

2024년 공공서비스디자인(국민정책디자인) 사업안내 및 과제발굴 워크숍

공공서비스디자인(국민정책디자인) 사업안내 및 과제발굴 워크숍

권역별 운영일자

권역	대전	성남	부산
일시	3. 7.(목) 10:00~17:00	3. 8.(금) 10:00~17:00	3. 12.(화) 10:00~17:00
장소	대전디자인진흥원 1층 대강당	코리아디자인센터 6층 컨벤션 홀	부산디자인진흥원 세미나실 F

세부일정 * 세부 일정은 행사 사정에 따라 변경될 수 있습니다.

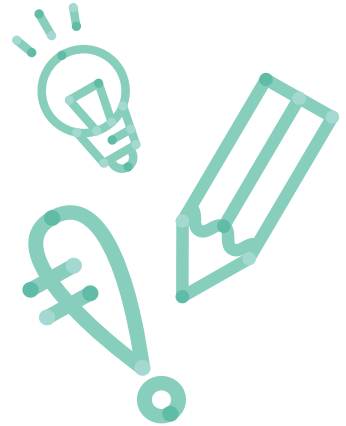
시간	내용	진행자	
10:00~10:20	20'	참석자 등록	
10:20~10:25	5'	개회 및 국민의례	
10:25~10:30	5'	인사말씀	
10:30~10:50	20'	24년 공공서비스디자인 사업안내 - 사업소개, 운영일정, 심사 및 포상	행정안전부
10:50~11:20	30'	공공서비스디자인의 개념과 필요성	한국디자인진흥원
11:20~12:00	40'	국민정책디자인 우수사례발표	담당 서비스디자이너
12:00~13:00	60'	점심식사(개별 이동)	
13:00~13:20	20'	공공서비스디자인 영상	
13:20~14:00	40'	국민디자인 프로세스 이해	자문위원 1
14:00~14:40	40'	주제 발굴 워크숍	자문위원 2
14:40~15:00	20'	휴식	
15:00~15:40	40'	과제계획서 작성법	자문위원 3
15:40~16:20	40'	워크숍 결과 공유 및 질의응답	
16:20~16:30	10'	공지 및 폐회	

공공서비스디자인이란?

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

국민정책디자인은 '국민'이 정책과정에서 함께 참여하여 서비스디자인방법론* 도입을 통해 공공서비스를 개발, 개선한다는데 의미가 있으며, '국민참여형 정책개발' 방법으로 정착되고 있습니다.

*서비스디자인 방법론 : 수요자의 경험, 행동, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 필요로하는 서비스를 혁신하는 방법 및 분야



운영일정(안)

* 서비스디자이너 지원과제 대상 : 총 5 과제 선정

3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
사업안내 및 워크샵 (컨설팅)	*서비스 디자이너 지원과제 발표	중간 컨설팅 (권역별)		중간 컨설팅 (권역별)		중간 컨설팅 (권역별)	최종 보고서 컨설팅	성과 공유회
*서비스 디자이너 지원과제 접수							우수과제 심사 및 선정	

심사 및 포상

* (23년 기준) 선정수, 포상 금액 변동될 수 있음/ 특교세 별도

시상	선정수	포상	비고
대상 (대통령상)	1	250만원	성과공유대회 발표
금상 (국무총리상)	1	150만원	
은상 (국무총리상)	1	100만원	
우수상 (장관상)	10	50만원	
우수상 (장관상)	10	-	성과공유대회 미발표

공공서비스디자인의 개념과 필요성

공공서비스디자인은 정부의 정책과 서비스가 국민 중심으로 혁신될 수 있도록 하는 디자인의 적용 방법론이다. 이는 정책 목표를 효과적으로 달성하기 위해 수요자의 행동 변화를 유도하는 전략적 접근법을 포함한다. 간단히 말해, 공공서비스디자인은 공공서비스의 기획, 개발, 실행 과정에 디자인 사고와 방법을 적용하여 국민들의 삶의 질을 높이고 정책 실행의 효과를 극대화하는 것을 목표로 한다.

