

---

**[청년마실]**  
**쉬었음청년들의 소통과 회복의 장**  
**마련 프로젝트**

---

2024. 10.

행정안전부

□ 추진배경

※ NEET = (Not in Education, Employment, or Training) 향후 약속

- 과도한 경쟁, 취업 스트레스 등으로 인한 청년층의 심리 불안 가중
- 구직단념(NEET), 고립·은둔 돌입 청년의 증가로 인한 사회적 비용 소요

□ 추진내용

- 수요자(청년층)와의 장기적·구조적 소통을 바탕으로 사회문제 재정의
- 구직단념(NEET) 돌입 이전, '쉬었음청년' 대상의 활력제고사업 구상
  - 공무원 전용 업무공간 '스마트워크센터'와의 협업을 통해 청년 대상 민간개방을 확대하고, 청년이 청년에게\* 활력을 제고하는 프로그램 설계

\* 프로그램 신청 및 운영 시, '청년(2030자문단)이 청년(쉬었음청년)에게' 제공

□ 추진성과 및 기대효과

- 구직단념(NEET) 청년문제 해결의 새로운 패러다임 제시(예방적·능동적)
- 스마트워크센터의 거점 확대, 민간개방에 발맞춰 홍보 확대 및 이용률 상승 유도

※ 청년 대상 민간개방 이후('23. 12.~) 이용 실적 5건, 청년 19명 이용 추산

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

| 공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)   | 공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구직단념이 되는 배경을 고려하지 않고 이미 도달한 청년들을 대상으로 정책이 운영되면서 많은 사회적 비용 소요</li> <li>• 스마트워크센터의 민간개방을 기사행 중이지만 구체적인 정책 대상 및 목표 설정이 부족</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조적인 접근을 통해 잠재적 대상자를 재정의(쉬었음청년)해 예방적 솔루션 도입</li> <li>• 기존 정부 개방 공간을 연계하고, 향후 확대계획에 발맞춰 중장기 계획 및 예산 확보 등 정책적 확장 기대</li> </ul> |

□ 향후계획

- 제 3기 행정안전부 2030자문단 선발('24년말)과 함께 운영 프로세스 확립
- 시범운영('25년) → 스마트워크센터 추가 개소에 따른 확대운영('26년)

# I

## [청년마실] 쉬었음청년들의 소통과 회복의 장 마련 프로젝트

| 과제유형           | 기획·협업과제                          | 정책분야  | 기타   |
|----------------|----------------------------------|-------|--|
| 주관기관<br>(협업기관) | 행정안전부<br>(미래전략담당관실/<br>지역디지털정책과) | 과제담당자 | 박진감 청년보좌역(장관실)<br>이메일 : spectac1e@korea.kr     |
|                |                                  |       | 박예빈 청년보좌역(장관실)<br>이메일 : yesbin1@korea.kr       |
|                |                                  | 사업담당자 | 어경유 사무관(미래전략담당관실)<br>이메일 : eosism7373@korea.kr |
|                |                                  |       | 이금경 사무관(지역디지털정책과)<br>이메일 : ds4ach@korea.kr     |

### 1

## 과제 개요

- ◆ (사업 목표) 답답한 사회분위기(취업난, 고용둔화 등)로 인해 정서적으로 불안정한 **청년층이 구직단념(혹은 고립·은둔)에 빠지지 않도록 활력을 제고하는 예방책** 마련
- ◆ (수요자) 잠재적으로 구직단념(NEET)에 돌입할 수 있는 ‘**쉬었음청년**’(휴학·졸업·퇴사 청년)
- ◆ (공급자) 미래전략담당관실 행정안전부 2030자문단 / 지역디지털협력과 스마트워크센터 9개 지점
- ◆ (추진기간) '24. 3월 ~ 10월
- ◆ (소요예산) 없음
- ◆ (추진내용)
  - 2030자문단(수요자) 대상 공공서비스디자인 프로세스의 이해 및 청년문제 탐구
  - 온라인 회의 진행을 통한 청년(수요자) 의견 청취(20명)
  - 온라인 설문조사를 통한 청년세대의 표준(평균 키워드, 어른의 기준 등) 파악(60명)
  - 대면회의 개최를 통한 각 연령대(20·30·40·50)가 바라본 청년세대의 특성 정의
  - 한양대 졸업식 현장 설문&인터뷰를 통한 미래 전망, 정책에 대한 체감도 파악(43명)
  - 대학 졸업생 2인 대상, 심층 인터뷰를 통해 취업준비기 청년의 특성 파악(2명)
  - 서비스디자인 기법 중심의 내부회의를 통해 ‘쉬었음청년’ 대상의 활력 제고 솔루션 고안
  - 관내 사업부서와의 협의(협업)를 통해 솔루션 시범운영 방향 및 확대계획 논의
  - ('25년) 3기 행정안전부 2030자문단을 중심으로 청년의 시설 예약 지원 및 목표 달성 프로그램 운영

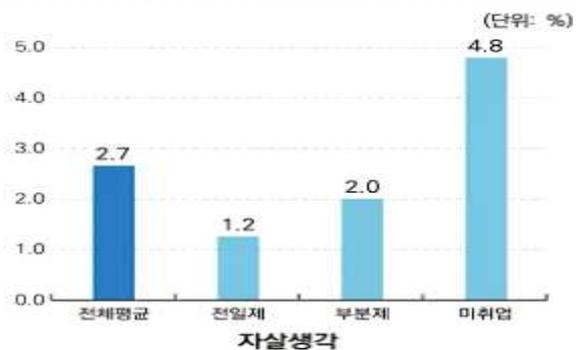
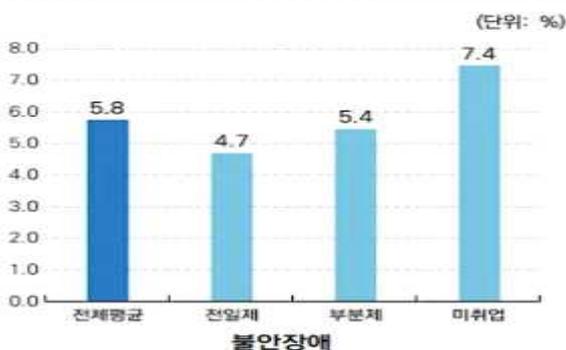
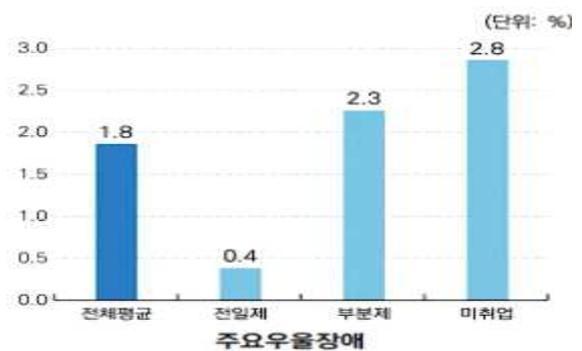
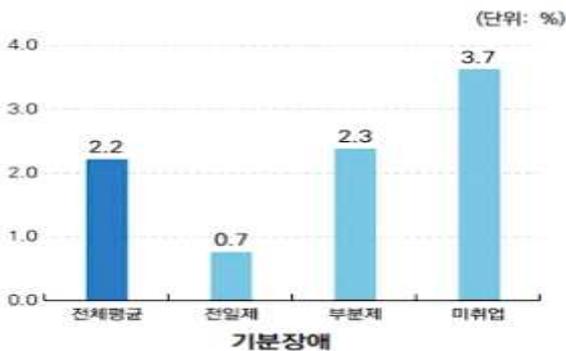
## &lt; 추진 목표 &gt;

- 비교·경쟁 등 불안정한 고용시장에서 청년들이 불안을 해소할 수 있는 환경 조성
- 사회적 요인으로 인해 구직단념·고립에 빠지는 청년층을 대비한 예방책 마련

## □ 청년세대 전반의 정서적 불안감 확산 추세

## ○ 가장 큰 요인으로 '불안정한 고용시장' 과 '취업 스트레스' 주목

- 20대 청년 10명 중 6명이 “나만 뒤쳐진다”는 취업스트레스를 갖는다  
※ 비영리단체 좀놀아본언니들 「청년마음통계」, 청년 12,485명 대상, '2018. 02.
- 최근 1년 동안 번아웃 경험은 33.9%가 있다고 응답했으며, 이유는  
진로불안(37.6%), 업무과중(21.1%), 회의감(14.0%) 일과 삶 불균형(12.4%) 순  
※ 국무조정실·보건사회연구원 「2022 청년삶실태조사」, 2023
- 취업상태에 따라 정신질환의 유병률이 다르며, 미취업자의 기분장애  
1년 유병률은 3.7%인데 반해, 전일제 취업자의 경우 0.7%에 불과  
※ 보건복지부·삼성서울병원 「2016 정신질환실태조사」, 2017. 04.



