



따뜻한 사람의 온기를 잇는
섬섬온당 (섬, 섬으로 온 당신)

2025. 7.

□ 추진배경

- 섬 지역 고령화로 인한 인구소멸 위기 및 무인도화 심화
- 생활 인프라 부족으로 인한 섬 지역 주민들의 물리적·정서적 고립 심화
- 섬 지역 특성을 고려하지 않은 복지서비스의 한계

□ 추진내용

- 「섬에 복지를 잇다 효(孝) 나들이, 행복한 동행」을 통해 섬 지역 복지 서비스에 대한 수요 확인
- 섬과 육지를 연결하는 공간(섬섬온당)을 매개로 섬 지역 주민들과 함께 공존하며 지속적으로 섬 지역을 활성화시킬 새로운 서비스 발굴

□ 추진성과 및 기대효과

섬과 육지를 잇고 사람과 사람을 연결하다  **섬섬온당**

‘섬과 이어질 수 있는 공간을 열다’

1단계 : 섬섬 열다

섬 주민과 귀어 희망자가 육지의 섬섬온당 공간에서 처음 연결되는 단계
▼
복지서비스(행복한 동행)를 통해 관계 형성의 출발점 마련

‘섬과 사람 사이 관계 형성 단계’

2단계 : 섬섬 맺다

귀어 희망자가 복지활동가로 섬에 방문해 교류를 이어가는 단계
▼
반복 방문을 통해 신뢰를 쌓고 공동체의 일원으로 자리잡음

‘섬에 머무는 사람, 이어가는 관계’

3단계 : 섬섬 잇다

귀어 희망자가 섬에 정착하여 복지·생업을 함께 수행하는 단계
▼
섬에 사람이 남는 지속가능한 복지 모델 실현

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS) 「공급자 중심」	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE) 「수요자 중심」
<ul style="list-style-type: none"> • ‘도서지역 어르신 목록서비스’에 포인트를 주다보니 섬 특성을 고려하지 않은 단발적이고 일원화된 복지서비스 • 섬 지역에서 가장 불편한 점과 가장 필요한 서비스가 무엇인지, 특히 심리, 정서적인 부분이 고려되지 않았음 	<ul style="list-style-type: none"> • 섬 지역 사람들이 육지와 서로 교류(관계 중심 복지) 할 수 있는 공간을 통해 섬과 육지를 연결 • 고립·단절된 섬에서 가장 필요한 복지인 심리,정서 기반의 “사람이 그림다”는 ‘아젠다’ 발견

□ 향후계획

- 디자인 성과물 ‘2026여수세계섬박람회 대비 연계사업’으로 추진
- 시범운영 후 본격 확대 추진(‘25. 9월부터 지속)
- ‘따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)’을 성공 모델화 하여 지속적인 운영 및 전국적 확산을 위한 예산 확보, 적극 홍보 추진

I

따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당 (섬, 섬으로 온 당신)

과제유형	실행·단독과제(정책개발과제)	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	여주시 기획예산과	과제담당자	신혜진 주무관

1 과제 개요

◆ (사업 목표)

섬 지역 어르신들의 정서적 고립(육지와 섬의 단절)을 해소하고 복지서비스와 사람 간의 연결을 회복하는 지속가능한 지원체계를 구축하여 섬 지역 활성화에 기여

◆ (수 요 자) 섬 지역 고령 거주민 및 60대 은퇴자

◆ (추진기간) '25. 3. ~ 12.

◆ (소요예산) ('25년) 20백만원 ('26년) 30백만원 ('27년) 30백만원

- 공공서비스디자인 운영비 13백만원

- 사업 운영비 7백만원

◆ (추진 내용) 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신) - 공공서비스디자인 '전국 최초' 시도

* 공간적 제약과 고령화로 지속가능성이 위협받는 섬 지역을 대상으로, 보존가치와 주민 정착이라는 핵심 의제를 중심으로 진짜 니즈를 탐색하고 과제를 발굴한 전국 최초의 공공서비스디자인 사례



발견하기 섬 지역 복지서비스 관련 문제점 및 요구 파악

물리적인 복지서비스도 좋지만
지속가능한 서비스에 대한 니즈 파악



정의하기 섬과 복지를 잇는 사람의 부재

고립과 단절의 심화
섬에 고령 주민의 복지와 마을을 함께 가꾸어 나갈 사람이 없음

섬과 육지를 잇고 사람과 사람을 연결하다 **섬섬온당**

'섬과 육지를 잇는 공간'을 만든다

1단계 : 섬섬 뿔다

섬 주민과 귀어 희망자가
목지의 섬섬온당 공간에서
처음 만나는 단계

복지서비스(합계한 돌봄)를
통해 관계 형성의 출발점 마련

'섬과 육지를 잇는 관계'를 형성한다

2단계 : 섬섬 뿔다

귀어 희망자가 복지활동가로 섬에
방문해 교류를 이어가는 단계

빈틈 방문을 통해 신뢰를 쌓고
공동체로 활동으로 자리잡음

'섬에 머무는 사람, 이어가는 관계'

3단계 : 섬섬 잇다

귀어 희망자가 섬에 정착하여
복자-생업을 함께 수행하는 단계

섬에 사람이 남는
지속가능한 복지 모델 실현

발전·전달하기 섬 지역의 특성에 맞춘 사람 중심 서비스를 위한 아이디어 발굴 및 서비스 프로토타이핑

섬섬온당 : 섬과 육지를 잇는 '공간'을 넘어, 사람과 사람이 이어지는 '지속 가능한 관계' 설계

2

추진배경

□ 추진목표

섬 지역 어르신들의 정서적 고립을 해소하고 복지서비스와 사람 간의 연결을 회복하는 지속가능한 지원체계를 구축하여 섬 지역을 활성화시키고자 함

현 안

사람이 사라지는 섬, 무너지는 국토와 삶의 기반

- 섬은 사람들의 삶의 터전이자, 보존가치가 높은 소중한 자원
 - 섬은 실질적 영토 주권을 확보하기 위한 중요한 곳이며, 농업·어업·임업·관광업이 결합된 복합 공간으로써 생태·문화·관광·역사적으로 다양한 가치를 보유하고 있음
 - ⇒ 단순한 자원 공간이 아닌, 사람이 살아야 지켜지는 국토이자 거점
- 섬 지역 고령화로 인한 인구 소멸 위기 및 무인도화 심화
 - 섬 지역 대부분이 농업·어업·임업 등으로 소득을 얻고 있으나 주민들의 소득 증대 및 일자리 창출을 위한 주요 산업의 부재와 고령화로 인한 생산가능인구 감소로 무인도화 되어가고 있음



전국 섬 인구 변화

전라남도 섬 무인도화

여수시 상화도 인구 현황								
연령	30대	40대	50대	60대	70대	80대	90대	총 거주인구
마을								
상화도	0명	0명	0명	2명	9명	10명	4명	총 25명
	0%	0%	0%	8%	36%	40%	16%	100%

실제 거주민 70대 이상 76%(여수시 화정면 상화도)

고령화율은 평균 54.8%지만,
주거지를 섬으로 등록하지 않은 자녀 및 도외 거주자들이 다수 존재해
상주 인구 대부분은 70대 이상 고령층

문제점 ① 섬 지역 복지 서비스 및 인프라의 부재로 정서적 단절 심화

- 접근성 부족으로 복지 사각지대 섬 지역 정서적 단절 심화
 - 섬 지역 내에는 경로당 외 복지시설이 거의 전무하며, 시내 복지 서비스를 이용하고자 해도 배편 외에는 마땅한 교통수단이 없어 실질적인 접근이 어려운 실정
 - ⇒ 공중목욕장, 노인복지회관, 편의점, 미용실 등 생활 인프라가 전무하고, 요양보호사 등 복지 인력의 접근도 어려워 도시민에 비해 사회복지 혜택이 매우 부족한 상황

문제점 ② 교통 단절 : 여객선 운항 축소로 인한 생활권 · 생명권의 붕괴

- 여객선 운항 축소 및 결항으로 인한 이동권 제한
 - 여객선이 주민들의 유일한 교통수단임에도 불구하고 관광 수요 중심의 운항 구조와 적자 운영 문제로 인해 배편은 줄어들고 있으며, 섬 주민을 위한 실효성 있는 운항 정책은 매우 미비한 실정
 - ⇒ 의료, 생계, 생활 전반에서 심각한 불편과 위기 상황 발생 증가
 - ⇒ 섬 지역은 인구 유입이 거의 없고, 인구 자연 감소 및 가족과의 단절이 누적되면서 고령자 중심의 고독사 또한 증가하고 있는 심각한 상황



“배편 축소로 인해 보일러 A/S 지연, 결국 동사..”

- 여수시 화정면 '사도'라는 작은 섬에 거주하는 독거 어르신은 보일러가 고장났음에도 배편 축소로 인해 A/S업체가 입도하지 못해 수리를 받지 못했고, 결국 추운 겨울 동사하는 사고로 이어짐
- ☞ 기존 주 3회 운항하던 배편이 주 1회로 감축된 것이 직접적 원인



모든 채 건딘 진드기 감염, 일주일만 늦었어도 생명 위협

- 발일 중 진드기에 물렸으나 섬 내 병원이 없어 즉시 진료를 받지 못했고, 시간이 지나 증상이 악화되어 생명까지 위협받는 상황에 처함
- ☞ '행복한 동행' 내과 진료 중 발견되어 긴급 후송 조치가 이루어졌으며, 이로 인해 생명을 구할 수 있었음

필요성 ① 복지 사각지대 해소를 위한 섬 특화 복지 개입의 필요성

○ 고령화와 인구 유출로 인한 정주 기능 약화

- 여주시 섬 지역은 초고령 사회에 진입했으며, 청·장년층의 이탈과 인구 자연감소가 동시에 진행되고 있음
- 그에 반해, 복지시설과 생활 인프라는 매우 부족한 수준이며, 외부 지원 인력 접근조차 어려운 실정

⇒ 섬은 점차 거주 기능을 잃어가고 있으며, 무인도화가 빠르게 진행되고 있음

⇒ 섬이라는 공간의 특수성을 반영한 맞춤형 복지 설계와 지속적 개입이 필요한 시점

필요성 ② 기존 섬 지역 복지 서비스(행복한 동행)의 한계

○ 수요자 삶과 연결되지 못한 일회성 맞춤형 서비스

- 기존 섬주민 복지 서비스 ‘행복한 동행’은 섬 주민을 욕지로 초청해 목욕·진료·식사·문화 등을 제공한 맞춤형 복지 프로그램이었으나, 기획과 운영이 공급자 중심으로 이루어져 섬 주민의 진짜 니즈를 충족시키지 못함
- 목욕서비스 등을 통해 일시적 즐거움은 제공하지만 실질적인 정주 여건 개선이나 생활 변화로는 이어지지 못한 채, 복지 정책보다는 이벤트성 사업에 가까운 구조였음
- 특히 2년에 한 번꼴로 운영되는 방식은 사후 돌봄 연계나 지속적 관계 형성을 기대하기 어려운 현실적 한계를 가짐

