

---

유기동물, 하영 어서져수다개 [犬]  
이동식 동물병원버스

---

2024. 10.

제주특별자치도

## 기관명

유기동물, 하영 어서저수다개 [犬]  
이동식 동물병원버스

[제주특별자치도]

### 추진배경

- 섬이라는 지역과 농어촌이라는 제주의 특성상 유기동물은 많은 반면 보호시설 부족과 입양율은 낮아 **안락사율 전국 최고 수준**

【참고】 숫자로 보는 제주지역 유기동물 실태('23년 기준)

구분	유기동물 수(마리)	입양율	안락사율	비고
전국	112,180	26%	20%	
제주	4,452	12%	49%	입양율 전국 최저, 안락사율 전국 최고

### 추진내용



### 추진성과 및 기대효과

- 현재 중성화수술지원사업의 물리적 접근성 한계 극복
- 유기동물 문제를 개인문제가 아닌 사회적 공동과제로 인식개선
- 상생협력으로 향후 사업 확대 및 지역사회 관심 유도

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

지금까지는(AS-IS)	앞으로는(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유기동물로 인한 생활불편은 국민의 몫</li> <li>• 행정의 동물보호복지 정책 한계 봉착</li> <li>• 공급자 중심의 행정주도 정책 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마당개 중성화 수술을 위한 '이동식 동물병원버스' 도입으로 유기동물 근본문제해결</li> <li>• 지역경제 상생을 위한 협력</li> <li>• 수요자 맞춤형정보전달로 정보접근성 향상</li> </ul>

### 향후계획

- 이동식 동물병원버스 관련 수의사법 개정 및 동물병원 협력추진
- 도내 펫용품 소상공인 협력인프라 구축
- 찾아가는 동물병원버스 운영

유기동물, 하영 어서저수다개 [犬]

## 이동식 동물병원버스

[제주특별자치도]

\* "하영 어서저수다개"는 "많이 줄어들었습니다!"라는 표현의 제주방언

과제유형	기획·협업과제	과제분야	기타
주관기관	제주특별자치도 동물방역과	주관기관 과제담당자	오세진 사무관 연락처 : 064-710-2431 이메일 : osj7010@korea.kr
협업기관	해당 없음	협업기관 과제담당자	해당 없음

## 1 공공서비스디자인 과제 개요

◆ (과제 목표) 유기동물 발생 저감 및 입양률 향상을 위한 수요자 중심의 정책 개발 및 실행으로 유기동물 관련 지역현안 해결

◆ (주 수요자) 반려동물을 사육하는 제주도민, 동물보호단체, 유기동물보호센터 관계자, 유기동물 입양 전문가, 관광객 등

◆ (추진기간) 2024년 5월 ~ 10월

◆ (소요예산) '24) 20백만원(정책디자인단 자문료, 자료유인, 회의비 등)

※ 기 편성 예산 활용

◆ (과제 내용)

※ 과제 추진주체로서 국민정책디자인단 개념을 이해하고 서비스디자인 과제 운영 프로세스를 적용하여 수요자 측면에서 제주지역 유기동물 관련 문제 분석 및 개선방안을 모색

- (발견단계) 제주지역 유기동물 관련 문제 개선을 위해 각기 다른분야의 관계자 (수요자)들 간의 토론과 협의를 통해 근본적 문제점과 요구사항을 수집
- (정의단계) 각기 다른 수요자의 시각에서 현 실태와 문제점을 분석하고 제주지역 여건에 맞는 최적의 정책목표 설정
- (발전단계) 디자인단 참여자들간의 브레인스토밍 및 아이디어 시각화로 정책목표 달성을 위한 최종 정책 실행방안 마련
- (전달단계) 실행방안이 향후정책에 반영될 수 있도록 후속절차 추진(정책결정권자 방침, 예산 편성, 관련기관단체의 역할과 임무 부여 등)

## 2 과제 추진배경

### □ 제주지역 유기동물 관련 현 실태

- 섬이라는 지역과 농어촌이라는 **제주의 특성상 유기동물은 많은 반면 보호시설 부족과 입양율은 낮아 안락사율 전국 최고 수준**
  - 풀어놓는 사육방식은 배회 개체간 자연번식이 용이하여 개체 증가 요인
  - 도내 유일한 동물보호센터(1개소)는 공간 협소 등으로 수용능력 한계
  - 품종견 입양을 선호함에 따라 대부분 믹스견인 자연번식 출생 개체는 입양율 저하 요인
- ※ 2021년 야생 유기견 실태조사결과 중산간(해발300~600m) 지역에 1,626~2,168마리 분포
- ※ 유기동물 관리 실태('23년)
- **행정 주도 정책 추진**으로 유기동물수는 감소 추세이긴 하나, 열악한 유기동물 관리수준을 극복하기 위해 **새로운 대안 마련이 필요한 시점**
  - ※ 제주유기동물 현황: ('20) 5,364마리 → ('21) 5,364 → ('22) 4,977 → ('23) 4,452
  - ※ 행정 주도 정책: 전국 최초 마당개 중성화수술 지원, 동물등록 수수료 감면 등
- 이에, 유기동물 관련 지역의 현안 문제를 해결하기 위해 **행정주도가 아닌 반려인, 동물관련 단체 등 수요자 측면에서 대책을 마련하고 개선 방안을 모색**

【참고】 숫자로 보는 제주지역 유기동물 실태('23년 기준)

구분	유기동물 수(마리)	입양율	안락사율	비고
전국	112,180	26%	20%	
제주	4,452	12%	49%	입양율 전국 최저, 안락사율 전국 최고



## □ 수요자 및 이해관계자

- 반려동물을 사육하는 제주도민, 동물보호 단체, 유기동물보호센터 관계자, 유기동물 입양인, 관광객 등

반려동물을 사육하지 않는 일반인

왜 우리가 내는 세금으로  
반려동물 복지에 쓰는거죠?

행정의 동물보호복지 정책 한계 봉착  
비 반려견주의 유기견 피해 인식개선 필요

비 반려견주 인터뷰

- 비 반려인 - 반려동물을 사육하지 않는 일반인과 함께하는 행정필요

## 3 24년 공공서비스디자인 과제 추진계획

### 가. 공공서비스디자인단 구성 현황

- 목 표: ① 도내 유기동물 저감방안, ② 입양을 제고방안 등 2개 과제에 대한 제주지역 공공정책 솔루션 개발
- 운영기간: 2024년 5월 ~ 10월
  - ※ '25년 본예산 편성 전까지 정책디자인 완료 목표로 운영하며, 세부 운영일정은 아래 "나" 참조
- 구 성 원: 반려동물 사육 도민, 동물보호단체 및 동물보호센터 관계자, 반려동물 입양 전문가, 공무원 등 10여명 내외
  - ※ 국민정책디자인 시책운영 취지에 부합될 수 있도록 전문기관 자문 등 추진

