

외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일:)

2019. 10.

경상남도

경상남도 외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일:)

□ 추진배경

- 다양한 감정노동자 직업군 중 취약계층인 '외국인노동자' 선정
- '외국인노동자 150만 시대', 이들은 현재 대한민국 제조업과 중소기업을 지탱하는 핵심 인력으로 자리매김하고 있으나, 이들에 대해 점차 늘어가는 '적대감·혐오'에 대한 올바른 인식개선이 필요함

□ 추진내용

외국인노동자,기업 함께웃는 내일: | 경상남도는 경기도에 이어 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역으로 외국인을 고용하는 제조업체에 대한 고용 안정과 노-사 문제 해결을 위한 실효성 있는 솔루션이 절실히 필요한 상태임

이해하기 | 우리 주변 노동 취약계층은 누구인가? | **발견하기** | 외국인노동자, 기업이 생각하는 우리 일터의 현실은? | **정의하기** | 문제발생을 최소화하는 방법을 찾아볼까? | **발전하기** | 상호 존중하며, 안전한 행복일터는 어떤 모습일까? | **전달하기** | 기분을 지키는 당신이 진정한 영웅입니다

- 국민디자인단의 이해
- 노동 취약계층 도출
- 조사 목표(대상자) 설정
- 데스크 리서치
- 현장 리서치
- 심층인터뷰
- 이해관계자맵
- 피스나
- 비즈니스캐너스
- 코크레이션워크샵
- 만다라트
- 실행전략수립
- 디자인개발
- 행복일터 기업 공모
- 행복일터 현판식
- 기업 홍보 디자인/ 영상물 제작
- 산업안전 매뉴얼 제작
- 안전사고 예방 환경개선

□ 추진성과 및 기대효과

- 외국인노동자 관리 방안에서 '문제해결'이 아닌 '문제발생 억제'에 주안점을 두고 다양한 솔루션을 도출함
- 외국인을 고용하는 기업을 대상으로 공모를 통해 우수기업 인증 제도를 도입하여 '행복일터' 1호 기업을 선정함
- * 선정된 기업에 대해 안전매뉴얼, 기업홍보영상 제작, 외국인노동자 한글이름 지어주기 등 지원

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • "마음 쓰담쓰담" 감정노동자 상담센터 운영 (당초과제) • 외국인노동자의 고충에 대한 표면적 이해 • 문제 발생 이후 해결을 위한 자원 투입 • 정책개발, 전달에 따른 예산 마련의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일: (변경과제) • 외국인노동자와 중소기업이 직면한 실질적인 문제 이해 • 문제 발생을 사전에 억제할 수 있는 개선방안 도출 • 저비용, 전국 확산 가능한 정책 구현

□ 향후계획

- '행복일터' 상호 이해와 존중 문화 확산 추진
- '20년 『외국인노동자 & 우리사회 함께 웃는 내일』 디자인단 운영

1 외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일 :) (경상남도)

과제유형	실행·단독과제	정책분야	산업지원
주관기관 (협업기관)	경남도청 도정혁신추진단	과제담당자	이은영 주무관 연락처 : 055-211-2375 이메일 : eylee333@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ **(사업목표)** 외국인노동자와 기업 양측의 문제점 파악 및 쉽고 적은예산으로 확산이 용이한 상호 이해 및 존중 문화 조성 방안 마련
- ◆ **(주요고객)** 외국인노동자 및 외국인노동자를 고용하고 있는 기업
- ◆ **(추진기간)** '19. 6 ~ 11.
- ◆ **(소요예산)** ('19) 18백만원
- ◆ **(추진내용)**
 - 외국인노동자가 사전에 정보를 얻을 수 있도록 기업소개영상 제작
 - 외국인노동자가 한국에 와서 어떤 일을 하게 될지 알지 못한 채 계약서를 작성하고 입국함에 따라, 본인의 적성 또는 종교적 신념에 맞지 않은 일을 맡을시 단기간에 작업장 변경을 신청하는 경우 다, 이를 방지하기 위한 사전 정보 제공
 - 안전하고 효율적인 작업 환경을 위한 픽토그램 제작
 - 외국어로 번역된 안내문을 포함한 픽토그램으로 내국인노동자 뿐 아니라 외국인 노동자를 위한 안전한 환경 제공
 - 한글이름표 제작
 - 좋지 못한 호칭(야, 너, 방글라 등) 대신 이름을 불러줄 수 있도록, 보다 큰 소속감을 느낄 수 있도록, 한국 이름을 지어 본명 및 한글 이름이 새겨진 이름표 제작
 - '행복일터' 현판 제작
 - '칭찬은 고래도 춤추게 한다', '경상남도 국민디자인단이 칭찬합니다'는 모토 아래 '행복일터' 디자인 로고를 이용한 현판 제작·증정으로 기업 및 외국인노동자 모두의 만족감 제고