기존 서비스(행복한 동행)가 **공급자 중심의 단발성 지원**에 머물렀다면,
이제는 수요자의 실제 삶과 필요를 기반으로 **지속 가능한 섬 복지 구조**를
공공서비스디자인을 통해 새롭게 설계해야 할 시점

□ 섬 지역의 열악한 환경 언론 보도 사례

<p>의사 없고 인터넷 안되고...전남 '먼 섬' 생활인프라 열악</p> <p>호국 병관·보건소 없는 '의료공백' 대형마트·은행 가는데 2시간57분 상수도관 절반은 물 빠져나가고 WiFi는 커녕 인터넷 공도 못뛰</p> <p>2025년 06월 26일(목) 20:05</p> <p>가</p>	<p>“섬 주민 최대 복지는 교통·의료 해결”</p> <p>A 이해동 · 2024.11.31 15:30 · 00면 중 1</p> <p>[삼고 싶고, 가고 싶은 섬을 위한 과제] 김남희 한국섬진흥원 전홍사업실장</p> <p>“섬 지역 유일한 사회복지시설은 경로당뿐”</p>
<p>“100만 섬사람도 ‘대한민국 국민’ 똑같은 복지 누려야죠”</p> <p>[짬] 한국섬주민연합중앙회 이정호 초대회장</p> <p>김윤희 기자</p>	<p>공여지책에 애타는 주민들...“응급신호 감지” 체계 시급 [섬마을 의료 고립③]</p> <p>대한민국 100만 섬사람도 '대한민국 국민' 똑같은 복지 누려야죠</p> <p>한국섬주민연합중앙회 이정호 초대회장</p> <p>김윤희 기자</p>
<p>[이슈탐색] 사라지는 섬마을... 무인도화 가속</p> <p>권한대중 · 2025.06.26 18:10:00</p> <p>전남 지역 섬 36곳이 인구 감소와 고령화 등으로 인해 50년 내 무인도가 될 것으로 전망했다. 유·무인도 279곳 중 14% 섬마을이 사라지는 셈이다</p>	<p>“배편 끊길지 몰라요".. 섬 주민 불안불안</p> <p>전재용 · 2023. 5. 29. 20:40</p>
<p>인구 줄어 뱃길도 끊길 판 "다 물에 빠져 죽으란 거냐"</p> <p>MBC NEWS</p>	<p>[기타] 인구 감소로 섬마을 배편도 끊겨 "죽으란 말이나"</p> <p>▶ 할배친자 · 댓글: 16 개 · 조회: 5454 · 2024-10-01 17:16:29</p> <p>섬마을 7곳 교통편인데... 중단될라 '노심초사'</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 섬마을 7곳 교통편인데...중단될라 '노심초사' • 일상이 돼 버린 여객선 결항...발 묶인 섬 주민들 '한숨' • 여수 돌산 신기~금오도 여객선 갑자기 운항 중단...주민들 날벼락 	<p>(MBC, 2024. 9. 30.)</p> <p>(B tv 뉴스, 2025. 2. 10.)</p> <p>(남해안신문, 2025. 2. 11.)</p>





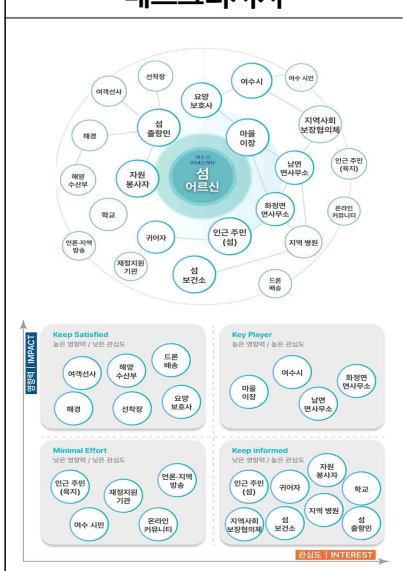
3









추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	김영주 대표 (금오관광)	• 목욕서비스 등 섬 복지서비스 관점 자문 제공 등
		김한성 교수 (한영대학교)	• 한영대학교 자원봉사단장
	정책수요자	임채동 (하화도 이장)	• 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 • 리서치 인터뷰 참여
		김○숙 (하화도 거주민)	
		배○순 (하화도 거주민)	
		안성숙 (상화도 이장)	
		이○영 (상화도 거주민)	
		박○순 (상화도 거주민)	• '행복한 동행' 목욕서비스 자원봉사자
		최○윤 (자원봉사자)	
		정○진 (자원봉사자)	
		이○민 (자원봉사자)	
		유○진 (자원봉사자)	
	서비스디자이너	김동호 대표 (디자인내일)	• 서비스디자인 과제 수행 총괄 기획 및 운영
		최소윤 연구원 (디자인내일)	• 서비스디자인 과제 수행 보조
공무원	공공서비스 디자인 담당	정수애 팀장 (기획예산과)	• 과제 추진 상황 및 사후관리 • 공공서비스디자인(국민정책디자인단) 운영 지원
		신혜진 주무관 (기획예산과)	
	사업담당	박승란 주무관 (사회복지과)	• 목욕서비스 등 섬 복지서비스 관련 아이디어 제시
		임재숙 팀장 (화정면)	
		정세정 차장 (화정면)	

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<p>□ 섬 지역 활성화를 위한 복지서비스 과제 디자인</p> <p>① 킥오프 미팅</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 복지 관련 정책 현황 파악 - '섬에 복지를 잇다 효(孝) 나들이, 행복한 동행' 발굴 <p>② 공공서비스디자인의 이해 및 디자인단 구성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유 - 대상지(화정면) 설정 및 국민디자인단 구성 논의 <p>③ 공공서비스디자인 국민디자인단 발대식 개최</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 거주민 및 이장, 분야 전문가, 담당 공무원 등을 통해 섬 지역 환경과 복지서비스 실태 파악 	 <p>킥오프 미팅</p>  <p>사전 현장조사</p>  <p>국민정책디자인단 발대식</p>
발견하기	<p>□ 섬 지역 복지서비스 관련 문제점 및 요구 파악</p> <p>① 섬 지역 고령화와 복지 인프라 데스크리서치</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 고령 인구 비율 확인 - 섬 지역 생활 실태 파악 <p>② 데스크리서치 인사이트</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 인구의 대다수 고령의 독거노인, 생활인프라 부족으로 육지와와의 복지서비스 격차 심화 발견 <p>③ 이해관계자맵 구성 - 섬 지역 고령거주민(수요자)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 주민 중심으로 한 복지 이용자 구조 바탕 - 섬이라는 공간의 특수성과 공동체 내부 상호작용 반영 <p>⇒ 지역 내·외부의 행정 및 사회적 지원 구조까지 포함한 복합적인 이해관계망 발견</p>	 <p>데스크리서치</p>  <p>이해관계자맵(핵심수요자 설정)</p>

단계별	주요 활동내용	산출물
	<p>④ 친화도맵 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 어르신들이 겪고 있는 문제 도출 및 분류 <p>⑤ 필드리서치 I</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여수시 화정면 월호도 섬주민 '행복한 동행' 서비스 사파리 리서치('25. 5. 15.) <p>⑥ 필드리서치Ⅱ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여수시 화정면 제도, 상화도, 하화도 현장 리서치 ('25. 5. 14~16.) - 섬 지역 어르신들, 이장, 보건진료소장 등과 심층 인터뷰 <p>⑦ 필드리서치 발견포인트</p> <ul style="list-style-type: none"> - 상화도 : 대부분 고령자여서 주민 간 교류나 마을 공동체 운영이 어려움 - 하화도 : 장년층의 일부 유입과 공동체 교류를 통해 공동체가 상대적으로 유지됨 <p>⇒ 하화도 사례를 통해, 은퇴 후 귀어하여 마을의 핵심 역할자로서 마을 사람들과 공존하고 마을을 위해 일하며 마을에 정착한 귀어자가 공동체 유지에 실질적으로 기여하고 있음을 확인</p>	 <p>친화도맵</p>     <p>필드리서치(심층인터뷰)</p>
정의하기	<p>□ 대표인물(퍼소나) 설정 및 진짜문제 정의</p> <p>① 퍼소나 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 섬 지역 고령 거주민과 섬 지역 이장으로 퍼소나 설정 <p>⇒ 단편적인 복지혜택도 좋지만, 끊기지 않는 만남과 정서적 연결 및 교류를 원하는 '강말숙' 어르신 선정</p> <p>⇒ 섬의 지속을 위해 인적 기반의 서비스가 제공되길 바라는 '박성환' 이장 선정</p> <p>② 진짜문제 정의</p> <p>⇒ 섬과 복지서비스를 이어나갈 "사람의 부재"</p>	 <p>퍼소나, 고객여정지도</p>  <p>진짜문제 정의</p> 

단계별	주요 활동내용	산출물				
발전하기	<div>□ 섬 지역 특성에 맞춘 사람 중심 서비스를 위한 아이디어 회의</div> <div>① H.M.W(How Might We)를 통한 서비스 방향 설정<ul style="list-style-type: none">- 자원봉사자·지자체·복지전문가·디자인 전문가와 함께 섬 특성 분석- 은퇴 귀어자 모델(하화도 이장 사례)을 기반으로 인구 유입 방안 모색⇒ H.M.W : 어떻게 하면 섬에 사람이 유입되어 복지를 잇는 존재로 자리잡을 수 있을까?</div> <div>② 아이디어 워크숍<ul style="list-style-type: none">- 메타포 아이디어션 통한 은퇴자 귀어 아이디어 발굴<table><tr><th>사람 중심 서비스</th><th>귀어</th></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">· 복지서비스 제공· 고립과 단절 해소· 자원봉사를 통해 관계 형성</td><td><ul style="list-style-type: none">· 경제적 여건 보장· 위한 정보 필요· 허브 공간 필요</td></tr></table></div>	사람 중심 서비스	귀어	<ul style="list-style-type: none">· 복지서비스 제공· 고립과 단절 해소· 자원봉사를 통해 관계 형성	<ul style="list-style-type: none">· 경제적 여건 보장· 위한 정보 필요· 허브 공간 필요	<div></div> <div>H.M.W를 통한 서비스 방향</div> <div></div> <div>아이디어 워크숍</div>
	사람 중심 서비스	귀어				
<ul style="list-style-type: none">· 복지서비스 제공· 고립과 단절 해소· 자원봉사를 통해 관계 형성	<ul style="list-style-type: none">· 경제적 여건 보장· 위한 정보 필요· 허브 공간 필요					
전달하기	<div>□ 최종 성과물 '따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당' 디자인</div> <div>① 서비스 디자인 시각화<ul style="list-style-type: none">- 섬과 육지를 연결하고 사람과 사람을 연결할 수 있는 서비스 디자인 시각화</div> <div>② '따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)' 브랜딩 개발⇒ '섬, 섬으로 온 당신'이라는 의미와 함께 '온(溫)당(當)', 즉, 따뜻한 공간이라는 뜻을 내포</div> <div>③ 프로토타이핑 실행<ul style="list-style-type: none">- 섬과 육지를 연결하는 첫 거점이자, 관계 기반 복지 실험의 출발점으로 '섬섬온당' 임시 공간(포근휴 활용) 개소</div> <div>④ 스토리보드<ul style="list-style-type: none">- 섬섬온당을 통해 섬 지역 주민들과 귀어를 희망하는 자원봉사자가 연결되는 과정을 시각적으로 표현</div>	<div></div> <div>서비스 디자인 및 브랜딩</div> <div></div> <div>프로토타이핑</div> <div></div> <div>스토리보드</div>				

