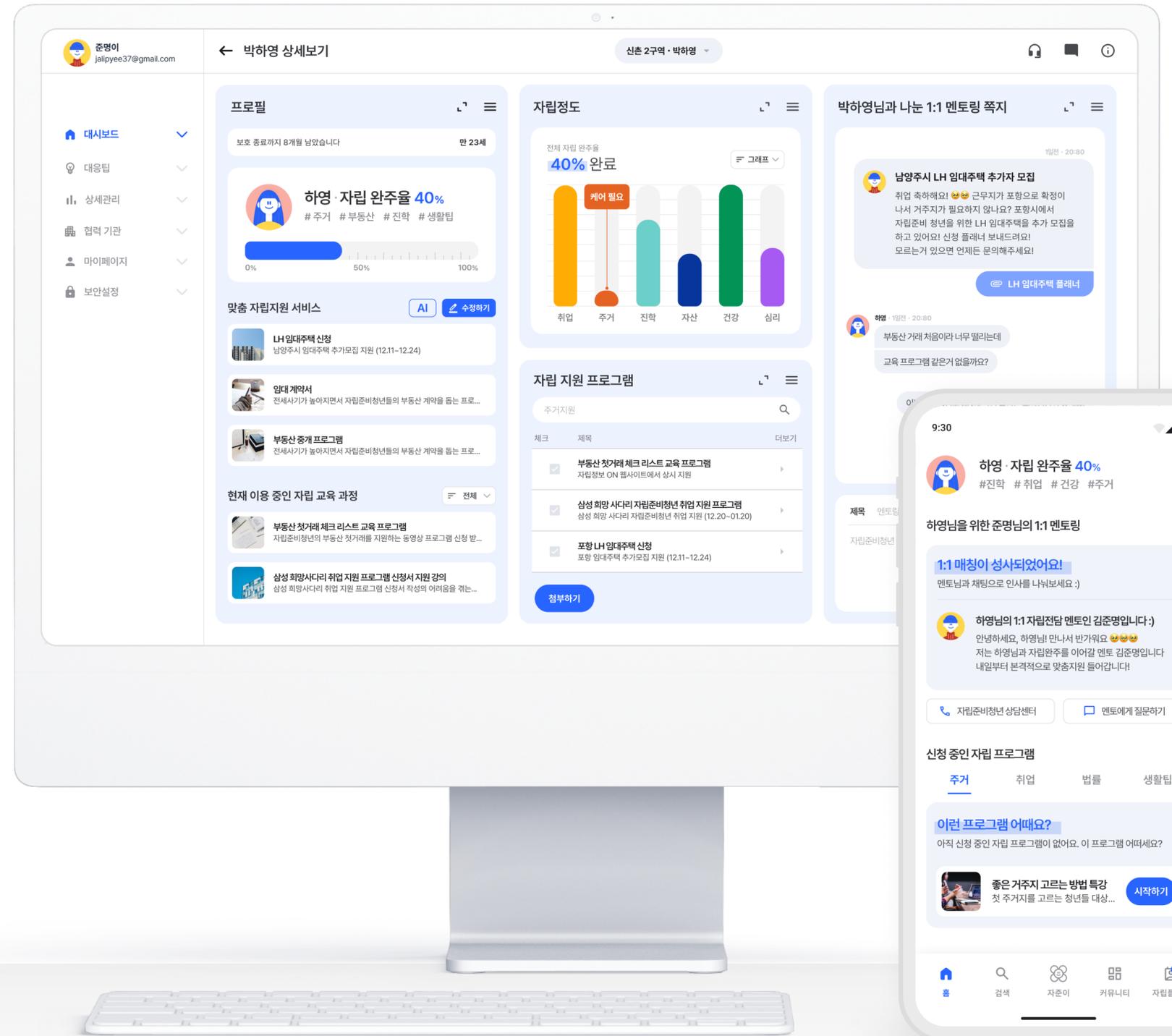


# 자준생 (자립준비생)

자립준비청년의 자립 완주를

지원하는 디지털 플랫폼



이름

박하영

지원분야

K-PaaS 활용 디지털 사회혁신 서비스 개발 공모전 아이디어부문

# Contents

## 문제인식

상황분석

원인분석

Positioning

## 아이디어

주요기능소개

PaaS-TA 활용방안

## 서비스소개

IA

스토리보드

## 기대효과·운영방식

운영방식

이해관계자측면

예상문제

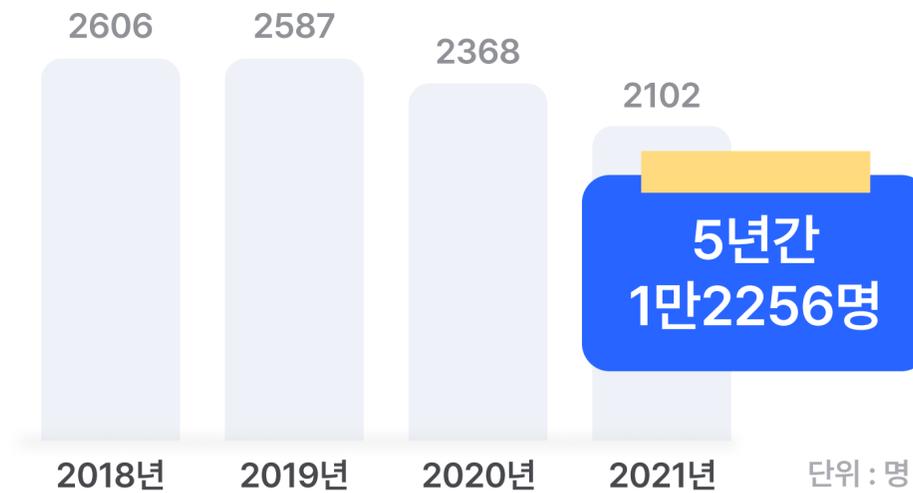
# 자립준비청년은 해마다 2,000여명씩 사회로 나오고 이들 중 50%는 사회 적응에 어려움을 느낀다

## 자립준비청년은 누구인가?



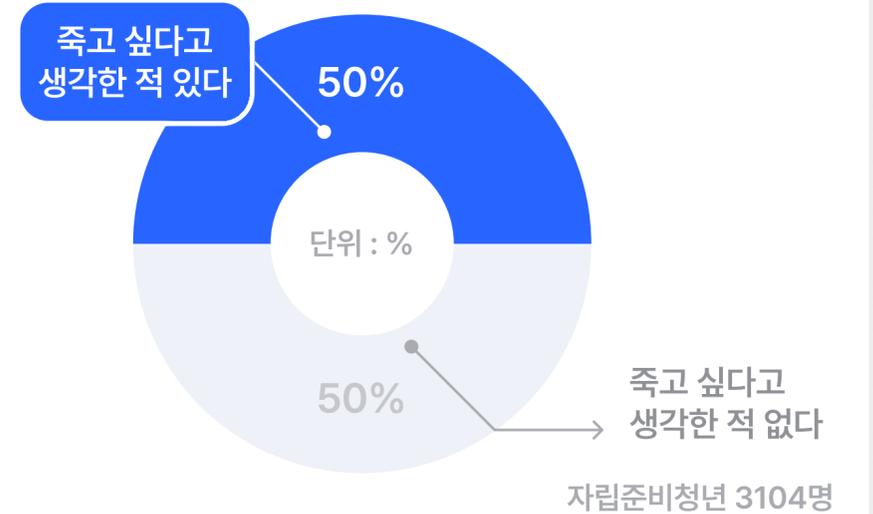
'자립준비청년(보호종료아동)'이란 아동양육시설, 공동생활가정, 가정위탁 등의 보호를 받다가 만 18세 이후 보호가 종료되어 홀로서기에 나서는 청년이다

## 2017~2021년간 자립준비청년 집계



자립준비청년은 5년간 1만2256명이 사회로 나왔다. 연간 2000여명의 청년이 아동 보호종료를 기점으로 최소한의 자립준비를 마친 후 사회로 나온다.

## 2명 중 1명 '죽고 싶다고 생각한 적 있다'

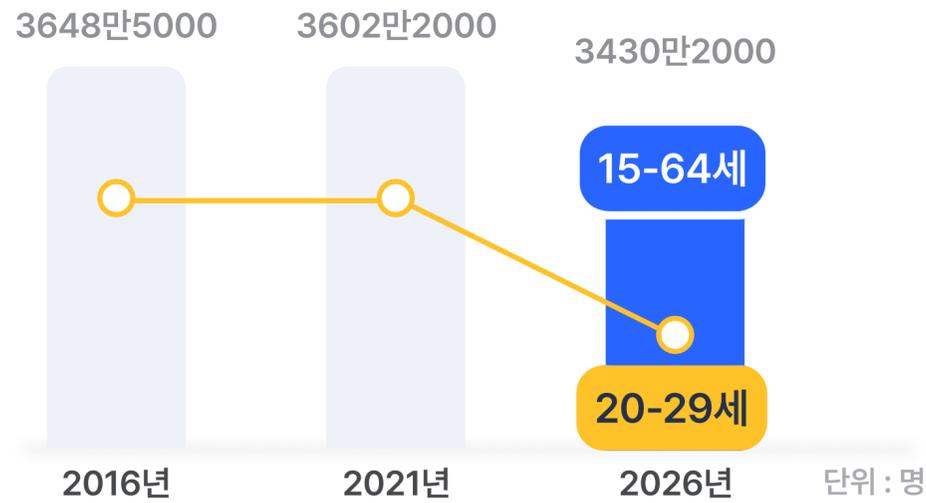


자립준비청년 중 2명 중 1명이 죽고 싶다고 생각한 적 있다고 답했다. 일반 청년의 경우 2.4%만이 죽고 싶다고 생각한 적이 있다고 답한 것과 비교해 높은 수치이다.

자립준비 청년은 아동보호 시설에서 생활하다가 자립하는 경우가 대다수이며, 자립 후의 생활에 어려움을 겪고 있다

# 자립준비청년은 단순히 사회적 약자가 아니라 국가의 주축인 생산가능인구, 청년층이다

## 줄어드는 생산가능 인구



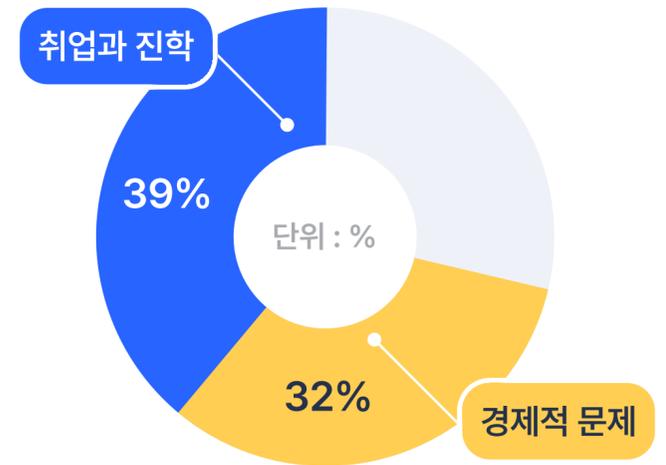
저출산으로 인해 생산가능 인구의 급감이 예상된다. 특히 20-29세의 주 청년층의 축소폭이 크다. 20-29세의 생산력이 중요해지고 있다.

## 생산가능 인구와 자립준비청년의 교차점



생산가능 인구는 만 15-62세이다. 자립준비청년은 만 18세 이상의 청년층을 뜻한다. 결국 자립준비청년을 지원하는 것은 생산가능 인구에 대한 국가적 투자이다.

## 보호종료 앞둔 자립준비청년 걱정거리

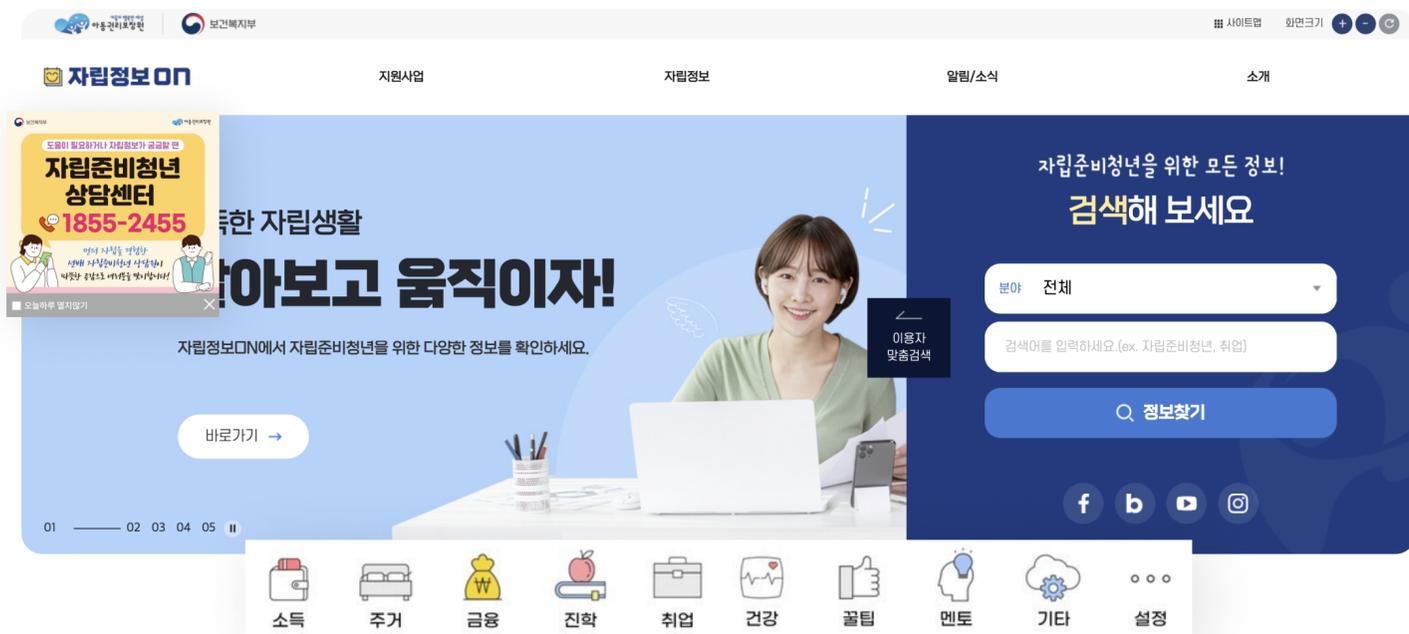


자립준비청년은 취업과 진학에 대한 걱정이 크고, 특히나 경제적 독립에 대한 고민이 크다. 자립에 가장 필수적인 것은 취업을 통한 생산이라고 생각한다.

