

---

# 그레케어링 구미

(Grandparents + Caring Gumi)

- 구미에서 시작하는 생활돌봄 정책 실험

---

2025. 7.

구 미 시

## 구미시 그래케어링 구미 - 구미에서 시작하는 생활돌봄 정책 실험

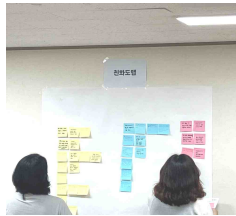
### □ 추진배경 : “근무시간이 매주 바뀌는데, 돌봄은 고정이에요.”

- 돌봄 공백이 일상이 되는 시대
  - 1인 가구 800만 명, 미성년 부양가구 60% 맞벌이, 조부모 돌봄 48.8%
- 구미시의 산업구조는 돌봄 격차를 더욱 심화시킴
  - 5개 국가산단을 중심으로 교대·순환 비표준 근무가 광범위하게 분포
  - 공공 돌봄서비스 운영시간과 노동시간의 미스매치 - 돌봄의 틈 발생
- 서비스디자인 기법을 도입, 시민 일상 속 돌봄의 결핍을 진단하고 완충을 모색하는 ‘그래케어링 구미’ 정책 실험 추진

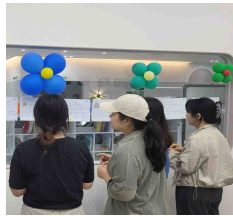
### □ 추진내용 : “돌봄의 틈을 메우는 실험, 그래케어링 구미!”



**이해하기**  
시민 경험으로  
핵심 문제 선정



**발견하기**  
육아 초기  
원인·요구 파악



**정의하기**  
대표인물로  
문제 정의



**발전하기**  
돌봄 갈등  
완충 아이디어 도출



**전달하기**  
시범 운영 및 피드백  
수렴

### □ 추진성과 및 기대효과

- (과제 방향 전환) 시민경험 기반 분석을 통해, 통합적 저출생 대응에서 육아 초기 ‘돌봄 공백’ 해소를 중심으로 정책 실험의 초점을 전환함
- (관계중심 예방모델 설계) 육아 초기 돌봄 사각지대를 구조적으로 식별하고, 세대 간 상호이해를 기반으로 한 정서·관계 중심의 예방형 돌봄 모델 설계
- (기대효과) 세대 간 양육 갈등을 사전 예방하는 컨설팅 모델을 통해 조부모 인식을 ‘돌봄의 주체’로 전환시켰고, 수당 중심 정책에서 벗어나 정서·관계 기반 서비스 도입 및 확장 시도

#### < 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산율 중심 대응, 수요 분석 미흡</li> <li>• 육아 초기(0-36개월) 돌봄 사각지대 존재</li> <li>• 제조업 중심 지역의 열악한 양육 환경</li> <li>• 운영기관·수요자 간 협력체계 부재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미시적 수요 분석 기반 정교한 정책 설계</li> <li>• 정서·생활 지원을 결합한 밀착형 서비스</li> <li>• 고령 인력 활용 통한 세대 상생 모델 구축</li> <li>• 수요-공급 정합성 강화 위한 기반 마련</li> </ul>

### □ 향후계획

- ‘그래케어링 구미’ 사업 추진 확대
  - ※ 시범운영(7.14-17) 결과 반영, 사업 참여 가정 전체를 대상으로 컨설팅 지원 예정

# I 그래케어링 구미 (구미시)

과제유형	기획 / 단독과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	구미시 정책기획과	과제담당자	김량아 주무관

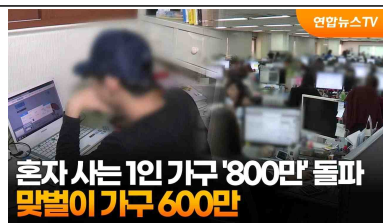
## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 구미시 시민의 육아 경험에서 반복적으로 드러난 ‘돌봄의 틈’을 개선하기 위해, 세대 간 상호이해를 바탕으로 조부모 세대를 돌봄 주체로 전환하는 예방형 생활돌봄 정책모델을 서비스디자인 방식으로 실험·개발
- ◆ (수요자) 관내 영유아 자녀를 둔 맞벌이 가정 및 시니어(조부모 세대)
- ◆ (추진기간) ‘25. 2. ~ 7.(6개월)
- ◆ (소요예산) (‘25) 국민디자인단 운영 : 18.4백만원  
(‘25) 조부모 손자녀 돌봄 사업\* 시행 : 177백만원 \* 內 그래케어링 구미
- ◆ (사업내용)
  - 시민 경험 기반 주요 문제점 선정
    - 부모의 임신·출산·육아 초기 경험을 회고하고 문제 상황 도출
    - \* 개인의 양육 부담이 집중되지 않도록, 돌봄의 역할과 시간을 어떻게 분산·조정할 수 있을까?
  - 육아초기 문제 원인과 요구 파악
    - 산업단지 종사자 대상 심층인터뷰로 돌봄 방식 결정 요인 분석
    - 이해관계자맵, 친화도맵을 통해 돌봄 사각지대의 구조적 원인 군집화
  - 대표인물 설정으로 진짜문제 정의하기
    - 대표 퍼소나 ‘한지아’ 선정, 고객여정맵을 통해 돌봄 전환 구간 분석
    - 조부모-부모 간 갈등을 완화하는 가족 중심 돌봄 시스템 목표 수립
  - 조부모 돌봄 갈등 완화를 위한 아이디어 발산
    - 브레인라이팅 및 시각화를 통해 서비스 아이디어 구체화
    - ‘그래케어링’ 서비스 시나리오 설계
  - 시범사업 운영 및 피드백
    - 조부모-부모 대상 컨설팅 및 감정 공유 중심의 상호 이해 활동 실시 및 피드백

- 교대근무, 맞벌이, 이주가정 등 지역 특수성이 반영된 돌봄 사각지대를 시민 경험 기반의 정책 실험을 통해 구조적으로 진단하고, 지역 맞춤형 정책 모델 제시

## □ 돌봄 공백이 일상이 되는 시대

- 1인 가구 800만 명 돌파로 공동체 기반 양육 약화
- 미성년 부양 가구의 약 60%가 맞벌이 형태



혼자 사는 1인 가구 800만 돌파

(2025. 6. 18. 연합뉴스)

맞벌이 600만 가구 돌파, 미성년 부양 가구 약 60% 맞벌이

(2024.06.18., MBC)

