

저시력자 및 시각장애인 구청 접근성 향상을 위한

Well-Come 서비스,  동동동대문을 열어라

---

2023. 10.

서울특별시 동대문구

□ 추진배경

- 인구구조변화(고령화)와 디지털 서비스의 발전으로 구청 방문계층 변화
- 저시력 문제를 겪는 사람들의 구청 접근 및 서비스 사용의 어려움 증가
- 저시력자의 특성에 기반한 민원 환경 및 접근성 개선의 필요성
  - ※ 저시력자 : 잔존시력이 남아있는 시각장애인, 시각장애인의 80% 차지

□ 추진내용

- 저시력자가 구청 방문 시 어려움을 겪는 진짜 문제를 정의하고, 구청 접근성을 높일 수 있는 아이디어로 사전안내서비스, 동행서비스, 안내시스템 서비스를 제시하였음



□ 추진성과 및 기대효과

- 저시력자의 구청 민원실 접근성과 이용편의성 향상을 위해 ‘웰컴 서비스(WellCome Service) 동대문’을 개발
  - 구청 접근성 안내지도 ‘유니버설디자인 정보지도’ 제작, 동행서비스 모델 개발, 실용성을 갖춘 안내시스템 서비스 필요성 제안

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스는 ‘제공하는 것’ (관 주도)</li> <li>• 수요자에 대한 표면적 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매뉴얼에 따른 환경개선, 낮은 만족도</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자 목소리를 반영한 정책 설계</li> <li>• 수요자의 실질적인 문제 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수요자 맞춤 환경개선, 높은 만족도</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자의 인식                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소극적인 민원 제기</li> <li>- 점점 나아질 거라는 막연한 기대</li> <li>- 불안한 마음으로 구청 방문</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자의 인식                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문제해결에 적극 참여</li> <li>- 변화 가능성에 대한 신뢰</li> <li>- 사전에 구청 정보 및 서비스 확인으로 불안감 감소</li> </ul> </li> </ul>

□ 향후계획

- 저시력자 Well-Come 서비스 홍보 및 지속 발전과제로 적극 추진

# 1 Well-Come 서비스, 동~동~동대문을 열어라! (서울시 동대문구)

과제유형		④실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관 기관	주관 부서	동대문구 민원여권과	과제담당자	이상미 주무관 연락처 : 02-2127-4421
	협조 부서	동대문구 동행과	과제담당자	박주현 주무관 연락처 : 02-2127-5029

## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 시각장애인 및 저시력자가 구청 접근(방문)이 어려운 진짜 문제를 찾아 구청 접근성을 높일 수 있는 민원 환경을 조성하고자 함
- ◆ (주요고객) 저시력자(경증 시각장애인), 고령노인
- ◆ (추진기간) '23. 5. ~ 10.
- ◆ (소요예산) ('23) 11백만원
- ◆ (추진내용)
  - 정책수요자의 직접 참여와 서비스 디자인 기법이 이루어낸 시너지 효과
    - 국민정책디자인단 구성, 심층인터뷰, 새도임을 비롯한 단계별 추진과정 뿐만 아니라 도출된 아이디어에 대한 피드백(실로암장애인자립생활센터외 2개기관)까지 정책 수요자 중심으로 운영하여 문제해결 과정의 타당성과 신뢰성의 토대 마련
  - [사전안내서비스] 구청 접근성 안내지도 '유니버설디자인 정보지도' 제작
    - 저시력자에게 외출은 쉽지 않은 여정이며, 이러한 문제점을 해결하기 위해 외출 전 구청 접근로 정보와 구청사 층별 공간 위치를 사전에 시뮬레이션 할 수 있는 정보지도의 제작을 도출함
  - 동대문구청 [동행서비스] 모델 개발
    - 심층인터뷰, 피드백을 통해 저시력자의 자립 의지와 동행서비스의 필요성 또한 확인함. 동행은 자립을 위한 초석임을 확인하고 동대문구청 동행서비스 모델을 제시함
      - ① 동행(마중·배웅)서비스
      - ② 서울시 행정상담서비스 '120다산콜'에 동행서비스 사업 등록
      - ③ 모바일 채널을 통한 동행 사전예약서비스
      - ④ 동행서비스 매뉴얼 직원 교육을 통한 서비스의 질 제고
  - 실용성을 갖춘 [안내시스템 서비스] 필요성 확인 및 개선 사항 도출
    - 디자인단 운영 결과 저시력자가 이용 가능한 음성서비스가 부재하고 심미성보다는 실용성을 갖춘 안내 사인이 필요하다는 결과를 도출, 정책수요자의 니즈와 시급성을 고려한 3가지 개선사항 도출