○ 분야별 역할과 구성인원

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	허경원 교수 / 제주한라대	○ 아이디어 제공, 현장 조사 - 반려동물·유기동물 관련, 행동 관찰, 인터뷰 등
		홍난영 대표 / (사)제제프렌즈	
		오명운 대표 / 제주애견학교	
	정책수요자	장필순 / 도민	○ 정책 수요자로서 고충, 문제점, 아이디어 제안 등 실질적인 의견 제안
		이승주 / 도민	
		고인숙 / 도민	
		정여진 / 도민	
		박선경 / 도민	
	서비스 디자이너	정영국 대표/ 디머스	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제 수행을 총괄 기획·운영
	공무원	국민정책 디자인 담당	김정옥 공약성과관리팀장 / 제주특별자치도청
이동우 주무관 / 제주특별자치도청			
사업담당		오세진 동물복지팀장 / 제주특별자치도청	○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여협조, 활동결과 이행
		김문용 주무관 / 제주특별자치도청	
		문성업 축산물안전과장 / 동물위생시험소	

## 제주 공공서비스디자인단 구성원



## 나. 국민디자인단 운영일정

기간	주요 활동	비고
5월	○ 국민정책디자인단 모집 및 킥오프 미팅	○ 디자인단 구성
6월	○ 각기 다른분야의 관계자(수요자)들 간의 토론과 협의를 통해 근본적 문제점과 요구사항을 수집	○ 발견단계
7월	○ 각각의 수요자 시각에서 현 실태와 문제점을 분석하고 제주지역여건에 맞는 최적의 정책 목표 설정 - 전국 최고 수준의 낮은 입양률과 높은 안락사율 에 대한 원인분석과 목표 설정	○ 정의단계
8~9월	○ 디자인단 참여자들간의 브레인스토밍 및 아이디어 시각화로 정책목표 달성을 위한 최종 정책 실행방안 마련 ○ 각 수요자별 요구사항이 대립될 경우 상호 양보와 타협으로 합의점 도출 유도	○ 발전단계
10월	○ 실행방안이 향후정책에 반영될 수 있도록 후속 절차 추진(정책결정권자 방침, 예산 편성, 관련 기관단체의 역할과 임무 부여 등)	○ 과제 전달단계



## 가. 이해하기

## □ 데스크리서치 및 설문조사 내용 공유

- 정책수요자의 대내외 유기동물, 정책 이슈 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 및 학술연구자료 등을 조사, 인공지능활용 조사, 공공서비스디자인단 구성원과 SNS (카카오톡 및 피그마 등)를 통해 수시 자료공유

**뉴스 및 기사 내용 조사**

**2023 동물복지에 대한 국민인식조사**

반려동물 양육 현황, 동물 복지 제도 인식 및 야생동물 관리에 관한 인식 조사 - 유기견 자료 포함

**2023 동물복지에 대한 국민인식조사**

유기견 주인에 돌려주니 '생살' 빚고 집 파내 또 버려

전문 반려견을 입서 바로 중만 동물보호단체 운영하는 '집이 있던 곳으로 송환되는 다자매 생살'이 적어 있는 상태가 많았다고 밝혔습니다.

이와 '동물 중생물'에서 다시 한번 생살 문제를 방영 것이고, 이를 피하로 권유를 고할 조사를 예정'이라고 밝혔습니다.

**데스크리서치 스터디 보고서**

**인구대비 전국서 가장 많이 버려지는 곳 '제주 유기견의 현실'**

- 1.강아지 중성화 사업에 대한 투자가 반드시 필요
2. 뛰어넘고 거부기
- 3.동물 중생물과 유기견의 홍보 및 단속
- 4.제주에는 아직 동물 광물시설(화장실)이 없어
- 5.지난해부터는 중생물 유기견 집종류화단 울 운영 중 640마리를 길거리에 냈다.

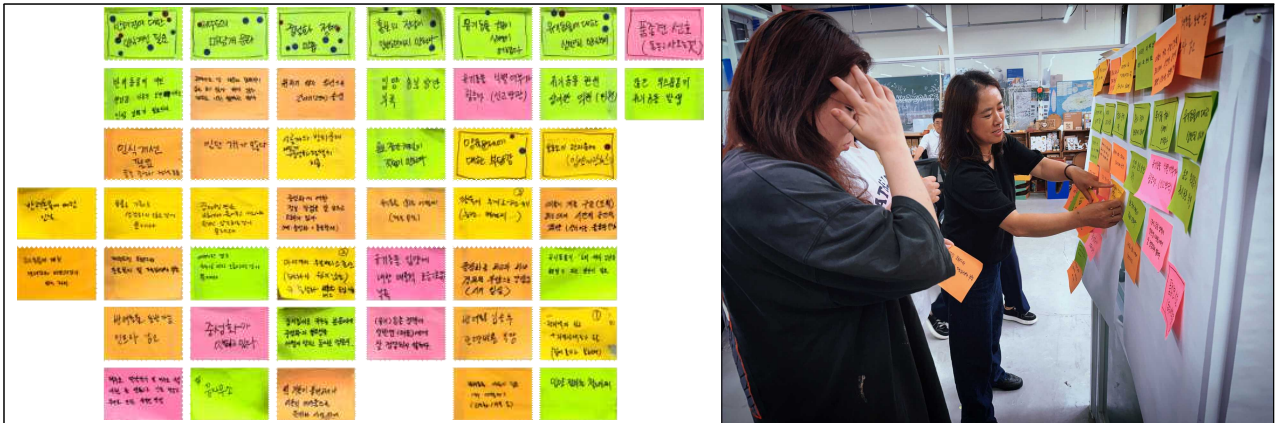
**동물, 안락사율**

기사제목 및 출처	링크
[U포터] 버려지는 '가족', 유기견 2만 마리 시대 출처 : SBS 뉴스	<a href="https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1000781386">https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1000781386</a>
버려진 반려동물 5년간 62만 마리...“경제적 부담 때문” 출처 : 뉴스핌	<a href="https://www.newspet.co.kr/news/articleView.html?idxno=6842">https://www.newspet.co.kr/news/articleView.html?idxno=6842</a>
카페서 유기견 입양을? 스타벅스 더북한강R점 가보니	<a href="https://www.fntimes.com/html/view.php?ud=2024032815222969096febcb6baa6_18">https://www.fntimes.com/html/view.php?ud=2024032815222969096febcb6baa6_18</a>
세계 강아지의 날, 유기견과 함께 걸어요	<a href="https://www.marieclairekorea.com/culture/lifestyle/2024/03/volunteer-dog-walker/">https://www.marieclairekorea.com/culture/lifestyle/2024/03/volunteer-dog-walker/</a>
지난해 버려진 반려동물 13만 마리...다섯 중 하나는 '안락사' 출처: 서울신문	<a href="https://www.seoul.co.kr/news/society/2021/05/17/20210517500160">https://www.seoul.co.kr/news/society/2021/05/17/20210517500160</a>
슬픈 이름 유기견..버려져 서러운데 안락사로 생 마감 출처 : 일간경기	<a href="https://www.1gan.co.kr/news/articleView.html?idxno=217505">https://www.1gan.co.kr/news/articleView.html?idxno=217505</a>



## □ 제주지역 유기동물 및 사회이슈 공감하기

- (친화도맵) 제주지역 유기동물관련 현 실태를 공감하고 이와 관련한 문제점들을 자유롭게 소통하고 친화도맵을 통해 국민과 공무원이 함께 문제 공감



(1순위) 반려견에 대한 인식개선 필요

- 반려견은 가족이 아니라 단순 집지키미용이라는 인식

(2순위) 중성화 정책이 미흡하다

- 중성화수술이 시행됐지만 지원대상 등 개선 필요

(3순위) 홍보의 전달이 도민까지 안되고 있다.

