



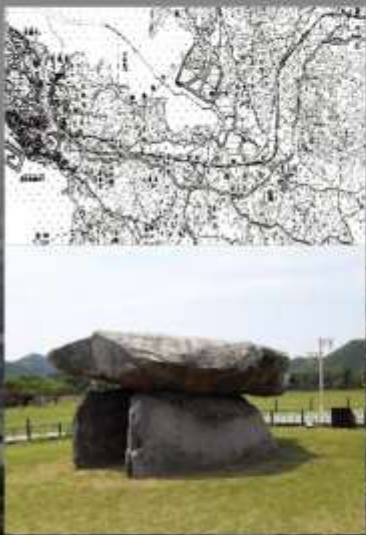
평화300 국민디자인단

원도심의 세대간 교류를  
지원하는 마주소



인천광역시

# 정부 3.0 인천시 국민디자인단의 과제개발



2,912,114  
2019.06 기준

## History

BC 5000경  
살의 터전

## Area

1,046,807km<sup>2</sup>

## Demographics

인구 2,912,114명  
전국 3번째 대도시

## Administrative District

원도심 + 2군(남동군, 송정군)  
경제자유구역 + 8구(중구, 동구, 남구, 서구, 계양구, 부평구, 연수구, 남동구)

경제자유구역

원도심

불균형 발전

원도심의  
지역정체성 심화



지역개발  
분균형에 따른  
상실감증가



거주민의  
삶의 질 개선을  
위한 인식변화



정부 3.0 인천 국민디자인단은 정비사업 지구 해제 등에 따른 원도심의 문제를 세대간 교류를 통해 해결하고자 함

노인의 고독감  
사회적 상실감  
열악한 생활기반

원도심의 고령화에 따른 노인인구 집중으로  
세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 개발



