
이주민(移주민), 이주민(里주민) 되다

2024. 10.

영암군

영암군	이주민(移주민), 이주민(里주민) 되다			
□ 추진배경				
<ul style="list-style-type: none"> ○ 영암군, 전남 22개 시군 중 이주민 최다 거주 <ul style="list-style-type: none"> - 영암군 이주민 9,688명 거주 ('24. 9. 기준) * 영암군민 5만2천여명 - 비자 제도 개선으로 이주민 증가 추세 (4년간 2,600여명 증) ○ 저출산, 고령화로 인한 인구감소 및 지역소멸 대응 				
□ 추진내용				
<ul style="list-style-type: none"> ○ 이주민, 원주민, 전문가 등 다양한 부류의 서비스 디자인단 구성 ○ 정보 접근 한계로 문화, 복지 등 생활 전반의 불편 해소방안 모색 ○ 이주민의 꾸준한 유입으로 인해 지속가능성 추진 체계 마련 				
□ 추진성과 및 기대효과				
<ul style="list-style-type: none"> ○ 2024 영암군 세계인의 날 운영('24. 10. 19.), 외국인 커뮤니케이터 양성과정 운영(10. 26.(국화축제) / 11. 1.(국립공원박람회)) ○ 이주민 커뮤니케이터 랩 운영 (3회 추진, '24. 12.) <ul style="list-style-type: none"> - 지원사업 안내, 행사·축제 공유, 일상생활 서비스 정보 적기 알림 ○ 이주생활 가이드북 제작(생애주기/정착기) <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 언어의 생활 가이드북 제작·배포 ('24. 12.) 				
<p>§ 이주민 채용 회사와 민관 협업을 통한 과제 추진(공모사업 선정, 사업비 4백만원)</p> <p style="text-align: center;">< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 ></p>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)</th> <th style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 내국인 중심의 문화해설사 운영 • 이주민을 위한 생활서비스 단순 지원 • 이주민은 서비스 수요자로서만 기능, 수동적 위치로서 한계 </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • 이주민 중심의 과제 인식 변화 (외국인 문화해설사 + 커뮤니케이터) • 서비스 공급자로 지역 소속감 제고 • 주체적 역할로 풀뿌리민주주의 제고 </td></tr> </tbody> </table>	공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> • 내국인 중심의 문화해설사 운영 • 이주민을 위한 생활서비스 단순 지원 • 이주민은 서비스 수요자로서만 기능, 수동적 위치로서 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 중심의 과제 인식 변화 (외국인 문화해설사 + 커뮤니케이터) • 서비스 공급자로 지역 소속감 제고 • 주체적 역할로 풀뿌리민주주의 제고
공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)			
<ul style="list-style-type: none"> • 내국인 중심의 문화해설사 운영 • 이주민을 위한 생활서비스 단순 지원 • 이주민은 서비스 수요자로서만 기능, 수동적 위치로서 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 중심의 과제 인식 변화 (외국인 문화해설사 + 커뮤니케이터) • 서비스 공급자로 지역 소속감 제고 • 주체적 역할로 풀뿌리민주주의 제고 			
□ 향후계획				
<ul style="list-style-type: none"> ○ 이주민 (생애주기/정착기) 가이드북 제작 : '24. 10. ○ 이주민 커뮤니케이터 양성 과정 추가 실시 : '24. 11. ○ 커뮤니케이터 랩 운영 및 이주생활가이드북 배포 : '24. 12. 				

과제유형	실행·협업과제	정책분야	기타
주관기관 (협업기관)	영암군 기획감사과 (영암군 인구청년정책과, 영암군외국인주민지원센터 MC에너지(주))	과제담당자	장윤영 주무관 연락처 : 061-470-2609 이메일 : jyy042128@korea.kr

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 꾸준히 증가하는 이주민의 안정적인 정착을 통한 지역소멸과 인구감소 문제 해결, 지역사회 소외감 동시 해소를 통한 사회적 통합 실현
- ◆ (수요자) 영암군 거주 이주민
- ◆ (추진기간) 2024년 ~ 2026년 (시범사업으로 추진 후 정착)
- ◆ (소요예산)
 - ('24) 국민디자인단 운영 8백만원, 수당 4백만원, 디자이너 자문료 4백만원(영암군)
 - ('24) 이주민 커뮤니케이터 랩 및 이주생활가이드북 제작 4백만원 (민간보조금 포함, 영암군 외국인주민지원센터, MC에너지(주))
- ◆ (추진내용)
 - **이해하기** : 서비스디자인 이해, 지역 현황 및 문제점 공유, 국민디자인단 구성
 - **발견하기** : 데스크 리서치, 이해관계자 맵, 심층 인터뷰, 친화도 맵을 통한 이주민 어려움 파악 및 다양한 문제점 발굴, 긴급현안 문제 선정
 - **정의하기** : 서비스 목표 수립, 페르소나 기법 등을 통한 서비스 목표 정의 및 재확인
 - **발전하기** : 브레인라이팅, 아이디어 스케치를 통한 사업 구체화
 - **전달하기** : 이주민 커뮤니케이터 랩 및 이주생활 가이드북 프로토타입 수행을 통한 사업 운영·보완

