



「네 잘못이 아니야～」
학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단

2019. 10.



서 산 시

서산시	「네 잘못이 아니야～」 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단				
<p><input type="checkbox"/> 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 아동학대 예방 강화 및 피해아동에 대한 적극적 보호 시설 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 아동의 안정적인 성장환경 조성 및 권리 증진 도모에 접합하게 운영 될 수 있는 수요자 중심의 조례 및 환경 시스템 구축 필요 * <u>학대피해 신고건수는 지속적으로 증가하는 반면, 피해아동을 직접 보호 할 수 있는 시설 부재</u> 					
<p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전문가, 이해관계, 지역 주민 참여를 통한 국민디자인단 구성·운영 <ul style="list-style-type: none"> * 시설 현장조사, 수요자 중심 인터뷰, 워크숍 등 20회, 온라인 회의 32회 ○ 학대피해아동쉼터 설치를 위한 제도적, 공간적 모델 제시 <ul style="list-style-type: none"> * 관내 전문기관, 유관기관 협업 시스템 구축(17명) * 학대피해아동쉼터 수요자 및 이해관계자 심층인터뷰 * 학대피해 유형정의 및 진짜문제발견 및 추진방법 모색(91개⇒10개로 정의) * 학대피해아동쉼터 설치를 위한 수요자 맞춤형 조례 및 공간디자인 					
<p><input type="checkbox"/> 추진성과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수요자 중심의 가치시나리오 발굴 및 문제해결 제안 <ul style="list-style-type: none"> * 서산시 아동학대예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동 쉼터 설치·운영 조례안 발의 * 학대피해아동 쉼터 설치 및 추가 인건비 예산 확보 : 507백만원 / 1개소 * 서산시 아동학대 수사기관 업무협조 시스템 구축 * 서산시 아동학대 예방위원회 설치 <p style="text-align: center;">< 국민디자인단 운영 전·후 비교 ></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">국민디자인단 운영 前(AS-IS)</th> <th style="text-align: center;">국민디자인단 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 프로세스 부재 • 아동학대 관련 조례 부재 • 학대피해아동쉼터 부재 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 및 정책 개발 • 아동학대 전문 조례(안) 발의 • 학대피해아동쉼터설치 예산 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 수요자 중심의 공간 디자인 설계, • 관련 법 개정 및 상세매뉴얼 필요성 인지 </td> </tr> </tbody> </table>		국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 프로세스 부재 • 아동학대 관련 조례 부재 • 학대피해아동쉼터 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 및 정책 개발 • 아동학대 전문 조례(안) 발의 • 학대피해아동쉼터설치 예산 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 수요자 중심의 공간 디자인 설계, • 관련 법 개정 및 상세매뉴얼 필요성 인지
국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 프로세스 부재 • 아동학대 관련 조례 부재 • 학대피해아동쉼터 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 및 정책 개발 • 아동학대 전문 조례(안) 발의 • 학대피해아동쉼터설치 예산 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 수요자 중심의 공간 디자인 설계, • 관련 법 개정 및 상세매뉴얼 필요성 인지 				
<p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 타 시·도 시·군·구 확산 ○ 아동학대 사건 수사기관 업무 협업체계 구축 운영 ○ 학대피해아동쉼터 개소 운영 : 1개소, 507백만원 예산 확보 					

1 「네 잘못이 아니야~」 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단

과제유형	② 기획·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	충청남도 서산시 (충남서부아동보호전문기관, 한서대학교, 서산교육지원청, 서산경찰서, 서산시 청소년상담복지센터, 한울타리노인요양원, 서산시의회, 사단법인충청평생교육원, 서산여자고등학교, 스튜디오파티클, 다락방학대피해쉼터)	과제담당자	박은영 주무관 연락처 : 041-660-2174 이메일 : pey1541@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업 목표) 피해아동의 안정적 성장환경 조성 및 권리 증진 도모를 위한 수요자 중심의 환경(제도, 공간 매뉴얼 등) 조성 및 적극적 보호를 위한 시설 설치
- ◆ (주요고객) 학대피해아동쉼터 종사자, 피해아동
- ◆ (추진기간) 기획(2019. 3. ~ 12.)
- ◆ (소요예산) ('19) 28백만원 / ('20) 507백만원
- ◆ (추진내용) 학대피해아동쉼터 설치를 위한 제도적·환경적 기반 마련
 - 아동학대 수사 시 인계·조사 관계 기관 협업체계 구축으로 진짜문제 발견
 - * 관계기관을 국민디자인단으로 구성(17명), 워크숍 및 간담회 등 20회
 - * 아동학대 신고 발생 시점부터 시설 입소 및 원 가정 복귀 여정 속 문제점 및 문제 발생지점 파악
 - 학대피해아동을 위한 전문 조례 부재로 조례팀 구성운영 등 조례안 발의
 - * 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례
 - * 조례 확산 : 충청북도 진천군 조례 도입 의사 확인
 - 탈 시설화를 지향하는 공간디자인컨셉 및 매뉴얼
 - * 시설종사자, 입소아동 중심의 공간디자인 설계
 - 학대피해아동쉼터 예산 확보 : 1개소 / 507백만원(2020년 개소)
 - * 주택매입비 290백만원, 집기 구입 등 37백만원, 인건비 138백만원, 사업비 30백만원 등
 - 아동복지법 개정 및 학대피해아동쉼터 상세 매뉴얼 제작 제안 : 보건복지부
 - * 아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류)에서 별도 시설분리 필요
 - * 전국67개 학대피해아동쉼터 상세매뉴얼 부재
- ⇒ 보건복지부 학대대응과 내부 검토 중

2 추진배경

- 아동학대 예방 강화 및 피해아동에 대한 적극적으로 보호 할 수 있는 시설 시급
- 아동의 안정적인 성장환경 조성 및 권리 증진 도모에 적합하게 운영 될 수 있는 수요자 중심의 조례 및 환경(정서적, 공간적)적 시스템 구축 필요

□ 서산시 현황

- 충남서부아동보호전문기관 관할 지역 학대피해아동쉼터 부재로, 신고 건수가 증가함에도 불구하고 인근 자치단체 시설로 연계 보호 조치하고 있는 상황
- 서산시 아동학대 피해 건수 2016년 64건, 2017년 153건, 2018년 175건으로 매년 지속적 증가 추세
- 충청도내 학대피해아동 쉼터는 4개소(천안시 2, 아산시, 부여군)
- * 시설별 종사자 수 : 1개 시설 5명 씩

【아동학대 신고 건수 현황(충남아동보호전문기관 접수)】

구 분	신고 접수건수			초기 개입 결과				시설 입소 연계
	소계	아동학대 의심사례	일반 상담	소계	아동학대 사례	조기 지원 사례	일반 사례	
2016년	80	78	2	78	64	2	12	8
2017년	191	183	8	183	153	3	27	17
2018년	208	199	9	199	175	2	22	8



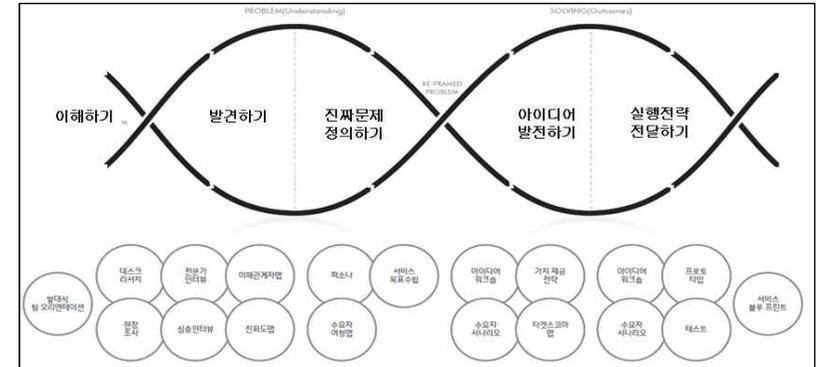
□ 추진 필요성

- 아동학대의 심각한 후유증으로 일반 아동복지시설 보호가 어려운 아동에 대해, 즉각적이고 안전한 보호 및 치료와 사회구성원으로서의 안정적인 복귀를 돕는 학대피해아동쉼터 설치 시급
 - 2018년 기준 충청남도 내 피해아동 중 14%(일시, 장기보호 포함)가 행위자와 분리되어 보호시설로 보호조치 되고 있으며, 매년 보호건수 증가
 - 피해아동의 특성을 반영한 맞춤형 서비스가 제공되어야 하나, 학대피해아동쉼터의 부재로 입소를 못 하는 피해아동들은 치료서비스가 제한적인 아동양육시설 및 공동생활가정으로 보호조치 중
- 학대피해아동쉼터 운영 및 피해아동 보호·치료중심 조례 필요
 - 전국 자치단체 아동학대 관련 조례를 분석하고, 문제점을 보완한 아동학대 관련 전문 조례 제정(27개 조항으로 구성)
 - * 시설운영, 시설종사자 처우, 피해아동에게 필요한 환경 등 추가
- 가정환경과 유사한 환경의 공간디자인 필요
 - 학대피해아동쉼터 시설의 대부분 “시설”이라는 이미지를 가지고 있어, 피해아동의 안정을 위해 가정환경 유사한 공간 제공 필수
- 학대피해아동쉼터 운영 표준 매뉴얼 부재
 - 학대피해아동쉼터가 법제화되어 있으나 아동분야사업안내서(보건복지부 지침)으로 운영 중이나 서비스 제공에 한계가 있음.
- 피해아동 및 학대피해아동쉼터에 대한 인식 개선 필요
 - 학대피해아동은 비행청소년, 아동학대 신고율이 높은 건 부끄러운 수치, 학대피해아동쉼터는 혐오시설이라는 국민 인식 개선

