

청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」

2023. 10.



부산광역시 수영구

부산수영구 청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」

□ 추진배경

- 최근 경계선지능인 대상 학교폭력, 범죄발생 등 사회적 주목을 받으며 지원 제도·정책마련을 요구하는 사회적 분위기가 형성됨
- 자립을 위한 경제활동에 어려움을 겪는 청년 경계선지능인에게 맞춤형 서비스를 지원하여 사회적 비용을 줄이는 방안 마련 필요

* 경계선 지능인 : 장애도 비장애도 아닌 IQ 71~ 84점으로 일반인보다 지적수준이 크게 낮은 경계인들 (우리나라 전체인구 13.6% 추정)

□ 추진내용

- 다양한 이해관계자들의 참여를 통한 국민정책디자인단 운영
- 단순히 경계선지능인들에 대한 복지가 아닌 청년과 일자리의 문제라는 문제 재정의의 통한 지원 방안 도출



- 지역의 특성에 맞는 일자리를 경험해 봄으로 느리지만 오래 일할 수 있는 자립의 토대 마련(실무부서와의 협업)
- 국민제안 반영 「경계선지능인 지원 조례」 제정, 수요자 중심의 공공서비스 개발하여 정책의 신뢰성과 효율성 증가

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 기관(공급자)중심의 공공서비스 기획추진 • 경계선지능인에 대한 사회적 인식 부족 • 담당부서만의 독자적 운영으로 효율성 저하 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 이해관계자가 함께 정책 발굴추진하여 신뢰성 증대 및 소통 모델 창출 • 공론화를 통한 지원 조례 제정 추진 • 부서 간 협업으로 행정서비스의 만족도 향상

□ 향후계획

- 2023년 사업 수행을 위한 국민정책디자인단 3개년 계획 수립
- 지역전문가, 소상공인, 사회적기업 등과 서비스 추진 협업을 위한 MOU체결
- ➡ 취업 직무교육, 사회성 강화 매뉴얼 개발, 직무훈련 서비스 협력
- 청년 경계선지능인의 직무훈련 서비스 「차차스테이션」 시범사업 실시

1

청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」(부산 수영구)

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	부산광역시 수영구 기획전략과 (수영구,홀트사회복지관장애인복지관, 청소년상담복지센터, 부산대학교)	과제담당자	이대겸 주무관 연락처 : 051-610-4015 이메일 : lyanking@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표)

- 경계선지능인에 대한 사회적 인식 개선을 통한 지원 당위성 확보
- 반복된 실패의 경험을 극복하고 경제주체로 성장을 위한 직무교육서비스 제시

◆ (주요고객) 19~34세의 취업 희망 청년 경계선지능인

◆ (추진기간) 2023. 3월 ~ 2025년(3개년 사업으로 추진하고 2026년 이후 정책 정착)

◆ (소요예산) ('23) 20백만원 / ('24) 520백만원 / ('25) 520백만원

◆ (추진내용)

- **이해하기** : 국민정책디자인단, 서비스디자인의 이해, 경계선지능인의 개념과 현황 등 관련 주요이슈 조사 및 공유
- **발견하기** : 경계선지능인 관련 데스크리서치 실시, 이해관계자맵, 키워드 만다라트를 통한 중점 리서치, 수요자와 이해관계자 심층인터뷰를 통한 진짜문제 도출
- **정의하기** : 고객여정맵, 퍼소나, 서비스 목표 수립
- **발전하기** : 정책서비스 아이디어 모색, 모델링, 서비스시나리오
- **전달하기** : 청년 경계선지능인의 정책서비스 프로토타입 개발



차차스테이션 서비스 모델

- 사회진출과정에서 어려움을 겪는 「청년 경계선지능인」을 위한 취업연계 맞춤형 직무교육·사회성 강화 「차차스테이션」 서비스를 제공
- 청년 경계선지능인들의 취업과 취업 후 관리를 통한 자립강화와 사회적응을 도와 경제활동의 주체로 성장시켜 사회적 비용을 줄일 수 있음

2

추진배경

- 경계선지능인에 대한 사회적 인식 개선을 통한 지원 당위성 확보
- 반복된 실패의 경험을 극복하고 경제주체로 성장을 위한 직무교육서비스 제시

□ 과제 추진 필요성

- 경계선 지능인과 관련된 법제도 미비, 맞춤형 정책 부재, 학교폭력 등 제도적·관리적 허점으로 인해 일명 「느린학습자(slow learner)」로 불리는 「경계선 지능인」은 사회로부터 방치되어 왔음

* **경계선 지능인** : 지적 장애 수준은 아니지만, 평균보다 낮은 지적능력으로 표준화된 지능평가에서 IQ 71~84에 해당 (전체인구의 13.6% 정도로 추정됨)

- 최근 언론에서 묻지마범죄, 학교폭력 등으로 경계선 지능인이 이슈가 되며 주목을 받고 있으며 정치계, 교육계, 시민단체 등에서 경계선 지능인에 대한 지원의 목소리가 높아지며 경계선 지능인의 복지사각지대 해소를 위한 법제도·정책 마련의 사회적 분위기가 형성

