

---

Sea for All, See You All  
[모두의 광안리(해수욕장) 조성]

---

☆☆ 해변

2019. 10.

부산 수영구

<b>부산 수영구</b>	<b>Sea for All, See You All (모두의 광안리 해변 조성)</b>
-------------------	---

**추진배경**

- 광안리는 관광지이기 이전에 멋진 바다를 끼고 있는 우리 동네입니다. 유모차를 타고 있는 아이부터 한껏 차려입고 데이트 하는 커플, 산책하는 어르신까지 남녀노소 모두가 즐기고 쉴 수 있는 소중한 공간입니다. 그런데... 정말 모두가 즐기고 쉴 수 있는 공간이 맞나요?

**추진내용**

- 이해하기
  - \* ①국민디자인단, 서비스디자인의 이해→②용어의 정의(장애(인), BF, UD 등)→③무장애 해변관련 아이디어 워크숍→④수요자 및 이해관계자 조사→⑤공간 및 활동 세분화→⑥조사목표설정→⑦사업추진 중장기로드맵
- 발견하기
  - \* ①이용자 그룹별 새도잉→②휠체어이용자 심층인터뷰→③온라인 설문조사
- 정의하기
  - \* ①고객여정맵, 퍼소나→②서비스목표수립
- 발전하기
  - \* ①아이디어스케치, 모델링→②서비스시나리오→③광안리 가이드(샘플스토리)

**추진성과 및 기대효과**

- 초기 BF를 목표로 하는 방향에서 UD를 위한 체계적 점진적인 실행안의 하나로 BF사업추진(과제 제목 변경)
- 공공서비스에 대한 공무원, 수요자(장애인, 비장애인포함)의 인식변화

**< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >**

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성장, 규모중심의 사업추진</li> <li>• 최소조건, 기준 충족을 위한 공공서비스</li> <li>• 부서간 협업에 대한 부담감</li> <li>• 형식적인 절차라는 인식(공무원)</li> <li>• bottom-up방식에 대한 의구심(수요자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자의 경험, 니즈 중심의 서비스개발</li> <li>• 공공서비스의 고급화, 기준 격상</li> <li>• 부서간 정보공유, 소통, 협업의 효과체감</li> <li>• 합리적, 효율적 소통 및 과제해결수단</li> <li>• 지역사회 구성원으로서의 역할과 중요성 체감</li> </ul>

**향후계획**

- 2019년 사업 수행을 위한 국민디자인단 3개년 계획 수립
  - \* 2020년 본예산 국민디자인단 운영비 22,000천원 편성
- 시민인식개선 사업 및 유니버설디자인 설치 업소 지원 사업 추진
- 백사장 내 공간적 매개체(Sea You Plaza)설치 및 해변내 유니버설 디자인 적용 사업 추진
- 휠체어, 유모차 등 이용 가능 시설 맵핑작업 추진

# 1

## Sea for All, See You All (모두의 광안리해변 조성) [부산 수영구]

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	부산광역시 수영구 기획감사실	과제담당자	이우철 주무관 연락처 : 051-610-4015 이메일 : veen@korea.kr

### 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 휠체어를 탄 장애인도, 유모차를 동반한 아이엄마도, 구두를 신은 여성도 누구라도 이용가능한 광안리해변과 인근 인프라를 구축
  - 모두가 편하게 잘 이용할 수 있는 모두의 광안리 해변조성에는 정보통신, 사회기반시설, 사회복지, 문화관광 등 분야별 다양한 쟁점들을 통합 추진할 수 있는 서비스 컨셉이 필요하다.
  - 국민디자인단에서는 유니버설디자인으로 향하는 모두의 광안리(Sea for all, See You all)컨셉을 실행하기 위한 절차 및 방법들을 체계화하면서 광안리에서의 다양한 서비스를 연결, 분산, 교차, 전파시킬 수 있는 공간적 매개체(가칭 SEA YOU PLAZA)를 조성하고자 한다.
- ◆ (주요고객) 광안리해변을 이용하는 이용객 누구나
- ◆ (추진기간) 2019. 4월 ~ 2021년(3개년 사업으로 추진하고 2021년 이후 추가 추진)
- ◆ (소요예산) ('19) 130백만원 / ('20) 522백만원 / ('21) 522백만원
- ◆ (추진내용)
  - 이해하기 : 국민디자인단, 서비스디자인의 이해, 용어의 정의(장애, BF, UD 등), 무장애해변 관련 아이디어 워크샵, 수요자 및 이해관계자 조사, 공간 및 활동 세분화, 조사목표 설정, 사업추진 중장기로드맵
  - 발견하기 : 이용자 그룹별 새도잉, 휠체어이용자 심층인터뷰, 온라인 설문조사
  - 정의하기 : 고객여정맵, 퍼소나, 서비스 목표 수립
  - 발전하기 : 아이디어스케치, 모델링, 서비스시나리오, 광안리 가이드(샘플스토리)
- ◆ (우리가 가고 있는 길은..) 장애인을 위해 뭔가를 한다는 생각에서 시작된 **배리어프리**는 결국 **유니버설디자인**으로 이어지고 이는 곧 **광안리를 이용하는 우리 모두를 위한 사업임을 알아가고 실천해나가는 여정**이다.

## 2

## 추진배경

- 휠체어를 탄 장애인도, 유모차를 동반한 아이엄마도, 구두를 신은 여성도 누구라도 이용가능한 광안리해변과 인근 인프라를 구축하고자 함

### □ 외형적 성장 중심의 해변 조성에서 방문객 누구나 편하게 쉬고 즐길 수 있는 해변으로의 정책 변화 요구 인식

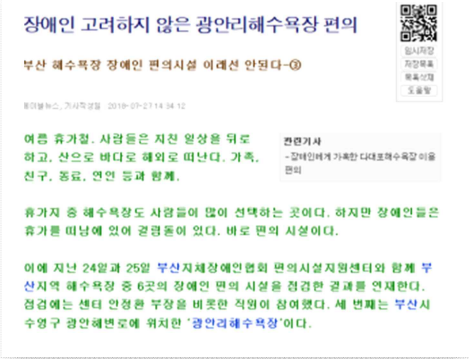
- 지난 20년간 낙후된 광안리해변을 개선하기 위해 많은 정책을 펼쳐 관광객이 찾고 싶은 해변을 조성하였으나 수많은 조형물과 안전 시설물 그리고 일반인 눈높이 맞춘 관광 시설물로 인해 불편을 느끼는 사람들이 발생