2 추진배경

- 최근 언론에서 연일 보도되고 있는 외국인노동자들의 진짜 문제 찾기
- 외국인노동자와 기업이 함께 웃을 수 있는 상호존중 문화 조성 기반 마련

□ 현황

- 외국인노동자는 중소기업이 인력난을 겪게 되면서 유입되기 시작하여 지속적으로 증가하고 있으며, 현재 경남은 전국에서 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역

구 분	계	강원	경기	경남	경북	광주
노동자 수(명)	274,727	4,170	108,630	33,900	9,738	4,118
비율(%)	100	1.52	39.54	12.34	3.55	1.5
구 분	대구	대전	부산	서울	세종	울산
노동자 수(명)	7,122	873	8,772	3,400	1,306	4,895
비율(%)	2.6	0.32	3.2	1.24	0.48	1.78
구 분	인천	전남	전북	충남	충북	제주
노동자 수(명)	14,466	13,691	8,810	22,247	14,624	3,965
비율(%)	5.27	4.98	3.21	8.1	5.32	1.44

- 고용노동부 및 한국산업인력공단으로부터 위탁을 받고 운영하는 외국인노동자지원센터 거점센터의 상담건수의 경우, 노동자 및 사업주 모두 지속적으로 증가하는 추세

(단위: 상담건수)

기간	구분	전국			경남		
		전체	사업주	노동자	전체	사업주	노동자
2015		209,978	7,179	202,799	50,123	1,175	48,948
2016		241,316	8,369	232,947	59,146	2,972	56,174
2017		250,870	10,663	240,207	64,236	4,009	60,227
2018		270,395	10,019	260,376	82,691	4,231	78,460
2019.1.1.~6.30.		138,284	4,756	133,528	46,824	2,471	44,353

□ 문제점

- 외국인노동자는 3D업종 등 사양산업, 건설업, 농축산업 등에서 한국인보다 열악한 노동조건 속에서 일하고 있음
- 일부 고용주와 한국사회의 사회적 차별과 배제를 받고 있으며, 언어적·신체적 폭행에 노출되어 있음
- '야 어디'라 부르며 무차별 폭행, 외국인노동자가 일자리를 뺏어 간다며 '묻지 마' 폭행 등 커져가는 외국인 혐오·차별



- 현재 언론은 외국인노동자의 피해사례에만 관심을 가지고 있지만, 고용주의 폭행에 시달리는 외국인노동자가 있는 한편, 법을 악용한 외국인노동자의 횡포에 시달리는 고용주도 있음
- 외국인노동자 문제는 노동자에게만 국한되어 있는 것이 아니라, 기업과 유기적인 관계로써, 노동자의 문제는 업무태만, 사업장 변경 신청, 사업장 이탈 등으로 이어져 기업에도 피해가 발생



3 추진내용

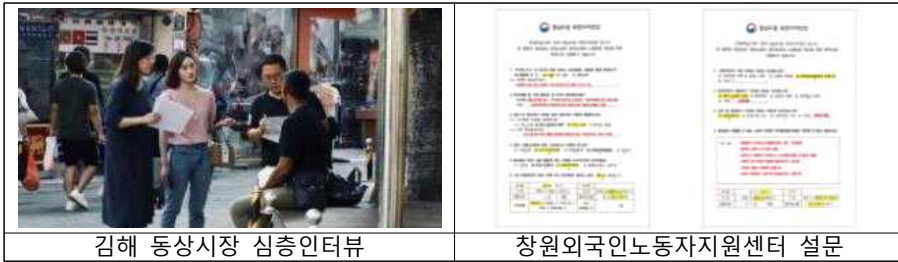
□ 국민디자인단 이해하기

- 국민디자인단 발대식 / 오리엔테이션 / 현황 조사 / 조사 목표 설정
- 발대식 및 킥오프 미팅
 - 서비스디자인 및 과제에 대한 이해, 역할 분담
 - 과제 현황 조사
 - 전국에서 유일한 서울시 감정노동자 권리보호센터 방문, 운영현황 및 문제점 등 현황 파악
 - 대상 직업군 도출, 노동 형태 및 강도에 따른 포지셔닝, 하나의 중점 대상자 선정