<p>700만 경계선지능인 법 사각지대 방치</p>	<h3>700만 경계선지능인 법 사각지대 방치</h3> <p>허영 국회의원 '경계선 지능인의 지원법' 대표 발의('23.4.3.) ⇒ 대한민국 최초로 경계선 지능인의 생애주기별 지원하기 위한 법제화 시도 ⇒ 경계선지능인 지원센터를 통한 통합적 체계적 지원 마련</p>
<p>'사각지대' 경계선지능인 "실질적 대책 절실" / 데스크</p>	<h3>경계선 지능인 복지 사각지대 방치 "실질적 맞춤형 대책 마련 절실"</h3> <p>현재 지자체에서의 경계선 지능인의 지원책은 아동교육에 맞추어져 있으며, ⇒ 청소년, 성인 등 생애주기별 체계적 관리 및 맞춤형 정책은 부족한 상태 ⇒ 복지의 사각지대에 놓인 경계선지능인의 맞춤형 지원마련 절실</p>
<p>다 큰데 '학폭' 당해 당해도... 경계선 지능인 '해마다 학폭 당해 당해'</p>	<h3>경계선 지능인 학폭 사각지대 방치</h3> <p>최근 드라마 '더 글로리'가 인기를 끌며 학교폭력에 노출된 경계선 지능인에 대한 관심이 높아짐 ⇒ 경계선 지능인에 대한 이해와 인식 개선을 위해 교육 및 홍보가 필요</p>
<p>고립은 온 국민의 손과 발을 뻗어서 발굴해 내야 하는 수면제나 누락입자의 유서 일한다.</p>	<h3>경계선 지능인 청년 고립·은둔화</h3> <p>부정적인 경험으로, 사회에서 스스로를 단절시키는 경계선지능인 ⇒ 경계선지능인으로 태어나 어렵게 보낸 성장 시기의 기회 불평등은 사회 진출 연령에 들어서서는 취업 등 자립의 어려움으로 이어지고, 이는 고립 은둔화로 이어질 가능성이 높음</p>

□ 관련 현황과 문제점

문제점① **경계선지능인에 대한 지역 내 공적인 논의 필요**

- 인구 통계상 13.6% 정도로 추정되고 있으나 외형적 특이점이 거의 없어 군입대를 위한 신체검사 과정에서 경계선지능인임을 알게 되는 경우가 발생할 정도이며 인지가 되더라도 본인이나 가정에서 인정하지 않는 경우가 많은 편
- 상황판단이나 대처능력이 부족하고 감정표현이나 의사소통에 서툴러 폭력, 사기, 범죄의 대상이 되거나 미래예측력 부족으로 인해 자신이 범행을 저지르는 등 범죄에 노출되는 경우가 많음
- 대책과 조례 등 지원책이 강구되고 있으나 선언적 성격이 강하고 장애인, 노인, 등의 기존 복지대상자와 이해관계 충돌로 인한 실질적 지원책 마련이 어려운 상황

문제점② **경계선지능인에 대한 사회진출 시기의^{학령기 이후} 지원 필요**

- 경계선지능인에 대한 공교육 내에서는 어느 정도의 제도와 지원이 갖추어져 있으며 학교와 교사의 역량은 높은 편
- 학령기가 끝나는 시점이 가정에서의 지지와 지원의 한계점

문제점③ **맞춤형 직무경험과 취업 후 지속적 관리 필요**

- 부산시의 경우 청년 부족으로 인한 경제활동인구 감소로 경계선지능인들의 취업이 많이 이루어지고 있는 상황이나 주로 단순노동, 단기일자리, 공공일자리에 치우쳐 있음
- 경계선지능인들은 경제활동을 하더라도 부당한 대우, 직장 내 갈등, 습득력 부족으로 인해서 잦은 이직을 경험하며 심한 경우 구직활동 중단함.

3 추진내용

□ 1단계 이해하기 : 국민정책디자인단 이해 및 현황 공유

○ 수영구 국민정책디자인단 구성 및 발대식

- 공무원, 서비스디자이너, 전문가, 수요자, 일반 국민으로 구성된 국민정책디자인단 발대식 진행



'23년 수영구 국민정책디자인단 발대식

○ 기존 복지제도의 문제점과 경계선지능인 지원 사업 필요성 논의

- 현황 및 문제점 조사, 프로젝트 전반에 대한 계획 논의
- 경계선지능인 지적 장애 수준은 아니지만, 평균보다 낮은 지적능력으로 표준화된 지능평가에서 IQ 71~84에 해당 전체 인구의 13.6% 정도로 추정. 지각 추론 능력 저조, 시공간 정보 분석 저하 폭력, 사기 범죄 대상에 자주 노출되지만 법적으로 '장애인'이 아니기에 교육과 사법체계, 복지사각지대에 머물고 있음



삶의 경계선으로 내몰리다 법적으로 '장애인'이 아니기에 교육과 사법체계, 복지사각지대에 머물러



□ 2단계 발견하기 : 국민요구 발견하기

○ 프로젝트 리서치 방법 및 조사목표 설정



이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 서비스 문제점 도출

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 서비스 문제점 도출
 - * 이해관계자·핵심수요자 파악 (가정·교육·취업)
 - * 경계선지능인들은 본인을 드러내지 않기 때문에 주변환경에 대한 리서치를 중심으로 문제 발견에 집중하는 조사목표 설정



친화도 맵(Affinity Diagram) 작성을 통한 키워드 도출

만다라트를 통한
중점 리서치 내용 발견

- 친화도 맵(Affinity Diagram)을 통한, 경계선지능인 관련 키워드 도출
- 도출된 문제키워드를 기반으로 8개의 만다라트 활동을 통해 중점리서치 내용발견
 - ☞ 경제적자립을 위해 사회적향상과 직무교육 필요
- 정책수요 발견을 위한 리서치 ① : 지역적 특성 조사
 - 지역적 특성의 조사를 통한 정책 타당성 확보
 - ☞ 경계선지능인 청년을 위한 정책 필요

