

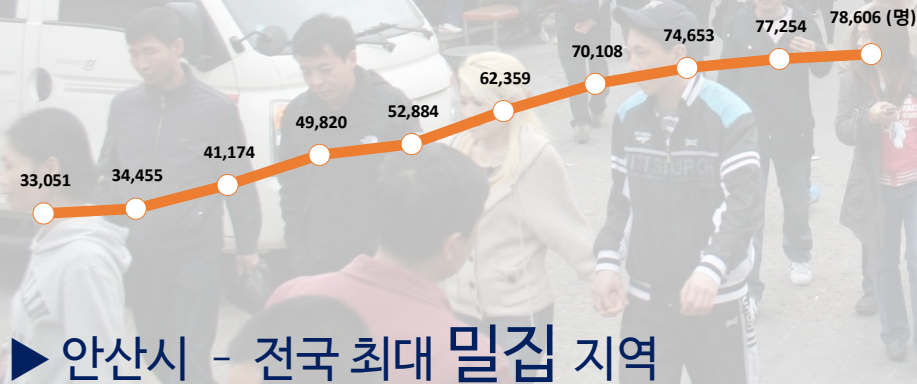
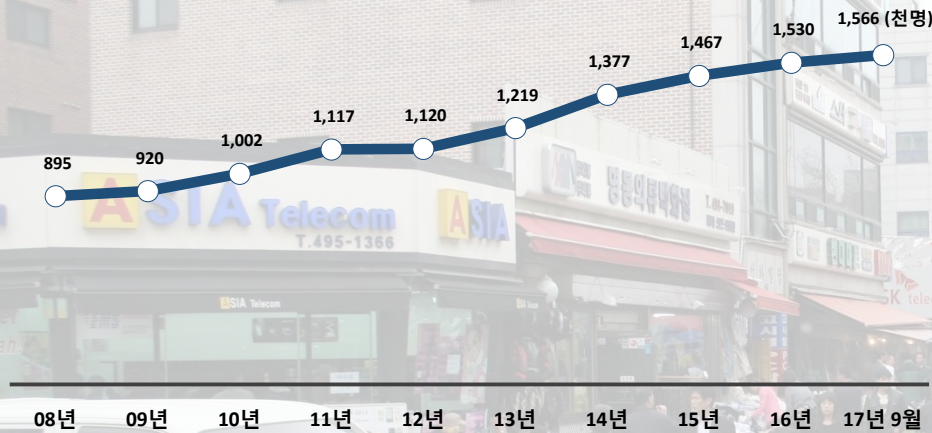
# 다문화이주민+센터 설치·운영