□ [서비스 이해하기] 복지 사각지대 섬주민을 위한 국민디자인단

- (킵오프 미팅) 공공서비스디자인 과제 운영을 위한 실무자 회의 진행
 - 여수시 섬 지역 고령화 및 복지서비스 관련 정책 현황 공유
 - 기존 사례 및 초기 과제(행복한 동행) 자료조사 내용 공유
 - 리서치 대상지(화정면) 설정 및 국민디자인단 단원 구성 논의



킵오프미팅

사전 현장 리서치 및 여객선 현황 조사

- (발대식 및 참여자 교육) 국민디자인단 발대식 및 참여자 역량 강화
 - * 섬 지역 주민 3명, 분야전문가 2명, 사업담당자 4명, 서비스디자이너 2명으로 구성
 - 공공서비스디자인 개념 및 추진 절차 중심 교육 실시
- (현황 공유) 여수시 섬 지역 고령화 실태 및 기존 복지서비스 확인
 - 섬 내 주민등록상 고령화율이 평균 54.8%이나, 대부분 실거주민 대부분은 70대 이상
 - 섬 지역 복지 인프라 전무, 경로당 외 복지시설 없음
 - 육지에서 어르신들 모셔 하루 동안 목욕, 식사, 의료상담, 문화체험 등을 제공하는 **행복한 동행*** 서비스 운영 사례 공유
 - * 여수시 섬 지역 어르신들을 대상으로 육지에서 목욕, 식사, 의료상담, 간단한 문화체험을 하루 일정으로 지원

○ 리서치 목표 수립

- ☞ 현재 섬 주민들의 삶은 어떤 모습이며, 그들에게 제공되고 있는 복지 서비스는 무엇인가?
- ☞ 지금 제공되는 복지서비스는 섬 주민의 삶에 어떤 도움이 되고 있는가?



발대식



현황 공유 및 리서치 목표 설정

□ [국민 요구 발견하기] **핵심수요자 심층리서치 : 수요자 니즈 파악**

○ 데스크리서치 : 섬 지역 고령화 및 인프라에 대한 전반적인 리서치 수행

① 가장 먼저 사람이 사라질 곳 섬(섬 인구현황 분석)										
화정면 주민 현황(주민등록상)										
여수시 화정면은 총 10개의 유인도(사람이 거주하는 섬)로 구성된 섬 지역										
마을	월호	개도	제도	백야	하화	상화	조발	적금	낭도	여자
세대수	105	375	44	228	40	44	47	79	203	130
노인 인구수	남	31	128	23	82	12	16	20	32	79
	여	43	175	25	103	11	26	27	40	115
	계	74	303	48	185	23	42	47	72	194
고령인구비율	42.5%	50.2%	64.8%	47.4%	41.8%	57.5%	65.2%	63.7%	63.6%	52.1%

여수시 화정면 대표 마을 상·하화도 인구 현황								
연령 마을	30대	40대	50대	60대	70대	80대	90대	고령인구비율
상화도	0명	0명	0명	2명	9명	10명	4명	92%
	0%	0%	0%	8%	36%	40%	16%	

여수시 섬 지역은 주민등록상 고령화율이 평균 54.8%에 이르지만, 화정면 상화도의 경우 실제 거주민 중 70·80대 비율이 76%로 확인됨
이는 주거지를 섬으로 등록하지 않은 자녀 및 도외 거주자들이 다수 존재
⇒ 실제 상주 인구는 행정통계보다 훨씬 고령화되어 있음을 확인

② 끊어진 항로, 멈춘 일상(물리적 이동 실태 파악)

끊어지는 생명줄

섬지역 주민의 유일한 이동 수단
여객선사 경제성 논리로 감편·단절

여객선은 단순 교통이 아닌 삶의 연결선

여수 섬마을 주민 '여객선 항로' 불편 대책 마련 촉구






“배가 끊겼지만, 필요하면 계 배로 어르신들 모시고 나갑니다.
엄연한 불법이지만, 대체 수단이 없어 벌금을 감수하고도 운항할 수 밖에 없죠”
-화정면 어느 섬마을 이장-

여객선 감편으로 인한 물리적 단절 심화

수익성 부족과 관광객 중심 운항 구조로 인해 배편 감편 또는 단절되는 상황
주민들의 병원 진료, 생계활동, 복지 서비스 이용 등 일상 전반에 직접적 위기 초래
⇒ 경제성 중심의 운항 구조 단순한 물리적 단절을 넘어 복지 사각지대 심화로 이어짐

③ 섬 지역의 복지 격차(섬 지역 생활 실태 파악)

생계를 책임지던 이들은 여전히 그 자리에 있지만, 복지, 의료, 교통 등 생존 기반은 점점 사라지는 중



섬 주민 정주 여건

여수시 섬 지역
사회복지 시설 분포 현황

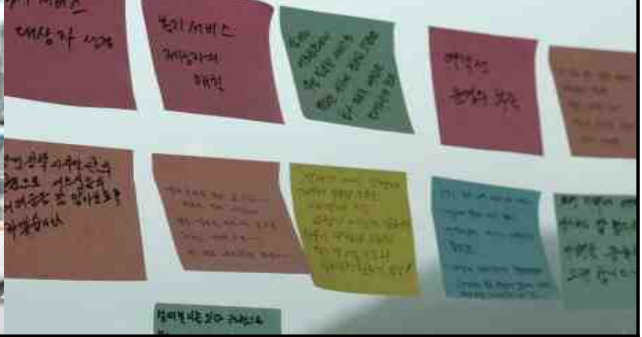
전국 섬 교통 현황

산업을 이끌었던 섬, 이제는 관심의 사각지대에
섬 지역 생활인구의 대다수는 독거노인으로,
식사와 생활 지원을 마을회관 및 경로당에 의존중
경로당 외의 사회복지시설은 거의 전무하여 복지서비스에 대한 접근이 어려운 실정
⇒ **생활 인프라 부족 문제까지 더해지면서 섬 지역의 복지 격차 확대**

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석 구조를 바탕으로 이해관계자맵 작성
- 섬 지역 복지서비스의 수혜자와 이해관계자 구조 파악
- 단순한 '수요자 - 공급자' 이분법이 아닌, 섬이라는 공간의 특수성과 공동체 내부 상호작용을 반영하여 구성







- 핵심 이해관계자 니즈 발견하기 1. 친화도 맵(어피니티 다이어그램)
 - 심층리서치 전, 친화도 맵 작성을 통해 현재 섬 지역 어르신들이 겪고 있는 문제점을 알아보고 분류하여 시각화

정서적 단절	돌봄 인력 부족	이동·접근성 문제	공동체 약화 : 인구감소	복지의 한계
--------	----------	-----------	---------------	--------

- 정책 수요 발견을 위한 심층리서치 ① : 기존 서비스(행복한 동행)
 - 여수시 화정면 월호도 섬 주민 ('행복한 동행') 사파리 리서치('25. 5. 15.)

1차 필드리서치 - 기존 서비스(행복한 동행) 서비스 사파리			
			
육지 초청	목욕 서비스	식사 제공(중식)	진료 서비스

행복한 동행 : 섬 주민 육지로 초청해 목욕, 식사, 진료 서비스를 하루 일정으로 제공
 섬 지역의 복지 인프라 부족을 보완하기 위한 이동형 복지 서비스 개념

(효 과)

자원봉사자와의 상호작용을 통해 섬에서는 제공받기 어려운 복지서비스를 접함
 어르신들은 정서적 위로와 돌봄을 경험, 서비스에 대해 매우 긍정적 반응

(한 계)

하루 일정에 그치는 단발성 체험, 관계 형성이나 정서적 연결이 지속되지 않음
 서비스 이후 일상으로 돌아가면 복지 사각과 돌봄 공백은 여전
 2년에 한 번 꼴로 운영되는 이벤트성 프로그램으로, 참여 기회가 제한적


“선생님 너무 좋아요..근데 죽기전에 한번 더 할랑가 몰라”


→ 서비스 체험 이후 다시 고립되는 구조, 단절과 복지 사각지대 지속
 이에 실제 생활 공간인 섬 안에서의 일상과 정서적 고립 문제를
 직접 확인하기 위해 섬 지역 현장리서치 진행

○ 정책 수요 발견을 위한 심층리서치 ② : 섬 주민 및 현장리서치
- 여수시 화정면 제도, 상화도, 하화도 심층 리서치('25. 5. 14~16.)

