

## 원도심의 세대간 교류를 지원하는 마을주택관리소

2015. 11.



인천광역시

과제 분류	집중육성과제	주관 기관 (협업/관련 기관)	인천광역시 (남구, 인천지역대학)
과제 담당자	천준호 정책기획관 (이진선 주무관)	담당자 전화번호	사무실 : 032-440-2382 H.P : 010-9755-5996

### 가. 현황 및 문제점 (Problem)

- 급속도로 발전하는 인천경제자유구역과 침체되는 원도심의 양면성
  - 국제도시로서의 위상은 물론 생활 편의시설 등을 갖춘 자족도시로 성장하고 있는 송도, 청라 등 경제자유구역, 논현·검단신도시 등은 급속한 속도로 성장
  - 반면, 과거 화려한 역사속 무대인 원도심은 지속적인 침체
    - 인천시 인구와 면적의 약 90%인 원도심은 열악한 주거 환경, 낙후된 도시기반시설로 정주의식 하락, 세대간 교류단절 발생
- 원도심 주민의 70%이상이 노년층으로 노인문제를 해결하는 정책 필요
  - 노인 4명중 1명이 사회 활동이나 사회적 지원이 없는 고립의 상태, 특히, 스마트폰 소통에서도 배제되어 교류 단절 \* 통계청 발표 '한국인의 사회동향 2014년'
  - 원도심 환경의 물리적 제한으로 노인들의 참여 및 접근의 제한(문화, 환경, 정보, 젠더 등), 자원부족, 보장의 불안, 주민의식 결여 등 지역 사회에서 배제, 소외, 주변화 되고 있는 실정.
- ▶ 인천의 모든 지역이 함께 발전해나가기 위해 원도심을 지원하는 정책은 지속적으로 이루어져야 하며, 시민 모두가 행복하고 주민에게 감동을 주는 정책을 실현하기 위해서 주민 참여형 정책 수립 프로세스인 『정부3.0 국민 디자인과제』 추진 필요

## 나. 정책 추진 내용 (Solution)

- ◆ **(정책 목표)** 원도심의 폐·공가를 활용한 마을주택관리소(마주소)를 통해 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 서비스 마련
- ◆ **(주요 고객)** 원도심 주민, 독거노인, 맞벌이 가족의 혼자 남겨진 아이, 지역 대학(생), 사회적 기업, 관공서(시·구·주민센터) 등
- ◆ **(추진기간)** 2015년 7월 ~ 2015년 10월

### □ 마을주택관리소의 Brand Identity 개발

- 현재 딱딱한 마을주택관리소라는 네이밍을 주민에게 친근하고, 소통할 수 있는 공간을 표현할 수 있도록 고려하고, 그에 맞는 BI 개발



### ○ 마을주택관리소 운영방안 마련

- 자원봉사단 모집, 자원봉사단 활동 지침 마련 등 유휴 전문인력의 운용계획과 마을 주택 관리소 관리, 마을주택 관리소 설치계획 등 마주소가 체계화되어 운영될 수 있도록 마을주택관리소 운영 가이드라인을 설정

### □ 마을주택관리소에 세대 간 교류를 지원하는 서비스 도입

#### ※ 사업개요

- 1) 사업기간 : 2015.6월 ~ 2015.11월
- 2) 사업지역 : 남구 도화3동
- 3) 주요 사업내용
  - 단계적 고령화에 따른 생활밀착형 서비스 디자인 개발을 통해, 인친 원도심 정책에 부합하는 주민참여형 복합 개선방안 마련
  - 원도심의 문제인 세대 간 교류단절과 노인과 아이의 외로움을 해소하기 위해 서비스 디자인 프로세스를 접목시켜 주민이 원하는 서비스 개발
  - CPTED와 유니버설 디자인을 도입해 안전하고 누구나 이용할 수 있는 마주소 환경디자인 개발



### ○ 원도심의 주 구성세대인 노인과 1인 가정의 외로움 해소

- 안마봉사, 웃음치료사, 정신 카운슬러, 간단한 건강검진등의 서비스와 요리교실, 같이 만드는 화단 조성 등의 참여할 수 있는 이벤트를 통해 원도심 주 구성세대인 노인과 1인 가정의 건강관리와 함께 외로움을 해소할 수 있는 공간 마련

### ○ 원도심 행복지수 상승으로 심리적 박탈감 해소

- 노래교실, 스마트폰 및 컴퓨터 조작법 교육, 율동교실, 실버체육 취미활동 모임 등의 문화교육으로 문화적으로 소외되어있던 원도심의 행복지수 상승

### ○ 원도심 외부 시민의 참여로 더욱 확장되는 교류

- 주변기업, 지역 대학(생) 및 사회적 기업이 참여하는 주거환경개선, 리모델링, 주거환경 보수관리, 환경미화, 상하수도 정비등의 환경개선 사업

#### ① 집밥모임

- 혼자 살면서 밥을 잘 챙겨먹기 힘든 노인과 맞벌이 가정에서 혼자 끼니를 때우는 어린이가 다 같이 소통하며 식사하는 모임
- 다같이 즐기며 먹는 모임속에서 영양학적으로 균형 잡힌 식사를 섭취할 수 있으며 요리교실로 집에서든 균형잡힌 식단 연장이 가능