## □ 경쟁 · 취업시장으로부터의 도피, 휴식을 찾는 청년세대 증가

### ○ '쉬었음청년'의 증가와 구직단념(NEET) 상태 간의 상관관계

- 쉬었음청년\*은 2018년 30만명, 2020년 40만명 수준으로 급등한 이후, 등락을 거듭하다 **2024년 44만명** 수준으로 44개월 만에 최대폭 증가
- 쉬었음청년(44만 2000명) 중 일하길 원했느냐는 질문에 33만 5000명이 '아니다'라고 대답해 **75% 이상이 구직 의사가 없다는 의사를 표현**
- \* 비경제활동 인구 중, 일이나 구직활동을 하지 않고 '그냥 쉬었다'고 답한 인구  
※ 통계청 「2024 9월 고용동향」, 2024. 09.
- 한국 청년의 니트 유형 분석 결과 ①**취업준비형(45.3%)**이 가장 높았고 ②**휴식·포기형(27.7%)**, ③**진학준비형(7.0%)**, ④**돌봄가사형(5.0%)** 순  
※ 김기현 「한국 청년 니트의 정의와 결정요인」, 한국노동패널조사, 2017. 12.

## □ 비경제활동인구(NEET ▶ 고립 · 은둔) 증가로 인한 국가적 손실 발생

- 니트(NEET)로 인한 국가의 경제적 손실은 국내총생산(GDP) 대비 3.2% 수준인 **61조 7000여억원**으로, 최근 10년 새 두 배 가까이 증가
- 2019년 고립청년비율은 3.1%(통계청), 사회적 비용은 연간 약 **7조5000억원** 추산  
※ 한국경제연구원 「청년층 니트의 경제적 비용연구」, 청년재단 제공자료 등

## □ [관내] 스마트워크센터의 청년 대상 민간개방 시작(23년 12월)

- 청년세대의 활동공간 지원을 목적으로 공무원 전용 시설(회의실)을 개방(23.12.)하였으며, 약 10개월 간 이용 횟수 4건, 총 17명(청년) 이용



## 가. 국민디자인단 구성 현황

| 구분      |                 | 성명/소속/직위                              | 역할                       |
|---------|-----------------|---------------------------------------|--------------------------|
| 국민      | 분야 전문가          |                                       | •                        |
|         | 정책수요자           | 현재영(울산대학교)<br>박종성(마이데이터)              | • 청년세대 관점의 의견 제언 및 특성 분석 |
| 서비스디자이너 |                 | 강동선 교수(한양여대)                          | • 공공서비스디자인 프로세스 진행 총괄    |
| 공무원     | 공공서비스<br>디자인 담당 | 박진감 청년보좌역<br>박예빈 청년보좌역<br>(행정안전부 장관실) | • 국민디자인단 구성 및 회의 운영      |
|         | 사업담당            | 어경유 사무관<br>전수경 주무관<br>(미래전략담당관실)      | • 청년 수요자 연결 및 회의 운영 지원   |
|         |                 | 이금경 사무관<br>(지역디지털협력과)                 | • 스마트워크센터 활용 방안 모색       |

## 나. 국민디자인단 활동 내용

| 단계별  | 주요 활동내용  | 산출물   |
|------|--|---|
| 이해하기 | ① 킥오프 미팅 : 서비스디자인 이해하기<br>② 주요 청년현안, 주요 청년정책 스터디   | · 추진단 구성 및 역할 분담<br>· 수요자 현황 파악 및 이해  |
| 발견하기 | ① 수요자 초청 온라인회의(총 20인) 운영<br>② 대면회의 개최 多 : 연령대별 주요 인원 중심<br>③ 온라인 설문조사 : 청년의 표준, 어른의 개념 등<br>④ 현장 의견수렴 : 한양대 졸업식 현장 설문&인터뷰<br>⑤ 소규모 심층 인터뷰 : 대학 졸업생 직후의 청년 2인 | · <b>수요자 관점의 문제 재정의</b><br>- <b>7족지방소멸</b> → 청년의 경쟁 심화<br>- <b>취취업난·고용시장 불안</b> → 심리적 불안 → <b>구직단념/고립</b> |
| 정의하기 | ① 퍼소나(3인) : 대학 졸업생, 부모님, 이직 준비 청년<br>② 고객여정지도 : 휴식 기간이 장기화된 청년 관점  | · <b>(퍼소나)</b> 수요자 개인적 문제 발굴<br>· <b>(여정지도)</b> 서비스 필요 시점 도출  |
| 발전하기 | ① 만다라트를 통한 솔루션 키워드 도출<br>② 대상자 특성 재정리, 동종업계 벤치마킹   | · <b>(만다라트)</b> 솔루션 주요 컨셉 도출<br>· <b>(벤치마킹)</b> 수요자의 추향 파악 등  |
| 전달하기 | ① 아이디어스케치<br>② 스토리보드 작성  | · 기존 정책의 보완점 발굴 및 <b>최종 서비스 모델 도출</b>   |

□ **(1단계 이해하기) 공공서비스디자인 프로세스 이해 및 추진단 킥오프**

**공공서비스디자인 프로세스 이해(교육) / 단원 구성 / 이슈 스터디**

- (회의운영) 청년 사회문제 해결을 위한 국민디자인단 구성 협의 및 라포 형성
  - 최초 구성회의 개최(서비스 디자이너, 담당 공무원, 2030자문단장 참석)
- (회의운영) 공공서비스디자인 프로세스 교육 진행 및 수요자(청년) 대면
  - 디자인 기법, 적용사례(21년\_광산구 휴블런스 등), 2030자문단 소개 등



- (스터디) 주요 청년 현안과 현 정부의 청년정책에 대한 탐구
  - ①현시점 주요 청년문제(취약청년, 저출산 등), ②현정부의 주요 청년정책 등

| ①청년과 사회문제  |  |  |
|--|--|--|
| 청년 삶 실태조사 - 취약청년   | 지방소멸과 저출산  | 내용 요약  |
| <p><b>3. 다양한 청년 현안</b> 《① 취약계층청년》</p> <p><b>【WHY】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 만 19~34세, 1만 5000가구</li> <li>- "특별한 이유 없이 집에 있다", 2.4%</li> <li>- 국내 청년인구에 대해 약 24만 4000명</li> </ul> <p><b>2022년 청년 삶 실태조사 (단위: %)</b></p> <p><b>은둔생활이유</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>45.6% 기타</li> <li>35.0% 취업 어려움</li> <li>10.0% 인간 관계 어려움</li> <li>7.9% 학업 중단</li> <li>1.5% 진학 실패</li> </ul> | <p><b>3. 다양한 청년 현안</b> 《② 지방소멸(청년유출)》</p> <p><b>『지방소멸』의 진행과 연구추이</b></p> <p>2023년 기준 <b>대한민국 청년의 53%가 수도권에 살고 있음</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청년층의 수도권 쏠림과 동시에 경쟁 심화 ING</li> <li>· NEET청년, 고립·은둔청년, 가족돌봄청년 등 다양한 취약청년에 대한 관심 필요</li> </ul> |
| ②주요 청년정책   |  |  |
| 현재 운영 청년참여정책   | 마음건강을 회복을 위한 정책  | 내용 요약  |
| <p><b>2. 청년정책 전해지기</b> 《2-1. 현정부의 청년정책》</p> <p><b>① 청년보좌역(직접)</b></p> <p>부처 정책 권역에 대한 청년의 인식과 다양한 요구를 청년 당사자 입장에서 전달하며, 청년 이슈를 전달하는 중간역량역할</p> <p><b>② 2030자문단(거버넌스)</b></p> <p>부처별 주요 정책에 대해 청년세대의 의견을 전하는 2018년 304명 구성원 정책 자문단원단</p> <p><b>③ 청년인턴(직접)</b></p> <p>공기업/공공기관에서 청년들에게 일 경험 및 정책현장 참여 기회를 제공하는 제도</p>  | <p><b>2. 청년정책 전해지기</b> 《2-2. 주요 청년정책(복지부)》</p> <p><b>(청년마음건강지원)</b></p> <p>청년 마음건강 지원사업</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· ①청년보좌역, ②2030자문단, ③청년인턴 등 참여제도 운영중</li> <li>· 작년청년마음건강지원사업 올해 전국민마음투자사업 개편</li> </ul>         |

□ **(2단계 발견하기) 수요자(청년) 대면을 통한 문제지점 파악 및 대상자 설정**

스터디 내용을 바탕으로 수요자(청년세대)에 대한 사고 확장, 의견 수렴 :  
온·오프라인 회의 운영 / 현장 인터뷰 / 온라인 설문 / F.G.I 진행 등

- (회의 운영) 대규모 영상회의, 소규모 대면회의의 진행을 통한 수요자(청년층) 이해하기
  - 당사자 개별고민 청취, 세대비교토론(20:30-40:50)을 통한 청년세대 특징 분석 등