대한민국 다문화중심도시 안산



# 01 추진배경

## ▶ 대한민국 - 장기체류 외국인 150만명 시대

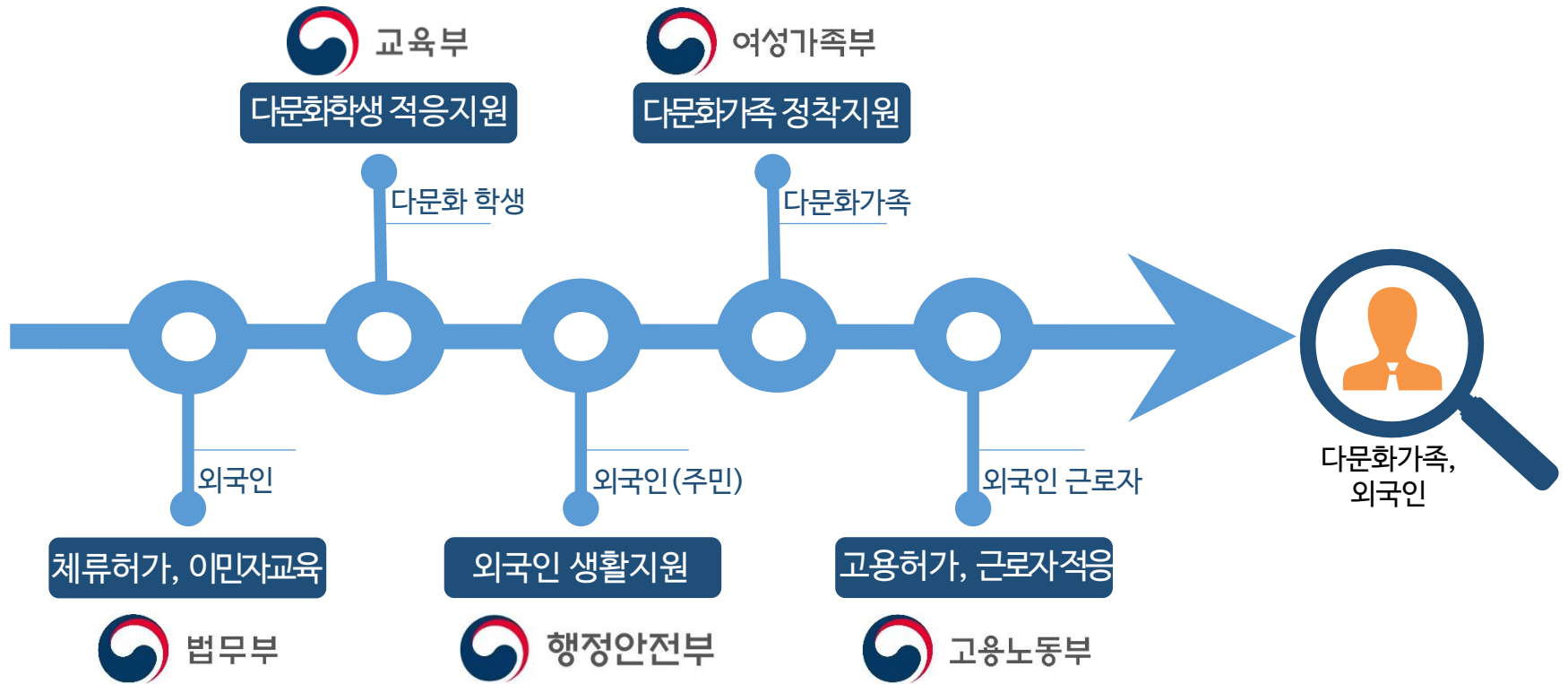


## ▶ 안산시 - 전국 최대 밀집 지역

지역	외국인주민
경기도	524,493
서울특별시	490,115
경상남도	88,422
충청남도	88,148
인천광역시	83,056
<b>안산시</b>	<b>78,606</b>
경상북도	60,367

# 01 추진배경

## ▶ 유형별 · 부처별 외국인 행정서비스 제공



## ▶ 다양한 행정수요 발생, 기관 간 협업체계 구축필요

2016

## 행정안전부

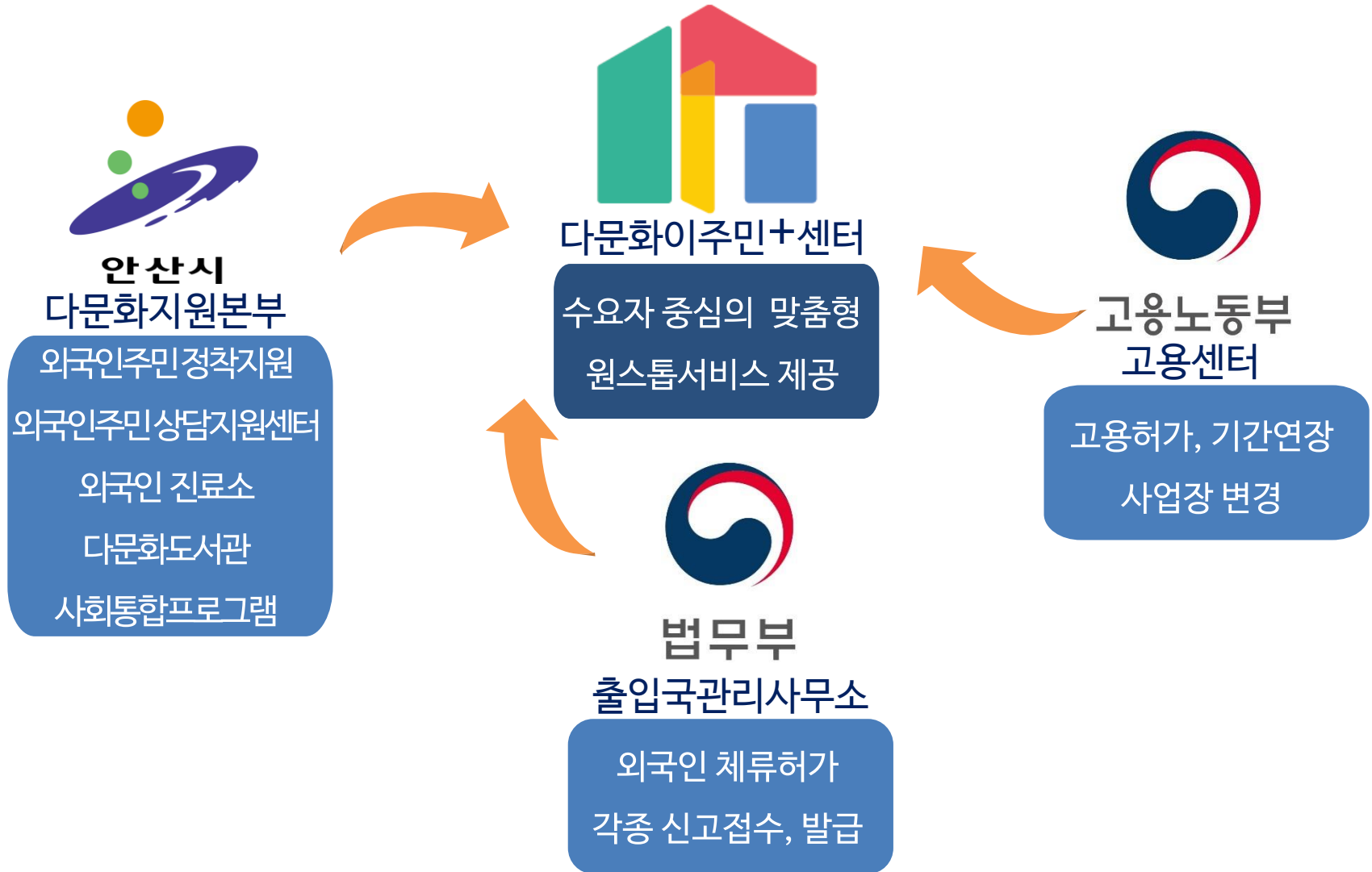
- 5. 국무조정실 외국인 이민정책 TF 구성 및 운영
- 9. 다문화가족·외국인 서비스 전달체계 효율화 TF 운영
- 9.28. 시범센터 안산시 현장방문 간담회
- 12. 분산된 서비스 전달체계 개선 국무회의 보고
- 12.27. 다문화이주민+센터 설치 운영 관련 관계기관 회의