이해하기	발견하기	정의하기	발전하기	전달하기
				

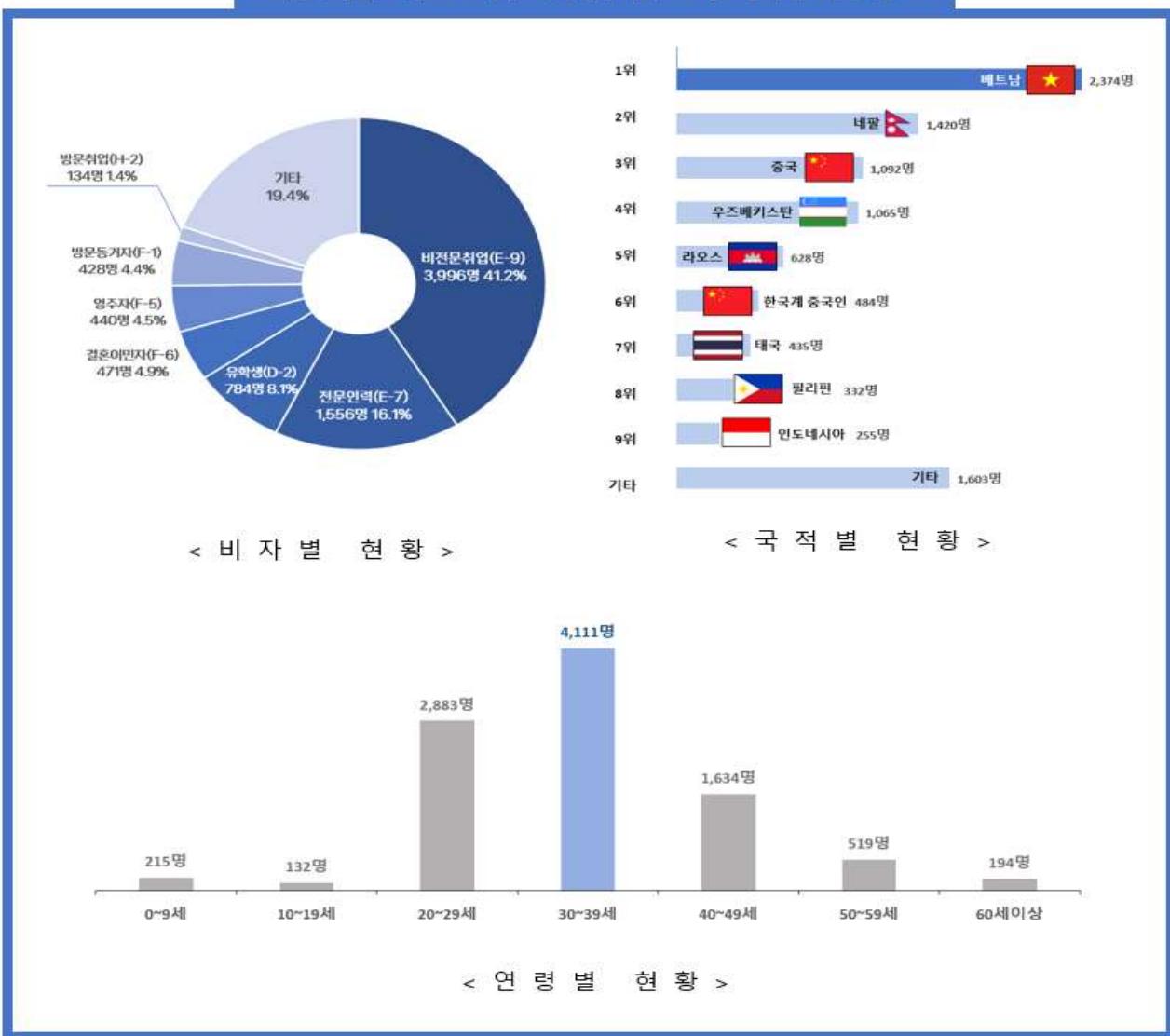
- 꾸준히 증가 중인 이주민 자립 및 이주민 주도의 지역 정착 체계 구축
- 지속가능성을 높이기 위한 민관협업사업 추진으로 지역사회 통합 실현

□ 영암군 현황 - 영암군민 5만2천여명 ('24. 9. 기준)

○ 영암군, 전남 시군 중 이주민 최다 거주

- 영암군 이주민 9,688명 거주
 - 이주민 거주 비중 18.4%로 전국에서 2번째로 최다 비율
- ※ 이주민 거주 평균 기준 3.7% 대비 14.7% 높음

한 눈에 보는 영암군 외국인 현황



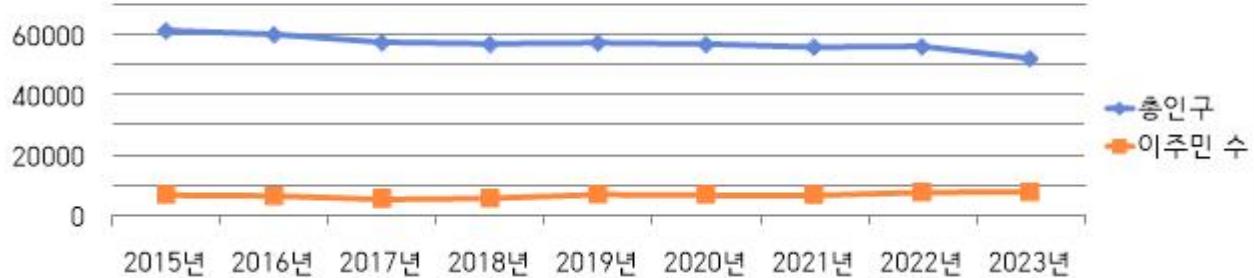
○ 기존 비자 제도 개선을 통한 영암군 외국인 주민 증가 추세

- 외국인력(E-7)비자 고용 비율 산정 기준 개정, 숙련기능인력(E-7-4) 전환 기간 단축, 고용허가제(E-9) 조선업 쿼터 신설 등 비자 제도 개선 추진

(행정안전부 통계연보 '23.12.기준 / 단위 : 명)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년
총인구	57,076	55,998	56,287	52,350
외국인주민인구	7,092	7,001	8,008	8,221

영암군 총인구 및 이주민 수 추이



○ 영암군 및 전라남도의 이주민 대상 제도적·행정적 기반 마련

- '25년 전남도 '이민·외국인 종합지원센터' 운영 예정
- '23년 영암군 외국인주민지원센터 전문 수탁기관 선정 및 전라남도 인구청년이민국 신설

□ 사업 필요성

○ 이주민 정착을 통한 노동력 확보 및 지역 현안 해결

- 저출산 및 고령화로 인한 인구감소와 지역소멸 위기 대응
- 노동집약적인 대불국가산단 조선업의 인력 문제 해결
- 인구 유입을 통한 지역 상권 활성화, 신산업 창출