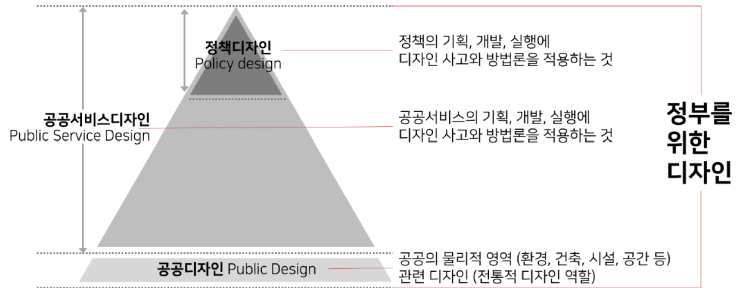


그림1) 정책디자인, 공공서비스디자인, 공공디자인의 관계, 한국디자인진흥원, 2023.

공공영역에서 디자인의 역할은 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫 번째는 물리적 공간과 환경에 초점을 맞춘 전통적인 공공디자인이다. 두 번째는 공공서비스디자인으로, 이는 정부 서비스의 기획부터 실행까지 디자인 방법을 적용하는 것을 의미한다. 마지막으로 정책디자인은 정책의 기획, 개발, 실행에 디자인 사고를 적용하여 정책이 국민에게 더 잘 전달되도록 하는 것이다.

이러한 접근 방식은 공공서비스의 효율성을 높이고 국민들의 만족도를 증가시킬 수 있다. 공공서비스디자인은 공공정책이나 서비스를 디자인하는 과정에서 국민들의 필요와 요구를 중심에 두고, 이를 바탕으로 더 나은 정책과 서비스를 만들어 낼 수 있게 한다. 이는 궁극적으로 공공서비스를 이용하는 국민들에게 긍정적인 영향을 미치며, 정부의 정책 목표 달성에도 기여한다.

공공서비스디자인의 중요성은 현대 사회가 직면한 복잡한 도전과제를 해결하는데 있어 혁신적인 접근이 필요함을 인식하는 데에서 비롯된다. 기존의 방법만으로는 충분치 않으며, 디자인을 통해 더 나은 해결책을 모색해야 한다. 디자인은 공공서비스를 이용하는 사람들의 참여를 유도하고, 그들의 요구를 반영하여 보다 나은 솔루션을 제공할 수 있는 잠재력을 가지고 있다.

공공서비스디자인은 단순히 더 나은 서비스를 제공하는 것을 넘어서, 국민과 정부 간의 상호작용을 개선하고, 공공서비스의 질을 높이는 데 기여한다. 따라서 공무원들은 이러한 디자인 접근 방식을 이해하고 적극적으로 활용하여 공공정책과 서비스의 개선을 추구해야 한다.



그림2) 공공 영역에서 디자인의 역할, 영국 디자인카운슬, 2013.

국민정책디자인 우수사례 공유

사회와 장애인의 건강 동행 솔루션, "가치 운동할래?"_서울 강남구

장애인의 건강에 대한 필요성은 증가하고 있지만 관련 행정서비스, 인프라, 전문 트레이너는 매우 부족, 이에 기존 운동시설의 접근성을 높이고 장애인이 있는 곳이 장애인 전용 운동시설이 될 수 있다는 사고의 전환을 통해 문제를 해결하고자 하였습니다.



- ▶ 강남구청, 강남장애인복지관, 어댑핏, 스타트레인 업무 협약을 통한 운동프로그램 개발
- ▶ 「서울특별시 강남구 동북합문화센터 설치·운영에 관한 조례」개정
- ▶ 강남구 장애인 운동 브랜드 "GU"를 적용한 휘트니스센터 1호점 개점

건강약자 병원동행 휴블런스_광주 광산구

거동이 불편한 어르신들이나 장애인은 이동의 불편함으로 병원에 가지 못해 질병이 악화되는 경우가 발생. 코로나19 이후 이는 더욱 심각해짐에 따라 가족 돌봄이 어려운 시민들을 위해 원스톱 병원동행 공공서비스 개발로 안전한 돌봄 환경을 마련하였습니다.