- 조부모가 5세 이하 자녀 돌봄에 참여하는 비율 48.8%에 달함



황혼 육아 시달리는 조부모들...제도적 지원 시급

출처: KBS(2025.5.27.), 2021 전국보육실태조사

- 가족 형태의 다변화와 맞벌이로 인해 돌봄 공백 현상 심화
  - 기존 돌봄 정책의 시간·공간적 한계가 확대되는 구조로 변화

## □ 구미시 산업구조적 특수성으로 인한 심화된 돌봄 공백

- 제조업 중심 5개의 국가산업단지를 보유한 구미시는 비표준화된 노동 시간대(교대, 순환근무 등)가 광범위하게 존재함
  - 공공 돌봄서비스는 일반적인 근로 시간 전후 시간대 중심으로 운영
  - 취약 시간대·취약 지역을 중심으로 돌봄 사각지대 상존
- 기업 간 이동이 잦은 구조로 정주 기반 불안정, 이주가정 다수 분포
  - 외지 거주 조부모 비율 높아 상대적으로 조부모 양육 참여 어려움
  - 황혼 육아를 위해 이주한 조부모의 고립·갈등 등 2차 문제 발생

□ 구미시, 일상의 돌봄 격차 해소를 위한 정책 실험 착수

- 구미시는 ‘아이 키우기 좋은 도시’ 실현을 위해, 거시적(top-down) 정책 방향과 더불어 시민 경험을 반영한 서비스디자인 기반 상향식(bottom-up) 정책 실험을 병행하고자 함



구미, 아이키우기 좋은 정책 붓물  
아이 키우기 좋은 도시 구미  
출처: KBS, TBC(2023)

- 맞벌이, 교대근무, 이주가정 등 시민의 다양한 삶의 조건에서 발생하는 돌봄단절 문제를 생활 맥락 속에서 구조적으로 진단하고, 시간·공간의 불일치로 인한 육아 공백을 해소하기 위한 생활밀착형 정책 실험을 추진하고자 함

□ 정책수요자 및 이해관계자

수요자 유형	주요 특성 및 배경	관련 이해관계자
맞벌이 가정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미성년 양육 부모의 60% 이상이 맞벌이</li> <li>• 조부모 부재시 사적 돌봄에 의존</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구미시 육아·돌봄 관련 부서</li> <li>• 지역 돌봄시설</li> <li>• 기업 및 인사담당자</li> <li>• 교육기관(유치원, 학원 등)</li> <li>• 시니어클럽 등 복지시설</li> </ul>
비표준시간 근무 가정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제조업 중심 산업단지 특성상 교대순환근무 많음</li> <li>• 공공 돌봄 시간대와 불일치 확률 상존</li> </ul>	
이주 가정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 타 지역 출신, 정주 기반 약함</li> <li>• 조부모 등 가족 협력망 부재</li> </ul>	

□ 소요예산

- (‘25) 국민디자인단 운영 : 18.4백만원
- (‘25) 조부모 손자녀 돌봄 사업\* 시행 : 177백만원 \* 사업 內 그래케어링 구미

## 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	조호정 센터장 (새마을24시마을돌봄터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 요구 분석 및 정책에 대한 전문지식 제공</li> <li>돌봄 분야 의견 제안</li> </ul>
		곽민채 센터장 (도량마을돌봄터)	
		손경민 센터장 (옥계우미린마을돌봄터)	
	정책수요자	황선희 (마을돌봄터 교사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장 교사 경험 공유 및 정책 공백 사례 제시</li> <li>수요자 입장의 관점 및 아이디어 제안</li> </ul>
		권유리 (맞벌이 가구)	<ul style="list-style-type: none"> <li>맞벌이 가구 경험 공유 및 돌봄 의견 제안</li> <li>수요자 입장의 관점 및 아이디어 제안</li> </ul>
		이현석 (맞벌이 가구)	
		사공소연 (무자녀 가구)	<ul style="list-style-type: none"> <li>무자녀 가구 경험 공유 및 돌봄 의견 제안</li> <li>수요자 입장의 관점 및 아이디어 제안</li> </ul>
		김소진 (이주 및 1인가구)	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족지인망 부재에 따른 돌봄 상황 공유</li> <li>수요자 입장의 관점 및 아이디어 제안</li> </ul>
	서비스디자이너	권보배 대표 (불꽃아트센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인 방법을 통한 과제수행 총괄 기획 및 운영</li> </ul>
박종덕 사원 (불꽃아트센터)		<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인 방법을 통한 과제수행 보조</li> </ul>	
공무원	국민디자인단 담당	손우현 팀장 (정책기획과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>과제 추진 상황 및 사후 관리 총괄</li> </ul>
	사업담당	김량아 주무관 (정책기획과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>이해관계자 참여협조, 정책설명 및 과제 추진</li> <li>국민디자인단 운영지원 및 활동결과 이행</li> </ul>

## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<b>시민 경험 기반 주요 문제점 선정</b> ① 오리엔테이션 : 사업 목적 및 국민디자인단 역할 안내 ② 부모경험 회고 : 임신·출산·육아초기 단계별 경험 작성 ③ 문제점 결정 : 닛보팅을 통한 문제점 도출 및 조사 목표 설정	· 부모경험 활동지 · 포스트잇·딛보팅 투표
발견하기	<b>육아초기 문제 원인과 요구 파악</b> ① 심층인터뷰 : 산업단지 종사자 대상 육아 경험 인터뷰 (10회, 12명) ② 이해관계자맵 : 육아초기 단계에서의 돌봄 관계망 구조 분석 ③ 친화도맵 : 육아초기 단계 돌봄 경험 문제 군집화	· 심층인터뷰 자료 · 이해관계자맵 · 친화도맵
정의하기	<b>대표인물 설정으로 진짜문제 정의하기</b> ① 퍼소나 : 산업단지 근로자 워킹맘 '한지아'씨 선정 ② 고객여정맵 : '한지아'씨 일상 중 조부모 돌봄 전환 구간 분석 ③ 서비스목표 수립 : 퍼소나, 고객여정맵으로 도출한 문제점 수렴	· 퍼소나 · 고객여정맵 · 서비스목표
발전하기	<b>조부모 손자녀 돌봄 갈등 완충을 위한 아이디어 발산</b> ① 브레인라이팅 : 다양한 정책 아이디어 발산 ② 아이디어 스케치 : 실행전략 구체화 및 서비스 요소 시각화 ③ 시나리오 : 서비스컨셉 선정 및 시나리오화	· 아이디어 · 서비스컨셉 · 시나리오
전달하기	<b>최종 성과물 시범사업 운영 및 피드백</b> ① 스토리보드 : '그래케어링 구미' 프로그램 시각화 ② 프로토타입 실행 : 관계중심 돌봄 예방모델 '그래케어링 구미' 제안 ③ 피드백 : 수요자·이해관계자 피드백 진행	· 스토리보드 · 프로토타입

