『숙의형 리빙랩 기반 정책발굴(안)-함께 쓰임』

제주특별자치도 다문화 주민 필수 생활정보 다국어 콘텐츠 상시 지원 정책발굴(안) 워크 시트

항목	정책 발굴 방향 및 내용
단위별 분야	**1. 해당 분야:** 사회복지 정책 / 다문화 정책 / 지역사회 통합 정책 **2. 도출 안건:** - 다문화 주민의 정보 접근성 강화를 위한 「필수 생활정보 다국어 콘텐츠 상시 지원 제도」 도입 및 조례 제정 (가칭: '다문화 주민 필수 생활정보 다국어 콘텐츠 상시 지원 조례')
제안배경 및 필요성	1. 다문화 인구 증가에 따른 필수 생활정보 격차 확대 - 제주특별자치도 내 결혼 이민자, 외국인근로자, 유학생 등 다문화 주민은 지속적으로 증가하고 있으나, 한국어 능력이 충분히 갖춰지기 전까지 입국 초기·정착 초기 단계에서 필수적인 행정·복지 정보에 접근하지 못하는 문제가 상존함. 2. 특히, 입국 초기 1~3년 사이의 다문화 주민은 '거주지 신고', '체류 자격 변경' - '건강보험 가입 및 병·의원 이용', '자녀 예방접종, 취학, 돌봄서비스 신청', '긴급상황(119, 112) 대응' 등과 관련된 정보 부족으로 인해 행정 미이행, 과태료 부과, 복지 혜택 누락, 안전사고 발생 위험에 놓여 있음. 3. 한국어 중심 안내체계에 따른 실질적인 정보 장벽 - 주민센터, 보건소, 교육청, 학교, 경찰서 등 공공기관의 안내자료는 대다수가 한국어 위주로 제작되고, 번역본이 제공되는 경우에도 '긴 문장 위주의 설명', '전문용어 남용', '작은 글씨 및 복잡한 레이아웃' 등으로, 실제 이해도와 활용도가 낮은 상황임. - 이에 따라 현장 공무원·실무자가 같은 내용을 여러 차례 구두로 재설명해야 하는 비효율이 발생하고, 다문화 주민은 '알려주지 않는다'고 느끼고, 공무원은 '안 읽는다'고 느끼는 상호 불신 구조가 형성될 우려가 있음. 4. 긴급·필수 생활정보의 즉시 이해 가능성 확보 필요 - 화재·응급환자·범죄 등 시간이 생명인 상황에서는 언어 장벽이 곧 생명·안전 위협으로 직결됨. - 쓰레기 배출요일·배출방법 미이해로 인한 민원 발생, 건강보험 자격 미취득으로 인한 과도한 의료비 부담, 자녀 교육·돌봄서비스 신청 누락 등은 개인의 문제가 아니라 지역사회 전체의 사회·경제적 비용 증가로 이어짐. 따라서, 언어 능력에 상관없이 직관적으로 이해할 수 있는 그림·아이콘 중심의 다국어 콘텐츠를 상시 제공하는 제도적 장치가 필요함. 4. 지역사회 통합 및 사회적 갈등 예방 - 다문화 주민이 기본적인 생활정보를 모르는 상태에서 규정을 위반할 경우, 기존