청년 경계선지능인의 사회진출 연결고리 [차차스테이션]_부산 수영구

낙인효과와 노출을 꺼려하는 경계선지능인 특성상 주변환경에 대한 리서치를 중심으로 문제 발견에 집중 교육, 직장, 가정 3분야의 전문가들과 이해관계자 심층 리서치를 총 10회 진행하였습니다.

진짜 문제 발견하기

청년 경계선 지능인(18-35) 사회구성원으로, 자립하기 위해서는경제적활동이 필요!

취업

→

포기

문제 발견!
취업을 하더라도 유지가 되지 않음

소통과 상황대처에 약하고, 속도가 느려 직장내에서 적응하기 어려워할 직장을 오래다니다지 못하고 금방 그만두게됨

부정적 경험 축적

자신감 하락 ▶ 은둔형 외톨이 ▶ 경제활동 포기 ▶ **사회구성원으로서의 역할X**

서비스 수요자를 일방적인 복지 대상으로만 생각하는 것이 아닌, 자립하는 힘을 기르게하여 **사회구성원으로 자리잡게 함으로서, 사회적 비용을 절감**

표면적 문제
직장생활 유지의 어려움

진짜 문제
직장생활 유지를 위한 **소통 능력 부족**

소통능력 향상

업무적응을 위해!!

직무능력 향상

경계선지능인 청년들의 자립을 위한 맞춤형 느린 직무 교육 프로그램 개발

Service Develop
✔

정의된 문제를 해결하기 위해 수요자와 핵심 이해관계자, 전문가가 모여 **아이디어 워크숍 진행**

1 업무 적응을 위한 **소통능력 향상**

도래집단(청년)과 함께 체험 형성되는 커뮤니티 속에서 향상시키는 소통 능력

2 업무 적응을 위한 **직무능력 향상**

직무경험 제공 청년 키자니아 서비스

낮은 직무현장에 잘 적응하지 못하는 경계선지능인을 위한, 직무 경험을 제공하는 청년 키자니아 서비스

경계선지능인 직무훈련 서비스 느려도 괜찮아! 함께 해봐요!

차차스테이션 서비스 핵심 내용

- 차차스테이션
- 공간
- 계단
- #느리지안
- #함영하여
- #성장하는

사회진출과정에서 어려움을 겪는 청년 경계선지능인을 위한 **취업연계 맞춤형 직무교육·사회성 강화 「차차스테이션」** 서비스

청년 경계선지능인들의 취업과 취업 후 관리를 통한 **자립강화와 사회적응을 도와 경제활동의 주체로 성장시켜 사회적 비용 저감**

일자리경제과(구청)와의 협업을 통한 고용에 어려움을 겪는 지역 내 사회적기업, 마을기업과 **연계하여 취업 및 취업 후 관리**

영케어러(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구,[영도지기]_부산 영도구

'영 케어러'도 보호받아야 할 가족이라고 생각할 수 있도록 사회적 인식 개선, 맞춤형 서비스 시스템 마련으로 보편적 복지 돌봄의 사각지대 해소

영케어러 핵심수요자 발굴

영케어러내 연령별 Needs

상황이 매우 다른 20대 청년층과 30~40대 청·중년층

영도구 청·장년층복지대상자 상담내용 기반

20대 청년층
"미래투자 지원 필요"

30-40대 청·중년층
"가족돌봄 지원 필요"

POINT 1

지역자활센터의 청년프로그램
영케어러 핵심수요자 발굴

POINT 2

복지기관의 청년프로그램
영케어러 대상자 존재 확인

POINT 3

동행정복지센터
20대(19-29세 대상) 과제 추진, 세밀한 접근

진짜 문제 발견하기

간병, 생계, 돌봄의 책임으로 인해 **나에게 투자하는 시간부족**

POINT 1

직업/진로

POINT 2

대인관계

POINT 3

경제 활동

POINT 4

심리 정서

현실적 문제

"시간의 부족"