#### ② 아이와 함께하는

- 노인과 소통공간을 마련함과 동시에 맞벌이 가정의 아이들의 놀이 공간을 형성하여 두 세대 간의 교류와 함께 맞벌이 가정 부모의 걱정을 해결

#### ③ 안전 지킴이

- 공사장의 썩썩 달리는 차들 옆으로 등교하는 어린이들을 학교까지 안전하게 데려다 주기 위해 건강한 지역 노인이 주체가 되어 실행 되는 서비스, 아이들은 또래 애들과 다 같이 등교하며 지역아이들과 커뮤니티를 형성할 수 있고, 노인들은 아이들을 지도하며 세대간 교류를 형성

#### ④ 지역 대학생 등과 연계한 재능기부 활동

- 신체적 정신적 사회적 특성에 의해 자립적인 문제해결이 어려운 지역노인들의 문제를 지역대학생, 관련단체 등의 재능기부 및 봉사 활동연계를 통해 해결

#### ⇒ 원도심 정책과 결합하여 신도심과 조화를 이루는 창조도시 조성

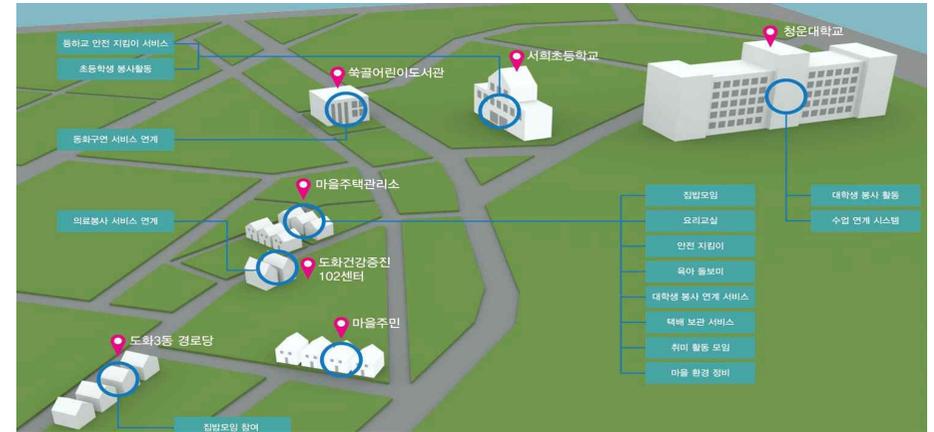
- 원도심의 고유한 역사적 공간들을 시민의 적극적인 관심과 참여 속에 새롭게 하여 지역사회 공동체 의식을 회복시키는 원동력 창출
- 원도심의 오랫동안 축적된 고유한 요소에 새로운 요소의 가치를 결합하여 신도심과 조화를 이루는 창조도시 조성 및 원도심 활성화 정책에 기여

#### □ 과제 추진 전·후 비교

※ 디자인단을 통해 추가로 도출된 사안 (붉은색)

구분	과제 추진 전	과제 추진 후(검토중)
기본시설 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어린이를 위한 시설 부족</li> <li>• 주변 재개발공사 등으로 보행통로 확보에 어려움</li> <li>• 어린이들의 하foot길에 공사장 차량이 많아 안전에 대한 고려 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어린이를 위한 공간 마련</li> <li>• 지역 어린이들의 안전한 하foot길을 위해 노인 안전지킴이 마련</li> </ul>
문화적 혜택 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화센터 개념의 공간 필요</li> <li>• 어르신들이 교류할 공간 부족</li> <li>• 문화적으로 소외되어 삶이 지루하다는 지역 주민의 생각</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화교육의 콘텐츠를 대상지에 적용</li> <li>• 어르신들이 교류할 수 있는 노인 커뮤니티 공간 마련</li> <li>• 다양한 콘텐츠를 접할 수 있도록 시스템 마련</li> </ul>
구성인구층의 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역의 고령화가 심화되었으나 환경이 노인의 특성을 고려하지 못함</li> <li>• 노인층의 외로움 문제 심각</li> <li>• 맞벌이 가정의 비율이 높아 소외되는 아이들이 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유니버설 디자인과 CPTED의 개념을 도입하여 안전하고 노인이 접근하기 쉬운 환경 조성</li> <li>• 맞벌이 가정의 혼자 남겨진 아이들을 대상지로 유도하여 돌봄 및 안전 사고 예방</li> </ul>
주변기업, 단체와의 협업 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마을주택관리소의 지속적인 운영을 위해 주변 기업의 참여 필요</li> <li>• 주변대학과 연계 재능기부 관련학과와의 교류를 통해 인력증진 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주변 기업 단체와의 협업을 위한 가이드라인 마련</li> <li>• 주변학교 대학(생)과의 교류를 지원하도록 시스템 마련</li> </ul>