	주민들은 '규칙을 지키지 않는다'는 인식을 갖게 되어 차별·갈등이 증폭될 가능성이 큼. - 반대로, 다문화 주민 입장에서는 '정보를 제공받지 못했다'는 박탈감이 쌓이며 지역사회의 일원으로서 소속감을 느끼지 못함. - 필수 생활정보를 공정하고 이해하기 쉬운 방식으로 제공하는 것은 갈등 예방 및 지역사회의 장기적 통합을 위한 최소한의 인프라라는 점에서 정책 도입의 당위성이 큼.
현황과 문제점	1. 인적 서비스 중심의 다문화 지원 정책 구조 - 현재 다문화 지원 정책은 '한국어 교육(한국어 교실)', '다문화가족지원센터의 상담·통번역 서비스', '방문교육지도사 파견' 등 사람이 직접 제공하는 인적 서비스에 비중이 높음. 이러한 사업은 필요한 기능이지만, 시간과 공간의 제약(운영 시간 외에는 지원 불가),인력 수급 불안정,예산 소진 시 서비스 축소 등으로 인해 모든 다문화 주민에게 상시적으로 동일 수준의 정보를 제공하기 어렵다는 구조적 한계를 가짐. 2. 단발성 인쇄물 제작 및 업데이트 미흡 - 일부 지자체·기관에서 자체 예산으로 다국어 브로슈어·리플릿을 제작하고 있으나, 사업 종료 후 업데이트가 이뤄지지 않거나, 담당자 변경 시 관리 주체가 불분명해지는 등 지속 가능성이 떨어지는 '1회성 제작'에 머무르는 경우가 많음. 주로, 영어·중국어·일본어 등 관광객 위주 언어에 편중되어 있고, 실제 거주민 비율이 높은 베트남어, 필리핀어, 인도네시아어 등은 지원이 부족한 실정임. 3. 정책 변경 등 행정 정보의 실시간 반영 체계 부재 - '외국인 등록 주소 변경 의무(14일 이내 신고)', '출산·양육 관련 바우처·지원금 신청 기한', '건강보험 지역가입 전환·직장가입 요건 변경' 등은 법령·지침이 수시로 바뀌지만, 다국어 안내자료에는 이러한 변경사항이 적시에 반영되지 않음. 결과적으로, 기한을 넘겨 과태료가 부과되거나, 신청 기한을 놓쳐 복지 혜택을 받지 못하는 사례가 반복 발생하고 있음. 4. 다국어 안내자료의 실효성 부족 - 현장에서 사용되는 일부 다국어 안내문은 원문을 그대로 번역하여 문장이 지나치게 길고, 대상 수준(초급·중급 언어능력)에 맞지 않으며, 그림·예시·사례가 부족해 실제 다문화 주민이 이해하기 어려움. 실무자 설문 및 인터뷰를 통해 보면, "번역본이 있어도 결국 구두로 다시 설명해야 한다", "민원인이 안내문을 끝까지 읽지 않는다"는 의견이 많아, 현재 콘텐츠가 '있지만 실제로는 쓰이지 않는' 형식적 자료에 그치는 문제가 드러남. 5. 디지털 환경 활용 부족 - QR코드, 모바일 웹, SNS 카드뉴스 등 디지털 플랫폼을 활용한 다국어 안내 시스템이 체계적으로 구축되어 있지 않음. 특히 청년 이주민 및 자녀 세대는 스마트폰 활용도가 높음에도, 디지털 콘텐츠가 아닌 종이 브로슈어 위주로 제공되어 이용률이 낮고, 보관·갱신도 어렵다는 문제가 존재함.
정책 제안 내용	1. 정책의 기본 방향 - 제주특별자치도 차원에서 "필수 생활정보 다국어 콘텐츠 상시 지원 체계"를 구축

	하고, 이를 조례로 제도화하여 표준 콘텐츠 제작, 정기 업데이트, 온·오프라인 상시 제공을 도(道)의 책무로 명문화한다. 2. 조례 제정(가칭) 「제주특별자치도 다문화 주민 필수 생활정보 다국어 콘텐츠 상시 지원 조례(안)」 주요 골자 1) 목적 조항 다문화 주민이 도내에서 안전하고 인간다운 삶을 영위할 수 있도록, 필수 생활정보를 다국어로 상시 제공함으로써 정보 격차를 해소하고 지역사회 통합에 기여하는 것을 목적으로 함. 2) 정의 조항 - '다문화 주민'의 범위: 결혼이민자, 영주·체류 자격 외국인, 난민 및 그 자녀 등. - '필수 생활정보'의 범위: 긴급 연락체계, 주거·환경, 보건·의료, 교육·돌봄, 노동·체류, 사회보장 등 일상생활에 필수적인 행정·복지 정보. - '다국어 콘텐츠': 한국어 외 3개 국어 이상으로 제공되는 브로슈어·포스터·카드뉴스·웹페이지 등 시각·디지털 자료. 3) 도지사의 책무 - 필수 생활정보 다국어 콘텐츠를 연 1회 이상 정기 제작·갱신하고, 지역 실정에 맞게 필요 시 수시 보완하도록 규정. - 예산 확보 및 담당 부서 지정(예: 여성가족·다문화 담당 부서, 국제교류과 등). 4) 콘텐츠 제작 및 보급 - 4개 국어 이상(한국어, 영어, 베트남어, 필리핀어 등)으로 그림·아이콘·도식 중심의 표준 시안을 제작하여, 도내 모든 시·군·읍·면·동, 보건소, 학교, 다문화가족지원센터, 외국인지원시설 등에 배포. - 웹용 파일(PDF, 이미지, 카드뉴스 등)을 제작해 도 홈페이지 및 관련 기관 홈페이지에서 자유롭게 내려받을 수 있도록 게시. 5) 전문 번역·감수 체계 - 다국어 번역 시 전문 통번역사, 이주민 리더, 관련 NGO 등으로 구성된 '다국어 콘텐츠 자문단'을 설치하여, 문화적 맥락과 생활 현장을 반영한 번역·감수를 의무화. 6) 기관의 협력 및 책임 - 각 공공기관은 해당 기관 업무와 관련된 필수 생활정보를 도에서 제공하는 표준 양식에 맞추어 활용·비치하며, 필요시 기관별 특화정보(예: 학교별 입학 절차, 병원별 이용 절차)를 추가 작성할 수 있도록 규정. 7) 성과평가 및 모니터링 - 매년 콘텐츠 배포량, 다국어 상담 건수, 관련 민원 감소율, 이용자 만족도 등을 지표로 삼아 성과를 평가하고 다음 연도 계획에 반영하도록 명시. 3. 표준 콘텐츠 제작 및 세부 내용 < 우선 개발할 필수 정보 10개 분야(예시) > 1) 긴급 연락체계 - 119(화재, 응급), 112(범죄, 신고), 129(복지 상담) 등 - 그림: 화재·구급차·경찰 아이콘 / '언제 전화해야 하는지' 사례 중심 설명

