
개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델 개발
- 영구임대아파트 주민을 연결하는 '마음을 잇는 십표' -

2019. 10.

하 남 시

□ 추진배경

- 급속도로 발전하는 '개발도시' 하남[미사·감일·위례지구 개발]
- 보금자리 지구지정에 따른 개발에 따라 영구임대아파트단지 조성
→ '선한 목적' : 저소득층 주거환경 개선을 위한 단지조성
→ '문제 발생' : 영구임대아파트 내 부족한 생활환경에 따른 슬럼화
→ '그림자' : 슬럼지역이라는 부정적 시선 → 우울, 자살충동 증가

□ 추진내용

[목표 : 자살 고위험군 환자의 환경적 단절을 물리적 이음으로, 사회적 단절을 마음의 이음으로 잇는 주민참여 및 주도형 지속가능한 모델 개발]

- '참여의 이해, 문제 발견' : 의견 공모 → 주민 워크숍 → 현장 조사
 - 영구임대아파트 자살고위험군 주민들을 위한 정책 필요성 공감
 - 영구임대아파트 지역 방문 환경 조사, 정책대상자 인터뷰
- '문제 정의, 아이디어 발전' : 국민디자인단 워크숍
 - 정의한 문제를 해결하기 위한 아이디어 회의 → 현실화
- '정책 대상에게 전달' : 시범정책사업 시행, 공간구축 협의
 - 사람과 사람을 잇는 첫 전달 '인사' : 인사캠페인
 - 말에서 말로 모두를 잇는 '말벗' : 말벗 라이브러리(시행 예정)
 - 관리사무소 유희공간 내 힐링공유·상담공간[마음, 쉽표] 설치 협의 완료

□ 추진성과 및 기대효과

- 2018년 영구임대아파트 자살주민 4명 → 2019년 현재 0명
* 추진성과가 아닌 반드시 지켜야 할 '영구임대아파트 주민의 삶'
- 기대효과 : 단절된 사람과 사람을 잇는 커뮤니케이션 시스템 조성
< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 중심의 일방적 정책 실행 • 영구임대아파트 문제 인식 부족에 따른 문제 발생(자살 및 우울증 호소) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 리서치·정책 제안 → 실행 • 영구임대아파트 문제 정의 → 문제해결을 위해 지역주민 직접 제안·참여하는 정책 실행 → 문제 감소

□ 향후계획

- 주민 간 마음을 잇는, 힐링 공유공간·상담공간[마음, 쉽표] 구축
- 소통 프로그램 운영 : 인사캠페인, 말벗 라이브러리, 꽃밭 조성 등

1

개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델 개발

- 영구임대아파트 주민을 연결하는 '마음을 잇는 쉽표' - [하남시]

과제유형	①기획·단독과제	정책분야	사회복지, 지역 환경개선
주관기관 (협업기관)	경기도 하남시 혁신기획관	과제담당자	박승석 주무관 연락처 : 031-790-6013 이메일 : sergi80@korea.kr

1

과제 개요

◆ (사업목표) 다양한 이해관계자가 참여하는 국민디자인단 활동으로, '개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델'을 개발, 주민들의 건강한 삶을 이끄는 환경 조성

◆ (주요고객)

- 협의 : 영구임대아파트 거주 자살 고위험군 시민
- 광의 : 영구임대아파트 거주 시민(열악한 환경 개선)

◆ (추진기간) 19년 4월 ~ 11월

◆ (소요예산) ('19) 10백만원(7.5백만원 사용) / ('20) 10백만원

◆ (추진내용)

- 환경적·정서적 '사회적 자살' 개선 하남시 모델 '마음을 잇는 쉽표' 개발
 - 영구임대아파트 거주 돌봄이 필요한 자살 고위험군 환자(정신질환자, 장애인, 독거 노인 등 우울증 우려군)의 환경적 단절을 물리적 이음으로, 사회적 단절을 마음의 이음으로 잇는 주민참여 및 주도형 지속가능한 모델 개발
- 마음 이음 프로그램 개발
 - 인사캠페인 : 주기적 주민참여 캠페인을 통해 주민들의 소통에 대한 관심 제고
 - 돌봄서비스 확대 및 강화 : 아동 포함 가정에 대한 통합가족 상담지원 추진
 - 대상자 파악 주민 조직화 : 통장단 중심 관리사무소 산하 봉사팀 구성·운영
- 마음 이음 힐링공간(마음쉽표) 조성 및 환경 개선
 - 힐링공간 '마음쉽표' : 상시 방문하여 소통하고 상담을 받을 수 있는 공간 조성
 - 매력적인 산책로 : 외부의 부정적인 시선을 긍정적으로 전환하는 한편 우울증 경험 주민들의 산책로를 걷기 위해 밖으로 나올 수 있도록 유도
- 사업 모델 적용 및 보완을 통한 정책모델의 효율성 검증·환류 및 확대
 - 인근 영구임대아파트에 확대 적용 및 영구임대아파트의 열악한 환경 문제 이슈화
→ 향후 3기 신도시 등 도시개발 예정중인 LH에 영구임대아파트의 삶의 환경 문제 개선 건의

