
외출할 땐 텀블러 용기엔 우리 용기엔 카페!

2024. 10.

세종특별자치시

□ 추진배경

- 환경보호에 대한 경각심과 중요성은 모두가 인식하고 있지만, 실제 생활에서 이를 실천으로 옮기는데 여러 가지 한계 존재
- 기존 환경보호 정책은 개인의 실천에 의존하는 캠페인성 접근이 많아 지속가능성이 떨어짐
 - 이에 따라 1회용품 사용을 줄이고 환경을 보호할 수 있는 정책을 시민 주도로 보완하여 정책 수요자 관점에서 보다 효과적인 해결 방안을 마련하고자 함

□ 추진내용

- ‘개인컵 사용 실천 프로젝트(행위모델링)’ 추진
- ‘용기낸 카페(개인컵 할인 커피전문점)’ 시민 관점 정책 해결방안을 통한 시민 인식 제고와 정책 지속성 확보

□ 추진성과 및 기대효과

- 일상 속에서 가장 가까우나 실천은 어려운 개인컵(텀블러) 사용을 확대하고 실질적 혜택 제공으로 지속가능성 확보
- 개인컵 사용이 자연스러운 선택이 되는 사회적 분위기를 조성하여 궁극적으로 다회용기 사용에 대한 긍정적 인식 변화
- 실천 가능한 환경 보호 모델을 구축하고 이를 전국적으로 확산할 수 있는 기반 마련

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 1회용품에 익숙해진 생활과 환경보호까지는 너무 먼 애기인 일상 • 텀블러 사용 시 남들의 시선으로 느껴지는 ‘유난 떠다’ 는 느낌 • 귀찮고 번거로운 텀블러 사용, 이를 실천할 이유가 부족한 시스템 • 개인 실천에 의존하는 캠페인 중심의 정책 추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 쓰레기 처리비용으로 인한 막대한 세금, 나의 건강을 위협하는 플라스틱의 범람 • 모두가 다회용기를 사용하는 사회적 분위기 조성 • 실천을 지속하도록 유도하는 실질적인 혜택 제공 • 지속 가능한 실천을 위한 시스템 구축

□ 향후계획

- ‘용기낸 카페’ 홍보 및 확대 추진, 용기낸 시리즈 정책 개발
- 환경부·세종·제주 업무협약을 통한 전국 확대 실시 기반 마련
- 다회용기 사용에 대한 사회적 분위기 형성을 기반으로 1회용컵 규제 기반 마련

I

외출할 땐, 텀블러! 용기넌 우리, 용기넌 카페!

과제유형	실행·단독과제	정책분야	기타
주관기관 (협업기관)	세종특별자치시청 법무혁신담당관 자원순환과	과제담당자	김세은 주무관 연락처 : 044-300-2823 이메일 : dignityse@korea.kr

1

과제 개요

◆ (사업목표) 개인컵 사용 실천 프로젝트(행위 모델링)

◆ (수요자) 세종시민

◆ (추진기간) '24.4. ~ 12.

◆ (소요예산)

- ('24) 국민정책디자인단 운영 22백만원(시비 22백만원, 법무혁신담당관)
- ('24) 개인컵 실천 개선 사업 30백만원(시비 30백만원, 자원순환과)

◆ (추진내용)

· (추진배경) 환경보호의 중요성과 지속적으로 대두되는 환경 문제

- 환경 문제는 사람과 지구 생태계에 심각한 영향을 미치며, 이를 해결하기 위해 정부·기업·개인이 함께 노력해야 함
- 환경 보호의 필요성에는 모두가 공감하지만, 실제로 개인의 일상에서 이를 실천하는 데는 부족함이 있음

· (개인컵 사용이 실천까지 이어지지 못하는 다양한 이유)

- ① 정보 부족 : 환경 문제에 대한 정확한 정보 없음
- ② 경제적 부담 : 때때로 환경 보호를 위한 행동은 경제적 부담을 수반, 환경보호가 우선순위에 놓일 수 없는 이유
- ③ 행동의 비효율성 : 개인의 행동이 전체적인 변화에 기여하지 못한다고 느끼는 비효율성은 개인의 동기 부여를 저하 시킴
- ④ 사회적 압력 : 주변 사람들의 행동이 개인의 선택에 큰 영향을 미치는데 환경 보호에 대한 사회적 분위기가 부족하거나 반대되면 개인 실천이 어려움

· (국민정책디자인단 활동)

- 디자인씽킹 워크숍 진행
- 이해관계자 심층인터뷰 및 현장조사
- 환경부 업무 협의

· (파일럿실험(시범 정책 추진))

- 시민인식 개선을 위한 홍보 영상 제작
- ‘용기낸 카페’ BI개발 및 인증마크 제작
- ‘용기낸 카페’ 인증마크 디자인 시민 투표
- 개인컵 사용 부서 실천력 향상 이벤트 추진(세종시청)
- 자원순환 그린 청년 서포터즈 위촉(고려대학교 세종캠퍼스 협업)
- ‘용기낸 카페’ 참여 업체 모집(사업장 방문 홍보)
- ‘용기낸 카페’ 온라인 등록 및 인증스티커 부착
- 자원순환축제 ‘용기낸 카페’ 가상 전시 부스 운영·시민 홍보
- 홍보영상 전방위적 송출
- ‘용기낸 카페’ 지도 제작 및 배포
- ‘용기낸 카페’ 업체 정보 세종엔 등록
- 환경부 협업 제안·자원순환보증금 앱 개선 건의

2 추진배경

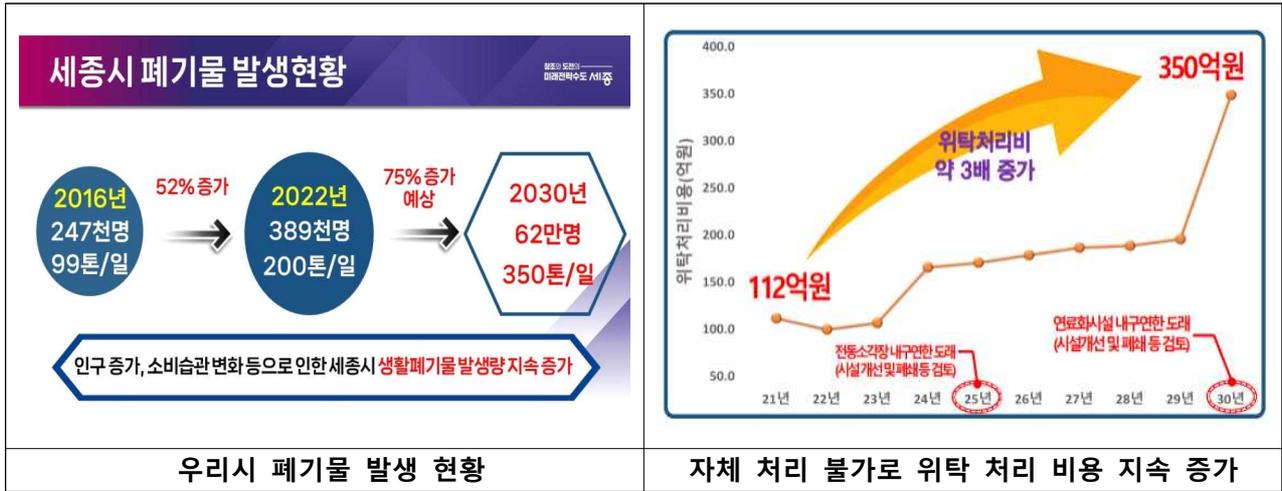
- 일상생활에서 쉽게 실천할 수 있는 1회용품 사용 줄이기 방안 마련
- 시민관점 실천 목표 설정과 현장감 있는 실행 방안 마련

□ 추진 배경 및 필요성

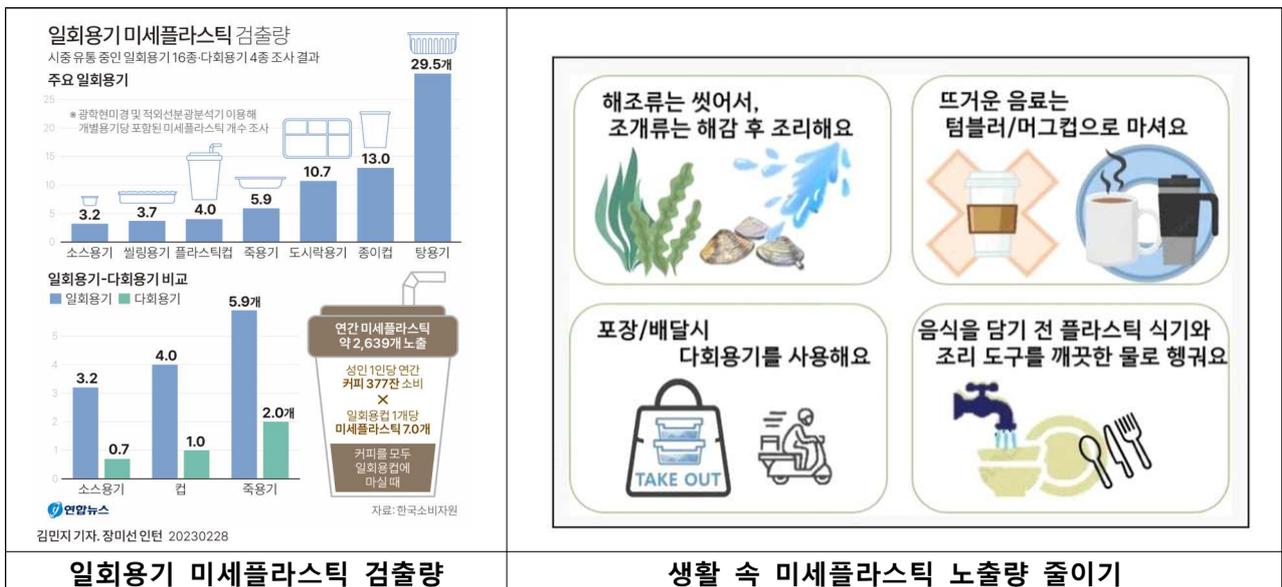
- (1회용품 사용 급증) 1인 가구 증가와 배달문화 보편화 등 생활 소비패턴의 변화로 1회용품 사용이 급증하였고, 플라스틱 감축이 전 세계적인 해결 과제로 부각
- 우리 시에서도 1회용품 사용량 증가로 폐기물 처리 과정에서의 환경오염 문제와 폐기물 과다로 자체 처리가 불가능한 상황에 직면