	2) 주민등록 및 외국인등록, 주소 변경 - 어디에, 무엇을, 언제까지 신고해야 하는지 - 기한을 넘겼을 때 발생하는 불이익(과태료 등) 3) 쓰레기 배출 및 재활용 분리수거 - 요일별 배출시간, 종량제봉투 사용, 재활용 분류 기준 - 그림: 음식물·플라스틱·종이·유리·캔 아이콘, X/O 예시 4) 건강보험 가입 및 진료 이용 방법 - 자격 취득 절차, 보험료 납부, 병원·약국 이용 절차 - 응급실 이용 시 요령, 의료통역 지원 안내 5) 임신·출산·영유아 건강검진 - 산전검사, 예방접종, 출산지원금·양육수당 신청 절차 6) 자녀 취학 및 교육 서비스 - 초·중·고 입학 절차, 전·편입 방법, 학부모 상담 방법 - 교육비 지원, 방과후학교, 돌봄교실 등 안내 7) 노동·고용 관련 기본 정보 - 근로계약서, 최저임금, 근로시간, 산업재해 신고 등 - 부당한 처우를 받을 경우 상담 기관 안내 8) 체류 자격 및 주요 출입국·외국인 정책 - 체류기간 연장, 자격 변경, 영주권 신청, 기본 의무사항 등 9) 주거·안전 관련 정보 - 전·월세 계약 유의사항, 전입신고, 주택 안전점검, 가스·전기 안전 10) 지역사회 이용 안내 - 도서관, 주민자치센터, 다문화가족지원센터, 상담기관, 무료 법률·노무 상담 등 < 형식별 콘텐츠 개발 > 1) 브로슈어(소책자형) - 한 손에 잡히는 크기로 제작하여 주민센터, 다문화센터 등 배치 - 각 주제별로 핵심 문장 + 그림 + 간단한 절차 흐름도로 구성 - QR코드를 삽입하여 자세한 웹페이지로 연결 2) 포스터(기관 게시용) - 쓰레기 배출, 긴급 연락처, 폭력·학대 신고 등 - '공동생활 규칙'과 관련된 내용을 중심으로 제작 - 공동주택 1층, 엘리베이터, 마을회관, 학교 등에 게시 3) 카드뉴스(온라인·SNS용) - 모바일 화면에 최적화된 5~10컷 내외로 제작 - 제주특별자치도 공식 SNS, 다문화 관련 커뮤니티, 단체 채널 등을 통해 지속 홍보
추진 체계 및 역할 분담	1. 총괄 부서 - 제주특별자치도 여성가족청소년과(다문화·가족 정책 담당)를 총괄 부서로 지정 연간 사업계획 수립, 예산 집행, 유관기관 협의, 성과평가 담당 2. 협력 기관 - 각 시·군청 및 읍·면·동 주민센터, 보건소, 교육청 및 학교(유·초·중·고), 경찰서, 다문화가족지원센터, 외국인근로자지원센터, 민간 NGO, 이주민 커뮤니티 등

