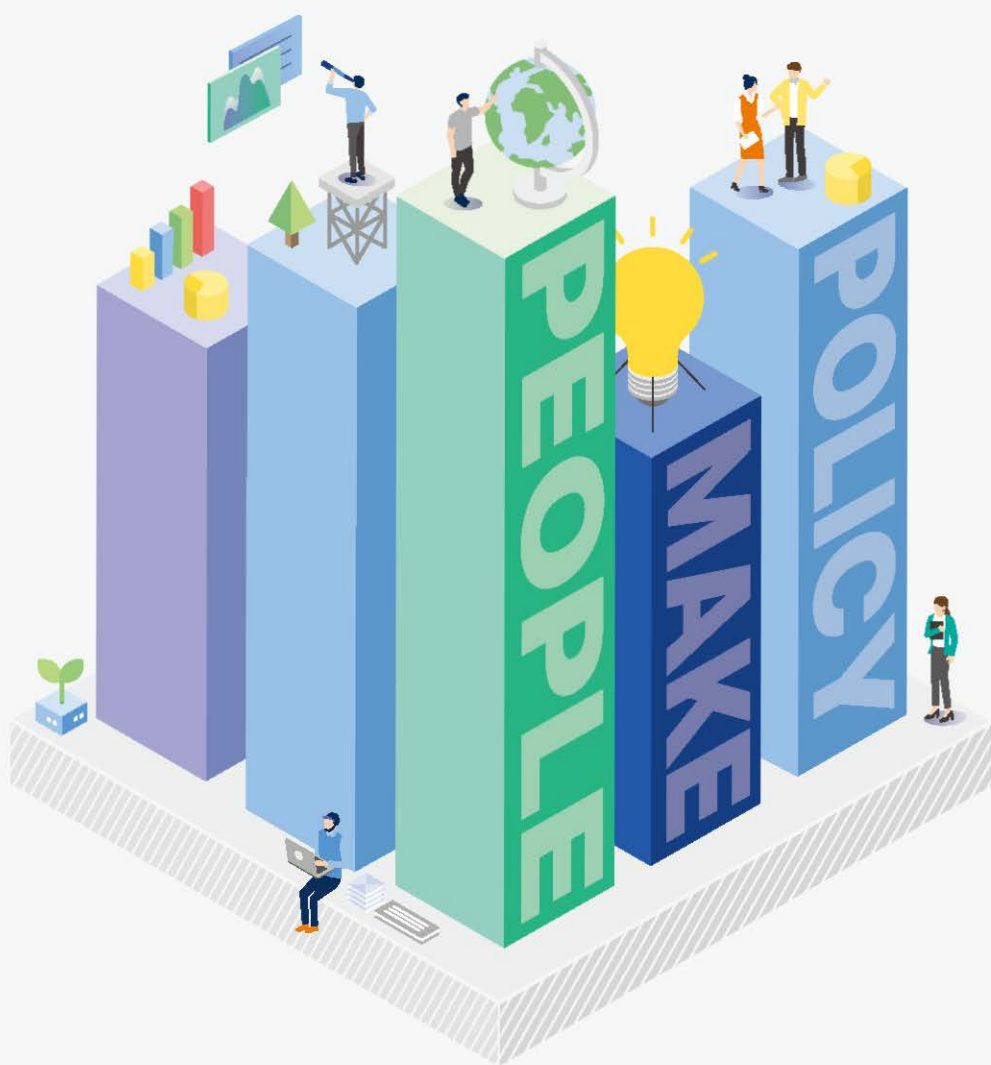


2022 국민정책디자인 성과사례집

발간등록번호

11-1741000-000456-10



공공정책·서비스!
국민이 직접 디자인합니다!



행정안전부

kidp

한국디자인진흥원

2022

국민정책디자인 성과사례집

PEOPLE MAKE POLICY

국민정책디자인은 공공서비스 정책기획단계부터
국민이 참여하여 문제를 발견하고
해결해가는 국민참여형 정책모델입니다.

발행일	2023년 2월
발행처	행정안전부
운영기관	행정안전부
연구기관	한국디자인진흥원
행정안전부	정부혁신조직실 정선웅 실장, 정부혁신기획관 서주현 국장, 국민참여혁신과 이지성 과장, 국민참여혁신과 이동현 서기관, 국민참여혁신과 오태준 사무관
한국디자인진흥원	혁신성장본부 류관형 본부장, 서비스디자인실 김상열 실장, 서비스디자인실 심혜림 선임연구원, 서비스디자인실 이선영 위촉연구원
디자인	사회적기업 안테나

Copyright 2023 행정안전부

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

2022
국민정책디자인
성과사례집



contents

part.1 국민정책디자인 이해하기

- 008 국민정책디자인이란 무엇인가?
- 008 서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고
- 009 국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신
- 010 공공서비스디자인 도입의 기대 효과

part.2 국민정책디자인 사례소개

- 014 부산특별시 영도구
가족돌봄청년(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구, 「영도지기」
- 026 고용노동부·한국장애인고용공단
장애인 재택근무 솔루션 ‘가치일’해요
- 036 광주광역시 동구
치매환자 실종 제로 프로젝트 「치매안심울타리」
- 044 경기도 수원특례시
자립준비청년 “세어하우스 CON” 집만 주면 되니? 가족이 되어 줄게
- 054 경기도 의왕시
이사가면 내 이웃이 되는 또래상담사, 필요한 모든 것을 연결해줘요
- 068 경상남도 거창군
거창군 지역별 이불 빨래방 설치 사업
- 074 관세청
마약 탐지견과의 행복한 동행
- 084 국방부
내 인생을 설계하는 슬기로운 군대생활
- 094 농촌진흥청
수미야.. 우리 그만 헤어져!

- 104 **대구광역시 소방안전본부**
화재취약지역 안전 Touch + - 향촌동 수제화 골목 “Fun - 安 수호대” -
- 114 **대전광역시**
오늘도 힘겨운 외출에 나서는 이들을 위하여 - 원도심 지하상가 오르락(樂) 내리락(樂) 서비스 -
- 124 **병무청**
예비군 훈련의 모든 것, 「동원e-pass」로 편리하게!
- 132 **보건복지부**
너의 앞날을 ‘함께 해’ 장애인 삶의 동반자 건강이음
- 140 **서울특별시 동대문구**
안전한 동대문구 - YOU프로젝트
- 150 **서울특별시 성동구**
‘Made in Korea’ 나는 자랑스런 봉제인이다!
- 156 **전라남도 여수시**
청년 고(孤)백(Back) - 청년 고독생 예방 및 여수 정착을 위한 정책 -
- 162 **전라북도 완주군**
- 학교 밖 청소년의 든든한 울타리 - 희망 ‘다 채움’ 프로젝트
- 170 **제주특별자치도 서귀포시**
생태마을과 기업이 상생하는 건강숲 해피 플랫폼
- 182 **제주특별자치도**
소통UP! 공감UP! 만족UP! 사람 中心, 교통약자 안전 길잡이 ‘이디로’
- 196 **충청남도 서천군**
아이들이 살고 싶은 농촌마을 공동체 청년농촌보금자리 & ‘리틀파마’
- 208 **충청남도 태안군**
마을공동체와 관광객이 함께 만드는 Eco + Coin
- 216 **특허청**
상표등록으로 지키는 소상공인 권리
- 226 **환경부 - 화학물질안전원**
“화학안심 꾸러미”를 받고 우리 가족 안전을 챙기세요! - 우리지역 화학사고 안전 정보를 모아드려요 -

part.1

사각

국민정책디자인 이해하기

정기적(일회성x)

신청에 의한

수당 지급

보편적 서비스

(교육, 식사, 등)

신청자 본인

사각지대 재 진입

학교 밖 청소년들

다시 끌어내는 전문

인력(팀) 필요

두글 두글

공간이 필요.

(특정 계층이나 분야

입장할 때부터

연락처가 되는 경우가

있음)

개인별 수요맞춤

프로그램

↓

담당자

다양한

소속

프로젝트

온라인 콘텐츠 개발

↓

인증

↓

신체적인 혜택

학생의

원하는 것이

무엇인지 선음처리

다양한

문화 프로그램

지원

(약가, 바우처, 인건비 등)

학교 밖

전공의 강

학교 밖

파라다

파라다 (?)

학교 밖 청소년 계층
(학교 밖 청소년)

강도라 급속화

↑

문화

학교 밖

청소년

맞춤 지원

학교밖청소년

전공 상담

(동료, 멘토, 강사 등)

수업입학전형

제 확대

(지역, 학제)

무상 카바

(스터디, 모임 등)

강도라 급속

넓은 완주 지역적

특성을 반영하여

상대적인 서비스

맞춤형 (인력, 공간 등)

거리가

먼 학생들

서로 버스 운행

및 교통비 지원

서비스

접근성

강화

강도라 급속

문화

학교 안에서

공식되는

프로그램 지원

저렴한 참여 기회

강도라 급속

문화

강도라 급속

문화

문화

학교 밖 청소년 계층

지역별 특성

(지역별 특성)

나이별

아니면 유형

문화이나 인적

입에 마이

명문으로 묶어

엔트

시스템



국민정책디자인이란 무엇인가?

서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신

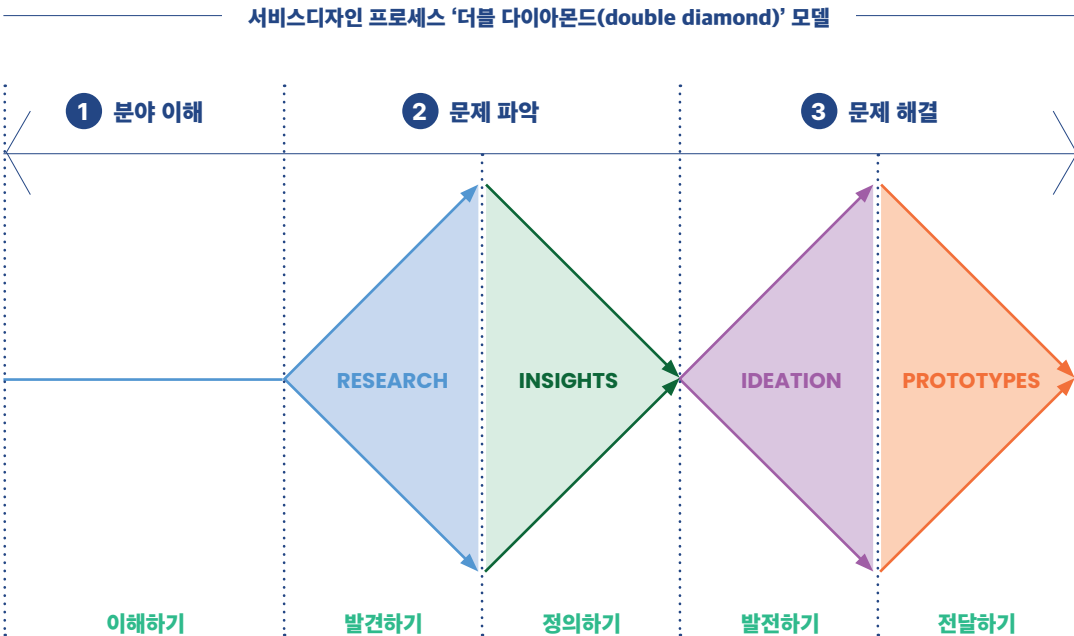
공공서비스디자인 도입의 기대 효과

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.



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 해주는 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 자리 매김하고 있습니다.



공공서비스디자인 도입의 기대 효과



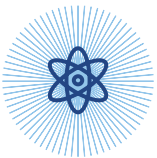
공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식해 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있게 해줍니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스를 개발하기 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구 하는 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.

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

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.

part.2

국민정책디자인 사례소개





부산광역시 영도구

고용노동부 · 한국장애인고용공단

광주광역시 동구

경기도 수원특례시

경기도 의왕시

경상남도 거창군

관세청

국방부

농촌진흥청

대구광역시 소방안전본부

대전광역시

병무청

보건복지부

서울특별시 동대문구

서울특별시 성동구

전라남도 여수시

전라북도 완주군

제주특별자치도 서귀포시

제주특별자치도

충청남도 서천군

충청남도 태안군

특허청

환경부 - 화학물질안전원

사회복지



가족돌봄청년(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구, 「영도지기」



최근 '00세모녀 사건, 간병살인 등' 돌봄사각지대 문제가 발생함에 따라 '가족돌봄청년'에 대한 사회적 관심 증대

가족돌봄청년들의 간병으로 인한 시간부족 문제 해소(상황별 맞춤 서비스 설계)

가족돌봄청년 지원을 위한 "영도지기" 서비스 프로토타입 개발

사회적 이슈인 가족돌봄 문제에 대한 주민공감대 형성으로 사업 추진 타당성 확보

국민정책디자인단 구성

담당공무원

김강민, 류승아, 김신우

서비스디자이너

김동호, 최소윤, 김여정

국민참여자

이기태, 정용문, 정철성, 김은경, 고사순, 유영애, 박양순, 김기범, 송주영, 윤지선

추진배경

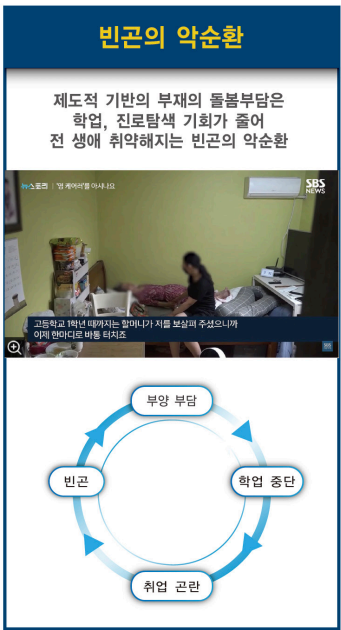
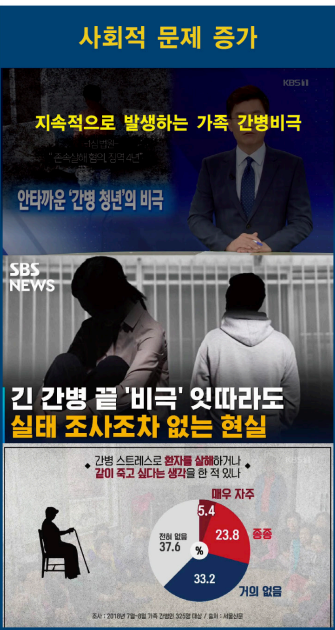
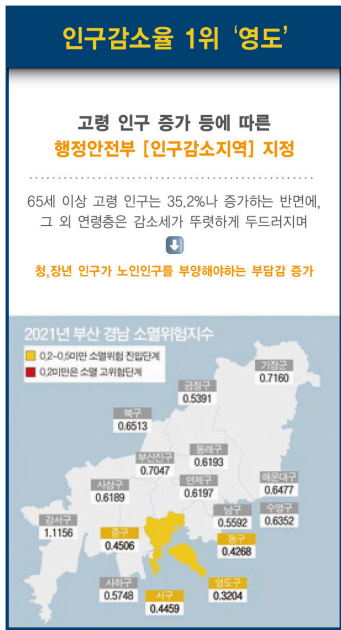


최근 '00세모녀 사건, 간병살인 등' 복지시스템에서 제외된 돌봄사각지대 문제가 지속적으로 발생함에 따라 '가족돌봄청년'에 대한 사회적 관심 증대

- * 20대 청년, 생활고로 끝내 부모 간병살인 / 88살 노모 지병, 형은 중증장애인..
“용의자는 둘째아들”
- * “VIP, 00 세모녀처럼 복지정보시스템 작동 안 되는 곳 특단조치” (연합뉴스, 8월)

가족돌봄청년에 대한 관련 법률 및 지원, 현황자료의 미비로 공론화 필요

제도적 기반 부재로 청년기의 돌봄부담은 학업이나 진로 탐색의 기회가 줄어 전 생애가 취약해지는 빈곤의 악순환으로 이어짐



새로운 문제 정의

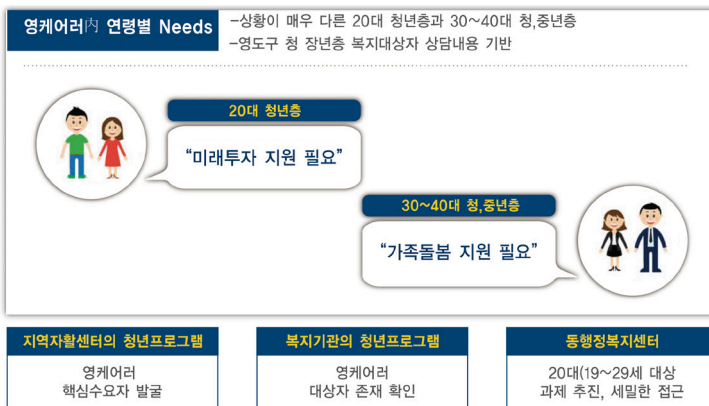
가족돌봄이 당연한 효(孝) 문화로 인한 개인적 문제표출의 어려움

국민정책디자인 시작할 때 가족을 간병하는 청년의 욕구 파악이 쉬우리라 생각하였으나, 스스로조차 대상자임을 이해하지 못하거나 가족돌봄을 당연하다고 생각하는 한국적인 효(孝) 문화로 개인적 문제를 표출하기를 꺼려 핵심 수요자인 '가족돌봄청년' 발굴의 어려움이 있었음

연령별 상이한 환경과 요구지원으로 자체적 지원 대상 선정 필요

국민정책디자인단에서는 1차적으로 20대(19세~29세)까지를 대상으로 과제 추진, 세밀한 접근이 필요 (동 행정복지센터)

영도구 청·장년층 복지대상자 실제 상담내용



20대 청년층

"가족돌봄과 생계활동 병행으로 학업, 구직활동 등 미래를 위한 준비를 하기가 어려움, 일시적인 생계비 지원보다는 미래를 준비할 수 있는 정책이 있으면 좋겠음."

미래투자
지원 필요

30-40대 장년층

"아픈 가족을 두고 안정적인 직장을 다닐 수 없어 아르바이트, 일용직 등 당장 생계를 유지할 수 있는 취약한 일자리를 전전하고 있음. 아픈 가족들을 믿고 맡길 수 있는 사람이 있으면, 안정적인 일자리를 찾고 싶음."

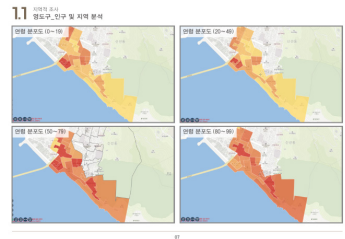
가족돌봄
지원

대상자와 관계자 대상 심층 상담을 통한 '진짜 문제' 도출

대상자와 관계자 대상 심층 상담을 통한 '진짜 문제' 도출 결과, 돌봄이 우선이 되는 일상으로 '시간 부족'이 경제적 어려움의 원인이 되어 가정을 유지하기 위한 심리적 압박감이 대단히 높았음.



대상자 인터뷰



인구 및 지역 특성 분석



데스크 리서치



정책수요자와 이해관계자의 문제 발굴 회의

추진내용

1단계: 국민정책디자인 이해하기

국민정책디자인단 구성 및 지역의제(가족돌봄청년) 발굴 회의 개최

- 국민정책디자인단 구성을 위한 킥오프 회의 * 팀 구성을 위한 회의(서비스 디자이너 1, 담당공무원 2, 전문가 3)

국민정책디자인단 출범 및 서비스 시범지역의 특성 파악

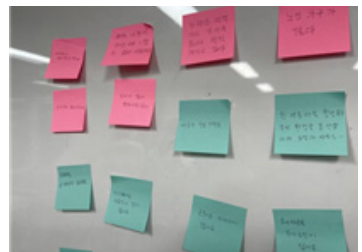
- 국민정책디자인단 참여자 오리엔테이션 실시, 서비스 시범 실시 지역의 현황 및 문제점 조사, 프로젝트 계획 논의



킥오프 회의



국민정책디자인단 출범



우리 동네의 특징은?

2단계 : 국민요구 발견하기

가족돌봄청년 조사 방법, 목표 설정 및 지역 내 대상자 발굴을 위한 활동

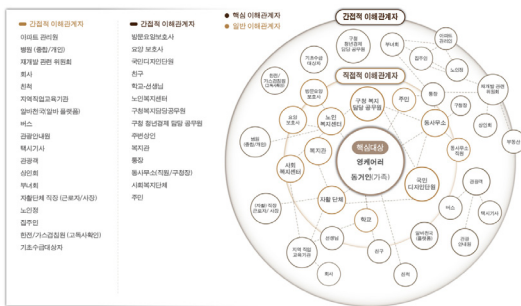
- 서비스 대상지 및 대표성 있는 대상자 발굴을 위한 관계기관 협의
- 사회보장정보시스템을 활용한 대상자 발굴(4월 / 1차), 방문, 대면상담을 통한 발굴(5월 / 2차)

실태 파악을 위한 기초 인식 설문조사 진행(6월~7월): 마을주민 100명

- 행복e음 빅데이터 활용한 수요자 발굴(1차), 전화상담을 통한 발굴(2차)

가족돌봄청년(가족돌봄청년) 복지수요 발견을 위한 조사 활동 진행

- 지역 전반에 대한 현장 조사 실시 * 지역의 생활 인프라 파악, 돌봄 가정 방문, 거주 환경 조사 등 현장 활동
- 지역 및 수요자에 대한 서면조사 수행 및 분석 * 인구분포, 주거 형태, 소득수준, 지역 언론보도 등 기존통계자료 4종 활용
- 대표성 있는 서비스 대상자 심층 인터뷰 진행 * 관계기관과의 협조를 통해 선정된 수요자 2인 1·2차 인터뷰



이해관계자맵 작성



국민정책디자인단 회의

3단계 : 진짜 문제 정의하기

페르소나(Persona, 가상 인물) 설정

다양한 수요자 정보 중에서 공통적인 부분을 담은 대표 수요자를 실제 인물화 하기

Persona

기초정보 | 20대 초반의 대학생

- 나이 : 20
- 성별 : 여성
- 직업 : 대학생
- 주거 : 아파트
- 소득 : 월 100만원
- 가족 : 부모님, 형제
- 특징 : 운동 좋아함, SNS 사용

목표

자신의 생활을 편리하게 하기

시간부족 Point!

자신의 생활을 편리하게 하기

핵심 문제

자신의 생활을 편리하게 하기

핵심 해결책

자신의 생활을 편리하게 하기

Persona

기초정보 | 30대 초반의 직장인

- 나이 : 30
- 성별 : 남성
- 직업 : 직장인
- 주거 : 아파트
- 소득 : 월 200만원
- 가족 : 아내, 자녀
- 특징 : 바빠서, 스트레스

목표

자신의 생활을 편리하게 하기

시간부족 Point!

자신의 생활을 편리하게 하기

핵심 문제

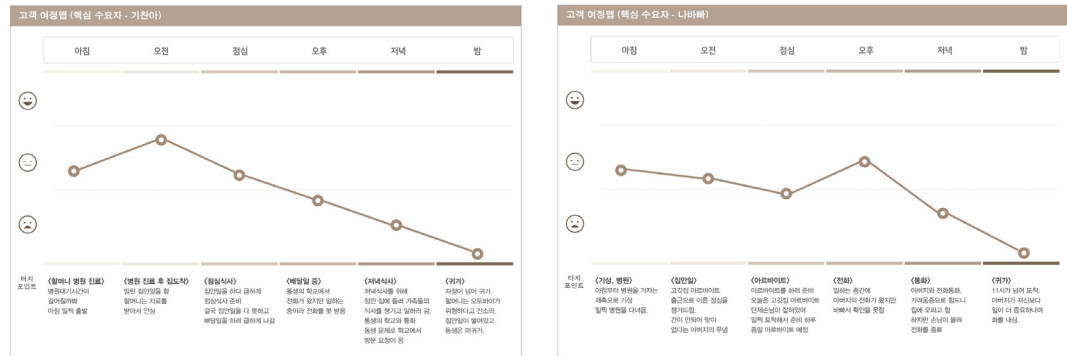
자신의 생활을 편리하게 하기

핵심 해결책

자신의 생활을 편리하게 하기

고객여정맵 작성

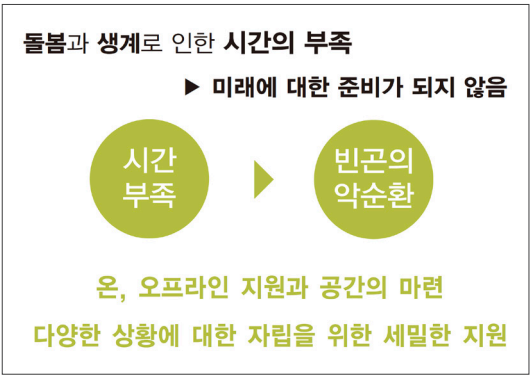
정책 수요자의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화하여, 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해
전후 맥락을 입체적으로 파악



고객여정맵 작성을 위한 팀별 과제 수행

문제 정의하기

정책수요자의 문제점들이 지속적으로 중첩되어 어려움이 가중됨에 따라, 중첩된 문제점들에 대한 다양하고
세밀한 지원 필요



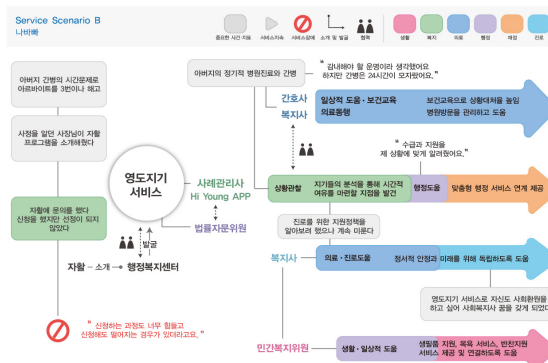
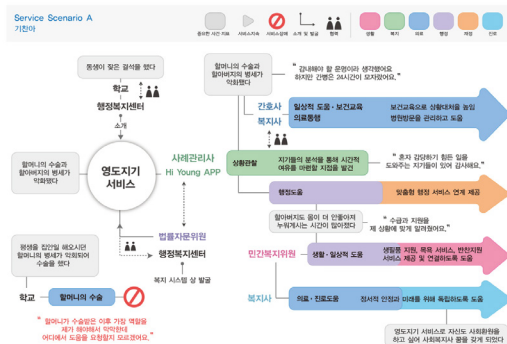
‘가족돌봄청년’ 맞춤형 지원방안 마련을 위한 아이디어 워크숍 개최

메타포 아이디어션 : 은유법을 통한 암시로 아이디어 발전·확장



서비스 시나리오

워크숍을 통해 도출된 아이디어를 구체화하여 퍼소나에 대한 서비스시나리오 구성



스토리보드

서비스 실행 전후로 시나리오를 작성하여 스토리보드로 시각화



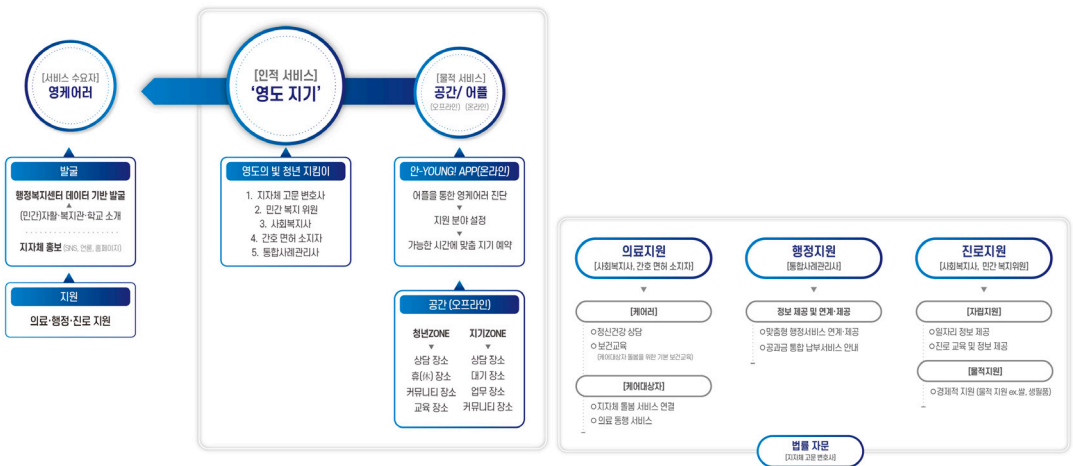
결과물

가족돌봄청년 발굴과 지원에 대한 문제점 및 실행방안 도출

대상자 발굴

- 내부 : 가족돌봄청년 발굴의 어려움으로 행정 일선에 있는 동 행정복지센터의 인적 네트워크(명예복지사회공무원, 복지동장 등)를 활용
- 외부 : 기존 청년프로그램을 운영하는 관내 복지관, 지역자활센터를 통한 대상자 발굴

가족돌봄청년 지원 “영도지기” 서비스 모델 구체화 및 콘셉트 설정



아이디어 워크숍에서 도출된 “영도지기” 서비스 브랜드 개발

BRAND IDENTITY

영도의 빛 청춘을 지키는 5명의 영도지기.
사각지대에 놓인 영케어러들을 돌보아 주는 따뜻한 손의 형상을 나타내었다.
인제나 청년을 인생을 기원하며, 인사를 나누는 모습을 표현하였다.
청년들의 밝은 미래와 열정을 나타내는 비비드한 컬러를 사용하였다.

SIGNATURE 시그니처



APP 어플 / 안영 HI-YOUNG



Human Service 인적 서비스 / Personal Social Services



Place 장소 / 안영 HI-YOUNG Place



“영도지기” 서비스 프로토타입 시범 운영단 발대식



성공적인 사업추진을 위한 기관 간 협업체계 구축

(22.08.17) 타 지자체의 우수사례 벤치마킹으로 상호교류의 장 마련

- 방문단 : 광주광역시 서구청 복지정책과 복지협력팀
- 내용 : 가족돌봄청년 사업 기획 및 운영 노하우 공유, 사업추진 문제점 및 해결방법 논의, 질의응답 등



자체선정된 가족돌봄 기준을 바탕으로 시범사업 추진

사업 추진내용

- 영도지역자활센터, 區 일자리창출팀, 고용복지센터 등 연계를 통한 취업지원프로그램,
- 자격증 및 학습지원 프로그램 연계
- 영도문화도시센터, 문화누리카드 등 연계를 통한 문화서비스 지원
- 사례관리, 민관협력을 통한 생활 안정 지원
- 맞춤 돌봄 서비스, 장기 요양 서비스, 가사 간병 서비스 등 연계를 통한 돌봄 부담 완화
- 찾아가는보건서비스, 돌봄플러스사업 연계를 통한 건강관리 및 돌봄서비스 지원
- 사례관리, 집수리 사업, 이웃돕기 등을 통한 주거환경 개선 및 생활 안정 지원

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 문제 대상자에 국한된 제한된 복지서비스
- 제도화되지 않은 선정 및 지원기준으로 공공기관 주도의 '가족돌봄청년(가족돌봄청년)' 발굴 한계
- '가족돌봄청년(가족돌봄청년)' 가구와 지역사회의 소통 한계
- 예산 문제, 인력 문제 등 상황적 한계에 따른 '가족돌봄청년(가족돌봄청년)' 사업추진 어려움

AFTER (반영 후)

- 문제 대상자 주변 가구원(청년 등) 욕구 해결을 위한 복지서비스
- 주민주도형·선제적 지역 복지서비스 제공 모델 창출
- 주민주도형 복지 네트워크 구축으로 소통, 강화 체계 마련
- 국민정책디자인단을 통한 예산확보 및 가족돌봄청년 지원체계 구축

참여자 소감

“ 서비스 디자이너

영도지기라는 서비스를 프로토타입까지 도출하였고, 이후 해당 서비스를 시범운영 한다고 알고 있습니다. 시범운영 과정에서 보완해야 할 부분이 다양하게 발견 될 것이라 생각합니다. 이런 문제점들에 대한 해결 아이디어를 정책 수요자와 함께하는 서비스 디자인 방법으로 풀어나가는 데 도움이 되었으면 하고, 더욱 정교해진 영도지기 서비스로 발전해 지역의 가족돌봄 청년들에게 도움이 되고, 나아가 확산, 확대 적용되어 좋은 행정서비스 모델이 되었으면 합니다.

“ 공무원

국민정책디자인을 지역주민, 대학생, 여러 전문기관과 함께 이끌어 가면서 사업 시작 단계부터 끝까지 다양한 아이디어를 바탕으로 정책을 만드는 활동을 진행할 수 있어 좋은 경험이었습니다. 이해관계자 및 국민의 숨겨져 있던 요구사항을 직접 듣고 반영하는 피드백 과정을 통하여 협업하며 다양한 방식으로 정책을 만들 수 있다는 것을 배울 수 있는 기회였습니다.

“ 학생참여자

국민정책디자인단 활동에 참여하면서 “가족돌봄청년”이 현재 문제가 되고 있는 돌봄사각지대 해결에 좋은 정책이 될 수 있을 것이라고 생각하였습니다. “가족돌봄청년”대상자 인터뷰를 했을 때, 돌봄과 생계로 인해 자신을 돌볼 기회가 부족하고, 또래와 다르게 진로와 미래를 포기하는 상황으로 폐쇄적이어서 그들의 마음을 열고 다가가기까지 많은 고민과 어려움이 있었지만 또래집단으로 잦은 대화와 만남을 통해 라포를 형성해 그들의 고민과, 진짜 문제를 파악할 수 있었습니다.

“ 마을 주민

국민정책디자인단에 참여하면서 마을주민들이 지역 내 문제가 발생하면 회의를 통해 의견을 수렴하고, 의제를 발굴, 해결하는 과정을 통해 주민들의 의견이 즉각적으로 반영되어 논의되는 부분에서 상당히 흥미를 느꼈고 주민들의 참여도가 아주 높습니다. 앞으로도 다양한 문제를 발굴해 정책을 디자인하는 활동에 꾸준히 참여할 예정입니다.

“ 돌봄 서비스 수혜자

아픈 부모를 돌본다고 학업을 포기하는 자녀를 보면서 항상 마음이 불편했는데, 돌봄서비스와 학업 지원을 받게 되어 부담감이 많이 줄어 편안하게 치료를 받을 수 있게 되었습니다.

“ 돌봄 기관 종사자

국민정책디자인단 활동을 통해 가졸돌봄청년 가정을 방문해보니 돌봄 서비스를 모르고 그동안 자녀가 전담으로 부모를 간병을 하고 있었던 것을 알고 안타까웠습니다. 이런 복지 사각지대 청년들에게 맞춤형 서비스를 제공해 주어 많은 도움이 될 것으로 생각합니다.

장애인 재택근무 솔루션 ‘가치일’해요



재택·원격근무 확산 등 장애인 고용시장 변화에 따른 정책지원 마련

코로나-19 이후 장기 경기침체와 더불어 원격·비대면 근무가 확대되는 등 급변하는 고용환경에서 고용주는 장애인 고용에 따른 관리 애로 및 PC 활용 능력 등 이유로 채용을 어려워하고 있었습니다. 그리고 장애 접근성을 고려한 지원방안은 미비와 비대면 방식 업무수행에 따른 고립감, 소외감 등 심리적 단점과 업무능력 향상 기회 부족 등으로 장애인을 위한 재택근무 솔루션이 필요한 실정이었습니다. 이에, 장애인 취업을 지원하는 한국장애인고용공단을 통한 국민정책디자인 운영으로 재택근무 장애인을 고용하는 사업체, 유형별 장애인 재택근무 근로자, 플랫폼 전문가 등 각 분야 이해관계자와 함께 장애인 근로자의 성장을 통한 기업 성장으로 상생을 지원하는 비대면 일자리 지원정책인 ‘가치일’해요를 마련했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

조현숙, 이정석, 심창우, 이승철, 이호창

서비스디자이너

김민수, 최수정

국민참여자

오정민, 오재섭, 진홍민, 이선영, 안금주, 이용준, 김민지, 박성수

추진배경

급변하는 고용환경에 장애 접근성을 고려한 지원방안 미비

코로나-19 이후 비대면 일자리에 대한 기업들의 관심과 수요는 증가하는 데 비해 ICT 접근성이 떨어지는 장애인을 위한 비대면 일자리 지원 방안이 미비한 실정이었습니다.



장애인의 재택근무 시 발생하는 문제점 및 부작용 예방 방안 필요

장애인에게 비대면 방식 업무수행은 사회와 단절되어 있다는 고립감과 소외감을 들게 하며, 채용된 기업에 대한 소속감마저 저하되는 문제가 나타나고 있으며, 혼자 업무를 하게 되는 비대면 업무수행 특성상 협업 및 선배 근로자로부터 업무 배움 등 업무 능력 향상 기회 부족 등에 대한 부작용 예방 방안이 필요하였습니다.

	장점	단점
근로자 개인	<ul style="list-style-type: none">생산성 증대통근 시간 감소근무의 자율성업무 관련 스트레스 감소일·가정 양립, 경력 단절 예방	<ul style="list-style-type: none">업무량 과다 부여, 근로와 가사 미분리로 생산성 감소, 대면 방식을 통한 업무 향상 기회 상실또 다른 통제, 고립, 소외테크노스트레스가사/육아와 근무 동시 수행으로 인한 업무 가중
기업·조직	<ul style="list-style-type: none">직무만족도 향상생산성 증대고용범위 확대비용 절감	<ul style="list-style-type: none">가정 내 근무 가능한 물리적 공간 필요팀워크 저하비정규직, 프리랜서 양산근로자에게 비용 전가
국가·사회	<ul style="list-style-type: none">양질의 인적자원 확보, 이직률 감소대기오염 감소교통체증 및 교통사고 감소내수 활성화, 비대면 산업 육성고용증대	<ul style="list-style-type: none">일부 업무만 제한적 시행(보안, 산업 특성 등)사회생활의 기본인 대인 간 연계 감소사회로부터 소외된 개인정보 격차, 디지털 격차 등 사회적 차이 발생고용효과 미비

* 자료: 한국장애인고용공단, 「장애인 근로자 재택근무 지원방안」, 2021.

새로운 문제 정의

성장 장애인 근로자도 기업도 모두의 성장 니즈 발견

장애인 근로자들에게 재택근무는 단순 업무의 반복으로 업무역량 및 스킬 강화가 어렵습니다. 이에 장애인들은 업무적으로 전문성 및 역량을 쌓고 Scale-up을 할 수 있는 기회를 제공 받길 원하고 있었습니다.

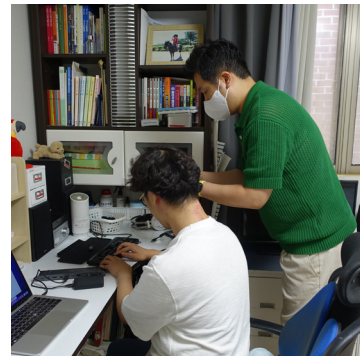
고용주 관점에서 장애인 재택근무는 단순 업무만 수행 가능하다고 인식하고 있었지만, 우수 인재 발굴이 어려운 시기인 만큼 정말 의욕이 있고 장애인 근로자 역량강화와 성장을 통한 기업성장 대한 니즈가 있었습니다.

소통 언제든 누구든 편하게 소통할 수 있는 기능 필요

장애 유형별 웹 접근성 문제로 장애인-장애인 간, 장애인-비장애인 간 소통에 어려워 업무지시자(고용주)들은 장애인 재택근무 근로자에게 단순 업무 위주의 업무를 부여하고 있었고, 장애인 근로자들 또한 지시받은 업무의 수행 결과에 대한 피드백을 받고 싶어 하고 있었으며, 혼자 근무하는 재택근무 환경에서 동료 직원들 간의 소통과 선배와의 소통을 통한 업무시 애로사항 해소 등을 희망하고 있었습니다.

상호이해 장애로 인한 불편함의 표현 문제

장애인들은 업무 수행을 하기 앞서 장애로 인한 불편함을 매번 설명해야 하는 문제점이 나왔습니다. 특히 이러한 문제로 인해 업무지시 관리자는 매번 장애인 근로자의 장애 유형에 맞는 업무지시를 해야하는 어려움이 발생하였고, 또 어떨 때는 관리자의 장애유형 이해 부족으로 적절한 업무지시를 못 하는 경우도 발생하고 있었습니다.



추진내용

배리어프리(Barrier Free) 워크숍

장애인과 고용주, 플랫폼 전문가 등 각계각층의 이해관계자들이 모여 장애인 재택근무 솔루션을 위한 배리어프리 워크숍을 수행하였습니다.

장애인과 비장애인이 함께 하는 배리어 프리(Barrier Free) 워크숍 수행



장애 유형별 장애인 재택근무 근로자 및 고용주(인사담당자) 대상 인터뷰 실시

시각·청각·지체장애인 근로자 각 3인, 고용주(대기업 및 공공기관 인사담당자) 대상 심층 및 현장 방문을 통한 밀착 인터뷰 진행하였습니다.

장애인 재택근무 근로자 및 고용주 대상 인터뷰



청각장애인 인터뷰



시각장애인 인터뷰



인사담당자 인터뷰

서비스 아이디어 프로토타이핑 만족도 조사

재택근무 유·무경험자를 대상으로 도출된 아이디어를 기반 재택근무 솔루션 만족도 조사를 실시, 총 51명의 소중한 의견과 만족도를 반영하였습니다.

장애인 근로자/기업 고용담당자 중심 서비스 방향성 및 컨셉, 로드맵 설정

장애인 근로자와 기업이 모두 성장하는 재택근무 솔루션

무(無)장애 재택근무 솔루션 ‘가치일’ 해요

일과 사람이 보이고, 장애인과 비장애인 함께 성장하는 재택근무 온·오프라인 플랫폼



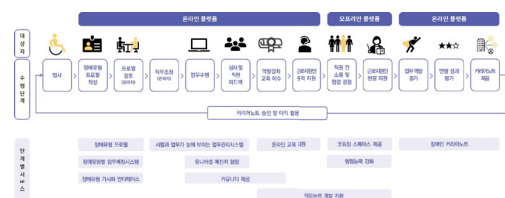
- 장애인-장애인, 장애인-비장애인 근로자, 관리자 간 **소통** 활성화를 지원(하여)
- 장애인-비장애인 간 **이해증진**을 통해 장애인의 업무역량이 증가(하고)
- 장애인 재택근무자가 속한 기업의 **협업**이 효율적으로 발전(하게 되어)
- 장애인과 기업이 같이 **성장**할 수 있는 재택근무 솔루션 방향성 도출

정책 수요자의 의견을 적극 수용하여, 일과 사람이 보이고, 장애인과 비장애인이 함께 성장하는 핵심 서비스 컨셉을 설정하였습니다. 그리고 온라인 플랫폼을 활용한 장애인 근로자의 협업 능력과 역량을 강화하고, 고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무관리 지원과 오프라인 플랫폼을 활용한 오프라인 협업 능력 강화 지원으로 장애인과 비장애인이 함께 성장할 수 있도록 전방위 성장을 지원할 수 있는 로드맵을 수립하였습니다.

일과 사람이 보이고, 장애인과 비장애인이 함께 성장하는 온·오프라인
무(無)장애 태권술 솔루션 '가치일'해요

온라인 플랫폼		오프라인 플랫폼	
〈장미꽃〉, 〈장미꽃〉, 비디오편집, 〈장미꽃〉 영역 능력 향상 지원	세계문화유산, 장미꽃 역사경관 영상 지원	〈고종황제〉 장미꽃 디지털 영상 제작을 위한 영상 지원	오프라인 영상 제작 지원 지원
사물인터넷 기술능력 향상 지원사업	온라인 교육 지원	장미꽃을 위한 영상 지원	교육용, 사회적응 지원
장미꽃을 위한 영상 지원 사업	장미꽃을 위한 영상 지원	장미꽃을 위한 영상 지원	장미꽃을 위한 영상 지원
장미꽃을 위한 영상 지원	장미꽃을 위한 영상 지원	장미꽃을 위한 영상 지원	장미꽃을 위한 영상 지원

핵심 서비스 컨셉



온·오프라인 서비스 로드맵

결과물

장애인 재택근무 솔루션 온라인 플랫폼 프로토타이핑 제작 및 오프라인 플랫폼 ‘가치일’센터 구축 시범운영

온라인 플랫폼

도출된 아이디어 기반 프로토타이핑 제작, 향후 온라인 플랫폼 업무 개발 및 보급을 위한 지원사업 관련 참고 및 필요기능 제시 등으로 활용하였습니다.

온라인 플랫폼 프로토타이핑

장애인-장애인, 장애인-비장애인 간 협업 능력 강화 지원

사람과 업무가 눈에 보이는 업무 관리 시스템



- 게시판 중심 업무 공유가 아닌 작업 단위별 업무 진행 현황 공유 체계
- 원격근무 상황에서도 작업자가 하는 업무의 현황을 쉽게 공유 가능
- 업무 문의 시 상사와 빠른 소통(채팅 요청 및 피드백)으로 원활한 업무처리를 지원

장애인-장애인, 장애인-비장애인 간 협업 능력 강화 지원

유니버설 메신저 기능



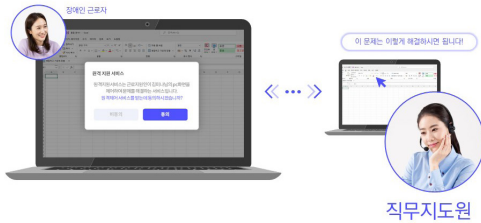
- 비장애인-장애인 간 소통을 위한 TTS*, STT** 등 메신저 기능 제공
 - * TTS: Text to Speech의 약자로 텍스트를 음성으로 읽어주는 기능
 - ** STT: Speech to Text의 약자로 음성을 텍스트 데이터로 추출하는 기능
 - *** 기타: 모션(수화)을 음성 및 텍스트로 변환해주는 기능 포함(화상회의 등 사용)
- 장애인-장애인 간 소통 시(ex. 시각-청각 장애인 간 소통)에도 소통이 가능한 기능 지원

커뮤니티 제공

- 재택근로자 간 (온라인) 공동체 지원을 통한 네트워크 지원
- 재택근무 시에도 소외감을 느끼지 않고 조직에 소속감을 경험하게 하기 위한 커뮤니티 기능 제공
 - * 근로자 간 동호회, 역량 강화(그룹스터디) 등 네트워킹 활동을 지원

재택근무 장애인 역량강화 성장 지원

온라인 직무지도원 지원



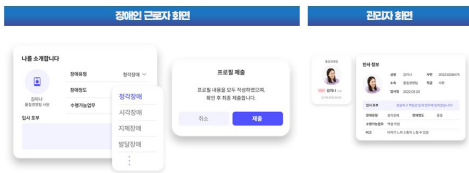
재택근무 장애인 역량강화 성장 지원

장애인 커리어 노트



고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 시스템

장애유형 프로필 지원



고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 시스템

장애유형 가시화 인터페이스



원격 근무지원인 지원

- 재택근무 플랫폼의 온라인 직무지도 서비스를 통해 원격으로 시스템 장애 및 업무 관련 지원
- * 재택근무 中 소프트웨어의 장애나 업무 관련 애로사항 발생 시 혼자 해결해야 하는 부담 완화

재택근무 장애인 역량강화 성장 지원

- (온라인 교육 지원) 직무 역량 강화를 위한 비대면 교육 및 교육 콘텐츠 제공

장애인 커리어 노트

- 재택근무 장애인의 성과 및 이력 관리를 위한 기능
- 행한 프로젝트에 대한 기록 목록 및 근무중 이수 받은 교육, 획득 기술들을 자동 누적 기록
- * 승진 시 역량 강화의 근거 자료 및 이직 시 이력서로 활용 할 수 있는 리포트 기능을 제공

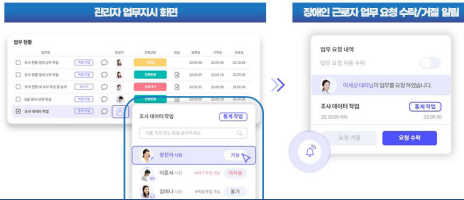
고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 지원 시스템

- 관리자에게 직접 전달하기 어려운 장애 유형 정보를 시스템을 통해 손쉽게 제공 (장애 유형, 수행 가능 업무, 유의 사항 등)
- * 장애인 근로자 스스로가 작성하는 장애 유형 프로필 기능
- ** 한번 작성으로 조직 내 관리자의 장애 유형에 대한 이해도를 높이고 장애인 근로자의 장애 유형 정보를 쉽게 파악하여 업무 지시에 반영

이해를 돕는 장애 유형 가시화 인터페이스

- 장애인 근로자가 자신의 장애 유형 등 관련 정보를 관리자, 다른 팀원 대상으로 구분하여 선택적으로 정보를 공유할 수 있도록 지원
- * 장애인 근로자 스스로가 작성하는 장애 유형 프로필 기능
- ** 한번 작성으로 조직 내 관리자의 장애 유형에 대한 이해도를 높이고 장애인 근로자의 장애 유형 정보를 쉽게 파악하여 업무 지시에 반영

고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 시스템

장애유형별 업무 배정 시스템**장애 유형별 업무 배정 시스템**

- 관리자 화면에 장애인 근로자가 가능한 업무 (수행 가능 여부, 가능 기술, 숙련도)를 보여줌으로써 적합한 업무를 배정
- 장애인 근로자는 배정받은 업무에 대해 수락 또는 거절을 하여 근로자가 수행할 수 있는 맞춤형 업무 배정을 할 수 있도록 지원

오프라인 플랫폼

지역별 코워킹 스페이스('가치일'센터) 2개소 개소하여, 재택근무 근로자들의 원활한 업무 정착을 지원하고, 조직 내 재택근무자들이 함께 모여 오프라인 회의 및 업무를 수행함으로써 협업을 경험하고 조직에 대한 소속감 높일 수 있도록 시범운영 하였습니다.

오프라인 플랫폼 '가치일'센터 시범운영

오프라인 협업 능력 강화 지원

지역별 오프라인 공동 작업 공간 연계**코워킹 스페이스 제공 -****오프라인 플랫폼 '가치일'센터 운영**

- 재택근무 근로자들의 원활한 업무 정착을 위한 지역별 공간을 제공, 보조도구 공유, 팀워크, 소속감을 제공하여 소통 능력 및 협업 능력 강화 지원
- 지역별 코워킹 스페이스에서 조직 내 재택근무자가 함께 모여 오프라인 회의 및 업무를 수행함으로써 협업 경험과 조직 내 소속감을 경험

오프라인 협업 능력 강화 지원

소속감 제고 및 역량 강화 기회 제공**오프라인 협업 능력 강화 - 스킬 품앗이**

- 동료, 선배 장애인과 업무 스킬 교류의 장, 업무 역량 강화를 위한 교육 등 다양한 프로그램을 제공하여 재택근무 근로자의 업무 역량 및 협업 능력 강화 지원

오프라인 협업 능력 강화 지원

현장 직무지도원 배정, 부족한 업무 기술 보완



장애인 직무 역량 개발(오프라인) - 직무지도원 지원

- 장애인 근로자의 직무 역량을 개발시키고,
- 업무 중 문제 발생 시 도와줄 수 있는
- 현장 직무지도원을 코워킹 스페이스에 배정,
- 부족한 업무 기술을 보완

오프라인 플랫폼 '가치일'센터



정신재활시설과 협업으로 '가치일'센터 개소

스킬 품앗이



선배와의 만남의 장 마련

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 장애로 인해 ICT 접근이 어려운 장애인의 재택근무 직무 진입 제한
- 근태관리, 교육 등 관리적 문제로 재택근무 장애인 채용 애로, 장애인 기피
- 팀원간 소통 어려움으로 소외감, 소속감 결여 등장애인의 심리적 문제 발생
- 고립된 업무 수행으로 일부 제한적 업무만 수행, 업무능력 향상 기회 부족

AFTER (반영 후)

- **취업 기회 확대** 음성변환, 문자 통역 등 장애인 맞춤 기능을 반영한 '가치일 업무관리 시스템' 제공으로 취업 기회 확대
- **업무관리 용이** 가치일 업무관리 시스템으로 근태관리, 업무 현황 관리 편의 제고
- **소통·협업 강화** 온라인 채팅창, 커뮤니티 기능을 통해 동료 간 정보교류, 오프라인 '가치일 센터'를 통한 동료관계 형성, 소속감 제고
- **업무능력 제고** 가치일센터에 업무지도 인력지원(직무지도원) 배치로 지속적 직무교육 지원

참여자 소감

“ 서비스 디자이너

장애인재택근무자에 대한 이해가 깊어질 수 있는 프로젝트였습니다.
도와주고 지원해야 되는 대상이 아니라 성장하고 싶어하는 커리어인으로서의
장애인을 이해할 수 있는 기회였습니다. 플랫폼 전문가 그리고 한국장애인고용공단이 한데 모여
공감을 통해 새로운 정책 서비스 방향성을 만들어 낸 것이 의미 있었습니다.

“ 공무원

장애인·고용주 모두의 진솔한 이야기를 들을 수 있던 자리여서 정말 유익한 경험을 할 수 있었습니다.
특히 장애인 근로자와 고용주 모두 성장에 대한 갈증이 있다는 점을 새로이 배울 수 있는 자리였습니다.
다양한 이해관계자들의 의견을 반영하며, 숨겨진 문제를 발견하고 또 아이디어를 도출 점점 뾰족하게
가다듬어 서비스 컨셉이 만들어지는 과정은 정말 색다른 경험이었고 앞으로도 이러한
정책 디자인 방식을 적극 반영하여 더욱더 국민에게 도움이 되는 정책을 기획하도록 노력하겠습니다.

“ 정책수요자

국민정책디자인에 대해 처음 들었을 때, 과연 얼마나 나에게 도움이 될까? 의문을 품었습니다.
그리고 여러 장애 유형의 의견들을 들으면서 '아 저분들은 저런 부분이 불편할 수 있겠구나'라고
생각을 했고 정말 다양한 의견들을 취합하는 담당자들의 모습을 보니 '정말 구현이 될 수 있을까?'
더 의문을 품게되었습니다. 하지만 계속되는 워크숍으로 아이디어들이 정리가 되고, 또 전문가들을
통해 구현 가능성에 대해 피드백을 받으며, 정말 만들어질 수 있을 것 같다는 생각이 들었습니다.
그리고 마지막 워크숍에 지금까지 나왔던 아이디어를 종합한 장애인 재택근무 솔루션 프로토타이핑을
보고 서비스컨셉을 보며 꼭 이용해보고 싶고 정말 편할 것 같다는 생각이 들었습니다.
여지까지 이용만 해오던 정책을 직접 참여해서 만들어보면서 정말 우리나라 공무원분들이
다수의 만족과 행복을 위해 치열하게 고민하고 또 고민한다고 느꼈고
나중에 장애인 재택근무 솔루션이 나와서 이용하게 된다면 정말 뿌듯할 것 같습니다.

치매환자 실종 제로 프로젝트 「치매안심 울타리」



치매노인의 배치가 실종으로 이어지지 않도록 실종 예방 시스템 구축 필요

치매가족, 경찰, 이웃, 마을 안 자원들이 서로 협력하여 실종 예방 활동에 참여할 수 있도록 네트워크를 형성하고 가족의 신고 시간 단축과 정확한 정보 전달로 마을 안에서 신속하게 발견할 수 있는 정책을 마련하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	권윤숙, 곽정민, 홍지희
서비스디자이너	이종휘, 김의현
국민참여자	박헌조, 김형수, 김진숙, 박복현, 박기순, 배지은

추진배경

치매노인 실종신고 건수는 매년 증가하는 반면 실종 예방 정책은 미흡

2017년부터 치매노인 실종신고 건수는 매년 1만 건 이상 발생하고 있습니다.
2022년 7월 기준 전국 8,444건이 접수되었으며 이 중 97%가 60세 이상으로 매년 증가하는 치매노인 수만큼 실종신고 또한 계속해서 높아지는 추세입니다.

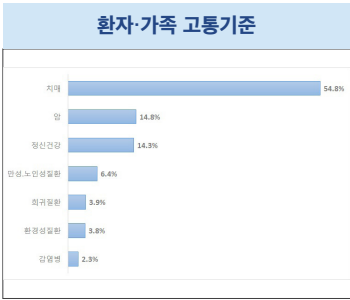
치매환자는 완치가 어렵고 배회, 충동적 행동 등의 증상을 보일 수 있어 환자 관리가 매우 중요합니다.
현재 실종예방을 위한 치매노인 사전지문등록은 전국 31.4%로 절반에도 못 미치고, 배회인식표와 스마트 배회감지기는 치매환자와 가족의 꾸준한 관리 및 배부기관의 사용법 지도 등 지속적인 모니터링이 필요하며 실제로 사용률은 저조한 상황입니다.

배회 치매노인은 가정에 방치되어 인지기능 악화 및 가족돌봄 부담 가중

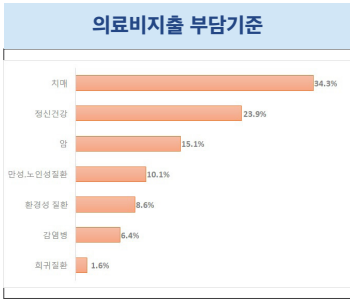
밖에서 길을 잃고 배회하는 증상은 치매의 대표적인 증상 중 하나입니다. 배회 경험이 잦은 치매노인은 가정 안에서만 생활하게 되므로 인지기능이 더 저하되고 신체기능도 저하됩니다.
또한 실종에 대한 책임은 온전히 본인과 가족들의 몫으로 남아 삶의 질이 저하되는 상황으로 치닫게 되므로, 치매노인의 배회가 실종으로 이어지지 않도록 실종을 예방할 수 있는 서비스가 필요합니다.



* 자료:경찰청 통계연보



* 자료:국가과학기술자문회의 심의회의, 2018



새로운 문제 정의

치매노인 실종 시 골든타임 내 발견의 중요성

치매노인의 실종은 범죄나 사망사고로 이어질 위험성이 높으며 실종시간이 길어질수록 발견이 어려워지므로 신속한 발견을 위해서는 빠른 신고가 중요하지만, 치매노인의 70%는 독거 또는 노인 부부로 생활하고 있어 신고 시간이 늦어져 골든타임을 놓치는 사례가 있었습니다.

치매노인 실종 이후 실종자의 정보전달 체계 방안 필요

실종된 치매노인의 가족은 심리적으로 당황하게 되어 누구에게 도움을 청해야 할지, 신고하더라도 필요한 정보를 정확하게 전달하지 못하는 등 어려움이 존재하였습니다.