※ 마을지도를 통해 제시된 서비스 디자인



#### 다. 정책 추진 일정 (Action Plan)

#### □ 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 서비스디자인 방향설정

##### ○ 정부3.0 국민디자인단 위촉식(2015. 6. 25)

- 국민디자인단 활동 자긍심 고취 및 책임감을 부여



##### ○ 제1차 국민디자인단 회의(2015. 7. 6)

- 서비스디자인 교육 및 목표설정
- 인천 국민디자인단 전체를 대상으로 서비스디자인 교육으로 서비스디자인 이해도를 높임



○ 제2차 국민디자인단 회의(2015. 7. 21)

- 시 원도심 정책을 검토하여 전국최초 시행중인 마을주택관리소를 대상으로 선정
- 현장조사 대상지역을 남구 도화3구역으로 함
- 서비스 디자인 프로세스에 대한 토의



○ 국민디자인단 현장 조사(2015. 7. 30, 8. 6, 8. 13)

- (방문지역) 도화3동, 마을공동체 정기 회의에 참여
- (활동내용) 사용자 관찰 및 주민 인터뷰 진행
  - \* “몸뚱이가 내말을 듣지 않는데 이렇게 무슨 소용이야”, “춤 노래 이런거 하고 싶어 우리 삶이 지루하잖아”, “젊은이들과 소통할 수 있으면 좋지”, “그 밤에 어두워서 어디 살겠나”, “도서관도 학원도 부족하고... 애들봐주는 곳이 절실하지 않겠누”, “우리마을 교류공간, 그게 필요해”
- (성과) 사용자 관찰을 통해 사용자 입장에서의 서비스 통찰 성립, 대상지 주민의 Problem과 Needs를 인지, 대상지를 돌며 Target user에게 인천국민디자인단에 대한 정보 전달



○ 3차 국민디자인단 회의(2015. 8. 21)

- 서비스디자인 전개 예시 및 도출방안 논의
- 외국사례 검토
  - \* (대상) 영국 Design council, 일본의 노인과 젊은이간의 세대교류를 지원하는 서비스 디자인
  - \* (내용) 영국, 일본의 노인층과 한국 원도심의 노인의 특성이 다를음을 인지하고 대상지 Target user의 특성을 고려한 디자인이 필요함을 방향으로 설정

○ 4차 국민디자인단 회의(2015. 9. 11)

- 원도심 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 도출방안 마련
- 서비스 디자인의 프로세스를 Design council의 Double Diamond process로 채택하고, 방법론을 맥락적 인터뷰, 페르소나, 시나리오, 고객여정지도, 이해관계자 지도로 정함

○ 원도심 대상지 주민 및 이해관계자 심층 인터뷰(2015. 9. 17)

- 심층인터뷰를 통해 원도심 주민들의 세대간의 교류에 대한 인식 확인



○ 5차 국민디자인단 회의(2015. 9. 17)

- 원도심 대상지 주민 및 이해관계자 버그리스트 도출
- 심층 인터뷰와 주민 관찰을 통해 제시된 원도심 버그리스트를 해결책 제시를 용이하게 하기 위해 정리



○ 6차 국민디자인단 현장 조사(2015. 10. 8)

- 버그리스트 해결책 결과 분석 서비스디자인 도출(Co-Creation)
- 현장에 잘 접목될 수 있을지를 확인하기 위해 대상지 현장조사 진행
- 인천 국민디자인단 및 대학생단원이 참여하여 협동 창작을 진행

○ 7차 국민디자인단 종합 회의(2015. 10. 9)

- 원도심 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 고객여정지도 도출

1. 집밥모임-2. 안전지킴이-  
3. 아이와함께-4. 지역대학과의 연계

(회의사진)

○ 서비스 사례 사파리(2015. 10. 15)

- 계양구 건강가정지원센터 방문 및 기존 서비스 관찰
- 노인이 주체가 되는 서비스를 진행하고 있는 기관을 방문하여 도출된 서비스를 발전시키고, 서비스의 현장검증 및 전문가의 의견을 수용하여 서비스 디자인 고려



< 연도별 주요 이행계획(금액: 백만원) >

	'14년	'15년	'16년	'17년
주요 이행 계획	-	-원도심의 세대간 교류를 지원하는 마주소 만들기 계획 수립 -인천 국민디자인단 구성·운영 -인천 국민디자인단 활동 결과 보고 -마주소 운영 매뉴얼 확정	-상반기 : 사업추진 -서비스디자인 민·산·연 협력네트워크 확대 -하반기 : 상반기 결과 분석하여 개선·보완 추진	-마주소 확장 및 부천 등 인근 지자체 사례 전파
소요 예산	-	-	500	700

**라. 기대 효과 및 정부3.0 가치**

□ (기대효과)