2030자문단 연계 - 대규모 영상회의



공주 상신마을 - 20:30-40:50 세대비교토론



정부세종청사 - 청년세대 특징 분석



키워드 도출

|                 |            |           |            |              |        |              |             |            |
|-----------------|------------|-----------|------------|--------------|--------|--------------|-------------|------------|
| 타인 경계 방어        | 불통 업무 방식   | 녹음 촬영 기록  | 말과 관심을 아껴야 | 프라이버시 존중     | 단체 표준화 | 검증 MBTI SNS  | 홀연 커피 군대    | 예의         |
| 눈에 띄지 않게 조심     | 학연 지연 혈연   | 개인 우선시 문화 |            | 비교 문화        |        | 모르는 번호 안받아   | 친화에 불 (중요함) | 자신감 자존감 결여 |
| 의심 불안감          | 말과 관심을 아껴야 | 퍼스널 브랜딩   |            | 거창하고 어려운거 싫어 |        | 효율의 극대화 빠르게  |             |            |
| 디지털 문화 저지라도 할래요 |            | 비대면 선호    | 모임 여가      | 정책, 익숙하지 않아  |        | 제도 장치 시스템 활용 |             |            |
| '...님'          |            | 수평적 문화    |            | 민폐           |        | 낙인효과         |             | 불편함        |

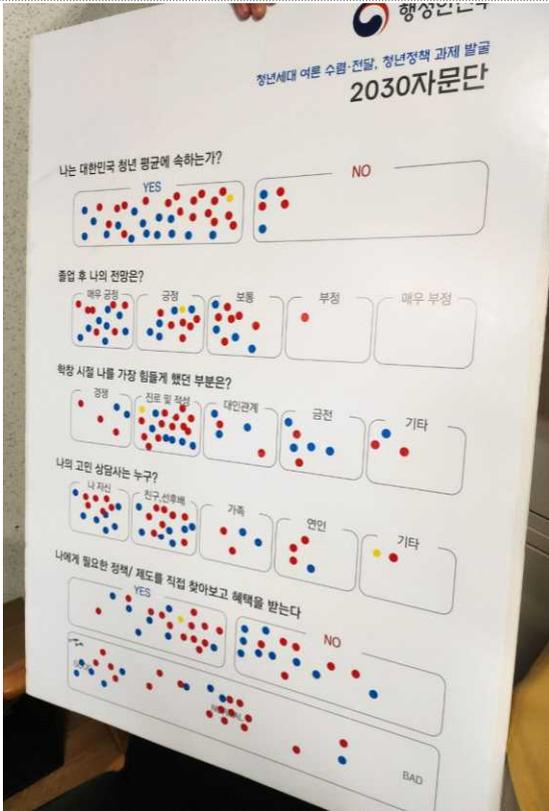
**논의내용 요약**

(개요) 청년 문제의 핵심을 명확히 정의

(내용) 청년 문제 및 청년 대상 지원정책 조사

조사 결과를 바탕으로 청년에게 실질적으로 도움이 되는 혹은 필요로 하는 정책에 대한 수요 파악. 청년세대와 중·장년 세대가 대립하는 순간(키워드)

○ (현장인터뷰) 대학교 졸업식 방문, 졸업생 인터뷰를 통한 수요자 의견 청취



인터뷰 내용 요약

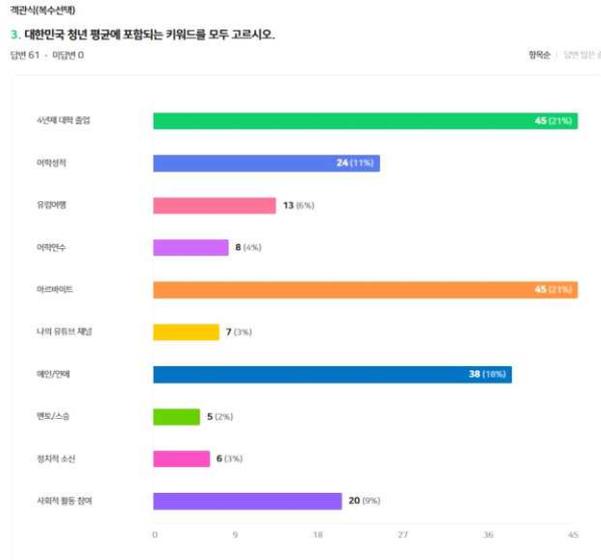
(개요) 청년 대상 현장 인터뷰, 설문조사 1

(내용) 졸업 후 본인의 전망에 대해 추상적 긍정의 답변 비율 높음  
청년(대학) 시기 가장 어려웠던 부분은 금전, 진로 및 적성  
문제로 힘든 시기를 보내고 있음.

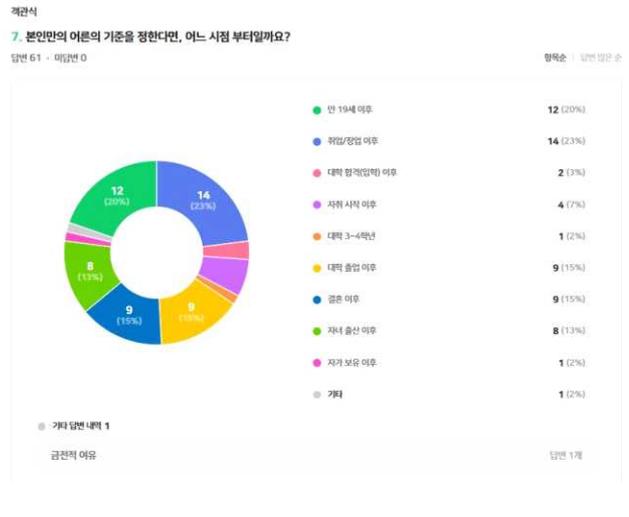
힘들었던 대학 생활 중에서 문제 해결에 정책적 지원이나 혜택은  
받지 않은 것으로 분석됨.

○ (온라인설문) 많은 수요자를 대상으로 효율적 의견수렴을 위한 설문 설계

Q. 대한민국 청년 평균에 포함되는 키워드?



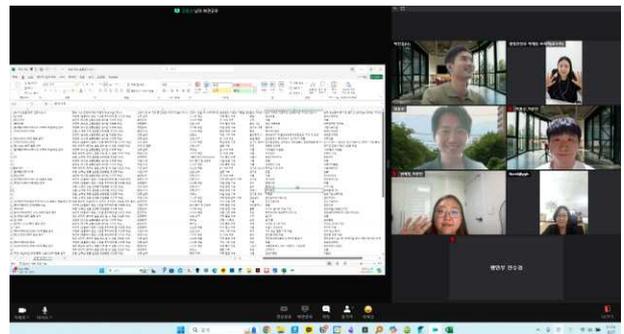
Q. 본인만의 어른의 기준을 정한다면?



Q. 향후 나의 전망을 예상하는지?



분석 회의 진행



설문 결과 요약

(개요) 청년 대상 모바일 설문조사 2

(결과) 응답 결과에서 성인에 대한 기준 높은(대학 졸업, 결혼 및 출산 이후) 것으로 볼 때 독립 혹은 경제적 자립이 마련되는 시기에 비로서 스스로 성인이라고 응답한 비율이 높음.  
고민 해결 방법에서 선배, 부모 등의 조언보다는 스스로 고민하고 결정하는 모습을 볼 수 있음

○ (심층 인터뷰) 대학교 졸업 직후 청년 2인을 대상으로 F.G.I 진행



**인터뷰 주요 내용**

- (A씨) 주변에 휴학했다가 돌아오지 않는 친구들이 많았어요. 특히 부모님께 의존하면서 돈 걱정도 없고, 집에만 있는 친구도 있었어요. 그렇다고 집에서 부모님과 잘 지내는 건지는 모르겠는데, 대체로 어른들의 말을 잘 들으려고 하지 않고 무작정 기다려달라, 응원해달라는 경우가 많은 것 같아요. 반면에 저는 바깥사람들 덕분에 도전적으로 살아왔던 것 같아요.
- (B씨) 학교라는 터전이 정말 소중한다는 걸 느껴요. 편안한 공간 속에서 전공 공부를 하는 거랑 나와서 취업을 준비하는 건 정말 다른 느낌이에요. 소속감, 안정감을 느낀 상태에서는 고민해도 길이 더 잘 보이는 느낌이랄까요?

| 수요자 문제 발견 전  | 수요자 문제 발견 후  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일반적으로, 이미 구직단념(N.E.E.T)에 도달한 청년들을 대상으로 해결책을 모색해 사회적 연결이 끊어진 대상층을 발굴하는데에 추가적인 비용 소요</li> <li>• 예) 보건복지부 - 고립·은둔청년 실태조사 처럼 대상자를 발굴하고, 추가적인 대책을 구상 및 시행하기까지 많은 시간이 요구</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• NEET에 빠지는 과정을 3단계로 재정의하여 구조적으로 해석하고, 솔루션 시행시점(혹은 구체적인 대상자)를 재지정</li> <li>• 대상자 발굴에는 문제가 없으나, 잠재적 대상층이 너무 넓어질 수 있다는 단점 존재<br/>→ 적절한 범위를 설정할 수 있는 단계 마련 필요</li> </ul> |