- 이용객 중심의, 이용객이 직접 설계하는

광안리 해변 조성의 필요성 인식과 이에 따른 정책 변화 시도 필요

### □ 현재 도시환경 단계에서 배리어프리를 넘어 유니버설 디자인으로 설계된 광안리해변 구상으로 모두가 즐기는 해변 조성

- 광안리해변을 이용하는 다양한 계층을 위한 시설개선이 필요하고 장애인을 위한 편의시설에 대한 인식 변화를 유도하는 정책 필요



### □ 정책 설계 방식의 변화 필요와 정책 설계자의 영역 확대 필요

- 경험자 중심의 설계를 통해 지금까지 설계단계에 반영되지 못한 다양한 계층의 의견을 수렴하여 누군가는 누리지 못하는 광안리 해변이 아닌 모두가 누리는 광안리해변으로 재설계 과정 필요

### 3

## 추진내용

### □ 조사목표 설정하기 및 이해하기

- 정책수요자들이 직면하고 있는 문제를 국민디자인단과 함께 나열·분류·토론·그룹핑(Grouping) 과정을 거쳐 가장 중요한 이슈를 선정
  - 진행기간 : 2019. 5월
  - 대상구역 : 광안리해변 및 주변 인프라 시설
  - 조사내용
    - ① 구역설정 ② 대상설정(이용자 그룹핑, 장애인 그룹핑)
    - ③ 문제대상 정의하기 ④ 광안리해변 주변 영역별 문제점 발굴
  - 활용기법



발대식 개최 및 국민디자인단 이해하기

조사목표 설정을 위한 워크시트 작성

구역설정하기

팀원(장애인 등 다양한 계층 참여) 현장 조사

### ○ 조사목표 설정을 통한 워크시트 작성 결과

- 꼭 대상이 장애인이어야할까? 유모차, 구두신은 여성도 불편을 느낀다.
- 장애인도 휠체어에 국한하지 말고 시각, 청각 등 다양한 장애인군에 맞춘 정책은 구상해야하지 않을까?
- 어떻게하면 장애인편의시설이 장애인이 부담을 느끼지 않고 이용할 수 있을까?
- 구역은 백사장, 해안산책로, 인근상가로 분류하여 진행하면 어떨까?
- 구역의 장단점 분석과 다른사업과 연계성도 확인해보면 좋을거같아.
- 배리어프리와 유니버설의 차이점을 국민디자인단 내에서 먼저 정의를 해보자.
- 실제로 휠체어, 유모차를 활용하여 광안리해변 주변 시설을 이용해보자.
- 특정해서 누군가를 위한다기보다 우리 모두를 위하는 정책을 만들어보자.
- 시설을 개선하는 것뿐만 아니라 인식을 변화시킬 수 있는 정책을 만들어보면 어떨까?

## □ 이용자 요구 발견하기

- 데스크리서치 과정 추진 : 국내외의 무장애 해변 조성관련 현황 및 우수사례를 다같이 모여 찾고 실시간 카카오톡을 통해 공유
  - 조사기간 : 2019. 6월 ~ 7월

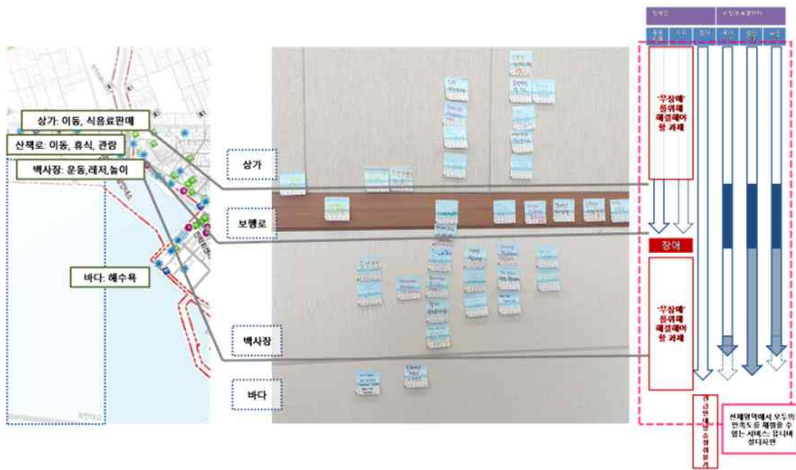


- 새도잉(그림자처럼 관찰하기)을 통해 숨겨진 문제와 요구 분석하기
  - 조사기간 : 2019. 6월
  - 새도잉 결과
    - \* “광안리에 가면 해수욕만 하는게 아니잖아요..맛집도 가고싶고 좋은 야경을 볼 수 있는 카페에 앉아 이야기도 나누고 싶어요”
    - \* “누군가의 도움을 받는건 남의 시선도 의식되어 불편합니다. 나혼자서 아무런 제약없이 일반적인 사람들이 산책하듯 광안리를 다니고 싶어요”



- 친화도맵(포스트잇 그룹화)으로 생각을 구조화하고 상위 개념 도출
  - 대표 키워드 정리
    - \* 백사장 진입하기
    - \* 장애물 없이 산책로 이동하기
    - \* 상점 이용하기
    - \* 감성적으로 광안리 즐기기