## 2

## 추진배경

- 저시력자의 구청 접근이 어려운 진짜 문제 찾기
- 저시력자의 구청 접근성 향상을 위한 민원 환경 조성

### □ 저시력자에게 구청은 여전히 방문하기 어려운 곳이라는 인식

- '22년 구청 종합민원실을 비롯해 각 층별 환경개선 공사 시행
- 변화된 환경에 대한 저시력자, 시각장애인의 만족도를 확인하기 위해 설문조사를 진행함
- '구청 민원실은 시각장애인 및 저시력자가 민원업무를 원활하게 처리하기 위한 환경이 잘 구축되어 있는가'라는 설문조사 결과 그렇지 않다 27.1%, 보통이다 56.2%로 좋은 점수를 주지 않았음. 저시력자도 이용가능한 키오스크의 설치, 점자축지도, 명도 대비가 뚜렷한 종합상황실 안내 표지 등 저시력자에게 친화적인 환경 개선 노력에도 불구하고 만족도가 낮은 이유는 무엇일까?

### □ 저시력자의 특성에 기반한 민원 환경 및 접근성 개선의 필요성

- 많은 사람들이 시각장애인은 눈이 전혀 보이지 않는 사람이라고 생각하는데, 잔존시력이 어느 정도 있는 시각장애인을 저시력 시각 장애인이라고 하고 전체 시각장애인의 80% 이상을 차지함
- 또한 시각장애가 발생한 시점은 후천적인 원인이 88.1%로 선천적인 원인(12%)보다 높음. 시각장애인의 82.1%는 혼자 외출한다고 하며, 이들 중 외출 빈도가 거의 매일이라고 답한 시각장애인은 54.5%로 조사됨. 과거와는 달리 시각장애인도 독립적인 사회구성원으로서 왕성하게 사회 활동에 참여하고 있음을 알 수 있음(보건복지부 2020년 장애인 실태조사)
- 이러한 자립 의지가 높은 저시력자의 구청 접근성을 높이기 위해 어떠한 환경을 조성해야 하는가?

### □ 이 두 가지 질문에 대한 답을 찾고 문제를 해결하기 위해 동대문구 국민정책디자인단은 '저시력자 및 시각장애인의 구청접근성 향상을 위한 환경 조성' 을 과제로 선정하고 적극 추진함

### 3

## 추진내용

### □ 국민정책디자인단 이해하기

팀 구성 / 팀 오리엔테이션 / 조사 목표 설정

- 과제와 관련된 수요자 및 구민으로 디자인단 팀 구성
  - 시각장애인(2명)이 구성원으로 참여하여 전 회차에 걸쳐 참여함으로써 수요자의 관점에서 의견 및 아이디어를 제시함
  - 또한 구청 종합민원실에서 민원 안내 도우미로 활동한 경력이 있는 구민(3명)이 참여하여 다양한 문제점을 제시하고 조사 활동을 수행
- 팀 오리엔테이션 : 팀원 소개 및 디자인단 기본 교육
- 핵심 수요자 정의
  - 장애정도가 심하지 않은 경증 시각장애인, 저시력자
  - 장애정도가 심한 중증 시각장애인
  - 65세 이상 고령층 노인
- 조사 목표 설정하기
  - 도출한 문제점을 대상으로 메인 이슈 TOP3 선정

1위. 구청 접근성 문제: 1) 외부에서의 접근성 2) 내부에서의 접근성

2위. 저시력 및 시각장애인에 대한 비장애인의 잘못된 인식

3위. 저시력 및 시각장애인 서비스(복지)에 대한 수요자의 인지도 부족

⇒ (조사목표) 어떻게 하면 시각장애인(중증, 경증)의 구청접근성을 높일 수 있을까?



## □ 국민요구 발견하기

심층인터뷰 / 새도잉 / 서비스사파리 / 친화도맵 / 이해관계자맵

### ○ 심층인터뷰

- 조사대상 : 구민 4명(중증시각장애2명/경증시각장애2명), 공무원 2명(경증시각장애)
- 수요자의 어려움과 니즈 파악

#### 경증시각장애(62세, 남)

대중교통을 이용해 구청 오는 과정이 너무 힘듭니다. 구청 도착했는데 출입구는 많은데 음성안내가 없어 해당 출입구가 어딘지 알기 어려웠고 화장실을 찾기도 어려웠습니다. 다른 곳보다 화장실은 유도선이나 명도 대비된 픽토그램을 설치했으면 좋겠습니다.

