

영구임대주택 장기공실 상가 활성화 프로젝트 복지커뮤니티 『함께 고령친화당(堂)』

2021. 10.

광주광역시
[광주도시공사]

광주광역시 [광주도시공사] 영구임대주택 공실상가 활성화 프로젝트
복지커뮤니티, 『함께 고령친화당(堂)!!』

□ 추진배경

- 영구임대주택 상가는 노후화(28년 이상) 및 지리적·경제적으로 영리 목적의 업종 수익이 힘든 구조로 상가 장기공실 발생
 - 장기공실에 따른 상권 침체와 주민들의 상대적 박탈감 심화
- 기존 복지시설 중심의 획일적 '수용' 아닌 다양한 욕구를 가진 복지수요자에 대한 '서비스 선택권'의 필요성 대두
 - ⇒ 수요자의 다양한 욕구를 반영할 수 있는 장기공실 상가 활성화 방안 제시 필요

□ 추진내용

- 수요자, 전문가, 공무원 등으로 국민정책디자인단 구성·운영
 - * 심층인터뷰, 아이디어 워크숍 등 회의 10회 진행
- 기존 공실상가 활용 사업의 문제점 도출
 - * 지속 가능성 한계, 상가운영 콘텐츠 부재, 주민참여 부족, 제도적 한계 등
- 고령화에 대비하는 노인 커뮤니티 리빙랩 모델 조성 방안 제시
 - * 고령화에 대비하여 불편하고 어려운 문제에 대한 답을 스스로 찾고 해결해 나가는 적극복지(리빙랩)를 위한 소통공간으로 활용

➔ 지속 가능한 복지커뮤니티 모델 개발 【함께 고령친화당(堂)】

□ 추진성과 및 기대효과

- 지속가능한 복지플랫폼 구축을 위해 유관기관들과의 협약 체결
 - * 광주지방고용노동청, 서구청, 서구시니어클럽 등
- 장기 공실상가 활용을 위한 상가 시설개선 추진중
 - * 상가 내 석면제거 용역실시, 리모델링을 위한 폐기물 처리 등
- 입주민들의 공동체 활동을 위한 방안모색 (주민텃밭 공모 등)

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 영리 목적 업종 상가 모집으로 공실 장기화 (영구임대주택 특성상 운영 수익이 어려워 입주 기피) • 지원사업을 통한 청년 창업창업공간 활용 • 공급자 중심의 수동적 복지서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 입주민들과 공동체 활동을 통한 비영리 공간 조성으로 장기 공실상가 활성화 • 지속가능한 커뮤니티 공간 활용 • 수요자 중심의 능동적·적극적 복지서비스 지향

□ 향후계획

- 고령화 사회를 대비하고 슬럼화된 영구임대주택 활성화를 위해 지속가능한 노인복지 커뮤니티 모델 운영 및 확산
 - * (단기) 노인복지 커뮤니티 시범운영 계획 수립 및 운영자 모집공고
 - * (장기) 영구임대주택 주변 및 타 영구임대주택 단지 등으로 서비스 모델 확산

1 영구임대주택 공실상가 활성화 프로젝트 복지공동체 『함께 고(령)친(화)당(堂)』 (광주광역시)

과제유형	기획·협업과제	정책분야	마을공동체
주관기관 (협업기관)	광주광역시 (광주도시공사)	과제담당자	- 최문녕 주무관 연락처 : 010-2622-5363 이메일 : bluecmn@korea.kr - 김태훈 주임 연락처 : 010-3299-0188 이메일 : th0709@gmcc.co.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 수요자의 다양한 욕구를 반영할 수 있는 영구임대주택 장기공실 상가 활성화 방안 제시
- ◆ (주요고객) 입주민, 인근주민, 마을활동가, 창업예정자, 청년활동가
- ◆ (추진기간) '21. 4 ~ '22.
- ◆ (소요예산) ('21) 212백만원 (시설개선유지비 200, 국민디자인단 운영비12)
- ◆ (추진내용)
 - 국민정책디자인단 운영

1 이해하기	2 발견하기	3 정의하기	4 발전하기	5 전달하기
<ul style="list-style-type: none"> 국민디자인단 이해 조사목표 설정 수요자정의(입주민) 	<ul style="list-style-type: none"> 심층인터뷰(이용자·관련자) 서비스사파리(창업지원공간) 이해관계자법 	<ul style="list-style-type: none"> 퍼스나(2명)설정 주요 핵심문제 파악 서비스목표 수립 지속가능성 콘텐츠부제, 제도적 한계 해결방안 	<ul style="list-style-type: none"> 아이디어 워크숍 - 브레인스토밍(108개) - 아이디어시각화(6개) 최종방향성 설정 	<ul style="list-style-type: none"> 프로토타입 및 스토리보드를 통한 시범서비스 모델 도출 『함께 고(령)친(화)당(堂)』



- 현장에서 직접 수요자의 목소리를 듣는 복지커뮤니티 리빙랩 모델 기획
 - 명 칭 : '함께 고(령)친(화)당(堂)'
 - 내 용 : 장기공실 상가(금호시영3단지)를 주민들이 참여하여 고령화에 대비하는 적극복지를 위한 복지커뮤니티 공간으로 운영 방안 도출
 - 운 영 : 사회적기업, 협동조합, 지역활동가, 사회복지기관 등을 대상으로 운영주체 공모