(4순위) 유기동물의 상반된 인식

- 유기동물을 신고하면 안락사, 유기동물이 아니라 이웃견

(5순위) 제주의 마당개 문화

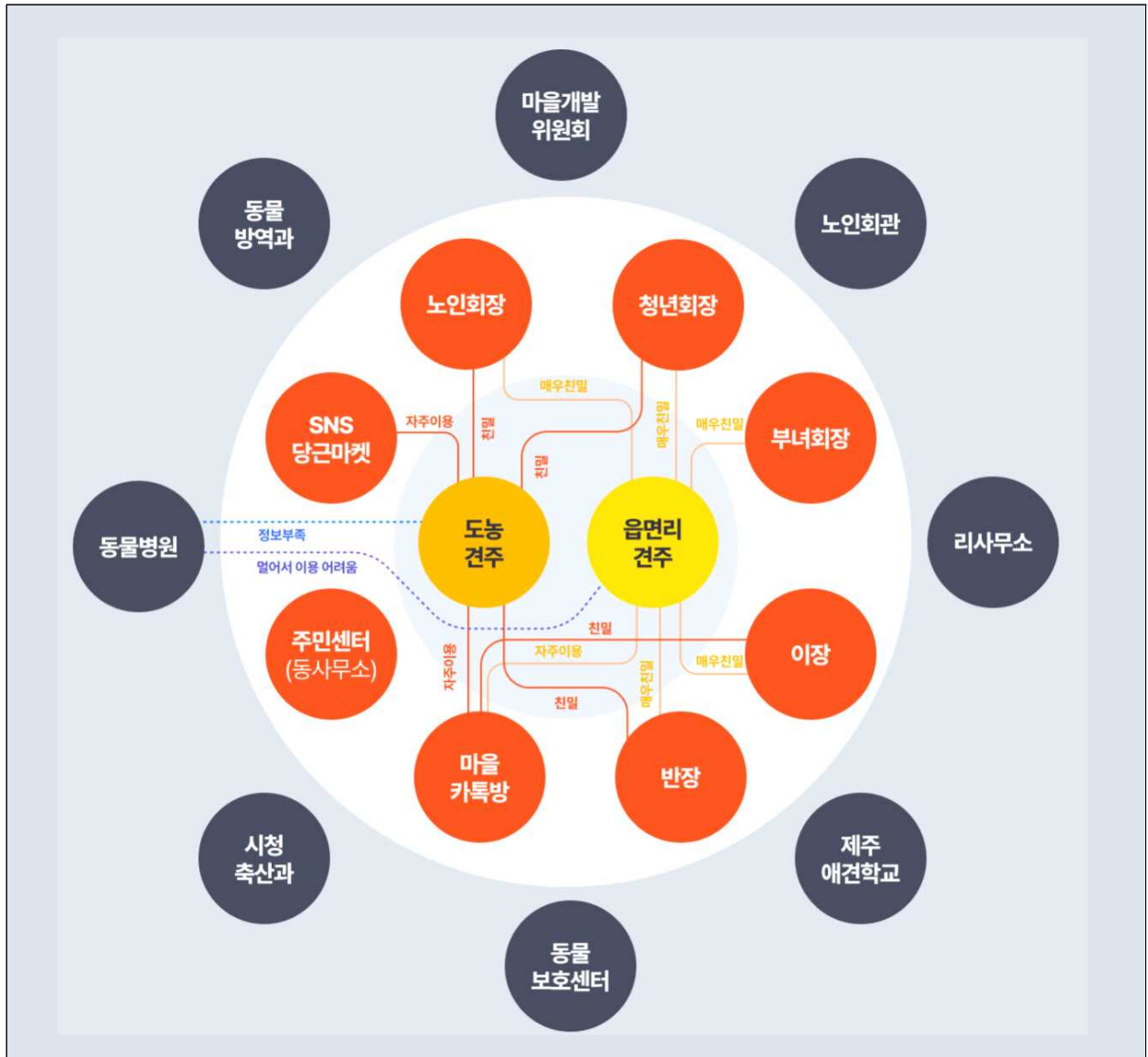
(6순위) 양육비용에 대한 부담감

(7순위) 보호소 관리문제

- (이해관계자지도 작성) 참여 도민들과 유기동물관련 이슈를 다방면

으로 공유하고 가장 공감한 문제에 관련된 사람 및 기관을 작성

- (핵심관계자) 도농견주, 읍면리 견주
- (직접이해관계자) 노인회장, 부녀회장, 청년회장, 이장, 반장, 마을카톡방, 주민센터, SNS당근마켓
- (간접이해관계자) 마을개발 위원회, 노인회관, 리사무소, 동물보호센터, 시청(축산과), 동물병원



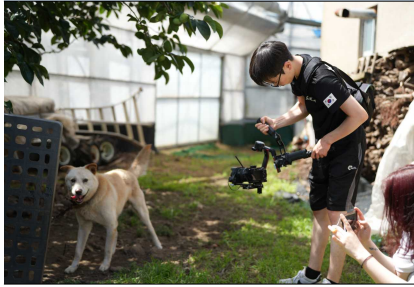
## 나. 발견하기

### □ 현장 사파리 및 심층 인터뷰 1차 (2024.7.22~29)

- (리사무소 및 견주자택방문) 이해관계자를 기준하여 제주의 마당개 문화를 탐방하고 읍면리 견주 인터뷰를 위해 광령1리사무소를 기점으로 견주 자택방문

**\*제주 마당개 문화:** 제주는 전통적으로 반려견을 집안이 아닌 마당에 목줄을 달아 키우는 문화를 갖고있다. 이를 두고 짧은 목줄을 달아 마당에서 키우는 문화가 유기견 확산에 원인 제공과 반려동물에 대한 학대라 하는 의견이 있다.

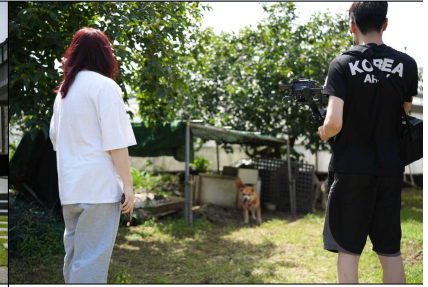
견주 자택 직접방문(반려견 마당문화 탐방) 7.22



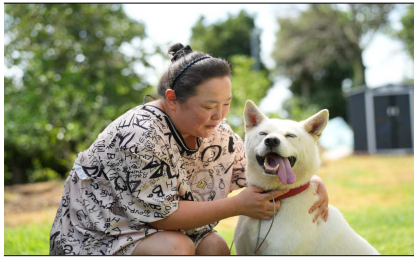
비교적 긴줄로 마당에서 키우는 마당개



비교적 긴줄로 마당에서 키우는 마당개



발정기에는 줄을 끊고 가출도하는 마당개



유기견을 직접입양하여 키우는 견주



들개로부터 마당개 보호를 위해 철장안에서 키움



들개로부터 공격이 걱정인 견주

광양1리사무소 방문(심층인터뷰) 7.29



마당개견주와 심층인터뷰하는 공공서비스디자인단 1



마당개견주와 심층인터뷰하는 공공서비스디자인단 2



마당개견주와 심층인터뷰하는 공공서비스디자인단 3

□ 심층인터뷰 조사내용

○ (유기견 피해 및 신고)