□ 국민요구 발견하기

- 과제변경 / 데스크 리서치 / 설문조사 / 심층인터뷰
- 예산 사정 변경에 따른 과제 추진 방향 재논의
 - 2020년도 상담센터 운영을 위한 계획수립도 중요한 부분이지만, 현재 많은 문제가 대두되고 있는 외국인노동자 문제를 간과할 수 없다고 판단, 올해 실행 가능한 저예산 솔루션을 탐색키로 결정
 - 데스크 리서치, 김해 외국인시장 및 창원외국인노동자지원센터 현장조사를 통한 다양한 문제 발견
 - 외국인노동자와 기업은 서로의 행동이 상대에게 큰 영향을 미치는 유기적 관계로, 한쪽의 문제점만 파악해서는 근본적인 해결이 될 수 없으므로, '외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일 :)'로 과제 변경



김해 동상시장 심층인터뷰

창원외국인노동자지원센터 설문

□ 진짜문제 정의하기

- 고객여정맵 / 서비스 목표 수립
- 고객여정맵 작성으로 외국인 노동자의 페인포인트 도출



- 문제 해결을 위한 단계별 목표 설정

정책수요자	외국인노동자	고용주내국인노동자		
생각의 차이	우리는 한국을 도와주러 온 사람들이다 (차별 없는 인간적인 대우 요구)	가난한 나라에서 돈을 벌기 위해 왔다 (힘든 일의 공백을 채우는 사람들)		
요구	<ul style="list-style-type: none"> 일이(노동 강도) 너무 힘들다 한국어는 서툴지만, 욕설은 알아 듣는다 비인간적인 처우로 마음의 상처가 크다 자유롭게 근무지 선택을 했으면 좋겠다 	<ul style="list-style-type: none"> 경기불황과 최저임금제 도입에 따라 회사 경영/ 외국인 채용이 예전 같지 않다 외국인노동자와 소통이 어렵다 문화, 종교적 관념이 우리와 다르다 숙련된 외국인노동자가 필요하다 		
요구 원인	<ul style="list-style-type: none"> 자국에서 근로계약 당시 사업장(한국)에 대한 정보가 부족함 한국에서 자국민 커뮤니티에서 상대적으로 근무환경이 좋은 회사에 대한 정보가 많이 얻게 됨 근무환경이 열악한 상황에서 안전사고 발생 비율이 높고 회사에서 본인을 무시하는 태도는 근무지 이탈 및 불법체류 형태로 나타남 	<ul style="list-style-type: none"> 회사 경영이 어렵기 때문에 외국인노동자 관리는 생각할 여유가 없다 외국인노동자는 돈을 버는 것이 목표일 뿐, 우리의 정서와 애사심을 강요하기 어렵다 이기적이고 돈에 따라 움직이는 사람들이기 때문에 신뢰하기 어렵다 외국인 특유의 냄새가 난다 외국인노동자 채용과정이 까다롭고 많은 시간이 소요되는 것이 부담이다 		
미션	<ul style="list-style-type: none"> 근로계약 시 회사 선택에 필요한 정보 제공 자국민 커뮤니티보다 회사에서의 소통이 우선순위를 부여 안전사고를 예방할 수 있는 매뉴얼 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인노동자에 대한 차별 방지책 마련 안전하고 효율적으로 일하는 일터 조성 '일하기 좋은 기업'에 대한 자긍심 부여 		
목표	<p>문제발생 억제</p> <p>어떻게 하면 회사 선택에 필요한 정보를 제공할까?</p>	<p>인식개선</p> <p>외국인과 내국인의 문화, 정서적 간극을 좁히자</p>	<p>안전한 일터</p> <p>상호 존중하고 안전하게 일할 수 있는 공간 조성</p>	<p>행복일터 발굴</p> <p>노동자가 일하기 좋은 기업 발굴 / 확산</p>

□ 아이디어 발전하기

- 만다라트를 통한 다양한 문제 해결방안 도출, 서비스 시나리오 작성



- '행복일터' 선정을 위한 공모계획 및 대상 기업 자격조건 논의



함께 웃는 행복일터
경상남도 국민디자인단이 칭찬합니다



제1호 행복일터를 찾습니다!
 기본조건에 부합하시는 사업주 분들, 첨부 신청서를 작성하여 10.13.(일)까지 제출해 주세요.
 우 편 : 51154 경남 창원시 의창구 중앙대로 300 경남도청 2층 도정책신수진단
 이메일 : eylee333@korea.kr (담당자 이은영 주무관)
 팩 스 : 055-211-2369