2 추진배경

· 수요자의 다양한 욕구를 반영할 수 있는 영구임대주택 장기공실 상가 활성화

- 영구임대주택 특성상 상가 입주 기피로 인한 장기공실 발생
 - 영구임대주택은 저소득층, 노인, 장애인 등 취약계층 주거지로 공실 상가에 대한 매년 정기적인 입주 모집 공고에도 불구하고 입주 신청자가 없어 공실이 장기화(15~23년 이상) 실태
 - * 광주 영구임대주택 입주 현황('19년기준) : 수급자(66%), 고령자·장애인 1인가구 (62%)
 - 영구임대주택 상가는 일반 상가와 달리 시설 노후화(28년이상) 및 지리적·경제적 특성상 입주 기피로 인해 영리를 목적으로 하는 업종의 수익성이 나기 힘든 구조임.
- 지속가능한 공실상가 운영체계 구축 필요
 - 많은 지자체들이 오래된 공실 상가 활용 방안으로 청년창업 지원 정책이 추진되고 있지만 대부분이 지원사업 사업 종료시 자생력 결여로 지속적인 활성화가 힘든 실정.
 - 또, 기존 입주민과의 세대차이, 배타심 등 이해관계에 따른 소통의 어려움으로 지원사업 한계성 활성화가 미비
- 복지서비스 획일적 지원 체계의 문제
 - 기존 공공부조는 본인 혹은 누군가가 직접 신청을 해야 하는 '신청주의'라는 한계가 명확한 실정. 또 복지서비스 제도가 복잡하고 사각지대 발굴 관리에 필요한 인력 부족으로 제도 정비가 필요한 상황.
 - 영구임대주택 입주민 대다수가 고령에 1인가구로 사회적 고립에 처하는 경우가 많아서 무조건적인 복지가 아닌 사각지대에 놓인 실질적인 도움이 필요한 사람들을 발굴하는 마을단위의 촘촘한 복지서비스 접근이 필요함.

➔ 수요자 중심의 다양한 욕구를 반영할 수 있는 상가 활용방안 제시 필요

《금호영구임대3단지 현황》

- ◆ 세대 수 : 1500세대 (준공 1993.12.)
- ◆ 단지성격 : 영구임대주택 (수급자, 한부모가족, 국가유공자, 장애인 등)
- ◆ 단지특성 : 60대 이상(70%), 1인가구(68%)로 독거노인이 많음
- ◆ 상가현황 : 전체 10개 ⇒ 공실 2개 (15~23년간 공실상태)



3 추진내용

(이해하기) 정책 현황 공유 및 조사목표 수립

- (오리엔테이션) 기관설명 및 국민정책디자인단 운영개요 공유
 - 운영목적, 팀 구성 소개 및 역할 정의 등
- (핵심 수요자 정의) 과제와 관련 있는 수요자들에 대해 토론
 - [1순위] 기존 입주민(금호시영 3단지 주민들) / [2순위] 창업예정자(청년창업가, 지역 활동가)
- (목표수립) 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점에 대해 토론
 - 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점 도출(28개 도출 완료)
 - 친화도 다이어그램을 통한 3개 대표성(그룹) 도출
 - * ①이해, 관계, 소통, ②지원사업 한계성, ③지역 주민 관계성, ④ 소통 및 공간
 - 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정

✓ 조사목표

- ☞ 어떻게 하면 이해, 관계, 소통이 되게 할 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 지원 사업 한계성을 극복할 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 지역 주민과의 관계를 증대 시킬 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 소통 공간이 될 수 있을까?



(발견하기) 심층인터뷰를 통한 문제점 및 수요자 니즈 파악

- 상가임대 이용자 및 관련자를 대상으로 심층인터뷰 진행
 - 상가임대 이용 어려운 점, 내부관점에서의 개선사항 등

✓ 시사점

- ☞ (공간 이용자 필요 사항) 관계성, 주민 리더(조력자), 책임감, 주민 동화, 단절 해결, 소통, 주민 참여, 설득, 커뮤니티공간, 애착 형성
- ☞ (공간 기획자 필요 사항) 콘텐츠 기획자, 스토리 발굴, 자생 능력, 독립성, 사회적 기업, 경제적 독립, 선한 영향력

- 상가임대와 관련된 내·외부 이해관계자들의 상호 관계 파악

- 입주 대상자, 지원기관, 금호지역 커뮤니티 인적자원, 예비 협력 기관, 관리 주체 그룹 도출

<이해관계자맵 상세>	<활동내용>

(정의하기) 상가임대 문제점을 바탕으로 주요 이슈 도출

- 피소나 2명(김소통, 김활동) 설정하여 주요 핵심문제를 파악
 - * 김소통(37세/여/마을활동가/적극적이고 활동적) : “우리함께 이야기 해봐요”
 - * 김활동(30대/여/활동가/오지랖,친화력 높은) : “누구나(함께/도전) 할 수 있습니다”

○ 고객여정맵(피소나의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화)

- 핵심 수요자의 문제 발생 상황과 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악
- * 상가임대 전/후 여정 속 피소나의 요구 및 문제점을 시공간에 따라 문제 발생 지점 파악