- 반려견의 원치않는 임신, 반려견 물림사고, 하우스 닭 포식사고 등 피해는 받았어도 신고하지 않는 편 (이유: 신고하면 유기견 보호소에서 안락사 될 것이라는 공공연한 사실 때문에)
- 유기견은 대부분 무리를 지어다님, 반려견은 목줄로 구분
- 반려견은 쇠줄로 튼튼히 묶여있음 (발정기때는 수컷이 풀고 나가는 경우가 종종있음)

○ (중성화 수술 및 인식)

- 중성화 수술 안함 (이유: 수컷은 대상견이 아니라 생각)
- \* 과거 수컷은 중성화수술 대상견이 아니었음 - 홍보부족
- 대부분 수컷을 양육 : 암컷은 임신의 우려와 부담으로 기피



- 유기견을 데려와 키우거나 주변 지인으로부터 분양받아 키움
- 암컷의 경우 중성화 수술에 대한 부담

○ (노견에 대한 대책 및 인식)

- 응급상황 시 대처방안 또는 교육 필요
- 양육에 대한 경제적 부담감 (사료, 구충제, 예방접종 등)
- 노견의 사후 처리문제

○ (예상과 차이점)

- 생각보다 견주들이 반려견에 대한 애정과 사랑이 많음
- 반려견이 가축이 아닌 가족과 가축 중간정도 인식. (인식발전)

□ 현장 사파리 및 심층 인터뷰 2차 (2024.8.13)

○ (동물보호센터방문)

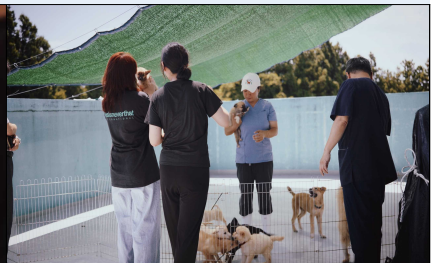
동물보호센터 인터뷰



동물보호센터  
관계자 인터뷰



동물보호센터  
국민참여자 인터뷰



동물보호센터 내부 관찰

□ 심층인터뷰 조사내용

○ (동물 보호 평균 기간)

- 22년 기준 동물 보호 평균 기간이 25일 정도밖에 안 됨 (이후 안락사)
- 18년에 비해서 개체 수가 줄어들고 있음
- 유기견이 들어오는 물량이 없다고 하면 보호소의 보호 기간을 최대한 연장 보호

○ (동물 보호법 개정의 효과)

- 구조팀의 활발한 구조 활동과 중성화 사업, 동물 등록, 사람들 인식이 개선된 부분이 복합적으로 줄어들었다는 추측이 들고 있음

○ (유기견의 반환 비율)

- 동물보호센터 입소 후 주인이 찾으러 반환하는 비율: 약 6%
- 주인이 찾아왔는데 늦은 경우는 거의 없음

- 동물등록(내장형 칩)이 되어 있는데 연락이 두절되어 반환되지 않는 경우가 있음
- 동물등록이 되어 있어도 안 찾아가시는 분들은 유기를 한 것으로 볼 수 있음

○ (무분별한 입양은 다른 형태의 유기)

- 현재 제주시에서는 '당근'앱에서 유기견 및 새끼견 나눔이 활발함
- '당근'거래나 '리홈'으로 입양률은 높일 수 있지만 **검증되지 않은 입양자에게 무분별한 입양은 다른 형태의 유기**라 할 수 있음.
- 입양자의 양육능력 여부에 대한 정확한 검증 필요 (동물보호센터에서 검증이 가능하지만 일반인 거래에서는 위험)

□ 현장 사파리 및 심층 인터뷰 3차 (2024.8.27)

○ (동물병원방문)

동물병원 방문 및 인터뷰 조사



동물병원장 인터뷰

동물병원장 인터뷰

동물병원 내부 관찰

□ 심층인터뷰 조사내용

○ 중성화 수술의 인식은 어느정도일까요?

- 읍면지역에서도 많이 방문해서 중성화 수술을 한다는 것은 인식이 많이 개선
- 시외에도 요즘은 할아버지 할머니들도 해야 한다고 생각하는 것 같음

○ 반려견은 수술 후 회복은 얼마나 힘든가요?

- 수술을 하고 6일 정도 회복기간이 필요
- 수액이나 보조기구 정도 해서 회복시키고 2시간 뒤 정도에 전화를 드림

○ 중성화 수술의 애로사항

- 수술하고 실 제거를 할 때 보호자가 못 올 상황이 있을 수 있어서 사전에 상담해서 생채 본드를 사용하기도 함
- 수술 후 병원을 올 수 없는 상황이면, 집에서도 실 제거를 쉽게 할 수 있는 방법을 안내해 드림
- 평소에 차를 타보지 않은 애들이다보니 병원 이동 시 멀미를 하거나 많이 흥분하고 배변을 하는 등 힘들어하는 경우가 많음

- 중산간 쪽에 시골에 계신 분들이 동물병원까지 오기 힘들니까 **찾아가는 교통약자층에 대한 개선방식이 필요하다고 생각함**

<p>도내 동물병원 위치</p>	<p>중성화 지정동물병원</p>

\*실외사육견 중성화수술지원사업은 모든 동물병원이 아닌 신청 후 도에서 지정한 동물병원에서만 가능함

○ **유기견을 줄이기 위한 방법이 있다면?**

- **유기견을 줄이기 위해서 중성화 수술이 최선**
- 현재 보호소에 있는 유기견들을 **안락사 안 하고 훈련**을 통해 시설에서 할머니·할아버지들 이랑 어울리는 방안 연구

**발견한 인사이트**

☞ (유기견 신고 시 **안락사가 아닌 다른 방안 필요**)

- 농촌지역의 반려견주들은 의외로 반려견에 대한 애정이 깊음.
- 유기견 신고 시 한달이내에 유기견을 안락사 시킨다는 인식이 있음
- 유기견을 안락사 외에 **훈련을 통한 다른 방안 필요**

☞ (유기견을 줄이기 위해서 **중성화 수술에 대한 발전방안 필요**)

- 유기견을 근본적으로 줄이기 위해서는 성별 구분없이 중성화 수술이 최선
- 중성화수술 지정 동물병원이 대체로 도심지 지역에 적게 분포. 이에 농촌지역 어르신들은 이용이 어려움

**다. 진짜 문제정의하기**

□ **반려견 생애에 따라 문제정의**

현장사파리 및 인터뷰조사에서 발견한 문제 및 인사이트를 취합하여 반려견의 생애주기를 작성하고 생애 단계별 고객행동과 페인포인트 등을 작성하여 문제정의

## ○ (반려견 생애에 따른 문제정의)

생애	유아기 (생후~4개월)	사회화기 (4~12개월)	성견기 (1년~)	중장년기 (6년~)	노년기 (8~10년)
고객 행동	- 동물등록칩 - 예방접종 - 입양적기	- 중성화수술 적기 - 일명 '개춘기'	- 1년에 한번 주기적 접종 (광견병 등)	- 병이 드는 시기에 따라 검진	
특징	- 유기확률이 가장 높은시기	- 발정이 심해 목줄을 끊고 종종 가출			
PAIN POINT	- 경제적 부담감 (구충제,사료, 병원비)	- 수컷도 중성화 수술이 필요한지 모름 - 병원에 데려가기 힘들어서 중성화 수술을 못함 - 유기견 포획의 어려움	- 유기견에 대한 기준이 모호 - 24시 병원 병원정보가 필요해요	- 노견에 대한 대책 필요 - 경제적 부담	
시행 정책	(보호센터 입양 시) 병원비25만원 지원, 중성화수술비 무료, 입양키트 제공				

## ○ (피소나 정의)

이해관계자와 조사 대상자를 바탕으로 대표 피소나를 작성



### 설춘애(71,여)

농사, 주부  
정이 많다



### 임순(52,여)

게스트하우스 운영  
정이 많다

#### 행동특징

- 지인으로부터 개를 받아 키우기 시작
- 혼자 살기 때문에 집을 지키기 위해 데려옴
- 오전, 오후 산책을 시켜주려 하지만 행동제어가 버거움
- 평소 마을회관에 다니면서 정보획득

- 유기견을 데려다 키움
- 주로 마당에서 놀지만 실내에서 키운다.
- 낮/밤 산책을 많이 시킨다.
- 강아지 건강 케어에 관심이 많다.

