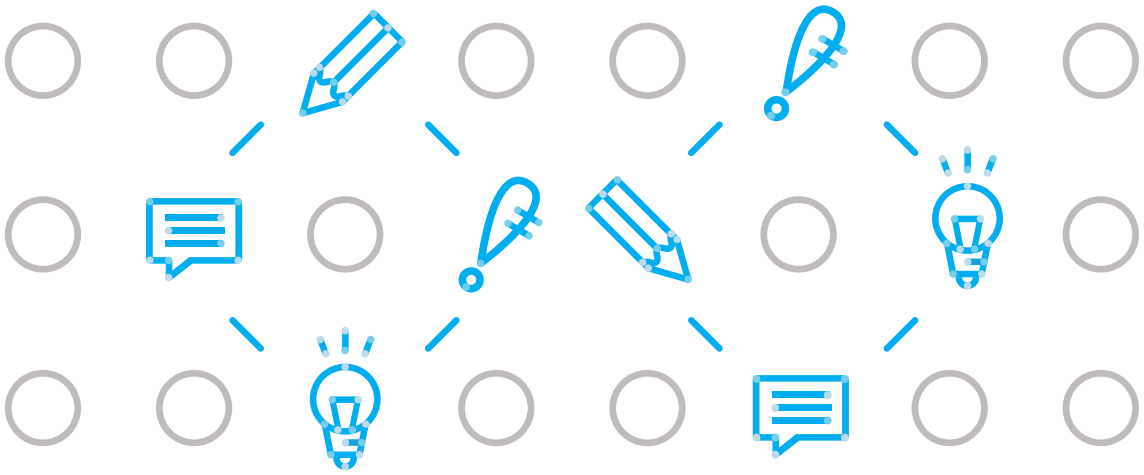
2017

국민디자인단

성과 사례집

PEOPLE MAKE POLICY



행정안전부 · 산업통상자원부

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2017

국민디자인단

성과 사례집

PEOPLE MAKE POLICY



CONTENTS

CHAPTER 1. 국민디자인단 이해하기

국민디자인단이란 무엇인가? 04

서비스디자인의 핵심 : 디자인적 사고(Design Thinking)

국민디자인단을 통한 공공정책 혁신 05

공공서비스디자인 도입을 통한 기대효과

국민디자인과제 어떤 정책에 적용할까? 06

CHAPTER 2. 국민디자인단 사례

해양수산부	명품어촌 테마마을 조성을 위한 창의적 실험 공간 진달래(來) 식당	08
관세청	해외직구 반품물품 개인 관세환급 셀프서비스	12
통계청	공공데이터 활용 순천시 청년통계 및 통계기반 맞춤형 정책 개발	16
금융위원회	장애인과 함께하는 금융 발걸음	20
광주광역시	마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델 개발 보급	24
대전광역시	공유, 청년과 마을을 세우다	28
전라북도	간식생활 : 돌봄교실에서 직접 만들어 먹는 로컬푸드 간식	32
서울 중구	세월을 찍어내는 '지붕없는 인쇄소'	36
서울 금천구	행복한 인생 2막, '할머니학교'	40
부산 서구	내일을 꿈꾸는 비석문화마을 아미초장 도시재생프로젝트	44
인천 남구	지속가능한 에너지자립마을 - 노적산 호미마을	48
울산 중구	우리동네 대피소 지도 만들기	52
경기 구리시	위대한 아이 꿈을 두드림(Do dream)	56
충남 부여군	노인 맞춤형 교통안전 디자인 개발	60
전남 강진군	북한이탈주민 맞춤형 농촌생활 정착 서비스	64

CHAPTER 1.

국민디자인단 이해하기



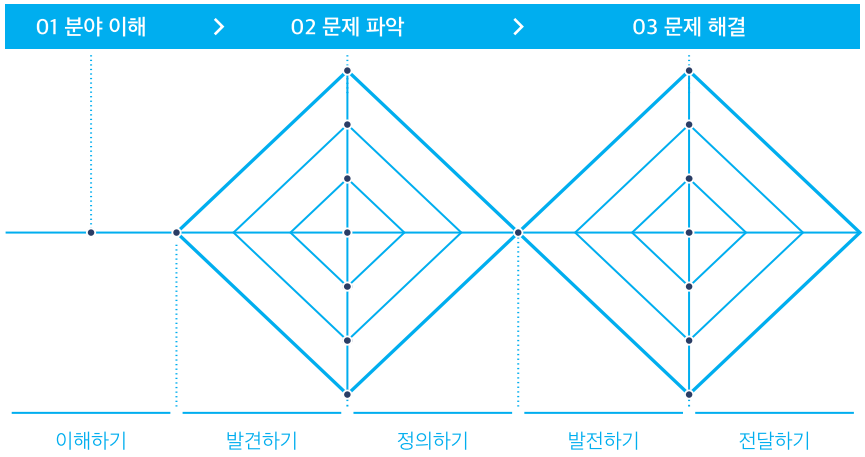
국민디자인단이란 무엇인가?

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 '서비스 디자인'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 정책과정에 직접 참여하는 '국민디자인단'을 추진하게 되었습니다.

국민디자인단 운영을 통해 국민과의 소통과 참여로 정책을 함께 만들 수 있었고 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 제고할 수 있었습니다. 또한 서비스디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 결국 국민디자인단은 '국민 중심의 서비스정부, 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 발견했을 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.

CHAPTER 2.

국민디자인단 사례



해양수산부

명품어촌 테마마을 조성을 위한 창의적 실험 공간 진달래(來) 식당

어촌 관광에 대한 국민수요는 증가하고 있지만, 어촌의 열악한 정주 여건 등으로 인하여 어촌에 대한 부정적 이미지도 상존하고 있다. 어촌 주민과 외부와의 소통의 부재, 편의 서비스의 부족함을 해소하기 위해 국민참여형 식당을 개설 · 시범 운영함으로써 어촌마을에 새로운 활력을 불어놓고자 하였다.

현 황

어촌의 열악한 생활 여건 및 인구 급감으로 어업 외 소득원 창출 시급

우리 어가 소득은 증가하고 있으나 도시 근로자 대비 76% 수준에 불과하다. 또한, 어업 자원 고갈, 어촌 노동력 부족 등으로 어업생산액도 감소하고 있어 새로운 소득원이 필요한 실정이다.

한편, 국민의 삶의 질이 개선되면서 해양 관광에 대한 수요가 증가했지만, 어촌의 열악한 교통 여건과 생활 편의 서비스의 부재 등으로 인해 어촌 관광객들의 체감 만족도는 낮게 조사되고 있다. 어업인들의 새로운 소득원을 창출하고, 어촌에 대한 국민들의 부정적인 인식을 전환하여 다시 가고 싶은 명품 어촌을 만들기 위해 해양수산부 국민디자인단은 함께 머리를 맞대었다.

작은 차이가 명품을 만들어내는 것처럼 우선 '명품' 어촌에 대한 정의를 도출하였다. 국민디자인단의 새로운 시각을 통해 '이름이 나서 사람들이 많이 찾는 어촌'으로 재정의하였다. 사업 대상지는 그동안 새우잡이 인신매매, 열악한 교통 인프라, 지저분한 환경 등 부정적인 이미지가 비교적 강했던 영광 낙월도로 선정하고, 명품 어촌으로 재탄생시키기 위해 첫발을 내디뎠다. 과연 국민디자인단이 만만치 않은 외부 여건을 극복하고 과업을 성공적으로 이룰 수 있을까?

1 낙월도의 역사적 특징 고찰,
정주환경 탐색

2 캠핑장 내 샤워시설 단수,
방치된 음식 쓰레기,
마을 곳곳에 방치된 폐가



새로운 문제정의

어촌개발에 있어 어촌 주민과 관광객들은 무엇을 원할까?

그동안 어촌의 개별 특성을 반영하지 않은 공급자(중앙정부 · 지자체) 위주의 획일적인 방식으로 어촌을 개발함에 따라 지역 주민들은 어촌 개발에 무관심하였고 사후 관리에도 한계가 있었다. 이에 정책 고객의 입장에서 무엇이 필요한지 낙월도 주민들의 이야기를 직접 들어보았다. 마을 주민은 최근 어획량 감소로 주 소득원을 어업 활동에만 기대할 수 없어 관광업에 관심을 갖기 시작하였다. 그러나 정작 관광객들에 대한 불만도 만만치 않았다. 관광객들이 많아지면서 쓰레기도 함부로 방치하는 등 관광객들로부터 본인들의 삶의 터전을 존중받지 못한다는 생각을 갖고 있었다. 또한, 공급자가 생활에 필요한 현실적인 지원(상업시설, 상하수도, 선박 운항 횟수 증가 등)을 해 주기를 바랐다.

아울러, 국민디자인단은 방문객의 입장도 되고자 각자의 방법으로 낙월도 구석구석을 다니며 좋았던 것과 그렇지 않은 것들을 파악하였다. 방문객들은 마을 주민들의 불친절함, 식당 등 편의시설의 열악함, 섬에 대한 정보의 부재를 섬 관광의 가장 큰 어려움으로 꼽았다. 국민디자인단은 문제의 원인을 어촌주민과 외부 관광객 간의 소통 단절로 파악하고 해결책을 모색하였다.

3 낙월도 주민과 소통의 장
: 심층 의견 수렴

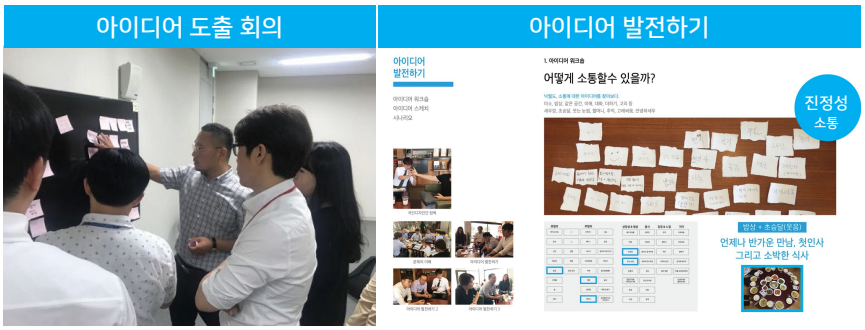
낙월도 관광객 인터뷰
: 여객선 출도객만족도조사



아이디어 도출

마을 주민과 관광객들이 어떻게 소통할 수 있을까?

국민디자인단이 각자 낙월도를 방문한 경험을 토대로 낙월도(落月島)라는 섬마을이 지닌 장점들을 구상해 보았다. 새우, 초승달, 반가운 첫 만남(안녕하새우), 순박한 인심, 신선한 수산물, 할머니 밥상 등등의 콘텐츠를 활용하여 마을 주민과 외부 관광객들이 진정으로 소통할 수 있는 방법은 무엇일까? 그동안 지역 일반 현황 및 자원 조사, 주민 · 관광객 심층 인터뷰 등으로 축적된 데이터와 다양한 고민을 바탕으로 '밥상'이라는 아이디어를 도출하고 소박한 밥상이 있는 낙월도 식당을 만들어 보기로 결정하였다.



개선방안

국민디자인단과 마을주민이 함께하는 진달래(來) 식당 기획 및 시범운영

서로 간의 마음을 열고 진정한 소통을 하는 데 있어 먹거리는 중요한 역할을 한다. 이에 주민-방문객 간의 소통창구 역할, 관광객 편의시설 및 서비스 제공을 위해 지역주민, 일반 국민, 전문가, 공급자(정부, 지자체 등)가 함께 모여 국민참여형 섬마을 1호 식당을 개점하였다.

건물 인테리어 및 메뉴 구성, 서빙 등 모든 과정을 국민과 함께하였다. 식당 이름은 낙월도와 소통과 관련된 다양한 아이디어를 접목하여 진달래(來) 식당(진달 : 낙월도의 옛말 '진달이섬' / 래 : 사람들이 오는 소통마당 상징)으로 정하였다. 낙월도 곳곳을 다니며 버려진 물건들을 수집하고 재활용하여 의자, 테이블을 만들고 11월 5일 첫 개업을 하였다.

요리 전문가의 재능 기부를 통해 낙월도의 특산물을 활용한 팔랑개비 피쉬앤칩스, 달달(月月) 버무리(비빔밥), 진달來 우동 등 메뉴를 개발하고, 간단한 스낵류와 밀크티, 음료 등도 관광객 및 마을 주민을 대상으로 판매하였다. 관광객이 집중되는 주말을 이용하여 3회 시범 운영을 하였고 국민디자인단의 새로운 시도는 지역 주민, 언론 등에 많은 관심을 받았다.

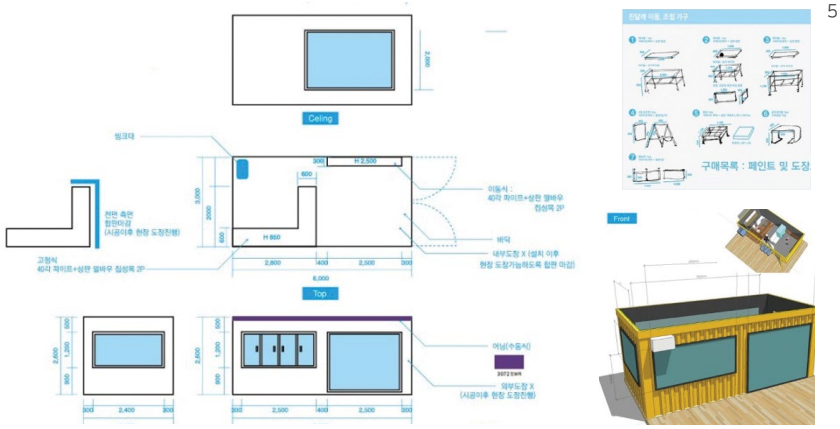
4 진달來 식당 디자인 초안



4

5 진달來 식당 설계도, 조감도

6 진달來 식당(오픈식)



5



6

추진성과

어촌주민-방문객 간 소통 공간 조성으로 어촌 활력 제고 및 주민 소득증대 기틀 마련

진달래(來) 식당 시범운영 기간 동안 낙월도 방문객들을 대상으로 만족도 조사 결과, 이전과는 달리 낙월도에 재방문할 의향이 있다는 긍정적인 답변 사례가 많아졌다. 또한, 마을 주민들은 마을을 떠난 가족들을 다시 고향으로 부를 수 있게 되었다며 고마움도 표현하였다. 일반 국민, 전문가, 지역주민 등이 함께 참여하여 어촌주민-방문객 간 소통창구 공간을 조성 · 공동 운영함으로써 마을 내부의 고질적인 갈등과 외부 관광객과의 대립 관계에 있던 낙월도 주민들이 상호 협력하고 소통하는 계기가 되었다. 더 나아가 '섬 개발'에 대한 어촌주민과 관광객이 동시에 만족하는 발전모델을 제시하고 어촌 활력 제고 및 어업 외 소득 증대의 기틀을 마련하였다. 향후 진달래(來) 식당은 시범 운영 결과를 분석하여 세부 운영 방안을 마련하고 마을공동체 또는 창업 의향이 있는 청년 귀촌인 등 운영 능력이 있는 대상에게 인계할 예정이다.

관세청

해외직구 반품물품 개인 관세환급 셀프서비스

해외직구 물품을 반품하는 경우, 납부했던 관세도 환급받아야 하는데 그 복잡하고 까다로운 절차를 개선해 개인이 직접 관세환급을 완료할 수 있는 서비스 환경을 제공하고자 하였다.

현 황

해외직구 반품 관련 관세환급 서비스 개선 수요 증가

해외직구 시장이 급성장하면서 소비자 불만, 피해상담도 빠르게 증가하고 있으며, 국민들은 여전히 반품이나 환불 등 사후처리에 어려움을 겪고 있다. 해외직구 반품의 경우, 국민들은 기존에 납부하였던 관세도 환급받을 수 있음에도 복잡하고 어려운 환급 절차 또는 환급 대행에 필요한 비싼 수수료 탓에 차라리 관세환급을 포기하는 게 낫다며 불만을 제기하고 있다.

2014년 7월 관세청은 해외직구 물품 반품 시 관세사, 특송업체 등의 대행을 거치지 않고 개인이 직접 수출 신고해서 관세환급을 받을 수 있도록 제도를 개선한 바 있다. 싼 가격 때문에 해외직구를 하는 국민들은 비싼 대행수수료를 물지 않고 직접 환급받고자 하는데, 관세청 등 다양한 기관에서 제공하는 관세환급 정보들은 국민들의 눈높이에서는 이해하기도 어렵고 실제 직접 수행하기에는 너무나 복잡하고 까다롭다. 누군가 용감하게 시도해 보려고 해도 어디서부터 시작해야 하는지 막막하기만 하다. 더군다나 이러한 상황에서 담당 공무원은 해외직구 반품에 따른 관세환급 수요는 극히 미미하니 특별히 개선할 필요가 없다고 생각하고 있다.

반품 물품 관세환급, 너무나도 당연하게 되돌려 받아야 하는 돈인데, 왜 쉽게 환급받지 못할까? 누구나 쉽게 따라 할 수 있는 관세환급 절차로 바꿀 수는 없는 것인가?

새로운 문제정의

해외직구 반품 물품 관세환급 절차에는 어떤 문제가 있을까?



먼저, 인천세관 특송물류센터를 방문해 관세환급의 전제가 되는 해외직구 물품의 반출입절차를 돌아보고, 인천공항국제우편세관, 우정사업본부 국제우편 물류센터를 방문해 환급절차 간소화 및 사업화 방안을 모색하였다. 또한, 서울세관으로 가서 해외직구 반품에 따른 수출신고와 관세 환급을 직접 수행해 보았다.

이러한 서비스 사파리 활동을 통해 3가지 문제점이 도출되었다.

첫 번째, 관세환급에 대한 개인과 담당공무원의 시각 차이이다. 관세 환급은 국민에게는 반품, 환불과 같은 '쇼핑'의 한 부분으로 인식되는 반면, 담당기관과 공무원에게 '수출'로 인식된다.

두 번째, 국민과 기관의 서비스에 대한 기대 차이이다. 국민은 자주 접하는 공공 · 민간의 서비스의 수준과 비슷하게 관세청의 서비스를 기대하는데, 수출입 전문가인 관세사를 주로 상대하는 관세청의 서비스는 막상 전문지식이 없는 국민에게는 너무 어렵고 불편하다.

마지막으로, 현재의 관세환급 과정은 국민에게 환급 완료까지의 충분한 계기(trigger)를 제공해 주지 못했다. 비용을 절약하려는 국민의 동기는 분명하고 높지만, 충분한 계기와 사용 편의성을 제공하지 않아 끝내 환급에 실패하고 있는 것이었다.