추진내용

치매노인 실종을 예방하는 국민정책디자인단

치매노인 가족 4명, 지역주민 2명, 서비스디자이너 2명, 공무원 3명으로 총 11명으로 구성된 국민정책디자인단은 치매 실종 관련 정책을 살펴보고 정책수요자들이 직면하고 있는 문제점에 대해 논의 후 조사 목표를 설정하는 등 국민정책디자인 첫 여정을 시작하였습니다.



오리엔테이션



문제점 토론



주요 문제점 결정

치매노인 실종 관련 문제점 및 수요자 요구 파악

치매노인가족(수요자), 경찰관, 정신건강의학과 전문의 심층 인터뷰를 진행하고 내·외부 이해관계자들을 분석하며 진짜 문제가 무엇인지 확인하였습니다.

실종 경험이 있는 치매노인가족 인터뷰

- 실종신고를 하지 않은 길 잃음이 자주 있었어.
- 치매를 앓고 있는 남편이 갑자기 사라지면 정말 무섭고 불안해.
- 스마트 배회감지기 사용은 너무 어려워.
- 치매 증상이 너무 다양해서 돌보는데 부담이 생겨.

치매노인 실종 관련 이해관계자(경찰관) 인터뷰

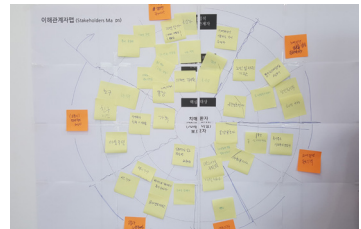
- 조기 발견을 하지 못하면 장기 실종사건으로 발전될 가능성이 매우 높아요.
- 대부분의 실종신고는 보호자가 실종을 인지하고 6시간 정도 지난 후 들어옵니다.
- 실종신고가 들어오면 가족들에게 정보를 받아 수색을 시작하죠.
- 치매노인이 실종되면 활동 범위가 굉장히 넓고 불규칙합니다.
- 실종경보문자를 받은 일반 시민의 제보가 수색에 많은 도움이 됩니다.

치매노인 실종 관련 이해관계자(의사) 인터뷰

- 실종될까 두려워 집안에서만 생활하게 된다면 인지기능은 더 저하됩니다.
- 최근 기억력은 떨어졌지만, 예전부터 자주했던 행동들은 동작기억으로 남습니다.



심층인터뷰



이해관계자맵 작성

서비스 과제 목표 수립 및 아이디어 회의를 통한 최종안 선정

남편이 치매로 진단받은 배우자를 대표 퍼소나로 설정한 후 남편의 잦은 배회로 어려움을 겪고 있는 상황 안에서 아내의 감정변화를 도표화하였습니다. 배회하고 있는 치매노인을 식별해 내기 어려운 점과 신속한 신고가 이루어지지 못하는 점, 실종자의 정보제공 미흡이 문제점으로 도출되었고 어떻게 하면 이를 해결할 수 있을지에 대한 고민과 함께 서비스 목표를 수립하였습니다.

치매노인 실종예방을 위한 브레인스토밍을 실시한 결과 구체적인 실행전략 아이디어가 27개 이상 도출 되었고, 이 중 배회단계에서 조기 발견할 수 있는 실현가능성 높은 3가지 아이디어를 선별하여 최종안으로 선정하였습니다.

1	2	3
		
퍼소나 작성	고객여정맵 작성	서비스 목표 수립
4	5	6
		
브레인스토밍 실행	아이디어 스케치	최종안 선정

결과물

치매노인 실종대응카드 및 표식 개발

실종 인식 후 112 신고 시간이 지체되거나 경찰관에게 필요한 정보를 정확하게 제공하지 못하는 등 애로사항을 해소하고자 치매노인 인적사항(성명, 연락처, 신체적 특성) 및 필요한 정보(자주 가는 곳, 자주 발견된 곳, 인상착의 등)를 수록한 가족대처용 실종대응카드를 개발하였습니다.

배회 중인 치매노인임을 알지 못해 주변 사람들이 도움을 줄 수 없는 상황을 해결하고자 치매노인 표식으로 목걸이용 실종대응카드, 타이백 팔찌, 형광 신발 끈을 개발하였습니다.



실종대응카드



표식(타이백팔찌)



표식(형광 신발끈)

치매노인의 동작기억을 강화하는 안심의자 설치

배회경험이 잦은 초기 치매노인은 스스로 외출을 꺼리거나 혼자 집에 둘 수 없어 고민이 컸던 가족들의 어려움을 해소하기 위해 치매노인의 걸기를 유도하는 안심의자를 설치하여 마을 안에서 치매노인 혼자서도 자유롭게 활동할 수 있도록 안전한 환경을 조성할 계획입니다.

마을 안 실종예방 네트워크 구축

마을 안에서 골든타임 안에 배회노인을 신속히 발견하여 실종으로 이어지지 않도록 치매가족, 경찰, 안심가맹점, 안심위원, 동행정복지센터, 치매안심센터 등 실종 대응 네트워크를 구축하고자 합니다.

치매어르신 거주율이 가장 높은 산수2동을 시범마을로 운영하여 만족도와 효과성을 분석한 후 장기적으로 동구 전역으로 확대해 나갈 계획입니다.

안전환경 조성



안심의자

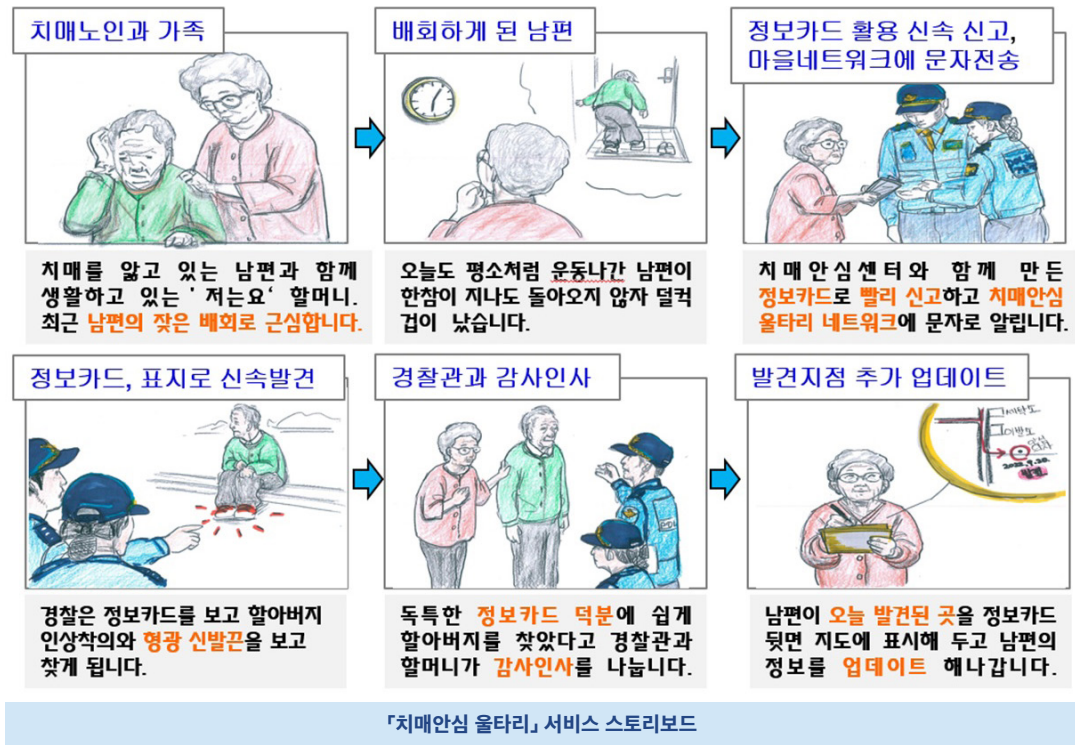
실종예방 네트워크 구축



경찰 설명회



안심 가맹점 설명회



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none"> 공급자 중심 사후 실종자 찾기 서비스 치매노인 실종예방 시스템 부재 <ul style="list-style-type: none"> → 치매노인 고립으로 인지기능 약화 → 실종으로 이어질 수 있는 잦은 배회 발생 → 실종신고 시간 지연으로 골든타임을 놓쳐 사망사고 위험성 증가 치매노인에 대한 주민 관심 및 참여 부족 <ul style="list-style-type: none"> → 실종위험은 오로지 본인과 가족의 몫 	<ul style="list-style-type: none"> 수요자 중심 사전 실종예방 서비스 지역사회 치매예방 협력 네트워크 구축 <ul style="list-style-type: none"> → 마을 안 활동성 지지로 인지기능 유지 → 조기 발견으로 실종 위험 감소 → 신속한 신고 및 정확한 정보 전달로 실종 장기화 및 위험성 감소 지역주민의 긍정적 인식변화 및 참여 <ul style="list-style-type: none"> → 누구나 쉽게 관심 갖고 도움 되는 분위기 조성

참여자 소감

“ 치매노인 가족의 돌봄 부담을 공감하는 계기

인류의 평균수명이 길어지고, 노인인구 증가와 함께 늘어나는 치매노인.
치매노인과 가족이 함께 지내게 되는 시간은 훨씬 더 길어질 수 있습니다.
그 긴 시간을 함께 살아가야 하는 가족들의 고통 중에서도 돌봄 부담이 큰 실종에 대한 부담감이라도
줄여드려야겠다는 마음 하나로 치매안심 울타리를 만들었습니다.
치매노인 가족의 마음속 깊은 이야기를 들으며 그들에게 가장 필요한 정책을 함께 고민했던
시간들이 뜻 깊게 기억될 것 같습니다.

“ 치매노인 실종 예방을 위한 지역주민의 관심과 참여 필요

오늘도 신문에 보도된 치매노인 실종 후 사망사건을 접하며 실종으로 인한
비극을 예방하기 위해 우리 스스로 할 수 있는 일은 무엇일까 고민하게 됩니다.
누구나 치매에 걸릴 수 있고 누구나 치매 가족이 될 수 있습니다.
치매안심 울타리 정책은 지역주민의 참여를 통해 완성될 수 있습니다.
내 일처럼 관심을 갖고 함께 참여하는 광주동구의 치매안심 울타리가 치매로부터 안전하고 행복한 사회를
만들어 갈 수 있도록 지속적으로 확대 발전시켜 나가겠습니다.

주거복지



집만 주면 되니? 가족이 되어 줄게 (자립준비청년 세어하우스 CON)



보호 종료 5년 이후와 중도 퇴소한 자립준비청년까지 지원하는 주거정책 마련

보호 종료된 자립준비청년은 별다른 준비나 도와줄 어른 없이 홀로 삶을 꾸려야 하는 현실의 냉혹함과 심리·정서적, 사회·경제적 지지체계가 매우 낮아 극단적인 선택에 내몰리고 있습니다. 자립준비청년들이 안정적인 주거 공간에서 생활훈련과 지역사회 커뮤니티 활동에 참여하여 지역사회 여러 기관과 단체 후원을 통해 당당히 홀로서기를 할 수 있도록 수원시가 나섰습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

김매옥, 황산성, 유남이, 조윤주, 임지원

서비스디자이너

정영국

국민참여자

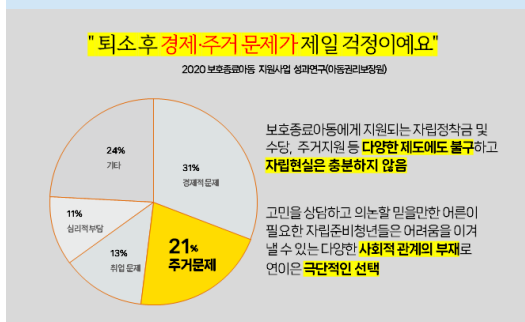
이종철, 권숙희, 이주미, 서경아, 김기강, 왕건, 주우진, 박명훈, 강우혁

추진배경

자립준비청년의 충분하지 않은 자립 현실

아동복지시설 등에서 보호 중인 아동은 만 18세(연장시 24세)가 되면 보호가 종료되며, 이른 시기에 홀로 삶을 꾸려가야 하는 어려움에 직면합니다. 자립준비청년에게 지원되는 다양한 제도에도 불구하고 자립현실은 충분하지 않으며, 홀로 '삶의 무게'를 견디지 못한 자립준비청년들은 연이은 극단적인 선택을 하고 있습니다. 자립준비청년들이 세상 속 외톨이가 아닌 당당한 홀로서기를 할 수 있도록 주거지원 등을 기반으로 지역사회 커뮤니티 활동 등 지원을 통해 지지체계를 구축하고 심리적 안정을 강화하여 건강한 자립과 생애주기 이행을 도와줄 정책이 필요하다고 판단했습니다.

보호종료 후 가장 어려운 점



* 아동권리보장원

냉혹한 현실



* MBC 생방송 오늘 저녁

새로운 문제 정의

세어하우스 CON 거주 신청자 미달에 대한 부담감

퇴소 이후 독립할 날만 기다린 자립준비청년들은 다시 공동생활을 할 이유가 없으며, 이미 혼자 살 수 있는 다른 주거지원정책이 많기 때문에 신청자가 미달될 수 있다는 부분에 대한 부담감을 갖게 되었고, 지원정책이 불필요한 대상자 선별과 차별화된 혜택이 필요함을 깨달았습니다.

세어하우스 CON에서 청년들의 독립적인 생활 보장 필요

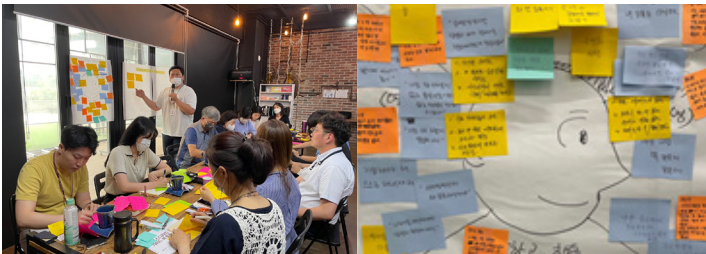
오랫동안 아동양육시설에서 공동생활을 했던 자립준비청년들이 처음보는 입주청년들과 서먹하게 다시 공동생활을 해야 하는 것과 공동생활 규칙으로 사생활을 통제받는 것이 부담스러운 입주 청년들에게 독립된 개인 공간 제공, 최소한의 공동생활 규칙을 운영해야 한다는 것을 확인했습니다. 입주 전 오리엔테이션 등 프로그램 진행하여 입주자 간 공동생활을 하지만 사생활이 침해받지 않도록 하는 것이 필요하다고 판단했습니다.

세어하우스 CON 퇴거 이후의 건강한 홀로서기를 위한 연계 필요

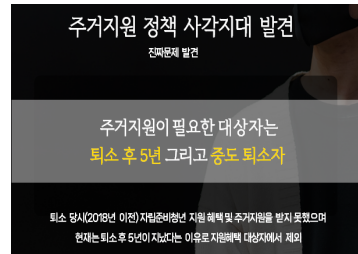
세어하우스 CON 2년 거주 후 온전히 자립해야 하는 자립준비청년들에게 열악한 사회·경제적 지지체계를 보완하는 든든한 자립생활의 버팀목 역할이 되어 줄 지원 체계를 마련해야 합니다. 입주 기간 동안 자산을 축적할 수 있는 프로그램 운영이나 청년임대주택 입주 연계 등을 위한 후원 발굴과 서비스에 대한 필요성이 제기되었습니다.

퇴소 후 5년 지나면 정부지원 전무하여 오히려 자립의 어려움 발생

아동복지시설에서 만기 퇴소(예정)한 자립준비청년에게는 임대주택 지원 등 주거 및 지원정책이 마련되어 있지만, 아동복지시설에서 중도 퇴소했거나 퇴소한지 5년이 지난 자립준비청년은 중앙정부 정책에서 제외되는 게 현실입니다. 세어하우스 CON 지원 대상자 입주기준을 확대 (아동복지시설 퇴소 5년 이내 자립준비청년 → 아동복지시설 만기 또는 중도 퇴소한 29세 이하 자립준비청년)하게 되었습니다.



국민정책디자인단 회의



진짜문제 발견

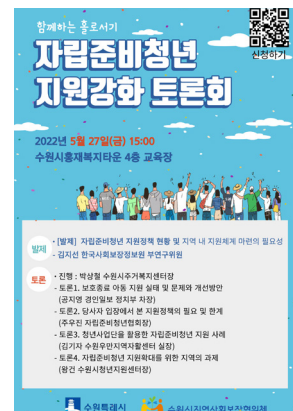
추진내용

자립준비청년 지원강화를 위한 토론회 실시

정책수요자인 자립준비청년에 대한 사회현상 및 문제, 배경지식 등에 대한 포괄적 이해 및 자립준비청년을 위해 지역 내 지원체계 마련의 필요성 확인을 위해 토론회를 개최했습니다.



자립준비청년 지원강화 토론회 개최

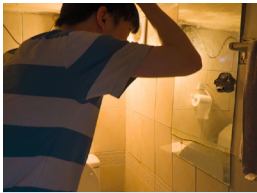


자립준비청년 거주지 주거환경과 생활실태 파악 및 심층인터뷰

자립준비청년 생활주택을 방문하여 주거환경과 생활실태를 파악하고 심층 인터뷰를 통해 자립준비청년의 애로사항을 청취했습니다.

- 다양한 주택정책 정보를 알지 못해 반지하 주택의 열악한 환경에서 공동생활 중임
- 자립 초기 사기 피해 등의 어려움으로 인해 경제적 문제가 크다 보니 미래에 대한 구체적 계획 설정 어려움
- 취업이 어렵고 생활고로 인해 단기적인 일용직 또는 자활센터의 도움으로 생활하다 보니 경제적 자립이 어려움

생활실태 파악



열악한 화장실



반지하

심층인터뷰



애로사항 청취

세어하우스 CON 예비 주택 현장방문

자립준비청년들이 거주 시 어려움이 없는지 세어하우스 CON 예비 주택을 방문하여 꼼꼼하게 살펴보았습니다.

- 혼자서 생활하기에 방 크기는 적당한지, 세탁실이 별도로 배치되어 있어 독립된 개인 공간을 침해받지는 않는지 등 자립준비청년들의 눈높이에 맞춰 주택을 살피면서 생활시 불편사항이 있을지를 체크했습니다



세어하우스 CON 예비 주택 방문

자립준비청년들의 주거공간 마련 시 PAIN POINT !

- 1순위** 독립된 공간 필요 (개인공간이 침해받는다)
- 2순위** 청년 취향에 맞는 공간 구성이 필요(열악한 환경으로 인한 심리적 위축)
- 3순위** 동거인과의 라이프스타일(수면시간 등)이 맞지 않으면 힘들다.
- 기타의견** 지원정책 홍보, 일상생활에 대한 지원, 교통 및 편의시설 고려, 퇴소 이후 거처 불분명, 혜택과 동시에 의무부여 부담, 주민 교류 프로그램 필요 등

셰어하우스 CON 입주자 모집과 선발

아동복지시설을 퇴소(예정)한 29세 이하 청년을 입주 대상으로 모집했을 때 2명의 지원자만이 문을 두드렸습니다. 이에 입주 대상자를 아동복지시설 만기 퇴소(예정) 또는 중도 퇴소한 29세 이하 청년으로 확대하여 4회 추가 모집을 통해 총 5명의 입주자를 선발하게 되었습니다. 자립준비청년의 주거 사각지대를 해소하기 위해 진짜 문제인 지원 대상자의 기준을 완화한 것이 입주자 모집에 반영된 결과라고 판단됩니다.

"자립준비청년 셰어하우스 CON" 입주자 모집 공고

수원시는 자립준비청년의 성공적인 자립을 지원하기 위해 "셰어하우스 CON"을 운영하고자 합니다. 아동복지시설에서 퇴소(예정)한 청년들에게 일차로 2년간 안정적으로 생활할 수 있는 주거공간을 제공하고 자립 활동을 지원하면서 청년들이 함께 미래를 준비하는 행복한 독립공간이 되어주실 아래와 같이 입주자(4명)를 모집하오니 많은 신청 바랍니다.

2022. 10. 19.

수 원 시 장

I. 공고개요

- 시 별 명 : 자립준비청년 셰어하우스 CON
- 공고규모 : 주택 2호/4명(남 1명, 여 3명)

※ 보조주택 4명 기입후 완료

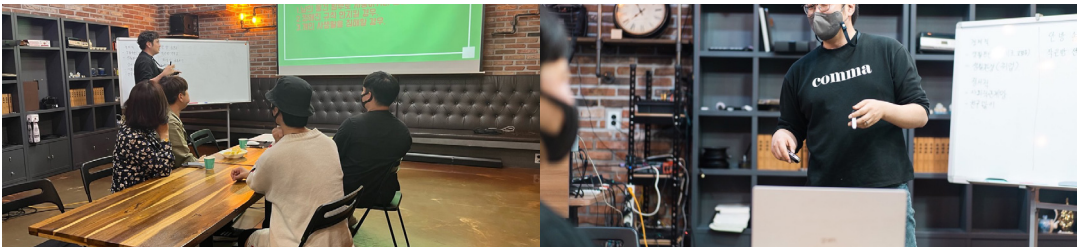
입주자 모집공고



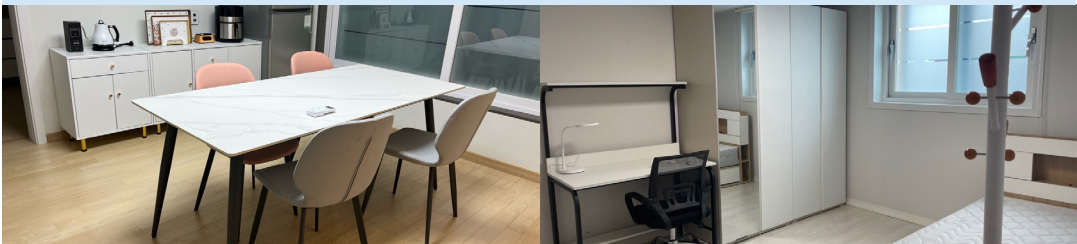
입주자 면접

셰어하우스 CON 입주 준비

셰어하우스 CON 입주 시 기본생활비에 대해 부담감이 있는 청년들을 위해 가구·가전·생활용품을 설치·지원했으며, 셰어하우스 CON이 공동생활시설이 아닌 집처럼 따뜻하고 서로 지지할 수 있는 공간이 되기를 바라는 마음으로 입주 청년들을 대상으로 '친해지길 바라'관계 형성 프로그램을 진행하여 본인의 습관 및 분노 버튼 공유하여 공동 거주할 청년들을 이해하는 시간을 가졌습니다.



O.T. 진행



맞춤 가구 설치

셰어하우스 CON 청사진

	입주 전	셰어하우스 CON 생활			퇴거 후
					
프로세스	모집공고	면접 및 OT	식생활 및 주거생활	교육 및 정보	퇴거준비 및 이사
터치포인트	<ul style="list-style-type: none">• SNC(인스타그램, 유튜브 등)• 고시원 및 원룸촌	<ul style="list-style-type: none">• 신드롬협동조합	<ul style="list-style-type: none">• 지역사회보장협의체• 신드롬협동조합	<ul style="list-style-type: none">• 수원시청년지원센터• 신드롬협동조합	<ul style="list-style-type: none">• 수원시청년지원센터• 신드롬협동조합
서비스	<ul style="list-style-type: none">• 모집 공고• 보호종료 중도퇴소 포함 만 29세 이하	<ul style="list-style-type: none">• '친해지길바라' 관계형성 프로그램- 라이프스타일 매칭- 슬기로운같이생활- 가족사진• 가구·가전 및 생활용품 지원	<ul style="list-style-type: none">• 집밥데이/치킨데이• '동네형' 멘토링• 주거지원 멘토링	<ul style="list-style-type: none">• 취업 및 창업 교육• 수원시청년지원센터 프로그램 우선 지원• 자산 기본교육• 주거지원 정보제공	<ul style="list-style-type: none">• 부동산 계약교육• 주거지원 매니저• 졸업여행
기대효과	<ul style="list-style-type: none">• 중앙정부 정책의 사각지대 보완	<ul style="list-style-type: none">• 입주 전 친밀감 및 관계형성• 기본 생활규칙 숙지	<ul style="list-style-type: none">• 지역사회 관계망 형성• 정서심리적 안정	<ul style="list-style-type: none">• 진로개발 및 취창업• 자산형성을 위한 경제적 지식 함양	<ul style="list-style-type: none">• 전세계약 등 부동산 기초지식 함양• 친밀한 관계망 형성

결과물

자립준비청년 대상 중앙정부 주거정책의 사각지대 보완

중앙정부의 주거지원 정책에서 제외되는 아동복지시설 중도 퇴소, 퇴소한 지 5년이 지난 자립준비청년을 셰어하우스 CON 입주 가능 대상으로 선정하여 주거 사각지대를 보완했습니다.



자립준비청년 주거지원 정책 비교

중앙정부	아동복지시설에서 만기 퇴소(예정)한 5년 이내 자립준비청년 임대주택 지원
수원특례시	아동복지시설 만기 or 중도 퇴소(예정)한 29세 이하 자립준비청년 셰어하우스 지원

협업체계 구축 및 기부문화를 확산하는 대표정책으로 정착

LH와 업무협약을 체결로 '세어하우스 CON'을 위해 안정적인 주택공급이 가능해져 사업의 지속가능성이 확보되었으며, 신드롬협동조합, 희망동지협동조합, 수원시청년지원센터, 권선1동 지역사회보장협의체 등 지역사회와 유대관계를 통해 홀로서기에 두려움이 있는 자립준비청년들을 원활하게 지원하게 되었습니다.

자립준비청년들의 삶의 무게를 조금이라도 덜어주고자
관심의 손길을 내민 국민건강보험공단,
수원시 가구연합회 등 지역 내 기관·단체들의 기부로
'세어하우스 CON'을 탄탄하게 구성할 수 있게
되었습니다.



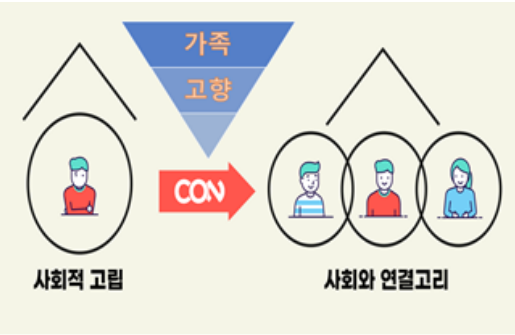
자립준비청년 세어하우스 CON 입주

세어하우스 CON 개요

- 입주대상** 아동복지시설 만기 or 중도 퇴소(예정)한 29세 이하 무주택 청년
임대기간 2년
주택규모 2호(남 3명, 여 3명)
입주혜택
- 임대료 지원, 개인 및 공용공간 맞춤 가구 설치, 가전 및 생활용품 설치 지원
 - 지역사회 봉사단체와 멘토·멘티 체계로 심리적 안정, 취·창업 관련 기관 연계
 - 만기 퇴거 시 역세권 청년 임대주택 입주 우선권 부여 및 보증금 등 지원 예정



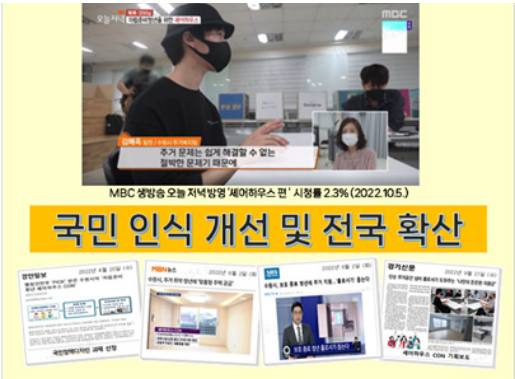
13명의 국민정책디자인단이 10회의 회의와 온라인 소통을 통해 셰어하우스 CON이 완성됐으며, 5명의 자립준비청년이 가족과 고향 같은 셰어하우스 CON에 동지를 틀게 되었습니다. 셰어하우스 CON은 매년 2호씩 확대 설치할 계획이며, 사회적으로 고립된 자립준비청년과 사회와의 연결고리 역할을 다할 것입니다.



자립준비청년에 대한 인식 개선 및 전국 확산 가능성 제고

MBC 생방송 오늘 저녁 '셰어하우스 편'(2022.10.5.) 등 지상파 방송에 방영되어 명실상부 수원시 청년주거 정책을 넘어 전국에서 추진될 수 있는 표준모델로서의 위상을 갖춘 사업으로 급부상했습니다. 사업추진의 모든 과정을 방송·기사로 송출하여 '셰어하우스 CON'이 홍보되어 지자체 및 후원 문의가 끊이지 않고 있습니다.

* MBC 「생방송 오늘 저녁」 방영 등 방송 4회, 기사 18회 801건 송출 등 홍보



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 세상 속의 외톨이(지지체계 미흡)
- 퇴소 5년 경과 주택 지원 사각지대
- 실습 없는 이론교육 치중 자립역량 미흡
- 문제해결을 위한 개별적·기관별 접근
- 자립정착금과 지원금을 주거비에 사용

AFTER (반영 후)

- 당당한 홀로서기(튼튼한 사회적 관계)
- 만 29세 이하 자립준비청년 주거문제 해결
- 공동 주거 통한 생활훈련과 지역 커뮤니티 활동
- 당사자 맞춤형 One-Stop 청년주거모델 개발
- 자기 역량개발 및 자산축적의 기회로 미래 설계 용이

참여자 소감

“ 디머스 정영국 대표

중앙기관의 복지정책의 사각지대에 놓인 보육원 중도퇴소자와 보호종료 5년 이후 청년을 대상으로 수원시가 지자체 첫 사례로 주거지원을 할 수 있게 되어 뜻깊은 성과가 나왔다고 생각합니다. 앞으로 수원시가 선진사례가 되어 사각지대 놓인 많은 자립준비청년들에게 희망이 되면 좋겠습니다.

“ 수원시 도시재생과 김매옥 팀장

자립준비청년 세어하우스 CON 정책을 추진하는 국민정책디자인 과정은 우리 지역사회에 다양한 커뮤니티를 다시 결집시켰고 공동체라는 가치에 불을 지피는 계기를 만들어주었습니다. 이것이 제가 이 모든 과정에 참여하고 얻은 값진 결과이고 보람입니다.

“ LH 경기지역본부 서경아 차장

LH도 국민의 주거복지를 책임지는 기관으로서 CON과 자립준비청년을 위해 최선을 다하겠습니다. 지역사회와 공공의 지지 아래 더 많은 자립준비청년들이 꿈을 펼쳐나가길 기대합니다.

“ 지역사회보장협의체 이주미 간사

서로 다른 관점과 시선으로 한곳을 바라보았을 때 나타나는 시너지가 대단한 것 이구나 깨닫게 되는 경험이었습니다. 빛났던 과정만큼이나 자립준비청년들의 앞날이 빛나길 기대합니다.

“ 신드롬협동조합 김기강 이사장

수요자 중심으로 생각하고 고민한 것이 성공적인 마무리를 할 수 있지 않았나 생각합니다. 앞으로도 미래 중심으로 '미래를 향한 정책'을 함께 많이 만들어 가고 싶습니다.

“ 수원시청년지원센터 왕건 센터장

국민정책디자인단의 활동을 통해 많은 분들을 만나게 되어 소중한 경험이었습니다. 앞으로도 사회문제를 해결하기 위해 국민정책디자인단 같은 활동이 계속 이어지기를 희망합니다.

“ 자립준비청년협회 주우진 회장

이번 사업을 계기로 전국의 모든 지자체에 ‘보호종도아동’과 ‘보호종료 5년 이후 자립준비청년’을 위한 지원과 지지체계가 마련되기를 바랍니다. 세어하우스 CON 사업이 지자체와 지역사회의 협업을 통해 잘 정착한다면, 타 지자체에도 시행할 수 있는 성공모델로서 역할을 할 수 있다고 생각합니다.

“ 권선1동 지역사회보장협의체 이종철 위원장

자립준비청년들에게 세어하우스 CON이 도움이 되는 곳이 되면 좋겠습니다. CON에서 지역사회 어른들을 가족들처럼 만나는 좋은 기회가 되어서, 앞으로의 삶을 위한 밑거름이 되면 좋겠습니다.

“ 권선1동 지역사회보장협의체 권숙희 총무

세어하우스 CON에 거주하는 동안 자립준비청년들에게 가족이 되어 따뜻한 생활을 할 수 있도록 최선을 다할 것이고, 멋진 삶을 응원하겠습니다!

“ 수원시 정책기획과 조윤주 주무관

국민정책디자인단 참여자분들과 소통하면서 시민들이 정말 원하는 정책을 들어가는게 매력적이었습니다. 여러 시행착오를 거쳐 해결 방법을 찾는 과정이 가치가 있다는 것을 알게 된 소중한 경험이었습니다.

“ 수원시 정책기획과 황산성 주무관

국민정책디자인단을 통해 다양한 의견을 모았기 때문에 성공적인 세어하우스 CON이 탄생했다고 생각합니다. 지속적으로 관심을 가지고 ‘자립준비청년의 홀로서기’를 위해 노력하겠습니다.

사회복지



이사가면 내 이웃이 되는 또래상담사, 필요한 모든 것을 연결해줘요



익숙한 환경에서 마음 편한 노후를 보낼 수 있는 방법은 없을까?

나이 들기로 생기는 복합 문제(건강 악화, 역할상실, 소득 감소 등)와 의왕시 주택재개발정비사업에 따른 거주지 이전, 코로나19의 장기화 등 급속한 환경 변화에 적응해야 하는 부담감과 불안감을 또래 상담사에게 털어놓음으로써 공감과 위로를 받고, 필요한 노인 복지 서비스를 연결해 주는 의왕시 맞춤형 노인상담 모델 개발로 노년 세대의 심리지원서비스를 제공하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	김수현, 김현아, 신광희
서비스디자이너	김민수
국민참여자	김복희, 송순자, 김춘남, 오명심, 김윤주, 최미선, 박훈정

추진배경

- “ 내가 살고 있는 곳이 재건축 결정되어 딱지를 쳤지만 돈이 없어 딱지를 쥐도 필요가 없네요.
갖고 있는 돈으로 전세라도 구할 수 있을지.. 어디로 가야 할지 너무 막막하고 불안해서 잠을 잘 수가 없고
답답하기만 할 뿐이네요
- “ (벤치에 누워 있는 어르신의 모습을 보고 상담사가 말을 걸자) 대화 걸어 줘서 고마워요.
나도 암이고, 남편도 암이에요. 예전에 학원 운영할 때 가입한 보험으로 의료비는 감당되지만..
둘 다 암이다 보니 밥해 먹고 사는 게 너무 걱정이 되는데.. 누구한테 도움을 요청해야 되는지 모르겠어요.
- “ (처음엔 상담을 거부하다 나눠준 상담 자료 중 간이 우울증 체크를 한 후) 이젠 몇 개나 해당되어야 하는 거요?...
(한참 후) 내가 수 십 년 동안 건설업을 했는데 최근 근로자가 사망했어요. 우리 회사는 그저 하청업자일 뿐인데
모두 내 탓만 하네요. 살고 싶지도 않고.. 가족한테 말도 못하고..(1시간 가량 상담 후) 이야기 들어줘서 고맙소.
- * 노인상담센터 상담 내용 중 일부 발췌

곧 다가올 초고령 사회의 선제적 대응을 위한 다양한 정책 필요성 대두

의왕시는 2022. 11월 말 노인인구 비율이 15.5%로 고령사회 진입 후 1년 사이 1% 이상 급격히 증가하였으며, 2025년에는 초고령 사회에 진입할 것으로 전망하고 있어 선제적 대응을 위한 다양한 노인복지 정책이 필요하게 되었습니다.

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
의왕시 인구수 (명)	153,932	161,153	163,795	163,356	160,221
노인 인구수 (명)	19,146	20,643	22,280	23,644	24,954
노인인구 비율 (%)	12.44	12.81	13.60	14.47	15.57

단위 :명 / %

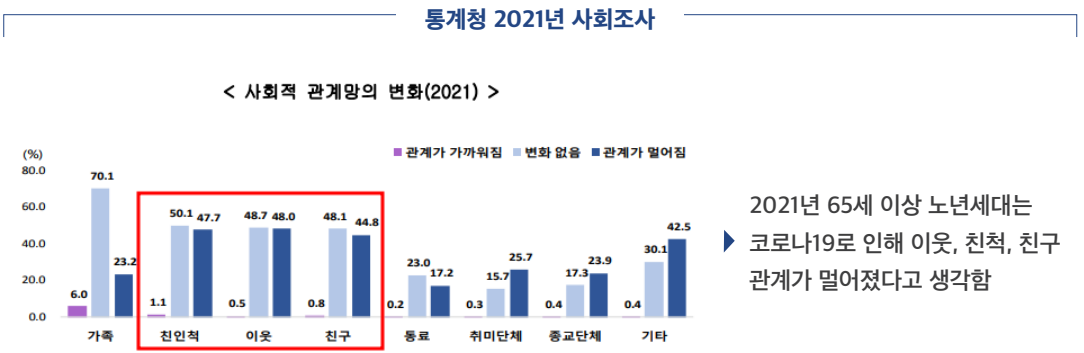
동시다발적인 도시개발과 코로나19의 장기화에 따른 급격한 환경 변화

의왕시는 3기 신도시 지정과 함께 6개 행정동 중 4개동에서(22개소) 재개발 · 재건축 및 도시개발이 동시에 추진되어 쾌적한 주거환경 및 편리한 교통망 형성이 되고 있지만, 그 과정에서 노인인구 비중이 높은 구도심과 자연부락지역 주민의 거주지 이전은 불가피할 수밖에 없습니다.

이사, 오랜 이웃 · 친구와의 이별, 낯선 곳에 대한 적응 등 환경 변화에 어려움을 겪는 노년 세대들은 불안감과 부담감이 높아질 수밖에 없는 실정입니다.

또한, 2020년 시작된 코로나19 장기화로 인해 외부 활동이 제한되면서 사회관계가 단절되기도 하였으며, 비대면이 활성화되면서 노년 세대들은 더욱 소외되고 우울감을 호소하고 있습니다.

하지만 ‘상담’이라는 부정적 인식과 부담감으로 누군가에게 쉽게 상담을 요구하지 못하고 혼자 감당하는 경우가 많고 상담을 하더라도 ‘공감’이라는 한계가 존재함을 노인 상담사들을 통해 알게 되었습니다



새로운 문제 정의

코로나19 장기화로 노년 세대의 심리·정서적 서비스 요구 대비 서비스 지원 한계

유례없는 감염병의 장기화로 노년 세대의 사회관계 단절, 건강 악화에 대한 막연한 불안감 등으로 심리·정서적 서비스 지원에 대한 요구는 높아졌지만 사회적거리두기 강화 및 대면 서비스의 제한 등 감염병 확산 예방을 위한 노인상담은 유선 상담 수준으로 진행될 수밖에 없었습니다.

이후 사회적거리두기 완화 및 해제 후 상담 대기자는 많고 상담사 인력은 1명으로(기관당) 업무 과부하로 그에 대한 상담의 질도 낮아질 수밖에 없는 악순환이 반복되는 상황이 되어 상담을 원하고 필요할 때 지원될 수 있는 시스템 마련이 절실하였습니다.

의왕시 지형적 특성에 따른 요구 및 문제의 구체화 필요

의왕시는 동서가 협소하고 남북이 긴 지형으로 3개 생활권으로 분산되어 있으며 노인복지 서비스는 2개 권역 (고천·부곡·오전 / 내손 1·내손 2·청계)로 구분하여 지원되고 있습니다.

그래서 지역적 특성과 도시개발 차이에 따라 문제와 요구 내용도 매우 상이함을 알게 되었고 수요자의 확장으로 상담 내용 또한 지역에 맞게 설정하고 구체화하여 진행할 필요성을 인지하게 되었습니다.

기존 수요자	확장된 수요자
의왕시 만60세 이상 노년세대	<p>1권역: 고천동, 부곡동, 오전동 거주지 이전으로 인한 이웃의 이사, 거주지 이전 및 급격한 변화를 겪는 수요자</p> <p>2권역: 내손 1동, 내손 2동, 청계동 2023~2024년 신규 유입 예정이며, 재개발에 따른 보상 완료되어 상대적으로 경제적 상황이 좋으며, 자아실현의 욕구가 높은 수요자</p>

또래 상담사의 지속 가능할 수 있는 역할과 전문성 확보 방법 모색

또래 상담사의 가장 큰 역할은 ‘공감’이었지만 상담사로서의 전문성은 기본적으로 확보가 되어야 함은 모두가 동의하는 부분입니다. 이에 또래 상담사만의 역할을 찾기 위해 심층적으로 논의하게 되었습니다. 그러던 중 다양한 복지 서비스를 중복 제공하고 있으나 수요자가 한 번에 알기 어렵다는 점, 서비스 제공자 간 중복 제공되는 서비스를 파악하기 어렵고 기관 간 공유 체계도 마련되지 않는다는 점을 발견하게 되었습니다.

이러한 문제점을 보완하면서 또래 상담사만이 갖는 차별성과 역할을 찾아 지속 가능할 수 있는 방법 모색이 필요하다 판단하였습니다.

추진내용

이해하기 / UNDERSTAND			발견하기 / DISCOVER		
1차	2차	3차	4차	5차	6차
과제 정보 이해 과제 현황 공유	과제 문제 현황 공유	이해관계자별 문제 공유	이해관계자 발굴 조사 계획	현장조사 심층 인터뷰	현장조사 공유 주 대상자 발굴

정의하기 / DEFINE		발전하기 / DEVELOP	
7차	8차	9차	10차
대상자 공감 이해관계자 문제 공유	사용자 모델 작성	서비스 방향성 도출 아이디어 방향 설정 서비스 아이디어션	서비스 콘셉트 공유 및 보완(서면)

주제 영역 선정 및 이해관계자 문제 발굴

노인심리지원 서비스 지원과 관련한 이해관계자 간의 다양한 의견과 수요자의 문제상황들이 상이하여 주제 영역을선정하고 이해관계자 간의 문제를 진술하게 오랜 시간 논의한 결과 과제 추진 목표와 방향성을 명확하게 설정할 수 있었습니다.



이해관계자(분야 전문가)



수요자(국민)



수요자 공감을 위한 현장조사 및 심층 인터뷰

의왕시 지역 특성에 따른 수요자의 요구 및 문제상황 등을 보다 면밀하게 파악하고 수요자의 공감을 위해 현장조사 및 심층 인터뷰와 함께 관계 기관 담당자의 의견 청취 후 사용자 모델을 작성하였습니다.

구분	1권역 [고천 · 부곡 · 오전]	2권역 [내손 1 · 내손 2 · 청계]
주요 문제	<div><div>이주로 인한 불편함</div><div>익숙한 환경과 이웃이 좋으며, 새로운 것을 받아들이기 힘들</div><div>강제 이주에 따른 여러 가지 문제 발생 이사, 경제적 어려움 (이사 비용, 주택 마련 비용 부족 등)</div><div>주변 이웃 부재</div><div>강제 이주에 따른 이웃들의 이사</div></div>	<div><div>사회활동을 하고 싶지만 나이로 인해 자아실현 기회 부족</div><div>활동할 수 있는 역할을 하고 싶음</div><div>경력 학력을 인정받고 싶음</div><div>새로운 환경에 적응하고 싶지만 적극적으로 적응하지 못함</div><div>은퇴 이후 환경과 가족관계 적응 어려움</div><div>새로운 친구를 사귀기 힘들</div><div>손자녀 양육 부담</div><div>상속, 증여 등 세무 및 법률적 정보 요구</div></div>

요구 (원하는 것)	<ul style="list-style-type: none">• 사람을 만나는 것만으로도 좋음• 내 편을 들어주는 사람이 필요함• 시세에 맞는 보상금• 월 고정 지출이 없는 전세를 원함• 이사를 하더라도 환경이 같은 의왕시에 지속 거주하고 싶음 (타지역 거부)• 이사에 따른 제반 사항 지원• 물리적 이사 지원, 각종 세금 정산, 행정 등의 처리 등• 지속적인 일자리• 식사 지원• 반찬, 도시락 등 혼자 하기 어려움 <ul style="list-style-type: none">• 새로운 것, 의미 있는 것을 하고 싶지만 현재 노년 대상 프로그램은 단순함• (살아온 삶에 대해) 인정받고 싶음• 노후자산 관리(주택연금, 상속, 증여 포함)• 가족에게 인정받고 싶음• 활동할 수 있는 역할을 하고 싶음• 노년기 부부관계 및 가족관계 개선• 건강관리를 잘하고 싶음 (노인성질환 관리 등)
-----------------------	--

현장 방문조사 (1권역: 재개발 추진 지역)



심층 인터뷰

재개발 대상지 미미주 세대 어르신 심리적 문제 파악

“집에 혼자 있으면 무서워요. 예전에는 같은 건물에 이웃이 있어 서로
들어다보며 지냈는데 이사 간다고 할 때 서러워서 울었어요.”

“사람이 그림자 한테 대화하기는 싫고...”

“의왕시를 떠나고 싶지 않아요.”

“코로나 이후로 복지원도 못가고 혼자서 그냥”



의왕시 국민정책디자인단 현장방문 일일시황

현황	현황	현황
1. 현장 상황	2. 현장 상황	3. 현장 상황
4. 현장 상황	5. 현장 상황	6. 현장 상황
7. 현장 상황	8. 현장 상황	9. 현장 상황
10. 현장 상황	11. 현장 상황	12. 현장 상황
13. 현장 상황	14. 현장 상황	15. 현장 상황
16. 현장 상황	17. 현장 상황	18. 현장 상황
19. 현장 상황	20. 현장 상황	21. 현장 상황
22. 현장 상황	23. 현장 상황	24. 현장 상황
25. 현장 상황	26. 현장 상황	27. 현장 상황
28. 현장 상황	29. 현장 상황	30. 현장 상황
31. 현장 상황	32. 현장 상황	33. 현장 상황
34. 현장 상황	35. 현장 상황	36. 현장 상황
37. 현장 상황	38. 현장 상황	39. 현장 상황
40. 현장 상황	41. 현장 상황	42. 현장 상황
43. 현장 상황	44. 현장 상황	45. 현장 상황
46. 현장 상황	47. 현장 상황	48. 현장 상황
49. 현장 상황	50. 현장 상황	51. 현장 상황
52. 현장 상황	53. 현장 상황	54. 현장 상황
55. 현장 상황	56. 현장 상황	57. 현장 상황
58. 현장 상황	59. 현장 상황	60. 현장 상황
61. 현장 상황	62. 현장 상황	63. 현장 상황
64. 현장 상황	65. 현장 상황	66. 현장 상황
67. 현장 상황	68. 현장 상황	69. 현장 상황
70. 현장 상황	71. 현장 상황	72. 현장 상황
73. 현장 상황	74. 현장 상황	75. 현장 상황
76. 현장 상황	77. 현장 상황	78. 현장 상황
79. 현장 상황	80. 현장 상황	81. 현장 상황
82. 현장 상황	83. 현장 상황	84. 현장 상황
85. 현장 상황	86. 현장 상황	87. 현장 상황
88. 현장 상황	89. 현장 상황	90. 현장 상황
91. 현장 상황	92. 현장 상황	93. 현장 상황
94. 현장 상황	95. 현장 상황	96. 현장 상황
97. 현장 상황	98. 현장 상황	99. 현장 상황
100. 현장 상황	101. 현장 상황	102. 현장 상황
103. 현장 상황	104. 현장 상황	105. 현장 상황
106. 현장 상황	107. 현장 상황	108. 현장 상황
109. 현장 상황	110. 현장 상황	111. 현장 상황
112. 현장 상황	113. 현장 상황	114. 현장 상황
115. 현장 상황	116. 현장 상황	117. 현장 상황
118. 현장 상황	119. 현장 상황	120. 현장 상황
121. 현장 상황	122. 현장 상황	123. 현장 상황
124. 현장 상황	125. 현장 상황	126. 현장 상황
127. 현장 상황	128. 현장 상황	129. 현장 상황
130. 현장 상황	131. 현장 상황	132. 현장 상황
133. 현장 상황	134. 현장 상황	135. 현장 상황
136. 현장 상황	137. 현장 상황	138. 현장 상황
139. 현장 상황	140. 현장 상황	141. 현장 상황
142. 현장 상황	143. 현장 상황	144. 현장 상황
145. 현장 상황	146. 현장 상황	147. 현장 상황
148. 현장 상황	149. 현장 상황	150. 현장 상황
151. 현장 상황	152. 현장 상황	153. 현장 상황
154. 현장 상황	155. 현장 상황	156. 현장 상황
157. 현장 상황	158. 현장 상황	159. 현장 상황
160. 현장 상황	161. 현장 상황	162. 현장 상황
163. 현장 상황	164. 현장 상황	165. 현장 상황
166. 현장 상황	167. 현장 상황	168. 현장 상황
169. 현장 상황	170. 현장 상황	171. 현장 상황
172. 현장 상황	173. 현장 상황	174. 현장 상황
175. 현장 상황	176. 현장 상황	177. 현장 상황
178. 현장 상황	179. 현장 상황	180. 현장 상황
181. 현장 상황	182. 현장 상황	183. 현장 상황
184. 현장 상황	185. 현장 상황	186. 현장 상황
187. 현장 상황	188. 현장 상황	189. 현장 상황
190. 현장 상황	191. 현장 상황	192. 현장 상황
193. 현장 상황	194. 현장 상황	195. 현장 상황
196. 현장 상황	197. 현장 상황	198. 현장 상황
199. 현장 상황	200. 현장 상황	201. 현장 상황
202. 현장 상황	203. 현장 상황	204. 현장 상황
205. 현장 상황	206. 현장 상황	207. 현장 상황
208. 현장 상황	209. 현장 상황	220. 현장 상황

수요자 요구사항 및 문제를 바탕으로 다양한 아이디어 주제 선정

이해관계자 및 현장조사, 심층 인터뷰 등 다각적인 내용을 분석하여 현재 의왕시 노년 세대의 심리지원서비스에 대한 문제점을 구체화하여 권역별 사용자 모델 및 다양한 해결책을 모색하였습니다.

특히 재개발 등으로 인한 거주지 이전 등 환경 변화의 어려움을 겪는 노년 세대 뿐만 아니라 2023년 하반기부터 입주가 시작되는 2권역 지역의 신규 전입 노년 세대 또한 의왕시 적응을 위한 프로그램들이 필요하다고 파악되어 대상을 확장하였고 방안 마련을 위한 다양한 아이디어를 발굴하였습니다.

사용자 모델



사용자모델 1.
1권역 이주 대상자

이주로 인한 불편(익숙한 환경이 좋고 새로운 것을 받아들이기 힘들)

내 편을 들어주는 사람 필요

주변 이웃 부재



사용자모델 2.
2권역 입주자(의왕시 신규유입인구)

사회활동을 하고 싶지만 나이로 인해 자아실현 기회 부족

활동할 수 있는 역할을 하고 싶음 (경력, 학력을 인정받고 싶음, 자아 실현)

새로운 환경에 적응하고 싶지만 적극적으로 적응하지 못함

“ 마음을 나눌 수 있는 함께하는 내편,
밀착된 상담으로 스스로 활기차게 적응을 도와주는 마음친구
의왕시 동년배 상담

#마음 친구 #함께 #밀착 #적응 #스스로
#활기 #내 편 #마음을 나눌 수 있는

서비스 방향 설정



아이디어 발산 주제 선정

문제를 해결할 수 있는 아이디어 주제 발굴

청의원 문제점을 바탕으로 국민, 담당 공무원, 서비스디자인가 모여 다양한 해결책 모색

문제점

상담에 노출 안되는 어르신 발굴 필요

다양한 기관의 복지 서비스를 어르신들은 잘 알지 못함

동년배 상담사의 접근시 수요자의 마음을 열수 있는 기술 필요

이주로 인해 환경에 적응해야 하는 대상자가 많은 의왕시 어르신 대응

아이디어 발산을 위한 주제

어르신이 상담에 쉽게 접근하도록 하는 방법

동년배 상담을 통해 어르신에게 필요한 노인복지 서비스를 알 수 있도록 하는 방법

어르신(수요자)과 마음친구(가칭, 동년배 상담사)가 친밀해지는 관계 형성하는 방법

동년배 상담서비스를 통해 처음 이사 온 어르신이 적응할 수 있도록 하는 방법

서비스 콘셉트 결정 및 의왕시 토래상담서비스 모델 개발

아이디어 발산을 위한 주제를 결정하고 국민정책디자인단의 브레인스토밍으로 69개의 아이디어를 모으고 공통 분류를 통해 44개로 나누었으며, 마인드맵을 통해 실현 가능하고 추진될 수 있는 아이디어를 종합했습니다.

서비스콘셉트 결정을 위한 브레인스토밍

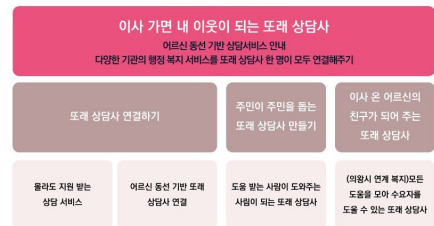


다양한 아이디어 중 실현 가능하고 지속될 수 있는 아이디어를 모아 서비스 컨셉을 최종 결정하였습니다.

이사 가면 내 이웃이 되는 토래 상담사, 필요한 모든 것을 연결해줘요!		
요약		
I. 토래 상담사 연결하기 ① 물리도 지원받는 상담서비스 · 진담신고 시 상담서비스 안내 · (토래 토래 또는 동북 가구에 상담 서비스 문자 전송(연회)) ② 어르신 동년기반 토래 상담사 연결 · 노인일자리 또는 공공형 일자리, 민력 배치 · 수요자(어르신)를 호소 시 행정복지 센터 내 복지(대응)팀과 연계 · 어르신 출신 자원 봉사활동 (복지, 행정, 이력 등 내 상가 등) · 어르신 출신 자원 봉사 배치 ③ 쉽게 찾는 상담 서비스 · 복지관 관공서 홈페이지 등 활용 하여 필요서비스 및 링크 연결 ④ 다가가면 토래 상담사(관공서) · 토래 상담사와 수요자가 함께 프로그램에 나들이 등 · 진담지적 전문 상담 프로그램 · 토래 상담사와 복지관 1일 체험 또는 자원 1일 체험 · 자원 봉사활동 운영 · 동년 친구 인물이 주기 · 집단 프로그램(부담-은 관계에 대한 프로그램 안내) ⑤ 안보이는 어르신 찾아내기 · 취약 대상자 발굴 지원 (방문 서비스, 통정 가구 조사 활동)	II. 주민이 주민을 돕는 토래 상담사 만들기 ① 도움 받은 사람이 도와주는 사람이 되는 토래 상담사 · 상담 신청제 제도(문헌) · 진담지적 대응으로 교육 후 상담사 양성 · 토래 상담사 역할의 기회 만들기 · 상담 매뉴얼 구축 (기록지 등) 사용자 기준에 맞춰 제작 ② 수요자 맞춤형 접근 체계 · 토래 상담사와 수요자 매칭 시 상황인(에 MFI) 통해 상황별 맞춤형 접근 전략 수립 · 기초 조사서를 통해 파악한 내용으로 관심사 등 상담에 반영할 수 있는 내용을 사전 파악 ③ 소년 예방을 위한 토래 상담사 역할 규정 · 토래 상담사(의) 역할 및 활동범위 알려주고 인력 배치 · 수요자(의) 관계 유지(상담)이 아닐 경우 방문 등 하지 않음	III. 이사 온 어르신과 친구가 되어주는 토래 상담사 스쿨 ① 모든 도움을 모아 수요자를 도울 수 있는 토래 상담사 · 쉽게 전달하는 노인복지 서비스 · 수요자 맞춤형 문제 해결(정보 제공, 관계 기반 연계 등) ② 쉽게 접근하는 상담 · 상담 매뉴얼 제작, 원형(예) 친구 추천 또는 대상자 발굴 시 매뉴얼 제작 · 다중 이용시설, 의료기관 또는 국민 건강보험공단과 협조 후 홍보지 전달 ③ 전문가 연결 시켜주기 · 대상자에 따라 행정복지센터의 복지 관공서와 함께 동년 간행 · 토래 상담사(의)의 사회적 역할을 통한 전문기관 연계 및 시스템 구축 ④ (상담자부 또는 소극적인 대상) 내 칸이 바뀌는 토래 상담사(의)로 접근 · 장기적인 대안 상담 진행 · 방문 거부 대상에 대해 일부 확인 연락을 규칙적으로 하기(토래 상담사) 결어 있도록 함 · 필요 시 연대도 도움을 요청할 수 있도록 함 · 수요자(의) 상담(필요한 정보, 교육 등)을 담당하여 전문성 있게 참여 유도 ⑤ 토래 상담사 교육 · 노인상담 전문교육(정) (교육) · 노인복지(정보) 제공(교육) (교육) · 토래 상담사 매너 교육

서비스 컨셉

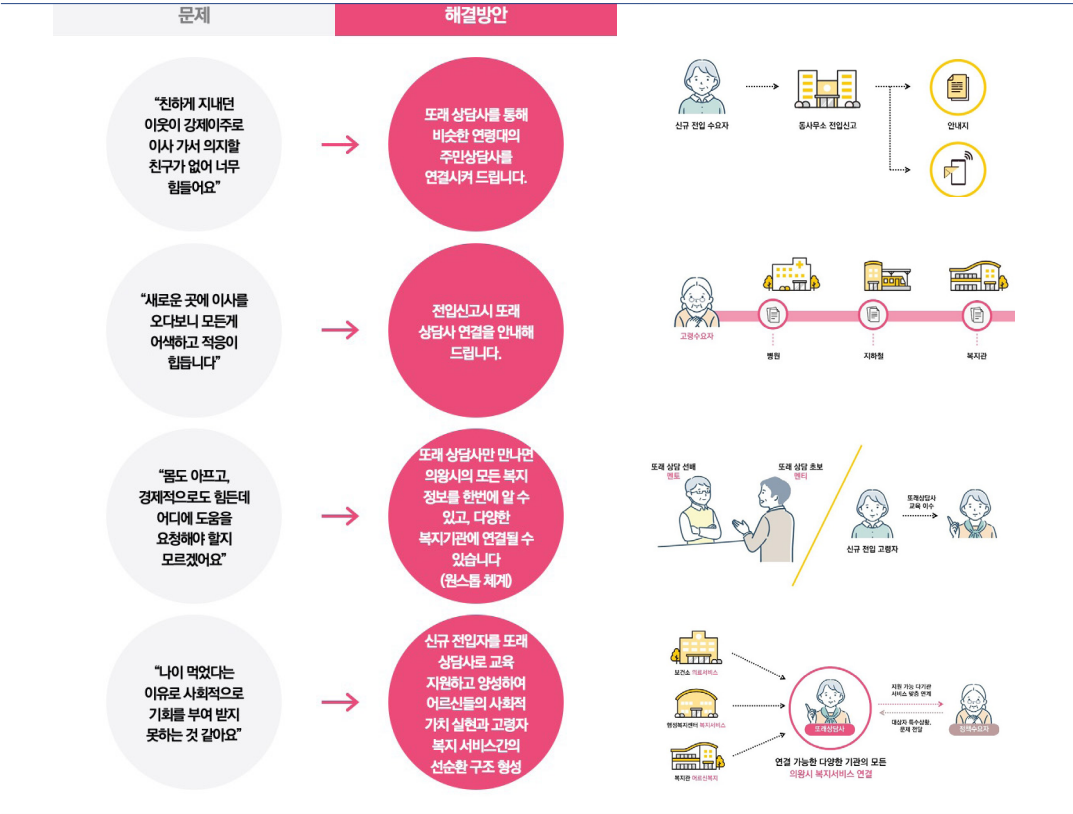
이사 가면 내 이웃이 되는 토래 상담사
필요한 모든 것을 연결해줘요



결과물

의왕시의 또래상담서비스 모델 개발

수요자의 요구가 반영된 또래상담서비스 모델 개발로 지속 가능한 노인심리지원 서비스를 지원할 계획입니다.