○ 이주민의 지역 소외감 해소를 통한 사회적 통합 실현

- 지역 치안의 잠재적인 위협 요소라는 편견 해소 필요
- 주민의식 함양 및 생활환경 확장으로 이주민 삶의 질 대폭 개선

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가 김** 팀장 (영암국외국인 주민지원센터)	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 주민 지원, 교육 관련 전문지식 제공 외국인주민 대상자 섭외 및 수요 서비스 조사 서비스기법을 활용한 아이디어 제시
	정책수요자 리**	<ul style="list-style-type: none"> 진짜 문제 찾기, 아이디어 제시
	이**	<ul style="list-style-type: none"> 조사활동(인터뷰, 사전조사 등) 수행
	남**	<ul style="list-style-type: none"> 각자의 입장에서 정책수요자로서의 관점 제시
	조**	<ul style="list-style-type: none"> 정책기별 서비스 실행전략 수립
서비스디자이너	김** 대표 (메디리버)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스디자인 소개 및 운영 서비스디자인 기법을 활용한 회의 진행
공무원	공공서비스 디자인 담당 황** 팀장 (기획감사과)	<ul style="list-style-type: none"> 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 국민디자인단 지원 및 홍보 총괄 민관협업 체계 구성 및 공모사업 지원
	장** 주무관 (기획감사과)	
	사업담당 박** 팀장 (인구청년정책과)	<ul style="list-style-type: none"> 국민디자인단 아이디어 방향 제시 사업 관련 자료 제공 및 추진 중인 시책과의 효과 극대화 검토
	박** 주무관 (인구청년정책과)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 기획 시 지속가능성 검토 및 보완

나. 국민디자인단 활동 내용

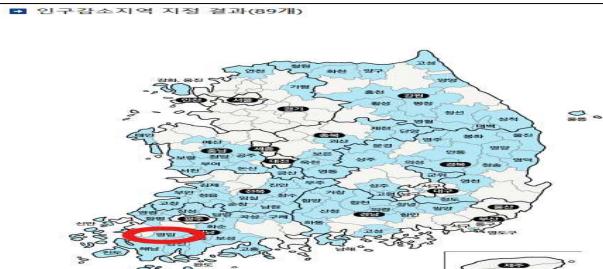
단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스디자인 이해하기 ② 킥오프 미팅 및 팀 빌딩 ③ 이주민 사전 만남을 통한 관련 정보 수집 및 공유 ④ 지역사회 현황 및 문제점 공유 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스디자인 이해 및 지역 문제 공유 지역 현황 조사, 분석 국민디자인단 구성
발견하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 데스크 리서치 : 이주민 대상 기본 지식 및 리서치 공유 ⇒ 다양한 구성원 및 언어 장벽 한계 발견, 타 시군 프로그램 우수 사례 공유 ② 경험 공유하기 : 이주부터 정착까지 경험해 온 과정들에 대한 회고 및 공유 ⇒ 이주민 자전적 이야기를 통해 불편 사항 발굴 ③ 이해관계자 맵 : 이주민의 접촉 기관, 관계 사람 등 이해관계 시각화 	<ul style="list-style-type: none"> 타시군·외국 사례 분석 리서치 결과 공유 및 이주민이 겪는 어려움 파악 이주민의 잠재적 요구사항 및 불편 사항 파악 정책 수요자와 공급자를 대상으로 주거, 언어, 문화, 소속감 등 다양한 부문의 문제점 발굴

단계별	주요 활동내용	산출물
	<p>⇒ 필수 방문 기관, 접촉인, 선택적 방문 기관, 기타 요소 기준 분류</p> <p>④ 심층 인터뷰 : 다양한 비자의 이주민 대상 준표준화 면접형 인터뷰 추진 ⇒ 개방형 질문을 통한 문제 상황 발굴</p> <p>⑤ 친화도 맵 : 인터뷰 기반 이주민이 겪는 불편함 및 문제점에 대한 국민디자인단의 생각 조직화 ⇒ 불편함 나열, 구조화를 통한 분류 실시 및 우선시 되는 문제점 선정</p>	<p>·지역사회에서 가장 시급하게 해결해야 하는 문제 정의</p>
정의하기	<p>① 서비스 목표 수립 : 인터뷰 공유, 친화도맵 바탕의 구체적인 목표 설정 ⇒ 문제 발생 지점, 문제를 기회로 바꾸는 질문, 서비스 목표 수립의 3단계 과정 수행</p> <p>② 페르소나 : 가상의 인물 설정 및 삶 연구 ⇒ 퍼소나(나영암)의 니즈 및 pain-point 파악, 서비스 목표 재확인</p>	<p>·서비스디자인 목표 수립 ▲필요한 정보에 신속하게 접근하고 쉽게 이용할 수 있도록 하기 ▲욕구를 실현할 수 있도록 지역사회와 연결하고 다양한 지원 서비스 기회 마련하기</p> <p>·이주민 니즈 및 pain-point 정의, 서비스 목표 재확인</p>
발전하기	<p>① 브레인라이팅 : 서비스 목표 수립을 위한 국민디자인원들의 자유로운 아이디어 제안, 발전, 숙의 추진 ⇒ 36개 아이디어 제안, 197개 아이디어 숙의·보완 후 아이디어 2개 선정</p> <p>② 아이디어 스케치 : 주제 한 문장 정리 및 아이디어 개발 방향 작성·공유 ⇒ 서비스 수행 체계, 사업 기본 디자인 구상</p>	<p>·서비스 목표에 부합되는 아이디어 발굴 및 숙의</p> <p>·아이디어 2개 최종 선정</p> <p>·아이디어 수행 체계도 및 사업 수행 기본 디자인 구상</p>
전달하기	<p>① 서비스 시나리오 : 외국인 주체 행사 과정에서 시범사업 진행, 지역 축제 내 필드트레이닝 시행(전문가 지원)</p> <p>② 프로토타입 : 아이디어 스케치 결과 실제 수행 및 사업 확산안 구상 ⇒ 이주(생애주기별, 여성별) 생활가이드북 제작, 이주민 문화관광해설사, 커뮤니케이터 양성</p>	<p>·전문가 지원을 통한 사업 시행(피드백 진단)</p> <p>·최종 결과물 시범 수행</p>

□ [이해하기] 국민디자인단 이해 및 현황 공유

○ 영암군 이주민 문제점 및 국민디자인단 필요성 인식

- 인구감소, 지역소멸 및 조선업 인력난 해결 위해 이주민 유치 필요

노동력 부족 문제 해결방안	행정안전부 인구감소지역 영암군 지정
<p>조선업계, 초호황기 인력난 외국인으로 채웠다</p> <p>6개 주요 조선사 외국인 직원 2022년 58명→2023년 1794명... 늘어난 임직원 73%가 외국인</p> <p>▶ 조선업계, 골라 받았는데도... 벌써 목표 절반 채웠다</p> <p>▶ 조선업계, 인력난 해소 안간힘... 삼성중공업, 3개월 만에 346명†</p>	

- 적극적인 이주민 정책에 상반된 원주민의 부정적 시각 존재

“외국인이 늘어나면서 (치안 관련) 안 좋은 뉴스가 많이 보이기도 하고, 주말에도 보면 몰려다니면서 위압감 조성하고 그래요.....”