#### 이익 및 기회 (요구사항)

- 중성화하면 사료를 제공해준다(경제적 이익)
- 반려견 케어에 필요한 정보 습득
- 이동수단 필요

- 강아지 병원 진료비를 지원해준다.
- 강아지 병원 정보 습득

#### 문제 및 고충

동물등록 칩을 이식하며 중성화 권유를 받음  
적절한 이동수단이 없고, 동네 이웃의 차로  
이동해보려 했으나차에 대한 거부감이 심해 포기.  
사실 수컷인데 중성화가 필요한 이유를 모르겠고,  
반려견의 자유를 침해하는 것 같다고 생각이 든다.  
뭘 해줘야 하는지, 왜 해야하는지 잘 모르겠다.

유기견을 키우면서 유기견이 아플 때  
병원을 데려가려 하지만 병원 정보가  
부족하여 난감하다. 또한 강아지가 나이가 들수록  
병원진료비가 비싸서 힘들며 회충약 등 약값도 비  
싼편이다.

#### 정보 접근



#### 이동의 어려움



#### 경제적 부담





## ○ (5WHY기법으로 진짜문제 정의하기)

유기견이 계속해서 발견되는 진짜 이유는 무엇일까?		
A	WHY1	촌 지역으로 갈수록 중성화 수술을 안하는 것
	WHY2	중성화수술을 인지는 하지만 실제 실행이 번거로운 것
	WHY3	불분명한 정보전달로 잘못된 정보 및 오해가 있다. - 수컷이니까 안해도 되지않아요? - 나이가 들었는데 할 필요가 있을까?
	WHY4	정보전달에 대한 책임부족
	WHY5	<b>홍보채널이 작동하지 않는다</b> (정보전달에 대한 책임부족)
B	WHY1	반려동물에 무책임한 보호자. (반려견의 관리가 힘들어서)
	WHY2	경제적인 여건에 대한 부담감
	WHY3	사료비, 병원비, 건강검진, 접종 등 기본양육 고정비 발생
	WHY4	동물에게는 의료보험 적용이 되지않아서
	WHY5	반려견은 아이를 키우는 것과 같지만 <b>정부지원 정책이 동물에게 적용되기에는 현실적 한계</b> 가 있다.

## ○ 핵심문제 정의

### 문제를 취합 및 핵심 문제 정의



**정보전달** 및 도달률이 떨어짐

읍면리에서 중성화수술을 위해  
**도시지역까지 이동이 어려움**

반려견을 키우는 것에 대한  
**경제적 부담감**

제주 농촌지역의 정보 및 물리적 접근성이 문제

## ○ 위기를 기회로

핵심 이슈	위기를 기회로	핵심가치
<b>정보전달</b> 및 도달률이 떨어짐	교육과 정보가 정확하게 전달 및 도달되도록	물리 접근성
읍면에서 중성화수술을 위해 <b>도시지역까지 이동</b> 이 어려움	서비스에 물리적으로 접근할 수 있는 환경을 조성	정보 접근성
반려견을 키우는 것에 대한 <b>경제적 부담감</b>	경제적 부담을 줄이고, 문제를 장기적으로 해결할 수 있는 기반을 마련	협력 접근성

(목표) 물리적, 정보적, 부서 간 협력을 통해 읍면지역에서 접근 용이한 서비스를 제공



물리적, 정보적, 부서 간 협력을 통해 도농지역에서 접근 용이한 서비스를 제공

## ○ (아이디어 발전하기)

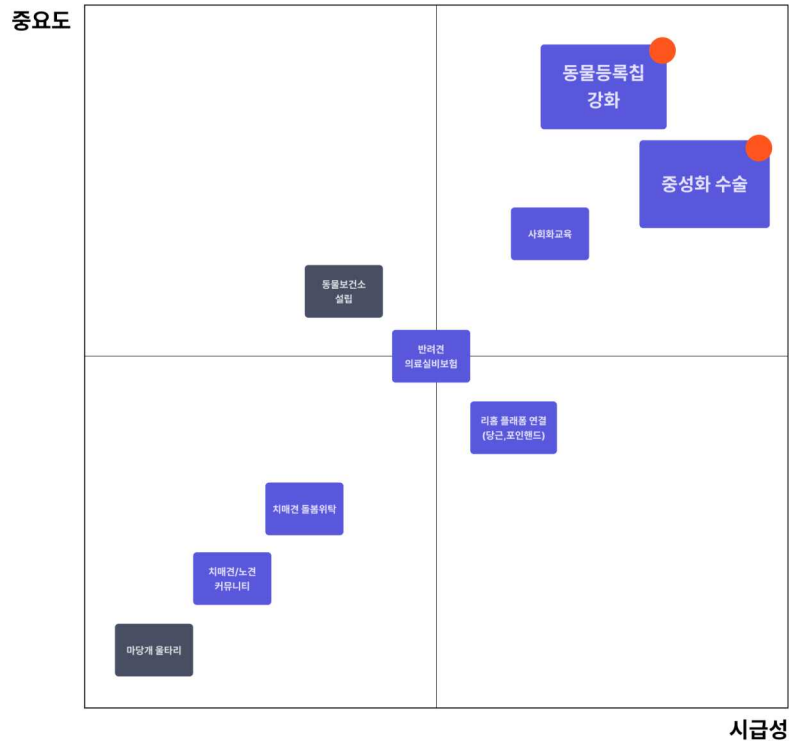
HMW 질문으로 아이디어이션 실시



어떻게하면 **출산 후** 유기를 막을 수 있을까?  
어떻게하면 **노후** 유기를 막을 수 있을까?