#### 중증시각장애(41세, 여)

환경이 개선되더라도 시각장애의 이유로 주변의 도움이 필요할 때가 많습니다. 방문 전에 전화를 통해 예약을 하면 직원이나 자원봉사자가 동행해주는 서비스가 있었으면 좋겠습니다.

### ○ 새도잉 / 서비스사파리

- (새도잉) 구청 인근 용두역에서 출발하여 구청 민원실을 방문하는 상황을 가정하여 새도잉을 진행하며 문제점을 파악
- (서비스사파리) 저시력 안경을 착용하고 저시력자 및 시각장애인의 입장에서 상황을 체험하며 문제점을 발굴

구민 심층인터뷰	직원 심층인터뷰	새도잉	서비스사파리
			

### ○ 이해관계자맵



- 저시력자 및 시각장애인을 중심으로 다양한 직간접 이해관계자 분석

직접적으로 관련이 있는 저시력시니어, 구청안내도우미, 시각장애인 가족/지인, 활동지원가 뿐만 아니라 간접적으로 관련이 있는 구청 부서(동행과, 자치행정과 자원봉사팀, 민원여권과), 시각장애인 협회, 장애인 복지담당 공무원, 지하철 역무원 등의 이해관계자들 간의 상호관계를 파악하여 이해관계자맵을 완성함

# □ 진짜문제 정의하기

## 피소나 / 고객여정맵 / 서비스 목표수립

○ **피소나** : 저시력 시각장애인 '나저시력'씨와 중증 시각장애인 '하니'씨를 대표 피소나로 선정하여 각각의 니즈 분석·도출

이름 : 나저시력 (경증 시각장애인)	이름 : 하니 (중증 시각장애인)
 <p><b>필요한 것 &amp; 불편한 것</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용두역에서 유도블럭을 따라 구청 광장까지 왔는데 종합민원실 찾기가 어려워요.</li> <li>- 순번대기표를 찾아서 누르기가 어려워요.</li> <li>- 화장실이 어디 있는지 큰 그림으로 안내가 됐으면 좋겠어요.</li> <li>- 엘리베이터에 안내 소리가 안나서 당황했어요. 다른 사람의 도움을 받았어요.</li> <li>- 일자리 신청서를 작성할 때 큰 확대경이 있으면 좋겠어요.</li> </ul> <p><b>수요자의 이야기</b></p> <p>저시력 장애로 몸은 건강하지만 지금은 일을 쉬고 있다. 경제적으로 어려워서 간단한 일자리라도 갖고 싶다. 구청에서 일 자리를 신청 받고 있는데 간 김에 관련 서류를 발급받아 동행과에 신청하고 싶다. 구청에 간 적이 있는데 잘 신청할 수 있을지 모르겠다. 직원들이 친절하게 잘 대해줬으면 좋겠다.</p>	 <p><b>필요한 것 &amp; 불편한 것</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지하철역에서 목적지까지 시각장애인유도블럭이 잘 되어 있으면 좋겠음</li> <li>- 유도블럭에 자전거등의 장애물이 있으면 보행하는데 불편함</li> <li>- 목적지 건물 근처까지 가더라도 출입문을 못 찾는 경우가 있어서 음향 신호기를 누르면 출입문임을 알려주면 좋겠음</li> <li>- 건물안으로 들어왔을 때 음향신호기를 누르면 대략의 방향을 알려주는 것이 필요함, 예를 들어 왼쪽으로 가시면 화장실, 정면으로 가시면 안내데스크, 오른쪽으로 가시면 엘리베이터가 있습니다.</li> </ul> <p><b>수요자의 이야기</b></p> <p>하니는 삼십대 중반에 망막 색소변성증이라는 병을 진단 받고 시력을 점점 잃어갔다. 병이 진행되어 지금은 온 세상이 안개에 쌓인 듯 뿌옇게 보이고 시야가 좁아졌지만 조금이나마 남은 시력으로 커다란 물체의 움직임이나 형태를 가늠할 수 있다. 시각장애 인복지원에서 한 자명으로 독립보행하는 훈련을 받아서 익숙한 길은 혼자서 보행할 수 있다. 관공서나 은행에 갈 일이 있을 때 유도블럭이나 음향신호기를 통해서 혼자서 찾아갈 수 있으면 좋겠다.</p>
<p>이름 : 나저시력 성별 : 남 나이 : 57세 직업 : 무직 성격 : 착하고 순하다 장애유형 : 저시력 행동 : 눈은 조금 안보이지만 활동할 수는 있다</p>	<p>이름 : 하니 성별 : 여 나이 : 42세 직업 : 회사원 성격 : 독립적이고 겁이 없는 편 장애유형 : 중증 시각장애 행동 : 한자명이 독립보행으로 출퇴근함, 외출을 도와주는 활동 지원사와 함께 길을 익힌 후에는 혼자 다니는 것을 선호</p>