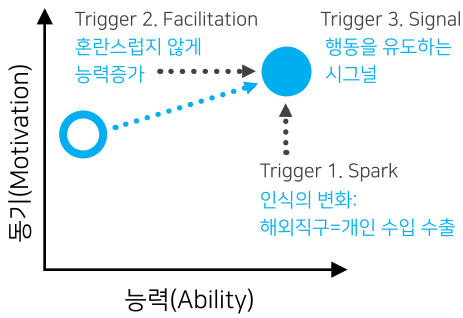
아이디어 도출

관세환급 절차를 간소화하려면, 어떤 내용이어야 할까?

일단, 국민들은 관세 환급을 쇼핑의 한 부분으로 인식한다. 이러한 국민 인식에 맞게 관세환급 시스템을 개선하는 것이 가장 최선의 방법! 그래서 관세환급 시 거쳐야 하는 수출신고-적재확인-환급신청 등의 복잡한 과정 대신 환불영수증을 제출하는 방법으로 대체된다면 얼마나 간편한가?

2017년 6월 이러한 내용을 담은 관세법 시행령 개정안을 제출하였으나, 제도의 법률상 요건에 부합하지 않고 부정환급 우려 등의 이유로 수용되지 못했다. 그러나, 여기에서 포기하기엔 아쉬움이 많았다. 언제가 될지 모르는 수정 대안이 만들어질 때까지 여전히 이러한 복잡한 절차를 방치해도 되는가? 새로운 대안이 필요했다. 제도를 고칠 수 없다면 국민의 행동을 이끌어낼 수 있는 다양한 계기를 제공하는 것은 어떨까?

관세환급 시 수출신고를 반드시 해야 한다는 당위성을 인식시키고, 복잡한 신고과정이 혼란스럽지 않게 개인의 능력을 증대시켜 주고, 환급과정에 중도 탈락을 없애기 위해 고객의 모든 접점에서 행동을 유도할 수 있는 시그널을 제시하고자 하였다.



개선방안

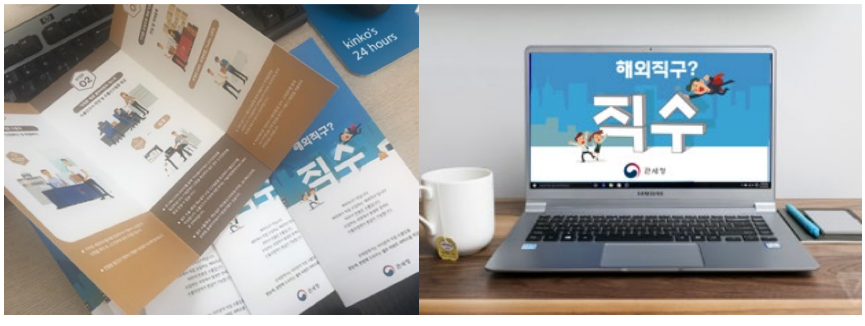
관세환급을 끝까지 완료할 수 있도록 유도하는 다양한 셀프서비스 장치 제공

먼저, 국민들에게 해외직구와 그에 따른 반품이 개인의 수출입 행위라는 인식을 확립시켜 주는 것이 선행되어야 한다. 그래서 해외직구를 조금만 다르게 보면 개인 수입과 관련되어 있고, 구입한 물품의 반품은 수출에 해당한다는 사실을 시각적으로 표현하는 포스터와 동영상을 제작하였다. 이를 통해 수출입절차가 다소 복잡하다 하더라도 누구나 반드시 거쳐야 하는 절차임을 홍보하는 방식으로 절차에 대한 당위성을 부여하였다.

다음으로, 국민들의 환급과정을 도와줄 수 있는 '셀프서비스 모형'을 제시하였다. '셀프서비스' 컨셉은 식당에서의 셀프서비스처럼 어느 정도 개인의 노력이 투자되어야만 경제적 이익을 얻을 수 있음을 인지시켜 직접 과업을 수행하게끔 유도하는 전략이다. 국민이 해외직구 반품 물품 관세환급 셀프서비스를 통해 복잡한 환급절차를 성공적으로 수행할 수 있도록 다양한 물리적, 정보적 장치들을 제공해 셀프서비스가 가능한 환경을 조성하는 것이다.

이렇게 디자인된 서비스 프로토타입을 서울세관에 우선적으로 적용해 보기로 했다. 서울세관 수출과 직원들과 함께 관세환급을 위해 세관을 찾는 국민들이 주로 찾는 포인트 지점 곳곳에 셀프시그널을 배치하였다. 또한, 신고인부호 등록, 현품확인, 수출입신고서 작성 등을 안내하고 지원하기 위해 안내문, 리플렛, 수출신고매뉴얼, 달력형 안내문 등을 비치하였다. 당분간 서울세관에 시범실시 후 전국세관으로 확대하고, 관련 정보는 홈페이지 등에 등재할 예정이다.





추진성과

정책의 공백을 국민디자인단의 서비스로 채우다

비록 관련 법 개정까지 이르지 못해 제도상 개선에는 실패했지만, 조금이라도 국민에게 편리한 서비스, 다가가는 서비스로 변화하기 위해 많은 내외부 논의가 있었다. 사실, 담당 공무원은 이렇게까지 할 필요가 있느냐는 의구심을, 국민들은 아직도 이렇게 어렵냐는 불만을 제기하는 상황을 해결하기란 쉬운 일이 아니었다.

그러나, '소비자 권익 보호', '공정과세'라는 거창한 목적이 아니더라도 이러한 관세환급 서비스 개선 시도 그 자체가 큰 의미가 있다고 할 것이다. 국민들이 납부하고도 되돌려 받지 못하던 관세를 환급받게 해 주는 것은 너무나도 당연한 일이 아니던가? 너무 당연한 일에 대해 국민과 담당공무원간의 시각 차이를 극복하고 상대방 입장을 이해하고자 했던 이러한 시도는 그간에 서로에게 너무 무심했던 것은 아닌지 한번 되돌아보는 계기도 되었다. 앞으로 이러한 시도와 인식 변화가 좀 더 공유되고 확산되어야 할 것이다.

이제 한 번의 세관 방문으로 누구나 쉽게 따라 할 수 있는 관세환급 서비스를 제공해 국민들의 불편을 조금이나마 덜 수 있길 기대한다. 이러한 서비스가 확산된다면 환급대행수수료가 절감되고 그간에 환급에 소요된 시간적, 정신적 부담을 해소해 사회적 비용 절감에도 기여할 것이다. 최종적으로 관세환급을 위해 세관을 헤매는 국민이 없는 그 날을 꿈꾼다.

통계청

공공데이터 활용 순천시 청년통계 및 통계기반 맞춤형 정책 개발

N포 시대, 높은 실업률 등 불리한 사회 속에서 자립과 공존을 위한 청년들의 삶의 모습을 파악할 수 있는 청년통계 부재를 해결하기 위해 수요자가 원하고, 공감하는 맞춤형 청년통계 개발로 수요자 중심 정책을 개발하고자 하였다.

현 황

순천시 청년들의 NEEDS를 반영한 정책 개발 추진 요구 쇄도

순천시에서는 새 정부의 일자리 창출을 지원하고 청년들의 고용・실업 문제 해결을 통한 삶의 질을 개선하기 위해 청년 수요자의 요구를 반영한 정책 개발을 추진할 필요성이 대두되고 있다. 연장 선상에서 문재인 대통령도 일자리에 대한 특단의 대책이 시급히 마련되지 않으면 청년실업은 국가재난 수준으로 확대될 것이고, 우리는 한 세대 청년들의 인생을 잃어버리게 될 것이라고 강조했다.

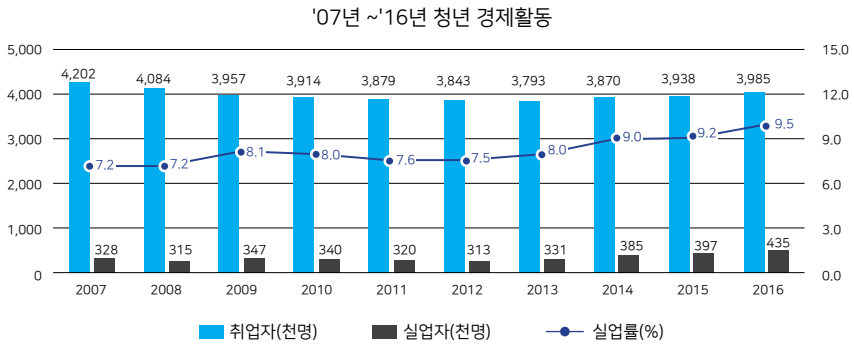
이와 관련, 순천시는 4대 핵심 정책 「청년이 돌아오는 순천」을 중점 추진하기 위해 최근 청년 정책 담당부서를 신설하였다. 실질적인 대책 마련을 위해서는 청년들의 삶을 보여주는 청년통계 개발과 더불어 순천시의 적극적인 순천시 청년고용 정책 로드맵 마련이 시급하다.

새로운 문제정의

순천시 청년들의 일자리, 창업 등 청년 정책 수립을 위해 무엇보다 통계 작성과 분석이 먼저!

우선 청년들의 삶의 실태를 객관적으로 파악할 수 있는 계량화된 지표가 필요하다. N포 시대, 높은 실업률 등 불리한 사회 속에서 자립과 공존을 위한 정책수립의 준거가 되는 순천시 청년들의 삶의 모습을 다양하게 보여주는 통계가 부재하다. 정책수립 전에 관련 통계 작성과 분석이 우선되어야 한다는 것이다.

▶ 청년 실업률(%):
2007년~2016년



청년 정책 수립과 관련하여 현장의 목소리를 듣는다!

청년의 취업, 결혼, 주거 등 효과적인 정책수립을 위해 수요자가 문제를 직접 도출하여야 하고, 이를 위해 일선 현장의 다양한 목소리를 청취하여 제기된 문제와 대책을 기반으로 수요자 중심 정책수립이 이어져야 한다.

아이디어 도출

실효성 있는 순천시 청년 정책 마련을 위해 무엇이 필요할까?

수요자 니즈 발굴 차원

국민디자인단, 순천시 청년들에 대한 설문조사 및 집단토론을 통해 청년 문제점을 도출하는 것이다. 이를 위해 청년들의 현실적 문제에 대한 문헌 사례 연구, 언론 모니터링이 필요하고, 청년 문제 도출을 위한 경제, 일자리, 창업, 문화, 복지에 대한 설문조사가 실시되어야 한다. 또한, 청년들과의 집단토론을 통해 문제점을 도출하고 해결방안을 모색하여야 한다.

수요자 중심 통계가 생산

청년들의 빠른 실태 파악을 위한 공공데이터 활용 행정통계 작성 방안이 검토되어야 하며, 중앙정부 · 공공기관 · 지방자치단체 행정자료와 통계청의 현장조사 결과를 융 · 복합하는 방법이 수행되어야 할 것이다. 또한, 통계의 공정성과 품질향상을 위해 통계학자, 사회학자, 기타 관계 전문가에 대해 전문가 자문도 필요하다.

생산된 통계를 기반으로 청년 정책을 개발

청년 일자리, 창업, 주거, 주택, 복지 등 다양한 문제점에 대해 해결방안을 모색하며, 이를 위해 실질적인 순천시 관련 부서의 업무추진이 진행되는 것이다.

개선방안

정책 수요자 중심의 청년 문제 도출

통계청과 순천시와의 업무협약(MOU)을 체결하고 실무협의 T/F팀을 운영하였다. 또한, 순천시 청년 문제를 발견하기 위해 전문가, 정책수요자 등이 직접 참여하는 국민디자인단을 2017년 3월부터 8월까지 운영하였다. 총 국민디자인단 10차 회의를 실시하였으며, 문헌연구 및 언론 모니터링 등 데스크 리서치, 현장 청취를 위한 청년 200명에 대한 설문조사를 진행하였으며, 일자리, 주거, 주택, 결혼 등 문제점에 대해 청년들과의 심층 집단 토론 과정을 통해 청년문제 발견과 해결방안에 대한 의견 수렴이 폭넓게 이루어졌다.

청년세대 삶(문제점)의 실태 파악을 위한 청년통계 개발

청년통계 개발을 위해 정부 및 지방자치단체 등 13종 행정자료와 통계청 인구주택총조사 등 현장 조사결과를 연계・결합하여 일자리, 창업, 복지, 건강 등 9개 분야 112개 통계를 생산하였다. 원활한 자료입수를 위해 고용노동부, 건강보험공단 등을 방문하여 설명회를 가졌으며, 자료의 품질검증을 위해 결측값 및 이상치 처리 작업은 관련 기관 실무담당자의 의견을 반영하였다. 제반 작업과정을 거쳐 2017년 7월 31일 '순천시 청년통계'를 최초로 공표하였으며, 많은 언론을 통해 보도되었다.

청년의 삶의 질 향상을 위한 수요자 중심의 정책 개발

청년들의 삶 관련 정량 지표와 다양한 의견을 포함하는 정성 지표를 융합한 수요자 중심의 정책 아이디어 37개를 개발하였다. 본 아이디어에는 인구 2건, 혼인/출산 5건, 일자리 11건, 창업 8건 등 다양한 분야를 포함하고 있으며, 순천시에서는 각 아이디어별 실행방안 추진을 위해 소관 부서별로 검토 중이다.

통계기반으로 개발된 정책의 서비스 제공

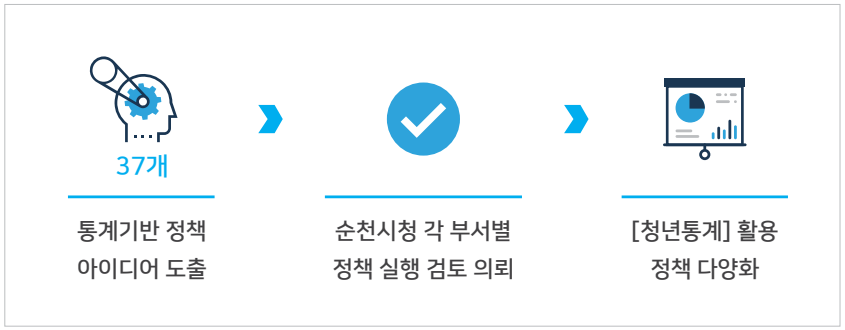
정책 아이디어 중 '일자리 매칭 서비스'를 우선 선정하였으며, 해당 서비스는 기업의 상세정보와 구직정보를 연결하는 매칭 웹서비스로, 기업에서는 유능한 인재를 구직자는 경력, 자격 등 적성과 환경에 맞는 기업매칭 서비스이다. 서비스 명칭은 'JOB多한 순천'으로서 구인자와 구직자가 양방향 소통할 수 있으며, 객관적이고 신뢰성 있는 기업정보 유지관리를 위해 순천시에서 직접 운영하는 웹서비스이다.

1 청년의 삶의 질 향상을 위한 수요자 중심의 정책 개발

2 2017년 7월 31일 '순천시 청년통계' 최초 공표

3 JOB多한 순천 통계기반으로 개발된 정책 서비스 제공

1



2



3



추진성과

통계기반의 지역 일자리 창출을 위한 정책 맞춤형 통계생산

부처 간 협업을 통해 지역 정책 수립과 수행을 위한 맞춤형 기초자료를 제공하게 되었다. 순천시와 통계청 내부 자료가 별개로 나뉘어 보유되었던 자료를 통합하여 통계 수요자 중심의 청년 정책 기반 통계생산이 가능하게 되었다.

통계기반 및 수요자 NEEDS를 반영한 정책 아이디어 개발

설문조사와 심층 인터뷰를 통해 사무실에서는 공감할 수 없었던 청년 문제들에 대한 이해도 증가와 더불어 현장의 엄중한 목소리를 기반으로 정책 아이디어 37건을 개발하였다. 이는 정량적 지표와 정성적 지표를 매칭한 결과 개발된 정책 개발 콘텐츠이다.

"일자리 매칭 웹서비스" 개발을 통해 지역 인재 유출 방지

양방향 소통으로 상시 구인, 구직이 가능한 순천시 일자리 매칭 시스템 구축을 통한 사회 안전망 형성 환경을 조성하였으며, 청년구직자 능력(환경)에 맞는 구직시스템으로 취업 준비 기간 단축 및 구직 등의 사회적 비용 절감 효과를 가져왔다. 또한, 기업에서는 필요한 인재를 검색하고, 소통을 통한 적재적소 구인으로 유능한 인재의 유출을 방지하며, 이로 인해 지역경제 활성화 효과를 기대한다.

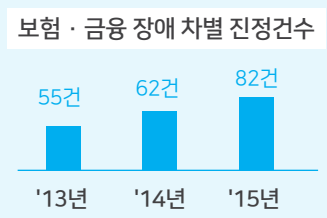
금융위원회

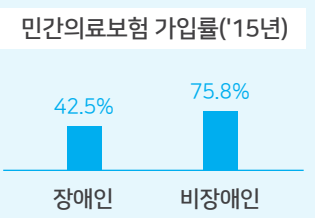
장애인과 함께하는 금융 발걸음

'08.4월 「장애인차별금지법」 시행을 계기로, 금융위원회는 장애인의 금융서비스 이용 시 차별적 요소를 없애고자 노력하였으나, 그간 정책이 다소 산발적 · 단편적으로 추진됨에 따라 실제 수요자의 체감도가 낮고 장애인 금융이용도 여전히 저조한 것으로 나타났다.
이에, 금융소외계층으로 인식되는 장애인 고객에 대한 금융회사의 인식개선과 함께 지속적인 금융이용 활성화를 유도하고자 다양한 방법을 모색하였다.

현 황

장애인 금융이용차별 주요사례	
대 출	뇌병변 · 시각 장애인(3급) A씨는 인터넷으로 대출 신청 후 금융회사 창구를 방문하였으나 장애인이라는 사실을 안 금융회사에서 대출 거절
카드발급	청각장애인 B씨는 카드사에 가족 카드 발급을 신청하였으나, 상담원은 본인 확인을 위한 음성통화가 불가능하다는 이유로 거절
보험가입	초등학교 교사가 체험학습 진행을 위해 단체보험 가입을 신청하였으나, 보험사는 학생들이 발달장애라는 이유만으로 거절





국가인권위원회에 접수된 진정사건을 분석한 결과, 대출, 신용카드 발급, 보험가입 등 다양한 영역에서 장애인에 대한 불합리한 차별이 여전히 존재했다.

새로운 문제정의

장애인이 금융이용 시 가장 필요한 것이 무엇인가 ?

