

온정있는 도민복지 실현을 위한 “서민 배려 정책” 만들기

2016. 10.



전라남도

17 온정있는 도민복지 실현을 위한 “서민 배려 정책” 만들기

□ 현황 및 문제점

- 전남은 농·어촌 지역이 많고 고령 인구가 많아 복지수요가 많고 전달체계 또한 복잡·다양
- 복지 사각지대에 대한 정책적 지원에 한계가 존재함에 따라, 사회적 취약계층에 대한 소프트웨어적인 세밀한 정책 설계가 필요

□ 정책 추진 내용

- ‘서민 배려 시책’ 추진계획을 수립(’16. 4.)하고, 5분야 26개 사업 발굴을 통해 저소득층·노약자·장애인·임산부 등에 대한 복지 사업을 추진 중
- 특히, 사회적 취약계층인 노인·임산부 계층에 대해서는 현재 보조금·시설 보강 등을 지원하고 있으나 안전·건강 등에 대한 사업은 다소 미흡

□ 국민디자인단 운영 성과

- 국민디자인단 구성(15명)
 - 명칭 : 착한배려 여기는 희망제작소
 - BI :  착한배려 여기는 희망제작소
 - 활동기간 : ’16. 5. ~ 10.(10회)
- 노인 교통사고 예방을 위한 노인보호구역(실버존) 디자인
 - 팻말+울타리+벤치를 결합한 ‘쉽타리’, 정부3.0 로고 패턴을 활용한 디자인 횡단보도 설계
- 임산부를 위한 순회형 체험·교육 등 오프라인 프로그램 ‘핑크버스’ 설계
- 장애인 임산부를 위한 ‘장애인 거점 산부인과’ 2개소 운영계획 수립
 - 강진의료원, 여수제일병원에 장애인 임산부용 의료기구·의자·화장실 등을 갖춘 ‘장애인 거점 산부인과’ 개관 예정

□ 향후 추진일정

- 장애인 거점 산부인과 협약 체결, 보조금 송금 : ’16. 11월초
- 의료장비 구입, 편의시설 개보수, 의료진 교육 후 개소식 : ’17. 1월초까지
- 실버존 디자인, 핑크버스 운영계획 수립 및 실행 : ’17. 1.~

17 온정있는 도민복지 실현을 위한 “서민 배려 정책” 만들기

과제 분류	특화과제	주관 기관 (협업/관련 기관)	전라남도 정책기획관실
과제 담당자	안상현 정책기획관 (최현근 주무관)	담당자 전화번호	사무실 : 061-286-2172 H.P : 010-9085-0221

가. 현황 및 문제점

□ 출산율 8년 연속 1위, 하지만 고령화는 심화

- 전라남도는 2006~2014년까지 8년 연속 출산율 전국 1위를 달성 하였으나, 매년 인구 유출 문제로 고심 중
- 또한, 전남지역 고령인구 비율은 전국 1위(20.5%/전국 평균 12.7%)로 전국 최초로 초고령 사회로 진입하였으며, 고령화 수치가 해마다 증가하고 있음

□ 복지 사각지대에 대한 정책적 지원 한계

- 복지 수요는 해마다 증가하고 있지만 경제활동인구 감소, 복지재원 부족 등으로 인해 적절한 서비스 제공이 어려움
- 특히 타 지역에 비해 농·어촌 지역이 많고 노인 인구가 대다수인 지역 특성상 재원 마련에 한계가 존재
- 또한, 개별 사업 위주로 복지사업이 진행되고 있고 임산부·노인·소상공인 등 취약 계층을 아우를 수 있는 종합대책이 부재

□ 사회적 취약계층을 고려한 세밀한 정책 수립 요구

- 단순 재원 지원, 시설 투자 등의 하드웨어적 사업에서 탈피하여 사회적 약자의 니즈를 분석하고, 꼭 필요한 사업에 대한 선택적 예산분배 필요

나. 정책 추진 내용

□ ‘서민 배려 시책’ 추진계획 수립('16. 4.)

