

# 대전형 장애인 맞춤형 복지정보시스템 활성화 방안 연구

박 노 동

연구책임	• 박노동 / 시민행복연구실 선임연구위원
공동연구	• 장창수 / 용문종합사회복지관 관장 • 최미영 / 전)한국방송통신대학교 사회복지학과 교수 • 박혜미 / 대전대학교 사회복지학과 교수 • 배지연 / 전국입양가족연대 연구팀장
연구지원	• 김혜영 / 상생협력연구단 전문연구원

현안연구 2022-00

## 대전형 장애인 맞춤형 복지정보시스템 활성화 방안 연구

발행인 정 재 근

발행일 2022년 6월

발행처 대전세종연구원

34051 대전광역시 유성구 전민로 37(문지동)

전화: 042-530-3500 팩스: 042-221-5116

홈페이지 : <http://www.dsi.re.kr>

인쇄처

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 대전광역시와 세종특별자치시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다.

출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.

# 차 례

제1장 서론 .....	3
1절 연구 배경과 목적 .....	3
2절 연구 방법 및 구성 .....	5
제2장 생애주기별 장애인 복지정보 현황 .....	9
1절 장애인 정보접근성과 생애주기별 특성 .....	9
2절 생애주기별 장애인 복지정보 .....	13
3절 장애인의 정보서비스 욕구 분석 .....	24
제3장 대전시 장애인복지 정보시스템 분석 .....	41
1절 대전시 장애인복지 현황 .....	41
2절 대전시 장애인복지시스템 운영 현황 .....	50
3절 FGI를 통한 문제점 및 현황분석 .....	53
제4장 국내외 운영사례 및 시사점 .....	61
1절 국내 운영사례와 시사점 .....	61
2절 선진국의 운영사례와 시사점 .....	68
제5장 대전형 장애인복지정보시스템 확충방안 .....	73
1절 연구결과 요약 .....	73
2절 정책제언 .....	76
참고문헌 .....	85

## 표 차례

[표 2-1] 임신 및 출산기 복지정보 현황	16
[표 2-2] 영유아기 복지정보 현황	17
[표 2-3] 학령기 복지정보 현황	19
[표 2-4] 성인기 복지정보 현황	20
[표 2-5] 노년기 복지정보 현황	21
[표 2-6] 전생애 관련 복지정보 현황	22
[표 2-7] 일상생활지원 필요 정도	24
[표 2-8] 장애인의 수단적 일상생활수행능력 지원욕구	25
[표 2-9] 여성장애인의 연령대별 필요 서비스	26
[표 2-10] 문화 및 여가활동 만족도	27
[표 2-11] 집 밖 활동시 불편 정도	28
[표 2-12] 집 밖 활동 시 불편 이유	29
[표 2-13] 사회적 차별 경험	30
[표 2-14] 연도별 취업장애인 임금수준	31
[표 2-15] 장애등록 후 국가 및 사회로부터의 지원 정도	32
[표 2-16] 국내 장애유형별 정보통신기기 사용현황	34
[표 2-17] 국내 장애인복지사업 정보취득 방법	35
[표 2-18] 장애인 복지사업 이용경험 및 만족비율	37
[표 2-19] 장애인 복지사업 실시기관 이용 희망률	38
[표 3-1] 대전시 연도별 등록장애인 현황	41
[표 3-2] 대전시 자치구별 등록 장애인 현황	42
[표 3-3] 유형별 등록 장애인 현황	44
[표 3-4] 장애발생 원인 및 시기 현황	45
[표 3-5] 생애주기별 등록 장애인 현황	45
[표 3-6] 장애정도별 생애주기별 등록 장애인 현황	46
[표 3-7] 장애인 복지시설 현황	47
[표 3-8] 장애인 활동지원 현황	47

[표 3-9] 장애인 연금 수급자 현황 .....	48
[표 3-10] 장애유형별 장애인연금 수급자 현황 .....	48
[표 3-11] 장애아동 수급자 현황 .....	49
[표 3-12] 장애아동수당 지급 현황 .....	49
[표 3-13] 국내 장애인 포털서비스 비교 .....	51
[표 3-14] 대전시 장애인 포털서비스 .....	52
[표 3-15] FGI 질문내용 .....	53

## 그림 차례

[그림 1-1] 연구 체계도 .....	6
[그림 3-1] 대전시 연도별 등록장애인 현황 .....	42
[그림 3-2] 대전시 자치구별 등록장애인 현황 .....	43
[그림 3-3] 대전시 장애인 포털서비스 정보드림 홈페이지(2022년) .....	52
[그림 4-1] 경기도장애인복지 '누림'소개 홈페이지(2022년) .....	62
[그림 4-2] 부산시장장애인 복지뱅크 홈페이지(2022년) .....	63
[그림 4-3] 장애인복지 정보 포털 '투위' 홈페이지(2022년) .....	64
[그림 4-4] 세종시 정보 포털 '세종복지다움' 홈페이지(2022년) .....	65
[그림 4-5] 대전시 장애인 포털서비스 정보드림 홈페이지(2022년) .....	66

## 서론

- 1절. 연구 배경과 목적
- 2절. 연구 방법과 구성

## 1장





# 제1장 서론

## 1절 연구 배경과 목적

### 1. 연구배경

- 장애인의 정보화 접근성 정도를 「2020년 디지털 정보격차 실태조사」에서 살펴보면 2021년 전체 인구의 디지털정보화 수준을 100%로 했을 때 장애인의 정보화 수준은 81.3%로 비장애인에 비해서 다소 낮은 것으로 나타남.
- 최근 코로나19로 인한 인터넷 이용량 변화를 살펴본 결과, 전체 인구의 PC 이용량이 증가한 경우는 25.3%이지만, 장애인은 9.2%에 불과하였으며, 모바일 기기의 이용량도 전체 인구는 58.9%가 증가하였으나 장애인은 37.6% 증가 수준인 것으로 나타났음(미래창조과학부·한국지능정보사회진흥원, 2021; 임예직·문영민·이정하, 2022에서 재인용).
- 한편으로 코로나19로 인하여 비대면 사회로의 급격한 이동에서 유익함을 얻은 장애인 집단이 있는가 하면, 배제된 장애인 집단도 있음. 예를 들면 디지털 학습 자료가 스크린 리더와 호환되지 않을 수 있으며 영상 강의에는 자막 또는 수어 통역사가 없을 수 있고, 이는 시각장애인이나 청각장애인을 배제하는 결과를 초래하고 있다고 다수 지적된 바 있음(에이블뉴스, 2021.05.28.).
- 또한 비대면 서비스가 확산되며 키오스크나 스마트폰 앱을 통한 비대면 주문과 결제 등이 늘어나고 있는데 이와 같은 변화에 시각장애인이나 휠체어 장애인 등이 배제될 수 있음(소셜포커스, 2020.08. 03.).
- 이처럼 일반인과 달리 장애인의 특성이나 상황에 대한 고려와 배려가 반영되지 못한 정보서비스는 그것이 아무리 객관적인 우수성과 유용성이 뛰어나다 하더라도 실제적으로 장애인들이 이를 이용하기 어려울 것임.

- 「장애인복지법」 23조 및 23조 2항에서는 물리적 접근권, 「국가정보화 기본법」에서는 정보화접근권에 대해서 법적 근거를 마련해두고 있음. 물리적 접근권은 공공시설과 교통수단을 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 권리, 공공시설 등 이용편의를 위해 수화통역, 안내보조 등 인적 서비스를 제공받을 권리를 말하며, 정보 접근권은 모든 국민이 정보화의 편익을 누릴 수 있는 권리, 모든 국민이 정보통신서비스에 원활하게 접근하고 정보를 유익하게 활용할 기본적인 권리를 말하고 있음.
- 정부 또는 각 지자체에서는 장애인의 정보격차 해소를 위한 복지정보 시스템을 구축하여 다양한 복지정보서비스 제공하고 있음. 그러나 수요자인 장애인이 이를 이용하기에 불편한 경우, 장애인의 접근성 제고와 수요자 중심의 맞춤형 정보서비스 제공에 대한 욕구가 높을 수밖에 없음.

## 2. 연구목적

- 본 연구에서는 이러한 문제의식에 입각하여 대전광역시를 포함하여 국내외 장애인복지정보시스템의 운영실태를 살펴보고, 장애인 및 보호자들이 이용과정에서 발생하는 어려움을 파악함으로써 수요자 중심의 맞춤형 장애인복지정보 시스템 구축을 위한 기초자료를 제공하고자 함.
- 즉, 현재 운영되고 있는 장애인복지정보시스템의 운영 및 이용실태를 살펴보고 도출된 문제점을 바탕으로 개선방안을 제시하는데 기본적인 연구목적은 두고 있음. 이러한 목적을 보다 구체적으로 제시하면 다음과 같음.
- 첫째, 대전광역시를 포함 타 시도 및 외국의 장애인복지정보시스템의 운영 실태를 파악하여 시사점을 도출함.
- 둘째, 장애인복지서비스를 제공하고 있는 장애인단체 실무자를 대상으로 FGI(초점집단인터뷰)를 실시하여 장애인복지정보시스템의 불편사항과 개선방안을 모색함.

- 셋째, 문헌연구를 통해 장애인 생애주기별 특성과 복지정보 욕구를 파악 분석함.
- 끝으로 이러한 연구결과를 바탕으로 이용자 관점에서 수요자 중심의 대전형 장애인복지정보시스템 구축을 지원할 수 있는 구체적인 실천방안을 제시해 보고자 함.

## 2절 연구 방법 및 구성

### 1. 연구 방법

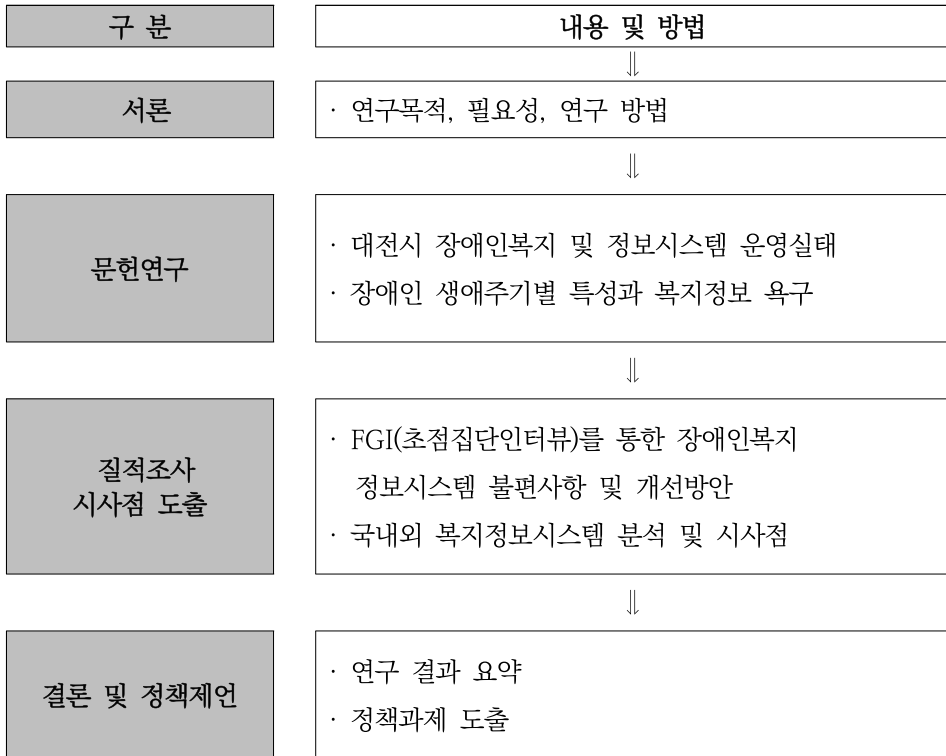
- 본 연구는 대전광역시 장애인복지정보 시스템의 현황과 맥락에 적절한 전달체계 개선방안은 무엇인지를 살펴보는 것을 목적으로 함. 세부적으로 장애인복지정보 시스템의 현황과 향후 개선 방향성을 확인하기 위해서 문헌검토, 2차 자료 분석, 사례조사, 초점집단면접(FGI), 전문가 자문을 활용하고자 하였음.
- 먼저, 문헌검토에서는 대전광역시 장애인 및 서비스 현황, 장애인정보 제공서비스의 현황 및 문제점 파악, 생애주기별 장애인의 요구와 서비스를 검토하였음. 둘째, 사례조사에서는 국내외 장애인종합정보 시스템의 국내외 사례를 제시하고 시사점을 도출하였음. 셋째, 초점집단면접(FGI)과 전문가 자문을 통해 문제점 파악 및 향후 장애인정보제공 서비스의 방향성을 제시하였음.