## □ [이해하기] 시민 경험 기반 주요 문제점 선정

① 오리엔테이션      ② 부모경험 회고      ③ 문제점 결정

### ○ (오리엔테이션) 사업 목적 및 국민디자인단 역할 안내

- 국민디자인단의 운영 취지와 구미시의 임신·출산·육아 정책 흐름을 공유하여, 참여자들의 이해와 공감대를 형성
- 서비스 수혜 대상 안내: 임신·출산·육아 초기(0-36개월)의 경험이 있거나, 해당 시기에 어려움을 겪은 시민을 주요 수요자로 설정
- 3키워드 자기소개 활동: 참여 동기와 관심사를 자연스럽게 공유

### ○ (부모경험 회고) 임신·출산·육아초기 단계별 경험 작성

- 임신 : 임신 후 감정 변화, 산전 진료 접근성, 직장 복리후생 여부 등
- 출산 : 출산 의료기관 선택, 서비스 이용 경험, 회복기 돌봄 상황 등
- 육아초기 : 육아휴직 후 복직 과정, 돌봄서비스 이용 경험, 가사·육아 병행의 어려움, 조부모 돌봄 협의 과정 등

### ○ (문제점 결정) 닷보팅을 통한 문제점 도출 및 조사 목표 설정

- 작성된 문제점 21건, 닷보팅 결과 22표로 ‘육아 초기’가 논의 우선 단계로 확정됨
- 주요 의견 사례

·공동육아 협력 구조 및 정보의 부재      ·세대 간 차이로 인한 육아 스트레스 집중  
·맞벌이·교대근무로 인한 배우자 돌봄 참여 부족      ·경력단절 위기와 양육 책임의 이중 부담

- 조사 목표 : 개인의 양육 부담이 집중되지 않도록, 돌봄의 역할과 시간을 어떻게 분산·조정할 수 있을까?



오리엔테이션



부모경험 회고



문제점 포스트잇 작성 및 닷보팅



## □ [발견하기] 육아초기 문제 원인과 요구 파악

<b>① 심층인터뷰</b>	<b>② 이해관계자맵</b>	<b>③ 친화도맵</b>
----------------	-----------------	---------------

### ○ (심층인터뷰) 산업단지 종사자 대상 육아 경험 인터뷰 (10회, 12명)

- 산업단지 제조업 근로자가 다수를 차지하는 지역적 특성(42%, 2024)을 고려하여, 교대·순환·야간근무 등 다양한 근무형태 속에서 육아를 병행 중인 맞벌이 부모를 중심으로 심층인터뷰를 실시함
- 육아 경험이 없는 공무원(2명), 미혼 근로자(3명)를 대상으로 향후 육아를 시작할 때 고려사항 문답을 통한 다양한 생애주기 반영

#### 심층인터뷰 발견 POINT

정책 수요자 ① - 결혼, 30대 여성, 교대근무(제조업), 맞벌이

산후 회복기 돌봄 부재	심리적 고립과 불안	가족 내 돌봄 지지
출산 직후 체력 회복이 필요한 시기였으나, 양육할 사람이 없어 회복이 늦어짐 → <b>갑상선암 발생</b>	육아휴직 사용이 여성의 사회적 관계에서 페널티로 이어짐 → <b>육아휴직 1/3만 사용</b>	배우자, 조모의 높은 육아 참여로 심리적 안정감을 제공받았고, 둘째, 셋째 출산 의지로 연결됨



#### 발견 POINT

신체 회복과 정서 안정을 위해, 가족 내 돌봄 분담이 이뤄질 때 양육 지속성과 확장 가능성이 높아짐

정책 수요자 ② - 결혼, 30대 남성, 순환근무(제조업), 맞벌이

제도에 대한 낮은 신뢰	비정형 시간대 돌봄 공백	아파트 내 커뮤니티 적극 활용
공공돌봄센터가 교육 중심으로 접근해 불편함을 유발 → <b>아파트 내 돌봄으로 전환</b>	오후 4-6시 돌봄에 대한 비정형 수요가 발생 → <b>틈새 돌봄 위해 간헐적으로 조기퇴근 제도 이용</b>	아파트 내 네트워크를 통해 정보 공유와 정서적 안정 획득 → <b>제도보다 자생적 돌봄 신뢰</b>



#### 발견 POINT

공공 돌봄의 한계를 체감한 수요자는 생활 반경 내 자생적 돌봄 네트워크를 통해 실질적인 돌봄 공백을 메우고 있음

정책 수요자 ③ - 결혼, 30대 부부, 자영업(유통업), 맞벌이

유동적 시간대 돌봄 수요 필요	조부모 육아로 경력단절 이중화	조부모와 유연한 돌봄 분담 경험
자영업자는 사업 특성상 정해진 퇴근시간이 없어, 표준화된 제도로는 대응이 어려움	조부모가 경제활동을 중단하면서 공공보험 혜택에서 탈락함 → <b>가족이 급여·보험료 전액 부담</b>	근거리 거주하는 조부모와 상시 소통하며, 특정 요일·시간대를 중심으로 돌봄을 유연하게 조율



#### 발견 POINT

조부모의 경력 단절 리스크에도 불구하고, 육아초기 조부모의 돌봄은 자영업 가정 유지를 가능케 하는 핵심 자원임을 확인함

정책 수요자 ④ - 결혼, 30대 부부, 파트타임 근무(교육서비스업), 맞벌이

산후 회복기 가족 갈등 심화	돌봄 갈등에 따른 근무방식 조정	비공식 네트워크로 회복 경험
출산 후 육아 응급실, 수유 중단, 배우자 갈등 등으로 산후우울 증상과 정서적 고립을 겪음	조부모와의 육아 방식 차이와 지속된 갈등으로, 둘째 양육을 위해 파트타임 근무로 전환함	지인 '경험 공유, 품앗이 육아'가 회복의 결정적인 전환점이 됨 → 이웃 네트워크의 중요성

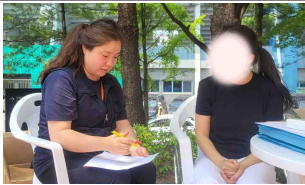


발견 POINT

가족 내 돌봄은 양육 가치관의 불일치나 반복된 갈등이 지속될 경우, 돌봄에 대한 신뢰가 약화되며 고립될 수 있음

정책 수요자 ⑤ - 결혼예정, 30대 여성, 공무원(고용보험), 맞벌이

가족 돌봄 지원의 구조적 한계	출산 전제조건: '맞벌이'	육아휴직 정책에 대한 만족
양가부모가 여전히 경제활동 중이므로 육아 참여가 어려움 → 육아휴직 이후 돌봄 불안 상존	외벌이 구조로 전환될 경우, 양육에 대한 경제적 부담을 이유로 출산은 보류하기로 합의함	공기업 종사자의 경우 육아휴직 제도에 대한 만족도가 매우 높으며, 제도적 복귀가 수월함