피소나 상세	고객여정맵 상세												
<p>"우리 함께 이야기 해봐요"</p> <p>필요한 것</p> <ul style="list-style-type: none"> 주말에 여유를 취하지 않고 싶어요 주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요 <p>불편한 것</p> <ul style="list-style-type: none"> 시공이 너무 늦어졌어요 주말에 집에 오기 힘들게 하지 않아요 홍보자가 어려웠어요 안정적인 수익이 날 수 있도록 지켜주세요. <p>이름: 김소통 성별: 여자 나이: 37세 직업: 마케터/홍보 성격: 매사에 적극적이고 활동적 행동: 모임을 좋아함, 오지말이 싫음</p>	<p>김소통님의 '소통공간을 운영하기 전'까지의 상황</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>역정</th> <th>역정 전</th> <th>역정 중</th> <th>역정 후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>감정</td> <td>기대 (😊)</td> <td>불안 (😟)</td> <td>안락 (😊)</td> </tr> <tr> <td>행동</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> </tr> </tbody> </table>	역정	역정 전	역정 중	역정 후	감정	기대 (😊)	불안 (😟)	안락 (😊)	행동	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요
역정	역정 전	역정 중	역정 후										
감정	기대 (😊)	불안 (😟)	안락 (😊)										
행동	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요										

피소나 상세	김소통님의 '지행사업 진행' 상황												
<p>"누구나 (행복/함께/도전)할 수 있습니다"</p> <p>필요한 것</p> <ul style="list-style-type: none"> 물류공간이 자유로이 활용되길 나의 요구사항을 반영하고 싶어요(지행사업) 지역사회의 관심과 동행이 필요해요 공간이 넓은 것 말고도 소용돌이로 비유되는 분위기 <p>불편한 것</p> <ul style="list-style-type: none"> 지원사업 자원이 어려워요 요구사항이 너무 많아요 복합화(일자리 창출 등)까지 할아래요 필요해요. <p>이름: 김활동 성별: 여자 나이: 30대 중반 직업: 활동가 성격: 호기심, 적극적, 진취력이 높음 행동: 수다쟁이이다, 좋은 정보를 잘 전파한다. 스캔함</p>	<p>김소통님의 '지행사업 진행' 상황</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>역정</th> <th>사업 시작 전</th> <th>진행 중</th> <th>완료 후(평가)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>감정</td> <td>기대 (😊)</td> <td>불안 (😟)</td> <td>안락 (😊)</td> </tr> <tr> <td>행동</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> <td>주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요</td> </tr> </tbody> </table>	역정	사업 시작 전	진행 중	완료 후(평가)	감정	기대 (😊)	불안 (😟)	안락 (😊)	행동	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요
역정	사업 시작 전	진행 중	완료 후(평가)										
감정	기대 (😊)	불안 (😟)	안락 (😊)										
행동	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요	주방 기구들과 집안청소 수 있는 것은 무엇보다 알고 싶어요										

○ 서비스 목표 수립(이전까지 도출한 문제점을 종합)

- 수요자 문제 정의, 질문 형으로 바꿔 표현, 서비스 목표 수립을 진행

✓ 서비스 목표수립 내용

【 수요자의 어려움 】

- (지속 가능성 한계)
- (상가 운영 콘텐츠 부재)
- (제도적 한계)

【 문제를 기회로 바꾸는 질문 】

- ⇒ 어떻게 하면 지속 가능성의 문제를 해결할 수 있을까?
- ⇒ 어떻게 하면 상가 운영 콘텐츠 부재를 극복할 수 있을까?
- ⇒ 어떻게 하면 제도적 문제를 개선할 수 있을까?



(발전하기)

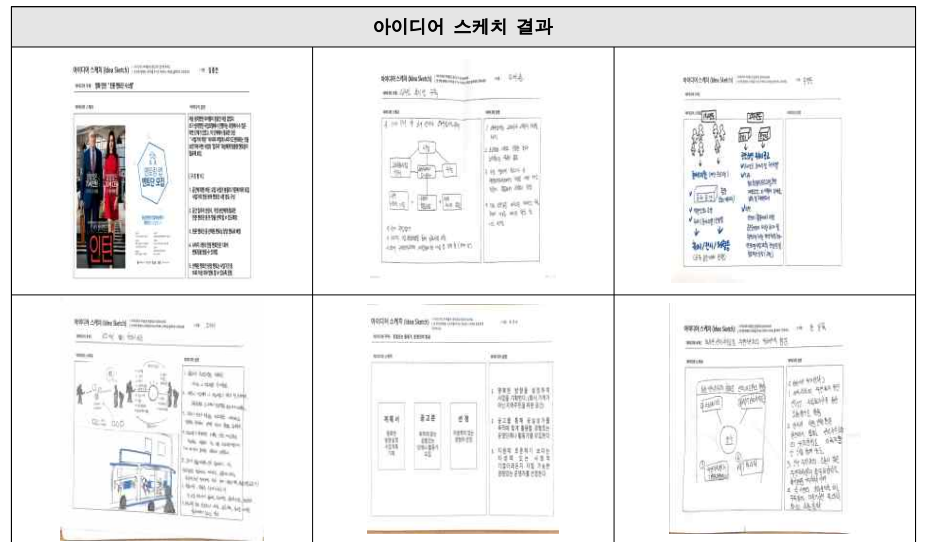
서비스 목표를 바탕으로 상가임대 개선안 제시

○ 아이디어 워크숍(정의한 문제를 해결하는 아이디어 발산)

- 3명씩 2개조로 나누어 서비스 목표에 따른 브레인라이팅 실시
- 총 108개의 아이디어 도출 및 베스트 아이디어를 투표를 통해 선정

○ 아이디어 스케치(최종 선정한 아이디어를 시각화)

- 각 조별 베스트 아이디어 3가지 중 하나를 선정하여 시각화 실시
- 총 6개의 아이디어 스케치 도출
- 아이디어 스케치 발표를 통한 최종안 선정(고도화 방향)