- 다양한 행정서비스 수요 확대에 대응하고, 소프트웨어적인 온정 넘치는 도민 복지를 실현코자 5분야, 26개의 「서민 배려시책」 발굴·시행
- 발굴 사업 목록

(단위 : 백만원)

시 책 명	계 (미확보)	도비	시군비	기타
계 26개 시책 (신규 9, '16년 도입 시행 중 12, 기존시책 확대 5)	16,484 (5,329)	9,641 (2,851)	5,992 (1,760)	851 (718)
1. 영세 소상공인 등의 금융지원 강화(4개 시책)	390 (390)	390 (390)	-	-
2. 농·어업인의 생활안정 지원(7개 시책)	7,455 (1,940)	2,307 (818)	4,747 (854)	401 (268)
3. 저소득층의 주거·고용환경 개선(4개 시책)	6,809 (2,327)	5,604 (1,237)	805 (690)	400 (400)
4. 국민의 건강 증진 및 건강가정 육성(5개 시책)	1,490 (572)	1,095 (381)	395 (191)	-
5. 노인·장애인의 생활편의 지원(6개 시책)	340 (100)	245 (25)	45 (25)	50 (50)

□ 노인보호구역 개선사업 시행

- (정책목표) 노인 교통사고 예방을 위하여 노인시설 주변도로의 일정구간을 보호구역으로 지정하고, 시설 등 개선을 통한 안전 확보
- (정책대상자) 도내 거주하는 65세 이상의 노인
- (사업비) 총 1,887백만원(국비 1,887)투자, 26개소 정비계획
 - '15년 소방안전교부세 7개 시·군 15개소 750백만원
 - '15년 특별교부세 8개 시·군 11개소 1,137백만원

- (사업내용) 보호구역 표지, 과속방지턱, 횡단보도, 안전휀스 등 시설확충
- (선정기준) 사고다발지역, 기 지정된 노인보호구역 우선 선정
- (추진내용)
 - 노인보호구역의 식별이 용이하도록 **시인성 확보**
 - 차량의 속도감소가 필요한 지역에는 **감속 유도시설 우선적 정비**
 - 어르신들의 행동 특성을 고려한 **무단횡단 방지시설 설치**
 - * 도막형포장, 보·차도 분리구간·차단시설 등
 - 보호구역 내 **노후 표지판 등 교체는 지자체 자체사업비로 추진**
 - 투수성 탄성(고무)포장, 적색포장 설치 시 들뜸 현상 등이 발생하지 않도록 **시공 및 사후관리 철저**
 - 교통안전시설은 「어린이·노인·장애인보호구역 통합지침」의 시설 기준에 따라 설치
 - 연석 경사로 및 턱낮추기, 유호 보도폭 확보등
 - 교차로, 횡단보도 조명시설이 설치되지 않아 야간 보행에 위험이 높은 지역에는 **교차로 알림이, 조명시설 설치 적극 검토**

□ **출산 장려 정책 시행**

- 「전라남도 저출산 극복 종합대책」 수립('16. 1.)
 - 정부 출산정책을 고려한 시책 강화, 도·시·군 공조체계 강화 등
- 「저출산 극복 민·관 네트워크」 출범('16. 5.)
 - 언론·사회단체·의학계·법조계 등으로 구성된 민·관 협업체계를 구축하여 출산 관련 시책 발굴 및 캠페인·언론 홍보 등을 수행
- **농어촌 지역 산모 맞춤형 지원사업 실시**
 - 도내 시·군 중 산부인과가 없는 농어촌 산모를 대상으로 이동 검진을 실시하는 '찾아가는 산부인과' 사업을 전국 최초로 실시
 - * '16. 1. ~ 10월까지 총 4개 시·군, 84회 진료 실시

- 산부인과가 없는 지역의 분만환경 개선을 위한 「공공산후조리원」 설치·운영
 - * 해남군 공공산후조리원(1호) 전국 최초 정부인가 획득, 강진군 추가 설치 예정
- 장애인 산모 분만 시설·장비를 갖춘 「장애인 거점 산부인과」 운영
 - * 「정부3.0 국민디자인 특화과제」에 선정, 특교세 5천만원 수상
- 신혼부부 무료 건강검진, 다자녀 가정 장학금 등 다양한 출산지원 시책 추진

다. 국민디자인단 운영 성과

□ **전라남도 국민디자인단 구성**

- 명칭 : “착한배려 여기는 희망제작소”
- CI : 
- 구성원

구분	소속	직위	성명	성별	
서비스디자이너	디파이너스	대표	송승한	남	
전문가(교수 등)	광주전남연구원	책임연구원	김진이	여	
정책 수요자	시 민 (일반국민, 대학생, 업계·단체 등)	영광군발전위원회	위원	임세훈	남
		국민제안활성화연구소	대표	마웅철	남
		남대문안경	사장	원복성	남
		(유)호인	대표	장영주	여
		남악어린이집	교사	이남희	여
		임산부		서유나	여
		임산부		최보미	여
		임산부		김경아	여
		대한노인협회 무안군지회	회장	정양수	남
		도연합회노인대학	학장	박남영	남
대한노인협회 무안군지회	회원	김명심	여		
정책 공급자	정부3.0부서	정책기획관실	정부3.0 팀장	오수미	여
	정부3.0부서	정책기획관실	주무관	지해근	남
	정부3.0부서	정책기획관실	주무관	최현근	남