3 추진내용

□ 서산시 국민디자인단 추진 프로세스

- 국민디자인단 구성·운영 : 17명, 워크숍 등 20회, 온라인 회의 32회



□ [1단계] 국민디자인단 이해하기 : 국민디자인단 추진 방향 수립

- 국민디자인단 팀 구성(17명) 및 학대피해아동에 대한 공감대 형성
 - 포용국가 아동정책에 따른 서비스디자인 이해 세미나 진행
 - 국민디자인단 계획 공유 및 학대피해아동에 대한 공감대 형성
 - * 서산시 지역사회에 학대피해아동과 관계된 이해관계자는 누구인가?
 - * 국민디자인단 팀원들이 생각하는 학대피해아동은? 가지고 있는 심성모형은?



□ [2단계] 국민요구 발견하기 : 학대피해아동쉼터 수요자 및 이해관계자 조사

○ 데스크리서치 : 2019. 5. 16. ~ 7. 11.

- 논문 및 신문기사, 학대피해아동쉼터 운영지침, 공동생활가정 운영지침, 전국학대현황 보고서, 해외 아동학대 관련 정보 등 분석
- **국내 아동학대 신고 건수 34,169(2017 기준)으로 매년 지속적으로 증가**
- 아동학대 미신고 건수를 감안하면 보수적 수치이며, 미국에 비해 1/24 수치로 **학대피해아동에 대한 인식 수준이 매우 낮음.**

* 국내 아동학대 신고현황(2017년 기준)

아동학대 의심사례			동일신고	일반상담	해외발생사	계
응급아동학대 의심 사례	아동학대 의심 사례	소계				
2,394 (6.1%)	28,829 (84.4%)	30,923 (90.5%)	292 (0.9%)	2,951 (8.6%)	3 (0.0%)	34,169

* 아동인구 1,000명당 아동학대 신고 건수

구 분	2011	2012	2013	2014	2015
미 국	43.9%	46%	47%	48.8%	
한 국	1.05%	1.14%	1.4%	1.95%	2.16%

※자료 : 중앙아동보호전문기관

○ 필드리서치 : 2019. 7. 3. ~ 9. 8.

- 학대피해아동쉼터 현장조사 : 7개소
 - * 충청남도 천안, 아산, 충청북도 진천, 서울시 중랑구, 동대문구, 인천광역시, 경기도 광주 등 시설 및 종사자 심층 인터뷰
- 아동보호전문기관 현장조사
 - * 충남서부 아동보호전문기관 현장조사 및 수사팀 심층인터뷰 진행
- 학대피해아동쉼터 입소아동 및 퇴소아동 심층인터뷰 : 5명
- 아동학대 수사기관 및 상담기관 FGD(Focus Group Discussion)
 - * '아동학대 신고 발생 시점부터, 사건판단, 시설 입소 인계 여정까지 피해아동과 관계된 기관에서는 어떠한 문제들이 일어나고 있는가?' 주제로 FGD진행
 - 「학대피해아동쉼터는 특수비밀 시설이기 때문에 조사 및 대상자 리쿠르팅 시 어려움이 있고, 정량조사 문제해결 기법에는 맞지 않아 정성조사(현장조사, 심층인터뷰, FGD, 전문가 인터뷰) 기법 중심으로 진행

- 아동학대 현장 수사

- * 아동학대 현장 수사 시 지구대 경찰관 또는 여성청소년계 경찰의 아동학대 사건 경험 미숙으로 초기대응 미흡

- 아동학대 조사

- * 아동학대 수사 시 피해아동은 학교 선생님, 지구대 경찰관, 여성청소년계 경찰관, 아동보호전문기관 조사팀, 해바라기센터 조사팀 등 인계되는 여정의 기관마다 진술을 반복하고 있음.

- 학대피해아동쉼터 입소기간 결정

- * 아동학대 판단 후 피해아동의 학대피해아동쉼터 입소기간 결정 시, 아동의 상태에 따른 결정보다 시설의 상황에 따른 결정을 하고 있음

- 학대피해아동쉼터 입소아동의 유형

연 도	합계	장애	정신질환	장애+정신질환	기타 아동특성	주요 특성없음
2016	1,014	70	114	30	200	600
2017	957	79	147	28	186	517
2018	965	82	188	45	134	516

※자료 : 학대피해아동쉼터협의회

* 피해아동 특질

학대받았던 시간만큼 방치되었던 시간	불안하고, 무섭고, 행위자가 나를 찾아낼 거 같고	소소한 것들 위해
시설 입소 초기 가출을 많이 함	"당장이라도 저 문을 뚫고 행위자가 나를 찾아올 거 같아."	"외식, 여행, 시시콜콜한 대화, 평범한 가정에서 할 수 있는 것들이 고평파."
정리정돈이나, 기초 식사예절을 잘 모름	무서우니까 신경이 곤두서 있다.	스스로 자신의 처지를 잘 알고 있기 때문에 친구들에게 깊은 대화를 하지 못한다.
대부분의 피해아동은 치아상태가 좋지 않다.	스트레스를 받으면 자해를 한다.	구성원이 바뀌고, 물건의 위치가 바뀌고 이곳은 스쳐 지나가는 곳이구나..

- 비밀시설 노출 위협

- * 학대피해아동쉼터는 특수 비밀시설임에도 불구하고, 이해관계 기관의 이해도가 낮아 외부 노출 문제가 발생하고 있음.

- 시설 종사자

- * 학대피해아동쉼터의 특성상 아동입소가 주·야간으로 일정치 않으며, 영아, 장애인, 정신과적 문제 등 보육교사 3명으로 보호하기엔 한계가 있음.
- * 시설종사자의 업무적 소진에 비해 처우가 낮고, 이직률이 높음.

- 시설 외부인 출입

* 학대피해아동쉼터의 특성상 외부인 출입이 불가하지만, 후원단체, 자원 봉사자 등 외부인이 출입하며, 입소아동에게 좋지 않은 영향을 끼치고 있음.

- 만 18세 자립

* 학대피해아동쉼터에서 만 18세 이상 아동 자립 시, 아무런 대비 없이 자립하고 있음.

- 매뉴얼 부재

* 학대피해아동쉼터에 아동이 입소하는 절차, 쉼터에 입소 후 아동들에 대한 관리 등 각 자치단체와 쉼터에 따라 운영방법이 모두 다름. 이러한 상황 이기에 신규로 학대피해아동쉼터가 개소하여도 업무의 기준이 없어 운영 하는데 혼란을 겪고 있음.

- 공간

* 학대피해아동쉼터는 아늑한 집이면서도 보호, 안정, 치유, 보안, 사무의 기능이 필요한 공간임

* CCTV, 보안장치 등이 그대로 노출(입소아동에게는 위화감)

* 입소아동 7명, 시설종사자 5명, 수용인원 대비 부족한 수납공간

* 식탁살, 입구 철문, 안내간판 등이 시설이라는 것을 적나라하게 보여주고 있음

* 가구, 집기 등 자주 망가짐.