나라는 생산가능 인구 층을 원하고, 자립준비 청년은 일자리를 통한 이윤 창출을 원한다. 자립준비 청년을 자립 지원하는 것은 미래 경제에 대한 투자이다

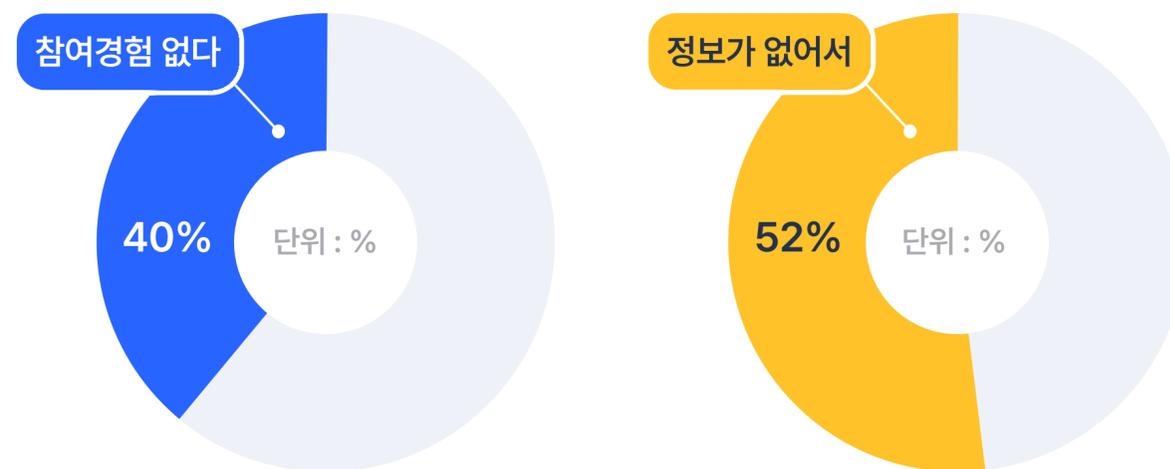
# 현재 자립정보ON 웹사이트를 통해 통합지원을 하고 있지만, 자립준비청년에게 잘 닿고 있지 않다

## 다양한 분야의 자립정보를 얻을 수 있는, 자립준비 ON 사이트



자립준비 ON 사이트에서는 자립준비에 필요한 다양한 분야의 정보들을 얻을 수 있다. 하지만, 정확한 정보명을 검색해야 된다는 검색 허들이 존재한다.

## 자립준비청년의 자립준비 프로그램 경험 여부



자립준비프로그램은 다양한 기관에서 지원하고 있지만, 40%의 자립준비청년들은 참여 경험이 없고, 참여하지 못한 이유는 정보가 없었기 때문이라고 답한다.

### 통합된 지원정책 정보들이 자립준비청년들에게 직접적으로 닿을 수 있는 지원 수단이 필요하다



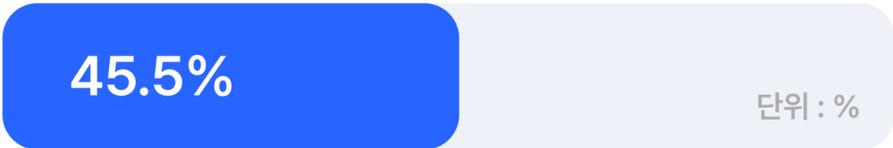
# 첫째, 정부는 자립 지원정책에 관한 정보를 게시할 뿐, 복잡한 정책 신청과정은 돕지 못하고 있다

## 자립준비청년 지원 프로그램 불참 이유

청년자산형성지원 프로그램에 참여하지 않았다



지원받는 절차가 까다롭고 복잡해서 포기했다



청년자산형성 프로그램에 참여하지 않은 자립준비청년은 67.8%인데, 이들 중 45.5%가 지원받는 절차가 까다롭고 복잡해서 지원을 포기했다고 답했다.

## 아이들이 이걸 혼자 해내야...

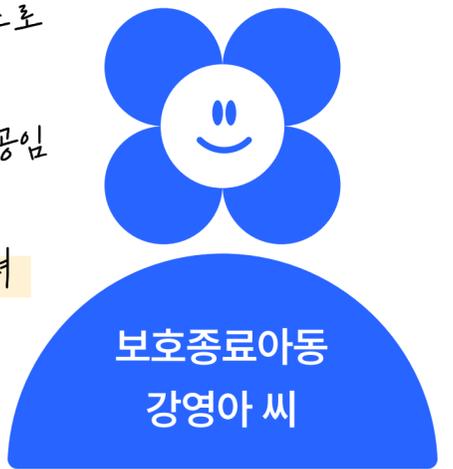
아이들에게 '도대체 무슨 서류를 준비해야 하는지 모르겠다'고 연락이 온다. 어떤 서류를 어디서 떼야 하는지, 서류를 발급받는 방법이 무엇인지부터 확실하게 알려줘야 한다"



자립준비청년들은 모든 서류처리를 직접해야 한다. 어른들도 어려워하는 서류처리와 처리과정을 직접 겪어야 한다는 큰 허들이 존재한다.

## 발품 팔아서 작성하는 서류, 지나간 신청기간

내청년전세임대의 경우에는 스스로 발품을 팔아야 한다는 사실에 용기가 나지 않아 포기했다. 공공임대주택 지원이 있는지도 몰랐고, 알게된 시점에는 신청기간을 놓쳐 지원을 받을 수 없었다

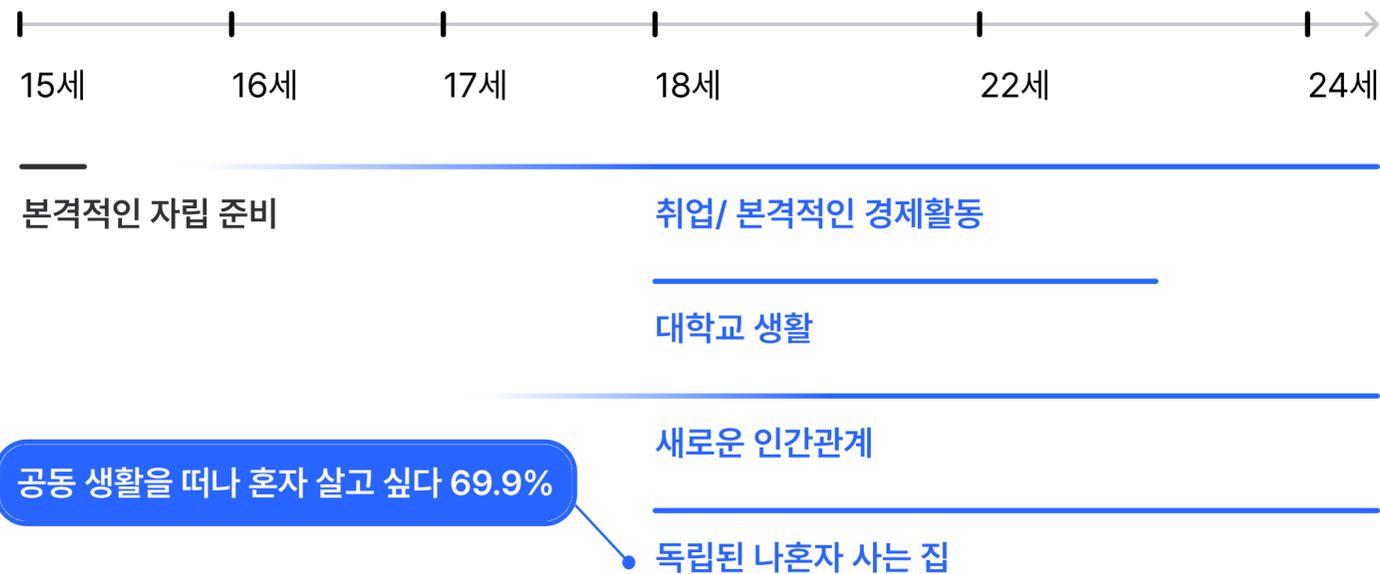


복잡한 신청과정은 신청을 마음먹기조차 어렵게 한다. 필요한 시점에 필요한 정보를 얻는 것 또한 어렵다. 신청과정은 줄이고, 적절한 시기에 정보를 제공해야 한다.

모든 자립은 신청서류를 통해 시작된다. 청소년의 눈높이에 맞게 복잡한 자립지원 신청과정을 단계화하고 단계별 이해를 도울 수 있는 장치가 필요하다

# 둘째, 성년 이전 3년 이내에 필수불가결으로 해결해야하는 문제들, 여전히 부족한 자립지원 전담인력

## 보호종료 시점 24세로 연장, 하지만 3년 이내에 끝내야 하는 것들



보호종료 시점이 24세로 연장되었다. 하지만, 통제된 분위기의 시설 생활을 오래한 청소년들은 독립하고 싶어한다. 때문에, 15세 - 18세 안에 끝내야 하는 것들은 연장 이전과 동일하다.

## 부족한 자립지원전담 인력, 체계적인 케어 시스템의 부재

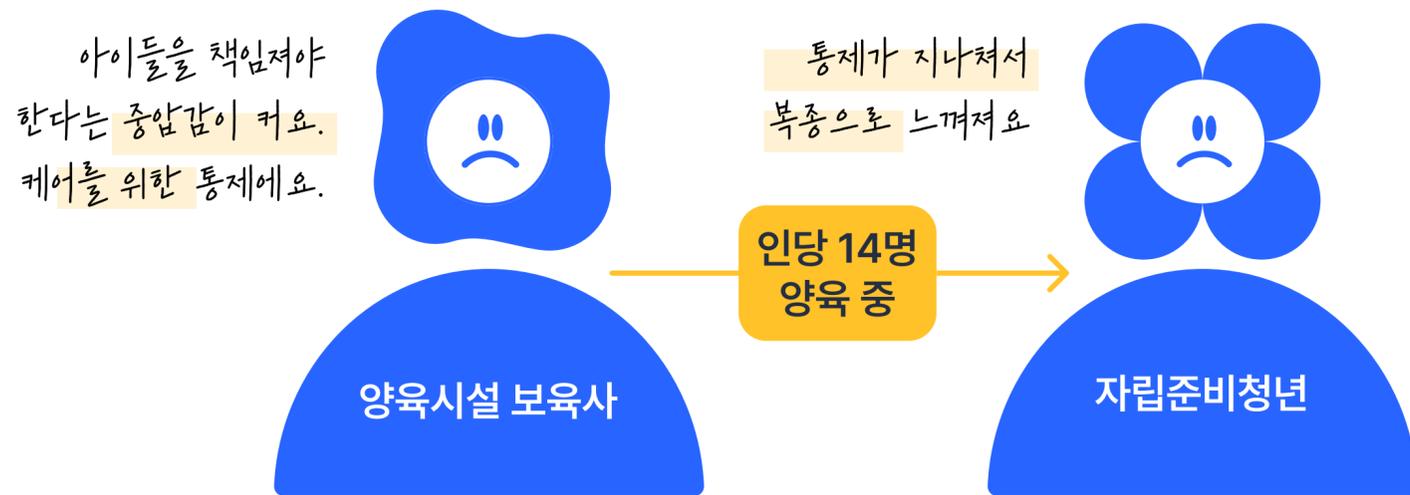


2022년 자립지원전담 인력이 확충되어서 인당 70명의 자립준비청년을 전담한다. 여전히 인력은 턱없이 부족하다. 자립전담인력이 사용할 수 있는 효율적인 케어 시스템이 필요하다.

3년 이내에 취업, 진학, 인간관계, 거주지 4가지 문제를 해결하기 위한 자립지원전담 인력의 효율적인 자립지원 시스템이 필요하다

# 셋째, 통제된 시설중심 아동보호로는 자립에 필요한 자율성을 키우거나 생활지식을 습득하기 어렵다

## 아동양육시설 보육사 1인당 14명의 아동케어



양육시설 종사자는 1인당 1.83명으로 알려져있지만, 실질적으로 양육을 책임지는 보육사는 1인당 14명을 케어해야 한다. 이로 인해서 통제된 생활규칙과 분위기가 조성된다.

## 자립청년 3인의 인터뷰 "우린 자립당한, 열 여덟 어른"

집에서 가스가 새는 것도 모르고 있다가 목숨을 잃을 뻔했다.