### 2. 보고서 구성

- 본 보고서는 5장으로 구성되어 있음. 1장은 서론으로 연구배경과 목적

그리고 연구방법과 구성에 관하여 서술하였음. 2장은 장애인생애주기별 특성과 복지정보 욕구에 관해 기술하였음. 3장은 대전시 장애인복지 및 복지정보시스템 운영 실태를 파악하였음. 4장은 국내외 사례와 시사점을 기술하였음. 5장은 조사결과 요약과 정책제언을 하였음.

○ 본 연구의 연구체계를 도식화하면 [그림 1-1] 과 같음. 각각의 구체적인 내용은 다음과 같음.



[그림 1-1] 연구 체계도

## 생애주기별 장애인 복지정보 현황

- 1절. 장애인 정보접근성과 생애주기별 특성
- 2절. 생애주기별 장애인 복지정보
- 3절. 장애인의 정보서비스 욕구 분석

## 2장



## 제2장 생애주기별 장애인 복지정보 현황

### 1절 장애인 정보접근성과 생애주기별 특성

#### 1. 장애인 정보접근성의 특징

- 정보화 사회에서 인터넷을 기반으로 하는 정보화는 장애인에게 있어 세상과 연결해 주는 통로와 같은 역할을 하고 있음(황주희, 2019). 인터넷을 통한 정보에의 접근은 장애인을 포함하여 모든 사람에게 민간 및 공공서비스에 대한 정보를 빠르게 습득하고 활용할 수 있도록 하였음. 장애인들은 시간과 공간의 제약 없이 많은 사람들과 대화하거나 교류할 수 있으며, 정보화를 통한 다양한 일자리에서 일할 수 있게 되었음(Samant, et al., 2012; Panda, 2017, 재인용; Joo, 2003, 황주희, 2019 재인용<sup>1)</sup>).
- 미국 장애인위원회(National Council on Disability)에서는 정보화가 모든 사람에게 일을 보다 쉽게 만들어주는 역할을 하고 있으며, 장애인에게는 가능성을 열어주고 있다고 평가한 바 있음(Raja, 2017). 이처럼 '정보에의 접근성'은 장애인뿐만 아니라 모든 시민에게 중요한 과업 중의 하나임. 오늘날과 같이 디지털 정보가 PC나 스마트폰(웹사이트, 모바일), 가전제품, 이러닝(E-learning) 콘텐츠, 음원, 영상, 키오스크 등 일상생활에서 쉽게 접하는 시대에서는 더욱 그러함. 장보기, 쇼핑, 뉴스, 시설물 예약부터 민원업무나 공공서비스에 이르기까지 생활 전반에 걸쳐 매우 일상화가 되어 있음.

---

1) 황주희(2019). 장애인의 정보 활용 격차가 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 정보화정책 26(3). 53-68.

- 정보접근성이란 어떠한 이용 환경에서도 디지털 서비스의 사용을 보장 받는 것을 의미하기도 함. 한편, 장애인, 고령자들은 정보 이용의 사회적 약자에 속하며, 디지털 서비스를 이용할 능력을 갖추기에 어려움이 존재함. 정보접근성이 원활히 되기 위해서는 다양한 장애인을 위한 정보제공 시스템 구축이 요구됨.

## 2. 생애주기별 장애인 특성

- 모든 사람은 생애과정의 단계마다 이루어야 할 과업이 있으며, 장애인 또한 생애주기에 따른 다양한 과업과 사회적 욕구가 있음. 최근 생애주기별 맞춤형 복지서비스의 강조와 장애인 자립생활 지원이 장애인복지 정책의 주요 패러다임이 되는 상황임. 따라서 생애주기적 접근은 장애인 개인의 생애단계별 과업의 성취를 도와 장애인의 자립생활 가능성과 장애 구성원의 가족부담이나 갈등 완화에 도움이 되는 것으로 나타남(김승연, 장동렬, 2017).

### 1) 영유아기

- 장애아동의 출생은 부모와 가족에게 상실감과 슬픔을 안겨 줌. 부모들은 자신의 자녀가 장애아동이라는 사실을 인지하면서 큰 충격에 휩싸이고, 수치심, 우울, 죄책감, 분노와 같은 정서적 반응을 보이며(오혜경, 2003), 장애가 발견된 직후 처음에 갖는 분노와 좌절의 감정은 시간이 지날수록 완화되면서 발달장애를 조기에 발견하여 장애정도와 장애의 특성을 이해하려고 노력하며 상황에 적응 및 타협하려는 욕구가 있음.
- 부모들은 장애영아가 가진 발달 욕구에 대해 배우고 발달과업을 잘 수행할 수 있도록 돕는 역할을 해야 할 것이며, 영아가 자신의 환경에 대해 신체적, 인지적으로 통제력을 갖도록 도움을 줄 필요가 있음.
- 장애아동의 유아기에는 언어능력을 비장애아동보다 늦게 습득할 수 있기 때문에 의사소통에 대한 대안을 제시하는 것이 중요함. 가령, 지적 장애아동은 언어 대신 몸짓이나 그림 등의 대안적 의사소통방법을 지



원할 수 있고, 청각 유아장애인은 시각적 의사소통과 수어를 통해 지원할 수 있음.

## 2) 학령기

- 학령기가 되면 장애에 대한 사회적 낙인으로 소외감, 열등감 등을 경험하며, 가족들은 아이에게 필요한 것들을 수용하기 위해 한 번 더 변화를 시도해야 함. 학령기 중간단계(7-8세)에서의 장애아동 돌봄 부모들은 자주 소외감을 느끼며 이웃들과 가깝게 지내지 못하는 경우가 많음(김승연, 장동렬, 2017). 장애 형제와 같은 학교에 다닐 경우, 장애 형제 때문에 놀림을 받게 되면 장애 형제를 미워하기도 하며, 지나치게 도움을 주거나 반대로 전혀 복종하지 않으려고 하는 양극단적 감정을 가지기도 함. 이 시기에는 교육적 환경도 중요하지만, 특수 욕구를 충족시켜줄 수 있는 개별교육이 필요하게 됨.
- 한편, 장애 청소년들은 생리적, 사회적, 심리적 변화를 경험하고, 이성애에 대한 호기심이 싹틈. 발달장애 때문에 성에 대한 공포감을 경험하기도 하고, 부모는 성과 장애의 관계를 생각하느라 심리적 혼란과 자녀의 성인이 되어가는 과정에 불안을 느끼기도 함. 어릴 때부터 모든 가족이 장애 형제를 중심으로 움직이기에 비장애 형제자매는 소외감과 분노를 느끼며, 자신에게 과도한 기대와 요구에 따른 스트레스와 갈등을 겪기도 함(김민정, 2011).

## 3) 청년기 및 성인기

- 학령기 이후 사회적 활동이나 참여기회 욕구가 있음에도 불구하고, 학교 졸업 이후에는 사회적인 단절로 인한 가정 내 고립, 사회적 기술, 대인관계, 정서적 문제들을 해결하고자 하는 욕구를 보임. 부모는 장애 자녀의 기능적인 학습과 언어능력 향상의 욕구가 있음. 중증의 장애로 학령기 이후의 사회적 고립을 우려하거나 경험했을 경우 노동(일), 사회활동, 여가 활동 등에 대한 욕구가 있음. 가정 내 고립으로 인해 발

생하는 사회성, 대인관계 능력의 문제가 있으며, 일부 부모는 자신들 사망 후 생활시설에 입소하기보다 지역사회 내에서 가정형태의 생활을 원하는 주거 욕구가 있음.

- 장애인 가족에게는 누구와 어디에서, 어떤 주거생활을 준비하고 실현할 것인가의 문제가 중요한 욕구가 될 수 있음. 그밖에 가정과 지역사회 기술 향상을 위해 지속적인 교육이 이루어질 필요가 있음.
- 장애인 본인들은 이제 가족으로부터 독립하는 시기이지만, 자립의 목표가 실현되기에는 많은 어려움이 따름. 가령, 지역내 자립을 위해서 활동보조와 같은 서비스를 받을 수 있는지, 다른 사회적 지원을 어떻게 접근해야 하는지, 보조기구나 보조공학의 지원을 어떻게 제공받는지 등 다양한 사회적 지원을 모색해야 함. 또한 일자리와 주거마련, 결혼, 출산 등의 준비를 위해서도 새로운 발달과업에 직면해야 함.

#### 4) 중년 및 노년기

- 중년기 장애인은 장애의 적응으로 많은 경험이 쌓이고, 관심과 선택이 넓어져서 지역사회 다른 공동체의 일원으로 장애운동 등 활발한 사회 활동을 시작하기도 함. 기존의 질환 뿐아니라 새로운 중년기 질병에도 준비를 시작할 필요가 있으며, 자신의 부모들이 노년기가 되고 있음을 인식할 필요가 있음.
- 노년기 장애인은 일상생활에서 돌봄 욕구가 더욱 증가하는 시기임. 노년기의 장애인들은 그들을 돌볼 배우자나 자녀가 있지 않은 경우가 많아 부모 사후에 형제들이 종종 돌봄 책임을 맡게 되며, 돌봄을 책임질 가족이나 형제가 없으면 사회적 고립의 위험이 더욱 커짐.
- 최근에는 인구고령화로 장애인이 노령화되고 있으며, 장애노인의 수가 증가하고 있으며, 노년기 장애 출현율도 높아지고 있음. 노년기 장애인의 욕구 중 의료보장과 소득보장에 대한 욕구가 더욱 증가됨.

## 2절 생애주기별 장애인 복지정보

### 1. 장애인 서비스 영역별 정보 욕구

#### 1) 의료·재활 치료

- 의료/재활 치료 욕구는 모든 연령대에서 높게 나타나지만, 그중 영유아 시기의 조기 발견과 치료가 특히 중요함. 장애아를 둔 부모는 장애에 대한 이해와 안내가 없어 아이의 장애를 쉽게 발견하지 못하고, 발견하더라도 이를 받아들이는 데 어려움을 겪음. 장애 자녀를 둔 부모가 겪는 일반적 어려움과 장애라는 특수성이 주는 어려움을 동시에 경험하며, 자녀의 의료 및 재활 치료에 대한 정보를 얻는 데 스스로 해결해야 할 부분이 많아 힘들어함. 그러므로 장애 자녀를 둔 부모들은 자조모임 등의 연계를 통해 장애 자녀 양육에 실질적인 도움과 심리적 안정을 도모할 수 있음.
- 또한 발달장애인은 비장애인과 비교했을 때, 뇌활동과 신체활동이 적기 때문에 노화가 빨리 진행됨. 일반적으로 만 65세부터 노인으로 분류되는 비장애인과 달리 발달장애인들은 성인기 이후 대략 35세 이후부터 노화가 빠르게 진행되어 노인과 같은 신체 상태를 호소하게 됨. 따라서 이를 예방하고 관리해줄 건강서비스에 대한 정보가 요구됨.