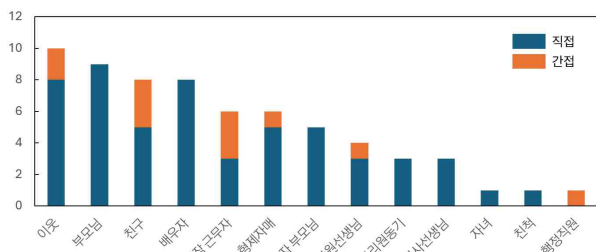
발견 POINT

양육 부담이 구조적으로 가족에게 분산되기 어려운 상황에서, 등·하원, 퇴근 직전 시간 등 틈새 돌봄 공백을 우려함

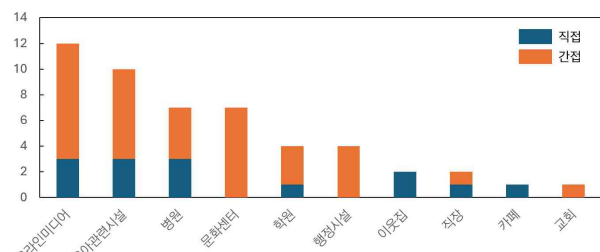
- 조부모의 유무와 양육 가치관의 차이는 돌봄 방식과 노동 지속성에 상당한 영향을 미치고 있으며, 조부모가 없을 경우 제도 활용·파트타임 근무로 틈새 돌봄을 유지하고 있음

○ (이해관계자맵) 육아초기 단계에서의 돌봄 관계망 구조 분석

- 심층인터뷰와 실제 사례를 기반으로, 부모가 인식하고 활용하는 돌봄 자원을 '사람' 과 '시설' 로 추가 구분하여, 이해관계자의 직·간접적 연관성과 체감 의존도를 분석함
- 사람영역 : 조부모(친정 8회·시댁 5회)는 가장 높은 빈도로 언급되며, 핵심 돌봄 자원으로 인식됨
- 시설영역 : 쇼핑·배달 애플리케이션, SNS 및 온라인 커뮤니티 등이 실질적 양육 지원망으로 기능하며, 일부는 '직접 이해관계자' 로 인식



사람영역 빈도 그래프



시설영역 빈도 그래프

## ○ (친화도맵) 육아초기 단계 돌봄 경험 문제 군집화

- 수작업 그룹핑과 병행하여 형태소 분석 기반의 자연어처리(NLP) 기법을 적용하고, ‘사람·활동·시간·감정·시설’의 5개 의미군으로 구조화한 후, 트리맵 그래프를 통해 문제 분포의 밀도와 키워드 간 연계성을 시각화함

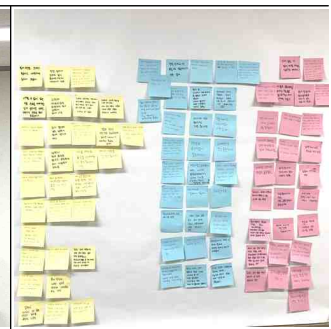
		*형태소(빈도수)
사람	남편(23), 엄마(6), 사람(4), 친구(3), 어린이(3), 워킹맘(3) → 배우자보다 조부모가 주요 자원으로 인식되었으나, 배우자에 대한 갈등이 부각되며, 기대 역할과 현실 간의 비대칭이 뚜렷하게 드러남	
활동	이용(10), 데리(6), 필요(4), 지원(4), 놀이(3), 제한(3), 출산(3), 입학(3) → ‘이용’과 ‘데리(고)’는 어린이집 등·하원이나 외출 시 발생하는 ‘틈새 시간 돌봄’의 피로감을 반영	
시간	시간(7), 대기(4), 퇴근(4), 기간(3), 시기(3), 나이(3) → 직장, 가정, 돌봄시설 간의 시간 오차가 돌봄 공백과 심리적 불안을 유발하고 있음	
감정	마음(5), 케어(5), 정서(4), 도움(4), 생각(4), 눈치(3) → 기능적 지원만으로는 심리적 회복에 한계가 있으며, 정책 설계 시 정서 기반의 돌봄 관계망 강화가 중요함을 시사함	
시설	병원(16), 시설(11), 동네(9), 어린이집(7), 아파트(7), 구미(4), 대구(4), 시스템(4), 부족(4), 유치원(3), 화장실(3) → 물리적 접근성이 고려된 시설 개선 및 확충을 요구함	



이해관계자맵 활동



친화도맵 활동



수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 육아휴직, 어린이집, 가족 돌봄 등 제도를 활용하면 양육이 가능함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제도 활용에도 돌봄 공백이 생기며, 비공식 네트워크 (조부모, 이웃)에 의존함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족 돌봄은 정서 안정과 비용 절감을 모두 충족시킬 수 있다고 여김</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조부모와의 양육관 차이·갈등으로 민간서비스나 파트타임 전환을 선택하는 사례 있음</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 배우자와 협력하면 대부분의 육아 문제가 해결된다고 인식함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기대와 현실의 간극으로 갈등이 심화되며, 조부모나 외부 자원이 실질 육아를 담당함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 돌봄 정책은 시설 확충이나 운영시간 연장이 우선되어야 한다고 판단함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공간보다 정서 공감과 감정 회복이 가능한 관계 중심 돌봄을 요구함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보가 많아지면 육아 불안이 줄어들 것으로 기대함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보량보다 상황별 맥락에 맞춘 맞춤형 케어가 필요함</li> </ul>



## □ [발전하기] 조부모 손자녀 돌봄 갈등 완화를 위한 아이디어 발산

① 브레인라이팅      ② 아이디어 스케치      ③ 시나리오

### ○ (브레인라이팅) 조부모-부모 간 돌봄 갈등 완화를 위한 아이디어 발산

- 육아초기 부모의 문제를 ‘감정고립, 정보단절, 제도공백’ 세 가지 축으로 구조화하고, HMW 질문을 통해 주요 아이디어 총 75건 도출
- 조부모 유무, 조부모 동거 여부 등 다양한 가족 구조를 반영한 다층적 지원 아이디어 제안

- 정서지원 : 가족 내 갈등을 완충할 수 있는 심리적 중재 및 조정 서비스 등
- 정보지원 : 조부모, 부모 대상 맞춤형 육아 정보, 정서 상담 정보 제공 등
- 제도지원 : 비동거 조부모 돌봄 시간대 보완 위한 ‘틈새 케어’ 지원체계 등