영암군 대불산단 치안 뉴스	원주민 생각 (뉴스 발췌)	영암군 대불산단 치안 뉴스
	<p>◀SYN▶ 대불산단 인근 주민</p> <p>“외국인들 같은 경우에 사고를 내고도 도망가는 경우가 많이 있거든요. 보상을 받을 수가 없기 때문에 위험해 보이죠.”</p>	

◆ 영암군 자생을 위한 이주민 유치 및 원주민의 인식개선 동시 필요

○ 공무원, 서비스디자이너, 전문가, 이주민, 원주민으로 구성된 국민디자인단 팀 빌딩, 서비스디자인 이해 및 역할 부여

국민디자인단 팀빌딩 및 서비스디자인 이해하기	국민디자인단 팀빌딩 및 서비스디자인 이해하기
	

□ [발견하기] 국민 요구 발견하기

○ (데스크 리서치) 이주민 관련 주제 리서치 및 조사 목표 설정

- 데스크 리서치를 통한 영암군 이주민 특성, 사회적 욕구, 국외·타시군 지원 정책 사례 공유 및 영암 지원사업 현황 확인
 - 영암군과 이주민이 처한 문제점 정의
 - “본국과 달리 영암에서 느끼는 불편함” 발굴로 심층 인터뷰 목표 설정

○ (이해관계자 맵) 이해관계 시작화 및 인터뷰 대상 선정

- 이주민이 영암에 정착하며 겪는 이해관계의 시각화·구조화
 - 이해관계에 따라 겪을 수 있는 어려움 유추 및 문제 공유
 - 심층 인터뷰 목표 실현을 위한 인터뷰지 작성

※ 준표준화 면접형 인터뷰 설정을 통한 데스크 리서치, 이해관계자 맵 결과로
도출한 어려움 검증, 개방형 질문으로 실생활 중 겪는 불편함 수집·정의

이해관계자 맵		인터뷰지 작성
<p>이해관계자 맵</p> <p>인간</p> <ul style="list-style-type: none"> 교인 가족 (남편, 자녀, 부모님 등) 동료 이민자 이장 동네주민 브로커 보증인 회사 직장 (회사) <p>기관 (필수)</p> <ul style="list-style-type: none"> 행정사무소 (법무사) 군청 다문화센터 읍사무소 대사관 출입국관리사무소 학교 (초중고) 병원 부동산 은행 마트 (시장) 우체국 경찰서 유치원 <p>기관 (선택)</p>	<p>인터뷰지 작성</p> <p>Large table structure for interview question preparation, with a yellow highlighted row.</p>	

○ (심층 인터뷰) 정책 수요자의 불편함·니즈 현장 조사

- 다문화 가정, 중도입국 학생, 조선업 근로자, 병원, 가족센터, 외국인 주민센터 등 다양한 이주민과 관련 기관 현장 인터뷰 추진
 - 문화생활 경험 및 여가생활 공간 부족, 이직 등의 돌발 이슈 발생 시 단기간의 주거 문제 발생, 언어적 한계로 인한 상담 지원의 어려움, 임신·취직으로 인한 지속적 언어 교육의 어려움 등 다양한 고충·니즈 발굴
 - 전과 달리 축구장·공터 사용 시에도 예약을 받도록 정책이 변동됨에 따라 예약문화를 모르는 이주민 무리가 스포츠 등 문화 욕구 해소 공간을 찾아 배회하는 현상 발생
 - 자녀의 병원진료 도움을 받기 위해 생활도우미를 발품으로 찾아, 일정의 수고료를 지불하고 해결하고 있는 실정
- ⇒ 무리 짓는 이주민이 위압감을 조성한다는 편견 동시 발생



영암군 외국인지원센터 종사자(28세) 인터뷰

- 센터에 찾아오시는 이주민분들은 대체로 어떤 고충이 있으신가요?
 - 한국어가 어렵다는 고충은 아무래도 공통적인 것 같습니다. 그리고 최근에는 문화생활에 대한 욕구를 표출하시는 분들이 많으십니다.



조선업 취업(한국 1년 거주) 인터뷰

- 일이 없는 휴일에는 대체로 무엇을 하시나요?
 - 집에 있거나 친구들을 만나요.
- 친구들과는 무엇을 하시나요?
 - 스포츠 해요, 그런데 스포츠 할 공간 없어서 찾으러 다 같이 돌아다녀요.



결혼이주여성 배우자 인터뷰

- 아내 또는 남편분께서 한국에서 혼자 하기 어려운 일이 있으신가요?
- 혼자서 어디 잘 못가요. 한국어 잘 모르다보니까. 주말에 제가 아기 볼 테니 나가서 쉬라고 해도 못 나가요. 어디 가려면 제가 꼭 같이 가야 해요.



결혼이주여성(한국 12년 거주) 인터뷰

- 기관에서 이주민들에게 지원하는 각종 프로그램들을 직접 검색해보시나요?
- 직접 홈페이지에서 검색해 알아보지는 못하고요. 지인들을 통해 소개받고, 알게 된 기관에 찾아가서 물어보고 그래요. 프로그램들 많이 알지 못해요.

