

2025 공공서비스디자인 성과사례집



행정안전부 행정안전부 국민참여정책과 황향미 과장, 정경록 서기관,
김혜지 사무관, 이해창 주무관

한국디자인진흥원 혁신성장본부 홍민석 본부장,
서비스디자인실 윤성원 실장, 박현선 주임연구원,
강민두 주임연구원, 김민정 연구원

디자인 한세영

발행일 2025년 12월

발행처 행정안전부

운영기관 행정안전부

연구기관 한국디자인진흥원

2025

공공서비스디자인 성과사례집

2025 공공서비스디자인 성과사례집

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다.

공공서비스디자인은 국민중심의 정책을 실현하기 위해 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책 수요자인 국민, 그리고 서비스 디자이너가 함께 참여하여 정책을 디자인하는 활동입니다.

목차

Part 1

공공서비스디자인 이해하기

공공서비스디자인이란 무엇인가?	6
공공서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고	6
공공서비스디자인을 통한 공공정책 혁신	7
공공서비스디자인 도입의 기대 효과	8
공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?	9
공공서비스디자인 단계별 활동내용 설명	10

Part 2

2025년 공공서비스디자인 사례

전라남도 영암군	모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄 YANA 프로젝트(You Are Not Alone)	14
해양수산부 울산항만공사	커넥팅 더 로컬(Connecting the Local)! UPA(울산항만공사)와 함께 장생포와 아이들 친밀감 UP!	26
경찰청 광주광역시경찰청	“모은 건 평생, 잃는 건 한 순간” - 첫 의심이 최고의 백신, 보이스피싱 심리방역 프로젝트 -	40
경기도 부천시	우리동네 지금 어디쯤? 정비사업 통합 정보서비스 구축	54
경기도 파주시	산업단지 근로자를 배설려하는「다(多)가치」만들기	66
경기도 하남시	장애인 가족, 특히 아버지와 형제자매를 위한 단단한 하나의 하남! 정서연대 프로젝트	76
경상북도 구미시	그래케어링 구미 - 구미에서 시작하는 생활돌봄 정책 실험	88
고용노동부 한국장애인고용공단	경계선 청년 - 사업체 경험기반 고용탐색 플랫폼 「경사로」	98
국토교통부 에스알	고속철도 SRT 서비스를 re-design 하다.	112
기상청 전주기상지청(1)	기상천외(氣象天外)한 상상 : 과학관과 사람을 잇는 공공서비스	122
기상청 전주기상지청(2)	나는 돼지풀 꽃가루 알레르기래, 너는?	138
농림축산식품부 국립농산물품질관리원 충북지원	농약 안전사용에 한걸음 더!	152
농림축산식품부	농활N으로 청년 농촌에 젊음을 심다!	164

농촌진흥청 국립원예특작과학원	Post 도시재생, 도시농업으로 '다모이길' -세대통합형 텃밭정원을 활용한 공동체 자립모델 개발-	172
농촌진흥청	소리없는 세상, 전해지는 온기 -반려견과 사람이 함께 행복해지는 돌봄 복지 이야기	184
산림청 국립산림과학원	부재산주 대상 '내 산 알기' 프로젝트	196
산림청 국립자연휴양림관리소	'보고·ON' 함께해야 더 즐거운 여행, 국립자연휴양림 보고 지역도 ON!	210
산림청	모두가 즐기는 지속가능한 먹거리, 우리 임산물 숲푸드	224
세종특별자치시	'지구한테 잘해 주는 하루' -탄소중립 오늘도 나답게-	234
전라남도 여수시	따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)	248
제주특별자치도	친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK)해요!	262
국가데이터처 경인지방통계청	생활밀착 통계로! 내차 없이도 걱정 없는 산업단지 출퇴근길!	274
국가데이터처 동북지방통계청	구독+좋아요! "지역키움통계" - 지방 균형발전을 지원하는 통계청 데이터 구독 서비스	290

Part 3

'사람'에서 '진짜 문제'를 찾다

정희명	행정가, 책상 위의 질문을 내려놓다	304
김동호, 최소윤	디자인으로 행정을 바꾸다: 과정의 가치와 성과	306
이종휘	정책의 언어를 사람의 언어로 번역하다	308
박도연	알리는 홍보에서 작동하는 예방으로	310
진한겸	포용의 행정으로 다시 쓴 영암군의 돌봄 이야기	311
박현재	산업단지 고립을 뚫고 아이들을 잇다	312
김세은	행정은 기술보다 정성이다: 광역 최초 디자이너의 기록	313
김민수	문제를 다시 묻는 디자이너: 공동 디자인의 힘	314
강동선	정책과 사람을 잇는 일: 사명감을 디자인하다	315
김윤아	문제는 시설이 아니라 '거절당한 경험'이었다	316
박상길	민원인에서 정책 파트너로: 신뢰 회복의 디자인	317
	에필로그	318

Part 1

공공서비스디자인

이해하기



공공서비스디자인이란 무엇인가?

공공서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

공공서비스디자인을 통한 공공정책 혁신

공공서비스디자인 도입의 기대 효과

공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인 단계별 활동내용 설명

공공서비스 디자인이란 무엇인가?

공공서비스디자인은 의제 설정, 정책 결정과 집행, 평가와 환류(feedback) 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책 수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법, 즉 '디자인적 사고(design thinking)'와 그 방법론을 적용해 공공서비스를 개발하고 개선시켜 나가는 국민참여 정책 개발 활동을 의미합니다.

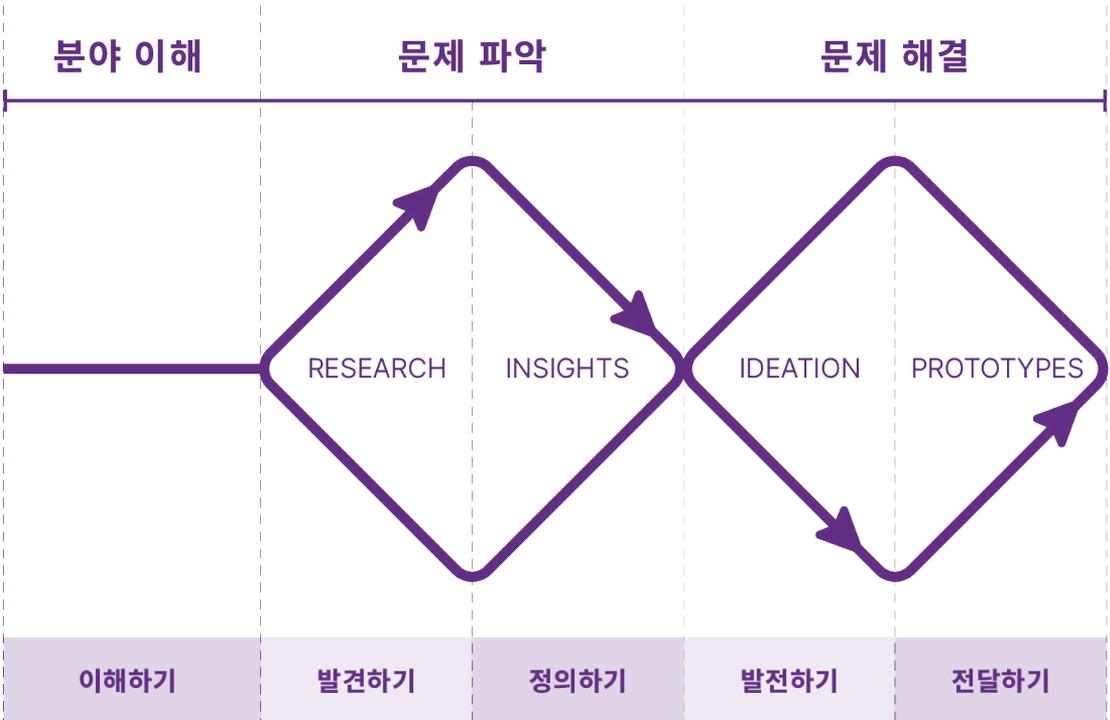
공공서비스디자인의 의미는 '국민'이 정책과정에 함께 한다는 것에 있습니다.

* 행정절차법 시행령 제7장 제25조의 2 참조

공공서비스 디자인의 핵심인 디자인적 사고

아래 표에서 알 수 있듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드 두 개가 이어진 모습입니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요?

바로 '확산'과 '수렴'을 반복하는 '디자인적 사고'가 기반이기 때문입니다.



▲ 공공서비스디자인 프로세스 '더블 다이아몬드(Double Diamond)' 모델

공공서비스 디자인을 통한 공공정책 혁신

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민들에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다.

그리고 최근 '서비스디자인'이 고객을 세밀하게 관찰하고 분석해 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행 전략을 제시한다는 점에 주목했습니다.

그렇게 정부의 공공서비스 정책과정에서 민간의 서비스디자인 기법을 도입하고, 국민이 정책과정에 직접 참여하는 '공공서비스디자인'을 추진하게 되었습니다.

공공서비스디자인을 운영하며 국민 참여를 이끌어 내고 직접 소통을 시도해 그들과 함께 정책을 만들 수 있었고, 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 높일 수 있었습니다.

또한 서비스 디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다.

그렇게 공공서비스디자인은 '국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로 자리 매김하고 있습니다.

세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 디자인 씽킹에서 '디자인적 사고'를 이렇게 정의했습니다.

“지식이 단계적으로 심화될 수 있게 해주는 분석과 직관의 통합적 사고 방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다.”

또 그는 모든 혁신은 '분석'과 '직관'이라는 두 가지 사고 방식의 조화가 이루어질 때 가능하며, 가장 성공적인 경영은 분석적 사고에 기반을 둔 완벽한 숙련과 직관적 사고에 근거한 창조성이 역동적으로 상호작용하며 균형을 이루는 것이라고 말합니다. 다시 말하면 디자인적 사고는 확산적 사고를 통해 기존 통념과 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아내 최선의 해결방안을 찾아나가는 통합적 사고입니다.

공공서비스디자인 **도입의 기대 효과**

공공서비스 혁신

공공서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식해 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있게 해줍니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스를 개발하기 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는 데 도움을 줍니다.

협업으로 이루어 내는 창조

공공서비스디자인은 협업으로 새로운 성과를 창조하며, 복잡한 문제를 해결할 수 있도록 돕습니다. 다양한 분야의 전문가가 협업해 결과물을 산출하는 과정을 중요하게 여깁니다. 해당 서비스와 직접 연관된 분야가 아닌 분야의 전문가도 함께하여 다양한 관점이 반영된 결과물을 창출할 수 있습니다.

높은 효과와 실현 가능성

공공서비스디자인은 실현 가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐만 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업으로 진행되고, 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현 가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다.

상호 이해와 신뢰 구축

공급자와 수요자가 서비스 개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰를 쌓게 되면, 개발된 서비스의 만족도가 높아지는 선순환이 일어납니다. 수요자의 참여도를 높이는 일은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.

공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 일입니다.

아래와 같은 경우에 특히 공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것이라 기대됩니다.

- ① 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- ② 이용자가 자세히 보고 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- ③ 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 밴 습성이 있는 경우
- ④ 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한 중앙부처와 지자체 구분 없이 모든 정책에 적용할 수 있으며, 특히 주거환경이나 복지 등 대민 접점이 많은 지자체 분야에 유용할 것입니다. 그동안 공공서비스디자인을 운영해 본 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 공공서비스디자인의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 '의제 설정'과 '정책 결정' 단계에 있는 과제

공공서비스디자인은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 욕구를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 참여자 중 일부는 정책 집행 단계에서 공공서비스디자인이 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서의 아이디어만을 제안할 수 밖에 없는 한계가 있다고 지적했습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제

사용자가 기관 또는 법인인 과제

(예: 지방 균형발전을 지원하는 국가데이터처 데이터 구독서비스)

사용자가 개인인 생활밀착형 과제

(예: 산업단지 근로자 일터 개선, 자기돌봄과 관계형성을 결합한YANA프로젝트)

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나

(예: 고객 중심 SR 철도 서비스 리디자인,알레르기 자가진단 서비스)

지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제

(예:보이스피싱 심리방역 프로젝트,탄소중립실천 프로젝트)

공공서비스디자인

용어 설명



국민을 위한 정책 개발

국민의 입장에서 국민에게 도움을 줄 수 있는 정책을 개발합니다.

협업 및 아이디어 도출

공무원, 국민, 서비스 디자이너가 함께 모여 머리를 맞대고 이야기 합니다.



국민 요구사항 관찰, 조사

정책의 수요자인 국민의 요구사항을 관찰하고 조사합니다.

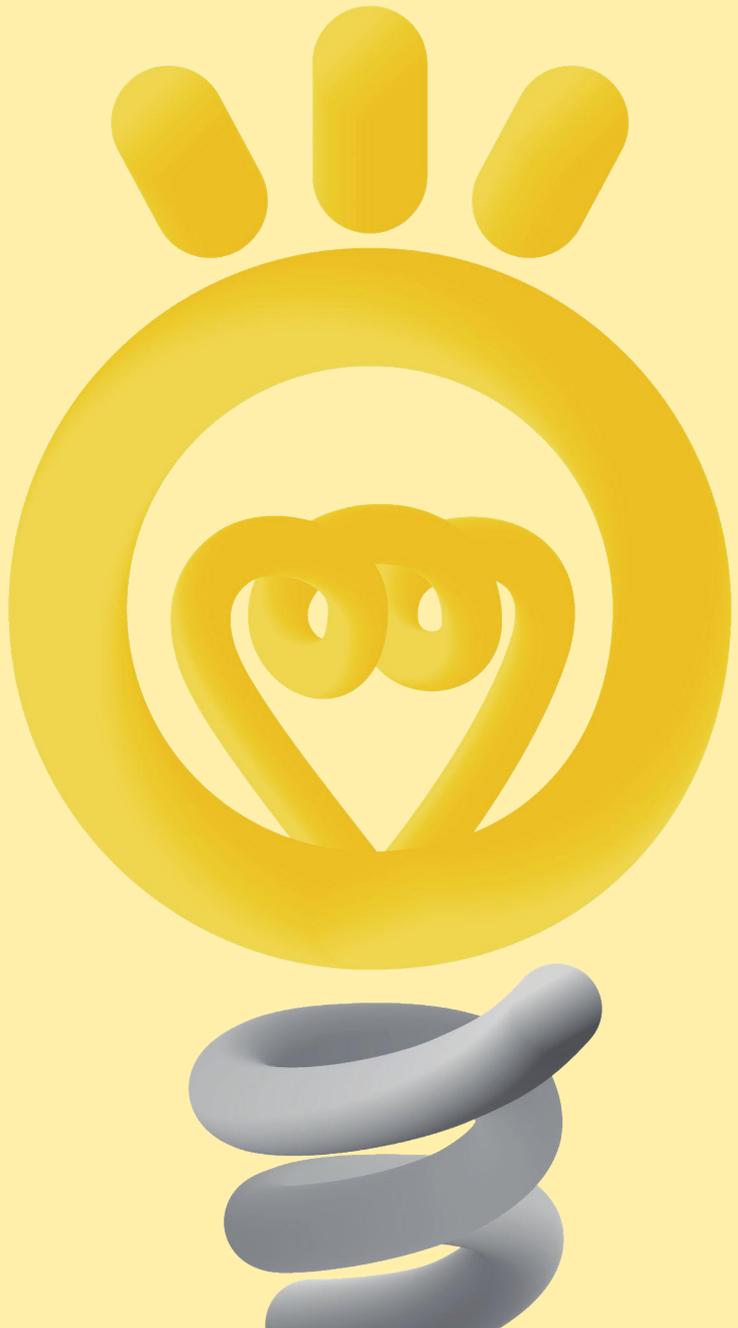
일러스트: 이응셋 (이예연)

용어	설명
주제선정	공공서비스디자인 과제를 선정하고 기획하는 과정
팀 구성	팀을 구성하기 위해 관련 이해관계자를 파악하고 주요 수요자를 찾는 단계
팀 오리엔테이션	국민디자인단 단원들에게 서비스디자인의 개념을 설명하고 과제의 배경과 현황 공유하며 주요 역할을 분담
조사목표설정	과제의 범위를 설정하고 조사를 통해 알아내야 하는 내용을 정함
데스크 리서치	1차 자료 조사(primary research)를 하기에 앞서 관련 문헌을 연구하고, 관련 정보를 수집, 분석하는 작업
서비스 사파리	유사한 서비스나 관련 서비스를 직접 체험하면서 문제점을 발견하는 조사 방법
새도잉	조사 대상자의 행동을 그림자처럼 따라다니며 관찰하는 조사 방법
심층 인터뷰	대상자들의 상황, 문제점, 숨겨진 요구를 파악하기 위한 인터뷰 방법
이해관계자맵	표면에 드러나지 않는 이해관계자를 밝혀내고, 이들의 관심과 관계를 파악, 핵심 문제를 알아냄
친화도 맵	조사결과 중 사용자의 의도와 행동 이유, 추구하는 가치 등을 메모하고 구조화하여 상위개념을 이끌어 냄
퍼소나	서비스를 이용할 대표 수요자를 명확하게 떠올리기 위해 실제 인물처럼 구체적인 정보로 가상인물 제작
고객 여정 맵	서비스 이용 전체의 여정뿐만 아니라 전후 활동 범위까지의 여정에서 일어나는 경험과 감정을 시각화
서비스 목표 수립	분석된 내용을 바탕으로 서비스 콘셉트의 방향성을 설정하는 과정
아이디어 워크숍	여러 가지 방법으로 다양하고 많은 아이디어를 내는 과정으로, 국민디자인단에서는 수요자와 함께 공동으로 아이디어를 내는 방법을 활용
아이디어 스케치	도출한 아이디어를 구체적으로 시각화하는 방법으로, 아이디어에 시각적인 표현을 활용해 구체적으로 표현하는 것이 중요
시나리오	제안할 아이디어를 시간의 흐름에 맞게 상세한 스토리로 구성하는 과정
서비스 블루프린트	고객의 경험과 서비스 제공자들의 조치들을 연관 지어 작성한 흐름도로, 상호작용을 보여주며 전방 업무와 후방 업무 절차 모두를 도식화한 것
스토리보드	최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현 전달
프로토타입	전달하고자 하는 서비스 아이디어를 간단하게 제작 및 테스트

Part 2

공공서비스디자인

사례



대통령상

전라남도 영암군

국무총리상

해양수산부 울산항만공사

경찰청 광주광역시경찰청

행정안전부 장관상

경기도 부천시

경기도 파주시

경기도 하남시

경상북도 구미시

고용노동부
한국장애인고용공단

국도교통부 에스알

기상청
전주기상지청(1)

기상청
전주기상지청(2)

농림축산식품부
국립농산물품질관리원
충북지원

농림축산식품부

농촌진흥청
국립원예특작과학원

농촌진흥청
국립축산과학원

산림청
국립산림과학원

산림청
국립자연휴양관리소

산림청

세종특별자치시

전라남도 여수시

제주특별자치도

국가데이터처
경인지방통계청

국가데이터처
동북지방통계청

모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄 YANA 프로젝트(You Are Not Alone)

전라남도 영암군

과제 소요기간 6개월



『모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄, YANA 프로젝트(You Are Not Alone)』는 초고령화와 독거노인 증가에 따른 정서적 고립과 무기력 문제를 “정서 돌봄의 공백”으로 재정의하고, 자기 돌봄과 관계 형성을 결합한 자조돌봄 모델 ‘마을ON이음학교’를 기획한 과제입니다. 건강체크 달력, 장날에 전화, 주회 모임 등 고령친화적 콘텐츠를 개발하여 시범 운영과 프로그램 보완을 통해 단순 지원을 넘어 참여와 연결 중심의 돌봄 정책을 실현하였으며, 지속가능성과 확산 가능성을 확인하였습니다.



기관 담당자

옥충근, 진한경, 박가영, 전가희,
김해송



서비스디자이너

김은영, 송다영



국민 참여자

유애정, 장승희, 박석수, 김명자,
전충남, 박경춘, 김성숙



추진배경

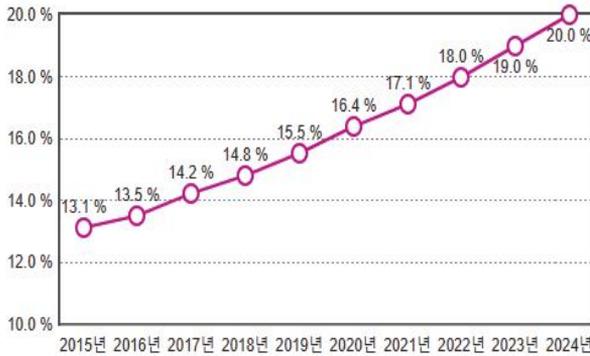
초고령화 사회와 인구소멸 위기

2024년 12월 대한민국은 고령인구 비율 20%가 넘어 초고령사회에 진입하였으며, 영암군을 포함한 농어촌 지역의 고령인구는 이미 25~27% 비율을 차지합니다. 특히, 독거노인의 비율이 지속적으로 증가하면서 정서적 고립, 무기력, 건강 악화 등의 문제가 복합적으로 나타나고있는 상황이었습니다.

돌봄 수요 증가에 따른 복지체계 정비 필요

사회적 변화(고령화, 인구소멸)에 부합되는 새로운 돌봄 정의 필요하였고, 영암군은 이에 대응하기 위해 '통합돌봄추진단'을 신설하여 수요자가 정말 필요한 것이 무엇인지 알아보고 이를 제도적·행정적 기반 마련이 필요하였습니다.

고령인구 비율



○ 전국

전국 고령인구 비율



지역별 고령인구 비율

▲ 출처 : KOSIS 국가통계포털(2024년 기준, 고령인구비율)

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

75세 이상 건강 취약 독거 노인

고령자는 다양한 복지 서비스를 받고 있고, 경로당 또는 마을회관 등이 있으니 모여서 시간을 보낼 것이라고 생각하였으나 공공서비스를 통해 발견된 진짜 문제는 “정서 돌봄의 공백”이었습니다.

정책수요자 퍼소나



75세 독거노인 “노순자”

직업 : 무직

성격 : 내성적

상황 : 한쪽 다리가 불편하여 주로 집에서만 생활.
“하루가 너무 슬퍼요”.

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 거동이 불편해도 친구들과 어울리고 싶다.
- 일에 대한 단절감을 해소할 활동이 있으면 좋겠다.
- 취미생활과 일상생활을 함께 할 벗이 있으면 좋겠다.

부연 설명

- 경로당, 마을회관 조차 거동이 불편하여 가지 못하고 집에서만 있지만 사람을 그리워 함.



핵심 문제

건강 악화로 인한 정서적 고립과 외로움
무기력, 심리적 위축으로 인한 일상 기능 저하

서비스 목표

어르신들이 더 자주 만나고 대화할수 있게 하자!
스스로 건강을 지켜나갈수 있게 매일 건강 루틴을 만들자!



공공서비스 디자인 결과물

마을on이음학교

고립 위험이 있는 어르신이 스스로 자신에게 맞는 건강한 루틴을 형성하고, 이웃과의 느슨한 정서적 연결망을 통해 일상 속 자립성을 회복할 수 있도록 자조적 건강 공동체 활동인 마을on이음학교를 기획

건강달력 체크, 장날에 전화하기, 주 1회 학교모임 등 어르신의 일상 자립과 정서적 연결을 위한 프로그램 진행

서비스 공급자

운영기관: 전라남도 영암군

협업기관: 세한대학교

학습프로그램 구성



1 집에서 아침운동 일상건강루틴

- 참여자 스스로 매일의 루틴을 만들게 하면서 자기 돌봄(Self-care)을 유도
- 운동표 체크는 단순하지만 작은 성취감과 지속성을 주는 핵심 요소
- 보건소 선생님이 알려준 운동이므로 권위 있는 출처로 참여자의 신뢰도 높일 수 있음.

2 짝꿍끼리 전화하기

- 가끔의 통화는 '나의 존재를 기억하고 있다'는 사회적 신호를 줘서 관계 단절을 막는데 효과적.
- 물리적인 만남보다 접근 장벽이 낮고, 특히 내향적인 분들에게 유익할 수 있음.

3 주 1회 전체모임 (선생님)

- 오프라인 또는 온라인으로 관계의 물리적 연결을 재확인하는 시간 됨.
- 그 주에 운동한 것, 느낀 점, 소소한 일상 이야기 등을 나누며 '혼자가 아니구나'라는 감정적 안전망이 생김.

4 두달에 1회 전문가 건강모니터링

- 건강 모니터링을 통해 어르신들의 신체·정신 건강관리로 참여 동기 부여
- 질병 악화 전 조기 대응
- 건강 체크가 '만남'을 이어가는 이유'가 됨.
→ 모임의 지속성 확보

주요 내용	문제해결점
건강달력 체크	약 챙겨 먹기, 운동하기 등 스스로 매일의 활동을 기록하며 자기 돌봄 유도
장날에 전화하기	함께 참여하는 어르신 중 짝꿍을 정하여 장날에 전화하도록 하여 정서적 연결 추진
주1회 전체모임	주회 모여서 건강달력 및 일상 공유로 '혼자가 아닌' 함께하는 정서교류

2025년 영암이음학교 건강달력 *이름 강유혜*

활동용 자신용 소사자를 붙입니다.
1. 빨강 (활동용) 2. 노랑 (자신용) 3. 초록 (자신용)

이름 붙여야만 참여 가능합니다.
활동용: 이름, 성명, 자제

월	화	수	목	금	토
	20	21	22	23	24
			1. 아침운동	1. 아침운동	1. 아침운동
25	26	27	28	29	30
1. 아침운동	1. 아침운동 2. 산책하기	1. 아침운동 2. 산책하기 3. 전화하기	1. 아침운동	아침운동	아침운동
1. 아침운동	1. 아침운동 2. 산책하기 3. 전화하기	1. 아침운동 2. 산책하기	1. 아침운동	1. 아침운동	1. 아침운동
8	9	10	11	12	13
1. 아침운동	1. 아침운동 2. 산책하기	1. 아침운동 2. 산책하기	1. 아침운동	1. 아침운동	1. 아침운동 3. 전화하기



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 복지 수급 중에도 외로움과 대화 단절 지속- TV시청 외에는 의미 있는 활동 부족- 건강악화, 일상고립, 우울 등 악순환 반복	<ul style="list-style-type: none">- 「마을on이음학교」참여로 정서교류 및 일상 회복- 자조적 활동(운동, 약복용, 전화하기)으로 일상 활력 증가
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 생활지원사 중심 1:1 서비스 제공- 일방적 제공하는 방식의 복지서비스로 정서적 돌봄 부재	<ul style="list-style-type: none">- 수요자 맞춤형 서비스 기획으로 효과 극대화- 지속 가능한 체계 속에서 정서적 연대감 강화



서비스디자인

프로세스

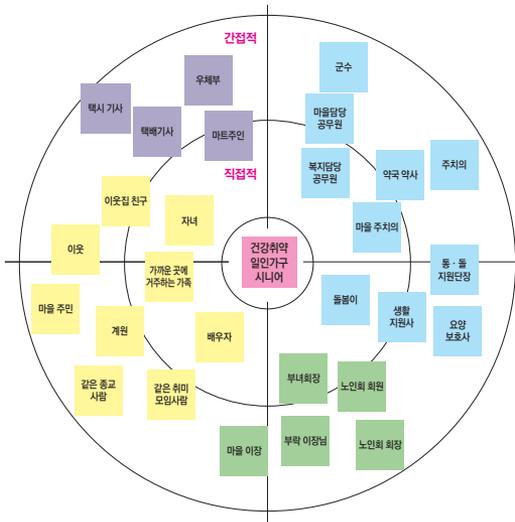
1. 이해하기

- 데스크리서치
- 맥락적 분석
- 조사목표설정



2. 발견하기

- 심층인터뷰
- 이해관계자맵
- 친화도맵



5. 전달하기

- 디자인콘셉트
- 스토리보드
- 프로토타입 실행



시나리오

1. 혼자있는 어르신들의 일상



오늘도 쓸쓸하게 말 한마디 없이 혼자 TV를 보고있는 어르신.

2. 「마을on이음학교」 안내



생활지원사가 어르신 댁에 방문하여 '마을on이음학교'라는 모임을 소개한다

3. 첫 모임 참여



어르신들이 모인 곳에서 생활지원사님이 '마을on이음학교' 프로그램에 대해 설명한다.

4. 「마을on이음학교」 활동 모습



함께 모여 소소한 일상을 이야기 나누고, 활동카드 내용을 서로 공유한다.

5. 관계가 형성되는 모습



어르신들이 나란히 걸으며, 소소한 일상을 이야기 나눈다.

6. 자조적으로 이어지는 모임



생활지원사가 없는 날, 어르신들끼리 모여 이야기를 나눈다.

참여자 소감



기관 담당자

“기존에는 ‘행정서비스 제공’이라는 행정적 입장만 생각했다면, 이번에는 정말 수요자 입장에서 문제를 처음부터 다시 생각해볼 수 있었습니다. 디자인 기법인 고객여정맵, 퍼소나 같은 도구도 처음엔 낯설었지만, 기법의 흐름대로 진행해보니 답이 보이는게 신기했습니다. 무엇보다도 이미 행정으로 서비스를 하고 있으니 괜찮겠지라고 생각하고, 놓치고 있던 ‘마음의 돌봄’을 이번 공공서비스디자인을 통해 정책으로 풀 수 있겠다는 가능성을 보았습니다.”



실제 수요자

“처음엔 왜 모이라고 하는지도 잘 몰랐고, 운동하라니까 그냥 따라만 했는데, 누가 전화해주고, 걷자고 하니깐 기분이 좋았어요. 모여서 이야기하고, 이름도 불러주고. 요즘은 하루가 빨리 가요. 집에서다 나뉘준 건강달력 보고 이것 저것 해보니깐 재미있어요. 그리고 말할 사람이 있다는 게 이렇게 좋은 줄 몰랐어요. 계속 이어나갔으면 좋겠어요”



서비스디자이너

“영암군의 <야나 프로젝트>는 고령의 건강취약 어르신을 위한 통합돌봄 서비스 개발로, 기존 정책이 공급자와 사용자의 관계에 집중해왔다면 이번 <야나 프로젝트>는 정책 사용자이자 주체인 어르신들 간의 관계를 디자인하는 데 비중을 두었습니다. 배우자 사별이나 건강 악화로 인해 오로지 TV만을 의지한 채 외로움과 우울 속에서 지내시는 어르신들을 발견하고, 우리는“어떻게 하면 이분들이 서로 연결될 수 있을까?”라는 질문에서 출발했습니다. 작고 빈번한 일상의 연결점인 ‘이음학교’가 어르신의 삶에 조금이나마 위로와 기쁨이 되기를 바랍니다. 이번 공공서비스 디자인 워크숍은 우리가보이지 않은 사람들에게 대해 좀 더 세심한 관심을 가지는 계기가 되었습니다.”



커넥팅 더 로컬(Connecting the Local)!

UPA(울산항만공사)와 함께 장생포와 아이들 친밀감 UP!

해양수산부 울산항만공사

과제 소요기간 5개월



대규모 산업단지로 둘러싸여 외부와 연결이 제한되는 지역 환경에서, 지역과 사람 모두와 단절된 아동의 일상에 정서적 유대와 자긍심 회복을 위한 공공기관 중심의 관계 기반 교육 플랫폼 'UPA-DONG'을 설계-운영하고 있습니다.



기관 담당자

박현재



서비스디자이너

최소윤, 김동호



국민 참여자

안훈, 이세영, 문원규, 김경영,
정용호, 박지은, 최수명, 김지인,
이미소, 이하준, 서은서



추진배경

- 울산항만공사는 지역을 대표하는 공공기관으로 지역상생 협력을 위해 지속적으로 지역 내 어촌·어항지역 소재 초등학교 대상 교육기부 프로그램 운영하여 왔습니다.

* 2023년 : 지역문제 해결 혁신아이디어 발굴

* 2024년 : 해양오염 교육 및 해양폐기물 업사이클링 활동

- 공공서비스디자인 기법을 활용하여 정책수요자 관점의 교육프로그램 개발하여, 장생포 지역의 아이들과 교내(늘봄교실) 교육기부 중심의 활동으로 직원들과 장생포 아이들의 정기적 소통-교류강화 추진하고자 하였습니다.



▲ 장생포 초등학교



▲ 울산지역 어촌·어항지역 초등학교 현황

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

장생포 지역 초등학교

과제 시작 전 인식한 문제는 장생포 초등학교는 반경 3km 내 교육시설이 전무하여 학생들의 늘봄학교 의존도가 매우 높아, 학교 중심의 고착화 된 교육 공급처에서 벗어나 다양한 교육이 필요하다는 것이었습니다.



▲ 산업시설에 둘러싸여 외부와 연결이 제한된 고립된 지역구조



▲ 울산분항과 인접한 지역/ 부족한 정주기반 시설

공공서비스 디자인 결과물

울산항만공사(지역 공공기관) 중심 지역 유대 플랫폼 UPA-DONG

1. 열린공간

사옥시설(도서관, 홍보관) 개방 및 아동 맞춤형 프로그램 운영

2. 관계연결

장생포 아이들이 어린이 지역 해설사 'U-KIDS'로 프로그램에 참여하여, 외부아이들에게 지역과 향만을 소개

3. 체험 콘텐츠

학년별 맞춤형 향만 교육(안) 개발 및 현장 중심의 향만 & 해운물류 및 지역산업 체험학습 프로그램 운영

서비스 공급자

사업운영: 울산항만공사

협업기관: 울산시 복지정책과, 울산시 육아종합지원센터

(지역 공공기관)
울산항만공사 지역 유대 플랫폼
열린기관/ 정서적·교육적 거점



주요 내용	문제해결점
기관 사옥시설 개방	외부와 단절되어 있고 머무를 공간이 부족한 아이들에게 '학교 밖 열린 거점 공간' 제공
어린이 지역해설사 U-KIDS	한정된 사회관계망 속 지역 아이들의 새로운 관계 확장과 자신이 살고 있는 지역에 대한 '유대감' 형성
항만 체험 프로그램	울산항(장생포)과 항만 & 해운물류 및 지역산업에 대한 이해와 흥미 유도를 통한 미래인재 육성

학교 밖 열린 거점 공간

**지역 아이들이 학교 밖에서도
편하게 놀고 쉬는 공간 제공!**

울산항만공사 사옥 개방을 통한
아동생활 거점 공간 조성
(사내도서관 · 전망대)



지역해설사로! 지역 자긍심과 관계 맺기

**지역 아이들이 새로운 관계맺기와
지역 자긍심 형성을 위한!**

장생포 아이들을 지역 해설사 U-KIDS로 육성
외부 지역 아이들에게 직접 지역과 울산항 소개



지역 산업 체험 프로그램

**지역 산업 체험을 통한
지역 및 산업 자부심 · 인식 UP!**

지역 + 외부 아이들이 함께 즐기는
항만·지역산업 체험 프로그램으로
장생포 방문 유도까지



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
울산항만공사 직원-학생들 간 단발적 소통 중심으로 사회관계망 확장 한계 및 또래집단과의 교류기회 부족	지역 인프라 활용 교육프로그램 구성 및 '어린이 지역 해설사(U-KIDS)' 참여를 통한 지역에 대한 애착 형성 및 외부 또래집단과의 교류기회 제공
교내 중심의 항만·해운물류 교육 → 참여자 흥미저하로 인한 교육 효과성 부족	현장 중심 체험형 교육 구성으로 효과성 제고 → 항만·해운물류 산업 미래인재 육성 기반 조성
교내 외부교육 포화로 인한 교과과정 운영 차질 및 구성원 피로도 가중	방학기간 활용으로 참여자 접근성 제고 및 돌봄 사각지대 해소
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
당초 내부 구성원 교육기부 방식 프로그램 운영 계획 - 교육 전문성 부족 및 인력소모 多 - 교육 기부 방식 운영으로 별도 예산 미확보	- 기관의 전문분야 중심의 프로그램 구성으로 완성도 높은 교육 제공 - 지자체 협업을 통한 프로그램 운영 예산확보 및 인력 예산 절감
공급자 중심의 운영에 따른 프로그램 목적전치	수요자의 '진짜문제' 기반의 해결방안 도출로 정책 효과성 및 체감도 제고

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

가. 공공서비스디자인 및 주제 이해하기

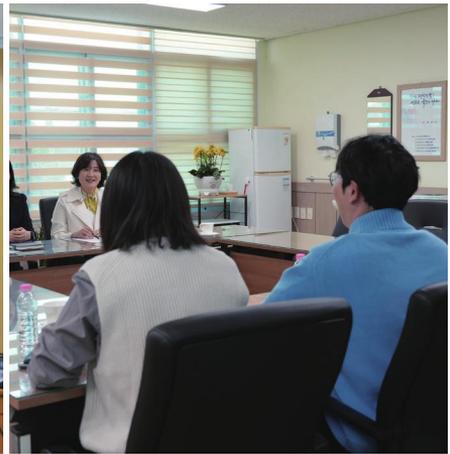
- 공공서비스디자인 정의 및 사례를 통한 이해

나. 킥오프 미팅 : 주제 이해와 디자인단 구성

- 울산항만공사 교육기부 현황 및 사례 공유
- 지원대상(장생포초)의 니즈(시설개선 중심의 지원) 확인

다. 국민디자인단 발대식 개최

- 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유
- 장생포초등학교와 지역(장생포) 현황 공유
- 울산항만공사 기존 교육기부 사례 공유



2. 발견하기

가. 울산항만공사가 위치한 지역(장생포) 리서치

- 대규모 산업시설에 둘러싸여 열악한 정주환경
- 지속적 인구 유출 및 고령화 심화로 낮은 아동, 청소년 비율*
* 지역내 유일 교육기관 장생포초등학교 전교생 25명
- 보안시설(항만) 특성 상 높은 담과 철조망 등 위협적인 외부환경

나. 친화도맵 작성

- 친화도 맵에서 도출된 내용들에 대한 핵심니즈 중심의 의견교환을 통한 이해관계자맵 구성

다. 이해관계자맵 구성

- 이해관계자 맵 구성을 통해 핵심수요자 설정

라. 심층인터뷰①

< 어떤 교육을 제공해야 할까? >

Q1. 학교 안 교육 여건 및 상황 파악

A1. 학교 안 교육기부 방식의 한계 확인(외부교육 공급 과잉)

Q2. 반경 3km 내 교육시설이 전무하여 학생들의 공교육에 대한 의존도가 매우 높은 상황

A2. 하루 대부분을 학교 안에서만 보내며 외부 접촉 거의 없어, 학교 밖 관계 형성 기회 부재

마. 심층인터뷰②

< 교내 교육 제공은 충분한 상황, 지역 아이들이 필요한 것은 과연 무엇일까? >

Q. 수요자 니즈 확인을 위한 심층인터뷰 인사이트

- painpoint1: 지역에 대한 부정적인 인식(항만과 산업이 낯선 아이들)

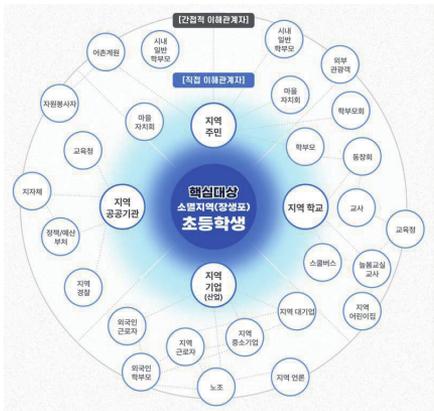
- painpoint2: 학교 외에는 놀 곳이 없는 동네(여가, 놀이시설 등 인프라 부족)

- painpoint3: 한정적인 사회관계망(지역 내 또래관계 형성 기회부족)

바. 결론

- (기존) 교육기부의 프로그램의 형태와 내용에 집중

- (개선) 수요자의 삶을 마주하면서 지역에 대한 거리감과 관계 단절이라는 본질적 문제 인식



STAKEHOLDER MAP

주제: 울산 아촌·어항지역 특화 교육기부 프로그램 운영



3. 정의하기

가. 문제 정의를 위한 퍼소나 설정, 고객여정지도 설정

- 핵심수요자 초등학생으로 퍼소나와 고객여정지도 설정.

→ 지역에서 태어나고 자라지만 함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없이 지역과 연결되지 못한 아이들의 단절된 일상

나. 진짜문제 정의

- 초기 접근은 '어떤 프로그램을 제공할 것인가'에 집중

<Pain Point>

- ① 지역에 대한 부정적 인식 고착 "위험하고 냄새나는 곳"
- ② 일과 대부분을 학교에서 보내며 외부와의 점점 부재
- ③ 지역에 대한 긍정적 기억과 또래관계 형성 기회 부족

- 인터뷰 및 생활 루틴 분석을 통해 지역 아동의 삶 전반에 존재하는 공백 발견
- 단순한 교육 콘텐츠 부족이 아닌, 정서적 유대와 소속감 부재가 핵심
- ⇒ 함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없이 지역과 연결되지 못하는 아이들
- ⇒ "진짜문제 = 장생포아이들의 지역과의 유대 부족"

장우진

SUMMARY 친구들에게 장생포를 소개해 주고 싶은 초등학교생

“우리 동네 냄새 나고 배도 많이 시끄러워요. 카페 같은 곳에 놀러가고 싶어요”

▶ Biography.

10살이고 장생포초등학교 4학년이고 있어요. 집도 학교 근처고 태어났을 때부터 꼭 이 동네에서 살았어요. 배다랑 큰 배는 매일 버스 약속해요. 학원공부도 볼 적 있는데. 거기서 할 때는 잘 모르겠어요. **우리 동네는 조용하고, 가끔 냄새 나요.** 특히 배 오는 날이나 배할 일이 부는 날엔 참은 말엔 이상한 냄새도 들어와요. 말뚝 배에서 "부우우우" 하고 울리는데, 가끔 그 소리 때문에 가끔 **근대박물관은 예전에 학교**에서 있었어요. 신기한 연년에 **이 이후로는 잘 안 가요.** 친구들도 별로 없어요. 시내 중학교로 진학하면 새로운 친구 사귄 생각에 걱정돼요. 라는 장생포가 좀 더 재미있고, 친구들한테도 자랑 할 수 있는 동네 라면 좋겠어요.

▶ Pain Point.

- 정문을 알면 배다 꼭 냄새가 들어와서 답답함
- 배에 배 소리 때문에 잠들기 불편함
- 동네에 친구들 잘 안 만나는 곳이 거의 없음
- 친구들한테 동네에 대해 소개할 기회가 부족

▶ NEEDS.

- 배다 근처라도 냄새 없이 있고 깨끗한 공간에 있었으면 좋겠음

장우진 10-12세

Stages Of Journey	집에서의 일상	통과할	수업 시간
Activities	집에서 일상을 살아가는데 냄새가 들어와 바로 답답	통과할 때 지나가는 공간, 언제 어디서든 목적지를 보여줌	말뚝 배의 내음이 어지러지는 등 통행
Feelings	Happy Satisfied Unhappy	이런 안에서만 배로 "오! 배! 배! 배! 배!" 하니까 배가 아파요.	
Touch Point	향문, 집 안 냄새	공통, 대형차, 소음	교실, 교실고
Pain Point	집 밖 환경이 쾌적하지 않음	향문이 무섭고 낯설게 느껴짐	차량 통행 소음
Customer Expectations	냄새 없이 있고 편안한 환경 필요	지역과 긍정적인 연결 필요	우리 지역도 수업에 배움

기존 서비스 목표 : 교내 중심교육기부

학교내 교육은 이미 과밀 수준의 충족 중

BUT

지역 정보 단절 + 지역 인식 부정적
지역 산업을 선도하는 향만에 대해서 잘 모르채 부정적인 인식 보유

기억할 공간 부재

사회적 범위 축소 + 경험 공백
학교 밖에서는 또래 관계를 맺거나 놀이를 할 수 있는 기회가 거의 없음

함께 놀 사람 부재

장생포지역 아이들은 지역과의 유대가 부족한 상황

함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없는 채 지역과 연결되지 못한 아이들

4. 발전하기

가. 서비스 방향성 설정

<기존 문제 인식>

- 지역에 대한 정보 부족 및 부정적 인식(항만→낯설고 무서운 곳)
- 학교 외부와의 접촉이 거의 없는 폐쇄적 일상 구조
- 친구·지역사회와의 상호작용 및 경험 기회 부족

⇒ ① 지역과의 정서적 거리감 해소

- ①-1. 항만·산업시설 대한 인식 개선으로 '자랑할 수 있는 동네'로 전환
- ①-2. 체험과 해설, 정서적 경험을 통해 지역에 대한 긍정적 인식 형성

⇒ ② 학교 밖, 지역에서의 새로운 관계 형성

- ②-1. 반복되는 생활 루틴(집-스쿨버스-학교)에서 벗어나 지역에서 또래, 주민, 기관과의 자발적 상호작용 유도
- ②-2. 긍정적 관계 경험을 통해 지역에 대한 자긍심과 소속감 회복

나. 아이디어 워크숍

- 메타포 아이디어션을 통한 아이디어 발산

다. 프로그램 네이밍

- 사내 공모를 통한 프로그램 명 "UPA-DONG" 선정

문제점 : 지역과 연결되지 못한 아이들	
정보 단절지역 + 인식 부정적 <p>항만이 낯설고 무섭고 재미없는 공간으로 인식</p>	사회적 범위 축소 + 경험 공백 <p>학교 외부 접촉 거의 없음 스쿨버스-학교-귀가의 반복 타인과의 상호작용 기회 부족</p>
<p>①</p> <p>지역과의 정서적 거리감 해소 인식 전환(자랑할 수 있는 동네로!)</p>	<p>②</p> <p>학교 밖, 지역에서 새로운 교류 및 관계 생성</p>
	
<p>커넥팅 더 로컬!(Connecting the Local) 우리가 만드는 파동! UPA-DONG</p>	
	<p>울산항만공사에서 시작된 변화의 파동, UPA-DONG은 아이들과 지역을 잇는 지역 유대 플랫폼입니다.</p> <p>지역을 잘 모르는 외부 친구들과 함께 장생포와 울산항의 산업을 체험하며 서로의 하루를 기억에 남기는 새로운 변화. 그 중심에 '너(U)'가 있고, 그 변화가 '파동'처럼 퍼져 나갑니다.</p>

5. 전달하기

가. 서비스프로그램 설계

① 열린 공간

- 울산항만공사 사옥시설을 활용해 아이들이 머물며 놀고 싶 수 있는 생활 거점 조성
- ⇒ 학교 밖의 관계형성을 위한 열린 거점 공간 제공

② 관계 연결

- '지역 아이가 지역을 소개하는 어린이 해설사(U-KIDS)' 프로그램 운영
- ⇒ 지역 자긍심을 형성 및 학교 밖 사회적 관계 확장을 위한 구조 설계

③ 체험 콘텐츠 운영

- 울산항·지역 주력산업 관련 체험 콘텐츠 기획
- ⇒ 항만 중심의 지역의 아이들과 외부 초등학생이 함께 참여할 수 있는 지역 특화 프로그램 운영

나. UPA:DONG 프로토타입 실행

- (1차 프로토타이핑) 시범운영을 통한 실수요자 중심의 개선방향 도출 및 프로그램 고도화 추진
- 참여자 만족도 및 효과성 분석 기반 프로그램 구조 보완
- (2차 프로토타이핑) 울산시육아종합지원센터와 협업하여 8~9월 중 총 5회 프로그램 운영 확정

다. UPA-DONG 수요자 확대를 위한 단계별 확산

- (1단계) 장생포 거점 운영 / 시범 운영기
- (2단계) 울산 전역 확산 / 지역형 플랫폼
- (3단계) 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장

라. 스토리보드 작성

- 스토리보드 작성을 통한 서비스 쉐 과정 이해

UPA-DONG : 울산항만공사 지역 유대 플랫폼 - 열린기관/ 정서적·교육적 거점

1. 열린 공간

기관 개방 공간 제공
학교 밖에서 머무르고
놀 수 있는 인프라 제공

아이들이 학교 밖에서 편하게
놀고 쉬고 만날 수 있는 공간



2. 관계 연결

지역 아이가 지역의 가이드로!
지역 산업을 주도하는 울산항을
소개하는 해양해설사 U-KIDS!

지역 자긍심 형성
학교 밖 사회적 관계 확장



3. 체험 콘텐츠 운영

지역 산업 체험 콘텐츠
장생포 + 외부 초등학생 함께 즐기는
항만 산업 체험 프로그램

지역 및 산업 인식개선
장생포 방문 유도





유사지역 즉시 적용가능

<p>태인초등학교 전남 광양시 태인동 1437</p> <p>광양시 읍면동 인구가 작은 태인동(태인도) 소재 초등학교 포스코 광양제철소와 광양국가산업단지로 둘러싸여 장생포와 유사한 지역 구조</p>	<p>광양국가산업단지 포스코 광양제철소</p>
<p>천가초등학교 부산광역시 강서구 성북동 344</p> <p>부산신항 남컨테이너 부두 위치 가덕도 소재 초등학교 가덕도 소재 3개 초교가 천가초등학교로 통합되어 현재 가덕도 유일의 초등학교</p>	<p>부산신항 부산신항 테후단지 가덕도 소재 3개 초교가 천가초등학교로 통합되어 현재 가덕도 유일의 초등학교</p>
<p>연안초등학교 인천 중구 연안부두로33번길 63</p> <p>인천내항과 인천남항 사이 연안부두 소재의 초등학교 인천항과 산업단지, 항만배후단지로 둘러싸여 외부와 단절된 지역 구조</p>	<p>인천내항 연안부두 인천항 배후단지</p>

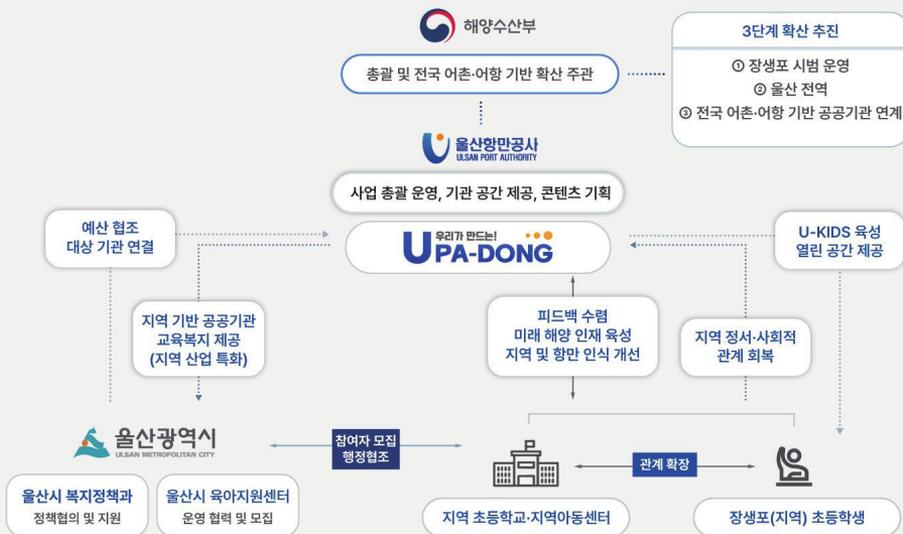
해양수산부 산하기관 현황



2025 울산항만공사 공공서비스디자인

UPA-DONG 서비스 운영 구조도

커넥팅 더 로컬(Connecting the Local) : 울산항만공사 지역 유대 허브



참여자 소감



기관 담당자

"돌이켜보면 점점 업무를 추진함에 있어, 가장 먼저 이 일을 할 수 있는지부터 생각하게 된 것 같습니다. 그러다보니, 수요자의 '진짜문제'에 집중하는 공공서비스디자인 과제를 진행하며 처음에는 이해가 안 되고 혼란스러운 부분도 있었습니다.

하지만 오히려 '진짜문제'의 해결에만 집중하여 여러 이해관계자와 함께 노력하니, 기존에서 업무 부담은 크게 늘지 않고도 정책수요자의 체감도 높은 정책(프로그램)을 설계할 수 있었습니다.

점점 더 공공행정에서 국민의 체감도 높은 문제해결을 요구하는 만큼 앞으로도 이 사업이 더욱 더 활발히 진행되어 많은 공무원, 공공기관 종사자들이 경험 하실 수 있었으면 좋겠습니다!"



서비스디자이너

"이번 프로젝트를 진행하며 부족함도 많았고 시행착오도 적지 않았습니다. 처음에는 교육안을 잘 만들면 된다고 생각했지만, 현장에서 교사와 학부모, 아이들을 만나면서 생각이 달라졌습니다. 아이들에게 필요한 것은 새로운 교육이 아니라 지역과 연결될 수 있는 경험이라는 사실을 알게 되었습니다.

그 과정에서 여러 고민이 있었지만, 국민디자인단과 함께 머리를 맞대면서 조금씩 방향을 찾아갈 수 있었습니다. 아이들이 향만을 직접 체험하고 어린이 해설사로 활동하며 달라진 모습을 보았을 때, 작은 시도가 의미 있는 변화로 이어질 수 있다는 것을 느꼈습니다.

이번 과제가 울산항만공사의 교육기부를 넘어 지역과 아이들을 잇는 새로운 모델로 발전하길 바랍니다. 어촌·어항 해양수산부 산하 기관을 기반으로 전국 확산이 가능한 지역상생 모델이 되어, 장생포에서 시작된 조그마한 파동이 전국 소멸위기인 지역 어촌 어항을 살리는 큰 파동이 되길 기원합니다."



국민디자인단

"그동안의 간담회는 보여주기식 행사로 문제를 제시해도 해결이 되는 부분은 극히 일부고 결국 기존 계획대로 하는 경우가 대부분이었으나, 공공서비스디자인은 정말 주민들의 문제를 정말 해결하기 위한 과정으로 느껴졌고 결과도 아이들이 정말로 필요한 부분을 채울 수 있는 결과가 나와서 참여자로서 보람을 느낍니다" - 지역주민 A -



실제 수요자

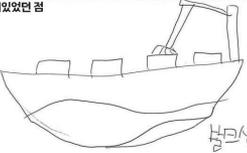
“탱크선, 벌크선도 배우고 직접 배에 가봐서 많은 것들을 배울 수 있어서 좋았고, 친구들과 같이 다녀서 더 재밌었어요. 또 선생님과 함께했던 활동도 기억에 남았어요. 다음에 또 오고 싶어요!” - 참여아동 B -

“평소에는 배를 그냥 배라고 불렀는데, 각각 이름이 있다는 걸 알고 신기했어요. 선생님이 설명해주신 것도 재미있었고, 같이 참여한 친구들과 이야기 나눌 수 있어서 좋았다. 꼭 다시 가고 싶고 더 자세히 알고 싶어요.” - 참여아동 C -

울산항만공사 늘봄교실 나이 7세 이름 이름은은

울산항 탐방 소감문을 적어보아요!

재미있었던 점



범선

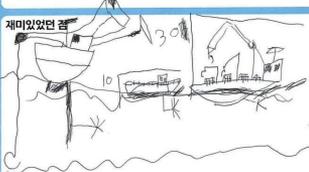
2025년 7월 4 일 날짜: 함께한 사람: 선생님
 오늘 선생님께서 울산항을 갔다. 간단하게 배와 안전수령
 배와 배를 봤을 것이다

UPA-DONG

울산항만공사 늘봄교실 나이 10 이름 김서진

울산항 탐방 소감문을 적어보아요!

재미있었던 점



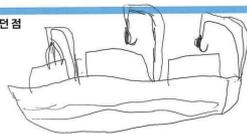
2025년 월 일 날짜: 김서진

UPA-DONG

울산항만공사 늘봄교실 나이 7 이름 김

울산항 탐방 소감문을 적어보아요!

재미있었던 점



2025년 7월 4 일 날짜: 함께한 사람: 아동센터 친구
 오늘 함 마 공사에 가서 기분을 참 좋
 미 있었다 벌크선이 많이 신기하고
 멋있었다 간식을 먹었 더 맛있었다 탱크
 선도 많이 신기했다 현대 자도 참
 많이 봤다 다음에 또 가고 싶다 끝

UPA-DONG



“모든 건 평생, 잃는 건 한 순간” - 첫 의심이 최고의 백신, 보이스피싱 심리방역 프로젝트 -

경찰청 광주광역시경찰청

과제 소요기간 6개월



60대 이상 보이스피싱 피해가 사회문제로 지속되는 가운데, 기존 안내 중심 제도는 실효성을 담보하지 못함에 따라 신규 정책서비스를 기획함. 통신사 대리점, 은행 창구, 요양보호사 등 주요 생활 접점에서 보이스피싱 예방 앱 설치를 대신하고, 시가 의심 통화를 감지해 가족에게 즉시 알리는 시스템을 설계함. 더불어 주민센터, 보건소, 연금공단 등 60대 이상 필수 생활 접점에 일상적 경각심 고취 프로그램을 통한 민·관·공 협력 심리방역 체계 설계함



기관 담당자

박도연, 박동숙, 이동현, 박지인



서비스디자이너

이중휘, 정우경



국민 참여자

허달목, 정주영, 김영심, 이미경



추진배경

보이스피싱은 기술과 심리를 결합한 정교한 조작형 범죄로 진화, 특히 60대 이상은 자산은 있으나 대응력 낮아 범죄자의 주요 표적, 기존 제도와 기술은 존재하지만 알지 못하거나 활용하지 못해 보호 사각지대 놓여 있으며, "기술은 발달하는데 왜 피해는 계속되는가?" 라는 질문에서 본 과제 시작

문제를 마주하다

우리 팀의 도전과제

60대 이상 고령층의 피해는 여전히 반복되고 있습니다.

다양한 기관에서 보이스피싱 예방 기술과 제도를 시행하고 있음에도 왜 범죄는 줄지 않는가라는 문제의식에서 출발했습니다

"우리가 놓치고 있는 것은 무엇일까?"

바로 살아가는 사람들의 경험과 목소리였습니다

과거: 끊이지 않는 보이스피싱 60대 이상 고령층 피해 심각
정보기술 수반에 취약한 고령층일수록 피해가 집중
카드 사칭 보이스피싱, 고령층 타겟으로 급증

올해 1조원 넘을 것으로 추산
25년 8월 기준 8856억원

※1억원 이상 고객 피해 60대 이상 68.4%

연도	피해액 (억원)
2023년	4472
2024년	8545
2025년	1조원?

급증하는 보이스피싱 피해액

피해는 반복되는데, 우리가 놓치고 있는 것은 무엇일까?

다양한 기관에서 제도적·기술적 대응책을 운영 중이지만, 정작 피해 고위험군인 60대 이상은 제도와 기술을 알지 못하거나 활용하지 못해 보호 사각지대 있었음

그래서 우리는 문제를 새롭게 바라보기로 했습니다.

공공서비스디자인을 통해 보이스피싱 예방 방안을 다시 모색하기 시작했습니다

공급자 중심	수요자 중심
✓ 행정 편의 우선	✓ 국민의 필요와 경험 반영
✓ 위에서 정해 일방적으로 제공	✓ 참여와 의견 수렴을 통한 설계
✓ 획일적 기준, 국민 상황 고려 부족	✓ 맞춤형·편리한 서비스 제공

공공서비스디자인에서 해법을 찾다

공급자의 시선이 아닌, 사용자의 일상 속에서 진짜 예방을 설계하다.

본 과제는 치안 시책에 공공서비스디자인을 시도경찰청 최초로 적용한 사례로, 기존 공급자 중심 예방 홍보에서 벗어나 국민 참여와 체감 중심 새로운 예방 모델 제시

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

기술과 제도가 있었지만, 60대 이상에게는 닿지 않았다.

보이스피싱이 범죄라는 사실은 알지만 어떻게 대응해야 하는지 몰라 불안함. 다양한 예방 기술과 제도가 존재했지만 알지 못하거나, 활용하지 못해 사실상 없는 것과 다를 없었음. 급변하는 범죄 수법 앞에서 사회와 환경이 자신들을 보호해줄기를 바랐으나 대응 방법을 찾지 못해 더 큰 불안 속에 놓여 있었음

정책수요자 퍼소나

"보이스피싱, 그런거는 잘~~~대안 당해요"

Persona



주인공 | 김미자

직업 초등학교 구내식당 급식도우미(65세/여)

수요자 불편 사항

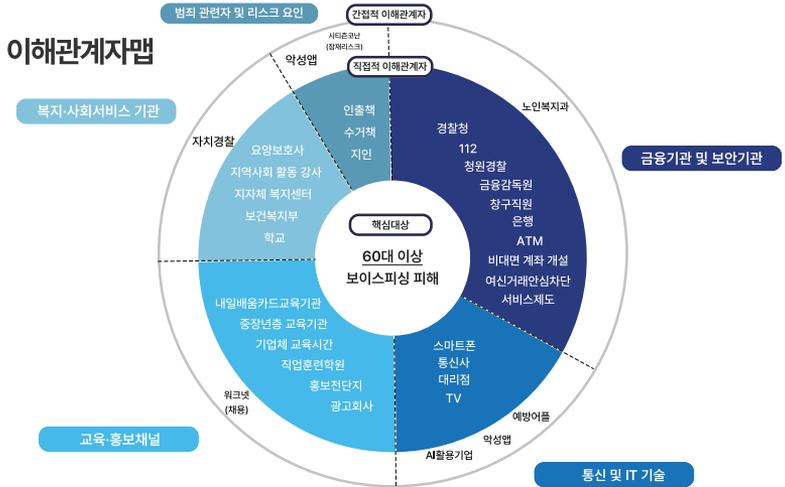
- 보이스피싱 범죄 인식 있으나 구체적 대응 방법 부재
- 다양한 예방 기술이 존재하지만 설치·활용 어려움
- 급변하는 범죄 수법에 개인 대응 한계, 불안감 내재

요구사항

- 쉽고 간편한 예방 지원 - 앱 설치·활용을 대신해주는 체계
- 본인이 대응하기 어려운 구조에서도 즉시 위험 알릴 필요
- 생활 속 보호 환경 - 통신사·은행 등 일상 접점에서 자동으로 작동하는 안전망 기대

수요자 이야기

- 주로 유튜브브 시청으로 원하는 정보만 습득하여 다양한 정보는 부족 (뉴스 안 볼)
- 동네 친구들과 등산, 노인복지 회관 노래교실을 다님
- 그 외 특별한 사회 활동은 없음
- 전에 보이스피싱을 당할 뻔한 경험이 있음(자녀 납치)
- 재산은 아파트 1채, 시골에 땅 보유, 예금 1억, 보험 등
- 보이스피싱 예방 교육을 받거나 홍보물(인터넷, 전단지) 등을 본 경험이 없음



진짜 문제 및 부연설명

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

(1) 정보 기반 신뢰 조작: 개인정보 알고 접근하면 누구나
속음/무작위 발신 아닌 타깃형 범죄로 진화

(2) 심리 조작 취약: 60대 이상 디지털 정보보다 정서적
소통에 더욱 민감 / 한번 신뢰 형성되면 의심 없이 협조,
피해 금액 가장 높음

(3) 기존 대응의 실효성 부족: 예방 앱, 교육 콘텐츠 있어도
'몰라서, 사용하지 못해' 사실상 없는 것과 같음

(4) 사회적 방어선 부재: 주변 개입이나 환경적 보호장치
미흡하여 60대 이상 고위험군 불안 속에서 방치



핵심 문제

60대 이상은 정서적 소통에 취약하여 초기 신뢰가 형성되면 의심하지 않고 협조하게 되고,
그 결과 피해가 집중되며 고립화로 인한 반복 피해와 고액 피해 발생

서비스 목표

생활 속 주요 접점(통신사·은행·돌봄망 등)에서 자동으로 의심이 작동되는 환경을 설계하고,
주변 개입을 강화하여 60대 이상 고위험군이 반복·고액 피해로부터 안전하게 보호받을
수 있는 심리·환경 기반 예방 체계 구축

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
- 예방 앱을 몰라서 못 써서 활용 불가	- 예방 앱을 대신 설치지원 구조 전환
- 혼자 판단대응 부담	- 생활 접점에서의 방어의 씨앗 전파
- 디지털 장벽·불안 지속	- 일상 속 자동 보호 체계 형성

공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
- 정보 제공·캠페인 중심의 단방향 예방	- 국민 참여와 경험 기반 설계 중심 예방
- 기술제도 기반 사후적 대응	- 전화 수신~인출, 심리 개입 흐름 설계
- 기관 단독 추진 위주	- 통신사·은행 등 현장 주체와 협업 구축



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

√ “피해는 반복되는데, 우리는 무엇을 놓치고 있는가?”

1. 오리엔테이션

- 보이스피싱 피해 현황, 기존 정책제도 한계, 추진 필요성 확인

2. 문제점 도출

- 디지털 기기와 예방 정보 제도 활용 어려움
- 신뢰 기반 심리 조작에 무방비 노출
- 60대 이상 맞춤형 예방 환경 설계 미흡

3. 조사 목표 설정

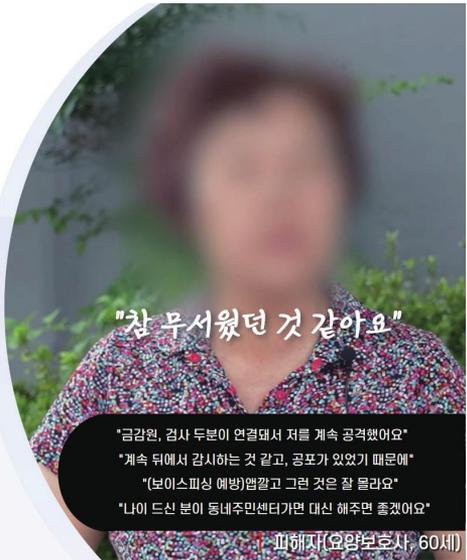
- 60대 이상 심리적인지적 특성 기반 실질적 개입 지점 발굴
- ⇒ 어떻게 하면 디지털-심리적 취약성을 가진 60대 이상이 급박한 상황에서도 보이스 피싱 위험을 인지하고 스스로 효과적으로 대처할 수 있도록 도울 수 있을까?