강한 (24)

화장실에 곰팡이가 너무 심해서 도저히 쓸 수 없었어요



김지희 (23)

보증금 빼서 차 수리비를 내고 나니 빈털터리 신세더군요

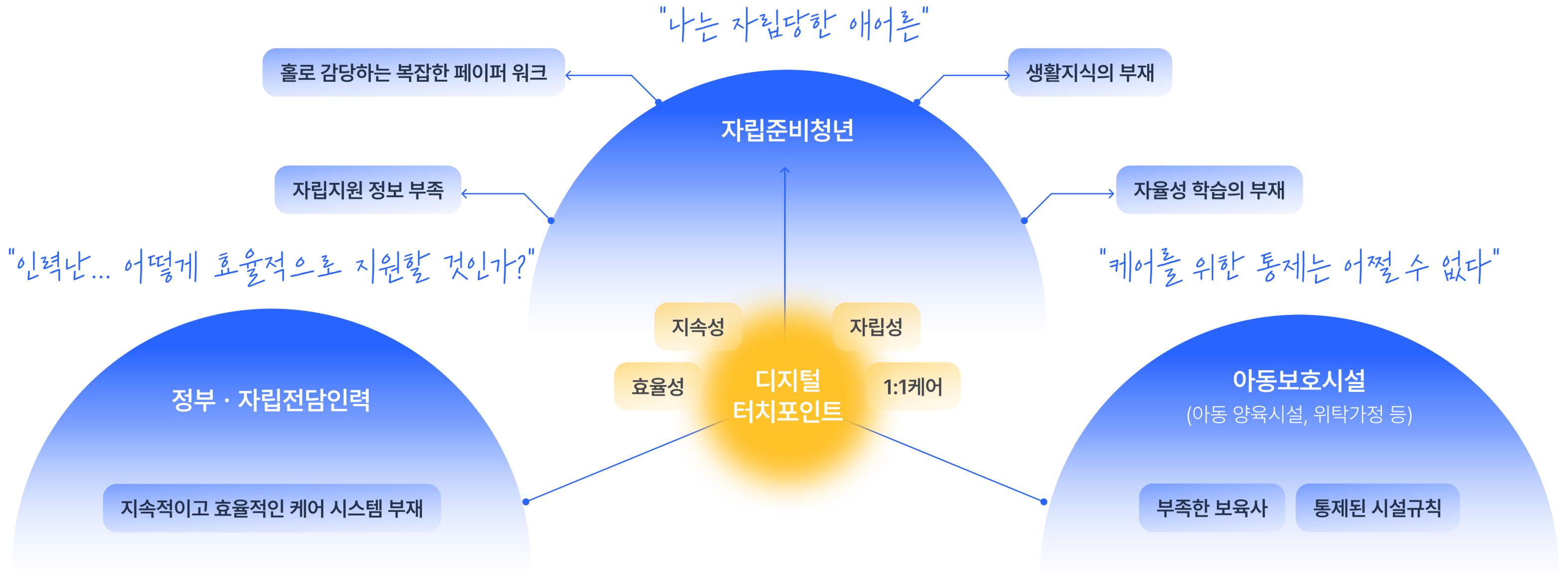


모유진 (26)

생활지식, 거주지 상식, 법률 문제를 모두 시설에서 지원하다가 보호종료 후에는 신청이나 지원을 통해 삶을 스스로 만들어가라고 하는 식의 보호 종료가 이루어진다.

생활지식과 자율성은 스스로 만들어지지 않는다. 자립 후 생활지식을 습득하고 독립성 발휘를 지원할 수 있는 장치가 필요하다

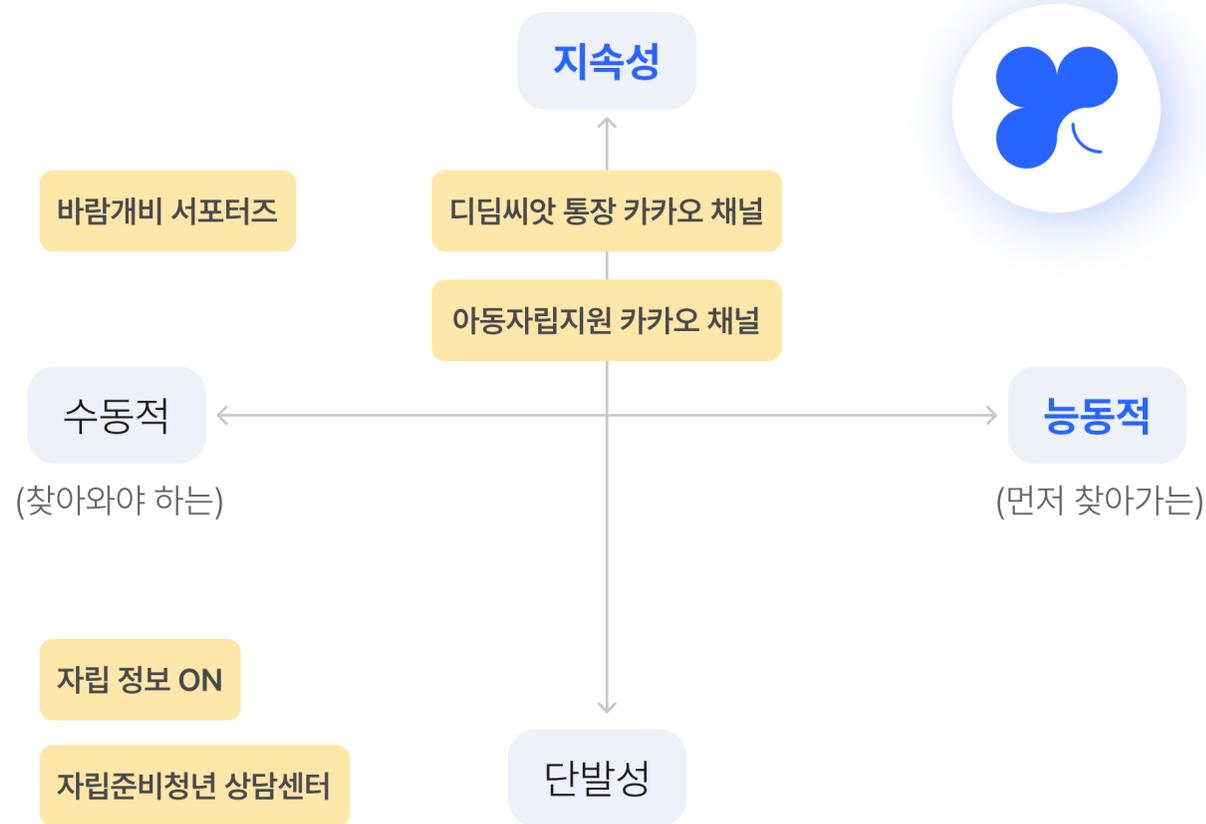
각각의 이해로 생기는 자립준비청년의 페인포인트들, 여기서 디지털 플랫폼의 역할은 무엇일까?



현재 정부와 아동보호시설에서 제공하지 못하는 보호아동의 자립성을 키울 수 있는 지속적이고 효율적인 디지털 터치 포인트가 필요하다

자립준비청년을 지속적으로 지원할 수 있는 디지털 포인트는 없다. 모든 서비스가 응대형 서비스이다

### Positioning Map



### Service Analysis

서비스명	장점	단점
자립 정보 ON	파편화된 정책 통합	웹 플랫폼으로 지속적, 실시간 케어 불가능
자립준비청년 상담센터	1:1 인적 네트워킹 가능	실시간 대응 불가능
바람개비 서포터즈	인적 네트워크, 소속감 고취	실시간 대응 불가능
디딤씨앗 통장 카카오톡 채널	경제적 독립 지원에 용이	개인의 능력치에 따라 변하는 활용정도
아동자립지원 카카오톡 채널	1:1 문의로 맞춤 정보 서칭 가능	장기적 케어 불가능

자립에 필요한 서비스를 선제적이고 지속적으로 제시할 수 있는 서비스로 포지셔닝한다



# 자준생 (자립준비생)

자립준비청년들의 **자립 완주를**  
**지원하는** 디지털 플랫폼

문제 인식

아이디어

서비스 소개

기대효과

# 맞춤화된 지원을 선제적이고 지속적으로 지원하며 자립준비청년의 자립완주 여정에 함께하는 파트너

01



이거 필요하죠?

## 1:1 멘토링으로 선제적, 지속적인 자립완주 지원

과거의 단발적, 수동적인 자립지원  
이제는 안녕! 부족한 자립지원전담인력의  
효율적인 케어를 지원하는 기능

02

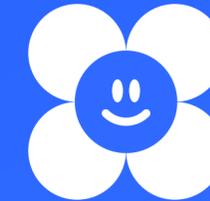


하나씩 차근차근

## 페이퍼 워크 플래너로 서류신청 완주 지원

복잡한 페이퍼 워크 이제는 안녕!  
단계별로 차근차근 완성해 나가는  
자립지원 신청과정

03



도움이 필요한가요?