- 지속적인 인구 증가, 소비습관 변화 등으로 생활폐기물 및 폐합성수지 발생량 지속 증가로 처리 비용도 증가하고 있음

※ '23.12월 기준 생활폐기물 전체 처리 비용 510억, 위탁처리비용 110억, 지속 증가 전망



- (미세플라스틱의 위험성) 인체에 유입된 미세플라스틱은 폐, 간, 혈액, 척수 등 인체 곳곳에 쌓여 건강에 다양한 문제를 초래함
- 최근 해외 연구진에 따르면 미세플라스틱이 장기 중에서도 뇌에 가장 많이 축적되어 치매 질환 발병률 증가와 연관성이 있다는 주장이 있음
- 미세플라스틱은 1회용 플라스틱 컵에서 다량 검출되며, 특히 종이 컵에 85도 이상의 뜨거운 음료를 섭취할 경우 10-15분 이내 수십만 개가 분해되어 나온다는 사실이 있지만 이에 대한 인식은 부족



- (1회용컵 보증금제 시행) 환경부에서는 1회용컵 사용을 줄이고, 부득이 하게 사용된 1회용컵을 회수하여 재활용 하기 위해 '1회용컵 보증금제' 추진
 - 중앙부처 등 다수의 공공기관이 위치한 지역에서, 공공이 앞장서 1회용컵을 감량하자는 취지로 세종과 넘쳐나는 관광객으로 '1회용품 없는 탈플라스틱 섬 구현'을 위한 제주에서 선도적 시행

1회용컵 보증금제

'22년부터 정책 실효성 확인 및 예산 절감 등 정책화율 제고를 위해 자체 도입·추진

- 일회용컵에 담아 파는 음료 가격에 자원순환보증금(300원)을 포함하고 소비자가 사용한 컵을 반납하면 보증금을 돌려주는 제도
- (목적) 일회용컵 사용을 줄이고, 사용되는 일회용컵은 재활용하기 위함
- (대상) 커피·음료 등 매장 100개 이상을 운영하는 프랜차이즈
- (현황 및 반환량) 동 지역 181개소/ 794,318개('24.1월 누적 기준)
- (예산) 회수 시스템 구축(앱개발 등) 3년간 210억원 투입

□ 문제점

- (불편한 정책) '1회용컵 보증금제'는 시행 초기 시행 단계에서 편리함을 강조하며 1회용컵에 보증금을 부여하고 컵을 반납하면 돌려받는 구조
 - 보증금 회수를 위해 앱 설치 및 회원가입이 필요하고, 회수 기기 접근성 저하, 잦은 오류 발생하는 문제점이 발생함
- (통일성 없는 시행) 시행 대상이 전체 카페가 아닌 100대 프랜차이즈로 제한되어 다양한 문제 발생
 - 시행 업체의 매출 20-30% 감소(시민들은 시행하지 않는 매장으로 감)
 - 시민들의 정보 부족으로 인해 현장에서 혼선과 민원 다수 발생
- 보증금제의 최대 걸림돌은 컵을 반납하고 보증금을 돌려받는 등 소비자의 '불편'이었고 플라스틱컵 억제 보다 시행하지 않는 카페로 시민들이 이동하는 경우가 많아짐
 - 보증금제는 1회용품 사용을 줄이지도 회수하지도 못하면서 사용량만 늘린 전형적인 전시행정, 그린워싱으로 비판받고 있음
- (캠페인성 정책의 한계) 1회용품을 개인의 실천에 온전히 맡기는 캠페인성 정책은 지속성에 대한 한계가 있음

- (환경부의 정책 변화) 1회용품 관리방안 전환*(23.11.7. 환경부) 등 정책 변화로 전국 확대가 어려울 것으로 판단되며, 추진 동력을 잃음
 - '24년에도 관련 법령이나 반환 시스템 개선이 없는 상황에서 기존 1회용컵 보증금제 시행 매장에서의 이탈이 급증하고 1회용컵 반환량도 감소한 상황임

※미이행 매장 44개소('23.5월)→61개소('23.7월)→107개소('24.5월) 증가

1회용컵 보증금제 정상화 촉구

김영삼 기자
2024.10.14 오전 10:33

"설거지도 귀찮은데 1회용컵에 주세요"... 규제 완화되자 텀블러 이용자 줄었다

중앙일보 | 입력 2024.10.08 10:19

신혜연 기자 구독

선택	거래일시	목적	보낸분/받은분	출금액(원)	입금액(원)	잔액(원)	송금과로	거래종
<input type="checkbox"/>	2024.08.							평
<input type="checkbox"/>	2024.08.							익은
<input type="checkbox"/>	2024.07.							합
<input type="checkbox"/>	2024.07.							나은
<input type="checkbox"/>	2024.07.11 07:50:55	전자금융	탄소중립실천	0	5,600			농협
<input type="checkbox"/>	2024.07.1							나은
<input type="checkbox"/>	2024.07.1							나은

오늘도 기분좋은 탄소중립실천 포인트 적립완료! 텀블러 들고다니는거 너무 재밌어!

환경부 정책 변화

- 이와 같은 불리한 상황 속에서 1년 반 동안의 내부적 노력이 물거품으로 돌아가고, 시민들 사이에 1회용품 사용이 허용된다는 인식이 확산될 우려가 있음
- 국민정책디자인단 운영을 통해 정책수요자 관점에서 '1회용품 사용 줄이기'가 어려운 이유를 분석하고 새로운 시각에서 기발한 정책 마련 시급

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	강청화 세종기후환경네트워크	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책수요자 의견수렴 ○ 정책, 서비스 홍보 ○ 브레인스토밍을 통한 아이디어 제시 ○ 서비스 수요 및 만족도 조사 	
	이동식 세종YMCA자원순환센터 협동조합		
	이채연 세종시환경교육센터		
	최병조 세종지속가능발전협의회		
	정책수요자	허미정 새롬청소년센터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책 수요자 관점 아이디어 제시 ○ 데스크리서치 ○ 공동주택 민원 사항 공유 ○ 프로토타입 테스트 ○ 과제 수행 지원 ○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행
		오제상 남세종청소년센터	
		박은민 세종시교육청 (미래교육과)	
		유재현 고려대학교 디지털경영전공	
		김미희 세종시민	
		김애정 세종시민	
		김주희 고려대학교(세종캠퍼스)	○ 회의록 작성, 정책수요자 의견 수렴
		양유라 고려대학교(세종캠퍼스)	○ 시각화 작업 및 회의 진행 보조
		정혜리 홍익대학교	○ 시각화 작업 및 회의 진행 보조
	이주연 한국영상대학교	○ 사진촬영 및 미디어 제작	
서비스 디자이너	김세은 주무관 (법무혁신담당관)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영	
공무원	국민디자인단 담당	신정균 사무관 (법무혁신담당관)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄
	사업담당	강승권 사무관 (자원순환과)	○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여 협조, 활동결과 이행
	사업담당	이정희 주무관 (자원순환과)	

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	① 서비스디자인 이해하기 ② 국민정책디자인단 구성 및 발대식 ③ 과제 선정 배경 및 현황·문제점 공유 ⇒ 개인의 실천만을 담보로 하는 캠페인성 정책은 지속성이 부족함 ④ 담당부서 애로사항 공유	· 공감대 형성 · 현황 파악
발견하기	① 1회용품 사용과 관련한 공감대 형성 ② 이해관계자 맵 작성 ③ 맥락적조사를 통한 1회용품 사용과 관련한 사람들의 욕구 파악 ⇒ 사람들은 습관적 1회용품 사용과 환경에 노출되어 있고, 귀찮음과 번거로움이 다회용기 사용에 걸림돌 ④ 심층인터뷰 진행 ⇒ 나만 유난떠는 것 같은 사회적 시선과 나오는 너무 먼 환경보호는 마음을 실천까지 이르게 하지 않음	· 주요 이슈 요약 · 이해관계자 맵 · 1회용품 사용에 대한 사람들의 필요와 다회용기 사용이 어려운 이유 파악
정의하기	① 퍼소나 : 40대 남자, 20대 여자(대학생) ② 고객여정지도 작성 ⇒ 사람들은 환경보호의 필요성과 해야한다는 인식은 있지만, 내 삶에서 환경보다 중요한 문제가 많기 때문에 실천이 어려움 실천은 갑자기 되는 것은 아니고 꾸준한 반복된 행동이 습관으로 자리잡게 해야함 ③ 문제정의 및 방향성 수립 ⇒ 사람들의 잠재의식을 건드릴 수 있는 방안과 실천이 습관이 될 수 있는 현실적 방안 마련 필요	· 정책 수요자에 대한 공감 · 수요자 중심 의사결정 · 수요자 니즈 파악 · 문제점 파악