금융위원회에서는 2017년도 상반기에 장애인(1192명)을 대상으로 대면 심층 설문조사를 실시하였으며, 다음과 같이 금융이용 시 불편한 점을 파악하였다.

장애인 금융이용 설문조사

금융회사 접근성	경사로를 통한 휠체어 이용 불편, 엘리베이터 이용곤란 등으로 접근성이 낮다는 의견 : 41.1%
보조기구 사용	보조기구 사용 경험자 중 33.6%가 불편을 경험 필요기구: ①수화보조기구(37.1%) / ②화면확대기(25.8%) / ③음성증폭기구(7.9%) 등 제시
ATM 이용	ATM 이용자 중 55.0%는 불편을 경험 ①접근이 어려움(25.4%) / ②돈 · 카드 · 영수증을 꺼내기 어려움(18.3%) ③화면 보이지 않음(18.0%) / ④메뉴선택이 어려움(18.0%) 등을 불편사항으로 제시
온라인 · 모바일 서비스 이용	이용자 중 64.8%가 불편을 경험 ①상담직원 연결이 어려움(37.6%, 지체 · 뇌병변장애) ②ARS 등으로 본인인증 어려움(30.7%, 청각 · 언어 · 정신장애) ③음성안내를 듣고 조작하기 어려움(24.6%, 시각 · 정신 · 지체장애) 등이 주요 불편사항으로 제시

아이디어 및 개선방안

금융위원회 국민디자인단에서는 장애인, 장애인단체 및 금융기관을 대상으로 13차례에 걸친 간담회 및 금융기관 현장방문을 실시하였으며, 이를 토대로 다음과 같은 장애인을 위한 금융이용 정책과제를 발굴하였다.

가. 실태평가의 정례화

현 행

장애인 금융이용에 관한 정기적인 실태평가가 없으며, 이로 인해 장애인 금융이용 개선에 대한 관심이 없으며, 서비스 개선 추이 등의 통계가 전무한 실정이다.

개선방안

매년 실시하는 금융감독원의 금융소비자보호 실태평가 항목에 장애인 금융이용 편의성 관련 세부평가항목을 신설하였으며(2018년), 2017년도에 실시하는 보건복지부의 장애인 실태조사부터 장애인 금융차별 관련 설문내용을 포함하였다.

나. 전동휠체어 보험상품 개발

현 행

전동보장구*(전동휠체어 등)에 대한 보험이 개발되지 않아, 보행자 및 차량과의 사고 발생 시 적절한 보상이 곤란한 실정이다. * 보급대 수 : (12년) 6,573 > (13년) 8,965 > (14년) 9,387 > (15년) 9,962

개선방안

장애인 전동보장구 전용 보험상품 개발 :

장애인 전동보장구 전용 보험상품 개발을 통해 전동보장구 사고 발생 시 생활안정 위협을 최소화하는 것이 필요하며, 이를 위하여 보건복지부, 금융기관 등과 협의 중에 있다.

다. 장애인 신탁 활성화

현 행	장애인 특별부양 신탁('98~'17.8월 : 31건, 120억원)에 대해 증여세를 제한적으로 면제하고 있으나, 세제 지원 요건(5억원 한도, 원금인출금지) 제약, 자산 운용상의 어려움*등으로 인하여 장애인 신탁 이용이 저조한 실정이다. * 한도 제한으로 수익성, 유동성 등을 만족하는 분산투자가 용이하지 않음(부동산, 채권 등 소수 안전 자산으로만 운용)
개선방안	장애인에게 필수적인 의료, 교육 등의 지출 사유에 대해서는 증여세 부과 없이 원금 인출을 허용하는 것으로 기획재정부와 협의를 완료하였으며, '18년 4월부터 시행된다.

라. 장애인 사용 ATM 개선

현 행	'11년부터 ATM 표준에 따라, 장애인 사용 ATM 보급('17.4월 : 38,485대 / 전체 ATM의 88% 차지)을 지속적으로 확대하고 있으나, 은행 지점 外 ATM은 장애인용 기기가 부족하고, 특히 기기 설계상 휠체어를 사용하는 장애인들은 화면을 보기가 곤란하다.
개선방안	경사로 설치, 하부 공간 확보 등을 통해 휠체어 장애인이 ATM을 쉽게 이용할 수 있도록 하고, 점외코너의 사용 가능 ATM 확대
장애인을 위한 ATM 표준 개정	휠체어를 사용하는 장애인(단체)의 ATM 불편사항을 수렴하여 ATM 표준('11.10월, 한국은행)을 개정할 예정이며, 다음과 같은 내용이 포함된다. • ATM 아래쪽에 휠체어가 들어갈 수 있는 공간을 확보(45cm 이상)하고 터치스크린의 각도를 조절하여 화면을 쉽게 인식하도록 개선 • 표준에서 정한 휠체어 사용자를 위한 폭(70cm)을 "장애인 등 편의증진법"에서 정한 80cm 이상으로 개정 • 경사로의 기울기는 8°이하로 하고, 문은 가벼운 재질로 하며, 턱이 있는 문지방이나 홈은 제거하도록 규정
접근을 위한 외부환경 개선	유동인구가 많은 터미널, 고속도로 휴게소 등에 설치된 ATM의 장애인 접근성을 강화하기 위하여 "장애인 등 편의 증진법 시행규칙" 개정을 통해 ATM 주변의 계단 · 턱 등도 제거될 수 있도록 보건복지부와 협의 중에 있다.
장애인용 ATM 배치 확대	평상시 직원이 상주하지 않는 점외코너*의 ATM의 설치비율은 34%로 저조하며, 장애인이 사용 가능한 ATM 설치가 확대된다. *은행점포외의 장소에 공중전화 박스형태로 1-2대 설치되어 있음

마. 음성 OTP 입력시간 연장

현 행	시각장애인들이 제한된 시간 내에 음성으로 번호의 위치를 매번 확인하다 보면 주어진 시간 내에 입력하지 못하는 사례가 발생하였다.
개선방안	2017년도에 음성 OTP 비밀번호 입력시간을 1분에서 2분으로 연장하였다. : 2014년 최초 도입 후 12개 금융회사에서 발급 및 전체 56개 금융회사에서 공동이용

바. 점자 신용카드 확대

현 행

시각장애인이 다수의 신용카드 사용 시 카드 구별이 어렵고 카드번호를 외워서 사용하는 불편함(별도로 점자 스티커를 부착하여 사용)이 존재하며, 일부 신용카드업 겸영은행(농협은행, SC은행, 경남은행 등) 및 카드사에서 점자 신용카드를 발급하였으나 소수에 그쳐 카드 선택에 제한이 있는 실정이다.

개선방안

모든 전업 카드사(비씨, 신한, 하나, KB국민, 우리, 롯데, 삼성, 현대카드)가 2017년도에 대표 상품 2~3개를 점자 신용카드를 발급하였다.

사. 특화 안내 · 상담 서비스 등 확대

현 행

장애인 고객에게 안내 · 상담 서비스를 제공할 수 있는 전문인력이 부족하고 직원들의 장애인에 대한 인식도 미흡한 실정 : 시중은행 중 신한은행에만 장애인 전용창구가 설치되어 있고, 전담직원 운영도 3개사(신한, 농협, 하나)에 불과

개선방안

은행 등이 장애인에 특화된 안내 · 상담 서비스 등을 확대하도록 지도 : 수화상담서비스, 점자통장 · 점자 카드 및 점자상품안내장(점자 약관 포함), 출입구 점자블록 설치 등 특화 서비스를 지속적으로 확대하고, 점포 안내 App 등을 통해 특화 서비스를 제공하는 거점점포를 쉽게 찾을 수 있도록 안내하며, 금융회사 신입사원 연수 등 각종 교육과정에 장애인에 대한 상담 예절 등 관련 과목(사이버 강좌 등)을 신설한다.

추진성과

장애인의 관점에서 금융이용 불편사항을 조명해보고 개선방안에 대해 심도 있게 논의를 통한 장애인 금융이용 개선을 위한 정책 수립

정책수요자인 장애인들이 직접 금융기관을 방문하여, 금융서비스를 체험함으로써 불편사항 및 개선사항 도출을 도출하였다.

장애인 및 단체와의 협의 및 공유를 통하여 금융업무의 협력체계 구축

장애인 금융이용 개선을 위하여 정부 차원에서 장애인 및 단체에 먼저 연락하고 방문하여 확인하는 등 서로 간에 거리감이 있었으며, 이후 금융위원회 국민디자인단의 취지 및 진정성을 이해하고, 장애인 금융이용 차별사례에 많은 자료를 제공하였으며, 간담회 시 예정시간을 초과하면서까지 금융이용 불편사항 개선을 주장하였다. 아울러, 금융위원회에서 장애인 금융이용 제약 해소방안('17.9.7)을 발표한 이후 장애인 및 단체에서는 고맙다는 말과 함께 장애인에게 지속적인 관심을 가져달라고 당부하였다.

광주광역시

마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델 개발 · 보급

최근 심각한 사회문제로 등장한 이웃 간 분쟁 해결을 위해 자율적 해결 방식의 광주형 마을분쟁 해결시스템을 갖추고 있으나 체계화, 정형화된 매뉴얼이 갖춰져 있지 않아 업무의 연속성이 단절되고 전국 확산에도 한계가 있다. 마을분쟁 해결을 위한 표준 운영모델을 개발해 보급함으로써 화해 성사율을 높이는 한편, 시스템의 우수성을 전국 지자체 및 기관 단체에 확산코자 한다.

현 황

이웃 간 분쟁의 심각한 사회문제 대두로 공동체 문화 붕괴 우려

층간소음, 생활 누수, 흡연, 애완견, 주차문제 등의 이웃 간 분쟁으로 인한 갈등이 최근 강력범죄로 이어지는 등 큰 사회문제로 대두되고 있다. 마을분쟁이 발생하면 일반적으로 기관이 개입하거나 법적 소송으로 해결하고 있으나, 이는 2차 분쟁으로 이어질 개연성이 크고 사회적 비용 또한 증가하는 문제가 발생한다. 무엇보다 지금의 이웃 간 분쟁 상황이 지속 확대될 경우 사회 전반의 공동체 문화가 붕괴되는 것은 물론, 분열과 반목의 사회 분위기 탓에 심각한 혼란을 초래할 것이라는 사실은 불을 보듯 뻔한 일이다.

이를 해결하기 위해 광주광역시는 기존의 관 주도에서 벗어나, 지난 2015년부터 민관의 협업을 통해 마을공동체가 자율적으로 분쟁을 해결할 수 있는 시스템을 갖춰가고 있다. 하지만 높은 화해성사율 등 지금까지 시스템의 우수성은 입증되었지만, 보다 체계화되고 정형화된 매뉴얼이 갖춰져 있지 않아 업무 흐름이 단절되고 주민의 요구가 충분히 반영되지 못하는 등 일부 미비한 점이 있어 이를 보완할 수 있는 표준 운영모델의 필요성이 제기됐다.

특히 분쟁 당사자 간 화해 지원 역할을 하고 있는 광주마을분쟁해결센터와 소통방에 대한 홍보방안이 정형화된 매뉴얼에 따라 이뤄진다면 보다 많은 분쟁 당사자가 센터와 소통방을 이용할 것으로 기대된다. 아무리 좋은 시스템도 잘 알려지지 않아 분쟁 당사자들에게 활용되지 않는다면 무용지물이기 때문이다.

새로운 문제정의

화해 성사율 제고, 광주마을분쟁해결시스템을 전국 확산하기 위해 무엇이 필요한가?

광주의 마을분쟁해결시스템 운영을 위해 주민의 요구를 반영하고자 노력하고 있으나, 분쟁 당사자의 심리 등 이해관계를 분쟁 초기부터 해결단계까지 폭넓게 반영하기에는 아직 불충분하다. 행정의 관점이 아닌, 주민의 입장에서 문제를 바라보고 해결해 나가는 분쟁해결의 새로운 시스템과 이를 위한 표준 운영모델 정립이 필요한 이유다.

먼저 분쟁 당사자를 대상으로 화해 지원 활동을 하고 있는 전문가와 마을 활동가들의 요구에 주목했다. 마을분쟁 해결에 참여하고 있는 전문가나 마을활동가들이 교체되면 업무를 파악하는 데 오랜 시간이 소요되지만, 무엇보다 기존의 업무 수행자와의 성향 차이로 인해 화해 지원과정에 일관성이 결여되는 문제점이 제시됐다. 또 마을 분쟁 사례의 다양성을 고려해 사례별 맞춤형 상담기법 등 화해 지원과정이 분쟁 유형에 맞게 세분화되어야 하나, 사례별로 화해 지원절차가 정형화되어 있지 않아 화해에 실패하는 경우도 종종 발생했다.

따라서 상담이나 기관 연계 등 분쟁의 유형에 맞게 보다 체계화되고 정형화된 운영모델이 갖춰지면 지금보다 화해성사율이 더욱 높아질 것이라고 전문가와 마을활동가들은 입을 모은다. 물론 광주가 전국 최초로 시행한 자율해결 방식의 마을해결시스템이 전국으로 확산, 전파되는데도 표준 운영모델은 큰 역할을 할 것으로 기대된다.

아이디어 도출

체계화, 정형화된 광주마을분쟁해결시스템 구축을 위한 방안은 무엇인가?

국민디자인단은 총 14차 회의를 거치는 동안 분쟁 당사자를 비롯해 화해 지원 활동에 참여하고 있는 주민, 전문가, 마을활동가, 아파트 관리소장 등을 폭넓게 만나 인터뷰를 진행하면서 분쟁 해결 과정에서의 문제점을 분석했다. 국민디자인단에 참여하고 있는 마을활동가는 자신의 경험담을 직접 들려주며 분쟁 화해 조정 과정에 대한 단원들의 이해를 높였고 자체 분석한 문제점과 대안 등을 단원들과 공유했다. 특히 화해에 실패한 사례를 중심으로 실패의 원인을 파악하고 대안을 모색하는 데 역량을 집중했다.

이러한 과정을 거쳐 분쟁 특성에 맞는 상담기법과 기관 연계 방안 등을 도출하면서 화해 성사율을 높일 수 있는 새로운 기법들을 함께 논의하고 아이디어를 발굴하며 표준화된 운영모델을 하나하나 갖춰갔다. 특히 이미 분쟁이 발생한 이후에 문제를 해결하는 것보다, 분쟁이 발생하기 전에 미리 분쟁 발생을 차단할 수 있는 방안이 더욱 실효성 있다는 점에 착안해 이를 위한 획기적인 아이디어 발굴에 주력했고, 도출된 아이디어가 바로 '공감스티커'다. 이와 함께 시민에게 친근하게 다가갈 수 있는 운영모델의 제목을 정하기 위해 단원들 각자 아이디어를 제시하고 합의해 가는 과정을 거쳤다.

마을분쟁해결시스템을 전국으로 확산하기 위해 센터와 소통방의 설립과정과 운영현황, 앞으로의 계획 등도 함께 논의해 매뉴얼에 수록했다.

개선방안

활동가를 위한 매뉴얼 정립과 시민을 위한 소통방 가이드북 및 공감 스티커 제작

시민이 보다 친근하고 편한 느낌을 갖도록 매뉴얼 제목을 '마을화해놀이터'로 정했다. 이웃 간 분쟁을 원만히 해결하고 분쟁 당사자가 웃으며 화해할 수 있는 즐거운 공간으로써 놀이터의 개념을 도입한 것이다.

매뉴얼 제작은 투 트랙으로 진행됐다. 광주마을분쟁해결센터와 소통방을 중심으로 활동하고 있는 화해 지원인을 위한 정형화된 업무체계를 정립하는 한편, 타 지자체나 기관, 단체에서 광주의 마을분쟁해결시스템을 벤치마킹하는데 유용하게 활용되도록 센터와 소통방의 설립과정과 진행과정 등을 밀도 있게 담아냈다.

먼저 정형화된 업무체계 정립을 위해 전문가 조정인과 주민화해 지원인 등 실제 분쟁 조정에 참여하고 있는 주체들을 각각 구분해 역할에 맞는 상담기법과 각종 서식 등을 체계화하고 분쟁의 유형별로 차별화된 화해 지원기법도 개발해 수록했다. 또 우수한 광주마을분쟁해결시스템의 전국 확산을 위해 분쟁의 개념부터 센터와 소통방의 설립과정, 운영현황, 주요성과 등 그동안의 진행 과정을 빠짐없이 담아냈고 층간소음, 애완견, 생활 누수 등 분쟁의 유형별로 각각의 차이점과 특징 등도 쉽게 이해할 수 있도록 했다.

특히 분쟁이 발생할 경우 센터와 소통방을 적극 이용할 수 있도록 센터와 소통방을 시민에게 알리고 홍보하는 일이 중요한 과제임을 인식하고 시민 홍보용의 소통방 가이드북을 매뉴얼과 별도로 제작해 배포했다.

소통방 가이드북은 누구나 편히 읽을 수 있도록 소책자로 제작됐으며, 소통방을 방문하면 분쟁을 해결할 수 있다는 신뢰를 심어주는 한편 이용률을 높이기 위해 소통방 소개와 그동안의 화해 지원성과, 이용방법, 연락처 등의 내용을 보기 쉽게 담았다. 그리고 분쟁의 확대를 막기 위해서는 분쟁 발생 초기 단계에 화해를 성사시키는 게 무엇보다 중요하다는 것에 합의하고 다양한 아이디어를 도출했다. 그렇게 만들어진 결과물이 '공감스티커'다.

공감스티커는 모두 3종으로 풋사과, 청사과, 빨랑사과다. 분쟁이 발생하기 이전에 상황에 맞는 스티커를 아파트 엘리베이터나 상대방의 집 대문에 붙임으로써 분쟁이 확대되는 것을 미연에 예방할 수 있는 장치로 고안된 것이다.

풋사과는 '풋풋하게 사과해요'라는 의미로 분쟁 초기단계에 상대방에게 사과하는 문구를 스티커에 작성해 부착하는 것이다. 청사과는 '도움을 청하며 사과해요'라는 의미로 상대방에게 피해가 예상될 때 미리 사정을 이해시킬 수 있는 문구를 적어 부착한다. 그리고 빨랑사과는 '빨리 친하게 지내요'라는 뜻으로 이웃과의 빠른 관계 회복을 위해 화해하는 메시지를 적어 붙이도록 고안됐다. 제작된 공감스티커는 일부 공동주택단지를 택해 시범 운영한 후 피드백을 통해 더욱 확대 시행할 계획이다. 한편 공감스티커는 올해 9월부터 2개월간 열린 광주디자인비엔날레를 통해 별도의 전시관에서 시민께 선보였으며 직접 체험한 관람객으로부터 큰 호응을 얻은 바 있다.