- 시민이 필요로 하는 정책서비스 발굴로 행정 신뢰 제고
  - 시민, 대학생, 교수 등 각계각층의 시민이 디자인단에 참여하여 원도심 주민들이 필요로 하는 정책을 발굴함으로써 시민 중심의 행정 실현
- 주민들의 적극적인 관심과 참여로 마을 공동체 회복
  - 원도심에 가장 많이 거주하는 노인들을 위해 지역대학생 자원봉사 연계, 아이와 함께 하는 프로그램 제공과 더불어 노인 일자리 창출 도모
  - 주민들의 참여가 가능한 정책서비스 발굴로 지역 공동체 의식 회복

□ 정부3.0 가치

- (소통) 국민서비스디자인단 운영을 통해 시민이 직접 정책을 제안하고 정책 실현을 위해 참여
- (공유) 마을주택관리소 운영계획 및 원도심 정책 공유
- (협력) 마을주택관리소 추진부서와 마을공동체, 해당구청 및 지역 대학과 연계하여 서비스 디자인 시행
- (개방) 마을주택관리소 운영 매뉴얼 공개

**마. 홍보 계획**

□ 정부 3.0시책으로 국민디자인단 활동 홍보

- 방송, 신문을 통한 홍보 : 연중
  - 국민디자인단 인터뷰를 통해 활동 내용 및 소감 소개
  - 국민디자인단의 정책서비스를 통한 원도심 주민 소감 인터뷰
  - 마을주택관리소에서 시행되는 서비스 사례 홍보 등

□ 다큐멘터리 방송 홍보

- “국민행복을 디자인하다”라는 제목으로 정부3.0 국민디자인과제를 소개하는 JTBC 다큐멘터리 방영(15.12.17)
  - 홍보동영상 시 홈페이지 및 인터넷 방송 게재
  - 각종 회의, 교육에 활용하여 정부3.0 홍보

## 첨부1

## 국민디자인단 활동 전·후 정책변화 비교

첨부1 : 국민디자인단 활동 전·후 정책변화 비교

첨부2 : 국민디자인단 활동 실적

첨부3 : 서비스디자인 단계별 산출물 (PPT 별첨)

첨부4 : 사업계획서 요약(1장)

첨부5 : 국민디자인단 도출 성과 실행 계획

첨부6 : 국민디자인단 홍보 실적

### ■ 국민디자인단 성과 이행시(도출 아이디어 정책반영 및 실행) 수혜자 경험의 변화

#### (Before)

**(지역주민)** 생활보조지원금과 폐지와 빈병을 판돈으로 생계를 유지하고 있는 한영희 할머니(80세)는 혼자 살고 계신지 이제 15년이 되었다. 혼자 있는 시간이 너무 많아 하루가 어떻게 지나가는지 모르고, 몸이 아프실 땐 이러다 아무도 모르게 혼자 그냥 죽는 게 아닐까 항상 걱정한다. 요즘은 이가 아파 끼니를 쉬이 거르시는데 허리가 많이 아파 외부에서 받는 의료서비스나 영양상태 개선에 접근하기 어렵다. 무엇보다 가장 괴로운 것은 외로움이다. 하루 24시간을 혼자 보내야 하는 할머니는 또 오는 아침이 무섭다.

**(외부대학생)** 이제 간호대학교 졸업을 한 학기 남기고 있는 이유진 학생은 아직 취업이 확정되지 않았다. 과열화된 취업시장으로 구직활동에 남들과는 차별되는 실습 경험이 필요하다고 판단했지만 실습경험을 하기도, 관련된 봉사활동을 찾기도 어려웠다. 또한 단기로 하는 봉사활동보다 성취감과 봉사대상자와의 유대감을 느낄 수 있는 봉사를 하기를 원한다. 하지만 이유진 학생이 봉사센터를 통해 알선 받은 봉사 활동은 기관에서 서류작업을 하는 것이었다.



**(After)** 한영희 할머니는 지나가다가 한 달 전까지만 해도 지저분하고 무서운 폐공가 있던 자리에 마주소라는 예쁜 현판이 달린 것을 발견했다. 마주보고 소통하는 공간이라는 설명을 듣고 들어간 곳에는 집밥모임이 열리고 있었다. 그곳에는 신체거동이 힘들어 밥을 잘 챙겨먹기 힘든 노인과 맞벌이 가정의 혼자 지내는 아이들이 두런두런 얘기하며 봉사활동 센터에서 가져온 따뜻한 밥과 반찬을 먹고 있었다. 마주소에서 봉사를 하는 학생이 마주소에서 제공하는 서비스에 대해서 설명을 해줬다. 할머니는 지역 대학생들이 안마를 해주러 집에 찾아오는 서비스를 발견하고 마주소 측에 할머니 집을 방문할 것을 부탁했다. 할머니는 매주 찾아와 안마를 해주며 말동무가 되어주는 학생들 덕분에 외로움을 잊을 수 있게 되었다.