2017

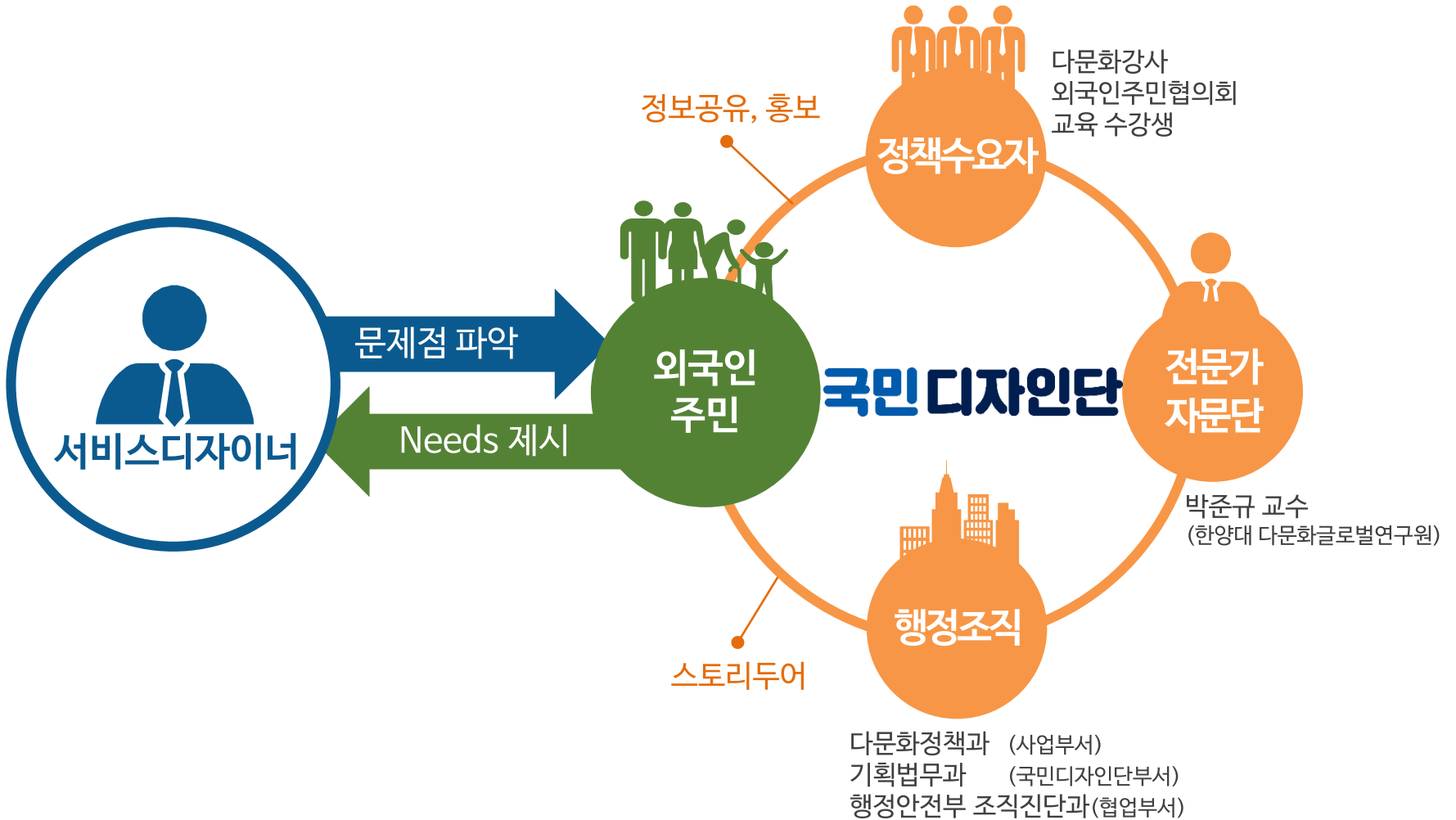
## 안산시

- |                 |        |
|-----------------|--------|
| 센터 설치·운영 업무보고   | 1.     |
| 개소 관련부처 현장간담회   | 4.13.  |
| 개설공사            | 10.11. |
| 중앙부처 입주준비       | 11.3.  |
| 개소 전 관련부처 현장간담회 | 11.14. |

