

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다




발간등록번호

11-1741000-100047-10

2024 공공서비스디자인 성과사례집



 행정안전부

 한국디자인진흥원

공공서비스디자인은 국민중심의 정책을 실현하기
위해 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원,
정책 수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가
함께 참여하여 정책을 디자인하는 활동입니다.

행정안전부 행정안전부 정보공개과 김동현 과장, 김혜지 사무관, 전예원 주무관

한국디자인진흥원 혁신성장본부 홍민석 본부장
서비스디자인실 윤성원 실장, 강민두 연구원, 김민정 연구원

디자인 진솔아카이브

발행일 2025년 5월

발행처 행정안전부

운영기관 행정안전부

연구기관 한국디자인진흥원

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다

2024 공공서비스디자인 성과사례집

Contents

Part 1

공공서비스디자인 이해하기

공공서비스디자인이란 무엇인가?	8
공공서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고	8
공공서비스디자인을 통한 공공정책 혁신	9
공공서비스디자인 도입의 기대 효과	10
공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?	11
공공서비스디자인 단계별 활동내용 설명	12

Part 2

공공서비스디자인 사례

광주광역시 동구	놀이 발자국, 골든타임을 지켜줘!	16
산림청 국립자연휴양림관리소	「심포」걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림	24
부산광역시	자활 혁신 프로젝트, 올리도 내 자부심! 올-리브(ALL-LIVE)	34
강원특별자치도 농업기술원	호흡기질환자 농촌치유서비스 상품개발 (농촌치유서비스로 국민건강 UP, 농가소득 UP!)	46
경기 파주시	1인가구 생활안전을 위한, 「모두의 순찰대」	54
경기 하남시	하남형 원도심 상생프로젝트 「치매환자가족지킴이-손잡고 동네방네」	64
경남 거창군	전국최초! 따뜻한 주민 참여 프로젝트 어린이 공유냉장고 「꾸러기 천사점빵」	72
고용노동부 한국산업인력공단	국가기술자격 응시자 역량향상을 위한 맞춤형 피드백 서비스	78

고용노동부 한국장애인고용공단	형식적인 직장 내 장애인 인식개선 교육은 그만! 우리 베프(Barrier-Free)해요	86
광주 광산구	함께하는 오늘, 더 나은 내일! 100세 시대 건강연금, 사회적처방	94
국방부	참 좋은 인재, 참 쉬운 취업!	104
농림축산식품부 국립농산물관질관리원	고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스	110
농촌진흥청 국립농업과학원	맞춤형 건강식단, 메뉴젠 - 영양맞춤식단으로 노인당뇨질환자의 건강증진 -	116
산림청 국립수목원	우리 동네 기후변화 탐사 프로젝트: 나도 나무과학자!	124
서울 강남구	대치동학원가 일대 키보드 문제해결 디자인: 키보드 네이티브 세대의 '슬기로운 키보드 안전운전' 생활!	132
세종특별자치시	외출할 땐, 텀블러! 용기낸 우리, 용기낸 카페!	140
소방청	소방 출동데이터 활용, 국민이 체감하는 안전사고 저감	148
전남 영암군	이주민(移주민), 이주민(里주민) 되다	156
제주특별자치도	유기동물, 하영 어서저수다개 (犬)! 이동식 동물병원버스	164
충남 부여군	복지톡!톡(talk)! 톡·톡하게 복지정보 Dream	172
통계청 충청지방통계청	청년이 말하고 통계로 그리는 세종 - 세종지역 청년 정착 지원을 위한 통계 분석 서비스 -	180
해양수산부	여객선 이용 경험을 활용한 연안여객선 항로단절 방지 핫플벳길	188
행정안전부	[청년마실] 쉬었음청년들의 소통과 회복의 장 마련 프로젝트	196

Part 1

공공서비스디자인
이해하기



공공서비스디자인이란 무엇인가?

공공서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

공공서비스디자인을 통한 공공정책 혁신

공공서비스디자인 도입의 기대 효과

공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인 단계별 활동내용 설명

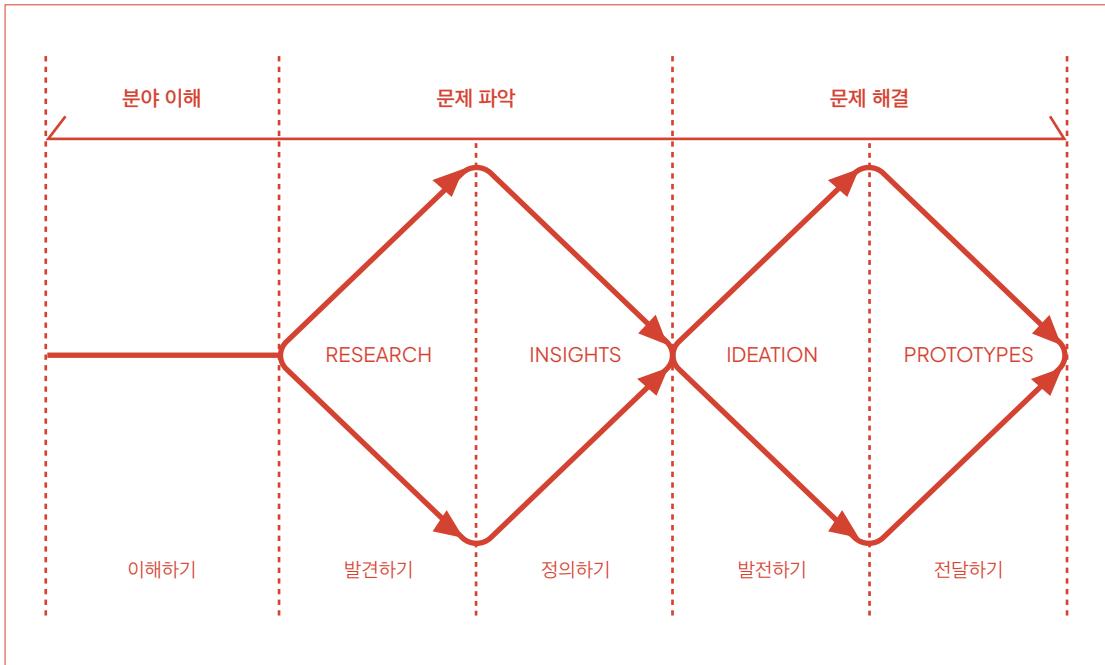
공공서비스디자인이란 무엇인가?

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

공공서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

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

공공서비스디자인 프로세스 '더블 다이아몬드(double diamond)' 모델



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

공공서비스디자인을 통한 공공정책 혁신

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

공공서비스디자인을 운영하며 국민 참여를 이끌어 내고 직접 소통을 시도해 그들과 함께 정책을 만들 수 있었고, 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 높일 수 있었습니다. 또한 서비스 디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 그렇게 공공서비스디자인은 '국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로 자리 매김하고 있습니다.

공공서비스디자인 도입의 기대 효과

공공서비스 혁신

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

협업으로 이루어 내는 창조

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

높은 효과와 실현 가능성

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

상호 이해와 신뢰 구축

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

공공서비스디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

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

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

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

첫째, 정책과정 중 '의제 설정'과 '정책 결정' 단계에 있는 과제

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

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제

공공서비스디자인은 서비스 사용자의 경험, 행동, 감정 등을 관찰하는 일이 핵심입니다. 그래서 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예: 방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시 분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원서비스)보다는 사용자가 개인인 생활밀착형 과제(예: 해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차)가 적합합니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제

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

공공서비스디자인 단계별 활동내용 설명



활동 및 결과물

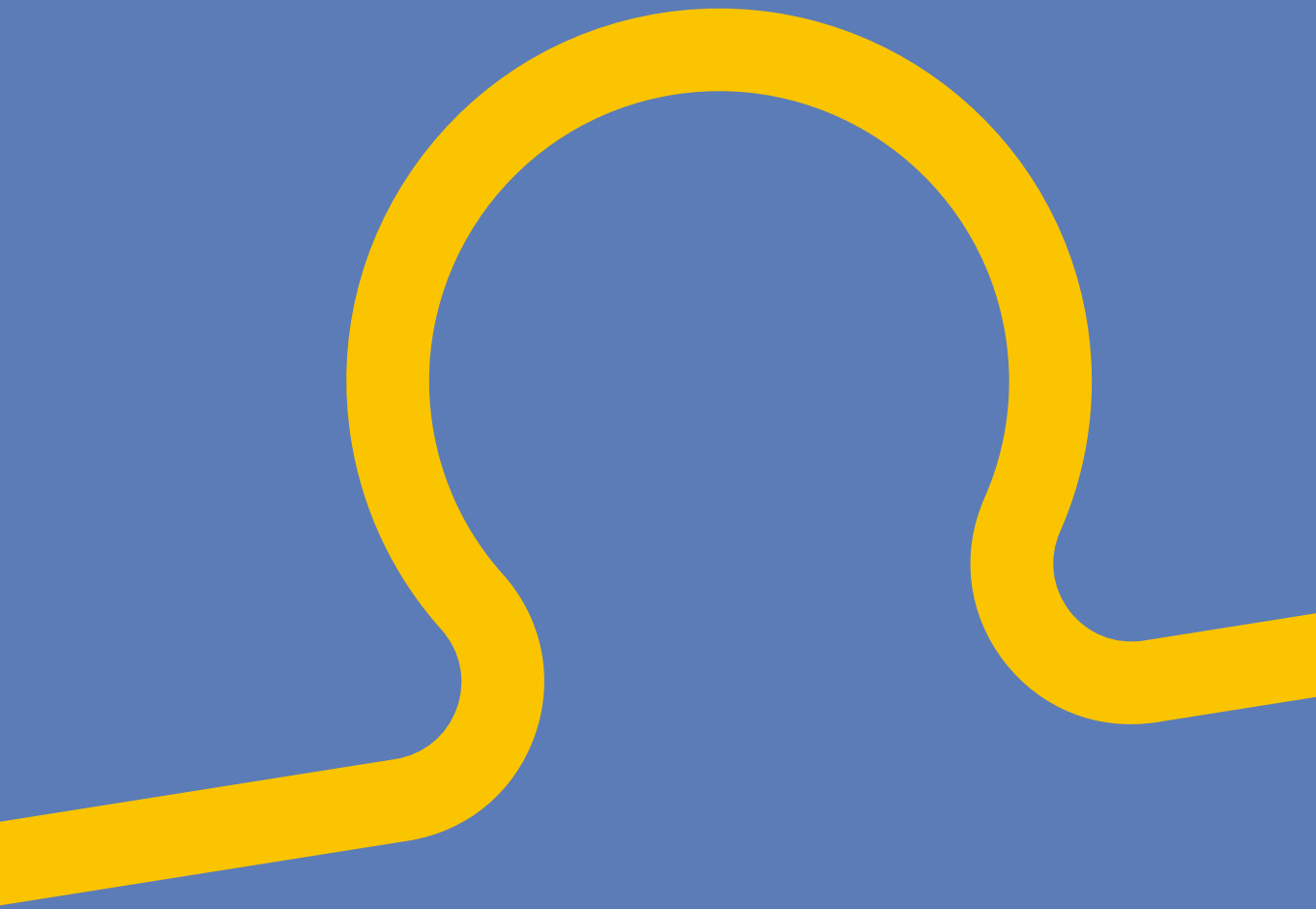
내용

주제선정	공공서비스디자인 과제를 선정하고 기획하는 과정
팀 구성	팀을 구성하기 위해 관련 이해관계자를 파악하고 주요 수요자를 찾는 단계
팀 오리엔테이션	국민디자인단 단원들에게 서비스디자인의 개념을 설명하고 과제의 배경과 현황 공유하며 주요 역할을 분담
조사목표설정	과제의 범위를 설정하고 조사를 통해 알아내야 하는 내용을 정함
데스크 리서치	1차 자료 조사(primary research)를 하기에 앞서 관련 문헌을 연구하고, 관련 정보를 수집, 분석하는 작업
서비스 사파리	유사한 서비스나 관련 서비스를 직접 체험하면서 문제점을 발견하는 조사 방법
새도인	조사 대상자의 행동을 그림자처럼 따라다니며 관찰하는 조사 방법

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

Part 2

공공서비스디자인 사례



대통령상

광주광역시 동구

국무총리상

산림청
국립자연휴양림관리소

부산광역시

행정안전부 장관상

강원특별자치도
농업기술원

국방부

전남 영암군

경기 파주시

농림축산식품부
국립농산물품질관리원

제주특별자치도

경기 하남시

농촌진흥청
국립농업과학원

충남 부여군

경남 거창군

산림청 국립수목원

통계청
충청지방통계청

고용노동부
한국산업인력공단

서울 강남구

해양수산부

고용노동부
한국장애인고용공단

세종특별자치시

행정안전부

광주 광산구

소방청

놀이 발자국, 골든타임을 지켜줘!

‘놀이 발자국’ 서비스는 영유아 발달장애 조기개입을 통해 사각지대를 해소하고, 부모와 지역사회가 함께하는 지속가능한 돌봄 환경을 조성하고자 만들어졌습니다. 고향사랑기부제를 재원으로 안정적이고 지속가능한 관찰·진단·치료 체계를 구축하여, 아이들이 성장 골든타임을 놓치지 않고 적절한 도움을 받을 수 있도록 돕습니다. 이를 통해 발달장애 아동이 부모의 의지나 능력에만 의존하지 않고, 지역 공동체의 연대 속에서 건강한 미래를 향해 나아갈 수 있는 생태계를 마련합니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

강상구, 정희명, 김희선, 김정학

서비스디자이너

이종휘, 김태호

국민참여자

김주완, 서석인, 윤구현, 이영선, 이화영



추진배경

영유아 발달장애 조기개입을 위해 보호자의 역량을 키우고, 양육에 필요한 정보와 서비스를 적시에 제공 필요

보호자 양육 역량에 따라 조기 개입과 치료의 편차가 크고, 보호자의 판단에 필요한 발달장애 관련 정보 접근성이 낮으며 발달장애 생애주기별 적절한 개입, 지원과 같은 서비스 체계가 부족한 상황이었습니다.

국민이 가지고 있었던 어려움

영유아 자녀의 발달장애를 의심하는 부모

발달장애아의 생애주기별로 필요한 지원내용을 발굴하고자 하였는데, 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는, “부모가 자식의 장애를 인정하고 싶지 않아 그 치료와 지원이 매우 늦어지는 것”이었습니다.

정책수요자 퍼소나



전업주부 (30세)

거주지 비수도권

성격 꼼꼼하고 염려가 많음

상황 영유아 자녀의 발달장애를 의심하지만 받아들이기 어려움

요구사항 신뢰할 수 있는 발달장애 정보와 상담창구 필요하며 아이의 상태를 알리는 것이 두려움

진짜 문제

부연 설명

의심 단계와 부정

발달장애의 기준이 모호하고, 자녀의 장애 가능성을 인정하는 것이 심적으로 큰 부담이 되어 “내 아이는 괜찮을 것”이라는 부정 상태에 빠짐

정보의 불균형

맘카페 등에서 찾은 정보가 서로 일관되지 않고, 신뢰도가 보장되지 않아 확신을 갖기가 어려운 상태가 지속되고, 더욱 심리적으로 불안정해짐

진단의 지연

의료진의 신중한 태도로 진단이 지연되면서, 자녀의 장애 여부가 불확실한 상태에서 긴장감과 불안이 커지고 검증되지 않은 민간 치료법 등에 의존하게 됨

핵심 문제

의심 단계부터 조기 진단과 개입에 이르는 과정에서 공신력 있고 신뢰할 수 있는 정보·지원 체계의 부재

서비스 목표

발달장애가 의심될 때 장애 진단의 부담 없이 놀이기반 재활서비스를 제공하고 놀이 과정에 생긴 발자국(발달데이터)을 추적 (모니터링) 및 공동 대응

공공서비스디자인 결과물

놀이 발자국, 골든타임을 지켜줘!

발달지연 조기 개입의 가장 큰 문제인 부모의 심리적 저항 문제 해결을 위해, 낙인효과 등 불이익에서 자유로운 가역적 그룹(관찰그룹)을 신설하고, 놀이 기반의 수요자 중심 발달상태 추적·관리 및 공동대응 네트워크를 구축하고자 하였습니다. 이에 따라 국민의 관심(고향사랑기부)가 취약계층의 복지와 지역산업의 발전으로 연계되는 시스템을 구축하였습니다.

서비스 공급자

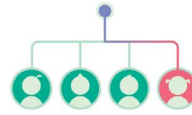
- 관리기관 : 광주광역시 동구
- 운영기관 : 광주광역시 동구, 광주광역시 동구보건소, 동구장애인복지관
- 협업기관 : 발달장애인지원센터, 관내 병원, 어린이집 등



영유아 건강검진 수검률 개선
(홍보 강화 및 기념품 제공 등)



전문가 참여 영유아 놀이발달
프로그램 운영 (어린이집 협업)



식별 대상의 후속 조치 위한
정보전달체계 확립 (관찰그룹)



낙인효과와 보험 불이익에 자유로운
관찰그룹 도입

놀이발자국

관찰그룹 대상 놀이발자국 프로그램
지원



놀이기반 발달상태 추적관리
공동대응 네트워크



등록 영유아에 대한 동료 코디네이터
1:1 매칭 (ET 야구단 부모회 등)



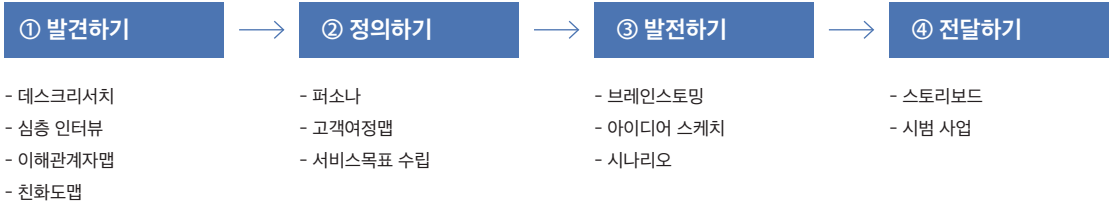
제휴 기업에서 사용할 수 있는
헬스케어 바우처 제공 (의료데이터
활용 동의 필요)

주요 내용	문제해결점
진단 이전, 기록이 남지 않아 부담 없는 관찰단계 도입	부모가 사회적 낙인이나 정보 부족의 불안 없이 초기 의심 상황에서 안심하고 도움을 받게 됨
진단 전 놀이 기반 재활서비스를 제공하고, 서비스 이용 데이터를 진단에 활용해 정확성과 신뢰도를 높임	부모는 불확실한 상태에서 검증되지 않은 정보에 의존하지 않고, 전문적 지원을 토대로 진단 시기를 앞당길 수 있음.
골든타임에 동료 코디네이터와 맞춤형 헬스케어 바우처를 제공해 상황에 맞는 치료를 안정적으로 지원	부모와 아이는 적기 치료 기회를 놓치지 않고, 전문적·지속적인 도움을 통해 발달 사각지대에서 벗어나게 됨

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> • 부모가 비공식·비전문적 정보에 의존해 혼란을 겪음 • 진단·개입 시기 지연으로 발달 골든타임 상실 • 지역사회의 전문적·지속가능한 서비스 연계 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 고향사랑기부제를 통한 안정적 재원 확보로 조기개입 체계화 • 전문기관, 부모자문단 협업으로 신뢰성 있는 정보·지원 제공 • 지역 네트워크 강화를 통한 지속가능하고 종합적인 지원 확립
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<ul style="list-style-type: none"> • 발달장애 의심 초기부터 혼란과 불확실성에 직면 • 진단 지연으로 검증되지 않은 치료법 의존 및 심리적 부담 가중 • 적기 개입 실패로 장기적 발달기회 상실 및 사회적 소외감 심화 	<ul style="list-style-type: none"> • 초기 의심 단계부터 신뢰할 수 있는 관찰·진단 지원 서비스 확보 • 조기 치료 개입으로 불안을 경감하고 부모·아동 모두 심리적 안정감 향상 • 지속가능한 체계 속에서 발달기회 극대화 및 사회적 연대감 강화

서비스디자인 프로세스



1 친화도맵

매칭	별달지연 의심 단계				초기 개입 및 적응 단계				외부 활동	
	별달지연 의심 단계 / 예약의 중요성 / 다른 장 / 예약	관타로 관제	승부 직면할 예정 / 관제 및 상담	영희노와 의 / 정은 일 / 고만	치료 단계 (연차 - 놀이)	치료 시작	지원 체계 구축	참여 등록		심안 (생체신 유효)
관정	😊						😊	😊		😊
	😊		😊		😊	😊				
	😊	😊	😊	😊					😊	
문제점 개선점	별달지연 / 기온의 모 / 포함	정보 부족	관자가 명확히 / 판단을 내리지 / 못할 / 소스 / 알려달라 해서 / 답답함						사용들의 의심, 부정적 / 인식 / 사회적 참여도 낮 / 사용자들의 불만을 이 / 해하는 수준 높음 / 이어 / 문제로 귀하기 있음	

2 고객여정맵



3 아이디어 스케치

① 심화평가 권고 및 놀이발자국 안내

① 심화평가 권고 및 놀이발자국 안내

② 놀이발자국 진행 중

피하고 싶은 말 누구보다 잘지만, 지루 시작해야 나아질 수 있어요..

② 놀이발자국 진행 중

이상 전문사네요! 관찰등록 관련 기록은 모두 삭제했으니 안심하세요!

③ 진단 후 동료부모의 등록 권고

③ 소견없음 및 기록 삭제

4 스토리보드

참여자 소감

담당 공무원

“그동안 행정에서 다루기 힘든 '발달장애 조기 진단 및 개입'에 대해 더 깊이 이해하고 구체적인 해결책을 도출할 수 있어 보람했습니다. 특히 고향사랑기부제와 연계한 지속가능한 지원 방안을 모색할 수 있어 의미 있었습니다. 발달장애인과 그 가족들의 삶의 질 향상을 위해 더욱 노력하겠습니다.”

서비스디자이너

“발달장애인을 주제로 한 이번 광주 동구의 국민디자인단은 누구에게나 해당할 수 있는 일임에도 주위를 둘러보지 않은 채 무관심으로 살아가지 않았나 되돌아보는 계기가 되었다는 점에서 저에겐 더욱 뜻깊은 시간이었습니다. 디자이너로서 참여, 진행하고 준비하면서 발달장애 가족이 처한 상황을 관찰하고 그들의 목소리를 들으며 어떻게 해야 피해를 최소화하고 최선을 선택할 수 있을 지에 대해 많이 고민했습니다. 참여 관계자분들 모두 열심히 머리를 맞대고 공리한 끝에 보다 나은 방안을 만들어낼 수 있었고 이러한 과정과 노력이 '놀이 발자국'이라는 좋은 결과로 이어졌다고 생각합니다. '놀이 발자국'이 출산 연령이 점점 늦춰지고 출생률 또한 감소해 가는 이 시기에 출산을 계획 중인 부모들에게 안심과 희망을 줄 수 있는 역할을 하길 기대하며, 광주 동구에서뿐만 아니라 전국으로 확대되어 발달장애 조기 발견과 치료의 기준으로 뿌리내리길 희망합니다.”

국민 참여자

“20년 전 우리 아이가 영유아였을 때는 정말 힘들었어요. 발달 지연이 의심될 때 어디서 진단을 받아야 할지, 어떤 치료를 해야 할지 전혀 몰랐죠. 정보도 부족했고 경제적 부담도 컸어요. 지금 이렇게 초기 발달장애 지원에 대한 논의가 이루어지는 걸 보니 감회가 새롭네요. 앞으로 광주 동구의 발달장애 조기 지원 정책으로 많은 부모님들이 도움을 받았으면 좋겠어요.”

발달장애가 있는 경우	발달장애가 없는 경우
 <p>발달장애 심화평가가 필요하다고요?</p>	 <p>발달장애 심화평가가 필요하다고요? 관찰 등록하시면 모니터링 가능합니다.</p>
① 심화평가 권고 및 놀이발자국 안내	① 심화평가 권고 및 놀이발자국 안내
 <p>앱만 사용해도, 이상이 있으면 알려준다니 기다려봐야지..</p>	 <p>어플만 써도, 알려준다니 기다려보자.</p>
② 놀이발자국 진행 중	② 놀이발자국 진행 중
 <p>피하고 싶은 맘 누구보다 알지만, 지금 시각해야 나아질 수 있어요..</p>	 <p>이상 없으시네요! 관찰등록 관련 기록은 모두 삭제했으니 안심하세요!</p>
③ 진단 후 동료부모의 등록 권고	③ 소견없음 및 기록 삭제
 <p>요한이 어머님 덕분에 한달에 하루라도 실 수 있어..</p>	 <p>아니라니 마음이 놓여... 프로그램에 참여하길 잘했어</p>
④ 동료 코디네이터 지원	④ 불안감 해소



「심표」 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림

이동약자 대상 국립자연휴양림 전 과정 지원으로 휴양림 첫 이용에 자신감을! 낮은 접근성으로 휴양림에 높은 여행장벽을 느끼는 이동약자를 위해 시설 중심의 개선에서 벗어나 국립자연휴양림 예약부터 여기까지 전 과정을 지원하는 서비스 브랜드 '심표'를 개발했습니다.

과제 소요기간 | 5개월

담당 공무원

디자인담당 | 진소희
협업기관 | 임세정
사업담당 | 김흥기, 최지민, 김순희

서비스디자이너

김동호, 최소윤

국민참여자

이정희, 주재현, 박정림, 전혜정, 이찬호,
배난희, 정재성, 김보연, 이가은, 최수명



추진배경

국민 누구에게나 보편적인 산림휴양 기회를 제공하기 위한 전반적인 시설 및 운영방식 개선방안 모색

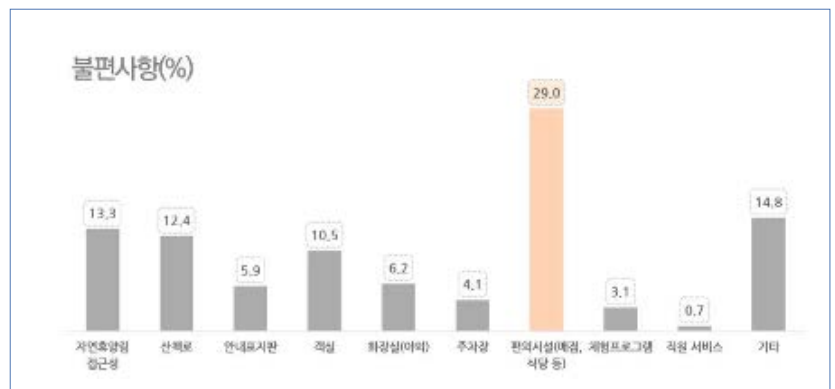
국립자연휴양림을 방문하는 장애인, 고령자 등 교통약자의 수가 매년 증가하여 장애인 전용 객실, 무장애 데크로드 등 지속적으로 시설을 확충하였지만 여전히 휴양림 이용에 다수의 장애요소가 존재하며 이동약자들을 위한 서비스가 부족합니다.

[국립자연휴양림관리소 통계 자료]

국립자연휴양림 내 장애인 이용객 및 친화시설 현황

구분	내용
장애인·고령자 이용 현황	('19) 27,828건 → ('21) 34,477건 → ('23) 35,078건
장애인 전용 객실 현황(누계)	('21) 88실 → ('22) 102실 → ('23) 110실
무장애 데크로드 현황(누계)	('22) 3개소(1,924m) → ('23) 4개소(2,126m)

사회적약자 이용객 불편사항 및 수요조사



국민이 가지고 있었던 어려움

이동약자

장애인의 휴양림 방문을 늘이려고 장애인이동 편의시설을 확대 설치하고자 했는데, 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는, “휴양림까지 오기도 힘들 뿐 아니라, 휴양림에 와서도 가족들은 쉬지 못하여 휴양을 할 수 없는 것”이었습니다.

① 정책수요자 퍼소나



프리랜서 (38세)

거주지	서울특별시
상황	편안하게 휴양하기 위한 인프라가 부족하여 가족들과의 여행에 부담을 느끼고 있으나 숲에서 가족들과 함께 온전히 쉴 수 있는 시간을 가지고 싶어함
어려움	휴양림 접근성 부족, 가족의 안전·편안함에 대한 우려, 시설·인프라 부족으로 인한 스트레스, 단체 관광으로 온전한 휴식이 어려움
요구사항	시설·인프라 개선 및 여행 정보 제공, 단체가 아닌 개인 위주의 여행 경험

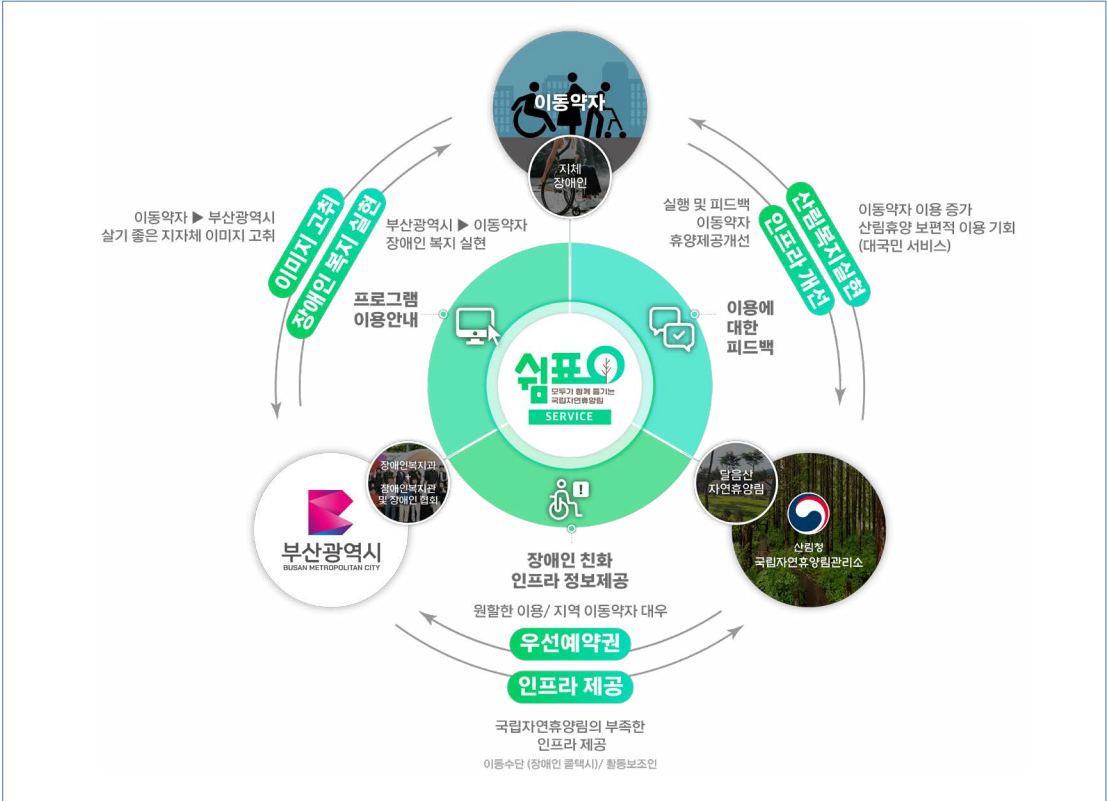


직장인 (38세)

거주지	서울특별시
상황	남편이 좋아하는 자연 속에서 편안한 휴가를 만들어주고 싶지만, 이동약자를 위한 시설이 충분한 여행지를 찾는 것과 장애인 편의시설 정보를 수집하는 것이 쉽지 않음
어려움	접근성 높은 휴양림 및 정보 부족(불확실한 현장 상황), 여행 계획에 부담이 느껴져 심리적 부담이 동반됨
요구사항	여행지 선택 시 필요한 신뢰도 높은 정보 및 가이드라인, 현지 시설과 서비스의 지원 프로그램, 즐겁고 편안한 여행지

② 이해관계자

이해관계자	이해관계자의 어려움
국립자연휴양림관리소	· 시설개선 외 서비스 개선을 위한 자체 인프라 부족: 모든 인프라를 장애인 친화시설로 바꿀 수 없음 · 수요자(이동약자)와 접점이 부족해 맞춤형 서비스 제공이 어려움
부산광역시	· 장애인 복지 실현을 위한 새로운 돌파구 필요
이동약자	· 휴양림 지형적 특성에 의한 높은 여행장벽으로 휴양림을 휴양지로 인식하지 못함 · 함께 동행하는 가족의 안전과 편안함에 대한 걱정
보호자	· 편의시설에 대한 정보를 수집하기 어렵고 신뢰할 수 있는 가이드라인이 부족 · 접근성이 부족한 여행지의 경우 심리적 부담이 있음



이해관계자맵

진짜 문제	부연 설명
심적 부담	경사 등 보조가 필요한 구간이 많아 동행인에게 심적 부담 가중
시설 정보부족	장애인 시설에 대한 정보 제공이 부족(예약 시 자세한 장애인 시설에 대한 정보X)
휴양림 지형 특성	휴양림 지형 특성상 이동약자가 이용하기 어려워 방문 자체를 고려하기 힘들
단체관광 위주	이동약자의 휴양림 이용은 주로 단체 관광, 체험 위주로 개인 단위의 숙박을 동반한 여행이 어려움

핵심 문제
 이동약자는 자연에서 마음 편히 휴가를 보내고 싶지만, 심적부담과 인프라 부족 등의 이유로 방문을 어려워하고 휴양림 지형 특성상 모든 장애인 친화시설을 마련하기에 한계가 있음

서비스 목표
 시설 개선이 아닌 서비스 개발에 초점을 맞춰, 휴양림 첫 이용을 지원하여 이동약자의 휴양포기를 극복하고 보편적인 산림휴양 서비스 제공

공공서비스디자인 결과물

쉽표, 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림

‘쉽표’ 서비스는 이동약자의 휴양림 예약, 이동, 여가, 귀가 총 4가지의 과정을 지원하여 휴양림 첫 이용을 지원하고, 접근성이 부족한 휴양림 단점을 보완했으며 긍정적인 인식 제고 및 휴양포기 극복을 하였습니다.

서비스 공급자

- 사업운영 : 산림청 국립자연휴양림관리소
- 협업기관 : 부산시 장애인복지과 등 지자체 및 장애인 단체



구분	주요 내용	문제해결점
1단계	예약	기존 쇼나들e 외에 보다 다양한 장소와 매체에서 국립자연휴양림에 대한 정보를 제공해 접점 확대 및 예약 지원
2단계	이동	장애인 콜택시 지원으로 휴양림 접근성 보완
3단계	여가	보조인 지원으로 동행인 부담 경감 및 온전한 휴양 가능
4단계	귀가	귀가한 후 경험을 바탕으로 피드백 및 이용후기를 작성해 타 이용객에게 신뢰감 있는 정보 제공

(사) 부산장애인여가활동지원협회

수신 신명칭정(기획운영과장)
(경유)

2024년 국립자연휴양림관리소 국민정책디자인단 프로토타입 시범운영에 참여
자 명단 회신의 건

- 귀 기관의 무궁한 발전을 기원합니다.
- 본 회는 장애인의 여가문화활동 콘텐츠개발을 통한 여가문화활동의 활성화와 여가문화 향장의 환경 개선 및 편의시설 조사, 연구, 홍보 활동을 전개하여 장애인의 권익증진과 복지발전을 위해 노력하고 있습니다.
- 기획운영과-0292(2024.09.26.)호와 관련하여 '2024년 국립자연휴양림관리소 국민정책디자인단 프로토타입 시범운영'에 참여할 참여자를 아래와 같이 회신 드리오니 참고하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

일시	이름	전화번호	장애유형	보장구
2024년 10월28일 (월)	김남희	010-2548-5040	지체장애 중증	전동휠체어
	정재성	010-3842-9753	지체장애 중증	전동휠체어
	김보연	010-3575-6938	지체장애 중증	전동휠체어
	명춘숙	010-4019-5416	지체장애 중증	전동휠체어
	최희진	010-2000-2172	지체장애 중증	저도휠체어

1 설문조사



2 이동



3 여가

국립자연휴양림 공공서비스디자인 시범운영 관련 서비스 만족도 조사

저희 국립자연휴양림관리소에서는 이용자 대상 보편적 휴양서비스 제공을 목표로 기존 국립자연휴양림에 부족했던 언포터(동수단, 인력) 등을 포함한 휴양서비스 실행을 개설했으며 이용자의 다양한 이용 가치를 확대하고자 합니다. 해당 설문조사 결과를 바탕으로 사명, 운영, 환경 만족도를 지속적으로 개선할 예정입니다. 번거로우시더라도 순차적 응답 부탁드립니다. 감사드립니다.

지원하는 서비스 : 콜가이드, 장애인여가활동지원서비스, 일회용품, 장애인콜택시, 장애인여가활동지원서비스, 일회용품, 장애인콜택시, 장애인여가활동지원서비스

*본 설문조사 결과는 국립자연휴양림관리소 홈페이지에 게시될 예정입니다. *본 설문조사 결과는 국립자연휴양림관리소 홈페이지에 게시될 예정입니다. *본 설문조사 결과는 국립자연휴양림관리소 홈페이지에 게시될 예정입니다.

['일회' 시범운영 서비스 안내]

- (예약) 지역민 이용약자 대상 예약 지원 혜택
- 기존 예약 → 부산시장애인여가활동지원위원회와 협조를 통한 예약 지원
- (이동) 국립자연휴양림 이용 일회용 장애인 이동수단(장애인 택시) 지원
- 운영팀 이용 한 달 전 기간만 접근을 통한 이용자 예약 및 지원
- (여가) 장애인 객실 및 숙박실 프로그램 제공 등 여가활동 지원
- 장애인 객실 내 편의시설과 장애인 프로그램 제공으로 여가활동 지원
- (귀가) 설문조사를 통한 이용자의 피드백을 수렴하여 추후 개선 예정
- 본 설문조사를 통해 실질적 이용자의 피드백을 수렴하여 추후 개선 예정

[개인정보 수집 및 이용 동의]

개인정보 수집 및 이용에 동의하십니까? 동의합니다 동의하지 않습니다

(수집하는 개인정보 항목)

성명, 연령, 장애유형, 장애정도, 보장구

(수집 및 이용 목적)

- 설문조사 내용만 만족도 조사 이외에 다른 용도로 사용하지 않으며 촬영한 동영상은 30일 90% 또는 더 오래 보존됨)에 일부는 용도가 아닌 목적 2024년 공공서비스디자인 우수 과제 시상 등 위한 발표 자료로 활용됩니다.

(보유 및 보유기간)

→ 2025년 1월 31일까지 보유하며 보유기간이 만료되면 즉시 파기

[응답자 특성]

1. 성 별 : Ⓐ 남 Ⓑ 여

2. 연령 : Ⓐ 10대 Ⓑ 20대 Ⓒ 30대 Ⓓ 40대 Ⓔ 50대 Ⓕ 60대 Ⓖ 70대 이상

4 귀가

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 공급자 중심의 시설 개선 및 정보제공
- 실수요자인 이동약자와 접점 부족
- 모든 인프라를 장애인 친화시설로 연계할 수 없음

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 수요자 중심의 맞춤형 서비스(휴양림 이용 전 과정) 제공
- 커뮤니티를 조성해 신뢰도 높은 양질의 정보(실제 이용 후기) 제공 가능
- 심포 서비스 이용자 대상 설문조사를 통해 접점을 확대하고 직접적인 피드백 수용 가능
- 지자체 협업을 통한 자체 인프라 부족 보완

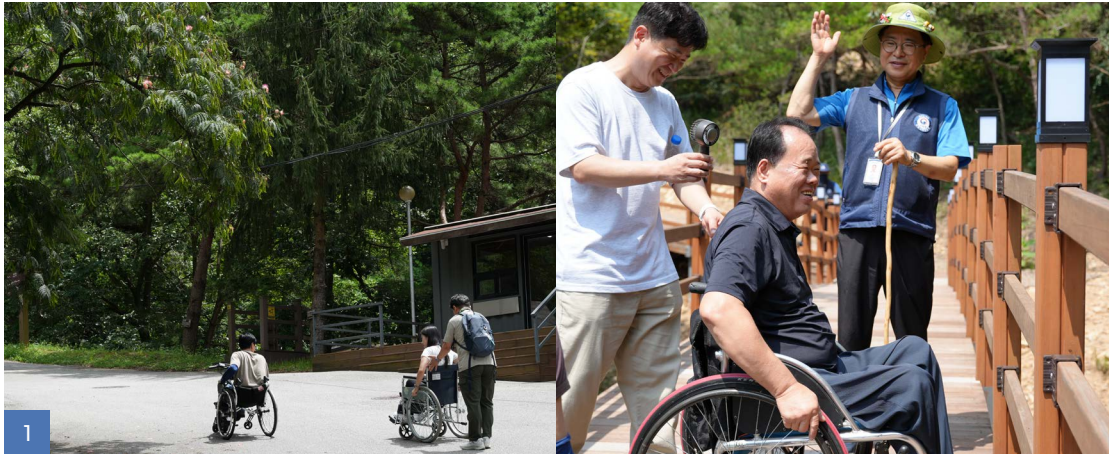
AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 휴양림 지형특성으로 높은 여행장벽을 느낌
- 주로 단체관광 위주의 휴양림 이용
- 경사 등 보조가 필요한 구간이 많아 동행인의 심적 부담 가중

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 휴양림 첫 이용과정 지원으로 긍정적 인식 제고
- 휴양림 이용 과정 지원으로 개인(가족) 단위의 이용 가능
- 보조인 지원으로 가족·동행인과 온전히 휴양을 즐길 수 있음

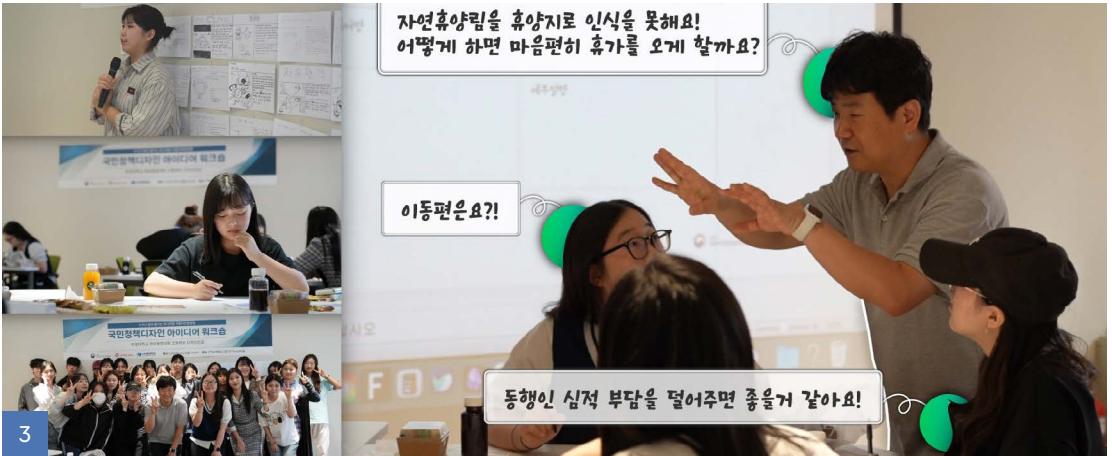
서비스디자인 프로세스



1 필드리서치

송도현 38 남성		SUMMARY 자연을 사랑하지만 휠체어 이용이 어려워 자연을 즐기기 힘든 이동약자			
Stages Of Journey	휴양 욕구가 있지만 실행 못함	휴양 계획 시작	휴양지 결정 후 이동	휴양지 방문	집으로 이른 귀가
Activities	휴양 및 여행을 가고 싶지만, 신체의 장애로 인해 편하게 휴양할 수 있을지 몰라 시도조차 해보지 않았다	가족들과 함께 휴양 계획을 짜보지만 고려할 것들이 많고, 장애인 시설에 대한 충분한 정보가 많지 않음	어떻게 찾은 이동약자도 이용 가능한 휴양지를 방문하기로 함. 인프라에 대한 정보가 부족해 불안하지만 휴양지로 출발해보자	힐튼에 찾아 도착했지만 실제로 가보니 인터넷에 기재된 정보가 달리 이동약자가 이용하기 힘들고 즐기지 못하는 가족들에게 미안해짐	결국 시설이 부족해 아쉬운 마음을 다잡고 돌아가기로 결정한다. 다시 돌아오는 길에 무력감이 든다
Feelings	Happy Satisfied Unhappy				
Touch Point	물리적인 제약으로 인해 휴양을 포기해야 하는 현실	정보를 찾으려 하지만 필요한 정보를 받지 못해 실망	열심히 찾은 정보도 정확하지 않아 느끼는 불안감	어렵게 도착했지만 만족스럽지 못한 경험으로 피로감뿐 느낌	장애로 인해 포기하는 것이 익숙해짐
Pain Point	접근성의 문제로 여행을 계획하는 것이 까다로움	접근성에 대한 정보가 부족해 선택이 매우 제한적	이동약자를 위한 명확한 정보 제공 부족	시설 부족으로 인해 휴양지를 즐기지 못하는 것이 아쉬움	적절한 휴양지를 찾지 못해 휴식을 즐기지 못함
Customer Expectations	이동약자도 편하게 휴양할 수 있는 명확한 정보 제공을 기대	이동약자도 접근하기 쉬운 휴양지에 대한 명확한 정보	장애인을 위한 편의시설에 대한 상세한 안내	자연 속에서도 휠체어로 무리 없이 접근 가능할지 바램	이동약자가 편안하게 이용할 수 있는 휴양지가 필요

2 퍼소나 설정



3 아이디어 워크숍



4 프로토타이핑 실행

참여자 소감

담당 공무원

“사실 공공서비스디자인 업무를 처음 담당해봤는데, 기존 방식에서 벗어나 실수요자인 국민분들을 직접 만나는 점이 가장 소중한 경험이었다는 것 같습니다.