#### 2) 특수교육·평생교육

- 영유아기의 특수교육 혹은 조기교육부터 청장년기의 평생교육에 이르기까지 지속적인 정보 제공이 요구되는 분야가 교육임. 장애인들에게 제공되는 특수교육 혹은 조기교육 등 교육에 대한 지속적인 정보 제공은 장애인 당사자는 물론 보호자에게도 매우 중요함. 장애인들은 특수학교의 부족과 평생교육의 부재에 대한 어려움을 겪으며, 학교 수업에 적응하는 데에도 어려움을 겪으며, 이웃과 사회로부터 경험하는 시선과 소외감으로 힘들어함. 이러한 자녀를 바라보는 부모도 상당한 스트레스를

경험하며, 고등학교 졸업 이후 지속적인 교육을 받을 수 있는 시설의 부족과 평생교육을 통해 교육효과가 지속되기를 바라는 욕구가 있음. 이러한 욕구로 인해 장애 자녀를 둔 부모들은 자녀 양육을 위한 정보 제공과 학교의 정책 변화 등을 통한 보완을 요구하며, 정보지원 체계에서 각각의 장애인을 위한 개별화된 맞춤형 교육 정보 지원을 원함.

### 3) 돌봄

- 돌봄에 대한 책임과 부담은 장애 자녀를 둔 부모들이 갖는 평생 숙제 일 것임. 부모가 돌봄을 제공할 수 있는 시기에도 돌봄의 어려움과 욕구가 크지만, 가족의 돌봄 기능이 약화 된 시기에 돌봄 지원은 필수적임.
- 장애인들이 최대한 지역사회 안에서 자립생활을 할 수 있도록 주택도 시공사 등에서 장애인을 위한 주택 활용 및 단계별 그룹홈의 시설 확대가 요청됨. 장애인이 자립생활을 할 수 있도록 코디네이터와 같은 주거생활 지원 서비스가 필요하며, 건강관리 및 의료서비스에 대한 정보지원 욕구가 크며, 장애인통합지원센터의 개선을 통해 이를 지원할 수 있음.

### 4) 직업(고용, 일)

- 장애인 고용은 장애인 보호작업장과 직장파견 형태가 대표적임. 장애인 보호작업장에 대한 의견 중 가장 큰 문제는 보호작업장의 물리적 환경이 열악하다는 데 있음. 고등학교 졸업 이후 이용할 수 있는 보호작업장의 환경은 열악하고 단순 생산 작업이 대다수이지만 이러한 보호작업장조차도 들어가지 못하는 사람이 많고 작업장에 가지 않으면 성인 장애인이 낮 동안 할 수 있는 일이 거의 없어 작업장 근로를 쉽게 포기할 수도 없는 상황임. 이러한 불합리성을 해결할 방안으로 양질의 일자리가 개발되어야 하고, 보호작업장의 물리적 환경개선과 장애인의 훈련기회 제공을 통해 직업 능력을 향상하며, 직무 지도원을 활용하여 일자리 정보지원을 지속적으로 확충해 나가야 함.

## 5) 노후 준비 설계

- 실질적으로 성인기에 속하는 재가 장애인들은 복지관에서도 만나기가 쉽지 않고 마땅히 갈 곳도 많지 않음. 대체로 장애인복지관, 보호작업장, 비인가 대학, 직업 재활팀, 주간보호센터 등을 이용하고 있지만, 장애의 경중에 따라 이용할 수 있는 시설 및 기관이 제한적이고 시설 이용에 대한 안내가 제대로 이루어지지 못하는 실정임. 그러므로 성인기에 집중한 프로그램 개발이 요구되며, 특히 장애인의 고령화에 대비하여 노후 준비를 위한 다양한 복지정보 지원체계가 요구됨.

## 6) 종합정보서비스

- 장애인들은 공격성, 분노 조절의 어려움 등으로 행동장애가 수반되는 경우가 많아 집단생활에 어려움이 겪으며, 비장애인에 비해 필요한 서비스가 많음에도 이를 안내할 정보시스템은 매우 부족한 상황임. 그러므로 장애인종합지원센터의 증설이나 유사 서비스를 제공할 수 있는 통합정보지원센터의 증설이 요구됨.
- 그리고 장애인 활동 서비스의 경우에는 2016년부터 기존 1-2등급 장애인에서 1-3등급 장애인을 대상으로 확대 시행되었고, 최근 심한 장애와 심하지 않은 장애로 구분되면서 매우 심한 장애와 조금 덜한 장애인 간 급여에 차등이 없어 활동보조인들이 비교적 돌봄이 쉬운 장애인을 선호하는 현상이 나타나고 있음. 이로 인해 정작 도움이 절실한 최중증 장애인을 위한 활동보조인을 구하기는 어려운 상황임. 따라서 최중증 장애인을 돌보는 활동보조인에게 인센티브 제공과 전문성을 향상할 수 있는 전문성 강화교육이 요구됨은 물론 다양한 유형의 장애인과 이에 걸맞은 맞춤형 활동서비스를 제공할 활동지원사를 연결할 수 있는 정보시스템의 구축이 요구됨.
- 또한 장애인복지 서비스를 가장 초기에 접근하고 이용하는 장애인복지 시설 및 동행정복지센터의 공무원들이 장애인복지 정보시스템에 대한 이해가 부족하여 장애인들에게 복지정보를 제대로 안내하지 못하는 경우가 있음. 이에 장애인 전담 사회복지사와 공무원을 배치하여 장애인

들이 실질적인 서비스 이용에 어려움이 없도록 직무교육을 강행할 필요가 있음.

## 7) 장애인 이동서비스

- 장애인 콜택시를 이용 시 기다려야 하는 시간이 길어 불편하다는 의견이 있으며, 불편함이 있어도 대중교통을 이용하는 것이 더 어려워서 장애인 콜택시를 이용하는 실정이라고 함. 장애인 콜택시의 장애 등급 확대 및 이동 차량 증원 등을 비롯한 이동지원이 마련되어야 한다는 목소리가 높음. 복지서비스 정보안내에 대해서는 주민센터에서 지역사회 내 이용할 수 있는 복지서비스를 책자 및 홍보물 우편발송, 문자 발송 등의 방법으로 알려주기를 원하는 의견이 있음. 특히 정보를 수집하는데 어려움을 느끼고 있기에 서비스 안내 욕구가 높은 것으로 나타남.

## 2. 장애인 생애주기별 주요 복지정보 현황

### 1) 임신·출산기 복지정보

- 비장애인과 마찬가지로 장애인의 생애주기별 임신과 출산 시기에 필요한 주요 복지정보는 다음과 같음.

**[표 2-1] 임신 및 출산기 복지정보 현황**

	대상	소득조건	지원내용	신청기관
	여성장애인 출산비용지원	장애여성 1-6급	-	100만원
여성장애인 홈헬퍼 지원	만10세미만 자녀양육 여성장애인	전국 가구 월평균 100%	월 70시간	주민센터 (*자치구별 상이)
임신출산 진료비 지원1 (국민행복카드-고운맘카드)	만18세 이상	-	50만원- 분만후 60일 이후 소멸	국민건강 보험공단 지사

임신출산 진료비 지원2 (국민행복카드-고운맘카드)	만18세 미만	-	120만원- 분만후 60일 이후 소멸	사회서비스 전자바우처 포털
임산부 엽산제 및 철분제 지원	보건소 등록 임산부	-	엽산제-임신 3개월까지 철분제-임신 (5개월~분만)	보건소
영양플러스	영양위험요인 (빈혈/저체중등)이 있는 보건소 등록 임산부 및 만6세미만 영유아	기준 중위소득 80%	영양교육 및 상담/보충식품 공급 정기적 영양평가	보건소
산모신생아 건강관리 지원	출산(예정)일 전 40일 또는 출산 후 30일이내	기준 중위소득 80%	가정방문 서비스 이용금 지급 : 분만후 60일 후 소멸	보건소
난임부부 시술비 지원	여성 연령 - 만44세 이하	전국가구 월평균 150%	체외 190만원 3회/ 인공 50만원 3회	보건소

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)

## 2) 영유아기 복지정보

○ 영유아기 장애아동들에게 필요한 복지정보는 다음과 같음.

[표 2-2] 영유아기 복지정보 현황

	영유아기 복지정보 현황			
	대상	소득조건	지원내용	신청기관
장애아동수당	만18세미만	수급자/차상위/시설	2~20만원	주민센터
장애아가족 양육지원	만18세미만 장애1-3급	전국가구 월평균 100%	돌봄서비스, 휴식지원 등 (연480시간)	주민센터
보육료 지원 (아이행복카드-아이사랑카드)	어린이집 이용 0-만5세 (단, 장애아동은 12세)	-	어린이집 보육료 지원	주민센터
유아학비 지원 (아이행복카드-아이즐거운카드)	유치원 입학 만3-5세	-	유아학비 지원	주민센터

가정양육수당 장애아동 양육수당	보육시설 이용하지 않는 만5세 이하	-	10만원- 20만원	주민센터
영유아 건강검진	만6세 미만	-	월령별 문진, 신체계측 등	국민건강 보험공단
아이돌봄지원	만12세 이하	기준 중위소득 60%	시간제/종일제/기관 파견 돌봄서비스	주민센터
언어발달지원	만12세 미만 비장애아동	전국가구 월평균 100%	언어재활서비스 및 독서, 수화지도 등	주민센터
미숙아/선천성 이상아 의료비	미숙아/선천성 이상아	전국가구 월평균 150%	미숙아 : 500-1000만원선천 성이상아 : 최대500만원	보건소
장애입양아동 의료비 지원	만18세 이하 장애 입양 아동	-	진료,상담,재활 및 치료소요 비용 연간 260만원	주민센터
장애아동 입양 양육보조금	만18세 이하 장애아동 입양 가정	-	중증장애아 : 월627,000원, 경증장애아 : 월551,000원	주민센터
소아암 의료비 지원	만18세 미만	-기준 중위소득 120%, 최고재산액 300% 이하/ 의료급여수급자-양 연선정	2,000-3,000만원	보건소
청각장애인 인공달팽이관 수술	만55세 미만	전국가구 월평균 100%	600-700만원 (+재활치료비)	주민센터
신생아 난청진단 의료비 지원	출생후 1개월까지 수급자/ 의료급여 당연선정	전국가구 월평균 60%	신생아 청각 선별검사 1회 무료 지원	보건소

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)



### 3) 학령기 복지정보

○ 학령기 장애아동들에게 필요한 복지정보는 다음과 같음.

[표 2-3] 학령기 복지정보 현황

	학령기 복지정보 현황			
	대상	소득조건	지원내용	신청기관
장애인 활동지원	만6세-만65세	무관	활동보조, 방문 목욕, 방문간호 등 (기본시간+추가 시간+지자체시간)	주민센터
차상위 본인부담경감 지원	만18세 미만	기준 중위소득 50%	요양급여비용 경감 (1종,2종에 따라 본인부담률 차등경감)	주민센터
청소년 한부모가구 자립지원	만24세 이하의 청소년 한부모	기준 중위소득 60%	아동양육/교육비, 검정고시학습비, 자립촉진수당, 자산형성계좌 등	주민센터
꿈나래 통장	만14세이하 자녀양육가구	기준 중위소득 60%	3/5/7/10만원 택일+매칭지원금 (수급자1:1, 저소득층1:0.5) +이자	주민센터
아동발달지원 계좌 (디딤돌씨앗 통장)	만18세 미만	수급자 (시설보호 등)	3만원 + 매칭지원금(1:1)	구청
문화누리카드 (통합문화 이용권)	만6세 이상	수급자 및 차상위	개인-연간5만원	동주민센터
스포츠강좌 이용권	만5세-만18세	수급자	월7만원- 스포츠 활동 강좌비 지급	구청
장애인자녀 교육비 지원	장애1-3급 초,중,고 본인 또는 자녀	기준 중위소득 52%	부교재비, 학용품비, 교과서대 등	동주민센터
장애대학생 도우미 지원	장애1-3급 대학생	중증/ 취약계층 우선	일반, 전문도우미 지원	대학별 장애학생 지원부서
장애인 보조기기 렌탈 서비스	만19세미만 지체, 뇌병변장애, 척수 장애, 근디스트로피	무관	보조기기 대여 및 점검, 유지보수	주민센터
장애아동 청소년 자립 생활역량강화 서비스	만6세이상-18세이하 장애아동 청소년	기준 중위소득 140%	개별화교육계획안(IEP) 수립 - 개별화된 전환서비스제공	주민센터

발달재활 서비스	만18세 미만 뇌병변, 지적,자폐성, 청각,언어,시 각 장애아동	전국가구 월평균 150%	발달재활서비스 및 부모상담 서비스	주민센터
----------	---	------------------	-----------------------	------

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)

#### 4) 성인기 복지정보

○ 성인기 장애인에게 필요한 복지정보는 다음과 같음.