“피해는 반복되는데, 우리는 무엇을 놓치고 있는가?”

이해하기

“정교해진 수법, 60대 이상은 최고의 표적”

- ✓ 심리 속임수에 **속수무책**
- ✓ 기술·제도가 있어도 **무용지물**
- ✓ 60대를 지켜줄 **안전망 부재**



2. 발견하기

√ "누구나 속을 수 밖에 없던 이유, 거기엔 '심리의 틈' 이 있었다"

1. 심층 인터뷰

- 범죄 특성상 2차 피해 방지를 위해 피해자 조사는 라포가 형성된 조사자가 1:1 대면 인터뷰 방식으로 진행, 이를 통해 피해 당시의 심리적 상황과 대응 한계에 대해 깊이있는 인사이트 확보
- 전문가 및 관계기관 인터뷰는 다양한 시각이 반영될 수 있도록 집단 질의 응답 방식 진행(경찰대학 교수, 금감원 관계자, 수사 경찰, 은행 직원 등 다양한 의견을 수렴해 제도적 한계와 현장 대응 실태 파악)

2. 데스크 리서치 & 서비스 사파리, 새도잉 기법 조사

- 범죄 통계, 진술조서, 정책 보고서 등 문헌 조사로 간접 니즈 확인
- 은행 통신사 직접 방문, 피싱 예방 환경과 서비스 이용 과정 관찰
- 빛고을50+센터 등 중장년층 많이 모이는 장소 직접 방문, 조사 진행, 예방 앱 설치·활용 전 과정을 옆에서 관찰하며 불편과 장벽 기록, 실제 이용 환경에서 드러나는 숨은 니즈와 서비스 개선 포인트 확인

3. 이해관계자 맵과 친화도 맵

- 경찰, 통신사, 은행, 요양보호사, 지역주민 등 보이스피싱 예방과 관련된 다양한 주체를 도식화
- 인터뷰와 관찰에서 도출된 인사이트를 분류·군집화, 주요 문제 영역(심리적 취약, 기술 활용 한계, 제도적 미비 등)을 시각적 정리

이종우 경찰 광주경찰청 강력계 보이스피싱 담당

서준배 경찰대 교수 / 한국금융범죄예방협회 이사



"평소 일상 생활에서 대화를 안해보고 정보나 자기 일상을 공유하고 싶은데 못하니까 **범인들에게 다 털어놓는거죠**"

"실제로 노인정에서 직접가서 설치하라고 말씀드리는데 30분 걸리시고 못하네요, 경찰관 분들이나 지자체 공무원분들이 알아드리는 거예요 직접"

발견하기

"심리와 디지털 취약성의 틈"

BEFORE	AFTER
이해 부족	심리 지배
앱 설치로 끝	환경이 예방
스스로 조심	함께 지킴



연번	날짜	조사대상자	진행내용	조사방법
1	4.14 ~18.	보이스피싱 당할 뻔한 지인	- 시기를 인지하고 신고하거나 상담을 통해 위기를 넘긴 경험담 청취 (어떤 지시, 어떤 의심의 단서, 어떤 검증 절차, 어떤 지원 시스템이 작동했는지)	심층인터뷰
2	4.14. ~24.	빛고을 50플러스센터	- 센터 이용자들의 정보 습득 행태 관찰 (스마트폰 사용 모습, 디지털 기기 사용 시 어려움, 주로 찾는 정보 유형 등)	새도잉 (뒤에서 관찰하기)
3	4.14. ~24.	집 주변 은행	- 은행 창구 고객 금융 거래 과정 관찰 - 기기 사용 어려움, 직원 도움 의존도 등	새도잉 (뒤에서 관찰하기)
4	4.14. ~24.	본인 또는 배우자, 동년배 지인	- 금융감독원 '보이스피싱 지킴이' 사이트 체험 - 경찰청 시티즌 코난 어플 설치 체험 - 경찰청 '밀건피싱' 매거진 온라인 검색, 읽어보기	서비스사파리 (현장체험)

3 정의하기

√ “알아도 속는 시대, 이제는 ‘의심’을 일상의 습관으로”

1. 퍼소나

- 보이스피싱 피해 위기 경험이 있는 65세 초등학교 급식보조원 김미자님을 대표 퍼소나로 선정

2. 고객여정맵

- 김미자님 보이스피싱 피해 상황에서 경험과 감정 변화를 시각화

3. 서비스 목표 수립

(1) 몰라도, 못써도 보호되는 예방 구조

: 앱 설치나 정보 활용이 어려운 60대 이상도 자동으로 보호받을 수 있는 외부 주체와 연계된 구조적 개입 장치 설계

(2) 자동으로 의심이 켜지는 환경

: 전화 수신 순간부터 통화 종료까지 자연스럽게 의심이 켜지는 환경적 심리 트리거 설계

(3) 함께 만드는 사회적 안전망

: 대리점, 은행, 지자체, 요양보호사 등 생활말착형 사회적 방어망 작동 가능 환경 설계



고객여정지도



4. 발전하기

√ “첫 통화, 어떻게 ‘의심’부터 시작하게 만들까?”

1. 아이디어 워크숍

- 국민참여단과 전문가가 브레인라이팅을 통해 일상심리환경 등 다양한 지점의 개입 전략 228개 아이디어 도출
- 제도가 있어도 활용하지 않으면 없는 것과 같다는 문제의식 바탕으로 단순한 기술제공을 넘은 사용환경 설계로의 방향 전환 공감

2. 아이디어 스케치

- 도출된 아이디어를 참가자들이 직접 스케치로 구체화하여 실행 가능성과 차별성 검토, 시각화를 통해 우선순위 정립

“첫 통화, 어떻게 ‘의심’부터 시작하게 만들까?”

발전하기

“제도가 있어도 ‘활용’하지 않으면 그것은 ‘없는 것’과 다름없다”

⚙️ 기술제공

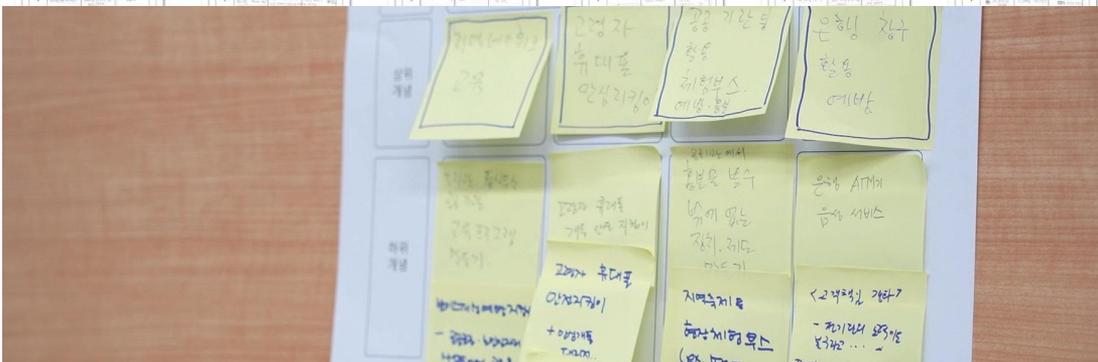
➔

👤 사용 환경

새로운 방향 제시다짐







5. 전달하기

√ “모은 건 평생, 잃는 건 한 순간, 첫 의심이 최고의 백신입니다. 이제는 설명이 아닌 ‘설계’로, 60대 이상의 마음을 지켜야 할 때입니다.”

1. 스토리보드

- 보이스피싱 피해 상황부터 예방 서비스가 전개되는 장면까지 이용자 여정을 시각화하여 심사위원과 정책 담당자가 한눈에 서비스 작동 과정을 이해할 수 있도록 구체적 사례 기반으로 구성

2. 프로토타입

- 통신사 대리점(첫 관문)의 예방 앱 설치 지원, 은행 창구(마지막 안심)에서 고액 인출 등 이상 징후 발견시 기존 음성 위주 112 전화 신고에서 문자 신고 체계 전환, 지역사회와 요양보호사, 대중교통 등 일상 접점 중심의 서비스 개입 방안 구체화
- 국민이 생활 속에서 자연스럽게 보호 받을 수 있는 구조를 시범추진하고 현장 피드백을 통해 개선

최종 스토리보드

Scene 1

안심하는 순간, 위험은 다가온다



보이스피싱에 대한 뉴스를 봐도 자신은 그런 것에 당할 리가 없다며 확신하는 김미자 씨

Scene 2

아름이 등을 노리는 한 통의 전화



낯선 번호를 무심코 받은 '김미자' 씨. '검찰입니다' 라는 말에 순간 손은 떨리고 머릿속은 허영게 변합니다

Scene 3

심리방역이 작동하는 순간 '행충'이 개입된다



김미자 씨는 휴대폰에 표시된 경고 팝업을 보며 무언가 이상한 점을 느끼게 됩니다

Scene 4

심리가 적인 첫 순간 '의심'이 스며든다



김미자 씨는 팝업을 통해 검찰이 어떤 전화를 할까? 의심하게 되고 말한데 먼저 전화해 볼지 고민합니다

Scene 5

은행은 마지막 방어막, 대응은 현장에서 완성



은행 창구 앞에서 돈을 인출하려는 김미자 씨. 은행 규정에 따라 영상을 시청합니다. 그리고 드디어 자신이 처한 상황에 대해서 깨닫게 됩니다

Scene 6

다시 일상으로, 이제는 내가 전하는 사람



이제 김미자 씨는 지역사회 안에서 예방 콘텐츠의 전달자가 됩니다. 자신의 경험을 전파하며 보이스피싱 예방에 앞장섭니다

접수내용 [25.07.17 14:35:12] [유형:SMS접수]

접수일자	25.07.17 14:35:32	번호	1106	접수코드	C2	추가사항없음	동일시간 (0)
사건종별	피싱사기	신고자	불상	신고번호		가해자	
발생주소	[주소 정보]			관할관서	[관할관서]	수정	

신고내용 [접수자:광주청/] [유형:문자신고]

25.07.17 14:35:12 광주청

< 다메체접수(문자내용) >
 [신고자] [인출요청서]
 지점:광주은행 동천동지점
 나이:만44세 여자
 인출금액:2000만
 인출용도:사기자금 돌려받은금액 격정되어 현금출금
 특이사항:전북은행으로가서
 본인전북은행계좌입금하겠다함

•(은행 창구 직원) 신고방법이 간편해지고 출동 여부에대한 피드백을 받아 대응이 원활 해졌으며, 고객 앞에서 경찰관에게 설명해야 하는 불편함 감소됨

•(출동 현장 경찰) 주요 내용을 파악하고 현장(은행)에 출동하여 현장 확인 시간 단축 등 대응력 강화됨

[112 문자 신고 시범 실시]

[시범 실시 현장 여론]

참여자 소감



기관 담당자

- "이번 사업을 통해, 보이스피싱이 단순한 범죄가 아니라 수많은 국민의 일상을 무너뜨리는 고통의 문제임을 다시금 체감했습니다. 피해를 막고 싶다는 절실한 마음 하나로, 무엇이 진짜 실질적인 대응인지 끝없이 고민하고 현장에서 부딪쳤습니다."

- "특히, 60대 이상이 갖는 다양한 심리·디지털 취약성을 정면으로 마주했고, 그들이 평생 모은 자산을 단 한 통의 전화로 빼앗기는 현실을 멈추고 싶었습니다. 이 과정에서 한 기관의 힘만으로는 절대 막을 수 없는 문제임을 절감했고, 기관 간 협업과 국민 참여가 핵심이라는 것을 알게되었습니다. 이번 사업은 단지 예방이 아니라, 치안 정책의 방향을 다시 세우는 전환점이었습니다. 60대를 넘어 20대·30대 등 세대별 맞춤 대응까지 확장해, 누구도 혼자 고립되지 않는 예방 구조를 만들고 싶습니다."



실제 수요자

- "다양한 사람들과 함께 활동하며 다양한 실제 피해사례를 접하고, 우리가 살고 있는 사회 현실을 제대로 마주하게 됐습니다. 단순히 조심하자는 경고를 넘어서, 정말 실질적인 해결 방법을 함께 고민하였습니다. 그 과정에서 경찰청에 대한 인식도 바뀌었고 여러 기관이 힘을 모으면 정말 바꿀 수 있겠다는 생각도 들었습니다."

- "거대하고 막막하게만 느껴졌던 보이스피싱이 이제는 작지만 의미 있는 실천과 제도 설계를 통해 우리가 충분히 맞설 수 있는 문제라는 확신을 가지게 된 것이 가장 큰 변화였습니다."



서비스디자이너

- "이번 프로젝트는 서비스디자이너로서 가장 보람 있는 경험 중 하나였습니다. 정책의 성패는 기관의 의지와 국민 참여에 달려 있음을 다시 확인했습니다. 국민 참여단의 적극적 의견 개진으로 실효성 있는 정책이 만들어졌고, 국무총리상 수상으로 이어졌습니다."

- "서비스디자이너는 국민의 숨은 필요를 발견하고 정책 담당자와 연결하는 다리 역할을 합니다. 이번 경험을 통해 지역사회 모두가 60대 이상 어르신을 지킬 수 있다는 확신을 얻었으며, 참여 자체가 큰 자부심이 되었습니다."

보이스피싱 심리방역 프로젝트

첫 의심이 최고의 백신, 의심으로 멈춤을 설계하다



공공서비스디자인 목표

피싱 피해 고위험군 60대가 일상 속에서 스스로 위험을 인지하고 대응할 수 있도록
심리 기반 공공서비스디자인 적용, 실천 가능 예방 체계 구축

주요 내용

1

이해하기

"피해는 반복되는데, 우리는 무엇을 놓치고 있는가?"

- ✔ 디지털 기기와 예방 정보 제도 활용의 어려움
- ✔ 심리 기반 심리 조작에 무방비 노출
- ✔ 60대 이상 맞춤형 예방 환경 설계 미흡

2

발견하기

"누구나 속을 수 밖에 없던 이유, 가짜면 '심리'의 힘이 있었다"

문제 발견 전	문제 발견 후
예방 정보 부족과 디지털 이해력 부족 알아서 주의, 개인 책임 중심 연내만 충분하다면 예방 가능 믿음	약점들을 아용당해 심리적 지배 주변인 예민기운 외부 개입 필수 플라도 전환 수심부터 보호되는 구조

3

진짜 문제 정의하기

"말아도 속는 시대, 이제는 '인심'을 일삼는 유관으로"

STEP 01 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

STEP 02 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

STEP 03 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

STEP 01 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

STEP 02 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

STEP 03 "왜냐하면" "왜냐하면" "왜냐하면"

4

발전하기

"첫 통화, 어떻게 '의심'부터 시작하게 만들까?"

첫 10초, 첫 의심 백신
통화 초기 의심 징후 감지

누구나 보호 받는 인프라
연속 가능 체계에 연대해 놓는다

은행은 마지막 안심지대
보안에서 안심으로 전환

지역사회 심리적 울타리
지역사회 관심

국민참여단
228개 아이디어
도출

공공서비스디자인 목표

피싱 피해 고위험군 60대가 일상 속에서 스스로 위험을 인지하고 대응할 수 있도록
심리 기반 공공서비스디자인 적용, 실천 가능 예방 체계 구축

국민참여단
228개 아이디어
도출

국민참여단 발족

경향대 서준배교수님 심층인터뷰

서비스디자인 이종휘 대표 발표

서비스도표 도출

국민참여단 228개 아이디어 도출

정책수요자 현장리서치 활동

국민참여단 아이디어 발표

브레인라이팅

국민참여단 228개 아이디어 도출

정책수요자 현장리서치 활동

국민참여단 아이디어 발표

브레인라이팅

국민참여단 228개 아이디어 도출

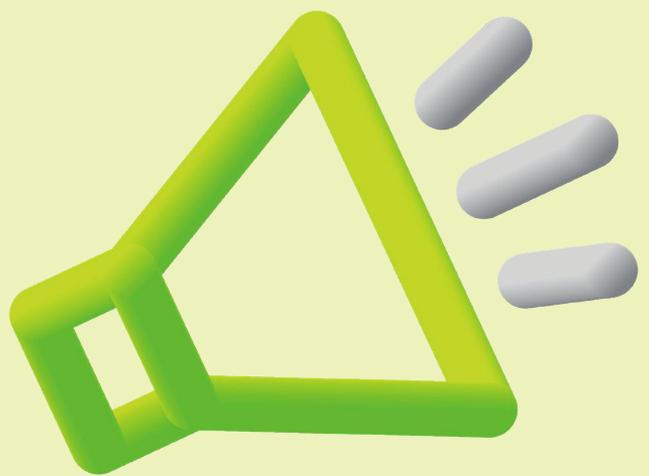
정책수요자 현장리서치 활동

국민참여단 아이디어 발표

브레인라이팅

52

2025 공공서비스디자인 사례집



우리동네 지금 어디쯤? 정비사업 통합 정보서비스 구축

경기도 부천시

과제 소요기간 4개월



주민들은 내 집이 구역에 포함되는지, 추진단계가 어디쯤인지 알기 어려웠습니다.
기존 안내 방식은 복잡하여 주민은 정보를 찾지 못하고 행정은 반복 민원에 시달렸습니다.
국민디자인단 활동을 통해 발견한 진짜 문제는 “정보는 많지만 정작 주민이 필요로 하는 핵심 정보가 묻혀 있다”는
점이었습니다.

이에 부천시는 지도 기반으로 한눈에 확인가능한 정보서비스를 구축했습니다.
주소 검색으로 조합 현황, 추진단계, 담당자 정보를 확인할 수 있고 불신을 해소하며 민원 문의가 30% 감소했습니다.
시민은 투명한 정보 속에서 안심할 수 있으며 행정은 효율적이고 지속가능한 정보 제공 체계를 마련했습니다.



기관 담당자

최하영, 이상준, 구은선, 전해선



서비스디자이너

권순현, 김향미



국민 참여자

불특정다수(조합원, 사업관계자)



추진배경

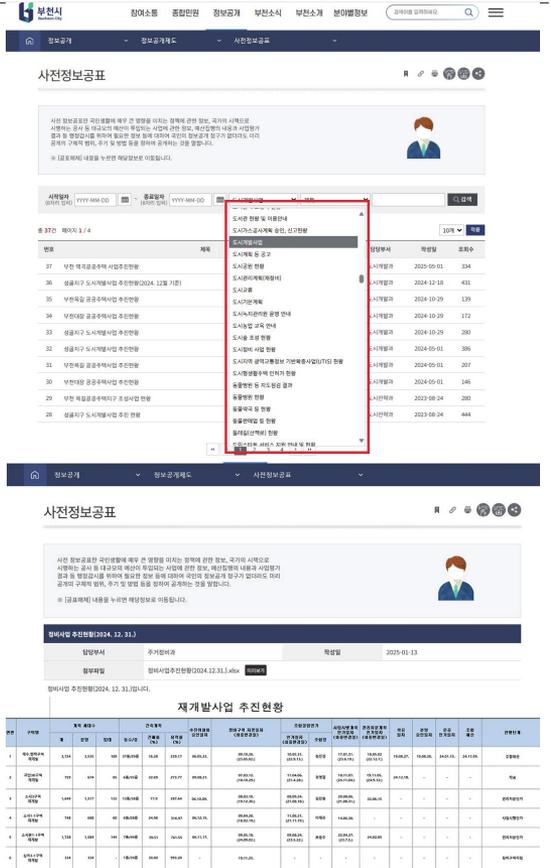
정비사업 정보 확인의 어려움으로 인한 불신과 민원 증가 및 신뢰성 있는 통합 정보서비스 구축 필요성

정비사업은 장기간 복잡한 절차를 거치지만, 주민들은 우리 구역의 단계나 조합 설립 여부를 알기 어려운 상황이었습니다. 정보는 부서별로 흩어져 접근성이 낮고, 내용이 복잡하여 이해가 쉽지 않았습니다. 행정 역시 반복 안내로 업무 부담이 커지고, 주민은 불확실성 속에서 혼란을 겪는 실정이었습니다.

기존 정비사업 개념 안내 분석



기존 정비사업 현황 안내 분석



복잡한 경로로 접근성이 낮고 텍스트 중심의 콘텐츠 제공
(분야별정보 > 부동산.도시계획.개발 > 도시개발 사업 > 도시 및 주거환경정보)

사전정보공표에서 엑셀자료를 다운로드하여 현황 검색

▲ 출처: 부천시 홈페이지

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

정비사업을 확인하고자 하는 주민

정비사업 추진 현황과 단계별 절차를 쉽게 알 수 없는 상황이었습니다. 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는, "정보는 많지만 정작 주민이 필요로 하는 핵심 정보가 묻혀 있어 불신과 혼란이 반복되는 것"이었습니다.

정책수요자 퍼소나



일반주민 (68세, 은퇴자)

거주지: 부천시 원미구

성격: 신중하고 보수적, 행정 절차에는 익숙하지 않음

상황: 정비사업 구역 내 오래 거주했으나 사업 단계나 조합 진행 상황을 제대로 파악하지 못함

어려움: 복잡한 용어와 절차로 이해가 어렵고, 정확한 정보를 얻기 위해 주변 소문에 의존하는 경우가 많음

요구사항: 글씨 크기와 설명이 명확한 안내, 주소 검색만으로 구역 포함 여부와 사업 현황을 알 수 있는 서비스

GOAL

시홈페이지에서 관련 내용 탐색 시도

우리 동네 개발 여부를 알고 싶은 고령층

- 우리 동네가 정비구역에 해당되는지 여부 확인

- 향후 재개발 가능성 여부에 대한 기초 정보 탐색

EXPERIENCE

- 쉬운 용어로 추진현황 안내

- 지도기반 정보 제공

- 사업 개념과 절차에 대한 이해 목적

- 지번·주소를 통한 정비계획 유무 확인



예비조합원 (52세, 자영업)

거주지: 부천시 오정구

성격: 적극적이고 실리적, 재산 가치 상승에 관심 많음

상황: 재건축 구역으로 지정된 곳에 거주하며 조합 설립을 준비하는 단계에 있음

어려움: 정보가 분산돼 있어 불신이 커지고 정확한 현재 상황을 알기 어려움

요구사항: 조합 설립 및 사업 단계별 추진 현황을 투명하고 신뢰할 수 있는 정보 제공

TOUCH POINTS

엑셀 자료 다운로드 후 직접 분석

추진 일정과 조합 현황을

중점적으로 확인하고자 하는 중장년층

- 조합 설립 여부, 추진단계, 일정 확인

- 조합장, 조합원 수, 조합 홈페이지 등 조직 정보 열람 사업 유형 및 개발 규모 정보 확인

EXPERIENCE

자료 통합 부족과 신뢰 어려움

- 분양 여부나 향후 진행 일정에 대한 정보 확보

정보 파편화	정비사업 정보가 부서별 공고문·자료로 흩어져 있어 주민은 구역 여부, 추진 단계, 조합 현황 등 핵심 정보를 확인하기 어려웠음
복잡한 절차	정비사업 자료는 법률 용어 위주로 작성되어 고령층이나 일반 시민이 이해하기 어려워 주민 간 정보 격차와 혼란이 심화됨.
신뢰 플랫폼 부재	주민은 인터넷 카페, 지인 소문 등 비공식 경로에 의존했으나, 정보의 신뢰성과 정확성을 보장할 수 없었음

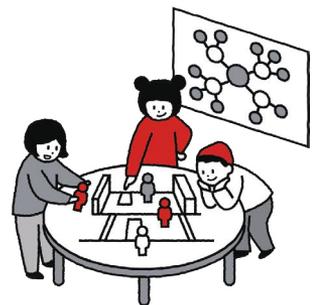


핵심 문제

정비사업 단계와 현황을 주민이 한눈에 확인할 수 있는 공신력 있고 신뢰할 수 있는 정보 체계의 부재

서비스 목표

주소와 지도를 기반으로 정비사업 단계·조합 현황·담당자 정보를 투명하게 제공하는 통합 정보서비스 구축



공공서비스 디자인 결과물

우리동네 지금 어디쯤? 투명한 정비사업 한눈에!

정비사업 단계별 현황을 주민이 쉽게 확인할 수 있도록 주소지도 기반의 통합 정보서비스를 구축하였습니다.

복잡한 행정 용어와 파편화된 자료에서 벗어나 공식 플랫폼을 통해 정보 불균형과 불신 문제를 해소하고자 하였습니다. 이를 통해 시민은 안심하고 참여할 수 있으며, 행정은 효율적이고 지속가능한 소통 체계를 마련하게 되었습니다.

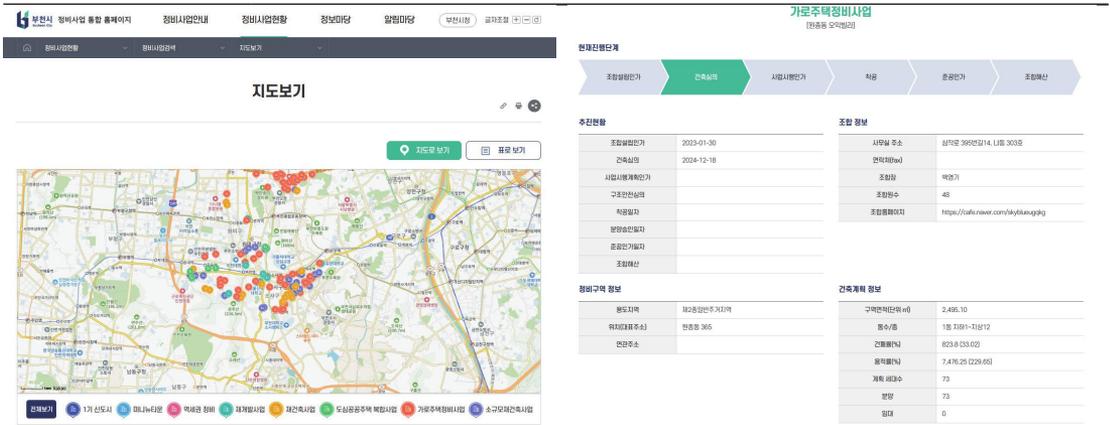
서비스 공급자

관리기관: 경기도 부천시
 운영기관: 부천시 정보통신과,
 주거정비과, 원도심재생과
 협업기관: 정비사업 조합



주요 내용	문제해결점
-------	-------

지도 기반 정비사업 통합 정보서비스 구축	흩어진 자료를 한 화면에서 제공하여 정보 파편화 해소
주소 검색으로 단계 및 담당자 정보 제공	엑셀파일을 통한 검색이 아닌 주소를 검색하여 정비사업 정비 확인 가능
모든 정비사업 정보를 한 화면에서 통합 제공	모든 정보를 한번에 확인 가능하며 주민이 소문이나 비공식 경로에 의존하던 문제 해소
시민 의견을 반영한 사용자 중심 UI 설계	큰글씨, 쉬운 용어로 제공하여 이해하기 어렵던 접근성 문제 개선



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 우리 집이 정비사업 구역에 포함되는지 확인하기 어려움- 사업단계, 조합현황 등 정보를 찾기 어려움- 행정자료는 법률 용어 위주로 되어 있어 접근성 부족- 정확한 정보를 얻기 어려워 소문 및 카페 등 비공식 정보에 의존	<ul style="list-style-type: none">- 주소지도 기반으로 내 집내 구역의 정비사업 현황을 한눈에 확인- 사업 단계·조합 현황·담당자 정보를 통합 플랫폼에서 제공- 주민 눈높이에 맞춘 사용자 친화적 UI와 쉬운 설명 제공- 공식 플랫폼에서 최신·정확한 정보를 직접 확인 가능
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 정비사업 관련 자료가 부서별로 흩어져 관리 효율성이 낮음- 동일한 문의가 반복적으로 발생해 행정 부담 가중- 주민 불신으로 인해 민원항의 빈발, 갈등 관리에 어려움	<ul style="list-style-type: none">- 모든 정비사업 정보를 한 화면에 제공하여 업무 효율성 제고- 전화·방문 민원 30% 감소로 행정 업무 부담 완화- 공신력 있는 정보제공으로 주민 불신 해소 및 갈등 완화

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 기존 정비사업 정보제공 현황 및 운영방식 분석

- 부천시 정비사업 정보가 산발적으로 제공되어 자료 탐색 경로가 복잡함을 확인
- 추진현황, 조합정보 등 핵심정보가 한눈에 파악되지 않음
- 복잡한 용어와 절차로 주민의 이해가 어려움을 확인
- 지도 시각화, 주소검색 기능이 없어 자료 접근성이 낮음

○ 구역별 정비사업 정보 시각화 제공방안 논의

- 주소검색과 지도 연계로 자료 접근성 향상 방향 논의
- 추진단계를 시각적으로 안내할 필요성 도출
- 도시정비사업의 개념, 절차, 유형별 차이를 표와 그림으로 설명하여 복잡한 행정 용어에 대한 진입 장벽을 낮춤

도시및주거환경정보

도시및주거환경정보 | 동합동상설발전역세권유역개발사업 | 영성문화산업단지 | 부천대왕선도시공공주택지구건설 | 부천역공공주택사업 | 오성군부대이전

부천역공공주택사업 | 부천왕궁공공주택사업 | 도당공공주택복합사업

도시 및 주거환경 정비사업

- 정비거점시설을 정비하고, 주택 등 건축물을 개량하거나 건설하는 도시 및 주거 환경 정비사업

사업개요

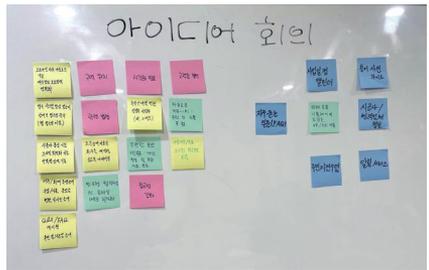
- 개념**
 - 도시기능의 회복이 필요하거나 주거환경이 불량한 지역을 계획적으로 정비하기 위하여 정비구역으로 지정하여, 도시로 상하수도·공원·교통·주차장·공공주택 등 정비거점시설을 정비하고, 주택 등 건축물을 개량하거나 건설하는 도시계획사업
- 종류**
 - 주거환경개선사업 : 도시계획수요 주민이 집단거주하는 지역으로서 정비거점시설이 지역 일체이고 노후·불량건축물이 과도하게 밀집한 지역의 주거환경을 개선하거나 단독주택 및 다세대주택에 밀집한 지역에서 정비거점시설과 공동이용시설 확충을 통하여 주거환경을 개선·개량하기 위한 사업
 - 재개발사업 : 정비거점시설이 밀집하고 노후·불량건축물이 밀집한 지역에서 상설주택·공업지역 등에서 도시기능의 회복 및 상권활성화 등을 위하여 도시환경을 개선하기 위한 사업
 - 재건축사업 : 정비거점시설은 밀집하나 노후·불량건축물이 해당하는 공동주택에 밀집한 지역에서 주거환경을 개선하기 위한 사업
- 정비사업 단계별 추진현황**
 - 재개발 : 단계 구역

구분	대상구역	정비(예정)구역	정비구역 지정	중지신청 승인	조합설립 인가	사업시행 인가	관리지분 인가	착공	준공	제세
----	------	----------	---------	---------	---------	---------	---------	----	----	----



재개발사업 추진현황

연도	구명명	총계		건축계획		수용허가위원회 결정일자	정비구역 지정일자 (공공주택법)	조합설립 인가일자 (주택법)	사업시행 인가일자 (주택법)	준공 인가일자 (주택법)	준공 완료 일자	연말잔액	
		개	면적	면적	면적								
1	영성문화지구 개발	1,234	1,234	100	17,000.00	14,281	27,017	16,811.21	19,304.26 (27,000.00)	16,811.21 (27,000.00)	16,811.21	16,811.21	공공주택
2	오성군부대 개발	700	474	81	4,870.00	22,451	271,777	29,688.21	47,401.32 (27,000.00)	17,246.26 (27,000.00)	17,246.26	17,246.26	민영
3	오성군부대 개발	1,400	1,411	112	10,940.00	173	287,441	46,149.84	49,816.16 (17,000.00)	49,816.16 (17,000.00)	49,816.16	49,816.16	민영개발사업
4	오성군부대 개발	700	698	60	4,920.00	24,700	274,707	36,110.14	49,342.28 (17,000.00)	11,462.21 (17,000.00)	11,462.21	11,462.21	사립개발사업
5	오성군부대 개발	1,700	1,584	144	7,940.00	49,311	791,168	106,111.17	109,261.16 (17,000.00)	109,261.16 (17,000.00)	109,261.16	109,261.16	민영개발사업
6	오성군부대 개발	330	330	-	1,900.00	26,400	393,200	-	19,117.00	-	-	-	민영개발사업
합계		5,064	5,064	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



2. 발견하기

○ 정비사업 정보 탐색과정에서 발생하는 주민 불편사항 조사

- 복잡한 정보 탐색 경로로 원하는 자료를 찾기까지 과도한 시간 소요
- 전문용어가 많아 비전문가인 주민의 입장에서 이해도 낮음
- 단계별 절차와 추진상황이 직관적으로 안내되지 않아 혼란 초래

○ 사용자 흐름 관찰조사 및 실사용자 의견 수렴

- 기존 홈페이지에서 정비사업 현황은 엑셀 파일로만 제공되어 정보 가독성 저하 확인
- 지도검색과 같은 직관적 탐색 방식의 필요성 제기
- 거주지의 정비구역 해당 여부를 확인할 수 있는 방법을 찾기 어려움이 다수 지적되어 통합 서비스의 필요성 인지
- 실사용자의 정보접근성 개선 요구를 수렴 및 사용자 중심 정보구조 도입방향 도출

○ 정비사업 아카데미 개최 및 실무진 회의 실시

- 정비사업 아카데미를 개최하여 정비사업에 대한 전반적인 설명회 개최
- 사용자의 요구사항 의견 수렴 및 파악
- 서비스 구축을 위한 실무진 회의 실시



3. 정의하기

○ 정비사업을 필요로 하는 시민군을 유형별로 분류

- 정보 수요의 목적과 상황에 따라 대표적인 시민유형을 설정
- 실제 민원사례 및 정보 이용 패턴을 기반으로 정비사업에 대한 접근 계기와 정보 활용 방식을 분석
- 다양한 연령대·정보이해도·관심도에 따른 유형화를 통해 맞춤형 서비스 설계 기반 마련

○ 각 유형별 정보 이용 목적, 정보 접근방식, 이해수준을 분석

- 각 유형별로 어떤 정보를 왜 찾는지(이용 목적)를 정리하고, 어떤 방식으로 접근하는지를 조사
- 용어 이해력, 행정절차 이해도, 지도 활용 능력 등 정보 이해 수준에 유형별로 차이가 있음을 확인

○ 각 유형별 정보 이해 격차와 디지털 접근 환경 고려

- 디지털 활용 능력 차이에 따라 정보 전달 방식의 다양화 필요
- 텍스트 중심 화면보다는 큰 글씨 및 지도 기반 직관적 구성 필요
- 개념설명 등 접근성이해도 향상을 위한 기능적 보완책 마련



4. 발전하기

○ 시민 맞춤형 정보 시각화 및 가독성 중심 설계

- 정비사업 유형의 개념 및 사업절차를 도표 및 인포그래픽 형태로 시각화하여 구현
- 기존 엑셀 기반 제공 방식에서 지도 기반 시각화 방식으로 전환

○ [일반 주민]을 위한 직관적인 구역 중심 정보 설계

- 정비사업 용어와 절차를 큰 글씨와 진행 단계 도식화로 시각적으로 표현
- 한눈에 확인할 수 있도록 주소기반 지도 검색 기능 도입

○ [예비 조합원]을 위한 세부 추진현황 제공과 정보 신뢰도 강화

- 조합 설립 여부, 일정, 진행상태 등 핵심 정보들을 구역별로 통합 정리
- 정보를 통합하여 한 화면에 단계별 현황과 조합 정보를 함께 제공
- 근거 기반 정보 제공으로 신뢰도 확보 및 불필요한 민원 방지

○ [민원 제출자]를 위한 절차 안내 및 담당자 연계 강화

- 민원인이 문의하려는 구역이나 항목을 빠르게 찾을 수 있도록 구역-정보-담당자 연결 구조 구현



5. 전달하기

○ 시민 유형별 정보 이용 시나리오 설계

- 시나리오 설계를 통해 사용자에게 정비사업 정보 표출 방식 구체화

○ 시나리오 기반의 정비사업 정보서비스 화면 설계

- 시민이 접하는 핵심 기능(구역 지도 확인, 유형별 안내 등)을 중심으로
기본 화면 설계안 도출

- 메인화면, 개념 안내 화면, 각 정비사업 유형별 추진단계 설명 등의 화면 흐름도를
프로토타입 형태로 구성

○ 사용자 테스트 및 개선 피드백 수렴

- 정보 탐색이 불편하거나 모호한 점을 도출하여 디자인 개선안 마련

- 단계이름이 어려운 용어는 쉬운 용어로 대체

- 다양한 메인화면 시안후보 제시 및 메인페이지 이미지 방향 설정



참여자 소감



기관 담당자

"시민 맞춤형 시각화를 반영해 지도검색 기능을 추가하고 한화면에 모든 정보를 제공할 수 있도록 개선된 점이 뜻깊었습니다.

사용자 관점에서 정책을 설계하는 과정이 단순한 탁상 행정이 아니라 시민이 공감하고 체감할 수 있는 디자인 정책으로 이어진 것이 의미 있었습니다.

부서 간 협업하며 행정 업무의 중복을 줄이고 일관된 정보를 제공할 수 있었던 경험이 보람찼습니다."



실제 수요자

"복잡하고 어려웠던 정비사업 확인 절차가 간소화되고, 정보 전달 방식이 한층 명확하고 편리해져 접근성과 편의성이 크게 향상된 점이 의미 있었습니다. 의견이 반영되는 과정을 보면서 행정 서비스가 시민의 눈높이에서 개선될 수 있다는 것을 체감할 수 있어 보람찼습니다.

앞으로도 이러한 방식의 정책 설계가 지속적으로 확산되어, 더 많은 시민이 공감하고 체감할 수 있는 행정이 구현되기를 기대합니다."



서비스디자이너

"서비스 설계 과정에 직접 참여하면서 디자인이 단순한 시각적 요소를 넘어, 서비스 프로세스의 기획·설계·구현까지 확장될 수 있다는 점을 경험할 수 있어 의미가 컸습니다. 초기에는 추상적인 개념을 설명하는 데 한계가 있었지만 중간 산출물을 공유하며 점차 공감대를 형성할 수 있었고 이를 통해 모두가 같은 방향성을 갖게 된 성과가 가치 있었습니다."

산업단지 근로자를 배설려하는「다(多)가치」만들기

경기도 파주시

과제 소요기간 3개월



파주시는 경기도 북부권역 산업단지 면적의 54.8%를 차지하는 23개소 산업단지를 보유하고 있으며, 약 5만4천여 명의 근로자가 생활하고 있습니다. 그러나 산업단지의 노후화와 열악한 환경으로 인해 교통안전 문제, 고령 근로자 사고 증가, 휴식 및 정서적 돌봄 부족 등 다양한 문제가 나타났습니다.

이에 주민·청년·전문가·공무원이 함께 참여하여 현장 조사, 인터뷰, 설문 등을 통해 근로자 중심의 문제를 발굴하고 해결책을 도출하였습니다.

이러한 과정을 통해 산업단지를 단순한 생산공간이 아닌 근로자의 안전·휴식·문화가 공존하는 생활공간으로 전환할 수 있는 새로운 공공정책 모델을 제시하였으며, 향후 파주시 전 산업단지로 확산 가능한 지속가능한 정책 기반을 마련하게 되었습니다.



기관 담당자

강미정, 윤혜영, 지장원



서비스디자이너

염명수



국민 참여자

정구인, 박지호, 정재훈, 최성빈,

이다경

문산수억고등학교 노상철 선생님과

동아리 학생들



추진배경

파주시는 경기도 북부권 최대의 산업도시입니다. 그러나 노후화된 기반시설과 열악한 환경으로 인해 교통안전 문제, 고령 근로자 사고 증가 등 개선 필요성이 높아졌습니다. 이에 근로자 안전과 삶의 질 향상을 위한 공공서비스디자인 정책이 요구되었습니다.

사업장 진입로(소로·중로)에서 발생하는 교통사고와 단지 내 중장비 차량과 보행자의 동선이 분리되지 않아 발생할 수 있는 안전사고를 주요 문제로 인식하였으며, 이를 안전디자인 개발과 적용을 통해 안전하고 편리한 보행환경 조성에 중점을 두고 접근하였습니다.

사업장 내 차량, 장비, 보행 분리가 안되어 있고, 어두운 분위기의 산업단지 현장



국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

정책 수요자

근로자들은 각종 안전사고 가능성과 열악한 근무환경, 휴게공간 부족을 주요 어려움으로 인식하고 있었습니다. 또한 복지제도의 한계로 인해 근무 환경이 쾌적하지 못하고, 일상 속 피로를 해소할 수 있는 휴게시설이 미비하다는 점을 호소하였습니다. 그러나 이러한 어려움은 주로 눈에 보이는 시설·환경적 측면에 집중되어 있었습니다.

정책수요자 퍼소나



퍼소나 1

직업: 산업단지 근로자

연령대: 50대

거주지: 인근지역

상황: 장시간 근무와 고온·저온 작업환경으로 인해 신체 피로가 누적됨. 폭염과 혹한은 단순히 복지 문제가 아니라 안전사고로 이어질 수 있다고 느끼며, 짧은 휴식이라도 제대로 쉴 수 있는 공간이 필요함.



작업환경



현재 휴식공간



퍼소나 2

직업: 산업단지 외국인 근로자

연령대: 40대

거주지: 산단 내 기숙사

상황: 언어 장벽으로 시각적 안전표시 같은 유니버설 안전디자인이 필요함. 또한, 생활도 산업단지 내에서 하고있어 단순한 근로 공간을 넘어 문화·교류 등 정서적 활동이 가능한 직장 환경을 원함.

아~ 편리한 출퇴근?



근로자의 니즈는...

9 to 6, 안전에 대한 걱정없이 일할 수 있었으면

잠깐의 휴식이라도 나에게 딱 맞는 '쉼'이 필요해!

저녁이나 휴일 모든 근로자들이 문화활동을 누릴 수 있었으면

그래서 어떻게...

아침/저녁 출퇴근이 교통이 편리했으면...

국민디자인단은 그래서...



진짜 문제 (국민이 가지고 있었던 어려움과 다른 점)

- 휴식해도 회복할 수 없는 공간 구조 → "쉼의 질" 문제
- 외국인 근로자의 언어·문화 장벽으로 인한 안전정보 단절, 정서적 고립감
- 중고령 근로자의 신체적 한계(인지·보행 안전)와 맞지 않는 산업현장 구조

부연 설명

현장 조사와 인터뷰, 설문 등을 통해 확인된 실제 문제는 수요자가 인식한 어려움보다 더 생활밀착적이고 심층적인 과제였습니다.
휴식시간이 있어도 회복이 어려운 열악한 휴게공간, 언어 장벽으로 인해 안전 정보를 제대로 이해하지 못하는 외국인 근로자의 정서적 고립, 신체적 한계를 고려하지 않은 중고령 근로자의 보행·작업 안전 취약성 등입니다.



핵심 문제

산업단지 근로자들은 각종 안전사고 위험과 열악한 휴게·작업 환경으로 인해 안전과 일상에서의 만족도가 충분히 확보되지 못하고 있었습니다.

서비스 목표

근로자의 안전·휴식·정서를 아우르는 서비스디자인을 통해 산업단지를 단순한 생산공간이 아닌 안전하고 배려받는 일터로 인식하며, 이에 적용할 수 있는 실질적 정책 모델과 개선 방향을 도출하는 것을 목표로 하였습니다.

공공서비스 디자인 결과물

다같이 안전하고 행복한 산업단지 다(多)가치 만들기

- 4U_취향을 배려하는 근로자 휴식을 위한 서비스/환경 만들기 (냉난방·소음차단개인/공용 공간 분리)
- 4ALL_모든 근로자를 위한 안전한 작업환경 만들기 (유니버설 디자인, 위험물 분리, 시각적 안전표시 강화)
- 다(多)가치 프로젝트 (녹지 조성, 야간 조명 등 경관개선)
- 3W 멤버십_지역주민,산단,근로자 모두가 WIN-WIN-WIN 하는 문화예술 활동 지원

서비스 공급자

운영 관리: 산단조합
협업: 파주시 도시계획과



주요 내용	문제해결점
4U_취향을 배려하는 근로자 휴식을 위한 서비스/환경	냉난방·소음차단개인/공용 공간 분리
4ALL_모든 근로자를 위한 안전한 작업환경 만들기	함께 참여하는 어르신 중 짝꿍을 정하여 장날에 전화하도록 하여 정서적 연결 추진
다(多)가치 프로젝트	녹지 조성, 야간 조명 등 경관개선으로 산단이미지 변화
3W 멤버십	지역주민,산단,근로자 모두가 WIN-WIN-WIN 하는 문화예술 활동 지원



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 근로자는 정책의 일반적 수혜자로만 인식되어 참여 기회가 없음- 공공서비스 접근이 제한적이고 체감도가 낮음	<ul style="list-style-type: none">- 근로자가 단순 수혜자가 아닌 정책 참여자로 인정받고 의견 반영- 사용자 중심 워크숍·설문 등을 통해 맞춤형 서비스 제공

공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 일방향적 공급자 중심 정책 설계 → 일회성 사업, 근로자 참여 저조	<ul style="list-style-type: none">- 서비스디자인 프로세스를 도입해 현장 밀착형 정책 설계

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

kick-off 미팅, 서비스디자인 소개
산업단지 현황 파악, 문제의식 공유
인근학교 학생대상 산단 인식 조사



산단관계자 총회



kick-off 미팅



산단인식 조사

2. 발견하기

현장 관찰조사

근로자의 일상·작업환경 관찰, 교통·보행 안전 문제 도출

심층 인터뷰, 설문조사



현장탐방



설문조사

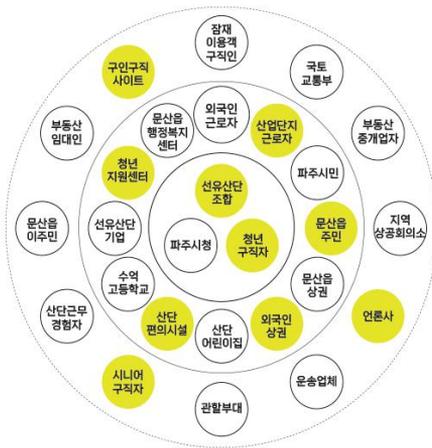


심층인터뷰

3. 정의하기

이해관계자 맵(Stakeholder Map) 작성

디자인단 워크숍



이해관계자 맵



디자인단 워크숍

4. 발전하기

아이데이션 워크숍

이슈카드 작성 → 클러스터링 → 핵심과제 도출



아이데이션 워크숍

5. 전달하기

아이디어 구체화

휴게시설 개선, 안전사인, 문화예술 연계 방안 등 제안서 시각화
정책과제 도출 및 실행 계획 수립

참여자 소감



국민디자인단

"공공서비스디자인에 참여하면서 산업단지의 복잡한 문제들이 물리적 시설 문제가 아니라 정서적, 사회적 가치까지 포함된다는 점을 체감하였습니다. 도출된 과제가 시범사업으로 적용되고 전체 산업단지로의 정책 모델까지 이어지길 기대합니다."

"일상 속 안전디자인이 낯설었지만 참여를 통해 그 중요성과 필요성을 체감했으며, 파주시 산업단지의 실질적 개선 과제 발굴에 기여한 의미 있는 경험이었습니다."

"공공서비스디자인은 공무원, 국민, 디자이너가 함께 정책을 고민하고 해결하는 과정이기 때문에 일방적인 방향이 아닌 상호적으로 국민에게 더 가깝고 더 나은 수혜를 제공할 수 있다는 생각이 들었습니다."



서비스디자이너

"이번 프로젝트는 산업단지를 단순한 생산 거점이 아닌, 근로자의 안전과 삶을 함께 고려하는 공간으로 바라보는 계기가 되었습니다. 현장 조사와 근로자 참여를 통해 짧은 휴식의 질, 외국인 근로자의 정서적 고립, 중고령 근로자의 안전취약성 등 숨겨진 문제를 발견할 수 있었고, 이를 바탕으로 근로자 중심의 정책 방향을 제시할 수 있었습니다. 이번 성과가 향후 파주시 전체 산업단지로 확산되어 보다 안전하고 배려받는 일터 조성으로 이어지길 기대합니다."

장애인가족, 특히 아버지와 형제자매를 위한 단단한 하나의 하남!

정서연대 프로젝트

경기도 하남시

과제 소요기간 6개월



기존 장애인가족 지원 정책은 주양육자인 어머니 중심으로 설계되어 아버지·형제자매는 지원에서 소외되고 정서적 고립을 겪어왔습니다. 이에 하남시 장애인가족지원센터는 개소 2년 차를 맞아, 아버지·형제자매까지 포괄하는 정서연대 모델 개발 필요성을 제기했습니다. 국민디자인단 운영으로 가족 전체가 참여할 수 있는 정서 회복·소통 프로그램의 필요성을 구체화하였고, '단하남 라운드테이블'을 통해 특수학교 및 지역기관과 협력기반을 마련했습니다. 이를 토대로 월 1회 온가족이 힐링프로그램 '단하남 토토즐'을 운영하고, '길잡이부모 멘토링'까지 세 가지 사업 모두 정기 프로그램화를 추진하고 있으며, 외부 자원 확보를 통해 지속성과 확산 가능성을 높이고 있습니다. 앞으로도 하남시는 지속 가능한 지역 돌봄 생태계 구축에 힘쓸 것입니다.



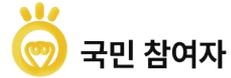
기관 담당자

하문경, 김선아



서비스디자이너

이종휘, 정우경



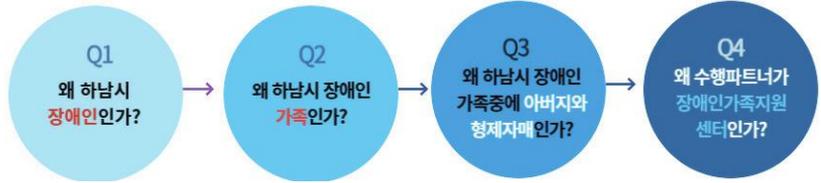
국민 참여자

김O일, 조O희, 송O아, 이O서



추진배경

타기관에서 시행 중인 장애인가족프로그램은 주양육자인 어머니에 대한 휴식 및 회복에 포커스가 맞춰져 하남시에서는 자칫 소외될 수 있는 아버지와 비장애인 형제자매의 정서적 고립감을 해소하고 맞춤형 프로그램을 지원하고자 하였습니다.

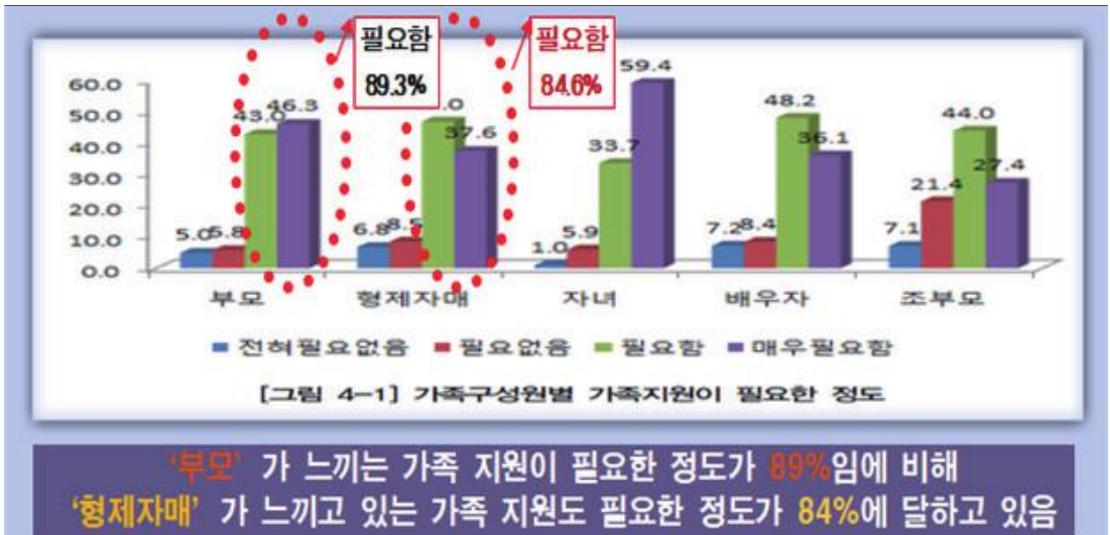


국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

장애인 가족이 비장애인 가족과의 차별점은 무엇인가?

- 보건복지부 장애인 실태조사 결과에 따르면, 장애인 일상생활 주된 지원자가 가족 구성원인 경우가 82.1%로, 신체적·경제적 부담 외에도 24시간 돌봄과 위기 대응으로 개인의 감정 소모가 지속되며, 정체성 상실과 지역사회로부터의 단절을 경험함.
- 특히 비장애인 형제자매와 아버지는 지원의 사각지대에 놓여 정서적 고립과 우울증에 노출될 가능성이 큼.

왜 아버지와 형제자매인가?



'부모'뿐만 아니라 '형제자매'에 대한 지원이 필요함

▲ 출처: 장애인 가족지원 사업기관 운영방안 연구

정책수요자 퍼소나



**“가족은 지켜야 한다고 믿지만
마음은 점점 지쳐갑니다.”**

이름: 박종수

성별: 남자

나이: 58세

직업: 자영업(자동차 정비소 운영)

가족: 아내, 발달장애 27세 딸, 대학생 아들

성격: 책임감이 강하고 현실적이며 표현에 서툴고 속내를 드러내지 않음. 정서적 거리를 두는 편

행동: 가족 경제를 책임지며 하루 대부분을 일터에서 보냄. 미안함을 속으로 삼김. 아내나 딸의 상황을 이해하면서도 대화를 깊이 하진 않음. 도움 요청이나 프로그램 참여에 익숙하지 않음

박종수 님의 장애인 가족 지원 서비스나 프로그램을 알기 전 (딸(발달장애)과 아들들 둔) 상황

여정	문제 인식 이전 (무관심·회피 단계)			문제 인식 (막연한 불안, 정보 탐색 단계)			참여 좌절 (포기, 반복되는 일상)		
	무관심	회피	무력감	불안 증가	정보 탐색 시도	참여 망설임	포기	일상 반복	정체성 상실
감정									
문제점 개선점	<p>문제점</p> <ul style="list-style-type: none"> 장애인 가족 지원 서비스 정보 접근 부족, 지원제도가 있어도 나와 상관없다고 생각 가족 내 감정 교류 단절, 부부·부자 갈등 심화 정서적 지원·쉼의 부재, 신체 정신적 탈진 <p>개선점</p> <ul style="list-style-type: none"> 아버지도 대상입니다 라고 명시된 쉬운 정보 제공, 대중적 홍보 말하지 않아도 괜찮은 공간 콘텐츠 노출, 공감 사례 전달 정서 지원 프로그램 및 쉼 공간, 아북 전용 힐링·소식 전파 			<p>문제점</p> <ul style="list-style-type: none"> 부모 사후 돌봄 공백, 그룹중·자립준비 정보 부재 과관화된 정보 접근 어려움, 초보자용 안내 부족 상당 프로그램에 대한 심리적 거부감, 낮은 진입장벽 필요 <p>개선점</p> <ul style="list-style-type: none"> 부모 사후 준비 가이드 및 자립로드맵 자료 제공 아버지 전용 한눈에 보는 Q&A, 상담 챗봇, 초보자용 가이드 아북 모임, '노하우공유' 같은 친근한 이름, 체험형·가벼운 것들을 프로그램 			<p>문제점</p> <ul style="list-style-type: none"> 막연한 지속, 가족 내 정서 그림·부부 갈등·아들 소외 심화 가족 갈등 심화, 관계 고립, 삶의 여유·재충전 기회 부재 자아 상실, 개인·부부·부모로서의 삶 무너짐 <p>개선점</p> <ul style="list-style-type: none"> 회근 후 1시간, 주말 1회로도 가능한 소규모 프로그램 홍보, '나 같은 사람도 가능하다'는 선배 사례 영상, 체험 후기 제공 소규모 주말 프로그램, 지역사회 소모임 정보 제공 개인성 정체성을 회복할 수 있는 아버지 전용 프로그램, 멘토링 참여 기회 		



발달장애 남동생을 둔 사춘기 중학생

이름: 이서연

성별: 여자

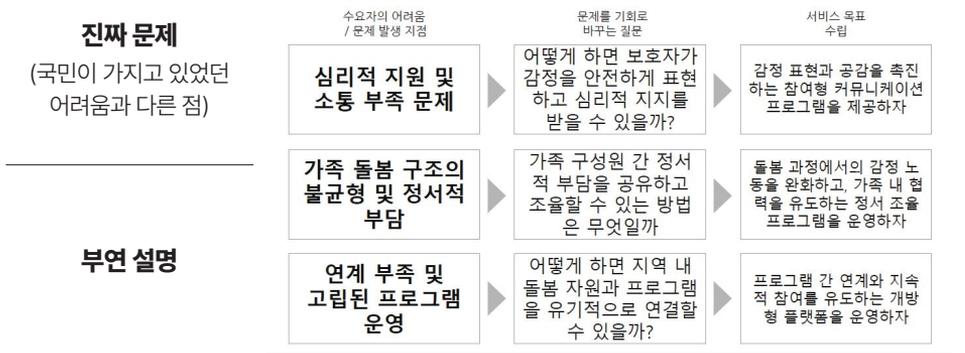
나이: 15세

성격: 감정 표현이 어렵고 사회적으로 위축이 되어 내성적임

행동: 사춘기라 자신의 상황을 설명해야하는 상황을 피하기 위해 또래와의 관계를 회피, 감정적으로 불안정함

이서연	님의 비장애 형제자매로서 겪는 문제			상황					
	문제 인식 이전 (내면 억압, 관계 회피 단계)			문제 인식 (막연한 혼란, 불만과 죄책감 단계)			참여 좌절 (시도 실패, 반복되는 좌절감 단계)		
여정	내면 억압	관계 회피	혼자 버티	막연한 혼란	불만과 죄책감	도움이 필요하다는 자각	참여 시도 실패	좌절과 반복	정체성 흔들림
감정 									
문제점 개선점	문제점 자기감정 억제, 무감각화 사회적 고립, 또래관계 단절 위험 정서 불안, 자기 고립심화 개선점 '말재미도 힘들 수 있다'는 메시지, 공감 사례 제공 말재미에 스모임, 또래 공감 프로그램 마련 학교 지역 심리지원 프로그램, 비밀 도움장구			문제점 감정 정리, 표정 부족 자기비난, 감정 폭발, 관계 악화 낮은 자존감, 심리적 둔박 느낌 개선점 감정일기, 소수만람 정교류 프로그램 감정 표현 조절 훈련, 가족 내 안전대화 공간 청소년을 심리서비스, 전용 홍보 안내자료			문제점 포기 참여 실패, 회피 강화 익숙한 고립, 자기정체성 약화 자기정체성 불안, 우울 위험 개선점 첫 참여 경험을 프로그램, 경험자 후기 제공 친유성 상담원 참여, 단계별 참여 유도 정체성 탐색 활동, 진로 자아찾기 프로그램, 멘토링		

서비스 목표 수립



핵심 문제

- 심리적 지원 및 소통 부족 문제
- 어떻게 하면 보호자가 감정을 안전하게 표현하고 심리적 지지를 받을 수 있을까?

서비스 목표

- 감정표현과 공감을 촉진하는 참여형 커뮤니케이션 프로그램을 제공하자
- 한 공간 안에서 온 가족이 경험을 공유하고 정서적으로 회복할 수 있도록 하자

**공공서비스
디자인 결과물**

(1)

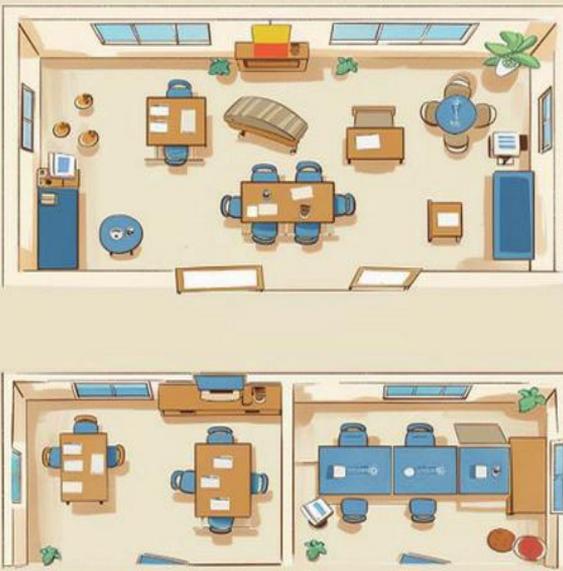
- 단하남 토토즐
- 정서 회복과 가족 역량 강화를 위한 정기 프로그램 운영

매월 정기적으로 특수학교(성광학교) 공간을 활용하여 아버지와 형제자매를 중심으로 정서적 회복과 유대강화 프로그램 운영으로 돌봄지원을 병행하여 실질적 쉼 제공

서비스 공급자

운영기관: 하남시 장애인가족지원센터

협업기관: 성광학교

특수학교(성광학교) 공간 활용	감정공유 역할극
 <p>월 1회, 특수학교의 다양한 공간을 보호자와 아이의 교류 공간으로 전환합니다</p>	 <p>형제자매 심리치료 프로그램</p> 

주요 내용	문제해결점
<p>재능릴레이, 감정공유 역할극, 전문가 토크콘서트 등</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '경험-공감-회복' 체계 마련 - 프로그램 참여 이후 자조모임, 멘토 양성으로 확장

공공서비스 디자인 결과물 (2)

- 길잡이 부모-첫걸음 부모
- 자발적 리더십 양성을 통한 지역 기반 네트워크 조성
멘토링 및 커뮤니티 리더 양성으로 지속가능한 네트워크 기반 마련

서비스 공급자

하남시 장애인가족지원센터



□ 운영과정 (사전교육 4시간 실시: 상담기법 교육 등)

구분	과업	내용	비고		
1단계	길잡이부모 확보	기존 동료상담과정 수료자 활용	-		
2단계	첫걸음부모 모집	공개모집, 유관기관 홍보 등	단하남테이블 활용		
3단계	일대일 매칭	비슷한 유형의 장애, 거주지, 관심사 등 고려	신청서 활용		
4단계	상담수행	□ 기간: 최소 8회 이상 상담(주1회 기준) □ 진행과정	상담일지 작성/ 가족이 함께 쓰는 감정일기장 제공		
		구분		내용	비고
		1회차		OT, 인사, 상담	
		2~7회차		충분한 라포형성, 하고싶은 이야기 공급했던 내용 공유	야외활용
8회차	상담연장여부 상의, 종결				
5단계	길잡이부모 탄생	상담을 받았던 첫걸음부모를 대상으로 길잡이부모 양성	-		

감정일기장



활동사진



길잡이부모 명찰



주요 내용

길잡이 엄마,
길잡이 아빠 양성

문제해결점

- 가르치는 사람이 아닌 연결하는 사람으로서의 정체성 강조
- 리더 간 정기 모임, 사례집 발간 및 정책제안 자료화

**공공서비스
디자인 결과물**

(3)

- 단하남 라운드테이블
- 장애인 가족 문제를 해결할 수 있는 기관들이 한 자리에 모여 기관의
사업을 공유하고 함께 논의, 협력하고자 함

신규프로그램 등 정보 공유, 협조 의견 나눔

서비스 공급자

하남시청, 장애인가족지원센터,
장애인복지관, 성광학교

회의전경	첫 회의 기념사진	자립지원 생태계 로드맵
		

주요 내용	문제해결점
<p>장애인 가족 지원 공유</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 흩어진 정보를 통합적으로 공유 - 지속가능한 하남형 맞춤형돌봄생태계 구축

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none"> - 부모, 아버지, 형제자매 등 가족 구성원 간의 정서적 거리와 고립감 존재 - 다양한 지원 제도가 존재하나, 가족구성원이 체계적으로 이해하고 접근하기 어려움 - 장애인 가족에 대한 지역사회 인식 부족으로 정보 탐색과 정서적 지원이 단절됨 	<ul style="list-style-type: none"> - '단하남 토토즐' 등 참여형 프로그램을 통해 가족 간 정서 회복과 지역 공동체 연계 강화 - 발달단계별로 정리된 맞춤형 정보 플랫폼과 리더 간 네트워크를 통한 큐레이션 강화 - 형제자매, 아버지, 부모를 아우르는 감정공유-멘토링 프로그램으로 가족 내 소통 회복 및 자조 공동체로의 확장
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> - 서비스간 칸막이와 부서별 단절로 인해 정책 간 연계성 부족 - 보조양육자 중심의 지원 정책 및 프로그램이 체계화되지 못함 - 예산의 단발성 집행, 지속가능성 부족 	<ul style="list-style-type: none"> - '단하남 라운드테이블' 제도화를 통해 복지관·가족 센터·시청 부서 간 정기 협력 체계 구축 - '길잡이엄마·길잡이아빠'리더양성 프로그램을 통해 사후돌봄 대비 및 민간 주도의 지속 가능성 확보 - 리더 활동 인센티브, 후원 플랫폼 연계 등 행정-민간 협업 기반의 예산화 전략 마련

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

<장애인 가족 지원 서비스에 대한 이해>

- 오리엔테이션: 하남시 장애인 가족 지원 현황 및 국민디자인단 역할 이해
서비스디자인 기초 교육, 참여자 역할 정의
- 문제점 토론: 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 TOP2 선정

1. 부모 사후돌봄 공백에 대한 구조적 불안
2. 비장애인 아버지·형제자매의 정서적 부담과 참여 단절

- 조사목표 설정: 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정

어떻게 하면 부모가 떠난 후에도 발달장애인이 안정적으로 돌봄을 받을 수 있으면서, 동시에 보호자(아버지, 형제자매)의 돌봄 스트레스를 완화하고 정서적 휴식을 지원할 수 있을까?



