

2019 국민디자인단 성과사례집

PEOPLE MAKE POLICY



CHAPTER 1.

국민디자인단 이해하기

국민디자인단이란 무엇인가?	08
서비스디자인의 핵심 : 디자인적 사고	08
국민디자인단을 통한 공공정책 혁신	09
공공서비스디자인도입을 위한 기대효과	10
국민디자인과제 어떤 정책에 적용할까?	10

CHAPTER 2.

2019 국민디자인단 사례

고용노동부	장애대학생 취업지원서비스 강화	16
기상청	이런 무더위는 난생(卵生) 처음이야! 닭을 위한 폭염 케어 솔루션	20
농림축산식품부	우리 곡물, 어디까지 사봤니?	26
농촌진흥청	청소년 농업문맹 퇴치 프로그램 만들기	30
농촌진흥청	쌀의 팔팔(八十八)한 변신, 미(米)라클	34
산림청	늘면 뭐하니? 수목원교육 함께 만들자!	40
여성가족부	불나면 대피먼저! 대피하여 집결지로!	44
환경부	탈출! 진로탐험대 -잡(job)아라, 생물학자-	48
서울 동작구	공시청년층 터널(tunnel) 밖으로 feat. 공감행진	52
서울 종로구	반짝이는 보석에서 빛나는 직업을 캐내다!	56
부산 영도구	공·폐가를 주민공유 공간으로, "가치가치 하우스"	60
부산 수영구	Sea for All, See You All (모두의 광안리해변 조성)	64
인천 미추홀구	청년 미디어사업단 조성	68

광주광역시	영구임대주택(우산 빛여울채)공동체 복원 프로젝트	72
광주 동구	저소득 재능아동 꿈나무 지원	76
광주 북구	우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄 프로젝트	80
경기 안산시	임신, 출산, 육아의 의미를 찾아주는 안산시 국민디자인단	84
경기 하남시	개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델 개발	90
경기 양주시	청년 주거약자를 위한 맞춤형 행복주택 UP-TOWN	94
충남 서산시	학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단	102
전북 남원시	사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선	108
경상남도	외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일 :)	112
경남 사천시	삼천포愛 빠져 남일대 바다에 풍덩!	116
제주특별자치도	어린이가 만드는 안전한 통학길	120

CHAPTER 3.

2018 국민디자인단 사례

경찰청	주민밀착형 탄력순찰 추진	126
농림축산식품부	국민의 시각으로 디자인하는 '제한적 유기 표시'	130
농촌진흥청	농촌 힐링공간 조성 및 대국민 서비스	134
인사혁신처	공무원 수험생(공시생) 모두를 위한 '노량진1번가'	140
서울 종로구	돈의동 맞춤 방제 솔루션	144
서울 중구	감염 Zero!!! 우리동네 안심병원	148
광주광역시	공동주택 경비원 고용안전 추진	154
전남 강진군	"그날을 부탁해"	160
충청남도	주민주도 소방현장 문제점 발굴·개선	166
제주특별자치도	도민공감을 담은 버스정류소	170

CHAPTER

01

국민디자인단 이해하기

2019국민디자인단성과사례집



국민디자인단 이해하기

국민디자인단이란 무엇인가?

국민디자인단 개념

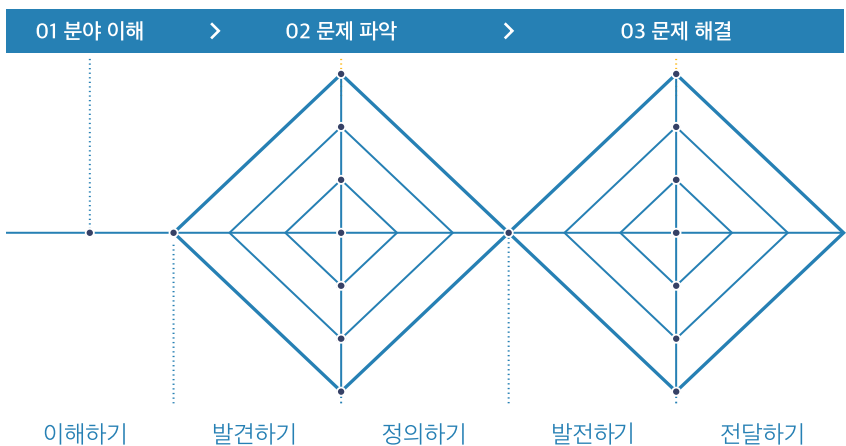
국민디자인단은 의제설정, 정책 결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책 워킹그룹을 의미합니다.

국민디자인단은 '국민'이 정책과정에 함께 참여하여 '디자인 사고(Design Thinking)'와 그 방법론 도입을 통해 공공서비스를 개발, 개선한다는데 의미가 있습니다.

서비스디자인의 핵심 : 디자인적 사고 (Design Thinking)

아래 표에서 보듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드가 2개 이어진 형상을 띄고 있습니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요? 바로 '확산'과 '수렴'을 반복하는 '디자인적 사고'를 기반으로 하기 때문입니다.

서비스디자인 프로세스 '더블 다이아몬드(Double Diamond)' 모델



세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 「디자인 씽킹」에서 "디자인 씽킹이란, 지식이 단계적으로 심화될 수 있도록 만들어주는 분석과 직관의 통합적 사고방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다"라고 이야기하며, 모든 혁신은 '분석'과 '직관'이라는 두 가지 사고 방식의 조화가 이루어질 때 가능해지며 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 통해서 기존 통념과는 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아냄으로써 최선의 해결안을 개발해 나가는 통합적 사고입니다.

국민디자인단을 통한 공공정책 혁신

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스 제공을 위하여 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다.

그리고 최근 '서비스디자인'이 고객에 대한 세밀한 관찰과 분석을 토대로 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행전략을 제시한다는 점에 주목하여, 정부의 공공서비스 정책과정에 민간의 서비스디자인 기법을 도입하고 국민이 정책 과정에 직접 참여하는 '국민디자인단'을 추진하게 되었습니다.

국민디자인단 운영을 통해 국민과의 소통과 참여로 정책을 함께 만들 수 있었고 그결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 제고할 수 있었습니다. 또한 서비스 디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 결국 국민디자인단은 '국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로서 자리매김하게 된 것입니다.

공공서비스디자인 도입을 통한 기대효과

공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식함으로써 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있도록 합니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스개발을 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는 데 도움을 줍니다.

협업을 통한 창조

서비스디자인은 협업에 의한 창조(co-creation)를 통해 복잡한 문제 해결을 달성할 수 있도록 돕습니다. 서비스디자인은 다양한 분야의 전문가가 협업을 통해 결과물을 산출하는 과정을 중요시합니다. 여기에는 해당 서비스와 직접 연관된 분야 이외 분야의 전문가도 함께하여 다양한 관점이 고려된 결과물을 제공할 수 있습니다.

높은 효과성 및 실현가능성

서비스디자인은 실현 가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업을 통해 진행되면서 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현 가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다.

상호이해와 신뢰성 구축

공급자와 수요자가 서비스개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰가 향상되며 이를 통해 개발된 서비스의 만족도가 향상되는 선순환이 일어나게 됩니다. 수요자의 참여를 높이는 것은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.

국민디자인과제 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 것으로, 아래와 같은 경우에는 공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것으로 기대합니다.

- 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- 이용자가 자세히 봐서 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 배인 습성이 있는 경우
- 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한, 중앙부처와 지자체 정책 구분 없이 모두 적용 가능하며, 특히 주거환경이나 복지 등의 분야에 대민접점이 많은 지자체에서 유용할 것입니다.

그간 국민디자인단 운영 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 국민디자인단의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 '의제설정'과 '정책결정' 단계에 있는 과제일 경우입니다.

국민디자인단은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 니즈를 제대로 발견 했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 국민디자인단 참여자 중 일부는 정책 집행 단계에서 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서의 아이디어만을 제안할 수밖에 없는 한계점이 있다는 점을 지적하였습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제입니다.

서비스사용자의 경험·행동·감정 등에 대한 관찰을 핵심으로 하는 서비스디자인의 특성상, 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예시:방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시·분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스)보다는 개인인 생활밀접형 과제(예시:해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차)가 적합할 것입니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제입니다.

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예시:국민과 함께 디자인하는 관광주간, 소비자 중심의 영양 정보표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예시:9988 행복지키미를 통한 소외노인 상시 돌봄 서비스)는 국민디자인단 투입비용 대비 효과가 크므로 적합할 것입니다.

"국민이 정책을 디자인합니다"

2019년 한해동안 산업지원, 사회복지, 문화관광 등 다양한분야의 203개의 사회문제를 해결하였습니다.
그중 2019년 우수과제로 선정된 24개 사례와 2018년도 실증이 잘 이루어지고 있는 10개 사례를 소개합니다.

2019 국민디자인단 우수사례

- 1 장애대학생 취업지원서비스 강화
- 2 이런 무더위는 난생(卵生) 처음이야! 닭을 위한 폭염 케어 솔루션
- 3 우리 곡물, 어디까지 사봤니?
- 4 청소년 농업문맹 퇴치 프로그램 만들기
- 5 쌀의 팔팔(八十八)한 변신, 미(米)라클
- 6 놀면 뭐하니? 수목원교육 함께 만들자!
- 7 불나면 대피먼저! 대피하여 집결지로!
- 8 탈출! 진로탐험대 -잡(job)아라, 생물학자-
- 9 공시청년층 터널(tunnel) 밖으로 feat. 공감행진
- 10 반짝이는 보석에서 빛나는 직업을 캐내다!
- 11 공·폐가를 주민공유 공간으로, "가치가치 하우스"
- 12 Sea for All, See You All
- 13 청년 미디어사업단 조성
- 14 영구임대주택 공동체 복원 프로젝트
- 15 저소득 재능아동 꿈나무 지원
- 16 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄 프로젝트
- 17 임신, 출산, 육아의 의미를 찾아주는 안산시 국민디자인단
- 18 개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델 개발
- 19 청년 주거약자를 위한 맞춤형 행복주택 UP-TOWN
- 20 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단
- 21 사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선
- 22 외국인노동자 & 기업 함께 웃는 내일 :)
- 23 삼천포앓 빠져 남일대 바다에 풍덩!
- 24 어린이가 만드는 안전한 통학길

2018 국민디자인단 우수사례

- 25 주민밀착형 탄력순찰 추진
- 26 국민의 시각으로 디자인하는 '제한적 유기 표시'
- 27 농촌 힐링공간 조성 및 대국민 서비스
- 28 공무원 수형생(공시생) 모두를 위한 '노량진1번가'
- 29 돈의동 맞춤 방제 솔루션
- 30 감염 Zero!!! 우리동네 안심병원
- 31 공동주택 경비원 고용안전 추진
- 32 "그날을 부탁해"
- 33 주민주도 소방현장 문제점 발굴·개선
- 34 도민공감을 담은 버스정류소

- ① 고용노동부
- ② 기상청
- ③ 농림축산식품부
- ④ 농촌진흥청
- ⑤ 농촌진흥청
- ⑥ 산림청
- ⑦ 여성가족부
- ⑧ 통계청
- ⑨ 환경부
- ⑩ 경찰청
- ⑪ 농림축산식품부
- ⑫ 농촌진흥청
- ⑬ 인사혁신처
- ⑭
- ⑮
- ⑯
- ⑰
- ⑱
- ⑲
- ⑳
- ㉑
- ㉒
- ㉓
- ㉔
- ㉕
- ㉖
- ㉗
- ㉘
- ㉙
- ㉚
- ㉛
- ㉜
- ㉝
- ㉞
- ㉟
- ㊱
- ㊲
- ㊳
- ㊴
- ㊵
- ㊶
- ㊷
- ㊸
- ㊹
- ㊺
- ㊻
- ㊼
- ㊽
- ㊾
- ㊿



CHAPTER

02

2019 국민디자인단 사례

2019국민디자인단성과사례집



장애대학생 취업지원서비스 강화

담당공무원

박은경, 윤서정, 임선호,
오혜주, 홍기욱, 홍숙기,
강혜승, 윤남주

국민참여자

강동욱, 임동철, 이주희,
조한나, 서인호, 원철연,
홍서운, 임예직, 김성봉,
백종순

서비스디자이너

김태균, 박재민

66

장애를 가진 대학생, 대학 내에서 이들을 지원하는
장애대학생지원센터 담당자, 기업의 인사담당자가
직접 필요로 하는 서비스를 국민디자인단과 함께 설계
하여수요자 친화적인 서비스프로그램 마련하였다.

추진배경

장애학생 증가에 부응하는 양질의 일자리진입 지원책이 필요했다.

장애인 특별전형 확대, 대학 내 장애학생지원센터 의무설치 법제화 등 장애인의
고등교육기회 확대 정책으로 장애대학생* 급증하였으나 장애대학생 취업률은
'17년 기준 35.5%로 일반 대학졸업생 취업률 67.6%의 절반 수준으로 현저하게
저조하였다.

고등학교까지는 장애학생 개별진로계획수립 등 전문 진로서비스*가 제공되나 대학
진학 후에는 개인에 맞춘 정책 서비스가 없다.

장애인 특별전형 확대, 대학 내 장애학생지원센터 의무설치 법제화 등 장애인의
고등교육기회 확대 정책으로 장애대학생* 급증하였으나 장애대학생 취업률은
'17년 기준 35.5%로 일반 대학졸업생 취업률 67.6%의 절반 수준으로 현저하게
저조하였다.

전공 선택에 대한 상담서비스 미흡에서 시작된 장애인의 대학 진학은 이후 학업과
병행한 진로정보수집, 인턴십, 공채 정보접근 등 대부분 개인역량에 기대어 정책 제
공자와 참여자간 접점이 거의 없거나 약하다.

새로운 문제정의

좋은 일자리와 고학력 장애인(장애대학생) 매칭 문제

대기업, 공공기관과 같은 좋은 일자리에서도 역량을 갖춘 장애인 선발에 있어 추천처 등과의 신뢰기반 마련과 함께 장애친화성 확보로 사회적 가치를 높이고자 하나 경험 축적의 기회가 부족했다. 공단 역시 장애인고용의 외연 확대에만 집중했던 시기를 벗어나 서비스 이용자 만족도, 참여도, 체감도를 높이는 질적인 서비스를 고민하였는데 장애청년, 특히 대학재학생을 비롯 고학력 구직장애인의 정책 참여가 많지 않았고 이용할 수 있는 서비스가 부재했던 경험을 고려해 청년 장애대학생을 중심으로 한 취업지원서비스 정비를 통해 일자리와의 연계를 공고히 할 필요가 있다.

추진내용

정책 수요 발견

관련 정책의 목적을 위한 데스크 리서치, 장애대학생과 기업 담당자의 심층 인터뷰, 학내 서비스 현안 파악을 위한 거점대학 장애학생지원센터의 인터뷰 등을 거쳐 정보 접근성 강화 및 직업군 다양화라는 정책 수요를발견하였다.

장애대학생을 위한 취업서비스 구체화

퍼소나 모델링, 마인드맵 작성, 아이디어스케치, 아이디어 투표 등을 통해 시 기별 아이디어 구체화 및 터치포인트를발굴하였다.

구제적 지원정책 아이디어 풀 조성 및 중장기 정책 도입을 위한 로드맵 제안

우리지금만나(장애대학생 취업정보 취재기자단), 취사(취업한 사람들의 모임)를 시작합니다, 기업인재모델, 편의지원 체크리스트, 기업의 장애친화성 척도 개발 등 정책 아이디어 풀을 조성하였다.

국민디자인단의 해당 정책제안 반영을 위한 파일럿 테스트 실행

장애대학생, 장애학생지원센터 담당자, 공단 담당자 등의 협력을 통해 장애인채용설명회, 유튜브 영상 업데이트, 찾아가는 진로캠프, 군무원단기준비반 등 파일럿 테스트 실행하였다.

결과물

정책관계자와의 서비스 기획으로 사회적 가치 향상

장애인의 생애주기에 맞춘 취업지원프로그램 구현에의 기대감이있었다. 커리어와 관련, 한 사람의 학업부터 서비스 단절기간 없이 필요한 정보와 기회를 제공하는데 이용자의 '경험'을 출발점으로 해야 한다는 원칙을발견하였으며 좋은 일자리 인력 수급으로 이어질 것이라는 기대감을 갖게 되었다.

장애대학생의 진로계획 참여 및 이행 동기 구성

고학력 장애인에게 집중한 정책서비스를 마련코자 하는 정부의지를 체감한 당사자들은 정책참여나 이용에 있어서 참여와 선택에 관심이 증가할 것으로 예상되며 학업과 병행해 사회 기여와 닿은 직업관, 진로를 준비할 수 있게 되었다. 국민디자인단에 참여한 인사담당자의 장애인에 대한 관심과 채용노력을 보고 당사자로서의 후배 등에 대한 책임감과 자신감 향상 효과도 기대된다. 스스로 참여하고 이루어낸 경험을 통해 자아 존중감 및 정체성 확립되었다

장애학생지원센터-공단의 상호 역량 함양 기반 마련

장애학생지원센터와 공단의 업무 연계로 장애대학생 인력풀 및 해당 구인정보 공유, 진로설계 지원 등 서비스 경험지식 축적과 확장가능하다. 장애학생의 학업지원 뿐 아니라 취업지원에 있어서도 자신감 향상 될 수 있으며 취·창업까지의 다양한 니즈를 함께 고민하고 대처할 수 있는 마인드 정립, 보다 쉽게 서로 소통할 수 있는 기회가 다양해졌다. 공단 고용개발원 외부 종사자 교육에 장애학생지원센터 담당자 참여과정 개설 등의 기획을 공동논의하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>대학 내 유형화된 진로서비스 無</p> <ul style="list-style-type: none"> 정보력은 경증장애학생들만의 것 	<p>장애정도와 전공에 관계없는 유연한 참여형 프로그램 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> 취재기자단 '우리지금만나' ▶ 취업자 멘토링 '취사를 시작합니다' 온라인과 오프라인의 병행 등
<p>서비스는 '제공하는 것' 이라는 개념</p> <ul style="list-style-type: none"> 인턴십, 장학금, 연수비지원 등의 금전적 지원이 관련 사업이라 생각 	<ul style="list-style-type: none"> 사용자의 서비스 경험을 중심으로 현장의 목소리를 반영한 정책이 설계되어야 진정한 사업이라 생각하게 됨

찾아가는 공직·공공·민간 채용설명회	군무원 필기 단기속성준비반	SK '19 하반기 장애인 채용설명회
		
<p>지역 접근성을 줄여보니 참가자가 200명→520명으로 증가</p>	<p>필요한 준비과정을 보완하니 '18년 합격자 43명 → '19년 70명</p>	<p>참가자 '18년 181명→ '19년 230명 + 716조회(on line)</p>

주요 추진사항 및 향후 계획

	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 국민디자인단을 통한 서비스디자인 기획 • 유사형태의 파일럿 테스트 운영(공단) <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 공직·공공·민간부문 채용설명회 - 군무원 진입을 위한 필기 단기속성반 운영 - 장애인공채 온라인 설명회(2회) • 거점학교 장애학생지원센터 운영(교육부) • 20년도 수행과제 실행예산 편성 	<ul style="list-style-type: none"> • 별도 반영된 사업예산 부재이나 <ul style="list-style-type: none"> - 약 15백만원 소요 - 약 4.3백만원 소요 - 약 3.2백만원 소요 • 300백만원 • 100백만원 내외예상
'20년 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 각 주체별 관련 서비스프로그램 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인채용정보 취재단 '우리지금만나' - 유튜브 온라인 채용설명회 도전 - 장애학생지원센터 서비스 공유회 • 범부처 장애인 취업지원연계망 도입 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 채용경험자, 진입준비자 인력풀 조성 • 거점학교 장애학생지원센터 운영(교육부) 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존사업 외 신규적용 <ul style="list-style-type: none"> - 10백만원 내외 - 20백만원 내외 - 20백만원 내외 • 망 도입시 부가적 사업적용 검토 • 300백만원
'21년 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 취업경험 공유場 '취사를 시작합니다' 기반 장애대학생 취업지원서비스 재정비 	<ul style="list-style-type: none"> • '20년 시행 이후 피드백 적용



산업지원 분야

이런 무더위는 난생(卵生) 처음이야! 닭을 위한 폭염 케어 솔루션

담당공무원

서은진, 백은희, 이강민,
이유경, 김혜란, 송민지

서비스디자이너

임준원, 박진아

국민참여자

김동욱, 김의겸, 이인근,
김오식, 이정찬, 김경태,
박양경, 김강훈, 육예슬,
김현성, 서상원, 이도훈

66

지구온난화에 따른 가축 폭염피해 경감을 위한 사전대책
마련 및 축산농가 스스로 폭염에 대비·대응할 수 있는
자기수도 문제해결능력 UP! 가축 폐사는 DOWN!

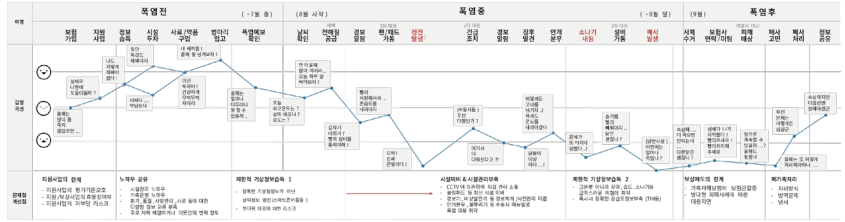
추진배경

고온 스트레스로 인한 가축 폐사율 증가와 이에 따른 대량 폐사축 처리문제 대두

최근 기후변화로 폭염일수가 증가함에 따라 가축 폐사율이 증가하고, 가축재해보험 가입한도 축소 등 축산농가의 어려움이 가중되고 있었다. 가축 중에서도 땀샘이 없어 폭염에 가장 취약한 닭은 폐사규모가 가장 크고, 특히 충남 부여는 소규모 양계농가가 많아 더 큰 피해가 발생하였다. 이에 따라 폭염기간 동안 기상정보뿐만 아니라 축산정보가 융합된 닭을 위한 생애주기 맞춤형 정보에 대한 필요성이 증대되고 있었다.

새로운 문제정의

양계농가의 폭염 전·중·후에 대한 업무여정과 감정곡선을 통해 문제 발견



폭염 전	<ul style="list-style-type: none"> 첫 더위 대응에 대한 리스크 갑작스런 소나기 대응 리스크 	<ul style="list-style-type: none"> 시설 및 사양관리 노하우 등 다양한 정보 교류 부족 주로 자체 해결 	<ul style="list-style-type: none"> 지원사업 평가기준이 모호 지원·보상사업의 효율성 여부 지원사업의 자기부담금 리스크
	제한적 기상정보 습득	노하우 공유 미비	지원사업의 한계
폭염 중	<ul style="list-style-type: none"> 축사 내 정확한 온·습도 정보 축사 내 정확한 온·습도 정보 폭염 지속 여부 천둥·번개로 발전기 고장 발생 	<ul style="list-style-type: none"> CCTV에 의존, 직접관리 소홀 다양한 정보 교류 부족 주로 자체 해결 주로 자체 해결 	
	제한적 기상정보 습득	시설미비 및 관리능력 부족	
폭염 후	<ul style="list-style-type: none"> 처리방식 천차만별 부패로 인한 냄새 및 방역문제 폐사축처리 효율화 방안 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 시설 및 사양관리 노하우 등 다양한 정보 교류 부족 주로 자체 해결 	
	폐사축 처리	보상제도의 한계	

대표적인 4가지 문제를 정의하고, 지속가능한 당면과제를 우선 해결

문제 ①	문제 ②	문제 ③	문제 ④
제한적인 기상정보 습득	시설 미비 및 관리능력 부족	폐사축 처리	노하우 공유 미비
<ul style="list-style-type: none"> 닭 사육 위험수준 10일전망 정보문자 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 양계 전문가 1:1 맞춤 현장컨설팅 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 관련 제도, 현황 조사, 아이디어 공개수집 	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니티 개설 (밴드 또는 카페)

추진내용

맞춤형 폭염 예측정보 제공으로 폭염에 민감한 닭 사육관리 가능

부여군 62개 양계농가를 대상으로 8월 1일부터 9월 30일까지 농가별 위치정보 기반 닭 폐사 위험수준* 전망(+10일)과 위험수준별 닭 사양관리 포인터, 폭염특보 현황, 폭염 영향예보, 부여 상세 날씨 등을 부여군청 문자서비스 시스템을 이용하여 총 41회 제공하였다. 또한, 사용자 만족도 중간점검을 실시하여 사용자의 정보 접근방식과 불편사항을 개선하여 현장 활용을 강화하였다.

* 가축더위지수(Temperature-Humidity Index) / 5단계(양호, 관심, 주의, 경계, 심각)

- 더위지기 전 아침 일찍 닭들에게 스트레스를 두어해서 피해를 예방할 수 있었어요!
- '미리 대처할 수 있다'라는 점만으로도 큰 도움이 되었다.
- 정보를 미리 알게 되니까 관리 준비를 할 때 도움이 되었다.
- 온도를 상세하게 조절하거나 닭들의 상태를 조절하는데서 도움을 받았다.

결과물

‘닭 사육 기상정보 알림서비스’ 홍보 리플릿 제작

우리 동네만을 위해 만든 기상정보 활용법과 대부분의 양계농가가 모르는 가축더위 지수를 한 눈에 알기 쉽게 설명한 홍보 리플릿을 제작하여 언제 어디서든 우리 농가에 맞는 닭 사육 기상정보와 축산정보를 슬기롭게 사용할 수 있도록 하였다.

지속적인 노하우 공유를 위한 커뮤니티 개설

우선 오프라인 모임 운영을 통해 커뮤니티 가입을 유도하고, 추후 온라인 채널이 활성화가 되면 운영 주관은 부여군 양계협회가 하되, 군청이 홍보와 활동을 지원할 수 있도록 “부여군 양계사육 정보 공유방” 활용법 매뉴얼을 제작하였다.

“부여군 양계사육 정보공유방”

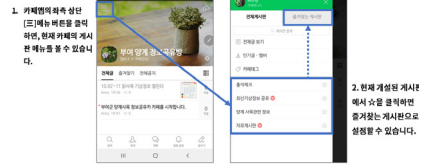
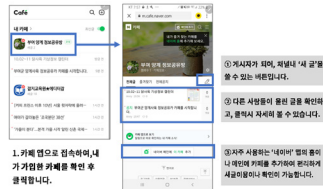


‘부여 양계사육 정보공유방’ 카페 <https://naver.me/x1Q2Xh8B>
부여군 양계사가 전의 장안 장면 및 내외국인 농민들을 위한 자립에 정보공유를 할수 있도록

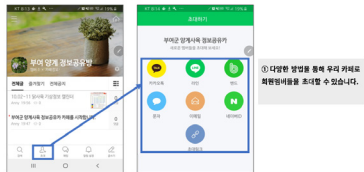
1. 가입하기



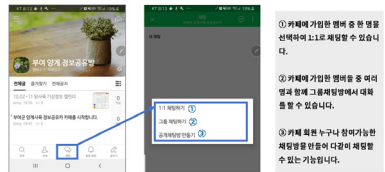
2. 둘러보기



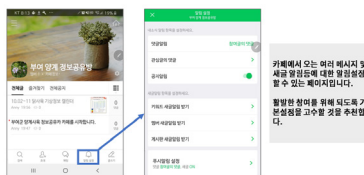
3. 세부기능(2)_회원초대하기



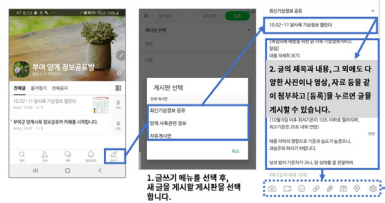
3. 세부기능(3)_채팅방 만들기



3. 세부기능(4)_알림설정하기



3. 세부기능(5)_글쓰기



폭염으로 인한 대량 폐사축 발생과 처리문제 공동해결책 모색

국내 폐사 닭 처리에 대한 명확한 법·규정과 가이드라인이 부재한 가운데, 육계 농가에서는 “폐사 닭 건조·가루화 방식” 전환 필요와 폐사축 처리시설 지원 확대를 주장하고 있다. 이에 비전문가인 대학생들을 대상으로 9월 말부터 10월 초까지 자유로운 의견을 청취·수집하였다.

다양한 의견들

- 생물해성 미생물을 연구해 처리하는 데 활용하는 것은 어떨까요?
- 어느정도 국가가 관여해서 관리해야한다고 생각한다.
- 최근 기사에서 한국유계협회에서 폐사축을 가루로 말려 퇴비로 활용하는 방법을 추진 중이라고 들었다. 짧은 시간 내에 처리도 가능하고 자체 처리가 가능하다. 태우는 것처럼 공기오염도 안 생기니 좋은 방법이라고 생각한다. 하지만 농가에 부담이 커 정부 지원이 꼭 필요하다.
- 독수리 청소부를 사용한다. 물론 대량의 폐사축을 처리하기에는 독수리 수가 부족하고 기계에 비해 속도도 훨씬 느리지만 유해가스도 최소화으로 방출되고 굵어죽는 독수리도 보호할 수 있다.
- 건조 후 가루화하는 방식이 가장 좋은 방법이라 생각한다.
- 폐사축을 처리하는 데 환경문제가 자유로울 수 없다는 것에 동의한다. 가루방식으로 정부가 지원해야한다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
공급자입장 <ul style="list-style-type: none"> • 수요자의 잠재적 불만요소 인지 불가 • 폭염에 대한 사전정보 제공에만 관심 	공급자입장 <ul style="list-style-type: none"> • 수요자 요구 적극 발굴 · 함께 해결 · 현장 적용 • 폭염으로 집단 폐사한 닭 처리문제 심각성 발견
수요자입장 <ul style="list-style-type: none"> • 기온 따로! 습도 따로! 단순 기상정보 이용 • 폭염에 무기력한 대응 자세 • 자신만의 경험에 근거한 사육 · 축사관리 	수요자입장 <ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형 기상정보에 따라 내가 설계하는 사육운영 • 폭염에 당당히 맞서는 적극적인 자세 • 경험과 소통, 과학이 결합한 사육 · 축사관리
제도문제 <ul style="list-style-type: none"> • 폐사축 처리 관련 법 · 규정 부재 	제도문제 <ul style="list-style-type: none"> • 폐사축 처리 관련 법 · 규정 부재

기타

데이터 기반의 디자인씽킹 관점으로 찾아낸 “진짜 문제”

데이터 분석과 서비스디자인 기법으로 명확한 가설을 수립하고, 그 가설 기반으로 현장에서 농민들에게 물입하고 공감했던 시간은 우리에게 값진 인사이트를 도출하게 하였다. 실제 우리가 생각했던 문제점(Pain Point)이외에도 농민들에게 정말 어려움을 주는 “진짜 문제”를 도출할 수 있었고, 짧은 시간에 프로토타입까지 실행해 볼 수 있었다. 실수요자인 농민들에게 공감하기 위하여 공무원, 대학생, 교수, 전문가, 주민들이 모두 하나의 팀이 되었기에 가능한 결과라고 생각한다.

갑자기 닥친 아프리카 돼지열병, 뒤이어 조류독감(AI)

한여름의 양계농가는 닭도 민감하지만, 기르는 농민 분들도 함께 민감해진다. 조금만 덜 신경 쓰면 자식 같은 닭들을 집단으로 멀리 떠나보내야 하기 때문이다. 그래서, 한여름에 농민 분들을 한자리에 모아 교육과 홍보하기가 몹시 어려웠다. 그나마 국제축산박람회를 통해 교육과 홍보를 실시하려 했으나, 9월 중순 아프리카 돼지열병 확산 우려로 행사는 잠정 연기되고 10월 중순에는 AI 소식까지 들려 농민을 직접 만나기가 힘들었다. 따라서 축산 농가는 전염병이 발발하면 전국 농가가 비상체제에 돌입되고 농가 출입 또한 제한되므로 온라인 커뮤니티를 통한 참여 유도 강화가 반드시 필요하다.

담당공무원

이영은

서비스디자이너

박재민

국민참여자

김우진, 김미란, 강동선,
박종찬, 최주연, 박지영,
정재훈

66

국산 잡곡에 대한 수요자 맞춤형 정보를
제공하고 판매방식 다양화를 통한
소비 확대를 식량자급률 제고하였다.

추진배경

국산 잡곡의 안정적인 소비량을 만들기위해

렌틸콩, 퀴노아, 아마씨드 등 수입 잡곡의 소비가 늘어나면서 서리태와 같은 국산 잡곡의 판매 비중이 최대 50%까지 감소하여 국내콩의 위기가 왔다.

이에 국산 잡곡에 대한 수요자 맞춤형 정보를 제공하고 판매방식 다양화를 통한 소비 확대를 국산 잡곡이 안정적으로 소비될 수 있는 방안에 대하여 고민하였다.

새로운 문제정의

양계농가의 폭염 전·중·후에 대한 업무여정과 감정곡선을 통해 문제 발견

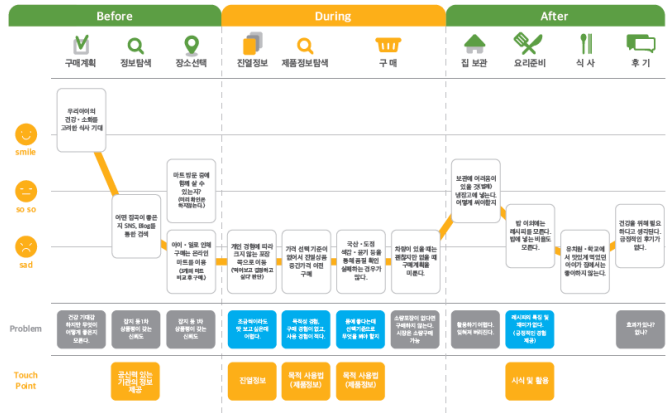
수입잡곡에 대한 관심이나 판매량은 증가하지만, 국산잡곡은 그렇지 못하는 진짜 이유를 알아보기 위해 마트로 나가본 결과 실제 마트에서 관찰을 한 결과 집었다 내려놓는 모습을 자주 확인할 수 있었는데 바로 어린 시절 먹어보았던 잡곡 음식을 엄마가 되어 내 아이에게 해주려고 했지만 실패했던 것에 대한 두려움이 원인이라는 결과를 도출했다. 우리는 왜 잡곡을 구매하지 않는지 퍼소나의 연령을 낮춰 진짜 이유를 알아보기로 했다. 초등학교 아이를 둔 엄마의 잡곡을 구매하기까지의 고객여정인데요, 구매·사용에 대한 욕구는 높지만 모든 것이 처음이기 때문에 무엇부터 살펴보고(구매 전 정보 습득), 선택하고(구매 시 정보 비교·확인), 활용(구매 후 사용 평가)할지 알지 못한다는 한계가 있었다.

추진내용

이러한 퍼소나를 대상으로 어떻게 하면 잡곡을 쉽고 잘 고를 수 있도록 할 수 있을까? 잡곡의 효과를 효과적으로 알릴 수 있는 방법은 무엇일까? 잡곡에 대한 흥미와 관심을 유발할 수는 없을까?를 고민하였다.

고객여정맵

Customer Journey Map



비즈니스 캔버스 모델

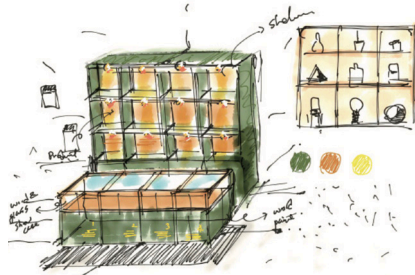
9 Block Business Canvas



결과물

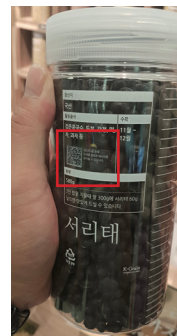
오감을 활용하여 잡곡 체험이 가능한 쇼케이스 개발

원두커피와 같이 우리 곡물의 구수한 향을 맡을 수 있게 하거나 정수기처럼 뽑아서 판매하는 방식, 마치 고급 갤러리에 온 것처럼 전문가가 설명하고 제품을 권해주는 방식, 꽃게장 코너 옆에서 직접 밥을 하고 잡곡을 판매하는 방식 등 재미있고 다양한 의견들이 나오기도 했다. 직접 보고 만지고, 확인할 수 있도록 오감을 활용한 쇼케이스를 제작하고, 기장·찰보리·녹두 등 헛곡 3종, 가장 선호하는 잡곡인 서리태·수수 2종, 우리나라 토종 잡곡인 선비자비콩 1종을 판매대상으로 선정하였다.

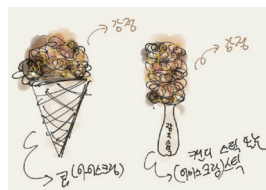


포장디자인 및 잡곡 레시피

포장디자인은 소비자가 중요하다고 생각하는 정보, 원산지, 활용음식, 수확기 등 순으로 표기를 하고 원터치형 뚜껑을 국내 최초 도입하였다. 전면에는 특징 및 후면취사 사용량 등의 우선중요정보를 표기하여 처음 구매하는 고객들이 알고싶은 정보를 쉽게 표기하였다.



▲ 사용 용량 안내 및 큐알코드 잡곡 레시피



▲ 아이들을 위한 시식용 초콜릿 잡곡 콩

슈퍼 K-Farm 운영

롯데마트 잠실점에서 10월 한달간 슈퍼 K-Farm 이라는 이름으로 실제 판매도 진행해 보았는데, 체험이 가능한 쇼케이스, 용기 측면에 1회 적정 사용량 눈금 표시, QR코드를 활용한 활용음식 소개, 첫 이틀간은 직접 잡곡으로 만든 아이스크림 모양의 영양간식을 시식할 수 있도록 구성하였다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 수입잡곡 수입량 및 판매비중 증가로 국산잡곡 소비 위축
- 국산잡곡 정보 부족
- 공급자 중심 판매

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 국산잡곡 소비 확대
- ▶ 국산잡곡 우수성에 대한 정보제공으로 소비자 인식 제고
- 소비자 맞춤 구매 지원

청소년 농업문맹 퇴치 프로그램 만들기

담당공무원

황대용, 채혜성, 김경희,
박수진, 유지원, 방극남,
정숙주, 박준호

국민참여자

이민수, 황희경, 선세별,
문요한, 강영희, 오현숙,
백현중, 정윤희, 정진순,
최한국

서비스디자이너

김창호

66

청소년들을 미래 농업·농촌정책에 기여할 수
있는 성숙한 시민으로 육성할 수 있는 교육인프라,
직업제도 표준 등 수요자 중심의 대국민
서비스를 마련하고자 하였다.

추진배경

지속가능한 농업·농촌을 위한 미래 농업인재 육성에 대한 국민적 공감대를 바탕으로
농업교육 공공서비스 및 제도 개선 필요

농업 유입 인구 감소로 농업·농촌의 지속가능성이 위협받고 있다. 식량생산의 위
기 속 청년농업인 절대 부족으로 청년 농업경영주가 소멸 위기에 처했으며, 그에
따른 우리나라 농업 미래인재가 취약하다는 점을 고려해 미래세대를 위한 제도 개
선이 필요하였다.

새로운 문제정의

다양한 전문가들과 함께 청소년 농업배움 국민요구 발견

* 청소년 맞춤형 농업체험의 필요성에 공감하기 위해 다양한 전문가들, 그리고 청소년과 학부모가 직접 참여하는 국민디자인단 구성

공동 농업에 대한 부정적 선입견

정부정책 2015 교육과정 중·고과정 농업 누락

교육실태 중학생·교사 모두 농업 관련 자유학기제 경험 부족

현장검증 농장체험 피로감, 단발성 체험, 농업교육용 키트 전문성 부족

국민디자인단 로드맵

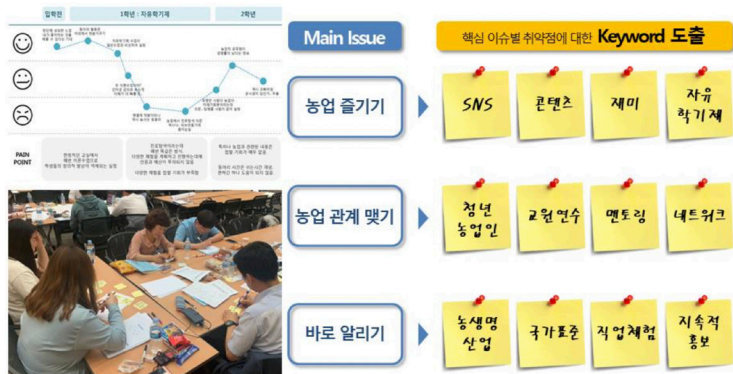


추진내용

국민디자인단 서비스디자인 5단계 프로세스 추진(이해-발견-정의-발전-전달)

데스크리서치, 심층인터뷰, 현장검증, 국민생각함을 통해 청소년 농업배움에 대한 국민의 요구를 발견하였고 서비스 디자인 방법론(퍼소나, 고객여정맵)을 통해 청소년의 관점에서 발생하는 문제점을 도출하고 핵심 이슈를 정의하였으며 브레인스토밍을 통해 핵심 이슈별 취약점에 대한 키워드를 도출하였다.

진짜문제 정의 및 워드 도출



핵심 이슈별 취약점에 대한 키워드를 바탕으로 청소년 농업배움 아이디어 도출
세 가지 이슈 카테고리의 키워드를 통해 문제점을 구체적으로 나열하고 개선
아이디어를 도출하였다.