중성화수술	이동식동물병원	동물등록칩 강화
입양 캠페인	치매견/노견 커뮤니티	치매견 돌봄위탁
입양플랫폼 활성화	반려견연금보험	유기견재능발견교육

○ (유기견 대책 및 예방을 위한 아이디어 2X2 매트릭스)



(시급성) 1.동물등록칩 강화, 2.중성화수술, 3.사회화교육 등  
 (중요도) 1.중성화수술, 2.동물등록칩 강화, 3.사회화 교육 등

- 시급성과 중요도를 기준으로 유기견 예방을 위한 대책으로 중성화 수술을 선정. 중성화 수술을 물리적 접근성, 정보접근성, 협력접근성을 반영하여 제주만의 특별한 중성화 수술 서비스로 아이디어 발전

찾아가는 동물병원		
정보전달	물리적 접근성	협력 접근성
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 마을 사무장의 적극 개입 (일정조율, 신청자모집 등)</li> <li>- 마을 카톡방 적극활용 (카톡 신청안 작성 등)</li> <li>- 마을 방송 적극활용 (방문알림공지 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이동식 중성화수술버스</li> <li>- 동물등록 미등록 시 등록</li> <li>- 대리 동물이동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 동물병원 협력 (병원정보 안내)</li> <li>- 수의사 및 공수의사 협력 (회복 및 관리법 안내)</li> <li>- 동물보호센터 연계</li> <li>- 지역사회 펫용품점과 협력 및 상생 (회복키트, 사료교환권 등 제공)</li> </ul>

# 4

## 공공서비스디자인 운영 성과

### 가. 제안하기

#### 제안 1 “찾아가는 동물병원” 서비스



○ 읍면 및 도농지역 어르신들을 위한 이동식 중성화수술 차량서비스입니다. ‘찾아가는 동물병원’ 서비스는 대형견을 데리고 도시지역까지 이동이 어려운 어르신 및 농업 종사자들을 위한 맞춤형 서비스입니다. 나아가 지역사회 소상공인과 함께 상생협력으로 시장경제 활성화도 기대합니다.

#### □ 서비스 블루프린트

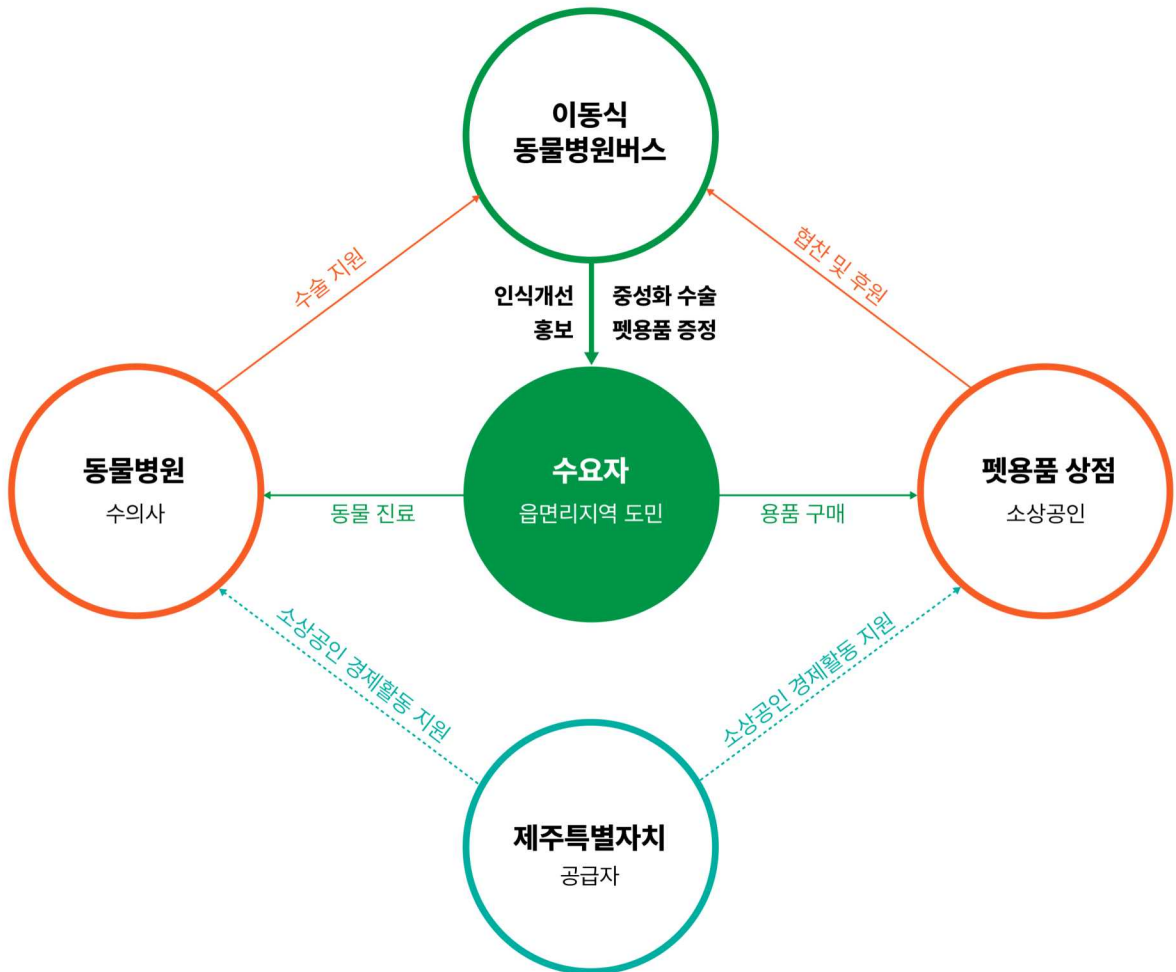


‘찾아가는 동물병원버스’는 정보전달의 접근성을 위해 홍보단계에서 마을 커뮤니티를 적극활용하여 유기견 대책과 반려견의 중성화 수술에 대한 올바른 인식개선을 위한 활동을 한다. 또한 지역 펫용품 소상공인 및 동물병원과 상생협력하여 동물병원버스를 이용하는 읍면리 마을 어르신들의 회복키트 및 습식캔 등 수술 후 회복에서 필요한 용품들을 지원하여 경제적 부담감을 줄여 지역경제 활성화에 도움을 주도록 한다.

□ 서비스 특징

○ 특징1: (상생협력으로 지역경제 활성화 및 소비자 부담 최소화)

소상공인 및 수의사와 상생협력으로 지역경제 활성화



- 직접적인 반려동물 지원이 아닌 펫용품 소상공인의 경영지원으로 소상공인과 도민, 동물병원이 상생협력하는 간접적 반려동물지원행정



- 지역사회 펫용품 소상공인 및 동물병원을 대상으로 중성화 수술 및 이동식 동물병원버스의 수술지원 및 후원 시 SNS 온라인 홍보와 경영지원금 지원
- 이동식 동물병원버스를 통해 유기동물이 개인문제가 아닌 사회적 공동과제라는 인식개선 홍보

○ (기대효과)

- 소상공인들의 경영을 돕기위한 경영지원금을 지급하는 한편, ‘이동식 동물병원 버스’에 자사 펫용품을 후원하여 브랜드 인지도를 높이는 기회 제공. 이를 통해 어려운 경영난을 개선하고, 후원을 통해 추가적인 홍보 효과 기대.
- 유기동물로 인한 문제를 개인문제가 아닌 사회적 공동과제로 전환
- 수요자 관점에서 다양한 시각으로 분석하여 행정주도의 한계 극복
- 상생협력으로 향후 사업 확대 및 지역사회 관심 유도

○ 특징2: (수요자 맞춤홍보 및 정보전달)

		
<p>마을방송을 이용한 중성화수술 홍보 및 안내</p>	<p>농촌지역 커뮤니티와 마을사무장 역할 최대활용</p>	<p>마을 온라인 커뮤니티 카카오톡 앱 적극활용</p>

- 읍면리 농촌지역의 커뮤니티(이사무소, 노인회관, 청년회관 등)를 최대한 적극활용하여 홍보 및 공문 정보전달로 정보 도달률 향상 (\*마을사무장: 사무장은 농촌지역 어르신 및 도민들과의 직접적 소통을 하는 역할로 지역 내 정보전달의 핵심. 서비스 내에서 일정조율 및 신청자모집 담당)
- (마을카톡방 및 방송)기존 활성화 된 마을카톡방을 적극활용하여 지역 내 정보전달 및 홍보

○ (기대효과)

- 도농지역 및 중산간 농촌지역의 공문 전달 도달률 향상 기대
- 중성화 수술에 대한 정확한 정보전달 및 인식개선 기대

○ 특징 3: (국내최초 동물병원버스)



- 현재 중성화수술지원사업의 한계 극복을 위해 동물병원과 물리적 접근성이 떨어지는 도내 농촌지역의 어르신을 대상으로 직접 찾아가는 동물병원버스 서비스

○ 이동식 동물병원을 운영한다면?