2. 발견하기

<장애인 가족 지원 서비스 관련 문제점 파악>

○ 인터뷰 : 장애인 가족 및 관계자 인터뷰 진행

⇒ 수요자의 어려움과 요구사항 파악

※ 심층인터뷰 진행

1차) 2025.3.26.(성광학교) - 국민디자인단 11명, 학교 관계자 4명

2차) 2025.4.9.(이룸움직임발달센터) - 국민디자인단 10명, 센터 관계자 2명

○ 이해관계자맵 : 장애인 가족 지원 관련 내외부 이해관계자 파악

○ 친화도맵 : 퍼소나, 고객여정맵으로 도출한 문제점 정리



3. 정의하기

<대표인물 설정, 서비스 목표 수립>

○ 퍼소나 : 장애인가족 '박종수' 아버지와 '이서연' 형제자매 선정

“내가 없으면 이 아이는 어떻게 살아가야 할까?” (퍼소나 박종수)

“늘 조심하고 엄마를 도와야 하는 존재지만, 나도 혼란스러워요. 솔직한 마음을 이야기할 곳이 없어요” (퍼소나 이서연)

○ 고객여정맵 : 아버지 '박종수'씨와 비장애 형제 자매 '이서연'의 일상 및 지원 서비스 경험과 감정을 시각화

○ 서비스 목표 수립 : 발견한 문제점을 기회로 바꾸는 질문으로 변환하여 서비스 방향성 설정



4. 발전하기

<서비스 목표와 관련된 아이디어를 발산>

○ **아이디어 워크숍** : 서비스 목표별 아이디어 도출

- 구체적인 실행전략 아이디어 발굴

국민디자인단 **72개 이상의 아이디어 도출**

○ **아이디어 스케치** : 최종 선정 아이디어 시각화

- 장애인 가족 돌봄 생태계 강화를 위한 실행 전략 스케치 작업 추진



5. 전달하기

<최종 성과를 구체화>

○ **피드백** : 수요자, 이해관계자 피드백을 반영한 프로그램 및 보완사항 정리 및 반영

추가활동(피드백 심화) / FGI(장애인가족 목소리) ON!

○ **스토리보드** : 최종 서비스를 시각적으로 표현

※ 파일럿프로젝트 I,II,III 기획 제안/ 실행

I. 단하남 토토줄

II. 길잡이부모-첫걸음부모 양성 프로그램

III. 단하남 라운드테이블



참여자 소감



기관 담당자

“장애인가족지원센터와 수요자가 직접 참여하여 향후 프로그램을 실제로 적용해 볼 수 있다는 점이 좋았고 적극적으로 참여하시는 모습이 인상적이었습니다.”

- 사업부서 공무원 -

“공공서비스디자인 사업의 필요성과 그 효과에 대해 확실하게 느낄 수 있었던 좋은 기회였고, 실제 현장에서 장애인 가족들에게 꼭 도움이 되었으면 좋겠습니다.”

- 기획부서 공무원 -



실제 수요자

“같은 입장의 다수가 모여서 함께 고민하다보니 구체화 되고 개인의 상황에 따라 중요도가 달라질 수 있다는 것을 알게 되었습니다.” - 장애인가족 아버지 -

“공공기관에 방문하여 정보를 공유하고 새로운 아이디어를 창출하는 과정이 새로웠습니다.” - 장애인가족 누나 -



협업기관 관계자

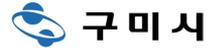
“장애인가족들이 정말 필요하다고 생각하는 점이 무엇인지 알 수 있게 되어 좋았고, 앞으로 프로그램 계획 시 구체적 방향성이 보여서 뜻깊은 시간들이었습니다.”

그래케어링 구미

- 구미에서 시작하는 생활돌봄 정책 실험

경상북도 구미시

과제 소요기간 6개월



구미시는 교대근무맞벌이 확산으로 돌봄 공백이 일상화되는 지역 특성을 안고 있습니다. 특히 육아 초기에 공공 돌봄 서비스와 실제 노동시간이 맞지 않아 사각지대가 발생하고, 조부모와 부모 간 양육 방식의 차이로 갈등이 누적되는 것이 핵심 문제로 드러났습니다. 이 문제를 해결하기 위해 단순 수당 지원이 아닌 정서·관계 중심의 예방형 돌봄 모델을 실험했습니다. 시민 경험을 분석해 조부모를 '돌봄의 주체'로 전환하고, 부모-조부모 간 상호이해와 감정 조율을 돕는 컨설팅과 교육을 운영했습니다. 시범사업 결과, 조부모는 존중받는 돌봄 주체로 인식이 바뀌고, 부모는 공동 책임자로서의 자각을 강화하는 효과가 나타났습니다. 단기간 개입만으로도 세대 간 갈등을 완화하고 소통을 회복하는 가능성을 확인했으며, 향후 참여 가정 전체로 확대하고 제도화할 계획입니다.



기관 담당자

손우현, 김량아



서비스디자이너

권보배, 박종덕



국민 참여자

조호정, 광민채, 손경민, 황선희,
권유리, 이현석, 사공소연, 김소진



추진배경

구미의 비표준 근무와 맞벌이 확산 속, 육아 초기 돌봄 공백과 세대 간 갈등을 해소하기 위한 생활밀착형 정책 실험

초기에는 저출생 대응이라는 거시적 과제에 집중하여 출산 장려 중심 정책을 고민했습니다. 그러나 구체적인 시민 경험을 분석한 결과, 실제 문제는 “육아 초기 돌봄 공백과 세대 간 돌봄 갈등”임을 뚜렷게 인식하게 되었고, 이에 따라 정책 방향을 수당 중심 지원에서 관계·정서 중심 서비스 실험으로 전환했습니다.

1인 가구 800만 명 돌파 및 맞벌이 가구 600만



- 혼자 사는 1인 가구 800만 돌파
- 맞벌이 600만 가구 돌파, 미성년 부양 가구 약 60% 맞벌이

▲ 출처 : 2025. 6. 18. 연합뉴스, 2024. 6. 18. MBC

등골 휘는 '황혼 육아' 지원책 부실



- 황혼 육아 시달리는 조부모들...제도적 지원 시급

▲ 출처 : 2025. 6. 18. 연합뉴스, 2024. 6. 18. MBC

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

맞벌이 육아 가정

맞벌이·교대근무로 인해 공공 돌봄 시간과 실제 근무시간이 맞지 않아 돌봄 공백이 자주 발생했습니다. 조부모가 주요 돌봄 자원이었지만, 양육 가치관 차이와 반복된 갈등으로 심리적 피로가 누적되었습니다. 육아 초기(0~36개월)에 특히 돌봄 부담이 집중되어, 부모는 경력단절·정서적 고립을 겪게 되었습니다. 결국 부모와 조부모 모두에게 “당연한 희생”이라는 인식이 자리 잡아, 존중받지 못한다는 불만이 커졌습니다.

정책수요자 퍼소나



산업단지 근로자 워킹맘 '한지아'

직업: 제조업 근로자

연령: 38세

거주지: 구미 문성 자이

상황: 교대근무와 체력 소모가 많은 산업단지의
노동 환경 속에서 첫 출산을 경험한 워킹맘

어려움: 잦은 근무시간 변경으로 인한 돌봄 공백 및
정서적 소진

요구사항: 육아초기 시기의 아이 등하원 픽업, 오전 돌봄
공백 등을 해소할 수 있는 공공돌봄서비스

단계별 행동	아직 자는 아이를 깨우려 하지만 일어나지 않을 소리치게 되고 아이는 칭얼댄다	억지로 아침을 먹이려 하지만 반응이 느림 시간에 쫓기며 결국 잔소리함	침정얼마 도착 급히 인계 하면서도 '이걸 매번 부탁해도 되나' 하는 죄책감이 들	현관 앞에서 인사하며 돌아서는데, 아이가 울며 따라오려 해 마음이 안좋은	등원 잘 했는지 문자로 확인 늘 똑같은 '그래' 답변에 미안함과 걱정이 동시에 들	다행히 큰 문제 없이 회사 도착했지만, 감정은 복잡 업무 시작 전부터 이미 지침
터치 포인트	침실	주방	거실	현관	스마트폰	회사
생각 감정선						
문제점	아이가 말을 안 듣고, 출근시간 압박으로 인한 긴장	아침식사 준비 혼자 감당 불가능	조부모에게 반복적으로 의지해야 하는 상황에서의 미안함과 죄책감	아이를 직접 등원시키지 못하는 마음의 불편함	조부모에게 과부하, 소통과 돌봄방식의 차이로 인한 갈등 우려	감정적으로 지쳐있음, 일의 집중도 저하 우려
개선점	맞벌이 부부 대상 혼육법 교육	출근 전 기사-육아 분담 서비스	조부모 지원 프로그램 (정서적/물리적)	유연 출근제 도입 필요	조부모-부모 간 의사소통 상담 서비스	감정 회복 위한 감정지원 솔루션

(페인포인트) 조부모가 손자녀를 돌보는 과정에서 발생하는 육아방식 차이, 책임 분산의 어려움, 정서적 갈등 등은 초기 돌봄 단계에서 부모의 부정적 감정을 심화시키는 요인으로 작용함

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 조부모-부모 간 돌봄 갈등

부연 설명

- 육아 초기(0~36개월)에 조부모-부모 간 돌봄 갈등이 가장 큰 문제로 확인됨
- 맞벌이교대근무 부모가 조부모에게 돌봄을 요청하면서 양육 방식 차이와 책임 분담 갈등이 발생
- 이 갈등은 부모의 정서적 소진·경력단절, 조부모의 피로와 불만으로 이어짐
- 따라서 단순 수당 지원이 아닌 세대 간 관계·정서 중심의 예방형 컨설팅 모델이 필요해짐



핵심 문제

육아 초기(0~36개월)에 조부모-부모 간 돌봄 갈등

서비스 목표

부모-손자녀 간 돌봄 갈등을 구조적으로 완화하고, 조부모-부모 간 돌봄 역할 분담 과정에서 심리적·물리적 긴장을 완충할 수 있는 가족 중심의 통합 돌봄 시스템 설계

공공서비스 디자인 결과물

조부모 손자녀 돌봄 갈등 완화를 위한 아이디어

‘그래케어링(Grandparents Caring)’은 조부모가 손자녀 돌봄의 핵심 주체로 참여하도록 지원하는 동시에, 조부모 또한 정서적·사회적 차원에서 배려와 지원이 필요한 가족 구성원임을 인식하여, 세대 간 돌봄 부담을 완화하고 노인 인력의 돌봄 참여를 제도화하는 가족 중심 통합 돌봄 솔루션

서비스 공급자

관리기관: 구미시
 운영기관: 구미시 어르신복지과
 협업기관: 구미시 시니어 클럽



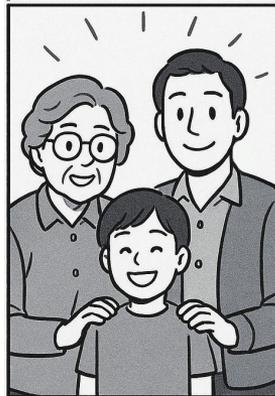
① 어느새 일상이 된 조부모 돌봄



② 그래케어링 돌봄 사업 안내



③ 상호이해를 위한 대화 및 컨설팅



④ 세대가 함께하는 따뜻한 돌봄

주요 내용	문제해결점
세대 간 컨설팅	부모-조부모가 함께 양육 방식·세대우려를 공유하고 감정 조율 및 공감 훈련 참여
맞춤형 육아정보 제공	조부모 대상 육아 트렌드·영양·안전교육, 부모 대상 소통·상담 정보 제공
정서 지원 활동	조부모를 단순 도우미가 아닌 존중받는 주체로 전환, 부모의 심리적 안심 강화
지속가능한 돌봄 체계 마련	수당 중심 정책을 넘어, 관계·정서 기반 돌봄 모델을 제도화할 수 있는 기반 확보

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 육아휴직·어린이집 등 제도 활용으로 기본적 돌봄 가능하다고 인식- 조부모 의존은 많았으나 갈등이 반복되면 민간 서비스·파트타임 근무로 대체- 정보 부족·시간 불일치로 심리적 불안, 고립감 심화- 시설 확충·운영시간 연장이 우선되어야 한다고 판단	<ul style="list-style-type: none">- 제도만으로는 공백이 생김 → 조부모·이웃 등 관계망을 통한 실질 돌봄 필요 인식- 세대 간 컨설팅으로 갈등을 완화, 가족 돌봄 신뢰 회복- 공감·감정 회복 지원을 통해 정서적 안정 확보- 공간보다 맞춤형 케어·정서 기반 서비스를 요구
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 출산·장려 중심, 돌봄 수요 분석 부족- 공급자 중심 설계, 수요자 맞춤형 부족- 현금성 수당·시설 지원 중심- 기관 간 연계 부족, 단절된 운영	<ul style="list-style-type: none">- 육아 초기 돌봄 공백 해소 중심으로 방향 전환- 시민 경험 기반 미시적 분석으로 정교한 정책 설계- 정서·관계 중심의 예방형 서비스(컨설팅·상담) 도입- 시니어인력-수요자-운영기관간 실시간 협의체계 구축



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

오리엔테이션: 사업 목적·역할 안내, 수혜 대상(임신~육아 초기 가정) 공유, 참여 동기·관심사 나눔.

부모경험 회고: 임신(감정·진료·복리후생), 출산(기관·회복기 돌봄), 육아 초기(복직·돌봄서비스·가사병행·조부모 협의) 경험 기록.

문제점 결정: 닷보팅으로 '육아 초기 돌봄 공백'을 최우선 문제로 확정.

· **주요 문제:** 공동육아 협력 구조 부재, 배우자 돌봄 참여 부족, 세대 차이로 인한 스트레스, 경력단절 위기.

조사 목표: 양육 부담이 한쪽에 집중되지 않도록 돌봄 역할·시간 분산 방안 모색.



2. 발견하기

- 구미시의 심층인터뷰 결과, 교대·순환근무 맞벌이 부모들은 육아 초기 돌봄 공백, 경력단절, 정서적 고립을 심각하게 경험하고 있었습니다. 공공 돌봄서비스에 대한 신뢰가 낮아 아파트 커뮤니티나 품앗이 같은 비공식 네트워크에 의존하는 경우가 많았고, 자영업 가정은 유동적인 근무시간으로 인해 제도 활용이 어려워 조부모 돌봄에 크게 의지했습니다. 그러나 조부모의 참여는 핵심 자원이면서도 동시에 세대 간 갈등과 경제활동 중단이라는 부담을 안겨주었습니다.

- 이해관계자 분석에서는 조부모가 가장 중요한 돌봄 자원으로 나타났고, 어린이집·온라인 커뮤니티·생활편의 앱 등도 실질적인 지원망으로 기능하고 있음을 확인했습니다. 친화도맵 분석을 통해서는 등·하원과 같은 '틈새 돌봄'에서의 피로감, 근로·가정·돌봄시설 간 시간 불일치, 배우자 갈등 심화, 그리고 단순 기능 지원을 넘어서는 정서적 공감과 관계망 강화의 필요성이 드러났습니다.

- 결국, 수요자인식은 기존에는 제도 활용과 시설 확충만으로 양육이 가능하다고 보았으나, 서비스디자인 과정을 거치며 단순한 제도 보완을 넘어 관계·정서 중심의 돌봄과 맞춤형 케어가 필요하다는 방향으로 변화하게 되었습니다.



3. 정의하기

- 대표 퍼소나로 “산업단지 교대근무 워킹맘 한지아”를 설정하여, 잦은 근무시간 변경으로 인한 돌봄 공백과 정서적 소진을 핵심 문제로 도출했습니다. 고객여정맵 분석 결과, 특히 조부모에게 아침 등원을 맡기는 전환 구간에서 갈등과 감정적 부담이 집중됨을 확인했습니다. 이를 바탕으로 서비스 목표는 조부모-손자녀 간 돌봄 갈등을 완화하고, 부모-조부모 간 역할 분담의 긴장을 줄이는 가족 중심 통합 돌봄 시스템을 설계하는 것으로 설정되었습니다.

Persona 퍼소나

한지아



라이프스타일

- 오전 6시에 가상에 아이를 아침 식사와 준비물을 챙기며 하루를 시작한다.
- 출근 준비도 하면서 아이를 등교·등원 준비를 마친 후 항상 7시 50분(10분 전)에 회사에 도착한다. (친정엄마 등교자)
- 근무 특성상 항상 방문이 찾아 외근 일정이 수시로 발생한다.
- 업무 관련 소소한 스트레스는 팀 화석보다는 이차티 카페에서 커피 한 잔 마시며 푸는 걸 선호한다.
- 회사에서는 또래 워킹맘 동료들과 돌봄에 대한 정보를 자주 공유하며, 대화에 적극 참여한다.
- 점심시간에는 집안일 목록을 정리하고, 필요한 생필품을 온라인으로 주문하며 시간을 효율적으로 쓴다.
- 아이들의 학교 이후 학원까지 가는 등산을 쉬는 시간에 앱으로 확인하며 돌봄 공백이 발생하지 않도록 체크한다.
- 5시 퇴근 후에는 바로 학원 픽업, 저녁 준비, 숙제 확인 등 2차 근무를 이끈다.
- 주말에는 온 가족이 함께 갈 수 있는 체험형 공간을 검색하고 예약한다.

“아이를 앱으로만 확인하는 것 같아 미안해요.”

이름: 한지아
나이: 34세
성별: 여성
직업: 회사원 (팀장)
사는 곳: 구미 문성파크지이아파트
가족구성: 남편, 딸(6세)

내향적 —●— 외향적
수동적 —●— 활동적
분석적 —●— 창의적
계획적 —●— 즉흥적

목표

- 팀장으로서 안정적 성과와 승진 가능성 확보
- 남편의 승진 시포트
- 아이의 자립 기반 마련
- 로또 당첨(?)

선호하는 행동/서비스

- 온라인 쇼핑으로 생필품 구매
- 가족 건강 상태 체크
- 앱으로 아이 위치 파악
- 가족 체험형 프로그램
- SNS로 주말에 놀러갈 곳 찾기

불편한 행동/서비스

- 돌봄 신청했지만 한 달 넘게 매칭안됨
- 야근 시 급하게 돌봄을 찾기 어려움
- 출근시간과 등교시간이 겹쳐서 불편함
- 인기 있는 프로그램, 맛집은 대기가 길

4. 발전하기

- 부모-조부모 간 돌봄 갈등을 해소하기 위해 브레인라이팅을 통해 감정고립·정보단절·제도공백의 세 축으로 문제를 구조화하고, 총 75건의 아이디어를 도출했습니다. 이를 정서지원(심리 중재·상담), 정보지원(맞춤형 육아·정서정보), 제도지원(틈새 케어 보완체계)으로 분류했습니다.

- 이후 아이디어 스케치를 통해 조부모에게는 육아 트렌드·영양·심리상담, 부모에게는 소통·공감 프로그램과 상담 정보 제공 같은 실행 전략을 구체화했습니다.

- 마지막으로 시나리오 설계를 통해 '그라케어링' 서비스 콘셉트를 확정했으며, 조부모를 핵심 주체이자 지원 대상 양쪽으로 인정하면서, 세대 간 컨설팅·돌봄 수행·피드백 과정을 담은 가족 중심 통합 돌봄 솔루션으로 구체화했습니다.

- 단계별 시범 운영 과정은 ▲시니어 참여자 모집 → ▲부모 육아 여건 확인 → ▲세대 간 컨설팅 → ▲조부모 돌봄 수행 → ▲모니터링 및 피드백 순으로 진행되었으며, 이를 통해 세대 간 정서적 거리 완화와 제도화 가능성을 확인했습니다.



5. 전달하기

- 스토리보드에서는 조부모 돌봄이 일상이 되는 과정을 보여주며, '그라케어링 돌봄 사업 안내' → 세대 간 대화와 컨설팅 → 따뜻한 가족 돌봄'으로 이어지는 흐름을 시각화했습니다.

- 프로토타입은 ▲조부모 참여자 선발(돌봄 경험 확인, 맞춤형 육아정보 제공) → ▲부모 육아 상황 확인(근무시간·기대·파악, 틈새케어 지원) → ▲세대 간 컨설팅(정서·조울·중재, 안전교육) → ▲조부모 돌봄 수행(일상 돌봄+수당 지급) → ▲모니터링·피드백(사례 수집, 인증제 검토)의 단계로 운영되었습니다.

- 시범사업은 2025년 7월 14~17일, 구미시와 시니어클럽이 참여 가정 2곳을 대상으로 4일간 진행되었으며, 부모와 조부모 모두 돌봄 방식을 이해하고 존중받는 경험을 했다는 긍정적 피드백을 남겼습니다.

- 이를 통해 단순 현금 지원 중심의 정책을 보완하는 정서·관계 기반 돌봄 서비스 모델의 가능성을 입증했고, 단기간 개입만으로도 세대 간 소통 회복과 갈등 예방 효과가 확인되었습니다. 또한 참여 가정 전체 확대와 제도화 기반 마련으로 이어질 수 있는 실행력 있는 성과를 거두었습니다.

참여자 소감



기관 담당자

“시민의 생생한 육아 경험을 정책 아이디어로 구체화하는 과정을 통해, 서비스디자인이 실효성 있는 정책 수립 전략임을 실감했습니다. 기존 정책으로는 발견하기 어려운 돌봄의 목소리를 정책 안으로 끌어올 수 있었다는 점에서 매우 유의미했습니다.

‘그래케어링 구미’ 외 다양한 현장 아이디어가 제도화될 수 있도록 지속적인 노력을 기울이겠습니다.”



실제 수요자

“조부모가 손자녀를 돌보는 일은 그 자체로 기꺼운 마음에서 비롯되지만, 시간이 지날수록 감정의 피로와 역할 갈등이 누적되기 마련입니다. 수당이 지원되더라도, 그 갈등은 해소되지 않았고, 작은 말투나 육아 방식의 차이에서 오해가 반복되곤 했습니다.

‘그래케어링 구미’ 컨설팅을 통해 저희 가정은 돌봄의 틈을 정면으로 들여다볼 수 있었습니다. 서로의 기대와 속마음을 솔직하게 나누는 과정을 통해, 감정적인 거리감이 사전에 줄어들었고, 서로를 더 조심하고 이해하려는 분위기, 나 자신이 돌봄의 주체라는 자신감이 생겼습니다. 가족 내부의 갈등까지 들여다보려는 구미시의 노력에 정말 감사드리며, 앞으로도 이런 시민 경험 기반의 공공서비스디자인이 더욱 확산되길 기대합니다.”



서비스디자이너

“이번 과제는 시민 경험에서 출발해 문제를 정의하는 과정이 인상적이었습니다. 단순한 수요조사가 아니라 부모와 조부모의 실제 갈등을 직접 확인할 수 있었습니다. 퍼소나와 고객여정맵을 통해 돌봄의 공백이 시간 문제가 아니라 감정의 문제임을 알게 되었습니다. 특히 컨설팅 단계에서 부모와 조부모가 함께 울고 웃는 장면은 큰 울림이었습니다. 서비스디자이너가 관계 회복의 촉매가 될 수 있음을 실감했고, 참여자들의 긍정적 피드백에서 보람을 느꼈습니다. 앞으로도 현장의 목소리를 정책 설계에 반영하는 다리 역할을 이어가고 싶습니다.”

경계선 청년-사업체 경험기반 고용탐색 플랫폼 「경사로」

고용노동부 한국장애인고용공단 과제 소요기간 5개월



고용지원 사각지대에 있어 취업자립에 어려움을 겪는 경계선 청년이 사회적 문제로 부각되고 있는 가운데, 경계선 청년을 고용하는 기업 대상 지원서비스 부재로 고용유지에 한계가 있음을 알게 되었습니다. 이에 따라 구직 희망 경계선 청년 및 그들을 고용하고자 하는 기업을 대상으로 문제점과 니즈를 도출하고, 경계선 청년의 고용 창출 및 유지를 위한 기업지원서비스 모델 발굴 및 운영을 목표로 하였습니다. 민·관·학 협업으로 이뤄 낸 '경사로' 프로그램은 경계선 청년이 취업을 하는 고무적인 성과를 도출하였으며, 이는 경계선 청년 고용지원을 위한 정책 기반 마련에 중요한 토대가 될 것입니다.



기관 담당자

김은희, 박보영, 최지숙



서비스디자이너

김민수, 최수정



국민 참여자

김연우, 김용겸, 배한규, 이기학,
이현준, 장진숙, 최승숙, 허민,
허태경



추진배경

'19년 장애등급제 폐지에도 불구하고 경직된 장애등록제도로 발생하는 고용지원 사각지대 발생 문제 지속

경계선 지능인, 다발성 외상환자 등 현행 장애인복지법으로 분류할 수 없는 대상자들을 위한 맞춤형 고용서비스 지원을 위해 새로운 장애인 고용정책에 적합한 서비스 기준 및 지원책 마련 필요성이 대두되었습니다.

경계선 지능인 국민 전체의 13.59%(약 697만명) 추정

청년 실업률(5.1%) 대비 경계선 지능 청년의 실업률이 약 7배 높고, 고용기회의 부족 및 반복된 실업으로 단기 아르바이트 등으로 직업생활을 영위하는 경우가 많다는 것을 주목하였습니다.

※ 출처: 경계선 지능 청년 일 역량 강화 및 일 경험 시범사업 연구(고용개발원, 2024), 서울시 경계선지능 청년 실태와 일 경험 지원방안 연구(서울특별시 경계선지능인 평생교육지원센터, 2024)

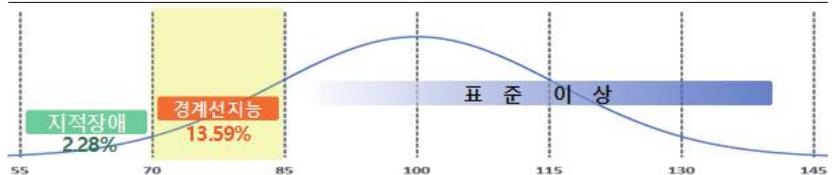
<제6차 직업재활 기본계획>

- 3. 장애인 대상 적극적 노동시장 정책 강화
 - <2> 대상별 특화서비스 제공
 - 법정 장애인은 아니지만 직업생활이 어려운 대상(예: 경계선 지능장애)에도 고용지원 필요도 결정을 통해 취업지원하는 방안 검토

<제6차 사회관계장관회의>

- 경계선 지능인 지원방안
 - 생애주기별 맞춤형 지원 추진
 - 성인기 경계선지능인의 안정적인 사회적 자립 지원을 위한 직업훈련 등 직업역량 강화, 양질의 일 경험 제공 추진

사회적 제약 관점의 국제적 추세, 장애등록제 시행 취지를 고려하여 새로운 장애인 고용정책에 적합한 서비스 기준 및 지원책 마련 필요성 대두



경계선 지능인 관련 일반통계는 부재한 상황으로, 지능지수 정규분포(경계구간 지능: IQ 71-84)에 의거 추정된 자료

▲ 출처: 제6차 사회관계장관회의, 경계선 지능인 지원방안(2024, 교육부)

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

- 고용·자립·경제적 어려움을 겪는 경계선 청년 - 경계선 청년을 고용하고자 하는 기업의 인사담당자

취업 기회 자체가 적고, 반복된 실패 경험으로 심리적 위축과 사회적 고립을 겪는 경계선 청년과 인센티브 부족과 정책 연계 미비로 경계선 청년을 채용할 실질적 유인이 부족하여 고용에 어려움을 느끼는 기업으로 인해 경계선 청년이 노동시장에 진입하기 어려운 구조로 고착되어 있었습니다.

정책수요자
퍼소나



“내가 할 수만 있다면 뭐든 해보고 싶어요”

직업 : 취업 준비중, 단기 아르바이트로 비정기적 수입

연령대 : 27세

거주지 : 수도권

상황 : 졸업 후 진로를 찾지 못한 채 몇 개월
단기 아르바이트를 전전하며 일해왔지만,
오랜 시간 일한 경험은 없음

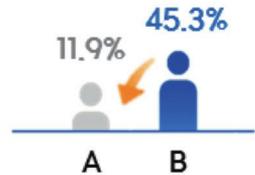
어려움 : 일을 하고 싶지만 무엇을 어떻게 시작해야할지
몰라 시도 자체가 어려움

요구사항 : 부담없이 일을 시도해볼 수 있는 다양한 일
경험 기회가 있었으면 좋겠음

「장애 미등록 특수교육대상* 취업실태로 본 경계선 청년 고용 문제」

- ① 18세~29세 취업가능 연령 1,027명 중
- 장애등록 222명, 미등록 유지 805명
- ② 장애 미등록 유지 805명 중
- **취업 이력 보유 181명(22.5% 수준)**
- 현 재직자 96명(11.9% 수준)
- ③ 취업 이력 보유 181명 중
- **1년 미만 근속비율 63.5%**

‘25년 청년 고용률



A : 장애미등록 특수교육대상
청년 고용률
B : 전체 청년 고용률

*** “미등록 특수교육대상자는 등록장애인은 아니지만, 장애에 준하는 직업적 어려움을 가진 대상으로, 정책유사집단(지적, 발달, 정신장애)과 비교, 유의미한 결과 도출”**

(출처) 「고용지원 필요도 결정 사업 효과성 분석 연구(한국장애인고용공단 직업능력 평가부, 2024)

- 미등록 특수교육대상자가 모든 경계선 청년을 대표할 수 없으나 해당 자료로 전체 청년 (45.3%, '25년 4월 기준, 국가데이터처) 대비 경계선 청년의 낮은 고용률을 추론해 볼 수 있음



박진숙 (45세)

“사람은 꼭 필요한데, 뽑아도 금방 나가요.”

직업 : 패션 유통제조업의 인사담당자 겸 작업반장

(총무 겸직)

연령대 : 45세

근무지역 : 수도권 외곽

상황 : 청년 인력 구인난으로 고용 대안을 찾고 있음

어려움 : 경계선 청년 채용에 대한 인식 부족과
만연한 불안감

요구사항 : 실습 등 채용을 결정할 수 있는
사전 경험 구조가 있었으면 함

경계선 청년 고용 적합 기업 모델 중소기업	기업규모 <ul style="list-style-type: none"> 기업 유형: 중소기업 근로자 수: 5인 이상 50인 미만 고용형태: 단기계약직, 시간제, 정규직 등 혼합 운영 조직 구조: 대표 중심의 의사결정 구조, 실무자의 경직 비중 높음 인사 운영: 총무 등 타 직무를 겸하는 실무자가 인사노무업무를 병행 	입지 및 특성 <ul style="list-style-type: none"> 위치: 수도권 외곽 또는 지방 중소도시 산업단지, 도상에 있더라도 상권발달이 부족한 지역 특성: 대중교통 접근성 낮고 청년 구직자유인이 저조한 환경 인력 수급 상황: 반복적, 단순 업무에 대한 청년 기피로 인력 부족
	산업 특성 <ul style="list-style-type: none"> 정해진 절차 반복, 숙련 시 업무 안정성 높음 업무 강도는 낮지만 반복적 초기 교육 필요성 존재, 실수 발생 시 리스크 낮은 구조 교대근무 가능(2교대 또는 3교대), 일부 기술서 제공 가능 	급여 및 복지 <ul style="list-style-type: none"> 급여 수준: 대기업 대비 낮은 수준 급여/복지 수준이 청년 선호 수준에 비해 낮은 수준
	업종 <ul style="list-style-type: none"> 패션/의류 제조 및 유통업 화장품 소매 단순 조립·포장·검수 중심의 제조업(전자부품, 문구, 생활용품 등) 식품 소분·포장 및 온라인 판매 	경계선 청년 고용 적합 요건 <ul style="list-style-type: none"> 기존 인력 공백이 찾아 대안 인력 도입 의지 있음 업무 복잡도 낮고, 일정 범위 내 실수 허용 가능 청년 인력 유입이 필요하지만 기존 채용방식으로는 충원이 어려움 청년 교육 적응을 위한 외부 지원과 연계 필요 외국인 근로자 고용 경험 보유(언어 소통이 어려운 외국인을 대상으로 한 업무 교육 경험 있음)

진짜 문제
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 고용현실과 기업 지원의 공백
- 채용 전 경계선 청년에 대한 인식 부족과 막연한 불안감
- 업무 초기 적응지원에 필요한 멘토 인력 부재

부연 설명

- 일부 지자체 및 단체 등을 통해 경계선 지능인을 위한 취업지원서비스는 다양하게
진행되고 있으나, 이들을 고용하는 기업 대상 지원서비스 부재로 취업 및 고용유지에 한계
- 경계선 청년의 고용을 지속 가능하게 뒷받침할 기업 대상 지원 정책 부재로 채용 연계 한계



핵심 문제

- 경계선 청년에 대한 인식부족
- 취업을 위한 사전 준비부터 고용 유지까지 이어지는 통합적 고용 설계 부족

서비스 목표

- 고용지원 사각지대에 높은 경계선 청년에 대한 지원필요 공감대 형성
- 기업지원서비스 모델 발굴을 통한 경계선 청년 취업 확대

공공서비스 디자인 결과물

경계선 청년-사업체 경험기반 고용탐색 플랫폼 '경사로'

기회의 문턱을 낮춰 누구나 오를 수 있는 길인 경사로로 경계선 청년과 사업체를 이어주고자 했습니다.

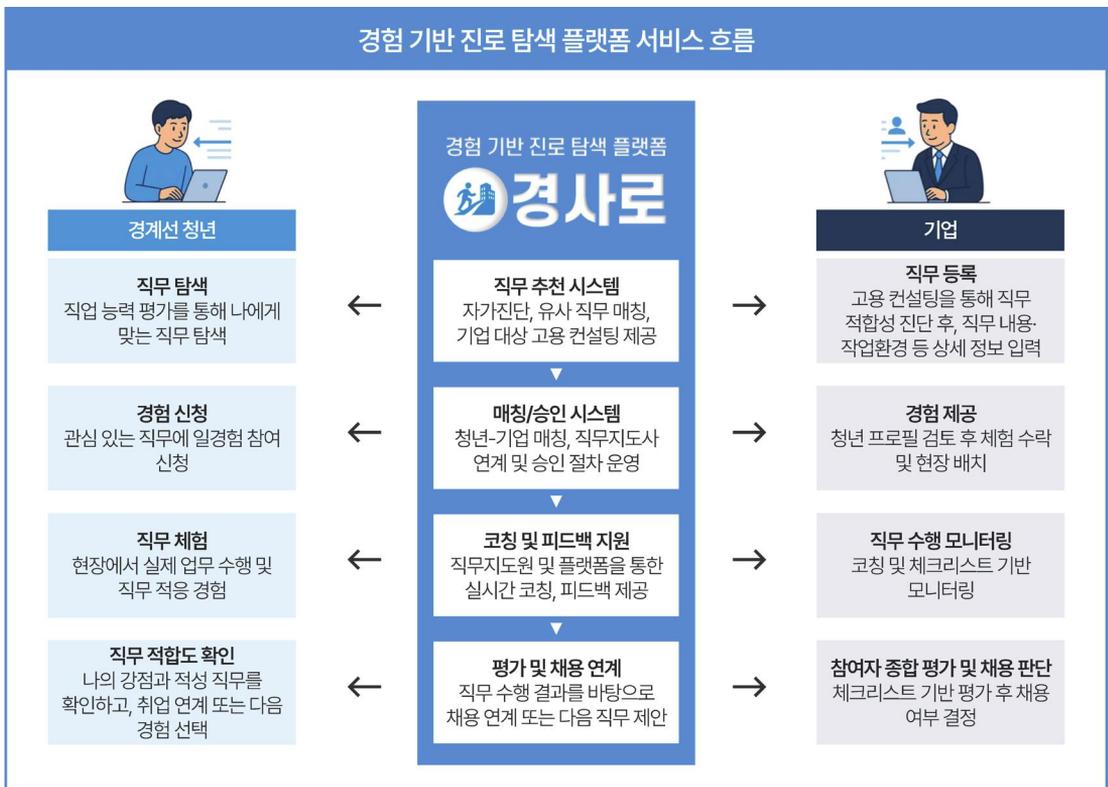
기업과 청년 모두에게 실질적 이익을 주는 '윈-윈 전략'을 통해 고용 사각지대 해소 및 경계선 청년의 사회적 자립 기반 마련을 하고자 하였습니다. 탐색-경험-적용-채용으로 이어지는 경계선 청년의 고용 여정 설계뿐만 아니라 기업의 적극적 참여를 유도하기 위해 고용 컨설팅, 청년 프로필 설명, 직무지도원 배치 등 기업이 희망하는 지원체계를 구축하였습니다. 이러한 체계에 따라 경사로 시범프로그램을 통해 3명의 경계선청년인 사업체 3곳에서 직무체험을 하였으며, 그 결과 1명이 취업되는 긍정적인 결과로 나타났습니다.

서비스 공급자

관리기관 : 한국장애인고용공단

운영기관 : 한국장애인고용공단

협업기관 : 서울특별시 경계선지능인 평생교육지원센터, 특수학교, 더메이크 사회적협동조합 등



주요 내용	문제해결점
경계선 청년 채용 인식개선	경계선 청년을 직접 경험해 본 뒤 채용을 결정할 수 있는 구조 마련 → 고용컨설팅, 청년 프로필 제공 등
직무 체험 제공	채용 전 직무 체험을 통해 경계선 청년 및 기업이 서로 파악하고 적응하는 기간 마련
직무 적응 지원	업무 초기 적응 지원을 위해 경계선 청년 이해도가 높은 직무지도원 배치 → 직무지도, 감정지원 등 적응 코치 수행
평가 및 채용 연계	직무 수행 결과를 바탕으로 채용 연계 또는 다음 직무를 제안, 기업 및 참여자가 다양한 기회를 제공받을 수 있도록 함

II
고용컨설팅
결과

04. 고용컨설팅 주요내용 (현장업무 동행분석)

한국장애인고용공단

컨설팅 대상 기업의 **직무 발굴·개발 및 맞춤형훈련 설계** 등의 목적으로
해당직무 담당직원의 **업무 프로세스 및 세부내용** 확인

개요	추진결과
<p>일시 25.07.03(목) 15:30~16:30</p> <p>장소 안산교육지원청 내 카페</p> <p>•기업: ○○○ 매니저</p> <p>•공단: (고용컨설팅부) 박보영 차장, (직업능력평가부) 최지숙 차장, 김은희 과장</p> <p>•(이해관계자 2차 인터뷰) 카페의 총괄 담당하는 매니저 대상, 경계선 청년 채용 시 수행해야 할 세부 업무 확인</p> <p>•(업무현장 동행분석) 카페 현장 업무 분석</p>	<p>현장업무 동행분석 결과</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현재 오전/오후 타일의 2개조로 운영 중 - 오전타일의 경우 방문객이 많아 열음료 관리/에스프레소 샷 추출/포스기 조작 등 세부 단위 업무로 나누어 수행 - 오후타일의 경우, 마감업무가 추가되지만 오전에 비해 방문객이 적어 비교적 한산 - 마감업무 시 머신기 세척, 매장 정리 정돈 등의 업무를 수행하게 됨 - 바리스타 기본 업무(음료 제조, 매장 테이블 정리 등)를 수행할 수 있어야 하며, 비품정리 등의 업무가 추가로 요구 됨

'고용컨설팅 주요내용'

12:13:42 < 문서목록

1. [슬라이드 1]

2. [슬라이드 2]

3. [슬라이드 3]

4. [슬라이드 4]

5. [슬라이드 5]

6. [슬라이드 6]

7. [슬라이드 7]

정렬 | 권한

진행보조 진행

공단 최지숙

김은희

신영애

장진숙 진행

김은성

이민정

REC

7

12:13:42 < 문서목록

1. [슬라이드 1]

2. [슬라이드 2]

3. [슬라이드 3]

4. [슬라이드 4]

5. [슬라이드 5]

6. [슬라이드 6]

7. [슬라이드 7]

경계선지능 이해

경계선지능의 개념

- 표준화된 지능검사 결과, IQ 71~84 사이를 의미하며, 인구의 13.59%로 추정
- 경계선지능, 경계선 지적기능, 느린학습자, 천천히 배우는 학생 ... 합의를 끌어갈 수 있는 상황임

연구 수

IQ 71-84

IQ 70 이하

IQ 85 이상

- 경도 지적장애와 경계선지능은 유사할 수 있음
- IQ 70 이하의 경우 경도 지적장애와 지원요구의 유사성이 높을 수 있음
- IQ 80 이상의 경우 지원에 따라 변화가능성이 높으며 지원요구가 다를 수 있음

[지능지수의 정규분포]

'직무지도원 교육'

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 장애인과 비장애인 사이에서 정책 사각지대에 놓인 경계선 청년- 경계선 청년 개인 문제에 집중된 지원	<ul style="list-style-type: none">- 경계선 청년을 위한 맞춤형 지원체계 마련- 경계선 청년 환경 요인에 주목한 접근
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 기존 등록장애인 중심 정책에서 경계선 청년은 제외- 기업의 현장 요구가 정책 설계에 충분히 반영되지 않음- 지자체별 지원 격차로 인해 전국적 확산 및 기업 참여 어려움	<ul style="list-style-type: none">- 경계선 청년 특성을 반영한 맞춤형 고용지원 체계 마련- 기업 수요 기반의 실효성 있는 지원 방안 설계- 공단 주도의 전국 단위 통합 지원 체계 구축

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 발대식 및 킥오프 회의

- 참여자 상호 소개 및 과제 이해 공유

○ 기존 경계선 청년 지원 정책 검토

- 경계선 청년 개인 중심의 일방향적 지원 구조 한계 인식

○ 기업을 고용의 실질적 수요자로 설정

- 정책 수요자 범위를 '기업'까지 확장

○ 다양한 이해관계자 참여 기반 조성

- 경계선 청년, 보호자, 기업, 전문가, 공단 등으로 디자인단 구성



과제정보 이해

2. 발견하기

○ 이해관계자 지도 작성

- 경계선 청년을 중심으로 직·간접적으로 영향을 주는 이해관계자 도출

○ 서비스 흐름별 문제 및 요구 도출

- 고용 흐름 전반(준비-지원-채용-적응)에 따라 각 이해관계자가 경험하는 문제와 요구사항 파악

○ 기업 대상 사용자조사 실시

- 기업 3곳 대상 심층 조사 및 인터뷰 진행
- 기업의 경계선 청년 채용에 대한 전반적인 의견 수집

○ 조사 내용 공유 및 시사점 도출

- 총 54개의 시사점 도출
- 반복 업무 몰입도 등 경계선 청년의 강점 발굴
- 고용에 어려움을 겪는 중소기업과 취업이 어려운 경계선 청년 간의 '문제 영역'을 '기회 영역'으로 전환

발견하기를 통한 경계선 청년 지원에 대한 관점의 변화

Before

After

장애인 고용 혜택 사각지대에 놓인
경계선 청년 고용지원



구인 사각지대에 놓인 중소기업에게
경계선 청년 노동시장 기회영역 제공



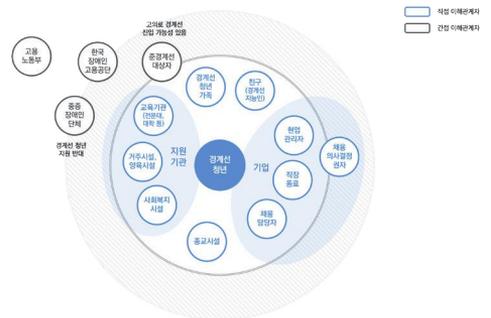
사용자조사(비대면인터뷰)



사용자조사(대면인터뷰)



이해관계자 지도 작성



이해관계자 지도

3. 정의하기

○ 경계선 청년 고용에 적합한 기업군 도출 및 선정

○ 기업 모델링 및 사용자모델 작성

- 고용 환경 분석을 바탕으로 중소기업 중심 기업 유형 모델링
- 실무 인력 공백을 해소하고자 하는 소규모 기업 인사 담당자와 일 경험이 필요한 미취업 경계선 청년을 사용자모델로 정의

○ 사용자모델 기반 요구사항 도출

- 기업의 채용 불안 완화, 경계선 청년의 반복적 지도 및 정서적 지지 필요



사용자모델 작성 및 주요 문제요구 선정



사용자모델 작성 및 주요 문제요구 선정

4. 발전하기

○ 아이디어 방향성 설정

- '경험 기반 채용', '고용 초기 적응 지원' 중심 아이디어 방향성 도출

○ 아이디어션(브레인스토밍) 실시

- 기업 대상 경계선 청년 고용 지원을 위한 서비스 아이디어 도출(총 60여개 아이디어 도출)
- 핵심 아이디어 3건 도출(경계선 청년 경험 플랫폼, 현장 케어 서비스, 공공-민간 통합 직무 탐색 플랫폼)

○ 아이디어 보완 및 아이디어 시각화



5. 전달하기

○ 서비스 컨셉 도출

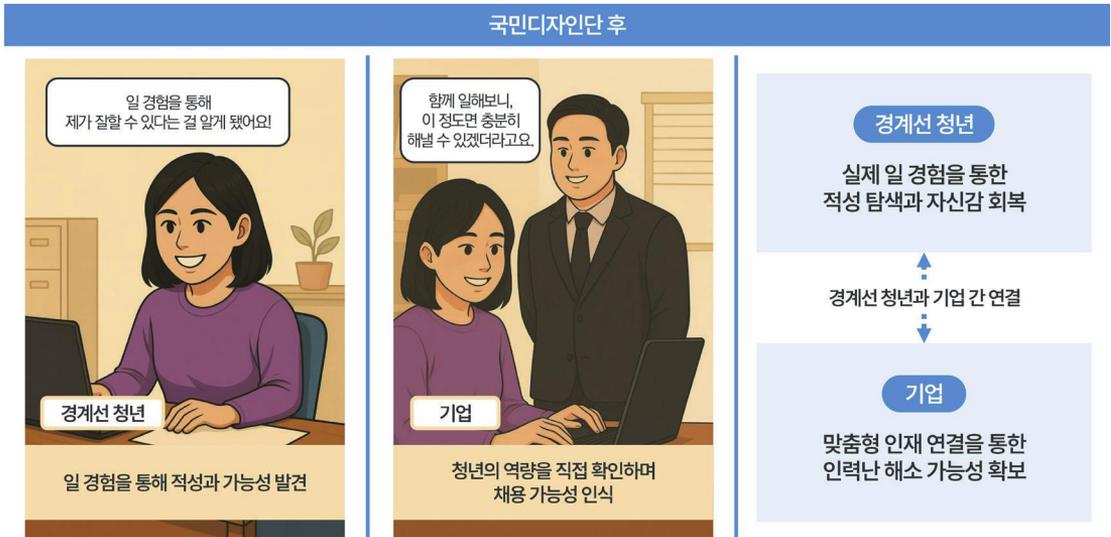
- 경사로: 경계선 청년과 사업체를 이어주는 길
- 서비스 4단계 여정 설계: 탐색 → 경험 → 적응 → 채용

○ 일경험 서비스 모델 프로토타이핑

- 도출된 서비스 아이디어를 실제 구현 가능한 모델로 구조화

○ 시범 운영을 위한 프로토타입 정교화 및 부서 협의

○ 협업 기반 시범사업 '경사로 프로그램' 운영



참여자 소감



기관 담당자

"탁상 행정에서 벗어나 수혜대상자 그리고 여러 분야의 국민들과 함께 사업을 만들어나가는 과정이 유용하면서도 의미있게 다가왔습니다. 공공서비스디자인 활동은 뜻깊고 좋은 정책이 만들어지는 촉매제이자 매개체 역할을 한다 생각합니다. 앞으로도 국민과 지속적으로 소통하여, 국민의 목소리를 반영한 정책 마련에 더욱 힘쓸 것입니다."



서비스디자이너

"경계선 청년의 사회적 지원 공백을 드러내고, 기업의 채용 부담과 청년들의 자립 욕구를 함께 해소할 수 있는 방안을 모색했다는 점에서 큰 의미가 있었습니다. 현장 조사를 통해 제도적 필요성을 확인했으며, 워크숍에서는 체험형 일경험 프로그램과 인센티브 제도 등 실질적 대안과 보완점을 도출함으로써 경계선 지능인 지원의 정책적 타당성과 사회적 공감대를 확인할 수 있었습니다."



실제 수요자

"취업에 대해 막연하고 두려운 생각뿐이었는데, 이렇게 많은 사람들이 모여 정책을 만들고자 노력하는 모습을 보니 좋아질 수 있겠다는 기대감이 생겼습니다."



고속철도 SRT 서비스를 re-design 하다.

국토교통부 에스알

과제 소요기간 6개월



국민이 진짜 원하는 철도서비스는 무엇이나는 물음에서 이 프로젝트는 시작했습니다. 고객을 관찰하고, 이해하는 과정을 거쳐 탄생한 'Seat:ON-좌석을 켜다'는 열차 승차권 발매 시 내가 원하는 좌석 상태를 선택하여, 나와 내 주변 고객의 여행 환경을 예측할 수 있는 서비스입니다. 그동안 간과했던 대중교통의 한계를 제약이 아닌 고객 간 배려하는 문화로 새롭게 디자인한 사례입니다.



기관 담당자

이보배, 김현은



서비스디자이너

강동선



국민 참여자

김상아, 김인아, 류제윤, 문세연,
박이진, 서지선, 최현준



추진배경

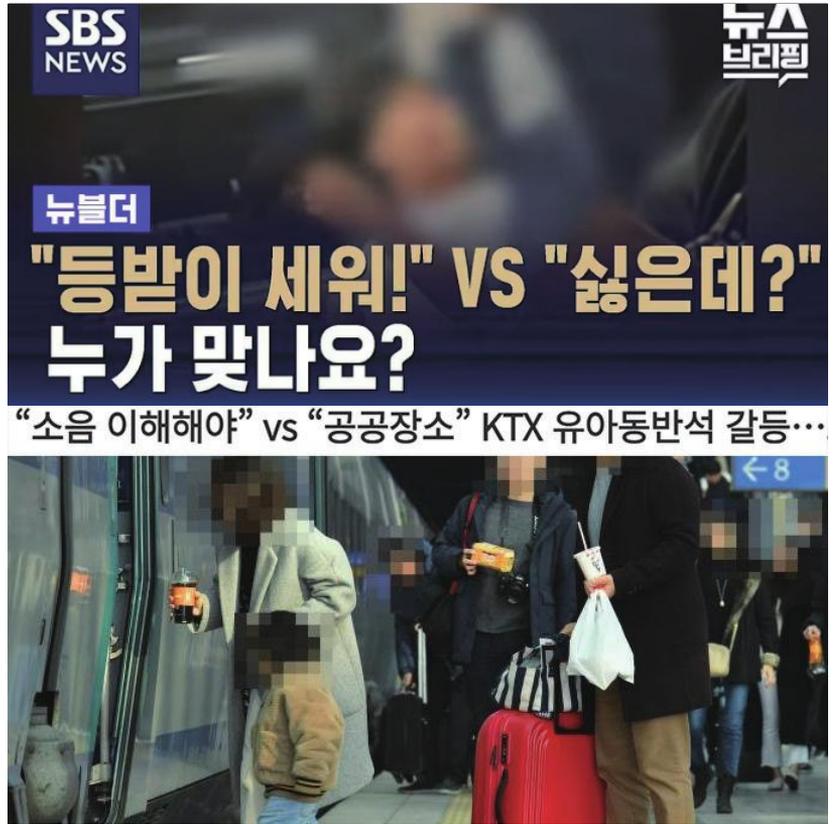
고객조차 모르고 있는 '고객의 진짜 니즈'는 무엇일까?

고객민원, 설문조사, 만족도 등 언어, 숫자로 표현된 고객데이터로는 알 수 없는 고객의 진짜 문제와 니즈를 발굴하여 철도서비스를 혁신하고자 서비스디자인 기법을 도입하였습니다.

대중교통에서 초개인화 서비스는 가능한 것일까?

개인의 선택과 경험을 중시하는 초개인화 수요가 다양한 분야로 확산하면서, 대중교통 영역에도 영향을 미치고 있습니다. 누구나 경험할 수 있는 보편적 가치에 집중하여 철도 문화, 더 나아가 대중교통 문화를 만들어 보고자 했습니다.

대중교통에서 발생하는 갈등 사례



대중교통은 공공성을 기반으로 운영되기에, 한정된 공간과 자원을 함께 이용해야 한다는 특성상 개인의 편의와 타인의 불편이 충돌하는 갈등이 나타나고 있음

▲ 출처 : SBS 뉴스, 쿠키뉴스

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

편리하게 승차권을 구매하고 편안한 철도 환경을 기대하는 이용객

빠르게 이동하기 위한 '시간'의 가치가 중요한 고속열차.

시니어 고객은 평균보다 많은 시간을 역에서 열차를 기다리면서 보내고 있었습니다.

또한 열차 안에서는 다른 승객으로 인한 불편 경험이 종종 있었고, 81.5%의 고객은 이 상황을 '참고' 있었습니다.

정책수요자

퍼스나

퍼스나 1. 예측 가능한 열차 환경을 바라는 직장인



이름: 정은지

나이: 36세

성별: 여성

직업: 수도권 소재 디자인 컨설팅 회사 팀장

주 이용 목적:

- 출장 및 프로젝트 미팅을 위한 장거리 단독 이동

행동:

- 예매 시 열차 정보 확인 희망

- 역 내 카페 등 조용한 공간에서 대기

- 열차 내 업무 또는 수면 시 이어폰 착용

“좌석을 예매할 때,
와와 상대방이 어떤 상태인지 알았으면 좋겠어요”

경험 목표

- 이동 중 업무 집중 또는 조용한 휴식을 원함
- 주변 환경에 방해받지 않고 편안하게 이동하고 싶음
- 좌석 예매 시 정보를 충분히 파악하여 심리적 불안함을 줄이고 싶음
- SRT 앱을 통해 효율적인 정보 제공을 받길 원함

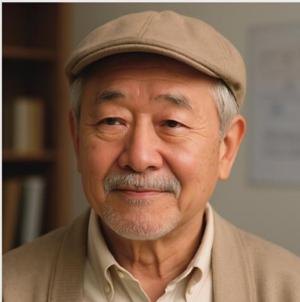
주요 니즈

- 열차리 승객 상태(업무/수면/조용히 등)를 미리 알고 싶음
- 자신의 상태를 설정해 타인에게 알릴 수 있기를 바람

불편 요소

- 수서역
- 대기공간의 소음, 혼잡도, 정확한 출입구 및 좌석 위치 정보 직관적 파악 어려움, 열차리 상태를 확인할 수 없어서 불안함
- 열차 이용 중
- 열차리 승객의 소음(통화, 동영상, 유아 등)으로 인해 업무 방해
- 탑승 후 좌석 교환이 어려워 스트레스를 느낌

퍼스나 2. 디지털보다 사람이 더 믿음직한 시니어



이름: 이만수

나이: 72세

성별: 남성

직업: 은퇴 후 귀향

주 이용 목적:

- 자녀 집 방문, 병원 진료(광주 > 서울)

행동:

- 역에 최소 1시간 이상 먼저 도착

- 주변 사람에게 물어보는 것을 당연하게 여김

- 기게 앞에서 머뭇거리다가 결국 매표 창구를 찾음

- 종이 티켓이 가장 믿음직스럽다고 느낌

“앱 사용은 아직 헛갈려요,
창구에서 대면 서비스를 받는게 편해요”

경험 목표

- 누군가에게 묻지 않고도 혼자서 열차를 무사히 탈 수 있기를 바람
- 돈이 빠져나가는 실수 없이, 정확하게 예매를 마치고 싶음
- 기차를 놓치지 않기 위해, 정확하고 믿을 수 있는 정보를 찾고 싶음

주요 니즈

- 복잡하지 않은 직관적인 예매 방법(예: 창구 예매, 종이표 선호)
- ‘여기서 타세요’를 분명하게 알려주는 안내
- 앱이나 키오스크를 사용할 때 ‘안전합니다’라는 확신이 주어지는 시스템
- 글씨가 크고, 실수 방지가 가능한 고령자 맞춤형 앱/기기 인터페이스

불편 요소

- 예매 및 결제 시도
- 스마트폰 화면 터치에 서툴러서 잘못 누를까봐 시도조차 망설임
- ‘잘못 눌러서 돈이 빠져나가면 어떡하나’는 걱정으로 모바일 결제 회피
- 보이스피싱이나 개인정보 유출에 대한 불만이 커서 앱 설치도 꺼림
- 열차 탑승 직전
- 플랫폼에 도착하고도 몇 번 출입문인지 몰라서 한참을 헤멤

공공서비스 디자인 결과물

Seat:ON (좌석을 켜다)

알면 서로 이해할 수 있는 '서로 배려하는 대중교통 문화 조성' 불편 해소를 위한 능동적 접근

- 승차권 예매 시 좌석 상태를 입력, 선택할 수 있는 서비스
- 유아 동반, 노트북 사용, 반려동물 동행 등 고객이 입력한 데이터는 다른 고객의 선택권으로 제공
- 열차 승차 전 지켜야 할 매너, 에티켓 정보 제공
- 고속철도 이용객의 긍정 상호작용 유도
- 나와 주변 승객상태를 예측할 수 있게 하고, 상호 이해와 배려를 통한 긍정적 문화 확산 기대



공공서비스디자인 활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화

AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)

TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)

같지만 다른 우리의 '시간'



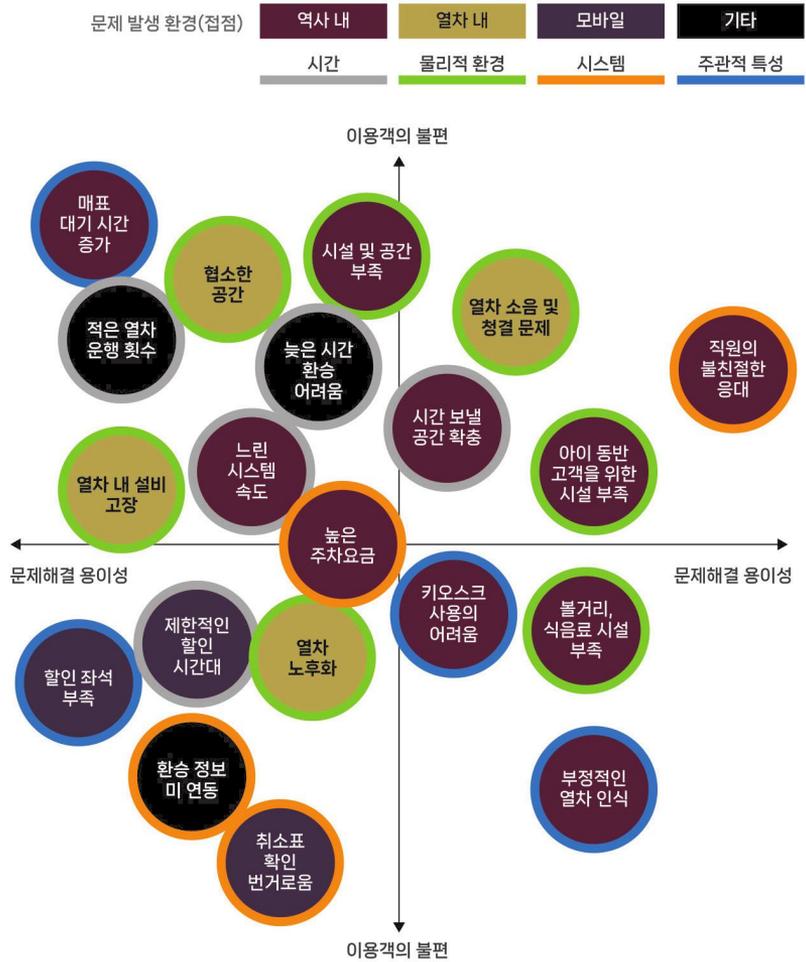
서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

데스크 리서치

- 고객의 소리, 에스알 자체 평가보고서 내용 분석
- 이용객 불편 요인, 서비스 개선을 위한 우선순위 선정



2. 발견하기

고객 새도잉, 심층 인터뷰, 설문조사, 이해관계자 맵

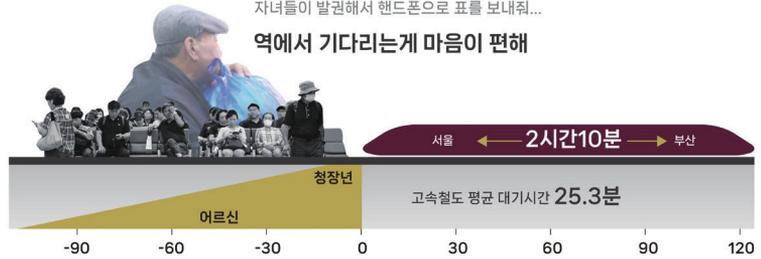
- 역, 열차 이용 중에 발생하는 고객 불편 요소(문제점) 발견
- (사례) 키오스크 사용이 어려워 매표소를 방문하거나, 자녀가 발권해 준 승차권을 가지고 오는 시니어 고객 다수 발견



SRT Super Rapid Train 초고속 열차

서울에 있는 병원에 치료 목적으로 방문하는데
자녀들이 발견해서 핸드폰으로 표를 보내줘...

역에서 기다리는게 마음이 편해



지역 간 철도통행자의 대기시간 특성에 관한 연구

수서발 ▶ 평택지제행 (410석)

핸드폰사용(49.5%) 203 노트북 사용(1.5%) 6 음식물 취식(2.4%) 10 기타(47%) 191



3. 정의하기

친화도 맵, 5 Why, 페르소나, 고객여정 맵

- 고객, 서비스 전달의 문제 정의 및 목표 수립

소음 민감도/감정적 스트레스		공간 침해와 신체적 불편		디지털 소외 및 정보 불만		세대 간 대기 방식의 경험 격차	
이어폰 없이 미디어 시청	수면 중 코골이	앞 좌석 등받이의 과도한 기울기	옆 좌석 공간 침해 (다리, 상체, 발걸음 등)	키오스크 사용 어려움	열차 타는 곳을 찾기 위해 타인에게 질문	시니어 층은 역사 내 의자 공간 대기	젊은 층은 식당/카페 유료 공간 대기
큰소리 통화	옆사람과의 대화	청가 승객의 잦은 이동	반려동물 동반 탑승	매표소 이용률 높음	열차를 놓칠까봐 불안함	시니어 층은 수면 및 음식 섭취	젊은 층은 대기 중 스마트폰 사용
음식을 섭취 소리(냄새 포함)	노트북 소리 (키보드, 화면 불빛 포함)	지속적인 기침, 재채기	알레르기, 전염 위험			시니어는 역사 내 이동이나 승차 위치 찾기 어려움	젊은 고객층은 이동이 빠름
		냄새	신체 접촉				

4. 발전하기

아이디어 워크숍, 만다라트, 서비스 시나리오

- 고객 불편, 서비스 한계를 극복할 수 있는 아이디어 구제화

- HMW 기법 활용 아이디어 도출



< 이만날 06월 06일(수) 다음날 >

열차전체 ▾ 일반석 기보좌석 ▾ 직통 ▾ C

SRT 319 수서 ▶ 부산 09:05 11:52 특실 예약가능 일반실 예약가능

02시간 47분 소요 | 시간표 | 운임요금 | 좌석선택 | **상태정보**

예약하기

SRT 323 수서 ▶ 부산 10:00 13:01 특실 예약가능 일반실 예약가능

SRT 327 수서 ▶ 부산 10:50 13:26 특실 예약가능 일반실 예약가능

SRT 331 수서 ▶ 부산 12:28 14:57 특실 예약가능 일반실 예약가능

- 조용히 이동
- 노트북 사용
- 수면 예정
- 어린이 동반
- 반려동물 동반
- 음식 섭취



수서 → 부산

4호차(25석)

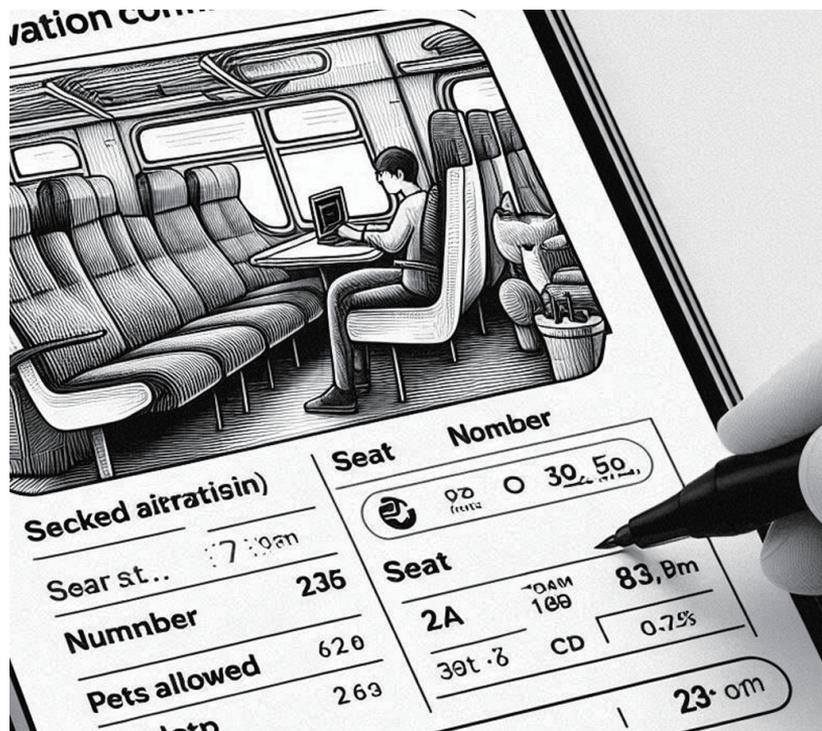
●선택좌석 ●선택불가 ○선택가능

창측	통로측	창측	통로측
14A	14B	14C	14D
13A	13B	13C	13D
12A	12B	12C	12D
11A	11B	11C	11D
10A	10B	10C	10D
9A	9B	9C	9D
8A	8B	8C	8D
7A	7B	7C	7D
6A	6B	6C	6D

5. 전달하기

서비스 블루프린트, 프로토타입

- 서비스 실행, 전달을 위한 구체적인 방안 마련



참여자 소감



기관 담당자

"2025년 공공서비스디자인 활동을 통해 에스알은 SRT 고속철도 이용객 간 발생하는 비 매너 및 개인 특성 차이로 인한 갈등 문제를 적극적으로 분석하고 해결 방안을 모색하였다. 특히 고객의 숨겨진 욕구를 깊이 있게 파악하고 이를 반영한 맞춤형 서비스를 개발함으로써, 단순한 불편 해소를 넘어 이용객 간 상호 이해와 배려를 높이는 새로운 철도서비스 모델을 제시하였다. 열차표 예매 과정에서 이용객의 업무용 노트북 사용, 반려동물 동반 여부 등 개별 특성을 사전에 체크하고, 이를 다른 승객과 공유하여 좌석 선택 시 갈등 가능성을 최소화하는 시스템 도입은 매우 혁신적인 접근으로 평가받고 있다. 이러한 노력은 공급자 중심의 기존 철도 서비스 방식을 탈피하여, 국민 중심의 서비스 혁신을 견인하며 공공 분야에서 모범적인 사례로 자리매김하고 있음을 보여준다. 앞으로도 에스알은 고객의 목소리에 귀 기울이고, 지속적인 서비스디자인 활동을 통해 더욱 만족도 높은 철도 환경을 만들어 갈 것으로 기대된다."