농업즐거기	농업과 관계맺기	농업 바로 알리기
① 농업을 재밌게 배울 수 있는 보드게임 개발 ② 농업의 다양한 직업 소개 동영상 제작·보급 ③ 농업 주제 SNS용 이모티콘 보급	① 청년 농업인 롤모델 운영 ② 농업관련 교원 연수 프로그램 운영	① 농업의 직업분류체계 및 국가직무능력 표준 개선 ② 직업체험센터에 농산업분야 도입 제안

아이디어 도출

이슈 카테고리	문제	아이디어
농업 즐기기	<ul style="list-style-type: none"> 청소년이 쉽게 접할 수 있는 교육 콘텐츠 부족 농업직업을 알리기 위한 미디어 및 홍보 부족 청소년이 일상에서 농업을 접할 기회 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 농업을 재밌게 배울 수 있는 보드게임 개발 농업의 다양한 직업 소개 동영상 제작, 보급 농업 주제 SNS용 이모티콘 보급
농업과 관계맺기	<ul style="list-style-type: none"> 농업은 어른에게 듣는 옛날방식의 어려운 이야기 교육과정이 생산 중심으로 한정 농업에 대한 보도가 편향된 경향 	<ul style="list-style-type: none"> 청년농업인 롤모델 운영 농업 관련 교원 연수 프로그램 운영
농업 바로 알리기	<ul style="list-style-type: none"> 농업의 직업 및 직무분석이 미흡 농업의 발전, 비전에 대한 공유가 부족 미래산업에 대한 농업의 가치 이해 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 농업의 직업분류체계 및 국가직무능력표준 개선 직업체험센터에 농산업분야 도입 제안

결과물

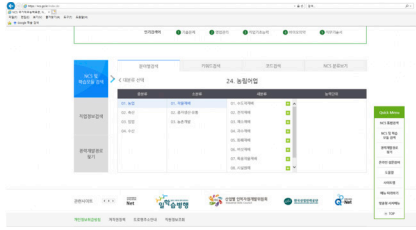
[즐기Go~] 청소년이 좋아하는 농업 관련 콘텐츠 개발 및 시연



[관계맺Go~] 농업배움 확산을 위한 청년농업인, 교원 교류 확대



[관계맺Go~] 농업배움 확산을 위한 청년농업인, 교원 교류 확대



▲ 국가직무능력표준(NCS)농업분야 개선 제안

▲ 한국잡월드 탐방 및 체험센터 농생명산업 직업 도입 제안

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 청소년이 쉽게 접할 콘텐츠, 홍보 부족
- 청소년의 미래 농업인재상 취약
- 교사들의 농업인식 부족으로 농업교육 미흡
- 농산업 직업 관심 청소년의 직업탐색 기회 부족

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 청소년 관심유발 Fun한 교육 및 접근성 확대
농업 직업체험비율 : '19년(0%) → '22(2%)
- 롤모델을 통한 농업 미래상 확대 제시
청년농업인 롤모델 수 : '19년(20명) → '22(200명)
- 교육현장 농업 적용률 향상
농업 관련 자유학기제 : '17년(7.8%) → '22(13%)
- 농산업분야 창업 및 취업 확대
청년경영주 비율 : '18년(0.7%) → '22(5%)

기타

‘국민디자인단’이었기에 가능하였다

제목만으로도 충분히 예상되는 뻔한 결과일 수 있는 주제를 예상치 못한 다양한 해결책으로 확장시켜놓은 힘!

중학교 자유학기제에서 활용가능한 학습지도안을 예상결과로 생각하고 본 과제를 접근하였으나, 청소년과 학부모의 현실적 요구와 선생님들의 실제 애로사항에 대한 다양한 고민과 각분야 전문가의 참신한 아이디어 덕분에 농업 자체를 즐기고, 배우고, 더 생산적으로 알릴 수 있는 방안들이 마련되었다.

‘국민디자인단’확산에 앞장 서겠다.

해결방안을 찾아가는 과정자체가 문제를 해결하는 과정으로 미처 생각지 못한 정책공백을 메울 수 있는 섬세하고, 획기적인 방법!

농업과 교육의 접점에서 간과되어온 부분을 찾아내어 해결하면서 서비스디자인 프로세스에 대한 신뢰가 커졌고, 향후 다른 분야의 작업에서도 이러한 방법론을 적극 도입하고자 하며, 관련 업무를 하는 모두에게 추천한다.

쌀의 팔팔(八十八)한 변신, 미(米)라클

담당공무원

곽지은, 김미정, 김현주,
김남걸, 이진영, 박향미,
정지웅, 이소명, 김대현,
이초롱, 장현수, 김성업,
권다윤, 조대연, 위태석

국민참여자

남복희, 강명화, 정현정,
이진수, 김송희, 이재홍,
유용호, 김지호, 한명규

서비스디자이너

김창호

66

우리나라 세계식량안보지수 25위!

국민과 함께 식량안보에 대한 위기의식을 공감하고

쌀 소비의 문제점을 파악하여 쌀 소비 확대를 위한

전략을 재정립하고자 하였다.

추진배경

기상 이변, 자원 무기화 등 외부 환경의 변화로 식량 주권 확보 절실

최근 지구온난화 등 기후변화에 따라 전 세계적으로 자연재해 발생 빈도와 피해의 규모가 증가하고 있다. 이에 따라 곡물생산의 불안정성이 증폭되고 국제 곡물 가격 변동 폭 또한 심해지고 있다. 쌀을 제외한 식량자급율이 낮은 우리나라는 일정 수준의 쌀 생산량 확보를 통해 식량안보를 확보하는 것이 매우 중요하며 쌀 소비에 대한 범국민적 관심과 노력이 필요하다.

소비자 니즈를 반영한 쌀 가공제품 다양화 및 소비기반 확대 시급

1인당 밥쌀용 쌀 소비량이 해마다 감소하는 가운데, 쌀 소비 확대를 위해서는 소비자의 니즈를 반영한 쌀 가공제품 다양화 및 소비기반 확대가 필요한 시점이다. 따라서 가구 형태 변화 및 서구화 된 식생활에 맞추어 쌀 제품을 다양화하고 식용 및 비식용 분야의 쌀 제품을 개발하는 전략이 필요하다. 이에 국민디자인단에서는 ‘쌀(米)의 팔팔(八十八)한 변신’을 통해 우리 쌀의 용도를 재조명하고 국민 주도형 쌀소비 시장을 확대해 나아가고자 하였다.

새로운 문제정의

쌀 소비 확대를 위한 국민 요구 및 이슈 도출

쌀 소비 확대를 위한 국민의 요구를 파악하고 해약해야 할 이슈를 파악하기 위해 쌀가공업체를 방문하여 현장검증 및 심층 인터뷰를 실시하고 국민생각함을 활용하여 국민의 요구를 조사하였다.

쌀가공업체 쌀 가공은 가공조건이 까다롭고 고품질의 쌀 가공품 생산을 위해서는 꾸준한 기술개발이 필요하며 품질이 균일한 충분한 물량의 원료곡 확보가 어렵다.

국민생각함 응답자의 61%가 쌀밥을 먹으면 살이 찐다는 쌀에 대한 잘못된 인식을 가지고 있었고, 쌀 가공제품에 대한 인지도가 매우 낮을 뿐 아니라(식용 33%, 비식용 7%), 쌀 위주 식단의 조리가 번거롭다고 답변하였다.

국민요구 핵심이슈

1순위 | 식생활의 서구화 및 생활패턴 변화

2순위 | 식용 및 비식용 쌀 가공 기술과 제품 부족

3순위 | 쌀에 대한 잘못된 인식 및 정보 부족



추진내용

국민들이 체감하고 공감할 수 있는 쌀 소비 촉진 방안 마련을 위하여 SNS, 포털 사이트, 체험행사, 광화문1번가 등 다양한 채널을 통한 현장 소통을 중점적으로 추진하였다.

간편하고 쉬운 쌀 요리법 개발

쌀을 이용한 요리는 조리방법이 번거롭다는 의견과 함께 간편하고 쉬운 요리법이 필요하다는 국민들의 의견이 많았다. 이를 반영하여 요리 전문 채널을 운영하는 유튜버와 함께 누구에게나 친숙하고 따라 하기 쉬운 요리법을 개발하였고 유튜브, 페이스북 등 다양한 SNS 채널을 이용해서 공유하였다.

다양한 쌀 시제품 개발 및 현장 소통

국민생각함을 통해 발견한 쌀 가공제품에 대한 인지도는 식용제품 33%, 비식용제품은 7%로 낮은 편이었으나, 쌀 소비확대를 위해 다양한 제품의 개발이 필요하다는 의견은 92.7%로 아주 높았으며 식용과 비식용제품 모두 개발을 원한다는 희망적인 결과를 얻었다. 쌀 제품의 다양화를 위하여 쌀 생산 제분·가공 분야 13개 업체와 함께 쌀빵, 쌀후레이크, 쌀쿠키 등 식용 시제품과 쌀점토, 쌀겨 이용 펠릿, 숯, 마스크팩 등 비식용 제품을 개발하고 체험행사를 추진하였다. 특히, 쌀 제품에 대한 국민들의 인지 제고를 위하여 쌀점토 ‘태극기 만들기 세트’ 시제품을 개발하고 광복절을 중심으로 서울시민청, 효창공원, 가평 자연휴양림 등에서 체험행사를 추진하였다.

쌀 체험학교 프로그램 개발 및 신수요 발굴 심포지엄 추진

미래의 소비자인 어린이들에게 쌀에 대한 친근감을 조성하기 위하여 ‘쌀 체험 학교’ 프로그램을 개발하고 시범운영을 실시하였다. 또한 쌀의 신수요 개발 및 가공산업 활성화를 위하여 심포지엄을 개최하였다.

쌀 및 한식의 영양적 우수성 교육 및 홍보

광화문 1번가에서 열린소통포럼을 개최하여 소비자들에게 우리 쌀과 한식의 영양적 우수성을 알리는 자리를 마련하였다. 또한 카드뉴스, 댓글 이벤트, 리플렛 등을 활용하여 우리 쌀의 우수성을 홍보하였다.

결과물

쌀가루 이용 간편 레시피 확산

요리 전문 유튜버와 함께 개발한 쌀 및 쌀가루 이용 간편 레시피는 유튜브, 페이스북 등 SNS를 통해 공유·확산되었으며, 활용도를 높이기 위해 각 레시피별 QR코드도 제작하여 배포하였다. 개발된 레시피는 2019년 연말 기준으로 9천회 이상 조회되었으며, 부산광역시농업기술센터의 요청으로 레시피와 QR코드를 제공하여 ‘2019년 부산 식생활교육 박람회’를 통해 확산되었다.



▲ 쌀가루 이용 간편 레시피

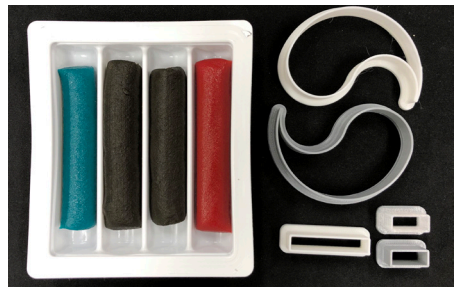
다양한 쌀 가공제품 소비자 인식 및 우리 쌀 우수성 인지도 제고

쌀점토 태극기 만들기 체험행사, 쌀 가공제품 시식행사, 소비자 패널 테스트 등 현장행사로 다양한 쌀 가공제품을 알리는 기회를 통해 소비자 설문조사 결과 가 쌀 가공제품에 대한 인식이 92.5% 증가하는 결과를 가져왔다.

우리 쌀 및 한식의 우수성 교육과 홍보자료를 통하여 밥을 먹으면 살이 찐다는 거짓 정보를 바로 잡았으며, 우리 쌀 품종 시식 행사를 통하여 일본 품종보다 우리 품종의 밥맛이 더 좋다는 인식을 소비자들에게 심어주었다.



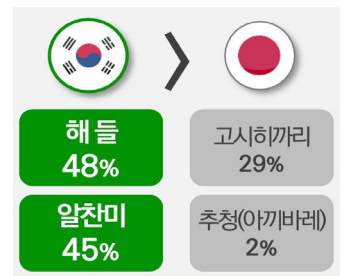
기존 제품



개발 시제품



▲ 쌀점토 태극기 만들기 체험행사



▲ 우리 쌀 품종 시식행사 결과

쌀의 우수성 홍보 리플렛



쌀과 건강

두뇌의 발달은 식사로 결정된다

- 1 뇌는 몸의 전체 에너지 소비량의 약 20%를 사용. 특히 어린이들은 뇌 사용 비율이 더 크며 출생 직후 뇌가 쓰는 에너지 소비량은 50%나 차지
- 2 뇌는 포도당을 에너지원으로 사용
- 3 전분이 많은 쌀로 밥을 지어 먹으면 두뇌 활동에 좋음

아침식사를 거르면...

- 1 두뇌 회전에 필요한 포도당 부족으로 집중력과 사고력 저하
- 2 심리적인 불안감, 우울, 행동 과다 증상 위험이 있으며, 점심이나 저녁식사를 과식하게 되어 비만과 영양 불균형 초래

우리 쌀의 영양성분

쌀(white)	탄수화물
백미(white)	탄수화물, 단백질, 지방 등
쌀겨(white)	GABA, 베타인, 옥타코사놀, 루티콜, 비탄산, 펙티나이드, 등이 풍부
쌀눈(white)	지방산
아미노산	
호르몬	
플로리	
쌀겨(white)	
쌀겨(white)	

쌀에 대한 오해와 진실

1인당 하루 평균 쌀소비량 추이

공기밥 한그릇 100~120g

167.3g (2018) 하루에 공기밥 2그릇도 안먹어 10년 전 대비 17.5% 감소

쌀이 살피는 주범?

1 복합 탄수화물

쌀에 있는 '복합 탄수화물'은 일반 탄수화물과 달라 섬유질이 풍부해 포만감이 높아 오히려 비만 예방에 효과적

2 필수 아미노산

탄수화물의 가장 큰 기능은 뇌와 근육에 필요한 에너지를 제공. 부족하면 뇌 기능이 퇴화됨

필수 아미노산을 다량 함유하여 영양적으로 우수

쌀에는 이소류아신, 라이신, 발린 등 필수 아미노산이 밀이나 보리보다 많음

소화흡수율 및 단백질 효율이 높아 체내 생리대사에 유리

- 1 혈당 조절
- 2 혈압 저하
- 3 노화 억제
- 4 체지방 감소

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 쌀 및 쌀가루 이용 간편 요리법 부족 • 다양한 쌀 가공제품 인식도 낮음 - 식용제품 33.4%, 비식용제품 7.4% • 쌀밥을 먹으면 살이 찐다는 오해 - 국민생각함 응답자 중 ‘그렇다’ 61% 	<ul style="list-style-type: none"> • 간편 요리법 만족도 : 83.7% • 행사 및 홍보자료 활용 쌀 가공제품 인식 제고도 : 92.5% • 교육 및 홍보자료를 통한 거짓정보 개선 여부 - ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘그렇다’ 51.9%

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정한 결과와 국민디자인단을 적용시의 차이

현재까지의 쌀 소비 정책은 정책 공급자 중심으로 추진되었기 때문에 큰 효과를 얻지 못했다. 그러나 국민디자인단 활동을 통해 정책수요자인 국민의 시각에서 쌀소비의 문제점을 파악하고 국민주도형 쌀 소비 시장을 확대하고자 하였다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

쌀이 주식인 우리에게 쌀은 늘 당연한 존재였고 고마움을 생각하지 않고 살아왔다. 그러나 ‘쌀의 팔팔한 변신’이라는 국민디자인단 활동을 통해 쌀은 식량 안보를 위해 끝까지 지켜야 하는 소중한 존재라는 것을 깊이 느끼게 되었다. 또한 쌀이 비식용 분야까지 다양하게 활용될 수 있다는 흥미로움을 국민과 함께 나누며 소통할 수 있는 귀중한 시간이었다. 우리 모두가 쌀의 다양한 변신, 미(米)라클의 주인공임을 잊지 말아야겠다.

문화/관광분야

놀이 뭐하니? 수목원교육 함께 만들자!

담당공무원

한상국, 김광연, 윤미정

서비스디자이너

김민수

국민참여자

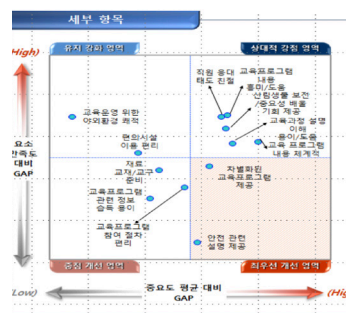
권순호, 윤도이, 박철민,
이애송, 황용주, 김보경,
박민숙, 박경옥, 송원혁

66

국민이 원하는 맞춤형 프로그램은 무엇인지
국민이 직접 참여하는 관람객 중심 정책을
개발하고자 하였다.

추진배경

빅데이터와 고객만족도 분석 결과 대중에게 국립수목원의 인식도는 저조하였으며 국립수목원만의 차별화된 교육프로그램 제공 필요 도출하였다.



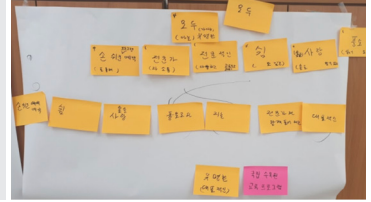
새로운 문제정의

국립수목원 교육프로그램 체험 및 교육서비스 공동목표를 설정하였다

실 교육프로그램 참여를 통해 국립수목원 프로그램의 이해 및 공동 목표를 설정하였다.

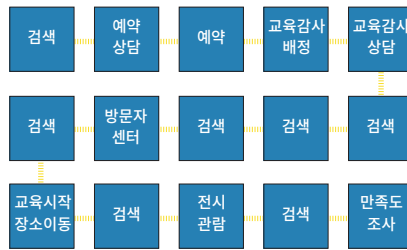
공동목표

- 쉽게 이용할 수 있고, 숲에 애정과 관심을 갖을 수 있는 전문가 소통 프로그램
- 심과 여유를 제공하는 국립수목원 교육 프로그램

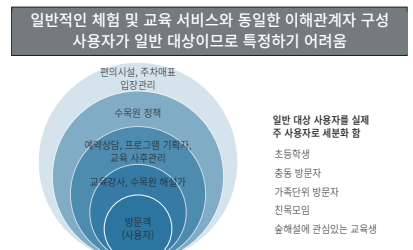


서비스 절차의 이해와 주요 이해관계자 도출을 통한 숨겨진 욕구를 재발견하였다.

교육프로그램 예약과정의 이해를 통한 서비스 흐름 시각화 및 이해관계자를 도출하고, 수목원 방문객 조사를 통한 주요 서비스 대상자의 숨겨진 욕구를 도출하였다.



▲ 서비스 흐름 파악



▲ 이해관계자 분류

추진내용

실 관람객의 숨겨진 욕구 분석을 통해 사회문제를 진단하였다.

심층인터뷰 결과	사회문제	해결방향 제시
덕후를 위한 교육프로그램 부재	생물전문가 육성 부족	프로그램
올바른 생물 지식 서비스 부족	독초·독버섯 중독사고 유발	서비스
육아 스트레스 해소공간 필요	육아문제·저출산	공간구성

숨겨진 문제 및 요구사항을 토대로 핵심문제 도출 및 정책목표를 설정하였다.

관람객 심층 인터뷰를 통해 문제점이 프로그램 → 서비스로 확대

처음시작	발전방향	해결방향 제시
프로그램	프로그램	덕후를 위한 / 휴식을 위한 / 교육을 위한
	서비스	고객 맞춤형 상담 / 궁금증을 해결해 주는
	공간구성	부모와 아이를 분리시키는 / 연인을 위한 / 방문자가 중심인

브레인스토밍 및 아이디어 시각화를 통해 다양한 해결안을 구상하였다.

요구사항 및 문제점을 토대로 해결안 브레인스토밍 진행



아이디어 결합을 통한 다양한 해결안 구상

프로그램 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 생물전문가와 체험 기회 확대 • 생물 전문가 인증제 도입으로 성취감 부여 	<ul style="list-style-type: none"> • 해먹 씨에스타 • 맨발 산책길 형성 • 숲 속 도서관 	<ul style="list-style-type: none"> • 가드닝 프로그램 • 취미프로그램 • 식용·약용식물 해설 프로그램
	전문가와 전문가 되기	숲 속 힐링	맞춤형 프로그램
공간구성 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 어른프로그램 - 엄마·아빠 감수 선택 (맞춤형프로그램연계) • 아이프로그램 - 키즈동산, 생물 체험 	<ul style="list-style-type: none"> • 숲속 핫 플레이스 - 계절별 사진 포토존 • 핫플 콘텐츠 - 사진출력, 셀카봉 대여 	<ul style="list-style-type: none"> • 수목원 열린 장소 - 작은 음악회, 연주회 공연 • 숲 속 모임 장소 제공 - 숲 속 담소, 자연주의 카페 • 행복 충전 프로그램 - 사회적 약자를 위한
	따로 같이 키즈 가든	수목원 핫! 플레이스	사람이 있는 숲(방문자 중심)
서비스 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형 추천코스 소개 및 상담 - 난이도별, 시간대별, 코스별 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 궁금중 해결 시채팅봇 - 식물, 곤충 정보 제공, 코스·시설 안내 등 • 식물원 내 팸말사용 QR코드 인식 - 사진, 글 외에 풍부한 정보 제공 가능 	
	수목원 맞춤형 코스 상담	생물박사 광릉이와 대화하기	

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
예산 서비스 프로그램 예산 (전무) 프로그램 전문가 참여 단기 프로그램 운영 공간구성 국민 문화 공간, 포토존 부족 서비스 수목원해설 상담, 이정표 사용	예산 어린이 Forest School 예산 20억 확보 프로그램 생물전문가를 만들 상시 프로그램 개발 공간구성 가족 모두가 힐링 할 수 있는 공간 마련 서비스 걷고 싶은 길 개발 식물클리닉 활성화

국민디자인단 운영 후 변화 될 가상 이야기



1. 이예송씨 수목원 사이트 확인



2. 프로그램 이수 시 전문가 인증



3. 맞벌이 부모 수목원 방문



4. 이예송씨는 숲 속 도서관에



5. 부부는 어른용 프로그램 선택



6. 철수는 전문가와 생태 체험



7. 아빠는 숲 속 해먹 씨에스타



8. 모두가 행복한 이예송씨 가족



9. 따로 같이 프로그램이 끝나고



10. 가족은 함께 공연 관람



11. 가족 모두에게 행복한 추억

기타

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

국립수목원을 언제나 동경해왔던 지역주민의 한 사람으로서 국민 디자인단에 참여하여 “국민관점으로 더 나은 수목원 교육프로그램 만들기” 주제에 대한 의견과 아이디어를 함께 공유한 의미 있는 활동이었다. 다만 의견제시 후 진행결과까지는 함께 할 수 없어 아쉬웠다. 그렇지만 지속 가능한 주제라면 계속해서 국민디자인단 활동에 참여하고 싶다.

국민 디자인단을 처음으로 접하게 되어 다소 낯설었지만 시간이 지날수록 이 프로그램의 취지에 내가 녹아들어 아이디어를 제안하는 것이 자랑스러웠다.

세심하게 국민들의 의견을 물어 수목원에 반영한다는 것이 신선하고 좋았다. 회의 때 나온 의견들이 반영되어 지금보다 국민들이 더 사랑하고 아끼는 수목원이 되었으면 좋겠다.

불나면 대피먼저! 대피하여 집결지로!

담당공무원

김영진, 선강희

서비스디자이너

김창호, 송수진

국민참여자

김선영, 김현철, 이재정,
허운택, 황경선, 노나리,
한다혜

66

제러랜드 참사 20주기, 사설해병대 캠프 사고 6주기를 계기로
청소년활동 안전사고 예방을 위해 안전 사각지대를 개선하고
청소년활동 시설 특성을 반영하여 실천 가능한 핵심메시지
전달을 통해 안전환경 조성 및 안전의식을 강화하고자 하였다.

추진배경

청소년활동 안전교육 실효성 및 상시적 안전정보 제공 미흡

많은 인원이 함께 활동하는 청소년활동 중 재난사고 발생 시 대형 인명피해로 번질 가능성이 많아 사고대응을 위한 대비 및 행동요령이 중요하다. 화재 시 인명피해 감소를 위한 대피우선 원칙의 최신 안전정보 전파 및 재난사고 시 대응을 위한 방안이 필요하나 인원관리 등 1차적 사고대응을 위한 집결지 정보 제공이 미흡한 것이 문제가 되었다.

제도 외 청소년활동 안전위험 요소 발견

레저 패턴의 다양화로 신종 레저스포츠가 빠르게 도입되면서 청소년활동의 프로그램으로 활용이 급증하고 있으나 육상 레저스포츠의 경우 지자체 신고·허가 의무가 없거나 규정의 미비를 이유로 관리·감독이 소홀한 실정이다. 청소년활동이 이루어지는 시설 내에 모험시설에 대한 설치 및 점검 기준이 모호하여 실효성 있는 안전관리 기준 마련 시급하다.

안전의식 강화와 자발적인 안전 환경 구축 노력 필요

수요자(청소년) 중심의 안전의식 강화를 위한 청소년 친화적인 안전콘텐츠 생산을 통해 안전문화를 확산하고 자발적인 안전환경 조성을 유도하고자 했다

새로운 문제정의

청소년활동 안전 사각지대 관련 안전의식과 안전환경 조성을 중심으로 문제 도출

* 현장방문, 심층 인터뷰, 국민설문, 안전전문가 등 청소년활동에 관계된 다양한 입장의 국민 참여를 통해 우려되는 안전 위협요소에 대해 파악하고 실효성 높은 안전 사각지대 발굴 및 개선안 마련 중점

안전의식 개선 안전교육의 실효성 및 관심 부족, 안전에 대한 실천방법 모호, 수련활동 안전정보 미흡, 안전문화 콘텐츠의 한계로 비활성화

안전환경 조성 활동시설에 대한 안전성 신뢰도 부족, 안전문제에 대한 상담창구 및 선제적인 안전관리 체계 부족, 모험활동 시설에 대한 안전관리 기준 미흡



추진내용

소년시설 화재대피 집결지 알리기 인식 확산

(우리기관에서 불나면 대피먼저! 대피하여 집결지로! 캠페인)

소방청의 2019년 소방슬로건(불나면 대피먼저! 대피하여 집결지로!)에 따른 최신 안전정보를 적극 적용하고 청소년시설의 특성을 반영하여 화재대피 집결지를 중심으로 한 효과적인 사고대응 체계 기반을 마련하였다.

청소년시설 내 집결지 정보 접근이 용이하도록 각 기관별 화재대피 집결지 안내 사인물 및 화재 시 대피우선 원칙에 따른 행동요령 포스터를 제작하여 청소년수련시설 및 복지시설 등 941개소에 배포하였다.

캠페인 내용을 주제로 화재상황을 가정하여 수련활동 참여 청소년 및 지도자 300여명을 대상으로 불시 대피 훈련을 시범 운영한 결과 화재상황 5분 내에 모든 참가자가 집결하여 인원파악을 완료하였으며 화재사고가 많은 가을철에 관련 내용을 아침 뉴스 프로그램에 송출하여 안전정보 전파 및 인식 확산을 유도하였다.

청소년 안전홍보단 운영

청소년 안전홍보단 8개팀, 72명을 선정하여 청소년이 직접 기획·제작한 안전문화 콘텐츠 42개를 생산하였으며, 청소년 주도 안전문화 캠페인 49회를 실시하였다. 또한 청소년활동 안전과 생활 안전에 대한 다양한 주제로 웹드라마, VR, 뮤직비디오 등 청소년 친화적인 콘텐츠를 생산하였으며 청소년 주변 자원을 활용하여 안전문화 확산에 기여하였다.

청소년활동 시설 안전성 확보를 위한 제도 개선 및 점검 실효성 강화

청소년활동진흥법 시행령 일부 개정을 위한 청소년수련시설 내 모험시설 설치 및 안전기준 제정 기반을 마련하였다. 집라인 설치 청소년활동 시설 30개소에 대해 전문장비를 활용한 와이어로프 비파괴 정밀점검을 시행하여 점검의 실효성 및 안전성을 확보하였다. 또한 청소년시설 특성에 맞는 각 분야별(건축, 토목, 소방, 기계, 전기, 위생) 전문 컨설턴트의 안전 컨설팅 서비스를 청소년수련시설 및 복지시설 272개소, 682분야 제공함으로써 예측 가능한 안전사고 방지 및 시설 종사자 안전관리 역량 강화에 기여하였다.

결과물

청소년활동 시설 안전성 확보를 위한 제도 개선 및 점검 실효성 강화

재난사고 시 사고대응을 위한 집결지 인식을 확산하고 방문객에게 집결지 정보 제공이 용이하도록 기관별 안내 사인물을 청소년수련시설 등에 배포하고 활용 이벤트를 추진하여 참여를 유도하였다.



청소년활동 시설 안전성 확보를 위한 제도 개선 및 점검 실효성 강화

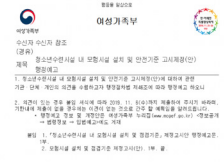
청소년수련시설 내 모험시설 설치 및 안전기준 제정 기반 마련, 청소년활동 시설 안전컨설팅, 고위험 활동 시설(집라인) 정밀점검을 통해 청소년활동 안전성을 확보하였다.



▲ 집라인 정밀점검



▲ 안전컨설팅



▲ 모험시설 설치 및 안전기준 행정예고

청소년 안전홍보단 운영

청소년이 안전문화 콘텐츠를 주도적으로 생산하고 주변 자원을 활용하여 다양한 경로로 홍보함으로써 자발적인 안전문화 확산을 유도하였다.



▲ 캠페인 운영사진



▲ SNS 콘텐츠 제작



▲ VR 콘텐츠 제작



▲ 그룹별 회의

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 화재대피 집결지 인식 미흡
- 기관 주도 안전문화 확산(콘텐츠 한계)
- 제도 내 안전관리 운영

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 화재대피 집결지 상시 정보제공 환경 조성
- 수요자 중심 안전문화 확산(콘텐츠 다양화)
- 안전관리 범위 확장 및 실효성 제고

기타

벽을 없애면 보이는 안전!

청소년, 학부모, 교사, 안전전문가 등 각자의 소속, 역할, 입장이 다른 다양한 사람들이 벽을 없애고 동일한 주제로 공감대를 형성할 수 있는 기회가 되었다.

주로 제도 내에서 이루어지던 정책 서비스 운영의 한계를 뛰어 넘어 넓은 사고와 다양한 문제가 도출될 수 있었으며 서비스디자인기법을 통해 진짜 문제를 정의하고 아이디어를 발전시켜 가시적인 성과를 창출할 수 있었다.

작은 생각이 세상을 바꿀 수 있다.

국민이 생각하는 아이디어가 실제 청소년활동 현장에 반영되어 가시적인 안전 정보로 확인되고 대국민 캠페인으로 실현되는 보람이 있었다.

사회문제에 소극적이고 수동적이었는데 국민디자인단 활동을 계기로 사회 서비스 및 정책에 적극적으로 참여하고 관심을 갖게 되었다.

담당공무원

이은영, 송영은

서비스디자이너

방장혁

국민참여자

강고은, 박진아, 유수미, 정원,
유지현, 이선희, 이호영, 차유미,
이송원, 김동욱, 손하영

66

학생의 흥미를 끌어내기 위해 방탈출이라는
트렌드한 소재를 도입하여 진로탐험
프로그램을 구성하였습니다.

추진배경

생물다양성(생물자원) 분야 전문가 수요 증가

생물다양성 협약('94.10.)과 ABS 나고야의정서('10.10.) 본격 시행 등에 따라 생물다양성(생물자원) 분야 전문가에 대한 수요가 증가하고 있고, 이 분야 전문가 양성의 필요성도 높아지고 있다.

* 나고야의정서 : 해외생물자원 이용 시 발생하는 이익을 자원제공국과 공유하도록 규정하는 국제 조약으로, 나고야에서 채택('10.10), 발효('14.10)되었다.

* 우리나라는 '17년 8월 나고야의정서 당사국의 지위를 갖게 되어 관련 분야 전문인력 수요가 지속적으로 증가할 것으로 예상된다.

자유학기제·자유학년제 전면 시행 등 진로체험 수요 증가

자유학기제 · 자유학년제 전면 시행 등 생애주기별 진로교육이 강화됨에 따라 생물다양성 관련 진로체험 수요도 지속적으로 증가하고 있다.

새로운 문제정의

진로 탐색의 5단계를 새롭게 설정

* 4회의 현장 조사 및 인터뷰, 7회의 회의 및 워크숍 등을 통해 진로체험의 핵심 수요자인 중·고등 학생의 생생한 의견을 수집, 분석함

새롭게 설정한 진로 탐색의 5단계 과정 중, 3단계에서 4단계로 넘어갈 수 있는 방법으로 ‘생물학자에 대한 깊이 있는 체험’을 제안하였다. 또한 청소년들의 흥미를 끌기 위해서는 학생의 관심도와 지식수준을 고려하여 교육 주제와 난이도를 결정해야 한다.

추진내용

배경 이해 및 국민 요구 발견 - 진로탐색 5단계 설정

새도잉(현재 진행 중인 진로체험학습 참관), 프로그램 참여 학생 및 강사 대상 인터뷰, 서비스 사파리를 통해 현재 운영 중인 프로그램에 대한 의견을 제시하였다. 핵심 수요자인 학생, 학부모, 선생님, 공무원과 인터뷰를 통해 관심있는 영역의 재미있는 진로체험이 필요하다는 것을 파악하였다. 이후 워크숍 및 인터뷰를 통해 청소년 진로 결정에 영향을 주는 인물과 요소를 파악하고, 여정맵을 통해 진로탐색의 5단계를 설정하였다.

문제 정의와 아이디어 발전 - 청소년의 흥미를 끌 수 있는 ‘방탈출’ 소재 도출

미니워크숍, 인터뷰, 국민생각함 조사를 통해 학생의 흥미를 끌어내는 것이 무엇보다 중요하며, ‘생물학자에 대한 깊이있는 직업정보 및 체험 운영’으로 방향을 결정하였다. 브레인라이팅과 워크숍을 통해 ‘방탈출’ 소재를 도출하고, 서비스 시나리오와 스토리보드를 구체적으로 작성하였다.

실행전략 마련 - 프로토타입 제작, 3회의 시범 운영을 통해 상세안을 제안

‘아빠를 찾아서(생물학자가 되는 길)’ 프로그램을 구성하였다. 생물학자 업무 간접 체험, 생물학 퀴즈, 생명의 소중함과 가치를 전달하는 스토리, 생물학자에 대한 직업 정보를 전달하였고, 3회의 시범 운영을 통하여 프로그램 시나리오를 수정하였다.



결과물

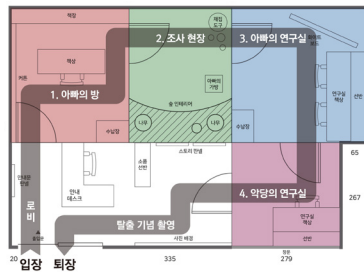
이슈발견, 정의, 개발, 전달의 단계로 진행



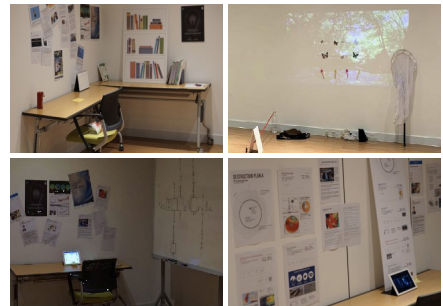
▲ 국민디자인단 프로세스

‘방탈출’ 개념을 도입한 진로체험 프로그램 : “잡(Job)아라, 생물학자!”

시범 운영에 참여한 모든 학생이 흥미를 갖고 자발적으로 참여하고, 협동하여 문제를 해결하고자 했다. ‘방탈출’ 소재는 생물학자 이외의 직업을 주제로 다른 교육기관에서도 사용가능하다.



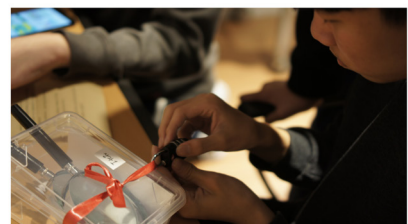
▲ 프로토타입



▲ 2차 프로토타입



▲ 3차 프로토타입



발견된 부족한 점

마지막에 해피엔딩으로 끝났으면 좋겠다는 의견
 소품이 더 실제감이 준비되면 몰입에 도움이 될 것이라는 의견
 생물학적 지식 스펙트럼이 넓기 때문에 난이도 조절을 위한 힌트를 마련해야 함
 초기에 동시에 최대 8명까지 이용가능하다고 정했으나 최대 6명까지로 정정할
 협동해야만 풀 수 있는 문제가 필요하다는 의견

발견된 긍정적인 점

각 학생들이 본인의 개성을 살리고 또 협동해서 문제를 풀어나가게 되는 프로그램임
 참여한 모든 학생이 ‘방탈출’이라는 소재에 대해 긍정적인 평가를 함

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>장점</p> <ul style="list-style-type: none"> • 국립생물자원관 연구자의 연구 내용과 생물분류학적 내용에 기반하여 진로체험 과정을 구성 • 생물학자에 특화된 프로그램 	<p>장점</p> <ul style="list-style-type: none"> • 청소년의 진로 탐색 5단계를 새롭게 찾아내고, 이 단계에 맞춰 진로체험 과정을 구성 • 학생들이 매우 흥미로워하며, 많은 학생들의 자발적 참여와 협동을 끌어냄 • 생물학자 이외의 직업을 주제로 다른 교육기관에서도 사용 가능함
<p>단점</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소수의 학생들만 흥미를 느끼고 적극적으로 참여 	<p>단점</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공간이 한정되어 있어, 참가 희망 학생들을 모두 수용하지 못할 수 있음

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정된 결과와 국민디자인단을 적용했을 때의 차이
국민디자인단을 적용하지 않았을 경우 ‘방탈출’이라는 아이디어를 적용하지 못했을 것이다. 프로토타입 3회 시범운영에 참여한 모든 학생들이 각자의 개성을 살리고 또 협동해서 문제를 풀어나갔으며, ‘방탈출’이라는 소재에 대해 긍정적인 평가를 하였다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

공급자 위주로 프로그램이 구성되어, 참여하는 학생들 모두의 흥미를 끌기에는 어려웠을 것으로 보인다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

정책의 직접 수혜자인 학생 중심으로 운영하다 보니, 각 학교의 시험 일정 등과 겹치는 경우가 많아 학생과의 일정 조정에 어려움이 있었고 국민디자인단을 처음 시작할 때는 워크숍이나 회의 자리를 어색해하던 중 · 고등학생들이 아이디어를 도출하는 과정에 적극적으로 참여하게 되어 학생들의 흥미를 적극적으로 반영한 ‘방탈출’ 소재까지 발굴하게 되었다.

기타 분야

공시청년층 터널(tunnel) 밖으로 feat. 공감행진

담당공무원

현지수, 김세미, 윤정원,
남윤진

국민참여자

김태홍, 박세진, 심재혁,
윤여중, 오경효, 이기욱,
최종옥, 정유미, 함소정

서비스디자이너

정영국, 이창주

66

44만명의 공시생이 모두 공무원이 되는 것은 현실적으로 불가능하므로, 진로전환을 희망하거나 수험생활 유지 여부에 갈등하는 공시청년층을 대상으로 재도약의 기회를 주는 서비스를 개발하고자 하였다.



추진배경

청년층의 공시쏠림 현상은 국가경제적으로 큰 손실이자 사회문제이다. 진로전환을 희망하거나 수험생활에 갈등하는 청년층이 재도약할 수 있는 기회 마련이 필요하였다.

새로운 문제정의

소통과 홍보가 어렵다.

이미 노량진 청년일자리센터와 같은 공시생 및 취준생을 위한 다양한 대국민서비스가 마련되어 있지만 수요자에 대한 이해부족과 예산 및 인력부족으로 효율적인 홍보가 어려운 상황이었다.

자신의 의지나 적성을 모른체 공시를 시작한다.

공시생들 중 일부는 부모나 주변의 권유로 공시를 시작하거나 막연한 안정적인 노후에 대한 기대로 공시를 시작하면서 어려운 수험생활에 쉽게 흔들렸다.

막연한 희망

“다 잘될거야”라는 무조건적인 비현실적 희망이 오히려 수요자를 끝없는 공시 터널에 갇히게 하는 요인이었다.

노량진 외 타 지역 공시생은 진로전환에 대한 경로가 한정적이고 접근성이 떨어졌다.

공시생들은 아무도 자신의 처지를 공감하지 못한다고 생각했다.

추진내용

공시생의 의견 현장에서 듣다!

우리는 공시생들이 ‘왜 공시를 포기 못하는지’에 대해 알고싶었다. 이에 노량진 일대 200여명의 공시생을 대상으로 3일간 “공시를 포기하고 싶을 때” 및 “공시를 포기할 수 없는 이유”를 각각 물어보고 인터뷰도 하면서 공시청년층의 진로 전환에 대한 어려움을 직접 확인하고 서비스 정책에 반영하였다.

공시생의 하루를 관찰하다.

참여한 공시생들과 함께 그들의 하루를 관찰하였다. 아침에 일어나서부터 공부하고 점심먹고 저녁까지의 하루의 일상을 관찰하면서 공시생들에게 고시식당과 아메리카노가 얼마나 중요한지 알 수 있었고 이들의 스트레스 해소 탈출구인 학원앞 분식집 그리고 코인노래방도 알게 되었다. 이렇게 공시생들의 문제를 공감할 수 있었고, 공시생들과의 터치포인트와 함께 다양한 서비스 아이디어를 발견했다.