□ 3단계 정의하기 : 진짜문제 정의하기

○ 피소나(Persona, 가상인물) 설정

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

<p>김민수 23 - 남성</p> <p>summary 호젓한 환경에서 근무하고 싶은, 23살 경제인 지능형 청년</p>  <p>Background - Context 최근 서울 동대문 23살 김민수 씨는 전근거리에 지쳐서, 전과도 못한 업무로 인한 스트레스로 인해 업무에 집중할 수 없는 상황에 직면하고 있다. 23살의 젊은 나이에 직장 생활을 하며 느끼는 스트레스는 점점 커지고 있다. 그는 업무와 생활의 균형을 맞추고 싶어 한다.</p> <p>Attitude - Behavior - 업무시간 동안에는 회사에 집중하고 업무에 몰입한다. 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다. - 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다. - 직장 생활이 부담스러워, 퇴사를 생각하고 있다. 퇴사 후의 생활에 대한 고민이 깊어지고 있다. - 퇴사 후의 생활에 대한 고민이 깊어지고 있다.</p> <p>Pain Point 최근 서울 동대문 23살 김민수 씨는 전근거리에 지쳐서, 전과도 못한 업무로 인한 스트레스로 인해 업무에 집중할 수 없는 상황에 직면하고 있다. 23살의 젊은 나이에 직장 생활을 하며 느끼는 스트레스는 점점 커지고 있다. 그는 업무와 생활의 균형을 맞추고 싶어 한다.</p> <p>Goal - 업무시간 동안에는 회사에 집중하고 업무에 몰입한다. - 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p> <p>Needs - 업무시간 동안에는 회사에 집중하고 업무에 몰입한다. - 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p> <p>인격사항 성별: 남성 나이: 23살 직업: 직장 생활 취미: 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p>	<p>김정미 19 - 여성</p> <p>summary 해외여행을 도전하려는, 19살 학생이고 재학생 (경제인 지능형)</p>  <p>Background - Context 최근 서울 동대문 19살 김정미 씨는 전과도 못한 업무로 인한 스트레스로 인해 업무에 집중할 수 없는 상황에 직면하고 있다. 19살의 젊은 나이에 직장 생활을 하며 느끼는 스트레스는 점점 커지고 있다. 그는 업무와 생활의 균형을 맞추고 싶어 한다.</p> <p>Attitude - Behavior - 직장 생활이 부담스러워, 퇴사를 생각하고 있다. 퇴사 후의 생활에 대한 고민이 깊어지고 있다. - 퇴사 후의 생활에 대한 고민이 깊어지고 있다.</p> <p>Pain Point 최근 서울 동대문 19살 김정미 씨는 전과도 못한 업무로 인한 스트레스로 인해 업무에 집중할 수 없는 상황에 직면하고 있다. 19살의 젊은 나이에 직장 생활을 하며 느끼는 스트레스는 점점 커지고 있다. 그는 업무와 생활의 균형을 맞추고 싶어 한다.</p> <p>Goal - 업무시간 동안에는 회사에 집중하고 업무에 몰입한다. - 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p> <p>Needs - 업무시간 동안에는 회사에 집중하고 업무에 몰입한다. - 업무시간 외에는 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p> <p>인격사항 성별: 여성 나이: 19살 직업: 재학생 취미: 친구들과 만나고 싶고, 취미생활을 즐긴다.</p>
--	---

○ 고객여정맵(Customer Journey Map) 작성

- 수요자의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화하여, 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 향후 맥락을 입체적으로 파악

<p>김민수 23 - 남성</p> <p>Scenario 호젓한 환경에서 직업을 하기위한 노력</p> 	<p>김정미 19 - 여성</p> <p>Scenario 해외여행을 위해 취업에 도전하려는 상황</p> 
--	--



퍼스나, 고객여정맵 작성 과제 수행

○ '진짜문제' 정의하기

	<p>▣ 정의하기 단계에서 도출된 시사점인, 자립을 위한 취업과정에서 소통능력 부족으로 취직과 실직이 반복되어, 결국 경제활동 포기로 이어진다는 문제점 발견</p> <p>▣ 표면적 문제 : 직장생활 유지의 어려움</p> <p>▣ 진짜 문제 : 직장생활 유지를 위한 소통 능력 부족</p>
<p>지속적 경제활동을 통한, 업무 적응력 향상을 위한 지원책 필요</p>	

□ 4단계 발전하기 : 정책서비스 아이디어 모색

○ 아이디어 워크숍 : 메타포 아이디어션

정의된 문제를 해결하기 위해
수요자, 지역주민, 공무원, 전문가, 학생들이 뭉쳤다!