## 자준생 챗봇, 자준이로 자립완주 정보 지원

자립준비과정과 독립 후의 삶에서  
필요한 자립지식과 생활지식을  
전수하는 챗봇 기능

문제 인식

아이디어

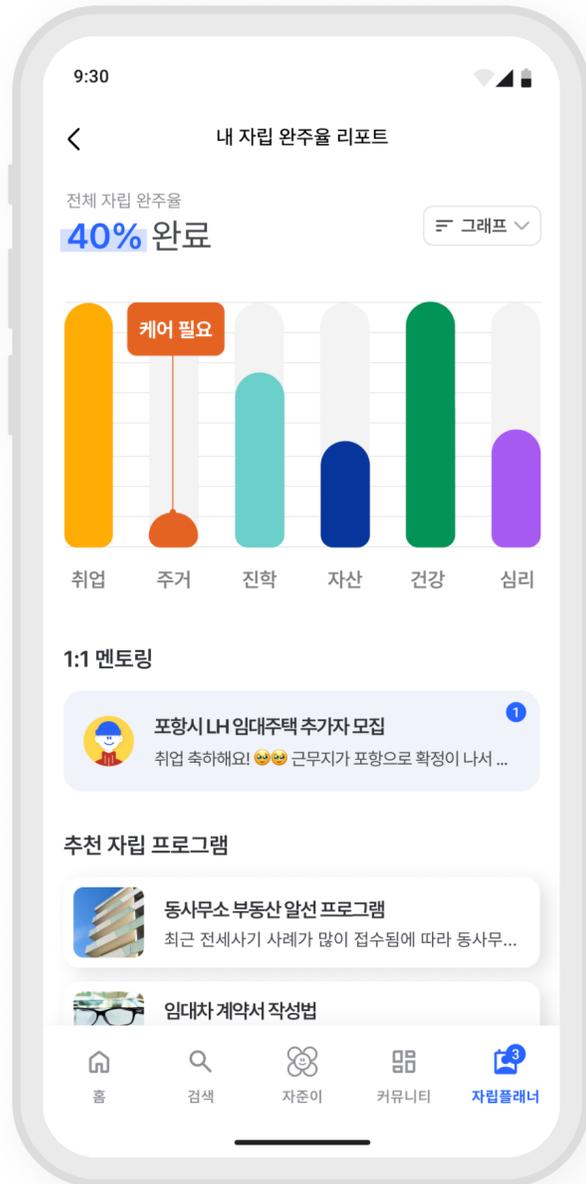
서비스 소개

기대효과

# K-PaaS를 통해 어떻게 실현할 것인가?

# 1:1 멘토링 : 자립준비 상황을 PaaS-TA on N-CLOUD를 통해 공유하며 선제적, 지속적 자립 지원 제공

## 자준생 Application



## 자립정도 데이터를 하나의 클라우드로 공유

### PaaS-TA on N-CLOUD

#### Step 1 : 자립준비청년 자립 정도 데이터 수집

나는 자립준비수당 신청방법을 모른다. 자립준비수당은 보육원 에서 신청한다

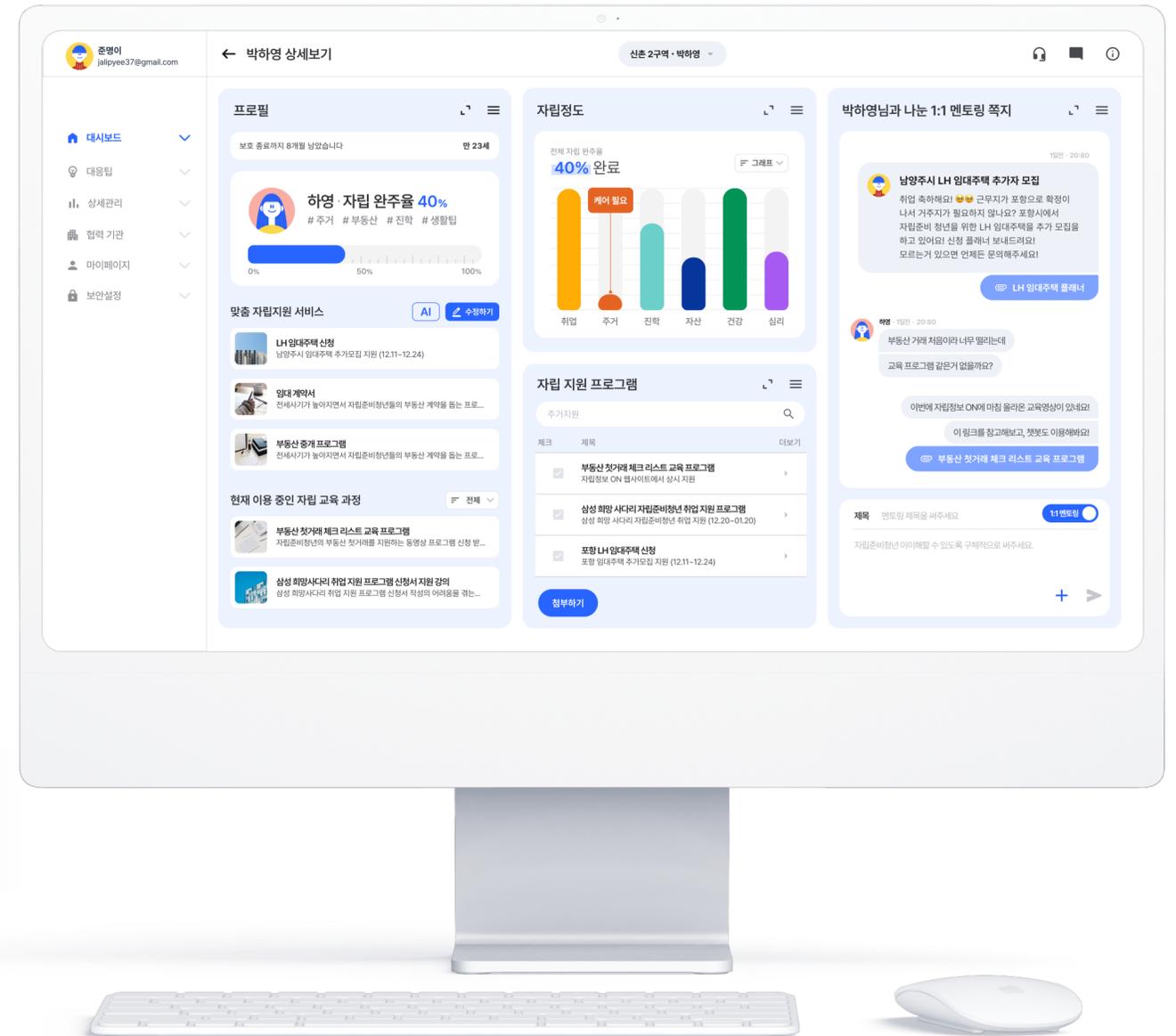


#### Step 2 : 데이터 확인 후 1:1 멘토링 지원



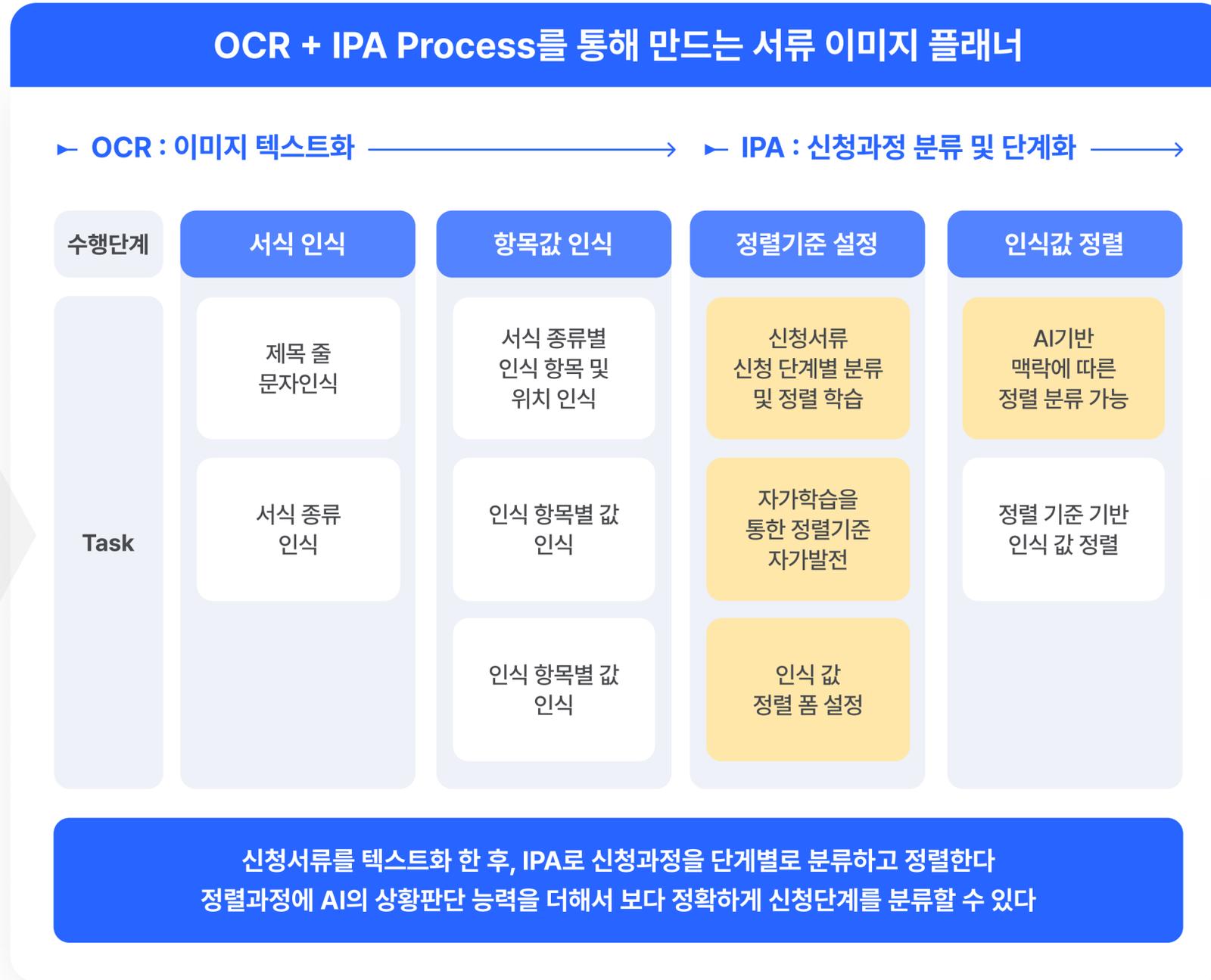
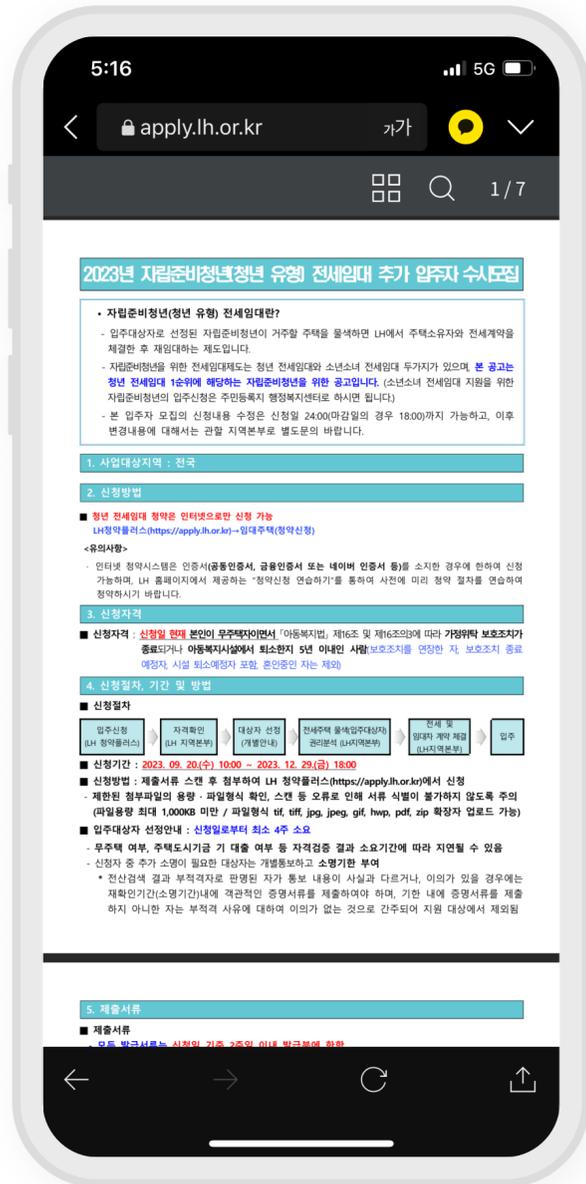
**자준생 어플로 자립준비수당 신청하기!**  
자준생 어플 설치를 축하해요! 앞으로 하영님과 자립...