□ 노인 및 임산부 계층을 위한 서비스디자인 추진

< 노인 교통사고 예방을 위한 실버존 디자인 >

- (이해하기) 어르신 관련 문제에 대한 이슈 발견 과정을 통해, 교통사고 위험에 노출된 어르신들에 대한 정책을 디자인하기로 결정
 - 안전불감증 해소, 노인보호구역의 재설계, 교통 안전교육 실시 등
 - * 전남은 65세 이상 인구 10만명당 교통사고 사망자 수 전국 1위(56명)
- (발견하기)
 - 현행법상 노인시설의 주변도로 가운데 일정구간을 노인보호구역(실버존)으로 지정·운영할 수 있음
 - 전남 22개 시·군에 설치된 실버존은 고작 15곳에 불과
 - 현장조사 결과 기존 실버존의 문제점이 지적됨

구 분	문 제 점
예산부족	<ul style="list-style-type: none"> · 지자체의 예산 부족으로 인한 설치 부족 · 노인노호시설의 1-2% 안팎에 불과함 · 스쿨존의 약 5% 수준으로 총850곳으로 증가하는 노인 인구수에 비해 부족한 수준임 · 국가 예산 0% 지원(스쿨존 국가 예산 50% 지원), 지방자치 부담 100% · 전남 22개 시·군에 설치된 실버존은 고작 7개 시·군 15곳에 불과함
범칙금 사용 수준	<ul style="list-style-type: none"> · 범칙금으로 실버존 보수·유지에만 사용되는 수준 · 유지 및 보수는 관할 구청 담당 · 범칙금 징수는 경찰청 담당
시설물 관리처 분리	<ul style="list-style-type: none"> · 과속방지턱, 방호 울타리, 신호등, 적색포장 등의 시설물 관리 지자체가 제각각임 · 모든 시설물이 제대로 갖추어진 실버존이 부족함
인식 부족	<ul style="list-style-type: none"> · 운전자는 물론 노인들까지도 실버존에 대한 인식이 부족함

- 또한 노인 교통사고의 대부분은 현 실버존이 아닌, 노인 유동인구나 정주인구가 많은 곳에서 발생

- (정의하기) 곡성군에 살고 있는 가상의 어르신을 피소나로 설정하여, 하루의 생활과 이에 따른 교통사고의 위험도를 추적
 - 어르신은 자신의 신체능력, 운전자는 자신의 운전능력을 과대 평가하고 있으며, 이 과정에서 사고가 발생
 - 활동량이 많은 10시, 14시에 사고 위험도가 가장 높은 것으로 분석
- (발전하기) 실버존의 재설계
 - 팻말+울타리+벤치를 결합한 '쉽타리', 정부3.0 로고 패턴을 활용한 디자인 횡단보도 설계



- (전달하기)
 - 기존의 노인보호구역 명칭을 어르신보호구역으로 명칭 변경
 - 어린이 보호구역과 같이 '전방에 어르신 보호구역입니다' 내비게이션 멘트 알림
 - 속도제한, 어르신보호구역 등과 같은 기본 문구의 크기 확대
 - 어르신 보행자와 어르신 운전자를 대상으로 하는 교통 안전 교육 확대
 - 노인일자리 사업 또는 자치회를 활용한 어르신 교통도우미 운영

< 임산부를 위한 핑크버스 운영 >

- (이해하기) 임산부 관련 문제에 대한 이슈 발견 과정을 통해, 임산부는 육아·산모 스트레스에 노출되어 있으나 산후우울증 등에 대한 대처는 미흡한 수준임을 파악

○ (발견하기)

- 고립된 환경으로부터의 탈출을 위한 프로그램 필요성 공감
 - * 임신 전부터 출산 후까지 우울감을 경험한 여성이 85% 이상
- 예비맘들을 위한 온라인 커뮤니티 형성이 대안이 될 수 있으나, 신체적인 활동력이 부족하고 공감대 형성에 한계가 존재함에 따라 사회적으로 고립되기는 마찬가지임
- 임산부들이 어울릴 수 있는 오프라인 커뮤니티의 필요성 인식