○ 최종 서비스 방향성 설정(서비스 제목 및 개념 도출)

- '함께 고(령) 친(화) 당(堂)', 임대주택 장기공실 상가의 성격은 금호시영 3단지 주민들(주로 고령층)을 위한 적극 복지를 위한 실험실 및 참여 공간으로 운영하고자 함



(전달하기)

서비스 최종 성과를 구체화

○ 프로토타입 (서비스 샘플 제작)

- '함께 고(령)친(화)당(堂)'의 내용을 정리한 운영 계획 도출
- 복지커뮤니티 '함께 고(령)친(화)당(堂)' 입주자 모집 공고(안)도출
- 시·구·유관기관 등과의 거버넌스를 통한 노인복지 플랫폼 운영체계 구축
- 접근성 강화를 위한 안내 홍보물 및 현판시안 도출

<p>< '함께 고(령)친(화)당(堂)' 운영계획 도출 ></p>	<p>< 적극복지를 위한 활동가 모집공고(안) ></p> <table border="1"> <tr> <th>어르신 대상</th> <th>관련 기관</th> <th>서비스 지원</th> </tr> <tr> <td>영구임대주택 입주자 수혜를 받고 싶은 모든 분</td> <td>광주광역시 광주광역시 도시공사 광주고령친화산업지원센터 광주광역시도시재생공동체센터 지역 유관기관 등</td> <td>신체활동 의료지원 문화예술 프로그램 고령친화 프로그램 소개</td> </tr> </table> <p>리빙랩에 참여하실 분들을 모집합니다. 빠르게 고령화되는 사회에서 노인계층의 목소리를 듣는게 중요합니다. 광주광역시 국민정책디자인단 영구임대주택에 거주하는 입주민 뿐만 아니라 지역 주민들의 목소리를 듣기 위해 리빙랩을 운영하고자 합니다. 지원자격 : 사회적 활동조합, 사회פע단체 등 * 여러 정책 및 사업들과 연계하여 실질적으로 원하는 사업을 적극적으로 추진하실 분!</p> <table border="1"> <tr> <td>기술 또는 사회의 혁신을 목표로 고안된 현장 중심적 문제해결 방법론</td> <td>마을 공동체 활성화 커뮤니티 활동 지속</td> <td>행정적 지원 사업 연계</td> </tr> </table> <p>리빙랩이란? 목표 서비스 지원</p> <p>▲ 사용자 주도형 혁신 ▲ 개방형 혁신 ▲ 생활세계에서의 혁신 ▲ 미래를 구성하는 '실용적 혁신' 공간</p> <p>국가와 시장의 힘으로 해결되지 않는 사회적 난제가 늘어남수록 시민의 혁신적 발상과 협력에 기대라는 흐름은 커질 수밖에 없고, 이런 움직임은 자연스럽게 리빙랩이라는 '열린 실험'으로 이어졌습니다.</p> <p>2025년 한국 65세 이상 노령인구는 20%가 넘는 초고령사회로 진입하게 됩니다. 이에 따른 문제와 해결책을 함께 이야기하며 찾아가겠습니다.</p>	어르신 대상	관련 기관	서비스 지원	영구임대주택 입주자 수혜를 받고 싶은 모든 분	광주광역시 광주광역시 도시공사 광주고령친화산업지원센터 광주광역시도시재생공동체센터 지역 유관기관 등	신체활동 의료지원 문화예술 프로그램 고령친화 프로그램 소개	기술 또는 사회의 혁신을 목표로 고안된 현장 중심적 문제해결 방법론	마을 공동체 활성화 커뮤니티 활동 지속	행정적 지원 사업 연계
어르신 대상	관련 기관	서비스 지원								
영구임대주택 입주자 수혜를 받고 싶은 모든 분	광주광역시 광주광역시 도시공사 광주고령친화산업지원센터 광주광역시도시재생공동체센터 지역 유관기관 등	신체활동 의료지원 문화예술 프로그램 고령친화 프로그램 소개								
기술 또는 사회의 혁신을 목표로 고안된 현장 중심적 문제해결 방법론	마을 공동체 활성화 커뮤니티 활동 지속	행정적 지원 사업 연계								

<함께 고친당 접근성 강화를 위한 홍보물 >

함께 고(령)친(화)당은 적극 복지를 위한 소통(참여) 공간입니다. 함께 소통하고 함께 해결하는 고친당 문은 항상 열려있습니다.

함께 고(령)친(화)당에서는 지금

- 무엇이 궁금하세요?
- 무엇이 불편하세요?
- 어떤 일을 하고 싶으세요?
- 어떤 체험(교육)을 하고 싶으세요?

방문이 불편하신 분들은 온라인 고친당 소통 창에 남겨주세요.....

(이용방법)
1. 휴대폰 카메라를 누르면
2. 위의 그림을 카메라로 맞춘다
3. 화면이 지워집니다.