발전하기	① 아이디어 워크숍(만다라트) - 총 7가지 키워드에 대한 아이디어 발산 ② 아이디어 스케치(실행계획수립) - 유사 아이디어를 재분류 하고 행동 실천을 위한 단계별 아이디어 기획 ⇒ 생활 속 가장 가까이 있지만 실천은 어려운 개인컵(텀블러) 사용을 잘 할 수 있도록 유도하는 다양한 방안 마련	· 키워드별 아이디어 · 아이디어 컨셉 및 구체화
전달하기	① 서비스 시나리오 작성 ② 파일럿실험 추진 ⇒ '외출할 땐, 텀블러! 용기넨 우리, 용기넨 카페' 시범 정책 추진 정책 수요자 관점 1회용품 사용 줄이기 해결 방안 마련 · 텀블러 사용 혜택 확대	· 실행 계획 수립 · 시범 정책 추진

□ 국민정책디자인 이해하기

공무원·시민 교육 / 위원 구성 / 과제 선정 이유 및 현황 분석

○ '국민정책디자인단 이해하기'와 공감대 형성

- 국민정책디자인단 위촉위원, 공무원 등을 대상 강의 진행으로 과제 공유 (선정이유와 해결해야 할 문제 공유)
- 사람들이 왜 1회용품을 사용할 수 밖에 없는지에 대한 문제의 본질 파악
- 위원 간 친밀감 형성으로 과제 주제에 대한 공감대 형성

○ 담당부서 애로사항 설명 및 민원 발생 현황 공유

- 환경부 정책변화로 그간의 노력이 수포로 돌아가고 1회용품을 다시 사용해도 된다는 시민 인식 발생 우려



국민정책디자인 발대식 및 1차 회의 진행

□ 국민요구 발견하기

디자인리서치(현장조사 및 설문) / 맥락적 조사 / 이해관계자 심층인터뷰

○ 맥락적 조사(Contextual Inquiry)를 통한 니즈 파악

- 사람들은 1회용품을 사용하지 말아야 할 동기가 부족하고 1회용품 사용은 이미 생활속에서 습관화 됨
- 1회용품을 줄이기 힘든 이유는 다회용기 사용의 귀찮음, 소지의 번거로움이 가장 컸고 사용을 줄이기 위한 다회용기 사용에 대한 귀찮음과 번거로움을 극복하고 실천하게 할 수 있는 방안 필요

맥락적 조사 (1)		맥락적 조사 (2)	
WHO	연세대 대학생, 대학생, 회사원, 50대 마지(직장인), 연세대 대학생, 신입사원, 40대 주부	WHO	커피머, 20대 대학생, 초등학생, 직장인이, 신저용동분부, 5세 아동과 부모
WHEN	연세대 운동회, 축제, 행사 진행, 점심 식사 후에, 5/5 일 10시, 연세대 운동회, 임시 첫날, 주말에	WHEN	10월의 축제날, 팀을, 일과 중에, 주말에, 선거일, 2-3주에 한번 주말
WHERE	거리에서, 대학교에서, 회사 5분거리 카페, 사무실에서, 거리에서, 사무실, 회사 캠핑을 가서	WHERE	세종 축제 때, 세미나실, 초등학교 교실, 주차장 근처 쓰레기장, 거리 일대, 화장실만 있는 캠핑장
WHAT	현수막, 모든 쓰레기를, 커피를, 세척 배송 신물주은, 현수막, 1회용 칫솔을 사용했다, 라면을 끓인다	WHAT	푸드트럭에서 일회용품들, 식사, 우유팩, 차에 모이든 쓰레기를, 현수막, 전단지, 모든 1회용 용기
HOW	50개씩 건다, 한번에 통째로 버린, 일회용품으로 포장, 휴대폰 번으로, 50개씩 건다, 1회용 칫솔 사용했다, 종이컵(시루)까지 사용	HOW	사먹었다, 배달용기 + 일회용품, 다 먹고 우유상자에 넣음, 본라수까지 먹고 한번에 버렸다, 최대한 많이 개시, 캠핑 내내 사용했다
WHY	학생 사기 중인, 귀찮아서, 텀블러가 귀찮아서, 시간의 없어서, 학생 사기 중인, 놀래오던 것이라서, 설거지가 귀찮아서	WHY	선택의 여지가 없어서, 다회용기에 대한 불편한 시선, 수거해서 버리기 위해, 지지않은 쓰레기들이 많아서, 단기간 안에 최대 용량을 위해, 육아의 행동에 지쳐

맥락적 조사 진행

○ 이해관계자 심층인터뷰를 통한 니즈 파악

① 시청직원 대상

- (일시·장소) '24. 6. 13.(목), 14:00 ~ 16:00 / 시청 소회의실(505호)
- (참석자) 세종시청 직원 4명
- (주요내용) 잦은 1회용품 사용 생활화와 사회적 시선

심리	<ul style="list-style-type: none"> - 일상에서 1회용품(플라스틱 컵, 종이컵, 배달용기 등)을 너무 많이 사용함 - 세척과 소지에 대한 불편함과 귀찮음, 나만 유난 떠나는 시선이 텀블러 생활화를 어렵게 만듦 <p>(예: 텀블러중에 나만 텀블러를 사용하는데 함께 이동할 때는 사용하지 않게 됨)</p>
----	---

경험	<ul style="list-style-type: none"> - 1회용품은 눈에 보이지 않으면 안쓰게 됨 - 시에서 추진하고 있는 환경 관련 시책에 대해 대부분 정보가 없고 모름 - 시청 직원도 제대로 참여하지 않는데 일반 시민들은 더욱 참여하기 어려울 것
행동	<ul style="list-style-type: none"> - 여전히 사무실에 비치된 종이컵과 회의 때 사용하는 1회용 생수, 손님 접대를 위한 1회용품 사용이 잦음 - 야근 시 배달음식 주문으로 발생하는 1회용품이 정말 많음 - 종이컵은 시간이 지나면 흐물거리져서 2개씩 겹치거나 하루에 4-5개도 사용함 - 사무실에서 텀블러 사용은 많이 하지만 점심시간에 텀블러를 들고 커피숍에 가진 않음
의견	<ul style="list-style-type: none"> - 각 부서에서 어떤 실천을 하고 있는지 파악해서 부서평가에 반영해야 함 - 공무원 관점에서 1회용품 사용 줄이기에 동참하는 업체에 대한 인센티브는 꼭 필요하고 지역 축제 푸드트럭 우선 배정, 세재혜택, 홍보 등의 당근책이 필요함 - 규제를 강화하여 종이컵이나 플라스틱 컵에 음료만큼의 환경부담금 부여 필요

② 일회용컵 보증금제 시행 카페 직원 및 관련 업무 근로자 대상

- (일시·장소) '24. 6. 18.(화), 10:00 ~ 12:00 / 시청 1층
- (참석자) 카페 직원 및 근로자 3명
- (주요내용) 1회용컵 보증금제는 성근 그물로 작은 물고기를 잡는 것

이상	<ul style="list-style-type: none"> - 1회용컵 보증금제는 플라스틱 컵에 보증금 300원을 붙여 회수율을 높이고 자원의 재사용과 1회용컵 사용 자제를 목표로 함
현실	<ul style="list-style-type: none"> - 실제 단계에서 세세하게 고려 되지 않은 정책은 현장에 있는 업체와 직원들에게 많은 희생과 피해를 안겨줬음 - 정책 홍보가 제대로 이뤄지지 않아 정책에 대한 설명과 민원해결, 업무가 동시에 이루어져 직원 피로도 증가 - 보증금제 시행 대상이 전체 업소가 아니다 보니 시행하는 업체만 매출 20-30% 감소 - 시행 목적에서 벗어난 반납을 위한 다양한 꼼수들이 많이 생김 (예 : 스티커만 가져오기, 나가면서 환불 받고 나가기 등) - 환경부의 입장 변화로 정책 유지는 어렵고 이탈 업체가 증가하는 추세임
방향성	<ul style="list-style-type: none"> - 플라스틱 컵 사용을 줄이기 위해서는 보증금제 보다는 시민들의 실천을 통한 텀블러 사용과 그에 대한 적절한 보상 지급, 텀블러를 사용할 수 있는 체계적인 시스템 구축이 필요함(텀블러 세척기 필수) - 정책 개선과 보완은 반드시 필요함

③ 관내 대학생 대상

- (일시·장소) '24. 6. 18.(화), 14:00 ~ 16:00/ 시청 소회의실(505호)
- (참석자) 세종시 관내 대학생 4명
- (주요내용) 1회용품을 사용할 수 밖에 없는 상황들

심리	<ul style="list-style-type: none"> - 분리배출의 중요성에 대한 인식 부족 - 환경에 대한 생각은 있지만 기존의 환경교육이나 홍보의 내용이 너무 진부하고 실천까지 이어지는 경각심을 주지 못함 - 대학생들은 높은 물가로 생활하는데 어려움이 있어 내 생활을 운책하게 하거나 건강하게 만드는 것에 더 관심이 높음 - 유행에 민감한 세대여서 스탠리 텀블러에 대한 관심이 높음
경험	<ul style="list-style-type: none"> - 대학교 캠퍼스 내 커피숍에서 텀블러 할인을 하는 곳이 적거나 없음 - 텀블러 사용에 대한 시스템 구축이 미비하여 텀블러 간 음료가 혼동되거나 세척에 대한 불편함이 있고 할인 같은 혜택이 부족함 - 공동생활을 하는 곳이다 보니 내 것이 아니라는 생각에 깨끗함에 대한 인식 부족
행동	<ul style="list-style-type: none"> - 20대 여학생의 경우에는 예뻐서, 자랑하려고 같은 심리적 이유로 텀블러를 많이 소지하고 다니지만 보통 생수를 담은 용도로 사용하고 세척 문제로 일반 카페에서는 사용하지 않음(휘핑크림이 든 음료같은 경우 세척이 더 어렵기 때문) - 기숙사, 교내에서는 이미 더러워져 있어 더 쉽게 생각 없이 대충 버림 - 배달음식으로 끼니를 때우는 일이 잦아 일회용품 사용이 일상화 되어 있음
의견	<ul style="list-style-type: none"> - 텀블러 사용 실천에 있어 새로운 유입을 바라는 것 보다는 원래 쓰던 사람이 더 편하게 사용할 수 있는 환경을 만들어줘야 한다는 의견 - 다른 사람을 카피하려는 경향이 강한 사람의 욕구나 심리를 자극해서 유행을 만드는 것도 좋을 것 같음 - 텀블러를 사용하지 않으니까 손해 보는구나 라는 인식을 가지게 해야함