또래상담사의 상담 중 확인된 노인학대, 우울증 치료 등 전문기관의 개입이 필요할 경우에는 연계하여 즉시 지원될 수 있도록 관계 기관과의 유기적 관계로 협업을 추진할 예정입니다.

수요자 설문조사를 통한 사전 성과 검증


관내 노인복지관을 신규 이용하는 노년 세대 107명을 대상으로 또래 상담서비스 이용 및 상담 제공자로 참여할 의향이 있는지 설문조사를 실시한 결과 전체 응답자 중 82%는 또래상담사가 있다면 상담 서비스를 이용하고 싶다고 했습니다. 또한 상담 제공자인 또래상담사로 활동하고 싶다는 응답자 또한 69%로 추후 또래상담사 모집 및 양성 시 활용할 수 있는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었습니다.

설문조사



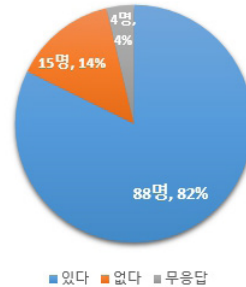
사랑채노인복지관

의왕시에서 어르신들의 심리적
어려움 해소를 위해 '또래 상담'
서비스를 진행하고자합니다. 앞서
어르신들의 의견 청취를 위해
설문조사를 진행하고자 합니다.
간단한 설문이니 시간내셔서
참여해주시면 감사하겠습니다.
설문방법 : 또래상담 설문누르기-
답변하기(2문항)- 제출하기
누르기

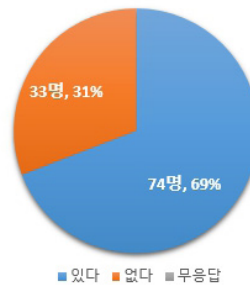


설문조사 응답결과

1. 의왕시 또래 상담 서비스가 있다면 이용해 볼 의향이 있다.



2. 내가 '또래상담'의 상담사로 참여하고 싶다.



의왕시 노인복지서비스 안내지 개선 필요성 확인 및 개선사항 도출

보건복지부 및 경기도에서 제작·배포되는 노인복지 서비스 안내지의 경우 대표번호로 기재되어 있어 실제 의왕시 담당기관과 연결을 원할 경우 여러 절차를 거쳐야 하는 번거로움이 있음을 알 수 있었습니다. 이를 의왕시 기준으로 현행화하여 통합 관리함으로써 노년 세대 누구나 이용할 수 있도록 단순화하여 배포할 계획입니다. 또한 65세 도래 노년 세대(가구)에는 노인복지 서비스 이용 노력을 방지할 수 있는 자동 안내 시스템을 마련하고자 합니다. 특히 수요자가 원하는 서비스를 직접 찾아보고 알아보는 방식이 아닌 또래상담사를 만나 상담만 해도 알고 싶은 (원하는) 노인복지서비스 내용을 제공 또는 연결될 수 있는 시스템을 마련하고, 또래상담사에게 관련 교육을 정기적으로 시행하고자 합니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

의왕시 전지역에서 동시다발적으로 추진되는 재개발 등 도시개발에 대해 노년 세대의 심리 지원서비스는 단기간에 해결될 수 없는 중장기적인 접근이 필요하다는 구체적인 방향성을 도출할 수 있었습니다.

의왕시에 지역 특성과 문화, 도시개발 상황에 맞는 노인심리지원 서비스를 제공하고 도시개발 격차에 따라 상담 수요자가 향후 3~5년 이후에는 경험을 바탕으로 상담 제공자가 될 수 있는 선순환적인 사회적 분위기가 형성 가능할 수 있음을 기대하게 되었습니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 행정 관점 중심 상담 서비스 지원
- 노인심리지원 서비스에 대한 기관 개별 서비스 제공
- 개인의 노력에 따라 노인복지 서비스 정보 취득

AFTER (반영 후)

- 의왕시 권역 간 수요자 특수성(강제이주)을 반영한 상담 서비스 발굴 및 제공(수요자 중심 서비스 흐름)
- 노인심리지원 서비스에 대한 원스톱 체계 구축
- 65세 도래(또는 노인가구 전입) 시 노인복지서비스에 대한 정보 자동 제공



참여자 소감

“ 의왕시에 꼭 필요한 노인정책을 국민정책디자인 활동에서 인큐베이팅 할 수 있는 가능성 확인

고령친화도시조성의 시민 모니터링단이 있듯이, 의왕시 노인정책의 새로운 정책 마련을 위해서는 국민정책디자인 활동을 적극 활용하여 꼭 필요한 노인정책을 인큐베이팅 할 수 있다는 가능성을 확인하였습니다. 또한 향후 증가하는 노년 세대에 대한 심리지원 서비스가 현재의 운영 체계(노인복지관 내 노인상담센터 운영)가 아닌 독립된 기관으로 노인상담센터로 운영하여 체계적이고 전문성 확보된 노인심리지원 서비스를 지원할 수 있을 것이라는 시사점도 도출할 수 있는 전환점이 되었다고 생각합니다.

“ 워크숍 초기 부정적 반응이 마지막엔 아쉬움과 기대감 가득

국민정책디자인을 지역주민, 대학생, 여러 전문기관과 함께 이끌어 가면서 사업 시작 단계부터 끝까지 다양한 아이디어를 바탕으로 정책을 만드는 활동을 진행할 수 있어 좋은 경험이었습니다. 이해관계자 및 국민의 숨겨져 있던 요구사항을 직접 듣고 반영하는 피드백 과정을 통하여 협업하며 다양한 방식으로 정책을 만들 수 있다는 것을 배울 수 있는 기회였습니다.

“ 새로운 정책기획 방법 학습

생소한 서비스 디자인 기법을 경험하며, 무(無)에서 유(有)를 만들어가는 새로운 학습 효과를 느꼈고, 공무원과 민간기관뿐만 아니라 국민과 함께 많은 시간을 함께 보내며 공통 주제를 갖고 고민하고 아이디어를 내는 과정 자체가 재미있고, 의미가 있었습니다.

“ 소통과 협력으로 정책을 함께 만들어 가는 즐거움과 실현되는 것에 대한 기대

새로운 것을 배우고 여러 기관과 수요자(노년세대)들의 생각이 모여 회가 거듭될수록 내용이 풍성해지는 것을 느낄 수 있어 좋았습니다. 또한 시민의 눈높이로 필요한 정책을 만들고 요구할 수 있는 제도가 있다는 것이 좋고 꼭 실현되기를 희망합니다.

특히 타 시와 다른 의왕시만의 특색 있는 정책을 만드는 과정이 무언가 섬세하게 정책에 다가가는 모습이라 생각되어 좋았으며, 시민과 같이 소통과 협력을 통해 만들어진 정책이 누군가에게 꼭 필요하고 도움이 되는 정책이길 바랍니다.

“ 민·관이 협업하는 사회혁신 과정 체험을 통해 시민 참여 활성화

단순히 시민 의견수렴과 결과 참고를 벗어나 정책 형성 초기 과정부터 정책수요자와 관련 기관들이 적극 참여하여 자유롭게 서로의 의견을 개진하고, 속의 과정을 통해 서비스 모델을 만들며 민·관이 협력하여 사회문제를 해결해나가는 사회혁신 과정 체험을 통해 추후 사업 평가와 환류 등 정책의 전과정에 있어 다양한 이해관계자의 참여와 시민 참여 활성화 필요를 체감할 수 있었습니다.

지역별 이불 빨래방 설치



고령화 사회, 노인의 위생문제와 외로움 해결을 동시에, 군 지역 이불 빨래방 설치 사업

고령화가 심화되는 시기에 이불 등 대형 빨래가 노인들에게 심각하게 어려운 문제가 됨이 주민참여 정책 제안으로 제기됨. 행정에서 세탁기와 건조기를 제공하고, 열두 개 읍면의 지역공동체가 나서 세탁물 수거·세탁·건조·배부를 처리할 수 있는 거버넌스 체계를 구축하는 방안으로 노인 위생문제 해결과 함께 자주 찾아보고 접촉하여 독거노인의 고립, 외로움까지 해결할 수 있도록 함.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

기획예산담당관 김성윤, 혁신담당 안형기, 예산담당 김영웅

서비스디자이너

강샤론 교육네트워크 시선 교수

국민참여자

윤기환 경남도립거창대학 교수, 이미란 거창읍 부녀회장

추진배경

지역 독거노인들의 대형 빨래 위생문제

주민의 정책제안 활성화를 위한 예산학교 운영 시 지역공동체(거창군 부녀회) 에서 노인 위생문제 제기

노령화가 심화되는 시점에서 이불 등 대형 빨래는 노인들에게 어려운 문제로 세탁 없이 재사용에 따른 건강 문제 발생 우려

민·관 거버넌스 체계 구축으로 지역공동체가 스스로 지역 문제를 해결할 수 있는 기반 마련

- 주민의 정책과 예산의 반영 방법에 대한 교육(예산학교) 시 지역공동체 스스로 인식하고 있는 문제점에 대한 토론
 - 지역사회가 점차 노령화되어 가고 독거노인이 늘어나면서 이불과 같은 대형 빨랫감에 대한 세탁 미시행
- 농사를 직업군으로 가지고 있는 노인들이 대형 이불빨래와 함께 신발 빨래에 대한 문제점 제기
 - 농사에 따른 고된 노동 후 흙먼지가 묻은 신발을 방치

▶ 대형 빨래, 신발 등 미세탁에 따른 집 먼지 진드기와 곰팡이 증식에 따른 위생문제 발생

국민정책참여 개최

경남신문

2022년 5월 11일 수요일 012면 사랑



거창군, 재정민주주의 실현 주민예산학교 개최

거창군은 지난 3일 위원회 종합복지회관에서 마라-위천-복상 주민 30명을 대상으로 주민참여예산제도 인식 확대를 위한 주민예산학교를 개최했다.

이번 교육은 주민참여예산제도의 이해, 지역적 특 발굴·선정, 제안사업 함께 만들기 등 사례와 실습을 포함한 교육방식으로 진행했으며, 지역발전을 위해 중요하게 생각하는 분야 중 제화가 이뤄진 사업은 즉시 제안사업으로 제출하기도 했다.

김윤식 기자

보도자료_경남신문 2022. 5. 11.

국민정책참여 과정

[illegible]

이불 빨래방 사업 채택

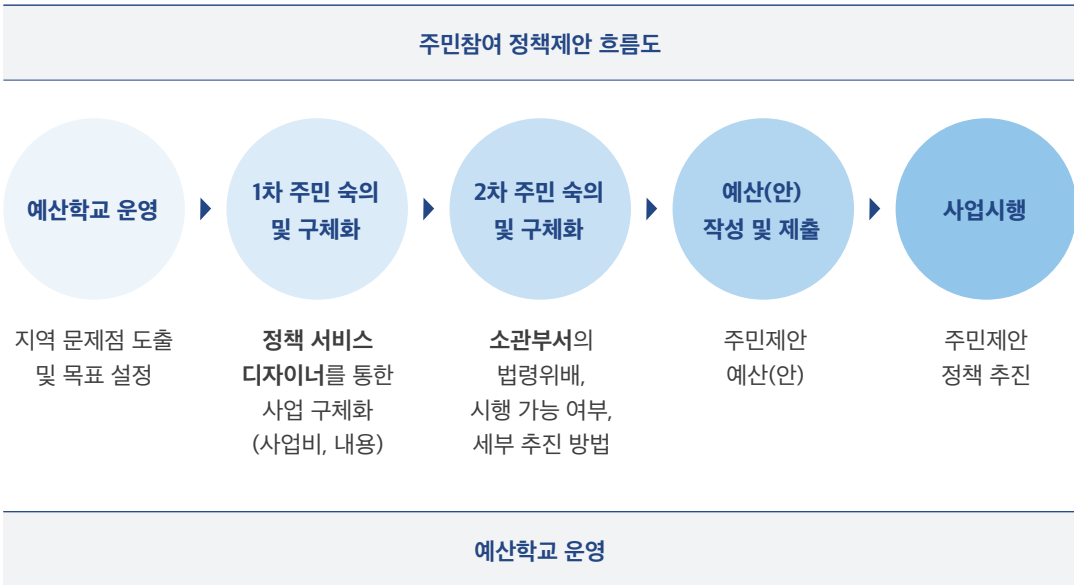


보도자료_경남신문 2022. 5. 11.

주민참여예산 위원회 의결

주민제안 정책 추진

추진내용



기간 2022. 5. ~ 6

구분	개최일시	권역	장소	참석인원	비고
합계				147	
1	'22. 5. 3.(화) 14:00~17:00	북상, 위천, 마리	위천면 복지회관	26	
2	'22. 5. 4.(수) 14:00~17:00	남상, 남하, 신원	남하면 행정복지센터	21	
3	'22. 5. 6.(금) 14:00~17:00	주상, 웅양, 고제	웅양면 행정복지센터	24	
4	'22. 5. 11.(수) 14:00~17:00	가조, 가북	가조면 행정복지센터	19	
5	'22. 5. 13.(금) 14:00~17:00	거창읍	거창읍 행정복지센터	24	
6	'22. 6. 4.(토) 14:00~17:00	청소년(고등학생)	청소년문화의집	16	
7	'22. 6. 11.(토) 14:00~17:00	청소년(중학생)	청소년수련관	17	

내용

- 주민의 정책, 예산 반영 방법 설명 / 주민 제안서 작성 방법 등
 - 지역 문제의 도출 및 목표 설정 방법 등 토론
- ※ 예산학교 추진과 병행하여 주민참여예산제의 집중 공모 실시

<2023년 예산편성을 위한 주민참여예산 집중 공모>

- 기간 : 2022. 4. 1. ~ 6. 24.(85일간)
- 규모 : 총 16억 원(3개 분야)
- 신청방법 : 군 홈페이지, 우편, 방문 접수 가능
- 접수 결과 : 62건, 3,460백만 원

지역 문제 토론

일시 / 장소	2022. 5. 13.(금) 14:00 / 거창읍 행정복지센터
토론자	주민제안자(2), 예산담당(1), 예산학교 담당자(2) * 기타 참석자 : 거창읍 지역 주민(22명)
토론 내용	대형 빨래에 따른 노인 위생문제 도출 및 목표 설정

▶ 민·관 거버넌스 체계 구축으로 지역공동체가 스스로 지역 문제를 해결할 수 있는 기반 마련

1차 주민 속의 및 구체화

기간	2022. 6. ~ 7.
추진자	정책 서비스 디자이너(예산학교 퍼실리테이터) 강사론
내용	제안 주민과의 해결 방안 세부 추진계획 토론 <ul style="list-style-type: none"> • 거창읍에 제한을 두지 않고 12개 읍·면 추진 검토 요청 • 신발 빨래는 대형 빨래 해결 후 추후 논의
구체화결과 (거창읍)	<ul style="list-style-type: none"> • 사업비 : 100백만 원 • 추진 단체 : 거창읍부 녀회 (회장 이미란) • 사업내용 : 업소용 세탁기(3대), 건조기(3대) 1개소 설치 <p>* 행정 분야 : 세탁기, 건조기 등 물품 구입 및 세제비 등 지원</p> <p>* 지역 운영주체 : 세탁물 수거, 세탁 및 건조, 배부</p>

2차 주민 속의 및 구체화

기간	2022. 7. ~ 8.
추진자	소관부서 (행복나눔과)
내용	12개 읍·면 수요 검토, 법적 제한 및 시행 가능성 검토 <ul style="list-style-type: none"> • 3개 읍·면 추진 (지역공동체의 문제를 스스로 해결하려는 의지가 있는 운영주체가 있는 읍·면) <p>→ 수요 조사 시 9개 읍·면에서는 시범사업 후 시행 검토, 시행 가능성, 법령 위배 여부 검토 완료 (시행 가능 / 법령 위배사항 없음)</p>

결과물

구체화 결과				
읍·면	사업명	사업비(백만원)	사업내용	운영주체
거창읍	읍내 노인 이불 빨래방	100	• 세탁기(50kg) 3대 • 건조기(100kg) 3대(업소용)	거창읍부녀회
고제면	대형 이불 빨래방	50	• 세탁기(50kg) 2대 • 건조기(100kg) 1대(업소용)	이장자율협의회
신원면	뽕송뽕송 마을 빨래방 사업	50	• 세탁기(50kg) 2대 • 건조기(100kg) 1대(업소용)	주민자치회
합 계		200		

국민정책디자인 활동 단계별 산출물		
단계별	주요 활동 내용	산출물
1단계	① 거창군 주민참여예산위원회 개최 ② 2022년 주민참여예산제 연간 운영 계획 수립	• 주민참여예산 추진단 구성 • 국민정책디자인 연간 세부 실천 계획 수립
2단계	① 주민 정책 참여를 위한 제안사업 집중 공모 (3개 분야, 16억 규모) ② 지역주민, 청소년 대상 정책 참여 방법, 지역의제 설정 등 토의	• 공모 접수(62건, 34억) • 지역주민 총 147명 교육 • 정책 토의 결과 정책 제안 의제 및 목표 설정
3단계	① 정책 서비스 디자이너를 통한 문제 해결 방안 도출 ② 정책 시행 거창군 소관부서의 정책 추진 가능 및 확대 여부 결정	• 지역공동체의 문제를 스스로 해결할 수 있는 계획 수립 • 12개 읍면 정책적으로 추진 가능 여부 조사 (3개 읍면)
4단계	① 지역주민 참여형 제안사업의 정책적인 사업 발굴 여부 결정 * 주민참여예산위원회의 운영위원회 활용 (전문가 참여 : 관련 학과 대학 교수)	• 1회성 사업이 아닌 정책적으로 반영할 수 있는 사업 선정 (2개 사업, 7억여 원)

참여자 소감

“ 국민정책디자인 활동 총평

- 국민이 직접 참여를 통해 정책과 예산 계획을 수립하는 주민참여예산제가 제안의 양과 질 모두 증대되어 점차 정착화되는 단계입니다.
- 국민의 많은 관심과 활동을 통해 단순 소비성, 1회성 사업의 제안에 그치지 않고, 중장기적으로 정책에 반영할 수 있는 사업을 제안했습니다.
- 추후 국민의 ‘참여’ 단계를 넘어 국민이 정책을 직접 디자인할 수 있는 단계까지 가능할 것입니다.

“ 국민정책디자인 활동 잘된 점

- 국민의 정책 제안의 질적 제고를 위하여 예산학교를 운영하고, 주민 속의 강화를 위해 정책서비스 디자이너(퍼실리테이터)를 두는 등 국민 눈높이에 맞춘 활동이었습니다.
- 지역 주민 중 제안사업의 전문가(대학교수)의 정책 반영에 대한 토론과 조언을 듣는 등 행정적인 검토와 더불어 전문적인 검토까지 시행했습니다.

“ 국민정책디자인 활동 아쉬운 점

예산학교를 통해 국민에게 찾아가는 정책디자인을 실천하였으나 직업, 나이 등 계층별 시행이 미비하였고, 야간 시간대에 운영하지 못해 직장인들의 목소리를 더 듣지 못했습니다.

2023년 예산학교 운영 예산 증액 및 확대 추진 계획(계층별, 시간대별 운영)

마약 탐지견과의 행복한 동행



“인간과 동물이 함께 행복해지는 삶”의 관점에서 은퇴 마약 탐지견에 대한 민간 입양 활성화 방안 모색

관세청은 국가를 위해 헌신한 은퇴 마약 탐지견(‘은퇴견’)에 대한 예우로써 일반 국민들을 대상으로 탐지견 민간 입양제도를 시행하고 있으나, 복잡한 입양 절차, 은퇴견에 대한 선입견 등의 이유로 입양을 주저하는 국민들이 있어, 국민정책디자인단 활동을 통해 이에 대한 근본적인 문제점을 도출하고 개선방안을 마련하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	박찬형, 신현우, 이찬민, 이지현, 황세정
서비스디자이너	유해영
국민참여자	김범준, 임민경, 안혜준, 해솔맘, 송혜민

추진배경

국가를 위해 헌신한 은퇴견의 처우에 대한 일부 부정적 시각 존재

전국 공항만에 배치(약 40두) 된 마약 탐지견은 뛰어난 후각과 경계 능력을 바탕으로 다수의 여행객·화물을 짧은 시간에 비파괴적인 방법으로 탐색·적발함으로써 마약류 밀수 시도 차단에 핵심적인 역할을 수행합니다.

관세청은 근무(평균 6~7년) 후 나이가 들에 따라 은퇴하게 된 마약 탐지견에게 반려견으로서 제2의 견생을 제공해 주기 위해 탐지견 민간 입양 제도(‘12년~)를 운영하고 있으나, 은퇴견에 대한 입양신청이 저조하여(입양률 약 50%) 많은 은퇴견들이 제도의 혜택을 누리지 못한다는 지적이 내·외부에서 있었습니다.

< JTBC, '21.11.19. > 늙고 병든 채 남겨져, 탐지견 은퇴 후 '견생 2막' 없었다

“관세청은 은퇴 탐지견이 일반 가정에 입양돼 ‘제2의 견생’을 산다고 홍보했습니다. 하지만 모든 탐지견이 그런 것은 아니었습니다.”

“은퇴한 탐지견 30마리 가운데 민간에 입양된 탐지견은 13마리뿐입니다. 은퇴한 탐지견 절반이 일반 가정에 입양되지 못하고 센터에서 생을 마감하는 겁니다.”

* (기사 댓글) 나라를 위해 희생한 탐지견들을 위해 이번 기회에 확실한 대책을 세우길 바람



이에 관세청에서는 은퇴견 입양 신청이 저조한 원인을 분석하고 이를 개선할 방안을 찾고자 국민정책디자인을 추진했습니다.

새로운 문제 정의

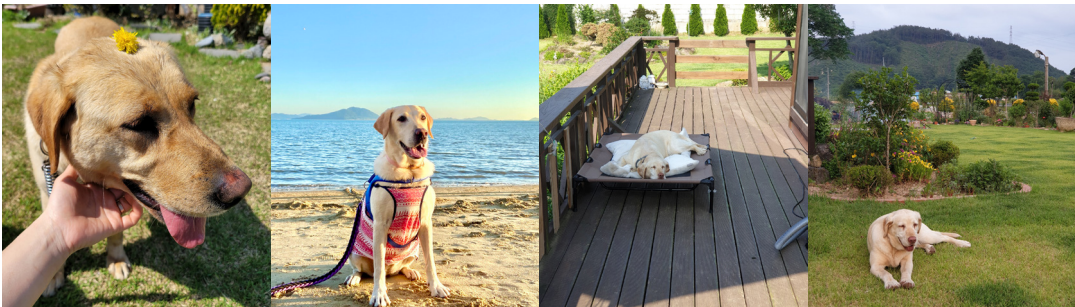
공급자 중심에서 수요자 중심으로, 입양에 대한 접근 방식 개선

국민정책디자인단 구성원들과 함께 관세청의 은퇴견 입양정책을 공유한 결과 입양의 장애물로 처음 떠오른 부분은 입양 신청 요건과 절차가 복잡하다는 점이었습니다. 일반 가정에 입양되어 여생을 보낼 수 있는 민간 입양은 탐지견의 은퇴 후 경로 중 가장 이상적인 방법임에는 분명하나, 탐지견훈련센터 내에 남은 은퇴견들이 누릴 수 있는 환경을 입양가정에서 누릴 수 없으면 본말전도가 될 것입니다. 이에 따라 자연스럽게 입양을 위한 요건 규정은 다양해졌고, 입양 신청을 위한 절차도 복잡해질 수밖에 없었습니다.

그러나 지나치게 공급자 편의에 따라 만들어진 요건과 절차가 입양 수요자의 접근성과 예측 가능성을 떨어트린다는 의견이 있었기에, 은퇴견과 일반 가정의 올바른 만남을 위해 ‘은퇴견의 민간 입양’이라는 공급자 관점의 행정이 아닌 ‘탐지견과 입양자의 행복’이라는 수요자 관점으로 접근하여 국민들이 납득할 수 있는 문제 해결 방안을 찾기로 하였습니다.

은퇴건 입양을 주저하게 만드는 잘못된 선입견 제거 필요

국민정책디자인단 구성원들이 제시한 또 다른 문제는 은퇴권에 대한 잘못된 편견들이었습니다. 장기간의 근무를 마치고 은퇴한 마약 탐지견이라는 직업 특성상 ‘은퇴견은 마약에 중독되었다’, ‘노령견이라 잔병치레가 잦을 것이다’ 등 이유로 입양을 주저하게 만드는 소문이 있다는 지적이었는데, 탐지견과 가깝게 지내는 자회로서는 생각하지 못한 맹점이었습니다. 단순한 제도 개선만이 아닌, 은퇴견에 대한 부정적 선입견을 제거할 홍보방안도 함께 모색해야만 했습니다.



민간 입양 은퇴견 생활

추진내용

은퇴견과 관련된 이해 관계자 파악 및 조사목표 설정

먼저 탐지견의 생애를 중심으로 탐지견 훈련 및 양육, ‘탐지견 민간 입양’ 등 은퇴견 관련 행정의 핵심 정책 수요자 및 이해관계자를 파악하였습니다. 이후 각 수요자 및 이해관계자의 입장에서 ‘어떻게 하면 ○○○ 할 수 있을까?’ 질문법을 통하여 다양한 도전과제들을 도출하고, 이들을 ‘편의성’, ‘입양홍보’, ‘제 도개선’, ‘인식개선’, ‘사후관리(지원)’ 총 5가지의 카테고리로 분류, 최종 조사 목표를 설정하였습니다.



이해관계자 맵

[illegible]

도전과제 분류

[illegible]

도전과제 목표 설정

< 조사목표 설정 >

편의성

“어떻게 하면 사용자의 잠재 니즈를 파악하여 모든 연령대의 신청자들에게 편리한 제공을 할 수 있을까?”

입양홍보

“어떻게 하면 은퇴견 입양을 미디어 매체 등의 활용을 통해 효과적으로 홍보하고 노출도를 높일 수 있을까?”

제도개선

“어떻게 하면 탐지견 입양 비용과 절차를 최소화할 수 있을까?”
“어떻게 하면 공동주택 거주자를 입양 후보군으로 참여시킬 수 있을까?”
“어떻게 하면 입양 탐지견과 매칭되는 입양자가 잘 맞는지 확인하여 좋은 가정으로 보낼 수 있을까?”

인식개선

“어떻게 하면 은퇴견들에 대한 부정적인 인식을 갖게 되는 원인을 알 수 있을까?”
“어떻게 하면 은퇴견이 노견 입양에 대한 편견을 없애고 건강함과 동시에 마약에 중독된 것이 아니라는 것을 직관적으로 설명할 수 있을까?”

사후관리

“어떻게 하면 입양 가족들과 원활하게 소통함과 동시에 건강 체크 및 사후 관리를 잘 진행할 수 있을까?”
“어떻게 하면 은퇴견의 노후를 위한 시설을 효과적으로 운영할 수 있을까?”
“어떻게 하면 은퇴견과 건강하고 오래 삶과 동시에 떠나버린 은퇴견들과의 추억을 추모할 수 있을까?”

현장조사 및 이해관계자 심층 인터뷰를 통한 인사이트 도출

국민정책디자인단 구성원들과 함께 탐지견훈련센터 현장에 방문하여 센터 내 양육·훈련·휴게 시설 등 환경을 확인하고, 탐지견들의 행동 습성과 놀이 활동 방식 등을 정책수요자 관점에서 관찰하였습니다. 또한, 탐지견(‘해솔’, ‘페임’, ‘누리’, ‘청아’)이 입양과정과의 질의응답 및 기입 양 은퇴견(‘해솔’)의 일상 속 행동에서 관찰되는 은퇴견만의 습성을 바탕으로 현 탐지견 입양정책의 문제점과 요구사항을 파악하였습니다.



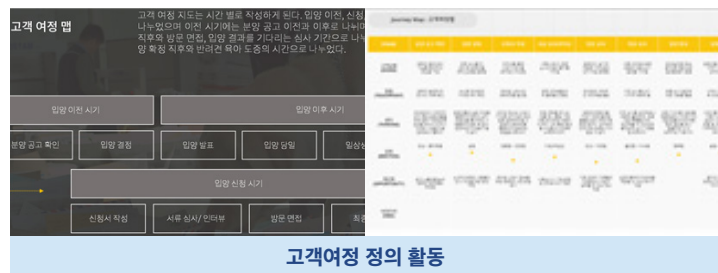
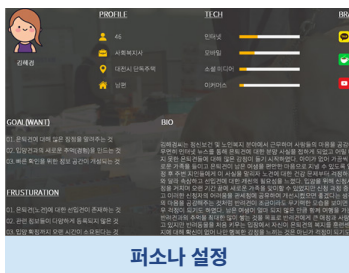


이해관계자 심층인터뷰 주요내용(발췌)

- 입양 정책 개선** 입양 신청부터 확정까지 심사 시간 단축 필요, 은퇴견 입양 시 사료 및 건강검진 비용 지원, 탐지견 입양 신청서 질문 항목에 대한 필요성 설명*
- 예) 심사 기준에서 은퇴견 입양 시 '펜스를 왜 설치해야 하는지' 등 부연 설명 필요
- 민간 입양 홍보** 다양한 매체(인스타그램, 페이스북, 블로그)에 마약 탐지견 입양 홍보, 다른 은퇴견 입양자와의 소통 공간 마련
- 탐지견 친밀 활동 소개** 입양견이 훈련센터에서 어떤 생활을 했고 어떤 놀이를 가장 좋아했는지에 대한 소개*
- * 예) 은퇴견들이 훈련센터에서 가장 즐겨 사용했던 놀이도구인 '타울' 만드는 방법 및 놀이요령 소개

퍼스나 설정 및 고객 여정 맵 작성

실제 은퇴견 입양 가정의 사례 등 다양한 데이터와 관점을 분석하여 정책수요자로서 대표성을 띠는 가상 인물 (안정적 주가·금전 등 입양에 필요한 요소를 갖춘 40대 여성)을 설정하였습니다. 이후, 입양 수요자 관점에서 '입양 이전', '입양 신청', '입양 이후'의 3가지 시기별로 고객 여정을 시각화하여 수요자의 어려움과 문제 발생 지점 (페인포인트) 을 분석하였습니다.



문제점 개선을 위한 아이디어 발굴 및 서비스 목표 수립

수요자가 겪게 될 장애 요소를 개선하기 위하여
'마약 탐지견에 대한 부정적인 인식을 해소',
'마약 탐지견의 장점·공적 어필', '입양 신청서 심사 기간 단축', '마약 탐지견 정보 공유 및 추억 추모'의 4가지 측면에서 아이디어를 발굴하였으며,

도출된 아이디어를 바탕으로 문제점 개선을 위한 서비스 목표를 수립하였습니다. 또한 수립된 서비스 목표별로 콘텐츠 제작 방향 및 매체를 특정함으로써 이후 실행전략의 방향성을 명확히 하였습니다.

서비스 목표 수립			
수요자의 어려움 & 문제 발생 지점	문제점을 개선 하기 위한 원천	서비스 목표 수립	키워드 / 미디어
마약탐지견에 대한 부정적인 인식(견)	마약탐지견의 장점을 알리고 부정적인 인식을 해소할 수 있도록	마약탐지견의 특장(공적)을 공유하여 탐지견에 대한 부정적인 인식을 해소하고 탐지견의 장점을 알리고 탐지견의 가치를 높일 수 있도록	탐지견의 장점을 알리고 탐지견의 가치를 높일 수 있도록
입양 신청서 심사 기간이 길다	입양 신청서 심사 기간을 단축할 수 있도록	입양 신청서 심사 기간을 단축할 수 있도록	홍보 / SNS
마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모	마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모를 할 수 있도록	마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모를 할 수 있도록	입양신청서, 홍보 / 웹사이트
마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모	마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모를 할 수 있도록	마약 탐지견의 정보 공유 및 추억 추모를 할 수 있도록	입양신청서, 홍보 / 웹사이트

결과물

마약 탐지견 입양 관련 전용 플랫폼('마약 탐지견 e-입양센터') 프로토타입 개발

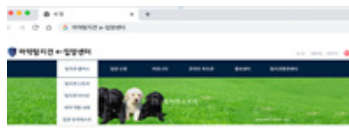
국민이 마약 탐지견 입양 관련 정보(탐지견 및 훈련센터 소개, 입양 신청, 커뮤니티 및 홍보센터, 온라인 추모관 등)에 쉽게 접근할 수 있도록 입양자 맞춤형 온라인 서비스를 구상하고, 사이트 프로토타입을 개발하여 제안하였습니다.



'마약 탐지견 e-입양센터' 스토리 보드



마약 탐지견 e-입양센터 메인



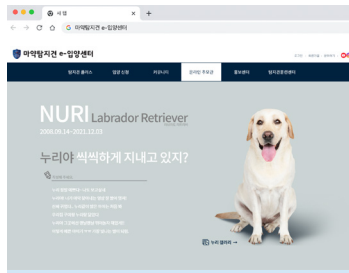
탐지견 소개



입양 신청서 작성



커뮤니티



온라인 추모관



홍보센터

마약 탐지견 인식개선을 위한 대국민 홍보영상(‘전지적 마약 탐지견 시점’) 제작

마약 탐지견에 대한 국민의 인식을 개선하고 입양에 대한 공감대를 확보하기 위해 입양 대상 은퇴견을 주인공으로 탐지견의 생애(출생→훈련→활동→은퇴→입양)를 서사적으로 나타낸 대국민 홍보영상을 제작, 관세청 공식 홍보 채널(유튜브)을 통해 송출하였습니다

전지적 마약 탐지견 시점’ 스토리 보드

전지적 마약탐지견 시점

#1. 유전 소개

<VIDEO> <AUDIO>

#2. 유전 생활 1

<VIDEO> <AUDIO>

#3. 탐지견 훈련 1

<VIDEO> <AUDIO>

#4. 마약탐지 훈련

<VIDEO> <AUDIO>

#5. 생활 훈련 1

<VIDEO> <AUDIO>

#6. 생활 훈련 2

<VIDEO> <AUDIO>

#7. 마약탐지견 테스트

<VIDEO> <AUDIO>

#8. 활동 탐지견 활동

<VIDEO> <AUDIO>

전지적 마약탐지견 시점

#9. 은퇴 (은퇴자센터로 돌아옴)

<VIDEO> <AUDIO>

#10. 은퇴

<VIDEO> <AUDIO>

#11. 탐지견 과거 회상 (뉴스에 보도된 사례)

<VIDEO> <AUDIO>

#12. 입양을 위한 사생활 훈련 1

<VIDEO> <AUDIO>

#13. 입양을 위한 사생활 훈련 2

<VIDEO> <AUDIO>

#14. 은퇴 (은퇴자센터로 돌아옴)

<VIDEO> <AUDIO>

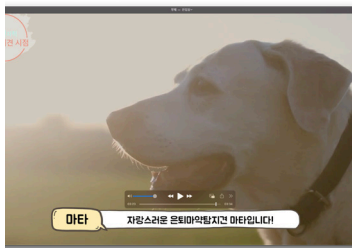
#15. 입양을 위한 프로그램 소개

<VIDEO> <AUDIO>

#16. 입양을 위한 거대

<VIDEO> <AUDIO>

전자적 마약 탐지견(은퇴견) 홍보영상



마약 탐지견 입양 가정을 대상으로 자긍심 고취 위한 '마약 탐지견의 날' 운영

입양가정을 대상으로 '마약 탐지견의 날'을 운영하여 입양가정 간 자발적인 네트워크 형성을 도모하고, 이들에게 '마약 탐지견 입양 가족' 배지를 제공하여 특별함을 부여하는 한편, 동반 탐지견에 대한 건강 상태의 점검과 탐지견 양육 생활에 대한 의견 청취를 통하여 입양 행정을 개선·발전시킬 예정입니다.

입양가족 배지



마약 탐지견의 날 홍보 로고



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none">• 기관(공급자) 중심의 정책 추진으로 국민(수요자) 의견 반영 미흡• ‘은퇴건 입양 제도 개선’에 집중• 공급자 편의 위주의 입양 신청서 내용 구성• 탐지건 입양 가정과 유선(年 1~2회)으로 탐지건 근황 등 정보 공유	<ul style="list-style-type: none">• 다양한 정책수요자(입양수요자, 탐지조사요원, 수의사)를 대상으로 균형 있는 의견 수렴• ‘은퇴건과 입양자의 행복’으로 관점 전환• 입양 신청서 객관식 문항 확대, 전체 문항 축소 등 수요자 편의 확대• 온·오프라인 소통 채널 확대로 지속 가능한 탐지건 사후관리 체계 구축

참여자 소감

“ 서비스 디자이너

관세청 국민정책디자인단 서비스디자이너로 참여하면서 탐지건훈련센터 방문을 통해 탐지건 현황과 훈련 과정들을 잘 이해할 수 있었으며, 국민 단원으로 참여하신 입양자 가족분들의 이야기와 경험담이 서비스 목표 설정과 실행 전략을 수립하는데 큰 도움이 되었습니다. 국민들의 목소리와 눈높이에서의 정책 방향성과 실행이 무엇보다 중요하다는 것을 다시 한번 느꼈으며, 프로토타입 결과로 제안한 ‘마약 탐지건 e-입양센터’를 통해 탐지건 입양 신청, 은퇴건 소식 등 보다 친숙하고 정확한 탐지건 정보 제공으로 국민들이 탐지건에 대해 올바른 인식을 갖고 은퇴건 입양에 한층 더 가깝게 다가갈 수 있었으면 합니다.

“ 담당 공무원 사업담당①

관세청 탐지건을 사랑해 주시고 많은 의견 주신 점 감사 드립니다.
탐지건훈련센터에서는 매년 탐지건 민간 입양 제도에 대하여 고민하고 있지만 이렇게 많은 개선사항이 나온 것은 처음인 것 같습니다. 국민정책디자인과제 수행 활동을 통해 제시된 의견들은 우선적으로 시행 가능한 것부터 반영토록 하겠습니다.

“ 국민 참여자 ‘해솔’ 입양 가정

은퇴견을 키우고 있는 저에게 국민정책디자인단은 좋은 기회였던거 같고 이번 과제에 참여하게 해주셔서 감사드립니다. 국민정책디자인단 진행 과정에서 탐지견훈련센터를 방문하였을 때 우리 해솔이 ‘어떻게 자랐고, 어떻게 훈련 받았는지’ 볼 수 있어서 해솔이에 대해서 훨씬 더 많이 이해할 수 있었습니다. 특히 수건을 이용한 놀이 방법은 집에서도 유용하게 활용할 수 있어 좋을 거 같습니다. 또한 이러한 활동을 통해 다른 가정과 탐지견 입양 경험에 대해 같이 말하고 들을 수 있어서 큰 도움이 되었습니다.

“ 국민 참여자 ‘청아’ 입양 가정

청아를 키우면서 마약 탐지견의 특징을 제대로 알기 전에는 청아가 집에서 보이는 행동을 보고 기분을 마냥 추측으로만 생각했었는데, 국민정책디자인단 활동을 통하여 탐지견에 대해서 올바르게 이해하게 되면서 청아가 ‘그때는 이래서 이렇게 행동했구나’라고 알 수 있었던 좋은 경험이었습니다. 또한 입양가정을 대상으로 하는 커뮤니티가 있었으면 좋겠다고 생각했는데 이번 기회를 통해서 활성화되기를 바랍니다.

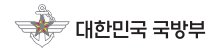
“ 담당 공무원 사업담당②

마약 탐지견 입양 행정에 대하여 관세청은 잘 한다고 느끼고 있겠지만 국민들이 보기에는 미흡한 점이 많을 것이라 생각합니다. 국민들이나 직원들 모두 마약 탐지견에 대한 애정이 있고 걱정하기 때문에 국민정책디자인단에 참여하였고, 여러 가지 의견을 말씀하신 것을 잘 알고 있습니다. 앞으로도 은퇴견 입양 제도에 대하여 투명하게 오픈하고 국민의 의견을 수렴·반영하는 것이 탐지견의 행복을 위한 길이고 관세행정도 더 좋은 방향으로 나아갈 수 있다고 생각합니다.

“ 담당 공무원 국민정책디자인 담당

우선 각자의 일정으로 바쁜 가운데에서도 국민정책디자인 과제에 참여해주신 국민단원들, 교수님, 탐지견훈련센터 직원들에게 감사드립니다. 은퇴견의 행복을 위해 기입 양자, 입양 예정자 등 국민 여러분들의 다양한 의견을 청취하기 위해 노력했었고, ‘제도’, ‘홍보’, ‘커뮤니티’, ‘놀이’ 등 여러 가지 관점에서 다양한 의견이 도출된 것을 보면서 집단지성의 위대함을 다시 한 번 경험하는 계기가 되었습니다.

사회복지



내 인생을 설계하는 즐거운 군대생활



군 복무로 인한 학업과 경력의 단절로 청년들이 느끼는 불안감이 심화

우리나라 청년들은 군 복무로 학업과 경력이 단절된다는 불안감과 두려움을 느끼지만 입대 후 복무 기간을 제대로 활용하지 못하고 있습니다.

장병들에게 군 복무가 미래 준비를 위한 생산적인 시간이 될 수 있다는 인식을 심어주고 체계적으로 지원하여 군 복무기간을 생산적인 기간으로 만들고자 했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	이범재, 백선경, 오운경, 임정우, 전해림
서비스디자이너	유해영
국민참여자	강성현, 이유진, 황의찬, 오준택

추진배경

병역의무 이행에 대한 청년들의 막연한 불안감과 진로 준비 미흡

우리 청년들은 미래 준비·사회 진출 시기와 맞물린 시기에 병역의 의무를 이행하게 되어, 군 복무로 인한 학업과 경력의 단절에 대하여 막연한 두려움과 상대적 박탈감을 느끼고 있습니다. 또한 장병들은 입대 전 학업 및 자기 계발 계획을 세우고 입대하지만(66.3%), 복무 중 진로 준비도는 미흡한 수준입니다.(잘 준비하고 있다, 29.2%)

* 장병들은 미래 준비에 많은 시간을 할애하고 있지 않으며, 일과 후 주어지는 ‘자율 활동 시간(17시부터 취침 시)’을 자기 계발 등 생산적으로 활용하는 비율은 매우 적은 것으로 나타남

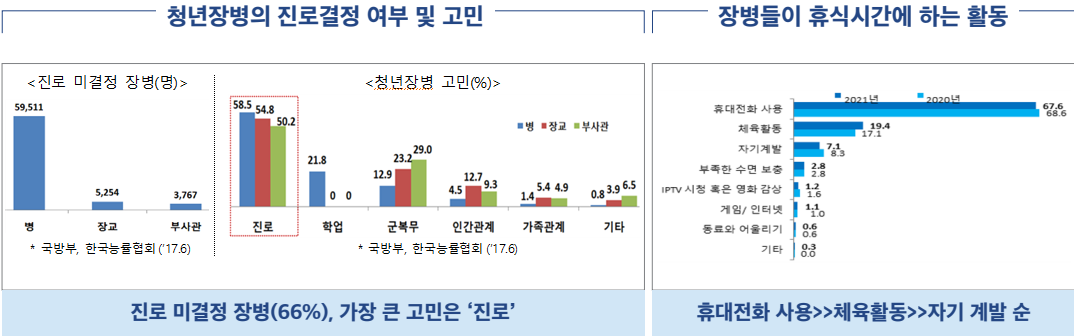
청년장병 일자리 지원 프로그램에 대한 인식 및 참여도 저조

국방부는 청년 장병의 취업지원과 역량개발을 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있지만 장병들의 인식과 호응이 저조한 실정입니다.

- 군내 역량개발 및 일자리 지원 프로그램에 대한 장병의 인지도가 부족하고, 지휘관의 구두 안내나 게시판, 지시 공문을 통해 안내를 받게 되어 자발성과 참여 효과가 미흡하고,
- 훈련 및 작전 등 야외 근무 및 활동이 많아 공문이나 게시판 안내로는 참여 신청이 어렵고 신청 시기를 놓치는 경우가 발생하고 있습니다.

또한 매년 국군장병 취업박람회를 개최하고 있으나 운영 프로그램과 참가 여건이 장병들의 적극적인 참여를 이끌어 내지 못하고 있었습니다.

- 장병 대다수는 취업 매칭보다 취업역량 개발에 더 관심이 많지만 현장 채용 중심의 취업박람회 구성으로 참여가 어렵고,
- 취업박람회에 참가하고 싶지만 공간적 · 시간적 제약과 부대 여건 상 참가가 어려운 장병들에 대한 참여 보장이 필요하다고 생각했습니다.



새로운 문제 정의

청년 장병 일자리 지원정책에 대한 현황 파악 및 이해

장병들이 군 복무를 앞두고 느끼는 불안감과 두려움의 원인을 이해하기 위해 현재 군에서 운영되는 장병 역량개발 및 취업지원 프로그램 현황과 문제점을 파악해 보았습니다.

이미 군에서는 장병들을 위한 다양한 역량개발 및 진로지원 프로그램을 운영하고 있어 미래에 대한 고민이 많은 장병들이 적극적으로 미래 준비를 할 수 있는 여건이 조성되어 있다고 생각했는데, 막상 장병의 호응과 관심을 받지 못하고 있다는 사실을 발견하였습니다.

청년장병이 입대 전 군 복무에 대하여 막연한 불안감을 갖게 되는 원인

군에서 운영하는 역량개발 및 취업지원 프로그램들 내용과 신청방법 등에 대하여 장병들은 인식을 하지 못하는 경우가 많았으며, 국군장병 취업박람회에 대해서는 잘 알고 있고, 관심도 많지만 참가할 수 없는 여건에 있는 경우가 많았습니다.

우선 장병을 위한 역량개발 및 취업지원 프로그램은 장병 개인의 적성이나 진로, 관심과는 상관없이 획일적으로 운영되고 있어 장병들의 흥미와 관심을 유발하지 못하고 있었으며, 프로그램에 대한 안내도 부대 게시판에 게시되는 공문이나 포스터, 부대 지휘관의 구두 안내로 매우 경직적인 방식으로 이루어지고 있었습니다.

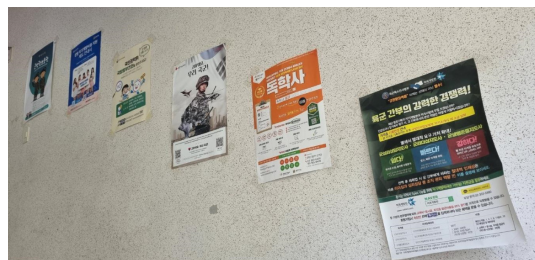
또한, 국군장병 취업박람회에 대해 장병들은 관심이 높고 참가하고자 하는 장병이 많지만 훈련 등 부대 일정, 원거리 등 지리적 여건, 짧은 개최 기간 등으로 인해 참가할 수 있는 인원이 한정되어 많은 장병들에게 기회가 돌아가지 못하는 실정을 파악하였습니다.

군 복무기간을 미래를 준비하는 생산적인 시간으로

장병들이 자신에게 진짜 필요한 역량개발 및 취업지원 프로그램을 활용할 수 있는 방안이 필요하다고 판단하게 되었습니다.



국군장병 취업박람회 관찰조사



부대 내 게시판

추진내용

장병들이 군 복무에 대해 느끼는 두려움과 해결 방안을 찾기 위해 심층 인터뷰 추진

국민정책디자인단 구성원들의 과거 경험을 공유하고, 국군장병 취업박람회 현장 세도잉(관찰조사)을 진행하였습니다.

국군장병 취업박람회 현장을 관찰조사한 결과, 각 부스별로 장병의 관심과 참여도가 확연한 차이를 보였으며, 장병의 참여가 저조한 부스와 필요성이 낮은 부스를 확인할 수 있었습니다.



장병 참여도가 떨어져 한산한 부스



장병 관심이 많아 붐비는 부스

장병들의 체계적인 미래 준비가 가능한 맞춤형 역량개발 및 진로 준비 필요

이번에는 장병 일자리 지원 정책의 핵심 이해관계자인 일선 부대 장병과 지휘관의 생각을 직접적으로 알아보기 위해 현장 부대를 방문해 심층 인터뷰를 실시하기로 했습니다.

군 복무를 하는 시기는 청년들의 인생에 있어 진로를 고민하고 준비하는 매우 중요한 시기로 장병들은 진로에 대하여 많은 고민이 있지만 군 복무 기간을 학업과 경력이 단절되는 비생산적인 시간으로 인식하고 있었습니다.

또한 군에서 장병을 위한 역량개발 및 진로지원 프로그램을 다양하게 운영하고 있지만 개인별 상황과 여건, 진로나 적성을 고려하지 않고 일괄적으로 참여하게 되어 장병들의 인식과 관심도가 낮았습니다.



장병 심층 인터뷰



지휘관 심층 인터뷰

이에 국방부는 장병 개인별 학업 복귀 또는 즉시 취업, 전공, 적성 등 전역 후 진로와 전공, 적성 등에 따른 맞춤형 진로 및 미래 설계 로드맵을 마련하기로 하였습니다.

특히, 모바일 환경에 익숙한 MZ 세대의 특성을 고려하여 장병들이 핸드폰을 이용해 편리하게 장병 역량개발 및 진로 지원 프로그램을 접할 수 있도록 하는 것이 중요하다고 판단하게 되었습니다. 때마침 장병들도 일과 후에는 휴대폰 사용이 전면 허용됨에 따라 이를 활용할 수 있는 좋은 기회였습니다.

입대 전·군 복무 중·전역 후를 연계하는 생애설계로 생산적인 군 복무

이렇게 현장 부대에 방문하여 장병들을 대상으로 심층 인터뷰한 결과와 실제 사례를 기반으로 가상인물(퍼소나)을 설정하고 고객 여정 맵을 구성하여 장병들이 입대 전과 군 복무 중, 그리고 전역 후에 느끼는 실제 문제점을 진단·분석하였습니다.

장병의 전역 후 진로(대학 복학, 즉시 취업)에 따른 수요와 요구사항, 군 생활 만족도 등 문제점, 현황을 심층 정의하여 가상인물(황필승, 김충성 상병)을 설정하고, 이들이 입대(훈련소), 이병, 일병, 상병, 병장, 전역 후등 군 복무 이행 단계의 주요 지점별로 느끼는 감정과 행동을 분석·정의한 ‘고객 여정 맵’을 구성하여 정책수요자인 장병들이 가지고 있는 고민과 문제를 구체적으로 고민하였습니다.

퍼소나 1

휴학 중 입대한 황필승 상병(학업 복귀자)



퍼소나 2

대학 자퇴 후 입대한 김충성 상병(즉시 취업예정자)



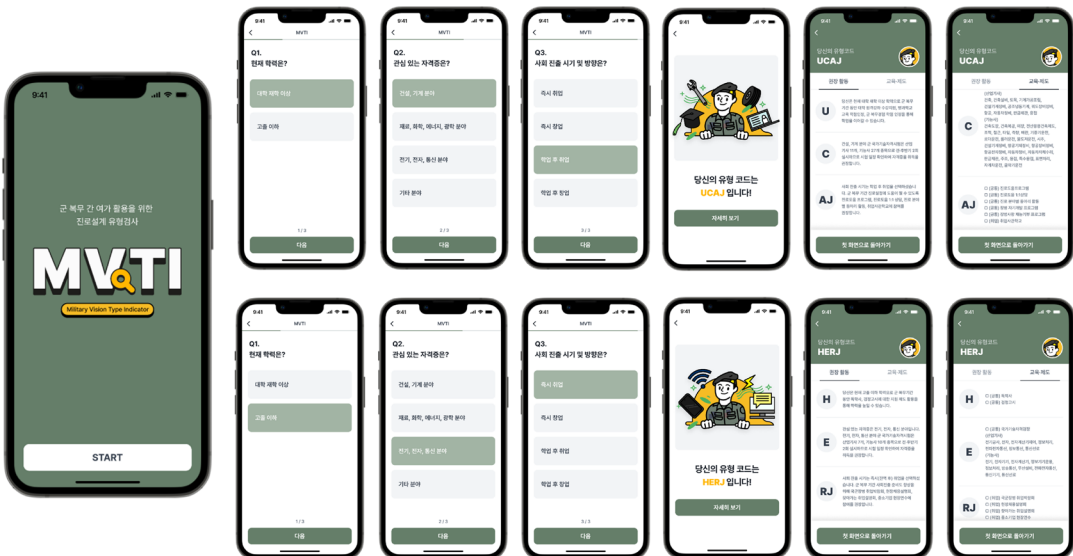
이를 통해 국방부 국민정책디자인단은 청년들이 군에 대하여 느끼는 막연한 두려움과 불안감을 가지고 있다는 것을 알게 되었으며, 이러한 두려움과 불안감의 원인은 사회에서 이어져 오던 학업과 경력이 군 복무로 인해 단절된다는 장병들의 인식에서 온다는 점에 주목하였고, 입대를 앞둔 청년들이 진로를 설계할 때 군 복무 기간을 포함하여 설계할 수 있도록 도와주는 것이 중요하다고 판단했습니다.

결과물

장병 맞춤형 진로설계 및 역량개발 서비스 개발

장병들이 학업 복귀, 즉시 취업 등 전역 후 진로와 전공, 적성 등에 따라 맞춤형으로 진로를 설계할 수 있도록, 최근 MZ 세대 사이에 유행하는 ‘성격유형검사(MBTI)’를 본뜬 ‘장병진로유형검사(MVTI, Military Vision Type Indicator)’를 개발하였습니다.

- 전역 후 사회 진출 시기, 전공, 적성, 관심 자격증 종류에 따른 질문을 통해 32가지 진로유형을 도출하고, 각 진로유형별로 군 복무기간 동안 받아야 할 학업 · 자격증 취득 · 취업 · 진로 도움 프로그램의 로드맵을 제시하였습니다.
- 장병 개인별 상황에 따라 학점인정, 분야별 관련 자격증, 기업 현장 채용 설명회 등 일자리 지원 프로그램을 안내하고 모바일로 참여를 원하는 프로그램을 선택하면 신청 화면으로 이동하여 실시간 참여 신청이 가능합니다.
- 또, 프로그램을 국방부 홈페이지와 ‘청년DREAM, 국군드림’에 탑재하여 입대 예정 장병과 현역 장병 모두 이용 가능하도록 운영하고 있습니다.



장병 진로설계유형검사(MVTI) 모바일 화면

장병의 생애 주기를 고려한 진로설계 체계 확립

유형	표준 발음기호	표준 발음기호
UC R	유형	표준 발음기호
UMR	유형	표준 발음기호
UE R	유형	표준 발음기호
UOR	유형	표준 발음기호
UC RS	유형	표준 발음기호
UMRS	유형	표준 발음기호
UE RS	유형	표준 발음기호
UO RS	유형	표준 발음기호

U C A J	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, C는 Capital(대문자)의 C, A는 Alphabet(알파벳)의 A, J는 Join(붙이기)의 J이다. 즉, U C A J는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, C는 Capital(대문자)의 C, A는 Alphabet(알파벳)의 A, J는 Join(붙이기)의 J이다. 즉, U C A J는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U M A J	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, M는 Middle(가운데)의 M, A는 Alphabet(알파벳)의 A, J는 Join(붙이기)의 J이다. 즉, U M A J는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U E A J	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, E는 Extra(추가)의 E, A는 Alphabet(알파벳)의 A, J는 Join(붙이기)의 J이다. 즉, U E A J는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U O A J	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, O는 Other(다른)의 O, A는 Alphabet(알파벳)의 A, J는 Join(붙이기)의 J이다. 즉, U O A J는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U C A S	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, C는 Capital(대문자)의 C, A는 Alphabet(알파벳)의 A, S는 Special(특별)의 S이다. 즉, U C A S는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U M A S	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, M는 Middle(가운데)의 M, A는 Alphabet(알파벳)의 A, S는 Special(특별)의 S이다. 즉, U M A S는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U E A S	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, E는 Extra(추가)의 E, A는 Alphabet(알파벳)의 A, S는 Special(특별)의 S이다. 즉, U E A S는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>
U O A S	<p>언뜻 보면 전혀 별개의 언어로 보일 수 있지만, 이들 언어는 모두 영어의 소문자 26개와 대문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다. 그러나 이들 언어는 알파벳의 배열이 다르다. 예를 들어, U는 Uppercase(대문자)의 U, O는 Other(다른)의 O, A는 Alphabet(알파벳)의 A, S는 Special(특별)의 S이다. 즉, U O A S는 대문자 26개와 소문자 26개, 즉 총 52개의 알파벳을 사용한다.</p>

[illegible]

장병의 군 복무 이행주기에 맞춰 장병 개인의 생애 목표별 필요한 지원을 제공하여 군 복무로 인한 학업과 경력의 단절을 최소화하고 생산적인 군 복무에 대한 동기를 고취하였습니다.