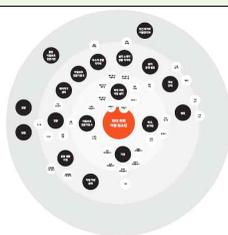
- 국민요구 발견하기 활동

| 구분 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1. 시설 내부 | 2. 시설 외부 | 3. 시설 내부 | 4. 시설 외부 | 5. 시설 내부 | 6. 시설 외부 | 7. 시설 내부 | 8. 시설 외부 | 9. 시설 내부 | 10. 시설 외부 |

친화도 맵



학대피해아동쉼터 방문 및 종사자 심층 인터뷰



이해관계자 맵

□ [3단계] 진짜문제 정의하기 : 서비스 수요자 및 여정맵 정의

○ 학대피해아동쉼터 중심의 서비스 수요자 유형 정의

- 피해아동(나속상), 아동보호전문기관조사팀(가보전), 학대피해 아동쉼터보육교사(다소진)

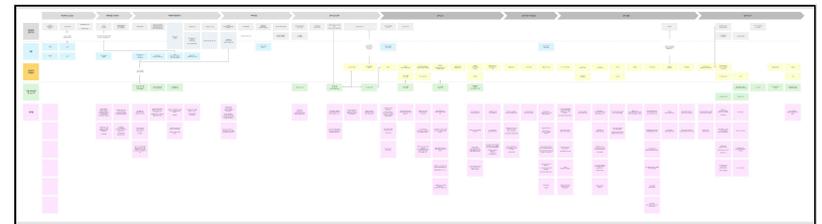
* 아동학대 신고 발생 시점부터, 사건 현장 수사, 사건 판단, 시설 입소, 학대피해아동쉼터 생활, 시설 퇴소, 전원 또는 원 가정 복귀 여정 속 주요 인물의 요구 및 문제점을 대표하는 가상의 인물들을 설정함



수요자 유형 정의 및 퍼소나 설정 워크숍 활동

○ 서비스 수요자 여정맵 분석

* 아동학대 신고 발생 시점부터, 사건 현장 수사, 사건 판단, 시설 입소, 학대피해아동쉼터 생활, 시설 퇴소, 전원 또는 원 가정 복귀 여정 속 주요 인물의 요구 및 문제점을 시공간에 따라 문제 발생 지점 파악



○ 91개의 문제 이슈 발굴하여 진짜문제 10개로 정리

* 왜? 이 과제는 진짜 문제가 이렇게나 많을 것일까?

* 우리 사회는 학대피해아동에 대하여 얼마나 이해하고 공감하고 있는가?

* 국민요구 발견하기 활동 시 발견된 일반 사람들이 생각하는 학대피해아동의 심성모형은, 학대피해아동은 비행청소년이라는 이미지가 더 크며, 아동학대 신고율이 높으면 부끄러운 수치라고 생각하며, 학대피해아동쉼터는 혐오시설이라는 이미지로 머릿속에 그려져 있음

* 학대피해아동은 학대를 받은 아동이며, 아동학대 신고율이 높으면 그 도시의 포용지수가 높은 것이고, 학대피해아동쉼터는 피해아동을 보호하는 시설이지 혐오시설이 아님

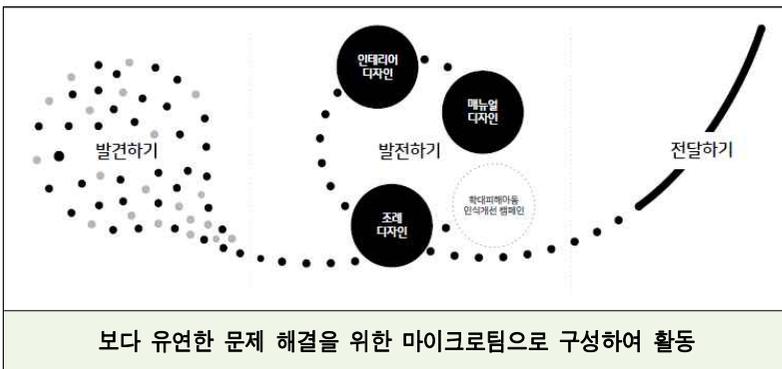
- * 사회복지 또는 아동복지 분야 오래 일했어도, 학대피해아동 경험 없으면, 학대피해아동 이해하기 어려움
- * 학대피해아동쉼터는 아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류)제1항 제4호 공동생활가정에 학대피해아동쉼터가 포함되어 있음
- * 공동생활가정과 학대피해아동쉼터는 아동의 특질 및 시설의 기능에서 큰 차이가 있으나 제도적으로 그 구분이 모호함
- * 학대피해아동에 대한 사회적 인지비용 투자 미흡함

*여정 속 존재하는 문제 유형 덩어리



○ 학대피해아동 유형 정의

- * 학대피해아동쉼터가 문제가 많은 이유는 학대피해아동을 모른 채 사건을 수사하고, 아이의 상태를 판단하고, 시설장이 되고, 보육교사가 되고, 정책을 만들기 때문
- * 학대피해아동에 대한 지식 및 전문성을 보유한 사회적 자산이 존재하고 있지만 낮은 처우에 이탈이 가속화 되고 있음
- * 포용국가 아동정책에 따른, 학대피해아동에 대한 유형 및 인식 수준도 재정의해야 할 중요한 시점임



□ [4단계] 아이디어 발전하기 : 문제해결 워크숍 및 서비스 컨셉 설계

- 학대피해아동쉼터 핵심 트리거 정의
 - 어떻게 하면 ‘학대피해아동쉼터’의 정체성을 확립할 수 있을까?
 - 어떻게 하면 ‘학대피해아동쉼터’의 탈 시설화가 반영된 아늑한 공간을 설계할 수 있을까?
 - 어떻게 하면 서산시민의 학대피해아동 포용지수를 높힐 수 있을까?
 - 어떻게 하면 ‘학대피해아동쉼터’ 운영에 필요한 효과적인 매뉴얼을 만들 수 있을까?

○ 가치 제공 시나리오

- 학대피해아동에 대한 정체성 확립과 제도 개선
 - * 학대피해아동을 위한 조례의 필요성 제시
 - * 상세한 문제 조례에 답을 시 부담 문제 발생, 별첨 및 여성가족과 내부지침으로 단계별 전략 마련
 - * 제도에 포함하기 어려운 문제는 상세 운영 매뉴얼로 문제 누수 방지
 - * ‘어렵게 만든 조례, 어떻게 확산할 것인가?’ 조례 확산 전략
- 학대피해아동쉼터 공간디자인
 - * 학대피해아동과 시설 종사자들을 위한 인테리어 디자인
 - * 실시 설계 시 참고가 될 수 있는 공간디자인 컨셉 설계
- 학대피해아동 포용지수 개선을 위한 활동
 - * “서산시민 17만 8621명이 모두 국민디자인단이다” SNS캠페인 활동
- 학대피해아동 캠페인 굵즈 제작
 - * 아동학대 4가지 유형(방임, 성학대, 신체학대, 정서학대)을 상징하는 캐릭터 디자인
 - * 기존 아동학대 관련 캠페인의 경우, 후원의 목적이 크기 때문에 캠페인의 컬러 자체가 어두운 편임
 - * 아이가 어른의 잘못된 생각을 질타하는 느낌(밝은 컨셉)으로 기획

(방 임) 혼자 두면 안 돼요! (성 학 대) 만지면 안 돼요!
 (신체학대) 때리면 안 돼요! (정서학대) 화내면 안 돼요!

- * 차량용 스티커, 배지, 티셔츠, 모자, 노트북스티커, 에코백, 일회용 컵 등의 굵즈 제작



조 항	문제유형	조 문
제14조	사건 신고 여정의 복잡 다단한 문제	· 피해아동 우선 보호 조치
제17조	만18세 아동, 대비없이 자립	· 사례관리팀 업무
제21조	피해아동의 상태에 따라 입소기간, 전원 조치	· 학대피해아동의 입·퇴소 처리 요령
제23조	비밀사실의 보호, 외부인 출입 금지	· 학대피해아동쉼터 운영 유의사항

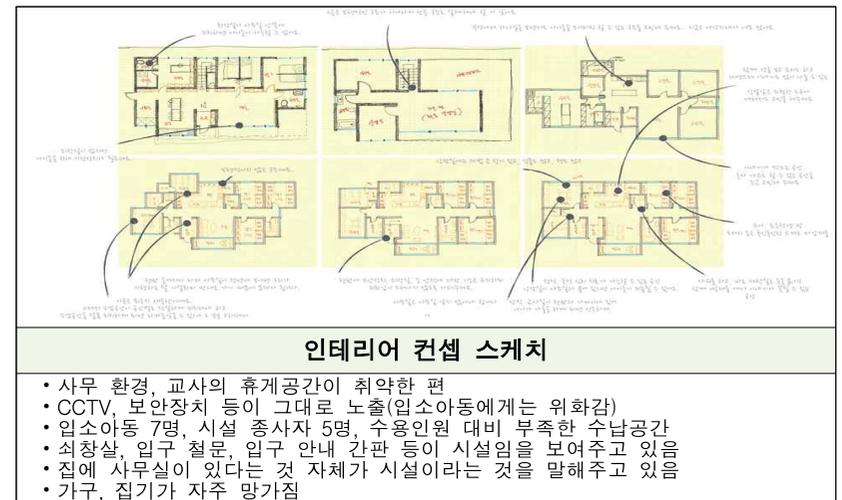
의원(국민디자인단 이경화) 발의 조례 제정을 위한 의원정책간담회

□ [5단계] 실행전략 전달하기 : 국민요구 실행방안 수립 및 현장 적용

- 학대피해아동쉼터를 위한 전문 조례 제정팀 활동
 - 국민디자인단 활동으로 발굴된 10개유형의 문제를 포함한 총 27개 조항 구성한 조례(안) 발의(2019. 11. 서산시의회 상정)
 - * 전국 학대피해아동 조례의 대부분이 아동복지 관련 조례임