○ 심층인터뷰로 정책 수요자의 욕구 파악하기

- 시민 실천을 통한 1회용컵 사용 억제가 필요한 시점으로 어떻게 시민 참여를 높일지에 대한 방안이 필요함

- 사람의 심리·욕구·감성을 자극하여 텀블러 사용을 높일 수 있는 방안 필요
- 사회적 분위기와 사람들의 시선 등 인식을 개선하고 실천을 장려할 수 있는 방안 필요
- 개인컵을 사용하는 사람들이 더 편하게 들고 다닐 수 있는 시스템을 구축하고 혜택을 제공하여 안 들고 다니면 손해라는 인식을 심어줘야 함

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> • 늘 비슷한 환경교육·캠페인·챌린지로 시민인식을 개선하려고 함 (북극곰, 거북이 등) • 플라스틱컵에 보증금을 부여하면 사용량도 줄고 반환도 잘 될 것이라 생각함 • 환경 문제를 개인의 실천에만 의존하여 해결하려는 경향이 강함(캠페인성 정책) 	<ul style="list-style-type: none"> • 환경에 대한 인식이 없는 것이 아니라 실천할 만큼 혜택이 없고 귀찮음, 번거로움 등의 심리적 이유가 있었음 • 텀블러를 들고 다니는 것이 아직은 유난 떠나는 사회적 시선과 인식이 실천 저해 • 단순히 개인의 실천에만 의존해서는 정책의 지속성을 높일 수 없고 구조적 해결이 필요함
<ul style="list-style-type: none"> • 청사 내 1회용품 사용 줄이기 운동 추진(권고)은 한계가 있음 • (환경부)1회용컵 보증금제 시행으로 플라스틱 컵 사용을 줄이고 재사용율을 높이려 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 강력한 규제가 아니면 실천하지 않지만, 지금 인식에서 강력한 규제는 반발만 더 부추기는 상황임 • 규제에 앞서 전반적인 개인과 사회의 전반적인 인식 개선이 선행되어야 함 (정책적 접근 필요)

□ 문제 정의하기

퍼소나 / 고객여정맵 / 이슈트리 / 서비스 목표 수립

○ 1회용품 사용 퍼소나



텀블러는 너무 귀찮아! 소지는 번거롭다는 회사원

남 50세
텀블러 사무실에서는 쓰는데 들고 다니진 않아요!

상황 : 텀블러가 사무실 책상에는 있는데 사무실에 서만 사용하지 밖에까지 들고 가진 않아요!

“무겁잖아요, 씻기도 귀찮고.. 사무실에서 물 마실때만 써요, 들고 다닐만큼 혜택이 있는 것도 아니구요”

“환경을 보호해야 겠다는 생각은 다 있을걸요? 근데 그거보다 나 먹고 사는게 더 힘들고 바빠요”

○ 문제정의 및 방향성 수립(이슈트리)

- 1회용품 사용과 관련한 대 주제 탐색 → 세부 주제 생각 → 공공서비스디자인 방법을 활용하여 해결하고 싶은 문제 선정 * 실현가능성, 부서이지, 보유자원 등 고려
- 1회용품 사용 관련 진짜 문제를 유형화한 후 이슈트리 활용

<p>생활속에서 1회용품 사용을 줄이기 어려운 이유는 000 이다.</p>	<p>생활속에서 1회용품 사용을 줄이려면 000 해야 한다.</p>																																																									
<p>문제 정의 1회용품 사용 줄이기</p> <p style="text-align: center;">세종시에서 1회용품 사용을 줄이기 어려운 진짜 문제는 ○○○이다.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1회용품 소비재종류 상대적 많음</td> <td>문제의 심각성 인식이 부족함</td> <td>실현성에 대한 인식 부족</td> <td>공제성이 없음</td> <td>시민들이 환경문제에 대한 중요성 없음</td> <td>용기내 세균 없애기 쉽고 용기가 안되어 있음</td> <td>정책에 대한 홍보 부족</td> <td>대학교 교수사 내 문제 심각</td> <td>"귀찮아, 불편해, 1회용품이 편리해"</td> <td>도심외 발달도 미흡함</td> </tr> <tr> <td>1회용품이 다양</td> <td>나 하나만 바꾸고 싶어서는 안 됨</td> <td>관련 규제의 부재</td> <td>1회용품 사용이 너무 편리함</td> <td>인식 개선에 동의하지 않음</td> <td>홍보 부족</td> <td>근본적인 정책 마련이 필요</td> <td>1회용품 사용에 익숙해짐</td> <td>문제를 못본다</td> <td>여과 향수가 많음</td> </tr> <tr> <td>인식 및 관련된 법규 부재함</td> <td>생활 필수적 저가 인식이 강함</td> <td>1회용품 관련 규제가 약해 계속 사용</td> <td>다용도기에 대한 긍정적 이미지 부족</td> <td>교육시스템 (학교 차등)</td> <td>교육과 홍보 부족</td> <td>1회용품 보급정책</td> <td>시스템이 없다</td> <td>최소한 위생관련</td> <td>앞으로 나만 손해라는 인식이 있음</td> </tr> </table>	1회용품 소비재종류 상대적 많음	문제의 심각성 인식이 부족함	실현성에 대한 인식 부족	공제성이 없음	시민들이 환경문제에 대한 중요성 없음	용기내 세균 없애기 쉽고 용기가 안되어 있음	정책에 대한 홍보 부족	대학교 교수사 내 문제 심각	"귀찮아, 불편해, 1회용품이 편리해"	도심외 발달도 미흡함	1회용품이 다양	나 하나만 바꾸고 싶어서는 안 됨	관련 규제의 부재	1회용품 사용이 너무 편리함	인식 개선에 동의하지 않음	홍보 부족	근본적인 정책 마련이 필요	1회용품 사용에 익숙해짐	문제를 못본다	여과 향수가 많음	인식 및 관련된 법규 부재함	생활 필수적 저가 인식이 강함	1회용품 관련 규제가 약해 계속 사용	다용도기에 대한 긍정적 이미지 부족	교육시스템 (학교 차등)	교육과 홍보 부족	1회용품 보급정책	시스템이 없다	최소한 위생관련	앞으로 나만 손해라는 인식이 있음	<p>방향성 수립 1회용품 사용 줄이기</p> <p style="text-align: center;">개선하기 위해서는 ○○○ 해야한다.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>시민에게 문제의 해결책</td> <td>편리함이 가져오는 문제 극복</td> <td>정책의 세력화 필요</td> <td>인식개선 공익의 확산 필요</td> <td>내외부 홍보의 활성화</td> <td>실용성 인식률 향상 방안 (교육프로그램) 안내 필요</td> <td>시민에게 문제의 해결책</td> <td>보충금제 (교육 프로그램)</td> <td>정책의 사용 인센티브 확대 (6개사업단)</td> </tr> <tr> <td>환경정책인 및 체험프로그램</td> <td>에너지 세도 대안시 없다는 인식</td> <td>정책의 세력화 필요</td> <td>일회용품 사용에 적극 하는 방식 노출</td> <td>실용성 인식을 위한 시간 (4개사업단) 안내 필요</td> <td>환경정책인 및 체험프로그램</td> <td>시 : 장외 홍보, 시민주 정책 인센티브 제공</td> <td>사업단 : 장외로 가요인 홍보, 세척, 용액, 사용 : 일회용 크가 홍보 참여</td> <td>사 : 1회-시민 인센티브 확대</td> </tr> <tr> <td>정책의 세력화</td> <td>홍보 & 교육 (장외/내)</td> <td>세계가기의 개수준(교육) 중대 사기</td> <td>시스템 구축 (정책, 교육, 홍보)</td> <td>다용도기 적극 사용 유도</td> <td>보충금제(위 소스 활용) 환경 교육(인식) 강화 (내외부/외부)</td> <td>환경정책에 대한 인센티브 제공(인식) 강화 (사용 프로그램)</td> <td>사 : 1회-시민 인센티브 확대</td> <td>정책의 세력화</td> </tr> </table>	시민에게 문제의 해결책	편리함이 가져오는 문제 극복	정책의 세력화 필요	인식개선 공익의 확산 필요	내외부 홍보의 활성화	실용성 인식률 향상 방안 (교육프로그램) 안내 필요	시민에게 문제의 해결책	보충금제 (교육 프로그램)	정책의 사용 인센티브 확대 (6개사업단)	환경정책인 및 체험프로그램	에너지 세도 대안시 없다는 인식	정책의 세력화 필요	일회용품 사용에 적극 하는 방식 노출	실용성 인식을 위한 시간 (4개사업단) 안내 필요	환경정책인 및 체험프로그램	시 : 장외 홍보, 시민주 정책 인센티브 제공	사업단 : 장외로 가요인 홍보, 세척, 용액, 사용 : 일회용 크가 홍보 참여	사 : 1회-시민 인센티브 확대	정책의 세력화	홍보 & 교육 (장외/내)	세계가기의 개수준(교육) 중대 사기	시스템 구축 (정책, 교육, 홍보)	다용도기 적극 사용 유도	보충금제(위 소스 활용) 환경 교육(인식) 강화 (내외부/외부)	환경정책에 대한 인센티브 제공(인식) 강화 (사용 프로그램)	사 : 1회-시민 인센티브 확대	정책의 세력화
1회용품 소비재종류 상대적 많음	문제의 심각성 인식이 부족함	실현성에 대한 인식 부족	공제성이 없음	시민들이 환경문제에 대한 중요성 없음	용기내 세균 없애기 쉽고 용기가 안되어 있음	정책에 대한 홍보 부족	대학교 교수사 내 문제 심각	"귀찮아, 불편해, 1회용품이 편리해"	도심외 발달도 미흡함																																																	
1회용품이 다양	나 하나만 바꾸고 싶어서는 안 됨	관련 규제의 부재	1회용품 사용이 너무 편리함	인식 개선에 동의하지 않음	홍보 부족	근본적인 정책 마련이 필요	1회용품 사용에 익숙해짐	문제를 못본다	여과 향수가 많음																																																	
인식 및 관련된 법규 부재함	생활 필수적 저가 인식이 강함	1회용품 관련 규제가 약해 계속 사용	다용도기에 대한 긍정적 이미지 부족	교육시스템 (학교 차등)	교육과 홍보 부족	1회용품 보급정책	시스템이 없다	최소한 위생관련	앞으로 나만 손해라는 인식이 있음																																																	
시민에게 문제의 해결책	편리함이 가져오는 문제 극복	정책의 세력화 필요	인식개선 공익의 확산 필요	내외부 홍보의 활성화	실용성 인식률 향상 방안 (교육프로그램) 안내 필요	시민에게 문제의 해결책	보충금제 (교육 프로그램)	정책의 사용 인센티브 확대 (6개사업단)																																																		
환경정책인 및 체험프로그램	에너지 세도 대안시 없다는 인식	정책의 세력화 필요	일회용품 사용에 적극 하는 방식 노출	실용성 인식을 위한 시간 (4개사업단) 안내 필요	환경정책인 및 체험프로그램	시 : 장외 홍보, 시민주 정책 인센티브 제공	사업단 : 장외로 가요인 홍보, 세척, 용액, 사용 : 일회용 크가 홍보 참여	사 : 1회-시민 인센티브 확대																																																		
정책의 세력화	홍보 & 교육 (장외/내)	세계가기의 개수준(교육) 중대 사기	시스템 구축 (정책, 교육, 홍보)	다용도기 적극 사용 유도	보충금제(위 소스 활용) 환경 교육(인식) 강화 (내외부/외부)	환경정책에 대한 인센티브 제공(인식) 강화 (사용 프로그램)	사 : 1회-시민 인센티브 확대	정책의 세력화																																																		
<p style="text-align: center;">문제정의</p> <p>① 1회용품 사용 불편화 ② 교육 및 홍보 부족 ③ 강한 규제의 부재 ④ 환경에 대한 심각성과 인식 부족 ⑤ 시스템 부재 ⑥ 정책 통일성 미흡 ⑦ 참여 인센티브 부족 ⑧ 편리함 우선</p>	<p style="text-align: center;">방향성 수립</p> <p>① 대체방안 개발 ② 인식개선(유행) ③ 현실적인 환경교육 ④ 매력적인 인센티브 ⑤ 체계적인 시스템 구축 ⑥ 1회용품 관련 정책 보완 ⑦ 시민참여 홍보 추진 ⑧ 규제강화</p>																																																									