○ 서비스 개발 : 차차스테이션

- 업무 적응을 위한 ① **소통능력 향상**
 - ☞ 또래집단(청년)과 함께 체험하며 자연스럽게 형성되는, 커뮤니티 속에서 향상시키는 소통능력
- 업무 적응을 위한 ② **직무능력 향상**
 - ☞ 낮은 직무현장에 잘 적응하지 못하는 경계선지능인을 위한, 직무 경험을 제공하는 청년 키자니아 서비스

○ 서비스 흐름도 : 차차스테이션

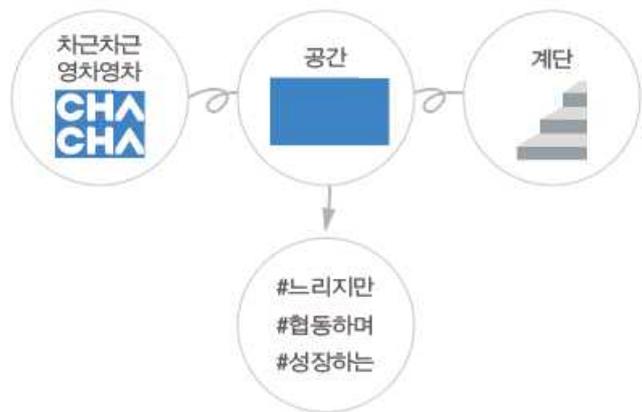
청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려나가기 위해 들렀다 가는 역, 차차 스테이션



□ 5단계 전달하기 : 정책서비스 프로토타이핑

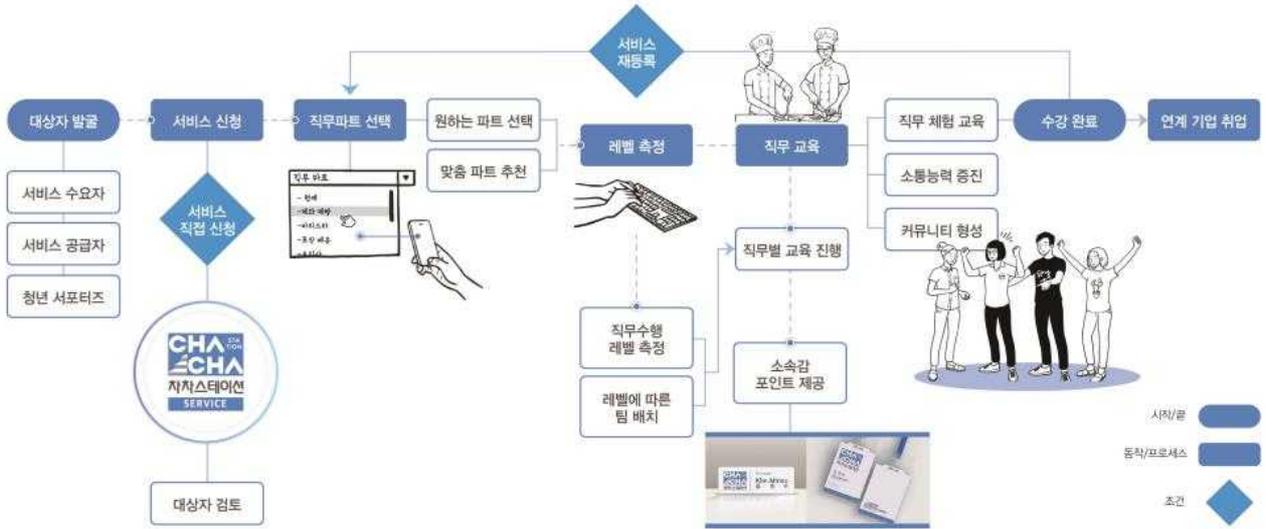
○ 브랜드개발 : 차차스테이션

청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려나가기 위해 들렀다 가는 역, 차차 스테이션



차차스테이션의 모토 '차근차근(천천히)' 영차영차(함께,협동)'을 두 부분으로 나누어 나타내고자 하였다. 계단의 형상을 단순화 시켜 함께 배치함으로써, 경계선지능인 청년이 사회로 성장해서 나아가는 모습을 형상화 하였다. 컬러계획은 블루 컬러를 사용하여 활기차고, 성장해나가는 경계선 지능인 청년의 모습을 나타내었다.