무엇이든 물어보세요
- 복지서비스 안내
- 내생이머기
- 인생이머기

고령친화제품 안내
- 고령친화 제품단 모집
- 의료복지 연동 안내
- 주거복지 연동 안내

노인일자리 안내
- 빛고을 50+일자리 사업 연계

어떤주 체험(교육)일당
- 카운트다운 활동
- 스마트폰 활용 (프로그램 신청도 조사용)

www.rangoboard.net

< 함께 고친당 간판 및 현판(예시) >

<p>프로토타입 내용 도출</p>	<p>프로토타입 내용 공유</p>	<p>최종안 도출 및 공유</p>	<p>시각화</p>
--------------------	--------------------	--------------------	------------

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	<ul style="list-style-type: none"> 영구임대주택 상가 시설개선 국민정책디자인단 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 200 12
'22년	<ul style="list-style-type: none"> 복지커뮤니티 시범사업 실시 (금호시영3단지) 공실상가 운영단체 모집 및 선정 연계 공모사업 등 유치 	<ul style="list-style-type: none"> 50
'23년 ~	<ul style="list-style-type: none"> 주변지역 및 타 영구임대 주택단지호 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 100

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	안 평 환 (도시재생전문가)	○ 도시재생 관련분야 전문가
		송 명 은 (정춘발산협동조합 이사장)	○ 마을공동체 활동 전문가
	정책수요자	박 태 순 (금호시영3단지 주민)	○ 수요자 의견 및 아이디어 제시
		김 종 연 (모람플랫폼 대표)	○ 수요자 의견 및 아이디어 제시
	오 원 기 (창업예정자)	○ 수요자 의견 및 아이디어 제시	
서비스 디자이너	이 종 휘 (크레타입 대표)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행 총괄 기획·운영	
공무원	국민정책디자인 담당	한 길 욱 (혁신소통기획관실 사무관)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 ○ 국민정책디자인단 활동 및 추진성과 홍보 등
		최 문 녕 (혁신소통기획관실 주무관)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 ○ 국민정책디자인단 활동 및 추진성과 홍보 등
	사업담당	김 태 훈 (광주도시공사 주임)	○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여협조, 사업연계 협력, 활동결과 이행

나. 국민정책디자인 추진 성과

《 주요 내용 》

- ◆ 고령화에 대비하는 지속가능한 노인 복지커뮤니티 모델 개발
- ◆ ‘함께 고친당’ 복지커뮤니티 모델 개발에 따른 서비스 검증(설문조사) 실시
- ◆ 노후상가 환경개선으로 슬럼화된 영구임대주택 이미지 개선
- ◆ 유관기관과의 상호 협약을 통한 사업 지속 추진체계안 마련
- ◆ 입주민 공동체 활동 조성을 위한 마을텃밭 공모 참여

□ 수요자 중심의 지속가능한 복지커뮤니티 모델 개발

- 기존 공급자 입장에서 제공된 일률적인 복지서비스가 아닌 수요자 중심의 문제 해결을 위한 복지커뮤니티 모델 개발
- 고령화에 대비하여 불편하고 어려운 문제에 대한 답을 현장에 직접 주민들과 함께 찾아보고 해결해 나가는 적극복지(리빙랩)을 위한 소통공간 활용



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 기존 복지 체계의 사각지대 존재 • 임대아파트 슬럼화로 상권 침체 • 단순한 수요조사로 수요자들이 진정 원하는 문제해결에 대해 파악하지 못함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 리빙랩을 통한 복지 사각지대 해소 • 리모델링 및 단지 내 공동체 활성화를 통해 인근지역 소통 공간으로의 변모 • 단순 수요조사가 아닌 필드리서치 활동으로 숨겨진 문제점까지 파악

□ 모델 개발에 따른 서비스 검증(설문조사) 실시

- 수요자를 대상으로 복지서비스 관련 설문조사를 통해 복지커뮤니티 운영에 대한 검증 및 사업추진 상세 방향 설정

* 조사대상 : 금호시영3단지 입주민 및 사회복지 종사자 50명



□ **유관기관과의 상호 협약을 통한 사업 지속 추진체계안 마련**

- 유관기관·단체별로 상호 협약을 통한 사업 지속체계 마련
 - 노인 커뮤니티 케어(주거,의료,돌봄 등) 업무 협조시스템 구축(서구청)
 - 입주민 일자리 창출을 도모하기 위한 협약체결(광주고용노동청)
 - 어르신 사회활동 지원 등 노인 일자리 사업 협력 (서구시니어클럽)



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 우리나라 노인의 생활 현황을 보면 소득 영역, 안전 및 환경영역 지수가 타 국가에 비해 특히 낮고, 연령 증가에 따라 행복도가 낮은 것으로 분석 ⇒ 초고령화 사회 진입에 따라 사회적으로 해결해야 할 문제임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 노인 커뮤니티 업무 협조시스템 구축 - 소통창구를 다양화하고 여러 기관의 축적된 정보 활용 ex) 시청,구청,광주고령친화산업센터, 임대주택 종합사회복지관 등

□ **노후 영구임대 상가 환경개선 실시중**

- 노후화된 상가 시설개선을 통해 영구임대주택 이미지 개선 추진중
 - 상가 내 석면제거 용역 실시, 리모델링을 위한 폐기물 처리 등

<금호시영 영구임대 상가 석면조사 용역 완료보고>	<금호시영 공실상가 폐기물 처리 계획>
<p>수신 내무경제 (영유)</p> <p>광주광역시도시공사</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p>	<p>광주광역시도시공사</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p> <p>주최: 광호, 금호 영구임대 상가용 석면조사 용역 완료보고</p>

□ **입주민 공동체 활동을 위한 방안 모색**

- 삶에 지쳐있는 주민간의 소통과 관계성 회복을 위한 주민텃밭 등 공동체 활동 공모 선정

광주광역시		2021년 도시농업 활성화 지원사업(3차) 보조사업자 선정결과				
공모사업명	구분	신청단체명	사업비(천원)			비고
			합계	보조금	자부담	
2021년 도시농업 활성화 지원사업(3차)	임대주택	합계	47,600	46,500	1,100	
		광주역다사로울아파트	6,000	6,000	-	
		금호시영영구임대 공실사무소	6,000	6,000	-	
	공공기관	신항도시공사아파트 공실사무소	4,000	4,000	-	
		수원아름2주행복지원센터	3,000	3,000	-	
기업	(재)광주문화재단	11,000	11,000	-		
	(재)광주복지연구회 효령노인복지타운	11,000	11,000	-		
		한국예술종합학교 교육원(주)	6,600	5,500	1,100	