추진성과

센터 및 소통방 시민 이용률 증가, 정형화된 화해 지원업무 체계 정립

매뉴얼 제작을 통한 보다 정형화되고 체계화된 마을분쟁해결시스템 구축으로 분쟁 화해 지원을 위한 활동가와 전문가들에게 업무 추진의 명확한 기준을 제시하고 이를 통해 실제 발생한 분쟁에 대한 화해 성사율을 높일 것으로 기대된다.

무엇보다 활동가가 바뀌어도 업무 수행방법과 흐름, 체계가 변경 없이 그대로 유지됨으로써 연속성을 담보하고 센터와 소통방을 이용하는 시민에게 일관된 업무수행체계로 신뢰감도 심어줄 것으로 예상된다. 또 마을분쟁해결센터와 소통방과 같은 분쟁 해결기구를 새롭게 설치하고자 하는 타 지자체, 기관, 단체 등에서 설립 초기에 가이드 자료로 활용하면서 광주의 우수한 마을분쟁해결시스템이 전국으로 확산되는데 주요한 역할을 할 것으로 보인다.

대 시민 홍보용으로 제작된 소통방 가이드북은 주민센터 단위의 통장단 회의 등을 통해 주민 교육자료로 활용, 분쟁 발생 시 센터와 소통방을 방문할 수 있도록 유도하여 이용률을 높이고 자율해결방식의 새로운 분쟁 해결방식에 대한 시민의 관심과 인식도 높일 것으로 기대된다.

한편 단원들의 아이디어로 발굴된 공감스티커는 분쟁 발생 초기 단계에 분쟁의 확대를 차단하는 장치로서 분쟁 발생률을 현저히 줄일 것으로 보이며, 시행 후 화해 성사 여부에 대한 면밀한 분석을 통해 실효성을 더욱 높일 수 있도록 수정 보완할 계획이다.

공감을 위한 툴킷_1
갈등이 시작된 단계에서
풋풋하게 웃으며 사과하는 사과



공감을 위한 툴킷_2
이웃에게 요청하거나 도움을 청하며
사용하는 사과



공감을 위한 툴킷_3
갈등 이후 또는 평소에 이웃과의
관계 회복을 위한 사과



대전광역시
DAEJEON METROPOLITAN CITY

공유, 청년과 마을을 세우다

청년들이 공유마을사업*을 추진하며 마을공동체로 성장하여 공유문화 확산 및 지역 활성화를 위한 새로운 접근과 아이디어 실현하는 과정에서 청년의 마을정착 및 지속가능성에 문제 제기하였다. 청년이 마을에 정착하기 위한 선결과제가 상권 활성화임을 인식하고 지역 특성을 반영한 주기적인 플리마켓인 지역시장 기획, 노후 인프라 개선을 위해 도시재생뉴딜 공모사업 제안하고 선정되었다.(2017년 도시재생뉴딜사업 우리동네살리기 유형 : 어은동 일벌들의 공유 Platform, 100억원)

*마을공유사업 : 코워킹사무실, 쉐어하우스, 지역 화폐, 마을가게 브랜딩 등 공유를 매개로 한 공동체 형성

현 황

청년들이 공유, 창업 등 마을정착을 시도하고 있으나 일자리를 찾아 떠나는 현실

어은동은 '14년 소셜펀딩으로 청년협업공간인 '벌집'을 개소하고 다양한 커뮤니티 활동을 통해 공유서가, 공유주택, 협업공간 등 10여개의 마을 공유공간이 만들어졌다. 30여개의 청년커뮤니티, 15개의 청년 문화창업으로 50여명이 마을에 정착하며 마을청년으로 성장하였다. 대전시는 역량있는 마을공동체가 공유플랫폼 형성 및 참여형 마을리빙랩을 추진하여 지역 문제를 해결할 수 있도록 어은동을 공유마을로 지정하고 청년들의 정착을 지원했다. 그 결과 청년공동체와 상인공동체가 만나 청년활동, 마을활동, 지역상권 살리기 등 다양한 지역 활동을 추진하며 청년 일자리와 마을공동체가 함께 성장하며 마을의 변화를 주도하였다.

지역대학과 연계한 봉사활동으로 전봇대 벽화, 게릴라 가드닝을 전개하고, 마을경제 활성화를 하고자 마을상권홍보, 마을가게 브랜딩 개발, 마을가게 인터뷰 책자 발간, 마을플리마켓 및 지역 화폐를 시도하였다. 마을 공유공간 조성, 주민과 소셜다이닝, 마을운동회 등 소통이 확대되면서 차별화된 아이템으로 지역 화폐에 대한 관심이 높아지고 이를 편리하게 사용하기 위해 지역 화폐 IT 플랫폼 개발을 추진하고자 하였다.

한편, 공유 관련 콘텐츠가 확대되면서 청년층 중심의 협업공간, 공유 주택 등 공유공간이 급속히 증가되고, 지난 5년간 전 세계에서 협업공간이 10배 이상, 이용인원은 20배 이상 증가하는 등 공유공간에 대한 관심과 함께 어은동 공유마을을 방문하는 사람들이 많아져 이들을 대응하기 위한 마을 여행 프로그램 및 힐링 프로그램 개발이 필요해졌다. 하지만 이런 일련의 활동이 추진되는 동안 커뮤니티 활동을 함께했던 많은 청년들은 일자리를 찾아 어은동을 떠나고 있었다. 청년과 마을이 함께 잘 살아갈 수 있는 방법은 없을까?

새로운 문제정의

청년들이 그들이 하고 싶은 일을 하며 마을에 정착할 수는 없을까?

청년들의 공동체 활동 및 창업이 활성화되고 있으나 청년 중심의 커뮤니티, 낙후된 마을 상권은 청년들이 경제적으로 자립할 수 있을 만큼 성장하는데 한계가 되었고 일부 창업자들은 폐업하였다. 또한, 주변에 신도시 개발, 신흥 상권이 형성되면서 어은동의 상권은 더욱 침체되었고 배후에 3천세대의 아파트가 위치하고 있긴 하나 주민들과의 교류는 부족하고 주민들 또한 마을 가게에 대한 애정이 없는 상황이었다. 상인들도 이곳이 20년 전 개발된 지역으로 주차장 등 인프라가 부족하고, 인근 신흥상권에 비해 사람들을 유인할 요소가 적어 네트워킹은 우수하지만, 상권이 불안정하다는 것을 인지하고 있었다.

2016년 마을상인들에 대한 심층 인터뷰 결과 마을의 가장 심각한 문제는 상권침체임을 도출하고 마을 가게 브랜딩을 시작하였고 이때 참여한 마을 가게가 15개였으나 2017년에는 37개로 확대되었다. 이들과 청년 중심의 공유공간을 중심으로 지역 화폐 사용의 편의를 돕는 IT 플랫폼을 제작하려 하였으나 이보다는 상권활성화를 위한 아이디어 도출에 힘을 모았다.

아이디어 도출

어은동 상권 활성화를 위해서 우선적으로 필요한 것이 무엇일까?

지역의 상권을 활성화하기 위해서 가로수길, 경리단길 등 요즘 뜨고 있는 동네의 특성을 살펴보았더니 그중 하나가 바로 마을 전체가 내는 색다른 분위기였다. 어은동은 공유를 토대로 마을공동체와 함께 조성한 공유공간과 마을 브랜드인 '안녕가게' 등 다양한 스토리를 만들어 왔다. 하지만 이들을 보여줄 수 있는 콘텐츠가 부족했다는 점을 인지하고 어은동 가게들의 브랜딩을 통해 정체성을 확립하고 어은동만의 분위기를 생산해 낼 계획이다.

간판부터 메뉴판, 봉투 등 다양한 부분에서 디자인을 전공한 학생들의 재능기부를 통해 도움을 받고, 그 학생들이 졸업 후 마을에 자리 잡을 수 있도록 청년 커뮤니티가 도울 것이다.

지역 상인들의 손맛과 솜씨를 자랑하고 청년들이 자유롭게 작품을 선보일 수 있는 소통의 문화공간으로 지역시장인 '안녕시장'을 정기적으로 개최하고 마을주민, 인근 대학에 집중 홍보하여 주민과 상인, 청년의 시너지 효과를 만들어 낼 것이다.

청년들은 창업을 통해 마을에 정착하고자 하지만 창업을 위한 자본이나 정보를 얻을 곳이 없어 청년들에게 창업은 어렵기만 하다. 누구보다도 지역상권을 잘 아는 어은동 상인들이 청년들을 도울 수 있도록 어은동 상인이 멘토링을 하는 청년창업지원플랫폼을 도시재생 뉴딜사업의 일환으로 추진하고자 한다.

개선방안



**나와 당신 그리고
마을의 안녕을
생각하는 믿고
방문하는 안녕가게
함께 인사해요.
안녕!**

▲마을가게 브랜딩
'안녕가게 비스토어'

마을가게 브랜딩 사업에 대한 마을주민의 참여 확대 및 민관 거버넌스 확립

청년들이 마을의 정체성을 갖고 있는 상인들의 심층 인터뷰를 추진하여 파악한 지역 문제 해결을 위해 마을가게 브랜딩 사업을 시작했을 당시 '안녕가게'에 참여한 마을가게는 15개였다. 이후 청년과 주민이 함께한 공동체 활동이 좋은 호응을 얻어 '17년 말에는 49개의 마을가게가 참여하고 있다. 주민참여가 확대되면서 한밭대학교와 MOU를 체결하여 디자인 관련 인적자원을 연계하고 자원봉사 인력은 행정기관과 연계로, 마을학교를 통해서는 새로운 청년들을 유입하는 등 행정, 전문가, 청년, 주민이 함께하면서 거버넌스를 확립할 수 있었다.

지역상권 활성화를 위한 지역장터 '안녕시장' 아이디어 도출

낙후된 상권이지만 특색있는 음식을 파는 맛집, 청년창업이 많은 어은동 상권 활성화를 위해 인접한 아파트 주민과 외부 사람들을 유입하기 위한 컨셉이 요구되었다. 어은동 상인들의 솜씨, 청년의 감각, 주민소통으로 참여형 콘텐츠를 생산하는 지역장터는 주민들이 제안하고 구체화하였다. 마을 내 일정 구간을 하나의 스트리트로 구성, 플리마켓 개장 및 지역중심의 홍보와 인근 유림공원 벚꽃축제, 국화축제와 연계하여 외부인들을 유입하는 '안녕시장'은 2018년 4월부터 주기적으로 개최할 것이다.

지역 인프라 확충을 위한 도시재생뉴딜사업 선정

상권 활성화를 위한 마을조사를 추진하면서 93년 개발된 어은동은 주차장, 보행환경 등 도시기반시설이 주변 신도심에 비해 열악한 수준임을 알게 되었다. 공유마을이 지향하는 공유 플랫폼 확충 및 청년창업 지원 플랫폼을 완성하기 위해 도시재생뉴딜사업 공모를 제안하였고 '어은동 일벌들의 공유 Platform 조성' 사업이 최종 선정되어 100억원의 사업비 지원이 확정되었다. 청년들이 중심이 되어 마을공동체를 만들고 마을에 새로운 활력을 불어넣어 지역의 새로운 혁신 동력이 될 것으로 기대된다.

지역 화폐 IT 플랫폼 구축

지역 화폐는 좁은 범위에서 유통되어 마을 내에서 돌고 돌아 마을순환경제를 만들고 공동의 가치를 추구하는 구성원 간에 유통되는 경향이 있어 경제적 관계 외에 사회적 관계의 매개체로서의 역할을 한다. 반면에 별도의 화폐 발권과 대안화폐의 번거로움이 있어 이를 완화하고자 멤버십 서비스인 '터칭'과 연동하여 스마트한 사용방식을 도입 젊은 층을 확보할 계획이다.

공유마을여행 프로토타입 비파크투어 활성화

공유공간은 지난 5년간 세계적으로 협업공간 수 10배 이상, 이용 인원이 20배 이상 증가되는 등 트렌드로 발전하였다. 더불어 어은동 공유마을이 언론에 홍보되어 외지방문객이 증가하였고 이들을 위한 마을여행상품 비파크투어가 개발되었다. 여행코스 개발, 강의 및 자료집 등 마을여행 프로토타입을 만들었고, 월 4~5회의 투어가 진행되고 있어 마을수익 창출 효과도 발생하고 있다.

추진성과

마을에 활력을 주는 청년 활동의 가치를 인식

청년들은 다년간 공유 등 혁신 활동을 추진하였으나 경제성과 지속가능성 결여로 지역을 떠나는 청년들이 증가하는 상황에서 자신들의 활동에 자신감과 확신을 갖기 어려웠다. 하지만 공유사업을 통해 청년이 마을공동체의 주체가 되고, 지역 문제 해결을 위한 청년창업 지원, 도시재생뉴딜사업, 사회적경제 등으로 영역이 확장되면서 청년 활동의 가치를 인식하고 자존감이 증가하였다.

공동체 활동이 도시재생뉴딜사업으로 확장되며 커뮤니티 비즈니스 모델형성

마을에 활력이 생기고 고유한 장점을 살려 마을가게 브랜딩, 지역 화폐, 청년창업지원, 마을여행 상품화, 도시재생사업까지 사업영역을 넓혔다. 또한, 친목 관계에 있던 마을주민이 상인공동체(안녕가게 비스토어)를 결성하였고, 청년들도 사회적 협동조합(비스타트업) 결성을 논의하는 등 커뮤니티 비즈니스 모델을 형성하고 사회혁신을 이루어 가고 있다.

공유마을여행 비파크투어 마케팅 및 기념품 개발 등으로 상품화

지역시장 개최 일정과 연계하여 비투어파크를 이벤트 마케팅으로 브랜딩하고 공유마을의 특성을 살린 기념품 개발 및 포토존 설치 등 마케팅을 강화하여 사회혁신을 대표하는 명소 및 여행상품으로 만들었다.

보다 많은 공유사업 발굴로 공동체 결속 강화

지역 내 카셰어링 기업인 피플카와 연계하여 마을 청년이 본인 소유의 차량을 제공하면 차량 공유앱을 피플카에서 지원하여 마을 차량으로 활용하는 차량공유 추진 등 보다 많은 공유사업을 발굴 · 추진하여 공동체가 더욱 단단해질 것이다.

천·년·의·비·상
전라북도

간식생활 : 돌봄교실에서 직접 만들어 먹는 로컬푸드 간식

한정된 예산과 인력으로 인해 돌봄교실에서는 소요 비용 및 노력이 중복 발생하고 있으며, 인스턴트의 비중이 높은 편이다. 이에 아이들이 직접 로컬푸드로 간식을 만들어 먹을 수 있는 프로그램을 개발하였다.

현 황

돌봄교실에서 제공하는 간식에 대한 문제점 발견

최근 여성들의 사회활동에서 가장 큰 위기로 꼽히는 것이 아이의 초등학교 입학이라는 보도가 있었다. 이런 맞벌이, 한부모 가정에서 아이들의 안전한 돌봄을 학교에서 보장하는 돌봄교실은 매우 유용하다.

돌봄교실에서는 돌봄 서비스와 함께 간식을 제공하는데, 대부분 돌봄교사가 따로 시간을 내어 주변 마트 등에서 간식을 구입하거나 인터넷 등으로 대량 구입하는 형태로 운영하고 있다. 한정된 예산과 인력 등을 이유로 돌봄교실에서의 간식은 보통 과자나 빵 등 인스턴트로 제공되는 경우가 많았으며, 이에 대한 학부모의 불만도 상당한 실정이다.

돌봄 교사 또한 업무시간 외에 간식을 구입해두어야 하는 번거로움이 있고, 아이들이 원하는 만큼 충분한 양을 제공하거나 영양적 측면을 고려하기보다는 예산에 맞춰 그때그때 메뉴를 정해서 구입하는 부담을 가지고 있었다.

때마침 정부에서는 대통령 공약사업이자 농림부 주관으로 초등학교 돌봄교실에서 주 1회 과일간식을 컵과일 형태로 제공하는 안에 대한 사전 조사가 이루어지고 있는 상황이다.

새로운 문제정의

돌봄교실 간식, 무엇이 가장 중요할까?

돌봄교실 현장에서 돌봄교실 아동을 만나 설문조사와 면담을 해보니, 아이들은 돌봄교실 간식을 매우 좋아하지만, 평소의 식습관에 따라 선호하는 간식 메뉴가 매우 다르다는 것을 알 수 있었다. 맞벌이 가정의 경우, 돌봄교실 간식 섭취 이후 저녁 식사를 할 때까지 시간이 상당히 걸린다는 것을 발견했고, 많은 아이들이 간식을 보면 엄마, 가족 생각이 난다고 대답한 점에 주목했다. 돌봄교실에서 간식은 아이들에게 따뜻한 돌봄을 느끼게 하며, 점심 급식과 가정에서의 저녁 식사 중간에서 아이들의 배고픔을 채워줄 필요가 있다는 점을 발견한 것이다.

로컬푸드 간식, 어떻게 줄 수 있을까?

로컬푸드는 지역에서 생산된 신선한 먹거리라는 장점이 있지만, 간식용으로 나와 있는 메뉴가 떡이나 한과, 과일류로 메뉴가 한정되어 있고, 상대적으로 가격도 비싸다는 단점이 있었다. 현재 전라북도에서는 공공(학교)급식지원센터가 시 · 군별로 운영되고 있고, 이를 통해 로컬푸드 식재료를 학교급식에 납품하는 시스템이 잘 구축되어 운영되고 있다는 점도 알게 되었다. 그렇다면, 돌봄교실에서 로컬푸드 간식을 아이들에게 맛있게 먹이려면 어떻게 해야 할까?

아이디어 도출

아이들이 모두 좋아하는 간식, 어떤 걸까?

가장 좋아하는 간식과 싫어하는 간식에 똑같은 메뉴가 나올 정도로, 아이들이 선호하는 간식 메뉴는 그 편차가 매우 큰 반면, 건강하고 신선한 로컬푸드는 아이들 입맛에 맞는 간식으로 당장에 개발, 제공되기 어려운 일이었다. 그래서 우리는 모든 아이들이 좋아하는 간식을 개발한다는 원래의 목표가 아닌, 어떠한 간식도 맛있고 즐겁게 먹는 방법으로의 전환을 결정했다. '아이들이 먹기 싫어하는 채소류도 직접 요리과정에 참여하도록 하면 잘 먹더라'라는 아이디어가 국민디자인단 학부모들로부터 도출된 것이다. 아이들이 스스로 간식을 요리하게 한다면, 어떤 재료로 만들어진 것이건 간에 맛있게 잘 먹을 수 있지 않을까?