조 항	문제유형	조 문
명확한 표현	아동복지와 학대피해아동에 대한 명확한 구분	· 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동 쉼터 설치·운영에 관한 조례
제8조	피해아동 및 시설종사자 업무 소진	· 피해아동 특성별 전문 심리치료 서비스 지원 · 시설 종사자 심리치료 프로그램 지원
제9조	학대 예방, 수사 및 운영기관 협조	· 위원회의 설치
제10조	학대피해아동에 대한 전문가의 목소리 부재	· 아동학대예방위원회의 구성시 실무진 포함

- 학대피해아동쉼터 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제작
 - 학대피해아동쉼터는 아늑한 집이면서도 보호, 안정, 치유, 보안, 사무의 기능이 필요한 공간임



○ 학대피해아동쉼터를 위한 추진활동

- 학대피해아동에 대한 정체성 확립과 제도 개선

구 분	추진내용
서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 제정	<ul style="list-style-type: none"> - 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해 아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 제정 - 국민디자인단 활동 시 발견된 진짜 문제 10가지 유형을 토대로 구성된 27개 조항 (2019년 11월 1일 발의 및 연내 조례 제정)
서산시 아동학대 예방위원회 설치	<ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 관련 학식 및 실무진 중심의 아동학대예방위원회 설치 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> ·관할 아동보호전문기관 실무자 ·관할 경찰서 아동학대 전담 경찰관 ·관할 해바라기 센터 실무자 ·관할 학대피해아동쉼터 실무자 ·서산시의회 의원 ·서산시 아동업무 소관 과장 </div> ·아동학대예방계획의 수립에 관한 사항 ·아동학대 예방 및 피해아동 보호·지원에 관한 사항 ·관계 기관 간의 정보공유 및 협력체계 구축에 관한 사항 ·그 밖에 아동학대 예방 및 피해아동 보호 등을 위하여 필요한 사항 *서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례에 조항으로 명시 (2020년 상반기 아동학대예방위원회 설치 예정)
아동복지법 개정을 위한 활동	<ul style="list-style-type: none"> - 보건복지부 학대피해아동쉼터 소관과인 학대대응과 미팅 - 학대피해아동 정체성 제고를 위한 학대피해 아동쉼터 아동복지법 개정 활동 ·아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류) 제1항 제4호 공동생활가정에 학대피해아동쉼터가 포함되어 있음 ·공동생활가정과 학대피해아동쉼터는 입소아동 유형 및 기능이 크게 다름 ⇒ 보건복지부 학대대응과 검토 후 추후 연락

- 아동학대 수사기관 업무협조 시스템 구축

구 분	추진내용
아동학대 수사기관 업무협조시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> - 아동학대 수사기관 업무협조시스템 구축 ·피해아동의 학대 유형을 반영한 기관에서 진술 최소화 <ul style="list-style-type: none"> (예 : 성학대 아동 해바라기 센터에서 진술 및 채취) (예 : 신체학대 아동 경찰서에서 진술 및 채취) (예 : 아동학대 초동수사 설계 : 아동보호전문기관) (2019년 11월 업무협조 협약식 예정)
서산시 아동학대 예방위원회 설치	<ul style="list-style-type: none"> - 서산시 정부의 '포용국가 아동정책'에 따른 발 빠르게 촘촘한 대응체제 마련 - 수사기관의 지속적인 아동학대 교육 프로그램 운영 - 아동학대 현장수사 교육 프로그램 운영 - 이관, 정착되는 기간을 대비한, 현장수사 대응 체제 시스템 구축 (2019년 11월 업무협조 협약식 예정)

- 확산을 위한 활동

구 분	추진내용
서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례, 타 자치단체로 확산	<ul style="list-style-type: none"> - 충북 진천군 학대피해아동쉼터 소관과인 여성가족과 조례 확산을 위한 미팅 - 서산시 국민디자인단 활동 성과인 '서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례' ⇒ 진천군 도입 의사 밝힘 - 전국 학대피해아동쉼터 협의회와 서산시 국민디자인단 활동 확산 계획 수립 (2019년 11월 추진 예정)
학대피해아동 포용지수 개선 캠페인	<ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 포용지수 개선 - 학대피해아동 인식 개선을 위한 학대피해 아동 캠페인 진행 - 아동학대 얼마나 알고 계신가요? 알아야할 권리, 포용해야할 권리 "서산시민 17만 8621명이 모두 국민디자인단이다" (2019년 11월 추진 예정)

구 분	추진내용
학대피해아동 캠페인 굿즈 제작	<ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 캠페인 굿즈 제작 - 아동학대 4가지 유형(방임, 성학대, 신체학대, 정서학대)을 상징하는 캐릭터 디자인 - 차량용 스티커, बै지, 티셔츠, 모자, 노트북스티커, 에코백, 일회용 컵 등의 굿즈 제작 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(방 임) 혼자 두면 안 돼요! (성 학 대) 만지면 안 돼요! (신체학대) 때리면 안 돼요! (정서학대) 화내면 안 돼요!</p> </div> <p>(2019년 11월 추진 예정)</p>

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학대피해아동쉼터 조성을 위한 행정적·제도적 기반 조성 ○ 학대피해아동쉼터 공간 프로토타입 제작 ○ 학대피해아동쉼터 인식 개선을 위한 굿즈 제작 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영수당 및 운영비 25 ○ 공간 2 ○ 굿즈 0.7
'20년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학대피해아동쉼터 개소 및 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 주택매입, 집기 구입, 인건비, 운영비 - 아동 생계비, 의료비, 심리치료비, 운영비 등 ○ 학대피해아동쉼터 인식 개선을 지속적 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 총예산 507 <ul style="list-style-type: none"> - 주택매입 290 - 집기구입 37 - 인건비 138 - 운영비 12 - 생계비 등 30
'21년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서산시아동보호전문기관 설치(2020년 확정 시) ○ 학대피해아동쉼터 추가 설치(2020년 확정 시) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 설치비 327 ○ 운영비 등 180

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역 할
국민	분야 전문가	여청동 팀장 (충남서부아동보호전문기관) ○ 아동학대 사건 수사 및 사례 전문가
		이창식 교수 (한서대학교) ○ 청소년 전문가
		최건 (사단법인충청평생교육연구원) ○ 학부모 대표 및 법률 자문(변호)
		유인화 팀장 (서산시청소년상담복지센터) ○ 청소년 상담 전문
		전세환 대표 (존매튜피터) ○ 공간디자인 전문가
	정책수요자	김경희 팀장 (서산경찰서) ○ 피해아동 발생 시 경찰서 연계 등 현황 제공
		김민수 원장 (한울타리노인요양원) ○ 학대피해아동쉼터가 혐오시설이 아닌 시설이라는 인식 전파
		이경화 의원 (서산시의회) ○ 조례(안) 발의 및 조례 분석
		이창식 교사 (서산여자고등학교) ○ 학생실태 자료 제공 및 참여
		김옥희 통장 (서산시이통장협의회) ○ 학대피해아동쉼터가 혐오시설이 아닌 시설이라는 인식 전파
서비스 디자이너	이순남 시설장 (다락방학대피해아동쉼터) ○ 학대피해아동쉼터 현황 및 수요자 연계 지원(자원)	
	박종근 대표 (스튜디오파티클) ○ 국민디자인단 서비스디자이너	
공무원	국민디자인단 담당	박한일 팀장 (서산시 시민공동체과) ○ 과제 추진 총괄
		박은영 주무관 (서산시 시민공동체과) ○ 과제 수행, 진행, 행정적 절차 수행 및 총괄
	사업담당	신용철 팀장 (서산시 여성가족과) ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자
		김반디주무관 (서산시 여성가족과) ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 수요자 중심 조사방법 및 문제 해결 프로세스 운영

- 국민디자인단 활동(20회) 활동을 통해 수요자 중심의 조사로 발견된 진짜 문제 10가지 유형 정의, 가치 시나리오 발굴, 문제 해결 제안

□ 학대피해아동에 대한 정체성 확립과 제도 개선

- 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 제정
- 아동학대예방위원회 설치
- 학대피해아동 정체성 확립을 위한 아동복지법 개정 활동