단계적 고령화를 지원하는  
세대간 교류를 통한 서비스디자인의 원도심생활형플랫폼



# 정부3.0 인천시 국민디자인단의 활동과 역할

## 정책자문단

원도심 세대간 교류를 위한  
정책적 대안모색

서비스디자이너, 인천시, 구  
관련 공무원, 교수, 센터장



정책대안 모색 회의 5회

## 서비스디자인 실행단

세대간 교류를 통한  
서비스디자인 개발

서비스디자이너, 관련분야 전문가,  
시민, 대학생



서비스디자인 도출 회의 5회

## 주민협의체

원도심 서비스디자인  
실행상 문제점 검토

서비스디자이너, 원도심 주민



주민협의체 회의 4회

# 정부3.0 국민디자인단 서비스디자인 진행단계

## 디자인 전략 마련

- 생활 밀착형 서비스 계획
- 시정책 검토 및 분석하여 정책에 부합하는 모델개발
- 주민참여형 개선방안 마련

## 주제설정

- 수요자위주의 쌍방향적 계획
- 지역의 특성을 고려한 적극적개발
- 통합적인 시각으로 접근
- 지속가능한 계획



## 서비스디자인 조사

- 서비스디자인 예비조사
- 서비스디자인 도구 선택

## 인터뷰

- 인터뷰 방안 리서치
- Service Safari
- 주민 인터뷰
- 학생 인터뷰
- Bug-List 도출

## 서비스 디자인

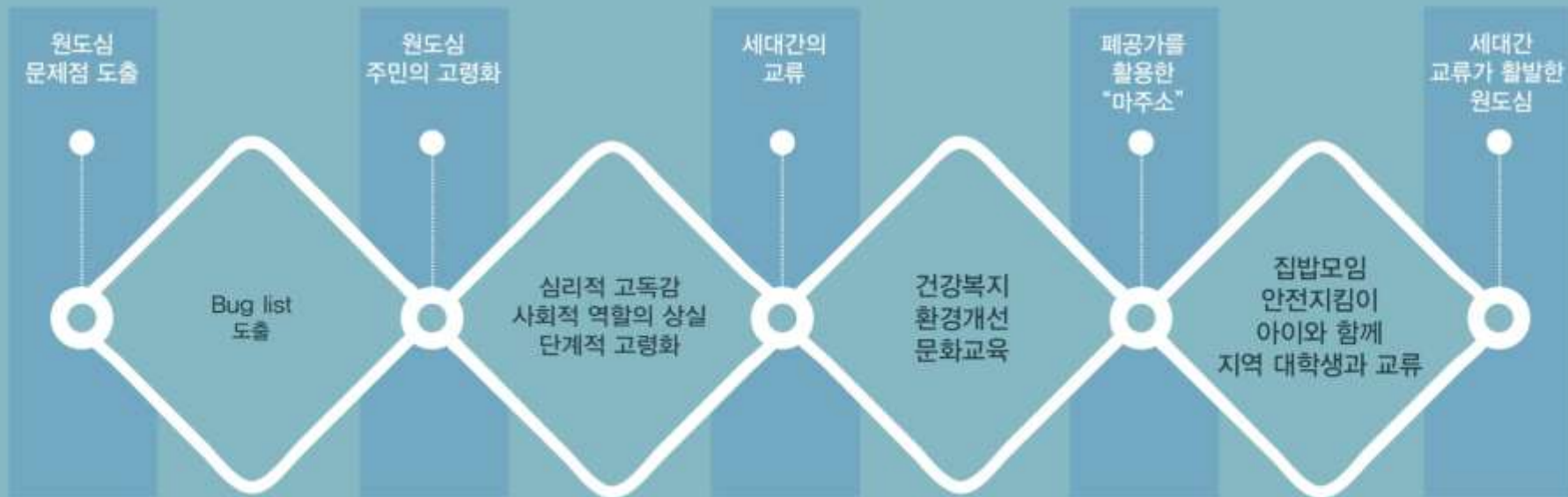
- Persona
- Service Scenario
- Co-Creation
- Service Journey Map

## 도화 3동 마을주택관리소

- 도화3동 현장조사
- 환경계획
- 서비스디자인 계획

# 원도심의 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 프로세스

▶ Double Diamond Process



# 정부3.0 인천시 국민디자인단 활동 실적



공간정보 반영  
아이디어 도출 회의  
(2015. 9. 11)

원도실 대상지  
현장인터뷰 3차  
(2015. 9. 13)

원도실 대상지  
현장인터뷰 2차  
(2015. 9. 14)

원도실 대상지  
현장인터뷰 1차  
(2015. 7. 30)

관련 정책 및  
대상지 검토  
(2015. 07. 21)

서비스디자인 교육 및  
특류설명  
(2015. 7. 8)

정부3.0 국민디자인단 위촉식  
(2015. 06. 25)

원도실 대상지  
주요 실증인터뷰  
(2015. 9. 17)

원도실 베그리스토  
도출회의  
(2015. 9. 23 ~ 25)

서비스디자인 도출 회의  
(2015. 10. 6)

국민디자인단  
중립회의  
(2015. 10. 8)

고객여정지도 도출  
(2015. 10. 8)

Service Sellan  
(2015. 10. 15)

국민디자인 실행을 위한  
시안별 방문 및 보고  
(2015. 11. 25)