○ **고객여정맵** : '나저시력', '하니'씨의 구청 방문 시 감정을 시각화

나저시력씨가 보건소를 들린 후 구청에서 일자리 정보 취득 및 상담				하니씨가 동대문구청에서 민원을 보는 상황			
나저시력씨의 보건소 들린 후 구청에서 일자리 정보 취득 및 상담(총알자리센터) 상황				하니씨의 동대문구청에서 민원을 보는 상황			
여정	보건소 들린 후 구청 가기 전	일자리센터 상담 중	집으로 귀가	여정	방문 전	민원 중	민원해결 후
감정 곡선	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
문제점 개선점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시력이 좋을 때 다른 사람이 도와주는 것</li> <li>- 시력이 있는 배역 유도선 생식 시스템 필요</li> <li>- 안내데스크 부재시 도움을 통해 도움 받을 수 있도록 해야함</li> <li>- 구청전화번호 안내 부재 안내데스크 부재시 단행문구역 안내 문도를 헤아림, 안내시 대기 불편</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유도블럭</li> <li>- 동행서비스 부재</li> <li>- 장애인 전화 상담 불응</li> <li>- 구청전화번호 안내 부재(안내데스크)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보담당 봉사의 책임감</li> <li>- (수요자의 특성에 맞지 않음)</li> <li>- 열의 안내로</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시력장애를 가진에게 의뢰를 해야함</li> <li>- 동거에서 동거민임을 상에게서 증명하지않아 기술지원이 안됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무량 많음</li> <li>- 업무량 많음</li> <li>- 업무량 많음</li> <li>- 업무량 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원해결 후</li> <li>- 민원해결 후</li> <li>- 민원해결 후</li> <li>- 민원해결 후</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집으로 귀가</li> <li>- 집으로 귀가</li> <li>- 집으로 귀가</li> <li>- 집으로 귀가</li> </ul>

# ○ 서비스 목표 수립

- 앞선 활동을 토대로 수요자의 어려움과 문제 발생 지점을 **유도 시스템 부재, 시각장애인에게 제공되는 서비스 인지도 부족**으로 확정하고 서비스 목표를 수립함

## □ 아이디어 발전하기

### 브레인라이팅 / 아이디어 스케치

#### ○ 브레인라이팅

- 서비스 목표 수립에서 확정된 문제를 질문으로 바꿔 아이디어 발산

문제	질문
유도시스템(접근성) 부재	어떻게 하면 동대문구청의 유도시스템을 강화할 수 있을까?
제공서비스 인지도 부족	어떻게 하면 동대문구청에서 제공하는 서비스의 인지도를 높일 수 있을까?

#### - 최종 아이디어 5개 선정 및 주요 내용

- 아이디어 스케치 : 최종 선정한 아이디어를 시각화

## □ 실행전략 전달하기

### 피드백 / 스토리보드

- 저시력자의 구청 민원실 접근성 & 이용 편의성 향상을 위한 안내 서비스인 '웰컴 서비스(WellCome Service) 동대문'을 제안
  - 수요자 · 이해관계자 피드백 진행하여 보완 사항 정리 및 수정

#### **【웰컴 서비스(WellCome Service) 동대문】 제안 서비스 내용**

##### 1. 카카오톡 채널을 활용한 동행서비스 사전 예약제 시행 및 마중 서비스

- 대중교통에서 구청까지 접근이 힘들 분들을 위한 동행 예약 서비스
- 새로운 서비스 개발이 아닌 범국민 서비스인 카카오톡 채널 활용을 통한 접근성 향상
- 기존에 운영되고 있는 카카오톡 채널 메인화면에 '동행' 추가
- 기본적인 정보 입력 후 신청 버튼 클릭 시 신청 정보 즉시 확인
- 예약 접수 시 즉시 접수 확인 문자 발송
- 기본적인 정보 안내 : 도움벨 위치, 민원 처리 부서 위치, 동행서비스 대표번호 등
- 용두역에서 동대문구청까지 저시력자 및 시각장애인을 위한 동행서비스 진행