[표 2-4] 성인기 복지정보 현황

	대상	소득조건	지원내용	신청기관
장애인연금	만18세 이상 중증장애인	만18세 이상 중증장애인	1인: 100만 이하 부부: 160만 이하	주민센터
장애수당	만18세 이상 장애3-6급	만18세 이상 장애3-6급	수급자 및 차상위	주민센터
장애연금	국민연금 가입기간 중 장애발생자	국민연금 가입기간 중 장애발생자	소득수준에 따른 차등지원	국민연금공 단
희망키움 통장1	일반노동시장 취업 생계/의료수급가구	일반노동시장 취업 생계/의료수급가구	총근로소득 기준 중위소득 40%의60%이상	주민센터
희망키움 통장2	일반노동시장 취업 주거/교육수급가구 및 차상위계층가구	일반노동시장 취업 주거/교육수급가구 및 차상위계층가구	총근로소득 기준 중위소득 50%의60%이상	주민센터
희망플러스 통장	18세 이상 근로 저소득가구	18세 이상 근로 저소득가구	기준 중위소득 45%이상-60% 이하	주민센터
내일키움 통장	자활근로 3개월 이상	수급자 및 차상위 - 가입금액 5만원 또는 10만원 -장려금: 1:1,1:0.5,1:0.3 매칭 -수익금: 월15만원 적립		자활센터
희망두배 청년통장	만18세 - 만34세 이하	소득금액 세전 200만원 이하	수급자(5/10만원) 1:1매칭+ 이자, 저소득층 (5/10/15만원)1:0. 5매칭+이자	주민센터
장애인복지 일자리	만18세 이상	무관	일반형,복지형,특화 형 (발달 장애인요양보호사, 시각장애인 안마사)	시청, 구청

주택바우처 (각 지자체 마다 상이)	전세전환가액 9,500만원 이하 월세임대주택거주 자	기준 중위소득 60%	가구원 당 월임대료 지급	주민센터
저소득장애 인 맞춤형집수 리	1-4급 장애인 가구	수급자 및 차상위 계층	문턱제거, 경사로 개선 등	주민센터
장애인 자립 자금대여	만19세 이상	기준 중위소득 50%초과-100% 이하	무보증	주민센터
장애인활동 지원 서비스	만6세이상 만65세 미만의 등록 장애인(중증)	무관	활동보조, 방문목욕, 방문간호	주민센터

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)

## 5) 노년기 복지정보

○ 노년기 장애인에게 필요한 복지정보는 다음과 같음.

**[표 2-5] 노년기 복지정보 현황**

	대상	소득조건	지원내용	신청기관
기초연금	만65세 이상	단독: 100만원 이하 부부: 160만원 이하	단독 : 월최고 20만원 부부 : 월최고 32만원	주민센터
노인사회활동지 원사업	사업별 상이 (60-,65세 이상)	무관	공익활동,취업 활동,창업활동, 경력유지,일자리 등	주민센터
치매치료 관리지원비	만60세 이상인자, 치매 진단자	전국가구 월평균 100%	월3만원(연36만원) 상한 내 실비 치매치료관리비 보험급여 중 본인부담금	보건소
노인실명 예방관리사업	만60세 이상	안검진 (수급자 및 차상위) 수술(기준 중위 소득 60%)	무료 안 검진, 개안 수술 지원	보건소
노인의치 (틀니)-임플란 트 지원	만65세 이상	수급자 및 차상위	전부의치, 부분의치, 지대치 등 지원	보건소

노인불소도포/스케일링	만65세 이상	무관	불소도포 및 치주치치 등	보건소
노인맞춤형 운동처방 서비스	만65세 이상	기준 중위소득 140%	건강상태 점검, 수중운동 등	주민센터
시각장애인 안마치료 서비스	만60세 이상 장애인 및 국가유공자 연령무관	기준 중위소득 140%, 기초연금수급자	전문 안마사 안마 서비스 제공	주민센터
노인, 장애인 돌봄여행	만65세 이상 장애인: 연령무관	기준 중위소득 140%	전문돌봄인력동반 맞춤형 국내 여행서비스	주민센터
노인장기요양보험	만65세 이상 만65세 미만 노인성질환	무관	재가급여, 복지용구, 가족휴가제, 시설급여	국민건강보험공단
노인돌봄 기본서비스	만65세 이상		정기적인 안전확인, 생활교육 등 본인부담금 무료	주민센터
노인돌봄 종합서비스	만65세 이상 노인장기요양보험 등급외 판정자	전국가구 월평균 150%	방문, 주간보호, 단기가사, 치매가족 휴가 지원 서비스	주민센터
서울형 재가관리사 사업	65세 이상 수급자, 60세 이상 노인질환자	수급자, 차상위, 저소득 우선	가사보조, 간병서비스, 식사지원 등	주민센터

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)

## 6) 전생애 관련 복지정보

○ 생애주기별 모든 장애인에게 필요한 복지정보는 다음과 같음.

**[표 2-6] 전생애 관련 복지정보 현황**

	대상	소득조건	지원내용	신청기관
국민기초생활 보장제도 맞춤형 급여체계	소득인정액과 부양의무자 기준 동시충족 가구	기준 중위소득 29%-50%	생계, 의료, 주거, 교육급여별 맞춤형 지원	주민
긴급복지 지원제도	갑작스러운 위기 상황의 생계유지 곤란 저소득가구	기준 중위소득 75%	생계, 의료, 주거, 교육, 복지시설이용 및 그밖의 지원	129
서울형 긴급복지지원제도	위기상황에 처한 저소득가구	기준 중위소득 75%	생계, 의료, 주거 등 30만원(1인가구) 상당 맞춤형 물품 지원	주민
기초보장 제도	서울시 거주 6개월 이상	기준 중위소득 40%	생계(소득구간별 차등 지급), 교육(수업료), 해산, 장제급여지원	주민

희망온돌 위기긴급기금 지원사업	위기상황으로 생계유지가 곤란한 가구	기준 중위소득 80%	생계비,주거비,의료비,난방 비 등 1가구당 최대 월 30만원 최장3개월	주민
장애검사비 지원	서비스 신청, 재판정으로 재진단 받는자	수급자 및 차상위	진단비,검사비 10만원 내 지원	주민
장애인 치과병원 사업	서울시 거주 등록 장애인 (장애등급 및 연령 무관)	무관	보존치료(충치, 신경치료), 보철 치료,치주치료,소아과치료 등 진료비 감면	장애인치 과
장애인보장구 건강보험급여(의료 급여) 실시	건강보험가입자 중 등록장애인	무관	기준액,고시액,실구입가액 등의 80%	국민건강 보험
장애인 보조기구 교부	지체,뇌병변,시각,청각, 심장장애인	수급자 및 차상위	욕창예방용 보조기구,음식섭취 보조기구,문자판독기 등 18종	주민
정신건강토달 케어서비스	정신장애인 또는 정신과치료 필요 소견서 발급자	기준 중위소득 120%	상담,위기관리,건강관리,사 회적응 및 취업지원 등의 서비스 지원	주민
가사간병방문 관리사 지원사업	만65세 미만의 중증 장애인 등 간병 필요 자	수급자 및 차상위	신체수발,가사지원,일상생 활 및 간병지원 등 월24/72 시간	주민
문화누리카드 (통합문화 이용권)	만6세 이상의 문화지원이 필요한 자	수급자 및 차상위	문화,예술,스포츠 분야에서 이용 가능한 연간 5만원 (1인) 이용권 지원	주민
장애인/노인을 위한 돌봄여행 서비스	신체활동이 가능한 장애인	기준 중위소득 140%	전문 돌봄인력 동반하는 장애인, 노인 맞춤형 국내 여행서비스 제공	주민
정보통신 보조기기 보급	등록 장애인	무관	독서확대기, 영상 전화기 등 보조 기기 제품가격 기준의 80%지원	www.a t4u.or. kr
화면해설방송/ 자막방송 수신기 무료보급	시/청각장애인	수급자 및 차상위 우선	TV일체형 화면 해설방송/ 자막 방송 수신기 보급	kcmf.o r.kr

출처: 서울시 장애인가족지원센터(2022년 4월 2일 검색)

### 3절 장애인의 정보서비스 욕구 분석

#### 1. 장애인의 활동 지원 욕구

##### 1) 일상생활 지원 욕구

###### (1) 일상생활지원 필요 정도

○ 장애인의 47.8%는 거의 모든 일상생활을 타인의 도움 없이 혼자 수행할 수 있다고 한 반면, 14.9%는 대부분 혹은 거의 지원이 필요하다고 응답하였고, 17.2%는 일부 지원이 필요하다고 응답하였음. 대부분 서비스 지원이 필요하다고 응답한 장애인은 자폐성 장애와 뇌병변 장애, 그리고 지적 장애 유형에서 두드러지는 현상을 보임.

[표 2-7] 일상생활지원 필요 정도

(단위 : %)

구분	장애유형별															전체
	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	지적 장애	자폐성 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애	호흡기 장애	간 장애	안면 장애	장/요루 장애	뇌전증 장애	
혼자 스스로	57.8	19.0	59.4	49.9	38.1	14.6	6.6	36.0	54.5	64.2	33.6	77.2	70.0	53.0	51.7	47.8
대부분 혼자서	20.3	13.7	16.6	24.1	15.9	23.3	15.0	24.2	18.4	17.7	30.0	12.9	17.8	24.7	14.3	20.1
일부지원 필요	13.8	23.4	13.5	17.4	28.4	28.7	21.4	26.0	16.6	12.0	19.4	5.4	10.6	13.7	20.0	17.2
대부분 지원필요	5.0	20.7	6.4	6.0	8.4	20.3	39.0	9.2	6.8	5.1	12.2	3.4	0.7	6.5	10.2	8.7
거의 지원필요	3.1	23.2	4.0	2.7	9.2	13.1	18.0	4.6	3.7	1.0	5.0	1.1	0.9	2.1	3.8	6.2
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
전국 추정 (천명)	1216	251	253	385	22	215	29	103	94	5	11	13	3	15	7	2623

출처: 한국보건사회연구원(2020).

- 일상생활을 도와주는 사람은 배우자가 38.7%, 부모 20.8%, 자녀 13.3% 등의 순으로 나타나, 도움 제공자가 대부분 가족구성원(76.9%)에 의존하는 것으로 나타났음.

**(2) 수단적 일상생활수행능력 지원 욕구**

- 장애인의 수단적 일상생활수행능력(IADL)에서의 지원욕구를 살펴보면, 장애인의 33.1%는 전화사용하기 등과 같은 수단적 일상생활 수행능력 지원의 욕구가 있는 것으로 나타났음. '상당한 혹은 전적인 지원 필요'의 비율은 대중교통수단 이용하기가 21.6%로 가장 높고, 빨래하기 19.8%, 청소 19.7%, 식사준비 19.5%, 금전관리 15.8% 등의 순으로 나타났음.