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 관련 조례 부재 <ul style="list-style-type: none"> - 타지치단체 조례 분석결과 아동학대가 아닌 아동복지와 관련된 조례로 이루어져 있음. ⇒ 아동학대 관련 조례라 정의할 수 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동 쉼터 설치·운영에 관한 조례 제정 <ul style="list-style-type: none"> - 진짜문제 10가지 유형을 토대로 구성된 27개 조항 ※서산시의회 조례 상정 예정(2019. 11.)
<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동 관련 전문가 목소리 부재 <ul style="list-style-type: none"> - 사회·아동복지 분야 근무경력 많아도, 학대피해아동에 대한 경험이 없으면, 학대피해아동 공감 및 이해 어려움 - 학대피해아동 모른 채 사건 수사하고, 아동상태 판단하고, 시설장이 되고 보육교사가 되고, 정책을 만드는 현실 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대예방위원회 설치 <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 관련 학식이 풍부한 실무진 중심으로 구성 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 아동보호전문기관 실무자, 경찰서 아동학대 전담 경찰관, 해바라기센터 실무자, 학대피해아동쉼터 실무자, 서산시의회 의원, 서산시 아동업무 소관 과장 </div> <ul style="list-style-type: none"> - 위원회 역할 <ul style="list-style-type: none"> · 아동학대예방계획 수립에 관한 사항 · 아동학대예방 및 피해아동 보호·지원에 관한 사항 · 관계 기관간의 정보공유 및 협력체계구축에 관한 사항 · 그 밖에 아동학대 예방 및 피해아동 보호 등을 위하여 필요한 사항 *조례 제9조(위원회 설치 및 기능)
<ul style="list-style-type: none"> • 아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류) 제1항 제4호 <ul style="list-style-type: none"> - 공동생활가정에 학대피해아동 쉼터가 포함 - 공동생활가정과 학대피해아동쉼터는 입소 아동 유형 기능이 다름 - 그로인한 다양한 문제가 끊임없이 발생 - 위치 노출로 시설, 종사자 및 피해아동 신변 위협 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동 정체성 제고를 위한 아동복지법 개정 활동(보건복지부 학대대응과 미팅) <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동쉼터를 별도 시설로 분리 검토 요청 ⇒ 보건복지부 검토 중



□ 학대피해아동쉼터 공간디자인 확정 및 설치 예산 확보

- 학대피해아동쉼터 설치 예산 확보 : 1개소 / 507백만원
- 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제작
- 학대피해아동쉼터 심리치료 예산 확보 : 13백만원
- 학대피해아동쉼터 운영 상세매뉴얼 제작 활동 : 보건복지 방문

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 부재 <ul style="list-style-type: none"> - 아동학대 신고 건수가 지속적으로 증가하나 타 자치단체로 이관 보호 조치하는 상황 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 설치예산 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 507백만원(2020년 본예산) ⇒ 학대피해아동쉼터 설치(2020년)
<ul style="list-style-type: none"> • 기존 사회복지 시설 설치 시 수요자를 고려하지 않은 공간 설계 <ul style="list-style-type: none"> - 쇠창살, 육중한 철문, 각종 보안장치, 수용인원대비 수납공간 부족 등 ⇒ 학대피해아동쉼터의 특성을 고려하지 않은 공간 • 학대피해아동쉼터 설치 운영지침, 상세 가이드라인 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 발굴된 문제(수요자 조사)를 토대로 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제작 <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동쉼터 수요자인 시설종사자와 학대피해아동을 위한 공간디자인 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 보호, 안정, 치유, 보안 사무 기능 충족 공간, 이야기가 꽃피는 공간, 탈 시설화를 지향하는 공간, 아늑한 집, 아이를 많이 볼 수 있는 공간, 개인 공간 등 </div>
<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 입소 시 일주일 1시간 정도의 심리치료 시행 중 <ul style="list-style-type: none"> - 정부학대피해아동쉼터 운영지침에는 3~9개월 집중심리치료 및 생활 지도를 하게 되어 있음. • 시설종사자 업무 상 소진에 대한 대책 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 심리치료 예산 지원 : 연 13,400천원 <ul style="list-style-type: none"> - 피해아동 특성별 전문 심리치료 서비스 계획 및 지원 사업 - 시설종사자 심리치료 프로그램 계획 및 지원 사업 - 가사업무, 행정업무 인력 지원 ⇒ 조례 제8조(예산의 지원)
<ul style="list-style-type: none"> • 전국67개 학대피해아동쉼터 상세 운영 매뉴얼 부재 <ul style="list-style-type: none"> - 입소 절차, 입소 후 피해아동 관리 등 쉼터별 운영 방법이 상이 - 공동생활가정 운영에 적용중인 아동분야 사업안내 사용 - 학대피해아동쉼터 개소 시 업무 기준이 없어 운영 시 혼란 예상 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 운영 상세매뉴얼 제작 활동 <ul style="list-style-type: none"> - 공동생활가정과 별도의 운영 매뉴얼 제작 절실 - 보건복지부 학대대응과 미팅 ⇒ 보건복지부 검토 중 • 학대피해아동쉼터 운영 내부 지침 제작



□ 아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축

- 아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축
- 정부의 '포용국가 아동정책'에 따른 발 빠르고 촘촘한 대응체제 마련

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)								
<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 수사 시 피해아동은 인계되는 기관마다 학대피해 진술을 반복함 ※학교선생님, 지구대 경찰, 여성청소년담당 경찰, 아동보호전문기관 조사팀, 해바라기센터 조사팀 등 ⇒ 피해아동 사건 수사 여정 속 계속되는 환경변화와 진술 반복으로 혼란·공포 극대화 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 피해아동의 학대 유형을 고려한 전문 수사 기관에서 진술 최소화 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>조사기관(진술.채취)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>성학대</td> <td>해바라기센터</td> </tr> <tr> <td>신체학대</td> <td>경찰서</td> </tr> <tr> <td>초동수사</td> <td>아동보호전문기관</td> </tr> </tbody> </table> 	구 분	조사기관(진술.채취)	성학대	해바라기센터	신체학대	경찰서	초동수사	아동보호전문기관
구 분	조사기관(진술.채취)								
성학대	해바라기센터								
신체학대	경찰서								
초동수사	아동보호전문기관								
<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 현장 조사가 아동보호전문기관에서 자치단체와 경찰로 이관 : 2020년 하반기 시행 ※ 정부 "포용국가 아동정책 발표" - 이관에 따른 가이드라인 부재 - 정착과정 현장수사팀, 피해아동에 대한 경험 미숙으로 혼란 예상 - 아동학대 사건 경험 미숙으로 신변위협 등 다양한 문제 예견 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 '포용국가 아동정책'에 따른 발 빠르고 촘촘한 대응체제 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 수사기관의 지속적인 아동학대 교육 프로그램 운영 - 아동학대 현장수사 교육 프로그램 운영 - 이관 대비 현장수사 대응체제 시스템 구축 								

□ 학대피해아동쉼터조성 전국 확산 활동

- 학대피해아동쉼터 관련 조례 타 자치단체 확산
- 학대피해아동 포용지수 개선을 위한 캠페인 및 굿즈 제작

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 현존하는 학대피해아동쉼터 관련 조례는 아동복지 관련 조례로 이루어져 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동쉼터 관련 조례 타 자치단체로 확산 <ul style="list-style-type: none"> - 충북 진천군과 조례 확산을 위한 미팅 ⇒ 조례 도입 의사 확인 - 전국학대피해아동쉼터 협의회와 서산시 국민디자인단 추진내용 확산 계획 수립 (2019. 11.)

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동에 대한 포용지수 개선 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 캠페인의 대부분이 어둡거나 동정심을 유발 의도로 제작 	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동 포용지수 개선을 위한 캠페인 <ul style="list-style-type: none"> - SNS북 챌린지 : 1호 서산시장 - 홍보전광판, 아파트 영상미어 등을 통한 홍보 캠페인 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> “아동학대 얼마나 알고 계신가요?” “알아야 할 권리, 포용해야 할 권리” “서산시민 17만8621명이 모두 국민디자인단이다” </div>
	<ul style="list-style-type: none"> • 학대피해아동 캠페인 굿즈 제작 <ul style="list-style-type: none"> - 방임, 성학대, 신체학대, 정서학대(아동학대 4가지 유형)을 상징하는 캐릭터 디자인 - 차량용 스티커, 배지, 티셔츠, 종이컵 등 굿즈 제작 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (방 임) 혼자 두면 안 돼요! (성 학 대) 만지면 안 돼요! (신체학대) 때리면 안 돼요! (정서학대) 화내면 안 돼요! </div>

다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 국민디자인단 구성원에 서비스기법에 대한 충분한 이해 필요

- '국민디자인단', '서비스디자인'이라는 용어, 개념, 추진 과정에 대한 이해 필요
 - 서비스디자인 프로세스에 대해 충분한 이해를 위한 교육 실시
 - 공무원 특성상 국민디자인단 업무에 집중하기 힘든 조직 문화
- 국민디자인단 활동 및 기법에 대한 공무원 조직 및 국민 홍보 필요