이유진 학생은 외부 센터에 봉사활동을 신청하러 갔다. 센터 직원이 어디론가 전화를 하더니 이유진 학생네 근처에 있는 마을주택관리소에 연결하여 독거노인의 집에 방문하고, 건강을 관리하는 봉사활동을 연결해주었다. 처음 간 한영희 할머니의 집은 좁고 할머니의 적적함이 느껴졌다. 방문하면서 할머니께 요구르트도 받고 대화도 하면서 할머니와의 유대도 생기고, 할머니의 건강을 관리한다는 성취감도 느꼈다. 이유진 학생은 본인의 커리어와도 일치되고, 보람 있는 봉사활동을 하게 되어 만족감을 느꼈다.

- (미션) 인천 시는 소외된 원도심 주민들이 외롭지 않게 서로 교류할 수 있는 원도심 생활형 플랫폼과 그 안에 교류를 지원하는 서비스 콘텐츠를 개발하는 것을 고려하고 있습니다. 원도심 주민들이 원하는 환경개선 방향과 원도심의 다른 세대들이 참여하여 서로 원활하게 교류할 수 있는 콘텐츠는 어떤 것이 있을까요?

- (디자인단 구성) 서비스디자이너, 전문가, 일반시민, 대학생, 사업담당 공무원 등 5명~7명

구분	성명/소속/직위	연락처/이메일	활동 소감
서비스 디자이너 (집중과제)	강정란 대표 ((주)에이엔에프)	010-9393-7534	공공이 주도하는 단계에서 주민을 중심으로 과제를 개발하고 서비스의 주체가 되어 결과를 탐구하는 서비스디자이너는 공동창작이 만들어 내는 또다른 희열이 아니었나 생각됩니다.
전문가	조대홍 교수 (성산호대학원)	010-3738-7935	서비스 디자인이 정책과 융합하여 시민들과 같이 만드는 정책을 만드는 것이 좀 더 나은 시민 사회를 위한 첫걸음이 아닌가 싶습니다. 내가 사는 지역에 대해 고민하는 의미 있는 과제, 의미 있는 시간이었습니다.
	조주희대학생 (청운대)	010-4876-5599	내가 태어나고 살고 있는 도시의 문제점과 필요성 등의 의문부터 시작하여 그것들을 위한 주제를 선정하고 중간 과정들을 걸쳐 결과를 내기까지 많은 시간을 투자하였고 많은 노력을 쏟으면서 이 도시를 더 애정하게 되었고, 더 많은 관심을 갖게 되는 시간이 되었습니다.
	이종원대학생 (인천대)	010-2909-7357	우리 팀의 주제에도 나오는 세대 간 소통이 우리 팀 안에서부터 충분한 가능성을 볼 수 있었음이 저에게 가장 큰 수확이었습니다. 각 분야에 전문성을 가지신 어른 분들이었지만 작은 의견이더라도 학생들의 이야기를 귀기울여 들어주셨으며, 학생들은 어른들의 목소리에 더 배워 갈수 있는 시간이었습니다.
정책 수요자	권도국 센터장 (계양 다문화 및 건강가정지원센터)	010-3390-9143	국민과 소통하는 디자인을 몸소 체험할 수 있었고 이번 국민디자인 3.0을 계기로 앞으로도 이런 디자인 활동이 발전되어 많은 국민이 참여를 할 수 있었으면 좋겠습니다
	시민 윤태옥	010-2360-5257	정부 3.0 국민디자인단으로 활동하면서 원도심의 문제를 해결하기 위해 지역주민들과 함께 서비스디자인을 만들어가는 과정에서 많은 것을 배웠습니다. 향후 원도심 문제를 서비스디자인으로 해결할 수 있다는 희망을 갖게 되었습니다.
	김민주디자이너 (주)에이엔에프)	010-2588-7534	25년 인천 시민으로 살면서 인식하지 못했던 원도심 문제를 나의 일로 인식하며 주민의 문제와 해결책을 관찰하고 고민했다. 서비스 디자인 프로세스라는 내게는 생소한 디자인 방법론으로 과제를 진행하면서 책상위에서 고민하는 것만이 아니라 밖으로 뛰어나고, 경험하고 몸으로 느끼는 나를 발견했다. 결과물을 보고 뿌듯한 성취감과 더불어 인천 국민디자인단으로서 만난 인연들과 함께 한 너무 즐거운 시간이었다.
주관부서 (사업담당)	이진선 주무관 (정책기획관실 비전전략팀)	010-9755-5996	기존에 정책 수립하는 것과 많이 달랐지만 활동하는 내내 시민들의 이야기를 듣고 만족하는 정책을 만들어 가는 과정이 참 뜻 깊은 일이라 생각되었습니다. 앞으로 이러한 방법을 활용해 정책을 만들어야겠다는 생각을 많이 했습니다.

- (아이디어 제안) 다양한 부류로 구성된 디자인단 개인이 다양한 아이디어를 제시하고, 자신의 주변 사람을 환경적인 측면에서 밀착 관찰하고 의견을 청취한 결과, 다음과 같은 이슈를 제기하였습니다.