## STEP 1 : 원도심문제점

원도심 버그리스트 도출을 위한 Contextual Interview





## STEP 2 : 버그리스트 도출

### 원도심 버그리스트 도출

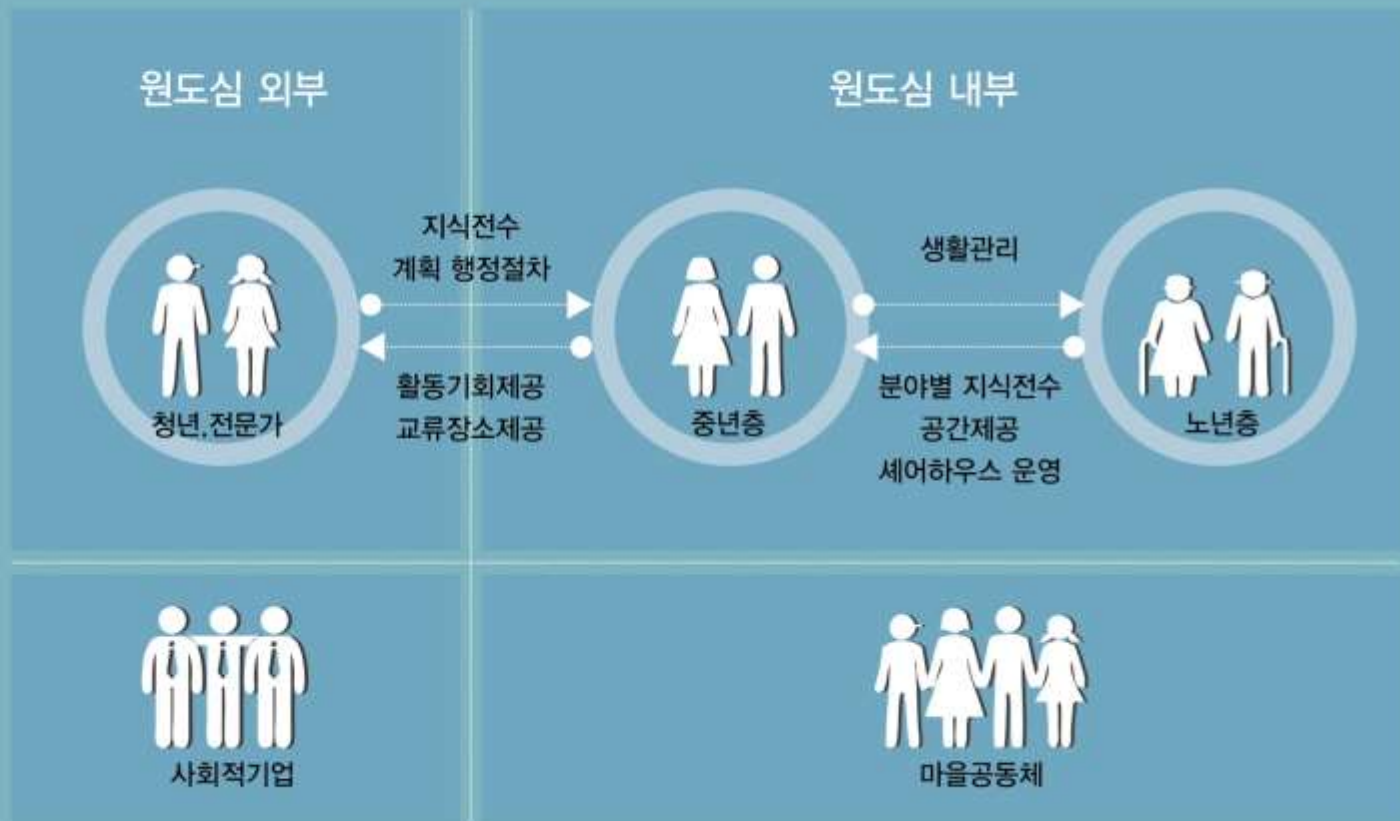


## STEP 3 : 세대간교류 정립

세대간 교류를 위한 Contextual Interview



# 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 이해 관계자 맵



## STEP 4 : 서비스디자인 도출

세대간 교류를 위한 Service Design 도출



# 원도심의 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인

## 학생

노래교실, 실버체육  
스마트폰, 컴퓨터 조작법,  
e메일 보내는 법

## 자원 봉사자

노래교실, 율동교실  
상하수도 정비, 공구대여

## 전문가, 일반인

악기교실, 요가교실  
컴퓨터, 핸드폰 수리,  
노인전용 앱개발



## 학생

주거환경개선, 리모델링  
요리교실, 정기 식사대접

## 자원 봉사자

주거환경 보수, 관리,  
환경미화, 독거노인 도시락 배달

## 전문가, 일반인

화단조성, 심터조성, DIY  
1인가구 집밥모임

## 학생

미용관리, 뜸, 침, 부황  
안마 봉사, 관찰관리  
의료봉사, 웃음 치료사

## 자원 봉사자

거동이 불편한 노인 간병  
씻김이(목욕) 봉사

## 전문가, 일반인

이발 봉사, 건강검진,  
정신 카운셀러  
취미활동 모임(독서 꽃꽂이등)