## 자립전담인력 DashBoard

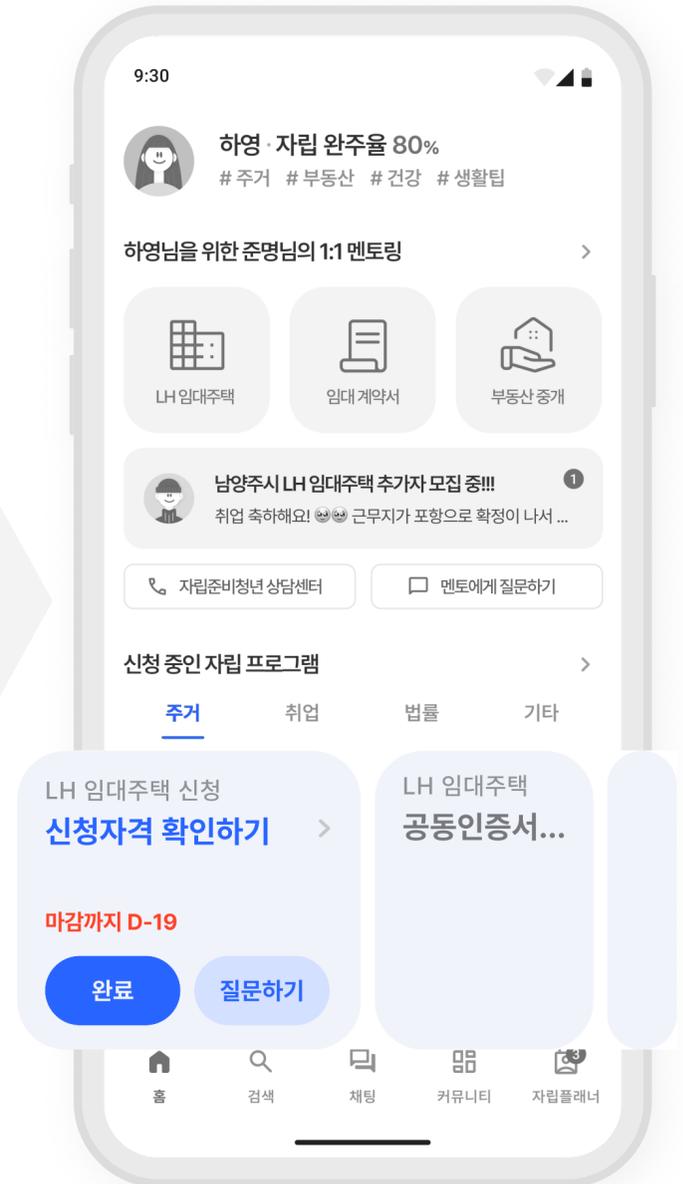


# 페이퍼 워크 플래너 : OCR 기술에 IPA기술을 더해 제공하는 신청서류 플래너로 서류 신청 완주 지원

## 신청서류 화면



## 신청서류 플래너 홈화면 자동 등록

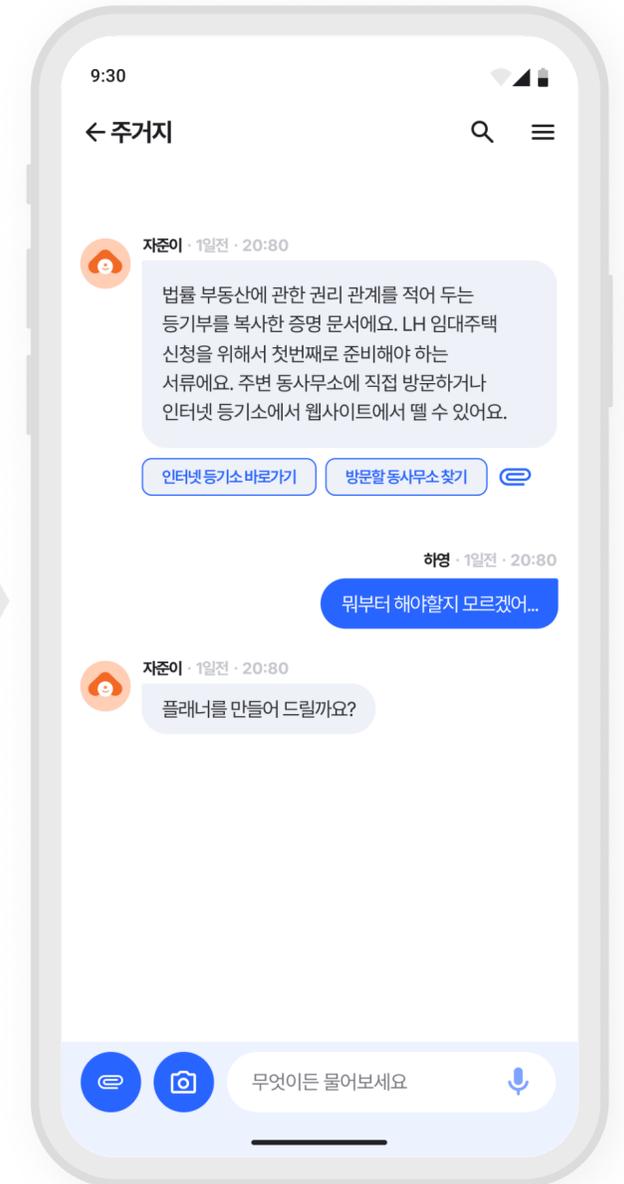


# 자준생 챗봇, 자준이 : 자립지원 데이터 추가학습을 통해 신청서류 질문에 맞춤형 답변, 연계 서비스 안내

## 신청서류 화면



## 챗봇 대화화면



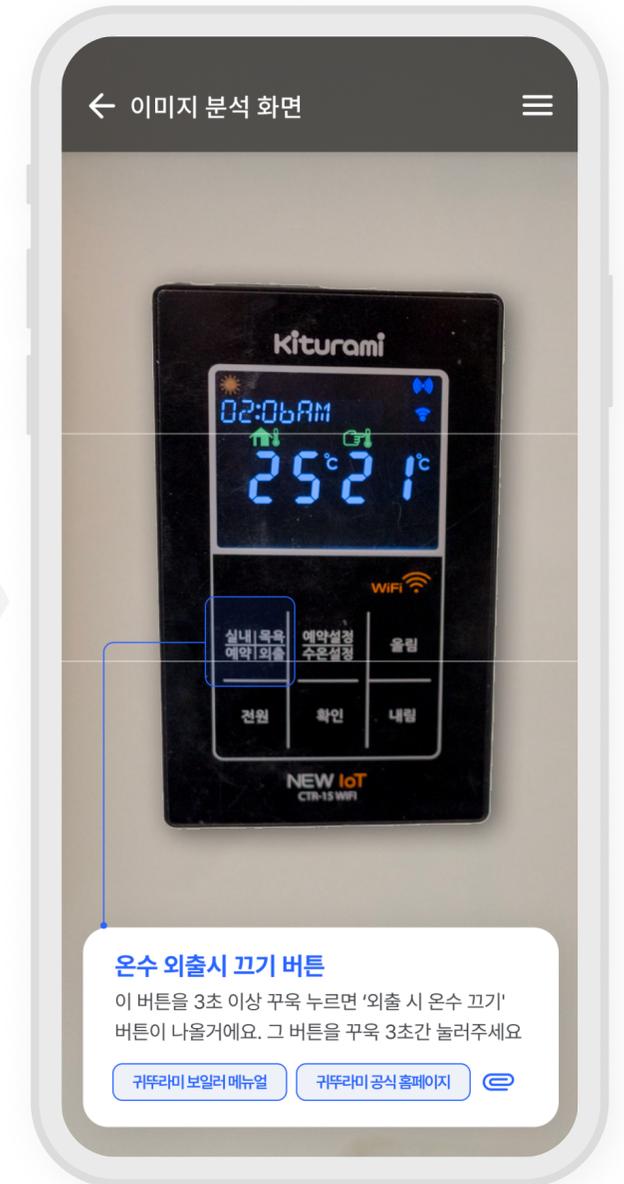
# 자준생 챗봇, 자준이 : 생활 팁 데이터 추가 학습을 통해 맥락에 맞는 생활팁 제공

## 챗봇 대화화면



LMM의 맥락을 고려한 말하기 방식에, 생활지식을 더해서 맥락에 맞는 상황별 생활지식을 전수한다

## 이미지 분석 화면



## 대용량 데이터 실시간 활용 및 자립지원 맞춤 LMM 서비스 2차 가공 개발 도구 지원

### 주요기능

자립전담인력과  
Cloud로1:1 연결

OCR, IPA를 활용한  
페이퍼 워크 플래너

자립준비 정보를  
다각도로 제공하는  
AI 챗봇 서비스

### 자준생 서비스

- 자립전담인력과 공유하는 자립정도
- AI가 추천하는 자립 지원 프로그램
- 각종 자립지원 프로그램 DB관리

- OCR과 RPA를 통한 신청서류 이미지를 신청 단계별 플래너로 변환
- 페이퍼 워크 서류제출 완료를 위한 중간 noti

- 자립준비에 필요한 정보 제공
- 맥락에 맞는 생활 팁 제공
- 타 자립지원 서비스와 연결

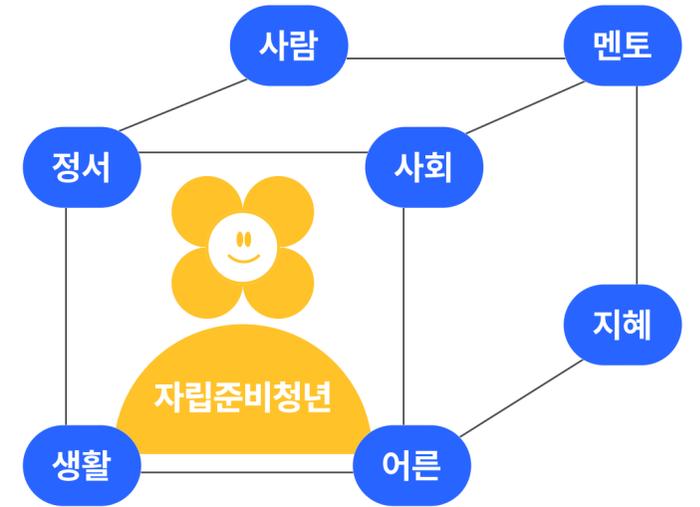
### K-PaaS 자준생 내 활용방안

- PaaS-TA Cloud를 통해서 대용량 데이터 실시간 공유를 통한 신속한 커뮤니케이션
- 맞춤 프로그램을 지원하는 AI 개발도구로 활용

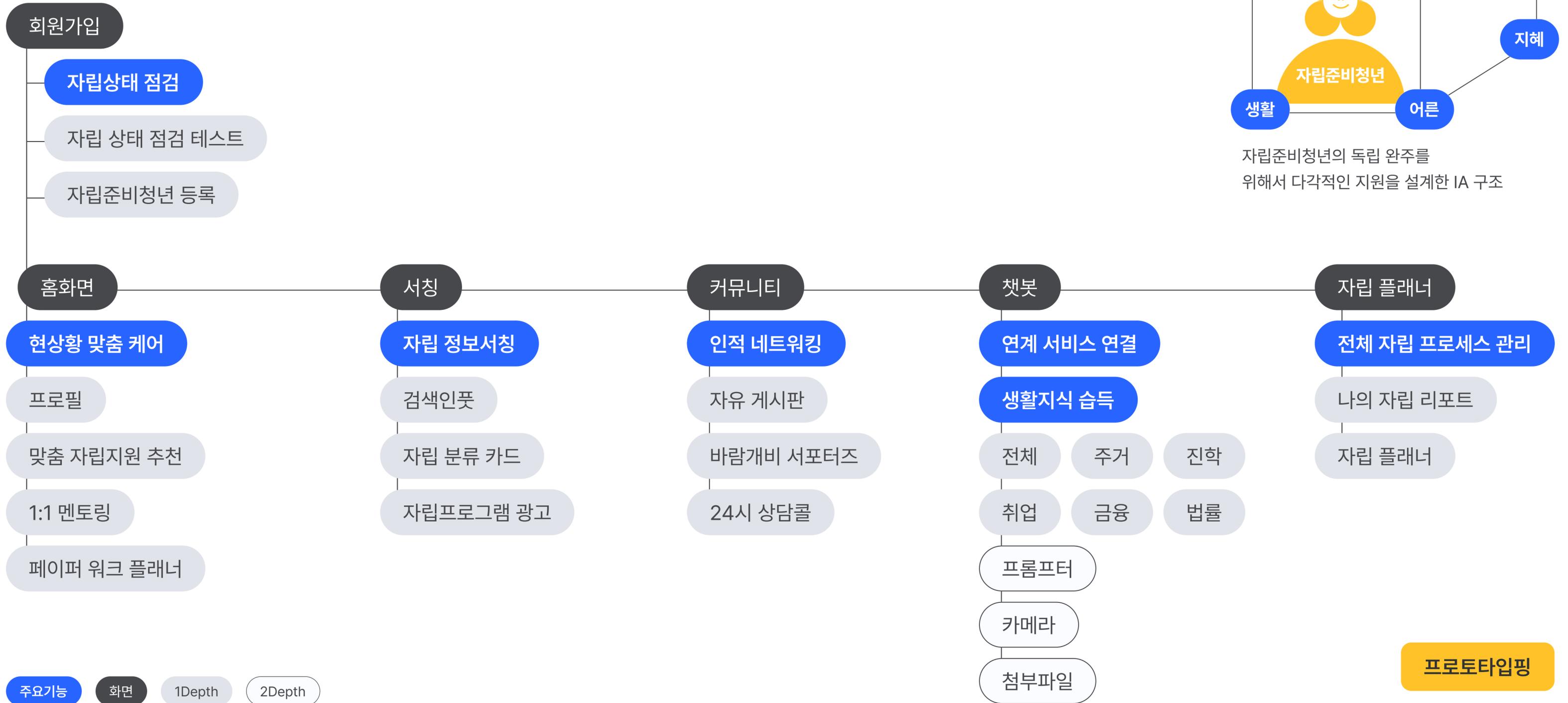
- OCR 개발 도구로 활용
- RPA 신청단계에 따른 정렬 기준 학습 및 개발
- 신청 마감 기간 전에 자동 중간 noti 기술 지원

- LMM API 연결 및 2차 데이터 가공 개발 도구 제공
- 각종 자립정보 API 수집 및 활용 시스템 개발 및 운영
- 타 자립지원 서비스 API 관리 및 연계 서비스 연결