○ (발전하기)

- 목포시에 사는 가상의 임산부를 퍼소나로 설정하여 고객여정맵을 추적한 결과, 임신 준비기간부터 출산 후까지 광범위하게 우울증·대인기피증·스트레스 등의 임신 부작용이 나타남

○ (정의하기) 임산부를 위한 '핑크 버스' 설계

- 신체변화로 인해 야외 활동이 제한된 산모들에게 베이비페어 견학·육아 용품 관련 기업 견학·태교 여행 등의 안전한 야외 활동을 제공하는 순회 버스 운영



○ (전달하기) 세부 서비스 전달체계 구성

- 출산 전 간단한 검진서비스를 운영하고, 이동시간 2시간 이내 전 남지역을 중심으로 운영
- 산부인과 의사, 심리상담사 등의 전문가 동행

- 아이를 안심하고 맡길 수 있는 아이돌봄서비스 병행
- 1달 1회 운영하고, 참가비는 무료로 하되 선착순으로 참가 신청
- 다문화가정, 취약계층 임산부 참여 시 우대

라. 특화과제 사업 운영 성과

□ 장애인 거점 산부인과 운영

- 장애인 전문 산부인과 2개소 지정·운영
 - 지역을 안배하고, 기존 병원 중 접근성이 양호하고 장애인의 이용 빈도가 높은 규모있는 병원을 선정
- 사업비 : 50백만원(국비)
- 사업내용
 - 지정병원 내 장애인용 의료장비 및 전용 화장실 등 장애인 편의시설 설치
 - 지정병원에 근무하는 의료진에 대한 장애인 이해교육 실시

□ 지금까지의 추진상황

- '12~'15년 여성장애인 출산현황 조사 : '16. 10. 4 ~ 10. 14.
 - 22개 시군 전수조사

< '12~'15년 여성장애인 출산지원금 대상자 현황 >

- 지급대상 : 159명(타 시도 출산 45명(28%), 도내 출산 114명(72%)
 - * ('12.) 31명 / ('13.) 36명 / ('14.) 38명 / ('15.) 54명
 - 타 시도 출산자(45명) : 광주 40, 부산 2, 서울 1, 경기도 1, 강원 1
 - 도내 출산자(114명) : **목포 26, 여수 27, 순천 20, 광양 13, 강진 5**, 기타 23
- ☞ 주요 병원별 출산자 수 : 목포미즈아이병원 17, 여수 제일병원 15, 목포한사랑병원 11, 광양 미래여성의원 11, 순천 현대여성아동병원 7, 순천 미즈여성아동병원 5, 강진의료원 5, 여수 문화병원 4 등

첨부1 **국민디자인단 구성 및 활동 실적**

□ **정부3.0 국민디자인단 구성**

구분	성명/소속/직위	역할
서비스 디자이너	송승한/디파이너스/대표	· 서비스디자인 프로세스 진행
전문가	김진이/광주전남연구원/책임연구원	· 서비스디자인 진행 자문, 아이디어 제안
정책 수요자	임세훈/별난농부들/대표	· 정책 제안 및 인터뷰, 현장 조사 · 수요자 관점의 아이디어 구체화 및 이해관계자 입장에서 아이디어 제시
	마용철/국민제안활성화연구소/대표	
	원복성/남대문안경/사장	
	장영주/(유)호인/대표	
	이남희/남악어린이집/교사	
	서유나/임산부	
	최보미/임산부	
	김경아/임산부	
	정양수/대한노인협회무안지회/회장	
	박남영/도연합회노인대학/학장	
김명심/대한노인협회무안지회/회원		
주관부서 (사업담당)	박희경/전라남도청/주무관	· 통계 등 관련자료 제공, 사업가능성 검토 등
	최현근/전라남도청/주무관	· 서브 서비스 디자이너 역할 수행 · 보고서 작성, 과제 관리 등 · 회의 준비 등 행정업무 수행

□ **정부3.0 국민디자인단 활동실적**

구분	일시	장소	참석자	활동내용
1차	'16. 5. 27.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	서비스디자인 개념 설명, 팀 운영계획 협의(역할분담, 미팅 일정 등)
2차	'16. 6. 2.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	고객(임산부·노인) 여정지도 작성, 서비스 컨셉 도출