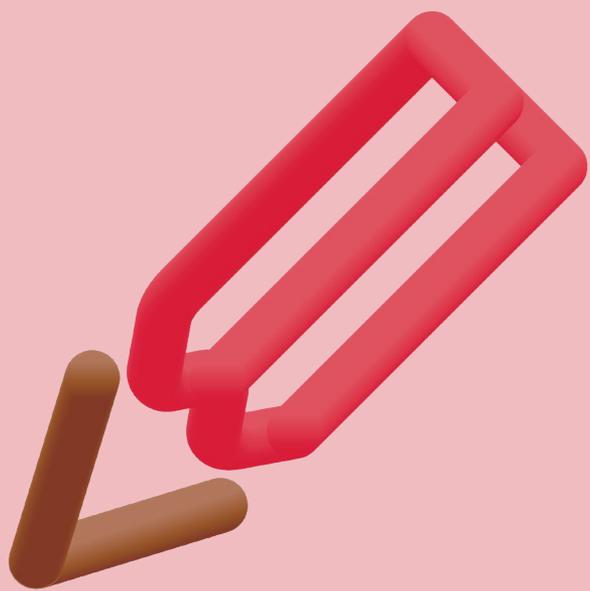
실제 수요자

"SRT 고속철도 이용객으로서 2025 공공서비스디자인단의 서비스 개선 활동이 매우 인상적이었습니다. 특히 승객 간 비 매너 문제를 줄이기 위해 개개인의 특성과 이용 목적을 사전에 확인할 수 있어 좌석 선택 시 불필요한 갈등이 크게 감소할 수 있을 것 같습니다. 다양한 승객의 요구를 반영한 세심한 배려가 편안한 여행 환경 조성에 크게 기여한다고 느꼈습니다. 앞으로도 이러한 맞춤형 서비스가 지속 확대되어 모두가 만족하는 철도 이용 문화가 정착되길 기대합니다."



서비스디자이너

"SRT 고속철도 2025 공공서비스디자인단 활동은 승객 개개인의 다양한 특성과 숨겨진 욕구를 세심하게 파악하여, 이를 반영한 서비스 개발로 갈등 최소화 방안을 도출하였습니다. 국민디자인단을 통해 서비스디자이너, 이용객, SR 직원이 한 팀이 되어 협력하는 과정이 매우 의미 있었고, 참여자 스스로가 서비스 개선의 주체가 되어 함께 문제를 해결한다는 점에서 큰 만족과 긍정적 에너지를 얻을 수 있었습니다. 이 같은 참여적 혁신 방식은 앞으로도 고속철도뿐만 아니라 다양한 공공서비스 분야에 확산하여 국민과 함께 진정한 서비스 품질 향상을 이루는 데 기여할 것으로 기대됩니다."



기상천외(氣象天外)한 상상: 과학관과 사람을 잇는 공공서비스

기상청 전주기상지청

과제 소요기간 6개월



인구 약 10만의 작은 도시 전북특별자치도 정읍시에 위치한 국립전북기상과학관은 매년 약 3만명의 관람객이 방문하는 작은 과학관입니다. 처음에는 관람객을 늘리기 위한 시설개선 목적으로 공공서비스디자인 사업을 시작하였지만, 국민 디자인단과 함께 기존 공급자 중심의 일방향적 운영 방식이 진짜문제였음을 발견하고, 다양한 세대가 참여하고, 공감하는 과학 체험의 기회를 만드는 것이 필요하다는 것을 알게 되었습니다.



기관 담당자

심미정, 김은영, 최용운



서비스디자이너

이중휘



국민 참여자

김진수, 신윤지, 이예진

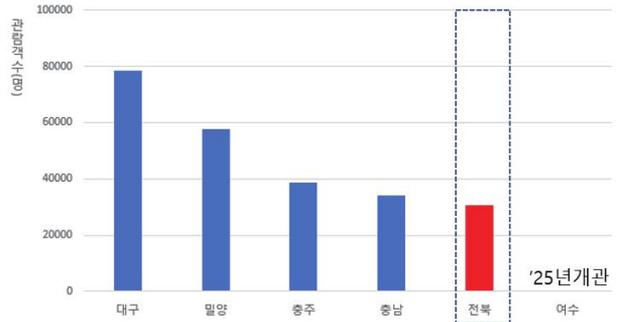


추진배경

수요 중심의 과학관 특별체험프로그램 디자인을 통해 지방 소도시의 국립 과학기관의로서의 역할 재정립

정읍시의 유일한 과학관인 국립전북기상과학관은 전국의 6개 기상과학관 중 가장 적은 방문객이 찾는 작은 과학관으로 관람객이 만족하고 재방문할 프로그램이 필요합니다.

전국 기상과학관 위치 및 관람객 수(24년)



전국 6개 기상과학관 중 가장 적은 관람객 수

- '24년 전북기상과학관 관람객 수 30,571명으로 전국 최저
- '25년 1분기 관람객은 전년 대비 17% 감소(6,873명('24)→5,734명('25).

▲ 출처: 자체제작(기상청)

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

자녀와 함께 기상과학관을 방문하여 기억에 남는 체험을 하고 싶은 부모

주말에 자녀와 함께 많은 체험을 해보고 싶는데 관련 인프라가 풍부하지 않아요.
그래서 기상과학관에 가꿈는데 예전에 아이들이 흥미를 가졌던 체험물들이 없어져서
많이 아쉬웠어요. 전시물을 바꿀때 관람객의 소리를 좀 들어 줬으면 좋겠어요. 아이들이
학교에서 궁금해했던 과학실험을 해볼 수 있는 체험 프로그램을 개설해주면 좋겠어요.

정책수요자 퍼소나



이름: 김지현
성별: 여
나이: 38세
성격: 계획적, SNS소통 활발
행동: 과학관 등 체험나들이 할 때 후기 검색을 보고 정한다.

“평소에 아이가 궁금해 하던 기상과학원리를 체험을 하고 싶어요.”

필요한 것 & 불편한 것

- 연령별 맞춤 체험프로그램 필요.
 자녀 2명 (6세, 9세) 모두 만족 할 수 있는 프로그램이 있으면 좋겠음
- 일정표가 있어서 주말에 어떤 특별프로그램이 있는지 미리 알고 싶음
- 정음은 소도시라 교육인프라가 열악해 주말마다 어디갈지 고민임

수요자의 이야기

- 정음에는 미술관, 박물관 등이 있는데 자녀들이 별로 흥미가 없습니다. 그래서 과학관에 가끔 오는데 예전에 아이들이 흥미를 가졌던 체험물이 이번에 없어져서 아쉬웠어요. 전시물 바꿀 때 관람객의 소리를 좀 들어줬으면 좋겠어요.
- 방학 때가 되면 그동안 학교에서 궁금해했던 과학실험을 해볼 수 있는 특별프로그램이 있었으면 좋겠어요.

페르소나	· 이름 : 김지현 · 나이 : 38세 · 직업 : 공무원 · 자녀 2명(9세, 6세)		
고객여정	과학관 방문전	과학관 방문	과학관 방문 후
	계획수립 정보검색 방문준비	1관체험 이동 2관체험 휴식 별관체험	자녀 체험보고서 작성
고객감정	😊 😊 😊 😊 😊	😊 😊 😊 😊 😊	😊 😊 😊 😊 😊
불편요인	· 방학이 되어 나들이 겸 근처에 있는 과학관에 가서 과학에 대한 흥미를 심어주고 싶음 · 이달에 새로 시작하는 체험에 대한 정보가 홈페이지에 없음	· 콘텐츠 난이도가 달라 별도 설명이 필요 · 과학관이 3개 관으로 흩어져 있어 야외 이동이 불편, 너무 무더움 · 아이들이 좋아하던 체험시설이 없어졌음	· 방문 이후 아이들과 함께 추억을 공유할 거리가 없음 · 과학관에 건의할 내용이 있으나, 소통할 방법이 없음
개선방안	· 방학 때 관람객이 원하는 프로그램을 만들어본다. · 홈페이지에 이달의 특별체험을 미리 공지한다	· 야외 이동의 불편함을 과학적 호기심으로 바꿀 체험을 개발한다 · 전시물 개선 전에 관람객의 의견을 들어 결정한다	· 전 북기상과학관만의 특색있는 상품을 개발



이름 : 이우주
성별 : 남
나이 : 11세(초등 5학년)
직업 : 학생
성격 : 호기심 많고 활발함

“다문화가정 학생들도 쉽게 이해할 수 있는 과학교육을 받고 싶어요.”

필요한 것 & 불편한 것

- 주말에 가족과 함께 할 수 있는 즐겁고 의미있는 활동공간
- 부모님도 함께 즐기거나 쉬어갈 수 있는 공간
- 학교에서 배웠던 기상과학원에 대해 궁금한 것을 물어보고 실험해 보고 싶음

수요자의 이야기

- 내가 사는 곳은 정읍이라는 작은 도시이다. 학생이 많지 않다보니 학원도 적다. 특히 과학학원은 없다.
- 학교에서 날씨에 대해 배웠는데 구름이 생기는 원리라든지, 왜 사계절이 있는지에 대해 궁금한데 부모님한테 물어봐도 궁금증이 해소되지 않는다.
- 엄마가 외국인이라 아직 한국어에 익숙치가 않아서 부모님과 함께 과학체험을 하러 가보고 싶는데 쉽지가 않다.

페르소나	· 이름 : 이우주 · 나이 : 11세 · 직업 : 초등학생 · 다문화가정 학생		
고객여정	방문전	과학관 방문	과학관 방문 후
	계획수립 정보검색 방문준비	1관체험 2관체험 특별체험	체험보고서 작성 다음방문 결정
고객감정			
불편요인	<ul style="list-style-type: none"> · 과학관 체험학습 안내문이 배무됨. 부모님은 앱 번역기능을 사용해도 완벽히 이해하기는 어려움 · 교육청에서 단체로 가는 체험학습이라 기대되긴하지만 웹지 소외되는 듯한 느낌을 받음 	<ul style="list-style-type: none"> · 다문화가정 맞춤형 프로그램 없음 · 언어 장벽으로 설명문을 읽고 이해하기 어려움 · 만들기 체험은 따라할 수 있으나, 원리 등은 습득하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> · 부모님이 우주가 체험한 내용을 완벽하게 이해하기 어려워 다음에 가족단위 방문을 결정하기 어려움
개선방안	<ul style="list-style-type: none"> · 이해하기 쉬운단어, 사진등을 활용해 안내문 작성 	<ul style="list-style-type: none"> · 야외 이동의 불편함을 과학적 호기심으로 바꿀 체험을 개발한다 · 전시물 개선 전에 관람객의 의견을 들어 결정한다 	<ul style="list-style-type: none"> · 향후 다문화가정 및 소외계층의 진입장벽을 낮추는 방안 마련 필요

정책수요자
퍼소나

진짜 문제
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

국립전북기상과학관이 해결해야 할 진짜 문제는 단순한 전시물 개선으로 관람객 수를 늘리는 것이 아니라, “모두가 참여하고 공감하는 살아있는 과학 체험의 기회”를 만들지 못한 것이었음

부연 설명

고령화, 다문화 가정확대 등 지방 소도시의 특성을 살리지 못하고, 대도시의 과학관과 유사한 프로그램으로 과학관을 운영해 지역사회의 니즈를 제대로 반영하지 못하고 있었음을 알게 됨



핵심 문제

지역사회의 교육 불균형, 소외계층의 물리적·심리적 접근성 해결이 필요

서비스 목표

모두가 참여하고, 공감하며, 성장하는 살아있는 과학체험의 기회를 만들자



공공서비스 디자인 결과물

관람자 특성에 맞는 다양한 체험 프로그램 확대

고령화, 다문화가정 확대 등 지역의 특성을 반영하여 대도시와는 다른 프로그램을 만들었습니다. 농업에 종사하는 어르신이 많아 날씨정보를 스마트폰으로 쉽게 확인하고 대응하실 수 있도록 시니어 기상 프로그램도 신설하고, 다문화 가정을 초청하는 특별 체험프로그램도 확대하려고 합니다. 그리고 과학관 관람이 어려운 장애인 단체에는 해설사와 담당자가 찾아가는 과학관을 운영합니다.

서비스 공급자

관리기관: 기상청 (전주기상지청)

협업기관: 전북특별자치도 정읍교육지원청

□ 관람자 특성에 맞는 다양한 체험 프로그램 개발 확대

주요 내용	문제해결점
<p>다문화가정장애인</p> <p>(시범운영) 글로벌캠프 '별보며 달보며'</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시범운영: 2025. 6.13. / 다문화가정 13가족(44명) - 정읍교육지원청과 협업 개최 <p>(정규운영) 다양한 가족 특별프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영기간: 2025. 6.24. ~ 7.25. - 대상: 다문화-장애인 가족 	
<p>장애인단체</p> <p>찾아가는 기후변화 과학 교실</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영기간: 2025. 6.24. ~ 7.25. - 대상: 과학관을 방문하기 힘든 장애인단체 	
<p>시니어</p> <p>시니어 기상! 날씨와 함께하는 스마트한 생활</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영기간: 2025. 9.1. ~ 11.30. - 대상: 65세 이상(정읍시 및 인근지역 주민) - 폭염·한파 취약계층 대상으로 날씨 앱 알리미 설정 방법, 활용방법 등 교육 	<p>"다들별 날씨 앱에 자료, 레시피와 위생정보로 최선의 산책 태깅을 찾아라!"</p> 
<p>성인</p> <p>야간 맞춤형 프로그램 "별헤는 밤"</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운영기간: 상시(금토 19:30분) - 대상: 누구나(주타겟 성인) - 별자리 해설, 천문영화상영, 천체관측 등 	

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 콘텐츠의 연령 불균형으로 인해 과학 흥미가 지속되지 못하고, 기존 주관람층 외 대상자들은 소외됨- 일회성, 피상적 체험으로 재방문할 특별한 이유를 찾지 못함	<ul style="list-style-type: none">- 다양한 수요자가 참여 가능한 맞춤형 경험 제공 (학생, 성인, 시니어, 다양한가족, 장애인 단체 등) *장애인 대상 찾아가는 과학관 18개 기관 338명 신청- 관람객이 만드는 프로그램 도입으로 다음 방문을 기대하게 하는 소프트웨어 중심 운영개선 (프로토타입 실행에 수요자 51명 참여)
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 하드웨어 중심의 사고로 한정된 예산 내에서 타 과학관과 차별화에 한계를 느낌- 내부 기획 중심의 일방향적 운영으로 사용자 니즈 변화에 민첩하게 대응하기 어려움	<ul style="list-style-type: none">- '콘텐츠 운영 전략'으로 차별화. 정읍 유일의 과학관이라는 정체성과 기상/천문 복합관의 강점을 살린 특화 프로그램에 집중 (신규 프로그램 4개 개발)- 기획-실행-피드백 전 과정에 사용자가 참여하는 '개방형 혁신 구조'로 전환



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 킥오프미팅

- 국립전북기상과학관에 대한 전반적인 이해 및 공공서비스디자인 과제 필요성 논의

※ 1차 추진목표 설정

· 국립전북기상과학관의 '25년 목표달성을 위해 관람객의 불편함을 해소하고, 재방문을 유도할 콘텐츠를 개발하자

○ 공공서비스디자인 및 국민디자인단 역할 이해

- 공공서비스디자인 정의, 타기관 운영사례 공유

○ 문제점 토론 및 조사목표 설정

- 국립전북기상과학관이 현재 처해있는 중요한 문제점 발굴

- 과학관 핵심 인터뷰 대상자 선정

· 과학관 방문이력이 있는 학부모 3명, 첫방문자 1명

· 문제점을 토대로 인터뷰 설문지 작성



2. 발견하기

○ 인터뷰 및 현장방문

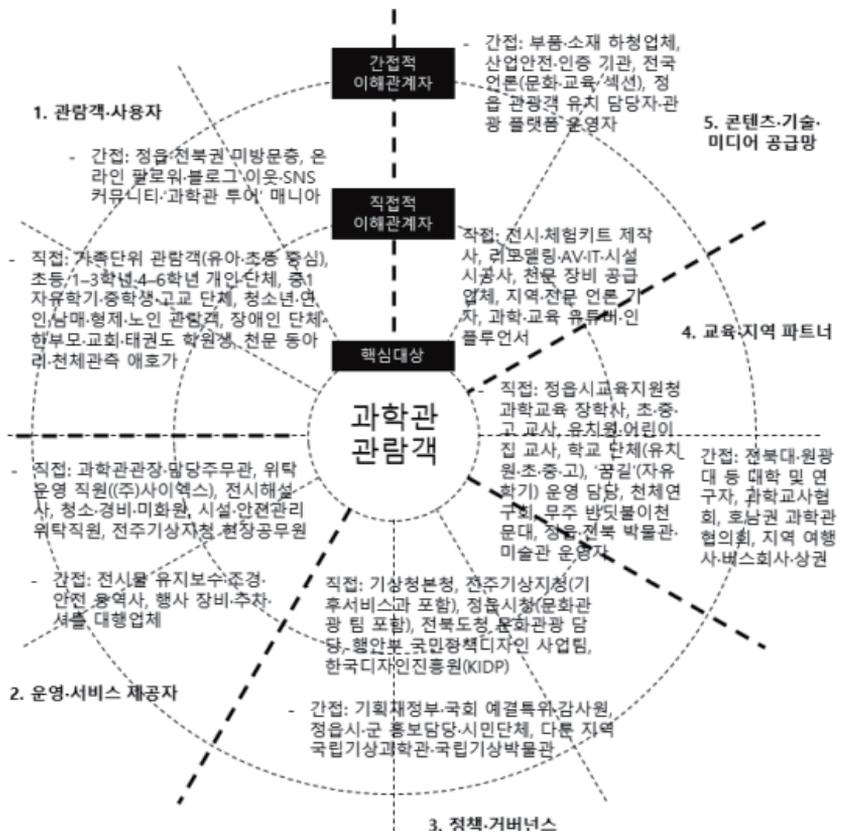
- 학부모 4명 심층인터뷰
- 인터뷰 대상자와 함께 과학관 현장방문 및 관찰조사

○ 설문조사

- 인터뷰 후 내용 보완을 위한 추가 설문조사
- 과학관 방문자 성인 20명(학부모 등), 초등학교생 10명

○ 이해관계자맵

- 관람객, 운영자, 정책거버넌스, 교육지역파트너, 콘텐츠 기술미디어 공급망 등 5개 그룹을 정의



3. 정의하기

○ 핵심수요자(페르소나) 설정 및 고객여정맵

- 국립전북기상과학관을 가장 많이 찾는 관람층인 초등학교 학생을 둔 학부모를 핵심 수요자로 선정
- 문제가 발생하는 상황과 수요자가 어려움을 파악하는 고객 여정맵을 작성

○ 진짜문제 발견

- 관람객의 불편함을 해소하고, 공급자 입장에서 재방문을 유도할 콘텐츠를 만들면 '국립기관'으로서의 역할을 다하는 것일까?
- 지역 소도시 학생들은 대도시 학생들에 비해 교육 인프라가 부족하고, 특히 다문화가정 학생은 가족단위 방문체험이 어려움을 발견
 - ⇒ 다문화 가정 학생을 핵심수요자로 추가 선정

※ 2차 추진목표 설정

- 평소에 궁금했던 기상관련 내용을 배우고 싶은 기상과학 프로그램을 수요자(관람객)와 함께 만들어 보자
- 해설사의 역량을 이용하여 소외계층(다문화가정, 장애아동)을 위한 쉽고 이해하기 쉬운 프로그램을 만들어 보자
 - ⇒ "참여", "공감", "성장" 3개 키워드 선정

○ 서비스 목표 수립

- 발견한 문제점을 바탕으로 HMW(How Might We: 어떻게 하면 우리 할 수 있을까?) 기법을 활용하여 서비스 방향성 설정
- 다문화가정 학생 교육프로그램을 위해 전북특별자치도 정읍교육지원청과 협업 추진



4. 발전하기

○ 아이디어 워크숍

- 도출된 문제점을 해결하기 위한 브레인라이팅 (108개 아이디어 도출)
- 문제점 그룹핑 및 베스트 아이디어 선정 (참여, 공감, 성장에 초점을 맞춰 실현가능한 아이디어 선별)

○ 아이디어 스케치

- 브레인라이팅에서 도출한 베스트 아이디어를 바탕으로 국민디자인단에서 총 15개의 아이디어를 시각화
 - ↳ 프로토타입으로 시행할 과제로 수요자 참여형 프로그램 개발을 선정

○ 시나리오

- 페르소나 김지현 님이 여름방학을 맞아 “내가 만드는 **과학관과 방학하자**: 과학관×과학자” 프로그램에 자녀와 함께 기상체험 과제를 제안하고, 프로그램에 참여하는 과정을 시나리오로 선정



5. 전달하기

○ 스토리보드(서비스 시나리오)

- 최종 서비스 시각화

○ 프로토타입 실행

- 여름방학 특별프로그램 '내가 하고 싶은, 과학관과 방학하자: 과학관×과학자' 구상 및 배우고 싶은 체험(실험) 프로그램 공모

※ 내가 배우고 싶은 기상지식 사전조사

- 접수기간: 6.26.~7.4.(9일간)
- 접수결과: 총 51건(기상, 기후변화, 천문 3개 카테고리)
 ↳ 사전조사(수요자 요구사항) 내용 반영 완료

※ (프로토타입 실행) 과학관과 방학하자: 과학관×과학자

- 운영기간: 7.29. ~ 8.15.(3주간)
- 대상: 청소년 포함 가족 450명(30명×15회)

<베스트 아이디어>

국립전북기상과학관 고객참여 수요조사



수요자의견 반영 프로그램 개발 야외이동을 도와주는 임막우산비치



집에서도 할 수 있는 기상 보드게임개발

○ 적용 및 피드백

- 수요자와 해설사의 피드백을 진행하여 보완사항 정리 및 수정

시나리오

재방문이 망설여지는 과학관



정읍에 거주 중인 김지현 씨 이번 방학에는 무엇을 할까 고민 중입니다. 이전에 갔던 국립전북기상과학관은 첫째는 시시해하고 둘째는 어려워해서 다시 가기가 고민스럽습니다.

새로운 소식에 기대감



우연히 과학관 홈페이지를 방문했다 '내가 만드는 과학하자 프로그램' 안내를 보고, 평소에 아이가 천동번개에 대해 궁금해하던 것을 떠올리고 실험을 신청합니다.

수요자 맞춤형 체험



신청한 주제가 선정되어 이번 방학에 '천동번개 소리 만들기' 실험 프로그램이 개설되었습니다. 실험에 참여한 아이가 더 몰입하고 신나하는 모습을 봅니다.

체험과 다음의 기약



과학관에서 '기상과학 레이싱' 영화를 봤는데, 해설사들이 직접 제작했다는 '기상과학 레이싱' 보드게임까지 선물 받았습니니다. 방학 프로그램에 실험이 선정되어 받은 선물입니다.

집으로 이어지는 경험



집에 돌아와 아이들과 보드 게임을 하며, 과학관에서 봤던 영화 내용을 떠올려 봅니다. 과학관에서의 체험이 1회성으로 그치지 않고 학습활동과 기록으로 이어집니다.

다시 가고 싶은 이유



만족스러운 경험은 자발적인 공유와 추천으로 이어지고, 김지현씨는 남편과 함께 성인 대상 별 관측 프로그램을 신청합니다. 작은 도시지만 배우는 과학지식은 커져만 갑니다.

참여자 소감



기관 담당자

"참여한 담당공무원 모두 신규발령 받아 새로운 시각과 열정으로 과제에 임하며 기존의 관습적 운영방식을 혁신하려 노력하였습니다. 본 과제를 통해 국립기상과학관의 역할에 대해 생각해보는 좋은 기회가 되었습니다. 다만 프로젝트 운영기간이 짧아 아이디어를 내고, 실행하기까지 많이 힘들었습니다. 앞으로는 좀더 기간이 길었으면 좋겠습니다."



실제 수요자

"정읍은 아이들을 위한 시설이 많지 않아 국립전북기상과학관은 '보물'같은 존재입니다. 인터뷰를 통해 평소에 가지고 있던 생각과 과학관 담당자와 공유할 수 있는 좋은 계기가 되었으며, 앞으로 좋은 과학관이 되길 바랍니다"



서비스디자이너

"이번 프로젝트를 통해 공공서비스디자인의 핵심은 사용자 중심의 사고 전환에 있다는 것을 다시 한번 느꼈습니다. 정책 공급자(공무원)와 수요자(국민), 그리고 전문가(서비스 디자이너)가 함께 머리를 맞대고 고민할 때 비로소 혁신적인 변화를 이끌어낼 수 있다는 것을 확인했습니다."

다만, 짧은 기간 동안 프로젝트를 진행하면서 회의가 잦아 참여자들이 피로감을 느낀 점은 아쉬움으로 남습니다. 또한, 예산이 부족한 과제의 경우 자체적으로 예산을 확보해야 하는 어려움이 있었습니다. 앞으로는 프로젝트 기간을 충분히 확보하고, 예산 지원이 더욱 원활하게 이루어진다면 더 좋은 결과를 만들 수 있을 것입니다. 이 프로젝트를 통해 국립전북기상과학관이 지역사회와 함께 성장하는 '살아있는 과학관'으로 거듭나는 데 기여할 수 있어 큰 보람을 느낍니다."



나는 돼지풀 꽃가루 알레르기래, 너는?

기상청 전주기상지청

과제 소요기간 5개월



최근 기후변화로 인해 꽃가루 비산시기가 빨라지고 비산량과 기간이 늘어나면서 알레르기 환자가 급격히 증가하고 있습니다. 그러나 환자 대부분이 자신의 알레르기 원인 수종을 알지 못한 채 불편을 감수하며 생활하고 있습니다.

이를 해결하기 위해 공공서비스디자인을 통해 '꽃가루 자가진단 서비스'를 개발했습니다. 이 서비스는 국민 누구나 자신의 알레르기 원인 수종을 자가 진단해보고, 결과 맞춤 정보를 통해 알레르기를 능동적으로 대응할 수 있도록 지원합니다.



기관 담당자

심미정, 박소연, 김정무



서비스디자이너

이종휘



국민 참여자

이생주, 최진욱, 문변관, 정명현

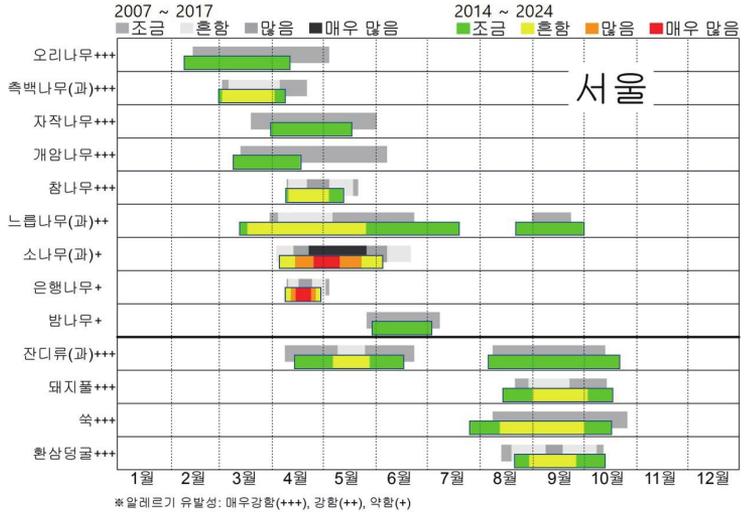


추진배경

꽃가루 알레르기 환자 맞춤형 서비스 부재

기후변화로 꽃가루 비산량이 증가하여 알레르기 환자가 많아지는 추세지만 환자 맞춤 정보 제공 서비스는 미비한 상황

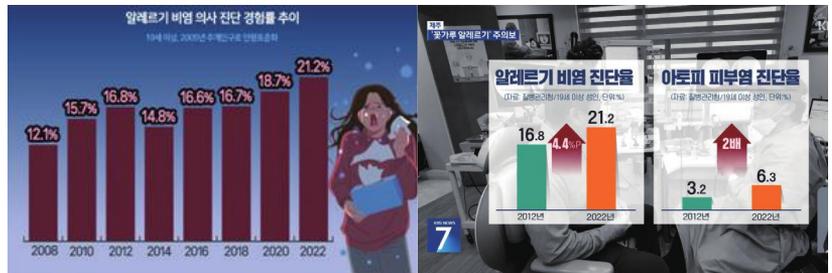
과거 대비 꽃가루 비산시기 및 비산량 변화



수종-지역마다 차이가 있지만 꽃가루가 날리는 시기가 이전에 비해 대체로 빨라졌고, 꽃가루량도 증가 추세

▲ 출처: 국립기상과학원 기상응용연구부

성인 5명 중 1명은 알레르기 비염 환자



우리나라 국민 5명 중 1명은 알레르기 비염 환자

알레르기 비염진단율: 16.8%(‘12) → 21.2%(‘22), 10년 새 4.4% 증가

▲ 출처: 데이터숨(2024.10.29.), KBS뉴스(2024.04.12.)

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

꽃가루 알레르기 환자

- ① 제공되는 꽃가루 정보의 시의성 한계로 인한 지연되는 정보
- ② 실시간 꽃가루 알림 서비스 부재로 인한 즉각적 대응 부족
- ③ 제공되는 서비스의 사각지대
- ④ 꽃가루 알레르기에 대한 낮은 사회적 인식

정책수요자

퍼소나



이대처(32세, 남), 회사원

특징: 꽃가루 알레르기 증상	○
꽃가루 알레르겐 인지 여부	○

상황: 꽃가루 알레르기 환자이며 자신의 알레르기 유발 수종을 인지하고 있어서 꽃가루 비산 시기가 오기 전에 미리 병원 진료를 받는 등 사전 예방과 능동적 대응을 잘하는 인물



박가루(28세, 여), 사회초년생

특징: 꽃가루 알레르기 증상	○
꽃가루 알레르겐 인지 여부	X

상황: 꽃가루 알레르기 환자이지만 자신의 알레르기 유발 수종을 모르고 매년 반복되는 알레르기 증상을 혼자 감내하며 고통받는 수동적 인물

		꽃가루 비산 시기별 고객여정지도					
여정		3월 비산 시작	4월 증상 인지	5월 정보 검색	6~7월 정보 이용	8~10월 정보 반복	11월 비산 종료
이대처 감정	○		○	○	○	○	○
	○	○					
	○						
박가루 감정	○						○
	○	○			○	○	
	○						
시기별 대처	이대처	✓ 꽃가루가 날리기 전 병원 치료 등 증상 사전 예방		✓ 꽃가루 정보 이용, 알레르기 대비		✓ 약 복용을 통해 증상 조절	
	박가루	✓ 원인 수종을 몰라서 사전 대처 불가		✓ 꽃가루 정보력 미흡으로 증상 발현 후 마스크 착용		✓ 비산 시기 내내 괴롭고 우울감 느낌	
시사점		☞ 원인 수종 인지 여부에 따라 사전 대처력이 다름		☞ 정보 이용 여부에 따라 대처 시점이 다름		☞ 원인 인지 및 정보 이용 여부에 따라 삶의 질 차이 발생	

**진짜 문제
및
부연 설명**
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 알레르기 원인 파악 불가

알레르기 검사 중 위양성·위음성 확률 존재,
경제적 이유로 알레르기 검사가 어려운 경우 등
알레르기 원인 파악 불가

- 꽃가루 정보의 시의성 한계

수동관측장비를 이용하여 분석·정보 제공까지
2주의 시간이 소요됨

- 맞춤형 꽃가루 정보 부재

수요자 특성에 맞는 꽃가루 정보 부재

- 꽃가루에 대한 인식 미흡

꽃가루 알레르기에 대한 사회적 낮은 인식과 평생 안고
가야한다는 생각으로 인해 치료 적극성 낮음



핵심 문제

꽃가루 알레르기 환자 중 원인 수종을 모르는 경우 증상이 발현된 후 마스크 착용 등
사전 대응하기가 어려움

서비스 목표

사용자 스스로 꽃가루 알레르기 유발 수종을 '추정'할 수 있는 자가 진단 도구 서비스
제공을 통해 알레르기 능동적 대응 지원

나의 꽃가루를 찾아서, 꽃가루 알레르기 자가진단

“나의 꽃가루를 찾아서”는 꽃가루 증상 발현 시기와 응답자 거주 지역의 꽃가루 비산 시기, 그리고 꽃가루-식품 알레르기 정보를 종합하여 응답 결과에 따라 꽃가루 원인 수종을 알려주는 서비스입니다.

서비스 공급자

운영기관: 전주기상지청
기후서비스과

+

::: 나의 꽃가루를 찾아서 :::

꽃가루 알레르기 자가진단

꽃가루 알레르기 증상 때문에 다음을 경험한 적이 있습니까?

본 자가진단은 의료적 진단이 아니므로 정확한 진단과 치료를 위해 가까운 병원을 방문하여 상담 받으시길 권장드립니다.

1	열을 동반하지 않은 콧물, 재채기 등 알레르기 증상이 나타난다.	예 / 아니오
2	알레르기 증상이 특정시기에 반복된다.	예 / 아니오
3	증상이 발현되는 시기를 선택하세요.	봄/여름/가을/겨울
4	식품 섭취 후 알레르기 증상이 있었던 것을 모두 선택해주세요.	사과/복숭아/헤이즐넛/멜론/바나나/ 토마토/수박/땅콩 등

※ 응답한 증상 시기, 꽃가루 비산 시기, 꽃가루-식품 알레르기 등 정보를 토대로 꽃가루 알레르기 진단 결과가 통보됩니다.

주요 내용	문제해결점
자가진단 도구 제공	자가진단 도구를 통해 알레르기 원인 수종을 확인하고 사전 대응 등 능동적 알레르기 예방 가능
결과 맞춤 정보 제공	추정 원인 수종 뿐만 아니라 생활 수칙 안내, 알레르기 전문 병원 검색 사이트 안내 등 수요자 맞춤형 정보 제공
효율적인 정보로 재가공	지연된 정보여서 활용 가치가 낮았던 서비스를 가치있는 정보로 재가공

꽃가루 알레르기 자가진단 (나의 꽃가루를 찾아서)

본 설문은 전북지역 시민들을 대상으로 시범 운영중인 꽃가루 알레르기 여부를 추정해볼 수 있는 단순 자가진단 도구입니다.

입력하신 증상 발현 시기와 전북 지역의 꽃가루 비산 시기, 그리고 관련된 음식 알레르기 유발 식품 정보를 종합하여 발생 가능성을 추정합니다.

본 자가진단은 현재 시범 운영 중이며, 의료적 진단이 아닌 참고용 도구입니다. 보다 정확한 진단과 치료는 가까운 병 의원을 통해 전문의 상담을 받으시기 바랍니다.

☆ 꽃가루 알레르기 자가진단 결과

보낸사람 <jeonju0146@gmail.com> 주소추가
 받는사람 <sypark2323@korea.kr> 주소추가
 * 받은날짜 2025년 07월 10일 17시 25분 34초

안녕하세요.
 테스트님은 잠츠루 알레르기일 가능성이 있습니다.
 그중에서도 가장 가능성이 높은 수종은 돼지풀로 추정됩니다.
 본 결과는 의료적 진단이 아닌 참고용 정보이며, 보다 정확한 확인을 위해 전문의 상담 및 병원 방문을 권장드립니다.

- ■ 꽃가루 알레르기 생활수칙 안내 생활수칙 안내
- ■ 기상청 꽃가루 농도 위험 지수 위험 지수 보기
- ■ 전주기상지청 카카오톡 채널 추가하기 채널 바로가기
- ■ 알레르기 전문 병원 검색 병원 검색

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none"> - 꽃가루 알레르기에 대한 개인 맞춤 정보 부족으로, 사전 예방과 대응에 어려움이 있음 - 기존 정보 제공 방식이 직관적이지 않아 실생활 적용과 반복 활용이 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> - 자가진단 서비스를 통해 개인별 원인 알레르기 수증 파악이 가능해 맞춤형 개인 서비스 가능 - 결과에 기반한 구체적인 행동 요령을 통해 예방 행동 유도 및 자발적 실천 확산
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> - 꽃가루 정보를 제공하고 있으나, 실제 활용성과 정책 연계 가능성 낮음 - 계절성 정보로 여겨져 공공서비스로서의 지속적 투자 및 관심이 저조함 	<ul style="list-style-type: none"> - 단순 정보 제공을 넘어 국민이 직접 참여하고 행동하는 '자가진단 도구' 정책 콘텐츠 제시 - 안심학교, 보건소 등 기존 공공 인프라와 연계 가능한 실용적 운영 모델로 지속 가능성 확보

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

- 오리엔테이션
- 문제점 토론
- 조사목표 설정

○ (오리엔테이션) 꽃가루 서비스 및 국민디자인단 역할 안내

- 꽃가루 및 알레르기에 대한 이해, 현재 서비스 현황
- 국민디자인단 운영 안내, 목표 설정 등 안내
- 수요자 설정: 꽃가루로 인해 직접적 건강 피해를 받는 사람들

○ (문제점 토론) 서비스 문제점 토론 및 메인 이슈 TOP2 설정

- 꽃가루 정보 지연으로 인한 알레르기 대응 미흡
- 꽃가루 알레르기에 대한 사회적 인식이 낮음

○ (조사목표 설정) 문제점 도출 및 조사 목표 설정

<1차 조사 목표>

어떻게 하면(구성·디자인) 수요자 입장에서 꽃가루 정보를 한눈에 확인 할 수 있을까?



오리엔테이션



문제점 토론

2. 발견하기

- 심층인터뷰
- 이해관계자맵
- 문제 재구조화

○ (심층인터뷰) 꽃가루 알레르기 환자 및 가족(5명), 전문가(5명)

- 알레르기 환자: 알레르기 검사 정확도 한계, 꽃가루 사전 알림 서비스, 맞춤 대응법 제공 필요
- 전문가: 개인 맞춤형 정보, 실시간 알림 체계 구축 필요

○ (이해관계자맵) 꽃가루 서비스 관련 이해관계자 파악 및 분석

- 꽃가루 알레르기 환자 중심 직간접 이해관계자 도출

○ (문제 재구조화) 인터뷰를 통한 문제점 수렴 및 조사 목표 재수립

<핵심 문제 정의>	
수요자 니즈	극복 불가 한계
실시간 꽃가루 알림 서비스	제공되는 정보의 지연 시간

❖ 문제의 근본 원인

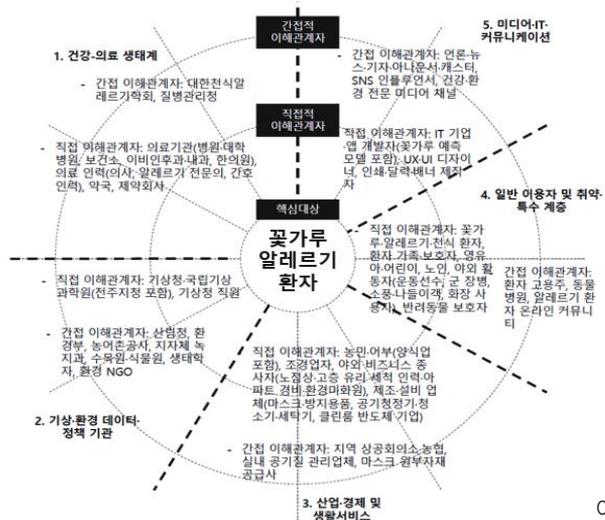
- '고통 유발 원인 꽃가루' 인지 부족
- 2주 지난 정보의 낮은 가치

<조사 목표 재수립>

어떻게 하면 2주 지난 정보로도 꽃가루 알레르기 대응을 도와줄 수 있을까?



심층인터뷰



이해관계자맵

3. 정의하기

- 퍼소나
- 고객여정맵
- 서비스 목표 수립

○ (퍼소나) 2명의 가상 퍼소나 설정

- 퍼소나1: 이대처(32세, 남) 꽃가루 알레르기 환자, 원인 수증 인지 ○
- 퍼소나2: 박가루(28세, 여) 꽃가루 알레르기 환자, 원인 수증 인지 X

○ (고객여정맵) 비산 시기별 감정 변화를 시각화하고 비교·분석

- 알레르기 원인 수증 인지 여부에 따라 대응 시점 차이 발생

○ (서비스 목표 수립) 퍼소나, 고객여정맵으로 도출한 진짜 문제 정의

- 꽃가루 알레르기 유발 수증 자가진단 도구를 핵심 해결방안으로 설정

퍼소나 '이대처'(32세, 남) 회사원



“ 알레르기 수증을 알고 나니 한결 편해졌어요. ”

수요자의 이야기

꽃가루 시즌만 되면 콧물, 눈물, 눈물 재채기 증상이 지속적으로 나타나길래 5년 전, 병원에 찾아가서 검사를 받았어요. 검사결과, 자작나무 알레르기가 있다는 진단이 나왔어요.

이제는 자작나무 비산시기 전에 병원에 가서 주사를 맞고 항상 마스크를 챙겨 다니면서 꽃가루 알레르기에 미리 대비하고 있어요. 수증을 알고 있으니 한결 편하지만 당일 날의 꽃가루 농도를 알 수 있다면 더 좋을 것 같아요.

퍼소나 '박가루'(28세, 여) 사회초년생



“ 꽃가루 알레르기에 대해 많은 사람들이 알았으면 좋겠어요 ”

수요자의 이야기

회사일도 스트레스인데 야외활동도 못해요. 꽃구경도 가고 싶고, 산림욕도 가고 싶어도 저한테 너무 어려운 일이에요. 산책하면서 증상이 나타나서 드라이브로 꽃구경 해요.

꽃가루 알레르기 때문에 일년 중에 봄~가을 3/4이 괴로워요. 마스크로 코와 목은 막을 수 있어도 눈을 막을 수 있는 방법이 없어요. 주변 사람들이 꽃가루에 대해 알기만 해도 저를 이해해줄 것 같아요.

퍼소나

핵심 목표

원인 추정 도구 제공

정보(2주 지연 데이터)와 개인의 경험(증상 및 비산 시기 등) 결합
→ 사용자 스스로 알레르기 유발 수증을 '추정'할 수 있는 자가 진단 도구

연계 목표

맞춤형 행동 유도

추정된 결과를 바탕으로 사용자가 이해하기 쉬운 맞춤형 행동 가이드 제공
→ 정보 취약계층의 접근성 향상

확산 목표

사회적 공감대 형성

자가진단 경험과 스토리 공유
→ 꽃가루 알레르기에 대한 사회적 공감대 형성 및 심리적 위축 해소

서비스목표 수립

4. 발전하기

- 아이디어 워크숍
- 아이디어 스케치
- 시나리오

○ (아이디어 워크숍) 서비스 개선을 위한 브레인라이팅 실시

- 구체적 실행전략 아이디어 108개 발굴

○ (아이디어 스케치) 총 19개 아이디어 스케치 중 자가진단 도구인

'나의 꽃가루를 찾아서' 선정

- 식품 알레르기를 통한 꽃가루 알레르기 여부 역추적

○ (시나리오) 단계에 따른 시나리오 설정으로 서비스 진행 과정 설정



퍼소나

아이디어 주제 : 나의 꽃가루를 찾아서

아이디어 스케치



아이디어 설명

1. 꽃가루 알레르기는 있지만 어떤 수종인지 모르는 환자들이 대부분
2. 꽃가루 알레르기 환자들 중 자신의 알레르기 수종 인지 여부에 따라 환자들의 알레르기 대응 방식이 바뀜
 - 자신의 알레르기 유발 수종을 아는 환자
 - : 증상 발현 시기 전 약, 주사를 미리 처방 받고 대비, 꽃가루 정보 확인하여 마스크 등 대응
 - 자신의 알레르기 유발 수종을 모르는 환자
 - : '꽃가루 알레르기는 평생 안고 가야한다', '나을 수 없는 질병' 등의 인식으로 그 시기만 지나기를 바라며 증상이 심할 때만 약, 마스크 착용
3. 진단 받기엔 경제적으로 여유롭지 않은 환자들을 위한 자가진단 테스트
4. 병원 진단 받기 전 스스로 자가진단을 해볼 수 있는 꽃가루 알레르기 트리

아이디어 스케치

5. 전달하기

- 최종 서비스 컨셉
- 래더링 기법
- 스토리보드

○ (최종서비스) "꽃가루, 나를 위한 건강 정보"

- [핵심] 나만의 꽃가루 원인을 추정하는 자가진단형 콘텐츠
- [연계] 진단 결과에 기반한 맞춤형 정보 제공
- [확산] 자가진단 경험 공유 캠페인 X

○ (래더링 기법) 사다리 구조를 통한 궁극적 가치 도달 과정 시각화

- 궁극적 결과: 맞춤 치료, 능동적 건강 관리, 편안한 생활 유지

○ (스토리보드) '나의 꽃가루를 찾아서' 자가진단 서비스 이용 묘사

- 매년 반복되는 고통을 겪는 환자가 '나의 꽃가루를 찾아서' 자가진단을 통해 능동적 변화를 겪는 과정 시각화

○ (프로토타입) '나의 꽃가루를 찾아서'

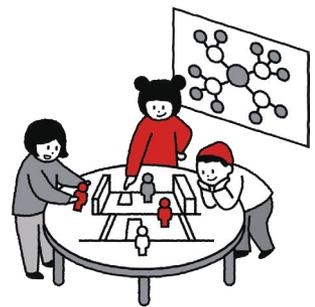
- 프로토타입 설정을 통해 자가진단 항목 및 컨셉트 설정

주요 메시지	꽃가루는 모두에게 같지 않습니다. 나에게 맞춘 예방법이 필요합니다.			
제목과 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 제목 : 꽃가루, 나를 위한 건강 정보 • 내용 : 내가 반응하는 수종과 시기를 스스로 파악하고, 그에 맞춰 생활 가이드를 제공받는 개인 맞춤형 콘텐츠 기반 서비스 			
상위 개념	'나의 꽃가루를 찾아서' 꽃가루 알레르기 자가진단	진단 결과 기반 맞춤형 정보 제공	캠페인을 통한 서비스 확산	
하위 개념	<ul style="list-style-type: none"> • 나의 알레르기 유발 수종을 찾을 수 있는 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 나의 알레르기 원인을 알고 대처할 수 있는 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 추정된 수종에 대한 위험도 및 비산시기 • 회피 요령 • 꽃가루-식품 알레르기 교차반응 • 생활 예방 수칙 	<ul style="list-style-type: none"> • 흥미유발 꽃가루 알레르기 자가진단 사용 경험 SNS 공유 캠페인

퍼소나

스토리보드

<p>매년 반복되는 고통</p>  <p>박가루님의 알레르기 증상은 심각하지만, 정작 자신의 알레르기 유발 원인 수종을 몰라 매년 고통이 반복되는 상태입니다.</p>	<p>우연히 발견한 희망</p>  <p>박가루님은 우연히 기상청 SNS에서 '나의 꽃가루를 찾아서' 라는 콘텐츠를 발견하고 호기심에 클릭합니다.</p>	<p>드디어 알게 된 나의 '원인'</p>  <p>박가루님은 8-10월에 집중되는 돼지풀 꽃가루가 문제일 가능성이 높아요!</p> <p>"아 8월 말에 유독 힘들고, 생각해보니 멜론 먹을 때 입술이 간지러웠어. 돼지풀 알레르기여서 그랬구나!"라고 이해합니다.</p>
<p>똑똑한 회피</p>  <p>박가루님은 "오늘은 저 공원 쪽은 피해서 돌아가야겠다. 이젠 무작정 참는 게 아니라, 내가 먼저 피할 수 있겠어."라는 능동적인 대응을 할 수 있게 됩니다.</p>	<p>되찾은 일상의 여유</p>  <p>"이렇게 좋은 날, 밖에도 못 나오고 얼마나 우울했는데... 원인을 아는 것만으로도 이렇게 달라지는구나. 내 일상을 되찾은 기분이야."라며 친구와 이야기를 합니다.</p>	<p>확산되는 변화</p>  <p>꽃가루 트리 박가루님! 8-10월에 집중되는 돼지풀 꽃가루가 문제일 가능성이 높아요! 내희도 한번 해봐! 오 대박!</p> <p>"나처럼 고생하는 사람들에겐 정말 꿀팁이지! 다 같이 원인 수종을 알고 대처했으면 좋겠다." 라는 생각에 친구들에게 이 정보를 공유합니다.</p>



참여자 소감



기관 담당자

"공공서비스디자인은 "꽃가루 관측정보를 어떻게 하면 더 보기 쉽고 편리하게 제공할 수 있을까?"라는 질문에서 출발했다. 하지만 꽃가루 알레르기 환자, 각 분야의 전문가들의 심층 인터뷰를 거치며 우리가 고민한 방향이 결국 공급자 관점에 치우쳐 있었다는 사실을 절실히 깨달았다. 빙산처럼 수면 아래 숨어 있던 진짜 문제를 찾아내고 해결하는 과정은 쉽지 않았지만, 그 덕분에 비로소 수요자가 필요로 하는 서비스를 만들 수 있었으며 과정 자체가 가장 인상 깊은 경험이었다."



실제 수요자

"국민디자인단 활동에 참여하면서 가장 먼저 느낀 것은, 내가 몰랐던 정보들을 직접 접하며 시야가 넓어졌다는 점이다. 회의와 토론 속에서 전문가와 담당자들이 설명해 준 내용을 들으며 공공서비스가 만들어지는 과정을 가까이서 경험할 수 있었다. 특히 나의 작은 의견 하나가 단순한 아이디어로 끝나는 것이 아니라 실제 정책 개선 방향에 반영되는 모습이 가장 인상깊었다. 과정이 낯설고 어렵게 느껴지기도 했지만, 함께 고민하고 대안을 찾아가는 과정은 값진 경험이었다."



서비스디자이너

"이번 프로젝트는 공공서비스디자인이 이용자의 실제 삶에 얼마나 밀접하게 다가가야 하는지를 보여주는 소중한 경험이었습니다. 공급자의 관점에서는 데이터의 '의의성'이 가장 큰 문제였지만, 사용자의 관점에서는 '정보가 나와 무관하다'고 느끼는 것이 더 근본적인 문제였습니다."

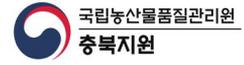
또한, 국민디자인단 구성원들과 전문가, 그리고 담당 공무원들이 한 팀이 되어 문제의 뿌리를 함께 찾아나가는 과정 자체가 매우 특별하고 신선했습니다. 작은 아이디어가 실제 정책 콘텐츠로 발전할 수 있다는 점에서 큰 보람을 느꼈습니다. 앞으로도 이러한 협력적 디자인 과정이 공공 분야에 더욱 확산되기를 바랍니다."



농약 안전사용에 한걸음 더!

농림축산식품부
국립농산물품질관리원 충북지원

과제 소요기간 3개월



농촌에서는 고령 농업인이 늘고 외국인 근로자가 함께 일하는 모습이 보편화되었습니다. 하지만 이와 함께 농약 오남용과 사용 과정에서 안전사고 및 환경문제가 제기되고 있습니다. 농약 라벨의 작은 글씨나 전문용어는 고령자와 외국인 근로자가 이해하기 쉽지 않아, 농약 안전사용사고로 이어질 가능성이 큼니다. 이러한 문제 해결을 위해 농약병 패키지 디자인을 현장 사용자 중심으로 개선하였습니다.



기관 담당자

박다운, 송태화, 강석인



서비스디자이너

박재민



국민 참여자

강명희, 박채현, 원유희, 김문수,
홍인수, 순슈리, 이마무라이쿠꼬



추진배경

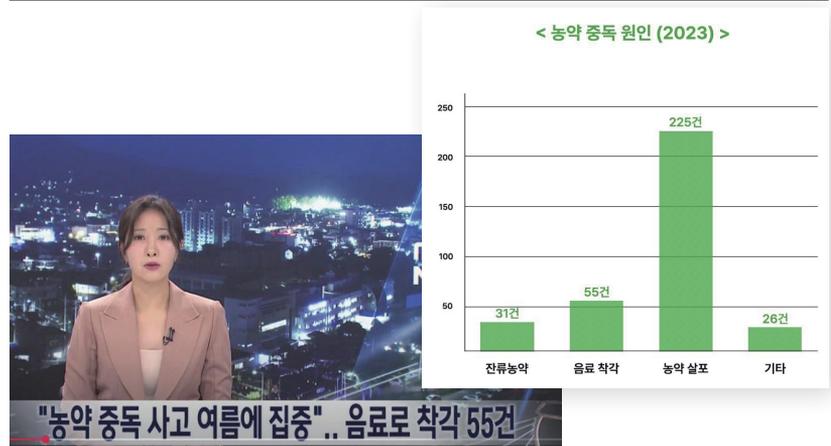
농약 오남용으로 인한 환경오염 및 중독사고 등 사회적 문제 발생

고령농, 외국인 근로자의 농약 오남용으로 인한 환경오염과 농가 피해 최소화 및 안전사고 예방을 위해 가독성이 높은 맞춤형 농약병 패키지 디자인 개선 필요

글로벌해진 농가 인구



농약 사용에 대한 안내 정보 부족, 가독성 문제로 안전사고 발생



국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

고령농업인, 외국인근로자

농약병에 있는 QR코드 연결 페이지 변경을 계획하였으나, 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는, “시각적으로 이해가 가능한 농약병 패키지 디자인 개발 및 작업자의 안전 의식 제고 필요” 였습니다.

정책수요자 퍼소나



관

나이: 36살

국적: 라오스

결혼유무: 미혼

성격: 항상 웃고, 긍정적이다. 시키는것 잘한다.

어려서 부터 농사를 지었다. 하지만 라오스는 농약을 많이 사용하지 않는다. 초등학교를 잠깐 다녔어서 말은 할 수 있지만 글을 잘 못쓴다. 19살 결혼을 해서 아이가 4명있고 돈을 벌기 위해서 이번이 두번째 한국 방문이다. 아침부터 저녁까지 일은 힘들지만 가족을 생각하면 힘이난다.

빨리 돈을 벌어서 가족에게 돌아가고 싶다.

한국 농사는 라오스 농사와는 달라서 고추, 상추, 배추, 옥수수, 감자, 고구마 등 많은것을을 배운다. 농장 사장님과 말은 통하지 않지만 몸으로 이렇게해, 저렇게해라고 알려준다. 무슨말인지 이해하기는 어렵지만 하다보면 대충 맞는것 같다. 쉬는시간, 근무복이 없다.

여름에는 편하고 시원한 옷을 입고 일한다. 일을하다가 화장실을 가거나 씻는게 어렵지만 저녁에 숙소로 돌아가면 목욕을 할수 있어서 좋다. 건강하게돈 많이 벌어서 사랑하는 가족을 빨리 만나고 싶다

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 농약병 패키지의 어려운 표기
- 정보전달력이 떨어지는 디자인

부연 설명

- 농약 사용 용량, 사용법 등 모두 어려운 한글 표기로 번역기를 쓰더라도 이해가 어려워 잘못된 사용, 즉 농가의 직접적인 피해로 이어짐
- 방호복 착용 안전 픽토그램 설득력 떨어짐
- 농약 중독 등 응급처치법 정보전달 어려움



핵심 문제

공급자 중심의 농약병 패키지 디자인

서비스 목표

"안전" 확보를 위한 농약병 패키지 디자인 가독성 향상

공공서비스 디자인 결과물

안전한 농약사용을 위한 시각적인 라벨패키지 개선

농업인의 안전 접근성 향상을 위한 아트 QR, 큰 글씨와 그림으로 중요 안내 표출, 사각 모양 용기 적용, '뚜껑 디자인 변경으로 오인 음용 방지' 등 시각적 명료성과 이해도를 높인 라벨 패키지 디자인 개발

서비스 공급자

국립농산물관질관리원
충북지원



주요 내용	문제해결점
Art QR	Art QR을 활용하여 '농업인 안전 365 시스템'으로 바로 연결
최소한의 중요 안내 자료만 표출	큰 글씨 또는 그림으로 최소한의 중요 안내 자료만 표출하여 가독성 향상
사각 모양 용기 적용	원통형 용기를 사각으로 적용하여 농업인이 읽기 편하게 개선
뚜껑 디자인 변경	농약병 뚜껑이 아래로 향하도록 설계하여 오인 음용 방지로 안전사고 예방



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
- 고령농업인과 외국인근로자가 농약병 라벨 정보를 이해하지 못해 농약 오남용 및 안전사고 발생	- 시각적 명료성과 이해도를 높인 라벨 디자인으로 사용자 중심의 정보 전달 실현

공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
- 공급자 중심의 농약 표시 및 정보 제공 체계 - 실사용자 관점 부족으로 실효성 낮은 정책 도출	- 중간 전달자의 정보 교육에 의존하던 체계에서 시각적 도구로 보완 가능 - 이해관계자 간 커뮤니케이션 활성화 및 농업 현장 전반의 안전성 향상



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 발대식 및 킥오프 회의

- 서비스디자인 이해하기
- 농약 사용 환경 및 문제의식 공유

○ 데스크리서치 : 국내농약(경쟁사) 분석

○ 해외농약분석 및 안전디자인 사례 조사

※ 농약 포장디자인 정보제공 방식 분석

기업 (설립)	브랜드	농약관련표기법률		
		표기	색상	형태
경농 (1957) 경농		 <ul style="list-style-type: none"> 1 용도구분, 상표 1/2 2 작용기작 그룹표시 3 품목명 4 상호, 50이상 5 독성 행위금지 등 그룹문자/설명, 6이상 	<ul style="list-style-type: none"> 6 농약 한글 표기 중앙 7 품목종류번호 8 독성구분 9 상표명 10 포장단위, 60이상 11 기본 주의사항 및 해독 응급처치방법, 50이상 	 <ul style="list-style-type: none"> 살균제 (분홍색) 살충제 (녹색) 제초제 선택성 (황색) 제초제 비선택성 (적색) 생장 조절제 (청색)
농협 케이컬 (1956) 농협케이컬				
팜한농 (1953) 팜한농				



2. 발견하기

○ 고령농 및 외국인 근로자 심층 인터뷰

- 고령농 및 외국인 근로자 대상 1:1 인터뷰
- 외국인 근로자 및 중간관리자 그룹인터뷰

○ 농약 판매상, 농촌 현장 방문 및 관찰

○ 약국(계절노동자 밀집 지역) 약사 리서치

※ 번역 설문지, 프로브(그림) 조사 진행

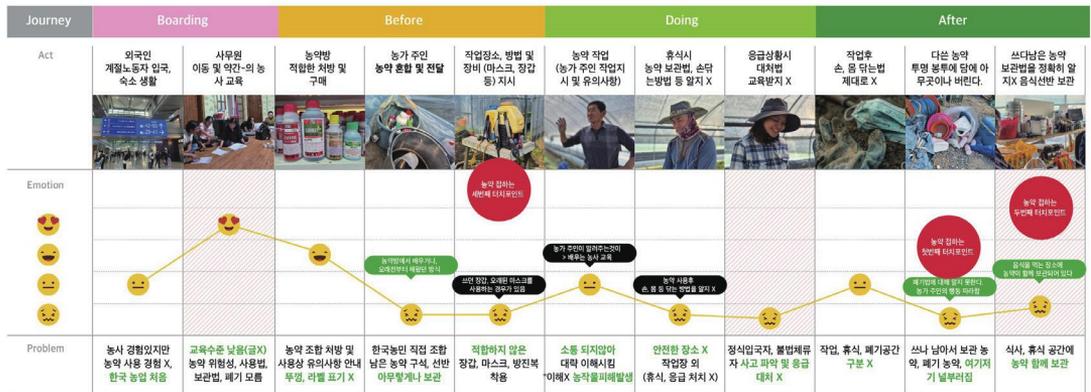


3. 정의하기

○ 페르소나 : 외국인 근로자 광

○ 고객여정지도 작성: 핵심 페인포인트 도출

○ HMW - 서비스목표수립



4. 발전하기

○ 카드 브레인스토밍을 통한 아이디어 개발

- 농약 사용 방식, 정보 전달, 안전 장비 관련 개선 아이디어 도출

○ 도출된 니즈 해결방안 마련

○ 서비스 시나리오 완성: QR코드 마스크 및 농약병 라벨 디자인 스케치



Idea Sketch					
	방향 1	방향 2	방향 3	방향 4	방향 5
Rough Sketch					
컨셉	사람 형워 중점	사람 형워중심+ X사인 강조	위험 사람 중심 X사인 강조	농약병, X사인 강조	허균, 빌터, 사진

5. 전달하기

○ 프로토타입 개발

○ 국민디자인단 추진내용 정리 및 향후 추진계획 논의

○ 프로토타입 평가 및 반영



참여자 소감



참여국민

"고령농과 외국인 근로자가 안전하게 일할 수 있도록 실질적인 변화를 만들어가는 과정에 참여할 수 있어 뿌듯했음."



기관 담당자

"기관에서 처음 시도하는 공공서비스디자인 과제였지만 서비스디자이너, 수요자가 함께 협업하는 과정 속에서 실효성 있는 개선안 도출 및 구체적인 시안을 제작하여 현장 문제점의 해결방안을 찾아서 좋았고, 정책은 사용자 경험에서 출발해야 한다는 점을 실감함."



실제 수요자

(고령농) "농약병에 뭐라고 써져 있는지 잘 보이지도 않고, 잘 알지도 못해서 그냥 판매상 말만 믿고 썼는데 이제는 좀 더 쉽게 이해할 수 있을 것 같은 기대감이 생겼음."

(외국인근로자) "기존 농약병 정보는 보지 않았고 주인의 구두 전달이나 농약병에 표기된 숫자만 보고 사용해 왔음. 새로운 농약병 라벨 디자인은 글씨보다 신호어로 되어 있어 보기 편하고 사용량 뿐만 아니라 건강도 잘 챙길 수 있을 것 같음. 마스크에 인쇄된 QR로 연결된 안전365 지식도 유용함."



농활N으로 청년 농촌에 젊음을 심다!

농림축산식품부

과제 소요기간 4개월



농촌봉사활동은 단순한 봉사활동이 아닌 사회적 연대와 도농 간 공감을 키울 수 있는 활동으로 많은 청년들이 농촌봉사활동을 통해 농촌을 체험하고 있습니다.

기존의 노동력 제공만 하는 농촌봉사활동에서 벗어나 농촌에 대한 긍정적인 이미지 형성으로 향후 청년세대의 농촌유입기반을 마련할 수 있는 농촌일손여행을 기획하였습니다.