가장 기억에 남는 건 달음산자연휴양림에서 시범운영을 한 날이었는데 비가 보슬보슬 왔어요. 한 분이 웃으면서 비 오는 날을 너무 좋아한다고, 숲에서 보니 더 행복하다고 말씀하시는 걸 들으면서 이분들이 정말 원하는 걸 눈으로 확인한 기분이었습니다. 앞으로도 공공서비스디자인뿐만 아니라 국민분들과 직접 대면해 함께 나아가는 기회가 많이 생겼으면 좋겠습니다. 마지막으로 휴양림이 국민여러분들의 삶에 편안한 쉼표가 되길 바라며 소감 마무리하겠습니다!”

서비스디자이너

“이번 프로젝트를 통해 유니버설 디자인과 산림복지에 대한 산림청 국립자연휴양림관리소의 높은 관심과 수용도를 확인할 수 있었습니다. 그러나 장애인 휴양과 산림휴양의 현실은 여전히 많은 노력을 기울였음에도 실제 이용에는 어려움이 남아 있음을 느꼈습니다. 이러한 한계를 극복하기 위해 중앙기관과 지자체가 협업하여 이동약자를 위한 산림휴양 서비스 ‘쉼표’를 개발하였습니다. ‘쉼표’는 이동약자를 시작으로, 앞으로 전 국민이 국립자연휴양림을 삶의 쉼과 힐링의 공간으로 느낄 수 있도록 발전할 것입니다. 이번 프로젝트가 산림이 모든이에게 가까운 휴식과 치유의 공간으로 자리 잡는 계기가 되기를 기대합니다.”

국민 참여자

“국립자연휴양림 서비스 개선 과정에 직접 참여하면서 다양한 아이디어를 제안할 수 있어 의미있었던 시간이라고 생각합니다. 그동안 이런 직접적인 소통 창구가 없었기 때문에 원하는 바를 말할 수 있는 기회가 많이 없었지만 담당자분들과 많은 얘기도 나누고 그분들의 이야기도 들을 수 있어 좋았습니다. 예전에 다른 휴양림을 방문했다가 입구에서 돌아갔던 기억이 나는데요, 직접 휴양림에 가서 체험해본 그 시간이 너무 소중한 쉼표 서비스가 실현되어서 제가 경험해본 것처럼 다른분들도 꼭 체험할 수 있었으면 좋겠습니다.”

필드리서치(속리산)



필드리서치(무의도)



필드리서치(달음산)



프로토타이핑(달음산)



자활 혁신 프로젝트, 올리로 내 자부심! 올-리브(ALL-LIVE)

시민과 함께 자활 정책 혁신을 시도해 「올리브(ALL-LIVE) 자활사업」 모델 개발로 자활사업의 패러다임을 전환 시켰습니다. 자활사업 성공모델을 복지 수혜자→공공복지서비스 제공자로 탈바꿈하고, 자활 브랜드 ‘올리브(ALL-LIVE)’를 개발하였으며, 전국 최초 선순환 자활 체계를 구축한 올리브 마켓 개발을 통해 숙원과제 해결을 위한 솔루션을 마련·시행하였습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

서봉성, 조현선, 홍다훈, 박종수

서비스디자이너

김동호, 최소윤

국민참여자

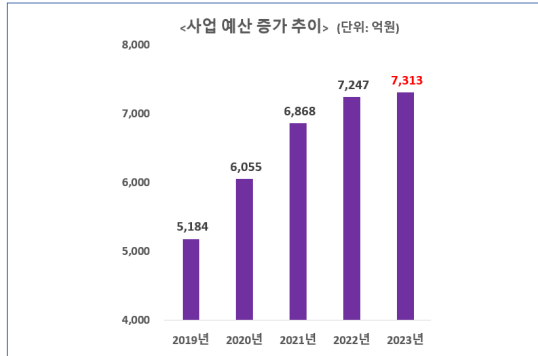
김일삼, 김종엽, 박성호, 백성현, 유가영,
이가은, 이경희, 이미숙, 이재정, 최수명,
최현지



추진배경

참여자 욕구를 반영한 ▲자활사업 성공모델 개발, ▲정책 리브랜딩을 통한 자활 이미지를 개선하여 참여자의 자활의지를 고취시키고 경제적 자립을 촉진

자활사업은 단순 일자리 제공을 넘어서 참여자들의 자립 의지를 높이고 궁극적으로 탈수급하도록 돕는 정부의 대표적인 취약계층 일자리 사업입니다. 그러나 연간 7천억원 이상의 막대한 예산 투입에도 전국평균 자립 성공률은 고작 24.8%, 이마저도 하락 추세로 최소한의 안전망이 제대로 작동될 수 있도록 대책 마련이 절실한 상황이었습니다.



'제2의 도시, 부산이 어쩌다가' 기초생활수급률 전국 2위...빈곤층 '급증'
조여서 기자 정경일 기자 2024. 8. 28. 06:13

수급률 7.1%...수급자 5년 만에 36.1% 급증
 자영업 폐업 ↑... "최소한의 안전망 없어"

KBS **구독중**

부산 기초수급자 증가율 1위..
입력 2023.07.07 오전 7:57 · 수정 2023.07.07 오전 8:26 · 기사됨 · 5년새 2%p↑ 증가율 최고

수급자 빈곤탈출 위한 자활지원사업 탈수급 4명 중 1명 불과

국민이 가지고 있었던 어려움

자활참여자

자활사업 참여자들에게 많은 일자리를 제공하려고만 생각했으나, 국민디자인단을 운영하면서 발견한 진짜 문제는, “적절한 보상과 더불어 자존감을 높일 수 있고 자립 가능한 일자리가 필요한 것”이었습니다.

정책수요자 퍼소나



박성호 | 자활 사업 참여자/카페 업무 (47세/남)

자활 사업에 큰 보람을 느끼지 못하며 경제적 보상만을 바라는 자활 사업 참여자

거주 부산광역시

성격 비관적, 까다로움

행동 새로운 일자리를 찾는 중

페인포인트

- 업무에서의 보람 부족
- 잦은 단순 업무로 인한 무료함
- 실질적인 도움을 주지 못하는 경제적 보상
- 자신의 상황에 대한 무력감

요구사항

- 자존감을 회복시킬 수 있는 보람있는 활동
- 실질적인 경제적 보상의 증가
- 개인의 역량을 키울 수 있는 교육의 기회

박성호 47 · 남성		SUMMARY 자활 사업에 큰 보람을 느끼지 못하며 경제적 보상만을 바라는 자활 사업 참여자			
Stages Of Journey	자활 사업에 뛰어들기 전	자활 카페 업무 시작	동료 및 고객과의 갈등	일에 대한 불안	업무 목적으로 인한 회의감
Activities	이전의 카페 관련 사업에서 큰 실패를 겪은 후 우울감을 느끼며 여러 일용직을 전전하던 자활 사업에 참여하기로 결심함	자활 사업에서 카페 업무를 연결지어 주어 역간의 불안감과 다시 사람을 만나며 이야기하는 자리를 갖는다는 것에 기대감을 느끼며 출근함	막상 일을 하게 되었지만 서비스업에 익숙하지 않아 여러 실수를 하게 되며 고객 및 동료들과의 갈등을 겪게 됨	대중 업무를 하다 생긴 갈등 탓에 허드렛일과 같은 집일을 하게 되며 업무에 대해 불안이 쌓이게 됨	일을 하며 계속 이전 사업의 실패가 떠올라 큰 스트레스를 받으며 일을 불성실하게 끝내게 됨. 일이 끝난 이후에도 부족한 경제적 보상 등 여러 불안감으로 인해 큰 회의감을 느끼게 됨
Feelings	Happy Satisfied Unhappy				
Touch Point	사업 실패 후의 좌절감	새로운 경험을 시작할 때의 기대감	동료와의 갈등으로 인한 우울감	익숙지 않은 일로 인해 생긴 사고로 인한 부담감	원치 않은 업무로 인해 받는 스트레스
Pain Point	사업 실패로 인한 경제적 어려움과 좌절감	새로운 곳에서 잘 해낼 수 있는지에 대한 불안감, 초조함	동료 및 고객과의 갈등으로 인한 불안감, 자존심 하락	일을 잘 해내지 못했기 때문에 느끼는 자괴감	앞으로의 일에 대한 불안감과 회의감
Customer Expectations	자활 사업이 다시 일어날 수 있는 기반이 되길 바램	새 직장에서 잘 적응하며 우울감이 나아지기를 바램	갈등이 해결되어 직장에 잘 적응할 수 있기를 바램	현재의 업무가 아닌 다른 일을 하길 바램	업무에 적응하지 못한 사람을 위한 도움이나 지원을 바램

박성호 | 고객여정지도

김영희 | 자활 사업 참여자/식사 지원 업무 (55세/여)

경제적 보상은 부족하더라도 일에 보람을 느끼고 있는 자활 사업 참여자



성격	다정함, 강단있음
행동	부족한 생활비로 인해 부업을 고민중
페인포인트	<ul style="list-style-type: none"> · 부족한 경제적 보상 · 창업 및 취업에 대한 불안감 · 장기적으로 보기 어려운 업무의 한계 · 미래에 대한 불안감

요구사항	<ul style="list-style-type: none"> · 안정적이고 더 나은 경제적 보상 · 이후 창업을 통한 새로운 일자리에 대한 기대감 · 장기적으로 볼 수 있는 일자리 기회 · 제대로 된 기술 교육
------	--

김영희 55 · 여성		SUMMARY 경제적 보상은 부족하더라도 일에 보람을 느끼고 있는 자활 사업 참여자			
Stages Of Journey	자활 사업에 참여하기 전	자활 식사 지원 업무 시작	일상 속 보람과 어려움	자활에서 배우는 기술	가게 창업 준비
Activities	보편의 건강문제로 집안일 기우리기 시작하며 경제적 어려움을 심하게 겪음. 이후 기초생활수급자가 되어 자활 프로그램에 참여할 것을 결심함	자활 사업에서 노인 식사 지원업무를 맡게 되어 새로운 일을 시작하게 됨. 이전에도 식당일을 한 적이 있어 금방 적응함	어르신들과 맛있는 식사를 대접하고 같이 이야기를 나누는 일에 보람을 느끼지만 여전히 부족한 경제적 보상에 어려움을 겪고 있음	말에서 여러 음식 조리 및 기술을 배우며 이후 이 기술을 활용한 본인의 가게가 갖고 싶다는 꿈을 키우게 됨	자활에서 배운 기술들을 바탕으로 본인의 가게 창업을 준비하게 됨
Feelings	Happy Satisfied Unhappy				
Touch Point	남편의 건강문제로 기운 가시려 위해 겪는 불안감	새로운 일을 시작하며 느끼는 기대감과 책임감	일을 하며 느끼는 보람	미래의 가능성에 대한 희망	꿈을 이루려는 과정에서의 기대
Pain Point	경제적 어려움으로 인한 불안	익숙하지 않은 업무로 인한 불안감	경제적 보상의 한계로 인한 스트레스	가게를 차리기 위한 자금의 부족 및 불안감	창업 과정에서의 불안감과 지원의 어려움
Customer Expectations	일을 통해 얻을 수 있는 인정적 수입	자활사업에서 실질적인 기술을 배우고 도움을 받을 원함	일의 보람과 함께 경제적 안정이 이루어지길 바램	배운 기술로 스스로 자립할 수 있는 기반이 생기길 바램	잘 해낼 수 있을까와 같은 불안감이 해소되길 바램

김영희 | 고객여정지도

김중수 | 자활 이용자/은퇴자 (83세/남)

이전 자활 사업에서 겪은 부정적 경험으로 인해 부정적 이미지가 굳어진 자활 이용자



거주	부산광역시
성격	까탈스러움, 감정에 솔직함
행동	요즘 건강상태가 안 좋아져 걱정 중
페인포인트	<ul style="list-style-type: none"> · 부정적인 경험으로 자활에 대한 신뢰 부족 · 굳어버린 자활의 부정적 이미지 · 성장에 실질적 도움이 되지 않는 자활
요구사항	<ul style="list-style-type: none"> · 믿을 수 있는 자활의 긍정적 이미지 변화 · 이용자들에게 도움이 될 만한 지원책 · 좋은 서비스인지 신뢰할 수 있는 평가



김중수 | 고객여정지도

진짜 문제

그동안 자립 성공률 감소와 저평가된 자활 이미지 등 문제를 자립 의지가 부족한 "참여자의 문제"로 인식하였음. 그러나 적절한 보상과 자립 가능성 부재라는 "구조적 문제"였음을 발견함.

부연 설명

참여자 욕구를 반영하지 않은 대부분 단순 일자리만 참여 가능한 구조와 저임금, 경제적 보상 부족으로 의욕을 가지기가 어려운 상황이었고 '자활' 단어만으로도 사회의 부정적 인식이 존재해 자존감을 떨어뜨렸으며, 목적 자체가 다른 민간시장과의 불리한 경쟁에서는 자립 가능성이 부재한 '구조적인 문제'였음.

서비스 목표

자활사업 ①성공모델 ②브랜드(올리브ALL-LIVE) ③선순환 자활 체계 개발로 단순 일자리가 아닌 적절한 보상과 보람이 있는 자활로의 패러다임 전환

공공서비스디자인 결과물

자활 혁신 프로젝트, 올리고 내 자부심! 올-리브(ALL-LIVE)

· 솔루션 1. 자부심 UP을 위한 역할 체인지!

자활 참여자를 '복지 수혜자'에서 '공공복지서비스 제공자'로 역할을 바꿔 자부심을 높이는 공공복지서비스 일자리 포트폴리오를 구성·실행하였습니다.

· 솔루션 2. 이미지 UP을 위한 첫 자활정책 브랜드!

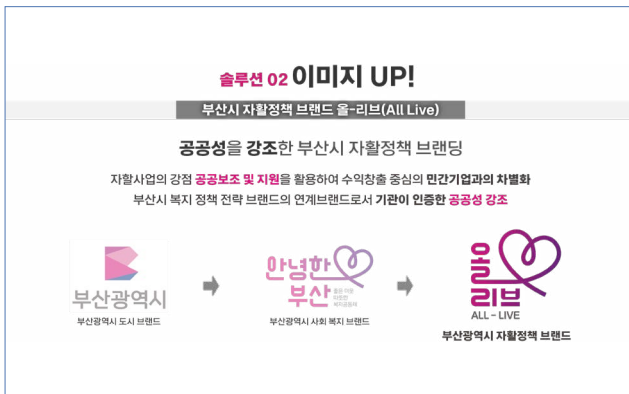
올(All)- 모두 함께, 리브(Live)- 잘 사는 부산을 만드는 정책이라는 의미를 담아 올리브라는 부산시 자활 정책 브랜드를 개발하였습니다.

· 솔루션 3. 참여자 적극성 UP과 브랜드 확산 첫 시도 “올리브마켓” 개발

가치소비에 의존하지 않고 “자활사업 안에서의 선순환 체계”를 구축 마켓을 통해 착한 보상→착한 소비→착한 혜택으로 이어지는 획기적 결과물이 탄생하였습니다.

서비스 공급자

부산광역시, 구·군, 광역자활센터, 18개 지역자활센터 등



주요 내용	문제해결점
자활사업 성공모델 개발	참여자를 복지 수혜자 → 공공서비스제공자로 역할을 탈바꿈시켜 자부심, 자활의지 UP
자활 정책 브랜딩	저평가된 자활 이미지를 긍정적으로 개선시키고, 브랜드 파워를 강화·확산
선순환 자활 체계 구축 (올-리브 마켓)	가치소비에 의존하지 않고 “자활사업 안에서의 선순환 체계”를 구축, 적극성 및 자부심 UP

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> • 참여자의 욕구가 제대로 반영되지 않은 단순 일자리 제공 • 자활 일자리 성공모델 부재 • 자활 정책 브랜드 부재 • 공공 보조, 지원 중심의 운영, 가치소비 의존 	<ul style="list-style-type: none"> • 적절한 보상과 보람이 있는 일자리 제공! • 자활특화 공공복지서비스 일자리 모델 개발! 병원안심동행서비스는 100% 자활 참여자로 채용 • 자활 정책 브랜드(올리브 ALL-LIVE) 개발! 공공서비스제공 자활 사업장명을 올리브로 통일해 브랜드 파워 강화, 확산 • 전국 최초 자활 안에서의 선순환 체계 구축! 한 번의 지원이 여러 정책 효과로 선순환되고, 자활 참여자는 자생적 경제 주체로 가치 확장
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<ul style="list-style-type: none"> • 단순 일자리, 저임금, 자활사업에 대한 사회의 부정적 시선으로 자활 일자리에 대한 보람을 느낄 수 없어 자존감 및 참여의지 저하 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책 수혜자→공공서비스 공급자로 탈바꿈하여 일에 대한 정신적 보상과 사회적 기여에서 오는 보람을 강화해 자부심, 참여의지 UP • 자활 이미지 개선으로 자긍심 UP

서비스디자인 프로세스

① 이해하기

① 공공서비스디자인 및 주제 이해하기 [그림 1]

- 정의·사례: 공무원을 대상으로 정의와 사례, 활동 내용을 공유하여 전반적인 이해 증진
- 서비스디자인 프로세스 이해: 프로세스에 대한 이해를 통해 사업 추진 타당성 확보
- 부산광역자활센터·자활사업단 방문: 자활사업에 대한 심층적 이해를 위해 부산광역자활센터와 자활사업단(호두과자, 커피, 편의점)을 방문하여 운영 현황 파악

② 킥오프 미팅 - 주제 이해와 디자인단 구성

- 자활사업 이해 및 필요성 논의: 자활사업의 중요성과 필요성에 대해 논의
- 문제점 논의: 자활사업이 겪고 있는 문제에 대해 관계자들의 의견 청취 및 문제점 파악

③ 국민디자인단 발대식 개최

- 국민디자인단 발대식을 통해 본격적인 프로젝트 시작 알림

② 발견하기

① 자활사업에 대한 전반적인 이해를 위한 데스크 리서치

- 자활사업: 저소득층에게 근로 기회를 제공하여 자립을 돕는 공적 지원 프로그램
- 참여자 특성: 근로 능력이 약한 참여자와 낮은 경제적 보상 체계가 문제로 지적됨
- 사업 인식 문제: 사업 내용과 형태의 잦은 변화로 인해 인지도와 신뢰도가 낮은 상황

② 친화도맵 작성 [그림 2-3]

- 핵심 니즈 도출: 친화도맵을 통해 도출된 핵심 니즈를 중심으로 이해관계자 간 의견 교환
- 이해관계자맵 구성: 핵심 니즈를 기반으로 맵 구성하여 이해관계자 간 관계·역할 파악

③ 국민디자인단 발대식 개최

- 핵심 수요자 설정: 이해관계자맵을 구성해 자활사업의 서비스와 제품의 질이 참여자의 역량과 의지에 달려 있음
- 주요 수요자: 핵심 수요자인 자활참여자들의 참여 동기와 요구를 파악하는 것이 중요

④ 자활의 핵심 수요자 참여자들의 문제 발견을 위한 필드 리서치

- 심층 인터뷰 진행: 자활참여자와, 자활서비스 이용자, 자활사업 담당자 등 핵심 이해관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 통해 숨겨진 요구 도출

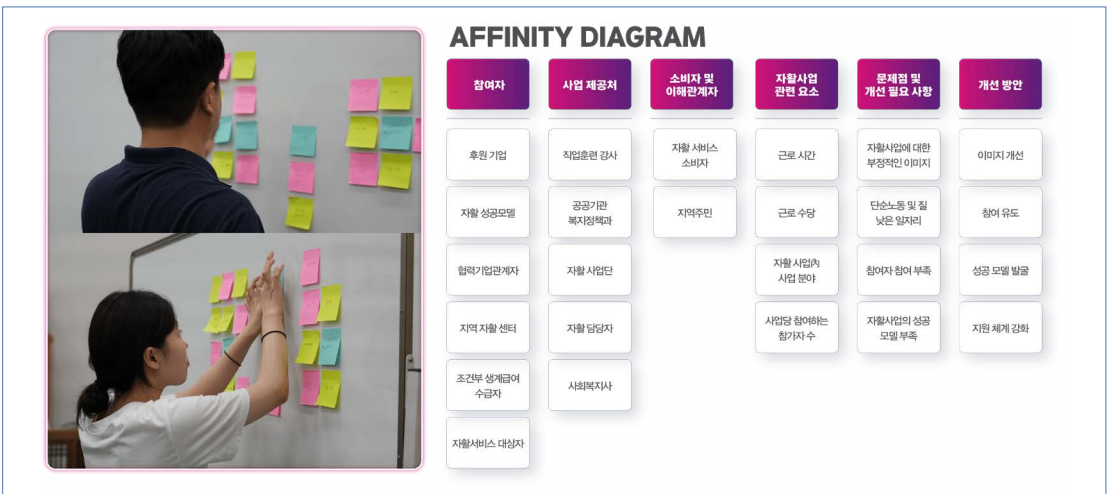
- 참여자들은 경제적 보상 부족과 열악한 근로 여건으로 의욕이 저하됨
- 참여자의 경우, 일에서 얻는 정신적 보상(감사와 인정)이 중요한 동기 요인으로 작용
- 자활사업에 대한 낮은 기대에도 불구하고 돌봄서비스에 대한 만족도는 높았음
- 수익 중심의 민간기업에서는 수행하기 어려운 사업 분야에서 성공사례와 모델이 필요함

⑤ 설문조사

- 만족도 조사: 돌봄서비스 분야의 참여자와 이용자를 대상으로 만족도 조사 실시
- 결과: 전반적으로 참여자와 이용자 모두에서 돌봄서비스에 대한 만족도가 높게 나타남



[그림 1] 프로젝트 수행 전 사례조사



[그림 2] 친화도맵



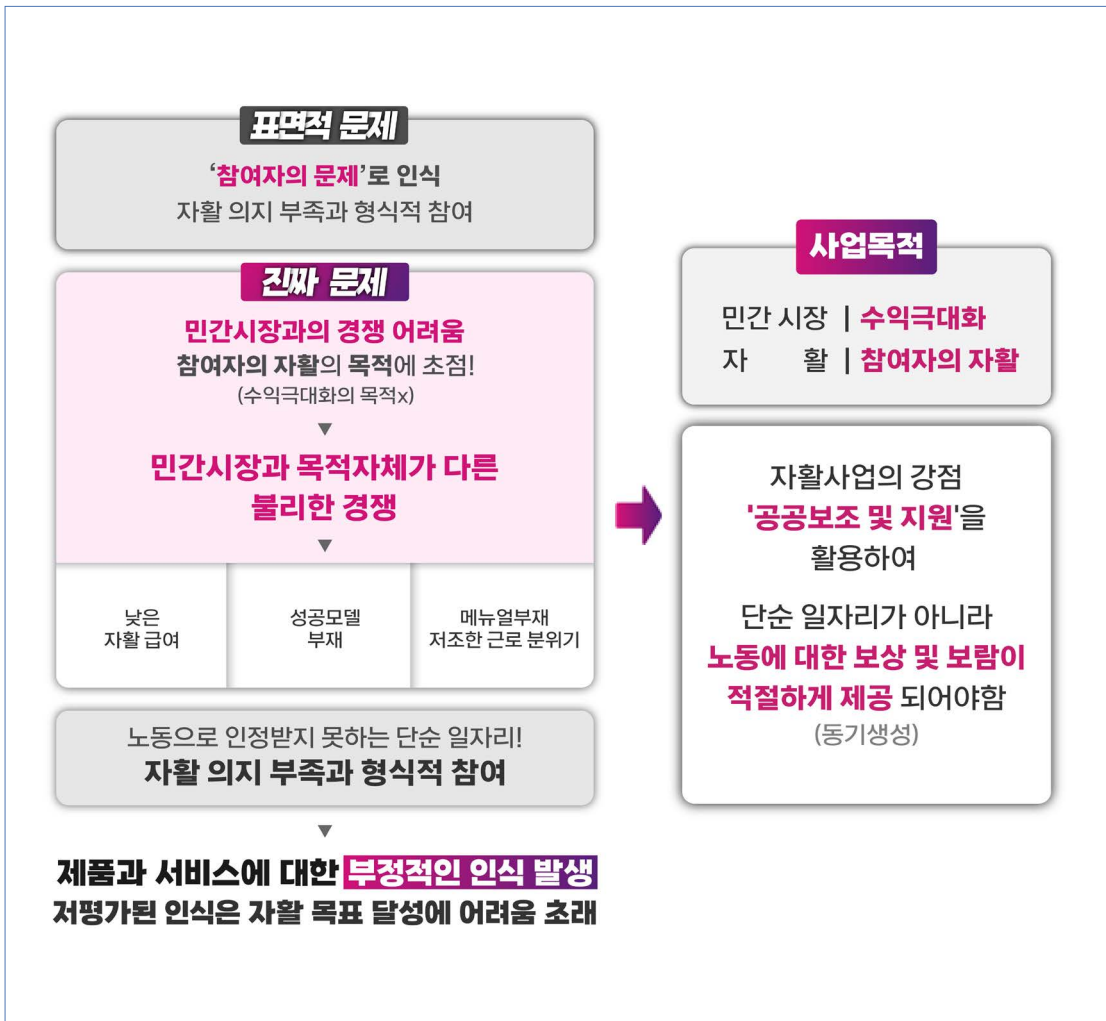
[그림 3] 이해관계자맵

③ 정의하기

① 핵심 문제 발견을 위한 퍼소나 설정 및 고객여정지도 설정

- 퍼소나 설정: 핵심 수요자인 자활참여자를 소극적 참여자와 적극적 참여자로 구분하고, 직접적 이해관계자인 돌봄서비스 이용자에 대한 퍼소나를 설정
- 고객여정지도 설정: 자활참여자가 사회복지 수혜자에서 공공서비스 제공자로 역할이 전환되는 과정을 설정

복지 수혜자인 자활참여자에서 공공서비스 제공자로의 정신적 보상에 따른 근로의지 향상으로 서비스의 질이 높아지고 숙련자로 자립까지 이어지는 선순환



진짜문제 정의

④ 발전하기

① H.M.W + 브레인라이팅으로 아이디어 발전하기

“참여자의 문제”라는 인식에서 적절한 보상과 자립가능성 부재라는 “구조적 문제”라는 것을 발견 정신적인 보상이 가능한 공공영역 사업 포트폴리오와 자부심 요소 필요

② 서비스 목표 수립

도출된 여러 아이디어를 기반으로 해결방안에 대한 서비스 목표 수립

공공성을 띄는 사업 포트폴리오 구성

- ① 사회복지, 돌봄서비스 사업 공적인 영역에서 제공하는 신뢰성
- ② 공공서비스 제공자로 자부심 고취 가능한 브랜드 개발



브레인 라인팅



서비스 목표 수립

⑤ 전달하기

① 공공복지, 돌봄서비스 비즈니스 포트폴리오와 서비스브랜드 등 개발

“올리브(ALL-LIVE)” 브랜드 개발: 자활의 강점 공공보조 및 지원을 활용하여 민간영역에서 수행이 어려운 ‘공공복지·돌봄서비스’ 비즈니스 포트폴리오 구성

② 서비스 시나리오

자활 올-리브 돌봄사업 시나리오를 스토리보드로 시각화하여, 서비스 과정에서 자활 참여자가 자부심을 얻는 과정 시각화

③ 올리브 서비스 프로토타입 운영단 발대식

【올-리브 자활 특화 공공복지·돌봄서비스】

퇴원환자 안심돌봄	병원 안심동행	이웃 돌봄활동가	가사지원	식사지원
전문 돌봄인력 파견 통한 집중 돌봄서비스	접수·수납, 진료 및 입·퇴원 등 출발부터 귀가동행	안부확인, 위기가구 발굴, 사회적 관계망 형성 등	가사활동 및 일상활동 지원	시니어클럽, 자활센터 등 일반식, 반찬 등 음식 조리 및 배달
				



비즈니스 포트폴리오 구성

참여자 소감

담당 공무원

“부산시에서 민, 관, 그리고 정책 수혜자가 함께 공공서비스디자인단을 구성하고 운영한 것은 첫 사례로, 그 의미가 크며 시 차원에서도 높은 관심을 받았습니다. 바쁜 일정 속에서도 구성원들이 열정적으로 참여하며 토론을 이어간 덕분에 예상치 못한 시각에서 문제를 바라보고 해결책을 제시하는 과정을 경험할 수 있었습니다. 이를 통해 공공서비스디자인이 지역 사회 변화를 이끌어내는 강력한 도구임을 확인하였으며, 앞으로도 이러한 활동을 지속적으로 이어가 결과물을 실제 현장에 반영하고 점차 발전시켜 나가고자 합니다.”

실제 수요자

“그동안 나의 이야기와 의견을 기관이나 지자체에 자유롭게 전달할 기회가 없었지만, 이번 공공서비스디자인단 참여를 통해 허심탄회하게 표현하고 의견을 제시할 수 있어 매우 뜻깊은 시간이었습니다. 또한, 주제에 대해 깊이 있게 조사하고 알아보면서 자활사업의 취지와 현재 사업에 참여하고 있는 주변 동료들의 어려움에 대해 공감할 수 있었습니다. 이를 통해 사업 참여에 대한 책임감이 더 커졌고, 함께 만든 결과물이 실제 정책으로 실현된다면 내가 일한 만큼 나와 내 동료들에게 더 큰 지원이 돌아올 것이라는 기대감을 느꼈습니다. 나의 자활 성공이 나뿐만 아니라 다양한 부분에 긍정적인 영향을 미친다고 생각하니 책임감과 자활의지가 더욱 커졌습니다.”

서비스디자이너

“이번 프로젝트를 진행하며 여러 번 헤매고 고민했습니다. 담당 공무원의 깊은 고뇌, 자활사업단 복지사 선생님들의 고충, 그리고 참여자들의 아픔까지. 그 속에서 얻은 것도, 배운 것도 많았습니다. 서비스디자이너로서 이번 프로젝트가 모두의 삶 속에서 자활사업이 더 나은 방향을 제시하는 중요한 터닝 포인트가 되기를 바랍니다. 세상은 예측할 수 없는 일로 가득하지만, 그럼에도 불구하고 우리가 함께 답을 찾아나갈 수 있다는 사실에 깊이 감사한 시간이었습니다.”

호흡기질환자 농촌치유서비스 상품개발 (농촌치유서비스로 국민건강 UP!, 농가소득 UP!)

강원특별자치도는 전국에서 광부가 제일 많으며 이들은 불치병인 진폐증과 COPD 등의 호흡기질환으로 힘든 삶을 살고 계십니다. 또한 기후변화 등으로 호흡기질환이 지속 증가하고 있는 추세입니다. 이에, 국민디자인단을 활용하여 호흡기질환으로 고통 속에서 살고 계신 분들의 심신 회복 및 건강증진을 위한 호흡기질환자 농촌치유서비스 상품(치유프로그램, 치유음식)을 개발하게 되었습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원
박종원

서비스디자이너
김민수

국민참여자
호흡기질환자: 이희탁
(그 외 26명 시연 참여)
치유농장주: 윤영희, 이원한, 임정분
(그 외 4명 치유농업사 참여)



추진배경

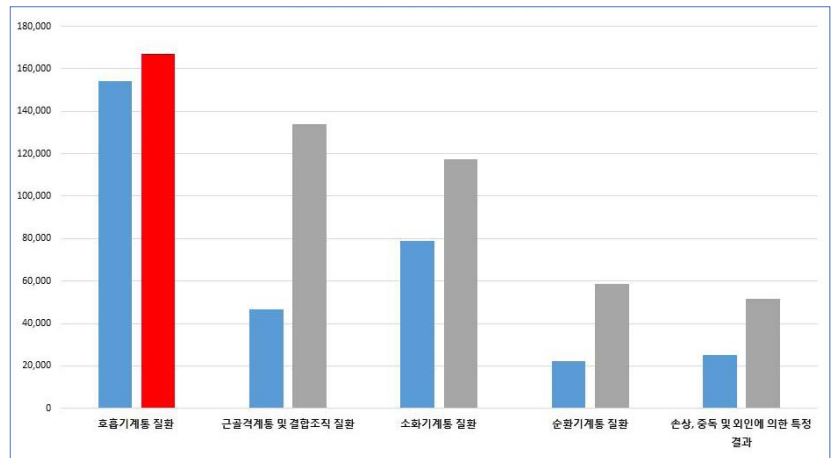
강원특별자치도 취약계층과 증가하고 있는 호흡기질환자를 위한 농촌자원 활용 해결방안 모색

강원특별자치도에는 한때 우리나라 산업화 1등 주역이었던 광부들이 진폐증, COPD 등 호흡기질환으로 힘든 삶을 살고 계시며, 기후변화 등으로 호흡기질환자가 증가 추세에 있습니다. 그런데 해발 400~800m 지역이 호흡기 질환 요양에 적합하다고 알려져 있으며, 우리도는 태백산맥 중심 고랭지 지역이 넓게 분포되어 있습니다. 우리도 강점을 활용하여, 호흡기질환자의 심신회복 및 건강증진을 위한 치유서비스 상품을 개발하게 되었습니다.

사회적약자 이용객 불편사항 및 수요조사

다발성 외래질환군 중
호흡기계통 질환이 제일 많음

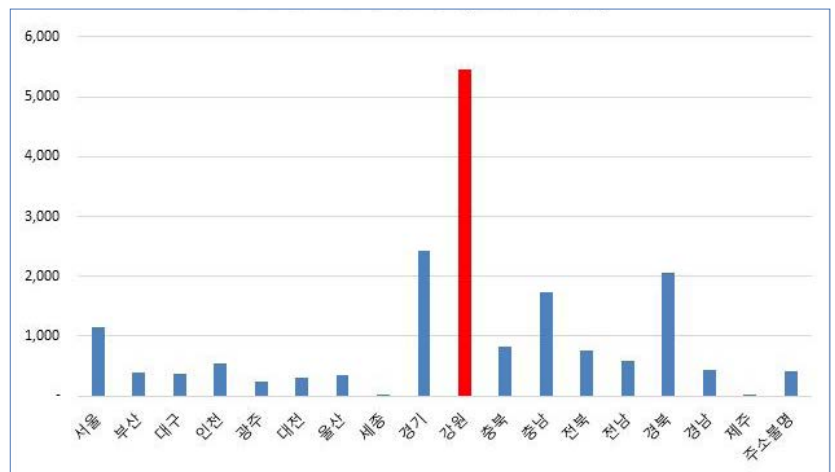
출처: 강원특별자치도



전국 진폐재해자 현황

전국 진폐재해자 중 강원특별자치도의
진폐재해자가 제일 많음

출처: 근로복지공단



국민이 가지고 있었던 어려움

호흡기질환자

호흡기질환으로 기침, 가래, 코골이 등의 증상이 있고, 질병에 따른 활동 부족으로 근력 약화 및 우울감이나 외로움을 가지고 있음

치유농장주

치유서비스 이용자 모집이 어렵고 수요자 맞춤형 치유프로그램 없으며 소득 저조

① 정책수요자 퍼소나



광부퇴직자 (71세)

거주지	강원특별자치도 태백시
상황	오랜 광부 생활로 진폐증을 가지고 있음
어려움	월 1~2회 병원 진료, 제한된 활동, 우울감, 외로움이 있음
요구사항	그룹활동, 친구사귀기, 음식체험, 사교댄스, 영화보기 등



치유시설 운영자 (60대)

거주지	강원특별자치도 삼척시
상황	치유농장을 운영하고 있으나 치유프로그램 운영실적 저조
어려움	고객 맞춤형 치유프로그램이 없어 고객 확보가 어려움
요구사항	수요자 맞춤형 치유프로그램 개발·보급, 치유서비스를 사회서비스로 제공할 수 있는 정책개발 등

② 이해관계자

이해관계자

동해병원 간호사

이해관계자의 어려움

- 나이, 증세에 따라 환자 상태가 천차만별
- 호흡곤란, 기침, 가슴통증 등을 가지고 있어 심한 활동이나 시간이 오래 걸리는 활동은 할 수 없음

태백케어센터 사회복지사

- 사람들과의 관계 맺기 및 맛있는 음식 선호
- 사람과 어울리는 것을 선호하고 맛있는 음식과 몸에 무리가 가지 않는 활동을 좋아함

구분	진짜 문제	부연 설명
호흡기질환자	건강문제	호흡곤란, 기침, 가래 등 정상생활 곤란
	제한된 활동	호흡곤란으로 힘든 일이나 오랜 시간 활동 어려움
	외로움	불편한 몸 때문에 사람들과 어울리는 것이 쉽지 않음
치유농장주	치유프로그램 부재	수요자 맞춤형 치유프로그램 無
	서비스이용자 부족	치유서비스 홍보 부족, 수요자 접근성 취약

핵심 문제

- 호흡기질환자: 기침 등 호흡이 불편하여 힘든 일이나 활동이 어렵고 무료한 일상, 외로움 등을 힘들어함
- 치유농장주: 이용자 모집이 어렵고 고객 맞춤형 치유프로그램 부재로 치유 농장 운영에 어려움을 겪고 있음

서비스 목표

농촌자원 활용 호흡기질환자 심신치유, 건강증진 및 농가소득 향상 지원을 위한 호흡기질환자 치유서비스 상품개발

공공서비스디자인 결과물

농촌치유서비스로 국민건강 UP!, 농가소득 UP!

농촌치유서비스로 치유프로그램과 치유음식을 활용하여 호흡기질환자의 심리적 안정과 호흡기능 개선 등 심신건강 증진은 물론 치유농장의 소득증대에도 기여하게 되었습니다.

서비스 공급자

관리기관: 강원특별자치도농업기술원, 시군농업기술센터

운영기관: 치유농장 및 마을

협업기관: 도 사회서비스원 및 시군 복지부서



구분	주요 내용	문제해결점
호흡기질환자	농장산책, 그룹활동 족욕, 싱잉볼, 기타 농촌자원 치유프로그램	가벼운 활동을 통한 호흡기능 개선 및 그룹활동 등을 통한 관계 형성 치유프로그램을 통한 심신 안정과 호흡기능 개선에 기여
치유농장주	수요자 맞춤형 치유프로그램 보유 사회서비스 연계 가능	수요자 맞춤형 프로그램 보유로 고객 유치 가능 호흡기질환자 치유프로그램을 사회서비스로 활용 기본 소득원 확보



기타 연계 서비스

치유서비스를 사회서비스 제공

- ① 도 사회서비스원 예산 배정: 치유서비스를 사회서비스로 활용 가능한 예산 시군 배정
- ② 치유농장주 사회서비스 제공기관 등록: 사회서비스로 활용 가능한 치유서비스를 등록
- ③ 치유서비스를 사회서비스로 제공: 치유농장주 치유서비스 제공, 호흡기질환자 치유서비스 체험

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 일반적인 공통 치유서비스 제공
- 수요자 치유서비스에 대한 인식이 없거나 제공처를 찾아야 했고 제공자는 개별적으로 수요자에게 홍보를 하였음

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 수요자(호흡기질환자) 맞춤형 치유서비스 제공
- 치유서비스 상품으로 사회서비스 활용 수요자와 제공자가 정책시스템(지역 사회서비스 투자사업)을 통해 매칭

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 치유서비스에 대한 인식 부족으로 서비스 미활용
- 농촌치유서비스 상품 부족으로 농가소득 한계

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 치유서비스 시연을 통한 수요자 만족 및 재방문 수요발생
- 수요자 맞춤형 치유 상품개발(프로그램, 음식)로 농가소득원 확보

서비스디자인 프로세스



- ① 발견하기**
- 데스크리서치
 - 현장 인터뷰
 - 설문조사

- ② 정의하기**
- 친화도맵
 - 퍼소나
 - 아이디어 워크숍


- ③ 발전하기**
- 브레인라이팅
 - 아이디어 워크숍
 - 서비스 목표 수립
 - 시나리오

- ④ 전달하기**
- 스토리보드
 - 프로토타입(롤 플레이)
 - 아이디어 워크숍



1 현장인터뷰

퍼소나 설정



이름: 김 광 부
나이: 71세
직업: 공부퇴직자
특징: 오래 걷지 못함, 예민함


주요활동

- 월 1~2회 병원 외래 진료
- 간기운동, 노래부리기, 시장방문
- 노인일자리 사업 참여

문제점

- 제한된 활동, 건강문제
- 우울감, 자존감 저하
- 가족문제, 외로움

퍼소나 설정



이름: 나 농 장
나이: 60대
성격: 활동적, 감성적, 다정함
특징: 그림 그리기, 요가, 명상

주요활동

- 농정일(을 보기, 채소가꾸기, 꽃밭 정리)
- 자유음악 만들기, 장아찌 만들기, 오미자 가공
- SNS 활동, 농업 교육, 자유강사 활동

문제점

- 서비스이용자 부족
- 대상별 자유프로그램 부재
- 낮은 소득, 운영비 부족

2 퍼소나



3 브레인라이팅



4 프로토타입(롤 플레이)

참여자 소감

담당 공무원

“과제추진을 통하여 의견수렴 방법, 주요문제 선정과정, 도구 활용법 등 정책발굴 요령을 알게 되었고, 수요자 의견을 적극 수렴해야겠다고 자각했습니다.”

“국민의 의견을 수렴하는 것이 힘들고 어렵지만, 정책개발을 수요자와 함께한 효과성을 알게 되었고, 국민이 적극적으로 참여하는 모습에 감동하였습니다.”

“과제추진 동기부여 및 우수 정책 지속 발굴을 위하여 포상·인센티브 확대 및 적극 홍보가 필요하다고 생각합니다.”

국민 참여자 | 호흡기질환자

“처음 접하는 치유프로그램이 신기했으며, 다양한 치유음식을 호흡기 개선 효과설명과 함께 먹을 수 있어서 좋았습니다.”

“요가 형식의 몸동작으로 진행되는 시간은 심신 치유에 도움이 되었다고 동료들과 만족해 하였습니다.”

“또한, 회원들이 연령이 많다 보니 근육이 없고 뼈마디가 정상적이지 않아 몸을 이리저리 굴릴 때 신경이 쓰였는데 2시간 동안 진행되는 동작을 따라하다 보니 호흡에 큰 도움이 되었다고 서로 의견을 주고받았습니다.”

국민 참여자

치유농장주 | 과제 참여를 통해 수요자 정책개발 과정을 알게 되어 기쁘고 앞으로도 국민들이 체감할 수 있는 많은 정책이 발굴되길 기대합니다.

이해관계자 | 국민을 위한 정책개발을 위해 이런 과제를 추진하는 것에 감사드리고, 좋은 결과와 잘 활용되길 기원합니다.

전문가 | 국내 최초로 개발된 호흡기질환자 전문 농촌 치유프로그램을 조달 상품으로 등록하고, 관련 정책발굴 및 수요자 맞춤형 치유프로그램을 지속 개발해야 합니다.

서비스디자이너

“강원특별자치도 치유 농업 종사자 및 심폐 곤란자의 삶에 긍정적인 변화를 줄 수 있는 공공서비스를 발굴하는 데 기여할 수 있어서 뜻깊은 경험이었습니다.”



1인가구 생활안전을 위한 「모두의 순찰대」(파주시)

1인가구의 사회적 활동을 유도하고 안전문화를 확산하는 주민 참여형 순찰

대상지는 다세대 공동주택 밀집지역으로 기존 1인가구 지원 정책은 한계점이 있었습니다. 고립된 1인가구의 외부활동을 촉진하기 위해 1인가구가 느끼는 범죄 두려움의 실체를 확인하고 체감할 수 있는 방안 마련과 1인가구 현황에 맞는 맞춤형 솔루션 지원이 필요했습니다. 이에 따라 국민디자인단을 통해 “1인가구 생활안전을 위한 「모두의 순찰대」” 정책을 발굴하였습니다.