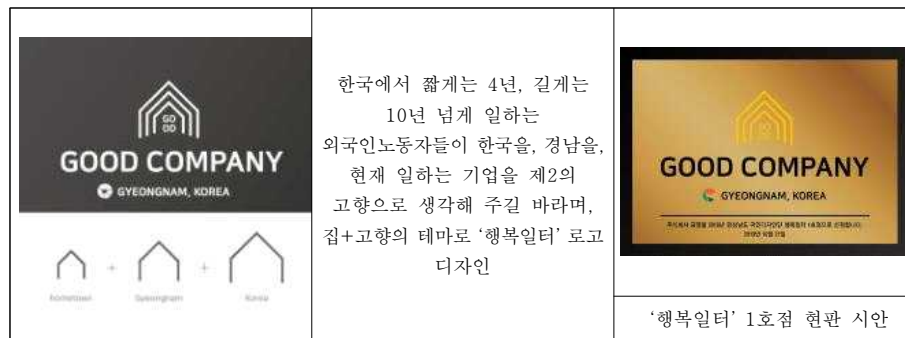
문의처 : 경상남도 도정책신수진단 055-211-2375

□ 실행전략 전달하기

- 핵심 아이디어를 바탕으로 실행 가능한 솔루션 도출, 프로토 타입 실행을 위한 기업 선정 안내문 제작·배포
 - 외국인노동자가 사전에 정보를 얻을 수 있도록 기업소개 영상 제작
 - 안전하고 효율적인 작업 환경을 위한 픽토그램 제작
 - 좋지 못한 호칭 대신 이름을 불러줄 수 있도록, 소속감을 느낄 수 있도록, 한국 이름을 지어 이름표 제작(본명 포함)
- ※ 추진시 애로 : 대다수의 기업들이 내부 환경을 외부에 노출하는 것을 극도로 꺼려 실행전략을 전달할 기업을 선정 하기까지 많은 어려움이 있었음. 내부환경이나 대우가 우수한 기업도 외부에 공개하기를 꺼려하는, 감추기에 급급한 문화 자체가 개선될 필요성이 있음.



○ 솔루션을 함께 수행할 우수기업을 위한 명칭 및 디자인 로고 개발



○ '행복일터 1호점' 선정 및 현판식 개최



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	○ 국민디자인단 구성·운영 ○ '행복일터' 1호점 선정	○ 18
'20년	○ '행복일터' 지속 확산 방안 수립 ○ 협력기관을 통한 '행복일터' 지속 홍보·확산	○ 상세추진계획 수립 후 예산 확보
'21년 ~	○ 외국인노동자지원센터를 통한 '찾아가는 맞춤형 한글 교실' 등 추가 지원 방안 추진	

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	남정순 상담팀장 (외국인노동자지원센터)	◇ 사업 및 정책 관련 전문지식 제공 등
		수베디 여거라스 대표 (김해 이주민의 집)	
		조정혜 회장 (경남여성복지상담소)	
	정책수요자	양근영 전임연구원 (인제대학교)	◇ 정책 수요자로서의 관점, 아이디어 제시 ◇ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행
		남민경 디자인고문 (주)위미르)	
		김미경 사무국장 (마트산업노동조합)	
서비스 디자이너	강동선 교수 (한양여자대학교)	◇ 서비스디자인 방법을 통한 과제수행 총괄 기획·운영	
	박재민 대표 (워킹플레이н 코리아)	◇ 조사, 회의기록, 자료 구성 등 서비스 디자이너 지원	
공무원	국민디자인단 담당 사무관	심우진 사무관 (도정혁신추진단)	◇ 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄 ◇ 국민디자인단 우수활동 사례 개발 확산 ◇ 국민디자인단 추진 결과 홍보 총괄
	국민디자인단 담당	이은영 주무관 (도정혁신추진단)	
	사업담당 사무관	류조훈 사무관 (노동정책과)	◇ 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등 ◇ 이해관계자 참여 협조
	사업담당	안창희 주무관 (노동정책과)	◇ 디자인단 활동 결과 정책 반영 및 이행

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 외국인노동자와 중소기업이 직면한 실질적인 문제 이해

- 관련 이해관계자 인터뷰를 통하여 외국인노동자와 중소기업 사업주, 직원 사이에서 발생하는 언어, 감정 문제(욕설, 폭력)와 사회 전반적인 인식 생성 요인에 대한 발생 요인 분석 및 해결 방안 도출

외국인노동자 지원기관 담당자
(외국인노동자, 사업주, 이주민들의 실제 고충 내용 인터뷰)

			
외국인노동자지원센터 팀장	외국인노동자지원센터 상담사	외국인노동자지원센터 상담사	이주민의집 대표

중소기업 고용주 및 한국인노동자
(외국인노동자와 내국인 사이의 어려움 인터뷰)