	3. 전문 자문단 구성 - 통번역 전문가, 다문화가정 당사자, 현장 공무원, 사회복지사, 교사 등으로 구성된 '다국어 콘텐츠 자문단' 운영, 번역 품질 검토, 문화적 적합성 점검, 현장 의견 반영 4. 리빙랩 기반 시범 운영 - 특정 읍·면(예: 다문화 주민 비율이 높은 지역)을 선정하여 시범 제작·배포 후 피드백 수집 - 현장 사용성 평가(민원 감소 여부, 이해도, 만족도)를 통해 콘텐츠 개선 후 도 전역 확대
추진 일정	1단계: 기반 구축(1년 차) - 조례 제정 및 시행규칙 마련 - 표준 콘텐츠 목록(10개 분야) 확정 - 시범 지역 선정, 자문단 구성, 시범 시안 제작 2단계: 도 전역 확대(2~3년 차) - 시범 운영 평가 후 수정·보완 - 도 전역 모든 공공기관으로 배포 - 모바일·웹 기반 플랫폼 구축 및 QR 연계 3단계: 고도화 및 디지털 연계(4년 차 이후) - AI 번역·음성 안내 등 디지털 기술과 연계 - 언어 수 확대(지역별 이주민 구성 변화에 따라 탄력적으로 조정) - 타 지자체와의 우수사례 공유 및 전국 확산 추진
기대효과 및 확산 전략	1. 정보 장벽 해소 및 복지·행정 서비스 접근성 향상 - 다문화 주민이 그림과 모국어로 된 정보를 통해 '스스로 이해하고 행동'할 수 있게 되어, 각종 신청·신고·등록 절차를 제때 이행, 복지 혜택 누락 및 과태료 부과 감소 등 실질적인 생활 안정 효과가 기대됨. 2. 사회 안전망 강화 - 긴급 상황에서 언어 장벽으로 인한 신고 지연·오인 신고 감소 - 안전수칙(화재 예방, 교통안전, 재난대비 등)의 다국어 안내로 사고 발생률 저감 및 지역사회 전반의 안전 인식 제고 3. 행정 효율성 증대 및 민원 감소 - 표준화된 다국어 콘텐츠 활용으로 반복적·구두 설명에 소요되는 공무원·실무자의 시간 절감, 민원·오류·서류 보완 요청 건수 감소. 이는 곧 행정 비용 절감과 업무 만족도 향상으로 이어짐.

	4. 지역사회 통합 및 상호 신뢰 형성 - 다문화 주민이 자신의 언어로 존중받는 경험을 하며 "이 지역이 나를 환영하고 있다"는 메시지를 체감하게 되어 지역사회 소속감·참여 의지가 높아짐. - 쓰레기 배출, 소음, 주차 등 생활 규칙을 사전에 이해함으로써 기존 주민과의 갈등 요인이 감소하고, '규칙을 모르는 외국인'이라는 부정적 인식 완화에 기여. 5. 제주형 모델의 전국 확산 가능성 - 제주특별자치도가 다국어 생활정보 지원 시스템을 선도적으로 구축할 경우, 법·제도, 콘텐츠, 운영 노하우를 표준화하여 타 시·도에 제공할 수 있음. 국제 관광·국제도시로서의 브랜드 가치와 '다문화 친화 지역' 이미지 제고에도 긍정적 영향. 6. 확산 전략 1) 홍보·캠페인 연계 - 세계인의 날, 인권의 날, 다문화 축제 등과 연계해 콘텐츠를 적극 홍보 - 공공기관 민원창 sal, 학교 입학설명회, 마을 행사에서 배포 2) 디지털 플랫폼 활용 - 제주도 공식 홈페이지, SNS, 카카오 채널, 유튜브 등에 카드뉴스·영상형 콘텐츠 업로드 - 검색이 쉬운 다국어 전용 페이지 개설 3) 민·관 협력 - 민간기업(통신사, 은행, 병원, 대형마트 등)과 협력하여 매장 내 포스터 게시, 리플릿 비치, QR 안내 연계 - 이주민 커뮤니티 리더를 '생활정보 서포터즈'로 지정하여 실제 현장에서의 인식 확산 도모 4) 지속적 피드백 시스템 구축 - 매년 이용자·실무자 대상 설문·집단토론을 통해 이해하기 어려운 부분, 추가 필요 정보 등을 수집·반영. - 리빙랩 방식으로 콘텐츠를 계속 공동개발·개선