### ○ (아이디어 스케치) 실행전략 구체화 및 서비스 요소 시각화

- 조부모 대상 : 육아 트렌드, 영유아 영양정보 교육, 육아정보 뉴스레터, 조부모 심리상담 등
- 부모 대상 : 상호 커뮤니케이션 워크숍, 세대 간 공감 토크 프로그램, 정서 상담 정보 제공 등



브레인라이팅

아이디어 토의

아이디어 스케치

아이디어 선정

### ○ (시나리오) 그레케어링 단계별 서비스컨셉 선정

‘그레케어링(Grandparents Caring)’은 조부모가 손자녀 돌봄의 핵심 주체로 참여하도록 지원하는 동시에, 조부모 또한 정서적·사회적 차원에서 배려와 지원이 필요한 가족 구성원임을 인식하여, 세대 간 돌봄 부담을 완화하고 노인 인력의 돌봄 참여를 제도화하는 가족 중심 통합 돌봄 솔루션

#### 서비스 컨셉

단계	조부모	부모	구미시
시니어 모집	활동 가능성 및 돌봄 경험 확인	↔ 육아 상황(근무시간, 자녀 연령 등) 제공 ↔	참여 가정 모집 및 정보 연계
육아여건 확인	육아 정보 교육 및 돌봄 준비	↔ 양육 방식 사전 공유 ↔	양측 데이터 매칭
세대 간 컨설팅	양육방식 공유, 감정 조정, 공감 훈련 참여	↔ 갈등 표현 및 공감 훈련 참여 ↔	컨설팅 매뉴얼화 및 시니어 인력 교육
돌봄사업 수행	일상 돌봄 수행 피드백 제공	↔ 돌봄 수행 관련 만족도 공유 ↔	수당 지급 및 사례 수집 모니터링
모니터링 피드백	참여 소감 및 개선 의견 제공	↔ 체감된 효과 및 요구사항 피드백 ↔	인증제 등 제도 고도화 성과 확산 및 정책 반영

단계별 서비스	단계별 시나리오
<p><b>① 시니어 참여자 모집</b></p> <p>: 자녀의 육아 공백을 실질적으로 메우고 있는 조부모를 중심으로, 돌봄 수행 역량과 가족 관계 기반을 확인하고 참여를 유도하는 단계</p>	<p>맞벌이 부부로 평일 출퇴근 시간대 돌봄에 어려움을 겪던 한지아씨는, 자녀의 할머니에게 육아를 전적으로 맡기고 있었다. 가정 내 반복되는 돌봄 공백 상황과 갈등에 대해 고민하던 중, 구미시에서 운영 중인 '그레케어링' 시범사업 안내를 구미시청 홈페이지를 통해 접하게 되었다. 해당 사업은 육아 초기 돌봄 사각지대 해소를 목표로, 실제 돌봄 수행 중인 조부모가 있는 가정을 대상으로 우선 진행되었다.</p>
<p><b>② 맞벌이 부모 육아여건 확인</b></p> <p>: 손자녀 돌봄을 조부모에게 요청하는 부모의 근무 조건, 육아 공백 시간, 정서적 상태 등을 사전에 파악하여, 세대 간 조율의 기초 정보를 확보하는 과정</p>	<p>참여를 위해 시니어 참여자인 할머니는 건강상태, 돌봄 가능 시간 등 생활밀착형 요건을 중심으로 간단한 면담을 거쳤고, 이후 참여가 확정되었다. 부모 역시 사전 인터뷰에 참여해, 근무 시간대, 자녀의 생활 패턴, 조부모와의 돌봄 조율 이슈 등에 대해 상세히 공유했다. 이 과정은 단순 수당이나 시설 확충이 아닌, 가족 내 돌봄 분담 구조 분석과 정서적 요구를 반영한 수요자 맞춤형 분석의 일부로 활용될 예정이라는 안내를 받았다.</p>
<p><b>③ 세대 간 컨설팅</b></p> <p>: 조부모와 부모가 돌봄 실행 전 서로의 양육 기대와 방식, 우려 사항을 함께 논의하고 공감할 수 있도록 정서적 간극을 줄이는 대화를 설계하는 단계</p>	<p>사업 선정 후, 세대 간 컨설팅은 전문가의 진행 아래 실제 돌봄 갈등이 자주 발생하는 주제를 중심으로 구성되었다. 부모와 조부모는 각자의 양육 철학과 기대치를 공유하며, 역할 분담과 감정 조율을 위한 교육 및 육아 안전교육을 수료했다. 조부모가 자주 느끼는 '당연한 헌신'이라는 인식을 깨고, 부모 역시 내심 가진 미안함과 부담감을 표현하며, 상호 이해와 자존감을 높이는 활동이 이어졌다. 컨설팅을 통해 세대 간 정서적 거리와 갈등을 사전에 완화하는 예방형 서비스모델로서, 참여자들로부터 높은 공감을 얻었다.</p>
<p><b>④ 돌봄사업 수행</b></p> <p>: 세대 간 조율을 거친 이후 실제 조부모가 손자녀를 돌보며, 일상 속 상호작용과 정서적 흐름, 실무적 부담 등을 관찰하는 실험적 실행 과정</p>	<p>일정 기간 동안 조부모에 의한 손자녀 일상 돌봄이 시범적으로 운영되었다. 부모의 근무시간에 맞춰 조부모가 일상 돌봄을 수행하였으며, 돌봄 과정에서의 정서 반응, 실무적 부담, 가족 간 상호작용 등은 담당자 모니터링을 통해 수집되었다. 돌봄 중 발생한 주요 이슈나 어려움은 중간지원자의 피드백을 통해 조율되었다.</p>
<p><b>⑤ 모니터링 및 피드백</b></p> <p>: 시범 운영 결과를 바탕으로 조부모 돌봄의 현실과 세대 간 관계 특성을 정리하고, 향후 제도 설계와 조례화 논의에 반영할 수 있는 기초 자료를 수집하는 단계</p>	<p>시범운영 종료 후, 돌봄 수행자(시니어), 부모(참여가정), 사업 담당자가 함께 참여하는 성과 공유 및 의견 수렴 평가모임을 진행하였다. 참여자들은 돌봄 기간 동안의 구체적인 운영 사례와 체감된 변화를 공유하고, 제도화 시 고려되어야 할 사항에 대해 논의하였다. 참여자들은 돌봄 부담을 나누고, 감정적 거리감을 좁힐 수 있었던 이 컨설팅 경험을 통해, 향후 제도 설계 시 '정서적 이해 기반의 돌봄관계 조정'이 핵심 요소로 반영되어야 한다는 의견을 제시했다.</p>