간병으로 인한 **시간부족**

생계로 인한 **시간부족**

돌봄으로 인한 **시간부족**

'빈곤의 악순환' ▶ 빈곤 프레임 발생

Service Develop

정의된 문제를 해결하기 위해 수요자와 핵심 이해관계자, 전문가가 모여 **아이디어 워크숍 진행**

영케어러 기준 부재와 스스로 드러내지 않아 대상자 발굴이 어려움 → **기준 명명 및 발굴 방법 탐색 필요**

영케어러는 돌봄시간으로 진료행세과 교육기회가 부족 → **온, 오프라인 공간의 마련**

돌봄의 고통을 잘 수 없어서 오는 미래에 대한 불안 → **지속적이고 다양한 상황에 대한 자립을 위한 세밀한 지원**

영케어러의 진짜 문제

시간부족을 도와주는 '영도지기'

영지기(통합사례관리사)_상황분석
진단 및 분석을 통해 시간부족 부분을 파악, 어떤 도움이 집중적으로 필요한지 분석 후 시간적 여유를 확보하도록 여러 정책코디 진행

검지기(사회복지사)_의료동행, 상담, 진료지원 및 관리
영케어러의 돌봄문제를 도와주어 시간을 확보한 후, 마련한 시간을 미리 투자에 쓰도록 관리

중지기(민간 복지 위원)_생활, 일상적 도움
간병에 시간을 다 쏟지 않도록 생활의 도움을 제공해 시간마련

약지기(간호 면허 소지자)_의료동행 진행도움
기본적인 의료교육으로 간병에 원활하게 수행할 수 있게함, 의료 동행 서비스로 시간 마련 도움

소지기(지자체 고문 변호사)_행정서비스의 전반적인 법률자문
영케어러 지원 가능 정책들의 전반적인 법률 자문

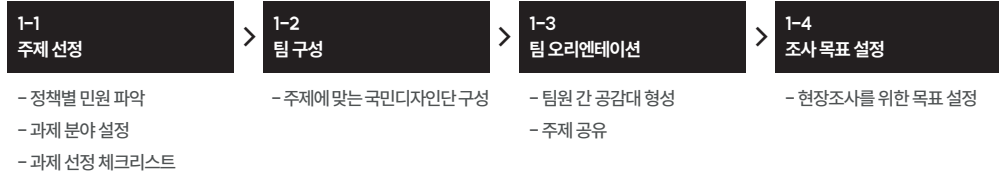
국민디자인단 프로세스

국민디자인단 운영절차 안내, 매뉴얼 활용하기

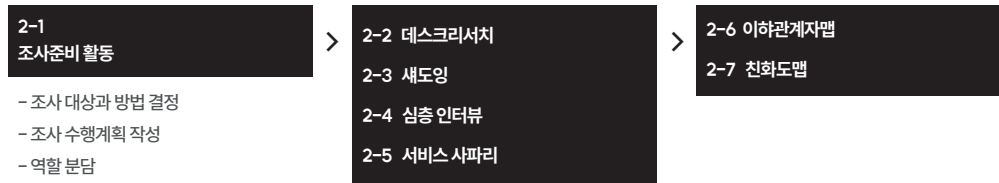
1. 협의체 구성하기
2. 과제 발굴하기
3. 추진계획 세우기
4. 팀 구성하기(참가자 모집, 선발, 역할 분담)
5. 킥오프(추진계획 공유, 목표, 일정합의)
6. 과제운영(이해, 발경, 정의, 발전, 전달)

운영절차에 따른 매뉴얼 구성

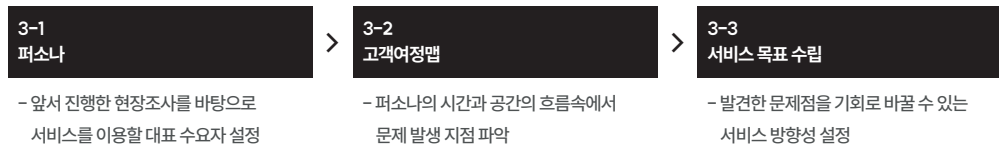
1 단계 국민디자인단 이해하기: "대상 정책에 대한 이해도를 높이고 조사 목표를 설정하는 단계"