			
중소기업 대표	중소기업 팀장	중소기업 과장	중소기업 팀장

중소기업 외국인노동자
(사업장, 사업주, 내국인노동자와의 어려움 인터뷰)

			
중소기업 외국인노동자	중소기업 외국인노동자	중소기업 외국인노동자	중소기업 외국인노동자

국내 거주 외국인노동자, 자영업자
(외국인노동자, 외국인사업주로서 겪는 어려움 인터뷰)

			
국내 외국인노동자	국내 외국인 대상 무역업	외국인 식당 사장	국내 외국인노동자

□ 문제 발생을 사전에 억제할 수 있는 개선방안 도출

- 국내에 입국한 외국인노동자의 과도한 업무로 인한 근무지 이탈 및 상설업무 정보 부족으로 인한 근무지 변경 등을 방지할 수 있는 방안으로 계약체결 산업체의 노동환경 및 강도에 대한 정보를 사전에 공개한 후 노동자와 사업주의 근로계약 체결
- * 외국인노동자 인터뷰 과정에서 본인의 적성이나 종교적 신념과 맞지 않은 업무라는 사실을 몰랐거나, 예상 못한 과도한 근무환경 등으로 인해 업무 적응이 어려움을 발견



- 외국인노동자가 직접 모국어로 회사소개를 하는 영상 촬영, 본국에서 계약체결 전 기업소개영상을 확인 할 수 있도록 2020년 추가 외국인고용 신청시 고용노동부 제출 예정



- '특별한 기업' 이 아닌 '원칙과 기본'을 지키는 '행복일터' 인증제도 최초 실시, 점진적 확대

구 분	기대효과
고용주	<ul style="list-style-type: none"> • '행복일터' 인증으로 인한 프라이드 부여 • 외국인 고용을 위한 시간과 예산 절감 • 숙련된 노동자 장기근속 • 기업 경쟁력 강화
외국인노동자	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 구성원으로서의 소속감 증대 • 안정적인 일자리 제공 • 안전사고 예방, 한국 문화 적응
산업계	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 고용 산업체에서 발생하는 많은 문제 해결 • '행복일터' 점진적 확대 • 영세업체, 취업 기피 분야 인력난 해소
사회	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인노동자 에 대한 부정적 인식 개선 • 지역산업육성을 위한 동반자로 인식



□ 산업현장 안전사고 방지책 마련과 확산을 위한 행정주도 맞춤형 디자인 개발

- 산업현장에서 빈번하게 발생하는 안전사고 유형을 DB화하고 이를 예방할 수 있는 산업안전 매뉴얼을 제작하여 배포 예정



예시) 산업체 안전사고 예방을 위한 매뉴얼(작업 진행 중)

□ 저비용, 전국 확산 가능한 정책 구현

- 기업소개영상, 픽토그램, 이 름표, 현판 등 총 제작 비용 약 70만원 정도의 저예산으로 '행복일터' 1개소 선정 가능

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 외국인노동자 와 중소기업의 고충에 대한 표면적 이해 	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인노동자와 중소기업이 직면한 실질적인 문제 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 단계별 해당 전문가 투입
<ul style="list-style-type: none"> • 문제 발생 이후 해결을 위한 자원 투입 	<ul style="list-style-type: none"> • 문제 발생을 사전에 억제할 수 있는 개선방안 도출
<ul style="list-style-type: none"> • 외국인노동자 안전사고 예방에 대한 소극적 대처 	<ul style="list-style-type: none"> • 산업현장 안전사고 방지와 확산을 위한 행정주도 맞춤형 디자인 개발
<ul style="list-style-type: none"> • 정책개발, 전달에 따른 예산 마련의 어려움/ 실효성 논란 	<ul style="list-style-type: none"> • 저비용, 전국 확산 가능한 정책 구현

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

- 다양한 직업, 연령, 거주지의 단원들이 하나의 국민디자인단을 이루고 있는 만큼 동일한 시간에 다 같이 모이기가 쉽지 않음
 - 국민디자인단 운영 기간 상 다 같이 모일 수 있는 일자로 회의 일정을 연기하기 어려워 다수 참석이 가능한 날 회의를 진행, 네이버 밴드를 활용해 회의 자료 또는 사진을 공유하였으나, 상호 이해의 격차는 다소 발생하였음.
- 현장조사를 제외하고는 회의 장소를 도청 회의실로 한정하여, 거주지가 먼 단원의 경우 항상 이동시간이 오래 걸렸으며, 제한된 공간으로 인해 사고의 폭 또한 제한되지 않았나 반성함.