공시생, 공무원이 모두가 함께 나누다

서울시 동작구 공무원과 인사혁신처 담당공무원, 홍보담당공무원과 공시생들이 한자리에 모여 서로간의 문제와 필요한 요구를 나누면서 직접 소통할 수 있는 시간을 가졌다. 공시생과 공무원간의 소통을 통해 문제점을 알게되었고 공시생들은 공무원의 행정적인 노력과 수고를 알 수 있는 계기가 되었다.

공감행진, 공시생 감동프로젝트 행복한 진로찾기

인사혁신처에서 연 1회 지방 광역권에서 개최하던 대규모 공직설명회와 차별하여 수험생이 밀집한 노랑진으로 직접 찾아가는 공시생 소확행 “공감행진” 서비스를 기획하고 제공하였다. 공채 면접위원으로 심사했던 재직 공무원을 모의 면접위원으로 선정하고, 실전 면접과 동일한 경험을 체험할 수 있는 기회를 제공하였다.

결과물

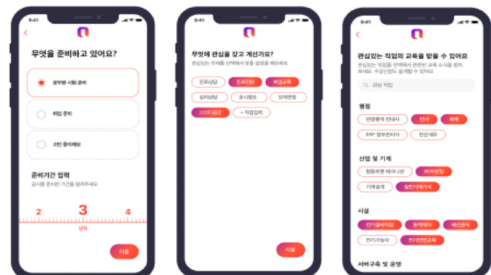
O2O서비스 기반으로 수험생활이 흔들리는 공시청년층을 위한 서비스제안



공탈출 앱 서비스

나를 진단하는 ‘방향KEY’

사용자의 관심정보에 따라 맞춤형으로 진로상담을 진행하고 최적의 직업교육, 일경험 정보 등을 제공



▲ 현재상태 파악 ▲ 관심진로 수집 ▲ 관심직업 수집

진로 적성검사

워크넷제공 직업선호도 서비스를 이용하여 자기의 직업적성과 역량 등을 알 수 있는 자가진단 기회제공



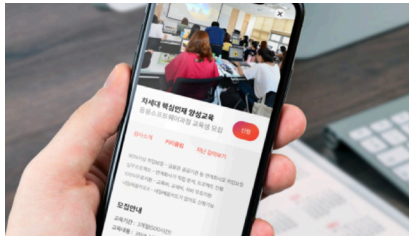
▲ 직업적성 유형설명

▲ 직업적성 검사

▲ 직업적성 결과

온라인 서비스

노랑진청년일자리센터에서 제공하는 각종 직업교육 프로그램을 모바일로도 이용할 수 있도록 프로토타입 개발



▲ 모바일 수강신청



▲ 인터넷 강의보기

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

진로전환을 바로 할 수 있는 경로가 없다

노랑진청년일자리센터에 자신에게 맞는 교육프로그램 및 일경험을 찾기 위해서 여러번의 방문이 필요하다

진로상담시 방문이유 및 과거 행적등 반복되는 질문

온라인으로 교육프로그램 예약이 어렵다

딱딱하고 지루한 이미지로 접근성이 떨어진다

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

자가진단 및 통계적 자료 등 객관적 지표를 바탕으로 진로상담 가능

온라인 서비스운영으로 언제 어디서나 수요자를 위한 맞춤형 교육프로그램을 간편하게 예약 가능

방문이유, 과거행적 등 반복되는 질문은 사전작성으로 효율적인 상담 가능

캐릭터를 이용한 브랜딩으로 친근한 이미지 전달로 지루한 이미지 탈피

온라인 서비스로 수요자의 데이터베이스 구축이 가능하여 향후 서비스 정책에 반영 및 향상 기대

산업지원 분야

반짝이는 보석에서 빛나는 직업을 캐내다!

담당공무원

전선경, 이은지, 이지혜

서비스디자이너

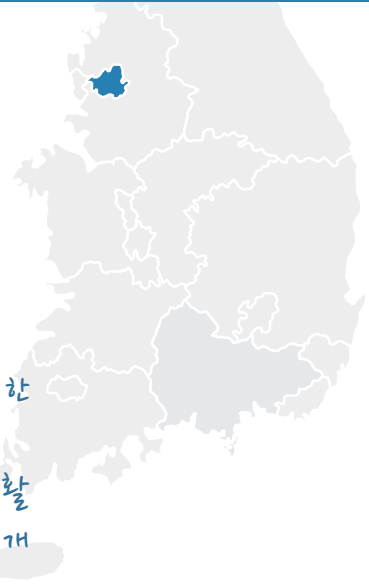
김지현, 이희영, 박진

국민참여자

남경주, 송인섭, 채종한,
윤혜진, 홍석우, 정규홍,
임경택, 김윤봉, 박영철

66

전 세계에서 유일하게 제조, 도매, 소매가 한 클러스터에 집결된 주얼리의 메카 종로, 주얼리 종사자들의 전문성을 무형의 관광요소로 활용하여 지역자원을 연계한 산업관광 콘텐츠 개발방안을 제시하고자 하였다.



추진배경

주얼리산업 침체로 종사자들의 자존감 하락 및 노령화

고급 수입브랜드와 중저가 중국제품의 진입으로 귀금속 업계 매출은 더욱 감소하고 수익성은 악화되고 있으며, 오랜 기간 종로에서 귀금속 산업에 종사하던 사람들이 노령화 되어 새로운 젊은 신규인력이 필요하나 제조업의 특성 상 젊은이들에게 크게 주목받지 못하는 상황이다.

신규 주얼리산업 종사자들이 조화롭게 발전할 수 있는 방안 전무

주얼리 산업은 빠르게 트렌드가 변화하는 패션산업으로써 감각 있는 젊은이들의 인력공급이 필요한 상황으로, 기존의 고가의 귀금속 제품에서 새로운 패션주얼리 제품으로 트렌드가 바뀌어 가는 과도기에서 양쪽 모두 서로 조화롭게 발전할 수 있는 방안이 전무한 실정이다.

매력적인 관광콘텐츠의 부재

인근 관광지와와의 실질적인 연계가 활발하지 않은 상황으로 관광객을 유도할 수 있는 매력적인 콘텐츠의 부재로 관광수익창출로 이어지지 못하고 있다.

새로운 문제정의

서비스디자인기법 활용 단계별 사업 수행

현장조사, 심층인터뷰 등의 활동을 통해 종로 주얼리 특화지구(종로3가)일대 문제 진단 및 주요이슈를 도출하였다.

<p>“종로 3가요? 엄마가 둘 반지 사러 가는 곳 아니에요?”</p>	<p>“종로에서는 실버를 주얼리로 치지 않아요!”</p>
<p>종로 3가에 대하여 인식하는 올드한 이미지 개선 필요 산업자체에 대중적인 접근과 홍보 부족</p>	<p>트렌드를 반영하여 주얼리 업계의 구(舊)세대와 신(新)세대가 함께 협업하며 발전할 수 있는 방안 필요</p>
<p>“졸업하고 가능하면 종로 말고 다른 곳으로 가고 싶어요.”</p>	<p>“서순라길... 그런 길이 있나요?”</p>
<p>주얼리 산업 내 다양한 직업군에 대한 정보 제공과 관심 필요</p>	<p>서순라길에 대한 인지도 제고 필요 관광수익 창출 연계성 부족</p>

추진내용

서비스디자인 프로세스를 통한 종로 주얼리 산업관광 현황 분석

워크숍 위주의 아이디어 발굴 활동에 편중되지 않고 서비스디자인의 기본인 수요자의 니즈를 파악하기 위해 다양한 질문을 사전에 준비하고 다양한 이해관계자의 의견을 청취함으로써 지역의 현황에 맞는 주요이슈를 도출하였다.

상시 체험 및 공용 작업공간 주얼리 오픈스페이스 조성 기획

종묘 담장을 이어지는 서순라길을 중심으로 신진 주얼리 공방들이 들어서고 있어 주얼리 산업 활성화를 위한 관광명소화 필요성이 제기되고 있는 만큼, 서순라길 일대를 거점으로 관광객이 주얼리를 제작하는 과정에 상시로 참여하고 주얼리 산업 종사자들도 공용 작업공간으로 이용할 수 있는 공간 마련 등을 대안으로 제시했다.

주얼리 직업군과 연계한 관광 및 체험프로그램 기획·운영

보석(주얼리)디자이너, 귀금속 세공기사, 보석가공사, 귀금속 품위감정사, 보석감정사, 마케팅 MD 등 20가지가 넘는 각 분야의 직업군을 재조명하여 각 스포츠별로 다양한 직업을 가진 주얼리 산업 종사자들을 만날 수 있는 직업체험 관광 프로그램을 기획함으로써 주얼리 관련 다양한 직업과 주얼리 특화지구에 대한 인지도를 높이고자 하였다.

결과물

주얼리 오픈스페이스 조성 기획

종로 주얼리 특화지구 내 오픈스페이스(상시 체험공간) 조성 및 주얼리 업계 종사자들을 위한 공용 작업 공간을 기획하였다.



▲ 작업공간



▲ 작업공구

주얼리 관광 및 체험프로그램 기획·운영

각 분야별 전문기술을 보유한 주얼리 종사자들을 만날 수 있는 직업체험 관광 프로그램 및 관광객이 주얼리를 제작하는 과정에 참여하고 구체적인 결과물을 얻어갈 수 있는 주얼리 체험프로그램을 기획하고 시범 운영하였다. 또한 실제 운영 전 잠재 고객의 피드백을 수렴하고 개선하기 위해 프로토타입(서순라길 순라꾼이 들려주는 종로의 주얼리 이야기 “순라순라”) 프로그램을 운영하였다.



▲ 서순라길 순라꾼이 들려주는 종로의 주얼리 이야기 “순라순라”

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
신구 주얼리산업 종사자들이 조화롭게 발 전할 수 있는 방안 전무	각 분야별 전문기술을 보유한 장인들의 문성을 무형의 관광요소로 활용
주얼리산업 침체로 종사자들의 자존감 하 락 및 노령화 (젊은 세대 유입 X)	▶ 주얼리 산업종사자가 직업에 대한 자부심을 갖 고 주체가 되어 참여 (젊은 세대 관심 제고)
매력적인 콘텐츠의 부재로 인근 관광지와 의 연계가 활발하지 않음	관광객을 유도할 수 있는 유인책 마련로 주얼리 산업 인지도 제고/수익 창출

기타

공감대와 유대감을 지닌 국민디자인단의 적극적인 참여

종로구의 국민디자인단원들은 실제 주얼리 업계에서 활동 중인 연구원, 공장 운
영, 재단 관계자 등으로 구성되어 현재 주얼리 업계의 현황 및 문제점을 정확히
진단하고 정책적으로 꼭 필요한 것들에 대한 실질적인 의견을 제시할 수 있었다.

서비스디자인의 다양한 방법론을 적용한 서비스디자인기업

국민디자인단의 의견뿐만 아니라 실제 행정적 지원주체인 공공기관과 진행가
능성을 타진하는 의견수렴 과정을 통해 사업의 실효성과 지속성을 제고하기 위
해 적극 노력하였다.

소통, 조율, 설득의 역할을 적극적으로 수행한 정책공급자

국민디자인단의 다양한 아이디어를 실행 가능한 범위에서 적절히 녹여낼 수 있
도록 조정하는 과정을 적극적으로 수행하였다.

사회복지 분야

공·폐가를 주민공유 공간으로, 가치가치 하우스

담당공무원

김종길, 이수만,
최지혜, 김중건

서비스디자이너

김동호

국민참여자

김세광, 조정형, 구자구,
윤재영, 이승미, 조승훈,
임종빈, 최재완, 정민경

66

지역 내 공·폐가를 활용한 『가치가치하우스 Season 1』을 오픈하였고,
운영 활성화 및 지속성 문제를 지역 주민이 해결함으로써
사람이 떠나는 공간에서 사람이 모이는
주민 공유공간으로의 변화를 도모하고자 하였다.

추진배경

주민들의 힘으로 이루는 도생재생사업의 새로운 방향을 찾다.

영도구 동삼1동 주택지역은 개발에서 소외되고, 낙후되면서 공·폐가가 증가하고 주택노후화 등 많은 문제점들로 인해 마을의 생기를 잃어가고 있었다. 사람들의 통행은 잦지만 빈집이 많은 동삼1동의 한 폐가는 소유주와 지역 주민들의 오래 전 밝고 활기찬 골목으로 되돌아가기 위한 바람으로 주민이 함께 하는 “가치가치 하우스”를 만들게 되었다.

하지만 “가치가치하우스” 시범운영을 통해 새로운 문제점들이 나오기 시작하였고, 주민들의 공간활용에 대한 다양한 관심과 노력을 모을 수 있는 계기가 필요하였다. 이에 우리 가치가치하우스 국민디자인단은 “가치가치 하우스”의 진짜 문제, 주민들의 의견과 노력을 통하여 살아있는 지역사회 문제해결을 위한 첫 발 걸음을 내딛게 되었다.

새로운 문제정의

가치가치하우스 시범운영을 통한 진짜 문제 발견

- 인근 지역주민들만의 세탁만을 위한 공간으로만 활용되는 문제점
- 대학생들의 통학로임에도 불구하고 젊은 층들의 이용률 및 관심도가 낮은 문제점

지역 내 세대 간 교류 부족으로 인한 소통 부재

- 젊은 학생들과 지역 주민(노년층)들이 함께 할 수 있는 공간이 없는 문제점
- 가치가치 하우스 내부에 대학생 및 젊은 세대 층이 선호하는 공간 구성 부족

관계형성을 통한 가치가치하우스의 새로운 운영방향성 수립

- 공간 재구성을 통한 가치가치하우스 내 세대 간 독립적 공간을 마련하여 활용도 상승
- 외부 공간(텃밭) 활용으로 주민 모두가 함께 할 수 있는 공간을 통해 세대 화합 및 소통 창구 마련

추진내용

지역주민 모두가 함께 할 수 있는 가치가치하우스 만들기

가치가치하우스는 지역 주민이 만들고, 운영하며, 발전할 수 있는 지역커뮤니티 공간으로써의 역할을 할 수 있도록 현장인터뷰를 통해 인근 주민, 고신대학교 학생, 관광객 등 다양한 수요자 층들의 의견을 듣고, 반영하여 이용자들이 바라는 공간구성 및 서비스를 만들고자 하였다.

가치가치 하우스 운영활성화를 위한 내·외부 공간 개선

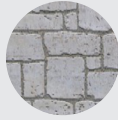
가치가치하우스 1층을 집에서 하기 힘든 이불 등을 세탁, 건조해드릴 수 있는 공간으로 만들고, 냉·난방, 테이블 등 편의시설 구비를 통해 편안하게 이용할 수 있도록 하였다. 그리고 2층은 대학생들이 가장 필요로 하는 소규모 회의 공간 구성을 통해 학생들이 가치를치하우스를 다양하게 활용할 수 있도록 하였으며, 가치를치하우스 옆 빈 공터(50평)에 학생(젊은층), 주민(노년층)들이 함께 할 수 있는 공간을 구성함으로써 세대 간 소통과 화합이 가능하도록 하였다.

가치가치 하우스 운영활성화 및 지속성 유지를 위한 주민 조직 활성화

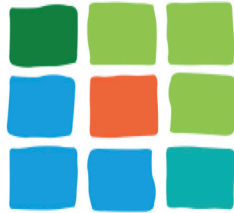
가치가치하우스 브랜딩을 통해 “가치가치 맷음터”로 이용자층을 확대할 수 있도록 홍보하고, 골목길 활성화를 위해 “가치가치 이음길”로 공간을 확장하여 인근 주민, 대학생(고신대학교), 봉사자들이 함께 하는 프로그램을 진행함으로써 가치를치하우스 및 마을 전체의 활기찬 분위기를 지속적으로 만들고 발전해 갈 수 있도록 하였다.

결과물

가치가치하우스 브랜딩 개발



기존 '가치가치하우스'의 웅벽을 형상화 오랜시간 쌓아온 가치를 기반으로 함께 만들어가는 새로운 가치창출



가치가치



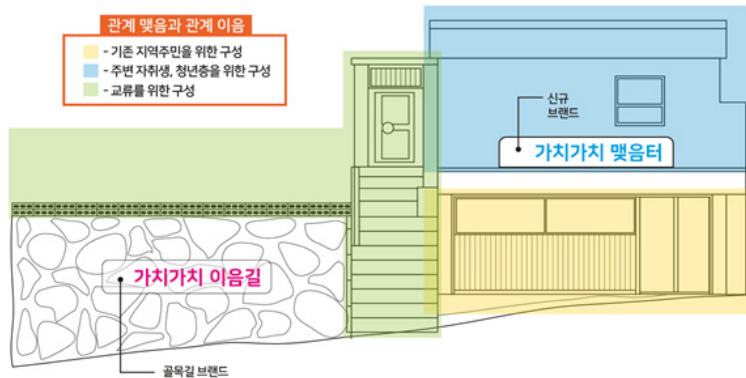
가치가치 맷음터



가치가치 이음길

가치가치하우스 내·외부 공간 개선

비움과 채움 : 하드웨어부분의 필수요소를 제외하고 최소한의 시설 구성으로 채움이 가능한 가변적 공간으로 재탄생



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 이용 편의성 및 안전성 미흡
- 가치가치하우스 운영시간 한계
- 골목길 안전성 및 쓰레기 문제
- 지속적인 운영방안 문제
- 수요자의 다양성 및 홍보방안 부족

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 시설 보강 사업을 통한 편의성 및 안전성 증대
- 자원봉사를 활용한 운영시간 확대
- ▶ 브랜드 작업을 통한 골목길 활성화
- 국민디자인단 지속운영으로 수익창출 방안추진
- 공간창출을 통한 청년·노년층의 화합

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정한 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이

가치가치하우스가 관에서 주도하는 형태로의 지역사회서비스를 제공하는 방식에서 국민디자인단 프로세스를 적용함으로써 민(주민)·관(동삼1동)·학(고신대학교)이 함께 지역의 사회문제(골목슬럼화)를 관찰하고 해결할 수 있게 되었다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

가치가치하우스 이용률 감소 및 운영지속성의 한계를 가지게 되었으며, 실 수요자에 대한 분석을 할 수 없어 관내 젊은 층들의 활용도가 낮았을 것으로 보여진다.

국민디자인단에 참여하면서...

“30년 전 우리 골목은 하루하루가 정감있고, 즐겁고, 행복한 곳이었는데 지금은 사람들이 떠나고 너무 황폐해졌다. 다시 예전처럼 사람들이 서로 어울려서 함께 즐거운 시간을 보낼 수 있는 골목이 되었으면 좋겠다.” 영도구 동삼1동 공·폐가 소유주 분의 한마디로 공·폐가 활용 주민공유공간 가치가치하우스는 시작되었다. 국민디자인단을 운영하면서 단 하나만큼은 지키고 싶었던 원칙은 주민들이 행복하고 즐거웠으면 하는 것이었다. 너무나도 감사한 것은 지역 주민들 모두가 가치가치하우스 국민디자인단을 함께 하면서 웃음과 희망을 찾아가고 있었다는 점이다.

매일매일 통학로로 이용하는 고신대학교 학생들, 가치가치하우스 주변을 30년 넘게 지켜오고 계시는 어르신들, 그리고 무엇이든 필요한 것이 있으면 다 도와주시겠다고 하는 많은 지역 주민들과 국민디자인단을 함께 회의를 진행하면서, 때론 의견 다툼도 하고, 힘들기도 했지만 마지막 순간 모든 단원들이 행복했던 점은 이 소중한 가치가치치하우스를 우리가 함께 만들어가고 있었다는 것이었다. 사업의 결과도 중요하지만 가치가치치하우스 국민디자인단 활동을 통해 지역 주민 모두가 하나가 될 수 있었기에 더 소중한 시간이 될 수 있었다.



Sea for All, See You All (모두의 광안리해변 조성)

담당공무원

이우철, 이경규

서비스디자이너

김정아

국민참여자

오동욱, 신재성, 신수빈,
정지나, 정보경

66

유니버설 디자인을 통해 언제나, 누구나 편안하게 이용 가능한 모두의 광안리 서비스와 관광지 인프라를 조성하고자 하였다

* 유니버설 디자인 : 보편적이며 모든사람을 위한 디자인



추진배경

외형적 성장 중심의 해변 조성에서 방문객 누구나 편하게 쉬고 즐길 수 있는 해변으로의 정책 변화 요구 인식

지난 20년간 낙후된 광안리해변을 개선하기 위해 많은 정책을 펼쳐 관광객이 찾고 싶은 해변을 조성하였으나 수많은 조형물과 안전시설물 그리고 일반인 눈높이 맞춘 관광시설물로 인해 불편을 느끼는 사람들이 발생하였다.

이용객 중심의, 이용객이 직접 설계하는 광안리 해변 조성의 필요성 인식과 이에 따른 정책 변화 시도 필요하였다.

현재 도시환경 단계에서 배리어프리 넘어 유니버설 디자인으로 설계된 광안리해변 구상으로 모두가 즐기는 해변 조성

광안리해변을 이용하는 다양한 계층을 위한 시설개선이 필요하고 장애인을 위한 편의시설에 대한 인식 변화를 유도하는 정책 필요하였다.

정책 설계 방식의 변화 필요와 정책 설계자의 영역 확대 필요

경험자 중심의 설계를 통해 지금까지 설계단계에 반영되지 못한 다양한 계층의 의견을 수렴하여 누군가는 누리지 못하는 광안리해변이 아닌 모두가 누리는 광안리해변으로 재설계 과정 필요하였다.

새로운 문제정의

조사목표 설정하기 및 이해하기

정책수요자들이 직면하고 있는 문제를 국민디자인단과 함께 나열·분류·토론·그룹핑(Grouping) 과정을 거쳐 가장 중요한 이슈를 선정하였다.

이용자 요구 발견하기

국내외 우수사례 사전 탁상조사 실시하고 새도잉(그림자처럼 관찰하기)을 통해 숨겨진 문제와 요구 분석하였다. 또한 친화도맵(포스트잇 그룹화)으로 생각을 구조화하고 상위 개념 도출하였다.

진짜 문제 정의하기

고객여정맵 작성을 통해 pain point를 발견하였다. 수요자의 동선을 통한 감정곡선을 작성하고 pain point를 발견함으로써 개선 할 문제와 기회요인을 찾았으며, 고객여정맵 작성하기(총7회 개별 과정 수행) 화합 및 소통 창구 마련하였다.

- | | |
|-----------------|---------|
| ① 휠체어를 탄 장애인 | ⑤ 시각장애인 |
| ② 유모차를 동반한 아이엄마 | ⑥ 청각장애인 |
| ③ 구두를 신은 여성 | ⑦ 초등학교 |
| ④ 신체 건강한 남성 | |

함께 지하철 광안역에서
광안리해변과 인근 상점을 동선으로 직접
이용하며 실시간 감정의 변화를 체크

추진내용

추진 과제 제목 변경속에 나타난 국민디자인단 과제 수행 중 인식 변화

BF(Barrier Free)를 UD(Universal Design)로 인식이 바뀌었다.

- * 적용대상 : (장애인 → 누구나) 장애인, 노약자, 유모차, 구두를 신은 사람 등 모두가 불편없이 접근 가능하고 누구나 이용하기 편한 해변과 주변 인프라 구축
- * 적용범위 : (광안리백사장 → 백사장, 해변산책로, 인근 상점가) 백사장으로 진입뿐만 아니라 해변산책로, 인근상점까지 해변 내 위치한 모든 시설을 적용대상으로 범위 확대

공무원과 공공서비스에 대한 수요자들의 인식 변화

- 공공서비스의 질은 평균, 평균이하로 인식하였지만 공공서비스의 기준을 충분히 격상시킬 수 있었다.
- 예측가능한 결과물에 대한 형식적인 과정으로 인식하였지만 주민들과 직접 소통하며 만들어가는 공공서비스, 민-관협업 가능성 및 효과 체감을 높였다.

설문조사, 홍보 등을 통해 일반 주민의 인식 개선 추진

기피시설로 최소의 시설로 설치되는 장애인 등을 위한 편의 시설을 최고의 시설로 설치하여 숨기고 피하고싶은 공간이 아닌 장애인이든 비장애인이든 누구든지 신청만 하면 가장 멋진 방법으로 광안리해변을 즐기 수 있는 공간을 조성하는 등 우리의 정책 과정을 수차례 설문조사와 홍보를 통해 주민과 방문객의 인식을 개선하는데 활용

국민디자인단의 인식 변화를 해변 인근 상점주에게 전파

- 상점가 전수조사 실시

- 조사기간 : 2019. 9~10월
- 조사대상 : 광안리해변 인근 상점(카페, 식당 등)
- 조사방법 : 자원봉사자 모집 및 활용
- 조사내용 : 휠체어 및 유모차 등 진입 가능 여부 및 화장실 사용가능 여부
- 조사결과 89개소 중 12개소 진입 가능(경사로 설치)
진입가능 12개소 중 휠체어 화장실 이용가능 6개소

- 진입 가능 상점 알림 맵핑작업 추진

- 장애인, 유모차 등 진입가능한 상점을 맵핑작업으로 온라인서비스 실시 예정
- 온라인서비스를 통해 「착한가게」 이미지를 구 페이스북 등 SNS 홍보 병행 예정
- 진입턱(계단 등) 제거 상점 지원 정책 개발 및 사업비 지원 방안을 위한 예산 확보, 관련 조례 제정 계획

결과물

공간적(하드웨어적) 변화 - Sea You Plaza 구축

기존 진행되고 있는 사업인 비점오염저감시설과 연계하여 저비용과 환경적 부담없이 실행할 수 있는 공간을 확보하였다. 또한 와이파이존, 키오스크를 이용한 정보 제공서비스, 전동휠체어 충전서비스, 바다와 이어진 인피니티 포토존 등 유모차로든 휠체어로든 혹은 구두를 신고도 백사장 내에서 부담없이 편하게 즐길 수 있는 모든 부대시설을 집약하여 Sea You Plaza(오픈된 야외 광장)를 조성하였다. Sea You Plaza 내 장애인, 노약자 등 거동불편한 사람과 물과 모래를 직접 만지고 싶지 않은 사람도 아무런 제약없이 즐겨볼 수 있는 MR체험존 설치 하였다.

* 광안리해변 백사장과 인접하여 설치 중인 비점오염저감시설과 이 시설 위에 설치되는 오픈 무대를 확대하여 바닷가까지 확대 설치하고 수영구스마트시티사업(SSECT)와 연계하여 종합적인 정보제공 서비스와 편의 시설 제공



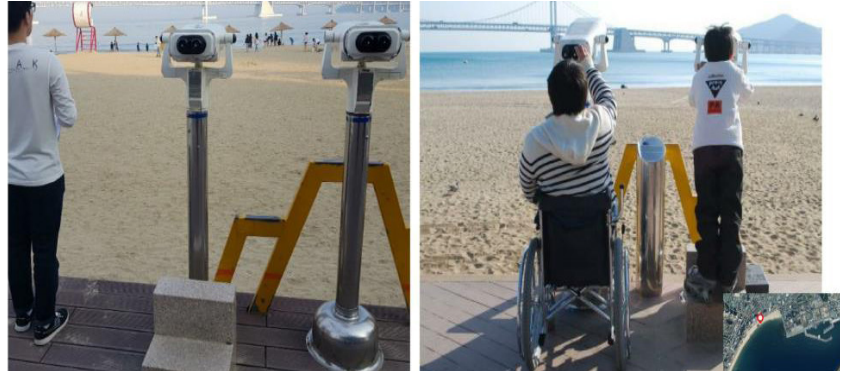
시설물 설치 변화

유니버설디자인을 고려한 광안리해변 내 설치된 편의시설물 재설치 추진하였다.

문제점 현재 설치된 시설물은 성인의 키높이에 맞춰 설치되어 있어 아이들은 보조기구를 이용하여 사용하여야하며 휠체어를 탄 장애인은 사진처럼 광안대교는 보지 못하고 하늘만 쳐다보게 됨

해결방안 해변 내 모든 시설물을 어른용과 아이용으로 구분하여 설치하여 아이용은 휠체어를 탄 장애인도 쉽게 이용할 수 있어 굳이 장애인용으로 만들지 않더라도 모두가 이용가능

- 2020년 본예산 편성
- 시설물 전수조사 실시 : 2020. 1~2월
- 적용 가능 시설물 파악 및 재설치 추진 : 2020년중



이용가능한 시설이 아닌 이용이 쉬운 시설로 리모델링 추진

백사장 진입을 위한 경사로 설치 기준을 법적 최소기준이 아닌 실제 이용 가능한 현실적 기준 적용 제시하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

광안리해수욕장

관주도, 외형적 성장위주, 최소 기준충족에 급급한 공공서비스 제공

장애인 수요자

사업취지 이해, 적극적 의견을 제시하나 실행가능성 의심

비장애인 수요자

필요한 사업이지만 실행되지 않아도 어쩔수 없는 것이라 생각, 점점 나아지겠지 막연한 기대

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

광안리해수욕장

수요자 중심 서비스시나리오와 고객 경험을 고려한 공공서비스구축 시작

장애인 수요자

기존의 장애인복지 정책, 사업과 다르다고 확신

비장애인 수요자

민·관이 협업하면 모든 것이 충분히 가능해진다는 것을 실감, 젊고 참신한 의견들이 반영될 수 있다고 기대

산업지원 분야

청년 미디어사업단 조성

담당공무원

미추홀구 기획조정실,
미디어홍보실
주안영상미디어센터

국민참여자

주철종, 김정린, 이준의,
고호성, 변정은, 문희진

서비스디자이너

박재민, 강범식 외 27명

66

청년미디어 사업단을 구성하여 스스로 청년문제 및 정책의 객체에서 주체로 참여하여 정책 실효성을 제고하였다.

추진배경

미추홀구 지역 특성을 반영한 미디어 교육 필요

미추홀구 주안동 일대는 문화관광체육부의 문화산업진흥지구(2008년 12월)로 지정되어, 주안영상미디어센터, 문화콘텐츠산업지원센터, 문화산업창작공간 ‘툼’, 영화공간주안, 남인천방송 등 미디어 관련 업계 및 콘텐츠 기업의 밀집지역으로 미디어관련의 인력 수요가 꾸준히 필요하다. 주안영상미디어센터는 인천광역시 지역의 최초의 미디어 교육기관으로 영상편집실, 강의실, 팟캐스트실, 영상관련 기자재를 보유하고 있고, 미디어교육의 중추적 역할을 수행하고 있다.

청년에 외면 받는 주안영상미디어센터

청년들의 참여가 부족한 주안영상미디어센터에 국민디자인단과 청년들의 목소리를 담아, 청년미디어사업단 조성에 대한 필요성이 제기되어, 한양대학교 커뮤니케이션디자인학부 학생들과 지자체가 서로 연계하여 지속발전 가능한 미디어 사업모델을 기획하고자 모였다.

다양한 계층을 배려할 수 있는 미디어교육 필요

현재 운영중인 단순 미디어 교육, 스마트폰 교육 사업에서 탈피하여 사회적약자의 니즈를 분석하고, 청년 및 사회적 약자를 고려하는 프로그램을 마련하고자 하였다.

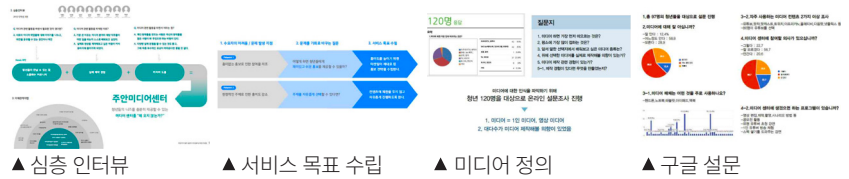
새로운 문제정의

정책공급자의 문제 정의

현재 주안영상미디어센터 수요자들의 문제는 흥미없는 홍보, 한정적 주제로 인하여 주안영상미디어센터 교육의 참여율이 저조하였다. 구청에서는 주민들간의 소통을 촉진시키고, 주민들이 미디어에 쉽게 접근할 수 있도록, 돕기 위한 교육이 필요하였다. 또한 청년들의 눈높이에 맞춰 수강생간 교류기회의 장을 마련한다.

청년들의 문제 정의

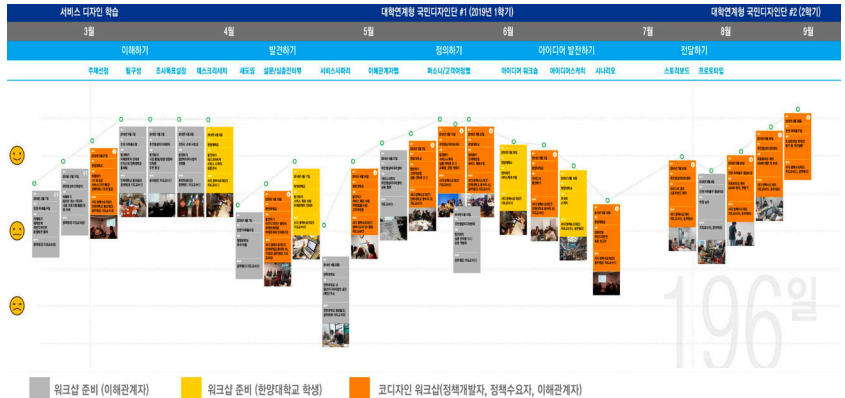
- 어떻게 하면 청년들에게 재미있고 쉬운 홍보로 주안영상미디어센터를 알릴 수 있을까? 기존의 홍보는 신문 보도 자료에 치중되어 있다. 대부분의 청년들은 신문 대신 스마트폰을 통해 정보를 얻는다.
- 어떻게 청년들의 니즈(needs)를 파악해 미디어로 표출할 수 있을까? 청년들은 관심사를 미디어로 공유하고 싶어한다.
- 어떻게 하면 청년들이 지속적으로 미디어센터를 방문하도록 이끌 수 있을까? 청년들의 관심사를 집어내서 센터에서 소통하고 교류할 수 있는 공간과 기회를 제공하여 건강한 청년문화 활성화에 기여한다.



추진내용

청년미디어사업단 국민디자인단 운영 과정

미추홀구 국민디자인단은 196일간 12번에 걸친 워크숍을 진행하여, 각 팀별 5개의 실행전략을 도출하였고, 그 중 2개 과제를 직접 실행하였다. 단순한 교육 프로그램 운영에서 탈피하여 청년 중심의 청년지역광고제작소와 청년미디어사업단 등 청년 취업의 궁극적 문제 해결을 위한 다양한 방법들을 모색 하였다.



서비스디자인 방법을 통한 워크숍 진행과정



결과물

지역내 전통시장 홍보채널 개설

대학연계 국민디자인단에서 제안된 청년 지역시장 광고제작소 사업을 미추홀구 전통시장 중 사전 방문하여 시장규모 및 방문객 등을 고려하여 선정하였다. 시장상인회와 수차례 만남과 회의를 거쳐 호기심을 유발할 수 있는 ASMR 영상을 제작하였다.

방문시간대, 방문자 연령을 고려하여 영상 홍보 및 시장 부근 및 시장 구내방송을 통한 ASMR 홍보를 추진하였다.



▲ 스토리보드 제작 ▲ 이해관계자 면담 ▲ 프로토타입 제작 ▲ 영상편집 및 녹음

청년미디어사업단 구성 및 프로그램

미추홀구 관내 유관기관(희망지역자활센터)과 청년미디어사업단 구축을 위한 협약을 체결하였고, 청년미디어사업단 구성원을 모집하여 2019년 하반기에 영상제작 이론 교육, 유튜브 크리에이티브, 영상제작 실내외 촬영 기법 교육 및 제작 교육을 실시하였다.



▲ 미디어리터러시 교육 ▲ 유튜브 채널 개설 ▲ 영상 제작 교육 ▲ 제작 워크숍



▲ 영상 편집 교육

▲ 영상 제작

▲ 영상 제작

▲ 영상 제작

서비스디자인 방법을 통한 다양한 인터뷰, 데스크리서치, 관찰을 통해 수요자 중심 청년문제 발견

국민디자인단을 통해 국민에게 어떤 서비스를 개선하고 어떤 정보를 제공해야 하는지, 어떤 방식으로 전달해야 하는지에 대한 검토가 필요했다. 미추홀구의 지역 청년과 대학생이 스스로 청년문제 및 정책의 객체에서 주체로 참여하여 정책 실효성 제고하였다. 국민디자인단사업 전 과정의 청년 직접 참여를 통한 정책과 청년 신뢰관계를 형성하였다. 또한 단순 교육프로그램 운영에서 탈피하여 청년 중심의 미디어 콘텐츠를 생산하고 활용하고자, 정책공급자, 콘텐츠 제공자, 수요자가 교류 · 협력하여 문제점 수집 및 숨겨진 청년 욕구를 발견하기 시작했다.

미디어사업의 다양한 해결프로세스 제시

미디어사업의 다양한 해결프로세스를 제시하기 위하여 담장안 교육을 넘어 미디어라는 양방향 매체 장점을 활용한 체험형 교육 프로그램을 개발하고, 체계적인 문제분석과 통찰활동을 통하여 다각적 접근방식을 제시하고자 하였다. 그리하여 당초 계획된 청년미디어사업단 이외 청년 취업 등 문제의 효과적 해결을 위한 다양한 방법 모색하여 총 5개 과제를 도출하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 청년이 알지 못하는 청년 정책 	<ul style="list-style-type: none"> 청년 스스로 청년 문제를 이해, 발견하고 해결책 제시
<ul style="list-style-type: none"> 관 주도형 사업 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 실행 과정에 수요자(청년)가 참여하여 수요자(청년) 주도 정책개발
<ul style="list-style-type: none"> 일반적 미디어 교육프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 미디어를 활용하여 체험하고 지역과 소통하는 교육 프로그램 개발

기타

대학 학부수업 교육과정과 연계되어 디자인학과 학생이 서비스디자이너 및 정책수요자의 역할을 수행하여 27명 대학생 개개인의 생각이 청년미디어사업의 주요 이슈와 해결책을 제시 하였다. 대학연계 국민디자인단 사업은 대학생의 의견을 정책에 반영하여, 청년지역광고 제작 소 등 구체적인 정책 기회 제공 등의 다양한 이점이 있었다.

사회복지, 지역환경개선, 마을공동체 분야

영구임대주택(우산빛여울채) 공동체 복원 프로젝트

담당공무원

이승규, 양나영, 최진아,
강희애, 최정미

국민참여자

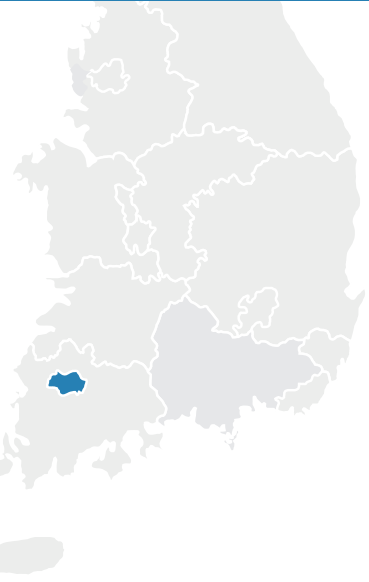
송명동, 이동석, 박상희,
강한솔, 강미순, 김동식

서비스디자이너

한우일, 김태일

66

시설 노후화로 인한 장기 공실이 확대된 영구 임대주택 슬럼화로 입주민 소외 문제, 취업 난과 높은 주거비로 인한 청년인구 유출 가속화 문제를 동시에 해결하기 위해 이웃 간 고립의 벽을 허물고 공동체 회복을 위한 모델을 개발하고자 하였다.



추진배경

취약계층 거주공간인 영구임대주택의 노후화, 이웃간 단절로 지역 슬럼화 악순환

광주광역시에서는 영구임대주택의 시설 노후화(평균 27년)와 사회적 빈곤층인 수급자·장애인 밀집으로 인한 이웃·가족간 불화가 빈번했고 영구임대주택 입주민들의 삶의 질 개선을 위해서는 건강한 통합 공동체 회복이 필요했다.

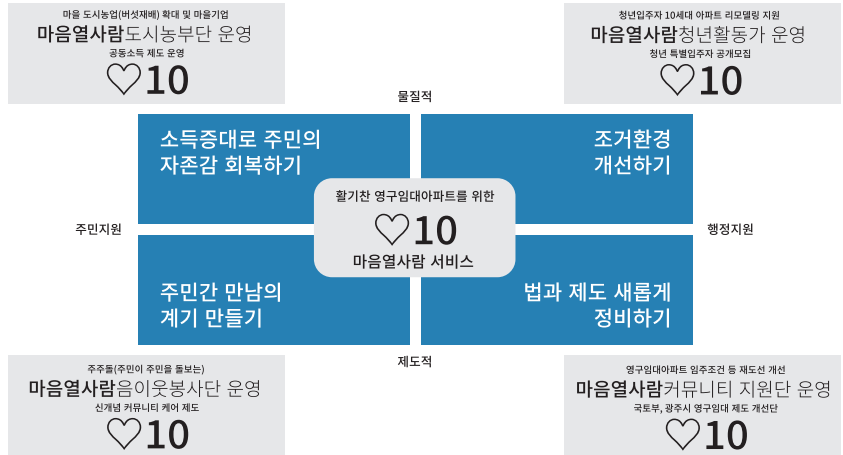
새로운 문제정의

다양한 의견* 지표 구성을 통해 수요자중심 입주민문제 발견

* 영구임대주택 전수조사(2개단지 2,415세대), 주민간담회, 정책토론회 등을 통해 국민디자인단 회의에서는 발견하기 어려운 문제들을 구체적으로 확인

국민디자인단 운영을 통한 문제점 정의 및 아이디어 구체화

문제 정의하기와 서비스브랜드(마음열사람*) 운영모델 설계 등을 통해서 아이디어를 발전시키고 실행전략이 마련 될 수 있는 방안 구상



추진내용

영구임대주택(우산빛여울채) 공동체 재생 TF 및 국민디자인단 운영

입주민, 광주광역시, 시의회, 광산구, 도시공사, 종합복지관, 지역 대학 등 17개 기관으로 구성된 영구임대주택 공동체 재생 TF를 운영하여 시범사업 결정, 운영 등 지속적으로 협업하여 추진하였다. 또한 행정안전부 공모(1억)에 선정되어 국민 디자인단을 운영하여 주민들의 자발적 참여유도와 공동체복원을 위한 프로그램을 개발하였다.