과제 소요기간 | 3.5달

담당 공무원

강미정, 정철우, 이은지

서비스디자이너

김상아, 양다혜

국민참여자

이명노, 이상례, 홍영기, 돈원필, 정지영,
이기상, 남현진, 이진희, 박소은



추진배경

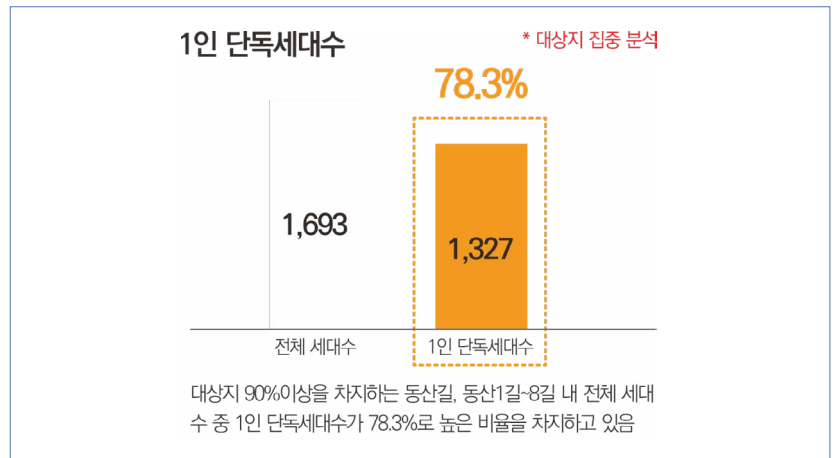
- 중·장년 남성 1인가구의 고립과 단절 해결을 통한 생활 안전 증대
- 1인가구가 체감하는 범죄 피해 불안 요인에 대한 예방적 접근

파주시 금촌1동 동산길 지역은 전국 1인가구 비율^{35.5%} 보다 대상지 1인가구 거주 비율^{78.3%}이 43% 상회하고 있으며, 사회안전등급이 C등급으로 작년 기준보다 하락, 최근 3년간 112 신고 건수가 30% 증가하는 등 범죄취약구역으로 구분되고 있습니다. 또한 대상지 인근 학교와 상업시설 영역 외에 대부분이 원룸 형태의 다세대 공동주택 밀집지역으로 1인가구 범죄 노출과 생활 안전에 대한 체감적 개선이 필요합니다.

전국 대비 2배 이상 높은 1인가구 비율

동산길, 동산1길~8길 내 전체 세대 수 중 1인 단독세대 수 (단위: 명, %)

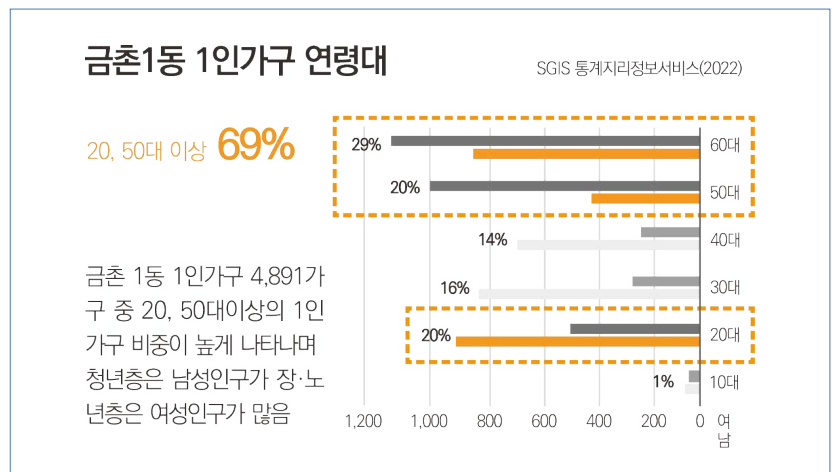
출처: 파주시 주민등록 인구(내부자료)



금촌1동 1인가구 연령대

(단위: 명, %)

출처: 통계지리정보서비스



국민이 가지고 있었던 어려움

동산길 거주 1인가구

사회적 연결 부족으로 인한 불안감, 활동성 낮은 거리로 인한 자연감시 부재

① 정책수요자 퍼소나



인근 건설현장근무 (60대)

성별 남성

상황 인근 지역에서 가족과 살다가 퇴직하고 이혼하면서 건설현장에 취업하여 1인가구가 됨

불안 공원에 쓸데 취한 사람은 거슬리고 길에 쓰레기도 많고, 퇴근 후에는 집에서 쉬다가 담배나 태우지, 이러다 건강 잃을까 염려



인근 식품업체 근무 (20대)

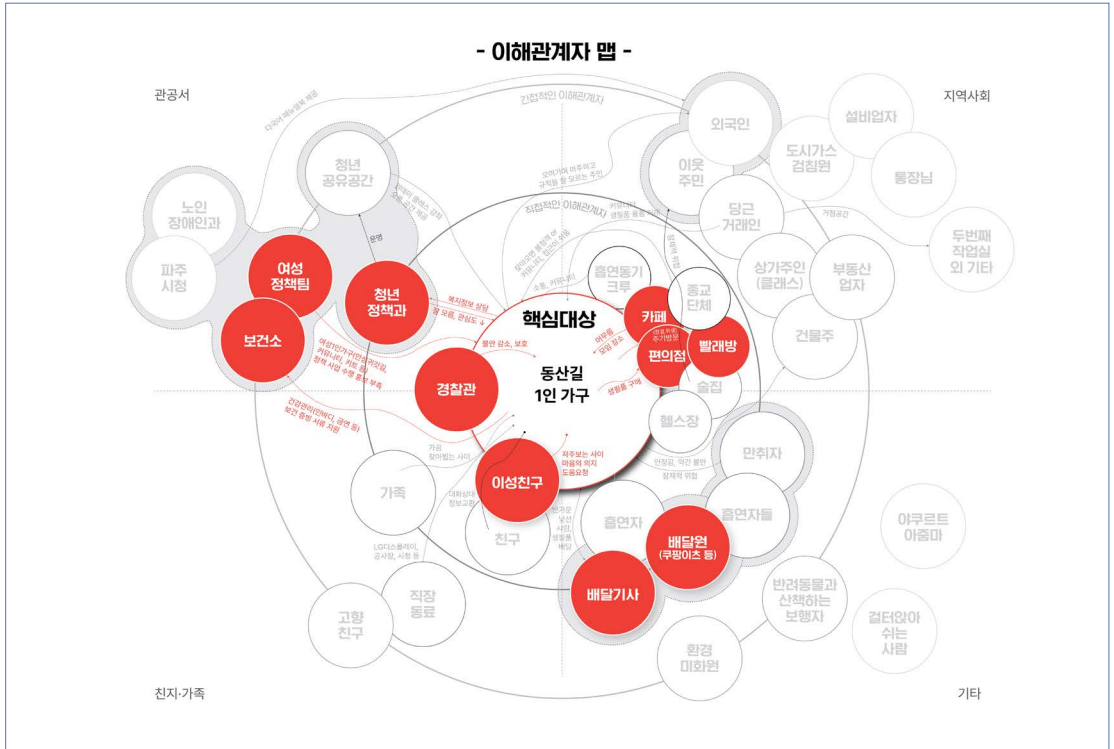
성별 여성

상황 직장에 취업하면서 동산길에 거주하게 됨

불안 낯선 이웃들과 지저분하고 인적이 드문 거리 환경 때문에 돌아다니기 불안

② 이해관계자

구분	직접적 이해관계자	간접적 이해관계자	기타
지역사회	카페, 편의점, 종교단체, 빨래방, 술집, 헬스장	이웃주민, 외국인, 당근거래인, 상가주민, 건물주, 부동산업자	도시가스검침원, 설비업자, 통장
친지 가족	친구(이성친구), 가족	직장동료, 고향친구	반려동물과 산책하는 보행자, 야쿠르트 아줌마
관공서	경찰관, 청년정책과	여성정책팀, 보건소	노인장애인과, 파주시청
기타	흡연자, 배달원(쿠팡이츠, 택배, 우체국 등)	환경미화원	



이해관계자맵

진짜 문제	부연 설명
자주 바뀌는 이웃에 대한 불확실성	직장을 위한 임시 거주 및 소통단절로 인한 알 수 없는 주변 이웃 사람들에게 대한 불안감
에티켓이 지켜지지 않는 공공공간 이용에 대한 불안, 불쾌	공원의 폭력, 무질서로 인한 불쾌함
사각지대, 자연감시 부재로 인한 범죄피해에 대한 불안	틈새공간, 차량 사이 사고에 대한 불안감
근로 중심 생활패턴으로 집에만 머무르며 누리지 못하는 건강한 생활	경제적인 이유로 감내해야 하는 정주환경과 건강 걱정

핵심 문제

사회적 연결 부족으로 인한 불안감, 활동성 낮은 거리로 인한 자연감시 부재

서비스 목표

느슨한 연대를 통한 사회적 연결과 거리의 활동성 부여



기타 연계 서비스

파주 동산길 범죄예방 도시환경디자인 사업 실시설계 반영

- ① 동산길 안심순찰로: 외부활동 서로 지켜주는 동산길 안심 순찰로 안내 패널 설치
- ② 동산길 안전레이더: 서로 지켜주는 블랙박스 동산길 안전레이더
- ③ 동산길 소공원 개선: 개방성 높은 입면 개선의 시각적 자연감시 안전공원 디자인

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 급증하는 중장년층 1인가구의 고립과 외로움, 생활 패턴으로 인한 안전 문제 대두
- 증가하는 1인가구의 다양성과 지역별 수요자 특성을 반영한 맞춤형 생활안전 정책 필요
- 주민참여기법을 활용한 1인가구 정책개발 방법 고민

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 순찰을 위한 산책을 통해 자연스럽게 지역 공동체와 교류하면서 개인의 건강과 고립, 지역 내 잠재적 범죄 위험을 동시에 해결함
- 직장 생활을 위해 단기간 거주하는 원룸형 다가구 밀집지역 특성을 반영하여 공동체와 만남의 횟수를 증가시킬 수 있는 방안 마련
- 정책을 통해 활동에 대한 지원과 역할 및 동기를 부여하여 주민 참여에 대한 관심과 지속성을 높임

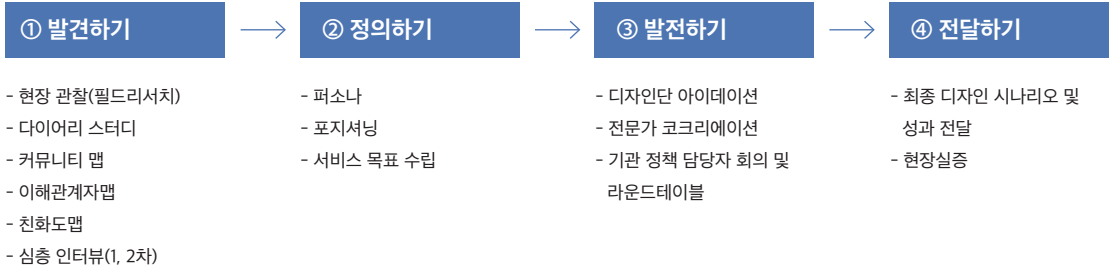
AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 범죄에 취약한 다가구 밀집지역에서 발생하는 낮선 이웃에 대한 경계심, 범죄 피해에 대한 불안감
- 나 홀로 지켜야 하는 1인가구의 고립, 그로인한 건강에 대한 염려와 생활 안전 문제
- 분주한 일상에서 과도한 공동체 참여와 활동은 부담

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 지역 공동체와 상점이 함께 순찰대가 되어 거리에 자연감시가 일어나고, 1인가구 생활 안전 위험 요소를 선제적으로 점검하고 예방함
- 산책 겸 순찰을 통해 공동체가 함께 교류하며 고립감을 해소함
- 일상에서 유연하고 가벼운 활동을 통해 지역 안전을 지키는 일에 동참하도록 유도

서비스디자인 프로세스



1 심층 인터뷰 & 필드 리서치



2 포지셔닝



3 라운드테이블



4 현장실증

참여자 소감

국민 참여자 1

“다양한 방법론을 통해 지역을 다각도로 살펴볼 수 있는 기회였습니다. 일상 속에서 미처 발견하지 못했던 구석구석까지 관찰할 수 있었습니다. 또한, 이번 기회를 통해 우리 지역에 대한 관심과 애정, 열정을 가진 많은 분들을 만날 수 있었습니다. 우리 동산길을 위한 다양하고 재미있는 아이디어들을 접할 수 있었으며, 파주시가 주민들을 위해 열심히 준비하고 있다는 점도 느낄 수 있었습니다. 주민들의 여러 아이디어가 단순한 의견에 그치지 않고, 실제로 실행되며 지속적으로 운영되기를 바랍니다.”

국민 참여자 2

“국민디자인단으로서 우리 동네 이웃 주민들과 함께, 나아가 파주시의 1인가구 범죄 예방을 통한 안전한 마을 만들기에 기여할 수 있었던 점이 매우 뜻깊었습니다. 특히, 내가 사는 동네를 더 좋게 변화시키고, 1인가구들이 혼자가 아니라 우리 모두가 함께라는 것을 느낄 수 있도록, 나와 이웃이 직접 참여해 정책을 제안하고 고민할 수 있는 기회가 되었습니다. 이 과정에서 1인가구의 현실적인 어려움과 삶의 고통을 체감할 수 있었으며, 이를 바탕으로 동산길이 앞으로 어떻게 안전한 마을로 변화할지 기대가 큼니다.”

국민 참여자 3

“파주 시민으로서 의미 있는 일에 참여할 수 있어 기뻐했습니다. 무엇보다 몰랐던 사실들을 많이 알게 되었는데, 예를 들어 동산길에 공원이 두 곳이나 있다는 것과 여성 1인가구를 위한 물품 나눔 프로그램 등이 그렇습니다. 특히, 1인가구로서 여러 사람이 모여 제안한 아이디어들이 실제로 더 안전한 동네를 만드는 데 기여할 수 있을 것 같아 기대가 큼니다. 혼자서만 고민했던 부분들을 시에서 이렇게 도와주셔서 큰 도움이 될 것 같아 감사한 마음이 가득합니다.”

서비스디자이너

“사회 구조적 변화로 인해 1인가구의 형태는 청년층, 중장년층, 고령층 등 다양한 양상으로 나타나고 있습니다. 복지의 사각지대에 놓인 중장년층 1인가구가 다수 분포한 동산길에서는 새로운 수요자의 니즈를 발견할 수 있었습니다. 수요자들의 일상을 관찰하고 인터뷰하며, 강인해 보이지만 했던 60대 전후 남성 1인가구 역시 안전에 대한 필요가 크다는 사실을 알게 되었습니다. 앞으로 이 정책이 파주시뿐만 아니라 더 많은 지역으로 확산되어 1인가구의 생활 안전도가 더욱 높아지기를 기대합니다.”

나 혼자 산다? NO! 우리 함께 산다!

1인 가구 살기 좋은 안전한 마을 만들기

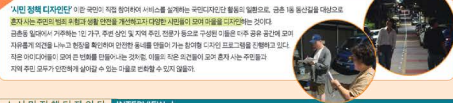
1인 가구의 지속적인 증가로 인해 정부와 지자체는 귀기 안전 지원, 안심 홈 세트 지원, 안심 택배함 등 다양한 지원 정책을 제공하고 있다. 하지만 여전히 많은 1인 가구가 범죄로부터 자신의 삶이 안전하지 않다고 느끼며, 정책 지원에 대한 체감도가 낮은 실정이다.

특히 다세대 밀집 지역인 금촌 1동은 전체 가구 수의 56%가 1인 가구로 이루어져 있어 범죄에 대한 불안감이 더욱 높은 지역이다.

이에 시민 정책 디자인단을 만나 그들의 현실적인 고민과 제언할 수 있는 지원에 대해 함께 이야기해 보자.



범죄에 대한 불안감 대응 높음



『시민 정책 디자인단』은 국민이 직접 참여하여 사회를 살기 위한 국민디자인 활동의 일환으로, 금촌 1동 주민참여 대상으로 금촌을 살면서 느끼고 있는 불편 사항과 해결을 위한 방안을 국민디자인단을 통해 공유하고, 주민들의 의견을 수렴하여 주민들이 살기 좋은 마을을 만들기 위한 방안을 마련하는 것이다. 이번 디자인 프로젝트는 주민들이 살기 좋은 마을을 만들기 위한 방안을 마련하는 것이다. 이번 디자인 프로젝트는 주민들이 살기 좋은 마을을 만들기 위한 방안을 마련하는 것이다.

★ 시민 정책 디자인단 INTERVIEW ★

<p>김선연 지역주민</p>	<p>서로를 지켜주는 눈이 많아주세요! 금촌에서 디자인 일을 하는 중인데라고 합니다. 하루에 산 지는 1만 정도 되고 카페를 7개 정도 운영하네요. 1인 가구 손님이 많이 오거든요. 아이패드도 많이 팔려요. 아이패드를 많이 쓰거든요. 주변에 있는 가게가 많은 범죄 노출률을 막 도둑을 예방하기 쉬운 편에. 여기는 승객이 자주 있고 인도 가벽도 없어서 사람들이 범죄 현장을 보고도 어렵고 보자마자 신고하기 쉬워요.</p>	<p>붙여 끼쳐 주는 거기가 있으면 마음이 놓였어요! 앞에 편지지 6년 살았던 곳에서 죽어 흔쾌히 사생활 함께 생활 할거예요. 흔쾌히 살아요. 동네 사람들이 저한테도 잘 물어봐요. 저한테도 물어봐요. 근데 잘 살기 편했어요. 또 보니까 동네가 많이 바뀌어 갔어요. 근데 동네가 낫게 바뀌어 갔어요. 근데 동네가 낫게 바뀌어 갔어요. 근데 동네가 낫게 바뀌어 갔어요.</p>	<p>김현 주민</p>
<p>홍정기 주민</p>	<p>서로의 이웃을 나눌 수 있는 자리가 많아지면 좋겠어요! 금촌에서 20년째 부동산 중개인 하고 있는 중입니다. 하고 해요. 범죄가 많고 손수건을 보고 참에 대해 50%는 고, 고객 중에 혼자 사는 분들이 많아서 더 조심하게 되고, 이 문제는 해결할 것 같아요. 보통 남에서 20 정도 정도는 노출이 대부분이네요.</p>	<p>독신임을 알리지 않으면 다른 지역이 확인될 수 있는 디자인을 만들고 싶어요! 저는 혼자 사는 분들이 안전하게 생활할 수 있도록 도와주는 서비스 디자인을 만들고 싶어요. 이를 위해 안전 예방(예) 1인 가구 안전 디자인을 만들고, 그중에서도 범죄 예방을 디자인하고, 분석해서 좋은 결과를 만들어 주는 노력을 하고 있어요.</p>	<p>김현 주민</p>

파주시정홍보소식지 월간파주 9월호



파주시정홍보소식지 월간파주 9월호



하남형 원도심 상생프로젝트 「치매환자가족지킴이-손잡고동네방네」

하남시 기존 치매안심마을의 한계점을 극복하여, 일방향이 아닌 수요자 중심의 치매환자와 환자가족 모두가 행복한 하남형 치매안심마을을 조성하였습니다.

과제 소요기간 | 7개월

담당 공무원

문경미, 김소민, 이수영

서비스디자이너

이종휘

국민참여자

석절자, 송영애, 김재옥, 송국현



추진배경

원도심과 신도시 간 격차 해소를 위한 문제점 및 해결방안 모색

인구와 낙후된 시설 등 외면받고 있는 원도심을 위한 실질적인 정책 결집을 해소하고, 제2의 환자로 불리우는 치매환자가족(보호자)을 위한 정책을 마련함으로써 부양의 사회적 기반을 강화하고자 하였습니다.

지역별 뉴스 섹션 정책 서울 부산 대구 인천 광주 대전 울산 세종 경기 강원 충청 전라 경상

최훈중 하남시의원, '하남시 원도심·신도시 균형발전 위한 정책 마련' 제안

입력 · 2023-04-21 16:01 | 수정 · 2023-04-21 16:01

하남시의회 최훈중 의원(더불어민주당·나 선거구)은 21일 열린 제320회 임시회 제2차 본회의에서 5분 자유발언을 통해 '하남시 원도심·신도시 균형발전을 위한 정책 마련'을 제안했다.

이날 5분 발언은 미사·위례·김일지구 등 대규모 택지 개발 및 지하철 5호선 개통으로 신도시는 빠르게 성장하는 반면, 신장·덕풍동을 비롯한 원도심은 낙후된 기반 시설 및 부족한 교통·문화 인프라 등으로 공동화 현상이 급속도로 진행되며 지역 간 불균형이 심화함에 따라 이뤄졌다.

주요 정책 제안 사항으로는 ▲전통과 신(新)문화를 접목한 전통시장 관광화 ▲원도심 내 지하철 하남선 역사 주변 공간 활성화 ▲원도심 문화 자원 및 확장전시(XR) 활용을 통한 문화 인프라 확

최 의원은 "현재 하남시의 눈부신 성장의 이면에는 원도심·신도시 간의 지역 불균형 악화로 사회경제적 불평등까지 초래하고 있다"고 지적하며 "이는 지역의 결속력을 약화시켜 결국 하남시도

원도심·신도시 격차 관련 보도자료

가족 중 치매 환자 있으면 부양인 우울증상 보유율 1.7배

집에서 직접 치매 환자 돌보는 중년 여성에서 심각

김미영 등록 2020.05.26 15:21

[한겨레신문=강대환 기자] 치매 환자인 부모를 모시고 있는 중년 남녀가 우울증상을 보일 가능성이 치매 환자가 없는 사람보다 1.7배 높은 것으로 나타났다. 치매 해법 모색에 대한 생각하는 비율도 가족 중 치매 환자가 있으면 이는 사람보다 7배 이상 높았다.

지난 20일 한국적용기술연구원(KICT)에 따르면 가족에게 치매 질환을 앓고 있는 배우자(배우)의 치매를 2017 전국에서 수행된 치매사회과학조사 자료에 따르면 40~50대 중년 남녀 7만7276 명(가족 중 치매 환자가 있는 사람 760명, 없는 사람 7만6516명)을 대상으로 분석했다.

그 결과 우울증상 보유율은 가족 중 치매 환자가 있는 사람에서 4.4%로 집계됐다. 이는 가족 중 치매 환자가 없는 사람(1.9%)보다 두 배 이상 높은 수치다. 연구 대상자의 연령·성별·소득 등 다양한 요인을 감안해 살펴보면 가족 중 치매 환자가 있는 사람의 우울증상 보유율은 치매 환자가 없는 가정 사람의 1.7배였다.

특히 집에서 직접 치매 환자를 돌보는 중년 여성의 우울증상 보유율은 가족 중 치매 환자가 없는 중년 여성 대비 2.3배 높았다.

치매 환자의 인지 기능 손실이 악화되어 따라 변변한 의료한 신체적·정신적 부담이 커져 가족 등 주변인의 우울증 발생 위험이 높아진 것인데, 거의 90%가 우울증에 대해 생각하는 비율도 치매 가족 1.5%, 치매 환자 없는 가족 0.2%로 7배 이상 차가 나타났다.

김 교수는 "치매 환자를 돌보다 가족의 우울증상률이 높아지고 이는 사람의 총체 건강·수면 문제·피로감·작업 감소·자살 생각 등에 사연이라고 응답했다"며 "치매 가족의 우울증 완화를 위한 더 적극적인 개입이 필요하다"고 지적했다.

치매환자가족(보호자) 관련 보도자료

국민이 가지고 있었던 어려움

원도심 거주하는 치매환자가족

- 정보는 많으나 원하는 정보를 찾기가 곤란
- 인프라 부족으로 자신의 부재 시 환자 케어가 힘들
- 이런 상황으로 인한 정신적 고통이 지속되고 해소방안도 찾기 어려움

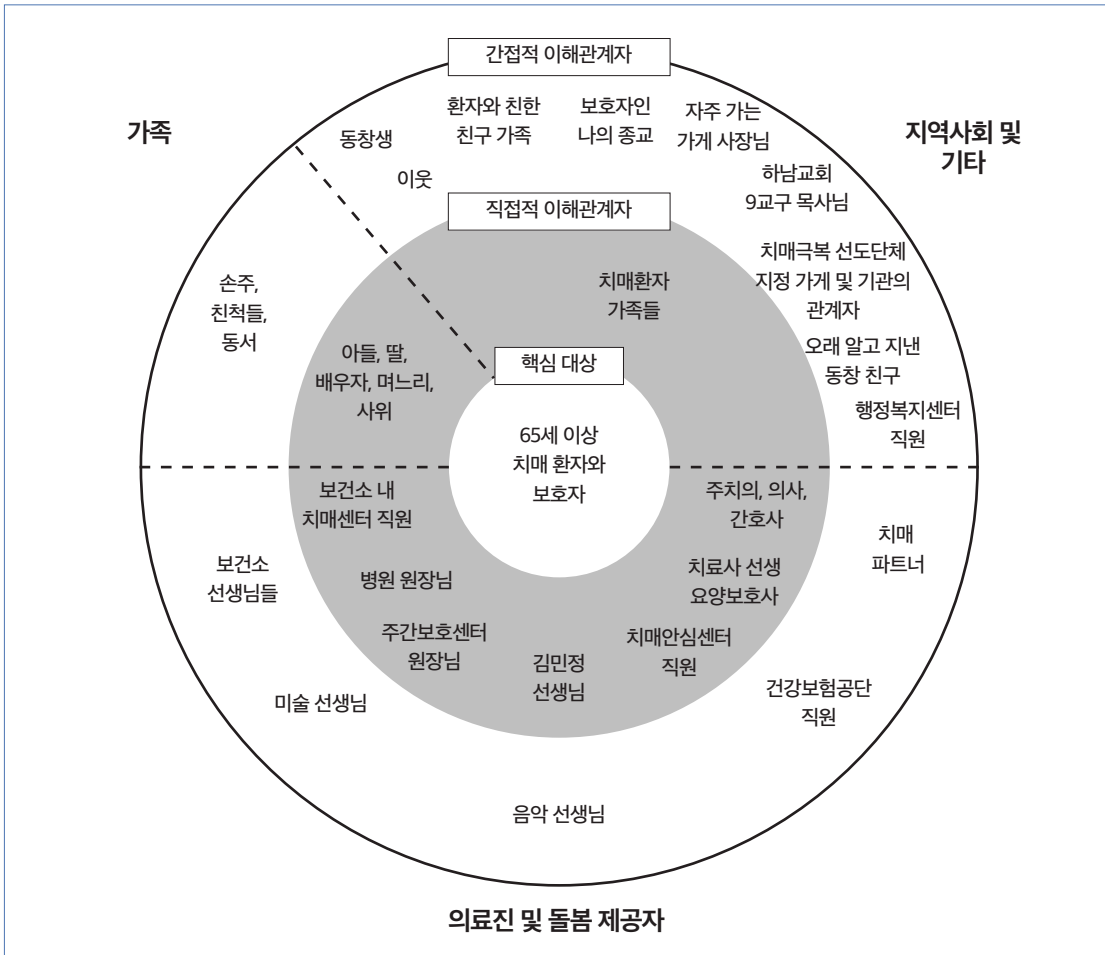
① 정책수요자 피소나



전업주부 (65세)

- 성별** 여자
- 성격** 가족을 위해 헌신하는 성격, 꼼꼼하고 책임감이 강함
- 행동** 남편을 위해 건강식단 관리, 규칙적인 운동 및 취미활동 독려, 치매 관련 강좌 수강

② 이해관계자



진짜 문제

부연 설명

돌봄정보 취사선택 곤란	너무 많은 정보가 질서없이 만연하여 필요한 시점에 필요한 정보 선택이 어려움
돌봄스트레스 심화	돌봄 전담으로 인해 우울감 등 정신적 고통은 지속되는데, 사회활동 제약으로 해소할 방법 부족
돌봄부담 가중	보호자 본인의 부재 시 대신 돌봐줄 사람이 없어 돌봄 사각지대 발생

핵심 문제

원도심 특성에 맞는 치매 정책 필요

서비스 목표

하남시 기존 치매안심마을의 한계점을 극복하여 일방향이 아닌 수요자 중심의 치매환자와 환자가족 모두가 행복한 하남형 치매안심마을 조성

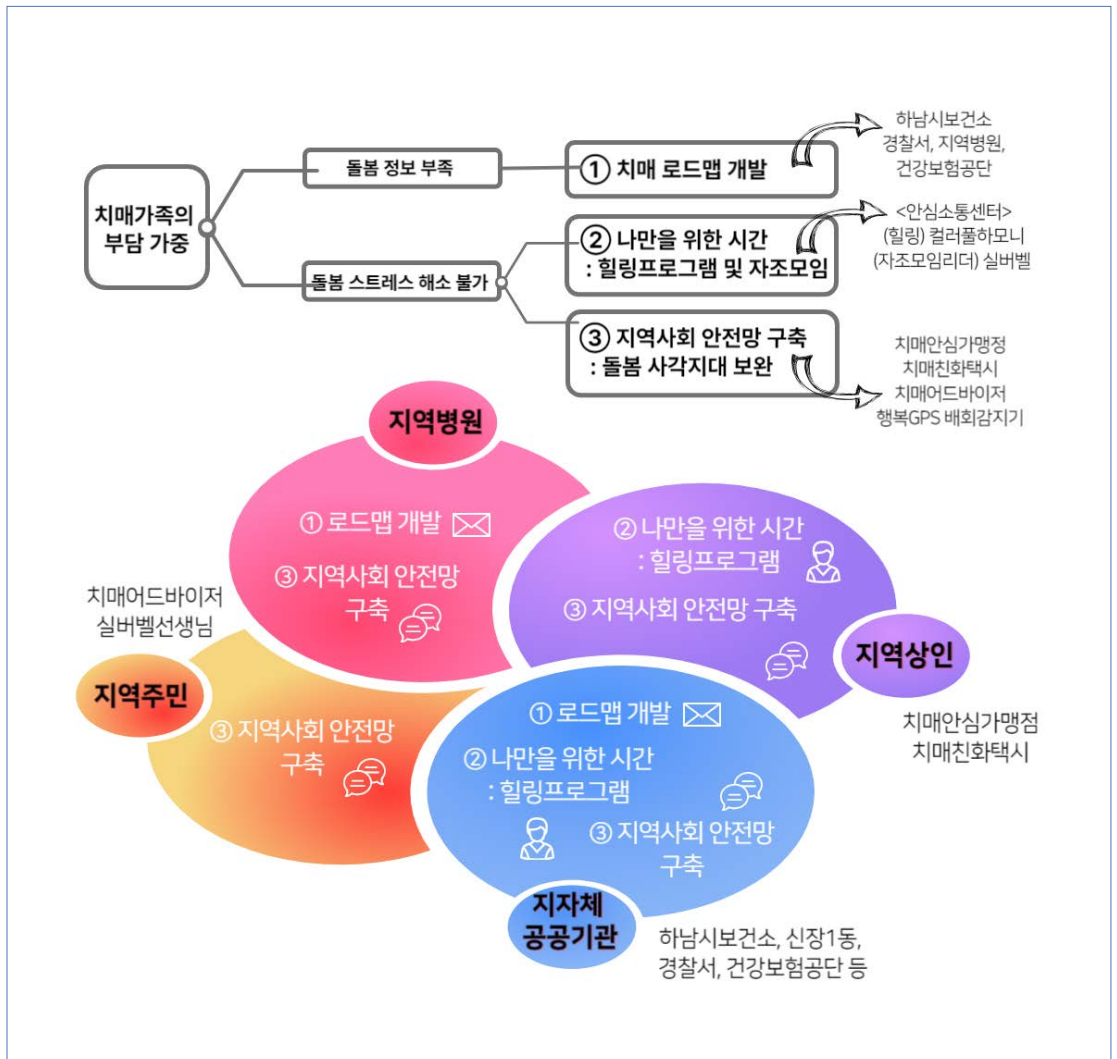
공공서비스디자인 결과물

하남형 원도심 상생프로젝트 「치매환자가족지킴이-손잡고동네방네」

하남시 기존 치매안심마을의 한계점을 극복하여, 일방향이 아닌 수요자 중심의 치매환자와 환자가족 모두가 행복한 하남형 치매안심마을을 조성하였습니다.

서비스 공급자

- 치매로드맵 자문 : 치매전문가 3인, 하남시보건소, 하남경찰서, 건강보험공단
- 프로그램 운영 : 하남시보건소, 신장1동 행정복지센터, 신장1동치매안심마을운영위원회
- 지역사회연계 : 지역상점, 지역주민, 지역병원, 지역택시(신장택시)



세부 서비스

- ① 치매로드맵 개발: 정보 취사선택 용이
- ② 힐링프로그램 '컬러풀하모니'운영: 돌봄스트레스 완화
- ③ 지역사회(상인, 주민 등) 연계추진: 돌봄 사각지대 보안안전공원 디자인

기관·서비스		정상	경도인지장애	경증치매	중등도치매	중증치매
치매안심센터	교육프로그램	▶ 치매예방교육	▶ 인지강화교실	▶ 센터(두뇌건강학교)		
	치매환자 지원서비스			▶ 맞춤형사례관리 ▶ 치매치료관리비 지원 ▶ 조호물품 제공 ▶ 공공후견지원사업		▶
	보호자 지원서비스		▶ 가족모임 ▶ 가족교실 ▶ 힐링프로그램			▶
치매안심센터 경찰서	실종예방 대응서비스		▶ 배회가능 어르신 인식표 <small>치매안심센터</small> ▶ 안심팔찌 <small>치매안심센터</small>	▶ 행복 GPS 배회감지기 <small>치매안심센터</small> ▶ 지문 및 사진 사전등록제도 <small>치매안심센터 경찰서</small>		▶
치매안심센터 의료기관	조기검진	▶ 선별검사	▶ 진단/감별검사			
의료기관	치료		▶ 인지기능개선제	▶ 치매약 복용	▶ 치매약 복용	▶ 치매약 복용 ▶

하남시치매안심센터 | 031-790-6254

치매로드맵



컬러풀하모니 활동

Concept
 지역사회의 구성원들이 치매환자를 공동관리
 앞이 모여 꽃을 이루듯 화목하고 안전한 지역사회 상징

신장1동 치매안심로고

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자, 전문가 중심의 서비스제공 • 치매환자 중심의 서비스제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자와의 직접소통을 통한 실질수요 발굴 및 적용 • 치매환자뿐 아니라 환자 가족도 함께 행복할 수 있는 정책 추진
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<ul style="list-style-type: none"> • 정보 취사선택 곤란 • 우울감, 성취감부족 등 정신적 스트레스 가중 • 사회적 기반 부족으로 인한 돌봄부담 가중 	<ul style="list-style-type: none"> • 로드맵 개발로 정보 취사선택 용이 • 힐링프로그램으로 돌봄 스트레스 완화 • 지역사회 연계 통한 돌봄 사각지대 보완

서비스디자인 프로세스



- 사전조사
- 심층 인터뷰
- 서비스사파리
- 친화도맵
- 이해관계자맵

- 고객여정맵

- 브레인라이팅
- 아이디어 스케치
- 시나리오

- 피드백
- 스토리보드
- 사범사업



심층 인터뷰

김재욱 씨의 일상적 돌봄 및 부양 단계		상황						
여정	오전	오전	오후	오후	저녁	저녁	저녁	
남편을 깨우고 아침식사 준비	복합 관리 및 건강 모니터링	남편의 의생 관리 (욕, 손, 갈아입히기 등)	점심 식사 준비 및 남편 식사	통제 선택 하기	나머지 남편 활동 일부	저녁 식사 준비 및 남편 식사 보조	약물 관리하기	저녁 수면
😊								
😐	😐		😐			😐		
😞	😞	😞	😞	😞	😞	😞	😞	😞
문제점	남편의 인지 능력 저하로 인한 갈등	남편의 움직임 부족으로 인한 스트레스	산책 중 남편의 위험 행동으로 인한 불안	개인 시간 부족 및 복약, 보보로 인한 불편감	개인 시간 부족 및 복약, 보보로 인한 불편감	돌봄에 대한 책임감과 피로감	환자의 수면의 불안정성으로 인한 고통	

고객여정맵



아이디어 스케치



스토리보드

참여자 소감

담당 공무원 | 문경미 주무관

“공직자로서 주로 사무업무 위주로 일하다보면 현장과의 괴리가 발생하는 경우가 많은데, 막연히 생각했던 점들이 실제 대상자와의 만남 속에서 체감되는 귀한 경험을 얻었습니다. 이전에도 없었고 이후로도 가장 기억에 남는 활동이 될 것 같습니다.”

서비스디자이너 | 이종휘

“치매환자와 가족들의 목소리를 들으면서 정말 많이 배웠습니다. 우리가 당연하다고 생각했던 서비스들이 현장에서는 전혀 다르게 작동하고 있었더라고요. 주민들과 함께 워크숍하면서 때론 웃고 때론 울컥하기도 했는데, 그런 진솔한 이야기들이 실제 정책으로 이어지는걸 보니 뿌듯했습니다. 특히 디자인 과정에서 원도심만의 특색을 살리면서도 모두가 함께 성장할 수 있는 방향을 찾아낸 게 가장 기억에 남습니다.”

국민 참여자 | 김재욱 할머니

“치매 환자인 남편을 치료하느라 지친 내 마음은 누가 알아주나 하는 원망이 많았습니다. 하지만 이 모임을 통해 10년 묵은 체증이 확 내려가는 느낌을 받았습니다. 내가 건강해야 환자를 잘 보호할 수 있는데 앞으로 하남시의 정책이 기대가 됩니다.”

전국최초! 따뜻한 주민 참여 프로젝트 : 어린이 공유냉장고 「꾸러기 천사 점빵」

‘함께 돌보는 우리아이’ 인식 확산으로 소외아동 돌봄과 지역공동체 활성화 기여:

거창군은 누구나 소외아동에게 간식과 학용품을 나눌 수 있는 어린이 공유냉장고 ‘꾸러기 천사 점빵’을 개소했습니다. 이렇게 주민이 자발적으로 지역사회 문제 해결에 참여하여 지역공동체 활성화에 기여했고, 자녀를 지역사회가 함께 돌보는 분위기를 만들어 저출산 문제에 긍정적인 영향을 끼쳤습니다.

과제 소요기간 | 8개월

담당 공무원

이강균, 김선주, 정미영, 신은혜, 이영호

서비스디자이너

이영호

국민참여자

유수상, 이명주, 김광희, 심미정, 박성희, 정기석



추진배경

맞벌이 가구, 이혼 가구 등의 증가에 따른 소외아동 증가

거창군은 맞벌이 가구, 이혼 가구 등의 증가세와 전국적인 저출산 문제가 심각했으며, 학생비율이 높은 지역 특성을 반영하여 제도권 밖의 소외 아동까지 포함할 수 있는 촘촘한 아동 돌봄 체계 구축이 필요했습니다.

국민이 가지고 있었던 어려움

소외아동(초등학생)

기초생활 수급자는 아니지만 경제적으로 어려움을 겪고 있음

맞벌이 가구

배우자와 결혼하여 출산을 하고 싶지만, 맞벌이 가구로 아이를 돌볼 시간이 부족하며, 경제적으로 어려움을 겪어 출산에 회의적임

정책수요자 퍼소나



초등학생 (만9세)

상황 경제적 어려움으로 붓, 스케치북 등을 사기 어렵고, 또래로부터 소외되는 상황 발생

요구사항 간식이나 학용품 필요



인근 식품업체 근무 (만 35세)

상황 맞벌이 가구로 아이를 돌볼 시간이 부족하고, 경제적 어려움으로 출산 고민

요구사항 아이돌봄 문제 해결 필요

진짜 문제

진짜 문제

부연 설명

소외아동 증가

이혼 등의 사유로 경제적으로 어려움을 겪는 소외아동 증가

아이돌봄 부담으로 출산율 감소

아이돌봄, 경제적 부담으로 출산을 꺼려하는 맞벌이 가구 증가

공공서비스디자인 결과물

지역사회가 함께하는 아동 돌봄 체계 구축

지역주민이 소외아동을 위해 간식 또는 학용품 등 물품을 나눌 수 있는 ‘꾸러기 천사 점빵’은 거창군지역사회보장협의체가 총괄하여 운영됩니다. 경제적으로 어려움을 겪는 소외아동들에게 간식이나 학용품을 후원하여 나눔에 대한 인식을 유년기 때부터 발전시킬 뿐만 아니라, 지역공동체 활성화와 저출산 문제 해결에 기여합니다.

서비스 공급자

- 사업 운영: 거창군 지역사회보장협의체
- 자원봉사자 모집 관리: 자원봉사센터
- 운영봉사 및 정기적 후원 참여: 지역사회(주민)
- 사업대상자 발굴 및 사업 연계: 거창교육지원청
- 기본계획 수립, 홍보 등 지원: 행정

세부 서비스

- ① 자원봉사: 매일 2명의 주민이 자원봉사
- ② 주민 후원: 연중 공유(후원) 물품 및 모금
- ③ 정책 홍보: 보도자료, 블로그 등 홍보
- ④ 수요자 연계: 각 학교에서 수요자와 정책 연계 (가정통신문 등)



어린이 공유냉장고 『꾸러기 천사 점빵』 서비스 시나리오

● 서비스 주체별 역할 및 체계



● 서비스 시나리오

1. 공유 및 후원 물품 등 주민 주도의 사업 운영
2. 지역사회의 지속적인 관심과 후원
3. 소외 아동 꾸러기 천사 점빵 이용
4. 유년기 시절부터 나눔인식 발전

후원받은 아동이
성인이 되어 다시
지역사회로 환원하는
선순환 구조

● 서비스 효과

1. 어린이들이 건강하게 자랄 수 있는 사회적 분위기를 조성하고 돌봄 사각지대가 없는 따뜻한 지역사회 조성
2. '함께 키우는 우리아이' 인식 확산으로 저 출산 문제 대

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 민간자원 공유시스템(공유냉장고) 수혜층 한정적 (성인위주)

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 어린이들의 접근성을 제고하여 민간자원 공유시스템의 수혜 계층 확대

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 아이를 지역사회가 함께 돌보는 인식 및 시스템 부족
- 맞벌이 부부, 한부모 가정 등의 자녀가 소외되는 현상 발생

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 사업 추진 및 홍보로 지역사회(주민)의 적극적 참여 도모
- 아이들이 간식, 학용품 등을 무료로 이용할 수 있어 아이돌봄 효과 창출

서비스디자인 프로세스



- 설문조사

- 퍼소나 설정

- 기관 간 협업체계 구축
- 사업 기본계획 수립

- 서비스 스토리보드



1 설문조사

	<p>연락처 김 과장(예) / 나의 보살 / 가족정보 (여러내선번호)</p> <p>활동목적 기관별을 연결하는 이더넷을 통해 다양한 여가활동을 하고 싶은 그룹에 관심이 많으나 경제적으로 어려움을 겪어 본 스페셜 체험 등을 사기 어렵고 또래로부터 소외되는 상황 발생</p> <p>관련업종 지역사회 자원에게 소외된 여가활동을 할 수 있는 사회적 부차 경험 공유공간과 사회적 여가활동 제공(어르신들) 부차적</p>
	<p>연락처 이 사과(예) / 나의 보살 / 가족정보 배우자 / 알뜰한 가구</p> <p>활동목적 배우자와 결혼하여 출산을 하고 있지만, 할아버지 가구를 더 머물고 싶은 시간 보충을 경제적 어려움의 이유로 출산에 고민한다. 결국 출산을 포기하는 상황 발생</p> <p>관련업종 베이비룸 부차적 출산에 연계하는 가구 용가</p>

2 퍼소나 설정

거창종합시장 외로움, 거창지역 권역서비스

문서번호: 2024.1.18.016	담당자: 김 과장	담당부서: 기획	의결: 김 과장	문수: 김 과장
승인일자: 2024.1.18.	시행: 2024.1.18.	제출: 김 과장	제출: 김 과장	제출: 김 과장
결정일자: 2024.1.18.	결정: 김 과장	결정: 김 과장	결정: 김 과장	결정: 김 과장
승인일자: 2024.1.18.	승인: 김 과장	승인: 김 과장	승인: 김 과장	승인: 김 과장

어린이 공유농장고 '꾸러기 천사 점방' 설치운영 계획

사업개요

- 사업기간: 2024. 1. - 12.
- 운영시간: 9시-18시(보, 일요일, 명절공휴일 등 제외)
- 사업규모(면적): 1개소(공공농장내부(외곽))
- 이용대상: 관내 초등학생 이하 아동
- 사업내용: 어린이 전용 공유농장고 천사운영
 - 관장인 복지재단의 위키와 약용을 농장 부근에 채우고 초등학생 이하 어린이들이 자유롭게 이용
 - 운영주체: 거창군 관원봉사센터(거창사회복지공동회)
- 향후계획(향후사업)
 - 사업종료 및 (일회·과고) 대강 관리
 - 연말 사업 성과 평가 후 지속 추진 여부 판단

거창군
[복지정책과]

3 사업 기본계획 수립

어린이 공유농장고 '꾸러기 천사 점방' 서비스 시나리오

● 서비스 운영 책임자

● 서비스 시나리오

1. 공유 농장 운영 중 근무하여 사업운영
2. 지역사회의 지속적인 관심과 후원
3. 소외 아동 꾸러기 천사 점방 이용
4. 원단기 사업부대 나눔금도 지원

● 서비스요구

1. 어린이들이 건강하게 지낼 수 있는 사회적 분위기를 조성하고 활동 사각지대가 없는 따뜻한 지역사회 조성
2. 함께 키우는 우리아이! 인식 확산으로 자립문제 대

꾸러기 천사 점방

출발 운영: 지역사회의 보충지원

정기적 후원: 지역사회 (주인, 단체)

사업자 지원: (농부 등) 후원

사업자 지원: (농부 등) 후원

사업자 지원: (농부 등) 후원

4 서비스 스토리보드

참여자 소감

담당 공무원 1

“담당자 입장에서 우려되었던 것들의 해결책을 함께 찾으니 부담도 덜고 다각적인 측면에서 검토가 가능했다. 나와 다른 생각들을 조정해가면서 더 발전된 정책 추진이 가능했다.”