- 개발도시형 영구임대아파트 주민들의 소통을 단절하는 환경적·사회적 단절 상황을 개선
- 주민들의 소통을 이어주는 환경을 조성하고, 마음을 잇는 프로그램을 통해 주민 간 소통을 강화하고 자존감을 회복하는 정책 모델 개발

□ 개발도시형 영구임대아파트 내 · 외부환경 문제 해결

○ ‘사춘기 개발도시’ 하남시

- 급속도로 발전하는 ‘개발도시’ 하남

* 14년 인구 15만 → 19년 인구 26만 돌파

- ‘보금자리 주택’ 지구지정에 따른 영구(국민)임대아파트 단지 조성

* 미사 13단지(영구임대아파트, 국민임대아파트), 14단지(국민임대아파트) 조성

- 단지 내 생활기반시설 부족

* 야간조명, 놀이터시설, 주민 공용공간 등 생활기반시설 부재

- 문제 : 영구임대아파트의 부족한 환경으로 인한 신도시형 ‘슬럼화’

* 아파트 명칭 없음(미사 13단지라 호칭)

* 일부 13단지 주민들조차 스스로 ‘하남시의 문제아들이 모여 사는 곳’ 이라 자칭

- ‘빛나는 하남’ 의 그림자

* 미사·감일·위례 신도시로 급속히 발전하고 있는 하남시

* 하남시의 발전과는 별개로 자존감을 상실하고 있는 일부 영구임대아파트 주민

○ 추진목표 : ‘슬럼화’ 가 발생하고 있는 미사13단지의 환경개선

□ 개발도시 영구임대아파트 주민 삶의 저하, 사회적 자살 발생

○ 영구임대아파트 주민의 자살 고위험군 환자 점차 증가

- 2018년 영구임대아파트 자살주민 4명
- 개발지역 내 슬럼지역이라는 부정적 시선

[이해관계자(자살고위험군 주민) 인터뷰 중 발췌]

→ 정서적 고통, 극단적 자살충동 → ‘사회적 자살’

○ 인근 지역 영구임대아파트단지 대비 부족한 환경

[이해관계자(사회복지 상담가) 인터뷰 중 발췌]

- 자살고위험군 환자 상태 더 심각(마음을 열어주지 않는 주민)

→ 문제 : 삭막한 환경으로 인한 삶의 질 저하

→ 아파트 내 상담공간으로 이용할 만한 장소가 없어, 카페 등을 전전하며 상담

→ 자살고위험군 환자들을 밖으로 나오게 할 수 있는 환경 조성 필요

○ 추진목표

- 협의로 영구임대아파트 내 자살고위험군 환자, 광의로 13단지 주민들이 함께 밖에 나와 즐길 수 있는 환경 조성
- 13단지 주민들의 마음을 서로서로 이어 함께 연대할 수 있는 공간, 프로그램 구축

3

추진내용

□ 이해하기

○ 시민설문조사 및 의견 공모 실시(2019. 1. ~ 2.)

- 시민이 문제해결을 원하는 분야(교통, 보건복지, 안전 등) 설문조사

* 설문조사 결과 : 보건복지·안전 분야 문제해결 선호

- 전.참.시(전지적 참여 시민) 프로젝트

* 다양한 시민의 요구 발견 위해 ‘찾아가는 시민의견 수렴 부스’ 운영

○ 조사목표 설정을 위한 워크숍 개최

- 2월 22일 : ‘동행 1’[워크숍 참석자 : 하남시민]

* 문제해결 분야 보건복지 설정(신도시 개발에 따른 소외계층 문제)

C O N T E X T	Who	80대 어르신	65세 이상 (누구나)	50세 이상 (누구나)	65세 이상 (건강 나쁨)	나이 불문 (장신/환경적 문제 존재)	독거노인	경로당 이용 어르신		
	When	4월 2주 분	계절적 시점	겨울 (외부활동 감소)	1월 15일 의미 있는 날	강릉	겨울 휴식 (외부활동 감소) 용무시점	단절된 이혼리해 심리회		
	Where	노안동	집단 생활 장소	모여있는 장소	특정장소 지정	등기 없는 가능한 공간	의미 있는 장소 (포장경거장)	행위 (1억 이상 공화합인)	이동형	
	What	분류된 국가 회상	과거 회상	근로관련 과거 회상	외로운 모습	문제 상황	건강 관심	몰리하는 자제 해결	기대하는 기다리는	
I S S U E	능동적 참여 활동 (재움)				정서적 지원 (재움)				맞춤형	바움
	공신들 (노노케어)	아르노라	주말농장	희망교류	공신과 부모 활동기	유언기				