2차 필드리서치 - 제도, 상화도, 하화도 섬 주민 심층 인터뷰	
제도	  
상화도	  
하화도	  
자원봉사자	 

○ 심층리서치로 발견된 인사이트 분석

핵심 수요자 인터뷰 CHECK POINT		
상화도 섬 고령 주민		
정서적 고립과 관계 단절	불편 표현의 소극성	복지 접근의 거리감
대화 상대 없는 생활이 일상화되며 외로움이 누적 섬 외부와의 관계 형성의 기회 거의 없음	돌봄이나 외로움에 대한 욕구가 있음에도 불구하고, 이를 겉으로 표현하지 않거나 말하지 않는 경향이 강함(섬 특성)	복지서비스의 대부분이 섬 외부에서 제공 직접적인 도움이나 복지서비스에 익숙하지 않음
	<p>“육지가서 한 행복한 동행도 좋지만, 자원봉사자분들 얼굴 자주 보고, 이런 시간이 자주 있었으면 좋겠어요.. 선생님 또 오세요!”</p> <p>발견 POINT! ①</p> <p>불편을 드러내지 않지만, 일방적으로 제공되는 복지 혜택보다 끊이지 않는 만남과 정서적 연결에 더 큰 의미를 둠</p>	

하화도 섬 이장님 : 은퇴 후 귀향하여 마을의 핵심 역할자로 정착한 사례		
고령공동체 지속성 위기	은퇴 이후의 정착 사례	정착의 조건 : 관계 + 생계
<p>“10년, 20년 후에 이 섬이 남아 있을지 모르겠어요” 인구소멸로 마을을 유지할 인적 기반 부족 마을의 존립위기가 걸린 상황</p>	<p>섬은 은퇴 이후 새로운 역할 및 관계를 통해 삶의 제2막을 시작할 수 있는 공간 → 본인 역시 귀향 후 마을 구성원으로 살아가며 의미를 다시 찾은 사례</p>	<p>섬이려면 마음부터 열어야 함 지역정서를 아는 사람이 정착 가능성이 높음 공공적 역할을 위한 최소한의 소득기반 필요</p>
<div>  <p>“여기 제일 젊은 사람이 접니다. 10년, 20년 후에 이 섬이 남아 있을지 모르겠어”</p> <p>발견 POINT! ②</p> <p>마을을 이어갈 인적기반이 사라지고 있는 상황 섬의 지속가능성을 위해선, 사람이 남아야 함</p> </div>		

섬 마을의 지속가능성을 위한 새로운 단서	
<p>상화도 이장님</p> <p>은퇴 후 남편과 함께 섬으로 귀향해 정착 남편이 섬 출신이라 생업에 무리가 없었으며 현재는 마을에서 가장 젊은 주민으로 공동체 유지를 위한 중심 역할을 수행 중</p>	<p>하화도 이장님 친구</p> <p>여수산단에서 근무하다 은퇴 후 고향 섬으로 귀향해 정착 어업과 관광 인프라를 기반으로 일정 수입을 확보하며 무료했던 은퇴 후 일상에서 삶의 활력과 의미를 되찾은 사례</p>
<p>행복한 동행 자원봉사자</p> <p>“마을 나누다 보면, 은퇴 후 이런 섬에서 사는 것도 좋겠다’는 생각이 든다” 섬을 단순한 봉사 대상이 아닌 삶의 공간으로, 긍정적으로 인식</p>	<p>배에서 만난 퇴직 공무원</p> <p>은퇴 후 무료한 일상을 보내던 중, 요양보호사 자격을 취득 현재는 섬 주민들을 위한 봉사활동을 꾸준히 이어가며 ‘내가 누군가에게 필요한 존재’라는 보람과 자부심을 느끼고 있음</p>
<p>① 은퇴 후 섬으로 정착한 인물은 대부분 기존의 지역 관계나 생업 기반이 있었기에 가능했음 ② 자원봉사자나 은퇴자는 섬 어르신과의 정서적 교류를 통해 섬에 대한 긍정적 인식을 형성 ③ 섬 주민들은 반복되는 단절 속에서 ‘지속적으로 찾아오는 사람’ 자체를 복지로 인식</p> <p>발견 POINT! ③</p> <p>관계 형성과 핵심 역할이 가능한 은퇴자는 섬에 정착할 수 있는 현실적 잠재 주체</p>	

여수시 화정면 섬 현장리서치		
구분	상화도	하화도
마을 사진		
고령화 수준	실거주자 대부분 70~80대 고령화율 90% 이상	비교적 낮은 고령화율 중장년층 일부 유입
공동체 구조	거주자 간 교류 적고, 정서적 고립감 심화 혼자 있는 시간이 일상화	마을 단위 공동체 활동 활발 방문객 응대나 자조적 운영 경험 있음
외부 연계성	관광 요소 거의 없음 외부인의 출입과 교류 드물	섬 이장의 주도 아래 관광지화 진행 방문객, 봉사단체 등 유입 경로 존재

마을 \ 연령	30대	40대	50대	60대	70대	80대	90대	고령인구비율
상화도	0명	0명	0명	2명	9명	10명	4명	92%
	0%	0%	0%	8%	36%	40%	16%	
하화도	1명	2명	4명	7명	11명	10명	1명	61.1%
	2.75%	5.6%	11.1%	19.4%	30.6%	27.8%	2.75%	

상화도: 고령화율 92%, 실거주자 대부분 70~80대, 청장년층 전무

하화도: 중장년 일부 유입, 상대적으로 낮은 고령화율

상화도는 고령자가 대부분으로, 주민 간 교류나 마을 운영이 어려운 반면,
하화도는 중장년층의 일부 유입과 공동체 교류를 통해 섬 마을이 상대적으로 유지됨

발견 POINT! ④

단 1~2명의 외부 유입과 주도적 역할만으로도

섬의 정서적 분위기와 공동체 운영 구조는 충분히 변화 가능

→ 실제 하화도 사례처럼, 은퇴 후 유입된 리더 한 명이 마을 유지의 핵심 축으로 작동

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
단발성 웰니스 서비스 체험 제공 (목욕, 식사, 의료 등 여수(육지) 체험 프로그램)	지속적인 관계 형성을 통해 정서적 연결이 이루어지는 복지 서비스가 필요
외부 봉사자가 섬 어르신들 여수로 모시고 서비스 제공	섬 안에서 함께 살아가며 돌봄을 지속할 '사람'의 존재 필요


□ [정의하기] 진짜 문제 정의하기

- 수요자 별로 안고있는 문제와 요구사항을 정의하기 위한 퍼소나 설정, 수요자 여정 맵 구성

핵심 수요자 모델 : 섬 어르신

섬 어르신(수요자) 퍼소나·고객여정맵

강말숙



인적사항

직업	무직
나이/성별	83세/여
거주지역	여수시 화정면 개도리
성격	침울성 있고 낯가림이 있으나 정이 많고 마음을 열면 따뜻하게 대함

SUMMARY 지속적인 정서적 연결을 원하는 섬마을 할머니

다 좋은데, 자주 올 순 없죠? 선생님들 계속 봤으면 좋겠어요 일년에 세 번 아니, 더 많지도 좋아..

▶ Biography.

강말숙 할머니는 여수 화정면 개도리에서 나고 자라 **지금까지 섬을 떠난 적이 없다**. 남편은 오래전 세상을 떠났고, 자녀들은 육지에 나가 자주 연락하지 않는다. **하루 대부분을 혼자 보내고**, 점심시간에 **경로당에 나가는 것이 유일한 교류**다. 최근 '행복한 동행'을 통해 여수에 나가 목욕도 하고 따뜻한 식사도 함께했다. 봉사자들과 이야기를 나누고, 오랜만에 웃고 다녀온 하루였다. **"다 좋은데, 자주 올 순 없죠? 선생님들 계속 봤으면 좋겠어요. 일 년에 세 번, 아니 그보다 더 자주도 좋고요."** 오래살아야지 한 번 더 가지.. **"고맙다는 인사 속에, 그 하루가 다시 이어지길 바라는 마음이 조용히 담겨 있었다."**



▶ PainPoint.

- 몸이 불편해도 병원 가기 부담스러 참고 지냄
- 전하는 어색하고, 찾아오는 사람도 없음
- 목욕이나 머리 손질이 어렵지만 직접 나가려면 체력과 교통이 부담
- 자식들에게 도움 요청이 눈치 보이고 미안함

▶ NEEDS.

- 물리적인 지원이 아니라 이 아니라, 지속적인 정서적 지원
- 응급 상황이나 불안할 때 의지할 수 있는 존재 필요
- '받는 대상'이 아니라, 함께하는 공동체
- 관계 기반 복지 접근의 지역성 반영

강말숙

Stages Of Journey	행복한 동행 참여 전	행복한 동행 참여	귀가 후	2~3주 경과	1달 후
Activities	경로당에서 이장의 권유로 프로그램 설명을 듣고 신청. 처음엔 낯설지만 주변 권유에 따라 참여를 결심함	차량으로 이동, 낯선 봉사자들과 함께 목욕, 따뜻한 점심, 여수 구경. 처음엔 어색했지만 마을 사람과 함께해 재밌었음	다시 혼자 밥을 먹고, 외출은 줄어들. 그날의 이야기를 몇 번 꺼냈지만 점점 조용해짐.	날씨가 흐리거나 비 오면 더 침침. 경로당에서 그날 다녀온 이야기가 끊기고, 다시 평소대로 흘러감	그날이 기억 속 추억으로만 남음. 이들도 희미하고, 그날의 따뜻함이 오히려 지금을 더 외롭게 만들
Feelings	  				

섬 어르신(수요자) 핵심문제

일회성보다 정기적 만남을 원함	불편을 말하지 않는 섬 어르신의 특성	오래된 관계 기반 노년 공동체
<p>“좋았는데, 언제 또 볼지 모르겠어. 자주와”</p> <p>단발성 복지는 기대·체념이 공존</p> <p>정서적 복지는 '관계의 반복성'에서 시작</p>	<p>“섬에 사는 건 원래 그런 거지”</p> <p>익숙해져서 참는 것일 뿐, 필요가 없는 게 아님</p> <p>요구 기반이 아니라 탐색형 복지가 필요</p>	<p>“옆집 숯가락 갯수도 알지~!”</p> <p>섬은 지리적으로 고립되어 있지만</p> <p>심리적 '관계의 울타리'로 연결된 공동체</p>

단발적인 이벤트 기반 복지 서비스 보다 빈도 높은 정서적 교류를!

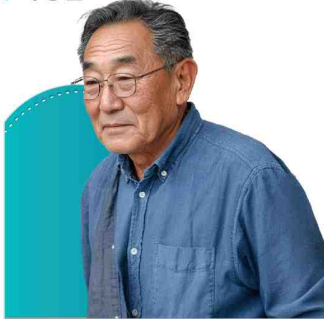
일방적 복지 서비스의 '내용'보다 사람과의 '관계'가 복지로 이어지길

핵심 이해관계자 모델 : 섬 이장님

섬 이장님(핵심 이해관계자) 퍼소나·고객여정맵

은퇴 후 귀향하여 마을의 핵심 역할자로 정착한 사례

박성환



인적사항

직업	하화도 이장
나이/성별	67세/남
거주지역	여수시 화정면 하화도
성격	책임감이 강하고 마을을 위해 헌신하는 것이 자신의 역할이라고 생각함

SUMMARY 섬의 모든 복지를 맡고 있는 책임감 강한 섬 이장님

**여기 제일 젊은사람은 저예요,
10년~15년 후면 이 섬이 남아 있을지 모르겠어**

▶ Biography.