○ 1회용품 사용 줄이기와 관련된 다양한 문제점 도출

- (문제1) 배달용기, 생필품 관련 1회용품은 당장 줄이기 어렵다.
- (문제2) 시민들이 개인컵 사용을 실천하게 하는 일은 생각보다 어렵다.
- (문제3) 귀찮음을 넘어설 만한 혜택이 있어야 하는데 무엇이 가장 매력적일까?
- (문제4) 개인컵을 사용하지 않는 시민들이 들고 다닐 수 있도록 유도할 수 있는 방안은 무엇일까?
- (문제5) 한 번 사용한 시민이 지속적으로 실천할 수 있도록 지원하는 방안은?

□ 아이디어 발전하기

만다라트 / 서비스 컨셉 선정 / 서비스 시나리오 구성

○ 아이디어 컨셉 구체화 및 고도화로 컨셉 확정

- ① 교육, ② 홍보(대중성 확보), ③ 체계적인 시스템 구축, 규제 강화
 ④ 보상(인센티브), ⑤ 세밀한 분리배출, ⑥ 정책보완(1회용컵 보증금제)

○ 최종 아이디어 컨셉 도출

번호	아이디어	비고
1	지루한 홍보는 이제 그만! 나의 삶과 연관되어 있는 홍보 추진	
2	환경보호 체험형 교육 추진(유·초·중·고·대 연결형 학습 프로그램 개발)	
3	가랑비에 옷 젖는 줄 모른다! 지속적인 실천 필요성 노출	
4	시청·공공기관에서 먼저 시작하는 1회용품 사용 줄이기	
5	찾기 쉬운 그린 카페(텀블러 할인정보 · 위치정보 등 제공)	
6	티끌모아 태산! 텀블러 할인과 받을 수 있는 혜택에 대한 홍보	
7	용기를 확대해 세종~ 용기넌 가게 참여 확대	
8	텀블러와 함께 하는 한잔의 여유!	
9	도심 속 오아시스를 찾아서~(무상 물 제공 가게)	
10	1회용품 사용 줄이기는 나부터! 내 손으로!(실천사례 공모전)	
11	재활용품 분리배출 정보 제공	
12	업사이클링 굿즈 제작	
13	모든 유행은 MZ로 부터!(캠퍼스 내 노 일회용품 존 도입)	
14	베스트 그린 동네(주민 참여 캠페인 추진)	
15	스탑 플라스틱! (일회용컵 패널티 부과)	
16	가정-학교-지역 연계 활동 추진	



○ 아이디어 재분류 및 배치(아이디어 컨셉 방향성 정하기)

- 도출된 아이디어를 재분류하여 행동 설계를 위한 단계별 목표를 수립하고 정책 수요자의 행동을 유도하는 방안 마련
- 정책 수요자가 꾸준히 실천할 수 있도록 실질적 혜택 제공
- 한 번의 실천이 습관으로 이어질 수 있도록 사회적 분위기를 조성하고 이를 지원하는 시스템 구축 필요

홍보	교육	정보	행동	혜택
<p>① 지금까지 했던 홍보는 이제 그만</p> <ul style="list-style-type: none"> - 특극같은 너무 식상 - 피부로 느낄 수 있는 경각심 필요 - 세종시 내 쓰레기 처리장, 순환센터 - 연재 하고 있는 문재 오븐 - 아무런도 빨리 바뀌어 환경을 알람 - 환경오염의 습격 경고 등 	<p>② 업사이클링 키자니아</p> <ul style="list-style-type: none"> - 환경보호의 중요성 교육 - 올바른 분리배출, 품목 실습 현장 - 유.초.중.고.대 체험형 학습 프로그램 - 의무·필수교육도 체험형으로 [단기 보다는 10차시] 	<p>⑤ 찾기 쉬운 그린 가게</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세종엔, 시티맵 등 시 앱에서 시청 - 텀블러 할인, 위치 정보 등 - 용기반 가게, 오아시스 가게 등 	<p>⑧ 텀블러와 함께하는 안전의 여유</p> <ul style="list-style-type: none"> - 키오스크 '텀블러 받아가기' 추가 - 텀블러 테이크 아웃 주문 시 자동동상 "환경 보호에 동참해 주셔서 감사합니다" - 일정시간이 되면 텀블러 할인 발송 발송 - 텀블러 사용시 부가적 혜택 홍보 [텀블러 리필, 사이즈 업 등] 	<p>⑥ 디깁모아 대신</p> <ul style="list-style-type: none"> - 탄소중립포인트 '텀블러 사용' 항목추가 - 텀블러 할인제도 - 텀블러 사용시 받을 수 있는 혜택 중장기 홍보
<p>③ 가랑비에 옷 젖는 줄 모른다</p> <ul style="list-style-type: none"> - 엘리베이터·버스 광고 시행 - 카페 광고 * 아무 사용하는 플랫폼의 경우 0000개입니다. 일일도 1000개 이상을 확보해 줘야합니다 - 외출 시 챙겨야 할 품목 텀블러 - 1회용품 부담금(명칭변경) - 보상보다는 책임 강조 	<p>⑬ 모든 유행은 m2로 부터</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대학교 근처 텀블러 상권 형성 - 캠퍼스 내 노 일회용품 존 도입 - 텀블러 사용 시 혜택 - 비교과 체험 프로그램, 프로젝트 추진 	<p>⑤ -1 쉽게 좀 알려줘유</p> <ul style="list-style-type: none"> - 용기내 세종 가게 정보(쉬운검색) - 텀블러 할인 가격 공개 - 탄소 중립 포인트 정확한 안내 텀블러를 사용했을 때 받을 수 있는 총 혜택 시각화 	<p>⑩ 1회용품 사용 줄이기는 나부터 내손으로</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세대별 실천사례 공모전 - 어디까지 사용했는지? 필스 공모전 - 시민참여 유도 캠페인 시행(텀블러할용 인증) - 외출 전 체크사항(지갑, 핸드폰, 텀블러) - 명예시민, 등급 업그레이드(에사:상관 온도) 	<p>⑥ -1 세종에선 텀블러 필수품 혜택 입</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어린이 연동 포인트 지급 및 할인 [□린세종포인트] - 시티맵 포인트 연동 이벤트 - 환경부 포인트 연동 - 용원해제시 표출, 시각화
<p>⑩ 업사이클링 그즈 제작</p> <ul style="list-style-type: none"> - 스타벅스 시티컵 - 1회용품 대체품으로 시 홍보용품 제작 (업사이클링 제품, 행주, 천연수세미, 다와용기) - 기업 콜라보를 통한 시너지 효과 ↑ 	<p>⑭ 베스트 그린 동네</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저감 우수 단지 선정 - 주민참여 캠페인 및 인센티브 프로그램 - 아파트 엘리베이터 홍보 [단지내 분리배출 장소 사진 등] - 주차별 집중 품목 지정 후 수거 	<p>⑩ 생활용품 분리배출 정보 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세부적인 물품에 대한 배출 정보 제공 - 최신 정보 수시 업데이트 - 일일쓰레기, 분리배출 등 정보 제공 		
	<p>⑮ 가정-학교-지역 연계 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육청 연계 텀블러 우수 지원 학교 선정 - 학교 내 급식실 텀블러 사용 - 환경보호 자원봉사 시간 부여 - 학기별 릴레이 캠페인, 열린지 			