- 청년들이 군에 입대하기 전에 대학교 일자리플러스센터와 병무청 병역진로설계지원센터에서도 군내 일자리 지원 프로그램을 이용하여 군복무 기간을 포함한 생애설계가 가능하도록 각 대학교 및 병무청과 협조하였습니다.
- 병무청과 협업하여 군 입대를 앞두고 군 복무와 병영생활에 대한 정보를 취득하기 위해 병역진로설계지원센터를 방문한 입영 예정 장병들에게 군 복무 중 학업·자격증 취득·진로탐색·취업준비 등 유용한 정보를 제공하여 군 복무에 대한 인식을 새롭게 전환하였고,
- 각 대학교 일자리 플러스센터와 협업하여 입대 군 복무 중 활용한 역량개발 및 일자리 지원 프로그램 정보를 제공하여, 청년들이 군 복무를 포함하여 효과적인 생애설계를 할 수 있도록 지원하였습니다.



입영 예정 장병 대상 일자리 지원 프로그램 안내 및 상담(병무청)

장병 일자리 지원 프로그램 참여 여건 개선을 위한 지휘관 인식 개선

장병들이 개인 시간에는 부대 눈치를 보지 않고 미래 준비를 할 수 있도록 국방부 주관 우수부대(장관표창) 선발 시 장병 일자리 지원 프로그램 참여여건 보장 부분을 평가 지표*로 반영하였습니다.

* 교육 요청, 교육장 제공, 구직 청원휴가 · 외출 · 출장 보장 등을 100점 중 20점 반영

또한 일선 부대 지휘관들이 장병 일자리 지원 프로그램에 대하여 긍정적인 인식을 가질 수 있도록 지휘관 대상 교육과정에 장병 일자리 지원 프로그램 운영현황 및 필요성 등 인식개선을 위한 내용을 반영하였습니다.

교육 과정	교육 기관	교육시간	대상	내용
대령 지휘참모과정	육군대학	1H (원격 2H)	여단장(지휘관) 대상자 전원	<ul style="list-style-type: none">지휘관 인식 전환전직지원정책 소개국방부/타부처전직 프로그램 소개군 복무/생애 설계 중요성
중령 지휘참모과정			대대장(지휘관) 대상자 전원	
인사관리자반	종합행정학교	2H	군(사)단 참모 및 실무자	
최고급 리더과정	부서관학교	2H	주임원사 대상자 전원	

국군장병 취업박람회의 활용성 및 장병 접근성 제고

국군장병 취업박람회의 수요자인 장병의 의견을 반영하여 장병들에게 실질적으로 도움이 되는 신규 부스를 운영하고, 장병 관심 기업의 참여를 유도하였습니다.

- 아직 진로를 결정하지 못한 장병들도 취업박람회를 통해 사회와의 단절감을 해소하고 채용 트렌드 체험 및 전역 후 진로를 모색할 수 있도록 '진로탐색관 부스'를 새로 운영하였습니다.
- 청년 장병의 관심과 호응도가 큰 네이버, 구글, 아마존 등 첨단 IT기업의 참가를 통해 진로설계 및 미래 준비에 대한 동기를 부여



신규로 운영하는 진로탐색관 부스 전경 및 상담 중인 장병들

또, 앞으로는 국군장병 취업박람회 메타버스관 운영을 통해 시·공간의 제약 없이 원하는 장병은 모두 참여할 수 있는 여건을 마련할 예정입니다.



국군장병 취업박람회 메타버스관 운영 개념

국민정책디자인 활동 전·후 비교

AS - IS (지금까지는)

- 군 복무로 인한 학업 및 경력 단절에 대하여 막연한 불안감 존재
- 군 복무 중 자율활동 시간 등 근무 외 개인 시간을 휴대전화 사용 등 비생산적인 활동에 할애
- 군 내 장병 일자리 지원 프로그램을 제대로 활용하지 못함
- 국군장병 취업박람회에 참여할 수 있는 부스를 찾기 어렵고 부대 여건 등으로 참여하기가 곤란

TO - BE (앞으로는)

- 군 복무를 장병의 생애설계의 기회로 활용하여 군 복무에 대한 청년들의 불안감을 해소하고 지원하고 싶은 군 문화 형성
- 체계적으로 안내받은 장병 일자리 지원 프로그램에 참여하여 자율활동 시간을 미래를 위한 역량 강화 시간으로 활용
- 모바일 일자리 플랫폼을 통해 자신에게 필요한 프로그램을 선택하여 참여
- 프로그램 다양화와 메타버스관 운영으로 원하는 장병은 누구나 국군장병 취업박람회에 참여 가능

참여자 소감

“ 현역 장병

곧 전역을 앞두고 있는 현역 장병으로서 전역 후 진로에 대해 많은 고민을 가지고 있던 차에 청년 장병의 진로설계 서비스 디자인 활동을 알게 되어 참여하게 되었습니다. 장병들을 대상으로 한 정책에 직접 의견을 표출하고 제시할 수 있는 기회가 많지 않았는데, 수요자의 입장에서 장병의 의견을 제시하고 팀원들과 함께 도출한 개선방향이 후배 장병들의 군 복무에 도움 되는 아이디어로 실현되어 뿌듯했습니다.

“ 서비스 디자이너

최근 우리 사회의 취업난이 악화되는 상황에서 사회 진출 시기와 맞물려 있는 청년들의 군 복무에 대하여 사회적인 문제의식이 높아지고 있어, 군 복무로 인한 청년들의 불안감을 조금이라도 해소해 줄 수 있는 방법이 없을까 하는 생각에 3년째 국방부 국민정책디자인단 서비스디자이너로 참여하게 되었습니다. 올해 참여단 역시 매 회마다 모두 적극적으로 참여해 주시고 소중한 의견을 모아주신 것에 감사드리며 특히, 일선 부대와 국군장병 취업박람회를 방문하여 청년장병들의 고민과 바라는 점을 직접 들을 수 있어 학생들을 지도하는 입장에서도 큰 도움이 되었습니다. 국민정책디자인단을 통해 전달된 개선안들이 지속해서 실행되었으면 하는 바램입니다.

“ 담당공무원

이번 국민정책디자인단 활동이 국방의 의무를 이행하고 있는 장병들이 군에 복무하는 동안 한뼘 더 성장할 수 있도록 도움이 되었으면 하는 바램입니다. 일선부대 현장에서 장병들을 만나며 장병들의 요구와 고민을 함께 나누다 보니 우리 군과 장병들에게 실제로 필요한 개선방안을 창출할 수 있게 된 것 같아 보람있었고, 국민참여형 제도가 전 군에 확산된다면 장병들을 위한 정책을 만들어가는 데 더욱 도움이 될 것이라고 생각합니다.

수미야... 우리 그만 헤어져!

01 이해하기	02 발견하기	03 정의하기	04 발전하기	05 전달하기
<p>탐 구경! 감자 추억! 감자밭, 어머니, 간식, 동산</p> <p>탐 오라멘데이션 X,Y세대 vs MZ세대 감자는? 후계농 간식, 대용단 감자</p> <p>조사 목표 설정 X,Y세대 vs MZ세대 감자는? 어떻게 하면 젊은 간식(골든볼) 매력을 발견할 수 있을까?</p>	<p>이해관계자지도 국산 감자가 이렇게 많은데.. 왜? 종자별/연구생과 연결 X 국민 · 농민</p> <p>감동 연구재미지 · 서비스사라리 감자밭에서 발견한 다른점, 특징 맛보고, 냄새맡고, 한치보고, 연구재미지 현장 생산성, 색 등의 다룬점</p> <p>위키링 호텔, 롯데시그니얼 호텔 조리가 쉽다/나만을 위한 식재료 전문가인터뷰 요리 시간 단축 및 시작 맛</p>	<p>전문가 인터뷰 생표요리연구소 스토리가 있는 요리(노인,아이) 특별한 감자색을 활용 하여 노인, 어린이를 위한 스토리가 있는 간식</p> <p>경남도청 예단은 어린이집 감자와 병가단 구름이, 포슬이, 재미있는 친구 친근하고, 재미있는 친구 웃긴 친구 골든볼</p> <p>국민대상 식미회 감자가 이렇게 특별할 수 있나요! 익숙하여 그 특별함을 잊었다. 감자연구소가 체움! 다양한 감자가 있다는 놀랐다. 내가 선택하고 싶다.</p>	<p>피조사 6-9세 아이가 있는 주부 제1회조사 감자와 14세, 학생인, 주부 감자연구소, 감자연구소, 감자연구소</p> <p>서비스 목표 수립 옛날맛(식량) 즐거운 맛(식량) 어떻게 하면 이곳 고령자의 젊은 식량 골든볼 (감자)의 즐거운 맛을 감동하게 할 수 있을까? 2022년 요즘 감자 이미지 > 예전과 다른 방법으로 감자를 알리는 것 연구성과 > 보고서를 통한 정보 제공, 국민X 연구성과 > 오감을 통한 감자 정보</p> <p>아이디어스케치 스토리보드 제작 다양한 감각으로!! 5감자 감자연구소가 재미있는 수확 경험 감자밭이 나가 수확한 볼품없는 감자를 배우고 감자 박사님, 화물 상자로도 직접 만들어보고 감자연구소</p> <p>프로토타입 개발 연구재미지=감자밭>보물밭 감자연구소가 재미있는 수확 경험 감자밭이 나가 수확한 볼품없는 감자를 배우고 감자 박사님, 화물 상자로도 직접 만들어보고 감자연구소</p>	<p>아이디어멘토 체험 시제품 5감자 강원도 5감자 여행체험 아이디어멘토 체험 시제품 5감자 강원도 5감자 여행체험</p> <p>감자놀이터 보물찾기 감자박사님 감자 박사님 감자놀이터 감자 박사님</p> <p>프로토타입 개발 연구재미지=감자밭>보물밭 감자연구소가 재미있는 수확 경험 감자밭이 나가 수확한 볼품없는 감자를 배우고 감자 박사님, 화물 상자로도 직접 만들어보고 감자연구소</p>

우리 감자 체험을 통한 국산 감자 소비 확대 기반 마련

이상기후, 식량 보호주의 등을 대비하여, 외래 감자인 “수미”를 국내 우수 품종으로 대체할 필요가 있었습니다. 따라서 국내 육성 감자 품종의 우수성과 다양성을 국민(소비자)에게 알리는 방법을 모색하였습니다.

*수미: 1961년 미국에서 육성된 감자 품종

국민정책디자인단 구성

담당공무원	이규빈, 박영은, 이미진, 변재완, 신철민
서비스디자이너	박재민
국민참여자	이운수, 이훈란, 최주연, 김태현, 남복희, 신옥균, 권태연

추진배경

(금자대란) 이상기후, 세계 식량 보호주의로 감자 가격 비상

- 생산량 감소, 수입 차질 등 여파로 국산 감자 가격 2.7배 상승(전년比)
- 저온 피해 등으로 봄 감자 생산량 18.5%↓*
 - * ('19) 46만 5900t→('21) 37만 9700t, 통계청 발표
 - 우리나라의 감자 주 수입국인 미국發 물류 난로 공급 불안정 지속

러-우 전쟁 發 식량공급 위협 심화, 국내 감자 재배면적 감소 추세
감자 재배면적 : ('05) 32.7천 ha → ('10) 24.9 → ('21) 23.5



한국경제TV(2022.4.29.)

(시장 외면) 국내 우수 감자 품종의 보급·확산 미흡

품질 좋고, 기후 위기에 강한 우수 감자 품종 30여 종이 개발되었으나, 여전히 국내 시장은 외래종 ‘수미’*가 점유
* 수미: 61년 미국 육성품종

우리나라 품종별 감자 재배 ('21, 농촌진흥청 조사) : 수미 70.3%, 대지 5.6%

농촌진흥청 개발 대표품종

개발연도	2020년	2019년	2018년	2016년	2010년
품종명 (주요특징)	골든볼 (갈변지연)육군대학	아리랑 1호 (가뭄 강)	다미 (분질감자)	은선 (칩가공)	새봉 (바이러스 강)

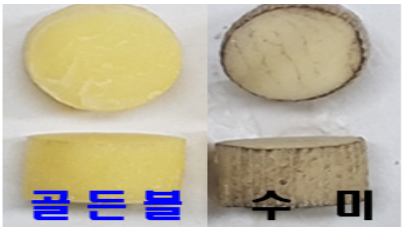
(인식 제고) 우리 품종의 다양성·우수성을 국민께 적극 알릴 필요

간편조리, 특별함 등 최근 트렌드에 적합한 대표 품종 ‘골든볼’을 통해 우리 품종 감자의 우수성과, 가치 등 홍보

‘골든볼’ 품종 특성

(외관) 껍질과 과육 모두 밝은 노란색, 깎아도 갈변 잘 안됨
> 일반 국민(주부) 선호 예상

(재배) 외래종 ‘수미’와 비교해 병충해에 강하고 수량 40%↑,
上品 비율 16% > 씨감자 및 일반 농민 선호 예상



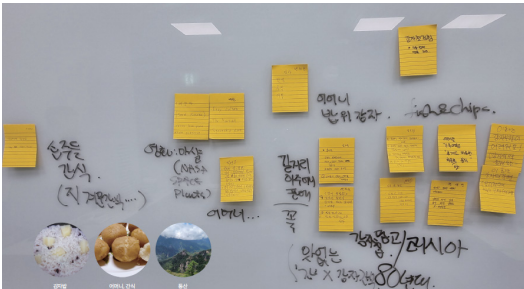
박피후 갈변화 (12시간 후)

새로운 문제 정의

세대에 따른 감자 인식 비교, 정책수요자의 문제 이해

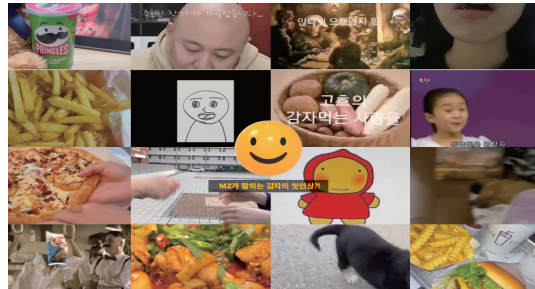
국민 눈높이에서 세대간 감자 인식 비교

X + Y 세대 > ‘추억’을 상징



감자밥, 어머니, 간식, 등산 등

M + Z 세대 > ‘놀이·간식’의 일종



대홍단 감자, 마션, 감자칩 등

정책수요자(국민) 입장에서의 문제 고민을 통해 새로운 문제 정의

정책수요자의 문제

① 품종 선택이 ‘수미’로 한정

국내 주요 감자 유통 품종은 ‘수미’ 품종

- 소비자가 감자 구입 시 선택권이 ‘수미’로 한정, 품종 표시도 없음

‘수미칩’ 광고 인식으로 인해 감자하면 수미가 연상 > 다양한 특성의 품종 인식 부재

② 가공방법 유사

아토피 방지, 화장품(피부 진정) 기능성, 감자술(증류술), 감자 건조 칩, 감자 말랭이 등의 다양한 가공방법이 있는데, 현재 찐 감자·감자 전으로만 주로 이용됨 > 오래된 가공법, 늙은 상품

③ 환경변화로 인한 농가 어려움

기후변화로 인한 기온 상승에 ‘수미’ 품종 부적응 > 농가에서 새로운 품종 요청

④ 비전문 브랜딩

국민에게 와닿는 특별한 브랜딩 부재 (예시) 아토피 걱정 없는 구운 감자 스낵

새로운 문제 정의

어떻게 하면 젊은 간식 ‘골든볼’ 매력을 알릴 수 있을까?

추진내용

요구 발견 : 이해관계자 지도 작성, 어린이·전문가 인터뷰, 서비스 사파리, 평가회

감자 ‘골든볼’ 이해관계자 지도 작성

주요 이해관계자의 ‘우리 품종 감자’ 이해 정도	
소비자	X (모른다)
농업인	△ (잘 알지 못한다)
유통업체	○ (안다)
씨감자 회사	○ (안다)
시사점	환경과 식량안보를 위한 우리 품종 감자 개발 연구성과가 국민에 연결되지 않음



시장조사 및 어린이 맛 평가

시장조사 (강릉중앙시장 등 10곳 6.20~7.20)



전통시장 대형마트 중소형, 온라인
먹거리 조사



품종에 대한 명시가 없고,
먹거리는 전통(오래된) 음식만 있음

어린이 맛 평가 (예다움어린이집 13명)



감자를 ‘병아리’, ‘구름’에 비유하는 등 놀이로 인식

시사점	기존 시장에서 제시하는 감자와 다음 세대가 인식하는 형태는 간극이 큼 다양한 특징의 감자가 모두 똑같은 ‘감자’로 소개
-----	---

요리연구소와 호텔 셰프 대상 전문가 심층인터뷰

요리연구소(샘표요리연구소 20명)



[어울리는 손님] · 예쁜 색깔 : 어린이(식습관 교정 가능),
여성(인스타 사진용) 등
· 단맛·식감 : 환자, 비건

[한마디로 표현] · 요리 활용이 좋다
· 보기 좋다(갈변 적음)
· 쫄득함, 황금색


호텔 셰프(위커힐·롯데시그니엘 호텔)



[어울리는 음식] 감자전, 튀김(식감), 바닐라 아이스크림
[한마디로 표현] · 맥주와 잘 어울릴 것 같다
· 다이어터의 선택
· 갈변이 없어 편하게 요리 가능

시사점	<ul style="list-style-type: none">· 특별한 감자색 활용, 노인, 어린이를 위한 간식과 스토리 개발 가능· 요리시간 단축, 시각적 효과 우수· 갈변이 적고 점질인 특징 우수 → 요리 활용도 다양
-----	---

농업인·유통기업·씨감자 생산자 인터뷰

구분	주요의견	사진
농업인	<ul style="list-style-type: none">• 수미 품종이 고온에 약해 재배하기 힘들• 기후적응성 높은 품종 개발 및 보급 필요• 유통구조상 '수미' 이외 품종은 팔기 어려움	
유통기업	<ul style="list-style-type: none">• 가격이 높게 책정되는 것은 '수미' 품종• 감자 품종에 대한 소비자 인식 부족• 국내 감자 유통 기준이 '수미'로 맞춰져 있음	
씨감자 생산자	<ul style="list-style-type: none">• 현재 '수미' 품종의 씨감자가 가장 많이 생산되고 있음• 소비자와 유통기업의 필요가 있다면 품종 변화 의지 있음	
시사점	<p>수미 품종의 퇴화로 재배가 어려워 품종 변화에 대한 요구가 있지만,</p> <ul style="list-style-type: none">• '수미' 품종이 기존 시장의 기준이 되어 가격이 형성되고 있음• 농업인·유통기업·씨감자 생산자가 긴밀하게 연결되어야 품종 변화 가능	

소비자의 입맛으로 맛보고(서비스 사파리), 대국민 식미 평가

	주요내용	참여자 의견
서비스 사파리	<ul style="list-style-type: none"> • 품종 개발·재배 현장 답사 • 감자 먹거리 탐색, 맛 평가 • 감자 유통 특성 확인(온·오프라인) 	<ul style="list-style-type: none"> • 감자 품종 구별 어려움 • 간식은 전통음식(전)에 국한됨 • 품종에 대한 표시 안되어 있음
대국민 식미 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 골든볼 이용 국민간식 제조 • 품종 설명 및 간식 배부 • 홍보판 이용 사진촬영 	<ul style="list-style-type: none"> • 감자의 특별함을 느낌 • 감자연구소 처음 알게 됨 • 다양한 감자가 있다는 사실에 놀람
시사점	재배지에서의 감자 품종 평가 및 국민 시식 평가로 품종 홍보 및 인식개선 가능성 확인	

현장 스케치



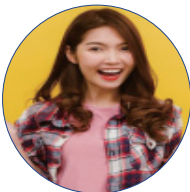
현장평가회



대국민 식미 평가

문제정의_서비스대상자(퍼소나) 설정, 서비스 목표 구체화

퍼소나에 집중한 서비스 목표 구체화



대표 퍼소나

대상	6세 아이가 있는 30대 직장인
감자에 대한 추억	할머니 간식, 따뜻함 < 재미있는 노래, 놀이
감자와 즐기는 음료	막걸리 < 탄산음료
감자 선택 기준	국산 < 생산지 < 특별함

서비스 목표


어떻게 하면 이곳 고랭지의 젊은 식량 골든볼(감자)의 즐거운 맛을 경험하게 할까?

* 보고서 형태가 아닌, 국민의 국민의 오감을 충족시키면서 새롭게 감자를 알리자!


아이디어 발전_카드 브레인스토밍, 아이디어 스케치, 스토리보드 제작

브레인스토밍, 아이디어 스케치 ⇒ “5~감자” 체험 프로그램 개발

① 브레인스토밍

“우리 품종 감자를 어떻게 효과적으로 알릴 것인가?”	의견	<ul style="list-style-type: none">감자를 체험하는 즐거움으로 홍보놀이와 요리를 접목하여 몸으로 체험감자 연구성과를 게임으로 쉽게 즐기	
	결과	<ul style="list-style-type: none">오감(五感)을 토대로 즐겁게!다양한 품종을 직접 경험하게 하자!	

② 아이디어 스케치

연구 재배지를 감자 보물밭으로! 복합체험 프로그램 제작		<ul style="list-style-type: none">① 감자놀이터 : 연구 재배지에서 보물(감자) 수확② 감자박사님 : 수확한 보물(감자)에 대해 배우기③ 감자요리실 : 로컬 방식으로 만들어 맛보기
--------------------------------	---	---

③ 프로토타입 개발

여행처럼 감자를 체험하는 “5~감자”	체험 프로그램 구성	타겟고객	아이 있는 가정
		체험시간/장소	총 1시간 / 강릉재배지
	① 보물 찾기 : 감자 연구 재배지 체험		
	<ul style="list-style-type: none">보물 찾기 형식으로 감자 수확 현장 배우기다양한 감자 품종 손으로 만지며 체험		
	② 감자박사님과 함께하는 감자 퍼즐 : 수확한 감자 배우기		
	<ul style="list-style-type: none">퍼즐게임을 이용하여 다양한 품종의 특성 배우기감자 관련 용어 배우기 (ex) 덩이줄기, 씨감자 등		
	③ 감자요리실 : 감자 샐러드		
	<ul style="list-style-type: none">쥔 감자를 활용한 감자 샐러드로 오감 체험다양한 소스를 활용하여 샐러드 위에 그림 그리기		

결과물

국민 참여 활동을 통한 상호 이해 증진, 우리 감자에 대한 인식 개선

- 재배 현장에서 감자 평가를 통한 소비자·농민·유관기관과의 긴밀한 소통
- 휴게소 이용객 대상 감자 식미 평가를 통한 우리 품종 대국민 홍보
- 다음 세대 어린이 대상 감자 체험 프로그램 프로토타입 개발



재배지 현장평가회



대국민 식미 평가



어린이 대상 감자 체험프로그램

카드 우리 감자의 가치를 알리는 체험 프로그램 운영

“5감자” 프로그램 실시(강릉 동지어린이집, 9.28)

프로그램 구성	어린이 반응
<ul style="list-style-type: none">• 감자 품종별 특징 설명• 감자칩, 감자 화장품 등 가공품 소개• 감자 관련 궁금한 점 질문과 답변	<p>프로그램 전에는 감자에 대해 큰 관심이 없었지만* 다양한 품종의 감자 형태에 흥미와 관심을 보임</p> <p>* 감자하면 생각나는 것은 통글다/감자국/감자조림* 정도</p>



아이 눈높이에서 감자 소개



동지어린이집 어린이 11명

사회적가치 실현

- 우리 감자, 감자 품종에 대한 국민 인지도를 높임
- 외래품종 수미 대체를 위한 적극적인 홍보로 식량안보 강화 효과

국민 참여의 적극적 확대

- 현장평가회 감자산업과 관련되는 생산농가, 유통 업체가 직접 국민 의견을 청취, 입장별 국산 품종 감자 확산 대응 방안을 모색
- 식미 평가 감자 '골든볼' 간식으로 국민들에게 맛을 평가받고 홍보하는 효과
- 체험행사 다음 세대인 어린이 대상으로 체험행사를 진행하여 감자에 관한 경험과 진로탐색에 방향성 제시

코로나-19에 철저히 대응

- 국민과 함께하는 행사 계획 및 진행 단계별 방역지침 등 철저히 준수
- 라디오, 매거진 등 비대면 채널 활용, 감자 신품종 우수성 홍보 병행

국민정책디자인 활동 전·후 비교



기대효과

- 감자 체험 프로그램 제작으로 감자 연구성과 효과적으로 홍보
농업인·가공 업체·유통 업체·소비자 등 우리 감자 품종 파급력 증대
⇒ 우리 감자 품종에 대한 소비자 인식 제고로 식량안보 강화

참여자 소감

“ 정책수요자

- 우리 감자가 30여 개 품종이나 개발되었는지 디자인단 활동하며 알게 되었습니다. 외래품종 수미 감자 대체가 꼭 필요해 보입니다.
- 강원도에 사는 청년으로써 감자는 애증의 대상이었는데, 감자를 잘 활용한다면 산업적인 가치가 있을 것이라 판단됩니다.
- 디자인단 활동하며 감자를 평소에 먹던 양보다 5배는 많이 먹었습니다. 감자를 이용한 다양한 요리를 맛볼 수 있어서 좋았습니다.

“ 자원부서

- 대국민 행사를 진행할 때, 폭우와 코로나 때문에 행사가 취소되거나 연기된 적이 종종 있었습니다. 디자인단 운영이 쉽지 않았지만, 국민의 시각에서 감자를 바라보는 좋은 기회가 되었습니다.
- 이번 프로젝트를 통해 개발된 감자 체험 프로그램, 디자인단원들의 효율적인 활용과 협업을 통한 시너지 효과 창출이 우리 감자 인식개선에 매우 중요한 수단이라 생각합니다. 이를 위한 사후관리 방안을 적극적으로 검토할 것입니다.

“ 서비스디자이너

우리 감자에 대한 훌륭한 연구 성과들이 쉽게 국민에게 알려 지길 바라며, 국민의 관심이 모여 우리 식량의 다양화, 경쟁력이 되길 바랍니다.

“ 분야 전문가

- 감자는 안심하고 먹을 수 있는 먹거리로 인식되어, 우리 감자를 구할 수 있으면 외래품종 수미 대신 우리 감자를 이용할 것입니다.
- 요리 전문가의 시각에서 골든볼 품종은 맛 등에서 뛰어난 매력을 가졌고, 시중에 구할 수 있다면 사용할 의향이 있습니다.
- 최근에 춘천 감자빵 등이 흥행하고 있는데, 우수한 감자 가공품을 개발하면 체험 프로그램과 함께 시너지 효과가 날 것입니다.
- 감자를 이용한 체험 프로그램이 잘 운영된다면 보다 큰 우리 감자 홍보 효과를 볼 것이므로 이제부터 시작이라 생각합니다.

생활안전



대구소방안전본부
DAEGU FIRE DEPARTMENT

화재취약지역 안전 Touch+

-향촌동 수제화 골목 "Fun-安 수호대"-



수요자에게 직접 닿는 소방행정서비스, 향촌동 수제화 골목 “Fun-安 수호대”

화재 발생 시 취약지역에 설치된 공공용 소방안전인프라(골목길 소화기, 비상소화장치함 등)의 활용 및 효율성에 대한 문제점을 발견하고 대시민 밀착형 서비스 개발과 함께 소방안전 자치활동단을 구성하여 지속적 소방안전서비스를 제공합니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

우상호, 신주한, 이성우, 류재훈, 김보경

서비스디자이너

김정아

국민참여자

김은수, 김지혜, 노래언, 윤성보, 이경미, 이경희, 이용수, 진세인, 황재승, 박지혜

추진배경

화재취약지역에서의 기존 소방안전서비스 실효성 검증, 대안 모색

취약지역 분석 결과를 바탕으로 추진하고 있는 골목길 소화기, 비상소화장치 등 공공용 소방안전인프라에 대한 지역주민들의 인식 및 사용성 확인 ⇒ 문제점 발견

- 既 설치된 소방안전인프라에 대한 자체 현장조사 과정에서 ‘설치건수’ 실적 위주의 일방향적 서비스 문제점 확인되어 공급자 입장에서 ‘설치’와 수요자 입장에서 ‘활용’사이 격차 해소가 무엇보다 급선무로 두각
- 화재취약지역 중에서도 과거 대형화재로 인해 인명피해가 많았던 지역(향촌동 일대)의 부정적 이미지를 탈피 필요

화재 발생 시 초기 대응의 중요성에 대한 시민의식 제고 필요

화재취약지역의 경우 인적·물리적 환경의 영향으로 유사시 골든 타임 확보 및 신속한 대응이 어려움

- 119신고 후 대부분의 신고자 패닉으로 인해 소중한 골든타임을 놓치거나 초기 대응요령 등 기본적인 사항을 망각
- 특히 소방관련 법에 의거 일정 규모 이상의 소방대상물에 대해서는 초기 대응 역할을 담당하는 “자위소방대”가 조직·운영되고 있으나 취약지역의 경우 그러한 자율적 비상 대응조직이 전무



초기 대처 중요성 관련 최근 언론 보도

- ‘22. 2. 9. “편의점 소화기’로 대형화재 막았다.” 등 (KBS 외 다수)
- ‘22. 2. 16. “골목길 안심소화기 효과 있네...주민이 대형화재 막아.” 등 (대구일보외 다수)
- ‘22. 3. 8. “용감한 김해 고교생 3명, 트럭 화재 진압” (LG헬로비전 외 다수)
- ‘22. 4. 6. “주행 중 원인불명 차량화재...상가 소화기로 진압” (네이버뉴스)
- ‘22. 9. 15. “광주 주택서 화재...인근주민이 ‘비상소화장치’로 초기 진화” (네이버뉴스)

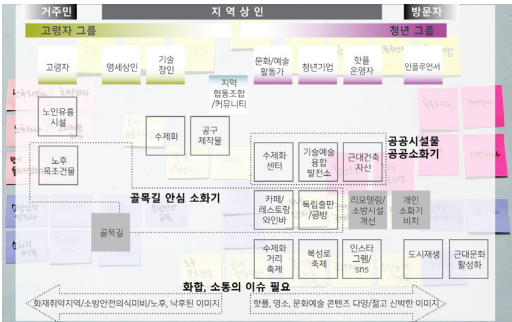
새로운 문제 정의

해당 지역의 소방안전 관련 현황, 아이디어 워크숍, 질의응답

향촌동, 북성로, 소방안전인프라, 골목길 소화기, 화재취약, 근대문화거리, 수제화, 공구거리의 소방안전에 대해 자유롭게 논의

아이디어 워크숍 이후 친화도 맵 작성

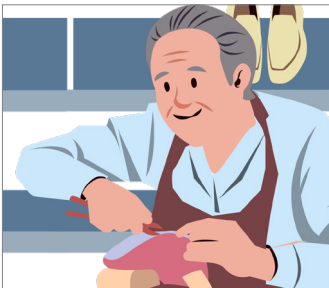
해당 지역 현황



분석결과

- 거주민, 상인, 방문자 등 다양한 연령대, 다양한 그룹의 이용자그룹 존재
- 고령-청년, 원도심-핫플, 취약-신박, 낙후-개발 등 대립대는 특성들이 혼재
- 지속적인 도시재생사업을 통한 주민커뮤니티, 지원기관 등의 역할 활성화
- 수제화, 공구 등 특화된 지역 콘텐츠와 문화예술의 접목을 통한 다양한 이슈,이벤트 형성, 근대문화거리 조성
- 소방안전문제는 주로 원도심 고령자 주민 및 영세상인 및 기술장인그룹에서 발생
- 설치와 사용은 별개의 문제

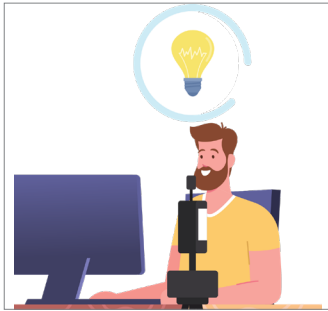
퍼스나



1 수제화 장인

김재주 氏 (58세)

“젊은 시절 밥벌이를 위해 몸으로, 눈으로 배웠던 수제화, 이제는 전문 기술인으로 인정도 받고 경제적으로도 안정, 수제화 특화거리가 활성화되고 여러 사업들이 생겨나면서 강의도 하고 점점 더 바빠지고 있다. 가게(공방) 정비하여 고 돌볼 시간이 없다. 게다가 수십 년 버텨온 세월이라 낡은 장비, 먼지 쌓인 집기들, 전선들도 뒤섞여 어지럽다. 화재보험도 안 들어주는 목조건물이라 불안하기도 한데, 내가 뭐 어쩔 도리가 있나!”



2 문화예술기획자

유발상 氏 (31세) 마을 활동가

“이 지역 도시재생사업을 계기로 향촌동에서 10년째 사업을 이어가고 있다. 수제화, 공구 등 특화된 지역 문화 콘텐츠들과 접목하여 다양한 축제, 이벤트, 전시 등의 문화 예술 활동을 이어가고, 굿즈 기념품도 만들어 판매한다. 지역 장인, 소상공인들과 상가번영회, 관련 협동조합 등 다양한 커뮤니티에 참여하면서 소통과 교류의 기회를 만든다. 나의 노력 때문인가? 요즘 이 지역이 점점 핫플로 언급되는 사실이 너무 즐겁다.”



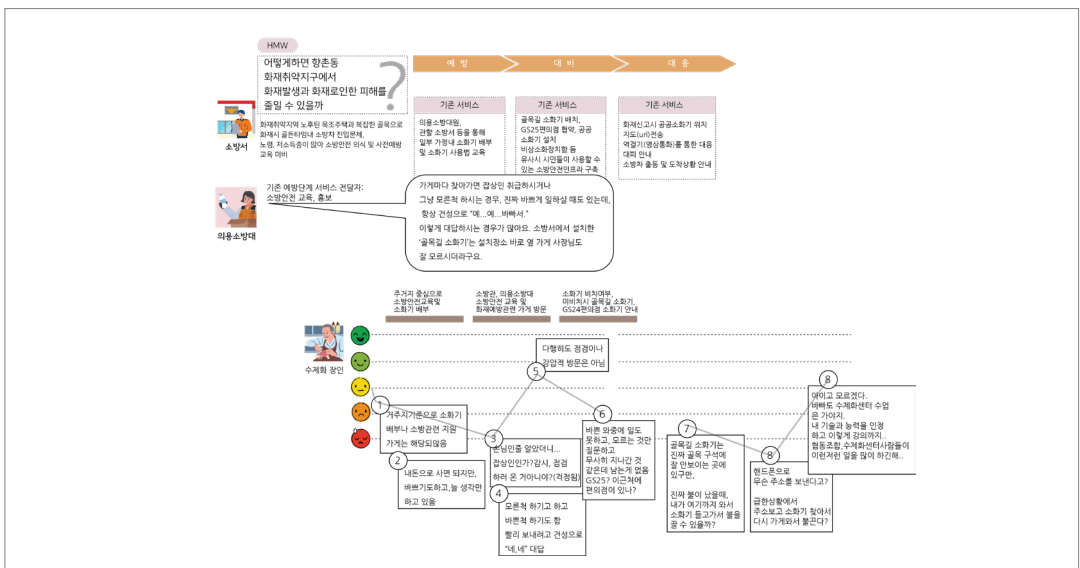
3 서비스 제공자

이의선 氏 (42세)

“대구시 의용소방대원으로 활동 중이다. 사실 소방안전 관련 교육이나 홍보활동을 많이 하는데, 주로 대형 시장이나 대단위 주거지 중심이라, 향촌동은 처음 방문했다. 교육, 홍보 목적으로 수제화 골목에 있는 가게 문을 열 때 땀방 한 어르신들의 반응을 잊을 수 없다. 가족 비즈니스로 사모님이 가게를 지키는 경우도 많은데, 반은 수다를 떨고, 반은 소방안전에 대한 말씀을 드린다. 그런데 대화가 끝난 후 잘 모르겠다는 반응, 선물 같은 거 없냐고 물으시는 분들도 많다.”

고객 여정 맵

핵심 수요자를 중심으로 진행되는 기존 서비스 상황 및 점검 확인



실제 119종합상황실 화재상황 녹취 청취

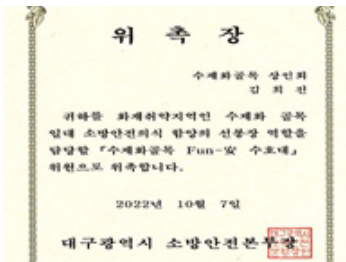
화재 대응 단계의 수요자 심리, 감정 등에 대한 참고 자료로 활용

119 종합상황실 신고	긴장, 두려움으로 인한 침착한 대처에 도움 되는 서비스	실제 (소화기) 사용에 대한 문제 발견
<ul style="list-style-type: none">· 신고자 신고내용, 휴대폰(GPS, 기지국 확인 등을 통한 위치 확인)· 소방차 출동· 화재 경위 및 상황에 대한 확인	<ul style="list-style-type: none">· 영상통화 역 걸기 (소방관이 상세 안내)· 소방차 출동 및 도착 여부에 대한 전달· 적절한 상황시 주변에서 쉽게 이용할 수 있는(젖은 수건) 도구로 침착하게 화재진압 유도	<ul style="list-style-type: none">· 실제 화재시 소화기 손잡이를 잡고 핀을 뽑으려는 시도 다수· 소화기 분사제 자체를 두려워하는 경우도 있음· 실제로 피해 당사자가 화재현장을 이탈하여 소화기를 가지러 가는 상황은 잘 없음

추진내용

골목 일대 주민 대상 소방안전의식 함양의 선봉장 역할을 담당할
“수제화 골목 Fun-안 수호대(이하 수호대)” 구성·운영

- 소방안전의식 고취를 위한 지속 가능한 민간 주도의 조직체 필요성 제기
 - 관위주의 일회성 교육은 주민들의 흥미 저하 등 피동적 방안에 그침
- 수호대 발대 배경 및 소방안전의식 고취를 위한 선도적 임무 공유



수호대(위촉장)



수호대(임무공유 및 교육)



발대식

수호대 발대 및 주요임무

- 발 대 배 경 : 관 위주의 일방향 교육을 지양, 지역 내 자발적,지속적 소방안전의식 고취 주체 필요
- 발대식/인원 : '22.10.7.(금) 11:00 / 수제화 골목 상인회 회장 외 9명
- 주 요 임 무 : 대시민용 골목길 안심소화기, 비상소화장치 등 사용법 교육, 소방안전의식 함양을 위한 자체 문화행사와의 연계방안 모색, 지역주민과 소방의 가교 역할 등

- 수호대와 관할 중부 소방서(서문로 119안전 센터)의 지속적 교류를 통한 지역 내 소방안전 수요 모니터링 및 역할
* 상인회 정기모임(10/18) 시 수호대와 관할 119안전 센터와 1:1 매칭을 통한 체험형 소방안전교육
(소화기 및 소화전 사용법, 심폐소생술 실시요령) 실시 및 향후 상호 간 교류, 협력 방안 논의

**향촌동 일대 자생적 커뮤니티*와 협업 거버넌스 구축으로 자체 문화 행사와
소방안전교육을 연계, 수요자 맞춤형 프로그램 설계·제공**

* 북성로기술예술융합소(모루), 향촌 수제화 센터, 북성문화마을 어울동지 등

- 공공용으로 시민 누구나 쉽게 사용할 수 있는 골목길 안심 소화기 등 위치 확인 및 활용 가능토록 온·오프라인 맞춤형 소방안전서비스 제공
- (향후 과제) 소방안전 니즈 + 자체 문화 예술 콘텐츠와 결합한 시민 참여형 소방안전 프로그램의 지속적 제공
예) 골목길 소화기 찾기 챌린지 등

**현 설치된 공공용 소방시설(골목길 소화기)의 위치, 사용성 확인을 위한
현장조사 결과를 바탕으로 실행 가능한 솔루션 도출**

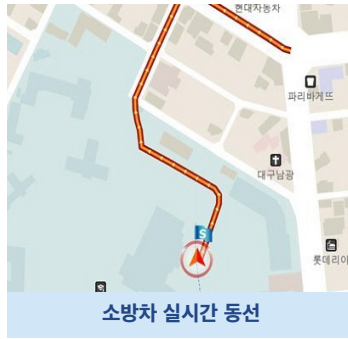
- 119신고 시 패닉 방지 및 초기 골든타임 확보를 위해 신고자와의 역 걸기(영상통화)를 통한
맞춤형 초기 대응법 안내



(사례) 신고자는 초등학생으로 주방에서 플라스틱 재질의 물질이 타고 있다는 신고와 동시에 역 걸기
(영상통화)를 통해 가스밸브 차단 및 젖은 수건으로 덮도록 유도하여 초기에 진화

- 공공용으로 시민 누구나 쉽게 사용할 수 있는 골목길 안심 소화기 등 위치 확인 및 활용 가능토록 온·오프라인 맞춤형 소방안전서비스 제공
 - (온라인) 신고자에게 안내 문자(출동 중인 소방차 실시간 동선 + 주변 소화기 위치) 발송
 - (오프라인) 소화기 모형 홍보물(소화기 사용법+주변 소화기 위치) 제작, 보급

* 향후 수호대에서 개별 상점 내 소화기 활용 동의를 통해 긴급 시 공공용으로 사용할 수 있도록 참여를 유도하되,
사용한 소화기는 주민참여예산(공공용 소화기 구매)을 활용, 관할 소방서에서 교환 유도 예정



- 생업으로 인해 소방안전교육으로부터 소외된 사각지대 해소를 위한 가가호호 방문 '찾아가는 소방안전교육' 전개



결과물

인식의 변화(공급자의 관점과 수요자의 인식 변화)

- 관리 차원에서 지정된 '화재취약지역' 부정적 인식에 대한 새로운 접근
 - 주민들이 의식을 가지고 적극적으로 활동해야 하는 상황에서 명칭 자체의 부정적 이미지는 문제 해결에 방해요소일 뿐,
 - 문제 해결을 위한 공급자와 수요자 간의 적극적인 노력과 소통의 의지를 담은 새로운 명칭, '밀착 대응 지역'으로

- 밀착 (적극) 대응의 방안으로 화재 발생 후 소방차 출동 전까지의 골든타임 5분에 대한 새로운 인식
 - 경미한 화재의 경우 직접적인 대응 및 조치가 가능
(평소 소방안전 훈련과 교육 및 화재 당시의 영상통화 및 안내를 전제로 함)
 - 출동 이후 원활한 소방 활동을 위한 준비 (차량 및 적재물 이동, 화재 상황에 대한 신속한 상황 파악 등)
 - 시민의 자발적 활동 및 역할로 버려지는 5분에 대한 새로운 가치 발견
'버려지는' 5분이 아닌, 더 큰 피해를 줄일 수 있는 '소중한' 5분으로

방법의 변화(일방적 전달, '설치'로 끝나는 기존 방법 탈피)

- “여기 설치되어 있으니 쓰면 됩니다.” 소방인프라에 대한 일방적 위치 전달, 하달식 교육에 치우쳤던 실행 방법 개선
 - 위치+사용성(과연 효과적으로 잘 사용할 수 있을지의 문제)
- 지역 여건과 주민 실정에 맞는 접촉, 소통 방법의 개선
 - 영업, 생업으로 바쁜 상인들에게 직접 닿는 서비스 구현 (직접 찾아가서 물어보고, 확인하고, 보여주기)

결과물의 변화(유기적 활동 공동체 『Fun-안 수호대』 결성)

공급자 입장에서 실행 완료, 인증 사진 등의 결과물이 아닌, 지속적으로 활동, 소방서와 밀접하게 소통하며 피드백, 이 지역 소방안전을 목표로 확장, 강화될 수 있는 유기적 활동 공동체 결성

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (운영전)	AFTER (운영후)
<ul style="list-style-type: none"> • 화재취약지역' 대한 부정적 인식 (소방차 진입 문제, 노후 건물, 노령인구 등) • 소방차의 골든타임 5분의 확보 및 출동시간 단축에 포커싱 • 빅데이터, IT 기술 기반 다양한 소방안전 서비스를 제공하고 있지만 정보의 활용 부재, 일방적 전달 방법의 문제 (위치표시, 사용법 동영상 등) • 설치, 훈련 등 공급자의 doing에 대한 결과물에만 포커싱 	<ul style="list-style-type: none"> • 관리 차원에서 지정된 '화재취약지역', 수요자, 공급자 모두의 부정적 인식 개선 (소방안전 강화를 위한 적극 소통, 밀착 대응 지역으로) • 골든타임 5분, 신고 후 현장에서 버려지는 시간에 대한 새로운 인식 > 시민의식개선 (신속한 초동대응으로 피해를 최소화시키는 의미 있는 시간으로 활용 가능) • 수요자에게 직접 다가가고, 수요자가 직접 체감, 실행할 수 있는 점점 확보 (터치+서비스) • 소방행정의 결과물로서 지속적으로 활동, 긍정적 피드백을 만들고 확장 강화될 수 있는 유기적 활동 공동체 『Fun-안 수호대』 결성, 운영

참여자 소감

“ 정책 수요자 및 일반 국민

옛말에 “구슬이 서 말이라도 꿰어야 보배”이듯 우수한 정책을 입안하여 추진하더라도 수요자인 국민(시민)의 눈높이와 흥미를 간과한다면 무용지물이라는 것을 다시금 느끼게 되었고, 그러한 공공용 소방안전 인프라의 수요자와 공급자 간 간극을 좁힐 수 있는 “바늘”의 역할을 할 수 있었다는 점에서 이번 활동이 보람되었습니다.

소방안전 사각지대와는 별개의 이야기이지만 향촌동 수제화 골목 상인들과의 현장 인터뷰 시 이구동성으로 나왔던 “기성화에 밀려 한땀 한땀 수놓은 수제화의 매력이 점점 잊혀 간다”라는 것에 대해 아쉬웠습니다. 이탈리아의 경우 가죽제품의 명맥을 이어 나가기 위하여 피렌체의 가죽 학교, 가죽 공방 등을 운영, 가문이 대를 이으며 뿌리내린 역사는 자연스럽게 전 세계에서 가죽제품에 대한 그들만의 시그니처를 형성하게 되었습니다.

이와는 달리 우리나라에서 거의 유일한 수제화 장인들의 혼이 살아 숨 쉬는 향촌동 수제화 골목 장인들의 맥이 끊긴다는 것에 대한 아쉬움과 이번 보고서(활동)가 이러한 장인들이 명맥을 이어나갈 수 있도록 정부 또는 지방자치단체에서 제도적으로 뒷받침할 수 있는 정책을 입안하여 추진할 수 있는 밑거름이 되길 바랍니다.

향촌동 수제화 골목의 경우 대구광역시 중구청에서 전략적으로 젊은 예술인(북성로기술예술융합소 등)들이 활동할 수 있도록 지원함에 따라 이곳의 다양한 체험, 문화행사를 소방안전교육과 접목한다면 안전 문화 정착에 크게 이바지할 수 있을 것으로 판단되었습니다.

일례로 수제화 골목의 특성을 고려 구두 모양의 소화기를 제작하여 폴리마켓을 통해 판매하거나, 각종 문화행사 시 골목길 안심 소화기 위치를 파악(스탬프 날인) 하여 완주 시 기념품을 증정하는 등 다양한 체험 이벤트를 통한다면 화재 취약지구라는 오점을 벗어날 수 있는 충분한 잠재력을 지녔으며, 향후 수범사례의 좋은 본보기가 될 것으로 사료됩니다.

“ 공무원

정부 및 지방자치단체의 일방향적인 소방안전교육의 허상에 대해 논의할 수 있는 계기가 되었습니다. 실제로 소방본부에서는 시민 누구나 쉽게 접근하여 사용할 수 있도록 공공용으로 골목길 안심 소화기, 비상소화장치함 등을 설치하여 초기 화재 시 신고자 등이 대응할 수 있도록 조치하였으나 수요자인 시민의 입장에서는 소화기 사용법도 제대로 알지 못하고 있으며, 심지어는 소화기를 폭탄과 같이 위험한 물건으로도 인식하는 분들이 계셔서 소방안전교육의 현주소를 깨우치게하는 계기가 되었습니다.

“ 서비스 디자이너

소방안전, 어려운 주제임과 더불어 컨설팅 이후 과제 방향 수정의 불가피한 상황을 넘기면서도 내부적으로 만족스러운 결과를 도출하고 과제를 마무리할 수 있게 되어 다행입니다. 광역단체의 국민디자인단 과제는 과제 선정 및 디자인단 구성에서 시행착오를 겪게 되는 경우가 많은데, 그중 하나가 ‘마을 주민’, ‘동네 사람’ 이 아닌, ‘시민’이라는 접근으로 수요자 (보다 넓은 범위에서의 불특정 다수)를 바라보기 때문이 아닐까 생각해 봅니다. 서비스 디자인 관점에서 수요자에게 가까이 다가가야 하는 것이 당연한 것임에도 과제를 주관하는 기관의 위치와 역할에 따라 그 거리감이 달라지는 것도 부정할 수 없는 사실입니다. ※ 대구광역시의 과제가 처음의 ‘안전지도’에서 몇 번의 시행착오를 거쳐 지금의 결과를 도출한 것도 그런 이유가 크다고 생각합니다.

과제를 진행하면서 열정과 성의를 다해 전문가분들의 조언을 수렴하고, 스스로 더 좋은 결과를 만들어가고자 노력해 주신 대구광역시 소방안전본부의 사업담당자 및 국민디자인단과제 담당분께 감사의 말씀을 전합니다.

향촌동이라는 대구의 특색 있는 동네, 그 현장 속에서 특별한 수요자들과의 만남, 소통의 시간이 큰 결실로 오래오래 이어지길 바라며, 멋진 “Fun-安 수호대” 여러분들을 응원합니다. 어디 소속, 어디 관할을 떠나 주민들에게 유쾌한 안전수호대, Fun-安 수호대의 활동 반경이 전국 방방곡곡 확산되고 더 활성화되면 좋겠습니다.

사회복지, 생활안전, 지역환경개선

대전광역시
DAJEON METROPOLITAN CITY

오늘도 힘겨운 외출에 나서는 이들을 위하여 - 원도심 지하상가 오르락(樂) 내리락(樂) 서비스 -



최근 교통약자 이동권과 관련한 사회적 논쟁이 심화되면서 대전 원도심에 위치한 대전 중앙로 지하상가 진입과 관련한 관심으로 확산되었습니다.

모두가 안전하고 편안하게 이용할 수 있는 지하상가를 위해 유니버설 디자인 관점의 이동 방안 개선을 모색하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

조가영, 조현웅, 문혜련

서비스디자이너

송도영, 전영옥, 엄태호

국민참여자

김소연, 김준호, 박소영, 김정인, 오봉관, 송예진, 양재호

추진배경

최근 교통약자 이동권과 관련된 사회적 논쟁 심화

2022년 3월 경, 전국장애인차별철폐연대가 진행한 장애인 이동권, 권리 예산 보장 요구 시위에 대한 사회적 반응을 시작으로 교통약자의 이동권이 정치적, 사회적 쟁점으로 주목받음

대전 중앙로 지하상가는 교통약자 이동 불편에 대한 개선 필요성이 지속적으로 제기됨

대전 중앙로 지하상가는 복합 문화공간으로 전 연령층이 방문하는 지역 명소지만 주 진입로가 계단으로 되어있어 휠체어 사용자, 유모차를 동반한 방문객은 이용이 어려움

확장 예정인 대전 중앙로 지하상가 활성화를 위해 유니버설 디자인 관점의 이용 환경 개선 필요

대전역 지하상가와 대전 중앙로 지하상가가 연결·확장될 예정임에 따라 유니버설 디자인적 관점의 다각적 개선 방법 필요성이 대두됨

대전광역시, ‘공공디자인 진흥계획 ‘內’ 유니버설 디자인 기본계획’ 수립 중

대전광역시는 올해 「2030 대전광역시 공공디자인 진흥계획」을 재정비하면서 해당 내용에 ‘유니버설 디자인 기본계획’을 포함하였으며 이를 통해 교통약자 이동권이 더욱 개선될 것으로 기대하고 있음



대전역 지하상가와 대전중앙로 지하상가 연결·확장 예정



교통약자 이동권 관련 사회적 논쟁

대전광역시 유니버설디자인 기본계획의 방향성

유니버설디자인에 대한 기존의 인식과 일반적 내용을 핵심사항의 흐름과 방향에 맞춰 새롭게 각색·확대하고, 대전 유니버설디자인의 차별성과 사회적 의미를 더 명확하게 전달하기 위해, 심인아이콘으로 다각적인 제시로 제시한다.