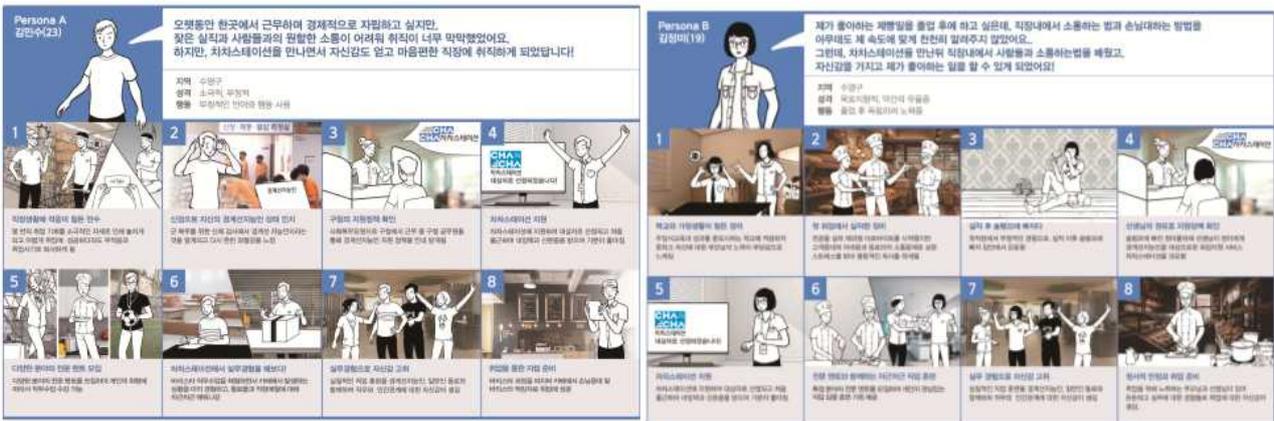
○ 서비스 시나리오



- 일자리경제과(구청)와의 협업으로 고용에 어려움을 겪는 지역 내 사회적기업, 마을기업과 연계하여 취업 및 취업 후 관리

○ 스토리보드

- 차차스테이션 서비스 실행 시나리오를 스토리보드로 시각화



○ 차차스테이션 서비스 프로토타입 시범 운영단 발대식



□ **6단계 시범사업 실시 : 차차스테이션 정책서비스 도입 (예정)**

○ **구청**

- 「차차스테이션」 시범사업 추진계획 수립 및 운영
- 시범사업관련 예산·홍보 지원, 조례 제정
- 경계선 지능인 발굴, 인식개선 교육 실시

○ **대학교, 기업** MOU 체결

- 경계선지능인 사회적 강화, 취업연계 직무교육 매뉴얼 개발

○ **지역 기업**

- 사회적기업, 마을기업 등 직무교육 종료 후 취업 연계



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'23년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영(운영비) ○ 주민 홍보활동 전개 ○ 경계선 지능인 지원 조례 제정(예정) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 18백만원 (운영비) ○ 2백만원 (홍보비)
'24년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영(운영비) ○ 직무교육 공간 확보(유희공간 활용) ○ 경계선지능인 맞춤형 직무 매뉴얼 개발 ○ 사회적 기업, 학교 등 취업,교육 등 MOU 체결 ○ 「차차스테이션」 서비스 모델 시범사업 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 20백만원 (운영비) ○ 500백만원 (사업비)
'25년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영(운영비) ○ 「차차스테이션」 서비스 확대 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 20백만원 (운영비) ○ 500백만원 (사업비)

4

국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황 (총 23명)

구분	성명(소속/직위)	역할	
국민	분야 전문가 (2명)	김정향 (부산대 통합예술치료학과 교수) 박선후 (복지 사례관리사)	○ 과제 수행 전반에 대한 총괄 자문 ○ 과제 분야별 관련 전문지식 제공
	일반 주민 및 정책수요자, 이해관계자 (10명)	서지은 (경계선지능인 가족)	○ 사업 대상 지역 주민 의견 수렴 ○ 이해관계자의 관점 및 아이디어 제시 ○ 리서치 참여
		강은주 (경계선지능인 가족)	
		정진희 (경계선지능인 가족)	
		서라영 (경계선지능인 가족)	
		추현아 (경계선지능인 가족)	
		유금순 (광안1동 주민자치위원장)	
		최미숙 (광안1동 통장)	
		김경숙 (명예사회복지공무원)	
		황태연 (경계선지능인 고용 사회적기업 대표)	
안○○ (경계선 지능인)			
공무원	운영지원 담당 (1명)	이대겸 (기획전략과, 주무관)	○ 디자인단 구성 및 운영계획 수립 등 ○ 디자인단 운영비 등 지출
	사업담당 (4명)	윤한탁 (일자리경제과, 팀장)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여협조, 활동결과 이행
		원명재 (평생교육과, 주무관)	
		송수비 (복지정책과, 주무관)	
김지유 (가족행복과, 주무관)			
유관기관	자문담당 (3명)	정수정 (장애인복지관, 관장)	○ 과제 수행 전반에 대한 자문 ○ 지역자원을 활용한 수요자에 대한 지원활동 추진
		탁희욱 (청소년상담복지센터, 센터장)	
		문주영 (홀트사회복지관, 복지사)	
서비스디자이너 (3명)	김동호 (디자인내일, 총괄 정책매니저)	○ 국민정책디자인단 회의 운영 진행 및 발굴과제 지원 ○ 디자인 방법을 통해 정책 개선방안 제시 등	
	최소윤 (디자인내일, 정책매니저)		
	최예원 (디자인내일, 정책매니저)		

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 과제에 대한 인식 변화 (지원대상 전연령 ⇨ 청년)

- 추진 과제 제목 변경 속 나타난 국민정책디자인단 과제 수행 중 인식 변화

기존 제목 경계선지능인 생애주기별(전 연령) 맞춤형 정책 발굴·지원

변경 제목 청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」

- 지자체 단위에서 경계선지능인을 위한 전 연령에 대한 정책 지원은 현실적으로 어려움을 인식
- 과제 수행 중 한정된 자원을 이용하여 가장 효율적 지원을 위해 경계선지능인의 사회적응을 위한 골든타임이 학령기를 지나 처음 사회에 진출하는 청년 시기라는 점을 발견함.