**결론**

**【 과도한 경쟁 ▷ 쉬고 싶다 : 휴학·졸업·퇴사 ▷ 니트·고립 청년 】**

= 이미 니트에 도달한 청년이 아닌, 직전에 쉬고 있는 청년들을 대상으로 설정

## □ [3단계 정의하기] 디자인기법을 통한 세부 대상자(청년) 설정

○ 청년이 구직단념(NEET)이 되는 여정을 8개의 단계로 나누어 고객여정맵 작성



### 고객여정맵 작성을 통한 내용 도출

청년기 NEET족의 여정은 복잡하고 다양한 심리적 요소에 의해 영향을 받는 것으로 분석됨. 각 단계는 개인의 삶에 큰 영향을 미치며, 젊은 세대가 사회에 통합될 수 있도록 지원하는 정책과 프로그램이 필요할 것으로 보임. 이러한 지원은 청년들의 자아 효능감을 높이고, 궁극적으로 NEET 상태에서 벗어나는 데 중요한 역할을 할 수 있음. 다양성에 대한 사회포용 부족, 재 진입을 위한 노력 단계에서 재차 가해지는 경쟁에서 낙오 된다면, 당사자의 고립감과 사회와의 단절은 보다 높아질 것임

### 단계별 지원프로그램(가안) 구상

| 정신 건강 지원 프로그램 강화  | 사회 연결 촉진 네트워크 구축                                       | 맞춤 교육, 재교육 프로그램                                   | 멘토링 프로그램 개발                                | 온라인 지원 플랫폼 활용                    |
|---|--|---|--|----------------------------------|
| 심리상담 서비스, 자조 모임 및 마음 건강 교육과 같은 프로그램을 제공하여 그들의 정서적 안정 지원 | 지역 사회 내에서 네트워킹 이벤트를 통해 청년들이 서로 소통하고 정보를 교환할 수 있는 기회 제공 | 기업과 협력하여 인턴십 및 실습 기회를 마련하면 실질적인 경력을 쌓을 수 있는 기회 제공 | 멘토를 통해 경험 기반 조언을 주고, 사회적 유대를 형성하는 데 필요한 지원 | 정보공유, 지원 및 커뮤니티 형성을 통해 고립감 해소 기여 |



○ 서로 다른 환경에서 구직단념(NEET)로 이어지는 세 청년의 껍소리 정의하기

| 대학 졸업생  | 지방 거주 청년  | 이직 준비생(퇴사자)  |
|---|---|--|
|    |    |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 29세(남)</li> <li>· 인서울 인문대학 졸업</li> </ul> <p>“앞자리가 3으로 변하면 취업이 더 많이 힘들다는데, 올해 안에는 꼭 취업하고 싶어서 졸업도 유예하고 NCS 준비했는데 서탈에 면탈이 반복되니 내 멘탈도...”</p> <p>“다들 무슨 돈으로 카페에 가고, 면접학원을 다니는건가 싶어요. 이 나이에 부모님께 카페 가겠다고 용돈을 받는 것도 죄송스럽고... 독서실은 중고등학생들이 많기도 하고, 숨이 막히는 분위기라 꺼려져요.”</p> <p>“이렇게 졸업하고 준비만 하는 시간이 길어지면 면접때 뭐했냐고 또 물어볼텐데...”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 26세(남)</li> <li>· 지방 출생, 중소기업 근무</li> </ul> <p>“흠.. 지역 안에서만 나고 자라서 일도 하고 있는데 내가 경쟁력이 없는걸까..? 어느덧 1년인데 말야..”</p> <p>“친구들도 다 서울로 떠나버리고 없네.. 역시 대학교부터 서울/수도권 대학으로 가는게 정답이었을까? 친구들과 비교하면 뭔가 모르게 낙오됐다는 느낌도 있고 때로는 상대적 박탈감이 느껴져”</p> <p>“나와 비슷한 상황의 친구들이 분명 있을 것 같아. 모여서 의견교환, 자기개발을 위한 스터디 기회가 있으면 좋겠어”</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 31세(여)</li> <li>· 첫 직장 퇴사 후 7개월 째</li> </ul> <p>“회사를 다닐때는 직원증 목걸이를 보기만 해도 답답했어요. 그런데 퇴사를 하고나니 내 목에 걸 직원증이 없으니 또 그 소속감이 그리더라구요.”</p> <p>“집에 있기에 눈치보여요. 월세 부담에 자취를 할 수도 없으니 다시 집으로 돌아왔어요. 밖에 나가고는 싶은데 요즘은 카페도 시간제한이 있으니까 갈 곳도 없어요.”</p> <p>“요즘 유행하는 미룬이 라는 노래를 들으니까 웃기기만 하진 않더라고요. 저도 자꾸 미루게 돼요. 뭔가를 거창하게 해내야할 것 같은데, 엄두가 안나요.”</p> |
| <h3>결론 도출</h3>  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 나에게 필요한 멘토링, 워크숍, 네트워킹 이벤트, 또는 창업 지원과 같은 프로그램을 제공하여 청년들이 학습하고 성장할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠어</li> <li>- 학교, 기존에 나와 관계된 커뮤니티와 달리 변화를 위한 새로운 공간, 새로운 사람들과의 교류 기회가 필요해</li> <li>- 남과 다른 배경, 다름이 특별함이 아닌, 일반적으로 이해하고 포용해주는 사람은 없을까?</li> </ul>  |   |  |

□ **[4단계 발전하기] 서비스 구상을 위한 필수요소 수립 및 해결안 도출**

3단계에서 정의한 대상자의 특성을 분석하고, 이에 따른 솔루션 키워드(컨셉) 도출

○ 이전단계(1~3단계) 논의 재정리 및 솔루션 키워드 도출

| 회의 사진 | 수요자 관련 키워드 재정리  |
|-------|---|
|       | <p><b>니트청년 발생 원인</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>청년층의 고용 상황</li> <li>청년의 결혼 및 출산율 감소</li> <li>경제적 불안정성과 사회적 고립</li> <li>고학력 실업자의 증가</li> <li>정책적 대책 필요</li> <li>정신 건강 문제</li> </ol> <p><b>니트청년 범위 좁히기</b><br/>구직준비상황 등</p> <p><b>니트청년과 접점</b><br/>게임, 미디어, 가상세계에서의 맺어진 인맥</p> <p><b>니트청년 문제 해결과제</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예방적 솔루션</li> <li>확산 방지 및 관리 솔루션</li> </ul> |

대상층 심화 분석

솔루션 키워드 도출(만다라트 작성 後)

|  |                                  |                                |                           |
|--|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| <p><b>선택 성공 현실</b><br/>금전적상황 가성비 책임 비교 취업 진로 인생의 방향성 부모의 기대 스펙 경쟁 진로 조건 대학 경쟁 차별 대인관계</p> <p><b>유학, 졸업, 퇴사로 쉬고 있는 청년</b><br/>준비청년 로딩중청년 심프청년</p> <p><b>여유 낭만 감성 모험</b><br/>생활인구 활성화</p> <p><b>정성적 무보장 혼자하기 어려움 경제적 관점으로 따지기 어려운 영역 비효율적 스스로 평가 비가시성 과정 중시</b></p> <p><b>정확한 미래, 의외성 삶의 원동력(에너지) 선한 영향력 확산 투자금 필요 없음</b></p> <p><b>모두가 동일하게 느끼는 것은 아니야 본인의 선택 돌아서 못해(경험) 시작은 리딩자가 필요해</b></p> <p><b>청년들이 듣기 싫어함</b></p> | <p><b>예방적 조치</b></p>             | <p><b>경제적 부담완화 (=공간제공)</b></p> | <p><b>능동적 시간설계 유도</b></p> |
|  | <p><b>소소한 성취 경험 (보상)</b></p>     | <p><b>쉬웠음 청년 (쉽 청년)</b></p>    | <p><b>소속감 증대</b></p>      |
|  | <p><b>자연스러운 구직 의욕 고취(자극)</b></p> | <p><b>휴식기 증명수단</b></p>         | <p><b>공감대 형성</b></p>      |

○ NEET 등 정서적 불안 청년을 위한 업계 솔루션 벤치마킹

| 니트컴퍼니 사례 파악   | 주요 복리후생  | 조사 결과  |
|---|--|--|
| <p><b>니트컴퍼니 소개</b></p> <p>백수들이 모여 운영하는 '가상회사'입니다. 건물, 사업자, 월급은 없지만 회사 놀이를 통해 무업 기간을 전환의 기간으로 보낼 수 있도록 함께 응원하고 지지합니다. :)</p> <p>무업기간을 먹고 있는 청년들을 대상으로 규칙적인 활동과 소통을 할 수 있는 온/오프라인 상용 이벤트를 통해 심리적, 관계형성, 시간적 회복을 돕습니다.</p> <p>무업청년의 사회적연결을 위한 프로그램을 운영합니다.</p> | <p><b>니트명함 제작 &amp; 퇴사카드 제공</b></p> <p><b>니트청년을 위한 뉴스레터 발송</b></p> <p>친목을 위한 온/오프라인 프로그램 지원</p> <p>자유로운 출퇴근(유연근무제) * 야근강요 없음</p> | <p><b>조사 결과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>니트명함&amp;퇴사카드 제공을 통해 소속감 형성</li> <li>0에 가까운 업무강도, 자유로운 출퇴근 제도를 통해 무업기간을 전환의 기간으로 변환 지원</li> </ul> |

