

2023 국민정책디자인 성과사례집

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다.



2023 국민정책디자인 성과사례집

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다.

발행일	2024년 11월
발행처	행정안전부
운영기관	행정안전부
연구기관	한국디자인진흥원
행정안전부	행정안전부 정보공개과 조아라 과장, 이승희 사무관, 최용원 주무관
한국디자인진흥원	혁신성장본부 류관형 본부장, 서비스디자인실 김상열 실장, 강민두 연구원, 정지은 연구원
디자인	에이프릴마치, 한국디자인진흥원 서비스디자인실 정지은 연구원

2023 국민정책디자인 성과사례집



행정안전부



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

PART.1 국민정책디자인 이해하기

- 06 국민정책디자인이란 무엇인가?
- 06 서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고
- 07 국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신
- 08 공공서비스디자인 도입의 기대 효과
- 09 국민정책디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?
- 10 국민정책디자인 단계별 활동내용 설명

PART.2 국민정책디자인 사례소개

- 14 서울특별시 강남구
사회와 장애인의 건강 동행 솔루션, “가치 운동할래?”
- 20 제주특별자치도 서귀포시
아이와 가족이 함께하는 맞춤 숲돌봄, 보미의 늘봄학교 아,가,숲!
- 32 부산광역시 수영구
청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」
- 38 고용노동부
중증장애인 일터 이음 프로젝트, 우리 연계고용합시다!
- 48 국방부
안전육군, 우리 함께 1분만!
- 58 농림축산식품부
행복한 농사의 시작“씨드박스”가 함께합니다!
- 66 보건복지부
나를 도와주는 평생 짝꿍(보조기기와의 첫 만남!)
- 76 통계청
머신러닝과 함께하는 똑똑한 우리 동네 내일 바꾸기
- 82 경기도 파주시
고독사 예방을 위한 사회적 고립가구 발굴 지원- 청춘 GoBack「꽃할배 꽃할매 찾기」
- 90 경기도 하남시
우리가 만들고 가족과 이웃이 함께하는 「감일건강생활지원센터」- ‘감동’ : 마음을 움직이다 -
- 102 경상북도 봉화군
“병화의 죽수니들” 자생역량강화 「새로고침」 프로젝트

- 108 서울특별시 동대문구
저시력자 및 시각장애인 구청 접근성 향상을 위한 Well-come 서비스, 동동동대문을 열어라
- 114 세종특별자치시
'태어난 김에, 도시농부'- 초보 도시농부 육성프로젝트-
- 124 교육부
학교안전, 혁명 'No출! 솔루션'
- 128 산림청
너도 살고 나도 사는, 진정한 지역상생 모델 만들기!
- 134 조달청
국내 혁신제품의 해외조달시장 수출지원
- 140 특허청
소상공인과 창업(준비)자를 위한 지식재산 교육서비스
- 148 경상남도 거창군
로컬유학 프로젝트로 지방소멸 위기극복
- 152 경상남도 하동군
외국인 사돈, 농사 도우러 왔어요 -외국인 가족, 근로지원서 '강남콩'-
- 158 대전광역시
휴탕물 바다, "지하차도 참사"의 기억 -시민체감 · 참여형 장마철 극한호우 대응모델-
- 166 전라남도 곡성군
그럼 우린 어디서 놀아요? [특명] 놀이터를 구(求)하라
- 172 전라북도 완주군
아이+ (더하기) 행복* (곱하기) 프로젝트 -맞춤형 출산장려정책 재설계로 젊은 완주 만들기-
- 178 충청남도 공주시
밥상에서 책상으로, 평생학습에서 '삶의 격'을 찾다

PART.3 국민정책디자인 10년 되돌아보기

- 187 국민정책디자인 브랜드 운영 변화
- 188 국민정책디자인 매뉴얼 역사
- 190 국민정책디자인 추진실적
- 194 국민정책디자인 역대 우수사례



PART. 1

국민정책디자인 이해하기



국민정책디자인이란 무엇인가?

서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신

공공서비스디자인 도입의 기대 효과

국민정책디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

국민정책디자인 단계별 활동내용 설명

PART.1 국민정책디자인단 이해하기

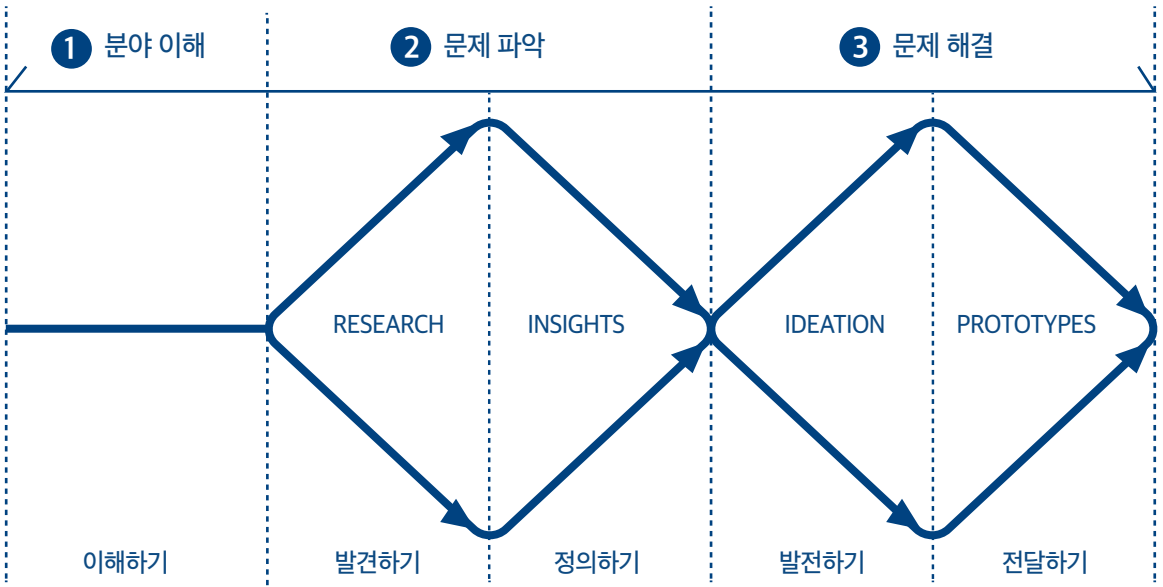
국민정책디자인이란 무엇인가?

국민정책디자인은 의제 설정, 정책 결정과 집행, 평가와 환류(feedback) 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책 수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법, 즉 ‘디자인적 사고(design thinking)’와 그 방법론을 적용해 공공서비스를 개발하고 개선시켜 나가는 정책 워킹 그룹을 의미합니다. 국민정책디자인의 의미는 ‘국민’이 정책과정에 함께 한다는 것에 있습니다.

서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

아래 표에서 알 수 있듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드 두 개가 이어진 모습입니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요? 바로 ‘확산’과 ‘수렴’을 반복하는 ‘디자인적 사고’가 기반이기 때문입니다.

서비스디자인 프로세스 ‘더블 다이아몬드(double diamond)’ 모델



세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 디자인 씽킹에서 ‘디자인적 사고’를 이렇게 정의했습니다. “지식이 단계적으로 심화될 수 있게 해주는 분석과 직관의 통합적 사고 방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다.” 또 그는 모든 혁신은 ‘분석’과 ‘직관’이라는 두 가지 사고 방식의 조화가 이루어질 때 가능하며, 가장 성공적인 경영은 분석적 사고에 기반을 둔 완벽한 숙련과 직관적 사고에 근거한 창조성이 역동적으로 상호작용하며 균형을 이루는 것이라고 말합니다. 다시 말하면 디자인적 사고는 확산적 사고를 통해 기존 통념과 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아내 최선의 해결방안을 찾아 나가는 통합적 사고입니다.

국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민들에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다. 그리고 최근 '서비스디자인'이 고객을 세밀하게 관찰하고 분석해 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행 전략을 제시한다는 점에 주목했습니다. 그렇게 정부의 공공서비스 정책과정에서 인간의 서비스디자인 기법을 도입하고, 국민이 정책과정에 직접 참여하는 '국민정책디자인'을 추진하게 되었습니다.

국민정책디자인을 운영하며 국민 참여를 이끌어 내고 직접 소통을 시도해 그들과 함께 정책을 만들 수 있었고, 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 높일 수 있었습니다.

또한 서비스디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 그렇게 국민정책디자인은 '국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로 자리 매김하고 있습니다.



공공서비스디자인 도입의 기대 효과



공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식해 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있게 해줍니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스를 개발하기 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는 데 도움을 줍니다.



협업으로 이루어 내는 창조

서비스디자인은 협업으로 새로운 성과를 창조하며, 복잡한 문제를 해결할 수 있도록 돕습니다. 다양한 분야의 전문가가 협업해 결과물을 산출하는 과정을 중요하게 여깁니다. 해당 서비스와 직접 연관된 분야가 아닌 분야의 전문가도 함께하여 다양한 관점이 반영된 결과물을 창출할 수 있습니다.



높은 효과와 실현 가능성

서비스디자인은 실현 가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐만 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업으로 진행되고, 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현 가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다.



상호 이해와 신뢰 구축

공급자와 수요자가 서비스 개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰를 쌓게 되면, 개발된 서비스의 만족도가 높아지는 선순환이 일어납니다. 수요자의 참여도가 높이는 일은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.

국민정책디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 일입니다. 아래와 같은 경우에 특히 공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것이라 기대됩니다.

- 1 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- 2 이용자가 자세히 보고 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- 3 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 밴 습성이 있는 경우
- 4 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한 중앙부처와 지자체 구분 없이 모든 정책에 적용할 수 있으며, 특히 주거환경이나 복지 등 대민 접점이 많은 지자체 분야에 유용할 것입니다. 그동안 국민정책디자인을 운영해 본 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 국민정책디자인의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 ‘의제 설정’과 ‘정책 결정’ 단계에 있는 과제

국민정책디자인은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 욕구를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 참여자 중 일부는 정책 집행 단계에서 국민정책디자인이 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서만의 아이디어만을 제안할 수 밖에 없는 한계가 있다고 지적했습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제

서비스디자인은 서비스 사용자의 경험 행동 감정 등을 관찰하는 일이 핵심입니다.

그래서 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예: 방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시 분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스)보다는 사용자가 개인인 생활밀착형 과제(예: 해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주처)가 적합합니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예: 국민과 함께 디자인하는 관광주간, 소비자 중심의 영양 정보 표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예: 건강약자 병원동행 휴블런스_광주 광산구)는 국민정책디자인 투입비용 대비 효과가 크기 때문에 적합합니다.

국민정책디자인 단계별 활동내용 설명



활동 및 결과물	내용
주제선정	공공서비스디자인 과제를 선정하고 기획하는 과정
팀구성	팀을 구성하기 위해 관련 이해관계자를 파악하고 주요 수요자를 찾는 단계
팀 오리엔테이션	국민디자인단 단원들에게 서비스디자인의 개념을 설명하고 과제의 배경과 현황 공유하며 주요 역할을 분담
조사목표설정	과제의 범위를 설정하고 조사를 통해 알아내야 하는 내용을 정함
데스크 리서치	1차 자료 조사(primary research)를 하기에 앞서 관련 문헌을 연구하고, 관련 정보를 수집, 분석하는 작업

활동 및 결과물	내용
서비스 사파리	유사한 서비스나 관련 서비스를 직접 체험하면서 문제점을 발견하는 조사 방법
새도잉	조사 대상자의 행동을 그림자처럼 따라다니며 관찰하는 조사 방법
심층인터뷰	대상자들의 상황, 문제점, 숨겨진 요구를 파악하기 위한 인터뷰 방법
이해관계자맵	표면에 드러나지 않는 이해관계자를 밝혀내고, 이들의 관심과 관계를 파악, 핵심 문제를 알아냄
친화도맵	조사결과 중 사용자의 의도와 행동 이유, 추구하는 가치 등을 메모하고 구조화하여 상위개념을 이끌어 냄
퍼스나	서비스를 이용할 대표 수요자를 명확하게 떠올리기 위해 실제 인물처럼 구체적인 정보로 가상인물 제작
고객여정맵	서비스 이용 전체의 여정 뿐만 아니라 전후 활동 범위까지의 여정에서 일어나는 경험과 감정을 시각화
서비스 목표 수립	분석된 내용을 바탕으로 서비스 콘셉트의 방향성을 설정하는 과정
아이디어 워크숍	여러 가지 방법으로 다양하고 많은 아이디어를 내는 과정으로, 국민디자인단에서는 수요자와 함께 공동으로 아이디어를 내는 방법을 활용
아이디어 스케치	도출한 아이디어를 구체적으로 시각화하는 방법으로, 아이디어에 시각적인 표현을 활용해 구체적으로 표현하는 것이 중요
시나리오	제안할 아이디어를 시간의 흐름에 맞게 상세한 스토리로 구성하는 과정
서비스블루프린트	고객의 경험과 서비스 제공자들의 조치들을 연관 지어 작성한 흐름도로, 상호작용을 보여주며 전방 업무와 후방 업무 절차 모두를 도식화한 것
스토리보드	최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현 전달
프로토타입	전달하고자 하는 서비스 아이디어를 간단하게 제작 및 테스트

PART. 2

국민정책디자인 사례소개

서울특별시 강남구

제주특별자치도 서귀포시

부산광역시 수영구

고용노동부

국방부

농림축산식품부 국립종자원

보건복지부 국립재활원

통계청 경인지방통계청

경기도 파주시

경기도 하남시

경상북도 봉화군

서울특별시 동대문구

세종특별자치시

교육부

산림청

조달청

특허청

경상남도 거창군

경상남도 하동군

대전광역시

전라남도 곡성군

전라북도 완주군

충청남도 공주시

사회와 장애인의 건강 동행 솔루션 “가치 운동할래?”



운동하고 싶은 장애인이 원하는 휘트니스센터, 장애인 전문 트레이너의 부재

장애인의 건강에 대한 필요성은 증가하고 있지만 관련 행정서비스, 인프라, 전문 트레이너는 매우 부족함으로 기존 운동시설의 접근성을 높이고 장애인이 있는 곳이 장애인 전용 운동시설이 될 수 있다는 사고의 전환을 통해 문제를 해결하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	이승민, 신제욱, 장경진, 임경훈
서비스디자이너	강동선
국민참여자	은윤태, 김윤아, 최성덕, 여재용, 서지선, 이주형, 강희명, 김민정, 손가현, 오탉량, 이동민, 최지은, 정주호, 정고운, 정현경, 김보석, 최예윤

추진배경

장애인 이용 체육시설은 증가하고 있으나, 장애인을 위한 맞춤형 운동기구나 프로그램이 미비하고 이용자의 시설 접근성이 낮음

보건복지부 통계 2023.12.31. 기준 전국 장애인 수는 265만여명으로, 우리나라 국민의 20명 중 한명이 장애인으로 전체국민수 대비 장애인수는 생각 보다 높은 비중을 차지하고 있습니다. 건강한 생활과 자립을 위해서는 운동이 필수적이지만 장애인 이용 체육시설이 증가함에도 불구하고, 장애인을 위한 맞춤형 운동기구나 프로그램이 없는 것이 현실이었습니다. 이에 “운동하고 싶은 장애인, 땀 흘리고 싶은 장애인을 위한 맞춤형 운동 프로그램을 만들어보자~!!” 이것이 국민정책디자인의 시작이었습니다.

새로운 문제 정의

처음 국민정책디자인의 시작은 정책공급자 중심의 사고로 장애인을 위한 맞춤형 운동기구가 부족하다는 판단하에 맞춤형 운동기구를 설치·지원하는 것이 문제를 해결할 수 있다고 생각하였습니다. 그러나 정책수요자 및 이해관계자 인터뷰를 진행하고, 욕구를 파악하게 되면서 맞춤형 운동기구 설치·지원이 근본적인 해결책이 될 수 없음을 깨닫게 되었습니다. 정책수요자인 장애인이 원하는 것은 장애인 전문 운동 프로그램과 그러한 프로그램이 운영되는 장소(공간)이었습니다.

▶ 운동하고 싶은 장애인, 그들을 위한 장애인 전문 운동프로그램 부족

- 서비스디자인방법론을 도입하고 설문과 심층 인터뷰 등을 통해 알게 된 것은 운동하고 싶은 장애인이 원하는 장애인 전문 운동프로그램은 턱없이 부족하다는 것이었습니다. 정책수요자인 장애인에게 필요한 것은 장애인 전용 운동기구를 지원하는 것이 아니었습니다.

▶ 운동시설(휘트니스센터)에서 땀 흘리며 운동하고 싶지만 안전사고 등 부정적 인식으로 회원 등록조차 어려움

- 건강한 내일을 위해 오늘 운동을 해야만 하는, 운동하고 싶은 장애인이 이용할 수 있는 운동시설(휘트니스센터)는 매우 부족했습니다. 운동을 하다가 사고가 날 수 있으며 비장애인들이 불편해 할 수 있다는 부정적 인식으로 회원 등록하는 것조차 어려운 현실이었습니다.

▶ 서비스 지원을 위한 맞춤형 운동 프로그램, 플랫폼 등 필요

- 단순히 장애인 전용 운동기구를 지원하는 것이 아닌 맞춤형 운동 프로그램을 개발하고 플랫폼을 구축하여 장애인이 원하는 서비스를 지원해야 합니다.



추진내용

▶ 정책수요자 심층 인터뷰 및 설문조사

- 심층인터뷰: 산책하는 것이 운동이라고 생각하는 장애인, 휘트니스센터를 이용하는 장애인, 복지관·체육시설을 이용하는 장애인, 장애인 전문 트레이너의 지도를 받는 장애인 등 다양한 방법으로 운동하고 있는 분들과 이해관계자 등을 만나 그들이 원하는 것이 무엇인지를 찾고 해결하기 위해 심층 인터뷰를 진행하였습니다.

정책수요자 인터뷰



이해관계자 인터뷰



휘트니스 센터를 이용하는 장애인

장애인 전문 헬스트레이너

장애인 전문 휘트니스센터 대표

- 장애 유형도 다르지만, 개인의 경제적인 상황도 편차가 심한 편이라 회원가입을 못하는 분들이 많아요
- 장애인 전용 시설이 아닌 비장애인들과 함께 운동할 수 있는 기회가 많아져야 해요

- 저희 회원들이 운동을 하면서 운동 효과와 함께 표정이 밝아지는 모습을 보면서 보람을 느껴요
- 회원간 공감대 형성이 잘 되다보니 다른 동호회 활동도 함께 하시는 것 같아요

- 휘트니스센터 입장에서는 장애인 회원을 지도하다가 비장애인 회원을 잃는 경우가 가끔 있어요...저희가 손해죠...
- 제 사명감으로 하다 보니 주변 동료들에게 권하기는 힘들어요

- 설문조사 : 심층 인터뷰를 기반으로 장애인 운동 욕구에 대한 설문조사를 진행하였습니다.

운동공간, 전문가의 지도필요	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인이 운동할 수 있는 운동공간에서 장애인 전문 헬스트레이너의 지도를 받을 수 있는 프로그램 또는 플랫폼 구축 ex) 지역 내 휘트니스센터에 장애인 전문 헬스 트레이너 파견
이동 편의성 고려	<ul style="list-style-type: none"> · 이동이 불편한 장애인을 위해 이동이 편리한 지역인근 운동장소 확보 필요 · 이동이 편리한 지역 내 유휴공간을 활용한 운동 프로그램 마련
경제상황을 고려한 운동방법 고려	<ul style="list-style-type: none"> · 개인 경제상황을 고려하여 저비용, 적정비용 운동 프로그램 마련 ex) 장애인 그룹 운동 또는 1:1 맞춤형 운동 선택
행정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 중증장애인 동행인에 대한 이용료 면제 방안 ex) 동북합문화센터 내 헬스장 이용시 동행인 이용료 면제 · 장애인식개선 추진 ex) 장애인 운동 브랜드 개발, 장애인식개선 교육 등

▶ 장애인 운동 전문 센터 협약을 통한 운동프로그램 개발 및 전수

공공체육시설	운동프로그램	장애인 운동 공간 지정
사회복지시설	전문가 매칭+운동프로그램 적용	장애인 맞춤 운동기구, 프로그램 적용
민간체육시설	전문가 매칭 + 1:1 맞춤 운동	휠트니스센터 5개소 확보 점진적 확대



▶ 장애인 맞춤형 운동 프로그램 프로토타입 진행

· 아파트 단지 유휴공간을 활용한 운동프로그램 시범 운영하였습니다.



전문가 / 참가자 모집

- 프로그램 참여자 사전 등록
- 전문가와 함께 참여자 맞춤형 프로그램 기획
- 다수가 시니어 계층임을 고려한 스트레칭 근력운동
- 저렴하고 구하기 쉬운 기구 선택



전문가 프로그램 진행

- 프로그램 내용 자세교정, 동절기 골절사고 예방을 위한 스트레칭, 근손실 예방을 위한 근력운동
- 1인, 2인, 다수가 함께하는 프로그램 운용



현장 참여, 운동 관심도 상승

- 아파트 단지 내 보행자의 시선 집중
- 멀리서 동작을 모방하는 주민, 현장 참여자 등 운동에 대한 장애인, 시니어 계층의 관심도 상승

결과물



▶ 강남구 장애인 운동 브랜드 개발

- GU(운동) : 공공장소, 행정 유희공간, 휘트니스센터에서 장애인·비장애인이 전문가, 프로그램의 도움으로 함께 운동
- ⑨ * 강남구 장애인 운동브랜드 : “너도 강남에 구(GU)하러 갈래?”, “함께 구(GU)하자”

▶ 전문기관 업무협약을 통한 지속 가능한 솔루션 도출 및 운동프로그램 개발

- 지역 유희공간을 활용한 장애인 그룹운동 추진
- 장애인이 이용 가능한 지역 휘트니스센터 발굴을 통한 장애인 전문 헬스트레이너 매칭

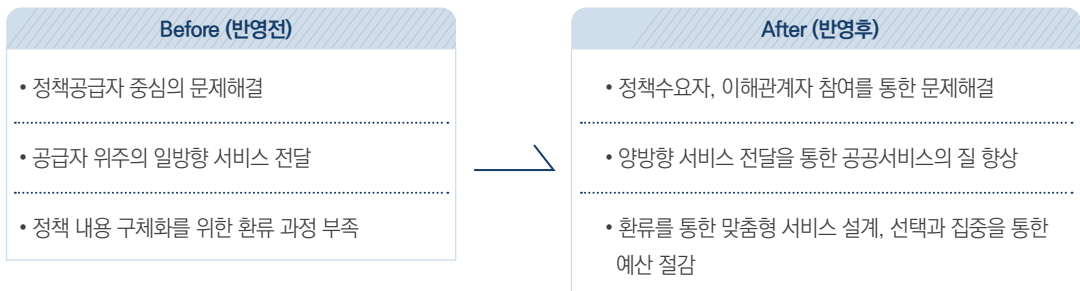
▶ 서울특별시 「강남구 동북합문화센터 설치·운영에 관한 조례」개정

- 중증장애인의 동북합문화센터 내 헬스장 이용 활성화를 위해 동행인에 대한 이용료를 면제함 : 2023.9.27. 조례 개정
- * 개정 전 : 동행인 50% 감면 → 개정 후 : 동행인 100% 감면(면제)
- 이해관계자(운동시설, 트레이너)가 우려하는 장애인의 체육활동 중 안전사고 예방 및 부정적 장애인식에 대한 허를 제거

▶ 강남구 장애인 운동 브랜드 “GU”를 적용한 휘트니스센터 1호점 개점

- 장애인 전문 헬스 트레이너를 통한 맞춤형 소그룹 PT 지원

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교



참여자 소감



기존 정책서비스 품질향상 및 예산절감

국민정책디자인 기법을 적용하면서 정책이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌었어요. 이로 인해 기존 정책 서비스의 품질이 향상되고 예산도 절감할 수 있었죠. 예를 들어, 값비싼 기성 운동기구 대신 장애인들에게 필요한 맞춤형 기구를 구입하고, 획일적인 운동 프로그램을 맞춤형 프로그램으로 전환하는 등 실질적인 변화를 이끌어냈습니다.

현장의 소리를 직접 듣고, 답는 과정을 통한 정책 신뢰도 향상



정책이 공급자 중심의 행정에서 벗어나, 정책 수요자인 장애인과 이해관계인의 다양한 현장 목소리를 직접 듣고 이를 공공정책에 반영함으로써 정책에 대한 신뢰도를 높일 수 있었습니다. 또한, 현장의 목소리를 통해 함께 고민하고 문제를 해결하려는 노력이 긍정적인 시너지를 만들어내는 데 큰 역할을 했다고 생각합니다.



국민정책디자인 단원과 함께한 가치있는 정책 발굴

각계 각층의 다양한 분야에서 활동하고 있는 국민정책디자인 단원과 한 팀이 되어 서로 협업하고 때론 서로 다른 의견을 상호보완하면서 가치있는 정책을 발굴할 수 있었고 결국 이러한 노력들이 좋은 서비스를 제공하는데 큰 역할을 하여 보람되었습니다.

아이와 가족이 함께하는 맞춤형 숲돌봄보미의 늘봄학교 아,가,숲!



제주형 어린이 숲돌봄 지원으로 언제나 따뜻하게 품어주는 늘봄 마련

제주도는 전국 최고 수준의 맞벌이 가구 비율을 보이고 있을 뿐만 아니라 도내 초등학교에서 운영되고 있는 돌봄교실의 수용률(신청자 대비 이용자 비율)도 전국 최저수준으로서 공적인 돌봄 서비스의 한계 극복을 위해 지역사회 중심의 돌봄공동체 활동 등에 행정적 지원 등 촘촘한 공동체 역할 확대가 필요했습니다. 이번 국민정책디자인단을 통해 돌봄행정 시스템 개발 및 지역 연계 돌봄 생태계 구축과 아이와 부모가 함께 하는 맞춤형(주말, 방학)숲돌봄서비스 운영을 마련하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원 양은영, 양동진, 김영주

서비스디자이너 정영국

국민참여자 고나영, 김형자, 왕준호, 조수현, 최성공, 허다겸, 허경원, 한민규, 현인숙

추진배경

제주형 어린이 돌봄 모델 마련을 위한 문제점 및 해결방안 모색

제주도는 전국 최고 수준의 맞벌이 가구 비율을 보이고 있을 뿐만 아니라 도내 초등학교에서 운영되고 있는 돌봄 교실의 수용률(신청자 대비 이용자 비율)도 전국 최저수준으로 초등학교 돌봄교실은 17시 이후에는 운영하지 않음에 따라 학원 등 사교육 수요가 늘어나는 추세입니다. 자녀 사교육비 부담 및 맞벌이 가구 증가에 따른 돌봄공백 해소 필요하여 산림교육 전문가 등 지역의 인적자원을 활용한 어린이 숲돌봄 콘텐츠를 운영하는 등 지역사회 연계형 돌봄문화 조성을 위한 '제주형 돌봄, 늘봄' 모델 구축을 했습니다.

[통계청 자료] 2020~2021년 맞벌이 가구 비율(전국 최고)

(단위 : 천 가구, %)

구분	2021년		2020년	
	맞벌이 가구	비율	맞벌이 가구	비율
전국	5,823	46.3	5,593	45.4
제주	102	61.4	96	60.4

[교육부 자료] 2021~2022년 초등학교 돌봄교실 수용률(전국 최저)

(단위 : 명, %)

구분	2022년			2021년		
	신청자	이용자	수용률	신청자	이용자	수용률
전국	305,218	292,068	95.7	300,711	283,818	94.4
제주	6,501	5,588	86.0	5,809	5,351	92.1

새로운 문제정의

- ▶ 가상의 정책수요자가 타입별로 겪는 문제를 파악 후 진짜문제 도출하였고, 현장조사 및 사용자조사를 분석하여 진짜문제 정의하고 문제를 기회로 발전함

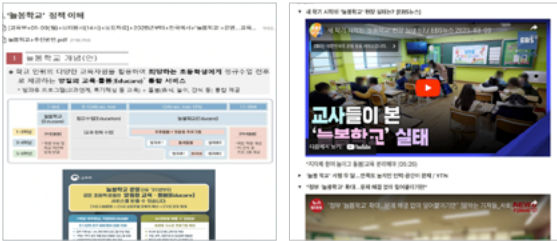
수요자	진짜문제	문제를 기회로
돌봄학생	이동 및 안전문제로 야외활동이 어려움	부모와 함께하는 프로그램 이동에 대한 안전확보
돌봄전담사	학교 교사와 돌봄전담사간의 학생 스케줄 공유가 잘 되지않음	학교, 지역, 학부모 등 이해관계자들의 정확한 역할분담과 협력필요
지역돌봄	방학기간이 늘어난 아이들로 인력부족	학교돌봄과 지역돌봄의 협력으로 인재를 활용
학부모	가영업 및 맞벌이 부모의 아이들 돌봄시간 부족	자영업자 맞벌이 대상 맞춤형 돌봄 제공

추진내용

▶ 데스크리서치 및 설문조사 내용 공유

· 정책수요자의 대내외 환경, 늘봄학교 및 돌봄 현황, 정책 이슈 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 및 학술연구자료 등을 조사, 국민정책디자인단 구성원과 SNS (카카오톡 및 구글드라이브, 노션 등)를 통해 수시 자료공유

뉴스 및 기사 내용 조사



학술자료 및 설문조사

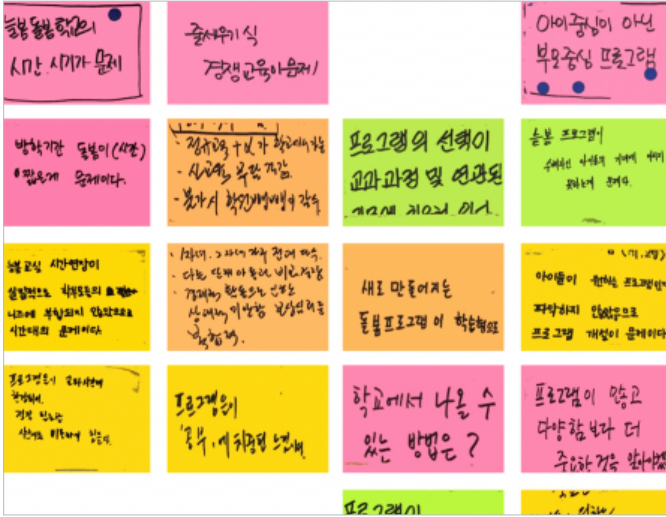


▶ 친화도맵으로 문제 발견하기

· 데스크리서치와 설문조사를 통해 알게 된 늘봄학교 및 돌봄 정책의 문제점과 사회이슈를 정책수요자 입장에서 디자인단 구성원과 자유롭게 공유하고 친화도맵을 통해 국민과 공무원이 함께 문제 공감
· 공급자(학교)입장에서 디자인단 구성원과 자유롭게 공유하고 친화도맵을 통해 국민과 공무원이 함께 문제 공감



비슷한 내용으로 묶은 후 주제가 될 내용들을 투표로 우선순위를 정함



▶ PAIN POINT

- [1순위] 아이 중심이 아닌 어른 중심의 프로그램
- [2순위] 놀봄정책에 대한 정보전달이 부족
- [3순위] 돌봄교실에 대한 제한적인 환경이 문제
- [4순위] 돌봄전담사의 전문성 확보
- [5순위] 놀봄돌봄학교의 시간 시기가 문제

▲ 국민디자인단 정책수요자의 친화도맵



▶ PAIN POINT

- [1순위] 외부활동 시 안전문제
- [2순위] 돌봄으로 가중되는 추가업무
- [3순위] 돌봄전담사의 근무환경
- [4순위] 돌봄전담사의 운영관리의 어려움
- [5순위] 교실부족

▲ 국민디자인단 정책공급자(학교)의 친화도맵

뜻밖의 발견

교육관계자는 놀봄 및 돌봄사업과 관련하여 돌봄교육은 교육을 목적으로 하는 교사 본연의 역할에 과중된 것으로 돌봄사업에 부담감을 느끼고 있음을 발견. 이에 교육관계자는 교육과 보육을 명확히 하고 **교육교사와 돌봄교사의 역할분담 명확히길 원함.**

☞ **놀봄 및 돌봄교육에 대한 교육관련자의 불편한 인식 발견**

▶ 이해관계자 지도 작성

·관계자들의 고충 및 요구에서 드러난 문제를 바탕으로 이해관계자 지도를 작성하고 관계자들 간의 주요 관계를 파악



- 핵심수요자: 학생
- 직접관계자: 학부모, 초등돌봄교사, 지역돌봄교사, 초등교사, 교장선생님, 교감선생님, 방과후교사, 상담사
- 간접관계자: 초등학교, 학부모위원회, 초등돌봄교실, 지방교육지원청, 교육부, 다함께돌봄센터, 지역아동센터, 보건복지부, 직장, 고용노동부, 산림휴양관리소, 산림복지전문업, 지자체, 아동보육청소년과, 여성가족과, 상담센터, 여성가족부

이해관계자를 통한 발견

초등교사와 돌봄전담사, 지역돌봄교사, 상담사등협력이 필요하지만 **서로 무관심한 상태**
 교육부, 여성가족부, 보건복지부, 지자체 등 상부기관이 달라 **협력 및 소통이 어려움**
 ☞ **교육관련자의 돌봄에 대한 불편한 생각은 관계 및 소통에도 영향**

▶ 서비스사파리 및 사용자 인터뷰

· 제주 서귀포 보성초등학교 돌봄교실을 방문하여 서비스사파리 활동을 하면서 관찰한 내용과 인터뷰 내용을 공유

서비스사파리 및 인터뷰를 통해 학생, 돌봄전담사, 다함께돌봄센터 선생님, 학교 교사(교장)의 공감지도

구분	공감지도	
 학생	생각하는 것	“더 많이 놀고싶어요, 수영장에서 놀고싶어요, 놀이터에서 구름다리 타고 싶어요.”
	보이는 주변환경	“햇님을 보고싶어요.” 책상, 책꽂이, 선생님, 건물, 유리창, 복도
	주변에서 듣는 것	엄마의 말(돌봄교육 시 대다수 엄마의 권유), 친구들(친구들과 더 놀고 싶어서 신청)
	말하고, 행동특징	방학때는 집에서 공부할래요, 집에 빨리 갈래요, 내 이야기를 더 들어주세요.
	PAIN POINT > 행동의 자유 부족, 다양한 연령층이 공존, 획일화된 공간 GAIN POINT > 방학때는 집에서 공부할래요, 집에 빨리갈래요, 내 이야기를 더 들어주세요.	
 돌봄전담사	생각하는 것	“아이들은 야외 활동을 원해요, 대체인력이 부족해요, 독립적인 교실이 필요해요.”
	보이는 주변환경	“야외에서 많은 체험과 프로그램을 하고싶으나 안전이 걱정 되어요.”
	주변에서 듣는 것	교장 선생님께서 야외활동을 많이하라고 하세요.
	말하고, 행동특징	돌봄 할 수 있는 아이들이 제한적이라 많은 아이들을 케어할 전담사가 더 필요해요
	PAIN POINT > 아이들 하루 일정 체크가 어려움, 복지 환경 개선 필요, 일반 선생님과 교류 부족 GAIN POINT > 교장선생님 등 타선생님 및 행정부직원 및 도움	
 교사	생각하는 것	“부모의 손길이 필요한 아이들, 놀봄과 돌봄은 아이와 부모를 거리를 두는 정책이에요.”
	보이는 주변환경	“돌봄교실에 남겨진 아이들 모습이 짝해요, 돌봄전담사들의 근무환경이 열악해요.”
	주변에서 듣는 것	학부모들의 돌봄교실 요구, 정보의 놀봄 시행에 대한 부담
	말하고, 행동특징	돌봄과 교육은 구분되어야해요, 부모의 역할이 중요
	PAIN POINT > 관련기관, 기업의 도움이 필요해요. 방학기간 대체인력, 차량지원이 어려워요. GAIN POINT > 제주도 환경이 너무 좋아요, 아이와 함께 체험하는 교육이 즐거워요.	
 다함께돌봄 교사 (지역돌봄)	생각하는 것	“근무시간 조정, 방학기간 차량지원, 간식비 지원에 대한 예산이 미리 확보되었으면,”
	보이는 주변환경	제주 자연환경은 체험학습자원이 풍부하고 치유의 숲은 아이들도 안전한 공간이에요.
	주변에서 듣는 것	엄마는 아이의 말에만 의존해서 오해가 생겨요, 방학기간 교사인력이 부족해요.
	말하고, 행동특징	아이들에게 많은 체험을 해야줘야해요, 체험교육활동에 적극적이에요.
	PAIN POINT > 방학기간 대체인력이 부족하고 교사 복지가 열악해요, 매년 예산확보가 불안정해요. GAIN POINT > 주변에 다함께돌봄센터가 많이 알려지면 좋겠어요, 좋은 환경과 체험 교육이 즐거워요.	

▶ 정의하기

(40년 교육경력 교장선생님과의 인터뷰에서) 놀봄 및 돌봄교육이 엄마의 품을 대신 할 수 없음. 어쩌면 돌봄정책은 아이들 정서발달에 가장 중요한 시기 엄마와 아이를 떨어뜨리기 위한 정책일 수 있음.

☞ **아이를 위한 아이 중심의 돌봄은 아이와 부모가 함께하는 시간**

▶ 퍼소나 정의하기

:심층인터뷰와 공감지도를 바탕으로 가상의 정책수요자를 정의



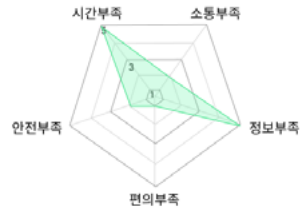
도보미 (9세,여)

직업 : 초등학교 2학년
성격 : 생각보다 행동이 앞서고 배려와 이해가 부족, 자기주장이 강함

“햇님을 보고싶어요”

Needs & Pain point

- 획일화된 교실 공간
- 수영장에서 놀고싶어요
- 집에 가고싶어요
- 행동의 자유가 없어요
- 엄마가 하라고해서 했어요

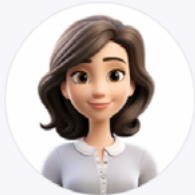


시간: 아이와 함께 보내는 시간
소통: 선생님과의 소통
정보: 숲 또는 교육 프로그램 정보
안전: 근무대체자
편의: 생활 및 이동안전
편의: 스케줄관리 및 행정

수요자의 이야기

- 엄마가 돌봄교실 하라고해서 했어요. 엄마랑 아빠는 매일 바빠요. 돌봄교실에 있으면 친구들과하고 있어서 재미있지만 밖에 햇님을 보고싶어요. 햇님이랑 엄마랑 놀고싶어요

〈퍼소나1: 돌봄초등학생〉



이지영 (38세,여)

직업 : 맞벌이 직장인
초등학교 2학년 자녀

“주말과 방학기간에 아이돌봄이 있었으면 좋겠어요”

Needs & Pain point

- 자영업으로 주말에도 아이를 돌보기 어렵다.
- 아이와 함께하고 싶지만
- 주말과 방학기간에도 아이를 돌봐줄수 있으면 좋겠어요
- 행동의 자유가 없어요



시간: 아이와 함께 보내는 시간
소통: 선생님과의 소통
정보: 숲 또는 교육 프로그램 정보
안전: 근무대체자
편의: 생활 및 이동안전
편의: 스케줄관리 및 행정

수요자의 이야기

- 맞벌이 자영업으로 주말에도 아이를 돌보기 힘들다. 다행히 돌봄교실에 자리가 있어 들어갈 수 있었다. 전통놀이랑 교실에서 할 수있는 활동으로 교실에서 친구들과 지낸다고한다. 얼마전 딸 보미가 학교에서 체해서 아팠는데 아무것도 할 수없어서 너무 마음이 아팠다. 그냥 보미를 볼때마다 괜히 미안하다.

〈퍼소나2: 학부모〉



함가영 (48세,여)

직업 : 돌봄전담사
슬하자녀 3남매

“혼자만 학교내에서 고군분투하는 느낌이에요”

Needs & Pain point

- 휴가가 있어도 가지 못해요. 부득이한 사정으로 쉬어야할때 대체 인력이 없어요
- 아이들 스케줄 일일이 체크의 어려워요.
- 학교 밖으로 나가 많은 체험과 프로그램하고 싶으나 안전이 문제예요.
- 교실 확보 (겸용교실이 아닌 독립 돌봄교실)가 필요해요.
- 복지(대체근무자) 환경 개선이 필요해요.
- 행정 업무 가중으로 힘들어요



시간: 아이와 함께 보내는 시간 소용: 선생님과의 소통 정보: 숲 또는 교육 프로그램 정보
인력: 근무대체자 안전: 생활 및 이동안전 편의: 스케줄관리 및 행정

수요자의 이야기

- 아이들을 돌보는 일은 행복한 일이다. 하지만 대체근무자가 없어 휴가도 못내고 일만하니 하루하루가 힘들다. 매일 아이들마다 학원시간 학교시간을 체크하고 무슨일은 없는지 체크하고 학부모와도 소통해야한다. 거기에 행정업무까지 가중되어 쉴새없이 바쁘다.

〈퍼소나3: 돌봄전담사〉



최보성 (48세,남)

직업 : 초등교사
슬하자녀 2남매

“부모의 돌봄은 어떤 것도 대신할 수 없어요”

Needs & Pain point

- 학부모들의 요구에 민감
- 정부의 늘봄교육 시행
- 아이를 저녁 8시까지 학교에 두는 것 아이에게 정서적으로 문제예요
- 돌봄교실의 아이들을 보면 잔해요
- 돌봄과 교육은 구분되어야 해요



시간: 아이와 함께 보내는 시간 소용: 선생님과의 소통 정보: 숲 또는 교육 프로그램 정보
인력: 근무대체자 안전: 생활 및 이동안전 편의: 스케줄관리 및 행정

수요자의 이야기

- 정부에서 늘봄 교육 시범시행으로 선생님들은 신경이 날카롭다. 이미 돌봄은 보육의 일로 우리 선생님들의 영역이 아니다. 정부에서 시행하는 정책이 아이와 부모를 떨어뜨려놓으려는 정책이다. 아이가 저녁 5시까지 학교에 있는 모습을 보면 마음이 아프다.

〈퍼소나4: 초등교사〉

▶ 고객여정맵 정의 및 분석

:학생, 학부모, 돌봄전담사, 지역돌봄교사 4명의 퍼소나를 대상으로 일일, 연간 돌봄정책의 단계를 살펴보고 단계에 따른 퍼소나의 감정상태 및 문제점 파악

고객여정맵: 일간 여정



[PAIN POINT]

- 아이들의 스케줄 관리 및 행정업무 부담
- 아이들이 원하지 않는 활동
- 안전과 야외활동의 문제

고객여정맵: 연간 여정



[PAIN POINT]

- 학기중에 학교돌봄교사의 인력부족인 반면 방학기간은 지역돌봄 인력부족- 아이들이 원하지 않는 활동

문제를 기회로

돌봄교사들은 아이들 스케줄 관리 및 행정에 대한 업무부담을 공통적으로 느끼고 있음.

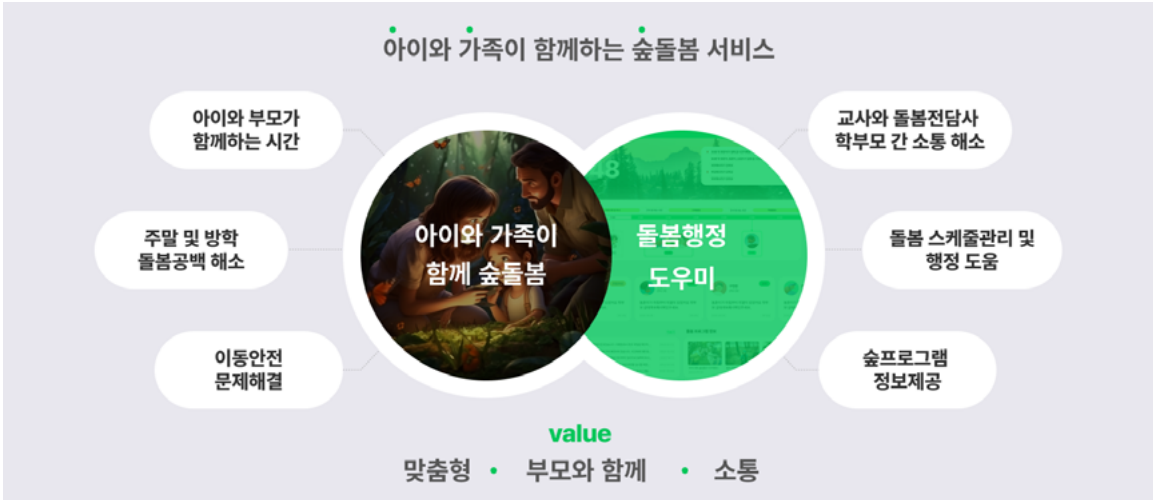
학교돌봄교사와 지역돌봄교사는 대체인력이 부족하지만 학교는 학기중에 지역은 방학중에 인력부족을 겪고있음.

☞ **스케줄관리 시스템 및 학교와 지역간의 인력교류 필요**

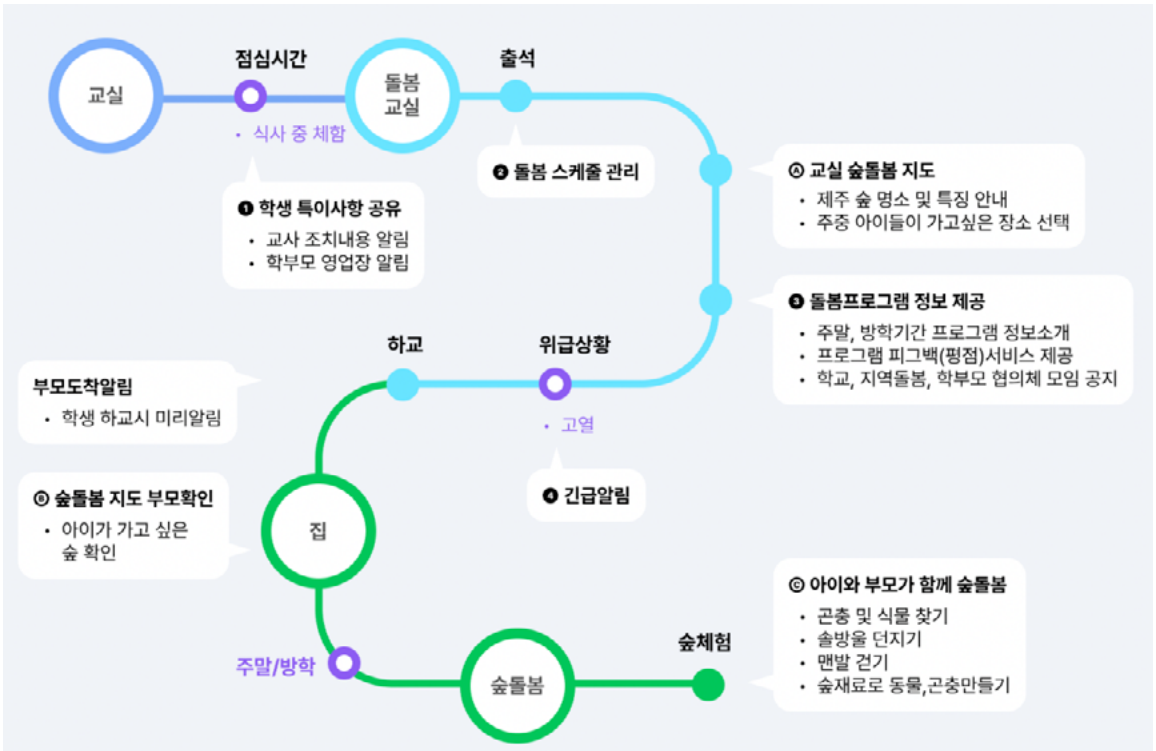
결과물

▶ 아이와 가족이 함께하는 숲돌봄: “아가숲”서비스란?

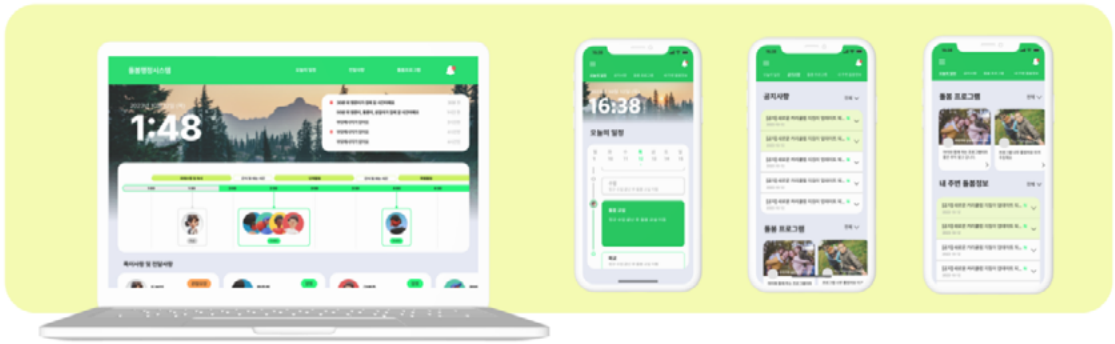
:아이에게 가장 필요한 것은 엄마와 함께하는 시간입니다. 그 어떤 것도 엄마의 품을 대신할 수 없습니다. ‘아가숲’ 서비스는 ‘아이와 부모가 함께하는 시간’을 최고의 가치를 두는 서비스입니다.



▶ ‘아이와 가족이 함께하는 숲돌봄’ 서비스 개요



▶ 돌봄행정도우미 개발 : (돌봄e)



〈돌봄행정도우미: 돌봄e 화면예시〉

1. (학생 특이사항 전달 및 공유) 돌봄학생의 수업 및 생활 중 발견된 특이사항 정보교류
2. (돌봄 스케줄 관리) 학교(선생님과 돌봄전담사 간), 지역돌봄, 학부모 간 스케줄 관리 및 건강정보 공유
3. (돌봄프로그램 정보 공유 및 피드백) 돌봄 운영계획 및 일정, 돌봄 프로그램 내용 게시 및 공유. 프로그램 내용과 함께 피드백 수렴(댓글 및 평가기능)으로 프로그램 질 향상
4. (긴급알림) 긴급 및 위급 시 학부모 및 기타기관에 위급사항을 알림

▶ 2024년 아이와 가족이 함께 숲돌봄 운영

- A. (교실 숲돌봄 지도) : 교실 뒤 제주 숲지도를 배치하고 아이들이 자유롭게 가고 싶은 숲을 표시한다.
- B. (숲돌봄 지도 부모확인) : 아이들이 표시한 숲을 '돌봄e'를 통해 학부모가 확인하고 아이와 함께 체험할 숲에 참관.
- C. (아이와 부모가 함께 숲돌봄 프로그램 체험) 아이와 부모가 함께 워크북을 이용해 숲체험을 한다. 곤충과 식물찾기, 솔방울 던지기, 숲재료를 이용해 다양한 동물, 곤충, 사물 만들기 놀이를 하면서 아이와 좋은 추억을 쌓음.

▶ 2024년 찾아가는 숲돌봄 운영

· 찾아가는 숲돌봄은 학기 중 이동의 제약이 있거나 이동안전에 대한 부담감이 있는 학교에 맞춰 숲으로 이동하는 것이 아니라 학교주변의 숲, 공원 등을 이용하여 돌봄시간 숲이 학교로 찾아간다는 의미의 숲체험 프로그램.



지도보기 이해



목표지점 찾기



학교주변공원에서 숲체험

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)	After (반영후)
<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄서비스 시스템 부재로 인한 소통 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄행정시스템 개발로 학교와 지역간의 소통완화
<ul style="list-style-type: none"> • 특이 사항 등 공감대 형성의 공유의 장 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 산림교육 필요성 인식 개선 및 공감대 형성
<ul style="list-style-type: none"> • 지역특성에 맞는 공적 돌봄 체제 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 기 개발된 제주형 숲돌봄 교육 서비스 연계 및 확대
<ul style="list-style-type: none"> • 서귀포시 2개 찾아가는 숲돌봄 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역형, 주말, 방학 등 숲돌봄 서비스 '아기숲' 지원 확대

참여자 소감

서비스디자이너



학생과 학부모 인터뷰를 통해 진짜 문제를 알게 되어 정말 기뻐했습니다. 현장인 돌봄교실을 방문해 경청하는 과정에서 뜻밖의 발견을 하게 되었고, 이로 인해 디자인단 구성원 모두가 깊은 질문을 던지게 되었습니다. 특히, 아이에게 가장 중요한 것은 부모와 함께하는 시간이라는 사실을 모두가 공감하게 되었죠. 계획도 잘 세워졌고, 그 계획에 따라 현장 경험과 전문가 의견을 의사 결정 과정에 반영하기 위해 서비스 디자인 방법을 활용한 점도 매우 좋았습니다.