“인천의 대부분이 노인인데, 빼고 뭘 하려니 안되는 거야.”

“누구나 언젠간 노인이 되니까 노인의 소외문제가 현대사회에서 가장 중요한 문제가 될 거예요.”

“춤, 노래 이런 거 흥겨운 거 하고 싶어. 왜 우리 삶이 지루하잖아.”

“도서관도 학원도 부족하고.. 애들 봐주는 곳이 절실하지 않겠누?”

“우리 마을 교류공간, 그게 필요해요.”

“뭉뚱이가 내말을 듣지 않는데, 이게 무슨 소용이야.”

이러, 상기 문제 해결을 위해 아래의 아이디어가 제안되었습니다.

- ① 마을주택관리소라는 현재 이름이 서로 소통하는 공간에 어울리지 않고 좀 딱딱한 것 같아 따뜻하고 감성적인 네이밍이 필요하다고 생각했다 (제안자 : 시민 심명보)
- ② 집에 엄마랑 아빠 없으니까 매일 혼자 라면 먹어요. 저 혼자 말고 좀 탄 사람들이랑 얘기하면서 집밥이 먹고 싶어요. 그런 공간이 있으면 좋겠어요. (제안자 : 시민 강명석)
- ③ 저 어렸을 땐 부모님이 맞벌이 하셔서 항상 노인정에서 시간을 보냈는데, 그때 할머니 할아버지들이 절 참 잘 챙겨주셨어요. 원도심에 어르신들을 위한 공간이 없는데, 그런 공간을 만들면 맞벌이 가정에서 아이들을 안심하고 맡길 수 있는 공간이 될 수 있지 않을까요? (제안자 : 시민 김선애)

- (활동중 에피소드)

- 마을주택관리소가 시범적으로 운영되고 있는 도화동 주변을 답사하고 있었다. 별이 좋아 할머니들 몇 분이 평상에 나와 계셔 도란도란 담소를 나누시는 모습을 확인할 수 있었다. “할머니 ~ 날씨가 참 좋죠.” 일상적인 주제로 시작한 대화는 점점 마을의 불편함과 동네에서 바라는 점으로 자연스럽게 이어졌고 할머니들은 마치 내가 손주같다며 이것저것 먹을 것을 챙겨주셨다. 평상에 둘러 앉아 떡이며, 사과며 배며 함께 먹고 이야기를 나누고 있자니 이것이 우리 디자인단에서 목표로 삼는 ‘세대간 교류’의 작은 씨앗이 아닐까 생각했다. 동네 곳곳에서 나와 같은 경험을 하는 사람들이 많아져서 지역에 애착을 갖고, 서로 인사하며 웃으며 지낼 수 있는 마을이 주택관리소를 통해 만들어 졌으면 하는 바람이다.

- 송림동 현장조사를 갔을 때 높은 언덕과 가파른 계단을 보고 한숨을 쉬고 있는데 그 언덕을 내려오고 계시는 할머니 한분을 보게 되었다. 다리가 불편하신지 힘겹게 내려오고 계셨다. 할머니와 대화를 하면서 가장 큰 고충을 여쭈어 봤을 때 인적도 드문 이 골목에서 쓰러진다 한들 알아봐 줄 사람이 있을까 걱정하셨다.. 또 잡을 손잡이도 없고 도와줄 젊은이도 없는 이곳에 할머니가 너무 외로워 보이셨다.

- 현장조사를 나갔을 때 혼자살고 계시는 한 할머니께서 말씀하셨다. "내가 취미가 생활용품만들기인데 수세미를 만들어 놓고도 줄 사람이 없어" 라고, 이곳에 누가 사는지도 모르고, 요즘 젊은 새댁들은 뭘 주려고하면 먼저 이상하게 쳐다보곤 한다면 안타까워 하셨다. 혼자 사시기 때문에 누구와 대화하고 싶어서 나가면 사람들은 너무 바쁘기만 하라며 우리가 온 걸 너무 좋아하시면서 어린아이와 같이 많은 이야기를 해주셨다. 그 초롱초롱한 눈빛을 잊을 수 없었다.

■ **(실행)** 제안된 정책아이디어 실행을 위해 주택관리소 현판 및 리모델링 작업을 2016년 3월까지 사업비 60백만원의 사업비를 이용하여 환경개선을 진행하고, 각 대상지에 맞는 서비스 콘텐츠를 인건비 및 제반비용 30백만원을 이용하여 시행 및 운영을 할 계획입니다. 완공 시점부터 시민의 의견을 적극 수용하여 유동적이고 사용자중심적인 서비스 콘텐츠 운영을 하고, 만족도 조사를 통해 서비스를 계속 개선해 나갈 예정입니다.

■ **(활동 총평)**

- 좋았던 점

다양한 사람들, 다양한 세대가 모여 하나의 과제로 한마음이 되어서 노력했다는 것이 가장 좋았습니다.