- ◉ 추진중인 지원사업에 대해 알지 못해 신청하지 못하는 이주민 多
- ◉ 문화적 욕구 실현 방법(관내 명소 관광, 공간 대여 등)을 모르는 이주민 多



- (친화도 랩) 정책 수요자·공급자 인터뷰 결과 조직화
 - 심층 인터뷰 추진 결과 공유 및 구조화를 통한 문제 발생지점 정의

- ◉ 문제 정의 1. 필요한 정보의 진입장벽 존재
 - ◉ 문제 정의 2. 이주민의 문화적 욕구 실현 한계 발생

- 문제를 기회로 바꾸는 질문 던지기

- ☞ 질문 던지기 1. 어떻게 하면 정보의 접근성을 낮출 수 있을까?
 - ☞ 질문 던지기 2. 어떻게 하면 이주민들의 문화적 욕구를 실현할 수 있을까?

○ 정책 수요자 입장에서 문제 바라보기

- 기존 '이해하기 ~ 테스크 리서치' 단계에서 정의하였던 이주민 니즈를 심층 인터뷰를 통해 수요자 관점에서 보완·재정립

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> 언어의 장벽이 가장 큰 문제가 아닐까? 한국법을 잘 모르기 때문에 지역민과의 편견이 발생한 게 아닐까? 언어 프로그램이 부족한 게 문제점이 아닐까? 공공일자리, 전문분야 일자리 등 양질의 일자리 창출이 급한 게 아닐까? 	<ul style="list-style-type: none"> 일도 하고나서 피곤한데 언어를 꼭 열심히 배워야 해? 축구장 같은 공터도 예약해야 쓸 수 있는 거였나요? 가족센터, 이주민지원센터, 도, 군 차원에서의 다양한 언어 프로그램 존재 일은 이미 하고 있어요
<ul style="list-style-type: none"> 언어 교육이 최우선 과제라고 판단, 언어 프로그램 실시 이주민이 겪는 어려움을 해소하기 위한 정책 발굴 지원사업 추진 시 인터넷 서칭 및 기관 방문을 통한 이주민 정보 수집 체계 예상 	<ul style="list-style-type: none"> 기관별 중복적인 언어 프로그램 실시 지원사업이 수행되고 있는지 잘 모르고 있는 수요자 지인에게 의존해 지원사업 존재 유무를 파악하는 이주민 정보 수집 체계 확인

□ [정의하기] 서비스 목표 정의하기

- 정보 접근성 제고 및 쉽게 이용 가능한 정보제공 방안 고려
 - 한국어를 잘하는 지인에게 의존한 기준의 이주민 정보 수집 체계 개선 필요
 - 의존적 정보 수집으로 인한 지역 소속감 저해 및 소극적 지역 생활
- 이주민의 문화적 욕구 실현 지원 등 지속가능하고 수요자의 만족도가 직접적으로 느껴질 수 있는 서비스 위주 발굴
 - 수동적, 지인에 의존한 정보 수집으로 인한 지역 명소, 지역 역사, 지역 여행 등 문화적 욕구 실현 한계
 - 한국어가 능통하지 않더라도 문화 욕구를 해소할 수 있는 체계 구성 필요
- (페르소나) 가상의 인물 설정을 통한 서비스 목표 재점검

페소나



**“그런 게 있었어요? 참 좋은 프로그램이네요.
그런데.. 좋은 게 있으면 뭐합니까. 뭘 알아야 선택하죠”**

필리핀 국적을 가진 나영암은 한국에 거주한지 10년이 되었다.
남편의 언어폭력과 시댁과의 갈등으로 어려움을 겪고 있지만 현실적인 어려움들로 인해 참고 지내고 있다.
아이들을 돌보느라 파트타임으로 잠깐 식당에서 아르바이트를 하고 있지만 턱없이 부족한 수입이며
육아와 가사, 아르바이트까지 하루도 쉴 틈이 없다.

이름: 나영암

성별: 여

나이: 42세

직업: 주부

성격: 외향적이고 매우 직선적인 편

행동: 아이 중심으로 생활하는 편
일과 육아에서 스트레스를 많이 받은 상태

Needs

- 다문화 가정에 관련된 정보를 파악하고 싶음
- 한국어교육을 제공하는 곳이 여러 곳 있는 것으로 알고 있지만 기간이 맞지 않는 까닭에 들어본 경험은 없음
- 육아와 가사, 아르바이트를 하며 지내다보니 사람들과 교류 없이 혼자 고립되는 느낌에 소통하고 싶은 욕구 높음

Pain-Point

- 언어, 가정문제 해결 등 필요한 도움을 받고 싶지만 방법을 모르겠음
- 나의 상황에 알맞은 정보를 조금 더 쉽게 찾고 싶음
- 사람들과 교류하고 싶지만 현실적으로 제약이 있어 어려움을 느낌

□ [발전하기] 아이디어 구체화하기

○ (브레인 라이팅) 아이디어 확장을 통한 인사이트 공유

- 공동의 서비스 목표 달성을 위한 36개 아이디어 제안, 197개 아이디어 숙의·보완 추진
- 아이디어 발표, 공유 등 충분한 논의 후 최종 2개 선정

브레인 라이팅	브레인 라이팅	브레인 라이팅	브레인 라이팅



○ (아이디어 스케치) 아이디어 실행 방법·체계 구체화하기

- (이주민 커뮤니케이터 랩 운영) 다양한 언어권의 이주민이 지역사회에서 살기 위한 기본적인 정보*에 편하게 접근할 수 있는 체계 구성, 문화 공간·지역 역사 소개 등을 통해 지역 소속감 증대 및 능동적 지역민의 삶 제공

* 영암군 콜버스, 무료버스 등 대중교통 이용 방법, 공간 예약 방법, 지원 사업 정보, 관내 문화명소 소개 등

- (이주생활 가이드북) 사업 목록 및 전화번호를 기재한 원페이지
다국어 이주생활 가이드북 제작(생애주기별, 여성별)