# IA · 자립준비청년을 다각도로 지원할 수 있는 기능 그룹핑



자립준비청년의 독립 완주를 위해서 다각적인 지원을 설계한 IA 구조

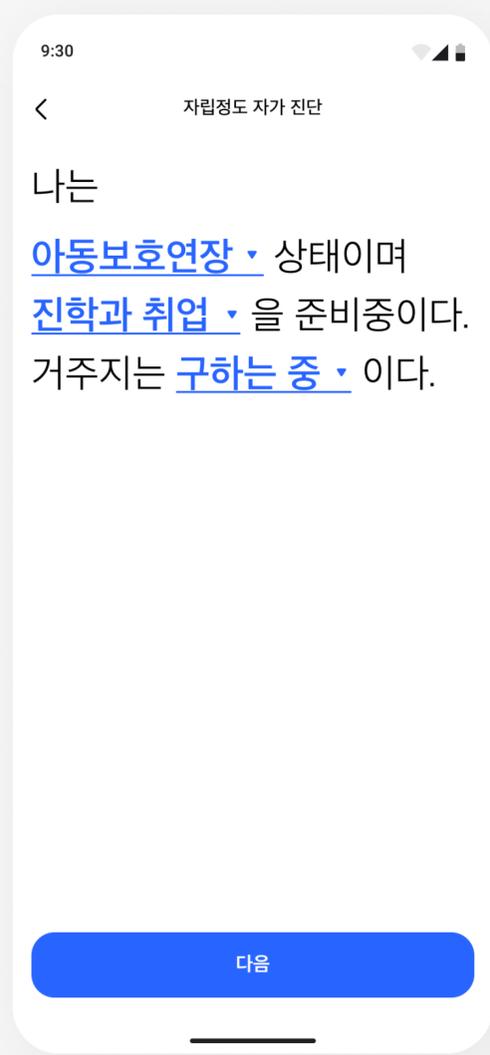


# 회원가입 화면 · 자립정도 자가 진단 후, 1:1 자립전담인력 매칭 및 자립 서포팅 시작

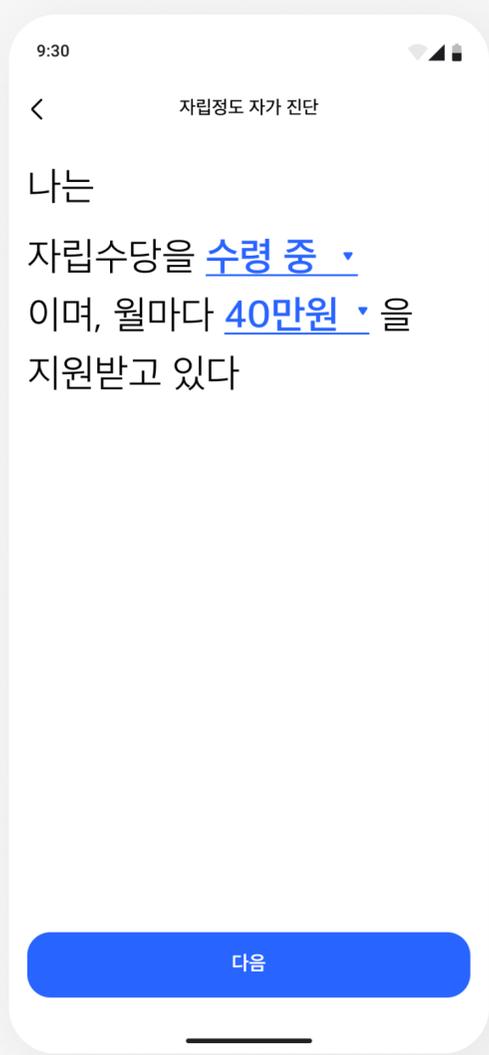
## 기본정보 수집



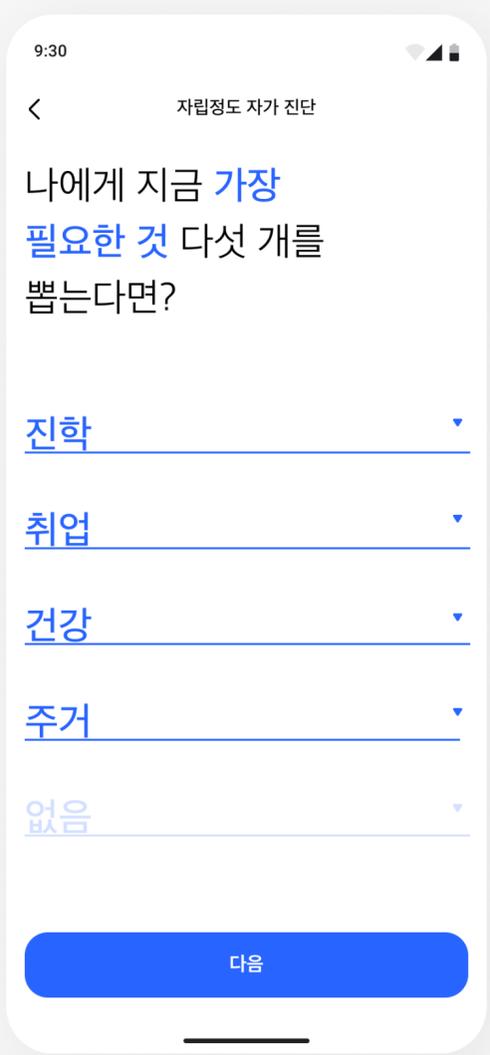
## 현상황 파악



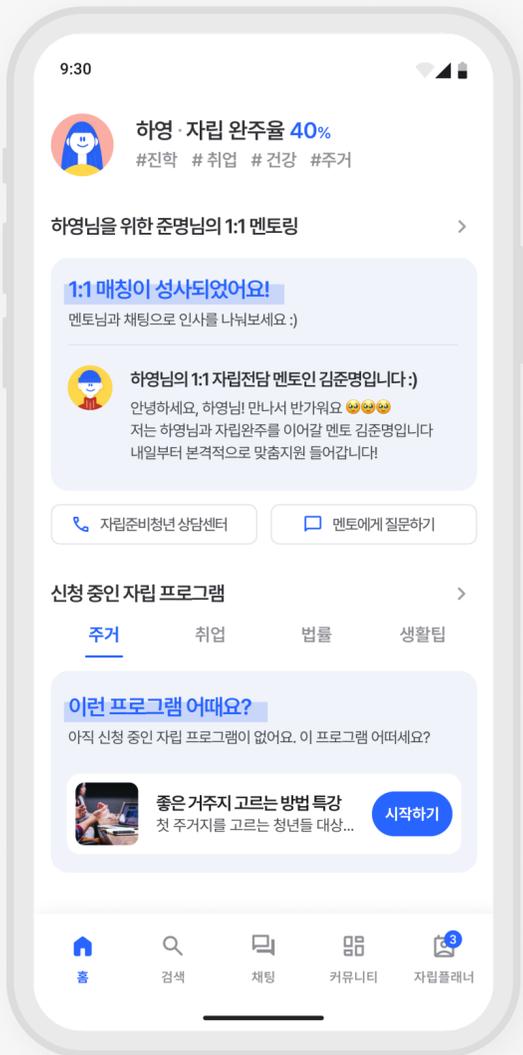
## 자립 지원 지식 파악



## 현 욕구 파악



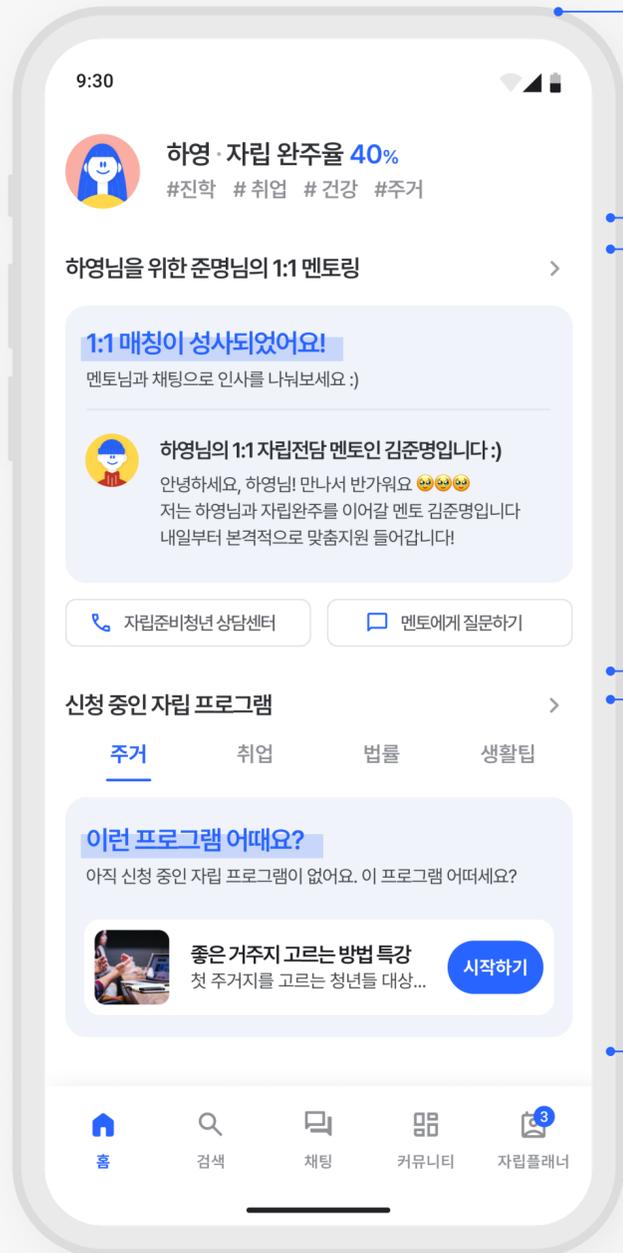
## 1:1 멘토 매칭과 프로그램 추천



홈화면

회원가입 단계에서 자립정도를 우선적으로 파악한다. 기본정보, 거주지, 현상황, 자립지원 지식, 현 욕구를 종합적으로 분석해서 자립정도를 진단한다. 진단결과는 바로 1:1 매칭된 자립지원인력에게 전달되고, 자립 서포팅이 시작된다.

## 회원가입 직후



### 내 프로필

자립 달성율과 현재 자립 관심사 체크

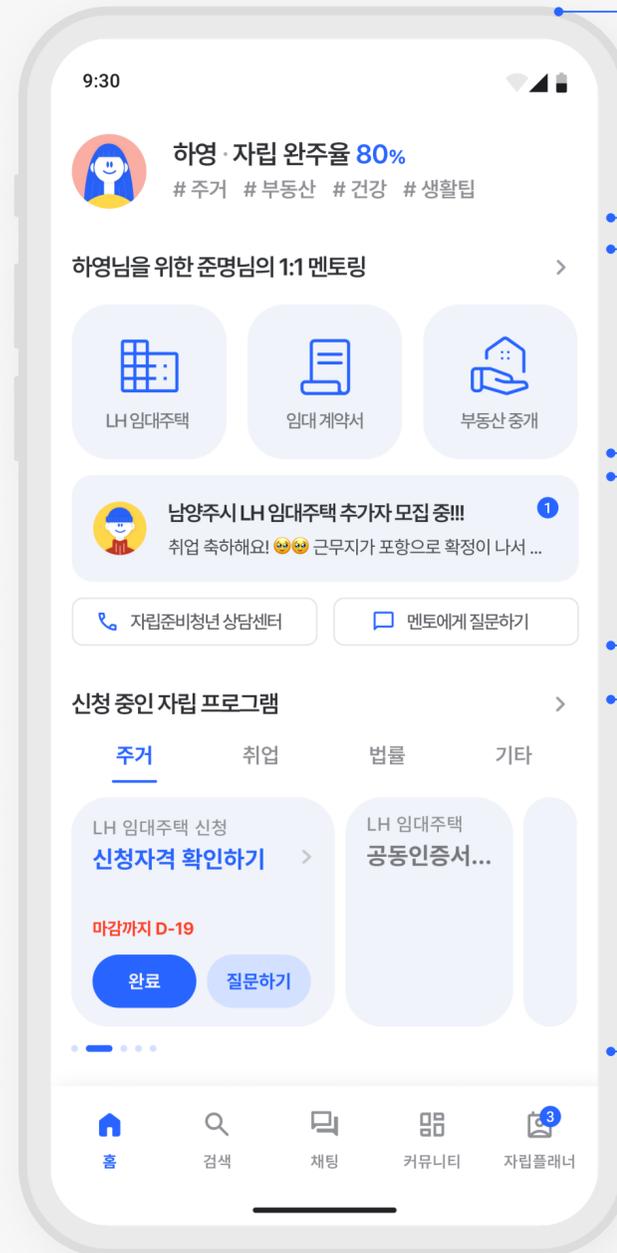
### 자립전담인력 1:1 멘토 매칭 안내

1:1 멘토로 매칭된 자립전담인력 안내와 향후 지원 방향에 대한 간단한 노트를 통해서 **1:1 케어 실감하도록 설계**

### 자립 프로그램 추천 카드

자립정도 자가 진단 결과에 따라 자동 추천, 시작하기 버튼을 통해 **맞춤 프로그램에 쉽게 접근하도록 설계**

## 1:1 멘토링 + 자립 프로그램 신청 시작



### 내 프로필

자립 달성율과 현재 자립 관심사 체크

### 맞춤 자립지원 서비스 안내

내 자립 데이터 기반으로 추천된 지원 서비스

### 1:1 멘토링 쪽지

담당 자립지원인력의 멘토링 쪽지

### 페이퍼 워크 플래너

현재 신청 중인 자립 프로그램의 페이퍼 워크 플레, 신청 단계를 하나씩 **완성해 나가면서 신청완주 지원**

# Flow

The dashboard is divided into three main sections:

- 1 자립상태 모니터링 (Left):** Displays the user's profile (박하영, 만 23세) and a progress bar for '하영 · 자립 완주율 40%'. Below this, it lists '맞춤 자립지원 서비스' such as 'LH 임대주택 신청' and '임대 계약서'.
- 1 자립상태 모니터링 (Middle):** A bar chart showing '전체 자립 완주율 40% 완료' across categories: 취업, 주거, 진학, 자산, 건강, 심리. A '케어 필요' label is placed over the '주거' bar.
- 2 추가로 필요한 코멘트와 자립 서비스 지원 (Right):** A messaging interface where a comment is generated: '포항시 LH 임대주택 추가자 모집' with a 'LH 임대주택 플래너' button.

## 1:1 멘토링 쪽지

자립전담인력이 자립준비청년에게 보내는 추가 코멘트, 추가 서비스 제공 기능

The mobile app interface shows a message from '하영 · 자립 완주율 40%' with a '1:1 매칭이 성사되었어요!' notification. A callout box highlights a service recommendation: '남양주시 LH 임대주택 추가자 모집 중!!' with a '취업 축하해요!' message. The app also shows a '자립지원 프로그램' list and a '좋은 거주지 고르는 방법' tip.