**[표 2-8] 장애인의 수단적 일상생활수행능력 지원욕구**

(단위 : 명)

구분	지원필요			지원불필요	
	상당한/전적인 지원필요	일부지원필요	소계	지원 불필요	전체
전화사용하기	9.4	7.2	16.6	83.4	100
물건사기	16.2	11.9	28.1	71.9	100
식사준비	19.5	15.9	35.3	64.7	100
청소	19.7	15.6	35.3	64.7	100
빨래하기	19.8	15.5	35.3	64.7	100
약 챙겨먹기	9.0	8.8	17.8	82.2	100
금전관리	15.8	10.7	26.5	73.5	100
대중교통수단 이용하기	21.6	11.4	33.1	66.9	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

### (3) 여성장애인의 필요 서비스 욕구

- 성인 여성장애인에게 필요한 서비스는 연령대별로 다르게 나타나고 있음. 전체적으로는 자녀양육 지원이 13.3%로 가장 많고, 장애인활동 지원사 지원 11.3%, 출산비용 지원 10.2%, 건강관리 프로그램 10%, 임신·출산 관련 교육 및 정보제공 8.8%, 장애를 고려한 여성용품 정보 제공 8.7%, 활동지원 서비스 7.7% 등의 순으로 나타났음.
- 특히 18-29세 연령대의 여성장애인은 활동지원 서비스가 17.7%로 가장 높았고, 임신/출산관련 교육 및 정보제공이 12.4%, 장애를 고려한 여성용품 정보제공 9.4%, 건강관리 프로그램 9.2%, 학교교육 이외의 학습 및 재능교육(평생교육) 지원 9.1%, 자녀 양육지원 서비스 8.5% 등의 순으로 나타나 정보제공에 대한 서비스 욕구가 높음을 알 수 있었음.

[표 2-9] 여성장애인의 연령대별 필요 서비스

(단위 : 명)

구분	연령별			
	18-29세	29-38세	39-49세	전체
임신/출산관련 교육 및 정보제공	12.4	5.4	8.9	8.8
임신/출산/육아 관련 hot-line 서비스	5.3	1.5	1.2	2.2
출산비용 지원	4.8	10.4	12.2	10.2
여성장애인 임신/출산 전문병원 산후조리 서비스	3.2	10.3	7.3	7.1
육아용품 대여	0.2	7.8	5.8	5.1
자녀 양육지원 서비스	-	-	0.3	0.2
자녀 교육도우미	8.5	15.8	14.1	13.3
가사도우미	3.9	2.3	2.4	2.7
활동지원사	7.3	4.4	9.2	7.7
건강관리 프로그램	16.7	12.7	8.7	11.3
상담서비스(심리/정서)	9.2	9.0	10.6	10.0
자조집단(멘토)	5.1	5.8	5.2	5.3
학교교육 이외의 학습 및 재능교육(평생교육) 지원	-	-	1.3	0.7
장애를 고려한 여성용품 정보제공	9.1	0.4	4.4	4.5
기타	9.4	12.7	6.7	8.7
계	4.8	1.4	1.6	2.2
전국추정수	100.0	100.0	100.0	100.0
	32.466	35.57	83.217	151.253

출처: 한국보건사회연구원(2020).



- 29-38세의 여성장애인들은 자녀 양육지원 서비스가 15.8%로 가장 높았고, 활동지원사와 장애를 고려한 여성용품 정보제공이 12.7%, 그리고 출산비용 지원 10.4%와 여성장애인 임신/출산 전문병원이 10.3% 등의 순으로 나타나 대체로 자녀양육이나 임신/출산, 여성용품 정보제공과 관련한 욕구가 높음을 알 수 있었음.
- 또한 39-49세의 여성장애인들도 자녀양육지원 서비스가 14.1%로 가장 높았고, 출산비용 지원 12.2%, 건강관리 프로그램 10.6%, 가사도우미 9.2%, 그리고 임신·출산 관련 교육 및 정보제공 8.9% 등의 순으로 나타났음.

#### (4) 문화 및 여가활동 만족도

- 장애인들이 문화 및 여가활동에 만족하는 비율은 48.9%이며, 만족하지 못하는 비율은 51.1%를 차지하는 것으로 나타남. 특히 불만족 비율이 높은 장애 유형은 호흡기 장애 74.9%, 뇌병변장애 66.3%, 뇌전증 장애 63.4%, 신장 장애 60.0%, 정신장애 59.3%, 지적장애 52.1%, 자폐성 장애 51.3% 등의 순이었음.

**[표 2-10] 문화 및 여가활동 만족도**

(단위 : %)

																전체
	지체장애	뇌병변장애	시각장애	청각장애	언어장애	지적장애	자폐성장애	정신장애	신장장애	심장장애	호흡기장애	간장애	안면장애	장/요부장애	뇌전증장애	
매우만족	2.4	2.5	3.2	2.1	3.7	4.1	1.4	2.7	1.5	2.9	0.9	4.7	2.7	0.9	0.6	2.6
약간만족	49.5	31.2	47.3	50.8	46.4	43.9	47.3	38.0	38.5	48.5	24.2	64.5	48.8	47.5	36.0	46.3
약간불만족	40.3	44.0	40.9	39.1	38.5	40.1	39.9	49.3	49.7	41.1	59.4	27.2	39.1	42.2	50.6	41.2
매우불만족	7.8	22.3	8.6	7.9	11.3	12.0	11.4	10.0	10.3	7.5	15.5	3.6	9.5	9.3	12.8	9.9
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

**(5) 외부활동의 어려움 정도**

- 장애인의 집 밖 활동 시 49.0%는 불편하다고 하였으며, 이 중 13.7%는 매우 불편하다고 응답하였음. 특히 뇌병변장애 74.3%, 자폐성 장애 62.8%, 호흡기 장애 59.0%, 장루/요루장애 51.7%가 집 밖 활동 시 불편하다는 비율이 높게 나타났음.

**[표 2-11] 집 밖 활동시 불편 정도**

(단위 : %)

	장애유형별															전체
	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	지적 장애	자폐성 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애	호흡기 장애	간 장애	안면 장애	장/요루 장애	뇌전증 장애	
매우불편	13.0	35.1	12.8	8.5	14.2	11.3	17.0	5.6	11.3	13.0	18.6	3.4	7.4	8.2	12.1	13.7
약간불편	34.7	39.2	33.6	37.1	34.4	36.5	45.8	33.7	29.8	23.9	40.4	15.0	23.2	43.5	31.5	35.3
거의불편하지않음	39.7	21.9	37.5	43.0	38.8	41.3	31.3	51.6	45.3	52.4	37.7	53.2	37.3	39.2	43.1	39.3
전혀불편하지않음	12.5	3.8	16.1	11.4	12.6	10.9	5.9	9.2	13.5	10.7	3.2	28.4	32.1	9.1	13.4	11.8
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

**(6) 외부활동이 불편한 이유**

- 장애인의 집 밖 활동 시 불편한 이유로는 ‘장애인 관련 편의시설 부족’이 40.8%로 가장 많았고, 외출시 동반자가 없어서 29.6%, 주위 사람들의 시선 때문에 8.6%, 의사소통의 어려움 8.1% 등의 순이었음.

[표 2-12] 집 밖 활동 시 불편 이유

(단위 : %)

	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	지적 장애	자폐성 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애	호흡기 장애	간 장애	안면 장애	장/요루 장애	뇌전증 장애	전체
장애인 편의시설 부족	50.8	46.6	35.6	28.6	25.9	16.2	8.8	19.0	39.2	30.3	33.7	44.2	21.1	34.5	28.4	40.8
외출시 동반자 부재	25.9	33.5	38.6	28.0	22.1	34.7	23.5	41.3	32.1	36.0	34.3	21.8	19.6	21.2	33.6	29.6
주위사람 시선	8.4	8.1	6.9	3.9	4.6	15.0	24.4	20.9	6.5	-	3.2	0.8	33.4	19.3	14.2	8.6
의사소통 어려움	0.5	2.3	1.0	28.7	42.0	29.2	39.1	12.7	-	1.4	1.6	0.0	4.9	1.5	8.1	8.1
기타	14.6	9.4	17.9	10.8	5.4	4.9	4.2	6.0	22.2	32.3	27.1	33.2	20.9	23.6	15.7	13.0
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## 2. 장애인 차별 및 서비스 지원

### (1) 사회적 차별 경험

- 장애로 인한 사회적 차별 경험은 초등학교 입학/전학이 37.2%로 가장 높고, 중학교 입학/전학 33.5%, 학교에서 또래 학생으로부터가 29.4% 등의 순이었음. 학교 이외의 영역에서 장애로 인한 사회적 차별 경험은 취업 시 21.5%, 결혼 시 17.7%, 보험제도 계약 시 13.9% 등의 순으로 나타났음. 직장생활에서는 소득수준 13.6%, 직장 동료관계 13.5%, 직장 승진에서 7.8%, 그리고 지역사회 생활에서 6.8%로 나타났음.

[표 2-13] 사회적 차별 경험

(단위 : %)

	지체 장애	뇌병변 장애	시각 장애	청각 장애	언어 장애	지적 장애	자폐성 장애	정신 장애	신장 장애	심장 장애	호흡기 장애	간 장애	안면 장애	장/요루장애	뇌전증 장애	전체
	유치원	17.0	21.2	7.4	10.4	14.5	33.8	42.2	21.3	33.7	-	-	19.2	8.0	-	32.5
초등학교	41.8	44.8	22.1	32.6	29.8	39.0	34.5	47.1	44.2	22.9	32.0	20.1	29.7	45.5	37.9	37.2
중학교	32.6	43.7	15.7	23.9	36.4	41.8	33.7	54.5	37.3	21.4	12.5	-	25.2	41.7	36.7	33.5
고등학교	22.5	37.6	9.8	19.8	38.5	35.8	32.0	40.9	24.3	10.0	15.8	10.1	19.7	28.2	36.5	26.5
대학교	7.4	19.1	5.8	16.0	-	13.8	12.9	2.9	1.6	-	-	-	-	-	-	8.8
교사에게	4.8	17.9	4.8	7.8	5.3	18.3	-	2.5	3.5	-	12.9	-	12.9	-	9.8	6.9
또래에게	27.6	30.1	24.0	26.6	33.2	55.2	68.6	24.9	4.7	36.1	18.8	19.3	54.1	-	33.7	29.4
학부모	10.1	15.1	7.7	18.3	5.9	21.3	-	9.3	4.7	-	18.8	-	29.8	-	18.1	12.1
결혼	18.5	26.3	12.5	17.0	15.0	15.1	-	39.7	8.4	-	9.4	-	20.6	-	24.0	17.7
자녀양육	2.3	2.4	2.6	2.7	5.8	16.3	-	10.5	0.9	-	2.6	-	10.8	-	9.1	2.7
취업	21.9	18.6	19.2	18.8	24.9	37.7	13.8	28.1	13.0	17.3	14.1	21.1	54.5	18.6	32.9	21.5
소득	14.2	13.8	10.5	10.6	8.5	26.5	14.9	16.3	7.7	12.8	10.8	15.6	24.4	7.1	16.9	13.6
동료관계	12.1	12.5	14.2	15.4	14.9	26.4	5.0	16.9	4.8	10.1	9.8	11.8	37.0	10.2	27.8	13.5
승진	7.7	7.5	8.2	6.7	8.3	13.3	9.2	10.2	4.6	5.9	5.9	6.5	24.9	6.6	14.6	7.8
운전면허 취득시	2.8	3.0	4.5	1.6	1.6	7.2	2.5	4.7	1.2	1.6	2.1	3.8	3.7	1.1	10.8	2.9
보험제도 계약시	12.9	12.0	14.4	10.5	14.8	21.6	22.3	19.6	23.8	20.1	10.8	20.3	29.3	15.5	22.2	13.9
의료기관 이용시	2.5	6.2	2.7	3.9	2.9	7.1	6.4	8.0	2.5	3.1	2.1	2.7	6.3	4.1	3.8	3.7
정보통신 이용시	3.1	4.8	3.5	6.0	3.9	8.7	3.4	9.9	6.6	5.7	1.5	3.1	6.2	7.1	7.0	4.6
지역사회 생활	3.6	7.2	3.7	8.1	12.0	22.7	28.1	13.1	1.6	1.2	4.0	3.2	10.6	3.3	10.1	6.8

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## (2) 취업장애인 임금수준

- 2020년 취업장애인의 임금수준을 살펴보면, 188만 원으로 우리나라 전체 임금근로자 월평균 임금 268만원(통계청, 2020.8.기준, 경제활동 인구조사-근로형태별 부가조사)의 70%에 불과한 수준임. 월평균 임금 수준은 간장애가 261만원으로 가장 많았고, 신장장애 240만원, 호흡기장애 223만원, 안면장애 214만원, 지체장애 203만원, 장루요루장애 197만원, 언어장애 193만원, 시각장애 191만원 등의 수준이었음. 반면에 지적장애 92만원, 정신장애 96만원, 뇌전증 장애 119만원 등 일부에서는 현저히 낮은 임금수준을 보이고 있음.