## □[전달하기] 최종 성과물 시범사업 운영 및 피드백

### ① 스토리보드      ② 프로토타입 실행

#### ○ (스토리보드)

<p>① 어느새 일상이 된 조부모 돌봄</p>	<p>② 그래케어링 돌봄 사업 안내</p>	<p>③ 상호이해를 위한 대화 및 컨설팅</p>	<p>④ 세대가 함께하는 따뜻한 돌봄</p>

#### ○ (프로토타입) 그래케어링 시범사업

구분	내용	'발전하기' 아이디어 적용
조부모 참여자 선발	활동 가능성과 돌봄 경험 확인	조부모 맞춤형 육아 정보 제공
▼		
부모 육아상황 확인	근무시간·양육 기대 등 파악	'틈새 케어' 지원 서비스
▼		
세대 간 돌봄 컨설팅 (7.14. - 7.17.)	양측 기대와 방식 정서 컨설팅	심리적 중재 및 조정 서비스
▼		
조부모 돌봄사업 운영	일상 돌봄 수행 및 반응 기록	조부모 돌봄수당 지급
▼		
모니터링 및 피드백	사례 수집을 통한 정책 고도화	조부모 돌봄 인증제

## 「그래케어링 구미 (Grandparents + Caring Gumi)」 - 구미에서 시작하는 생활돌봄 정책 실험

- ❖ 조부모에게 현금성 급여를 지급하는 기존 '조부모 손자녀 돌봄사업'에, 세대 간 돌봄 갈등을 예방하고 신뢰를 회복할 수 있는 정서 기반 관계조율 서비스(그래케어링)를 시범 도입
- ❖ 맞벌이 가정의 양육 부담을 실질적으로 줄이기 위해, 양육자 간 소통 문제를 해결하는 '컨설팅 중심 돌봄 보완 모델'을 실험함

### □ 사업명 : 그래케어링 구미(조부모-손자녀 돌봄 갈등 조율 컨설팅)\*

\* 2025 구미시 조부모 손자녀 돌봄사업 內 연계 시범프로그램

### □ 추진개요

- (운영기관) 구미시 ※ 수행기관 : 구미시니어클럽
- (운영기간) 2025. 7. 14. ~ 7. 17. (4일간)
- (시범대상) **사업 참여 가정 중 2가정 선정**

### □ 소요예산 : 177백만원 ※ 구미시 조부모 손자녀 돌봄사업 예산

### □ 추진내용

- **컨설팅 구성**
  - 참여 가정을 대상으로 사전 전화 상담 실시
  - 양육방식 차이, 기대 불일치, 갈등 요인 사전 파악
  - 전문가(컨설턴트) 총 1회 대면 컨설팅을 진행
  - 공감 대화 유도 방식으로 상호 이해를 돕는 시간 마련
  - 조부모-손자녀 대상 육아 안전교육을 병행 실시
- **피드백 수렴**
  - 실제 돌봄 수행 중 시니어와 부모의 정서·행동 변화 전화 상담 모니터링
  - 만족도 조사를 통해 각 참여자의 인식 변화 취합
  - **부 모 피드백** - "이제 서로의 육아 방식을 조금은 이해하게 됐어요."
  - **조부모 피드백** - "돌봄을 당연하게 여기고 있는 줄 알았는데, 존중받는 느낌이었다."

### □ 기대효과

- 현금성 돌봄 수당 중심 정책의 한계를 보완하는 정서·관계 기반 서비스모델 가능성 입증
- 4일간의 단기 개입만으로도 세대 간 소통 회복과 갈등 예방 효과 확인
- 피드백을 반영하여 사업 참여 가정 전체를 대상으로 컨설팅 예정
- 이해관계자 만족도 평가를 통해 제도화 타당성 및 실행 기반 마련 예정

## 가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

### □ 과제 인식 변화 및 방향성 조정

- 정책 수요자 이해에 따른 정책 방향 조정 및 과제 제목 수정

기존	구미시 재탄생을 위한 구미만의 저출생 대책 제안
변경	그래케어링 구미 - 일상에서 돌봄의 틈을 채우는 생활밀착형 정책 실험

- 초기 과제는 인구 감소 대응을 위한 통합적 저출생 정책 제안에 초점이 맞추어져 있었음
- 그러나 시민정책디자인단 심층인터뷰 및 피소나 기반 여정분석을 통해, 육아 초기 '돌봄의 틈'에 대한 구조적 불편과 감정적 소진이 핵심 문제임을 확인
- 정책 실험의 방향을 가족 중심 돌봄의 실질적 공백 해결로 전환하고, 일상 기반 정책 실험을 반영하여 제안의 타당성과 실현 가능성 모두를 강화함

### □ 서비스디자인을 통한 수요자 중심의 돌봄 사각지대 발굴

- 서비스디자인을 통해 조부모의 실질적 양육 참여와 맞벌이 가정의 구조적 의존 상황을 식별하고, 돌봄 공백·정서적 고립·정보 단절 등 육아초기 사각지대를 파악함
- 이를 기반으로, 단순한 육아 서비스 제공이 아닌 조부모-부모 간 감정선 변화, 돌봄 역할 기대의 차이, 가사지원에 대한 현실적 필요 등을 반영한 정서·관계 중심의 정책 프로토타입을 설계함
- 프로토타입 실행으로 조부모와 부모가 공동 양육을 수행하는 상황에서 '누적된 미안함'과 '일방적 희생'이라는 관계 인식이 '공동의 책임감'과 '협력자 의식'으로 전환되는 과정을 실증함

- 세대 간 양육 가치의 차이를 다루는 마인드셋 컨설팅(공감훈련·비난 없는 대화법·존중 기반 조율)이 감정 회복의 핵심 축매로 작용하였으며, 갈등 발생 이후가 아닌 ‘발생 이전’에 개입하는 예방적 정책 실험으로 기능함
- 프로토타입에 참여한 모든 가정에서 조부모 - 부모 간 관계 인식의 긍정적 변화가 확인되었으며, 이를 토대로 사업 참여 가정 전체를 대상으로 한 그레케어링 컨설팅을 사업 종료 전까지 추진할 계획임