## STEP 5 : 마을주택관리소

인천광역시 정책 \_ 마을주택관리소



- **시의 역점 사업 중 폐공가 관리**  
**안전사고, 우범지대화 우려되는 폐공가 관리**
  - 맞춤형 폐공가 관리.철거.활용 등 관리체계 구축
  - \* 총 2,302개소 중 589개소 정비  
(철거 328, 안전시설 144, 리모델링 25, 주민 재사용 92)
- **전국최초로 실시하는 마을주택 관리소 운영**  
저소득 주민들의 집수리 지원 ▶ 마을 공동체 활성화 도모
  - 폐공가를 활용한 아파트의 관리사무소 일부 기능 도입
  - 자원봉사 및 공공근로 활용
  - \* 2015년에 우선 5개소 선도사업 추진



원도심의 세대간 마주보고 소통하는 공간

## STEP 6 : 도화3구역

### 도화3구역

- 위 치: 남구 도화3동 24번지 일원
- 면 적: 112,642㎡
- 세대 현황: 1,889세대

대상지는 일반산업단지와 인접해있어서 주거환경의 낙후 및 안전문제가 중요시되고 있으며 인접한 도화도시개발구역 발전으로 향후 마을환경의 차이로 지역 환경의 불균형을 이룰것으로 예상됨





# 서비스디자인을 도출하기 위한 탐구

# Persona

<p>"아직 내 나이 집에만 있기가 싫어"</p> <p>"여기가 살기 나가고 싶은데 그게"</p> <p><b>  손숙희 할머니</b></p> <p>Age: 70 Occupation: 노년층 Location: 서울 Motivation: 건강</p> <p>Social: High Lonely: Low Healthy: High Sick: Low Positive: High Negative: Low Depressed: Low Happy: High</p> <p><b>Problems</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 문화적 지각 부족</li> <li>2) 사회적 활동을 할 수 있는 곳이 없음</li> <li>3) 문화적 교육 필요</li> </ol> <p><b>Goals</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 건강한 노년층</li> <li>2) 세대가 교류할 수 있는 기회 마련</li> <li>3) 문화적 교육 필요</li> </ol>	<p>"도와드리고 싶어서 이렇게"</p> <p>"거, 허리가 아파 죽을듯 살듯 하는데, 어떻게 병원까지 가난 말야?"</p> <p><b>  윤명배</b></p> <p>Age: 65 Occupation: 노년층 Location: 서울 Motivation: 건강</p> <p>Social: High Lonely: Low Healthy: High Sick: Low Positive: High Negative: Low Depressed: Low Happy: High</p> <p><b>Problems</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 대성치안 문제</li> <li>2) 환경 개선 필요</li> <li>3) 다양한 아이 인력 필요</li> </ol> <p><b>Goals</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 마을과 지역 활성화</li> <li>2) 젊은 인력 유입</li> </ol>	<p>"어떻게 병원까지 가난 말야?"</p> <p><b>  한영희 할머니</b></p> <p>Age: 80세 Occupation: 생활 보조 자원을 받고 생활. 폐지와 빈병을 팔아 생활비를 벌고 계심. 인천 남구 도화동</p> <p>Age: 80세 Occupation: 생활 보조 자원을 받고 생활. 폐지와 빈병을 팔아 생활비를 벌고 계심. 인천 남구 도화동</p> <p>Location: 인천 남구 도화동</p> <p>Motivation: 건강</p> <p>Social: High Lonely: Low Healthy: High Sick: Low Positive: High Negative: Low Depressed: Low Happy: High</p> <p><b>Problems</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 혼자 있는 시간이 길고 심심</li> <li>2) 신체 도파로 밖에 나가려 힘듦</li> <li>3) 노년 대상 범죄 증가로 야간 외출시 위협을 느낌</li> <li>4) 건강관리 및 약화된 관절의 물리치료가 필요</li> </ol> <p><b>Goals</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 밖에 나가지 않고도 받을 수 있는 건강관리 서비스</li> <li>2) 대피장소를 만나 이야기할 수 있는 기회 증진</li> <li>3) 사회, 문화활동을 할 수 있는 기회 마련</li> </ol>	
<p><b>Problems</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 문화적 지각 부족</li> <li>2) 사회적 활동을 할 수 있는 곳이 없음</li> <li>3) 문화적 교육 필요</li> </ol> <p><b>Goals</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 건강한 노년층</li> <li>2) 세대가 교류할 수 있는 기회 마련</li> <li>3) 문화적 교육 필요</li> </ol>			