[표 2-14] 연도별 취업장애인 임금수준

(단위 : 만원)

	지체장애	뇌병변장애	시각장애	청각장애	언어장애	지적장애	자폐성장애	정신장애	신장장애	심장장애	호흡기장애	간장애	안면장애	장/요루장애	뇌전증장애	전체
2020	203	165	191	149	193	92	121	96	240	188	223	261	214	197	119	188
2017	189	124	196	125	155	70	35	87	176	65	101	278	120	188	90	171
2014	167	112	156	120	130	57	45	56	183	327	110	190	160	78	-	153

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## (3) 장애인복지 서비스 지원 정도

- 장애인복지 서비스와 관련하여, 장애등록 이후 국가나 사회로부터의 지원에 대한 혜택을 받는 정도에 대해서는 ‘받고 있다’고 응답한 비율은 28.8%이지만, ‘받고 있지 못하다’는 응답은 71.2%로 등록 이후 혜택에 대해 대체로 부정적인 응답 비율을 보이고 있음. 장애인등록 이후 국가나 사회로부터의 서비스 지원에 대한 인식은 지적장애, 정신장애, 자폐성장애, 뇌전증장애, 신장 장애 등에서 긍정적인 비율이 높고, 지체장애 78.9%, 시각장애 78.9%, 간장애 78.1%, 안면장애 76.6%, 장루

요루장애 73.1%, 청각장애 70.4% 등 상대적으로 부정적 응답 비율이 높게 나타났음.

[표 2-15] 장애등록 후 국가 및 사회로부터의 지원 정도

(단위 : %)

	지체장애	뇌병변장애	시각장애	청각장애	언어장애	지적장애	자폐성장애	정신장애	신장장애	심장장애	호흡기장애	간장애	안면장애	장/요루장애	뇌전증장애	전체
매우 많이 받고 있음	2.1	2.9	3.2	1.9	1.4	8.3	3.0	6.1	4.6	0.5	2.8	2.8	3.6	0.3	7.7	3.0
약간 받고 있음	19.0	31.0	17.9	27.7	30.3	45.6	46.6	45.8	37.8	34.7	32.5	19.1	19.7	26.6	34.9	25.8
별로 받지 못하고 있음	49.6	46.6	49.4	47.5	52.2	36.7	39.3	38.3	42.6	48.4	48.2	49.8	55.0	48.9	42.9	47.1
전혀 받지 못하고 있음	29.3	19.4	29.5	22.9	16.1	9.5	11.0	9.8	15.0	16.4	16.5	28.3	21.6	24.2	14.5	24.1
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

#### (4) 사례관리 지원

- 지역 주민자치센터의 장애인 전담 공무원이나 지방자치단체의 장애인 지원 협의체(민관협의체)를 통해 필요한 정보제공, 상담 및 서비스 연계 등을 내용으로 하는 종합적 사례관리 지원을 받을 의향 여부에서는 전체 장애인의 45.3%가 이용 의향이 있다고 응답하였음. 장애유형별로는 호흡기 장애인 57.5%, 자폐성 장애인 51.3%, 지적장애인 49.5% 등의 순이었음.

#### (5) 사회보장 지원 욕구

- 장애인의 국가나 사회에 대한 요구 사항은 소득보장을 1순위로 꼽은

장애인이 48.9%로 가장 높았고, 의료보장 27.9%, 주거보장 7.4%, 고용보장 3.6%, 장애인 건강관리 2.5% 등의 순으로 나타났음. 장애유형 별로는 정신장애인이 59.6%로 가장 많았고, 의료보장은 간장애인에게서 41.2%, 호흡기장애 39.8%, 심장장애인 39.3%, 신장장애인 39.0%, 장루요루장애인이 39.0%인 것으로 나타났음.

### 3. 장애인 정보서비스 욕구

#### (1) 정보서비스 욕구 실태

- 2020년 말 기준 국내 장애인의 정보통신기기 사용률은 스마트폰 혹은 휴대폰을 이용하는 경우가 87.6%이고, 컴퓨터 29.7%, 인터넷 36.5%로 나타나, 2017년 조사결과에 비해 스마트폰 또는 휴대폰 이용률은 증가하였고, 컴퓨터 사용률은 감소하는 경향을 보여 이에 따른 정보시스템 구축 방안이 요구됨(한국보건사회연구원, 2020).

[표 2-16] 국내 장애유형별 정보통신기기 사용현황

(단위 : %)

		지체장애	뇌병변장애	시각장애	청각장애	언어장애	지적장애	자폐성장애	정신장애	신장장애	심장장애	호흡기장애	간장애	안면장애	장/요루장애	뇌전증장애	전체
2020	휴대폰/스마트폰	95.2	75.3	92.4	86.8	73.5	63.7	53.5	71.1	95.0	98.0	93.4	98.9	100	89.4	88.3	87.6
	컴퓨터	31.9	18.9	34.8	18.3	33.7	36.8	45.1	22.7	43.4	47.8	22.3	53.8	57.2	27.4	44.5	29.7
	인터넷	39.7	26.3	40.6	22.4	38.8	41.9	48.0	31.7	51.5	56.0	31.7	68.5	62.1	32.6	50.2	36.5
2017	휴대폰/스마트폰	33.4	29.3	35.7	40.7	29.7	12.4	0.9	25.6	29.8	30.1	32.5	10.1	23.0	31.2	17.0	31.4
	컴퓨터	32.7	19.6	34.3	22.2	30.7	35.4	42.9	26.0	37.7	41.4	19.6	70.4	46.8	32.2	49.8	30.6
	인터넷	39.5	25.0	39.0	25.7	29.7	36.4	44.9	33.2	46.4	42.2	41.3	82.5	59.8	38.2	49.8	36.3

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## (2) 장애인 복지사업 정보취득 방법

- 다양한 장애인복지사업에 대한 장애인의 정보취득 방법에 대한 질문에서 정보매체(언론매체, 인터넷 등)가 38.2%로 가장 높았으며, 친척/친구/이웃 26.6%, 행정기관 17.0%, 사회복지관련 기관 10.2% 등의 순으로 주요 정보 제공원 역할을 수행하는 것으로 나타났음. 정보매체 의존도가 높은 장애유형은 간장애인이 51.6%, 신장장애인 48.6%, 호흡기 장애인 45.7%, 뇌전증 장애인 45.0% 등의 순으로 나타났고, 친척/친구/이웃에 의존하는 경우는 청각장애인이 33.3%인 것으로 높게 나타났음. 행정기관에 의존하는 경우는 안면장애인이 29.0%였으며, 사회복지관련 기관에 의존하는 비율은 자폐성 장애인 23.0%와 지적장애인 21.4%로 높게 나타났음.



[표 2-17] 국내 장애인복지사업 정보취득 방법

(단위 : %)

	지체장애	뇌병변장애	시각장애	청각장애	언어장애	지적장애	자폐성장애	정신장애	신장장애	심장장애	호흡기장애	간장애	안면장애	장/요루장애	뇌전증장애	전체
정보매체	41.8	33.0	40.3	31.9	42.7	29.9	36.2	31.5	48.6	44.1	45.7	51.6	42.8	39.5	45.0	38.2
친척/친구/이웃	27.2	27.0	26.9	33.3	22.5	19.1	13.7	25.8	14.5	22.1	13.7	21.4	18.9	30.1	15.4	26.6
장애인 동료	0.9	1.5	2.1	0.0	2.1	5.3	1.0	1.1	0.0	1.3	0.8	2.0	0.8	0.6	0.5	1.3
행정기관	17.6	17.1	14.6	15.4	18.0	17.2	10.5	21.6	17.3	20.8	19.5	19.9	29.0	16.3	18.9	17.0
사회복지관련기관	7.2	13.3	10.0	10.4	9.6	21.4	23.0	12.7	11.2	5.0	12.7	1.6	6.4	7.7	12.6	10.2
장애인단체	0.8	1.8	1.3	1.3	0.7	3.9	3.2	1.6	1.3	0.8	0.6	1.7	0.0	1.7	2.9	1.4
종교기관	0.0	0.4	0.4	0.1	0.0	0.0	0.8	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.1
교육기관	0.0	0.0	0.5	0.1	0.6	1.3	1.6	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
복지관련정보지	1.2	1.4	1.3	1.4	1.8	1.5	1.0	2.0	1.1	1.5	2.1	0.0	0.9	1.5	2.7	1.3
기타	3.2	4.5	2.7	4.6	4.2	3.5	4.7	3.2	4.9	3.9	4.4	3.1	0.0	2.3	1.6	3.6
계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## 4. 장애인복지 관련 시설 이용 욕구

### (1) 장애인복지시설 이용 경험

- 장애인복지 관련 사업을 실시하는 기관들을 25개로 구분하여 각각의 기관을 이용해본 경험이 있는지, 그리고 향후 이용을 희망하는지를 알아본 결과, 이용 경험률은 장애인복지관이 6.2%로 가장 높았고, 교통약자이동지원센터 4.9%, 정신요양시설/의료기관이 2.7%, 장애인 재활/병의원 2.3%, 직업재활시설 2.2% 등의 순으로 나타났다.

- 장애인복지관의 이용 경험률은 자폐성 장애인이 21.8%로 가장 높았고, 지적장애인이 19.5%로 높은 반면, 장루/요루 장애인 1.8%, 간장애인 0.8% 수준으로 낮은 분포를 보이고 있음. 그밖에도 지적장애인과 자폐성 장애인은 직업재활시설, 장애인 주간보호시설, 장애인 체육시설, 발달장애인 지원센터, 특수교육지원센터의 이용 경험률이 타 장애유형에 비해 높은 욕구를 보이고 있음. 특히 뇌병변 장애인은 교통약자이동지원센터의 이용 경험률이 10.6%로 상대적으로 높게 나타났고, 정신장애인은 정신요양시설/의료기관 58.2%, 정신건강복지센터 6.1%, 정신재활시설 4.0%의 이용 경험률을 보이고 있음.