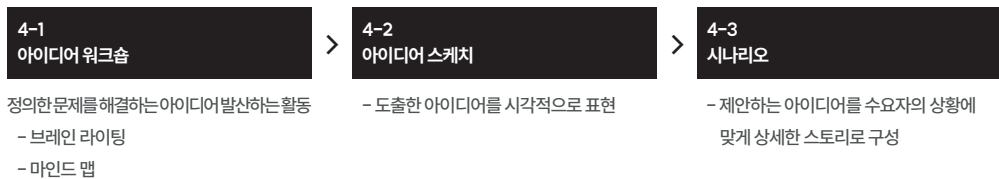
2 단계 국민요구 발견하기: "현장에서 국민들을 만나고 관찰하면서 숨겨진 요구사항 발견"



3 단계 진짜문제 정의하기: "앞서 발견한 요구사항들이 수요자의 진짜 문제인지 점검 및 주요 이슈를 도출"



4 단계 아이디어 발전하기: "정의 내린 문제를 바탕으로 팀원들과 다양한 해결책을 모색해보는 단계"



5 단계 진짜문제 정의하기: "아이디어를 최종 점검하고 실행전략을 수립하여 서비스로 전달하는 단계"



1. 협의체 구성하기

수요자 참여를 통해 과제선정을 준비하는 단계입니다.

어떤 과제가 국민디자인단 운영을 위해 필요한 과제일지 선정하기 위한 협의체를 운영합니다.

과제선정협의회*를 개최하여 다수의 정책 수요자 요구가 있는 과제 및 **기관 내 높은 참여 동기를 갖는 과제 등이 선정** 될 수 있도록 합니다.

국민디자인과제 운영 경험이 있는 국민디자인단원 서비스디자이너 및 기관 특성을 잘 이해하고 있는 민관 자문위원회와 함께 협력하여 과제를 선정합니다.

*과제선정협의회와 이후 구성될 국민디자인단 서비스디자이너는 동일이어도 무방 필요시 국민생각함 등 국민의견 수렴 창구를 활용할 수 있습니다.

서비스디자이너 지원과제 선정 및 우수과제 심사 기준에 과제선정협의회 개최 여부 반영

2. 과제 발굴하기

과제를 정하는 단계입니다.

목표와 전략이 확정된 과제를 선택하지 마세요.

수요자들이 원하는, 서비스디자이너로 개선할 수 있는 과제를 찾아야 합니다.

과제는 과제선정협의회를 통해 과제를 선정한 후 혁신부서와 해당 사업부서가 운영에 필요한 예산, 인력, 각 부서간 역할 등을 협의해서 결정하도록 합니다.

국민디자인단 과제 발굴 절차(과제선정협의회 운영)

1. 정책 관련 민원 사항 파악하기

- 주관부서에서 관리하는 정책과 관련된 민원 사항을 정리해보세요.
- 또는 국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴해보세요.

2. 과제 분야 설정하기

- 앞서 파악한 정책관련 민원들을 바탕으로 산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체, 기타 분야 중 과제에 맞는 분야를 설정합니다.

3. 유사 과제 사례로 부터 아이디어 얻기

- 선정한 분야의 유사 과제들을 참고하여 과제의 특성을 파악해봅니다.
- 사례를 조사할 때는 결과 보고서뿐 아니라 단계별 산출물도 참고하면 적절한 과제를 선정하는데 도움이 됩니다.

4. 과제 선정 체크리스트로 점검해보기

- 정책 현황 조사와 유사 과제 사례 파악을 통해 떠오른 과제 아이디어를 체크리스트로 점검해 보세요.

국민디자인단 과제발굴 실습

1 정책 관련 민원 사항 파악하기

주관 부서에서 관리하는 정책과 관련된 민원 사항을 정리해 보세요.
또는 국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴해 보세요.