정책수요자의 이야기

실제 현장에 가서 돌봄전담사, 학생들의 이야기를 직접 들어보고 현장 상황과 문제점들을 몸소 느낄 수 있었던 점이 좋았습니다. 해당 주제에 대해서 깊이 조사하고 알아보며 현실적인 어려움에 대해서 공감할 수 있는 시간이었습니다. 다양한 위치와 상황에 있는 국민 구성원들과 허심탄회하게 토론하면서 서로 다른 시각의 의견도 청취하고 지역 문제에 대한 새로운 방향과 해결방안을 찾아가는 좋은 기회였습니다. 차수별로 회의 후에 정리된 내용과 진행 사항에 대해서 클라우드에 저장되어 부득이 참여하지 못할 경우 내용을 참고하여 다음 회의에 참석할 수 있어서 좋았습니다. 단순히 회의로만 끝나는 것이 아니라 점진적인 문제 해결을 위해 각 구성원들에게 다양한 형태의 참여기회가 주어지고 작은 것이지만 실행의 형태로 만들어져 가는 것이 긍정적입니다. 아쉬운 점 이 있다면, 직접 관계가 있을 실무진(교육청/가족부 관계자들)이 참석을 하지 않은 점이 너무 아쉬워합니다. 회의 시작 전에 진행할 세부 내용에 대한 시간 배분을 정하고 공지하여 정해진 시간내에 집중도 높게 진행되었으면 좋겠습니다.

청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 「차차스테이션」



제도적·정책적 부재로 인해 사각지대에 놓인 경계선지능인에 대한 지원 필요

복지 사각지대에 놓인 약700만여명에 이르는 경계선지능인들에 대한 지원 제도 및 정책마련을 요구하는 사회적 분위기가 형성되면서, “청년” 경계선지능인의 사회진출을 돕는 공공서비스 개발로 안정적인 자립과 경제활동을 지원코자 합니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

이대경, 윤한탁, 원명재, 송수빈, 김지유, 박선후

서비스디자이너

김동호

국민참여자

김정향, 정수정, 탁희욱, 문주영, 서지은, 강은주, 정진희, 서라영, 추현아, 유금순, 최미숙, 김경숙, 황태연, 안○○, 최소윤, 최예원

추진배경

경계선 지능인과 관련된 법제도 미비, 맞춤형 정책의 부재 등 제도·관리의 허점으로 인해 일명 「느린학습자(slow learner)」로 불리는 「경계선지능인」은 사회의 무관심 속에 방치되어 왔습니다.

최근 언론에서 문지마범죄, 학교폭력 등으로 경계선 지능인이 이슈가 되며 주목을 받고 있으며, 정치·교육계, 시민단체 등에서 경계선지능인에 대한 지원의 목소리가 높아지며 경계선 지능인의 복지사각지대 해소를 위한 법제도 및 정책 마련의 사회적 분위기가 형성되었습니다. 이러한 흐름에 발맞추어 청년 경계선지능인들의 원활한 사회진출과 안정적인 자립을 위한 경제활동에 맞춤형 서비스를 지원하여 사회적 비용을 줄이는 방안을 생각하는 것으로부터 정책 구상이 시작되었습니다.

*경계성 지능인: 지적 장애 수준은 아니지만, 평균보다 낮은 지적능력으로 표준화된 지능평가에서 IQ 71~84에 해당 (전체인구의 13.6% 정도로 추정)

경계선지능인의 현 상황을 말해주는 각종 언론보도(발췌)



허영 의원 '경계선 지능인 지원법' 제정안 대표 발의

송고시간 | 2023-04-03 17:59

"생애주기별 지원 첫 법제화 의의...법 제정 최선 다해"
전국 72개 기관·단체 기자회견 열고 법 제정 촉구

(춘천=연합뉴스) 이상학 기자 = 더불어민주당 허영 국회의원(춘천-철원-화천-양구갑)이 3일 경계선 지능인의 생애주기별 지원을 위한 '경계선지능인 지원에 관한 법률' 제정안을 대표로 발의했다.

새로운 문제 정의

▶ 경계선지능인에 대한 지역 내 공적 논의 필요

- 인구 통계상 13.6% 정도로 추정되고 있으나 외형적 특이점이 없어 군입대를 위한 신체검사 과정에서 경계선지능인임을 알게 되는 경우가 발생할 정도이며 인지가 되더라도 본인이나 가정에서 인정하지 않는 경우가 많은 편
- 상황판단이나 대처능력이 부족하고 감정표현이나 의사소통에 서툴러 폭력, 사기, 범죄의 대상이 되거나 미래예측력 부족으로 인해 자신이 범행을 저지르는 등 범죄에 노출되는 경우가 높음
- 이에 대한 대책과 조례 등 지원책이 강구되고 있으나 선연적 성격이 강하고 장애인, 노인 등의 기존 복지대상자와 이해관계 충돌로 인해 실질적인 지원책 마련이 어려운 상황

▶ 경계선지능인에 대한 학령기 이후 사회진출 시기의 지원 필요

- 경계선지능인에 대한 학교 교육 내에서는 어느 정도의 제도와 지원이 갖추어져 있으며 학교와 교사의 역할은 높은 편
- 학교 교육과정이 끝나고 사회진출을 앞둔 시점부터 가정에서의 지지와 지원의 한계가 발생

▶ 맞춤형 직무경험과 취업 후 지속적 관리 필요

- 부산시의 경우 청년 부족으로 인한 경제활동인구 감소로 경계선지능인들의 취업이 많이 이루어지고 있는 상황이나 주로 단순노동, 단기일자리, 공공일자리에 치우쳐 있습니다.
- 경제활동을 하더라도 부당한 대우, 직장 갈등, 습득력 부족으로 인해서 잦은 이직을 경험하며 심한 경우 구직활동을 중단

▶ (이해하기) 정책디자인에 대한 이해와 현황 공유

- 정책에 대한 다양한 의견 도출 및 공유를 위해 전문가·서비스디자이너·주민·수요자·공무원 등 다양한 분야의 구성원으로 구성된 국민정책디자인단 발족
- 아이디어 논의에 앞서 다소 생소한 '경계선지능인'에 대한 개념 정의 및 사례를 공유하고, 우리 구가 직면한 지역 현안을 통해 기존 복지제도의 문제점이 주는 시사점과, 경계선지능인 지원사업 마련이라는 과제 추진에 대한 당위성 공유 및 체감

★ 경계선지능인은...

- 지적장애 수준은 아니지만, 평균보다 낮은 지적능력으로 IQ 71 ~ 84에 해당
- 전체인구의 13.6% 추정, 법적으로 '장애인'이 아니라 복지사각지대에 놓여져 있음
- 시각 추론 능력 저조, 시공간 분석 저하로 폭력 및 사기 범죄에 자주 노출



▶ (발견하기) 조사목표 설정 및 활동을 통한 정책의 핵심 수요 발견

- 정책의 핵심 수요 발견을 위해 우선 조사 방법과 조사 목표를 설정
 - ① 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 서비스 문제점 도출
 - 이해관계자·핵심수요자 파악 : 가정·교육·취업(직장) 3요소 분류
 - 자신을 드러내지 않는 경계선지능인의 특성상 주변환경을 중심으로 조사하여 문제 발견에 집중하는 목표설정
 - ② 친화도 맵(Affinity Diagram)을 통한 경계선지능인 관련 키워드 도출
 - ③ 도출 키워드 기반 8개의 만다라트 활동을 통해 중점 조사 내용 발견
- 경제적 자립을 위해 사회성 향상과 직무교육 필요

이해관계자 맵 작성을 통한 핵심문제점 도출



친화도 맵 작성을 통한 키워드 도출



▶ **정책수요 발견을 위한 다양한 조사 실시**

- 정책의 핵심 수요 발견을 위해 우선 조사 방법과 조사 목표를 설정
 - ① 지역적 특성 조사 : 수명구의 특성을 조사하여 정책 타당성 확보
 - 서비스업 등 일자리가 풍부하지만, 청년 인구의 부족으로 고용난이 있음. 청년정책을 중점 추진하는 구의 특성상 “청년” 경계선지능인에 대한 새로운 시책사업 추진에 효용성 증대 예상
 - ② 핵심 수요자 관찰 조사 : 다양한 사례 조사 및 분석을 통한 핵심 수요자 발견
 - ③ 핵심 이해관계자 심층 인터뷰 : 경계선지능인 부모, 교육자, 경계선지능인 고용인 및 직원 등
 - 가정·교육·직장(취업) 요소를 기준으로 심층인터뷰, 맥락적 관점에서 이해관계자의 감정,태도,행동 관찰·분석
- “사회 진출 시점의 경계선지능인 청년(18~35세)” 핵심 수요자 발굴

핵심이해관계자 심층인터뷰		
‘가정’에서의 문제점 발견	‘교육’에서의 문제점 발견	‘직장’에서의 문제점 발견
- 자녀의 사회진출을 통한 자립이 가장 걱정됨	- 부모나 본인의 상황에 대한 인정이 우선시 됨	- 지속적인 모니터링과 교육이 진행되고 있음
- 사회성 형성을 위해, 소통할 수 있는 또래 커뮤니티 필요	- 지속적인 모니터링과 교육이 진행되고 있음	- 시간이 필요하지만 점진적 직무수행은 가능

▶ **(정의하기) 정책 수요자가 직면한 ‘진짜문제’ 정의하기**

- 가상인물(Persona) 설정하여 다양한 수요자 정보 중에서 공통적인 부분을 담은 대표 수요자 고객여정맵 작성
 - 수요자의 시·공간에 따른 경험과 감정을 시각화하여, 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 검토
- ‘진짜문제’ 정의하기
 - 정의하기 단계에서 도출된 시사점인 자립을 위한 취업과정에서 소통능력 부족으로 취직과 실적이 반복되어 결국 경제활동 포기로 이어진다는 문제점 발견
 - (표면적 문제) 직장생활 유지의 어려움
 - (진짜 문제) 직장생활 유지를 위한 소통능력 부족
- 지속적인 경제활동을 통한, 업무 적응력 향상을 위한 지원책 필요

▶ **(발전하기) 정책서비스 아이디어 모색**

- 서비스 목표 수립
 - 대표 수요자 분석 이후 수요자 중심의 문제와 밀접한 서비스 목표 및 방향 설정
- 아이디어 워크숍 개최(Metaphor Ideation)
 - 국민디자인단을 비롯, 인근 대학교 학생들까지 참여한 의견도출의 장
 - 정의된 문제와 수립된 목표를 바탕으로 서비스 개발을 위한 아이디어 도출 및 서비스 구체화
- 서비스 개발 : 차차스테이션
 - 업무적응을 위한 소통능력 향상
 - 또래집단과 자연스럽게 형성되는, 커뮤니티 속에서 향상시키는 소통능력(표면적 문제) 직장생활 유지의 어려움
 - 업무적응을 위한 직무능력 향상
 - 낯선 직무현장에 잘 적응하지 못하는 경계선지능인을 위한 직무경험을 제공하는 청년 키자니아 서비스
- 청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려 나가기 위해 들리는 역, 차차스테이션

결과물

▶ 경계선 지능인 직무훈련 서비스 ‘차차스테이션’

- ‘차근차근(천천히), 영차영차(함께 협동하여)’에서 영감을 얻어 네이밍한 ‘차차스테이션’은 청년 경계선지능인이 사회로 나아가기 위한 성장을 위해 직무교육을 비롯한 체계적이고 안정적인 서비스제공을 목표로 하는 맞춤형 사업모델입니다.

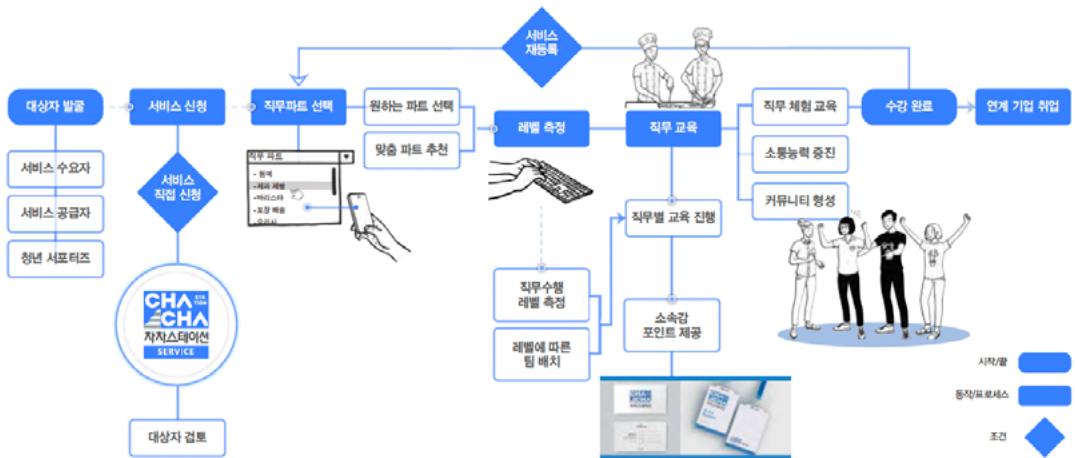
청년 경계선지능인들이 스스로 내일을 그려나가기 위해 들렀다 가는 역, 차차 스테이션!



차차스테이션 서비스 제공 절차

▶ 서비스 제공 시나리오

- 구청 일자리부서 및 관내 사회적기업·마을기업과의 연계와 협업을 통해 경계선지능인들의 취업 및 안정적인 관리를 실시
- 부산 내 대학교의 평생교육 프로그램과의 연결을 통한 취업 전 직무교육을 실시하여 업무 소통능력 및 자신감을 제고



차차스테이션 서비스 제공 시나리오

▶ 향후 계획

- ‘차차스테이션’ 시범사업 추진 계획수립 및 운영
- 시범사업 추진을 위한 관련 예산확보, 조례제정, 각종 홍보활동
- 경계선지능인 발굴, 인식개선 교육실시
- 대학교·기업 MOU 체결을 통한 취업연계 직무교육 매뉴얼 개발
- 관내 사회적기업·마을기업과의 협약 체결을 통한 취업연계

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

- 과제에 대한 인식 변화(지원대상 전연령대 → ‘청년’)
- 국민제안으로 지원조례 제정 추진
- 사회적 기업, 대학과 협업을 통한 과제추진 실효성 확보

Before (반영전)	After (반영후)
<ul style="list-style-type: none"> · 기관(공급자) 중심의 공공서비스 기획·추진 	<ul style="list-style-type: none"> · 여러 이해관계자가 함께 정책을 발굴 추진하여 신뢰성 증대 및 소통 모델 창출
<ul style="list-style-type: none"> · 수요자의 잠재적 욕구 파악 없이 정책 개발 	<ul style="list-style-type: none"> · 경계선지능인 가족 등 수요자와 함께 문제 해결과 정책 개발
<ul style="list-style-type: none"> · 경계선지능인에 대한 정보부족으로 사회적 이해도가 낮았음 	<ul style="list-style-type: none"> · 조례제정 추진 등 경계선지능인에 대한 공론화로 관심과 이해도 증대
<ul style="list-style-type: none"> · 경계선 지능인에 대한 국가단위 지원책 마련 부담감 	<ul style="list-style-type: none"> · 경계선 지능인에 대한 지자체 단위 정책발굴을 통한 실현가능성 증대

참여자 소감

서비스디자이너



복지 사각지대에 놓여있던 ‘경계선지능인’에 대한 지원대책 마련이라는 큰 과업을 수행할 수 있어 무엇보다도 뜻깊고 보람있었던 것 같습니다. 특히, 청년 경계선지능인들로 하여금 학업이 끝나고 사회로 발돋움하는 중요한 시기에 스스로 자립할 수 있는 서비스체계 마련이라는 성과를 내었다는 부분은 매우 유의미한 부분이라 생각합니다. 향후 지원 조례 마련, 사회적 기업 및 대학과의 연계 통한 매뉴얼·교육프로그램 마련 그리고 구청 부서 간 협업체계 확립을 통해 서비스 모델의 실행의 원동력을 마련하면 좋겠습니다.



담당공무원

국민정책디자인단 활동을 통해 ‘경계선지능인’에 대해 평소 갖고있던 생각의 틀을 완전히 깰 수 있는 유익한 시간이었습니다. 단순히 경제적으로 지원하는 것이 아닌 그들과 감정으로 소통하며 스스로 세상밖으로 안전하게 나아 갈수 있는 방법을 함께 만들어 냈다는 점에서 더욱 가치있다 생각합니다.

정책수요자



법제도와 정책이 뒷받침되지 못하였는데 최근에서야 경계선지능인들에 대한 지원책 마련 분위기가 형성되고 있는 현 상황에서 맞춤형 지원책의 길을 마련했다는 부분은 매우 고무적이라고 생각합니다. 지금도 취업은 하였지만 적응에 어려움을 겪는 아이들을 많이 볼 수 있습니다. ‘차차스테이션’ 서비스가 실행되고 내실 있게 운영되어 많은 이들이 혜택을 볼수 있길 바랍니다. 감사드립니다.

중증장애인 일터 이음 프로젝트, 우리 연계 고용합시다



중증장애인이 안정적으로 일할 수 있는 장애인 표준사업장 운영 활성화

취업이 어려운 중증장애인의 안정된 일자리를 창출하고 유지하기 위해 장애인 다수고용사업장과 대기업 간 연계고용 활성화 방안을 마련해보았습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

박재용, 손미애, 장영모

서비스디자이너

김민수, 최수정

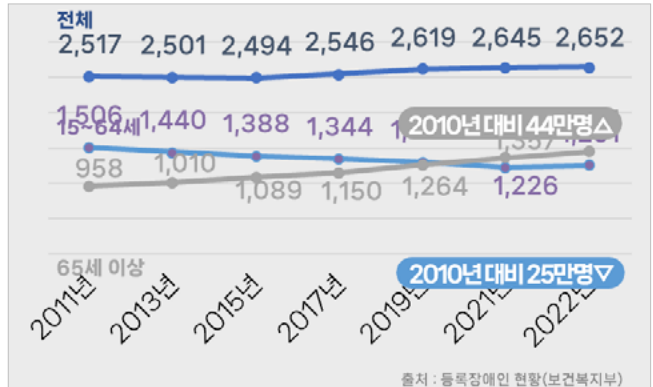
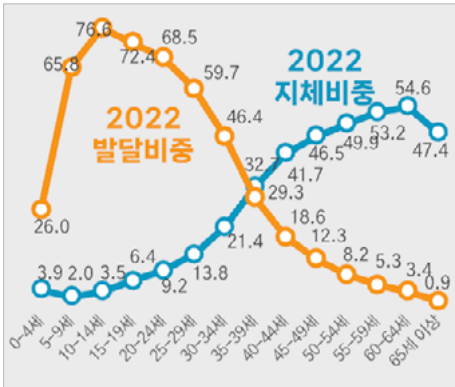
국민참여자

김원호, 장희동, 김현교, 신직수, 이준호, 김희수, 김경민, 이드미라, 김민찬

추진배경

장애인 인구의 고령화와 중증화가 가속화되고, 실업률도 증가하는 추세입니다. 특히, 저연령층에서는 발달장애인의 비중이 높고, 고연령층에서는 지체장애인이 많아지는 등 장애인 인구 구조에 뚜렷한 변화가 나타나고 있습니다. 또한, 장애인 고용률은 전체 인구 대비 34.3%로 저조하며, 특히 중증장애인의 고용률은 21.8%로 경증장애인(39.9%)의 절반 수준에 그칩니다. 대기업은 장애인 고용에 어려움을 겪고 있으며, 고용의무 이행을 위해 다각적인 지원이 필요합니다. 그러나 대기업의 연계고용제도 이용은 저조해, 국민정책디자인을 통해 제도 활성화를 위한 방안을 마련하고자 했습니다.

장애인 구조 변화 추이



구분	15세 이상 인구	비중	경제활동인구			비경제 활동인구	경향률	실업률	고용률
			계	취업자	실업자				
중증	794,541	3.08	184,086	173,206	10,879	610,456	23.2	5.9	21.8
경증	1,788,989	69.2	744,805	713,453	31,342	1,044,183	41.6	4.2	39.9
장애인구	2,583,330	100.0	928,891	886,669	42,222	1,654,639	36.0	4.5	34.3

(2022년 기준, 단위: 명 %)

새로운 문제정의

▶ 조사분석 및 사용자 모델 작성

사용자 조사			
장애인 다수고용 사업장 현장방문 및 인터뷰(2인)	대기업 인터뷰(2인)	전문가 인터뷰(2인)	장애인 다수고용사업장 설문조사(56개소)



다양한 사용자조사(현장관찰, 인터뷰, 설문)를 통해 수집한 데이터를 토대로 사용자모델 작성

▶ 사용자 모델(퍼소나)을 통한 진짜문제 정의하기

대기업 담당자

요구사항

- 전국 장애인다수고용사업장의 납품 물품, 지역별 리스트를 알고 싶음
- 참고할 수 있는 부담금 납부기업 예시 사례 필요
- 간편신청 제출 서류 중 장애인다수고용사업장에 요청해야 하는 서류는 장애인다수고용사업장에서 직접 공단에 제출하거나 공단이 장애인다수고용사업장 자료를 관리하면 좋겠음
- 일부 장애인다수고용사업장의 경우, 간편신청 기업을 선택하는 부분에 대해 제도적으로 보완 필요(매출이 높은 간편신청 기업에 주로 신경을 씀)

부담금 납부기업 담당자

이름: 이준민
성별: 남자
나이: 33세
직업: 회사원(사팀 장애인 채용 담당)

현황 및 문제

- 짧은 신청기간으로 서류 준비 기간 부족(장애인다수고용사업장에 서류 요청하기 검토하기에 시간이 부족함)
- 장애인다수고용사업장에 증빙서류 요청하는 절차 번거로움
- 수급비율의 소수점 제한으로 인한 간편금액 감소(거래규모가 적을 수록 삭제되는 간편 금액 비율 커짐)
- 서류 제출 시 수기로 작업(직접 출력하여 제출해야 함)
- 도급 계약 시 인정 범위 좁음
- 규모가 큰 장애인다수고용사업장의 경우, 장애인 근로자와의 교류가 전혀 없음(주기적으로 기업에 방문하거나 기업과 장애인 근로자 간 교감 과정 생략)
- 장애인다수고용사업장에서 장애인들이 간편신청 관련 서류 관리하는 경우 소통 및 시간적 한계 있음
- 장애인다수고용사업장과 재계약 불발, 계약 해지 시 부담금 느낌(간편신청기간에 서류 요청 시 불발, 계약 해지로 인한 장애인 근로자 일자리 잃는 부분 등)

장애인 다수 고용 사업장 담당자

기업현황

- 상시근로자 수 10~20인 / 장애인 고용인원 10~20인
- 주요 생산품: 제과 제빵 및 원두

요구사항

- e신고 페이지 내 간편금액 예산 기능 개선 필요(예산감면액과 신고계산액의 차이로 많은 문의 발생)
- e신고페이지 문구 경신 필요(현재 이전 고시 내용임)
- 장애인 근로자를 정기 고용하는 기업의 경우 근속년수를 감면율에 반영
- 신고 시스템상 간편 모의계산서 필요
- 자동 전산연계시스템 도입으로 자료제출 간소화
- 신고시스템 상 연계고용 대상 사업체와 의무고용사업체 간 연계고용 매칭 기능 신설
- 도급 계약 시 월 단위가 아닌 연 단위로 도급업무 인정
- 로고 인자에 대한 규제 완화

장애인다수고용사업장 담당자

이름: 김준희
성별: 여자
나이: 38세
직업: 장애인다수고용사업장 운영

현황 및 문제

- 부담금 납부사업체의 판로 개척 어려움
- 짧은 간편 신청 기간(10일)으로 준비 기간 부족
- 매출 증빙서류를 제출 기간 내 확정 지을 수 없음
- 부담금 납부기업 서류 준비 대행 시, 국세청 등의 자료를 쉽게 받고 보낼 수 있는 시스템 없음
- 간편율 계산 방식은 매출대비 고용인원 수 이므로 매출이 높어도 이윤을 남길 수 없어 성장하기 어려움
- 도급 업무(거래 품목)특성을 무시한 활발 도급 업무 인정으로 연계고용 신청 법인 간 거래 위축

장애인 근로자

장애유형

- 지적장애

요구사항

- 장애인이 오래 다닐 수 있는 사업장이 많아졌으면 좋겠음
- 근무 시 동료가 많아 같이 협력하여 근무하길 원함
- 고정적인 업무량이 확보되었으면 좋겠음
- 출퇴근이 멀어 집 가까이에 장애인다수고용사업장이 생겼으면 좋겠음
- 승진할 수 있는 기회나 체계가 마련되면 좋겠음
- 꾸준한 노력으로 맡은 역할을 잘 수행하여 자신감을 얻고 싶음
- 업무 하면서 실수하는 경우 대처 방법을 알려주면 좋겠음

장애인 근로자

이름: 이준민
성별: 남자
나이: 32세

현황 및 문제

- 물량이 줄어들 경우, 단속근무를 하여 소득이 불안정 할 때가 있음
- 장애인다수고용사업장이 아닌 경우, 장애인이 일하기 적합하지 않은 환경인 경우가 많음
- 장애인 다수고용 사업장이 많이 없음

40 PART 2 국민정책디자인 사례소개

▶ 사용자 모델별 주요 문제 및 요구사항 종합

사용자모델1	사용자모델2	사용자모델3
부담금 납부기업 담당자 연계고용 제도를 도입해보고 싶은데 어떤 사업장과 어떻게 계약해야 하는지...	장애인다수고용사업장 담당자 장애인 일자리 안정을 위해서라도 연계고용제도가 활성화되면 좋겠어요!	장애인 근로자 장애인들이 오래 일할 수 있는 장애인 다수고용사업장이 많아지면 좋겠어요!
다수고용사업장 정보 청구 부재 간편 신청 기업 지원 서비스 필요	홍보 및 판로개척 지원 장애인다수고용 사업장 지원 강화	오래 다닐 수 있는 근무 환경 고정적인 업무량
복잡한 서류 제출 절차 도급 계약 인정 범위 확대 필요	연계고용 및 간편 신청 절차 개선 e신고 시스템 개선	승진 및 급여 인상 협력하여 일할 수 있는 동료

〈핵심 문제 정의하기〉

장애인다수고용사업장·대기업간 거래 활성화를 통한 장애인 고용시장 확대

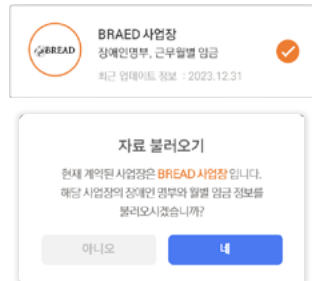
추진내용

▶ 실행전략 1 - 온라인 매칭 플랫폼 구축을 통한 기업간 거래 활성화

- 장애인다수고용사업장과 대기업 간 소통을 지원하는 온라인 플랫폼 '연계고용 부담금 감면시스템' 구축
 - (편의성 기능) 전자신고 청구 구축으로 연계고용 부담금 감면 신청 및 부담금 신고 일원화, 부담금 감면액 자동 계산, 연계고용 대상 사업장 정보 불러오기를 통한 제출 서류 최소화, 챗봇 기능을 통한 Q&A지원
 - (매칭 기능) 대기업이 연계고용 대상 사업장 정보를 쉽게 접할 수 있도록 표조사업장 생산품 홍보사이트(워드플러스)와 부담금 전자 신고사이트(e신고서비스) 망연계 구축

· 온라인 플랫폼을 통한 절차 및 제출서류 간소화

- * 전자신고 청구 및 편의 기능 구축 (연계고용대상 사업장 불러오기 기능으로 사업별 중복 서류 제출 불필요)



· 온라인 플랫폼에 연계고용 관련 정보 노출을 통한 홍보

* 연계고용 감면 관련 정보 실시간 게시·우수사례 등



· 장애인다수고용기업 정보 검색 지원

* 사업장 및 상품 유형, 지역별 추천 기능



사업장 리스트



· 기업 요구사항에 맞는 생산품 및 서비스 제안 게시판

* 맞춤 생산품·서비스 요청 및 매칭을 통한 네트워크 강화



▶ 실행전략 2 - 장애인다수고용사업장 역량강화 및 지속성장 지원

· 장애인다수고용사업장의 역량강화 및 지속 성장을 지원하는 오프라인 플랫폼 '위드플러스센터 with+' 시범 운영 ('23.9.~연도말)

- (경영·판로 지원) 생산시설 관리 및 신규 생산품 개발, 전시장 운영 및 지원
- (법률·노무 자문) 마케팅, 법률·노무 자문, 경영관리 지원
- (우수사례 및 제도 홍보) 우수사례 공모 및 게시판 운영을 통한 장애인고용문화 전파

· **생산품 및 서비스 상설 전시장 및 상담 창구 운영**

* 생산품 전시, 연계고용 설명회, 구매 상담 등



· **연계고용 우수사례 온라인 게시판 운영**

* 사례 공모 및 우수사례 게시판 운영으로 장애인고용문화 전파



· **장애인 고용부담금 감면 신청 안내 영상 가이드**



▶ **실행전략 3 - 기업 규제 해소를 통한 연계고용 이용 활성화**

· (대상 확대) 국가 및 지자체의 연계고용 참여를 통한 장애인다수고용사업장 거래 대상 확대 ⇒ '23~'24년도 고시 개정 추진

· 고시개정을 통한 연계고용 감면 대상 확대



- (감면 신청 개편) 연계고용 부담금 감면신청 기한* 제한 완화하여 제도 이용 편의 제공

* 現 연계고용 감면을 위해서는 매년 1월 10일까지 신청

고시개정 주요 내용

신구조분 대비표	
현 행	개 정 (안)
<p><신 설></p> <p>「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제10조제3항 및 제11항에 따라 연세연령에 따른 부담금 상면기준을 개정함에 있어 고, 저소득층, 장애인, 장애인에게 지어 달아 주어진 부담금 총액의 50%를 초과하여 부담금의 50% 이하로 낮추어 준다.</p> <p>「연계고용촉진 관련 부담금 감면기준, 일부개정안」 제10조제3항</p> <p>「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제10조제3항 및 제11항에 따라 연세연령에 따른 부담금 상면기준을 개정함에 있어 고, 저소득층, 장애인, 장애인에게 지어 달아 주어진 부담금 총액의 50%를 초과하여 부담금의 50% 이하로 낮추어 준다.</p> <p>「국가·지자체·교육청 등 행정기관의 장애인고용촉진 관련 지원금 수 및 지원금 활용 실적에 대한 보고제」(당시) 조항 신설, 장애인 고용촉진 및 직업재활법 제10조제3항 및 제11항에 따라 연세연령에 따른 부담금 상면기준을 개정함에 있어 고, 저소득층, 장애인, 장애인에게 지어 달아 주어진 부담금 총액의 50%를 초과하여 부담금의 50% 이하로 낮추어 준다.</p>	<p>제10조제2항(부담금 납부대상 기관의 종류) 관련항목(현행(안)) ㉠ 부담금 납부대상 기관의 경우 해당 연도에 납부한 부담금 중 연계고용에 따른 부담금 관련비용 전액(안)이라는 경우에는 별지 제10조제3항의 부담금 상면기준에 적용되는 부담금의 총액의 50%를 초과하여 부담금의 50% 이하로 낮추어 준다.</p>

· 서비스 아이디어 수요자 만족도 조사를 통한 피드백 수렴

- (서비스컨셉 만족도 조사) 대기업 및 장애인다수고용사업장 약 300명 대상 만족도 조사 실시(설문 응답건수: 59건)

· 연계고용제도 활성화 방안 만족도 조사 질문 리스트

[시스템 개편]

- e-신고시스템 등 전자 신고 기능
- 대상 사업장 불러오기 기능(개인정보 미입력)
- 매출액 등 국세청 등 타기관 연계기능 활용
- 신청절차 안내 동영상

[제도개선]

- 전자 신고를 통한 제출서류 간소화
- 연계고용 대상 확대

[정보활성화]

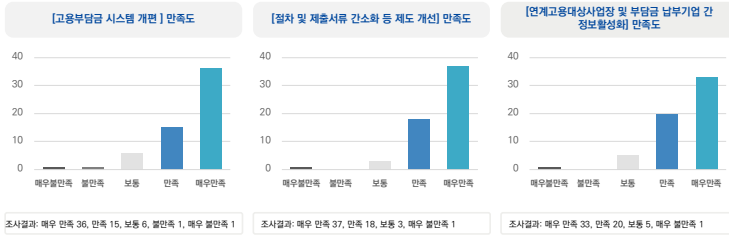
- 사업장 간 상호 정보 검색 기능
- 개별 사업체 제안 및 요구사항 등 게시판 활용
- 사업장 별 온라인 카달로그 등 홍보 기능
- 사업 특성에 따른 연계고용 물품 추천

[기대효과]

- 기관운영 / 장애인근로자 고용유지 및 창출 / 연계고용 활성화

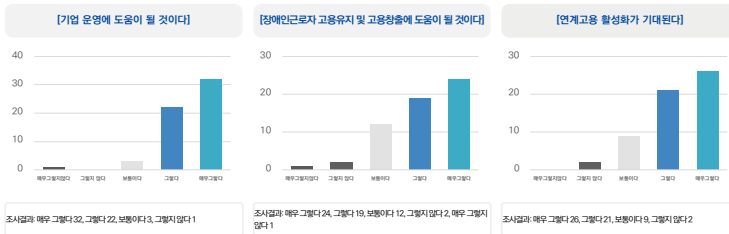
· 서비스 컨셉 만족도 조사 결과

- 고용부담금 시스템 개편: 86%의 응답자가 '매우 만족' 또는 '만족'으로 평가
- 제도 개선: 93%의 응답자가 '매우 만족' 또는 '만족'으로 평가
- 기업 간 정보활성화: 89%의 응답자가 '매우 만족' 또는 '만족'으로 평가



· 서비스 컨셉 도입 시 기대효과

- 기업 운영에 도움이 될 것이다: 93%의 응답자가 '매우 그렇다' 또는 '그렇다'로 평가
- 장애인근로자 고용유지 및 고용창출에 도움이 될 것이다: 72%의 응답자가 '매우 그렇다' 또는 '그렇다'로 평가
- 연계고용 활성화가 기대된다: 79%의 응답자가 '매우 그렇다' 또는 '그렇다'로 평가



결과물

▶ 수요자 중심의 소통 플랫폼 구축 [대기업]

- 대기업과 장애인다수고용사업자간 정보 소통을 위한 온라인 플랫폼 구축으로 연계고용 교류 창구 마련
 - 온라인 망연계로 상호간의 접근성 증대 및 실시간 교류 증대
- 수요자 중심 제도이용 편의 기능 구축 및 고도화

〈대기업 인사 및 계약 담당자〉

문제	해결방안
장애인다수고용사업장 및 생산물품 정보 접근성이 낮음	→ 생산품 홍보사이트(위드플러스)와 부담금 전자 신고 사이트(e신고서비스) 망연계 구축으로 접근성 제고
연계고용 부담금 감면을 위한 서류 제출이 복잡하고 어려움	→ 연계고용 부담금 감면 관련 서류 일체를 온라인으로 제출할 수 있는 전자신고시스템 구축으로, 반복적이고 직접 제출해야 하는 불편 최소화
연계고용 부담금 감면 제도, 이용 방법 등 정보 부족	→ 연계고용 부담금 감면제도 안내영상 및 응답 챗봇 기능을 통한 실시간 안내 지원을 통한 정보 제공

▶ 장애인다수고용사업장의 성장 지원체계 마련 [장애인다수고용사업장]

- 판로 및 홍보, 경영지원 등 장애인다수고용사업장의 역량 강화 지원을 위한 '위드플러스센터 🏠' 시범 운영
- 공신력 있는 연계고용 계약 체결 및 결제 방식으로 안정적인 사업장 운영 가능

〈장애인다수고용사업장 대표〉

문제	해결방안
장애인 고용확대 및 지속성장을 위한 사업장의 역량 증대 필요	→ 장애인다수고용사업장 대상 역량강화(생산품 개발, 홍보지원, 법률·노무 자문, 컨설팅 등) 전문 기관(위드플러스센터) 설립으로 역량 증대 지원
연계고용 부담금 감면을 위한 계약의 이행 가능 불확실성 존재	→ 생산품 홍보사이트(위드플러스) 내 공단 주관 상호 표준 계약기능 구축 및 물품 결제 기능 추가로 계약 이행가능성 증가

▶ 제도개선을 통한 장애인근로자의 고용확대 및 근로환경 개선 [중증장애인]

- 국가 및 지자체, 교육청으로 대상 확대를 통한 연계고용 도급액 전년 대비 30% 증가 등으로 장애인고용 사업장 확대
- 법령 개정을 통한 장애인다수고용사업장 혜택 제공으로 중증장애인 근로자 장기근속 및 급여 상승 유도

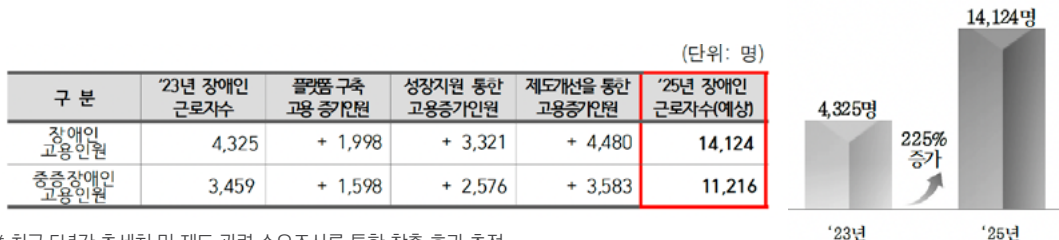
〈장애인다수고용사업장의 고용 장애인 근로자〉

문제	해결방안
중증장애인이 최저임금 이상 급여를 받으며 일할 수 있는 사업장이 적음	고시 개정을 통한 부담금 감면대상 범위 확대(국가 및 지자체)로 사업장 확대 지원
중증장애인이 지속적으로 근무 할 수 있는 환경이 조성되지 않음	법령 개정을 통한 장기 근속근로자에 대한 배수 고용인정 제도 신설
중증장애인의 급여가 최저임금 수준에서 증가 되지 못함	연계고용시 기존 매출액 외 장애인 근로자의 급여 연동 산식 도입

▶ 장애인다수고용사업장의 장애인 고용창출 효과 [중증장애인]

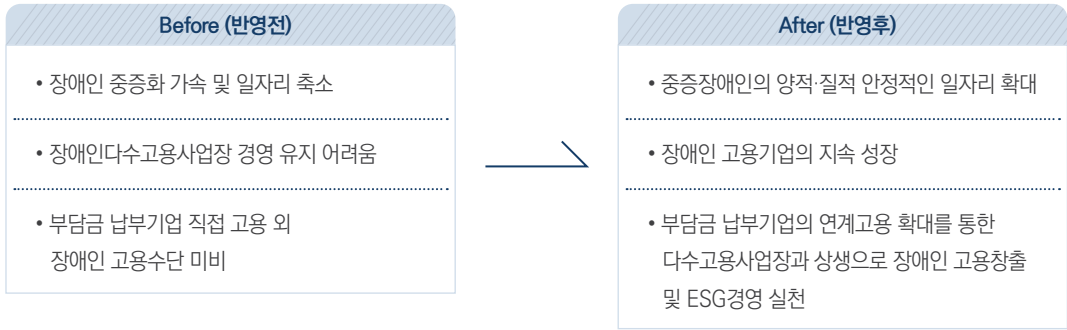
〈장애인다수고용사업장의 고용 장애인 근로자〉

개선사항	장애인 고용창출 효과
소통 플랫폼 구축을 통한 신규 부담금 감면 사업주 수: 525개소 부담금 감면액 증가분: 10,780백만원	부담금 감면액 증가분 10,780백만원 ÷간접고용 1인당 연간 평균 감면액 539만4천원 = 1,998명 증가
장애인고용사업장의 성장지원을 통한 연계고용 사업체 증가 신규 연계고용 대상사업체 수 123개소	연계고용 대상사업체 평균 고용인원 27명×신규 연계고용 대상 사업체수 123개소 = 3,321명 증가
국가 및 지자체, 교육청 등 대상 연계고용 감면에 따른 연계고용 예상액 48,339백만원	국가 및 지자체·교육청 연계고용 예상액 48,339백만원÷간접고용 1인당 연간 연계고용 매출액 38백만원 = 4,480명 증가



* 최근 5년간 추세치 및 제도 관련 수요조사를 통한 창출 효과 추정

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교



참여자 소감

참여자 1

정부의 장애인 정책 및 지원체계에 대한 국민 검토 과정에서, 사용자 중심의 실효성 논의가 이루어졌습니다. 중증장애인과 다수고용사업장 등 사용자 관점에서 정책과 지원체계의 효과를 평가할 수 있는 중요한 계기가 되었습니다. 예를 들어, “연계고용은 도움이 되는 좋은 제도지만, 쉽지 않다”는 의견과 “표준사업장은 중증장애인에게 좋은 일자리를 제공하지만, 더 많은 고용을 위해서는 연계고용으로 수익이 창출되어야 한다”는 의견이 제시되었습니다. 이로써 정책의 긍정적인 효과는 인정하면서도, 지원체계에 대한 아쉬움이 드러났습니다.

소감 2

국민 수요를 예측하고 제도 및 지원체계 개선을 통해 이용 편의성을 높이려 했으나, 실제로는 국민정책디자인단 운영 과정에서 국민의 숨은 욕구를 발견하게 되었습니다. 예상과는 달리 국민들이 진정으로 원하는 것은 연계고용제도의 활성화를 위한 다각적인 지원이었습니다. 이 과정을 통해 국민의 진짜 니즈를 파악하게 되었고, 이에 따라 다양한 해결책을 모색할 수 있었습니다.

기업 현장 의견과 이해관계자 협력을 강조한 연계고용제도 개선

정책 추진에 있어 다양한 이해관계자의 의견을 물어보고 싶음

기업 현장의 목소리 파악 할 수 있는 계기

좋은 결과물

제도 및 신청절차 간소화 및 개선

연계고용 인정을 더 많이 받을 수 있는 방안 기대

지원 정책 아이디어 도출, 당위성 확인 하는 기회

소감 3

국민과의 소통과 참여로 정책을 함께 만드는 과정을 통해 정책의 완성도를 높이는 동시에 국민의 기대에 부응하기 위한 행정기관 지원체계 구축 및 개선의 강력한 동기 부여

안전육군, 우리 함께 1분만!



안전육군, 우리 함께 1분만!

군 안전사고의 획기적 감축(제로화)으로 청년들의 안전한 복무를 지원하고 군에 대한 국민의 불안전·불투명 인식을 개선하기 위해 국방부 국민정책디자인 활동을 통해 안전문화 확산 관련 '1분 위험예지' 공모전 실시, 육군 공통 '안전 매뉴얼' 제작 및 '육군 안전인증 강사' 제도 등 이해관계자별 요구에 부합한 맞춤형 안전정책을 구현하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	오현실, 박영찬, 이민형, 오준석
서비스디자이너	유해영
국민참여자	천지영, 여준호, 정종웅, 한가은, 박진수, 이다원

추진배경

국방 분야에서 현역 장병과 국민들이 체감하는 군의 안전정책과 서비스 개선이 절실합니다. 의무복무라는 특수한 환경에서 장병들이 느끼는 불안감은 군 조직의 안전사고 예방과 관리 체계에 대한 신뢰와 직결되며, 국민들도 군의 안전정책이 얼마나 효과적으로 작동하는지에 민감하게 반응하고 있습니다. 2022년 한국국방연구원(KIDA) 보고서에 따르면, 국민 중 27.9%가 군의 '투명성'을 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났습니다.

특히 육군에서는 2022년 57건의 안전사고 중 33건이 동일하거나 유사한 사고였으며, 이는 사고 예방 체계의 근본적인 문제점을 해결하지 못한 결과로 보입니다. 이러한 반복적인 사고는 군에 대한 신뢰도를 떨어뜨리고 있으며, 장병들이 안전하게 복무할 수 있도록 사고의 근본 원인을 분석하고 실효성 있는 예방 대책을 마련하는 것이 시급합니다.

이에 더해, 장병들이 안전하게 복무할 수 있다는 확신을 줄 수 있는 정책적 변화와 군의 투명성을 강화하는 방안이 필요합니다. 이를 위해 국민정책디자인을 통해 국민들이 군 조직을 신뢰할 수 있도록 하고, 미래 입대 자원들이 안심하고 군 복무에 지원할 수 있는 환경을 조성하는 방안을 모색하고자 했습니다.



새로운 문제 정의

▶ 국민요구 발견하기

- 현장의 수요자를 대상으로 심층인터뷰 및 설문조사 진행
 - (방문 현장) 보병·공병·정비대대 등 다양한 임무와 기능을 고려해 부대선정, 시설과 장비 등의 유해·위험요인 확인
 - (질문 구성) 공통 안전분야(위험 장소와 원인, 사고예방 방법 등), 안전환경, 안전의식 및 안전교육 등



현장확인



인터뷰



설문조사

- 현장에서의 심층인터뷰 및 설문조사 결과를 단원이 함께 정리하고 공유함으로써 사전에 설정한 도전과제와 수요자의 요구사항에 다소 차이가 있음을 발견

질문	간부	용사
사고 위험 장소	중장비 정비고	생활관, 체력단련장
안전사고 원인	각종 기계와 중장비 등에 의한 끼임 및 절단 사고	시설과 물품의 노후로 인한 미끄러짐 및 넘어짐 사고
안전사고 예방 방법	대체(Alternative) 보호구(Equipment)	통제(Control) 제거(Removal)
효과적인 안전환경 조성방법	매뉴얼, 교육	동참(안전문화)
최종상태	부대 내 안전사고 제로화	안전한 군 복무 후 전역

→ 간부는 위험성이 큰 사고를, 용사는 상대적으로 위험성은 낮지만 빈번히 발생할 수 있는 안전사고에 상대적으로 더 높은 관심 표명

→ 최선의 안전사고 예방 방법으로 간부는 대체로 보호구 착용이라고 생각하는 반면, 용사는 행정적·공학적 통제와 위험요인의 제거라고 인식

설문조사 결과

「육군 안전정책 수립을 위한 설문」 결과

1. 사례의 원상 및 재발(교과) 예방안가요?

구분	항목	부서	조사	비. 방법	문무명
총계	합계	부사령	포사	포사	문무명
	199명(74%)	99명(37%)	119명(47%)	119명(47%)	99명(37%)

[공. 표]

2. 안전사고는 무엇 때문에 발생한다고 생각하십니까?

구분	가(%)	나(%)	다(%)	라(%)	마(%)
가. 교육 부족	34	26	26	26	26
나. 개인안전의식 부족	26	26	26	26	26
다. 안전장비 부족	26	26	26	26	26
라. 안전지식 부족	26	26	26	26	26
마. 기타 ()	26	26	26	26	26

3. 1. 2. (가)로 답한 경우 대체방법을 어떻게 알게 되셨습니까?

가. 강령에 의한 교육
나. 강령으로부터의 학습
다. 입대 후 부대 교육 및 학습

나. 1. 2. (가)로 답한 경우 대체방법을 어떻게 알게 되셨습니까?

구분	가(%)	나(%)	다(%)	라(%)	마(%)
가. 강령에 의한 교육	26	26	26	26	26
나. 강령으로부터의 학습	26	26	26	26	26
다. 입대 후 부대 교육 및 학습	26	26	26	26	26
라. 안전지식 부족	26	26	26	26	26
마. 기타 ()	26	26	26	26	26

[안전책이 없다]

4. 부위당에 대한 안전교육은 어느정도라고 생각하십니까?

구분	가(%)	나(%)	다(%)	라(%)	마(%)
가. 매우 높음	26	26	26	26	26
나. 높음	26	26	26	26	26
다. 보통	26	26	26	26	26
라. 낮음	26	26	26	26	26
마. 매우 낮음	26	26	26	26	26

[안전교육 문제]

5. 육군에 의해 훈련교육이 가장 효과적인 곳이라고 생각하십니까? (복수 응답 가능)

구분	가(%)	나(%)	다(%)	라(%)	마(%)
가. 생활교육	26	26	26	26	26
나. VET 안전교육	26	26	26	26	26
다. 직업교육	26	26	26	26	26
가. 생활교육	26	26	26	26	26
나. VET 안전교육	26	26	26	26	26
다. 직업교육	26	26	26	26	26


6. 육군에서는 안전사고 예방을 위해 어떤 부대활동, 한 가운 특별활동(교육/훈련)을 통해 육군으로 임용되고 있습니다. 가장 효과적인 교육(훈련) 프로그램을 선택하십시오.

구분	가(%)	나(%)	다(%)	라(%)	마(%)
가. 안전교육	26	26	26	26	26
나. 직업교육	26	26	26	26	26
다. 생활교육	26	26	26	26	26
라. 안전지식 부족	26	26	26	26	26
마. 기타 ()	26	26	26	26	26

추진내용

▶ 문제 정의하기

- 수요자별로 안고있는 문제와 요구사항을 정의하기 위한 퍼소나 설정, 수요자 여정 맵 구성
- 수요자의 경험을 통한 실제 사례를 기반으로 현장에서 요구되는 서비스의 추진방향을 구체화



나상사

Age 36
Job 군인
Location 경기도 고양시
Gender 남
Position 전문회사(기술)

Needs

- 주기적 안전 예방 교육
- 안전 시간 채우기
- 안전한 부대 환경 유지
- 사고 대응
- 타 부대 유사 사례 공유
- 안전 매뉴얼 / 정보 활용
- 충분한 휴식


Pain-Point

- 신병 안전 교육 어려움
- 근무 시간 조율
- 긴급 상황 대처
- 필요한 정보 부재
- 타 부대 내 소통 부족
- 안전 매뉴얼 / 정보 활용
- 부대내 주변의 사안

"부대 내 위험 요소를 예방하고 안전의식을 고취시키고 싶어요"

나상사는 직급 군인으로 9년째 공병대대에서 근무하고 있다. 장병들을 훈련시켜 공작기 작업들을 빠르고 세심하게 점검이 필요하다. 일대일 치 부대 동계기 우형 장병의 사고로 경계 받는 사례를 경험한 뒤 부대 안전에 대한 중요성을 인식하고 스스로 안전 매뉴얼을 만들며 활용하는 등 사고 방지를 위해 부단히 노력하고 있고, 안전 매뉴얼 의무화 강조에도 지나치지 않다고 생각한다. 주변에서는 유무선 핸드폰 보지용 주머니 하는데 도둑의 안전불감증으로 느껴져 걱정이 앞선다.

퍼소나 (간부)



왕중성

Age 21
Job 전역용사
Location 중남 지역
Gender 남
Position 수중요

Needs

- 무상 안전 지능 교육과 실용
- 실용적으로 하는 교육과 안전 교육 받고 싶음
- 안전 사고를 미리 예방하고 싶음
- 위험 요소에 대해 조치되어 해 풀이되었으면 좋겠음
- 안전한 시설에서 작업하고 싶음

Pain-Point

- 노동은 사심, 장비가 쓰오나 그 수가 어려움
- VR교육이나 체험형 교육 같은 교육이 이루어지지 않아 실용 교육이 어려움
- 상급자와의 소통이 잘 안 될 때가 있음
- 위험 요소에 대한 정보를 공유하지 않음
- 교육의 필수수요가 있음

"안전하게 복무를 마치고 전역하고 싶어요"

왕중성은 해군 중령 신분으로 복무중이다. 군인 징복이 선임들과 군복무의 지속적인 안전교육으로 늘 경계를 지니고 있지만 여러 번 한 위험한 작업에서는 가끔 안전에 소홀하기도 한다. 부대 생활이 너무 어려워 위험 요소를 잘 진두 돌리면서는 물론 안전 사고 예방에 도움이 되고 싶어 선용적으로 사고 예방을 하고자하는 조치가 제대로 이루어지지 않음 때가 종종 있다. 다양한 교육 방법을 통해 확실한 안전을 미리 숙여 사기 사고 없이 전역하고 싶다.