지속가능한 주민주도 공동체 구축을 위한 의견수렴

입주민 대상 주민공청회, 정책토론회, 모니터링 연구용역등을 통해서 입주민 대상 주민수요 파악 후 수요자 맞춤형으로 정책개선 및 주변환경 개선 등을 추진하였다.

주민중심의 주거환경 개선사업 추진

노후 영구임대주택의 공실에 한하여 입주자격 완화를 할 수 있도록 국토교통부에 건의하여 공공주택 특별법 시행규칙 개정('19.12.26.시행)을 이끌어내었다. 또한 청와대·국토교통부·LH·광주광역시가 모여 영구임대주택 관리에 대한 종합적 대안등을 논의하였고, 광주광역시는 독자적인 광주형 모델을 토대로 '광주광역시 임대주택 관리 중장기 계획안(2019~2028)'을 마련하였다.

영구임대주택 입주자격 기준 완화 등 법령 개정 추진

주민중심 협업으로 경쟁력 있는 사업을 발굴하여 정부공모사업(30억원)에 선정되는 등 사업 연계성·지속성을 강화했으며 주민이 주체가 되는 도시형 공동체 모델로 전국적 확산 계기를 마련하였다.

결과물

수요기반 환경개선으로 주민참여 확대(변화의 긍정화)

영구임대주택 전수조사* 를 통하여 주민의 복지 수요를 먼저 파악하고 그 중 시설개선요구가 다수를 차지하여 노후화된 욕실, 주방등을 중심으로 리모델링을 추진하였다. 주민커뮤니티 센터 설계과정부터 주민들이 참여하였으며 일자리와 연계한 정원조성 프로젝트를 통해 주민들의 주인의식과 근로의욕을 향상시켰다.

* 우산동 영구임대주택 2개단지 3,074세대 중 2,415세대 방문하여 수요 전수조사



▲ 주거전용부분 리모델링

▲ 스스로 가꾸는 정원 조성 프로젝트

▲ 주민 커뮤니티시설 조성

청년활동가 입주로 이웃간 통합의 계기 마련

영구임대주택에 청년활동가가 입주하여 지역의 문제점 발견, 주민들의 조력자 역할을 하였으며 특히 청년활동가들이 입주민 대상으로 태권도클래스, 음식 나눔 행사 등 다양한 프로그램을 운영하여 세대 간 벽을 허무는 계기를 마련하였다.

지역의 문제점 발견, 주민들의 조력자 역할

세대 간 벽을 허물 수 있는 만남의 계기 마련



▲ 청년활동가 입주

▲ 지역주민과 소통

▲ 아파트 물놀이터

▲ 태권도 클래스

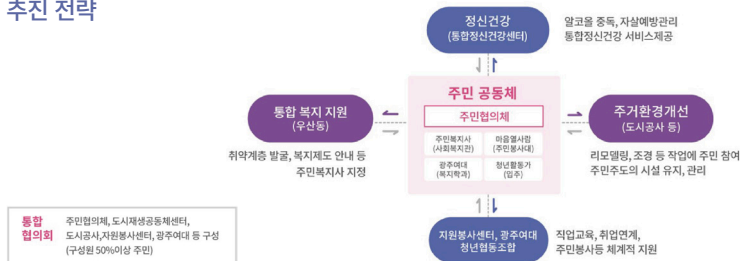
소통과 협력의 공감공동체 플랫폼(지역통합복지체계) 마련

주민의 자신감 회복, 주민참여 확대, 주민주도 공동체 회복등의 전략을 통해서 주민들이 자발적으로 참여하는 주민협의체가 활성화되도록 플랫폼을 구축 및 안정화 하였다.

추진 전략



추진 전략



노후임대주택 공실해소를 위한 법과 제도 개선

노후 영구임대주택의 공실에 한하여 입주자격 완화를 할 수 있도록 국토교통부에 건의하여 공공주택 특별법 시행규칙 개정('19.12.26.시행)을 이끌어내었다. 또한 청와대·국토교통부·LH·광주광역시가 모여 영구임대주택 관리에 대한 종합적 대안등을 논의하였고, 광주광역시는 독자적인 광주형 모델을 토대로 '광주광역시 임대주택 관리 중장기 계획안(2019~2028)'을 마련하였다.

주민·청년·기관·단체 협업으로 공모사업 유치 등 사업 지속성 강화

주민중심 협업으로 경쟁력 있는 사업을 발굴하여 정부공모사업(30억원)에 선정되는 등 사업 연계성·지속성을 강화했으며 주민이 주체가 되는 도시형 공동체 모델로 전국적 확산 계기를 마련하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공무원·전문가 중심 사업시행 <ul style="list-style-type: none"> - 행정 또는 유관기관·단체를 통해 계획을 수립하기에 주민의견 반영에 한계 • 행정 주도로 참여기관·단체 소극적인 참여 <ul style="list-style-type: none"> - 참여기관 및 단체에 의한 명확한 역할 부여가 없어 협업의 형식화 초래 • 지역단위의 지역적 사업설계 <ul style="list-style-type: none"> - 해당지역의 특정문제 중심으로 해결방안 모색, 유사한 사업도 지역별로 신규사업이 되어 행정낭비 초래 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민요구조사, 협업회의 등을 통해 고객인 수요자 중심 사업시행 <ul style="list-style-type: none"> - 입주세대를 직접 방문하여 입주민의 공공서비스요구를 조사(현장중심) • 주민, 관계기관·단체 등 역할에 따른 협업으로 책임감 있는 사업시행 <ul style="list-style-type: none"> - 국민디자인단의 자문을 받아 전략적으로 기관·단체의 역할 부여하고 추진상황, 문제점 등을 발견하고 해결방안 논의 • 전국적 확산가능성을 염두에 둔 매뉴얼화된 체계 구축안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 제도의 매뉴얼화 등 정책의 확산가능성을 염두에 두고 정책 설계, 표준모델개발을 통해 행정비용 절감

기타

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

운영 중반부까지 문제정의부분에서 정체기가 있어 매우 힘들었지만 후반부가 돼니 우리가 그동안 그려온 작은 그림 하나 하나들이 모여서 큰 대작이 되어있을 때 단원들 모두 큰 성취감을 느꼈었다. 운영과정이 힘들지만 그만큼 성과도 있기에 국민디자인단을 지자체에서 좀 더 적극적으로 활용했으면 좋겠다.

사회복지

저소득 재능아동 꿈나무 지원

담당공무원

강영구, 차은희, 정현일

서비스디자이너

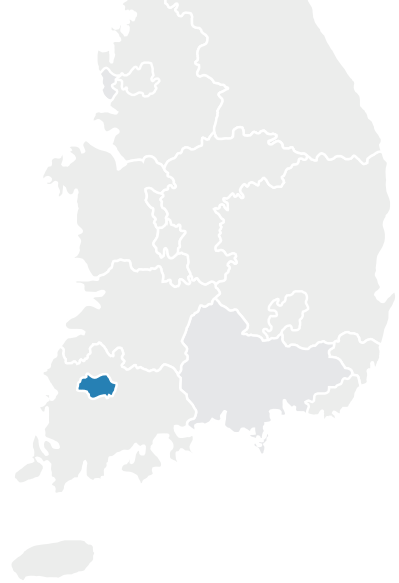
김성우

국민참여자

김명희, 박병훈, 손소영,
염성현, 우미라, 윤혜진,
이귀엽, 정다현, 정종진

66

재능아동 선정방법이나 실질적인
지원방법을 고민해 보았습니다.



추진배경

도심공동화, 출산율 저하에 따른 아동복지 요구 쇄도

도심공동화로 인한 인구감소와 저출산 등에 대한 개선을 위해 아동 가구 수요자의 요구를 반영한 정책 개발을 추진할 필요성이 대두되고 있었다.

가난의 세습 방지와 지역인재 육성

학업성적 중심 인재육성과 장학제도 대상 대부분이 재능이 발현되는 중학생 이상 지원, 국가 지원인 드림스타트 등에서 해결하지 못하는 부분을 지자체에서 보완하여 가난의 세습과 지역인재 육성이 필요하다는 현장의 목소리를 반영하였다.

민선 7기 아동복지 정책 강화 노력

광주 동구는 민선7기(청장 임택) 기존 소외계층 특히 노인에 집중되어 있어 상대적으로 소외된 아동복지지원에 대한 지역적 특색을 반영하여 민관협력을 통해 지역 맞춤형 아동복지정책 개발과 서비스로 아동복지 강화에 의지가 증대되었다.

새로운 문제정의

저소득 재능아동 사업이 도리어 아동에게 상처를 줄 수 있다.

기존 국민디자인단 과제로 제출된 저소득 재능아동 지원이라는 사업명과 법정 저소득 아동을 대상으로 하는 사업 특성 상 재능을 키우고 지역인재를 육성하는 내용보다는 저소득 아동에게 시혜적으로 교과 과정 외 교육 서비스를 지원하는 복지시책으로 참여하는 아동에게 낙인감을 주는 등 해당 서비스가 도리어 아이에게 부정적인 영향을 줄 수 있다.

기존 사업과 차별화를 주지 않는다면 성공하기 어렵다.

방과 후 과정, 교육청의 영재교실, 지역아동센터의 프로그램 등 기존의 사업들과의 차별화를 가지고 동구 재능아동 꿈나무 지원 사업만의 고유영역을 구축하고 서비스를 지원하지 않는다면 중복적 지원, 효과성 없는 사업이 될 것이다.

교육기관이 아닌 지자체에서 전시 행정적 사업이 될 수 있다.

교육서비스를 지원하는 사업이기에 교육적 전문가가 없는 지자체에서 사업을 수행한다면 본의 아니게 실질적인 지원내용은 부족한 상태로 보여주기 식 사업으로 변질 될 수 있다.

아동 선발에 대한 기준이 명확하지 않으면 사업취지에 어긋날 수 있다.

재능이 주관적이고 판단하기 어렵다고 가능성이나 자질과 열정을 무시하고 객관적인 입상경력과 현재 실력으로만 또는 단순 경제적인 어려움 상태로 선발한다면 사업의 취지에 어긋나는 사업이 될 것이다.

추진내용

저소득 재능아동에게 낙인감 없는 지원방안 마련

설문조사와 심층인터뷰를 통해 사무실에서는 공감할 수 없었던 저소득 재능아동 지원에 대한 이해도 증가와 현장에 목소리를 반영하여 기존 저소득 재능아동 지원 사업에서 동구 재능아동 꿈나무 지원으로 사업명을 변경하고 대상자를 재능 있는 아동으로 확대(단 내부적으로 저소득 아동 우선 선정)하여 재능 맞춤형 지원에 초점을 맞추고 실시하였다.

기존사업과 차별화 서비스

교육청, 지역아동센터, 학교 등에 담당자들과의 회의를 통해 기존사업에 없는 분야인 미술, 음악분야를 중심으로 재능 맞춤형 수업과 장학제도 연계, 아동 상담, 부모교육 및 가족코칭 등 교육서비스 지원에서 벗어난 종합적이고 체계적인 서비스를 통해 기존에 없는 서비스를 시행하였다.

대상자에게 실질적으로 도움이 되는 서비스

아동에게 실질적으로 도움이 되는 교육서비스를 지원하기 위해 교육전문가들과의 회의와 조언을 얻는 과정은 물론 광주동부교육지원청, 조선대학교 등과 MOU를 체결하여 전문성을 강화하여 대상자 선정, 강사구성, 교육 커리큘럼, 사후관리 등 운영전반에 대한 시스템을 구축하였다.

재능아동 선정방안 및 기준 마련

동행정부지센터를 통해 법정저소득 가구 재능아동을 1:1 유선전화 및 방문, 지역아동센터 협조를 통해 저소득 아동을 발굴하고 일반 재능아동도 학교추천을 통해 최종 심사에 참가할 수 있게 하고 아동 전문가를 심사위원(5명)으로 선정해서 열정과 자질분야 30%, 경제부분 30%, 재능상태 30%, 기타 심사위원 점수 10%로 사업 대상아동 선정을 하는 합리적 시스템을 구성하였다.

결과물

2019년 동구 재능아동 꿈나무 지원 사업 실시

대상 초등학교 3학년 ~ 5학년 재능아동

분야 음악 및 미술

기간 2019. 9. ~ 11.

내용 재능 맞춤형 수업, 꿈키우기 견학 및 특강, 아동 상담 및 후원연계 등



동구 재능아동 꿈나무 온라인 교실(donggu.kr/dgtc) 구축

동구 재능아동의 소통과 정보 교류의 장으로 사업 소개는 물론 관련 공지사항과 공모전, 재능아동 활동 사진 및 동영상을 업로드하는 공간으로 구축하였다



동구 재능아동 꿈나무 오프라인 교실 구축

동구 재능아동의 꿈나무 교실을 동구 문화센터 4층 공간에 동구 재능아동 꿈나무 지원 사업 전용공간을 설치하여 운영하였다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 경제적 이유로 재능발견 및 발전 어려움 • 관 주도형 사업 추진 • 일반적 미디어 교육 프로그램 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 재능아동에게 공평한 기회 제공 • 아동지원 협업체계 구축 • 지역인재 육성 및 진로탐색 가능

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정된 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이
 국민디자인단을 운영하지 않았으면 아마도 2019년도에 재능아동 꿈나무 지원 사업을 시행까지는 못했을 것이라 예상합니다. 재능의 정도, 아동의 나이, 지원 방법, 이해관계자 등 사업 수행 전에 필요한 사항을 디자인 기법이 아니었다면 더 많은 시간과 시행착오가 있었을 것입니다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과
 동구 재능아동 꿈나무 지원 사업이 아마도 공급자의 입장, 관 중심의 시스템으로 구축 되었을 것입니다. 따라서 타 기관이나 민간에서 하고 있는 서비스를 정확하게 알지 못하고 수요자와 이해관계자의 입장을 이해하지 못하여 다양한 문제가 발생할 것으로 예상됩니다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

에피소드 1. 복지정책과장 강영구

민간전문가는 물론 정책의 수요자가 함께하는 국민디자인단, 특히 광주 동구는 2019년 최초 시행하는 대학연계 시범사업(디자인너가 대학)으로 처음 사업이 만들어 질까하는 의아심도 있었지만 사업이 완성되는 것을 보고 참 신기한 경험을 했고 과정들이 이제까지 겪어보지 못한 재미를 주었습니다.

에피소드 2. 재능아동 모 우미라

재능아동의 엄마로 처음 참여한 국민디자인단을 통해 제가 만든 복지서비스에 우리 아이가 2020년 참여할 지도 모른다는 것이 참 설레고 기쁘고 즐겁습니다.

사회복지, 마을공동체, 기타(인식개선)

우울·자살예방을 위한 장애인가족돌봄 프로젝트인단

담당공무원

김미숙, 김미라, 최종미,
이기웅, 김미현

서비스디자이너

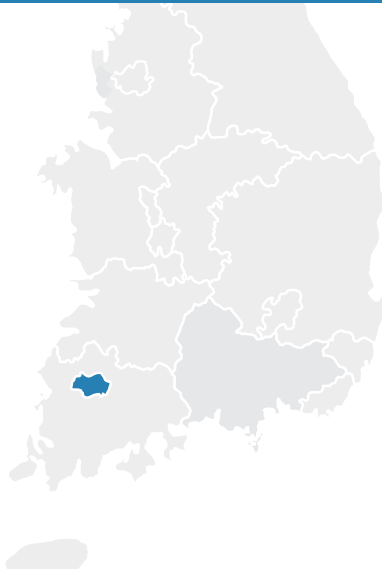
박상길, 김은영

국민참여자

이미나, 윤호석, 전현정,
박계분, 정현화, 박지원,
차태환, 김실화, 이경애,
송다영, 최희례, 박춘화,
오자영

66

'우리동네 사동법' 리플렛을 개발하여
장애인가족이 활용 가능한
서비스 및 생활편의의 정보를 제공하였다.



추진배경

장애인 자살 총동 비장애인의 4배 이상으로 위험가능성 노출

장애인 및 장애인 가족과 관련된 자살 사건이 지속적으로 발생하면서 광주북구 문흥2동 주민의 경우 장애유형별로 지체장애 44%로 가장 많이 차지했으며, 정신관련(정신, 지적, 뇌병변, 발달)장애가 26%를 차지하고 있어서 우리동 주민의 우울과 자살의 위험 가능성에 노출되어 있었다.

* 문흥2동 장애인 유형별 등록자 수(2019.2월말)

단위 : 명, %

장애유형	계	지체장애	발달장애	청각장애	뇌병변장애	기타
인원	755	329	120	108	73	125
비율	100	44	16	14	10	16

새로운 문제정의

장애인 가족동반 자살로 심각한 사회문제 대두

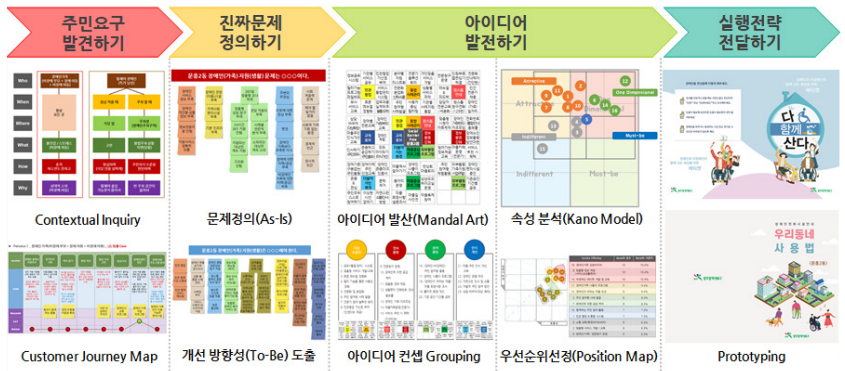
- 장애인과 장애인을 둔 가족의 돌봄에 대한 스트레스 증가로 인해 가족을 동반한 자살 사고가 발생하는 등 심각한 사회문제로 대두됨
- 생활상의 다양하고 복잡한 문제를 겪고 있는 장애인과 장애인 가족에 대한 지역사회 관심과 인식이 부족함

예방적 차원의 프로그램 및 장애인 가족 지원체계 구축에 대한 필요성

- 장애인 가족의 돌봄과 스트레스에 대한 사후적 대책 보다는 장애인과 가족의 인권증진과 지역주민의 인식개선을 위한 예방적 차원의 프로그램 개발 필요
- 장애인 가족이 직면하게 되는 복합적인 문제의 대처방안을 위한 비장애인과 장애인 가족 지원체계 구축이 필요함

추진내용

국민디자인단 추진 내용 총괄표



주민요구 발견하기

맥락적 조사(Contextual Inquiry)를 통해 현 상황(As-Is)의 문제점을 체계적으로 파악 및 공감하기 위해 장애인 및 장애인가족(비장애인)들이 직면하고 있는 다양한 상황(Scene) 및 페르소나(Persona) 도출하였다.

고객여정지도(Customer Journey Map)를 통해 장애인가족이 직면하고 있는 불편점(Pain Point)을 시계열적으로 분석하여 장애인 장애인가족 중 비장애 아동의 불안감, 스트레스, 상대적 소외감 등에 대한 개선 방안 모색 필요성 공감하였으며 장애인에 대한 주변 시선 및 인식 개선에 대한 필요성을 공감하였다.

진짜문제 정의하기

장애인(가족)이 경험하고 있는 문제 정의(As-Is) 및 이를 개선하기 위한 방향성(To-Be)을 설정하였다.

아이디어 발전하기

만다라트(Mandal Art) 방법론을 활용, 개선 방향성에서 도출된 키워드들을 중심으로 다양한 아이디어 발산 및 컨셉유형화(16개)하였고, KANO Model 분석을 통해 16개 아이디어 컨셉들의 속성을 분석하였다. 또한 Position Map 분석을 통해 아이디어 컨셉 적용 우선순위를 선정하였다.

결과물

우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 맞춤형 돌봄 프로그램 개발

'우리동네 사용법'리플렛을 개발하여 장애인 가족이 활용 가능한 서비스 및 생활편의 정보를 제공하였다.

우리동네 사용법
(문은2등)

방문
 * 장애인활동지원신청안내(062363-1163)
 * 장애인활동지원신청서작성(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청서작성(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청서작성(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청서작성(062366-8568)

생필품
 * 장애인활동지원신청(062363-1163)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)

생활편의
 * 장애인활동지원신청(062363-1163)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)

기타서비스
 * 장애인활동지원신청(062363-1163)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)

기타기관
 * 장애인활동지원신청(062363-1163)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)
 * 장애인활동지원신청(062366-8568)

장애인 가족 상담바우처

기존에 실시되고 있는 장애인 대상 상담바우처를 이번 국민디자인단 회의를 통해 장애인 가족을 위한 상담바우처의 필요성에 대한 아이디어를 도출하였다. 이에, 장애인 가족 상담바우처는 장애인의 형제자매나 비장애인 부모를 위한 우울, 스트레스, 불안감, 상대적 소외 등 심리적 문제 해결을 위한 상담바우처 프로그램 마련에 대한 필요성을 도출하였다.

장애인 가족 나들이 프로그램

우울 및 스트레스를 예방하고 치유하기 위해 지역사회와 외부환경의 접근성이 필요함에 따라 지역주민과 장애인, 장애인가족이 함께 나들이를 함으로써 매우 긍정적인 정서적 변화를 기대할 수 있으며, 비장애인 지역주민과의 소통을 통해 장애인 인식개선 및 더불어 사는 즐거움을 경험하고 장애인 가족이 자체적으로 나들이를 가기 어려운 상황임을 고려하여 프로그램을 진행하였다. 국민디자인단 회의를 진행하는 동안 10차례 비장애인과 장애인가족이 함께 소풍, 영화관람, 다양한 체험, 스포츠관람, 지역사회 행사 등 나들이프로그램을 참여하였다.

장애인이 바라는 마을조성

장애인과 함께 마을 이곳저곳을 돌아다니며 장애인 관점에서 불편점(Pain Point)을 확인한 뒤 개선함으로써 물리적 장벽을 개선하였다.

배리어 프리(barrier-free) 기반 조성

‘다 함께 산다’리플렛을 개발하여 장애인과 비장애인이 함께 사는 세상을 위한 에티켓을 개발하였다. 이를 통해 장애인과 비장애인의 소통 강화를 통한 심리적 장벽 개선하였다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 전(AS-IS)	국민디자인단 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 장애인 당사자에 대한 제도 우울감과 자살위험 노출 수혜대상 : 장애인 당사자 돌봄 장애인 가족의 고립과 외로움 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인과 장애인 가족에 의한 제도 확대 우울감과 자살 위험 사전 예방 수혜대상 : 장애인 + 장애가족 돌봄 사회적 관계회복으로 건강한 삶

기타

장애인에게만 가졌던 관심을 장애인 가족의 우울 및 스트레스에도 함께 고민할 수 있게 되어 장애인 정책 개발의 새로운 관점 변화를 가져올 수 있었다. “다 함께 산다” 캠페인 진행에서 이번 책자를 통해 장애인에게 다가가는 법을 알게 되어 도움이 되었다는 주민들의 장애인 인식의 변화의 장이 마련되었다. 국민디자인단 회의를 통해 장애인가족과 공감하고 소통할 수 있었고 지역과 복구가 장애인을 위해 고민해주고 문제해결을 위해 노력해 준것에 감사를 표현해주었다.

국민디자인단 위원들이 함께 모이기가 쉽지 않은 어려움과 동 단위에서의 진행은 한계에도 불구하고 10여차례 회의와 “다 함께 산다”(책자) 500부를 자체예산으로 제작·배포하는 캠페인을 진행하면서 우울 자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄 프로젝트는 장애인과 함께 산다는 돌봄이 아닌 함께는 공동체의식을 갖게 되었다.





사회복지 분야

임신·출산·양육의 의미를 찾아주는 안산시 국민디자인단

담당공무원

김인숙, 박한진

국민참여자

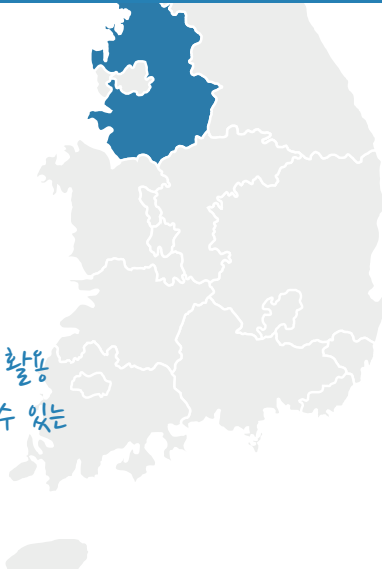
김나윤, 고은순,
박현옥, 박정아

서비스디자이너

김태균교수, 박혜민학생,
정현수학생 외 20명

66

정부·지자체가 시행하고 있는 정책 인지 및 활용
어려움을 파악하여 수요자 경험을 개선시킬 수 있는
출산정책 개선 및 개발하였다.

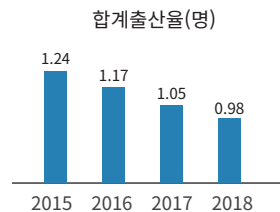


추진배경

저출산 고령화 대응정책이 시행되고 있으나, 수요자의 행동변화는 미비

정부 차원의 저출산 문제 해결을 위해 다양한 노력 중에 있으나, '19년부터 인구 자연감소('18년 출생아 수 32만 6천 9백명, 합계출산율 0.98명으로 1970년 통계작성 이래 최저 수준), '28년부터 총인구 감소할 전망이다.

- * 출생아수 100만명('70)→77만명('83)→55만명('01)
→35만8천명('17)→32만6천9백명('18)
- * 합계출산율 : 한 여자가 가임기간(15~49세) 동안 낳을 것으로 예상되는 평균 출생아 수



새로운 문제정의

첫 임신/출산/육아 경험 시 필요한 정보 부재로 인한 스트레스 심화와 부모 역할 이해 부족

특히 남성 수요자의 경우 임신/출산/육아 과정에서 스스로의 역할을 찾지 못하는 경우가 많았고 육아 시 여성 수요자가 남성 수요자의 행동을 무시하거나 차단하는 경우, '문지기 효과'로 인해 아이와의 유대감 떨어짐을 알 수 있었다.

일과 육아를 병행해야 하는 아빠의 경우, 아이와 보내는 시간에 대한 고민 발생

가부장적 환경에서 자란 아빠의 경우, 육아 참여 필요성을 자각하지 못하는 경우도 있었고, 아이와 함께 노는 시간에 대한 필요성을 느끼는 아빠들은 놀이 방법 등을 고민하는 과정을 노동으로 인식하는 경우가 많았다

안산시에 거주하고 있는 출산·육아 관련 정책 수요자 인터뷰 결과, 정부·지자체가 시행하고 있는 정책을 인지하고 활용하기 어렵다는 것을 발견

- 관련 정책의 인지 여부, 신청 및 활용의 번거로움, 자격조건 미달 등을 이유로 정책 활용에 어려움을 겪거나 활용 못함
- 정부는 저출산 대응 정책은 ‘국민 삶의 질 향상’으로 초점 변화를 시도하고 있으나, 정부와 지자체, 지자체간 정책 내용 혼선 : 일률적 지원정책보다 지역특성에 맞는 정책 추진 필요 (저출산 대응 시책, 한국지방행정연구원)
- 육아 스트레스로 인해 지친 부모의 패륜적이고 반인륜적인 사건(영유아 보육 거부, 구타, 살인 등)발생

* 2018년도 안산시 아동학대 현황 보고 결과, 총 1,021건 발생 건 중 친부모 803건, 계부모 40건, 친인척 22건, 그 외 156건으로 아동학대행위자로 친부모가 대다수를 차지하고 있음
* 고준희 양 학대치사 사건, '아동 학대치사' 위탁모 구속기소

잠재적 정책 수요자인 청년계층의 경우, 결혼과 출산에 대한 부정적인 인식이 만연

* 2018년 청년 사회·경제 실태조사'결과 출산 의향 44%(만 15~39세 남녀 3,133명 대상), 전년 (54.1%) 대비 10% 이상 감소(한국청소년정책연구원)

추진내용

출산의 가치를 일깨워주는 출생 축하패키지 개선 및 개발

- 지자체에서 시행하고 있는 출생축하용품 지원사업 사례 분석 및 수요자 대상 인터뷰를 통해 출산 전·후로 출산 가정에 필요한 용품 리스트를 정리하였다.
- 출생 축하 용품 A, B, C안 구성 후 수요자 대상 설문조사와 용품별 수요자 선호도 조사를 진행하였다.
- 자녀가 있는 엄마들을 대상으로 임신·출산·육아 경험에 대한 인터뷰 진행 후 공통적으로 언급되는 내용을 정리하여 축하 카드 메시지를 구성하였다.
- 출생 축하의 의미 전달과 전달의 과정을 고려한 패키지 구조를 연구하였다.

아빠와 함께하는 놀이카드 개발

- 놀이방법 조사 및 분류
 - * 4세부터 8세까지 연령별 아이 발달 단계 구분
 - * 아이 연령·발달단계별 적합한 놀이방법 분류
 - * 총 100가지 놀이방법 선정 후, 아래의 네 가지 영역으로 분류
- 아빠와 아이의 유대감 형성을 돕는 놀이방법 연구
 - : 스킨십이 아이의 발달 과정에 미치는 영향 및 효과 연구

스킨십의 효과

- 생리 기능 안정화
- 뇌 발달 촉진
- 폐기능 호전(횡경막 효율 증가)
- 피부 성숙 촉진
- 뇌 혈류 증가
- 두뇌 발달(뇌하수체 성숙)
- 에너지 소모 감소
- 심폐기능 촉진
- 적정 체온 유지에 도움
- 스트레스 반응 감소
- 재원일수 감소

스킨십은 특별한 장비 없이 아이의 생리적
기능 안정화를 도모하는 것으로 사료 됨

(연세대학교 의과대학 소아과학교실 <미숙아에서 켈거루케어의 효과와 안정성>중)

아이 발달 시기에 따른 스킨십 요구 특성

영아기	유아기	학동기
· 양적으로 많은 스킨십 · 애착 형성 초기	· 질적인 스킨십 · 꾸준함이 중요	· 촉감 체험, 신체놀이 · 애착 유지/안정 필요

스킨십 놀이의 효과

- 정서 안정 : 스트레스 감소
- 사회적 유능감 감소
- 신뢰감 형성
- 친밀감/유대감 형성
- 사회성 발달
- 번역력 상승
- 주관적 공포감 감소
- 감수성 발달
- 인지 발달

▶ 두뇌발달
신체발달
애착형성

- 사용 가이드 개발

놀이방법 선택 가이드 도출				
놀이에 적합한 아이 연령	놀이 효과 (발달 영역)	소요 시간	아빠 체력 소모량	필요 도구

- 놀이카드 패키지 재질 및 구조 설계
 - : 아이가 안전하게 사용할 수 있는 놀이카드 패키지 구조 연구

수요자의 정보 접근성을 출산 종합정보 데이터 분류체계 서비스 제안

수요자가 정책을 쉽고 빠르게 찾을 수 있도록 수요자 중심으로 정보를 재분류하였으며 수요자가 자신의 조건에 맞는 내용을 쉽게 찾을 수 있도록 ‘시기(임신-출산-육아), 자녀의 수, 중위소득’으로 분류하고 기타 특수 조건(기초생활보장/차상위계층/한부모/외국인/장애가정)이 필요한 정책은 ‘특수지원’으로 각각 다른 형태 또는 언어로 정리된 관련 정책 내용을 재정리 및 통합정보 정리 기준을 정하였다.

- 정보 탐색 가이드 아이콘 개발
- 수요자의 여건 변화와 환경을 고려한 접점 관리를 위한 통합정책 정보서비스 웹 제안

결과물

안산시 출산축하패키지 개선

아이의 입장에서 부모에게 말하는 언어표현으로 다소 경직되어 있는 축하 메시지를 완화하고 수요자의 인터뷰 및 설문조사 내용을 토대로 출생축하 패키지를 구성하고 디자인하였다.

아빠와 함께하는 놀이카드

직장생활의 피로로 인한 아이와 놀아줄 시간, 체력 부족과 노는 방법에 대해 잘 알지 못해 아이에게 미안함을 가지고 있는 아빠들의 자녀 육아 참여를 활성화 시키고 아빠와 아이의 친밀감을 높여주는 놀이카드를 개발하여 출생친화 분위기를 조성하고자 하였다.

출산 종합정보 데이터 분류체계 구성

수요자의 정보 접근성, 정책지원 자격 등 세부적인 여건에 따라 필요로 하는 정보를 쉽게 탐색할 수 있도록 수요자의 유형을 구체화 하고 빠르게 활용할 수 정책정보서비스를 분류하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

장점 기존 안산시 출산정책으로 인한 경제적인 양육부담 완화.

단점1 커뮤니케이션 부재로 활용이 어려운 출산지원 정책

단점2 출산장려가 아닌 사회 취약계층 지원과 같은 정책 이미지

단점3 일시적인 경제적 문제를 해결해주는 대부분의 지원 정책

단점4 육아 부담으로 인한 경력 단절 등 스트레스 심화

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

장점 물품지원의 의미를 넘어 가슴에 와 닿는 출산의미 전달.

단점1 수요자 중심의 정보 제공 및 지원

단점2 임신·출산·육아의 가치를 일깨워 주고 삶을 함께하는 정책 이미지

단점3 출산, 육아와 자신의 삶을 함께 지켜 갈 수 있게 돕는 환경 조성

단점4 보이지 않는 심리적 문제까지 챙기는 힐링 프로그램 개발

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정한 결과와 국민디자인단을 적용했을 때의 차이

안산시에서 임신부들에게 제공하는 출산지원 홍보물의 경우 각 부서별 지원시책을 나열하여 수요자의 입장에서 필요한 자료를 찾기가 어렵고 다시 관련 부서에 문의를 하는 번거로움을 해결하기 위해 수요자가 자신의 조건에 맞는 내용을 쉽게 찾을 수 있도록 ‘시기(임신-출산-육아), 자녀의 수, 중위소득’으로 분류하고 기타 특수 조건(기초생활보장/차상위계층/한부모/외국인/장애가정)이 필요한 정책은 ‘특수지원’으로 분류하여 정보 습득이 용이 하도록 개선하였다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

국민디자인단 정책수요자의 “출생축하용품에 그동안 고생한 엄마를 위한 축하용품은 없나요?”란 질문은 행정기관의 정책수립시 수요조사 여부에 일침을 가하는 한마디로 큰 파장을 주었으며, 지자체에서 각종 정책을 수립하지만 수요자의 만족도를 높이기 위해서 철저한 사전조사의 필요성을 느낄 수 있었음

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

국민디자인단이 제시한 출생축하의 의미강화를 위한 출생축하서비스 개선사업, 아빠와 아이의 친밀감을 높여주는 놀이카드 개발사업, 다양하고 복잡한 출산지원 정보 웹사이트 구축은 그 동안 출산정책의 수립에서 평가, 의견 수렴까지 공무원이 자체 결정하여 추진한 출산정책을 실수요자인 국민이 직접 출산정책에 참여하여 기존 문제점을 검토하고 함께 대안방안을 제시한 전국 최초 국민참여형 출산정책 사업으로 초 저출산 시대에 현금 및 현물성 지원책과 물질적 지원정책보다 인식개선 캠페인, 전문컨설턴트 상담 파견, 가족친화인증제도 등 근무환경 개선사업에 중점을 두고 추진할 필요가 있으며 중앙정부 체 계적인 인구 기본정책(현실적 물질적 지원책) 및 계획을 바탕으로 지방자치단체 할 및 특성(물질적 지원책보다 인식개선 등 환경개선 정책)에 맞는 정책을 상호 협력하여 해결해야 할 필요성이 있음

출산축하패키지



아빠와 함께하는 놀이카드



출산 종합정보 데이터 분류



개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델 개발

담당공무원

최가람

국민참여자

석나영 등 8명

서비스디자이너

박상길

66

저소득층의 주거안정을 위한 정부의 영구임대주택 정책의 긍정적인 효과 이면에 개발지역 내 슬럼화라는 부정적인 측면을 개선하고자 주민, 전문가, 공무원 등 모두가 참여하는 민간 자조조직 중심의 자살예방 모델을 개발하고자 하였다.



추진배경

정부의 임대아파트 정책 이면의 부정적인 측면 개선 필요

하남시 영구임대아파트 미사지구 13단지 is 저소득층에게 안정적인 주택을 제공하는 긍정적인 역할을 수행하였으나, 동시에 해당지역이 슬럼지역이라는 낙인효과로 부정적인 시선에 노출되어 왔다. 새로운 보금자리에서 새 삶을 살고자 했던 13단지 주민들은 정주 의식을 가지지 못한 채, 정서적 고통 및 극단적인 자살충동을 경험하는 등 부작용을 겪었고, 이를 해결하고자 환경적·정서적 ‘사회적 자살’ 요인을 개선하는 정책개발을 추진할 필요성이 대두되었다.

새로운 문제정의

다양한 의견* 지표 구성을 통해 주민의 진정한 요구 발견

* 워크숍, 심층 인터뷰 등 현황조사를 통해 영구임대아파트 자살 고위험군 주민들이 직면하고 있는 문제 공감 및 이해

- 인력부족으로 인한 전문성 있는 상담 부족

- 단지 내 맞춤형 정신건강 프로그램 부족
("수요자인 환자들이 무엇을 원하는 지 잘 모르는 것 같다")
- 인력 및 전문공간 부족으로 인한 전문적인 상담 어려움 호소
- 개발도시로 인해 원래 살던 정주지에서, 익숙하지 않은 임대아파트 단지로 들어와 갈 곳을 찾지 못하는 어려움 호소

- 자살 고위험군 환자들에 대한 방치현상 지속 및 쉼터 공간 부족

- 1주 1회 상담사 방문 이외 사람과의 접촉 기회 없음
- 환자들이 이야기를 나누고 힐링 할 수 있는 쉼터 공간 부족

- 외부 사람에 대한 부정적 시각 해소 필요

- 영구임대아파트 주민들을 대상으로 하는 사업인 만큼 주민들의 자발적인 참여가 필수이기 때문에 주민 외 공무원 및 서비스디자이너 등의 참여에 대한 인식 개선 노력 필요

- 자살 고위험군 환자들을 지키기 위한 맞춤형 정책모델 부재

- 자살 문제는 정량이 아닌 정성 : 어떤 시민이든 자살하는 사람이 나오지 않기 위해 최대한의 노력을 다해야 함
- 지역주민, 전문가, 공무원들이 협력하여 '개발도시형 영구임대아파트 자살예방 모델'을 개발하고 시범사업으로 운영한 후 우수정책으로 확산 필요

추진내용

주민요구 발견하기

주민들에 대한 맥락적 조사를 통해 자살 고위험군 환자들이 느끼는 다양한 문제점을 찾아내고 퍼소나 도출하였다. 또한 고객여정맵을 통해 자살 고위험군 환자의 하루 일과를 도식화 후, 이에 대한 접점에서의 불편을 느끼는 상황 및 불편을 해소하기 위해 요구하는 사항 등을 파악하였으며, 다양한 이해관계자들과 심층인터뷰를 진행하여 주민들의 진정한 요구사항을 파악하였다.

진짜문제 정의하기

이슈 트리를 활용 자살 고위험군 환자들이 직면하고 있는 문제점을 정의하고, 문제점 개선을 위한 방향성 및 목표를 정의하여 명확한 목표를 설정하였다.

아이디어 발전하기 정책모델 개발 및 운영방안 정립

아이디어 발산 및 수렴 워크숍을 통해 자살 고위험군 환자들이 직면하고 있는 문제점을 개선할 수 있는 아이디어 컨셉 도출 및 지역주민의 참여 활성화 방안 등 도출하였다. 인사캠페인 수시 실시하여 주민들의 불안감 해소 및 사업 동력을 확보하였고, 주민, 관리사무소 등 여러 이해관계자들과 지속적으로 의견 조율하여, `20년 초에 최종확정 및 힐링·상담공간 리모델링 조성, 힐링프로그램을 진행할 예정이다.

실행전략 전달하기 정책모델 개발 및 운영방안 정립

지속적 아이디어 워크숍을 통해 도출한 아이디어 컨셉을 적용한 시범사업을 실시, 프로토타입에 대한 평가 및 환류 추진할 예정이며, 자살 고위험군 환자들을 지키고 궁극적으로 사회에 건강하게 편입할 수 있는 사업 모델 구축(힐링·상담공간 조성 및 힐링프로그램 실시 등)을 최종 목표로 하고 있다.

공유 및 확산 우수 사례 홍보를 통한 사업 공감 확산

지역 주민참여 행사 시 이번 국민디자인단 시범사업 성과를 지역홍보지에 사례 홍보하여 국민디자인단의 지속 확보 동력을 유지, 성과 등을 체계적으로 정리할 것이며, 매뉴얼 작성, 체계적으로 사업 계속성을 유지하여 인근 영구 임대아파트에 확산할 예정이다.