민원 사항 파악하기

정책 관련 민원 사항 파악 양식

누가? _____

정책 민원을 제기하거나, 민원의 대상이 되는 사람이 누구인지 생각해 보세요.

언제? _____

정책 민원인이 당면하고 있는 상황(시간, 장소, 환경 등 context)을 생각해 보세요.

어떤 어려움을 가지고 있는가?

정책 민원인에게 가장 절실한 어려움이 무엇인지 생각해 보세요.

우리부서/기관 내 과제 파악하기

기관 내 참여동기가 높은 사항 파악 양식

누가? _____

해결해야 할 과제를 자주 언급했던 사람을 생각해 보세요.

언제? _____

그 과제를 자주 언급했던 상황 (시간, 장소, 환경 등 context)을 생각해 보세요.

어떤 어려움을 가지고 있는가?

기관에서 그 문제를 언급한 사람의 가장 절실한 어려움이 무엇인지 생각해 보세요.

정책 관련 민원 사항 파악 양식 작성시 참고 예

- 국민이 가장 빈번하게 제기하는 민원 사항
- 우리 지역만의 고유한 특성에 따라 발생하는 문제
- 방송 또는 언론에서 자주 언급하는 사항
- 기관 또는 지자체에서 이슈가 되는 객관적 통계가 있는 사항
- 기관장 주요 관심 또는 역점 사항

5 과제 선정 체크리스트로 점검해보기

정책 현황 조사와 유사과제 사례 파악을 통해 떠오른 과제 아이디어를 **체크리스트**로 점검해 보세요.



정책 수요자에게 정말로 필요한 과제인가요 ?

- 다수의 정책 수요자들이 불편과 필요를 느껴 변화를 요구해왔던 과제
- 국민 개개인의 생활에 밀접한 과제



정책 수요자의 요구 반영과 아이디어 개진이 자유로운 과제인가요 ?

- 정책 과정 중 초기 단계(정책의제 설정, 정책 결정)로 아직 방향과 계획이 구체화되지 않아 다양한 가능성을 수용할 수 있는 과제



해당 부처에서 중요도가 높다고 판단하는 과제인가요 ?

- 부처 및 담당자가 문제 해결의 필요성에 동의하고, 높은 참여 동기를 갖는 과제



실현가능성이 높은 과제인가요 ?

- 관할 부처에서 제안뿐 아니라 실행의 권한이 있는 과제
- 타 부서와 협업을 통해 정책을 개선해 볼 수 있는 과제



과제 수행의 파급효과가 큰 과제인가요 ?

- 정책 수요자가 구체적이고 정책 파급효과가 뚜렷한 과제
- 단계별 사업 추진 계획으로 지속적인 관리가 가능한 과제



국민디자인단 실행 기간 내에 운영비로 진행할 수 있는 과제인가요 ?

- 투입 가능 기간과 예산을 고려하여 달성할 수 있는 과제

3. 추진계획서 작성하기 * 함께 작성해 보아요!

참고	2024년 공공서비스디자인 과제 추진계획 제출서식
----	-----------------------------

제출기관/부서	
담당자/연락처	
전자우편	
분야	<input type="checkbox"/> 산업지원 <input type="checkbox"/> 사회복지 <input type="checkbox"/> 안전/생활/편리 <input type="checkbox"/> 문화/관광
	<input type="checkbox"/> 어린이/교육 <input type="checkbox"/> 지역환경개선 <input type="checkbox"/> 마을공동체 <input type="checkbox"/> 기타()
관련 수상 이력	

추진배경 발굴 과제에 대한 현황 . 문제점 . 필요성을 요약 기재

* 최근 변화 중인 현안(~가 지속 증가 중 또는 감소 중), 중장기 계획의 일부, 민원 다수 발생사항, 당해연도 수정·개선 예정인 정책 또는 서비스, 기관에서 자체 발굴한 국민·공무원 제안 등 해당 기관에서 동 과제를 추진하는 사유

주요고객

□ **소요예산** ('24) 000백만원(국비 00백, 시도비 00백)

* 과제 운영예산 확보상황 기재(확보/확보예정/확보필요 등)