선생님이 좋아하는 간식은 어떤 걸까?

반면 선생님은 간식을 사전에 준비하는 부담과 메뉴 결정에 대한 고민 외에도 돌봄교실에서 아이들과 함께할 활동에 대한 준비도 하고 있다는 의견이 있었다. 그렇다면 간단한 요리 활동과 이를 통해 만들어진 간식을 제공하면 어떨까? 미리 간식 메뉴 선정과 날짜까지 정해두고, 그 날에 맞춰 학교급식지원센터에 필요한 재료를 돌봄교실로 배달해주면 편하겠다는 아이디어가 도출되었다. 로컬푸드 간식 요리 활동과 학습프로그램을 하나로 묶어 프로그램화하자는 의견과 함께 학교에서 이뤄지는 활동임을 고려하여 '간식생활'이라는 이름을 붙이게 되었다.

개선방안

어떤 간식도 맛있게 먹을 수 있는 방법

요리 활동에는 매우 제한적인 돌봄교실의 환경에서도 가능한 '간식생활'을 위해 안전 칼, 도마, 앞치마, 위생모, 재료 나눔 접시 등으로 구성된 '간식생활 패키지'를 제작했다. 미리 정해놓은 메뉴대로 필요재료가 정해지면 학교급식지원센터에서 이를 신청 인원수에 맞게 재료를 소분하여 정해진 날 돌봄교실로 납품하였다. 그날의 요리 활동지로 아이들과 학습 활동을 하고 만들어진 간식도 먹었다.

10월에 이루어진 '간식생활' 활동에서는 제철 과일인 사과를 활용한 과일 타르트를 만들었다. 아이들은 준비된 사과, 토마토 등의 과일들을 직접 잘라서 빵 위에 얹는 데코레이션 활동을 하고 만든 간식을 먹었다.

선생님의 부담을 덜어주는 간식

돌봄 교사의 경우, 과일 등 신선 식품을 간식으로 줄 경우 보관과 뒤처리에 대한 부담이 있었다. 반면, 학교급식지원센터를 통해 사전 신청한 간식 메뉴가 그 날 돌봄교실로 배달되어 오고, 사전에 요리 활동지를 통해 프로그램 수업을 하면 그날 돌봄교실 활동에 대한 고민을 하지 않아도 되는 점이 크게 작용하였다.

'간식생활'메뉴의 경우 전처리와 후처리가 간단한 메뉴로 개발해야 한다는 피드백이 실제 활동 후 접수되었고, 초등학교 1~2학년이 대부분인 돌봄교실 아동의 특성을 반영한 요리 활동의 난이도 조정에 전문가 자문의 필요성도 대두되었다.

그 외에도 활동 내용이나, 레시피 등을 웹사이트를 통해 공개하여 아이들이 집에서도 만들어 먹을 수 있도록 했으면 좋겠다는 의견도 있어서 향후 지속 보완해 나갈 계획이다.

추진성과

간식생활을 통한 따뜻한 돌봄 생활

돌봄교실은 학교와 지역, 교육과 복지가 만나는 접점이라고 생각한다. 친구들이 모두 돌아간 뒤에도 학교에 남아있어야 하는 아이들의 헛헛한 마음까지 채워줄 수 있는 간식, 조금이라도 더 건강하고 맛있게 먹이고 싶은 엄마들의 마음이 모여서 만든 결과물이었다. 지역에서 생산된 얼굴 있는 먹거리, 로컬푸드를 재료로 아이들이 직접 만든 간식을 먹으면서 먹거리에 대한 교육을 하고, 지역경제 활동과 선순환에 대한 생각을 나누며, 지역 로컬푸드 농가의 수요처도 증가되기를 기대한다. 또한, 수요자인 돌봄아동들의 요구와 생각을 바탕으로 프로그램을 개발함으로써 새로운 농업 모델로 선 디자인, 후 생산 방식이 확산되길 희망한다.

우리아이 돌봄교실

로컬푸드 간식생활



서울중구

세월을 찍어내는 '지붕없는 인쇄소'

충무로 인쇄산업은 오랜 역사성, 접근성, 기술력을 갖고 있음에도 불구하고, 노후화, 낙후된 이미지로 고객유입에 어려움을 겪고 있었기 때문에 인쇄업체 등 통합정보를 제공으로 고객유입의 채널을 확대하고, 영세인쇄소의 B2C 비즈니스모델 개발과 트렌드를 반영한 독립서점 & 갤러리를 조성해 영세인쇄소와 독립출판의 지역 상생 기반을 구축하였다.

현 황

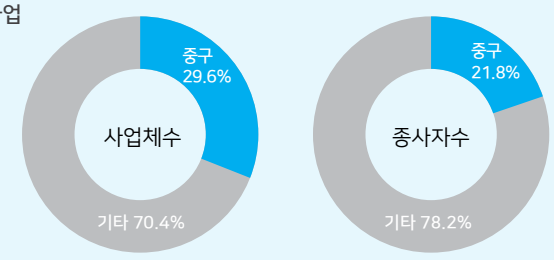
위기의 충무로 인쇄업

인쇄산업 환경의 급격한 변화에 대처 능력이 미약한 영세인쇄소들은 대형업체의 하청에만 의존하며 현실에 안주하게 되고, 공간과 시설의 노후화로 인한 열악한 근무환경으로 업계 고령화가 심화되고, 낙후된 이미지로 고객유입이 어려워졌다.

경쟁력과 가능성이 공존하는 충무로 인쇄업

충무로는 세계적으로 이례적인 지역으로, 전국 최대 도심형 인쇄업 집적 지역적 특성과 풍부한 자원을 가지고 있으며, 도심부에 위치하여 접근성이 좋고, 조선시대부터 내려오는 인쇄출판 문화가 고스란히 잔존하여 다양한 역사적 스토리가 존재한다. 또한, 오랜 역사만큼 다양한 연식의 기계와 경쟁력 있는 후가공 과정을 갖추고 있어 고객들의 크고 작은 요구에 맞춤형으로 대응할 수 있는 장점이 있다.

전국 인쇄업 및 인쇄관련 사업



새로운 문제정의

충무로 인쇄산업 활성화 및 인쇄문화 확산을 위해 영세인쇄소와 이용자에겐 무엇이 가장 필요할까?

실제 다양한 이해관계자를 만나보니 낡고 미로 같은 인쇄골목, 인쇄공정별 업체정보의 부족으로 충무로 영세인쇄소 이용에 상당한 불편함을 느껴 대형업체 또는 인터넷을 주로 활용함을 알게 되었다.

또한, 독립출판 희망자들에겐 인쇄는 어려운 과정으로 인식되어 있고, 소극적 체험에 대한 아쉬움을 나타냈다. 영세인쇄소는 고객 확보에 대한 니즈가 조사됐다.

아이디어 도출

영세인쇄소 이용 활성화 및 인쇄문화 확산을 위한 서비스아이템은 무엇이 있을까?

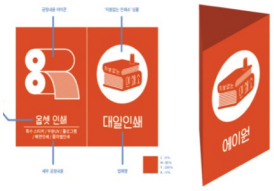
현장조사, 이해관계자 및 전문가 심층인터뷰, 다양한 주체간 협력을 통해 창의적인 아이디어를 도출해 냈다. 정책고객은 충무로 영세인쇄소와 실질적 수요자(현장학습이 필요한 디자인 전공자, 인쇄과정을 어렵게 느끼는 독립출판희망자, 경험 소비 트렌드 확산으로 인쇄과정 체험을 원하는 사람)를 대상으로 영세인쇄소 이용 활성화 및 인쇄문화 확산에 중점을 둔 서비스아이템을 개발해 보았다.

- 업체공정별 업체지도
- 주문 및 제작 매뉴얼
- 인쇄설명서
- 나만의 디자인 가이드
- 독립서점 & 갤러리
- 작가 작품 마켓
- 독립출판 매거진
- 인쇄 체험 워크숍
- 인현인쇄유람
- 업체스토리브랜딩
- 폐파레트 업사이클링



개선방안









▲지붕없는 인쇄소의 결과물

영세인쇄소의 B2C 비즈니스 창출을 위한 '지붕없는 인쇄소' 구축

인쇄의 전공정이 이뤄져 책 한 권 뚝딱 만들 수 있는 골목(70m)을 선정하여 사업의 공감대 형성과 업체의 참여를 유도했다. 인쇄업체 정보 등 통합정보 제공 및 맞춤형 서비스화로 고객 유입의 채널을 확대하고, 지역 기반의 영세인쇄소와 트렌드인 독립출판을 접목하여 지속적 상생을 통한 B2C 비즈니스 모델을 구축했다.

- 점조직화된 인쇄소들을 하나로 묶고, 인쇄소와 출판물을 결합, 도시제조업의 서비스화된 이미지를 고안하여 '지붕없는 인쇄소' 네이밍 및 그래픽 심볼 디자인을 제작하였다.
- 인쇄 공정별 업체지도, 인쇄설명서, 나만의 디자인가이드 등이 담긴 가이드북을 제작하고, 참여업체의 정보, 내용, 공정순서가 명시된 현판을 제작 · 배부하였다.

인쇄소 · 독립출판작가 · 고객을 이어주는 '독립서점 & 갤러리' 조성

협력기관(서울시 역사도심재생과, 세운공공거버넌스)의 공간(약 25평)제공으로 지역특성과 트렌드를 반영하여 전통산업과 문화기반의 고객 접점을 마련하였다.

- 민간이 주도하여 지속적으로 운영하고자 22명의 독립출판작가협의체를 구성
- 청년작가들의 작품을 선매입, 전시 · 판매하여 창업준비를 돕고, 작가와 일반 고객을 연계하는 터치포인트를 구축
- 또한 전시된 작품이 샘플이 되어 나만의 책을 만들고자 하는 고객을 참여 인쇄소로 연계하여 고객의 유입을 꾀하였다.

디자인전공자, 독립출판 희망자 등 실질수요자 대상으로 새로운 개념의 인쇄문화 전문 경험투어 '인현인쇄유람' 추진

인쇄공정별 체험 가능 업체를 모집했고, 디자인전공자 등을 대상으로 새로운 개념의 전문 경험(체험)투어를 추진했다. 충무로의 지역적 특성, 인쇄산업의 역사, 인쇄공정별 설명 등을 곁들인 공정별 직접 체험(레터프레스, 고코프린트 등)으로 참여자의 만족도가 높았다. 근대인쇄산업과 관련된 클레이모형도 제작하였고, 향후 지붕없는 인쇄소 시범 대상지 내 구석구석 갤러리에 전시하여 다양한 볼거리를 제공할 계획이다.

인쇄산업의 부산물인 '폐파레트 업사이클링'을 통한 가치 향상

지역 청년작가그룹 등과 연계하여 폐파레트를 재료로 공급하였고, 업사이클링을 통해 예술작품 및 주민교육 자원으로 활용하였다.

추진성과

지역인쇄산업의 역사성과 가치 보존 및 인쇄문화 확산

가치 있는 것, 인쇄는 모든 것의 기본이 되는 하나의 문화이다. 인쇄산업의 역사와 가치를 알리고, 인쇄문화로 자리 잡을 수 있도록 마중물의 역할을 수행하였다.

영세인쇄소의 B2C 수익모델 개발 · 확대

기존 B2B(하청)에만 의존하던 영세인쇄소의 수익구조를 B2C로 확대하였고, 기능별 분화된 영세 인쇄업을 연결해 소규모 개인 출판에 특화된 네트워크형 출판사업모델을 개발하였다.

지역 특성과 트렌드를 반영한 독립서점과 갤러리 조성으로 전통산업과 문화기반의 고객 접점 마련

젊은 세대가 가진 기획력, 디자인, 콘텐츠, 홍보, 마케팅, 활동성과 기성 인쇄인이 가진 노하우, 경륜, 장비, 테크닉, 효율성을 접목하여 지속적 상생 구조를 마련하였다.

축적된 인쇄산업을 체험형 프로그램을 통해 전통문화 자본으로 전환하고, 신사업모델 개발로 지역산업을 고도화

금천구
GEUMCHEON-GU

행복한 인생 2막, '할머니학교'

초고령화 사회로의 변화에 대응하여 할머니들에 대한 사회적 인식을 개선하고, 할머니 스스로 사회문제를 해결하는 주체이자 공동체 내 '지혜의 창고'로서 역할을 할 수 있도록 지원하는 플랫폼을 구축하였다.

현 황

초고령화 사회로의 진입에 따른 대응책 마련 필요

우리 사회는 초고령화 사회로 급속하게 진입하고 있다. 그러나, 아직 노인들이 자신의 삶을 주체적으로 살아가기 위해 필요한 사회적 안전망은 미비한 실정이며, 사회적으로는 노인을 단순히 '부양해야 할 대상', '해결해야 할 문제'로 인식하는 경향이 점차 팽배해지고 있다. 그러다 보니, 가족과 사회로부터 소외되는 노인들의 우울감은 점차 깊어져 가고, 이는 노인 자살률의 증가로 이어지고 있다. 우리나라 노인 자살률이 OECD 평균의 3배에 달하며, 회원국 중 '1위'라는 것은 참으로 슬픈 일이다.

특히, 금천구의 65세 이상 인구비율 증가속도는 서울시 자치구 중 4번째로 높다. 타 자치구에 비해 빠르게 진행되고 있는 고령화 문제에 대응할 해법이 필요한 때다.

순 위	구 분	2014년(A)	2015년	2016년(B)	증감(B-A)
	전국	12.70	13.15	13.53	0.83
	서울시	12.04	12.60	13.05	1.01
1	강동구	10.53	11.3	11.96	1.43
2	도봉구	13.13	13.82	14.49	1.36
3	강북구	15.15	15.87	16.49	1.34
4	금천구	12.26	13.01	13.58	1.32

(서울시) 자치구별 65세 이상 인구 비율 (단위: %)

순 위	자치구	전체 노인대비 독거노인 비율		
		계	남	여
	전국	17.2%	10.2%	22.0%
	서울시	22.1%	15.8%	27.1%
1	종로구	28.3%	26.4%	29.7%
2	중 구	26.5%	21.7%	30.1%
		...		
5	금천구	24.7%	18.4%	29.9%

(서울시) 자치구 65세 이상 1인 가구 (단위: %)

새로운 문제정의

어르신들의 행복한 노후를 위해 무엇이 필요한가?

금천구는 '찾아가는 동주민센터' 사업을 통해 만 65세, 만 70세 어르신들을 직접 찾아가 일대일 상담을 진행한다. 각종 복지혜택을 알려드리고, 건강상태도 체크해드리며, 살아가는 이야기도 나눈다. 이 상담과정을 통해, 많은 어르신들이 '늙어가는 것'에 대한 두려움으로 당혹감을 느끼고 있으며, 사회적인 활동을 원하지만 정작 사회는 더 이상 자신들을 원하지 않는다는 현실에 안타까워하고 있음을 알 수 있었다. 나이 듦에 대처할 수 있는 교육의 부재, 사회적 참여와 소통의 기회 부재, 그에 따른 사회적 존재로서의 자존감 저하는 어르신들의 행복한 노후를 보내는 데 장애 요인으로 작용하고 있었다.

노령화 문제 해결을 위해 경제적인 지원이나 체계적인 복지서비스 마련도 중요하다. 하지만, 근본적인 해결책은 될 수 없다. 무엇보다 중요한 것은 어르신들이 주체적으로 자신의 생활을 재설계하고, 삶의 질을 향상시켜 갈 수 있도록 공동체 환경을 조성하고 지원하는 것이다. 이에, 우리는 어르신 스스로 복지정책의 수혜자라는 수동적 지위에서 벗어나, 사회문제 해결의 주체이자 공동체 내 '지혜의 창고'로서 역할을 할 수 있도록 지원하는 방안에 대한 고민을 시작했다.

아이디어 도출

어르신들의 생활 재설계, 어떻게 지원할 것인가?

우리는 혁신의 첫발을 할머니들과 함께 내딛기로 했다.

할머니들은 과거 상대적 약자의 입장에서 살아오신 분들이다. 여자라는 이유로 교육의 기회를 박탈당하기도 하고, 며느리 혹은 엄마라는 이유로 암묵적인 희생을 강요당하기도 했다. 그들이 사회적 존재로서 자존감을 회복하고, 엄마의 강한 생활력과 포용력을 가진 '지혜의 창고'로서 사회적 역할을 할 수 있게 된다면 얼마나 행복할 것인가.

이를 돕기 위한 플랫폼으로 제2의 인생을 위해 다시 가는 학교, 진정한 할머니의 이름을 다시 찾을 수 있는 학교를 설립하기로 했다. 인문학 등 새로운 형태의 교육을 통해 자신의 Life-Style을 재정립할 수 있는 기회의 장(場)이자, 공동체 일원으로서 자존감을 회복하고 사회적 네트워크를 확장시켜 가는 요람이 되어 줄 학교, 바로 할머니 학교다.

개선방안

할머니들을 위한, 할머니들에 의한, 할머니들의 학교!

'할머니 학교'는 학생이자 설립자인 할머니들이 학교의 운영방식과 커리큘럼을 직접 만들어 가는 방식으로, 행정기관은 학교 운영의 개략적인 부분만 지원한다. 그러나, 초기에는 학생들이 설립자로서의 역할을 이해하는 데 어려움이 있었다. 행정 여건상 학교운영에 대한 피드백이 수업에 대한 만족도 조사에 한정될 수밖에 없었기 때문이다.

그러나, 국민디자인단의 서비스디자인 프로세스가 진행되면서 변화가 생겼다.

할머니들이 서비스 주체로서 스스로의 역할을 이해하게 되면서 참여도는 더욱 높아졌다. 인터뷰와 설문조사, 워크숍 등 다각적인 피드백을 통해 자신들의 경험과 욕구가 정책에 즉각 반영되고 개선되자, 할머니들은 더욱 자신감을 갖게 되었으며, 이내 할머니 스스로 학생회를 조직하고, 설립자로서 학교 운영을 주도하게 되었다. 할머니들은 브레인스토밍을 통해 '은빛까치학교'라는 브랜드명을 정하고, 2학기 커리큘럼에 지역사회와 연계한 다양한 특강을 개설하기도 했다. 아울러, 지역 동아리나 기관과 연계한 다양한 프로그램에 참여하며 사회적 네트워크도 점차 확대해 가고 있다.