박성환 이장은 여수에서 30년간 직장생활을 하다 **은퇴 후 고향인 하화도로 돌아와** 현재 5년째 이장직을 맡고 있다. 마을 안에서 행정 업무와 복지 연계는 물론, 병원 이송, 응급 상황 대응까지 **마을의 전반적인 일을 혼자서 맡고 있다.** 섬에 남은 **주민 대부분이 고령자인 상황**에서, 누군가는 해야 할 일이라 생각하며 책임감을 가지고 움직이고 있다. 본인 스스로는 마을을 위해 더 오래 기여하고 싶지만, 일이 너무 집중돼 있어 때때로 버거움을 느끼고 있다. 외부에서 제공되는 단발적 복지는 의미 있지만, 물리적 거리의 한계로 **외부 인력들이 마을 밖에 있으면 지속적인 운영이 어렵다.**

▶ PainPoint.

- 혼자 거의 모든 민원과 복지 관련 조율을 맡음
- 외부 지원 인력은 오지만 오래 머무르지 않음
- 도와줄 사람이 마을 안에 상주하지 않음
- 젊은 인력이 없고, 지원 구조도 불안정함

▶ NEEDS.

- 행정, 복지 역할을 일부 나눠서 맡을 수 있는 인력 필요
- 정서적 유대감을 형성할 수 있는 복지 인력의 상주 또는 순환 구조
- 지속 가능한 복지 구조가 마을 안에 남아 있기를 바램
- 귀향자를 위한 최소한의 역할과 소득 기반 마련

박성환 67·남성

SUMMARY 섬의 모든 복지를 맡고 있는 책임감 강한 섬 이장님

Stages Of Journey	행복한 동행 제안 수신	참여자 모집 및 진행 협조	행복한 동행 당일	2~3주 경과	1달 후
Activities	면사무소나 복지사로부터 새로운 복지 프로그램 안내를 받고, 관심은 있지만 현실성이 있을지 의문	마을 어르신 대상 안내, 경로당 공지, 차량 조율 등 준비 답답 바쁘지만 마을 어르신들 웃는 모습에 뿌듯함	봉사자 안내, 이동 보조, 현장 이슈 대응 등으로 인한 책임감, 약간의 긴장과 피로감을 느낌	날서비스는 종료되었지만 다시 연락도 없고, 마을 상황은 그대로 행사는 좋았지만 일회성에 허무함	다음 프로그램도 비슷한 요청, 반복되는 역할과 부담 내가 아니면 안 되는 구조에 피로감이 누적된다
Feelings	Happy Satisfied Unhappy	민들어도 마을 어르신들이 좋아하니 다행이고 저도 뿌듯합니다	잔재민으로 지탱이 앞으로가 좋아하긴 하는데, 역시 내가 다 조율하네	그날 좋았는데, 결국 일회성이네.. 계속 이렇게 된다면 진짜 남들 사랑 하라는 것어야 하는데...	
Touch Point	복지사, 시청 공문	이장 회의, 마을 방송, 이웃 어르신과의 대화	봉사자, 차량 기사, 어르신	없음 (방문자 단절)	시청 복지과, 봉사단체
Pain Point	정보만 전달되고 실행은 결국 본인의 몫	모든 역할이 본인에게 집중됨	외부인이 마을 상황을 잘 모름	관계 지속, 방문 주기성 부재	구조적 반복, 실질적 지원 부재
Customer Expectations	실질적 실행지원과 협력체계가 함께 오길 바램	행정·실무 분담 가능한 인력의 투입	마을을 이해하는 담당자와 반복적인 연계	어르신들 얼굴을 기억해주는 사람이 남길 바램	복지를 설계할 사람보다 마을에 남을 사람이 필요함

섬 이장님(핵심 이해관계자) 핵심문제

고립된 노년 공동체의 지속성 위기	지역정서를 알아야 정착 가능	제 인생 2막이 가능한 곳 '섬'
“10년뒤 이 마을이 남아 있을지 모르겠어” 인구 소멸로 마을을 유지할 인적 기반 부족 마을의 존립위기가 걸린 상황	“섞으려면, 마음부터 열 줄 알아야 해요.” 지역 정서를 아는 사람이 정착 확률이 높음 공공적 역할을 위한 최소한의 소득 기반	“퇴직 후 상심감이 컸지요” 섬에서의 새로운 역할을 통해 회복하는 구조
마을을 이어갈 인적 기반이 사라지고 있는 상황 섬의 지속가능성을 위해선 '사람'이 남아야		

○ ‘진짜 문제’ 정의

- 수요자 리서치를 통해 도출한 문제를 해결 가능한 기회로 전환하기 위한 인사이트 발굴



섬어르신 PAIN POINT

단발적인 이벤트 기반 복지 접근 보다 빈도 높은 정서적 교류를!

섬 복지의 핵심은 단발적 수혜가 아닌, 지속적으로 연결되는 ‘사람’

일회성보다 정기적 만남을 원함 “즐거우며, 언제 또 볼까 모르겠어, 자주라” 단발성 이벤트는 기대와 채움이 공존 정서적 복지는 ‘관계의 반복성’에서 시작	불편을 말하지 않는 섬 어르신의 특성 “섬에 사는 건 원래 그런 거지” 익숙해져서 참는 것일 뿐, 필요가 있는 게 아님 요구 기반이 아니라 접해볼 복지가 필요	오래된 관계 기반 노년 공동체 “별일 없으랴? 옛날도 잘지니!” 원래 지리적·공간적 근접성이 있었지만 심리적 ‘관계의 몰타라’로 연결된 공동체
---	--	---

은퇴 귀향자 모델 섬 이장님 PAIN POINT

마을을 이어갈 인적 기반이 사라지고 있는 상황

섬의 지속가능성을 위해선, ‘사람’이 남아야

“돌아올 수 있었던 건 여기 출신이기에 가능했죠. 밤잠 없으면 그 마음도 오래 못 갑니다.”
“퇴직하고 상실감이 컸는데, 섬으로 귀어해 마을에 도움을 주면서 큰 보람과 행복을 느꼈어요”

고립된 고령 공동체의 지속성 위기 “10년뒤 이 마을이 남아 있을지 모르겠어” 만주 소멸론 마을을 유지할 인적 기반 부족 마을의 존립위기가 걸린 상황	지역정서를 알아야 정착 가능 “섬이면, 마음편히 할 줄 알아야 해.” 지역 정서를 아는 사람이 정착 가능성이 높음 공공적 역할 = 최소한의 소속 기반	재 인생 2막이 가능한 곳 ‘섬’ “퇴직 후 상실감이 컸지요” 섬에서 새로운 역할을 통해 회복하는 구조 (대우, 봉사자, 작업자)
---	---	--



발견하기

데스크리서치 + 필드리서치

고립



고립단절(배편 단절), 접근성 문제

외부와의 연결 차단

단절



세대단절, 관계단절, 공동체 해체

정서적·사회적 기반 상실

의외의 발견!

상·화화도 이장님

은퇴 후 유입된 1~2명의 귀어자가
섬의 지속가능성 회복에 큰 변화를 만들어냄

진짜문제

“섬에 고령 주민의 복지와 마을을 함께 가꾸어 나갈 사람이 없음”

섬과 복지를 잇는 사람의 부재

단절과 고립된 섬에, 서비스가 남는게 아닌 ‘사람’이 남을 수 있도록!

섬 고령 주민	섬 어르신들의 고립과 단절을 이어줄 새로운 관계 모델 필요
섬이장(은퇴귀향자)	공동체 유지 가능 인구 유입 구조 필요

□ [발전하기] 진짜 문제 해결 아이디어 발전하기

○ H.M.W(How Might We)를 통한 서비스 방향 설정

- 수요자의 핵심 문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 설정
- 자원봉사자·지자체·복지전문가·디자인 전문가 등 다양한 이해관계자와 함께 섬 특성을 분석하고 이전 하화도 이장님의 은퇴 귀향자 모델을 기반으로 인구 유입 모델 방안 모색

H.M.W

어떻게 하면 사람이 섬에 유입되어,
복지를 잇는 존재로 자리잡을 수 있을까?

발견된 수요자의 핵심문제를 해결하고 원초를 달성하기 위한 서비스 방향성 설정!

진짜 문제 : 섬과 복지를 잇는 사람의 부재

	섬 주민	섬 이장(리더)
PAINPOINT	단발적인 복지 수혜는 일시적 만족에 그치고, 섬 주민의 일상과 연결되지 않는 구조	섬의 지속가능성을 위해선, 사람이 남아야
WANTS	섬에 단발성 서비스가 아닌 사람이 남는 지속적 연결 희망	공동체 지속과 복지 실현을 위한 정책 가능 인구 유입 모델

하화도 이장 : 은퇴 귀향자 모델(은퇴 후 귀향하여 마을 공동체 핵심 역할자로 정착한 사례)

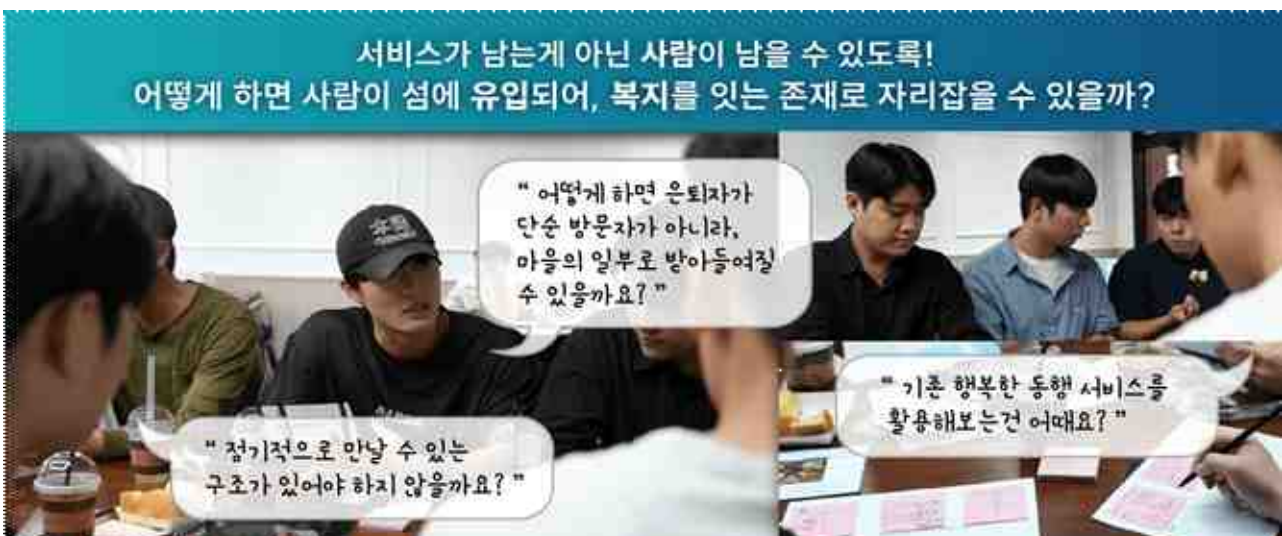
정서적 연결(복지)