퍼소나 (용사)

→ 안전환경 유지를 통해 부대 내 사고를 예방하고자 하는 간부와 부상 없이 무사히 복무하고 싶은 용사가 경험한 문제 정의

시간	훈련소 (현업선반)	하루 일과			특정 기간				
		업무준비	오전 일과	오후 일과	체력단련	장기간 훈련	휴식기	휴먼기	
행동	훈련소 이후 지침 제대로 전달 시 어떠한 정보 및 안내일이 아동하기며 긴장감과 두려움 발생	반복되는 업무준비와 어디서든 시작하는 업무로 인한 대리리듬과 부주의로 발생하는 오전 사고	환경정화를 하기 위해 헌번도 사용해보지 못했던 예조기를 손에 견다.	장비가 가지는 위험도에 비해 제공되는 안전 유의 사항이 부실한 반면 장비 소개 및 수달에 대한 내용의 내용이 높다.	앞선 일과를 몸풀기의 일종으로 상각하고 체력단련 전 충분한 습습기 및 준비운동은 실시 하지 않음	장기간 훈련으로 위험에 대한 허용치가 높아짐			
디지털포인트	연속하지 않은 침수와 낮선 이들과의 소통 등으로 인해 발생하는 긴장감	유류를 소분하기 위해 그리고 보관하기 위해 제공되는 별도의 TOOL의 부재로 인한 오인사고 유발	예조기 사용가능여부나 사용되는 유류 그리고 전용 보조장규류에 대한 정보 및 안전에 관련 교육 부재	전체교육으로는 한계가 있어 M2세대에 맞는 학습컨텐츠를 적용하고 장비 사용점 스프리가 정립할수있는 TOOL이 필요	의무대 태미터 분석결과 훈련으로 인한 부상보다 개인활동으로 인한 부상의 비율이 높음	위험행동을 할 확률의 증가와 관리자 부재로 인한 사고 발생 중대	야외 훈련으로 인한 열질환 및 온열상상에 위험하고 대처하기 어려움	야외훈련으로 인한 동창 및 동상에 쉽게 노출되며 정도가 심해진 이후 식별	
감정 및 니즈	건강	활기참	지참	피곤함	활기참				
문제점 / 개선점	의무대 2인강과 훈련용을 도입 부대 기동능력향상을 향상 및 일과를 통하여 해소	다양한 일과를 군복대 특성상 소분용 재투입 필요가 있음이 이를 보완 해주고 용이하게 사용할 수 있도록 부재로 모든 소고의 확인하고, 안전 확보되는 장비 제공 한정하고, 소분용 재투입 하기 때문에 이를 손으로 할 수 있는 도구가 필요함	예조기를 위한 관통구멍이 도출된 경우(10cm 정도) 용이 하고, 사용용 재투입 용을 제공하여 사용 시 소고로 전환에 대한 지시도 제공 가능 함 있음	새기 사용할 장비에 대해 소고로 제공 된것이고, 직접 사용하는 장비가 필요하고 장비가 여러 사항이 동시에 제공되는 경우, 위험이 높으며 대부분 중대, 소고류가 용이 한 것은 없는것이 아니기 때문에 장비 제공여부도 어렵다.	구기 중독 등 부상이 우려되는 체육활동 전에는 관리자 부재시 업외히 준비운동을 실시 할 수 있도록 지도	장기간 야외훈련시 부주의 및 귀찮음으로 인한 사고의 위험이 높으므로 서로를 확인 및 점검 해줄 수 있는 점검표가 필요하고 관리자 부재시 발생하는 긴급 상황에 조치할 수 있는 대응일이 필요하다.			

수요자 여정 맵

- 훈련소에 입소한 용사가 하루 일과 및 군 복무 중 경험하게 될 문제점과 이를 해소하기 위한 개선점 도출 · 8대 서비스 목표 수립
- 안전지킴이로서 장병의 안전사고 및 비전투손실 예방을 위한 서비스 제공

"전투준비안전단"

군부대 사고를 예방할 수 있는
안전 지킴이(Army Safety)!

안전의식 제고
안전교육 시행
안전사고 예방활동
안전점검
안전훈련의 날 시행
소모의 위험관리 체계 개발
자살예방

정체성 정의

수요자의 니즈를 속출해 달성 지원	문제점을 가진 취약계층 지원	서비스 목표 수립
안전사고 예방, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	사기, 적정용 소모품 관리
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	부정 사용행위를 예방할 수 있도록
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	안전 관리의 중요성을 알 수 있도록
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	부적절한 사용행위를 예방할 수 있도록

수요자의 니즈를 속출해 달성 지원	문제점을 가진 취약계층 지원	서비스 목표 수립
안전사고 예방, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	안전사고 예방, 안전교육 지원
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	안전교육 강화, 안전교육 지원
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	안전교육 강화, 안전교육 지원
안전교육 강화, 안전교육 지원	비밀취급사항이 안전에 위협을 주지 않음?	안전교육 강화, 안전교육 지원

서비스 목표 수립 과정

① 예방 교육	② 경각심 / 인지	③ 전달 / 실행	④ 관리 / 평가
⑤ 브랜드 / 문화 / 홍보	⑥ 정책 개선	⑦ 소통 / 공유	⑧ 협업

8대 서비스 목표를 바탕으로 아이디어 발산(만다라트) 시행

▶ 아이디어 발전하기

- 브레인라이팅 및 만다라트 제작 등을 통한 아이디어 창출 및 확장



브레인라이팅



만다라트 제작



▶ 서비스 목표별 주요 의견

- ① 예방 교육 : 안전교육 전문인력 대상 육군 인증강사 부여
- ② 경각심 / 인지 : 주요 위험시설에 바닥형(빔프로젝터 활용) 안전표지 송출
- ③ 전달 / 실행 : 전투준비안전단 유튜브 개설 후 영상교육콘텐츠 탑재
- ④ 관리 / 평가 : 안전 매뉴얼 제작
- ⑤ 브랜드 / 문화 / 홍보 : 입영식 간 국민(부모) 대상 육군 안전문화 홍보
- ⑥ 정책 개선 : 안전 인센티브 제도 도입
- ⑦ 소통 / 공유 : 부대별↔가정 안전소통 창구 마련
- ⑧ 협업 : 민간 안전전문기관과의 협업

▶ 육군 안전에 대한 이해관계자 간 문제정의

· 육군 안전에 대한 이해관계자별 인식과 요구사항에 차이가 있음을 인식하는 계기가 되었으며, '23년 안전 서비스 목표 수립 과정의 초석으로 삼음.

구분	간부	용사	부모	국민
인식	· 과도한 업무로 인해 안전관리에 소홀해질 수 밖에	· 안전사고는 스스로 주의해야	· 나라에 맡긴 아들이 절대로 다치는 일이 없어야	· 안전관리에 미흡, 사고가 발생하면 숨기기에 급급
요구	· 다양한 상황의 매뉴얼 필요	· 교육 방법의 다양화 · 신속한 안전 조치	· 안보만큼이나 장병의 안전을 위한 노력 요구	· 사고예방 노력과 투명한 공개
요구원인	· 효율적인 안전관리 및 교육 필요		· 군 관련 안전사고 뉴스 등으로 걱정과 불안 상존	
도출과제	· 「안전 매뉴얼, 제작 * 활용 매체 및 수단 다양화 · 교육방법 개선		· 군 내 안전문화 확산 노력 * '1분 위험예지' 교육·훈련 등 · 육군의 안전정책 현장 홍보	
목표	육군은 장병이 보다 체감 할 수 있는 안전정책의 시행으로 장병 자신과 부모님을 비롯한 국민의 인식을 개선하고 요구 해소			

· 기존 공급자의 일방적 시각에서 벗어나 수요자의 요구사항을 확인하고 반영한 육군 안전정책을 수립 · 시행

결과물

▶ 안전사고의 예방 및 대응을 위한 육군 공통「안전 매뉴얼」제작

- 안전사고 예방과 사고 발생 시 후속 조치를 위한 일반적인 기준 및 절차를 제공하기 위해 지난 7년간 육군에서 발생한 안전사고 21개 유형, 67개 유해 · 위험요인으로 정리해 발간
 - 매뉴얼 제작을 위한 육군 안전자문위원 등 전문가 토의 진행



전문가 토의 계획



전문가 토의



사고유형 및 유해·위험요인



매뉴얼 구성 및 활용방법



· 향후 예하 부대에 책자 배부, e-book 제작 및 활용

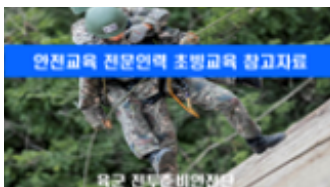
▶ 군 특성에 부합한 안전교육 정책 시행

· 「육군 안전인증 강사」제도 도입

- 기존 행정안전부에 등록된 안전교육 전문인력이 대대급 부대를 방문해 교육 시, 군의 특성에 부합한 교육보다는 민간 산업안전에 대한 내용을 교육함으로써 교육 효과 및 장병의 만족도 저하.
- 이에 각 부대별 초빙교육에 대한 만족도를 분석하고 강사에게는 군 특성에 부합한 안전교육 가이드라인을 배포하고 이를 교안에 반영한 강사를 '인증'하는 제도를 도입.(60명 중 27명 인증)

* 인증강사 신청 → 참고자료 제공 → 교안검토 / 인증 → 맞춤형 안전교육

안전교육 가이드라인 제시(예시)



의료안전 교육



전기안전 교육



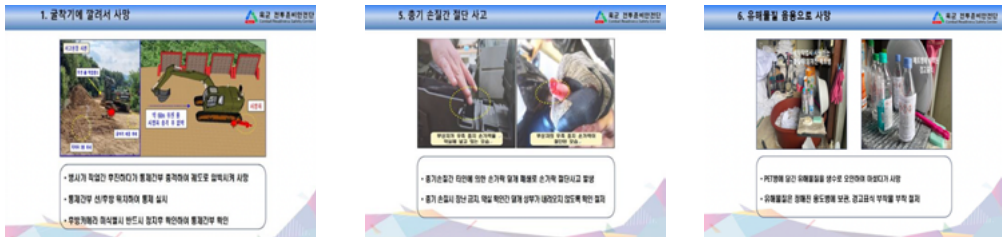
교통안전 교육



▶ 안전문화 확산을 위한 '1분 위험예지' 교육·훈련 및 공모전 실시

- 각종 부대활동을 시작하기 전, 현장에서 장병이 지휘관을 중심으로 모여 1분 내외로 활동내용과 안전수칙 등에 대해 서로 확인하고 공유하는 시간을 통해 안전인식을 강화하고 이와 관련한 공모전 실시 등으로 자율·참여형 안전문화 확산
- 병과 학교 등 교육관련 부대의 위험예지 교육·훈련 방법을 이론교육에서 '훈련 현장에서의 실습형 교육'으로 변경
- 기존 활성화 부대의 수범사례 등 시각화 자료 제공

1분 위험예지 교육·훈련 시각화 교육 자료

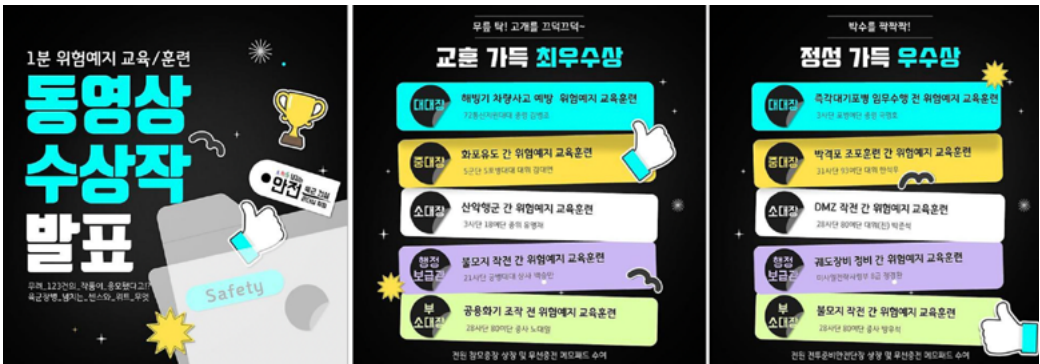


- '1분 위험예지' 교육·훈련 동영상 공모전 개최

'1분 위험예지' 교육·훈련 동영상 공모 영상



공모 동영상 심사 / 수상작 발표



▶ 신병 입소 행사 시 육군의 안전정책 홍보

- 청년들의 군 입대에 대한 우려와 불안, 부모를 비롯한 국민들의 군 안전사고 예방 및 대응 등에 대한 걱정과 궁금증을 해소시키기 위해 군의 안전정책을 국민들에게 직접 알리는 기회 마련
- 육군훈련소 등 신병 입소 행사(매주 화·목) 시 입영장정 및 부모 등을 대상으로 육군 안전문화, 교육체계, 안전 환경 등 육군이 실시하고 있는 다양한 안전정책을 홍보함으로써 안전·안심하고 복무 할 수 있는 군, 자녀를 안심하고 맡길 수 있는 군의 이미지 제고



홍보 팸플릿



입영하는 장정 및 부모(가족)대상 홍보

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 안전정책 수립 과정에 이해관계자별 문제와 요구에 대한 이해 부족
- 실제 발생한 사고유형과 유해·위험요인에 근거한 매뉴얼의 부재
- 각종 교육훈련 및 병영생활 전 안전소통의 비활성화
- 장병 안전에 대한 국민소통 부족으로 국민의 인식 속 육군의 투명성 저하
- 육군 특성에 부합하지 않는 안전교육으로 교육 효과 미비



AFTER(반영후)

- 이해관계자별 요구에 부합한 맞춤형 안전정책 구현
- 사고사례와 유형별 안전수칙을 수록한 매뉴얼 발간 및 활용
- 부대활동 간 지휘관(자)과 장병의 안전 소통 활성화로 사고예방에 기여
- 국민의 시각에서 바라보는 육군의 안전성 및 투명성 증대
- 안전전문 인력의 先 육군의 안전정책 이해, 後 장병교육으로 교육 효과 증대

참여자 소감

현역 장병



일반 용사가 국방부 정책에 대해 제안하고 알아갈 수 있는 일이 되게 흔하지 않는데 전국의 수 많은 용사들 중에 제가 참여하게 되어 영광이었습니다. 정책수요자를 중심으로 이끌어간 회의가 용사인 저에게는 정말 능동적으로 참여할 수 있는 경험이었고 이런 기회가 또 생긴다면 언제든 다시 참여하고 싶습니다.



장병 부모님

우리 군이 안전과 함께하고 대한민국을 지키는 일에 국민의 한사람으로써 알지 못했고 각자의 자리에서 서로의 안전을 공유하며 느렸지만 조금씩 알아가는 국방부 국민정책디자인단이었으며 군 현장에서도 각 분야 별 안전에 노력들을 하고 계심을 직접 볼 수 있어서 좋았습니다. 다소 아쉬웠던 것은 기간이 짧아 더 많고 더 다양한 주제를 나누기엔 어려운 부분이 있었습니다. 육군뿐만이 아니라 해군, 공군, 해병대의 참여도 있었다면 더 많은 위험 사각 지대를 살펴보고 공유가 되는 시간을 가질 수 있었을 거란 생각도 해봅니다.

서비스 디자이너



군인과 국방 공무원들은 국가 안전을 위해 희생적인 역할을 하며, 그들의 안전은 국가 안전과 민주주의의 지속적인 기반이 되기에 안전을 주제로한 올해 활동은 더욱 의미가 깊었고 중요했습니다. 매 회의때마다 열심히 참여해주시고 오로지 군부대 내 장병의 안전만을 생각하고 심도 있는 고민을 해주신 모든 단원분들께 감사드리며, 소중한 의견들이 반영된 육군 안전정책 실행을 통해 군부대와 장병의 안전문화가 정착되고 실천되기를 기대합니다.



담당 공무원

어떻게 하면 우리의 장병들이 더 안전하고 더 안심할 수 있는 복무환경을 만들어 무사히 복무를 마치고 사회에 복귀하는 한편, 입대예정인 많은 청년들이 고민없이 입대할 수 있을까?에 대해 단원들과 심도있는 의견을 나누고 정책을 디자인해 나가는 뜻깊은 시간이었습니다. 다만, 회의에서 나온 다양한 의견을 실행하기에는 시간과 예산 등 제한적인 요소가 있어 아쉬움이 남기에 기회가 된다면 국방부의 최우선 과제라고도 할 수 있는 장병들의 안전정책에 대한 디자인을 다음연도에도 이어가는 것은 어떨까? 생각해 봅니다.



행복한 농사의 시작 ‘씨드박스’가 함께합니다!



기관별로 분산화된 종자 신청 창구로 인한 농민들 불편과 혼란 발생

종자에 대한 정보의 분산과 혼재로 귀농·귀촌·청년농업인 등 농사를 새롭게 시작하는 농업인들이 종자 구입에 많은 어려움을 겪고 있으며 국가·지자체·공공기관별로 분산화된 종자 신청 창구로 종자 신청 시기를 놓치는 등 많은 불편과 혼란이 발생하고 있어 일원화되고 간소화된 종자 신청서비스를 마련하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	허은정, 최유경
서비스디자이너	조영수
국민참여자	박성구, 이정남, 이지훈, 노수정

추진배경

최근 홈 가드닝과 반려식물 문화의 확산, 해외 직구를 통한 종자 구매 증가 등으로 인해 종자의 수요층이 전문 농업인에서 도시 거주자 및 취미 농업인 등 일반 소비자로 확대되고 있습니다. 이와 함께 종자 유통 관련 법령을 위반하는 사례가 늘어나면서 민원도 증가하고 있는 상황입니다. 종자를 구입할 때는 종자용기나 포장에 기재된 10가지 품질 표시사항을 확인하는 것이 필수적이지만, 많은 국민이 이에 대한 인식이 부족하고, 이를 준수하지 않는 유통업체가 적발되는 사례도 빈번히 발생하고 있습니다. 국립종자원에서는 정품 종자 유통을 촉진하기 위해 지속적인 홍보와 단속을 실시하고 있음에도 불구하고, 여전히 유통업자뿐만 아니라 일반 국민들까지도 불법 종자 유통에 관여하는 상황이 벌어지고 있습니다. 불량하거나 불법적으로 유통된 종자를 사용함으로써 농작물에 피해가 발생하더라도, 구매 증빙이 없거나 피해 규명이 어려워 한 해 농사를 망치는 경우가 많습니다. 그리하여 국립종자원은 국민정책디자인을 통해 올바른 종자 구입에 대한 농가와 국민들의 인식을 제고하고, 정품 종자의 중요성을 알리기 위한 다양한 활동을 시작하게 되었습니다.



새로운 문제정의

▶ 귀농·청년농들의 종자에 대한 인식 및 정보 창구의 부족

- 청년들의 청년귀농이 지속적으로 늘고 있는 추세에 귀농·귀촌, 청년 농업인들이 농사를 시작할 때 종자구매에 대한 정보습득에 어려움을 겪음
- 농가 간 소득경쟁과 좋은 품종을 선점하려는 심리 작용으로 농가 소득과 직결되는 종자 선택에 대한 정보 교환이 활발하지 않고 신뢰성 있는 정보를 얻을 수 있는 창구가 부족함
- 귀농귀촌센터나 농업기술센터 등에서 교육을 진행하지만 제한적이어서 다양하게 정보를 얻을 수 있는 창구가 많지 않음
- 종자의 선택이 한 해 농사와 수입과 직결되는 부분이기 때문에 종자 선택을 위한 신뢰도 있는 정보가 부족할 경우 경제적 피해가 빈번히 발생하여 귀농인이나 청년농업인들의 농촌 정착에 많은 어려움을 초래

▶ 기관·종자·시기별 등으로 종자 신청 창구 분산

- 종자 분양을 담당하는 국가·지자체·공공기관이 약 64개로 분산되어 있어 기관별로 흩어져 있는 분양 정보와 신청기관을 찾아다녀야하는 시간적 낭비와 불편 발생
- 각 기관별 종자 신청 방법이 온·오프라인 방식으로 혼재되어 있어 직접 방문 시 시간적 비용이 소요되고, 제때 정보를 확인할 수 없어 신청 시기를 놓치는 등의 어려움 발생
- 시기를 놓쳐 보조금으로 저렴하게 살 수 있는 종자를 비싼 값에 사야하는 농민들의 불이익 발생

추진내용

▶ 정품종자에 대한 인식과 종자구입에 관련한 현황 조사 실시

- 이해관계자맵과 친화도맵을 통해 수요자와 니즈를 파악하고 종자유통과정에서 수요자가 겪는 애로사항 도출
- 청년농 50여 명, 씨드서포터즈 30여 명을 대상으로 종자 구입과 관련한 현황 조사를 실시한 결과 정품종자에 대해 인지하고 구입하는 경우가 약 50% 정도로 확인
- 정품종자에 대한 국민 인지도가 낮은 부분과 정보 부족으로 인한 종자 구입 애로사항에 대한 문제 발견

▶ 씨드밸리 내 종자회사 방문 및 관련기관 담당자 인터뷰 진행

- 종묘사의 종자를 인터넷에서 허가받지 않고 재판매되는 사례가 종종 발생하거나, 종자로 인한 피해로 농가 피해 보상에 따른 기업의 어려움도 존재
- 각 기관마다 취급하는 품종 종자 이외에는 정보의 공유가 잘 되지 않고 신청기한을 맞추지 못하는 농민들로 인한 민원이 발생
- 종자의 불법유통에 대한 단속도 하고 관계기관 담당자에게 지속적으로 교육을 진행하나 인력의 부족 및 홍보컨텐츠의 부족, 지속적인 관리의 어려움으로 대국민 인식을 높이기 어렵음



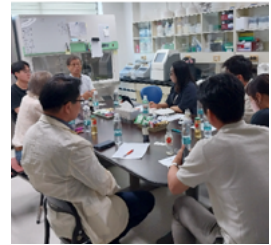
이해관계자맵



친화도맵



설문조사



인터뷰

▶ 정책수요자를 위한 서비스 목표 수립

	수요자의 문제발생 지점	문제를 기회로 바꾸는 질문
귀농·청년 농업인들의 정보 소외	<ul style="list-style-type: none"> · 귀농인, 청년 농업인들의 경우 품종 및 종자에 대한 신뢰도 있는 정보가 부족하고 정품 종자유통에 대한 인식이 부족하여 불편함을 겪거나 피해에 노출되어 있다 	<ul style="list-style-type: none"> · 귀농인, 청년 농업인 등 새롭게 농사를 시작하는 이들이 쉽게 신뢰도 높은 정보를 접하고 피해를 예방할 수 있을까?
종자신청 정보소외 및 어려움	<ul style="list-style-type: none"> · 종자 신청 시 여러 기관의 분산과 혼재로 인해 여러 품종의 종자의 정보와 신청 정보에 대해 접근이 어렵다 · 종자를 제 때 신청하지 못하면 원하는 품종의 농사를 포기하거나 비싼 종자나 불법종자를 구매해야 해서 농사에 피해가 크다 	<ul style="list-style-type: none"> · 전국의 모든 기관의 종자 신청 정보에 한 곳에서 볼 수 있고 제때에 신청을 할 수 있을까?
올바른 종자유통 인식 확대	<ul style="list-style-type: none"> · 올바른 종자 유통에 대한 국민적 인식의 부족으로 유통업자를 비롯하여 일반 국민들의 불법종자 유통이 빈번히 일어나고 이로 인한 피해와 민원이 증가하고 있다 	<ul style="list-style-type: none"> · 국민들이 올바른 종자 유통에 대해 쉽게 인지할 수 있으며 올바른 종자유통의 분위기를 만들 수 있을까?

▶ 아이디어 워크숍을 통한 아이디어 도출

- 분산되어 있는 종자 관련 기관 및 종자 신청 창구에 대한 정보를 한 번에 쉽게 찾아보고 제때에 원하는 품목의 종자를 신청할 수 있도록 창구의 일원화 추진
- 귀농인이나 청년농부들이 올바른 종자유통에 대한 인지도를 높일 수 있도록 쉽게 공감하고 기억 할 수 있는 교육 및 홍보 콘텐츠 개발
- 정품종자유통의 인식을 확산하고 촉진하기 위한 우수 판매장 마크 제안

▶ 서비스 시나리오 작성

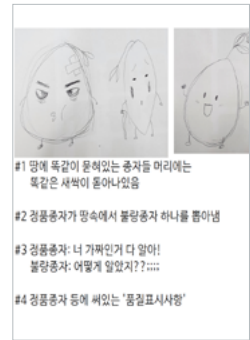
- 종자신청 통합지원서비스 '씨드박스'의 서비스 제공 시나리오를 통해 서비스 제공 가치 도출
- 정품종자 인식 개선을 위한 홍보 카드 서비스안 도출



아이디어 워크숍



브레인라이팅



스토리보드

▶ 서비스 시나리오 작성

- 종자신청 통합지원서비스 '씨드박스'의 서비스 제공 시나리오를 통해 서비스 제공 가치 도출
- 정품종자 인식 개선을 위한 홍보 카드 서비스안 도출

▶ 스토리보드 및 프로토타입 제작

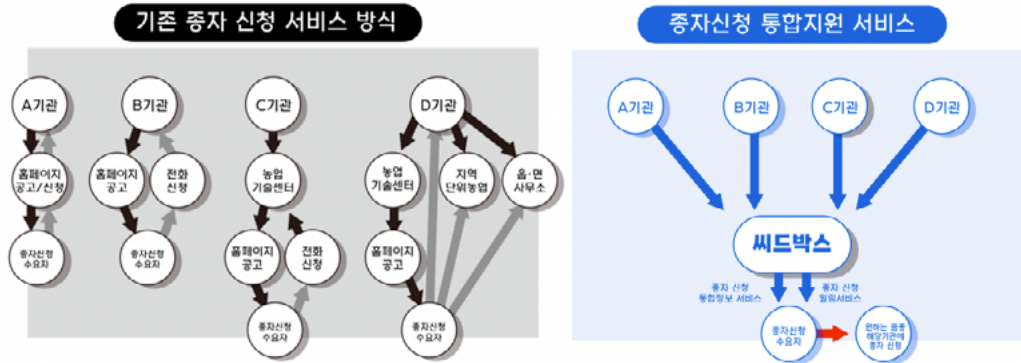
- 핵심아이디어를 바탕으로 종자신청 통합지원서비스 '씨드박스'의 주요 서비스 구성안 도출 및 사용자 의견 청취



결과물

▶ 종자 신청 관련 범정부 서비스 통합 창구 구축 추진('24 ~ '25년)

· 종자 분양을 담당하는 국가·지자체·공공기관이 약 64개로 분산되어 있고 기관별로 공지 방법, 분양 시기, 분양 방법 등이 모두 달라 혼선이 발생하는 문제를 해결하기 위해 일원화된 통합적인 서비스 구축 필요



▶ 플랫폼 주요 제공 서비스



- 정보 제공 : 종자관련 기관의 종자 분양 정보, 공고 등 제공
- 검색 기능 : 종자별, 지역별, 기관별, 시기별 검색 결과 제공을 통해 종자신청정보를 용이하게 접근하고 수용 가능
- 비교데이터 : 조회수나 추천수를 통해 인기 종자의 비교, 같은 시기에 여러 품종의 분양 정보를 비교해 보고 선택가능
- 알림신청기능 : 원하는 종자의 알림 신청을 통해 문자나 카카오톡으로 수신하여 종자 신청에 대한 정보를 제때 신청가능
- 정보커뮤니티 : 종자 관련 정보를 교환하는 소통역할을 비롯하여 남은 종자 나눔을 할 수 있는 커뮤니티 공간으로 활용
- 모바일플랫폼 : 웹사이트보다 모바일 이용률이 높은 상황을 감안하여 모바일용 플랫폼 동시 개발로 원활한 서비스 제공

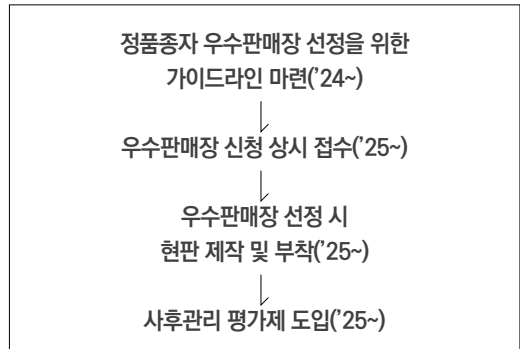
▶ 올바른 종자 유통에 대한 대국민 인식 확산 및 공감대

- 정품종자에 대한 상대적으로 인식이 취약한 귀농인이나 청년농부, 일반 국민들을 대상으로 하는 홍보컨텐츠 개발로 사이트나 모바일, 관련기관 홍보물, SNS 등 다양한 곳에 활용
- 상대적으로 젊은 청년들에게 공감대가 높은 캐릭터를 활용하여 이모티콘이나 웹툰, 기념품에 이용하여 정품 종자 유통에 대한 인식 개선 및 인지도 증가 기대



▶ 정품종자 우수 판매장 선정

- 우수판매장의 신뢰도 제고 및 자발적인 정품종자 유통질서 확립
- 국민들의 정품종자 인식 확산과 촉진 기대



▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)
<ul style="list-style-type: none"> · 정품종자에 대한 인식 부족 · 의도하지 않게 종자 유통에서 불법 사례가 빈번하게 발생 · 귀농인, 청년농업인 등이 상대적으로 정품종자 관련 인식 부족
<ul style="list-style-type: none"> · 공급자 위주의 일방적 종자 정보 전달 · 정품종자 관련 통합적인 정보의 접근 어려움 · 원하는 종자의 신청 시기를 놓쳐서 농민들의 불편과 경제적 손실 증가
<ul style="list-style-type: none"> · 불법·불량종자 유통 증가로 인한 피해 사례 및 민원 증가, 정품종자 유통질서 확립에 저해



After (반영후)
<ul style="list-style-type: none"> · 정품종자에 대한 공감대 형성으로 인지도 제고 및 인식확산 · 귀농인, 청년농업인 등 정품종자에 대한 공감대 제고 및 인식확산
<ul style="list-style-type: none"> · 종자신청 통합지원 서비스 '씨드박스'를 통해 정보의 일원화되고 간소화된 서비스 제공 · 원하는 품종의 종자신청을 제때 하여 농민들의 불편 및 피해 해소
<ul style="list-style-type: none"> · 정품종자의 우수 판매장의 지원 및 동기부여로 정품종자 유통질서 확립 촉진 · 정품종자 구매에 대한 인식 확산 및 종자의 불법 유통 감소로 피해 예방

참여자 소감

서비스 디자이너



종자와 관련한 법과 제도에 관해 생소한 국민정책디자인단 단원들이 국립종자원의 활동 및 정품종자 제도와 관련한 부분을 새롭게 인지하는 계기가 되었음



공무원

- ① 정품종자 유통에 대해서 실질적인 수요자인 농민들도 잘 알고 있지 못한 실정이며 특히 귀농·귀촌이나 청년 농업인들의 경우에는 종자 관련한 정보를 쉽게 얻기가 힘든 상황이라는 것을 알게 됨
- ② 종자의 올바른 유통의 중요성을 인지하고 국민들에게 이에 대해 알릴 수 있는 방향을 내세울 수 있는 계기가 되었음

일반국민 1



농기간 종자정보교환이 비활성화되어 있다는 점 등 농업인의 입장에서만 보이는 문제점들을 발견하고 함께 알아갈 수 있는 시간이어서 유익했던 것 같습니다. 앞으로도 다양한 관점이 반영한 서비스들이 각 분야에서 많이 나왔으면 좋겠습니다!



일반국민 2

이번 과제가 계속 진행되어 위 플랫폼이 꼭 만들어지길 바라봅니다. 이번 국민정책디자인을 같이하며 짧은 기간이지만 종자산업을 국민입장에서 바라볼 수 있는 시간이 되어 많은 걸 느낄 수 있었습니다. 좀 더 시야를 넓게 갖고 국민의 요구에 귀 기울여야겠습니다.

일반국민 3



저의 활동이 많은 도움이 되었나 모르겠습니다. 저에겐 뜻깊은 시간이었고 많은 정보와 많은 것을 깨닫게 되는 계기가 되었던 것 같습니다. 좋은 추억과 좋은 시간 허락해 주셔서 감사합니다. 소중한 인연 또한 감사합니다. 우리에게 소중한 결과물이 원하는 목표를 이루고 성취하길 기원합니다. 그간 고생 많이 하였고 앞으로 더욱더 수고해주세요.



일반국민 4

새롭게 종자와 관련한 여러 가지 문제들을 알게 되었습니다. 이번 활동을 통해 새롭게 문제를 풀어나가는 과정을 경험할 수 있어서 좋았습니다. 다음에도 좋은 기회가 있다면 같이 했으면 좋겠습니다. 그동안 즐거웠고 감사했습니다.

일반국민 5



고생해주신 모든분 들에게 감사말씀드립니다. 그동안 잘 알지 못했던 분야에 대해 공부할 수 있는 좋은 기회가 되었습니다. 씨드박스가 꼭 만들어져서 앞으로도 제가 농사를 짓는데 많은 도움이 될 수 있기를 바랍니다.



일반국민 6

일반인들이 잘 알지 못하는 종자관련 현실과 수요자들의 문제들을 알게 되는 계기가 되었습니다. 종자관련 활동을 하고계시는 국립종자원을 비롯한 모든 분들이 고생이 많으시다는 것, 우수한 우리 종자를 지키고 좋은 농작물을 먹을 수 있는 것도 그 노력의 일환이라는 것도 알게 되었습니다. 우수한 종자를 지키고 종자로 인한 피해를 예방하기 위해서는 이러한 종자에 관해 더 많은 사람들이 알 수 있도록 더욱 홍보가 되었으면 합니다. 마지막까지 모두 수고 많으셨습니다.

나를 도와주는 평생 짝꿍 보조기기와의 첫 만남



장애인들이 겪는 보조기기 서비스 전달 과정의 불편함을 해소하기 위해 국립재활원 내 서비스 체계를 개선, 지방 장애인을 위한 지역보조기기센터와의 연계 강화 및 보조기기 정책-서비스-연구개발 간 연계 기반을 마련

장애인들이 보조기기 서비스 전달 과정에서 불편을 겪고 있으며, 국립재활원 내 보조기기 서비스의 총체적 체계 구축이 필요하였습니다. 부서 간 업무 중복과 서비스 미충족으로 인해 중앙부처 차원의 원스톱 서비스 필요성이 대두되어, 국립재활원 내 보조기기 서비스 전달체계를 개선하고, 보조기기 서비스 전담 코디네이터를 운영하였습니다. 또한, 지방 장애인을 위한 지역보조기기센터와의 연계를 강화하고, 보조기기 정책, 서비스, 연구개발 간의 연계 기반을 마련했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	박지영, 김지민, 은선덕
서비스디자이너	강동선
국민참여자	윤성광, 이동이, 정영국, 강민지, 서지선, 이동민, 최예윤

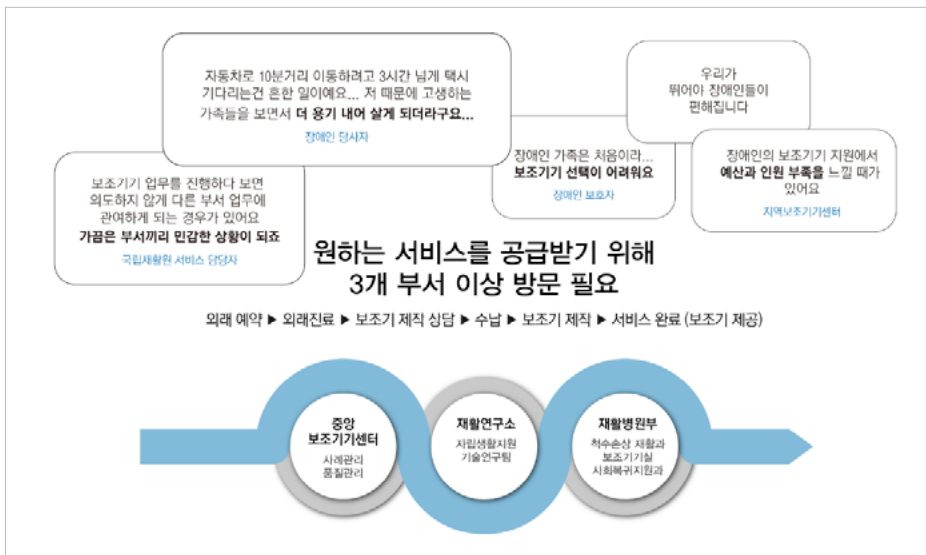
추진배경

장애인들이 보조기구를 고를 때 여러 가지 어려움을 겪고 있습니다. 먼저 보조기구에 대한 정보가 부족한 데다가, 최신 전동휠체어는 중고차만큼 비싸서 쉽게 구매하기 힘듭니다. 구매 전에 체험할 기회가 있긴 하지만 필수는 아니다 보니, 자기한테 맞지 않는 기구를 사는 경우도 많았습니다. 실제로 상담이나 평가 서비스를 받아본 사람도 16.2%밖에 안 되었으며, 게다가 부처마다 지원정책이 복잡해서 어떤 지원을 받아야 할지 찾기가 어렵고, 맞춤형 보조기구에 대한 요구도 컸습니다. 국립재활원이 여러 가지 보조기기 관련 업무를 하고 있지만, 부서마다 업무가 달라서 종합적인 서비스를 제공하는 데 한계가 있고, 일부 품목은 복잡한 절차와 이동의 불편함이 문제로 계속 제기되어 국민정책디자인을 통해 이를 해결해보고자 했습니다.

새로운 문제정의

▶ 서비스 절차 간소화 요구

- 처방 및 검수 확인서 발급이 필요한 의지 보조기 (77종) 외 기타 일상생활 보조기기 품목에 대한 서비스 절차 간소화



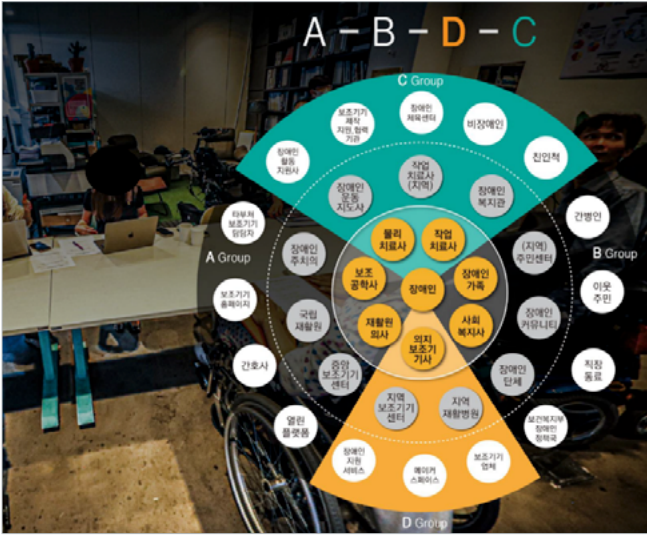
▶ 정책수요자, 시대 흐름에 응답하는 지원 강화

- 정부의 사회적경제 조직 등 혁신적인 사회서비스 제공기관의 다변화, 규모화를 통한 품질 향상으로 이용자 신뢰 향상 모색
- 중앙 및 시·도 사회서비스원을 통한 민관협업 활성화 및 사회서비스 혁신 지원 강화 계획
- 수요자 맞춤형 통합지원 강화를 통해 장애인 삶의 질 향상과 권익 증진 추구

▶ 서비스 전달체계 문제

- 환자는 원하는 서비스를 공급받기 위해 3개 부서 이상 방문 필요
 - 간소화된 서비스 전달 과정에서 정책수요자(장애인)의 피로도를 최소화하기 위한 전달체계 개선방안 마련

추진내용



A GROUP
국립재활원, 보조기기 서비스 관련 이해관계자
B GROUP
퇴원, 사회복귀 이후 사적으로 만들어지는 이해관계자
C GROUP
장애인 당사자의 선택에 따라 교류하는 이해관계자 그룹
D GROUP
보조기기, 재활 관련 지원 기관

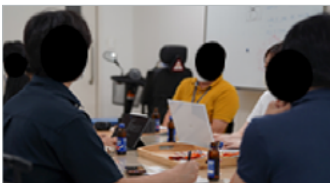
▶ 정책수요자 의견수렴

· 국립재활원 입원환자, 사회복귀 보조기기 사용자, 보호자에 대한 심층 인터뷰, FGI 진행

성명	어려운 점
이OO	보조비 및 보조기기 정보 부족
김OO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 보조기기 정보 부족 2. 보조기기 체험 부족 <ul style="list-style-type: none"> - 사고 초창기 보조기기를 미리 체험할 수 없어서 신체에 맞는 보조기기 사용할 수 없음 3. 고가의 보조기기 비용 <ul style="list-style-type: none"> - 국산 휠체어의 고가 가격으로 인해 해외 직구를 통한 보조기기 구매 - 직접 구매해서 사용하는 이유는 국가 지원해 주는 품목들의 기능이 좋지 않음
황OO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 한정된 보조기기 <ul style="list-style-type: none"> - 손을 움직일 수 없어 선택할 수 있는 보조기기가 한정되어 있음 2. 경제적 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 본인 부담금으로 인한 경제적 어려움

▶ 정책공급자 서비스 전달의 어려움 발굴

· 지역보조기기센터 관계자 인터뷰



지역보조기기센터 운영자



지역보조기기센터 이용 장애인






이동 보조기기 자체수리 / 개조

중앙보조기기센터 (국립재활원)	지역보조기기센터 (지역)
	
<ul style="list-style-type: none"> · 보조기기 제공에 필요한 서비스, 정책, 연구개발 관련 부서 각 과에 분산되어 있음 · 국립재활원 내 부서 간 업무 중복으로 인해 발생하는 민감도, 서비스 전달에 조심스러움 · 간단한 생활 보조기기 지원에 의사 처방이 필요한 방침으로 환자, 보호자의 불만 토로 <ul style="list-style-type: none"> - 필수 항목 외 의사 처방 없이 지원가능한 간소한 서비스 필요 · 필요 수요를 받아 개발된 제품의 오픈소스가 업로드된 열린 플랫폼 연구성과에 대한 활용도 떨어짐 	<ul style="list-style-type: none"> · 생활에 필요한 보조기기를 구하고자 하는 정책수요자 (장애인)의 니즈를 충족시키기에 예산, 인력의 한계가 있음 · 정책수요자의 민원 해결 난이도에 따른 성과인정 제도 도입 필요성 · 인기가 많은 보조기기의 경우 대여 순번을 기다리는 사람이 많아 공급이 어려운 실정 · 새롭게 개발된 연구성과, 보조기기에 대한 접근성 부족

→ 효율적인 성과관리, 보조기기 전달을 위한 통합서비스 필요

· 정책수요자 의견수렴

입원환자	보호자	퇴원환자
		
<ul style="list-style-type: none"> · 보조기기 정보 부족 · 사고 이후 병원에만 있어서 불편한 상황에 대한 경험 부족 · 아직 익숙하지 않은 장애, 나에게 맞는 보조기기 선택의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> · 보조기기들에 대한 구매 정보 부족 · 정보 부족으로 인한 병원 의존 및 '장애인 카페' 등 비전문성 정보 수용하는 현실 · 국가에서 선정된 물품 위주로 보조받는 상황 	<ul style="list-style-type: none"> · 나에게 맞는 보조기기 체험 기회 부족 · 고가의 보조기기 비용 · 한정된 보조기기 선택의 어려움 · 필요한 보조기기를 구하기 위해 의사 처방에 대한 불편함 호소 · 이동, 지방과 서울을 오가는 어려움

→ 재할·퇴원 이후 생활하면서 보조기기에 대해 불편함을 느끼는 현실

결과물

▶ 고객여정맵 (중도 장애 사례)

- 중도 장애인의 국립재활원 입원 치료, 가정(사회) 복귀, 보조기기 관련 국립재활원 방문 절차에서의 주요 페인 포인트 발생 시점 파악



<ul style="list-style-type: none"> · 사고로 장애를 얻어 스스로 장애를 인정하고 적응하기 힘든 과정 · 보조기기 관련 담당자의 안내를 받은 것 같은데 우선 급한 일이 아니라 인지하지 못하고 있음 · 퇴원을 준비하면서 사용경험이 없는 보조기기를 구매하게 됨 	<ul style="list-style-type: none"> · 보조기기 사용이 생각보다 불편하네. · 동호회에서 보니 나에게 필요한 보조기기 사용자도 있어 · 이미 구매한 제품을 교체할 수 없을까. 	<ul style="list-style-type: none"> · 보조기기를 구하기 위해 본원까지 가려면 너무 멀어. · 보조기기를 지원받는데 절차가 너무 복잡해. · 가까운 곳에서 편하게 지원받았으면 좋겠어.
---	---	--

▶ 페르소나

- 업무 복귀를 희망하는 척수장애인이 업무 환경에서 효과적으로 작업을 수행할 수 있도록 돕는 맞춤형 보조기기 개발에 중점을 두어 일과 생활을 지원하기 위해 기술적, 물리적, 심리적 요소들을 모두 고려하여 페르소나 설정

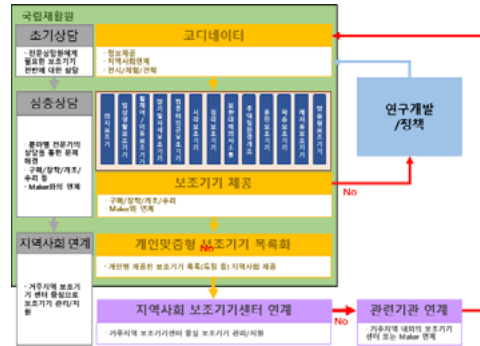
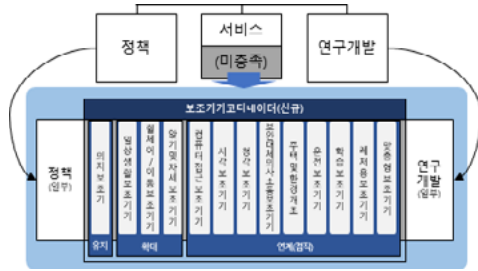
이00 / 50세 / 국가기관 근무 / 후천적 장애(12개월)

- 컴퓨터 사용을 위한 특수 키보드 및 마우스.
 - 이동을 돕는 전동휠체어
- 장시간 앉아 있을 수 있는 안정적이고 편안한 좌석
- 음성 인식과 헤드 트래킹 기술을 통한 더 나은 컴퓨터 상호작용
 - 직장에서의 이동과 이동 중 자립생활 지원
- 업무 중 피로도를 줄일 수 있는 휴식 및 재활용품
 - 개인 생활과 업무에서 독립성 향상을 위한 기술
- 기기는 사용자 친화적이고 직관적인 인터페이스를 가져야 함
 - 고도화된 접근성과 맞춤형 설정 가능
- 업무 효율성을 높이고, 물리적 피로를 최소화하는 설계
 - 개인 취향을 반영할 수 있는 맞춤 설정

▶ 아이디어 발전하기

· 정책 아이디어 만들기

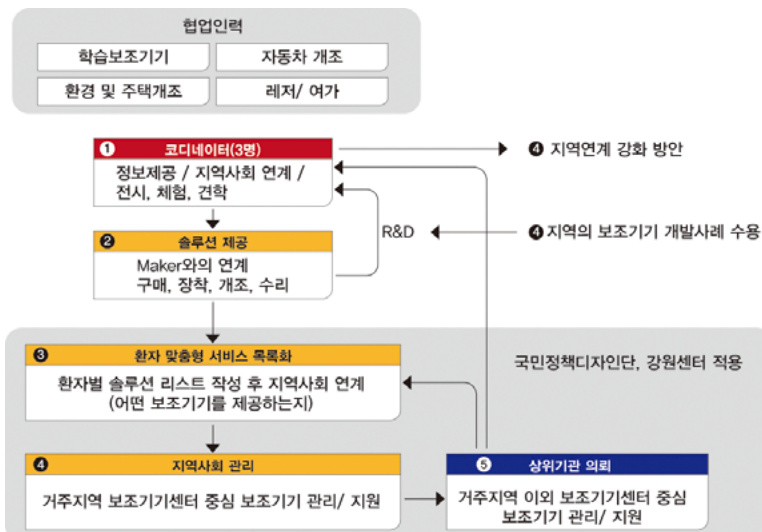
- 국립재활원 내 부서 간 업무 중복을 최소화하고 환자 사례관리를 위한 전담 조직 신설, 지역보조기기센터 연계 강화
- 원하는 보조기구를 구하는 과정을 일원화하기 위한 아이디어 논의
- 중앙보조기기센터, 지역보조기기센터 업무 연계를 통한 근거리/ 찾아가는 서비스 마련



· 정책수요자에게 필요한 보조기구를 파악하고 전달하기 위한 아이디어 구체화

ICF를 활용한 일상생활에 필요한 보조기기 확인	보조기기 사용 전부터 사용 후까지 고객여정맵	보조기기 평가를 위한 매뉴얼 및 프로세스 개발
· 잔존기능 파악을 통한 일상생활 필요 보조기기 파악	· 장애 이후 보조기기 사용 전부터 사용 후까지 여정	· 지역보조기기센터에서도 활용할 수 있는 매뉴얼 개발

· 서비스 전달체계 제안



- 전담 코디네이터 운용으로 맞춤 서비스 지원
 - 환자 퇴원 이후 지역보조기기센터와 업무 연계, 사례관리



퇴원 한달 전

사고로 허반신을 쓰지 못하는 장애인이 되었다. 병원 퇴원을 앞두고 있어 어떻게 생활해야 할지 걱정이다.



코디네이터 맞춤 지원

담당 코디네이터와 지역보조기기센터 관계자가 함께 나에게 맞는 서비스를 설계하였다.



보조기기 구매 완료

주문했던 보조기기가 퇴원 날짜에 맞게 도착하였다.

- 복잡한 보조기기 서비스 프로세스 간소화
 - 의지 보조기 등 급여 품목을 제외한 일상생활 보조기기(인체에 영향을 미치지 않는 보조기기)의 경우 지역사회장애인을 위하여 간소화된 이용 서비스체계 운영



보조기기 노후

사용하던 보조기기가 낡아 새로운 장비로 교체할 시점이다.



이동과 서비스 절차의 어려움

예전에는 먼 거리를 이동해서 관련 부서를 경유해야 새로운 보조기기를 지원받을 수 있었지만



간소화된 보조기기 서비스

담당 코디네이터의 원스톱 지원 서비스로 편리하게 새로운 제품으로 서비스를 받았다

- 지역보조기기센터 정보 공유, 정보 플랫폼 공유를 통한 역량 강화
 - 연구성과 공유, 활용을 지원하는 플랫폼 운영으로 의사 처방이 필요 없는 경우 가까운 지역보조기기센터에서 지원할 수 있는 서비스 확대



보조기기 통합 플랫폼

중앙보조기기센터와 지역보조기기센터 연구 성과물이 공유되고 있다.



스마트한 지역보조기기센터

나에게 필요한 보조기기는 가까운 곳에서 쉽게 구할 수 있다.



아이디어 제안, 확산

직장 업무에 필요한 스마트장비 제안으로 회사 복귀를 희망하는 장애인에게 도움을 주었다.

▶ 아이디어 전달하기

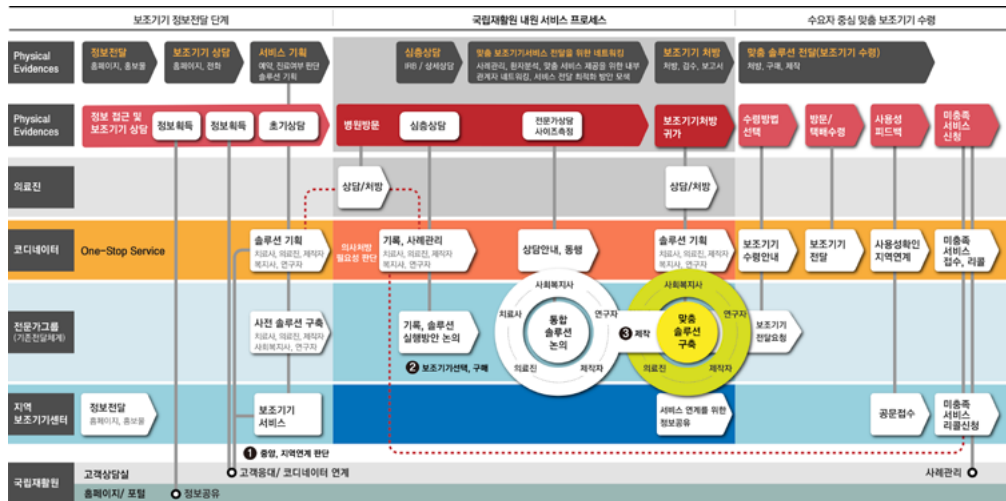
- 퇴원환자에 대한 국립재활원 전문 코디네이터-지역보조기기센터와 연계한 서비스 실행
 - 이00 환자 (국립재활원 퇴원환자)
 - 환자 거주지역과 가까운 경기 지역보조기기센터 연계
 - 중앙 - 지역보조기기센터 서비스 연계를 위한 코디네이터 방문
 - 서비스 실행에 따른 개선사항 도출
- 국민정책디자인 보조직 서비스 실시를 위한 TF팀 구성
- 보조기기 다이어리 전달

보조기기 필요하면 언제나 문제없는 도움을 받으세요



▶ 서비스 블루프린트 개발

- 장애인 개인에게 최적화된 보조기기를 효과적으로 제공하고, 사용자의 독립성과 삶의 질을 향상시키기 위한 전담 코디네이터의 역할과 프로세스를 정의함. 지속적인 소통, 전문가의 참여, 사용자 중심의 접근



▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 나에게 맞는 보조기기 선택의 어려움
- 보조기기 구매에 대한 복잡함과 불편함
- 부서 간 업무 중복으로 인한 서비스 질 하락



After (반영후)

- 전담 코디네이터의 배치로 맞춤 보조기기 서비스 제공
- 의사 처방 간소화를 통한 보조기기 서비스 전달
- 조직, 업무 프로세스 개선



참여자 소감

장애인/ 장애인 보호자



- 퇴원하고 적응하는 부분이 가장 큰 걱정이었는데 코디네이터님이 방문해주셔서 반가웠어요.
- 집 주변에 보조기기 센터가 있는지 알지 못했는데 가까운 곳에서 서비스받게 되어 다행입니다.
- 코디네이터가 지역센터 담당자에게 환자 기록을 자세히 전달해주니 안심이 됩니다.