- 2월 27일 : ‘동행 2’[워크숍 참석자 : 시민, 제약회사, 사회적 기업 등]

* 보건복지 분야 중 개발도시인 하남시 특성 집중 → 특히 영구임대아파트인 13단지 주민들의 ‘정신적 소외’ 문제 강조 → 영구임대아파트 주민 정신건강 문제 조사목표 설정

- 2월 28일 : ‘담장없는 회의’[워크숍 참석자 : 공무원]

* 보건복지, 안전 중 우리 시의 시급한 문제해결 분야 보건복지 설정 재확인

○ 조사목표 설정

- 영구임대아파트(13단지) 주민 정신건강 문제

- 주제 : ‘개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델’ 구축

○ 하남시 국민디자인단 출범(5. 14.)

- 시민 및 전문가 9명, 서비스디자이너 2명, 공무원 5명

* 이해하기 ~ 국민요구 발견하기 참여 주민 + 추가 주민·전문가 참여

* 13단지 관리사무소 직원 6차 워크숍부터 추가 참여(공간 구축 아이디어 협의를 위함)

□ 국민요구 발견하기

○ 수요자의 불편 및 요구를 찾기 위한 디자인리서치 (2019. 3. ~ 4)

- 영구임대아파트(미사 13단지) ‘서비스 사파리’[붙임 1 참조]

* 미사 13단지 내/외부 환경을 주민의 관점에서 파악

* 환경적 측면에서 영구임대아파트 주민들이 경험하는 문제점 및 욕구 파악

* 관찰조사 : 시간대별 13단지 주민들의 라이프 사이클 분석(‘새도잉’)

* 환경분석 : 13단지 주민이라 가정 후, 근린공원 등 이용(‘서비스 사파리’)

- ‘이해관계자 인터뷰’[붙임 2 참조]

* 미사13단지 주민, 사회복지사 등 이해관계자가 경험하고 있는 신체적·정신적 건강과 관련한 문제점 및 욕구 파악

* 대상 : 미사13단지 우울증 환자(사례관리 대상), 사회복지사 및 정신상담사, 일반 주민 각 5명

□ 진짜문제 정의하기

○ 디자인리서치 조사 내용 공유

* 고객여정지도와 라이프 사이클 분석을 통해 접점에서 발생하는 문제 상황 및 욕구파악

○ 영구임대아파트 주민들이 경험하고 있는 진짜 문제를 정의하고, 향후 문제 해결을 위해 추구해야 할 목표 정의

- 문제 정의 및 방향성 정의 이슈트리(Issue Tree)를 통해 하남 미사13단지 주민들이 직면하는 진짜 문제 정의 및 향후 개선 방향성 도출

<아이디어 컨셉 15개 선정>

1. 소통 강화	2. 환경 개선	3. 인식 개선	4. 맞춤 케어
1-1. 취미&관심 공감 친구 1-2. 주민참여 활동 1-3. 주민리더 활동 1-4. 피트니스센터 운영 1-5. 채널 미사13 라디오 1-6. 케어 참여 활동 1-7. 알벗라이브러리 1-8. 미사13단지 창독대(공유집장) 1-9. 스트레스 체로 행사	2-1. 바스탕 문화공간 2-2. 피트니스센터 활용 2-3. 미사13단지 칠상공간 2-4. 주민교양공간 2-5. 어린이건강놀이터 2-6. 미니동물원 2-7. 미니재소정원 2-8. 학교 텃밭 좋은 단지 2-9. 주차관리시스템 개선 2-10. 복도 안전행동(도어락) 2-11. 단지 내 카트 운영 2-12. 오솔길 출입구 마련	3-1. 매력적인 산책로 3-2. 원투락 버스 3-3. 미사13 포토존 3-4. 야간조명 3-5. 주민 쉼터 3-6. 인사행배민 3-7. 관공서&주민 공강행사 3-8. 주민 참여 마을가꾸기 3-9. 주민 인식개선 교육 3-10. 광역 이벤트 3-11. 청년일레이게이션 3-12. 유튜브 본 홍보	4-1. 밤마실 프로그램 4-2. 주민참여 케어 사업 4-3. 피트니스센터 야간 프로그램 4-4. 대상자 파악 주민 조직화 4-5. 미니포 4-6. 의류비 지원 4-7. 야시장 4-8. 돌봄서비스 지원 확대 4-9. 문자전달시스템(가족 등) 4-10. 운누리상품점 활용 4-11. 행복서비스 4-12. 체험 세심 프로그램 / 청소년 스포츠 프로그램 / 웃 만드는 프로그램(웃수기함) 4-13. 우울환자 유기견 케어 센터 4-14. 13단지 로프