담당 공무원 2

“제한한 내용을 단순 검토하는 사안에 그치지 않고, 주민과 전문가, 서비스디자이너와 함께 사업을 추진하니 속도감있고, 세밀한 정책추진이 될 수 있었다.”

서비스디자이너

“주민이 직접 참여하여 정책을 설계하고 참여하여 정책의 양과 질 모두 극대화되는 효과를 가질 수 있었다.”

국민 참여자 1

“단순 아이디어 제안에 그치지 않고 세부적인 사업내용까지 세심하게 검토하는 일은 공공서비스디자인단이 아니라면 쉽게 해내지 못했을 것 같다.”

국민 참여자 2

“주민이 느끼는 문제점을 현장에서 파악하고 발견하기-정의하기-발전하기-전달하기 단계별로 추진하여 업무추진에 장애가 없었으며 순조로운 정책 추진이 가능했다.”

국민 참여자 3

“꾸러기 천사점빵을 다른 친구들에게도 알려주고, 알게된 친구들이 가져가고 나눔하면 좋겠습니다. 학용품이 필요한 친구들이 가져다 쓰면 친구들에게 도움이 될 것 같습니다.”

국가기술자격 응시자 역량향상을 위한 맞춤형 피드백 서비스

수험자별 시험결과를 분석하여 개인의 부족한 역량에 대한 진단정보와 관련 교육·훈련·취업정보를 합격자 발표일에 맞춰 맞춤 형태로 제공하는 서비스입니다.

과제 소요기간 | 5.5개월

담당 공무원

김지수 과장
(한국산업인력공단 자격품질기획부)

서비스디자이너

김민수 대표,
최수정 연구원((주) 코크리에이션)

국민참여자

곽윤정, 손수이, 박규리, 정채은, 양상화,
구민지



추진배경

- ① 응시자에게 점수와 합격 여부만 통보되어 자신의 취약점을 파악하기 어려움
- ② 응시자들의 채점의 투명성과 시험 결과 제공 방식에 대한 지속적인 불만 제기

매년 300만 명 가까이 응시하는 파급력 있는 국가기술자격시험은 취업과 자기개발을 위한 필수 도구로, 공공서비스디자인을 통해 기존 맞춤형 피드백 서비스를 개선하여 국민의 직무역량향상 및 경력개발 경로 지원을 도모하고자 하였습니다.

최근 5년간 국가기술자격 응시 추이

연간 250만명 이상이 응시

연도	2019	2020	2021	2022	2023
응시자	2,888,659	2,605,432	3,097,259	2,848,953	3,074,970

‘23년도 종합청렴도 (외부채감도) 세부 결과 요약

국민을 대상으로 실시한 청렴채감도 평가 결과에 따르면, ‘업무투명(70.2점)’과 ‘소극행정(67.4점)’이 가장 취약

업무별	2019	2020	2021	2022	2023
기관전체	2,888,659	2,605,432	3,097,259	2,848,953	3,074,970

국민이 가지고 있었던 어려움

20-30대 청년층

수요자들이 자신의 약점을 보완하고 향후 성장을 도모할 수 있는 실질적 지원이 필요하다는 점을 발견(성장 지원 중심 피드백 도입 필요)



취업준비생 (29세)

자격증을 통해 관련 직무 능력을 어필하고 취업 가산점을 얻고자 하는 수요자

성격 소극적이며 자신감 부족

상황 장기 미취업 상태로 구직 생활을 오래함

요구사항 합격 후 관련 추가 자격 정보 및 취업 정보 제공 필요,
불합격 시 재도전 장려 및 응원 메시지 제공



직장인 (33세)

이직 또는 승진, 자기개발을 위해 자격증을 취득하려는 수요자

성격 긍정적이며 열정적, 부지런함

상황 주변인보다 월급이 적다고 판단하여 이직을 결심

요구사항 합격 시 자격과 관련한 직무 추천
불합격 시 취약 부분 파악이 어려움

진짜 문제	부연 설명
불합격 후 재접수 절차의 불편함	불합격한 후 재접수 과정에서 다른 사이트로 이동해야 하는 번거로움이 발생하며, 이로 인해 민원이 증가하고 있음
시험 결과에 대한 상세 설명 부족	응시자가 어떤 문제에서 실수를 했는지, 어떤 부분이 취약한지를 알기 어려워 다음 시험 준비에 어려움이 있음
시험 관련 정보의 가독성 문제	시험 결과가 주로 텍스트 형태로 제공되며, 시각적 자료(그래프, 차트 등)가 부족해 정보 이해도가 떨어짐
취약 항목 보완을 위한 학습 플랫폼 제공 부족	시험에 불합격한 수험자들이 부족한 부분을 보완할 수 있는 학습 자료나 플랫폼이 충분히 제공되지 않아 재시험 준비에 어려움이 있음
시험 결과가 점수뿐만 아니라 제공되어 오답을 파악하기 어려움	시험 결과가 단순 점수뿐만 아니라 제공되어, 응시자가 구체적으로 어떤 문제를 틀렸는지 파악하기 어려움

주요문제

국민참여자 데스크리서치 및
대국민 의견수렴(한국산업인력공단
소통채널 시민e이사회)을 종합

1위: 취약 항목 보완을 위한 학습 정보 부족

수험자들에게 부족한 부분을 보완할 수 있는 효과적인 학습 경로 제공 필요

2위: 개인별 맞춤형 정보 제공 부족

불합격자에게 맞춤형 정보를 제공하는 시스템을 구축하여, 수험자가 자신의 취약점을 명확히 인식하고 개선할 수 있도록 지원

핵심 문제

- ① 합격자: 자격증 취득 후 추가 정보와 학습 경로를 제시하여, 자격증을 경력 개발에 활용할 수 있도록 지원
- ② 불합격자: 재시험 준비를 위한 피드백을 강화하고, 불합격 원인 분석 및 재도전 지원 시스템 필요

서비스 목표

수험자의 합격 여부에 맞춘 맞춤형 피드백 시스템 구축 필요



주요 내용	문제해결점
연도별 합격률 추이 정보 제공	시험의 난이도와 경쟁률을 파악할 수 있도록 하며, 시험 준비에 대한 동기부여 얻을 수 있도록 지원
평균 시험 준비기간 안내	수험생들이 학습에 투입해야 할 공부시간 계획을 조정하고, 준비 정도를 파악할 수 있도록 지원
정부지원 무료 교육 연계	무료 교육 프로그램과 이러닝을 활용할 수 있도록 STEP 사이트 연계하여 다양한 학습 기회 제공
연계 자격증 소개	해당 자격증 취득자가 많이 취득하는 선호 자격 정보와 향후 도전할 자격증 정보 제공
자격증 발급 바로가기 탭 추가	실기시험에 합격한 수험생들이 곧바로 자격증 발급을 신청할 수 있는 기능 추가

◦ 실내전조기사 통계

2019년도 합격률	2020년도 합격률	2021년도 합격률	2022년도 합격률	2023년도 합격률
56.82%	59.77%	68.42%	56.75%	51.50%

※ 최근 5개년 동안 합격자를 제외한 동기시험 응시자 기준

1회 응시	2회 응시	3회 이상 응시	취득 소요기간*
194명	79명	79명	약 40일

※ 최근 5개년 동안 실기전조기사를 취득한 인원 기준으로 응시횟수는 유효 기간
* 취득 소요기간은 각 대상자별 취득 소요일이기 시험일부터 실기 합격 최종 발표일까지 소요한 기간을 평균 한 것으로 산출

서비스 컨셉 반영 해결안 - 동기부여



서비스 컨셉 반영 해결안 - 자격증 활용 방안

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 단순 시험결과(합격·불합격, 점수) 제공
- 자격상세정보 Q-Net 내 분산 등재
- 유관자격 정보 미제공
- 자격 취득 연관 교육훈련 정보 미제공
- 취업정보가 Q-Net 내 분산등재

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 응시자 취약분야 진단 및 합격자 평균점수 정보 제공
- 상세정보 일괄제공(향후시험일정, 면제기간 등)
- 유관 자격 정보 제공(과목면제 정보 등)
- 교육훈련정보검색지원(STEP, 고용24 연계)
- 취업정보검색지원(워크넷 연동 등)

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 시험결과 통지방식: 합격/불합격만 통지, 피드백 부재
- 정보 제공: 자격증 발급 절차 복잡, 정보 찾기 어려움
- 시각적 요소: 추가 확인 필요, 사용자 경험 저하
- 응시자 수: 서비스 이용자 수 적고, 피드백 부족
- 만족도 조사: 전년도 평균 만족도 3.6점
- 정보 제공: 단순한 시험 결과와 점수만 제공
- 피드백 부재: 맞춤형 피드백 부족

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 시험결과 통지방식: 구체적인 피드백 제공
- 정보 제공: 자격증 발급 링크 제공, STEP 사이트 연계
- 시각적 요소: 색상, 글씨체, 굵기 활용하여 시각적 강조
- 응시자 수: '24년 9월 25일 기준 8,134명 이용
- 만족도 조사: 평균 만족도 4.2점으로 상승
- 정보 제공: 취약 분야 진단 및 평균 점수 정보 제공
- 피드백 부재: 맞춤형 피드백 시스템 구축

서비스디자인 프로세스



- ① 발견하기**
- 이해관계자별 문제점 공유
 - 주요문제 영역 선정
 - (수요자조사) 전국민 대상 시험결과 피드백 서비스 의견 수렴

- ② 정의하기**
- 수요자 유형 발굴 및 핵심 대상자 선정
 - 사용자모델 작성

- ③ 발전하기**
- 서비스 아이디어선 (브레인스토밍 실시)
 - 대국민의견 및 수요자 의견 취합(정리)
 - 서비스 컨셉

- ④ 전달하기**
- 2차 실무진 협의
 - 프로토타입핑 실시(24년 9월 25일 시험 실제 적용)
 - 시험 응시자 대상 서비스 만족도조사 실시



이해관계자별 주요 문제 도출

□ 사용자모델 (2) 직장인(이직 준비)



[자격학득 목표]

- 더 나은 연봉의 직장으로 이직을 위해 자격증 취득
- 자격증을 통해 커리어를 발전시키고 전문성 획득
- 빠른 이직
- 개인 성취 및 경험 확대

[피드백 서비스 요구사항 및 문제]

협력시

- 합격시 자격과 관련한 직무 추천
- 합격자 수 통계 제공으로 성취감 제공
- 기 자격 취득자의 이직 정보 제공
- 해당 자격 분야의 채용 공고 제공(경력직, 신입 등)
- 산업군 자격증 트렌드를 알고 싶음
- 자격증 취득이 이직이나 승진에 어떻게 도움이 되는지에 대한 구체적인 정보 필요
- 이직을 위한 자격 관리(기존 취득 자격 정보 제공)

이름: 이준영
 성별: 남성
 나이: 33세
 직업: 중소기업 생산 관리자 대리
 가족구성원: 1인 가구
 성격: 긍정적이며 열정적, 부지런함

구체적인 가상인물 설정

국가기술자격 「시험결과 피드백 서비스」에 대한 여러분의 의견을 들려주세요!

- 공단은 국가기술자격의 80% 이상을 진행하는 공공기관으로서 자격시험의 투명성 강화 및 고객만족도 향상을 위해 국가기술자격 「시험결과 피드백 서비스」를 시범사업으로 운영 중입니다.
- 이에 따라 공단은 **필기·실기시험 결과 및 세부 정보 제공을 위해 큐넷(Q-net) 시험결과 화면 변경을** 추진하고 있습니다.

현행	개선
① 단순 시험결과(합격·불합격, 취득점수) 정보 제공	① 응시자 취약분야 진단 및 합격자 평균 점수 정보 제공
② 자격 상세정보 Q-Net 내 분산 등재	② 상세정보 일괄 제공(향후 시험 일정)
③ 유관 자격 정보 미제공	③ 유관 자격 정보 제공(교육연계 정보)
④ 자격 취득 연관 교육훈련 정보 미제공	④ 교육훈련정보 검색 지원(HRD-Net 연계)

피드백 서비스 신규 아이디어 및 기존 보완 아이디어 도출

2024년 정기 기사 2회(실기) 결과

※ 피드백 서비스 만족도 설문조사 응답시기(피드백제공 전) 비교하기 >>>

구분	응시자 수	합격률	평균 점수
2024년 정기 기사 2회(실기)	1,000명	58.2%	75.5점
2023년 정기 기사 2회(실기)	950명	55.1%	73.8점

※ 2024년 정기 기사 2회(실기) 결과 상세 정보

구분	합격률	평균 점수
1회 시험	58.2%	75.5점
2회 시험	55.1%	73.8점

실제 수험생 대상 피드백 서비스 구현

참여자 소감

담당 공무원

“기존 서비스 제공은 공급자 입장에서 계획하고 실행했기에 수험자가 요구하는 방향보다는 실무자가 행정하기 용이한 방향으로 진행되었다고 생각되어집니다. 이번 공공서비스디자인 프로젝트를 수행하면서 국민과 직접적으로 만나고 여러차례 워크숍을 통해 국민이 원하는 방향과 해결책을 찾는 여정을 함께하면서 ‘고객의 입장에서 생각한다는 것은 이러한 방향이구나’ 깨닫고 반성하게 되었습니다. 이번 프로젝트를 통해 단기간 성과를 낼 수 있었던 부분도 굉장히 보람찼지만, 개인의 입장에서 많은걸 배운 좋은 기회가 되었습니다.”

서비스디자이너 | 이종휘

“다양한 공공서비스디자인 팀원들을 만났음에도 이번처럼 단기간에 큰 성과를 내는 팀을 만나기는 어렵습니다. 행정담당관의 노력과 국민참여자의 열정을 통해 이 과제가 시범서비스 도입부터 수혜자 만족도 조사 그리고 나아가 중장기 개선안 도출까지 일련의 과정이 연결되는 과정을 보면서 디자이너로서 굉장히 보람을 느꼈습니다.”

국민 참여자 | 양상화

“기존 양식은 동일한 검정색으로 합격 불합격의 여부가 한눈에 보이지 않았는데, 시각적 구분을 줘 수험자의 합격유무 시인성 강화 필요하다는 의견이 실제로 반영되어 뿌듯함 느꼈습니다.”

국민 참여자 | 손수이

“수험자가 합격 여부를 확인하고 자격증 발급을 다시 관련 창으로 들어가야하는 번거로움을 없애고자 자격증 바로가기 기능을 추가했으면 좋겠다는 의견이 반영되어 나라에 보탬이 된 것 같아 만족합니다.”

국민 참여자 | 곽윤정

“대국민 의견수렴_ 18번항목 교육훈련정보 검색지원(STEP 연계 등) 시험에 불합격, 합격 여부와 무관하게 정부지원으로 이루어지는 교육훈련정보를 국민에게 공유하는 등 국민을 위한 정보제공 노력 필요하다는 의견 반영으로 나의 의견이 실제 적용되어 정부정책이 개선되는 것이 신기했습니다.”



형식적인 직장 내 장애인 인식개선 교육은 그만! 우리 베프(Barrier Free)해요

직장 내 장애인 인식개선 교육: 우리회사 베프(Barrier-Free)리뉴얼 및 로드맵 구축 :

나와 상관 없는, 형식적 교육이라는 거부감을 해소하기 위해 뚜렷한 '장애인 고용'이라는 교육 목적성 강조하였으며, 장애인에 대한 관심을 유도하고, 실질적인 인식 개선 교육으로 장애인 일자리 확대와 경제적 자립 목표를 바탕으로 교육 로드맵을 구축 완료하였습니다.

과제 소요기간 | 7개월

담당 공무원

김지민, 고인철, 박상순, 강현주

서비스디자이너

김동호, 최소윤

국민참여자

김민정, 이주영, 박소연, 류승연, 김진환,
이영호, 조성준, 윤준호, 김효린, 신호진,
곽민정, 권영민, 이지인, 이가은, 최수명,
박예지



추진배경

형식적이던 직장 내 장애인 인식개선 교육의 공감과 실효성을 증진시켜 장애인 고용에 대한 긍정적인 인식 변화 촉진

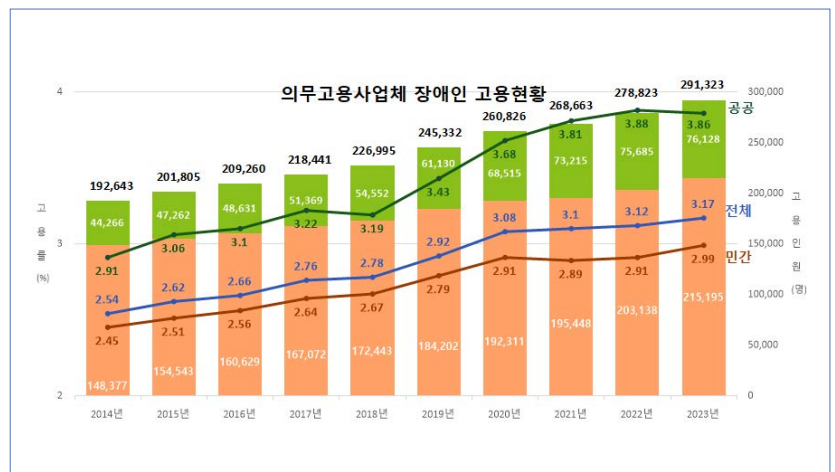
전체 국민의 17.3%가 직장 내 장애인 인식개선 교육 대상자이지만, 사업주·근로자 모두가 대상인 직장 내 장애인 인식개선 교육 실효성에 의문을 제기하였습니다. 장애인 인식개선 교육 효과가 나타나지 않거나 부족했다는 응답비율이 76.8%로, 수요자 관점의 교육 접근이 부족한 것으로 나타났습니다. (2023년 기업체장애인고용실태조사. 공단)

교육 개선 필요하다고 답한 비율 76.8%

[2023 기업체장애인고용실태조사. 공단]



2023년 기준 장애인 고용률 평균 3.17%로 법정고용률 미달



국민이 가지고 있었던 어려움

사업주, 근로자, 장애인

- 관리자는 장애인 고용 시 인프라 구축에 필요한 재정적 부담과 장애인 맞춤형 직무 부족
- 근로자는 장애인 고용 시 업무 부담과 성과 부진 우려로 인한 비우호적 시각
- 장애인근로자는 직장 내 동료로 인정받기 어려운 상황에 직면

① 정책수요자 퍼소나



이미진 (28세/여)

장애인 근로자에 대해 관심은 있으나, 경험이 부족한 직장인

거주지 서울특별시

성격 적극적이며, 활발함

태도 · 장애인 인식교육의 필요성을 인지하고 있지만, 실제 장애인 근로자와 함께 일하게 된다면 불편함이 생길 것이라 생각
· 장애인 인식개선 교육을 온라인 교육으로 이수했으나, 바쁜 업무로 인해 집중해서 청강하지 못함

요구사항 · 흥미를 느낄 수 있는 경험위주의 프로그램을 통한 이론과 실습이 결합된 교육
· 본인의 편견을 깨고 장애인 근로자와 함께 일할 수 있도록 지원하는 프로그램 및 체계

② 이해관계자

이해관계자

이해관계자의 어려움

근로자

- 교육 공감 부족
장애인 고용과 동료에 대한 내용이 교육 제목에 명확히 드러나지 않아, 직접적으로 와닿지 않음
- 장애인 근로자 부정적 인식
고용 시 업무 부담이 증가할 것이라는 불안과 성과 저하에 대한 인식으로 고용에 대한 부정적 인식

관리자

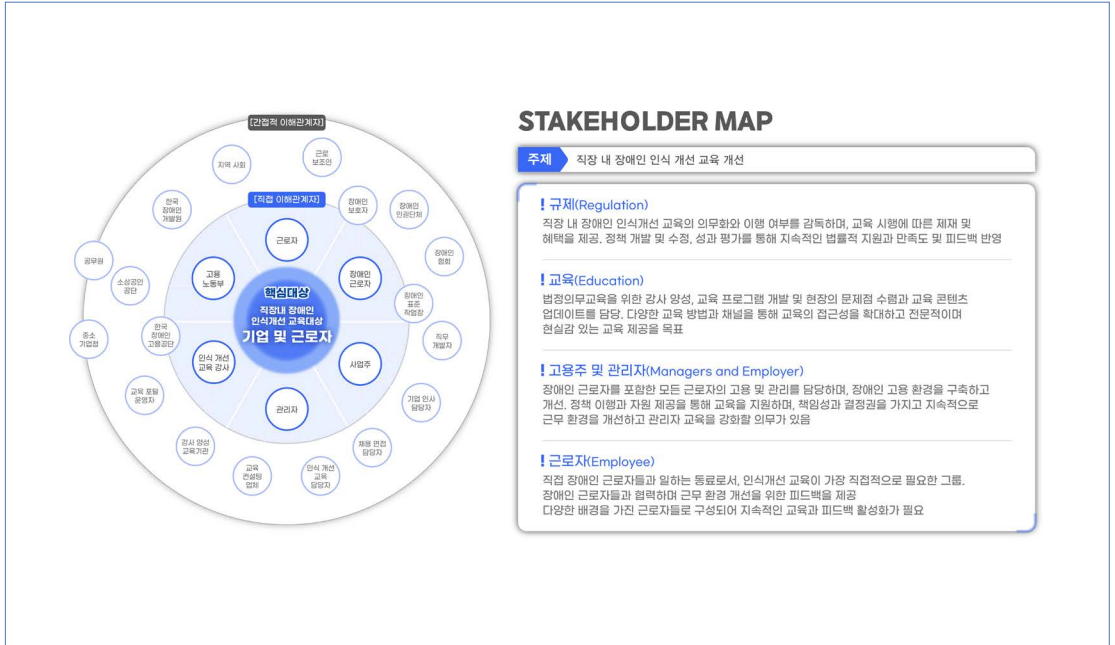
- 고용 필요성은 느끼나 부담
고용 필요성은 느끼지만, 부담이 크고 제도나 지원에 대해 잘 알지 못함
- 직무 개발의 어려움
적절한 직무 개발에 어려움을 느낌, 기존 근로자들의 부정적 인식 및 불만

기타(강사, 교육전문가)

- 체험 프로그램을 통한 인식 개선
직접 강이나 체험 프로그램을 통해 장애인에 대한 인식을 보다 효과적으로 개선할 수 있음
- 우수 사례 발굴 및 확산
잘된 사례를 발굴하고 포상하며, 이를 통해 우수한 콘텐츠를 확산시킬 필요가 있음

표준사업장 및
장애인 고용 기업

- 가장 효과적인 인식개선, 교육은 함께 일하는 것!
실제로 함께 일하면, 그들을 동료로 자연스럽게 인식하게 됨, 협업 경험이 인식개선에 가장 효과적임
- 제도적 지원
근로지원인 제도와 같은 다양한 지원 제도가 있어, 장애인 고용은 충분히 가능함



이해관계자맵

진짜 문제

부연 설명

근로자

장애인고용 시 업무 부담과 성과부진 우려로 인한 내부 구성원의 부정적 인식

관리자

인프라 구축에 필요한 재정적 부담, 인적 자원 및 장애인 맞춤 직무 부족

핵심 문제

장애인 친화 환경 구축과 장애인 맞춤 직무를 찾기 어려워 장애인고용에 적극적이지 않으며, 장애인동료와 근무 시 업무 부담과 성과부진 우려로 내부 구성원들의 부정적 인식이 내재되어 있음

서비스 목표

효과적인 직장 내 장애인 인식 교육을 위해 온라인 교육 개선을 시작으로 오프라인 체험교육의 점진적 확대가 필요

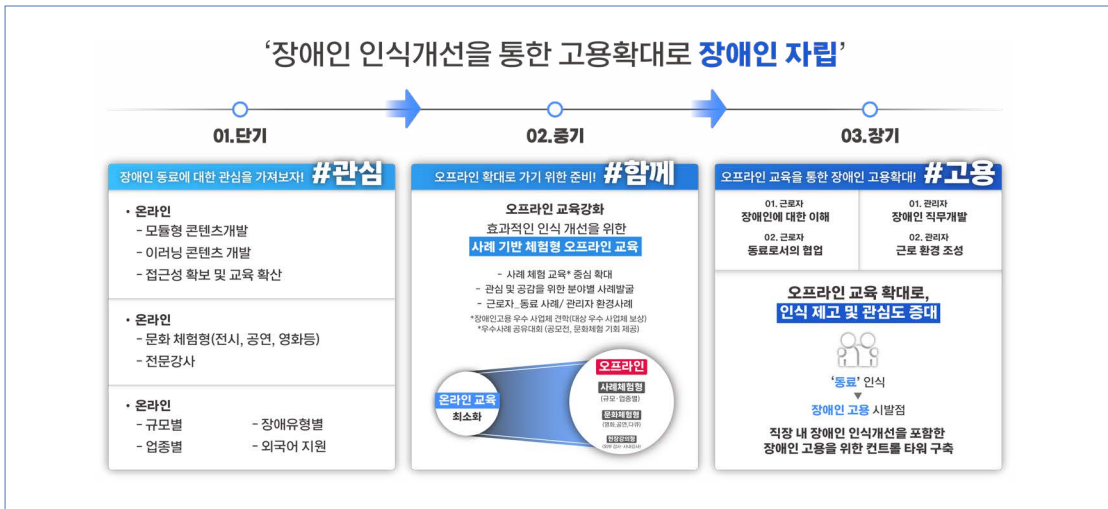
공공서비스디자인 결과물

직장 내 장애인 인식개선 교육 우리회사 베프(BarrierFree) 교육 브랜드 리뉴얼

우리회사 베프(BarrierFree)와 Best Friend(베스트 프렌즈)는 두가지 의미를 담고 있습니다. 장애 유무에 상관없이 모두가 동등한 동료라는 메시지를 전달하여, 이는 교육의 목적과도 일치합니다. 로고는 장애인과 비장애인 동료가 함께 손을 잡고 나아가는 모습을 형상화하여, 같은 목표를 향해 협력하는 모습을 상징합니다.

서비스 공급자

사업 운영: 한국장애인고용공단



주요 내용

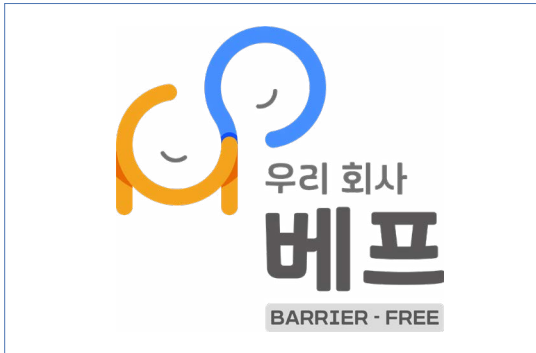
문제해결점

수요자 맞춤형 모듈선택 교육 콘텐츠 개발

장애인 동료에 대한 부정적 인식은 실제로 함께 일하는 경험을 통해 자연스럽게 개선된다는 점을 확인

사업주(관리자)용: 장애인 고용 여건 개선과 장애인, 비장애인 근로자 사이 중간 역할에 관한 내용 교육
근로자용: 현장의 다양한 상황별 내용 교육

장애인과 비장애인이 함께하는 경험을 통해, 모두가 동등하게 존중받아야 할 존재라는 인식이 형성되므로 오프라인 체험형 교육



교육브랜드 리뉴얼



아이디어 회의

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 직장 내 장애인 인식개선 교육에 대한 부정적인 시각
- ‘나와 상관 없는 일’ 공감되지 않는 교육에 대한 인식
- 대상자와 상관없이 획일화된 교육 내용으로 불필요한 내용 다수 포함

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 장애인 고용에 관한 인식 변화라는 목표 설정을 통한 단계별 교육으로 개편
- 오프라인 교육 확대를 통한 ‘우리회사 베프’ 장애인 동료 공감대 형성
- 맞춤형 모듈 교육을 통한, 효과적인 직장 내 장애인 인식개선 교육 기대

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 고용에는 긍정적이거나 여건 개선에는 소극적(사업주)
- 업무 부담과 성과 부진이라는 부정적 선입견(근로자)

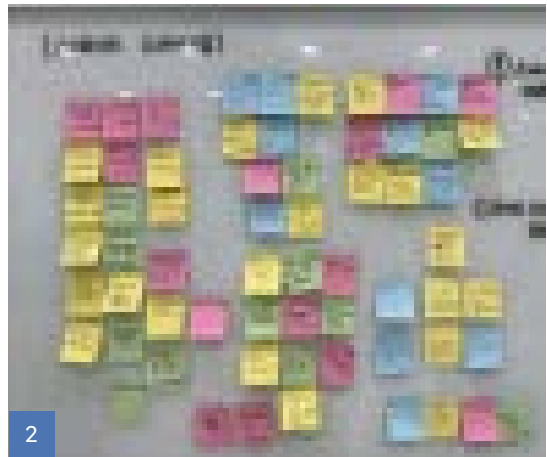
TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 장애인 고용 성공사례 및 장애인 고용 여건 개선 내용 교육(사업주)
- 직장생활 적응에 필요한 다양한 교육(장애인근로자), 장애인 근로자와 함께하는 시간을 제공하는 교육(비장애인근로자)

서비스디자인 프로세스



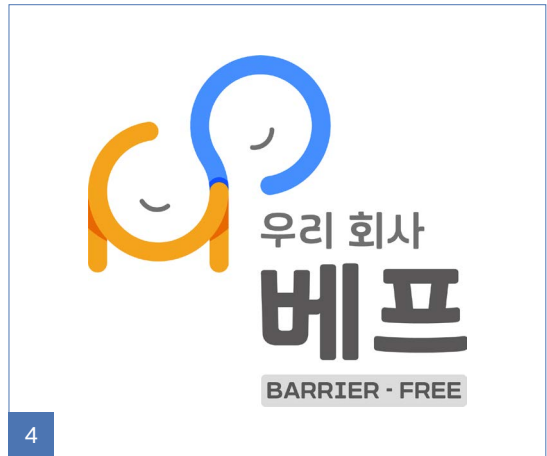
1 필드리서치, 데스크리서치



2 고객여정맵 작성



3 아이디어 워크숍



4 프로토타입 실행

참여자 소감

담당 공무원

“국민디자인단 활동을 통해 직장 내 장애인 인식 개선 교육에 대한 정책 개선안을 제안하는 과정은 매우 의미 있는 경험이었습니다. 이전에 규제개선으로 접근했던 업무와는 달리 다양한 분야에서 온 사람들의 의견을 듣고, 보다 자유롭게 생각을 나눌 수 있는 환경이었기에 더 폭넓은 관점을 가질 수 있었습니다. 이 과정에서 특히 인상적이었던 점은 교육의 필요성과 효과를 더욱 체감하게 된 부분이었습니다.”

서비스디자이너

“법정의무교육 제도인 “직장 내 장애인 인식개선 교육”은 다른 과제에 비해 서비스디자이너 쉽지 않았으며 결론을 도출하기 어려웠으나 과제를 진행하면서 나 자신조차 장애인 인식개선이 부족하다고 느꼈으며 개선된 교육목적처럼 장애인 근로자를 동료로 느끼며 마음의 장벽을 없애고 함께 행복한 직장 생활할 수 있도록 동 과제가 활용되면 좋겠습니다.”

국민 참여자

“안녕하세요. 국민과 함께 만드는 직장내 장애인 인식개선 교육 국민디자인단에 참여한 김O환입니다. 기업의 실무자로서 장애인 인식개선 교육에 대하여 직접 참여하여 심도 있게 고민을 하고 다양한 의견을 나눌 수 있어서 매우 유익한 시간이었습니다. 다양한 이해관계자와 함께 의견을 주고 나누면서 다양한 기업의 환경과 각자 처해진 입장에서의 어려움에 대하여 이해할 수 있었습니다. 이러한 어려움 속에서 모두에게 공통된 내용으로 개선점을 찾고 의견을 한데 모을 수 있었던 소중한 시간이었습니다.”

장애인 근로자

“근로 현장에서 발생 되는 여러 불편한 상황을 비장애인 동료들이 이해할 수 있는 교육내용이 반영되는 기회로 국민디자인단이 매우 유익했습니다.”

함께하는 오늘, 더 나은 내일! 100세 시대 건강연금, 사회적처방

노후 대비를 위해 건강관리가 필요한 50대 이상의 시민(수요자)에게 시건강실증장비 연계한 건강측정(건강·돌봄욕구)을 바탕으로 운동, 영양, 정서 등의 맞춤형 서비스(사회적처방)를 노쇠진입 전 시민(건강활동가)이 제공함으로써 지역사회 내 건강한 노후 설계 지원합니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

유명은 주무관, 나성숙 과장, 박인아 지원관, 이화영 팀장, 유준희 주무관, 이소영 주무관

서비스디자이너

장윤경 호남대학교 교수

국민참여자

이동률, 장은영, 양은주, 박종민, 서수연, 최현, 유경숙, 김혜림, 김경순, 나순순, 나용엽, 기영철, 한정숙, 서성희, 국지윤, 황인경, 이선영, 김지영



추진배경

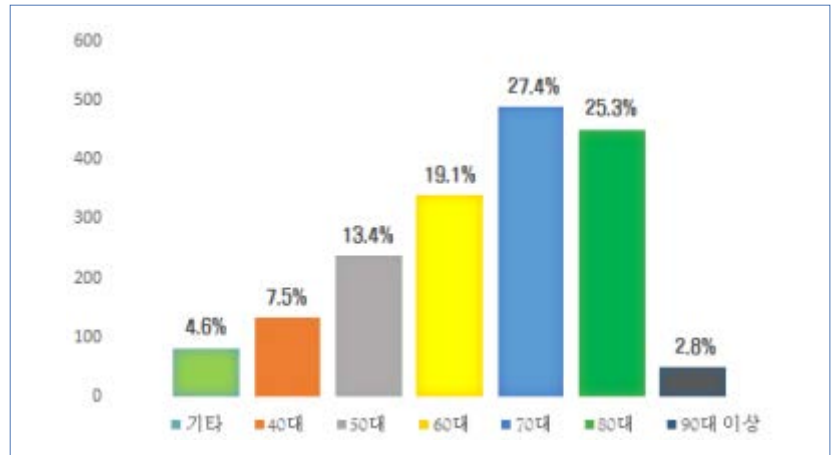
건강한 노후를 위한 선제적 예방관리 환경 구축 필요

시민 자가건강력 향상을 위한, 시민 제안 「사회적처방」 개념 도입

인구 고령화 및 1인 가구 급증에 기인한 사회적 질병 '외로움', '노쇠', '돌봄': 공급자 중심의 일방적·의존적 돌봄서비스 제공으로 인한 사회적 비용 증가 등으로 지속가능한 수요자 중심의 돌봄 체계 필요성을 인식하였습니다.

2023년 광산형 통합돌봄 연령별 이용률 통계

- 연령별 분석: 60대 이상[74%]
- 질환별 분석: 만성질환자[68%]
- * 장애제외



2023년 광산형 통합돌봄 서비스별 이용률 통계

서비스별 이용률: 전체 서비스 중
식사지원 44%, 건강지원 27%



국민이 가지고 있었던 어려움

노후 준비를 위한 자가건강관리가 필요한 50대 이상 시민 · 건강약자

- 건강관리소 이용자(50대 여성): 평소 건강에 관심이 많아 건강관리소 이용을 했는데, 건강상태를 측정하는데 그쳐 아쉬움이 남는다. 근육량이 부족하다는데 어떻게 해야할지 모르겠다.
- 건강활동가 참여자(60대 남성): 100세시대라고하니 다가올 노후가 불안하다. 건강활동가로서 고령어르신을 만나면 새삼 건강관리의 중요성이 느껴진다.
- 통합돌봄 대상자(70대 여성): 평생 자식 키우고, 농사일을 하느라 지금은 아픈 곳 투성이다. 하루에 약을 한주먹씩은 먹는 것 같다. 그래도 내 집에서 죽고 싶다.
- 저소득 1인세대(70대 남성): 누가 찾아와서 귀찮게 하는 것이 싫지만, 그래도 누군가와 함께 뭔가를 한 날은 잠을 잘 자는 것 같다.

① 정책수요자 퍼소나



청소업 종사 (71세/여)

가족 아들 내외, 손주와 거주 중

성격 의존적이며 예민한 성격

주요문제

- 고혈압, 고지혈증으로 약물 복용 중이며, 복부 비만과 거북목이 있음
- 잇몸이 약해져서 씹는 불편감이 있으며, 소화불량이 자주 있음
- 건강 관리의 필요성은 느끼고 있으나 어떤 관리를 해야 할 지 모름



노인일자리 참여 중 (68세/여)

가족 남편과 거주, 출가한 아들과 딸

성격 활발하고 긍정적이며 사람들을 돕고 교류하기를 좋아함

주요문제

- 당뇨로 약물 복용 중이며, 혈당은 비교적 잘 조절되는 편임
- 노인을 돌보는 활동에 참여하며 본인의 노화에 대한 불안감이 커지고 있음
- 남편과 생활하고 있으며 밖에서는 활발하게 활동하나 귀가하면 외로움 호소함



무직 (76세/남)

가족 1인 가구

성격 고집이 세고 말이 별로 없음

주요문제

- 7년 전 폐암 수술, 당뇨와 고혈압으로 병원 진료를 받고 있으나, 약물 및 식이요법을 잘 이행하지 않음
- 건강활동가가 방문하고 있으나, 집에서 혼자 지내며 외부와 단절된 생활을 함

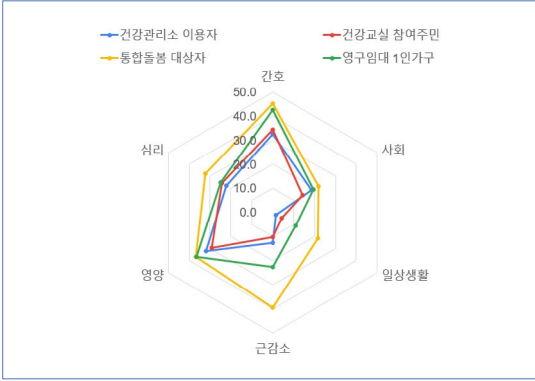
② 이해관계자

이해관계자	이해관계자의 어려움
사회적처방 협의체 위원 (사회적처방 분야전문가)	대면 없이, 의료적 측면에 집중된 건강 데이터만으로는 사회적처방 제시 어려움
건강관리소 운영자 (16종 시건강실증장비 설비)	이용자에게 직접적인 관리 방법이 제시되지 않아 일회성 건강측정으로 종결
건강활동가(노인일자리) (前 돌봄서포터즈)	· 수혜에 익숙한 대상자들은 유형적 물품을 기대하며, 없을 시 방문 거부하기도 함 · 구조화된 서비스 매뉴얼이 없어 활동에 대한 확신이 부족함
광주의료사협 (노인일자리 수행기관)	노인일자리로서의 기본요건 충족자 중심으로 구성되어 개인 간 역량차이가 큼

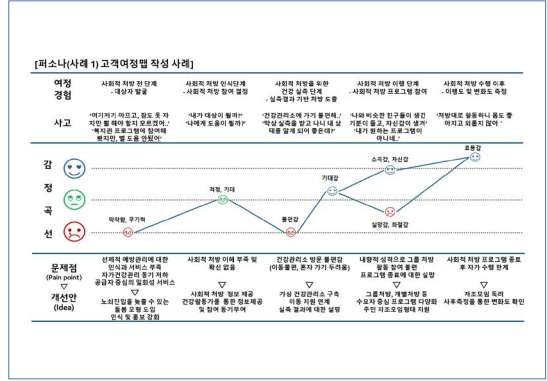


이해관계자맵

진짜 문제	부연 설명
사회적처방 효과 인식 부족	수요자들이 사회적처방의 이점과 효과 체감 방안 필요
기존 건강 돌봄 프로그램 운영의 한계	수요자의 건강·돌봄 욕구를 반영한 맞춤형 프로그램 등 서비스를 유형화
건강활동가 역량별 사회적처방 전달 차이 발생	건강활동가의 역량을 자연스럽게 강화하여 사회적 처방 지원이 가능할까?



수요자 욕구조사 결과



수요자 고객여정맵

핵심 문제

- 예방적 건강관리의 필요성을 알고 있지만, 건강상태를 수시로 체크하기 어렵고, 의학적치료외의 관리방법을 알기 어려움
- 디지털산업연계 건강관리소는 접근성 및 의료중심의 데이터의 한계로 이동성의 제약이 있는 건강약자는 이용이 어려움
- 사회적처방의 체감이 낮은 것은 사회적처방 케이스에 기반한 매뉴얼이 없기 때문이며, 구체화 과정을 통해 확대 가능
- 뜻밖의 조사 결과 수요자들은 공통적으로 수면의 어려움을 겪고 있음이 확인
- 수면에 문제를 나타낸 수요자들은 대부분 영양, 근감소, 고립 등의 문제 중 한 가지 이상의 문제를 동시에 가지고 있었음
하지만 수면의 문제는 드러난 표면적 문제로 경제, 관계, 신체 등 복합적인 원인을 통합적으로 해결해야 함

서비스 목표

- 사회적처방 서비스의 체계 구축 및 활성화
- 건강실측 결과에 맞는 지속적, 통합적, 예방적 사회적처방 프로세스 확립
- 수요자 특성별 사회적처방 활동 유형화(집단/개별 처방) 및 다양화
- 건강활동가 역량 강화 서비스 매뉴얼 제공
- 건강활동가 간 지속적인 네트워크 형성과 상호 학습 기회 제공

공공서비스디자인 결과물

초고령화로 인한 돌봄수요에 대응하기 위해서는 돌봄서비스의 확대뿐만이 아닌 자가건강력을 통한 노쇠진입 시기 연장으로 일상적·예방적 돌봄의 보편화가 필요합니다. 이를 위해 사회적처방의 개념을 도입하였고, 일상적 생활습관 교정을 위해서는 수요자면서 공급자인 건강활동가 매개역할이 중요하며, 상호돌봄체계 확립이 가능합니다. 특히, 민관학 협력 기반한 서비스로드맵 완성으로 선순환구조에 따른 사회적 비용 절감을 기대할 수 있습니다.