1 학생회 회의

2 할머니학교 브랜드 개발
: 로고 & 심볼



1



2

추진성과

할머니들의 변화, 자신의 삶을 재설계하며 친숙하고 포근한 지역사회 리더로 성장

할머니 학교에는 할머니들이 살아오며, 살아가며 느낀 경험과 감성이 담겨 있다.
인문학과 예술을 매개로 한 다양한 방식의 교육을 통해 할머니들은 자신도 몰랐던 재능과 감성을 재발견하며 자존감을 높여 가고 있다. 삶의 지혜가 담긴 수업의 결과물들은 '할머니 선반' 전시 아카이브, '수업 작품 상영회' 등을 통해 주민과 공유하며, 할머니들에 대한 인식 변화를 유도하기도 하였다.
할머니들은 학교에서 받은 교육과 지역사회와 연계한 다양한 경험을 바탕으로 친숙하고 포근한 지역사회 리더로 성장하고 있다. 전래놀이 강사가 되어 초등학교에서 강의를 하는가 하면, 동주민센터 재활용정거장 사업에 참여해 도시 광부로서 쾌적한 마을 조성에 기여하고 있기도 하다.
이와 같은 행복한 변화가 더욱 확산되어, 보다 많은 어르신들이 행복한 노후를 보낼 수 있기를 기대해 본다.

3 할머니 선반 전시

4 수업 작품 상영회

5 2017 아시아 국제문화교육 포럼



3



4



5

살고싶은 행복도시 부산광역시 서구

내일을 꿈꾸는 비석문화마을 아미초장 도시재생프로젝트

한국전쟁 피란민들의 이주로 형성된 아미동은 집들이 대부분 낡고 좁아서 사람들의 방문이 꺼려진다는 주민들이 많아 인식의 변화가 필요하다. '우리집(Our House)'프로젝트를 통한 주민 공동공간을 운영 손님맞이방, 공부방, 계정 살림을 보관할 수 있게 공가를 구축하고자 한다.

현 황

국민 요구 발견하기





유소년 인구비율

부산시 : 11.5%
서구 : 8.6%
아미 · 초장동 : 5.6%

고령화율

부산시 : 14.8%
서구 : 20.2%
아미 · 초장동 : 25.9%

생산가능 비율

부산시 : 73.8%
서구 : 71.2%
아미 · 초장동 : 68.5%

아미동과 초장동은 한국전쟁 이후 일본인 공동묘지에 피난민이 정착하기 시작한 마을로 어두운 골목길과 가파른 경사로, 노후 주택 등이 많다. 국민디자인단 조사 보고서를 보면 아미동과 초장동은 최근 30년간 인구의 64%가 줄었고 방치된 폐가와 공가는 765채에 달했다. 주민공동체가 많다는 점은 아미동과 초장동의 강점이다.

이곳에는 '아미마스', '건강마을 만들기 주민협의체' 등 37개 주민공동체가 활동 중이다. 타 지역과 공통적으로 접근하는 벽화 그리기, 콘텐츠 만들기 등이 아닌 다양한 주민공동체를 활용하여 정말 필요한 것이 무엇인지, 정책을 모색하고 기존과 달리 국민디자인단을 구성하여 다양한 디자인 방법론을 통해 결과를 도출하고자 하였다.

새로운 문제정의

지역주민들이 마을을 떠나지 않게 하기 위해 정말 필요한 것은 무엇일까?

自尊感 : self-regard
스스로를 귀하게 여기는 감정

처음 주민들과의 인터뷰를 새로운 시각에서 진행하게 되었다. 고객여정지도를 통해 동선을 파악하고 그들이 다니는 곳에 천천히 접근하여 대화를 시도하였다. 그러던 중 아미초장동 外 주변 다른 마을 및 지역 사람들이 자신들의 마을을 안 좋은 시선으로 본다는 의견이 많았다. 공동묘지 위에 만들어진 동네라는 낙인이 찍힌 듯한 어두운 면들을 들을 수 있었다. 의견을 모아본 결과 주민들은 스스로를 귀하게 여기는 감정, 자존감(自尊感)이 부족한 상태였음을 알 수 있었다. 자존감을 어떻게 해야 다시 높일 수 있을지 본질적 주제를 통해 아이디어 도출을 진행하였다.

아이디어 도출

'마을 역사박물관 조성', '공동 거실 마련', '택배 공동 보관소' 등 어떤 아이디어가 선행되어야 할까?

01	02	03
빈 공가에 생명 불어넣기 공가를 활용하여 주민 누구나 쓰는 손님맞이 공간 마련 ▶ 공가가 많은 지역 특성 반영 주민 실용성 적절	**넓은 거실이 필요한 주민** 집이 좁고 낡아 손님 방문을 꺼리는 주민을 위한 공동거실 ▶ 공가가 많은 지역 특성 반영 주민 실용성 적절	**달밤에 체조하는 마을** 야간에도 모일 수 있는 안전 공동체 공간 조성 ▶ 좋은 아이디어나 실용성, 실천성 부족
04	05	06
마을 역사박물관 만들기 피란역사 기록조성공간 ▶ 아미초장도시재생프로젝트 사업에 기 반영	**택배 보관장소 만들기** 고지대 특성상 택배 이용이 많으므로 공가 활용 공동택배보관 ▶ 마을 지기사무소에서 기 반영	**니안내안** 고지대 거주 어르신들을 위한 오르막쉼터 조성 ▶ 아미초장도시재생프로젝트 사업에 유사사업 기 반영

국민디자인단은 프로젝트에 앞서 심층 인터뷰, 필드리서치, 아이디어회의 등을 통해 주민들의 의견을 모았으며 그중 야간에도 모일 수 있는 안전 공동체 공간 조성, 빈집을 활용한 손님맞이 공간 조성, 마을 역사박물관 만들기, 집이 좁고 낡아 손님 방문을 꺼리는 주민을 위한 공동거실 마련, 택배 보관 장소 만들기, 고지대 어르신을 위한 오르막 쉼터 등 6가지 이상의 아이디어가 나왔다. 국민디자인단은 이를 바탕으로 빈집을 무상임대해 주민 공동거실과 청소년 공부방으로도 활용할 수 있는 주민 전용 게스트하우스를 먼저 실행하고자 하였다.

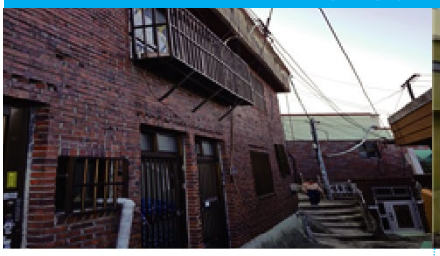
개선방안

‘우리집(Our House)’ 프로젝트 조성사업 진행

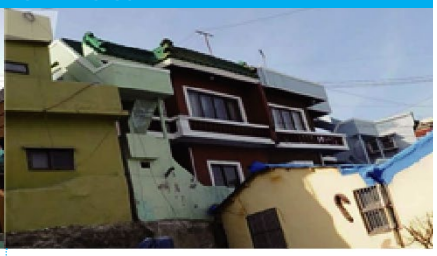
주민 게스트하우스 공간 확보와 리모델링을 주민 공동체가 도맡아 진행했다. 빈집을 물색해 동의를 받아 아미동 한 곳과 초장동 한 곳을 3년간 무료로 사용하기로 했다. 주민이 참여하여 ‘마을지기집 수리단’이 주택 내 · 외부를 리모델링하였다.

아미문화학습관 인근의 일반주택 1, 2층을 개조해 만든 ‘우리집’은 132㎡ 규모의 노후 건물이지만 도배, 장판 등 내부 인테리어를 새로 해 손님맞이용으로 전혀 손색이 없다. 낮에는 청소년 공부방 등으로 활용할 수 있어 주민들의 적극적인 활용이 기대된다. 내년 초쯤 초장동에도 게스트하우스를 오픈할 예정이다.

대상선정 (아미동 · 초장동)



천마산로 410-11(2층 양옥, 약 40평)
: 아미문화학습관 인근



초장로 35-13(2층 양옥, 약 40평)
: 초장동 마을지기사무소 인근

진행결과 : 아미동 주민게스트하우스 리모델링 완료 (초장동 조성 중)



Before



After

추진성과

주민들의 자존감 회복

"이제 명절에 우리집에 오시는 친척들이나 지인들의 잠자리 걱정은 안 해도 되겠어요."

'우리집' 프로젝트가 열악한 주거환경으로 인해 위축된 주민들의 자존감을 회복하는 계기가 되었다. 또한, 주민들이 함께하는 공간을 마련하여 주민들 간의 화합 매개체가 만들어졌다. 이렇게 주민이 직접 발굴한 정책을 실현하여 아미초장 도시재생 프로젝트를 진행한 결과 도시재생사업에 대한 주민 체감도 또한 향상되었다.



인천광역시 남구
NAM-GU, INCHEON METROPOLITAN CITY

지속가능한 에너지자립마을 '노적산 호미마을'

마을 구성원 특성과 환경에 맞춰, 공동체의 지속적 참여가 가능하고 이웃 지역으로의 긍정적 확산이 가능한「에너지자립 마을 조성」을 추진하게 되었다.

현 황

저소득, 고령층 밀집 거주지역, 마을개선을 위한 돌파구가 필요하다.

마을청소 · 벽화 · 꽃 심기 · CPTED 등 공동체 마을 가꾸기를 통해 소규모의 환경개선과 주민 간 관계회복이 이뤄졌으나, 오랜 기간 방치된 마을은 (-)를 걷어냈다고 살고 싶은 마을이 되지 못했다.

기존 마을계획에서 세운 추상적 방안을 되돌아보고, 마을에 (+)를 더해 주민이 살고 싶은 마을로 만들기 위한 Action plan의 필요성이 제기되었다.

새로운 문제정의

마을에 실질적인 (+)를 만드려면 어떤 요소들이 고려되어야 하는가?

첫 번째로, '진짜로' 실천 가능해야 한다. 마을마다 제각각 다른 여건을 가지고 있다. 외적인 요소에서 마을 구성원들의 특징까지 모두 다른 마을들이 지속적으로 활동을 이어가기 위해서는 각각의 상황과 여건에 맞는 실천과제를 가져가야 한다. 평균연령 73세, 50가구 내외의 독거노인이 대부분인 노적산 호미마을에서 참여빈도와 참여 강도가 높은 공동체 사업은 자칫 마을에 독이 될 수 있다. 주민 스스로 결정권을 갖고 주도하지만, 참여 강도는 구성원 역량에 맞는 사업의 설계가 필요하다.

두 번째로 마을의 변화를 가져올 수 있어야 한다. 전술한 바와 같이 (-) 걷어낸다고 떠나가던 주민들이 정주하고, 살고 싶은 마을이 될 수는 없다. 마을 현실에 맞는 활동이 중장기적으로 마을의 미래를 재구성할 수 있는 변화의 단초가 되어야 한다.

세 번째로 행정과 예산에 전적인 의존에서 탈피해야 한다. 공동체의 지속가능성 여부는 「지원으로부터의 자립」에 달려있다 해도 과언이 아니다. 예산과 행정 지원으로부터의 독립을 이루지 못한 공동체는 지원 중단과 동시에 활동을 종료하게 된다. 또한, 행정의 의도에 맞춘 사업에 주민들이 동원되는 방식으로 변질되기 쉽다.

네 번째로, 확산 가능해야 한다. 마을은 고립되고 정체된 공간이 아닌 주변 지역과의 상호작용을 통해 끊임없이 변화하는 공간이다. 마을이 공동체와 더불어 생명력을 갖고 살아가기 위해서는 제한된 참여의 틀을 깨고 주변으로 확산할 수 있어야 한다. 그러기 위해서는, 보편적 가치를 가지면서도 지역의 상황에 걸맞은 실천주제를 도출해야 한다.

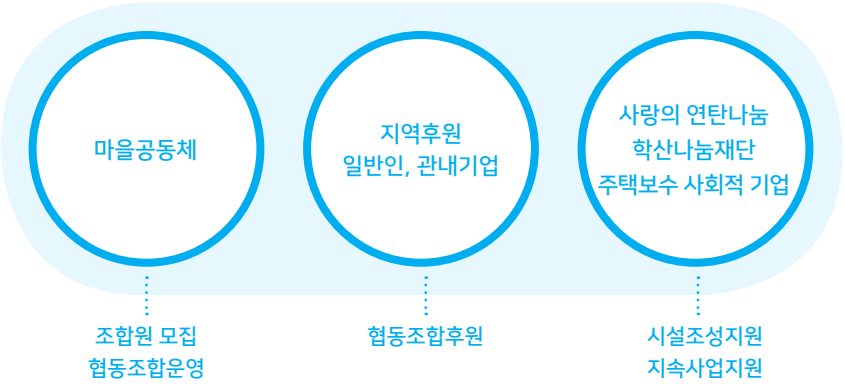
아이디어 도출

친환경 마을의 연장선에서 마을의 비전을 정하다.

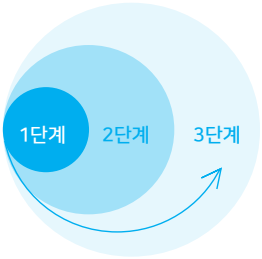
이웃 간의 정을 느끼는 마을, 노적산 등산로와 연결돼 도심 속 고향을 찾아가는 느낌의 골목을 만들기 위해 2014년에 「살고 싶고 가고 싶은 친환경 노적산호미마을」의 비전을 수립하였다.
이후 3년여의 마을계획 실천과정에서 시행착오를 거치며 보다 구체적이고 실천 가능한 마을 비전인 「에너지자립마을 만들기」로의 이행을 결정하게 되었다.

에너지 소모량 절감 + 대안에너지(신재생에너지) 생산

「에너지자립마을」실천은 실생활에서의 참여를 통한 에너지 소모량 절감과 대안 에너지를 활용한 에너지 생산의 두 가지 전략으로 구성된다. 주민참여 기반의 지속 및 확산 가능한 모델을 구축하기 위해 민관이 함께 참여하는 협의체(서비스디자인단) 구성과 법률적 제도적 검토를 위한 구청 내 부서협력 회의를 구성하게 되었다.
민간 측에서는 주민공동체와 더불어 인천기후환경네트워크, 인천햇빛발전협동조합, 인천업사이클에코센터 및 남구사회적경제지원센터 등, 유관기관 전문가들이 함께 참여했고, 구청 내 부서협력은 주무부서인 공동체 담당 부서를 포함해 6개 부서가 참여하였다.



개선방안



에너지자립마을 > 권역 > 도시 추진전략

1단계 : 마을	2단계 : 권역	3단계 : 도시
• 마을단위 에너지자립활동	• 에너지 자립확산(학익, 용현)	• 에너지자립확산(남구)
• 햇빛발전협동조합설립(50명)	• 주민참여(출자, 실천) 확대	• 주민참여(출자, 실천) 확대
• 햇빛발전 1호기 설립	• 햇빛발전 2호기 설립	• 구민펀드 모집 및 구민발전소설립
• 에너지자립실천교실	• 에너지자립실천교실 확대	• 에너지 자립 실천교실 확대
• 주택에너지효율화사업(20가구)		

마을 에너지 절감

주민들은 호미마을 공동체 공간인 호미마을아카데미에 모여, 주 1회 에너지자립 관련 교육과 그달의 실천주제를 선정한다. 대기 전력차단, 음식물쓰레기 줄이기, 가전제품 에너지효율 등급확인 등의 소소한 실천주제를 정하고 공동체 만남 시간에 성과를 이야기한다. 절감 성과에 연연하기보단 작은 주제라도 실천을 통해 참여의식을 높이고, 점진적인 실천 확산에 주력했다.

또한, 주택 노후화로 인한 에너지 손실을 최소화하기 위해 창문틀, 보일러, 전구 교체와 더불어 건물 단열강화를 추진했다. 전술한 바와 같이 저소득 노령계층 밀집 거주에 따라 주민 자율성에만 맡기기보다 유관부서 및 기관 사업과 연계*해 관련 사업들이 진행될 수 있도록 하였다.

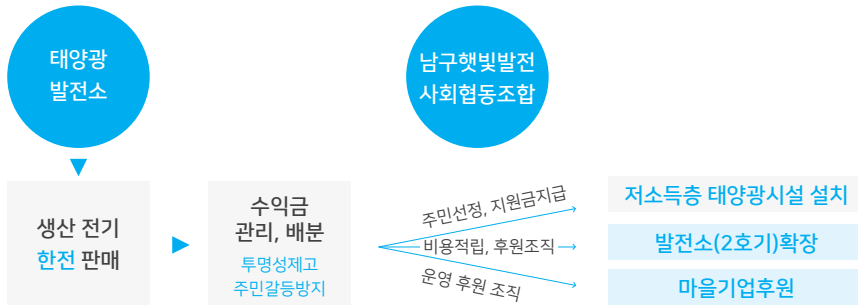
*한국에너지재단 「주택에너지효율화 사업」

마을 신재생에너지 확산

마을 신재생에너지 확산을 위해 거점시설인 태양광발전소(남구햇빛발전소)를 짓고, 발전소 수입을 주택 신재생에너지 보급사업과 연계해 마을 신재생에너지 보급을 지원하게 하였다. 태양광발전소의 특성상 초기 조성비용이 확보되어야 하는 문제점뿐 아니라 발전비용을 확보하고도, 절차의 복잡성과 도심 내 장기간 활용 가능한 장소를 확보하기 어려운 상황을 고려해 공공용지를 활용해 민관이 공동으로 설립하고 지방정부에 소유권을 이전한 후 민간이 운영권을 보장받는 방식을 선택하게 되었다.

이 과정에서 사업을 후원하는 유관단체 및 지역기업들의 참여를 이끌어내, 단순히 마을에 국한된 사업이 아닌 주변 지역과 남구 전역으로 확산이 가능한 사업모델을 구축하게 되었다.

▶ 발전수입 활용방안



추진성과

2018년 1월 현재, 마을 내 저소득가구를 중심으로 20가구에 주택에너지효율화사업이 완료되었으며 2018년 중 추가로 20가구의 사업이 진행될 예정이다.



2017년 6월 주민 등 50여 명이 참여하는 남구햇빛발전사회적협동조합의 설립되었으며, 2017년 12월 학익동 공영주차장에 20kW급 남구 햇빛발전소 1호기의 설립이 완료되었다. 발전소 설립비용은 총 5천만원으로 민간 1.5천만원, 행정3.5천만원을 투자해 설립하였다. 발전소는 2018년 남구청에 기부채납절차를 거쳐 20년 간 주민들이 무상으로 운영할 계획이다.