<아이디어 컨셉 스케치>

○ 총 15개 아이디어를 우선 논의대상

- 소통 강화 3개, 환경 개선 3개, 인식 개선 4개, 맞춤 케어 5개

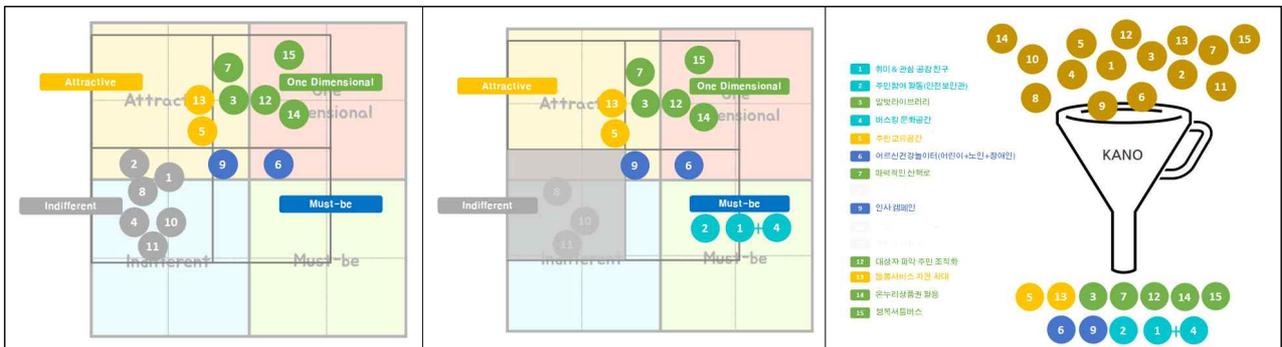


○ KANO Model 분석을 통해 15개 아이디어 컨셉들의 속성 분석

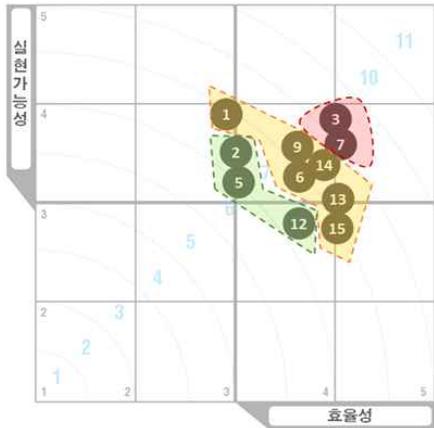
- 매력적(Attractive) 속성 2개, 일원적(One Dimensional) 속성 5개,

당연적(Must-be) 속성 2개, 무관심(Indifferent) 속성 6개로 분류

- 11개 아이디어 컨셉 계속 추진키로 함 : 무관심(Indifferent) 속성 컨셉 6개 중 3개 제외, 3개는 2개 아이디어로 융합하여 계속 추진



- Position Map 분석을 통해 아이디어 컨셉 적용 우선순위 선정
 - 1순위(2개) : 말벗라이브러리, 매력적인 산책로
 - 2순위(6개) : 온누리 상품권 활용, 인사캠페인, 돌봄서비스 지원 확대, 행복셔틀버스, 무장애 건강놀이터, 취미&관심 공감 친구



Service Offering	Benefit 점수	Benefit 가중치
3. 말벗라이브러리	9	10.3%
7. 매력적인 산책로	9	10.3%
14. 온누리 상품권 활용	8	9.2%
9. 인사 캠페인	8	9.2%
13. 돌봄서비스 지원 확대	8	9.2%
15. 행복셔틀버스	8	9.2%
6. 무장애 건강놀이터	8	9.2%
1. 취미&관심 공감 친구	8	9.2%
2. 주민 안전보안관	7	8.1%
12. 대상자 파악 주민 조직화	7	8.1%
5. 주민교류 정자 조성	7	8.1%

□ 실행전략 전달하기

- 우선순위 아이디어 컨셉 사업 가능성 협의
 - * 시범사업 및 공간구축·환경개선 사업 가능성 논의를 위해 13단지 관리사무소 직원 국민디자인단 추가 초빙
 - * 보충 : 하이상담복지센터 협업 하에 수요자인 13단지 자살고위험군 환자 20명 서면설문조사 공유
- 인사캠페인 시범사업 실시 : 10.2(수) 11:00~13:00
 - 우선순위 사업 중 선호도 높은 ‘인사 캠페인’ 실시(수요자인 자살고위험군 환자의 설문조사 순위 : 1순위)



- * 2차 인사캠페인 11.1(금) 11:00 실시 예정
- * 우선순위 사업 중 선호도 높은 말벗라이브러리 프로그램은 힐링 공간(마음쉼터) 구축 후 실시 예정