5 향후 추진계획

□ 학대피해아동쉼터 설치·운영 관련 조례 제정·공포

- 제248회 서산시의회 제2차 조례규칙심의회위원회 개최 : 2019. 11.
【서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례】
 - 전국 자치단체 확산 ⇒ 충청북도 진천군 조례 도입 의사 확인

□ 아동학대 사건 수사기관 업무 협업체계 구축

- 서산시, 서산경찰서, 아동보호전문기관(충남 3개소), 해바라기센터 등과 간담회 및 협업시스템 구축
- 아동학대 전문가 및 유경험자 중심 아동학대예방위원회 구성 운영

□ 아동복지법 개정 및 학대피해아동쉼터 상세 매뉴얼 제작 제안

- 국민디자인단 활동 내용 및 문제 공유 : 보건복지부 학대대응과 미팅

□ 학대피해아동 인식 개선을 위한 캠페인 실시

- 학대피해아동 캠페인 굿즈 제작(캐릭터, 티셔츠, 스티커 등)
- 학대피해아동 인식 개선을 위한 SNS 챌린지 : 1호 서산시장
- 홍보 전광판, 아파트 영상미이어 활용 홍보

□ 2019년 국민디자인단 해단식 및 성과공유대회 : 11월

- 2019년 활동 성과 공유, 성과 확산 활동 검토 및 소회

□ 학대피해아동쉼터 설치 및 운영 : 2019년 ~ 2020년

- 학대피해아동쉼터 설치 예산 확보 : 2020년 본예산 편성
 - 설치장소 선정 및 시설 운영 수탁자 공고 및 선정 : '20. 1월 ~ 3월
 - 공사 입찰 공고 및 계약(설계), 리모델링 : '20. 4월 ~ 8월
 - 직원 채용 및 개소·운영 : '20. 8월 ~ 9월
- 학대피해아동쉼터 운영
 - 운영방법 : 전문성과 경험을 갖춘 사회복지법인 또는 비영리법인에 민간위탁 추진

- 위탁근거 : 「사회복지사업법」 제34조제4항
- 선정방법 : 공개모집(위탁기간 5년)
 - ※ 「사회복지사업법」 제21조의2(시설의 위탁)의 위탁계약기간 5년에 맞춰 기간설정
- 운영인력 : 5명(원장 1명, 보육사 3명, 임상심리치료전문인력 1명)
 - ※ 자활근로사업, 공공근로사업으로 가사 및 급식인력 지원 가능
- 소요예산 : 507백만원(국도비 포함)

(단위 : 천원)

소요내역	예산액
계	507,110
▶ 설치비 : 327,000천원	
- 주택매입비 290,000천원	290,000
- 집기구입(가구,비품, 심리치료자재 등) 35,040천원	35,040
- 중개, 등기 수수료 등 1,960천원	1,960
▶ 인건비 : 138,110천원	138,110
- 5명 : 원장 1명, 보육사 3명, 임상심리치료사 2명 ※ 임상심리치료사 시간제(1명) 시비지원(연13,400천원)	
▶ 운영비(공공요금, 수용비등) : 12,000천원	12,000
▶ 사업비(생계비, 의료비·심리치료비 등) : 30,000천원	30,000

□ 서산시 아동보호전문기관 유치 신청

- 피해아동 신고 건수가 충남3위로 아동보호전문기관 설치 절실
- 아동보호전문기관 부재로 접근성이 떨어지는 관계로 긴급 대응 불가능

6 홍보실적 및 계획

□ **국민디자인단 과제 활동 홍보**

○ 디자인단 21회 활동 신문 및 SNS를 통한 홍보

서울일보
2019년 05월 15일 (목요일)

서산, 국민디자인단 과제 공모사업 선정
시민-전문가 추진단 구성...아동·청소년 쉼터 조성



▲서산시가 행정안전부 주관 '국민디자인단 지원과제 공모사업' 지원기관에 최종 선정됐다.

서산시(시장 백정호)가 행정안전부 주관 '국민디자인단 지원과제 공모사업' 지원기관에 최종 선정됐다고 14일 밝혔다. 국민디자인단 지원과제는 공무원 뿐만 아니라 일반시민, 전문가가 함께 참여해 공공서비스를 발굴하고 발전시키는 국민참여형 정책모형으로 행정안전부는 중앙부처 및 전국 243개 지자체를 대상으로 공모를 벌여 서산시 등 29개 기관을 선정했으며, 선정된 기관에는 현장실사를 통한 특별과제와 전문가 등을 지원할 예정이다.

서산시는 '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성'과제로 '종남에서 유원하게 아동을 출생했다', '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성은 가정폭력, 가출 및 방임·학대로 일시 보호가 필요한 아동과 청소년에게 긴급피난처를 제공하고, 상담과 자립지원 서비스를 제공하는 사업이다.

정관희 기자
(11. 1-18.0cm)

서산시 시민공동체과
서산 6월 6일

#행안부_국민디자인단 공모사업에 #우려시 #최초로선정된 #아동청소년_학대피해_보호

#장타_조성과 관련한 내용이 #전국매일신문 (지방시대)에 자세히 소개가 되었네요

지열한 경쟁속에 선정된 본 사업이 성과를 낼수 있도록 오직 시민만을 바라보고 시민을 향해 활발하게 다가서겠습니다.

속도감 있는 혁신과 협업 추진으로 새로운 변화와 시민중심의 서산을 만들어 나가겠습니다.



서산시, 아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 마련

서산시는 아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성 사업을 추진하게 됐으며, 아동·청소년 보호센터가 설치되면 청소년 범죄에 따른 가정·학교·복지·인권 보호에 상당한 도움이 될 것으로 기대하고 있다.

시는 전문가와 주민, 공무원 등으로 국민디자인단을 구성하고 상담회와 토론회 등을 가장 학교·복지·인권 보호에 상당한 도움이 될 것으로 기대하고 있다.

시는 전문가와 주민, 공무원 등으로 국민디자인단을 구성하고 상담회와 토론회 등을 가장 학교·복지·인권 보호에 상당한 도움이 될 것으로 기대하고 있다.

정관희 기자
234 도날 97 함여
게시용 홍보하기

국민디자인단 과제 선정(2019. 5. 15.) **국민디자인단 과제 선정 페이스북 홍보**

大田日報
2019년 06월 13일

서산시 정부혁신 국민디자인단 발대



【서산】서산시는 11일 서산문화복지센터 '서산시 국민디자인단 발대식'을 갖고, 본격적인 운영에 들어갔다. <사진>

국민디자인단은 서비스디자인, 전문가, 주민, 관계공무원 등 18명으로 구성 됐다. 이들은 벤치마킹, 수요조사, 아이디어 회의, 토론 등 디자인단 운영방향과 세부업무를 논의했다.

시는 올해 행정안전부 국민디자인단 서비스디자인 지원과제 공모에 '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성'을 우선 추진했다. '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터'는 사회적 문제가 되는 가정폭력, 가출 및 방임 학대로 일시 보호가 필요한 아동과 청소년에게 긴급피난처를 제공하고, 상담과 자립지원 서비스를 제공하는 사업이다.

국민디자인단은 지원과제 수행을 위해 12월 까지 10회 이상의 워크숍, 토론 등을 개최할 예정이다.

정관희 기자
(6. 7-15. 8cm)

서울일보
2019년 06월 06일

서산, 아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성



▲서산시는 '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성'을 위한 국민디자인단 2차 워크숍을 개최했다.

서산시는 '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터 조성'을 위한 국민디자인단 2차 워크숍을 개최했다. 이날 워크숍 참석자들은 국가 청소년 보호정책과 기술 등으로 일시 보호가 필요한 아동과 청소년에게 긴급피난처 조성 및 지원서비스를 제공하는 사업으로 함께 협력할 예정이다.

국민디자인단 2차 워크숍은 2019년 6월 6일 오후 2시부터 4시까지 서산시 시민공동체과 2층 회의실에서 열렸다. 이날 워크숍에는 서산시 공무원, 전문가, 주민 등 18명이 참석했다. 워크숍에서는 '아동·청소년 학대피해 보호 쉼터'의 필요성과 중요성을 논의하고, 사업 추진 방향과 세부 업무 분담을 논의했다.

시는 이번 워크숍을 계기로 12월까지 10회 워크숍을 개최해 10월 12일까지 설계가 완료될 예정이라고 밝혔다. 국민디자인단 발대식을 갖고 그동안 1

정관희 기자
(11. 6-20. 8cm)

국민디자인단 발대식 및 워크숍 (2019. 6. 11.) **국민디자인단 2차 워크숍(6차 활동) (2019. 7. 29.)**

서산시 시민공동체과
서산 8월 5일

#서산시_아동청소년학대피해보호 쉼터 조성을 위한 #국민디자인단 7번째 활동. 중남부아동보호전문기관 방문 인터뷰를 4시간 동안 진행하였습니다.