결과물



▲ ‘안녕하세요’ 인사캠페인 실시로 주민들의 인식 개선



▲ 모두가 참여하는 퍼실리테이션 실시(맥락적 조사, 이슈트리 등)

청년 주거약자를 위한 맞춤형 행복주택 UP-TOWN

담당공무원

유관순, 채혜진

서비스디자이너

박상길, 임세연

국민참여자

이창우, 윤지훈, 박영수,
은영한, 유성현



66

내에서는 청년, 신혼부부, 노약자 등 소위 주거약자들을 위해 저렴한 가격으로 살 수 있는 임대주택을 제공하지만, 땅을 매입해서 공사만 하고 입주자를 위한 콘텐츠는 없다. 입주자(청년, 신혼부부)들의 니즈를 직접 듣고 행복주택 맞춤형 콘텐츠를 개발하고자 하였다.

추진배경

정부의 청년 주거약자 문제 해결을 위한 행복주택 정책 추진

정부는 청년주거약자 문제 해결을 위해 행복주택 정책을 추진하며 2019년 전국에 행복주택 110곳 26,229호 공급계획을 추진하고 있었다.

* 행복주택이란 대학생, 신혼부부, 사회초년생 등을 위해 직장과 학교가 가까운 곳이나 대중교통 이용이 편리한 곳에 짓는 임대료가 저렴한 공공주택. 행복주택이 지어지는 곳에는 행복주택 외에도 국공립어린이집이나 고용센터, 작은도서관 등 다양한 주민편의시설도 함께 설치

새로운 문제정의

입주민 관점(User Centered)을 고려하지 않은 공급자 관점의 정책 추진에 문제점 발생

정부에서는 청년 주거약자를 위한 주택 공급에 포커스를 맞추어 사업을 추진하고 있지만, 공급자 관점의 행복주택정책이 현장에서 적용되면서 입주민들의 현실을 제대로 반영하지 못하여 다양한 문제점 발생하고 있었다.

양주시 옥정신도시 내 청년 주거약자를 위한 행복주택(A3BL) CASE

- * 행복주택의 입주자격에 따른 입주자는 대학생, 사회초년생, 신혼부부, 주거급여 수급자이지만 주민공간에 설치된 기관은 청소년상담센터, 어린이집, 아동돌봄 사회적기업...
 - 입주 대상을 고려하지 않은 주민공간 조성으로 인한 문제 발생
- * 청년이 80% 이상인 곳에 아이들 놀이터만.... 3곳.. 갈곳 없는 청년들은 작은 편의점에 옹기종기 모여 있다.
- * 입주민이 '청소년상담센터'에 방문하여 주민교육프로그램 이용방법을 문의하였지만, 청소년을 대상으로 하는 프로그램만 운영하고 있다고 답변함.
 - 입주 대상을 고려하지 않은 프로그램으로 인한 주민 불신 조성
- * 설치 예정이었던 "평생학습관"은 협소한 주민생활 공간 문제로 주민들과 마찰 후 설치 계획이 무산 되고, 이로 인한 입주민의 불만이 관리사무소로 전달되어 민원이 접수됨

새로운 문제정의

불편한 교통, 입주민을 위한 주민편의시설이 없는 청년이 행복하지 않은 청년 행복주택

퍼소나 사례 : 행복주택 사람들



Persona 1

- 20대 대학생 여성
- 양주시 근교 대학에 입학하여 양주시로 이사 옴
- 옥정 3단지 행복주택에 입주하여 1인가구로 거주 중 처음 혼자 거주하는데 많은 어려움을 겪고 있음



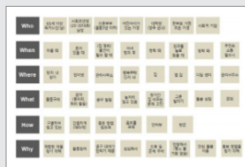
Persona 2

- 20대 초반 남자 취업준비생
- 대학을 졸업 후 취업을 위해 자취를 시작함
- 시청 청년센터로 취업관련 프로그램을 수강하고 싶어 하지만 교통편이 불편해 어려움을 겪음

청년은 많은데 함께할 청년이 없다. 청년 커뮤니티 콘텐츠 필요

맥락적 조사 사례 : 행복주택 사람들

정부가 청년주거약자 문제 해결을 위해 선한 의도로 행복주택 정책을 추진. 하지만 공급과 간점의 행복주택정책이 현장에서 적용되면서 입주민의 현실을 제대로 반영하지 못하여 다양한 문제점 발생



행복주택 주민 및 이해관계자가 행복주택에서 경험하고 있는 다양한 맥락을 열거



행복주택 주민들이 경험하고 상황을 연결하여 다양한 유형의 문제점들이 발생하는 상황생성

- 하나의 상황을 예를 들어 보면, **Who** : 사회초년생(20-30대 초)남성이 / **When** : 집에 혼자 있을 때 / **Where** : 인터넷에서 / **What** : 동아리, 취미활동 등 검색 / **Why** : 활동에 참여하기 위해
- 이 상황을 통해 행복주택에 거주하는 사회초년생(20-30대 초)의 경우 주중 퇴근 후 또는 주말에 집에 있을 때 동아리, 취미활동 등에 참여하고 싶어 한다는 점을 파악할 수 있다.

청년 커뮤니티 구축을 위한 유휴공간 활용 예산 및 정책 개발 필요

주민의 민원으로 설치가 중지된 ‘평생학습관’은 다른 대안이 없이 방치



추진내용

행복주택 입주민 및 관리사무소 등 이해관계자 인터뷰 및 아이디어 회의를 통한 숨겨진 니즈 파악



행복주택 청년커뮤니티 활동- 양주 옥정3 행복주택 소통마당

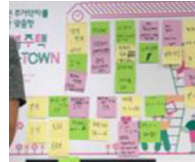
행복주택 거주 청년들이 자발적으로 참여하여 청년이 희망하는 행복주택 커뮤니티 콘텐츠를 제안하고 프로그램 및 공간 활용 방안을 이야기하였다.

- 청년들이 바라는 커뮤니티 공간의 기본 방향 제시(* 피트니스 · 공동 커뮤니티 · 스터디 공간)

- 일시 : 2019년 7월 13일 토 / 14:00 - 16:30
- 참석자 총 15명
(청년주택 거주 청년 7명 / 국민디자인단 8명)
- 내용 : 행복주택 거주 청년들이 희망하는 프로그램 논의
- 청년 커뮤니티 단원 참가 신청 결과 : 총 14명
- 향후 청년 커뮤니티 단원들이 주체적으로 프로그램을 기획하고 운영 및 관리할 수 있는 방안 모색



- 1 실 거주 중인 주민들의 의견을 듣기 위한 행복주택 UP-TOWN



- 2 이 곳 청년들에게 필요한 것? 서로의 의견을 초스트릿에!



- 3 실 거주 주민들의 의견을 듣기 위한 행복주택 UP-TOWN 발표가 진행되었습니다.



- 4 진행 후 단체사진을 ^^/

행복주택 거주 청년들이 자발적으로 참여하여 청년이 희망하는 행복주택 커뮤니티 콘텐츠를 제안하고 프로그램 및 공간 활용 방안을 이야기하였다.

행복주택 소통마당을 통해 제시된 의견을 반영하여 청년 커뮤니티 공간 디자인 활동을 시작하였고 청년 커뮤니티 공간 네이밍과 로고개발 활동을 전개하였다.



▲ 내부 공간 컨셉 스케치



▲ 내부 그래픽 시트지 스케치

행복주택 청년커뮤니티 플랫폼 ‘청학당’ 구축 활동 전개

행복주택 유휴 공간을 활용하기 위해서 LH는 공간 무상임대 MOU 조건으로 입주민 70% 이상의 동의서를 요구하였다. 대다수의 주민이 낮 시간에는 학업과 직장 생활 등으로 인해 부재 중이었기 때문에 동의서 서명 활동에 많은 어려움을 겪었다. 하지만 근무시간이 끝난 저녁시간에 세대방문 등 동의서 서명활동 전개를 통해 전체 입주세대 과반(75세대) 찬성 동의를 확보 할 수 있었다.

1. 양주시-LH, 청년커뮤니티 공간 무상임대 MOU 조건 충족

세대방문 등 동의서 서명활동 전개/전체 입주세대 과반(75세대) 찬성 등의 확보



2. '청년 커뮤니티 플랫폼'공간 확정



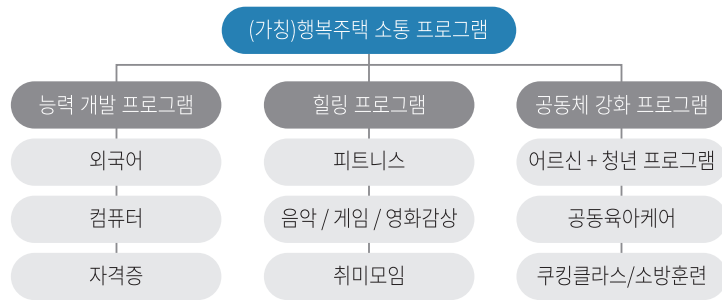
옥정 3단지 유희공간(구 옥정평생학습관)

3. 양주 혁신 리빙랩센터 공간 무상임대 협약식(MOU) 체결(2019.11.20)



입주민 관점의 행복주택 청년커뮤니티 프로그램 운영

청년이 모이고 청년이 행복한 커뮤니티 프로그램 운영을 통해 더불어 사는 공동체 의식 함양과 소통 활동 추진하였다.



1 행복 만들기



2 영화 동아리



3 학습 동아리



4 운동 동아리



결과물

행복주택 입주민의 의견을 반영한 공간 네이밍 개발

행복주택 청년의 의견을 반영한 ‘청년의 행복을 학습하고 행복을 나누는 공간’이라는 청년행복학습공간 ‘청학당’네이밍 및 로고를 개발 하였다.



▲ 청학당 로고



▲ 청학당 로고 시안



▲ 양주 혁신리빙랩 센터 로고

- 로고 컨셉 : 청년들이 행복을 학습하는 모임(당), 청년행복학습당
- 키워드 : 청년, 모임, 배움, 행복
- 스타일 방향 : 동글동글한, 자유로운, 개성적인, 현대적인, 밝은, 재미있는, 심플한
- 메인컬러 : Orange, Green, Blue(indigo)

사-LH-입주민 행복주택 맞춤형 커뮤니티 콘텐츠 ‘청학당’ 구축

공급자 관점의 공간 구축이 아닌 모든 과정에 입주자의 의견을 반영한 공간 구축을 통해, 행복주택 맞춤형 커뮤니티 모델을 개발 하였다.

LH 추진 행복주택은 입주자가 대부분 청년이며 단기 계약 조건(2~6년)으로 입주자 연합회 구성이 어려우며 주민 편의시설의 내부 공간 설치를 위한 의견 합치 및 관리비 상승으로 인한 문제 및 민원 발생한다.

향후 이 문제 해결을 위해서는 LH에 행복주택 주민편의시설 설치를 지원하고 시에서 운영비를 지원하며, 입주민들이 운영 할 수 있는 행복주택 공간 ‘청학당’ 모델을 LH에 제시하여 제도개선을 해나갈 것이다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 공급 목적 중심 주거약자 주택 정책
- 입주민 특성 미반영 공동 공간 활용

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 주거약자 니즈 반영 맞춤형 주택정책
- 입주민 특성 반영 공간 활용 모델 개발

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정된 결과와 국민디자인단을 적용했을 때의 차이

국민디자인단을 적용하고 적용하지 않았을 때의 차이는 명확하다. 국민디자인단 사업이 없었더라면 시민 중심의 사고와 시민이 느끼는 사회문제를 공감하기 어려웠을 것이다. 주거약자이기 때문에! 싼 임대료로 생활하고 있기 때문에! 현실에 받아들이며 내가 살고 있는 공동주택에 입주민을 위한 공간이 없는 것에 불만을 제기하거나, 민원을 낼 생각조차 하지 못하였을 것이다.

국민디자인단을 통해 주거약자 청년들이 본인의 목소리를 낼 수 있고, 목소리를 들어 주는 다양한 채널이 있었기 때문에 청년의 니즈를 반영한 행복주택의 새로운 커뮤니티 콘텐츠 ‘청학당’이 생길 수 있었다고 생각한다.

“네 잘못이 아니야~” 학대피해아동쉼터 조성을 위한 수요자 중심 정책 개발

담당공무원

박한일, 박은영, 신용철, 김반디

서비스디자이너

박종근

국민참여자

여청동, 이창식, 최건, 유인화,
전세환, 김경희, 김민수, 이경화,
이창석, 김옥희, 이순남, 한희경

66

아동 학대에 대한 사회적 관심제고 및 수요자 중심의 학대
피해보호쉼터 조성을 위한 다양한 문제점 분석·개선을 통해
사회적 가치를 지향하는 포용적 행정 실현!



추진배경

아동학대 예방 강화 및 피해아동을 적극적으로 보호 할 수 있는 시설 설치 시급

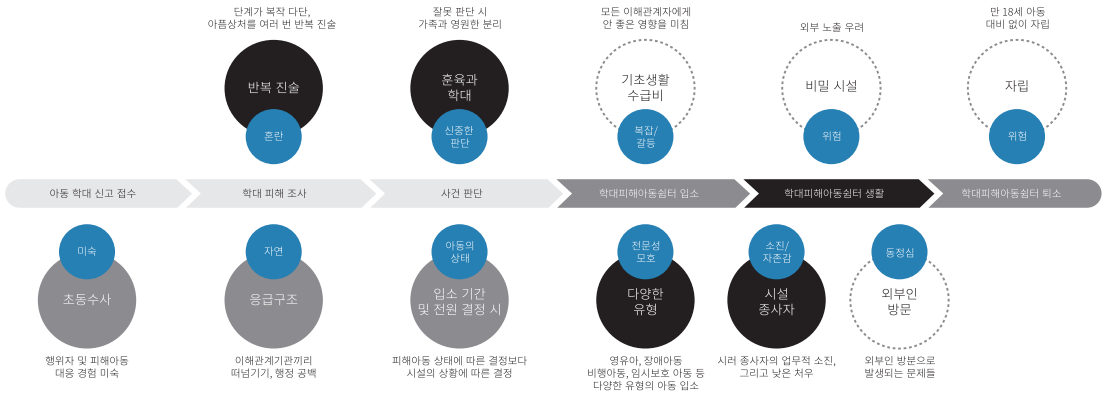
서산시는 아동 학대 신고 건수가 지속적으로 증가하고 있음에도 불구하고 충남 서부아동보호전문기관 관할 지역 학대피해아동쉼터의 부재로 인해 인근 자치단체 쉼터로 연계 보호하고 있는 상황이다. 매년 증가하는 피해아동의 적극적 보호, 안정적인 성장환경 조성 및 권리 증진을 위해 적합하게 운영 될 수 있는 시설이 설치가 절실했고, 수요자 중심 조례, 환경(정서, 공간)적 시스템 구축이 필요했다.

* 충청남도 내 학대피해아동쉼터 수 : 4개소(천안시 2, 아산시 1, 부여군 1)

* 서산시 아동 학대 신고 건수 충남 3위(2016년 64건, 2017년 153건, 2018년 175건)

새로운 문제정의

다양한 의견* 수렴 통한 정책수요자중심 문제 발견



* 시설종사자 및 입·퇴소자 심층 인터뷰 등을 통해 현실을 반영 할 수 없었던 시설운영상의 문제점 및 수요자들이 원하는 환경에 대한 이해도 증가와 더불어 현장의 목소리를 반영

- 시설** 학대피해아동쉼터 부재로 인근 자치단체 시설 입소에 따른 피해아동 불안
- 시스템** 학대 수사 과정 상 반복되는 피해 진술에 대한 피해아동 불안감 고조
- 조례** 학대피해아동쉼터 운영 및 피해아동 보호·치료 중심 조례 필요
- 매뉴얼** 학대피해아동쉼터 표준 매뉴얼 부재 : 아동분야사업안내서 준용 중
- 공간** 가정환경과 유사한 공간 제공을 위해 그에 맞는 공간설계 필요
- 인식개선** 학대피해아동은 비행청소년, 아동학대 신고율이 높은 건 부끄러운 수치, 학대피해아동쉼터는 혐오시설이라는 국민 인식 개선 필요

추진 내용

학대피해아동쉼터 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제정

학대피해아동쉼터는 피해아동의 보호, 안정, 치유, 보안, 사무 기능을 포함한 복합적인 공간으로 아늑한 집과 같은 환경이 적합함에도 불구하고, 교사 휴게공간 부족, 위화감을 주는 CCTV·보안장치, 거주 인원 대비 부족한 수납공간, 철문으로 된 출입구, 쇠창살 등으로 구성되어 있어 사무적이고 형식적인 공간으로 보여졌다. 이러한 현실을 보완하여 수요자인 시설종사자와 피해아동을 위한 탈 시설화를 지향하는 표준 공간디자인을 개발하였고 2020년 학대피해아동쉼터 조성 시 반영할 계획이다.

학대피해아동쉼터 운영 및 피해아동 보호·치료 중심 조례 제정

전국 학대피해아동 관련 조례를 분석한 결과 대부분이 아동복지에 대한 사항으로 구성되어 있어, 서산시 학대피해아동쉼터를 위한 조례 연구팀을 구성

하여, 국민디자인단 활동으로 발굴된 10개 유형의 문제를 포함한 27개 조항을 결정하였다. 아동복지와 피해아동에 대한 명확한 구분, 아동 특성별 전문치료 서비스 지원 및 시설 종사자 심리치료 프로그램 지원, 아동학대예방위원회 설치 및 위원회 구성 시 실무자 포함, 사건 신고 후 진행되는 복잡한 여정에서 피해아동 우선 보호 조치, 만18세 아동 자립 대비 업무, 피해아동 입·퇴소 처리요령 및 시설 운영 유의사항을 담은 조례를 제정하였고, 충남서부아동보호전문기관에서는 서산시 조례를 전국에 확산 시킬 계획을 가지고 있으며, 충청북도 진천군에서는 조례 도입 절차를 밟고 있다.

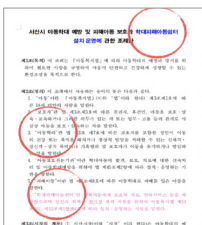
아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축

아동학대 수사 시 피해아동은 인계되는 기관(선생님, 경찰, 아동보호전문기관, 해바라기센터 등)마다 학대피해에 대한 진술 반복으로 혼란과 공포는 극대화 되는 제2차 피해가 발생하는 등 수사 시스템의 문제점을 발견하게 되어 이를 보완하기 위해 수사기관 관계자들과 의견을 공유하였고, 학대 유형을 고려한 “진술 및 대응 매뉴얼”을 작성하여 학대피해 아동의 진술을 최소화 시킬 계획이다.

학대피해아동쉼터 운영 매뉴얼 제작 및 아동복지법 개정 건의

전국 70개 학대피해아동쉼터의 입소 절차, 피해아동 등의 관리 기준을 공동생활가정 운영에 적용중인 아동분야사업안내를 참고로 운영하고 있는 현실을 개선하여, 명확한 업무 기준이 될 수 있는 내부지침을 제작하였고, 보건복지부 학대대응과에 학대피해아동쉼터 운영 상세 매뉴얼 제작 및 아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류) 제1항 제4조에 공동생활가정에 학대피해아동쉼터의 포함으로 시설의 위치 노출로 인해 시설종사자 및 피해아동의 신변에 위협을 받는 일이 발생 되는 점을 보완 할 수 있도록 공동생활가정과 학대피해아동쉼터의 분리에 대해 검토 요청 및 제안을 하였다.

결과물



서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 제정(2019. 12. 18.)

국민디자인단 활동으로 발굴된 91개 문제 중 진상문제 10개 유형을 반영한 27개 조항의 학대피해아동 전문 조례를 제정하여 전국 자치단체에 전파하고 있다.



정책수요자 중심의 학대피해아동쉼터 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제작

수요자(피해아동, 시설 종사자) 중심의 표준공간디자인을 개발하여 2020년 학대피해아동쉼터 조성 시 반영 할 예정이다.



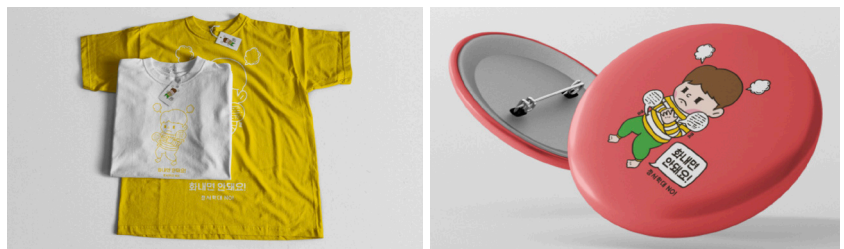
학대 피해아동에 대한 포용지수 개선을 위한 굿즈 및 캐릭터 개발

피해아동 관련 캠페인의 대부분이 어둡거나 동정심을 유발 할 의도로 제작되어 있어 이를 개선하여 아이들의 경고를 담은 아동학대 4가지 유형(방임, 성학대, 신체학대, 정서학대)을 상징하는 캐릭터 및 굿즈를 개발하여 캠페인 등에 활용 중이다.

(방 임) 혼자 두면 안 돼요!
(성 학 대) 만지면 안 돼요!
(신체학대) 때리면 안 돼요!
(정서학대) 화내면 안 돼요!



▲ 아동학대 4가지 유형 캐릭터



▲ 굿즈 제작

아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축 및 학대피해아동쉼터 운영 제도적 개선 건의

아동학대 수사 시 피해아동에 대한 반복 진술 최소화를 위해 아동학대 수사기관 업무협조 시스템을 구축하여 운영할 예정이며, 학대피해아동쉼터 운영 상세 매뉴얼 부재 및 아동복지법 개정을 위해 보건복지부에 건의하여 제도 개선을 위해 노력하고 있다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>제도개선</p> <ul style="list-style-type: none"> - 아동학대 관련 조례 부재 - 학대피해아동 관련 전문가 목소리 부재 - 아동복지법 제52조(아동복지시설의 종류) 제1항 제4호 ※ 공동생활가정에 학대피해아동쉼터가 포함 	<p>제도개선</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서산시 아동학대 예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동쉼터 설치·운영에 관한 조례 ▶ - 아동학대예방위원회 실무진 중심 구성 - 학대피해아동 정체성 제고를 위한 아동복지법 개정 건의⇒보건복지부 학대대응과 ※ 학대피해아동쉼터 별도 시설로 분리 검토
<p>시설부재</p> <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동쉼터 부재 - 행정위주의 학대피해아동쉼터 공간 - 학대피해아동쉼터 입소 시 주1시간 심리치료 시행 - 전국70개 학대피해아동쉼터 상세 운영매뉴얼 부재 	<p>시설부재</p> <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동쉼터 예산 확보 : 507백만원 - 수요자중심 공간디자인 설계 ▶ ※ 보호, 안정, 치유, 보안, 사무 기능 충족 공간 등 탈 시설화를 지향한 아늑한 공간 구성 - 피해아동 특성별 전문치료 서비스 지원 기반 마련(조례 제8조) - 학대피해아동쉼터 운영 내부 지침 제작 ※ 학대피해아동쉼터 운영 상세매뉴얼 제작 건의 ⇒ 보건복지부 학대대응과
<p>수사기관업무협조시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인계되는 기관마다 학대피해 진술 반복 ⇒ 피해아동 혼란·공포 극대화 	<p>수사기관업무협조시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피해아동의 학대 유형 고려하여 수사기관 진술 최소화 ※ 2020년 학대피해아동쉼터 개소 전 사전 시행
<p>전국전파</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현존하는 학대피해아동쉼터 조례는 아동복지 관련 조례로 구성 - 학대피해아동 캠페인의 대부분이 어둡거나 동점심 유발 의도로 제작 	<p>전국전파</p> <ul style="list-style-type: none"> - 학대피해아동 전문 조례 제정으로 전국 확산 ⇒ 충북 진천 도입 준비 중 ▶ ※ 전국학대피해아동쉼터 협의회와 서산시 국민디자인단 추진내용 확산 계획 수립(2019. 11.) - 아동학대 4가지 유형을 상징한 캐릭터 및 굿즈를 아이들의 시선에서 본 문구를 반영하여 제작 활용 : 포용지수 개선

기타

- 서산시는 2020년 여아전용 학대피해아동쉼터를 설치하고 운영할 예정이다. 국민디자인단을 적용하지 않았다면, 정책 수요자의 의견 및 현황을 반영하지 못한 채 행정 편의적인 시설을 설치하고 운영하였을 것이다. 학대피해아동쉼터 종사자 및 입·퇴소자들과의 인터뷰를 통해 시설의 개선사항, 문제점, 애로사항, 피해아동들이 바라는 것들에 대한 이야기를 듣고 이해할 수 있는 의미 있는 시간이었다. 이를 반영하여 가정과 같은 치유의 공간으로 구성하기 위해 노력하고 있으며, 선한영향력을 나눌 수 있는 시설장을 만날 수 있기를 바라고 있다.
- 아동 학대 신고 시부터 시설 입소까지의 여정 중 피해아동들이 반복해야 할 진술을 최소화하기 위해, 수사기관별 담당자분들과의 의견을 교환하고 기관별 개선해야 할 문제점을 발견하고 이를 개선하기 위한 방법에 대한 회의를 반복하면서 기관 간 사각지대를 이해할 수 있었으며, 자연스럽게 업무 협조 체계가 구축 되었다. 국민디자인단을 운영하지 않았다면 기관별 애로사항을 듣고 반영 할 수 있는 시간을 갖기 어려웠을 것이다.
- 국민디자인단 활동 시작 시점에는 학대피해아동쉼터의 부재로 피해아동들이 주거지를 떠나고 싶어 하지 않는 아이들을 위해 설치만을 우선적으로 생각했는데, 회의를 거듭할수록 발견 되는 문제점에 가슴이 먹먹하고 답답했다. 입소 여정 속 기관 간 허용 범위, 피해아동이 고려되지 못한 수사시스템, 쉼터 종사자들의 처우, 피해아동에 대한 사회적 무관심, 제도적으로 미비한 부분을 전부 개선할 수는 없겠지만 문제점을 보완하고 개선하기 위해 정책의 수요자와 함께 고민한 사항이 반영된 서산시 학대피해아동쉼터가 전국에 널리 전파되길 바란다.

기타 (인식개선)

사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선

담당공무원

김태훈, 안주희

서비스디자이너

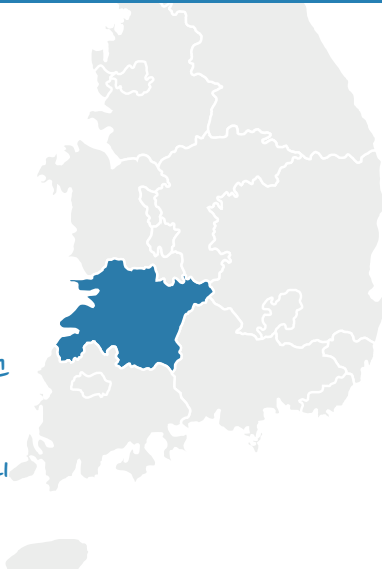
이창림

국민참여자

강석현, 고예원, 류귀자, 손선영,
이태형, 전경민, 홍민지

66

행정혁신에 대한 사회적 요청이 대두되고
있으나, 변화를 이루어내기가 쉽지 않습니다.
어떻게 하면 전 직원이 함께 행정 변화의
필요성을 공감하며, 남원시의 행정 변화를
이루어 낼 수 있을까요?



추진배경

행정혁신에 대한 국민의 요구

수요자 중심의 행정 서비스 공급, 사회적 가치실현 등에 대한 사회적 요청이 대두되고 있지만, 행정의 변화를 이루어 가기가 쉽지 않습니다. 그 공감의 시작을 국민디자인단과 함께 이루어내면 어떨까 하는 생각으로 과제를 기획하게 되었습니다.

새로운 문제정의

행정혁신, 어떻게 시작해야 할까?

다들 바쁘다고만 합니다. 혁신 담당자 혼자 노력한다고 조직 변화를 이루어 내기란 쉽지 않습니다. 어떻게 하면 동료 직원들과 함께 행정의 변화를 이루어 낼 수 있을까요? 우리 행정조직의 불합리한 이야기들을 끌어내는 것을 시작으로 행정의 변화를 시작해 보고자 하였습니다. 그리고 이러한 시작이 하나의 단추가 되어 조직전체 변화를 이끌어 내고, 이러한 남원시 사례를 통해, 행정혁신을 고민하는 타 지자체 공무원들에게 혁신을 시작하는 매뉴얼로 만들어 보고 싶었습니다.

추진내용

과제를 함께 수행할 동료직원 7~8명을 모집

국민디자인단에 대한 이해 부족과 바쁜 일상 업무로 참여자를 모으기가 쉽지 않았습니다. 결국 고정 공무원 2명과 서비스디자이너를 중심으로 나머지 직원들은 느슨한 참여를 통해 과제를 수행해 보기로 계획을 변경 추진하게 되었습니다.

시작이 반

느슨한 참여자들을 위해 매 회의 시작 전에 그동안의 추진과제들을 공유하는 시간을 가지고, 매회 해야 할 일들을 정하여 과제를 추진하였습니다. 조사준비를 위한 키워드 만들기, 질문 만들기, 진짜 문제정의를 위한 퍼소나 작업이나 고객여정맵 등 국민디자인단 서비스 툴을 이용하여 시험해 보고 수정 보완하는 절차를 거치면서 다양한 의견을 수렴할 수 있었습니다.



▲ 국민디자인단 출범



▲ 조사 준비와 목표 설정



▲ 서비스 디자인 툴 이용

숨겨진 다양한 목소리를 모았습니다.

서비스 디자인기법을 통해 직원들 간 숨겨진 니즈와 세대 간 갈등 문제를 도출하였으며, 이를 함께 공론화하고 해결방안을 모색해 가는 과정에서 나만의 문제가 아닌 모두의 문제임을 공감하고 소통하는 장이 되었습니다. 9급 공무원들의 이야기부터 6급 담당, 중간관리자들의 다양한 이야기들을 들으면서 “선배공무원과 후배공무원 간 문화차이”, “불합리한 업무편중과 보상의 연결 부재”, “내부 성과위주의 비효율적인 업무추진” 등 그동안 서로의 불만과 문제를 알고 있어도 함께 나눌 수 있는 기회가 부족하였다는 것을 느꼈습니다. 그리고 이번 기회를 통해 서로 나누고, 공론화할 수 있었다는 점에 참여자 모두에게 긍정적인 평가를 받았습니다.



▲ 담당(팀장)과 진행



▲ 공무원노조 운영진과 진행



▲ 논의된 이야기 정리

남원시 공무원 100인 원탁회의로 확산

이렇게 발굴한 이야기들을 어떻게 확산·공론화해 갈까 고민한 결과 공무원 100여명이 한자리에 모여 문제해결에 대한 아이디어를 모색해 보자는 의견이 도출되었습니다. 그리고 남원시 공무원 100인 원탁회의를 진행하게 되었습니다. 그동안 발굴된 문제점들에 대한 이야기는 동영상을 만들어 참여들이 쉽게 공감을 자아내도록 하였으며, 시장님께서도 참석하셔서 직접 이야기를 경청하시고 격려해 주셨습니다.



▲ 공무원 원탁회의 개최



▲ 해결방안 모색



▲ 논의 결과 공유

결과물

남원시 공직사회 문제를 스스로 진단

국민디자인단 과제수행을 통해 직원들 간 숨겨진 니즈와 세대 간 갈등 문제를 도출하였으며, 이를 함께 공론화하고 해결방안을 모색하는 과정에서 나만의 문제가 아닌 우리 모두의 문제임을 공감하는 소통의 장이 만들어졌습니다. 그리고 문제의 우선순위를 정하고 먼저 해결해 나가야 할 점들을 실행해 나가자고 결정하게 되었습니다.

서비스디자인 기법에 대한 공무원 이해 도모

남원시, 일하는 방식 개선 과제수행을 통해 국민디자인 서비스디자인 기법의 흐름을 자연스럽게 습득하게 되고, 이러한 경험을 통해 국민디자인 프로세스를 학습하는 남원시 학습동아리 <디자인 남원>도 탄생하게 되었습니다.

행정혁신에 대한 공감도 증진

이렇게 “사회적 가치구현을 위한 일하는 방식 개선”이라는 주제로 국민디자인단 과업을 수행하면서 전 직원이 공감하는 일하는 방식 개선과 조직문화 개선, 수요자 중심의 서비스 증진에 대한 이해 증진, 국민을 위한 가치를 창조하는 행정 환경 조성에 기여할 수 있었습니다.

서비스디자인 기법의 도입과 확산

국민디자인단 과제를 수행하면서 서비스 디자인 기획의 필요성을 공감한 한 직원은 자신의 업무에 이를 접목시키는 성과를 이루어 내기도 하였습니다. 도시과에서 시행하는 생태놀이터 조성사업은 용역사가 전적으로 추진하고 있었는데, 국민디자인단 과제를 수행하면서, 당초 계획을 수정하여 시민들이 설계에 참여할 수 있었고, 어린이 디자인 캠프를 운영하는 등 기존과 다른 설계 방향을 함께 수행하여 시민들에게 고무적인 평가를 받기도 하였습니다.



▲ 시민참여설계 워크숍



▲ 순천 기적의 놀이터 방문



▲ 어린이 디자인 캠프 진행

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

행정 혁신에 대한 관심 부족

공급자 중심의 행정서비스 제공

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

범정부 일하는 방식과 행정혁신에 대한 전 직원 공감대 형성과 참여

행정서비스에 수요자 입장을 반영

기타

처음이라 어려웠지만, 우리도 할 수 있었습니다.

처음 해보는 국민디자인단 사업이고, 방향 설정과 절차, 결과물 도출에 대한 고민 등으로 어려움도 많았지만, 서비스디자이너의 경험을 통해 내부의 다양한 목소리와 불만, 고충 들을 함께 나눌 수 있었으며, 구석구석에서 무엇인가 변화가 있어야 한다는 목소리를 모을 수 있었습니다. 이러한 분위기와 결과를 통해, 남원시 행정혁신을 위한 조직진단 연구용역비를 세울 수 있었으며, 2차년인 올해 그 논의가 더욱 활발하게 이루어지고 있습니다. 이러한 조직문화 변화에 대한 분위기는 이제 우리시 전체에 공감대를 이루어 남원도 이제 뭔가 달라질 것이라는 기대에 부풀게 되었습니다. 국민디자인단과 함께 시작하십시오. 우리시도 해냈습니다! ^^*

외국인노동자&기업 함께 웃는 내일)

담당공무원 서비스디자이너
이은영, 안창희 강동선, 박재민

국민참여자
남민경, 남정순, 양근영, 조정혜,
수베디 여거라즈, 김미경

66

외국인노동자 150만 시대, 경상남도는 경기도에 이어 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역으로 고용안정과 노-사 문제 해결을 위해 '문제해결'이 아닌 '문제발생 억제'에 주안점을 두고, 외국인노동자와 기업의 니즈를 모두 만족시킬 수 있는 다양한 솔루션을 도출하고자 하였다.



추진배경

서로에 대한 이해 부족, 너도나도 힘든 일터

경상남도는 전국에서 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역으로 기업도 외국인 노동자도 서로의 필요에 의해 함께 일하게 되었지만, 서로에 대한 이해가 부족하고 저마다의 어려움을 호소하고 있어 서로 상생하기 위한 해결책이 절실히 필요한 상황이었다.

외국인노동자지원센터 상담건수

	전국			경남		
	전체	사업주	노동자	전체	사업주	노동자
2015	209,978	7,179	202,799	50,123	1,175	48,948
2016	241,316	8,369	232,947	59,146	2,972	56,174
2017	250,870	10,663	240,207	64,236	4,009	60,227
2018	270,395	10,019	260,376	82,691	4,231	78,460
2019.1.1. ~ 6.30.	138,284	4,756	133,528	46,824	2,471	44,353

새로운 문제정의

다양한 분쟁의 원인 '사업장변경', '사업장변경'의 원인은?

다양한 문제가 발생한 후 발생한 피해를 복구해 주는 것은 의미가 없다. '사후해결'이 아닌 '문제발생 억제'에 집중하여야 한다.

우리는 언어적·신체적 폭행, 사업장 이탈 및 불법체류 등 언론에 표면적으로 드러난 문제가 아닌 진짜 문제를 찾기 위해 전문가 심층 인터뷰, 현장조사 등을 수차례 진행하였고, 다양한 문제들의 공통분모는 '사업장변경' 임을 파악하였다. 그렇다면 '사업장변경'을 유발하는 원인은 무엇인가? 우리는 그것을 해결해야 한다!

업무에 대한 정보 부족 업무에 대한 정확한 인식 없이 계약서를 작성하고, 입국 후 맡은 일이 본인의 적성이나 종교적 관점에 심하게 위배됨을 인식하여 사업장 변경 신청

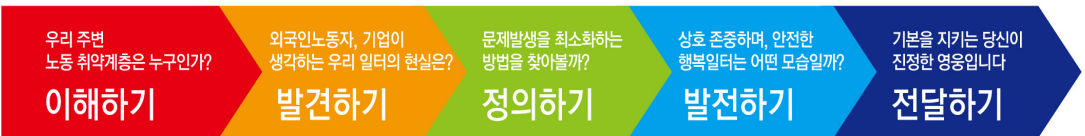
의사소통의 어려움 사용하는 언어가 달라 업무를 익히는데 상당한 시간이 소요되고 크고 작은 사고가 발생하여 사업장에 대한 불안, 불신으로 이어져 사업장 변경 신청

소속감의 부재 사업주가 외국인노동자를 '우리직원'이라고 느끼기 보다는 '잠깐 일하고 가는 외국인'이라는 인식이 강해 소홀히 대하게 되고, 노동자 또한 이러한 환경 속에서 소속감을 느끼지 못해 쉽게 사업장 변경 신청

추진내용

외국인노동자,기업 함께웃는 내일!

경상남도는 경기도에 이어 두 번째로 외국인노동자가 많은 지역으로 외국인을 고용하는 제조업체에 대한 고용 안정과 노·사 문제 해결을 위한 실효성 있는 솔루션이 절실히 필요한 상태임



- 국민디자인단의 이해
- 노동 취약계층 도출
- 조사 목표(대상자) 설정



- 데스크 리서치
- 현장 리서치
- 심층인터뷰



- 이해관계자맵
- 퍼소나
- 비즈니스캔버스



- 코크레이션워크샵
- 만다라트
- 실행전략수립
- 디자인개발
- 행복일터 기업 공모



- 행복일터 현판식
- 기업 홍보 디자인/ 영상물 제작
- 산업안전 매뉴얼 제작
- 안전사고 예방 환경개선

문제 해결을 위한 단계별 목표 설정

정책수요자	외국인노동자	고용주·내국인노동자	
생각의 차이	우리는 한국을 도와주러 온 사람들이다 (차별 없는 인간적인 대우 요구)	가난한 나라에서 돈을 벌기 위해 왔다 (힘든 일의 공백을 채우는 사람들)	
요구	<ul style="list-style-type: none"> 일이(노동 강도) 너무 힘들다 한국어는 서툴지만, 욕설은 알아 듣는다 비인간적인 처우로 마음의 상처가 크다 자유롭게 근무지 선택을 했으면 좋겠다 	<ul style="list-style-type: none"> 경기불황과 최저임금제 도입에 따라 회사 경영/ 외국인 채용이 예전 같지 않다 외국인노동자와 소통이 어렵다 문화, 종교적 관념이 우리와 다르다 숙련된 외국인노동자가 필요하다 	
요구 원인	<ul style="list-style-type: none"> 자국에서 근로계약 당시 사업장(한국)에 대한 정보가 부족함 한국에서 자국민 커뮤니티에서 상대적으로 근무환경이 좋은 회사에 대한 정보가 많이 얻게 됨 근무환경이 열악한 상황에서 안전사고 발생 비율이 높고 회사에서 본인을 무시하는 태도는 근무지 이탈 및 불법체류 형태로 나타남 	<ul style="list-style-type: none"> 회사 경영이 어렵기 때문에 외국인노동자 관리는 생각할 여유가 없다 외국인노동자는 돈을 버는 것이 목표일 뿐, 우리의 정서와 애사심을 강요하기 어렵다 이기적이고 돈에 따라 움직이는 사람들이 기때문에 신뢰하기 어렵다 외국인 특유의 냄새가 난다 외국인노동자 채용과정이 까다롭고 많은 시간이 소요되는 것이 부담이다 	
미션	<ul style="list-style-type: none"> 근로계약 시 회사 선택에 필요한 정보 제공 자국민 커뮤니티보다 회사에서의 소통이 우선순위를 부여 안전사고를 예방할 수 있는 매뉴얼 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인노동자에 대한 차별 방지책 마련 안전하고 효율적으로 일하는 일터 조성 '일하기 좋은 기업'에 대한 자긍심 부여 	
목표	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> 문제발생 억제 어떻게 하면 회사 선택에 필요한 정보를 제공할까? </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">▶</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> 인식개선 외국인과 내국인의 문화, 정서적 간극을 좁히자 </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">▶</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> 안전한 일터 상호 존중하고 안전하게 일할 수 있는 공간 조성 </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">▶</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> 행복일터 발굴 노동자가 일하기 좋은 기업 발굴 / 확산 </div> </div>		

결과물

문제가 발생하지 않도록, 미리 고치는 외양간

업무에 대한 정보 부족 외국인노동자가 입국 전 어떤 일을 하는 곳인지 알 수 있도록 기업소개영상 제작, 신규 외국인노동자 채용 시 영상 활용

의사소통의 어려움 일상생활의 소통은 찬찬히 배워나가되 업무 중 위험사항을 인지하지 못해 사고가 발생하는 일은 없도록, 다양한 언어로 제작된 픽토그램* 부착

* 사물과 시설 그리고 행동 등을 상징화하여, 불특정 다수의 사람들이 빠르고 쉽게 이해할 수 있도록 나타낸 시각 디자인

소속감의 부재 한국을 제2의 고향처럼 느끼길 바라며, 사장님이 직접 본인 성씨를 따 지어준 한글 이름표 제작

‘특별한 기업’이 아닌 ‘원칙과 기본’을 지키는 ‘행복일터’ 인증 최초 실시

구분	기대효과
고용주	<ul style="list-style-type: none"> ‘행복일터’ 인증으로 인한 프라이드 부여 숙련된 노동자 장기근속 기업 경쟁력 강화
외국인노동자	<ul style="list-style-type: none"> 기업 구성원으로서의 소속감 증대 안정적인 일자리 확보 안전사고 위험 절감, 한국 문화 적응
산업계	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 고용 산업체에서 발생하는 많은 문제 해결 ‘행복일터’ 점진적 확대 영세업체, 취업 기피 분야 인력난 해소
사회	<ul style="list-style-type: none"> 외국인노동자 에 대한 부정적 인식 개선 지역산업육성을 위한 동반자로 인식

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 외국인노동자 와 중소기업의 고충에 대한 표면적 이해 문제 발생 이후 해결을 위한 자원 투입 정책개발, 전달에 따른 예산 마련의 어려움/ 실효성 논란 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인노동자와 중소기업이 직면한 실질적인 문제 이해 - 단계별 해당 전문가 투입 문제 발생을 사전에 억제할 수 있는 개선 방안 도출 저비용, 전국 확산 가능한 정책 구현 개선 방안 도출

기타

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

‘국민디자인’이 뭐예요? 저 미술에 정말 소질 없는데 디자인을 어떻게 해요? 담당 공무원조차도 ‘국민디자인’이 뭔지 모르고 무작정 시작했던 국민디자인단! 짧은 사업기간과 부족한 예산, 기업들의 비협조 등 많은 난관이 있었지만 다 함께 노력했기에 힘들지만 보람 있는 시간이었습니다. 난생 처음 페인트칠도 해봤네요!)