지역보조기기센터

- 그동안 환자 상태에 대한 정보가 부족하여 서비스 전달에 어려움이 있었는데 환자의 병원기록을 알 수 있어 맞춤형 서비스와 보조기기를 제공할 수 있을 것 같아요
- 국립재활원의 열린 플랫폼 연구 성과물을 공유받을 수 있어서 크게 도움이 됩니다.

코디네이터 (국립재활원)



- 환자 가정에 직접 방문하는 일은 흔하지 않은 일이에요. 환자 가정에 방문해보니 앞으로 집의 구조와 외부 환경 등을 고려한 보조기기를 추천해야 할 것 같아요
- 환자의 병원기록 전달에 필요한 환자/ 보호자 개인정보 동의 절차와 중앙-지역 연계성 강화를 위해 중앙부처 간 협의가 필요해 보입니다

머신러닝과 함께하는 똑똑한 우리 동네 내일 바꾸기



잘못된 하수발생량 예측은 예산 낭비 및 요금 인상, 악취·소음 발생

‘인구수’만 고려한 기존 방식은 실제 하수량 대비 과소 추정되어 시민에게 피해가 발생하였고, ‘같은 인구수라도 가정과 공장의 하수발생량은 차이가 있지 않을까?’라는 국민의 궁금증을 데이터를 활용한 과학적 입증을 통해 정확한 추정 방법을 마련하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	유새임, 김미선, 이재희, 김세용, 이지은, 정다운
서비스디자이너	김성환, 전수빈
국민참여자	김은비, 김창훈, 정이현, 강선미, 김수진, 박종일, 신아림, 김진숙, 이혜원, 최재일
분야전문가	김성환, 김민하

추진배경

하수도 시설은 시민 상수 사용에 따른 필수 시설로, 특성 상 초기 설치 시 막대한 재원이 투입되어 면밀한 계획 수립이 필요합니다. 왜냐하면, 하수도 시설은 전체 규모를 한 번에 설치한 뒤, 그 위에 건물을 건립하는 구조이기 때문입니다. 또한 향후 증설에 따른 시설공사비용은 시민의 상수도 요금으로 충당됩니다.

이처럼, 하수 발생량 과소 추정에 따른 시설 증설은 예산 낭비, 요금 인상, 소음·악취 발생 등 시민의 경제적·사회적 피해를 야기합니다. 그럼에도 불구하고, 인구 수만 고려한 기존 추정 방식은 ①건물 특성(아파트vs공장) 반영 불가, ②신도시 인구 추계의 어려움 등으로 실제량 대비 과소하게 나타납니다. 그리하여 경인지방통계청은 현실 반영을 위한 다양한 사회 요인 고려하고, 데이터에 기반한 머신러닝 활용 과학적 의사결정으로 적극적·선제적 피해를 방지하고자 하였습니다.

새로운 문제정의

▶ 정확한 하수 발생량 추정의 필요성 파악, 현재 방식의 정확한 문제 인식

- 시흥시에서는 도시설립단계에서 계획한 하수량에 비해, 대규모 도시개발사업 완료 후 하수량이 증가하여, 하수관로 재공사 또는 하수처리장을 증축하는 경우가 발생하여 예산이 낭비되고 시민들의 민원 발생
- 주원인은 계획 단계에 비해 인구가 증가하거나, 건축물 용도변경에 따른 하수량 편차가 발생하는 것이며, 하수처리장 증축에 필요한 예산은 상수도 요금으로 충당되어 하수도의 합리적 시설계획과 운영관리 필요

▶ 정확한 하수 발생량 추정을 위한 문제 원인 파악 및 해결 방안 모색

- 국민정책디자인단의 다양한 구성원들이 모여 현재 하수발생량 추정 방법의 문제점이 무엇인지 국민의 눈으로 진단해보고, 통계청과 시흥시에서는 이에 대한 국민의 의문사항을 어떻게 과학적으로 입증할 것인지, 해결 방안 모색

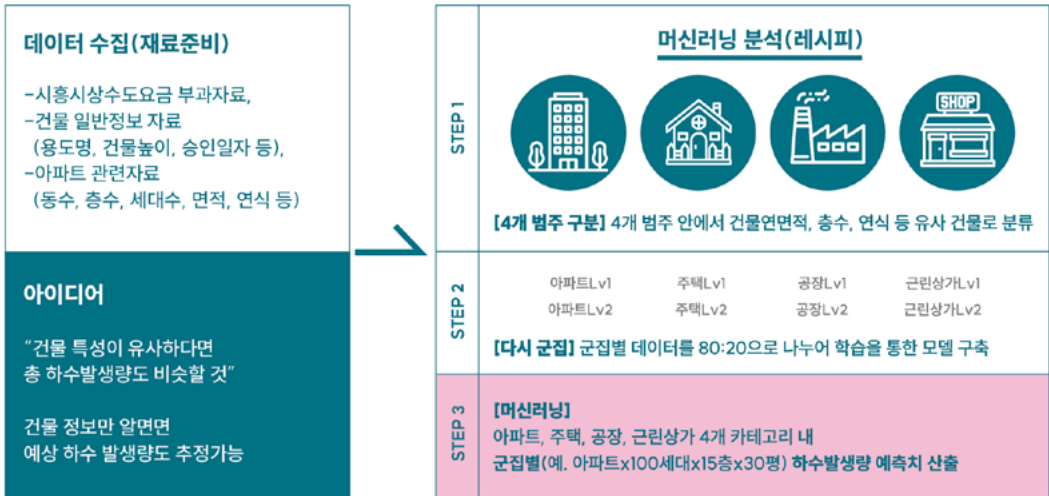
기존 방법	세대와 세대당 인구 수에 따라 결정됨. 즉 '인구 수만 고려'
↓	
문제 원인 파악 및 해결방안 모색	
국민의 궁금증(민원사항)	공무원(통계청, 시흥시), 전문가 의사결정
같은 인구 수라도 가정집과 공정의 하수발생량은 크게 차이가 나지 않을까?	머신러닝을 통해 건물 특성별 하수 발생량의 유의미한 차이가 있는 지 확인
신도시의 경우 미래 인구를 추계하는 것 자체가 어렵지 않을까?	10년 등 장기 단위 세대당 인구 수 활용(예. 일괄 26명)으로 현재 한계점 존재
최근 1-2인 가구 증가로, 인당 사용하는 상수량 자체가 증가하지 않았을까?	머신러닝을 통해 가구원수별 가구 비중에 따라 발생하는 하수 발생량 측정
어름집 집중호우로 빗물 등 우수 때문에 예측이 틀리는 것이 아닐까?	신도시의 우수관은 하천으로 연결되어, 하수처리장 규모는 오수량으로 결정
예측 정확도를 개선하면 실질적으로 활용할 수 있는 영역은?	신도시 건설 시 너 제시 초기 하수처리장 규모 설정 근거, 건설사 부담 금액 산정
↓	
발상 전환	인구 수 이외에도 건물의 특성(가정집, 공장, 상가 등)을 활용하자!
↓	
Goal!	국민 민원의 과학적 입증을 통한 국민 대변인 역할 수행 및 궁금증 해소

기존 하수발생량 문제점 진단 및 해결방안 모색 브레인스토밍 결과

추진내용

▶ 분석을 위한 데이터 수집·분석 프로세스 구축

- 앞서 제기된 국민들의 의문사항을 데이터를 과학적으로 입증하기 위해 보편적으로 활용 가능한 지자체의 상수도요금 부과자료, 건물 일반정보 자료, 아파트 관련 자료 등 데이터를 수집
- 분석에 가장 기본이 되는 아이디어는 '건물 특성이 유사하다면 배출해내는 하수발생량도 유사할 것이다'였으며, 아파트·주택·공장·근린상가 4개 범주로 구분하고, 범주별로 층수, 연면적, 연식 등 유사 특성별로 군집하여 정말로 신뢰성이 있는 아이디어인지 과거 데이터를 통해 검증함



머신러닝 분석을 통한 아이디어 검증 과정

▶ 분석 결과 도출 및 새로운 방법의 확장 가능성 확인

- 과거 데이터를 활용하여 ①실제 하수발생량 ②기존 방법을 적용하여 추정한 하수발생량 ③새로운 방법을 적용하여 추정한 하수발생량을 비교한 결과, ①실제값 vs. ③새로운 방법 적용 값의 오차가 기존 방법을 적용한 결과 대비 감소

결과예시

34평형, 15층, 1,000세대, 2000년식 '아파트'의 연간 하수 발생량은 약 5,000톤!

분석 결과 예시

② 기존공식 결과	① 실제 데이터	③ 머신러닝 결과
<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "350", "old": "15", "use_base": "9009"</p> <p>오차: +2568t</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "350", "old": "15", "use_base": "6441"</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "350", "old": "15", "use_base": "5857"</p> <p>오차: -584t</p>
<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "195", "old": "32", "use_base": "5019"</p> <p>오차: +2002t</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "195", "old": "32", "use_base": "3017"</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "195", "old": "32", "use_base": "3294"</p> <p>오차: -545t</p>
<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "186", "old": "18", "use_base": "4787"</p> <p>오차: +948t</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "186", "old": "18", "use_base": "3839"</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "186", "old": "18", "use_base": "3294"</p> <p>오차: -545t</p>
<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "240", "old": "26", "use_base": "6177"</p> <p>오차: +2558t</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "240", "old": "26", "use_base": "3619"</p>	<p>"name": "▲ 아파트", "gen": "240", "old": "26", "use_base": "4138"</p> <p>오차: +519t</p>

실제값-기존 방법 추정값-새로운 방법 추정값 간 차이 비교

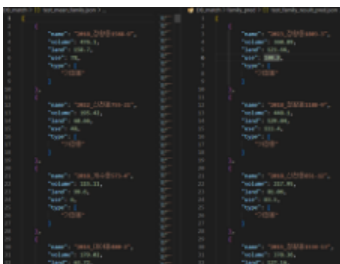
▶ 개선한 하수발생량 추정방법을 적용할 수 있는 정책과 확산 가능성 검토

- 시흥시 하수도정비기본계획, 하수도 사용조례 등 관련 규정의 하수발생량 규모 추정에 대한 참고자료로 활용
- 정확한 하수발생량 추정을 토대로 시흥시 재정을 절감함으로써, 효과적인 예산·인력 재배분 계획 수립을 지원할 예정
- 신도시 건설 시 초기 하수도 시설 공사비용을 시설 규모에 대해 데이터로 입증한 적정 하수처리장 규모를 토대로 건설사와 협의함으로써 재원을 절약 예정
- 통계청에서는 데이터 수집, 연계를 통한 데이터셋 구축, 모델링, 분석 등 전 단계에 대한 데이터 분석 사례집을 제작하여 하수발생량 추정이 필요한 어느 지역이더라도 쉽게 활용할 수 있는 기반을 조성하여 정확한 하수발생량 추정 방법이 효율적으로 확산·전파되도록 할 예정

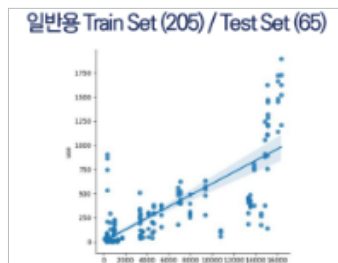
결과물

▶ 예상 하수 발생량의 데이터 기반 정확한 추정방법 마련

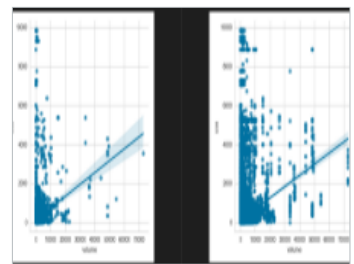
- 지자체가 보유한 공공자료를 활용한 데이터를 직접적으로 활용하여, 하수발생량 추정에 대한 모델링을 하고, 추정 오차 비교를 통해 새로운 관점에서의 데이터 기반 정확한 하수발생량 추정방법 마련



데이터 구축



하수발생량 추정



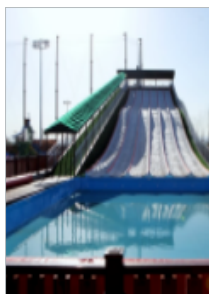
추정오차 비교(舊·新 방법 간)

▶ 지역 재원의 절약 및 재활용을 통한 효율적인 자원 배분

- 하수도 시설의 적정 규모 산정을 통해 하수도 시설의 증설을 방지하여 지자체의 예산 낭비를 방지하고 용인시, 시흥시 등 기피시설을 주민친화시설로의 전환 사례 등을 벤치마킹함으로써, 절약 재원을 활용한 주민 친화시설을 조성하여 사회 편익을 향상할 수 있을 것으로 기대



워터파크, 체육공원 조성(시흥)



잔디광장, 물놀이 시설, 생태연못 조성(용인)



▶ **증설에 따른 요금 인상, 악취·소음 발생 방지로 시민 삶의 질 제고**

· 수도는 의·식·주와 관계된 필수품으로 저소득 가구, 노인, 장애인 등 취약 계층에게 수도 요금 인상은 부담이 큰 상황인데, 적정 하수시설 규모 산정으로 증설에 따른 요금 인상을 방지함으로써 시민의 재정적 부담을 해소할 수 있습니다.

· 또한, 하수처리장 증설에 수반되는 공사는 소음 공해, 악취 발생, 주변 지역 미관 저해 및 부동산 가치 하락 등 시민에게 다양한 경제·사회적 피해를 발생합니다. 초기 규모의 정확한 산정을 통해 이러한 증설 공사로 인한 피해를 사전 방지할 수 있습니다.

▶ **국민정책디자인 활동 전·후 비교**

· 국민정책디자인단 활동을 통해 지역사회 현안에 대한 데이터 기반 “과학적 의사결정 가능성”을 확인하였고, 정책 의사결정 전 과정의 “국민 참여”로 실효성 있는 정책 수립 프로세스를 구축하였습니다.



참여자 소감

좋았던 점



정책수요자인 국민의 다양한 의견을 듣고, 정책기획자인 시흥시와 데이터 전문 기관인 통계청이 협업하여 그간 해오던 정해진 업무 틀을 탈피하여, 실질적인 데이터 활용을 통해 국민 생활을 위협할 수 있는 위험 요소를 사전 발굴하고 선제적으로 대응함으로써 국민에게 도움을 줄 수 있는 가능성을 생생히 느낄 수 있었습니다.



아쉬웠던 점

다양한 분야의 의견수렴을 통해 분석과제를 도출하고, 문제점 진단·해결방안 모색·정책 반영 일련의 과정까지 물리적인 시간의 부족과 의견수렴 절차 및 통로가 한정되어 있다는 데에 한계점을 느꼈습니다.

사회가치 실현 성과



수도는 의·식·주와 관계된 필수품으로 요금 인상에 따른 취약 계층(저소득층, 노인 등)의 재정적 부담을 해소할 수 있다는 것이 큰 의미로 다가왔습니다.



국민 참여 제고

국민이 필요로 하는 생활밀착형 분석과제 도출, 국민의 궁금증 및 민원사항에 대한 과학적 입증을 통해 정책 수요자인 국민이 정책 개발 과정에 참여할 수 있는 새로운 접근방식 제시했다는 점이 큰 성과라고 생각합니다.

청춘Go Back

『꽃할배 꽃할매 찾기』



외로움을 호소한 1인 가구 중 꽃할배 꽃할매를 발굴하여 필요한 서비스를 서로 나누는 양방향 소통을 통하여 사회적 관계 형성 및 유대감 강화

파주시는 1인 가구 증가와 실직, 가족관계 단절로 인해 고독사의 위험이 커지고 있으며, 1인 가구 비율이 경기도와 전국 평균을 상회하고 있습니다. 이를 해결하기 위해 파주시는 외로움을 느끼는 50세 이상 1인 가구를 대상으로 이들의 필요와 강점을 파악하여 '꽃할배꽃할매' 같은 역할 모델을 발굴하고, 집박 활동을 위한 거점 공간인 "우리동네 온돌방"을 설치할 계획입니다. 또한, 시니어 학습지, 텃밭, 원예 활동 등 맞춤형 콘텐츠를 제공하여 재능 기부를 장려하며, 복지관 등과의 협력으로 이러한 서비스가 지역사회에 정착할 수 있도록 지원 방안을 만들었습니다.

국민정책디자인단 구성

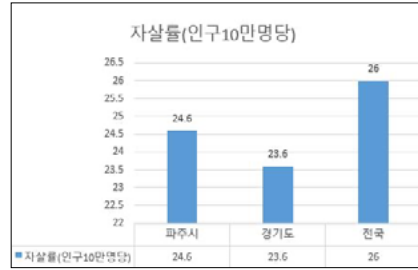
담당공무원	이귀순, 박은영, 정복두, 이창훈, 이은지
서비스디자이너	이종휘, 이수정
국민참여자	엄재순, 김은정, 윤경숙, 이은화, 유창근

추진배경

파주시는 전체 세대 중 1인가구 비중이 경기도와 전국에 비해 높습니다. 또한, 50대~60대의 1인가구가 전 연령대비 32%로 가장 높습니다. 1인 가구 중 사회적 관계가 취약한 경우 고독사로 연결되는 경우가 발생하며, 최근 5년간 지속적 증가 추세입니다. 특히 파주시는 인구 10만명당 고독사 위험이 24.6%로 경기도(23.6%)에 비해 높음으로 사회적 고립과 외로움에 대한 예방이 필요하여 국민정책디자인을 시작했습니다.



최근 5년간 고독사 발생 현황(전국)



고독사 비율

새로운 문제정의

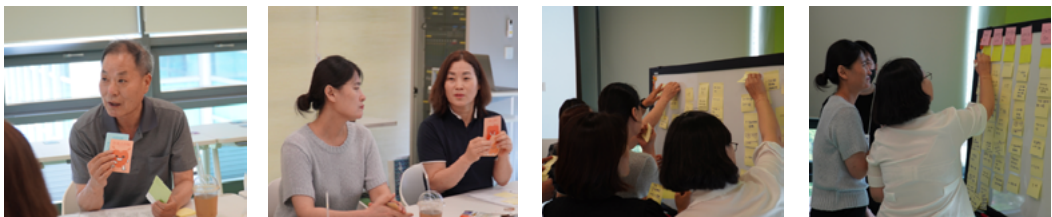
▶ (목표수립) 고독사 문제점 및 해결 우선순위에 따른 목표 설정

· 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 TOP3 선정

경제적 빈곤	<ul style="list-style-type: none"> - 병원에 갈 수 없어요 - 경제적으로 어려워서 의식주 외 뭘 할 수가 없어요 - 교통비 지출로 집 밖으로 나갈 수 없어요
사회적 관계단절	<ul style="list-style-type: none"> - 이웃들 사이에서 외면 당해요 - 기댈만한 사람이 없어요 - 동네에 말이 많이 다니기 싫어요
신체건강약화	<ul style="list-style-type: none"> - 끼니를 음주로 때워요 - 몸이 아파 이동할 수 없어요 - 고혈압, 당뇨가 심해요

· 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정

* 어떻게 하면 고독사 예방을 위해 1인 가구 노인들에게 경제적 빈곤/사회적 관계 단절/신체 건강 문제에 대한 도움을 줄 수 있을까?



국민디자인단 1차 워크숍

▶ (심층인터뷰) 인터뷰 진행

· 1인가구 관련 어려움 및 니즈 파악

60세 남성 1인가구 인터뷰 나이를 먹고 혼자 살면서 크게 불편한 점은 없지만, 아무래도 밥을 잘 해먹기가 어려워 간편식으로 먹곤 합니다. 그리고 기초수급을 받은 돈으로 생활을 하지만 넉넉하지 못한 살림은 어떨 땐 숨이 막히는 고통이에요. 주변 교회나 소개로 알려주는 활동을 제외하면 외딴섬에 혼자 있는 듯한 느낌이 많이 들어요. 그리고 약을 먹긴 하지만 그냥 몸이 괜찮아지는 것 같아서 안 먹고 있습니다.

70세 남성 1인가구 인터뷰 혼자 살지만 동생이 주소를 함께 등록해서 쓰는 바람에 1인 가구로는 안 잡히고 있어요. 신문을 보는 것이 유일한 낙이라서 30분 정도 걸어서 신문을 가져와 집에서 읽곤 해요. 그 신문이 없으면 나는 못 살 것 같아요. 그리고 신문을 모아서 팔면 돈도 되니 정말 좋습니다. 길을 건다 쓰러져서 병원에 실려가곤 했는데 병원비가 부담돼서 잘 찾아가지는 않아요. 그리고 가끔 건강이 안 좋아져서 기절해있다가 깰 경우가 있는데 그럴 땐 이렇게 혼자 죽어도 아무도 모를 거란 생각에 마음이 무거워져요.

80세 남성 1인가구 인터뷰 저는 현재 경제적 상황도 좋고, 요양보호사가 주 5일 찾아와 아침, 점심을 차려주기 때문에 잘 먹고 있어서 건강합니다. 하지만 1년 전 아내와 사별하고 우울한 마음을 숨길 수는 없어요. 그리고 나이를 먹을 만큼 먹으니 자녀들은 잘 연락이 안 돼요. 조금 섭섭합니다. 그래도 나름 무역회사를 오래 다닌 자부심이 있고, 10년 동안 아픈 아내를 병간호한 기특함이 제 안에 있어요 남자 혼자 지내는 집이라 손가락질 받지 않으려 더 꼼꼼하게 집안을 청소하며 지내고 있습니다. 하지만 대부분의 시간을 라디오와 유튜브를 보며 지내고, 활동적인 것은 전혀 없이 집안에만 있어서 답답한 마음입니다.

▶ (이해관계자맵) 1인가구 관련 내·외부 이해관계자들 파악

· 「1인 가구(50세 이상)」중심 다양한 직간접 이해관계자 분석

* 직접적 이해관계자(복지 관계자, 의료기관, 지역 단체 등)



심층인터뷰



이해관계자맵 작성

▶ (퍼소나) 거동이 불편해 거의 집에서 지내는 '나고독'씨 선정

· '고령으로 인해 몸이 불편한 사람'으로 식사, 건강, 집안 위생 상태의 문제를 설정하여 '나고독'씨의 요구를 분석·도출함

▶ (고객여정맵) '나고독'씨의 상황을 시각화

· 요양보호사 파견을 위한 신청 시의 감정변화를 표현



* 일상적인 식사준비, 청소, 약 복용 등 일상생활 유지에 도움을 받았으며 좋겠어요

- 필요한 것 & 불편한 것
- 거동이 불편해서 혼자서 식사를 해결하기 어려워요
 - 활동이 가능한 치니더택을 제공해야 하는 것이 불편해요
 - 집안 위생상태가 좋지 못해요
 - 공간한 정이 있을 때 불이 붙어있어요

수요자의 이야기

이름 : 나고독
 성별 : 남성
 나이 : 70세
 직업 : -
 성격 : 자의적 판단 중시, 고집이 센
 행동 : 거동이 불편해 병원 방문시에는 거의 집에서 혼자 생활하고 있음

· 거동이 불편해 도우미, 일반집 배달 등 주위의 도움이 없으면 혼자서 식사 해결하는 데 어려움이 있어요
 · 만성질환으로 약 복용 중이었으나 스스로 건강에 문제가 없다고 생각돼 약과 복용을 중단한 상태임
 · 혼자서 청소나 빨래를 한다고 하지만 집 안 위생상태가 좋지 못해요
 · 혼자사는 것이 익숙지는 않으나 관공서 방문 등 서류 작성 시 혼자 해결이 어려워 얘기를 했을 때 들어주는 사람이 있었으면 좋겠다

퍼소나

역할	동공신행턴	신청서작성	신청서작성	요양보호사 파견	요양보호사 파견	요양보호사 파견	요양보호사 파견	요양보호사 파견
신청	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기
신청	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기
신청	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기
신청	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기	신청서 작성하기

고객여정맵

▶ (서비스 목표 수립) 퍼소나, 고객여정맵으로 도출한 문제점

· '인적소통 관계 단절', '질병에 대한 이해도', '복지 정보 접근성'을 주요 문제점으로 도출



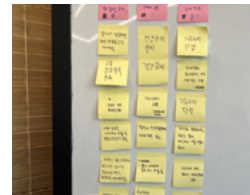
퍼소나 작성



고객여정맵 작성



수요자 문제 토론



서비스 목표 수립

▶ (아이디어 워크숍) 실행전략 브레인스토밍 실시

· 구체적인 실행전략 아이디어 발굴(192개 도출)

· 실현 가능성 높은 2가지 아이디어 선별

* 인적 안전망을 활용한 정서, 안전, 건강 보호체계 구축 제안

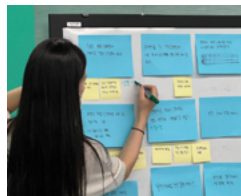
* 대학생 등 가용 가능한 인력자원을 활용한 재능기부 사업 제안

▶ (아이디어 스케치) 아이디어를 시각화하는 스케치 작업 실시

· 시니어 학습지, 건강 달력, 안부확인 서비스 매칭, 지역 활용 등



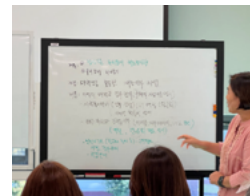
브레인스토밍 실행



아이디어 평가 및 투표



아이디어 스케치 토론



최종안 선정

▶ 지역주민과 함께하는 “꽃할배 꽃할매” 연결하기 제안

- 청춘 고백(Go Back) 프로젝트 “꽃할배 꽃할매 찾기”
- 안부확인 서비스 제공, 혼자 사는 어르신인 맞춤형 콘텐츠 제공
- ① 꽃할배 꽃할매와 일대일 관계 형성 후
- ② 꽃할배 꽃할매 그룹으로 발전, 지역 내 공공서비스로 자리매김

【청춘Go Back - “꽃할배 꽃할매 찾기”】서비스 내용

1. 발굴·연결 (꽃할배 꽃할매 - 집콕대상)
 - 외로움을 호소한 집콕가구 중 꽃할배 꽃할매 찾기
 - 외부 방문을 희망하며 말벗, 정보, 활동 등을 희망하는 대상
 - 기술, 미술, 생활정보, 요리, 농사 등의 강점으로 재능기부 가능 대상
 - 지역 내 ‘대학생봉사단’, ‘군부대 병영봉사단’ 등 봉사단 발굴 참여
2. 개발·설치·제공 (콘텐츠 개발 및 소통을 위한 거점 장소 설치)
 - 맞춤형 콘텐츠 개발
 - 안부 확인: 파주 당동벨(안부 전화1:5), 방문 말벗 및 안부 확인(1:1)
 - 식생활 지원: 먹거리키트 배송(꽃할배꽃할매와 집콕대상 1:1)
 - 시니어 학습 프로그램 제공을 위한 학습지 제작(시니어 학습 1:1)
 - 청춘 Go Back 프로젝트를 위한 소통 장소 설치
 - 그룹 단위 프로그램 제공 및 참여자 간 친구 맺기(1:그룹)
 - ※ 원예·미술 프로그램, 텃밭활동, 이미용서비스, 미술프로그램 등
3. 강화 (지역 네트워크 구축)
 - 복지관과 업무 협약하여 지역 서비스로 정착
 - ‘대학생봉사단’, ‘군부대 병영봉사단’ 업무협약을 통한 참여

▶ (스토리보드) 그림으로 아이디어 시각화 →그림그리기를 통한 소통



고령 1인 가구
아내와 사별한 후 혼자 살며 외로움을 느끼는 ‘나고독’ 열아버지



청춘고백사업 발견
동네 산책 시 우연히 ‘꽃할배 꽃할매 찾기’ 모집 공고를 보게 되었습니다.



사업 참여 다짐
평생 회기로 살던 그는 자신의 능력을 다른 사람에게 알려주리라 다짐하게 되었습니다.



파주시와 사업 참여 논의
파주시의 주관으로 그림을 배우고 싶은 같은 지지에 있는 1인 가구들을 알게 되었습니다.



사업 활동
자신의 능력을 통해 다른 사람들이 행복하는 것에 행복해하고, 친구들이 생김에 감사하게 되었습니다.



사업 참여 확산 독려
또한 수강생 중 능력이 있는 사람들을 설득하고 활동을 추천해 활성화되도록 노력하게 되었습니다.

▶ 지역주민과 함께하는 “꽃할배 꽃할매” 연결하기 제안

- 청춘 고백(Go Back) 프로젝트 “꽃할배 꽃할매 찾기”
- 안부확인 서비스 제공, 혼자 사는 어르신인 맞춤형 콘텐츠 제공
- ① 꽃할배 꽃할매와 일대일 관계 형성 후
- ② 꽃할배 꽃할매 그룹으로 발전, 지역 내 공공서비스로 자리매김

【청춘Go Back - “꽃할배 꽃할매 찾기”】 서비스 내용

1. 발굴·연결 (꽃할배 꽃할매 - 집콕대상)
 - 외로움을 호소한 집콕가구 중 꽃할배 꽃할매 찾기
 - 외부 방문을 희망하며 말벗, 정보, 활동 등을 희망하는 대상
 - 기술, 미술, 생활정보, 요리, 농사 등의 강점으로 재능기부 가능 대상
 - 지역 내 ‘대학생봉사단’, ‘군부대 병영봉사단’ 등 봉사단 발굴 참여
2. 개발·설치·제공 (콘텐츠 개발 및 소통을 위한 거점 장소 설치)
 - 맞춤형 콘텐츠 개발
 - 안부 확인: 파주 당동벨(안부 전화1:5), 방문 말벗 및 안부 확인(1:1)
 - 식생활 지원: 먹거리키트 배송(꽃할배꽃할매와 집콕대상 1:1)
 - 시니어 학습 프로그램 제공을 위한 학습지 제작(시니어 학습 1:1)
 - 청춘 Go Back 프로젝트를 위한 소통 장소 설치
 - 그룹 단위 프로그램 제공 및 참여자 간 친구 맺기(1:그룹)
 - ※ 원예·미술 프로그램, 텃밭활동, 이마용서비스, 미술프로그램 등
3. 강화 (지역 네트워크 구축)
 - 복지관과 업무 협약하여 지역 서비스로 정착
 - ‘대학생봉사단’, ‘군부대 병영봉사단’ 업무협약을 통한 참여

▶ 기대효과

- (전환) 외로움을 호소하던 집콕가구에서 꽃할배꽃할매로~
- 외로움을 호소한 1인가구를 대상으로 니즈 파악 및 강점 발견
 - 나와 같은 처지에 있는 집콕가구에게 재능기부 제안 및 수락
 - 내가 할 줄 아는 것이라고 평생 농사만 해 왔는걸,,
 - 그러면 텃밭 가꾸는 것이라도 가르쳐 주시겠어요?
 - 어디 밭이 있나
 - 단지에 텃밭을 만들어볼까요 텃밭 가꾸기 알려주시겠어요?
 - 그럼 텃밭 만들어봐 나가보지....
 - 집에 있으니 너무 무료하고 답답한데, 그렇다고 나가자니 돈이 있어야 나가지, 경로당을 가도 밥값 만원씩 내래, 못가
 - 그러면 107호 할머니와 학습지 한번 해 보시겠어요?
 - 그게 뭔데? 어떻게 하는건데?
 - 치매 예방되는 책인데요 색칠도 하고 어렵지 않아요
 - 그래? 그럼 한번 보여줘 해볼께

· (설치) 청춘Go Back 프로젝트를 위한 별도의 공간 마련

· 공공장소 내 유휴공간을 활용 소통을 위한 거점 장소 설치

▶ 집 밖으로 나오고 싶지만,

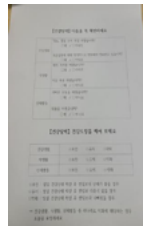
- ① 경제적인 이유로,,경로당 갈려면 밥값을 내야돼
- ② 할머니들이 나를 무시하고 내 말을 안들어줘
- ③ 동네 사람들이 말이 너무 많아서 나가기 싫어



· (제작·개발) 시니어 학습지 제작 및 콘텐츠 개발

· 시니어 학습지 제작

- 질병가구: 건강수첩 및 건강달력 배부
- 건강가구: 시니어 학습지 지원 관리
- ※색연필 등 문구류 케이스 배부



· 거점장소의 그룹 모임 시 서비스 지원

- 이미용 협회 연계 이미용 서비스 제공
- 서영대학교 뷰티아트과 연계 손마사지 및 네일아트 등 연계



· (강화) 지역 네트워크 구축

· 업무협약

- 협약기관
- 복지관: 노인복지관, 문산종합사회복지관
- 아파트 관리사무소: 산내1, 당동3, 주공3
- 교육기관: 서영대학교, 진샘교육개발원
- 기타: 푸드뱅크, 이미용협회 등

파 주 시	
담당부서: 복지정책과/노년복지팀	주요업무: 노인복지, 복지지원
담당자: 김민희	담당부서: 사회복지
연락처: 010-460-0362	담당자: 김민희

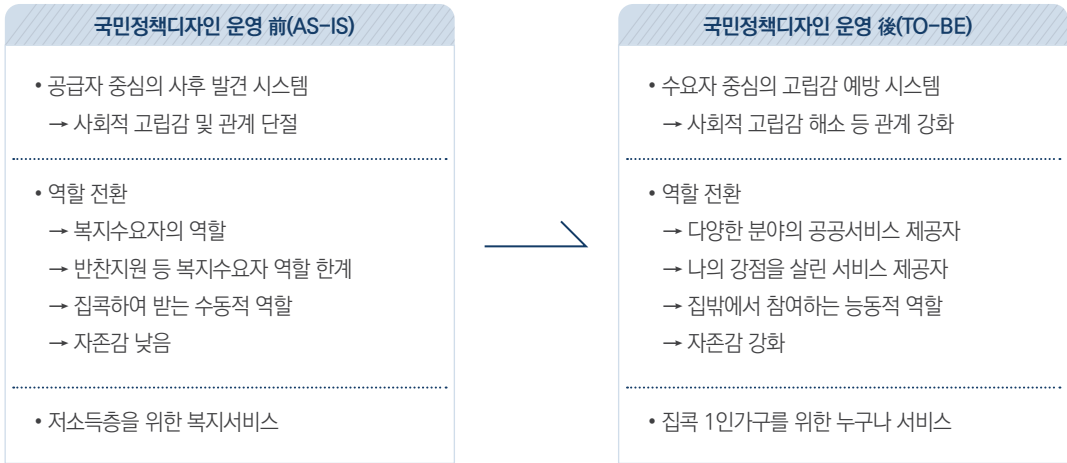
- 읍면동 거점 유휴공간 활용, 민간업체 주선사업 지원을 위한 -
신선마을1단지 우리동네 온돌방, 업무협약 체결 계획

신선마을 1단지 행복동책 내 우리동네 온돌방을 설치, 복지가구 지원(건강달력, 질병, 건강영양 주선사업)을 지원할 계획. 담당: 김민희

파주, 복지공동체 활성화 '우리동네 온돌방' 운영 협약 체결

파주는 지난 2월 23일, 노인복지관, 노인종합사회복지관, 아파트 관리사무소, 교육기관, 민간업체 등 다양한 기관과 업무협약 체결을 위한 업무협약 체결식을 가졌다. 이날 행사에는 파주시 복지정책과, 노인복지팀, 노인복지관, 노인종합사회복지관, 아파트 관리사무소, 교육기관, 민간업체 등 다양한 기관이 참석했다. 이날 행사에서는 '우리동네 온돌방' 운영 협약 체결식을 가졌다. 이날 행사에는 파주시 복지정책과, 노인복지팀, 노인복지관, 노인종합사회복지관, 아파트 관리사무소, 교육기관, 민간업체 등 다양한 기관이 참석했다. 이날 행사에서는 '우리동네 온돌방' 운영 협약 체결식을 가졌다.

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교



참여자 소감

아쉬운점



- 다양한 의견을 통한 목표를 도출하기에 시간이 부족했으며 최소 6개월 이상 진행하였으면 좋겠음.
(현10회 → 20회)
- 심층 인터뷰를 진행했던 대상자가 갑자기 사망하여 다음날 발견되는 사례를 접하고 국민정책디자인단 모두 안타까운 마음이었음. 고독사는 과거나 미래가 아닌 현재 진행형으로 반드시 예방사업이 필요하다고 느낌.



향후 개선방안

- 국민정책디자인제도를 적극적으로 홍보하여 다양한 분야의 시민참여와 의견 청취가 필요.
- 이번 경험을 바탕으로 파주시의 『청춘GoBack-“꽃할배 꽃할매 찾기”』가 지역사회 공공서비스로 자리 잡아 안타까운 나홀로죽음이 발생하지 않도록 예방을 강화할 수 있도록 노력.

〈현장 에피소드〉

- 심층면접 후 면접자 사망으로 정책디자인단 단체 멘붕이 왔음...
 - 고인의 명복을 빕니다.
- 최종아이디어 피드백 그룹 인터뷰 시 참여한 어르신들의 대답에 대혼란
 - 나는 다 하고 있어요, 필요 없어요! 최종아이디어 변경? 대상자 변경?
- 지금하는 과제의 사용자는 곧 노인이 될 내가 사용할 수 있으니 잘 만들어야 함.
 - 참여자 모두의 생각으로 크게 공감함.

우리가 만들고 가족과 이웃이 함께하는 「감일건강생활지원센터」- ‘감동’: 마음을 움직이다 -



농촌의 고령화와 인구 감소에 따른 복지 사각지대의 지원책 부족

신도시 개발로 많은 젊은 인구가 유입되었으나, 그들을 위한 인프라와 정책 결핍으로 감일 주민들과 협의체 구성 및 젊은 부모들로 정책디자인단을 운영하고 감일 최초 공공시설인 건강생활지원센터를 정책공간으로 선정하여 추진하였습니다. 감일 신도시에 아동과 부모가 모두 만족할 수 있는 맞춤형 건강정책을 개발 및 도입하고, 시민이 직접 정책을 도입하는 ‘시민참여형 생활 SOC 조성’ 정책 모델링을 구축하였습니다.

국민정책디자인단 구성


담당공무원	황인영, 박민영, 정유진
서비스디자이너	김민수, 최수정
국민참여자	유정희, 구윤재, 박기숙, 한다경, 정숙미, 원미정, 김희정, 정혜리, 박지연, 윤주애

추진배경

감일동은 신도시 개발로 인해 젊은 인구가 크게 유입되며 젊은 도시로 자리 잡고 있습니다. 그러나 부모와 아동을 위한 보건, 육아, 돌봄 인프라가 다른 지역에 비해 부족한 실정입니다. 인구는 증가했으나 공동체 의식은 약화되고, 이웃 간의 유대감이 감소하여 주민들 간의 소통과 교류를 촉진할 수 있는 공간이 필요합니다. 또한, 출산을 장려하는 정책에도 불구하고 산후우울증 등으로 어려움을 겪는 부모들이 늘어나고 있으며, 이를 해결할 맞춤형 건강 정책이 부족하여 비극적인 사건이 발생하고 있습니다. 공공보건기관과 관련 정책이 제공되고 있음에도 주민들의 이용률과 만족도는 낮아 행정적 낭비가 발생하고 있는 상황입니다. 이러한 문제들을 해결하기 위해서는 지역 주민들의 적극적인 참여와 관심이 필요합니다.

새로운 문제정의

▶ 사용자모델의 주요 요구사항 및 문제 선정

프로필	주요 요구사항 및 문제
 <p>이름: 김지애 성별: 여자 나이: 30~45세 직업: 주부 가족관계: 4인 (자녀2명)</p>	<p>“임신 초기 건강검진 받고, 필요한 운동도 하고 싶는데 어디로 가야할까요?”</p> <p>↓</p> <p>“출산 후 우울증이 찾아왔는데, 전임을 와서 얘기 나눌 상대가 없어요”</p> <p>↓</p> <p>“아이 성장발달, 영양상태 등 육아정보 얻을 곳이 없어요”</p> <p>↓</p> <p>“사춘기가 찾아온 아이가 입을 닫아 버렸어요, 함께 활동하며 소통할 수 있는 프로그램이 있을까요?”</p>

▶ 사용자모델의 주요 문제 및 요구사항 종합



| 10대 자녀 학부모 |



| 영유아 자녀 학부모 |

신규 전입자로 인한 의지할 이웃 없음

건강 관련 참여 시설 및 프로그램 부족

신뢰 서비스 시설 부족



이웃 간 커뮤니티 및 정보공유 필요

참여 시설 및 프로그램 필요

나에 대한 돌봄 부족

신뢰할 수 있는 서비스 필요

하남시 국민정책디자인단 운영 개요



▶ 서비스과제 이해하기 : 감일 건강생활 맞춤형 디자인단 구성, 방향성 설정

- ① 국민정책디자인단 구성 ② 과제정보공유 ③ 이해관계자별 문제 공유
- 국민정책디자인 구성 / 서비스디자인 기법 학습



발대식



국민정책디자인 이해



이해관계자별 문제 공유

- 구성 현황: 주민자치회, 통장 등 주민조직 포함한 30~50대 감일동 주민 건강생활지원센터 파악
- 건강생활지원센터 : 주민의 건강한 생활을 관리하고 지원하는 소생활권 중심의 건강증진 기능 특화 지역보건의료기관
- 읍면동, 마을을 지키는 공간적 보건시설로서의 의미와 함께, 주민의 실제 생활권을 중심으로 건강증진사업 수행 → 지역사회 맞춤형 공간으로 적합

▶ 국민요구 발견하기 : 수요자의 다양한 요구 발견

- ① 이해관계자 지도 작성 ② 주요 대상자 선정 ③ 사용자조사(온라인 설문)
- 건강생활지원센터 이용 이해관계자 발굴 및 이해관계자 지도 작성



- 다양한 이해관계자 도출 : 어린이, 육아 대디, 고령자, 장애인 등
- 주요 대상자(피소나) 발견
 - 감일동 인구통계정보*와 디자인단의 선정기준**을 도출하여 주요 대상자 선정
 - 10대 자녀 학부모
 - 영유아 자녀 학부모

* 거주자 연령 중 36~44세 비율이 가장 높음(구성비 2%이상의 연령)

** 시설 필요성이 큰 대상, 동네에서 생활하는 시간이 많은 대상, 시설 이용 빈도수가 많은 대상, 우리가 추정하기 좋은 대상, 상담/교육을 받을 수 있는 대상, 대안시설 이용자 제외

- 온라인설문 : 감일 건강생활지원센터 시설 및 프로그램 수요조사 실시
 - 건강 분야 관련 문제 및 요구사항, 건강생활지원센터 프로그램, 공간 수요 등 조사를 위해 6일간 온라인 설문조사를 실시, 총 398명 참여

“산후우울증이나 육아 스트레스를 진단 받고 도움 받을 수 있는 힐링 공간이 되었으면 좋겠습니다”

“또래 엄마들의 연결고리도 만들어주셨으면 좋겠어요. 다른 곳에 살다 처음 감일동으로 이사 오신 분들이 대부분이라 동네에 친구가 없습니다”

“동네 사랑방처럼 운영되면 좋겠습니다. 특히 스트레스 풀 곳 없는 청소년들의 아지트가 되어주길 바랍니다.”

“동네에 건강생활지원센터가 있는지, 어떤 프로그램들이 운영되고 있는지조차 몰라서 가지 못하는 경우가 많습니다. 감일은 상대적으로 젊은층 비율이 많고 아이가 많아 프로그램 홍보를 잘하면 많은 주민들이 이용할 수 있을 것 같습니다.”

▶ **문제 정의하기 : 앞서 발견한 문제 중 진짜 문제 찾기**

- 사용자 모델별 주요 요구사항과 문제·설문조사 결과를 수집 후, 이를 중심으로 유사 내용을 묶어 사용자별 원하는 프로그램 분류 도출

10대 자녀 학부모 대상 프로그램		영유아 자녀 학부모 대상 프로그램	
부모교육 프로그램 (자녀와의 소통법, 성교육 등)	정신 건강 상담 프로그램	엄마를 위한 프로그램	성장발달 프로그램
가족단위 및 부모와 아이가 함께하는 프로그램	엄마를 위한 프로그램	육아 상담 지원 프로그램	가족단위 및 부모와 아이가 함께하는 프로그램
공동체 지원 프로그램			

▶ **아이디어 발전하기 : 정의한 문제를 해결할 수 있는 아이디어로 발전**

- ① 내 정신이 튼튼 ② 가족관계가 회복 ③ 이웃과 함께 건강해지기

- 서비스 컨셉 선정 → 내 정신이 튼튼해지고, 가족 관계가 회복되고, 이웃과 함께 건강해지는 감일 건강생활지원센터
- 브레인스토밍 1차 : 사용자모델별 프로그램 우선순위 선정

브레인스토밍



- 현장 관찰 조사 : 공공복합센터 내 건강생활지원센터 공간 확인

감일 건강생활지원센터 현장관찰



- 프로그램 아이디어 1차 검토(행정청)
 - 건강생활지원센터 반영할 수 있는 프로그램 범위 확인
 - 시민 투표 1~3위 프로그램에 대한 실현 가능성 타당성 평가
- 브레인스토밍 2차 : 건강생활지원센터에서 운영 가능한 프로그램 검토 결과를 토대로 건강지원 분야로 정책 확정
 - 선정된 프로그램의 성격과 목표의 타겟층을 명확히 조정해, 건강지원 분야(건강증진, 질병 예방) 중심 프로그램으로 정책 추진 확정
- 서비스 원칙

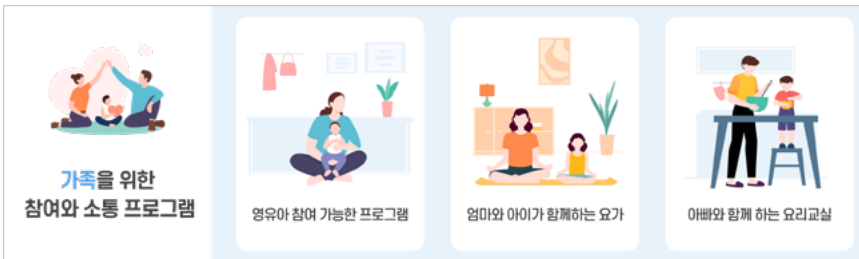


- 브레인스토밍 3차 : 프로그램 운영방안 및 공간 구성 아이디어 도출
- 프로그램 세부 운영방안 및 세부 공간 구성 디자인 확정



운영방안

- 스트레스를 해소할 수 있는 활동으로 구성
- 다양한 재료를 활용한 심리 및 정서 안정 유도



운영방안

- 협동 프로그램으로 서로 친밀감 형성하는 시간 마련
- 참가자 특성을 고려한 다양한 시간대 편성(오전, 오후, 저녁시간대)
- 어린이 안정성, 편의성을 고려한 공간 구성



운영방안

- 미술활동, 취미 등 이야기를 나눌 수 있는 동아리 구성
- 동네에 재능 있는 인력을 활용하여 운영
- 사용자가 자율적으로 사용하고 정리정돈 할 수 있도록 공간 이용 안내

특화 사업 공간 | 주민이 직접 기획하고 운영하는 프로그램 공간



- 특화공간은 주민의 요구와 선호에 맞춰 다양한 건강프로그램을 개발하고 운영할 수 있도록 지원

공간의 구성과 운영방식

- 주민이 직접 기획하고 운영하는 프로그램 공간으로 구성
- 주민이 자발적으로 참여하고 책임지는 자치조직으로 운영
- 주민은 프로그램의 기획, 실행, 평가 등의 모든 과정에 참여

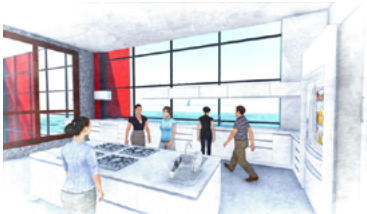


행정의 역할과 지원방안

- 주민이 자체적으로 운영할 수 있도록 자문 및 보조 역할 수행
- 특화공간의 설립과 운영에 필요한 예산과 인력을 지원하고, 홍보와 네트워킹에 도움
- 주민이 원하는 전문가나 기관과 연결

지속가능한 운영 모델 확립

쿠��클래스 | 건강한 식습관을 만드는 요리 프로그램 공간



- 건강한 식사 습관을 촉진하고 지역주민들이 영양적으로 균형 있는 식사를 더 쉽게 준비할 수 있도록 지원
- 요리와 영양 교육을 통해 만남의 정보를 제공하고 지역사회의 상호연대를 촉진

산모교육실 | 신체건강과 정서적 안정을 증진시키는 프로그램 공간



- 신체 건강과 정서적 안정을 증진시키는 동시에 함께 운동하고 학습하는 과정에서 구성원들 간의 유대감과 상호작용 촉진

▶ 전달하기 아이디어 최종 : 점검, 실행전략을 수립해 서비스 전달 공유

- 국민생각함 : 서비스 아이디어 선호도 조사
 - 서비스 아이디어(프로그램)에 대한 설문조사를 통해 시민의견 수렴
- 서비스 컨셉 공유 및 보완
 - 국민생각함 설문조사를 바탕으로 주민들이 원하는 서비스 컨셉 중 적용 가능한 제안을 보완 반영 후 대 시민 공개
- 서비스 적용 위한 벤치마킹 실시
 - 도출된 아이디어들을 효과적으로 반영하기 위해 타 지자체 건강생활지원센터·보건지소 등 방문
 - 특히 체험형·참여형 프로그램 요구에 따라 유아체험관 등 방문

결과물

프로그램부터, 공간 구성까지

▶ [소프트웨어] 프로그램 방향성부터 구체적 운영방안까지

〈프로그램 방향성〉

- 육아, 정신건강, 산후우울증, 성장발달, 정서적 고립, 외로움, 네트워킹니즈 등 수요자 맞춤형 정책 제시
- 내 정신이 튼튼해지고, 가족관계가 회복되고, 이웃과 함께 건강해지는 감일 건강생활지원센터

· 프로그램 부재 해결

기존 감일동은 보건소·건강생활지원센터 등의 부재로, 동 행정복지센터와 주민자치회에서 그 역할을 대신 해 오

개선 더 많은 주민들이 누리고, 이용하도록 감일건강생활 지원센터 중심으로 지역사회 보건 및 의료 정책 제공

· 프로그램 방향성 제시

기존 정책결정으로 육아, 정신건강, 산후우울증 등 문제 지속

개선 개인의 정신건강 해결, 가족간의 관계 회복, 주민 간 도움과 친목 플랫폼 제공, 주민들의 커뮤니티 활동지원

· 프로그램 운영방안 도출

기존 만성질환관리, 통합건강상담, 걷기·근력 운동프로그램이 주류인 단순 정책 제공

개선 나·가족·이웃을 지키는 맞춤형 정책(2024. 3. 운영 예정)

나를 위한 정신건강 지원	가족을 위한 참여와 소통 지원	우리를 위한 참여 지원	자녀를 위한 건강 지원	건강 취미 지원
정신건강 프로그램	가족 소통 프로그램	이웃 함께 프로그램	영유아 발달 지원 프로그램	신체활동 프로그램
	가족 함께 프로그램		재녀 성장 지원 프로그램	건강 취미 프로그램

→ 기존의 건강생활지원센터 역할은 물론, 특화된 프로그램 강화로 이용률 및 만족도 상승

▶ [하드웨어] 구석구석 공간 피드백부터 특화사업 공간구성까지

· 프로그램을 넘어 공간 구석구석 내손으로



“모두의 건강을 위해 환기가 잘 될 수 있게 창문이 많았으면 좋겠습니다.”

“현장에 와보니, 바깥의 공원경관 뷰가 너무 좋네요! 극대화 할 수 있게 창문크기를 조정하면 더 좋겠어요”



“지역에서 모두가 이용할 수 있는 공유 주방이 있으면 좋을 듯합니다.”