□ 국민제안으로 지원조례 제정 추진

- 국민정책디자인의 서비스 모델을 실제 정책으로 실행하기 위해 법적근거의 필요성을 구의원에게 의견제시
- ⇨ 「부산시 수영구 경계선지능인 지원 조례」 제정 추진

□ 사회적 기업, 대학과 협업을 통한 과제추진 실효성 확보

- 경계선 지능인 고용업체(사회적기업)과 과제 협업을 통한 맞춤형 직무교육 매뉴얼 개발 추진
- 지역 대학과 과제 협업을 통해 경계선지능인 청년의 사회성을 강화하기 위한 교육프로그램 개발

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 기관(공급자) 중심의 공공서비스 기획·추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 이해관계자가 함께 정책을 발굴·추진하여 신뢰성 증대 및 소통 모델 창출
<ul style="list-style-type: none"> • 수요자의 잠재적 욕구 파악 없이 정책 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 경계선지능인 가족 등 수요자와 함께 문제해결과 정책개발
<ul style="list-style-type: none"> • 경계선지능인에 대한 정보부족으로 사회적 이해도가 낮았음 	<ul style="list-style-type: none"> • 조례제정 추진 등 경계선지능인에 대한 공론화로 관심과 이해도 증대
<ul style="list-style-type: none"> • 경계선 지능인에 대한 국가단위 지원책 마련 부담감 	<ul style="list-style-type: none"> • 경계선 지능인에 대한 지자체 단위 정책발굴을 통한 실현가능성 증대
<ul style="list-style-type: none"> • 담당부서만의 독자적 정책 운영으로 효율성 저하 	<ul style="list-style-type: none"> • 다 부서간의 협업으로 행정서비스 만족도 향상

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

- (미흡한점) 이번 과제를 수행하기 위해 참여한 국민정책디자인단 일부 회원이 무보수와 열정만으로 많은 시간과 자비를 들여 참여하고 있어 이들에 대한 지자체 차원의 지원 미흡에 따른 아쉬움
 - (향후 개선방안) 2024년 국민정책디자인단 활동비 및 운영비를 예산에 별도로 편성하여 참여 디자인단의 노력과 성과에 인센티브를 제공 예정
- 아이디어를 수시로 도출할 수 있는 고정 공간 부족
- (미흡한점) 2023년 국민정책디자인단은 구청 회의실을 대관하여 주로 사용하였으나 수시로 모여 아이디어를 도출할 수 있는 고정 공간 부족
 - (향후 개선방안) 국민디자인단의 아이디어를 수시로 도출 할 수 있는 전용 공간 오픈랩실을 조성 계획

5

향후 추진계획

□ 2024년 서비스 모델 추진을 위한 국민정책디자인단 계속 운영

- 국민정책디자인단 운영을 위한 자체예산(운영비 20백만원) 편성

□ 「청년 경계선 지능인」 지원 시범 사업^{차차스테이션} 추진

구 분	23下	24上	24下	25上	25下	26上	26下
경계선지능인 지원 조례 제정							
차차스테이션(시범사업) 3개년 실행계획 수립							
차차스테이션(시범사업) 실행공간 확보							
경계선지능인 인식개선 교육							
직무교육 매뉴얼 개발							
사회적기업, 대학 직무교육 및 훈련 MOU 체결							
청년 경계선지능인 지원 대상 모집							
청년 경계선지능인 지원 「차차스테이션」 시범사업 실시							
청년 경계선지능인 지원 사업 정착 및 확산							

□ 국민정책디자인단 운영과 경계선 지능인관련 언론보도, SNS홍보를 통한 지역사회 공감대 형성

○ 지역 신문(부산일보 등)을 통해 주민 소통·공감 강화

- 언론 홍보를 통해 일반인에게 잘 알려지지 않은 경계선지능인의 개념과 사회적 문제 등에 대한 새로운 인식을 가지는 계기 마련

<p>국민정책디자인단 발대식 (대한경제, '23.5.25)</p>	<p>복지모델 개발 본격 추진 (부산일보, '23.7.12)</p>
<p>아이디어 워크숍 개최 대한경제('22.9.21.)</p>	<p>성과공유대회 개최 (부산일보, '23.10.6)</p>

○ SNS 매체(카카오톡, 블로그 등), 자생단체 회의자료 등을 다양한 홍보채널을 활용해 주민 관심도 증가

<p>복지관 등 홈페이지</p>	<p>부산 그린학습자 커뮤니티 카카오톡채널</p>	<p>자생단체 회의자료 등</p>	<p>그린학습자시민회 커뮤니티 블로그</p>

※ 언론홍보 실적

해당 월	언론사(일자)	내용
2023. 5월	대한경제(5.25.)	수영구 국민정책디자인단 운영 시작
	부울경뉴스(5.25.)	수영구 국민정책디자인단 운영 시작
	더 코리아(5.28.)	부산시 수영구 '경계선 지능인' 복지사각지대 주민이 직접 해결
2023. 7월	부산일보(7.12.)	부산 수영구, 행정안전부 국민정책디자인 과제 '경계선 지능인
	뉴스1(7.12.)	부산 수영구, 경계선 지능인 복지모델 개발 사업 본격 추진
	부울경뉴스(7.13.)	부산 수영구, 행정안전부 국민정책 디자인과제 경계선지능인 복지모델 개발사업 본격 추진
	대한경제(7.13.)	수영구, 경계선 지능인의 맞춤형 복지모델 개발 본격적인 활동 추진
2023. 9월	부울경뉴스(9.21.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 아이디어 워크숍 개최
	대한경제(9.21.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 워크숍 개최
	덕양신문(9.21.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 아이디어 워크숍 개최
2023. 10월	부산일보(10.6.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 '경계선지능인 지원책 발굴' 성과공유대회 개최
	대한경제(10.6.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 '경계선지능인 지원책 발굴' 성과공유대회 개최
	로컬세계(10.6.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 '경계선지능인 지원책 발굴' 성과공유대회 개최
	글로벌뉴스통신(10.6.)	부산 수영구, 국민정책디자인단 '경계선지능인 지원책 발굴' 성과공유대회 개최
	부울경뉴스(10.6.)	수영구 국민정책디자인단 활동의 최종보고회 개최