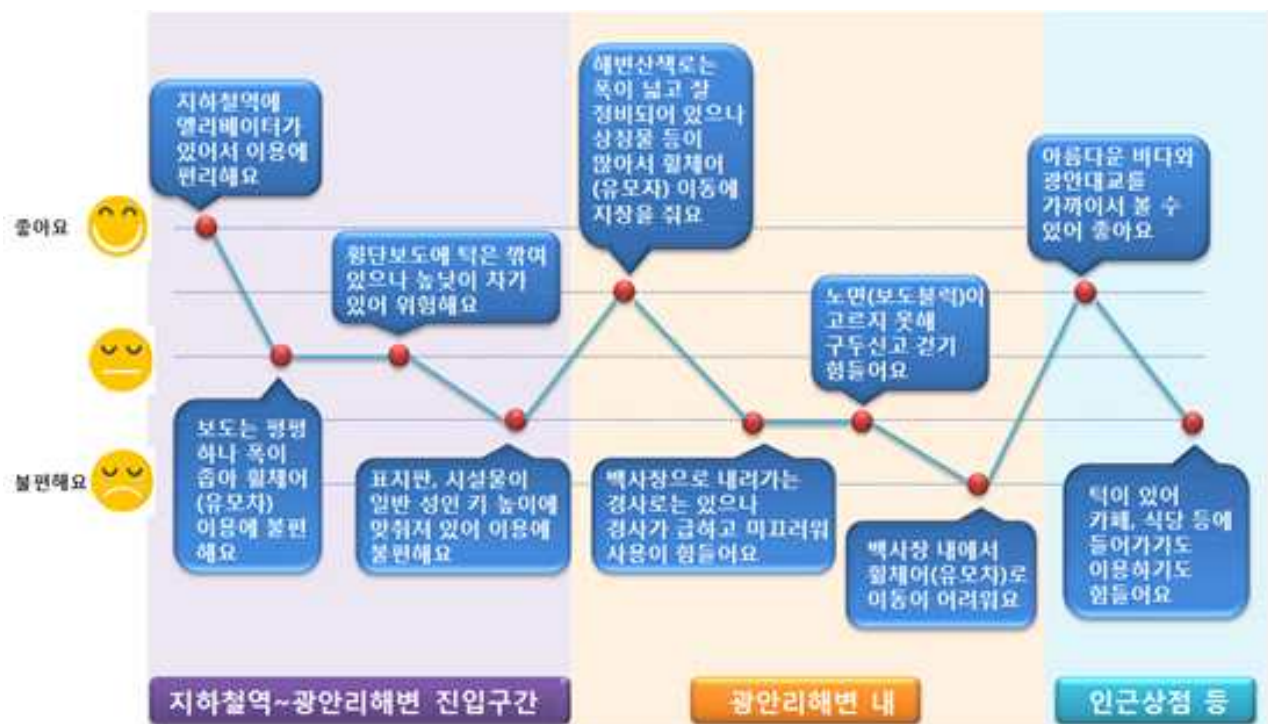


\* 광안리 공간과 서비스를 세분화하고 수요자를 그룹화 하여 각각의 그룹에서 가능여부, 만족 정도를 추정, 무장애와 유니버설 디자인(모두의 디자인)에 대해 정리

## □ 진짜 문제 정의하기

### ○ 고객여정맵 작성을 통해 pain point를 발견

- 수요자의 동선을 통한 감정곡선을 작성하고 pain point를 발견함으로써 개선할 문제와 기회요인을 찾음
- 고객여정맵 작성하기(총7회 개별 과정 수행)
  - \* ① 휠체어를 탄 장애인 ② 유모차를 동반한 아이엄마 ③ 구두를 신은 여성 ④ 신체 건장한 남성 ⑤ 시각장애인 ⑥ 청각장애인 ⑦ 초등학생과 함께 지하철 광안역에서 광안리해변과 인근 상점을 동선으로 직접 이용하며 실시간 감정의 변화를 체크
- 구역별 pain point



## □ 아이디어 발전하기

### ○ 무장애해변 조성 수영 포럼 연계 아이디어 워크숍 개최

#### - 일 시

\* 무장애해변 조성 주제 수영 포럼 : 2019. 7. 18.(목) 14:00 ~ 16:00, 전문가발제

\* 아이디어 워크숍 : 2019. 7. 18.(목) 16:00 ~ 20:00

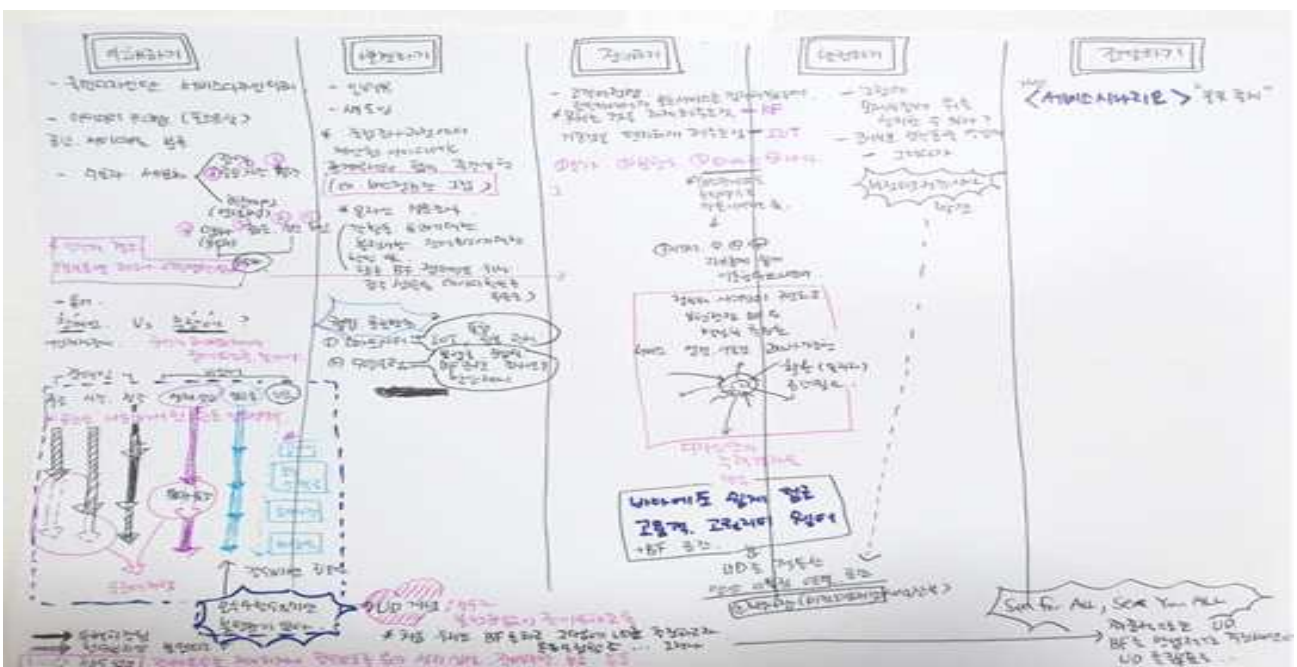
#### - 장 소 : 수영구청 대회의실 및 수영구 생활문화센터 대강당

#### - 주요내용

- \* 정의한 문제와 아이디어를 포럼 주제로 제시하여 참여 지역주민의 의견 수렴
- \* 포럼에서 제시된 전문가 의견과 주민 의견을 수렴하여 무장애해변 조성을 위한 아이디어 확장
- \* 인식 변화의 결정적 계기 : 막연히 누구나를 위한 해수욕장으로 추구했던 과제수행을 **배리어프리** → **유니버설디자인**으로 인식 전환하는 결정적 계기
- \* 최소한의 장애인을 위한 시설을 최고와 최대의 시설로 설치함으로써 장애인뿐만 아니라 일반인도 이용가능하고 이용하고 싶은 위시리스트가 되도록 설치



## □ 실행전략 전달하기





○ [서비스시나리오] 2~3년 이내 가상의 부산불꽃축제 행사에서~



**인근 식당(카페) 사장님** ♥ 올해는 BF포인트(진입 턱제거, 공간 및 편의시설을 갖추고 장애인 예약을 받을때마다 적립되는 일종의 칭찬 포인트, 이것이 있으면 광안리 통합 예약사이트 광고나 검색결과 상위에 노출될 수 있다.)도 많이 쌓아서 그런가 따로 광고나 홍보를 하지 않았는데도 벌써 예약 완료구만