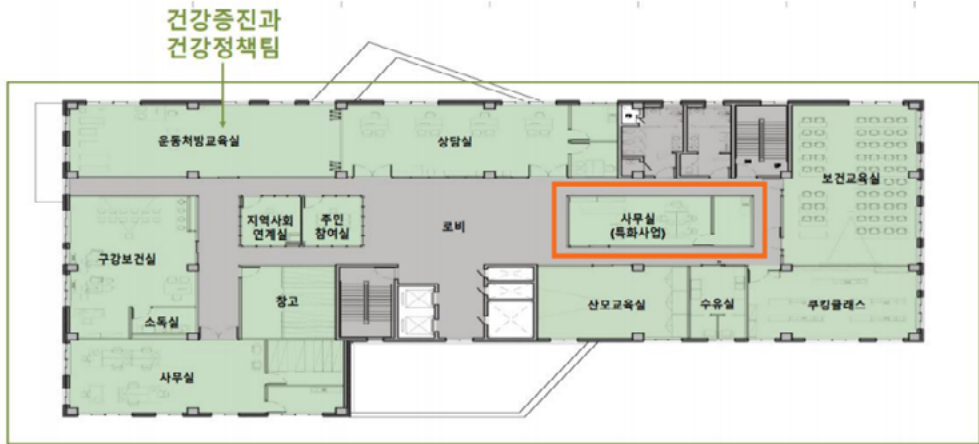
“요리 뿐만 아니라 서로 소통할 수 있고 친해질 수 있게 대규모 공간 보다는 적당한 크기의 공간이 좋겠어요”



“항상 어딜 가든 유모차를 둘 공간이 없는 게 불편했어요. 꼭 필요한 공간이라고 생각합니다.”

“저기 비어있는 로비 공간에 유모차를 둘 수 있게 해주면 좋지 않을까요?”

· 우리만의 특화사업 공간 구성까지



아이들 오감
놀이방 대기실

소규모 동아리
프로그램 교실

카페테리아 대기실

아이들 코칭
서비스 장소

아이들은 즐겁게, 어른들은 힐링하며, 우리 다같이 동아리 활동을 하는 공간과

* 이동이 자유로운 테이블 및 의자, 티타임 공간, 빔 및 스피커 등 추후 설치 함의

내가, 우리가, 모두가

▶ [내가] 수요자인 시민들이 직접 문제를 해결

- 지역 문제 해결
 - 정책 공백으로 불편 많았던 감일지구의 문제를 지역주민들이 직접 공감대 확산부터 정책 만들기, 서비스 전달까지 정책의 전 과정을 직접 책임지고 추진해 문제 해결
- 계층 문제 해결
 - 정책 결핍으로 어려움 겪었던 젊은 부모와 아이들의 문제를 젊은 어머니들이 직접 참여해 필요한 정책부터, 서비스 제공 방법, 공간 구성까지 정책의 전 과정을 직접 발굴하고 적용해 문제 해결

▶ [우리가] 수요자인 주민들이 직접 정책 공간을 선정하고, 지역 주민으로서의 유대감 형성 및 공동체 의식 확보

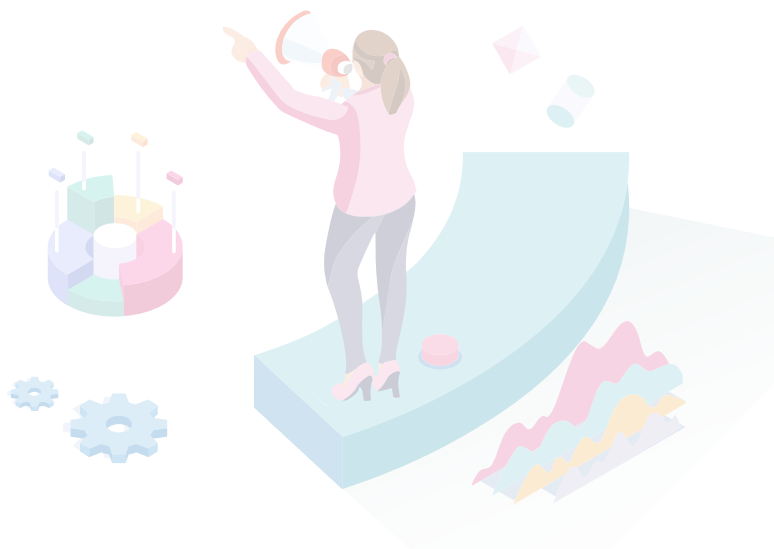
- 감일의 대표 주민참여 정책 공간 '건강생활지원센터'
 - 공공시설이 전무했던 감일지구에 최초로 지어지는 공공복합센터 내에 지역 주민이 직접 프로그램을 발굴하고 공급하는 건강생활지원센터 공간 구성
 - 주민 스스로 만든 공간에서 수요자들이 원하는 서비스를 공급받아, 높은 정책 만족도 유발
- 감일의 대표 커뮤니케이션 공간
 - 내가 만들고 내가 이용하는 정책 공간에서 나 -> 가족 -> 이웃 단위로 커뮤니케이션을 확장하는 공간 확보
 - 소통의 확장으로 희박했던 감일주민으로서의 유대감 형성과 공동체 의식을 확보 할 수 있는 주민자치 공간으로 발돋움

▶ [모두가] 국민이 공감하는 출산·육아 돌봄 정책으로 저출산 극복

- 하남을 넘어 국가 저출산 극복까지
 - 정부는 2006년부터 15년간 약 380조 원의 예산을 투입했으나 저출산 문제 미 개선, 정부 대책이 지역 현실과 동떨어져 만족스러운 정책으로 작동하지 않기 때문
 - 국민정책디자인단을 구성해 서비스디자인 기법을 활용, 수요자의 니즈를 충족 시켜주는 우수 정책을 발굴·운영하고, 모든 국민이 만족할 수 있는 우수 정책으로 모델링 → 전국으로 확대해 출산 장려에 일조

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)	After (반영후)
<ul style="list-style-type: none"> · 아이·부모·임신·출산에 대한 표면적 이해 	<ul style="list-style-type: none"> · 아이·부모·임신·출산에 대한 실질적 이해
<ul style="list-style-type: none"> · 전지적 주무관 시점 	<ul style="list-style-type: none"> · 전지적 주민 시점
<ul style="list-style-type: none"> · 일방적인 행정 측의 프로그램 공급 	<ul style="list-style-type: none"> · 수요자인 시민들이 직접 만들어 만족도 향상
<ul style="list-style-type: none"> · 감일 주인으로서의 유대감 부재 	<ul style="list-style-type: none"> · 감일 주인이라는 공감대 형성 및 공동체 의식 확보



참여자 소감

황인영



디자인단으로 시작하여 '진짜 친구'가 되어 가는 과정이었습니다. 감일동은 전입인구가 많아 서로 유대관계나 공동체 의식이 부족하지만 10회 차에 걸쳐 다양한 소통을 하고 서로 의견을 나누며 친구가 되어가는 모습을 보니 몽클했습니다.



정혜리

감동이 일상인 동네, 감일동에서 나와 내 가족, 이웃 분들에게 더 필요한 것들이 무엇일까 함께 고민해보는 시간 가질 수 있어 즐겁고 보람 있었습니다. 사람과 세상을 보는 시각이 따뜻하고 언제나 배려 넘치는 분들과 함께해서 더 더욱이요 :)

윤주애



감일동 주민의 한 사람으로서 마을을 위해 가치 있는 일을 한 것 같아 뿌듯함도 들고, 좋은 분들과 함께 고민한 시간이 무척 즐거웠습니다. ^^



원미정

6월에 시작할 때는 국민정책디자인단에 대해서 낯설고 ~ 막연했지만 회를 거듭하면서 재밌게 일한 것 같아요 좋은 선생님들과 성취감도 느끼며 감일동을 위해서 일할 수 있어서 영광이었습니다.

정숙미



한창 공사 중이라 빼대만 있던 곳이 멋지게 탄생되는 과정을 함께 이루고 지켜볼 수 있어서 감일 주민으로서 뿌듯했습니다. 아기부터 어르신들까지 행복한 삶을 함께 누리는 상상을 해보니 역시 감동이 일상인 감일동은 살기 좋은 동네임이 느껴집니다. 함께한 모든 분들 감사드리고, 센터에서 자주 만나요~^^

김희정



좋은 이웃 분들과 보다 나은 감일을 위해 함께 고민하는 감사하고 보람찬 시간들이었습니다. 회의에서 도출된 의견들이 설문조사 결과와 일치할 때에는 신기하고 부듯하기도 했구요. 디자인단을 진두지휘하신 김민수 대표님 황인영 주무관님 고생 많으셨습니다. 감일동 건강지원센터의 내일을 응원합니다~!!!



박기숙

감동이 넘치는 우리 동네를 디자인하기 위해 좋은 분들과 함께 고민하고 이야기한 시간들이 참 즐겁고 행복했습니다. 자리를 만들어주시고 기회를 주셔서 감사합니다. 핫 플레이스가 된 건강생활지원센터에서 자주 만나요~^^

박지연



감동이 일상이 동네를 위해서 다시 한 번 고민하며.. 하나가 되는 감일동의 주민 되는 기회를 주셔서 감사합니다. 감동을 함께 이웃과 나눌 수 있게 해 주신 모든 분께 감사 땡큐~ 건강생활지원센터에서 다시 뵙기를 바랍니다



한다경

6월에 시작할 때는 국민정책디자인단에 대해서 낯설고 ~ 막연했지만 회를 거듭하면서 재밌게 일한 것 같아요 좋은 선생님들과 성취감도 느끼며 감일동을 위해서 일할 수 있어서 영광이었습니다.

“봉화의 죽썩니들” 자생역량강화 『새로고침』프로젝트



농촌의 고령화와 인구 감소에 따른 복지 사각지대의 지원책 부족

자발적으로 지역 돌봄 역할을 수행하는 자생 봉사단체 ‘봉화의 죽썩니들’운영의 실질적 어려움에 대한 해결방안을 함께 모색하여 봉사활동의 서비스가 지속적일 수 있도록 체계를 마련하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

조재은, 고정림, 김나은, 이나희

서비스디자이너

조현주

국민참여자

임동원, 정현정, 박성희, 유영란, 신금자, 신금혜, 서종미, 장미숙, 이명아, 최명수, 신미영

추진배경

봉화의 경우 읍·면 소재지를 제외한 대부분의 지역이 낙후되어 부락마을 500m 내에 식당, 마트 등 편의시설 없어 필요한 생필품 및 간단한 식사 구입이 어렵고, 그로 인해 독거노인 및 사회적 약자의 균형 있는 영양식사 공급에 어려움이 있으며, 정서적 외로움 등에 대한 노인 돌봄 공백이 심각한 실정입니다. “봉화의 죽썬니들” 봉사단체는 죽을 전달하는 영양 케어 서비스 뿐만 아니라 사회적 약자들을 위한 안전망으로 발돋움하기 위한 봉사활동의 서비스 고도화가 필요하다고 판단하였습니다.

새로운 문제정의

국민정책디자인을 시작할 때에는 단순히“봉화의죽썬니들”봉사단체의 지속성에 대한 고민을 하였으나, 국민디자인단 활동을 통하여 서비스 수요자(죽을 공급받는 어르신), 서비스 공급자(봉화의 죽썬니들 회원), 서비스 협력자(공무원)의 입장에서의 문제점에 대해 살펴보는 시간을 통해 여러 사람의 시각으로 문제점을 바라보고 개선해야할 부분을 확인 하였습니다.

▶ 서비스 관련 이해자들이 느꼈던 문제점

구분	문제점
서비스 수요자 (죽을 공급받는 어르신)	<ul style="list-style-type: none"> - 죽 메뉴가 다양하지 않은 것에 대한 불평 · 불만 - 말벗 등 정서적 서비스 요구 - 기준 없는 공급으로 불만 존재(죽의 맛, 재료 등에 대한 요구, 수요에 맞지 않은 공급)
서비스 공급자 (‘봉화의 죽썬니들’ 회원)	운영 <ul style="list-style-type: none"> - 지속적인 재원 부족(단체의 지속성에 대한 불안감, 교통비 등 최소한의 경비 없음) - 봉화의 죽썬니들에 대한 인지도 부족으로 서비스 제공 주체를 모르고 받으시는 분이 많음 - 일부 마을 리더의 비협조적인 자세 - 봉사 회원의 업무 역할 분담 모호 → 봉사활동의 비효율성, 예측의 어려움 (일부 회원은 조리~배달까지 모든 역할 감당으로 시간적, 체력적 소모가 큼)
	배달 <ul style="list-style-type: none"> - 비체계적인 대상자 선정으로 인한 현장에서 느끼는 혼란 (*지금까지 형평성을 위하여 마을별 동일수량 죽 지급/매주 각 50개 가량) (마을 이장님 또는 부녀회장 협조를 통해 배달) - 기동력(차량)이 되는 배달회원 부족(배달회원 부족으로 인해 죽 제조에 봉사한 회원이 배달까지 감당, 정서적 서비스까지 지원하기에 한계 존재)
	회원 <ul style="list-style-type: none"> - 죽썬니 회원 가족들의 봉사에 대한 이해 부족 - 방문 시 부정적 언행, 수용 곤란한 요청사항으로 인한 회원들의 감정 소모에 따른 정서적 어려움
서비스 협력자 (공무원)	서비스 지원 대상자가 기초생활수급자 등 사회취약계층 뿐만 아니라, 사회적 약자 모두가 대상으로 선거법 등과 관련하여 예산을 적극지원하기 어려운 점이 있음

추진내용

▶ 추진 체계도

체계성

- 대상자 선정에 일관성 부족에 대한 해결책 마련
- 배달 체계 및 역할분담에 대한 기준을 마련하여 체계적 운영

죽썩니 운영 메뉴얼 제작

- 대상자 선정 기준
- 회원 안전을 위한 장치 마련
- 영양죽 표준 레시피 작성
- 대민 태도, 멘트 등 CS예시
- 서비스 수요자 의견 수렴 체계 마련 등

마을리더 등 가용자원 협력체계

- 죽 배송 업무 참여 (마을내 가용인원 활용_건강한 노인 등)
- 배달자 부재, 비협조 시에 따른 서비스 수행 체계 마련
- 유관기관(시니어클럽) 통한 확대

인지도

- 죽썩니[긍정적 인상] 형성을 통한 협력 확장

죽썩니 브랜드화

- 죽썩니 브랜드 로고 제작
- 죽썩니 착장 샘플 제작 (앞치마, 두건, 팔토시)
- 죽 용기 스티커 제작
- 서비스 신뢰도 및 자긍심 확보

지속성

- 지속적 사업(예산확보)을 위한 노력

마을기업으로 성장

- (예비 사회적기업 모델)제시
- (사회적 협동조합 모델)제시

공공 지원사업 찾기

- 【도시재생 지원센터 사업찾기】
- 주민역량강화사업 선정추진
 - 주민제안 공모사업 추진

- 【봉화군 자원봉사센터】
- 공식적인 봉사단체로의 등록
 - 기부 및 후원자 모집에 도움

활동사진



시니어클럽과 회의사진
(착장개발 및 배달회원 협력 가능여부)



벤처마킹실시('23.10.06.)_강원도 정선군 고한읍

결과물

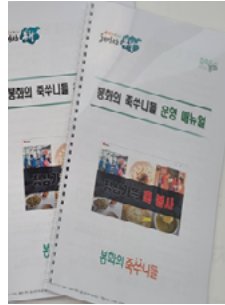
▶ 체계성, 인지도, 지속성 부족에 대한 해결책 제시

- 매뉴얼을 제작하여 봉화의 죽썬니들의 서비스가 체계적이고, 일관적일 수 있도록 기준을 마련하고, 봉사단체의 신규회원이 봉사활동을 하기에 앞서 참고할 수 있는 자료를 마련
- 봉화의 죽썬니들 브랜드로고를 제작하고 착장을 마련하여 단체로서의 소속감을 증대시켜주고, 인지도 제고
- 봉화의 죽썬니들 단체의 예산확보를 위한 노력으로 마을기업으로 성장하기 위한 발판을 마련(회칙 제정비 등), 여러 공공지원사업에 대한 안내 제공

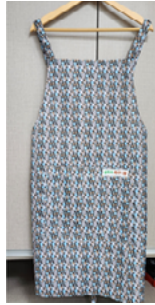
봉화의 죽썬니들



로고 및 죽용기 스티커



운영 매뉴얼 및 회칙



착장개발 (앞치마, 두건, 토시, 배달회원 조끼)

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

국민정책디자인 활동 후 사진



봉사 시작 전 인사 및 격려



죽 제조 사진



죽 배달 사진 1

Before (반영전)

- 체계성 부족
 - 대상자 선정 기준 없음
 - 역할분담 미비 및 배달회원 부족으로 한 회원이 다수 역할 감당
 - 서비스 수요자의 의견 수렴 창구 부존재
- 인지도 부족
 - 서비스 공급자 주체를 모르는 분들 많음
 - 자발적 기부 유도 및 관심도 저조 (재원확보 어려움)
- 지속성 부족
 - 지속적 기부나 공공기관의 예산 지원이 없어 사업 유지에 대한 불안감 존재

After (반영후)

- 운영 매뉴얼 제작
 - 대상자 선정 기준, 역할 체계 및 레시피 표준화
 - 서비스 수요자 의견 수렴 창구 마련
 - 서비스 고도화(정서적 지원) 및 운영 체계화
- 브랜드화(브랜드 로고 및 착장 개발)
 - 홍보효과(단체에 대한 관심 유도)
 - 자발적 기부 등 효과 기대
- 예비 사회적 기업 준비 안내(회칙 제정 등)
- 적극적인 홍보로 관심도 증대
 - 쉽게 할 수 있는 기부 (농산물, 물품 등)
 - 자발적 봉사유도

참여자 소감

“봉화의 죽썩니들” 회원의 소감(인터뷰)



죽썩니를 올해 봄부터 시작하게 되었는데요. 3년 차에 들어가다 보니까 기존에 열심히 하시는 분들이 너무 많았어요. 거기에 누가 되지 않겠다는 생각으로 시작을 했는데 지금 우리 5차 워크숍을 하면서 실제로 매주 가서 우리가 조금씩변하는 걸 느낍니다. 우선은 우리 안전을 위해서 옷도 점검하게 되고, 그리고 죽 맛을 일정하게 하도록 재료 또한 개량을 하게 되었고, 매 워크숍을 통해 조금씩 더 체계화된 모습을 마주하면서 “봉화의죽썩니들”과 함께 저도 같이 느끼고 발전하는 모습이 많아지는 것 같습니다. 그리고 오늘 이렇게 벤치마킹 온 것도 큰 도움이 되고 앞으로 우리가 돌아가서 우리 죽썩니가 어떻게 변화해야 되겠다는 공부를 많이 하게 되었습니다.



긴밀한 유대관계 구축과 소통하는 계기의 장

처음에는 국민디자인단이 뭐지? 참여하면 예산 주나? 하는 기대감 혹은 단순한 그냥 참여로 시작하였으나, 활동을 진행해 나가면서 죽썩니들에 대한 이야기(무엇이 힘들었는지? 봉사하고도 욕 먹으면서도 왜 우리가 이것을 하고자 하는지? 앞으로 우리가 어떻게 나아가야 할지? 우리에게 정말 필요한 것은 무엇인지?)에 대한 다양한 얘기를 주고받으며 마음의 위로와 격려의 자리가 되어 즐겁고 소중한 경험이 되었습니다.

문제점을 풀어놓으니 '답'도 보이네



봉사단체를 운영하며 막막하고 답답한 상황이 있었는데 국민디자인단 워크숍을 통해 여러 해결방안을 찾을 수 있었고, 죽썩니 봉사단체는 사회적기업 창업의 비전을 가지게 되었습니다.



주민-공공행정 서비스의 파트너십 구축 중요성 인식

주민의 현안 문제를 주민과 공공행정 간 공감대를 형성하고 파트너십을 형성하여 주민의 주도하에 문제를 해결하고 성과를 이루는 것을 경험함으로써 앞으로의 주민-공공분야의 파트너십 관계에 대한 중요성을 인식했습니다.

다수의 정책 수요자 요구에 부합



서비스 제공자이면서 미래의 수혜자인 봉화의 죽썩니들 활동은 결국 ‘미래의 나’에 대한 돌봄과 관심이며 우리 국민 전체의 문제 인식에서 해결점을 찾아야 할 【롤모델】이 될 것이라고 생각합니다.

저시력자 및 시각장애인 구청 접근성 향상을 위한 Well-Come 서비스, ♪동동동대문을 열어라!



저시력과 시각장애로 인한 구청 접근 및 서비스 이용의 어려움을 해결하기 위한 방안 모색

저시력자 및 시각장애인이 외출 전 사전정보를 제공받을 수 있는 구청 접근성 안내지도 '유니버설디자인 정보지도' 제안, 동행 없는 재방문을 위한 단 한번의 완벽한 동행서비스 제안, 심미성보다 실용성을 갖춘 안내시스템 서비스 개선을 제안했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	정미화, 양희정, 박주현, 이상미, 김지영, 유형철
서비스디자이너	이종휘, 이수정
국민참여자	최상민, 박정연, 장세금, 정경애, 변화순

추진배경

2022년 저시력자도 이용가능한 키오스크의 설치, 점자축지도, 명도 대비가 뚜렷한 종합상황실 안내 표지 등의 환경 개선에도 불구하고 '구청 민원실은 시각장애인 및 저시력자가 민원업무를 원활하게 처리하기 위한 환경이 잘 구축되어 있는가'라는 설문조사 결과 그렇지 않다 27.1%, 보통이다 56.2%로 좋은 점수를 주지 않았습니다. 저시력자에게 구청은 여전히 방문하기 어려운 곳이라는 인식을 품어주고 있었는데, 많은 사람들이 시각장애인은 눈이 전혀 보이지 않는 사람이라고 생각하는데, 잔존시력이 어느 정도 있는 시각장애인을 저시력 시각장애인이라고 하고 전체 시각장애인의 80% 이상을 차지합니다. 시각장애인의 82.1%는 혼자 외출한다고 하며, 이들 중 외출 빈도가 거의 매일이라고 답한 시각장애인은 54.5%로 조사될 정도로 과거와는 달리 시각장애인도 독립적인 사회구성원으로서 왕성하게 사회 활동에 참여하고 있음을 알 수 있었습니다. (보건복지부 2020년 장애인 실태조사) 이러한 자립 의지가 높은 저시력자의 구청 접근성을 높이기 위해 동대문구에서는 민원 환경 및 접근성 개선을 국민정책디자인을 통해 진행하였습니다.



새로운 문제 정의

▶ 낮선 곳으로의 외출은 두려움이다

- 우리의 정책수요자는 낯선 곳으로의 외출을 지양함. 불가피하게 낯선 곳으로 가야 할 때는 많은 시간을 투자하여 사전정보를 습득하며, 사전 정보를 통해 목적지에 도착하였다더라도 내부 공간에 대한 사전 정보가 부재한 경우 다수.

▶ 마음 편히 요청할 수 있는 도움 서비스는 없나요?

- 정책 수요자가 낯선 곳을 처음 방문할 때 동행이 필요하다는 의견. 한 두번의 동행을 통해 낯선 곳을 익숙한 장소로 습득할 수 있기 때문.
- 하지만 이용할 수 있는 도움서비스는 있는지, 쉽게 접할 수 있는지, 나를 이상하거나 안타까운 시선으로 대하지는 않을지 걱정

▶ 5곳의 출입구? 화장실은 어디에?

- 정책수요자에게 공간의 리뉴얼은 같은 공간이어도 새로운 공간처럼 느껴지게 함.
- 특히, 출입구가 많고 주요 시설과 공간을 안내하는 사인물이 눈에 띄지 않아 위치를 파악하기 어려움

추진내용

▶ 저시력자의 구청 접근성 향상을 위한 국민정책디자인 구성

- 정책수요자, 지역주민, 서비스 디자이너, 공무원 13명으로 구성된 국민정책디자인단! 핵심 수요자를 정의하고, 조사목표를 설정



국민정책디자인 구성



매뉴얼 구성 및 활용방법



▶ 정책수요자의 진짜 문제와 요구 파악

- 심층인터뷰, 새도잉, 서비스사파리 활동을 통해 정책수요자가 느끼는 문제점을 발견하고 진짜 문제에 접근해 가기 시작, 정책수요자가 낯선 곳을 향하는 여정의 시작에 주목

<p>경증시각장애 (62세, 남)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 대중교통을 이용해 구청 오는 과정이 너무 힘듭니다. 구청 도착했는데 출입구는 많은데 음성안내가 없어 해당 출입구가 어딘지 알기 어려웠고 화장실을 찾기도 어려웠습니다. 다른 곳보다 화장실은 유도선이나 명도 대비된 픽토그램을 설치했으면 좋겠습니다.
<p>중증시각장애 (41세, 여)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 환경이 개선되더라도 시각장애의 이유로 주변의 도움이 필요할 때가 많습니다. 방문 전에 전화를 통해 예약을 하면 직원이나 자원봉사자가 동행해주는 서비스가 있었으면 좋겠습니다.
<p>저시력자 (45세, 여)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 시각적인 정보를 얻기 어려운 상태에서 낯선 곳을 간다는 것은 무서운 일입니다. 인터넷에 나와 있는 정보들을 이용해서 그 건물의 출입문까지는 갈 수 있어도 그 출입문 안의 구조를 사실 미리 알기 어렵습니다. 공간을 머릿속으로 상상할 수 있고 사전에 위치를 확인할 수 있는 지도가 있으면 좋겠습니다.



서비스사파리



심층인터뷰



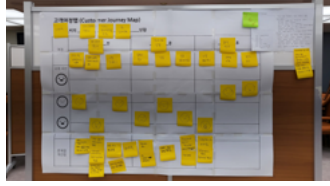
새도잉

▶ 서비스 과제 목표 수립 및 아이디어 회의를 통한 최종안 선정

- 피소나와 고객여정맵을 통해 문제가 발생하는 시점과 환경에 몰입하여 정책수요자가 처한 상황과 마음을 이해하고 공감
- 서비스 목표를 설정하고 브레인 라이팅을 실시하여 총 192개의 아이디어를 도출
- 투표를 통해 베스트 아이디어 및 최종 아이디어 12개를 선정
- 아이디어 스케치 발표를 통해 실현 가능성이 높은 최종안을 선정



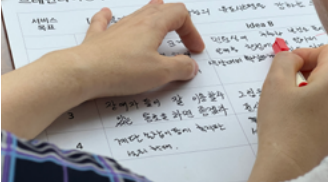
퍼소나 작성



고객여정맵 작성



서비스 목표 수립



브레인 라이팅 실행



아이디어 스케치



최종안 선정

결과물

▶ 구청 접근성 안내지도 '유니버설디자인 정보지도' 제작

· 저시력자 및 시각장애인의 외출은 '독립을 위한, 자립을 위한 가장 큰 첫 번째 발걸음'이라고 할 정도로 쉽지 않은 여정이며, 이러한 문제점을 해결하기 위해 외출 전 구청 접근로 정보와 구청사 내부의 공간 위치를 사전에 시뮬레이션 할 수 있는 유니버설 정보지도의 제작을 제안



모바일 채널/홈페이지 구현 예시



유니버설 정보지도(안)

▶ 낯설을 익숙함으로 '단 한번의 동행 서비스'

· 저시력자 및 시각장애인에게 자립과 동행은 상충된 개념이 아닌 자립 기반을 확보하기 위한 상호 보완의 개념, 동행은 자립을 위한 초석임을 확인하고 재방문 시에는 동행이 없어도 스스로 민원 처리를 할 수 있는 동행서비스 모델을 제시



1 동대문구청, 다산공센터, 모바일 채널을 통한 사전 예약 서비스를 이용하세요



2 민원인을 마중합니다



3 공간에 대한 구조, 시설물을 안내합니다



4 이후 방문시 필요한 정보를 자세하게 안내합니다



5 추가로 이용할 수 있는 시설에 대한 설명도 진행합니다



6 민원인의 요청에 따라 업무 창구까지 안내하거나 장애인 OK 창구까지 안내합니다

▶ **심미성보다 실용성을 갖춘 안내 시스템**

- 정책수요자의 니즈, 시급성을 고려한 물리적인 환경을 개선
- 당사자(정책수요자) 중심 서비스 제공의 필요성과 저시력자와 시각장애인에게 편한 것은 비장애인에게도 편하다는 것을 확인



개선 전



개선 후

▶ **국민정책디자인 활동 전·후 비교**

Before (반영전)

- 서비스는 '제공하는 것' (관 주도)

- 수요자에 대한 표면적 이해 - 매뉴얼에 따른 환경개선, 낮은 만족도

- 수요자의 인식 - 소극적인 민원 제기, 점점 나아질 거라는 막연한 기대, 불안한 마음으로 구청 방문



After (반영후)

- 수요자 목소리를 반영한 정책 설계

- 수요자의 실질적인 문제 이해 - 수요자 맞춤 환경개선, 높은 만족도

- 수요자의 인식 - 문제해결에 적극 참여, 변화 가능성에 대한 신뢰, 사전에 구청 정보 및 서비스 확인으로 불안감 감소

참여자 소감

정책수요자



막연히 저시력자 및 시각장애인들을 위해서 해야 할 것들을 생각하기보다는 실제로 당사자(시각장애인)의 입장에서 전달하는 것들을 잘 이해하고 받아들여 주셔서 실제 당사자가 참여하는 이런 기회가 많으셨으면 좋겠습니다.



공무원(정책수요자)

저도 시각장애인으로서 어떤 건물을 갈 때 느꼈던 어려움들을 이렇게 깊이 생각해 본 적이 없었던 것 같아요. 그런 과정을 통해서 나온 정책 제안들이기 때문에 잘 실현이 되고 저희 구청뿐만 아니라 다른 관공서나 기관에도 이런 정책들이 잘 적용이 돼서 저와 같은 시각장애인도 혼자서도 안전하게 방문할 수 있었으면 좋겠습니다.

공무원



하나의 주제로 이렇게 오랫동안 고민하고 생각한 적이 있었나 싶습니다. 사무실 의자를 벗어나니 시야가 넓어지고 정책수요자와 관련 관계자와 만나 깊고 체계적으로 이야기를 나눌 수 있어 좋았습니다. 정말 만나야 답을 찾을 수 있다는 걸 배운 시간이었습니다.



구민 참여자

구민이 제가 이런 회의에 참여하여 이야기를 나눌 수 있다는 점이 신선했습니다. 심층 인터뷰와 도출된 아이디어의 피드백 과정은 정책수요자와 이해 관계자의 숨겨져 있던 요구 사항이 정책에 반영되었을 때 그 정책에 대한 수요자의 만족도, 신뢰도가 높아진 다는 것을 알 수 있는 시간이었습니다. 함께 할 수 있어 감사합니다.

‘태어난 김에, 도시농부’ -초보도시농부 육성 프로젝트-



도심에서 펼쳐지는 일상 속 도시농부 만들기! 나의 일상에서 쉽고 재미있는 농부 활동으로 우리 집 식탁 식단은 내 손으로 재배!

급격한 도시화가 시작되면서 ‘농촌’, ‘농업’은 일반 국민들에게 먼 이야기가 되었습니다. 우리집에서 또는 우리집 근처에서 도시농업을 통해 이웃과 소통하고 잊었던 정을 나누면서 농업의 중요성과 의미를 되새겨 볼 수 있도록 초보도시농부 육성 프로젝트를 추진하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

조차연, 엄해련, 신정균, 한은환

서비스디자이너

김세은

국민참여자

유재현, 송지은, 진봉숙, 원필화, 곽선아, 곽경희, 윤명련, 이은영, 박상채, 정상진, 이태한, 오승원, 박서현, 김지은

추진배경

세종특별자치시는 정부의 계획하에 만들어진 행정수도로, 기존 농촌 지역에 전국 각지의 사람들이 이주해 도시와 농촌이 공존하는 도농복합 도시가 되었습니다. 현재 신도심에 30만이, 구도심에 9만의 시민이 살고 있는 불균형적인 구조와 도시와 농촌의 교류와 소통이 부족하여 도시농업이 원주민과 이주민을 이어줄 대안으로 떠올랐습니다. 도시농업을 국민 눈높이에 맞게 홍보하고, 도시와 농촌을 이어 원주민과 이주민이 함께 소통할 수 있는 방안을 마련하기 위해 국민정책디자인을 시작하였습니다.



행정수도의 탄생 인구(2012.7.1.)
→ 전국각지의 다양한 사람들이 세종시로 이주

세종시의 현황 및 상태



인구 39만 도농복합도시 세종
→ 원주민과 이주민을 연결할 도시농업

새로운 문제정의

지금까지 도시농업을 해왔던 도시농업공동체를 중심으로 도시농업을 어떻게 시작하게 되었는지, 왜 하는지, 현재 문제점과 개선해야 할 부분을 알아보았습니다. 또한 일반 국민들은 도시농업을 알고 있는지, 앞으로 도시농업을 활성화하기 위해 필요한 부분이 어떤 것 인지 논의하였습니다.

▶ 도시농업을 시작하게 된 이유와 도시농업의 매력

- 도시농업은 농업과는 달라 경제적 이익보다 심리적 이익을 추구하는 가치 행동으로 쉼, 치유(힐링), 편안함, 뿌듯함, 재미, 기쁨, 보람 등의 이유로 도시농업을 시작
- 도시농업은 보통 세종시에 이주한 후, 은퇴한 후, 남은 시간을 활용하기 위해 관심을 가지게 되었고 도시농업을 할수록 그 매력에 푹 빠져서 몇 년째 하고 있다는 의견이 많음.

도시농업을 시작한 또는 하고있는 이유는?	· 공부하느라 지친 마음을 달래려고
	· 건강을 위해, 우울증을 극복하려고
	· 아이들과 농사의 기쁨을 느끼고 운동도 하기 위해서
	· 가족이 함께하는 모임을 가지려고
	· 사람도 만나고 싶고 삶을 즐겁고 여유 있게 보내려고
· 심신의 힐링을 위해서	
· 경로당 어르신들 식비를 아끼기 위해	
· 은퇴 후 학교 텃밭 강사로 활동하기 위해서	
· 여가활동, 삶의 활력을 위해서	
· 지속가능한 의미 있는 모임을 위해서	

▶ 도시농업 진행 단계별 다양한 문제점 도출

- 현재 도시농업 단계에 존재하는 문제점을 도출
 - (pre) 도시농업에 대한 정보와 홍보 부족으로 처음 시작할 때 힘들었다.
어디서 수업을 신청하는 지 어디로 가야 하는지 막막했다.
 - (during) 할수록 점점 힘들어 지는 순간이 있었는데 혼자서 극복하기 힘들었다. 7~8월 잡초가 작물보다 더 빨리, 무성하게 자라는 순간이 있는데 그때 포기하고 싶고, 실제로 이때 가장 많이 그만 둔다.
활성화 되어 있지 않다 보니, 도움이나 조언을 구할 수 없다.(멘토부재)
 - (post) 도시농업은 경제적이익이 없다 보니 보람을 느낄 수 있도록 하는 다양한 활동이 필요한데 지역 연계 활동이 너무 부족하다. 정해져 있는 가이드 라인이 없고 수확물 처리 방안이 없다.

도시농업 진행 단계별 다양한 문제점 도출



추진내용

새롭게 발견한 문제를 바탕으로 세종시 국민정책디자인단은 서비스디자인 기법을 활용한 다양한 활동을 진행

서비스디자인 기법을 활용한 다양한 활동



▶ 도시농부 심층인터뷰와 현장조사

도시농부 그룹 심층 인터뷰 진행



<p>도시농업 정보와 홍보 부족</p>	<ul style="list-style-type: none"> · (시작할 때)도시농업에 대한 정보를 찾기가 너무 힘들고 어려움 · 홍보도 너무 부족해서 어디서, 어떻게 시작해야 하는지 모르겠음 · 정확히 어떤 교육을 진행하는지 몰랐음 · 도시농업을 처음 시작하는 사람들을 위한 교육이 있었으면 좋겠음
<p>농업에 대한 시민들의 보편적 인식 (부정적)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 일반 시민에게 농업이라고 하면 땀벌레에 나가서 밭을 일구고 생업으로 해야만 하는 것 같은 인식이 있음. · 요즘 세대에게는 농업의 가치가 보잘것없어서 더 꺼리고, 우선 관심이 없음 · 친환경 먹거리는 선호하지만 농업의 중요성에 대해서는 관심 없음
<p>지역 사회 연계 활동 부족</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 어렵게 도시농부가 되었지만 여전히 혼자 알아보고 활동도 혼자서 알아보고 진행해야 함 · 활동할 수 있는 공간이나 역할도 한정되어 있음 · 다양한 콘텐츠가 있어서 도시농업을 일반시민들도 더 재미있게 느꼈으면 좋겠음

- 일반 국민은 생활 속에서 도시농업에 대해 접할 기회가 없다 보니 정확한 개념도 모름.
- 농업이라는 단어가 주는 막막함, 어려움 때문에 쉽게 다가가기 어렵고, 이제는 농업을 대하는 국민들의 마음과 자세가 전과 같지 않아 중요성을 다시 한번 짚어 볼 방안이 필요.
- 도시농업은 단순한 활동을 넘어서 사람과 사람이 연결되고 그 안에서 서로 나누면서 소통을 통해 친밀한 관계를 유지할 수 있게 함, 이것이 현대사회에 도시농업이 필요한 이유.

“ 도시농업은 복잡하고 바쁜 도시에서 각박한 생활에서 벗어나 자연이 주는 기쁨을 알고
사람과 사람 사이에 소통을 가능하게 하면서 정을 느끼게 만드는 것 같아요”



▶ 퍼소나 선정 및 고객여정 맵 작성

· 도시농업 정책 수요자의 가상의 인물을 선정하고 고객여정맵을 통한 단계별 니즈와 페인포인트 확인.

고객여정맵 그리기

02 고객여정지도 (Customer Journey Map)

Persona	은퇴 후			
Journey	할 일이 없어서	부부, 손자와 함께 할 수 없어서	농기 센터 시설에 도시농업	왕성한 공동체 활동 진행
Issue		생산적 여가활동용 찾아보며	프로그램 수강신청	활동 진행 후
ZoT 기대 수준 대비 만족도	☹️		😊	😄



▶ 문제정의 및 방향성 수립

· 이슈트리를 활용하여 현재 가진 문제를 정의하고 각 문제 키워드를 해결할 방향성을 수립

문제정의 [도시농업이 가진 문제는 000이다]	방향성 수립 [도시농업이 활성화 되려면 000해야한다]
①공간의 한계(접근성) ②정보 부족 ③시민대상홍보부족 ④인프라 부족 ⑤농업에 대한 사람들의 보편적 인식(부정적 인식) ⑥비 경제성과 활동 분야 미비 ⑦지역사회와 연결 프로그램 부족 ⑧참여 주체 한정적(은퇴자)	①도심내 접근성 확보 ②체계적 정보제공 ③정보 전달 방법 변화 ④소통의 장 ⑤매력적인 콘텐츠 개발 ⑥대중성 반영 ⑦지역사회와 연계된 도시농업 활성화 ⑧맞춤 도시농업인 육성

▶ 아이디어 발전하기 및 서비스컨셉 선정

· 7가지 방향성 키워드에 대한 아이디어를 만다라트를 통해 도출.

만다라트 활용 아이디어 발산 및 수립





· 도출된 아이디어를 다양하게 조합하여 서비스 컨셉을 선정하고 스토리를 만들어 구체화

<p>① 세종시민 도시농부 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 태어난 김에, 도시농부! 프로젝트 - 도시농부 레벨 별 콘텐츠 제공 - 도시농업 의미 재정의 - '내 식탁에서 시작하는 도시농업' 	<p>② 도시농업 교육 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세대별(유아, 초-중-고, 성인) 맞춤 교육 아동 텃밭 프로그램 개설(교강, 텃밭 활동) <ul style="list-style-type: none"> - 단계별 필요한 교육 제공 - 도시농업 텃밭 컨설팅 교육 프로그램 개설
<p>②-1 학교 연계 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세대별(유아, 초-중-고, 성인) 맞춤 교육 아동 텃밭 프로그램 개설(교강, 텃밭) 	<p>③ 도시농업 참여 콘텐츠 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 맞춤 콘텐츠 개발 (상추/치커리 홈키트, 화훼 키트 등) - 분갈이, 김장, 새싹요리 등 참여가 쉬운 프로그램부터 시작
<p>③-1 씨앗/모종 홈키트 제작</p> <ul style="list-style-type: none"> - 씨앗 상태부터 키우기 어려운 식물/채소는 모종키트로 쉽게 접근 - 키트 구성 (식물, 채소+화분+영양제+화분스티커+제작가이드) 	<p>③-2 시민 참여 콘텐츠</p> <ul style="list-style-type: none"> - ex) 감자 서리 - 모두 함께 파파티! - 내가 키운 방구석 작물 경진대회 (도시농업 어디까지 해봤니?)
<p>④ 도시농업 공간 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대중교통/셔틀버스 확충 (농업기술센터, 고운동 실습장) <ul style="list-style-type: none"> - 아파트, 학교, 유희부지 - 온라인 도시농업 - 스마트팜 활용 	<p>⑤ 도시농업 인프라 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> - 마르쉐 벤치마킹 (금강 마켓, 호수공원 마켓) <ul style="list-style-type: none"> - 잉여농산물 처리 방안 - 유통, 판매 방안 마련
<p>⑥ 따뜻한 나눔 기부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 뜻깊은 무료 나눔 - 사회적 약자를 위한 기부 (나눔과 기부 방식 논의 필요) 	<p>⑦ 도시농업 전문가 육성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 도시농업전문가 양성 과정(심화) - 도시농업 확산 및 일자리 창출 - 전문가 활용 방안 마련
<p>⑧ 도시농업 홍보 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 숏츠 제작(챌린지 숏츠) - 도시농업 시리즈 영상 제작 - 도시농업으로 직접 재배한 작물로 요리하는 영상 제작 	<p>⑧-1 홈페이지 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세종시 도시농업 홍보 - 홈페이지 자체 인지도 부족 개선 - 체계적인 정보 제공 (도시농업 정의부터 참여 방법, 교육, 진행상황 등)
<p>⑧-2 도시농업 어플 구상</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영농일지, 영농장부, 영농비서 - 지역별 도시농업 나눔 이벤트 - 계절별 수확하기 좋은 작물 정보(캘린더) <ul style="list-style-type: none"> - 텃밭 농기구 대여 - 아파트 관리 앱 활용 (단지 내 도시농업 관련 소통, 정보공유) 	<p>⑨ 청년 농부 연계 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> - 청년농부 서포터즈 - 청년 농부를 위한 도시농업 여정 지도 <ul style="list-style-type: none"> - 초기 도시농업 교육 - 잉여자원 나눔 및 재능 기부 - 도시농업인과 청년 농부 선순환 구조 구축
<p>⑩ 도시농업 공동체 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공동체 성과 보고회 - 공동체 연합, 협력체계 구축 - 도시농업인의 밤, 만남 등 	<p>⑪ 기존 설비 및 지원방안 재정비</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기초설비 보충(화장실, 관수시설 등) - 농사 시기에 맞춘 지원금 - 전문 소통창구 마련 - 현 농업 프로그램 개선

결과물

▶ 도시농부 진행 단계별 서비스 목표 수립

- 국민이 애송이-초보-중급을 거쳐 마스터 도시농부가 되는 ‘태어난 김에, 도시농부’ 초보도시농부 육성 프로젝트를 추진
- 국민 눈높이에 맞는 도시농업 콘텐츠를 개발하여 관심과 호기심을 유발하고 도시농부 단계별로 제공해 재미를 더하고 체계적으로 구성

단계	내용	컨텐츠
애송이 도시농부	도시농업에 대한 관심과 호기심을 가지는 초보자	초보 도시농부 교육
초보 도시농부	기초적인 지식 습득 및 작물 재배 경험 쌓기	다양한 컨텐츠 제공 (홈키트 등)
중급 도시농부	고급 기술 및 방법 습득, 생산량과 효율성 개선	멘토링 기회 제공
마스터 도시농부	전문성 확보, 사회 참여와 교육 프로그램 운영 등 활동	활동 영역 확장

▶ 도시농업교육 체계화와 도시농부 여권 제작

- 농업기술센터 교육과정을 일반 국민들이 이해하기 쉽도록 체계화 하였습니다.
- 도시농업 개념과 의미, 교육과정의 이해를 돕고 성취감을 높이기 위해 도시농부여권을 제작했습니다.



도시농업 교육 체계화



도시농부 여권 제작



▶ 초보 도시농부와 마스터 도시농부의 만남

- 도심 내 도시농업에 관심이 많은 신중년층을 타깃으로, 신중년센터와 연계하여 ‘초보도시농부 프로그램’을 추진
- 생활 속에서 쉽게 활용할 수 있는 맞춤 교육 프로그램을 편성하여 향후 자연스럽게 농업기술센터로 유입되어 마스터 도시농부로 거듭나도록 함
- 마스터 도시농부가 강사가 되는 활동 영역을 확장하고 수강생-교육생- 도시농업 강사로 활동할 수 있는 선순환 구조를 마련

▶ 초보도시농부 프로그램 시민반응

- 농업기술센터 경쟁률이 너무 높아 초보자 접근이 힘든데, 지금처럼 신중년센터에서 초보자를 위한 교육프로그램이 진행되면 좋겠다.
 - 집 안에서 소일거리로 작업할 수 있도록 지금처럼 모종 키트 같은 작물재배 또는 다육이와 같은 잘 자라는 식물을 심어 가꾸는 것이 필요하다.
 - 도시농부에는 관심이 많았지만, 방법도 자신도 없었는데 ‘첫 걸음마’를 댄 것 같아 너무 좋고 앞으로 정규 과정이 편성되었으면 좋겠다.
- 국민정책디자인 운영으로 시민 맞춤 정책 해결 방안이 마련되었음을 입증

초보 도시농부와 마스터 도시농부의 만남



▶ 지산학 협력 프로젝트 추진을 통한 청년의 정책 참여 기회 확대

- 농업에는 관심 없는 MZ세대인 고려대학교(세종캠퍼스) 학생들과 함께 지역 도시농업과 관련한 문제를 청년 관점으로 바라보고 해결 방안을 마련하는 등 청년의 정책 참여 기회를 마련
- 청년의 생각을 바탕으로 정책 연구, 필드 조사, 데이터 분석 등 직접 참여하여 도시농업 활성화를 위한 다양한 의견을 공유
- 공감대가 없는 청년과 시니어가 함께 어우러져 농업의 중요성과 가치를 다시한번 되새기고 맘 흘려 결과물을 만드는 것의 의미를 나누며 도시농업과 친밀해지는 시간을 가짐

대학생과 청년들이 함께 지산학 협업 프로젝트 추진



▶ 도시농업을 통한 세대 간 공감대 형성과 교류 강화(물물교환 팜파티)

- 도시농업은 경제적 이익의 목적이 아니다 보니 수확한 농작물의 활용 방안에 대한 문제*가 있었고 활용 방안이 제한적
* 수확물 저장·판매를 할 수 없어 현재는 개인적인 나눔에 그침
- 팜파티는 전국 각지에서 추진되었지만, 보통 일반 기업이 참여하여 농작물 보다 공산품이 더 많다는 점에 착안하여 도시농부가 기존 농작물을 서로 교환하는 방식의 물물교환 팜파티를 추진.



▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

- 앞으로 세종특별자치시에서는 ‘태어난 김에, 도시농부’ 서비스모델을 지속적으로 보완·발전시켜 나오는 먼 이야기 같았던 도시농업을 내가 매일 즐기는 취미활동으로 만들도록 노력할 것입니다.
- 변화가는 시대에 사람 사이의 정, 이웃과의 소통, 청년과 시니어가 함께 교류하며 잊혀져 가는 농업의 중요성과 가치를 되새겨 볼 수 있는 도시농업을 응원합니다!



Before (반영전)
· 도시농업 = 농업, 농사 찾을 수 없는 도시농업의 정의
· 갈 곳을 잃은 도시농업 초보자
· 도시농부의 활동 영역 제한적
· 수확물 활용 방안 부재



After (반영후)
· 도시농업 = '우리집 식탁에서부터' 도시농업에 대한 의미 재정의
· '태어난 김에, 도시농부' 초보자를 위한 맞춤 도시농부 교육 프로그램
· 도시농부 지역 연계활동 확대 및 강화
· 농작물로 세대 간 교류 활성화



참여자 소감

서비스 디자이너



도시농업은 저도 잘 모르는 분야여서 배운 것이 더 많은 과제였던 것 같습니다. 매 회의때 마다 직접 기른 농작물을 가져오셔서 늘 감동했고 마음이 따뜻했습니다. 사람 사이의 정을 다시 한번 느끼면서 왜 도시농업을 하는지 저도 느낄 수 있었습니다. 한 분도 빠짐없이 마지막 회의까지 전원 참석해 주시고 늘 준비해 오시는 모습에 저도 힘내서 더욱 열심히 할 수 있었던 것 같습니다! 모든 것은 우리 위원님들 덕분입니다. 감사합니다!



공무원

지금까지 진행했던 회의와 너무 다른 방식이 정말 새로웠고 어떤 결과물을 정하지 않고 서비스디자인 기법으로 풀어나가면서 결과물이 만들어 진다는 것이 신기하고 재미있었습니다! 정책을 만들 때 꼭 필요한 것 같습니다! 고생 많으셨습니다~

일반국민



제가 나이가 많이 들어서 생각이 어떤 고정적인 틀에 박혀있거든요. 그런데 국민정책디자인단 활동을 하면서 새로운 회의를 할 때 마다~ 오~오~ 새롭다! 이런 느낌이 있었고 시에서 나서주니까 감사한 마음이 많았고 세종시 도시농업을 위해 도움이 되었다는 것이 기쁩니다!



일반국민

국민정책디자인단 활동이 아니었으면 청년들과 나이 든 사람이 함께 할 수 있는 기회조차 없었을 것 같은데 좋은 시간이었고, 젊은 사람과 나이 든 사람이 함께 무엇인가를 만드니까 시너지 효과가 더 있었던 것 같아요! 고맙습니다!

정책수요자



제가 도시농업을 한지 5년이 되었는데 어느 순간 되면 심는 작물도 비슷해지고 노동이 되면서 지겹고 힘든 권태기 같은 순간이었는데 이번에 국민정책디자인 활동을 하면서 나를 다시 돌아보게 되고 새로운 방향성과 미래를 보게 되면서 정말 뜻깊은 시간이었던 것 같고 강의를 했을 때 정말 내가 살아있음을 다시 한번 느꼈던 것 같습니다!



정책수요자

어떤 정책을 만드는 일에 같이 할 수 있다는 생각에 힘이 났고 청년들과 함께 할 수 있어서 더욱 즐거웠고 세종시 도시농업의 미래는 밝다 라는 생각이 들었습니다. 언제든지 제 도움이 필요하면 불러주시면 제가 물심양면으로 돕겠습니다!

학교안전 혁명, ‘No촬! 솔루션’

불법촬영 예방 기본수칙

사진 또는 영상을 찍거나, 다른 사람에게 보내거나, SNS에 올릴 때에는 상대방의 동의를 받아야 합니다.

이런 행동은 안돼요!

-  상대방의 얼굴이나 신체를 몰래 촬영하는 행동
-  상대방의 동의없이 SNS에 사진 또는 영상을 올리거나 다른 사람과 공유하는 행동
-  상대방의 동의 없이 사진 또는 영상을 저장, 소지하거나 합성, 편집, 가공하는 행동




불법촬영 없는 안전한 학교를 만들어요

불법촬영이란

상대방의 동의를 받지 않고 신체의 일부를 촬영하거나 카메라를 설치하여 사적인 장면을 촬영하는 행위

불법촬영 발견 시

불법촬영을 인지한 즉시 112에 연락하거나 경찰서에 신고

불법촬영 범죄 처벌

불법촬영	7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
유 포	7년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
시 징	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금




불법촬영 없는 안전한 학교 조성

‘불법촬영’으로부터 학생들이 안심하고 학교를 다닐 수 있도록, 국민과 함께 새로운 관점의 ‘지속 가능한’ 교육분야 성범죄 예방·근절 정책 모델 개발하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	정일선 과장, 전건우 사무관, 이준세 · 김민지 주무관
서비스디자이너	서영식, 조하연
국민참여자	(분야전문가) 홍세은, 전민경, 한상미, 김진희 등 6명 (정책 수요자) 전진, 이규혜, 장승원, 김미석 등 10명

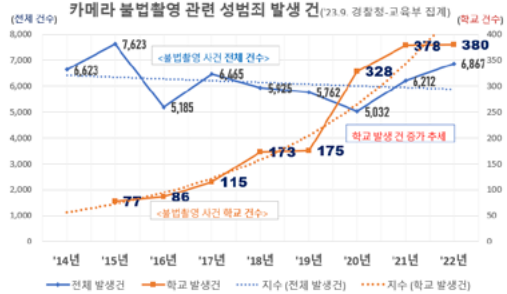
추진배경

학교안전 혁명, 'No찰!' 솔루션((부제: 불법촬영 없는 안전한 학교 조성)

그간, 학교에 대한 불법촬영 점검·단속 등 근절·예방 노력에도 사건 발생은 계속되고, 교직원 동원 불만, 적발위주 근절 대책의 한계·무용론* 등 대두되고 있습니다.

* 시도교육청이 '19~'23년 동안 연간 1억 원 상당 불법촬영 점검 예산에도 학교 점검 실적은 0건, 행안부·지자체도 '18년부터 매년 50~100억원의 공공기관 점검 예산을 투입하고도 실적은 0건 이에, 학생들이 '불법촬영' 등 성범죄로부터 안심하고 학교를 다닐 수 있도록 '지속 가능한' 성범죄 예방·근절 정책 필요했습니다.