첨부1

국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민정책디자인 활동 실적

일 자	장 소	참석자	관련 사진
[1차] 23.05.23	수영구청	국민정책디자인단 서비스디자이너, 담당 공무원	
[2차] 23.06.07	부경대학교	국민정책디자인단 서비스디자이너	
[3차] 23.06.23	수영구청	국민정책디자인단 서비스디자이너, 담당 공무원	
[4차] 23.06.26	부경대학교	국민정책디자인단 서비스디자이너	
[5차] 23.06.30	부경대학교	국민정책디자인단 서비스디자이너	
[6차] 23.07.03	수영구청	국민정책디자인단 서비스디자이너, 담당 공무원	
[7차] 23.07.17	수영구청	국민정책디자인단 서비스디자이너, 담당 공무원	
[8차] 23.08.16	경계선지능인 고용기업	서비스디자이너, 담당 공무원, 경계선지능인 고용인	
[9차] 23.08.22	경계선지능인 부모 근무처	서비스디자이너, 담당 공무원, 경계선지능인 부모	

<p>[10차] 23.08.29</p>	<p>00중학교</p>	<p>서비스디자이너, 담당 공무원, 특수반 교사</p>	
<p>[11차] 23.09.04</p>	<p>수영구청</p>	<p>국민정책디자인단, 이해관계자, 서비스디자이너, 담당 공무원</p>	
<p>[12차] 23.09.05</p>	<p>경계선지능인 고용기업</p>	<p>서비스디자이너, 담당 공무원, 경계선지능인 고용인, 경계선지능인 직원</p>	
<p>[13차] 23.09.11</p>	<p>경계선지능인 고용기업</p>	<p>서비스디자이너, 담당 공무원, 경계선지능인 고용인, 경계선지능인 직원</p>	
<p>[14차] 23.09.13</p>	<p>수영구청</p>	<p>국민정책디자인단, 이해관계자, 서비스디자이너, 담당 공무원</p>	
<p>[15차] 23.09.19</p>	<p>수영구청</p>	<p>국민정책디자인단, 이해관계자, 서비스디자이너, 담당 공무원</p>	
<p>[16차] 23.09.24</p>	<p>수영구청</p>	<p>국민정책디자인단, 이해관계자, 서비스디자이너, 담당 공무원</p>	
<p>[17차] 23.09.26</p>	<p>부경대학교</p>	<p>서비스디자이너, 담당 공무원</p>	
<p>[18차] 23.10.05</p>	<p>수영구청</p>	<p>국민정책디자인단, 이해관계자, 서비스디자이너, 담당 공무원</p>	

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
[1차] 23.05.23	1단계 (이해하기)	○ 킵오프 미팅 - 기존 복지제도 정책의 문제점 파악, 사업 필요성 논의 - 국민정책디자인단 활동 이해 ○ 팀구성 - 활동경력, 연령대, 전문분야 등을 고려한 디자인단 구성 - 팀원의 역할, 활동내용, 과제 수행방식 등 공유 ○ 서비스디자인단의 이해 - 서비스디자인단의 정의 및 사례, 활동내용 숙지 ○ 과제와 관련된 우리 지역 현황 파악 - 복지·청년·인구문제 등 지역 현안문제 도출	- 국민정책디자인단에 대한 이해 및 사업계획 구상 - 국민정책디자인단 구성
[2차] 23.06.07		○ 정책 현황 공유 - 경계선지능인 자살 및 학교폭력 등 관련 주요 이슈 공유 - 기존 복지제도의 현황과 문제점 및 복지 체감도 논의	- 과제의 특성 파악 및 주제 논의 - 과제의 현황 공유
[3차] 23.06.23	2단계 (발견하기)	○ 발대식 및 실무자회의 ○ 조사준비활동 - 도출된 지역현안 문제의 파악을 위한 리서치 수행 계획 수립 - 자료 수집을 위한 역할 분담과 자료 공유 방법 결정 - 필드리서치 진행을 위한 대상자 발굴 방법 계획	- 리서치 방법 및 역할분담 설정
[4차] 23.06.26		○ 정책 수요 발견을 위한 데스크리서치 활동1 - 경계선지능인과 관련된 현황, 해외 사례 분석 - 거시적·미시적 환경 요인 파악 및 잠재적·직접적 요구사항 파악	- 현황, 해외 사례 분석
[5차] 23.06.30		○ 정책 수요 발견을 위한 데스크리서치 활동2 - 경계선 지능인과 관련된 인구조사, STEEP분석 진행 - 거시적·미시적 환경 요인 파악 및 잠재적·직접적 요구사항 파악	- 인구조사, STEEP분석
[6차] 23.07.03		○ 이해관계자맵 작성 - 이해관계자 맵 작성을 통해, 경계선지능인 주변 이해관계자들의 영향력과 관계를 시각화 - 리서치를 통해 발굴한, 취업, 가정, 교육 3가지 요소를 기준으로 이해관계자 분류하고 요소별 주요 포인트 발굴 ○ 만다라트 작성 - 경계선지능인과 관련된 8개의 문제키워드를 발굴하고, 추후 진행할 필드리서치 주요 내용 발견	- 이해관계자 맵 - 만다라트
[7차] 23.07.17		○ 핵심수요자 발굴 - 넓고 모호한 지원대상 중 만다라트와 이해관계자맵 작성을 발견한 주요 포인트를 기반으로, 학교 졸업후, 사회로 나아가야하는 중요한 시기에 복지 사각지대로 들어가는 청년 경계선지능인 청년(18~35세)을 핵심수요자로 발굴	- -핵심수요자 발굴
[8차] 23.08.16	○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시1 - 경계선지능인 고용인 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석	- 필드리서치(심층인터뷰)	
[9차] 23.08.22	○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시2 - 경계선지능인 부모 2인 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석	- 필드리서치(심층인터뷰)	