□ 향후 개선방안

- 국민디자인단 운영기간이 좀 더 유연해질 수 있도록 건의하며, 운영기관에서는 보다 신속히 단원을 구성하여 원활한 운영이 될 수 있도록 노력
- 회의 장소를 회의실로 한정하지 않고, 영상회의, 인터넷 채팅방, 인근 카페 등 보다 자유로운 사고가 가능한 공간 검토

5 향후 추진계획

□ '행복일터' 상호 이해와 존중 문화 확산 추진

- 추진주체 : 경상남도 노동정책과
- 협력기관 : 창원외국인노동자지원센터 및 고용노동부 창원지청
- 추진방안
 - '행복일터' 지속 선정을 위한 상세추진계획 수립
 - 창원외국인노동자지원센터를 통한 찾아가는 맞춤형 한글 교실 등 외국인노동자-기업 상생을 위한 추가 지원 방안 모색
 - 협력기관들을 통한 '행복일터' 지속 홍보로 기업들의 관심 유도
- 소요예산 : 행복일터 1개소 당 약 70만원
 - * 기업소개영상, 안전사고 예방 매뉴얼(픽토그램, 장비사용 매뉴얼제작), 이름표, 현판 등 제작

□ 2020년 『외국인노동자 & 우리사회 함께 웃는 내일』 국민디자인단 구성

- 2019년도에는 외국인노동자와 기업내부 관계를 들여다 봤다면, 2020년도에는 외국인노동자와 기업외부, 우리사회의 관계 관찰
- 외국인노동자가 내국인노동자의 일자리를 빼앗아 간다는 인식, 외국인노동자에 대한 이유없는 혐오·차별 등 부정적인 인식 변화를 위한 국민디자인단 구성·운영

6 홍보실적 및 계획

□ 국민디자인단 발대식 및 '행복일터 1호점' 보도자료 배포

- 연합뉴스, 노컷뉴스, 아시아투데이 등 총 17건 기사 보도

[국제신문] 2019년 경남도 국민디자인단 발대식 개최	[연합뉴스] 도 '행복일터 1호점' 현판... 통영 (주)금명 선정	[노컷뉴스] '보검·동식' 한국 이름 가진 외국인노동자들...

□ 경상남도 홈페이지, 인터넷뉴스 '경남이야기', 공식블로그 홍보

- 도민들에게 신문 기사 뿐 아니라 경상남도 홈페이지, 블로그 등 다양한 경로를 통해 국민디자인단을 홍보

경상남도 홈페이지	경상남도 인터넷뉴스 '경남이야기'	경상남도 공식블로그

□ '국민생각함' 활용으로 국민디자인단 단원 외 도민 의견 수렴

- 사회 전반에 대한 정책이나 문제점을 함께 고민하고 의견을 나누는 국민 참여 플랫폼을 활용하여 다양한 도민 의견 수렴 및 관심 유도



□ '행복일터' 홍보 물품 제작배포

- 홍보 물품 제작·배포로 '행복일터'의 한국을 제2의 고향으로 느껴 주길 바라는 마음을 담은 디자인 로고 전파



□ 홍보계획

- 경상남도 종합홍보지 월간 『경남공감』을 통해 '행복일터' 취지 및 선정현황 등 지속 홍보
- 창원외국인노동자지원센터 및 고용노동부 창원지청과 협력하여 지속 홍보



첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	19년 6월 10일 14:00~15:30	경남도청 세미나실	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원 6명
2차	19년 6월 27일 14:00~16:00	서울시 감정노동종사자 권리보호센터	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당 공무원 2명
3차	19년 7월 10일 15:00~17:00	경남도청 세미나실	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원 2명
4차	19년 7월 22일 13:00~15:00	경남도청 소회의실2	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원 3명
5차	19년 8월 2일 16:00~20:00	김해시 동상시장	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원 1명
6차	19년 8월 9일 10:00~12:00	경남도청 소회의실2	국민디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원 2명
7차	19년 8월 18일 14:00~17:00	창원외국인노동자 지원센터	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원 1명
8차	19년 8월 29일 10:00~12:00	경남도청 소회의실1	국민디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원 4명
9차	19년 9월 23일 10:00~12:00	경남도청 소회의실1	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원 3명
10차	19년 10월 21일 15:00~17:30	통영시 (주)금명	국민디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원 6명
11차	19년 10월 25일 13:00~15:00	서울역 인근	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당 공무원 1명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 팀구성 : 경상남도 국민디자인단의 구성을 통해 다양한 이해 관계자들의 감정노동자에 대한 인식 공유 및 공감대의 장 형성 ② 킥오프 미팅 - 경상남도 국민디자인단 발대식 및 오리엔테이션을 통한 과제의 이해 및 역할 분담	국민디자인단 구성원들의 서비스디자인에 대한 이해 및 과제에 대한 이해
2차	1단계 (이해하기)	① 과제 현황 및 문제점 조사 (서울시 감정노동자 권리보호센터 방문 조사) - 운영현황 및 문제점, 상담 과정 등 청취 - 감정노동자 상담센터 조성에서 우선적으로 고려해야 할 항목 논의	과제 현황 및 문제점 파악
3차	1단계 (이해하기)	① 조사내용 및 전문가(상담소 회장, 마트노조 직원 등) 경험 공유 ② 대상자 선정 - 40여 가지의 감정노동자 직업군 도출 - 직업군별 노동 형태 및 감정노동 강도에 따라 포지셔닝 - 다소 짧은 국민디자인단 운영 특성상 많은 직업군을 심층적으로 조사하기 어려울 것으로 판단, 경남만의 특색 있는 직업군 하나를 선정기로 결정 → 경남도는 경기도에 이어 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역이며, 최근 많은 문제가 대두되고 있는 외국인 노동자를 대상으로 선정	조사 목표(대상자) 설정
4차	2단계 (발견하기)	① 과제 변경 결정 : 2019년도 감정노동자 상담센터 운영 예산 확보가 어려워짐에 따라, 2020년도 상담센터 운영을 위한 기획과제로써의 추진 여부 논의 후, 선정된 대상자(외국인노동자)의 문제해결을 위한 저예산 솔루션을 탐색하기로 결정 ② 국민디자인 단원에 전문가* 추가 구성 * 창원 외국인노동자 지원센터 상담팀장 - 전문가의 경험 및 지식 공유로 외국인 고용허가제에 대한 이해 및 외국인노동자 현황, 문제점 등 파악	대상자에 대한 전문가 추가 구성으로 전문성 확보

		- 새로운 문제 발견! ↳ 일반적으로 외국인노동자 피해사례만 잘 알려져 있으나, 외국인노동자를 고용하고 있는 기업도 많은 어려움을 겪고 있음을 발견 ③ 대상자에 대한 자료조사, 현장조사, 인터뷰 등 계획 수립	
5차	2단계 (발견하기)	① 데스크 리서치 - 외국인노동자 관련 기사 스크랩 - 고용노동부의 외국인력 배정 관련 규정, 운영계획 등 조사 ② 국민디자인 단원에 전문가* 추가 구성 * 김해 이주민의 집 대표 ③ [1차]현장조사 - 김해시의 외국인시장(동상시장)에서 현장 설문조사 및 심층인터뷰 실시	대상자에 대한 전문가 추가 구성으로 전문성 확보 자료조사, 현장조사 등을 통한 심층적 이해 및 다양한 문제 발견
6차	2단계 (발견하기)	① 1차 현장조사 결과 공유 및 문제점 파악 - 전문가(이주민의집 대표)를 통해 1차 현장조사의 문제점* 파악, 2차 현장조사 계획 * 설문조사 및 인터뷰에 응한 외국인들은 한국어에 익숙한, 한국에 잘 적응한 일부로써 진짜 문제 파악이 어려움	다양한 자료 및 의견 공유
	3단계 (정의하기)	② 고객여정맵 작성으로 외국인노동자의 페인 포인트 도출	다양한 정보를 바탕으로 대상자 중심 문제 정의
7차	2단계 (발견하기)	① [2차]현장조사 - 창원 외국인노동자 지원센터 방문, 외국인노동자 및 상담사 대상 설문조사 및 심층인터뷰 실시	현장조사를 통한 심층적 이해
	3단계 (정의하기)	② 2차 현장조사를 바탕으로 고객여정맵 재검토, 상담사 의견 반영	다양한 정보를 바탕으로 대상자 중심 문제 정의
8차	4단계 (발전하기)	① 문제 해결을 위한 만다라트 아이디어션 - 회사 내 어울림 문화 조성 필요 - 문화 이벤트 및 공공기관 공유 고려 - 감성적 접근 필요 등	만다라트를 통한 다양한 문제 해결방안 도출