# 03 안산시 다문화이주민+센터

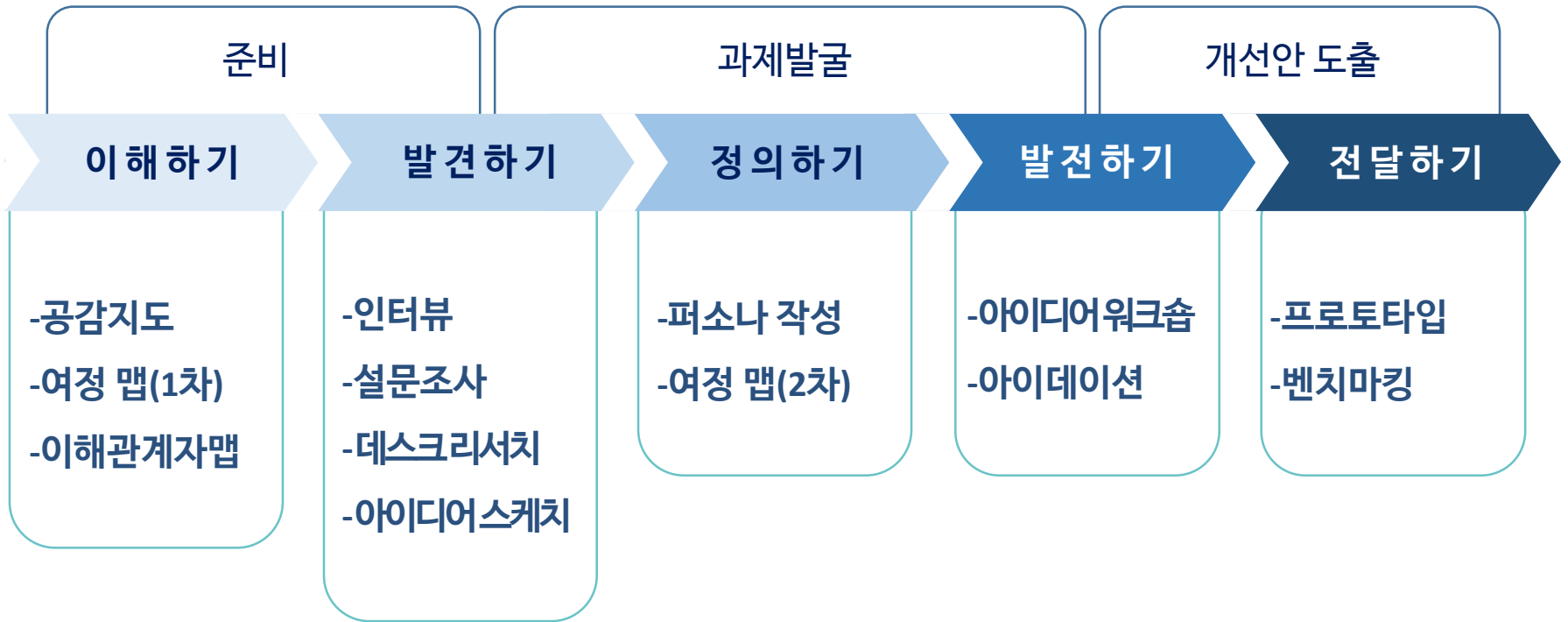


# 04 국민디자인단 구성



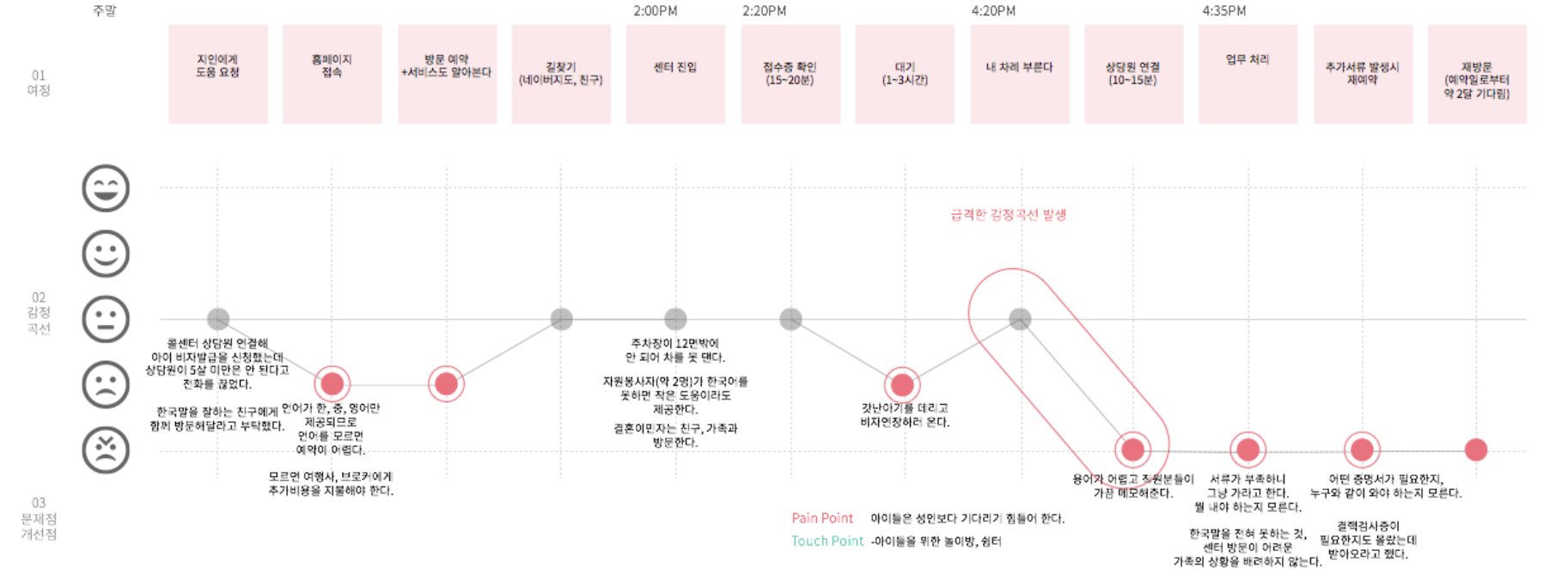
# 05 진행 프로세스

## ▶ 진행일정



# 06 이해하기

## ▶ 출입국관리사무소 고객여정맵



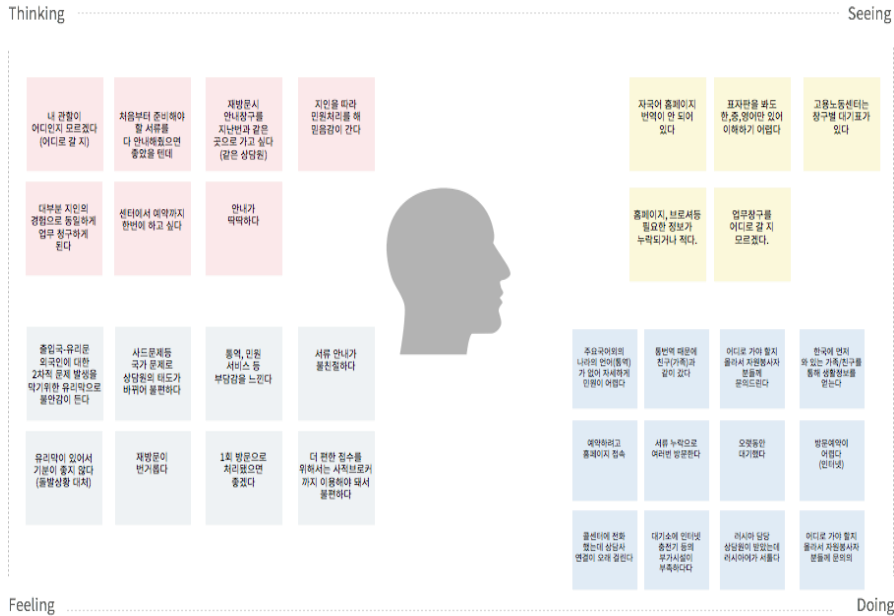
- Pain Point**
  - 콜센터가 불친절하다.
  - 전화도 안 받는다.
- Pain Point**
  - 예약서비스 인터넷 접근이 어렵다. 언어를 모르거나, 인터넷을 잘 모르는 4~50대
  - 예약 모바일 서비스가 없다.
  - 홈페이지 말고 전화로라도 예약하고 싶다.
- Touch Point**
  - 출입국 민원증원
  - 지국어 서비스
  - 모바일 예약 시스템 연계발
- Touch Point**
  - 지국어 서비스
  - 모바일 예약 시스템 연계발



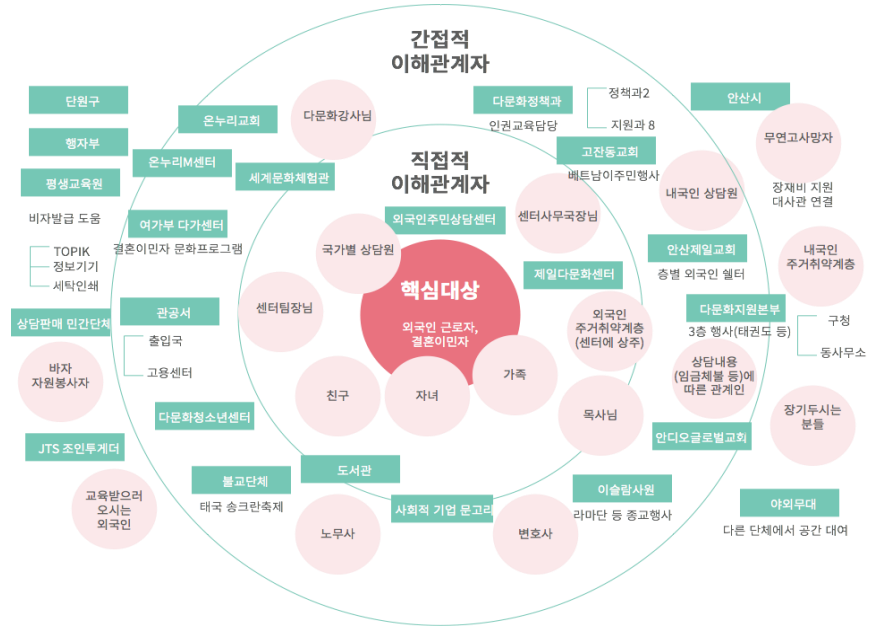
- Pain Point**