기관 담당자

이귀리, 김서진



서비스디자이너

박재민



국민 참여자

이종혁, 강명희, 이정원, 서지원,
김민정

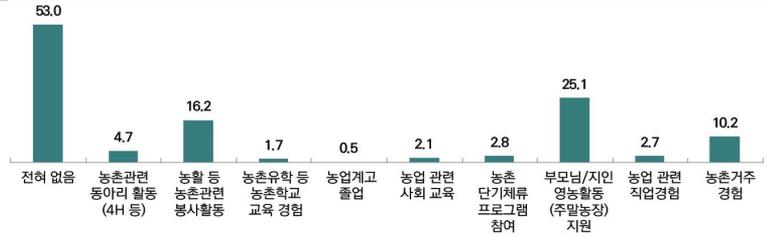


추진배경

인구와 자원의 도시 집중, 저출생·고령화 심화 등에 따른 농촌지역 일손 부족 문제 지속

- 다만, 기존의 농촌 일손돕기는 단순 노동력 제공의 농업 지원활동 위주 운영으로, 도시와 농촌 간 교류활동 기회 제공에는 한계
- 이에 '농촌일손여행(볼트레블 Voltravel = Volunteer + travel)'을 통해 농촌 일손돕기에 기여하고, 농촌여행 및 사람들과의 네트워킹 등과 같은 농촌관광에 대한 기회 제공

농업·농촌 관련 교육·체험이나 동아리 활동 경험



대학생들이 농촌을 체험하는 방법 중 부모님/지인 영농활동 지원(25.1%) 다음으로 봉사활동(16.2%)이 가장 높은 비율을 차지

▲ 출처: 청년 대학생의 농촌 인식과 유입 의향 조사(한국농촌경제연구원)



농촌을 가본적도 없는 우리들! 무엇보다 중요한 첫경험!!! 첫인상!!!

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

농촌봉사활동에 참여하고 싶은 대학생

- 기존 농활은 수확기 등 다량의 노동력이 필요할 때 추진되어, 농사에 숙련되지 않은 대학생들이 많은 양의 노동을 하면서 발생하는 부작용 존재
- 개인주의, 청년실업 등 사회변화로 농촌봉사활동은 봉사점수 및 체험을 위한 활동으로 인식됨

정책수요자 퍼스나

계리 퍼스나	계리 퍼스나
체험 중심, 힐링 추구형 여대생 항목 내용 이름 김채늘 나이 22세 전공 심리학과 성격 활발하고 성실함, 새로운 경험을 선호 관심사 차임, 친구와의 시간, SNS 활동 농촌 인식 "여러라고 경험하는 것만 보면 느릴 수 있을 것 같아" 16. 농촌 안에서 중요한 요소 (채널) (인) (스) (농) (기) 17. 봉사시간, 체험 등 농촌의 다양한 분야에 관심이 있는가? (있) (없)	보람 우선, 성실한 자기개발형 여대생 이름 최은서 나이 22세 전공 사회복지학과 성격 조용하지만 책임감 있고 성실함 관심사 자원봉사, 사람들과의 친밀한 교류 농촌 인식 "보람 있고 의미 있는 활동이 될 수 있어!" 16. 농촌에서 (채) (인) (스) (농) (기) 19. 농촌 봉사활동에 대해 필요한 노력? (충) (부) (적) (과)

배예*	중남 서산	전민*	중남 서산	김기*	중남 서산
한양대학교	2024년 7월23일-6월 27일(4박 5일)	한양대학교	2023년 6월23일-6월 26일(3박 4일)	한양대학교	2024년 6월23일-6월 27일(4박 5일)
→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)	→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)	→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)	→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)	→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)	→ 농촌 이미지 (농활 전) → 농촌 이미지 (농활 후)
노예가 된 것처럼 일했다... 다사는 가고 싶지 않다. 농촌! 카카오톡을 불러서 집에 가고 싶었다.	농촌 재방문 의사가 없다!!! 양파를 너무 열심히 나르다가 손목인대가 늘어나서, 병원에 갔었다.	고등학교 때 농촌봉사활동에 대한 환상~ 시재로의 소중함을 느낌 솔직히 재방문 의사는 없다!			

진짜 문제
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

농촌에서의 경험은 좋았지만,
재방문에 대해서는 부정적인 태도

부연 설명

- 미디어를 통해 농촌-농활에 대해 긍정적인 이미지를 가지고 있으나, 농촌봉사활동 중 겪은 어려움으로 농촌에 대한 부정적 이미지 형성
- 농촌봉사활동을 하면서 먹었던 음식, 친구들과의 활동에 대해서는 좋은 추억으로 생각하면서도 농촌을 다시 가고 싶지 않은 곳으로 인식



핵심 문제

농촌봉사활동이 향후 농촌방문으로 이어지는 데 한계 존재

서비스 목표

- SNS 활동이 활발한 요즘 대학생들을 위한 프로그램을 기획하고 즐기면서 일하는 농활 이미지 만들기
- 추억이 될 수 있는 농촌 활동 제공으로 농촌에 대한 긍정적 이미지 유도

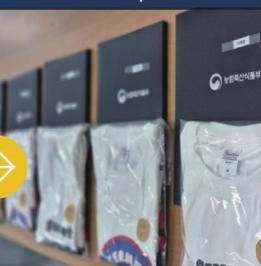
공공서비스 디자인 결과물

서비스 공급자 농림축산식품부

나의 재능을 나누고 농촌을 여행하는 '농활N'

학생들을 대상으로 수박 택배 박스 디자인, 홍보 영상 제작 등의 재능기부 방식으로 농가를 돕는 보람을 느낄 수 있는 새로운 농촌봉사활동을 구상하였습니다. 또한 수박 캐릭터를 활용한 상품을 제작·배포하여 참여 학생에 배포하여 농촌봉사활동이 더욱 기억에 남고 재미있는 활동이 되도록 하였고, 농촌체험·휴양마을에 방문하여 농촌의 문화와 먹거리를 체험할 수 있도록 마을과 협의하였습니다.

참여한 대학생들에게는 농가의 이미지에 대해 고민해 보며 지역 농산물에 대해 생각하는 계기가 되었고, 활동기간 동안 고창 수박 판매 홈페이지 방문자 수가 증가하는 성과가 있었습니다.

step 1	step 2	step 3
		
농활N 1기 모집 2025.5	고창 수박 농민 설명 2025.6	임명장&굿즈 전달 2025.6



온라인 농활 서포터즈 | 농활 N

1기 고창수박 농활 N / 총 9명 / 커뮤니티세션디자인 전공 / 2025년 6월 13-7월 13일

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
- 익숙하지 않은 노동으로 농촌봉사활동 중 부상 위험에 노출	- 농가를 도울 수 있는 활동 또한 농촌봉사활동으로 개념 확대
- 기대와 달랐던 농촌봉사활동 경험으로 농촌 재방문 의사가 저조	- 추억이 되는 농촌봉사활동으로 농촌에 대한 긍정적인 이미지 형성

공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
- 실수요자인 청년에 대한 이해 부족	- 수요자 욕구를 반영한 사업 추진



서비스디자인

프로세스



1. 이해하기

서비스디자인 이해하기

공공서비스디자인 프로세스 공유

킵 오프 미팅

공공서비스디자인 단원 위촉

정책현황 공유하기

농촌에 필요한 활동에 대한 의견 및 단원들의 농활 경험 공유

2. 발견하기

설문조사

대학생들을 대상으로 농촌봉사활동에 대한 심층 인터뷰 실시

친화도 맵

설문조사를 통해 나온 단어들을 유사한 표현끼리 그룹화 하기

3. 정의하기

퍼스나 선정

체험 중심, 힐링 추구형 여대생과 보람 우선, 성실한 자기개발형 여대생으로 퍼스나 선정

정책수요자를 위한 서비스 목표 수립

SNS 활동이 활발한 요즘 대학생들을 위한 프로그램을 기획하고 즐기면서 일하는 농활 이미지 만들기

4. 발전하기

아이디어 워크숍

청년들이 농촌에서 추구하는 문화를 조사하고 농촌봉사활동에 반영할 수 있는 방법 구상하기

5. 전달하기

최종 성과물인 농활N 브랜드 개발 및 추진

학생 대상 재능기부 봉사활동, 체험휴양마을 방문 등 프로그램 구성 최종 확정

참여자 소감



기관 담당자

"농촌일손여행이라는 신규 사업 추진을 앞두고 공공서비스디자인 활동을 하면서 수요자의 다양한 의견을 들을 수 있는 기회가 되었습니다. 향후 사업 추진에 아이디어를 적극 반영할 수 있도록 하겠습니다."



국민디자인단

"심층조사를 하면서 농활을 고생이라고 생각하지 않고 당연히 참여하던 우리 때와 많이 달라진 것을 느꼈습니다. 요즘 대학생들이 어떤 생각을 하는지 알게 되는 계기가 되었습니다."



실제 수요자

"온라인 농활프로그램에 참여하게 되어 정말 뜻깊은 시간을 보냈습니다. 단순히 수박을 소개하는 콘텐츠를 만든다는 것을 넘어, 지역 농산물의 가치를 어떻게 디자인적으로 풀어낼 수 있을지에 대해 깊이 고민할 수 있는 기회였습니다."



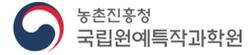
서비스디자이너

"이번 농활은 단순 노동 중심이었던 과거와 달리, 청년의 재능을 활용한 새로운 형태였습니다. 수박 농가와 연결되어 언박싱, 먹방, 캐릭터 패키지 디자인 아이디어를 SNS로 공유하여 농가를 홍보할 수 있었습니다. 직접적인 노동이 아닌 콘텐츠 제작, SNS공유를 통해 농가 홈페이지 방문객이 두 배 이상 증가하는 성과를 얻었고, 농촌이 필요로 하는 새로운 '일손'이 될 수 있음을 확인했습니다. 이번 경험은 농촌 봉사가 힘든 일이 아니라, 청년에게 즐겁고 의미있는 기회가 될 수 있음을 보여주었습니다."

Post 도시재생, 도시농업으로 '다모이길'

- 세대통합형 텃밭정원을 활용한 공동체 자립모델 개발 -

농촌진흥청 국립원예특작과학원 과제 소요기간 5개월



중소도시 소멸지역의 공동체 약화와 도시재생사업 종료 이후 자립모델 부재라는 문제를 해결하고자 주민 주도형 세대통합 텃밭정원 '다모이길'을 조성하였습니다. 텃밭정원 조성을 통한 공간개선과 텃밭정원 작물을 활용한 운영모델 개발 및 세대교류 프로그램 추진으로 공동체 참여자 증가, 운영비 마련, 세대 간 소통 증진이라는 성과를 거두었습니다.



기관 담당자

김우영, 정지인, 조현, 추현지,
한승원



서비스디자이너

김창호



국민 참여자

강수옥, 김보엽, 김현태, 박광훈,
박성우, 박효준, 양귀섭, 이혜숙,
장민지, 조국현, 홍의택

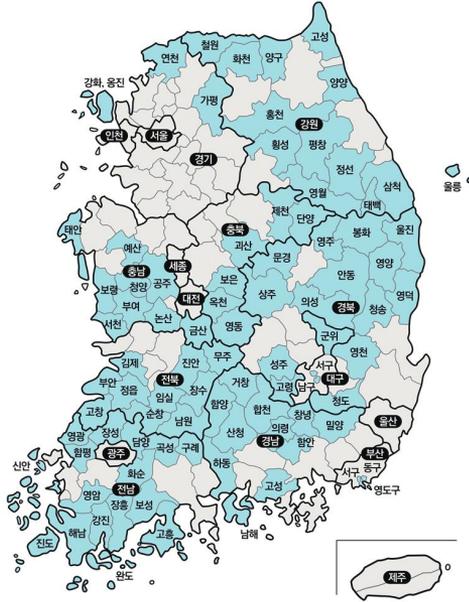


추진배경

중소도시 지역소멸 심화 및 공동체 약화

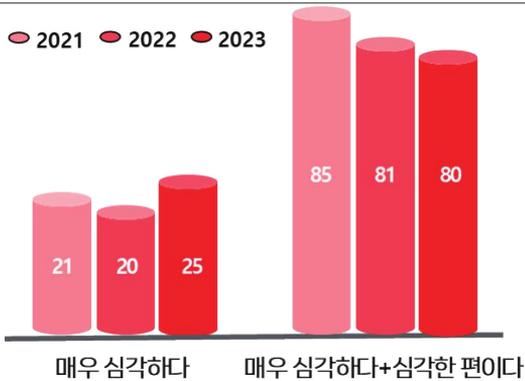
청년층 유출과 초고령화로 인해 인구감소 지역(89개), 인구 감소 관심지역(18개)이 지정(21, 행안부)되는 등 중소도시의 지역 소멸 문제가 심화중이며, 세대 간 교류 기회 부재로 사회 구성원 간 갈등이 발생

전국 인구감소 지역



▲ 출처 : 행정안전부

세대갈등 인식



국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

중소도시 소멸지역 주민의 삶의 질 하락

방치된 빈집, 황량한 골목 등 공간 황폐화로 우범 지역이 발생하고 쓰레기 투기, 골목길 불법주차 등에 따라 통행에 어려움을 겪으며, 다양한 세대의 사람들과 교류할 일이 없어 동네의 활기가 떨어짐

정책수요자 퍼소나



진어른(82세, 남)

거주기간: 45년

거주형태: 골목 안 단독주택

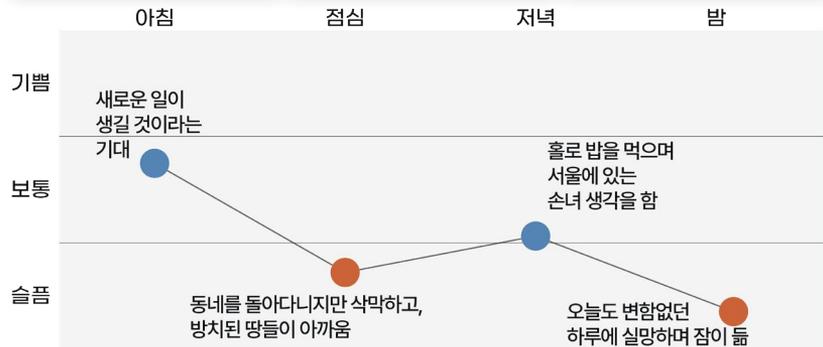
가구형태: 1인 가구

지역 공무원으로 근무 후 퇴직한 뒤 쪽 거주 중

“늘 똑같은 동네에 같은 일상이라 울적해. 어떤 날은 하루에 한 번도 말을 안 해”

“새로 생긴 아파트에 애들이 많던데... 서울 사는 손녀 생각이 나”

“나 어릴 때는 식물 기르는 게 일상이었지. 채소 기르는 게 뭐 어렵나. 노는 땅 보면 아까워”



나옴지(29세, 남)

거주기간: 1년

거주형태: 구축 아파트

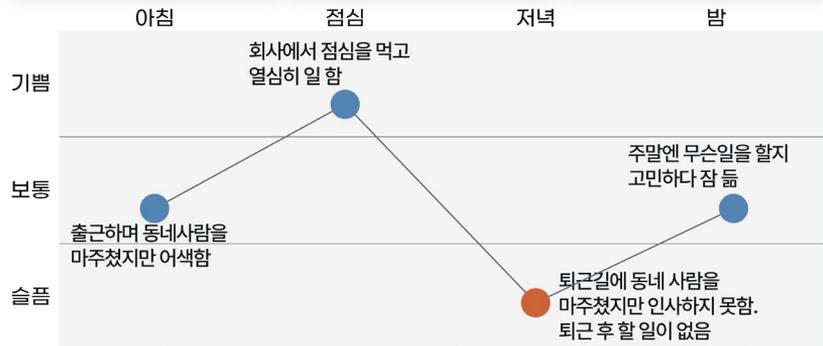
가구형태: 1인 가구

고향으로 내려와 회사에 다니며 취미 활동을 찾고 있음

“도시 생활에 지쳐서 내려왔어요. 구도심이라 그런지 여기도 살기 좋아요”

“근데 친구도 없고 심심해요. 이웃도 사귀고 싶은데 1년째 딱히 만날 기회가 없네요”

“식물이요? 잘 몰라요. 조부모님이 농사를 지었어요. 제가 팔아볼까 생각했었죠”





유아이(10세, 여)

거주기간: 3개월

거주형태: 신축 아파트

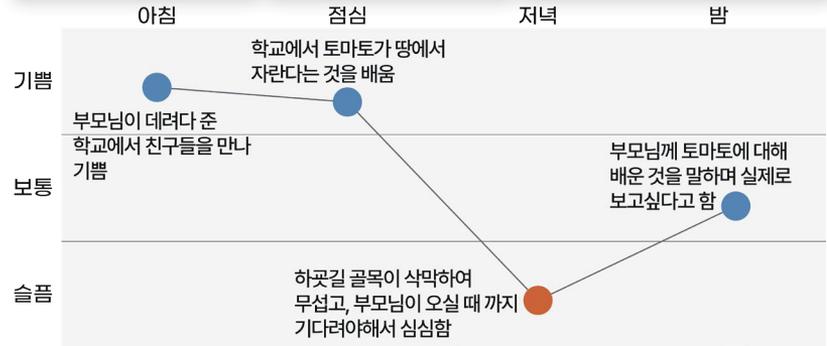
가구형태: 3인 가구

학교 후 맞벌이하는 부모님을 기다리며 시간을 보냄

“예전에 살던 데는
안 그랬는데 여긴 골목을
지나다닐 때 무서워요”

“친구들은 학원에 갔어요.
엄마가 집에 가있으래요.
더 놀고 싶은데!”

“학교에서 토마토에 대해
배웠어요. 마트에서 봤는데
땅에서 자란다더라고요?”



공간 황폐화

- 방치된 빈집에 의한 경관 훼손
- 쓰레기 투기, 우범지역 민원 발생

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

공동체 자립 방안 부재

- 도시재생사업 종료로 지원 중단
- 기존 공동체, 거점시설 운영 방안 부족

세대 단절

- 인구 유출 및 고령화
- 원주민과 이주민 교류 기회 부족

부연 설명

도시재생지원사업이 종료되며 지원금이 중단됨에 따라,
지원금에 의존하던 공동체들의 지속적 운영이
어려워지며 동네의 공간개선, 이웃 간 교류 활동이 감소함



핵심 문제

세대 단절과 자립모델 부재로 인한 중소도시 공동체의 지속성 위기

서비스 목표

- 도시농업 기반 '다모이길' 조성을 통해 주민이 주도 공간개선
- 세대별 역할 분담에 따른 공동체 자립모델 개발
- 세대 간 교류 증진

공공서비스 디자인 결과물

세대통합형 텃밭정원을 활용한 공동체 자립모델

'다모이길'은 고령층의 작물 재배지도, 청년층의 디자인·온라인 유통, 아동층의 체험·교육이 결합된 주민 자립형 도시농업 모델입니다. 이를 통해 방치공간을 개선하고, 공동체 운영비를 창출하며, 세대 간 교류를 촉진했습니다.

서비스 공급자

관리기관: 농촌진흥청 국립원예특작과학원
 협업기관: 익산시도시재생지원센터

방치 거점시설 → 텃밭정원 → 교류공간



황량한 골목 → 골목정원 → 동선유도



1 공간개선
 세대별 주민이 주도하는 텃밭정원/골목정원 조성



2 공동체 자립방안
 텃밭정원 식물 판매, 체험비로 운영비 충당

3 세대교류
 도시농업 콘텐츠로 참여 유도



주요 내용	문제해결점
<p>(공간개선) 방치된 공간을 활용한 텃밭정원 조성</p>	<p>주민들의 공간 만족도 4.6점→ 8.8점 향상(91%↑)</p>
<p>(자립모델) 텃밭작물을 활용한 공동체 운영 자금 마련</p>	<p>텃밭정원 작물 수확 후 판매하여 4개월 간 130만원 수익 창출</p>
<p>(세대교류) 텃밭정원과 작물을 활용한 도시농업 프로그램 운영</p>	<p>도시농업을 매개체로 세대 간 교류 증가 및 소통 지속 요구도 86%</p>



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 중소도시의 방치된 공간 증가로 우범지역에 노출- 도시재생지원사업 지원금 중단으로 공동체 지속 우려- 이웃 간 교류 부족으로 소통 문제 발생	<ul style="list-style-type: none">- 주민이 직접 참여하는 우범지역 환경 개선- 텃밭작물 상품화 및 판매, 체험 운영을 통한 공동체 운영 자금 마련- 이웃 간 교류를 위한 소통 공간 제공
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 정형화된 도시 텃밭 모델의 일방향성 공급- 공동체 설립, 거점시설 건축 위주의 도시재생지원사업 추진	<ul style="list-style-type: none">- 주민들의 의견으로 함께 조성하는 양방향성 텃밭 공급- 기존 공동체와 거점시설의 활용도를 높이는 운영 콘텐츠 보급 및 지원



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ (사전답사) 소멸위기 중소도시 대상지 선정 및 현장 방문

- 도시재생뉴딜사업으로 설립된 거점시설 및 공동체 운영현황 조사

○ (단원구성) 현장 확산이 가능한 정책 수요·공급자 구성 및 역할분담

- 도시재생과 도시농업의 연계, 세대 균형을 고려한 단원 위촉

○ (과제공유) 추진 배경 및 사전답사 결과 공유를 통한 다각도 이해

- 분야별 전문가, 지역 주민 입장에서의 의견 공유를 통한 사고 확장



2. 발견하기

○ (설문조사) 국민생각함 활용 세대통합을 위한 텃밭정원 인식조사

- 인구감소 체감도 및 세대통합형 텃밭활동 참여 의향 조사(1,397명)

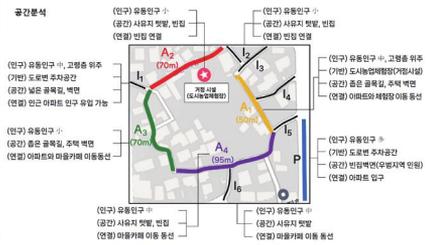
○ (현장분석) 현장 방문 및 커뮤니티맵핑을 통한 문제점 발굴

- '지역현안 소통지도(국가데이터처)' 활용 구도심 골목 현황 분석

○ (이해관계자 인터뷰) 소멸지역 거주민이 체감하는 문제점 취회

- 도시재생 거점시설 및 마을관리사회적협동조합 운영 현황 분석

○ (선진사례) 도시농업 활용 세대 간 교류 사례지 답사 및 인터뷰



골목 현황 분석

3. 정의하기

○ (퍼소나) 주요 고객 설정

- 소멸지역 원주민 고령층과 이주민 청년층, 아동층 통합을 위한 세대별 인물 설정

○ (고객여정맵) 주요 고객의 감정 발견

○ (문제정의) 수요자 중심의 진짜 문제 정의

- (공간 황폐화) 방치되는 빈집, 담장에 의한 경관 훼손

* 우범지역, 쓰레기 투기 민원 신고 발생

- (자립방안 부재) 기존 공동체, 거점시설의 지속가능한 운영 수단 부족

* 도시재생사업 지원 종료 후 주민 공동체 활동 인원수 감소(45→14명)

- (세대단절) 세대 간 소통 기회 부족에 따른 공동체 의식 약화

*세대 간 갈등은 우리 사회의 문제이다 응답 '매우 그렇다' 34.6%, '그렇다' 43.5%

4. 발전하기

○ (아이디어 구조화) '다모이길' 운영 체계 구조화

- '다모이길'='다모임 텃밭정원(거점공간)+'다모이 길'(연결 골목길)

'다모이길' 조성 모델



○ 다모이길 구성

- 다모임 텃밭: 텃밭 작물 재배

* 고령층 심혈관질환예방, 중년층다이어트, 아동층 교과서 수록 작물

- 다모이 길: 골목 정원 조성

* A(Acting place): 분화 생산용 식물 식재

I (Inter road): 세대 맞춤형 식물 식재

P(Photo zone): 지역 상징물 벽화 정원

*이름 선정과정: 모든 세대가 다 모이는 다모임밭

→ 다모임텃밭 → 다모임길 → 다모이길(공간+소망)



우리마을 텃밭정원에
다모이길

아동층(노란색), 고령층(파란색), 분홍색(청년층)의 통합을 상징

노란색과 파란색이 섞여 초록색을, 파란색과 분홍색이 섞여 보라색을 띠는 것으로 세 세대가 융화됨을 표현

주민들이 직접 조성한 우리 마을의 텃밭정원 '다모이길'에 모든 세대와 주민들이 다 모이길 바란다는 의미를 가짐

5. 전달하기

○ (프로토타입 진행)

- (공간개선) 소멸지역 방치공간을 활용한 주민 주도 '다모이길' 조성
- (자립모델) 공동체의 지속적 운영을 위한 '다모이길' 활용 모델 적용
- (세대통합) 지역 공동체 활성화를 위한 세대 간 교류 콘텐츠 적용

다모이길 조성



<다모이길 조성 전>



<다모이길 조성 후>



<다모이길 포토존>

세대교류 프로그램



<식물 심기 체험>



<꽃다발 만들기 체험>



<식물 나눔 행사>

참여자 소감



기관 담당자

"제가 연구하는 목적은 현장에 쓰이기 위함인지라 현장을 생각하곤 하는데, 제가 생각하는 현장과 실제 현장은 달랐습니다. 현장의 실질적인 문제와 필요한 사항이 무엇인지 알아가는 과정에서 실제 수요자와 소통하는 것이 중요하다고 생각했습니다. 인구소멸지역이 도시농업으로 하여금 활성화되는 데 기여할 수 있도록, 모두의 적극적인 참여로 만들어진 '다모이길' 사업의 전국 확산에 노력하겠습니다."



실제 수요자

"골목이 지저분하고 관리가 안 되어 범죄가 우려됐는데 지금은 골목이 깨끗하고, 예쁜 식물들을 보려고 일부러 이 길을 지나가고 있어요. 이 골목에 식물을 심을 때 제 딸이 물 주기에 참여했었는데 지금도 자기가 물 준 식물을 보러 가자고 말합니다. 아이들에게 뜻깊은 일이었나 봐요. 우리 동네에 '다모이길'을 만들며 이웃과 소통도 늘고, 동네가 더 활기차진 것 같습니다."



서비스디자이너

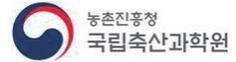
"짧은 시간 동안 진짜 문제를 알아내기 위해 여러 방법을 사용하고, 수요자들이 직접 아이디어를 도출하여 실제 현장에 적용한 후 효과 분석까지 한 과제였습니다. 더 나은 결과를 얻기 위해 고민하고 노력한 디자인단원 모두 고생 많으셨습니다."

소리없는 세상, 전해지는 온기

- 반려견과 사람이 함께 행복해지는 돌봄 복지 이야기

농촌진흥청 국립축산과학원

과제 소요기간 3개월



배경 최근 치유 활동이 늘면서 동물 복지 사각지대가 발생했음. 외국은 사람, 동물, 환경의 복지를 한데 묶는 'One Welfare' 정책이 제도화되어 있지만, 국내는 아직 시범 단계에 머물러 있었음

발견한 진짜 문제 기존 복지 서비스는 언어 중심이었기 때문에, 청각장애인과 언어적 소통이 어려운 사람들을 위한 비언어적 정서 지원 체계가 부족하다는 점을 발견했음

결과 청각장애인과 반려견 간의 비언어적 교감 프로그램을 통해 다음과 같은 긍정적 결과를 얻었음
참여자 변화 긍정 단어 표현이 2.4배 증가했고, 긍정 표정 반응도 1.3배 증가했음
반려견 스트레스 감소 활동견의 스트레스 반응이 50% 감소하여 동물 복지 기준을 마련할 수 있었음
제도화 기반 마련 해외 사례를 참고해 정책형 교감 매뉴얼을 개발하고, 비언어적 정서 지원 서비스의 제도화 가능성을 확인했음

 **기관 담당자**
양가영, 조현, 김효진

 **서비스디자이너**
김창호, 서향주

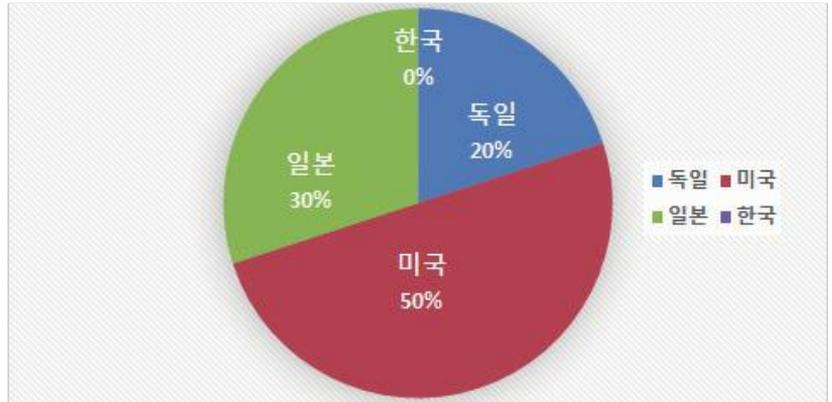
 **국민 참여자**
김동권, 김윤영, 김원, 송미나,
양창국, 유경원, 윤광재, 이경현,
이이쁜, 조인숙, 최민서, 허영태



추진배경

- 사회문제 치유 활동이 늘어나면서 동물 복지에 대한 사각지대가 발생했음.
- 정책 격차 해외에서는 사람, 동물, 환경의 복지를 통합적으로 고려하는 'One Welfare' 정책이 제도화되고 있지만, 국내는 아직 시범 단계에 머물러 있어 정책적 격차가 있었음.
- 복지 수요 기존의 언어 중심 복지 서비스로는 청각장애인처럼 비언어적 소통이 필요한 사람들의 정서적 지원 수요를 충족시키기 어려웠음.

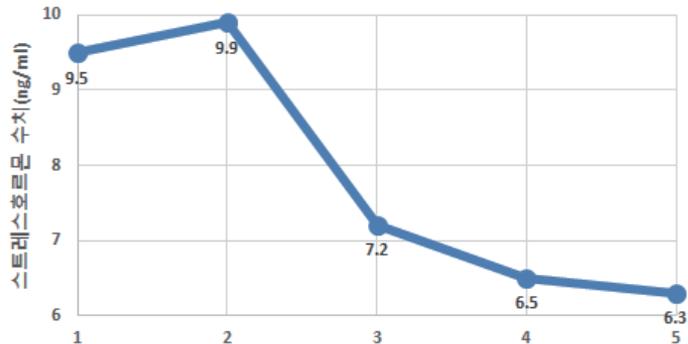
Onewelfare 해외 인증기관수 비교



해외 정책 사례 'One Welfare' 정책처럼 사람, 동물, 환경의 복지를 통합적으로 다루는 해외 제도를 참고하여 국내 정책의 필요성을 강조

활동전 스트레스 반응 증가 추이

치유도우미견 스트레스 반응 변화



사회문제 통계 및 조사 결과 치유 활동 증가에 따른 동물 복지 사각지대 발생

▲ 출처 : 국립과학원 동물복지과

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

청각장애인

- 소외감 언어 중심의 서비스에서 배제되어 고립감을 느꼈음
- 정서적 불안 소통의 제약으로 인해 정서적 지지나 고감 기회를 갖기 어려웠음
- 비용 부담 개인적으로 정서 지원을 받기 위해선 비용이 많이 들고 접근성이 낮았음
- 낮은 삶의 만족도 이러한 문제들이 복합적으로 작용하여 삶의 질이나 만족도가 저하되었음

정책수요자 퍼소나



특징:

- 청력 손실 이후 퇴직, 사회관계 단절
- 수어 사용 미숙, 문자서비스 의존
- 반려견 산책이 유일한 외부 활동
- 사람보다는 동물과 있을 때 심리적 안정감을 느낌

현재 상태:

- 수면장애, 낮은 자존감, 공공서비스 이용 경험 없음
- “말로 하기 싫어요. 개는 아무 말 안 해도 돼서 좋아요.”
(인터뷰 응답)

페르소나 여정맵



진짜 문제
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 동물복지 사각지대 발생
- 정책적 격차
- 비언어적 정서 지원 체계 부재

부연 설명

- 동물복지 사각지대 발생 치유 활동이 증가하면서 동물들의 복지가 충분히 고려되지 않는 문제가 생겼음
- 정책적 격차 해외에서는 사람, 동물, 환경의 복지를 통합적으로 고려하는 'One Welfare' 정책이 제도화되어 있지만, 국내에는 아직 관련 정책이 부족했음
- 비언어적 정서 지원 체계 부재 청각장애인 등 언어 소통이 어려운 사람들을 위한 맞춤형 정서 지원 서비스가 부족하여 이들의 정서적 소외감과 고립감이 심화되고 있었음



핵심 문제

비언어적 정서 지원 체계 부재

서비스 목표

- 동물복지 기반 치유 활동 표준화 사람뿐만 아니라 동물 복지를 고려한 치유 활동의 기준을 마련함
- 비언어적 정서 지원 서비스 정책화 청각장애인을 위한 비언어적 정서 지원 프로그램을 개발하고, 이를 공공 복지 모델로 발전시켜 정책에 반영함
- 인간과 동물의 동반 행복 반려견과의 교감을 통해 청각장애인의 삶의 질을 향상시키고, 동시에 반려견의 행복도 함께 추구하는 상호 돌봄 시스템을 구축함

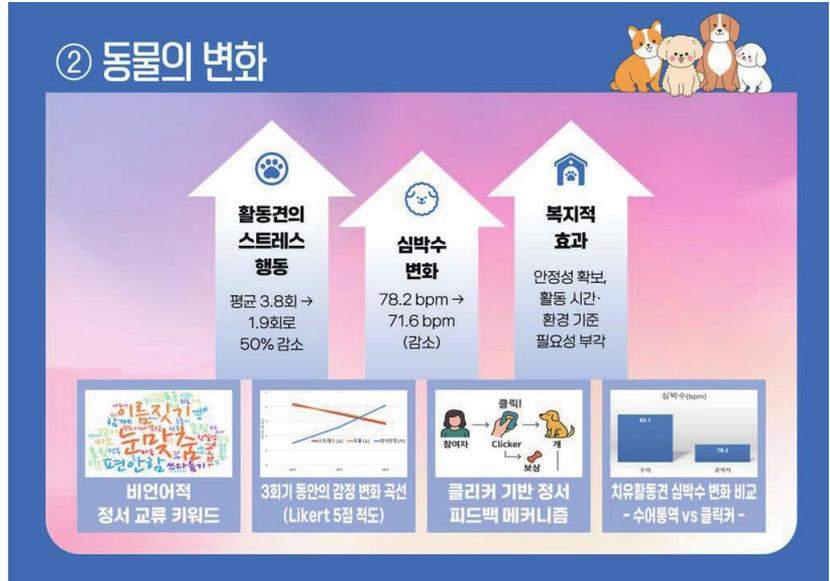
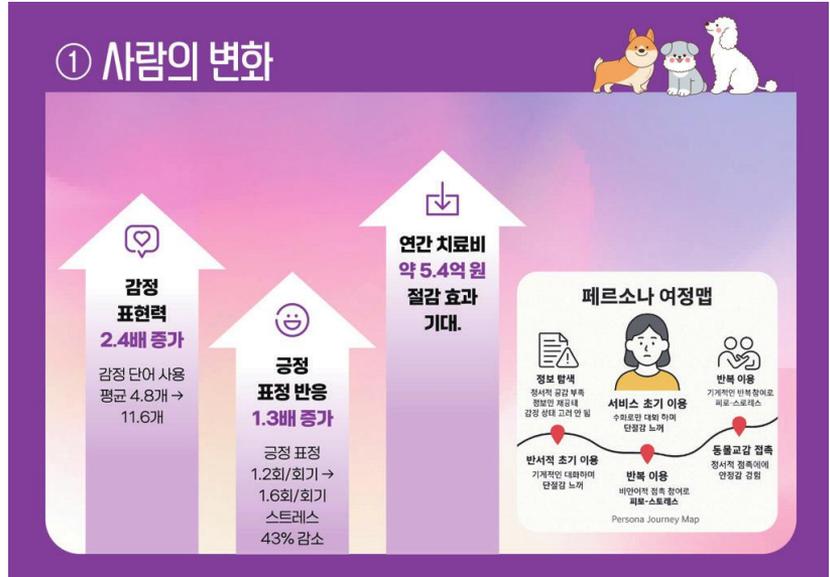
공공서비스 디자인 결과물

언어 없는 세상의 정서적 교감, 동물이 전하는 온기로 소외된 이들에게 행복을 선물하다

- '소리 없는 세상, 전해지는 온기' 서비스는 언어의 장벽을 넘어선 정서적 교감을 통해 소외된 이들에게 온전한 행복을 전하는 것을 목표로 했음
- 단순히 동물을 이용하는 것이 아니라, 동물 복지를 최우선으로 고려하며 반려견과 사람이 서로에게 위로와 활력을 주는 새로운 돌봄 복지 모델을 제시했음
- 이를 통해 기존 복지 시스템에서 소외되었던 청각장애인들에게 맞춤형 정서 지원을 제공하고, 인간과 동물이 함께 행복해지는 사회를 만들고자 했음

서비스 공급자

- 농촌진흥청 국립축산과학원 동물복지과
- 오산대학교 반려동물관리과, 기전대학교 반려동물학과



주요 내용	문제해결점
-------	-------

<p>반려견과 함께하는 비언어적 정서 지원 프로그램</p>	<p>내용 반려견과의 교감을 통해 정서적 소통을 경험하는 프로그램</p> <p>혜택 · 참여자 청각장애인에게 비언어적 소통의 장을 제공해 정서적 소외감을 해소하고 삶의 만족도를 높임 · 반려견 프로그램 내에서 충분한 휴식과 놀이 시간을 제공해 스트레스를 최소화함</p>
---	--

<p>정책형 교감 매뉴얼 및 가이드북 개발</p>	<p>내용 반려견과의 교감 활동을 표준화하고 체계화한 매뉴얼을 제작함</p> <p>혜택 · 문제 해결 동물 복지 사각지대 문제를 해결하고, 인간-동물 상호작용의 올바른 기준을 제시함 · 확산 다른 기관에서도 유사한 프로그램을 도입할 수 있는 기반을 마련함</p>
------------------------------------	--

<p>도우미견 스트레스 모니터링 및 복지 기준 설계</p>	<p>내용 훈련견의 스트레스 반응(코티솔, 심박수 등)을 과학적으로 측정하고 분석함</p> <p>혜택 · 문제 해결 동물 복지 문제를 과학적으로 접근해 객관적인 동물 복지 기준을 마련함 · 상호작용 사람과 동물이 모두 안전하고 행복하게 교감할 수 있는 환경을 조성함</p>
---	--

<p>온라인 소통 채널 구축 및 확산 활동</p>	<p>내용 유튜브, SNS, 카드뉴스 등 다양한 채널을 활용해 서비스의 가치를 홍보함</p> <p>혜택 · 문제 해결 비언어적 소통의 중요성을 널리 알리고, 사회적 인식을 개선함 · 접근성 정보를 쉽게 접하기 어려운 청각장애인에게 서비스 정보를 효과적으로 전달함</p>
------------------------------------	--

<p>정책적 시사점 및 확장성</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>1 정서 안정 효과 긍정 단어 사용 증가, 스트레스 완화</p> <p>2 확장 가능성 독거노인· 발달 장애인 등 의사소통 취약계층으로 확대</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>3 전문인력 양성 훈련사·수어통역사·치유농업사 등 교육 체계 필요</p> <p>4 정책 연계 지자체 중심 공공치유사업 모델로 확산 가능</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>효과확인 및 정책도출</p> <p>< 데이터 분석기반 공공치유서비스 구성도 ></p> </div>	<p>향후 계획</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">시험사업 로드맵</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">3개월 단위 운영, 제도화 연계</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">전문인력 양성 및 배치 체계</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">인증제 도입 검토</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">홍보·교육</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">SNS, 카드뉴스, 유튜브 활용</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">DB 구축</td> <td style="background-color: #0056b3; color: white;">정서·스트레스 지표 데이터화 → 정책 근거 활용</td> </tr> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>농브스 농담 18화 동물교감치유</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>농촌진흥청 카드뉴스</p> </div> </div>	시험사업 로드맵	3개월 단위 운영, 제도화 연계	전문인력 양성 및 배치 체계	인증제 도입 검토	홍보·교육	SNS, 카드뉴스, 유튜브 활용	DB 구축	정서·스트레스 지표 데이터화 → 정책 근거 활용
시험사업 로드맵	3개월 단위 운영, 제도화 연계								
전문인력 양성 및 배치 체계	인증제 도입 검토								
홍보·교육	SNS, 카드뉴스, 유튜브 활용								
DB 구축	정서·스트레스 지표 데이터화 → 정책 근거 활용								

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 언어의 벽 청각장애인들은 기존의 언어 중심 복지 서비스에서 소외되어 있었음- 고립과 외로움 비언어적 소통의 부재로 인해 정서적 교감을 나누기 어려워 소외감과 고립감을 느꼈음- 낮은 삶의 만족도 이러한 문제들이 복합적으로 작용해 삶의 만족도가 낮아지고 있었음	<ul style="list-style-type: none">- 비언어적 소통 반려견과의 교감을 통해 언어 없이도 마음을 나누고 정서적 만족을 얻게 됨- 사회와의 연결 서비스에 참여하면서 사회와 연결되는 경험을 하고, 소외감이 해소됨- 삶의 활력 증진 반려견과의 상호작용을 통해 삶의 즐거움을 되찾고, 삶의 만족도가 향상됨
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 동물 복지 사각지대 치유 활동에서 동물 복지보다 인간 중심의 활동에만 초점을 맞추고 있었음- 정책적 한계 해외 사례와 달리 체계적인 동물 복지 정책이나 비언어적 정서 지원 정책이 부족했음- 획일화된 서비스 청각장애인과 같은 특정 수요층의 특성을 고려하지 않은 획일적인 복지 서비스를 제공했음	<ul style="list-style-type: none">- 'One Welfare' 정책 구현 사람, 동물, 환경의 복지를 통합적으로 고려하는 새로운 서비스 모델을 구축함- 정책적 기반 마련 비언어적 정서 지원 프로그램을 개발하고, 이를 공공 복지 모델로 발전시켜 정책 확산의 기반을 마련함- 수요자 맞춤형 서비스 수요자인 청각장애인의 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하여 공공 서비스의 질을 높임



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

활용 기법: 사용자 심층 인터뷰, 페르소나 기법

수행 내용:

- 농촌진흥청(공급자)은 해외 사례 및 사회문제 분석을 통해 'One Welfare' 정책 부재, 치유 활동 증가에 따른 동물 복지 사각지대 발생 등을 인식했음
- 국민디자인단 참여자(수요자)는 심층 인터뷰와 워크숍을 통해 청각장애인이 겪는 비언어적 소통의 어려움과 이로 인한 고립감 등 실제 문제를 공유했음
- 이 과정을 통해 공공기관과 국민이 각자의 관점에서 인식한 문제점을 서로 이해하고 공감했음



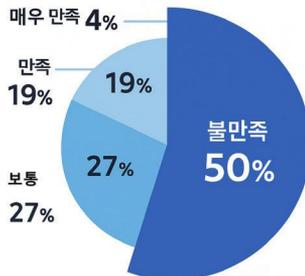
2. 발견하기

활용 기법: 국민 참여형 워크숍, 브레인스토밍

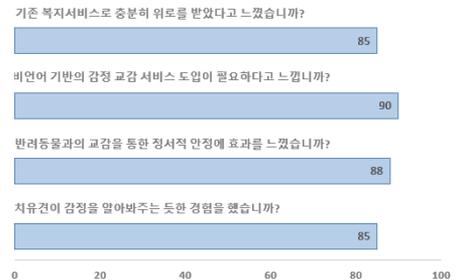
수행 내용:

- 워크숍을 통해 기관과 국민, 전문가가 함께 모여 문제의 원인을 깊이 파고들었음
- 청각장애인의 정서적 어려움이 단순히 소리를 듣지 못하는 것뿐만 아니라, 기존 복지 서비스에서 소외되는 구조적 문제에서 비롯된다는 것을 발견했음
- 다양한 아이디어 도출을 위한 브레인스토밍을 통해 반려견과의 교감을 활용한 비언어적 정서 지원이라는 해결책의 실마리를 찾았음

복지서비스에 얼마나 만족하고 계십니까?



긍정응답(%)

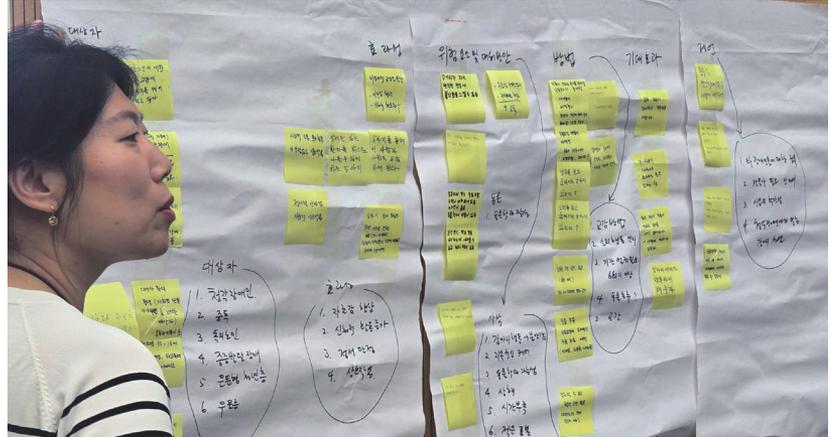


3. 정의하기

활용 기법 : 문제 정의 맵(Problem Definition Map)

수행 내용 :

- 앞서 발견한 문제를 바탕으로 '비언어적 정서 지원 체계 부재'라는 핵심 문제를 정의했음
- 이는 단순한 복지 서비스 제공이 아닌, 언어를 넘어선 정서적 교감을 통해 소외된 이들을 포용하는 새로운 서비스 모델이 필요하다는 결론으로 이어졌음
- 동물 복지와 사용자 복지를 모두 충족시키는 목표를 명확히 설정했음



4. 발전하기

활용 기법 : 서비스 저니맵 분석, 프로토타이핑

수행 내용 :

- 서비스 저니맵 분석을 통해 청각장애인이 반려견과 만나고 교감하며 정서적 지지를 얻는 과정을 단계별로 설계했음
- 실제 프로그램을 소규모로 운영해보고 프로토타이핑을 통해 참여자 피드백을 받았음
- 이 과정에서 반려견의 스트레스 반응을 측정하여 동물 복지 기준을 마련하는 등 개선점을 찾아냈음



5. 전달하기

활용 기법: 정량/정성적 데이터 분석, 콘텐츠 제작 및 홍보

수행 내용:

- 프로그램 참여자들의 긍정 단어 사용 증가, 스트레스 감소 등 정량적 데이터와 참여 후기 같은 정성적 평가를 통해 서비스의 효과를 입증했음
- 유튜브 영상, 카드뉴스 등의 홍보 콘텐츠를 제작하여 서비스의 성공 사례를 널리 알리고 정책적 확산을 유도했음



참여자 소감



기관 담당자

"이번 과제를 통해 '공공서비스는 정형화된 틀에 갇힌 것이 아니라, 국민과 함께 고민하고 함께 만들어가는 것'이라는 점을 다시 한번 느꼈음. 특히, 반려견의 복지까지 고려한 이번 프로젝트는 국민과 동물이 모두 행복해지는 미래를 향한 중요한 첫걸음이라고 생각함."



실제 수요자

청년대표: "언어 없이도 마음이 통하는 경험을 통해 교감의 속도를 체감했음. 앞으로 이런 기회가 많아져 세대 간 정서 소통이 확대되기를 바람."

노년대표: "말하지 않아도 마음이 통한다는 것을 알게 됐음. 반려견과의 교감을 통해 삶의 즐거움을 되찾는 기회가 됐음."



서비스디자이너

디자이너: "서비스디자이너로서 이번 프로젝트가 모두의 삶 속에서 더 나은 방향을 제시하는 중요한 터닝 포인트가 되기를 바람. 세상은 예측할 수 없는 일로 가득하지만, 그럼에도 불구하고 우리가 함께 답을 찾아나갈 수 있다는 사실에 깊이 감사한 시간이었음"

부재산주 대상 「내 산 알기」 프로젝트

산림청 국립산림과학원

과제 소요기간 3개월



'부재산주 내 산 알기 프로젝트'는 국내 산주의 증가에 따라 산림을 경영하지 않고 재산으로만 보유한 부재산주가 56%에 달해 산림관리의 어려움이 발생하면서 이를 해결하고, 산에 대한 가치인식과 산림경영의 기회를 제공하고자 만들어졌습니다. 현장 방문이 어려운 부재산주도 온라인으로 정보를 확인하고 전문가 컨설팅, 지역 연대체 협력을 통해 손쉽게 산림의 가치를 파악하고 지속 가능한 경영에 참여할 수 있는 원스톱 공공서비스입니다. 이를 통해 국내 121만 2천 714명의 부재산주가 보유한 산림의 가치를 인식하고 산림경영에 참여할 수 있도록 유도하여 관리되는 산림 면적을 확대합니다.



기관 담당자

박현정, 하시연, 김성학



서비스디자이너

정영국



국민 참여자

고대현, 박재인, 최재혁, 김승현,
노은수, 서아니사예린, 박주윤



추진배경

- ✓ 부재산주가 재산으로만 소유한 산림의 가치를 알아볼 수 있는 기회 제공
- ✓ 부재산주에게 산림경영 방법·지원 정보제공으로 국토에 관리되는 산림면적 확대

□ 개인이 소유한 산림, 사유림의 부재산주와 필지 수의 지속적 증가

- 부재산주는 소유한 산을 재산으로만 소유하고 있으며 별도의 산림 경영을 하거나 또는 관리하지 않는 산주를 의미함

□ 소유한 산림에 대한 무관심으로 관리없이 방치되는 산림의 증가

- 소유한 산림의 가치 파악에 대해 무관심하고 방치되는 산림의 지속적인 증가로 산림의 효율적 경영관리의 어려움 발생

□ 부재산주의 내 산에 대한 가치인식과 경영 기회 제공 필요

- 소유산림의 특성 파악을 통해 소유 산림의 가치를 인식하고 정보제공을 통해 부재산주의 산림 경영 기회 제공

지난 20년간 산주의 변화

✓ 부재산주가 소재산주보다 많아짐



✓ 필지수 증가



✓ 고령 산주 증가(60대 이상)



사유림 경영 여건의 지속적 악화로 산주의 산림경영 참여도 저하

- 부재산주 수는 지난 20년간 ('05년) 45.4%에서 ('23년) 55.8%로 증가
- 2023년 말 기준 국내 부재산주는 121만2천714명으로 전체 산주(217만2천356명)의 55.8%를 차지

- 필지수는 지난 20년간 ('05년) 384만개에서 ('23년) 492만개로 증가

- 소유한 산림의 재산상속 과정에서 필지가 분화되어 수가 증가
- 1ha(약 축구장 1개) 이하의 산림을 소유한 산주가 전체 산주의 70%를 차지하고 있으며 지속적으로 그 수가 증가하고 있음.

▲ 출처 : 산림청

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

은퇴한 산주, 도시청년 산주, 산을 방치하는 산주

- 작업로는 '들어가지 못하는 내 땅'의 문제이고 멘토링은 '배워도 모르는 산림경영'을 현실로 바꿔줄 열쇠이나 작업로 개설은 개인이 부담하기에 비용이 막대하고 멘토링은 현장에서 이루어지지 않음
- 대부분의 산주는 자신의 산에 대해 모르거나 관심이 없으며 정보부족과 단절된 전달 방식이 산림경영으로의 참여를 더욱 어렵게 만들

정책수요자 퍼소나



나고민(70대, 남)

직업: 전직 공무원

가족: 슬하 2남 1녀

특징: 읍내 아파트 거주, 5ha 보전산수, 은퇴한 산주

고민사항:

- 1) 산을 상속해야 하나 가치 인식이 어렵고 자식들이 서울에 있어 당장 상속할 수 없음
- 2) 대리로 산을 관리해주는 정부 정책이 있으나 이용하지 않음

	수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
은퇴한 산주	<ul style="list-style-type: none"> · 산에 대한 경영의지가 없음 · 산에 대한 정보나 노하우 없음 · 교육받기 귀찮음 	<ul style="list-style-type: none"> · 산에 대한 경영의지 있음 · 임업 경험자의 멘토링 필요 · 작업로 개설이 가장 필요



나신도시(32세, 여)

직업: 중소기업 대리

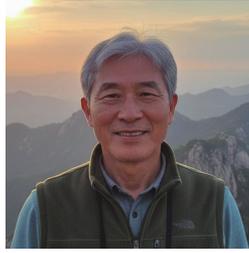
가족: 2남 1녀 중 장녀

특징: 미사 오피스텔 거주, 인서울 도시청년 산주

고민사항:

- 1) 소유산에 접근하기 번거로움
- 2) 재산세-상속세에 대해 잘 모르고 오히려 산을 상속받길 부담스러워 함
- 3) 정부 지원을 받고 있지 않고 관심도 없음
- 4) 임업직불금 제도에 흥미를 느낌

	수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
도시청년 산주	<ul style="list-style-type: none"> · 산림경영 시작이 막막함 · 본업에 충실, 매매/임대 원함 · 산림교육의 시간과 장소의 한계 	<ul style="list-style-type: none"> · 소유산에 가기 번거로움 · 임업은 장기투자로 경영자체가 부담 · 정부지원금에 관심 없음 · 산을 상속받으면 오히려 부담



장방치(60대, 남)

직업 : 은퇴산주

가족 : 장기방치 산주

특징 : 읍내 아파트 거주, 5ha 보전산수, 은퇴한 산주

고민사항 :

- 1) 임업은 수익화에 오랜 시간이 요구됨
- 2) 임업은 경제적 가치보단 투기로써의 가치
- 3) 임업에 대한 메리트 부족
- 4) 지속적인 관리 사업 필요
- 5) 개인의 상황이나 특성을 반영한 맞춤형 지원 부족

	수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
장기방치 산주	<ul style="list-style-type: none"> · 내 산의 가치를 모르겠음 · 내 산의 전문적인 평가를 원함 · 부업으로 산을 통한 소득창출 기대 · 꾸준한 A/S 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 임업투자에 대해 회의적 · 정부정책은 특정 대상에 맞춰져 있어 산주 개개인 상황과 현실에 맞지 않음 · 임업은 시간이 오래 걸리고 수익 창출이 어려움

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던 어려움과 다른 점)

- 은퇴산주는 작업로 개설 필요
- 청년산주는 땅을 팔고 싶어하지만 직접 팔품팔기는 번거로움
- 방치산주는 단기적인 개발로 일시에 수익을 내고 싶어함

부연 설명

- 은퇴산주는 경영에 의지가 있고 관심이 있으나 작업로가 없어 어려움을 겪고 있음
- 청년산주는 수익이 나온다면 내 산 경영에 관심이 있으나 정보가 부족하고 접근성이 떨어짐
- 방치산주는 내 산 경영에 대해 회의적이나 정부지원사업에는 관심이 많음



핵심 문제

- 산에 진입할 작업로가 없어서 경영이 어려움
- 도시거주자는 산에 접근이 어렵고 산지경영 정보가 부족
- 산지경영에 대한 부정적 인식과 대상에 따른 정확한 정보 부족

서비스 목표

- 산림경영을 시작하는 은퇴한 산주에게 개인비용 부담을 절감할 수 있는 작업로 관련 정책 개발
- 산을 팔고 싶은 청년산주가 직접 산에 가지 않아도 '내 산' 현황 파악 가능
- 산림경영에 관심있는 방치산주에게 산과 산주에 따른 맞춤형 컨설팅 교육 제공

공공서비스 디자인 결과물

내 산(山)을 '알고·말기고·함께 가꾸는' 부재산주 정책서비스

- (내산알기 서비스) 산을 알고 → 말기고 → 함께 가꾸는' 부재산주 맞춤형 산림경영 지원서비스로 부재산주가 자신의 산림 정보를 쉽게 확인하고, 산림 경영에 직접 참여할 수 있도록 돕는 통합 지원 서비스
- 정보부족, 물리적 거리, 제도적 복잡성으로 인해 관리되지 않고 방치된 사유림 문제 해결을 위해 디지털 플랫폼을 통해 산림정보를 한눈에 볼 수 있도록 지원
- 맞춤형 컨설팅을 통해 개인 상황에 맞는 조언과 계획 수립을 돕고 지역 연대 기반 실행 지원체계를 통해 실천까지 연계

· (서비스 블루프린트)

서비스 공급자

관리기관: 산림청

운영기관: 국립산림과학원

협업기관: 산림조합중앙회, 지자체, 한국임업진흥원



	정보제공	맞춤 컨설팅		협력 실행		
고객행동	산림 정보 검색	플랫폼 접속	전문가 상담 신청	교육 참여	협업을 통해 작업로 개설	장비 대여 등 실행
사용자 터치포인트	<ul style="list-style-type: none"> 산림정보 플랫폼 부재산주 안내 리플렛 문자 알림 	<ul style="list-style-type: none"> 공식 플랫폼 웹사이트 QR코드 접속 재산세 고지서 동봉 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 상담 신청서(온/오프라인) 문자/이메일 신청 링크 지역 산림청 홍보물 	<ul style="list-style-type: none"> 오프라인 교육 현장 온라인 교육 플랫폼 멘토링 안내 문자 및 전화 	<ul style="list-style-type: none"> 지자체 담당자 연락처 산림청 협업 안내 브로셔 현장 상담 워크숍 	<ul style="list-style-type: none"> 장비 대여소 안내표지 장비 예약 시스템 안전 교육 리플렛 및 체크리스트
가시권						
운영 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> 산림정보 데이터베이스 구축 및 관리 정보 항목별 분류 체계 설계 및 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼 UI/UX 개선 및 운영 관리 재산세 고지서 연계 송출 시스템 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 산림 전문가 풀 확보 및 연계 체계 구축 상담 신청 접수 시스템 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 교육 콘텐츠 기획 및 커리큘럼 설계 멘토링 매칭 운영 체계 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 지자체 및 산림청 협업 프로세스 설계 작업로 개설 인허가 절차 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 장비 대여 및 공유 시스템 구축 이력 관리 및 안전관리 체계 운영
지원 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> 공식 정보 플랫폼 연동 및 자료 업데이트 리플렛, FAQ 등 안내자료 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 웹사이트, QR코드, 문자 알림 등 플랫폼 접점 설계 이용자 맞춤형 콘텐츠 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 상담 가이드북 및 신청서 양식 제공 전문가 DB 및 예약 시스템 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 교육자료, 실습 키트, 평가 표 등 콘텐츠 제공 교육기관과 협약 및 일정 공유 	<ul style="list-style-type: none"> 작업로 설계 매뉴얼, 협약서 양식 제공 사업 예산 계획 및 협력체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 장비 사용 매뉴얼 및 보험 안내문 제공 예약 시스템 및 공동 이용 기준 설계

주요 내용	문제해결점
정보제공 서비스	부재산주가 자신의 산림을 처음으로 이해하고 관심을 가질 수 있도록 디지털 플랫폼과 오프라인 안내 채널을 통해 위치, 특성, 가치, 제도 정보를 제공
맞춤컨설팅 서비스	부재산주가 자신의 상황에 맞는 산림경영 방향을 전문가와 함께 찾고 실행 가능성을 구체화하도록 지원
협력실행 서비스	부재산주가 실제 작업로를 개설하고 장비를 활용할 수 있도록 지자체, 전문가, 공동체와의 협력을 통해 실행으로 이어지도록 지원



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 산림을 경영하고 싶어도 작업로가 개설이 안되어있어 경영이 어려운 상황- 산을 거래하고 싶어도 내 산의 가치를 인식하기 어려움- 개인의 특성이나 상황을 고려한 맞춤형 지원 부족	<ul style="list-style-type: none">- 플랫폼, 지자체 및 정부기관의 안내, 현장 행사 연계를 통하여 산을 보유한 산주가 개인부담을 줄이고 작업로를 개설할 수 있도록 지원- 플랫폼을 활용하여 직접 산에 가지 않아도 내 산의 가치를 알 수 있는 방법 마련- 부재산주 대상 맞춤형 컨설팅을 활용하여 경영 실행 가능성 구체화
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 유아동·청소년 대상 중심 산림교육 운영- 산림생태 중심의 교육내용 운영- 산림교육 인프라를 활용한 교육 운영	<ul style="list-style-type: none">- 부재산주 맞춤형 컨설팅 및 산림경영 참여- 산림 정보를 쉽게 확인하고 경영참여를 유도- 디지털 플랫폼, 맞춤 컨설팅, 연대체 지원을 통해 실행 기반 마련



WAVE
TEAM



DATE #
1/1
1/2
1/3
1/4
1/5
1/6
1/7
1/8
1/9
1/10
1/11
1/12
1/13
1/14
1/15
1/16
1/17
1/18
1/19
1/20
1/21
1/22
1/23
1/24
1/25
1/26
1/27
1/28
1/29
1/30
1/31

LIVE IN THE
LIVE IN THE
LIVE IN THE



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 친화도맵(Affinity Diagram)

- 국내 부채산주에 대한 현 실태를 공감하고 이와 관련한 문제점을 자유롭게 소통하여 친화도맵을 통해 국민과 공무원이 함께 문제 해결
- 문제 속에서 고충 받는 정책 대상자들을 유추: 부채산주, 도시거주자, 청년, 중장년, 비소유 일반인, 공공기관, 산림교육기관, 민간단체

○ 이해관계자 맵

- 참여국민들과 공무원이 함께 문제 속에서 고충받는 정책 대상자를 유추하고 부채산주에게 직접/간접적으로 영향을 주는 사람 및 기관을 작성
- 핵심대상자: 바쁜도시 직장인, 은퇴한 산주, 장기방치 산주
- 직접이해관계자: 직장동료, 가족, 임업진흥원, 산림조합, 주민센터
- 간접이해관계자: 마을이장, 마을회관, 마을주민(무단입산자), 문중, 산이용객, 산주 희망자, 별뭍업자, 자연인, 산림청, 지자체

○ 프로토 퍼소나 작성

- 선별한 핵심대상자의 이름, 성별, 기본정보를 가정하고 그들의 행동 특성 및 고충을 예상하여 퍼소나를 작성



2. 발견하기

○ 현장 사파리 및 심층 인터뷰

- 프로토 퍼소나로 수요자의 가설을 세우고 이를 바탕으로 인터뷰 질문지를 작성하여 수요자의 문제를 접근하고 증명
- * 춘천솔바우마을 방문: 이해관계자를 기준으로 춘천 솔바우마을을 방문하여 산주를 만나 심층 인터뷰(5/28)

○ 도시청년 산주

- 산주 자녀 또는 청년산주 대상으로 심층인터뷰 진행

도시청년 산주 심층인터뷰



청년산주 심층인터뷰 1

청년산주 심층인터뷰 2

청년산주 심층인터뷰 3

춘천 솔바우마을 방문(산주 심층인터뷰)



산주 심층인터뷰 1

산주 심층인터뷰 2

산주 심층인터뷰 3

5. 전달하기

○ 페이퍼 프로토타입 제작 및 검증하기

- 정책 아이디어 도출 이후, 유형별 산주(은퇴한 경영 산주, 도시청년 산주, 장기방치 산주)의 니즈를 반영한 정책 시나리오 구체화
- 각 유형별 문제 구조와 사용자 여정을 바탕으로 실제 경험 흐름을 설계
- 시나리오 기반으로 서비스 접점을 시각화한 페이퍼 프로토타입을 제작하고 페이퍼 프로토타입을 활용한 내부 시뮬레이션 및 피드백 진행
- (주요 검토 항목) 정보 전달의 접근성, 단계별 흐름의 자연스러움, 서비스 참여 유도 여부 등
- 국민디자인단 참여자들이 프로토타입을 직접 만들고 실제 사용자 역할을 맡아 시나리오 체험
- 수요자들의 입장에서 정책 서비스가 어떻게 전달되고 체험될 수 있는지 구체적으로 점검

아이디어 워크숍



참여자 소감



기관 담당자

“디자인단을 통해 아이디어 발상부터 구체적인 실현 방안까지 배우고, 정책 입안에 큰 도움이 될 것 같습니다. 정책 수요자, 전문가, 사업 담당자가 함께 참여하여 혼자서는 어려웠을 실현 가능한 방안을 도출할 수 있었습니다. 특히, 산주들을 직접 만나 현장 수요를 파악한 점이 좋았습니다.

이번 경험을 바탕으로 부재산주 대상 사업 추진 시 현장 의견을 적극 반영하고, 하반기 서울시민대학 연계 교육에도 디자인단 성과를 반영할 예정입니다. 바쁜 시간에도 참여해주시고 잘 이끌어주신 디자이너님께 감사드리며, 디자인단의 성과가 사업화되는 과정을 지켜봐 주시기 바랍니다.”



실제 수요자

“국립산림과학원 공공서비스디자인 프로젝트에 참여하며 부재산주 문제에 대한 인식을 넓히고, 현실적인 정책 개선 과정을 경험했습니다. 특히, 현장에서 산주들의 행정적·심리적 어려움을 직접 듣고, 다양한 참여자들의 목소리를 통해 현행 제도의 한계와 개선 방향을 체감할 수 있었습니다.

사용자 중심의 문제 재정의는 정책 디자인에 대한 시야를 넓혔고, 산림 경영 활성화를 위한 현실적이고 세밀한 접근의 중요성을 배웠습니다. 학문적 접근을 넘어 현장 전문가들의 목소리를 듣고 문제를 단계적으로 해결하는 과정은 귀중한 경험이었습니다.