+

공동체 유지(지속가능성)

○ 서비스 발전하기 : 아이디어 워크숍을 통한 아이디어 스케치

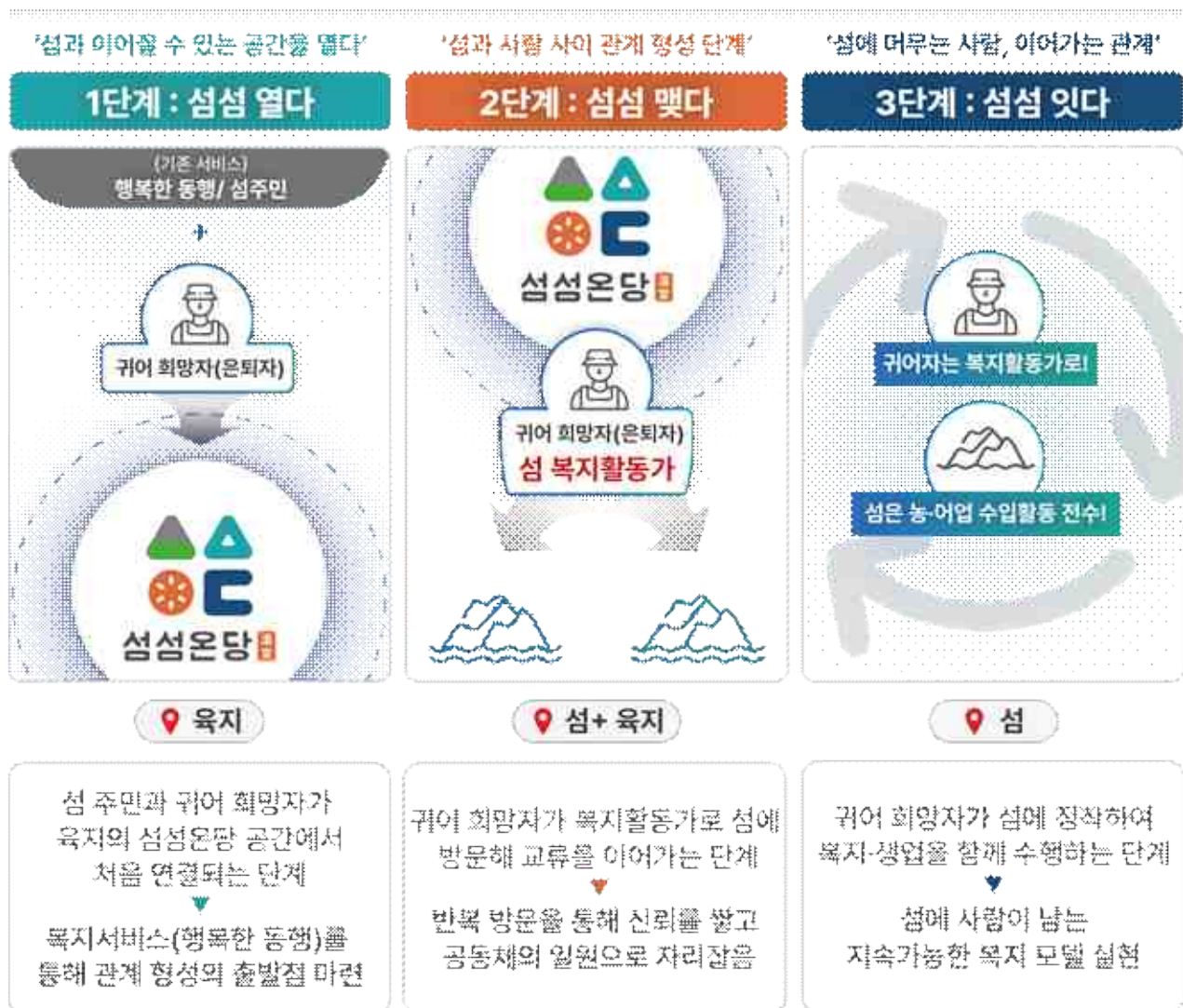
- 정책 수요자와 함께 정의한 진짜 문제 재검토 및 서비스 아이디어 발산 활동 실시



□ [전달하기] 정책서비스 프로토타이핑

- 따뜻한 사람의 온기를 잇는 - 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신) 서비스 개발
 - '섬섬온당'은 섬 주민에게는 단절된 일상 속 사람 기반의 돌봄을, 귀어자에게는 역할과 소속을 제공함으로써 사람이 남는 복지 실현과 공동체 회복을 함께 도모할 수 있도록 설계된 서비스


섬과 육지를 잇고 사람과 사람을 연결하다



- 섬 특화 복지모델 브랜딩 : 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)
 - 단절된 섬과 육지를 잇고 어르신과 은퇴자를 연결하며, 복지라는 이름으로 사람을 남기는 섬 특화 복지모델 브랜딩

- ‘섬섬온당’은 섬, 섬으로 온 당신이라는 의미와 함께 ‘온(溫)당(當)’, 즉, 따뜻한 공간이라는 뜻을 내포한 브랜드명으로, 섬과 육지를 잇고 사람과 사람을 연결하는 지속가능한 복지 모델 의미


따뜻한 사람의 온기를 잇는, 섬섬온당



섬섬온당

단지 머무는 공간을 넘어, 지리적 고립을 넘어서는 연결의 장소,
외로운 일상을 나누는 따뜻한 공동체 섬의 일상을 지키는
지속가능한 복지 플랫폼으로 기능합니다.

역수의 수많은 섬들처럼 조용히 존재하지만, 그 안에서 **사람과 사람,**
사람과 지역을 이어주는 섬다운 복지, **사람 중심의 돌봄 방식**을 실현합니다.



1단계 : 섬섬 열다

섬섬열다 : 섬과 이어질 수 있는 공간을 열다

- 섬과 연결될 수 있는 접점을 마련하는 시작 단계
 - ‘행복한 동행’ + 허브가 되는 공간(섬섬온당)
 - 섬 주민을 육지로 초청해 목욕·진료·식사 등 복지서비스를 제공하고, 섬섬온당 공간에서 ‘은퇴 귀어희망자’와의 첫 만남이 이루어지는 관계 형성의 시작 단계

섬 주민	일회성 지원이 아닌 사람과의 만남을 통해 지속 가능한 복지 경험의 시작점 형성 ⇒ 정서적 고립 해소 기반 마련
귀어희망자	섬의 환경과 주민 삶을 실제로 경험하며 귀어 준비를 위한 섬과의 접점 확보 ⇒ 섬 지역 정착 전 관계 형성 경험을 통해 초기 적응 부담을 완화할 기반 조성



섬섬온당



행복한 동행

2단계 : 섬섬 맺다

섬섬맺다 : 섬과 사람 사이 관계 형성 단계

- 섬 주민과의 신뢰를 형성하며 관계를 맺기 시작하는 단계
 - 행복한 동행을 통해 연결된 ‘은퇴 귀어희망자’가 섬 복지활동가로 섬을 주기적으로 재방문
 - 반복된 만남을 통해 섬 주민과의 신뢰를 쌓고, 공동체 안으로 자연스럽게 스며드는 단계

섬 주민	반복적으로 찾아오는 얼굴과의 관계 속에서 섬 특유의 폐쇄성이 완화되고, 외부와의 연결에 대한 심리적 저항이 줄어듦
귀어희망자	섬 주민과의 반복적 교류를 통해 실질적인 관계와 역할을 형성할 기반 마련 섬 생활·복지 구조를 체험하며 향후 귀어 정착에 대한 구체적 준비 가능

3단계 : 섬섬 잇다

섬에 머무는 사람, 이어가는 관계

- 사람이 섬에 뿌리내리고 지역 안에서 역할을 지속하는 정착 단계
 - 귀어 희망자가 섬에 정착하여 복지 활동가로서의 역할을 수행하고, 농·어업·관광 등 수익 활동을 통해 자립 기반을 마련하는 단계
 - 지역 고령자와의 협업을 통해 생업 기술을 전수받고 공동체 안에서 역할 확장

섬 주민	마을 안에서 함께 생활하고 일하는 ‘우리 사람’으로 인식됨 복지 활동은 물론 생업까지 함께하며 섬에 사람이 남고 섬이 지속됨
귀어희망자	복지 활동을 기반으로 안정적인 관계와 생활 기반을 확보 ⇨ 귀어 정착 실현 은퇴 후 지역에서 역할을 수행하며 제2의 인생을 실현할 수 있는 기회 확보

○ 프로토타이핑 ‘섬섬온당’ 1단계 : 섬섬 열다 실행

- 섬과 육지를 연결하는 첫 거점이자, 관계 기반 복지 실험의 출발점으로 ‘섬섬온당’ 임시 공간(포근휴)을 우선 개소하고, 섬 주민을 초청한 발대식 현장에서 진행
- 국민디자인단, 여수시장, 자원봉사자, 행정 및 실무 담당자 등 약 20여 명이 참석, 공간의 의미와 서비스 방향에 대한 공감대를 형성하고 프로토타입의 초기 반응을 관찰
- 시범사업 ‘섬섬온당’에 대한 온라인 및 서면 설문조사 실시
 - ⇒ 수요자의 반응을 바탕으로 향후 서비스 개선 및 지속 가능한 발전 방향을 도출할 계획



섬섬온당 - 섬섬열기 프로토타이핑 장소(포근휴 활용)



섬섬온당 - 섬섬열기 프로토타이핑

○ 스토리보드 작성

- '섬섬온당' 서비스 흐름을 중심으로, 섬 주민과 은퇴 귀어희망자가 연결되어 관계를 열고, 맺고, 잇는 과정을 스토리보드로 시각화

서비스 시나리오			
<div> <div> PERSONA 이름 김말숙 나이 83세 소속 무직 지역 여수시 화정면 개도리 거주중 행동 뇌가량이 심해나 몸이 아프고 마음을 잃은 미움하게 대함 </div> <div>  </div> <div> <p>살다 보니 사람 구경하기가 더 힘들어졌어요. 배는 자주 굶기고, 올 사람도 없고, 하루가 멀다 하고 혼자였죠. 그런데 낯선 사람들이 찾아와 이름을 묻고, 이야기를 들으려 하더라고요. 처음엔 괜히 바쁜 척했어요. 근데 자주 오니까, 정이 붙더라고요. 요즘은 그 사람들이 언제 올까, 괜히 기다려져요. 섬이 이렇게 다시 살아나는 것도 다 사람 덕이지요.</p> </div> </div>			
<div>1</div> 	혼자 있는 섬의 일상 <p>늘 혼자 경로당 창밖을 바라보는 반복된 하루. 말없이 지나가는 시간이 익숙해진다.</p>	<div>2</div> 	섬섬온당을 처음 알게 된 날 <p>면사무소에서 '행복한 품행' 안내를 듣고, 목지에 나가는 일정에 처음으로 기대가 생긴다.</p>
<div>3</div> 	섬섬온당에서의 첫 만남 <p>목지에서 만난 봉사자와 어색한 첫 인사. 그런데 이상하게 따뜻하고 편안하다.</p>	<div>4</div> 	하루를 함께하며 마음이 열린다 <p>목욕, 진료, 식사까지 나란히 함께하며 없지만 진실이 오간 하루.</p>
<div>5</div> 	그 사람이 섬에 다시 왔다 <p>며칠 뒤 같은 사람이 복지활동가로 다시 섬을 찾아왔다. 반가운 얼굴에 웃음이 난다.</p>	<div>6</div> 	마을 앞에도 함께하게 되다 <p>경로당 행사에 함께하며, 조금씩 이웃처럼 다가오는 느낌을 받는다.</p>
<div>7</div> 	처음으로 누군가를 기다리게 되었다 <p>봉사자가 오기로 한 날, 마을 나갈 준비를 하며 문 앞을 기웃거린다. '아젠 그날 도움받는 관계는 어닌 것 같아'라는 생각이 들기 시작한다.</p>	<div>8</div> 	이웃이 된 사람 <p>이젠 단지 도와주는 사람이 아니라, 우리 마을의 사람, 함께 사는 이웃이 되었다.</p>