○ 만다라트 아이디어션

|              |                 |             |                 |                  |                 |             |                 |            |
|--------------|-----------------|-------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------|-----------------|------------|
| 직업 교육 확대     | 진로상담 강화         | 학교 교육 개선    | 재정 지원 프로그램      | 창업 지원 프로그램       | 인턴십 프로그램        | 맞춤형 개인상담    | 그룹상담            | 소셜 네트워킹 기회 |
| 실습기회 제공      | <b>교육 개선</b>    | 학습경로 다양화    | 보호종료 청년자립 수당 지원 | <b>경제적 지원</b>    | 취업연계 프로그램       | 지역사회 기반 멘토링 | <b>멘토링 및 상담</b> | 직업상담       |
| 교육질 향상       | 취업연계 서비스        | 공공기관 협력     | 주거비지원           | 내일배움 카드          | 비인기 산업 취업 장려금   | 온라인 멘토링     | 직업훈련 실습기회       | 심리상담       |
| 커뮤니티 기반 프로그램 | 사회적 기업 지원       | 이웃과의 소통 강화  | <b>교육 개선</b>    | <b>경제적 지원</b>    | <b>멘토링 및 상담</b> | 지역 사회 참여 촉진 | 정부 정책 홍보        | 유연한 정책 수립  |
| 지역자원 활용      | <b>지역 사회 연결</b> | 지역사회 연계 일자리 | <b>지역 사회 연결</b> | <b>니트청년 문제해결</b> | <b>정책개선</b>     | 재정지원 정책강화   | <b>정책개선</b>     | 조기개입 정책마련  |
| 지역 프로젝트 활성화  | 지역사회 창업촉진       | 정보공유 플랫폼 구축 | <b>정신 건강 지원</b> | <b>참여 활성화</b>    | <b>직업탐색</b>     | 고용후원 정책 개발  | 해외사례 벤치마킹       | 민관협력 모델구현  |
| 정신 건강 상담 서비스 | 스트레스 관리 프로그램    | 상담 플랫폼 구축   | 청년참여 프로젝트 기획    | 지역사회 문제해결 캠페인    | 청년포럼 및 회의       | 재취업 훈련      | 온라인 플랫폼 구축      | 취업 박람회 개최  |
| 청년 조정자 양성    | <b>정신 건강 지원</b> | 체험형 워크숍     | 자원봉사 기회확대       | <b>참여 활성화</b>    | 직업체험 기회확대       | 직업체험 프로그램   | <b>직업탐색</b>     | 워크숍및세미나    |
| 멘탈헬스 상담      | 정신건강 혁신 프로젝트    | 창의적 표현활동    | 창의적 프로젝트 참여     | 직업체험 기회          | 온라인 플랫폼 구축      | 네트워킹 이벤트    | 취업지원 센터         | 장기적 상담지원   |

○ 행정안전부에서 제공할 수 있는 공간 : ‘스마트워크센터’ 운영사례 파악

- (개요) 공무원을 대상으로 운영하는 업무공간으로, IT인프라가 완비된 원격근무용 사무실에 출근하여 근무할 수 있는 환경을 제공하는 센터
- (시설) 서울 9곳, 인천/경기 5곳을 비롯해 전국 각지에 약 30곳 운영
- (현황) '23년 12월부터 9곳의 센터에서 청년을 대상으로 회의실 개방 중
- (단점) 청년이 회의실 신청 시, 지자체 공무원을 통해 연락하는 등 번거로움 존재

※ 사업부서(지역디지털협력과) 회의를 통해 청년 참여자 확대를 계획함을 파악, 협업 결정 완(10.16)

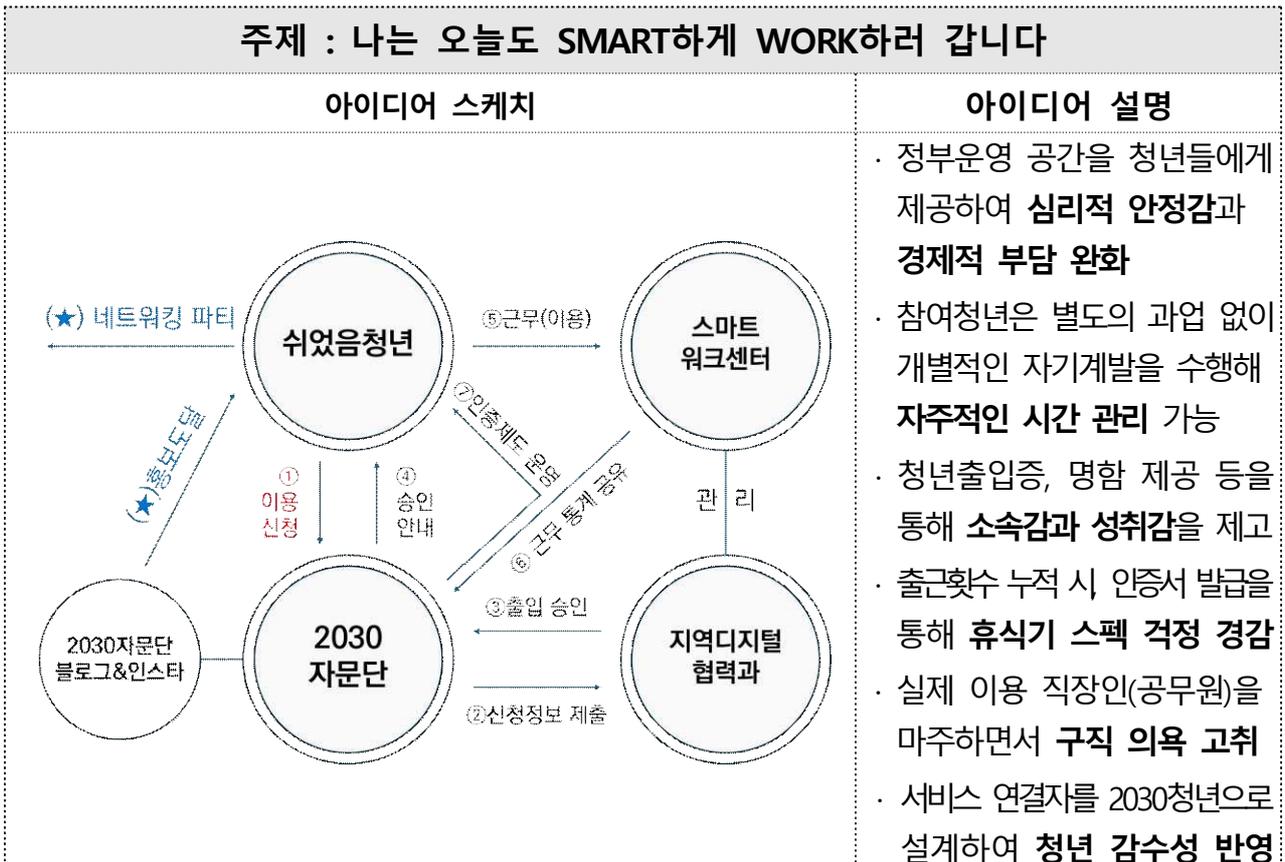
| 센터 현장방문   |   |   |
|---|---|---|
| 용산센터 휴게공간   | 용산센터 회의실  | 확인(협의) 결과   |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 일반적으로 ①개인업무공간, ②회의실, ③휴게공간으로 구성</li> <li>· 현재 회의실은 예약 시 일반인(청년) 이용이 가능하며, 개별 출근은 보안 이유로 휴게공간 이용 가능 파악</li> </ul> |

**결론** = 청년을 대상으로 이미 개방중인 '스마트워크센터' 시설 활용을 확대해 구직단념을 사전에 예방하는 솔루션을 제공하자!

□ **[5단계 전달하기]** 서비스 작동 프로세스 구축 및 수요자 친밀감 높이기

4단계에서 정의한 키워드를 바탕으로 구체적인 솔루션 설계(아이디어 스케치, 스토리보드 등)

○ 수요자 관점에서 솔루션 이행구조 설계 : '아이디어 스케치'