- 지역 특화된 유니버설디자인
대전광역시에 가지고 있는 매력, 문화를 배제한 지역에 특화된 유니버설디자인 기본계획 수립
- 실제 적용가능한 가이드라인
누구나 이용하기 쉬운 설계 및 이미지로 계획하여 대전광역시의 다양한 대상지 및 상황에 활용 가능한 유니버설디자인의 지침서를 제작
- 심미적 가치 고려
기능적 만족도와 동시에 심미적 가치 실현을 함께 고려하여 시민자에게 친숙한 만족감을 줄 수 있는 유니버설디자인 제공
- 법제화 및 시민의식 개선
법제화를 통하여 공공 및 민간시설물 전반에 유니버설디자인의 적용을 확산 하도록 하며, 시민들에게 유니버설디자인에 대한 공감할 가능성 있도록 진행

대전광역시 유니버설 디자인 정책추진 목표

새로운 문제 정의

이해관계자 심층 인터뷰, 설문조사, 현장 경험 조사

- 교통약자를 위한 '유니버설 디자인' 관점의 현장 경험 조사
휠체어 사용자, 유모차 사용자, 상가 관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 통한 서비스 당사자가 경험하는 실질적인 문제 발견



휠체어 사용자

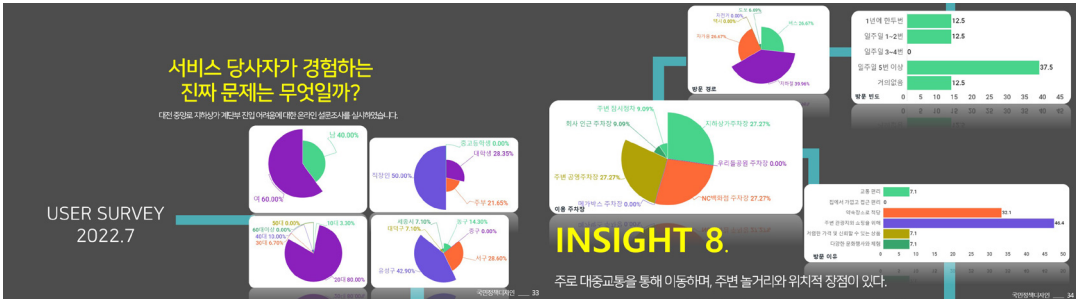


유모차 사용자

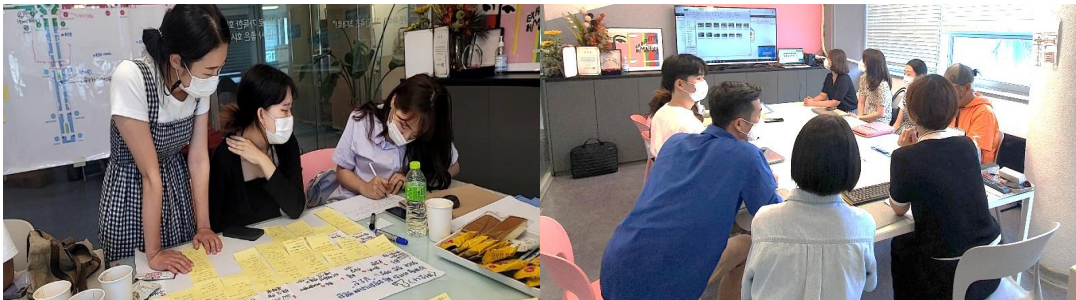


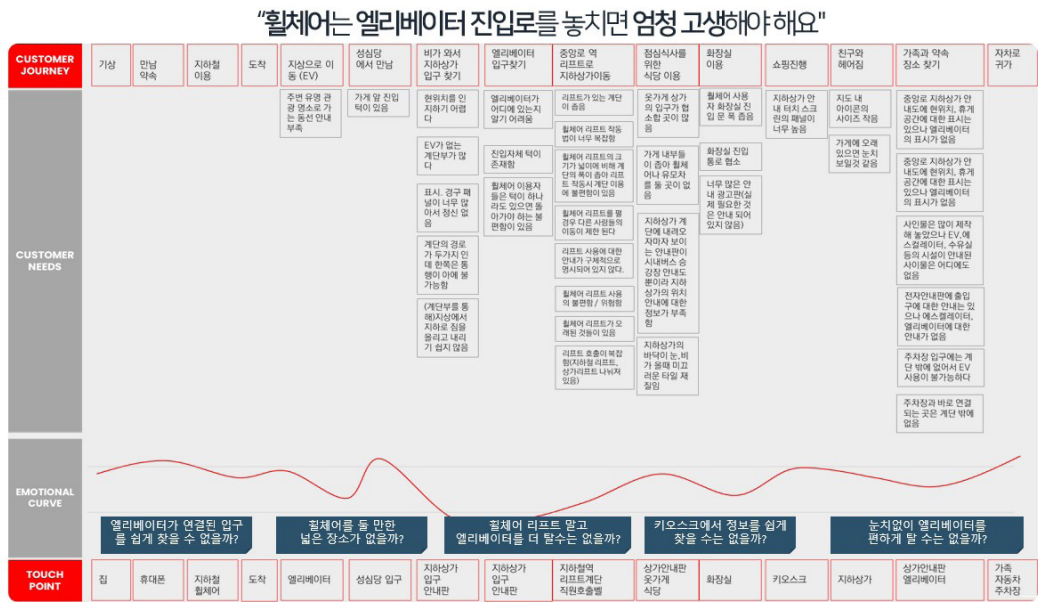
지하상가 관계자

- 지하상가 계단부 진입 어려움에 대한 온라인 설문조사
엘리베이터나 휠체어 리프트, 계단 등 진입로에 대한 만족도는 '보통~불만'이 과반수인 것을 확인



현장에서 발견한 문제점들을 대상으로 친화도 분석 결과, 퍼소나 도출





- 퍼소나가 느끼는 문제점을 기회로 바꾸는 질문을 통해 지하상가를 이용하는 경험 전단계의 '진짜 문제' 발견
- 진짜 문제 : 교통약자들은 현장에 가기 전 두려움이 큰 탓에 사전에 시뮬레이션 후 현장을 방문
→ 시설 및 인프라는 이미 잘 조성되어 있음에도 엘리베이터 진입로에 대한 동선 안내가 미비하여 해매는 경우가 빈번함

진짜 문제 정의

· 교통약자는 현장에서 해매는 것에 대한 두려움이 큰 탓에
외출 전, 스스로 방문 예정지 이동 경험을 시뮬레이션함

· 대전 중앙로 지하상가는 교통약자를 위한 이동 편의 인프라를 갖추었으나,
동선 안내 취약으로 현장에서 해매는 경우가 빈번히 발생함

서비스 목표

- 교통약자가 안심하고 대전 중앙로 지하상가를 방문 및 이용할 수 있는 이동 안내체계
- 현장에서 신속한 이동 동선 파악을 도와주는 교통약자 맞춤형 이동 편의 시스템

추진내용

국민정책디자인단 오리엔테이션



팀 구성 회의 진행

대전 중앙로 지하상가의 최근 이슈 파악을 위한 사전 문헌조사

이해관계자 심층 인터뷰, 설문조사, 현장조사

- 국내·외 지하상가 사례 조사를 통한 진입로 문제 개선 및 활성화 방안 모색

* 국내·외 사례 분석, 사용자 조사, 내외부 환경분석, SWOT 분석 추진

SWOT 분석 개선되고 있는 인프라, 보다 적극적인 홍보 활성화 필요

STRENGTH	지하철역에 위치한 높은 접근성 카페거리, 문화예술거리, 백화점 등 소비 상권집결 라이브 커머스 도입을 통한 온라인 시장 활성화 CCTV, 엘리베이터 등 인프라 신규 설치 VR투어, 유모차대여서비스 등 온 오프라인 서비스 강화	WEAKNESS	총 36개의 많은 입출구 중앙로 지하상가만의 고유 특징 부족 대형 백화점 및 인근 시장과의 경쟁 판매 상품군 다양성 부족
THREAT	대형 백화점 및 인근 시장과의 경쟁 코로나19 확산으로 인한 시장 비활성화 소비 패러다임 변화로 인한 기존 오프라인 매장 약화	OPPORTUNITY	스마트 시범상가 공모, 서비스로봇 실증 대상지 선정을 통한 스마트서비스 도입 기회 신·구 지하상가 연결을 통한 활성화 기대 인근 상점과의 공동마케팅 협업 기대

교통약자를 위한 '유니버설 디자인' 관점의 현장 경험 조사

유니버설 7원칙 : 공평한 사용, 사용상 유연성, 간단하고 직관적인 사용, 인지할 수 있는 정보, 실수에 대한 관대함, 적은 신체적 노력, 접근과 사용을 위한 크기와 공간

이해관계자 심층 인터뷰

휠체어 사용자, 유모차 사용자, 상가 관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 통한 서비스 당사자가 경험하는 실질적인 문제 발견

지하상가 계단부 진입 어려움에 대한 온라인 설문조사

엘리베이터나 휠체어 리프트, 계단 등 진입로에 대한 만족도는 ‘보통~불만’이 과반수인 것을 확인

현장에서 발견한 문제점들을 대상으로 친화도 분석 결과, 퍼소나 도출



성명 : 김소진
나이 : 20대 후반
성별 : 여성
목적 : 10개월 아이 옷 쇼핑
특징 : 방문 경험 많지 않음,
유모차 이용 필수



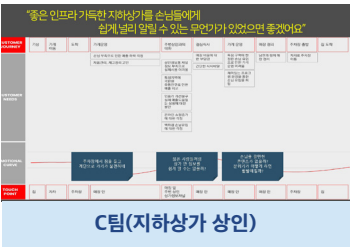
성명 : 나승식
나이 : 30대
성별 : 남성
목적 : 타 지역 거주 중
친구와의 만남
특징 : 방문 경험 거의 없음



성명 : 박정애
나이 : 50대
성별 : 여성
목적 : 지하상가에서 구두 판매
특징 : 매출 감소로 아르바이트생
없이 일함

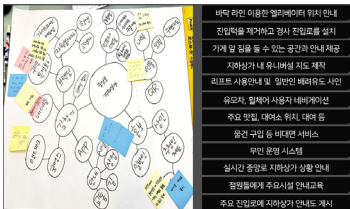
고객 여정 맵 작성 (3팀별 감정 곡선 그리기)

종합적으로 도출된 문제점을 통해 지하상가를 이용하는 경험 전단계의 ‘진짜 문제’ 발견

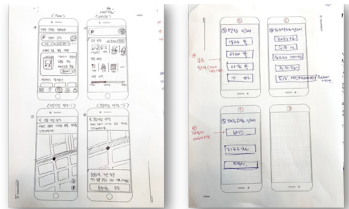


서비스 목표에 대한 아이디어 워크숍 진행

실제 적용 가능한 서비스 개발로 교통약자의 지하상가 이용 개선을 위한 통합 서비스 제시



브레인 스토밍



아이디어 스케치



브랜드 개발

지하상가 인프라를 최대한 활용하는 저비용 고효율 서비스 시나리오 구성

- 다목적 리프트 활용도가 적은 휠체어 전용 리프트 대신, 무거운 짐도 옮길 수 있는 리프트 설치
- 서비스 로봇 시범사업 중인 서비스 로봇 기능에 길 찾기와 짐 들어주는 기능 추가
- 길 찾기 서비스 주차장 및 지하상가 내외부 공간에 바닥 동선 표기, 엘리베이터 앞 프로젝트 활용하여 안내 지도 송출
- 유니버설 지도 키오스크 지하상가 내 쉽게 찾을 수 있는 안내 지도 키오스크 설치
- 안심 승차차 존 휠체어 등의 사용자가 안전하게 하차할 수 있는 공간 마련

국민정책디자인단 롤플레이, 시민 인터뷰 및 현장 시민검증

도출된 서비스와 시민들의 실제 요구의 일치 여부 검증



롤 플레이



현장 시민 검증



인터뷰

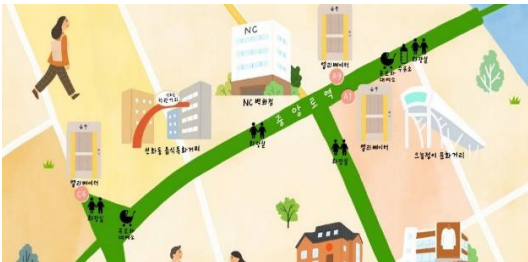
검증 결과

안심 승하차 존과 유니버설 지도제작이 가장 필요하다는 결론 도출

	아이디어	핵심내용	주요 이용 타겟	시민 의견	실행난이도(%)			우선순위 (시급성)
					상	중	하	
1	다목적리프트	안전상의 이유로 활용도가 적은 휠체어 리프트 대신에 무거운 짐을 옮길 수 있는 리프트로 활용할 수 있는 서비스, 캐리어나 유모차, 쇼핑한 물품 등의 짐을 옮길 수 있음	교통약자 및 일반인	54	30.8	53.8	15.4	2
2	자원봉사자 서비스	지하상가 곳곳에 자원봉사자를 두고, App이나 휠체어 리프트 호출벨을 활용하여 방문자가 도움이 필요할 때 위치가 반 정보를 통해 쉽게 접근하여 문제를 해결할 수 있도록 함	교통약자 및 일반인	18	23.1	30.8	46.2	6
3	포털사이트 정보 업데이트	대중적인 지도 앱에 연계하여 휠체어나 유모차 사용자의 이용정보인 주차장, 엘리베이터 위치, 화장실, 수유실, 유모차 대여소의 위치를 알 수 있도록 정보를 업데이트	교통약자	24	30.8	23.1	46.2	5
4	서비스 로봇	현재 지하상가 내에 시범사업 중인 서비스로봇 기능에 길찾기와 짐을 들어줄 수 있는 기능을 추가	교통약자 및 일반인	54	46.2	30.8	23.1	2
5	안심 승하차존	휠체어 사용자가 주변의 눈치를 받지 않고 안전하게 하차 할 수 있는 공간 우선이용자 대기라인과 엘리베이터 교통약자 위한 배려 안내문	교통약자	78	46.2	15.4	38.5	1
6	길찾기 서비스	지하상가 주차장 및 지하상가 내외부 공간에 바닥 동선이 표기 엘리베이터 앞에는 프로젝터를 활용하여 길을 안내	교통약자 및 일반인	46	30.8	30.8	38.5	3
7	App 서비스	지하상가 App을 구성하여 길안내와 유모차 대여, 호출기능, 쇼핑 정보를 한 눈에 볼 수 있도록 함, 지하상가 곳곳에 QR코드를 두어 홈페이지 정보를 쉽게 찾아 볼 수 있도록 함	교통약자 및 일반인	42	15.4	53.8	30.8	4
8	유니버설 지도	지하상가 곳곳의 사인물의 규격, 색상 등을 통일하고 누구나 쉽게 알아볼 수 있도록 기상의 건물 위치를 함께 표시	교통약자 및 일반인	78	30.8	38.5	30.8	1



안심 승하차 존

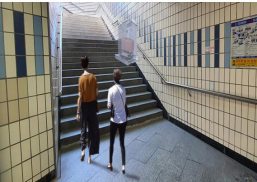


유니버설 지도 서비스

결과물

오르락내리락 서비스를 통해 안심 승하차 존, 유니버설 지도 등의
다양하게 필요한 니즈 사항들을 종합적 기능으로 탑재

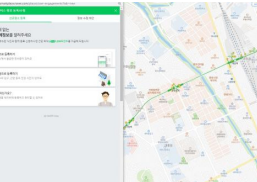
페이퍼-프로토타입 진행 : 교통약자가 안심하고 이용할 수 있는 서비스 도출



다목적 리프트



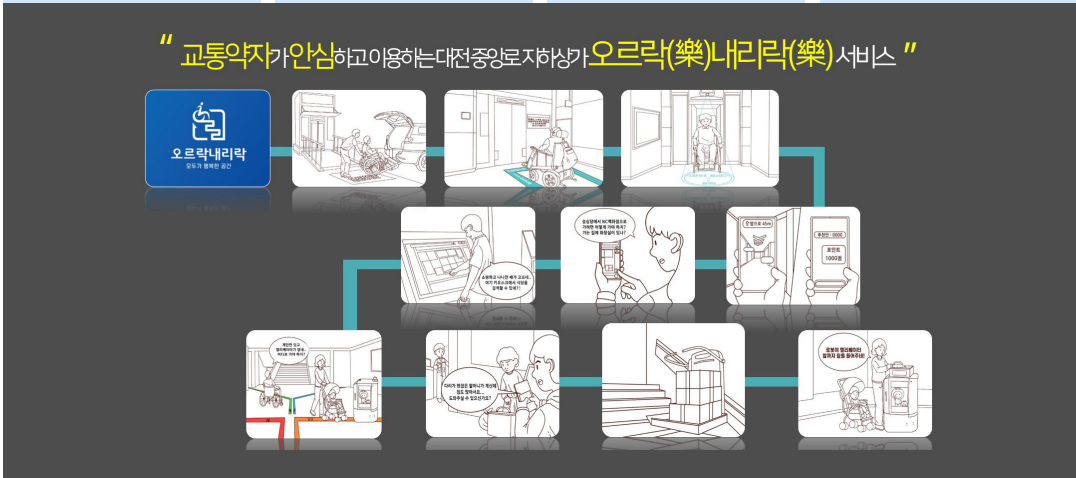
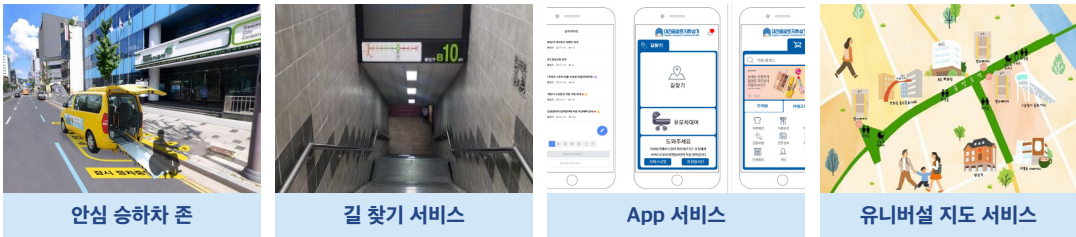
자원봉사자 서비스



포털사이트 정보 업데이트



서비스 로봇



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (운영전)	AFTER (운영후)
<ul style="list-style-type: none"> 공급자 위주 일방향 서비스 전달 시민 제안 의견을 민원으로만 인식 서비스 사각지대 발생 지역 소수민에 한정된 문제라는 인식 	<ul style="list-style-type: none"> 지역자원을 활용한 스노우볼링 효과 시민 적극 참여를 통한 창의적 문제 해결 서비스의 사각지대 발굴, 해결 원도심과 상가 활성화 등 다수를 위한 문제 해결

국민정책디자인 활동 성과

- 교통약자 및 시민의 행복한 사회문화 조성
그동안 인식하지 못했던 교통약자의 어려움을 사회적으로 함께 공감하고 해결함으로써 사회구성원 누구나 평등하게 공공장소를 즐길 수 있는 사회적 문화 조성
- 지하상가의 경제·문화적 상생발전 도모 (지하상가의 경제적 이익 증대와 문화적 상생발전을 도모)

참여자 소감

“ 국민정책디자인단 종합의견 ①

도시의 실질적인 문제를 발굴하고 실사용자에 공감하여 해결책을 찾는 과정이 의미 있었고, 특히 일반적인 행정적 해결 방안이 아닌 디자인 씽킹 프로세스를 통해 서비스 디자인으로 결과물을 도출해 내어 근본적인 문제 해결방안을 찾아내는 좋은 경험을 하였습니다. 시민으로서 참여하여 협업을 통해 다양한 의견을 내고 소통하는 값진 기회가 되었습니다.

“ 국민정책디자인단 종합의견 ②

도시문제의 실질적인 원인을 찾아내는 경험이 인상적이었고, 서비스 디자인 프로세스 중 다양한 사용자 연구 방법들로 상황을 대입하여 퍼소나를 설정해 사용자 여정 맵을 그려보는 것이 특히 인상 깊었습니다.

“ 공무원

정책 중심의 수혜사업으로 좋은 인프라를 구성하는 것도 중요하지만 수요자 중심의 문제 탐색을 통해 그것을 이용하는 방법까지 이용자 입장에서 생각하면 간단한 방식으로라도 문제를 개선할 수 있음을 알게 되었습니다.

예비군 훈련의 모든 것, 동원 e-pass로 편리하게!



『어느 날 갑자기 지방에 계시는 아버지에게 걸려온 전화 “예비군 훈련 통지서가 등기로 왔구나”
바쁜 일상 속 까맣게 잊고 있었지만 난 아직도 예비군이다.』

등기로 온 예비군 통지서를 보고 확인하는 갑작스러운 나의 훈련 일정, 훈련과 관련된 여러 가지 궁금증들...
이 모든 것들에 대한 답을 찾았습니다.

쉽고 편리한 예비군 통지서 모바일 수령부터 훈련 일정과 남은 횟수, 훈련 장소와 가는 방법, 다양한 정보와
커뮤니티까지. 예비군의 ‘니즈’를 반영한 예비군 전용 맞춤형 플랫폼, 스마트한 예비군 생활을 디자인했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	김백수, 장세영, 강정순, 천정애
서비스디자이너	채호병
국민참여자	윤용, 김미정

추진배경

예비군 동원 훈련을 위한 맞춤형 정보 제공 플랫폼 필요

취업 준비생 유○○ 씨는 통지서가 부모님 집으로 발송되는 바람에 훈련 사실을 뒤늦게 알았습니다. 면접을 앞두고 있어서 급하게 연기 신청을 하고 싶지만 어떻게 신청해야 하는지 잘 모르겠습니다. 자영업자 장○○ 씨는 바쁜 일상으로 동원 훈련에 신경 쓸 겨를이 없습니다. 나의 훈련 상황이 궁금하지만 어디서 찾아야 할지 모르겠습니다. 사회 초년생 백○○ 씨는 서울에서 양양에 있는 훈련장까지 찾아가야 합니다. 어떻게 가야 할지, 같이 갈 사람이 누구라도 있었으면 좋겠습니다.

MZ 세대에 맞게 동원 훈련도 스마트해져야 합니다. 장소에 구애받지 않도록 모바일 통지서로 수령하고 훈련 정보와 전용 커뮤니티, 우대 혜택, 관련 행정서비스 신청 등 동원 훈련 원스톱(one-stop) 서비스를 제공하는 맞춤형 플랫폼이 필요합니다.

새로운 문제 정의

국민 요구 발견하기 : 전용 애플리케이션 관련 설문조사 실시

예비군 훈련 대상자 462명을 대상으로 다양한 정보와 혜택 제공을 위한 동원 훈련 전용 애플리케이션 관련 설문조사를 실시하였습니다. 모바일 통지의 불편 사항을 확인하고 전용 애플리케이션의 수요를 예측, 그리고 사용자 관점에서의 필요점을 파악하기 위한 내용으로 구성하였습니다.

설문조사 내용 및 결과

순번	질문	1	2	3	4
1	귀하는 병무청의 통지서 모바일 수신에 동의했습니까?	했다 390	안했다 72		
2	모바일 수신에 동의하지 않았다면 이유는 무엇입니까?	귀찮아서 39	개인정보 유출 7	방법을 몰라서 32	기타 3
3	어떤 혜택이 있다면 모바일 수신에 동의하겠습니까?	편리성, 시간감소			
4	귀하는 오늘 동원훈련 통지서를 어떤 방식으로 수령했습니까?	병무청 앱 31	모바일(카카오톡) 269	이메일 119	등기우편 165
5	귀하는 현재 귀하의 동원훈련이 몇 번 남았는지, 앞으로의 일정은 어떻게 되는지 알고 계십니까?	알고 있다 217	모르겠다 185	관심없다 42	
6	남은 동원훈련 횟수 및 일정이 궁금한 경우 어떻게 알아보시겠습니까?	통지서 172	병무청 전화 55	병무청 앱 & 웹 199	기타 7
7	동원훈련을 받기 전후로 불편한 점, 또는 개선되었으면 하는 점이 있다면 무엇입니까?	대기할 때 답다, 문자가 자주 온다, 훈련 장소가 멀다			
8	동원훈련 대상 알림 앱이 나온다면 설치하겠습니까?	한다 246	안 한다 191		
8	설치를 안 한다면 이유는 무엇입니까? 어떤 혜택이 있으면 앱을 설치하겠습니까?	이유: 문자로 정보 수신, 앱 출시 정보 모름, 복잡해서 혜택: 시간 단축, 조기 퇴소			
10	동원훈련 대상 알림 앱에 있었으면 하는 기능은 무엇입니까?	훈련 정보, 퇴소 시간			

설문조사를 바탕으로 고객 여정 지도 작성

취업준비생 유○○씨의 예비군 이야기 (예시)

취업준비생 유○○가 처한 상황



- 대상 취업 준비생
- 상황 취업 시험을 앞두고 혼자 자취하며 공부 중
- 문제점 통지서가 부모님 집으로 발송되어 훈련 사실을 뒤늦게 확인
- 요구 훈련이 얼마 남지 않은 상황에서 급하게 동원 훈련 연기를 하고 싶으나 신청 방법을 찾기 어렵고 과정도 복잡해 보임. 간편한 행정 처리 원함

취업 준비생 유○○의 고객 여정지도

경험하게 되는 순간들을 시간의 흐름에 따라 파악하며 문제점을 발견합니다.
육하원칙에 따라 처할 수 있는 상황을 가정하여 각 상황에 대한 요구점을 파악합니다.

퍼소나 1

이름 유상준

나이 25세

직업 취업 준비생

시나리오

예비군 2년차로 다음 주에 동원훈련을 앞두고 있다.
졸업한 학교 앞에서 자취중인데 통지서가 부모님 집으로 가서 뒤늦게 확인했다.
하지만 다음 달 면접을 앞두고 있어 훈련 연가를 신청해야 하는 상황이다.

행동	동원 훈련 통지서 우편 도착	엄마가 뒤늦게 통지서 전달	훈련 내용 확인	취업 면접과 겹쳐 훈련 연기 필요	연기 신청 방법 검색 후 연기 신청서 작성	훈련 연기 신청 완료
사고	영? 동원 훈련 통지서가 왔네 가기 싫은데...	앗 무척 당황스럽다. 훈련이 다음 주라니.... 게다가 원 내용이 이리 많아	오랫동안 준비한 시험인데... 어쩔 수 없이 훈련을 연기해야겠다.	아니 그런데 도대체 어디서 연기 신청을 해야 하는거야	휴~ 어렵게 연기 신청을 끝냈다. 엄청 불편하네	
감정		귀찮음	당황	고민	짜증	해결
문제점	1. 실제 내가 있는 곳으로 직접 통지서가 배송되지 않는다.	1. 직접 수령이 아니기에 통지 내용 확인이 늦다. 2. 내가 불편함을 확인하거나, 누군가 전달해주지 않으면 확인이 쉽지 않다.	1. 훈련 통지 내용이 너무 많고 복잡해서 이해하기 어렵다. 2. 계획되지 않은 훈련 일정에 참가하기가 부담스럽다.	1. 개인 일정과 겹쳐 결국 훈련을 연기해야 한다.	1. 동원 훈련 연기를 위해 수많은 검색이 필요하다. 2. 연기 신청 과정이 너무 복잡하고 길다.	1. 다음 차수 훈련에도 이런 일이 생길까 걱정이다.

설문조사 결과 · 시나리오 · 고객 여정지도 분석 결과를 통한 문제점 도출

현 상황을 직관적인 명제로 마주하고 진짜 문제점과 이슈를 확인합니다.
전자 수신 동의, 애플리케이션 사용 등에 대한 사용자의 부정적인 시각을 점검합니다.



전자 수신을 동의하지 않는 이유는 ‘동원 훈련 자체에 대한 거부’, ‘개인정보 유출 염려’, ‘동원 훈련 자체에 대한 무관심’ 등입니다. 그리고 전용 애플리케이션을 이용하지 않는 이유는 ‘필요성을 못 느낌(설치 거부)’, ‘사용성 저하’, ‘앱 이용 시 혜택 부족’ 등입니다.

동원 훈련 대상자가 전자 수신을 동의하지 않는 이유는 **???** 때문이다.

훈련 받기 싫어서	개인 정보 유출이 염려돼서	귀찮아서
관심이 없어서	이해가 부족해서	별 생각이 없어서
알림 및 메시지를 받기 싫어서		

전자 수신을 동의하지 않는 이유는?

동원 훈련 대상자가 앱을 이용하지 않는 이유는 **???** 때문이다.

필요성을 못 느껴서	사용성이 떨어져서	기존 방식에 익숙해서
설치하기 싫어서	귀찮아서	혜택이 없어서

전용 애플리케이션을 이용하지 않는 이유는?

추진내용

키워드 도출하기

확인한 진짜 문제점과 이슈를 바탕으로 키워드를 도출합니다.

개인정보	관심유발	혜택제공
간편사용	동원훈련	홍보강화
시간단축	정보제공	부가기능

전용 애플리케이션을 사용하게 하려면 ○○○ 해야 한다

아이디어 발전시키기

서비스 디자인의 방향을 설정하기 위하여
문제점을 해결하기 위한 아이디어션 회의를
진행합니다.

아이데이션 회의란,
아이디어 생산을 위해 행하는 활동 또는 모임을
뜻합니다. 정책 수요자(국민)와
전문가(서비스 디자이너), 그리고 정책 공급자
(행정기관)가 한 자리에 모여 아이디어를 의논합니다.

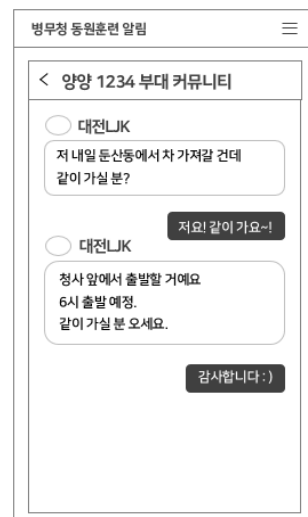


Mandal-Art 기법을 통한 다양한 아이디어 발상

서비스 콘셉트 잡기

동원 훈련 대상자가 원하는 서비스를 효과적으로 구현할 수 있는 모바일 애플리케이션의 콘셉트를 구상해봅니다.

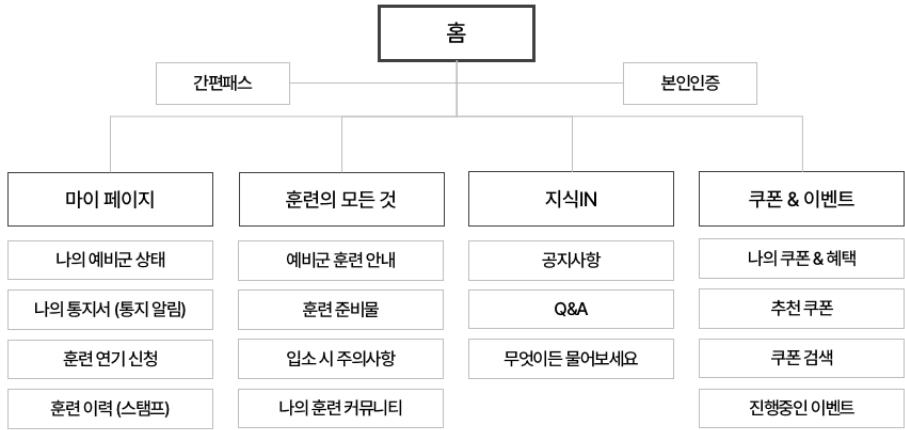
mobile application



결과물

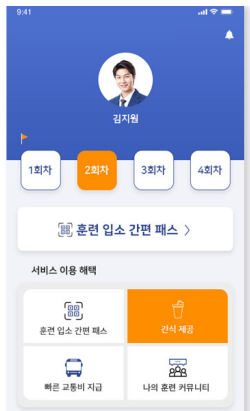
자체 애플리케이션 「동원 e-pass」 설계

- 동원 훈련 모바일 통지서 수령을 비롯한 핵심 기능을 담고 있는 애플리케이션을 설계하였습니다. 정책 수요자의 아이디어를 반영, 국민 요구에 부합하는 메인메뉴와 서브메뉴를 설정하였습니다.



메뉴트리

- 애플리케이션의 주요 기능입니다.



나의 훈련 회차 정보

나의 훈련 진행 상황을 한눈에 볼 수 있습니다. 편리한 주요 혜택 바로 가기 기능을 제공합니다.



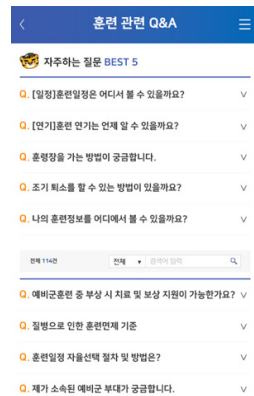
훈련 입소 간편 패스

전산을 통한 인도인접 자동화 실시로 착오 행정을 최소화합니다. 간편한 전자태그 방식의 인도인접으로 대기시간이 단축됩니다.



훈련 커뮤니티(소통 채널)

훈련자 간 정보 공유와 공감대 형성으로 긴장 완화 효과가 있습니다. 단순 훈련 참가 목적이 아닌 인생의 경험 이 될 수 있도록 의미를 부여합니다



훈련 Q&A

훈련에 대한 궁금증을 한 번에 해소할 수 있도록 예상 가능한 질문과 답변을 종합적으로 정리하여 제공합니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

의무자의 니즈(필요점)에 부합하는 동원 훈련 맞춤형 플랫폼을 설계하였습니다.

BEFORE (반영 전)

- 통지서 등기 발송으로 인한 불편함 초래, 예산 낭비
- 동원 훈련 전용 플랫폼 부존재로 인한 행정적 혼란 발생

AFTER (반영 후)

- 장소에 구애받지 않는 전자적 통지서 발송 방식으로 변환
- 모바일 통지서 확대 운영으로 예산 절감, 의무자 편의 증대
- 전용 플랫폼을 통한 동원 훈련 관련 정보 창구 통합
- 훈련 정보, 전용 커뮤니티, 관련 행정서비스 신청, 혜택 정보 등 동원 훈련 맞춤 서비스 제공

참여자 소감

“ 병무청 장세영

국민정책디자인이라는 사업이 있다는 것을 업무를 맡고 알게 되었습니다. 정책 수요자인 국민과 공급자인 행정기관이라는 단순하지만 필수 불가결한 관계를 그대로 반영하는 과제입니다. 그리고 매 디자인단 회의마다 국민이 참여하므로 정책 과제가 발전하는 전 과정에 국민이 자신의 목소리를 낼 수 있다는 점이 매력적입니다. 앞으로 더 많은 국민과 함께 과제를 수행해나간다면 더 멋진 결과물이 나올 것 같습니다.

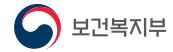
“ 국민 김미정

우연한 기회로 참석하게 되었습니다. 아들 두 명이 동원 훈련 대상이기도 하고, 무언가 조금이라도 도움이 될 듯하여 참여했습니다. 처음에는 동원 훈련과 예비군의 개념 차이도 잘 모를 정도로 사전 지식이 부족했지만 병무청 관계자들의 설명으로 하나하나 알게 되었습니다. 이번 국민정책디자인단에 참여하면서 함께 고민하고 더 좋은 방향을 위해 아이디어를 제시했습니다. 개선되어 나가는 과정을 보면서 적지 않은 보람을 느꼈습니다. 정책에 반영되어 병무 행정의 발전에 기여한다면 더욱 좋을 것 같습니다.

“ 국민 윤용

약 두 달간의 병무청 국민정책디자인단으로 활동하면서 많은 것을 배울 수 있었습니다. 병무청 청춘예찬 부모 기자로 활동하면서 이론으로만 접했던 병역 정책을, 정책 수립 과정의 참여를 통해 경험할 수 있어서 더욱 값지게 기억됩니다. 특히 두 아들이 올해 예비군으로 편입되어 동원 훈련에 관한 여러 견해와 입장을 직접 듣고 정책디자인단회의에 바로 반영할 수 있었던 개인적인 상황은 내가 회의에 적극적이고 능동적으로 참여할 수 있는 하나의 동기가 되기도 했습니다. 실제 동원훈련 통지와 관련되어 회의 자료를 준비하거나 확인이 필요할 때, 두 아들의 경험과 조언이 큰 도움이 되었습니다. 두 아들과 대화와 토론을 통해 본인들 또는 친구들의 여러 사례를 회의 안건으로 참조하기도 했습니다. 국민정책디자인단에 참여하여 예비역 동원 훈련과 관련된 부모로서의 개선 의견을 제시할 수 있었고, 동시에 예비군과 관련된 병무행정의 복잡성과 다양성을 청취할 수 있어서 나름 보람도 적지 않았습니다. 아무쪼록 예비군들이 동원훈련을 효율적으로 수행할 수 있는 양질의 정책이 수립되어 현장에 반영되었으면 하는 바람입니다. 앞으로도 병무청 국민정책디자인이 병역의무자뿐 아니라 국민 모두에게 혜택이 돌아가는 병역정책을 꾸준히 발굴하고 개선해주기를 기대하고 응원합니다.

사회복지



너의 앞날을 '함께 해' 장애인 삶의 동반자 건강이음



건강 약자의 사회적 고립과 건강 악화의 반복

신체장애인의 대부분이 장애 발생 후 사회적 고립과 소외감을 경험하였으며, 오랜 침거 생활로 인해 건강 악화가 되는 악순환이 반복되는 현상을 알 수 있었습니다. 그리하여 장애를 입고 지역사회로 복귀하는 건강 약자의 건강증진을 위해 가장 먼저 고려해야 할 것은 무엇인지? 근본적인 문제 해결을 마련하기로 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	김애림, 김호진, 한지원
서비스디자이너	유해영, 한지원
국민참여자	박재명, 박찬영, 신지희, 양지원, 이용로, 이찬우, 임재영, 최영애

추진배경

장애인의 고립으로 인한 사회문제 발생

병원에서의 재활 후 지역사회로 나온 장애인의 대다수가 장애 발생 이전에 비하여 자존감의 하락 및 사회적 시선으로 인하여 정신적·신체적인 사회적 고립과 소외감을 경험하였다고 합니다.

코로나19 이후 장애인은 건강 문제 악화, 외로움, 불안, 우울감, 돌봄 서비스 중단 및 정보 습득의 어려움 등 신체적·정신적·사회적 고통을 겪으며 삶의 만족도가 매우 감소함을 알 수 있었습니다.

<장애와 가난에 시달리다가 홀로 세상을 떠난 이들을 위한 장례식>

“돈이 없거나 장애를 앓는 이들이 사회의 관심 밖으로 밀려나 홀로 죽는 일이 끊이지 않아 장애·빈곤 활동가들이 이들을 추모하는 '합동 사회장'을 열었습니다.”

* 2021.08.20. YTN 뉴스 발췌



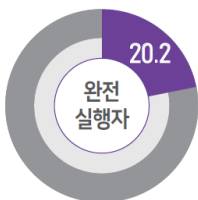
건강 약자의 의료비 부담 증가 및 운동 부족

현재 국내 장애인은 병원 퇴원 후 지역사회 운동 참여 인프라가 부족한 실정이며 이로 인해 1인당 연평균 진료비가 전체 인구 집단의 3.3배인 146만원에 육박하였습니다.

2021년 장애인 생활체육 조사 결과보고서(문화체육관광부, 대한장애인체육회)에 따르면 장애인의 생활체육 참여율이 10년 전에 비교하여 2배 이상 증가하였으나 비장애인의 참여율에 비하여 여전히 낮은 수준입니다. 또한 꾸준히 증가하던 장애인 생활체육 완전 실행자 비율도 2019년 이후 감소하고 있는 실정입니다.

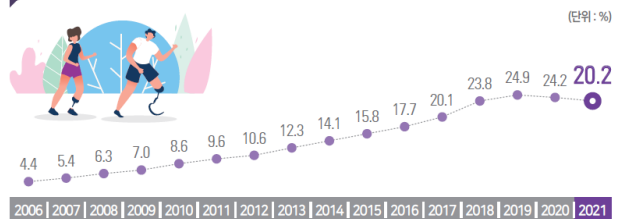
2021년 완전 실행자 비율

(단위: %)



연도별 장애인 생활체육 완전 실행자 비율

(단위: %)



* 장애인 생활체육 완전 실행자: 최근 1년간 운동 실시, 재활치료 이외 목적, 1주일 2회 이상 운동, 1회당 30분 이상, 집 밖에서 운동하는 자
* 최근 1년간 운동 실시, 재활치료 이외 목적, 1주일 1회 이상 운동, 1회당 30분 이상, 집 밖에서 운동하는 완전 실행자 비율: 22.4%

장애인의 낮은 생활체육 참여율

새로운 문제 정의

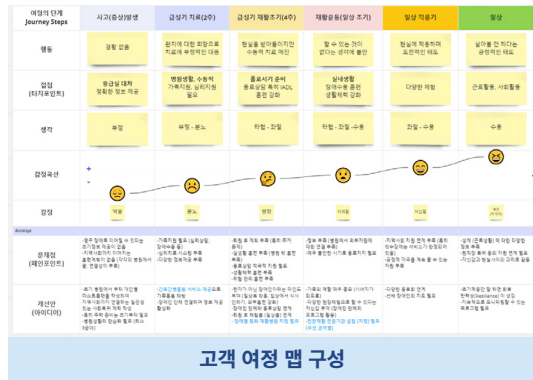
국민정책디자인단 활동 초기 장애인의 운동에 초점을 맞추어 논의를 하였으나 운동 이전에 장애인의 고립으로 인한 문제점이 더 큰 것을 발견하고 장애인의 활발한 사회 활동을 위한 서비스로 방향을 전환하였습니다.

가상인물을 통한 수요자의 문제점 파악 (퍼소나, 고객 여정 맵)

30대 후반 고독해님은 일을 마치고 귀가하는 길에 운전 중 교통사고가 났습니다. 즉시 응급실로 이송되고 수술을 받았지만 척수손상 장애로 하지가 마비되었습니다. 수술 직후 병원에 입원해 있는 동안 현실을 받아들이기 힘들었고 할 수 있는 것이 없다는 생각에 불안했습니다. 다시 예전처럼 일상 생활에 적응하여 많은 것을 하고 싶고 건강을 위해 운동도 하고 싶지만 어디서 부터, 어떻게 시작해야 하는지 몰라 집에서만 지내고 있습니다.

필요점 건강을 위한 운동, 심리 상담, 규칙적이고 자립적인 생활, 운동 파트너

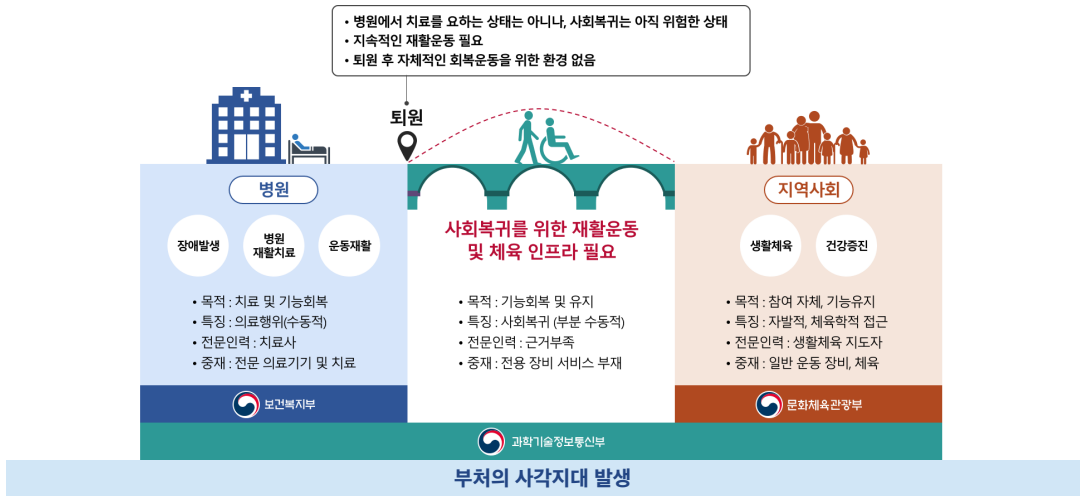
문제점 주변인들의 시선 및 장애를 입은 후의 삶이나 할 수 있는 운동에 대한 정확한 정보 부재



현실적 부처 사각지대 존재 발견

각 부처별로 지역사회 장애인의 건강증진을 위해 제공하는 사업과 국가 제공 서비스 및 정책은 많으나 의료영역의 보건복지부와 지역사회 영역의 문화체육관광부의 부처 사각지대가 존재함을 발견하였습니다. (특히 장애를 입고 이제 막 병원에서 지역사회로 복귀하는 장애인의 경우 사각지대에서 방치되는 경우가 빈번하여 장애인이나 가족이 스스로 찾아야 하는 경우가 많음)

접근성, 효용성, 환경, 홍보, 정보(소통 및 공유) 인식, 부처 간 이해와 협업 등 환경 개선과 소통 및 정보의 활용의 필요성을 판단하였습니다.



추진내용

정책수요자의 서비스를 위한 현장 조사 추진

어떻게 하면 긍정적인 마음이 신체활동으로 이어질 수 있을지, 핵심 문제를 정의하여, 장애를 입고 지역사회로 복귀하는 장애인이 건강증진을 위하여 가장 먼저 해결해야 하는 과제는 무엇인지 각 분야 전문가 대표와 장애별 수요자 대표가 모여 현장조사를 실시하였습니다.

쉐도잉(동대문 장애인 복지관)

전문가의 긍정적 어투와 밝은 미소가 수요자들에게 중요하며, 상주 전문가가 수요자 개인별 맞춤 운동프로그램을 제공함을 발견하였습니다. 가까운 (복지관 등) 곳에 이러한 프로그램이 운영되면 주 2회 참여가 가능한 점 등 꾸준히 습관화할 수 있다는 점 또한 알 수 있었습니다.

심층 인터뷰(분당서울대병원 헬스케어혁신파크, 국립재활원)

운동을 지속하는 것에 대한 높은 관심도와 중요성을 인지하였으며, 장애 후 심리적 위축과 정상적인 취미 생활을 못 한 것을 알 수 있었습니다.

척수 장애인 인터뷰 (예시)

15세에 뇌척수 바이러스로 인하여 하반신이 마비되었고 장애 초반에는 주변의 시선이 힘들어 외부 활동을 거의 하지 않았다. 나이가 들어가며 운동에 대한 필요성을 느껴 시행하고자 하였으나 장애 유형에 대한 정확한 정보의 부재로 혹독한 운동을 시행하여 어깨에 무리가 갔고 현재도 그 통증이 계속되고 있다. 장애인들이 타인의 시선을 의식하지 않고 실외 활동을 할 수 있는 기회가 많이 생겼으면 좋겠다. 먼저 장애를 입은 사람이 그들의 경험을 공유하여 후배 장애인들이 같은 실수를 반복하지 않도록 하면 좋을 것 같다.



수요자 요구 발견



조사활동 / 웨도잉



심층 인터뷰

수요자의 어려움과 문제 발생 지점을 파악하여 전문적인 재활 정보와 실행을 통해 빠른 일상 회복을 돕고, 공감력을 높일 수 있는 현실적 조언과 동기 부여가 가능한 사회서비스 시스템 구축 방안을 수립하였습니다.

현장조사 기반한 아이디어 발전하기

• 브레인라이팅을 통한 서비스 목표 수립

지역사회 재활 문제로 어려움을 겪은 수요자가 운동을 통해 활기찬 일상을 이어갈 수 있도록 서비스 방향성을 설정하였습니다.

• 서비스 목표 설정

- ① 전문적인 재활 정보와 실행을 통해 빠른 일상 회복을 돕자
- ② 공감력을 높일 수 있는 대상에게 현실적 조언과 동기를 부여할 수 있도록 하자
- ③ 지역기반 재활 커뮤니티를 만들어보자

• 최종 목표 수립

- ① 목표1 : 정보
- ② 목표2 : 핫라인 (이음 전화)
- ③ 목표3 : 지역사회 기반 커뮤니티, 시설(어플리케이션)

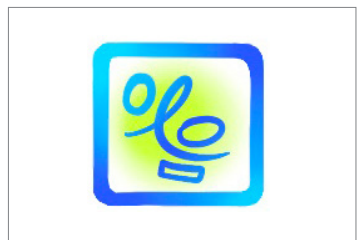
일과 2. 재활이 어려운 주민의 마음을 풀어줄 수 있는 서비스?

구분	Idea A	Idea B	Idea C
문제점	재활 정보 부족, 재활 시설 부족	재활 정보 부족, 재활 시설 부족	재활 정보 부족, 재활 시설 부족
해결책	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공
효과	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공
비판	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공	재활 정보 제공, 재활 시설 제공

브레인라이팅



아이디어 스케치



서비스 시나리오

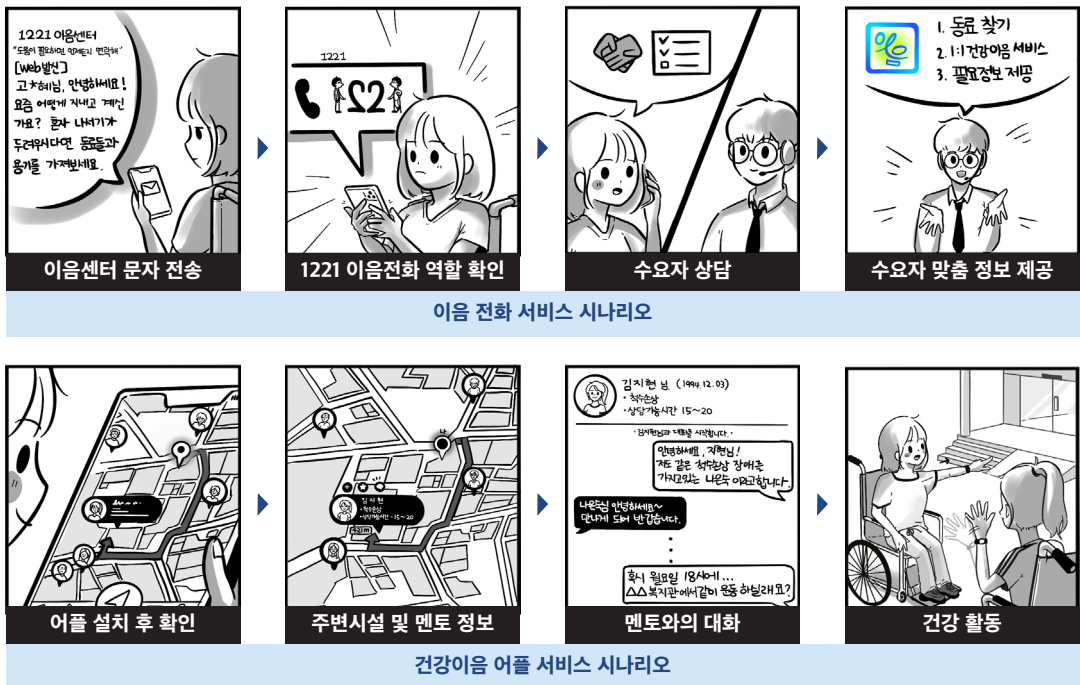
결과물

국민 참여 시스템 도입 및 현실적 솔루션 제안

지역사회로 복귀한 장애인의 신체/정신적 상태를 고려하지 않은 정책위주의 해결책 대신 수혜 당사자와 긴밀한 소통을 통해 장애인이 소외감을 느끼지 않도록, 정책기관과 유관기관이 협력하여 보다 적극적으로 다가갈 수 있는 현실적 최종 아이디어 제안

‘건강이음 핫라인(이음전화 1221)’과 ‘지역 위치기반 어플(건강이음앱)’ 최종 산출물 아이디어 도출

- 장애인 보건의료 정보 핫라인 개설을 통한 신규 장애인의 병원에서 지역사회 복귀 안착에 대한 정보, 멘토 등 역할 지원하는 모델 개발



이음전화 1221

장애인에게 필요한 맞춤형 정보를 쉽고 정확하게 제공

1221 이음전화

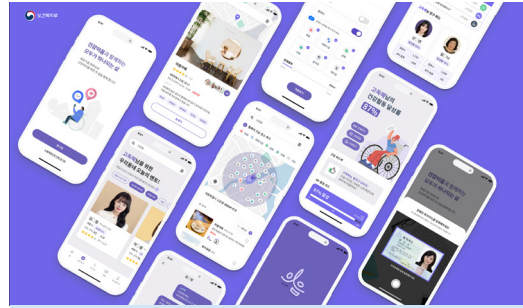
사람과 사람마음을 이어준다
1+S2+1

000님 어떨게 지내고 계신가요?
힘든 일 두려워 하지마시고 언제든지 1221로 전화주세요

이음전화 1221

건강이음 어플

- **LBS 위치기반 서비스**
건강 약자의 지역 정보를 대한 맞춤 시설 제공
- **맞춤 멘토 서비스**
당사자를 위한 추천형 멘토 목록(지속적으로 검증관리) 및 정보를 제공함으로써, 선배 장애인 또는 전문가로부터의 올바른 학습 습득 및 건강 약자를 위한 삶의 계획을 협업하는 시스템 마련
- **건강 목표 및 리워드**
멘티(건강 약자) 건강의 질을 높일 수 있는 목표를 수립하고 동기부여가 될 수 있는 리워드를 제공



건강이음 어플

기대효과

- **건강 약자 등 실수요자가 참여하여 건강증진 관련 정책에 아이디어 제공**
수요자 중심의 실질적인 재활운동 및 체육 관련 서비스 제공 가능
- **사회비용 절감**
건강 약자 재활운동 및 체육 참여에 따른 건강증진과 의료비 절감
지역사회 재활운동 참여를 통한 건강증진 및 삶의 질 향상
- **사각지대 해소**
지역사회 취약계층의 건강증진 구현 및 부처 사각지대 해소
지역사회 건강 약자에 대한 병원에서 지역사회 복귀까지 부처 사각지대 문제를 해결하는 해법 제공

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 장애 당사자 관련 정책 참여 기회 부재, 장애인의 사회적 고립
- 1인당 연평균 진료비, 전체 인구 집단의 3.3배 육박
- 건강 약자(척수장애)의 퇴원 후 지역사회 복귀를 위한 분산적 제공 및 일회적인 사용
- 건강을 위한 운동 참여 부족

AFTER (반영 후)

- 당사자 참여로 수요자 중심의 실질적 서비스 제공과 고립된 장애인을 밖으로 이끌어 내어 세상과 소통하도록 함
- 지역사회 재활운동 참여를 통한 건강증진 및 삶의 질 향상, 의료비 절감
- 지역사회 취약계층의 건강증진 구현 및 부처 사각지대 해소
- 지속적인 건강 향상을 위한 리워드 제공

참여자 소감

“ 국민정책디자인단 건강이음 참여 전문가 ①

건강 약자(노인, 장애인 등)의 건강을 위한 운동을 집에서, 지역사회에서 원하고 필요한 누구나 누릴 수 있기 위한 아이디어를 머리를 맞대고 고민할 수 있었던 기회였습니다. 수요자들을 직접 만나 생생한 현장의 목소리를 들었습니다. 수요자 중심, 양질의 콘텐츠가 많이 부족함을 아쉽게 생각합니다. 시설, 장비들은 많이 생겨나고 있으나 당사자, 수요자 입장에서 정보에 대한 접근성, 물리적 접근성이 상당히 떨어짐을 알 수 있었습니다. 정보제공 및 서비스 전달을 위한 핫라인(이음전화, 건강이음 App)을 결과물로 함께 도출하게 되어 기쁩니다.

“ 국민정책디자인단 건강이음 참여 전문가 ②

실제 국내의 정책, 제도를 찾아보고 관심 있게 들여다보는 기회가 되었습니다. 처음에는 다 달랐던 의견들이 다른 듯 같은 곳으로 수렴되고 통합되는 것을 보고, “아, 우리(국민)의 수요(필요)는 다 똑같구나, 각자의 이해관계를 떠나서 비슷하구나”라는 생각에 더 힘을 합칠 수 있었습니다. 각자의 관점에서 각자의 의견을 들으며 생각하고, 생각이 확장되고, 시야가 넓어져서 재미있고 즐거웠습니다. 처음에는 참 어려웠던 것 같습니다. 어떻게 의견을 내야 하는지, 어떻게, 무엇을 만들어 내고 해내야 하는지 막막했던 것 같습니다. 마이너스에 있던 우리 사회의 현실, 우리의 생각과 의견, 태도가 다 달랐던 그때부터 서로의 의견을 존중하고 경청하고 받아들이면서 합쳐지는 플러스로 발전해가는 그 과정 전부가 굉장히 인상 깊었습니다. 많이 배웠고 즐거웠습니다.

“ 국민정책디자인단 건강이음 참여 수요자

5월부터 참여하기 시작해서 마지막까지 충실히 참여할 수 있었던 것에 감사합니다. 여러 선생님의 도움으로 ‘무’에서 ‘유’로 변화해 나아가는 모습에서 이 프로젝트가 실현 가능한 모습으로 변화해 나아가는 모습이 매우 바람직한 것으로 봅니다. 현장에서 사람들과 직접적으로 소통할 수 있어서 좋았습니다. 다양한 장애에 대해서 이야기하지 못한 점이 아쉬웠습니다. 앞으로 의료와 지역사회의 연결 ‘이음’이 잘 이루어져서 정보이음 서비스까지 잘 제공되어 지금까지 이루어졌던 일이 획기적인 일로 변화했으면하는 바램입니다.

생활안전 · 지역환경개선



안전한 동대문구 - YOU 프로젝트



청년층 생활인구를 중심으로 한 대학가 1인 가구 밀집 지역 내 각종 안전정책 발굴

관내 대학교 주변 원룸촌 1인 가구 밀집 지역 내 주거침입 등 침입 범죄가 지속적으로 발생하는 것과 관련하여, 청년층 생활인구를 중심으로 수요자 관점의 안전정책을 발굴하여 대학가 1인 가구 안전시스템을 구축하고자 노력하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	최두심, 강희정, 이영주, 노휘영, 황현희, 권순재
서비스디자이너	홍윤경
국민참여자	신현동, 이담, 채희선, 김민지, 박준하

추진배경

대학가 주변 1인 가구 안전 수요 증가 관련 수요자 관점의 안전정책 추진 필요

서울시 정책을 포함하여 1인 가구의 증가로 각종 정부 정책이 시행되고 있으나, 수요자 관점이 아닌 공급자 중심의 사업 추진으로 실제 정책 이용률이 저조하고 안전정책에 대한 주민들의 체감도가 매우 낮은 것을 확인하였습니다.

특히, 대학교 주변 주택가 원룸 등 1인 가구가 밀집되어 있는 지역에는 주거침입 등 침입 범죄가 지속적으로 발생하는 데 비해, 해당 지역은 '대학생'이라는 특성상 전국에서 학생들이 모이기 때문에 주소지가 동대문이 아닌 생활인구가 대부분으로 이들을 위한 정책이 필요하나, 대부분의 안전정책에서 배제되고 있는 상황이었습니다.

동대문구는 이러한 문제점에 착안하여 관내 소재 대학생(경희대, 서울시립대, 한국외대) 등과 협업을 통해 생활인구가 주도하여 대학가 주변 환경개선을 위한 여러 가지 방법들을 고민하였고, 대학가 지역이 학업을 위해 3~4년 머물다가 떠나는 지역이 아닌, 학생들의 적극적 참여를 통해 발전시켜 '다시 찾고 싶은 안전한 지역 환경'을 만들고자 국민정책디자인단을 운영하게 되었습니다.

동대문 경찰서 자료제공

① 범죄 발생 핫스팟 분석

5대 범죄 및 112신고 핫스팟 분석 결과 대학가 주변이 모두 적색·황색 핫스팟으로 우범지역으로 나타났으며 특히 '번화가 > 원룸 밀집 지역'순으로 강하게 나타남

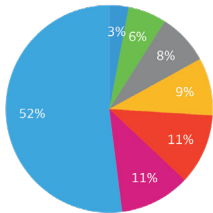
② 핫스팟 분석 결과에 따른 설문조사

조사 대상 대학가 주변 학생 및 지역 거주민
설문 내용

Q1. 불안하거나 위험하다고 느끼는 장소는 어디입니까?

구분	대학가 주변 주택밀집 지역 좁은 골목길	재개발지역 주변	지하철역 주변	공원·시장 주변	없음
응답건수(건)	76	12	10	5	2
비율(%)	72	11	10	5	2

Q2. 불안을 느끼는 이유는 무엇입니까?



- 우리동네에 낯선 사람들이 많아 무섭다
- 술에 취한 주취자들이 골목길에 많다
- 우리동네는 낯고 지저분해서 불안하다
- 귀갓길이 어둡고 후미져서 무섭다
- 비행청소년이 많다
- 기타
- 무응답

새로운 문제 정의

국민정책디자인단을 추진하면서 대학가 '안전' 문제와 관련하여 현장조사를 실시한 결과, 대학가 원룸촌 거주 학생들의 경우 안전에 대한 수요는 갖고 있으나, 주 관심사가 성적·취업 등으로 안전 분야에 대한 우선순위가 낮아 욕구가 밖으로 표출되지 않았고, 이처럼 표출되지 않는 안전 수요까지도 충족시키기 위한 방법을 고민하게 되었습니다.



주민 인터뷰1



주민 인터뷰2



대학생 인터뷰

'22. 7. 1. 현장점검 시 대학생 인터뷰 내용

- ◆ “야간 또는 새벽시간에 집 근처 편의점을 안전하게 이용할 수 있도록 안전한 대학가 주거환경을 만들어 주세요.”
- ◆ **“학생회 공약은 대부분 성적, 취업, 인턴경험 등에 관한 내용이 많아요. 대학생들의 주 관심사니까요. 안전하면 물론 좋죠”**
- ◆ “밤에 좁은 골목골목이 너무 어두워요.”
- ◆ “대학가 순찰 횟수를 더 많이 해 주세요.”
- ◆ “평상시 다니는 길에 이런 안전시설물이 있는지 몰랐어요. 시설물에 대한 홍보가 더 필요할 것 같습니다.”



대학가 좁은 골목길에 CCTV 사각지대 보완 및 야간 조도 개선 필요

골목이 꺾이는 부분이나, 막다른 골목에 CCTV 사각지대가 존재하여 이에 대한 보완이 필요하고, 특히, 야간 대학가 골목길(이면 도로)은 매우 어두워 하고 시 불안을 많이 느끼는 곳으로, 이면 도로에 대한 조도 개선이 필요합니다.

이웃 간 방법 및 소통 시스템 부재

대학가 주변에는 지방에서 서울로 올라와 자취하는 학생들이 많은데, 이웃 주민 간의 왕래가 없어 주변 이웃에 대해 잘 모르고, 위급상황이 발생했을 때 즉시 연락할 수 있는 소통 시스템이 없어 이에 대한 개선이 필요합니다.

각종 범죄 예방시설물 홍보 부족

LED 비상벨 등 각종 범죄 예방시설물의 위치나 사용법을 알지 못해 설치된 시설물을 적극 이용하지 못하는데, 수요자 맞춤형 홍보정책을 실시할 필요가 있습니다.

추진내용

수요자의 입장에서 어떠한 안전정책이 필요한지 다양한 사전조사 실시

- 대학가 1인 가구 밀집 지역을 대상으로 범죄 예방을 위한 구청-경찰서-관내 3개 대학(경희대, 서울시립대, 한국외대) 협업 체계를 구축하여 범죄 취약지를 대상으로 자체 제작한 QR코드를 생성한 후, 범죄 안전도 설문조사를 진행하여 400여 명의 주민과 학생들의 다양한 의견을 수렴하였습니다.
- 빅데이터를 활용하여 현장점검 위치를 선정하고, 회기동·이문동·휘경동 대학가 1인 가구 밀집 지역을 대상으로 현장점검을 실시하여 기존 범죄 예방시설물을 점검하고, 「1만 보 버스킹」을 통한 주민 및 대학생 대상 현장 인터뷰를 실시하여 대학가 안전에 대한 수요자들의 목소리를 경청하였습니다.

대학가 설문조사

동대문구 대학가 1인가구 밀집지역 범죄안전도 설문조사

당신의 관심이 우리동네를 안전하게 만듭니다.