<p>사회적 분위기 규제 강화</p>	<p>④ 시청에서 시작하는 그린세종</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공기관 선 실천 - 행사·축제·회의 시 1회용품 아웃 - 공영정수기 종이컵 아웃 - 노 일회용품 존 도입 	<p>⑮ 스타플라스틱</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1회용품 배달기 부과(환경부담당) - 음식점 대체제 있어도 사용시 배달기 부과 - 텀블러 사용 강제(말인물 1) - 쓰레기가 시도 경계를 넘지 못하게 제도 개선 	<p>플랫폼 구축</p>	<p>⑦ 용기를 확대해 세종</p> <ul style="list-style-type: none"> - 업소유인 및 확대 - 용기를 사용하여 포장 시 혜택제공 (포인트 적립 후 할인 쿠폰 등) - 용기반 순간을 기록하고 공유하는 소셜기능 	<p>⑨ 도심 속 오아시스를 찾아서</p> <ul style="list-style-type: none"> - 텀블러 소지자 무상으로 물 제공 - 인증 마크 부여 및 홍보 지원 - 새급 감면 혜택 제공 - 카페·음식점 연계 할인 및 지원
----------------------	--	--	---------------	--	---

□ 실행전략 전달하기

아이디어 컨셉 정하기 / 프로토타입(외출할 땐, 텀블러! 용기낸 우리! 용기낸 카페!)

- (추진목표) 사람들은 환경을 보호해야 한다는 것은 다 알고 있지만 이미 플라스틱의 편리함에 익숙해진 생활 습관을 가짐
 - 귀찮음·번거로움 등의 개인적 이유와 혼자만 유난 떠나는 사회적 시선 때문에 개인컵 사용이 실천으로 이어지지 않음
- 환경부의 정책 변화로 표류중인 '1회용컵 보증금제'를 대체할 정책 개선·보완 방안으로 담당 부서(자원순환과)와 함께 추진하고자 함
 - 일상 속에서 실천하기 어려운 개인컵 사용을 위한 '기본에 충실한' 정책을 시범적으로 추진하고
 - 개인의 실천 여부에 따라 환경 관련 정책의 성공이 결정됨에 따라 실천으로 이어지는 정책이 필요함
- (추진방향) '외출할 땐, 텀블러(개인컵 사용 실천 프로젝트)' 을 목표로 개인컵 사용 실천을 위한 행동 설계(행위모델링) 추진

* 심리적·물리적 원인으로 개인컵 사용이 어려운 점을 개선하여 쉽게 실천할 수 있도록 행동을 바꾸는 디자인

- 개인컵 사용의 중요성과 환경보호에 대한 동기를 부여
- 개인컵 사용을 위한 행동 설계와 실천의 지속성을 높이기 위한 혜택 제공
- 시민 참여 캠페인을 통해 시민 인식을 개선하고 개인컵 사용 문화 정착

- 기존의 1회용품 정책이 개인의 실천에만 의존하는 캠페인성 정책으로 지속 가능하지 않다는 단점을 보완하기 위해
- 개인컵 사용시 혜택에 중점을 둔 시범 정책을 운영하고 시민 의견을 반영한 시스템을 마련하여 지속성을 높이는 현장감 있는 정책 개발 필요

4 공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 정책 실효성 입증을 위한 파일럿실험 추진(완료)

① 새로운 홍보 영상 제작(9.6.)

- (기존) 살 터전을 잃은 북극곰, 거북이의 뱃속에 가득찬 플라스틱 과 같은 환경 보호 홍보 방식은 바쁜 현대인에게 더 이상 효과적이지 않음
- (홍보내용) 세종시 쓰레기 배출 실태와 처리 비용(세금 낭비), 미세플라스틱이 건강에 미치는 위험성을 중심으로 한 내용을 담음
 - 1회용품 사용을 줄이고 개인컵을 가져가면 할인을 받을 수 있는 '용기낸 카페(개인컵 사용 할인점)'에 대한 정보를 제공함
 - 개인컵 사용이 별것 아닌 것처럼 보일 수 있지만, 환경에 미치는 영향은 크다는 것을 강조하는 일타 강사 컨셉의 홍보 영상 제작
- (활용방안) 세종시 청사 내, 세종시 내 관련 SNS(유튜브,인스타그램), 학교 교육 영상(교육청 협조), 아파트 엘리베이터, 정부 청사(부처 협조) 등에서 홍보 추진

일타강사 컨셉 홍보 영상 제작 및 영상 QR

② 개인컵 사용 부서 실천력 향상 이벤트(9.9.)

- (현실) “지자체 공무원, 일회용컵 1시간에 4명 당 1개 사용”
 - 개인컵 실천을 위한 사회적 분위기가 매우 중요하지만, 공공 부문에서 실천하지 않으면서 시민의 실천만 강조하는 것은 설득력이 떨어짐
 - 정부세종청사와 세종시청 출입자의 일회용 컵 사용 실태 점검 결과 3명 중 1명에 가까운 인원이 일회용 컵 이용
- (내용) 자발적인 1회용품 사용 줄이기를 위해 부서 내 1회용품 사용 실태 및 부서원 대비 개인컵 사용 인원 비율 반영하여 1등 부서 시상
 - 압행점검을 통한 불시 방문으로 부서 내 1회용품 사용에 대한 경각심을 주고 개인컵 실천을 독려함
- (결과) 시민안전실 안전정책과, 자치행정국 시민소통과 우수 시상
 - 직원 대부분 사무실에서 개인컵을 사용하고 있고, 1회용품은 눈에 보이지 않으면 안 쓰게 된다는 의견이 많음
 - 점심시간에 개인컵 사용 실천은 여전히 미흡한 상황임



③ 용기넌 카페(텀블러 사용 할인점) 인증마크 디자인 시민투표(9.2.~8.)

- (기준) 개인컵을 자체 할인하는 가게가 있지만 제대로 된 정보를 얻기 어려워 텀블러 사용이 실천하기 힘든 상황임
 - 정책에 대한 홍보가 시민들의 큰 관심을 끌기 어려워 기본 지식이 없더라도 직관적으로 어떤 의미인지 알 수 있는 인증마크가 필요함

- (내용) '용기넌 카페(개인컵 사용 할인점)을 잘 표현하는 인증마크 선정과 시민 대상 사전 마케팅을 위한 시민투표를 진행함
- (시민투표) 텀블러 이미지 4개 디자인 제시, 1인 1개 선택
- (결과) 총 487명 참여, 1등 득표율 41.1%(200표)로 인증마크 디자인 선정



4 용기넌 카페 모집

- (대상) 커피 등 음료 판매 가게 중 개인컵 사용 자체 할인 사업장*
 - * 정책 시범 운영으로 시청사 주변 보람동 카페(61개소 운영 중) 모집 후 확대 예정
 - 개인컵 할인을 자체적으로 추진하는 카페들이 있었지만, 시민들에게 관련 정보가 부족함
 - '용기넌 카페'는 업주 개인이 환경을 생각하는 마음으로 시민 주도로 추진되는 사업임(업주 혜택 없음)
- (방법) 사업장을 방문하여 직접 홍보하고 용기넌 카페 등록 절차 추진
 - ※ '용기넌 카페' 추진 계획 수립 및 파일럿실험 이후 상시 모집 추진(자원순환과)

5 용기넌 카페 선정 및 인증마크 부착

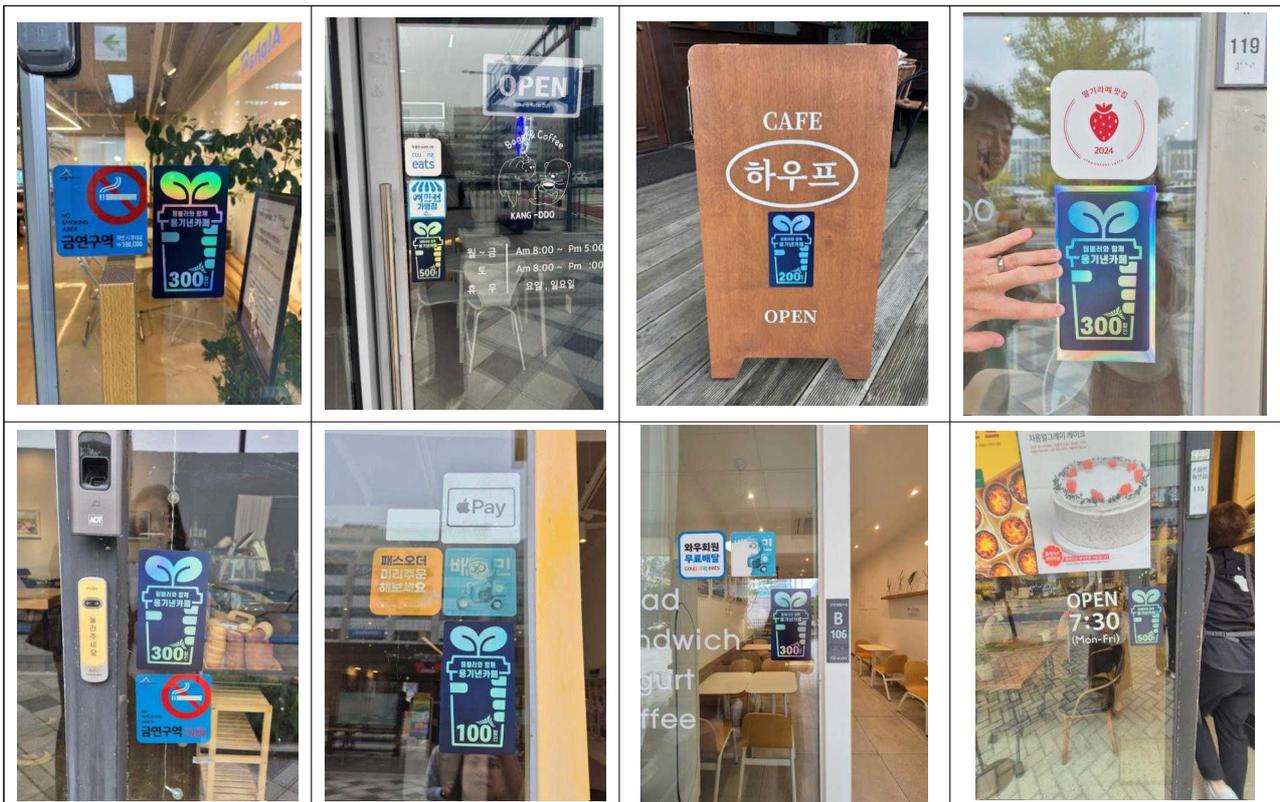
- (일시/대상) '24. 10. 8.(화) / 보람동 일대 음료 판매점 25개소
- (방법) 사업장 방문하여 인증마크 부착 및 홍보 계획 설명