##### 2. 구청 내 이용 편의성을 위한 안내 체계 개발

- 구청 내 사용성을 강화시키기 위한 목적형 안내 체계 개발
- 화장실 출입구를 명도대비를 통해 눈에 띄는 색으로 표시하고 유도선 설치
- 출입문 사인물은 큰 글씨로 입구 표시
- 구청 사인물을 크고 잘 보이게 주요 지점(화장실 등) 설치
- 5개 출입구 음성안내 멘트 및 도움벨 확대 설치

##### 3. 구청 외 이용 편의성을 위한 알림 체계 개발

- 도움벨 이용 활성화(적재적소 도움벨 설치를 통한 이용성 강화)
- 도움벨을 누르면 장애인 OK창구로 연계해 동행서비스 시행
- 구청 접근성 안내, 정보지도 제작(시뮬레이션 할 수 있는 정보지도)



○ (스토리보드) 그림으로 아이디어 시각화



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민정책디자인단 구성·운영</li> <li>○ '유니버설디자인 정보지도' 제작, 모니터링</li> <li>○ 동행(마중·배웅)서비스 시행</li> </ul>	11 백만원
'24년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동행서비스 사전예약제 시행</li> <li>○ 안내시스템 구축</li> <li>○ 구청접근성 향상을 위한 지속적인 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 협업부서 협의 진행</li> <li>- 세부계획 수립 후 예산반영</li> </ul>

## 4

## 국민정책디자인 운영 성과

## 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야전문가 정책수요자	최상민/회장 (사각장애인협회 동대문지회장)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업 및 정책 관련 전문지식 제공</li> <li>○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행</li> <li>○ 브레인스토밍을 통한 아이디어 제시</li> </ul>
	정책수요자	박정연/장애인활동지원사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책 수요자로서의 관점, 아이디어 제시</li> <li>○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행</li> <li>○ 브레인스토밍을 통한 아이디어 제시</li> </ul>
		장세금/민원실자원봉사자	
		정경애/민원실자원봉사자	
	변화순/민원실자원봉사자		
서비스 디자이너	이종휘/크레타입/대표	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내</li> <li>○ 디자인 과제 수행을 총괄 기획 및 운영</li> </ul>	
	이수정/브릿/대표	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사, 자료 구성 등 서비스 디자이너 지원</li> </ul>	
공무원	국민디자인단 담당	정미화/기획예산과/팀장 유형철/기획예산과/주무관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄</li> <li>○ 국민디자인단 사업설명 및 성과 홍보</li> </ul>
	사업담당	양희정/민원여권과/팀장 이상미/민원여권과/주무관 박주현/동행과/주무관 김지영/민원여권과/주무관	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원환경 조성 기획 및 사업현황 자료제공</li> <li>○ 디자인단 활동결과 정책 반영 및 이행</li> <li>○ 국민디자인단 최종보고서 정리 및 제출</li> </ul>

## 나. 국민정책디자인 추진 성과

### □ 정책수요자의 직접 참여와 서비스 디자인 기법이 이루어낸 시너지 효과

#### 국민정책디자인단 전문가로 참여한 시각장애인협회 최상민 지회장

“저는 구청 ○○과에 민원 넣으려고는 왔어도 정책디자인단이라는 모임 때문에 구청을 찾을거라고 생각은 못했다. 이런 주제로 이야기할 수 있어 의미 있는 시간이었고 아주 좋았다.”



#### 실로암장애인자립생활센터

“시각장애인, 저시력자를 위한 이러한 활동으로 방문한 건 서울시 25개 자치구 중 처음인 것 같다. 관심을 가져준 것만으로도 감사한데 이렇게 피드백을 받고자 방문해 주셔서 고맙다.”



- 정책수요자인 시각장애인의 직접 참여로 민원의 대상으로만 여겼던 공무원과 소통과 이해을 바탕으로 문제 해결의 아이디어 발굴
- 국민정책디자인단 구성, 심층인터뷰, 새도잉을 비롯한 단계별 추진과정 뿐만 아니라 도출된 아이디어에 대한 피드백(실로암장애인자립생활센터)까지 정책 수요자 중심으로 운영하여 문제해결 과정의 타당성과 신뢰성의 토대 마련