문화/관광 분야

삼천포愛 빠져 남일대 바다에 풍덩!

담당공무원

하지민, 하지영

서비스디자이너

김광순, 윤희근, 전영재

국민참여자

이병윤, 최연순, 빈진영, 이재순,
 강태웅, 배나영, 박세일, 김웅비

66

관광 기반시설 부족, 이용객 감소 및 특색있는 콘텐츠
 부재로 콘텐츠 개발 필요성에 따라 방문객이 1년 내
 내 즐길 수 있는 계절별 테마 및 스토리가 있는 콘텐
 츠를 발굴하여 침체된 관광지 및 지역경제를 활성화
 화하고자 하였다.



추진배경

사천의 남일대해수욕장을 사계절 관광지로 조성하기 위해 계절별 콘텐츠 개발 및 대표 행사 등을 발굴하여 침체된 관광지 및 지역경제 활성화 필요

남일대 해수욕장은 사천시의 유일한 해수욕장이지만 지리적 접근성이 낮고, 노후화된 상가 및 관광 기반시설이 부족하여 이용객이 감소하여 주변 상권 침체된 상태로 남일대 해수욕장만의 특색을 살리고 주민과 이용객이 상생할 수 있는 공간으로 재탄생하는 전환점이 필요하였다.

사천시민과 그 주변 지역민들에게 좋은 휴식공간이자 여가공간을 제공할 수 있는 계기를 마련하고자 한다.

새로운 문제정의

국민요구 발견하기

- 국민디자인단 위원들이 각각 5~10명의 지역민을 대상으로 남일대 해수욕장의 이용 행태에 관련된 인터뷰를 진행하였다.
- 남일대 해수욕장에서 해수욕을 즐기는 시민들을 대상으로 불편한 점 및 개선 사항 의견을 수렴하였다.
- 1,000여명의 국민을 대상으로 모바일·대면 설문조사를 통해 일반 소형 해수욕장의 장단점과 개선사항에 대한 의견 수렴

인터뷰와 설문조사 등을 통해 수집된 의견을 종합하여 해수욕장을 이용하는데 기본적인 안전, 편의 문제점에 대한 의견과 가족 단위 방문객을 위한 특색과 상징적 서비스에 대한 문제점을 도출하였다.

추진내용

아이디어 발전하기

- 거제 명사, 와현 해수욕장, 속초 해수욕장 등 전국의 유명한 대·소형 해수욕장을 방문하여 참고할 수 있는 요소를 벤치마킹
- 모든 이용자가 안전하고 쾌적하게 사용할 수 있는 기본 인프라를 구축하고, 남일대 해수욕장을 방문한 사람들에게 깊은 인상을 남길 수 있는 특색있는 서비스에 대한 아이디어를 개발

사진공모전 시행

남일대 해수욕장 축제 기획과 관련된 아이디어 중 하나인 ‘추억의 남일대 해수욕장 사진 공모전’을 지역 축제기간에 맞추어 공모하고 이를 전시·시상하였으며, 남일대 해수욕장을 이용했던 구·신세대간의 다양한 추억을 공유할 수 있어 많은 관심을 받았다.



어린이 체험 교육 프로그램 개발·시행

지역 전문가와 협업하여 남일대 해수욕장을 테마로 한 ‘어린이 체험 교육 프로그램’을 개발하여 2019년 사천어어쇼 기간에 시범 운영을 하였으며, 향후 남일대 해수욕장에서 지속적으로 운영 할 예정이다.

남일대해수욕장 캐릭터 디자인 개발

남일대 해수욕장과 코끼리바위 산책로를 상징하는 캐릭터를 개발하였으며, 이를 바탕으로 향후 개발될 다양한 시설, 서비스에 디자인 아이덴티티를 접목시킬 예정이다.

지역 축제 연계 홍보

2019년 8월 4일 남일대 해수욕장에서 개최된 전국청년 트롯 가요제에서 국민디자인단 활동에 대한 홍보 및 남일대 해수욕장 방문객들을 대상으로 장단점과 개선사항에 대한 의견을 수렴하였다.



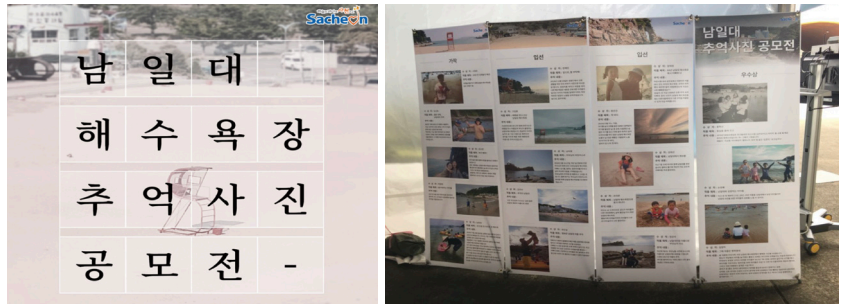
편의시설 정비(여름철 쉼터 설치)

피서객 및 방문객의 불편을 최소화하기 위해 바람피해가 많은 지리적 특성을 고려하여 자연재해시 피해를 줄일 수 있는 튼튼한 그늘막을 설치 중이다.

결과물

추억의 남일대 해수욕장 사진 공모전' 기획 운영

지역 축제와 연계하여 남일대 해수욕장과 관련된 이벤트를 기획하여 많은 시민들의 지원 속에 우수상 5점, 가작 5점, 입선 10점을 선정하여 전시와 수상을 시행하였다.



어린이 체험 프로그램 시범운영

2019년 10월 24일부터 27일까지 개최되는 2019 사천어어쇼에서 사천시 국민디자인단의 활동내역과 함께 일부 서비스의 시범 운영의 결과를 전시하는 홍보 활동을 실시하였다. 추억의 남일대 해수욕장 사진 공모전' 선정 작품을 전시하여 남일대 해수욕장의 과거와 현재를 이어가는 기록을 남기고 지역 전문가와 협업하여 개발한 남일대 해수욕장 '어린이 체험 교육 프로그램'을 시범 운영하였으며, 2,000개의 준비 수량이 모두 소진되어 체험 프로그램을 성황리에 마쳤다.



남일대해수욕장 캐릭터 디자인 개발

코끼리 바위를 그래픽 모티브로 만들었던 브랜드 아이덴티티 프로토타입을 기반으로 남일대 해수욕장을 상징할 수 있는 캐릭터 및 응용형 캐릭터(10종)를 개발하는 용역을 추진하고 있다. (2020년 4월 완료)



- 남일대해수욕장의 코끼리바위가 어른이라는 상상에서 캐릭터는 아기코끼리로 설정하여 온가족이 함께하는 안전한 해수욕장이라는 이미지 강조
- 코끼리의 줄임말로 아기코끼리의 귀여움이 드러나는 KORI(코리)라는 이름을 붙임

기타

지역의 다양한 활동가들의 적극적인 협조

지역의 거주 주민뿐만 아니라 사천시의 공공, 민간 단체에서 활발히 활동하시는 분들이 국민디자인에 참여함으로써 다양한 자원과의 연계, 사례 공유 그리고 지역 축제와의 연계 홍보부스 마련이 쉽게 이루어질 수 있었다.

국민의 아이디어가 실천되는 과정을 지켜본 경험

국민디자인단에 참여한 시민들은 자신의 아이디어가 구체화되고 실현되는 과정을 지켜봄으로써 지역 발전에 도움이 되었다는 점에서 보람과 정부기관에 대한 신뢰감을 형성할 수 있었으며, 해당 공무원 또한 현장의 목소리를 통해 실현가능한 수준의 공공서비스를 기획함으로써 시민과 눈높이를 맞추어 가는 경험을 할 수 있었다.

다양한 각계각층의 참가자들이 모여 해당 과제를 해결하고자 의견을 내고 방법을 모색하는 것이 참신했다.

시설 중심의 중장기적 아이디어

해당 지역의 경우 낙후된 환경 개선에 대한 이슈가 많이 언급되었으며, 중장기적인 시설 보완 작업이 이루어져야 할 것으로 보여짐. 다만 시설의 리모델링에 앞서 남일대 해수욕장이 제공할 콘텐츠와 브랜드 가치를 충분히 정립한 후에 시설 계획에 반영한다면 활용도가 높은 공간으로 거듭날 수 있었다.

어린이가 만드는 안전한 통학길 조성

담당공무원

강민철, 문소영,
백찬호 김동현

서비스디자이너

조영연, 신혜윤

국민참여자

김이승현, 나은선, 이양신, 이현화, 이인호,
오철호, 오은주, 김지혜, 오상혁, 정순용

66

해마다 증가하는 어린이 교통사고! 도민(어린이)과 행정, 이해
관계인의 요구에 부응하는 정책을 개발하여 어린이 보호구역 내
교통사고를 줄이고 학교마다의 특수성 적용이 가능한 '어린이 안전
통학길 가이드라인'을 만들고자 하였다.

추진배경

어린이 보호구역 내 교통사고 증가! 7개 기관에 탄원서 제출, 해결되지 않아.

안전표시 미흡 등으로 어린이 보호구역내 사고가 급증하여 학부모들이 문제제기를 하였으나 보호구역 내 시설물 관리기관이 각각이라(7개 기관) 서로 미루고 지속적인 유지·보수에도 사고발생은 여전하여 시설물 관리기관, 학부모, 학교, 전문가 등이 의견을 반영한 어린이 통학로 주변 안전지대 조성을 위한 정책개발이 시급하였다.

새로운 문제정의

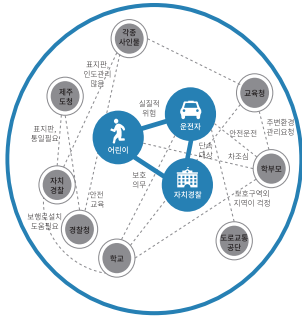
다양한 조사와 수집된 데이터의 공유로 '학교 앞 통학길' 핵심문제 도출

어린이 교통사고와 관련된 다양한 수요자 의견수렴을 위해 정책수요자와 이해관계자와의 인터뷰, 문제발생의

유사점을 찾기 위한 6개 초등학교 학생과의 토론, 두 차례의 현장답사 등을 통하여 '신호 상관없이 좌회전, 과속, 불법주정차' 등이 사고발생의 주원인 것으로 확인할 수 있었다. 학교 앞 통학길 교통사고에서 발견된 문제와 수요자의 문제가 무엇인지 점검하기 위해 두 가지 유형의 퍼소나*를 설정하고 그들을 여정을 따라가 이슈와 키워드를 도출하고 진짜 문제가 무엇인지를 알아보고자 하였다.

*퍼소나(persona): 목표 집단 안의 다양한 사용자 유형들을 대표하는 가상의 인물

**퍼소나1_항상 아이들 걱정형 학부모, 퍼소나2_사고뭉치형 어린이



핵심이슈 학교 앞 승차구역/ 등하교시 학교 앞 우회/ 어린이 갯길/ 어린이 전용신호/ 어린이 행동유도/ 사거리 차량 우회전/ 횡단보도 앞 주차/ 보호구역진입 알림/ 비오는 날 비가림막/ 실버·어머니회 안내 불일치

진짜 문제 학교별 주변 환경에 따라 사고발생 위험요소가 다양하게 나타나 어린이가 안전한 통학 길을 만들기 실천 가능한 전략이 필요하다는 결론에 이르게 되었다.

추진내용

사고유발 원인 학교별 위험요인 분석, 안전한 통학길 조성 10가지 모듈 도출
현장에서 원인을 찾고 다양한 이해관계자와의 협업을 통해 학교별 특수성을 반영한 [어린이 안전]을 위한 공공서비스를 개발하고자 학교 앞 어린이 교통 사고 발생 위험요소를 발견하기 위한 사고유발 원인 아이디어이션으로 10가지 위험요소를 도출하였고, 도출된 위험요소가 학교별 교통사고 발생요인이 되는지 현장 조사를 거쳐 학교별 위험요인을 분석하고, 아이디어 도출 브레인스토밍을 통해 도출된 사고유발 유형·패턴분석을 통해 ‘어린이가 안전한 통학길 만들기 방안’을 10가지* 모듈로 유형화하였다.

*어린이 승하차축역, 차량우회제어, 어린이 통학로, 신호체계, 행동유도, 우회전 알림, 불법주정차 통제, 환경가이드, 교육시스템, 속도제한

현장반영 디자인, BI개발과 매뉴얼 등 수요자 중심 가이드라인 개발

사고유발 유형을 바탕으로 선정된 10가지 모듈을 기초로 하여 [어린이 안전을 ‘있다’]를 주제로 학교별 모듈 적용의 시급성과 학교여건 우선순위를 정하여 지역특성을 반영한 가이드라인을 제시·매뉴얼화 하였고, [어린이 안전]에 대한 인지도 향상을 위해 BI를 개발하여 특허청 실용신안 등록을 추진하고자 하였다.

어린이 승하차 구역 지역특성을 반영한 승하차구역 조성과 시인성 있는 승하차구역 표지판 디자인

어린이 통학로 시인성 있는 ‘갯길, 전신주, 신호등’등에 적용할 디자인

안전 울타리 시인성 있는 안전 울타리 디자인, 스쿨존내 안전운행 담보

통합 안전 알림판 어린이보호구역+식품안전보호구역+교육환경보호구역+학교주변 주요시설 등을 통합한 디자인

BI 수요자 맞춤형 어린이 안전 통합 모듈인 BI ‘있다’를 개발하였다.

[어린이 안전]을 있다_[안전]을 있다 [안심]을 있다 [모듈]을 있다



[어린이안전]을 잇다

[안전]을 잇다 [안심]을 잇다 [모험]을 잇다

결과물

어린이, 학부모, 공무원 등이 함께한 학교 앞 교통안전시설물 디자인, 적용하다
 학교별 사고발행 위험요인과 어린이 보호구역 특성을 반영한 5가지 디자인을
 프로토타입을 제작하여 현장에 적용, 어린이 통학로 환경을 개선하였다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 어린이 보호구역 정책 추진 주체의 다각화로 국민(수요자) 혼란 가중 	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 이해관계인의 참여를 통한 수요자 중심 정책 디자인
<ul style="list-style-type: none"> • 교통시설물이 제각각 시설·관리됨에 따라 사고원인 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교별 여건을 반영한 모듈 개발로 교통시설물 통합관리시스템 구현
<ul style="list-style-type: none"> • 시설 설치 민원이나 시설물 훼손 시 임기응변식 설치로 대응 	<ul style="list-style-type: none"> • 정책 수요자 중심의 어린이 안전 브랜드 개발 연속성 담보: 【어린이 안전을 '있다.'】
<ul style="list-style-type: none"> • 시설물 관리기관 간 개별 시설물 설치에 따른 중복투자로 예산낭비 	<ul style="list-style-type: none"> • 표준화된 디자인으로 사업비 절감효과 기대

기타

국민디자인단을 적용하여도 또 다른 난관, 이해와 설득으로

학생, 학부모, 공공기관 등 수요자의 요청에 따라 국민디자인단 제도를 적용하여 마련한 학교 앞 어린이 안전사고 예방을 위한 개선된 교통시설이 현장 적용 과정에서 또 다른 이해관계자(학교 주변 상인, 거주자 등)에게는 불편으로 나타나는 것은 당연할 수 있다. 하지만 그쯤은 국민디자인단을 적용하지 않았을 때 나타날 수 있는 수많은 난관에 비해 아무것도 아닌 소소한 것으로 보인다. 다음 세대 주인공인 어린이들을 위해서 조금의 불편은 감내할 수 있는 선진 시민의식을 그들이 가져주길 기대하면서 어린이 통학길 안전을 위해 오늘도 이해와 설득하러 나서본다.

국민디자인단을 운영하면서 지역인재 양성의 필요성을 느끼다.

제주 지역의 서비스디자이너 인력풀의 한계를 느낄 수 있었다. 이의 극복을 위해 지역 대학과 연계((* 제주대학교에서 문화조형디자인 학부에서 서비스디자인 수업 진행중)한 양성 교육과정 확대 운영 필요성을 절감하였다.

CHAPTER

03

2018 국민디자인단 사례

2019국민디자인단성과사례집





안전/생활/편리 분야

주민밀착형 탄력순찰 추진

담당공무원 서비스디자이너
김태훈, 김현, 이연지
정명준

국민참여자
김민섭, 손나라, 정국현, 구애란, 임성열

66

범uzz로부터 안전한 삶에 대한 국민들의 요구가 높아지고 구체화되면서, 국민생활과 가장 밀접한 치안서비스인 ‘순찰’에 있어 경찰이 아닌 수요자인 국민의 목소리를 정책에 반영하고자 ‘주민밀착형 탄력순찰*’ 제도를 개발하였다.

* 순찰신문고로 국민들이 불안해하는 순찰시간·장소를 받아 순찰계획에 반영



추진배경

범죄불안 해소를 위해 탄력순찰 추진 중이나, 내·외부 불만 등으로 활성화 미흡

‘국민이 주인인 정부’의 기조에 맞춰, ’17년부터 국민들의 체감안전과 직결되는 순찰활동에 있어 국민들이 불안해하고 순찰을 원하는 장소를 수렴해 순찰계획에 반영하는 ‘탄력순찰’ 제도 추진 중이나, 내·외부 불만이 많고 활성화되지 않아 정책 접근성·편의성을 높일 필요성이 대두되었다.

새로운 문제정의

문제① 국민참여층 확산을 위해 온라인 접수창구 편의성 제고 필요

공급자의 시각에서 개발된 ‘순찰신문고 웹페이지’의 이용방법·디자인·기능 등이 활성화에 주요 장애요인으로 작용하고 있었다.

제도에 대한 단편적 지식, 호기심을 가지고 접속한 국민들을 정책수요자로 유입하기 보다는 서비스 대상 및 개념, 절차·프로세스 등에 대한 설명 부족과 순찰요청에서 나아가 순찰여부 피드백 등 국민 니즈(Needs)에 충족하지 못하는 서비스로 인해 오히려 참여층이 이탈하는 상황이었다.

문제② 경찰-국민 간 순찰서비스에 대한 인식 차이 개선 필요

범죄·112신고가 자주 발생하는 장소와 국민들이 평소 불안을 느끼던 장소에 다소 차이가 있고, 일부 자기 집 앞 순찰요청 등 핼피(PIMFY) 현상 등으로 인해 대다수 경찰관은 범죄·112신고를 기준으로 경찰의 판단에 의해 범죄 위험지역을 순찰하던 기존 방식에서 주민요청을 기준으로 순찰하는 방식으로의 전환에 대해 거부감을 나타내고 있었다. 반면, 주민들은 제도에 대한 이해가 부족하다 보니 우선순위에 따라 순찰서비스 제공함을 알지 못한 채 순찰서비스 미제공에 따른 불만과 긴급신고, 주정차, 불량식품 등 정책 취지와 다른 순찰요청을 반복적으로 접수하는 등 경찰-국민 간 탄력순찰 제도에 대한 인식 괴리·격차가 심해지는 상황이었다.

추진내용

현장경찰의 공감을 높이기 위한 제도 개선

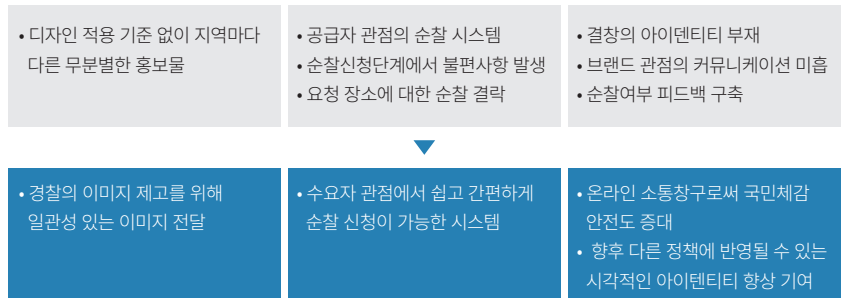
2018년 5월, 순찰서비스를 제공하는 현장 경찰관의 공감·수용도를 높이기 위해 순찰요청 접수방식 개선(현장진출→방문신청) 및 우선순위 산정기준 조정(주민요청량→112신고량 / 범죄불안과 관련없는 경우 후순위) 등 탄력순찰 제도를 개선하였다. 순찰요청장소를 순찰차량 내비게이션으로 자동 안내하는 시스템 개발 등 탄력순찰 제도를 개선하고 시스템을 개발하였다.

지역주민의 순찰요청을 보다 효과적으로 수행하기 위한 시스템 개선

접수된 순찰요청에 대해 보다 효과적·효율적으로 수행함으로써, 최대한 많은 순찰요청장소에 순찰서비스가 제공되도록 순찰차량의 내비게이션을 통해 순찰경로가 자동으로 안내되는 시스템을 개발하였다.

탄력순찰 제도 홍보·순찰신문고 등 통일된 디자인·이미지를 통해 브랜드화

제도의 브랜드 가치 제고 및 접근성·편의성 제고를 통해 정책참여자 확대하고자, 순찰신문고의 기능 개선과 함께, 이미지·컬러 등을 개편하고, 경찰서별 제각각 운용되고 있는 탄력순찰 제도 홍보 디자인을 통일성을 높였으며, 이는 2019년에 적용할 계획이다.



결과물

정책수요자 중심으로 순찰요청 접수창구인 순찰신문고 편의성 · 접근성 제고

기존 정책참여자의 지속적인 이용을 유도하기 위해 수요자 입장에서 불편을 느끼는 제도 설명, 순찰신청 내역조회, 순찰여부 회신, 질의응답 개선(F&Q) 등 피드백 서비스를 추가하였고, 이는 2019년에 적용할 계획이다.

프로세스①

첫 렌딩페이지
자동 스와이프되면서 순찰신문고의 컨셉을 설명하고 바로 신청 할 수 있도록 구성
필요 시, 순찰신문고에 대한 내용 및 이전 기록조회, 순찰현황, 게시판, 순찰 분들께 고마움 전하기 등 새로운 시능 도입



프로세스②

지도 페이지
현위치를 알려주고 지도에서 순찰을 원하는 장소를 클릭하면 순찰현황 및 112신고량 조회 서비스 제공
빨강(주의)/노랑(중간)/초록(안전)컬러로 시급성에 대한 알림





프로세스③

순찰 신청페이지
1단계: 요청사유 선택 2단계: 신청자 정보 불필요한 닉네임/비밀번호/자동입력 방지는 없애고 신청에 필요한 최소한의 정보를 반영하도록 수정(전화번호 혹은 이메일)
순찰 완료페이지
순찰신청조회를 할 수 없었던 기존 시스템에서 신청자의 순찰요청내용을 한 번 더 보여주는 시스템 구축




프로세스④

순찰현황조회 페이지
순찰신청 이후 피드백 안내
질의응답 페이지
기존 공개 게시판에서 불만글, 도배글 등 외부에 노출되는 게시글에서 1:1 문의를 받기 위해 변경. 유형별 자주 묻는 질문을 만들어 순찰 신청에 관한 문의는 스스로 해결할 수 있도록 하는 방안 마련





탄력순찰 홍보 디자인 통일성 · 일관성 제고 및 친밀감 향상

경찰 아이덴티티를 보여줄 수 있는 이미지 · 컬러를 반영한 디자인을 적용하였다.

<p>(AS-IS)</p> <p>현황 검색키워드 : 순찰 신문고, 탄력순찰 컬러 신뢰감을 주는 블루계열의 컬러 경찰을 대표하는 상징색으로 활용</p> <p>분석</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사용하고 있는 컬러에 대한 명확한 가이드라인 없음 • 뚜렷한 경찰청의 아이덴티티가 표현되지 못하고 있음 	
<p>(TO-BE)</p> <p>컬러 팔레트 </p> <p>컬러 계획</p> <p>주조색 기존의 채도가 높은 하늘색에서 신뢰감을 더하기 위해 좀 더 짙은 dark blue계열의 컬러 사용(기존 순찰 신문고 홍보물과 경찰청 CI 참고)</p> <p>보조색 주야간 순찰에 경찰 분들이 입는 복장의 컬러에서 착안한 green계열의 컬러 사용</p> <p>강조색 시급성을 표현하기 위해 비상경광등의 red계열 컬러 사용</p>	

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>장점 피드백 절차 등이 없는 만큼 현장경찰 업무무담은 상대적으로 적음</p> <p>단점 공급자 중심의 서비스 운영체제로 인해 수요자의 불만 · 이탈</p>	<p>장점 수요자 중심의 서비스 운영체제로 인해 정책만족 · 공감 향상</p> <p>단점 국민참여가 늘고, 피드백 절차가 생기면서 현장경찰의 업무무담도 증가</p>

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정한 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이 누구나 쉽게 순찰을 요청하고 결과를 확인 가능토록 순찰신문고 편의성 · 접근성을 높여 국민 참여도 · 만족도를 향상시키는 한편, 국민들의 순찰요청에 대한 경찰의 서비스 이행율을 높임으로써 제도의 본 취지 · 목적 달성이 가능할 것으로 기대한다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

주민밀착형 탄력순찰 제도에 대한 현장 경찰관의 회의적 · 부정적 의견이 많고 국민 참여도 · 만족도는 점차 하락되는 등 정책 유지 필요성에 대한 검토가 필요한 시점에서, 국민디자인단원들의 ‘정책 취지’에 대한 긍정적 평가가 정책을 지속 발전시켜나가야 한다는 당위성을 부여해주는 좋은 기회였으며, 정책 취지에 비해 서비스 전반에 걸쳐 ‘공급자 위주’로 구성된 이미지 · 기능들이 사용자인 국민들의 불편 · 불만을 초래했던 만큼, 이를 해결하여 정책이 한단계 업그레이드될 수 있는 계기가 마련되었다.

국민의 시각으로 디자인하는 제한적 유기(농)표시

담당공무원 서비스디자이너
최남근, 최미성 김태균

국민참여자
위지윤, 김지은, 박혜민

66

유기농 제품을 생산·판매 및 구입하고자 하는 경우, 유기농 인증품은 아니더라도 유기인증 원료를 다수 함유한 제품과 일반제품을 명확하게 구분해줌으로써 유기농 생산 농가를 보호하고, 소비자에게 정확한 정보를 제공하여 합리적 소비를 할 수 있도록 수요자 중심의 알기 쉬운 유기 표시 방법을 모색하고자 하였다.

추진배경

국민의 시각에서 알기 쉬운 ‘제한적 유기표시’ 방법 개선 필요성 대두

‘유기농’이라는 문구는 정부에서 유기농 인증을 받은 경우에만 제품 앞면(주표시면)에 인증마크와 함께 표시할 수 있지만, 인증을 받지 않은 제품 중에서도 유기 원료 함량이 높을 경우(70% 이상) 제한적으로 제품 뒷면(정보표시면)에 원재료 명과 유기함량을 표시할 수 있다.(이하 ‘제한적 유기표시’)

문제는 유기농 원료가 소량 포함된 제품임에도 제품 앞면에 ‘유기농’으로 홍보·판매하여 소비자의 피해 발생과 함께 기존 정부인증을 받은 유기농 제품에 대한 신뢰가 하락하고 있다는 점이다. 또한 생산자가 제품 뒷면에 유기함량을 정확하게 표기했다라도 소비자가 이를 발견하기 어렵고, 단순히 가격이 비싼 제품으로만 인식할 수 있어 유기농 제품 구입 시 오히려 소비자의 합리적 선택을 방해하는 결과를 초래하고 있다.

따라서 유기농산물의 생산·소비를 촉진할 수 있도록 유기 인증제품은 아니지만 유기인증 원료를 사용했다는 사실을 소비자가 정확히 인지할 수 있는 디자인, 표시위치 등 유기표시 방법을 구체화하여 소비자에게 제공할 필요성이 제기되었다.

새로운 문제정의

정책수요자 관찰조사 및 심층인터뷰를 통해 국민요구 및 서비스 문제점 발견

- ① 각종 ‘친환경인증 마크’ 간 동일디자인 및 비슷한 용어로 정책 수요자가 제품에 대한 정보를 정확히 이해하기가 어려움
 - ‘유기 인증’은 ‘무농약’의 의미를 포함하고 있으나 마크 도안의 시각적 차이가 없어 소비자가 ‘유기’보다는 표면적 해석이 쉬운 ‘무농약 인증’을 더 선호하는 등 의미전달 문제 발생
 - 유기농, 유기 가공식품 등 지나치게 많은 인증표시 용어로 소비자 혼란 가중

친환경인증 마크 종류(예시)



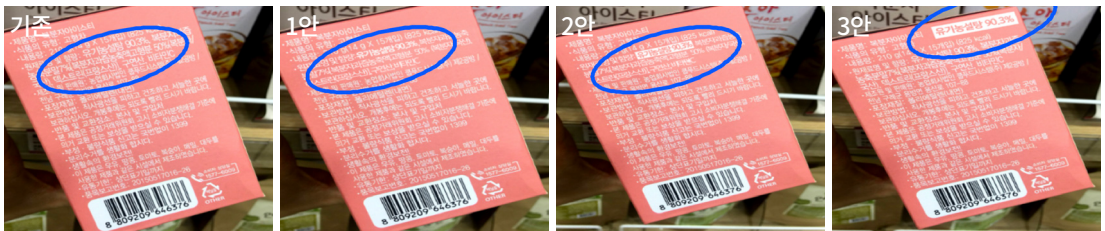
- ② ‘제한적 유기표시’에 대한 정책고객의 이해도 부족 및 표시 방법의 가이드 라인 부재로 소비자의 합리적 선택 방해
 - 제품 뒷면(정보표시면)에 유기 함량 등의 문구를 기재한 경우 소비자가 제품 정보를 쉽게 인지하기 어렵고, 인증마크와는 달리 시각적인 표현이 없어 일반제품과 동일하지만 가격만 비싼 제품으로 오인하여 실제 구매로 연결 되기 어려움

추진내용

정책고객 중심의 ‘제한적 유기표시’ 방법 개선 아이디어 도출

2018년 5월부터 9월까지 국민디자인단을 운영, 관찰조사·심층인터뷰 및 아이디어 시나리오 작성 등의 활동을 하면서 소비자가 일반제품과 쉽게 구분하고 유기함량 등의 정보를 정확히 인지할 수 있도록 정보표시면에 유기 정보를 시각화하여 제공하거나 주표시면까지 표시 범위를 확대하는 등 다양한 아이디어(폰트 크기, 컬러 등)를 개발하였다.

아이디어1(‘제한적 유기표시’ 정보표시면 표시디자인)



▲ 정보표시면 표기

▲ 원재료명 및 함량란을 진하게 표시

▲ 원재료명 및 함량란 강조표시

▲ 정보표시면 별도 강조표시

아이디어2(‘제한적 유기표시’ 주표시면 표시디자인)



▲ 주표시면에 표시 제한

▲ 주표시면으로 표시 확대

제한적 유기표시 디자인(안) 샘플 제작 및 대국민 의견 수렴 실시

도출된 아이디어를 토대로 추가적인 인터뷰 등을 통해 제한적 유기표시 디자인을 보완하고, 실제 판매되고 있는 제품에 최종 디자인(안)을 적용·제작한 뒤 일반 소비자를 대상으로 설문조사를 진행(‘18.11월)하였다.

그 결과 ‘단순한 언어적 표현’으로 유기함량이 표기되어있던 기존 제품보다 정보들을 시각화하여 표현했을 때 소비자들이 일반제품과 쉽게 구분할 수 있다는 것을 알 수 있었으나, 기본적으로 ‘제한적 유기표시’ 의미 및 ‘친환경인증 제도’ 전반에 대해서는 모르는 경우가 대부분이었다.

이번 설문조사를 통해 제한적 유기표시 방법의 개선과 더불어 인증제도에 대한 대국민 정책 홍보가 적극 필요하다는 것을 발견할 수 있었다.



결과물

제도 홍보를 위한 <제한적 유기표시 표시방법> 예시(안) 제작·배포

생산자·소비자 등 모든 국민이 제한적 유기표시의 의미를 올바르게 이해하고 제품에 정보 표기 시 참고할 수 있도록 우선 현행법 테두리 안에서 <제한적 유기표시제도 제품 적용 표준(안)>을 시각화하여 리플렛을 제작·배포하고, 친환경농산물정보시스템*에 게시하여 홍보하였다.

* 친환경농산물정보시스템(www.enviagro.go.kr): 국립농산물품질관리원에서 운영하는 사이트로 인증정보 조회, 인증관련 정보 등 안내

유기인증마크 지속적인 개선(일원화, 단계구분 등)과 홍보 추진

유기농, 유기농산물, 유기가공식품 등 유기 인증 관련 다양한 용어 및 마크로 인한 혼란과 의미 전달의 왜곡이 발생하지 않도록 고객들의 다양한 의견수렴과 연구용역을 통해 유기인증 마크를 일원화하는 등 지속적으로 제도를 개선해 나갈 계획이다.



▲ <제한적 유기표시 표시방법> 예시(안)

인증을 받지 않은 가공식품의 경우, 주표시면 또는 제품명에 '유기' 용어 사용 안됨요!

인증은 받지 않았지만 유기농원료를 70% 미만 사용한 경우, 정보표시면에 '유기' 용어 사용 안됨요! 원재료명 및 함량표시면에만 가능해요

유기농원료를 사용한 제품의 유기표시 방법

“유기 〇〇” 또는 “유기농 원료를 사용한 〇〇” 등의 “유기” 용어 사용은 절대 금지! 로고사용도 당연히 NO!

인증은 받지 않았지만 유기농원료를 70% 이상 사용한 경우, 정보표시면에 “유기” 용어 사용은 가능해요

<주표시면 및 정보표시면 구분>

주표시면(앞면) 정보표시면(뒷면) 주표시면(앞면, 뒷면) 정보표시면(뒷면)

주표시면(앞면, 뒷면, 뒷면) 정보표시면(앞면)

주표시면(표시면의 2/3) 정보표시면(표시면의 1/3)

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

정책고객이 인식하기 어려운 ‘제한적 유기 표시’로 합리적 선택 방해

.....

생산자 유기원료 사용으로 좋은 먹거리를 제공하고자 했으나, 소비자가 찾기 어려워 활용되지 않음

소비자 일반제품과 차이를 정확히 구분하기 어렵고, 유기농 원료를 사용한 제품을 찾기 어려움

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

정책수요자 중심에서 유기 원료 함량 및 일반 제품과의 차이점을 구분할 수 있는 ‘제한적 유기표시’ 방법 가이드라인 제시

▶

- 인증품, 유기농 원료를 사용한 제품, 비인증품 간의 차이를 쉽게 구분, 제품에 대한 정확한 정보 인지 가능

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

기존 국민의견 수렴방법은 국민 요구에 단편적인 해결책을 마련하는 것에 그칠 수밖에 없는 반면, 국민디자인단 운영으로 정책수요자 관찰조사, 아이디어 시나리오 등 다양한 디자인 기법 등을 통해 제한적 유기표시제도에 대한 일반 국민들의 이해 및 인식 정도를 명확하게 파악할 수 있었다. 이를 바탕으로 제한적유기표시제도 적용 표준안을 시각화하여 생산자·소비자가 활용할 수 있도록 가이드라인을 제시했다는 점에서 매우 유익하였으며, 디자인단에서 제시한 여러 가지 아이디어는 중장기 과제로 정책 방향을 수립하여 추진하는 기반이 되었다.

담당공무원

조록환, 이용범, 심근섭, 김은숙, 장혁진, 장성원,
최명숙, 조유미, 이정민, 박수윤, 윤영, 김찬우

국민참여자

남복희, 김병국, 김진숙,
임정분, 최경자, 김미선

서비스디자이너

김창호

66

자연 그대로의 맑고 깨끗한 농촌환경과 농촌 전통·생태자원을 활용하여 심신건강 농촌치유프로그램 개발을 통하여 국민들의 심신건강 회복하고, 농촌마을의 소득증대와 일자리 창출을 통하여 두가지 문제를 동시에 해결하는 큰 성과를 창출하였다.

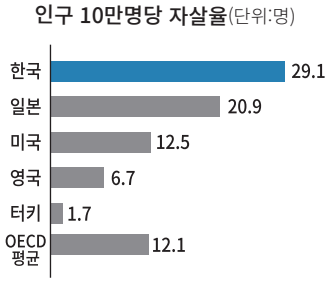
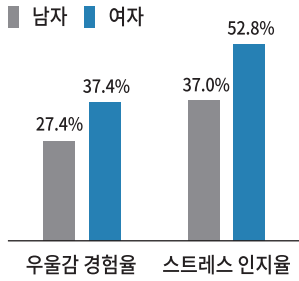
추진배경

스트레스 우울증, 트라우마 같은 사회적 문제와 농촌침체 문제를 동시 해결 필요

우리나라 청소년들의 학교폭력, 왕따, 청소년 비행 등 청소년 문제는 심화되고 있는 실정이며 학업 중단이 연간 6~7만명이며, 학교폭력도 12.3%에 달하고 있는 실정이다.

성인들은 빈곤, 스트레스, 우울증, 자살 등 사회문제로 부각되고 있으며, 특히 소방관은 외상후 스트레스 장애에 시달리는 비율이 40%정도에 이르러 치유가 절실한 실정이며, 경찰관도 업무스트레스로 2012년부터 2016년까지 5년간 100명이나 자살하기에 이르렀다. 심신건강 회복을 위한 농촌자원 활용 치유·휴양·복지 기능에 관심이 증가하고 있는 실정이다.

농촌은 고령화로 인한 농업노동력확보가 어려우며 농가소득 저하로 농촌활력화의 한계에 직면하고 있다. 또한 정부 정책사업으로 조성된 농촌관광마을 등 유휴 시설과 인력 활용을 통한 재정절감효과와 농촌소득 증대가 필요하다.



자연 그대로의 맑고 깨끗한 농촌환경을 활용한 농촌치유프로그램 개발로 국민 심신건강 회복 및 농촌 소득화·활력화의 두가지 문제를 동시 해결

새로운 문제정의

농촌치유에 대한 국민요구 및 이슈 도출

농촌치유와 관련한 국민의 요구를 파악하고 해결해야할 이슈를 탐색하기 위하여 농촌마을을 방문하여 현장검증을 하고 도시민을 대상으로 심층인터뷰를 실시하고, 국민 생각함을 활용하여 국민의 요구조사를 실시하였다. 현장검증에서 홍천 열목어마을에서는 마을치유자원일 소득화가 미흡하며, 지역 특산물을 활용한 약선향토음식과 전통적 자원의 활용을 확대를 희망하고 있었다. 나주 명하쪽빛마을은 자연생태 문화자원에 대한 소득창출이 미흡하였으며, 쪽풀자원의 치유사업화를 희망하고 있었다. 심층 인터뷰를 통하여 도시민들은 다양한 치유자원을 활용하여 건강회복을 희망하였고, 자율적 치유활동과 자원별 치유법을 개발하고 음식치유와 자연치유도 희망하였고, 마을주민들은 치유를 통한 산간 오지마을 경제적 향상과 마을 소득창출을 희망하였고, 마을 활력화를 위한 새로운 사업 도입을 희망하였다. 국민생각함을 통한 국민들의 희망사항은 농촌치유기간은 1박2일, 2박3일 순이고, 농촌치유활동 동행자는 가족, 친구/연인 순이며, 농촌치유프로그램 참여 희망율은 97.8%였다.

도출된 이슈 : ① 농촌 치유프로그램의 개발, ② 마을 치유자원의 활용확대, ③ 지역특산물 활용 치유음식, ④ 농촌마을 치유공간 만들기

대응 방안 : 농촌마을의 치유적 자원, 치유음식, 마을공동공간을 활용하여 소방관 대상 농촌치유프로그램 개발 및 운영하기로 하였다.