■ 설문조사 참여방법

1. QR코드 푸욱 스캔!

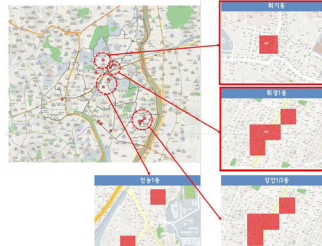
범죄안전도 설문조사
QR 코드

2. 온라인주소

<https://forms.gle/6R6I5sEWdwik9G6Y8>



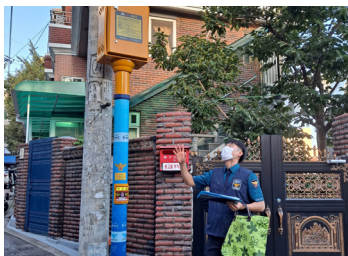
QR코드 설문조사 실시



현장점검 위치 선정 시 빅데이터 분석



현장점검 실시



범죄 예방 시설물 점검(비상벨)



1만 보 버스킹 인증



대학생 현장 인터뷰

- 사전조사를 통한 핵심문제 파악 및 도출결과

연번	문제점	개선사항	도출결과
1	좁은 골목길 CCTV 사각지대 존재 (꺾이는 부분, 막다른 골목 등)	CCTV 사각지대에 범죄 예방 시설물 추가 설치 검토	스마트 LED 반사경 설치 (12곳) (거울 안 CCTV 내장 가능, 저비용)
2	야간 대학가 환경 관련 대로변 (간선도로)은 밝은 편이나 골목길(이면 도로) 쪽은 어두운 편임	대학가 이면 도로 (골목길) 중심으로 야간 조도 개선 필요	태양광 도로표지 병 설치 (2구간) (야간 조도 개선 및 범죄 안전도 향상)
3	거주지 주변 이웃에 대해 잘 모르고, 위급상황 발생 시 즉각 연락할 수 있는 <소통 시스템> 부재	이웃 주민 간 네트워킹 조성 및 주민들의 자율방범 순찰 강화 필요	동대문구 반려견 순찰대 운영 (9월~) (대학가 거주 주민참여 1일 2회 산책 겸 순찰 실시로 자율방범 강화)
4	범죄 예방시설 홍보 부족 (시설물, 사용법 등 잘 모름)	안전 수요자(청년, 여성, 대학생) 대상 맞춤형 안전정책 홍보 필요	유튜브 솜뿔 홍보동영상 제작 (1분 이내 짧은 영상 청년층 홍보)

사전조사에 기반한 아이디어 발전하기

- 현장조사에 기반한 파손나 선정 및 고객 여정 맵 작성

지방에서 올라와 혼자 자취하는 여성「박지원(21세)」이라는 가상의 인물을 설정하여 아침부터 저녁까지 하루 루틴을 가정하여 수요자의 시각으로 안전에 대한 불안감을 도출하고, 고객 여정 지도를 통해 가상인물의 이슈와 진짜 문제를 도출하였습니다.

국민국교

발견하기

피소나(Persona)

Needs

누군가 나를 귀찮게도 안건들였으면
원한만 쌓여서 성격도 도둑놈으 요청할 수 있는
곳이 없어서 불안해하지 않았으면!

Characteristic

- 지체해서 물어봐서 귀찮게 하는 사람들이
- 서해에서 돌아온 사람들이
- 단편적으로 지체 못하는 사람들
- 야근하면서 저녁도 저녁이 안되게 너무
달라지는 사람들이
- 나는 저녁 늦게오고 온다가 너무 졸음
- 나 자신과 잘 어울리는 것들 보면 '노력'이
심한 정도 아닌 것 같음
- 편의점에서 마약 사서 판매하는 것을 보면

Keyword

전
초대부터
회해부터는
안들어 올림

전
사흘을
뒤에
뒤집

전
영양
영양을
요해하면

지방에서 올라와서 자취를 하는
박지현 (21)

1인 가구 여성 피소나 설정

[illegible]

안전분야 공공의제 사업 추진방향 선호도 조사 및 법률상당 실시

• 온라인 정책 참여 플랫폼「국민생각함」 안전 등록

현장점검 등을 통해 수집된 다양한 아이디어를 바탕으로 안전분야 공공 의제를 선별하고 이를 온라인 플랫폼에 등록하여 정책 추진방향에 대한 의견 교환을 진행하고, 사업에 대한 주민들의 선호도를 파악하여 정책 추진 시 이를 반영하였습니다.

구분	안전명	등록일	응답자수
안전1	대학가 1인 가구 마을안전 환경개선 사업 추진방향	22. 7. 26.	100명
안전2	동대문구 범죄 예방사업 선호도 설문조사	22. 8. 3.	182명

탄생 투표

대학가 1인 가구 마을안전 환경개선 사업(안전한 동대문...
안녕하세요? 대학가 인근에는 청년, 여성, 대학생 등 1인 가구가 특히 많이 ...
서울특별시 동대문구
2022.07.26 ~ 2022.08.31
100명 참여 17 0

안전 등록 1

BEST 댓글 ~

1. 1인 가구 침입범죄는 여성대상이 대부분으로 지자체에서 주기적으로 안전문자를 보내거나 CCTV사각지대에 가로등 및 모형CCTV 설치해 항상 관리하고 있다는 것을 느끼게 함
2. 안전수요자의 시점과 입장을 고려하여 더욱 발전하는 정책으로 이어져 나가기를 바람
3. 안전관련 사업이 이미 상당히 마련되어 있는데 아직 잘 모르는 사람이 많아 홍보가 필요함

안전 등록 1

서울특별시 동대문구 안전 정책 | 2022.07.26 | 100명 참여

안전한가요?
대학가 인근에는 청년, 여성, 대학생 등 1인 가구가 특히 많이 거주하고 있는대로
최근들어 침입사범이 많이 발생하고 있어 지속적인 관심과 관리가 필요하며,
동대문구에서는 범죄예방의 안전관 확보방안에 대하여 많은 고민을 하고 있습니다.
국내 1인 가구 밀집지역에 있는 대학가 인근 주택가의 범죄예방을 위하여
한 시점에서 가장 필요한 것은 무엇일까요?
대학가의 지역 환경을 통한 수동적 안전 관리를 해 주시길 부탁드립니다. 감사합니다.
[질문결과 동대문구 안전정책디자인 추진사업안안건 등록구 1인가구에 대한 안전 정책]

투표에 참여해주세요.
총 참여인원 : 29 | 실시기간 : 2022-07-26 ~ 2022-08-31

1. 안전수요자(청년, 여성, 대학생)의 생활 불편을 해소하기 위한 정책 필요함 (투표 17.0%)
2. 안전수요자(청년, 여성, 대학생)의 생활 불편을 해소하기 위한 정책 필요함 (투표 17.0%)
3. 안전수요자(청년, 여성, 대학생)의 생활 불편을 해소하기 위한 정책 필요함 (투표 17.0%)

설문조사 세부내역 1

탄생 투표

동대문구 범죄예방 사업 선호도 설문조사
동대문구는 범죄취약지역을 대상으로 다양한 범죄예방사업을 추진해 오고 ...
서울특별시 동대문구
2022.08.03 ~ 2022.11.01
182명 참여 28 1

안전 등록 2

BEST 댓글 ~

1. 안전지원사업에 관해 남성의 경우 군복무를 통해 신체적으로 어느 정도 유리할 수도 있지만, 범죄에 취약한 것은 마찬가지임. 성별 관계없이 지원요청
2. 택배할 받게 해 주기 바람 지하철이나 주차장에 많은데 넘 어두움
3. 제가 알고 있던 사업들 외에 다른 좋은 사업들도 있네요~ 좀 더 활성화 되어 이용 보편화 되었으면함

안전 등록 2

동대문구 범죄예방 사업 선호도 설문조사

서울특별시 동대문구 안전 정책 | 2022.08.03 | 182명 참여

동대문구는 범죄취약지역을 대상으로 다양한 범죄예방사업을 추진해 오고 있습니다.
다음 중 주민에게 가장 필요하고 실용성 있는 범죄예방사업은 어떤 것일까요?
[질문결과 동대문구 안전정책디자인 추진사업안안건 등록구 1인가구에 대한 안전 정책]

투표에 참여해주세요.
총 참여인원 : 182 | 실시기간 : 2022-08-03 ~ 2022-11-01

안전취약지역
20명(11.0%)
안전취약지역
20명(11.0%)
안전취약지역
20명(11.0%)
안전취약지역
20명(11.0%)
안전취약지역
20명(11.0%)

설문조사 세부내역 2




• 범죄 예방시설물 설치 관련 법률상당 실시(2022. 8. 22.)


빅데이터 추출 자료를 현장에 적용한 결과, 범죄 취약지역 중 일부 지역이 사유지(사도로)로 확인되어 사유지에 공익목적의 시설물 설치가 가능한지 등에 대해 법률상당을 실시하였고, 사업 부서와 소유자, 인근 주민 간에 의견수렴을 거쳐 사업을 진행하였습니다.

결과물

안전한 대학가 환경 조성을 위한 정책 발굴 및 실현

- 골목길 CCTV 사각지대 보완 및 야간 조도 개선을 통해 대학가 도시미관을 개선하였고, 관내 소재 3개 대학(경희대·서울시립대·한국외대) 및 동대문구, 동대문 경찰서가 서로 협력하여 지역사회 안전 증진 및 안전한 대학가 환경 조성의 기반을 다지게 되었습니다.
- 4대주요 추진사항

구분	문제점	개선사항	도출결과	현장사진
1	CCTV 사각지대 존재	CCTV 사각지대에 범죄 예방 시설물 추가 설치 검토	스마트 LED 반사경 12곳 설치 <ul style="list-style-type: none">• 기간 : '22.12.14.(수) ~12.16.(금)• 장소 : 안전 취약지역 12곳• 내용 : 빅데이터 활용 선정 위치 16대 상지를 검토하여 12곳 설치함. LED조명 탑재로 야간 사용이 가능하며 하단 도로명주소 표기로 위급상황 발생 시 위치 확인 가능 ※ 경희대 학생 스타트업 업체 제작	
2	심야시간 어두운 골목길 (이면 도로)	대학가 이면 도로 (골목길) 중심으로 야간 조도 개선 필요	태양광 도로표지병 2구간 설치 <ul style="list-style-type: none">• 기간 : '22.11.10.(목) ~'23.4월 중 (현재 328개 표지병 중 298개 설치 완료 하였으며, 30개 표지병은 도로 임시포장 상태로 내년 4월 중 설치 완료 예정임)• 장소 : 경희대 주변 회기로 23가, 나길 시립대 주변 망우로 16길, 18라길• 내용 : 빅데이터 활용 선제적 위치 선정 (2구간 800m) 및 야간 조도 개선을 통한 범죄 예방 효과 기대	
3	이웃 간 소통 및 방법 시스템 부족	이웃 주민 간 네트워킹 조성 및 주민들의 자율방범 순찰 강화 필요	동대문구 반려견 순찰대 운영 <ul style="list-style-type: none">• 기간 : '22.9.3.(토) ~ 현재까지• 참여 : 총 28명• 내용 : 자치 경찰 총괄과, 유기견 없는 도시, 동대문 경찰서 생활안전과 및 동대문구 경제진흥과 ('23.1.1. 보건위생과로 업무이관)가 협력하여 1일 2회 대학가 포함 안전취약지역을 순찰함	

구분	문제점	개선사항	도출결과	현장사진
4	범죄 예방 시설 홍보 부족	안전 수요자 (청년, 여성, 대학생) 대상 맞춤형 안전정책 홍보 필요	슷폼 형태의 홍보동영상 제작 <ul style="list-style-type: none"> 기간 : '22.9.26.(월)~10.14.(금) 장소 : 경희대~한국외대 주변 내용 : '동전이'가 반려견 순찰대 활동을 면서 안전시설물 점검하는 일상을 1분 내외의 짧은 영상으로 제작하여 유튜브 등 SNS를 통해 홍보(영상2) 조회수 : 총 4,025회('22.12.22. 기준) 	

국민정책디자인 활동 전·후 비교

- 주민의 아이디어를 통해 정책 기획 과정을 경험하고 공공서비스 개발 성과를 도출하였습니다.
소통 강화 - 아이디어 워크숍 등을 통해 정책수요자와 소통 강화
상호 협력 - 현장 중심의 주민 체감형 정책 추진을 위한 민·관·학 상호 협력 확대
환류 관리 - 주니어보드(동대문구 슈퍼히어로)를 활용한 정책 추진 환류시스템 구축
- 5단계 서비스 디자인 기법 활용을 통해 정책 개발에 민주적으로 참여했습니다.
- 이해관계자·협업 기관 등 다양한 자원과 소통하면서 학습효과 확대하였습니다.

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none"> • 각종 1인 가구 안전 관련 정책 난립 • 3~4년 거주 후 떠나는 청년에 대한 정책 부재 • 공무원 주도의 부서별 안전마을 조성 사업 추진 • 목소리 큰 민원 요구 시 사후적 시설물 설치 • 1인 가구 관련 부서 개별적 사업 추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 실효성 있는 정책에 우선순위 두고, 적극 홍보 • 청년을 생활인구로 인식하여 정책 추진 시 참여 • QR코드 설문조사 및 국민생각함을 통한 주민의견 반영 • 빅데이터를 통한 범죄 취약지역 분석으로 선제적 설치 • 민·관·학 협력하는 기관 협업 체계 구축

참여자 소감

“ 서비스 디자이너

한정된 회의 시간에도 불구하고 기관 관계자 및 대학생들의 적극적인 참여로 대학가 1인 가구 안전망 구축의 기반을 다지며, 디자인단 활동을 원활하게 마무리 지을 수 있어 보람을 느낍니다. 앞으로도 현장 중심으로 다양한 셉테드 사업을 추진하여 안전한 동대문구로 거듭나기를 기원합니다.

“ 경찰관계자

생활범죄 예방의 최일선에서 경찰이 갖고 있는 범죄 예방 노하우를 우리 디자인 단원들과 공유할 수 있어 무척 보람을 느꼈습니다. 특히, 현장에서 느끼는 여러 가지 한계점을 구청과 대학생들이 함께 연계하여 해결책을 찾아가는 서비스 디자인 과정이 많은 도움이 되었습니다. 앞으로도 주민-대학생-구청-경찰서의 협업 체계가 꾸준히 진행되어 범죄 걱정 없는 안전한 지역사회를 만들어 갔으면 합니다.

“ 구청공무원

이번 국민정책디자인단 활동을 통해 안전 수요자인 대학생들이 과제명 선정부터 아이디어 제시, 현장 점검, 홍보동영상 제작에 이르기까지 전 분야에 걸쳐 적극 참여하였고, 결과물을 도출하는 과정을 함께하면서 다양한 수요자의 요구사항을 직접 접하게 되어 많이 새로웠습니다. 공무원의 한쪽 시각으로만 문제를 보다가, 수요자들 그리고 관련 기관 분들의 새로운 시각으로 문제를 보면서 예상치 못한 해결 방안을 찾기도 했고 가상인물(퍼소나)을 통해 새로운 문제 해결 방안을 찾는 방법도 신선했습니다. 앞으로도 열린 시각을 가지고, 다양한 수요자들의 의견을 경청하면서 정책을 추진하도록 노력하겠습니다.

“ 학생 참여자 신현동

안전정책의 수혜자인 대학생으로서 이번 프로그램 참여가 유익했습니다.
마지막에 홍보 동영상을 직접 촬영하고 편집한 결과물까지 SNS에 전파하는 등 안전한 동대문구 만들기에 작은 보탬이 된 것 같아 보람을 느낍니다.

“ 학생 참여자 김민지

6개월간 디자인단 활동을 하면서 우리 학교(한국외대) 주변이 이전보다 안전하게 변화한 모습이 너무 신기했습니다. 그 변화에 함께할 수 있어서 너무 뿌듯하고 좋았고, 앞으로도 적극적으로 활동에 참여하겠습니다.

“ 학생 참여자 박준하

서비스 디자인 이론과정을 듣고, 현장점검을 나가서 직접 주민들을 만나고, 의견을 듣는 과정이 가장 기억에 남습니다. 처음에는 결과물이 잘 나올지 걱정도 되고, 저의 아이디어가 어떻게 정책으로 이어질 수 있을지 궁금했는데, 서비스 디자이너 선생님부터 구청, 경찰서 공무원분들과 소통을 통해 무리 없이 진행된 것 같습니다. 참여할 수 있어서 보람되고 뜻깊은 기회였습니다. 감사합니다.

made in korea 나는 자랑스런 봉제인이다



오랜 기간 일하고도 근로자로 인정받지 못하는 현실을 개선하는 제도 마련

노동 이력을 확인받지 못하는 숙련공과 무등록사업자, 저임금을 양산하는 열악한 산업구조의 문제점 해결 및 패선 봉제산업의 지속 가능한 상생방안 모색 필요

국민정책디자인단 구성

담당공무원

문은정, 김청혜, 심규태, 이진아

서비스디자이너

강동선

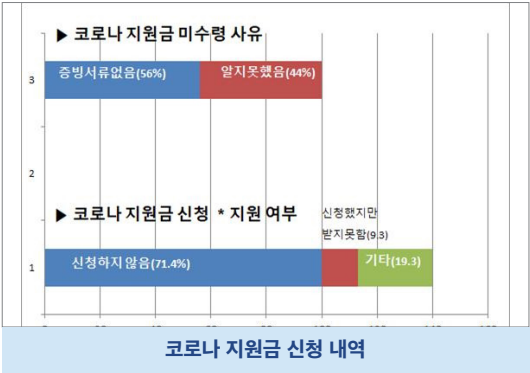
국민참여자

박상현, 김두환, 손가현, 백인석, 강희명, 김세리, 경현수, 이경하, 이지수, 이주형, 김현정, 오태랑, 안소은

추진배경

노동 이력을 확인받지 못하는 숙련공과 무등록 사업자

- 40년 넘게 근무해도 노동 이력을 확인받지 못하는 현실
- 숙련공이 사라지면 ‘한국의 밀라노’, ‘Made in Korea’는 없다
열악하고, 저렴한 임금 체계는 청년층의 봉제업 기피 사유



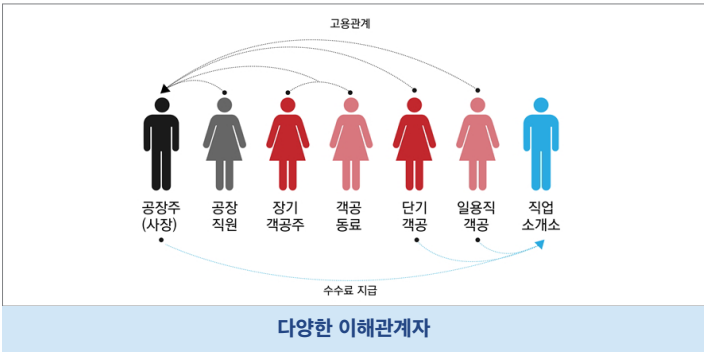
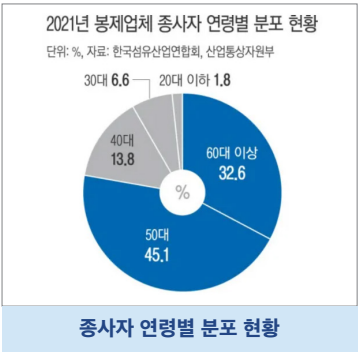
저임금을 양산하는 열악한 산업구조

봉제산업의 현황

- 월별 가동 일수 편차가 커 상근 근로자 고용에 따른 고정 비용 부담
- 성수기에 장시간, 높은 노동 강도로 일당제 노동자(객공) 형태 고용

고용 불안정(일당제 객공)

- 무등록 봉제업체에 일당제로 고용된 봉제 노동자는 노동 이력이 없음
- 등록된 봉제업체, 또한 매출액 노출(소득세 징수) 우려 및 비수기 고정비 부담으로 고용계약을 하지 않아 노동자는 노동 이력이 없는 경우가 일반적임



새로운 문제 정의

- **봉제업체의 사업자등록률을 높인다고 객공 문제는 해결되지 않는다.**
사업자등록 업체에서 고용계약을 한 노동자는 거의 없다.
- **등록사업주와 무등록 사업주 그리고 객공은 크게 다르지 않다.**
반세기 이상 작은 파이를 두고 첨예하게 대립해온 현실
의류 종류(직기, 편직물(다이마루)) 및 소재지에 따라 약간 차이가 있다.
- **폐쇄성이 강해 제도 및 환경 변화를 거부**
폐쇄성 극복하고 직업적 자긍심을 키워 변화를 유도할 필요
- **가장 심각한 문제는 숙련공의 고령화 문제이다.**
평균 숙련 봉제인인 58세로 10대 뒤, 심각한 인력난이 예상된다.
'낮은 공임단가'는 신규인력 유입의 가장 큰 걸림돌
- **숙련공의 노동이력 및 가치를 증명할 방안의 필요성**
단기적으로 해결하기 어려운 산업적 문제들(근로계약, 공임 등) 존재
자긍심을 키울 수 있는 인식개선 필요



정책수요자(객공)



정책수요자(봉제업체)



노동전문가(봉제 노동조합)

추진하기

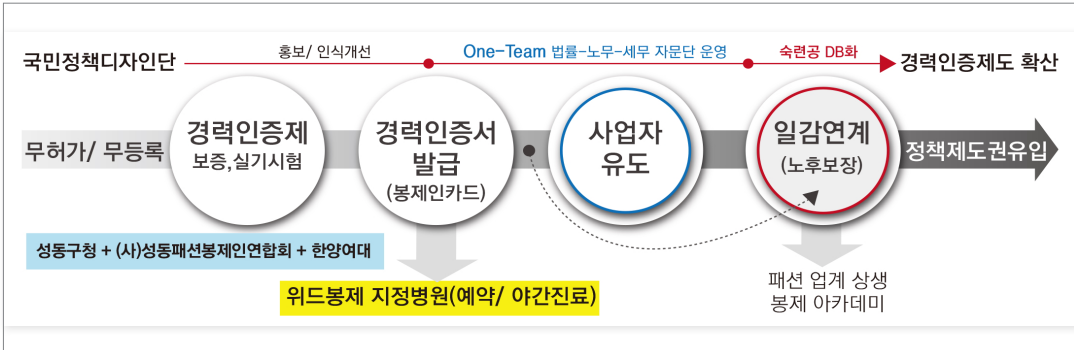
이해하기: 봉제산업 현황 / 무등록공장, 일용직 근로자

- 성동구 국민정책디자인단 발대식 및 민·관·학 MOU 체결
공무원, 서비스 디자이너, 전문가, 봉제업 관계자, 일반 국민으로 구성된 '22 성동구 국민정책디자인단 발대식 진행

결과물

무등록 봉제인 양성화를 위한 비즈니스모델 구축

- 경력 인증서 및 경력 카드 (SEWING CAREER CARD) 발급
- '일감 연계'하고 강사 등 '제2의 직업'으로 디딤돌 역할



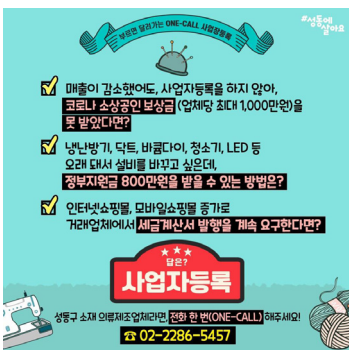
찾아가는 서비스'ONE-Call'사업자등록

- 관공서의 문턱을 낮추는 '찾아가는 사업자등록' 진행

직업적 자긍심 높이는 (UP) 프로젝트

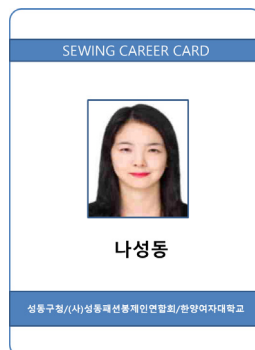
- '봉제아카데미 교육 프로그램 개발'
- 무신사 & 옷을 만드는 사람들 「봉제인」 캠페인

찾아가는 사업자등록 서비스



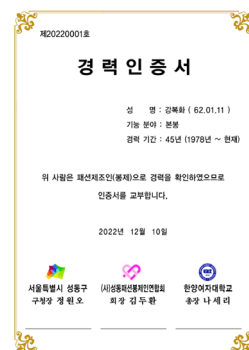
관공서의 문턱을 낮춤

봉제경력카드



직업적 자긍심 고취

봉제 경력인증서



실효성있는 정책구체화

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 봉제업은 사양 산업이란 인식
- 무등록 사업체, 노동자에 대한 부정적 생각
- 정책 사각지대에 대한 무지와 외면
- 사회적 안전망 부재로 빈민층으로 전락

AFTER (반영 후)

- 패션산업에서 봉제업의 중요성 인식
- 한국 의류 제조 산업의 문제점 인식 및 확산
- 지속 가능한 패션산업의 상생 가능성 모색
- 직업 공동체 의식 함양 및 멘토로 제2의 인생 설계

참여자 소감

“ 심화학습의 계기가 된 디자인단 활동

“알게 되면, 그때 보이는 것은 전과 같지 않다.”

‘국민정책디자인단’이란 이름으로 여럿이 같이 알아가는 방법이,
문제를 더 깊이까지 파고들어 분석하고 이해할 수 있도록 했습니다.

단순히, 피상적으로 알고 있었던 것들이, 함께 토론하고 의견을 교환하는 과정에서 구체화되고,
그 과정에서 진짜 문제와 필요한 정책이 명확해졌습니다.

“ 수요자 중심의 정책 발견의 중요성

국민정책디자인단 활동이 없었다면, 봉제업에 대해 관련 논문으로만 파악하지 않았을까?

서비스 디자이너와 함께 실제 봉제 공장을 찾아가서 환경을 보고,

종사하시는 사업주 및 근로자들과 직접 만나 인터뷰했던 것이 진짜 문제를 파악하는 데 도움이 되었습니다.

살아온 얘기를 듣는다는 것이 너무 뻘한 내용이지 않을까 싶었으나, 사실은 우리 모두의 얘기, 너무 어렵지도,
힘들지도 않고 공감할 수 있는 담백하고 자랑스러운 부분으로 실파가 아니어서 더 좋았습니다.

“답은 현장에 있다.”

주민 의견 수렴 방식이 주로 간담회, 공청회, 토론회 등 일회성 행사이거나, 전문가, 공무원 중심이었던 것에 반해
수요자가 정책 결정의 주체가 됨으로써 정말 필요한 정책을 결정하는데 캐스팅보트 역할을 했습니다.

정책 설계 및 추진이 성과 중심이 되는 일들과 달리, 이 정책 솔루션은 바로 현장과 수요자가
필요로 하는 정책만이 답이 될 수 있음을 확인하게 되었습니다.

(사회가치 실현 성과) 도심형 제조업으로서 ‘봉제산업’ 위상에 대한 공감

봉제업 및 종사자에 대한 다양한 지원 및 인식 제고가 시혜적 목적에 의한 것이 아니라,

대한민국 ‘패션산업 세계화’를 위한 기반으로 인식하게 되었습니다. 이러한 인식에 기반을 두어,

봉제 숙련공에 대한 자긍심을 높여 젊은 인력이 유입될 수 있도록 “인증제”를 추진하고자 합니다.

사회복지



청년 고(孤) 백(Back), 여수 청년 고독생 예방 및 정착을 위한 정책



단 · 중기적으로는 청년 고독생을 예방하고 장기적으로는 청년들의 여수 정착을 유도하기 위하여
여수시 청년 유형을 세 가지로 분류하고 각 유형별 수요 및 역할에 대해 고민, 다양한 청년 유형 모두의
건강한 삶을 지원하는 정책 제언

국민정책디자인단 구성

담당공무원

하지원, 이진아, 한순주, 이현선

서비스디자이너

소수현

국민참여자

지미자, 오주영, 박기쁨, 김태원, 남은진, 이은혜, 임주리, 주현철, 허찬영, 김태휴, 박미선

추진배경

여수시 청년 통계를 살펴보다 품게 된 의문점

2020년 여수시 청년 통계에 따르면, 여수시 청년 인구 비율은 전남 22개 시·군 중 4번째(24.3%)로 높습니다. 그런데 아이러니하게도 2022년 8월 16일 연합뉴스 기사에 따르면 최근 20년간 전남도 내 청년 인구 누적 순유출 1위는 여수시였습니다.

2022년 1월 여수시 1인 가구 비율은 40.1%, 이 중 20~30 대 1인 가구의 비율은 23.8%로 상당한 비중입니다. 이는 여수 산단(공단)에 취업하여 지내는 가구가 많을 것으로 추정됩니다.

2022년 여수시 청년정책 사업 종류별 비율을 살펴보니, 주거·복지 및 일자리 관련 사업이 약 70%를 차지하는데 반해 참여·소통 관련 사업은 1% 미만에 불과했습니다.

2020년 여수시 청년층 사망원인 1위는 고의적 자해(40.7%)였고, 이는 여수시에서 고의적 자해로 인한 사망이 차지하는 비율(2.9%) 과는 많은 차이가 있었습니다.

여러 가지 자료를 토대로 ‘청년정책에서 참여와 소통이 부족해서 생긴 문제는 아닐까?’라는 의문이 생겼고, 청년 고독사라는 무거운 주제로 국민정책디자인단을 구성하게 되었습니다. 그러나 회의 초반에 ‘고독사’를 예방하기 위해서는 사(死) 이전의 생(生)에 초점을 맞출 필요가 있다고 판단하였고 결과적으로 청년 ‘고독생’으로 주제를 변경하였습니다.

새로운 문제 정의

1차 설문조사 및 심층 인터뷰(FGI)를 통한 국민 요구 발견하기

먼저 청년 고독생을 이해하기 위해 구글폼(QR코드)으로 온라인 시범 설문조사를 실시하였으며 총 78명의 청년이 참여하였습니다. 이분들 중 10명(취업자 5, 미취업자 5)을 선별하여 온라인 화상 인터뷰를 통한 심층 면접을 진행하였습니다.

설문조사를 실시하면서 미취업자가 취업자보다 고독하고 우울할 것이라고 추측했으나, 설문조사 결과는 예상과 달랐습니다. 분석 결과 사실상 고독과 취업상태 혹은 우울감은 크게 연관이 없었습니다. 오히려 자발적으로 고독생을 선택하는 경우가 많았습니다. 여수시 국민정책디자인단은 회의를 통해 이러한 유형의 청년 고독생을 ‘건강한 고독생’으로 칭하기로 하였습니다.

반면 오랜 기간 이어진 고독으로 심한 우울감을 겪는 경우는 ‘절실한 고독생’이라 칭하기로 하고, 기존 사업인 「청년 마음건강 지원사업」 등이 존재하므로 해당 사업을 통해 의학적, 전문적 도움을 받을 수 있도록 하고 이번 국민정책디자인 대상에서는 제외하였습니다.

심층인터뷰에서 특이할만한 점은 ‘청년 고독생 예방을 위해 필요한 정책이 무엇인지’ 묻는 질문에 커뮤니티(소모임 포함) 혹은 문화공간이라고 답한 경우가 많았다는 것입니다.

더불어 보다 체계적인 논의를 위하여 여수시 청년 유형을 세 가지(타지 유입 청년 / 리턴 청년 / 여수 토박이 청년)로 분류하였으며 각 유형별로 고독생의 성격이 다를 것이라는 전제하에 다양한 의견을 주고받았습니다.



청년 고독생 공감하기



시범 설문조사 실시



청년 고독생 유형 분류

추진내용

퍼스나 설정 및 서비스 시나리오 작성

팀별로 퍼스나를 설정하고 고객 여정 맵을 그려보며 서비스 대상자의 욕구를 분석하고 서비스 시나리오를 작성해 보았습니다. * (A팀) 타지 유입 청년, (B팀) 리턴 청년

A팀 : 타지 유입 청년



남 33세

경기도 출신으로 여수 산단 관리직으로 취업

“비록 취업이 목적이었지만, 이왕 왔으니 여건이 된다면 여수에 안정적으로 정착해서 살고 싶어요. 사람 만나는 것을 좋아하는데, 연고가 없는 지역이다 보니 아무래도 외로울 때가 있죠. 오롯이 혼자 자립하는 거라서 앞으로의 고독한 생활에 대한 걱정도 되고요. 일단 여수에 대해 알아가야 하는데, 현지인만큼 여수를 잘 알려줄 수 있는 출처는 없다고 생각해요.”

B팀 : 리턴 청년



여 27세

여수 출신이나 학업을 위해 상경했다가 여수로 귀환

“취업이 생각처럼 잘 안되니까 고향 생각이 났어요. 그래서 7년 만에 여수로 돌아왔죠. 나의 고향 여수에서 활동적이었던 저의 본모습을 찾고 싶어요. 원래 제가 활동적인 성격인데, 취업 준비를 하면서 소심하고 내성적으로 변한 것 같아요. 자의 반 타의 반으로 친구들이랑 연락이 자연스럽게 끊겼어요. 여수에서 제 나이 또래와 어울리며 정보도 얻고 스트레스도 풀 수 있는 기회가 많았으면 해요.”

2차 설문조사 및 청년 고독생에 대한 인식 전환 캠페인 실시

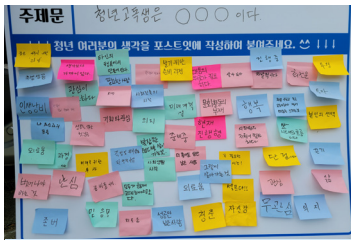
매년 9월 셋째 주 토요일은 ‘청년의 날’입니다.

여수시에서도 이를 기념하고자 2022년 여수 청년 페스타, 청년거리문화한마당 광장 피크닉 등 다양한 행사가 열렸습니다. 국민정책디자인단도 앞서 언급한 두 가지 행사에서 부스를 운영하였으며, 2차 설문조사 및 청년 고독생에 대한 인식 전환 캠페인을 실시하였습니다.

“청년 고독생은 000이다”라는 주제문에 대한 청년들의 생각을 메모지에 적어보면서 청년 고독생에 대한 인식을 전환할 수 있는 계기를 마련하였습니다. 함께 실시한 2차 설문조사를 통해 국민정책디자인 초반에 실시했던 1차 설문조사 및 심층 인터뷰 분석 결과를 다시 한번 확인하였습니다.

2차 설문조사에는 총 107명(남 41, 여 65, 미 응답 1)의 청년들이 참여하였습니다.

특히 ‘청년들이 여수시에 정착하기 위해 필요한 정책이 무엇이라고 생각하는지’ 묻는 질문에 취·창업에 제외하고 소모임(동호회), 커뮤니티 등 청년문화공간이라고 답한 응답수가 가장 많았습니다. 또한 소모임(동호회) 활성화가 청년 고독생 예방에 미치는 효과에 대해 어떻게 생각하는지 묻는 질문에는 71%가 긍정적이라고 답하였습니다.



캠페인에 활용된 메모지판



여수 청년 페스타 부스 운영



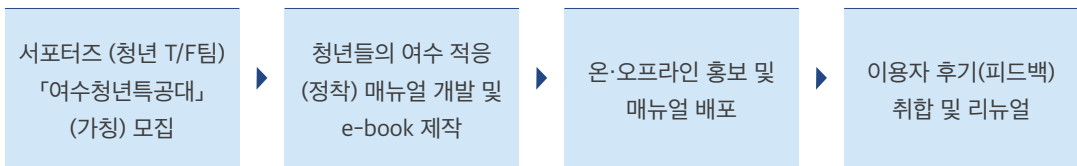
광장 피크닉 부스 운영

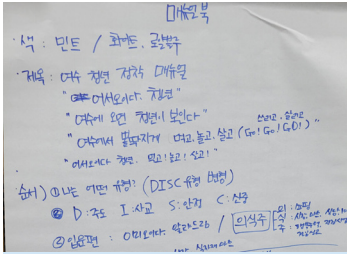
청년들의 여수 적응(정착) 매뉴얼 제안

“어떻게 하면 3개 유형의 여수 청년들이 모두 고독하지 않을 수 있을까?”라는 질문에 대한 답을 고민하면서 여러 차례의 회의를 진행하였습니다. 그 결과 소요 기간에 따라 단기적으로는 청년들의 여수 적응(정착) 매뉴얼 제작, 장기적으로는 청년 커뮤니티센터 건립을 제안하였습니다.

이번 국민정책 디자인단의 경우 이 중 가까운 시일 내에 바로 시행할 수 있는 전자에 집중하였으나, 현재 여수시에서 추진 중인 청년 커뮤니티센터 건립의 필요성을 다시 한번 확인하는 계기이기도 했습니다.

청년들의 여수 적응(정착) 매뉴얼 운영 방식





매뉴얼 초안 작성해 보기



퍼소나 설정



서비스 시나리오 회의

결과물

청년 고독생 예방을 위한 민·관 협력

- 국민정책디자인단인 청년과 여수시, 청년과 청년 간 소통의 창구 역할 수행
- 청년 지원센터, 가족 플러스센터, 전남 창조경제혁신센터, 여수 산학융합원 등 유관기관 담당자 참여로 청년 고독생 문제 공동 이슈화
- 민·관이 함께 청년 고독생 예방을 위한 단기 및 중·장기적 정책 제언
- 청년 커뮤니티 활성화 정책 필요성 제시

(가칭)‘어서 오이다, 청년!’매뉴얼 예시 제언

주요 특징

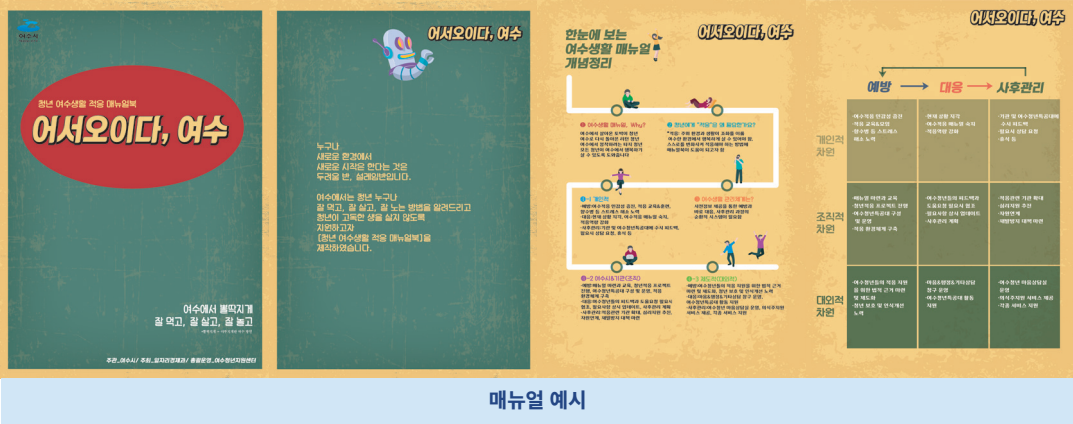
- 설문조사 및 FGI 결과에 따른 청년층 심리적 특성 반영
- 청년 T/F팀 구성 시 다양한 청년 유형을 골고루 배치
- 청년들이 직접 제작에 참여하도록 하여 청년 유형별로 여수 적응(정착)에 실질적으로 필요한 맞춤 정보 제공
- 예방-대응-사후관리 선순환으로 지속 가능한 정책

매뉴얼 홍보방안

- 온라인 : 여수시 SNS 및 홈페이지 e-book 게시
- 오프라인 : 여수청년지원센터, 여수시가족플러스센터, 주민센터 등 유관기관 배부

기대효과

- 다양한 청년 유형 간 융합 계기 마련
- 매뉴얼 제작 과정에 참여한 청년들이 자연스럽게 서로 교류하고 사회성을 함양할 수 있는 기회를 제공하여 청년 커뮤니티 파생 기대
- 청년의 여수 적응을 위한 정보 습득 용이성을 제고하여 장기적으로는 여수시 청년 유출 방지 및 정착 유도



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none">• 기성세대의 시각으로 청년 문제 인식• 여수를 떠나는 청년들• 청년 고독생에 대한 단편적 이해• 청년도 잘 모르는 청년정책	<ul style="list-style-type: none">• 청년의 주체적 시각을 반영한 문제 인식• 지속 거주하고 싶은 사회적 환경 조성 (정주여건 개선)• 청년 유형 분류를 통한 청년 고독생 심층 이해• 청년이 직접 참여하여 홍보 효과 증대 및 실효성 확보

참여자 소감

“ 좋았던 점

여수 청년들의 생생한 이야기를 들을 수 있어서 의미미한 시간이었습니다.
'청년들의 고독'이라는 생소한 주제를 수면 위로 올리는 계기가 되었습니다.
이번 활동을 계기로 여수시 청년정책에 보다 더 관심을 가지게 되었습니다.

“ 아쉬운 점

서비스 디자인에서 사용하는 용어가 다소 난해하여 이해하기 어려웠습니다.
국민정책디자인단 과제 추진부서에 대한 예산 지원 확대를 통해 사기 진작 및 적극 참여 유도가 필요합니다.
설문조사나 캠페인 진행 시 국민정책디자인을 생소해 하는 시민들이 많았는데 이에 대한 홍보가 필요합니다.

사회복지



학교 밖 청소년의 든든한 울타리 희망 ‘다채움’ 프로젝트



학교 밖 청소년의 든든한 울타리 희망 ‘다채움’ 프로젝트

완주군 전체 학생 수 대비 학업중단자 비율 지속 증가하고 있으나 매해 학업중단자 중 학교에서 센터로 미연계되는 청소년 증가로 복지 사각지대 발생하여 이를 해소하고자 지역사회와 연계한 맞춤형 발굴 시스템 마련 및 수요자 니즈에 맞는 지원정책 발굴이 필요하다고 느꼈습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

국진영, 안서현

서비스디자이너

박상길

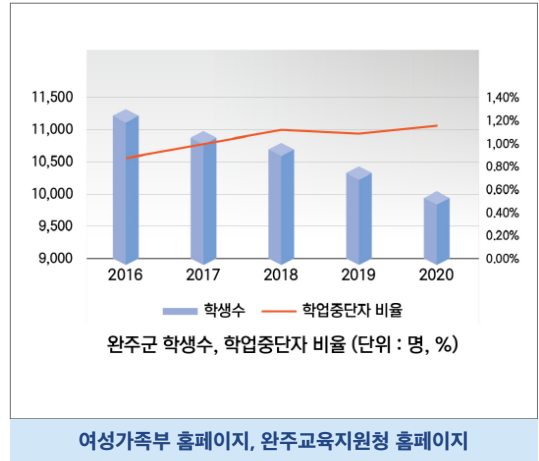
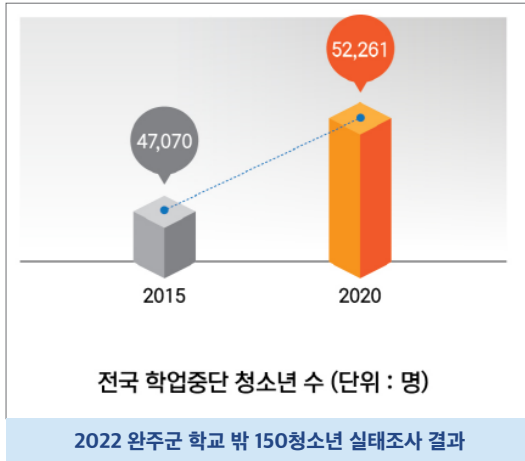
국민참여자

유종화, 박현정, 정유라, 박경미, 송미경, 김유림, 조국, 조윤, 김병연, 이지연, 이정욱, 최기랑

추진배경

점점 증가하는 복지사각지대 학교 밖 청소년

전국적으로 학업중단 청소년 수 증가 추세('15년 47,070명→'20년 52,261명*)이며, 완주군 역시 학업 중단 청소년 발생 연평균('16~'20) 111명*으로, 완주군 전체 학생 수 대비 학업 중단자 비율이 증가하고 있습니다.



학업 중단 사유로 학교 부적응·무의미(28.9%), 심리·정신적 문제(11.8%) 등이 크고, 학업 중단 이후 가장 큰 어려움으로 진로(18.1%)와 무기력증(12%)으로 나타나 학교 밖 청소년지원센터와 같은 전문 상담 기관과 연계가 절실한 것으로 파악되었습니다. ※ 출처 : 2022 완주군 학교밖 청소년 실태조사 결과

현재 관련 법령에 의거 초·중학생은 학업중단 청소년의 정보가 센터로 자동 연계되나, 고등학생은 본인의 의사에 의한 결정으로 개인정보제공 미동의 시 사각지대 발생되고 있었습니다.

그간 완주군 학교 밖 청소년 발굴은 완주군 학교 밖 지원센터에 의존, 센터의 여건 한계로 매해 학업중단자 중 미발굴 청소년 증가 추세였으며

→ 미발굴 청소년 비율 : ('18년) 11.5% ⇒ ('19년) 40% ⇒ ('20년) 45%

※ 학업중단자 | 학교밖 청소년 발굴 수 : ('18년) 121명 | 107명, ('19년) 112명 | 67명, ('20년) 114명 | 62명

관리 대상에서 누락된 청소년은 복지 사각지대에 놓이는 문제 해결 위해 완주만의 종합적이고 체계적인 발굴 프로세스 마련과 관심을 제고할 필요가 있었습니다.

※ 학교 밖 청소년 지원사업 인지도 31.2%, 학업중단 이후 학교밖 청소년 지원센터(전국 218개소) 경험률 7.3%

새로운 문제 정의

국민정책디자인단을 만나기 전까지는 단순히 학업중단자 명단이 교육청에서 학교 밖 청소년지원센터로 연계되지 않는 사례 다수 발생과 학교를 통해서 지원되는 서비스(급식, 교통 등)에서 소외되는 상황만을 사각지대의 발생 원인으로 생각하였습니다. 그러나 국민정책디자인단 활동을 통해 학교 밖 청소년 발굴 사각지대 발생원인에 대하여 아래와 같이 세 가지 핵심 문제로 유형화할 수 있었습니다.

1 공백

초등학교 미 입학 아동 및 중학교 졸업 후 고등학교 진학을 포기한 경우 책임 있는 전담 관리기관이 없어 연계가 누락되고 학생 및 학부모가 학교 밖 청소년을 위한 상담기관(센터 등) 및 관련 사업의 존재를 모르는 정보 사각지대 발생하고 있었습니다. 또한, 고등학생 학업 중단 청소년의 판단의사에 따라 학교에서 센터로 정보가 미 연계되는 문제를 보완할 방안 부재했습니다.

2 접근성

완주군의 72%가 산지로 이뤄져 산간 오지마을이 많아 교통약자인 청소년은 센터까지 접근이 어려워 불편 호소하고 센터 이용을 포기하는 사각지대가 발생하고 있었습니다

3 차별

학교 밖 청소년에 대한 부정적 인식 및 무관심, 정보 부족, 프로그램 부적합으로 인한 제도·인지·상황상 차별에 의한 사각지대 발생하고 있었습니다.

이와 같이 단순한 돌봄의 대상에서 벗어나 학교 밖 청소년과 그의 부모 등이 직접 정책을 구상하는 디자인단 활동을 통해 진짜 문제를 진단하여 효능성 높은 발굴 프로세스를 구축하고 수요자 맞춤형 사업을 제안할 필요성을 느꼈습니다.

추진내용

국민정책디자인단 구성 및 수요자 의견 청취

먼저 업무 추진을 위해 국민정책디자인단을 구성하고자 과제의 수요자인 학교 밖 청소년과 그의 부모를 우선적으로 공개모집하였고 이와 더불어 도움을 줄 수 있는 전문가인 학교 밖 청소년센터와 교육청, 상담 센터의 직원들로 구성하였습니다.

이렇게 구성된 15명의 국민정책디자인단은 기본 교육부터 8회의 워크숍과 2회의 간담회를 거쳐 학교 밖 청소년의 진짜 목소리를 들으며 그들에 대해 심층적인 이해를 할 수 있게 되었습니다.

국민정책디자인단 워크숍(8회), 학교밖청소년 의견수렴 간담회(2회) 운영



학교 밖 청소년 실태조사 실시

학교 밖 청소년들이 건강한 사회구성원으로 성장하기 위한 완주형 정책 개발을 위해 최근 4년동안 학업을 중단한 중 고등학생 30명을 대상으로 실태조사를 추진하였습니다. 학업 중단 이유 중 '무의미한 학교 시간'이 18.4%로 가장 많은 비중을 차지하였고, 학업중단 이후 어려움에 대해서는 자신의 적성에 맞는 진로를 찾는 것이 18.1%가 응답하였습니다.

또한, 66.7%가 아르바이트를 경험했으나 아르바이트가 자신의 진로와 연관되지 않았다고 응답하였습니다. 이처럼 실태조사는 학업중단 사유 및 이후 애로사항 분석을 통해 학교 밖 청소년들의 상담 기관 지원 및 센터 연계 필요성을 다시금 재확인하는 중요한 계기가 되었습니다.

완주 학교밖 청소년 진로실태조사 나서

최종용역보고회 개최

완주형 정책반영 검토

완주군은 학교 밖 청소년들의 실태를 파악하고, 학교 밖 청소년이 건강한 사회구성원으로서 성장하기 위한 완주형 정책 개발을 하고자 해 학교 밖 청소년 진로실태조사를 추진했다.

지난 15일 완주군은 학교 밖 청소년 진로실태조사의 결과 및 정책제언에 대한 학교 밖 청소년 진로실태



지난 15일 완주군은 학교밖 청소년 진로실태조사의 결과 및 정책제언에 대한 학교 밖 청소년 진로실태조사 최종 용역보고회를 개최했다.

관련 보도자료(전북연합신문, 22.11.21)

진짜 니즈에 맞는 학교 밖 청소년 발굴프로세스 및 맞춤형 사업 제시

이와 같이 완주군은 학교 밖 청소년의 목소리를 귀담아듣고 그들이 원하는 진짜 니즈를 충족하기 위해 워크숍, 의견수렴 간담회와 실태조사를 추진하였고, 지역 내 학교 밖 청소년 이해관계자를 중심으로 현재 시스템에 대한 개선 필요성 인식과 공감대 형성의 필요성에 대해 대내외 관심을 제고하는데 힘썼습니다.

또한 아이디어 발산하기 단계를 통해 자유롭게 의견을 제시하여 여러 가지 해결 방안을 모색하였고, 학교 밖 청소년 간담회를 통해 우선순위를 선정하고 관련 부서 검토를 거쳐 최종적으로 실현 가능한 정책들을 3가지로 유형화시켰습니다.

결과물

학교 안&밖 Together 통합 매뉴얼 시스템 ‘다 채움’

- 기존 통합 매뉴얼 상 발생하는 사각지대 방지용 자체 매뉴얼 개발
→ 학교 밖 청소년지원센터 정보 제공 및 상담 의무화



- 읍면 지역사회보장협의체 간담회 추진 (2022.9.20)
→ 지역사회 복지자원(학교 밖 청소년 등) 발굴 및 네트워크 강화 협조)

진북간접신문

2022년 9월 21일 수요일 011면 지역

완주읍면지사협, 군민중심복지박차

담당공무원·민간위원장 간담회 열여 교류활발
협의체 간 네트워크 강화복지정보 공유 활성화

완주군이 각 읍면 지역사회보장협의체 민간위원장과 간담회를 열고, 협의체간 교류 강화와 복지활동을 추진하기로 했다. 20일 완주군은 군청 4층 소회

의실에서 각 읍·면 지역사회보장협의체 민간위원장과 담당부서 공무원 등 16여명이 참석한 가운데 지역사회보장협의체 간담회를 개최했다.

제4기(2022~2024년) 읍·면 지역사회보장협의체 출범하고 처음 열린 이 간담회에서는 다양한 복지정보를 공유하고, 교류 활성화 방안에 대해 머리를 맞췄다.

지난 7월 위촉된 제4기 읍면 지역사회보장협의체 위원장은 331명으로, 당연직 위원장인 읍면장과 민간위원장이 공동위원장으로 구성됐다.

이들은 2년(2022년 7월 1일~2024년 6월30일) 동안 지역사회보장 활동에 참여하게 된다.

읍면 지역사회보장협의체는 지역사회 복지자원 발굴과 복지사업 간담회 및 위기가구 현장방문 등을 통한 맞춤형 복지서비스 지원 등을 다량한 복지수요에 맞는 복지서비스를 연계해 지원하고 있다.

유희태 완주군수는 "앞으로도 민·관이 함께 힘을 모아 군민 중심의 복지 구현으로 맞춤형 복지서비스를 펼쳐나가자"고 말했다.

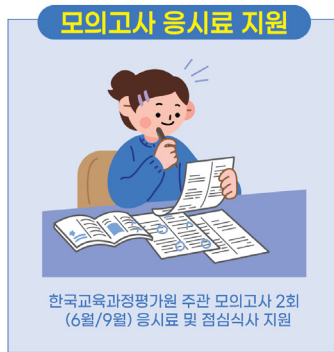
완주 상영열 기자
hys0007@daum.net



20일 완주군군청4층소회의실에서각 읍·면 지역사회보장협의체 민간위원장과 담당부서 공무원 등 16여명이 참석한 가운데 지역사회보장협의체 간담회를 개최했다.

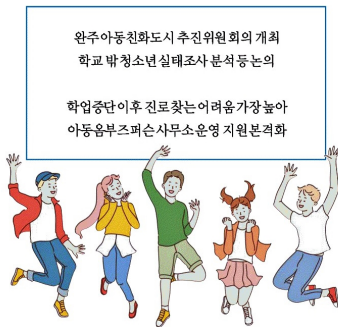
학교 안&밖 청소년 기본적 차별 '다채움'

- 학생들에게 기본적으로 제공되는 급식·통학택시, 모의고사 응시료 및 교재비 등 지원에서 차별받지 않도록 관련 예산 확보 지원(교육아동복지과 '23년도 본예산 반영)



- 제6대 완주군 어린이·청소년 의회 1호 안건 : 학교 밖 청소년 권리 향상 관련 (22.9.20)
- 23년도 아동·청소년 참여예산 심의 의결 : 학교 밖 청소년 급식비, 수학 여행비 예산 30 백만 원 확보
- * 전국 최초 아동·청소년 아동음부즈퍼슨사무소 개소(10.4) 지원 본격화

미래행복도시 완주 학교 밖에서도 꿈이 부시게



완주군 학교 밖 청소년들이 학업을 중단한 이후 진로 찾기 및 무기력증 해소 등에 어려움을 겪고 있어 진로정보 제공 시스템 구축 등 다양한 대책이 필요한 것으로 조사됐다.

완주군은 20일 '2022년 아동친화도시 추진위원회 회의'를 개최하고 민선 8기 아동·군민 모두가 누리는 미래행복도시를 조성하기 위해 아동친화도시 생태계 확산 기본계획 수립, 학교 밖 청소년 실태조사, 아동음부즈퍼슨사무소 개소식 등을 논의했다.

이번 자료에 따르면 완주군 학교 밖 청소년 30명을 대상으로 올해 5월 17일부터 2주 동안 학업중단과 이후의 삶 등에 대한 실태조사가 나간 결과 학업중단 이유는 '학교에 다니는 게 의미가 없어서 (18.4%)'와 '성적·정신적인 문제(18.1%)'와 '학업 부담'이 가장 많았다.

또 학업중단 이후 어려움으로는 '자신의 적성에 맞는 진로 찾기(18.1%)'와 '할 일도 없고 무엇인가 하고 싶은 의욕도 없는 상태에 대한 어려움(12.0%)' 등 진로 문제와 무기력증을 호소하고 있는 것으로 조사됐다.

응답 청소년의 66.7%는 아르바이트를 경험했으며, 근무 직종은 주로 식당이나 카페, 배달 등으로 아르바이트가 자신의 진로와 연관되지 않는다고 답변했다.

실태조사 보고서는 이와 관련, 학교 밖 청소년들을 위해 ▲지역 사회의 진로 지원 네트워크를 구축하고 ▲이들을 위한 전용 공간을 확보해야 하며 ▲학교 밖 청소년들이 수시로 진로정보를 얻을 수 있는 시스템 구축이나 진로핵심자, 진로정보 제공망 구축에 나서야 할 것이라고 강조했다.



추진위원회는 이날 아동의 인구 감소와 다양한 니즈 확대, 읍면별 이용시설 불균형 심화와 관리장래 요소를 점검하고, 이에 따른 정책

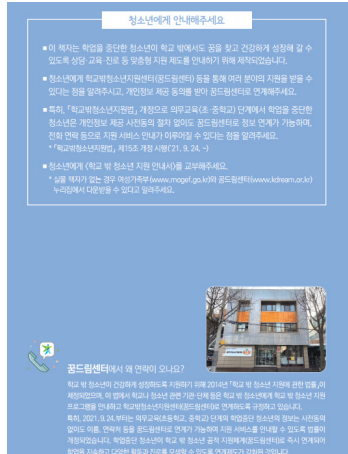
군에서 개최하고 본격적인 사무소 운영에 나서기로 했다. 10월을 '아동·청소년의 달'로 지정해 어린이날만 아니라 10월을 다

관학 네트워크 협력을 위한 아동친화도시 생태계 기본계획 수립, 학교밖 청소년 실태조사, 아동·청소년 온라인 자원시스템 구축을

관련 보도자료(전북연합신문, 22.09.22)

학교 밖 희망‘다 채움’

- 학교 밖 청소년 지원 안내서에 인식개선 내용 강화 제작 홍보



- 완주군 내 기관의 청소년 대상 프로그램 지원서 양식 일괄 개선
→ 학교 밖 청소년 란을 추가로 마련하여 신청 가능하도록 변경



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)

- 학교 밖 청소년 개념 인지 부족
- 시스템 운영상 발골 사각지대 발생
- 학교 안&밖 청소년 간 차별 발생

AFTER (반영 후)

- 학교 밖 청소년 인식개선 및 이해 대중물 역할
- 기존 시스템 개선 → 사각지대 최소화
- 각종 지원 사업을 통한 차별 해소 노력

참여자 소감

“ 공무원

솔직히 활동 전에는 학교 밖 청소년에 대한 부정적 인식도 있었고, 제대로 그들을 알 기회가 많지 않았으나 국민정책디자인단 활동을 통해 그들을 이해하게 되고 직접적으로 필요한 지원사업들을 발굴하는 것이 중요하다는 생각을 하게 되었습니다. 또, 디자인단 활동은 다양한 군민들의 목소리를 들을 수 있는 소중한 계기가 되었다고 생각합니다. 이번 정책 디자인에서 나온 정책들이 실제로 학교 밖 청소년의 권리를 증진하고 구제할 수 있으면 좋겠습니다.