다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

- 코로나19 상황과 스케줄 등으로 매 회의 마다 모든 참여자의 참석 어려움 및 다양한 현장조사의 어려움이 있었음.
- 국민디자인단은 여러 가지 아이디어를 제시하고 수요자의 의견을 듣고, 의견을 도출하기 때문에 방향성이 달라질 수 있어서 계획하는 부분에 있어서 시행착오가 존재.

□ 개선노력

- 코로나19 상황에서 대면의 부담을 최소화 하기 위해 기초적인 자료조사 등을 다양한 매체를 통해 검색하고 공유하는 방법으로 대면에 대한 부담을 최소화 하기 위해 노력함.

5 향후 추진계획

□ 노인복지 커뮤니티 『함께 고친당』 시범운영 (' 22~)

- 금호시영3단지 공실상가를 활용한 노인복지 커뮤니티 『함께 고친당』 운영계획 수립 ('22. 1.)
- 『함께 고(령)친(화)당(堂)』 운영자 모집공고 ('22. 2.)
- 입주민들과의 소통을 위한 프로그램 개발 ('22. 2.)

□ 타 영구임대주택 단지 및 주변지역으로의 단계별 확산 추진 (' 24~)

- 노인복지 커뮤니티 리빙랩 정착후 타 단지 및 전국으로 서비스 모델 확산 추진
 - 공동체 활성화를 위한 다양한 프로그램 진행 후 수요자의 만족도 조사 실시 후 서비스 보완 및 확장

6 홍보실적 및 계획

□ 국민정책디자인단 과제 활동 홍보

- 국민디자인단 발대식 개최 (2021. 5. 6)

번호	일시	언론사	보도제목
1	'21.05.06.	아시아경제	광주시 국민정책디자인단 발대식 개최
2	'21.05.06.	위키트리	광주시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
3	'21.05.06.	뉴스랩	광주시, 국민정책디자인단 발대식
4	'21.05.06.	시민일보	광주광역시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
5	'21.05.06.	뉴스워커	광주시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
6	'21.05.06.	위클리오늘	광주시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
7	'21.05.06.	브레이크뉴스	주시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
8	'21.05.06.	시사매거진	광주시, '2021년 국민정책디자인단 발대식' 개최
9	'21.05.06.	광남일보	광주시 국민정책디자인단 발대
10	'21.05.07.	남도일보	광주시, 국민정책디자인단 발대... 시민·전문가서비스디자이너 등 9명 참여

남도일보

2021년 05월 10일 (월)
인물 18면

광주시 국민정책디자인단 발대

시민·전문가 등 9명 참여
장기 공실상가 활성화 방안 논의



2021년 광주광역시국민정책디자인단이
지난 6일 발대식을 갖고 본격 출범했다.

<사진>
이날 시청 다목적실에서 발대식을 가진
2021년 광주광역시 국민정책디자인단은
도시재생 및 청년문화활동 전문가, 정책수
요자(시민), 서비스디자이너, 국민정책디
자인 및 사업 담당 공무원 등 9명으로 구성
했다.

이들은 오는 10월까지 광주도시공사가
관리하고 있는 영구임대주택 상가의 장기

공실 문제와 상가 활성화를 위한 방안을 논
의할 예정이다.

주재희 시 혁신소통기획관은 "전문가, 시
민 등 국민정책디자인단을 구성해 정책실제
단계부터 건립이 소용하면서 영구임대주택
의 공실 상가 공간을 시민에게 꼭 필요한 공

간으로 만들어가겠다"고 말했다.

한편, 국민정책디자인은 정책 수요자인 시
민과 정책 공급자인 공무원, 서비스디자이너
가 정책 과정 전반에 참여해 서비스디자
인 기업을 활용해 공공서비스를 개발·발전시
키는 국민참여형 정책모델이다. /오현 기자