서비스 공급자

- 지역대학: 분야별 전문가 협의체 참여로 사회적처방 근거 마련
- 의료기관: 지역 의료기관과의 협력체계로 치료적 서비스 연계 체계 마련
- 지역자원: 장성숲체원에서 광산구 사회적처방사업 협력 선제안으로 협약 준비중
- 복지관: 디자인과제 참여로 사회적처방 프로그램 운영 기관 등록
- 보건소: 건강마을만들기 사업 협업추진으로 부서 간 칸막이 해소

함께 하는 오늘, 더 나은 내일

100세 시대 건강연금 사회적 처방



숫자 100
: 100세 시대



손을 맞잡은 사람
: 사회적 처방



나눔의 형상
: 건강/복지/솔루션



주요 내용

문제해결점

디지털 헬스케어 사업 연계 건강관리소운영, 건강측정을 통한 수요자의 건강육구 파악, 건강관리소 접근성 한계 극복 사회적처방필요도 지표개발	
건강관리소 홈페이지 고도화	건강데이터 기반으로 사회적처방 입력 및 피드백이 가능하여 윈스톱 시스템 구축
개인 맞춤형·집단 사회적처방 실행	노쇠진입 전 건강활동가 방문 실행 지원으로 건강력 동반상승, 건강육구에 맞는 집단 프로그램 운영으로 자조모임 확산 연결
지역사회 내 건강활동가 양성(300명), 사회적처방 매뉴얼 '나의 건강일지' 마련	이웃을 돌보는 것이 곧 나를 돌보는 것! 상호돌봄체계 구축으로 노쇠 진입 시기 늦추고, 사회적 비용감소



1 건강관리소 운영



2 건강관리소 홈페이지 고도화



3 사회적처방



4 건강활동가 양성

기타 연계 서비스

- ① (가상)건강관리소 건강측정을 통한 수요가 건강·돌봄욕수 파악
- ② 건강관리소 홈페이지 고도화로 측정부터 처방, 실행까지 원스톱으로 관리 가능
- ③ 수요자의 상황 및 건강상태에 따라 개인 또는 집단 사회적처방 실행 지원
- ④ 수요자-공급자의 경계를 허문 상호 돌봄체계 구축 운영

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> 서비스제공 중심, 분절적 의료-돌봄 체계 스스로 생활할 수 없어 돌봄서비스 의존 사회적질병에 기인한 노후 삶의 만족도 저하 	<ul style="list-style-type: none"> 사람 중심, 통합적 의료 - 돌봄 환경 조성 자가건강력 바탕 본인 주체적인 노후 설계 상호돌봄으로 원-원 작용, 노쇠 진입 시기 지연
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<p>[수요조사]</p> <ul style="list-style-type: none"> 생소한 사회적처방개념과 비구체성 의존적 서비스에 익숙 → 사회적처방 관심도 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄 및 노후준비 대상자 수요조사 → 1)수면 2)근감소 3)영양 4)관계 등 → 사회적처방과 인과관계 적용
<p>[건강관리소]</p> <ul style="list-style-type: none"> 이동상의 어려움이 있는 건강약자 이용 불편 의료적 요소 건강 데이터 위주 	<ul style="list-style-type: none"> 건강측정은 수요자의 건강·돌봄 욕구를 파악하는 요소 사회적처방은 곧 생활습관개선 → 그에 맞는 지표 개발
<p>[사회적처방 협의체]</p> <p>전문가 교수진들로 구성, 주력 업무로 회의 운영이 쉽지 않아 실제 사회적처방률이 떨어짐</p>	<ul style="list-style-type: none"> 디지털화로 협의체 운영의 시·공간적 제약 극복 → 홈페이지 내 사회적처방 페이지 구성 추진체계확대 : 복지관·의료기관·장성숲체원
<p>[사회적처방]</p> <ul style="list-style-type: none"> 전문가중심, 사회적처방 실행 난이도 높음 전문성·보편적·일반적 기준에 맞는 사회적처방 정립 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 협의체중심의 다양한 시범케이스 발굴 사회적처방 매뉴얼(건강일지) 마련 지속가능한 사회적처방사 양성(자격화)
<p>[건강약자]</p> <ul style="list-style-type: none"> 건강활동가 역량 편차 및 노인일자리 전문성 강화 필요 건강활동가 차기년도 활동 여부 불투명 	<ul style="list-style-type: none"> 건강활동가 역량강화교육 필수 내년은 기 활동가와 신규로 2인1조 구성
<p>[노후준비군]</p> <ul style="list-style-type: none"> 건강 프로그램은 많지만 공급자 중심 프로그램 종료 후 지속적 관리 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> 건강측정을 통한 욕구파악으로 수요자 중심 프로그램 발굴 프로그램 종료 후 자조모임화 자료조사 및 이해관계자 인터뷰 실시

서비스디자인 프로세스



- 데스크리서치
- 이해관계자맵
- 설문조사
- 관찰조사

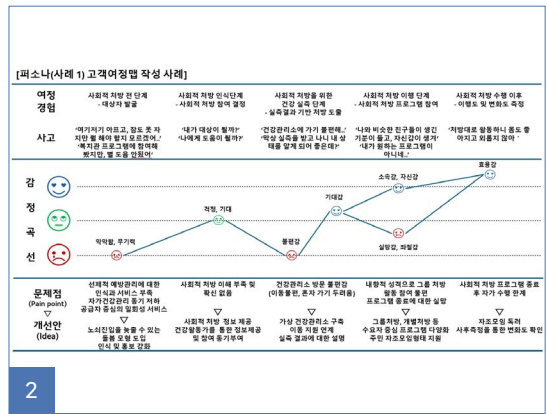
- 퍼소나
- 고객여정맵

- 만다라트차트
- 서비스컨셉
- 서비스시나리오

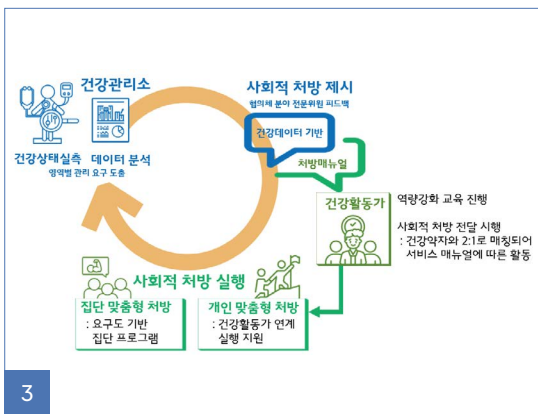
- 프로토타입 개발
- 시범사업



1 설문조사



2 고객여정맵



3 서비스시나리오



4 시범사업

참여자 소감

담당 공무원

“시민이 직접 정책 디자인에 참여하는 ‘공공서비스디자인 과제’ 참여는 ‘시민의 요구에 부응하는 서비스를 제공하여야 한다.’는 나의 신념을 실현하는 중요한 기회였습니다. 처음에는 익숙하지 않은 문제 해결 과정과 단계별로 많은 시간과 비용이 소요되는 것, 그리고 다양한 이해관계자들 간의 의견충돌과 갈등 등을 해결하는 것이 쉽지 않았습니다. 그러나 집단지성은 생각하지 못한 뜻밖의 발견을 가져다주었고, 행정의 효과성을 높이는데 큰 기여를 했습니다. 이 과정을 통해 시민과 행정도 함께 성장함을 느낄 수 있어, 매우 소중한 경험이었습니다.”

서비스디자이너

“시민의 욕구는 시민이 가장 잘 안다! 정책수요자 중심의 관점으로 사고의 전환: 불편한 과정을 통해 만들어지는 모두가 행복해지는 결과가 나올 수 있었습니다. 다양한 의견과 요구를 존중하였습니다. 정책 실행의 신뢰와 지속 가능성이 향상되었습니다. 단, 디자인 수행이 가능한 과제보다 정책화가 필요한 과제 발굴이 필요하다고 생각합니다. 공공서비스디자인과제 수행은 결국 국민 요구가 반영된 정책모형을 함께 실험함으로써 현실화하는데 목적이 있다고 판단되고, 정책의 완성도나 실효성을 판단하는데 디자인기법 적용이 필수적이나 그 방법이 어려워 추진 방향이 틀어지기도 하기 때문입니다.”

국민 참여자

“마을에서 주민들이 실제로 필요로 하는 사회서비스에 대한 목마름이 항상 있었습니다. 기존의 정책들도 지역에 도움이 되는 경우들이 대부분이나, 건강과 돌봄에 있어서는 일회성에 그치거나 비슷한 서비스들이 중복되어 안타까움이 있었습니다. 공공서비스디자인 활동을 통해 그동안 느꼈던 아쉬웠던 점을 정책 개발과정에 전달할 수 있어서 매우 의미 있었으며, 또한 하나의 정책이 만들어지기까지 정말 많은 분들이 노력한다는 것에 감사함을 느낄 수 있었습니다. 사회적 처방의 확대를 통해 나의 노후도 건강하게 준비할 수 있을 것이라 기대됩니다.”

참 좋은 인재, 참 쉬운 취업!

군 전역(예정) 간부 재취업 지원으로 전역 후 안정된 삶 보장

정책수요자 의견 청취를 통한 기존 제도(정책) 개선방안을 마련하고, 우수 중소기업 정보부족으로 인한 부정적 인식을 전환하도록 하였습니다. 또, 기업-장병이 소통할 수 있는 현장연수제도 운영활성화 방안 마련하며, 부처 간 협업을 통한 수요자 관점의 지원체계를 마련하였습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

민수현, 이범재

서비스디자이너

강동선

국민참여자

김건호, 권승준, 김윤희, 정영국, 강민지,
서지선, 백진교, 최예윤



추진배경

애국심으로 나라지킨 군 전역(예정) 간부들의 재취업 지원으로 전역 후 안정된 삶 보장 현장연수제도 등 기존 취업지원제도 도입 후 20년이 경과하였고, 군 간부 전역 증가에 따른 전직지원 제도(정책)의 정비가 필요함에 따라 중소기업 인력난 해결과 군인 채용의 맞춤형 지원을 진행하게 되었습니다.

"나라 지킨 세월, 후회될 줄은..." "취업전선서 무너지는 제대군인"

직업군인 年 7000여명 군복 벗어, 60%가 군인연금 혜택 못 받아
5년간 전역자 중 취업 57%뿐... 대위 계급장 떼고 콜센터 취업도



재단포털 KBS 뉴스

뉴스광장 1부

'중기 복무' 전역자 1년새 35% ↑ ...군 허리 나간다

입력 2024.07.01 (06:22) 수정 2024.07.01 (07:52)



국민이 가지고 있었던 어려움

전역(예정)간부

장기 군 복무를 하지 못하고 불가피한 사유로 전역하여야 하나, 전방사단 복무 등으로 인해 복무 중에 취업 준비를 제대로 하지 못함

① 정책수요자 퍼소나



나전직 | 육군중사 (39세/남)

목표 일자리 확보 및 가족을 위한 안정된 생활환경 조성

특징

- 4년만 더 하면 평생 연금 수령이 보장되지만 타 지역 근무자로 가족과 단절됨
- 낮아진 연금액, 가족과의 현실적인 문제로 전역을 결정함
- 전직에 대해 처음 들은 후 전직지원교육을 8개월째 받고 있음

페인포인트

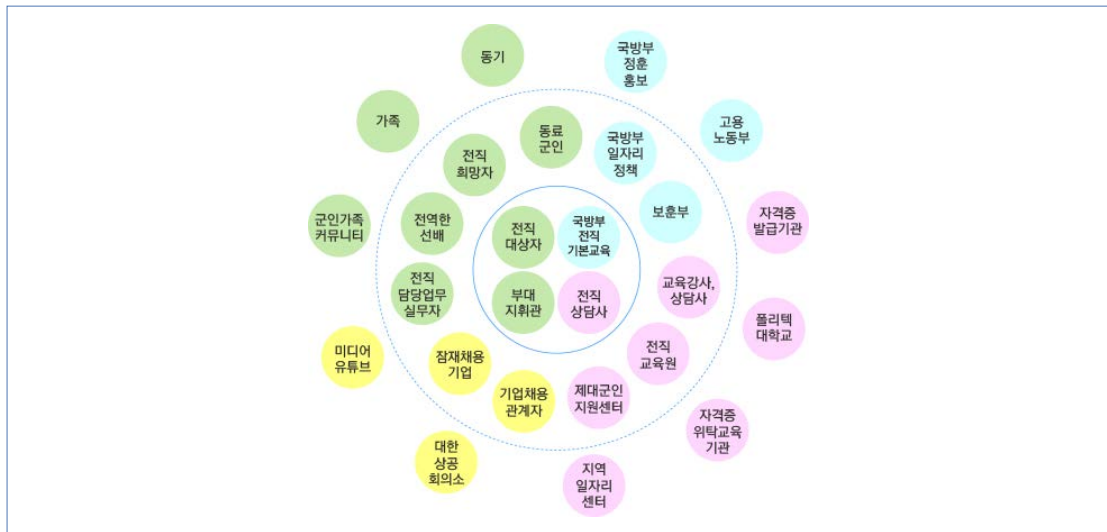
- 전역 군인을 위한 취업 제도 정보 부족
- 실질적인 도움 부족
- 정체성 상실과 심리적 부담

요구사항

- 실질적인 전직지원 제도 및 프로그램 필요
- 전직 선배 멘토링 및 성공사례 후기 필요
- 심리적 안정감을 위한 상담 서비스 필요

구분	진짜 문제
야전부대, 현장연수제도 홍보, 전달이 왜 안될까?	담당자의 이해도 부족, 하달 과정에서 정보가 희석됨
	국방부, 군대(보급품), 전직교육원에 대한 낮은 신뢰도
	공급자 중심으로 만들어진 정책
	전직은 당사자 본인의 책임

② 이해관계자



이해관계자맵

정책수요자의 요구사항 확인 및 반영을 통한 문제정의

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> (전역간부) 기존 전직제도(전직지원기간, 전직교육 등)에 대한 신뢰 부족 (중소기업) 군인 채용 만족도는 높으나 혜택 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 전직 대상자 의견을 반영한 교육프로그램 개발 전역군인 우수채용기업 혜택 강화(사업입찰 가산점 부여)
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 전역간부 사회적응 및 취업 관련 프로그램 구성 요구 	전역간부와 기업에 대한 맞춤형 지원제도 구축
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> (전역간부) 전직에 도움되는 제도개선, 교육 개선 필요 (중소기업) 군인채용기업에 대한 실질적인 혜택 부족 	(중소기업) 군인채용기업에 대한 인센티브 제공
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 전역 이후의 상황은 결국, 본인의 몫이라는 인식 	군 간부의 전역 준비, 취업에 국가의 역할과 책임 강화

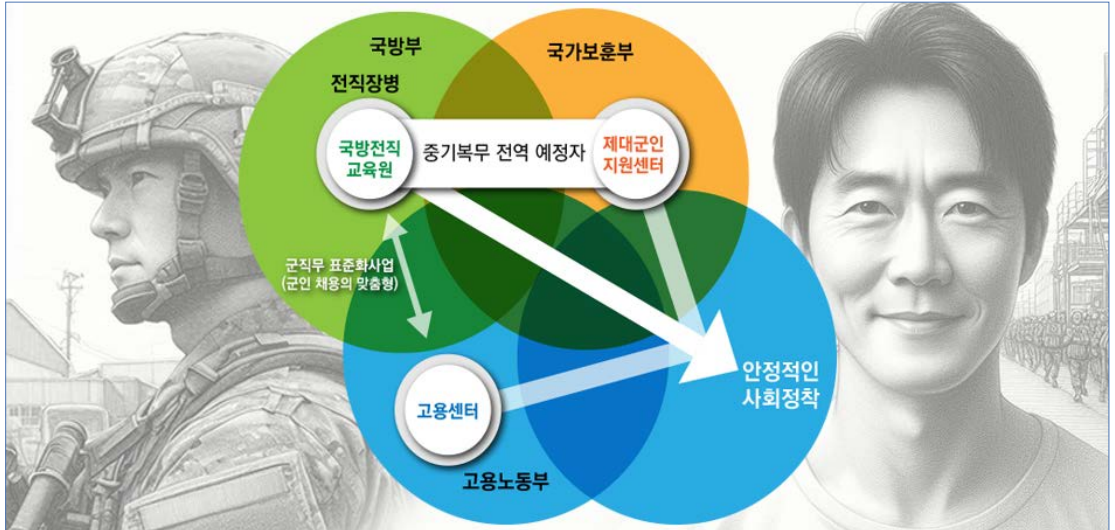
공공서비스디자인 결과물

전역(예정)간부의 재취업 지원제도 개선

전직지원기간 확대(1~3개월→3~5개월)를 통해 전직 준비를 활성화시키고, 현장연수제도 참여 기업확대를 위한 인센티브 및 홍보를 강화하며 야전부대 간부 참여 현실화를 위한 국방 전역지원 포털 구축 등을 진행하였습니다.

서비스 공급자

- 사업 운영: 국방부 일자리정책과
- 협업 기관: 고용노동부, 중소벤처기업부, 국가보훈부



주요 내용

요구사항 확인·반영을 통한 문제정의·해결안 도출
중기복무 간부를 위한 맞춤형 전직지원제도 운영
참여기업 확대를 위한 인센티브 및 홍보 강화
야전부대 간부 참여 현실화를 위한 전달체계 개선

문제해결점

제도 활성화 추진 이후 연수인원 증가 ('24년 상반기 전년도 대비 초과달성)
전직지원기간 확대를 통해 전직 준비 활성화
국방부 사업 입찰 경쟁 시 가점부여, 중소·중견기업 현장연수제도 안내서 배포
스마트 인재관리시스템, 국방 전역지원 포털 구축

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 공급자 관점의 전직지원제도 운영
- 군 경력과 무관한 단순 업무 위주의 현장연수 및 취업사례 다수 발생
- 현장연수제도 참여기업 안내 미비

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 중기복무 간부 맞춤형 전직지원제도 운영
- 전역 간부와 기업의 수요 파악과 니즈를 반영한 진로 설계 및 사회진출 지원
- 현장연수제도 참여기업 확대 홍보 강화

서비스디자인 프로세스

① 발견하기

- 데스크리서치
- 설문조사
- 이해관계자맵



② 정의하기

- 고객여정맵



③ 발전하기

- 만다라트
- 아이디어 스케치



④ 전달하기

- 서비스 스토리보드
- 시범 사업



이해관계자맵



고객여정맵



만다라트



서비스 스토리보드

담당 공무원

“국민디자인단 활동은 애국심으로 국가에 헌신한 군 간부들이 본인의 희망과는 다르게 복무를 마무리하는 시점에서 제2의 인생을 설계하는데 조금이나마 도움이 될 수 있는 방안에 대하여 의견을 나누고 정책을 설계해나가는 보람된 시간이었습니다.

수 차례 회의를 거치며 정책수요자의 애로사항 청취, 해결방안 마련을 위한 다양한 아이디어 발굴, 제도개선안 도출까지 마법같은 국민디자인단 활동이었습니다. 금년도 활동이 중기복무 간부의 전역 이후 성공적인 사회복귀의 초석이 되는 전직지원제도의 지속적인 발전으로 이어지길 기대해봅니다.”

국민 참여자

“국민디자인단 활동을 통해 수혜자를 중심으로 제도가 개선되는 과정에 직접 참여할 수 있어 큰 의미가 있었습니다. 전역예정간부들과의 인터뷰를 통해 전역 이후 전직을 준비할 때 겪는 다양한 어려움을 듣고 그 고충을 이해하게 되었습니다. 이 과정에서 제도 수혜자의 목소리가 제도개선에 얼마나 중요한지 깨달았습니다. 여러 차례 회의를 진행하면서 문제를 정의하고 다양한 아이디어 발견하고, 효과적인 해결방안에 대해 논의를 했습니다. 더 많은 사람들의 목소리를 듣고 실질적인 도움을 주기 위해 고민하는 과정을 통해 사회에 긍정적인 변화를 이끌어 낸 것 같아 뿌듯했습니다.”

고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스 (나는 자랑스런 대한민국 농부다!)

농업경영체 미등록, 미갱신으로 인한 고령농업인이 혜택을 받지 못하는 경우가 늘어나고 있어 수요자 맞춤형 안내 서비스가 필요했습니다. 이번 공공서비스디자인 국민디자인단 활동을 통해 증명서 형태로 게시하기 쉬운 농업경영체 등록확인서, 농업경영체 등록 혜택을 강조한 면세 영수증 등 기관 안내를 신뢰하고 농업경영체등록 제도에 대한 기억을 강화할 수 있도록 서비스를 마련하였습니다.

과제 소요기간 | 4개월

담당 공무원

이성숙, 허효성

서비스디자이너

박재민

국민참여자

강명희, 김소연, 이정원, 김태현, 김민정



추진배경

농업경영체등록 미등록·미갱신 등으로 고령농업인에 대한 정책지원 배제 발생

오늘날 농업에 관련된 지원을 받기 위해서는 농업경영체 등록이 필수적입니다. 고령농업인의 경우 등록제도에 대한 이해가 어렵고, 등록을 하고 나서도 3년 주기로 갱신을 해야 한다는 사실을 놓쳐 실제 영농을 계속하고 있음에도 각종 정책지원을 받지 못하는 경우가 생겼습니다. 이로 인한 민원도 증가하여, 고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스를 모색하게 되었습니다.



통계청, 농림어업조사 2023
**65세 이상인 고령농가
66만호 증가**



농업경영체등록
**3년마다
정기 갱신 필요**

실제 민원 사례




평생 농사를 지어왔는데, (농업경영체 등록) 이런 걸 알려주는 사람이 없어서 직불금 환인을 못 타 봤다.
농사를 짓고 있는데도 경영체가 없어서 억울하다. 유효기간 만료 안내를 문자, 우편으로 했다고 하는데 글을 잘 읽지 못해서 이해하지 못했다.

고령농업인을 위한 농업경영체 안내 서비스 필요

국민이 가지고 있었던 어려움

고령농업인

이장이나 청년농 등 주변에서 챙겨주지 않는 경우 등록제도에 대해 알기 어려움. 농업경영체등록, 국립농산물품질관리원 등 단어 자체가 너무 길고 어려워 낯설게 느껴짐. 또한 문자나 우편 등 각종 안내를 받아도 글자를 읽지 못하거나, 스팸 등에 대한 불신으로 대응하지 않음.

① 정책수요자 퍼소나



농업인 (65세 이상)

거주지	○○군 ○○면
상황	평생 농사를 지어왔는데도 경영체가 없어서 억울함. 유효기간 만료 안내를 문자, 우편으로 했다고 하는데 글을 잘 읽어서 이해하지 못했으며, 자녀로부터 모르는 번호로 오는 문자를 무시하라는 말을 들음.
요구사항	어렵고 복잡한 내용은 설명을 들어도 잘 모르겠음. 이해하기 쉽게 해주면 좋겠고, 누군가 도와주길 바람.

② 이해관계자

이해관계자

이해관계자의 어려움

농업경영체 등록조사원

고령농업인일수록 문자·전화 응답률이 낮고 대면상담을 선호함. 방문이 쉬운 농협이나 지자체(행정복지센터)는 익숙하게 느끼고 신뢰하나, 국립농산물품질관리원(농관원) 및 농업경영체 등 용어를 낯설어하여 연락을 받지 않는 경우가 많음.
인력 부족으로 일일이 찾아가서 안내하기는 쉽지 않음.

청년농업인

젊은 농민들은 농업경영체 등록에 대해 잘 알고 있으며 직접 관리하나, 고령농업인은 그렇게 하기 어려움. 등록확인서 및 안내통지서 등 고지된 내용을 몰라 청년층에게 물러 오는 경우가 많음.

마을이장

고령농업인의 농업경영체 관련 처리를 도와주고 있지만 한계가 있음. 직불금 등 지원과 연관되어 있어 함부로 변경·갱신 등을 해 주기도 쉽지 않음.



서비스 블루프린트: 농업경영체 등록·갱신 과정

진짜 문제

부연 설명

기관·제도에 대한 이해 부족

국립농산물품질관리원, 농업경영체등록제도 등이 낯설고 어려움

최초 등록 후 잊어버림

주변의 도움으로 최초 등록은 하였으나 그 이후로 경영체에 대해 잊어버림

안내 문자, 우편, 전화 무반응

글을 읽기 어렵거나, 스팸 문자·전화에 대한 경계심으로 인해 회신하지 않음

핵심 문제

고령농업인이 최초 등록 후 농업경영체에 대해 잊어버리고, 문자·우편·전화 등 갱신 안내를 외면하여 경영체 말소로 이어짐

서비스 목표

- 어떻게 하면 농관원에서 안내하는 정보를 신뢰할 수 있을까?
- 어떻게 하면 농업경영체등록에 대해 기억하게 할 수 있을까?

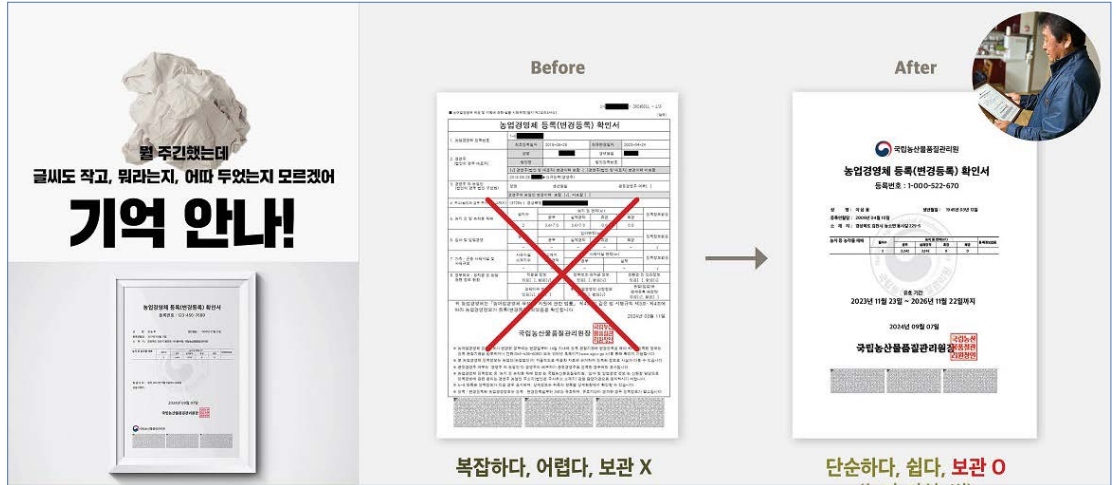
공공서비스디자인 결과물

알기 쉽고, 보관하기 쉬운 <농업경영체등록확인서>와 <면세 영수증>

재깡신까지의 3년의 시간동안 물리적 근거(터치포인트)를 활용하여 농업경영체등록 및 갱신에 대한 장기기억을 유도합니다.

서비스 공급자

국립농산물품질관리원



주요 내용

보관·게시하기 쉬운 농업경영체 등록확인서

자랑스럽게 보관·게시할 수 있는 디자인으로

기관과 제도에 대한 신뢰도 제고 및 장기기억 강화

문제해결점

주관기관, 면세 이유(농업경영체 등록 혜택), 기간, 콜센터번호 표시 농약 영수증

농약, 자재 등 구매 시 면세 혜택이 농업경영체등록으로 인한 것임을 알려주며

장기기억 강화

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 한눈에 알아보기 어려운 농업경영체 등록확인서, 유효기간 만료 안내통지서 등
- 고령농업인의 연락두절, 불응 등으로 인한 행정력 낭비

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 기관 및 제도 이미지를 제고할 수 있는 서비스 제공

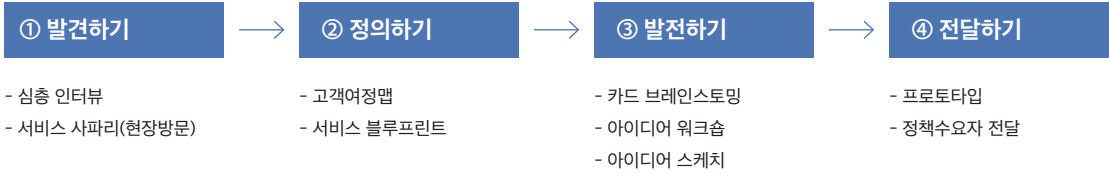
AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 농업경영체 미등록 또는 말소로 인한 고령농업인의 정책지원 배제

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 농관원 안내사항을 신뢰하고 회신(방문)하여 농업경영체를 지속 관리할 수 있게됨

서비스디자인 프로세스



1 심층 인터뷰



2 서비스 블루프린트



3 카드 브레인스토밍



4 프로토타입

참여자 소감

담당 공무원

“공공서비스디자인 프로세스에 따라 정책 아이디어를 구체화하는 과정이 신선했고, 과제 운영을 처음 접해 다소 애로사항이 있었으나 단계별 컨설팅이 제공되어 공공서비스디자인 프로세스 중 명확히 이해되지 않는 부분, 과제추진 방향 등의 자문을 구할 수 있는 점이 좋았습니다.”

서비스디자이너

“일반 국민의 입장에서 쉽게 이해하기 힘든 주제여서 걱정도 되었지만 꼭 필요한 공공서비스디자인이라고 생각되었고, 결과물이 잘 나와 보람칩니다.”
“과제 운영기간 및 예산 문제로 국민디자인단 활동이 충분하지 못했던 점이 아쉬움으로 남습니다.”

국민 참여자

“농업에 종사하지 않아 바로 이해하기는 어려운 정책이었으나, 오히려 그 점을 활용하여 정책에 쉽게 접근할 수 있을 만한 아이디어를 많이 낼 수 있어 좋았습니다.”
“농업경영체등록제도에 대해 평소 개선되었으면 좋겠다고 느꼈던 점에 대해 의견을 낼 수 있어 좋았으며, 실제 사업담당자와 의견을 조율하고 아이디어를 구체화하는 과정이 흥미로웠습니다.”

맞춤형 건강식단, 메뉴젠 - 영양맞춤식단으로 노인 당뇨질환자의 건강증진 -

메뉴젠 영양맞춤식단으로 노인 건강증진과 삶의 질 향상

메뉴젠(MenuGen)은 사용자가 직접 식단을 작성하고 평가하는 프로그램입니다. 건강한 식생활 관리가 절실한 노인 당뇨환자를 대상으로 메뉴젠을 활용한 영양맞춤 식단의 건강증진 효과를 평가하였고, 대상자 친화형 메뉴젠 서비스로 개선하였습니다.

과제 소요기간 | 5개월

담당 공무원

강민숙, 김현수, 이진영, 황인선, 정지인, 조현

서비스디자이너

김창호

국민참여자

고윤정, 김수희, 김숙배, 신지수, 오하늘, 유경미, 이인선, 채수완, 최명진, 최미숙, 현숙이, 홍영미



추진배경

노인 당뇨병환자의 지속적인 건강 식생활 관리를 위한 문제점 및 해결방안 모색

우리나라는 노인 인구증가와 더불어 노인 당뇨병의 발생이 급증*하고 있습니다.

당뇨병은 합병증의 동반으로 개인적으로 삶의 질이 낮아질 뿐만 아니라, 사회적으로는 질환 부담에 따른 사회·경제적 부담이 증가되는 추세*입니다.

메뉴젠*을 활용한 노인 당뇨 질환자의 지속적이고 적극적 식단관리는 삶의 질, 경제적 비용 경감에 도움이 될 것입니다.

* 전체 당뇨병환자 중 65세이상 (29.4% 223만명)이 전 연령층에서 가장 높음 (*24, 건강보험통계)

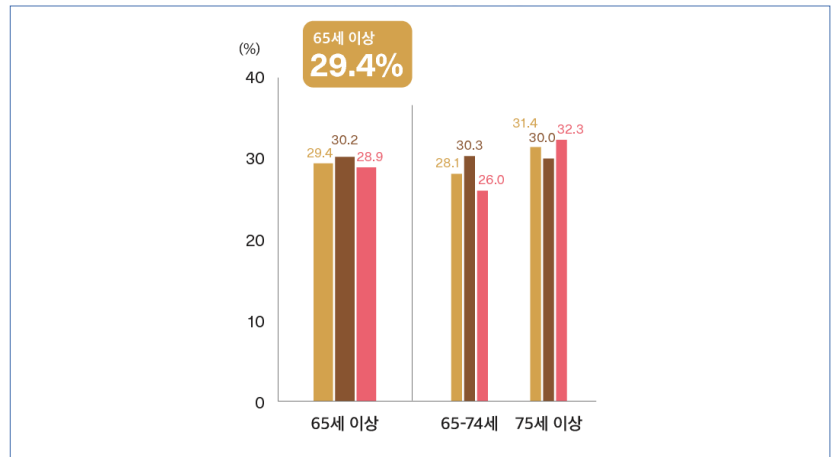
* 65세 이상 노인 당뇨병환자 진료비 : ('18) 31.8조 → ('20) 37.6조 → ('22) 45.8조

* 메뉴젠(MenuGen)은 국가식품성분 DB기반 웹 서비스로, 사용자에게 식단 작성·편집·평가, 대체식품 추천 그리고 알러지 유발 식품 경고 등 기능을 제공해 스스로 영양관리를 실천하도록 돕습니다.

[대한당뇨병학회]

노인 당뇨병 유병률

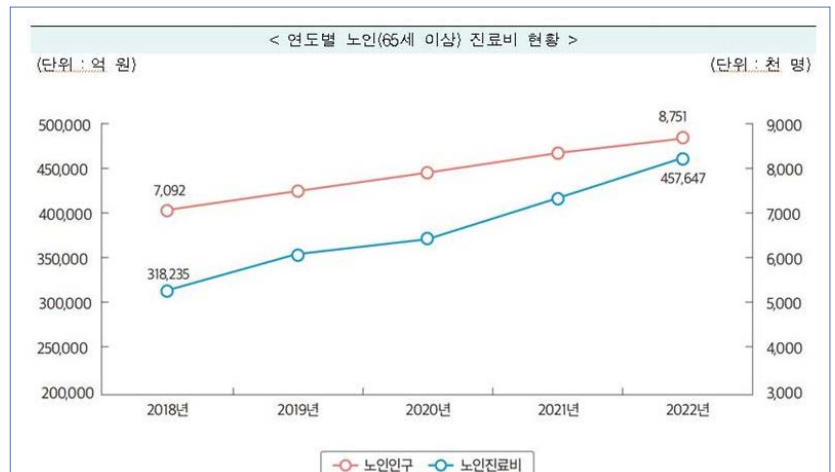
(단위: %)



[건보공단-심평원]

연도별 노인의 진료비 증가

(단위: 좌축 y축 억원, 우축 y축 천명)



국민이 가지고 있었던 어려움

노인 당뇨질환자

- TV/유튜브로 단편적 정보습득 및 신뢰도 낮음, 신뢰도 높고 지속적인 식생활 교육 원함
- 식단관리프로그램의 존재를 모르며, 활용 의지는 높으나 활용 능력 낮음



나사랑, 남편 오무난 (65세 동갑)

직업	공기업 정년퇴직 후 3년차
거주지	수도권 도시
가족	부부, 자녀 2명 (독립)
건강 상태	과체중, 당뇨 전단계, 고지혈증, 비흡연자, 약간의 빈동지증후군, 저녁식사 후 주 3회 정도 부부 동반 걷기운동 중
상황	긍정적이며 노년기 이후의 삶에 기대가 컸으나, 갱년기 이후 건강관리가 어려움. 건강 식생활에 관심 많으나, 3끼의 식사 준비하기가 부담됨



서비스 목표수립

진짜 문제

믿을 만한 식단정보 사이트는 뭐지?

메뉴젠 시스템 사용이 쉽지 않네..

당뇨 관리식단의 작성은 어떻게 하지?

메뉴젠 식단이 건강에 도움이 될까?

부연 설명

정보는 많으나 무료의 신뢰도 높은 건강과 식단정보의 사이트 찾기가 어려움

메뉴젠이 무료에 국가가 서비스한다는데 시스템 사용방법이 쉽지 않음

수요자 맞춤형 당뇨 관리식단 데이터와 정보 부족

메뉴젠의 맞춤식사가 노인 당뇨질환자의 건강증진 효과 평가로 과학적 검토 필요

핵심 문제

노인 당뇨질환자들은 신뢰도 높은 정보사이트 선택과 시스템 사용법이 어렵다고 함. 또한 당뇨환자 맞춤형 식단과 관련 정보가 부족하고, 메뉴젠 맞춤식단이 당뇨 질환자의 건강에 미치는 효과 검토로 과학적 근거 확립이 필요하다고 함

서비스 목표

노인 당뇨질환자 대상으로 메뉴젠 맞춤식단의 건강증진 효과 평가와 친화형 서비스 개선 필요

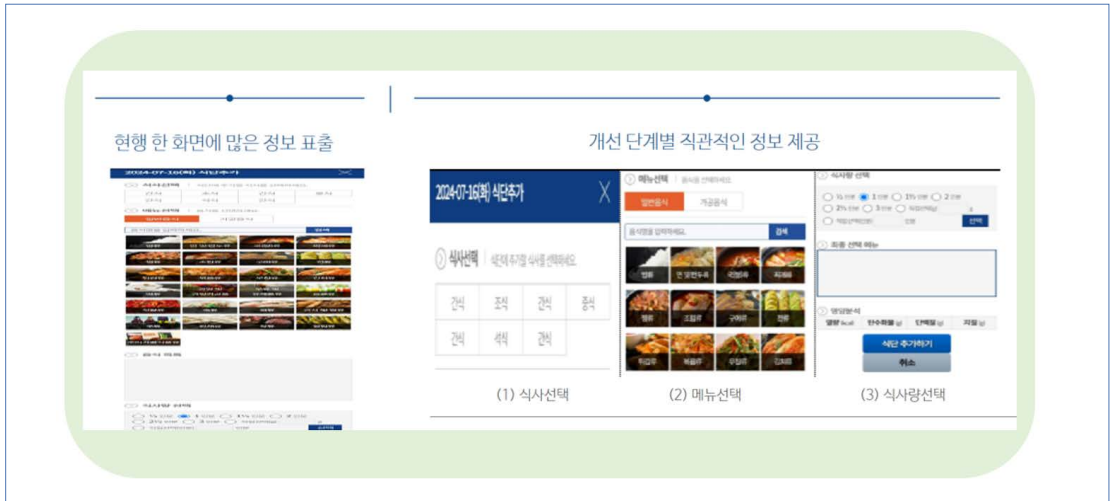
공공서비스디자인 결과물

노인 당뇨질환자 대상 식단관리 프로그램 메뉴젠의 친화형 시스템 개선 및 건강증진 효과 평가

‘메뉴젠, 식단작성 서비스’는 노인 당뇨질환자의 맞춤식단 정보를 제공하고, 식단작성 화면의 개선, 당뇨 관리식단 추가 및 홍보·교육을 운영하여 건강 식생활 유지와 삶의 질 향상을 지원합니다.

서비스 공급자

- 사업 운영: 농촌진흥청 국립농업과학원 식생활영양과
- 메뉴젠 시스템 개선: 농촌진흥청 국립농업과학원 기획조정과 (전산시스템 담당자)
- 협조: 전주 덕진보건소, 양지노인복지관
- 잠재 협업자: 소규모 급식장(어린이집, 사립유치원, 사회복지회관 등), 영양 교육자



메뉴젠의 식단작성 화면개선



메뉴젠의 맞춤식단 전후의 효과평가 방법 (총 10일간)

주요 내용	문제해결점
시스템 사용 편의성 결여	식단작성의 화면을 단계별로 나눠 서비스 ①식사선택 ②메뉴선택 ③식사량선택
노인 당뇨식단 데이터(DB) 부재	· 당뇨 등 질환 맞춤형 식단, 제철 식재료 등 건강한 DB 추가 · 혈당관리에 필요정보 등 과학적 근거 기반 DB 서비스
인지도 확산을 위한 홍보·교육	· 홍보: 국민참여 명칭 조사(885명), 학회발표 및 보도자료 배포(5회, 70여건) · 일반인, 조리사, 영양사, 식단 관리자 대상 메뉴젠 교육(2회, 46명)
과학적 근거 확립을 위한 효과 평가	· 탄수화물의 섭취비율 감소(9%↓) 및 섭취 탄수화물의 질 향상(단순당→복합당), 평소식사 대비 급격한 혈당 스파이크의 둔화 경향 · 설문결과 '메뉴젠의 맞춤형식단이 혈당관리에 도움됨' (대상자의 92%)



메뉴젠 교육



맞춤식단의 혈당저감 효과

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 식단작성 프로그램의 보급 치중
- 일반인의 식단작성 어렵고 불편함
- 수요자 맞춤형 서비스 부재

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 메뉴젠 맞춤형식단의 건강증진 효과 확인
- 작성화면을 단계별로 나눠 직관성 높임
- 연구기반 신뢰성 높은 식단·정보 시범서비스 완료

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 노인 당뇨질환자: 단편적인 식사정보의 습득, 식단관리 프로그램의 존재 모름

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 노인 당뇨질환자: 메뉴젠 시스템을 통해 스스로 식단을 평가하고 지속적인 건강 식생활의 정보를 얻을 수 있음. 활용능력이 낮은 경우, 민원전화 서비스를 통해 도움받음

서비스디자인 프로세스



- ① 발견하기
- 자료분석
 - 현장조사
 - 인터뷰
 - 설문조사
 - 선진사례

- ② 정의하기
- 퍼소나
 - 고객여정맵
 - 서비스 목표수립

- ③ 발전하기
- 아이디어 워크숍
 - 서비스 시나리오

- ④ 전달하기
- 메뉴젠의 건강효과 평가
 - 데이터·시스템 개선
 - 교육·홍보



1 친화도맵 현장조사

고객 여정맵 Customer Journey Map		
건강식생활 정보검색 단계	건강식생활관리 선택 단계	식생활관리
<ul style="list-style-type: none"> • 식생활 관리에 도움을 받을 수 있는 사이트를 검색해 봄 • 다양한 앱들이 나오거나 결과에 대해 신뢰를 하기 어렵게 느낌 • 유튜브에서 메뉴젠이라는 식단관리 사이트를 찾게 됨 	<ul style="list-style-type: none"> • “농식품물바로”에서 “메뉴젠”이라는 사이트를 찾음 • 무료로 사용할 수 있으며 국가식품정보자료가 직접 제공되고 있어 신뢰가 감 	<p>단계 추가: 건강한 식생활</p> <ul style="list-style-type: none"> • 메뉴젠에서 건강채널과 당도에 도움이 될 수 있는 메뉴를 설계해 봄 • 메뉴젠을 이용해서 저당의 균형적인 식생활을 설계해 봄
<p>여기에서 알아볼까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 신뢰할 수 있는 사이트를 판단하기 어렵네 	<ul style="list-style-type: none"> • 메뉴젠을 사용해보기 쉽지 않네. • 건강식관련기름을 읽거나 G값이 높은 메뉴를 선택하기 어려워 	<p>무엇을 더 구체적으로 준비할까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 메뉴젠에서 식단결과표를 단순 운영성을 보완하여 내용을 최적화해 줌
<p>사이트에서 신뢰할 수 정보를 구할 수 있는지 알</p> <ul style="list-style-type: none"> • 무료 사이트의 경우 신뢰도가 의심되며 광고가 많아 사용이 불편함 • 유료사이트 이용은 부담이 됨 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 기관에서 운영하고 있는 무료 시스템인 메뉴젠을 찾았으나 사용하기가 어렵게 느껴짐 	<ul style="list-style-type: none"> • 식단관리기준을 설정하기 어려움 • 내용에 필요한 식단결과를 스스로 하기는 어렵지만 메뉴젠을 사용해서 식단물 설계해봄

2 고객여정맵



3 아이디어 워크숍



4 메뉴젠의 건강효과 평가

참여자 소감

담당 공무원

“메뉴젠 이해하기부터 전달하기의 건강효과 평가’ 까지 국민디자인단원들의 열정적인 참여로 과제운영이 가능하였습니다. 노인 당뇨질환자의 건강에 도움이 되었다는 결과에 큰 보람을 느끼고 희망을 확인한 기회였습니다. 노인의 식단교육지원을 위한 ‘맞춤식단 관리자’ 양성을 위해 관련부처 협의와 홍보를 지속할 예정입니다. 작지만 가치 있는 결과가 추후 정책(사업)까지 이어져 국민의 건강한 식생활에 도움이 되기를 바랍니다.”

서비스디자이너

“이번 과제를 수행하면서 영양사, 교수, 의사, 대학생, 홍보전문가, 공무원 등 다양한 분야에 계신 분들과 함께 수원과 전주, 서울을 오가며 진지하게 문제점과 아이디어를 토론했던 기억이 새롭습니다. 디자인진흥원에서 제시해준 방법론으로 현장에서 체감하는 문제를 우선 해결하고자 아이디어를 모아준 단원들이 본 과제를 성공적으로 이끌었다고 생각합니다. 이제 여러 개선방안을 이행할 수 있도록 당부드립니다.”

정책 수요자(노인 당뇨질환자)

“식단을 조절하지 않으니 혈당 관리가 어려웠는데, 메뉴젠을 알게 되어 도움이 되었습니다. 건강검진 받듯이 평소식단을 분석해 주시고 저에게 맞는 식단을 작성해 주어서 유익했습니다. 메뉴젠을 쉽게 만들어 주신다고하니 곧 저도 식단을 만들어 보고 싶습니다.”

정책 수요자(노인 당뇨질환자)

“메뉴젠 맞춤식사 동안, 체중이 1kg정도 감량되었고, 당화혈색소 6.5→6.4로, 평균혈당이 143→132로 감소되어 기분이 좋습니다. 부인과 같이 지속할 예정입니다.” 당화혈색소는 장기간의 혈당조절 상태를 의미함(정상범위 4-5.6)

국민 참여자

“과제관련 전문가와 국민이 다양한 시각에서 문제점을 확인하고 함께 과제를 수행하며 국민들 눈높이에 맞는 좋은 결과를 도출할 수 있어 좋았습니다. 좋은 의견이나 개선안이 발굴되고 후속적인 지원이 잘 반영되어 뿌리를 뺏어나가면 좋겠습니다.”



우리동네 기후변화 탐사 프로젝트 : 나도 나무과학자!

식물계절정보의 지속적 확보를 위한 시민참여형 식물관측플랫폼 구축

급격한 기후변화로 인한 생물다양성 감소는 지구생태계에 불균형을 초래하고 있으며, 한반도는 지구평균 보다 2배 빠르게 온난화가 진행되고 있습니다. 우리 자생식물을 보전하기 위해 식물계절관측이 중요하지만, 현재 소수 전문가에 의한 일부 식물의 계절정보만 조사되고 있습니다. 국립수목원은 이러한 한계를 극복하고자 국민디자인단을 통해 시민참여형 식물계절관측플랫폼을 마련하였습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

김동갑 연구사, 성낙영 주무관

서비스디자이너

이종휘, 김태호

국민참여자

전지용, 김윤희, 한용술, 김창준, 정지영



추진배경

시민참여형 식물계절플랫폼을 통한 지속적 식물관측자료 확보

지구 평균보다 빠르게 진행되는 한반도의 온난화는 생물다양성에 큰 영향을 미치고 있으며, 이에 따른 화분매개곤충의 활동에 부정적인 영향을 미쳐 작물 생산성 하락과 식량위기 발생 등 피해가 예상됩니다. 따라서 자생식물의 계절변화관찰을 통해 기후변화에 대응하는 생태계 보전전략이 필요하지만 현재 국립수목원이 수집하는 식물계절관측정보는 159종에 불과하므로 시민이 참여하는 프로그램을 통해 다양한 식물의 데이터 확보와 보전정책 수립이 필요한 상황입니다.