- 힐링 공간(말벗라이브러리 컨셉) 네이밍 선정 : ‘마음, 쉽표’
- 힐링 공간(말벗라이브러리 컨셉) 프로토타이핑
 - 작은도서관 내 유희공간에 ‘힐링공간’ 과 ‘상담공간’ 조성
- 주민 조직 대상자 파악 프로세스 프로토타이핑



- 매력적인 산책로 조성 프로토타이핑



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	○ 1~10차 국민디자인단 워크숍 실행 ○ 시범사업 실행	○ 7백만원 ○ 0.5백만원
'20년	○ 힐링공간(네임 : 마음, 쉽표) 구축 ○ 관리인력 배치 및 힐링 프로그램 운영	○ 70백만원 ○ 10백만원(추경 편성)
'21년 ~	○ 관리인력 배치 및 힐링 프로그램 운영 ○ 인근 14단지, 감일·교산지구 사업 확장	○ 20백만원(본예산, 추정) ○ 50백만원(본예산, 추정)

4

국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	임재영 정신과전문의 ○ '찾아가는 고민 상담소' 운영 전문의 - 국민디자인단에서 도출되는 시범사업 및 공간개선 아이디어 대한 전문적 자문의견 제시
	사례관리사	박인숙 사례관리과장 (미사강변종합사회복지관) ○ 영구임대아파트 사례관리 총괄담당 - 사례관리 경험에 따른 필요한 시범사업 제시 및 검토
		이기백 주임 (미사강변종합사회복지관) ○ 영구임대아파트 사례관리 담당자 - 사례관리 경험에 따른 필요한 시범사업 제시 및 검토
	정신상담사	박주연 과장 (하이상담복지센터) ○ 정신건강 전문 상담가 - 상담 경험에 따른 전문의견 제시 및, 정신건강 어려움 겪는 환자들 리서치
	정책수요자 (지역주민)	강성학 ○ 미사2동 지역사회보장협의체 위원 - 사회복지 민관협력 경험에 따른 시범사업 아이디어 제시 및 검토
		김정애, 김경희 ○ 미사2동 주민자치위원회 - 주민자치 경험에 따른 시범사업 아이디어 제시 및 검토
		안경훈, 강창희 ○ 13단지 통장, 주민 - 시범사업 대상지 주민으로 지역특성에 맞는 상황 설명 및 아이디어 검토
		장철순, 석나영 ○ 13단지 관리사무소 소장, 직원 - 시범사업 대상지 환경개선 협의 및 지역 특성 맞는 환경개선 아이디어 제시
	서비스 디자이너	박상길부대표 (알마덴디자인리서치) ○ 워크숍 퍼실리테이팅 및 진행
		임세연 대표 (크리에이티브 다다) ○ 워크숍 퍼실리테이팅 및 시각자료 제공
공무원	국민디자인단 담당	박승석 주무관 ○ 국민디자인단 총괄 관리
	사업담당	박민영 팀장, 송성한·전혜인 주무관 ○ 국민디자인단 관리 지원
	지역담당	구선미 팀장 ○ 국민디자인단 관리 지원

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 개발도시형 영구임대아파트 문제 공감 및 환경 개선

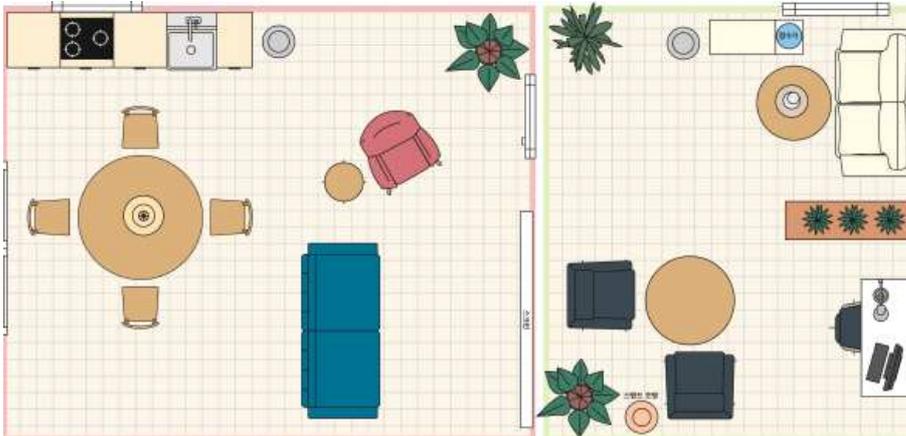
○ 자살고위험군 환자 및 영구임대아파트 주민을 위한 공간 구축

- 13단지 관리사무소 2층 공간[마음, 쉼표] 구축 협의 완료

→ 2019년 연내 국민디자인단 스케치 검토 및 디자인 컨셉 결정 예정

→ 2020년 연초 사업 착공 예정

* 조감도 초안(좌측 : 공유 힐링공간, 우측 : 상담 공간)