## (2) 장애인복지 관련 시설 이용 희망

- 25개 장애인복지 관련 사업 실시기관 중 이용 희망 비율은 정신요양시설/의료기관이 43.6%로 가장 높았으며, 지적장애인 자립지원센터 17.6%, 교통약자이동지원센터 14.6%, 발달장애인지원센터 13.5%, 정신재활시설 12.2%, 장애인복지관 11.6%, 발달장애인 거점병원/행동발달증진센터 11.5% 등의 순으로 나타났음.
- 장애인복지사업 이용에 대한 만족수준은 여성장애인 출산비 지원, 장애인활동지원서비스, 장애인 보조기기 건강보험 급여지원, 장애인 보조기기 교부, 장애인 의료비 지원, 발달장애인 활동서비스, 발달장애인 부모상담/교육지원, 세금공제 및 면제, 주택관련 분양알선 및 가산점 부여가 80% 이상인 경우로 나타났음. 반면에 경증장애수당, 장애아 가족양육지원사업은 절반에도 미치지 못하는 것으로 나타났음.

## (3) 장애인복지사업 이용경험 및 만족비율

- 장애인복지사업 중 가장 이용경험율이 높은 사업은 '통신관련 요금감면 및 할인'이 75.3%로 가장 높았고, 교통관련 요금 감면 및 할인 62.0%, 공공시설 이용시 요금감면 및 할인 52.5% 등의 순이었음. 주요 사업의 이용경험률을 보면 장애인연금이 16.8%로 가장 높고, 경증장애수당 9.6%, 장애아동수당 1.1% 등이며, 일상생활 및 돌봄지원으로 노인장기

요양보험 7.5%, 장애인 활동지원서비스 6.5% 등으로 나타났음.

[표 2-18] 장애인 복지사업 이용경험 및 만족비율

(단위 : %)

구분	이용 경험률	만족 비율	구분	이용 경험률	만족 비율
장애인 연금	16.8	59.2	발달장애인활동서비스	0.8	80.8
경증장애수당	9.6	42.3	장애아가족 양육지원	0.1	45.4
장애아동수당	1.1	58.4	장애인가족 휴식지원	0.2	66.9
장애인 자녀교육비지원	0.8	66.6	발달장애인부모상담/교육	0.1	98.2
장애아 보육료 지원	0.5	56.8	발달장애인 공공후견지원	0.04	100.0
아동양육수당	0.7	70.0	승용자동차관련 세금면제	13.4	79.2
장애인 의료비 지원	11.7	80.2	세금 공제 및 면제	20.0	83.2
장애 등록진단비 지급	1.7	75.5	교통관련 요금감면 할인	62.0	77.2
장애검사비 지원	2.6	76.1	통신관련 요금감면 할인	75.3	75.7
발달재활서비스	1.0	76.5	공공시설 요금감면 할인	52.5	77.2
언어발달지원	0.9	77.8	장애인 일자리 지원	1.9	79.3
장애인 보조기기 교부	11.8	80.4	장애인 자립자금 지원	0.01	100.0
보조기기건강보험(급여)	14.6	80.5	근로자 자동차구입금대여	1.2	73.1
여성장애인 출산비지원	0.2	88.5	장애인자동차 표지 발급	18.4	78.0
장애인활동지원서비스	6.5	84.2	주택관련 분양알선,가산점	0.4	81.4
장애인 생활도우미	1.7	79.7	여성장애인 교육지원	0.04	100.0
여성장애인가사도우미	0.4	75.8	노인장기요양보험	7.5	79.8

출처: 한국보건사회연구원(2020).

- 장애인복지사업 기관의 이용경험은 장애인복지관이 6.2%로 가장 높게 나타났으며, 교통약자이동지원센터(장애인 콜택시, 해피콜 등) 4.9%, 장애인 재활병의원 2.3%, 직업재활시설 2.2% 등으로 나타났음.
- 장애인복지사업을 연금수당(소득보장), 보육교육, 의료/재활 지원, 돌봄지원, 세제혜택, 공공요금, 일자리, 기타 등으로 구분하였을 때, 생애기간 동안의 장애인복지사업 이용 경험은 연금수당(소득보장) 영역에서 장애인 연금 이용률이 16.8%로 가장 높았고, 경증장애수당(9.6%), 장애아동수당(1.1%)의 순이었음. 보육/교육 영역에서는 장애인 자녀교육비 지원이 0.8%, 아동양육수당이 0.7%, 장애아 보육료 지원이 0.5%의 이용률을 보임.

- 향후 이용을 희망하는 비율은 정신요양시설 및 의료기관 43.6%, 지적 장애인 자립지원센터 17.6%, 교통약자이동지원센터(장애인콜택시, 해피콜 등) 14.6%, 발달장애인지원센터 13.5%, 정신재활시설(지역사회전환시설 등) 12.2%, 장애인복지관 11.6%, 발달장애인 거점병원 및 행동발달증진센터 11.5%, 장애인 재활병의원 11.0% 등의 순으로 나타났다.

**[표 2-19] 장애인 복지사업 실시기관 이용 희망률**

(단위 : %)

	구분		구분	
	구분	이용희망	구분	이용희망
	직업재활시설	6.8	정신건강복지센터	5.6
	장애인복지관	11.6	장애인 재활병의원	11.0
	장애인 주간보호시설	5.8	장애아동전문 재활병원	2.9
	장애인 체육시설	8.4	정신요양시설/의료기관	43.6
	장애인 생활이동지원센터	6.4	정신재활시설	12.2
	장애인 재활지원센터	7.5	발달장애인지원센터	13.5
	장애인 도서관	3.0	발달장애인 거점병원/ 행동발달증진센터	11.5
	점자 도서관	2.6	-	-
	수화통역센터	3.3	특수교육지원센터	1.9
	교통약자이동지원센터 -콜택시	14.6	성인장애인 교육시설	2.6
	장애인정보화교육기관	3.6	장애인가족지원센터	4.2
	장애인자립생활센터	4.5	장애인권익옹호기관	4.2
	지적장애인 자립지원센터	17.6	장애인 단체	4.6

출처: 한국보건사회연구원(2020).

## 대전시 장애인복지 정보시스템 분석

- 1절. 대전시 장애인복지 현황
- 2절. 대전시 장애인복지시스템 운영 현황
- 3절. FGI를 통한 문제점 및 현황분석

### 3장



# 제3장 대전시 장애인복지 정보시스템 분석

## 1절 대전시 장애인복지 현황

### 1. 등록장애인 현황

#### 1) 연도별 장애인 등록 현황

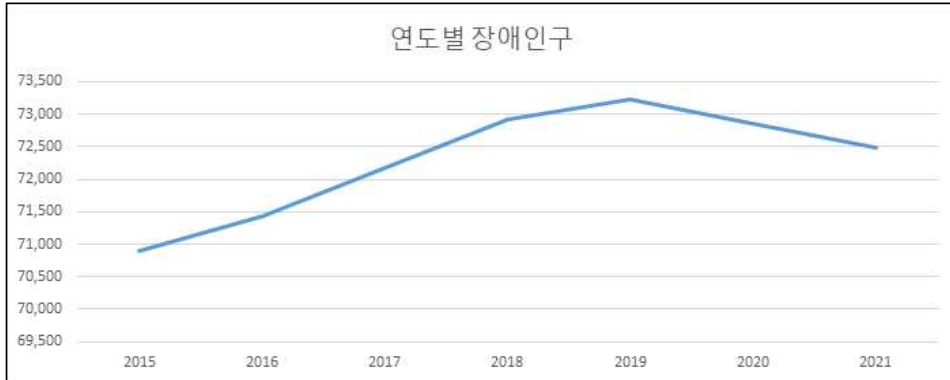
○ 대전광역시 장애인의 현황을 연도별로 살펴보면 다음과 같음. 2015년에 대전시 인구의 4.7%가 장애인구였으며, 2021년에는 5.0%로 소폭 증가하였음. 대전시 전체 인구수는 2015년 이후, 6만 3천 명 정도 감소하였으나 고령화 등의 이유로 장애인구는 소폭 증가한 것으로 추정됨. 전국적으로 등록장애인은 262.3만 명('20년)이며, 장애인구 중 65세 이상 비율이 49.9%로 고령화 경향이 큰 것으로 나타났음(2020년 장애인실태조사결과 중).

[표 3-1] 대전시 연도별 등록장애인 현황

(단위 : 명, %)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
장애인수	70,890	71,425	72,180	72,927	73,222	72,853	72,489
비율	4.7	4.7	4.8	4.9	5.0	5.0	5.0
대전시 인구수	1,515,775	1,514,370	1,502,227	1,489,936	1,474,870	1,463,882	1,452,251
비율	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

출처: 대전광역시(2021년 12월말)



[그림 3-1] 대전시 연도별 등록장애인 현황

## 2) 자치구별 등록 장애인 현황

- 대전광역시 자치구별 장애인의 현황을 살펴보면 다음과 같음. 2021년에 서구의 인구수가 대전시 전체의 32.6%로 가장 많았으며, 그 다음으로 유성구(24.2%)>중구(15.9%)>동구(15.3%)>대덕구(12.1%)의 순으로 나타났음. 인구대비 장애인 비율이 높은 자치구는 동구(6.6%)>대덕구(6.2%)>중구(6.1%)의 순으로 나타났음.

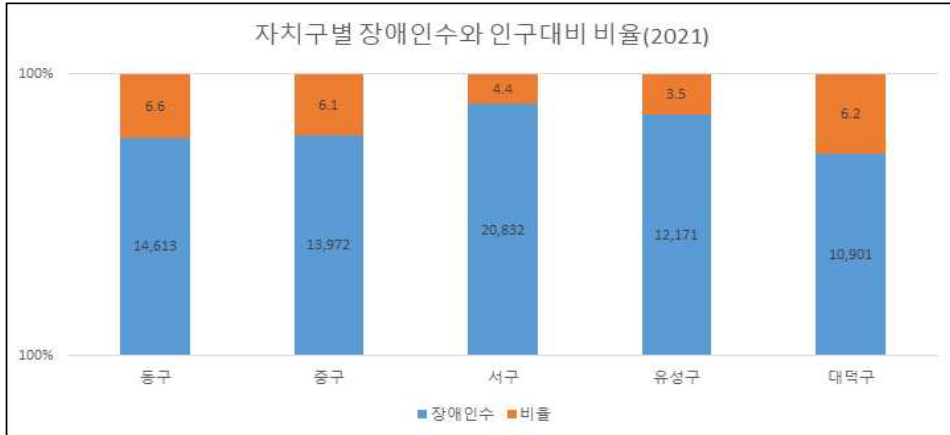
[표 3-2] 대전시 자치구별 등록 장애인 현황

(단위 : 명, %)

	2020년					2021년				
	동구	중구	서구	유성구	대덕구	동구	중구	서구	유성구	대덕구
장애인 수	14,624	14,058	21,066	12,232	10,933	14,613	13,972	20,832	12,171	10,901
비율	6.6	6.0	4.4	3.5	6.2	6.6	6.1	4.4	3.5	6.2
인구 수	223,021	235,550	477,880	351,047	176,384	222,222	230,341	473,365	351,277	175,046
비율	15.2	16.1	32.6	24.0	12.0	15.3	15.9	32.6	24.2	12.1

출처: 대전광역시(2021년 12월말)





[그림 3-2] 대전시 자치구별 등록장애인 현황

### 3) 장애유형별 등록 장애인 현황

- 대전광역시 유형별 장애인의 현황을 살펴보면 다음과 같음. 지체 장애인이 3만 1천 명으로 가장 많았으며, 그 다음으로 청각>뇌병변>시각>지적장애인의 순으로 나타남. 심하지 않은 정도의 장애는 지체>청각>시각>뇌병변 장애의 순으로 나타났으며, 장애 정도가 심한 경우는 지적>정신>신장>자폐성 장애의 순으로 나타났음.