**중증장애인 단체** ♥ 올해 불꽃 축제는 신청자를 미리 받아서 좌석과 편의시설이 모두 잘 갖춰진 OO카페에서 맛있는거 먹으면서 볼 수 있게 되었네요. 그런데 혹시 미리 신청 못하신분, 불꽃축제 못본다고 실망마세요. 요즘 광안리 See you 플라자에 가면 휠체어 타고도 바다가까이 갈 수 있고, 또 축제기간에는 따로 BF존을 운영하고 있어서 걱정없이 갈 수 있습니다. 참, 광안리까지는 스포츠센터에서 셔틀이 상시 운행되고있고 광안리에서도 시티버스 정류장에서 셔틀탑승할 수 있습니다.(보도에 휠체어표시를 잘 해놔서 어찌나 편한지 몰라요)



**유아 엄마아빠** ♥ 우리 집앞에서 축제를 하는데 식당이나 카페는 붐비고 복잡할 수 있으니 우리 집에서 언릉 밥 먹고 유모차 끌고 산책이나 하는 마음으로 슬슬 나갔다 옵시다. See you 플라자에서 불꽃 보면서 걸어도 좋고 See you 플라자 앱에 미리 예약안해도 빈자리 있고, 유모차 출입 가능한 카페나 식당이 실시간으로 뜨니까. 가보고 결정하면 되지뭐. 어머니 아버지께도 연락드려볼까? 이시간에 늘 산책가실텐데 오늘 복잡하다고 안가시려나? 어머니 그 주민문화센터 카페 총각이랑 친하셔서 거기서 보면 된다고 막 자랑하셨는데



**축제 즐기러 가는 젊은층** ♥ 야 오늘 See you 플라자에서 이것저것 뭐 많이 한단다. 어차피 거기서 모여야 밥을 먹던 술을 마시던 어디든 갈 수 있으니 6시까지 거기 모여라 알았지?



**시각장애인** ♥ See you 플라자 키오스크에 가면 불꽃축제 소리도 들으면서 실황중계를 해준다네. 얼마전에 새로생긴 장애인스포츠센터에서 셔틀버스 상시운행한다니까 사람 많다고 걱정할 필요는 없을거 같은데.



**청각장애인** ♥ 저는 See you 앱에서 수화로 주문가능한 식당이나 카페가 뜨는 것도 좋고, 또 앱 안에 있는 채팅을 통해서 매장에 주문하고 또 파고라 운영할때는 배달도 그 앱으로 시킬 수 있으니 너무 좋던데요. 플라자에 있어도 위치가 앱으로 다 뜨니까 배달이 그냥 일사천리~



**할머니** ♥ 나는 어제 너희가 광안리 방갈로 예약했다고 똥강아지들이랑 바다 보며 신나게 놀다오고나니까 피곤해서 못가겠다. 재밌게 보고들 오너라.

### < 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 맵핑 작업 추진</li> <li>○ 시민 홍보활동 전개</li> <li>○ 보도구간 내 유니버설 디자인 설계 및 설치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5백만원</li> <li>○ 5백만원</li> <li>○ 120백만원</li> </ul>
'20년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민디자인단 운영(운영비)</li> <li>○ 상점 진입로 개선 사업</li> <li>○ 백사장 진입 시설 설치 사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 22백만원</li> <li>○ 200백만원</li> <li>○ 300백만원</li> </ul>
'21년 ~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민디자인단 운영(운영비)</li> <li>○ 주변 인프라 구축사업 및 보행로 개선 사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 22백만원</li> <li>○ 500백만원</li> </ul>

## 4 국민디자인단 운영 성과

### 가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역 할	
국민	분야 전문가 양위주 교수 (부경대학교)	○ 광안리해수욕장의 유니버설 디자인 구성을 위한 전문가 의견 제시	
	정책 수요자 김동국 신정화 신재성 신수빈 정보경 정지나 오동욱	○ 중증장애인과 일반인 시각에서 과제 탐구 ○ 토론 등 모임에 적극 참여하고 주민의 입장을 잘 대변할 수 있는 수요자 대표 ○ 장애관련 교육을 이수하였거나 디자인에 관심이 있는 수요자 대표	
서비스 디자이너	김정아 대표 (굿초이스)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획 운영	
공무원	국민디자인단 담당	허 윤 기획감사실장	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄
		신성구 계장	○ 국민디자인단 총괄 기획홍보팀장
		이우철 주무관	○ 국민디자인단 수행 기획감사실 담당자
	사업 담당	송민영 주무관	○ 장애인팀, 장애인 관련 사업 협력
		이경규 주무관	○ 해변팀, 해수욕장 관련 사업 협력

### 나. 국민디자인단 추진 성과

#### □ 과제에 대한 인식 변화와 실천

##### ○ 추진 과제 제목 변경속에 나타난 국민디자인단 과제 수행 중 인식 변화

기존 제목      무장애해수욕장 조성을 위한 장애인 비장애인 협력체 국민디자인단



제목 변경      SEA FOR ALL, SEE YOU ALL 모두의 광안리해변 조성

##### - BF(Barrier Free) → UD(Universal Design)으로 인식 전환

- \* 적용대상 : (장애인 → 누구나) 장애인, 노약자, 유모차, 구두를 신은 사람 등 모두가 불편없이 접근 가능하고 누구나 이용하기 편한 해변과 주변 인프라 구축
- \* 적용범위 : (광안리백사장 → 백사장, 해변산책로, 인근 상점가) 백사장 으로 진입뿐만 아니라 해변산책로, 인근상점까지 해변 내 위치한 모든 시설을 적용대상으로 범위 확대

##### ○ 공무원과 공공서비스에 대한 수요자들의 인식 변화

- 공공서비스의 질은 평균, 평균이하로 인식  
→ 공공서비스의 기준을 충분히 격상시킬 수 있음

- 예측가능한 결과물에 대한 형식적인 과정으로 인식
  - 주민들과 직접 소통하며 만들어가는 공공서비스 민관협업 가능성 및 효과 체감



## ○ 국민디자인단의 인식 변화를 해변 인근 상점주에게 전파

### - 상점가 전수조사 실시

- \* 조사기간 : 2019. 9~10월
- \* 조사대상 : 광안리해변 인근 상점(카페, 식당 등)
- \* 조사방법 : 자원봉사자 모집 및 활용
- \* 조사내용 : 휠체어 및 유모차 등 진입 가능 여부 및 화장실 사용가능 여부
- \* 조사결과
  - 89개소 중 12개소 진입 가능(경사로 설치)
  - 진입가능 12개소 중 휠체어 화장실 이용가능 6개소