▲ 홍천자원조사



▲ 나주자원조사



▲ 심층 인터뷰



▲ 국민생각함 조사

농촌치유 대상 설정

국민디자인단원의 여러차례 브레인스토밍과 현장 조사를 통하여 최종적으로 농촌치유의 대상으로 소방관을 선정하였다. 국가와 국민의 생명의 안전지킴이로서 화재진압, 안전구조 등을 하면서 스트레스와 트라우마로 시달리는 소방관에 대한 치유가 절실하다고 판단하였다. 앞으로 감정노동자를 대상으로 농촌치유프로그램을 확대할 수 있으리라 판단하였으며, 고용노동부 2017년도 추정에 의하면 국내 560만에서 740만명이 된다고 하였다.

추진내용

농촌치유프로그램의 조달청 다자간협약 상품으로 국내 최초 등록

생산자·소비자 등 모든 국민이 제한적 유기표시의 의미를 올바르게 이해하고 제품에 정보 표기 시 참고할 수 있도록 우선 현행법 테두리 안에서 <제한적 유기표시제도 제품 적용 표준(안)>을 시각화하여 리플렛을 제작·배포하고, 친환경 농산물정보시스템*에 게시하여 홍보하였다.

농진청, 소방청, 조달청 3청의 정부혁신 성과

농촌치유프로그램이 세계최초로 정부조달품목으로 등록을 하여 정부기관의 치유수요를 농촌으로 유입하여 소득화할 수 있는 기반을 마련하였다. 2018년도 개발한 홍천 열목어마을의 농촌치유프로그램 3종, 나주 명하쪽빛마을 농촌치유프로그램 1종을 등록하였으며, 2020년부터 소방청에서는 소방관 정신건강 교육 정규프로그램으로 설정하고 농촌치유프로그램에 소방관이 참여하도록 할 계획이다. 농촌치유프로그램의 조달청 등록은 농촌진흥청이 농촌치유프로그램을 개발하고 소방청이 소방관 정규교육프로그램으로 도입하였으며, 조달청은 조달행정의 혁신차원에서 농촌치유프로그램을 조달상품으로 등록함으로써 3개 기관의 혁신적 노력이 결과이다. 조달청 농촌치유프로그램 등록 주체를 농어촌체험마을로 개정함으로써 전국의 농어촌체험마을 1100여개마을에 참여 기회를 부여하였다. 농촌치유프로그램이 세계최초로 정부조달품목으로 등록을 하여 정부기관의 치유수요를 농촌으로 유입하여 소득화할 수 있는 기반을 마련하였다. 2018년도 개발한 홍천 열목어마을의 농촌치유프로그램 3종, 나주 명하쪽빛마을 농촌치유프로그램 1종을 등록하였으며, 2020년부터 소방청에서는 소방관 정신건강교육 정규프로그램으로 설정하고 농촌치유프로그램에 소방관이 참여하도록 할 계획이다. 농촌치유프로그램의 조달청 등록은 농촌진흥청이 농촌치유프로그램을 개발하고 소방청이 소방관 정규교육프로그램으로 도입하였으며, 조달청은 조달행정의 혁신차원에서 농촌치유프로그램을 조달상품으로 등록함으로써 3개 기관의 혁신적 노력이 결과이다. 조달청 농촌치유프로그램 등록 주체를 농어촌체험마을로 개정함으로써 전국의 농어촌체험마을 1100여개마을에 참여기회를 부여하였다.

농촌치유프로그램의 조달상품화를 통한 농촌치유의 농촌소득화 촉진

농촌치유프로그램의 조달상품 등록을 통하여 정부 및 공공기관의 농촌치유프로그램의 수요를 창출하고, 수요확대를 통한 농촌소득화의 기반이 마련하였다. 우리나라 감정노동자는 5백60만명에서 7백40만명으로 추정되고 있어서 감정노동자들의 심신치유 수요를 농촌으로 유입할 수 있도록 하고 있다.



▲ 나주명하마을

▲ 홍천열목어마을

직무 스트레스 심한 소방관 대상 농촌치유 프로그램 운영

강원도 동해안 대형 산불시 진화에 힘쓴 소방관과 피해 영농작업을 지원한 농업기계 안전전문관들을 대상으로 직무로 인한 스트레스와 트라우마 치유를 위해 홍천 열목어마을에서 100여명을 대상으로 1일차(만남) 2일차(성찰) 3일차(안정)로 프로그램 제공하여 좋은 호응을 얻었고 농촌 치유자원으로 공유가치를 창출하여 도농상생과 연대하는 성과를 얻었다.



▲ 계곡 명상치유



▲ 소나무쉼터 치유



▲ 숲속 몸건강 치유



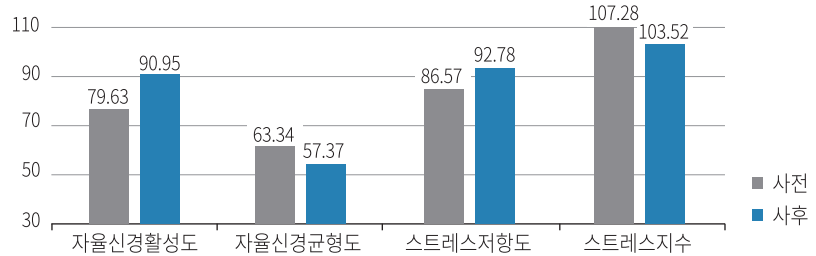
▲ 치유밥상

결과물

(치유효과) 소방관 심신건강 농촌치유프로그램을 통한 치유 효과구명

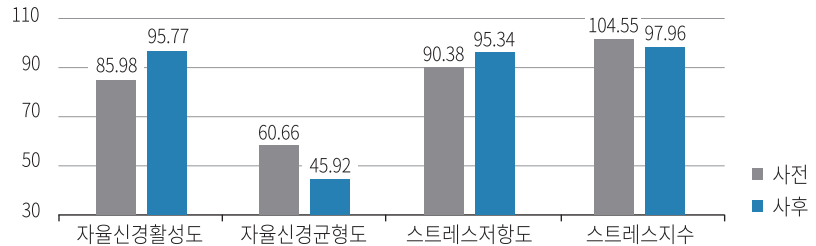
- 소방관 대상 농촌치유프로그램 운영결과 치유효과 확인

2019년 홍천 열목어마을 소방관 심신건강 농촌치유프로그램을 소방관 60명을 대상으로 마을주민이 중심이 되어 시범운영한 결과 치유적 효과를 도출하게 되었다. 농촌치유프로그램 참가자 만족도는 4.75점(5점척도, 95%)로 매우만족하는 것으로 나타났으며, 자가건강측정 기계를 활용한 스트레스 및 자율신경 균형검사 결과 자율신경계 활성화 및 심장안정도는 증가하였으며, 스트레스 지수는 감소하였다.



- 농기계교관 대상 농촌치유프로그램 운영결과 치유효과 확인

2019년 전국의 농기계교관 40명을 대상으로 농촌치유프로그램을 운영한 결과 농촌치유프로그램 만족도는 4.89점(5점척도, 98%)로 매우만족하는 것으로 나타났으며, 자가건강측정 기계를 활용한 스트레스 및 자율신경 균형검사 결과 자율신경계 활성화 및 심장안정도는 증가하였으며, 스트레스 지수는 감소하였다.



(농가소득) 치유 프로그램 운영으로 농가소득(370백만원/년) 향상

- 농촌치유프로그램 운영을 통한 농촌마을의 경제적 활력화 기반마련

홍천 열목어마을은 소방관 심신건강 농촌치유프로그램 운영을 통한 농촌소득화 가능성 확인하게 되었다. 소방관들의 높은 호응과 만족으로 소방관 심신건강을 위한 정규프로그램으로 도입을 건의 하였으며, 이에 소방청은 정규프로그램으로 채택하여 연간 2억 7천만의 매출을 기대할 수 있게 되었다. 소방관 심신건강 농촌치유프로그램을 조달청 나라장터에 등록하여 소방청이 정부조달로 구매할 수 있도록 하여 향후 지속적 운영이 가능하게 되었다.

시범운영성과

마을당 연간 소득 370백만원, 일자리 10명 창출

* 2021년 까지 26개마을 조성으로 연간 9,620백만원, 일자리 260명 창출

- 농촌치유 관련 지역 농특산물 판매 확대

홍천 열목어마을은 농특산물을 치유프로그램 및 치유음식 소재로 활용함으로써 교육에 참여한 소방관이 치유음식을 맛보고, 지역 농특산물을 이용하도록 하여 신뢰를 확보하여 지속적인 직거래를 통하여 판매소득을 확보할 수 있도록 하였다. 판매상품은 곰취, 더덕, 산나물, 약초, 야생꽃 등이다. 소방관들이 방문하여 휴식을 취하고 지역 농특산물도 즐길 수 있는 소방관의 집을 운영하여 계속적으로 방문을 확대하며, 농촌마을 농특산물 전시판매 갤러리 조성을 통한 직거래를 확대할 수 있도록 하였다.

(도농상생) 농촌 생태 및 전통자원 활용으로 도농상생 실현

- 소방관 심신건강 농촌치유프로그램 운영으로 도농상생 가능

소방관 심신건강 농촌치유프로그램을 운영하여 소방관은 건강회복을 하고 농촌마을은 소득 향상과 일자리를 창출하는 상생의 효과를 도출하였다.

- 농촌마을 주민 농촌치유 역량강화

소방관 심신건강 농촌치유프로그램을 마을주민들이 주체가 되어서 운영할 수 있도록 하기위하여 마을주민을 대상으로 농촌치유의 이해, 치유프로그램 운영, 자원별 치유기법 등을 교육을 실시하고 운영하게 함으로서 농촌치유프로그램 운영 역량을 강화하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 농촌체험프로그램운영
- 농촌치유 소득이 없음
- 농가 생산 농특산물 판매 어려움
- 체험중심으로 소득과 연계미흡
- 농촌주민 치유기술 거의 없음
- 정부기관 치유수요자 확보 없음

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 농촌치유마을개발 및 체험운영
- 농촌치유를 통한 마을 소득화 (마을당 3천만원~3.7억원)
- 농촌치유와 연계한 농특산물판매 확대
- 계곡 및 약수터 등 미활용 자원의 소득화
- 농촌주민 치유역량강화 자율운영
- 조달청 농촌치유프로그램 다자간협약상품으로 등록
- 정부기관 치유수요자 확대 수용

기타

국민들과 마을주민들의 요구 분석을 통한 수요분석 및 마을주민 자율운영 체제 국민디자인단을 운영함으로써 국민과 농촌주민의 요구를 반영하여 문제해결 방식으로 운영함으로써 수요자확보 및 주민의 농촌치유에 대한 역량을 강화하는 좋은 기회가 되었고, 농촌주민들은 치유에 대한 인식제고와 프로그램 운영 능력이 개발되었다.

기존의 농촌관광마을이 체험중심에서 치유중심으로 전환 및 소득화

공시생 모두를 위한 노량진1번가

담당공무원 서비스디자이너

김서전, 김세미, 이정연
김두환, 이선명

국민참여자

김민지, 양현희, 정영국, 김혜영

66

매해 급증하고 있는 공시생(공무원시험준비생)의 합격률은 고작 1.8%...
41만 공시생의 98%가 불합격하는 현실에서, 이들의 대다수는 기계적인 일
상과 매몰된 시야에 갇혀 출구 없는 수험생활을 이어나고 있다. 공시생에게
'여지'를 주는 수험생애주기 맞춤형 서비스를 제공함으로써 넓은 시야와 건강
한 마음, 진로전환 기회를 제공하고자한다.

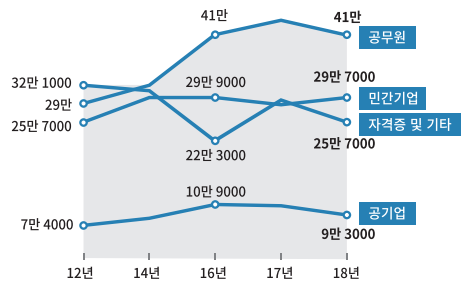
추진배경

매년 증가하는 공시족, 합격률 2%도 안 되는 공무원 시험에 올인(all-in)

청년실업률이 매년 증가하는 가운데 공시생은 약40%로 큰 비중을 차지하고 있
다. 이에 따라 막대한 사회적 비용(年17조 1천 429억, 현대경제연구, '17.4.)이 발생
하고있으나, 공시생 합격률은 2%
에도 미치지 못하고 있는 현실...
공무원 시험 준비생 대다수가 불
합격하는 극단적 병목현상과 기약
없는 수험생활로 사회적응기를 놓
친 청년층을 위해 사회적 안전망
서비스가 필요하다.

“공무원시험 떠날뻔한 공시생, 경제살살 17주년” (KBS, '17.4.)
“합격률 3% 안되는 공무원 시험” (법률저널, '17.9.)
“공시족 41만명 연 6%씩 늘었다” (서울신문, '18.10.)

시험 유형별 청년층 취업 준비자 추이(단위:명)



자료 : 한국진업능력개발원

새로운 문제정의

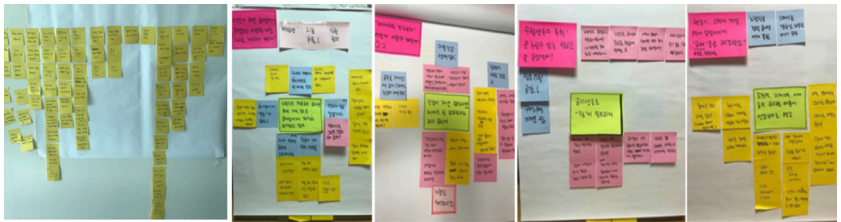
다양한 의견 소통 및 청취를 통한 공시생의 애로사항 탐색

노량진 현장 인터뷰, ‘국민생각함’ 공모, 온라인 커뮤니티 모니터링, 데스크 리서치, 새도잉, 서비스 사파리, 친화도맵 활동 등을 통한 공시생 니즈를 파악했다.

- A 먹거리는 위생, 가격 등의 면에서 수험생에게 최적화되어 있는가?
- B 공시생에게도 ‘쉼’이 필요하지 않은가?
- C 노량진은 항상 침울한 분위기다.
- D 대부분 수험생은 건강 상 애로사항을 갖고 있다.
- E 노량진 공시생은 치안 문제에 노출되어 있다.



▲ 공부·먹거리·주택가 등 활동 공간 관찰



▲ Affinity Diagram 및 이슈별 문제정의

추진내용

정책실현의 장을 마련하기 위한 파트너, 동작구청과 MOU 체결

공시생 의견을 적극 반영하여 정책이 만들어져도, 공시생이 수험가 현장에서 바로 활용하기 어렵다면 무슨 의미가 있을까? 이에 동작구 청년 일자리 소관 부서인 일자리경제담당관을 방문하여 업무협약(3회)을 통해 인사혁신처와 국민디자인단을 공동 추진하여 공시생을 위한 행정서비스를 개선해보기로 뜻을 모았다.

“문제 정의하기”를 거친 서비스 대상 범위·과제 추진 방향 변경

초기에 추진했던 과제의 문제는 ‘공시생=예비공무원(합격생)’라는 틀에서 서비스 대상자를 인식하고 문제를 진단했다는 점이다. 그러다 공시생의 퍼소나를 설정하고 그들이 겪는 시·공간·일상을 시뮬레이션 하다 보니, 주변인 권유나 직업적 안정성, 수험포기에 따른 매몰비용에 대한 우려 등으로 수험생활을 이어가는 사람이 적지 않음을 인식할 수 있었다. 이에 서비스 대상자를 ‘공시생=예비취업생’으로 확대하여 공시생이 취업할 수 있는 분야를 공직과 민간으로 확대하고, 공시생 유형별로 맞춤형 서비스를 제공하는 등 추진 방향을 변경하였다.

아이디어 워크숍을 통해 만난 서비스 컨셉: ‘여지(餘地)’

공시생의 애로사항을 해소하는 서비스에 초점을 맞추다보니, 처음에는 노량진 내 공시생이 편하게 공부할 수 있는 여건을 조성해주는 ‘복지’ 관점에서 서비스 컨셉을 잡았다. 그러다 아이디어 워크숍을 통해 공시생의 수험환경 개선을 위한 단순 복지 개선은 공시생을 위한 단편적인 그리고 근본적인 해결점이 아니라는 것을 인식할 수 있었다. 공시생 중 많은 이들이 수험생활의 의식주 등 눈앞의 복지(수면 아래)에 갇혀 수면 위를 보지 못하고 있었고, 공무원이 아닌 다른 길(삶의 방향)도 있음을 인식할 수 있는 ‘여지’가 없었다. 이에 공시생의 자유 의지를 존중하되, 그들에게 오직 한 길이 아닌 다른 길(직업세계)도 있음을 알 수 있는 ‘여지’를 서비스 컨셉으로 변경하였다.



▲ 「여지」에 대한 서비스 컨셉

결과물

(지도로 보면서 시작하기) NCS(국가직무능력표준) 기반의 ‘맞추미 맵’제작

공무원 수험준비를 시작하기 전이나, 진로전환을 고민할 때 공무원 외에 다양한 직군이 존재하고 있음을 시각적으로 인식하고 확인할 수 있는 도감을 제작하고자 한다. 이로써 공시생에게 수험과목과 호환되는 민간 취업경로 등 다양한 직업 세계가 있다는 여지를 시각적으로 환기시켜준다.

(수험도중 길 물어보기) 현직공무원 “즉문즉설”콘서트 개최

활자를 통한 일방적·평면적인 공직정보에서 탈피하여, 현직에 있는 공무원 선배가 직접 노량진 1번가를 찾아가 근무하면서 느끼는 애로사항과 보람 등과 함께 공직환경과 근무여건을 공시생에게 가감 없이 전달한다. 사전 시나리오 없이 즉석에서 묻고 답하는 형식을 취함으로써 공직생활의 장단점을 여과 없이 전달한다. 이를 통해 공시생에게 진짜 이 길이 맞는지 되짚어 볼 수 있는 여지를 제공한다.

(불합격통지 받은 후) 또 다른 길도 열려 있음을 이어주는 “노량진1번가”

공시생에게 여지가 필요한 절대적인 순간은 불합격통지를 받았을 때이다. 기계적으로 학원으로 돌아가 수험생활을 반복하는 것이 아니라, 앞으로 나아가갈 길에 대해 합리적인 선택을 할 수 있도록 “노량진1번가”의 진로전환 상담 및 직업훈련 프로그램 등을 적극 홍보하여 이 시기에 활용할 수 있도록 한다.

(합리적 판단은 건강한 사고에서) 공시생의 정신건강 힐링 공간 개선

수험생활 마라톤 중 마음의 감기에 자주 걸리지 않도록 게임캐릭터 컨셉인 ‘힐러(healer)’ 컨셉을 도입하여 심리상담센터의 문턱을 낮추고 운영시간을 야간으로 연장하여 공시생의 편의를 높이고자 한다.



▲ 노량진 1번가 서비스 기획

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>장점 서비스 대상 폭을 좁혀 대상자에게 부처 직무적성 매칭 서비스 제공</p>	<p>장점 서비스 대상범위를 공시생 전체로 확대하여 진로전환 도우미 서비스 등 다양한 서비스 기획</p>
<p>단점 공시생 전체 중 극소수(2%)만을 위한 서비스로 98%를 위한 니즈 수용 필요</p>	<p>단점 기획과제 실행 구체화를 위해 지속적인 유관기관 협업 필요</p>

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

인사혁신처는 2018년도 국민디자인단을 최초 추진하면서 당시에 다소 생소했던 ‘공공서비스디자인’ 기법을 접하게 되었다. 정책을 활용하는 국민이 정책 설계 단계부터 의견을 내고 함께 방향을 설정한다는 시스템이 합리적이라 느껴졌고, 이에 추진방향의 큰 틀을 공시생의 관점에 맞춰 고민하기 시작했다. 수요자의 니즈를 다양하게, 정확하게 알고 싶어 여러 경로를 통해 목소리를 들으려고 노력했다. 데스크 리서치, 사파리 등 공시생의 애로사항과 희망사항을 통해 퍼소나를 설정하였고, 고객여정맵을 작성하여 롤 플레이도 실행해보았다. 이를 통해 실제 서비스가 이루어졌을 때 이해관계자의 입장을 간접 체험해 보고 피드백을 받아 보완점을 마련할 수 있었다. 서비스 컨셉 역시 국민디자인단 구성원과 함께 한 아이디어 워크숍이 아니었다면, 정책을 만들고 집행하는 공무원의 입장에서 다가갔을 것이다. 어쩌면 공시생에게 ‘여지’가 필요하다는 관점을 놓치고 지금까지도 인식하기 어려웠을 것이다. 또한 국민디자인단을 통해 중앙부처(인사처)와 지자체(동작구)가 공시생을 위한 양질의 서비스 제공을 위해 뜻을 모아 협업체계를 마련하였고, 국민디자인단 워크숍을 공동추진하면서 지속적인 협업을 이어나간 것은 국민디자인단 활동을 통해 경험할 수 있었던 좋은 기회였다.

돈의동 맞춤 방제 솔루션

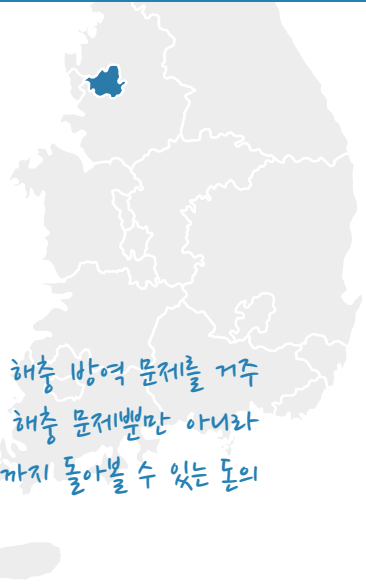
담당공무원 서비스디자이너
 신정미, 공동주, 강동선
 김두영, 추민혜

국민참여자

김세리, 박재민, 정승언, 김민정, 정아인, 석세연
 이정희, 이정자, 백현용, 김용수, 손영일

66

쪽방촌 주민들이 가장 먼저 해결해야 했던 해충 방역 문제를 거주자 관점에서 접근하였다. 표면적으로 드러난 해충 문제뿐만 아니라 주민들의 주거생활, 정신적·사회적 건강 문제까지 돌아볼 수 있는 돈의동만의 맞춤 방제 솔루션을 제공하고자 하였다.



추진배경

쪽방 주민들이 본인의 목소리를 냈던 최초의 문제

2017년 9월은 종로구에서 돈의동 쪽방 사업이 진행된 지 3년이 되어가던 때였다. 쪽방 주민들에게 이 마을에서 가장 시급하게 해결해야 할 문제가 무엇인지 물어보았을 때, 주민들은 바퀴벌레 문제라고 말했다. 그동안 마음을 쉽게 내보이지 않았던 주민들이 본인들의 속마음을 표현했던 것은 처음이었던 터라, 주민들의 요청을 그냥 지나칠 수는 없었다. 바퀴벌레 문제를 해결하고자 방제 전문기업에 제안서를 보내고 협조를 구했지만, 결과는 좋지 않았다. 그러던 중 국민디자인단을 알게 되었다. 주민들의 실질적인 고충을 이해하고 문제를 해결하고자, 주민들의 목소리를 끝까지 붙든 것이 ‘돈의동 맞춤 방제 솔루션’의 시작이었다.

새로운 문제정의

눈에 보이는 해충 퇴치를 넘어선 진짜 문제 정의 - 채움이 아닌 비움

- 주민 스스로 환경을 돌볼 수 있는 주민 의지와 주민 인식개선 문제
- 주민 스스로 힘을 키우는 방법으로 '비움'선택

비움과 상생, 그리고 자립을 향한 방향성 재수립

비움 해충과 악취, 쓰레기를 포함한 물리적 환경은 물론, 물건에 집착하는 심리적 비움까지 비워내는 '비움' 시행

상생 다 함께 해야 벌레가 사라진다는 공동체 의식과 나눔 시행

자립 주민 스스로 직접 방역작업을 할 수 있도록 교육과 실천 병행

지속적인 문제 해결을 위한 '맞춤 솔루션'개발 필요

낙후된 마을 환경, 비위생적인 요소 등 각종 생활 불편에 대한 주민 고충 해결이 필요하였고 최소한의 주거환경이 보장된 생활에 익숙해진 주민들에게 방제뿐만 아니라 경제적 자활을 위한 주민 인식 개선과 제도적 지원이 필요하였다.

추진내용

해충 없는 마을을 만들기 위한 주민 방역 실천 및 교육

주민이 참여하는 돈의동 맞춤 방제 아카데미를 13회 운영하면서 해충 예방 교육, 올바른 해충 약 사용법, 해충 퇴치법 교육과 함께 주 1회 주민들과 마을 방역을 함께 하고, 실제로 본인들의 집에도 적용할 수 있게 해보았다. 방역 후 같은 방에서 조사된 바퀴벌레 개체 수가 현저히 줄어들어 주민들의 만족도가 높아졌다.

해충과 이별하기 위한 내·외부 환경개선

벌레가 서식하기 좋은 환경 요건들을 하나하나 제거하는 작업을 시작했다. 쪽방 주민들에게는 물품에 대한 심리적 집착이 있었는데 '비움데이'를 통해 방안의 묵혀 둔 쓰레기를 치우면서 마음의 짐까지 비우는 효과가 있었다. 2차에 걸친 비움데이때 약 4.5톤가량의 생활 쓰레기가 나왔다.

1.5평의 비좁은 쪽방 공간을 효과적으로 사용할 수 있도록 '정리해드림(Dream)' 수납 솔루션과 쪽방촌 리모델링을 진행했다. 정리수납협의회 정리봉사단과 연계하여 1:1 맞춤 수납교육을 실시하고 맞춤형 수납가구를 설치하여 위생적인 환경을 지속해서 유지하고 정리할 수 있도록 도왔다.

공동체 의식 확산 및 자활의식 고취를 위한 프로그램 진행

나눔 공유박스를 제작하여 주민 간 필요한 물품들을 나눌 수 있도록 하였고, 정리해드림(Dream) 자활센터 견학, 그물(해양쓰레기)을 이용한 비움 에코백 제작, 주민소통을 위한 마을 게시판 제작하여 주민자활의식을 고취할 수 있도록 하였다.

지속적인 위생환경 유지를 위한 사후관리체계 구축

해충 발생과 직접적 연관성이 있는 인근 식당의 음식물 쓰레기, 포장마차 손님들의 구토, 노상 방뇨 문제를 해결하기 위해 마을로 통하는 출입구 주변에 생활방제 벽화아이콘을 제작하였다. 공동화장실 위치정보, 쓰레기 무단투기 금지 등 생활방제 아이콘을 통해 주민 인식개선과 보행자 행동 변화를 유도하였다. 또한 ‘공기 질 자가 모니터링 장치’를 통해 실내온도, 습도, 악취 등 측정값이 일정 기준 이상이 되면 LED 불이 바뀌면서, 거주자가 직접 실내 환경을 정확할 수 있도록 유도할 수 있게 하였다.

결과물

돈의동 방제 아카데미를 통한 해충 퇴치 및 주민 방역 체계 구성

방제아카데미를 통해 해충의 개체 수가 줄고 주민 방역 체계가 길러졌다.



해충이 발생할 수 있는 환경을 억제하기 위한 ‘정리해드림 수납 솔루션’

장애인과 노약자 14가구에 맞춤형 수납장을 치하고 정리 자원봉사 및 교육을 했다.



‘비움’로고를 모토로 한 다양한 아이템 제작

비움 AIR : 해충 발생의 큰 원인으로 꼽을 수 있는 실내 온도, 습도, 악취 등을 측정(센서화분)한 값을 LED 형태로 신호를 주어 거주자가 직접 실내 환경을 정확하도록 유도했다.

비움에코백 : 2017 국민디자인과제 문제를(해양쓰레기/그물) 제품화하여 일자리 창출과 연계했다.

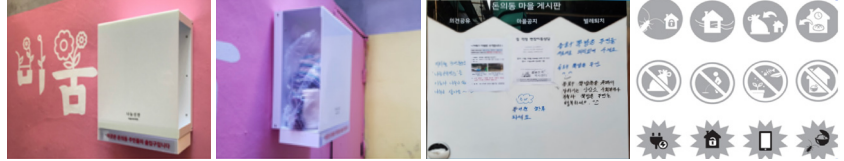


▲ 비움 AIR 개발

▲ 비움 에코백 만들기를 통한 일자리 창출

나눔 실천을 위한 ‘공유박스’, 소통을 위한 ‘게시판’ 제작 설치 및 생활방제 픽토그램 제작

수험생활 마라톤 중 마음의 감기에 자주 걸리지 않도록 게임캐릭터 컨셉인 ‘힐러(healer)’ 컨셉을 도입하여 심리상담센터의 문턱을 낮추고 운영시간을 야간으로 연장하여 공시생의 편의를 높이고자 한다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<p>장점 노출과 외부 관심을 피하는 몇몇 주민에게는 단절된 마을 분위기가 안락하다고 느낄 수 있었을 것이다.</p>	<p>장점 마을 정책과 변화에 대한 다수 주민의 관심도 상승, 문제해결 방법에 대해 주민 토론이 활성화되었다.</p>
<p>단점 마을의 다양한 문제에 대한 불만과 문제해결을 위한 소극적인 태도, 외부인에 대한 경계심이 높다.</p>	<p>단점 국민디자인단 활동 수혜자에 대한 형평성 문제로 인해 주민 간 마찰의 여지가 있다.</p>

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정할 결과와 국민디자인단을 적용했을 때의 차이
 돈의동에서의 국민디자인단 활동은 서비스디자인 방법론을 통해 정책수요자의 참여와 의견을 충분히 청취하고 이를 현장에 반영함으로써, 실질적인 문제 해결에 필요한 솔루션을 도출할 수 있었다.

국민디자인단을 운영하는 데 있어서 희로애락 및 에피소드

돈의동은 쪽방촌이라는 지역 특성상 대다수가 기초 생활 수급자, 장애인, 노령자로 구성되어 있다. 외부인에 대한 경계심과 심리적 단절로 인해 주민들과 소통하기까지 많은 시간과 노력이 필요했고, 사업을 진행할 때 사소한 문제라도 곧 주민 간 갈등으로 이어져 실행에 어려움을 겪기도 했다. 그런데 우리의 이러한 인식을 바꾼 사건이 있었는데, 비움데이를 통해 어마어마한 쓰레기가 나왔던 날, 쓰레기더미 속에서 생활용품을 찾는 모습을 보고 나눔 공유박스를 설치했다. 처음에는 “사용하는 분들이 있을까?” 의구심도 들었지만, 어느 날 나눔 공유박스를 열었을 때, 컵라면 하나와 그 위에 고이 놓인 나무젓가락 하나가 있었다. 나눔박스가 채워지고, 비워지고, 다시 채워지는 모습을 통해 쪽방촌 내부의 보이지 않는 주민 간의 정이 흐르고 있음을 느낄 수 있었다.

감염 Zero!!! 우리동네 안심병원

담당공무원

서희숙, 남경빈, 안계숙,
박세란, 구현숙, 함현진

서비스디자이너

오영미

국민참여자

진범식, 팽한솔, 조정호

66

1차의료기관에서 발생하는 다수의 집단감염 문제의 해결 및
예방 방지를 위하여 「Zero!!! 우리동네 안심병원」사업을
진행하여, 1차의료기관이 자발적으로 감염관리를 수행하고
감염으로부터 안전한 의료환경을 조성하고 시민의 불안감을
감소시키고자 하였다.

추진배경

의료기관 집단감염 사례 연이어 발생, 시민의 불안감 극대화

- 2015년 메르스 확진자(186명) 중 의료기관 내 감염율 96.2%(178명)
- 최근 서울시 동작구, 강서구, 양천구 등 의료기관 감염사고 지속적 발생
- * 주사기 재사용으로 C형간염 집단 발생, 주사제 준비단계 균오염 신생아 사망

동네의원 원장과 간호조무사 형태로 운영, 감염관리 어려움

- 의원 115개소 중 간호사 없이(83%), 원장-간호조무사만으로 운영(87.1%)
- 종사자(간호조무사 등) 감염관리 교육기회 부족(감염관련 공금증 원장에게 전적으로 의존)
- 감염관리 지침이나 표준매뉴얼은 있지만 이를 현장에 적용할 수 있는 능력 부족

새로운 문제정의

전문가 심층인터뷰 및 현장관찰을 통한 문제점 파악

- 의료기관 출입 전·내 감염예방 안내문 부재
- 손위생의 적용시점에 대한 지식부족 및 정확한 손위생 미수행
- 손위생을 위한 자원 부족(손소독제, 세면대, 건조를 위한 1회용 타올 등)
- 소독 및 멸균을 위한 시설, 의료기기 부재, 관리 부적절

- 교차감염 예방을 위한 부적절한 시설 및 물품 배치
- 의약품 관리 소홀 및 무균술 미적용
- 오염구역과 청결구역의 구역 구분 불명확
- 찢림사고 발생 시 보호받지 못함 등

추진내용

추진목적

- 1차의료기관 관계자들의 감염관리 인식개선으로 자발적 감염관리 수행
- 근거중심 감염관리 시행으로 감염으로부터 안전한 의료환경 조성 및 시민의 불안감 감소

추진기간 : 2019년 1월 ~ 12월 **대 상** : 1차의료기관(의원) 234개소

추진내용

1) 안전한 의료기관 환경조성을 통한 종사자 감염예방 실천도 향상

- 감염예방 물품 배포 및 교육 : 관내 1차의료기관 100%배포(231개소)
 - 의료기관에 직접방문하여 지침서 기반 교육 및 감염예방물품 사용법 교육
- 의료기관 현장방문을 통한 감염관련 현황파악 후 컨설팅(15개소)
 - 현장컨설팅을 통한 공통의 문제점 확인→자발적감염관리를 위한 자율 점검표 수정→감염관리 기준설정 및 확인증(현판) 발부
- 의료기관 종사자 감염관리 교육(2019.9.27.) : 28개소 44명 참석

2) 감염예방 지역사회 협력강화로 사회전반 인식도 향상

- 보건소-중구의사회 간 감염관리 협업 및 소통 체계 구축
 - 국민디자인단 최종 워크숍 개최(2019.1.21.)
- 참석자 : 중구 국민디자인단원
- 감염에 대한 생각의 전환 및 서로의 입장 공감 : 감염예방이란 무엇인가 ‘더’ 해야 하는 것이 아니라 당연히 할 일을 재밌게 하는 것
 - 1차의료기관 감염관리 간담회 실시(2019.8.9)
- 참석자 : 의원급 의사, 감염관리전문가, 보건소장 및 보건소 감염담당부서
- 내용 : 현장컨설팅을 통한 감염전문가 의견 및 의료기관장의 의견 교환
 - 1) 치과, 한의원까지 사업 확대
 - 2) 교육이 필요한건 알지만 많은 것을 한꺼번에 교육하는 건 효율성이 떨어짐 →교육방법 개선
- 지역사회 협력
 - 1차의료기관 종사자 교육 : 서울시질병관리과, 감염병관리지원단, 중구 의사회
 - 의료기관 현장컨설팅(감염관리전문간호사) : 국립의료원·백병원 3인

3) 성과공유 및 확산으로 의원감염관리 실시기관 증가

• 성과공유

1) 사례발표 등

- 2018.11.22 : 2018년 질병관리본부 주관 감염병콘퍼런스 의료관련감염병 관리 방안
- 2019. 1.23 : 서울시 보건소장 회의자료
- 2019. 5.31 : 서울시 창의 혁신시책 우수상 수상
- 2019. 9.25 : 국립중앙의료원 주관 공공보건의료연구소 심포지엄
- 2019.10.15 : 경기권역 감염병대응 실무자 대상 교육(FETP-F)
- 2019. 9.16 : 2019년 질병관리본부 주관 감염병콘퍼런스 학술포스터 제출

2) 벤치마킹을 위한 방문 : 3개소 (부천시보건소, 강남구보건소, 광주광역시 등)

3) 감염예방지침서 요청 배부 : 30개소

- 부산시 남구보건소, 부산 양산시보건소, 원주시청, 포항시 남구보건소, 서울시 및 서울시 자치구 24개소, 부천세종병원 등

• 확산

1) 중구 독자적 1차의료기관 감염예방지침서 채택, 각 자치구 의원 배부

- 안산시 상록구보건소(500부), 안산시 단원구보건소(500부), 부천시보건소(500부) 등

결과물

안전한 의료기관 환경조성을 통한 종사자 감염예방 실천도 향상

- 독자적 개발한 감염예방 물품 8종을 1차의료기관 100% (231개소) 방문 배포와 교육 실시로 의원 종사자의 실천분위기 향상
- 의료기관 현장 컨설팅(15개소)실시와 자발적 감염관리 유도 후 『우리동네 안심병원』 참여의원 현판 증정으로 실천적 동기부여
 - ※ 2018년 프로토타입 통해 의원 실천도 향상과 환자들 참여의원에 대한 긍정적 인식도 향상 확인
- 의료기관 종사자 감염관리 교육 : 28개소 44명 참석

감염예방 지역사회 협력강화로 사회전반 인식도 향상

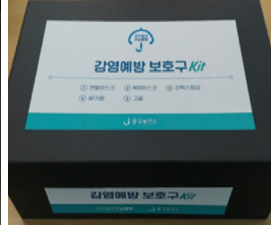
- 보건소-중구의사회 간 감염관리 협업 및 소통 체계 구축
 - 대상 : 중구 국민디자인단원, 의료기관, 감염관리간호사 등 2회
 - 내용 : 감염예방에 대한 입장 공감, 관리방안 협의, 협력적 수행 분위기 조성



▲ 감염예방도구(8종)



▲ 의료기구 소독제



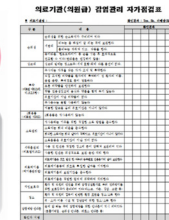
▲ 감염예방 보호구 Kit



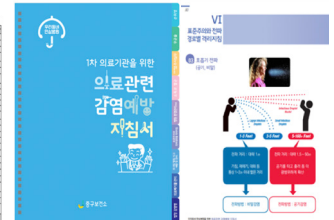
▲ 감염관리 경각 안내문



▲ 주사제 관리 스티커



▲ 감염관리 자가 점검표



▲ 감염예방지침서



▲ 감염예방도구 배포 및 교육



▲ 의료기관 현장컨설팅



▲ 종사자 교육

성과공유 및 확산으로 의원감염관리 실시기관 증가

- 서울시 창의 혁신시책 우수상 수상, 중구의 독자적 1차의료기관 감염예방 지침서 채택하여 의원에 배부 : 3개자치구 1,500부
 - 사례발표 5회, 벤치마킹 방문 3개 자치구, 감염예방지침서 배부 전국 30개소
- 관계자 평가 : 질병관리본부 “획기적 사례, 의료기관“개원의의 현실과 경험도 반영되는 시스템 개발 감사”, 의원 종사자 “안심병원 서약서에 사인을 하니 더 잘해야겠다는 마음 생김”, 자치구 감염병담당자“뭔가는 해야 할 것 같은데 어떻게 해야 할지 감을 잡지 못했었다, 정말 고생 많았겠다” 등



▲ 현장컨설팅 후 간담회



▲ '18년 일본 감염병 콘퍼런스



▲ 벤치마킹 위한 방문



▲ 경기권역 감염병 실무자 대상

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

장점

- 의료기관 종사자의 감염관리 동기부여, 자발적 근거중심 감염관리 실행
- 감염으로부터 안심할 수 있는 의료 환경

단점

- 감염으로부터 취약한 의료 환경
- 의료기관 종사자의 감염관리 무관심·지식 부족
- 1차 의료기관의 감염관리에 대한 의무 규정 미존재

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

장점

작동

단점

작동

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정된 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이
국민디자인단을 적용하지 않았다면 수요자 관점(의료기관 종사자, 이용자)에서 발생하는 근본원인 발굴과 개선을 위한 아이디어를 성과로 적용하지 못했을 것이고 공급자의 일방적인 Top-down 식의 기존 방식을 벗어나지 못했을 거라 예상한다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

의료기관 종사자와 구민의 애로사항을 적용하지 않음으로 인해 여러 종류의 성과물과 의료진의 감염예방 사업 참여의지 향상을 기대하지 못했을 것이다. 국민디자인단의 의견을 수렴하여 진행한 우리동네 안심병원 참여기관 확인 증은 국민이 의료기관에 대한 신뢰도 증가 및 의료진들의 책임감 및 당위성을 증가 시켜주는 결과물을 창출하게 되었다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

- 국민디자인단 구성원 개인 사정 또는 과제성격상 최종산출물 도출 시기지연, 모임 장소 및 일정조율 어려움
- 간담회 등을 통해 나온 산출물에 대해 지속적으로 피드백을 통해 최종 결과물을 얻어야 하나, 이번 선정과제(감염관리)에 대해 중요한 정책 수요자인 국민(의사)나 전문가(의사)들이 개인적인 사정(환자진료 등)으로 같이 모이기가 어려움
- 과제성격에 따라 성과가 바로 도출되기가 어렵고 시간이 오래 걸릴 수 있으므로 과제들에 대해 획일적으로 시간을 정해서 해결책을 도출하는 것보다는 충분한 시간을 주고 해결책을 도출하게 하는 것이 실행가능성과 효과성을 담보할 수 있다고 판단됨

공동주택 경비원 고용안정 추진

담당공무원

이승규, 최진아,
양나영, 김성준

서비스디자이너

송승한

국민참여자

정강희, 강세웅, 도성철, 강동희, 이남희

66

공동주택 경비원의 불안정한 고용형태 및 열악한 근무환경은 지속적으로 사회적 문제가 되고 있으며, 특히, 최저임금 인상에 따른 고용불안이 가중됨에 따라 이들의 고용 안정을 위한 입주민과 경비원의 동행(同行) 문화의 기반을 확립하고자 하였다.