## 3 자준생 흡화면 1:1멘토링 쪽지로 자동 등록

# Flow

## 1:1 채팅

1:1 채팅으로 추가질문 받고 대시보드로 필요한 지원 프로그램을 빠르게 서칭하고 공유

**1:1 채팅전송**

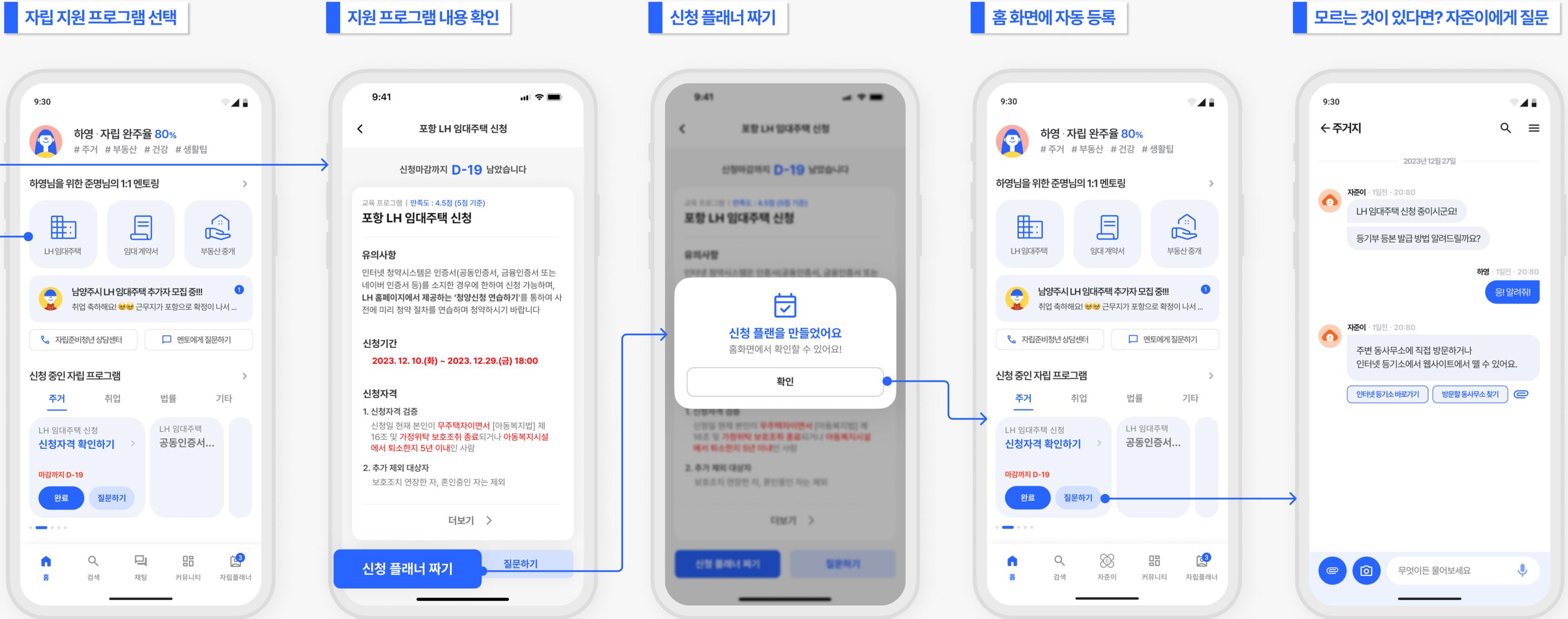
**질문 내용 확인**

**지원 프로그램 서칭**

**체크**

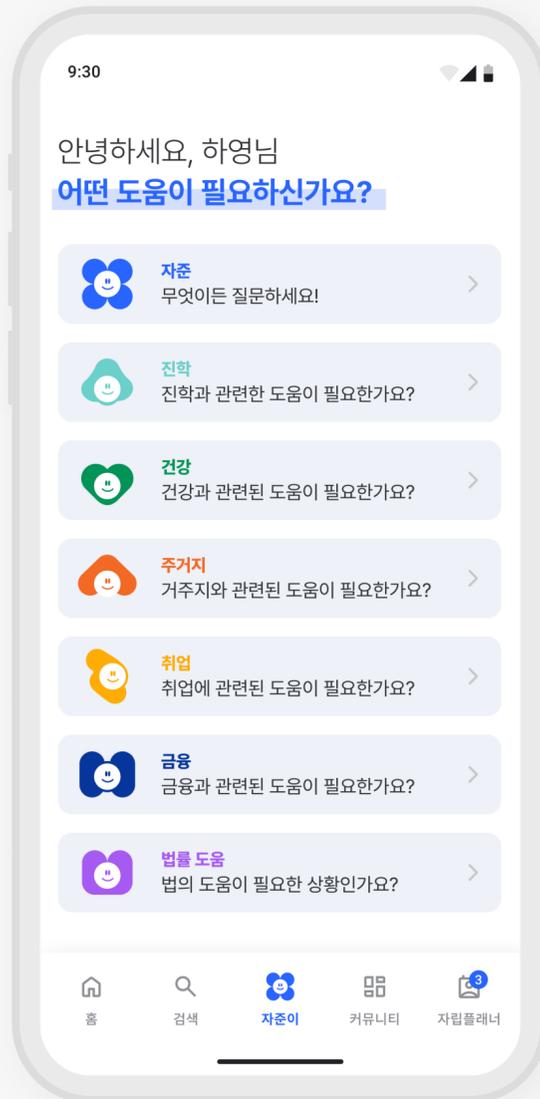
**필요한 지원프로그램 전송**

**추천하기**

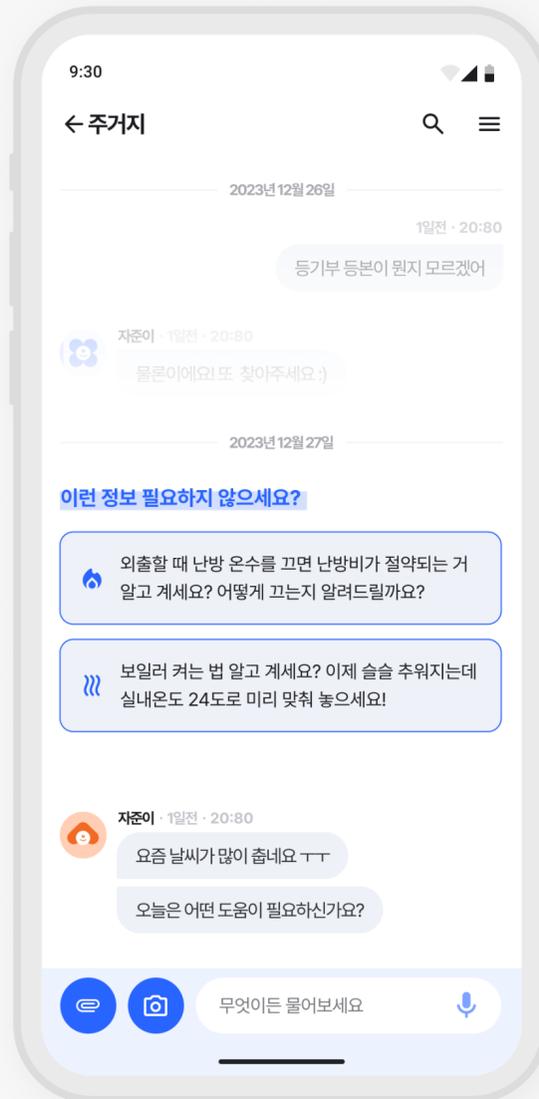


자준생 내의 자립지원 프로그램의 경우에는 신청 플래너 짜기 버튼을 하단에 위치시켜서 막막한 페이퍼 워크를 단계별로 제시한다. 단계별로 지시사항을 명확히 하고, 추가 질문의 경우에는 질문하기 버튼을 통해 챗봇에게 추가 질문을 하고 추가 서비스를 안내 받을 수 있다.

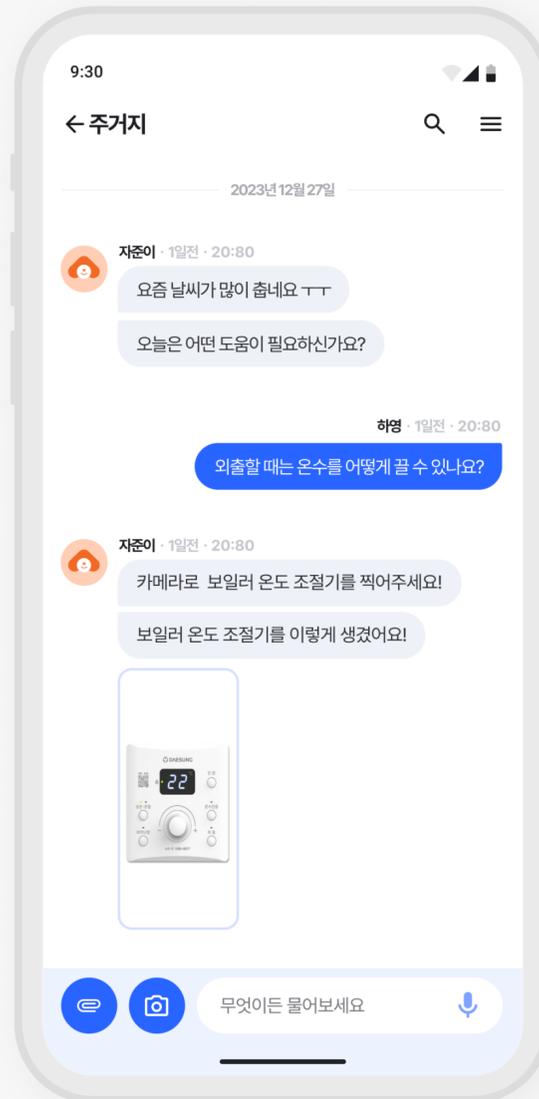
## 도움이 필요한 분야 선택



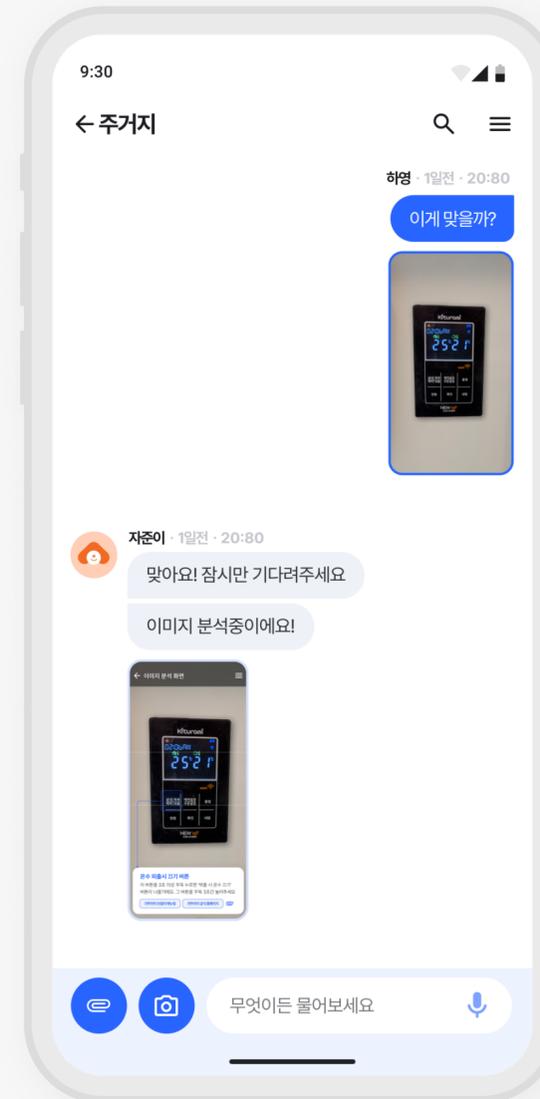
## 예상 질문 확인



## 생활기기 작동법 질문



## 생활기기 사진 첨부



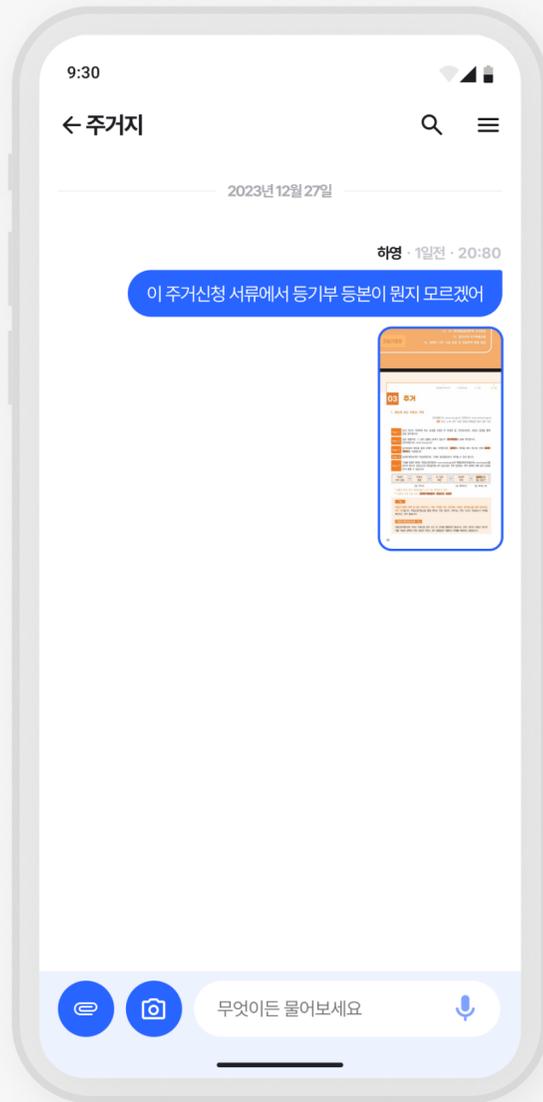
## 생활기기 작동법 확인



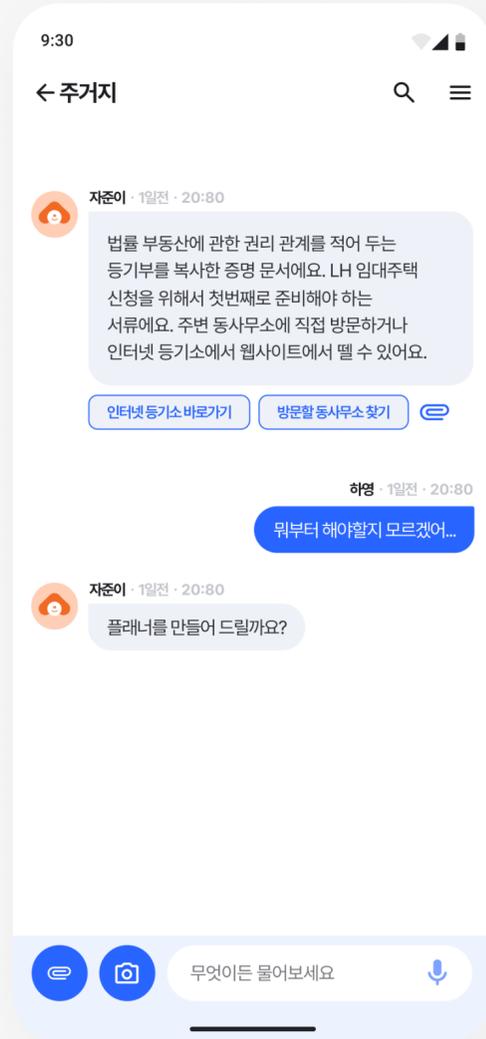
자주 묻는 질문 또는 시기별로 필요한 생활지식을 예상 질문으로 출력해서 필요한 정보 사전에 제공한다. 또한, 생활지식 데이터를 사전학습한 LMM을 통해 생활지식 학습 시 필요한 예시 사진과 정보를 제공하여서 보다 정확한 지식을 전달한다