□ [전달하기] 프로토타입 진행

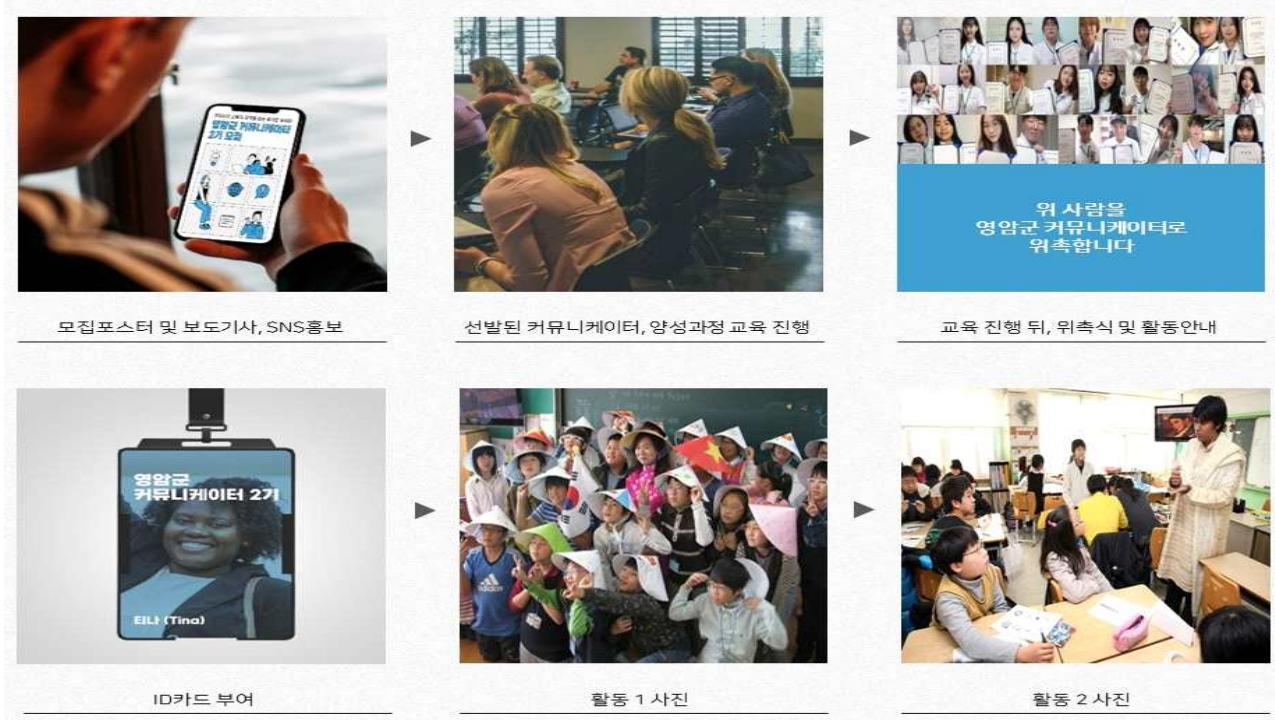
○ 이주민 커뮤니케이터 랩 프로토타입 추진

이주민 커뮤니케이터란?

영암군과 영암에 거주하는 이주민의 가교역할을 수행할 이주민

- (디자인 컨셉) 한국어가 어려워 혼자 돌아다니기 어려운 이주민도, 한국 문화를 잘 모르는 이주민도, 알고 있는 지인이 적은 이주민도 모두가 주체적, 능동적으로 영암에서의 삶을 즐길 수 있는 쉽게 이용 가능한 정보 전달 체계 구성
 - (주요내용) 이주민 지원사업 정보 전달, 영암군 명소·축제 소개, 대중교통 사용법, 공간대여 방법 등 일상생활 영위를 위한 관내 기본 정보 안내

- (서비스 시나리오)



- 외국인 행사(2024 영암군 세계인의 날) 운영요원 활동('24. 10. 19.)
- 이주민 커뮤니케이터 10여명 모집 및 교육 추진, 행사와 연계한 문화해설 및 정보전달 '이주민 커뮤니케이터 랩' 3회차 추진 ('24. 10. ~ 12.)

○ 이주생활 가이드북 프로토타입 추진

이주생활 가이드북이란?

이주민의 모국어로 안내되는 이주 생애주기나 정착기별로 필요한 지원사업이 정리된 한 페이지 가이드 (픽토그램 활용)

- (디자인 컨셉) 한국어 실력이 부족하더라도, 인터넷 서칭이 어렵더라도 누구나 군 지원사업에 대해 직관적으로 이해하고 신청할 수 있는 수요자 맞춤형 가이드북 제작
- (주요내용) 이주 정착기별 필요한 지원사업에 대해 일목요연하게 확인 가능한 언어별 가이드북 제작

- (서비스 시나리오)

한눈에 보는 이주민 생애주기별 가이드북

이주민들에게 제공되고 있는 정보가 산발적으로 흩어 있어 실제로 전달이 안 되는 한계점을 해결하기 위해 이주민들에게 필요한 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 돋는 가이드북입니다. 이주 시기별로 필요한 정보를 정착 주기별로 제시하여 본인에게 필요한 정보를 주체적으로 획득할 수 있도록 돋습니다.



한눈에 보는 이주민 생애주기별 가이드북

이주민들에게 제공되고 있는 정보가 산발적으로 흩어 있어 실제로 전달이 안 되는 한계점을 해결하기 위해 이주민들에게 필요한 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 돋는 가이드북입니다. 이주 시기별로 필요한 정보를 정착 주기별로 제시하여 본인에게 필요한 정보를 주체적으로 획득할 수 있도록 돋습니다.

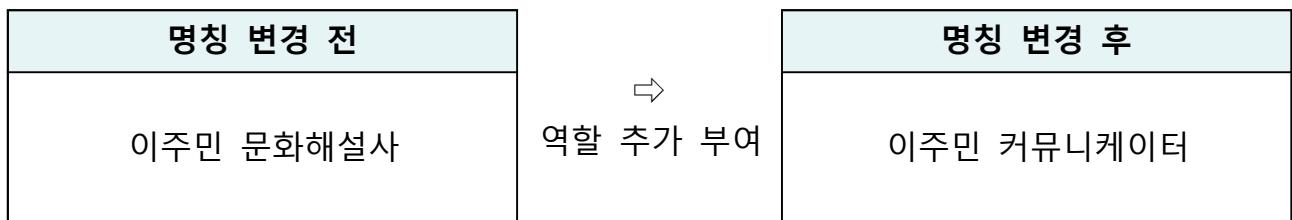


- 이주생활 가이드북의 베트남, 네팔, 중국어 버전 제작·배포(24.12.)