조사활동 사진 및 경사로 설치 업소



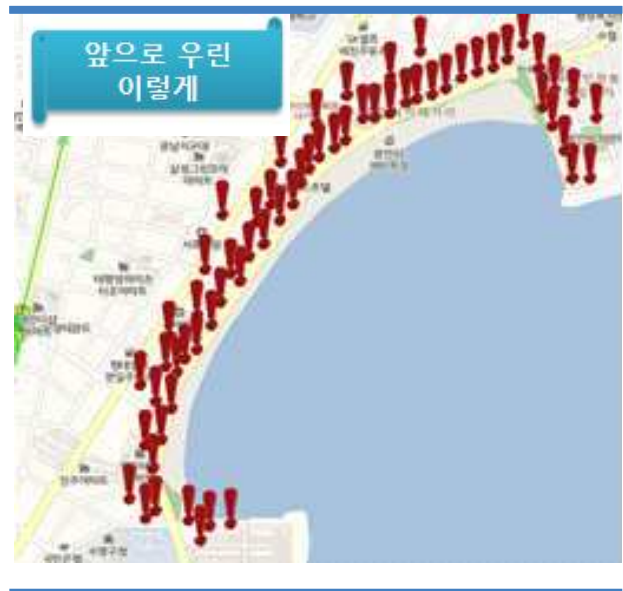
♥ **특히 이곳에 주목!** : 스타벅스 광안점은 당초 진입로가 설치되어 있지 않았으나 우리의 조사목적과 사업의 방향을 설명한 후 **자발적으로 진입로 경사로를 설치하고 휠체어가 회전할 수 있도록 1층 내부에 테이블을 줄이는 등 충분한 공간을 확보**하여 우리의 정책에 적극 참여하였으며 향후 우리의 정책 실행에 가장 모범적인 방향을 제시

**- 진입 가능 상점 알림 맵핑작업 추진**

- \* 장애인, 유모차 등 진입가능한 상점을 맵핑작업으로 온라인서비스 실시 예정
- \* 온라인서비스를 통해 「착한가게」 이미지를 구 페이스북 등 SNS 홍보 병행 예정
- \* 진입턱(계단 등) 제거 상점 지원 정책 개발 및 사업비 지원 방안을 위한 예산 확보, 관련 조례 제정 계획



현재의 광안리해변 내 진입 가능 상점

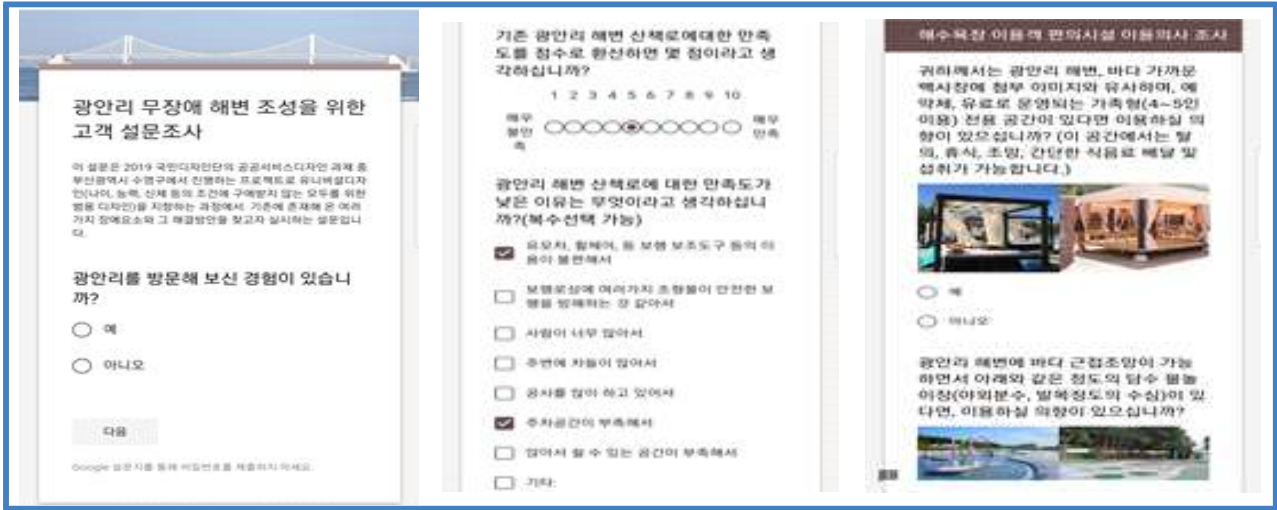


국민디자인단 추진 결과로 우리가 변화하고자하는 광안리해변 내 진입 가능 상점

**○ 설문조사, 홍보 등을 통해 일반 주민의 인식 개선 추진**

- 기피시설로 최소의 시설로 설치되는 장애인 등을 위한 편의 시설을 최고의 시설로 설치하여(예를 들어 해변 내 일반 파라솔이 아닌 비치 매트와 같은 최고의 시설로 설치, 하단 3번째 설문 사진) 숨기고 피하고 싶은 공간이 아닌 장애인이든 비장애인이든 누구든지 신청만 하면

가장 멋진 방법으로 광안리해변을 즐기 수 있는 공간을 조성하는 등 우리의 정책 과정을 수차례 설문조사와 홍보를 통해 주민과 방문객의 인식을 개선하는데 활용



□ **공간적(하드웨어적) 변화 - Sea You Plaza 구축**

○ 누구나 즐기자! Sea You Plaza 조성

- 기존 진행되고 있는 사업인 **비점오염저감시설과 연계하여** 저비용과 환경적 부담없이 **실행할 수 있는 공간을 확보**
- 와이파이존, 키오스크를 이용한 정보 제공서비스, 전동휠체어 충전 서비스, 바다와 이어진 인피니티 포토존 등 유모차로든 휠체어로든 혹은 구두를 신고도 백사장 내에서 부담없이 편하게 즐길 수 있는 모든 부대시설을 집약하여 **Sea You Plaza(오픈된 야외 광장)**를 조성
- Sea You Plaza 내 장애인, 노약자 등 거동불편한 사람과 물과 모래를 직접 만지고 싶지 않은 사람도 아무런 제약없이 즐겨볼 수 있는 **MR체험존 설치**

\* 광안리해변 백사장과 인접하여 설치 중인 비점오염저감시설과 이 시설 위에 설치되는 **오픈 무대를 확대하여 바닷가까지 확대 설치** 하고 **수영구스마트시티사업(SSECT)와 연계하여 종합적인 정보제공 서비스와 편의 시설 제공**