### □ 구청 접근성 안내지도 ‘유니버설디자인 정보지도’ 제작

- (필요성) 저시력자 및 시각장애인의 외출은 ‘독립을 위한, 자립을 위한 가장 큰 첫 번째 발걸음’이라고 할 정도로 쉽지 않은 여정이며, 이러한 문제점을 해결하기 위해 외출 전 구청 접근로 정보와 구청사 층별 공간 위치를 사전에 시뮬레이션 할 수 있는 정보지도의 제작
- (추진성과) 서울디자인재단과 협업하여 현장모니터링 실시(2회)
- (향후계획) 수요자를 대상으로 피드백 실시 및 지도 제공

메인 표지	오시는 편안한 길	들어오기 편한 출입구	출입구에서 보행이동 시
<p>동대문구청 편리하게 이용하기! Welcome Guide - DONGDAEMUN</p> <p>☎ 02-2127-4114 서울특별시 동대문구 천호대로 145</p>	<p>동대문구청 오시는 편안한 길</p>	<p>들어오기 편한 출입구</p>	<p>보행이동 (정문) 주출입문 문 앞 단차 문 폭</p> <p>출입구까지는 완만한 경사가 있음. 진입로 인근에는 휴게시설이 잘 갖춰져 있음. 정문에서 안내데스크가 가깝고, 카페와 책마당도서관을 지나 민원여권실로 들어갈 수 있음. 민원여권실이 가장 가까운 문은 측면임. 우천시 측문 경사로 이동시 미끄러울 수 있으므로 주의가 필요함.</p>

## □ 동대문구청 동행서비스 모델 개발

○ (필요성) 심층인터뷰, 피드백을 통해 저시력자 및 시각장애인의 자립 의지를 확인함과 동시에 동행서비스의 필요성 또한 확인함. 자립과 동행은 상충된 개념이 아닌 자립 기반을 확보하기 위한 상호 보완의 개념, 동행은 자립을 위한 초석임을 확인하고 동대문구청 동행서비스 모델을 제시함

○ (추진모델) 한 번의 동행서비스로 구청 '완전정복'

### - ① 동행(마중·배웅)서비스

\* 가까운 지하철역(용두역)에서 동행서비스 신청 연락 시 담당 직원이 해당 역에서 민원인을 마중하여 동행하고 민원 처리 후 역까지 배웅하는 방식

### - ② 서울시 행정상담서비스 '120다산콜'에 동행서비스 사업 등록

\* 행정상담 플랫폼 중 가장 인지도가 높은 '120다산콜'에 동행서비스 사업을 추가하여 서비스 접근성 향상, 손쉬운 담당자 연결을 통한 서비스 진행

### - ③ 모바일 채널을 통한 동행 사전예약서비스

\* 기존에 운영되고 있는 모바일 채널 메인화면에 '동행' 추가

\* 기본적인 정보 입력 후 신청 버튼 클릭 시 신청 정보 즉시 확인

\* 예약 접수 시 즉시 접수 확인 문자 발송

\* 기본적인 정보 안내- 도움벨 위치, 민원 처리 부서 위치, 동행서비스 대표번호 등

동대문구카카오톡채널에 메인에 '동행서비스' 추가

① 동행서비스 예약  
이름, 전화, 방문시간, 방문목적 작성후 신청

② 동행서비스 접수 및 안내문자 발송  
접수확인, 도움벨/안내데스크 위치, 대표번호 민원처리부서 위치 등 기본정보 전달

동대문구청

동행서비스가 접수되었습니다.  
귀하가 신청하신 민원처리부서는 구청1층 민원여권과입니다.  
도착하시면 도움벨을 누르고 지정된 좌석에 대기해주시기 바랍니다.  
도움벨 위치 : 구청 출입문 왼편  
대표번호 : 2127-0000

오후 2:01 MMS

<문자 예시>

### - ④ 동행서비스 매뉴얼 직원 교육을 통한 서비스의 질 제고

\* 저시력자 및 시각장애인 안내 보행 방법, 주요 시설의 위치 안내, 민원인이 느끼는 불편 지점에 대한 피드백, 유니버설디자인 정보지도 활용법 등 매뉴얼 숙지를 통해 재방문 시에는 동행 없이도 스스로 민원 처리를 할 수 있는 서비스 진행

○ (추진성과) 종합민원실 장애인OK창구를 통한 「동행(마중·배웅)서비스」 실시

## □ 실용성을 갖춘 안내 시스템 필요성 확인 및 개선 사항 도출

### ○ 심미정보다는 실용성을 갖춘 안내시스템 필요성 확인

\* 동대문구청은 '22년 구청사 리모델링을 통해 명도대비를 이용한 민원실 안내표시의 설치, 시각장애인도 활용가능한 키오스크의 설치, 민원 안내 로봇도입 등 유니버설 디자인을 적용한 환경개선을 위해 노력하고 있으나 디자인단 운영 결과 저시력자가 이용 가능한 음성서비스가 부재하고 안내 사인의 개선이 필요하다는 결과를 도출