연도	사회전체		학교내		비고
	건수	증감율	건수	증감율	
'14년	6,623	-	-	-	① 사회전체 매년 5-6천여 건 이상 사건 발생(평균 17건 이상 불법촬영 사건)
'15년	7,623	15.1%	77	-	
'16년	5,185	-32%	86	11.7%	
'17년	6,465	24.7%	115	33.7%	
'18년	5,925	-8.4%	173	50.4%	
'19년	5,762	-2.8%	175	1.2%	② 학교 내 불법 촬영 증가율은 최근 5년(16~22년) 평균 28%대 가파른 증가
'20년	5,032	-13%	328	87.4%	
'21년	6,212	23.4%	378	15.2%	
'22년	5,118	10.5%	380	0.5%	



(※ 불법촬영 등 디지털 성범죄 사건 발생 현황 ('23.9. 경찰청-교육부 집계자료))

새로운 문제정의

▶ 누구나 '공감'되고 '지속 가능한' 정책 필요

· 그간 불법촬영 점검 등 근절 노력에도 사건 발생은 계속*되고 있고, 교직원 동원 거부감, 적발 위주책의 한계·무용론 대두 등으로 교육계 현장의 정책 반발 고조

▶ 사회연대로 '확장성 있는' 정책 필요

· 디지털 성범죄 특성 상, 보다 근본적인 사건 근절·예방을 위해서는 학교분만 아니라 사회 연대 ('가정-학교-지역-국가')를 통한 '확장성 있는' 성범죄 근절·예방 정책 모델 개발 필요

【불법촬영 없는 안전한 학교, 'NO찰!, So굿~' 정책】



▶ 국민참여

· 사회(‘가정-학교-지역’)가 연대하여 지속 가능한 ‘안전한 학교 모델’을 디자인하기 위해, 국민이 (학생·학부모·교사·전문가 등) 함께 만드는 ‘정책디자인’ 활동을 통해 학교 디지털 성범죄 근절 의지 공유
 - 학교 불법촬영 문제가 사회관계장관회의(‘23.2)에서 ‘교육현장 중점과제’로 지정된 후, 대국민 설문조사*를 통해 ‘학생참여+사회연대’를 매개로 한 지속 가능한 정책 대안 발굴 필요성 재확인

* ‘교사·학부모’ 4.5천명 대상으로 학교 불법촬영에 대해 의식을 조사한 결과(‘23.2.24),

- ① 불법촬영 근절·예방을 위해 ‘가정-학교-지역’ 연계형 인식 개선이 시급하고(82.3%),
- ② 학생·학부모 참여가 필요하다(75.0%)고 응답함

▶ 문제해결

· 학교 불법촬영 등 성범죄 위험 요인을 예측하고, 선제 대응하기 위해 관계 부처간(행안부·경찰서) 협업하고, 신속한 피해 지원을 위해 학교 불법촬영 예방센터* 지정(상설)운영(‘23.10.~)

* ‘한국교육환경보호원(오송)’을 사업수행 전문기관(예방센터)으로 지정하여, “학교 불법촬영 근절 예방 환경 조성 지원 사업” 추진을 위하여 ‘23년 특·교 사업 예산(9억 원) 조기 확보

[① ‘학교 내 불법촬영 근절·예방 인식 확산 지원’, ② ‘실태 조사 및 예방·근절 콘텐츠 개발·보급’, ③ ‘현장지원 컨설팅 및 점검체계 구축·관리 지원’]

- 불법촬영 관련 부정적 선입견으로, 학교·(공공)기관 등 ‘협업 파트너’의 섭외가 곤란했으나 시범학교 캠페인 동참, 등 ‘현장 공략형 행보’를 통해 교육청·정부·전문기관 설득·협업 성공

▶ 전문관리

· 국민 실생활과 밀접한 학교 불법촬영 등 디지털 성범죄 근절·예방 정책의 지속성과 기획·실행·홍보 등 활동 강화를 위해 관계 부처(기관) 및 민간의 전문성과 노하우를 적극 활용

- ‘정책홍보 전략기획 민간컨설팅(‘23.8, 문체부)’, 골든타임 내 성범죄 피해자 구안·구호 및 상담 등을 지원하기 위해 한국교육시설안전원의 ‘재난트라우마센터’운영 노하우를 벤치마킹*

* 전문가 자문단 운영·컨설팅 체계, 홍보·교육, 정책연구 등에서 재난트라우마센터 운영 노하우 등



페르소나를 통한 피해자 경험 접근



라운드테이블을 통한 예방아이디어 발굴

결과물

▶ 사회연대(‘가정-학교-지역-국가’)를 통한 ‘지속 가능한’ 성범죄 근절·예방 모델 개발

▶ “학교 불법촬영 근절·예방 환경 조성 지원” 특별교부금 사업 추진(‘23년 9억 원, ‘24년10억 예산확보)

* ‘학교 불법촬영 예방센터’ 중심의 피해자·사건 신속 지원체계 구축 및 (상시)운영(‘23.10말 ~)

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

· ‘문제 발견’에서부터 ‘솔루션 마련’에 이르기까지 쏠 과정을 학생 등 국민눈높이에서 代案*(대안) 정책의 공감성·편의성·실효성 등을 종합적으로 검증함

* 새로운 관점의 ‘불법촬영 근절·예방’ 대책의 핵심은 첨단 탐지기 도입 등 기존의 ‘적발 중심’이 아니라, 학생 등 교육 주체가 자발적으로 참여하고 주도하는 사회연대(가정-학교-지역사회) 활동을 통한 ‘지속 가능성’

- ‘인식개선 캠페인’ + ‘플랫폼 확장’ 병행 추진으로 → 정책 실효성* 확대

* ‘기존 점검 대책’ + “국민정책디자인단” 모델안 자발적 참여한 국민 주도로 학교 현장 수요를 반영한 정책 공급안 마련(수요자인 학생 등 국민이 정부와 함께 꼭 필요한 정책을 직접 마련해 ‘지속 가능성’ 담보)

Before (반영전)

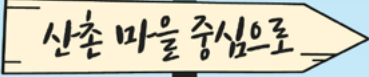
- (단속 행정) 적발 시 처벌로만 단죄하는 행정편의 차원의 전형적인 ‘보여주기식’ 대책 일색
- (부정형 회피) ‘불법촬영 = 화장실’로 직결되는 학교 공간의 ‘부정적 인식’이 만연한 현실
- (저효율 답습) ‘정부 정책’과 ‘일선학교 시책’이 따로인 ‘주관적 안심 조치’만 반복되고 답습



After (반영후)

- (참여 행정) 학생·학부모·교사 등 교육 주체의 참여로 공감하고 지속 가능한 ‘사회연대 운동’
- (긍정형 공감) 학교 쏠 공간은 우리사회 ‘가장 안전해야 할 공간’이라는 인식의 대전환 가능
- (참여형 혁신) 국민이 함께 만드는 정책으로 학교 현장에서의 ‘창조적 긍정변화’ 기대

너도 살고 나도 사는, 진정한 지역 상생 모델 만들기



너도 살고, 나도 사는 지역상생 모델만들기

소멸 위기 산촌의 산주·주민이 기업과 숲 소비자 와 상생하며
원-원(WIN-WIN) 할 수 있는 서비스 모델 기획

● 남들은 모르는 산의 매력을 보고싶다!!! 근데,,, 어떻게 해야하지? ●

- ① 산촌에서만 경험할 수 있는 산림 킬링(killing) 포인트의 숲 서비스 도출
- ② 산주들이 산을 보호하며 쉽게 도입할 수 있는 경제적 숲 콘텐츠 발굴
→ 힙스터(MZ세대)와 휴양관광객(50,60대)의 관점에서 고객 요구 발굴

산을 소유하고 있는 산주의 대부분이 영세하여 산림을 활용한 수익 창출이 어려운 실정이며, 산촌 지역은 대부분이 인구소멸 위기에 놓임

산림경영에 어려움을 겪는 산주들에게 비즈니스 모델을 제시하는 동시에 벤처·스타트업에게는 활동 무대를 제공하기 위한 산촌 특화 콘텐츠 패키지를 개발하여 소멸 위기 산촌과 기업, 산주와 기업, 산촌주민과 기업, 산촌과 국민이 상생 하면서 원-원(win-win) 할 수 있는 서비스모형을 구축하고자 하였습니다.

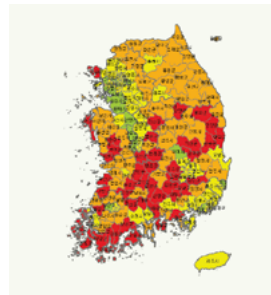
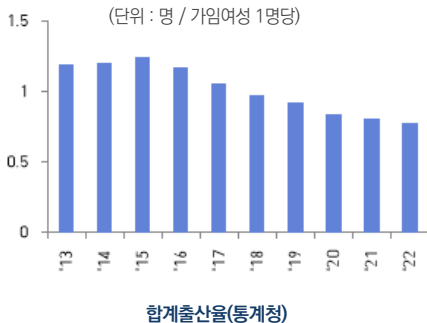
국민정책디자인단 구성

담당공무원	배현주, 성하은
서비스디자이너	송영일, 하영지
국민참여자	조효진, 권기효, 박요셉, 이용화, 최다혜, 이계원, 이은영

추진배경

국토의 63%를 차지하는 산림의 66%는 개인이 산을 소유하고 있는 사유림으로 소유주인 산주들의 산림경영 능력이 중요하나, 사유림 산주의 86%는 3ha 미만을 소유하고 있는 영세 산주로 산림을 활용한 수익 창출이 어려운 실정입니다. '2015 산주의식조사'(16, 국립산림과학원) 결과 최근 3년간(조사일 기준) 보유한 산림에서 소득이 발생하였다고 응답한 산주는 11.7%로 88.3%의 산주가 발생한 소득이 전혀 없는 것으로 나타났으며, 산림을 활용한 소득 창출을 위해 가장 먼저 해결해야 할 과제가 '산지의 효과적 활용을 위한 정보 제공'이 35.4%로 가장 높게 나타났습니다.

현재 우리나라는 생산가능 인구가 급격히 줄어들고 있고, 지역소멸 위기 또한 날이 심각해지고 있는데 특히, 산촌 지역의 경우 대부분 인구소멸 위험지역으로 분류되어 있습니다. 산림청은 그간 산림일자리발전소 운영, 사회적경제기업 발굴·육성 등을 통한 민간 주도 창업 활성화 정책을 추진해 왔는데, 산림을 활용하는 기업의 자생력 강화와 혁신성장을 위해 지역 상생 측면에서의 새로운 정책 모델을 만들어 보고자 하였습니다.



인구소멸위험지역(한국고용정보원, '22.3월)

추진내용

현장 방문과 전화 인터뷰를 통해 각 정책수요자가 어떤 것을 필요로 하는지 파악할 수 있었습니다. 어떤 어려움을 겪고 있는지 어렵듯이 알고는 있었는데 좀 더 생생하게 말씀해 주셔서 미처 생각하지 못한 문제점을 확인할 수 있었습니다.

사유림 산주(60대, 여성) 인터뷰

산을 매수한 지 십수 년이 지났는데 수익 난 적이 한 번도 없어요. 수익만 없으면 다행이게요? 오히려 세금만 내고 있어 수입은 없고 지출만 있는 게 현실입니다. 방법이 있으면 몇 마디 조언이라도 좀해주세요.

스타트업 대표(20대, 남성) 인터뷰

산림을 해치지 않고 가볍게 설치해서 서비스를 제공할 수 있는 비즈니스 모델이 필요해요. 인건비나 다른 운영비를 아낄 수 있는 방법이 있다면 더 고민 없이 실행에 옮길 수 있을 것 같아요.

산촌주민(70대, 남성) 인터뷰

10년 전만 해도 마을에 젊은 사람도 있고 해서 송어잡이 이벤트로 돈도 벌고 했는데 이제는 이 마을에서 제가 제일 젊습니다. 누가 우리 마을에 와서 사업을 한다고 하면 환영합니다. 사업을 통해서 얻은 수익을 나눠주거나 마을에 기부금을 내지 않아도 상관없어요. 우리 마을에 있는 건물을 무상으로 이용하면서 건물 관리만 해줘도 충분합니다.

▶ 이해관계자 지도 작성 및 사용자 정의하기

· 이해관계자 지도를 작성하여 주 이해관계자들의 요구를 이해하고 타협점을 모색함으로써 '숲에 특화된 서비스모델, 쉽게 활용 가능한 숲 콘텐츠를 만들어 낼 것!'이라는 공동의 목표를 설정하였고, ① 여유로운 60대, ② 대중적인 유행보다는 고유함을 추구하는 20대 청년을 사용자로 정의하였습니다.

이해관계자 지도 작성



퍼소나 정의 워크숍

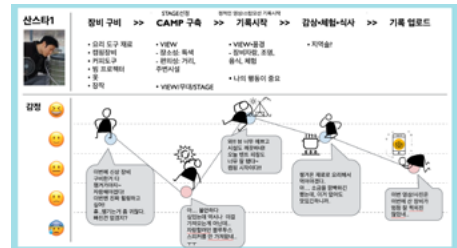


▶ 퍼소나 구체화 및 여정맵 작성을 통한 아이디어 발전하기

· 심층 인터뷰를 통해 20대 청년으로 퍼소나를 구체화하여 여정맵을 작성한 후 우리가 선정한 퍼소나가 유행을 선도하므로 다른 퍼소나는 후발주자로 저절로 따라올 것이라는 판단함



퍼소나 구체화



여정맵 작성

▶ 프로토타입 테스트, 대상지 검토를 통한 실행전략 마련하기

· 아이디어이션을 기반으로 '유니크한 경험'을 제공할 서비스모델을 도출한 후, 테스트를 할 수 있는 장소를 물색하였고 프로토타입 테스트 후에는 실제 사업 대상지도 답사하였습니다. 사업대상지로는 공간은 있으나 내부에 채워 넣을 콘텐츠가 없고, 고객 유치를 위한 욕구가 있는 산촌생태마을 중 한 곳을 검토 하였는데 시설보수, 관리비 등 예산에 대한 협의가 원만하게 진행된다면 지자체 · 마을과의 협의를 통해 기업 매칭도 가능할 것으로 생각되었습니다. 향후 산림청에서 추진하는 창업지원 사업과 연계하는 등 개발한 모델을 활용할 수 있도록 노력할 것입니다.

프로토타입 테스트 장소 선정(강원 태백 '삼수령 목장')



소들이 뛰어다니는 초지



캠핑 장소에서 보이는 경관



1. 구름 위의 경이감



2. 산기슭의 오싹함



3. 은하수 카테일바

결과물

▶ 숲에서만 즐길 수 있는 산촌 특화형 서비스모델 패키지 예시 발굴

- ①자연과 아날로그 프로그램을 결합한 콘텐츠, ②공간(숲)과 모바일 프로그램을 결합한 콘텐츠, ③ 숲의 밤과 로컬푸드를 접목한 콘텐츠를 발굴하였고, 프로토타입 테스트를 통해 서비스를 구체화하고자 하였습니다. 테스트 결과 '한 문장 한 문장 천천히 읽고 수집하면서 자연을 바라보는 경험이 너무 황홀했다.', '방 탈출 카페보다 훨씬 현장감이 있고 산 속에서 이런 것을 할 수 있다는 게 신기하다.'와 같은 긍정적인 반응과 '야외에서 진행되는 콘텐츠의 경우 날씨의 영향을 많이 받으니 날씨에 구애받지 않도록 대체할 수 있는 실내 콘텐츠가 있어야 할 것 같다.'는 피드백을 얻을 수 있었습니다.

프로토타입 테스트



▶ 숲을 이용한 비즈니스 모델의 3가지 원칙 제안

· 국민정책디자인단 운영을 통해 도출해 낸 비즈니스 모델 3원칙은 ① 숲을 즐기는 집합적 서비스로 공간을 조성할 것, ②사용자가 자체적으로 콘텐츠를 확산시키도록 설계할 것, ③산주들이 쉽게 도입할 수 있고 단독 운영이 어려운 작은 기업들이 모여서 시너지를 낼 수 있는 프로그램 패키지를 제공할 것입니다. 유희 공간에 산에서만 할 수 있는 킬링 포인트가 있으면서 소규모 인력으로 운영이 가능한 복합적인 콘텐츠를 제공하고, 기록하거나 자랑할 '거리'를 제공함으로써 사용자가 주도적으로 댓글이나 리뷰를 생산하여 본인의 경험을 확산할 수 있게 된다면 국민이 산촌으로 하나둘 모여드는 모습을 상상해봐도 되지 않을까요?

▶ 신규 정책 도입 시 적용 가능한 새로운 정책기획 방법 학습

· 이번 국민정책디자인 과제를 수행하면서, 공무원 개인으로서 가장 큰 수확은 서비스 디자인 기법을 적용한 정책기획 과정을 경험하고 학습하며 정책수요자의 의견을 어떻게 수렴하고 정책에 반영할 수 있는지 깨달았다는 것입니다. 저는 공무원 한 사람 한 사람이 어떤 방식으로 어떤 철학을 가지고 국가와 국민을 위해 봉사하느냐가 사회 분위기 조성에 큰 역할을 한다고 생각합니다. 이번 경험이 앞으로 공무원으로 생활하면서 국민을 위한 방향으로 정책을 기획하는 데 밑거름이 될 것 같아 기쁩니다.

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교



참여자 소감

서비스 디자이너



국민정책디자인단 운영을 통해 개발한 비즈니스 모델을 보완하고 다른 제도와 연계하여 도입할 방법을 검토한다면 집합적 임팩트를 발산하는 우수한 프로그램으로 발전할 수 있을 것 같아 기대됩니다.



공무원

신규 정책을 도입할 때 적용 가능한 새로운 정책기획 방법을 학습할 수 있어 좋았습니다. 서비스 디자인 기법을 적용하여 다양한 정책수요자와의 소통, 전문가 자문 등을 통해 수렴한 의견을 정책에 반영하는 효과적인 정책 설계 프로세스가 너무 합리적이고 신선하다는 생각이 들었습니다. 이번에 배운 방식을 앞으로도 잘 이용해 참신한 정책을 마련할 수 있게 되면 좋겠습니다.

정책수요자



당연하고 관행적인 접근이 아닌 서비스 디자인 프로세스를 통한 새로운 접근 방식으로 촘촘하고 짜임새 있는 정책이 기획된다는 점이 좋았습니다. 짧은 기간 동안 새로운 정책을 기획하고 발전시켜 도입에 성공하는 것이 조금 어려울 것 같아 국민정책디자인단이 수년간 길게 이어진다면 더 좋을 것 같습니다. 다년차 사업이 된다면 운영 과정에서 보완하고 발전시키는 단계를 여러번 거칠 수 있어 더 완성도 있는 정책이 나오지 않을까요?



일반국민

다양한 주체가 함께 모여 공통된 주제에 대해 고민하니 생각보다 훨씬 큰 시너지가 났고, 다방면으로 소통하는 과정에서 폭넓게 고민할 수 있었던 점이 너무 좋았습니다. 어떤 한 분야의 발전을 위해 기존에 없던 정책을 만들어 내는 것에 제가 조금이나마 기여했다는 생각에 큰 보람을 느낍니다.

혁신기업의 글로벌 진출을 이끈다

- 국내 혁신제품의 해외조달시장 진출 지원 -

혁신제품

한국국제협력단 +
발전 5개사 +
혁신조달지원센터

맞춤형 수출 지원

오일 정유기

인공지능 발전기기 진단 장비

배낭 와이파이

우리기업의 우수한 혁신제품이 해외조달 시장에 진출할 수 있는 국가 지원 필요

조달청은 기술력은 뛰어나지만, 수출 역량이 부족하여 해외시장 진출에 어려움을 겪고 있는 혁신제품 보유 기업이 해외 조달시장에 진출하는데 실질적으로 도움이 되는 지원 방안을 마련하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원 이동은, 도미영, 정원철

서비스디자이너 염명수

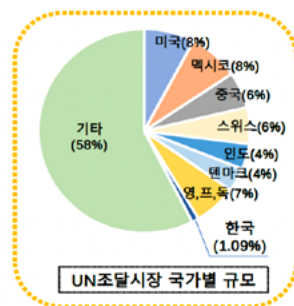
국민참여자 서강일, 한동호, 김남석, 이지원, 황보원주, 김영수, 원지혜, 이성희, 허담, 김주형, 이도상, 장태현

추진배경

국내 조달시장은 중소·중견기업의 비율이 약 85%('22년)에 달하는 포화상태이며, 1.96조 달러(2021년 기준)로 추정되는 해외조달시장은 국내 조달시장의 약 12배에 달하는 거대시장으로 우수한 국내기업 성장을 위한 새로운 판로가 될 수 있습니다. 그러나, UN 등 국제기구 조달시장에 진출한 우리기업은 1% 수준으로 매우 저조한 상황이고, 해외 개별국가 조달 시장도 관련 법령들이 복잡하고 진입에 오랜 시간이 걸리는 등 어려움이 많아, 중소기업 단독 노력으로 진출하기에는 한계가 있습니다. 2022년 혁신제품 기업은 98%가 중소기업으로 개업 10년 이내의 초기 기업이 49%에 달하고 있으며, 대부분(90%이상)이 수출실적이 없거나 매우 저조한 수출 역량과 기반이 취약한 기업들입니다. 조달청은 우수한 혁신기업의 해외조달시장 진출을 지원하기 위해 수출상담회 개최, 시장개척단 파견 등 지원사업들을 운영하고 있으나, 보다 효과적이고 실질적인 지원을 위해 현장의 목소리를 들을 필요가 있었습니다.

구분	2017	2018	2019	2020	2021
UN	1.08	0.85	1.13	1.07	1.09
ADB	6.77	1.28	0.62	2.30	0.30
WB	0.46	0.78	0.72	0.43	0.72
EBRD	-	0.92	5.23	0.62	0.13
US Fed	0.19	0.20	0.21	0.17	0.15

최근5년 한국기업 주요 조달시장 진출 규모(%)



2021년 UN조달시장 국가별 규모

새로운 문제정의

▶ 혁신제품 시범구매란?

- 새롭고 뛰어난 기술력을 가진 혁신제품의 지속적인 개발·성장을 위해서는 초기시장 조성이 중요함을 인지하고, 공공부문의 수요 확대를 통해 이를 지원
- 혁신제품 시범구매 사업은 혁신제품의 상용화를 * 지원하기 위해 우선 정부나 공공기관이 시범적으로 구매·사용하여 초기 판로를 만들어 주고, 제품 사용 피드백을 통해 제품 완성도를 높여 민간 시장 진입을 지원하는 사업
- * 공공서비스 향상과 기술혁신을 위해 공공성, 혁신성 등을 인정받은 제품

▶ 혁신제품 시범구매 무대를 세계로 넓히다.

- 조달청은 국내로 한정된 시범구매 사업의 범위를 해외까지 확대시켜 현지 실증과 정부시책인 수출지원을 동시에 추구
- 해외에 지사가 있는 국내 발전사 및 코이카 등 유관기관 협업을 통해 인도네시아, 라오스 등 해외현장에 실증 실시

▶ 해외조달시장 진출을 위한 국내 레퍼런스 확보의 중요성

- 혁신제품 시범구매 해외실증 사업은 해외 수요기관이 제품을 사용할 수 있게 지원하는 사업으로 기업지원 확대를 위해 해외수요처 발굴에 중점을 두고, 사업을 운영
- 그러나, 실제 해외조달시장 진출 경험이 있는 기업들의 경험담에서 해외시장 진출 과정에서 국내 납품실적에 대한 평가 비중이 높다는 점을 알게됨

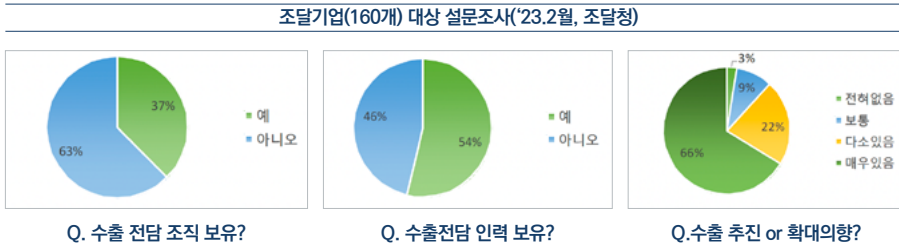
▶ 기업별 해외조달시장 진출에 필요한 지원 종류와 시점의 다양성

- 해외조달시장 진출은 장기간 소요되고, 목표로 하는 나라와 기관 등에 따라 복잡한 규정·절차 등으로 초기 시장조사부터 납품 후 사후관리까지 여러 단계로 이루어져 있어, 다양한 지원이 필요
- 그러나, 국민디자인단 활동을 통해 기업에 실질적으로 도움이 되기 위해서는 단순히 지원사업 종류의 확대뿐 아니라, 기업별 역량과 상황에 따라 달라지는 지원 수준과 시기에 대한 니즈도 함께 고려되어야 함이 도출

추진내용

▶ 현장 목소리 청취 - 조달기업 대상 설문조사, 기업면담, 유관기관 회의

- 해외조달시장 진출 시 어려움과 기존 지원 방법의 문제점 등을 청취하기 위해 혁신제품 시범구매 해외실증 경험이 있는 기업과 해외실증 사업 추진을 위해 협업하고 있는 공공기관, 그리고 수출 유관기관과 회의도 하고 조달기업 대상으로 설문조사 실시
 - 소규모 중소기업이 주를 이루는 조달기업은 별도 해외전담 조직이나 인력이 없어, 수출 의지가 있어도 수단이 없음
 - 또한, 복잡한 해외조달시장에 대한 정보획득과 접근이 어려운 초기 준비단계의 어려움1) 지원 대상이 되는 수출국과 수요물품이 적고 부수되는 부품은 지원되지 않는 점 등 현재 해외실증 시범구매 사업의 한계점, 조달청 지원사업이 단발적 지원에 그쳐 이후 지속적인 수출로 연결되지 못하는 점2) 등 실제 현장에서 느끼는 어려움은 상당히 다양
- 1) [23.5월 설문] 해외조달수출 교육필요성(75%)
- 2) [23.9월 설문] 조달청 수출지원사업의 단점 : (1위) 단발성 지원으로 연속성 저하(25%)



▶ 국내 레퍼런스 확보를 위한 시범구매 횟수 증가 추진

- 혁신제품 시범구매 해외실증 사업에 참가한 기업들과 심층 면담 결과, 현재 혁신 제품 시범구매 사업은 보다 많은 기업에 혜택을 주기 위해 기업당 1회에 한하여 지원하고 있으나, 해외조달시장 진출 시 실제 현장에서는 국내 납품에 대한 평가가 비중 있게 활용되고 있어, 이를 위해 국내 납품에 대한 지원 추가가 필요함을 인지

▶ 기업 필요에 맞는 지원 서비스를 원하는 시기에 지원받을 수 있는 사업구상

- 해외조달시장 진출 준비·진행하는 업체와 수출지원 사업을 운영 중인 코트라·코이카 등 유관 기관들의 회의를 통해, 진입 준비부터 입찰과 낙찰, 계약에서 최종 납품 및 사후관리, 수출실적이 나가기까지 장기간이 소요되는 해외조달시장의 특징으로 기업이 필요로 하는 서비스의 종류와 시점은 매우 다양하고, 해외조달 시장을 타겟으로 지원하는 사업은 많지 않음
- 해외 마케팅, 입찰지원 등 한정된 사업 내용과 정해진 모집기간 등으로 기업의 다양한 요구 충족과 적시 서비스 제공에 한계
- 실제 정책수혜자인 기업의 애로사항을 개선할 수 있도록 해외조달시장에 진출하는데 필요로 하는 해외인증, 현지 실증, 법률지원 등 다양한 사항들을 맞춤형 방식으로 지원하는 신규 사업을 추진

▶ 해외조달 진출 지원 확대를 위한 유관부서·기관 협업 강화

- 조달청이 혁신제품 시범구매 해외실증 사업을 시작하면서 중점을 둔 해외 수요처 발굴은 업체, 전문가 등 이해관계자들도 모두 사업을 진행할 수 있는 전제 조건으로 중요한 사항이며, 실질적인 업체 지원을 강화하기 위해서는 공공기관 해외지사, 수출 유관부서, 해외정부 및 국제기구 조달기관 등 관련 기관들과의 지속적인 네트워킹과 협업이 매우 중요
- 조달청은 해외 지사를 보유한 발전사, 코트라·코이카 등 수출 유관 기관과 기업의 해외조달시장 진출 방법과 사업 연계 등을 고민하였고, 미국, 캐나다 등 외국 정부 조달 기관과의 양자 회의 등을 통해 혁신제품의 해외진출 방안을 모색



비즈니스 모델 캔버스 작성



이해관계자 맵 만들기



캐나다 조달기관과 영상회의

결과물

▶ 국내 레퍼런스 확보 지원을 위한 규정개정 추진

- 조달청의 혁신제품 시범구매 사업 관련 법령인 '혁신제품 구매 운영 규정'에는 이미 시범구매 계약 중이거나 계약이 체결된 제품은 시범구매 대상에서 제외하고 있는데, 이를 해외 시범 사용은 국내와 다른 환경에서의 첫 시범 사용으로, 국내와 다른 현지 테스트가 필요한 점을 고려하여, 이미 시범구매 계약이 체결된 제품이라도 해외에서의 시범 사용이 처음인 경우, 시범구매 대상으로 인정하도록 규정 개정 진행 중

▶ 해외조달시장 맞춤형 종합지원 사업 신규 추진

- 수출지원 서비스를 원하는 시기에 신청하고 제공받을 수 있는 기업 중심의 해외조달시장 특화 바우처 신규사업을 위한 예산 확보를 완료하고, 2024년부터 개시
- 해외조달시장에서 요구되는 규격인증 취득 지원, 해외 공공시장 입찰제안서 작성 지원, 해외조달벤더 등록 지원, 관련 법률 서비스 등 해외조달시장 진출에 필요한 전반적인 서비스를 지원받을 수 있어 기업에게 실질적 도움이 될 것으로 기대

▶ 유관기관과 협업을 통한 해외실증 추진

- 코트라의 ESG+사업과 조달청 혁신제품 시범구매 제도 연계를 통해 도로표지판 등 혁신제품을 호주를 비롯한 7개국 공공기관에 수출하였으며, 유관기관인 코이카 및 한국전자통신연구원과 협업하여 해충제, 배낭 와이파이 등 혁신제품을 호주, 라오스 등 개도국을 대상으로 해외실증 사업을 성공적으로 진행
- 조달청이 최초 혁신조달 제도 도입 시 벤치마킹한 캐나다와 양자 회의 등을 통해 각국의 혁신제품을 서로 맞교환(Barter, 바터)하여 교차 실증하는, 새로운 형태의 혁신제품 해외진출 모델 사업을 추진, 현재 관련 규정과 상호업무협약(MOU)을 검토

▶ 기업지원 시너지 효과를 위한 내부 조직 개편

- 외부적으로 정채수혜자인 업체가 직접 느낄 수 있는 지원사업 내용을 개선하고, 새로운 사업을 추진함과 함께 내부적으로 이러한 업무를 보다 효과적으로 수행하기 위해 조직개편을 단행

프로토타입 테스트



여정별 이슈 클러스터링



이슈 정리 및 우선과제 선정

1. 수출 가능성이 높은 국가로 매칭 요청
 - 수출 국가의 다양화
 - 수출시장 사전/선행 조사 필요
 - 수요공급 국가간 균형매칭
2. 혁신기업의 해외 진출 시 적절한 지원 필요
 - 수출 절차 등 수출과정에 대한 지원
 - 통관 관세 등 수출 단계 장벽해소 요청
 - 인종 등 다양한 국가 기준 지원
3. 시범 구매 이후 지속적인 지원 필요
 - 실증 이후 후속 수출 연계 필요
 - 추가적인 지원사업 연계
 - 기타 후속사업연계 방안 요청

핵심과제 선정

프로토타입 테스트



모듈형 도로표지판



배낭 와이파이



레이저 체열기

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

- 조달청은 2017년 정부조달 개선을 위해 국민정책디자인단을 운영하여 기술혁신형 공공 구매 등 새로운 조달방식을 도입하는데 많은 도움을 얻음
- 국민정책디자인단의 아이디어를 반영하여 혁신조달 테스트베드(시범구매) 사업을 성공적으로 안착시킨 경험을 바탕으로, 다시 한번 혁신제품 정책의 확장과 개선을 위해 국민디자인단을 가동
- 이번 국민정책디자인단 활동을 통해, 정책공급자로서 예상했던 사업 한계와 개선점에서 벗어나 실제로 정책을 제공받는 기업 등 이해관계자의 입장에서 애로사항과 건의사항을 파악하여 수혜자가 만족할 수 있는 방안 발굴

Before (반영전)

- 혁신제품 시범구매 총 1회에 한정
- 제한적·단편적 수출지원 사업
- 분산된 부서, 느슨한 유관기관 협업



After (반영후)

- 국내/해외 시범구매 각 1회씩 지원
- 필요시기·내용 맞춤형 수출지원사업
- 조직개편 및 정기적 협업 강화

참여자 소감

사업주체인 국가기관과 소통 창구 제공에 대한 만족



- 중소기업의 입장에서 정부 기관 담당자와 이야기할 기회는 잘 없습니다. 더군다나, 국가, 지자체 등 정부·공공기관에 제품을 납품하는 조달기업으로 조달청은 자주 접하면서도 쉽게 다가갈 수 없는 어려운 기관이었습니다.
- 그리고, 조달청의 혁신제품 시범구매 해외실증 사업을 활용해 본 업체로, 해당 사업으로 해외조달시장에 진출하면서 불편했던 점, 보완이 필요한 점 등 사업을 만들어서 운영하는 당사자 앞에서 불만이나 개선점을 선뜻 얘기하기에는 혹시 우리 기업에 대한 부정적인 이미지를 심어주지는 않을까 걱정도 되었습니다.
- 처음 미팅 때 서먹서먹하고 조심스럽게 이야기를 꺼냈는데, 사업 담당 공무원부터 공공기관 담당자분 모두 허심탄화하게 기업의 입장에서 어려운 점을 이해해 주시고 공감해 주시면서, 최대한 도움을 줄 수 있는 방향으로 사업을 개선하고 보완하기 위해 같이 고민하고 열정적으로 토론에 임해 주시는 것을 보고 참석하기를 잘했다고 생각했습니다.
- 회의가 거듭될수록 조금씩 구체적인 방법들도 만들어지고, 조달청 사업에서도 변화와 개선, 새로운 방안이 추진 되는 것을 보면서, 정책의 수요자와 공급자를 만나게 해주는 좋은 창구가 되는 국민디자인단이라는 좋은 제도가 앞으로도 계속 운영되었으면 좋겠습니다.



다양한 이해관계자들과의 정보 교류의 장이었으나, 적은 활동이 아쉬움

- 혁신제품 시범구매 해외실증 사업을 하며, 수출 유관기관, 발전사 등 각 분야별로 연락과 만남은 있었으나, 실제 사업 경험 업체, 전문 연구기관, 해외 현지실증 협업기관인 발전사 등 다방면의 이해관계자들이 모두 모인 것은 국민디자인단 활동을 통해서였습니다.
- 각각 다른 분야와 입장의 사람들이 모여 서로의 이야기와 상황에 대한 정보를 교류하면서, 미처 생각하지 못했던 문제점이나 해결 방법 등을 찾을 수 있었던 좋은 기회가 되었습니다.
- 다만, 아쉬웠던 점은 ‘혁신제품의 해외조달시장 진출’이라는 다소 생소하고 어려워 보이는 과제로 서비스 디자이너의 선정에서 디자인단 구성이 늦어져 활동이 전반적으로 지연되어 시작되었던 점입니다.
- 뿐만 아니라, 혁신제품 해외조달시장 진출에 관련된 조달청 내부 부서도 다수인데다, 국민디자인단 관리부서도 별도로 있어, 활동 초반 시 주관 부서와 과제 선정에 혼란이 있어 속도감 있는 진행이 어려웠습니다.
- 게다가 디자인단 구성원들이 각 지역으로 분산되어 있고, 각각 업무가 수출과 연관되어 해외 출장 등도 찾아 만남의 일정 조율 등이 어려워 회의도 많이 할 수 없어서 결국 국민디자인 기법 단계를 단기간에 속성으로 진행하게 되었습니다.
- 향후, 새로운 과제의 국민디자인단 활동을 한다면, 대면과 함께 온라인 회의 등의 병행 방식을 고려해 보는 것도 좋을 것 같습니다.

내가 만든 내 상표를 못 쓴다구요? 소상공인과 창업(준비)자를 위한 지식재산교육 서비스



소상공인, 창업(준비)자 등을 대상으로 특허청 교육·지원 서비스에 쉽게 접근 가능하도록 개선

개인·소상공인의 상표 출원이 늘어나며 지식재산의 권리화, 마케팅, 보호 필요성은 커지고 있습니다. 하지만, ‘뉘죽’, ‘감자빵’ 등 사례에서 보듯이 소상공인, 개인(창업)준비자 등은 상표선점, 기술탈취, 도용·모방 등에 여전히 취약한 것이 현실입니다. 특허청 국민정책디자인단은 소상공인들이 더 쉽게, 원하는 교육을 들을 수 있도록 지식재산 교육 서비스를 개선하고자 프로젝트를 진행하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	조현주, 이해춘, 문지현
서비스디자이너	유해영
국민참여자	성익재, 이상욱, 박태임, 백쉐리, 윤진웅, 전병재, 박찬영

추진배경

최근 *‘포항 닭죽’, ‘춘천 감자빵’ 등의 문제는 소상공인 누구에게나 닥칠 수 있는 대표적 지식재산 피해 사례입니다. 소상공인의 상표출원이 늘면서 지식재산 마케팅 보호와 권리의식이 늘었으나, 소상공인은 지식재산에 대한 인식과 역량을 높이기 어려우며 여러가지 어려운 상황으로, 제3자에 의한 상표선점, 기술탈취, 도용·모방 등 불공정행위에 취약할 가능성은 여전히 높았습니다.

* 문제가 되었던 두 사례는 다행히 지식재산 확보 및 정부 지원, 사회적 관심 및 전문가 지원 등으로 해결 가능했으나 여전히 유사사례는 계속됨

소상공인 관련 사례

IP 피해사례

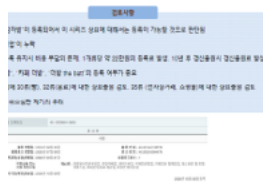


〈'감자밭'의 감자빵〉



〈'SPC'의 감자빵〉

보유 상표 및 레시피 진단·개발



〈보유 상표진단〉



〈신규 레시피 개발〉

특허청은 '22년' 상표등록으로 지키는 소상공인 권리' 국민정책디자인 과제를 추진하는 한편, 여러 제도 개선 및 정책시행 등 소상공인 지원을 본격화 하였으나, 4백여만개 사업체에 달하는 소상공인 등 광범위한 대상 및 다양한 요구사항 충족엔 부족하였습니다. 일례로, 특허청의 교육서비스인 국가지식재산교육포털 "IP아카데미"의 연간 4~50만명 수강생 중 기업 등 B2B·특허 교육 비중(71%)이 다수 차지하였고, 소상공인 등 개인 비중(9%)은 턱없이 적은 수준이었습니다.

새로운 문제정의

▶ 실제 현업에 종사하고 있는 소상공인, 미래의 개인 창업(준비자)들과 심층 인터뷰를 진행하여 진짜 문제를 정의

- 요약 - 소상공인 및 창업자들은 상표 및 디자인 등 법률에 대한 이해 부족
 - 여러 정보 검색 및 조사에 드는 비용과 시간 소모에 대한 부담이 큼
 - 문제가 생기기 전까진 상표 등 등록 필요성이 크게 느껴지지 않음

▶ 심층인터뷰를 바탕으로, 두 가지 유형의 가상인물(퍼소나)를 설정하고 문제 발생 지점 파악을 위한 고객 여정지도 작성

나이 : 20대 초반
성별 : 여

Needs

- 캐릭터 상품 수익과 및 도움 받기
- 캐릭터 저작권 및 디자인권 차이 이해
- 4방면 무료 교육

Pain-Point

- 디자인 도움 유료로 창작 의욕 상실
- 저작권권을 창작 관련 권리 보호 및 등록 실패
- 번리서 선의 비용

Personality

내성적	외향적
착각적	소극적
충동적	수용적
방문한	성원한

“창작한 캐릭터가 도용되지 않도록 디자인권을 지키고 싶는데 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

20대 초반 나창작씨는 평소 그림 그리는 것을 좋아하여 SNS에 자신의 그림을 그리거나 캐릭터를 이용한 안화를 게시하곤 하였다. 나창작씨의 그림과 캐릭터가 인기를 끌게 되면서 나창작씨는 자신의 캐릭터를 더욱 다양하게 표현하고자 하였다. 캐릭터를 상품화 하여 다양한 곳으로 만들고자 하였다. 하지만 상품화 하기 전에 디자인권을 어떻게 지켜야 하는지 디자인 권리를 보호받기 위해 어떤 정보를 알아야 할지 몰라 캐릭터 상품화에 어려움을 겪고 있다.

[퍼소나 1. 나 창작]

“창작한 캐릭터가 도용되지 않도록 디자인권을 지키고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

나이 : 30대 초반
성별 : 남

Needs

- 수입한 제품 판매 수익
- 상표권 확인 및 등록
- 디자인권 확인 및 등록

Pain-Point

- 상표 사용 가능 여부
- 상표권 등록과 절차 이해
- 성명 디자인권 연계
- 지식재산 침해 여부 확인

Personality

내성적	외향적
착각적	소극적
충동적	수용적
방문한	성원한

“스마트스토어에 수입한 제품을 등록하기 전에 상표권과 디자인권을 확인하고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

나대표씨는 회사원으로 10년간 근무하다가 평소 자주 이용하는 스마트스토어에 관심이 생겨 회사하고 창업했다. 무상표 올리피 제품을 중국에서 수입해와서 임원 올리피 상표를 붙여서 온라인 포털에서 전장거래로 팔고있다. 그런데 어느날 다른 임원 올리피 브랜드에서 연락이 왔다. 원장 올리피 브랜드 상표권을 도용했다는 내용이었다. 나대표는 확인 할 방법을 몰라 상표에 대한 고민을 하고 지금까지 상품을 많이 만들어온터라 여러 할 버를 모르고 있다.

[퍼소나 2. 나 대표]

“스마트스토어에 수입한 제품을 등록하기 전에 상표권과 디자인권을 확인하고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

고객여정지도



[고객여정지도 1. 나 창작]



[고객여정지도 2. 나 대표]

▶ 발견한 문제점 대비 질문을 만들고 이를 바탕으로 서비스 방향성 및 목표 설정을 위한 키워드 도출

수요자의 어려움, 문제 발생 지점	문제점 개선을 위한 질문	서비스 목표 수립	핵심 키워드 도출
지식재산권에 대한 사람들의 인식 저하	어떻게 하면 지식재산권의인식과, 교육의 필요성을 높일까?	지식재산권에 대한 사례와 스토리를 공유하자	커뮤니티 IP 아카데미 & IP SAM (리뷰, 공유)
상표권 및 디자인권리 등록절차 및 지식 부족	어떻게 하면 개인이 상표권 등록절차를 쉽게 알 수 있을까?	상표권 전자출원 방법을 알려주기 (지식재산침해 사전예방교육)	교육콘텐츠/ 정보 IP 아카데미 (숏폼영상, 교육로드맵) IP SAM (접근성, 편리성, 신속성)
IP 아카데미 교육콘텐츠를 찾기 어려움	어떻게 하면 IP 아카데미를 쉽게 찾고 콘텐츠를 알 수 있을까?	IP 아카데미 사이트의 접근성을 높이자	홍보 IP 아카데미 & IP SAM (포털, 박람회 등)
(무료) 교육 기회 부족	어떻게 하면 지식재산권 관련 교육을 활성화 할 수 있을까?	타기관 및 서비스와 연계하여 교육기회를 제공하자	교육 연계 IP 아카데미 & IP SAM (포털, 기관, 협회 등)

추진내용

▶ 이해하기 (1단계)

- (구성 및 운영 프로세스) 국민정책디자인단 구성 및 정책 시행 현황 파악
 - 소상공인 및 개인 창업자 등을 대상으로 한 '22년 과제에 이어 추가 발전적 방향 및 현재까지 정책 시행 등 소개
- (테스크 리서치 및 주제 선정) 지식재산권 정책 수요자 중심의 사회 현상 및 문제, 배경 지식을 공유하고 수요자 중심(소상공인, 창업자)의 도전과제 선정·검토



발대식 및 과제 현황 소개



테스크 리서치 및 주제 선정



▶ 발견하기 (2단계)

- (사용자 조사) 소상공인, 창업(준비자)를 대상으로 심층인터뷰를 진행, 상표·디자인권 취득 과정의 어려움 및 지식재산권 인식 정도 파악

〈소상공인, 창업(준비자) 대상 심층인터뷰〉			
박작가 디자이너	디자인 제품마다 디자인권 등록을 해야하는지 몰랐음	등록을 위한 변리사 선임료, 등록료 등 비용 문제가 큼	권리를 보호받기위한 것임을 알고 있지만, 비용으로 인해 적극적인 참여는 못할 것 같음
백대표 개인 사업자	해외마켓에서 판매중인 제품과한국에서 파는 제품 디자인이 비슷했던 경험	해외에서 수입하여 판매할 제품이 상품자체는 다르지만 디자인이 아주 유사하다면 어떻게 해야 할 지 고민됨	
전기자 예비 창업자	마음에 드는 디자인 필체와 이미지를 찾아 아는 디자이너에게 의뢰	그 이후 소개받은 변리사와의 협의를 통해 등록	특허청의 동영상 등은 별 도움이 되지 않았음
전대표 스타일리스트	의류 브랜드는 브랜드 네이밍이 가장 중요해서 제일 먼저 도메인 검색함. (카페24 이용)	도메인 검색을 통해 런칭 할 의류 브랜드의 네이밍을 적절하게 선정했음.	
요약	<ul style="list-style-type: none"> - 소상공인 및 창업자들은 상표 및 디자인 등 법률에 대한 이해 부족 - 여러 정보 검색 및 조사에 드는 비용과 시간 소모에 대한 부담이 큼 - 문제가 생기기 전까진 상표 등 등록 필요성이 크게 느껴지지 않음 		
활용방안	소상공인과 창업자에게 스스로 지식재산 권리를 이해하고 활용할 수 있는 교육환경 조성 필요		

▶ 발전하기 (3단계)

- (아이디어 확장) 구성원별 서비스 개선 아이디어를 구상하고 브레인라이팅을 통해 아이디어 작성·공유

문제정의	어떻게 하면 IPACADEMY를 쉽게 찾고 콘텐츠를 알 수 있을까?			
Idea	Idea	Idea	Idea	Idea
1. 성익재	유관기관 홍보(세무서, 법인등록 기관)등기소 등	카테고리에 따른 강의명을 풀어서 쉽게 설명하는 제목으로 변경	특허청 K=START-UP등의 홈페이지에 팝업창	
2. 유해영	네이밍& 브랜드화	맞춤형 로드맵 작성	매뉴얼 친근하고 쉬운 용어	
3. 박찬영	친근한 이름으로 변경	참여형으로 정보를 알 수 있게끔함	홈페이지 간의 연계 강화	

- (아이디어 수렴) 확장된 아이디어들의 실행 타당성 검토하고 수렴

키워드	아이디어 수렴 결과
커뮤니티	핵심수요자의 경험, 사례, 스토리 공유
교육 콘텐츠/ 정보	콘텐츠 개선 및 이용자의 편의성 제고
홍보	온라인 교육 사이트 접근성 강화
교육연계	타 공공기관 민간 플랫폼과 연계, 서비스 범위 확대



▶ 전달하기 (4단계)



520대 초반인 나창작님은 인스타그램에서 헬로급 인스타툰을 그리는 일을 하고 있었다. 인기를 끌어서 카카오톡 헬로급 이모티콘까지 만들기도 하였다. 나창작님은 헬로급의 IP를 더욱 확장하여 많은 사람들에게 헬로급을 알리고 싶었다.



퍼스나 나창작 스토리 보드



30대의 나대표님은 브랜드가 없는 요즘 인기가 많은 인테리어 소품이나 가구등을 대상으로 구매하여 판매하는 네이비스토어를 운영하고 있는데, 최근에는 의류나 식품관련 사업까지 넓혀보고자 생각을 하였습니다. 그러던 도중 IP 백담회를 개최한다는 정보를 듣고 시장에 그들과 박담회에 방문하여 사업에 도움이 될만한 아이디어나 정보를 수집하고자 하였습니다.



퍼스나 나대표 스토리 보드

· (프로토타입 설정)

- 지식재산 디지털 교육 플랫폼 "IP 아카데미"에 대한 브랜드 인식과 강화를 위한 홍보 방안 제시
- IP 아카데미 사이트 내 수요자 중심의 맞춤형 카테고리 개설 및 교육을 제공, 교육 큐레이션 챗봇·모바일 개발 제안

· (서비스실행)

- 특허청과 민간 플랫폼 간 교육 제휴, 소상공인-창업 지원 플랫폼을 통한 노출 강화, 핵심정보 전달 중심의 콘텐츠 제안



홍보 방안 제시



"IP SAM(가칭)" 시안



민관협업(네이버 실무진 회의)

결과물

▶ (교육서비스 개선)

- ① 지식재산 디지털교육 플랫폼(IP아카데미) 개선 ⇒ 편의성 개선
 〈국민정책디자인단 의견·지적〉 · “상표, 저작권, 디자인 등을 구분하기도 어려움”
 · “국내시장/해외시장, 온라인스토어 등 경로 고려”
 〈국민정책디자인단 아이디어·실행전략〉 → 대상 구분 : 소상공인, 시니어/청년/청소년
 → 다양한 분야 연결 : 저작권, 기술 창업과 연계
- 수요자 중심의 맞춤형 강좌 카테고리 개설
 - 기존에 여러 카테고리 내에 특정 수요군 대상 강좌들을 “맞춤강좌” 카테고리 내로 재배치하여 수요자들의 편의 증대
 - 특허형 교육서비스 “IP아카데미” 내 맞춤 강좌 신설(9개)

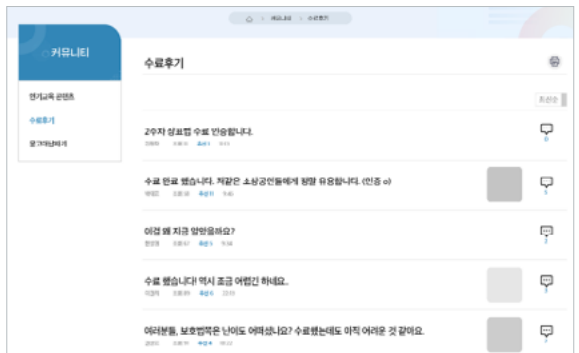
교육 대상자(카테고리)	교육 분야(카테고리)	
소상공인 모바일 콘텐츠 종사자	상표 디자인	저작권 노하우
.....	특허	가이드
시니어 창업자 청소년 예비창업자	전통적인 특허형 교육 서비스 분야	
		새롭게 부각

강좌명 예시	
소상공인 IP역량 강화를 위한 상표가이드	성공적인 창업을 위한 노하우
4차산업 종사자를 위한 저작권 노하우	초심자를 위한 기업 특허실무
콘텐츠 수출산업 종사자를 위한 노하우(미국/중국)	

- ② 콘텐츠 큐레이션과 ‘커뮤니티’ 서비스 제공
 〈국민정책디자인단 의견·지적〉 · 교육 콘텐츠가 많지만 어떤 게 나에게 맞는 것인지 판단 어려움.
 〈국민정책디자인단 아이디어·실행전략〉 → 유사한 경험을 가진 수요자의 의견 직접 반영
- 「커뮤니티」코너를 신설하여, 수요자 직접 콘텐츠 추천
 - 수요후기와 이용자 평점 등 수요자가 직접 평가하고 경험을 공유하는 콘텐츠를 다른 사용자들에게 우선 추천하는 체계로 구성



〈커뮤니티-인기교육콘텐츠 코너(예시)〉



〈커뮤니티-수료 후기(예시)〉

▶ (민·관 협업) 소상공인 창업지원 플랫폼, 네이버 등과 협업

- 소상공인 교육·지원 온라인 플랫폼과 협업 추진
 - 소상공인 지원 정책을 총괄하는 중기부 산하 소상공인진흥공단 등 소상공인을 지원하는 他 정부부처·공공기관의 온라인 플랫폼과 협업을 통해 특허청 교육서비스로의 유입 시도 및 연계 추진



- 소상공인 지원 온라인 플랫폼들을 통한 “IP아카데미” 노출
 - 창업진흥원, 소상공인시장진흥공단이 운영하는 플랫폼의 누리집 메인화면에 “IP아카데미” 사이트 배너 개설
- *소상공인 24, 소상공인마당, 소상공인스마트상점, 협업활성화, 희망리턴패키지



- 소상공인이 많이 참여하는 대표적 민간 플랫폼과 협업을 통해 특허청의 교육·지원 서비스를 쉽게 접근할 수 있도록 추진
 - ‘네이버 스마트 스토어’ 운영팀 등과 협의하여 온라인 콘텐츠를 신규 제작하고 오프라인 플립러닝 등 추진을 검토

▶ [홍보 강화] 맞춤형 지식재산 영상콘텐츠(유튜브) 제작

〈국민정책디자인단 의견·지적〉· 당장 상표·디자인을 등록한다거나 내 사업을 시작할 때 많은 자료를 공부할 시간은 부족
· 점차 늘어나는 청년세대 창업자들은 동영상 익숙.