* 상담공간 디자인 초안



* 힐링공간 디자인 초안



- 자살고위험군 환자 & 영구임대아파트 주민을 위한 프로그램 운영
 - ‘인사 캠페인’ (10월, 11월 실행)
 - 자살고위험군 환자 서면 설문조사 선호도 1순위
 - 13단지 주민들의 마음을 잇는 첫 걸음 ‘인사’
 - ‘말벗 라이브러리’ (공간 조성 완료 후 실행 예정)
 - 자살고위험군 환자 서면 설문조사 선호도 2순위
 - 청소년, 종교인, 자원봉사자 등이 함께 연계해 정기적으로 말벗이 되는 프로그램
 - 기타 프로그램
 - ‘기억이 머무는 꽃밭’ 조성(13단지 주민 스스로 화단 조성)
 - * 리빙랩 기법(사회문제를 해결하기 위해 전 과정에 주민이 참여)
 - * 주민, 보건소, 미사강변사회복지관, 국민디자인단 협업
- 성과 : 2019년 현재 기준 미사13단지 자살 주민 ‘0명’

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 영구임대아파트 환경문제 인식 부재 • 주민 간 상호교류 부재 • 영구임대아파트 내 주민 삶의 질을 증진하는 시설 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 영구임대아파트 환경문제 인식(이슈화) • 주민 간 상호교류 시도 → 점차 증가 • 주민 삶의 질을 증진하고 상호교류가 가능한 공용 시설공간 조성

□ **‘서비스 디자인’ 기법 도입 및 필요성 확산**

- 도입 : 퍼실리테이팅 기법을 이용한 워크숍 및 회의 개최(2019. 1. ~)
 - 신규 공직자 워크숍(‘담장없는 회의 1’)
 - 기존·신규 공직자 워크숍(‘담장없는 회의 2’)
 - 기존 회의 방식에서 벗어난 의견 촉진을 위한 새로운 회의 방식 도입
- 확산
 - 주민참여예산 : 정식으로 ‘서비스 디자인’ 기법 이용한 회의 개최
 - 주민이 스스로 동네의 문제점을 찾아 예산을 요구토록 유도
 - 2020년 확대실시 예정
- 향후계획
 - 하남시 주요현안에 대해 주민-공무원 모임 및 토론 시 ‘서비스 디자인’ 기법 이용해 문제 정의 및 해결책 도출 예정

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 정책공급자 중심의 일방적 정책 실행 • 단방향-일방 소통의 회의 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책수요자가 스스로를 위한 정책을 찾을 수 있도록 유도 • 퍼실리테이팅 기법을 이용한 회의로 쌍방향-의견 촉진 회의방식으로 개선

□ **주민·전문가·공무원을 함께 잇는 거버넌스 체계 구축**

- 국민디자인단 워크숍을 통해 공무원과 주민 모두 ‘참여역량 강화’
 - ‘퍼실리테이터+컨설턴트’ 겸비한 시민·공무원
 - * 퍼실리테이터 : 모든 주민이 스스로의 목소리를 낼 수 있도록 의견 촉진
 - * 컨설턴트 : 의견 간 충돌이 있을 경우 접점을 찾아낼 수 있도록 서로의 의견을 함께 조정

- 주민 스스로 체감하는 '거버넌스' 의 필요성 → 거버넌스 시스템 확대
 - 국민디자인단 활동을 통해, 스스로 동네의 문제점을 찾아 정책을 제안하고 실행하는 정책 활동 체험
 - 국민디자인단원 각자 활동 범위 내에서 '서비스 디자인' 기법을 이용한 '거버넌스' 활성화

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 사회혁신을 위한 시민참여 역량 부족 (공무원·주민 모두 해당) • 일방적인 브리핑식 회의 • '거버넌스' 시스템 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 공무원·주민의 참여역량 강화 • 퍼실리테이터+컨설턴트 역량을 갖춘 활발하고 효율적인 회의 개최 • 주민 스스로 체감하는 '거버넌스' 필요성 공감 → 거버넌스 확대

다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

- 국민디자인단에 대한 사회인식 부족
 - 가장 어려웠던 점 : 국민디자인단 섭외
 - * 국민디자인단 자체에 대한 저항감 → 행사성 사업으로 오해
- 국민디자인단원 사전교육 부재
 - 국민디자인단 및 서비스디자인 기법을 이해하는 데 오랜 시간 소요
 - 정해진 워크숍 일정에 따라 '아이디어 발전하기' 과정 줄속 진행 우려