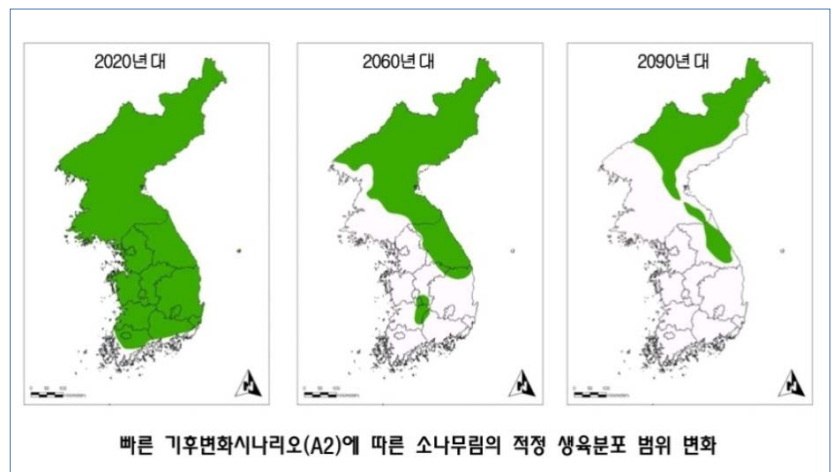
한반도 아열대화 전망

[기상청]



한반도 소나무 분포변화 예상도

[산림청]



국민이 가지고 있었던 어려움

어린이녀를 둔 학부모

- ① 시민참여 동기부족 ② 복잡한 참여방법 ③ 데이터의 제한적 활용 ④ 일정·시간적 제약

① 정책수요자 퍼소나

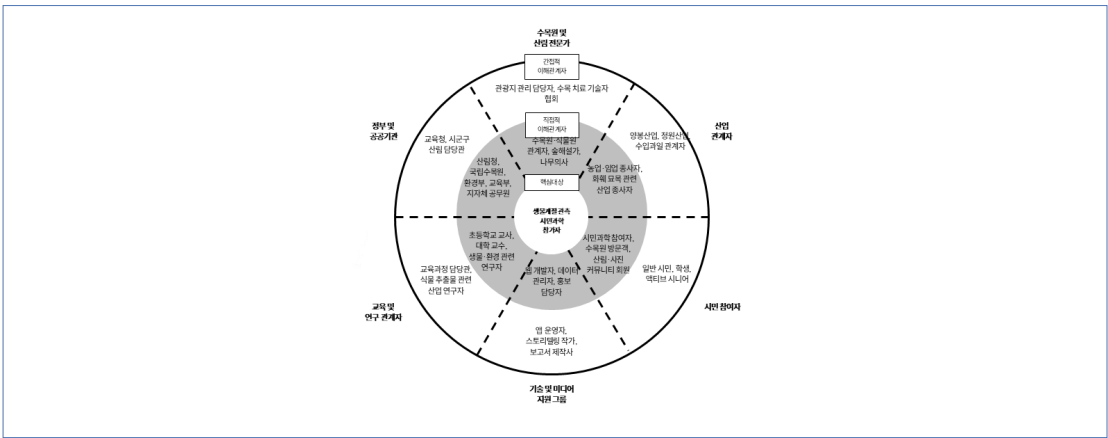


주부 (45세)

상황 기후변화와 생태계 보전에 관심이 많고, 자녀와 함께 자연을 경험할 수 있는 프로그램을 찾고 있음. 정보 부족과 시간 제약으로 인해 참여가 어려운 상황

요구사항 가족이 손쉽게 참여할 수 있는 직관적이고 재미있는 프로그램으로 어린이의 호기심을 자극할 수 있는 콘텐츠 제공

② 이해관계자



이해관계자맵

진짜 문제

부연 설명

시민참여 동기 부족	기후변화와 자생식물 관찰의 중요성에 대한 공감대가 부족한 상황임
식물 관측 방법과 용어의 복잡성	기존의 식물관찰 프로그램은 전문가 중심으로 설계되어 있어 일반 시민들이 이해하기 어려움
데이터 활용 및 피드백 부족	시민들이 수집한 데이터가 정책 수립에 반영되거나 피드백을 제공받지 못함
홍보 및 인식 개선의 부족	효과적인 커뮤니케이션 전략 부재로 인해 시민들에게 프로그램 중요성이 제대로 전달되지 않고 있음

핵심 문제

- ① 시민들이 기후변화로 인한 자생식물 감소의 심각성을 충분히 인식하지 못함
- ② 기존 프로그램은 전문가 중심으로 운영되며, 시민들에게는 절차가 복잡하고 참여 장벽이 높음
- ③ 사용자 중심의 서비스 제공보다는 기존의 고정된 방식으로 운영되어 참여 동기가 약화됨

서비스 목표

시민 참여를 통해 기후변화에 따른 자생식물 변화 데이터를 축적하고, 이를 정책 수립과 연구에 활용하여 생태계 보전에 기여

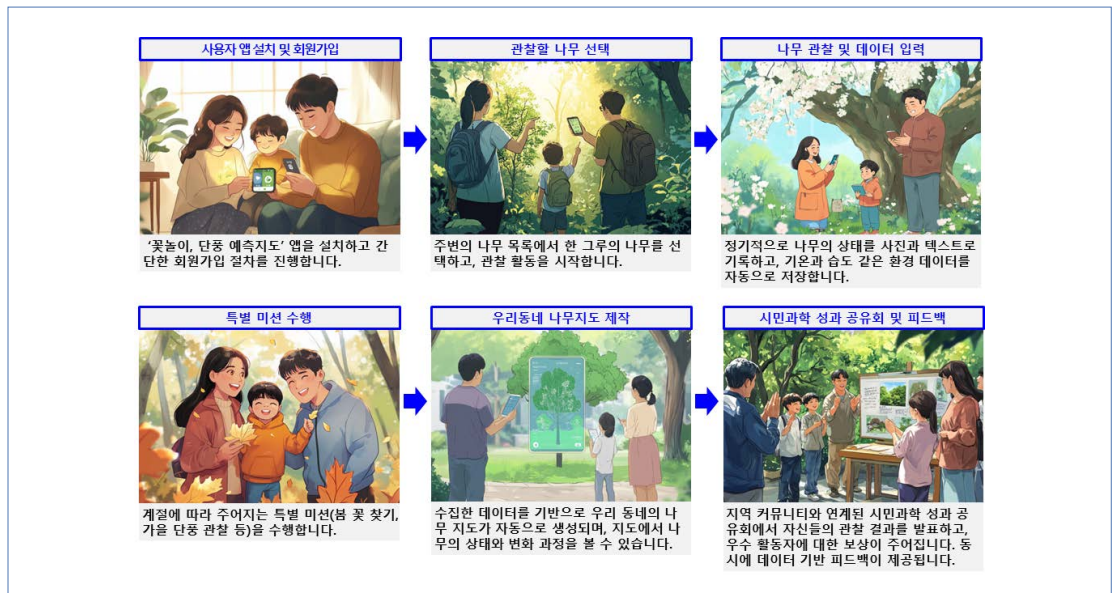
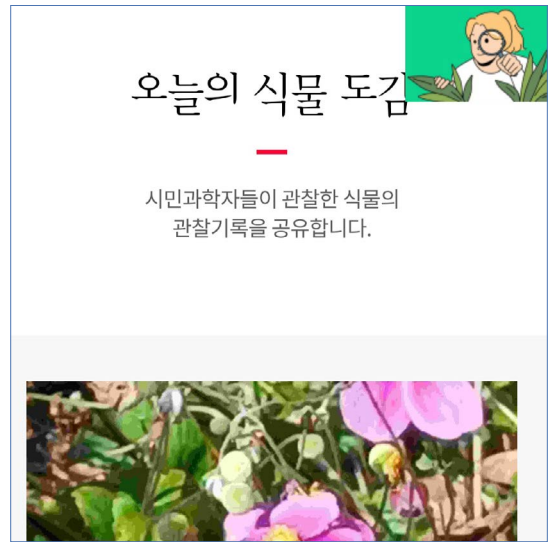
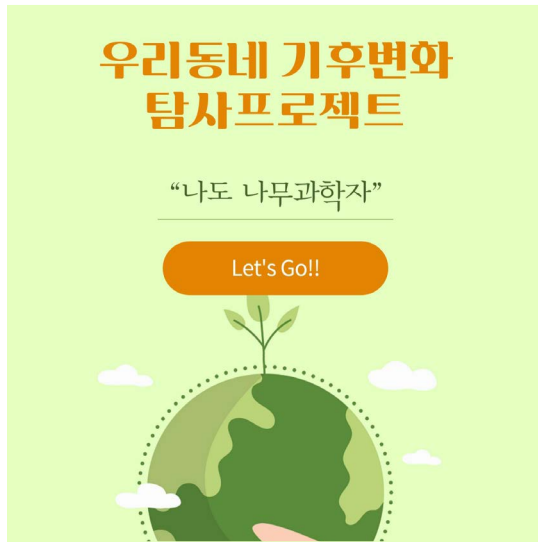
공공서비스디자인 결과물

시민들이 간편하게 식물을 관찰하고, 미션·이벤트를 통해 흥미를 유발하고자 누구나 사용하기 편한 앱을 제공하여 식물계절관찰을 여가 활동의 일부로 연계하고자 합니다.

이 프로그램은 시민이 직접 나무를 관찰하고 기록할 수 있는 모바일 앱을 제공하여 지역생태계 변화 데이터를 수집하고, 이를 통해 우리나라 자생식물의 변화 데이터를 시각화하고, 기후변화에 대응하는 국가 연구 및 지역 정책에 활용하고자 합니다.

서비스 공급자

- 사업 운영: 산림청 국립수목원
- 협업 기관: 국·공·사립수목원·식물원, 지역 환경단체



주요 내용	문제해결점
시민참여형 나무 관찰 앱 개발	시민참여를 통해 데이터 수집 역량 강화
지역 생태지도 구축	식물 관찰의 재미를 더해 시민 과학 참여 확대
학교와 지역사회 연계 교육 프로그램 운영	기후변화 정보 활용도를 높임



공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 기관 중심 운영: 국립수목원이 중심이 되어 관찰 데이터를 수집했으나, 전문가 의존도가 높아 시민 참여가 제한적이었음
- 복잡한 참여 절차: 식물관찰 참여 방법이 복잡하고 기술적 접근이 어려워 일반 시민의 접근성이 낮았음
- 홍보 부족: 기후변화와 자생식물 관찰의 중요성을 시민들에게 효과적으로 전달하지 못함

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 시민 참여 중심: 누구나 참여 가능한 모바일 앱을 통해 시민 중심의 자생식물 관찰 데이터 수집 체계 구축
- 직관적인 플랫폼 제공: 사용하기 쉬운 인터페이스와 참여 미션, 이벤트 등을 제공하여 참여를 유도
- 효과적인 홍보 및 피드백: 온라인 캠페인과 참여자 의견 반영을 통해 지속적인 서비스 개선

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 참여자 흥미 부족: 기후변화와 자생식물 관찰의 중요성에 대한 공감 부족으로 참여 동기가 낮음
- 제한된 관찰 데이터: 전문가 중심의 데이터 수집으로 관찰 대상 및 데이터 다양성이 부족
- 참여 절차의 장벽: 복잡한 참여 방법과 제한된 접근성으로 인해 시민 참여율 저조

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 높아진 시민 참여율: 사용하기 쉬운 앱과 흥미로운 콘텐츠를 통해 시민 과학 활동 참여가 증가
- 다양한 데이터 확보: 시민들이 자발적으로 관찰 데이터를 제공함으로써 데이터 다양성과 양이 크게 증가
- 공감대 형성: 모바일 앱과 캠페인을 통해 기후변화와 생태계 보존 필요성을 효과적으로 전달하여 공감대 형성

참여자 소감

담당 공무원 | 문경미 주무관

“국민디자인단 운영을 통해 공급자 중심의 시각이 아닌, 수요자의 시각에서 정책서비스를 고민할 수 있었습니다. 특히 국민들의 생생한 의견을 반영하여 정책 아이디어를 도출하고 이를 기반으로 기후변화 문제 해결에 기여할 수 있다는 점에서 의미 있는 시간이었습니다.”

서비스디자이너

“이번 프로젝트를 통해 국립수목원이 기후변화 문제 해결을 위해 적극적으로 노력하고 있다는 점을 확인할 수 있었습니다. 또한 국민들의 다양한 의견이 정책에 반영될 수 있도록 디자인 프로세스를 활용하며, 실질적인 해결책을 제안할 수 있어 뿌듯했습니다.”

국민 참여자

“현장에서 전문가분들의 이야기를 직접 듣고, 문제를 함께 고민할 수 있었던 점이 가장 좋았습니다. 다양한 배경을 가진 사람들과 의견을 나누면서 기존에 몰랐던 문제를 인식하게 되었고, 해결책을 제안하는 과정이 매우 보람 있었습니다.”



대치동 학원가 일대 키패드 문제해결 디자인: 키패드 네이티브세대의 ‘슬기로운 키패드 안전운전’ 생활!

대치동 학원가 특성 상, 청소년(중고등학생) 키패드 이용자가 다수이며 키패드를 이용하는 청소년의 중대사고 위험과 안전사고지대 문제를 해결하기 위해 키패드 서비스 운영 업체 대상 ‘안전 기준 강화(키패드 업체 안전순위 체크리스트) 제도’ 도입하였고, 청소년의 키패드 안전 행동습관 유도하는 ‘셀프체크미러’, 안전 운행에 대한 인식 개선 교육 ‘아임 유어 헬멧’ 캠페인을 솔루션으로 도출하였습니다.

과제 소요기간 | 8개월

담당 공무원

이미정, 강윤경

서비스디자이너

국선영, 박은혜

국민참여자

나지혜, 조형준, 왕정현, 윤종성, 정영란,
전선진, 최미향, 김희정, 김희제, 김갑수,
윤종진, 이정윤, 박홍우



추진배경

스쿨존 일대 킥보드 주·정차 문제를 해결하여 어린이가 안전한 보행환경 확보

도시 내 스쿨존 일대 킥보드 빠른 속도 주행 및 주·정차 문제로 인한 어린이 보행 사고위험 증가하여 대치동 스쿨존 일대 킥보드 사고위험 감소 및 무분별한 킥보드 주·정차로 인한 문제해결을 중심으로 솔루션을 도출하고자 했습니다.

대상지 및
어린이 보행사고 다발구역
전국 대표학원가 다세대주택과
학원가가 밀집된 통학구역



국민이 가지고 있었던 어려움

킵보드 네이티브세대

청소년 킵보드 미성년이용자의 무면허 암묵적 허용으로 운전실태 및 중대사고 위험(사각지대 발생)

① 정책수요자 피소나



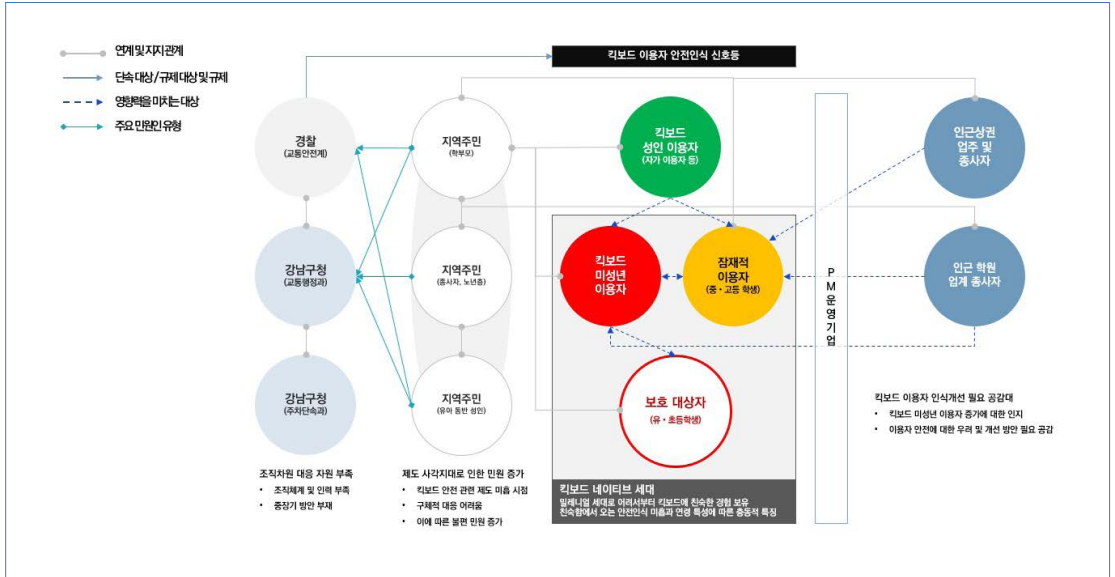
학생 (만 16세 ~ 19세)

거주지	강남구 대치동 일대
상황	학원-학원간 빠르게 이동해야함
요구사항	버스나 도보보다는 골목에 있는 학원을 가기위해 킵보드를 이용하고 싶음

② 이해관계자

이해관계자	이해관계자의 어려움
경찰	“올바른 교통안전 교육을 통해 계도해야하는 대상” 대부분 경우를 보면 청소년들이 위험 운전엔 무면허로 많이탐. 단속만으로 해결 하기는 어려운 문제
지역주민	“신고하면 애들이 벌금내고, 잘못된 사람은 어른인데..” 신고를 통한 징벌보다 청소년 안전을 위한 킵보드 운영 및 제도개선이 우선
강남구 교통행정과	“민원의 70% 킵보드 관련 민원이라 업무 과부하가 심해요” 킵보드 운영사의 무책임한 운영으로 인한 업무 과부하 문제심각
킵보드 운영기업	“면허인증, 과속, 헬멧 미착용 단속이 기업의 역할은 아니예요” 면허 인증을 강화 시 경쟁사로 이탈 우려, 무면허 탑승에 대해 무관심

진짜 문제	부연 설명
미성년 무면허 운전 암묵적 허용	기업의 면허인증 회피로 암묵적인 무면허 운전허용, 사고 발생 시 청소년 인명사고 등 중대재해 우려됨
민원 채널 부재로 인해 교통행정과 업무 과부하	기업이 민원채널 운영하고 있지 않으며, 소극적인 PM기업 대응으로 민원이 구청으로 들어와 행정력 낭비 심화
킵보드를 운전으로 생각하지 않는 아이들	안전민감도가 낮고 어렸을 때부터 접한 킵보드는 운전을 해야하는 이동 수단이 아닌 장난감으로 인식
킵보드 안전체계 법 제도 미비	법적으로 면허규제할 수 있는 제도적 안전체계 미흡



이해관계자맵: 키보드 사용자 안전인식 실태

키보드 이용 단계	서비스 인지 및 가입	키보드 이용 등록	키보드 주행	키보드 주차자	민원 발생 및 사후 대응
	서비스 인지, 서비스 가입, 신원 인증, 결제 등록	기기 스캔, 편입 등록, 주행모드 설정	출발, 주행, 도착	주차 인증, 주차차 안내, 사용 완료	
어플리케이션 이용 단계	메인 화면	기기 스캔 화면	기기 반납 화면		기업의 주차차 관련 민원 대응 체널 부재 • 원문 관리: 구형 • 사고 관리: 보행서
이해관계자	인식교육 영상 배포하기, 고객센터 메모하기, 주행방법 안내, 주차방법 안내, 안전 구역 안내	주차금지 구역 안내, 안전 구역 및 제도 안내, 최고 속도 선택, 운전면허 등록 비포기 (스탑 가능), 운전면허 등록, 기기 이용방법 안내	올바른 주차장소 안내, 반납 불가 지역 안내, 반납 불가 지역 제한, 즉시 안전구역 안내		
	범, 스, 지바이크, 키크고임	범, 스, 지바이크, 키크고임	범, 스, 지바이크, 키크고임	범, 스, 지바이크, 키크고임	

PM기업별 안전정보제공 현황분석

핵심 문제

청소년(미성년 키보드 이용자, 잠재 이용자) 주행 안전문제 및 안전사고지대에 놓인 청소년

서비스 목표

- 교통안전 의무를 가진 이동/운송 수단으로 인식 변화 유도
- 키보드 네이티브 세대 → 오피셜 드라이버 전환하는 접점 마련
- 청소년 키보드 이용자의 인식 및 이용행태 개선

공공서비스디자인 결과물

킵보드 네이티브 세대→오피셜 드라이버 전환

재미, 놀이로 느끼는 전동킵보드를 교통안전 의무를 가진 운송 수단으로 인식 변화를 유도하고 킵보드 네이티브 세대→오피셜 드라이버 전환하는 접점을 마련하여 청소년 킵보드 이용자의 인식 및 이용행태를 개선합니다.

서비스 공급자

강남구(공공기관), PM기업(운영기관), 경찰청



주요 내용

킵보드 안전체크리스트 운영정책

셀프체크미러(Self-check mirror)

I'm your helmet 헬멧커스터마이징 캠페인

문제해결점

PM사 안전관련 운영실태 지속적 관리

킵보드 이용 시 준수해야할 항목 정보노출

보호구 애정도를 높이고 착용 매너 안내

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 청소년 위험주행 대응방안 미흡
- 면허 미인증 등 킵보드 운영사의 무책임한 운영태도

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 면허 필수인증제도로 킵보드 운영사의 건강한 경쟁유도
- 킵보드 이용 시 준수해야 할 정보 노출

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 면허 미인증으로 교통안전 지식 없이 킵보드 이용
- 사고 시, 책임은 모두 이용자(청소년)의 몫

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 사용자 접점에서 올바른 정보 제공으로 안전 민감도 제고
- 청소년 맞춤 체험형 교육 캠페인으로 착용유도

서비스디자인 프로세스

① 발견하기

- 설문조사(교사, 청소년, 보호자)
- 현장리서치
- 심층인터뷰(PM기업, 지역주민, 교통행정과, 주차관리과, 킥보드 이용자, 강남보습학원연합회)

② 정의하기

- 이해관계자맵핑
- 서비스플로우 분석

③ 발전하기

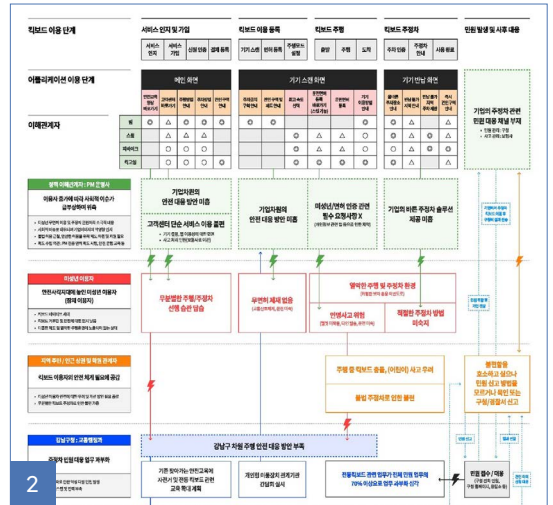
- 아이디어 포지셔닝맵
- 브레인스토밍
- 만다라트

④ 전달하기

- 프로토타입 실행



심층인터뷰



서비스플로우분석



만다라트



프로토타입 실행

참여자 소감

담당 공무원

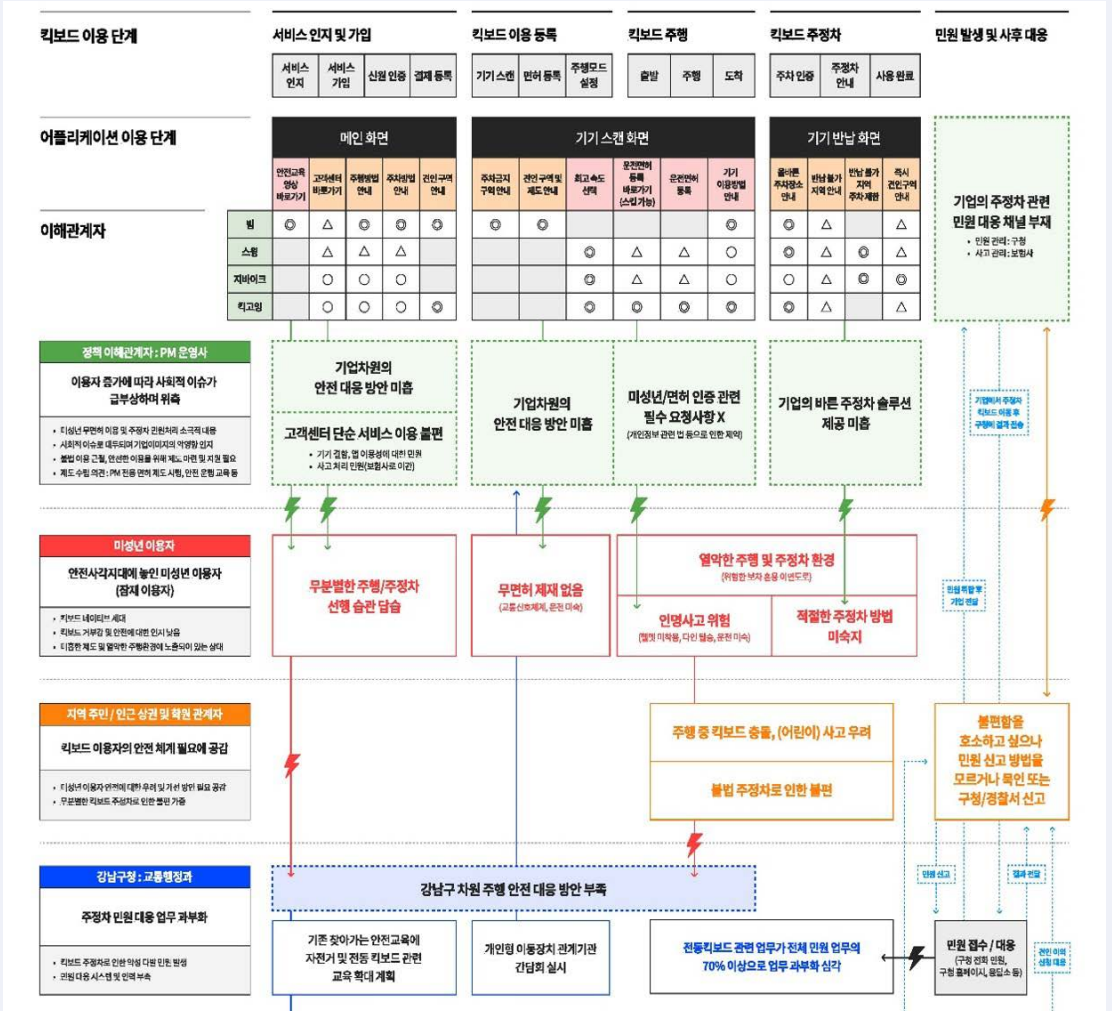
“국민디자인단 활동을 통해 다양한 협력관계를 구축하고, 이해관계자별 관점을 들여다볼 수 있는 기회였습니다. 키보드 문제의 가장 큰 문제는 PM기업이 안전, 민원에 모두 방관자 역할을 하고 있다는 것이며, 키보드 기업 서비스 실태 분석을 통해 이용자들을 사고 위험에 노출되어도 기업에는 책임이 없다는 태도를 확인하였습니다. 강남구에서는 무질서한 키보드 이용행태를 변화시키는 데 지속적인 노력 추진 예정입니다.”

서비스디자이너

“스쿨존 키보드 안전도를 높이기 위해서는 PM기업의 협력과 그들이 자발적으로 따라오게 할 수 있는 제도로 안전 체크리스트 운영정책을 전달, 그 중 한개 기업에서는 적극적으로 항목을 충족시키기 위해 서비스 변화를 추진하는 결과를 가져왔으며 법제도 미흡으로 인해 방치된 키보드 문제를 들여다봄으로써 PM기업 서비스에 대한 문제를 직접 전달하고, 청소년에게는 방치된 서비스로 인해 안전사각지대가 있다는 것을 알리는 과정이었습니다.”

국민 참여자

“평소에도 키보드에 대한 문제에 예민하게 생각하고 있었습니다. 또한 어딜 가나 키보드 문제가 거론되고 있고, 참여 중인 여러 봉사단체(대치동 보안관, 녹색어머니, 청소년육성회)를 통해서도 관련 문제와 해결 방안 도출에 대한 의견이 많아 관심을 갖고 참여했고 우리가 보호해야 할 아이들의 안전을 위해 함께 공감하고 소통, 고민하고 대책을 마련하는 과정이 좋았습니다.”



서비스플로우분석

‘외출할 땐, 텀블러! 용기내 우리, 용기내 카페!’

생활 속 개인컵(텀블러) 사용 실천 프로젝트 ‘용기내 카페’: 세종시는 생활 속에서 쉽게 1회용품 줄일 수 있는 방안을 고민했고, 텀블러를 가져가면 100-500원까지 할인 받을 수 있는 ‘용기내 카페’ 사업을 추진하였습니다. ‘용기내 카페’는 지자체 예산지원 없이 오직 환경보호를 위한 시민들의 ‘용기’로 만들어졌고 앞으로도 시민들의 ‘용기’있는 실천이 지속되도록 만들 것입니다.

과제 소요기간 | 6.5개월

담당 공무원

강승권, 이정희, 신익호, 신정근

서비스디자이너

김세은

국민참여자

강청화, 이동식, 이채연, 최병조, 허미정, 오제상, 박은민, 유재현, 김미희, 김애정, 김주희, 양유라, 정혜리, 이주연



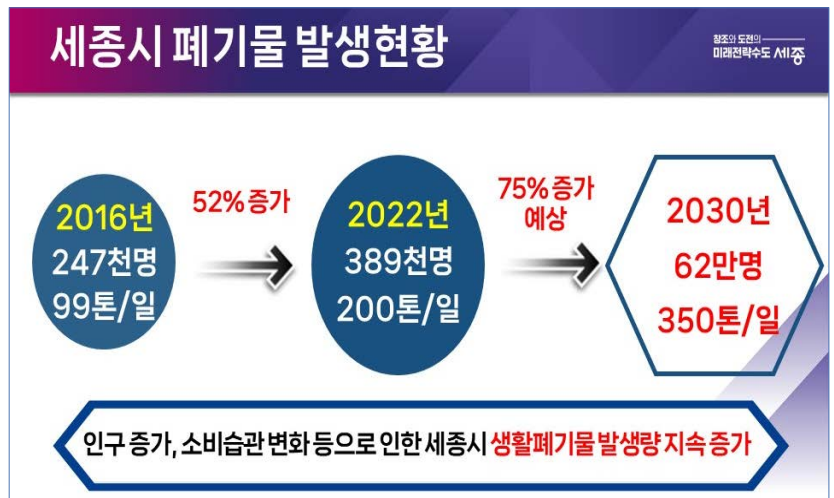
추진배경

일상생활에서 쉽게 실천할 수 있는 1회용품 사용 줄이기 방안 마련

1인 가구 증가와 배달문화 보편화 등 생활 소비패턴 변화로 1회용품 사용이 급증하였고, 플라스틱 감축은 전 세계적인 문제가 되었습니다. 세종시의 생활폐기물 처리 비용은 연간 510억, 그 중 110억은 위탁처리 비용으로 낭비되고 있었으며 이 중에는 플라스틱 컵이 가장 많이 버려지고 있습니다. 우리 생활 속에서 1회용품, 특히 플라스틱 컵을 줄일 수 있는 방안을 시민 관점에서 생각하고 해결하고자 하였습니다.

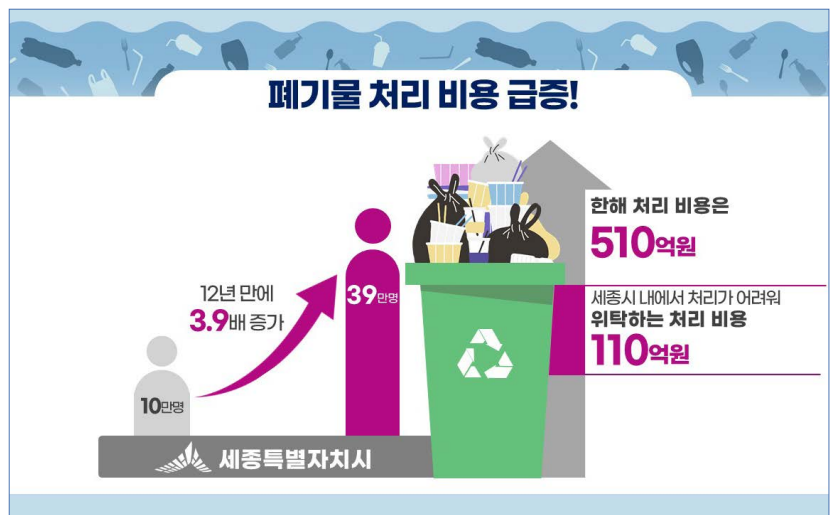
세종시 폐기물 발생 현황

생활폐기물 발생량 지속증가



세종시 위탁처리비용

자체 처리 불가로 위탁처리도 증가세



국민이 가지고 있었던 어려움

시민

- 환경보호에 대한 마음은 늘 있지만 살기 바쁘다 보니 소홀해 짐
- 플라스틱 사용이 너무 편리하고 익숙함
- 개인컵(텀블러) 사용은 하지만 들고다니지는 않음, 왜? 너무 귀찮고 번거로우니까
- 작은 혜택이라도 있으면 생각이 달라질 것 같기도 함

정책수요자 퍼소나



회사원 (남/50세): 텀블러 사무실에서는 쓰는데 들고 다니진 않아요!

- 상황**
- 텀블러가 사무실 책상에는 있는데 밖에까지 들고 가진 않아요!
 - 무겁잖아요. 씻기도 귀찮고, 사무실에서 물 마실때만 써요.
 - 환경을 보호해야겠다는 생각은 있을걸요? 나 먹고 사는게 더 힘들고 바빠요.



대학생 (여/22세): 예쁘고 유행이라 들고 다니는 데 사용하니까 좋아요!

- 상황**
- 친구들도 많이 들고 다니고 SNS에 스탠리 텀블러가 유행이라 구매했어요!
 - 환경보호에 동참한다는 생각이 들긴 하는데, 혜택과 정보가 없어서 고민돼요.
 - 텀블러 관련 혜택과 정보도 많아지고 뿌듯함을 느낄 수 있었으면 좋겠습니다.



주부 (여/45세): 아이들 학교갈 때 늘 챙겨줘요!

- 상황**
- 아이들이 학교갈 때 가방에 늘 챙겨줘요! 학교에서 사용한다고 하더라구요~
 - 아이들도 학교에서 물 마실 때 쓰는 것 같더라구요.
 - 장 볼 때, 배달 음식 시킬 때 과대 포장인 너무 많죠. 아깝다는 생각 많이 해요.

진짜 문제

부연 설명

플라스틱은 익숙하다

배달용기, 생필품 관련 1회용품은 당장 줄이기 어렵다

개인컵 사용은 귀찮다

귀찮고 번거롭다

개인컵 사용은 한다

개인컵을 들고다니게 하는 일은 어렵다

혜택이 없다

귀찮음을 넘어설 만한 혜택이 있어야 하는데 무엇이 가장 매력적일까?

지속하기가 힘들다

한번 개인컵을 사용한 시민이 계속해서 들고다니게 할 수 있는 방안은?

핵심 문제

생활 속에서 플라스틱 컵을 줄일 수 있는 방법은 개인컵을 사용하는 것인데, 개인컵 사용은 너무 귀찮고 번거로움, 생활속에서 누구나 쉽게 개인컵을 사용할 수 있도록 유도할 수 있는 방안 마련이 필요

서비스 목표

'외출할 땐, 텀블러! 용기낸 우리, 용기낸 카페'- 개인컵 사용 실천 프로젝트: 개인컵 실천을 높일 수 있는 매력적인 혜택을 제공하여 시민들이 생활속에서 쉽게 개인컵을 사용하도록 함

공공서비스디자인 결과물

개인컵 사용 실천 프로젝트 '용기넌 카페'

'용기넌 카페' 사업은 시민이 용기넌 카페에 텀블러를 가지고 음료를 주문하면 100-500원의 할인 혜택을 받을 수 있습니다. 할인 금액은 카페 사장님이 자율적으로 정한 금액이며, 지자체의 예산 지원 없이 시민들의 자발적인 참여로 이루어졌습니다. 본 사업에는 보람동을 시작으로 어진동까지 총 52개소가 참여했으며, 25년에는 세종시 전역으로 확대할 계획입니다.

서비스 공급자

사업 운영 : 세종특별자치시



외출할 땐, 텀블러!



용기넌 우리!

용기넌 카페!

2024 세종특별자치시 국민정책디자인단 **세종** 특별자치시



주요 내용

문제해결점

텀블러 할인혜택 (100-500원) 인증마크 부착	환경보호에 관심이 많은 카페 사장님들의 자발적인 할인 참여 (용기년 카페 참여)
용기년 카페 지도	시민들에게 용기년 카페 정보 공유 (할인점 위치 및 할인금액 제공)
용기년 카페 확산	세종시 전역으로 용기년 카페 확산 추진
용기년 시리즈 사업 추진	용기년 마트, 편의점 등 1회용품 줄일 수 있는 맞춤 사업 추진



공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 개인 실천에 의존하는 캠페인 중심의 정책 추진

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 지속 가능한 실천을 위한 시스템 구축 '용기년 카페'

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 1회용품에 익숙해진 생활과 환경보호까지는 너무 먼 얘기인 일상
- 텀블러 사용 시 남들의 시선으로 느껴지는 유난뻔다는 느낌
- 귀찮고 번거로운 텀블러 사용, 이를 실천할 이유가 부족한 시스템

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 쓰레기 처리비용으로 인한 막대한 세금, 나의 건강을 위협하는 플라스틱의 범람, 환경보호에 대해 다시 한번 생각하게 됨
- 귀찮고 번거롭지만 혜택을 받을 수 있음
- 점차적으로 텀블러 사용이 습관이 됨

서비스디자인 프로세스



- 데스크리서치
- 맥락적조사
- 심층인터뷰

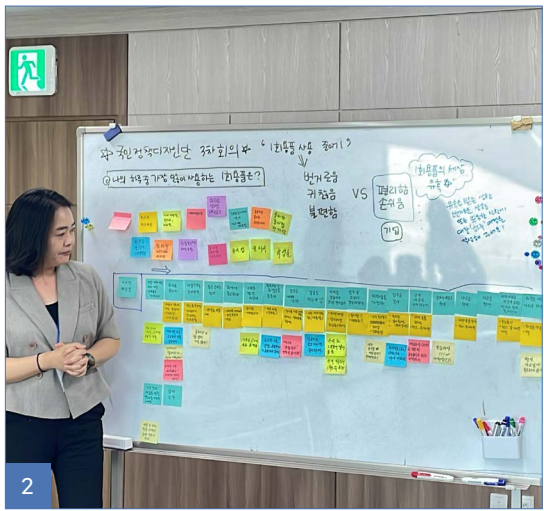
- 문제정의 및 방향성 수립
- 고객여정맵

- 만다라트
- 아이디어 스케치
- 시나리오

- 파일럿 실험(시범 사업)
- 시민 의견 수렴



1 심층인터뷰



2 고객여정맵



3 아이디어 스케치



4 파일럿 실험(용기넌 카페 어진동 지도)

참여자 소감

담당 공무원

“환경부 정책 변화로 정책을 유지하는 것이 어려운 상황이었으나 기존 정책을 보완하면서 저예산으로 이미 구축되어 있는 시스템을 활용하여 새롭게 정책을 개선하는 것이 뜻깊은 활동이었습니다. '용기낸 카페'가 잘 되어서 제주까지 확산 가능 했으면 좋겠고 환경부까지 협의가 잘 되어 시스템 마련도 되면 좋을 것 같습니다.”

서비스디자이너

“환경문제는 해결이 어렵고 나의 삶에서 우선순위가 늘 밀리다 보니 관심 대상에서 제외되는 경우가 많습니다. 어려운 과제에 대한 부담감이 있었는데 함께 고민하다 보니 정말 좋은 결과물이 나온 것 같아 기쁩니다. 특히 예산이 들지 않고 시민의 자발적 참여로 이루어지다 보니 전국 확산 가능성도 높은 것 같아 하루 빨리 전국으로 확대되면 좋을 것 같습니다.”

국민 참여자

“기존의 캠페인성 환경보호 정책에서 관점을 바꿔서 텀블러를 들고 오면 할인해 주는 부분이 시민 입장에서는 훨씬 간단하고 할인 혜택까지 받을 수 있는 부분이 매력적인 것 같습니다. 다른 동에도 하루 빨리 적용해서 우리 집 앞에 카페들이 많이 참여했으면 좋겠습니다.”



★ 500원 할인 ★ 400원 할인 ★ 300원 할인 ★ 200원 할인 ★ 100원 할인



용기넌카페



이리오너라



만든이: 세종 자원순환 그린(Green) 청년 서포터즈

with



특별자치시

소방 출동데이터 활용, 국민이 체감하는 안전사고 저감

소방 출동데이터 분석을 통한 농촌 안전사고의 원인 파악과 해결책 마련

대한민국 모든 국민이 안전해야 한다는 대전제 아래, 안전사고에 취약할 수밖에 없는 농촌지역 주민의 안전사고를 저감하기 위해 소방 출동데이터를 활용하여 농민을 위협하는 안전사고의 주된 유형과 문제점을 확인하였습니다. 서비스디자인 방법론을 통해 국민·관계부처와 협업하여 농기계 디자인상의 위험요소를 개선하였고, 농기계 전복 사고 및 일반차량과의 교통사고 등을 저감하기 위해 전복 사고 발생 시 119상황실 자동 신고 시스템과 민간 내비게이션 알림 시스템 구축을 추진하였습니다.

과제 소요기간 | 7.5개월

담당 공무원

신동인, 김령아, 이윤선

서비스디자이너

김민수

국민참여자

주한상, 오재섭, 최수정, 이O섭, 김O례

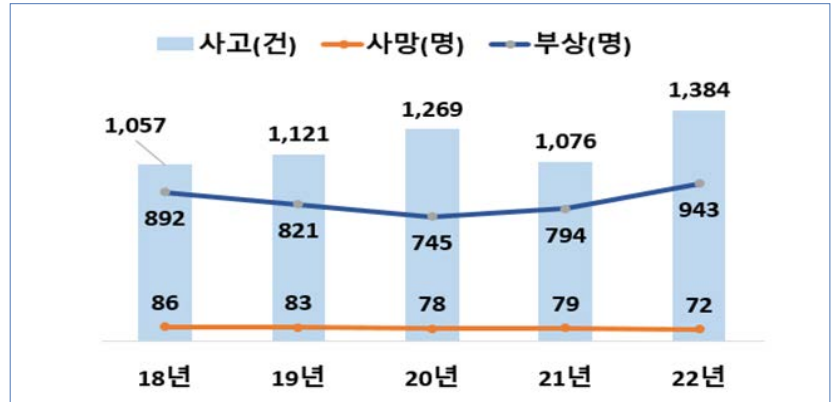


추진배경

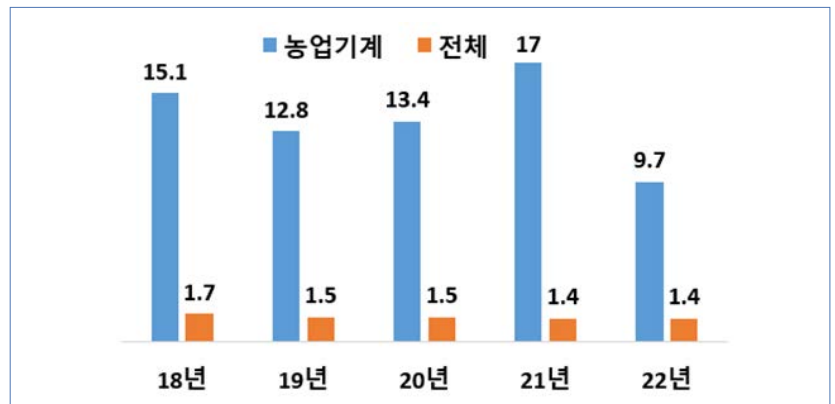
안전 정책 마중물로서의 소방 출동데이터 활용을 통한 농촌 안전사고 저감 모색

농촌의 작물재배 작업 특성상 농기계, 동물, 농약, 자연환경 등의 위험요인에 상시 노출되어 안전사고가 지속적으로 발생하고 있었습니다. 또한 농촌지역에는 넓은 면적을 갖는 농경지 등이 있어 도심지역에 비해 출동거리가 멀어 사고 발생 시 신속한 응급조치에 한계가 발생하는 등의 문제점이 도출되었습니다.