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 과제 인식 변화 (이주민 문화해설사 ⇒ 이주민 커뮤니케이터)

- 문화 욕구 해소 서비스 개발 중 역할 추가를 통한 과제 인식 변화
 - (기존) 관내 명소 소개를 통한 이주민의 문화 욕구 해소
 - (변경) 관광명소나 지역편의시설을 위한 대중교통 이용법, 공간대여 방법 등 일상생활을 영위하며 필요한 정보제공 체계 구성



□ 기관 협업·예산 확보를 통한 과제추진 실효성 확보

- (기관 협업) 기관 간 정보 교환 및 역할 부여를 통한 과제 추진 체계 확립
 - 외국인주민지원센터와 이주민 커뮤니케이터 모집 및 운영
 - 문화관광재단, 문화원, 문화관광해설사협회와 협업을 통한 이주민 커뮤니케이터 문화해설 역량 강화
 - 영암군 부서, 가족센터 협조를 통한 주민 지원 프로그램 정보 확보 및 통번역 추진
 - 사회혁실플랫폼 공모사업에 선정되어 민관협업 사업 진행
 - 대불국가산단, HD현대삼호와의 지역순환경체계 협약
- (예산확보) '24년 총 사업비 4,000천원 확보를 통한 사업 추진
 - 이주민을 채용하는 민간회사와 협업(민간보조금 120만원 지원)

□ 이주민 커뮤니케이터 역량 강화 교육 추진

- 세계인의 날 행사와 연계, 이주민 커뮤니케이터 시범활동 수행



□ 이주민의 능동적인 지역 내 삶 기반 조성

- 지원 프로그램 신청, 대중교통 이용 등 지역사회에서 주체적으로 살 수 있게 돋는 이주민 역량 강화 지원
- 지속가능한 이주민 자립체계 구축
 - 이주민 커뮤니케이터가 중추가 되어 나라별 커뮤니티 구성 독려 (이주생활 월간지 및 이주생활 가이드북 제작 지원)
 - 형성된 커뮤니티 또는 이주민 커뮤니케이터를 통해 영암군 정책 정보, 문화생활 방법, 음식 주문법 등 다양한 분야에서의 정보 교환 (이주생활 반상회 및 세계요리경연대회 지원)
 - 이주민의 지역 소속감 증대 및 능동적이며 주체적인 참여 기대 (지역 축제·행사에 이주민 다양한 재능기부 활동 기회 부여)

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 주체적, 능동적 지역 내 삶을 살기 위한 기본적인 역량 부족 지인에 의존하는 지원 정책 및 프로그램 정보 수집 	<ul style="list-style-type: none"> 일상생활에 필요한 기본적인 정보 전달을 통해 능동적인 활동을 추진 기반 마련 지인에게 의지하지 않아도 지원 정책 및 프로그램을 알 수 있는 가이드북 배포
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 문화 욕구 해소 창구가 부족하여 이주민 문화해설사 양성을 통한 창구 다양화 등 해결방안 모색 	<ul style="list-style-type: none"> 결국 일회성 사업으로 추진될 우려가 있으므로, 문화 욕구를 지속적으로 충족해 나갈 수 있는 기반 마련
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 언어가 가장 큰 장벽이므로 특화된 교육 프로그램 개발 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 언어보다 지역 소속감을 느낄 수 있는 기회 필요
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 캠페인을 통한 인식개선 한국어 통번역, 교육 지원을 통한 지역주민과의 원활한 소통 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 축제 연계를 통한 활동으로 지역 경제 활성화 기여 지역주민(문화해설사)과의 관계 및 접점 활성화로 자연스러운 인식 개선

5

향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 정책 추진 체계 및 역할 구성

기 관	역 할
영암군	<ul style="list-style-type: none"> 사업 추진 예산 지원 영암군 문화해설사 및 지역 축제 연계 이주민 반상회보, 생활가이드북 제작 지원
영암군외국인주민지원센터	<ul style="list-style-type: none"> 이주민 커뮤니케이터 양성(협회 구성, 역량강화 교육) 내방객 및 초기여정 이주민 대상 교육 지원
영암군 가족센터	<ul style="list-style-type: none"> 가이드북 제작을 위한 통번역 지원 내방객 및 이주민 대상 여정별 지원사업 홍보
이주민 커뮤니케이터	<ul style="list-style-type: none"> 이주민 커뮤니티 구성 독려 및 지역 생활 전반 가이드 영암군과 이주민을 잇는 가교 역할 수행 이주민 커뮤니케이터 양성 및 활동

□ 세부 운영 방안

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none">• 이주민 커뮤니케이터 양성• 이주민 커뮤니케이터 랩 운영	<ul style="list-style-type: none">• 커뮤니케이터 10여명 모집• 영암군 문화해설사(3) 및 이주민지원센터 직원(1)과 연계한 역량강화 교육 실시• (예산) 4,000천원 확보
<ul style="list-style-type: none">• 이주생활 가이드북 제작·배포	<ul style="list-style-type: none">• 3개 외국어 버전 제작(책자 및 QR 코드)• 마트, 은행, 행정복지센터 등 홍보• (예산) 4,000천원 확보

□ '24년도 향후 일정

○ 이주민 커뮤니케이터 랩 운영

- 이주민 커뮤니케이터 대상 강의 및 교육 2회 추가 실시 : '24. 11.
- 이주민 커뮤니케이터 랩 3회차 운영 : '24. 12.

○ 이주생활가이드북 제작

- 이주민 대상 지원사업 취합 및 주기별 지원사업 분류 안내 : '24. 10.
- 베트남, 네팔, 중국 등 이주민 비중이 높은 언어순 가이드북 시범 제작 : '24. 10.
- 이주민지원센터 및 문화해설 프로그램 진행 시 배포 : '24. 11.