- 차량 안에서 멸균처리 된 차량이 있다면 가능할 것으로 보임
- 모든 동물들을 다 보는게 아니라 중성화사업에 공적인 부분에 한해서만 운영

- (현재 한계점) 의사사범에 이동식 동물병원에 대한 명확한 규정이 없어 제도개선이 필요한 상황임
- (한계극복을 위한 계획) 도내 30여개 동물병원 의사를 대상으로 ‘이동식 동물병원버스’에 대한 협조여부 조사 및 설문 예정 (10. 22)
- 전국 최초 동물보건소(김포 반려동물진료센터) 선견지 조사 방문 예정(10. 29)



## 제안 2 유기견 재능찾기 (사회화 교육)

- 유기견 보호와 재활을 위해 동물보호센터에서는 유기견의 재능을 발굴하여 그들의 잠재력을 사회적으로 기여할 수 있는 방향으로 활용한다.

### □ 서비스 특징

#### ○ 특징 1:(보호기간 연장 및 안락사 방지)

- 동물보호센터에 신고된 유기견들은 일정 기간 보호를 받지만, 입양이 되지 않으면 안락사 위험에 처하게 됨. 이 서비스는 신고자의 의사에 따라 보호기간을 연장함으로써 유기견들이 더 많은 입양 기회를 얻을 수 있게 하고, 동시에 안락사를 방지하는데 기여.

#### ○ 특징 2:(전문 사육사의 사회화 교육)

- 유기견들이 사회에 성공적으로 재진입하기 위해서는 기본적인 사회화 교육 필요. 이 서비스는 전문 사육사를 통해 유기견들에게 체계적인 사회화 훈련을 제공하여, 사람과의 상호작용 및 일상적인 환경에 적응할 수 있도록 도움.

#### ○ 특징 3:(재능 발굴 및 역할 양성으로 사회적 가치 제고)

- 사회화 교육을 받는 동안, 유기견의 성격과 재능이 평가. 이를 통해 어르신 돌봄견, 탐지견, 치료견 등으로 양성할 수 있는 가능성이 있는 개체들을 발굴. 특히 어르신 돌봄견은 고령층의 정서적 안정과 건강 유지에 기여할 수 있으며, 탐지견은 공공 안전 및 탐지 활동에 활용
- 유기견을 단순한 보호 대상이 아닌 사회적 기여자로 변모시키는데 목표를 두고 있으며, 이를 통해 유기견 문제에 대한 새로운 해결책을 제시

## □ 기대효과

유기견의 사회화 교육 및 재능 발굴을 통해 입양 대상자로서의 매력을 극대화하고, 다양한 맞춤형 입양 기회를 제공함으로써 입양률 증가에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대

### ○ (개인 맞춤형 입양 매칭)

유기견의 성격과 재능을 평가한 후 맞춤형으로 입양 희망자와 연결할 수 있습니다. 입양 희망자에게 단순한 반려동물이 아닌, 개인이나 가정의 필요에 맞는 동반자로 소개할 수 있으며, 이는 입양에 대한 관심을 높이는 효과

### ○ (사회화된 유기견의 입양 적응도 향상)

사회화 교육을 받은 유기견들은 새로운 환경에 더 잘 적응할 수 있는 능력을 함양. 결과적으로 입양에 대한 부담을 줄이고 입양 희망자들이 유기견 입양을 더 긍정적으로 고려하게 되는 요인이 되어 입양률 상승에 기여 기대

지금까지는(AS-IS)	앞으로는(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유기동물로 인한 생활불편은 국민의 몫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유기견 발생의 근본적인 원인 대책 수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농촌지역 대형견 중성화 수술을 위한 '이동식 동물병원차' 도입</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정의 동물보호복지 정책 한계 봉착</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역경제 상생을 위한 협력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동물병원 및 수의사와 상생협력</li> <li>- 펫용품 소상공인과 상생협력으로 지역경제 활성화 및 소비자 비용부담 최소화</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자 중심의 행정주도 정책 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자 맞춤형정보전달로 정보접근성 향상                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마을방송 및 카톡방 활용</li> <li>- 노인회관 및 이사무소 등 마을 커뮤니티 적극활용</li> </ul> </li> </ul>

## 5

### 향후 추진계획

#### □ 성과 공유회 개최

- (평가 및 환류) 2024년 국민정책디자인 과제 성과 공유회 운영
  - 일시: 2024. 11. 13.(수) 예정
  - 참석대상: 반려인, 동물병원(수의사), 디자인단, 행정관계자 등
  - 주요내용: '24 디자인과제 공유, 동물병원 관계자와 이해관계자 간의 소통 유기동물 정책 공유 등

#### □ 예산 확보

- 2025년 이동식 동물병원버스 운영: 150,000천원('25년 추경예산 요청)
  - 버스 내 수술·진료 장비, 멸균장비 구비 등

#### □ 2025년 '이동식 동물병원버스' 운영

- (1단계) 수의사회, 농림축산식품부 등 관계기관 협의: '24. 12 ~
  - 동물병원버스 운영을 위한 수의사법 관련 제도개선 협의
- (2단계) 실외견 중성화 수술 사업 시 버스운영
  - 실외견 중성화 수술 사업 대상자 중 교통약자에 서비스 제공
  - 누구나 행정서비스를 지원받을 수 있는 환경조성

## 6

### 홍보실적 및 계획

#### □ 홍보 실적

- '24 제주반려동물 문화축제 개최
  - 일 시: '24. 5. 4. ~ 5. 5.(2일간)
  - 장 소: 제주시민복지타운
  - 참 가 자: 반려인 약 9천여명
  - 주요내용: 반려동물 체험프로그램 운영, 특별강연, 유기동물 입양 및 반려동물 캠페인 홍보 등
  - 기대효과: 생명존중 및 올바른 반려문화 형성으로 사람과 동물이 함께 행복한 제주 조성

'24 제주반려동물 문화축제 5.4.~5.5.



○ '24 제주반려동물 산업박람회(제주펫페어) 개최

- 일 시: '24. 10. 4. ~ 10. 6.(3일간)
- 장 소: 제주국제컨벤션센터
- 참 가 자: 반려인 약 7천여명
- 주요내용: 반려동물 연관 산업 제품 전시·판매, 펫 헬스케어 등 교육세미나, 유기동물 입양홍보 부스 운영 등
- 기대효과: 생명존중 및 올바른 반려문화 형성으로 사람과 동물이 함께 행복한 제주 조성

'24 제주반려동물 산업박람회 10.4.~10.6.