울산광역시중구

우리동네 대피소 지도 만들기

재난 발생 위험이 지속 증가하고 있으나, 대피시설에 대한 정보 부족 등으로 인한 주민들의 불안감이 고조되고 있다. 재해 · 재난 시 신속한 주민 대피 체계 구축 및 대피소 지도 제작 · 배포를 통해 주민의 불안감을 해소하고자 하였다.

현 황

재난 발생 위험증가에 따른 주민 불안감 고조

지난해 10월 5일 총 강수량 266㎜, 1시간 최대 강우량 104.2㎜ 태풍 차바로 최대 500년 빈도를 초과하는 강우량으로 대홍수를 겪었고, 9월 12일에는 인근 경주에서 1978년 지진 관측을 시작한 이후로 한반도에서 발생한 역대 최대 규모의 지진 발생하는 등 재해 발생 빈도가 높아짐에 따라 재난에 대한 주민 불안감이 증가하고 있다.

재난대피시설 정비 필요 및 홍보 부족

민방위 대피시설 등 인구 대비 대피시설의 수가 턱없이 부족하고 장기간 사용되지 않아 방치되고 있는 실정이고, 지난해 경주지진 발생 시 대피시설이 지정되어 있음에도 불구하고 대피시설에 대한 정보 부족으로 주민들이 신속히 대피하지 못한 사례들이 있어 대피소 등을 일제히 조사하여 체계적인 정비는 물론, 오래된 공동주택 등은 민간시설과 협력체계를 구축, 대피시설에 대한 홍보 및 교육이 필요하다.

새로운 문제정의

재난 발생 시 주민에게는 무엇이 가장 필요할까?

실제 지진 피해자들을 만나보니 재난 당시 불안감과 당혹감에 휩싸였고, 재난행동대응 방법 등을 몰라 우왕좌왕하고 혼란스러웠다고 한다. 가족들과 연락을 하고, 재난 대피소 정보 및 대피요령을 찾기 위해 휴대폰을 사용하려 하였지만, 재난으로 전파가 불안정하여 제대로 사용되지 않아 불안감이 고조되었다고 한다. 이를 통해 재난 발생 시 누구나 쉽게 이해할 수 있고 바로 활용 가능한 지도가 필요하다는 점을 발견하였다.

아이디어 도출

재난 시 사용할 지도는 어떤 형태, 어떤 내용이어야 할까?

재난 시 효과적으로 사용할 수 있을 지도의 적절한 형식과 내용을 발견하기 위해 다양한 형태의 지도와 게시물의 유형을 조사하고 구현 방안을 연구해 보았다. 기존에 서비스 수요자들에게 제공되고 있는 홍보물은 과도한 정보 때문에 정보를 빨리 파악할 수 없었다는 이야기가 다수였다. '우리동네 대피소 지도'는 재난 발생 시 빠르고 쉽게 필요 정보를 파악할 수 있도록 지도에 필수정보만을 반영하여 주민들이 효율적으로 지도를 사용할 수 있도록 하고자 하였다.

이에 재난 유형을 발생빈도가 높은 태풍 · 홍수 및 지진으로 하고 13개 동으로 구성된 중구 전역을 3개 권역으로 나누어 '동네 대피소' 정보 파악에 용이하게 하고자 하였다.

또 지도 뒷면에는 재난 발생 시 안전대피 행동요령 및 재난 대비 생존배낭 등 재난 관련 정보를 담고 '온 가족이 함께 작성하는 우리 갖고 대피소는?'이라는 질문을 던져 가족들과 함께 재난에 대해 미리 생각해 보고 안전대피 행동요령을 이미지화하여 쉽고 빠르게 정보를 파악할 수 있도록 하였다.

현재 지정된 대피소는 어떠한가? 새롭게 지정되는 대피소는 어때야 하나?

실제 재난이 발생하였을 때 대피소 위치를 제대로 알지 못해, 지정되어 있는 인근 대피소로 대피하기보다는 평소 주민들에게 익숙한 집 앞 놀이터나 인근 공원으로 대피하였다는 주민들의 이야기를 통하여, 대피소 신규 지정 및 정비 시 주민 아이디어를 반영하여 해당 지역 상황에 맞는 현실적인 위치선정이 가능하도록 하고자 하였다.

지도 크기와 휴대방법은 어때야 하나?

재난이 실제 발생할 경우 주민들은 어린 자녀는 물론 생존을 위해 챙겨야 할 것이 많다. 재난을 경험해본 주민들의 이야기를 통하여 무엇보다도 손이 자유로워야 한다는 주민들의 의견을 바탕으로, 기존 리플릿 형식의 지도 보다는 휴대가 용이하도록 목걸이형의 지도를 제작해 보는 것이 어떨까 생각하게 되었다.

개선방안

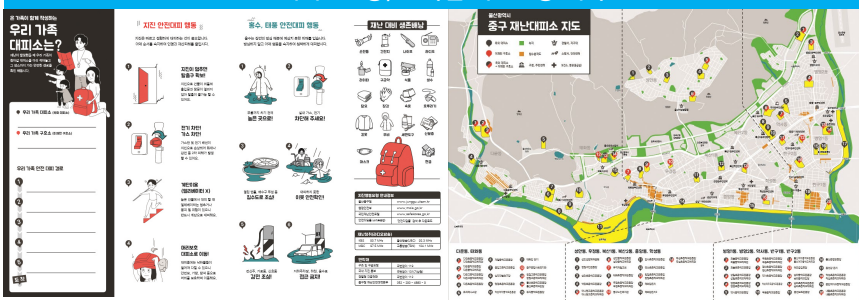
대피소 일제 조사 및 신규지정 및 휴대가 용이한 알기 쉬운 지도제작 추진

우선 정비가 필요한 대피소를 확인하고 대피소가 부족한 지역에는 신규 대피소를 새롭게 지정하여 확대하였다. 또한, 지도를 가지고 다니기에 편리하고, 홍보하기 쉽도록 지역 내를 권역별 · 재난유형별로 구분하여 제작하였다.

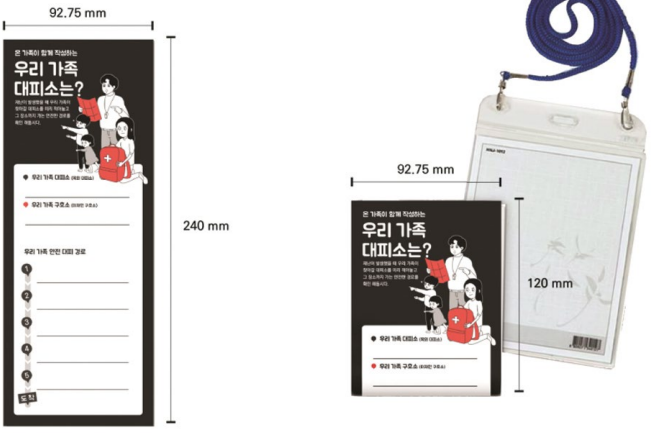
효율적인 지도 활용을 위한 활용 매뉴얼 제작

지도 활용 매뉴얼을 제작하여 단순한 지도 배포로 끝나기보다는 활용 매뉴얼을 제공하여 누구든지 쉽게 지도를 이용할 수 있도록 하고, 관공서, 학교 등 교육기관 및 기업에서는 재난 교육자료로 사용할 수 있도록 매뉴얼을 제작하였다.

전체지도 1종, 권역별 지도 3종 제작



휴대가 용이한 목걸이형 지도 제작



추진성과

재난 사전대비를 통한 재난대응능력 제고 및 주민 불안감 해소

주민들과 함께 보다 안전하게 살 수 있는 환경을 조성함으로써, 재난에 대한 주민불안을 해소하는 등 주민복지를 증진하고 재난 발생 시 대응능력을 높일 수 있게 되었다.

주민불편 해소 및 지역 안전에 대한 관심유발

지속적이고 자발적인 주민들의 참여로 주민들에게 꼭 필요한 부분에 대해 서비스를 제공할 수 있고 일방적인 서비스 제공에서 오는 주민불편도 해소할 수 있게 되었다. 주민들이 평소 궁금해하고 주민들의 의견을 반영한 재난 관련 정보를 제공함으로써 지역 안전에 대한 관심을 유발할 수 있었다.

정책의 신뢰성, 만족도 제고 및 지역사회 소속감 고취

주민의 참여와 소통으로 열린 행정서비스 제공 및 정책에 대한 신뢰성, 만족도 제고가 가능하고 지역사회의 일원으로써 공동체 의식 함양과 소속감 및 자긍심을 고취할 수 있었다.

위대한 아이 꿈을 두드림(Do dream)

취약계층 아동을 대상으로 전문 사례관리를 통한 맞춤형 서비스를 제공하여 공평한 출발의 기회를 제공하는 선진적 아동복지 정책으로 어려운 환경 속에서도 아이들이 스스로 헤쳐나갈 수 있는 경험을 제공하고자 구리시와 국민디자인이 함께 '위대한 아이 꿈을 두드림' 정책 디자인을 진행하였다.

현 황

아동 의견(욕구)수렴의 한계와 빈곤의 대물림

아동 관련 정책임에도 대부분 부모나 선생님 등 어른들의 의견을 수렴하여 반영하는 것이 일반적인 상황이다. 따라서 아동의 욕구가 어른들의 욕구에 의해 변형되거나 왜곡되어 반영되는 경우가 대부분이어서 많은 예산을 투입하여 복지서비스를 제공하여도 근본적인 아동의 변화나 만족할 만한 사업의 효과를 달성하지 못하는 문제점이 발생하고 있다.

빈곤의 대물림

정부에서는 빈곤의 세습을 막기 위해 저소득 아동을 위해 전문사례관리와 맞춤형 서비스를 제공하는 드림스타트 사업을 실시하고 있다. 서비스를 받으면 눈빛이 달라지는 아이들이 분명히 있다. 받은 서비스를 양분 삼아 스스로 잘 성장하기를 바라지만, 서비스가 중지되면 많은 아이들이 다시 퇴보한다. 이는 기초수급을 받는 어른들이 그 테두리를 벗어나지 않으려는 것과 흡사하다. 가장 가슴 아픈 일은 기초 수급자의 자녀로 태어나 어른이 되어서도 다시 기초수급자로 살아가는 것이다. 이 대물림만은 반드시 막을 수 있는 정책이 필요하다.

새로운 문제정의

근본적인 문제는 무엇일까? 아이들의 진정한 욕구는 무엇이었을까?

저소득 아동들의 자존감 형성이 정답이다 싶어 상담을 지원했다. 상담을 받으면 아이들은 달라지기 시작한다. 아이들은 "엄마, 나한테 예쁜 말로 해주세요."라고 표현하기 시작한다. 그럼 부모님들이 찾아오신다. 상담이 아이 망쳐놨다고 버릇없이 반항한다며, 상담을 끊는다. 부모님들이 함께 변화하지 않으면 아이들의 성장을 기대할 수 없음을 알 수 있다.

한편, 손쉬운 비슷한 수준의 복지서비스는 아이들로 하여금 어른들이 의료쇼핑을 하듯 복지쇼핑을 부추기기도 한다. 밥이 더 잘 나오는 캠프로, 선물을 더 많이 주는 기관으로 정보 공유하며 서비스를 찾아다니기도 한다. 그렇게 받은 서비스는 아이들에게 절대로 양분이 될 수 없을 것이다.

정부와 사회의 지원에는 한계가 있다. 저소득 아동들의 지하방을 2층집으로 바꿔줄 수 없고, 지혜롭고 상냥한 새 부모를 줄 수도 없을 것이다. 그렇다면, 어떤 정책이 필요할까? 구리시 국민디자인단은 저소득 아동들이 어려운 환경 속에서도 스스로 헤쳐 나갈 수 있는 내적 힘이 필요하다는 점을 주목했다.

아이디어 도출

이러한 문제의식 속에서 아이들에게 진정 필요한 것은 무엇인가를 직접 수요자인 아이들을 구리시 국민디자인단원으로 위촉하여 함께 논의했다.

디자인단원인 아동들의 욕구를 제대로 끌어내기 위해 다양한 몸짓, 그림 등의 활동으로 아이들의 의견을 끌어냈고, 아이들의 버킷리스트 1순위였던 여행을 모티브 삼아 "꿈을 찾아가는 여행"을 주제로 정했다.

디자인단 아이들과 부모님들이 모두 모여 '꿈을 찾아가는 여행'에 대해 얘기해보았다. 굉장히 의외의 결과가 나왔다. 아이들은 대부분 공부, 시험 잘 보기라고 답했고, 반면 어머님들은 내일을 살게 하는 힘, 열정, 아직도 꿈꾼다. 라고 답했다. 이런 상반된 결과를 보고 어머님들은 스스로의 양육 태도를 자각하기 시작했다.

또한, 디자인단원 아동들이 5, 6학년임에도 "나는 약하니까, 이건 할 수 없어.."라며 스스로를 제한하고 도전을 기피하는 모습을 보였다.

그러나 레고플레이 등 다양한 활동과 워크숍을 여러 차례 진행하며, 모의 여행 계획 활동을 할 때는 매우 능동적인 아동들의 모습을 볼 수 있었다. "난 못해, 할 수 없어."라고 수동적인 모습을 보이던 아이들이 "할 수 있어요. 이렇게 할래요."라며 적극적으로 참여했다.

개선방안

지금까지의 과정을 통해 우리는 '꿈을 찾아 떠나는 여행'이라는 프로그램을 개발했다.
이 프로그램은 서비스 디자인 4단계 프로세스를 기반으로 진행되었다.
이 프로그램은 저소득층 아동들과 일반아동들이 자연스럽게 서로를 이해하고 성장할 수 있도록 대상을 구분하지 않고 진행한다.

1단계는 부모와 아동이 꿈을 찾아보는 활동을 함께하며, 부모들은 아이들이 주체성을 가질 수 있도록 자연스럽게 돕고, 아이들은 스스로가 무엇을 원하는지 주체적으로 생각하게 된다.

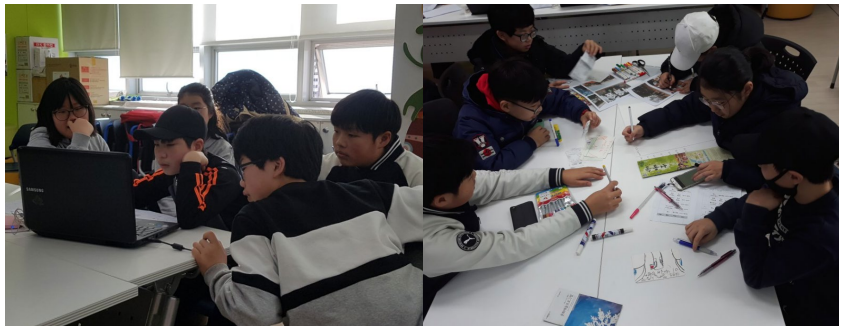
2단계는 아이들이 자기 주도적 여행을 위해 응급상황 대처방법, 그리고 새로운 환경에 대처하는 아주 구체적인 방법들을 배운다. 화재 시 대처방법, 심폐소생술, 정보검색 방법 등을 이론적 교육이 아닌 실습을 통해 알아간다.

3단계는 팀별로 의사소통하는 방법을 터득하고, 가까운 근거리 모의 여행을 통해 실제로 예기치 못한 상황들을 시뮬레이션 해보고, 여행 계획을 구체화해본다.

4단계에서는 아이들이 실제 여행에서 예상치 못한 도전 앞에 서로 돕고 부축하며 성취하는 경험을 하게 되었다.

이런 과정을 통해서 세상을 향해 당당하게 이야기하는 아이들을 발견할 수 있었다. 여행을 마친 아이들은 '생각보다 내가 대단한데.', '할 수 없는 일은 없는 것 같다', '도전!!', '조원들이 고맙다' 등 반응을 보였고, 한층 성장했음을 느낄 수 있었다.
여행 중 스스로 어려움을 해결해 나갔던 긍정적 경험은 앞으로 다가올 어려움을 극복할 수 있는 결정적 계기가 될 것이다.

1 '꿈을 찾아 떠나는 여행'
: 팀별 의사소통 방법 터득



1

2 '꿈을 찾아 떠나는 여행'
:실제 여행을 떠난 아이들



2

추진성과

이번 구리시 국민디자인단의 새로운 시도는 아동복지정책의 패러다임을 아이들의 욕구를 직접 수용하고 능동적인 참여를 요구하는 방향으로 바꾸는 계기가 되었다.
구리시는 국민디자인단 활동으로 개발한 프로그램을 정착화시키기 위해 2018년도 예산을 확보하였다. 또한, 이 프로그램의 효과성이 지역 내에 알려지면서, 교육청과 연계하여 대상자를 확대 시행하기로 계획하고 있다.
또한, 사회복지학계에서도 이 프로그램을 연구하고자 활발히 움직이고 있어 교수진들과 기업 등 펀딩활동을 통해 지속적으로 프로그램 실행을 통해 발견되는 문제점이나 효과성을 분석 연구하여 어느 기관이든 이 프로그램을 활용할 수 있도록 매뉴얼을 발간하여 배포할 예정이다.

부여군

노인 맞춤형 교통안전 디자인 개발

부여군의 65세 이상 고령자 사망 사고율이 전년 대비 275% 증가함에 따라, 노인이 편안한 보행환경을 구축하여 노인 교통사고를 예방하고자 노인 맞춤형 교통안전 디자인을 개발하였다.

현 황

노인교통사고 사망자 수 증가로 어르신에 대한 새로운 교통정책 필요

최근 농촌 지역의 고령화로 인해 노인 인구수가 증가하는 만큼 노인 교통사고 사망률 또한 지속적으로 증가하고 있는 실정이다. 이에 부여군은 증가하는 노인 교통사고에 대비하고자 교통사고의 가장 큰 원인인 무단횡단 방지를 위해 민 · 관이 협업하여 교통안전 캠페인을 추진하였으며, 노인대학을 순회하여 찾아가는 교통안전 교육을 추진하였다. 또한 야간에 어르신이 안전한 보행을 할 수 있도록 야광지팡이, 야광조끼 등 전용 홍보 물품을 제작 · 배부하는 등 교통사고 예방을 위한 각종 정책을 추진해 왔다.

한편, 협업기관인 부여경찰서에서도 마을회관 및 노인대학 대상 교통안전 순회교육 및 홍보 물품 배부 등 교통사고 예방을 위해 노력해 왔다. 하지만, 이러한 노력에도 불구하고 부여군의 교통사고 사망률이 전년 대비 115% 증가하였으며, 특히 65세 이상 고령자 사망사고율은 275% 증가하였다. 이러한 실정으로 현재 추진하는 예방정책 외에 실질적으로 노인 교통사고 사망률을 줄일 수 있는 또 다른 교통정책을 모색하게 되었다.