<p>"위험하려면 봉사활동도, 남들과는 차별된 실습경험도 필요해요."</p> <p><b>  이유진 학생</b></p> <p>Age: 23세 Occupation: 간호 대학교 3학년 Location: 인천 부평구 부평동 Motivation: 건강</p> <p>Social: High Lonely: Low Healthy: High Sick: Low Positive: High Negative: Low Depressed: Low Happy: High</p> <p><b>Problems</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 과열화된 취업시장으로 인해 구직활동에 어려움들 겪음</li> <li>2) 시간 여유가 아닌 뜻깊은 봉사활동을 찾고 있음</li> <li>3) 관련현장의 실습시간이 필요함</li> <li>4) 사회에 도움이 되는 봉사도 관심이 많음</li> </ol> <p><b>Goals</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 학생의 요구에 맞는 봉사활동 추천 서비스 마련</li> <li>2) 관련현장의 실습을 할 수 있는 기회 마련</li> <li>3) 취업시장에서 어려움과 페르트가 될 경험들을 유도</li> </ol>	
--	---

## 서비스디자인을 도출하기 위한 창작과 반영

## User Scenario



### Problem Scenario

이가 아파 끼니를 제대로 챙기지 못하고 있는 한영희 할머니.  
부족한 영양상태와 아픈 허리로 외부에서 받는 의로서비스와 영양상태개선이 어려운 상황.

방문하는 사람도 없어 외로움과 더불어 고독사에 대한 두려움도 가지고 있는 상태.

### Possible Solution & Benefit



▶ 노인 영양상태 개선을 통해 건강한 노인의 신체유지와 독거노인 정기 방문을 통한 정신적 건강 증진가능

## 서비스디자인을 도출하기 위한 창작과 반영

# User Scenario



### Problem Scenario

졸업을 앞두고 졸업준비를 하고 있는 간호학과 이유진 학생.

남들과 차별화된 스펙과 실습경험이 필요하다고 판단.

기존 봉사활동센터에서는 적합한 봉사활동을 구하기 어렵고, 기관에서 일하는 것 중심으로 알선됨.

### Possible Solution & Benefit

관련  
봉사활동  
연계

+

실습경험  
기회

+

사회참여  
기회



대학생들은 실습경험 및 봉사활동의 기회를 얻고, 노인들은 본인이 해결 할 수 없는 문제들을 해결할 서비스를 제공받음

# 마.주.소의 서비스디자인 고객여정지도

모든 세대가 교류하는  
행복한 원도심 만들기



4 지역 대학생과의 연계



3 아이와 함께



2 안전 지킴이



1 집밥모임



START

## 1. 집밥모임

신체거동이 힘들어 밥을 잘 챙겨먹기 힘든 노인과 맞벌이 가정에서 혼자 끼니를 때우는 어린이가 다같이 소통하며 식사하는 모임  
자원봉사센터, 노인 재능기부, 인근대학교 관련학과 의 참여에 따라 다른 양상으로 적용가능