추진배경

광주시 공동주택 경비원의 고용안전을 위한 대책 필요

광주시는 전체 주택형태 중 아파트가 차지하는 비율이 전국 평균 비율 50.5% 보다 높은 64.7%로, '18년 최저임금이 큰 폭으로 인상('17년 6,470원 대비 16.4%)됨에 따라 공동주택 경비원 고용불안 문제가 사회적 이슈가 되고 있어 행정의 관점이 아닌, 이해관계 당사자(입주자대표회의, 관리사무소, 경비원)의 공동주택 경비원에 대한 근본적 인식개선의 계기가 필요성이 대두되었다.

새로운 문제정의

다양한 의견* 지표 구성을 통해 수요자중심 비정규직 근로자 문제 발견

* 경비원, 입주대표, 관리사무소장, 입주민을 대상으로 심층 인터뷰를 통해 비정규직 근로자의 근무환경, 고용실태 등에 대하여 문제의 이해도 증가와 현장의 목소리를 기반

공통 열악한 경비초소 및 휴게장소, 휴게시간 보장의 어려움

근무형태 24시간 교대제, 휴가 미이용

계약형태 대부분 간접고용으로 재계약 여부가 불안정함, 초단기(3개월) 계약도 존재함

업무범위 업무범위를 인지하나 관리자 또는 입주민의 지시에 따라 규정 외 업무 실시

임금 최저임금이 인상되었으나 휴게시간이 늘어나 체감임금은 낮아짐

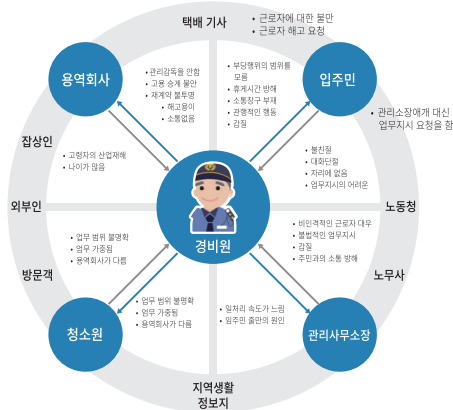
휴게시설 휴게시설의 노후화 또는 부존재, 입주민을 의식하여 휴게시설 미이용

추진내용

비정규직 근로자(경비원)의 실태 파악을 위한 심층 인터뷰 실시

경비원, 관리자(입주자대표, 관리사무소장), 입주민을 대상으로 근로환경/고용환경/노동인권 등 분야에 대하여 심층 인터뷰를 실시하였고 사무실에서는 공감할 수 없었던 비정규직 근로자의 근무환경, 고용실태 등에 대하여 문제의 이해도가 높아졌다. 주요 문제점은 경비원 대부분이 간접고용되어 관리자와 직접 소통이 아닌 용역회사와 소통하고 있었으며, 최저임금이 인상됨에 따라 관리비 절감을 위해 경비원 등의 인원을 감축하고 휴게시간을 연장하는 등 고용불안이 가중되었고, 경비·청소·주차관리 등 높은 노동 강도, 야간 및 휴게시간 등 장시간 노동에도 불구하고 해고가 쉬운 저임금 비정규직 신분으로 최근 사회적으로 문제가 되고 있는 ‘갑질’현상의 대표적 피해대상이 되고 있었다.

이해관계자맵



각 입장별 직접고용 VS 간접고용 비교

	직접고용(자치관리)	직접고용(자치관리)
공동주택 자치회	장점 <ul style="list-style-type: none"> • 근로자의 자격요건을 면밀히 확인 할 수 있다. • 의사결정이 빠르다. • 근로자의 소통이 확실하다. • 근로자 채용시 선택의 폭이 크다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 근로자 교체가 쉽다. • 채용관련 지식이 없어도 된다. • 근로자 관리가 편하다.
	단점 <ul style="list-style-type: none"> • 책임감이 따른다. • 채용관련 지식이 없다. • 해고시키기 어렵다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 근로자에게 업무지시를 할 수가 없다. • 근로자의 자질 판단이 어렵다. • 채용하고 싶은 사람을 고르기 어렵다.
근로자	장점 <ul style="list-style-type: none"> • 자치회와 소통이 원활하다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 일차리가 많다.
	단점 <ul style="list-style-type: none"> • 자치회의 채용 관련 지식이 부족하다. • 일차리가 부족하다 	<ul style="list-style-type: none"> • 근로계약자와 업무지시가 다르다. • 해고 당하기 쉽다. • 퇴직금 받기가 어려운 경우가 있다. • 용역업체가 관리해주지 않는다.

※ 공동주택 경비원 최저임금 모니터링 결과(비정규직지원센터)

- 조사대상 : 광주광역시 공동주택 109개 단지(무작위 표본조사)
- 조사기간 : 2018. 1. 8. ~ 1. 12.
- 조사내용 및 결과
 - ① 최저임금으로 인상으로 인한 해고 단지 : 3개 단지(2.75%)
 - ② 휴게시간 연장한 단지 : 63개 단지(57.80%)
 - ③ 휴게시간 연장비율 : 0.5H-10개 단지(15.87%), 1H-39개 단지(61.90%), 1.5H- 9개 단지(14.29%), 2H- 5개 단지(7.94%)

경비원의 명칭변경(경비원→관리원)

불법적인 업무관행을 변화시킬 의식 개선의 필요성이 대두되어 경비원에서 관리원으로 명칭변경 시장 • 단점을 분석해보았다. 경비원의 주요 업무는 시설 • 방법 감시와 순찰로, 우리가 일반적으로 알고 있는 택배 보관, 쓰레기 분리수거, 주차관리 등은 관리원의 업무임으로, 관리원과 경비원을 모두 채용하여 주간에는 관리원이 근무하고 야간에는 경비원이 근무하도록 업무를 조정하거나, 최신 공동주택들이 실행하는 방법으로 경비원이 관리원으로 업무를 변경하여 경비업무는 CCTV, 차량차단기 등을 활용하고 관리원의 업무를 정당하게 지시하도록 경비원의 명칭을 변경하는 방법을 해결책으로 제시하였다. 심층 인터뷰의 이해관계자 대부분이 경비원이 업무량이 많고 야간근무로 건강이 악화된다는 사실을 알고 있었으며, 관리원으로 명칭이 변경된다면 급여가 적어지지만 일반 직장인처럼 9시 출근, 18시 퇴근이 가능해져 저녁이 있는 삶을 기대하는 사람들이 많았다. 다만, 단점으로 주로 70대가 대부분인 경비원과 달리 관리원의 평균연령대는 5~60대로 고령자의 취업이 어려워질 수 있고, 채용방법은 입주자 대표회의에서 결정해야하는 사항으로 법적으로 규제하거나 강요할 수가 없다.

경비원/관리원 고용방안





주요업무

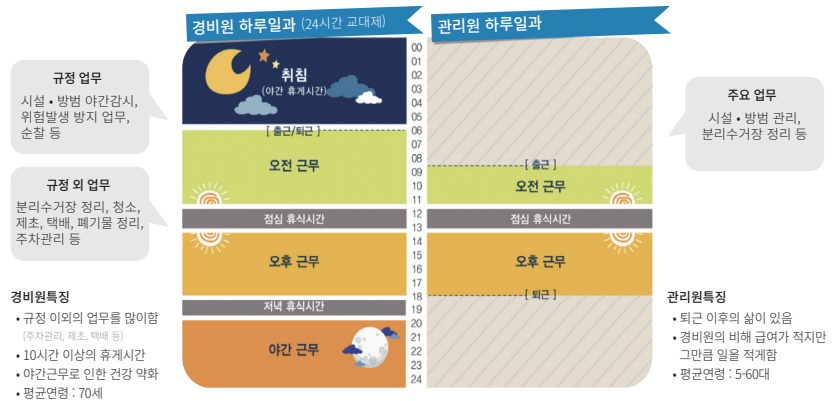
경비원

- 시설/방법 감시
- 순찰

관리원

- 시설/방법 관리
- 분리수거장 정리
- 쓰레기 줍기
- 주차 관리

	방안 1	방안 2	방안 3
방안		 	경비원 <u>(명칭변경)</u> → 
업무 범위	<ul style="list-style-type: none"> • 규정 내 업무만 허가 • 시설/방법 감시 • 순찰 	<ul style="list-style-type: none"> • 경비원, 관리원 모두 채용 • 주간에는 관리원만 근무 • 야간에는 경비원만 근무 • 시설/기계 관리 • 분리수거장 정리 • 쓰레기 줍기 • 주차관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 경비 업무 안함 • 분리수거장 정리 • 쓰레기 줍기 • 시설/기계 관리 • 주차 관리
특징	<ul style="list-style-type: none"> • 경비원이 관리업무를 했을 시 감시단속 승인을 받을 수 없다. • 관리원의 경우 고령자의 취업이 어려워진다. • 요즘 공동주택은 정단시설(CCTV, 차량차단기, 무인택배함 등)로 인해 경비원이 따로 필요없다. • 채용 방안을 법적으로 규제하거나 강요 할 수 없다. • 공동주택 자치회 결정해야 되는 일이다. 		



경비원의 근본적인 인식개선 방안

국민디자인단 12차 회의를 통해 공동주택 경비원의 현 실태와 문제점을 파악하여 경비원 이해관계자뿐만 아니라 일반시민을 대상으로 공동주택 경비원의 고용문제에 대해 근본적인 인식개선의 계기가 되도록 홍보물 제작하였고, 이를 위하여 근로계약서 표준안 제작, 경비초소 포스터 및 안내문 제작 및 발간, 홍보 동영상 제작 및 방송하여 더불어 살아가는 공동체 문화 활성화에 기여 하였다.

결과물

근로계약서 표준안 제작

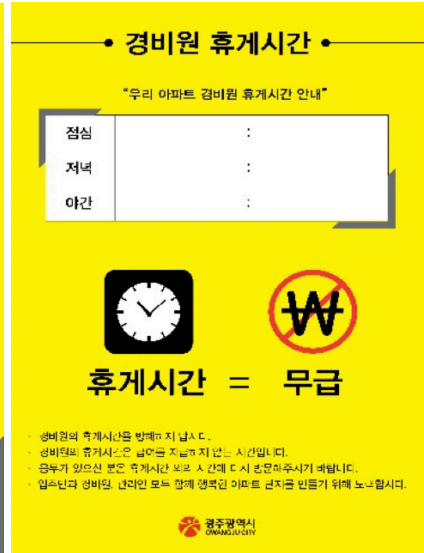
계약서 상의 갑·을을 사용자와 근로자로 명칭을 변경하고, 경비원의 근무내용, 근로시간, 휴게시간, 임금 등이 명시된 근로계약서 표준안을 제작하여 광주광역시 공동주택관리규약 준칙에 반영하여, 경비원이 자신의 근무내용과 권리에 대하여 체계적이고 정당하게 근로계약을 체결할 수 있도록 권고 및 이행여부를 모니터링할 예정이다.

경비초소 포스터 및 안내문 제작 및 발간

대부분의 입주민은 택배 보관·전달, 제초·조경 작업, 폐기물·분리수거장 정리, 주차관리가 경비원의 업무라고 알고 있고, 휴게시간에 급여가 지급되지 않은 것을 모르고 있는 경우가 많아, 경비초소 및 아파트 입구 등에 포스터를 부착하여 경비원의 규정된 업무범위와 휴게시간을 안내하여 경비원에게 부당한 업무지시를 하지 않도록 홍보하였다.



▲ 제작포스터 1



▲ 제작포스터 2

홍보동영상 제작 및 방송

전국 최초로 광역시 단위에서 공동주택 경비원 고용안전에 대한 인식개선 홍보 동영상을 제작하여 일반시민을 대상으로 지역방송국을 통하여 1달간 방송하여 관리주체, 입주민과 경비원의 근본적 인식개선으로 공동체 문화 활성화에 기여하고자 하였다. 또한, 시 주관 교육인 공동주택 아카데미, 찾아가는 교육 등에 교육용 동영상을 상영하여 경비원의 부당한 업무범위 안내와 해결책(관리원으로 명칭 변경)을 제시하여 근무환경 개선과 고용안정의 실질적인 효과 기대하고자 하였다.



▲ 홍보영상 방영 kbc광주방송('18.12.17.~'19.1.16.(1개월))

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 경비원 등 비정규직 불안정한 고용
- 열악한 근무환경과 근로조건
- 입주민과 경비원의 갑 • 을관계 인식

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 비정규직의 안정된 고용환경 조성 기여
- 쾌적한 근무환경 및 노동인권 보장과 증진
- 상호 존중과 배려의 문화 확산 및 입주민의 인식 개선

기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정된 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이

기존 비정규직 근무환경 개선사업은 대부분 관리자의 요청사항을 반영하였는데 비정규직 근로자가 실제적으로 필요한 내용을 확인할 수 있었고, 공동주택 관리자 교육에서 중점적으로 교육해야할 고용 및 근로사항에 대하여 파악할 수 있었다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

노무사, 비정규직지원센터 사무국장, 공동주택관리 정책자문관, 주택관리사, 심층인터뷰 대상자(경비원, 입주자대표, 관리소장, 입주민)으로 이루어진 국민디자인단이 아니었다면 현장의 실태와 문제점을 파악하지 못하여 경비원이 대표 하는 비정규직 처우개선 정책에 대하여 일반적인 정책과 홍보방안이 수립되었을 것이라고 예상된다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

디자인단 활동 에피소드 1

- 공동주택 입주자대표 입장에서 인터뷰에 참여한 ○○○씨는 이번 국민디자인단에 참여하여 공동주택 비정규직(경비원 등)의 근로환경, 고용환경, 노동인권 등에 대한 관심과 인식을 새롭게 하는 계기가 되어 본인이 거주하는 단지 입주민의 인식 변화에 노력하고 있다.

디자인단 활동 에피소드 2

- 공동주택 비정규직(경비원) 입장에서 인터뷰에 참여한 ○○○씨는 국민디자인단 참여를 통하여 관리자(입주자대표회의 등)의 입장을 이해하는 계기가 되어 상호 상생할 수 있는 노력이 필요함을 인식하였다.

담당공무원
박경석

서비스디자이너
김지우

국민참여자

신원섭, 박성용, 김보람, 장채리, 박신지, 김소연, 김민하, 최승희, 조영호, 김서현, 김해리, 손지수, 박한별, 서이화, 오현경, 김가희, 장가람, 최서은, 김열매

66

깎창 생리대 사건으로 생리대에 대한 사회적 관심이 높아졌고, 일부 취약계층 청소년에게 생리대를 지원하는 정책이 시행되고 있으나, 아직까지 해결되지 못하는 다양한 문제의 원인은 무엇인지, 수요자 중심의 정책개발을 통해 문제의 해결책을 찾고자 했다.



추진배경

깎창 생리대 사건으로 생리대에 대해 높아진 사회적 관심

2016년 6월 유한킴벌리가 생리대 가격 인상을 발표한 직후 국민일보의 일부 저소득층 소녀들의 생리에 관한 실태(일명 ‘깎창생리대’)를 보도함으로써 생리대가 국민들의 관심을 받게 된다.

높은 생리대 가격에 소비자 불만과 생리에 대해 금기시 하는 사회 분위기

국내 일회용 생리대 시장이 일부 기업들의 독과점으로 운영되고 있고, 해외에 비해 높은 생리대 가격으로 소비자들의 불만이 고조되고 있다. 하지만, 여성이라면 누구나 겪는 생리에 대해 우리사회가 암묵적으로 금기시하고, 무의식적으로 침묵하고 있지 않았을까 하는 의문을 가져보았다.

새로운 문제정의

가정과 학교에서부터 생리에 대한 인식 수준 낮아

가족이나 친구들을 통해 생리에 대한 정보를 얻었다. 청소년 뿐만 아니라 성인들도 생리를 ‘성’과 연관시켜 생각하는 경우가 많았다. 우리 사회는 생리가 부끄럽고 창피한 일이며, 남에게 드러내고 이야기하기 어려운 단어라고 인식하는 공통적인 사회 분위기를 가지고 있었다.

여자라면 누구나 겪는 생리, 보편적 복지 차원의 접근 필요

‘깔창 생리대 사건’ 이후 정부와 지자체는 일부 저소득층 청소년에게 생리대를 지원하는 사업을 추진하고 있다. 부모의 경제여건에 따라 지원여부를 달리하는 것은 보편적 복지의 시각에서 바라지 않아보였다.

추진내용

단원 모집부터 보이지 않는 벽에 부딪혀

관내 초, 중, 고 학생들을 대상으로 국민디자인단 단원으로 모집을 시작했으나 쉽지 않았다. 한 번도 해본 적 없었던 생리에 대한 이야기를 공식적인 모임을 통해 1년 가까이 진행한다는 이야기를 듣고 선뜻 해보겠다는 학생이 없었다. 도서관, 청소년 문화의 집 등에서 여학생들을 직접 만나 권유하기도 했고, 아름아름 주변 지인의 자녀들을 섭외하기도 했다.

입소문을 통해 지속적으로 단원이 늘어나

어렵게 모인 몇몇 학생들과 첫 모임을 가진 후 입소문이 퍼져 20여명 가까이 단원들이 모집되었다. 남학생들의 의견을 듣는 것도 사업추진에 큰 도움이 될 것으로 판단해 단원으로 추가했다. 생각했던 것 보다 학생들이 적극적으로 자신의 생각과 주변 친구들의 의견들을 전달 해 주었다.

학부모들의 자발적 참여로 인식개선 교육 프로그램 삽입

엄마와 딸이 함께하는 면생리대 체험단 등을 통해 학부모의 참여까지 범위를 넓힐 수 있었다. 사춘기 몸과 마음의 급격한 변화로 가족 간의 유대관계가 약화될 수 있는 시기에 생리라는 공감대로 엄마와 딸의 관계 개선에 기여 했다. 참여했던 학부모들은 보다 깊이 있는 교육을 위해 자체 스터디를 진행했으며, 배웠던 내용을 기반으로 자녀들의 학교에 찾아가 학생들에게 생리에 기본적인 교육을 진행했다.

재고량 및 사용량 통제가 가능한 자판기는 없을까

디자인단에 참여한 여학생들이 가장 원하는 생리대 정책은 학생들이 주로 이용하는 시설에 생리대 무료 자판기를 설치하는 것이었다. 생리대 무상보급의 취지에 동의하지만 소비자들의 무분별한 사용을 어떻게 통제할 것인지, 재고량 부족을 매번 확인해야하는 번거로움 등의 가장 큰 걸림돌이었다. 기존에 나와있는 제품은 없었다. 국내 여러 자판기 업체들과 접촉했으나 사업성이 없다는 이유로 개발에 참여하지 않겠다고 했다. 고민 끝에 사물인터넷 전문 업체와 사업취지 및 방향에 대해 논의 한 후 어렵게 개발에 들어갈 수 있었다.

결과물

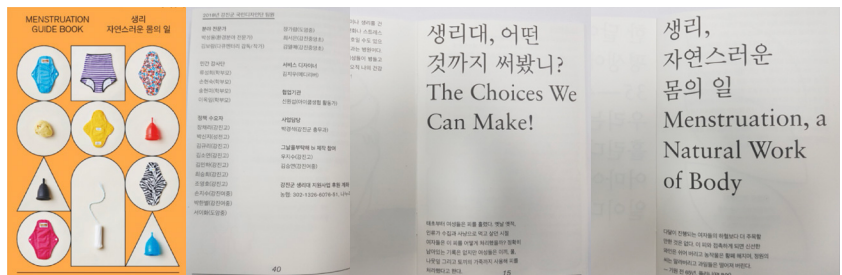
학교와 가정에서 생리에 대한 열린 교육 실시

생리에 대한 인식변화를 목표로 구성된 민간 강사단을 구성했으며, 자율학기제 교과편성을 목표로 학생들에게 ‘생리’를 주제로 교육을 진행했다. 학부모로 구성된 민간 강사단이 국민디자인단에 참여하면서, 함께 보고 배웠던 내용을 바탕으로 강의를 진행했다.



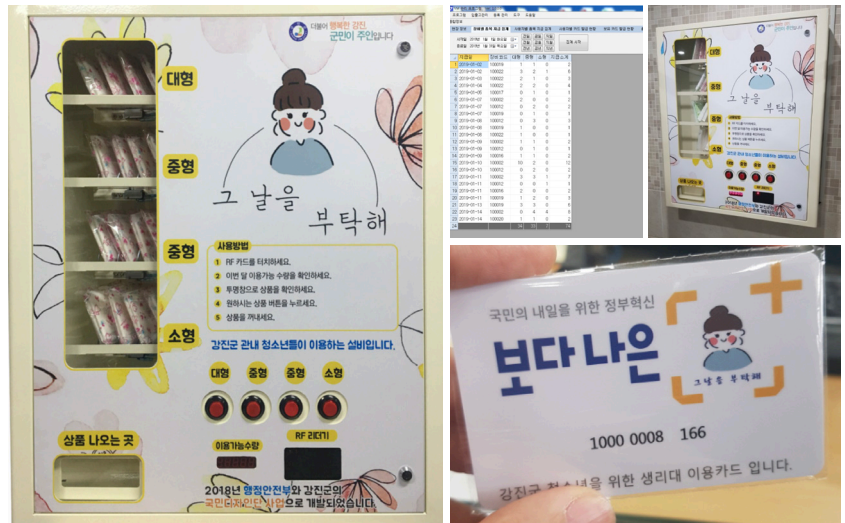
누구나 쉽게 이해할 수 있는 교재 개발

국민디자인단 운영 결과를 통해 청소년들이 생리에 대해 반드시 알아야 하는 정보를 담아 교재를 개발했다. 인터넷에 많은 정보들이 있지만, 부적절한 내용들이나 잘못된 내용들이 많아 청소년들이 꼭 알았으면 하는 내용을 담았다. 생리와 공공정책에 대해 고민하는 공무원, 학생, 시민운동가에게 도움이 될 것으로 기대한다.



정책수요자와 공급자의 의견을 반영한 생리대 보급기 개발

정책수요자와 공급자의 의견을 반영해 사물인터넷 기술을 도입한 생리대 무상보급기를 개발했다. 먼저 보급기는 실시간으로 서버와 정보를 주고받으며, 재고량에 대한 정보를 제공한다. 청소년 이용시설에 설치된 보급기는 사전에 지급된 고유 카드를 소지한 이용자(관내 청소년)만 이용할 수 있다. 따라서 성인들은 이용할 수 없다. 또한 무분별한 남용을 방지할 수 있도록 지급된 카드는 매달 사용량이 정해져 있어 정해진 수량 이상으로 사용할 수 없도록 설계되어있다.



혁신 박람회 출품으로 타 지자체 확산 가능성 열려

2018년 말 제품개발과 국민디자인단 성과공유대회가 맞물려 홍보의 시간이 부족했던 아쉬움이 있었다. 하지만, 2019년 전라남도 혁신박람회와 정부혁신박람회에 “그날을부탁해”팀의 자판기가 대중의 시선을 사로잡았다. 여러 지자체에서 관심을 보였다. 특히 전라남도의회 정옥님 도의원이 강진의 사례를 전라남도 전체에 확산이 필요하다며, 전남도청과 도교육청 관계자를 이끌고 강진으로 벤치마킹을 다녀갔다.



추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 일회용 생리대의 성분에 대한 이해 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 화학성분이 몸에 미치는 영향에 대해 이해하고, 구매 전 한번 더 확인 가능
<ul style="list-style-type: none"> 생리에 대해 가르쳐 주는 사람도 없고, 이야기를 꺼내기도 어려운 분위기 	<ul style="list-style-type: none"> 학부모 강사단 교육을 통해 생리에 대해 자유롭게 이야기 할 수 있는 분위기 조성
<ul style="list-style-type: none"> 동전을 이용한 기계식 보급기 	<ul style="list-style-type: none"> 전국 최초 생리대에 특화된 iot 보급기 개발
<ul style="list-style-type: none"> 소수 저소득층만을 대상으로 한 생리대 지원 정책 -수혜율 12.5%(824명중 103명) 	<ul style="list-style-type: none"> 학생들이 주로 이용하는 학교, 도서관 등 시설의 화장실에서 무상으로 이용 - 수혜율 56.5%(824명중 466명)

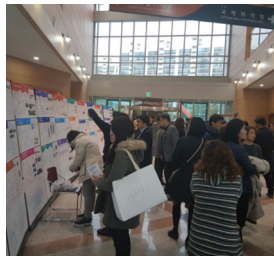
기타

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

이번 사업으로 국민디자인단 사업으로 진행하지 않았더라면, 민간강사단 참여의 인식개선 교육은 불가능했을 것이다. 그리고 사물인터넷 기술을 접목한 생리대 보급기 개발 역시 생각하지 못했을 것이다. 매 순간 크고 작은 고비들을 잘 넘길 수 있었던 것은 디자인단에 참여했던 다양한 전문가들과 학생들, 학부모님들의 관심과 참여가 있었기 때문에 가능했다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

여자도 쉽게 이야기를 꺼내기 힘든 “생리”라는 주제를 남자 공무원이 추진하는데 애로사항이 많았다. 혹시 딸을 키우고 있지 않느냐는 질문도 많이 받았다. 안타깝게도 아들만 셋이라는 말로 얼버무리면 측은한 눈으로 바라보곤 했다. 예상했던 것 보다 단원들의 적극적인 참여로 사업은 순탄하게 진행될 수 있었다. 다양한 분야에서 재능을 보여준 단원들이 많았다. 학생들이 직접 디자인단 로고를 그려보기도 했고, 영상인터뷰도 진행했으며, 분야별 전문가들의 조언들이 가미되어 좋은 결과물들이 태어났다.



주민주도 소방현장 문제점 발굴·개선

담당공무원 서비스디자이너
 김영성, 최효선, 김용태, 박현성
 이육호, 김영엽

국민참여자
 김민종, 류혜원, 김봉덕, 이선자, 나종구,
 김기성, 성보민, 김남주

66

최근 아산시 소방관들의 순직 이후 동물 구조 등 비긴급 상황이 더욱 크게 대두된 실정으로, 비긴급 상황 시 소방대 활동 여부를 판단할 수 있는 가이드라인을 주민과 함께 마련 및 홍보를 통해 국민인식을 개선하고자 하였다.

추진배경

생명과 재산을 지키는 가장 가까운 소방현장, 문제해결이 필요해요!

‘자녀가 아프다는 신고에 출동해보니 강아지’ 출동해도 신고 내용과 달리 비긴급 상황이 갈수록 늘어 정작 구해야 할 인명구조가 지체되는 등 위급한 상황에 투입되지 못하는 경우가 발생되고 있었다.

새로운 문제정의

119 신고와 110신고에 대한 인식조사를 통해 문제점 발견

공통 긴급한 상황에서의 119 활동에 대한 인식은 분명하나, 소방대원들과 국민들이 생각하는 119신고에 대한 시각은 “민원”이라는 단어에 귀속되는 순간 각자의 입장 차이에 의하여 개념이 달라질 수 있음

국민 119 업무범위 및 신고범위에 대한 인식이 나이에 따라 다르고 실제로 비 긴급/생활안전출동의 사례를 보면 상황별·연령별로 구분되어 지는 것을 확인.

119신고할 때 업무범위에 대해 명확한 인식과 생활민원, 동물구조와 관련된 110신고 인식 부족

소방대원 긴급 또는 비긴급을 유선상으로 판단하기 어렵기 때문에 일단 출동하는 경우가 많고, 생활민원 등의 비 긴급 상황에 대한 해결대책도 마땅히 없음. 때문에 민원을 해결해야하는 소방대원의 입장에서는 신고를 무시할 수 없는 상황으로 긴급출동의 업무에 지장을 줌

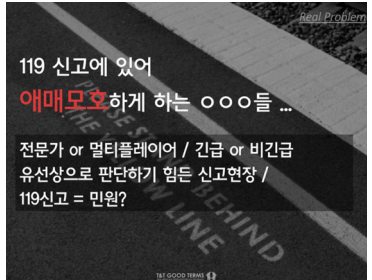
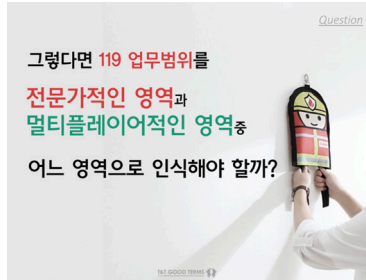
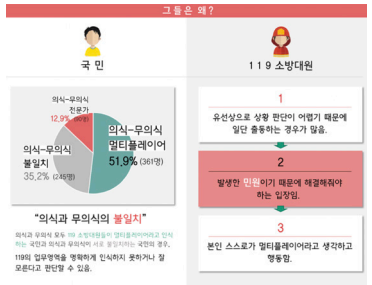
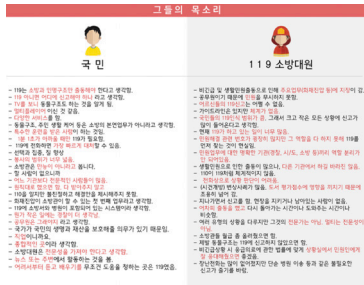
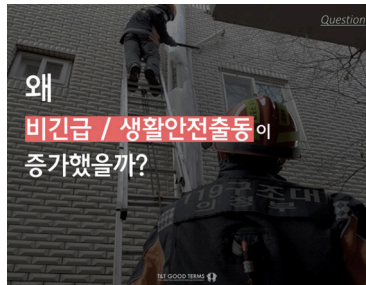
추진내용

소방대원들과 국민들이 바라보는 119 신고 범위에 대한 조사

소방방재센터 방문을 통한 현장분위기 파악 및 실제 신고상황을 경험하면서 119의 업무범위의 다양성과 그에 따른 세부적인 출동기준의 필요성을 확인했다. 출동기준표가 복잡하고 직관적이지 않아 이해하기 쉽지 않았고, 소방대원들과 국민들이 체감하는 출동기준이 상이했다. 그래서 그에 따른 119 신고범위에 대한 조사가 필요했다.

국민생각함 및 정책서포터즈 대상 700명 정도 설문참여

국민의 119신고와 110신고에 대한 인식을 조사하는 것을 목표로 국민생각함을 통해 진행하였고, 구글 설문과 충청남도 정책서포터즈 및 내부공무원들을 통해 의견 수렴을 추가적으로 진행하였다. 종합적으로 응답자의 70~80%는 119신고는 화재 및 인명구조에 집중되어야 한다고 응답하였다. 또한 110신고의 경우 응답자의 80%정도가 모른다고 응답하였고, 알고 있다고 응답한 20% 중에서도 110신고 번호만 알고 있을 뿐 어떤 상황에서 110신고를 하는지 명확히 알지 못하는 응답이 다수였다. 그래서 생활민원 및 동물구조에 관련한 110신고의 현황과 문제점, 활성화에 대한 홍보적인 차원에서의 (영상 등) 필요성을 논의하였다.



홍보영상, 리플렛, 포스터 등 다양한 정보매개체 활용

국민들의 연령별 상황별 대응이 가능한 정보를 소방캐릭터 “영웅이”를 활용하여 디자인을 제작하였고, 국민들의 다양한 의견과 반응을 바로바로 디자인 시각화하여, 최종시안을 선정하였다. 소방신고의 국민인식 개선 홍보를 위해 경로당 등 매뉴얼 배부 계도하고, 각종 행사 및 교육 자료로 활용하도록 하였다.

추진과제 반영 결과 비교

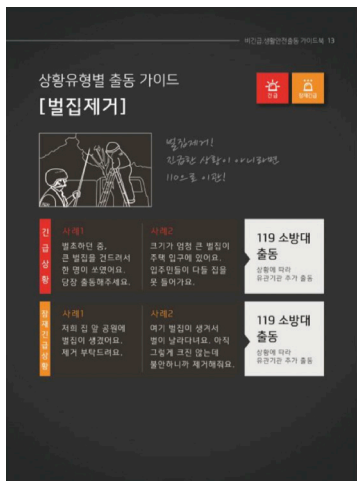
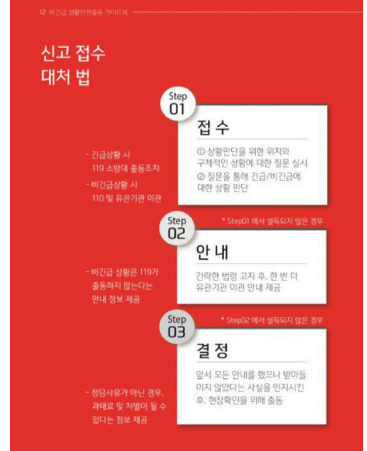
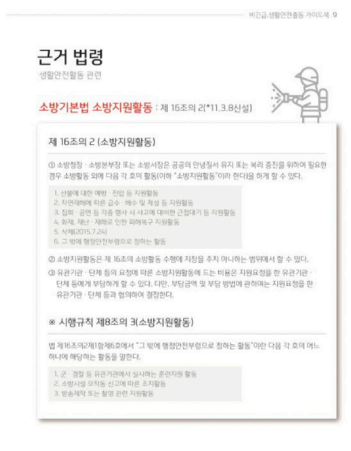
국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 비 긴급환자 구급 이송현황 ‘16년 4,338명→ ‘17년 2,519명 • 동물포획 신고시 대응 매뉴얼 미흡 • 비 긴급상황 신고시 대응 가이드라인 관 위주의 매뉴얼(인식부족) • 119구급차 출동시간 10분대 • 소방인력 및 소방장비 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 비 응급환자 구급 이송 출동 감소 • 긴급 상황 시 신속한 출동 여건 마련 • 동물포획 신고 시 대응 매뉴얼 및 비 긴급 상황 신고 시 대응 가이드라인 마련(전국최초) • 시민이 직접 참여하여 개선방안 마련 • 119구급차 출동시간 5분대 진입 • 소방인력 증원, 소방장비 확충 등 소방현장 여건에 대한 국민인식 제고

결과물

포스터 및 리플렛 제작 홍보



상황 유형별 비긴급상황 출동 매뉴얼 제작



도민공감을 담은 버스정류소

담당공무원

강민철, 박인찬, 양영근

서비스디자이너

정시내

국민참여자

이인호, 오철훈, 강경필,
현용훈, 홍다영, 이희자

66

제주특별자치도는 2017년 8월 대중교통 체계
계개편 이후 버스 이용 관련 민원·불편
사항이 압도적으로 증가하고 특히 비가림
없는 원형 버스정류소의 버스정보 및 승차
안전 민원이 다수 발생하여 기존 버스정
류소 원형 표지판의 디자인 및 승차환경
을 수요자중심으로 개선하고자 하였다.



추진배경

버스 이용 도민 불편·민원사항 압도적 증가

제주특별자치도에서는 2017년 8월 대중교통 체계개편을 실시하면서 시행초기 혼란으로 인한 도민 불편사항 민원접수 증가율이 압도적으로 높아져 이를 해소하기 위한 지속적인 해결 노력이 필요하였다.

새로운 문제정의

다양한 의견수렴과 이해관계자 구성을 통해 수요자중심 문제 발견

홈페이지 '제주자치도에 바란다' 및 언론보도 사항 등 분야별 민원 및 언론보도로 나타난 현안 이슈별 분석 논의를 통해 도민들이 실제로 요구하는 문제점들을 찾아내고 설문조사 및 인터뷰 등 관찰 조사를 통해 발견된 문제점과 니즈를 핵심 키워드로 도출하였다.

디자인씽킹(Design Thinking)과정을 통한 실행가능한 과제 도출

국민디자인단 과제 선정협의회(9명)를 구성하여 도민불편사항 공유 및 디자인 씽킹(Design Thinking)과정을 통해 과제 발굴(대중교통, 일자리, 1차 산업(농업), 쓰레기, 기타(사회복지)) 등 최종 5개 분야를 선정하고 각 분야의 사업부서를 참여시켜 사업의 적합성, 구체적 실행가능성 등을 분석하여 최종안을 선정하였다.

- 과제 : 도민 공감을 담은 버스정류소 만들기
- 선정사유 : 제주사회에서 핫이슈로 계속 제기되고 있는 대중교통관련 불편사항에 대해 도민들과 함께 해결방안을 모색하고 추진함으로써 국민디자인단 기법을 활용한 해결할 수 있는 최적의 과제로 판단



▲ 과제선정협의회 Design Thinking 브레인스토밍(총 20가지 분야 중 최종 5개 분야 선정)

추진내용

버스정류소 원형표지판 현장 관찰 및 핵심 문제 파악

제주대학교 산업디자인학과와 연계·협업하여 도민요구발견팀을 구성하고 도민 이동이 많은 구간, 관광객 이동이 많은 구간을 원형 표지판 버스정류소 주요 조사 대상으로 설정하였다. 이 구간의 버스이용객, 버스운전원을 대상으로 현장 관찰 및 리서치, 인터뷰 등을 통한 자료 수집, 분석, 주요 이슈 발견을 통한 대안을 모색하고 4가지(안전, 인식, 정보, 편의시설)의 핵심이슈를 도출하였다.



▲ 도민요구발견팀 - 현장 관찰, 리서치, 인터뷰를 통한 핵심이슈 도출

제주 버스정류소(원형표지판 설치)의 개선 방향 설정 및 원안가결

국민디자인단 활동으로 발견한 디자인 개선방향의 핵심키워드와 공공시설물디자인 평가 척도, 이해관계자별 축적된 경험을 바탕으로 각주형 버스정류소를 최종안으로 선택하고 공공디자인 심의위원회 심의에서 국민디자인단이 제시한 최종 안건이 결정되었다.



프로토타입 설치 및 사용자 경험 평가

국민디자인단에서 제시한 각주형 버스정류소를 민원이 많이 발생하거나, 버스노선이 가장 많은 곳에 설치하고 제주대학교 산업디자인학과와 연계하여 2차에 걸쳐 사용자 경험 평가(설문)를 실시하였다. 주간 및 야간으로 다양한 환경에서 사용자들 의견청취를 통해 ‘승차환경이 좋아졌다 47%’, ‘찾기 쉬웠다 56%’, ‘노선 정보 쉽게 얻었다 49%’등 긍정적인 평가를 얻을 수 있었다.

결과물

서비스 디자인 기법을 적용한 도민 공감을 담은 버스 정류장으로 탈바꿈

버스정보시스템이 설치되어 있는 비가림 정류소와는 달리 원형 표지판이 설치되어 있는 정류소(1,552개소)에 버스시간표 등 버스출·도착 정보를 확인 할 수 있는 안내판 설치로 대중교통 이용객에게 편의를 도모하였다.

지역여건에 맞는 승차대 조성 → 무정차 통과 사례 근절, 안전한 버스정류장 환경 조성

갓길 주차 차량 및 도로변 적치물, 가로수 등에 가려져 있거나 특히, 조명시설 없이 인적이 드문 곳에 설치되어 있는 원형 표지판 정류소를 개선하여 버스운전원이 대기승객을 발견하지 못하고 무정차 통과하는 불편사항을 해소하고 안전하고 쾌적한 대중교통 이용 환경을 조성하였다.

추진과제 반영 결과 비교

국민디자인단 운영 前(AS-IS)

- 갓길 주차 차량, 도로변 적치물, 주변 울창한 나무 등 버스승차대 기능 불가
- 외곽지역 무정차 사례 빈번, 버스 이용객 안전사고 노출
- 버스 출·도착 정보 확인 불가

국민디자인단 운영 後(TO-BE)

- 지역 현장 여건에 맞는 승차대 조성 으로 대중교통 이용객 편의 증진
- 버스승차대 주변환경 개선 등 안전하고 쾌적한 교통환경 조성
- 공감대를 형성한 버스시간표 제작 등 버스 출·도착 정보 및 편리성 제공



기타

국민디자인단을 적용하지 않고 측정한 결과와 국민디자인단을 적용 했을 때의 차이

대중교통 체계개편에 따른 시행 초기의 도민불편사항이 지속적으로 유지되고 민원 불편접수가 계속적으로 증가하였을 것으로 예상된다. 국민디자인이 적용되면서 민원 불편사항은 점차 줄어들고 있으며, 기존 원형표지판 버스정류소(1,552개소)에서 발생하는 연간200여개의 훼손·파손, 보수 비용(1개소당 30만원)이 반영구적인 각주형 버스정류소로 바꾸면서 연간 6,000만원의 예산 절감 효과가 발생하는 것으로 추정하고 있다.

국민디자인단을 적용하지 않고 과제를 추진했을 때의 예상 결과

일부 전문가가 일방적으로 제공하던 기존의 공공시설물 디자인 방식을 탈피하지 못하고 임시방편적인 유지보수만 계속 진행되어 버스 승차 환경에 대한 잦은 민원을 근본적으로 해결하지 못하였을 것으로 예상된다.

국민디자인단을 운영하는데 있어서 희노애락 및 에피소드

기존 원형표지판이 자주 부서져서 “시공사와 뭘 관계가 있는거 아니냐”라는 시공사와의 투명성에 의문을 제기하였지만 새로운 디자인 과정에서 이해관계자를 모두 참여시켜 정책 결정 과정의 신뢰도를 높였다.

발행일 2020. 02
발행처 행정안전부
주관기관 행정안전부
연구기관 한국디자인진흥원

©행정안전부

이 책에 실린 글은 행정안전부의 동의없이
무단으로 사용·전재할 수 없습니다.

국민디자인단

“국민이 정책을 디자인합니다”