〈국민정책디자인단 아이디어·실행전략〉 → 소상공인들의 관심분야에 맞춤 주제로 짧은 스토리·사례 위주 동영상 자료로
교육·홍보

- 소상공인들의 관심분야를 추출, 핵심 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 형태로 유튜브 교육채널(‘IP스토리센터’) 콘텐츠 신규제작(2건)
 - 주제별 3~4편의 짧은 동영상(편당 약 1분 내외) 형태로 제작·홍보



‘셀프상표등록’을 위한 절차 소개



‘상표·디자인 분쟁사례(바나나맛 우유 사례)’

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)	After (반영후)
• 찾아오기를 기다리는 교육	• 찾아가는 교육
• 생소한 교육 커리큘럼	• 수요자 중심의 교육 커리큘럼
• 칸막이식 이론 교육	• 사례 위주의 복합 실무 교육
• 특허청 단독/위주	• 민관협업으로 서비스 범위 확대

참여자 소감

정책수요자



당장 생업을 유지하고 본업을 성장시켜야 하는 입장에서 어려운 용어를 이해하기도, 정부 지원 사업을 찾는 것도 어려울 때가 있었습니다. 이러한 기회를 통해 여러 사람들과 함께 고민하는 과정들이 재밌고 도움이 되었다고 생각합니다. 직접적이면서 쉽게 다가갈 수 있는 정책, 수요자의 입장과 현장수요를 보다 적극적으로 반영하는 서비스로 발전하기를 기대합니다.



참여 공무원

이번 활동을 통해 정책·서비스 담당자가 아닌 수요자로서 국민의 시각에서 하나하나 보게 되었습니다. 현장은 예상보다 더 큰 괴리를 확인했고, 서비스 이용이 어렵다는 얘기를 들을 때는 굉장히 뜨끔했습니다. 심층의견을 듣고 함께 아이디어를 발전시키려고 노력했습니다. 부족한 부분들은 컨설팅 과정 (총 3회)을 통한 중간점검해서 보완할 수 있었던 부분도 꽤 도움이 되었습니다.

로컬유학 프로젝트로 지방소멸 위기 극복



도시거주 학생들이 경험하기 어려운 자연·생태학습, 작은학교 특화교육 등을 경험하기 위해 농촌학교에 단기간 전학하여 가족과 함께 지역에서 생활

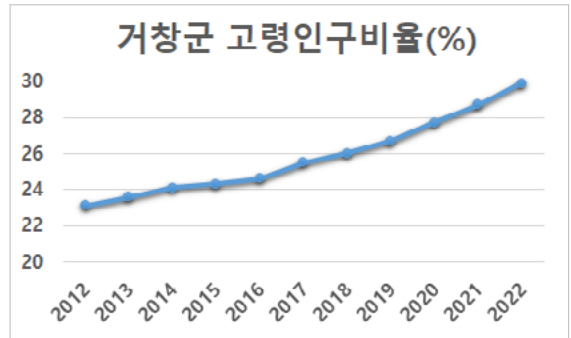
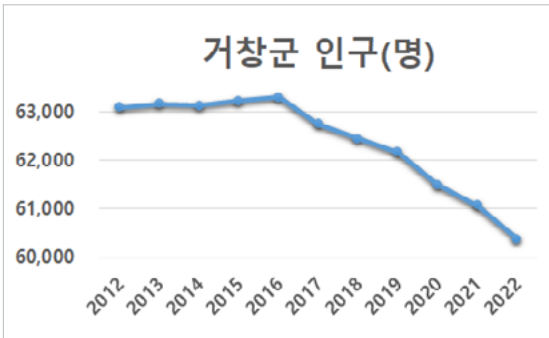
농촌의 자연·생태학습, 특화교육을 경험하고 싶어하는 가족체류형 수요는 증가하고 있으나, 주거 등 생활인프라 부족으로 인한 도시민 수요를 채워드리기 위해 농촌에서 운영중인 농촌체험휴양마을, 작은학교와 연계하여 로컬유학생 모집하였습니다. 이번 활동으로 가족체류형 생활인구 확충을 통한 농촌지역 커뮤니티 및 경제 활성화 대한 인식을 개선하고자 했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	전인규, 임승준, 강석운
서비스디자이너	강사론
국민참여자	숲옛마을영농조합법인

추진배경

초 저출산 현상의 지속, 인구의 자연감소 및 도시인구 집중화 등으로 지방소멸*에대한 위기감 증가 *거창군 인구감소지역 지정('21.10.19.)되었습니다. 급격한 인구감소와 청년층 유출로 인한 인구 고령화 심화로 각종 인구증가 정책이 시행 및 강화되고 있으나 출산·육아, 청년, 인구 전입에만 초점이 맞춰져 있어 기반시설이 부족한 지역에는 투입 비용 대비 저조한 성과를 보였습니다. 이에 기반시설이 부족한 지역의 인구감소와 고령화로 인한 지역 커뮤니티 및 지역경제 침체를 해결하고자 거창군에서는 국민정책디자인단을 진행하게 되었습니다.



새로운 문제정의

▶ 생활인구 확충을 통한 질적 인구 늘리기 방향으로 정책 전환

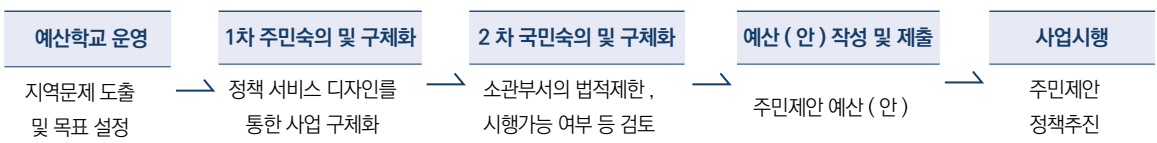
- 인구의 급격한 감소로 인한 지방소멸 위기로 지역 커뮤니티 및 지역경제 침체에 따른 지역사회 대응 방안 강구
- 인구감소에 따른 지방소멸 경고음이 계속되는 상황에서 지자체 간 빼앗기식 정주 인구 늘리기 방식이 아닌 체류형 생활인구 확충을 통한 질적 인구 늘리기 방향으로 정책 전환
- 지역 커뮤니티 및 지역경제를 실질적으로 활성화 할 수 있는 생활인구* 확대 방안 필요

* 특정지역에 거주하거나 체류하면서 생활을 영위하는 사람으로서 주민등록자 및 통근, 통학, 관광, 휴양, 업무, 정기적 교류 등의 목적으로 특정지역을 방문하여 체류하는 사람

추진내용

▶ 2023년 찾아가는 주민참여예산학교 운영

- 기간 : 2023. 5. 8. ~ 5. 17.
- 내용 : 지역문제의 도출 및 목표 설정, 시행방법 등 토론과 정책서비스 디자이너를 통한 사업 구체화
- 운영내역 : 총 8번, 참여인원 250명의 지역주민, 청년, 청소년, 취약계층과 주민참여예산학교를 운영
- 주민참여 정책제안 흐름도



▶ 2024년 예산편성을 위한 주민참여예산사업 공고

- 기간/규모 : 2023. 4. ~ 5. /총 21억원
- 분야 : 주민주도형, 청소년·청년주도형, 사회적약자 지원형, 지역주도형
- 접수결과 : 99건, 5,734백만원

▶ 1차 주민숙의 및 사업 구체화

- 기간 : 2023. 5. ~ 6.
- 추진자 : 정책서비스 디자이너 강사론
- 내용 : 지역문제 해결방안 제안 주민과 세부 추진계획 토론회
- 제안자 : 숲엿마을영농조합법인
- 농촌체험 휴양을 위한 가족체험형 수요는 증가하고 있으나, 숙박시설, 공동시설 인프라 등 부족으로 인한 도시민 수요 미충족으로 시설 보안을 통한 가족체험객 유치로 생활인구 확충
- 도시 거주자가 지역에 체류하며 지역주민과 교류를 통한 커뮤니티 및 경제 활성화

농촌체험휴양마을



농촌체험 프로그램



▶ 2차 주민숙의 및 사업 구체화

- 기간 : 2023. 7. ~ 8.
- 추진자 : 사업 소관부서, 사업 제안자, 정책서비스 디자이너
- 내용 : 법적 제한 및 시행 가능성 검토, 세부 추진 방법 마련
- 현재 농촌에서 운영 중인 농촌체험휴양마을(숙박시설, 농촌체험 프로그램)과 작은학교 살리기 사업(특화교육)을 연계하여, 도시거주 학생들이 경험하기 어려운 자연·생태학습, 작은학교 특화교육 등을 경험하기 위해 농촌학교에 단기간 전학하여 가족과 함께 지역에서 생활할 수 있도록 로컬유학 사업 단지 조성
- 주체별 역할
 행정분야 : 로컬유학을 위한 기초인프라 확충, 교육청 연계 학생 모집
 지역 운영주체 : 숙박시설·농촌휴양 프로그램 운영

작은학교 특화교육



목재동아리 활동



거창연극제 참가



학생 주도의 버스킹



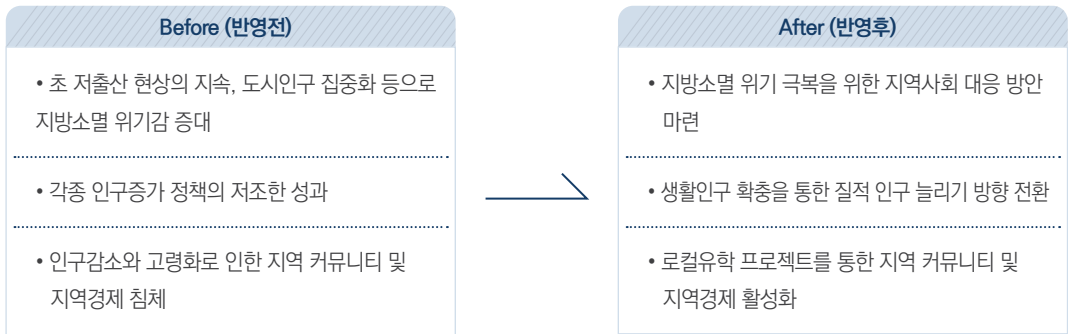
인라인 집중 프로그램

결과물

▶ 로컬유학 시범사업을 위한 다목적 시설 건립

- 사업위치 : 경남 거창군 북상면 갈계리 일원
- 사업내용 : 농촌지역에 체류하는 도시민들을 위한 교육·편의용 다목적 시설 건립
 - 사업 단지 조성 전 로컬유학 시범 운영을 위한 현재 부족한 시설 우선 건립, 편의시설 부재에 따른 불편사항 반영
- 기대효과 : '체류형 인구 유입을 통한 중장기 생활 인구 확보와 숙박 이외의 편의·휴양 공간 제공으로 농촌지역 활력 증진
- 향후계획 : '24년 다목적시설 건립 및 로컬유학 시범 운영 후 부족한 숙박시설 등 조성을 위한 공모사업 추진('25년 이후)

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교



참여자 소감

정책수요자

- 거창군은 자연환경이 뛰어나고, 농촌체험 또한 아이들이 좋아해 단기간 체류하고 싶어도 숙박시설이 부족해 어려웠는데, 로컬유학 단지가 조성된다면 많은 학생들이 참여할 것 같습니다.
- 농촌지역 특성상 편의시설이 부족해 불편한 점이 있었는데, 보완된다면 더 많은 도시민들이 찾아올 것 같습니다.
- 도시학교에서 경험하기 어려운 특화교육을 받을 수 있다면 학부모나 아이들이 좋아할 것 같습니다.



숲옛마을영농조합법인

- 가족체류형 농촌체험휴양 수요는 증가하고 있는데, 숙박시설 등 기반시설이 부족하여 가족체험객 유치가 어려웠는데 국민정책디자인을 통해 해결책을 마련한 것 같아 기쁩니다.
- 로컬유학 프로젝트가 시행된다면 저희가 운영하는 농촌체험휴양 프로그램도 더 활성화 될 것이고 학생 수가 줄어 폐교 위기에 놓인 농촌 학교 또한 살릴 수 있을 것입니다.

정책서비스 디자이너

- 인구감소 상황에서 지자체 간 빼앗기식 정주인구 늘리기 방식이 아닌 체류형 생활인구 확충을 통한 질적 인구 늘리기 방향으로 정책 전환을 유도하고, 농촌지역에서 인구감소에 대응할 수 있는 방안을 제시할 수 있어 보람된 일이었습니다.



공무원

- 국민정책디자인을 통해 국민이 직접 정책을 디자인하고, 예산계획 수립에 참여하여 모두 만족할 수 있는 유익한 시간이었습니다.

외국인 사돈, 농사 도우러 왔어요



농촌 인구감소와 고령화로 인력난 해소를 위한 등록 외국인 근로자 고용장애 요인 해소를 통한 확대 고용 유도
 농촌 과소화·고령화에 따른 인력난 및 지역소멸위기 심화로 외국인 근로자에 대한 의존도가 높아짐에 따라 불법취업·체류 외국인 고용에 따른 마약, 폭력 등 위법행위 증가로 합법 외국인 고용 확대를 위한 공감대 형성과 장애 요인 해소 방안을 마련하고자 하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

정준석, 황소남, 박희정

서비스디자이너

정영국

국민참여자

정봉선, 정유미, 김명석, 임종우, 배희영, 하정호, 양태희, 박수현, 하동우,
 NGUYEN TRONG CHIEN, NGUYEN THI CUC, VO THI BICH VAN

추진배경

농촌의 과소화·고령화로 인한 농업노동력 감소는 농업경영의 지속가능성을 저해하고 있으며, 하동군은 최근 5년간 연평균 농가 3.6%, 농업인 6.6% 감소 하였습니다. 농촌 인구감소 및 고령화로 인한 농촌인력난이 심해지고 있어 부족한 인력 문제를 해결하기 위해 *외국인 계절근로자 제도와 **고용허가제를 시행하였습니다. 그결과 외국인인 농업을 지탱하는 생활인구로 농촌의 핵심 인력으로 자리매김을 하였습니다.

*외국인 계절근로제 : 단기 고용(3개월, 5개월)

: 농번기 고질적 일손부족 해소를 위해 단기간 동안 외국인 근로자를 고용할 수 있도록 지원(법무부 시행 15년~)

**고용허가제 : 장기 고용(최장 4년 10개월)

: 고용주가 필요한 외국인 인력을 신청하고 정부가 해외에서 취업비자를 받아 입국하는 외국인을 연결시켜 주는 제도(고용노동부)

<하동군 농촌인력 고용 및 외국인력 수요>

(단위:명)

근로자 고용현황					외국인력수요			비고
계	내국인	외국인(A)			계(B)	단기 (2개월이하)	장기 (5개월이상)	외국인력 부족인원 (B-A)
		계	등록	미등록				
981	481	500	132	368	963	224	739	463

합법적으로 외국인 근로자를 고용할 수 있는 제도가 있음에도 불구하고 농업분야 '미등록 외국인 근로자' 고용 증가하고 있습니다. 적합한 숙소를 제공 못하는 사업주는 합법적 외국인 근로자 배정 불허에 따라 미등록 외국인 고용하고 있으며, 미등록 외국인은 대부분 농장 주변 비닐하우스, 컨테이너, 창고 개조 등 열악한 주거시설 내 거주하고 있어 화재, 사망 등 피해가 높아지고 있습니다. 또한 미등록 외국인의 업무태만, 근무처 변경, 사업장 무단이탈 등으로 농업인의 피해 급증하여, 마약, 폭력 등 위법행위 증가로 농촌사회 불안감 높아지고 있습니다.

새로운 문제정의

▶ 계절근로자 문제해소를 위해 “결혼이민자 계절근로자 초청” 정책 시행

· 하동군은 농촌·농가의 인구감소 및 노령 인구 비율 증가에 따른 농업노동력 감소를 해결하기 위해 외국인 계절근로제를 시행

[외국인 계절근로자 참여 대상]

- 1) 대한민국 기초지자체와 해외 기초지자체 간 업무협약 체결
- 2) 국민과 혼인한 결혼이민자의 본국 가족·친척 초청 방식 (*23. 1. 기준 하동군내 결혼이민자 295명)
 - 가족과 연계된 고용으로 근로자의 심리적 불안감이 낮아 작업능률이 높고, 무단 이탈율이 낮아 고용주의 만족도가 높으나, 본국 가족 확인 증빙자료 부재, 의사소통, 보험, 근로 시간 등 고용 확대 어려움

▶ 결혼이민자, 계절근로자 초청의 문제점 발견하기

〈계절근로자의 문제 및 고충〉

- (1순위) 의료보험 적용이 안됨 (2순위) 짧은 거주기간 (3순위) 의사소통, 문화차이에대한 어려움
- (기타의견) 정확한 임금계산, 기숙사에서 공동생활 시 범죄노출 가능성

추진내용

▶ 외국인 계절 근로자의 근무지 방문 및 심층 인터뷰

- 계절근로자가 작업(근무)중인 딸기농장을 방문하여 농장 주변 환경 및 근무 환경을 관찰하고 농장주와 계절근로자의 심층 인터뷰를 추진
 - 하동군의 농장지에 대한 이해와 계절근로자 제도의 관계 파악
 - 계절근로자의 근무 애로사항 및 한국문화에 대한 이해도 파악
 - 고용주의 농장지 운영관련 애로사항 파악

서비스사파리(현장조사) 사용자 인터뷰



농장 근로환경 조사관찰

계절근로자 관찰

계절 근로자 관찰



농장 근로환경 조사관찰

농장주 인터뷰

계절 근로자 인터뷰

뜻밖의 발견

(농장주) 결혼이민자 계절근로자의 4촌 형제의 가족을 증명하고 싶지만 부모 사망 이후 5년이 지나면 베트남 행정에서 가족 기록 삭제로 가족증명 불가 ❗ **결혼이민자 계절근로자의 가족증명이 안될 경우 초청불가**

▶ 이해관계자맵 작성으로 문제를 해결하기 위한 새로운 기회 발견

- 친화도맵을 통해 발견된 계절근로자의 문제 및 고충을 중심으로 문제에 대한 핵심 수요자를 정의
- 정책대상자를 농장주(고용주)로, 정책수요자를 외국인계절근로자로 설정한 후 직간접적 이해관계자를 파악하여 문제 해결을 하고자 하였으나, 외국인 계절근로자는 마을 내 소통 및 교류가 없어 지역 내 이해관계자가 없음.

뜻밖의 발견

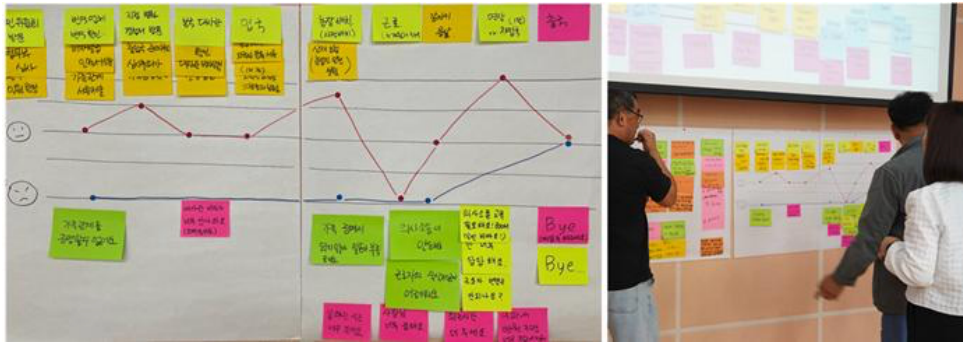
- 고용주와 근로자의 근무시간 및 임금문제 갈등에서 근본적인 원인은 언어 및 문화에 대한 이해부족
- 현재 '다문화가족지원센터'가 있지만 근로자가 아닌 결혼이민자(다문화가족) 대상으로 제한적으로 커뮤니티가 형성되어 있어 외국인 계절근로자의 지역교류 및 한국문화교육을 받을 수 없음.

❗ **계절근로자를 위한 지역교류 및 한국어, 문화 교육**

▶ 가상의 수요자 작성하기

- 각각의 정책수요자 유형을 구체화하여 계절근로자와 농장주로 두 개의 퍼소나(Persona)를 정의 가상의 수요자의 입국 전부터 근로기간 중 출국까지의 시간 순서에 따라 겪는 감정과 불편사항을 시각화하여 표현
 - 결혼이민자 계절근로자의 가족으로 온 퍼소나가 존속가족의 농가가 아닌 이웃농가에서 일하는 경우를 모델화. (존속가족의 농가에서 일할 경우 근로자의 감정상태 양호)

고객여정맵 정의하기



- (입국전) 가족증명서 발급부터 비자 발급까지 절차 확인
 - 베트남의 지방 인민위원회에서 가족증명서 발급은 가능하지만 이를 법무부에서 인정하지 않음. 베트남 내에서 가족이 아닌 관계에서도 구두로 가족이라 주장하면 가족증명발급이 가능하기 때문에 신뢰성 떨어짐
- (근로기간 중) 가족이 아닌 근로자가 일할 때 고용주와 근로자 사이에 근무시간 및 임금에 대한 갈등 존재
 - 근로자는 시간에 맞게 임금을 계산하길 원하지만 농업 특성상 시간제로 끊어서 급여를 책정하는게 어려울 때가 있음. 이때 언어소통이 잘되면 조율해서 쉽게 풀 수 있으나 그렇지 못한 경우 갈등 발생

▶ 국민정책디자인단 활동으로 진짜 문제 정의하고 문제를 기회로 발전!

<p>근로환경 문제</p>	<p>진짜 문제</p>	<p>문제를 기회로</p>
<p>의료보험 문제 체류기간 연장문제</p>	<p>외국인의 국민연금납부, 계절근로자 신분으로 의료보험제도를 악용 위험</p>	<p>가족근로로 부양가족 기준적용</p>
<p>노사갈등 문제</p>	<p>진짜 문제</p>	<p>문제를 기회로</p>
<p>초과근무 시 임금관련 노사갈등 문제</p>	<p>언어소통의 한계 문화에 대한 이해 부족</p>	<p>한국어 및 한국문화 교육</p>
<p>가족증명 문제</p>	<p>진짜 문제</p>	<p>문제를 기회로</p>
<p>부모사망 시 가족증명방법 부재</p>	<p>베트남의 신뢰할 수 없는 행정절차</p>	<p>인증절차 및 객관적기준으로 가족증명</p>

결과물

▶ 핵심가치 및 목표 설정

- 다양한 국민정책디자인단 활동으로 정책 수요자(외국인 계절근로자)의 문제를 반드시 해결하기 위한 핵심가치를 정의
 - 가족근로 : 가족 중심의 근로환경 제공
 - 공평한 : 근로환경 및 조건, 생활에서 내국인과 공평한 대우
 - 다문화 소통 : 한국문화 이해와 언어교육으로 마을주민과 화합

서비스사파리(현장조사) 사용자 인터뷰



▶ 정책 아이디어 제안 - 외국인 가족 근로지원 서비스 '강낭콩'

- 정의된 핵심가치를 목표로 결혼이민자·계절근로자의 가족근로를 지원하여 기존 근로문제 및 노사간의 갈등을 해결하고 마을의 소통 공간을 이용한 농업기술 및 다문화 교육을 위한 외국인 가족 근로지원 서비스 '강낭콩'을 제안



콩주머니에 콩이 하나의 가족처럼 모여있는 '강낭콩'의 모습을 형상화, '결혼이민자 계절근로자'의 가족 중심 근로지원 서비스를 상징함.



외국인 가족 근로지원 서비스 '강낭콩'

- (가족증명인증) 신뢰할 수 있는 가족 증명 인증 절차로 가족 증명을 할 수 없는 사각지대에 놓인 농장주의 일손 문제 해결
- (다문화 및 한국어 교육) 다문화가족지원센터에서 외국인 근로자에 대한 한국어 및 문화 교육, 농업 기초기술 교육지원
- (생활 및 거주지원) 외국인 근로자 기숙사 제공과 함께 기타 생활 지원, 냉난방 시설 및 기본 가전 등 지원
- (부양가족 의료보험혜택) 한국어로 귀화한 외국인일 경우 초청한 외국인 근로자 (직계존비속)를 체류기간 동안 부양가족으로 편입하여 의료보험 적용
 - 농협과 협약으로 단기간 계절근로자를 대상으로 한 의료비 공제

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)	After (반영후)
<ul style="list-style-type: none"> • 초청자 부모 사망 5년 경과 시 가족 증명 서류 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족확인 가족증명인증제 도입(고용 확대)
<ul style="list-style-type: none"> • 근로자와 고용주의 소통애로 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형 통합정책지원으로 소통
<ul style="list-style-type: none"> • 주거 및 생활환경 열악 	<ul style="list-style-type: none"> • 기숙사 건립으로 주거 및 생활환경 개선
<ul style="list-style-type: none"> • 결혼이민자 계절근로자 가족에 대한 의료 보험보장 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료보험보장 등 사회안전망 구축 기반 마련

참여자 소감

정유미(하동군가족센터 결혼이민자 지원)



국민정책디자인을 통해서 외국인 계절근로자와 고용주들의 어려운 점을 알게되었습니다. 농촌지역 일손을 돕기 위해서 법무부의 외국인 계절근로자 정책시행으로 농업인들에게 많은 도움을 주고 있으나 계절근로자는 한국 거주기간이 짧다 보니 한참 농번기 때 기간이 만료되어 출국해야 하는 경우도 있습니다. 농번기 때 농업인들이 당장 일손을 구해야 하지만 현재 농촌은 고령인구가 증가하고 젊은층이 없다 보니 일손을 구하기 쉽지 않습니다. 이러한 경우에는 계절근로자 거주기간을 고용주들이 원하는 개월수 만큼 연장할 수 있게 개선해 주면 좋겠습니다. 또한 현재 외국인 계절근로자가 E-8비자로 한국에 5개월 거주할 수 있다보니 건강보험 적용이 안되 병원비가 부담되어 근로자가 몸이 아파도 병원에 가지 못하고 참는 경우가 많습니다. 외국인 계절근로자들을 위해서 건강보험을 적용할 수 있게 해주면 좋겠습니다. 그리고 하동지역에는 현재 거주하는 다문화가족의 70%가 농업인입니다. 다문화 가족을 계절근로자로 초청하여 가족과 함께 일하면 효율적이고 외국인 불법 이탈을 방지할 수 있는 것 같습니다. 그렇지만 본국에 부모님이 돌아가셨을 경우 가족을 확인할 수 있는 서류를 재발급 받을 수 없는 상황입니다. 현재 거주하는 결혼이민자 또는 지자체가 확인하면 법무부에서 긍정적으로 검토해주시면 좋겠습니다. 함께해서 즐겁고 행복한 시간이었습니다.



정영국(서비스디자이너)

계절근로자에 대한 지역 현안 문제를 진행한 경험이 있습니다. 당시에는 외국인 계절근로자의 무단이탈과 전문화 부족 열악한 근로환경이 가장 큰 문제였습니다. 하지만 하동군은 달랐습니다. 무단이탈도 타 지역보다 낮았고 디자인 단원으로 모인 고용주와 근로자 간의 사이도 좋았습니다. 후에 알았지만 결혼이민자 계절근로자 제도 즉, 외국인 근로자가 친가족이었던 것입니다. 그리고 모든 것이 이해가 갔습니다. 근로자에게 한글교육에 적극적이고 의료 보험 보장에도 고용주가 더 적극적인 모습에 놀라웠습니다. 하동군의 이 제도는 타 지역에 본보기가 되면 좋겠습니다. 이 제도를 더 권장하고 적극 지원하는 행정이 되면 좋겠습니다. 이번 과정은 그런 마음을 담아 '외국인 가족 근로지원' 서비스를 제안합니다.

흙탕물 바다, ‘지하차도 참사’의 기억



시민 체감, 참여형 장마철 지하차도 내 극한호우 침수에 대응할 수 있는 실효성 있는 개선 방안


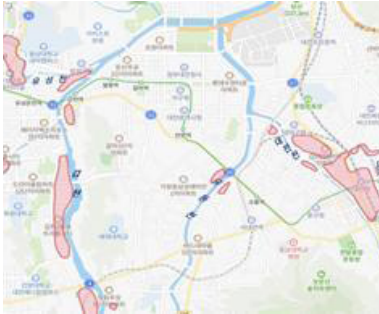

대전 하천유역 인근 지하차도 내 장마철 극한호우로 인하여 반복적으로 발생되는 침수피해에 시민이 위험성을 체감할 수 있고, 대피에 적극 참여할 수 있도록 유도하는 지하차도 침수 대응 모델을 제작하였습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	최성욱, 조기영, 전영옥, 엄태호, 허민
서비스디자이너	박상길, 강나현, 임세연
국민참여자	고혜정, 조강숙, 박혜란, 주승훈, 심명우, 오성현, 권에서, 한지상

추진배경

기존 재난대응 인프라 및 시스템이, 최근 급변한 기후변화로 인해 매년 ‘역대급 국지성 극한호우’가 이어지며 새로운 재난 유형에 실효성 있게 작동하지 못하는 상황으로 그에 따른 재해재난이 매년 되풀이되고 있습니다. 대전 또한 하천유역, 근한호우로 인한 반복적인 침수피해 발생이 일어나고 있으며 특히 저지대 주택가, 하천 하상주차장, 지하차도가 침수로 인한 인적·물적 피해가 가장 큰 것으로 조사 되었습니다.

오송 지하차도 침수 피해 뉴스 기사	대전광역시 홍수위험지역	대전 지하차도 인명 피해 뉴스기사
<p>“물이 차고 있어요”...오송 공평지하차도 신고 내용 첫 공개</p> <p>신정훈 기자 입력 2023.07.20. 14:30</p> 		<p>[속보] 대전 지하차도 지나던 70대 물에 빠져 숨져</p> <p>▲ 대전지하차도, 홍수로 사망 1명 (21) ▲ 대전지하차도, 홍수로 사망 1명 (21) ▲ 대전지하차도, 홍수로 사망 1명 (21)</p> 

대전광역시 홍수위험지역



저지대 주택가 침수
(대전 갑천 인근 정림동)

하천 하상주차장 침수
(대전 대동천 하상주차장)

지하차도 침수
(대전 대전천 인근 동산지하차도)

▶ 재난대응 취약성(Vulnerability) 발생

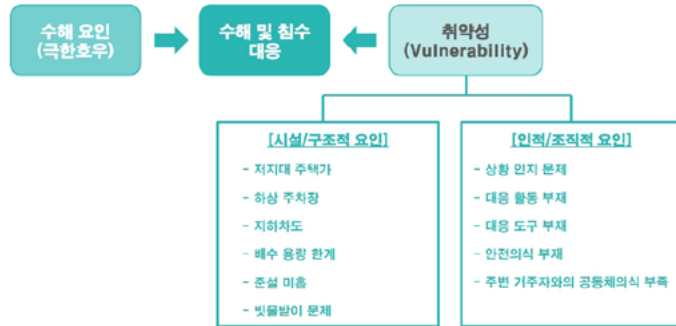
- 일반적으로 ‘재난’은 외적 요인인 ‘재해’와 ‘공동체가 가진 취약성’에 의해서 발생
 - 재난에 대한 인식과 재난관리 방식은 재해와 취약성을 함께 고려해야 함
- 정부는 공동체가 가진 재난 취약성을 극복하고 재난으로부터 국민의 안전을 지키기 위하여 시설적 취약 요소들을 개선하고, 재난대응 시스템과 매뉴얼의 효율성을 강화하는 등 다양한 재난대응 활동을 전개하고 있음
 - 재난관리 : 재해에 대해 시설적 취약성 개선 및 기술적인 대비방식에 중점을 두면서, 상대적으로 공동체 또는 개인의 취약성에 대해서는 간과되고 있음
- 따라서 극한호우로 인한 침수 발생 상황에 직면하여 저지대 배수불량 및 하천 준설 문제 등 시설 및 기술적으로 대비하는 방식뿐만 아니라, 공동체 또는 개인의 취약성 차원에서도 대응방안 마련이 필요함

새로운 문제정의

극한호우 상황에서 대전전변 주민들이 경험하는 진짜 문제를 도출하고 9개 타입으로 유형화. 이후 극한호우에 대한 '상황 판단의 어려움'과 '대응할 수 없는 무기력' 등 인적·조직적 취약성을 핵심 문제로 정의

▶ 진짜문제 정의하기

- 수해(침수피해) 취약성 요소
 - 수해는 수해 발생요인(극한호우)에 대한 시설/구조적 및 인적/조직적 취약성의 복합적인 요인에 의해 발생
- 재난에 직면했을 때, 피해자의 반응 단계



- 시민 체감, 참여형 극한호우 대응 모델 개발 필요

		저지대 주택 침수 대응	하천 하상주차장 침수 대응	(도로) 지하차도 침수 대응
구조적 (영구적 대응)	체감형 시스템	디지털 강수량 체감도(O / 1) GPS 기반 침수지의 재난문자(O / 1) 가상현실 침수지도(A / 3) 2G, 3G 모두의 재난 문자(M / 4)	주차장 침수일함시스템	누네띠네 팔강(A / 4) (6월~8월 운영/ 기존 가로등 및 지하차도 입구 색이 변할 수 있는 LED 조명 설치)
	시설 (환경)	친환경 스마트 빗물받이(O / 3) 하천근린공원조성(A / 4) 도심 근린 공원의 물 순환 시스템(M / 4)	하천근린공원조성(A / 4) 떠오르는 천변 주차장(O / 4)	친환경 스마트 빗물받이(O / 3)
임시적 (단기 대응)	체감형 (수동적)	대전전 마라톤 페스티벌+수난시대(M / 2)		
	참여형 (능동적)	우리동네 대응 창고(M / 3) (저지대 주택 분산 보관 방식) 이동식 빗물 저금통(A / 3) 침수 대응 자원봉사단+집중호우 안전요원(O / 2) 자투리(주거지역/주차장 등) 식생수로/침투도랑 조성	자동차 호우대피소 (인근 학교 운동장 등)	자투리(도로) 식생수로/침투도랑 조성

A: Attractive
O: One Dimensional
M: Must-be

1: 1순위 / 2: 2순위
3: 3순위 / 4: 4순위

- 재난 충격반응 단계에서의 인적/조직적 취약성 극복하기 위한 재난 대응 모델 구축 필요

[시민 체감·참여형 극한호우 대응 모델]



▶ **【이해하기】 활동 및 대전 하천 유역 장마철 침수 문제 상황 이해**

- 국민정책디자인단 및 서비스디자인 프로세스 필요성 강연
- 대전천변 구간 침수상황 및 문제 등에 대한 데스크 리서치 진행

▶ **【국민요구 발견하기】 맥락적 분석, 퍼소나 설정, 사용자여정지도에 기반한 주민 관점에서의 문제점 공감**

- 맥락적 분석을 통해 주민들이 극한호우 및 대전천변 침수로 경험하는 문제점으로 '7가지 상황' 도출
- 침수피해 3대 취약장소(저지대, 하상주차장, 지하차도) 문제를 경험하는 인물 유형, 30대 후반 직장인(저지대 거주, 하상주차장 주차, 출퇴근길에 지하차도 이용)으로 퍼소나 설정
- 사용자여정지도를 통해 퍼소나가 극한호우 상황에서 시간의 흐름에 따라 경험하는 이슈들을 도출하고, 각 단계에서의 기대수준 대비 만족도를 감정곡선으로 평가, 문제 구간 파악

▶ **【진짜문제 정의하기】 문제 명확화 및 문제해결을 위한 개선 방향성 도출**

- 극한호우 상황에서 대전천변 주민들이 경험하는 진짜 문제를 도출하고 9개 타입으로 유형화. 이후 극한호우에 대한 '상황 판단의 어려움'과 '대응할 수 없는 무기력' 등 인적·조직적 취약성을 핵심 문제로 정의
- 문제정의를 기반으로 해당 이슈를 해결하기 위한 *8가지 개선 방향 키워드 도출
* 개선 방향성 키워드 : 맞춤형 알림안내, (호우 대비) 시설 개선, (침수 대비) 주차 환경 개선, 침수 대응 가이드라인, 친환경적 호우대응 환경 조성, 공동체의 대응 역량 강화, 행동 규칙 및 제재, 대응 도구(용품)

▶ **【아이디어 발전하기】 아이디어 발산(만다라트), 컨셉 유형화, 컨셉 속성분석, 컨셉 적용 우선순위 선정 과정을 체계적으로 진행**

- 개선 방향성 키워드를 기반으로 91개의 아이디어 요소 도출
- 아이디어 컨셉 유형화: 아이디어 요소들을 유형화하여 '인적활동', '시스템', '환경정비', '대응 도구' 등 4가지 테마 내 총 15개 아이디어 컨셉 도출
- 컨셉 속성 분석 : 카노모형을 통해 15개 아이디어 컨셉을 '결핍 시 불만족도' × '충족 시 만족도' 기준으로 분석, 총 13개 컨셉으로 재유형화
- 적용 우선순위 선정 : 포지션 맵을 통해 13개 아이디어 컨셉에 대한 적용 우선순위를 '매력도' × '실현가능성' 기준으로 분석, 1순위 컨셉으로 '누네띠네 빨강', '디지털 강수량 체감도', 'GPS 기반 침수 지역 재난문자' 등으로 선정

▶ **【실행전략 전달하기】 컨셉보드, 프로토타입 서비스 모형 및 스토리 보드 작성**

- 컨셉 구체화 : 컨셉 보드를 통해 국민정책디자인단 활동내용을 체계적으로 정리하고, '2개의 테마: 8개의 컨셉'으로 구성한 '시민 체감-참여형 장마철 극한호우 대응 모델' 구체화

시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

1. GPS 기반 ICT 수해체감도업

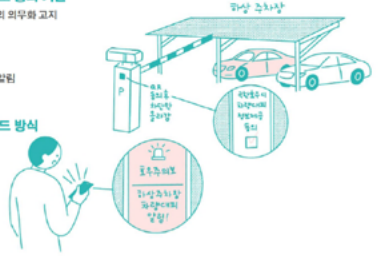
- 영 콘텐츠**
 - 수해지(도) (특정지역) → (글로벌) 수해 체감도
 - 대리소 정보
 - 기상청 강수량 데이터
 - 행정안전부 재난대응해남일
- 오래시계 비주요로 위험 체감도 표현**
 - 내 위치 기반으로 강수량 표현
 - 성인, 아동의 표정(기쁨)을 중심으로 현재 강수량(수위)와 1시간 후 예상 강수량(수위) 표현
 - 실시간 강수량 위험도를 시각적으로 표현
- 기타**
 - 재난안전 문자서비스 연계
 - on/off 기능
 - 유지 보수용



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

2. 하상주차장 극한호우 문자서비스

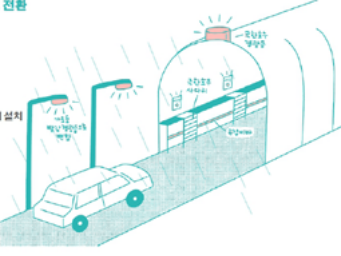
- 하상주차장 주차 시 정보 통의 기반**
 - 하상주차장 입구에서 정보통의 의무화 고지
 - 정보통의 시에 알림 허가
- 위험 시 문자 알림**
 - 극한호우 시 차원 대비 문자 알림
 - 차량 대피 장소 정보 알림
- 전화번호 수집 : QR코드 방식**
 - 도유주비도
 - 하상주차장
 - 유주자의 정보
 - 이동통신사



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

3. 지하차도 침수 대응 시스템(누네띠네 놀강)


- (침수) 위험 시 불빛을 빨간색으로 전환**
 - 도로 가로등, 지하차도 위 난간
 - 수위 20cm 센서 → 불빛과 사(10)만 작동
 - 지하차도 입구 앞(100m) 가로등
- 지하차도 위험 대비 시설 설치**
 - 호우, 위험 시 호출할 수 있는 사다리, 유도 손잡이(바)를 지하차도 내부에 설치
- ICT 기반 승등 시스템**
 - 감각서, 소방서와 연계
 - 센서 작동 시 자동 신고 → 승등
 - 경보시스템
- 운전자 라디오 및 블루투스 기반 지역특정 문자 발송**



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

4. (이동형) 극한호우 대응창고

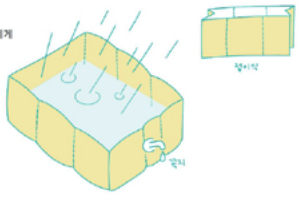
- 이동형 버스 형태**
 - 평상시에는 행복센터 등에 배치 → 극한호우 예보 시 상수 침수지역으로 이동
 - 우비 같은 밝은 노랑색 (노란 레인코트 디자인)
- 보유 물품**
 - 모를릴 차수리(방재함 모을)
 - 배우구 무경 이터기구
 - 삼, 오레주머니, 강철이, 우비 등
 - *이동형 빗물저금통



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

5. 이동형 빗물저금통(비상용 수조)

- 겹이식 대응방 반신속조 형태**
 - 투명형 액조, 감광레트, 겹이식 반신속조(은 융양)
 - 평상시 겹이서 보라 → 극한호우 예보 시 설치
 - 빗물을 일시적으로 가둬두는 용도 → 위험이 지나면 투명(수도적지)
 - 눈에 잘 띄는 노랑색
- * 자지대 주민 또는 자지대 위 고지대 주민들에게 배로 및 발송 후 수기(7월-8월)
- * 공공기관을 청사, 학교 등에 비치한 후, 극한호우 시 '극한호우 SOS통'이 설치



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

6. 극한호우 자동차 대피소

- 극한호우 예보 시 임시 주차장 운영**
 - 호우 예보 시, 하상주차장 폐쇄
 - 임시 자동차 대피소 운영
 - 학교 운동장
 - 권동 시장
 - 공공서 주차장
 - 6차선 이상 대로변
- * 자지대에서 임시 주차장 지정 (극한호우 시)
- 극한호우 (주민) SOS통이 운영 및 통제



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

7. 자투리 LID 식생수로 조성

- 저지대 및 도심 지역의 자투리 공간을 활용한 빗물 투수 환경 조성**
 - 저지대 골목길 등장 및 수로(천단)
 - 이퍼트 지상 주차장
 - 차도 앞 인도와 경계선 (투수보장 및 투수 블록 사용)
 - 어린이 보호구역 등
- * 주민참여 식생수로, 침투도량 등 조성
- * 학교 운동장 허부에 자투리공간조성 검토



시민 체감-참여형 극한호우 대응 모델

8. 극한호우 (주민) SOS팀 운영

- 지역 자원봉사단 활용**
 - 지역 의용소방대원, 자율방범대, 해병연우회 등
 - 극한호우 시 자지대에서 활동
 - 극한호우 SOS팀 구성 및 운영
- 주요 역할**
 - 수해대비 및 위험시 해농업 교육
 - 극한호우 자동차 대피소 운영 및 통제
 - 우리 동네 대응창고 관리 및 운영
 - 빗물 저금통 설치 및 관리
 - 빗물배어, 배수로 사전 점검
 - 재난취약계층에 대한 재난통행피로터 운영 (지역기반 운영, 지역안배)

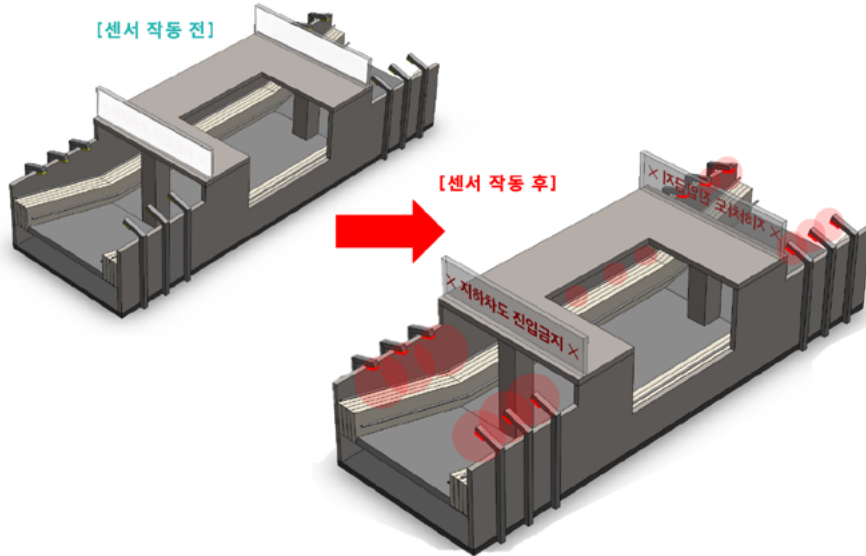


결과물

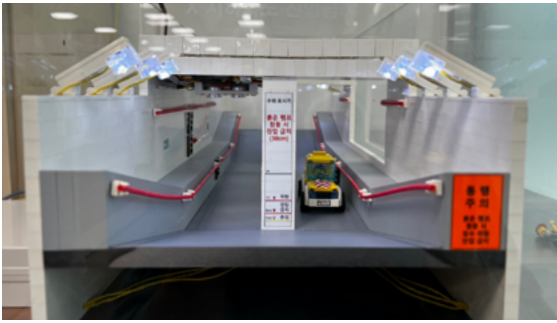
▶ '지하차도 침수 대응 시스템(누네티네 빨강)' 컨셉의 프로토타입 서비스 모형 (Prototype Desktop Walk through) 제작

· 시스템 작동 시뮬레이션이 가능한 최소 기능 제품(MVP, Minimum Viable Product) 수준의 서비스 모형 제작. 향후 지하차도 극한호우 대응 전략 수립 시, 실물을 실제적으로 경험하고 시험하면서 실효성을 판단하고 효율적으로 반영할 수 있는 기회 제공

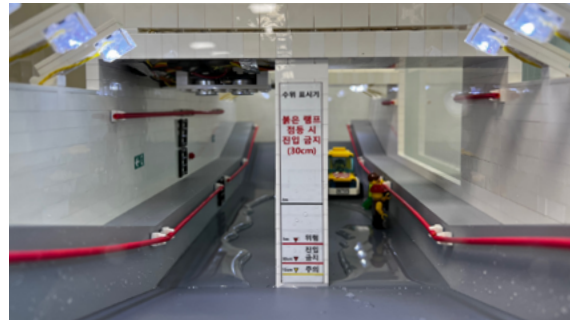
□ 시스템 작동 시뮬레이션



[일반상황]



[침수초기상황]



[초기대응상황]



[대피상황]



[탈출상황1]



[탈출상황2]



▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 여름철 극한호우 시 천변 인근 지하차도 침수 사고 지속 발생
- 지하차도 침수상황 시 즉각적인 상황 판단 및 신속·효율적 대응의 어려움으로 인적 참사 발생
- 지하차도 진입 전 지하차도 침수를 인지·대응할 수 있는 시스템 부재로 인적·물적 피해 확대

After (반영후)

- 공동체 또는 개인이 즉각적으로 대응할 수 있는 실효성 있는 방안 마련
- 호우 시 강수량, 침수수위 정보, 대응설비 등을 현장에서 실시간 확인 가능한 정보 제공 → 재난정보 인지의 취약성 극복
- 침수상황 발생 시 지하차도 내·외부에서 능동적으로 대처할 수 있는 시스템 구축 기대

참여자 소감

서비스디자이너



최근 기후변화(원인)로 인해 발생하는 다양한 문제(현상)에 대해 어떠한 방향으로 접근할 것인가에 대해 참여단과 함께 고민했던 과정은 국민정책디자인단을 포함한 시민들의 전반적인 인식의 변화와 자발적인 참여가 중요한 문제해결의 기반이 될 수 있음을 보여 주었음

- 기존의 기후변화로 인한 문제해결 초점이 기반 시설 설치 및 대규모 공사의 측면이었다면 이번 국민정책디자인 활동을 통해 기존 시설 및 방법들에 꼼꼼하고 섬세한 보완책을 더해지면서 보편적인 활용 가능성을 확대하는 과정이 의미 있었음

- 또한 직접적인 해결 방안의 보완으로 장기적이고 간접적인 해결 방안에 대해 참여단들의 다양한 의견과 전문가의 전문적인 정보와 견학을 통해 문제해결을 위해 행동해야 하는 사람은 결국 시민, 나 자신이라는 공감대를 형성할 수 있었음



참여시민

대전천이 바로 앞에서 보이기 때문에 비가 오면 자주 창밖을 바라보며 걱정하곤 함. 그래서 퍼소나에 자연스럽게 공감할 수 있었음

- 그러나 해결 방법을 적극적으로 고민하거나, 해결 방법을 찾을 의지에 대해서는 고민해본 적이 없었음. 그래서 올바른 결과가 도출될까 의심을 갖고 이 과정에 동참하였으나, 국민정책디자인 활동을 통해 서로 경험과 의견에 공감하면서 의문점을 공유하고 아이디어를 구체화하면서 조금씩 방법들이 보이기 시작하는 과정이 교훈적이었음

- 특히 제방이나 준설 같은 대규모 시설이 아니라 체감할 수 있는 대피 방법 및 대비 준비 방안들이 새로운 문제해결 접근법으로 기억됨

참여 학생



국민정책디자인단에 참여하면서 서비스디자인을 처음 접하였고, 직접 참여해보는 좋은 경험이었음

- 특히 지역의 문제를 다룬다 보니 더욱 관심을 가지고 참여하게 되었고, 더불어 지역에 대한 관심도도 증가하였음

- 다양한 연령대와 직업군이 모여 적극적으로 아이디어를 내면서 몰랐던 것들도 많이 배웠으며, 토지구택연구소에 방문하여 박사님과 회의하고 견학한 것이 기억에 많이 남음

그럼 우리 어디서 놀아요? [특명]놀이터를 구(求)하라



학령인구의 지속적인 감소로 인한 아동을 위한 교육 인프라 및 아이들의 수요를 반영한 놀이공간을 설계
 성인 중심의 지역사회 공간 구성으로 아동을 위한 공간과 정책이 변동리로 밀려나고 있는 상황을 극복하고자 아동참여 설계를 통해 지역 특성을 반영한 놀이공간을 제공하여 아동의 정책 참여기회를 확대하고 지역사회 전반에 아동 권리에 대한 인식을 개선하고자 했습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원

이기문, 김귀숙, 유효순, 김현경, 나현주, 이수, 서인석, 강미다, 김용학

서비스디자이너

편해문

국민참여자

곡성중앙초 최효원 외 28명, 삼기초등학교 장준, 오산초등학교 이도하 외 4명, 허지민, 김자현, 김대승, 차기현, 최대승, 송세영, 유성운, 박학식, 박연구, 홍희경, 김하연

추진배경

성인 중심의 지역사회 공간 구성이 낡은 아동에 대한 사회적 배제를 해결하기 위해 관내의 다양한 아동 관련 정책 및 공간에 대한 정보를 수집하여 파악하였습니다. 그 중 어르신 전용 공간 대비 아동 전용 공간이 매우 부족하다는 문제점을 인식하였고, 아동의 놀이환경에 대한 실태와 지역 사회에서의 아동 권리에 대한 인식을 세부적으로 검토하기 시작했습니다.