□ **주요내용** 핵심 키워드를 담아서 요약 작성

* 기관별 국민정책디자인 세부 추진방안, 추진체계(국민정책디자인 구성방안) 등

□ **향후계획** 과제와 관련되거나 과제가 포함된 기관 자체 추진 계획, 기관장 추진방침 등 포함

2 워크시트 - 이해관계자 맵 만들기

핵심대상과 관련된 이해관계자 정의

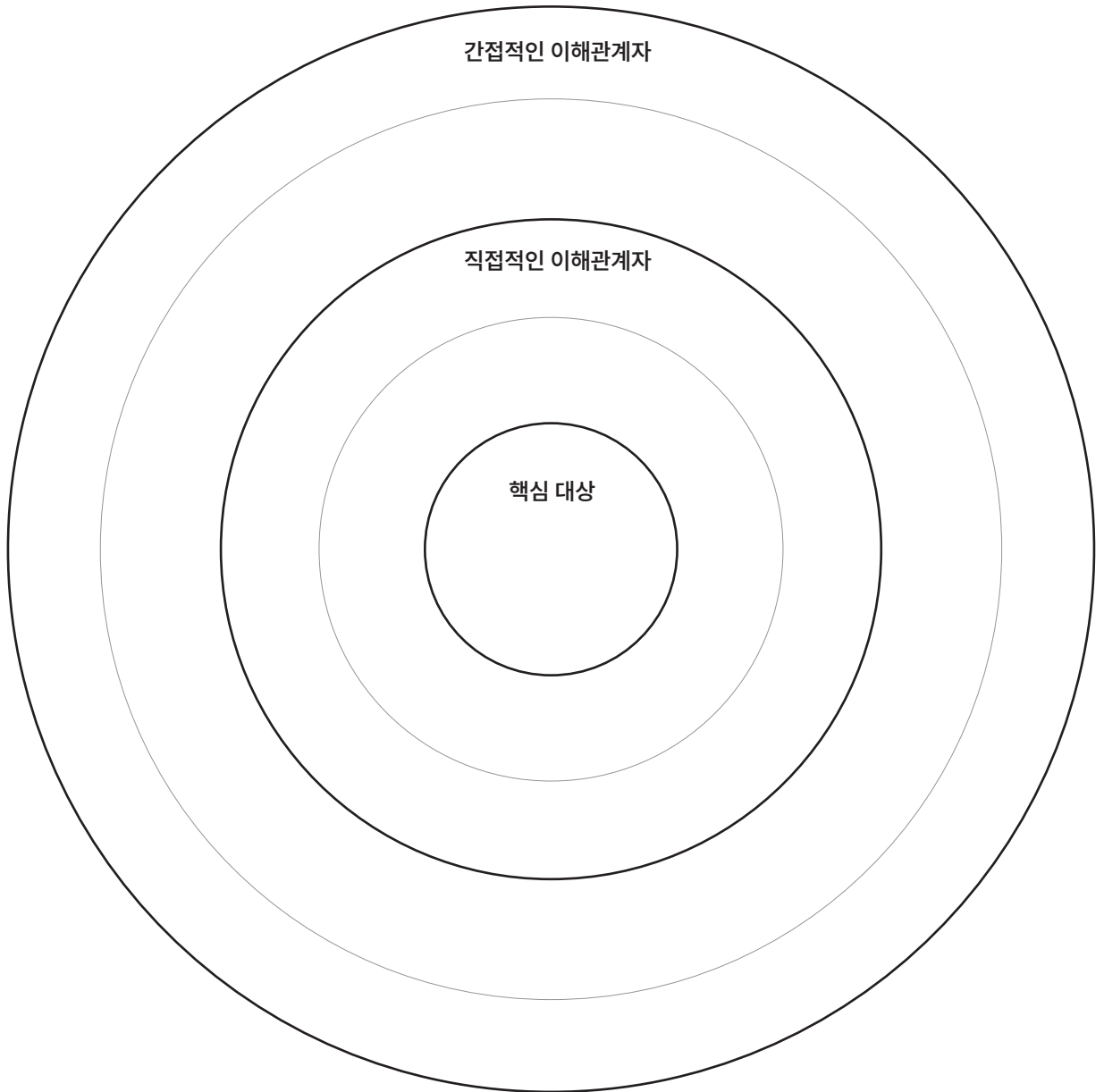
직접적 이해관계자:

간접적 이해관계자:

[사용 설명서]

1. 그림의 중심에 핵심 대상을 적습니다.
2. 핵심 대상(정책수요자)을 기준으로 가까운 영역일수록 직접적인 이해관계자를 적고, 중심에서 거리가 멀어질 수록 간접적인 이해관계자를 적습니다.
3. 각 이해관계자들이 어떤 관계(우호적, 비우호적 등)인지 표시해 줍니다.

핵심대상과 관련된 이해관계자 관계 및 역할



4. 팀 구성하기

공무원이 먼저 주제에 적합하다고 생각되는 서비스디자이너를 섭외합니다.
 서비스디자이너와 공무원이 서로 상의하여 나머지 국민디자인단 단원을 선정합니다.
 국민디자인단은 **10명 내외**로 구성을 권합니다.

구분	구성원	역할
공무원(3)	담당공무원 및 사업담당 공무원 (정책가이드)	<ul style="list-style-type: none"> - 국민디자인단 운영, 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄 - 국민디자인단 우수활동 사례 개발 확산 - 국민디자인단 추진 결과 홍보 총괄 - 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등 - 공공서비스디자인 체험, 이해관계자 참여 협조 - 국민디자인단 활동 결과 정책 반영 및 이행 - 계획서, 중간, 최종보고서, 성과사례집 작성 및 제출
디자이너(1)	서비스디자이너 (탐험가이드)	<ul style="list-style-type: none"> - 과제 관리 총괄(서비스디자인 프로세스, 활용 방법론 활용) - 서비스디자인 방법을 통해 정책 개선 방안제시, 사업로드맵 수립 지원 - 팀 회의 주관(회의에 필요한 사전 준비, 회의 결과 정리) - 진행 과정 기록, 공유(진행경과를 상시 디자인진흥원과 공유) - 과제별 국민디자인 전, 후 비교용 자료 구축 - 추진 결과 발표를 위한 자료 개발
국민(6)	분야전문가(1)	- 관련 이해관계자, 분야 전문가(교수 등)로 해당 분야 전문지식 제공 등
	디자이너(2)	<ul style="list-style-type: none"> - 디자인 전공, 프로젝트 참여 경험등 디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자 - 회의 기록, 리서치 및 자료 구성에 있어 서비스디자이너와 협력
	일반국민(3~6)	- 수요자중심의 관점, 아이디어 제시, 인터뷰 참여 등

5. 킥오프(발대식)

처음 만나는 팀원들과 간단한 자기소개와 게임을 하며 공감대와 팀 결속력을 다져 보세요.
 과제에 대한 배경과 현황을 공유하고, 역할 배분과 함께 공동의 목표를 설정해봅니다.

킥오프때 할 일 * 워크시트 : 한국디자인진흥원 > 서비스디자인 및 제조혁신 > 국민정책디자인 > 자료실

- 국민디자인단 과제 진행의 목표, 배경, 현황 등 제반 사항 공유하기
 각 팀원의 역할, 팀의 활동 내용 및 과제 수행 방식 등을 팀원들과 공유합니다.
 팀원 각자의 역할을 분명히 이해하고 이견이 없도록 명확하고 자세히 안내합니다.
- 개인별 자기소개 및 연락처 교환 - 워크시트 1. 자기소개
- 팀명과 팀의 약속사항, 구성원 역할 설명하고 역할 분담하기 - 워크시트 2. 팀소개
- 과제관리 계획 작성
 담당 공무원은 과제가 진행되고 있는 상황과 결과물을 정리하여 언제, 누구에게, 어떤 내용으로 보고할지 계획을 수립합니다.

2024년 공공서비스디자인 (국민정책디자인)