□ 개선방안

- 국민디자인단 홍보 강화
 - 책자 발간 이외에 유튜브 등 영상으로 국민디자인단, 서비스디자인 기법에 대해 홍보
- 국민디자인단원 사전교육 실시
 - 서비스디자인 기법 '이해하기' 단계 사전교육으로 진행

□ **자살고위험군 환자 및 영구임대아파트 주민을 위한 공간 구축**

- 13단지 관리사무소 2층 공간[마음, 쉼표] 구축(특교세 7천만원 사용)
 - 공간구축 협의 완료 및 현장 점검
 - 2019년 연내 : 국민디자인단 스케치 검토 및 디자인 컨셉 결정
 - 2020년 연초 사업 착공 예정

* 공유 힐링공간 / 전문 상담공간 분할 조성

- 매력적인 산책로 조성을 위한 환경 개선 사업 검토 중

□ **‘마음, 쉼표’ 운영[운영비 : 시비, 2020년 연내 개소 목표]**

- 공유 힐링공간 : 공공형 일자리 상근인력 편성+주민협의체 자원봉사
- 상담공간 : 관내 상담센터인 하이상담센터 관리
- ‘말벗 라이브러리’, ‘통합가족 상담지원’, ‘대상자 파악을 위한 주민 조직회의’ 등 향후 예정된 프로그램 운영의 중심 공간

□ **분기별 ‘하남시 1기 국민디자인단’ 정기회의[운영비 : 시비]**

- 사업진행점검 및 환류 → 효율·계속적 사업추진 도모

□ **13단지 추가환경개선 및 인근 임대아파트 사업 확장[운영비 : 시비]**

- 국민디자인단의 13단지 내 ‘환경개선 조사 백데이터’ 활용
 - 시비 투입을 통한 13단지 추가 환경개선
- 인근 14단지 및 감일지구, 개발 예정인 교산신도시 사업 확장
 - 인근 14단지 및 감일지구 : 환류 후 효율성에 따라 사업 확장
 - 교산신도시 : 국민디자인단 사업 매뉴얼 및 조사 백데이터를 활용해 사업개발 시 영구임대아파트 환경 개선 지속 건의

□ 시 자체 홍보

- 12월(예정) : ‘청정하남[하남시 정기 월간지] 국민디자인단 기사 게시
 - 국민디자인단원 인터뷰 및 사업을 진행하면서 겪은 에피소드 공유
 - 국민디자인단 시범사업 및 공간구축 홍보
- 상시 : 보도자료를 통한 국민디자인단 활동 지속 홍보 및 공유
 - 내용
 - * 국민디자인단 발대식
 - * 국민디자인단 특교세 확보
 - * 국민디자인단 시범사업 운영

□ 자체 매뉴얼 제작[예정]

- 자체 매뉴얼 제작[12월 이후]
 - 국민디자인단 운영 과정 공유
 - 과정에서 나타난 문제점 및 해결책 공유
 - 국민디자인단 조직 향후 시정에 적용 가능 전파

□ 데이터자료 구축

- 국민디자인단 과정에서 도출된 자료 데이터화 → LH 건의자료
 - 국민디자인단 활동을 통한 서비스 사파리, 이해관계자 인터뷰, 아이디어 도출 과정에서 나온 문제점 → 데이터화
 - 향후 3기 신도시 개발 및 예정된 도시개발 계획 협의 시 영구임대 아파트 생활환경을 높일 수 있도록 데이터를 건의자료로 활용
 - 현재 개발 완료 직전인 미사지구는 시 예산을 적재적소에 활용해 환경개선 할 수 있도록 산출데이터 참조