  - 싸워서 공무원이 나와도 말리지 않는다.
  - 한국말을 아는 사람에게 물어보고 한다.
  - 빨리 말치리 해주면 좋겠다 한장 기다려야 한다.
  - 귀찮아하는 표정, 친절하지 않다.
  - 상담원이 피려 비자 인장을 받아주는 사람, 안 받아주는 사람이 있다.
  - 외국인만 상대해서 불친절하다고 생각한다.
- Pain Point**
  - 방이 바뀌었는지 정보를 모른다.
  - 출입국에 방문해야 할 수 있다.
  - 모건소에서 콜택증명서 발급이 안 되므로 시청으로 가야 한다.
- Touch Point**
  - 싸움 발생 시 증거자 필요
  - 중요한 서류 리스트를 그때그때 만들지 말고 미리 작성해놓은 리스트에 O X 체크표시
  - 한국어를 할 수 있는 사람 도움 필요
  - 직원 CS교육
  - 한국어 못하시는 외국인주민분들을 배려
- Touch Point**
  - 방명 바뀐 시 센터에 방문하지 않아도 알 수 있도록 문자 알림 서비스
  - 주민센터에서 주민센터에서 외국인주소변경, 등본 발급 외 출입국업무까지 담당
  - 주민센터 주차장 면적 확대
  - 모건소에서 콜택증명서 발급