		② '국민생각함'을 통한 외국인노동자, 고용주 간 간극 해결을 위한 일반 국민 아이디어 청취 https://idea.epeople.go.kr/idea/ideaView.do?id=eaCd=191017-00012&idealImproveSeq=0000000001	
9차	5단계 (전달하기)	① 다양한 아이디어를 바탕으로 핵심 아이디어 정리 - 제도적 기반은 잘 갖추어져 있으나, 세부적으로 놓치고 있는 부분이나 악용하는 사례가 있으므로 이를 방지할 수 있는 대책 필요 - 제도에서 놓치고 있는 '마음' 부분이 중요, 이를 보듬을 수 있는 솔루션 필요 ② 핵심 아이디어를 바탕으로 현실적으로 적용 가능한 솔루션 도출 - 외국인노동자가 사전에 정보를 얻을 수 있도록 기업소개 영상 제작 - 안전하고 효율적인 작업 환경을 위한 픽도그램(다국어 안내문 포함) 제작 - 좋지 못한 호칭 대신 이름을 불러줄 수 있도록, 소속감을 느낄 수 있도록, 한국 이름을 지어 이름표 제작(본명 포함) ③ 솔루션을 함께 수행한 우수기업을 위한 명칭 및 디자인 로고 개발 - '행복일터'로 명명 - 짧게는 4년 길게는 10년 넘게 일하는 외국인노동자들이 한국을, 경남을, 현재 일하는 기업을 제2의 고향으로 생각해 주길 바라며, 집+고향의 테마로 '행복일터' 로고 디자인	실행 전략 수립 및 CI 개발
10차	5단계 (전달하기)	① 고용노동부 창원지청을 통해 '행복일터' 선정 안내문 배포, 우수기업 직접 컨택 등을 통해 '행복일터 1호점' 선정 ② 영상 촬영, 이름표 제작, 현판 제작 ③ '행복일터 1호점' 현판식 개최	솔루션 실행
11차	5단계 (전달하기)	① 국민디자인단 추진 내용, 운영 성과 정리 및 개선방안 논의 ② 향후 추진계획 논의	국민디자인단 운영 총 정리 및 향후계획 수립

첨부2

국민디자인단 활동 총평

□ 국민디자인단 활동 총평

- (국민디자인단) 경상남도 감정노동자의 문제가 무엇인지? 그 이해를 위한 접근에 있어 개인정보 보호정책으로 인한 상담내용 활용 불가, 사업주의 문제 노출 회피 등 많은 어려움이 있었음. 하지만 간접적 이해관계자 종교 단체, 외국인 전용 식당 및 상점, 한글 교육 센터, 상담사 등의 도움을 통한 문제 접근, 발견에 있어 폭넓은 이해가 가능했음.
- (국민디자인단) 이동 시간이 오래 걸리는 지리적 특성상, 충분한 시간을 들여 관찰하고 문제점을 찾는 데 있어 제한된 관찰, 회의 등 많은 어려움이 있었음. 하지만 정책개발자(담당공무원)·실행자와의 적극적 역할분담을 통해 보완할 수 있었음.
- (정책수요자) 2019년 외국인노동자에 대한 사회적 문제들이 언론을 통해 집중적으로 보도되는 가운데 이들의 진짜문제 발견이 무엇보다 중요하였음. 하지만 서로 다른 언어를 사용하는 이들과의 소통에 있어 많은 어려움이 있었음.
이를 해결하기 위해 통역 직원(창원외국인노동자상담센터)의 도움으로 1:1 심층인터뷰를 진행할 수 있었음. 경상남도 내 유관기관의 협조가 과정상의 어려움을 해결하는데 큰 역할을 하였음.
- (정책실행) 국민디자인단을 통해 실행되어진 경상남도의 외국인노동자를 위한 '행복일터' 지정 및 외국인노동자 '한국이름 만들어 주기'등의 활동이 지속적으로 진행될 수 있도록 후속 지원(평가 및 개선을 위한 간담회 등)이 요구됨.

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 과제에 비해 짧은 사업기간
 - 보통 국민디자인단의 과제로 선정되는 문제는 사회 전반에 걸쳐, 또는 그 지역에 있어 중요한 내용을 다루고 있으므로, 충분한 시간을 가지고 신중히 해결 방안을 찾아가야 하지만, 국민디자인단의 운영기간은 다소 짧은 경향이 있음.
 - 지원과제 최종 선정 결과 발표 후 성과보고서 제출까지 약 6개월의 시간만 주어져 결핍기식, 보여주기식 사업을 하게 될 가능성 발생
 - 더군다나 국민디자인단을 구성하고 있는 단원들은 직업, 나이, 거주지 등이 다양한 사람들로써 다 같이 일정한 시간에 모이기 어렵지 않음에도 불구하고 운영 기간이 짧은 국민디자인단의 특성에 따라 다소 급하게 추진하는 경향이 있음.
- 국민디자인단을 처음 접한 이들을 위한 교육 및 자료 부족
 - '국민디자인단'을 처음 접한 입장에서는 단순히 국민디자인단 매뉴얼이나 작년도 성과사례집 만으로는 충분한 이해가 어려움
 - 국민디자인단 지원과제 공모 전 충분한 교육 진행 필요