## 2. 안전지킴이

공사장의 뽕뽕달리는 차들 옆으로 등교하는 어린이들을 학교까지 안전하게 데려다 주기 위해 노인이 주체가 되어  
마을주택관리소, 마을어르신, 건강한 노인  
은퇴후 노인의 자존감도 높이는 서비스

## 3. 아이와 함께하는

노인의 소통공간을 마련함과 동시에 맞벌이 가정의 아이들의 놀이공간을 형성하여 두 세대간의 교류와 함께 맞벌이 가정의 부모의 걱정을 해결하는 서비스

## 4. 지역 대학생과의 연계

노인의 신체적 정신적 사회적 특성에 의해 자립적인 문제해결이 어려운 지역노인들의 문제를 지역의 관련 학과 대학생의 재능기부및 봉사활동 연계를 통해 해결하는 서비스

# '집밥모임' 고객여정지도 \_ Service Journey Map



## 독거노인

신체거동이 힘들어 밥을 잘 챙겨먹기 힘든 노인



## 혼자있는 어린이

맞벌이 가정이라 혼자 끼니를 해결하는 어린이



## 맞벌이하는 부부

맞벌이로 집을 비워 아이의 영양상태, 안전이 걱정되는 부부



# '안전지킴이' 고객여정지도 \_ Service Journey Map



## 건강한 노인

신체가 비교적 건강하여  
아이들을 동승할 수 있는  
노인



## 등교하는 학생

공사장등으로 인해  
등교시 위험에 노출되는  
학생들



## 학부모

위험한 등교길때문에  
자녀를 걱정하는 학부모



어린이등학교를  
보다 안전하게  
만들어주는  
안전지킴이서비스

안전한 등학교 확보로  
학부모의 걱정을 덜 수 있음

마을주택관리소

포레스트와 다같이 등교하는 즐겁고 안전한  
등교길 경험을 민등과 동시에 노인 자원봉사단의  
적극적인 커뮤니티 참여로 세대간 교류 형성

STEP 4

안전하고 안심할 수 있는  
아이들의 등학교길 형성

STEP 3

노인이 주체가 되어  
안전하게 인도하는 안전 지킴이

노인 자원봉사단의 활동으로 은퇴후  
사회활동을 증진한 노인들을 서비스에  
적극적으로 참여시켜 노인의 자존감 증진과  
사회참여 기회를 확보함

STEP 2

아침에 마을주택관리소에  
아이들이 모임

안전한 공간에 마을의 아이들이 모여  
마을 아이들간의 포레 친구 만들기를  
유도하고 통합 인솔을 용이하게 함

STEP 1

어린이들의 안전한 등학교를  
지켜줄 시스템이 필요

등학교길에 공사대 위험 길 등이 있어 교통사고와  
유괴 등 각종 범죄에 노출되어 있는 어린이들을  
인솔 서비스로 안전하게 등학교할 수 있게 함

# '아이와 함께 하는' 서비스 고객여정지도 \_ Service Journey Map



**외로운 노인**  
외로움을 해결할  
소통의 공간이 필요한  
노인들



**혼자있는 어린이**  
혼자 집에서 시간을  
보내야 하는 어린이



**아이 말걸곳을 찾는 부모**  
말벌이나 기타 사정으로  
간직스럽게 아이 말걸  
장소를 찾는 부모



# '지역대학생과 교류를 위한' 고객여정지도 \_ Service Journey Map



**지역의 노인**  
신체노화등의 이유로  
자립적인 문제해결이  
어려운 노인



**지역 관련학과 대학생**  
학과의 실습경험과 연관이  
있는 봉사활동을 하고 싶은  
대학생들



**사회적 기업**  
봉사활동 연계와 지역의  
문제를 해결하고 싶은  
사회적 기업







원도심의 세대간 교류를 지원하는 마.주.소