- (주요의견) 300원 정도의 할인은 혜택이 없어도 흔쾌히 할 수 있다는 의사가 많았음, 환경 보호에 동참하는 '용기낸 카페'에 대한 홍보 방안에 큰 관심이 있었음
- 개인카페 중 개인컵 할인 관련 키오스크 기능이 탑재가 안되는 업체가 있어 향후 개선이 되면 참여한다는 의사를 밝힘

※ 참여업체 기존 26%에서 46% 참여로 증가

구분	유선 조사(7월)		현장 조사(9.25.)		비고
보람동 매장 수	61		55		6개 매장 폐업
텀블러 할인 매장 수	총 계	15	총 계	25	
	100원	2	100원	2	
	200원	1	200원	3	
	300원	7	300원	12	
	400원	1	400원	1	
	500원	4	500원	7	

- (개인카페) 텀블러 이용 고객이 증가하며 텀블러 할인에 대해 대부분 긍정적인 반응을 보였으며, 현장에서 '용기낸 가게' 12개소 추가 선정
- (프랜차이즈) 본사의 지침이 없을 시 저가(2,000원 내외)의 음료 가격에 추가 텀블러 할인은 어려운 상황



6 자원순환 그린 청년 서포터즈 구성

- (내용) 시민 중심의 자발적인 서포터즈 운영을 통해 1회용품 사용을 줄여야 한다는 현실에 대한 공감대를 확산시키고
 - 시민들에게 잘 전달되며 널리 이용될 수 있도록 다양한 홍보 방안 필요
- (활동내용) 자원순환 그린 청년 서포터즈
 - 서포터즈에게 자원순환 및 1회용품 사용 저감 중요성에 대한 교육 실시
 - 1회용품 사용 저감 인식개선, 자원순환 활성화 콘텐츠 발굴 및 캠페인 기획운영
 - 카페, 블로그, SNS 등 활동으로 1회용품 사용 저감 우수업체 홍보
 - 市 자원순환정책에 대한 온·오프라인 홍보 등



고려대학교(세종캠퍼스) ZERO WASTE WEEK '용기낸 카페' 홍보 부스 운영(대학생 대상)

7 자원순환축제 개인컵 실천 전시 부스 운영

<2024년 제6회 자원순환축제 개요>

- > (일시/장소) '24.9.28.(토), 14:30~ 19:10 / 세종 호수공원 중앙광장
- > (주최/주관) 자원순환축제 추진위원회*
 - * 市, 세종YMCA, 한국별균팩재활용협회, 마을기업 에코-루, 테트라팩코리아, 청소년센터 등
- > (참석인원) 1,500여명(시장님, 국회의원, 교육감, 의장, 시의원, 표창대상자 등)
- > (주요내용) 기념식(유공 포상), 나눔장터, 체험·홍보전시, 자원순환 시민 챌린지, 문화공연 등

- (부스내용) 개인컵 실천 시 받는 혜택을 가상으로 체험할 수 있는 '용기낸 카페' 부스를 제작하여 정책 홍보 및 시민 체험을 제공
- (부스체험) 개인 동기 부여를 위한 세종시의 쓰레기 실태 및 플라스틱의 유해성에 대한 정보를 습득한 후
 - 스탬프 미션을 통해 환경보호와 자원순환의 의미를 되새기기, 무료 음료 받기(텀블러), 기념 사진 촬영, '함께한 우리' 판넬 부착·소지

- 체험 후, 개인컵 사용의 필요성과 환경 보호에 대한 소감을 공유하는 코너도 마련하여 참여도를 높임

○ (의견수렴) ‘용기넌 카페’ 어떻게 생각하시나요?

※ 정말 좋은 정책인 것 같아요(52%), 더 많은 업체에서 참여했으면 좋겠어요(34%), 85% 이상의 시민 긍정평가

○ (체험 후) 개인컵 사용의 중요성을 체감하고 환경보호에 대한 실천 의지를 다짐함 ※ 세종시민 300여명 참여

○ 향후 세종시청 및 정부청사(환경부)에서 부스 운영 예정(11월 중)



8 환경부 협업 제안

○ ‘1회용컵 보증금제’ 추진 시 보증금(300원) 반환을 위해 환경부에서 만든 ‘자원순환보증금 앱’은 세종시민 대부분이 이용하고 있음

- 이 앱은 환경부에서 운영하는 탄소중립실천포인트가 자동으로 적립되는 시스템이 구축되어 있음

- (제안내용) 자원순환보증금 앱의 개인 바코드와 탄소중립실천포인트 자동 적립 시스템을 활용하여 시민 혜택 제공(자원순환보증금 앱 기능 개선)
 - 개인컵 사용시 자원순환보증금 앱을 활용하여 실천 정보가 저장되고 실천포인트가 추가 적립될 수 있도록 기능 개선을 제안함



- (기대효과) 시민 혜택 확대로 텀블러 실천력 향상 및 정량적 데이터 수집
 - 데이터 수집을 통해 시민들의 사용 패턴과 환경 행동 변화를 분석하여 향후 정책 개선 및 홍보 전략에 활용 가능

- (추진현황) 자원순환보증금 앱 기능 개선은 기술적으로 가능, 개인컵 사용과 관련한 내부 규정 검토 중

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 1회용품에 너무 익숙해진 생활 • 환경보호의 필요성은 알고 있지만 바쁜 일상 속에서 실천이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 현실적인 문제(세금낭비)와 나의 건강, 가족의 건강 때문에 환경 보호는 필요
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 텀블러 실천에 유난뎐다는 시선과 유별나다는 사회 분위기 • 실천할 이유가 없는 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> • 1회용품 사용 억제 보다 다회용기를 사용했을 때 혜택을 주는 시스템 필요(저예산)
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • '1회용컵 보증금제' 환경 문제를 캠페인성 정책에 의존 • 환경부의 정책 변화로 기존 정책 유지 불가, 새로운 대안 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 실천 지속 가능성을 위한 현실적인 혜택 제공 필요 • 1회용품 규제를 위한 실질적인 준비 단계 필요
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 지원책 부족, 모든 책임과 비용이 개인에게 전가 되는 상황 	<ul style="list-style-type: none"> • 적절한 혜택 제공과 추가 비용 부담 없는 제도 필요

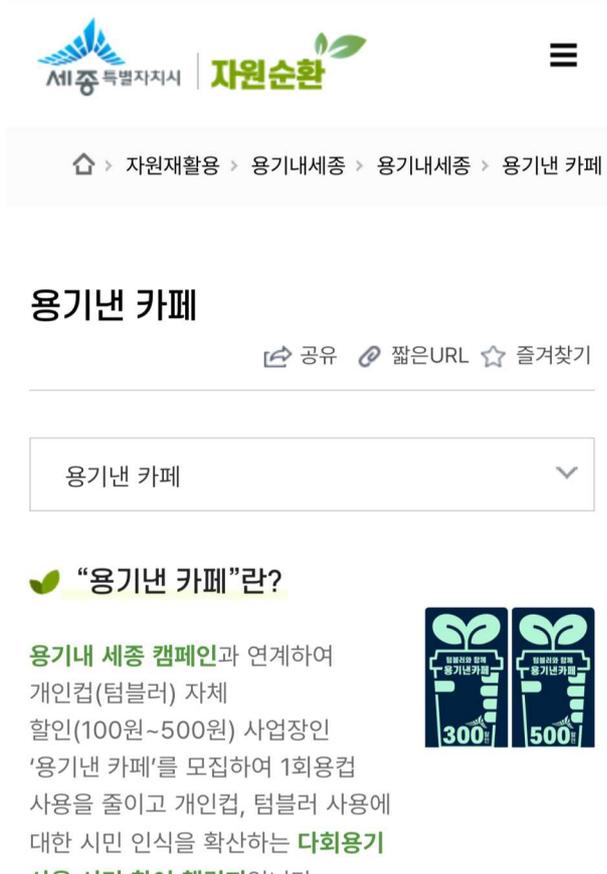
5 향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 용기넌 카페 홍보 및 확대 추진