필요한 정책을 직접 만들어 시행하는 것이 정말 시민을 위한 일이라 생각하고 앞으로도 많이 활동해야겠다는 생각을 하게 되었습니다.

- 아쉬웠던 점

주제선정을 지역에서 맞는 것으로 지역의 다양한 기관이 함께 협력해서 디자인을 도출하는 것으로 출발했으면 좋을 것 같습니다. 활동하다보니 협력해야 할 곳도 많고 시간은 한정되어 있어 아쉬웠던 것 같습니다.

**첨부2**

**국민디자인단 활동 실적**

정부3.0 국민디자인단 위촉식 및 간담회(2015.06.25, 행정부시장실)



서비스디자인 교육 및 목표설정(2015.7.6, ANF 사무실)



관련 정책 및 대상지 검토, 서비스디자인 방안 마련(2015.07.21, ANF 사무실)



원도심 대상지 현장방문 및 인터뷰(2015. 7. 30, 간석동 마을주택관리소)



원도심 대상지 현장방문 및 인터뷰 2차(2015. 8. 6, 도화3동 마을주택관리소)



원도심 대상지 현장방문 및 인터뷰 3차(2015. 8. 13, 도화3동 마을주택관리소)



중간점검('15.8.21) 결과 반영 아이디어 도출 회의(2015. 9. 11, ANF 사무실)



원도심 대상지 주민 심층인터뷰(2015. 9. 17, 도화 3동)



원도심 버그리스트 도출회의 (2015. 9.23 ~ 25, ANF 사무실)



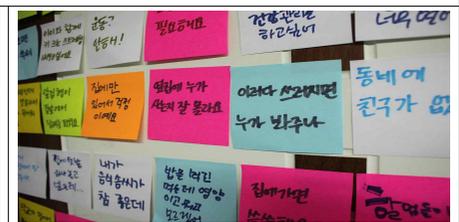
원도심 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 도출(2015. 10. 6, ANF 사무실)



국민디자인단 종합회의(2015. 10.8, ANF 사무실)



원도심 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인 고객여정지도 도출(2015. 10. 9, ANF사무실)



기존의 사회복지 서비스 관찰 (2015. 10 15, 계양구 건강가정지원센터)



**첨부4**

**사업계획서 요약(1장)**

□ **현황 및 문제점**

- 급속도로 발전하는 인천경제자유구역과 침체되는 원도심의 양면성
  - 인천 송도, 청라경제자유구역, 논현·검단신도시 등은 급속한 속도로 성장
  - 반면, 원도심은 침체되어어 가고 열악한 주거환경, 낙후된 도시기반 시설로 세대간, 계층간 교류단절 현상 발생
- 원도심 주민의 70%이상이 노년층으로 노인문제를 해결하는 정책 필요
  - 원도심의 물리적 제한으로 노인들의 참여 및 접근의 제한(문화, 환경, 정보, 젠더 등), 자원부족, 보장의 불안, 주민의식 결여 등 지역사회에서 배제, 소외, 주변화 되고 있는 실정

□ **추진 내용**

- 원도심 폐·공가를 활용한 '마을 주택관리소'를 통해 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 서비스 마련

\* 집밥모임 : 노인과 어린이가 식사하는 모임으로 자원봉사센터, 노인 재능기부, 인근대학의 참여  
 \* 안전 지킴이 : 등·하교하는 어린이들 교통 지도, 동네 마당 평상에 계신 노인들이 아이들의 안전 귀가를 지도  
 \* 아이와 함께 : 노인과 아이의 소통공간을 마련함과 동시에 맞벌이 가정의 아이들을 돌봄으로써 새로운 노인 일자리 창출  
 \* 지역 대학과의 연계 : 지역대학생의 재능기부 및 봉사활동 연계(건축학과 집수리, 물리치료과 봉사등)

- 원도심 행복지수 상승으로 심리적 박탈감 해소
  - 노래교실, 율동교실, 스마트폰 교육, 실버체육, 취미활동 모임을 추진하여 원도심 주민의 행복지수 상승
- 원도심 외부 인원의 참여로 더욱 확장되는 교류
  - 지역 대학(생) 및 사회적 기업이 참여하는 주거환경개선, 리모델링, 주거환경 보수관리, 환경미화, 상하수도 정비등의 환경개선 사업

□ **향후 계획(일정)**

- 서비스 실행을 위한 관계기관 협력체계 구축
  - 시, 마을주택관리소, 자원봉사센터, 지역대학, 사회적 기업 등
- 서비스 시행 결과 분석하여 개선·보완 추진