## ▶ 공감지도



## ▶ 이해관계자 맵



key word

어려움, 불안함, 불편함

⇒ 외국인주민들이 **편안**하고 **쉽게 처리**할 수 있는 서비스 개선

# 07 발견하기

## ▶ 심층인터뷰

Q : 외국인주민 자주가는 관공서에 대한 느낌은?

- A : 1) 출입국관리사무소 : 차별적, 불안함, 일관성부족, 권위적, 두려움  
2) 다문화가족지원센터 : 무거움, 두려움, 차별적  
3) 외국인상담지원센터 : 답답함, 느린, 지루함  
4) 고용노동센터 : 불안함, 잘모름

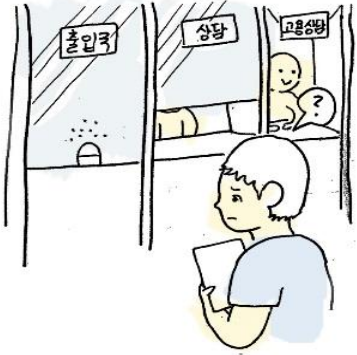
Q : 가장 필요하다고 생각하는 것은?

- A : 1) 업무, 안내, 콜센터 등 외국인 소통(통역)  
2) 한국 생활에 적응할 수 있는 교육 및 프로그램  
3) 외국인 근로자를 위한 주말 근무



## ▶ 아이디어 시각화

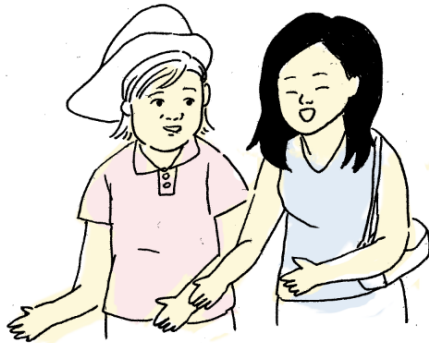
출입국, 상담센터, 고용상담  
칸막이가 각각 다름



한국어를 잘 모르는 외국인은  
입모양과 표정으로 문맥을 파악하는데  
칸막이가 있어 알아듣는데 어려움이 있음

이주민 센터

↳ 어울림 소통의 공간



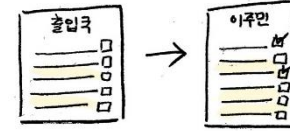
출입국 - 경찰·단속등  
부경적인 이미지



국경일등 커뮤니티 모임  
-신경어준다는 모습 어필



출입국사무에서 할 수 있는 서비스를  
이주민 센터에서도 가능함 알리기



- |      |      |
|------|------|
| (x)  | (o)  |
| 1. — | 1. — |
| 2. — | 2. — |
| 3. — | ...  |



동포, 종교, 일자리등 커뮤니티 알선



## ▶ 퍼소나



이름 : 버지니아  
 국가 : 콩고민주공화국  
 나이 : 45세  
 직업 : 영어강사

## “출입국 갈 때 마다 힘들다”

난민 인도적 체류 자격으로 체류연장을 위해 출입국가는 것이 싫다.

방문 전 예약부터 준비할 것이 너무 많다.

출입국 방문할 때 마다 불필요한 질문이 지속되어 속상하다.

언어소통이 잘 되지 않아 항상 자녀와 같이 방문한다.

### 성격, 성향

독립심

시원시원하다

자신감 넘침

웃음이 많음

### 배경, 환경

난민

프랑스 출생

아프리카인

### 활동, 능력

3개 국어

영어강사

아프리카 사람에게 도움

### 생각, 관심사

자녀보육

속상하다

피부색 - 인종차  
별

체류연장

# 08 정의하기

## ▶ 퍼소나



이름 : 임이골  
국가 : 우즈베키스탄  
나이 : 55세  
직업 : 근로자

## “외국인 근로자 힘들어요 ”

사업장 변경신청을 위해 출입국, 고용센터 여러 번 방문해서 힘들다

한국어 잘 못하는 친구들과 함께 항상 방문하여 통역을 도와준다.

근무시간 12시간 이상 일하는데 보수가 적다. 사업주에게 차별을 받는다고 느낀다.