### ○ 정책수요자의 니즈, 시급성을 고려한 3가지 개선사항 도출



국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스는 '제공하는 것' (관 주도)</li> <li>수요자에 대한 표면적 이해               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매뉴얼에 따른 환경개선, 낮은 만족도</li> </ul> </li> <li>수요자의 인식               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소극적인 민원 제기</li> <li>- 점점 나아질 거라는 막연한 기대</li> <li>- 불안한 마음으로 구청 방문</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 목소리를 반영한 정책 설계</li> <li>수요자의 실질적인 문제 이해               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수요자 맞춤 환경개선, 높은 만족도</li> </ul> </li> <li>수요자의 인식               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문제해결에 적극 참여</li> <li>- 변화 가능성에 대한 신뢰</li> <li>- 사전에 구청 정보 및 서비스 확인으로 불안감 감소</li> </ul> </li> </ul>

## 다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

### □ 구민 참여자의 자발적 참여를 유인하는 동기부여의 부족

○ (미흡한 점) 구청 민원 부서에서 자원봉사 경력이 있는 장년층 어르신(3명)이 디자인단에 참여하였으나 격주로 진행되는 회의와 장시간의 회의로 자발적 참여를 이끌어내는데 부족함을 느낌

### ○ (개선방안)

- 다양한 연령대, 이해관계자로 디자인단 구성 필요
- 예산 등 지원 기준을 명확히 해 참석 수당의 인상 필요
- 동기부여를 위한 다양한 매체를 활용해 참석자의 지속적인 관심 제고

### □ 구청 접근성 안내지도 ‘유니버설디자인 정보지도’ 제작·배포

- (추진주체) 국민정책디자인단, 동대문구 도시계획과, 서울디자인재단
- (추진일정) '23.10월 제작 완료
- (시범배포) '23.11~12월 정보지도 서비스 만족도 조사
  - 디자인단 운영시 심층인터뷰에 참가한 저시력자 및 시각장애인을 대상으로 서비스를 제공하여 만족도 조사 및 개선 사항 도출
  - 정보지도를 제공할 다양한 플랫폼 선정 및 확산 방안 마련

### □ 동대문구청 동행서비스 홍보 및 모델 개발

- (추진주체) 국민정책디자인단, 동대문구 홍보담당관/동행과/민원여권과 등
- 시범 실시('23.8월 시행) 중인 동행(마중·배웅)서비스 적극 홍보
- 동행서비스 모델 개발을 위한 협업부서 회의 진행('23.10~11월)
  - 서울시 행정상담서비스 '120다산콜' 사업 등록 : 민원여권과
    - \* '120다산콜' 재단과 협의 완료, 사업계획 수립(동행과) 후 동행서비스 사업 등록
  - 모바일 채널을 통한 동행 사전예약서비스 : 홍보담당관, 스마트도시과
    - \* 동대문구청 모바일 홍보채널에 목록 등록 협의 완료, 저시력자의 시스템 접근성을 높이기 위한 세부 내용 검토 후 시범서비스 시행
  - 직원 교육을 통한 서비스 질 제고 방안 검토 : 행정지원과, 민원여권과, 동행과 등
  - 자원봉사자 교육 및 프로그램 활용을 통한 동행서비스 지속 추진 : 자치행정과, 민원여권과, 기획예산과 등

### □ 실용성을 갖춘 안내시스템 구축

- (추진주체) 동대문구 민원여권과, 행정지원과
- 안내시스템 구축을 위한 협업부서 회의 진행('23.11월)
  - 국민정책디자인단 성과보고서 공유 및 환경 개선 관련 검토
  - 구청사 환경개선 예산 목록에 반영 및 안내시스템 설치('24. 3월~10월)

□ 국민정책디자인단 활동 관련 뉴스 및 보도자료(27건)

<p>CMB(2023. 7. 3.)</p> 	<p>자치행정신문(7.10)</p> 
---	--

□ 동행(마중·배웅)서비스 관련 보도자료

	<p>동대문구, 저시력자를 위한 '동행 민원 서비스'</p> 
---	--

□ 홍보계획

- 최종 성과 보고 관련 홍보('23.10~11월)
- 최종 성과물 도출 시 수시 홍보 진행
  - 보도자료, 동대문구청 SNS 채널, 소식지 등