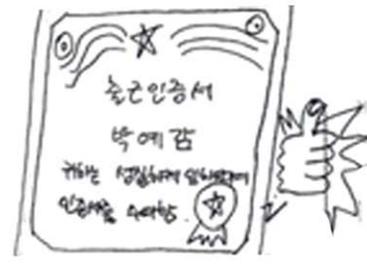


○ 수요자를 비롯한 이해관계자의 니즈를 반영한 **최종 솔루션 도출**

| 서비스 제공 단계                                  | 세부 내용   |
|--|---|
| <p><b>(★)홍보단계</b></p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>(채널)</b> 일반 청년들이 많이 애용하는 플랫폼, 휴학/졸업의 매개가 되는 대학교, 은둔에 돌입한 청년층을 고려한 플랫폼 겨냥             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>일반청년)</b> 카톡·블로그·인스타 중심, <b>2030자문단*</b> 운영 부처 협조                 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 24개 장관급 부처에 모두 설치, 현재 약 500명 청년 활동 中</li> </ul> </li> <li>- <b>NEET/고립·은둔)</b> 해당 사회문제를 다루는 카페&amp;플랫폼 홍보                 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 히키코모리와 니트사이, 한국은둔형외톨이부모협회, Haven:안식처, 은둔형외톨이 가족모임, 시선공포 횡시공포 사랑하기, The Hoper, 히키코모리 탈출 등</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>  |
| <p><b>①이용신청</b><br/>~<br/><b>④승인안내</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>(대상)</b> 휴학/졸업/퇴사가 이어진 지 4개월 이상인 청년             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구직단념을 판별하는 기준이 보통 6개월로, 직전의 청년 고려</li> </ul> </li> <li>· <b>(접수)</b> 기존 회의실 신청 시, 지자체 공무원을 통해 신청하는 복잡한 구조 개선             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2030자문단이 운영하는 인스타/블로그를 통해 신청하면, 부처 내부 소통을 통해 지역디지털협력과(→스마트워크센터) 연결</li> <li>- 지점선택/출근시간/사진/개인정보/닉네임/업무 목표 등을 사전 제출</li> <li>- 최초 접수 시, &lt;휴식기 본인의 하루일과(24H)&gt;를 작성해 제출                 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 보건복지부 「고립·은둔 실태조사」, 73.2% 온라인 매체 의존, 이를 기준으로 현재 삶의 의욕도를 판단</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>· <b>(안내)</b> 개인 노트북 or 태블릿 지참은 필수이며 '청년출입증'은 최초 출근 시, 센터에서 지급 및 안내</li> </ul> |
| <p><b>⑤근무(이용)</b></p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>(장소)</b> 스마트워크센터 內 휴게공간 중심 이용(사업부서 협의 完)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 매 센터 마다 5~6석 확보 가능 확인(지역디지털협력과)</li> <li>- 개인 단위 좌석 원칙, 당일 센터 예약 현황을 고려해 회의실 활용</li> </ul> </li> <li>· <b>(인증)</b> 실제 출근 후, 4시간 이용을 기준으로 1회 출근 인정</li> <li>· <b>(내용)</b> 지정된 자리에서 본인의 자기계발 진행, 할당 업(無)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단, 당일의 이용 소감과 다른 청년들을 위한 응원을 방명록에 작성</li> <li>- 월말 센터 별 우수 후기(응원) 대상자 모바일 상품권 지급을 통한 참여 제고</li> </ul> </li> <li>· <b>(규칙)</b> 기존 공무원 이용 공간을 고려, 상세한 이용수칙 안내</li> </ul>  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <p>⑥근무통계 공유<br/>~<br/>⑦인증제도 운영</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· (점검) 2030자문단 신청기록과 센터 측의 근무 기록(4시간) 크로스체크</li> <li>- 피드백 사항 또한 2030자문단 SNS 접수를 통해 추가 접수</li> <li>· (인증) N회 출근 시, 소속감을 제고할 수 있는 굳즈 증정</li> <li>- 01회: 최초 출근 시, 청년출입증 발급&amp;제공</li> <li>- 10회: 본인이 원하는 직무/직급과 내용 등을 반영한 명함 지급</li> <li>- 30회: 출근기간 주요 목표와 이행내용을 바탕으로 '출근 인증서' 발급</li> <li>※ 모든 디자인은 행정안전부 2030자문단 內 홍보·소통지원단을 통해 제작, 미래전략담당관실(청년정책팀) 예산을 통해 발행 및 지급</li> </ul> |
| <p>(★)네트워킹<br/>파티 및<br/>사용자 피드백</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· (행사) 명함 발급자(10회 이상 출근)를 대상으로 분기 별 네트워킹 파티 개최</li> <li>- 지역/지점 구분 없이 한 장소에서 각자의 고민을 나누고, 해당 솔루션을 통해 얻은 삶의 활력과 개선점을 공유</li> <li>- 프로그램 참여 경험 中, 개선의견 수렴 등</li> </ul>  |

○ 수요자 관점에서 겪는 상황 상상 : '스토리보드 직접 그려보기'

|   |   |   |
|---|---|---|
|  |  <p>이와 가까운 거리가 이동이 쉽다.</p> |  |
| <p>① 인터넷 서핑 중, 인스타그램에서 홍보글 발견!</p>  | <p>② 블로그, 인스타그램을 통해 간단히 신청</p>  | <p>③ 내 패턴에 맞춘 시간과 업무(자기개발)를 자율적으로 조정</p>  |
|  |                            |  |
| <p>④ 첫 출근 시, 청년출입증 발급으로 소속감 증진</p>  | <p>⑤ 10회 출입, 나만의 명함 GET! 내가 목표하는 직급/직무로!</p>  | <p>⑥ 30회 출입, 출근인증서 발급! 쉽기간이 아닌, 스펙으로!</p>   |

## 4

## 공공서비스디자인 운영 성과

## 가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

## □ 수요자와의 단계적인 소통을 바탕으로 사회문제를 구조적으로 재정의

- 구직단념(NEET) 문제를 하나의 담론으로 치부하지 않고, 다수 대상층 접촉에서 소수 대상층 접촉으로, 단계적인 소통을 기획 및 이행
- 구직단념(NEET)에 빠지는 과정을 3단계로 재정의하고, '쉬었음청년'을 대상으로 예방적 솔루션을 도입하는 등의 새로운 패러다임 제시



## □ 구직단념(NEET) 청년, 일반청년 문제 해결을 위한 공간자원 확보

- 민간에 개방되고 있는 스텝워크센터를 활용 '쉬었음 청년'에게 사회와 접할 수 있는 장소 제공
  - ※ '23년 현재 서울 8, 세종 1 민간 개방
    - 청년 대상 민간개방 이후('23. 12.~) 이용 실적 4건, 청년 19명 이용 추산
- 민간 공유오피스업체와 제휴하여 지방으로 민간개방 스텝워크센터 확산, 장기적으로 지역 생활 인구 증대에 기여(중장기계획)
  - 행정안전부 스텝플러스(민간) 시범사업으로 지역에 스텝워크센터 확충 계획에 맞춰 민간 공유오피스에 스텝워크 센터와 같은 회의실 및 휴게공간 제공
  - 본인 거주 지역뿐만 아니라, 다른 지점 연계를 통해 선택지를 넓혀 청년에게는 새로운 자극을, 지역에는 생활인구로서의 활력 제고

□ **구직단념(NEET) 청년, 일반청년 문제 발생을 억제하는 선제적 대응**

- 스마트워크센터를 새로운 플랫폼으로 승화하여 청년 대상 정책 연결 강화
    - 주요 국가(청년)정책 홍보 및 참여, 대국민 안전교육, 네트워킹파티 등
  - 스마트워크센터 방문 청년들이 스펙·경험을 쌓을 수 있는 기회 제공
    - 최초 신청 시, '청년출입증' 발급(신원확인, 소속감 향상)
    - 10회 출근 시, '명함' 제작(소속감 증대 및 목표에 대한 인식 향상)
    - 30회 출근 시, '출근 인증서' 부여(쉽 기간이 아닌 스펙으로 인증)
- ※ 재학생 스펙쌓기용이 되지 않도록 대상자 선별(휴직·퇴사 후 4개월 이후 확인 등)

| 구분            | 기존  | 개선  |
|---------------|---|---|
| 수요자<br>문제상황   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 졸업·퇴사 후 갈 곳이 없어 집에서 은둔</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간개방 스마트워크센터를 활용 무엇이든 할 수 있는 장소 제공</li> <li>• 이용횟수 증가에 따라 '청년출입증', '명함' 등을 증정하여 소속감 고취</li> </ul>          |
| 사회구조적<br>문제상황 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현 청년세대는 '불안정한 고용시장' 과 '취업 스트레스' 로 점차 스스로 고립</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장인(공무원, 기관 등)이 출입하는 환경(스마트워크센터)에 출근을 유도해 구직 의욕 유도</li> </ul>  |
| 정책공급자<br>문제상황 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간에 개방되어 있는 스마트워크센터가 서울(8개소)에 집중</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간 공유오피스 활용 지방으로 스마트워크센터 확대 및 민간개방(증장기 계획/예산확보)</li> </ul>   |
| 이해관계자<br>문제상황 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 니트청년 등을 위해 각 기관에서 청년센터 등을 운영하고 있으나 이용율이 저조</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 니트에 도달한 청년이 아닌, 직전에 쉬고 있는 청년들을 대상으로 2030자문단에서 적극 홍보로 이용자 확대</li> <li>• 청년들이 니트에 도달하지 않도록 선제적 대응</li> </ul> |

## 가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

### □ 초기 시범운영 모델 구축

- (내부) 행정안전부 청년보좌역 및 2030자문단\* 중심으로 과제를 수행하고, 미래전략담당관 청년정책팀(추진 총괄)과 소관부서\*\*에서 과제 협업
  - \* 청년의 국정참여 확대를 위한 국정과제 후속조치로 '23년부터 부처 운영(행안부 20명)
  - \*\* 지역디지털협력과
- (협업) 민간에 개방되고 있는 스마크워크센터('25년 예정(서울 6, 오송 1) 활용 청년들에게 공간자원 제공(각 부처 2030자문단과 연계 홍보 활동)
  - 행정안전부-스파크플러스(민간) 시범사업으로 지역에 스마크워크센터 확충 추진
  - 민간 공유오피스에 스마크워크센터와 같은 회의실 및 휴게공간 제공
- (방안) 2030자문단에서 각 부처 자문단과 연계하여 니트에 도달하기 전 청년들에게 스마크워크센터 활용 적극 홍보(블로그 등 SNS 활용)
  - 행정안전부 2030자문단에서 스마크워크센터 이용 희망자 접수 및 이용 신청 대행
  - 최초 신청 시, '청년출입증' 발급(신원확인, 소속감 향상)
  - 10회 출근 시, '명함' 제작(소속감 증대 및 목표에 대한 인식 향상)
  - 30회 출근 시, '출근 인증서' 부여(쉽 기간이 아닌 스펙으로 인증)

| 주요 운영 방안                      | 자원 운용<br>(인력, 예산, 조직법령 등)  |
|-------------------------------|----------------------------|
| • 행정안전부 2030자문단 신청자 접수(블로그 등) | • 자문단원 20명<br>• 별도 예산 불필요  |
| • 이용 횟수에 따라 출입증, 명함, 인증서 제공   | • 자문단원 20명<br>• 경상비 등 1백만원 |