### 성격, 성향

적극적

솔선수범

자신감 넘침

### 배경, 환경

고려인

외국국적동포

우즈베키스탄

### 활동, 능력

자원봉사

외국인 근로자

러시아어 통역

공동체 대표활동

### 생각, 관심사

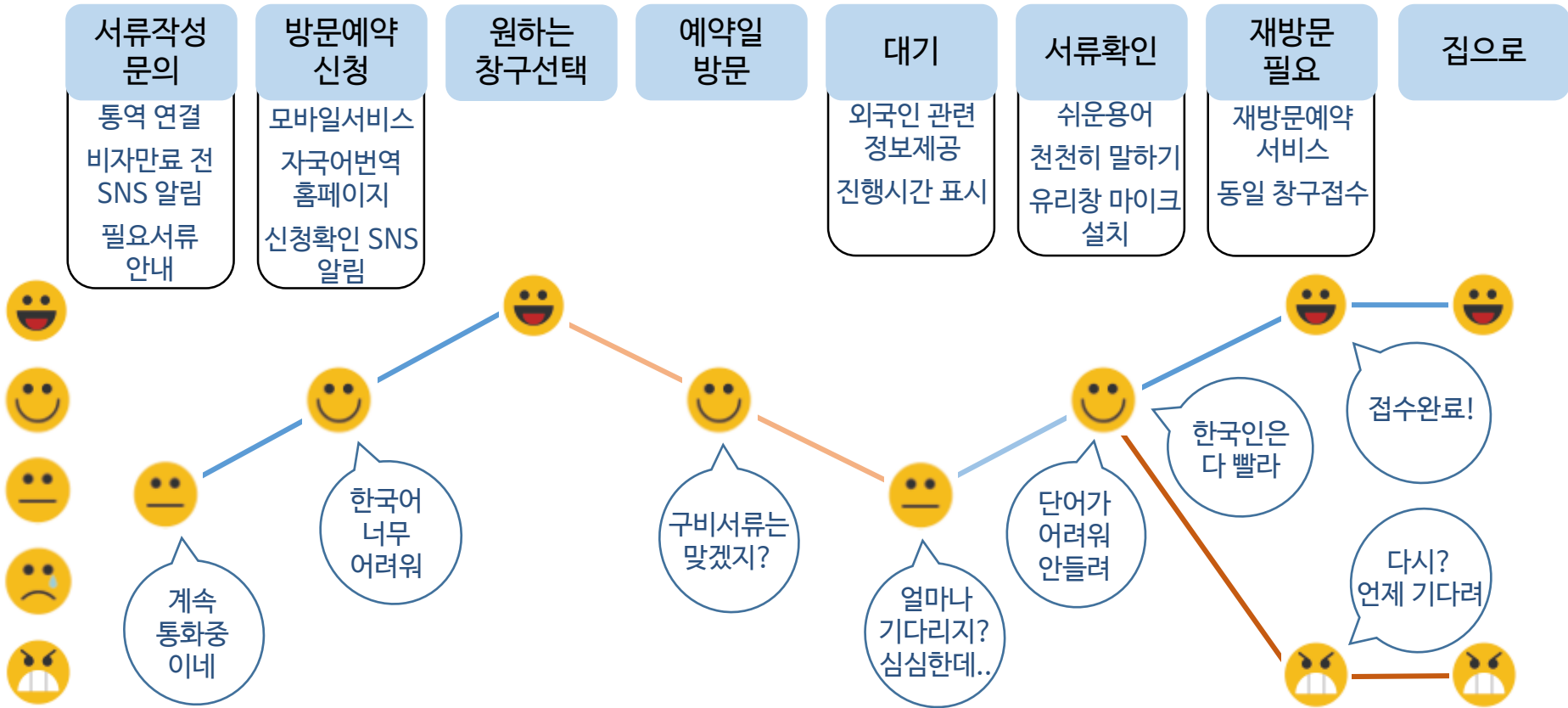
고려인 처우증진

답답하다

한국인과 차별

# 08 정의하기

## ▶ 새로운 고객여정맵



## ▶ 아이디어 워크숍



**출입국관리사무소**  
**접근성, 소통, 배려**



## ▶ 아이디어션

### 저비용

민원창구 유리창 제거  
국가별 자원봉사자  
휠체어, 유모차 등 배려공간  
민원창구 마이크·스피커 설치  
외국인 관련 행사, 교육 등 정보 안내  
재방문자에 대한 예약 서비스