○ 과제 추진을 위한 유관기관 협약체결

<p>광주드림 "일자리가 복지" 노인 문제 해소 위한 협력 활성화</p> <p>광주도시공사-광주서구시니어클럽 업무협약 체결 "시니어 환경지킴이, 공공재특수시설 미화 등 협력"</p>  <p>광주광역시도시공사(노경수 대표이사)와 광주서구시니어클럽(주향미 회장)이 노인 복지 발전과 일자리 활성화를 위해 협력하기로 했다.</p> <p>광주광역시도시공사(노경수 대표이사)와 광주서구시니어클럽(주향미 회장)은 28일 도시공사 회의실에서 업무 협약을 체결. 지역 내 사회적 가치를 실현에 앞장서기로 했다.</p> <p>이번 협약으로 두 기관은 사회적 문제를 대두되고 있는 노인 문제를 노인 일자리를 만들기 위한 계보를 제시하며, 지역 내 노인 복지 발전을 위해 노력하기로 했다.</p> <p>광주도시공사와 광주서구시니어클럽은 어르신 사회 활동 지원사업인 시니어 환경지킴이를 공공재특수시설 환경 미화 및 방역 소독 활동에 적용. 노인 일자리 영역 확장에 앞장선 바 있다.</p> <p>앞으로도 두 기관은 서로 협력해 지역 노인 일자리를 알릴의 사업으로 확대할 수 있도록 노력하기로 했다.</p> <p>노경수 광주도시공사 사장은 "공사와 노인 일자리의 수혜기관인 광주서구시니어클럽과의 협력이 지역의 기대가 될 것으로 예상된다"면서 "이번 협약이 노인 복지에 크게 기여할 수 있게 되길 기대한다"고 말했다.</p> <p>최순덕 시민기자</p>	<p>협약서</p> <p>광주광역시도시공사와 광주서구시니어클럽은 신뢰와 성실로 상호 협력으로 지역 내 사회적 가치실현을 위하여 향후 발전해 나갈 수 있도록 다음과 같이 업무협약을 체결한다.</p> <p>제1조(목적) 본 협약은 양 기관간의 업무협력을 통해 노인일자리의 활성화 및 지역의 노인복지 발전과 사회적 가치 실현을 목적으로 한다.</p> <p>제2조(적용범위) 본 협약은 광주광역시도시공사와 광주서구시니어클럽이 협력하여 개발한 어르신 사회활동 지원사업으로 시니어 환경지킴이사업에 적용한다.</p> <p>제3조(역할분담) ① 광주광역시도시공사는 참여자의 업무활동 및 출결사항에 협조하며 활동비 일부를 지원한다. ② 광주서구시니어클럽은 참여 어르신에 대한 활동비 지급, 업무상 장애 신청자료 등 안전관리 지원사항에 협조하고, 해당 공공재특수시설에 노인일자리의 참여인력을 투입할 수 있도록 한다.</p> <p>제4조(협약기간 및 해지) 본 협약의 유효기간은 2021년 7월 1일부터 12월 31일까지로 하며, 기간이 경과 되었을 경우 당사자 간 사전 협의에 의하여 협약기간을 연장할 수 있다.</p> <p>제5조(준수사항) ① 상호간의 역할에 충실하며 신뢰를 바탕으로 사업을 진행한다. ② 시설물 및 제3자에 대한 손해는 관할법규에 따라 처리한다. ③ 본 협약에 명시되지 않은 사항에 대해서는 상호 협의하여 진행한다. ④ 상호간 운영사항에 대해서는 보안유지 의무가 발생한다.</p> <p>본 사업의 성공적인 추진 및 수확을 위하여 양 기관은 같은 바 최선의 노력을 다하며, 업무협약이 성립하기 위해 협약서 2부를 작성하여 양 기관의 대표자 기명날인 후 1부를 보관한다.</p> <p>2021년 6월 28일</p> <p>광주서구시니어클럽 주향미 광주광역시도시공사 노경수</p>
<p>도시공사-서구시니어클럽 업무협약 (21. 6. 28) (노인문제 해소를 위한 민관협력 활성화)</p>	
<p>전남매일</p> <p>임대주택 입주인 일자리 창출을 위한 업무협약식</p>  <p>광주도시공사-광주고용노동청 업무협약</p> <p>경단내 맞춤형 직업훈련 등 취업 지원</p> <p>광주도시공사는 15일 광주주재고용노동청과 임대주택 입주인 취업 지원을 위한 업무협약을 체결했다.</p> <p>이번 협약은 일자리가 필요한 입주민에게 국민취업제도도 연계한 구직촉진수당 및 취업활동비용 등의 혜택을 받을 수 있도록 안내하고 고령자, 경력단절여성, 청년 등이 맞춤형 직업훈련, 일경험 등을 통해</p> <p>공직적으로 안정적인 일자리를 지원하기 위해 추진했다.</p> <p>양 기관은 광주도시공사에서 관리중인 행복주택, 국민임대, 영구임대주택 등 총 11개단지 9,000여 세대를 대상으로, 취업 지원제도 홍보, 찾아가는 임대차 상담소 운영, 일자리 설명회 등 다양한 취업지원을 실시한다.</p> <p>/황예란 기자</p>	<p>남도일보</p> <p>서구-광주 도시공사, 커뮤니케이터 업무협약</p> <p>서구-광주도시공사, 커뮤니케이터 업무협약 노인 종합활동사업 선도적 추진</p>  <p>광주광역시 서구청 광주시도시공사 28일 노인문제 지역사회 통합지원센터(커뮤니케이터) 추진을 위한 업무협약을 체결했다.</p> <p>이번 협약은 어르신들이 건강한 노후를 보낼 수 있도록 자력생활 복귀 및 자활을 통한 두거자립과 더불어 중 사회서비스를 종합적으로 제공하는 '서구형 케어안심주택'의 모델링 구축과도 지원한다.</p> <p>이번 협약식에는 서구의 서구청장인 노경수 광주광역시 도시공사 사장 등 양 기관 관계자 30여명이 참석했다.</p> <p>이번 협약으로 서구와 도시공사는 공주시영양보호사 30여명에 대한 맞춤형 양육과 양친, 농산림촌청년 세입자 등 초합차의 건강상생기반을 위해 고려한 맞춤형 양육을 진행한다. 또 도시공사는 케어안심주택 공급에 필요한 임대주택 발굴과 고령자 친화형 사회서비스를 연계해 협력하고, 서구는 중앙 주택에서 노년 입주자를 위한 돌봄서비스를 복지 서비스를 지원하게 된다.</p> <p>서구의 서구청장은 "코로나 19 확산으로 어르신들을 위한 종합활동사업 추진 역시 어려움이 발생하고 있으나, 서구와 도시공사-커뮤니케이터가 함께, 새 모델서비스 등을 통한 노인 종합활동 사업 추진에 최선을 다해준다고 말했다.</p> <p>/김영환 기자 seo@namdodaily.com</p>
<p>도시공사-광주고용노동청 업무협약(21. 7. 16) (임대주택 입주인 일자리창출)</p>	<p>도시공사-광주 서구청 업무협약(20. 8. 26) (노인 커뮤니케이터 추진 업무협약)</p>