일면 일수록 꼭 필요한 시설, 또 이 시설이 기간, 지역, 제도적 문제로 인해서 확대에 보호 받아야 할 어린이들이 더서 있게 받는 일이 없도록 #서산시에서는 시설과 내린 부족한 점들을 꼼꼼히 체크하여 #더_새로운_시민의_서산을 대표할 수 있는 쉼터 조성에 힘 쓸 예정입니다.

#발업_과제연구 #시민공동체과_여성가족과 #2020년_쉼터조성



239 도날 98 함여
게시용 홍보하기

아동보호전문기관 방문(7차 활동) (2019. 8. 5.)

서산시 시민공동체과
서산 8월 29일

2019년 서산시 국민디자인단 9회차 활동 워크숍

#학대피해_보호쉼터 조성을 위한 6개월간의 활동 시간 중 벌써 4개월째. 그 동안 쉼터, 아동보호전문기관, 쉼터 수요자 변화마킹 및 인터뷰 자료를 토대로, 보육교사, 아동보호전문기관, 수요자의 가상인물을 구성하여 피소나 및 가상 시나리오를 작성해 보았습니다.

같은 이름의 쉼터지만 장시간동안 연구한 문제점을 개선하여 최고의 쉼터 조성보다는 최상의 다하는 쉼터를 조성하기 위해 #서산시_국민디자인단이 열심히 연구하며 뛰어 보았습니다.

#4시간 동안 워크숍에 진지하게 고민해 주신 국민디자인단 위원분들께도 감사드립니다.

#서산시_아동청소년_학대피해_보호쉼터 #부서간_협업_시민공동체과_여성가족과



국민디자인단 3차 워크숍(9차 활동) (2019. 8. 12.)

□ **향후 홍보 계획**

- 학대피해아동 인식 개선을 위한 학대피해아동 캠페인 실시
 - 학대피해 아동 캠페인 굿즈 제작(캐릭터 등) 후 캐릭터 이용 SNS 챌린지(서산시장 1호)
 - 서산시 각종 행사 진행 시 학대피해아동 인식 개선 캠페인
 - 관내 전광판, 아파트 영상미어 활용 홍보
- 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동 쉼터 설치·운영에 관한 조례 공포 후 조례 전파를 위한 신문 및 SNS 홍보
- 서산시 국민디자인단 활동 결과 및 그 동안의 활동 결과 홍보
 - 10월 현재 22회차 활동, 활동 추진 성과 홍보

※ **필수 첨부자료**

첨부1(국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물), 첨부2(국민디자인단 활동 총평)

첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2019. 5. 16. 10:00~17:00	서산시청 다목적 회의실, 시민공동체과	국민디자인단 5명 서비스디자이너, 담당 공무원 등
2차	2019. 6. 11. 14:00~17:30	서산시 문화복지센터 특성화 수련실	국민디자인단 16명 서비스디자이너, 전문가, 정책수요자, 담당공무원 등
3차	2019. 7. 3. 10:00~17:30	천안시 학대피해아동쉼터, 아산시 학대피해아동쉼터	국민디자인단 4명+시설종사자 2명 서비스디자이너, 담당 공무원
4차	2019. 7. 11. 10:00~12:30	서울시 동대문구 학대피해 아동쉼터	국민디자인단 2명+시설종사자 2명 서비스디자이너, 전문가
5차	2019. 7. 17. 13:00~17:30	서울시 중랑구 학대피해아 동쉼터	국민디자인단 3명+시설종사자 2명 서비스디자이너, 담당 공무원
6차	2019. 7. 29. 14:00~19:00	서산시청 본관 2층 상황실	국민디자인단 8명 서비스디자이너, 전문가, 수요자 담당 공무원 등
7차	2019. 8. 5. 13:30~18:00	충청남도 내포 충남서부아 동보호전문기관	국민디자인단 5명+시설종사자 2명 서비스디자이너, 담당 공무원
8차	2019. 8. 12. 13:30~18:00	대전광역시 둔산동 스터디 룸	국민디자인단 5명 서비스디자이너, 담당 공무원 등
9차	2019. 8. 21. 14:00~17:00	서산시청 본관 중회의실	국민디자인단 14명 서비스디자이너, 전문가, 정책수요자, 담당 공무원 등
10차	2019. 8. 28. 12:00~17:00	충청북도 진천 학대피해아 동쉼터	국민디자인단 2명 서비스디자이너, 정책수요자
11차	2019. 9. 2. 16:00~17:30	충청남도 천안 공동생활 가정	국민디자인단 1명+리서치대상 1명 서비스디자이너, 학대피해아동쉼터 퇴 소자
12차	2019. 9. 5. 14:00~17:30	경기도 광주 학대피해아동 쉼터	국민디자인단 1명+리서치대상 2명 서비스디자이너, 학대피해아동쉼터 종 사자, 입소아동
13차	2019. 9. 8. 13:00~16:00	인천광역시 학대피해아동 쉼터	국민디자인단 1명+리서치대상 2명 서비스디자이너, 학대피해아동쉼터 종 사자, 입소아동

구분	일 시	장 소	참석자
14차	2019. 9. 16. 13:00~17:30	서산시청 다목적 회의실	국민디자인단 9명 서비스디자이너, 전문가, 정책수요자, 담당공무원 등
15차	2019. 9. 16. 13:00~17:30	서산시청 다목적 회의실	국민디자인단 9명 서비스디자이너, 전문가, 정책수요자, 담당공무원 등
16차	2019. 9. 19. 10:00~12:30	신도림 디큐브시티	국민디자인단 2명 서비스디자이너, 정책수요자
17차	2019. 9. 20. 14:00~16:30	한국보육진흥원	국민디자인단 3명 서비스디자이너, 정책수요자, 전문가
18차	2019. 9. 30. 14:00~17:00	서산시청 본청2층 상황실	국민디자인단 13명 서비스디자이너, 전문가, 정책수요자, 담당공무원 등
19차	2019. 10. 10. 12:00~17:00	충청북도 진천 학대피해아 동쉼터	국민디자인단 3명 서비스디자이너, 정책수요자
20차	2019. 10. 22. 12:00~17:00	세종시 보건복지부	국민디자인단 4명+시설종사자 2명 서비스디자이너, 정책수요자, 담당 공 무원, 보건복지부 담당 공무원
21차	2019. 10. 23. 12:00~17:00	신도림 디큐브시티	국민디자인단 2명+일러스트레이터 1명 서비스디자이너, 전문가, 굿즈제작 전문가

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	비 고
1차	1단계 (이해하기)	① 사전미팅 ② 과제 내용 공유 ③ 국민디자인단 팀 구성 논의 ④ 전체 활동 계획 일정 논의	-국민디자인단 팀구성 논의 회의자료 -전체활동 계획 일정표 -데스크 리서치 자료	-데스크 기간 : 2019.5.16.~7.11 -필드리서치 기간: 2019.7.3.~9.8.
2차	1단계 (이해하기)	① 발대식 ② 국민디자인단 오리엔테이션 ③ 문제 공감대 형성 ④ 서비스 디자인 이해하기	-서산시 지역사회에 학 대피해아동과 관계된 이해관계자는 누구인가? 이해관계자 맵 -팀원들이 생각하는 학 대피해아동의 심성모형 분석 -포용국가 아동정책에 따른 서비스디자인 이 해 세미나 자료	

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	비 고
3차	2단계 (발견하기)	① 충청남도 천안시·아산시 학 대피해아동쉼터 방문 ② 시설종사자 심층인터뷰 ③ 시설 현장 조사	-필드가이드, 조사팀 구 성, 상세 탐색계획표, 질 문지, 스크립팅 가이드, 녹취록, 현장 촬영 등	-특수비밀시설이 기 때문에 발견 하기 단계부터 조사단원을 최소 인원 구성 활동 -주제특성, 쉼도잉, 도제식, 서비스 사 라피는 불가능
4차	2단계 (발견하기)	① 서울시 동대문구 학대피해 아동쉼터 방문 ② 시설종사자 심층인터뷰 ③ 시설 현장 조사	"	-특수비밀시설이 기 때문에 발견 하기 단계부터 조사단원을 최소 인원 구성 활동
5차	2단계 (발견하기)	① 서울시 중랑구 학대피해아 동쉼터 방문 ② 시설종사자 심층인터뷰 ③ 시설 현장 조사	"	"
6차	2단계 (발견하기)	① 아동학대 신고 발생시부터 사건 판단, 시설입소 인계 여정까지, 수사기관 및 신 고 상담기관 FGD 진행 ② 피해아동과 관계된 수사기 관의 여정맵 모델링 ③ 수요자 리서치 발굴토론 및 아이디어이션	-피해아동과 관계된 신고 상담 및 수사 기관 여정 상 드러나는 감정선 발 굴, 이해관계자 여정맵 모델링 -FGD 토론자료, 수요자 리서치 발굴 아이디어이 션 자료	-특수 비밀 시설 이기 때문에 학 대피해아동쉼터 퇴소아동, 핵심 수요자 조사를 위한 리쿠루팅 어려움 발생
7차	2단계 (발견하기)	① 충남 내포, 충남 서부 아동 보호전문기관 방문 ② 아동보호전문기관 관장 전 문 인터뷰 ③ 아동보호전문기관 수사팀장 전문가 인터뷰 ④ 아동보호전문기관 시설 현 장 조사	-필드가이드, 조사팀구성, 상세탐색계 계획표, 질 문지, 스크립팅 가이드, 녹취로 현장 촬영	-아동보호전문기 관에 학대피해아 동쉼터 퇴소 아 동, 리쿠루팅 협 조 요청