4 공공서비스디자인 운영 성과

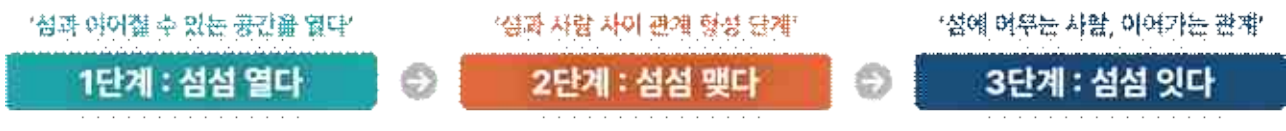
가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 수요자 중심의 진짜 문제 정의 및 지속가능한 서비스 디자인

- (기존) 섬 지역의 특성에 맞지 않는 정형화된 복지서비스 제공
 - ⇒ 심층인터뷰, 현장 리서치를 통해 일회성에 그치는 복지서비스보다 서비스를 지속하고 섬을 활성화시킬 **‘사람의 부재’**가 진짜문제라는 것을 파악
- (개선) 복지서비스 제공에 그치지 않고 **‘공간’**을 매개로 서비스를 지속적으로 유지하고 섬을 활성화시킬 **‘사람’**을 연결할 **‘섬섬온당’** 서비스 디자인
 - ⇒ 기본적으로 섬 지역 사람들도 누려야하는 기본적인 혜택인 복지서비스 제공에 더해, **‘섬섬온(溫)당(當)’** 공간을 활용해 **사람과 사람을 연결하여 섬의 고립과 단절을 해소하고 새로운 인구 유입**까지 이끌어냄

□ 수요자 중심의 복지모델을 통한 연결 시스템 구축

- (기존) 커져가는 섬지역 복지 서비스 격차 해소를 위한 공급자 중심의 사업 모델 **‘행복한 동행’**
- (개선) 섬과 도시를 사람 간의 관계를 통해 연결시키는 수요자 중심 복지 서비스 모델 **‘섬섬 온당’**
 - ⇒ **①섬섬열다 ②섬섬맷다 ③섬섬잇다** 3단계 복지모델 브랜딩



□ ‘섬섬온(溫)당(當)’

- 섬지역 어르신들에게 열린 공간
- 행복한 동행의 허브 공간
- 자원봉사자(귀어 희망 은퇴자) 교육 활동 공간

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 고령화 및 생활인프라 부족, 잦은 여객선 결항 등으로 인한 고립감과 단절감 육지와와의 복지서비스 격차 심화 	<ul style="list-style-type: none"> 섬섬온당 공간을 통해 복지서비스 혜택과 사람과의 연결을 동시에 경험해 고립감과 단절감 해소
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 물리적 거리로 인한 복지서비스 접근의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스 제공 뿐만 아니라 섬에 사람이 남을 수 있는 복지 모델을 실현할 수 있는 '공간'을 통해 섬 지역 특성에 맞춘 서비스 디자인
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 공급자 중심의 단발성 복지서비스 섬 복지 관련 예산 확보 애로 	<ul style="list-style-type: none"> 섬섬온당을 통해 수요자 중심의 지속가능한 복지서비스 제공 2026여수세계섬박람회 연계사업을 통해 자원봉사 확보 및 귀어희망지를 자원 봉사자로 연결

□ 기대효과

- 「섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)」 서비스는 섬이 아닌 육지에서도 낙후된 지역 어디에서나 보편적으로 적용이 가능한 디자인 과제로서, 추진과정 개선 등을 통해 **전국 단위의 큰 파급력 예상**

지금까지는(AS-IS) 「공급자 중심」	앞으로는 (TO-BE) 「수요자 중심」
<ul style="list-style-type: none"> ‘도서지역 어르신 목욕서비스’에 포인트를 주다보니 섬 특성을 고려하지 않은 단발적이고 일원화된 복지서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 섬 지역 사람들이 육지에 나오지 않고 머물면서 서로 교류(관계중심 복지)할 수 있는 공간 필요. 돌봄 공간을 통해 섬과 육지를 연결
<ul style="list-style-type: none"> 섬 지역에서 가장 불편한 점과 가장 필요한 서비스가 무엇인지, 심라정서적인 부분이 고려되지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 섬 지역 어르신들을 대상으로 ‘설문조사(만족도)’를 실시한 결과 가장 필요한 복지 서비스는 “사람이 그림다”는 ‘아젠다’ 발견
<ul style="list-style-type: none"> 섬 지역 주민들이 육지에 나와 병원 진료 등으로 배를 놓치는 경우 육지에서 머물 수 있는 공간 부존재 	<ul style="list-style-type: none"> 섬과 육지, 사람과 사람이 교류할 수 있는 허브가 되는 공간(섬섬온당) 마련으로 지속가능한 서비스 제공 가능
<ul style="list-style-type: none"> 귀어·귀촌을 희망하는 퇴직자들을 위한 과정 및 환경 부존재 	<ul style="list-style-type: none"> 3단계 과정을 통한 귀어귀촌 준비 프로그램 운영

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 따뜻한 사람의 온기를 잇는 ‘섬섬온당’ 프로그램 운영

〈예산 확보〉

- 2026년 본예산에 사업 추진을 위한 예산 안정 확보
 - 사업명 : 「따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당(섬, 섬으로 온 당신)」
 - 사업대상 : 섬 지역 어르신 100명(1회당 10명)
 - 사업비 : 20,000천원(사회복지과), 기타 재원(사회복지공동모금회, 고향사랑기부제 등을 통한 기금 사업으로 예산 확보)
 - 추진부서 : 사회복지과

〈계획 수립〉

- 2026여수세계섬박람회(2026. 9. 5. ~ 11. 4.)와 연계하여 추진
 - 2026여수세계섬박람회 연계 사업으로 섬박람회 기간에 ‘섬박람회대책과’에서 운영중인 자원봉사자를 활용하여 인력을 확보 프로그램 운영
 - 섬 지역 주민들의 임시 거처 케어안심주택 ‘포근휴’ 활용계획 수립
 - 섬 지역 주민들이 육지에 나와 병원진료 등으로 배를 놓치는 경우 육지에서 머물 수 있는 공간 확보
- * 예산 절감을 위해 현재 여수시에서 운영중인 ‘포근휴’ 사용으로 대체

〈본격 추진〉

- 정부정책과 연계하여 만족도 조사를 통해 성공모델 사업화 추진
 - 보다 나은 서비스 제공을 위해 수시 설문조사로 피드백을 통해 사업 보완
- 각종 홍보매체를 통해 사업 홍보
 - 시작 단계부터 영상 콘텐츠를 제작하여 서비스 제공에 따른 변화의 전 과정을 기록하고 보도자료 배포 등으로 언론매체 및 SNS를 통해 주요 성과 지속 공유
 - 여수시 지역사회보장협의체 기금사업 및 고향사랑기부제 등을 통해 설계 과정 전반을 공유함으로써 기부자의 관심 제고로 국민적 관심 유도

〈협업 추진〉

- 활발한 사업 추진을 위해 유관기관, 자원봉사단체 등과 협업 MOU 체결
 - 참여기관 : 사회복지기관, 자원봉사단체(대학생 포함), 기관단체 등
 - 협업내용 : 복지서비스 공급자(자원봉사자)를 위한 매뉴얼 개발, 귀어(귀촌)인을 위한 역량강화 교육 등

〈적극 지원〉

- 각종 기금을 활용한 사업비, 인프라 등 적극 지원
- 공공서비스디자인 과제 확대 실행을 위한 이해관계자 거버넌스 구축

〈지속 운영〉

- 사업 활성화, 피드백을 위해 공공서비스디자인단 과제 「따뜻한 사람들의 온기를 잇는 **‘섬섬온당’**」 지속 운영

〈지속가능 기반 강화 - 전국 확산〉

- 섬이있는 타 시도로 “섬섬온당” 우수사례를 확대 전파하여 전국적으로 사업화, 규모화 진행

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025. 1. 16. 11:30~15:00	광주·전남 디자인진흥원	담당 공무원 2 서비스디자이너 6	2025년 공공서비스디자인 사업 설명회
2차	2025. 3. 10. 11:30~15:00	경기도 성남시 한국디자인진흥원	담당 공무원 2 서비스디자이너 8	2025년 공공서비스디자인 과제 발굴 워크숍
3차	2025. 4. 9. 11:30~15:00	여주시청 기획예산과(3F)	담당 공무원 2 사업 담당 공무원 3 서비스디자이너 2	kickoff 미팅
4차	2025. 4. 17. 11:00~13:00	오송역	담당 공무원 2 서비스디자이너 2	운영 계획 설계 및 논의
5차	2025. 4. 23. 14:00~17:00	여주시 녹테마레	담당 공무원 2 서비스디자이너 2 국민디자인단 15	국민정책디자인단 발대식 공공서비스디자인 프로세스 이해 및 주제 현황 공유 데스크리서치
6차	2025. 5. 14. 08:00~18:00	화정면 제도	서비스디자이너 2	심층 인터뷰 조사활동
7차	2025. 5. 15. 08:00~14:00	화정면	담당 공무원 2 서비스디자이너 2	심층 인터뷰 조사활동
8차	2025. 5. 16. 09:00~12:00	화정면 상화도	담당 공무원 2 서비스디자이너 2 국민디자인단 4	심층 인터뷰 조사활동
9차	2025. 5. 16. 12:00~17:00	화정면 하화도	담당 공무원 2 서비스디자이너 2 국민디자인단 4	심층 인터뷰 조사활동
10차	2025. 6. 19. 11:30~13:30	오송역	담당 공무원 2 서비스디자이너 1	공공서비스디자인 과제 컨설팅
11차	2025. 6. 20. 14:00~	한영대학교	담당 공무원 2 서비스디자이너 2 한영대학교 대학생 17	공공서비스디자인 과제 아이디어 워크숍
12차	2025. 6. 27.	여주시청 상황실	담당 공무원 1 서비스디자이너 2	서비스 목표 수립
13차	2025. 7. 8. 11:30~	디자인내일	담당 공무원 2 서비스디자이너 2	브레인 라이팅 및 최종 아이디어 선정
14차	2025. 7. 15. 14:00~16:00	포근휴	여주시장 기획예산과장 담당 공무원 2 국민디자인단 6 서비스디자이너 2	과제 프로토타입 발대식
15차	2025. 7. 15. 16:00~18:00	여주시청 기획예산과(3F)	기획예산과장 담당 공무원 2 서비스디자이너 2	시나리오, 스토리보드