## 첨부1

# 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

| 구분 | 일시                         | 장소                   | 참석자  | 주요 활동 내용  |
|----|----------------------------|----------------------|--|---|
| 1차 | 2024.04.15.<br>14:00~16:00 | '상연재'<br>서울역점        | <ul style="list-style-type: none"> <li>공공서비스디자인단 8명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈, 전수경, 김지훈, 권광혁)</li> <li>- 국민 참여자(현채영, 박종성)</li> <li>정부정책 참여청년 8명</li> </ul> | 공공서비스디자인단<br>출범 발대식,<br>공공서비스디자인<br>이해,<br>키오프회의  |
| 2차 | 2024.05.29.<br>16:30~18:00 | 온라인<br>(웨일온<br>화상회의) | <ul style="list-style-type: none"> <li>공공서비스디자인단 8명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈, 전수경, 김지훈, 권광혁)</li> <li>- 국민 참여자(현채영, 박종성)</li> </ul>                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 기존 청년정책, 타부처 프로그램 내용 공유</li> <li>2. 프로젝트 방향/접근성/컨셉 의견 공유</li> </ol> |
| 3차 | 2024.06.18.<br>14:00~16:00 | 세종청사                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>공공서비스디자인단 7명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈, 전수경, 김지훈)</li> <li>- 국민 참여자(현채영, 박종성)</li> <li>정부정책 참여청년 8명</li> </ul>      | 서비스디자이너 지도,<br>청년들 중심으로<br>워크시트 작성<br>(이해관계자 지도,<br>퍼소나, 시나리오 등)  |
| 4차 | 2024.07.05.<br>14:00~16:00 | 서울역<br>상연재           | <ul style="list-style-type: none"> <li>공공서비스디자인단 2명</li> <li>- 담당공무원(박진감)</li> <li>- 국민 참여자(박종성)</li> <li>정부정책참여청년 15명</li> </ul>  | 정부정책 참여청년<br>대상 지방경험<br>인터뷰<br>(약 8명)   |

|    |                            |                                       |   |  |
|----|----------------------------|---------------------------------------|---|--|
| 5차 | 2024.07.22.<br>16:00~17:30 | 온라인<br>(웨일온<br>화상회의)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 7명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감,박예빈,전수경,어경유)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul> | <p>니트청년 문제해결 정책과제 추진 방향 및 운영 방안 논의</p> <p>프로젝트 접근 관점 논의(수요자 청년, 지속성)</p> |
| 6차 | 2024.07.24                 | 공주<br>상신마을                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 7명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감,박예빈,전수경,어경유)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul> | <p>수요자(청년층)의 진짜 문제 정의를 위한 회의</p>   |
| 7차 | 2024.08.08.<br>10:00~12:30 | 세종청사<br>(중양동<br>업무동)<br>1315호<br>회의실) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 7명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감,박예빈,전수경,어경유)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul> | <p>청년세대의 특성&amp; 떠오르는 키워드 리뷰 및 특징 분석</p>                                 |
| 8차 | 2024.08.14.<br>16:00~16:40 | 온라인<br>(웨일온<br>화상회의)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 5명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(어경유,박진감,박예빈)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul>     | <p>한양대학교 졸업식 현장 인터뷰 및 설문 계획 수립</p>                                       |
| 9차 | 2024.08.22.<br>09:00~13:00 | 한양대학교<br>(서울캠퍼스)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 4명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성, 박이슬)</li> </ul>                              | <p>약 10명 이상의 현장 수요자인터뷰 및 설문(양케이트)</p>                                    |

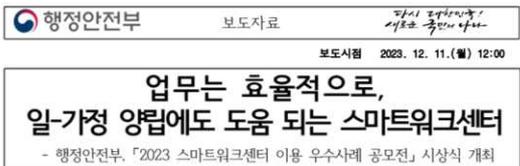
|     |  |                      |   |   |
|-----|--|----------------------|---|---|
| 10차 | 2024.08.27.~<br>2024.09.11.<br>(2024.09.04.<br>점검회의) | 온라인<br>설문            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 총 60명 참여</li> <li>• 공공서비스디자인단 3명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감,박예빈)</li> </ul>                      | 양적조사를 위한<br>온라인 설문 진행<br>(정부 청년참여정책<br>참여자 중심)          |
| 11차 | 2024.09.27.<br>10:00~11:00                           | 온라인<br>(웨일온<br>화상회의) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 7명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감,박예빈,<br/>전수경, 김효선)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul> | 설문조사 결과내용<br>분석 및 의견 공유                                 |
| 12차 | 2024.09.30.<br>21:30~22:00                           | 온라인<br>(줌<br>화상회의)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 5명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박예빈,박진감)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul>               | 역대 의견 청취<br>내용을 바탕으로<br>세부 대상자 설정<br>(퍼스나 분담,<br>고객여정맵) |
| 13차 | 2024.10.06.<br>18:00~18:30                           | 온라인<br>(줌<br>화상회의)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 4명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박예빈)</li> <li>- 국민 참여자(현채영,박종성)</li> </ul>                   | 설정된 대상자의<br>세부 특성 분석 및<br>솔루션 아이디어 논의<br>(만다라트 아이디어션)   |
| 14차 | 2024.10.07.<br>12:30~13:30                           | 한양대학교                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 2명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박예빈)</li> <li>- 국민 참여자(현채영)</li> </ul>                       | 행정안전부 정책과<br>솔루션 협업 방안 논의                               |
| 15차 | 2024.10.08.<br>12:00~22:00                           | 한양대학교                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 3명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박예빈)</li> <li>- 국민 참여자(현채영)</li> </ul>                       | 솔루션 세부사항<br>논의(NEET 청년의<br>특화 솔루션 반영)                   |

|     |                            |                       |  |  |
|-----|----------------------------|-----------------------|--|--|
| 16차 | 2024.10.14.<br>10:00~22:30 | 한양대학교                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 4명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈)</li> <li>- 국민 참여자(박종성)</li> </ul>               | 솔루션 세부사항 정리<br>(아이디어 스케치,<br>서비스 시나리오 등) |
| 17차 | 2024.10.16.<br>14:00~15:00 | 정부세종<br>청사<br>중앙동     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 4명</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈)</li> <li>- 주관 사업담당자(어경유)</li> <li>- 협업 사업 담당자(이금경)</li> </ul>           | 사업부서 대상,<br>솔루션 협업을<br>위한 회의             |
| 18차 | 2024.10.18.<br>14:00~18:00 | 온라인<br>(Zoom<br>화상회의) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스디자인단 6명</li> <li>- 서비스디자이너(강동선)</li> <li>- 담당공무원(박진감, 박예빈,<br/>어경유)</li> <li>- 국민 참여자(현채영, 박종성)</li> </ul> | 보고서 작성을 위한<br>최종 회의                      |

□ 홍보실적 및 계획

○ 기존 스마트워크센터 민간개방(청년 대상) 홍보 이력('24.01~)

- 보도자료 배포 및 국무조정실 청년정책조정실 청년DB에 홍보포스터 게재



□ 한편, 행정안전부는 11월 20일부터 청년활동 지원정책의 일환으로 지역 청년에게 스마트워크센터 회의실을 개방하여 운영하고 있다.

○ 전국 18개 정부 스마트워크센터 가운데 민간 건물에 위치하여 접근성이 우수한 9개 센터의 총 25개 회의실을 개방하고 있다.

- 강남고속터미널, 서울역1·2, 용산, 수서, 서초, 잠실, 분당, 오송역

○ 지역 청년이라면 누구나 지자체 담당자를 통해 이용신청을 거쳐 스마트워크센터 회의실과 휴게공간을 무료로 이용할 수 있다.

○ 행정안전부는 이번 정책으로 청년들이 활동할 수 있는 공간을 마련하는 동시에 스마트워크센터 활성화를 도모하겠다는 방침이다.

□ 신용식 공공서비스국장은 “일 잘하는 정부를 만들기 위해 공무원의 일하는 방식이 변화해야 하는데 정부 스마트워크센터가 구심점 역할을 하고 있다”라며, “스마트워크센터가 민간과 공공이 협업할 수 있는 스마트한 공간으로 거듭날 수 있도록 지속 개선해 나가겠다”고 밝혔다.

|       |          |     |     |                    |
|-------|----------|-----|-----|--------------------|
| 담당 부서 | 디지털정부실   | 책임자 | 과 장 | 전종태 (044-205-2761) |
|       | 지역디지털협력과 | 담당자 | 사무관 | 이금경 (044-205-2911) |



청년대상 정부 스마트워크센터 시설(회의실, 휴게실) 무료 개방

청년활동 지원 정부 스마트워크센터 시설 이용안내

청년활동 지원을 위해 행정안전부가 운영하는 스마트워크센터의 회의공간 및 휴게실을 개방합니다.