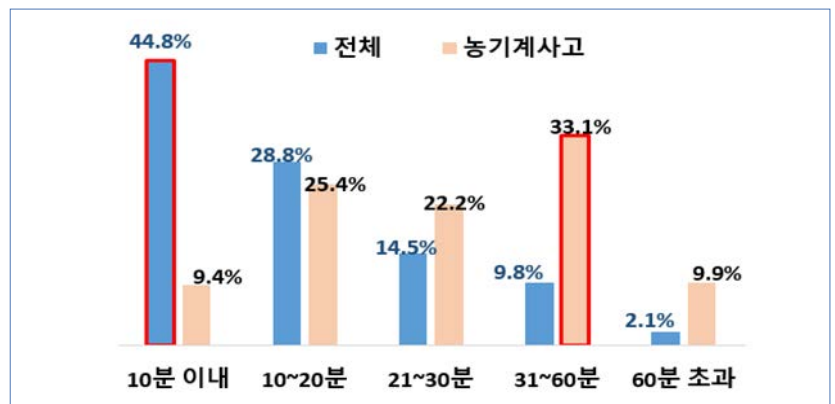
2018-2022년 연도별
농업기계 사고 현황



2018-2022년 연도별
농업기계 교통사고 치사율



2022년말 기준, 농업기계
사고 시 구급차 평균
출동 시간



국민이 가지고 있었던 어려움

농촌 주민

농기계 사고: 고령자를 고려한 농기계 장치 미흡, 사고발생 시 신고 접수 지체, 안전정보에 대한 접근성이 떨어지고 무관심함

농기계 교통사고: 운전자가 도로의 농기계 주행을 인지하기 어렵고, 운전자의 과속운전과 굽은 도로 등의 위험요인 상주

정책수요자 피소나



김일구 | 농부/농사경력 30년 (67세)

거주지 경북

상황 벼농사와 밭농사를 주업으로 하고 있으며, 경운기와 트랙터를 보유하고 있고, 묵묵하고 급한 성향으로 일과 후 막걸리 등 약주를 즐김

요구사항 농기계 안전사고: 고령자를 고려한 농기계 안전장치의 개선 필요, 사고 발생 시 경제적 부담 경감을 위한 농기계 사고 보험 시스템 도입 필요



김경훈 | 농부/농사경력 40년 (73세)

거주지 전북 진안

상황 벼농사와 밭농사를 주업으로 하고 있으며, 경운기와 트랙터를 보유하고 있고, 말이 많고 낙관적 성향으로 마을 활동에 열심히 참여함

요구사항 농기계 교통사고: 농기계 이동 비용을 줄이고 싶고, 효율적으로 이동시키도 좋음. 또한 도로에서 일반 차량이 농기계를 주의해서 피해가길 바람

진짜 문제

부연 설명

안전장치가 고령자 고려하지 않음 농기계의 손잡이가 날카로워 신체 타격 시 큰 부상으로 연결, 연료통에 실수로 접촉 시 화상 발생

스스로 구조 요청 어려움 단독으로 작업 중 사고가 발생하는 경우가 많아서 사고를 당한 농민이 직접 도움을 요청하기 어려움

익숙한 작업으로 인한 안전불감증 각자가 농업 전문가라는 인식과 함께 익숙한 작업을 반복하여 안전사고에 대해 무감각함

차량이 농기계를 인식하기 어려움 농기계는 고속으로 주행하기 어렵고 등화장치가 부족하여 야간이나 굽은 도로에서 일반 차량이 인식하기 어려움

차량의 존재를 잘 인식하지 못함 농기계 도로 주행 시 스스로 주의하여야 하지만 뒤따르는 일반차량 또한 각별한 주의 환기가 필요

핵심 문제

신체 손상을 야기하는 농기계 디자인 등의 잠재적 위험 요소와 이동 행위가 필연적으로 발생하는 탑승형 농기계의 도로 주행으로 인한 일반차량과의 교통사고 위험 상존

서비스 목표

진짜 문제 도출 및 관계부처 협업을 통한 농촌 맞춤형 해결 방안 마련

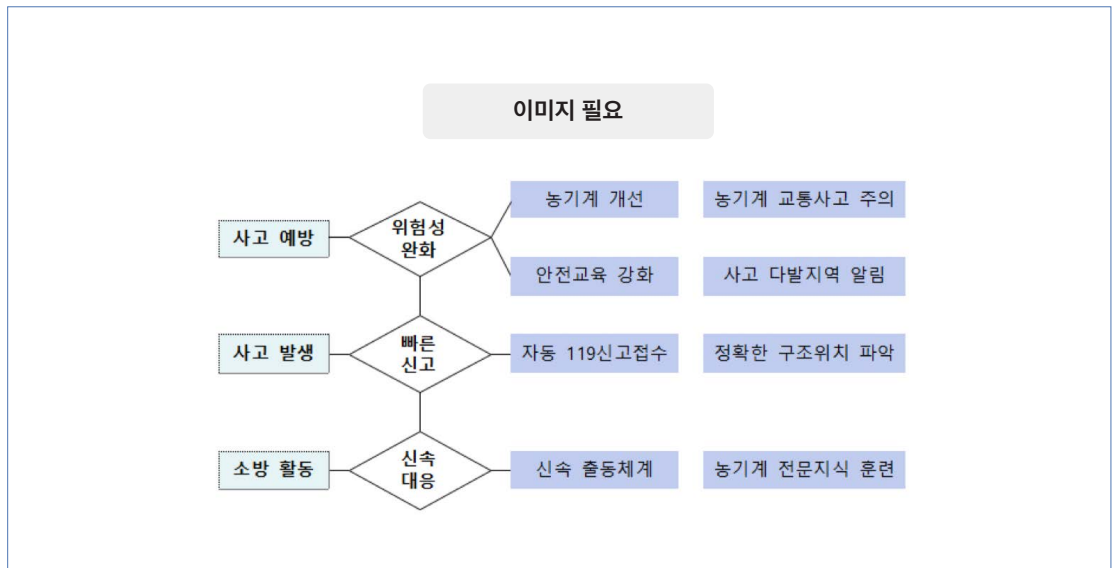
공공서비스디자인 결과물

소방 출동데이터 활용, 국민이 체감하는 안전사고 저감

농기계의 안전상 위험 요소 개선, 농민 대상 안전교육과 농촌 지역 소방공무원 대상의 맞춤 교육 강화, 농기계 전복 사고 발생 시 자동 신고시스템 구축, 민간 내비게이션 업체 협업을 통한 일반차량 알림 시스템을 구축하였습니다.

서비스 공급자

사업 운영: 소방청·농촌진흥청·한국농기계공업협동조합·현대오토에버 협업



주요 내용	문제해결점
농기계 사고 발생 시 자동으로 119 신고	119신고시스템과 농기계 사고 알람 서비스를 연동하여 나홀로 작업 중 농기계 전복 시 119로 자동 신고 (전남소방 시범운영 중)
안전사고를 유발하는 농기계 장치 개선	날카로운 경운기 손잡이를 감쌀 수 있는 보호캡 적용, 냉각수 통 뚜껑에 열 변색 페인트 적용으로 화상 예방
농민, 농촌지역 소방관 대상 안전교육 강화	농업인 교육 책자 보강 및 사례 위주의 안전교육, 소방공무원 대상 교육을 통한 농기계 구조에 대한 이해도 제고
농기계 진입 시 내비게이션에 알림서비스	현대오토에버와 협업을 통한 기술 구현 및 시스템 구축 검토 중

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

<ul style="list-style-type: none"> • (접근방법) 정책 공급자인 소방의 입장에서 출동대의 대응역량 강화에 초점 • (정책 공급자) 기관별 대응 • (사고예방) 사고로 인한 부상 정도, 교통사고 등 현상에 집중한 대책 수립 • (사고대응) 출동시간, 구조방법에 집중 • (기대효과) 자조(自助), 공조(共助), 공조(公助)의 미흡
--

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

<ul style="list-style-type: none"> • (접근방법) 데이터를 분석해 사고 위험성 완화와 피해 감소방안에도 활용, IoT 등 첨단장비와 시스템 활용 • (정책 공급자) 협업을 통해 정책 보완 및 새로운 정책과제를 발굴 • (사고예방) 고령 농업인의 인지능력 등 정책수요자의 관점을 고려, 세부적인 기계장치 등 직접적인 사고 위험성에 대한 완화방안 검토 • (사고대응) 농촌 특성상 신고가 늦음, 정확한 위치파악과 농기계에 대한 전문 지식 필요 • (기대효과) 자조(自助), 공조(共助), 공조(公助)시스템강화

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

<ul style="list-style-type: none"> • 나 홀로 작업 중 사고 발생 시 발견하기 어려워 신고 지체 • 정확한 위치 파악 곤란
--

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

<ul style="list-style-type: none"> • 전도, 전복사고 발생 시 신속하게 신고접수 • 신속한 출동지령 및 구조·구급활동

서비스디자인 프로세스



① 발견하기

- 심층인터뷰

② 정의하기

- 사고유형 파악, 과제 범위 선정, 퍼소나 작성

③ 발전하기

- 브레인라이팅
- 아이디어 시각화

④ 전달하기

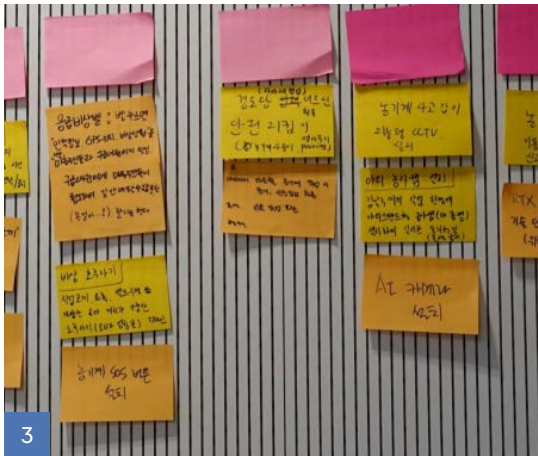
- 서비스 스토리보드



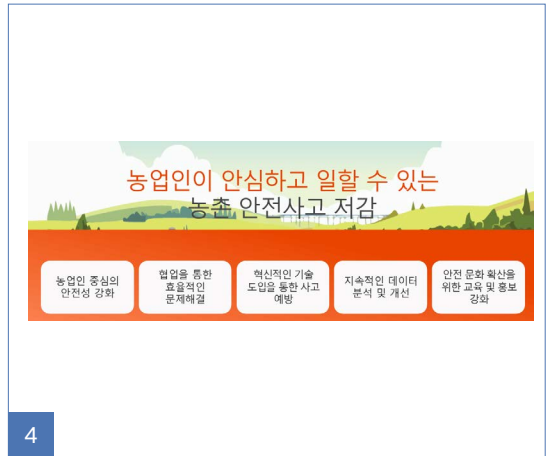
1 심층 인터뷰



2 사고유형 파악, 과제 범위 선정, 퍼소나 작성



3 브레인스토밍



4 서비스 스토리보드

참여자 소감

담당 공무원

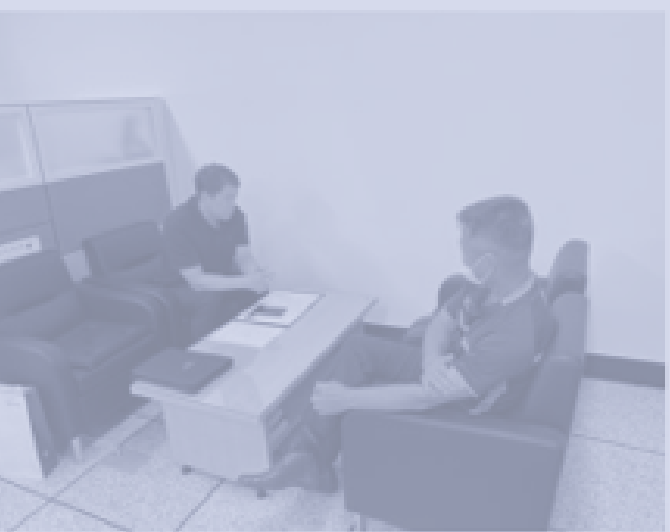
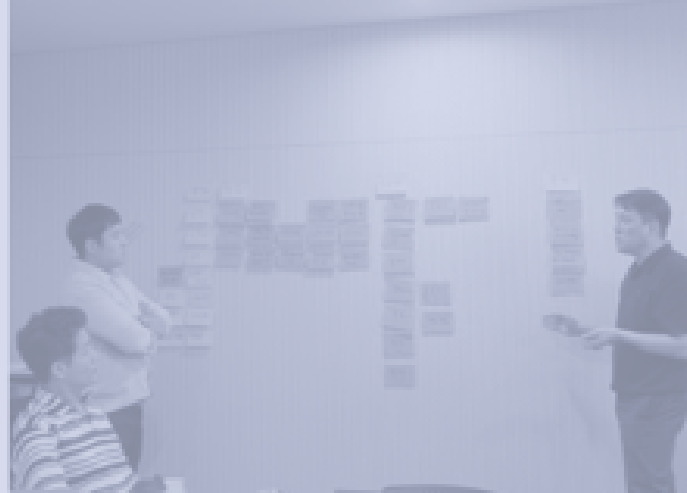
“기관에서 직접 수행하는 정책 발굴 시 수요자 및 기타 국민들 의견 청취와 국민 정책 참여 활동을 통해 더욱 실효성 있고 국민이 공감할 수 있는 정책 설계 및 추진 가능성을 공감할 수 있었습니다. 국민디자인단 전문성 활용 및 국민의 실제적 요구 청취가 가능하다는 장점도 발견할 수 있었습니다.”

국민 참여자

“공공서비스디자인 과제를 추진하며 기관과 협업할 수 있어서 좋았고, 국가 정책을 국민이 직접 만들어 간다는 본 과제 취지에 대체적으로 공감하였습니다. 다양한 국민디자인단 전문가 집단(디자인·IoT전문가 등)을 통한 전문 분야 정보·지식 공유로 과제 추진력을 확보할 수 있었습니다.”

정책 수요자

“실제적인 지역사회 문제점 및 안전사고 주요 원인에 대한 정보를 기관에 전달하는 방식의 참신성·실효성이 우수하였습니다. 향후 실제 수요자의 필요를 직접 파악할 수 있는 정책 지속 추진이 필요할 것 같습니다.”



이주민(移주민), 이주민(里주민) 되다

이주민이 아닌 마을의 주민이 되는 이주민 주도의 지역정착 및 자립 체계 마련

영암군은 전국수준에서 높은 비율의 이주민이 거주하는 지역으로, 이에 따라 이주민과 선주민 간의 이해가 필요해졌고 이주민이 지역에 정착해 지역사회의 완전한 일원이 되기 위해서는 지속가능한 지원이 필요했습니다. 이번 국민디자인단을 통해 우리는 이주민이 지역 정착에 겪는 어려움을 해소하고 모두가 마을의 주민이 될 수 있는 지원체계를 마련하였습니다.

과제 소요기간 | 8개월

담당 공무원

황의송, 장윤영, 박혜은

서비스디자이너

김지우

국민참여자

김차현, 리올가, 이향국, 남유하, 조혜영



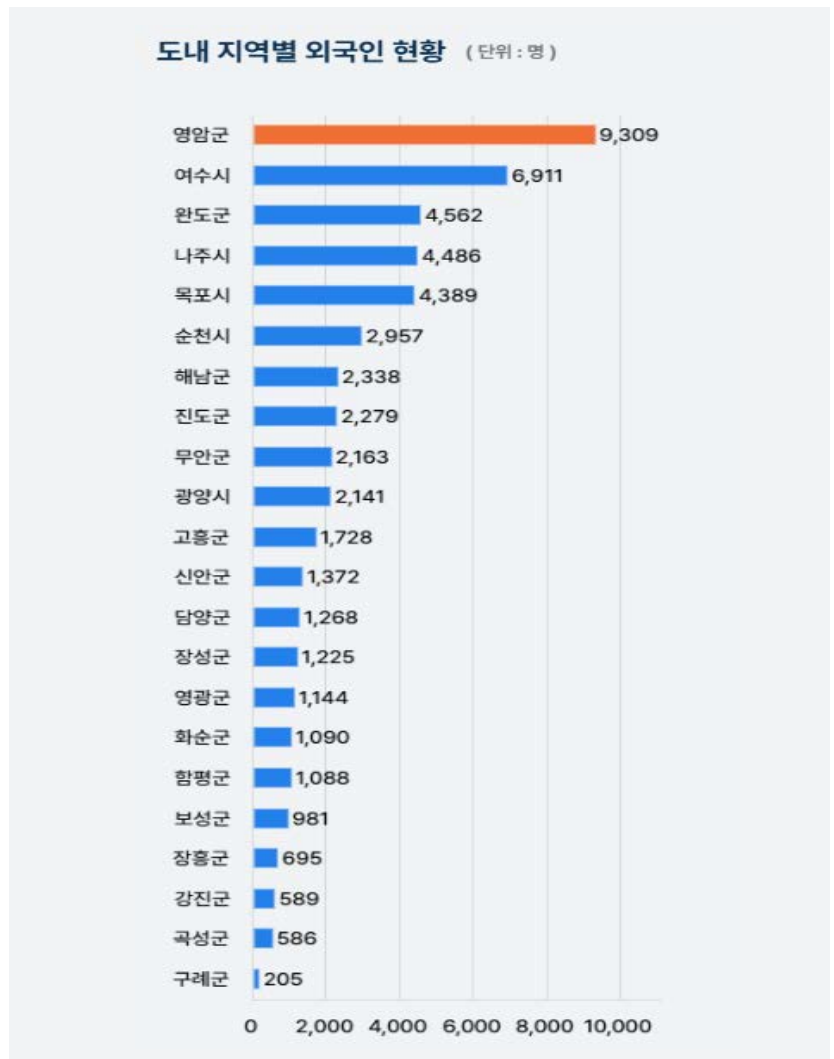
추진배경

- 꾸준히 증가 중인 이주민 자립 및 이주민 주도의 지역 정착 체계 구축
- 지속가능성을 높이기 위한 민관협업사업 추진으로 지역사회 통합 실현

영암군은 24.6. 기준 9,309명의 외국인이 거주하는 전남에서 1위로 외국인이 많은 지역입니다. 또한 외국인력(E-7)비자 고용 비율 산정 기준 개선, 숙련기능인력(E-7-4) 전환 기간 단축, 고용허가제(E-9) 조산업 쿼터 신설 등 비자 제도 개선을 통해 점점 외국인주민이 증가하는 추세입니다. 반면, 지역 내 인구는 감소하고 있습니다. 그렇기에 꾸준히 증가하는 이주민의 안정적인 정착을 통한 지역 소멸과 인구감소 문제를 해결하는 ‘이주민(移주민), 이주민(里주민) 되다’ 프로젝트, 외국인의 지역정착 지원체계를 구축했습니다.

[법무부출입국관리소]

2024.6.기준 전라남도 지역별 외국인 현황



국민이 가지고 있었던 어려움

외국인근로자

주거문제, 소통문제, 문화생활 활동 전무, 비자문제, 지인 의존적 정보체계

결혼이주여성

소통문제, 문화생활 활동 전무, 지인의존적 정보체계, 자녀교육 어려움

① 정책수요자 퍼소나



주부 (40대)

거주지 영암

상황 접촉하는 사람이 적으며, 육아와 일을 병행하느라 쉬는시간에 공부는 지침

요구사항 다문화 가정에 관한 다양한 정보를 파악하고 싶음, 나의 상황에 알맞은 정보를 쉽게 찾고싶음, 사람들과 교류하고 싶지만 현실적으로 제약이 있어 어려움을 느끼

② 이해관계자

이해관계자

이해관계자의 어려움

다문화가족

언어가 부족해서 혼자 다니지 않다보니 대중교통 노선 파악 및 이용방법 등에 있어 능숙하지 못하고 직장(대부분 농업)-집만 반복하다보니 한정적인 커뮤니티를 갖고 있어 외로움을 느낌

이주민지원센터 직원

한국어가 어렵다는 고충은 아무래도 공통적이며, 다양한 교육 프로그램을 지원하고 있는 실정, 최근에는 문화생활에 대한 욕구를 표현하시는 이주민이 많아짐

진짜 문제

부연 설명

정보진입장벽 높음

지인에게 의지한 정보수집으로 직접 검색하여 정보를 찾는 경험이 적음. 때문에 군이나 기관이 지원해주는 사업을 알지 못함. 지원사업의 한국어 홍보로 인한 정보인식의 어려움도 겪고 있음

욕구실현의 어려움

혼자 문화생활을 즐겨본 적이 없으며, 문화 공간(축구장) 대여 문화를 알지 못하고 대여하는 방법을 알지 못하는 등 문화생활을 실현하기에 어려움을 느낌

핵심 문제

공통적으로 지인 의존적 정보체계를 갖고 있으며, 언어-주거-교육 등 다양한 문제에 대한 해결을 요청하였음. 그러나 요청한 것들의 대부분은 이미 기관에서 지원 중인 사업이었으며, 지원사업이 있다는 것을 이주민들이 알고 있지 못하였음. 또한 이러한 정보 부족은 지역 삶의 소극적인 태도를 발생시켰으며, 이로 인해 지역 명소, 여행 등 문화적 욕구 실현을 어렵게 함.

서비스 목표

쉽게 정보수집이 가능한 지속가능한 정보접근성 제고 체계 구성, 만족도가 느껴질 수 있는 문화적 욕구 실현 지원 서비스 제공



모집포스터 및 보도기사, SNS홍보



선발된 커뮤니케이터, 양성과정 교육 진행



위 사람을
영암군 커뮤니케이터로
위촉합니다

교육 진행 후, 위촉식 및 활동안내



ID카드 부여



활동 1 사진



활동 2 사진

주요 내용

이주민 커뮤니케이터 양성

이주민 커뮤니케이터 랩 운영

지원정보 및 기타 지역사회 팁 공유

이주생활 가이드북 전달

문제해결점

이주민을 대상으로 커뮤니케이터를 양성함으로써 이주민 주도의 지속가능한 체계 기반 조성

커뮤니케이터가 각 나라의 이주민들을 대상으로 지역 명소, 문화탐방을 주도하며 이주민들의 문화적 욕구 해소

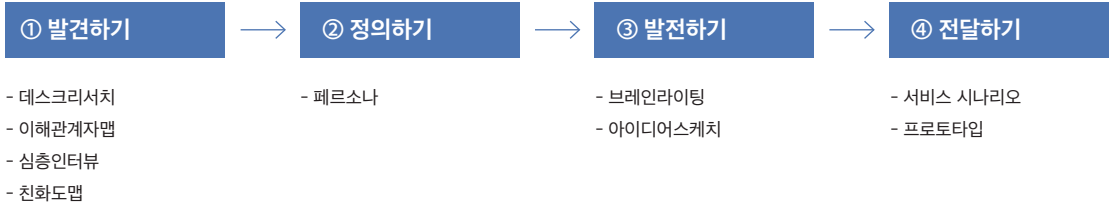
이주민 커뮤니케이터 주도의 영암군 지원사업 홍보 및 전달, 지원사업 신청 중 필요 시 커뮤니케이터의 조력, 이주민간의 커뮤니티 생성으로 장기 체류자의 지역 팁 전달·공유

가이드북 홍보 및 전달을 통해 한국어가 어려운 이주민 누구나 언제 어디서든 지원사업 확인

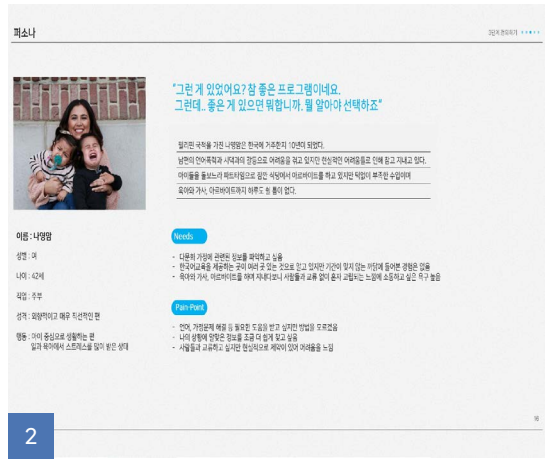
공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> • 이주민의 지인 의존적 정보수집 체계에 따른 정보접근성 취약 • 부족한 정보력으로 문화생활이 없는 직장-집 반복의 수동적 지역사회 삶 	<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 주도의 정보 전달 체계 구축·운영을 통해 정보접근성 제고 • 지역 명소, 축제 방문을 통한 문화욕구 해소 및 주도적 지역사회 삶
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 : 한국어가 중요하지만, 퇴근하면 쉬고 싶어서 공부가 어려워요. 지원사업 있는지 몰랐어요. 한국어로 검색이 어려워서요. • 외국인주민 지원센터 직원 : 저희에게 축구장과 같은 문화 공간을 물어보기도 하시고 문화생활 욕구를 표현하시는 분들이 계세요. 또 이주민 지원사업을 기획하고, 현수막·전단지·보도자료 등 각종 방법으로 홍보하고 있지만 잘 모르시는 것 같아요. 	<ul style="list-style-type: none"> • 이주민 : 커뮤니티터 랩에서 이주민간에 정보 공유 많이 이루어져요. 이번에 지원사업 신청하려고요. 다같이 지역 명소랑 축제 방문하니까 너무 즐거워요. 이제는 저 혼자서도 갈 수 있을거 같아요 • 외국인주민 지원센터 직원 : 문화생활 욕구를 해소할 수 있게 되어 기뻐요. 커뮤니티터에게 지원사업이나 정보를 전달하면 다른 이주민들에게도 빠르게 홍보되어 신속해요.

서비스디자인 프로세스



1 심층 인터뷰



2 페르소나



3 브레인라이팅



4 프로토타입

참여자 소감

담당 공무원

“수많은 이주민 및 이해관계자들을 인터뷰하고 현장을 직접 목도해보니 이미 추진 중인 정책을 모르고 있어, 지원을 받고 싶어도 받지 못해 안타까운 사례가 많은 것을 알게 되었습니다. 이렇듯 실제 수요자들과 서비스를 개발하며 수요자의 니즈를 깊이 공감하고 이에 부합되는 정책으로 구체화할 수 있어 국민디자인단 활동을 통해 큰 성과를 얻었다고 생각합니다.”

서비스디자이너

“서비스디자이너로 참여하면서 현장의 실제 요구와 문제를 깊이 이해할 수 있는 귀중한 경험이었습니다. 특히 인터뷰 과정을 통해 기존 정책의 중복이나 실제 수요자에게 전달되지 않는 페인 포인트를 발견할 수 있었고, 이를 바탕으로 수요자 중심의 서비스를 개발하기 위해 팀원들과 깊은 고민을 거쳐 실효성을 높이기 위한 방법을 모색했습니다. 그 결과 의미있는 성과를 도출할 수 있었고, 매우 뜻깊게 느껴집니다. 이 경험은 사용자 중심의 서비스디자이너 얼마나 중요한지 다시 한 번 깨닫게 되었습니다. 도출된 결과물이 외국인들에게 실질적인 도움이 되고, 함께 한 공무원들에게는 수요자 중심의 사고를 하는 데 귀중한 경험이 되었기를 바랍니다.”

정책 수요자

“내가 실제 이주민으로서의 삶을 살아왔지만, 타국에서의 삶은 불편할 것이라 당연한 듯 살아왔기에 정착기별로 니즈가 달랐다는 사실을 간과하고 있었다는 것을 깨달았습니다. 단순하게 한국어 교육, 지원만을 생각하고 있었는데 국민디자인단을 통해 보다 근본적인 니즈를 발굴할 수 있었습니다. 이주민의 자립적인 생활을 돕는 지속가능한 체계가 구성되었다는 것에 큰 의미가 있는 것 같습니다.”

유기동물, 하영 어서져수다개 (犬)! 이동식 동물병원버스

제주는 섬이라는 지역과 농어촌이라는 제주의 특성상 유기동물은 많은 반면 보호시설 부족과 입양율은 낮아 안락사율은 전국 최고 수준입니다. 이에 따라 반려인, 동물관련 단체 등 수요자 측면에서 대책을 마련하고 개선방안을 모색하였습니다.

과제 소요기간 | 5개월

담당 공무원

김정옥, 이동우, 오세진, 김문용

서비스디자이너

정영국

국민참여자

홍난영, 오명운, 장필순, 이승주, 고인숙, 정여진, 박선경



추진배경

농림축산검역본부에서 발표한 반려동물 보호 복지 실태조사 결과에 따르면 유실 유기동물은 4%, 안락사율은 전국 18% 대비 제주도는 49%로 전국 최고, 유기동물 입양율은 전국 24%인 반면 제주도는 12%로 전국 최저 등 동물보호 관련 수치들이 전국 평균을 밑돌고 있는 실정임에 따라 행정주도가 아닌 반려인, 동물관련 단체 등 수요자 측면에서 대책을 마련하고 개선방안을 모색

제주지역 유기동물 관련 문제 개선을 위해 각기 다른분야의 관계자(수요자)들 간의 토론회와 협의를 통해 근본적 문제점과 요구사항을 수집하고, 각기 다른 수요자의 시각에서 현 실태와 문제점을 분석하고 제주지역여건에 맞는 최적의 정책목표 설정하여 디자인단 참여자들간의 브레인스토밍 및 아이디어 시각화로 정책목표 달성을 위한 최종 정책 실행방안을 마련하였습니다.

[포인랜드 유기동물 통계]

지역별 입양율, 지역별 안락사율

제주지역 입양율 전국지자체중 최저
안락사율 전국지자체중 최고



국민이 가지고 있었던 어려움

반려인, 비반려인 등 도민

- 반려동물 정책에 대한 정보전달 및 도달률이 떨어짐
- 읍면리에서 중성화수술을 위해 도시지역까지 이동이 어려움
- 반려견을 키우는 것에 대한 경제적 부담감

① 정책수요자 퍼소나



설춘애 (38세/농사, 주부)

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

- 이익 및 기회 (요구사항)**
- 중성화하면 사료를 제공해준다(경제적 이익)
 - 반려견 케어에 필요한 정보 습득
 - 이동수단 필요

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



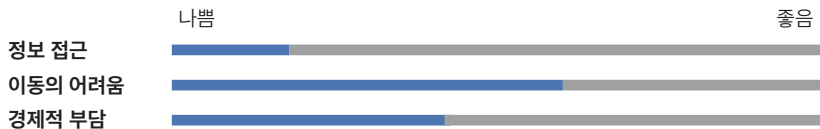
임순 (52세/게스트하우스 운영)



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

- 이익 및 기회 (요구사항)**
- 강아지 병원 진료비를 지원해준다.
 - 강아지 병원 정보 습득

- 문제 및 고충**
- 유기견을 키우면서 유기견이 아플 때 병원을 데려가려 하지만 병원 정보가 부족하여 난감하다. 또한 강아지가 나이가 들수록 병원진료비가 비싸서 힘들며 회충약 등 약값도 비싼편이다.



② 이해관계자

이해관계자	이해관계자의 어려움
마당개 등 반려동물 보호자	중성화 수술에 대한 행정기관 지원과 중성화수술 필요성에 대한 지원정보전달 및 도달률이 떨어짐
반려인, 비반려인	· 유기견을 줄이기 위해서 중성화 수술에 대한 발전방안 필요 · 반려동물의 경제적 부담감을 줄이기 위해 지역상생방안 필요



이해관계자맵

진짜 문제	부연 설명
정보 접근성 떨어짐	정보전달 및 도달률이 떨어짐
물리적 접근성 떨어짐	읍면리에서 중성화수술을 위해 도시지역까지 이동이 어려움
경제적 부담감	반려견을 키우는 것에 대한 경제적 부담감

핵심 문제

제주 농촌지역의 정보 및 물리적 접근성이 문제

서비스 목표

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

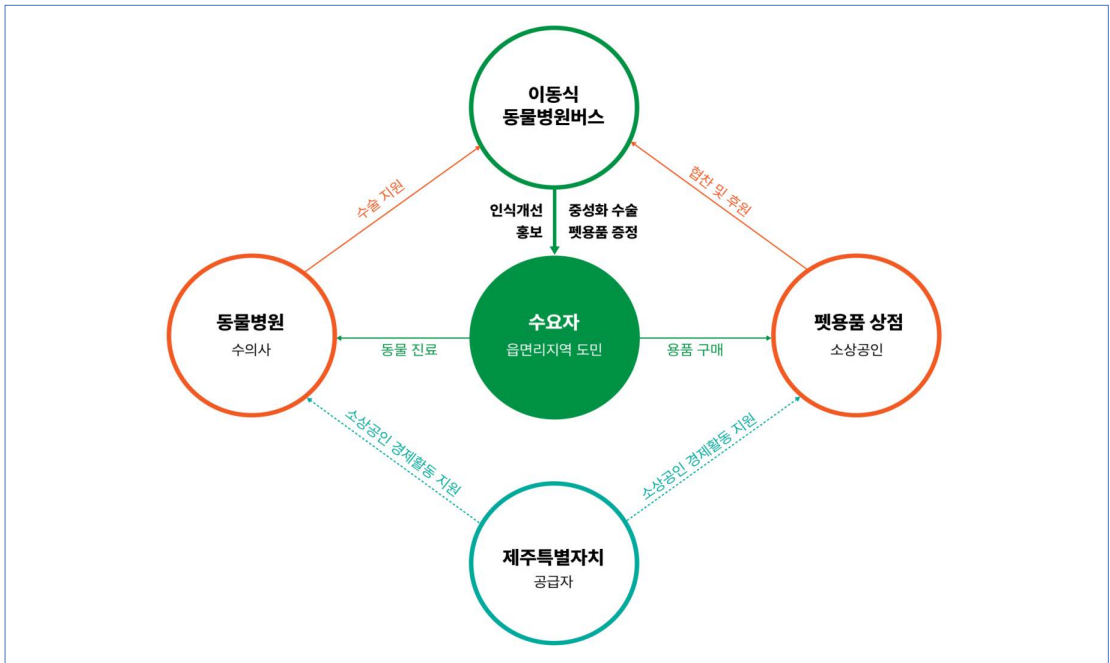
공공서비스디자인 결과물

더 가까이 그리고 함께

‘찾아가는 동물병원 포포’ 서비스는 대형견을 데리고 도시지역까지 이동이 어려운 어르신 및 농업 종사자들을 위한 맞춤형 서비스입니다. 나아가 지역사회 소상공인과 함께 상생협력으로 시장경제 활성화도 기대할 수 있습니다.

서비스 공급자

- 관리/운영 기관: 동물방역과
- 협업기관: 동물병원, 동물보호센터, 제주애견학교, 제주수의사회, 마을회관, 노인회관, 청년회관, 이사무소, 제주소상공인연합회





주요 내용

이동식 동물병원: 도농지역 반려견 중성화 수술 지원
 마을 카톡방 운영 마을방송 및 문자알림
 회복키트 제공, 사료 교환권, 심장사상충 할인권
 동물병원정보 안내

문제해결점

중성화 수술의 물리적 한계점 극복
 정보 도달률 및 전달 상승
 반려견주의 경제적 부담감 해소
 정보 전달 및 인식개선

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 유기동물로 인한 생활불편은 국민의 몫
- 공급자 중심의 행정주도 정책 수립

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 유기견 발생의 근본적인 원인 대책 수립: 농촌지역 대형견 중성화 수술을 위한 '이동식 동물병원 버스' 도입
- 수요자 맞춤형정보전달로 정보접근성 향상:
 - 마을방송 및 카톡방 활용
 - 노인회관 및 이사무소 등 마을 커뮤니티 적극활용

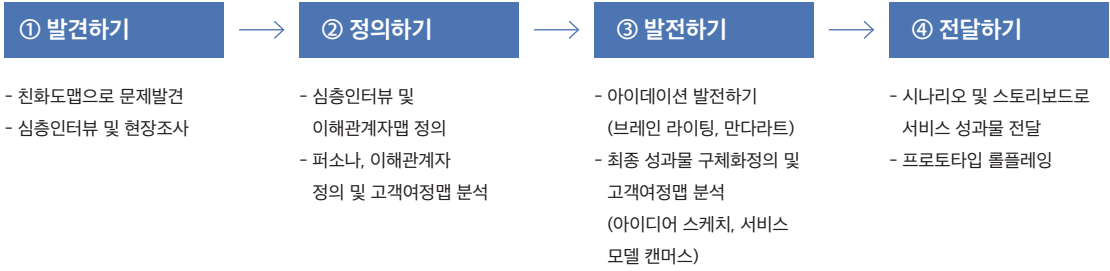
AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 행정의 동물보호복지 정책 한계 봉착

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 지역경제 상생을 위한 협력
 - 동물병원 및 수의사와 상생협력
 - 소상공인 협력으로 경제활성화 및 비용부담 최소화

서비스디자인 프로세스



1 친화도맵



2 고객여정맵



3 브레인 라이팅



4 롤플레이팅

참여자 소감

담당 공무원

“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 인상적이었습니다.”

서비스디자이너

“다양한 사람들을 만나며 각자의 방식으로 반려견을 가족같이 사랑한다는 걸 느꼈으며, 비반려인들도 유기견 문제와 반려견에 대한 인식이 개선됐음을 확인했습니다. 이번 과제를 계기로 제주도가 동물복지의 모범이 되길 기대합니다.”

국민 참여자

“제주 유기동물 문제를 해결하기 위해 행정, 전문가, 일반 도민들이 프로그램 전문가의 도움을 받아, 자유롭게 의견을 나누고, 발전 시키며 정리해가는 과정들이 뜻깊었습니다.”

“반려인 비반려인이 함께 고민하고 아이디어를 나누는 이번자리는 처음엔 참 추상적이고 막막해보였지만, 회가 진행될수록 그 숙제를 풀어가는속에서 함께 서로를 이해할수 있는 시간이 되었습니다.”

“저희가 제시한 국민참여 정책계획이 꼭 채택되어 유기견 발생 원인이 차단되며 유실-유기동물의 복지 증진에 도움이 되었으면 합니다.”

“몰랐던 서로의 입장을 들을 수 있어 더욱 심도깊은 공감의 장이 되었고, 자칫 산으로 갈 수 있는 토론을 정책이라는 바구니에 잘 담아주신 국민디자인단이 있어 소중한 시간이 되었습니다.”

복지톡!톡(talk)! 톡 톡하게 복지정보 Dream

수급자들이 겪는 고충과 구조적 문제를 파악한 후, 국민참여를 통한 기초생활 수급자 중심의 생활안정 대책 마련을 위해 소득 및 재산 변경 시 공제와 재산 기준을 안내하는 기능을 지원하는 맞춤형 플랫폼을 개발하였습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

유재명, 정성진

서비스디자이너

이중휘

국민참여자

김미경, 김용욱, 정진희, 임정원, 박주영



추진배경

기초수급자가 소득 발생 시 수급비 차감 발생 사실을 인지 할 수 있도록 하는 해결방안 모색

기초수급대상자가 근로소득이 발생할 경우, 근로소득 발생 사실을 신고해야 하는 의무와 급여 상계 금액에 대해 제대로 알지 못하는 문제를 해결하기 위해 이를 알리기 위한 홍보 수단을 강구하였습니다.

사회보장급여 확인조사

실제 환수 예시

<2024년 상반기 사회보장급여 확인조사>

1. 가구주 : 000
2. 보장구분 : 기초생계
3. 예상결과 : 유지
4. 확인결과
 - 가구주 000이 일용근로하여 6개월 평균소득이 통보됨.
소득인정액 0원에서 410,666원으로 상승함.
 - 23.07월-12월까지 410,666원이 반영되어야 하나 0원으로 지급됨.
5. 처리결과
 - $410,666\text{원} \times 6\text{개월} = 2,463,996\text{원}$ 환수요청함.

<2024년 하반기 사회보장급여 확인조사>

1. 가구주 : 000
2. 보장구분 : 기초생계
3. 예상결과 : 급여감소 및 환수
4. 확인결과
 - 가구원 000의 6개월 평균 일용소득 내역이 반영됨.
소득인정액이 235,292원으로 적용함.
 - 24.1월부터 6월까지 소득인정액 0원으로 지급됨.
5. 처리결과
 - $235,292\text{원} \times 6\text{개월} = 1,411,752\text{원}$ 환수필요함.

국민이 가지고 있었던 어려움

기초수급대상자

근로소득이 발생할 경우, 소득 변동 신고를 해야 하는 사실을 인지하지 못 함

① 정책수요자 퍼소나



김천년 LH

성별 남자

직업 일용직 근무자(기초 수급자)

상황 매일 아침 인력시장에 나가 일거리를 찾음
일이 없는 날이나 비오는 날엔 집에서 쉬거나 술을 마심
소득이 생기면 신고를 미루거나 망설임

요구사항 신고하기 귀찮고 신고절차가 어려워 간편한 소득신고를 찾음

② 이해관계자

이해관계자

이해관계자의 어려움

담당공무원	공공기관 공무원과 기초생활 수급자 간에 사회보장급여 환수금 납부 시 극심한 마찰이 발생
마을이장	수급자들이 지역사회와 단절되어 복지 정보에 쉽게 접근하지 못 함
고용주	수급자들이 일을 하면서 자신들에게 근로소득이 발생하면 이를 신고해야 한다는 사실을 인지하지 못한 채 근로를 이어감.

진짜 문제

부연 설명

소득신고 필요성	소득증가 시 수급액 변동, 이해부족, 도덕적해이
담당공무원 제도 이해 부족	잦은 인사이동, 불친절
복지급여제도 정보전달 미흡	홍보 미흡, 효과적 홍보 미비, 고용주와 공공기관의 연계망 필요

핵심 문제

어떻게 하면 소득신고 필요성의 이해를 높일 수 있을까?

서비스 목표

근로소득 발생 시 기초수급자가 신고사실을 알수 있는 홍보방안 마련

공공서비스디자인 결과물

수급자들이 보다 쉽게 복잡한 제도를 이해하고, 경제적 자립을 통해 더 나은 삶을 누릴 수 있도록 돕는 것을 목표로 함

기초생활 수급자가 소득과 재산 신고 누락으로 인해 환수가 발생하는 과정에서 겪는 고충 확인 및 소득 변동에 따른 수급비 차감을 사전에 인지하지 못하는 구조적 문제를 파악 하였습니다. 따라서 수급자들이 필요한 정보를 손쉽게 얻고, 자신에게 맞는 일자리와 수급비를 균형 있게 관리할 수 있도록 지원하는 맞춤형 플랫폼을 개발하는 것을 목표로 했습니다.

서비스 공급자

공공기관, 마을이장, 고용주

기초생활수급 계산기

주의사항
근로소득 변경을 신고하지 않을 경우, 환수금액이 발생할 수 있으며 최대 3개월 이상의 급여가 중지될 수 있습니다. 반드시 소득 변경 즉시 신고해 주세요.

대상자 정보

대상자 구분: 내국인 (선택)
성명: _____

주민등록번호: _____ 주소: _____

가구원 수: 1인 (선택)

현재 수급 서비스 및 금액

생계급여: 0 주거급여: 0

| 수급(권)자 유형별 근로·사업소득 공제 현황 |

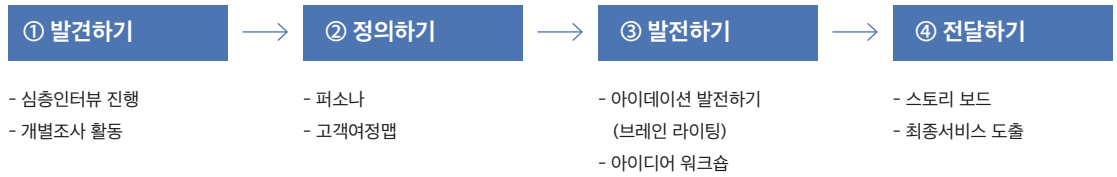
공제 대상 수급(권)자	공제대상 소득	공제율
• 등록장애인	장애인 직업재활사업·정신질환자 직업재활사업 참여 소득	20만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 50% 추가공제
• 25세 이상 초·중·고등학생 (1998년 12월 31일 이전 출생자가 초·중·고등학생인 경우)	근로·사업소득	20만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 29세 이하에 해당하는 수급(권)자 (1994년 1월 1일 이후 출생자) • 대학생	근로·사업소득	40만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 아동시설피소 및 가정위탁보호종료 후 5년 이내의 자립준비청년	근로·사업소득	60만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제
• 「한부모가족지원법」에 따른 <u>청소년한부모</u> (24세이하)(1999년 1월 1일 이후 출생자)	근로·사업소득	60만원을 공제하고, 나머지 금액에 대해 30% 추가공제

주요 내용	문제해결점
근로소득과 수급비 균형	근로소득이 발생할 경우, 수급비가 어떻게 변동되는지 시뮬레이션하고 계산할 수 있는 도구를 제공
맞춤형 정보제공	쉬운 설명과 시각적 자료를 활용하여, 정보 접근성이 낮은 수급자도 쉽게 이해할 수 있도록 지원 마련
커뮤니티 기반의 지원	행정복지센터, 마을이장, 고용주 등과 협력하여 수급자가 제도에 대한 충분한 설명을 듣고 지역사회에서 필요한 지원을 받을 수 있도록 상호 연계시스템 마련

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> 기초수급대상자가 수급 신청서에 있는 내용을 일일이 읽어보고 확인해야 함 	<ul style="list-style-type: none"> 안내 지도, 유튜브 채널, 홍보를 통해 소득 및 재산 변동시 신고의 필요성을 알기 쉽게 홍보 복지 수급 앱 제작 소득신고계산기를 도입하여 소득 변동에 따른 수급비 변화를 쉽게 파악하고, 적시에 신고할 수 있도록 함
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<ul style="list-style-type: none"> 근로 소득 발생시 소득변동신고를 하지 못해 환수되는 상황이 빈번히 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 근로소득 신고와 수급비의 균형을 통해 중지 환수건을 감소시켜 기초생활 수급자의 생활 안정을 도모함

서비스디자인 프로세스



1 심층인터뷰



2 고객여정맵



3 브레인라이팅



4 스토리보드

참여자 소감

담당 공무원

“생각을 확장하고 다시 집중시키는 과정을 통해 새로운 정책을 개발하는 것을 배울 수 있어서 유익했습니다.”