▶ 학령인구의 지속적 감소로 아동을 위한 교육 인프라 및 다양한 아이들의 수요를 반영한 정책 절대적 부족

(단위: 명)

※ 출처: 교육통계서비스(행정구역별, 연도별 학생수)

시간		2019	2020	2021	2022	2023
전국	전체	6,122,198	5,995,239	5,942,186	5,865,460	5,769,597
	유치원	633,913	612,538	582,572	552,812	521,794
	초등학교	2,747,219	2,693,716	2,672,340	2,664,278	2,603,929
곡성군	전체	1,054	996	961	961	873
	유치원	134	113	142	126	98
	초등학교	920	883	819	835	775

▶ 성인 중심의 지역사회 공간 구성으로 아동을 위한 지속적이고 안전한 놀이 환경 부족

2023년 기준

곡성군 어르신 이용 시설 현황	총계	경로당	게이트볼장	파크골프장	문화센터	비고
	341	324	14	2	1	-
곡성군 어린이 놀이터 시설 현황	총계	유치원	초등학교	주택단지	비고(관광지 내)	
	20	8	8	2	2	

→ 놀이터의 대부분이 병설 유치원, 초등학교 내에 정형화된 놀이터로 방과 후와 주말에 마음껏 뛰어놀 놀이터가 없는 실정

새로운 문제 정의

▶ 농촌 지역사회 아동에 대한 문제점 인식

- 농촌사회의 특성상 다문화 가정, 조손가정 등 사회적 취약계층에 해당하는 아동 다수 → 방과 후, 아동에 대한 방임 우려
- 전교생 60명 이하의 작은학교 학생의 경우, 또래집단 부족으로 사회성 결여
- 지속적이고 안전한 공간 내에서 자유롭게 노는 것과 그냥 방치되는 것은 다르다는 문제 인식 필요

▶ 지역 사회에서의 아동 권리 인식 개선을 위한 주민 의견 수렴 필요

- 아동을 위한 정책을 수립하고, 아동이 참여하는 정책을 결과물로 도출하기 위해서는 주민 다수의 동의가 필수적
- 어린이 국민디자인단 구성에 대한 필요성을 적극 어필하기 위한 사전 작업 착수

▶ 지역사회 실무협의체 구성을 통해 아동 권리 증진에 대한 공론화

- 아동 권리 증진에 대한 필요성 이해 및 교육을 위한 전문가 모집
- 관련 기관 간 실무자 협의회 구성(곡성군-곡성교육지원청-곡성군미래교육재단)
- 군민을 대상으로 설문조사, 의견수렴 워크숍 등 추진
- 지역사회 실무협의체 구성(교직원, 학부모, 공무원, 군의원, 관련 전문가 등으로 구성)



아동 권리 향상 전문가 위촉



의견 수렴 워크숍



지역사회 실무협의체

추진내용

▶ 아동 권리 증진을 위한 세부적인 추진과제 및 정책 목표 방향 설정

- (추진과제) 기성세대의 의견이 아닌 아이들이 원하는 정책을 반영
- (정책목표) 아이들이 직접 원하는 정책을 마련하고 그 정책을 실현시킴으로써 아동 권리를 신장시키고 지역 전반에 아동 권리에 대한 인식 개선

▶ 아동의 적극적인 참여와 자유로운 의견 수렴을 위한 관계기관 및 지역사회 의견 파악

- 곡성군민이 원하는 거주 지역 교육환경 개선점 설문조사 실시
- 설문조사 결과, 가장 높게 응답한 개선점은 “교육 인프라 확충”
- 교직원과 학부모를 대상으로 의견수렴 워크숍을 추진한 결과 “놀이공간” 필요에 대한 의견 다수

▶ 교육 인프라로서 놀이공간 확충을 중심으로 사전활동 실시

- 관내 초등학교 대상 놀이터 조성 공모 신청 접수
- 학교 현장답사 및 대상학교 선정(곡성중앙초등학교)
- 아이들이 꿈꾸는 놀이터라는 의미의 사업 명칭 선정 “꿈놀자 놀이터”
- 지역사회 실무협의체 회의 추진

[지역사회 실무협의체 회의 요약]

- * 지속적인 정책 추진을 위한 사업 관련 조례 제정 필요
- * 중앙초등학교 같은 경우, 항상 개방되어 있기 때문에 인근 중·고등학생들이 쓰레기를 버리는 등의 모습을 자주 보는데 놀이터가 조성되어 관내 초등학교들을 위한 놀이공간으로 변화되는 모습이 보이면 좋겠음
- * 아동을 위한 지속적이고 안정적인 정책을 마련하기 위해서는 지역사회 성인들의 인식 개선이 필수적
- * 관내 아파트에는 놀이터가 없어서 아이들이 갈 데가 없다고 생각했는데 학교내에 조성된다고 생각하니 매우 기쁘게 생각함

- 꿈놀자 놀이터 총괄기획자(서비스디자이너) 위촉

▶ 어린이 정책디자인단 구성을 통한 나만의 놀이터 만들기 착수

- 곡성읍 권역 초등학생 공개모집을 실시하여 어린이 공간지원단(어린이정책디자인단) 구성하고 직접 정책 목표 설정
- 아이들이 직접 만드는 놀이터 조성에 대한 사회적·제도적 장애물 파악
- (제도적 장애물) 지속적이고 안정적인 정책 추진을 위한 조례 제정 필요
- (제도적 장애물) 학교 내 시설물 조성 및 시설물 관리, 지역주민들의 시설물 이용을 위한 지자체-교육청-학교 간 협약 필요
- (사회적 장애물) 지역사회 민원 최소화를 위한 합의점 도출 창구 마련(주민 설명회 등)



▶ 아동 참여 설계를 통한 제1호 꿈놀자 놀이터 조성

- 상상하는 놀이터를 현실로 만들어보는 기회를 제공하고자 어린이 공간지원단 디자이너 캠프를 운영. 디자이너 캠프에서는 아이들이 직접 놀이터를 조성할 공간을 방문하고 놀이터 디자인 현장스케치를 진행한 후, 스케치를 실제 모형으로 만들어 모형 발표회를 진행함



현장스케치



놀이터 모형



모형 발표회

- 디자이너 캠프 의견을 반영한 기본 디자인 구상안 작성
- 꿈놀자 놀이터 드로잉 주민 공유회 추진
- 아이들과 주민의 의견을 반영한 최종 디자인안 확정

[주요의견]

- * 놀이터 조성을 위한 학교 내수목을 제거하는 일은 최소화
- * 야간 이용자를 위한 가로등 설치 필요
- * 범죄예방을 위한 CCTV 설치 필요
- * 아이들이 놀다가 목을 축일 수 있도록 음수대 설치 제안



- 곡성 꿈놀자놀이터 실행계획 수립 및 조성
- 제1호 꿈놀자 놀이터 조성 완료 및 운영
- 어린이 공간지원단의 감리단 활동 실시(놀이터 별명 짓기, 놀아본 소감 전달 등)
- 제1호 꿈놀자놀이터 개장식 운영
- 창의적인 놀이프로그램 운영을 위한 민간위탁 추진(곡성군미래교육재단)

결과물

정책 소외계층인 아동을 수요자로 설정하여 정책 참여기회를 확대하고 지역사회 전반에 대한 아동 권리를 향상 시킴

▶ 아동을 중심으로 한 국민디자인단 추진과제 및 목표설정

- (추진과제) 기성세대의 의견이 아닌 아이들이 원하는 정책을 반영
- (정책목표) 아이들이 직접 원하는 정책을 마련하고 그 정책을 실현시킴으로써 아동 권리를 신장시키고 지역 전반에 아동 권리에 대한 인식개선



아동권리 교육

▶ 아동 권리에 관한 지역사회 인식 개선

- 지역사회 실무협의체 및 학부모·교직원·지역주민 대상 아동권리교육 추진
- 교육환경 개선 및 놀이터 관련 설문조사 추진
- 꿈놀자 놀이터 조성을 위한 일련의 과정을 통한 아동 권리에 대한 사회적 인식 변화

▶ 아동 관련 정책을 성인 주도의 정책 설정이 아닌 아동 스스로 설정

- 어린이 공간지원단(어린이 정책디자인단) 구성
- 정책 목표를 어린이가 주도적으로 설정(직접 만든 규칙이 있는 놀이터, 모험적이고 언제든지 갈 수 있는 재밌는 놀이터)

▶ 어린이 공간지원단 디자이너 캠프를 통한 최종 디자인안 구성

- 참여 설계 과정을 통한 아동 간 협동 및 바람직한 경쟁 방법 교육
- 꿈놀자 놀이터 드로잉 주민 공유회를 통해 주민 민원 최소화
- 아이들의 아이디어가 현실로 반영되어 정책 결과물에 대한 신뢰도 향상

▶ 아동 참여 설계를 통한 제1호 꿈놀자 놀이터 조성

- 어린이 공간지원단 디자이너 캠프를 통한 최종 디자인안을 반영하여 실시설계 완료
- 아이들이 원하는 놀이기구, 주민이 원하는 편의시설을 보완하여 곡성중앙초등학교내 제1호 꿈놀자 놀이터 조성
- 꿈놀자 놀이터 어린이 감리단 운영
- 꿈놀자 놀이터 개장식 운영



제1호 꿈놀자놀이터



어린이 감리단



개장식

▶ 민선8기 공약사항 “권역별 꿈놀자놀이터 조성사업” 확대

- 곡성군 권역별 제2호(옥과권역), 제3호(석곡권역) 꿈놀자 놀이터 조성사업 확대 조성 계획 수립
- 2023년 지방자치단체 협업 특교세 최고액 360백만원 선정

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 아동 관련 정책을 성인들의 의견 중심으로 설정
- 성인 중심의 지역사회 공간 구성으로 아동 활동 시설 부족
- 아이들의 놀이공간에 대한 지역사회의 인식 부족으로 사업 추진 미진



After (반영후)

- 어린이 정책디자인단 구성을 통한 정책 설정에 대한 아동의 참여 기회 확대
- 안전한 학교시설을 활용한 학교시설 복합화 협약을 통해 아동 활동 시설 확보
- 어린이 정책디자인단 활동 내 지역사회 아동 권리인식개선 교육과 주민 공론화를 통해 지역사회 인식 개선

참여자 소감

서비스디자이너



많은 아이들은 놀이터에서 3S, 미끄럼틀·슬라이드·시소 정도만 접할 수 있다. 이 말인즉 아이들에게 “어떤 분위기의 놀이터에서 놀고 싶어?”라고 물어보면 아이들은 미끄럼틀, 슬라이드, 시소를 그릴 수밖에 없다는 것이다. 우리가 생각했던 것들을 우리가 그림을 그리고 만들어서 결국 우리가 이용한다. 놀이터가 중요한 게 아니라 밀줄로 과정이 바로 최고의 교육 과정이라는 것이다. 우리의 문제를 우리가 풀어가는 하나의 교육 과정으로 ‘학교 놀이터 재구성’ 과정을 발견해나가는 학교가 늘어갈 바란다.



공무원

자라나는 아이들에게 놀이는 건강과 정서에 활력을 더하는 중요한 삶의 요소입니다. 곡성군의 균형방향은 군민이 더 행복한 곡성입니다. 꿈놀자놀이터를 통해 어른들의 행복 뿐만 아니라, 아이들의 행복까지 같이 실현시킬 수 있어 뿌듯했습니다. 그리고 아이들의 상상에 실제로 날개를 달아줄 수 있어 행복했습니다. 감사합니다.

일반국민



아이들이 자기가 놀 공간을 직접 디자인하고 그곳에서 실제로 놀게되는 경험은 정말 특별하다고 생각합니다. 아마 아이들이 성인이 되어 곡성을 떠나게 되더라도 잊지 못할 기억이라고 생각합니다. 이런 기회를 만들어 주신 곡성군에 감사드립니다. 특히 아이들의 의견을 적극 반영하면서도 여러차례 주민들을 만나 사업에 대해 설명하고 아이들의 놀 권리에 관한 교육을 해주시는 등 성인들의 의견도 같이 반영을 해주시고 설득하는 과정까지 함께 해주셔서 아이들과 함께 나아가는 법에 대해 배운 것 같습니다. 감사합니다.



정책수요자

내가 그린 그림 놀이터랑 내가 만든 찰흙 놀이터가 진짜 눈앞에 나타나니까 너무 신기해요. 내가 만든 놀이터라고 생각하니깐 더 재밌고 친구들이랑도 맨날 같이 놀이터 가서 놀아요. 중학교에 가셔도 고등학교에 가셔도 꿈놀자 놀이터 제가 만든거라고 자랑할 것 같아요!

아이 더하기 행복 곱하기 프로젝트

-맞춤형 출산정책 재설계로 젊은 완주 만들기-



지금까지 추진해온 단순 금전적 지원에 편중되어 있는 출산지원사업에서 벗어나 새로운 출산장려정책 발굴이 절실
 완주군은 출산보다 사망이 더 많고 합계출산율 역시 0.87로, 다른 지자체와 마찬가지로 저출산에 대한 문제가 심각한 상황이고 주거단지 신규조성으로 인한 새로운 정책에 대한 수요가 증가하고 있는 시점에 주민, 전문가와 함께 좋은 아이디어를 발굴해보고자 국민정책디자인단을 운영하게 되었습니다.

국민정책디자인단 구성

담당공무원	안서현, 유금국, 조은혜, 이민엽
서비스디자이너	박상길
국민참여자	이승미 등 10명

추진배경

현재 대한민국은 합계출산율 0.78명(통계청 2022년 12월 인구동향, 2022)으로 국가소멸 초저출생 상황, OECD 국가 평균 1.59명의 절반 수준으로 유일한 초저출산이 지속되는 국가이며, 완주군은 전북 14개 시·군 중 인구증가율1위이나 출산보다 사망이 더 많은 자연감소가 여전한 상황이었습니다.



연도별	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
전국	1.244	1.297	1.187	1.205	1.239	1.172	1.052	0.977	0.918	0.837	0.808	0.780
전북	1.405	1.440	1.320	1.329	1.352	1.251	1.151	1.044	0.971	0.909	0.850	0.850
완주	1.933	1.910	1.612	1.577	1.697	1.509	1.379	1.136	1.040	0.923	0.822	0.870

대규모 주거단지 조성에 따른 청년층 및 신혼부부 대거 유입 ('22~'24)으로 신규 정책에 대한 기대감이 커, 지금까지 추진해온 단층 금전적 지원에 편중되어 있는 출산지원사업에서 벗어나 새로운 출산장려정책 발굴이 절실하게 필요하였습니다.

새로운 문제정의

- 국민정책디자인단원들의 자유로운 의견제시를 통해 4가지 부재를 발견
- ▶ 완주군에서 출산 관련 문제는 ○○○이다. ▶ 완주군에서 출산하고 싶게 만들려면 ○○○ 해야한다.
 - ① [1~2주] 정보의 신뢰성·편리성 : 군 제공 출산·양육 관련 정보들의 최신화가 되지 않고, 정보취득 시 여러 경로 (군 대표 홈페이지, 보건소 홈페이지, SNS 등)로 검색, 불편 초래
 - ② [3주] 지원사업에 대한 홍보 : 단원들이 제안하는 지원사업 중 이미 시행 되고 있는 사업이 많고, 타깃 분석 등을 통한 홍보매체·방법 등 다각적 고민 필요
 - ③ [4주] 출산·양육에 대한 긍정적 인식 : 산전후고통, 독박육아, 경력단절 등 주로 가임기 여성들의 부정적 인식 팽배
- 이에 대하여 사각지대 발생원인별 핵심 문제를 유형화하여 진짜문제를 정의
 - ① 정보의 불신·불편 : 기존 제공되는 정보가 주기적으로 업데이트 되지 않고, 검색 시 여러 홈페이지 접속으로 인해 맘카페 등 외부채널을 통해 지원사업 등에 대한 정보 취득하는 사례가 많음
 - ② 既지원사업에 대한 미인식: 지원사업에 대한 홍보 부족으로 인해 '몰라서 못 받는' 지원 사각지대 발생
 - ③ 부정적 인식 : 출산·양육에 대한 여성이 부담해야 하는 고통에 대한 공포감 및 아이를 키우기 어려운 환경(바이러스성 감염병, 미세먼지, 칼부림사태 등)으로 인한 부정적 인식이 만연함

추진내용

▶ 완주군 국민정책디자인단 구성 및 운영

- 과제의 수요자인 (예비)신혼부부와 청년들을 우선적으로 공개모집, 이와 더불어 도움을 줄 수 있는 전문가인 관련학과 교수와 정책 수요자와 자주 만나는 보육시설 근무자, 병원 관계자 등으로 구성
- 발굴된 아이디어의 내실화를 위해 관련 부서에서 근무하는 공무원들도 적극 참여
- 구성된 15명의 국민정책디자인단은 기본교육부터 8회의 워크숍을 거쳐 생생한 경험과 전문적인 지식 등을 모아 창의적이고 다채로운 출산장려에 대한아이디어를 발굴

▶ 정책수요자 대상 심층인터뷰(2회)

- 출산양육에 대한 생각 및 인식을 파악하기 위해 워크숍 시작 전, 완주군 신혼부부 및 청년 15명 대상으로 인터뷰 진행
- 단순 지원금의 증액보다는 출산양육에 대한 인식 개선 및 홍보의 필요성을 확인하는 계기
- 워크숍 종료 후 완주군, 전주시 청년 및 신혼부부 대상으로 발굴 아이디어 호응도 파악 및 피드백을 위해 인터뷰를 재진행
- 인터뷰를 진행한 결과 진짜문제에 대한 공감과 호응이 있었으며 또 새로운 의견 청취의 기회가 되어 향후 완주군의 출산장려사업에 생생한 목소리를 담아낼 수 있는 기회가 됨

결과물

▶ 출산-양육 정보시스템 '더하기'

- 정보 신뢰성·편리성 제고를 위한 출산양육정보시스템 구축
⇒ 출산-양육 정보 집적화 및 공개-업데이트 의무화



▶ 출산정보꾸러미 '더하기'

- 정보의 사각지대가 없도록 생애주기별 지원사업 가이드북 제작·배포
- * 향후 권역별 가이드북(팸플릿 형태) 추가 제작 예정



I 결혼·임신·출산	
1. 출산비용 지원	112
2. 임신·출산비용 지원	113
3. 출산비용 지원	113
4. 임신·출산비용 지원	114
5. 임신·출산비용 지원	114
6. 임신·출산비용 지원	115
7. 임신·출산비용 지원	115
8. 임신·출산비용 지원	116
9. 임신·출산비용 지원	116
10. 임신·출산비용 지원	117
11. 임신·출산비용 지원	117
12. 임신·출산비용 지원	118
13. 임신·출산비용 지원	118
14. 임신·출산비용 지원	119
15. 임신·출산비용 지원	119
16. 임신·출산비용 지원	120
17. 임신·출산비용 지원	120
18. 임신·출산비용 지원	121
19. 임신·출산비용 지원	121
20. 임신·출산비용 지원	122

- 임신부 전용 SNS 개설을 통한 쌍방향 정보 제공 추진
- 정책 주수요자인 임신부의 연령 고려하여 일방향적인 문자, 메일 등 보다는 소통이 가능한 쌍방향 SNS 통한 정보 제공
- * 지원 출산용품 선호도 조사 등 기존 정책에 주수요자 의견 직접 반영 가능



▶ 보육환경 '더하기'

- 부정적인 출산·양육에 대한 인식 개선을 위한 전반적인 완주군의 보육환경 개선 노력



① 체계적인 계획 수립
인구정책민관협의회 구성



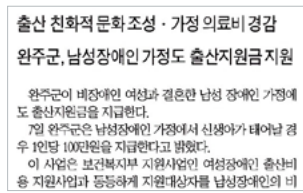
② 전문 보육기관의 통합
완주군 어린이집 연합회 출범



③ 협력기관 설치
미래행복센터 기관



④ 보조기관 운영
다함께돌봄센터 8개소 운영



⑤ 사각지대 개선
남성장애인 가정 출산지원금 지원



⑥ 자긍심 부여 및 인식제고 노력
완주군 가족축제 개최

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 단순 금전적 지원에 편중된 정책
- 지원사업에 대한 홍보 부족
- 출산에 대한 부정적 인식 팽배



After (반영후)

- 정보 활용 극대화를 위한 정보시스템 구축
- 홍보 강화를 통한 지원 사각지대 최소화
- 혼자만의 육아가 아닌 인식을 위한 인프라 구축

참여자 소감

서비스디자이너



이번 완주군의 국민정책디자인 과제는 출산장려정책 재설계였습니다. 국가적인 문제를 군단위에서 논의해본 것 자체가 의미있는 과정이었다고 생각합니다. 또, 다양한 사람들이 모여 이야기를 나누다보니 생각지도 못한 문제점이 도출되고 그 해결방안을 발굴해내는 과정 역시 인상 깊었습니다.



공무원

막연하게 디자인단의 과제를 선정할 때 뉴스와 보도자료 등에 저출산에 대한 문제가 많이 노출되고 있었습니다. 국가적으로 큰 문제이기 때문에 중앙정부의 정책이 중요하고 큰 효과를 낼 수 있다고 생각하였지만 우리 완주군에서 조그마한 정책적 아이디어가 도출되어 시행되고 큰 효과가 나타난다면 국가에도 제안할 수 있지 않을까? 하는 생각으로 시작하게 되었습니다. 설문조사와 워크숍을 시작하고 단원들의 진짜목소리를 들어보니 군에서의 정보 시스템과 홍보방식의 문제로 정책수요자에게 불편을 초래하고 있었습니다. 그 부분에 대해서는 발굴된 아이디어를 군에 적용할 수 있게 되어 부뚝하였지만, 출 퇴근시간 자율 의무화 등 국가적으로 해결해주어야 되는 문제 등에 대해서는 군 단위에서의 해결이 제한적인 부분은 안타깝기도 하였습니다. 이런 활동들이 더 확대되어 국민들에게 실질적으로 다가가는 정책들이 많이 시행되었으면 좋겠습니다!

정책수요자 1



저의 목소리를 내고 또 들어주시는 분들이 계신다는 것에 먼저 감사한 생각이 들고, 저의 입장이자 젊은 청년들의 의견을 많이 들어주시고 공감해주셔서 좋은 기회였다고 생각합니다. 실질적인 정책 반영도 기대가 됩니다.



정책수요자 2

완주군에 거주하게 된 신혼부부로서 출산지원사업에 관심이 많았는데 이번 기회에 많은 정보들을 알게 되어 좋았습니다. 또, 정책의 수요자로서 직접 참여하여 의견을 제시하고 정책을 만들어가는 과정이 부뚝했고 이런 기회가 있다는 것을 많은 사람들에게 공유하고 싶습니다.



밥상에서 책상으로 평생학습에서 ‘삶의 격’을 찾다



경로당, 마을회관에서 어르신들이 책상에서 책을 펴고 학습 할 수 있는 환경 개선

모든 시민의 포용적 평생학습을 강조하고 있지만, 과연 마을단위 주민 개개인의 삶에 영향을 미치고 있는지, 그러한 정책의 발국은 누가 할 수 있는지 고민하게 됩니다. 바로 생활권 중심에 있는 주민들의 참여와 그 아이디어를 실현해 낼 수 있는 국민디자인단이 필요했습니다. 그리고 실질적인 지역의 변화를 주민들이 체감할 수 있도록 하였습니다.

“밥상 피고 공부해봤습? 얼마나 아프디, 허리도 아프고 다리도 아프고 아이고... 진작에 이런 걸 사줬어야지. 의자하고 책상 들어오니 얼마나 좋은디! 앉아봐유 무릎이 쭈시나, 좋아유 좋아. 진작 좀 사주지. 너무 좋아유. 하루종일 앉아서 공부하래도 앉아 있을 수 있어유~”(의당면 임○○, 86세)

국민정책디자인단 구성

담당공무원

조선기, 김강산, 이지영, 최원진, 이재형

서비스디자이너

이지영

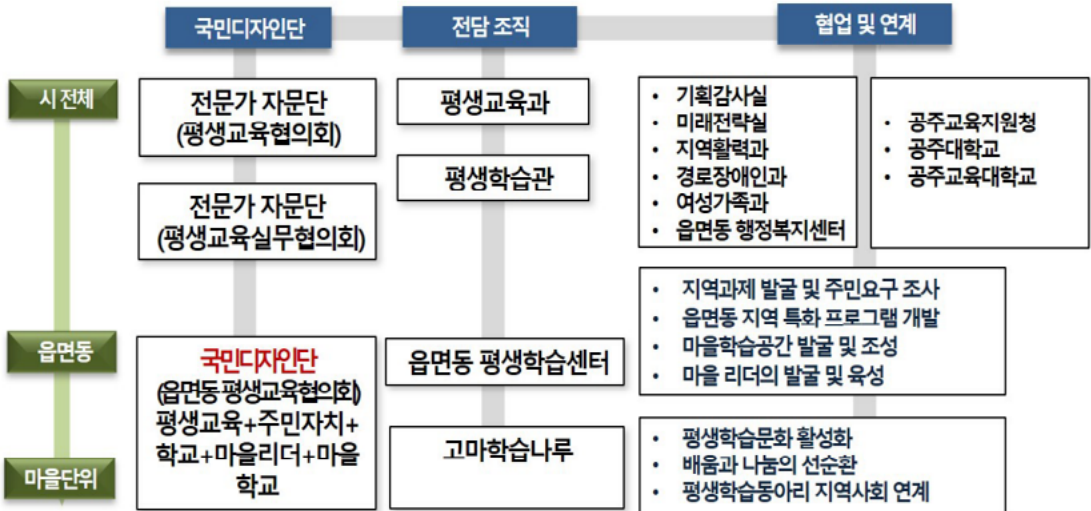
국민참여자

최병화, 김영진, 육창금, 강재용, 구광서, 전승태, 오재은, 전승수, 서주원, 김도환, 배순옥, 노흥종, 박용주, 백현실, 김남수, 홍명재, 김진수, 이재운, 한건수

추진배경

시 중심부에 집중된 교육문화시설로 인하여 도농의 교육기회 격차는 계속 커져가고 있습니다. 이 문제를 해결하기 위해 생활권별로 마을교육 기반 마련 필요하여 공주시에서는 과연 어느 누구도 배제와 차별없이 학습에 참여하여 평생학습기회(국정과제 84번 교육격차 해소)를 보장할 것인지 고민하였습니다.

그리하여 마을단위 학습공간의 환경개선을 통해 주민들의 학습의 질 향상 도모하고 전 연령 및 전 생애를 아우르는 마을교육공동체를 조성하여 마을별 지역 밀착형 과제 발굴·해결형 프로그램 개발과 운영을 하였습니다.



새로운 문제정의

▶ 국민니즈 발견하기

- 공주시의 평생학습도시 정책 첫번째인 접근성과 포용성의 실현
- 평생학습관-읍면동평생학습센터-고마학습나루 체계를 구축
- 그러나 대부분의 교육문화 시설들이 시 중심부에 집중되어 읍면 지역은 상대적으로 열악하고 격차가 커짐
- 평생학습 정책이 마을단위 주민 개개인의 삶에 영향을 미치고 있는지, 그러한 정책의 발굴은 누가 할 수 있는지 고민함
- 생활권 중심에 있는 주민들의 참여와 아이디어를 실현해 낼 수 있는 국민디자인단

▶ 진짜 문제 정의하기

- 지역 공동체를 구성하는 주민들의 아이디어가 모아지고 이것이 정책으로 실현되어 삶에 영향을 미치는 실질적으로 작동하는 국민디자인단 필요
- (구성) 평생교육+주민자치+학교+마을학교+이장단협의회+새마을회+지역사회보장협의체+생활개선회+의용소방대+자율방범대 등
- (운영) 분기별 회의와 임시회의, 워크숍, (전문가 자문단) 시단위 평생교육협의회와 평생교육실무협의회, 평생교육사

추진내용

▶ 아이디어 발전하기

- 경로당, 마을회관에서 어르신들이 방바닥에서 밥상을 펴고 학습하고 있는 현실
→ 마을학습공간 환경 개선 필요
- 지역에 역량을 가진 주민들이 있으나 지역 활동할 수 있는 수 있는 기회 부재
→ 지역 과제 발굴하고 평생학습을 통해 해결
- 지역 학교 아이들이 우리 마을과 지역을 알고 있는가?
→ 마을과 학교의 연결
- 학습을 지속하거나 학습 이후에 어떻게 선순환 시킬 것인가?
→ 학습과 활동의 연계, 지역공동체 선순환

▶ 실행전략 전달하기

- 마을학습공간 환경 개선 : 밥상 대신 책상에서 공부, 편안하고 즐거운 학습환경
- ('19) 5개소 → ('20) 5개소 → ('21) 7개소 → ('22) 7개소 → ('23) 15개소

정책수요자 협의 및 지역과제 발굴 워크숍



'19 정안면평생교육협의회 사전 회의



'20 평생교육실무협의회



'21 정안면평생교육협의회



'22 의당면평생교육협의회



'23 정안면평생교육협의회



'23 평생교육실무협의회

[이전] 밥상을 펴고 학습하는 모습



[이후] 책상, 의자 지원을 통한 학습공간 조성



▶ 지역과제 발굴과 해결

- 정안마을활동가의 마을 기록 활동, 의당마을활동가의 지역 의제 발굴, 마을강사 양성

결과물

▶ 마을학습공간 고마학습나루 활성화

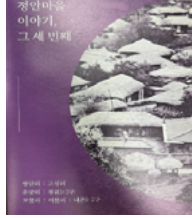
- 정안마을활동가의 기록 : 『정안마을 1호 ~ 5호』 제작
- 31개 마을의 역사, 문화, 인물을 기록



정안마을 이야기 1호



정안마을 이야기 2호



정안마을 이야기 3호



정안마을 이야기 4호



정안마을 이야기 5호

- 마을강사 양성 : 생활안전, 짚풀공예, 풍선아트, 천연염색, 천아트 등



운곡리 문해교육



월곡리 오일파스텔



도신리 은퇴설계

▶ 마을과 학교의 연결

- 의당마을활동가의 지역 의제 발굴, 그리고 실천
- 의당지역해설사 : 초등학교 지역알기 수업 연계, 수촌리고분군, 김중서유허지 등 설명
- 슬기로운 의당사용 설명서 : 보이스피싱 예방, 환경, 스마트폰활용, 생활안전교육



의당지역해설사 양성



지역해설사 현장 실습



초등학교 수업



의당면 지역해설사 현장답사



의당면 지역해설사 실습



의당면 지역해설사 활동

▶ 학습과 활동 연계를 통한 지역공동체의 선순환

- ('19) 127과정 → ('20) 134과정 → ('21) 341과정 → ('22) 473과정 → ('23) 612과정
- 학습동아리 밤톨이 헤어컷 : 거동이 어려운 노약자의 이미용 봉사 활동
- 학습동아리 생활안전지도사 : 학교, 마을회관에서 심폐소생, 농기구교육 실시
- 작품전시 : 유계리 수채화, 평정리 천아트, 월곡리 오일파스텔



유계리 수채화 작품전시



월곡리 오일파스텔 작품 전시



평정리 천아트 작품 전시

▶ 국민정책디자인 활동 전·후 비교

Before (반영전)

- 읍면지역 학습공간이 열악함
- 시내권 중신 평생 교육 프로그램 운영 - 기존 학습공간 활용 (공주대학교 등)
- 다양한 평생학습 프로그램 개발에 한계점 존재



After (반영후)

- 마을학습 공간 조성 ('19) 5개소 → ('20) 5개소 → ('21) 7개소 → ('22) 7개소 → ('23) 15개소
- 주민참여 평생학습 프로그램 비약적 증가 ('19) 5개소 → ('20) 5개소 → ('21) 7개소 → ('22) 7개소 → ('23) 15개소
- 지역특화 프로그램 개발 - 정안면 마을활동가 및 의당면 지역 해설사 양성과정 운영 (2021)
- 읍면동 평생교육협의회 위촉 및 운영(11개 읍면동)

참여자 소감

의당면 유계리 임차수(86)



“밥상 피고 공부해봤슈? 얼마나 아픈디, 허리도 아프고 다리도 아프고 아이고... 진작에 이런 걸 사줬어야지. 의자하고 책상 들어오니 얼마나 좋은디! 앉아봐유 무릎이 쭈시나, 좋아유 좋아. 진작 좀 사주지. 너무 좋아유. 하루종일 앉아서 공부하래도 앉아 있을 수 있어유~”



정안면 장원리 유재길(83)

“어르신 그림 그리고 전시하시니까 어떻게 좋으셨어요?”

“좋지. 나는 그냥 늙으면 뒷방 늙은이로 방구석에 앉아만 있어야 하는 줄 알았는데, 이런 걸 배우니 즐겁고, 사람들 만나는 게 좋고, 그리고 자신이 참 기특하다는 생각이 들어.”



2023 국민정책디자인

행정안전부 kidp 한국디자인진흥원

거부당한 기억 'Why Not'

서울 25개

가능
보호자 동반시 기
상태 보고 판단
불가능



휠체어 사용자 이동 중
센터 이용 중 장애인
대한 부담으로 운동시
제한을 두는 것이

PART. 3

국민정책디자인 10년 되돌아보기

성과공유대회 | 2023. 11.29(수) 13시30분

사회적 장애인의 건강 통합 솔루션
"가치 운동할래?"

구립체육시설 장애인 등록 가능 여부

가능 9
필요 8
5

장애인 전문시설 이용자
장애인 전담 트레이너, 운동
시설이 많지 않아 지방에서
서울까지 이동하고 있어요.

복지관 체육시설 이용자
특정 장애가 운동시설, 기구
이용을 독점하고 있으나
운동할 기회가 적어요.

장애인
안전사고에
예방 이용에
가요

국민정책디자인 브랜드 운영 변화
국민정책디자인 매뉴얼 역사
국민정책디자인 추진실적
국민정책디자인 역대 우수사례

국민정책디자인 브랜드 운영 역사

2014		정부 3.0 브랜드과제 “국민과 함께 행복을 디자인하다”
2015		정부 3.0 국민디자인단 “국민과 함께 행복을 디자인하다”
2016		정부 3.0 국민디자인단 PEOPLE MAKE POLICY “국민의 생각으로 정책을 디자인합니다. 국민이 정책디자이너다”
2017		국민디자인단 PEOPLE MAKE POLICY “PEOPLE MAKE POLICY”
2018		국민디자인단 “PEOPLE MAKE POLICY”
2019		국민디자인단 PEOPLE MAKE POLICY “국민이 정책을 디자인합니다”
2020		국민디자인단 PEOPLE MAKE POLICY “PEOPLE MAKE POLICY”
2021		국민정책디자인 PEOPLE MAKE POLICY “복잡하고 어려운 문제, 국민정책디자인단이 해결해드립니다!”
2022		국민정책디자인 PEOPLE MAKE POLICY “공공정책 서비스! 국민이 직접 디자인합니다!”
2023		국민정책디자인 “내가 만든 공공서비스 국민정책디자인이 해결해드립니다”

국민정책디자인 매뉴얼 역사

2013



공공정책, 책상에서 현장으로 - 한국디자인진흥원, 로보앤컴퍼니

디자인의 역할이 삶의 다양한 측면으로 확장되고 있는 현 시점에서 아직 디자인을 만나지 못했던 공공정책과 공공서비스의 영역에 디자인을 소개하기 위해 발간되었습니다. 간판, 환경시설, 공공건축 등에 국한되어 있었던 기존 공공디자인의 역할에서 몇 걸음 더 나아가 공공정책과 서비스의 영역에 활용되고 있는 새로운 디자인을 소개합니다.

2014



공공서비스디자인 사용설명서 (국민디자인단 운영 매뉴얼 초기 버전) - 안전행정부, 한국디자인진흥원, 디맨드, 2014

이 책은 공공정책, 서비스를 설계하고 운영하는 공무원들을 위한 서비스디자인 입문서입니다. 정부 3.0을 추진하기 위해 서비스디자인을 어떻게 활용하면 좋을지를 소개하고 있습니다.

2015



국민디자인단 서비스디자인 매뉴얼 운영툴킷 통합본 - 행정안전부, 한국디자인진흥원, 텐지노그룹

이 자료집은 정부 3.0 국민디자인단을 운영하기 위한 공공정책, 공공서비스를 기획하는 단계에서 디자인방법론을 어떻게 적용해야 할지 지침이 필요한 경우 활용할 수 있습니다.

2016



국민디자인단 분야별 운영매뉴얼 - 행정자치부, 한국디자인진흥원, 텐지노그룹

이 책은 국민디자인단을 기획하고 운영하는 공무원들을 위한 매뉴얼입니다. 서비스디자인 프로세스에 따라 국민이 원하는 정책을 만들어 보세요. 국민디자인단은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고 서비스디자인이 함께 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책 워킹그룹을 의미합니다.

2018



사제로 배우는 국민디자인단 매뉴얼 - 행정자치부 한국디자인진흥원 MYSC

국민디자인단 운영 및 공공서비스디자인 워킹그룹 운영 시에 사용할 수 있는 참고서입니다. 매뉴얼은 국민디자인단 운영 단계별로 목표, 주요 활동, 구성원별 역할 및 주의사항 등을 직관적으로 설명하고 있습니다. 특히, 산업지원, 사회복지, 문화관광 등 7대 분야에서 국민디자인과제 대표사례를 선정하여 실제 운영일정, 단계별 추진사항 및 디자인단 구성현황 등을 볼 수 있도록 하였으며, 세부 단계별로 이해를 돕기 위해 '15~'17년에 실제 추진된 다양한 과제를 예시로 제시하여 누구나 쉽게 따라할 수 있도록 제작되었습니다.

2019



국민디자인단 매뉴얼 - 행정안전부 한국디자인진흥원 MYSC

국민디자인단 매뉴얼이 새롭게 보완 되었습니다.

국민디자인단 운영 및 공공서비스디자인 워킹그룹 운영 시에 사용할 수 있는 참고서입니다. 매뉴얼은 '이해하기 → 발견하기 → 정의하기 → 발전하기 → 전달하기'라는 국민디자인단의 운영 단계별로 목표, 주요 활동, 구성원별 역할 및 주의사항 등을 직관적으로 설명하고 있습니다.

2020~2021



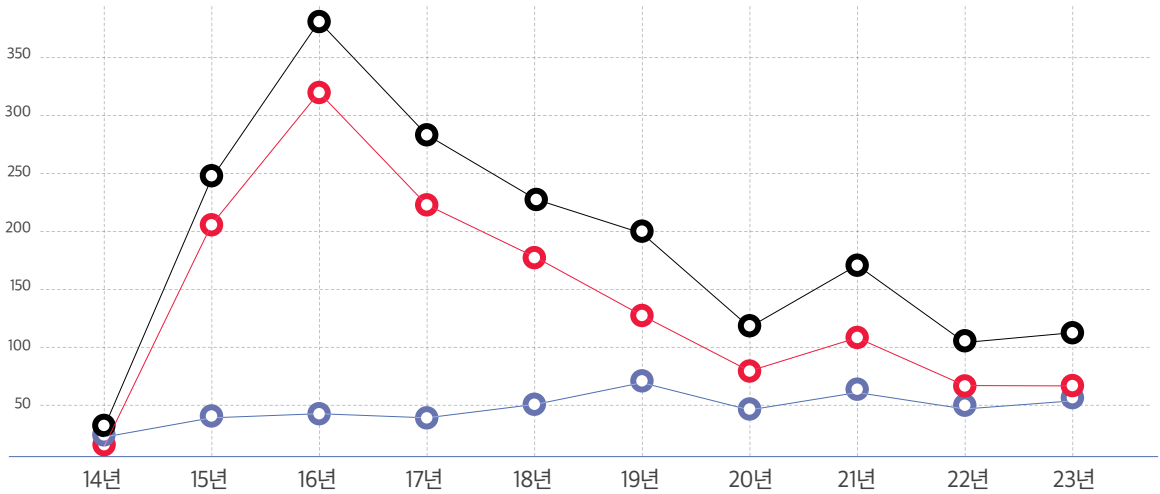
국민디자인단 매뉴얼 - 행정안전부 한국디자인진흥원, MYSC

국민디자인단은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책 워킹그룹을 의미합니다. 국민디자인단은 '국민'이 정책과정에 함께 참여하여 '디자인 사고(Design Thinking)'와 그 방법론 도입을 통해 공공서비스를 개발, 개선한다는데 의미가 있습니다.



국민정책디자인 추진실적

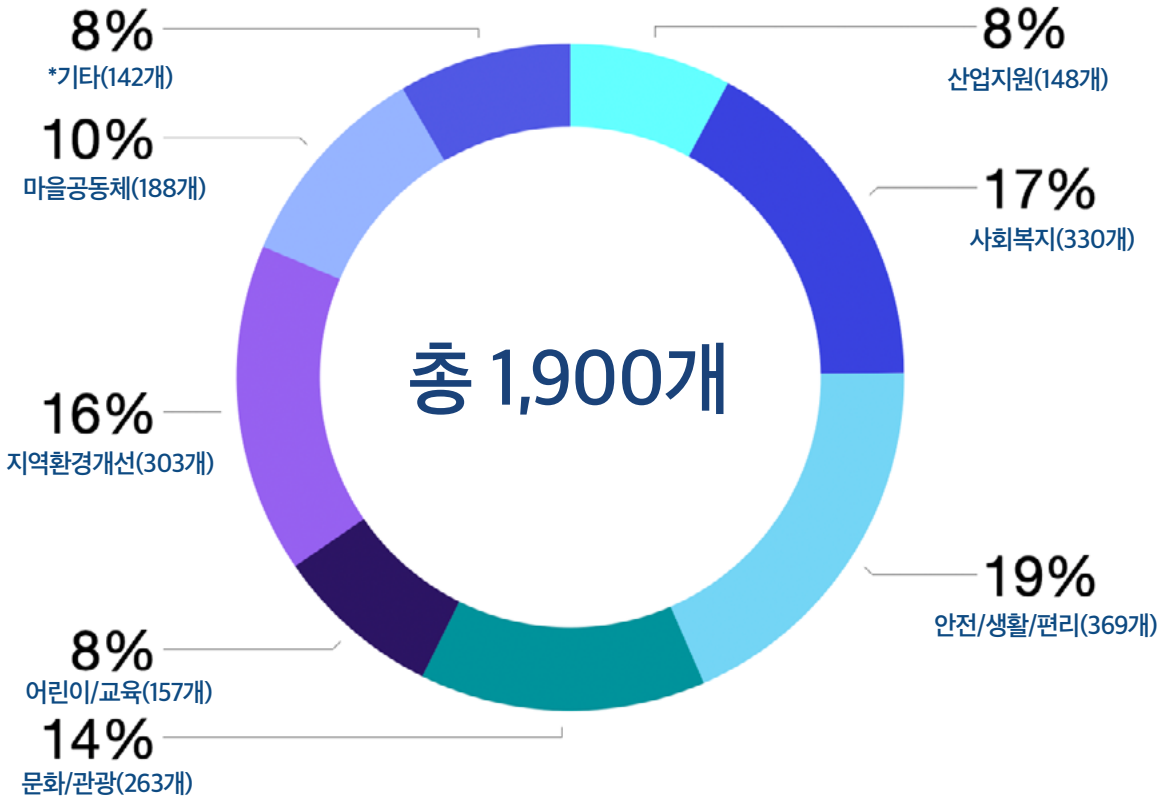
[연도별 과제 현황] ● 계 ● 중앙 ● 지방자치단체



연도별 과제 현황

14~23년 과제 현황 총 1,898개 접수되었으며, 국민정책디자인단 단원은 총 20,897명으로 국민들을 위한 정책을 위해 활동해주셨습니다.

[10년간 국민정책디자인 과제 분야별 추진 현황]



*기타 분야 142개 과제 세부 분류

- 2017년 (14건) : 일자리/창업/역량강화(6), 의료/건강(5), 지역경제활성(1), 다문화(1), 행정간소(1)
- 2018년 (15건) : 일자리/창업/역량강화(7), 지역경제활성(2), 청년복지(2), 인식개선(2), 병영복지(1), 공익신고활성(1)
- 2019년 (51건) : 일자리/창업/역량강화(7), 간판개선사업(29), 병무서비스개선(3), 의료/건강(3), 인식개선(1), 일하는방식개선(1), 통계서비스개선(3), 행정서비스개선(1), 환경개선(1), 지역경제활성(1), 공익신고활성(1)
- 2020년 (16건) : 국방(1), 국민편의 및 생활안전 복합(1), 보건(1), 시민참여 및 과제발굴(1), 통일교육(1), 정책지원(1), 미기재(10)
- 2021년 (26건) : 주민참여(1), 청소년(2), 행정서비스, 시민참여(1), 종합(1), 청년(1), 참여(1), 창업지원서비스(1), 지역경제활성화(1), 미기재(17)
- 2022년 (9건) : 청년(2), 주거복지(1), 국방(1), 미기재(5)
- 2023년 (11건) : 기후대응(2), 조직개선(1), 청년(1), 고향사랑기부제(1), 물류개선(1), 국방(1), 미기재(4)

국민정책디자인 추진실적

[연도별 과제명 워크시트]



2014~2019년 키워드

2014년: 초기에는 ‘제공’, ‘서비스’, ‘구축’, ‘스마트’와 같은 단어가 주요 키워드로 나타나, 디지털화 및 통합 서비스 제공에 중점을 둔 과제가 주를 이룸을 알 수 있다. 이러한 키워드들이 주를 이루는 것은 서비스디자인이 공급자 중심의 시각에서 출발했음을 시사한다. 초기의 과제들이 디지털 기술을 활용하여 서비스를 ‘제공’하고 ‘구축’하는 데 중점을 둔 것은, 사용자의 편의와 접근성을 개선하기 위한 의도로 보이지만 공급자가 기술과 서비스의 형태를 주도하는 경향을 보여준다.

2015-2017년: 이후 기간에는 ‘만들기’, ‘조성’, ‘활성화’, ‘맞춤형’ 등의 단어가 빈번하게 등장해, 지역사회의 참여와 개발, 맞춤형 서비스 제공에 대한 관심이 증가함을 보여준다.

2018-2019년: ‘만들기’, ‘조성’, ‘운영’ 등의 키워드가 지속적으로 등장하며, 지역사회 중심의 프로젝트와 운영 방안 개발에 초점을 맞춘 트렌드가 유지됨을 나타낸다.



2020~2023년 키워드

2020-2023년: 최근에는 ‘함께’, ‘개발’, ‘맞춤형’, ‘서비스’, ‘프로젝트’, ‘운영’과 같은 단어가 강조되며, 특히 서비스 개발, 프로젝트 운영, 맞춤형 솔루션 제공에 더 많은 주목을 받는 추세임을 보여준다. 이는 국민디자인 과제에 있어 이해관계자의 참여와 협력의 중요성이 증가하고 있으며 공동 작업과 파트너십의 가치가 강조되고 있음을 나타낸다. 그런 맥락에서 ‘맞춤형’이란 단어 역시 개별 이해관계자의 요구와 조건에 맞는 솔루션 개발에 초점을 맞춘 접근이 중요해지고 있음을 의미한다. 이는 과제를 통해 다양한 이해관계자의 목소리를 듣고, 이를 기반으로 혁신적이고 지속 가능한 솔루션을 제공하려는 노력의 일환으로 볼 수 있다.

국민정책디자인 역대 우수사례

2014년 최우수상(중앙/지자체)



[농식품부·보건복지부] 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스

농림축산식품부는 국민디자인단을 도입하여 도시와 농촌지역의 특성을 반영하여 자살 및 고독사 예방을 위한 고령자 맞춤형 서비스 구축을 추진하였습니다. 국민디자인단을 통해 농촌에는 공동이용시설 서비스 개선 방안(이용자 프라이버시 확보, 방법 안전센서 설치 등)을 도출하였으며, 마을 공동체 기반의 시설 운영, 관리 시스템을 구축하였습니다. 도심에서는 독거노인 친구만들기 서비스 기반을 구축하여, 별빛 프로젝트(공공 및 민간 기업 협력단을 통한 봉사단 구성 등) 수행했습니다.



[광주광역시] 동네 환경공동체 조성을 위한 '가치 Green 서비스'

시민들이 필요로 하는 환경정보를 인터넷과 모바일 앱을 통해 실시간으로 제공하고, 시민들이 원하는 건강한 환경 공동체를 만들 수 있도록 생활에 불편한 민원의 접수와 해결을 편리하고 신속하게 도와주는 맞춤형 환경공동체 서비스를 추진하였습니다.

2015년 대상



[전라남도 곡성군] 귀농·귀촌 결심부터 정착까지 함께 합니다

전남시는 감소하는 청년인구로 청년인구 안정적 정착 방안이 필요하여 지역내 청년들이 소통할 수 있는 물리적인 공간 마련과 양질의 일자리 창출을 위한 협업체계를 구축하여 다양한 홍보채널로 돌아오는 전남을 만들기 위해 국민디자인단을 도입하였습니다.

2016년 대통령상



[인천광역시] Let美 in 산단 - 노동자가 웃는 아름다운 공장

인천광역시는 국민디자인단을 도입하여 낙후되어가는 노후산업단지의 환경개선 및 서비스개발을 도모하였습니다. 이에 인천광역시는 아름답고 일하기 좋은 산업단지를 위해 국민디자인단이 파악한 핵심문제와 이에 대한 해결방안을 개선사업에 반영하기로 하였습니다.

2017년 대통령상



[경기 구리시] 위대한 아이 꿈을 두드림(Do dream)

취약계층 아동을 대상으로 전문 사례관리를 통한 맞춤형 서비스를 제공하여 공평한 출발의 기회를 제공하는 선진적 아동복지 정책으로 어려운 환경 속에서도 아이들이 스스로 헤쳐나갈 수 있는 경험을 제공하고자 구리시와 국민디자인이 함께 '위대한 아이 꿈을 두드림' 정책 디자인을 진행하였습니다.

2018년 대통령상



[서울 종로구] 돈의동 맞춤 방제 솔루션

쪽방촌 주민들이 가장 먼저 해결해야 했던 해충 방역 문제를 거주자 관점에서 접근하였다. 표면적으로 드러난 해충 문제뿐만 아니라 주 민들의 주거생활, 정신적·사회적 건강 문제까지 돌아볼 수 있는 돈의동만의 맞춤 방제 솔루션을 제공하였습니다.

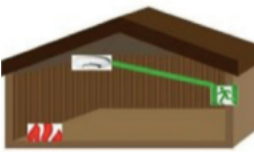
2019년 대통령상



[충청남도 서산시] 학대피해아동쉼터 조성을 위한 수요자 중심 정책 개발

충남도 내 학대피해아동 쉼터는 천안 2곳, 아산, 부여 각 1곳으로 총 4개소가 운영 중에 있습니다. 하지만 서산시의 아동학대 피해건수가 매해 증가함에 따라 지역내 보호조치 할 수 있는 시설이 시급하다고 여겨져 충남 서산시는 국민디자인단을 통해 아동의 안정적인 성장환경을 조성하고 권리를 증진시키기에 적합한 수요자 중심의 쉼터와 조례 및 환경적 시스템을 구축하고자 하였습니다.

2020년 대통령상



[충청북도 음성소방서] 내일을 위해 기억해야 할 오늘 하루

가족의 돌봄을 받으며 생활하다가 보호자의 노화, 질병, 사망 등으로 위기에 맞닿는 순간, 최소한의 안전망조차 보장받지 못하는 상황이 발생하고 있다. 또한, 장애인을 위한 교육·훈련은 대부분 복지시설에서 이뤄지고 있어 사고유형별 대처방법이 한정될 수밖에 없고, 관리자의 역할 훈련에만 치중되고 있으며, 발달장애인의 경우 장애요인을 설명하는 일반화된 이론자료 외에는 체계적인 안전매뉴얼 자료가 현저히 부족하다. 이를 해결하고자 민간과 공공기관이 협력해 위기에 처한 장애인의 자립 활동을 지원할 수 있도록 기존의 안전시스템을 개선하고자 하였다.

2021년 대통령상



[광주광역시 광산구] 건강약자 병원동행 휴블런스

“아버지가 매주 병원에 가 재활치료를 받아야 하는데, 도와주실 수 있을까요?” 광산구에 한 통의 전화가 걸려왔습니다. 청주에 사는 김○○(42세)씨입니다. 직장생활을 하는 정남씨에게 아버지의 재활치료를 위해 매주 시간을 내는 일은 매우 어려운 일이었습니다. 거동이 불편한 어르신들이나 장애인은 이동의 불편함으로 병원에 가지 못해 질병이 악화되는 경우가 발생하고, 코로나19 이후 이는 더욱 심화됨에 따라 가족 돌봄이 어려운 시민들을 위해 윈스톱 병원동행 공공서비스 개발로 안전한 돌봄 환경을 마련코자 하였습니다.

2022년 대통령상



[부산광역시 영도구] 영 케어러(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구, '영도지기'

돌봄사각지대 문제가 발생함에 따라 '가족돌봄청년'에 대한 사회적 이슈를 주민공감대 형성으로 국민정책디자인단을 진행하였습니다. 가족돌봄청년들의 간병으로 인한 시간부족 문제 해소(상황별 맞춤 서비스 설계)하고 가족돌봄청년 지원을 위한 “영도지기” 서비스 프로토타입을 개발하였습니다.

2023년 대통령상



[서울 강남구] 사회와 장애인의 건강 동행 솔루션 - “가치 운동할래?”

운동하고 싶은 장애인이 원하는 휘트니스센터, 장애인 전문 트레이너의 부재 장애인의 건강에 대한 필요성은 증가하고 있지만 관련 행정서비스, 인프라, 전문 트레이너는 매우 부족, 이에 기존 운동시설의 접근성을 높이고 장애인이 있는 곳이 장애인 전용 운동시설이 될 수 있다는 사고의 전환을 통해 문제를 해결하고자 하였습니다.

2023 국민정책디자인 성과사례집

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다.

Copyright 2024. 행정안전부

이 책에 실린 글은 행정안전부의 동의없이 무단으로 사용, 전재할 수 없습니다.

2023 국민정책디자인 성과사례집

 행정안전부 **kidp** 한국디자인진흥원

비매품/무료

93650



9 791193 717998

ISBN 979-11-93717-99-8