“ 서비스 디자이너

이번 국민정책디자인단 활동과정에는 학교 밖 청소년뿐만 아니라 다양한 이해관계자가 참여함으로써 이 과정을 통해 학교 밖 청소년들이 당당한 사회 구성원으로 성장할 수 있는 기반을 마련했다고 생각합니다.

“ 정책수요자 - 학교 밖 청소년

학교 밖 청소년으로써 어떤 정책을 구상할 때 학교 밖 청소년의 수혜자로서 입장이 반영될 수 있도록 하는 것에 신경을 많이 썼는데 정책이 만들어진 것을 보고 나니까 정말 실제로 도움이 될 수 있는 실효성 있는 정책들이 만들어진 것 같아서 무척 뿌듯합니다.

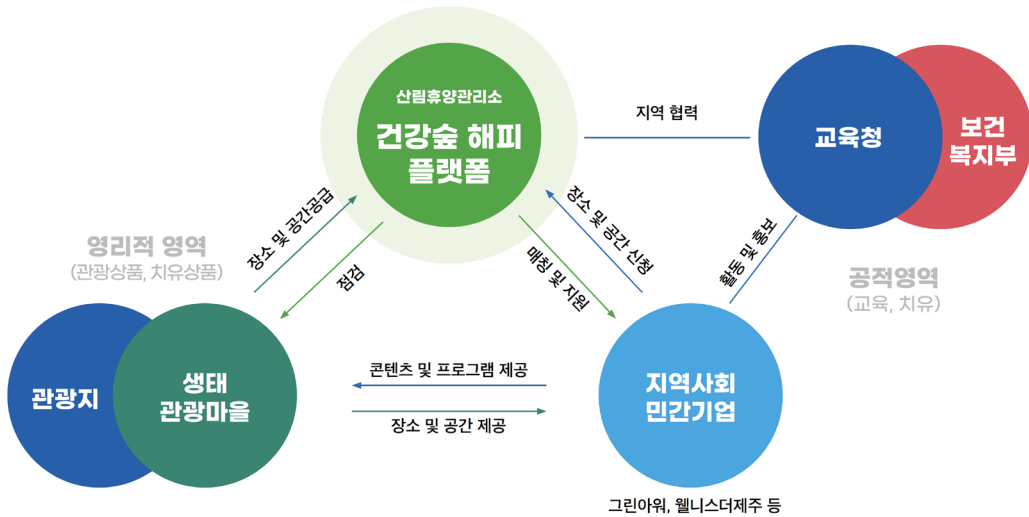
“ 학교 밖 청소년 지원센터 센터장

학교 밖 청소년들의 기본적 차별 해소를 위해서 9차례의 열띤 토론과 2차례의 의견수렴 간담회를 진행했습니다. 그 과정이 매우 흥미로웠으며 학교 밖 청소년들 그리고 부모님들, 센터 현장에서 근무하는 실무자들의 이야기를 들어준 것에 대해 매우 감사히 생각합니다.

“ 학교 밖 청소년 지원센터 상담사

이번 국민정책디자인단 활동은 학교 밖 청소년을 위한 정책을 마련하는 기회에 있어서 청소년들이 학교 밖을 나왔다는 이유로 제한되고 차별과 편견을 받기보다는 평범한 청소년들처럼 건강하게 사회에서 자리매김할 수 있는, 그런 계기가 되는 정책이 마련되는 시간이었습니다.

생태마을과 기업이 상생하는 건강숲 해피 플랫폼



추진배경

코로나19 이후 청소년의 야외활동 기피 추세와 더불어 지역의 숲 활동 콘텐츠, 공간, 인적자원 부족

개선방안

숲에서 놀이를 통해 모험심, 판단력, 독립성, 성취감을 심어주는 어린이 전용 산림레포츠 제안

단순히 '숲 체험 프로그램을 개발'하는 것이 아니라 주관기관 산림휴양 관리소가 지역사회 민간기업과 생태관광마을이 상생하도록 도와 '숲 체험 프로그램을 개발할 수 있는 환경을 만드는 것'이 필요하다는 것을 발견하고 목표 재설정

국민정책디자인단 구성

담당공무원

양은영

서비스디자이너

정영국

국민참여자

강희철, 김형자, 라해문, 오기영, 이정훈, 최성공, 한영조, 허재혁, 현인숙, 허재혁

추진배경

건강숲 해피 플랫폼 구축

주관기관 산림휴양 관리소가 + 지역사회 민간기업 + 생태관광마을
-> '숲 체험' 프로그램을 개발할 수 있는 환경 조성

제주 청소년의 삶의 질 제고를 위한 민간과 공공 영역의 주체들이 상생·협력 필요성

청소년 비만율 전국 1위, 걷지 않는 아이들 (뉴미디어제주, 2021. 6. 25. 자 기사)
-> 지역사회(교육청, 보건소 등) 연계, 국민·계층별(청소년, 부모 등) 합의점 발굴

새로운 문제 정의

생태마을과 기업이 상생하는 건강숲 해피 플랫폼 구축

청소년과 치유의 숲을 중심으로 직간접 이해관계자를 파악하고 관계자들 간의 사회적가치와 지역상생, 문제 해결을 위한 협력 도모
-> 이해관계자 맵에서 청소년을 중심으로 교육, 환경, 건강의 그룹으로 민간기업과 마을 공공기관이 직·간접적으로 연결된 것을 확인

수요자의 어려움 / 문제 발생 지점	문제를 기회로	핵심가치
<ul style="list-style-type: none">가족이나 친구들과 함께 어디서나 쉽게 즐길 수 있는 장소가 필요하다	<ul style="list-style-type: none">마을 생태자원의 효율적 이용과 원활한 공급으로 어디서나 함께 즐길 수 있는 프로그램 제공	쉬운 접근성
<ul style="list-style-type: none">생태관광마을의 콘텐츠 부재로 주민 소득 및 일자리가 부족	<ul style="list-style-type: none">생태관광 마을과 민간기업이 상생할 수 있는 환경 제공	상생
<ul style="list-style-type: none">운동할 시간과 청소년을 위한 교육적인 놀이가 부족하다	<ul style="list-style-type: none">놀이를 이용한 숲 콘텐츠로 교육정보 제공	재밌는 배움
<ul style="list-style-type: none">콘텐츠 개발 기업이 지식 재산에 대한 적절한 보상 및 보호를 받을 수 없다	<ul style="list-style-type: none">지식 재산 콘텐츠의 투자 및 보호로 양질의 숲 콘텐츠를 제공	양질의 콘텐츠

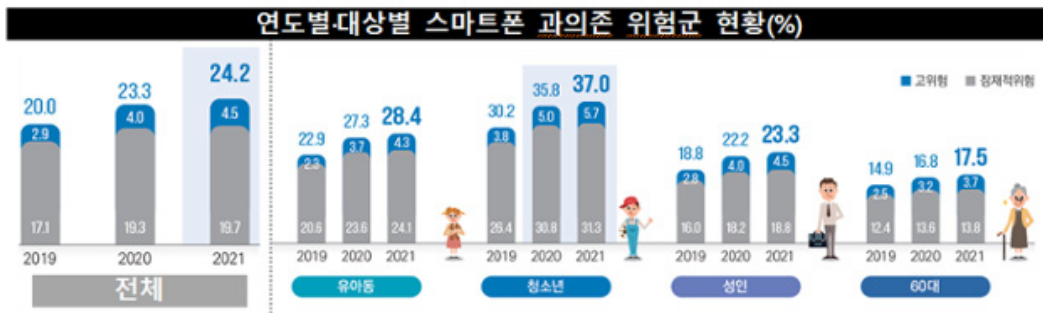
데스크 리서치

국민정책디자인단 구성원들과 문제의 심각성을 공감하고 이해하기 위해 청소년의 건강행태 관련 자료 및 스마트폰 중독 피해에 대한 신문 및 기사 내용을 발췌하고, 숲의 치유 효과에 대한 관련 연구 및 논문 자료를 찾아 공유함.

데스크 리서치 조사 내용

언론보도

- 청소년 '스마트폰 중독' 더 심각해졌다...초등학생도 통제 어려워 * 매일경제 2022.05.26. 이가람 기자
- 코로나에 스마트폰 과의존 늘어... 청소년 37%는 심각한 위험 수준 * 한국일보 2022.03.24.
- “코로나19 속 ‘인터넷 중독 고위험’ 청소년 13.2% 증가” * 연합뉴스 2021.05.24.
- 청소년 100명 중 36명은 스마트폰 중독... 60대도 17명 * 경북매일 2021.03.10. 장우정 기자



연구 및 논문

- 우종민, 김원, 박상미 and 임성견. (2012). 산림 활동이 우울증 환자들의 호전에 미치는 영향 : 산림치유 프로그램 집단과 병원 프로그램 집단, 산림욕 집단, 대조군 비교 연구. 한국산림과학회지, 101(4), 677-685.
- 이상준. (2018). 스마트폰 중독 청소년의 정신건강 분석. 청소년 복지연구, 20(3), 47-67.
- 이호 and 이승훈. (2021). 교양체육 오리엔티어링 참가자에 대한 사례연구. 한국스포츠학회, 19(2), 197-205.
- 청소년의 스마트폰 중독이 사회성 발달에 미치는 영향 (김병년, 카톨릭대학교 사회복지학과)

숲 체험 및 심층 인터뷰 1차 (2022.5.31.)

- 치유의 숲 프로그램을 직접 체험해 보면서 정책수요자(청소년)의 관점으로 문제를 발견하기 위해 서비스 사파리 실행

서비스 사파리



코스 체험 안내



오리엔티어링 체험



문제점 및 필요한 점 찾기

인사이트 발견

- 안전사고: 경쟁 요소는 흥미를 유발하지만 반대로 안전사고의 위험이 있다.
- 접근성: 숲 체험은 정책대상자가 참여하기 번거로울 수 있다.
- 교육: 숲에 대한 정보제공에 보충이 필요하다.
- 미션·놀이: 시간에 의한 경쟁이 아닌 전통 놀이 등 다양한 미션 및 놀이 필요
- 치유의 숲 프로그램(건강숲 해피 챌린지) 참여한 청소년 및 선생님 심층 인터뷰 실행(2022.06.04.)
심층 인터뷰 결과 데스크 리서치에서 발견된 중독된 청소년들과 달리 스마트폰 이용에 흥미가 없으며 꾸준한 체육활동으로 특별한 문제점을 발견하지 못함

정책수요자(청소년) 심층인터뷰



청소년, 학생 (고2)



청소년, 학생(중2)



청소년, 학생 (고3)



선생님

정책수요자 심층 인터뷰

- 학생1 : “평소 스마트폰은 전화 외에 사용하지 않아요”
- 학생2 : “등산도 하고 하루에 1시간 정도는 꾸준히 운동은 하는 편이에요”
- 학생3 : “지리 시간에 오리엔티어링을 알게 됐는데 숲도 걷고 운동도 되어서 좋아요”
- 학생4 : “굳이 경쟁하려고 뛰지 않았어요. 즐거운 마음으로 빠른 걸음으로 참여했어요”
- 선생님 : “체육시간에 운동 잘하는 학생과 못하는 학생이 나누어지고 못하는 학생은 체육에 흥미를 쉽게 잃어요. 오리엔티어링은 모두가 즐길 수 있는 운동이라 좋습니다.”

심층 인터뷰 결과

- 숲을 찾는 청소년들은 신체적·정신적으로 건강한 청소년으로 프로그램에 대한 문제점을 찾지 못함
- 청소년들에게 오리엔티어링 프로그램의 만족도는 높았으며 새로운 콘텐츠 개발도 중요하지만, 그보다 운동 부족 청소년들에게 경험하게 하는 것이 우선

스마트폰 중독으로 운동 부족인 청소년을 대상으로 심층 인터뷰를다시 계획하고 해피 챌린지를
체험할 수 있는 방안 모색

운동 부족 청소년 심층 인터뷰 2차 (2022.7.11.)

숲 프로그램을 참여하지 않는 운동 부족 청소년을 대상으로 2차 심층 인터뷰를 진행

이해관계자 지도 만들기

청소년과 치유의 숲을 중심으로 직간접 이해관계자를 파악하고 관계자들 간의 사회적 가치와 지역 상생,
문제 해결을 위한 협력 도모

이해관계자 맵에서 청소년을 중심으로 교육, 환경, 건강의 그룹으로 민간기업과 마을, 공공기관이
직·간접적으로 연결된 것을 확인

왜 운동 부족 청소년들은 숲 프로그램을 참여하지 않을까?




- 기업인1** “프로그램 콘텐츠가 재미있으면 청소년들은 자연스럽게 모인다고 생각해요. 청소년들에게 정말 재밌고 교육적인 프로그램을 만들려면 콘텐츠 개발에 대한 적절한 수익이 보장돼야 합니다. 현재는 감사비 받는 정도로 유지되고 있어요. 수익보다 개발비용이 많아지면 당연히 재밌는 콘텐츠를 만들기 어렵죠. 장기적으로 청소년들도 흥미를 잃게 될 거예요.”
> 콘텐츠 개발과 지식재산에 대한 적절한 보상과 투자가 필요
- 기업인2** “숲 체험 콘텐츠를 개발하는 일은 교육과 관련된 관계자, 학교, 학부모, 선생님들에게는 설득이 쉽지만 오히려 산림관계자는 숲 체험을 산림을 훼손하는 일이라 생각해요.”
> 숲 프로그램은 산림을 훼손한다는 부정적인 생각
- 학부모** “오리엔티어링 프로그램은 너무 좋아요. 하지만 아이들을 숲까지 데려오기가 쉽지 않아요. 교육청과 학교 등 기관의 도움이 필요해요”
> 숲 프로그램은 산림을 훼손한다는 부정적인 생각
- 생태관광마을 위원** “생태관광마을의 홍보가 어려워요. 코로나19 때문에 지난 2년간 아무것도 할 수 없었고, 이제 코로나19를 벗어나 다른 유명 관광지에는 관광객도 늘고 있지만 생태마을은 관광콘텐츠도 부족하고 홍보가 어렵습니다.”
> 생태관광마을의 관광콘텐츠와 홍보 부족


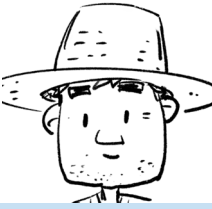
목표 재설정

단순히 ‘숲 체험 프로그램을 개발’하는 것이 아니라 주관기관 산림 휴양 관리소가 지역사회 민간기업과 생태관광마을이 상생하도록 도와 ‘숲 체험 프로그램을 개발할 수 있는 환경을 만드는 것’이 필요하다는 것을 발견하고 목표 재설정

정책수요자 유형(Persona) 정의

사용자 유형과 주요 정책대상자를 조합하여 가상의 사용자를 구체화하여 정의

운동 부족 청소년	행동 및 특징	PAIN POINT
 유영우 15세 (남)	<ul style="list-style-type: none"> • 혼자 있기를 좋아한다. • 움직이기 싫어하지만 운동 자체를 싫어하지 않는다. • 핸드폰을 항상 손에 들고 다닌다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교와 학원으로 인해 운동할 시간이 부족 • 부모님이 모두 바쁘다. • 운동 부족으로 비만 현상 • 갈 곳이 없어요.

콘텐츠 개발 기업 대표	행동 및 특징	PAIN POINT
 <p>김철수 46세(남)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 무언가 일을 많이 벌리는 스타일 • 친화력이 좋다. • 호기심이 많다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 콘텐츠의 지적재산권을 보호받을 수 없다. • 정적 여력 한계 (수익보다 지출 증가) • 기획력이 부족 • 모든 일은 새롭게 기획해야만 한다.
생태관광마을 대표	행동 및 특징	PAIN POINT
 <p>김철수 46세(남)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 인간관계 원할 • 책임감이 강함 • 마을 아이들에게 잔소리 • 마을의 역사와 오름의 이야기가 점점 사라지는 것이 안타까움 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민과 일부 소통 미흡 • 화합과 단결 미흡 • 관광객 저하로 주민 저소득 • 행정 예산 부족

추진내용

진짜 문제 정의하기

- 가상의 정책수요자가 타입별로 겪는 문제를 파악 후 진짜 문제 도출
- 1. **접근성 부족** : 주변에 쉽게 뛰어 놀 수 있는 장소 및 환경이 부족하다.
- 2. **생태자원 공급 부족** : 공공기관(산림청)에서는 숲을 이용한 콘텐츠가 자연훼손이라 생각한다.
- 3. **지식재산 보상 부족** : 기업의 숲 콘텐츠 지식 재산에 대한 적절한 보상이 보장되지 않는다.
- 정책 수요자의 문제와 요구사항을 문제해결의 기회로 핵심 가치를 정의
- 핵심가 차별 구체적인 실행전략을 HMW(어떻게 하면 우리가~할 수 있을까?)를 통해 아이디어 발굴
(80개 이상 도출)

- ✓ 어떻게 하면 **접근성 좋은 숲 프로그램**을 만들 수 있을까?
- ✓ 어떻게 하면 **숲 놀이를 이용한 재밌는 교육**을 할 수 있을까?
- ✓ 어떻게 하면 **양질의 숲 콘텐츠**를 제공할 수 있을까?
- ✓ 어떻게 하면 **마을과 기업이 상생하여 지역 경제를 살릴** 수 있을까?

서비스 주제	청소년의 정신적·신체적·사회적·건강권 보호와 대응책 마련
실행방안 초안	건강숲 해피 챌린지 콘텐츠 개발 및 운영
진짜 문제	1. 기업이 콘텐츠 개발하기 어려운 환경(지적재산 보상 부족) 2. 생태자원 공급 부족(숲 콘텐츠는 산림훼손이라는 인식) 3. 접근성 부족(청소년이 숲까지 오기는 큰 결심이 필요)
최종 실행방안	최종 서비스컨셉 마을과 기업이 상생하여 양질의 청소년 숲 콘텐츠 개발 · 콘텐츠 행정 지원 확대 · 생태마을 관광 활성화 · 마을에서 숲까지-접근성 강화

- 아이디어를 종합하여 최종 상위 콘셉트 선정 및 실행방안 발전

생태마을에서 숲까지 접근성 강화

- 마을가게 탐방하기**
오리엔티어링 프로그램을 생태마을에 적용하여 청소년이 마을 근처에서 마을 상가와 생태관광지를 따라 코스를 완료하며 운동
 - 지역화폐 연계**
지역화폐 '탐나는전'과 연계하여 코스를 완료하면 포인트 적립 및 혜택 제공.
 - 숲으로 연계**
마을 코스로 보상을 주고 흥미를 유발시켜 숲 체험캠프 "다함께 숲에 가자*"안내 및 홍보
 - 교내 숲동아리 운영**
교육청과 MOU 체결로 학교와 긴밀한 협력관계로 교내 숲 동아리를 공식 운영하고 학생들에게 숲 프로그램 홍보
- * '다 함께 숲에 가자'는 일정 기간 동안 친구들과 숲에서 캠핑을 하며 '지도 만들기, 공예품 만들기 등 숲의 재료를 이용한 다양한 창작활동과 놀이를 이용한 학습활동을 하는 캠프



학교와 함께 숲 동아리 활동

유영우 (15)

학교 선생님께서 숲동아리가 개설되었으니 참여하라고 추천해주셨다.



학교와 함께 숲 동아리 활동

친구는 숲 동아리가 흥미롭다고 바로 가입했는데. 솔직히 나는 풀 숲이 번거롭고 싫다



마을가게 탐방코스

건강숲 해피 플랫폼


그런데 프로그램 중에 '마을가게 탐방코스'가 있었다. 마을에 상가와 생태관광지를 따라 여러코스가 있는데 코스를 완료하면 지역화폐 혜택과 숲 거진 이벤트가 있었다



다함께 숲에가자

마을코스를 완료했다. 숲에는 더 재밌는 코스가 있다고 한다. 치유의 숲에서 '다함께 숲에가자' 캠프가 있다는데 이번엔 신청했다.


숲 콘텐츠 행정 지원 확대



숲 콘텐츠 개발 = 수입 < 지출

김철수 (46)


숲 콘텐츠를 개발하려면 수입도 안되고 산림훼손에 대한 오해도 있고.. 청소년을 위한 숲 프로그램 만들기가 힘들다



건강숲 해피 플랫폼 기업등록


건강숲 해피 플랫폼

숲 콘텐츠 지원사업이 있다는 매일을 받았고 기업등록을 했다



생태마을과 함께 콘텐츠 개발

플랫폼에서 생태마을과 매칭되었고 덕분에 마을주민과 함께 청소년이 마을 주변에서 쉽게 숲을 즐길 수 있는 프로그램을 개발할 수 있었다.



환경과 청소년건강 해결 지원금

환경보존과 청소년 건강을 위한 프로그램을 개발로 지원금을 받을 수 있었고 마을과 직접 운영으로 영입 이익도 생겼다

- 플랫폼 참여기업 콘텐츠 개발 지원금 지급
 - 숲 콘텐츠 개발을 위해 참여하는 기업에게 산림을 보존하고 환경문제를 해결하는 콘텐츠 개발 시 지원금을 지급
 - 청소년 문제(비만, 중독 등) 해결 프로그램 개발 시 지원금 지급
- 지식 콘텐츠 인증
 - 숲 콘텐츠 창작 시 자체 인증 개발로 지적재산권 보호

생태마을과 기업 매칭으로 지역 관광 활성화



탐방 마을상가

부차룡 (54)

코로나19 이후 관광객이 많이 줄었다. 다른 마을에는 관광객이 다시 찾아 온다는데 우리마을에는 관광콘텐츠가 부족하다



건강숲 해피 플랫폼 지원 신청

건강숲 해피 플랫폼

리사무소에서 마을관광 숲콘텐츠 개발지원 사업이 있다고 해서 신청을 했다



전문기업과 함께 콘텐츠 개발

플랫폼에서 전문기업과 매칭되었다. 프로그램 개발에서 함께 참여 할 수 있어 마을의 스토리와 전통을 살릴 수 있었다



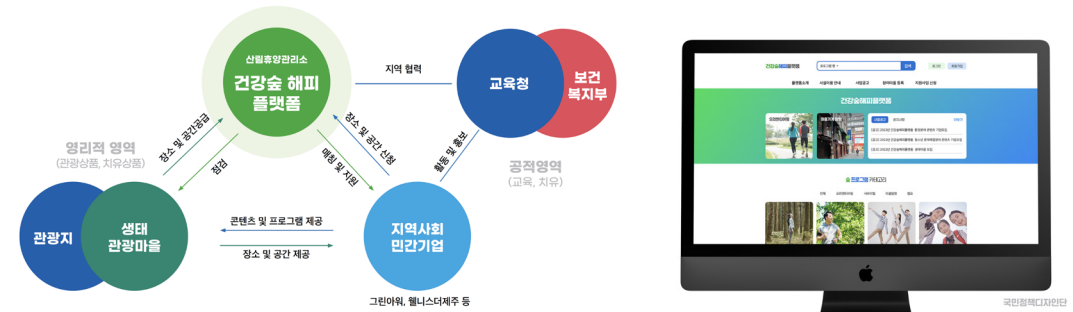
생태마을 관광 활성화

마을에 관광객이 찾아오기 시작했다. 도민들이 프로그램에 해설가로 참여하면서 일자리 창출도 생기게 되었다

- 마을이 콘텐츠 개발에 직접 참여제도
 - 마을 전통 음식 및 장소의 스토리텔링으로 풍성한 콘텐츠 개발 기대
- 마을 생태 전문가 양성
 - 교육을 통해 마을 내에서 해설사를 양성하고 학교 및 마을회관에서 생태교육과 플랫폼 홍보

결과물

‘건강숲 해피 플랫폼’ 구성



• 건강숲 해피 플랫폼

- 숲 콘텐츠 소개 및 제공, 생태마을과 기업 매칭, 숲 콘텐츠 사업을 지원하는 플랫폼 서비스








• 생태관광마을

- 마을에 생태계와 마을자원을 체계적으로 보전하고 지속가능한 이용을 도모하기 위한 협의체

• 민간 기업

- 자연 그대로 숲을 이용한 건강 프로그램 개발 기업

‘건강숲 해피 플랫폼’서비스 시나리오

서비스 전		건강숲 H.A.P.P.Y 플랫폼					서비스 후	
프로세스								
프로세스		모집 및 신청접수	기업선정 및 매칭	기획 및 개발	플랫폼 개시	청소년 모집	실행 및 운영	전시 및 발표회
타치포인트		<ul style="list-style-type: none">• 치유의 숲• 기초 지자체 및 리사무소• 웹 사이트 및 이메일	<ul style="list-style-type: none">• 치유의 숲• 기초 지자체 및 리사무소• 웹 사이트 및 이메일		<ul style="list-style-type: none">• 플랫폼 웹 사이트	<ul style="list-style-type: none">• 치유의 숲• 학교• 방과 후 수업	<ul style="list-style-type: none">• 치유의 숲• 마을 주변• 생태 숲 및 상가	<ul style="list-style-type: none">• 치유의 숲• 방과 후 수업• 학교
서비스		<ul style="list-style-type: none">• 운영기관 모집• 콘텐츠 개발 기업 모집• 생태마을 모집	<ul style="list-style-type: none">• 프로그램 제안	<ul style="list-style-type: none">• 마을과 기업이 함께 프로그램 기획 및 개발• 환경보존 콘텐츠 분야• 청소년 문제(비만, 중독) 해결 콘텐츠 분야• 마을 스토리텔링 콘텐츠 분야	<ul style="list-style-type: none">• 프로그램을 플랫폼에 게시• 여행사 및 수학여행 코스 연계	<ul style="list-style-type: none">• 도내 학교 공문• 교내 숲 동아리 개설	<ul style="list-style-type: none">• 마을가게 탐방코스• 다함께 숲에 가자• 숲 속 서바이벌 게임• 숲 속 영화관• 체험활동• 숲포인트(지역화폐) 지급	<ul style="list-style-type: none">• 청소년 피드백• 숲 체험 콘텐츠• 평가 및 심사• 자랑비 지급• 지식콘텐츠 인증
기대효과			<ul style="list-style-type: none">• 기업관로 개척• 지역사회와 기업이 상생	<ul style="list-style-type: none">• 청소년 비만·중독 문제 해소• 환경보존 콘텐츠로 환경을 지키는 사람으로 인식개선• 마을 및 숲 교육		<ul style="list-style-type: none">• 홍보 효과	<ul style="list-style-type: none">• 접근성 향상 및 숲에 대한 문턱 낮추기• 마을 관광활성화 및 일자리 창출	<ul style="list-style-type: none">• 청소년 피드백과 지식재산 보호로 양질의 콘텐츠

총괄

- 산림, 보건, 교육, 관광의 융합된 플랫폼 구축
- 국민정책디자인을 통해 민·관·기업 간의 협력을 위한 산림휴양관리소의 플랫폼 구축으로 커뮤니티 강화 및 파트너링 강화
- 산림휴양관리소 자체 예산으로 선제적 대응과 행정 의지 확고
 - * 자체 사업 개발 및 운영: 건강숲 해피 챌린지‘오리엔티어링’(‘22.4~10)
 - ⇒ 지역사회(교육청, 건강 돌봄교실, 보건소 등) 연계, 국민·계층(청소년·부모)별 합의점 발굴
- 생태관광 마을과 민간기업이 상생할 수 있는 환경 제공
- 사회적 연대 강화(전통문화자원, 연대 가능한 전문가 등) 아이디어와 행정의 추진력 결합한 사회적 가치 실현을 위한 융복합 산림교육 토대 마련

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none">• 사회의 지속적인 지원과 행정의 제도적 보완 시급(민관협력 전무)• 온라인 수업 등으로 신체활동이 더욱 부족한 시기 야외 콘텐츠 개발 절실• 접근성 및 홍보 부족	<ul style="list-style-type: none">• 양질의 콘텐츠를 위한 기업-마을 연결 플랫폼 구축<ul style="list-style-type: none">- 숲 콘텐츠 개발 지원 확대 및 지적재산 보호 체계 마련• ‘다 함께 숲에 가자’ 캠프 운영 및 전통 게임을 이용한 숲속 서바이벌 게임 프로그램 개발• 접근성 개선을 위한 학교 주변, 마을 숲 공간 협의 활용 및 주민 활동 기반 마련

세부 추진성과 및 기대효과

- 다양한 청소년 숲 콘텐츠 개발로 청소년의 건강 증진 기대
 - 오리엔티어링 참여자 증가로 신체적 건강 증진
 - 학교 근처, 공원, 마을 주변 등에 청소년 활동 공간 확대
 - 지역의 역사 자원, 자연 자원의 매력을 느끼는 콘텐츠 개발
- 생태마을의 관광지 활성화로 일자리 창출 및 주민소득 향상 기대
 - 코로나19로 위축되었던 생태관광에 활력을 불어 넣음
 - 마을 주민의 역할(안내, 생산 등) 분담으로 일자리 창출 기대
 - 다양한 공간 탐색 마을가게 탐방하기(마을 오리엔티어링 활동 지도 제작
 - 운영 관리를 위한 역량 강화교육 지원(기업의 경험, 노하우 전수)

- 기업의 지적재산권 보장으로 양질의 콘텐츠 개발 환경 마련 기대
 - 마을과 기업의 업무 제휴로 공간 활용의 기대
 - 숲 콘텐츠 개발 지원 확대: 건강숲 해피 챌린지 공모전 개최

참여자 소감

“ 국민 참여자

코로나19 팬데믹을 지나면서 우리의 아이들 건강에 적신호가 켜졌습니다. 부모인 내 입장에서 어떻게, 어디로 보낼지 모르는 답답함 속에서 숨죽이고 걱정만 쌓여간 시간들이었습니다. 제주의 자연은 너무나 풍요롭습니다. 마을에는 전통자원과 투박하고 따뜻한 인심이 아직도 살아있습니다. 그 곳에 기대어 살아가고 유익하고 재미있는 숲 체험 활동이 많아지길 기대하며 국민 디자인 과제에 참석했습니다. 특히, 몰랐던 이해관계자의 어려움을 들으며 보다 발전적인 의견을 나누게 되어 기뻐했습니다. 우리 마을과 숲 그리고 유익한 프로그램 개발자, 산림을 관리하는 공무원의 의지와 협력하여 플랫폼이 구성되고 실천되기를 바랍니다.

“ 전문가①

서울부터 제주까지 아이들 교육과 건강에 대한 관심은 하나같이 똑같았습니다. 생소했던 내용도 우리 마을, 우리 숲을 활용하여 아이들이 건강해 질 수 있다는 마음으로 적극 나서주신 덕분에 다양한 기관들과 머리를 맞닿 수 있었습니다. 이번 공모가 끝이 아니라 지역과 함께 새로운 시작으로 나갈 수 있는 기회를 제공해 주셔서 감사드립니다.

“ 전문가②

안녕하십니까? 건강숲 청소년 해피챌린지 콘텐츠개발에 참여한 한영조입니다. 처음 정책 과제에 참여했을 때는 반신반의했습니다. 과제의 어려움은 물론 참고할 만한 기존 사례나 정립된 자료 등이 거의 없어 완전히 새롭게 창출해야 하는 과제였기 때문입니다. 특히 과제 내용만 하더라도 너무 광범위하고 막연해 어떻게 잘 정리해 마무리할 수 있을 것인가에 대해 걱정이 앞섰습니다. 그러나 이런 걱정과 어려움은 시간이 지나면서 하나의 기우에 불과했습니다. 과제를 수행하는 리더의 체계적인 계획에 따라 단계별로 진행해 나가는 것은 물론 참여자들이 적극적인 아이디어 제공을 통해 윤곽이 조금씩 잡히기 시작했습니다. 그리고 5개월간 10회의 토론회와 의견 수렴 등을 거쳐 그 체계를 잡을 수 있었습니다. 청소년들이 어떻게 하면 숲을 찾게 하도록 하고 숲에서 행복하고 건강한 생활이 이뤄질 수 있도록 하는 프로세스가 만들어졌습니다. 이런 과정들이 최종 발표자료에 녹아 있기에 그간의 참여에 대한 보람이 매우 크다고 할 수 있습니다. 특히 주민들이 직접 참여를 통해 정책 아이디어를 제공하고 그것을 수렴해 정책디자인으로 만들어지는 것에 감동적이지 않을 수 없었습니다. 앞으로도 주민참여 정책디자인 개발정책이 활성화되기를 기대해봅니다.

지역환경개선, 생활안전

사람 중심, 교통약자 안전 길잡이 이도로 조성



고령화사회 진입에 따른 교통약자 인구 비중 및 교통사고 비율 증가에 따른 대책 마련

- 수요자(교통약자)가 접근하기 쉽고 안전한 교통 환경 조성
- 타 지자체 대비 큰 비중을 차지하는 교통약자의 교통사고 줄이기 효과 기대

국민정책디자인단 구성

구분		소속	직위	성명	역할
국민 (10)	전문가 (2)	한라대학교	교수	허경원	• 전문지식 제공, 정책 개선 아이디어 제시
		도로교통공단	대리	김해인	• 전문지식 제공, 정책 개선 아이디어 제시
	일반 도민 (8)	대한노인회 제주연합회	총무국장	고창국	• 국민디자인단 조사활동 참여, 경험 제공 • 정책 개선 아이디어 제시 등
			회원	임경혁	
		도 장애인 총연합회	사무국장	부은숙	
			회원	김혜령	
				이준형	
		한라대학교	학생	고은영	
				조수빈	
		서비스 디자이너 (2)	디머스		
서비스 디자이너 협력			원성현		
공무원 (4)	사업 담당	자치경찰단	팀장	이승철	• 사업설명 및 과제 추진, 성과 도출 • 현장조사 대상지 추천 및 인솔, 설명 • 디자인 활동 결과 정책 반영 및 이행
			자취경위	이승훈	

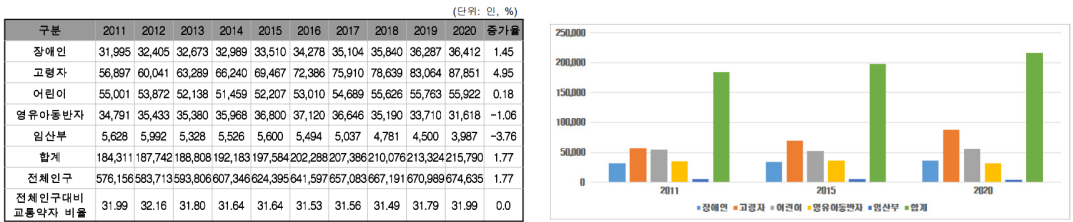
공무원 (4)	국민정책 디자인 담당	정책기획관 자치경찰단	팀장	양동진	<ul style="list-style-type: none">· 과제 선정 및 팀 구성, 운영 총괄· 과제 추진 상황 및 사후관리· 국민디자인단 운영 홍보 및 사례 확산· 과제 운영 예산 지원
			주무관	김정훈	

추진배경

고령사회 진입에 따른 교통약자 인구수 지속적 증가

교통약자 인구 수 : ('11년) 18.4만 명 → ('20년) 21.6만 명, 연평균 1.8% 증가

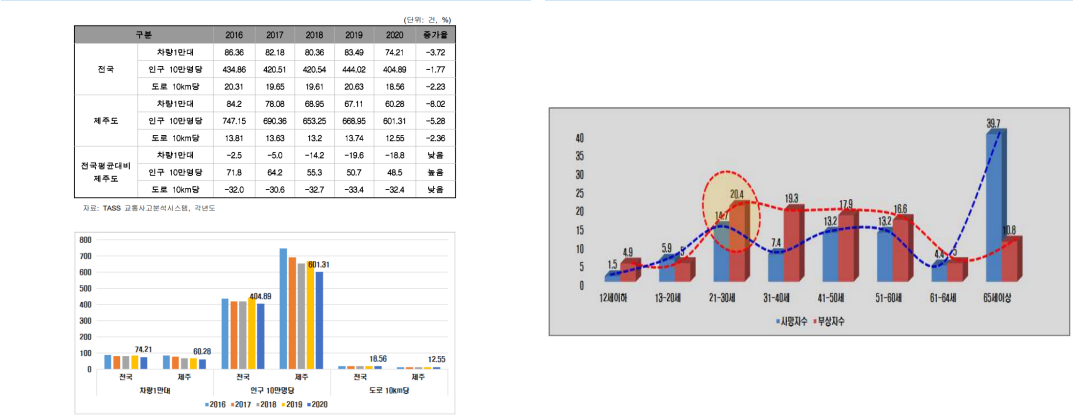
도내 교통약자 현황과 변화 분석



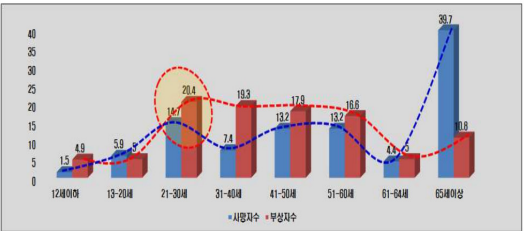
타 지자체 대비 교통약자에 대한 보행 교통 환경 열악

제주도는 타 시도 대비 교통사고 발생 빈도(1.7배) 높고, 교통 사망사고 중 고령 보행자 큰 비중(39.7%) 차지

부끄러운 교통안전지수 통계



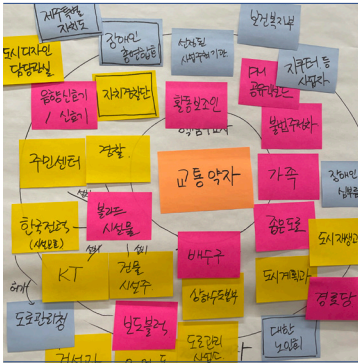
고령자 안전대책 마련 필요



새로운 문제 정의

이해관계자 정의

장래인 및 노인을 포함한 교통약자의 이해관계자 상호 관계 파악






핵심 수요자	교통약자(노인, 지체장애, 시각장애)
직접 관계	가족, 활동보조인, 불법 주정차, 공유 킥보드, 블라드, 신호등, 음향신호기, 보도블럭
간접 관계	도시 디자인 담당관실, 자치 경찰단, 주민센터, 국가경찰, 한국전력, 건물시설주, 도로관리청, 건설과, 상하수도부, 도시재생과, 경로당, 장애인심부름센터, 대한노인회, 경로당, 보건복지부

가상의 사용자 정의

교통약자 시각에서 심도 있는 분석을 위해 가상의 사용자 3명 선정

- ① 노인 대표 부계희, ②지체 장애인 대표 박위, ③시각 장애인 대표 한솔이

부계회85세(여)	성격 및 특징	PAIN POINT
	<ul style="list-style-type: none"> • 온화함 • 한 귀로 듣고 한 귀로 흘림 	<ul style="list-style-type: none"> • 보도 바닥면이 고르지 않아 보행기 사용이 불편하다. • 신호등에 음성이 들리지만 신경쓰기 어렵다.
박위 42살(남)	행동 및 특징	PAIN POINT
	<ul style="list-style-type: none"> • 긍정적 사고 • 디지털 기기를 잘 다룸 	<ul style="list-style-type: none"> • 불법 주정차로 휠체어를 이용한 보행로 통행이 어렵다. • 보행로의 폭이 좁아 이동이 불편 • 경사가 심한 길은 가급적 피한다.

한솔이 27살(여)	행동 및 특징	PAIN POINT
	<ul style="list-style-type: none">• 소심함• 매사 조심조심• 민감한 성격	<ul style="list-style-type: none">• 바닥 점자블럭이 잘못 설치되어 볼라드에 부딪쳐 다칠 위험• 간혹 보행로를 가로막은 장애물로 보행이 불편하다.

친화도 맵으로 문제 정의하기

가상의 사용자 중심으로 통해 도출된 내용을 디자인단 구성원과 자유롭게 공유하고 친화도 맵을 통해
국민과 공무원이 함께 문제 공감

친화도 맵(Affinity Diagram) : 무엇이 문제일까?



교통약자들의 PAIN POINT

- 1순위** 보행로의 급경사 및 턱 높이가 위험하다.
- 2순위** 교통약자를 배려하는 의식이 문제다.
- 3순위** 장애인을 위한 안내시설이 부족하다.
- 4순위** 보행로의 좁은 폭이 문제다.

기타의견

- 불법 주정차가 통행에 불편을 준다.
- 바닥면이 고르지 않다.
- 보행로를 가로막은 장애물, 위험한 이면 도로,
배수 구멍이 커서 지팡이가 빠질 위험이 있다.

퍼소나, 친화도 맵으로 핵심 문제를 도출하고 이를 서비스 목표로 수립



진짜 문제 정의하기

교통약자를 위한 시설 개선의 문제는 어제오늘의 일이 아님. 그동안 많은 시설 개선이 있었지만, 여전히 시설물에 대한 불편함이 있는 **근본적인 원인 파악을 위해 5Why 분석* 실시**

* 문제가 발생할 때마다 연속적으로 문제 발생 이유("왜?")를 질문하여 문제의 근본적인 원인을 찾아내는데 사용되는 문제 해결 기법

수요자의 문제 교통약자의 공공시설물이 열악하다

Why 1 장애인 및 노인시설에 대한 규정이 지켜지지 않고 있다.
Why 1-2 시설 설치 시 부서 간 협업이 되지 않고 있다.

> **협업·소통 분절** 교통사고 예방 업무는 정부·지자체·경찰 등 각 기관(부서)별로 적극적으로 추진하고 있으나 체계적인 협업시스템 부족 따라 업무 중복, 업무 떠넘김(핑퐁) 현상 발생 등 효율성 저하

Why2 오르막, 내리막길과 같은 **불가항력적인 환경**이 존재한다.

> **불가항력적인 환경** 오르막길, 내리막길, 구도심지의 오래된 좁은 길 등 환경적으로 개선할 수 없는 길이 존재

Why3 오래전 조성된 시설 주변 도로 폭 협소, 지역주민 반대 등 별도의 보행로를 만드는 데 현실적인 어려움 직면

> **이미 시공 된 시설물** 보행로가 개선되었지만 교통약자를 위한 배리어프리 인증 매뉴얼 규정대로 시공되지 않은 시설물은 다시 재시공하는 것은 현실적으로 불가

추진내용

사전조사(Desk research)를 통한 여론, 사회문제 탐색

제주의 노인·장애인 인구 동향 및 교통사고 현황에 따른 문제점 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론 보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 조사, 국민정책디자인단 구성원과 SNS (카카오톡)를 통해 수시 자료 공유

도내 주요 언론사 보도 내용 공유

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

보행중 사망 10명중 6명 어르신...그늘에선 초록불 너무 짧다

제주 교통사고 사망자 증가...65세 이상은 위험수위

제주 교통사고 사망자 증가...65세 이상은 위험수위

제주 교통사고 사망자 증가...65세 이상은 위험수위

위험한 보행! 어르신 교통사고 적신호

위험한 보행! 어르신 교통사고 적신호

위험한 보행! 어르신 교통사고 적신호

수요자 단체 참여 민·관 간담회 실시

현안 공유 및 문제 해결을 위한 노인·장애인 단체 참여 간담회를 통해 수요자 의견 청취



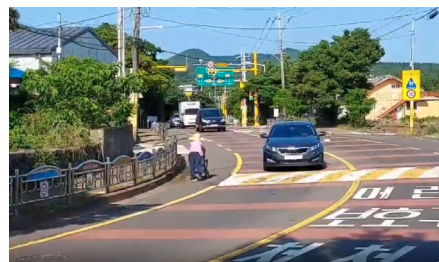
노인 체험 및 고령자 대상 심층 인터뷰 (` 22.5.30)

정책수요자의 감정과 느낌을 공감하기 위해 노인 체험복 착용 후 경로당을 찾아오기까지 과정에 대한 서비스 사파리 실행.



노인 체험 및 심층 인터뷰 발견한 문제

- 문제1** 울퉁불퉁 고르지 못한 인도 노면에 따라 걷기 힘든 상황
- 문제2** 보행로를 가로막는 다양한 시설물
- 문제3** 차량 속도를 줄이지 않고 과속하는 운전자 다수
→ 인도가 있음에도 차도를 통해 보행하며 사고발생 위험



인도가 불편하여 차도보행중인 어르신

장애인과 함께 서비스 사파리 구간 체험 및 심층 인터뷰('22.6.27)

정책수요자(장애인)의 보행환경을 공감하기 위해 시내(광양사거리)를 중심으로 보행하고 심층 인터뷰 실행



장애인 함께 걷기 체험 및 심층 인터뷰 발견한 문제

- 문제1** 점자유도블럭 설치 미흡
- 문제2** 불법 주정차 차량, 무분별한 규제봉 설치에 따른 보행 장애 발생
- 문제3** 경사진 도로에서 도움 없이 보행하기 어렵고
- 문제4** 교통약자 보행 중임에도 배려 없는 운전 습관

발견 시설 미흡, 배려 미흡, 도로 정보의 부족에 따라 도움 없이 이동불편

아이디어 발전하기

서비스 목표별 구체적인 실행전략 아이디어 발굴(80개 이상 도출)

최종 상위 콘셉트 선정 및 실행방안 시각화

서비스 주제	교통약자 중심, 장벽 없는 안전한 제주 만들기
실행방안 초안	노인·장애인 보호구역 주변 보행 안전 확보
진짜문제	1. 부서 간 소통 및 협업 분절 2. 불가항력적인 환경 3. 교통약자 다중이용시설(전통시장 등)의 교통약자 안전 취약
최종 실행방안	최종 서비스컨셉 분절된 틈을 연결하여 안전한 길로 행정 연결 유관기관(부서) 간 소통 미흡에 따른 업무 비효율 연결 정보 연결 민간기업과 배리어 정보를 공유하고 안전한 길 안내 안전 연결 전통 시장주변 보행자 우선 도로 적극 도입으로 안전한 보행길

민간기업(이동의 자유)간 업무 협업 추진

배리어(비탈길, 좁은 길, 파손된 길 등) 정보를 제보 및 등록하면 휠체어 이용자가 내비게이션 이용 시 비탈길과 같은 불가항력적인 장애물 및 위험한 길을 피해 가장 안전한 길로 안내할 수 있는 이동의 자유 맵과 협업 체계 구축



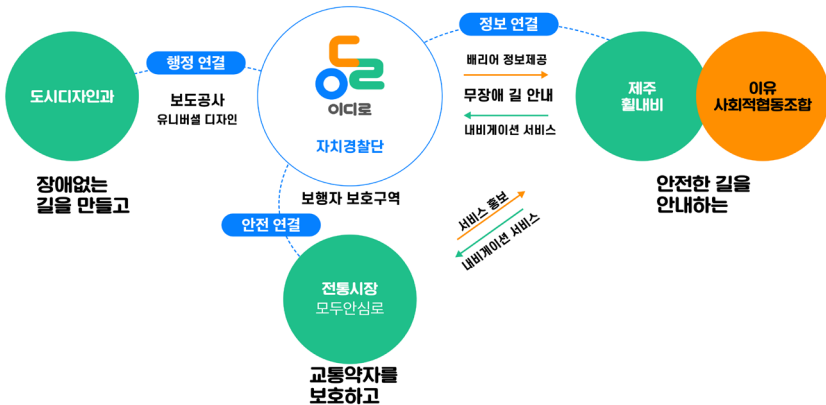
결과물

서비스 컨셉 : 분절된 틈을 연결하여 안전한 길로 안내하는 “이디로” 도입

이디로' 서비스 컨셉

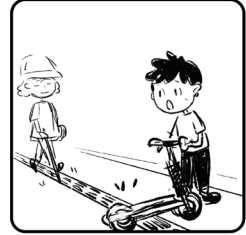
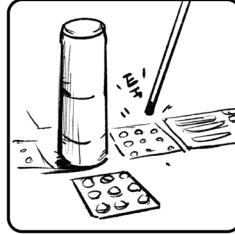


모두가 안전한 길 ‘이디로’ 서비스 구성도



행정 연결 유관기관(부서) 간 협업 강화

유니버설 디자인, BF 인증 등 안전한 보행길 조성을 위해 사전 업무협업의 강화



정보 연결 배리어(보행장애물) 정보 공유로 휠체어 내비게이션

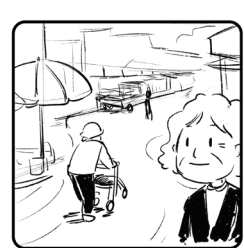
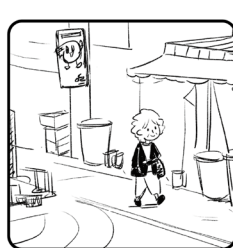
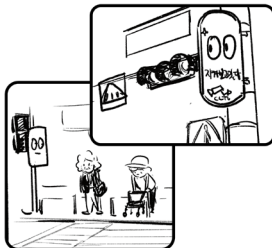
교통약자 이동 관련 배리어 데이터를 앱으로 개발 교통약자의 정보 접근성 향상



안전 연결 전통시장 주변 보행 친화 환경 디자인 적용

교통약자 다중이용시설(경로당, 요양원 등) 주변 제주 특색을 반영한 보행자 친화 디자인 적용
안전한 보행길“이디로” 조성

이디로 : 제주방언 ‘여기로’, ‘이쪽으로’라는 뜻으로 안전한 길인 ‘이디로’ 보행을 유도



“이디로” 시범사업 실시

제주 2곳(제주시 1, 서귀포시 1) 우선 도입, 주민 여론 수렴 후 지속 확대 추진

언론보도



이디로에 대한 긍정 기사

지역주민 의견 청취



시인성과 디자인, 의미 등에 높은 만족도 보임

도청 칭찬합시다 게시판



국민정책디자인 활동 전·후 비교

노인·장애인 등 교통약자가 마음 놓고 이동할 수 있도록 첫 발걸음을 내디뎠다는데 의미

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none">• 유관부서 간 협업 체계 분절<ul style="list-style-type: none">- 유니버설 디자인, BF 인증, 휠네비길• 교통약자에 대한 정보 서비스 분절<ul style="list-style-type: none">- 보행길 안내 서비스 등 부재• 취약지역 보행 친화 환경 개선 분절<ul style="list-style-type: none">- 보행자 우선 도로 등 도입 소극적	<ul style="list-style-type: none">• 보행길 조성 시 관련 부서 간 유기적 소통과 협력• 교통약자에 대한 보행길 정보 안내 활성화<ul style="list-style-type: none">- 이동의 자유 맵 내비게이션 등 사용• 제주 특색을 반영한 안전한 보행길 조성<ul style="list-style-type: none">- 경로당, 요양원 주변 “이디로” 적용 등

참여자 소감

“ 교통 전문가

교통약자의 입장에서 바라본 안전한 보행권 확보에 관심을 가지고 이에 대한 방안을 찾는 것을 주제로 국민디자인단에 참여하게 되었는데 제시된 다양한 생각과 방안이 일회성에 그치지 않고 지속적으로 추진되었으면 좋겠습니다.

“ 노인회 회원

몇 달에 걸쳐 교통약자 보행 안전에 대해 다양한 아이디어가 많이 나왔습니다. 노인과 장애인이 보행이 불편한 곳이 많은데 시설 개선 뿐만 아니라 도민들이 의식이 많이 개선되었으면 좋겠습니다.

“ 휠체어 사용자

별다른 생각 없이 참여하게 되었는데 휠체어 사용자의 이야기를 귀담아듣고 다양한 아이디어를 마련해 주셔서 감사하고, 관계 기관 협력이 잘 이루어져서 도출된 방안들이 제대로 반영되었으면 좋겠습니다.

“ 학생

현 실태에 대하여 고민하며 노인, 장애인과 함께 보행 체험을 해보기도 하였는데 평소 해보지 못한 생각도 해보면서 그동안 우리가 많이 무심했다는 생각을 하게 되었습니다. 다함께 다양한 방안을 모색해 나가는 과정에 참여하게 되어 뜻깊은 시간이었다고 생각합니다.

“ 담당 팀장

행정서비스를 제공할 때 행정 주도 획일적 업무 추진이 수요자의 요구를 이해하지 못한 정책이 될 수 있다는 사실을 알게 되었으며, 수요자 중심의 맞춤형 교통환경 개선 정책을 지속적으로 발굴해 나가겠습니다.

“ 담당 공무원

어린이 안전에 비해 교통약자인 노인·장애인 안전에 대한 관심은 상대적으로 미흡한 것으로 생각되어 이번의 주제를 선정하여 정책을 추진하게 되었습니다. 운영 초기 “국민정책디자인단” 제도의 취지를 정확하게 이해하지 못하여 교통안전 시설물의 설치만 확대하면 될 것이라고 접근하려고 했는데 회의를 거듭하면서 많은 생각을 하게 되었습니다. 특히, 무분별하게 설치하였던 교통안전 시설물이 교통약자에게는 보행 방해물이 될 수 있음을 알 수 있었습니다. 또한, 서비스 디자이너, 유니버설 전문가, 수요자 참여 여러 차례 회의를 거치는 과정에서 수요자가 진짜 “원하는” 정책이 무엇인지에 대하여 생각해 보는 계기가 되었으며 행정 간, 연계 기업 간 소통을 위한 연결점을 찾게 되고 수요자가 원하는 사업을 추진할 수 있는 디딤돌을 마련한 것 같습니다. 앞으로 국민디자인단에서 제시된 아이디어를 적극 반영하여 사업을 추진토록 하겠습니다.

“ 서비스 디자이너

교통약자를 위한 보행로 개선이라는 주제를 한다는 것이 쉽지 않았습니다. 워낙 국내외 동일한 주제의 개선사업이 많았고 국민정책디자인단에서도 타 지자체에서 과거 동일한 주제로 이미 우수과제로 선정된 바 있습니다. 단순히 시설개선 아이디어를 결과물로 나와서는 안되겠다는 생각과 좀 더 근본적인 문제에 접근하고 싶었습니다. 그러다 보니 참여한 공무원과 디자인 단원들이 시설 개선이 아닌 행정의 관계 개선으로 방향을 잡을 때 많이 혼란스러운 느낌을 받았습니다. 하지만 끝까지 결과물을 만들어 내는데 전심을 다 한 디자인단원분들께 감사한 마음입니다. 이번 과제를 진행하면서 안전을 위협하는 것이 물리적인 시설보다 눈에 보이지 않는 행정의 불통, 무관심, 노인 교통약자에 대한 부정적 인식이라는 것을 느끼는 계기가 되었습니다. 이처럼 국민정책디자인단 활동을 통해 디자인 개선이라는 것이 눈에 보이는 시설물뿐만 아니라 행정의 관계를 개선하고 이해관계자의 관계를 통해 새로운 모델을 만드는 것 또한 개선이라는 것을 생각하게 되는 사례로 남으면 좋겠습니다.

마을공동체



아이들이 살고 싶은 농촌마을 공동체 서천 청년농촌보금자리 주택 & 리틀파머



지방 소멸 위기를 극복하기 위한 청년농촌보금자리 주택 공동체 지원

지방소멸 위기에 도래한 서천군은 위기를 극복하고자 폐교된 초등학교 부지에 청년 농촌 보급자리 주택을 조성하고 입주가 시작됨에 따라 타 지역에서 서천군으로 전입 오는 청년들이 안정적으로 정착 할 수 있도록 공동체 모델을 발굴하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

이윤미, 최경진, 이기범, 노윤혁

서비스디자이너

박재민, 강형모

국민참여자

이윤호, 정민호, 최윤서, 고차원, 송재민, 이재림, 김경일

추진배경

쇠퇴하는 농어촌의 지방 소멸 위기감 고조

인구 5만 명의 서천군은 지방 소멸 위험 지수 14위로, 충청남도 내에서는 소멸 위험이 가장 높은 지역입니다. 또한 2015년 대비 2020년 ‘소멸 고위험’ 행정리는 20% 증가하여 지역 소멸 위기 극복은 중요한 과제가 되었습니다.

지방 소멸 위기 극복을 위한 청년 농촌 보금자리 주택

강력한 인구 유입 정책을 추진하여 지역 소멸 위기를 극복하고자 2019년도 농림부 시범사업을 공모하였고, 국비 40억 군비 40억을 들여 2007년 폐교된 비인면 비남초등학교 부지에 청년 농촌 보금자리 주택을 조성하게 되었습니다.

29세대로 조성된 서천군 청년 보금자리 주택은 2022년 6월 준공을 하고 전국 최초로 입주를 시작하게 되었고, 이에 따라서 타 지역에서 서천군으로 전입을 오게 된 청년들이 서천군에 안정적으로 정착할 수 있도록 농촌지역의 차별화된 수요자 중심의 공동체 지원 정책 마련하기 위하여 국민정책디자인단을 운영하게 되었습니다.

서천군 지역 소멸 위험
충남 도내 최고

지역소멸위험 '19.11월 기준(0.186, 전국 169위)로 충남 도내 최초 진입

2015년 사군별 소멸고위험 행정리 수

충남지역 전체 행정리의 51.2% '소멸고위험'

전체 행정리 4,317개소
소멸고위험 행정리 2,211개소 (51.2%)
소멸고위험 행정리 비율이 높은 사군

① 서천군 74.1% (119/161개소 중 124개소)
② 양양군 73.2% (119/161개소 중 134개소)
③ 부여군 64.9% (119/183개소 중 121개소)

20% 증가

2020년 사군별 소멸고위험 행정리 수

충남지역 전체 행정리의 71.1% '소멸고위험'

전체 행정리 4,392개소
소멸고위험 행정리 3,123개소 (71.1%)
소멸고위험 행정리 비율이 높은 사군

① 서천군 88.6% (119/134개소 중 127개소)
② 부여군 84.2% (119/141개소 중 127개소)
③ 보령시 81.2% (119/146개소 중 119개소)

서천군 88.6% 행정리 소멸 고위험 지역

폐교된 초등학교



2007년 폐교된 서천군 비남초등학교

강력한 인구 유입 시책



청년농촌보금자리주택 29호 조성

새로운 문제 정의

그룹 인터뷰로 마을 입주민 간, 마을 인근 시설과의 단절된 관계 파악

입주자 사전 모임 시 오리엔테이션을 진행하고 국민정책디자인단에 대한 이해를 도왔습니다.
또한 내가 살고 싶은 마을 표현하기 등 서면 인터뷰를 진행하고 입주 공동체 만들기를 목표로 설정하였습니다.

입주 후 한 달간 어떻게 지냈는지, 정착 지원을 위해 해결해야 할 문제에 대한 그룹 인터뷰, 마을 입주민들과 원주민, 인근 시설과의 이해관계자 지도를 그려 보았고, 이를 통해 입주민과 마을 주민들과, 마을 인근 시설과의 단절된 관계를 알 수 있었습니다.