“단순히 하나의 직선적인 해결책 마련이 아닌 새롭고 다양한 생각을 다각적으로 검토하고 결론을 도출할 수 있어서 업무적으로 사고를 확장할 수 있는 계기가 되었습니다.”

서비스디자이너

“방향을 잡고 진행하는 데 원활하게 협조해 주셔서 감사함을 전했습니다.”

“준비를 잘 해 주셔서 의미 있는 결과물이 나올 수 있었다고 평했습니다.”

“다음에도 이와 같은 기회가 된다면 꼭 다시 진행하고 싶은 소망을 피력했습니다.”

국민 참여자

“과제에 대해 다양한 사람들과 다양한 관점에서 자유롭게 이야기 할 수 있어서 좋았다고 회고했습니다.”

“지침이나 규칙에 따른 옳고·그름에 얽매이지 않고 자유롭게 토론하고 의견을 제시할 수 있는 기회가 주어져 기뻐했다고 회고했습니다.”

“부여군민의 한 사람으로서 사회보장제도에 대한 내용을 좀 더 깊이 알 수 있었습니다.”

“주요 쟁점에대한 여러 의견이 점점 하나로 되어가는 과정이 인상적이었다고 회고했습니다.”

“하나의 완벽한 정책이 나오기까지 진행과정에 대한 고민과 고뇌를 공감할 수 있었습니다.”



청년이 말하고 통계로 그리는 세종 - 세종지역 청년 정착 지원을 위한 통계분석 서비스 -

세종지역 청년들의 현장 목소리를 반영한 통계지표 작성으로 지역 청년정책 지원

최근 세종시 청년인구 비율이 감소하고 있으나 청년세대 정착지원을 위한 정책 관련 지표는 부재한 상황입니다. 이는 청년정책을 효과적으로 지원하고, 청년이슈에 대응하기 위한 구체적 통계지표가 필요함을 말합니다. 청년들의 목소리를 반영한 데이터 및 통계지표를 분석하여 통계근거 기반 청년 정책 추진을 위해 통계청과 세종시가 협업체계를 구축하여, 정책수요자인 세종시 청년이 겪는 문제 중심으로 의견을 반영하여 정책 지원 수요 맞춤형 통계지표를 최초 작성·제공 하였습니다.

과제 소요기간 | 7개월

담당 공무원

김지영, 김성아, 이인옥

서비스디자이너

김민수, 최수정

국민참여자

홍영훈, 한훈희, 김주영, 이수민, 정혜리, 차고은



추진배경

세종지역 청년들의 현장 목소리를 반영한 맞춤형 통계지표 작성으로 청년정책 지원

최근 세종시 청년인구 비율이 감소하고 있으나('19년 31.5%→'23년 27.7%) 청년세대 정착지원을 위한 정책 관련 지표는 부재한 상황이고, 지역통계는 기초적인 정보만 제공하거나 조사 주기가 길어, 특정 청년 이슈에 신속히 대응하는 데 한계가 있습니다. 또한, 지자체 청년 기본조례에서 정의하는 청년연령과 주요 통계의 청년층 연령 범위가 상이하여 지역 청년 대상 맞춤형 정책 수립 및 활용에 제한이 있어 세종지역 청년인구 유출 원인을 파악하고, 정주의식 향상을 위한 정책 수요에 부합하는 근거지표 마련하여 통계기반 세종 청년정책 기획 및 추진에 기여하고자 합니다.

세종시 청년인구 수 및 비율(2019-2023)



지자체 청년기본조례 및 주요 통계별 청년연령 범위

	구분	청년 연령
청년기본조례	세종특별자치시 청년기본조례	19~39세
	대전광역시 청년기본조례	18~39세
청년층 관련 통계	국무조정실「청년 삶 실태조사」	19~34세
	한국고용정보원「청년패널조사」	15~29세
	통계청「경제활동인구조사-청년층 부가조사」	15~34세

국민이 가지고 있었던 어려움

세종청년

기존 통계는 대부분 지자체와 전문가 의견을 바탕으로 지역 이슈를 분석하거나 통계지표를 선정하여 정책 실수요자인 청년들의 의견을 반영할 수 있는 채널 필요함.



일자리 분야 | 구직녀(27세, 여)

직업	사기업 사무직(계약직)
근무기간	6개월 ~ 1년 미만
교육수준	대졸
상황	안정적인 정규직 일자리 부족, 반복되는 계약직 고용으로 인한 심리적 불안감
목표	안정적인 정규직 일자리 획득, 높은 수준의 급여를 제공하는 일자리



문화여가 분야 | 나혼자(31세, 여)

가족 구성원	1인 가구(미혼)
거주지역	세종 신도림(동지역)
성격	내향적(집콕러)
상황	세종시 내 문화여가 프로그램 부족, 혼자서도 편안하게 참여할 수 있는 활동 부족
목표	일상속 작은 행복 찾는 '소확행' 추구, 집밖으로 이글 만한 흥미로운 콘텐츠

일자리 분야 70개 아이디어, 문화여가 분야 69개 아이디어

총 139개 아이디어 도출

문제 해결을 위한 아이디어 질문 형성

구분	정책 수요 파악 전	정책 수요 파악 후		
부문 구성	청년층의 주요 이슈인 일자리와 정주여건 파악을 위한 인구·가구, 주거, 일자리 등으로 구성	청년정책 수요를 반영하여 문화·여가 부문을 추가함		
	부문			
	1. 인구·가구	인구	1. 인구·가구	인구
		가구		가구
		주거		주거
	인구이동		인구이동	
			결혼·출산	
	2. 일자리	2. 일자리		
	3. 건강	3. 문화·여가		
		4. 건강		
지표 설계	<ul style="list-style-type: none"> 일반적인 현황 지표 예시) '신용카드 소비지역 및 업종' 지표 → 청년들의 소비 현황 및 분야 파악 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 수요 관련 구체적인 지표 예시) '문화여가 업종에 대한 신용카드 소비 지역' 지표 → 세종시 청년들의 문화여가 생활 지역 및 세부 업종 파악 → 문화 여가 시설 개선 		

진짜 문제

부연 설명

일자리와, 문화·여가가
청년층에서 가장 개선이
필요한 핵심분야

일자리: 공부 및 육아를 병행할 수 있는 질 좋은 일자리 및 워라벨이 보장되는 일자리를 선호하지만, 청년들의 니즈와 기업에서 제공하는 근로환경에 차이가 있음(미스매치)
문화·여가: 청년 트렌드에 맞는 체육, 문화 시설과 프로그램 부족으로 휴일에는 문화·여가 생활을 즐기기 위해 타지역으로 이동하는 경향이 있음. 청년들의 스트레스를 줄이기 위한 상담 지원 및 여가활동 확대 필요

핵심 문제

(청년 의견 청취 전) 기존 방식으로는 인구, 일자리, 주거 등 전반적인 현황 지표로 구성되어 청년들의 세부 문제를 반영하지 못하여, 청년들이 체감하는 문제를 반영한 새로운 지표 설계를 통해 정책의 실효성 제고 필요성 대두됨

서비스 목표

청년 의견 청취 결과에 따라 청년정책 지원을 위한 통계지표 작성 분야 변경

공공서비스디자인 결과물

청년들의 현장 목소리를 반영한 맞춤형 통계지표 작성

도출된 사용자모델을 기반으로 세종지역 청년층의 일자리, 문화·여가, 인구·가구, 건강 부문에서 총 55개 잠정 지표를 도출하고, 청년층 맞춤형 지표 추출을 위해 통계청 SDC, MDIS 등에서 다양한 통계의 원자료를 가공·처리하여 통계적 공백을 최소화하였습니다.

서비스 공급자

- 운영기관: 충청지방통계청- 마을이장
- 협업기관: 세종시, 세종청년, 세종청년지원센터

부문	세부지표	
1. 인구·가구	인구	청년인구 수 및 비율, 총부양비
	가구	가구원수, 세대구성, 1인가구, 부모동거 여부
	주거	거주주택 유형, 주택 소유 여부, 통근 및 통학 지역 등
	인구이동	시도간 이동 인구, 이동 전 거주지, 정주의식, 유입/유출 청년 세대구성
	결혼·출산	결혼관 및 자녀관, 혼인율, 출산율
2. 일자리	구인·구직	관내 대학 졸업자 및 취업 현황, 구직희망 직종/업종/지역, 직종별/업종별 구인인원, 구직희망 고용형태/월평균 임금
	노동	경제활동인구 현황 취업자: 근속기간, 종사상 지위, 종사 산업, 소득, 자영업자: 사업자 창·폐업 현황
3. 문화·여가	문화·여가 시설 현황, 문화·여가 활동 현황(신용카드 소비 업종/지역), 문화·여가 활동 만족도, 여행지별(시도) 청년 국내 여행 횟수/재방문 의향	
4. 건강	삶의 만족도, 우울증 진료현황, 청년 자살률, 주관적인 건강상태	

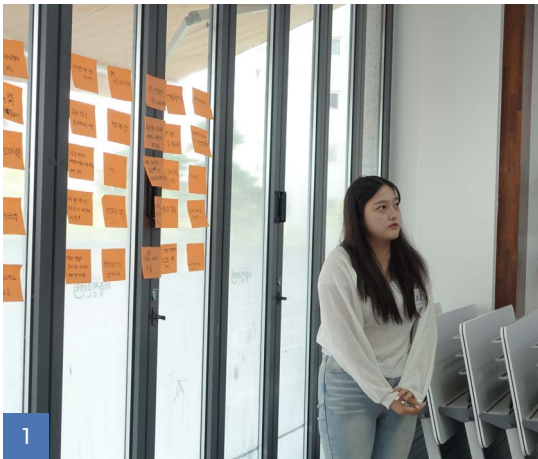
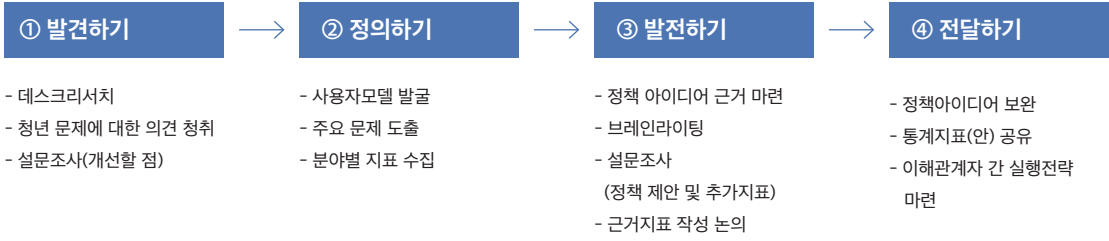


주요 내용	문제해결점
지역통계 지원체계 개선	정책수요자의 의견을 우선적으로 반영하고, 이를 기반으로 통계지표를 제공하는 시스템을 구축하여 청년 정책의 실효성 제고
이해관계자 간 소통 기회 확대	청년, 통계청, 지자체 등 이해관계자간 소통 채널 마련으로 정책 수요 파악에서 근거지표 마련 및 정책지원까지 신속한 대응 가능성 확대
통계 시각지대 해소	기존 통계에서 드러나지 않은 청년 문제를 발굴하고, 이에 대한 지표를 개발하여 청년정책 효과 개선
통계 기반 정책 기획	통계청 - 지자체 간 협업으로 통계기반 청년정책 기획 및 추진에 기여

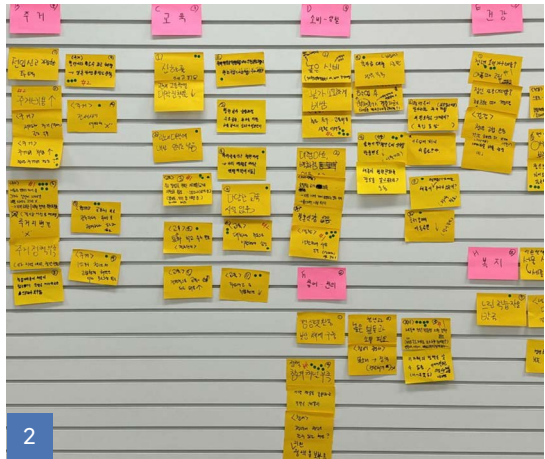
공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)	TO-BE (새로운 서비스 공급방식)
<ul style="list-style-type: none"> 정책 공급자 수요 반영 위주 지자체와 통계청 간 협의, 전문가 자문을 통해 지역 정책지원을 위한 통계 분석 서비스 기획 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 수요자(청년) 수요 반영 청년, 지자체, 통계청 간 협업체계 구축으로 실질적인 정책수요를 반영한 맞춤형 통계를 제공
AS-IS (기존 정책수요자 상황)	TO-BE (개선된 정책수요자 상황)
<p>[통계청]</p> <ul style="list-style-type: none"> 전문가 의견 중심으로 청년들의 의견을 반영하지 못하여 정책활용도가 낮음 	<p>[통계청]</p> <ul style="list-style-type: none"> 최초로 청년의 목소리를 듣고 정책 수요에 대응하는 통계지표 설계로 정책 부서 지원 및 실효성 제고
<p>[청년]</p> <ul style="list-style-type: none"> 새로운 정책 아이디어 제안을 위한 객관적인 자료 필요 기존 세종 청년정책에 대한 개선이 필요하나 정책 공급자와의 소통채널 부족 	<p>[청년]</p> <ul style="list-style-type: none"> 맞춤형 통계 지표 제공으로 정책 아이디어 제안 가능성 제고 청년을 포함해 통계청, 지자체 등 이해관계자 간 협업체계 구축으로 정책 공급자와의 소통 채널 마련
<p>[세종시]</p> <ul style="list-style-type: none"> 기존 통계 및 자료에 의존한 문제 발굴 및 정책 수립 세종시 청년(19~39세) 유출-감소에 대응하고, 대상자를 고려한 통계 및 세분화 된 지표 부족 	<p>[세종시]</p> <ul style="list-style-type: none"> 통계청과 협업으로 정책 수요 기반 통계지표 도출, 정책 활용에 필요한 통계 시각지대 해소 통계 분석으로 청년세대 유출에 대한 문제점 진단, 통계기반 맞춤형 정책 과제 발굴 청년세대 대상 일자리, 문화·여가 등 부문별 세부 통계지표 확충

서비스디자인 프로세스



1 설문조사



2 분야별 지표 수집



3 브레인라이팅



4 정책아이디어 보완

참여자 소감

담당 공무원

“(통계청) 청년 의견 청취로 통계 사각지대를 발견하고, 기존 체계에서 벗어나 정책 수요 기반 통계지표를 설계해 볼 수 있는 좋은 기회였습니다.”

“(세종시청) 현장 밀착의 다양한 의견을 통해 실효적인 아이디어들이 제안되었고, 목소리 청취를 통해 정책 방향 설정에 도움이 되었습니다.”

서비스디자이너

“다양한 의견을 가진 이해관계자들이 모여 자유롭게 의견을 개진하며 협업을 통해 실질적인 해결책을 모색하는 과정에서 문제를 해결하려는 적극적인 자세가 매우 인상적이었습니다. 특히, 실제 청년들이 겪고 있는 문제를 현장에서 직접 듣고, 청년정책 전문가와 세종시청 담당자들이 이를 바탕으로 정책의 방향성을 설정하는 과정이 돋보였습니다.”

국민 참여자

“(청년) 청년이 체감하고 있는 문제 상황을 유관기관 실무자와 전문가가 함께 공유하고, 정책을 도출하는 과정에서 보람을 느꼈으며, 통계지표를 활용하여 세종의 문제를 진단하고 청년의견을 근거로 지표가 반영되어 정책으로 연결되는 결과에 기대가 됩니다.”

“(청년센터) 한정적으로 사고할 수 있는 틀을 벗어나 다양한 분야의 전문가, 청년들이 함께 토론하여 관점이 확장된 계기가 되었으며, 통계지표가 근거가 되어 정책 사업을 구상하고 만드는 일에 큰 도움이 되는 것을 경험하였습니다.”

“(전문가) 한정적으로 사고할 수 있는 틀을 벗어나 다양한 분야의 전문가, 청년들이 함께 토론하여 관점이 확장된 계기가 되었고, 통계지표가 근거가 되어 정책 사업을 구상하고 만드는 일에 큰 도움이 되는 것을 경험하였습니다.”

여객선 이용 경험을 활용한 연안여객선 항로단절 방지 핫플랫폼

섬 주민 및 방문객의 여객선 이용 경험을 기반으로 여객선 예약에서 목적지 도착까지의 여정에서 이용객의 불편을 최소화하고 여객선 이용 경험의 질을 높여 섬 여행객을 증가시키고자 하였습니다.

과제 소요기간 | 10개월

담당 공무원

해양수산부 연안해운과 한정수 사무관,
윤석환 주무관

서비스디자이너

한양여자대학교 강동선 교수

국민참여자

워킹플레인 박재민 대표,
한서대학교 김소현 교수,
로보앤컴퍼니 서지선 매니저,
한양여자대학교 최예운, 백진교 연구원



추진배경

연안 대중교통은 필수 공공서비스이나 서비스 질 향상과 지속가능성 제고를 위해 이용자 관점으로 변화 필요

연안여객선은 육지와 섬을 연결하는 유일한 대중교통이나 경영악화로 인한 운항 중단 위기, 민간선사가 기피하는 항로의 국가보조항로 지정으로 인한 운항결손액 적자 등으로 운영에 어려움을 겪고 있어 돌파구 마련 필요한 상황이었습니다.

대천항-호도-녹도-외연도 벚길 국가보조항로 지정

보조항로 증가, 섬 주민들의 교통
편의와 지역 관광 활성화가 기대



[쿠키뉴스 기사]

도서지역 운영 연안여객선 5년간 2000억원 적자 봤다

연안여객선 적자폭 증가,
국가보조항로 확대와 정부 지원
강화의 필요성이 제기



[경북도민 일보 기사]

인구 감소에 늘어나는 무인 도... '속수무책' 방치할 건가

인구 감소와 고령화로 무인도로
전환될 위기



[굿모닝 경제 기사]

국민이 가지고 있었던 어려움

섬 여행 고객

섬 여행 여정 및 여행지에서의 불편함

① 정책수요자 퍼소나

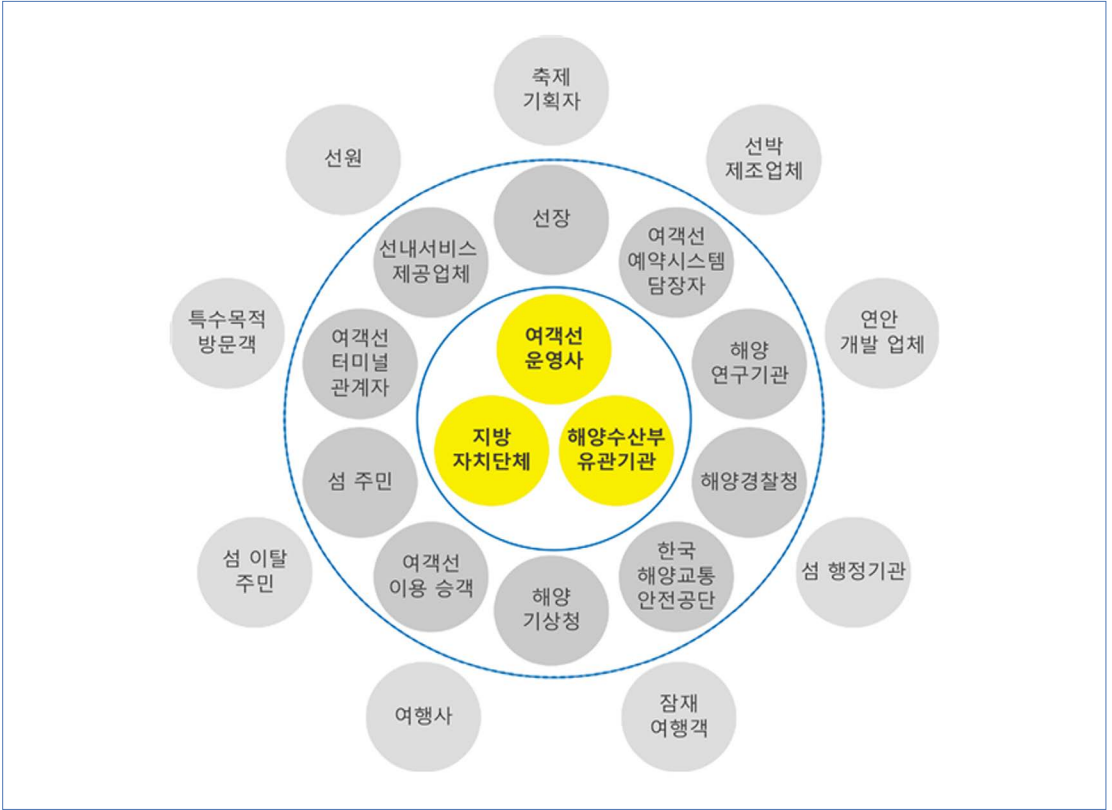


하정우(38세/전문직 종사)

가족	아내와 1남 1녀
사는곳	세종특별자치시
성격	책임감이 강하면서도 가족과의 시간을 중시하는 성향을 가지고 있음. 정서적 유대감을 중요하게 여기기 때문에 가족이 함께하는 시간을 소중하게 생각함
니즈	가족과 추억을 간직하기 위한 섬 여행에서 정보 접근성 및 대중교통의 불편함. 편안하고 안전한 여행에 대한 확신 필요

② 이해관계자

이해관계자	이해관계자의 어려움
섬 주민	<ul style="list-style-type: none"> · 여객선 운항 횟수 및 결항에 대한 불만 (방문객 수 감소 이유를 선박회사 탓으로 인식) · 인구 감소, 관광객 대상 수익모델 감소
선박회사 운영자, 선원	<ul style="list-style-type: none"> · 여객선 결항에 따른 민원 · 국가 보조항로 여객선 운영, 수익 증대 기대감 하락 · 경제성이 낮은 항로 여객선 근무에 따른 자존감 하락
섬 여행객	<ul style="list-style-type: none"> · 여객선 운항 여부에 대한 정보 접근성 부족 · 섬 여행과 관련된 여행콘텐츠, 정보 부족 · 여객선 이용에 대한 기대감과 불안감 공존
업무 담당자	<ul style="list-style-type: none"> · 여객선 손실액 보상을 위한 예산 마련의 어려움 · 일반항로에서 보조항로 전환을 요구하는 여객선사 증가 · 여객선 관련 민원 처리에 대한 업무 과중



이해관계자맵

구분	진짜 문제	부연 설명
공급자	서비스 전달에 대한 미온적 태도	여객선 운영 손실액 보상에 따른 서비스 질 하락
	이용객 서비스에 대한 미온적 태도	여객선 승무원 서비스마인드 부족
공급자, 수요자	여객선 내 직관적인 안전디자인, 편의성 부족	여객선 이용자 관점 서비스·안전 인식 부족
수요자	출항 정보 및 대중교통과의 연계성 부족	섬 여행을 위한 정보적, 물리적 접근의 어려움
	무인도화, 도서 지역 소멸 위기	여객선 운항 횟수 감소, 경제적 이유로 인한 주민 이탈

핵심 문제
결손액 보상, 서비스 및 정책 통합의 어려움, 인구 감소

서비스 목표
유사성이 높은 항공 여행과 비교를 통해 여객선 이용 시의 차별성 있는 공공서비스디자인 구상, 동호회 단위 일회성 방문이 아닌 가족 단위 재방문 여행객 창출

공공서비스디자인 결과물

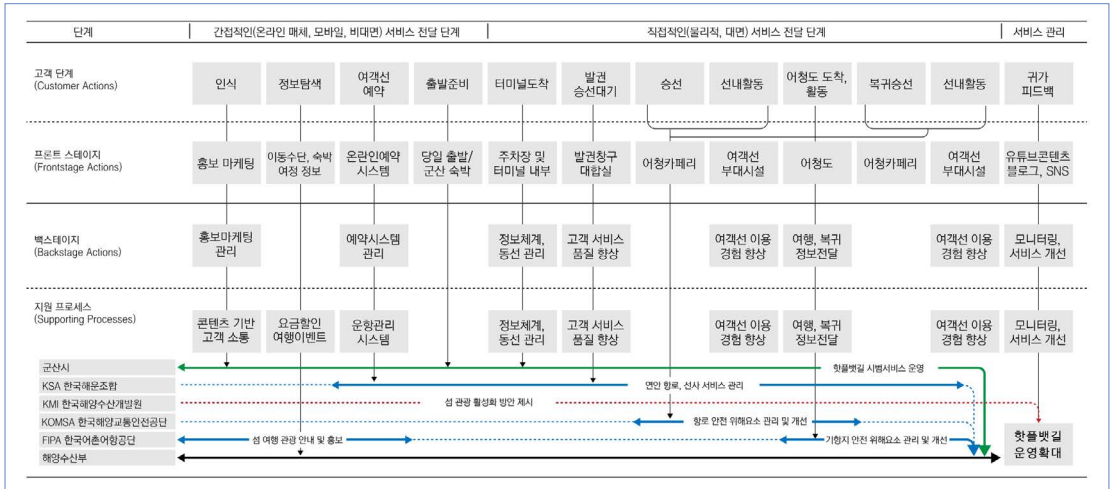
서비스 수요자 관점, 공급자의 인식개선을 통한 서비스 변화 유도

섬 주민뿐만 아니라 여행객의 시각으로 여객선 내 심리적, 물리적 서비스를 바라보고 핵심 터치 포인트 개선을 위한 솔루션 도출과 협업 기관과 연계한 지속 가능한 서비스를 구축하였습니다.

서비스 공급자

- 관리/운영 기관: 해양수산부 연안해운과
- 협업기관: 군산시 고장석 계장, 한국어촌어항공단 이서구 지사장, 해양교통안전공단 장용상 과장, 한국해운조합 강수양 대리, 해양경찰청 최민석 경위





서비스 청사진

주요 내용

문제해결점

운항 정보·터미널 정보체계 개선

정확한 정보전달을 통한 여객선 이용객의 불편함 감소

여객선 비상탈출 안전디자인 적용

위급상황 발생 시 여객선 이용객의 직관적인 행동 유도

여객선 선원 유니폼 개선
서비스 매뉴얼 제작

선내 선원 및 서비스 공급자 시인성 확보, 서비스 질 상승

섬 역사, 문화 콘텐츠 발굴(시각화)

단순 경유가 아닌 체류, 휴식 공간 마케팅 전략 전환 여행 동기 부여

공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- (터미널 관계자) 여객선 운항에 필요한 업무에 집중
- (승무원) 여객선은 육지와 섬을 잇는 단순 교통수단

- (터미널 관계자) 안전하고 쾌적한 여행 경험 제공을 위한 인식 변화
- (승무원) 여객선 내 서비스 전달자로서 이용객 만족도 고려

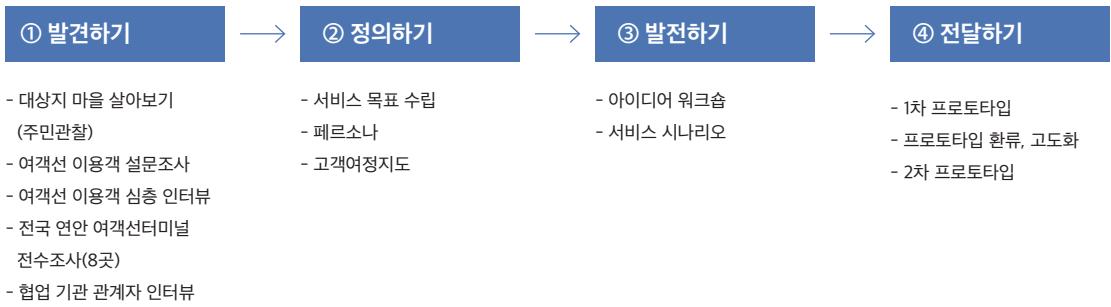
AS-IS (기존 정책수요자 상황)

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- (이용객) 여객선 운항 여부에 대한 정보전달 불투명으로 인한 분노

- (이용객) 정보전달 시스템 개선으로 여객선 운항 여부 확인

서비스디자인 프로세스



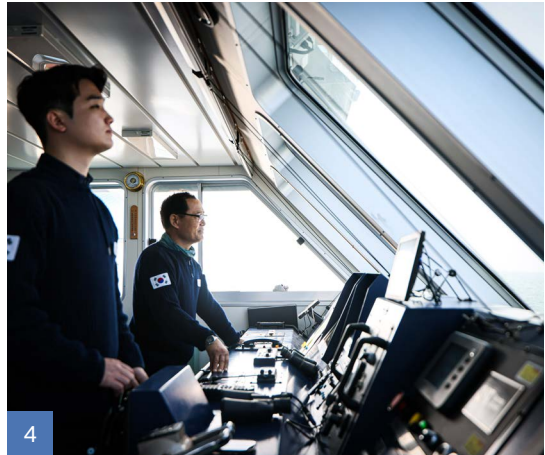
1 여객선 이용객 심층 인터뷰, 협업 기관 관계자 인터뷰



2 고객여정지도



3 서비스 시나리오



4 프로토타입 환류, 고도화

참여자 소감

담당 공무원

“연안여객선 정책문제를 제도개선이나 예산지원을 통한 공급자 중심으로 해결해 왔는데, 다양한 시각과 국민의 아이디어를 활용하면 보다 효과적으로 해결할 수 있다는 실마리를 얻을 수 있는 기회가 되었습니다.”

서비스디자이너

“우리 연안을 운항하는 여객선이 섬 주민에게 어떤 의미를 가지고, 어떤 문제점을 안고 있는지 이해할 수 있는 기회였습니다. 섬 주민 감소, 유가 상승으로 연안여객선의 운항적자가 커지고 있고, 이러한 문제를 해결하기 위해 협업 기관과 함께 서비스디자인 방법론을 적용한 문제 해결 과정이 큰 의미가 있는 시간이었습니다.”

국민 참여자

“해양수산부 프로젝트에 참여하면서 연안여객선의 가치를 재발견하고, 국민의 시각에서 바라본 문제들을 해결하는 과정에 기여할 수 있어 뜻깊었습니다. 공공서비스디자인 방법론을 통해 이용객의 목소리를 직접 듣고 문제를 해결하는 경험은 저에게 큰 배움이었습니다. 특히, 다양한 이해관계자와의 협업을 통해 실질적이고 지속 가능한 변화를 만들어 낸 점에서도 보람을 느꼈습니다. 이 경험을 바탕으로 앞으로도 다양한 공공서비스 개선에 기여하고 싶습니다.”

[청년마실] 쉬었음청년들의 소통과 회복의 장 마련 프로젝트

비교·경쟁 등 불안정한 고용시장에서 청년들이 불안을 해소할 수 있는 환경 조성과 사회적 요인으로 인해 구직 단념·고립에 빠지는 청년층을 대비한 예방책 마련을 위해 회의와 설문조사를 통한 청년세대의 표준을 파악하고, 부내 사업부서와의 협업을 통해 시범운영 방향 및 확대계획을 논의하여 쉬었음청년 대상의 활력 제고 솔루션을 구축하였습니다.

과제 소요기간 | 6개월

담당 공무원

어경유, 이금경, 전수경, 임아연

서비스디자이너

강동선

국민참여자

박예빈, 박진감, 박종성, 현채영 등
행정안전부 2030 자문단



추진배경

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

불안정한 고용시장과 취업 스트레스로 인한 청년세대 전반의 정서적 불안감 확산 추세와 경쟁·취업시장으로부터의 도피, 휴식을 찾는 청년세대 증가, 니트로 인한 국가의 경제적 손실이 6조 7천여억원으로 최근 10년 새 두 배 가까이 증가하였습니다. 이는 비경제활동인구(NEET▶고립·은둔) 증가로 인한 국가적 손실 발생함을 나타냅니다.

국민이 가지고 있었던 어려움

정책수요자: 쉬었음청년

- 나에게 필요한 멘토링, 워크숍, 네트워킹 이벤트, 또는 창업 지원과 같은 프로그램을 제공하여 청년들이 학습하고 성장할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠어
- 학교, 기존에 나와 관계된 커뮤니티와 달리 변화를 위한 새로운 공간, 사람들과의 교류 기회가 필요해
- 남과 다른 배경, 다름이 특별함이 아닌, 일반적으로 이해와 포용해주는 사람은 없을까?

정책수요자 퍼소나



인서울대 졸업 (29세/남)

“앞자리가 3으로 변하면 취업이 더 많이 힘들다는데, 올해 안에는 꼭 취업하고 싶어서 졸업도 유예하고 NCS준비했는데 서탈에 면탈이 반복되니 내 멘탈도...”

“다들 무슨 돈으로 카페와 면접학원을 다니는건가 싶어요. 이 나이에 부모님께 카페 가겠다고 용돈을 받는 것도 죄송스럽고... 독서실은 중고등학생들이 많기도 하고, 숨 막히는 분위기라 꺼려져요.”

“이렇게 졸업하고 준비만 하는 시간이 길어지면 면접때 뭐했냐고 또 물어볼텐데...”



지방 출생, 중소기업 근무 (26세/남)

“흠.. 지역 안에서만 나고 자라서 일도 하고 있는데 내가 경쟁력이 없는걸까..? 어느덧 1년인데 말야..”

“친구들도 다 서울로 떠나버리고 없네.. 역시 대학교부터 서울/수도권 대학으로 가는 게 정답이었을까? 친구들과 비교하면 뭔가 모르게 낙오됐다는 느낌도 있고 상대적 박탈감이 느껴져”

“나와 비슷한 상황의 친구들이 분명 있을 것 같아. 모여서 의견교환, 자기개발을 위한 스터디 기회가 있으면 좋겠어”

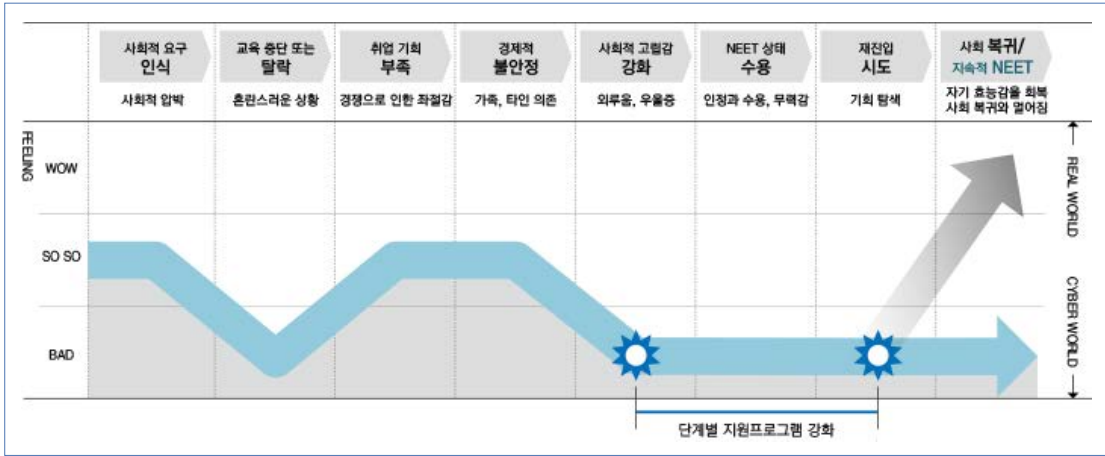


첫 직장 퇴사 후 7개월 째 (31세/여)

“회사 다닐때는 사원증 목걸이를 보기만 해도 답답했어요. 그런데 퇴사를 하고나니 내 목에 걸 사원증이 없으니 또 그 소속감이 그리더라구요.”

“집에 있기에 눈치보여요. 월세 부담에 자취를 할 수도 없으니 다시 집으로 돌아왔어요. 밖에 나가고는 싶는데 요즘은 카페도 시간제한이 있으니 갈 곳도 없어요.”

“요즘 유행하는 미룬이 라는 노래를 들으니 웃기지만 하진 않더라구요. 저도 자꾸 미루게 돼요. 뭔가를 거창하게 해내야할 것 같은데, 엄두가 안나요.”



진짜 문제

부연 설명

교육 중단 또는 탈락	학업을 중단하거나 자퇴하는 경우, 취업 경쟁력이 약화되고 개인의 성장과 사회적 역할 수행에 부정적 영향을 미침.
취업 기회 부족	경력 부족과 학력 중단 등으로 구직 의욕 저하와 장기적 실업으로 이어질 가능성 높음.
경제적 불안정	비정규직 확대와 채용인원 부족 현상으로 안정적인 생활 유지 어려움.
사회적 고립감 강화	교육과 취업에서 배제된 청년들이 점차 관계망 축소와 고립감 느끼며, 향후 장기적 문제로 연결될 위험성 증가.
NEET상태 수용	'일하지 않고, 교육이나 훈련도 받지 않는 상태(NEET)'를 당연시하게 되는 경향 나타나 성장 가능성이 제한되고 사회와 단절 위험 고조.

인터뷰 및 온라인 설문조사

청년 대상 현장 인터뷰, 설문조사

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.

핵심 문제

과도한 경쟁 > 쉬고 싶다 : 휴학·졸업·퇴사 > 니트·고립 청년

서비스 목표

답답한 사회분위기(취업난, 고용둔화 등)로 인해 정서적으로 불안정한 청년층이 구직단념(혹은 고립·은둔)에 빠지지 않도록 활력을 제고하는 예방책 마련

공공서비스디자인 결과물

쉬었음청년을 대상으로 이미 개방중인 ‘스마트워크센터’ 시설 활용을 확대해 구직단념을 사전에 예방하는 솔루션을 제공

서비스 연결자를 2030청년으로 설계하여 청년 감수성을 반영한 정책으로, 정부운영 공간을 청년들에게 제공하여 심리적 안정감과 경제적 부담을 완화합니다. 참여 청년은 별도의 과업 없이 개별적인 자기계발을 수행해 자주적인 시간 관리 및 실제 이용 직장인(공무원)을 마주하면서 구직 의욕 고취, 청년출입증, 명함 제공 등을 통해 소속감과 성취감을 제고하고, 출근 횟수 누적 시 인증서 발급을 통해 휴식기 스펙 공백을 경감할 수 있습니다.

서비스 공급자

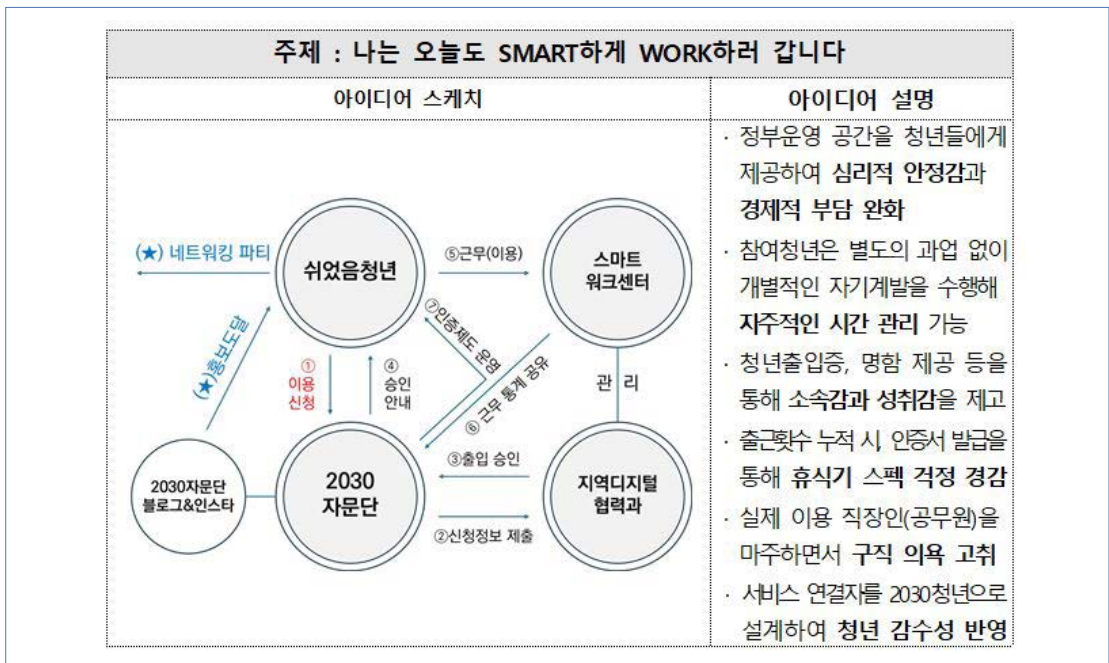
행정안전부



○ 수요자 관점에서 겪는 상황 상상 : '스토리보드 직접 그려보기'

<p>① 인터넷 서핑 중, 인스타그램에서 홍보글 발견!</p>	<p>② 블로그, 인스타그램을 통해 간단히 신청</p>	<p>③ 내 패턴에 맞춘 시간과 업무(자기계발)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! 쉽시간이 아닌, 스펙으로!</p>

서비스 시나리오 (스토리보드)



서비스 시나리오 (아이디어스케치)

주요 내용	문제해결점
스펙·경험을 쌓을 수 있는 기회 제공	쉬웠음청년에게 장소(스마트워크센터)를 제공하여 구직 의욕 상승 유도
최초 신청 시, '청년출입증' 발급	신원확인 및 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



공공서비스디자인 활동 전·후 비교

AS-IS (기존 서비스 공급방식)

- 니트청년 등을 위해 각 기관에서 청년센터 등을 운영하고 있으나 이용률이 저조
- 민간에 개방되어 있는 스마트워크센터는 서울(8개소)에 집중

TO-BE (새로운 서비스 공급방식)

- 니트에 도달한 청년이 아닌, 직전에 쉬고 있는 청년들을 대상으로 2030자문단에서 적극 홍보로 이용자 확대
- 청년들이 니트에 도달하지 않도록 선제적 대응
- 민간 공유오피스 활용 지방으로 스마트워크센터 확대 및 민간개방(중장기 계획/예산확보)

AS-IS (기존 정책수요자 상황)

- 졸업·퇴사 후 갈 곳이 없어 집에서 은둔

TO-BE (개선된 정책수요자 상황)

- 스마트워크센터를 활용 무엇이든 할 수 있는 장소 제공
- 이용횟수 증가에 따라 '청년 출입증', '명함' 등을 증정하여 소속감 고취

참여자 소감

담당 공무원

“공공서비스디자인 툴을 보며 일반적인 설문조사나 통계분석이 아닌 국민분들의 요구들을 다각도의 시선으로 깊게 알 수 있었습니다. 디자인툴로서 해결방안을 찾는 방식이 신선하게 느껴졌습니다.”

실제 수요자

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

국민 참여자

“직접 청년들을 인터뷰하면서, 청년들의 목소리가 활동에 대한 동기부여가 되었습니다. 카페에서 바리스타로 취업 중인 청년이 학생인 청년보다 미래준비에 있어서 보수적인 면을 보면서, 공공서비스디자인도 이런 다양한 청년층에 대한 맞춤형의 서비스가 필요하지 않을까 생각했습니다.”

아래 사이트에서 공공서비스디자인 관련 공지사항 및
추진사례, 각종 자료 등을 확인하실 수 있습니다.

소통24(sotong.go.kr) | 소통24 > 공공서비스디자인

KIDP(www.kidp.or.kr) | 한국디자인진흥원 홈페이지 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 공공서비스디자인

Copyright © 행정안전부, 2024

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

국민의 목소리로 정책을 디자인합니다

2024 공공서비스디자인 성과사례집



행정안전부

kidp 한국디자인진흥원



비매품/무료

03060

9 791174 860026
ISBN 979-11-7486-002-6