#### □ 저출생-고령화 동시 대응을 위한 사회구조 기반 정책 실험

- ‘그레케어링 구미’는 조부모를 단순 수혜자, 비공식 돌봄 주체가 아닌, 돌봄의 핵심 주체로 재설정하고, 세대 간 돌봄 연대를 통해 지역의 돌봄 인프라를 보완하며, 저출생과 고령화라는 이중 구조적 과제에 대응하기 위한 사회구조 전환형 정책 실험임
- ‘조부모 손자녀 돌봄사업’ 참여 가정 중 2가정을 대상으로 시범 운영되었으며, 컨설턴트를 통해 가정 내 세대 간 갈등 조정 및 정서적 지지 활동을 수행함
- 프로토타입 실행 이후 조부모 모두가 ‘돌봄 피로 감소’ 및 ‘관계 만족도 상승’을 보고하였고, “존중받는다는 느낌을 처음 받았다”, “서운한 감정을 나누고 나니 마음이 가벼워졌다”는 피드백을 통해 관계 인식의 전환 효과도 실증됨
- 본 컨설팅은 경상북도 차원의 수당 정책을 선제적으로 보완·진화 시킨 최초의 실험적 모델로, 구미시가 도내 최초로 조부모 - 부모 간 컨설팅(그레케어링)을 직접 시범 운영함으로써, 서비스디자인 기반 육아 정책 실현 가능성을 입증하고, 향후 도 단위 정책 확산을 위한 실증 기반을 마련함

## □ 이해관계자 간 협력 생태계 조성

- 총 4개 운영기관 간 실시간 협의체계를 구성하고, 연 6회 이상 정보공유 회의 및 3회 사전 매칭 시뮬레이션을 통해 돌봄 수요자와 시니어 인력 간 운영 가능성을 실험적으로 확인함
  - 구미시(정책 설계 및 사업 총괄)
  - 구미시니어클럽(시니어 인력 모집·교육)
  - 돌봄센터(아동 DB·맞벌이 부모 수요 기반 구축)
  - 상담기관(보건소 연계, 정서 기반 지원)
- 시니어 인력 - 운영기관 - 수요자 간 다자간 실시간 협의체계 구축을 통해 이해관계자 간 정보 공유와 역할 조율이 원활해졌으며, 돌봄 제공자의 제도적 역할과 위상이 명확히 확립됨

구분	기존	개선
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출산율 중심의 정량 대응, 돌봄 수요 분석 부족</li> <li>• 공급자 중심 정책 설계로 유연성 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민경험 기반 분석을 통해 '출산 장려'에서 '육아 지속 가능성 확보' 중심으로 정책 방향 전환</li> <li>• 돌봄 수요의 미시적 분석을 바탕으로 정교한 정책 설계 수행</li> </ul>
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 육아초기(0-36개월) 돌봄 사각지대 존재</li> <li>• 맞벌이 부모의 심리적 양육 부담 및 정보 접근 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 육아 초기 '돌봄 공백'을 구조적으로 식별하고 수요자 중심 지원모델 설계</li> <li>• 정서적 고립과 가사지원을 함께 고려한 생활밀착형 서비스 기획</li> </ul>
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저출생·고령화 동시 진행으로 돌봄 인프라 부족</li> <li>• 산업단지 제조업 중심의 비표준 근무 및 이주로 양육 여건 열악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조부모를 수혜자가 아닌 돌봄의 주체로 전환하는 예방형 컨설팅 모델 실험</li> <li>• 고령 인력 재배치를 통해 세대 상생형 복지모델의 기반 마련</li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구미시, 돌봄기관, 수요자 간 협력 네트워크 부족</li> <li>• 시니어 인력 관리기관과 돌봄 수행기관 간의 연계 부재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시니어 인력-수요자-운영기관 간 실시간 협의체계 정착</li> <li>• 정책 실행 주체 간 매칭 기반을 마련하여 돌봄 수요와 제공자의 정합성 제고</li> </ul>

## 가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직·법령 등)
<p><b>시민참여 확대 및 예산 확보</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범운영 결과를 반영, 참여 전 가정 대상 컨설팅 제공</li> <li>• 다양한 시각과 참여 계층 확대를 위해 공공 기관 및 민간 전문인력 활용</li> <li>• 국민디자인단 운영 예산 및 그레케어링 예산 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (예산) 2026년도 본예산 확대 편성</li> <li>• (조직) 기획부서 내 그레케어링 공공서비스 디자인 전담 담당자를 지정하여 상시 모니터링 강화</li> </ul>
<p><b>지역자원 연계를 통한 협력체계 확립</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공-민간-시민 간 협력 생태계 조성 및 시니어 유관기관 간 네트워크 체계 정비</li> <li>• 지역 내 보건소, 육아종합지원센터 등 조부모-부모-손자녀 관련 부서간 유기적 협력 구조 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인력) 수행 기관 내 그레케어링 구미 실무팀 상시 모니터링 전담 전문가 배치 요청</li> <li>• (조직) 협업 네트워크 운영 및 정례 회의 추진</li> <li>• (법령) 시니어클럽과 협업 MOU 체결 및 협력 지침 마련</li> </ul>
<p><b>사업 실행 점검 체계 관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스디자인 방법 활용한 의견 수렴 및 반영 체계 마련</li> <li>• 시민 수요 기반 문제 재정의, 정책 설계, 실행 모니터링으로 이어지는 선순환 구조 확립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인력) 품질관리 전문가(서비스디자인) 배치</li> <li>• (예산) 모니터링 및 피드백 예산 확보</li> <li>• (조직) 중간 컨설팅을 통한 개선 구조 운영</li> </ul>
<p><b>정책 확산을 위한 연계</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구미시에서 선제 적용한 '그레케어링(감정·정서 중심의 예방형 컨설팅)' 모델을 주변 도시로 단계적 확산 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인력) 구미시 '그레케어링' 시범 성과 및 확산 전략을 중심으로 지역 관계자 역량 강화 및 사례 공유 추진</li> <li>• (법령) 시범사업 기반으로 조례 제정 검토 및 제도화 방안 검토</li> </ul>