□ 2개년 확대 추진 방안

○ 연도별 확대 추진을 통한 사업 효과성 증대

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'25년	<ul style="list-style-type: none">• 이주생활가이드북 버전업(다국어 추가)• 이주민 커뮤니케이터 랩 역할 추가(지원사업 신청 지원)• 이주민 커뮤니케이터의 역량 강화• 이주민 전입신고시 이주생활가이드북 우편 발송 및 기타 지원사업 서식 번역본 동봉	• 5
'26년 ~	<ul style="list-style-type: none">• 이주민 커뮤니케이터 랩 운영을 통해 구성된 커뮤니티 구조화• 이주민 커뮤니케이터 사회적협동조합 구성	• 5

불 임

영암군 이주민 지원사업 현황

연번	사업구분	사업명
	총계	25개 사업 추진중
1	지원시설 운영	영암군 외국인주민지원센터 운영
		대불산단 복합문화센터 운영
		대불산단 내·외국인 근로자복지센터 운영
		농촌 내·외국인 근로자 기숙사 건립
2	프로그램 운영	영암군 외국인주민 군정 모니터링단 운영
		영암군 외국인주민 자원봉사 및 재능기부단 운영
		지역특화 비자 현장맞춤형 인력양성 지원사업
		다문화 결혼이주여성 운전면허 취득과정 교육
		외국인 계절근로자 제도 운영
		결혼이민여성 친정부모 초청
		가족센터 운영
		방문교육 서비스
		결혼이민자 통·번역 서비스 지원
		자녀 언어발달 지원
		이중언어 가족환경 조성 사업
		결혼이민자 역량강화지원(한국어교육)
		찾아가는 다문화(어린이집)이해교실
3	외국인주민 직접지원 (지원금 등)	지역특화형 비자 대상 정착지원금
		결혼이민자 국적취득비용 지원
4	관련단체 지원	대불산단 내·외국인 근로자 한마당
		외국인주민과 함께하는 세계인의 날 행사
5	기타 사업	영암군 외국인주민 특화거리 조성
		이주민과 함께하는 워드 무비데이
		외국인주민 지원협의회 운영
		전국다문화도시협의회 활동

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2024.05.13. 10:00~14:00	삼호읍행정 복지센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 서비스디자인 이해하기• 지역 현황 조사, 분석• 국민디자인단 구성
2차	2024.06.10. 10:00~14:00	영암군외국인 주민지원센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 데스크리서치를 통한 사례 분석• 이해관계자맵 구성을 통한 이해관계 시각화• 심층 인터뷰 추진 방법 및 질문사항 구성
3차	2024.06.24. 09:30~13:00	영암군외국인 주민지원센터 및 인터뷰 현장	공공서비스디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 현장조사, 인터뷰 등을 통한 과제 심층 이해
4차	2024.06.24. 13:00~18:00	영암군외국인 주민지원센터 및 인터뷰 현장	공공서비스디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원	
5차	2024.07.01. 09:30~13:30	영암군외국인 주민지원센터	공공서비스디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 친화도 맵, 페르소나 기법을 통한 진짜 문제 정의 및 서비스 목표 설정
6차	2024.07.10. 09:30~13:30	영암군외국인 주민지원센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 브레인 라이팅을 통한 서비스 제안하기
7차	2024.07.24. 09:30~13:30	영암군외국인 주민지원센터	공공서비스디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원	<ul style="list-style-type: none">• 아이디어 스케치를 통한 서비스 구체화하기• 실행전략 전달하기
8차	2024.10.19. 13:00~16:00	영암군외국인 주민지원센터	공공서비스디자인단 3명, 이주민 커뮤니케이터 10명	<ul style="list-style-type: none">• 프로토타입 수행 및 보완

□ 홍보실적 및 계획

○ 국민디자인단 운영과 이주민 관련 온라인·오프라인 홍보 실적

- 지역신문 등을 통해 주민 소통·공감 강화
 - 참여자 모집 등을 통한 서비스 홍보

○ 향후 계획

- 지역행사 부스 운영, 가이드북 기관별 배치, 보도자료 등을 통한 '이주민 커뮤니케이터 랩' 운영 홍보

□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (국민디자인단 참여 국민)

- 내가 실제 이주민으로서의 삶을 살아왔지만, 타국에서의 삶은 불편할것이라 당연한 듯 살아왔기에 정착기별로 니즈가 달랐다는 사실을 간과하고 있었다는 것을 깨달았음
- 단순 지원만을 생각하고 있었는데, 자립적인 생활을 돋는 지속가능한 체계가 구성된다는 것에 의미가 깊다고 생각됨

○ (사업담당자)

- 수많은 이주민 및 이해관계자들을 인터뷰하고 현장을 직접 목도해보니 이미 추진 중인 정책을 모르고 있어, 지원을 받고 싶어도 받지 못해 안타까운 사례가 많다는 것을 알게 됨
- 실제 수요자들과 서비스를 개발하며 수요자의 니즈에 부합되는 정책으로 구체화되는 것이 활동의 가장 큰 성과였음
- 다만, 일상생활과 병행해야하는 디자인단원들의 참여를 독려하기가 힘들기에 추후 활동은 디자인단원들의 인센티브를 확대하는 쪽으로 개선해야 할 것

○ (실제 수요자)

- 지원 정책이 다양하게 추진되고 있음을 알게 되었으며, 지원 신청을 도와줌에 따라 서비스가 더 편하게 바뀌었음이 느껴짐
- 지역주민으로서 목소리를 내기 위해서 이주민들을 대변할 커뮤니케이터가 반드시 필요할 것이며, 활동 보상도 지원 바람

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- 우수시책 관련 다년 계획 설정 및 국비 예산 지원
 - 우수시책 확산과 지속가능 체계 확립을 위해 다년도 예산 지원
(특교세 1천만원 매년 지원)
 - 선정된 우수 커뮤니케이터 랩 추진을 위해 지자체별 계획 수립
 - 추진 결과에 대한 평가, 환류(지자체 간 상호협력)
 - 동일 주제나 시책에 대한 평가 보고회 개최(최초 제안 지자체 주도)
 - * 우수시책 확산을 위해 지자체별로 계획 변경 가능
- 타 지역과 연계사업 추진할 수 있도록 광역자치단체에 예산 지원
 - 2만여명 이상이 되는 외국인의 주 거주지는 목포나 영암으로 생활거점이 폭넓어 지자체 간 다양한 협력사업(문화, 체육) 기대