- \* 협업부서 : 수영구 건설과,  
문화관광과,  
스마트시티계
- \* 추가검토사항 및 추진사항  
: 설계 변경 및 2020년  
추경 편성 검토 등



## □ 시설물 설치 변화

### ○ 유니버설디자인을 고려한 시설물 재설치 추진



- 광안리해변 내 설치된 편의시설물 및 홍보시설물의 높이를 조정하여 재설치
- \* (문제점) 현재 설치된 시설물은 성인의 키높이에 맞춰 설치되어 있어 아이들은 보조기구를 이용하여

사용하여야하며 휠체어를 탄 장애인은 사진처럼 광안대교는 보지못하고 하늘만 쳐다보게 됨

- \* (해결방안) 해변 내 모든 시설물을 어른용과 아이용으로 구분하여 설치하여 아이용은 휠체어를 탄 장애인도 쉽게 이용할 수 있어 굳이 장애인용으로 만들지 않더라도 모두가 이용가능한 시설물로 설치가 가능하므로 2020년 본예산에 편성하여 시행 계획
- 시설물 전수조사 실시 : 2020. 1~2월
- 유니버설디자인 적용 가능 시설물 파악 및 재설치 추진 : 2020년중

### ○ 이용가능한 시설이 아닌 이용이 쉬운 시설로 리모델링 추진

- 백사장 진입을 위한 경사로 설치 기준을 법적 최소기준이 아닌 실제 이용 가능한 현실적 기준 적용 재시공

	국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
광안리	관주도, 외형적 성장위주, 최소 기준충족에 급급한 공공서비스 제공	수요자 중심 서비스시나리오와 고객 경험을 고려한 공공서비스구축 시작
장애인 수요자	사업취지 이해, 적극적 의견을 제시하나 실행가능성 의심	기존의 장애인복지 정책, 사업과 다르다고 확신
비장애인 수요자	필요한 사업이지만 실행되지 않아도 어쩔수 없는 것이라 생각, 점점나아지겠지, 막연한 희망	민-관이 협업하면 모든 것이 충분히 가능해진다는 것을 실감 젊고 참신한 의견들이 반영될 수 있다고 생각
서비스 디자이너	길게는 UD 디자인으로 가야하지만 우선은 BF부터 해결	수요자를 세분화 하고 다양한 서비스를 체계적으로 분석한다면 BF는 목적이 아니라 UD를 위한 충분조건, UD를 목적으로 다양한 서비스 구상
공무원	시간이 오래걸리고 번거롭지만 포상, 인센티브때문에	민-관, 부서간의 소통, 협업을 통한 효과적인 사업실행가능성 확인

## 다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

### □ 참여디자인단에 대한 인센티브 지원 미흡

- (미흡한점)이번 과제를 수행하기 위해 참여한 국민디자인단 전원이 무보수와 열정만으로 많은 시간과 자비를 들여 참여하고 있어 이들에 대한 지자체 차원의 지원 미흡에 따른 아쉬움
- (향후 개선방안)2020년 본예산에 국민디자인단 활동비 및 운영비를 별도로 편성하여 참여 디자인단의 노력과 성과에 인센티브를 제공 예정  
\* 2020년 수영구 본예산 편성 : 2,200천원

### □ 아이디어를 수시로 도출할 수 있는 고정 공간 부족

- (미흡한점)2019년 국민디자인단은 생활문화센터를 대관하여 주로 사용하였으나 수시로 모여 아이디어를 도출할 수 있는 고정 공간 부족
- (향후 개선방안)국민디자인단의 아이디어를 수시로 도출 할 수 있는 전용 공간 오픈랩실을 조성 계획



## 5 향후 추진계획

- 2020년 유니버설디자인을 위한 국민디자인단 계속 운영
  - 국민디자인단 운영을 위한 자체예산(2020년 본예산, 국민디자인단 운영비 22,000천원) 편성 완료
  - 2020. 3월 킥오프 후 국민디자인단 활동 전개
- 2019년 국민디자인단 수행과제, 3개년 추진 계획 수립 및 추진



- 수영포럼과 역할 분담 및 협업을 통한 지속 과제 추진
  - 2019년 수영포럼과 연계하여 도출한 문제점과 해결방안을 구체화 - 역할분담과 협업의 동시 진행

역할 주체	역할분담
수영포럼	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 도보이동권 확보에 초점을 둔 연구 및 성과 진행</li> </ul>
국민디자인단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ BF적인 접근 방법에 초점</li> <li>▶ 상점가개선 등 인식 개선에 초점을 둔 성과 진행</li> <li>▶ 백사장 내 접근성 고려 등 UD관점에 초점</li> </ul>

□ **광안리해변 인근 상점 대상 유니버설디자인 인식 전환 추진**

- 인근 상점주 대상 설명회를 통해 지원방향 및 협조 요청 추진  
- 추진기간 : 2020. 1월 ~ 12월 (분기별 1회 실시)

□ **유니버설디자인 설치 업소 지원 정책 추진**

- 경사로 설치시 지원금 지원을 위한 관련 조례 제정(2020년 중)
- 유니버설디자인 적용 업소 대상 「착한업소」 지정
- 구청 페이스북, 홈페이지 내 유니버설디자인 적용 업소 게재 및 홍보

□ **관광객 및 시민 대상 유니버설디자인 확산 홍보 활동 추진**

- 홍보영상물·홍보물 제작 배포 및 캠페인 연중 실시
- **장애인 등 약자를 위한 시설 → 모두가 누리고 싶은 최고의 시설**로 설치하여 인식 전환 추진

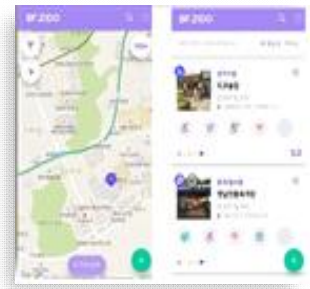
\* 여름철 백사장 내 휠체어로 이용가능한 최고의 파라솔 시설 (포토존 제공) 시범 운영 추진

- 장애인 이용시간 별도 지정 및 일반인 이용시간 병행 운영



□ **광안리해변 내 휠체어·유모차 이용 가능 시설 맵핑작업 추진**

- 기존 맵핑앱(BF.ZIDO, 커뮤니티 매핑센터) 활용 및 광안리해변 특화 맵핑앱 자체 제작  
- 추진기간 : 2019. 11월 ~ 계속  
- 주요대상 : 광안리해변 인근 진입가능 편의점, 카페, 음식점, 기타 휴게시설 및 관광시설 등  
- 주요컨텐츠 : ①경사로설치여부 ②출입문정보 ③좌석형태 ④장소 내부 구조 등