구분	일시	장소	참석자	활동내용
3차	'16. 6. 26.	전남도립도서관, 전남 일원 (순천·곡성 등)	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	메모지(포스트잇) 등으로 임산부를 위한 정책 아이디어 그룹화, 현장 방문
4차	'16. 7. 7.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	메모지(포스트잇) 등으로 어르신을 위한 정책 아이디어 그룹화
5차	'16. 7. 21.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	서비스 시나리오 및 블루프린트 작성, 행정자치부 점검
6차	'16. 8. 11.	전남 일원 (광양·목포 등)	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	실버존 현장 방문 및 서비스 전달체계 논의
7차	'16. 8. 25.	광주 김대중컨벤션센터	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	광주디자인페어 견학 및 임산부 대상 서비스 시나리오 작성
8차	'16. 9. 8.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	노인 대상 서비스 완성 및 전달체계 구체화
9차	'16. 9. 23.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	임산부 대상 서비스 완성 및 전달체계 구체화
10차	'16. 10. 31.	전남도립도서관	국민디자인단 12명, 디자이너, 담당 공무원	최종 성과 발표 및 의견수렴

1차	2차	3차
		
4차	5차	6차
7차	8차	9차

□ 정부3.0 국민디자인단 활동 총평

- 송승한(서비스디자이너)
 - 공공 분야에 서비스디자인 기법을 도입한다는 것이 흥미로웠고, 당초 주제가 넓게 설정되어 있어 세밀하게 접근하는 과정에서 참여자들의 가감없는 이야기를 들을 수 있었다. 앞으로도 서비스디자인 기법이 공공분야에 보다 폭넓게 도입되기를 기대한다.
- 김진이(전문가)
 - 벌써 3회째 국민디자인단 구성원으로 참석하는데, 매회 참여자들의 번뜩이는 아이디어를 볼 수 있어 좋았다. 디자인단에서 설계한 정책이 실제로 잘 구현되었으면 한다.
- 임세훈(별난농부들 대표)
 - 국민디자인단의 자유로운 분위기가 좋아서 매년 참석하고 있다. 올해도 디자인단이 좋은 정책이 설계한 것 같아 뿌듯하다.
- 마용철(국민제안활성화연구소 대표)
 - 국민제안에 평소 관심이 많은데, 국민디자인단 시스템은 제안을 한차원 넘어서서 국민이 직접 정책을 설계한다는 점에서 진일보한 듯 하다. 앞으로도 수요자를 위한 이런 정책들이 계속 나왔으면 좋겠다.
- 원복성(남대문안경 사장)
 - 디자인이라고 하길래 혹시 물건을 디자인한다는 건가? 하고 왔는데 이렇게 정책을 직접 수립하게 될 줄은 몰랐다. 반년동안 재미있었고, 핑크버스가 전남을 돌아다니는 모습을 직접 보는 날을 기다려 본다.
- 최보미(임산부)
 - 임신 중이라 사회생활을 거의 접어놓고 있었는데, 이렇게 불러서 우리 임산부의 얘기에 귀기울여 줘서 처음엔 수줍었지만 마음 편하게 하고 싶었던 이야기를 할 수 있었다.

- 정양수(대한노인협회 무안군지회 회장)
 - 퇴직한지는 좀 되었지만 한때 공무원이었다. 이렇게 직접 정책을 디자인해보니 다시 현직으로 뛰어든 기분이고, 나같은 나이먹은 사람 말도 찬찬히 들어주고 아이디어도 주고받고 하니 즐거웠다. 실버존 문제는 차차 보완되길 기대한다.

첨부2**국민디자인단 추진시 애로사항 및 개선 건의사항****□ 인력 풀 확보**

- 서비스디자이너 수가 적다보니, 전국 243개 지자체의 서비스디자이너 수요를 모두 충족시키기가 어려움
- 서비스디자이너의 수준에 따라 과제 완성도가 달라지는 점을 감안, 관련 전문가 교육을 통한 인력 보강 필요

□ 선 실행, 후 보고 식으로 방식 전환

- 당초 과제명을 확정짓고 서비스디자인 과정을 시작함에 따라, 정책을 디자인하는 국민디자인단 운영 의도와 다르게 처음부터 결론을 지어 놓고 과제를 실행하는 경우도 존재
- 전체 지자체 공통적으로 운영비를 배분하고, 디자인단 성과에 따라 표창·특교세 배분 등을 하는 것은 어떨지 사료됨

첨부3**서비스디자인 단계별 산출물(별첨)**