1대1 가정방문 심층 인터뷰로 숨겨져 있는 진짜 문제 파악

청년 농촌 보금자리 주택에서 3일간, 72시간 함께 입주민들과 살며 좀 더 구체적인 문제를 발견해 보았고, 낯선 곳에 처음 이사 와 경계심이 있는 입주민들이었기에, 이를 허물고자 1대1 가정방문을 통한 심층 인터뷰를 진행하여 입주민들의 요구를 알아보기도 하였습니다.

이를 통해 한적한 시골에 지어진 주택에서의 생활에 대해 힐링이다, 이른 새벽부터 늦은 저녁까지 아이들이 뛰어놀 수 있어 좋다는 만족감 뒤에 숨은 낯선 곳에서 정착과 인근 주민들과의 단절로 홀로 적응해야 하는 것에 대한 두려움 등의 문제점과 이곳에서 오래 살고 싶다. 이웃과 잘 지내고 싶다는 요구를 발견하였고, 또한 귀촌의 중요한 이유가 아이라는 사실을 알게 되었습니다.



귀촌 청년(107호)

- 서천의 다양한 매력에 놀랐고, 지역에 관심이 감.
- 매력적인 지역 문화를 상품화하고 싶음.
- 마을 주민들과 함께 할 수 있는 일을 만들고 싶음.



귀촌 청년(302호)

- 서천에서 오래 살고 싶음.
- 청년들을 위한 공용 시설 필요함.
- 벌레, 안전에 대한 우려
- 이웃과 함께하는 프로그램이 어색함



귀촌 청년(315호)

- 아이들이 해만 뜨면 집 앞 마당으로 달려 나가 앞집 또래 친구들과 뛰놀
- 주말에 어디 갈까 고민하지 않아도 집 앞이 늘 특별한 장소가 됨



귀촌 청년(307호)

- 서천에 정착하고 싶음
- 오래전부터 이곳 바다의 매력에 귀촌을 생각했음
- 이웃들과 잘 지내고 싶음



귀촌 청년(105호)

- 퇴근 후 집에 오는 것이 힐링이 됨.
- 주말에 놀러 가지 않아도 펜션에 온 느낌
- 마을 청년들과 만날 기회가 마련되었으면



귀촌 청년(311호)

- 이곳에서 인생의 터닝포인트를 맞이하고 싶음
- 건강을 되찾는 거 같음
- 아이들에게 조용히 하라 하지 않아 좋음

“이곳에서 오래 살고 싶다.”
“이웃과 잘 지내고 싶다.”

마을에서 72시간 입주민들과 함께 살며 문제 발견하기



추진내용



마을 주민들과 그룹 워크숍

마을 이장님, 부녀회장님과 함께하는 그룹 워크숍을 통해, 시골 마을이기 때문에 인터넷에서도 검색되지 않는 마을 정보를 공유하고, 마을 지도를 그려 입주민들과 공유하기도 하고, 마을 공동체 선진사례지 '위스테이 별내' 견학을 실시하고 존중과 약속 선언문을 만들어 보기도 하셨습니다.



마을 주민들과 그룹 워크숍을 통한 마을 지도 만들기

존중과 선언 약속문

1. 우리는 청보리 마을 입주민으로서 의무와 약속을 준수하겠습니다.
2. 우리는 서로가 다를 수 있는 존재임을 인정하고 존중하겠습니다.
3. 우리는 다수의 행복만큼 소수의 권리도 중요시하겠습니다.
4. 우리는 지역 공동체의 성원으로서 역할과 책임을 다하겠습니다.
5. 우리는 모두가 행복한 삶을 위해 공동주택 생활 예절과 아래의 사항을 유념하게 지키겠습니다.



위스데이 별내 현장방문

이 과정에서 전국 최초로 입주를 시작한 청년농촌보금자리주택을 딱딱한 이름이 아닌 우리만의 공동체로 네이밍 하자는 의견에 따라 입주민 아이디어 제출 및 투표를 통해 “청보리 마을”로 네이밍 하였습니다.

그리고 행복한 청보리 살이 입주민 규칙을 국민정책디자인단을 통해 만들어졌고 안내문을 제작하여 배포하였습니다.

아이가 있는 귀촌 청년을 퍼소나로 설정하여 서비스 목표 수립

국민정책디자인단 운영 한 달 뒤, 조용하고 서로 단절됐던 농촌보금자리 주택이 아이들의 소리로 문이 하나들 열리고 있는 것을 발견할 수 있었습니다.

이를 토대로 아이가 있는 귀촌 청년을 퍼소나로 설정하여 ‘어떻게 하면 우리 아이들이 살고 싶은 마을 공동체를 만들 수 있을까’를 서비스 목표로 수립하였고,

카드 브레인스토밍을 통해 아이들이 살고 싶은 공동체에서 행복을 키우고 나눌 수 있는 공동체로 나아가기 위해 리틀 파머 어린이 농부를 아이디어로 도출하고 청보리 축제를 개최하기로 하였습니다.

리틀파머 어린이 농부

- 생명의 가치
- 사람에게 이로운 농산물
- 창의력, 성장
- 어르신에게 배울 수 있는
- 땅을 가꾸고 성과를 만들다
- 살고 싶은 서천

아이들이 살고 싶은 공동체

행복을 키우고 나눌 수 있는 공동체

세상에서 가장 창의적인 직업은 농부이다.



카드 브레인스토밍

아이디어 도출 과정을 통한 서비스 컨셉 설정



청보리 축제

마을어르신 멘토와 함께 리틀파머의 발대식



결과물

정책 수요자의 실질적 요구와 문제 파악

입주자 인터뷰 및 워크숍 진행으로 행정에서 생각하지 못했던 입주 공고문의 이해 차이(입주 연령 제한 등), 시설관리 책임 등의 문제 발생으로, 이를 해결하기 위해 지속적인 의견 교류 및 농식품부 협의를 통한 입주 연령 제한자 퇴거 유예기간 설정 등 해결책을 도출하였습니다.

실질적 요구와 문제 파악



입주자 인터뷰 및 워크숍을 통한 정책수요자 실질적 요구 파악

모두 함께하는 청보리 마을 축제 개최

이를 실행하기 위하여 모두 함께하는 청보리 마을 현판식, 마을 어르신들 농업 멘토로 모시고 꿈을 심는 리틀 파머 발대식과 마을 주민들과 함께하는 웰컴리스 만들기, 청년 입주자 가정에서 직접 음식을 만들어와 진행한 포트락파티 등을 진행하였습니다. 이를 통해 참여자들에게 '마을 어르신들을 만나 반갑고, 이제 서천사람이 된 것 같다'는 소감을 듣기도 하였습니다.



청보리마을 축제 개최



청보리 마을 헌판식 개최



청보리 마을 리플파머스 발대식



웰컴리스 만들기



음식 나눔(포트럭) 파티

아이들이 살고 싶은 공동체 조성 추진

서천군 청보리 마을을 아이들이 살고 싶은, 아이들의 꿈이 자라는 공동체로 조성을 위해 “공동 돌봄 시설”과 “작은 도서관”프로그램을 운영하기로 관련 기관과 협의하였고, 본격적인 작물을 식재할 수 있는 봄철부터 지역 농업 멘토(이장님, 부녀회장님)과 함께 리플파머스 운영을 활성화하기로 하였습니다.

또한 귀촌 청년 입주민 정착 지원을 위해 청년 지원 프로그램에 참여 기회를 제공하였으며, 인근 주민과의 협업을 추진하기 위하여 청보리 사회적 협동조합 설립 준비를 돌입하고 현재 서천군에서 진행 중인 교육 과정에 입주민들이 참여하고 있습니다.

마을 공동체 강화

행복한 청보리살이 입주민 규칙

"모든 행복한 마을을 위한 약속, 함께해요!"

소음 공해

열집 앞집 위 아래층과 이웃으로 먼저 소통을 하여 좋은 관계를 형성해주세요.
밤 10시 이후에는 생활소음(발명치, 음악, 세탁기, 청소기, 크게 떠드는 소리 등)을
조심해주세요.

행복한 청보리 살이 입주민 규칙

청보리마을 입주민 카페

서천군 '청보리 마을'

302회운서 · 씨앗3단계 · 공개
멤버등급 안내 >

서천군 비인연 소재 '청년 보금자리 마을(청보리)'
입주민 모임입니다.

청보리 마을 입주민 카페

사회적 협동조합 설립 준비

수료증

제 서천군 주민등록번호 제...호인
[서천군청 사회적협동조합설립준비위원회]가 주관한
[2022년 서천 사회적협동조합설립준비교육]에 참가하여
필수과목 이수 학점으로 이수 자격을 취득함.

2022년 11월 09일

서천군청 사회적협동조합설립준비위원회
위원장 [서명]

사회적 협동조합 교육 수료증

청년 농촌보금자리 주택 추가 조성 추진

서천군 청보리 주택에 어린이 20명이 전입함에 따라 폐교 위기의 학교 살리기 및 인구 유입의 효과성은 물론 체계적으로 정착 지원이 추진되고 있다는 인정을 받아, 서천군 내 농촌보금자리 주택 신축 계획을 수립하고, 2027년까지 주택 90호를 추가 건축하기로 하였습니다.

- 청년농촌보금자리 주택 전입인구 총 56명(어린이 20명, 비인초 6명 전학)
- '23년~'27년까지 22,500백만 원으로 농촌보금자리 주택 90호 신축 계획 수립

청년 농촌보금자리 주택 추가 조성

[illegible]

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE(반영 전)

- 청년마을 청년자치 공동체 구성 없음
- 농어촌 지역 공동임대주택 자치규약 미비
- 단발성 귀농 귀촌 정착 지원 프로그램 운영
- 학교가 폐교된 아이가 없는 마을

AFTER(반영 후)

- 전국 최초 청년 입주자 자치 공동체 출범
 - “청보리 마을” 자치공동체 출범
- 지속 가능한 공동임대주택 표준 모델 운영
 - 행복한 청보리살이 입주민 약속 프로그램 개발
- 청년 주도 체계적인 정착 관리 시스템 구축
 - 리틀 파머 사회적 협동조합 설립 준비
 - 공동 돌봄 및 작은 도서관 운영 준비
- 전입 아동 20명, 리틀 파머 운영으로 아이의 웃음이 끊이지 않는 마을 조성
- 서천군 내 보금자리 주택 90호 추가 신축

참여자 소감

“ 정책수요자

다른 지역에서 거주하다가 우연히 청년농촌보급자리 주택 모집 공고를 보고 건강도 그렇고 아이들 키우기에도 좋을 거 같아서 서천군으로 이사를 결정하게 되었습니다. 그렇지만 막상 와보니 아무것도 없고 정말 막막하더군요. 그러다 국민정책디자인단 활동을 권유 받고 참여하게 되었습니다. 디자인단 활동을 하며, 저와 같이 새로운 환경 적응에 어려워 하고 있는 입주민분들도 만나게 되었고, 또한 마을 어르신 이장님, 부녀회장님과도 만나 이야기를 나누게 되었습니다. 국민정책디자인단 활동이 없었다면, 입주민, 마을 주민과의 교류도 어려웠을 것이고, 적응하는데 한참 시간이 더 걸리게 되었을 것 같은 생각이 듭니다. 국민정책디자인단 활동으로 입주민들과 사회적 협동 준비도 하고 리틀파머 행사도 함께 준비하며 서로 공동체가 더욱 단단해졌다고 생각합니다. 아이들과 함께 마을 송년 행사도 준비하고 있는데 앞으로 더욱 행복한 청보리 마을이 되지 않을까 기대됩니다.

“ 공무원

서천군 청년 국민정책디자인단 운영은 공공서비스를 설계하고 실행하는 과정에서 정책수요자인 청년의 참여를 높여 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시킨 중요한 과정이었으며, 특히 타 지역에서 서천군으로 전입 온 입주민들을 서천군의 일원이 될 수 있도록 도움이 되었다는 것이 뿌듯하고, 국민정책디자인단 운영을 통해서 정책수요자와 정책입안자 모두의 역량이 강화되는 시간이 되었고 즐거운 경험이었습니다.



마을공동체



마을공동체와 관광객이 함께 만드는 Eco-in



방문객이 많을수록 갈등이 심각해지는 어촌관광의 문제점

방문객이 늘어날수록 마을 곳곳에 쓰레기 불법 적치로 인한 주민과 관광객 간의 갈등 문제 해소를
마을공동체 상생 기반을 마련하고 어촌 소멸 위기 대응을 위한 마을공동체의 소득증대 및 일자리 창출

국민정책디자인단 구성

담당공무원

최병구, 손필성, 박종석, 황인성, 김기영, 김옥

서비스디자이너

이서구

국민참여자

송영택, 강동선, 김소현, 조창희, 김정협, 서진원, 양원석, 한누리

추진배경

어촌관광객 증가

지역의 유한한 자원 및 공간을 공유하는 과정에서 주민과 방문객 사이에서 다양한 갈등이 유발됨

지역 주민과 관광객과의 갈등 발생

마을에 거주하고 있는 대다수 주민은 관광객의 증가로 야기되는 갈등에 지속해서 노출되는 상황임

관광객의 쓰레기 무단투기



경관 훼손 및 갈등 발생

무분별한 어족자원 채취



어족자원 고갈

어항 시설 무단 점유



주민 조업활동 지장

새로운 문제 정의

관광객과 주민 간 갈등 심화

- 귀촌인 증가와 더불어 관광객이 증가하면서, 지역의 유한한 자원 및 공간을 공유하는 과정에서 다양한 갈등이 유발됨
- 지역 주민과 관광객과의 갈등 발생
 - 마을에 거주하고 있는 대다수 주민은 관광객의 증가로 야기되는 갈등에 지속해서 노출되는 상황임

소멸위기의 어촌

- 총 491개 읍·면·동의 어촌 중 소멸 위험 지역은 284개로 전체의 57.9%에 해당함
(현 추세 시 2045년에는 어촌의 87%가 소멸 위기)
- (정주 여건) 낮은 소득, 한정된 일자리, 생활 서비스 접근성 부족 등 열악한 정주 여건으로 인구 유출 발생 및 신규 인력 유입에 제한

해양쓰레기 문제

해양쓰레기로 인한 피해

- 생태계 파괴: 유령어업(Ghost Fishing)을 유발하여 수산자원을 고갈시키고, 해양 생물 서식지를 위협하는 등 문제 야기
- 어업 생산성 저하: 어구의 훼손과 조업 중 인양되는 쓰레기 처리를 위해 노동력, 시간, 경비 등이 추가 소요
- 안전사고 유발: 폐밧줄 등으로 인해 선박의 추진기에 부하를 유발하여 선박사고의 원인이 되기도 함 (전체 사고의 10%)
- 기타 경관 훼손, 경제적 손실(처리비용), 국제분쟁 등 문제 발생

추진내용

어촌지역의 이해

- 과제 시작에 앞서 대상지 공간의 이해 및 지역 주민의 활동 추진 의지 등을 구체적으로 검토함 (사업에 필요한 협업 기관 참여 독려)
- 국민정책디자인단의 취지 및 이해를 돕기 위한 서비스디자인 이론, 우수과제 사례교육 실시

국민정책디자인단 발대식



경관 훼손 및 갈등 발생

디자인단 교육



서비스디자인 / 성과사례

대상지 현황 조사



방문객 경험관찰

진짜 문제 발견하기

- 대상지에서 관광객이 가장 많은 캠핑장(어은돌오트캠핑장)의 가족, 친목, 연인 단위 캠핑객을 중심으로 “어촌 캠핑객의 특성에 따른 만족 영향 요인” 대한 설문 진행
- 낚시 및 레저 관광객의 경험 관찰을 통해 관광객과 주민 간 갈등이 생기는 요인 파악 (어족자원의 감소, 쓰레기 무단투기, 마을 경제와 무관한 소비 특성, 제어되지 않는 행동으로 인한 갈등 심화)

설문조사



캠핑객

심층 인터뷰



레저·낚시객

마을주민 의견수렴



마을의 어족자원 유실

진짜 문제 정의하기

- 대상지 내에서 핵심적인 정책수요자를 중심으로 서비스 구체화 방안 모색
- 국민정책디자인단에서 제시하는 솔루션의 지속성을 어떻게 관리할 수 있을까?

아이디어 발전하기

- 정책수요자의 의견 중 마을주민 수용성, 확장성, 실현 가능성 등을 고려한 핵심 아이디어 구성 및 구체화
- 아이디어 현실화를 위한 지자체, 주민, 협업 기관의 구체적인 역할 구분

아이디어 워크숍



정책수요자 의견수렴

핵심 아이디어 도출



서비스 구체화

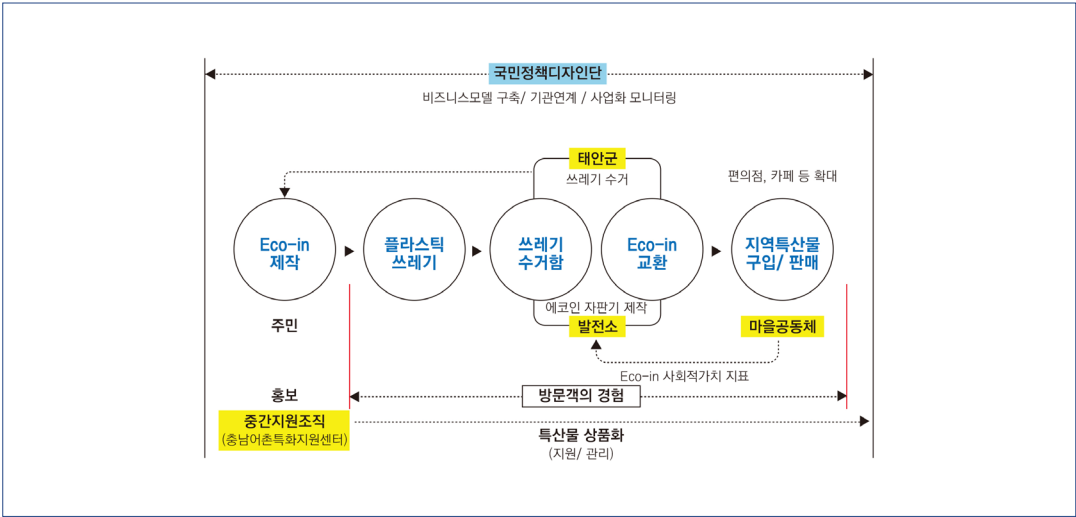
협업 기관 협의



참여기관별 역할 분장

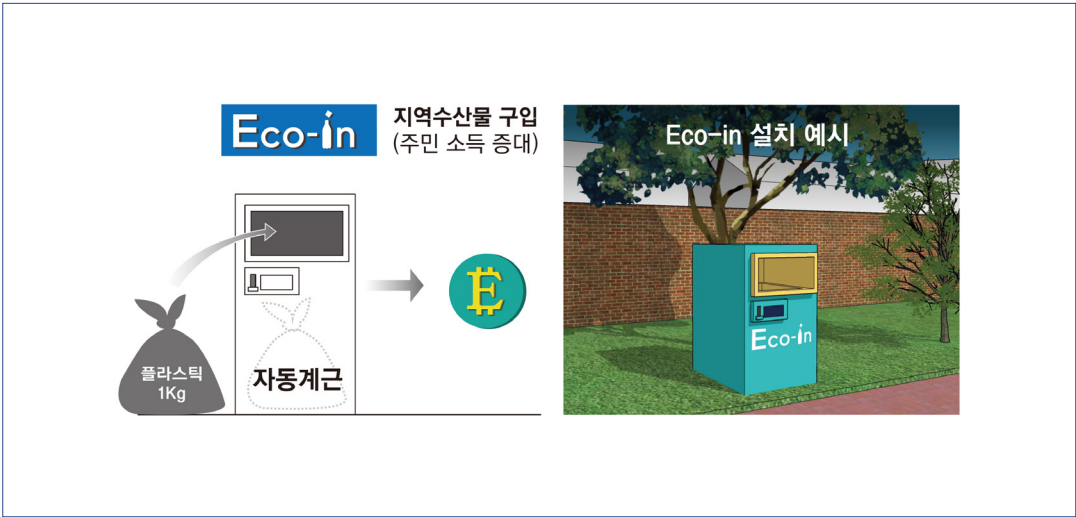
실행전략 전달하기

정책수요자의 서비스 접점에서 발생하는 행위와 협업 기관의 역할 구체화



프로토타입

- 마을 내 플라스틱 쓰레기 처리에 대한 보상 서비스 구체화
- 방문객에 의해 수거되는 1Kg의 플라스틱 쓰레기는 마을 내에서 1 Eco-in으로 환원되어 어은돌 해녀가 채취한 각종 수산물을 구입하는 비용으로 사용됨 (프로토타입 평가 후 장치 개발 타지역 확산으로 운용)



프로토타입 평가 및 환류

- 에코인(Eco-in)에 대한 브랜딩, 사회적 가치 창출 측면에서 지자체, 마을주민, 방문객 등 대부분 긍정적인 의견이 도출됨
- 협업 기관의 사회적 가치(쓰레기 처리) 비용 지출에 대한 계량화 가능
- 에코인 사용처는 지역의 수산물 구매로 한정하고 있었으나, 카페, 식당, 펜션 등의 가맹점 모집을 통한 확산이 필요할 것으로 보임
- 쓰레기 자판기 제작의 한계로 인해 유인시스템으로 진행되었던 프로토타입 측정을 무인화 시스템으로 운영하여 더욱 구체적인 서비스 측정이 필요할 것으로 보임(자동 계량, 에코인 배출)
- 스티로폼 감용, 에코인 제작에 주민 주도적 운용을 위한 교육, 매뉴얼화 필요

에코인(Eco-in) 제작	지역·주민 홍보	수산물구매행사
		
페스티로폼 활용	쓰레기 처리 보상(코인 지급)	마을 해녀·어촌계

결과물

Eco-in 비즈니스모델 구축

에코인(Eco-in) 제작

- 해양쓰레기 중 미세플라스틱의 주범인 페스티로폼을 화학적으로 감용 시켜 인고트를 생산(98%의 공기 제거로 페스티로폼의 부피를 혁신적으로 감소시켜 사용성 향상)
- 화학적 감용에 사용된 유기용매는 석유 생산과정에서 발생하는 부산물로 경제성을 확보
- 기존 열에너지를 이용한 감용 방식보다 탄소 중립 실현 가능
- 국민정책디자인단에서 Eco-in 제작 기술을 마을공동체에 전수함으로써 주도적인 서비스 모델 추진 가능

해양쓰레기 (수거)	▶	인고트제작 (감용)	▶	코인틀 제작 (3종 세트)	▶	인고트 성형 (후가공)	▶	인고트 가공 (도색)	▶	완성 (Eco-in)
										

해양환경 개선을 통한 지역경제 활성화 모델

서비스 모델의 추진동력 확보

국민정책디자인단 주민참여 중심 활동을 통한 지역개발사업 선정

- 서비스디자인 적용 문제 발굴과 해결을 위한 솔루션 제안
- 쓰레기 수거장(50백만원), 주차장 조성(200백만원), 역량강화(637백만원), 소득증대사업(4,400백만원) 등 연계사업 예산 확보
- * 해양수산부(2023년) 다(多)가치 일터 조성사업으로 선정(64억 원 규모)

주민참여 시범사업을 통한 성공 가능성 확인 기회 제공

- 마을주민과 관광객이 참여하는 해양쓰레기 청소 행사 시행 후 정기적인 행사로 정착(월 2회)
- 마을공동체의 소득증대 일환으로 해녀가 직접 채취한 해삼, 전복 등 수산물판매 행사 및 시식회 실행

국민정책디자인단 활동의 학계 홍보

학술연구 논문게재

- 국민정책디자인단 활동 과정에서 관광객을 대상으로 설문조사를 하고 관광객의 니즈를 논리적으로 분석하여 시사점 도출
- 조사 기간 : 2022. 4. 9 ~ 4.24(16일간)
- 조사 대상 : 251명(분석 대상 246명)
- 조사 내용 : 일반특성, 캠핑 경험, 만족 요인, 활동 내용 등 67문항

국민정책디자인 활동 전·후 비교

태안군 국민정책디자인단 에코인(Eco-in)서비스 진행에 따른 마을공동체, 방문객 인식개선 및 지역 문제 해결

BEFORE (반영 전)

- 주민-관광객 간 갈등 상존
- 기관 주도 쓰레기 수거
- 소멸 위험지역 주민 수익 불균형

AFTER (반영 후)

- 상호협력을 통한 갈등 해소
- 이해관계자 참여를 통한 쓰레기 수거
- 창의적 생각을 통한 새로운 수익원 창출

참여자 소감

“ 서비스 디자이너

정책수요자인 주민-관광객 간의 갈등에 대한 인식 차이를 이해하는 데 어려움이 있었습니다. 지역 주민들은 관광객으로 인해 발생하는 갈등을 갈등으로 인식하지 않고 단순 불편한 정도로 치부하는 한편, 관광객은 사소한 불편도 갈등 또는 지역 주민의 ‘탓새’로 인식하는 차이를 발견하였습니다. 이로 인해 정책수요자의 진짜 문제를 정의하는 과정에서 큰 어려움을 느꼈습니다. 함께한 국민정책디자인 단원들과 도출한 서비스 모델이 현장에서 안정적인 정책으로 자리 잡을 수 있기를 바랍니다.

“ 공무원

국민정책디자인단을 구성하면서 도시민과 주민 사이의 보이지 않는 갈등을 해결할 수 있을까 하는 의문을 가지고 시작했습니다. 그러나 모임이 거듭될수록 마음을 열어가는 주민과 마을의 미래를 걱정하는 관광객들을 보면서 작은 희망의 불씨를 보았습니다. 마을공동체가 가지는 수많은 어려움을 모두 해결할 수는 없지만 이러한 국민정책디자인단 활동을 통해 하나씩 하나씩 문제를 풀어갈 수 있을 것이라는 기대를 하게 되었습니다. 이번 만들어진 서비스 모델은 태안군의 정책으로 만들어 태안군 전체로 확대하고, 나아가 이는 지자체에도 적용할 수 있는 모범사례로 만들어 나가겠습니다.

“ 정책수요자 주민

관광객이 마구 버리는 쓰레기로 몸살을 앓던 마을이 이제는 깨끗한 마을로 거듭날 것 같아 좋습니다. 더욱이 페스티로폼으로 코인을 만들어 플라스틱과 바꿔쓸 수 있다는 기대가 마을을 희망차게 하는 것 같습니다. 또한, 우리 마을은 해녀들이 채취하는 해산물 유명하데, 이번 국민정책디자인단이 해산물 판매를 통한 소득에도 큰 도움을 줄 수 있을 것으로 기대합니다.

“ 관광객

어은돌 마을은 캠핑, 낚시, 해수욕장 등 가족과 함께 즐길 거리가 너무 많은 지역이고, 서울에서 가까워서 자주 방문하는 곳이라 다른 지역보다 많은 애착을 가지고 있습니다. 그런데 생수병, 음료 캔 등 쓰레기를 버릴 곳이 마땅하지 않아 불편했었는데 쓰레기 자판기와 에코인이라는 서비스 아이디어를 듣고 너무 좋다는 생각이 들었습니다. 아이들에게는 교육적인 측면도 있는 것 같아 서비스가 현실화된다면 꼭 참여해보고 싶습니다. 그리고 에코인은 너무 예뻐서 기념품으로 가지고 싶은 정도입니다.

상표등록으로 지키는 소상공인 권리



소상공인 권리를 빈틈없이 보호하기 위해 지식 재산권이 필요합니다.

소상공인 A 씨는 본인의 상호가 다른 사람의 상표권을 침해했다며 경고장을 받게 되었다. 이미 제품 패키지에 인쇄까지 다 했는데 폐기한 상품 가격만 해도 수천만 원이 되는 등 교체 비용 손해가 컸다. 코로나 여파로 상품 경쟁력과 지식 재산권 보호의 중요성이 커지고 있으나, 소상공인이 겪는 어려움은 여전히 해결하기 쉽지 않다. 특허청은 소상공인의 지식 재산 피해 예방과 관련해서 현장의 의견을 반영하기 위해 '국민정책디자인단' 프로젝트를 진행하였다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	유성전, 조현주, 허준, 황다은
서비스디자이너	김민수, 최수정
국민참여자	강재구, 신기수, 김정훈, 최용국, 최정하

추진배경

소상공인의 지식재산 인식 부족 및 지재권 관련 피해 지속 발생

소상공인은 지식 재산과 권리화에 대한 인식 부족. 대부분 1인 기업 또는 소규모 사업체를 운영하는 소상공인들은 비용 및 시간적 제약으로 지식 재산에 대한 이해도와 권리화 비율이 낮음. 소상공인은 자신의 아이디어를 권리화하는 것에 관심이 적어 지식 재산 관련 피해 발생 후에 비로소 필요성을 인지하는 경우가 대부분

소상공인 지식 재산 피해(상표 모방, 메뉴 도용 등) 지속 발생. 'SBS 백종원 골목식당'에 출연한 포항 덮죽집 이름과 메뉴 도용 사례 등 소상공인의 지식 재산 침해 문제가 언론·SNS를 통해 이슈화. 대표적인 피해 사례들은 대중에게 공론화 또는 법적인 절차를 통해 일부 해결되었으나 지식 재산 침해 발생 시 이미 피해가 누적

새로운 문제 정의

진짜 문제 정의하기

추가 설문조사

소상공인의 상표권 획득 시기별 특성을 도출하기 위해
요식업 소상공인 대상 설문으로 정책 사용자 모델 초안 보완

* 추가 설문조사 대상

1. 네이버 카페(아프니까 사장이다) 게시판 설문조사
2. 강동구 인근 상표 등록 요식업체 직접 방문하여 설문 요청

목표 도출

데스크 리서치와 사용자 조사를 분석하여 소상공인 사용자 모델(퍼소나)를 발굴하고
주요문제와 서비스 목표 도출
- 소상공인은 지식 재산(상표 등)의 출원 시점에 따라서 지원 요구에 차이가 있으므로
이를 고려한 정책 서비스가 요구됨

< 소상공인의 지식 재산 출원 시점에 따른 사용자 모델 >



추진내용

국민정책디자인단 이해하기

구성 및 운영 프로세스

국민정책디자인단 구성 및 목표 설정

- 킥오프 미팅에서 서비스 디자인 목표(비전, 미션, 역할)를 설계하고, 국민정책디자인단(워크숍 참가자 등) 구성 및 운영 프로세스 마련



킥오프미팅 ('22.3.28.)



1차 워크숍('22.5.3.)



2차 워크숍('22.5.11.)

국민 요구 발견하기

데스크 리서치

언론 보도 자료 등을 분석하여 소상공인 지식 재산 출원 현황,
소상공인 지식 재산 관련 피해 사례 등 파악
- 소상공인은 제3자 상표 선점, 아이디어 탈취, 도용·모방 등
불공정 행위의 표적이 되는 경우가 빈번하므로 대비책 마련이 절실

사용자 조사

초기 창업자와 3년 이상 사업 운영자를 대상으로 지식 재산 인식 정도와 지식 재산
획득 과정의 소상공인 요구 파악

소상공인 대상 심층인터뷰 개요

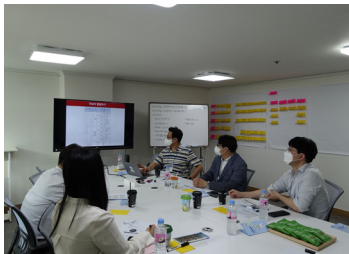
	대상	지재권 인식 시점	지재권 출원 목적	조사 대상자
A 그룹	초기 창업자	사업 초창기	확장형/브랜딩형 또는 침해 대비	• A-1 하○○커피 • A-2 알엠○○○○ • A-3 늘품○○○○○
B 그룹	3년 이상 사업 운영자	사업 운영 중		• B-1 뽀○○갈비 • B-2 엔○○ • B-3 케○○

A 그룹	
필요성 인식	언론 보도 및 주변 지인의 지식 재산권 획득 추천으로 인식
목적	사업을 확장하기 위한 목적으로 상표 출원
활용방안	주로 가맹사업에 활용할 예정

B 그룹	
필요성 인식	언론 보도 및 특허청 누리집 등 기관을 통해 필요성 인식
목적	사업을 보호하기 위한 목적으로 상표 출원
활용방안	상표권 활용 방법에 대한 구체적인 계획 없음

아이디어 발전하기

아이디어 제시	토론을 통해 도출된 서비스 방향성에 따라서 지식 재산권의 중요성을 인식하도록 하는 아이디어를 제시
아이디어 수렴	특허청 정책에 반영할 수 있는 국민 디자인단의 아이디어를 항목별로 분류하고 실행 타당성 검토



3차 워크숍('22.6.14)



4차 워크숍('22.6.28)



5차 워크숍('22.9.6)

실행전략 전달하기

아이디어 피드백	국민정책 디자인단에서 도출된 구체적인 아이디어를 실행하는 부서인 지역 산업재산과 등에 전달하고 실행전략 마련
----------	---



6차 워크숍('22.9.21)



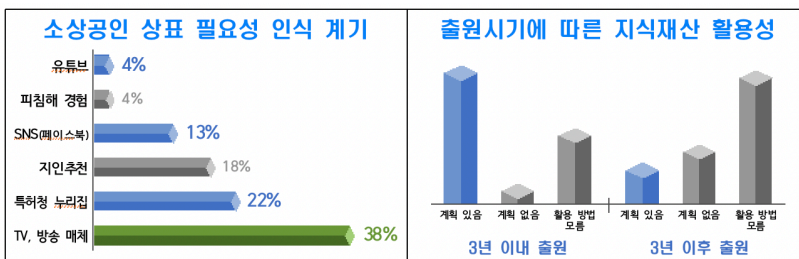
미디어 홍보 예시

주요 추진현황 및 계획

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
22년	<ul style="list-style-type: none"> 창업 관련 기관에 상표출원 리플렛 제공 국가지식재산포탈에 소상공인 교육 프로그램 탑재 찾아가는 특허 상담소 운영 챗봇 서비스 운영 지역지식재산센터 소상공인 지원 프로그램 운영 	2,632백만 원
23년	<ul style="list-style-type: none"> 소상공인 관련 기관에 상표 등록 정보 제공 소상공인 필수 교육에 지식 재산 교육 포함 공익변리사 서비스 운영 	3,442백만 원

결과물

소상공인의 어려움 및 지식 재산 인식 정도 이해하기



소상공인은 방송매체 및 누리집 검색을 통해 지식 재산 필요성 인식

- 설문 결과 가장 많은 소상공인이 TV 매체 (SBS백종원의 골목식당 덮죽 사례 등)의 불공정 행위 피해 사례를 보고 상표권의 중요성을 인식(38%)
- 일부 소상공인은 능동적으로 특허청 누리집(22%), SNS(13%), 유튜브(4%) 등을 검색하여 스스로 지식 재산권 필요성 인식

소상공인의 지식 재산 출원 시기에 따른 지식 재산 활용 정도 차이

- 지식 재산권을 조기 출원한 소상공인 그룹은 다양한 지식재산 활용계획을 가지는 경향을 보이므로 조기 출원을 유도할 필요
- 지식 재산권을 늦게 출원한 그룹은 수동적인 경로로 필요성과 출원 정보를 획득하므로 해당 경로에 정보를 제공할 필요



소상공인 창업 시 지식 재산의 중요성 알려주기



세무서 등 창업 관련 기관에 상표출원 안내 리플렛을 비치

- 영업신고(관할 시·구·군청) 및 사업자 등록(관할 세무서/홈택스) 단계부터 상표의 필요성, 상호와 상표의 차이 등을 알리는 정보 제공
- * 세무서, 소상공인시장진흥공단에 리플렛을 비치하여 소상공인에게 제공

창업을 위한 소상공인 교육 프로그램에 지식 재산 교육 반영

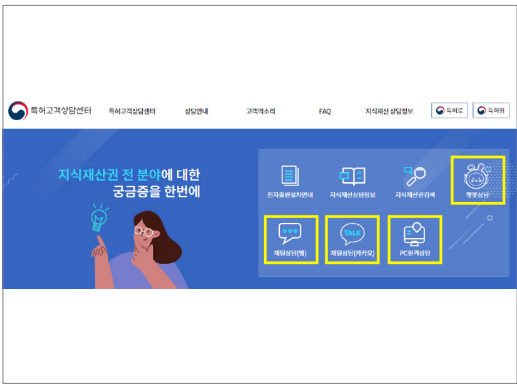
- 브랜드·레시피 보호 방법, 지식 재산 피해 및 분쟁 사례, 부정경쟁행위 대처 방법 등 소상공인에게 필요한 지식 재산 교육* 실시
 - * 소상공인 지식 배움터(edu.sbiz.or.kr), 국가지식 재산 교육포털(www.ipacademy.net) 등
- 既 운영 중인 지식 재산 교육 프로그램 이외에 중기부, 지자체, 소상공인 지원 기관의 창업교육에 지식재산교육을 포함하도록 협의 추진

소상공인에게 보다 쉽게 지식재산 획득 과정 설명하기

찾아가는 특허 상담소 운영



전문가 상담 기회 확대 마련



「찾아가는 특허 상담소」운영으로 지식 재산 출원 절차 등 설명

- 특허 전문가(변리사, 컨설턴트)가 시장 소상공인을 방문하여 사업 과정에 필요한 지식 재산 정보 및 피해 시 대처방안 설명

찾아가는 특허 상담소 운영 개요

취지	지식 재산권에 익숙하지 않은 지역 내 소상공인들이 실질적인 도움의 기회로 활용하고 특허청에서 운영 중인 지원 제도를 알리기 위해 운영
내용	특허청 심사관, 정책담당자 또는 공익변리사가 현장을 직접 방문해 특허·상표 제도에 대해 설명하고 지식 재산에 대한 상인들의 애로사항 청취
소통	「찾아가는 특허 상담소」의 상담 내용을 특허청에서 운영 중인 SNS 등에 게재하여 소상공인에게 실질적 도움이 되는 정보를 제공

소상공인이 전문가를 컨택하여 상담할 수 있는 창구 마련

- 공익변리사 특허상담 센터를 확대 운영하여 소상공인(소기업) 대상 전문가 상담 규모 확대
(‘23년 관련 예산 확대 편성)
- 24시간 상담 가능한 챗봇 서비스 실시 및 특허고객 채팅상담, 원격 PC 상담 등 상담 플랫폼 확대로
지식 재산 활용 방안 상담
- * 특허청-행안부 협업으로 국민 비서 구배 챗봇에 지식 재산권 상담서비스 탑재(‘22.5.)

전국에 있는 소상공인에게 실질적인 도움이 되도록 확장하기

지역 소재의 지식재산센터(RIPC) 를 이용한 소상공인 지원

- 지역지식재산센터의 전문 컨설턴트 주도의 소상공인 상담 서비스 진행 및 상표 등 출원이 필요한
소상공인에게 출원 지원
- * 사용 중인 상호 상담 및 출원 지원 및 필요한 경우 특허·디자인 후속 출원 지원

전통시장 및 골목상권의 공동브랜드 개발 지원

- 지역 전통시장·골목상권의 특성을 반영한 공동브랜드, 디자인을 개발해 간판 및 포장 등에 적용하고
상표·디자인권 확보 지원
- 지역 지식 재산센터와 과제 협력기관*이 팀을 이루어 시장·상점가별 니즈 분석부터
공동브랜드 개발·확보까지 지원
- * 과제 협력기관은 변리사, 디자이너, 기술 전문가 등 다수의 전문가(기관)로 구성

국민정책디자인 활동 전·후 비교

AS-IS	TO-BE	
창업 시 지식재산 관련 정보 부재	수요자(소상공인) 맞춤형 정보 제공 확대	
<p>상표? 상호랑 같은 말인가?</p> <p>사업하려면 필요한게 법정 필수교육 듣고 영업 신고하고, 사업자 등록하고...</p> <p>상표? 상표?</p> <p>사업 준비 중인 소상공인</p>	<p>법정 필수 교육과정에 상표 교육 포함</p> <p>정보가 부족해서 잘 몰랐는데 사업에 있어서 상표가 정말 중요하네!</p>	<p>세무서, 시청 등 사업 안내</p> <p>담당자 안내</p> <p>상호랑 상표는 다른거구나! 사업 보호하려면 상표등록도 필요하겠네</p>
복잡한 출원절차 및 비용 부담	지식재산 상담 및 출원 절차 지원	
<p>내 상표가 어떤 상품류에 해당 되는거지?</p> <p>상표 출원 하려고 하는데 용어가 어렵고 복잡하네</p> <p>상표 등록이 안될지도 모르는데 변리사 선임하는 비용이 부담스럽네...</p> <p>출원절차? 상품류? 43류?</p>	<p>24시간 챗봇 서비스 확대</p> <p>신규출원 출원 가능여부 출원절차 안내 출원번호 조회</p> <p>출원절차 특허청 서식 다운로드 선행기술조사 방법 선행 대리인 필요여부</p> <p>사업하기 바빔는데 시간과 장소에 구애 받지 않고 간편하게 지식재산 상담 받을 수 있어서 좋네!</p>	<p>혼자서 쉽게 따라할 수 있는 가이드라인</p> <p>여기서 해당 상품류를 선택해주세요</p> <p>여기서 상품류를 선택하면 되는구나! 동영상 보고 혼자서도 쉽게 할 수 있겠어</p>
상표등록으로 지키는 소상공인 권리		

참여자 소감

“ 소상공인①

정책 수요자로 참여했지만, 저희가 모두를 대변할 수는 없다고 생각합니다. 그래도 저희가 낸 아이디어가 성과로 나와 소상공인들의 편의성에 조금이라도 도움 됐으면 좋겠습니다.

“ 공무원

국민정책디자인단 활동을 통해 나온 의견들을 실제로 어떻게 실현시킬 수 있는지에 대해 고민하고, 최대한 반영하도록 노력하겠습니다. 상호 등록하려고 지나가던 소상공인이 리플렛을 보고 상표 출원을 해야겠다는 생각이 들게만 해도 좋은 성과라고 생각합니다.

“ 서비스 디자이너

특히청 국민정책디자인단 주제가 다른 기관에서 진행하는 것보다 재미나 흥미도는 조금 떨어질 수 있지만 진짜 국민들의 아이디어를 듣고 개선할 수 있는 부분은 오히려 더 많을 수 있다고 생각합니다. 국민과 전문가, 행정이 다 같이 모여 의견을 나눌 수 있는 자리가 의미 있는 시간이었던 것 같습니다.

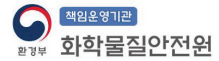
“ 소상공인②

많은 소상공인들이 지식재산권에 대해 보호받을 수 있도록 다양한 지원책이 생기면 좋겠습니다.

“ 소상공인③

저희도 소상공인이지만 몰랐던 부분들이 많았던 것 같아요. 국민정책디자인단 과정을 통해 상표의 중요성을 알게 되었고, 많은 소상공인들이 지식 재산권 인식을 가졌으면 좋겠다는 생각이 듭니다. 여기서 나온 아이디어들이 작게라도 실현되었으면 좋겠습니다.

생활안전



‘화학 안심 꾸러미’받고 우리 가족 안전을 챙기세요! (우리지역 화학사고 안전정보를 모아드려요)

‘화학안심 꾸러미’ 받고 우리가족 안전을 챙기세요!



우리지역 화학사고 안전 정보를 모아드려요



산업단지 인근 주민들의 막연한 불안감 해소를 위한 화학 안전정보 인식도 향상 필요

산업단지 인근 주민들은 화학물질에 대한 막연한 불안감을 느끼고 있으나, 화학사고 발생 시 응급 도구 및 대피장소 정보에 대한 인식도가 낮아 활용하지 못하고 있습니다. 산단 인근 주민이 언제 어디서나 즉시 이용 가능한 응급 도구를 배치하고, 사고 발생 시 즉시 활용 가능한 대피 관련 정보를 제공하는 방안을 국민들과 함께 마련하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	김기준, 정민선, 이진선, 정순원, 김소영
서비스디자이너	이종휘
국민참여자	최재원, 김현경, 이미선, 김현상

추진배경

화학 안전에 필수적인 정보를 항상 인지할 수 있도록 제공하는 방안 필요



화학사고 발생현황

2014 ~ 2021

화학사고 피해

(‘21년, 92건)

피해: 인명 (57명), 재산 (2.4억원)

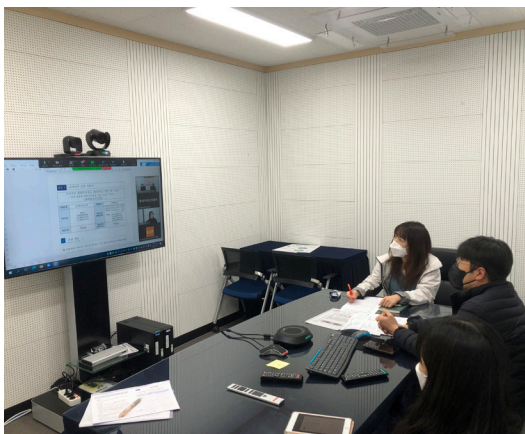
(‘20년, 75건)

피해: 인명 (61명), 재산 (21.5억원)

화학물질을 취급하는 산업 인근 주민들은 화학물질 노출에 막대한 불안감을 느끼나 화학물질 안전 관련 정보에 대한 인식은 낮았습니다. 현재 화학물질 관련 다양한 정보를 시스템을 통해 제공하고 있으나 정말 관심이 있을 것이라고 생각했던 학부모 등 국민조차 정보에 대한 인식이 낮고, 원하는 정보를 쉽게 얻기 어려운 상황이었습니다.

지역 주민들이 느끼는 화학물질에 대한 막대한 불안감을 해소하기 위해서 비상시 필요한 최소한의 정보를 항상 인지할 수 있도록 제공하는 방안을 마련하는 것이 우선적으로 필요했습니다.

즉, 화학물질 정보에 대한 인지도가 낮은 상태에서 시스템으로 제공하는 정보를 수요자가 직접 찾아보도록 하는 방식은 실효성이 낮기 때문에 일부러 필수 정보를 찾지 않고도 가까운 곳에 항상 비치되도록 제공하여 비상시 언제든지 활용 할 수 있도록 하는 방안이 필요합니다. 어떻게 하면 조금 더 쉽고 알기 쉽게 화학안전정보를 제공할 수 있을까? 라는 질문으로 국민정책디자인이 시작되었습니다.



서비스 목표 컨설팅(행정안전부)



Kick-off 회의 추진

새로운 문제 정의

현장 심층 인터뷰를 통해 진짜 문제 정의

산업단지 지역 주민들을 대상으로 현장 심층 인터뷰 진행을 통해 정보 수요자들의 진짜 문제점, 즉, 원하는 정보의 형태가 무엇인지를 파악하였습니다.

정보가 있어도 활용할 수 없다.

유해화학물질 취급정보, 위험성 정보, 비상대응계획 등 화학물질종합정보시스템을 통해 제공

산단지역 50대 환경교육 전문가와 40대 학부모들을 대상으로 현장 인터뷰를 진행하였고, 화학물질 안전정보 중요성 인식의 부재, 화학물질 안전정보의 낮은 접근성, 주민들의 재산권 피해 문제, 안전사고 사후 대처 방식의 부재, 정보의 가시성 부족 등 문제가 있다는 것을 확인하였습니다. 핵심 수요자인 산단 인근 미취학 자녀를 둔 30-40대 학부모를 기준으로 주제와 관련된 다양한 이해관계자를 도출하고 관계를 정의하였습니다.

산단 인근 지역 심층 인터뷰



50대 환경문제 전문가



40대 산단 인근 주부

이해관계자 맵



다양한 이해관계자를 도출

다시 말해 우리는 정보제공 방식의 변화가 필요하다는 것을 인지하고, 일부러 찾지 않아도 가까운 곳에 항상 보관하고 비상시에도 활용 가능한 형태로 제공할 방법을 찾기 시작했습니다.



제공방식 변화 필요

일부러 찾지 않아도 가까운 곳에 항상 보관

비상시 활용 가능하도록 제공

보관 장소를 기억

! 평상시 안심할 수 있는 정보 필요

퍼스나 설정을 통해 고객 여정 맵을 도출하고, 서비스 최종 목표를 화학물질 취급 정보의 접근성을 개선하고, 화학사고 발생 시 피해를 최소화하기 위해서 화학사고 대응요령 등 안전에 필요한 필수 정보를 인지할 수 있도록 하는 것으로 선정하였습니다.

수요자의 어려움 / 문제 발생 지점

- 평소 화학물질 취급 정보 취득 어려움
- 화학사고 대응요령 인지도 낮음

문제를 기회로 바꾸는 질문

- 어떻게 하면 평소에 화학물질 취급 정보 취득을 쉽게 할 수 있을까?
- 어떻게 하면 화학사고 대응 요령 인지도를 높일 수 있을까?

추진배경

서비스 목표에 대한 다양한 실행전략 제안

팀원들 간 구체적인 실행전략 아이디어를 90개 이상 도출하는 등 적극적이고 열정적인 토론을 이어나갔고, 그 결과 우리 지역 화학 안전정보를 쉽고 재미있게 제공하는 방안으로 "우리 동네 화학 안전지도 키트"를 도출하였습니다. 구성은 ①우리 가족 화학 안전지도 만들기(스티커), ②화학 사고 시 대응요령, ③산업단지별 취급 화학물질, ④우리 동네 주변 대피장소 등의 세부 정보를 포함하였습니다. 최종안은 "우리 동네 화학 안전지도 키트"를 시각화하여, 총 8개의 아이디어 스케치를 도출하고, 투표를 통해 선정하였습니다.

발전하기



아이디어 스케치 토론



아이디어 스케치 공유



베스트 아이디어 선정(최종안)

서비스 목표를 바탕으로 다양한 대책 제시

최종성과물 구체화 및 수요자 피드백을 통한 보완

지역기반 화학 안전 정보를 모아서 제공할 수 있도록 ‘안전을 담다’ 정보집 및 ‘케미맵’ 3단 리플렛을 프로토타입으로 직접 제작하여 수요자 조사활동을 추진했습니다. 수요자 입장에서 인테리어에 방해되면 보관하지 않겠다는 의견 등 다양한 의견을 제시해 주었고, 수요자 의견을 반영하여 보완작업을 수행했습니다. 최종 성과물로 정보에 대한 전달력 및 보관성, 활용성 등을 높일 수 있도록 파우치에 대피 손수건과 우리 가족 안전지도 제작 키트를 담아서 정보를 제공하는 방안을 제시하였습니다.

전달하기



1. 아이디어 스케치 토론



2. 아이디어 스케치 공유



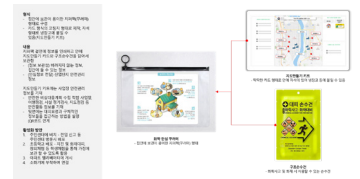
3. 베스트 아이디어 선정(최종안)



4. 프로토타입 내용 공유



5. 프로토타입 내용 공유



6. 최종안 도출



7. 프로토타입 제작



8. 수요자 피드백



9. 최종 성과물 보완

프로토타입을 제작하고 수요자 피드백을 통해 최종 성과물 도출

SNS를 활용한 대국민 홍보

사회관계 서비스 망(SNS)을 통해 국민에게 우리가 하고 있는 일들을 공유했습니다.



국민생각함을 활용한 활용도 조사

최종 성과물에 대한 활용도 조사를 위해서 국민생각함 및 산단지역 인근 주민 총 125명에게 물어보았습니다. 화학사고 시 즉시 정보를 찾을 수 있는 “화학안심꾸러미” 활용 하시겠습니까?

“평상시 화학사고에 대한 불안감이 있는지”에 대한 질문에는 63명(50%)가 “그렇다” 했습니다.

“대응요령에 관련된 정보를 아는가”라는 질문에는 66명(53%)가 “모른다”라고 답했습니다.

“‘화학안전꾸러미’ 제공한다면 보관하시겠습니까?”라는 질문에는 무려 104명(83%)가 “보관하겠다”라고 긍정적으로 답했고, 실제 화학사고 발생 시 도움이 된다는 답변은 84%로 나타났습니다.



결과물

우리 지역 맞춤형 화학 안전정보 전달을 위한 화학 안심 꾸러미 제작

산업단지 위치와 화학사고 대피장소를 지도로 포함하고 시설 검사, 안전진단 등 사업장을 안전하게 관리하는 내용 등을 포함할 수 있도록 구성했습니다. 지역주민들의 관심을 유도할 수 있도록 우리 집에서 가장 가까운 대피장소를 스티커로 직접 붙여 보는 “우리가 족 안전 맵” 제작 키트를 함께 구성했습니다. 대피 시 활용할 수 있는 대피 물품을 함께 제공하여 활용도를 높였습니다. 화학사고 대피용 손수건에 대피요령을 함께 제공하고 상세 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 QR코드를 인쇄하였습니다.



화학 안심 꾸러미

- 앞면 제목, 구성품, 사용방법 설명
- 뒷면 화학사고 대피요령, 자세한 정보 바로 가기 QR 코드
- 내용물 ① 화학사고 대피 손수건
② 우리 가족 안전 맵 제작 키트



구성품① 화학사고 대피 손수건

- 앞면 제목, 대피장소 이미지, 사용 목적 설명
- 뒷면 제품 관련 정보, 제품 사용방법



구성품② 우리 가족 안전 맵 제작 키트

- 앞면 우리 지역 대피장소, 산업단지, 119, 행정복지센터 등 관공서
- 뒷면 우리 지역 지도 만들기 키트, 스티커 제공, 유해화학물질 사업장 안전 관리 내용 등

소화기 연상작용을 활용하여 화학 안심 꾸러미 접근성 및 정보 활용성 강화

화학 안심 꾸러미는 제공 후 가정에서 오랜 보관 후에도 보관 장소를 쉽게 찾을 수 있어야 하므로, 각 가정에 비치된 소화기에 걸 수 있도록 고리 형태의 파우치로 제작하였습니다. 화학사고 발생 시 소화기를 연상하고 소화기에 걸어서 보관한 화학 안심 꾸러미를 찾아서 쉽게 정보를 활용할 수 있도록 연상 작용을 이용하였습니다. 그리고 필요 정보를 확인하고 비상시 대피 손수건을 활용하여 안전하게 대피할 수 있도록 활용도도 높였습니다.

인식도가 낮은 상태에서도 정보를 어렵게 찾지 않고 편리하게 제공받을 수 있는 방안을 마련했습니다. 행정복지센터에 비치하여 전입신고 등 지역주민 방문 시 무료 배포하고, 초등학교 지진 대피, 화재 대피, 창의 체험 등 체험활동과 함께 배포하는 방안을 마련했습니다.



남편의 직장으로 인해 화학산업 단지 주변에 거주하게 된 나고민씨, 평소 화학 안전에 대한 문제가 신경 쓰이긴 했지만 별 탈 없이 지내왔습니다.



어느 날, 창 너머 보이는 산단 주변 연기와 알 수 없는 화학 냄새에 당황한 나고민씨는 밖에 나가 있는 가족들을 걱정하며 노심초사하던 순간,



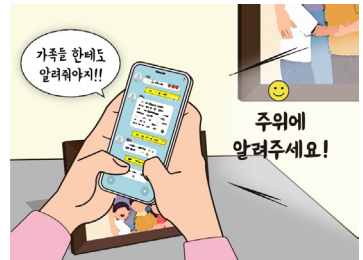
전입신고 때 행정복지센터에서 받은 우리 지역 화학물질 안전 정보 QR코드 및 요청, 대피장소 안내 꾸러미가 떠올랐습니다.



소화기에 걸어놓은 꾸러미를 열어 안내된 순서에 따라 창문을 닫고, 파우치 안에 있는 손수건 사용법과 대피장소를 확인합니다.



꾸러미 속 정보에 나와 있는 「화학물질 안전원 24시간 종합상황실」이 실시간 화학사고를 모니터링하고 대응한다는 사실에 안도합니다.



나고민씨는 화학사고 발생 시 꾸러미 정보를 통해 신속하고 안전하게 대처할 수 있음에 감사해하며 꾸러미 내용을 가족과 지인들에게 공유합니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE (반영 전)	AFTER (반영 후)
<ul style="list-style-type: none">• 필요시 정보가 없는 것으로 인식• 산단 근처 거주 시 막연한 불안감 발생• 화학사고 발생 시 적절한 대피 불가• 어떤 정보를 어디서 찾을지 모름	<ul style="list-style-type: none">• 비상시 정보 찾아볼 수 있음• 안전한 정보 확인을 통해 불안감 해소• 대피요령을 파악하여 적절한 행동 가능• 꾸러미를 통해 손쉽게 검색 가능

참여자 소감

“ 좋았던 점

일반 국민 : 산단 주변에서 실제 자녀를 키우는 입장에서 현장에서의 화학물질 안전 및 정보에 대한 상황 공감 가능했고, 다양한 생각을 가진 사람들과 문제점을 논의하고 해결 방안을 다양한 기법을 통해 논의하는 소통이 좋았습니다.

일반 국민 : 정부에서 추진하는 정책에 대해 자세히 알 수 있는 기회였으며, 특히 화학 안전과 관련된 정보의 인식이 향상되었습니다.

공무원 : 수요자 입장에서 현장에서의 문제점을 함께 공유할 수 있어서 좋았고, 궁극적인 문제점에 대하여 적극적으로 해결할 수 있는 아이디어를 함께 고민할 수 있었습니다.

“ 아쉬웠던 점

일반 국민 : 국민디자인단 사업 주제에 관심이 높은 사람이 참여할 수 있도록 사전에 많은 홍보가 있었으면 좋았을 것 같습니다.

공무원 : 국민정책디자인 주제를 이해하는데 많은 시간이 소비된 것에 비해 최종 성과물을 발굴하는 시간이 부족했던 것이 아쉬웠고, 디자인단 토론 이외에 현장의 목소리를 더 많이 들을 수 있는 기회가 많았으면 좋았을 것 같습니다.

“ 인상 깊은 점

일반 국민 : 정책방향 설정 및 의사결정 과정에 국민이 직접 참여하여 여러 차례 회의를 통해 결과물을 도출하는 것이 인상 깊었고, 다양한 직업군이 함께 모여 목표를 설정하고 최종 성과물을 만들어가는 과정이 인상 깊었습니다.



2022
국민정책디자인
성과사례집

PEOPLE MAKE POLICY

2022
국민정책디자인
성과사례집

PEOPLE MAKE POLICY