□ **광안리해변 내 기존 진행 공사(비점오염저감시설)와 병행, 백사장 내 바다로 진입 가능한 시설 추가 설치 추진**

- 추진사항 : 건설과 협의 및 설계변경 절차 추진
- 추진방향 : 설치예정인 야외무대를 확대하여 백사장 내 바다로 진입 가능한 데크를 확장 설치 : 2020년 추진 예정

□ **광안리해변 내 유니버설디자인 적용 대상 시설물·설치물 등 전수 조사 실시 및 개선 사업 추진**

- 전수조사 : 2020. 1월 ~ 2월
- 개선사업 : 2020. 3월 ~ 10월 (사업비 2020년 1차 추경 편성 계획)

**6 홍보실적 및 계획**

□ **주민 모두가 안전하게 즐길 수 있는 보행친화도시 선포식 개최**

\* 2019.7.8.(월) 수영구 비전선포식 중

- 비전선포식을 통해 「무장애 광안리해변 조성」 공식 선포



□ **국민디자인단 운영과 무장애해변 언론보도를 통한 지역사회 공감대 형성**

- 언론 홍보를 통한 시민들 시민들에게 당연히 즐기는 광안리해변에 대한 새로운 인식을 가지는 계기를 마련해주었고
- 이에 대한 시민의 반응으로 무장애해변을 주제로한 수영포럼에 연례없이 많은 시민이 참여하였으며
- 구정제안을 통해 광안리해변에 조성을 원하는 각종 BF아이디어를 국민신문고등을 통해 제안하는 등 인식이 점진적으로 변화 계기

\* 언론 보도 자료

해당 월	언론사(일자)	내용
2019. 4월	국제신문(4.17.)	광안리해수욕장, 장애인도 이용 불편 없앤다
	연합뉴스(4.20.)	부산 광안리해수욕장, 장애인 불편 없앤다
	문화뉴스(4.20.)	부산광안리해수욕장 장애인 불편없는 무장애해수욕장으로 거듭난다.
2019. 5월	BBS뉴스(5.15.)	부산 수영구, 광안리해수욕장 누구나 이동 편한 공간으로
	국제신문(5.15.)	부산 수영구 광안리해수욕장, 장애인 불편없는 무장애해수욕장으로 거듭나
	부산일보(5.15.)	부산 수영구 광안리해수욕장, 장애인 불편없는 무장애해수욕장으로 거듭나
	한국일보(5.15.)	부산 광안리, 무장애해수욕장으로 거듭난다.
	부산일보(5.15.)	장애인도 편안한 광안리해수욕장, 기대하세요
2019. 6월	연합뉴스(6.25.)	강상태 수영구청장, 걷기 좋은 스마트한 도시로

#### □ 무장애해변 조성을 위한 주민 포럼 개최

- 일 시 : 2019. 7. 18(목) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 수영구청 대회의실
- 참석인원 : 100여명(발제자: 동명대 이광국 교수, 토론자: 부경대 양위주 교수, 영산대 김윤경 교수, 동명대 윤정현 교수)
- 주 제 : 광안리해수욕장 가로공간의 무장애관광 활성화 방안

#### □ 홍보 계획

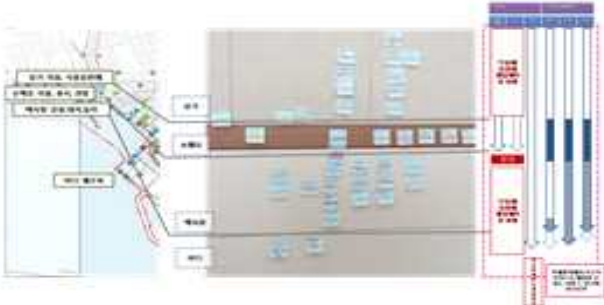


- 무장애해변 조성을 위한 홍보 동영상 및 홍보물 제작
  - \* 2020년 홍보 동영상 제작을 위한 영상 전문 인력 별도 채용(2019.10.29.일자)
- 홍보캠페인 전개 및 바다연극제 연계 홍보 공연 제작
- 맵핑 서비스 제공을 통한 장애인뿐만 아니라 젊은층의 관심 증대

**첨부1****국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**





## □ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2019. 05. 14	수영구청 소회의실	수영구청장, 국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
2차	2019. 05. 20	수영구 생활문화센터 5층	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
3차	2019. 06. 10	수영구 생활문화센터 5층	국민디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당공무원
4차	2019. 06. 21	수영구 생활문화센터 2층	국민디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당공무원
5차	2019. 06. 21	수영구 생활문화센터 2층	국민디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당공무원
6차	2019. 07. 05	수영구 생활문화센터 2층	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당공무원
7차	2019. 07. 05	수영구 생활문화센터 2층	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당공무원
8차	2019. 07. 18	관내 카페/ 수영구청 대회의실	국민디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당공무원
9차	2019. 08. 13	수영구 생활문화센터 2층	국민디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당공무원
10차	2019. 09. 25	수영구청 기획감사실	서비스디자인, 담당공무원
11차	2019. 10. 01	민락동 카페	국민디자인단 2명, 서비스디자이너, 담당공무원
12차	2019. 10. 01	민락동 식당	국민디자인단 2명, 서비스디자이너, 담당공무원
13차	2019. 10. 08	민락동 카페	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당공무원
14차	2019. 10. 14	광안리주변상가	국민디자인단 2명, 자원봉사자 서비스디자이너, 담당공무원
15차	2019. 10. 15	민락동 카페	국민디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당공무원

## □ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차		① 국민디자인단 위촉식 진행 ② 아이스브레이킹 ③ 국민디자인단, 서비스디자인방법론 브리핑	PPT 자료
2차	1단계 (이해하기)	① 용어의 정의(장애인, 보행약자, 배리어프리, 유니버설디자인, 해수욕장, 해변공원) ② 아이디어 워크샵, 브레인스토밍 	공간체계별 서비스분류 수요자 그룹핑 친화도맵 작성
3차		① 현장조사를 통한 장애인의 광안리 접근, 산책로 및 카페 이용 편의성 조사  *전동(폭:600정도), 수동(폭:450정도일때의 상황도 차이가 있음)	광안리 접근편의성 파악 이용공간 요건
4차	2단계 (발견하기)	① 사례조사(온,오프라인)  ② 공간, 활동(서비스), 이해관계자에 따른 아이디어 분류	사업추진 증장기로드맵
5차		① 휠체어 이용자 심층인터뷰	심층인터뷰
6차		① 스마트시티 현황 파악 및 연계가능성 확인	수요자 그룹별 제공 서비스 유형화
7차		① 설문조사 및 추가 조사계획 - 바다/백사장: 기존에 거의 불가능했던 장애인들의 활동을 지원할 수 있는 방향 고민 - 산책로: 설치물, 보행장애물에 대한 의견 - 인근상권: 무장애 광안리 조성 과 점주들의 합일점, 소비자의견을 통한 캠페인의 점주 참여 가능성에 대한 모색	설문지 작성 및 온라인을 통한 조사