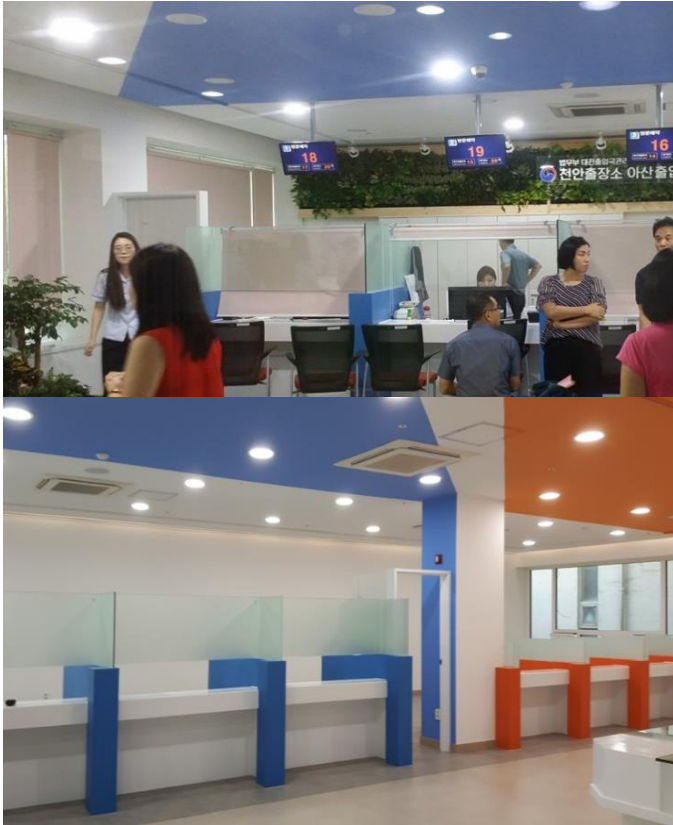
### 고비용

방문예약 모바일서비스  
대기시간 안내 모니터  
동일창구 방문예약 서비스  
자국어 번역 홈페이지



# 10 전달하기

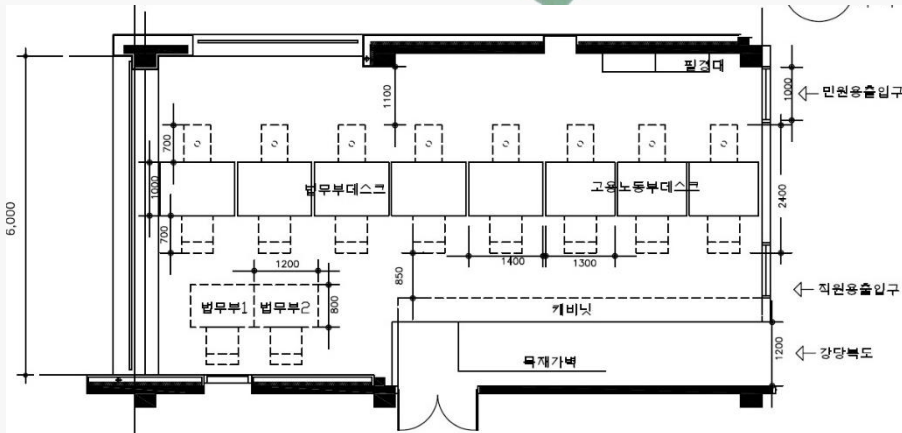
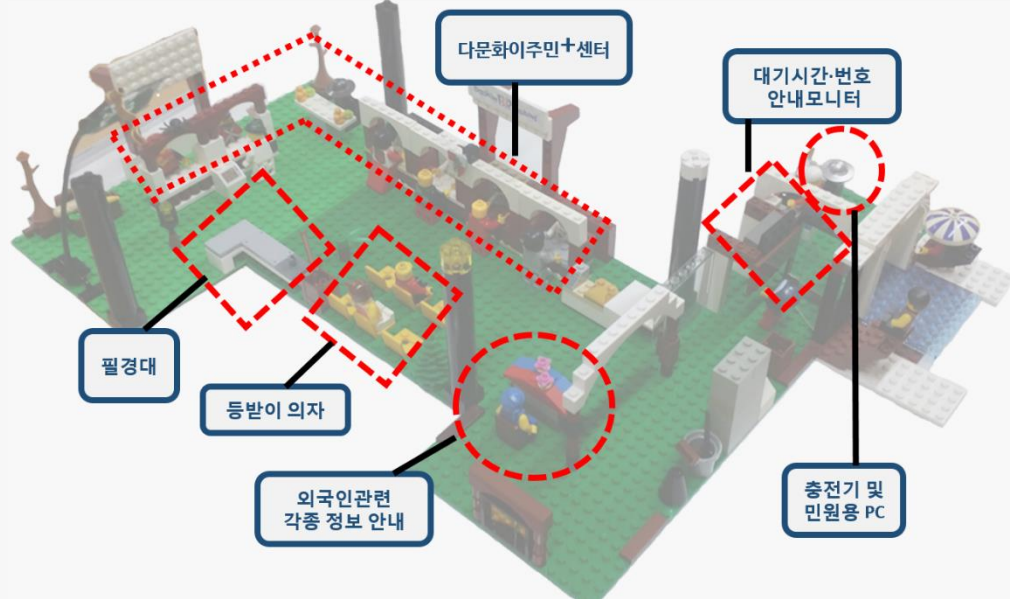
## ▶ 피드백



아이디어	아산 다문화이주민+센터
민원창구 유리창 제거	민원불만 시 불미스러운 일 방지 목적
유리막 설치가 불가피하다면 민원대에 마이크와 스피커 설치	옆 창구에 소통 장애 우려
재방문 대상자는 창구에서 사전예약 신청 서비스 제공	일부(서울, 부산) 사무소에서 서비스 제공
재방문 시 동일 창구에서 서비스 제공	사전 방문예약 시 원하는 창구 선택할 수 없음.

# 10 전달하기

## ▶ 프로토타입



# 11 향후 추진계획

연차별 운영보고로  
피드백 및 문제 개선

지속·확산 가능한  
가이드라인 제시

외국인주민 인식 개선

수요자 입장의  
운영 시스템 개선