## 첨부1

# 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.04.23. 16:00-17:00	구미시청 회의실	서비스디자이너 2명 담당공무원 2명	운영계획 논의
2차	2025.04.30. 16:00-17:00	구미시청 회의실	서비스디자이너 2명 담당공무원 2명	세부 운영계획 논의
3차	2025.05.08. 13:00-16:00	경북디자인주도 제조혁신	국민디자인단 12명	사업설명, 일정공유, 닷보팅
4차	2025.05.13. 18:00-20:00	(주)삼성전자 외부 미팅룸	권보배, 박미진	심층인터뷰 조사활동 (교대근무 제조업 근로자)
5차	2025.05.14. 18:00-20:00	불꽃아트센터	권보배, 이승민	심층인터뷰 조사활동 (순환근무 제조업 근로자)
6차	2025.05.15. 13:00-14:00	불꽃아트센터	권보배, 이규현	심층인터뷰 조사활동 (야간근무 제조업 근로자)
7차	2025.05.16. 13:00-16:00	구미시청 노조회의실	국민디자인단 12명	kick-off 회의 및 발대식 이해관계자맵, 친화도맵 작성
8차	2025.05.18. 15:00-17:00	불꽃아트센터	권보배 외 2명	심층인터뷰 조사활동 (비정규직 제조업 근로자)
9차	2025.05.22. 13:00-16:00	새마을24시 마을돌봄터	국민디자인단 12명	조사활동 공유 퍼스나, 고객여정맵 작성
10차	2025.05.27. 12:00-13:00	박정희체육관	권보배, 유지연	심층인터뷰 및 육아휴직 자문 (고용복지센터 공무원)
11차	2025.05.27. 13:00-14:00	박정희체육관	권보배, 이정민	심층인터뷰 및 돌봄지원 자문 (고용복지센터 공무원)
12차	2025.05.27. 14:00-15:00	박정희체육관	권보배, 김소진	심층인터뷰 조사활동 (서비스업 사업자)
13차	2025.05.28. 10:00-12:00	건강보험공단 회의실	권보배, 이주현, 이민정	심층인터뷰 조사활동 (산업단지 내 유통업 사업자)
14차	2025.05.28. 14:00-16:00	불꽃아트센터	권보배, 이성준, 황혜란	심층인터뷰 조사활동 (교육서비스업 근로자 부부)
15차	2025.05.29. 13:00-16:00	경북디자인주도 제조혁신센터	국민디자인단 12명	조사활동 공유 HMW, 브레인라이팅 작성
16차	2025.06.05. 13:00-16:00	경북디자인주도 제조혁신센터	국민디자인단 12명	최종 아이디어 선정 아이디어 스케치, 시나리오 도출
17차	2025.06.25. 13:00-16:00	구미시청 대회의실	국민디자인단 12명 구미시 유관부서 9명	서비스디자인 결과보고회
18차	2025.07.16. 15:00-16:00	구미시니어클럽	서비스디자이너 2명 김량아, 임경미	프로토타입 실행결과 피드백

## □ 홍보실적

### ○ 국민디자인단 활동 관련 보도자료 11건

<p><b>구미시 '시민정책디자인단' 공식 출범</b></p> <p>김명득 기자   기사수정 2025-05-19 10:03</p> 	<p><b>구미시, '2025 시민정책디자인단' 최종보고회 개최</b></p> <p>- 시민 참여형 정책 실현, 현장 중심 대안 제시 - 서비스디자인 기법 활용해 정책 수요자 목소리 담아</p> <p>장선희 기자   등록 2025.06.26 13:23   조회수 437</p> <p>[구미뉴스]=구미시는 지난 25일 시청 대회의실에서 '2025년 시민정책디자인단' 최종보고회를 개최하고, 시민 참여형 정책 개발의 성과를 공유하는 자리를 마련했다.</p> 
<p>국민디자인단 발대식 홍보 (관련자료 8건)</p>	<p>최종보고회 홍보 (관련자료 3건)</p>

### ○ 정책 프로토타입 관련 자료

	
<p>아이디어 수요조사</p>	<p>'그래케어링 구미' 시니어 모집</p>

## □ 향후 홍보계획

### ○ '그래케어링 구미' 지원사업의 다각도 홍보 추진

- 조부모에게는 돌봄의 보람과 존중받는 주체로의 전환 강조, 맞벌이 가정에는 돌봄 공백 해소와 심리적 안심 제공 중심 메시지 전달
- (온라인)구미시 누리집 및 SNS 채널에 카드뉴스·영상 콘텐츠 게시
- (오프라인)주민센터, 보건소 등 유관시설에 포스터·리플렛 배포
- 산업단지 기업 대상 브로슈어 배포 및 HR부서 협조 요청

□ 공공서비스디자인 활동 총평

**국민디자인단 참여국민 : 새마을24시마을돌봄터 조호정 센터장**

“돌봄기관 운영자 입장에서 보이지 않던 돌봄 사각지대를 실제 경험 기반으로 마주할 수 있었습니다. 다양한 육아 경험이 서비스디자인 방법을 통해 하나의 정책 아이디어로 수렴되는 과정이 인상 깊었습니다. 제안된 '그레케어링 구미' 정책 외에도, 다양한 돌봄 수요에 대응하기 위해 틈새 돌봄에 대한 기획을 수행하고자 합니다.”



**국민디자인단 공무원 : 정책기획과 손우현 팀장**

“시민의 생생한 육아 경험을 정책 아이디어로 구체화하는 과정을 통해, 서비스디자인이 실효성 있는 정책 수립 전략임을 실감했습니다. 기존 정책으로는 발견하기 어려운 돌봄의 목소리를 정책 안으로 끌어올 수 있었다는 점에서 매우 의미했습니다. '그레케어링 구미' 외 다양한 현장 아이디어가 제도화될 수 있도록 지속적인 노력을 기울이겠습니다.”



**'그레케어링 구미' 정책 수요자 : 시니어 유문숙님**

“조부모가 손자녀를 돌보는 일은 그 자체로 기꺼운 마음에서 비롯되지만, 시간이 지날수록 감정의 피로와 역할 갈등이 누적되기 마련입니다. 수당이 지원되더라도, 그 갈등은 해소되지 않았고, 작은 말투나 육아 방식의 차이에서 오해가 반복되곤 했습니다. '그레케어링 구미' 컨설팅을 통해 저희 가정은 돌봄의 틈을 정면으로 들여다볼 수 있었습니다. 서로의 기대와 속마음을 솔직하게 나누는 과정을 통해, 감정적인 거리감이 사전에 줄어들었고, 서로를 더 조심하고 이해하려는 분위기, 나 자신이 돌봄의 주체라는 자신감이 생겼습니다. 가족 내부의 갈등까지 들여다보려는 구미시의 노력에 정말 감사드리며, 앞으로도 이런 시민 경험 기반의 공공서비스디자인이 더욱 확산되길 기대합니다.”

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- 전 과정을 시민참여 기반으로 정책 기획 - 실행 - 검증 체계를 설계 하여, 향후 구미시 전반에 적용가능한 플랫폼 가능성을 입증함
- 조부모 돌봄 유무에 따른 양육 격차를 정성·정량 데이터로 분석 하고, 정서·관계 중심 '그레케어링 구미' 모델로 구체화하여 정책 공감도와 실행력을 확보함

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- (부서 연계 필요) 과제 기획 단계부터 협업 구조를 사전 설계할 수 있는 행정 지원체계 필요
- (성과의 지속적 운영을 위한 기반 마련) 시범 성과를 바탕으로 조례·지침 등 행정근거 확보를 위한 후속 기획 지원체계 필요