이번 프로젝트를 통해 공공디자인이 사회 문제 해결에 효과적임을 직접 경험하며, 공감과 소통의 가치를 깨달았습니다. 앞으로도 사회 문제에 관심을 갖고 공공과 사람을 잇는 디자인을 탐구하며, 이번 경험이 향후 연구와 실천에 큰 토대가 될 것 같습니다”



서비스디자이너

“올해 잦았던 대형 산불의 원인 중 하나인 진입로 부족에 대한 의문을 이번 활동으로 해소했습니다. 춘천 솔바우마을 인터뷰를 통해 임업에서 길을 내는 것이 막대한 비용과 절차, 타 산주 등의 등 현실적 어려움이 많음을 알게 되었습니다.

이는 단순한 '길의 부재'를 넘어 산불 대응은 물론, 산림 경영 전반의 구조적 한계임을 체감했습니다. 산 진입로 문제는 접근성을 넘어 산림 경영의 기반이자 재해 대응의 핵심이며, 길이 없다는 것은 산림 방치와 직결됩니다.

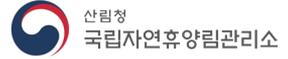
'방치산주의 내산알기' 과제를 통해 진입로 확보의 중요성을 깨달았고, 이는 산주 간의 협력과 연대를 통해 해결 가능하다는 가능성을 발견했습니다. '산에 길을 낸다'는 일의 진정한 의미와 무게를 깊이 이해하는 시간이었습니다.”

「보고·ON」

함께해야 더 즐거운 여행, 국립자연휴양림 보고 지역도 ON!

산림청 국립자연휴양림관리소

과제 소요기간 4개월



“휴양림, 지역연계에 새로운 도전”

국립자연휴양림은 지역상생을 위해 지역협의체 등 활동을 지속해왔으나, 여전히 대부분의 지역주민과 지자체는 휴양림을 “지역 밖 기관”으로 인식하고 있었습니다.

이에 지역과 실질적으로 연결될 수 있는 상생구조를 새롭게 설계하고자 공공서비스디자인 과제를 추진했습니다. 이용객의 여행 흐름에 맞춘 정보를 예약 시점부터 제공하고, 스태프 투어 등 오프라인 혜택으로 이어지는 “보고·ON” 서비스를 개발했습니다. 이를 통해 휴양림 이용객은 지역 소비와 관광을 자연스럽게 경험해 보다 풍부한 여행을 경험하고, 지역은 휴양림을 관광자원으로 인식하게 되어 상호 긍정적인 변화를 이끌었습니다.



기관 담당자

진소희, 장기진, 김보영, 이유경,
권견진



서비스디자이너

김동호, 최소윤



국민 참여자

강명호, 김기홍, 김민경, 윤종열,
최수명, 박유진, 이승빈, 권도은



추진배경

기존에는 휴양림 이용객의 약 70% 이상이 지역에 머무르지 않고 곧바로 귀가하는 구조로, 지역과의 연계가 단절된 상태

- 지자체 또한 휴양림을 "외부기관"으로 인식해 협업이 원활히 이루어지지 못함
- 마을 단위 지역상생협의체는 실질적인 지역 활성화로 이어지기 어려운 구조

산간오지에 위치한 국립자연휴양림은 진입로, 하수 등 기초 인프라와 생활서비스에서 마을과 지자체의 협조 없이는 원활한 운영이 어려움

- 대부분 인구소멸 위험지역에 휴양림이 위치한 경우가 많은데 이는 인구감소, 고령화 등 사회적 문제와도 밀접하게 연관되어 있음

인구소멸 위험지역 중 위험지역에 위치한 국립자연휴양림



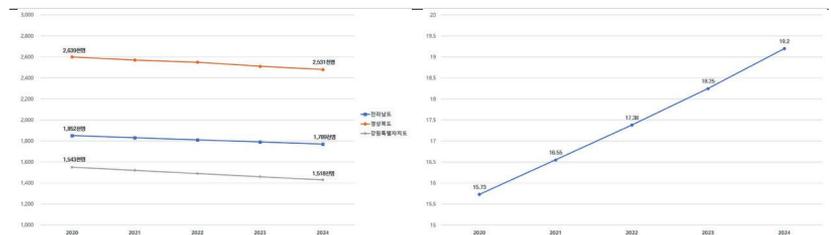
지역	휴양림명
충북 보은	국립속리산말티재자연휴양림
충북 단양	국립황정산자연휴양림
충남 서천	국립희리산자연휴양림
강원 횡성	국립청태산자연휴양림
경상 영덕	국립칠보산자연휴양림
경상 봉화	국립청옥산자연휴양림
경상 영양	국립검마산자연휴양림
경상 청도	국립운문산자연휴양림
경상 함양	국립지리산자연휴양림
경상 남해	국립남해편백자연휴양림
전라 무주	국립덕유산자연휴양림
전라 진안	국립운장산자연휴양림
전라 부안	국립변산자연휴양림

지역소멸위험지역에 위치한 국립자연휴양림 분포도

- (소멸위험지수) 20~39세 여성 인구수 / 65세 이상 고령인구

▲ 출처: 국가통계포털, 행정구역별 1세별 주민등록인구

인구감소 및 고령인구 비중 그래프



5년간('20~'24) 휴양림이 다수 위치한 구역 인구감소 추이, 고령인구 비중

- (고령인구 비중) 65세 이상 고령인구 / 전체인구 X 100

▲ 출처: 국가통계포털, 행정구역별 1세별 주민등록인구 / 장래인구추계

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

지역주민(지역관광업체)

- 지역 주민을 대상으로 공익형 협력 모델의 직접 서비스(관광지 할인 티켓 제공 등)는 실질적인 관광객 유입이나 지역 소비 연결효과는 낮음
- 지역 주민 대상 서비스 제공보다, 휴양림이 지역사회와경제적으로 연결되는 구조가 필요함



휴양림 이용객을 활용한 지역 이용 활성화로 과제 방향 변경

국립자연휴양림 이용객

- 지역 관광과 소비에 대한 의지는 높지만 장거리 이동과 촉박한 여행일정으로 휴양림 여행 중 지역 이용을 고려하는 것조차 어려움
- 우수고객처럼 풍부한 이용 경험을 바탕으로 관광정보를수집하기 어렵기 때문에 지역정보 제공과 시점이 중요함

정책수요자 퍼소나



박지현(39세)

직업: 중학교 교사

거주지역: 경기도 평택

상황: - 가족여행으로 휴양림을 선호하는데, 지역 정보가 부족하고 제공 시점도 늦어 여행에 반영 못함
- 스스로 준비해야 할 것이 너무 많음, 여행 일정이 반복적으로 구성되는 아쉬움

요구사항: 여유롭고 기억에 남는 가족 여행을 위해 지역 정보 제공과 이동 동선 기반의 안내

진짜 문제
(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

1. 지역정보 제공 시점이 늦고, 정보가 흩어져 있음
2. 수요자는 지역이용 의사가 있으나 정보 접근 및 동기 부족
3. 지역소비를 유도한 연결지점(트리거)이 부족함
4. 기존 휴양림 중심 협업은 마을단위에 그쳐 실질적인 효과 한계
5. 장거리 이동과 1박 2일의 타이트한 여행일정으로 일전유연성 낮음

부연 설명

- 휴양림 이용객은 잠재적 지역관광 수요자임에도 불구하고 정보시간-공간의 단절로 인해 지역이용-소비로 이어지지 못함
- 특히 가족단위 이용객은 이동 제약과 정보 탐색 부담이 커, 양질의 정보를 적기에 제공하는 체계가 필요함

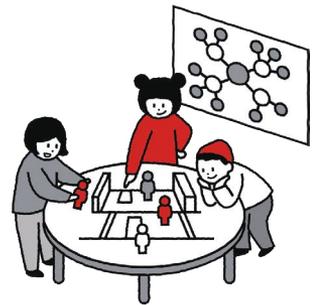


핵심 문제

예약 시점부터 지역 정보를 제공하지 않아 지역이용-소비가 계획에 포함되지 못하는 구조

서비스 목표

휴양림 예약 시점부터 지역 정보를 제공하고, 입실 전-퇴실 후 동선에 맞춘 트리거 제공으로 자연스러운 지역이용 유도



휴양림 보고, 지역도 ON!
- 지역과의 연결이 커지는(ON) 순간



보고ON은 예약 시점에 지역 정보를 제공하고, 알림톡 및 스탬프투어와 같은 프로그램을 통해 지역이용·소비로 이어지도록 설계된 서비스입니다. "계획ON / 준비ON / 경험ON"으로 구성되어휴양림 이용객의 흐름(예약-출발-도착-귀가) 속에 자연스럽게 지역을 고려하고 이용할 수 있도록 유도합니다.

서비스 공급자

국립자연휴양림관리소,
무주군 관광진흥과



주요 내용 문제해결점

계획 ON!	예약 시 지역 정보 제공으로 여행계획에 지역 포함 유도
준비 ON!	알림톡을 활용한 장보기 가이드 제공으로 지역 상권 소비 유도
경험 ON!	"보고ON" 스탬프 투어를 통해 지역 내 체류방문 인센티브 제공

이용객 이용구조 (주말기준)

순나들e 예약 1, 장거리 이동 2, 입실시간에 맞춘 입실 3, 휴양림 중심 체류 4, 귀가

1. 정보의 전달 (연속성)

예약 시(순나들e)에 지역 정보 제공
예약 당일 지역 정보 제공
동선 설계에 맞게 발송

장거리 이동과 입실 계획

3.4시간 이상 이용하는 장거리 다수(41.3%)
출발 당일 지역 소비 계획 제공
→ 차량 이용도 높임

휴양림 중심의 체류적 체류 구조

입실 후 식사·여행 등 필수 체험 제공 구조로
지역 방문 유도
→ 식사·대형물품 장보기 필수 준비예매
→ 차량 소비 유도 프로그램

귀가 집중형 일정 구조

이른 귀가 시간과 장거리 차제로 인해
지역 방문 유도
→ 귀가 후 지역 소비 상품 구매 기회 제공

휴양림 외부		휴양림 내부	
집점 ○ : 순나들e	집점 ○ : 알림톡	집점 ○ : 입실	집점 ○ : 귀가
예약 및 결제 가능 제공 여행 계획의 출발일자가 결정되는 순간	예약 확인 및 숙소 이용 안내 여행 직전 리마인더 제공	입실안내, 객실기 제공 이용자가 실제 경험을 시작하는 진입점	퇴실 및 객실기 반납 경험의 마무리 지원/ 지역 이용이 마지막 기회
지역에 대한 인지 없이 휴양림만 단독 목차지로 형성	사용자의 인지 흐름상 가장 활용도로 연결되는 시점 (안내·입실안내) 방문에는 체류형 이용 유도	대부분 내부 공간 체류에 집중 → 야외 동선과 방문용 교량 지역 정보는 소극적 비자 / 방문용 낮음	장거리 귀가로 인해 추가 소비 방문 여의 기회 없음 지역과의 연결 가능성은 사실상 0
계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!		이용을 쉽게 고려시킬 수 있도록!	
계획 ON!	준비 ON!	경험 ON!	
예약 시점 정보 제공 여행 계획의 출발점	양말·맞춤형 정보제공 여행 당일 준비 시점(사기) 제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거 - 물리적 수단	
"지역을 고려할 수 있도록"	"여행준비에 지역이용 유도"	스탬프 투어, 지역 체험 중 지역 소비와 방문 흐름 유도	
출발 기준 지역코스 추천 도시 선별 후 소요시간 및 동선 맞춤형 제공	출발 직전 행동에 맞춘 정보 제공	① 무주 관광안내소 지역 정보 제공 및 체험 할인권 / 스탬프 투어권 수령	
핵심 지역 관광 정보 제공 무주군 관광 정보순 순나들e 예약안내에 연동해 이용객이 사전 확인하고 여행 일정에 반영할 수 있도록 구성	여행 전 질 알맞게 대신 무주 시장, 라면 이용예매! 장보기·식사차 등도 활용할 수 있는 제일 추천, 장미 일명, 미드 러시 차	② 지역 이용 지역기 체류 장소 방문 후 도량 책기(관광객용) 제공	
		③ 국립자연휴양림 입실 인증 후 도량 책기	
		④ 무주 관광안내소 도량 완료 보상으로 지역 방문 경험물 환원	

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- (휴양림이용객) 지역이용을 하고 싶지만 이동거리에 대한 심리적 부담, 여행시간 부족 등 휴양림 이용중에는 지역이용이 어려움- (지역 주민) 휴양림으로 인해 숙박시설 수익 감소, 오수 유출 등 피해를 보고 있다고 인식- (지자체) 휴양림은 단순 국가기관, 자체적으로 운영되는 공간으로서 '지역 밖 기관'으로 인식	<ul style="list-style-type: none">- 휴양림과 지역 모두 효율적으로 이용할 수 있도록 선제적 정보 제공 및 여행 코스 제공- 휴양림이 단순 휴양림 이용객만을 위한 기관이 아닌 이용객을 지역과 연결하여 지역 경제를 활성화하는 긍정적인 인식 변화- 잠재적 수요자인 휴양림 이용객을 대상으로 휴양림 협업을 통한 수요자 중심의 지역이용 유도
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 기존 지역 상생 방안을 다각화할 필요가 있으나 한계 존재: 지역상생을 하기 위한 휴양림 자체 인력, 인프라 등 부족	<ul style="list-style-type: none">- 추가 예산·인력 투입 없이 '연결' 중심의 방식으로 문제 해결: (예산) 기존 휴양림·무주군에서 시행중인 관광객·지역주민 할인, 이벤트를 활용해 인센티브 제공: (인프라) 휴양림 내부에서 새로운 지역연계 콘텐츠를 확보하기 어려움→ 입실 전·퇴실 후 휴양림 밖에서 즐길 수 있는 콘텐츠를 제공

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 킥오프 미팅

- 국립자연휴양림 지역연계 시도 사례 공유 및 현황 점검

○ 공공서비스디자인의 이해 및 디자인단 구성

- 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유

- 전문가, 국민, 서비스디자이너, 공무원으로 구성된 디자인단 구성

○ 리서치 계획 수립



2. 발견하기

○ 데스크리서치

- 국립자연휴양림이 지역 경제에 미치는 파급력 파악

- * 논문 참고: 1) 국립자연휴양림이 지역 내에 미치는 연간 경제적 파급효과
2) 자연휴양림 조성사업비 투입 시 발생하는 효과

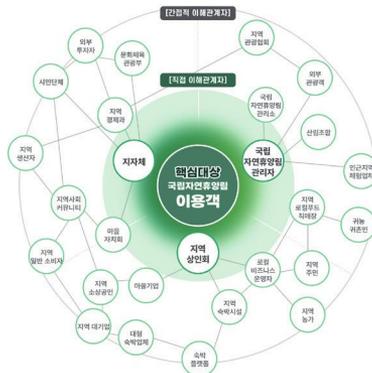
○ 이해관계자맵 및 친화도맵 작성

- 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석

○ 핵심수요자 니즈 발견을 위한 필드리서치 실시(속리산, 덕유산)

- 현장리서치 및 관계자지역관광업체이용객 심층인터뷰 실시

○ 휴양림 이용객 이용 유형 파악을 위한 온라인 설문조사



STAKEHOLDER MAP



3. 정의하기

○ 퍼소나 설정·고객여정맵 작성

- 핵심수요자의 문제 정의를 위해 주말 가족 단위 이용객을 퍼소나로 설정하고 문제가 발생하는 상황과 수요자의 터치포인트로 고객여정맵 작성

○ 핵심수요자(휴양림 이용객) 이용구조 시각화

- 숲나들e 예약 → 알림톡 → 휴양림 도착 → 귀가의 이용구조 중 지역 연계 점점 발굴

○ 진짜문제 정의

일정유연성이 낮아 계획 외 지역에서의 소비로는 연결되기 어려운 구조
“ 진짜문제 = 양질의 정보와 제공 시점의 문제 ”

“여행 갈 땐 제가 하나부터 열까지 준비하고, 알아보고 가요.”

SUMMARY 휴양림 여행을 즐겨하지만 언제나 정보의 부재로 준비할 것이 많은 이용자

▶ Biography.

10살, 6살 두 자녀를 둔 워킹맘입니다. 주로 휴일이나 연차를 활용해 가족 여행을 자주 떠납니다. 저희 가족은 **아이들과 자연 속에서 힐링할 수 있는 국립자연휴양림을 선호**합니다. 하지만 **휴양림 주변 지역에 대한 정보가 부족해** 항상 대부분의 **여행 준비를 스스로 해야 하는 상황**입니다. 특히 **입실 전이나 퇴실 이후에 발생하는 공백 시간을 효과적으로 활용하기 어려워** 여행 일정이 늘 반복적으로 구성되는 아쉬움이 있습니다. 하지만 **휴양림의 쾌적한 자연환경을 저와 가족들은 좋아하기** 때문에 계속 해서 이용할 것입니다. 여유롭고 기억에 남는 가족 여행을 만들기 위해 지역 정보 제공과 이동 동선 기반 안내를 기대하고 있습니다.

▶ PainPoint.

- 여행지 정보 부족으로 일정 계획이 어려움
- 여행 루트가 항상 고정됨
- 입실 전·후 공백 시간 발생
- 지역 특산물, 기념품 구매 기회 없음

▶ NEEDS.

- 예약 시점으로부터 지역 정보 제공(음식, 마트, 관광요소)
- 여행자에게 필수적으로 제공되는 인쇄물 등이 있었으면 함
- 입실 전·후 시간에 동선 제안
- 가족 단위 이용자를 위한 맞춤형 지역 소비 루트



이용객 이용구조(주말기준)

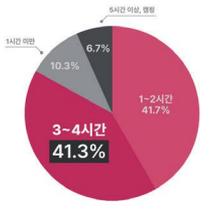


1. 정보의 단절(연속성X)
예약 시스템(숲나들e)에 지역 정보 비제공
여행 전 지역 정보 탐색이 어려워
동선 설계에 한계 발생

2. 이용객 특화 정보 부재
각 휴양림 사이트에 지역 관광정보를 제공
휴양림 기준으로 정보를 제공하는게 아닌
포괄적인 지역 관광지 제공이라
지역이용 유도가 어려움



장거리 이동과 일정 제약
3,4시간 이상 이동하는 경우가 다수(41.3%)
중간 경유지나 지역 소비 여유가 적은편



국립자연휴양림과 지역의 상생을 위한
이용자 설문조사

휴양림 중심의 폐쇄적 체류 구조
입실 후 취사·아영 등 셀프 중심 체류 구조로
지역 상권 필요성이 없음
→ 식사도 대부분 장을 미리 봐서 준비해옴
→ 외부 소비 유도 포인트 부재



귀가 집중형 일정 구조
이른 퇴실 시간과 장거리 귀가로 인해
'바로 귀가' 흐름
→ 퇴실 후 지역 소비·방문 기회가 사라짐



이용객 다수가 지역 관광·식사 이용 의지를 보임

응답자의 약 73%(52.7% + 20.3%)는 특산물 구매·소비에 의지를 갖고 있거나 실제로 실행

But

- #지역 외가
- #1박 2일
- #직행형 동선
- #가족형

일정유연성이 낮은 이용객

정보 제공 시점이 늦거나 불확실하여 여행 전 직접 준비하는 방식으로 계획이 고정
소비 의지는 있으나, 현장에서의 소비로 연결되기 어려운 구조 형성

정보와, 제공 시점의 문제

4. 발전하기

○ 핵심문제를 기반으로 한 서비스 목표·방향 설정

- 여행 계획 수립(예약) 단계에서 지역 이용을 고려할 수 있는 서비스 제공
- 지역 이용을 휴양림과 연결하여 촉진시킬 수 있는 요소 발굴

○ 협업을 통한 서비스 구체화

- 지방소멸 고위험 지역이자, 국립덕유산자연휴양림이 위치한전라북도 무주군과 관광인프라 공유 및 지역 관광지 유도 방안모색을 위한 업무협의 실시

○ 아이디어 워크숍

- 무주군과의 업무협의를 바탕으로 메타포 아이디어션을 통한지역연계 아이디어 37건 발굴 및 아이디어 구체화
- 지역상생 프로그램 “보고·ON” 도출

발견된 수요자의 핵심문제를 해결하기 위한 서비스 목표수립

일정유연성이 낮은 이용객

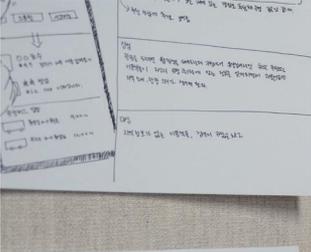
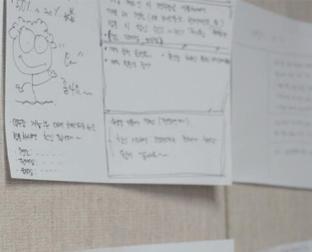
➔

정보와, 제공 시점의 문제

맞춤형 정보 및 능동적인 정보 제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거
계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!	이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!






5. 전달하기

○ 서비스 체계 시각화 및 흐름도 구성

- “보고·ON” 프로그램을 계획ON, 준비ON, 경험ON 총 3단계로 시각화

○ 스토리보드 작성(서비스 시나리오)

○ 프로토타입 실행(협의중)

- 무주 보고·ON 프로그램 적용 및 추가 협력 사업 발굴 등 논의

국립자연휴양림, 지역과의 연결이 시작된다! '보고 ON,



국립자연휴양림 보고, 지역도 on!

자연을 보고, 지역도 보고!

지역과의 연결이 켜지는(ON) 순간

이제 국립자연휴양림은 산림휴양만이 아닌 지역과 함께하는 상생의 시작점

휴양림 외부		휴양림 내부	
접점 ○ : 숏나들e	접점 ○ : 알림톡	접점 ○ : 입실	접점 ○ : 귀가
예약 및 결제 기능 제공 <small>여행 계획의 출발점이자 결정의 순간</small>	예약 확인 및 숙소 이용 안내 <small>여행 직전 리마인더 역할</small>	입실안내, 객실키 제공 <small>이용자가 실제 경험을 시작하는 진입점</small>	퇴실 및 객실키 반납 <small>경험의 마무리 지점/ 지역 이용의 마지막 기회</small>
<small>지역에 대한 인지도 없이 휴양림만 단독 목적지로 확정</small>	<small>사용자의 인지 호환성 가장 행동으로 연결될 시점 (현재) 입실에만 집중하는 직진형 이동 유도</small>	<small>대부분 내부 공간 채우에 집중 → 이미 동선과 일정은 고정 지역 정보는 '소극적 비지' 활용률 낮음</small>	<small>장거리 귀가로 인해 추가 소비·방문 여력 거의 없음 지역과의 연결 가능성은 사실상 종료</small>

계획 수립시 지역이용을 범을 수 있도록!

이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!

계획 ON!	준비 ON!	경험 ON!
예약 시점 정보 제공	양질·맞춤형 정보제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거! - 물리적 수단
여행 계획의 출발점	여행 실질 준비 시점(점 싸기 등)	시스템 투어로, 지역 체류 중 지역 소비와 방문 호환 유도
“지역을 고려할 수 있도록!” 출발지 기준 지역코스 추천 도시 선택 후 소요시간 및 동선 맞춤형 코스 제공 해당 지역 관광 정보 제공 무주군 관광 정보를 숏나들e 예약메니에 연동해 이용객이 사전 확인하고 여행 일정에 반영할 수 있도록 구성	“여행준비에 지역이용 유도!” 출발 직전 행동에 맞춘 정보 제공 여행 전 점 앞 마트 대신 무주 시장, 마트 이용해보세요! 장보기·식사계획 등에 활용할 수 있는 제철 특산물, 장터 일정, 마트 위치 등	<ol style="list-style-type: none"> ① 무주 관광안내소 지역 정보 팸플릿+제휴 할인권+시스템 투어권 수령 ② 지역 이용 지역내 제휴 장소 방문 후 도장 찍기(관광사유서상 등) ③ 국립자연휴양림 입실 인증 후 도장 찍기 ④ 무주 관광안내소 도장 완료 보상으로 지역 방문 경험을 완성

지역 이용하고, 스탬프 받고!
무주의 특별한 선물을 가져가자!

01

무주 관광안내소

02

지역 이용하기!

03

덕유산 국립자연휴양림

지역과의 연결이 켜지는(ON) 순간

국립자연휴양림관리소

자연탐색시 무주

국립자연휴양림관리소

자연탐색시 무주



1 계획 ON! 숏나들e 앱에서 지역 관광정보 제공! 예약시 정보알고 계획하고!
2 준비 ON! 로컬음식으로 여행 준비하고! 무주관광안내소 스탬프 투어권 받고!
3 경험 ON! 지역 체류 중 지역 소비와 방문 호환 유도! 국립자연휴양림 선물도 받고!
 출발 2-3일전 (여행 당일 준비 시점) 장보기·식사계획 등에 활용할 수 있는 정보제공 덕유산 국립자연휴양림 휴양림 이용하고!

참여자 소감



기관 담당자

“공공서비스디자인은 항상 시작이 가장 막막한 것 같습니다. 기존 지역상생 정책에서 새로운 방향을 찾을 수 있을지 고민도 컸고요. 무엇보다도, 휴양림이 그저 지역에 위치한 “외부기관”으로 인식되는 게 꽤 충격이었어요. 지역주민분들, 관광업체 관계자분들과 함께 문제점을 짚어가면서 휴양림이 지역을 위해 어떤 복지를 제공하느냐보다 지역 활성화를 위해 함께 고민하고 휴양림만의 역할을 찾는 게 더 중요하다는 걸 느꼈습니다. 그래서 이용객분들이 자연스럽게 지역을 이용하도록 돕는 환경을 만드는 데 집중했고 이런 시도가 바로 지역상생을 실현하는 변화의 첫걸음이라고 생각합니다. “보고ON”을 시작으로, 계속해서 지역과 휴양림이 함께 나아가면 좋겠습니다.”



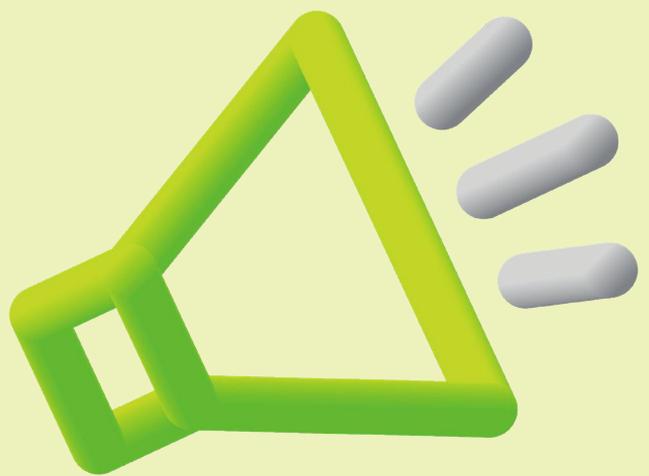
실제 수요자

“휴양림은 워낙 예약도 어렵고, 산속 깊은 곳에 있다 보니 한번 들어가면 나가기 힘들어서 보통은 안에서만 머물잖아요. 저도 그래서 주변 지역까지는 생각 못 하고 그냥 휴양림만 이용했던 것 같아요. 그런데 이번 과제에 참여하면서, “휴양림을 여행하면서 이런 다양한 경험도 할 수 있구나” 라는 인식의 변화가 있었어요. 휴양림만 이용하는 게 당연하다고 여겼던 고정관념이 깨진 것 같아요. 앞으로 이런 서비스가 다른 휴양림에도 확산되면 여행을 더 풍성하게 즐길 수 있을 것 같아 기대돼요.”



서비스디자이너

“이번 과제를 통해 휴양림이 단지 자연을 즐기는 공간을 넘어, 지역과 상생하는 공공인프라로 확장될 수 있다는 가능성을 발견했습니다. 수려한 자연경관과 쾌적한 환경의 국립자연휴양림은 누구나 한 번쯤 머물고 싶은 특별한 공간이지만, 그동안 지역에 존재하면서도 지역과는 단절된 채 주민과 지자체의 관심에서 한 발짝 떨어져 있는 모습이 안타까웠습니다. 저희는 이 단절의 고리를 끊고자 ‘휴양림을 나와 지역으로 이어지는 연결’을 고민했고, 그 첫걸음이 바로 ‘보고ON’이었습니다. 이번 기회를 계기로 작은 연결이 큰 변화로 이어져, 휴양림과 지역이 함께 살아가는 구조가 전국으로 확산되길, 나아가 누구에게나 열려 있는 따뜻한 공공자원으로 자리 잡길 기대합니다.”



모두가 즐기는 지속가능한 먹거리, 우리 임산물 숲푸드

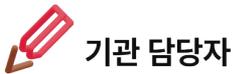
산림청

과제 소요기간 3개월



임산물 중에서도 밤, 표고버섯, 오미자 등 단기소득임산물은 숲속에서 길러 건강에 좋은 성분이 풍부하고, 나무 밑에서 지속가능하게 생산하는 훌륭한 먹거리입니다. 그러나 생산자인 임업인들은 농어업인에 비해 상대적으로 영세하여 홍보, 마케팅 등 제품 판촉에 가장 큰 어려움을 느끼고 있습니다.

숲푸드는 청정한 산림에서 생산한 국산 먹거리 임산물의 홍보를 위해 국가에서 운영하는 공동브랜드입니다. 우리 국민에게는 새롭고 건강한 먹거리를 널리 알리고, 임업인을 도와 지역경제를 활성화하여 도시-산촌 상생에 기여하고자 합니다.



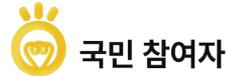
기관 담당자

윤세정, 김기형, 정미경



서비스디자이너

김민수, 최수정



국민 참여자

김용성, 정세희, 황도윤, 윤지, 김인성,
한상훈, 이종흔, 조은빛



추진배경

국내산 임산물 소비기반 형성 및 문화적 확산을 위한 홍보·체험모델 설계 필요

임업의 영세성 및 종사자 고령화로 임가소득은 불안정하며, '임산물'의 주 소비층은 5060세대 이상으로 농·수산물에 비해 소비자 인지도가 매우 낮은 실정입니다. 이에 임산물을 일상에서 자연스럽게 소비하며, 미래 수요를 형성할 신규 소비층 발굴이 필요합니다.

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

건강, 환경, 가치소비에 민감한 2030세대

- 일반적으로 밤, 감 등 개별 품목은 알라도, '임산물'이라는 카테고리는 잘 알려지지 않았습니니다. 또한 요리의 주재료보다는 부재료로 활용되는 편이어서 적극적인 구매 요인이 부족합니다.
- 국민디자인단 구상 중 '임산물'의 인지도는 고연령층보다 저연령층에서 더 낮은 편이며, 미래 수요의 확보가 필요하다는 점을 고려하여 정책수요자를 설정하였습니다.

정책수요자 퍼소나

사용자모델 작성

✓ 사용자모델(1)

안유진 (28세)

1인 가구 자기관리 중심 소비

작업 사무직
가주주-수도권
가주 형태 1인 가구

정보 탐색 경로

- # SNS (카피(인스타그램), 인플루언서 홍보)
- # 블로그, 유튜브, 소스 등 많은 콘텐츠
- # 친구나 이웃의 추천, 임산물

핵심 특징

- 트렌디한 경험 소비
- 자기관리형 라이프스타일

라이프스타일 및 관심사

- '맛상'을 추구하며 웰라테스, 다이어트 식단 등 자기관리 자체를 콘텐츠로 소비
- 감성적인 패키지와 트렌디한 제품이 인감하게 반응
- SNS에서 유행하는 카페나 팝업스토어를 방문하여 인증
- 새로운 브랜드나 트렌디한 식품을 소비하는 것을 통해 '나를 잘 관리하고 있는 사람'이라는 이미지를 만듦

생활 및 소비 습관

식사 형태

- 아침은 거르고 점심, 저녁 위주의 식사
- 비주얼+건강 중심의 '과시형' 식단을 선호 (예: 그릭요거트 + 블루베리 등 SNS 업로드용)
- 가끔 직접 요리하나, 조리 간편성을 중시

식품 구매 성향

- 밀키트, 간편식, 소포장 등 1인 가구 맞춤형 제품 선호
- 유기농, 저로칼로리, 다이어트 건강식품 관심 많음 (예: 효소, 예사비 등 꾸준히 구매된 경험 보유)

소비 채널 및 소비 특성

- 비대면 플랫폼 중심 소비 (마켓컬리, 쿠팡, 쓱배송 등 자주 이용)
- 총동구매 성향: SNS, 인플루언서, 바이럴 영상에 적극 반응, 본 제품이 트렌디하거나 인증 콘텐츠로 적합하면 바로 구매
- 브랜드 이미지와 품질을 가격보다 우선시: 자가 상품은 신뢰하지 않음
- 고급스럽고 감각적인 브랜드 선호: 무신사보다는 29CM, W 컨셉 등 트렌디하고 감성적인 플랫폼 선호

임산물 인식 및 소비 경험

임산물 인식도

낮음 —————> 높음

- 임산물을 용어 자체에 낯설고, 알지 못하고 먹은 경우가 대부분
- 유행을 따르거나 SNS 업로드를 위한 소비로 경험한 적 있음
- 명절 음식, 양파가 해주는 음식으로 인식

임산물 소비 장애 요인

- 임산물이라는 개념 자체가 생소하고 관심을 가지지 않음(아렸을 때 먹어본 경험이 적고, 일상에서 '임산물'이라는 단어를 접할 기회가 거의 없음)
- 조리 및 섭취 방법에 대한 정보 부족(손질이 어렵고, 어떻게 먹어야 하는지 모르는 경우가 많아 접근 자체가 어려움)
- 맛에 대한 기대치가 낮고, 조리하지 않으면 어려운 음식으로 인식(무(無)맛에 가깝고, 식감이나 맛이 특별한 매력적이지 않다고 느낌)
- '양파가 해주는 음식'이라는 고정관념(소스 선택할 식재료라는 인식이 부족)
- 생활 동선에서 접할 기회가 없음(20대 여성 소비 공간에서 노출되지 않음)
- SNS, 인플루언서 콘텐츠에 등장하지 않음(임산물에 대한 콘텐츠 노출 빈도 낮음)
- 상용디자인, 패키징이 감성적이지 않고 트렌디한 소비를 추구하는 성향과 맞지 않음
- 식재료로서 활용 맥락 부족('이걸로 뭘 해 먹어야 하지?'라는 인식)

임산물 소비 기회 요인

- '건강 챙기는 이미지', '다이어트' '자기관리'를 상징하는 식재료를 브랜드링 가능
- 고급스럽고 희소성 있는 이미지로 포지셔닝 가능(한국 고유 식문화, '나물은 한국인만 먹는 독특한 식재료')
- MZ세대 생활 동선(카페, 파인다이닝, 팝업스토어 등)에 자연스럽게 노출하여 접근 유도
- 유행하는 콘텐츠와 결합하여 관심 유도(예: 대안인, 소음인 채널로 나랑 맞는 임산물을 알아보자-채널 맞춤형 콘텐츠)
- 임산물을 활용 디지털 만들기 등 체험형 팝업을 통한 SNS 인증과 현장구매 연계
- 슈퍼푸드 컨셉으로 기능성 강조(예: 표고버섯 항암효능)

정책수요자 퍼소나

사용자모델 작성

✓ 사용자모델(2)



라이프스타일 및 관심사

- 자녀 교육과 가족의 건강이 일상생활에서 가장 중요한 관심사
- 모든 소비 판단 기준은 위의 두가지를 중심으로 결정됨
- 워라벨을 중요하게 여기며, 주말에는 가족 단위로 캠핑이나 지역 축제 같은 야외 활동을 즐김
- 아이와 함께하는 체험형 활동에 관심이 많음
- 재테크, 실용적인 인테리어, 지속노화나 위모 관리 등 관심
- 차로 접근 가능한 공간을 선호하고, 정보 탐색도 효율성을 중시

식생활 및 소비 습관

식사 형태

- 매일 저녁 식단 구성이 일상적 고민 ("오늘 저녁 뭐하지?"가 대표적 고민)
- 아이의 영양 균형을 우선 고려 (자녀의 건강한 식습관 형성에 민감)
- 외식보다는 집밥, 홈룩을 선호
- 본인 식사는 밀키트 등 간편한 방식으로 해결

식품 구매 성향

- 유기농, 지역 브랜드, 저염 식재료에 대한 우선적 신뢰
- 지역 축제, 로컬푸드, 특산물 등 지역 기반 식품에 관심

소비 채널 및 소비 판단 기준

- 코스트코 등 대형마트에서 대량 구매
- 마켓컬리 등 신선배송 플랫폼 병행 이용
- 쇼핑 전 가격-성분-리뷰 철저 비교: 합리성과 정보 탐색 중심의 소비 행동
- 복잡한 손질, 긴 조리시간 기피: 조리 편의성이 높은 식재료나 제품 선호

임산물 인식 및 소비경험

임산물 인식도



- 선물로 받은 경험(명절)
- 아이 식단을 위해 무의식적으로 구매할 경우 있음
- 저염 요리 콘텐츠, 유튜브 영상 등을 통해 요리하거나 구매할 경험 있음
- 아이와 체험학습을 통해 일부 경험(버섯)

임산물 소비 장애요인

- 양이 많고, 가격 부담 있음
- 손질·보관이 어렵고 익숙하지 않은 식재료
- 대부분 건조상태로 판매가 되어 조리법이 어렵고 다양한 요리로 활용되지 않음
- 메인 식재료가 아니며, 활용도가 낮음(나물류를 제외하고는 부재료로 쓰임)
- 1회용 소비로 끝나며, 재구매 연결 어려움

임산물 소비 기회요인

- 가족의 건강을 위한 식재료로 인식 가능
- 최고 관심사인 '아이'를 위한' 메시지로 접근 가능("키 크는 데 도움이 되는 음식", "아이 건강에 좋은 간식" 등 자녀를 위한 명확한 메시지를 통해 구매 전환 유도 가능)
- 어린이 전용 간식류에 임산물을 혼합한 제품 제인(예: 임산물과 떡볶이를 결합한 유아용 건강 간식)
- 발효제, 인삼추출 등 지역 축제와 연계하여 가족단위 소비 경험 확대
- 쿠팡, 마켓컬리 등 익숙한 구매 채널을 통한 접근성 확보
- 향산화, 면역력 등 기능성 중심의 정보 제공 필요
- 가격 부담을 줄이는 할인, 묶음 구성 등의 유인책 필요
- 가공 및 조리 편의성을 높인 제품 구성

낮은 활용성: 대부분 건조 상태로 유통·판매되어 손질 및 조리가 까다로우며, 레시피 등 구체적인 활용법이 잘 알려지지 않음

접점과 노출의 부재: 다양한 가공제품을 위한 연구·개발이 활발하지 않았고, 마케팅 또한 최근 소비 경향에서 벗어나 있어서 트렌드를 주도하는 자연농형에게 상품 노출이 적음.

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던 어려움과 다른 점)



핵심 문제

임산물의 인지도·활용도가 떨어지는 상황에서 인식 개선을 위한 홍보보다는 소비자 중심 접근이 필요

서비스 목표

임산물의 효능·효과를 바탕으로 일상 경험에 접목, 문화 콘텐츠·체험형 홍보를 통해 2030세대를 필두로 자연스러운 확산이 이루어질 수 있도록 함

공공서비스
디자인 결과물

내 일상에 스며드는 숲푸드

- 임산물 홍보를 정보 전달에서 나아가 일상 속 경험 기반 구조로 전환, 공감 및 가치소비로 연결하고자 하였습니다.
- 이에 일상 속 경험과 '숲푸드' 브랜드를 연결하고, 자연-환경-임업인과 상생으로 확장하는 실행전략을 마련하였습니다.

서비스 공급자

사업관리 : 산림청 사유림경영소득과

사업운영 : 한국임업진흥원 임산물소득지원본부



주요 내용	문제해결점
감각적 경험(Sense)	임산물 첫인상에서 '신선함', '청정함'을 직관적으로 느끼게 함 : 정보제공형 온라인, 체험형 오프라인 마켓 운영
감정적 경험(Feel)	임산물에 대한 '친근함', '정서적 유대' 형성 : 숲푸드 캐릭터 등 시각적 요소 개발, SNS 챌린지 등 진행
사고적 경험(Think)	임산물의 기능성, 사회적·환경적 가치에 대한 인지 확대 : 기능성 강조 숲푸드 레시피북, 건강 콘텐츠 제작
행동적 경험(Act)	임산물을 '경험한' 사람으로 만드는 참여 유도형 프로그램 제공 : 대국민 공모전, 쿠킹클래스 등 운영
관계적 경험(Relate)	콘텐츠 공유 및 관계 상호작용을 통한 소비 확산 구조화 : 인플루언서 협업, 선물세트 큐레이션 등

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 임산물 정보 전달 위주 등 형식적인 서비스- 명절 등 특정 시기에만 소비되는 낮은 활용도 및 고루하다는 편견- 임산물 및 가공제품과 소비자 일상과의 접점 부족 등 노출 미흡	<ul style="list-style-type: none">- 임산물 시식, SNS 챌린지, 공모전 등을 활용한 임산물 미식문화 체험 확산- 일상적 활용 가능한 레시피 및 제품개발로 신선한 이미지 전달- 연령대별 관심사 분석을 통한 건강 정보, 소비 정보 등 맞춤형 홍보
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 일방적 전달 방식의 임산물 정보 제공- '임산물'에 대한 인식 개선에 집중된 홍보에 집중	<ul style="list-style-type: none">- 체험형, 공모형 등 정보 전달 방식 다양화 및 참여의 장 마련- 임산물 효능·효과 및 소비자 수요정보를 결합한 신규 제품 개발, 판로개척 등 지원



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 킥오프 회의

- 먹거리 임산물 현황 및 확산 필요성 논의
- 임산물은 농산물과 차별성 없이 인식되며, 저연령층에는 생소한 용어임을 확인

○ 국민디자인단 설정

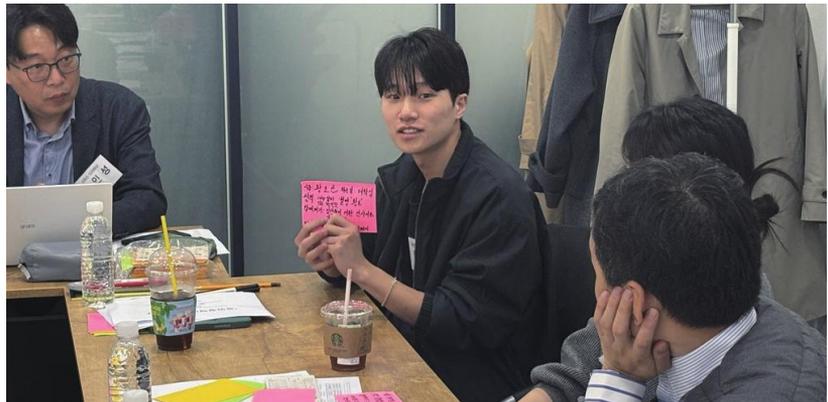
- 임산물 소비가능성 및 문화적 확산 역량을 가진 2030세대 중심 구성

○ 공공서비스디자인 및 과제 정보 이해

- 공공서비스디자인 과제 개념 및 프로세스 이해
- 과제 선정 배경 및 정책 필요성 공유
- 참가자 간 과제 방향 및 문제 인식 의견 공유, 공감대 형성



킥오프 회의



참가자 간 과제 방향 및 문제 인식 공유

2. 발견하기

○ 데스크리서치를 통한 대상자 특성 및 트렌드 이해

2030 세대 소비 트렌드

- 건강에 대한 높은 관심(저속노화, 헬시플레저 등)
- 체력 보완 영양제 선물 등 건강 관련 소비 문화 확산
- YONO, 키덜트 등 합리적이고 취향 중심의 소비 확대
- 브랜드 스토리를 중시하며, 팝업스토어 등 경험 기반의 소비 선호
- 지속가능성, 사회적 가치 등 선취력 중심의 가치소비 확산

- 저속노화, 헬시플레저, 큐렌들리 등 건강과 감성 기반의 가치소비 확산
- 소비의 '이유와 스토리'를 중시하고, 경험을 SNS를 통하여 공유함
- 기능성 식품과 건강한 먹거리에 대한 수요가 증가

○ 참가자 간 임산물에 대한 인식·경험 공유

임산물에 대한 인식 현황

- 임산물은 알지도, 찾지도 않음
- 건강에 좋다는 인식은 있으나 비싸고 조리하기 어려움
- 명절, 제사 때 먹는 비일상적인 식재료
- 임산물은 믿고 사기가 힘들고, 속을까봐 불안함
- '임산물'이라는 단어 자체가 익숙하지 않음

3. 정의하기

○ 수요자 선정 및 사용자모델 설정

- 2030 세대 내에서 소비 가능성과 확산력이 높은 사용자 유형 세분화
- 선정된 사용자유형을 바탕으로 사용자모델(persona)작성

- ① 건강·다이어트에 관심이 많은 직장인 여성(20대)
- ② 가족 식단을 책임지는 주부(30대)

○ 핵심 문제 정의

기존	임산물에 대한 인식 개선을 위한 '홍보 방안(What)' 에 집중
	↓ ↓ ↓ ↓ ↓
현재	소비자 중심 접근을 통해 인식을 형성할 수 있는 '접근방식(How)' 에 집중

- 사용자모델의 소비 맥락을 통하여 소비자가 일상에서 유도하는 접근방식의 전환 필요성을 발견

⇒ 소비자가 임산물을 '알아서' 소비하는 것이 아닌,
자연스럽게 '익숙해져서' 소비로 이어지는 방식으로 이어질 수 있도록 전환



사용자 유형 세분화



사용자모델 작성

4. 발전하기

○ 아이디어 방향성 도출

- 설정한 사용자모델의 주요 소비장벽을 중심으로, 니즈에 맞춘 문제 해결 방향성 설정

- ① 임산물을 일상에서 자연스럽게 연결시키기 위한 방향
- ② 간편하게 활용 가능한 임산물 소비 설계 방안

○ 아이디어 브레인스토밍

- 두 차례를 통해 총 74개 아이디어 도출

○ 대상 아이디어 검증 및 반응 수렴

- 5.16.~17. '슈푸드 대축제' 부스에서 설문 실시

- 총 507명 참가, '임산물 캐릭터 개발', '유통 플랫폼 확대', '임산물 효능 및 조리법 정보 제공' 등에 높은 호응을 보임



아이디어 브레인스토밍



슈푸드 대축제' 현장 설문조사

5. 전달하기

○ 서비스 컨셉 구체화

- 일상 속에서 경험하는 것을 기반 구조로 전환하여, 공감과 가치소비로 연결하는 전략

- 경험 모듈을 기반으로 아이디어 체계화

참여자 소감



기관 담당자

"우리 임산물을 홍보하기 위해 '숲푸드' 브랜드를 만들었지만, 정책대상자의 목소리를 들어볼 기회는 많지 않습니다. 그래서 공공디자인서비스 프로그램을 통해 우리 국민의 생각을 직접 알 수 있었던 부분이 가장 의미 있었습니다. 국민디자인단 여러분이 열정적으로 임해 주셔서 풍부한 아이디어가 도출돼 매우 뿌듯하고, 앞으로 활발한 임산물 소비를 위해 잘 반영될 수 있도록 노력하겠습니다."



실제 수요자

- "‘임산물’이라는 개념을 일상에서 접하기 어려워 처음에는 생소했습니다. 국민디자인단 활동을 통해 건강하고 의미 있는 식재료로서 임산물의 가치를 새롭게 인식하게 되었고, 일상에서 임산물을 만나게 된다면 반길 수 있을 것 같습니다."

- "국민디자인단 활동을 통해 국민의 인식과 요구가 실제 정책에 반영될 수 있음을 체감했고, 참여 기반 정책 설계의 필요성을 느낄 수 있었습니다."



서비스디자이너

"처음 과제를 접했을 때는 농산물과 임산물의 차별화가 중요하다고 생각했으나, 디자인을 진행하며 그것보다는 '믿을 수 있는' 식재료가 중요하다는 점을 발견했습니다. 또한 경험 중심의 정보전달 등 수요자 관점에서 바라보는 정책설계의 중요성을 다시금 확인할 수 있는 프로젝트였습니다. 이번 프로젝트가 국민에게 건강한 우리 임산물 '숲푸드'를 소개하고, 널리 알릴 수 있는 계기가 되었으면 합니다."

'지구한테 잘해 주는 하루' -탄소중립 오늘도 나답게-

세종특별자치시

과제 소요기간 6개월



'지구한테 잘해 주는 하루'는 일상에서 우리가 무심코 지나쳤던 작은 생활 습관을 되돌아보고, 각자의 작은 변화가 모여 큰 변화를 이끌어낼 수 있다는 메시지를 전달했습니다. 시민들이 자발적으로 참여하며, 기후위기 대응의 중요한 시작은 바로 자신과 주변에서부터 시작된다는 깨달음을 나누고 모두가 함께 실천하고, 변화의 주체가 될 수 있는 기회를 제공하고자 하였습니다.



기관 담당자

김민예, 성복명, 이경선, 이희진



서비스디자이너

김세은



국민 참여자

강청화, 김교범, 민진규, 김지영,
이태경, 임지희, 이범주, 김혜영,
양효진, 김보민, 정태서, 김시은,
이수현



추진배경

기후위기는 더 이상 먼 미래의 이야기가 아니라 우리 모두의 일상 속에서 피부로 체감되는 현실이 되었습니다. 기온 상승, 해수면 상승, 극단적인 날씨 변화와 같은 등은 이미 전 세계적으로 심각한 영향을 미치고 있으며, 누구나 겪고 있는 생활 속 불편이자, 인류와 지구 환경에 치명적인 위협을 가하고 있습니다. 이에 따라, 세계 각국은 탄소배출을 줄이고 지속 가능한 미래를 위해 '탄소중립'을 목표로 다양한 정책을 추진하고 있습니다.

“탄소중립이란.

인위적인 탄소 배출을 최소화하고, 나머지 배출량을 상쇄하는 방식으로 온실가스 농도를 줄여 지구 온난화를 막자는 목표입니다.”

우리나라 역시 이러한 글로벌 흐름에 맞춰, 2050년까지 탄소중립 사회를 실현하려는 비전을 가지고 다양한 정책을 펼치고 있습니다. 그러나 탄소중립의 성공적인 실현을 위해서는 정부의 노력뿐만 아니라, 국민들의 실천과 참여가 필수적입니다. 그럼에도 불구하고, 현재까지는 실천을 위한 구체적인 공감대 형성이나 참여를 이끌어내는 방식에서 부족함이 많습니다.

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

대부분의 일반 국민

- 바쁘고 빠른 생활 속에서 “내가 하는 작은 행동이 무슨 의미가 있을까?”라는 회의감
- 일회용품 사용, 대중교통 이용 등에서 느끼는 실질적인 불편과 제약
- 탄소중립 실천 방법에 대한 정보 부족과 혼란

이러한 이유로 많은 국민이 “실천해야 한다는 마음”과 “현실적인 제약” 사이에서 갈등을 겪어 왔습니다.

정책수요자 퍼소나



남 47세, 자영업자, 회의적 관망형

‘환경 얘기는 뉴스에서나,
정부나 기업에서 앞장 서야지!’

특징 :

- 탄소중립? 잘 모르는데 정부가 하는 일 아닌가?
생계와 당장 현실이 중요함
- 가정에서는 분리배출은 하지만 그 외 실천은 거의 없음

실천장벽 :

- 정보에 노출될 기회가 적음
- 실천 시 기대효과를 체감하지 못함
- ‘나는 참여할 수 없는 사람’이라는 거리감

동기 유발 요인 :

- 실천 시 경제적 혜택, 주변 업주들의 참여 사례

정책수요자 퍼스나



여 34세, 직장인, 초보 관심형

**'환경이 중요하다'는 건 알지만,
내가 뭘 할 수 있겠어?'**

특징:

- 환경문제에 '관심은 있으나' 실천은 거의 없음
- 텀블러를 써야 좋은 건 알지만 귀찮음
- SNS 챌린지처럼 가볍게 참여할 수 있는 콘텐츠에 반응 좋음

실천장벽:

- 일상에 여유 없음 → '신경 쓸 여력 없다'
- 구체적인 실천법 모름
- 환경보호는 중요하지만 내 삶에서 큰 부분을 차지하고 있는 것 같진 않음

동기 유발 요인:

- sns챌린지, 소소한 리워드, 눈에 보이는 변화 (탄소 절감량, 트렌디한 디자인)



여 17세, 고등학생, 진취적 실천형

**'기후위기,
우리 세대가 해결해야 할 문제라고 느낀다'**

특징:

- 학교 동아리에서 환경 캠페인 자발적 참여 경험 있음
- SNS에서 친환경 관련 콘텐츠를 자주 접함
- 사회적 영향력에 관심 많고 활동욕구 강함

실천장벽:

- 어른들의 '애들이 뭘 아냐'는 반응
- 실천의 확장 범위 한계(학교/가정 밖으로 나가기 어려움)

동기 유발 요인:

- 청소년 주도형 프로젝트/대회, 자율적 기획 기회

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

많은 국민이 기후위기의 심각성은 알고 있지만,
“일상 속 탄소중립 실천을 지속적으로 행동으로 옮기기
어렵다”는 점이 가장 큰 문제입니다.

작은 실천이 필요하다는 것을 알면서도,
생활 속 불편과 제약 때문에 실천이 습관으로 이어지지
못하는 것이 현실입니다.

부연 설명

심리적 거리감: 내가 하는 작은 행동이 무슨 의미가
있을까 하는 회의감이 국민들 사이에 존재합니다.

생활의 불편: 분리배출, 일회용품 줄이기, 대중교통
이용 등은 필요하지만, 바쁜 일상에서는 번거로움으로
느껴집니다.

정보부족: 구체적으로 무엇을 어떻게 해야 하는지
명확하지 않아 실천이 막연하게 느껴집니다.

지속성 부족: 캠페인에 일시적으로 참여는 하지만,
생활 속 습관으로 정착시키는 데는 어려움이 있습니다.



핵심 문제

국민들은 기후위기의 심각성에는 공감하지만, 탄소중립 실천을 생활 속에서
꾸준히 이어가기 어렵다는 점이 가장 큰 문제였습니다.

- 작은 실천이 과연 의미가 있을까 라는 인식의 한계
- 분리배출, 대중교통 이용 등에서 발생하는 생활 불편
- 구체적인 실천 방법에 대한 정보 부족

서비스 목표

‘지구한테 잘해주는 하루’ 과제는 이러한 문제를 해결하기 위해

- 누구나 쉽게 참여할 수 있는 구체적 행동을 제시하고
- 생활 속 작은 변화를 경험하도록 돕고
- 지속가능한 습관으로 확산될 수 있는 환경을 만드는 것을 목표로 하였습니다.

즉, 탄소중립을 어렵고 거창한 과제가 아니라, “오늘 내가 실천할 수 있는 작은 선택”
으로 체감하게 하는 것이 서비스의 핵심 목표였습니다.

공공서비스 디자인 결과물

<지구한테 잘해주는 하루>는 누구나 쉽게 따라 할 수 있는 하루 실천 모델을 제시하고, 작은 행동이 모여 변화를 만든다는 메시지를 경험할 수 있는 정책 서비스로 설계되었습니다. 생활밀착형 실천 행위를 파악하기 위한 설문조사를 실시해 재구성하여, 탄소감축량을 나무그루수로 환산하여 피부에 와닿게 변경했습니다.

또 기존에 시에서 추진하는 시민대상 정책들에 탄소 관련 정보가 명확히 드러나지 않아 시민들이 행동으로 옮기기 어려웠습니다.

이에 시민 접점 정책과 행정 서비스에 탄소 감축 관점을 새롭게 반영하고, 빠르게 탄소에 대해 이해하고 생활속에서 실천할 수 있는 기반을 만들었습니다.

서비스 공급자

세종특별자치시,
세종기후환경네트워크,
세종탄소중립지원센터 등

탄소중립 오늘도 나답게

-지구한테 잘해주는 하루-

기상 해서 오늘의 날씨와 차량 5부제 확인
기후변화 & 철저한 5부제

이동패스로 버스 출근 이용패스앱 변경

엘리베이터대신 계단으로 새로운 생활실천수칙

점심먹고 용기넌 카페로 텀블러사용으로 탄소절감

어울릴 타고 퇴근 어울림앱 변경

쇼핑장에서 정보기 친환경로구매, 무포장고려

저녁먹고 분리배출 자립시간을 분리수거장디자인

샤워시간 1분 줄이기 새로운 생활실천수칙

니 오늘도 지구한테 잘해준다 행복함 지킴을 위한 10분

지구한테 잘해 주는 하루

참고) 나무 그루수는 나무가 매일매일 1년 동안 흡수하는 탄소량을 의미합니다

1. 승용차 대신 대중교통 이용하기 27그루
2. 가까운 거리 걸거나 자전거 이용하기 16그루
3. 비닐 사용 줄이기 3그루
4. 다회용컵(텀블러) 이용하기 10그루
5. 물티슈 덜 쓰기 2그루
6. 종이타월 대신 손수건 이용하기 4그루
7. 핸드드라이어 대신 손수건 이용하기 8그루
8. 불필요한 조명기구 소등하기 28그루
9. 가전제품 대기 전력 차단하기 9그루
10. 도심정터(지역로컬푸드 매장) 이용하기 8그루
11. 지구의 날 '소동행사(10분)' 참여하기 126그루
12. 샤워시간 10분 줄이기 1그루

주요 내용

문제해결점

정보 정책 전달의 부재

생활 접점에서 자연스럽게 탄소중립 실천 행동과 내가 한 행동이 얼마나 환경을 보호할 수 있는지 확인

추상적 캠페인 중심

구체적이고 실천 가능한 실천 항목 제시

시민 참여 유도장치 부족

대중교통 이용, 장보기, 분리배출 등 시민 생활과 밀접한 영역에 접목하여 참여 유도



버스 창문 캠페인 환경테마음악 송출



어울링 대여완료

앱디스플레이 변경전

어울링 대여 완료
오늘도 당신은 환경지킴이♥



앱디스플레이 변경후

반납이 완료되었습니다.

반납해주셔서 감사합니다

당신의 어울링 이용으로 나무
7그루를 지켰습니다 ♥



앱디스플레이 변경전



앱디스플레이 변경후



당신과 지구에게
건네는 노래

시활용 환경테마음악



저탄소시범마을 선정



투명페트병 전용수거함 제작, 설치

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 기후위기와 탄소중립 필요성은 인지하지만, 실천동기와 구체적 방법 부족- 분리배출, 텀블러 사용 등 생활 속 실천은 간헐적·단발적이며 지속성 부족- 내 작은 행동이 의미 있을까? 라는 회의감, 생활 속 불편과 번거로움 때문에 참여 어려움- 탄소중립 관련 정보가 흩어져 있어, 구체적 행동으로 연결하기 어려움	<ul style="list-style-type: none">- '작은 실천이 변화를 만든다' 는 경험을 통해 인식이 구체화 되고 체감- 하루 실천 체크리스트, 인증 챌린지 등 참여 경험을 통해 실천 행동이 구체적이고 지속가능- 쉬운 행동 선택과 참여 공유를 통해 회의감을 줄이고, 참여 동기 강화
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<p>시민이 탄소중립 실천을 어렵게 느끼고 있다는 점은 인지했지만, 구체적으로 어떤 방식으로 참여를 유도할지 불명확</p>	<ul style="list-style-type: none">- 수요자의 일상 맥락, 감정, 경험 중심에서 접근 (행동유도형 설계)



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

- 국민디자인단 발대식 개최
- 서비스디자인과 국민디자인단 이해를 위한 강의
- 팀 구성 및 역할 분담, 국민디자인단 회의 운영 관련 내부 규칙 등 논의
- 해결해야 할 문제에 대한 공감대 형성
탄소중립(대주제)에 대한 다양한 질문에 대한 생각과 정보 공유

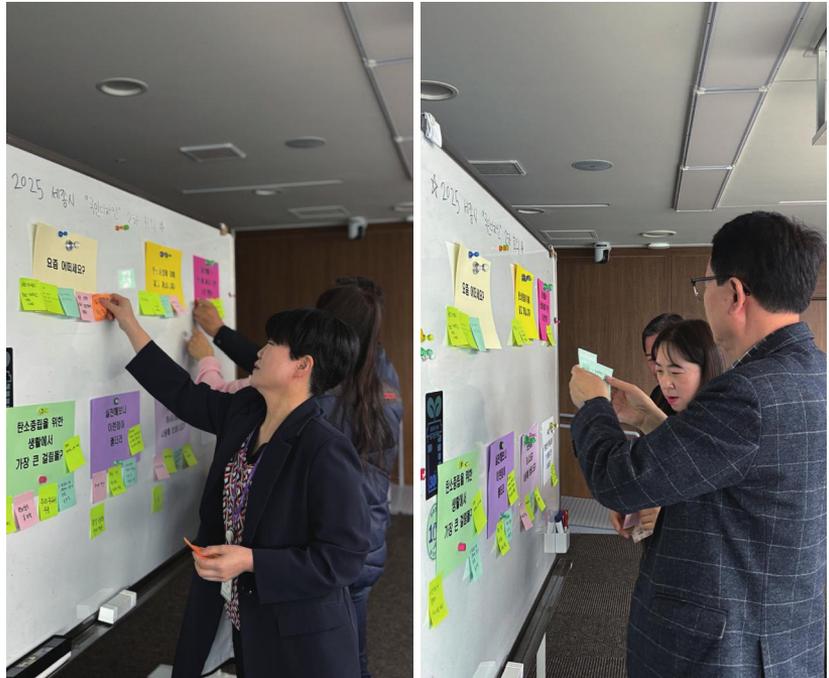
[질문]

- ▲탄소중립에 대해 알고 계십니까? ▲일상생활 속 탄소를 줄이기 위한 나의 행동?
- ▲탄소중립을 위한 생활에서 가장 큰 걸림돌?
- ▲탄소중립 실천해 보니 이런 점이 좋더라 ▲카본페이를 아시나요?
- ▲(전문가 입장) 현재 우리가 처한 상황을 보면 어떠세요?