서울역, 수서역, 고속터미널 등 9개 센터 25개 회의실 제공

스마트워크센터 이용 절차

- 01 청년 신청자 (이용 스마트워크센터 신청서 작성)
- 02 지자체 담당자 (문의 신청서 접수)
- 03 지자체 담당자 (확인/승인 후 방문/신청)
- 04 청년 신청자 (스마트워크센터 방문 이용)

청년활동 개발 정부 스마트워크센터 현황

| No. | 센터명     | 개방 수 (총 회의실/휴게실) | 위치                                      | 연락처           |
|-----|---------|------------------|---|---------------|
| 1   | 강남고속터미널 | 2(2)             | 서울특별시 강남구 삼성로 134 서울고속터미널역 1층           | 02-532-1193   |
| 2   | 서초역 1   | 9(9)             | 서울특별시 서초구 반포로 406 한국외국어대 서울분부 813호      | 070-4800-6487 |
| 3   | 서초역 3   | 4(3)             | 서울특별시 서초구 자곡로 10 연세대학교 서초캠퍼스 100호       | 02-839-3447   |
| 4   | 수서역     | 2(1)             | 서울특별시 강동구 방방로 47길 28 한국외국어대 서울분부 813호   | 02-445-8660   |
| 5   | 오송역     | 4(2)             | 충청북도 충주시 충주읍 오송/오송역 133 오송역 1층          | 070-4950-6408 |
| 6   | 분당역     | 1(1)             | 서울특별시 용인시 용인읍 402길 81 신원빌딩 1층           | 02-749-4194   |
| 7   | 잠실역     | 1(1)             | 경기도 성남시 분당구 방학로 779길 6 한국외국어대 서울분부 813호 | 031-701-7283  |
| 8   | 서초역     | 1(1)             | 서울특별시 서초구 위지대로 60길 57 한국외국어대 서울분부 813호  | 02-028-4834   |
| 9   | 분당역     | 1(1)             | 서울시 용인구 용인로 107 한국외국어대 서울분부 813호        | 02-432-0413   |

행정안전부 보도자료

국조실 청년DB

○ 향후 홍보계획

- (SNS 활용) 실제 이용 청년들을 중심으로 짧고 흥미로운 콘텐츠(쇼츠 등)를 제작하여 해당 프로그램 홍보와 스마트워크센터의 기능을 동시 홍보
- (취업 관련 플랫폼) 잡코리아, 사람인, 원티드와 같은 청년 이용 취업 관련 사이트 및 청년 지원 프로그램 관련 웹사이트에서 배너 광고 및 홍보 페이지 운영
- (취업 관련 플랫폼) 잡코리아, 사람인, 원티드와 같은 청년 이용 취업 관련 사이트 및 청년 지원 프로그램 관련 웹사이트에서 배너 광고 및 홍보 페이지 운영
- (온라인 게임) 칩거 생활 중, 가장 많이 시간을 보내는 곳은 온라인 매체로 모바일 게임이나 온라인 게임 내에서 광고나 미니 이벤트를 통한 홍보 연계
- (타부처연계) 이번 정부에 국정과제 內 청년정책이 포함됨은 물론, 24개 정부부처에서 청년참여정책(청년보좌역, 2030자문단, 청년인턴 등)이 설치·운영됨에 따라 부처 간 협력 및 합동 홍보체계 활용
  - ※ 이미 기 활동중인 청년들은 구직단념과 거리가 먼 청년들로, 활동청년들과 지속적인 간담회 및 의견 수렴을 통해 솔루션 고도화 추진
  - \* **청년보좌역**: 부처 정책 전반에 대한 청년의 인식과 다양한 요구를 청년 당사자 입장에서 장관에게 직접·수시전달하는 공무원
  - \*\* **2030자문단**: 부처별 주요 정책에 대해 청년세대의 인식을 전하는 20대와 30대로 구성된 정책 모니터링단



청년보좌역 제도(현재 24개 부처)



행정안전부 2030자문단(현재 24개 부처)

□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (국민디자인단 참여국민)

- 활동 중 에피소드 : [행정안전부가 이런 것도 하는구나] 회의를 하면서 자연스럽게 행정안전부가 하는 일에 대해서도 듣게 되는데, 자전거 이용활성화에 관한 법률에 따라 행정안전부 내 자전거 관련 정책들이 있다는 것에 놀람.
- 좋았던 점 : [현장 인터뷰에서 만난 다양한 청년들로 덕분에 활동에 더 동기부여 되었어요] 한양대학교 졸업식 때 직접 청년들을 인터뷰하면서, 청년들의 목소리가 활동에 대한 동기부여가 되었음. 특히 예술학과 학생들이 말해준, 과거에는 없었던 SNS를 활용해서 자신들의 예술활동을 더 잘 홍보할 수 있다는 미래비전, 카페에서 바리스타로 취업 중인 청년이 학생인 청년보다 미래준비에 있어서 보수적인 면을 보면서, 공공서비스디자인도 이런 다양한 청년층에 대한 맞춤형의 서비스가 필요하지 않을까 생각했음.
- 아쉬웠던 점 : [수요자의 고민과 실행조직의 목표와 역량을 연결시키는 것의 어려움] 청년들의 고민을 해결을 위해, 행정안전부가 할 수 있는 과제로 아이디어를 내는 것이 어려웠음. 참여 국민의 입장에서 부처별 업무의 상세 내용 및 부처의 최근 이슈를 잘 알지 못하거나, 행정안전부의 목표와 부합되는 과제도출 자체가 쉽지 않은 것으로 생각했음.

- 제기되었던 이슈 및 아이디어 : [생활인구 아이디어 관련 새로운 수요자층이 발견되었으면] 생활인구 증가시키는 안으로 아이디어를 오랫동안 생각했었는데, 기존에 타기관의 위케이션같은 지원정책은 직장인 대상이었다면, 새롭게 학생들을 대상으로 할 수 있는 아이디어도 좋다고 생각했음. 직장인보다는 특정 상황의 학생들의 이동 유연성이 높아, 생활인구 증가에 새로운 접근법이지 않을까 생각했음.

### ○ (사업담당자)

- 스마트워크센터는 청년활동 지원정책의 하나로써 일반 청년들에게 접근성이 우수한 9개 센터 회의실과 휴게공간을 무료로 개방했음. 그러나 실제 청년들의 활용도가 낮아 방문한 청년에게 이유를 물어보니 신청방법을 어렵게 느꼈음을 확인했고, 블로그, 인스타 등 요즘 청년세대가 많이들 사용하는 SNS를 활용하면 청년들의 불편함이 해소되리라 생각함. 앞으로 민간 공유오피스와 협업 등으로 확대 계획도 있어 지역청년들의 활용도도 높아질 것으로 기대됨.
- 또한 공공서비스디자인 툴을 보며 일반적인 설문조사나 통계분석이 아닌 국민분들의 요구들을 다각도의 시선으로 깊게 알 수 있었음. 디자인툴로서 해결방안을 찾는 방식이 신선하게 느껴짐.

### ○ (실제 수요자)

- 처음에는 이렇게 솔직해도 되나 싶었는데, 인터뷰하시는 디자인단 분들께서 공감해 주셔서 더 솔직하게 말할 수 있었음. 비슷한 세대라 더 공감해 주시는 것 같기도 했고, 이번 기회로 스마트워크센터를 사용할 수 있다는 걸 알았음. 사진으로 보니 쾌적하고 공무원들과 같이 일해보는 경험도 재밌을 것 같음.

## □ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- (국민디자인단 자기평가 신설) 초기에 설정한 목표와 과정에 대한 평가를 통해 스스로 점검하고, 발생했던 문제와 해결방식을 객관적으로 분석
  - 단계별 프로세스와 디자인틀을 따라 국민의 의견을 반영하여 문제를 발견하고 정의하며, 정책을 설계하고 개선하는 과정을 통해 문제를 해결
  - 국민디자인단이 단계별 프로세스를 수행하는 동안 자신들의 활동을 객관적으로 점검하고 개선할 수 있는 자기평가 시스템을 활용한다면 도출된 결과를 다시 한 번 객관적으로 바라볼 수 있는 계기 마련 가능
- (공공서비스디자인 이론의 발전) 기존에 제시된 서비스디자인 기법, 보고서 양식뿐만 아니라 추진 과정에서 디자인단이 새롭게 활용한 문제해결방법을 나누는 등 디자인 프로세스 방법론의 발전 방향 제시
  - 경험을 전수하는 등의 형식으로 신규팀이 초기 단계에서 겪을 수 있는 문제를 예방하고, 신속히 해결할 수 있는 **멘토링 프로그램 추가 제안**
  - 유사한 형태의 과제를 가진 팀들이 새로운 방법으로 문제를 접근하고, 다양한 기법을 활용할 수 있도록 팀 간의 **노하우 공유 프로젝트** 운영 제안