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	비 고
8차	2단계 (발견하기)	① 대전광역시 둔산동 스티디 룸 ② 학대피해아동 쉼터 퇴소자 심층인터뷰	-필드가이드, 조사팀구성, 질문지, 스크립팅 가이 드, 녹취록	-핵심 수요자의 특 수 특질 고려, 인 권보호 차원에서 비밀로 진행, 활동 상황 촬영 안함.
9차	2단계 (공감하기)	① 리서치활동 국민디자인단 중간브리핑(팀원) ② 이해관계자맵 모델링 V0.1 모델링 ③ 수요자 여정맵 V0.1모델링	-이해관계자맵, 이해관계 자 여정맵, 수요자 세그 멘테이션 및 퍼소나 모 델링, 수요자 여정맵	-특수한 상황(특수 비밀 시설이기 때문에 조사단원 을 최소 인원으로 구성하여 활 동) 때문에 발견 하기 단계에서 꽤미 정의하기 단계를 불가피하 게 진행, 9차 활 동 내용을 토대 로 리서치 활동 보완
10차	2단계 (발견하기)	① 충청북도 진천 학대피해아 동쉼터 방문 ② 시설 종사자 심층인터뷰 ③ 시설 현장 조사 ④ 진행 상황 공유	-필드가이드, 조사팀구성, 상세 탐색계획표, 질문 지, 스크립팅 가이드, 녹 취록	-핵심수요자와 가 장 밀접한 학대 피해아동쉼터 시 설 종사자를 국 민디자인단 팀원 으로 추가 구성 (정체되었던 핵심 수요자 리서치 활동이 다시 활 발하게 진행)
11차	2단계 (발견하기)	① 충청남도 천안 공동생활가 정 방문 ② 학대피해아동 쉼터 퇴소자 심층 인터뷰	-필드가이드, 조사팀구성, 상세 탐색계획표, 질문 지, 스크립팅 가이드, 녹 취록	-핵심 수요자의 특수 특질 고려, 인권보호 차원에 서 비밀로 진행, 활동상황 촬영 안함.
12차	2단계 (발견하기)	① 경기도 광주 학대피해아동 쉼터 방문 ② 학대피해아동쉼터 입소 아 동 심층인터뷰 ③ 시설종사자 심층인터뷰 ④ 시설현장조사	-필드가이드, 조사팀구성, 상세 탐색계획표, 질문 지, 스크립팅 가이드, 녹 취록, 현장 촬영	-핵심 수요자의 특수 특질 고려, 인권보호 차원에 서 비밀로 진행, 심층인터뷰 상황 촬영하지 않음

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	비 고
13차	2단계 (발견하기)	① 인천 학대피해아동쉼터 방문 ② 학대피해아동쉼터 입소 아동 심층인터뷰 ③ 시설종사자 심층인터뷰 ④ 시설현장조사	-필드가이드, 조사팀구성, 상세 탐색계획표, 질문지, 스크립팅 가이드, 녹취록, 현장 촬영	-핵심 수요자의 특수 특질 고려, 인권보호 차원에서 비밀로 진행, 심층인터뷰 상황 촬영하지 않음
14차	3단계 (진짜문제 정의하기)	① 국민디자인단 팀원들에게 리서치 활동 최종 디브리핑 ② 문제유형 분류, 어피니티 다이어그램, 진짜문제 정의하기 ③ 서비스 목표 수립	-이해관계자맵, 이해관계자 여정맵, 수요자 세그멘테이션 및 퍼소나 모델링, 수요자 여정맵, 어피니티 다이어그램, 서비스 목표 수립	-핵심 문제 유형 정의
15차	4단계 (발견하기)	① 발견하기와 정의하기 단계에서 정의한 91개 문제, 10개 진짜 문제 유형 반영한 시 조례 추진 워크숍 ② 타 자치단체 아동학대 관련 조례 검토 ③ 조례에 담지 못하는 문제들, 지역사회 공동 업무 협력체계 구성 등 가치제공 전략	-조례 및 조문 디자인, 가치 제공 전략, 카노 모델링, 아이디어 시나리오	-서비스 목표에 따른 활동 팀으로 세분화 구성 (조례팀, 매뉴얼 팀, 인터리어 팀)
16차	4단계 (발견하기)	① 현장조사 및 수요자, 이해관계자 심층인터뷰 시 발굴된 공간디자인 문제 공유 ② 인터리어 컨셉 방향 설정	-학대피해아동 쉼터 인테리어 컨셉 방향, 아이디어 시나리오	-거리관계상 온라인 컨퍼런스 콜로 유연하게 활동, 모든문제 아이디어 공유 및 의사결정(공유툴, 슬랙, 트렐로, 카카오톡 다자간 통화, 구글 행아웃)
17차	4단계 (발견하기)	① 보건복지부 주관 아동학대 예방포럼 참석 및 전문가 토론	-아동학대예방 포럼에서 제시한 정량적 데이터와 국민디자인단 활동 시 측정된 정성데이터와 비교, 차이점 분석, 문제점 추출	-

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	비 고
18차	4단계 (발견하기)	① 서산시 아동학대에 대한 인식개선을 위한 워크숍 진행 ② 서산시의 아동학대 포용지수를 어떻게 높일 수 있을까? ③ '학대피해아동 쉼터는 혐오시설이 아니다'라는 인식을 어떻게 높일 수 있을까? ④ '피해아동은 비행아동이 아니다'란 인식을 어떻게 높일 수 있을까?	-아이디어 시나리오, 브레인 스토밍, 17만 서산시민과 함께 하는 아동학대 예방 캠페인 기획, 아동학대 예방 캠페인 굿즈 기획	-
19차	5단계 (실행전략 전달하기)	① 국민디자인단 활동으로 발굴된 문제유형 10가지가 포함된 총 27개 조항으로 구성된 조례안 작성 권고	-서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영 조례안	
20차	5단계 (실행전략 전달하기)	① 보건복지부 학대피해아동쉼터 소관(보건복지부 학대 대응과) 미팅 ② 국민디자인단 활동 내용 및 문제공유 ③ 아동복지법 정책 및 상세 매뉴얼 제작 제안	-아동복지법 관련자료, 국민디자인단 활동 자료, 회의록	-보건복지부 학대 대응과에서 검토 후 추후 연락
21차	5단계 (실행전략 전달하기)	① 학대피해아동쉼터 인터리어 컨셉 프로토타입 제작v0.1 ② 17만 서산시민과 함께하는 아동학대 예방 캠페인 기획, 굿즈 제작 v0.1	-학대피해아동 쉼터 평면도면, 투시도 렌더링, 캠페인 굿즈, 캠페인 회의록	-온라인 컨퍼런스 콜로 유연하게 활동 -모든 문제, 아이디어 공유 및 의사 결정 (공유툴, 슬랙, 트렐로, 카카오톡 다자간 통화, 구글 행아웃)
진행 중	5단계 (실행전략 전달하기)	국민디자인단 활동 진행 중	-국민디자인단 활동 진행 중	-국민디자인단 활동 진행 중

□ 국민디자인단 활동 총평

- 정책 결정 과정에서 반복되는 사고와 익숙한 패턴으로 계획을 수립·실행했는데, 서비스디자인 기법을 적용한 수요자 중심의 정책 발굴의 중요성을 인지하게 되었고, 국민디자인단 활동으로 처음 설정되었던 방향과 다르게 진행되고 있음을 느끼게 되었다.
- 학대피해아동쉼터 부재로 시설 설치를 해야겠다는 목적으로 과제를 시작하였는데, 활동의 횟수를 거듭할수록 문제점을 발견하게 되었고, 문제 해결을 위해 제도적, 행정적으로 추진해야 할 일들을 고민하고, 수요자 인터뷰를 통해 정책은 현장의 목소리가 반영되어야겠다는 생각을 했다.
- 서비스디자인의 서비스디자인 기법을 적용하여 문제를 발견, 문제정의, 아이디어 발전, 실행 단계까지, 그동안 경험하지 못한 방법의 여정이 쉽지 않았지만 신기하고 매력적인 시간이었다.