[의견]

- ▲전문가들은 정확히 알고 있으나, 시민들은 탄소중립 필요성은 알고 있지만, 정확히 알고 있던 않음 ▲대중교통, 텀블러, 분리수거, 절전 등, 시민 실천이 가장 중요하나 일상 속 실천할 수 있는 영역이 다양하지 않음 ▲전문가들은 환경부 정책인 "카본페이"에 대해 알고 있으나, 시민들은 대부분 모르고 사용하고 있지 않음

- 담당부서의 정책 추진 관련 애로사항과 불편 사항 공유, 의견 수렴



2. 발견하기

- 맥락적조사, 새도잉, 이해관계자 맵, 심층인터뷰
- (맥락적조사)사람들의 행동과 탄소중립 실천에 대한 맥락적 조사 진행, 생활속에서 탄소중립과 연관된 다양한 상황을 상상해보고 왜? 그렇게 행동했는지 파악하여 문제점 분석 및 이해도 향상
- (새도잉) 주변 사람들의 행동을 관찰, 예상 행동 예측, 탄소중립 민감도 분석(통찰력 향상)
- 일반적인 사람들의 평소 생활패턴을 분석하여 환경보호에 대한 인식이 얼마나 자리잡혀 있는지 확인
- (이해관계자 맵) 정책수요자 뿐만 아니라 탄소중립과 연관된 다양한 이해관계자를 분석하여 긍정적/부정적 영향을 받는 부분을 파악
- (직접 관계자) 시민, 소상공인, 환경단체, 지자체, 정부, 환경부, 기업 등
- (간접 관계자) 교육청, 미래세대(아동·청소년), 학교, 재활용 및 폐기물 처리업체, 1회용품 생산업자, 유통업체(쿠팡·마켓컬리 등), 환경연구원 등
- (심층인터뷰) 세대별 탄소중립에 대한 인식수준을 확인하고 실현가능한 방법 탐색

3차 회의		3차 회의	
누가	40대 남자가 내가 대학생이 회사원이	누가	주부가 철수는 등거하는 대학생이 내가
언제	저녁시간에 점심 시간에 수업시간에 아침에	언제	저녁시간에 점심 시간에 때면 오후에
어디서	집 화장실에서 집에서 학교에서 어울릴 대어소에서	어디서	가정에서 집에서 집에서 집에서
무엇을	문수사유 전 찬물음 생면국수를 탄소중립 실천 계획들 어울릴 자판기들	무엇을	음식물 쓰레기들 대화용기들 쓰레기들 레고 블록들
어떻게	바닷물 물이 나올때까지 물리보낸다 맥고실에서 주문을 한다 완전히 유심히 읽어본다 대어하고 옮긴다	어떻게	음식물이 아닌것도 함께 버린다 식당에 들고간다 분리수거 안 한다 조카에게 내놓는다
왜	후기 환경에 부어줄때 줄수거 안 내워서 다뤄볼기는 소지하면 부끄러워서 커피이 위하고 환경에너 내우 이상해서 자전거로 출근하면 빠르고 시원해서	왜	다른 사람도 대용 하워서 일회용품을 줄이기 위해서 방법이 다르고 서로의 양해 없기 없어서 폐기 장난감을 재사용 하기 위해



4. 발전하기

만다라트

만다라트 기법을 통한 방향성(주제어)에 대한 아이디어 발산(확대)

- ① 보상(인센티브) 필요 ② 교육, 인지강화 ③ 강제성 부여, 제도화 ④ 홍보/미디어 전략
 ⑤ 캠페인, 행사 활성화 ⑥ 환경디자인(넛지기반) ⑦ 지역-가정-학교 연계 프로그램

자원봉사시간 인정	공공시설 이용 우선권 지급	여민전 포인트 제공	중고등 수행 평가 주제에 '환경' 넣기	대입 자격에 탄소중립 실천 포인트 의무화	학교 환경 관련 동아리 활성화	차량 5부제 적극적 관리	탄소배출절감 등급제 시행	대중교통의 날 공영주차장 주차료 2배 부과	탄소중립 제도 확립
환경보호 임명장	마일리지	카분페이 지급	탄소중립 실천 방학 숙제	교육 인지 강화	환경 지키미 명예 시민 교육	구내식당 잔반 남김시 명단 공개	강제성 부여 제도화	한달에 한번 NO 플라스틱 날 지정	
상징장터 할인권	명예 시민증 발급	SNS 등 탄소절감을 자랑할 수 있는 장면	탄소 중립 관련 기관 종사자 방문 교육	올바른 분리수거 영상 교육	학교 게시판 탄소중립 퀴즈 게시하기	시민 분리배출 감시단 활동	초 중 고 텀블러 사용 의무화	일회용품 사용시 환경부담금 부여	
세종시 탄소중립 실천 홍보대사 위촉	세종시 유튜브 개설 (중주맨 모티브)	10년 후 날씨, 10년 전 날씨 시각화	마일리지	교육 인지 강화	강제성 부여 제도화	세종시 고등, 대학생 환경 청소년단 임명	공동구매 소본 공동체	시민 자발적 참여 플라마켓	주말농장 운영
아이스 버킷 챌린지	홍보 미디어 전략	어울림 영에 환경 실천 활동 게시	홍보 미디어 전략	탄소 중립	연계실천 프로그램 개발	탄소중립 플래너, 타임테이블 예시 제공	연계실천 프로그램 개발	동 대표 환경 운동가 뽑기	가정, 학교, 공공기관 에어컨 온도 설정
버스 창문에 환경 실천 방안 홍보	음 면 등 탄소중립 담당자 지정	아파트 게시판 광고	캠페인 행사 활성화	환경 디자인 (넛지)	마을단위 프로그램 운영	리빙랩 운영	휴경농지 학교 연계 체험 교실 활용		
축제 참여 푸드트럭 (다회용기 사용 독려)	도서관에서 환경 관련 도서전, 전시회 운영	마을별 분리수거 금액 비교	쓰레기통 뒷면에 감시하는 눈	시로 사람 얼굴 인식하여 눈이 사람을 따라다님	거울 설치 (양심)				
중년 서포터즈 모집 (40,50,60)	캠페인 행사 활성화	자동차 RPM 줄이기 캠페인	분리수거장에 탄소감축량 표시	환경 디자인 (넛지)	음식물 쓰레기 봉투에 배출 불가 항목 제시				
Mz 세대 인스타그램 공유	세종시 바람 에너지 이용의 날	세종수목원 가드닝 행사 운영	잔반통에 온도 눈금 표시	점자 블록에 그래픽 디자인 (경각심)	세면대에 실시간 물 사용량 알려주기				

5. 전달하기

- 서비스시나리오 작성
- 프로토타입(정책실험) 실행

참여자 소감



기관 담당자

“탄소중립 정책을 시민 중심으로 설계하기 위해 국민디자인단과 함께 협업한 것은 매우 뜻깊은 경험이었습니다. 기존의 탑다운 방식이 아닌, 수요자의 입장에서 문제를 바라보고 함께 해결점을 찾아가는 과정에서 많은 인사이트를 얻을 수 있었습니다. 특히 일반 시민, 전문가, 실제 수요자가 함께 논의하며 아이디어를 구체화하고 프로토타입을 만들어본 과정은 실질적인 행정 개선으로 이어질 수 있는 기반이 되었습니다. 향후 시민과의 협업 모델을 적극 확산해 나갈 계획입니다.”



실제 수요자

“사실 환경 보호나 탄소중립 같은 말은 뉴스에서 보긴 했지만 내가 뭘 할 수 있을까? 어떻게 해야하는 걸까? 막연하기만 했어요. 특히 탄소는 뭔가 과학적인 이야기 같고, 내가 쓰는 플라스틱 컵 하나가 지구에 어떤 영향을 미치는지 실감이 안났거든요. 근데 일상 속 행동이 ‘나무 그루 수로 환산되는 걸 직접 눈으로 보니까 정말 달라졌어요! 예를 들어 저희 부부가 하루 동안 대중교통을 타고, 텀블러를 쓰면 작지만 의미있는 약 8그루의 나무를 심은 효과라는 걸 눈으로 보니 정말 달라졌어요! 처음으로 아내가 하는 행동이 실제로 지구에 도움이 되는구나 하고 실감했어요! 환경을 위한 행동이 거창하게 아니라 생각보다 단순하고 쉬운 실천이 누적되면 큰 변화를 만든다는 걸 체감하게 됐습니다. 앞으로 일상 속에서 작지만 의미 있는 행동들을 실천하고 싶은 마음이 생겼어요”



서비스디자이너

“이번 과제를 통해 느낀 점은 작은 실천이 모여 큰 변화를 만든다는 것입니다. 서비스디자이너로서 시민의 목소리를 반영하고 참여의 장벽을 낮추는 과정은 도전적이었지만, 그만큼 의미 있었습니다. 탄소중립은 어려운 과제고 해결되기 힘든 과제이지만 관점을 바꾸면, 가까운 곳에서 작은 실천으로 바꿀 수 있기도 합니다. 누군가의 과제가 아닌 우리 모두의 생활방식이라는 관점으로 바뀌면 천천히 바꿀 수 있습니다. 앞으로도 정책과 시민의 일상을 잇는 다리로서 탄소중립이 자연스러운 선택이 되도록 기여하겠습니다.”



따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)

전라남도 여수시

과제 소요기간 8개월



'섬섬온당' 서비스는 고령화로 인해 고립되고 단절되어 가는 섬 지역에 지속 가능한 사람 중심 프로그램을 운영하여 섬과 육지, 사람과 사람을 연결시키고자 만들어졌습니다. '섬섬온당'은 '섬섬열다-섬섬맷다-섬섬있다' 3단계 서비스 흐름을 통해 섬 지역 주민들과 은퇴(예정)자가 지속적으로 교류하여 섬에 사람이 남을 수 있도록 합니다. 이를 통해 섬 지역이 고립·단절되지 않고 사람들의 삶의 터전으로, 그리고 보존가치가 높은 자원들을 유지할 수 있는 국토이자 거점으로서 지속될 수 있도록 합니다.



기관 담당자

정수애, 신혜진, 임재숙, 정세정



서비스디자이너

김동호, 최소윤



국민 참여자

안성숙, 임채동, 김영주



추진배경

고령화·무인도화 되어가는 섬 지역의 활성화를 위한 섬과 육지를 연결하는 공간과 서비스 제공 필요성 확인

생활 인프라 부족과 교통 단절로 인해 점차 거주 기능을 잃어가는 섬에 공급자 중심의 단발성 복지 서비스만이 제공되고 있어, 섬을 지속적으로 활성화시킬 사람과 섬과 육지를 연결시킬 공간과 프로그램이 필요한 상황이었습니다.

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

섬에 거주하는 고령 거주민, 60대 은퇴(예정)자

섬 지역 특성에 맞춘 복지 서비스를 발굴하고자 하였는데, 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는 '단편적인 복지 혜택보다 끊기지 않는 만남과 정서적 연결 및 교류' 그리고 '섬을 지속적으로 활성화시킬 인적 기반의 서비스'였습니다.



정책수요자

퍼스나



강말숙(83세)

거주지: 여수시 화정면 상화도

성격: 참을성 있고 낮가림이 있으나 정이 많고
마음을 열면 따뜻하게 대함

요구사항: 물리적인 지원 뿐만 아니라
지속적인 정서적 지원,
섬 지역에서 함께 살아갈 수 있는 공동체 및 존재

상황: 섬에서 나고 자랐으며 섬을 떠난 적이 없음.
남편은 오래 전 세상을 떠났고, 자녀들은 육지에
나갔으나 자주 연락하지 않음. 하루 대부분을 혼자
보내며 경로당에서 이웃들과 소통하는 것이 전부임

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 정서적 고립과 관계 단절
- 불편함을 표현하지 않음
- 일회성에 그치는 복지 서비스

부연 설명

- 섬 지역 생활 인프라 부족과 교통 단절로 인해
고령화 되고 외부와의 관계가 단절되며 외로움 누적
- 돌봄이나 만남에 대한 욕구가 있음에도 불구하고
외로움과 섬 생활의 불편함을 겉으로 표현하지 않음
- 목욕 서비스 등 일회성에 그치는 복지 서비스는 제공
받을 때는 좋으나 지속적이지 않아 섬은 계속 단절·고립됨



핵심 문제

섬 지역 고령화와 생활 인프라 부족, 일회성에 그치는 공급자 중심의 복지 서비스

서비스 목표

섬 지역에 단발적인 이벤트 기반의 복지 서비스 제공보다 빈도 높은 정서적 교류를
통해 섬을 지속적으로 활성화 시킬 사람과 사람을 연결하는 서비스 제공



박성환(67세)

거주지 : 여수시 화정면 하화도

성격 : 책임감이 강하고 마을을 위해 헌신하는 것이 자신의 역할이라고 생각함

상황 : 30년 간 직장생활을 하고 은퇴 후 귀향함.
마을에서 가장 젊은 층에 속해 마을의 전반적인 일을 혼자 맡아하고 있음

요구사항 : 행정, 복지 역할을 나눠서 할 수 있는 인력 필요,
정서적 유대감을 형성할 수 있는 인력 상주 또는
순환 구조, 귀향자를 위한 소득 기반 마련 정책

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

- 은퇴 후 귀어를 위한 동기 및 정보 부족
- 귀어 후 소득 기반 마련을 위한 프로그램 부재

부연 설명

- 은퇴 후 귀어하고 싶으나 지역 정서를 파악하는데 어려움을 겪고 귀어 후에도 최소한의 소득 기반 마련을 위한 프로그램이 없음



핵심 문제

섬 지역에 정착하기 위한 동기 및 정보 부족과 소득 기반 마련을 위한 프로그램 부재

서비스 목표

귀어 전후에 구체적인 준비를 할 수 있도록 교류형·체험형 프로그램 제공

공공서비스 디자인 결과물

따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)

섬섬있다-섬섬맏다-섬섬열다 총 3단계 과정을 통해 섬 지역 주민들과 귀어귀촌 희망자가 교류하고 활동하며 공동체의 일원이 되어 섬을 지속적으로 활성화시키고자 하였습니다.

서비스 공급자

관리기관: 전라남도 여수시

운영기관: 전라남도 여수시

협업기관: 금오관광,

지역사회보장협의체 등



0단계. 예비참여자 모집

자원봉사자 및 귀향·귀어 관심자 대상 공개 모집

1단계. 섬섬 열다

육지 게스트하우스 '섬섬온당'에서 관계(라포) 형성 출발점 마련

1.5단계. 오리엔테이션

- 귀어 예정자가 귀어 프로그램 정식 신청
- 섬 환경, 귀어 제도, 복지 활동, 섬 활동가 지원금 등 정보 제공

2단계. 섬섬 맷다

귀어 희망자가 섬 활동가로 반복 방문·공동체 활동 참여 등을 통해 섬 지역 공동체 일원으로 자리매김

3단계. 섬섬 잇다

귀어 희망자가 섬에 정착하여 복지 및 생업을 함께 수행



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 육지, 사람과의 교류가 없어 외로움과 고독감 심화- 섬에서 육지로 나가 일회성, 단발성으로 제공받기만 하는 복지 서비스	<ul style="list-style-type: none">- '섬섬온당' 공간을 통해 육지, 그리고 사람들과 교류하며 외로움과 고독감 해소- 일회성, 단발성에 그치는 물리적인 서비스가 아닌 공동체 일원으로 함께 살아갈 사람과 교류하는 서비스 이용
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 단발적이고 일원화된 복지서비스- 공급자 중심의 물리적인 서비스 제공- 심리, 정서적인 부분을 고려하지 않은 서비스- 귀어·귀촌을 희망하는 퇴직자들을 위한 과정 및 환경 부재	<ul style="list-style-type: none">- '섬섬온당' 공간과 3단계 프로그램을 통한 교류형 서비스 제공- 물리적인 서비스 뿐만 아니라 심리, 정서적인 부분도 고려한 서비스 제공- 섬과 육지, 사람과 사람을 연결하는 허브 공간, '섬섬온당' 마련으로 지속가능한 서비스 제공



서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

섬 지역 활성화를 위한 복지서비스 과제 디자인

1. 킥오프 미팅

- 섬 지역 복지 관련 정책 현황 파악
- '섬에 복지를 잇다 효(孝) 나들이, 행복한 동행' 발굴

2. 공공서비스디자인 이해 및 국민정책디자인단 구성·발대식

- 섬 지역 거주민, 이장, 지역사회단체, 담당 공무원 등을 통해 섬 지역 환경과 복지 서비스 실태 파악

3. 리서치 목표 수립

- 현재 섬 지역 주민들의 삶의 모습은 어떠한가, 제공되고 있는 복지 서비스는 어떤 형태인가?
- 현재 제공되는 복지서비스는 섬 지역 주민들의 삶에 어떤 도움을 주고 있는가?



2. 발견하기

섬 지역 복지서비스 관련 문제점 및 요구 파악

1. 데스크리서치

- 섬 지역 고령화 및 생활·복지 인프라 실태 파악

2. 데스크리서치 인사이트

- 섬 지역 고령화와 복지·생활 인프라 부족으로 육지와와의 격차 심화 발견

3. 이해관계자맵 구성

- 섬 지역 고령 거주민 중심으로 복지 서비스 구조 파악

- 섬 지역의 특수성과 공동체 내부 상호작용 반영

- 지역 내외부의 행정 및 사회단체 지원 구조까지 포함한 복합적인 이해관계망 발견

4. 친화도맵

- 섬 지역 어르신들이 겪고 있는 문제 도출 및 분류

5. 필드리서치

- '행복한 동행' 서비스 사파리 리서치

6. 필드리서치II

- 상화도·하화도 현장리서치, 심층 인터뷰

- 귀어자가 공동체 유지에 실질적으로 기여하고 있음을 발견



3. 정의하기

대표인물(피소나) 설정 및 진짜문제 정의

1. 피소나 설정

- 끊기지 않는 만남과 정서적 연결 및 교류를 원하는 섬 지역 고령 거주민(강말숙)
- 섬의 지속을 위해 인적 기반의 서비스가 제공되길 바라는 섬 지역 이장인 귀어자(박성환)

2. 진짜문제 정의

- 섬 지역 활성화와 복지 서비스를 수행할 "사람의 부재" 발견

강말숙



연령: 70세
성별: 여성
직업: 무직
지역: 섬 지역
특징: 활동적이고 여행이 많은 말숙이 살고 마을을 사랑하여 섬에 대한 열정이 가득하다

Summary 지속적인 정서적 만남을 원하는 섬에 살아나

다 좋는데, 자주 올 순 없죠? 선생님을 계속 봤으면 좋겠어요 일년에 세 번 아니, 더 많이도 좋아.

Biography.
말숙은 말숙이는 어수 활동한 제주도에서 나고 자란 **제주도 출신의 70대 여성**입니다. 남편인 이장인 씨를 만난 후, 귀어생활을 하다가 자주 여행하게 됩니다. **제주도에서 10년간 생활하다 제주로 귀환** 후, 최근 '행복한 마을'을 통해 섬에 귀어하게 되고, 특색 있는 마을에 정착하여, 봉사활동과 여행을 하고, 오랜만에 귀어한다는 마음으로 **귀어생활**을 하고 있습니다. **귀어생활을 하면서도 선생님을 계속 봤으면 좋겠어요 일년에 세 번 아니, 그보다 더 자주도 좋겠어요**라고 말하며 여행이 한 번 더 가지, 그보다는 일년에 세 번, 그 횟수가 다시 여행이 좋다는 대답이 돌아옵니다.

PainPoint.

- 많이 볼만해도 별반 가치가 부당스러워 하고 지냄
- 말숙은 여행하고, 여행하는 사람도 없음
- 귀어하러 오면 여행객이 아니라, 귀어하는 사람도 없음
- 귀어하러 오면 여행객이 아니라, 귀어하는 사람도 없음
- 귀어하러 오면 여행객이 아니라, 귀어하는 사람도 없음

NEEDS.

- 몰래적인 지원이 아니라 이 아니라, 지속적인 정서적 지원
- 마을 활성화와 복지 서비스를 할 수 있는 활동 기회
- "섬"에 대한 의미, 참여하는 공동체
- 공동체 기반 복지 실천과 자립 생활

Stages Of Journey	행복한 출발점	행복한 활동점	위기점	2~3주 결과	달 후
Activities	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Feelings	행복, 만족, 기쁨				
Touch Point	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Pain Point	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Customer Expectations	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음

박성환



연령: 67세 남
직업: 무직
지역: 섬 지역
특징: 활동적이고 여행이 많은 박이 살고 마을을 사랑하여 섬에 대한 열정이 가득하다

Summary 섬에 모든 복지를 맡고 있는 책임감 강한 섬 이장님

여기 제일 젊은사람은 저예요, 10년~15년 후면 이 섬이 남아 있을지 모르겠어

Biography.
박성환은 제주도에서 30년간 직장생활을 하다 **10년 후 고향이 되려고 합니다** 섬에 이주해 이장직을 맡고 있다. 마을 안에서 행정 업무와 복지 업무를 맡고, 행정 이후, 읍군 상황 대응에 **마을에 대한 책임감을 혼자서 맡고 있다** 섬에 남은 **젊은 대표인물**이 없다는 **상황**에 눈은 가는 **책**이 할 일이라 생각하여 책임감을 가지고 움직이고 있다. 본인 스스로는 마을을 위해 더 오래 가려고 싶지만, 섬이 너무 조용해 있어 때때로 버거움을 느끼고 있다. 외부에서 계속되는 난방비 체지는 많이 있지만, 물리적 거리의 한계로 **섬의 인적 기반을 위해 필요한 사회적 인프라가 없다**

PainPoint.

- 혼자 거의 모든 인원과 복지 관련 업무를 맡고
- 외부에서 계속되는 난방비 체지
- 도보를 사람이 인적 기반을 살수하지 않음
- 젊은 인력이 없고, 귀환 유무도 불확실함

NEEDS.

- 행정, 복지 업무를 일부 내사할 수 있는 인력 지원
- 섬의 미래를 향상할 수 있는 복지 인력 양육 또는 순환 구조
- 귀환 유무도 불확실함
- 귀환자를 위한 최소한의 여객과 숙박 기반 마련

Stages Of Journey	행복한 출발점	행복한 활동점	위기점	2~3주 결과	달 후
Activities	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Feelings	행복, 만족, 기쁨				
Touch Point	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Pain Point	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음
Customer Expectations	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음	마을에서 다양한 문화 프로그램 운영을 하고 2년째 마을을 살리는 주민으로서의 역할을 맡고 있음

진짜문제

"섬에 고령 주민의 복지와 마을을 함께 가꾸어 나갈 사람이 없음"
섬과 복지를 잇는 사람의 부재

단절과 고립된 섬에, 서비스가 남는게 아닌 '사람'이 남을 수 있도록!

섬 고령 주민	섬 어르신들의 고립과 단절을 이어줄 새로운 관계 모델 필요
섬이장(은퇴귀환자)	공동체 유지 가능 인구 유입 구조 필요

4. 발전하기

섬 지역 특성에 맞춘 사람 중심 서비스를 위한 아이디어 회의

1. H.M.W를 통한 서비스 방향 설정

- 자원봉사자, 지자체, 복지 전문가, 디자인 전문가와 함께 섬 지역 특성 분석
- 은퇴 귀어자 모델을 기반으로 인구 유입 방안 모색
- “어떻게 하면 섬에 사람이 유입되어 복지를 잇는 존재로 자리 잡을 수 있을까?”

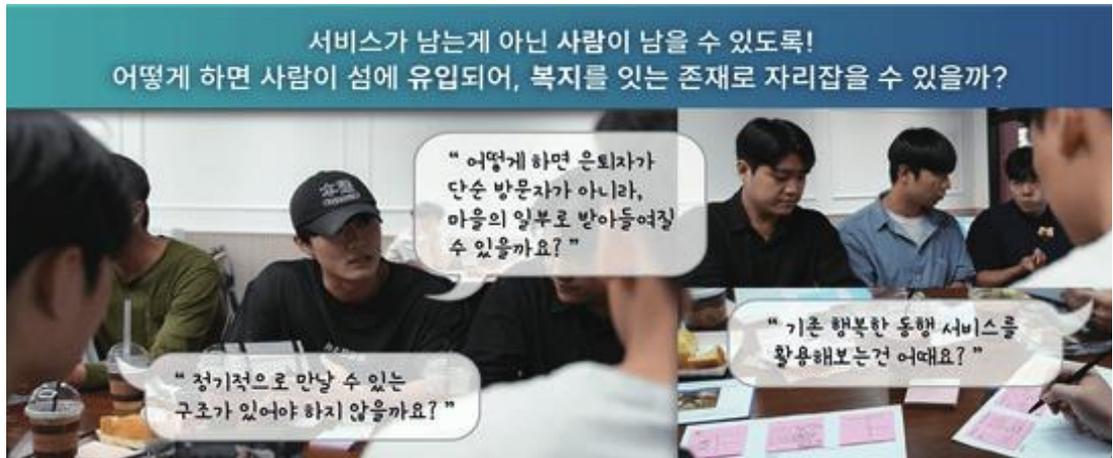
2. 아이디어 워크숍

- 메타포 아이디어션을 통한 은퇴자 귀어 아이디어 발굴

진짜 문제 : 섬과 복지를 잇는 사람의 부재		
	섬 주민	섬 이장(리더)
PAINPOINT	단발적인 복지 수혜는 일시적 만족에 그치고, 섬 주민의 일상과 연결되지 않는 구조	섬의 지속가능성을 위해선, 사람이 남아야
WANTS	섬에 단발성 서비스가 아닌 사람이 남는 지속적 연결 희망	공동체 지속과 복지 실현을 위한 정착 가능 인구 유입 모델

하화도 이장 : 은퇴 귀향자 모델(은퇴 후 귀향하여 마을 공동체 핵심 역할자로 정착한 사례)

정서적 연결(복지)	+	공동체 유지(지속가능성)
------------	---	---------------



5. 전달하기

최종 성과를 '따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)' 디자인

1. 서비스디자인 시각화

- 섬과 육지, 사람과 사람을 연결할 수 있는 서비스디자인 시각화

2. '섬섬온당' 브랜딩 개발

- '섬, 섬으로 온 당신'이라는 의미와 함께 '온(溫)당(當)', 즉 따뜻한 공간이라는 뜻을 내포

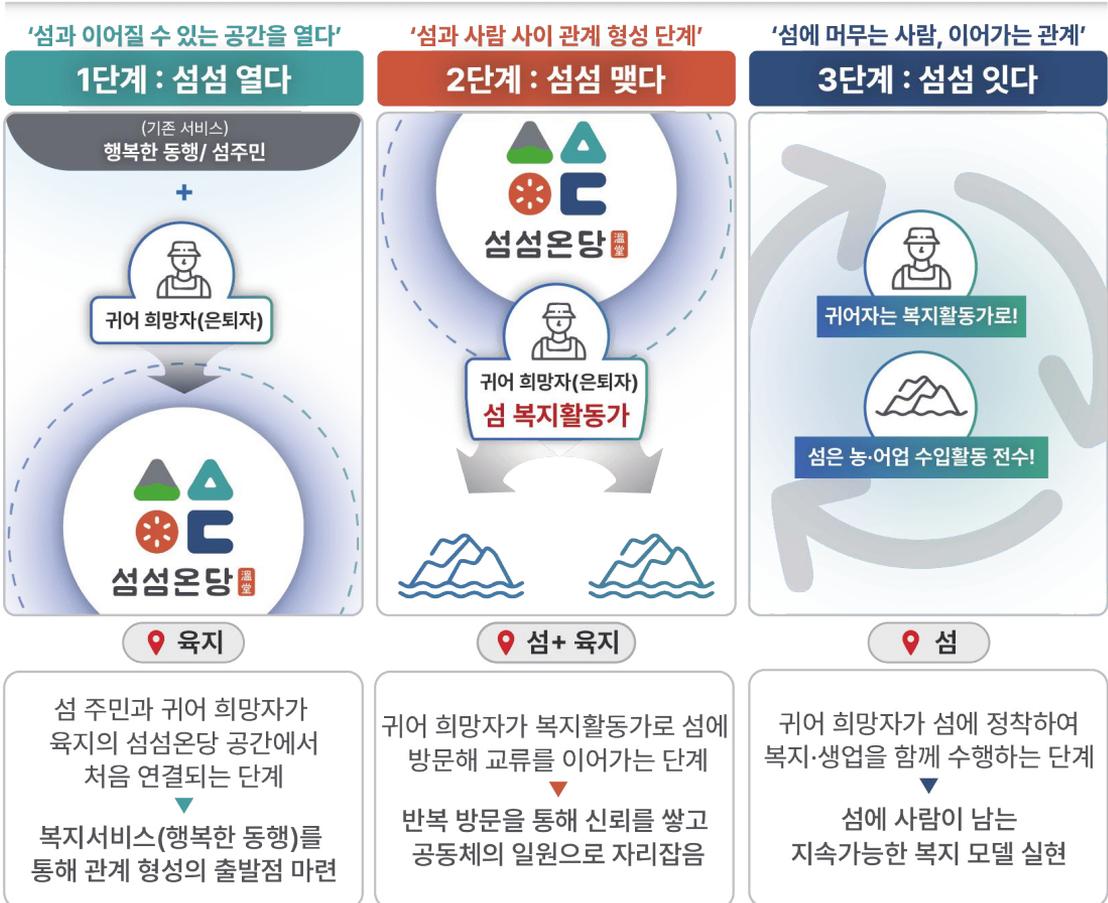
3. 프로토타이핑 실행

- 섬과 육지를 연결하는 첫 거점이자, 관계기반 복지 서비스의 출발점으로 '섬섬온당' 임시 공간 개소(포근휴 활용)

4. 스토리보드

- '섬섬온당'을 통해 섬 지역 고령 거주민들과 귀어를 희망하는 자원봉사자가 연결되는 과정 시각화

섬과 육지를 잇고 사람과 사람을 연결하다



참여자 소감



기관 담당자

"공공서비스디자인 과제를 진행하면서 섬 지역 환경에 대해 많은 걸 보고 듣고 느낄 수 있었습니다. 공공서비스디자인을 통해 섬 지역 주민들이 진정 필요로 하는 것을 찾는 것이 가장 뜻깊고 또한 분야전문가, 수요자, 지자체가 함께 이야기를 나누고 아이디어를 만들어 지속가능한 프로그램을 디자인할 수 있어서 더 의미 있었습니다. 앞으로도 지속적인 활동을 통해 결과물이 전국에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다."



실제 수요자

"우리가 사는 곳에 대한 이야기와 우리가 정말 필요로 하는 것에 대한 이야기를 자유롭게 나눌 수 있어서 좋았습니다. 그리고 우리가 함께 정책을 만들어나가는 과정이 가장 좋았습니다. 우리의 이야기가 하나의 정책이 될 수 있다는 점도 신기했습니다. 내가 사랑하는 나의 집, 섬에서 많은 사람들이 함께 살아가고 영원했으면 좋겠습니다."



서비스디자이너

"여수시 서비스디자인 과제를 진행하면서 섬 지역에 대해 많이 알게 되었습니다. 초기 복지 서비스인 '행복한 동행'이 '섬섬온당'으로 개선·보완 되어가는 과정 속에서 많은 수요자들과 이해 관계자들의 의견을 시각화 시키는 게 쉽진 않았습니다. 그러나 관계 공무원 분들과 섬 지역 주민들, 이장님들의 적극적인 참여와 협조로 정말 놓여준 어느 곳에도 적용시킬 수 있는 좋은 정책을 브랜딩하게 되어서 뿌듯했습니다. '섬섬온당'이 구체화 되어 전국적으로 적용된다면 저희가 보고 듣고 했던 아름다운 섬 지역들이 소멸되지 않고 보존될 것이라 믿습니다."

친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK)해요!

제주특별자치도

과제 소요기간 8개월

Jeju 제주특별자치도

다회용기 순환 시스템 '구덕' 및 취식공간 '불턱' 조성

- **추진 배경:** 전통시장 특성(영세성·개별성)에 따른 일회용품 저감 한계
- **숨은 니즈:** (상인)가장 맛있고 따뜻한 음식 제공, 많이 판매 희망
(소비자) 즐겁고 쾌적한 야시장 체험 지향
- **추진 결과:** (다회용기도입) 용기 있는 발걸음 'GOOD WALK(구덕)' 프로젝트
(취식공간조성) '불턱(Bowl tuck)' 조성, 취식 반납 공간 마련



기관 담당자

김정옥, 김정인, 강민정, 강대선,
박요한, 한진호, 김원희, 김미현



서비스디자이너

정영국



국민 참여자

류은화, 임성하, 강영주, 김용우,
강지수, 김서진, 이근영, 이유림



추진배경

전통시장 특성(영세성·개별성)에 따른 일회용품 저감 한계

- 개별 포장 중심의 판매 구조, 매장 간 개별성, 가판대 형태 등으로 인해 기존 일회용품 저감 정책(보증금제, 규제 중심 등)의 적용이 어려움
- 야시장 중심의 관광객 밀집 환경에서는 무단투기, 혼합배출, 악취 등 생활 불편 발생에도 불구하고 관리 인력인프라 부족으로 실질적 대응 한계

기존 정책의 공급자 중심 접근 방식에 대한 수요자 기반 전환 필요

- 실제 이용자(관광객·상인·도민)의 경험을 기반으로 문제 재정의 및 해결책 도출
- 공공서비스디자인 방식의 정책설계로 지속가능한 정책 수용기반 확보

- 플라스틱 제로에 도전하다 - 'Plastic Zero Island 제주'



▲ 출처: 제주 환경백서(2022-2023), '2040 PZI 범도민추진위원회 출범(2023. 2. 24.)'

국제적인 환경 의제에 대응하는 '글로벌 친환경 스탠다드' 제주



▲ 출처: 제주 환경백서(2022-2023), '2023 제주플러스 국제환경포럼(2023. 9. 7.)'

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

정책 수요자

- (관광객) 취식 공간 부족, 쓰레기 처리 불편, 위생에 대한 불신 등으로 불편한 경험 호소
- (상인) 다회용기 비용 부담, 반납률 저조, 고객 응대 혼선 등으로 친환경 실천 요인 부족

정책수요자 퍼소나



한아름(37세)

직업 : 동문시장 상인

판매상품 : 흑돼지 양념구이(포장 및 시식 가능)

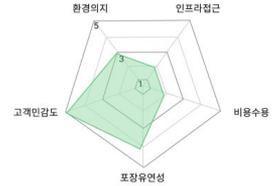
고충 및 고민 :

- 규격이 다른 개인 용기를 들고 오는 손님 응대가 어려움
- 판매한 음식을 담은 일회용 용기가 주변에 무단 투기되는 상황을 목격할 때 심리적 불쾌감
- 다회용기 사용 시 : 소비자 인식 부족(비위생 걱정), 세척 비용 부담 증가
- 반납률 저조로 인해 쓰레기처럼 버려지는 경우 발생
- 친환경 용기 사용 경험은 있으나 높은 단가 때문에 지속이 어려웠음

“비용을 아끼면서 청결한 환경을 만들고 싶어요”

Needs & Pain point

- 매대 근처가 청결
- 포장용기를 지원 (비닐/음식포장 접시)
- 근처에 쓰레기통을 배치
- 식당 판매 시 다회용기지원 요망
- 다회용기 이용 시 세척 활용 있는 시스템 요청 (별도 업체 세척 등)
- 다회용기를 주로 사용하고 싶으나 포장 판매시 일회용품을 사용할 수 밖에 없음
- 규격이 다른 용기를 갖고오면 담아주기가 난감하며 미리 담는게 편함
- 지나가다가 자신의 매장에서 파는 일회용 용기가 바닥에 보일 때 마음이 아픔
- 영업 이익이 줄어들까봐 고민(편리, 추가비용부담, 시스템 지속화, 고객 선호 시스템)



환경의지: 환경 실천 의지 또는 관심
 인프라준근: 다회용기 외부 인프라에 대한 접근성
 고객민감도: 소비자의 일회용품 혹은 다회용기 사용에 따른 반응에 민감하게 대응
 포장유연성: 고객의 요구에 따라 포장 방식 변경에 대한 유연성
 비용수용: 다회용기 도입 시 비용 및 관리에 대한 부담 수준

수요자의 이야기

- 외국인 관광객에게 다회용품 혹은 일회용품 제도에 대해 안내하기가 힘들
- 다회용기를 사용해도 고객들이 반납하지 않고 버리는 경우가 있음
- 친환경 용기가 너무 비싸 포기한 적이 있음
- 식당 매장에서 다회용기를 사용하지만 코로나 이후 종이컵을 찾는 소비자가 있어 때로는 종이컵을 제공하고 있음
- 처리되는 쓰레기의 양보다 발생하는 쓰레기의 양이 포화되는 것이 문제



김반짝(24세)

직업/상황: 여대생 관광객 (남자친구와 커플 여행)

방문 목적: 기념일을 맞아 제주도 전통시장 방문

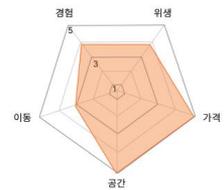
고충 및 고민:

- 음식 포장문제: 여러 음식을 구매하면 일회용기를 여러 개 들고 다니기 불편
- 식사 공간부족: 먹을 장소가 마땅치 않고, 앉을 공간이 매우 부족
- 가격 및 품질: 가격 대비 음식의 질이 기대에 못 미칠까 걱정, 바가지요금에 대한 불신
- 쓰레기 처리 어려움: 먹고 난 쓰레기를 버릴 공간이 부족
- 남은 음식 처리 곤란: 포장해 온 음식을 다 먹지 못했을 때 처리할 방법이 없음
- 대중교통 이용시 불편: 버스 등 대중교통에서 음식물이나 쓰레기를 들기에 눈치

“특별한 경험을 하고 싶어요”

Needs & Pain point

- 청결 / 위생 (조리 환경, 포장, 먹고 난 후)
- 음식, 포장, 서비스의 특별함
- 사람 수에 비해 앉을 자리 부족
- 남은 음식을 처리 할 곳이 없음
- 대중교통 이동 시 갖고 타기가 곤란함 (눈치 + 냄새)
- 쓰레기통이 부족하고 보이지 않으며 관리가 소홀하여 넘치는 쓰레기
- 여러 음식을 구매한 뒤 일회용기를 들고 다니기 힘들
- 가격 대비 음식 질이 좋지 않음
- '호갱' 만들기를 함 (도민과 가격을 다르게 하여 바가지 요금 요구)



경험추구: 독특하거나 인상적인 식품/여행 경험을 선호하는 정도
위생민감: 음식 청결, 쓰레기, 냄새 등 위생 요소에 민감한 정도
이동편의: 이동 시 편리함, 간편한 휴대성에 대한 중요도 인식
가격민감: 가격 대비 품질, 추가 요금에 대한 민감도
공간선호: 앉아서 먹을 수 있는 공간, 쉴 수 있는 자리의 필요도

수요자의 이야기

- 남자친구와 기념일을 맞아해 제주도로 내려와 저녁에 야시장을 방문함

진짜 문제

(국민이 가지고 있었던 어려움과 다른 점)

- 고객의 숨은 니즈: '취식공간 제공' 및 '혼잡도 개선'
- 상인의 숨은 니즈: '가장 맛있을 때 자신의 음식을 섭취'하게 하여 좋은 후기를 누적, '많이 판매할 수 있는' 선순환 운영체계 구축

부연 설명

- (상인) 가장 맛있고 따뜻한 음식 제공, 많이 판매 희망
- (품질감소) 시장 외부에서 취식할 시, 최상 품질 시식 곤란
- (다량판매) 메뉴당 양이 많고 가격이 비싸 소비자는 1회 방문시 메뉴 1~2개 정도를 경험할 수 있음
- (소비자) 즐겁고 쾌적한 야시장 체험 지향
- (즐거움경험) 야시장 체험 다양한 음식 경험 추구
- (쾌적한공간) 사람이 많고 비좁아 혼잡하고, 쓰레기 등 불편한 경험 지양



핵심 문제

취식할 공간이 없어서 아무곳에서나 취식, 시장 내 무질서 및 혼잡도 증가, 일회용품 사용 후 쓰레기 배출, 불편한 시장 경험이 SNS로 공유될까 걱정

서비스 목표

동문야시장 취식공간 조성·다회용기 도입

공공서비스 디자인 결과물

'불턱(취식공간)'과 '구덕(다회용기 바구니)'를 주 콘셉트로 공간 중심의 다회용기 프로세스 구축

- (다회용기도입) 용기 있는 발걸음 'Good Walk(구덕)' 프로젝트
 - 음식 바구니 구덕 수령(대여 보증금 1,000) 후 야시장 음식 구매(다회용기)
 - 다회용기는 취식공간에서 구덕 바구니에 담아 한 번에 반납가능
- (취식공간조성) '불턱(Bowl tuck)' 조성, 취식 반납 공간 마련
 - 상인회 건물 1층 활용(현재 유휴공간) 바구니 대여취식반납 설치

서비스 공급자
 제주도청 자원순환과,
 동문시장 상인회, 새활용
 센터 및 세척 전문업체



주요 내용	문제해결점
다회용기 도입	야시장 내 1회용품 사용없는 공간 조성
취식공간 조성	가장 맛있고 따뜻한 음식 제공
공간배치도	이동 유도선 및 대기선 표시로 시장 혼잡 방지



공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none">- 관광객은 취식 공간 부족, 쓰레기 처리 불편, 위생에 대한 불신 등으로 불쾌한 경험을 호소- 상인은 다회용기 비용 부담, 반납률 저조, 고객 응대 혼선 등으로 친환경 실천 유인이 부족함	<ul style="list-style-type: none">- '불턱' 취식공간 조성으로 즉시 섭취 및 다회용기 반납 통합- 다회용기 통일 규격화 + 안내지원으로 상인의 대응 부담 완화- 반납 시 보증금 환급 및 인센티브 제공으로 소비자 실천 유도
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none">- 공급자 중심의 규제 방식은 현장 실정과 사용자 행태를 반영하지 못함- 단속·규제 위주의 접근은 도민·관광객의 반감 유발	<ul style="list-style-type: none">- 수요자 경험 기반 정책 재정의 및 실험 중심 설계로 실효성 확보- 일방적 규제 대신 유도형 구조(보증금제, 리워드 등) 적용- 실행 가능성이 높은 정책안 도출

2. 발견하기

- **(퍼스나 구상) '친화도맵' 및 '이해관계자맵'을 바탕으로 정책 관련 가상의 인물 구상(고객 퍼스나, 상인 퍼스나)**
- **(설문조사/고객) 페르소나를 중심으로 설문조사 방식 및 내용 준비**
 - (대상/내용) 제주 동문시장을 이용하는 고객/불편사항 및 수요확인
 - (조사방식) 대면 조사형 스티커 설문 및 간단한 인터뷰
- **(설문조사/고객) 외국인 거주민, 관광객 대상 설문 기획 및 수행**
 - (대상) 전통시장 이용 경험이 있는 도내 거주 외국인 또는 관광객
 - (수행) 공공서비스디자인 청소년 단원(제주 국제학교 재학생 2인)
- **(심층인터뷰/상인) 페르소나를 중심으로 설문조사 방식 및 내용 준비**
 - (대상/내용) 제주 동문시장 야시장 내 상인의 불편사항 및 수요확인
 - (조사방식) 사전 조사 → 심층 인터뷰 → 간단한 현장 인터뷰
- **(관찰조사) 제주 동문 야시장 고객 대상 서비스 사파리 진행**
 - (현장 새도잉) 고객의 구매, 섭취, 배출 형태 체험 및 관찰



5. 전달하기

- (서비스 시나리오 사전 점검) 제주대학교 축제 시 다회용기 프로세스 체험
- (프로토타이핑) 모형 제작 및 실습을 통해 정책 구상 시 발생할 수 있는 수요자 사각지대 해소 등 정책 최종 보완(제주동문시장 야시장 취식공간)



참여자 소감



기관 담당자

"1회용품 사용 줄이기 정책 기획에 있어서 행사, 축제에 다회용기를 보급하거나, 출입구 통제 가능한 건물, 실내에 1회용품 사용을 줄이는 시도는 많이 있어 왔지만, 관광객들이 많이 찾는 야외 전통시장, 야시장의 1회용품 줄이는 일은 어떻게 접근해야 하나 생각만으로도 골치가 아팠습니다. 공공서비스디자인은 국민이 참여하여 숙의과정을 거쳐 정책 아이디어를 공유하고 다듬어가는 과정이어서, 책상에 앉아 머리만 굴리던 담당자인 저에게 신선한 시도로 다가왔고, 수요자가 누구인지 그 수요자가 직접 원하는 정책은 어떤 것인지 탐구하는 과정에서 제 사고의 방향각이 유의미하게 조정되는 기분이 들었습니다. 공공서비스디자인 방법론이, 앞으로도 시야가 좁을 수밖에 없는 공직 사회 전반에 중요한 역할을 하면 좋겠습니다."



실제 수요자

"1회용품 사용 줄이기 정책 기획에 있어서 행사, 축제에 다회용기를 보급하거나, 출입구 통제가 가능한 건물, 실내에 1회용품 사용을 줄이는 시도는 많이 있어 왔지만, 관광객들이 많이 찾는 야외 전통시장, 야시장의 1회용품 줄이는 일은 어떻게 접근해야 하나 생각만으로도 골치가 아팠습니다. 공공서비스디자인은 국민이 참여하여 숙의과정을 거쳐 정책 아이디어를 공유하고 다듬어가는 과정이어서, 책상에 앉아 머리만 굴리던 담당자인 저에게 신선한 시도로 다가왔고, 수요자가 누구인지 그 수요자가 직접 원하는 정책은 어떤 것인지 탐구하는 과정에서 제 사고의 방향각이 유의미하게 조정되는 기분이 들었습니다. 공공서비스디자인 방법론이, 앞으로도 시야가 좁을 수밖에 없는 공직 사회 전반에 중요한 역할을 하면 좋겠습니다."



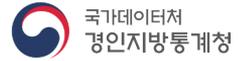
서비스디자이너

"이번 '구덕 활용 자원순환 서비스 디자인' 프로젝트 참여는 제게 매우 뜻깊은 경험이었습니다. 제주 여성들의 삶과 함께해온 전통 바구니 '구덕'에서 현대 환경 문제 해결의 실마리를 찾았습니다. 도민들이 겪는 재활용품 배출의 불편을 관찰하며, 구덕의 친숙한 이미지를 활용해 자원순환이 일상 속에 자연스럽게 스며들도록 설계했습니다. 그 결과, 쓰레기 배출이 '귀찮은 일'이 아닌 '환경을 돕는 일'로 인식되도록 변화시킬 수 있었습니다. 이 프로젝트를 통해 공공행정이 디자인적 사고와 도민 참여를 통해 실질적인 변화를 만들 수 있음을 체감했습니다. 앞으로도 '가장 제주다운 방식'으로 도민의 삶을 이롭게 하는 서비스 디자인에 기여하고 싶습니다."

생활밀착 통계로! 내차 없이도 걱정 없는 산업단지 출퇴근길!

국가데이터처 경인지방통계청

과제 소요기간 7개월



노후 산업단지의 교통·주차 문제 해결을 위해 공공서비스디자인을 도입, 수요자 중심의 생활밀착형 정책 설계를 추진했습니다. 기존의 주차장 확충·단속 중심 대응에서 벗어나 통계 데이터를 기반으로 자차 의존 구조를 진단하고, 현장조사와 인터뷰를 통해 핵심 문제를 '대체 교통수단 부족'으로 재정의했습니다. 이를 토대로 신규 정류장, 노선 확충 등 실질적 출퇴근 개선방안을 마련하여 산업단지 교통환경 개선의 기반을 구축했습니다.



기관 담당자

김만희, 조수영, 한은비, 한창엽,
김희진, 김인희, 강경선, 홍영주



서비스디자이너

김동호, 최소윤



국민 참여자

유근원, 전희만, 방인혁, 석동윤,
이덕원, 이정민, 이승구, 박미경,
김현준, 최종훈



추진배경

노후 산업단지의 교통 혼잡과 주차난을 단순 시설 확충이 아닌 구조적 문제로 인식하고, 이를 해결하기 위한 새로운 접근 필요

산업단지 전반의 교통체계와 이용 행태를 분석해 자차 의존과 대중교통 접근성 부족이라는 구조적 원인을 진단하고, 정책·서비스 설계 단계에서부터 수요자 중심의 통계적 해결방안을 모색했습니다.

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

산업단지 근로자

출퇴근 시 심각한 교통 혼잡과 주차난으로 이동이 지연되고, 대중교통 선택지가 제한적이어서 이용에 큰 불편을 겪었습니다. 이러한 불편으로 자차 의존이 불가피해져 교통비용·시간 부담이 증가하고 근로환경 전반의 만족도도 낮아지고 있었습니다.



정책수요자

퍼소나

PERSONA (근로자)

산단 구조 속 일과 삶 모두에서 단절과 한계를 느끼는 통근차량 의존 근로자

#근태불안 → 고용불안

#제한된통근옵션

#산단소속감부재

#이동권제한



이름 이재훈

소속 조립라인 기사(생산직)

나이 40세

거주지 안산시 원곡동

“정해진 버스 놓치면 하루가 꼬여요.
늦고 혼나고, 집에 가는 길도 막막해요.”
“산단 오면 다 힘들다는 거, 와보니까 알겠더라고요.”

Pain Point



교통 · 접근성

회사 통근버스를 이용 중이나, 아침마다 지정 장소까지
장거리 도보, 늦거나 빠지면 탈 수 없음
잔업 발생 시 복귀수단 없음 → 개인부담 귀가



정주 · 생활인프라

통근 불안정 → 근태 불안정 → 고용불안 연결 순환 구조
주변 동료들도 통근 때문에 자주 결근하거나 퇴사



인력 · 고용 환경

원곡동 다가구주택 밀집 지역 거주
산단 근처라 더 낙후된 지역이란 인식 강함



산업구조

이곳에서 일하며 삶을 설계하기엔 너무 지치는 구조
일은 단순 반복인데, 삶의 여유도 없고, 미래가 안 그려짐

PERSONA (관리자)

산단의 교통 · 환경 구조가 조직 미래에 위협이 된다고 느끼는 관리자

#지속가능성불안감

#고령화조직운영

#자차의존고착화

#인력이탈지속



이름 김성태

소속 부품제조업체/부장

나이 55세

거주지 안산시 사동

“요즘은 사람 구하는 것도 어렵고,
출퇴근 문제까지 다 떠안고 있습니다.
아 그리고, 자차 쓰는 건 선택이 아니라 생존이죠.”

Pain Point



교통 · 접근성

산단 진입로는 물류차량 중심으로 설계되어
아침마다 상습 정체, 방문 차량·납품차량까지 겹치면서
회사 주차 공간은 상시 포화



정주 · 생활인프라

청년 인력 채용이 눈에 띄게 줄었고, 오히려 퇴사를 증가
지원자 입장에서도 ‘산단=불편하고 낙후된 일터’
이미지 강함



인력 · 고용 환경

산단 근처에서 일하지만,
주변엔 실 공간이나 편의시설이 부족



산업구조

젊은 인력 유입 없고, 기존 직원들은 고령화 됨
산단 자체가 지속가능하지 않다는 위기감이
조직 내부에서도 공유됨

**진짜 문제
및
부연 설명**

(국민이 가지고 있었던
어려움과 다른 점)

1. 자차 의존 구조 심화

대체 교통수단이 부족하고 통근 환경이 비효율적이어서
근로자들이 자차를 선택할 수밖에 없는 구조

2. 교통 혼잡 및 주차난 지속

출퇴근 시간대 차량 집중으로 도로 정체와 불법주차가
심화되어 기업 운영과 인력 확보에도 부담을 주는 상황

3. 교통·주차 정보 및 데이터 부족

주차장 입지, 노선 선정 등 통근 관련 정책을 설계할 때
실증적 데이터와 현장 정보가 분산·부족하여
정책 효과가 제한되는 상황

4. 기존 정책의 한계

주차장 확충, 단속 위주의 공급자 중심 대응으로는
구조적 원인을 해결하지 못하고 근본 개선으로 이어지지
않는 상황



핵심 문제

자차 이용을 강제하는 교통환경

서비스 목표

단순한 주차 공간 확충을 넘어 자차 의존 환경을 개선하고,
대체 교통수단 중심의 통근환경으로 전환



공공서비스 디자인 결과물

생활밀착 통계로! 내차 없이도 걱정 없는 산업단지 출퇴근길!

산업단지의 사업체-종사자-유동인구-버스이용 데이터를 결합해 교통 수요를 분석하고, 수요가 높지만 정류장이 부족한 지점을 찾아 신규 정류장과 노선 후보를 도출했습니다.

서비스 공급자

운영기관: 경기도 안산시

협업기관: 한국산업단지공단, 스마트허브경영자협회, 경인지방통계청

분석 방법

① 지도에서 100m 격자 단위 분할

② 격자 기준으로 데이터 결합

③ 이용자 수요 예측(Random Forest*)

④ 신규 정류장 입지 분석

⑤ 정류장별 고수요 예상 지점 도출

⑥ 신규 노선 후보지 도출

* Random Forest란? 여러개의 의사결정모형(Decision Tree)을 만들고, 그 결과를 종합하여 더 정확한 예측을 하는 방법

분석 결과

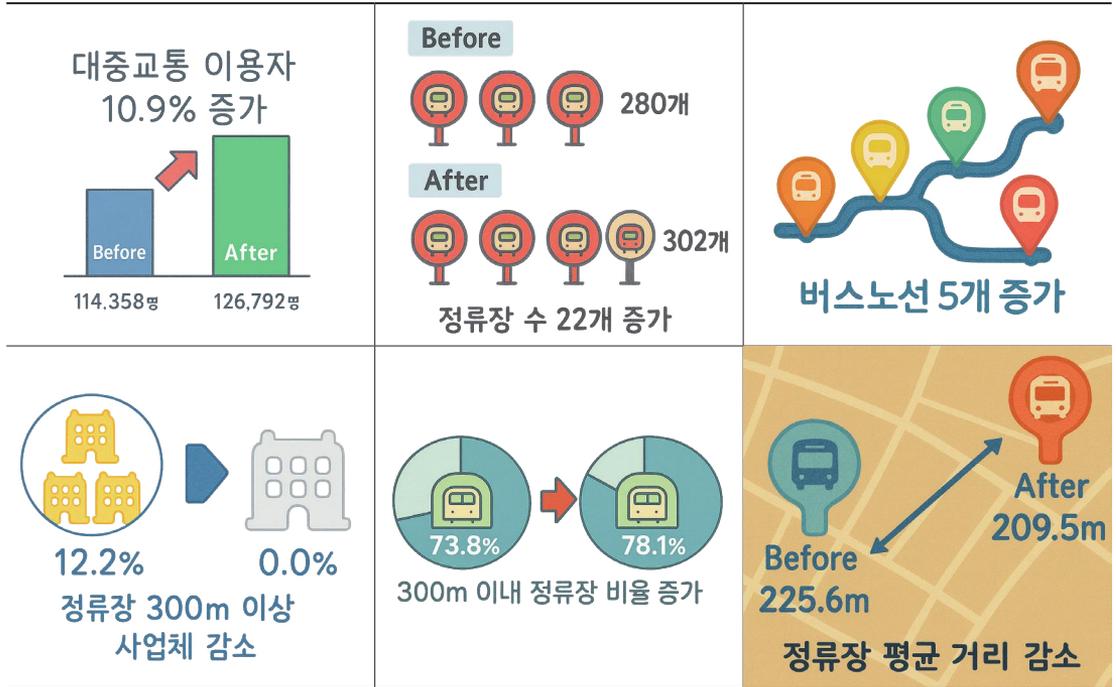
분석결과

정류장 없는 격자 중심
시내버스 이용자 수요 예측 결과

신규 정류장 및 노선 후보지 선정

(정류장) 예측 수요 70명 이상, 정류장 300m 이상 지점
(노선) 70명 이상 수요 예상되는 정류장 연결

주요 성과



주요 내용	문제해결점
<p>산업단지 교통 수요 데이터 분석</p>	<p>자차 의존 구조를 파악하여 출퇴근 교통 개선 근거 확보</p>
<p>신규 정류장·노선 후보 도출</p>	<p>대체 교통수단 확대로 이동 편의성, 시간 부담 완화</p>
<p>지자체 정책 활용 지원</p>	<p>데이터 기반 정책으로 지자체의 교통정책 실행력과 효율성 강화</p>

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none"> - 출퇴근 시 주차난·교통혼잡으로 자차 의존 불가피 - 정류장·노선 부족 및 배차 간격 문제로 대중교통 이용 어려움 - 단순 주차 공간 확보, 불법주차 단속 정책으로 실질적 개선 체감 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> - 자차 이용이 아닌 대체 교통수단 중심의 통근환경 조성 - 신규 정류장, 노선 확충 및 배차 개선으로 이동 편의성 확대 - 데이터 기반 분석으로 근로자 이동 부담·시간·비용 완화
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> - 주차장 확충·단속 등 공급자 중심의 단편적 대응 - 예산·공간 제약으로 정책 집행 지연, 효과 제한 - 통계 데이터 부족으로 문제 원인 진단 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> - 생활밀착형 데이터 기반으로 교통 수요패턴 정밀 분석 - 국민 참여 및 지자체 협업으로 수요자 중심 교통정책 설계 - 22개 정류장, 5개 노선 등 구체적 해법 제시로 정책 실행력 강화



Handwritten notes on a piece of paper, including a diagram with a central box and arrows pointing to 'Task Design' and 'Instructional Design'. The text is partially obscured by hands and pens.

Handwritten notes on a piece of paper, including a diagram with a central box labeled 'Cognitive Load' and arrows pointing to 'Task Design' and 'Instructional Design'. The text is partially obscured by hands and pens.

Handwritten notes on a piece of paper, including a diagram with a central box labeled 'Cognitive Load' and arrows pointing to 'Task Design' and 'Instructional Design'. The text is partially obscured by hands and pens.

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 킥오프 미팅(경인지방통계청+안산시+서비스디자이너)

- 추진 방향 협의 및 대상지역 구체화(안산스마트허브)
- 산업단지, 주변 베드타운의 주차문제 심각성 확인

○ 안산스마트허브(반월국가산업단지) 현장조사

- 산업단지 전반의 교통 인프라 실태 점검
- 표면적 주차난 뒤에 있는 구조적 교통 문제 파악

○ 발대식

- 공공서비스디자인 정의사례·활동 공유 및 경인지방통계청 소개
- 근로자입주기업지자체 등 다양한 수요자와 문제 인식 공유
- 주차, 교통 및 접근성이 가장 시급한 문제로 도출



2. 발견하기

○ 데스크리서치

- 공영주차장 현황포화율, 출퇴근 교통 체증, 도로망 구조대중교통 접근성기타 이동수단여건 파악
- 기존 도로, 신호체계 개선 등 자구책 존재하나 심층 접근비용 한계 확인

○ 이해관계자맵, 핵심수요자 설정

- 이해관계자 그룹핑, 4사분면 매트릭스로 영향력·관심도 분석
- 근로자·사업주·안산시·산업단지관리공단 중심으로 필드리서치, 심층인터뷰 계획

○ 필드리서치1(공급자 관점)

- 공영주차장 기피, 자차 이용률 증가 확인
- 대중교통·자차 역할분담을 통한 효율성 필요

○ 필드리서치2(수요자 관점)

- 근로자·사업주 대상 주차난, 대체교통수단 불편 실태 파악
- 차차 이용이 불가피한 구조적 교통환경 확인

○ 필드리서치3(타 지역 산단)

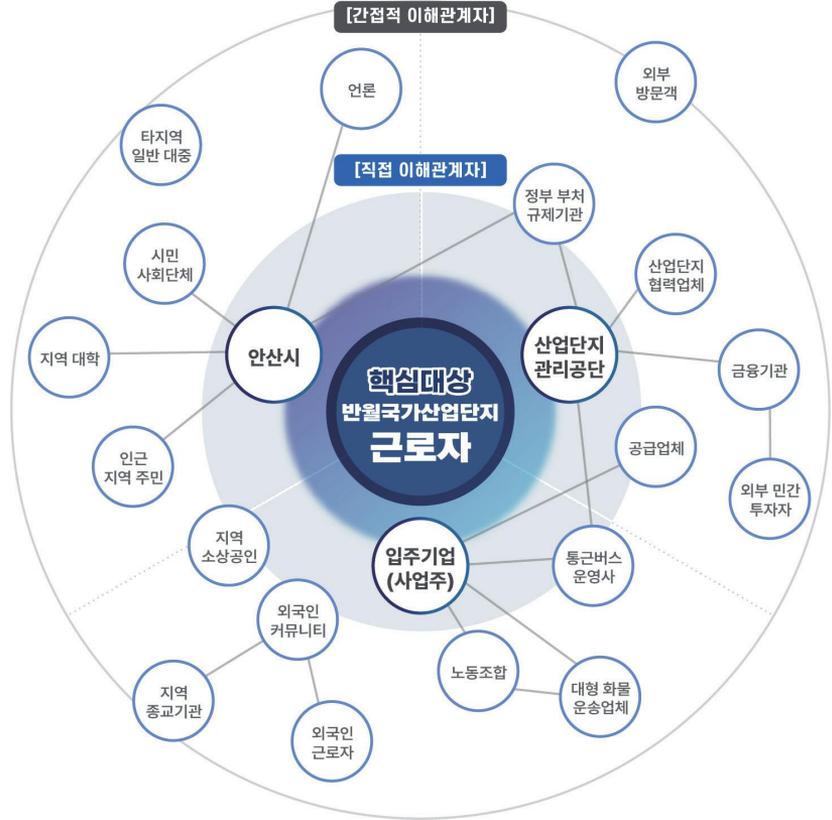
- 타 지역 노후산단도 동일한 통근 불편, 인력 확보 어려움 확인
- 대중교통 접근성 부족, 대체수단 부재 등 공통 구조적 한계 파악

○ 친화도맵

- 주요 인사이트 그룹핑으로 구조적 문제 도출
- 주차난의 본질을 '대중교통 접근성, 통근 구조 문제'로 확장
- "왜 차를 쓸 수밖에 없는가?"로 관점 전환, 공간 문제에서 구조적 문제로 정의



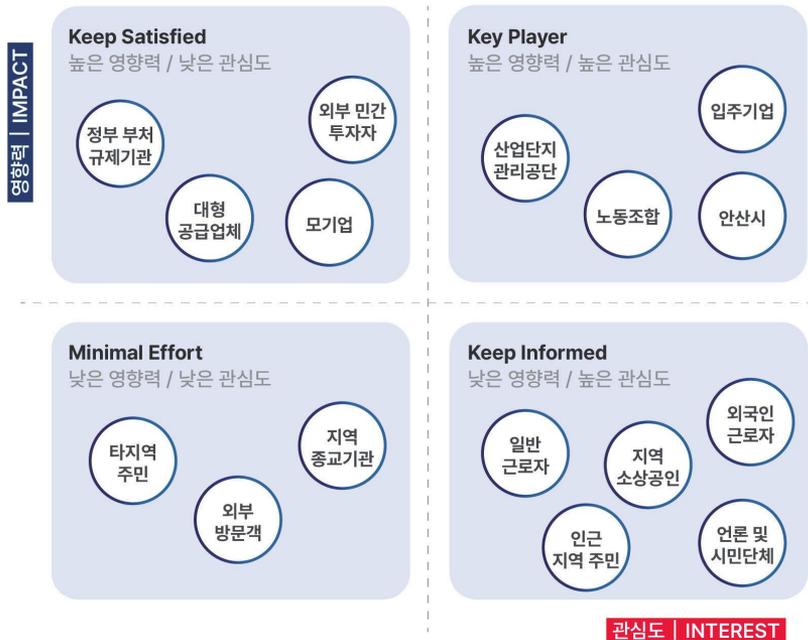
이해관계자 맵



이해관계자 분석

STAKEHOLDER MAP

주제 노후 산업단지 교통인프라 개선 - 반월국가산업단지를 중심으로



친화도 맵



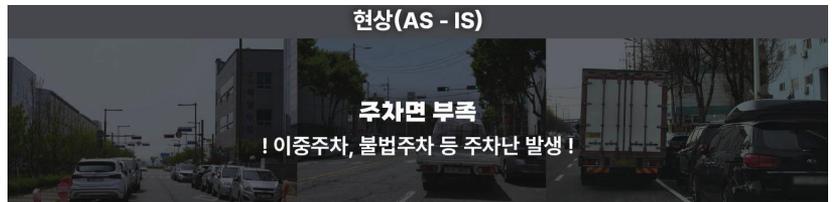
3. 정의하기

○ 핵심수요자의 진짜 문제 파악

- 자차 이용을 선호하게 하는 비효율적 교통환경
- 주차 문제는 결과일 뿐, 대중교통 취약 구조가 본질적 문제

○ 서비스 방향

- 공간 확충이 아닌 이용자 중심 대중교통 접근성 개선으로 자차 의존 완화
- 대체 교통수단 중심 통근환경 조성 필요
- 통계 기반 분석으로 생활 밀착형 해결 방안을 지자체에 제시



문제 인식 (TO-BE)

진짜문제 : 자차 이용을 강제하는 교통환경



서비스 방향

단순한 주차 공간 확충이 아닌, 자차 의존 환경을 전환할 수 있는!
대체 교통수단(대중교통) 중심 통근환경 개선 필요



생활 기반 데이터를 바탕으로 통근 흐름과 수요를 분석
 지자체에 실질적 문제 해결을 위한 **생활 밀착형 설계방안** 제시

4. 발전하기

○ 기존 정책 점검

- 노후산단 출퇴근 문제 해결을 위해 수요응답형버스를 도입했으나 긴 대기시간, 노선 한계, 인지도 부족 등 이용자 불편 지속
- 수요 흐름 기반 통계 분석으로 정책 설계 정밀도 개선 필요

○ 아이디어 워크숍

- 버스 수요예측을 통한 출퇴근 집중형 순환버스 노선 후보지 선정
- 유휴 녹지공간을 활용한 친환경 산책로 및 자전거도로 입지 분석
- 주요 지점별 유연근무 최적 시간 예측
- 마이크로 모빌리티 활성화를 위한 수요응답형버스 및 공유자전거 등 활용도 분석
- 사고다발구역, 불법주차 분석을 통한 산업단지 보행환경 분석



5. 전달하기

○ 출퇴근 집중형 순환버스 노선 후보지 선정

- 데이터 수집 가능 과제 우선 분석 수행

○ 정책서비스 반영 협의

- 통계 분석 결과 안산시 공유
- 정책 반영, 하반기 프로토타이핑 협의 중

○ 서비스 시나리오

- 스토리보드 작성으로 서비스 과정 이해

PERSONA

이름 이재훈
나이 40세
소속 조립라인 기사(생산직)

지역 | 안산시 원곡동 거주중
행동 | 불안한 통근이 근태와 고용 불안으로 이어져 고민이 커짐



아침에 버스를 놓치는 순간부터 하루가 꼬이기 시작했어요. 지각해서 눈치도 보고, 퇴근할 때는 갈 길이 막막했죠. 하지만 불법 주차 문제도 점점 사라지고, 정류장도 늘어나 버스가 자주 다니면서 출퇴근이 훨씬 수월해졌어요. 사람들도 덜 지치고, 일하는 분위기도 조금씩 좋아지고 있습니다.



1 이중 주차 스트레스, 오늘도 반복

출근 시간마다 산단 진입로가 주차 차량으로 막힘, 이중주차 피해 돌아가느라 항상 늦을까 봐 걱정하고 공영주차장은 멀어 결국 자차 이용할 수밖에 없음



2 버스 출퇴근 시도, 너무 힘들

정류장까지 거리가 멀고 배차 간격도 길어 이용이 불편함, 한 번 놓치면 지각할까 봐 걱정하고, 결국에는 다시 자가용을 이용하게 됨



3 지자체에서 주차장을 늘린다 했지만 변화는 없음

불법주차 단속도 하고, 공영주차장도 생겼지만 막히는 길과 스트레스는 그대로였음



4 노후산단 주차난의 진짜 문제가 드러남

경인지방통계청과 안산시가 통근 시간, 유동인구, 정류장 거리 등 생활 데이터를 기반으로 지역 통근 흐름과 문제 구조를 분석



5 우리 공장 근처에도 정류장이 생긴다는 소식에 기대

사람들이 많이 다니는 동선을 따라 신규 정류장 제안과 순환노선 계획이 나올, 처음으로 기대가 됨



6 배차시간과 정류장 거리의 변화

출·퇴근 시간대 배차 조정, 정류장이 가까워지며 예측 가능성 증가



7 이젠 자차보다 버스가 먼저 떠오름

자차 이용 즐기고, 대중교통 이용 증가, 부담 없는 출퇴근



8 주차 걱정 없는 아침, 바뀐 산단의 일상

불법주차와 정체로 불안했던 출근길이 일상적인 이동으로 전환됨, 이젠 여유로운 하루의 시작

참여자 소감



기관 담당자

“여러 이해관계자들을 직접 만나면서 산업단지 교통 문제의 구조적 원인을 더 깊이 이해할 수 있었습니다. 특히 국가데이터처이 중립적 조력자로서 데이터를 기반으로 국민과 함께 문제를 해결할 수 있다는 가능성을 확인한 것이 큰 성과였습니다. 기존처럼 단순히 지표만 제공하는 역할에서 벗어나 국민과 함께 생활밀착형 분석을 추진할 수 있었던 점이 정말 의미 있었습니다.”