첨부1**국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2019년 5월 14일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 7명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
2차	2019년 5월 29일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 8명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
3차	2019년 6월 12일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
4차	2019년 6월 26일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 8명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
5차	2019년 7월 10일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 9명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
6차	2019년 8월 14일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
7차	2019년 8월 28일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 8명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
8차	2019년 9월 18일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
9차	2019년 10월 2일 11:00~13:00	미사 13단지	시민 및 전문가 9명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명
10차	2019년 10월 16일 15:00~17:00	미사2동 행정복지센터	시민 및 전문가 10명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
사전 활동	1,2단계 (이해, 발견하기)	① 영구임대아파트(13단지) 환경분석(서비스 사파리) 욕구 찾기(이해관계자 인터뷰 실행)	① 정책 수요자의 욕구 발견
1차	1,2,3단계 (이해, 발견,정의하기)	① 서비스디자인 이해 ② 고객여정지도와 라이프 사이클 분석 ③ 문제 정의 및 방향성 정의 이슈트리 ④ 아이디어 발산(만다라트 기법)	① 서비스디자인 이해 ② 진짜 문제 정의 및 퍼소나 설정
2차	3단계 (정의하기)	① 아이디어 유형화 - 아이디어 발산을 통해 도출된 아이디어 총 139개를 47개 컨셉으로 유형화 - 47개 아이디어 컨셉에 대한 집중논의 및 투표를 통해 15개 컨셉을 선정	① 초기 아이디어 컨셉 결정 - 139개 아이디어 - 47개 아이디어 컨셉 - 15개 실행 컨셉
3차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 컨셉 구체화 및 시각화 - 컨셉 스케치를 통해 아이디어 시각화	① 초기 아이디어 컨셉 구체화 - 컨셉 스케치
4차	4단계 (발전하기)	① KANO 모델을 통한 컨셉 속성 분석 - 무관심 컨셉 제외 등을 통해 12개 아이디어 컨셉으로 수렴	① 아이디어 속성 분석 - 3개 아이디어 제외. 12개로 수렴
5차	4단계 (발전하기)	① Position Map 분석을 통한 컨셉 우선 순위 선정(12개 아이디어 사업 대상) ② 1순위 2개, 2순위 6개 우선 순위로 선정	① 우선순위 사업 컨셉 확정 - 1순위(2), 2순위(6)
6차	5단계 (전달하기)	① 1순위 : 말벗라이브러리 프로토타이핑 - 힐링 공간구성, 내부 환경구성, 프로그램, 운영시스템 등	① 말벗라이브러리 실현 방법 구체화
7차	5단계 (전달하기)	① 1순위 : 매력적인 산책로 프로토타이핑 - 산책로 조성 대상지, 벤치 개선안, 사잇길, 정자, 무장애건강놀이터, 야간 조명 조성 등	① 환경개선 사업 시각화를 통한 가능성 도출
8차	5단계 (전달하기)	① 자살 고위험군 주민 대상 돌봄 프로그램 프로토타이핑 - 인사캠페인, 돌봄서비스 지원 확대 방안, 대상자 파악 주민조직화 방안 등	① 마음 이음 프로그램 확정 및 1차 실행 시범사업 내용 도출
9차	5단계 (전달하기)	① 시범사업 '인사 캠페인' 실행	① 1차 시범사업 실행 → 수요자 전달
10차	5단계 (전달하기)	① 시범사업 환류 ② 향후 시범사업 실행방법 및 일정 논의	① 시범사업 문제점 분석 ② 사업 계속성 확보

□ 국민디자인단 활동 총평

- “국민디자인단이 도대체 뭐야?” → “아 정말 보람 있는 활동이네.”
 - 국민디자인단 섭외를 위해 1~2월 워크숍에 참여한 영구임대아파트 13단지 주민들에게 가입 권유
 - 초기 : ‘의심’ “위에 잘 보이기 위한 행사성 사업 아냐? 안 할래”
 - 중반 이후 : ‘호응’ 설득 및 설명으로 우여곡절 끝에 국민디자인단 가입, 6차 워크숍 이후 환경개선을 위한 공간구축 후보지를 찾아보지며, 스스로 환경개선 공간 리서치 실행
- 좋았던 점
 - 주민 스스로 높아지는 ‘참여 역량’
 - 초기 : 어색함에서 오는 단방향, 단편적인 의견 교류
 - 중반 이후 : 국민디자인단 내부에서도 스스로 돌아가며 3~4인씩 토론해 문제점을 정의하고 결과 도출 시도
 - 주민들뿐이 아니라 공무원도 함께 발전
 - 공무원의 새로운 덕목 : 퍼실리테이터+컨설턴트
 - 각종 사업 설명 및 워크숍, 사업진행을 통해 담당 공무원이 상황마다 퍼실리테이터가 되고 컨설턴트가 될 수 있다는 사실을 깨닫고 발전하고 있음을 스스로 느낌
 - 주민들뿐이 아니라 공무원도 함께 발전
- 아쉬운 점
 - 국민디자인단 사업 진행 노력을 덜 인정해주는 아쉬움
 - 하남시 : 시장님의 전폭적인 지지 → 만족
 - 타 지자체 : 국민디자인단 노력에 비해 덜 인정받는 듯한 느낌
 - 모든 국민디자인단 담당자에게 ‘화이팅’ 이라 말하고 싶음

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 국민디자인단 사업 서비스디자이너 지원 지속 필요
 - ‘서비스 디자인’ 기법은 공무원에게도 새롭지만, 주민들에게는 더 새로운 기법
 - 워크숍을 진행하고 전문적인 자료를 제공할 수 있는 ‘서비스 디자이너’ 국민디자인단 사업에 필수
 - 기초지자체의 경우 국민디자인단 사업이 뿌리를 내리지 못함
 - 내부의 국민디자인단 사업의 필요성 공감 부족으로 시 자체 예산 편성 어려움
 - 행안부에서 지속적으로 서비스디자이너 지원 필요