- (지도 제작 및 정보제공) 용기넌 카페' 목록 및 정보를 담은 지도를 제작하여 배포하고 市 자원순환 홈페이지 및 세종엔에 지속적으로 업데이트하여 시민들이 쉽게 접근할 수 있도록 함
 - 보람동 일대 공공기관(시청, 교육청, 세무서, 경찰서 등) 및 공동주택에 포스터 부착 요청하여 '용기넌 카페' 홍보를 강화하고
 - QR코드를 활용하여 시민들이 스마트폰으로 쉽게 카페 정보를 확인하고 참여 후기를 남길 수 있는 플랫폼 제공

- (SNS 활용 및 홍보) 市 홈페이지, 자원순환과 페이스북 등 SNS에 '용기낸 카페' 이용 독려 게시물 작성 등 개인컵 사용 및 참여 매장 이용을 적극적으로 홍보
 - 시민들이 참여할 수 있는 경품 이벤트나 소셜 미디어 챌린지를 통해 개인컵 사용을 장려하고, 해시태그(#용기낸카페#용기낸우리) 캠페인 추진
- (청년 서포터즈와 협업) '세종 자원순환 청년 그린 서포터즈'와 협력하여 관내 대학교가 위치한 조치원읍, 중앙부처가 위치한 어진동 현장 조사 및 매장 모집 활동 진행
 - 해당 지역 매장 '용기낸 카페' 모집으로 관내 대학생 및 중앙부처 공무원 대상 다회용기 이용, '용기내 세종' 캠페인 참여 유도
- (캠페인 및 신청 접수) '용기내 세종' 캠페인과 연계하여 '용기낸 카페' 신청서 접수(읍면동) 및 자원순환홈페이지 온라인 신청 안내

	
<p>‘용기낸 카페’ 홈페이지</p>	<p>‘용기낸 카페’ 시민배포용 지도(보람동)</p>

□ 용기넌 시리즈 정책 개발 및 확산

- '용기넌 카페'가 정착되고 시민 호응 및 인식 제고 시 용기넌 시리즈 확대 추진을 통해 다회용기 사용에 대한 사회적 인식 제고
 - 시민들이 다회용기 사용을 자연스럽게 받아들이도록 다양한 홍보 및 혜택을 제공하여 친환경 행동을 생활화하는 계기 마련
- (다회용기 사용 확산) 현재 다회용기 포장이 시민들 인식 속에 실천하기 어색한 상황인 만큼, '용기넌 카페'를 시작으로 '용기넌 식당', '용기넌 마트' 등 다양한 분야에서 환경 보호 시리즈를 발전시켜 나갈 필요가 있음
 - 이를 통해 다회용기를 사용하는 것이 일상적으로 받아들여지도록 유도하고 1회용품 사용을 억제하는 시민 인식을 심어주는데 집중
- (사회적 분위기 전환) '용기넌 시리즈'를 통해 시민들의 인식이 다회용기 사용에 긍정적으로 변화하고, 이를 탈 1회용품 문화로 정착시킬 수 있도록 다양한 캠페인과 이벤트를 개최함
- (정책 지원 및 인센티브) '용기넌 시리즈'의 성공적인 정착을 위해 관련 정책 지원 및 인센티브 마련하여 참여 매장에 대한 홍보와 혜택 제공

□ 환경부·세종·제주 업무협약을 통한 정책 완성도 제고

- (정책 효과 강화) 환경부 내부 규정 개선과 '자원순환보증금 앱'의 디스플레이 변경을 통해
 - '용기넌 카페'에서 개인컵 사용 시 할인 혜택과 함께 환경부에서 제공하는 탄소중립실천포인트를 적립할 수 있는 시스템을 구축함
 - 이를 통해 개인컵 사용 시 최대 800원의 혜택을 제공함으로써 시민들이 실천하는 데 있어 현실감 있는 유인책을 마련, 캠페인성 정책에서 벗어나 지속 가능한 정책의 기반을 다질 수 있음
- (제주와의 협약 체결) '1회용컵 보증금제' 선도 지역인 제주와의 협약을 통해 '용기넌 카페' 정책을 전파하고 이를 전국적으로 확산시킬 수 있는 기반 마련

- **(지속 가능한 협력체계 구축)** 환경부·세종시·제주 간의 긴밀한 협력을 통해 정책 완성도를 높이고, 전국적인 캠페인으로 발전시키기 위한 협력 체계 구축
 - 각 지역의 성공 사례와 경험을 공유하여 정책의 실효성을 극대화하고 시민들의 참여를 유도할 수 있는 다양한 프로그램을 운영할 계획임

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> • 용기넨 카페 전 방위적 홍보 추진 • 시민 배포용 지도 제작 및 이벤트 추진 • 정부청사 및 조치원 용기넨 카페 확대 추진 	<ul style="list-style-type: none"> • 예산확보
<ul style="list-style-type: none"> • 용기넨 시리즈 정책 개발 및 확산 	<ul style="list-style-type: none"> • 예산확보, 조례 개정
<ul style="list-style-type: none"> • 환경부·자원순환보증금 센터 업무 협의 • 환경부·세종·제주 '용기넨 카페' 업무 협약 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무협약, 환경부 규정 마련

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2024.1.10	세종시청	서비스디자이너	· 공공서비스디자인 과제 수요 조사를 위한 공문발송 (전부서)
2차	2024.2.15	세종시청	서비스디자이너 사업부서 공무원	· 과제 선정을 위한 간담회 추진
3차	2024.4.22	세종시청	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 5명	· 공공서비스디자인단 발대식 · 공공서비스디자인 교육 · 애로사항 청취 및 과제 공감
4차	2024.5.10	세종시청	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 과제 현황 및 문제점 공유 · 정책수요자 관점 과제 공감
5차	2024.5.24	남세종종합 청소년센터	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 맥락적조사 및 이해관계자 맵 작성 · 심층인터뷰 및 현장조사 계획 수립
6차	2024.6.13	세종시청	서비스디자이너 1명 이해관계자 4명	· 심층인터뷰
7차	2024.6.18	세종시청	서비스디자이너 1명 이해관계자 3명	· 심층인터뷰
8차	2024.6.18	세종시청	공공서비스디자인단 4명 서비스디자이너 1명 이해관계자 4명	· 심층인터뷰
9차	2024.6.21	남세종종합 청소년센터	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 고객여정맵 작성, 퍼소나 선정 · 페인포인트 도출
10차	2024.7.5.	남세종종합 청소년센터	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 문제정의 및 방향성 수립
11차	2024.7.18.	남세종종합 청소년센터	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 만다라트 활용 아이디어 발산
12차	2024.7.31.	남세종종합 청소년센터	공공서비스디자인단 14명 서비스디자이너 1명 담당 공무원 3명	· 최종 아이디어 컨셉 선정 · 아이디어 구체화 및 고도화
13차	2024.8.13	세종시청	서비스디자이너 담당 공무원 3명	· 파일럿실험 추진 관련 세부 실행계획 수립
14차	2024.8.28. ~9.5.	세종시청	서비스디자이너 담당공무원 3명	· 부서 이벤트 추진을 위한 암행점검
15차	2024.9.6.	세종시청	서비스디자이너	· 동영상 시나리오 작성 및 컨셉확정
16차	2024.8.~9.	세종시청	서비스디자이너 사업부서 공무원	· 용기넨 카페 BI개발 및 인증마크 선정

□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (공공서비스디자인단 참여 국민)

- 처음에 너무 어려운 과제라 이게 해결이 되려나 했는데, 단계별로 진행을 하고 체계적으로 정리가 되는 과정이 너무 신기했다.
- 우리가 함께 고민한 정책이 실제로 시행이 된다니 감회가 새로운 것 같다. 정말 뿌듯하다.
- 최고의 정책보다는 최선의 정책이 있고 최선의 정책을 가능하게 하는 것은 다양한 이해관계자가 한마음, 한뜻이 될 때 가능하다는 것을 다시 한번 느끼게 된 계기였음

○ (사업담당자)

- 환경부 정책 변화로 정책을 유지하는 것이 어려운 상황이었으나 기존 정책을 보완하면서 저예산으로 이미 구축되어 있는 시스템을 활용하여 새롭게 정책을 개선하는 것이 뜻깊은 활동이었다.
- '용기낸 카페'가 잘 되어서 제주까지 확산 가능했으면 좋겠고 환경부 까지 협의가 잘 되어 시스템 마련도 되면 좋을 것 같다.

○ (실제 수요자)

- '1회용컵 보증금제'는 문제가 많았고, 보증금 반환을 받을 때 오류도 너무 많아서 짜증나고 화가 났었는데 오히려 관점을 바꿔서 텀블러를 들고 오면 할인해 주는 정책이 시민 입장에서는 훨씬 간단하고 혜택이 있는 것 같다
- 보람동만 우선 추진이라 아쉽다, 다른 동에도 하루 빨리 적용해서 우리 집 앞에 카페들이 많이 참여했으면 좋겠다

○ (용기낸 카페 업주)

- 텀블러 주문이 한꺼번에 많이 들어오면 개인카페에서는 주문 오류 등 혼선이 있을 수 있기 때문에 이에 대한 방안도 제시해 주면 좋을 것 같다.

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- 공공서비스디자인이 정책 기획·설계·개선·보완 등 행정처리 절차의 다양한 부분에 적용 가능하다는 것을 사례로 홍보하고 전파해야 함
 - 공공서비스디자인의 필요성, 효과성 등 지속적 홍보와 교육 필요
- 정책의 확산을 위해서는 지자체-중앙부처 간 협력이 필요한 경우가 많은데 현실적으로 어려운 부분이 많음
 - 정책의 전국 확산과 시행을 위해 협력이 가능하도록 하는 시스템 구축 필요
- 기관 소속 서비스디자이너가 정책의 출발부터 기획하고 설계해야 현실감 있는 정책 개발이 가능함