[10차] 23.08.29		<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시2 - 경계선지능인 교육자_00중학교 특수반 교사 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석 	- 필드리서치(심층인터뷰)
[11차] 23.09.04		<ul style="list-style-type: none"> ○ 리서치 활동 내용 공유 	- 현황 공유 및 이해관계자 니즈 청취
[12차] 23.09.05		<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시3 - 경계선지능인 교육자_꿈나래대학교 교수 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석 	- 필드리서치(심층인터뷰)
[13차] 23.09.11		<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시3 - 경계선지능인 고용인 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석 	- 필드리서치(심층인터뷰)
[14차] 23.09.13	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시4 - 경계선지능인 직원 대상으로 개별 심층인터뷰 진행 - 맥락적 관점으로, 이해관계자의 감정, 태도, 행동에 관한 감정 데이터 분석 	- 필드리서치(심층인터뷰)
[14차] 23.09.13	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 문제 정의하기 - 발견하기 단계에서 진행한 리서치를 기반으로 청년 경계선지능인들의 '진짜문제' 정의하기 ○ 퍼소나, 고객여정맵 작성 - 퍼소나작성 - 기 진행한 리서치 활동과 인터뷰 내용을 바탕으로 정의한 진짜문제를 기반으로 서비스를 이용할 대표 수요자 설정 - 고객여정맵 작성 - 문제가 발생하는 상황과 수요자의 터치포인트 발굴을 통해 필요 서비스 전후 맥락을 입체적으로 파악 	- 대표 수요자 설정 및 Touchpoint 발굴 - 대표수요자 문제점 재정의
[15차] 23.09.19	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 목표 수립 - 대표 수요자 분석 이후 수요자 중심의 문제와 밀접한 서비스 목표와 방향 설정 ○ 핵심주제별 아이디어 구상, 의견 작성 공유 ○ 아이디어 워크숍 개최 - 정의된 문제와 수립된 목표를 바탕으로 서비스 개발을 위한 아이디어 도출 및 서비스 구체화 	- 서비스 방향성 설정 - 서비스 솔루션 도출 - 실행전략 계획 수립
[16차] 23.09.24		<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 핵심 키워드 설정 ○ 서비스 개발 ○ 브랜드 개발 ○ 서비스 시나리오 작성 	- 차차스테이션 서비스 개발 - 서비스 청사진 - 브랜드 개발 - 서비스 시나리오
[17차] 23.09.26	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스토리보드 작성을 통한 서비스 진행과정 이해 ○ 프로토타입 실행을 위한 전문가서포터즈 발대식 	- 스토리 보드 - 프로토타입 발대식
[18차] 23.10.05	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내부 성과공유회 진행 - 현재 진행된 내용을 국민정책디자인단 뿐만 아니라 주변 이해관계자 및 수영구 주민, 구의원이 함께 모여 공유함으로써, 프로토타입 진행 전 문제점 발견 및 아이디어 고도화 	- 내부 성과공유

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 국민정책디자인단 활동은 공공서비스의 초기 설계단계부터 실행과정까지 주민 참여 방식을 도입하여, 주민 의견을 반영된 서비스 지원으로 주민 공감대를 강화하고 행정 신뢰도를 높일 수 있는 계기를 마련함.
- 경계선지능인은 법제도 미비 등으로 「제도 밖 방치된 이방인」으로 지원의 사각지대에 놓여 왔는데, 국민정책디자인단 활동을 통해 이들을 새로운 사회적 약자로 분류하고 제도권 안으로 들여와 지원 서비스를 추진한다는 점에서 의미가 있음

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

- 경계선지능인은 전체 인구의 13.6% 약720만명으로 추산되며 국가단위로 대상자 지원은 예산, 인력부족 등으로 어려움이 있을것으로 판단되며
- 이에, 국민정책디자인 활동을 통해 지자체 단위로 실현가능한 서비스를 발굴했다는 점에서 의미가 있음

□ 국민정책디자인을 통한 정책개발 제언(추가)

- 산·관·학 협력을 통한 청년 경계선 지능인의 서비스 운영
 - 국민정책디자인단 운영 초기 복지사각지대의 경계선지능인에 대한 발굴에 초점이 맞추어져 있었으나
 - 정의하기 단계 이후 청년 경계선지능인의 일자리가 진짜 문제임을 재정의를 통해 이를, 성공적으로 도입하기 위해 산·관·학 협력으로 기관 및 부서 간 명확한 업무분장과 실행계획하며, 이를 실행하기 위해서는 기관장의 관심과 의지가 중요함
- ➡ **구청** 발굴과 교육분야 ➡ 복지관련 부서 / 취업 및 관리 ➡ 일자리관련 부서
- ➡ **대학교** 경계선 지능인의 사회성 강화를 위한 매뉴얼 개발
- ➡ **사회적기업** 경계선지능인 맞춤형 직무매뉴얼 개발 및 적용