※ 행정안전부 전문가 지원 15회 및 권역별 컨설팅 5회 전회 수행 완료

□ 언론보도 및 SNS 홍보 사례

○ 언론보도 현황

▶ 여수시, 행안부 「섬에 복지를 잇다」 공공서비스디자인 「전남도 대표 과제」 선정

					
전남일보 (2025. 02. 19.)	NSP통신 (2025. 02. 19.)	서울파이낸스 (2025. 02. 19.)	신아일보 (2025. 02. 19.)	아시아경제 (2025. 02. 19.)	뉴스데이24 (2025. 02. 19.)

▶ 여수시, 「공공서비스디자인 과제」 심층 현장조사

					
ASIA-A뉴스 (2025. 05. 20.)	뉴스워커 (2025. 05. 20.)	코리아넷통 (2025. 05. 20.)	코리아리포트 (2025. 05. 20.)	전남매일 (2025. 05. 20.)	행안부 소통24 (2025. 05. 20.)

▶ 여수시, 「공공서비스디자인 과제」 아이디어 워크숍 개최

					
국회일보 (2025. 06. 24.)	여수넷통뉴스 (2025. 06. 24.)	시사일보 (2025. 06. 24.)	지방자치일보 (2025. 06. 24.)	거북선여수 (2025. 06. 24.)	여수일보 (2025. 06. 24.)

▶ 여수시, 공공서비스디자인 과제 '섬섬온당' 발대식 개최

					
NSP (2025. 07. 16)	더팩트 (2025. 07. 16)	데일리한국 (2025. 07. 17)	국회일보 (2025. 07. 16)	전남메거진 (2025. 07. 16)	여수넷통뉴스 (2025. 07. 16)

○ SNS 홍보 현황

<p>여주시 기획예산과(과장 신영자)는 지난 4월 23일 국민정책디자인단 발대식을 갖고 단원들에게 위촉장을 수여하고 활동 내용을 공유하는 등 “섬에 복지를 잇다 후 나들이, 행복한 동행 복지서비스를 본격 추진할 계획입니다.</p>  <p>이정민, 박근환님 화고들 웃음을 발령하세요...</p>	<p>여주시 기획예산과(과장 신영자) “여주시 공공서비스 디자인” 과제 “섬에 복지를 잇다, 후(후) 나들이 행복한 동행” 사업이 행안부 심사에서 전남도에서 유일하게 우리시가 선정되어 2025. 5.18.(목) 09:00~16:00까지 실시했습니다. 오늘은 화정면 월호 성마을 어르신들을 대상으로 독후서비스, 점심식사, 병환진료, 카페체험... 더 보기</p>  <p>이정민, 박근환님 화고들 웃음 21개</p>	<p>여주시 기획예산과(과장 신영자) “여주시 공공서비스 디자인” 과제 “섬에 복지를 잇다, 후(후) 나들이 행복한 동행” 사업 현장 실대조시를 위해 오늘 “디자이너들”과 함께 현장(화정면 성화, 하화도)에서 어르신들의 생생한 목소리를 들었습니다. 주민들에게서 어떤 과제 참여 만족도를 볼... 더 보기</p>  <p>이정민, 박근환님 화고들 웃음 13개</p>
<p>페이스북(2025. 04. 23.)</p> <p>여주시 기획예산과(과장 신영자)는 2025년 공공서비스 디자인 과제 아이디어 워크숍을 2025. 6.20.(금) 14:00 여수한영대학교에서 가졌다. 대학생 자원봉사자 16명, 서비스디자인 2명, 공무원 등 20여명이 모여 참신한 아이디어, 의견수렴을 통해 최종 보고서 작성시 진출... 더 보기</p> 	<p>페이스북(2025. 05. 15.)</p> <p>여주시 기획예산과(과장 신영자)는 행정안전부 주관 2025년 공공서비스디자인 과제에 여주시가 제출한 따뜻한 사람의 온기를 잇는 “섬섬온달(섬, 섬으로 온 당신)”이 유일하게 전남도 대표 과제로 선정됨에 따라 섬 지역 어르신들을 대상으로 효과적인 결과 도출을 위한 설문조사를 실시합니다.</p> 	<p>페이스북(2025. 05. 17.)</p> <p>여주시 기획예산과(과장 신영자)는 따뜻한 사람의 온기를 잇는 “섬섬온달(섬, 섬으로 온 당신)” 발대식을 2025. 7.15.(화) 14:00 “포근읍(문수동)”에서 가졌습니다. 정기명 여주시장을 비롯 국민정책디자인단, 자원봉사자 등 20여명이 참석한 이번 발대식은 섬 지역 어르신들의 정서적 고향을 해소하고 사람과 사람을 연결하여 지속 가능한 지원체계를 구축하는데 의의를 두고 추진해 나가고자 합니다.</p> 
<p>페이스북(2025. 06. 23.)</p>	<p>페이스북(2025. 07. 14.)</p>	<p>페이스북(2025. 07. 15.)</p>

○ 과제 효율적 추진을 위한 설문조사 실시



□ 향후 홍보계획

○ 각종 홍보매체를 통해 사업 홍보

- 시작 단계부터 영상 콘텐츠를 제작하여 서비스 제공에 따른 변화의 전 과정을 기록하고 보도자료 배포 등으로 언론매체 및 SNS를 통해 주요 성과 지속 공유
- 여수시 지역사회보장협의체 기금사업 및 고향사랑기부제 등을 통해 설계 과정 전반을 공유함으로써 기부자의 관심 제고로 국민적 관심 유도

○ 과제의 섬세한 기획과 완성도 높은 성공 모델 제시를 위해 홍보영상 제작

- 홍보 동영상 제작, 슷폼 등

○ 정부정책과 연계하여 만족도 조사를 통해 성공모델 사업화 추진

- 보다 나은 서비스 제공을 위해 수시 설문조사로 피드백을 통해 사업 보완

○ 디자인 결과물 '2026여수세계섬박람회 대비 연계사업'으로 추진

○ 시범 운영('25. 4월) ⇒ 향후 본격 확대 추진('25. 9월부터 지속)

○ 공공서비스디자인단 지속 운영 및 우수과제 '따뜻한 사람의 온기를 잇는 섬섬온당'을 성공 모델로 브랜드화하여 전국적인 확산

□ 공공서비스디자인 활동 총평

◆ 국민정책디자인단(정책 수요자) - 상화도 거주민

“우리가 사는 곳에 대한 이야기와 우리가 정말 필요로 하는 것에 대한 이야기를 자유롭게 나눌 수 있어서 좋았습니다. 그리고 우리가 함께 정책을 만들어나가는 과정이 뜻깊었습니다. 우리의 이야기가 하나의 정책이 될 수 있다는 것이 신기했습니다. 내가 사랑하는 섬에서 많은 사람들이 함께 살아가고 섬이 영원했으면 좋겠습니다.”



◆ 국민정책디자인단(정책 수요자) - 하화도 이장

“나의 고향과 고향 사람들을 위해서 발로 뛰고 함께 나누며 살고 있지만, 나의 고충을 공감해주고 또 이 섬 마을이 끊기거나 없어지지 않고 계속 유지될 수 있는 정책이 정말 필요했습니다. 앞으로도 섬 마을을 위한 다양한 정책들이 나와서 우리 섬이 잘 보존되고 섬 사람들이 차별받지 않고 서비스를 누릴 수 있었으면 좋겠습니다.”

◆ 국민정책디자인단(분야 전문가) - 자원봉사자

“어르신들이 목욕도 너무 좋아하시지만 얘기 들어주고 함께 시간을 보내는 걸 더 좋아하셔요. 사람을 좋아하시고 사람을 언제나 그리워하는 어르신들을 위해서 따뜻한 공간도 생기고 또 따뜻한 사람이 생길 거라고 생각하니 제 마음이 다 든든해지네요. 우리 여수 뿐만 아니라 전국에 많은 자원봉사자들이 참여하고 귀어를 통해 섬과 섬 사람들의 매력을 알아가면 참 좋겠습니다.”



◆ 국민정책디자인단(공무원) - 담당자

“공공서비스디자인 과제를 진행하면서 섬 지역 환경에 대해 많은 걸 보고 듣고 느낄 수 있었습니다. 공공서비스디자인을 통해 섬 지역 주민들이 진정 필요로 하는 것을 찾은 것이 가장 뜻깊고 또한 분야전문가, 수요자, 지자체가 함께 이야기를 나누고 아이디어를 만들어 지속가능한 프로그램을 디자인할 수 있어서 더 의미 있었습니다. 앞으로도 지속적인 활동을 통해 결과물이 전국에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.”

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- 섬 지역 고령 거주민과 이장, 자원봉사자 등 정책수요자의 적극 참여와 관계기관 간의 원활한 소통 및 협력을 바탕으로 문제 해결 위한 참신한 아이디어 발굴
- 심층 인터뷰, 시나리오 및 스톱폼 제작 등 기존 정책 발굴과는 다른 단계별 추진과정, 다양한 기법, 아이디어에 대한 피드백 등의 수요자 중심의 운영 방식을 통해 정책의 실현 가능성 및 효과성 제고

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- 과제의 원활한 추진과 완성도를 높이기 위해 분야별로 전문 지식과 경험이 많은 컨설턴트(전문가)에게 체계적인 컨설팅을 받은 결과 핵심 주요 내용이 실행 과제에 보완되어야 된다는 것을 알았으며, 제목 및 내용 수정·보완을 통해 완성도 높은 연구보고서를 작성하는데 큰 도움이 되었음
- 공공서비스디자인 담당자 및 서비스디자이너들이 함께 모여 의견을 나누고 피드백 할 수 있는 자리가 마련되었으면 좋겠음