**첨부1****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2024년 06월17일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 9명, 서비스디자이너, 담당 공무원4명
2차	2024년 07월 1일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
3차	2024년07월15일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원2명
4차	2024년07월22일 오후3시~5시/	개 사육지 방문	공공서비스디자인단 5명 서비스디자이너, 담당 공무원2명
5차	2024년07월29일 오후4시~6시	광령1리 마을회관	공공서비스디자인단 8명 서비스디자이너, 담당 공무원2명
6차	2024년08월12일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
7차	2024년08월13일 오후1시~3시	동물보호센터	공공서비스디자인단 4명 서비스디자이너, 담당 공무원2명
8차	2024년08월26일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
9차	2024년08월27일 오전 10시~11시	동물병원	공공서비스디자인단 2명, 서비스디자이너, 담당 공무원1명
10차	2024년09월09일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
11차	2024년09월23일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
12차	2024년10월 7일 오후3시~5시	제주한라대학교 직업훈련센터	공공서비스디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원2명
13차	2024년10월 21일 오후3시~5시(예정)	광령1리 마을회관	-

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인단 소개 및 우수사례 공유 ② 팀 오리엔테이션 ③ 정책목표 이해 및 조사 준비	·데스크리서치 준비
2차	2단계 (발견하기)	① 데스크 리서치 및 설문조사 내용 공유 ② 어피니티 다이어그램-무엇이 문제일까? ③ 인터뷰 및 서비스사파리 준비	·친화도맵 국민과 공무원이 함께 문제 공감 ·서비스사파리 준비
3차	2단계 (발견하기)	① 리마인딩 ② 어피니티 다이어그램-무엇이 문제일까? (공급자중심) ③ 친화도맵으로 문제 발견하기	·차별화 전략세우기 ·인터뷰 준비
4차		① 서비스사파리 ② 심층 인터뷰 리서치	·서비스 직접 체험으로 수요자 입장에서 문제 발견
5차	3단계 (정의하기)	① 심층인터뷰 회고 ② 이해관계자맵 정의 : 책수요자 중심으로 정책문제와 유의미한 관계를 갖는 이들 및 기관들을 정의	·인터뷰 리서치 회고
6차		① 퍼소나 정의 ② 고객여정맵 정의	·가상의 정책 수요자를 정의
7차		① 이해관계자 정의 ② 고객여정맵 분석	·서비스 목표 핵심가치 도출
8차	4단계 (발전하기)	① 아이디어션: 브레인 라이팅과 만다라트를 통해 아이디어션 발전하기	·브레인라이팅
9차		① 아이디어 스케치 ② 서비스모델 캔머스로 최종 성과물 구체화	·아이디어 워크숍 시나리오 ·스토리보드 제작 ·서비스블루프린트
10차	5단계 (전달하기)	① 시나리오 및 스토리보드로 서비스 성과물 전달	·서비스 프로토타입 롤플레이 (실행전)

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ 정책수요자(이승주)

- "유기동물, 하영 어서저수다개(犬)" 국민정책디자인 일반인 참여자 이승주입니다. 제주 유기동물 문제를 해결하기 위해 행정, 전문가, 일반 도민들이 프로그램 전문가의 도움을 받아, 자유롭게 의견을 나누고, 발전 시키며 정리해가는 과정들이 뜻깊었습니다. 많은 의견, 시간과 노력들이 모인 만큼 좋은 결과로 이어져 향후 정책으로 시행된다면 얼마나 좋을까요. 더 나아가 유기동물, 동물복지 부분에 제주도가 타의 모범이 되는 사례가 되지길 희망해봅니다.

○ 정책수요자(장필순)

- 현실적인 문제들이 여러가지로 산재되어있는 제주의 유기견 그리고 주로 시골마을의 1미터줄이나 혹은 방치된 개들을 위한 작은 전진이라도 되기를 바랬던 만남.. 당장해결이 되지않는다는 것을 알지만 그것이 주제가 되어 깊이있는 말씀들을 들을수있었던 시간이었습니다. 개인적사정으로 개근을 하지 못했지만. ^^;; 반려인 비반려인이 함께 고민하고 아이디어를 나눈 이번자리는 처음엔 참추상적이고 막막해보였지만, 회가 진행될수록 그 숙제를 풀어 가는속에서 함께 서로를 이해할수 있는 시간이 되었구요. 상처 뿐인 생명들을 위해, 어떤형태로든...할수있는 것들이 보인다는 것에 함께하신 분들에게 감사와 존경과 사랑을 전합니다.

○ 분야전문가(오명운)

- 이번 국민정책 공공서비스 디자인단에 참여하게 되었습니다. 제주 특별자치도의 유기동물의 문제는 반려동물 분야에서 가장 뜨거운 이슈중의 하나입니다. 매년 인구대비 전국에서 가장 많은 유기동물이 발생하는 지역이며 반려견 중성화 수술비율도 전국에서 제일 낮은편에 속한 곳이기도 합니다. 이런 유기견 및 중성화수술,



동물 보호 및 복지에 대해서 행정, 전문가, 도민이 다함께 참여하여 정책 방향 및 유기동물의 복지 증진에 도움이 되는 회의를 진행한 점에 있어 매우 뜻깊은 시간이였습니다. 저희가 제시한 국민참여 정책계획이 꼭 채택되어 유기견 발생 원인이 차단되며 유실-유기동물의 복지 증진에 도움이 되었으면 합니다. 감사합니다^^

#### ○ 분야전문가(홍난영)

- 유기견 문제에 대해 행정, 도민이 함께 모여 이야기를 나눴다는 점에서 매우 의미가 있다고 생각합니다. 몰랐던 서로의 입장을 들을 수 있어 더욱 심도깊은 공감의 장이 되었고 자칫 산으로 갈 수 있는 토론을 정책이라는 바구니에 잘 담아주신 서비스 디자인팀이 있어 소중한 시간들이였습니다. 실행 가능성을 염두에 두고 많은 이야기를 나눈 만큼 제주도의 유기견 문제를 해결해 나가기 위한 실제의 정책으로 자리매김할 수 있기를 바랍니다. 감사합니다. ^^

#### ○ 담당 공무원(이동우 주무관)

- 이번 공공서비스디자인 과제를 수행하면서, 행정 중심의 일방적인 정책 수립이 아닌, 문제 인식부터 해결 방안 도출까지 도민과 전문가가 주도적으로 참여해 현장의 목소리를 반영하고, 정책 수립 전반에 걸쳐 도민, 전문가, 서비스디자이너가 함께 정책을 설계하는 과정이 매우 인상 깊었습니다.

제가 반려동물을 키우지 않아 유기동물 문제에 대해 자세히 알지 못한 부분이 있었으나, 이번 과제를 통해 유기동물 문제의 심각성과 현장의 필요성을 더욱 명확하게 인식할 수 있었습니다.

도민, 전문가, 서비스디자이너가 적극적이고 주체적으로 정책 과정에 참여해 주신 점에 깊이 감사드리며, 적극적인 참여 덕분에 의미 있는 정책을 도출할 수 있었다고 생각합니다.

앞으로도 이러한 국민참여형 정책 개발이 다양한 분야로 확대되어, 도민이 실제로 필요로 하는 서비스의 개발과 개선이 지속적으로 추진되었으면 합니다. 감사합니다