**첨부5**

**국민디자인단 도출 성과(정책 아이디어) 실행 계획**

도출 성과 (정책 아이디어)	정책 반영 및 실행 계획
①마주소 리모델링 및 주변 환경개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 마주소 현판 설치</li> <li>- 마주소 내부 유니버설 디자인 개념을 사용하여 모두가 이용하기 쉬운 구조로 리모델링</li> <li>- 지역에 소통공간 개념의 평상 설치</li> </ul>
②집밥모임	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 독거노인, 맞벌이 가정의 자녀 등 혼자 집에 남겨진 세대가 외롭지 않은 환경에서 밥을 먹는 활동 필요</li> <li>- 마을주택관리소에 당사자들이 모임</li> <li>- 봉사센터는 기본 밥과 찬을 준비하고 각 가정에서 몇 가지 반찬을 가져옴</li> <li>- 같은 공간에서 영양학적으로 좀 더 균형 잡힌 식사 섭취</li> </ul>
③안전지킴이	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공사장이 많은 원도심 어린이들의 안전한 등하교를 책임질 시스템이 필요</li> <li>- 안전 지킴이 조끼를 입은 노인 자원봉사자의 인솔 하에 다같이 등교</li> <li>- 하교 시에는 학교 앞에서 만나 다 같이 하교</li> <li>- 마을 공터 평상위에 계신 노인들이 마을을 배회하는 아이들을 귀가하도록 지도</li> </ul>
④아이와 함께하는	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인들이 외로움을 해결할 소통의 공간이 필요</li> <li>- 마주소에 노인들의 소통공간을 형성</li> <li>- 지역 부모들이 맞벌이 등의 사정으로 아이를 맡길 곳을 찾음</li> <li>- 마주소 소통공간에 아이를 맡김</li> <li>- 노인들의 시선 하에 아이들은 안전하게 시간을 보낼 수 있으며, 노인은 외로움 해소</li> </ul>
⑤지역 대학생과의 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 노인들의 생활 중 문제를 지역 대학생들이 전공을 살려 해결해주며 학생들은 봉사활동 점수와 경험을 얻을 수 있음</li> <li>- 노인들은 마주소에 필요한 서비스 항목을 작성</li> <li>- 마주소에서는 연계된 사회적 기업에 이 리스트를 전달</li> <li>- 사회적 기업은 지역의 대학생을 모집</li> <li>- 학생들은 사회적 기업의 연결로 전공과 관련된 봉사활동을 할 수 있고, 노인들은 문제 해결로 쾌적하게 지낼 수 있음</li> </ul>

첨부6

국민디자인단 홍보실적

Table with 3 columns: 타이틀 (Title), 보도일자 (Report Date), 언론사 (Media). Rows include '타이틀 (sbs일요특선다큐) 서비스 디자인 행복을 그리다, 인천시 국민디자인과제 소개', '인천 정부3.0 국민디자인단 출범~', '활동보폭 넓히는 인천 국민디자인단', '인천 국민디자인과제 '충남보고회'에서 우수사례 소개', '시민이 행복한 시정 만든다~"인천국민디자인단'.

SBS 25 NEWS 25 TODAY screenshot showing a news report about the 'Incheon National Design Team' with a photo of a woman speaking.

Article titled '정부3.0 국민디자인단' 출범 본격 활동' (Government 3.0 National Design Team Launches Full Activity) with sub-headline '인천에, 행안 목적과 달리 경제효과 마련' (Incheon, Economic Benefits Instead of Administrative Purpose).

Article titled '시민중심 정책탐험 '시동'' (Citizen-Centric Policy Expedition 'Start') with sub-headline '인천시, 「정부3.0 국민디자인단」 출범' (Incheon City, Launch of Government 3.0 National Design Team).

Article titled '기호일보' (Gihooilbo) with sub-headline '인천 정부3.0 국민디자인단 출범 세대간 교류 지원 정책 발원 실제' (Incheon Government 3.0 National Design Team Launches Inter-generational Exchange Support Policy Origin Actual).

Article titled '서울경제' (Seoul Economic Daily) with sub-headline '활동 보폭 넓히는 국민디자인 추진단' (Expanding Activity Scope of National Design Team).

Article titled '인사이드' (Inside) with sub-headline '인천시 정부3.0 국민디자인과제, 우수사례로 소개' (Incheon City Government 3.0 National Design Team, Introduction of Best Practices).

Article titled '경기일보' (Gyeonggi Ilbo) with sub-headline '정부3.0 및 인천시 행정 '제3차' 대 열람' (Government 3.0 and Incheon City Administration '3rd' Round Open House).

Article titled '아시아뉴스통신' (Asia News Agency) with sub-headline '인천시 정부3.0 국민디자인과제, 우수사례로 소개' (Incheon City Government 3.0 National Design Team, Introduction of Best Practices).

Article titled '인사이드' (Inside) with sub-headline '인천시 정부3.0 국민디자인과제, 우수사례로 소개' (Incheon City Government 3.0 National Design Team, Introduction of Best Practices).

Article titled '유능하고 투명한 행정... '시민이 행복한 인천' 만든다' (Competent and Transparent Administration... 'Citizens of Incheon are Happy') with sub-headline '정부3.0 및 인천시 행정 '제3차' 대 열람' (Government 3.0 and Incheon City Administration '3rd' Round Open House).