실제 수요자

“평소에는 주차장만 늘어나면 출퇴근이 편해질 거라고 생각했는데, 이번 활동을 하면서 자차 의존 구조라는 진짜 문제를 발견하게 되었습니다. 제가 평소에 겪는 불편이 이렇게 정책으로 연결될 수 있다는 점이 놀랍고, 통계 기반 정책 참여의 필요성과 가치를 직접 느낄 수 있었습니다.”



서비스디자이너

“수요자 입장에서 아이디어를 내고 방향을 여러 번 조정하면서 진짜 문제를 정의해가는 과정을 직접 경험했습니다. 다양한 이해관계자의 의견을 모아 서비스 콘셉트와 실행안을 구체화했고, 데이터, 현장 조사, 시각화를 결합한 문제 해결 방식이 얼마나 효과적인지 확인할 수 있었습니다.”

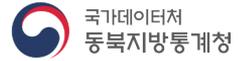


구독+좋아요! “지역키움통계”

- 지방 균형발전을 지원하는 국가데이터처 데이터 구독 서비스

국가데이터처 동북지방통계청

과제 소요기간 5개월



동북지방통계청은 지자체 간 데이터 활용 격차를 해소하고, 지방 균형발전을 지원하기 위해 국가데이터처 최초 데이터 구독 서비스 '지역키움통계'를 개발했습니다.

기존 '맞춤형 데이터 서비스'가 복잡한 절차와 낮은 활용도로 일부 지자체에만 국한되었던 문제를 개선하여, 온라인 신청·구독형 서비스·표준화된 통계표를 통해 지자체 공무원이 쉽고 빠르게 데이터를 활용할 수 있도록 했습니다.

서비스 오픈(6월 10일) 한 달 만에 대구·경북 33개 지자체 중 69.7%(23곳)이 구독완료 했습니다. 신청~제공까지 걸리던 기간도 획기적으로 단축(4개월→2주)했고, 매월 1억 1천여만 원의 예산 절약 효과도 거두었습니다.

'지역키움통계'는 인구·사업체·청년 등 핵심 지표를 제공하며, 앞으로 제공 지표를 확대하고, 서비스 확산을 통해 지역 정책의 과학화를 뒷받침 하고자 합니다.



기관 담당자

박미조, 김정철, 최하은



서비스디자이너

박재민, 강명희



국민 참여자

김명희, 우경녀, 이재우, 정성훈,
윤세영



추진배경

지자체 맞춤형 통계자료의 이용 활성화 및 안정적인 지원을 위해서는 복잡한 절차, 한정된 인력 등을 해결하는 방안 필요

사회·경제적 환경 변화 대응 등 지역문제 해결에 필요한 소지역(시군) 통계자료에 대한 지자체의 요구가 증가하고 있어 '맞춤형 데이터 서비스'를 추진하고 있었으나, 기존의 데이터 서비스는 복잡한 절차, 낮은 접근성 등으로 일부 지자체에서만 서비스를 이용함에 따라 데이터 활용의 불균형이 우려되는 상황이었습니다.

데이터 지원 사업의 지자체 이용 현황



일부 지자체만 신청이 집중되어 사업추진 기간('23~'25년) 해당 서비스 신청 경험이 없는 지자체가 많아 지역 간 데이터 불균형 초래

▲ 출처: 동북지방통계청, 맞춤형 데이터 서비스 신청건수('23년~'25년)

기존 서비스 문제점 발굴

어피니티 다이어그램

수요조사-인터뷰 과정



분석-제공 과정



현장방문을 통한 1:1 심층 인터뷰, 그룹 인터뷰 등 진행

▲ 출처: 동북지방통계청, 맞춤형 데이터 서비스 신청건수('23년~'25년)

국민이 가지고 있었던 어려움 (과제 시작 전)

통계자료 이용이 어려운 지자체 공무원

기존 서비스(맞춤형 데이터 서비스)의 복잡한 절차, 자료 활용의 어려움, 낮은 인지도 등이 가장 큰 장애 요소

- 기존 서비스(맞춤형 데이터 서비스)는 설명회, 수요조사, 인터뷰, 분석, 자료 반출 절차 등으로 데이터를 받기까지 시간이 많이 소요되었습니다.

정책수요자 퍼스나



부끄러움, 소극적 지자체 공무원

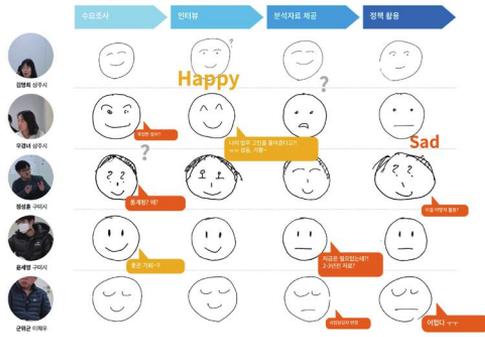
이름: 김서윤(31세, 대구 수성구)

직업: 관광정책 담당 지자체 공무원

학력: 지방대 경영학과 졸업

특징: 국가데이터처 사이트에 접속은 하지만 원하는 데이터를 못 찾음. 지역 관광정책 보고서를 만들며 숫자 인용의 필요성은 느낌. 그래프가 많고 복잡해서 뭘 봐야 할지 모르겠다는 경험 다수, 필요할 때 엑셀이나 보고서를 다운로드하는 정도로만 이용

목표 및 욕구: 내가 담당하는 지역과 관련된 지표를 쉽게 찾고 싶음.



멀티, 적극적 지자체 공무원

이름: 이지훈(29세, 서울 마포구)

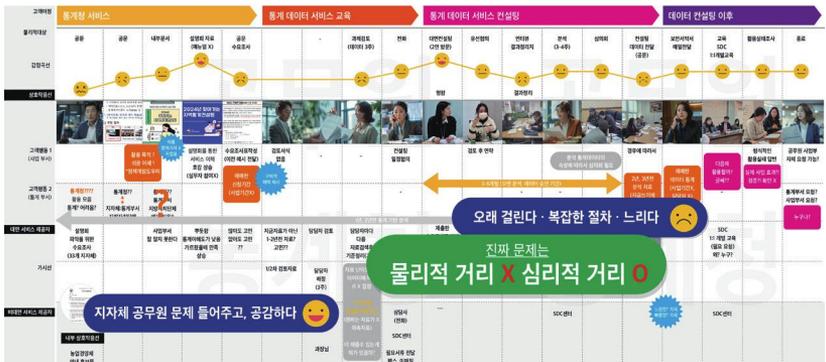
직업: 공공데이터 담당 지자체 공무원

학력: 서울 소재 사회학 석사 졸업

특징: 국가데이터처의 KOSIS, E-나라지표,

마이크로데이터 활용 경험 다수, Python, R 등으로 통계 분석하여 정책 리포트 작성, 데이터 기반으로 청년의 주거노동 정책 제안서 작성, 국가데이터처의 데이터를 시각화하여 기관 홈페이지, 블로그 등에 공유

불편사항: 숫자나 지표보다 사람의 목소리가 더 진실하다고 생각(정성적 자료 필요)



진짜 문제 (국민이 가지고 있었던 어려움과 다른 점) 서비스 블루프린트를 통해 복잡한 절차 등의 물리적 거리보다는 '모른다, 귀찮다'는 심리적 거리가 진짜 문제라는 것을 발견

부연 설명

- 서비스 절차가 '복잡하고, 불편하다'는 기능적 측면 문제
- 통계에 대해 '모른다, 겁난다' 심리적 측면 문제
- '일거리만 늘어났다, 귀찮다'는 소극적인 자세



핵심 문제

통계-데이터 활용은 복잡, 불편, 어려워서 이용하기 힘들다는 인식

서비스 목표

수요자는 쉽고 편리하게 신청 활용하고, 공급자는 빠르고 간편하게 자료를 제공하는 국가데이터처 데이터 서비스 모델 구축 필요

공공서비스 디자인 결과물

국가데이터처 최초 데이터 구독 서비스 “지역키움통계” 개발

- 기존 종이-문서 중심 서비스를 모바일-PC에서 언제, 어디서든 신청할 수 있도록 온라인 서비스로 전환
- 데이터 초보자도 걱정, 고민 없이 선택할 수 있도록 지자체 관심 분야의 통계표를 모아 패키지로 제공
- 한번 신청하면 매월 자료를 발송하는 구독형 서비스
- 업무 효율성을 고려한 자동화 분석 프로세스 구축

서비스 공급자

관리기관: 동북지방통계청
 운영기관: 동북지방통계청
 협업기관: 대구·경북 33개 지자체





「지역키움통계」 개발

**「지역키움통계」 구독 서비스
‘쉽게 보고, 이해하고, 바로 활용하는’ 통계 구독 서비스**

- 언제, 어디서나 모바일 또는 온라인으로 통계자료 신청
- 익숙하고 친근한 UI 구조(원페이지 UI)



「지역키움통계」 접속

「지역키움통계」 QR 코드로 접속

- [구독안내]: 구독방법 안내 및 패키지별 통계설명자료 제공
- [구독신청]: 신청양식 및 '구독신청' 후 구독 처리상태 확인
- ※ 매월 말 구독 신청한 부서에 공문으로 자료 발송



「지역키움통계」 신청

[청년패키지] 경북도청 청년정책과 구독 신청

처리상태 **구독완료**

안녕하십니까 경북도청 청년정책과입니다.

문서번호 동북지방통계청 지역통계과-590(2025.6.10.)호에 의거하여 "통계청 청년데이터" 구독 신청합니다.
평소 청년정책 발굴함에 있어 동북지방통계청의 자료를 많이 활용하였고, 전화도 자주 드렸었는데 항상 협조 감사드리며,
향후 경북도의 청년정책 운영에 있어 본 구독시스템이 무척 많은 도움이 될 것으로 사료되오니 협조 부탁드립니다.
감사합니다.

자료활용목적: ③정책참고, ④현황파악



「지역키움통계」 제공

인구패키지	사업체패키지	청년패키지
<p>① [연간] 인구이동 읍면동별, 성·연령별, 이동사유별 전입, 전출, 순이동</p>	<p>① [연간] 전통시장 현황 사업체수, 종사자수, 매출액</p> <p>② [연간] 지역상권 현황 사업체수, 종사자수, 매출액</p> <p>③ [월간] 월별 사업체 현황 * 대표자 성·연령별, 개·폐업별, 산업분류별 사업체수</p>	<p>① [연간] 청년취업 성·연령별, 종사상지위별, 소득별 청년인구</p> <p>② [월간] 청년창업 * 대표자 성·연령별, 개·폐업별, 산업분류별 청년창업 사업체수</p>

주요 내용	문제해결점
온라인 서비스	1년에 한 번 수요조사 기간 내 공문 제출하던 것을 홈페이지에서 상시 신청가능, 간소하고 투명한 절차
통계표 표준화	지자체가 수요조사시 통계표 구성이 어려웠는데지역 현안 핵심 지표 위주로 선택할 수 있도록 표준화
구독형 서비스	1년에 한번 분석자료 제공에서 한번 신청으로 매월 구독부서에 업데이트된 자료 제공
자동화 분석 체계	지자체 수요별 분석에서 지역 현안 핵심 지표를 사전에 선정, 자동화 코딩자료 활용으로 업무 효율화

공공서비스디자인

활동 전·후 비교

수요자 관점의 변화	
AS-IS (기존 정책/서비스 이용 방법)	TO-BE (개선된 정책 서비스 이용방법)
<ul style="list-style-type: none"> - 수요조사 시기를 놓쳐 신청 못 하는 경우가 자주 발생 - 조사표 작성이 불편하고, 데이터를 몰라서 작성이 어렵고, 신청 못하는 경우 발생 - 복잡한 신청 과정 등 번거로운 절차로 서비스 외면 	<ul style="list-style-type: none"> - QR코드 찍고, 홈페이지에서 언제 어디서든 신청이 가능한 상시 접수 체계 이용 - 수요조사표 작성 없이 원하는 분야 표준화된 통계 패키지 선택 - 한번 신청으로 매월 제공되는 구독형 서비스 이용
공급자 관점의 변화	
AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> - 지자체별 수요조사, 인터뷰 실시로 많은 시간 소요 - 개별 맞춤형 자료 분석으로 서비스 제공 기간 과다 소요(4개월) - 연 1회 수요조사 및 분석자료 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 지자체 주요 현안 관련 핵심 지표 사전 구축으로 절차 간소화 - 자동화 코딩자료 활용으로 제공 기간 획기적 단축(2주) - 지자체 구독신청 관리 및 지자체 부서별 구독자료 매월 제공

서비스디자인

프로세스

1. 이해하기

○ 공공서비스디자인 및 과제 이해

- 지자체 간 데이터 활용 불균형 심화의 원인 진단, 업무환경 개선(분석 부담 경감 및 제공 시간 단축 등)에 필요한 사항 공유 및 논의

○ 국민디자인단 구성 및 방향 설정을 위한 킥오프 미팅

- '기존 서비스를 이용했던 경험이 있는 지자체 공무원'으로 구성
- 공공서비스디자인단(TF) 구성원 소개 및 역할 분담, 계획 논의
- 과제 선정 배경, 프로세스 설명, 현황 공유 및 추진 방향 안내



2. 발견하기

○ 관찰, 설문조사, 심층 인터뷰 등으로 수요자 불편사항 적극 발굴

- (실태조사) 기존 서비스 이용 공무원 대상(10개 지자체 21명) 조사
 - ※ 복잡한 절차, 제공 기간 소요로 인한 시의성 부족 등이 낮은 활용의 원인
- (설문조사) 지자체 정책 수립 시 데이터 입수 과정에 대한 문제점 파악을 위해 지자체 공무원, 국가데이터처 공무원 대상(4개 기관 13명) 조사
 - ※ 지자체 공무원의 데이터 이해 부족, 국가데이터처 공무원의 업무 부담 등이 문제
- (관찰인터뷰) '25년 기존 서비스를 신청한 8개 지자체 공무원 39명 관찰, 국가데이터처 담당 공무원 5명 및 전문가 2명 인터뷰 시행



○ 프로브 분석을 통해 지자체 공무원의 '기존 서비스 여정의 감정'을 파악하여 수요자 관점에서 문제점 재인식

- 지자체 공무원의 데이터에 대한 기능적 측면의 인식과 더불어 심리적 측면의 인식 모두 고려 필요

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
· 서비스 확산을 위해서는 수요조사 횟수를 더 많이, 더 자주 시행	· 데이터 이해 부족으로 수요조사 과정에 대한 심리적(모른다, 겁난다, 귀찮다) 부담을 가진 공무원에게는 데이터의 거리감만 커져 실패 확률이 높음
· 단계별 매뉴얼을 체계적으로 구축	· 기존 서비스를 복잡한 절차와 과도한 소요 시간으로 신청을 망설이는 공무원에게 서비스가 불편하다는 인식만 높게 되어 실패 확률이 높음
· 홍보 리플릿, 동영상 제작	· 인지도의 향상에는 도움이 될 수 있으나, 공무원들이 느끼는 근본적인 문제(어렵다, 귀찮다 등) 해결 필요
· 설명회, 인터뷰를 통한 인지도 향상	· 시간과 인력이 많이 소요되어 실패 확률이 높음
· 분석 교육프로그램 운영	· 지자체 공무원은 분석역량이 아니라 당장 데이터가 필요

3. 정의하기

○ 기존 서비스를 대하는 지자체 공무원의 페인포인트 발견

- 어피네티 다이어그램을 통해 '복잡하고 불편하다'는 기능적 측면, '모른다, 겁난다'는 심리적 측면의 페인포인트 발견



○ 지자체 공무원의 유형을 세분화하여 분석한 후 페르소나 설정

- 소극적, 수동적인 자세를 가진 공무원을 대표 가상 인물로 설정

소극적 데이터 활용	보편적 데이터 활용	적극적 데이터 활용
① 수동적 데이터수집 인터넷, 보고서 ② 보조 자료 (제한적 활용) ③ 정보활용 수준 - 하	① 보편적 데이터수집 Chat GPT, 보고서 ② 일반적 자료 (일반적 활용)	① 적극적 데이터수집 Chat GPT, 통계청 지역통계센터 ② 중요 자료 (폭넓은 활용)

○ 기존 서비스에 대한 진짜 불만 요소 발견 및 해결 방안 모색

- 서비스 블루프린트를 통해 복잡한 절차 등의 물리적 거리보다는 '모른다, 귀찮다'는 심리적 거리가 진짜 문제라는 것을 발견

○ 지자체 공무원이 쉽게, 적극적으로 활용하도록 심리적 거리를 좁히는 것을 서비스 목표(HMW)로 수립

[기존] 통계·데이터 활용은 복잡, 불편, 어려워서 이용하기 힘들다는 인식

□ 문제 원인 및 해결방안 탐색 과정	
지자체 공무원의 의견 수렴	공공서비스디자인단 의사결정
수요 조사 <ul style="list-style-type: none"> 수요조사 시기를 놓쳐 신청 못 한 경우가 자주 발생하고, 매번 반복해서 불편한데? 조사표 작성이 불편하고, 데이터를 몰라서 작성이 어렵고, 두려워 신청을 못 하는데? 자료 입수 절차가 번거롭고, 시간 걸리는데? 	<ul style="list-style-type: none"> 제공자와 이용자의 데이터 신청·접수 불편을 덜고 수요 누락 방지할 방법은 없을까? 어떻게 하면 데이터 신청의 심리적 부담을 줄일 수 있을까? 자료 제공 절차를 간소화하여 시의성 있는 자료를 제공하는 방법은 없을까?
인터뷰 <ul style="list-style-type: none"> 인터뷰 소요 시간이 길어서 업무에 지장을 주는 경우가 많은데? 	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 인터뷰 절차를 생략하고 데이터를 쉽게 제공할 수 있을까?
제공 시간 <ul style="list-style-type: none"> 자료 입수 시기가 늦어져서 제때 정책 대응을 하지 못 하는 경우도 있는데? 	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 지자체 공무원에게 데이터를 제공하는 시간을 줄일 수 있을까?

* 공공서비스디자인단 회의, 실태조사, 설문조사, 심층인터뷰 등에서 도출

[목표] 수요자는 쉽고 편리하게 신청·활용하고, 공급자는 빠르고 간편하게 자료를 제공하는 **통계청 데이터 서비스 모델 구축 필요**

4. 발전하기

○ ‘복잡하고, 불편하다’는 기능적 측면의 인식 개선을 위해서는?

- 지자체 공무원의 눈높이에 맞추어 쉽고, 편리하고, 빠른 데이터 서비스 이용 환경 구축

구분	As-is	To-be
신청방법	· 수요조사표 작성 등 불편한 시스템	· 온라인, 모바일 기반 간편한 시스템
신청절차	· 문서접수~조사표 작성~문서발송 (2주)	· QR코드 를 통해 바로 접속(즉시)
신청시기	· 필요한 데이터를 매번 신청	· 한번 신청하면 정기 자료 제공
자료분석	· 신청자 or 국가데이터처 담당자 개별 코딩	· 자동화 코딩 프로그램 구축

⇒ 아이디어 워크숍(브레인스토밍)을 통해 데이터 서비스 모델 개발 결정



○ ‘모른다, 겁난다’는 심리적 측면의 인식 개선을 위해서는?

구분	As-is	To-be
제공자료	· 지자체 공무원 개별 신청 자료	· 인구, 사업체, 청년 분야 관련 항목
제공형태	· 조사표 작성, 인터뷰 등 통계표 구성	· 표준화된 통계표 중 선택

- 지자체 주요 관심 분야의 표준화된 통계표 제공, 활용방법 안내

⇒ 활용도 높은 통계지표를 선정하여 표준화된 통계표 제공 결정



공공서비스디자인 사례

참여자 소감



기관 담당자

- "지자체 공무원의 데이터 서비스를 활용하는 과정에서 불편을 관찰하고, 디자인적 사고를 통해 해법을 함께 모색함으로써, 통계-데이터는 딱딱하고, 어렵다는 인식을 탈피해서 현장에서 쉽게 이해하고, 바로 활용하여 만족도를 높일 수 있는 실질적 변화가 가능함을 확인하였습니다."

- "이용자 관점에서 표면적인 문제 뿐만 아니라 잠재된 진짜 문제를 발견하고, 솔루션을 실행해 가는 과정이 보람있었습니다. 새로 개발한 과제가 경상업무로 자리 잡았고, 이용자의 만족하는 목소리에 힘이 납니다. 디자인적 사고가 정책 개선에 미치는 영향을 체감하는 의미있고, 소중한 기회였습니다."



실제 수요자

- "통계는 필요하지만, 어렵고 거부감부터 들었는데, 비대면으로 홈페이지에서 신청하면 되니깐 편리하고, 시간도 절약됩니다."

- "예전에는 업무에 데이터가 필요해도 어디서 신청해야 할지도 몰랐는데, 이제는 홈페이지에서 바로 찾고 편리하게 신청할 수 있어 많은 도움을 받을 수 있을 것 같습니다."

- "개선 과정에서 데이터가 부족한 현장의 어려움을 직접 전달할 수 있었고, 그 의견이 실제 시스템에 반영된 걸 보면서 큰 보람을 느꼈습니다. 이제는 우리 지역에 필요한 데이터를 바로 찾을 수 있어 업무 속도가 확실히 빨라졌습니다."



서비스디자이너

"초기에는 데이터 접근 인프라 부분의 문제라고 생각했지만, 인터뷰 관찰 과정 등을 거치면서 데이터 이용의 장벽은 인프라가 아니라 데이터에 대한 지자체 공무원들의 심리적 거리감이 더 큰 문제임을 발견했습니다. 이번 과제를 수행하면서 가장 큰 인사이트였으며, 지자체 공무원들이 이제는 쉽게 쓸 수 있다고 말하는 순간이 가장 큰 보람이었습니다."

Part 3

'사람'에서 '진짜 문제'를 찾다: 정책 현장의 서비스디자인 혁신 기록

한국의 공공정책은 오랜 기간 동안 합리적 기획 모형을 표준으로 삼아왔다. 이는 문제를 명확히 정의하고, 목표를 설정한 뒤, 가장 합리적인 해결책을 예산에 맞춰 집행하는 방식이다. 문제를 먼저 정하고, 그 문제에 예산을 배정하며, 정해진 계획대로 나아가는 이 구조는 정책의 집행 효율성을 중시하지만, 역설적으로 문제를 도중에 바꿀 여지를 구조적으로 허용하지 않는다. 문제를 뒤늦게 바꾸는 순간 모든 절차가 무너지고, 예산 집행의 근거가 사라지기 때문이다.

그러나 현대 행정이 마주하는 현실은 이러한 관리 중심의 모델이 통하기 어려운 복잡한 문제, 즉 Wicked Problems로 가득하다. 복잡한 문제는 그 경계와 원인이 명확하지 않고, 이해관계자마다 다르게 정의되며, 해결 과정에서 문제의 성격이 변한다. 통계나 기존 경험만으로는 예측할 수 없기에, 단선적이고 하향식인 행정 모델을 적용하는 것은 안개 속 산을 직선 차로 재려는 것과 같다. 그 결과, 문제를 잘못 정의한 상태에서 효율성을 높이는 일은 실패를 더 빠르고 정확하게 만드는 결과를 낳기 쉬웠다.

본 기록은 2023년에서 2025년에 걸쳐 공공서비스디자인(국민디자인단) 우수과제에 참여했던 5명의 공직자와 6명의 서비스디자이너를 심층 인터뷰하고 그 경험을 교차 분석하여, 이 구조적 한계가 현장에서 어떻게 극복되었는지를 탐색한다. 이들이 얻은 통찰은 놀라울 만큼 일관되었다. 서로 다른 지역, 다른 정책 분야에서 일했지만, 현장에서 수요자를 만나 깊이 듣기 시작하자 '애당초 문제 정의가 잘못되어 있었다'는 공통의 진실이 드러났다.

행정이 책상 위에서 보았던 문제는 늘 '교육 부족', '정보 부족', '시설 부족'과 같은 표면적 결핍이었다. 하지만 현장의 진짜 문제는 관계 단절, 정서적 고립, 낙인에 대한 공포, 심리적 취약성과 같은 심층적 욕구였다. 한 명의 수요자 경험, 인터뷰의 한 문장, 주저하다가 터져 나온 눈물이 정책의 방향을 뒤집는 터닝 포인트가 되었다. 공공서비스디자인은 이처럼 행정의 언어를 사람의 언어로 번역하고, 정책을 '관리 중심'에서 '발견 중심'으로 전환시키는 유효한 방법론으로 자리매김하고 있다.

행정가, 책상 위의 질문을 내려놓다	정희명
디자인으로 행정을 바꾸다 : 과정의 가치와 성과	김동호, 최소윤
정책의 언어를 사람의 언어로 번역하다	이종휘
알리는 홍보에서 작동하는 예방으로	박도연
포용의 행정으로 다시 쓴 영암군의 돌봄 이야기	진한겸
산업단지 고립을 뚫고 아이들을 잇다	박현재
행정은 기술보다 정성이다 : 광역 최초 디자이너의 기록	김세은
문제를 다시 묻는 디자이너 : 공동 디자인의 힘	김민수
정책과 사람을 잇는 일 : 사명감을 디자인하다	강동선
문제는 시설이 아니라 '거절당한 경험'이었다	김윤아
민원인에서 정책 파트너로 : 신뢰 회복의 디자인	박상길
에필로그. 행정의 미래는 문제를 다시 묻는 데 있다	

제1장.

행정가, 책상 위의 질문을 내려놓다



정희명 광주 동구 주무관 (前 광주광역시 동구 기획예산실)

“정책의 본질이 ‘필요한 사람의 목소리에서 출발한다’는 점을 다시 확인하는 계기가 되었습니다.”

광주광역시 동구에서 기획예산실 주무관으로 근무했던 정희명은 현재 공직을 휴직하고 대학생이 되었다. 공무원이라는 안정적인 궤도를 잠시 멈추고 새로운 배움의 길을 택한 그의 선택은 공공서비스디자인 경험에서 비롯되었다. 그는 공무원으로서 늘 ‘이 행정 추진이 과연 올바른 방향일까?’라는 불확실성을 품고 있었다. 기존 방식으로는 성과 지표로 상을 받고 인정을 받더라도, 그 결과가 실제로 주민들에게 도움이 되었는지 확신하기 어려웠다. 현장의 진짜 문제를 직접 발견하고 해결하는 서비스디자인의 힘을 체감한 뒤, 그는 행정의 본질인 국민의 행복한 일상을 위해 더 깊이 공부해야 한다는 확신을 가졌다.

그가 참여한 ‘놀이발자국, 골든타임을 지켜줘(2023년, 광주 동구)’ 과제는 영유아의 발달 과정을 체계적으로 추적·관리하며 조기 개입을 지원하는 서비스였다. 과제 초기에는 수요자, 기부자, 공급자 세 축이 함께 굴러가는 ‘세발자전거’ 모델을 구상했었다. 하지만 부모님들과의 심층 인터뷰를 거치면서 그의 생각은 완전히 달라졌다. 그는 그전까지 자신이 행정 편익적인 관점에만 매몰되어 있었다는 것을 깨달았다. 현장에서 만난 부모님들의 감정은 매우 무거웠으며, 한 어머니는 아이가 발달장애 진단을 받았을 때 들은 ‘포기만 안하시면 됩니다’라는 말이 시간이 지나면서 얼마나 무거운 무게로 다가왔는지 토로하기도 했다.

가장 큰 문제는 기존 정책이 진단 이후의 지원에 초점을 맞춘 반면, 부모들이 아이에게 ‘낙인’이 찍힐 수 있다는 두려움 때문에 진단 자체를 꺼려 치료의 조기 개입이 지연된다는 점이었다. 정 주무관은 이 문제를 기반으로 부모의 부담을 덜고 자연스럽게 조기 진단으로 이어질 수 있도록 서비스 구조를 새롭게 디자인했다.

‘문제의 본질을 다시 정의하고, 부모 중심으로 정책을 디자인한 것이 가장 큰 성과였다’고 그는 강조한다.

물론 과정은 순탄치 않았다. 공무원 업무의 고질적인 과중함에 더해, 서비스디자인 특유의 ‘정답 없는 과정’으로 인해 업무량이 50% 이상 늘어났고 야근과 주말 근무가 잦았다. 중간 보고 시에는 ‘지금 당장 확인할 수 있는 결과가 무엇이나’는 질문을 받기도 해 설명이 쉽지 않았다.

개인정보보호법 제약으로 기관 간 정보 공유가 원활하지 않은 점도 한계로 지적되었으나, 결국 이 사업은 기관들이 한자리에 모여 서로의 한계를 공유하고 아날로그적 방식이라도 함께 대응할 수 있는 기반을 마련했다는 큰 성과를 남겼다. 그는 이 경험이 ‘책상 위 행정에서 벗어나 수요자와 함께 해법을 만들어가는 방식’으로 전환하게 해준 인생의 터닝포인트였다고 마무리했다.



2024 공공서비스디자인 우수사례 (2024년 공공서비스디자인 대통령상, 대상), 광주광역시 동구 국민디자인단 과제
놀이기반 영유아 발달장애 조기개입 기부사업 - 놀이발자국, 골든타임을 지켜줘!

제2장.

디자인으로 행정을 바꾸다: 과정의 가치와 성과



김동호 대표(디자인내일) · 최소윤 서비스디자이너

**“서비스디자인은 과정 중심의 접근으로,
국민 참여와 실험을 통해 문제를 풀어갈 수
있다는 점에서 강점을 갖습니다. (김동호)”**

**“숨겨진 (진짜)문제를 발견해야 국민이 진정으로
원하는 정책에 더 가까이 다가갈 수 있으며, 지속 가능한 정책을
만드는 데 기여할 수 있다고 생각합니다. (최소윤)”**

디자인내일의 김동호 대표와 최소윤 디자이너는 공공서비스디자인 분야에서 대통령상 1건, 국무총리상 4건을 포함해 총 11개 과제에서 성과를 낸 베테랑이다.

김동호 대표는 시각포장디자인을 하면서 ‘결과물’ 제작에만 집중했던 경험을 통해 ‘경험 전체를 디자인해야 한다’는 문제의식을 갖게 되었다. 그는 서비스디자인이 결과물이 아니라 과정 속에서 가치를 만들어내며, 특히 공공 영역의 복잡한 문제를 풀어낼 수 있는 유효한 방법론이라고 확신했다.

최소윤 디자이너 역시 처음에는 서비스디자인의 ‘정해진 답이 없는 프로세스가 낯설고 결과로 이어질 수 있을지’ 의문이 많았다. 하지만 국민들을 직접 만나 현장의 숨겨진 문제들을 발견하고 해결 방안을 함께 찾는 과정에서 큰 보람을 느끼며 이 분야에 뛰어들었다. 흥미롭게도 두 사람은 초기에는 정성적 접근을 중시하는 김 대표와 정량적 접근을 중시하는 최소윤 디자이너 사이에 의견 차이가 많았으나, 프로젝트를 함께 하면서 서로의 차이가 오히려 부족한 부분을 채워주는 장점이 되어 더 좋은 결과를 만들어냈다.

그들이 수행한 울산항만공사(UPA) 과제(2025년)는 문제 재정의가 어떻게 정책의 방향을 바꾸는지를 보여준다. 초기 학교 측의 요구는 '놀이터 같은 물리적 인프라 개선'이었으나, 실제 아동들을 면담해보니 지역에서 태어나고 자랐지만 정작 지역과 단절된 채 성장하고 있다는 점이야말로 진짜 문제였다. 이에 기관의 역할을 단순한 교육 기부 제공자에서 지역과 연결되는 '지역 유대 플랫폼'으로 전환했다. 교장, 교사, 학부모, 해수부의 요구가 제각각인 상황에서 새로운 방향에 대한 신뢰를 얻기 어려웠으나, 끝까지 대화하고 설득하며 공급자 중심의 교육 기부에서 벗어나 아동의 생활 맥락을 반영한 실험적 모델로 전환하는 데 성공했다.

이 외에도 부산 영도구의 '영케어러(가족돌봄청년)' 지원 모델(2022년, 부산 영도구)을 통해 이들이 자기개발 시간을 확보할 수 있도록 민간 인프라까지 활용하는 방안을 제안하여 대통령상을 수상했으며, 경계선 지능 청년들을 위한 맞춤형 교육 프로그램(2023년, 부산 수영구)을 통해 지역 청년 복지를 강화하는 정책을 제안했다.

두 디자이너는 좋은 결과물을 만들어내는 노하우로 초기 리서치와 발견 단계에 충분히 투자해야 함을 강조했다. 김 대표는 더블 다이아몬드 모델을 설명할 때도 앞단, 즉 발견과 정의 단계가 훨씬 크다고 강조하며, '단순히 결과물만 생각하지 말고, 정책과 행정 모델을 바꾸는 데 기여한다는 마음가짐'이 중요하다고 말했다.

다만, 서비스디자인 과정이 리서치에 시간이 많이 소요되는 반면 사업 기간이 짧아 개념 제안에 그치는 경우가 많고 후속 실증 사업으로 이어지기 어렵다는 현실적인 한계는 여전히 고민 지점이라고 밝혔다.



김동호 대표

최소윤 디자이너



제3장.

정책의 언어를 사람의 언어로 번역하다

이종휘 크레타입 대표



“공공서비스디자인의 가장 큰 힘은 공무원들에게 ‘할 수 있다’는 마음, 즉 ‘자기효능감’을 심어주는 데 있다고 생각합니다. “어차피 안 될 거야”라는 무력감 대신, “우리 손으로 바꿀 수 있구나”라는 자신감을 되찾아주는 것이죠.”

지난 8년간 42개 기관의 현장을 누비며 18회 우수과제 선정이라는 성과를 쌓은 이종휘 대표는 ‘책상 위에서 그리는 청사진이 아니라, 사람 사이의 신뢰로 완성되는 행정’을 강조한다. 대학에서 시각디자인을 전공했던 그는, UX 디자인을 거쳐 서비스디자인을 만난 과정을 두 번의 전환점으로 설명한다. 첫 번째 전환점은 디자인이 단순히 아름다운 것을 넘어 사용자의 입장에서 문제를 해결하는 시각적 소통임을 깨달았을 때였다. 두 번째는 앱의 UX가 완벽하더라도 직원의 응대가 엉망이거나 시스템 자체가 비효율적이라면 사용자가 만족할 수 없다는 의문에서 서비스디자인의 세계로 들어선 것이다.

그는 서비스디자인을 ‘한 편의 영화를 만드는 일’에 비유하며, 특정 배우의 연기(UX)뿐 아니라 무대 뒤 스태프들의 움직임(Backstage)과 전체 시나리오(시스템)까지 총괄하며 고객의 전체 여정(Journey)을 설계하는 일의 매력에 사로잡혔다. 그는 국민디자인단 활동을 통해 ‘정책의 변화가 한 사람의 삶을 바꿀 수 있다’는 확신을 얻었고, 그 확신이 지금까지 현장으로 그를 이끌고 있다.

그의 대표적인 성과 중 하나인 광주경찰청의 ‘보이스피싱 심리방역 프로젝트(2025년)’는 기술 중심 대응의 한계를 넘어 ‘심리적 면역력’이라는 새로운 예방 패러다임을 세웠다. 범죄자들이 최신 기술뿐 아니라 60대 이상 어르신들의 외로움, 불안감, 권위에 대한 순응심 등 심리적 취약성을 정교하게 이용한다는 것을 발견한 뒤, 접근을 ‘개인 책임’에서 ‘환경 개입’으로 전환했다. 이를 위해 통신사(LGU+)와 협업해 심리방역 휴대폰 기능을 개발했고, 은행 창구에서는 고객 인출 의심 정황 발견 시 큰 소리로 제지하지 않고 경찰에 문자로 즉시 신고할 수 있는 조용하고 신속한 개입 체계를 마련했다.

또한 광주 동구의 놀이발자국 프로젝트(2024년)에서는 부모들이 발달장애 진단이 두려워 치료의 최적 시기를 5년 이상 지체한다는 사실을 발견하고, ‘선(先)개입, 후(後)진단’의 패러다임 전환을 이끌었다.

‘치매안심 울타리’ 프로젝트(2022년, 광주 동구)에서는 경찰관의 “신발 색이라도 다르면 금방 찾을 수 있을 텐데요”라는 한마디에서 복잡한 기술이 아닌 어르신 신발에 붙이는 ‘안심 스티커’라는 실질적인 해결책을 도출했다.

이 대표는 공공서비스디자인을 적용한 후 정책은 ‘기관의 하향식 결정’에서 ‘모두의 상향식 협업’으로, 결과물은 ‘획일적인 정책’에서 ‘한 사람을 위한 맞춤형 서비스’로 변화했다고 단언한다.

정책 수요자들은 처음에는 “왜 저한테 이런 걸 물어보시죠?”라는 불신을 보였지만, 자신들의 아이디어가 정책의 핵심 해결책으로 채택되는 것을 목격하며 “드디어 우리를 알아주네요”라는 깊은 신뢰를 형성하게 되었다. 그는 이러한 정책 신뢰의 회복이야말로 공공서비스디자인의 가장 큰 성과라고 강조하며, 수상이 단순한 결과가 아니라 ‘한 아이의 빛나는 미래’를 위해 세금이 쓰일 수 있다는 희망을 보여준 일이라고 소회를 밝혔다.



2024 공공서비스디자인 우수사례 - 놀이기반 영유아 발달장애 조기개입 기부사업 - 놀이발자국, 골든타임을 지켜줘! - 광주광역시 동구 국민디자인단 (대통령상, 대상)

2025 공공서비스디자인 우수사례 - “모든 건 평생, 잃는 건 한순간” 첫 의심이 최고의 백신, 보이스피싱 심리방역 프로젝트- 광주경찰청 (국무총리상, 은상)



제4장.

알리는 홍보에서 작동하는 예방으로

박도연 광주경찰청 경감

**“공공서비스디자인은 저에게 단순한 새로운 기법이 아니라,
정책을 대하는 태도 자체를 근본적으로 바꿔준 계기였습니다.”**

**‘이 정책이 정말 현장에서 효과가 있을까?’, ‘국민은 이 정책을
어떻게 받아들일까?’를 먼저 생각하게 되었습니다.”**

광주경찰청 홍보담당관 박도연 경감은 22년의 경찰 경력 중 단 한 번도 ‘디자인’을 다루본 적이 없었으나, 보이스피싱 피해자들의 절망적인 목소리를 들으며 정책의 언어를 바꾸기 시작했다. ‘범인은 잡혀도, 돈은 돌아오지 않는다’는 현실 앞에서, 단순한 홍보나 경고만으로는 사람의 마음을 지킬 수 없다는 것을 깨달은 것이다.

그가 주도한 ‘보이스피싱 심리방역 프로젝트(2025년)’는 60대 이상 고위험군이 ‘알아도 쓰지 못하는’ 구조적 한계와 심리적 취약성에 주목한 프로젝트였다. 그 순간 박 경감의 질문은 ‘어떻게 알릴까?’에서 ‘어떻게 작동하게 만들까?’로, ‘기술로 막을까?’에서 ‘심리로 막을 수 있을까?’로 바뀌었다. 공공서비스디자인을 적용한 이후 정책 방향은 ‘알림 중심’에서 ‘작동 중심’으로, ‘기술 중심’에서 ‘심리·환경 중심’으로 전환되었다.

이 프로젝트는 LGU+, 광주은행, 요양보호사 네트워크, 카카오톡모빌리티 등 다양한 기관의 협력을 통해 60대의 일상 경로를 심리방역 거점으로 만든 것이 핵심이다.

설치해주고 안내했으며, 은행 창구에서는 문자 신고 시스템을 마련하여 범죄가 성공하기 어려운 환경을 설계했다. 정책수요자인 어르신들은 ‘안심이 된다’는 반응과 함께 ‘어떤 전화가 와도 한 번 더 의심하게 된다’는 실질적인 인식 변화를 보였다. 가장 큰 개선점은 ‘존재하는 예방’에서 ‘실제로 작동하는 예방’으로 전환된 것이다.

이 경험은 박 경감에게 22년간 경찰로 근무하면서도 진지하게 고민해본 적 없었던 정책 수요자의 경험, 심리, 행동을 기반으로 정책을 설계해야 한다는 관점을 완전히 바꿔준 계기였다. 그는 조직 내에서 ‘공공서비스디자인’ 개념 자체를 이해시키고 설득하는 일이 가장 큰 도전이었으나, ‘이왕 시작한 일, 끝까지 해내겠다’는 일당백 정신으로 버텼다고 소회했다. 그는 공공서비스디자인의 성공을 위해서는 조직의 ‘이해와 수용’, 현장의 ‘참여와 연결’, 그리고 지속되는 ‘실행 구조’가 반드시 필요하다고 강조하며, 이러한 도전이 국민의 안전을 지키는 또 다른 출발점이 되기를 희망했다.

제5장.

포용의 행정으로 다시 쓴 영암군의 돌봄 이야기

진한겸 영암군 통합돌봄추진단 팀장

**“서비스디자인 과정은 주민들과 함께 참여하면서
현장의 생생한 목소리를 직접 들을 수 있다는 점에서 큰 의미가 있었습니다.
그동안의 정책 수립 과정에서는 느껴보지 못했던 흥미와 즐거움을 경험할 수 있었고,
자연스럽게 정책을 바라보는 관점도 달라졌습니다.”**

33년차 사회복지공무원인 진한겸 팀장이 이끈 영암군의 'YANA 프로젝트(You Are Not Alone)(2025년)'는 '돌봄은 제도가 아니라 관계'라는 신념을 실천하여 대통령상을 수상했다. 영암군은 군 단위 최초로 통합돌봄추진단을 신설했으나, 어떤 방향으로 나아가야 할지 고민이 많았고, 공공서비스디자인과제 신청 공람문서에서 그 해답을 찾았다. 공문에 적힌 '주민 고충사항 해결이 시급한 부서'라는 문장이 팀이 직면한 상황을 그대로 표현하고 있었기 때문이다.

초기 계획은 일상생활 유지에 어려움을 겪는 노인을 위한 개인 돌봄 중심이었다. 그러나 국민디자인단이 75세 이상 1인 가구 어르신 가정을 직접 방문하고 심층 인터뷰를 진행하면서, 단순히 신체적 돌봄보다 가족, 이웃, 공동체와의 관계 속에서 느끼는 고립감이 더 큰 문제임을 깨달았다. 결국 정책 방향은 개인 돌봄을 넘어 이웃돌봄과 마을돌봄처럼 관계를 기반으로 한 포용적 돌봄으로 시야를 넓혔다. 주민들의 초기 반응은 '우리한테 와서 뭘 하려고 그러지?'라는 회의감이었으나, 프로그램이 진행되면서 미참여이웃을 챙기고 간식을 준비해 오는 등 자발적인 마을돌봄이 시작되었다. 특히 어르신들

로부터 '이렇게 즐겁게 놀고 웃어본 게 처음', '정말 오랜만에 호탕하게 웃었다'는 소회를 들으며 정서적 돌봄의 실효성을 확인했다. 진팀장은 과제 수행 중 마을 대상자들끼리 짝꿍을 맺어 안부를 묻는 '서로 돌봄' 실험을 시도했으나, 고령으로 인한 전화 사용의 어려움과 개인적인 감정의 골 때문에 이 발상 자체가 여전히 공급자 중심의 생각이었다는 점을 절실히 깨달았다. 이 시행착오를 통해 상호 관계를 전제로 하는 돌봄은 유연하게 적용해야 한다는 결론에 이르렀고, 직접 방문이 필요한 대상자는 마을 이장이나 요양보호사의 도움을 받는 방식으로 조정했다.

가장 크게 달라진 점은 돌봄에 대한 인식 변화를 바탕으로 '살던 곳에서 건강한 삶을 영위할 수 있도록 하는 통합돌봄 정책'이 핵심임을 인식하고, '효도복지마을'이라는 마을돌봄 프로그램을 기획·운영하게 되었다는 것이다. 그는 공공 서비스디자인의 정착을 위해서는 직원들의 제도에 대한 이해와 인식 교육, 역량 있는 디자이너의 참여, 그리고 우수과제에 대한 중앙정부 차원의 지원과 인센티브 확대가 필수적이라고 강조했다.

제6장.

산업단지 고립을 뚫고 아이들을 잇다



박현재 울산항만공사 사원

**“공공서비스디자인은 '현장에 답이 있다'는 태도에서 시작합니다.
기관이 정한 초기 주제에만 의존하지 않고, 실제 수요자들의 목소리를
직접 들으며, 표면적인 요구 뒤에 숨겨진 '지역 단절'이라는
진짜 문제를 발견하는 데 초점을 맞췄습니다.”**

울산항만공사(UPA) 경영지원부 박현재 사원이 담당한 'UPA-DONG' 프로젝트(2025년)는 남한 최대 산업 항만 내 작은 어촌마을 장생포의 미래 세대를 위한 지속 가능한 서비스 모델을 확립하는 것이 목표였다. 초기 목표는 기존의 자원 제공 연장선상인 '교육 프로그램 개발'이었으나, 지역 아동들과의 현장 인터뷰를 통해 근본적인 문제가 다른 곳에 있음을 발견했다.

아동들은 항구를 "냄새나고 무섭다"고 묘사하며 지역에 대한 부정적 인식을 갖고 있었고, 학교 밖에서 갈 곳이나 놀 곳이 없어 지역 사회와의 정서적 유대감이 부족했다. 결국 서비스 방향은 단순한 교육 제공이 아니라 '지역 사회와의 유대 회복'으로 전환되었다.

UPA-DONG 서비스는 UPA의 역할을 단순 교육 기부자에서 '지역 유대 플랫폼'으로 전환하는 것을 핵심으로 했다. 구체적으로는 UPA 시설을 개방하여 Open Space를 제공하고, 아동들이 울산항을 소개하는 'U-KIDS' 즉, 어린

해양가이드로 성장하도록 지원하여 지역 자부심을 구축했다. 이 과정은 교장, 교사, 학부모의 요구가 제각각이었고 해양수산부가 기존 모델을 중시해 새로운 방향에 보수적이었던 복잡한 갈등 상황 속에서 진행되었으나, 디자이너들의 인내와 조율을 통해 실험적 모델로 통할 수 있었다.

박사원은 공공서비스디자인이 표면적인 요구 뒤에 숨겨진 '지역 단절'이라는 진짜 문제를 발견하는 데 초점을 맞추었으며, 이를 통해 기관의 역할과 행정 모델 자체를 재정의하는 동력이 되었다고 평가했다.

UPA-DONG은 산업단지 등으로 인해 지역 사회와 고립된 문제를 겪는 전국의 항만 및 어촌 지역(광양 산업단지, 부산신항, 인천항 배후 지역 등)에 그대로 적용 가능한 지속 가능한 공공 서비스 모델을 확립했다는 점에서 큰 의미가 있다. 그는 이 경험을 통해 행정의 틀에 디자이너들의 정성적 접근이 더해지면서 시너지를 창출했으며, 현장에 답이 있다는 '과정의 가치'를 배웠다고 소회를 밝혔다.

제7장.

행정은 기술보다 정성이다: 광역 최초 디자이너의 기록

김세은 세종시 공공서비스디자이너 (前 세종시청)

“기술이 아무리 발전해도, 결국 사람의 마음을 읽고 공감하며 정책을 만드는 힘은 정성에서 나옵니다. 저는 이 ‘정성의 행정’을 구현하는 데 서비스디자인이 중요한 역할을 할 수 있다고 확신합니다.”

세종시청 김세은 주무관은 광역지자체 최초이자 마지막으로 남았던 기관 소속 공공서비스디자이너였다. 아시아나항공 국제선 승무원 경력 10년 후 서비스디자인을 전공한 그는, ‘서비스의 꽃이라는 항공사조차 고객 관점의 서비스가 부족하다’는 경험을 공공의 영역에서 풀고자 했다.

그녀는 행정의 본질은 기술 중심의 혁신보다 ‘정성’이라고 믿었다. 행정이 단순한 효율과 기술을 강조하는 흐름에 놓여 있지만, 정책 수요자의 겉모습뿐 아니라 깊은 내면까지 고려해 그 지점을 정책으로 터치해 주는 것이 기존 방식과 서비스디자인을 구분 짓는 요소라고 보았다.

흔히 공무원들이 ‘타 지자체는 어떻게 하는지 알아봐라’며 참고 사례를 그대로 가져오는 관행을 서비스디자인이 깨고, 우리 시민이 실제로 공감할 수 있는 지역 맞춤형 정책을 만들 수 있다는 점이 가장 큰 장점이었다.

그녀의 탄소중립 실천 사업(2025년)은 ‘탄소중립’이라는 생소한 단어 대신, 시민의 일상 속 작은 행동들이 줄일 수 있는 탄소량을 너무 그루 수로 환산해 제시함으로써 공감을 유도했다. ‘용기넌카페(2024년)’는 지자체 예산 지원 없이

카페 사장님들의 자발적 참여로 할인을 제공하는 구조를 만들어 일회용품 문제를 해결했으며, 도시농업을 통해 이주민과 원주민의 갈등을 완화하고 이주민의 정착을 돕는 프로그램(2023년)도 개발했다.

김 주무관은 공공서비스디자인을 하면서 ‘이 방식이 정말 효과가 있느냐’라는 조직 내부의 의심과 고정관념을 홀로 감당해야 하는 어려움을 겪었다. 특히 정책과 행정에 접목할 때 참고할 연구와 사례가 거의 없었다는 점이 가장 큰 어려움이었다. 그녀는 작은 단위의 정책 실험(파일럿 테스트)을 통해 효과를 먼저 보여주고, 행정 절차에 맞는 디자인 프로세스를 정립하며 이를 극복했다. 그러나 이러한 노력이 돌발을 일구듯 매 순간 치열했음에도 불구하고, 계약이 연장되지 않으면서 내년부터 우리나라에는 기관 소속 서비스디자이너가 사실상 없어지게 된다는 사실을 밝히며 안타까움을 드러냈다. 그녀는 ‘기술이 아무리 발전해도, 결국 사람의 마음을 읽고 공감하며 정책을 만드는 힘은 정성에서 나온다’며 이 ‘정성의 행정’을 구현하는 데 서비스디자인이 중요한 역할을 할 수 있다고 강조했다.



기존 방식과 공공서비스디자인의 가장 큰 차이는 '누가 중심이 되는가', 그리고 그 '누구'가 문제를 어떻게 정의하는가라고 생각합니다. 공공서비스디자인은 사용자의 맥락·경험·언어에서 문제를 재구성합니다.

김민수 대표는 지난 10년간 공공정책 현장에서 '사용자 경험'으로부터 다시 문제를 정의하는 일을 실천해왔다. 핀란드 알토대 EMBA에서 배운 조직 운영 관점을 바탕으로, 그는 공무원, 시민, 이해관계자를 '의견 제공자가 아닌' 정책의 공동 디자이너'로 참여시키는 참여형 공동 창출 (Co-creation) 방식을 전문으로 한다. 이 구조는 행정이 놓치기 쉬운 운영의 맥락, 감정적 부담, 현장 제약을 드러내 해결책의 적합성을 검증하는 강력한 기반이 된다.

그의 대표적인 사례인 농림축산식품부의 '나라미 개선 프로젝트(2020년)'는 이 공동 디자인의 힘을 보여준다. 기존의 나라미 정책은 저소득층에게 할인 공급하는 복지 정책이었으나, 포장지에 표시된 '나라미' 표기가 수혜자의 신원을 노출시켜 정서적 낙인과 수치심을 유발하는 문제를 안고 있었다. 다양한 이해관계자의 참여를 통해 문제를 재정의한 결과, '나라미' 표기를 더 작고 간결하게 조정하고 뒷면 표기를 삭제하는 단순한 포장 디자인 개선만으로 노출 불만족이 37%에서 2%로 감소하는 놀라운 성과를 얻었다.

김대표는 공공서비스디자인이 기존 행정과 달리 수요자의 맥락, 경험, 언어에서 문제를 재구성하며, 그 결과 해결책이 자연스럽게 파생되고 정책 실패 가능성이 크게 줄어든다는 점을 강점으로 꼽았다. 성공적인 결과물을 만들어내는 노하우는 해결책을 사전에 정의하지 않고 접근하는 것이며, 행정, 전문가, 수요자 간의 긴장과 갈등을 조율하는 공동디자인적 접근이 합의 가능한 방향을 찾는 데 필수적이라고 강조했다.

다만, 행정이 기대하는 컨설팅식의 신속한 해결안 제시와 서비스디자인의 문제 탐색 과정이 충돌할 때가 가장 큰 어려움이었다.

그는 참여적 디자인 접근을 통해 공동의 목표에 대한 이해를 형성하고 집단지성을 활용하여 이러한 충돌을 극복했다고 설명했다. 그는 앞으로도 '정책은 행정만으로 디자인되지 않는다'는 신념 아래, 다양한 이해관계자가 공동으로 참여하는 구조를 확산시키기 위해 디자인 방법론을 더욱 고도화할 계획이라고 밝혔다.

제9장.

정책과 사람을 잇는 일: 사명감을 디자인하다

강동선 한양여자대학교 산업디자인과 교수

**공공서비스디자인은 시민 중심의 혁신을 통해 공공서비스의 효율성,
사용자 만족도, 그리고 사회적 가치를 동시에 향상시키는 강력한 도구입니다.**

**과제 성공의 핵심비결은, 단순히 수요자 관점에서 문제를
바라보는 것을 넘어, 제가 직접 수요자가 되어 문제를
경험하고 깊이 통찰하기 위한 남다른 노력을 기울였습니다.**

강동선 교수는 정책의 언어와 사람의 경험 사이의 간극을 메우는 일을 지난 10년간 지속해 왔다. 그는 서비스디자인 방법론이 디자이너에게 불공정한 현실을 긍정적으로 바로잡고 변화시키는 가장 확실한 창구 역할을 한다고 믿고 국민디자인단 활동에 적극 참여했다.

그는 사회적 약자를 위한 공공서비스 개발에 기여하며 세 번의 대통령 표창을 수상했다. '봉제인 경력 인증 제도 (2023년, 서울 성동구)'는 평생을 봉제업에 종사했지만 제도권 밖에서 경력을 인정받지 못했던 이들을 위한 행정 개입의 중요한 계기를 마련했다. '햇플랫길(2024년, 해수부)'은 지역소멸 위기의 국가 보조 항로에 테마를 발굴하고 서비스 매뉴얼을 구축하여 확대 운영 중이며, 'SRT 서비스 Re-Design(2025년, SR)'은 고속철도 이용객의 숨겨진 욕구를 발굴하여 경험의 질을 높이는 맞춤형 서비스를 제안했다.

강 교수는 좋은 결과물을 만들어내는 노하우로 매 프로젝트를 '마지막'이라는 생각으로 모든 역량을 아낌없이 투자하는 '깊이 있는 몰입'을 꼽았다. 또한, 단순히 수요자 관점에서 보는 것을 넘어 자신이 직접 수요자가 되어 문제를 경험하고 깊이 통찰하기 위한 노력을 기울이는 진정성 있는 접근이 성공의 핵심이라고 밝혔다.

디자인단 활동 중 가장 큰 위기는 발주처나 담당자가 과제를 바라보는 관점의 차이로 인한 팀 내 분열이었다. 그는 서비스 디자이너나 팀에 대한 비현실적인 기대는 오히려 갈등을 유발할 수 있음을 인지하고, 솔직하고 열린 소통을 통해 기대치를 조율하며 위기를 극복해 나갔다. 그는 공공서비스 디자인이 우수한 수상 성과 창출의 수단이 아닌, 기관과 행정 업무를 효과적으로 개선하기 위한 본질적인 도구로 인식되어야 하며, 앞으로는 문제의 본질적인 부분에 천착하여 사회가 직면한 근원적인 어려움을 해결하는 데 기여하는 디자인을 추구하겠다는 사명감을 강조했다.



제10장.

문제는 시설이 아니라 '거절당한 경험'이었다

김윤아 강남장애인복지관 사무국장

“공공서비스디자인을 적용하면서 출발점이 완전히 달라졌습니다. 더 이상 행정의 관점이 중심이 아니라, 장애인 당사자의 경험과 목소리가 정책의 출발점이 된 것입니다.”

**장애인이 운동을 하지 못하는 이유가 공간이나 예산이 아니라
'예전에 헬스장에서 거절당했던 경험', 사회적 시선, 불안,
비용 부담 같은 보이지 않는 장벽이라는 사실입니다.”**

강남장애인복지관 김윤아 사무국장은 2023년 국민정책 디자인(공공서비스디자인) 과제 '사회와 장애인의 건강동행 솔루션 - 가치 운동할래?'를 추진하며 '정책의 답은 문서가 아니라 사람들의 삶 속에 있다'는 통찰을 얻었다. 과제 초기, 행정은 장애인 운동 문제를 단순히 운동 시설 부족이라고 여겼다. 그러나 장애인 당사자들과의 인터뷰와 관찰 조사를 통해 진짜 문제는 전혀 다른 곳에 있음을 발견했다.

특히 '거절당했던 경험' 때문에 운동을 포기한다는 이야기를 들었을 때, 김 사무국장은 정책이 얼마나 섬세해야 하는지, 그리고 얼마나 당사자 중심이어야 하는지 절실하게 깨달았다고 밝혔다. 이 발견은 정책의 초점을 '우리가 무엇을 제공할까?'에서 '이분들에게 진짜 필요한 것은 무엇일까?'로 완전히 전환시켰다.

정책 방향은 복지관 중심의 제한된 프로그램 수준을 넘어, 장애인 당사자 중심의 접근으로 대전환을 이루었다.

운동하기 좋은 공간이라면 어디든 운동시설이 될 수 있다는 관점으로 정책 범위를 확장했으며, 생애주기별 맞춤 운동 모델, 전문 트레이너 매칭, 인식 개선 캠페인 등을 통합한 서비스 모델을 구축했다. 가장 큰 성과는 강남구가 이 프로그램을 정규 예산으로 제도화하여 매년 안정적으로 운영할 수 있게 되었다는 점이다.

김 사무국장은 공공서비스디자인을 하면서 '우리가 문제라고 생각했던 것과 현장의 실제 문제가 전혀 다를 때 가장 당황스러웠다고 솔직히 고백했다. 하지만 그럴수록 문제 정의를 처음부터 다시 열어두고 심층 인터뷰, 여정 맵, 관찰 조사를 반복하며 답을 정교하게 찾아가는 수정 과정 자체를 자연스러운 성장의 일부로 받아들였다. 그녀는 공공서비스 디자인의 정착을 위해서는 작은 실험을 허용하는 소규모 예산과 그 실험이 정규 사업과 제도화로 이어지는 구조가 마련되어야 하며, '사람을 진심으로 이해하려는 태도'에서 정책이 시작되어야 한다고 강조했다.



제11장. 민원인에서 정책 파트너로 : 신뢰 회복의 디자인

박상길 서비스디자인씽킹연구소 대표

“주민들을 정책에 대한 민원인에서 정책 파트너로 전환하는 과정, 이것이 공공서비스디자인의 핵심적인 함의라고 생각합니다.”

공무원 경험이 있는 박상길 대표는 ‘왜 정책 서비스에 대한 국민의 신뢰와 만족도는 낮을까?’라는 질문에서 서비스디자인 활동을 시작했다.

그는 이 해답을 국민디자인단 활동에서 찾았으며, 공공서비스디자인의 핵심적인 함의는 ‘주민을 정책에 대한 민원인에서 정책 파트너로 전환하는 과정’이라고 정의한다.

기존 주민 참여 회의는 일부 목소리 큰 사람들이 주도하고 대다수 주민들의 의견은 제대로 반영되지 않았으며, 문제점 논의보다는 해결 방안 중심으로 진행되어 의견 차이가 커지고 합의에 이르지 못하는 경우가 많았다. 반면, 공공서비스디자인은 공감하기 단계와 문제 정의 단계를 체계적으로 진행함으로써, 특정 상황에 대한 공감을 바탕으로 모두 동의할 수 있는 합의된 해결책을 제안할 수 있다. 그는 이 과정이 회의에서 목소리 큰 사람 중심의 왜곡을 제거하는 중요한 역할을 한다고 강조했다.

박 대표는 정책 공급자인 공무원들이 주민들과 함께 정책을 만들어 가면서 주민 만족도가 높아지고 그 정책에 대한 민원이 발생하지 않는다는 점을 경험하면서 보다 적극적으로 참여하게 된다고 설명했다.

이는 공무원과 주민들이 서로의 입장을 이해하고 맞춰 나가는 기회를 제공하여, 정책 신뢰와 만족도를 근본적으로 제고하는 효과로 이어진다. 또한 주민들의 마음속에 쉽게 드러내지 못하는 숨은 목소리까지 반영하여 정책을 만들어 갈 수 있는 기회를 제공함으로써 정책의 품질을 높인다.

공공 분야 정책을 위해서는 새로 만들어지는 법과 정책에 대해 국민들이 직접 참여하여 문제점을 파악하고 개선 방향을 제안하는 과정이 시스템화되어야 하며, 이를 위해 정책랩(Policy Lab)을 도입해야 한다고 제언했다.

또한 행정 분야에 서비스디자인 방법론이 제대로 정착할 수 있도록 공무원들에 대한 교육 기회 확대와 주민자치회 활동에도 서비스디자인 방법론 교육을 적용할 수 있도록 노력하겠다고 밝혔다.

행정의 미래는 문제를 다시 묻는 데 있다.

공공서비스디자인(국민디자인단) 인터뷰는 행정이 무엇을 놓치고 있는지 명확히 보여준다.

정책은 처음 설정한 문제를 바꾸기 어려운 구조 속에서 만들어진 결과물이며, 문제를 잘못 정의하면 해결책이 아무리 정교해도 소용이 없다. 인터뷰 사례들이 보여준 것처럼, 표면적 결핍을 해소하려는 시도는 관계 단절, 낙인 공포, 심리적 취약성이라는 진짜 문제 앞에서 늘 실패했다.

문제 재정의의 출발점은 심리적 안전감을 확보하는 데 있다. 공직자가 직접 생생한 이야기를 끌어내기 어려운 권력 관계의 한계를, 서비스디자인의 중립적인 조정자 역할이 보완했다. 국민디자인단은 단순한 행정 혁신 프로그램이 아니라, 문제 재정의, 현장 참여, 프로토타입 실험을 묶어 정책 문제를 재구성하는 한국 행정의 보기 드문 정책 실험 플랫폼이었다.

문제를 재정의 한 뒤에는 반드시 프로토타입을 통한 실험이 필요하다. 서로 돌봄 프로그램이 현장에서의 관계 갈등과 고령자의 전화 사용 어려움 문제를 드러냈듯, 프로토타입은 정책 실패를 초기에 발견하고 조정하는 위험관리 장치로서 막대한 예산 낭비를 막아준다.

행정의 미래를 위한 정책 과정 재설계 제안은 다음과 같다.

정책 수립 단계 서비스디자인 의무화: 새로 만들어지는 법과 정책에 대해 국민들이 참여하여 문제점을 파악하고 더 좋은 방향을 제안하는 과정이 시스템화되어야 한다. 이를 위해 정책랩(Policy Lab) 도입이 필요하다.

예산 구조의 유연화: 문제 재정의 절차를 예산 편성 과정에 삽입하고, 프로토타입 예산을 별도로 확보하여 실패와 조정이 가능한 유연성을 보장해야 한다.

인력 및 조직문화 혁신: 서비스디자이너와 정책 수요자 참여를 의무화하고, 광역단위 디자이너 풀을 구성해야 한다. 또한, 공공서비스디자인 과제를 수행한 사업부서에 인사 가점 및 업무 경감 제도를 마련하여 사업부서 주도 체계로 전환하고, 시간이 걸리는 발견 과정의 가치를 결정권자가 이해하고 지지해야 한다.

행정의 본질은 국민의 삶을 개선하는 것이다. 정책은 데이터와 절차가 아니라 사람의 경험에서 출발해야 한다.

문제를 다시 묻는 행정. 이것이 수요자 중심의 행정을 가능하게 하고, 정책 실패의 위험을 낮추며, 복잡한 시대에 필요한 새로운 국가 운영 방식이 될 것이다.

※ 보다 상세한 인터뷰내용은
소통24와 한국디자인진흥원
홈페이지의 공공서비스디자인
메뉴에서 보실 수 있습니다.

소통24



한국디자인진흥원



2025 공공서비스디자인 성과사례집

아래 사이트에서 공공서비스디자인 관련 공지사항 및 추진사례,
각종 자료 등을 확인하실 수 있습니다.

소통24 (www.sotong.go.kr) | 소통24 > 공공서비스디자인

KIDP (www.kidp.or.kr) | 한국디자인진흥원 홈페이지 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인

소통24



한국디자인진흥원



Copyright © 행정안전부, 2025

이 책에 실린 글은 행정안전부의 동의 없이 무단으로 사용, 전재할 수 없습니다.



ISBN 979-11-7486-050-7 비매품/무료



9 791174 860507



행정안전부



한국디자인진흥원