## 챗봇 · 페이퍼 워크 질문하고 플래너 추천받기

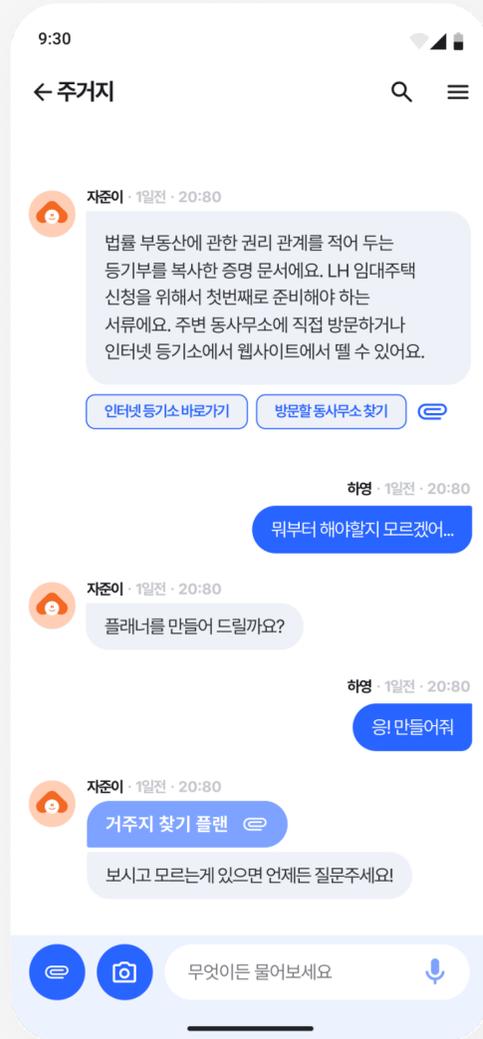
### 서류 신청 첨부 및 질문



### 신청과정에 어려움 인지

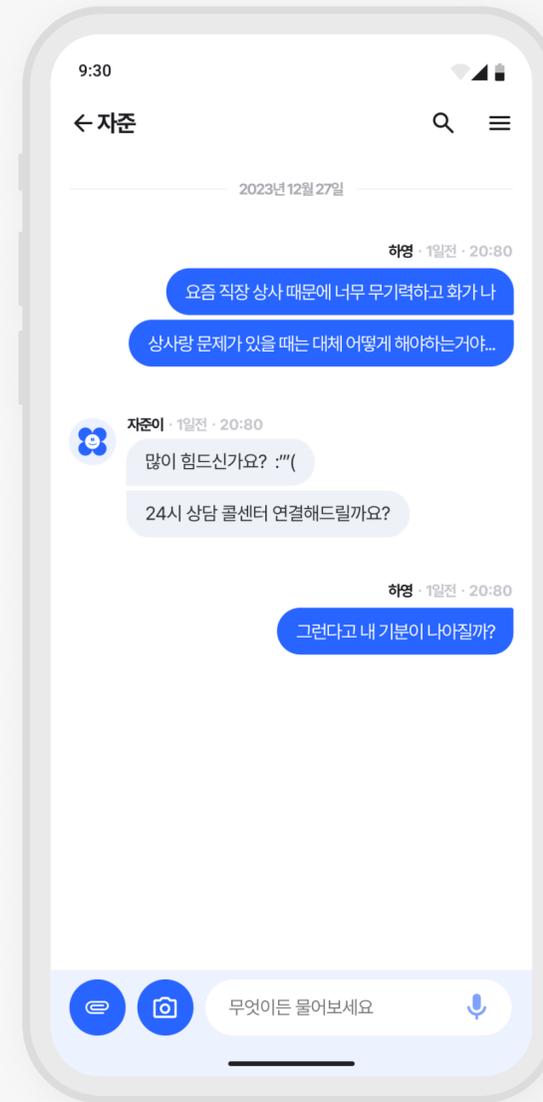


### 페이퍼워크 플래너 제안 및 생성



## 챗봇 · 감정문제는 상담센터로 연계하기

### 대화 맥락으로 우울감 감지



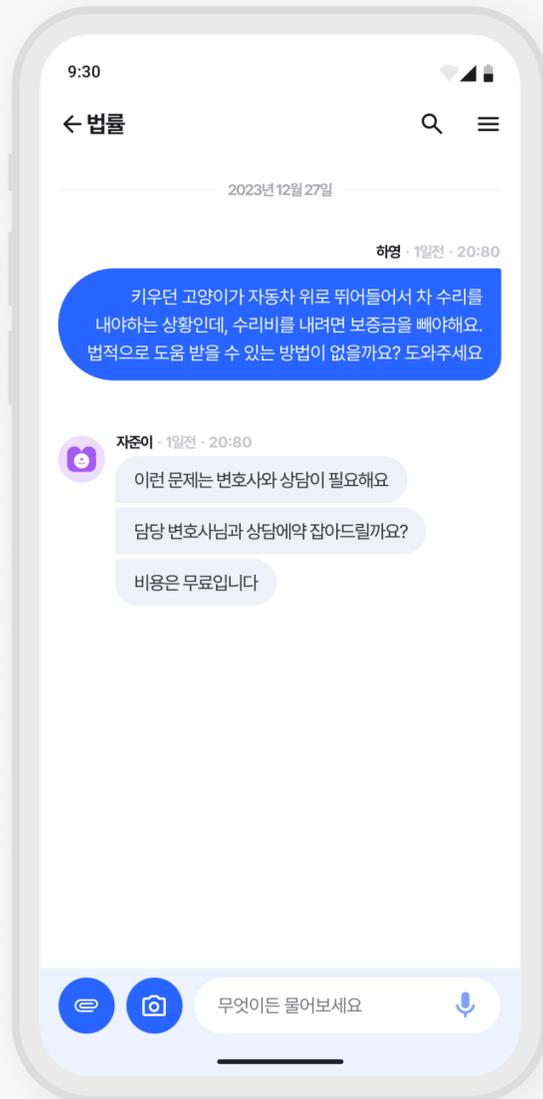
### 자립준비청년 상담센터 연결



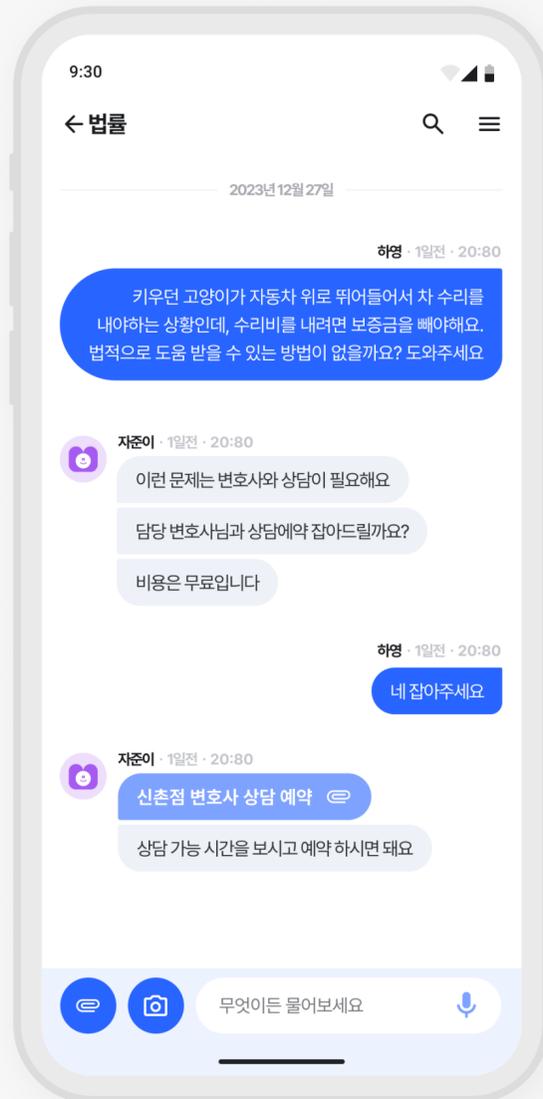
자립 지원 신청서류의 내용이 하나도 이해가 안간다면? 캡처본을 챗봇에게 공유하고 모르는 내용을 질문한다. 자립준비청년이 신청에 어려움을 겪고 있는 경우에는 챗봇이 먼저 플래너를 제안한다

감정과 관련된 문제는 정부에서 지원하는 24시 상담 콜센터를 제안한다. 대화 맥락을 통해서 우울감을 감지한 후, 연관 서비스를 먼저 제안한다.

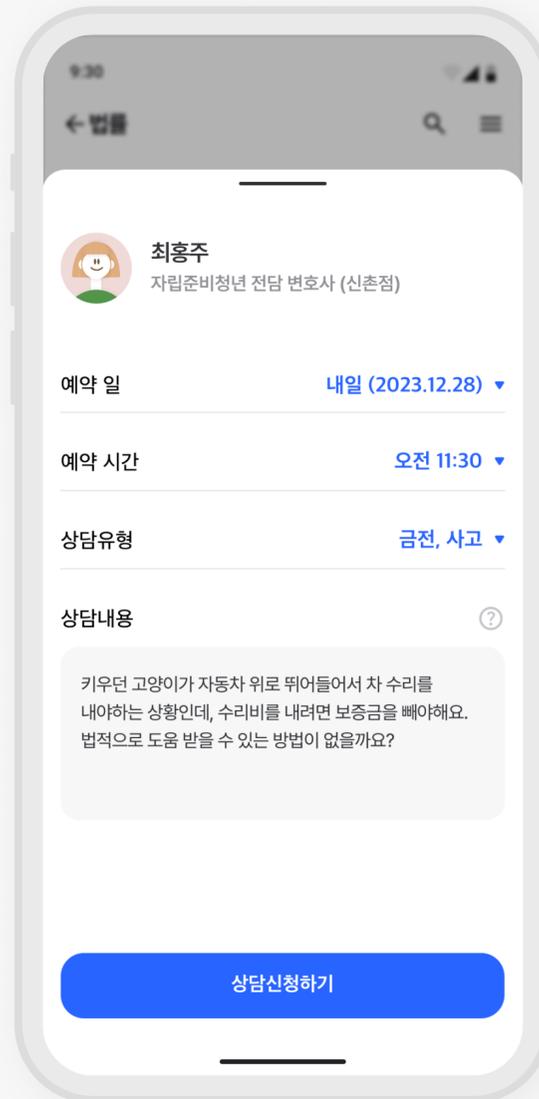
## 법률 채팅화면에 도움 요청



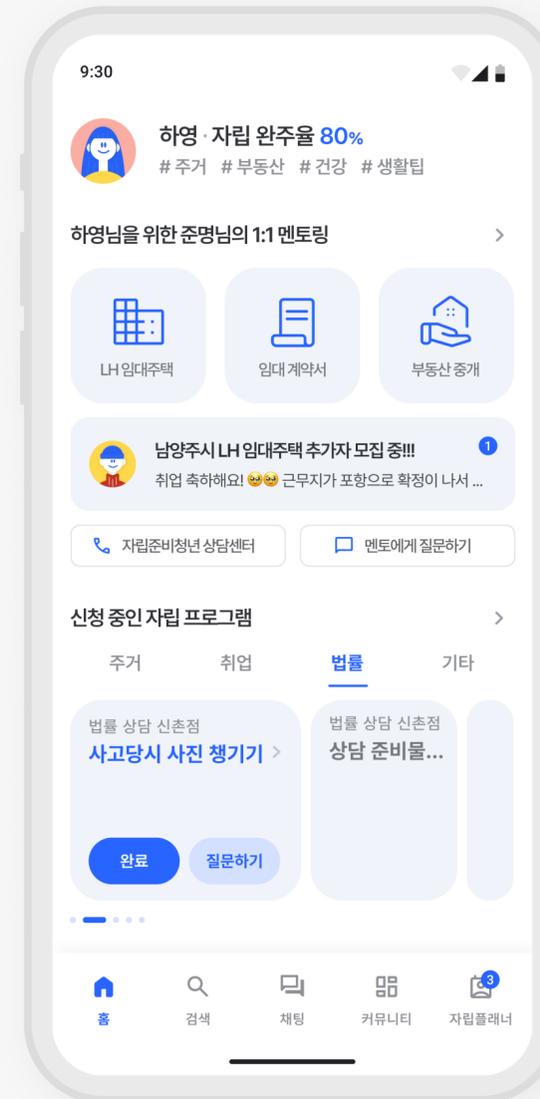
## 자립준비담당변호사와 상담주선



## 변호사와 상담 예약



## 홈화면에 법률 상담 플래너 자동입력



법률문제의 경우는 챗봇을 통한 상담이 오히려 어린 연령대에게는 어려울 수 있다. 이럴 때는 변호사 상담을 제안하는 것이 효과적이다. 자립준비청년을 지원하는 변호체계가 있지만 이를 활용하기란 쉽지 않다. 챗봇을 활용한다면 맥락을 통해서 법률상담을 선제안할 수 있다.

# 아동자립지원 기관과 자립준비청년의 중간 플랫폼 역할을 통해서 아동자립지원 기관과의 협력사로 운영



아동자립지원 기관과 자립준비청년을 1:1로 이어주는 중간 플랫폼으로서 아동자립지원 기관과의 비즈니스 모델 구축

# 자준생을 통해서 이해관계자들의 이해 간극 최소화하기



지속적으로 이해관계자들과 상호작용할 수 있는 디지털 플랫폼을 통해서 문제해결 방법 터득, 독립 성공률 증가로 이해관계자들의 페인포인트 해결

# 자립준비청년을 지원할 때 생길 수 있는 몇가지의 hurdles을 짚고 이에 대한 예상 해결책을 제시한다

Q1. 해당 서비스는 인터넷과 연결될 때 가능하다.  
휴대전화 요금제가 부담인 자립준비청년들은 어떻게 지원할 것인가?



다양한 기업에서 ESG 측면으로 자립준비청년들에 대한 지원을 하고 있다. 실제로 LG에서는 자립준비청년들의 통신비를 지원하고 있다. 기업과의 협력을 통해 통신비 문제는 해결가능하다

Q2. 서비스 존재를 인식 시킬 수 있는 방법이 있는가? 유사한 서비스들이 과거에 존재했다가 사용률 저조로 사라진 전적이 있다.



15세 이상의 보호아동들을 대상으로 자준생 어플리케이션 필수 설치를 제안한다. 보건복지부와의 협력으로 아동 보호 시설을 통해 필수 설치를 지원한다면 실현 가능성이 있다고 판단된다.

이 외에도 다양한 예상 문제가 있다. 하지만 현재 자립준비청년들을 지원하고 있는 다양한 이해관계자들의 이해를 이용한다면 충분히 해결할 수 있다

# Q&A



**자준생 (자립준비생)**

자립준비청년들의 **자립 완주**를 지원하는 디지털 플랫폼