**첨부1****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2023. 6. 8.(목) 14:00 ~ 16:00	구청 사내아카데미	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 6명
2차	2023. 6. 22.(목) 15:30 ~ 18:00	구청 사내아카데미	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 6명
3차	2023. 7. 6.(목) 14:00 ~ 17:00	구청 소회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 6명
4차	2023. 7. 20.(목) 10:00 ~ 12:00	구청 소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 5명
5차	2023. 8. 3.(목) 14:00 ~ 17:00	구청 기획상황실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 6명
6차	2023. 8. 17.(목) 14:00 ~ 17:00	동대문청소년독서실 소극장	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 4명
7차	2023. 8. 31.(목) 14:00 ~ 17:30	구청 기획상황실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 6명
8차	2023. 9. 14.(목) 14:00 ~ 17:30	구청 사내아카데미	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 5명
9차	2023. 10. 5.(목) 14:00 ~ 17:30	구청 옴부즈만실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너2명 , 담당 공무원 5명
10차	2023. 10. 12.(목) 14:00 ~ 17:00	구청 사내아카데미	서비스디자이너2명 , 담당 공무원 2명



## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인단 운영 취지 안내 ② 팀 오리엔테이션(자기 소개), ③ 이해하기 단계 진행 환료 ④ 조사 준비 활동 진행 완료	·핵심수요자 정의 ·조사목표와 방법 선정
2차	2단계 (발견하기)	① 조사 방법 공유 - 새도잉, 심층 인터뷰, 서비스 사파리 ② 조사 준비 논의	·활동별 상세계획 수립 ·자료수립 역할 분담 ·심층인터뷰 문항작성
3차	2단계 (발견하기)	① 심층인터뷰 - 구민 4명(중증시각장애2명/경증시각장애2명) - 공무원 2명(경증시각장애) ② 새도잉 / 서비스사파리	·수요자의 숨겨진 요구 파악
4차	2단계 (발견하기)	① 조사활동 결과 공유 ② 친화도맵 작성	·주요 문제점 도출
5차	2단계 (발견하기) 3단계 (정의하기)	① 이해관계자맵 작성 및 도출 ② 퍼소나 ③ 고객여정맵	·문제점 및 개선방안 모색 ·대표 퍼소나 2건 도출 ·고객여정맵 2건 도출
6차	3단계 (정의하기)	① 정책 수요자가 직면한 문제 도출 및 분류 ② 최종 문제점 논의 및 선택 - 유도시스템 부재/제공서비스 인지도 부족/ 방문 전 사전정보 부재 ③ 서비스 목표 수립 완료	·정책 방향성 구체화
7차	4단계 (발전하기)	① 서비스 목표에 따른 브레인라이팅 실시 ② 아이디어 스케치를 위한 주제 선정	·아이디어 12개 도출
8차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 스케치 ② 서비스 컨셉 개발 ③ 결과물 피드백 - 실로암장애인자립생활센터 - 한국시각장애인연합회 / 성북시각장애인복지과	·아이디어 공유 및 선정
9차	5단계 (전달하기)	① 서비스 컨셉 정리 및 확정 ② PMI 회고 6건 도출	·최종 성과물 구체화
10차	5단계 (전달하기)	① 최종 성과물 공유 및 스토리보드 작성 ② 향후계획논의 및 국민정책디자인단 총평	·스토리보드 ·향후 계획 수립

**□ 국민정책디자인 활동 총평**

- 국민정책디자인단 활동을 통해 국민이 주도적으로 참여하며, 서비스 디자인 기법을 통해 기존의 사고방식을 벗어나 다양한 의견을 모으고 통합하는 과정이 매우 인상적이었음
- 심층인터뷰와 도출된 아이디어의 피드백 과정은 정책수요자와 이해관계자의 숨겨져 있던 요구사항이 정책에 반영하였을 때 그 정책에 대한 수요자의 만족도, 신뢰도가 높아진다는 것을 알 수 있었음

**□ 국민정책디자인 활동 성과**

- **사회가치 실현 성과**
  - 동대문구 저시력자와 함께 고령화가 진행되는 사회에 대비하여, 필요한 정보와 서비스에 대한 알권리를 보장하며, 구민의 복지와 안전을 위한 서비스 품질 향상
  - 저시력자 및 고령자가 일상에서 필요한 정보나 도움을 찾는 데 어려움을 겪지 않도록 사전에 제공, 이를 통해 고령화 사회에서의 안전과 편의를 강화