첨부1 **국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	'21년 5월 6일 13:00~16:00	광주광역시청 다목적홀(18층)	국민정책디자인단 9명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
2차	'21년 5월 20일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 7명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
3차	'21년 6월 3일 13:00~16:00	청춘발산마을 / 각화주공APT 청년창업지원공간	국민디자인단 외 10명 (서비스디자이너, 전문가, 시민, 인터뷰 대상자 등)
4차	'21년 6월 17일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 8명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
5차	'21년 7월 1일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 7명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
6차	'21년 7월 15일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 6명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
7차	'21년 8월 12일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 8명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
8차	'21년 8월 26일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 8명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
9차	'21년 9월 9일 13:00~16:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 8명 (서비스디자이너, 전문가, 시민 등)
10차	'21년 10월 8일 09:00~12:00	광주광역시청 행복나눔실(1층)	국민디자인단 5명 (서비스디자이너, 내부관계자 등)

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 조사 목표 설정 및 준비 - 정책현황 공유, 조사목표 설정 등	◦ 관련정책 현황 공유 ◦ 조사목표 설정
2~4차	2단계 (발견하기)	① 심층인터뷰 진행 - (1차) 청춘발산마을(도시재생마을) 담당자 - (2차) 각화주공APT 창업지원공간 관계자 및 입주자 ② 서비스파라리 : 각화주공APT 창업지원공간 현장 - 조사활동 결과에 따른 해결 문제 및 시사점 도출 ③ 이해관계자맵 설정 - 핵심대상자, 직접이해관계자, 간접이해관계자 정의	◦ 숨겨진 수요자의 요구와 문제점 파악 ◦ 공간에 필요한 사항, 공간 운영자 필요 사항 등 개선점 발굴 ◦ 입주예정자, 입주대상자, 관리주체 등 이해관계자 설정
5~6차	3단계 (정의하기)	① 퍼소나 : 서비스를 이용할 대표수요자 설정 ② 고객여정맵 파악 - 지원사업 진행 상황, 소통공간 운영하기전 상황	◦ 수요자 문제점 분석을 통한 서비스 목표 수립 - 지속가능성, 콘텐츠부재, 제도적한계
7~8차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 워크숍(브레인라이팅), 아이디어 스케치 - 서비스 목표에 따라 브레인라이팅 실시 - 아이디어 도출 및 베스트아이디어 선정 ② 서비스 최종안 내용 도출 - 방향성 : 임대주택 공실상가는 적극복지를 위한 실험실 및 참여공간으로 운영 - 최종서비스 제목 : 함께 고(령)친(화)당(堂) ⇒ 금호시영3단지를 고친다는 의미	◦ 총 108개 아이디어 도출 ◦ 아이디어 스케치 발표를 통한 최종안(고도화 방향)도출
9~10차	5단계 (전달하기)	① 스토리보드 제작 ② 프로토타입 확정 및 PMI회고 등	◦ 최종안 방향성 결과물 공유

첨부2

국민정책디자인 활동 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 정책설정을 수요자의 욕구를 반영하지 않고 기존 방식대로 방향을 설정했었으나, 서비스디자인 기법을 적용한 국민정책디자인단 활동으로 생각하지 못한 수요자 중심의 진정한 요구 발견 등 수요자 중심 사고의 중요성과 정책방향 설정에 큰 도움이 되었다.
- 수평구조의 의견 존중으로 회차별 한단계씩 진행을 통해서 다양한 아이디어 제시, 아이템 도출 등을 공유하면서 진행하는 회의 방식이 인상깊었다.
- 기획단계의 과제의 경우 과제선정 단계에서 일정규모의 재원(특별교부세 등)을 지원하여 국민정책디자인단을 운영하면서 시험적으로 바로 실행해 볼 수 있도록 하면 더 많고 새로운 과제의 발굴도 가능할 것이라 생각이 들었다.

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

- (사회적가치 실현성과)
 - 노인을 포함한 사회적 취약계층이 체감할 수 있는 복지사업을 지속적으로 확대함으로써 사회적 가치 실현 및 마을공동체 활성화에 앞장서는 임대주택 모델을 선도
 - 일자리 기관(광주지방고용노동청)과의 협약을 통해 입주민의 자활사업 등 일자리 창출
 - 공공의 이익을 위해 공실상가를 리모델링하여 다양한 사회적가치 창출의 거점 마련

○ (코로나-19 대응 성과)

- 코로나19로 인한 대면회의 시간을 효율적으로 활용하기 위해 기초적인 자료 조사활동 등은 개별 조사를 통해서 공유하는 등 대면접촉 최소화

○ (국민참여 성과)

- 기관 주도의 획일적·일회성 정책이 아닌 실제 이용자 참여를 통한 수요자 중심의 지속 가능한 모델 개발
 - * 다양한 기관들과의 협업을 통해 지역 거버넌스 구축
- 사회복지 종사자 및 입주민 설문조사를 통해 실질적으로 원하는 정책 수립방법 모색
- 운영중인 사업들의 수정사항들을 반영하여 커뮤니티 모델 구체화