새로운 문제정의

노인교통사고 예방을 위해서는 무엇이 가장 필요할까?

부여경찰서 협조로 관내 교통 사망사고 현황을 분석하였으며, 노인 교통사고 다발지역 5개소를 선정하여 현장조사를 실시하였다. 현장에서 어르신들의 보행 시 어려운 점에 대한 의견을 들어보니 횡단보도를 건널 때 자동차들이 횡단보도 인근에서도 속도를 줄이지 않아 불안하며, 걸음은 느린데 빨리 건너야 한다는 부담감이 든다는 의견이 많았다. 또한, 횡단보도까지의 거리가 멀고 돌아가기가 힘들어 어쩔수 없이 무단횡단을 한다는 의견도 다수 있었으며, 이외에도 갓길에 불법 주차되어 있는 차들 때문에 오고가는 차량이 안보여 위험하다는 의견이 있었다.

더불어, 운전자의 입장에서 인터뷰한 결과 어르신들의 무단횡단이 너무 자주 있어 운전에 불안하다는 의견이 있었고, 운행 중 횡단보도가 갑자기 나타나는 경우가 있어 미처 속도를 줄이지 못하는 경우도 있었다고 말했다.

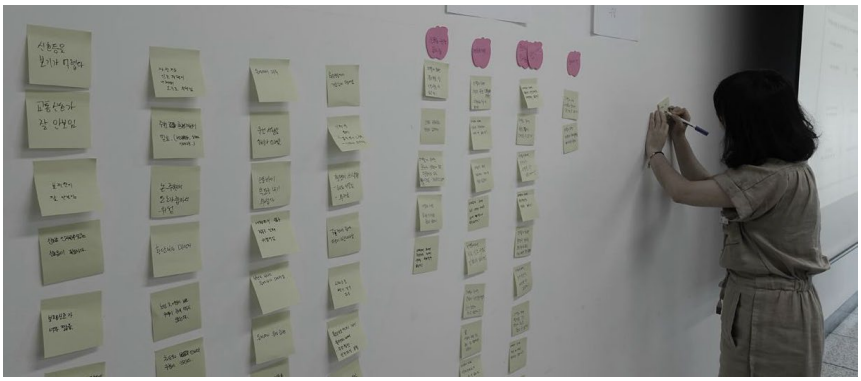
이외에도 보행자와 마찬가지로 불법 주정차로 인한 시야 확보의 어려움에 대한 의견이 있었다. 인터뷰를 통해 어르신들이 안심하고 보행할 수 있도록 추가적인 교통시설물이 필요하다는 점을 발견하였다.

아이디어 도출

어르신들의 안전한 보행을 위해서는 어떤 교통시설물이 필요할까?

노인들의 안전한 보행을 위한 교통시설물을 개발하고 운전자의 서행을 유도할 수 있는 환경을 만들기 위해, 교통안전 디자인 선진사례 조사 후 아이디어 워크숍 및 아이디어 스케치를 진행하였다.

그로 인해 ①운전자로 하여금 노인이 자주 다니는 도로를 쉽게 알 수 있도록 하는 캐릭터표지판 ②과속하기 쉬운 도로 위에 착시효과를 통한 감속유도 3D 가상방지턱 ③멀리 있는 횡단보도나 목적지를 위해 보행 중 힘들어하는 어르신을 위한 의자(도로와 인도 사이에 설치하여 무단횡단 방지효과) ④길 건너 대기중인 버스를 기다리게 할 수 있는 기다림 벨 설치 등 어르신이 직접 체감할 수 있는 아이디어를 도출하였다.



개선방안

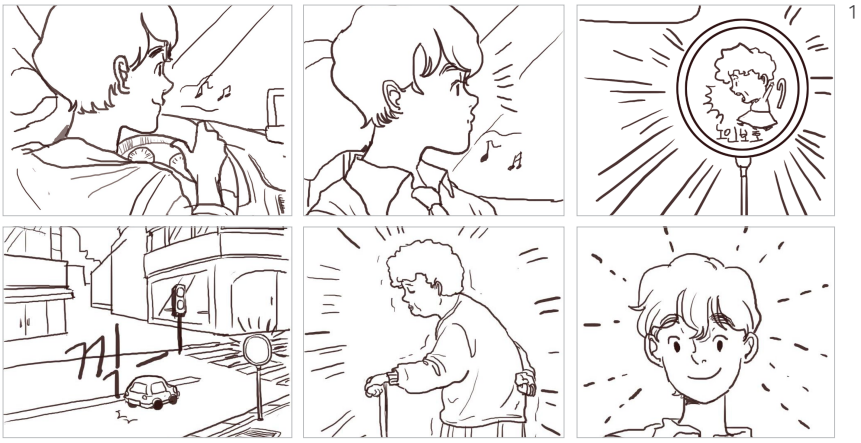
어르신 보행 편의를 위한 교통안전 시설물 개발

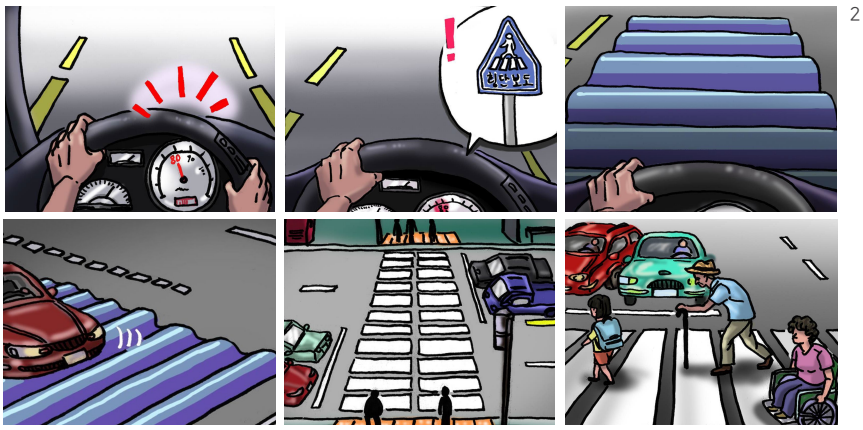
어르신들이 안심하고 도로를 건널 수 있는 교통안전 시설물 개발을 위해 최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현해 보았다.

1 운전자로 하여금
노인이 자주 다니는 도로를 쉽게
알 수 있도록 캐릭터 표지판 설치

2 과속하기 쉬운 도로 위에
3D 가상방지턱을 설치하여,
가상방지턱의 착시효과로
감속유도

3 길 건너 대기 중인 버스를
기다리게 하는 벨을 설치하여
어르신이 안심하고 횡단보도를
건너도록 유도







4 시내권에는 주변 상인들의 반대로 무단횡단 방지 펜스 부재

파이프형 의자 설치 :
파이프 두 개를 높이를 다르게 하여 등받이가 있는 의자 효과와 무단횡단을 방지하는 펜스 효과 유발



4

더불어, 보행 중 대기하여 쉴 수 있는 의자에 대한 3D 모델링을 통해 아이디어가 우리 지역에 적용 가능하도록 시설물에 대한 문제점 등을 보완하여, 시내권과 외곽지역 적용에 대한 디자인을 차별화하였다.

추진성과

어르신 맞춤형 교통안전 시설물 개발로 노인 교통사고사망 예방

어르신이 보다 안전하고 편안하게 보행할 수 있는 어르신 맞춤형 교통안전 시설물을 개발함으로써 노인 맞춤형 서비스 제공과 노인교통사고 예방이 가능하게 되었다.

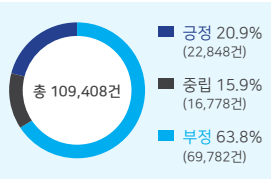
강진군

북한이탈주민 맞춤형 농촌생활 정착 서비스

늘어나는 북한이탈주민의 삶의 질 개선을 위해 새로운 정책 대안 마련 필요한 실정이다. 이에 북한이탈주민을 대상으로 농촌지자체의 맞춤형 귀농 서비스와 연계를 통해 성공적인 남한 생활 정착을 유도하려 하였다.

현 황

국가정보자원관리원 빅데이터(혜안)
검색어: 북한이탈주민



남한사회에서 이방인으로 살아가는 북한이탈주민의 삶은 어떨까?

2005년 이후 자유를 찾아 남한으로 이주한 북한이탈주민이 급격히 증가하고 있다. 중국, 동남아 등 제3국을 경유해 남한으로 오는 과정에서 여성의 경우 인신매매나 매매혼, 성폭력 등에 노출되는 사례가 빈번하다. 어렵게 남한에 왔으나 언어, 문화적, 사상적 차이로 남한 사회 적응이 쉽지 않다. 정부 지원으로 최소한의 주거지원이나 생계비 등 초기정착금이 지원되지만, 이마저도 주변 사람들에게 사기를 당하는 사례가 빈번하다. 어렵게 취업에 성공하더라도 외국인 노동자 취급을 당하거나 북에서 왔다는 이유로 직장에서의 따돌림을 당하는 사례도 많다.

남한사회가 바라보는 북한이탈주민은 어떤 모습인가

북한에 있는 가족에 대한 미안함과 그리움으로 성공에 대한 열망은 강하지만, 학력이나 경력이 전무한 북한이탈주민이 남한에서 성공하기는 하늘의 별 따기다. 쉽게 돈을 벌 수 있다는 유혹에 여성들의 경우 성매매나 유흥업소 종사자로 전락하는 경우가 빈번하다.
남한사회에 대한 부적응으로 다시 북한으로 돌아가는 사례도 언론을 통해 종종 들려오고 있다. 이러한 언론 보도는 남한에서 고군분투하고 있는 북한이탈주민에게는 더더욱 차가운 시선으로 돌아오고 있다. 언제가 될지 모르지만, 통일의 씨앗이 될 수 있는 북한이탈주민이 남한 사회에서 성공적으로 정착할 수 있도록 도울 수 있는 방법은 무엇일까?

새로운 문제정의

북한이탈주민의 성공정착을 방해하는 요소는 무엇일까?

북한이탈주민을 만나 북한에서의 생활에서부터 탈북과정, 남한에서의 정착과정에 대해 심층 인터뷰를 진행했다. 대부분의 북한이탈주민들이 하나원 퇴소 이후 LH공사의 임대주택 지원과 일자리를 구하기 수월하다는 이유로 서울, 경기 등 수도권을 선택했다.

하지만, 기회의 땅이라고 여겼던 대한민국 생활은 주거, 취업, 교육 등 어느 것 하나 쉽게 해결되지 않았다. 학력이나 경력이 전무한 북한이탈주민들이 선택할 수 있는 직업의 종류는 그리 많지 않았다. 통일부 지원으로 다양한 자격증 취득이나 직업교육을 받을 수 있지만, 실제 취업에 도움이 되는 경우는 극히 드물었다. 이미 남한에서 고등교육을 받고 취업하려고 하는 젊은이들이 그들의 경쟁상대가 될 수는 없었다. 남한사회에서의 외로움을 덜어보고자 먼저 탈북한 북한이탈주민들을 만나 고민도 털어놓지만, 정부 지원의 정착금을 노리는 사기 행각에 쉽게 노출되기도 한다.

건강을 돌볼 여유도 없이 공장에서 힘들게 번 돈을 북한으로 보내지만, 그중 1/10도 가족에게 전달되지 않는다는 사실에 망연자실할 때가 많다. 남한생활 10년차인 이씨(55세)는 가진 것이라고는 낡은 임대주택과 500만원 가량의 통장잔고가 전부라고 한다.

아이디어 도출

북한이탈주민이 남한에서 성공적으로 정착하기 위해 필요한 것은 무엇일까?

저출산, 고령화로 지방의 농촌 지자체는 인구절벽 문제를 해결하기 위해 다양한 시책을 개발하고 있다. 그중 도시민들의 귀농 인구를 유치하기 위해 다양한 방법을 통해 귀농인들을 유치하고 있다. 북한이탈주민이 처음 남한에서 정착했을 때 도시가 아닌 농촌으로 정착을 한다면 어떨까? 도시의 직장생활이나 대인관계에서 겪는 스트레스를 줄일 수 있고, 노동력이 부족한 농촌에서 외국인 노동자보다 의사소통이 수월하다는 장점이 있다.

마침 통일부 산하 남북하나재단에서는 귀농을 희망하는 북한이탈주민을 위해 영농프로그램을 수년째 운영하고 있었다. 이론교육은 한 달간 집합 교육으로 이루어지고, 6개월간 전국 각 지자체로 흩어져 실습을 진행하는 과정이었다. 6개월의 실습 기간이 지자체의 관심과 배려가 필요한 부분이었다. 임시거주 시설을 제공하고, 귀농을 희망하는 북한이탈주민이 원하는 작목과 노하우를 습득할 수 있도록 도와주는 선도 농가를 연결시켜 주는 것이었다.

인터뷰 항목
1) 북한이탈주민 간 소통이 어떻게 이루어지고 있는지
2) 처음 농어촌 정착 시 어떤 어려움이 있었는지
3) 문화가 달라서 겪는 사회적 이질감

발견된 문제점
1) 어떻게든 살아남아야 한다는 생각 때문에 대인관계 기피(한탕주의, 사기, 유흥업소)
2) 하나원 교육과 실제 생활의 괴리감 존재(남한 사회의 긍정적인 부분만 비춰지게 하는 경향)
3) 탈북 과정에서의 트라우마로 심리적 불안감
4) 간첩으로 몰려 부당한 대우(출국금지, 집 수색)

개선방안

국민디자인단 참여로 북한이탈주민의 자존감 회복

북한이탈주민은 대체적으로 신분 노출을 꺼리고, 남들과는 다르다는 피해의식이 강했다. 국민디자인단의 취지를 설명하고 참여를 부탁했을 때 본인이 무언가를 바꿀 수 있다는 것에 대단히 만족하고 즐거워했다. 정부나 행정기관에 지원을 바라기만 하는 것에서 수요자 입장에서 문제점을 찾고 해결해 나가는 과정을 겪으며 자존감을 회복할 수 있었다.

남북하나재단과 협업으로 영농프로그램 운영

통일부 산하 남북하나재단에서는 북한이탈주민의 성공적인 정착을 위해 다양한 정책을 추진하고 있었지만, 지자체의 적극적인 참여가 없으면 효과를 극대화할 수 없다는 문제점을 갖고 있었다. 강진군에서는 남북하나재단과 협업하여 영농프로그램을 진행하면서 지자체의 참여와 역할에 대해 공감했다. 남북하나재단의 영농프로그램 교육에 지자체의 귀농 사례를 강의를 통해 전달하는 등 협업체계를 구축할 수 있었다.

귀농에 대한 현실적인 조언과 준비 기간 필요

농촌 지자체에서 추진하는 귀농 정책 사업들이 긍정적인 요소만을 부각시켜 홍보하는 경향이 있었고, 북한이탈 주민들 역시 막연한 기대감과 지원정책만을 생각하고 귀농하는 경우가 많았다. 귀농했을 때 얻을 수 있는 장점과 단점을 비교하고, 장기적인 로드맵을 가져야만 성공적인 귀농으로 이어질 수 있었다.

국가적 차원의 지원과 더불어 지자체의 관심과 지원 필요

하나원 퇴소 이후 통일부에서 지원되는 정착지원금이나 거주지원금은 최소한의 생활을 영위할 수 있는 수준이다. 이마저도 사기를 당하거나 경제관념의 부족으로 쉽게 탕진하는 경우가 많았다. 한 번의 실패가 교훈이 되어 재기의 밑거름이 될 수 있지만 북한이탈주민의 경우 다시 일어설 수 있는 기회가 부족했다. 지자체의 관심과 노력으로 주거 지원이나 추가적인 정착지원금이 필요했다.

추진성과

지속적인 북한이탈주민 지원 사업추진을 위해 조례 제정

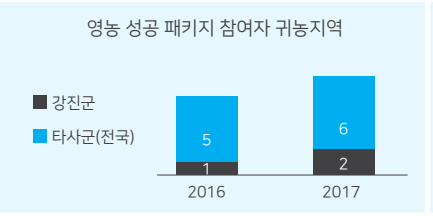
강진군은 북한이탈주민의 안정적 정착을 위해 거주지원금과 정착지원금을 지원할 수 있도록 조례를 제정하였다. 전국 144개 지자체가 북한이탈주민 정착지원 조례를 만들어 운영하고 있으나, 중앙정부와 별개로 금전적 지원을 명시한 지자체는 강진군이 유일하다.

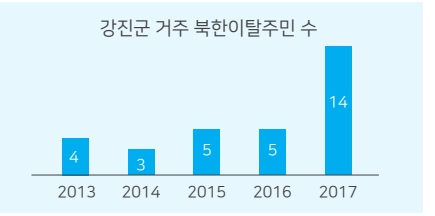
남북하나재단과 협업체계 구축

국민디자인과제는 단년도 사업으로 종료되지만, 지속적인 북한이탈주민 지원정책을 추진하기 위해 남북하나재단과 협업체계를 구축하였다. 남북하나재단에서는 북한이탈주민의 농촌진흥청과 함께 영농교육을 전담하고, 농촌으로 정착한 북한이탈주민에 대해 지자체가 거주지와 선도 농가를 연계시켜줌으로써 성공적인 영농정착을 돕게 된다.

저출산 고령화로 활력을 잃은 농촌에 새로운 인구 유입의 효과 기대

농촌의 일손 부족 문제를 외국인 이주노동자나 다문화가정이 대체하고 있는 현시점에서 북한이탈주민의 농촌 정착은 긍정적 효과를 기대할 수 있다. 또한, 20대~40대의 젊은 층의 북한이탈주민 여성이 농촌으로 정착할 경우 출산율 제고에도 도움을 줄 것으로 기대된다.





국민디자인단 운영 前 (AS-IS)	국민디자인단 운영 後 (TO-BE)
북한이탈주민의 삶에 대한 무지, 무관심	가까운 이웃이자 통일의 동반자
한시적인 자금 지원으로 사회적 책임 방관	상호 신뢰, 자립 의지의 중요성 인지
준비없는 귀농으로 실패 사례 빈번	체계적인 정착지원으로 성공사례 발굴
통일부, 하나재단 등 중앙의 단방향 정책	서비스 수요자의 상향식 정책 추진

국민 디자인단

CIVIC PARTICIPATORY
SERVICE DESIGN TEAM

발행일	2018. 02
발행처	행정안전부
주관기관	행정안전부 · 산업통상자원부
연구기관	한국디자인진흥원
편집 · 인쇄	레이:디 02-564-3328

ⓒ행정안전부

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

국민디자인단

CIVIC PARTICIPATORY
SERVICE DESIGN TEAM