		<p>(예: 지금 소비자의견들이 이렇습니다. 무장애 컨셉으로 환경개선을 하면 OO가게 매출도 더 오를 수 있습니다.)</p> 	
<p>8차</p>	<p>3단계 (정의하기)</p>	<p>① 휠체어 광안리 방문기 동영상 분석(youtube)</p>  <p>② 퍼소나, 고객여정맵 작성 - 휠체어 이용자</p>  <p>- 유모차 이용 가족(엄마, 건강한 젊은 아빠)</p>  <p>③ 포럼참석 - 가로공간(접근, 보행로)에 대한 BF연구결과 공유</p>  <p>*국민디자인단 과제의 경우 백사장, 산책로연계 활동지원에 보다 초점을 맞춤</p>	<p>고객여정맵</p>
<p>9차</p>	<p>기추진내용 정리 및 국민디자인단 활동 홍보</p>	<p>① 행안부 리빙랩 연구팀 인터뷰 - 국민디자인단 활동 과정 및 기관, 부서간 협업사례 소개</p> <p>② 백사장, 산책로인근 구조물 설치, 운영</p>	<p>법규, 제도검토 아이디어스케치</p>

		<p>가능성 검토(아이디어 스케치)</p> 													
10차	3단계 (정의하기)	<p>① 권역별 컨설팅 내용 공유 ② 고객여정맵, 수요자 그룹별(장애-중증, 시각, 청각/비장애-연령별)</p>  <p>③ 서비스목표 설정 '모두가 잘 이용 할 수 있는 광안리 만들기' <b>없앨 것은 없애고, 새로 만들때는 잘!</b></p> <table border="1" data-bbox="416 840 1070 1081"> <thead> <tr> <th></th> <th>제거</th> <th>신설</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>상가</td> <td>상가진입턱</td> <td>경사로(1/18~1/12경사도기준참고)</td> </tr> <tr> <td>산책로</td> <td>바닥설치물</td> <td>플라자공간연결로</td> </tr> <tr> <td>백사장</td> <td>일부모래</td> <td>플라자공간(비점오염 저감시설상부로 계획) 방갈로, 파고라 유사공간 담수 놀이터, 샤워탈의시설</td> </tr> </tbody> </table>		제거	신설	상가	상가진입턱	경사로(1/18~1/12경사도기준참고)	산책로	바닥설치물	플라자공간연결로	백사장	일부모래	플라자공간(비점오염 저감시설상부로 계획) 방갈로, 파고라 유사공간 담수 놀이터, 샤워탈의시설	고객여정맵
		제거	신설												
상가	상가진입턱	경사로(1/18~1/12경사도기준참고)													
산책로	바닥설치물	플라자공간연결로													
백사장	일부모래	플라자공간(비점오염 저감시설상부로 계획) 방갈로, 파고라 유사공간 담수 놀이터, 샤워탈의시설													
11차		<p>① 설문조사 결과 분석</p>  <p>* 소비자가 필요로하는 시설 및 서비스에 대한 정리, 서비스컨셉과 매칭여부 검증</p>	설문조사결과차트												
12차	4단계 (발전하기)	<p>① 민락동 해변공원 현황파악 (비점오염저감시설 관련내용 브리핑) ② 아이디어 모델링(프로토타이핑)</p> 	모델링												
13차		<p>① 휠체어 이용자 광안리 이용 가이드(서비스맵 작성)</p>	가이드(서비스맵)												
14차	5단계 (전달하기)	<p>① 서비스시나리오, 스토리보드 작성 "Sea fou All, See You All"</p>	스토리보드												
15차		<p>① 최종보고서 및 발표자료 준비</p>	최종보고서												



□ 국민디자인단 활동 총평

- “안되는게 어딴노? 되는 방법을 찾아라(특별한 공무원의 모습)”  
 ‘공무원스러움’이 아닌 혁신과 도전으로 사업을 기획하고 즉각 실행하는 추진력, 조직력, 소통력
  - 회의중 공유된 아이디어, 버스정류장 장애인 대기장소 즉각 설치 검토
  - 백사장 구조물 설치 신설에 대한 법적 검토 후 비점오염저감시설 추진 사례 발굴 후 담당부서와 협의안 도출
  - 스마트시티사업, 수영포럼, 리빙랩 등 기추진 사업과 적극적 협업
  
- “이왕 하는거 제대로 하자”  
 충분한 조사와 검토, 국민디자인단의 역할 수행을 토대로 공공 서비스의 양적, 질적 수준 격상
  - 여러 가지 공공서비스, 대민서비스도 고급화 추구
  - \* 사람들이 열광하는 것에는 다 그만한 이유가 있다. 공공이라면 더 적극적으로 사람들이 원하는 것에 귀를 기울여 고품격 서비스를 제공하자
  
- “활동하는 젊은이들과 함께하자”  
 지역 사회적기업 대표, 마을 활동가 등 다양한 교육을 이수하고 실전에서의 경험, 주민과의 소통능력을 갖춘 젊은 대표들을 디자인단 위촉
  - 다양한 문제해결방법, 의견을 모으고 실행하는 노하우가 있으며, 이미 서비스디자인, 디자인씽킹 관련지식이 있음

- 온/오프라인 리서치는 물론 참신하고 다양한 아이디어 적극 제시
- 같이 행동함으로써 배가되는 사람들의 공감지수

○ “아무리 사소해도 시도조차 하지 않는 것 보다는 낫다”

- 처음 디자인단에 참여한 장애인 김동국소장님 말씀
- 탁상행정예 그치지 않을까 우려하신 표현이지만, 회의를 거듭할수록 우려에서 믿음과 확신으로 변화

○ “Sea for All, See you All”

- 우리 과제의 제목이면서 동시에 수영구 국민디자인단 개개인의 역량과 존재감, 팀워크를 떠올리게 하는 말

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

○ 현장심사 일정

- 과제선정 후 연이어 진행되는 현장심사로 인해 국민디자인단 활동과 과정의 정당성, 참신성 보다는 과제자체, 예측되는 결과물에 의해 평가되는 경향이 큼
- 여러 가지 조사 및 과제 수행방향에 따라 시행착오를 겪거나, 다른 인사이트를 발견할 수 있는 여지가 있는 만큼 국민디자인단 활동이 어느정도 진행된 시점에서 심사를 진행하는 것도 유의미할 것으로 판단됨