[표 3-3] 유형별 등록 장애인 현황

단위 : 명, %

구분	계	장애정도		연령	
		심한 장애	심하지 않은 장애	18세 미만	18세 이상
계	72,489	28,303	44,186	2,504	69,985
지체	31,992	6,213	25,779	81	31,911
청각	10,142	2,131	8,011	110	10,032
뇌병변	7,193	4,323	2,870	330	6,863
시각	6,972	1,338	5,604	66	6,876
지적	6,845	6,845	0	1,239	5,606
정신	3,221	3,213	8	0	3,221
신장	2,931	2,218	713	4	2,927
자폐	1,130	1,130	0	529	601
언어	603	346	257	109	494
장루/요루	407	47	360	2	405
간	358	26	332	13	345
호흡기	284	270	14	2	282
뇌전증	255	70	185	10	245
심장	111	85	26	7	104
안면	75	48	27	2	73

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

#### 4) 장애발생 원인과 생애주기별 장애인 현황

- 장애발생원인은 선천적 장애가 8.51%, 출산시 1.19%, 후천적(질환) 46.16%, 후천적(사고) 34.87%, 원인불명이 9.28%로 추정됨. 저소득층의 경우, 선천적 장애가 일반가구의 경우보다 1/2수준으로 나타났으며, 질환에 의한 후천적 장애는 저소득층가구가 일반가구 보다 높았음.

**[표 3-4] 장애발생 원인 및 시기 현황**

(단위 : 명, %)

	선천적	출산시	질환에 의한 후천적	사고에 의한 후천적	원인불명
장애발생 원인(%)	8.51	1.19	46.16	34.87	9.28
저소득	5.05	1.52	50.82	32.62	9.99
일반	11.46	0.91	42.17	36.79	8.67

출처: 한국보건사회연구원, 한국복지패널조사, 2019년

- 장애인의 생애주기별 현황을 살펴보면 학령전 장애인구가 0.9%, 학령기 인구 3.2%, 성인기 48.7%, 노년기 47.2%로 노년기의 장애인 비율이 높게 나타났음.

**[표 3-5] 생애주기별 등록 장애인 현황**

(단위 : 명, %)

구분		생애주기별			
		학령전 (0-7세)	학령기 (8-19세)	성인기 (20-64세)	노년기 (65세~)
장애 인구수	72,489	620	2,346	35,288	34,235
인구대비 비율	100.0	0.9	3.2	48.7	47.2

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

### 5) 장애정도별 생애주기별 장애인 현황

- 장애정도별 생애주기별 등록장애인 현황은 다음과 같음. 심한 장애의 경우, 성인기가 53.4%, 노년기가 32.5%로 나타났으며, 대학생 4.9%, 중고등학생 3.9%, 초등학년 이하는 5.3%인 것으로 나타났음. 심하지 않은 장애의 경우는 노년기가 56.7%, 성인기가 41.9%로 나타났음.

[표 3-6] 장애정도별 생애주기별 등록 장애인 현황

(단위 : 명, %)

구분	심한장애				심하지 않은 장애			
	남	여	계	비율	남	여	계	비율
학령전 (0-7세)	342	162	504	1.8	71	45	116	0.3
초등학교 (8-13세)	682	305	987	3.5	54	39	93	0.2
중학교 (14-16세)	330	189	519	1.8	31	26	57	0.1
고등학교 (17-19세)	369	222	591	2.1	56	43	99	0.2
대학생 (20-24)	878	520	1,398	4.9	169	86	255	0.6
성인 (25-64세)	9,415	5,696	15,111	53.4	13,146	5,378	18,524	41.9
노년 (65세이상)	4,808	4,385	9,193	32.5	11,947	13,095	25,042	56.7
계	-	-	28,303	100.0	-	-	44,186	100.0

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

## 2. 장애인시설 및 서비스 현황

### 1) 장애인 복지시설 현황

- 대전광역시 장애인복지시설 현황을 살펴보면 다음과 같음. 대전시 장애인복지시설 수는 171개소이며, 정원은 3,213명, 현원은 2,523명, 종사자는 1,539명으로 나타났음.

[표 3-7] 장애인 복지시설 현황

(단위 : 개소)

	계	거주시설			이용시설					
		유형별	단기	공동생활	복지관	주간	활동보조인	직업	체육시설	수화통역
시설수	171	21	20	37	8	47	-	30	3	5
정원	3,213	1,018	244	148	-	688	-	1,115	-	-
현원	2,523	848	209	123	-	576	-	767	-	-
종사자	1,539	640	124	53	296	163	-	191	40	32

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

- 장애인활동지원 인원은 4,467명이며, 지원 기관 수는 26개, 지원인력은 5,853명으로 나타났음.

[표 3-8] 장애인 활동지원 현황

(단위 : 개소)

	지역별 활동지원 현황					
	대전	동구	중구	서구	유성구	대덕구
지원 인원	4,467	892	748	1,210	967	650
활동지원기관 수	26	5	5	7	5	4
활동지원사 인원	5,853	1,145	1,025	1,623	1,253	807

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

## 2) 장애인 연금 수급자 현황

- 대전광역시 장애인 연금수급자 현황을 살펴보면, 기초생활수급권자는 4,996명, 차상위계층은 593명, 차상위초과계층은 4,412명, 시설수급자는 972명으로 집계되었음.

**[표 3-9] 장애인 연금 수급자 현황**

(단위 : 명)

	기초생활수급권자			차상위계층			차상위초과			시설수급자		
	합계	65세 미만	65세 이상	합계	65세 미만	65세 이상	합계	65세 미만	65세 이상	합계	65세 미만	65세 이상
10,973	4,996	3,710	1,286	593	266	327	4,412	2,455	1,957	972	794	178

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

- 유형별 수급자 현황을 살펴보면, 지적장애인 3,118명, 뇌병변 1,866명, 지체장애인 1,537명, 신장장애인 1,454명의 순으로 나타났음.

**[표 3-10] 장애유형별 장애인연금 수급자 현황**

(단위 : 명)

전체	유형별 현황							
	지체	청각	뇌병변	시각	지적	정신	신장	자폐
10,973	1,537	810	1,866	731	3,118	789	1,454	454
	언어	장/요루	간	호흡기	뇌전증	심장	안면	
	82	6	9	82	14	13	8	-

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

### 3) 장애아동 수급자 현황

- 장애아동의 수급자 현황을 살펴보면 다음과 같음. 기초생활수급권자가 322명, 차상위계층이 192명, 시설수급자는 106명으로 나타났다.

**[표 3-11] 장애아동 수급자 현황**

(단위 : 명)

	기초생활수급권자			차상위계층			차상위초과			시설수급자		
	합계	18세 미만	18세 이상	합계	18세 미만	18세 이상	합계	18세 미만	18세 이상	합계	18세 미만	18세 이상
620	322	275	47	192	181	11	-	-	-	106	102	4

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

- 장애아동 지급 현황을 살펴보면, 중증장애가 306명, 경증 중에서 심한 장애가 271명, 심하지 않은 장애가 43명으로 나타났다.

**[표 3-12] 장애아동수당 지급 현황**

(단위 : 명)

	중증			경증					
	심한 장애			심한장애			심하지 않은 장애		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
620	199	107	306	165	106	271	28	15	43

출처: 대전광역시(2021년 12월말)

## 2절 대전시 장애인복지시스템 운영 현황

### 1. 국내 장애인복지 포털서비스

- 장애인 정보포털 서비스는 장애인 통계 및 실태조사에 기초하여, 장애인의 장애유형별 특성을 분석결과를 토대로 공적영역에서 장애유형별로 맞춤형 정보서비스의 제공 필요성과 개발의 방향성이 제시되었음 (강숙희, 2011; 김민철, 이지연, 2013 재인용).
- 장애인은 연령, 성별, 장애유형에 따라 일상생활의 어려움, 취업, 교육 등에서의 욕구가 다르게 나타날 수 있기 때문에 '장애인 정보서비스의 개선' 방향성을 개선하는데 시사점이 있다고 할 수 있음. 정보제공은 분산되어 있거나, 제공범위가 중복되어 있을 때, 특정한 내용의 정보를 찾기 위해서 어떤 웹사이트를 이용할지 어려움이 존재할 수 있음.
- 국내 장애인 포털서비스에는 '복지로(bokjiro.go.kr)'와 '워크투게더(worktogether.or.kr)'가 대표적임. 장애인포털서비스는 포털서비스의 일종으로서 장애인의 정보 관련 욕구에 기반하여, 정보의 집중성과 연계성, 다양성, 커뮤니케이션의 양방향성, 접근의 편리성에 집중한 것으로 보여짐.
- '복지로'는 전국 규모의 장애인 및 다양한 대상자들의 복지 정보를 제공하고 있음. 복지서비스 정보제공과 신청부터, 도움, 신고에 이르기까지 방대한 내용을 담고 있음. '워크투게더'는 고용노동부와 장애인고용공단에서 운영하며, 전국 규모의 장애인 구인과 구직 및 교육과 관련된 정보를 제공하고 있음.



[표 3-13] 국내 장애인 포털서비스 비교

서비스 명	제공콘텐츠	UI 편의제공
‘복지로’ 국가복지정보 포털	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 모든 대상 복지관련 자료</li> <li>- 장애인복지 정책관련 자료</li> <li>- 최신 정책정보(시설정보 및 복지제도)</li> <li>- 최신 복지전문정보(통계자료, 학술자료 등)</li> <li>- 100여개 복지관련 정보제공기관 연계</li> </ul>	이용자 유형별 인터페이스 제공(노인, 장애인 등)
‘워크투게더’ 장애인고용 포털	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인구인구직 및 교육관련 정보제공(직종별, 지역별 구인구직, 교육정보, 취업가이드 등)</li> <li>- 고용노동부, 직업능력개발원 등 관련 웹사이트</li> </ul>	시각장애인을 위한 음성 안내 및 원격제어 서비스

출처: 김민철, 이지연, 2013

- 한편, 이용자들이 장애인분야 웹정보서비스 이용시 일반적으로 겪는 장애요인으로는 ‘장애인분야 정보의 산재’, ‘충분하지 않은 정보’, ‘인터페이스의 구성이 복잡함’ 등이 있었음. 포털서비스는 정보 제공 및 탐색, UI 및 웹 접근성, 정보서비스 등에서 만족성이 있을 때 이용률이 증가할 것임.

## 2. 대전시 장애인복지 포털서비스: 정보드림

- 대전시에서는 장애인 맞춤형 복지정보시스템으로 정보드림 사이트를 운영하고 있음(<http://www.djid.or.kr>). 메뉴는 맞춤형 복지정보, 우리 지역 복지시설, 복지정보 모아, 장애인 교통정보, 소통과 알림, 대전장애인단체총연합회 등으로 구성되어 있음.

[표 3-14] 대전시 장애인 포털서비스

서비스 명	제공콘텐츠	UI 편의제공
정보드림	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인맞춤형(생활안정, 가족지원, 거주이용, 문화여가, 편의, 보조기기, 바우처)</li> <li>- 생애주기형(임신출산, 영유아기, 아동/청소년기, 청년/중장년, 노년기)</li> <li>- 우리지역 복지시설 : 복지시설 검색, 편의시설 검색, 복지지도</li> <li>- 복지정보모아 : 복지핫이슈, 대전복지뉴스, 장애인 일자리, 복지자료실 등</li> <li>- 장애인 교통정보 : 해피콜, 무료순환버스, 대전지역 저장버스 운행정보, 무료운행버스</li> <li>- 소통과 알림 : 공지사항, 행사달력, 홍보게시판, 이벤트게시판, 자유게시판, 상담게시판</li> </ul>	-



[그림 3-3] 대전시 장애인 포털서비스 정보드림 홈페이지(2022년)

- 현재 제공되고 있는 대전시 장애인 정보서비스가 자원의 연계성과 다양성이라는 정보포털의 기본 기능을 적절히 수행하고 있는지 검토할 필요는 있음. '보기 원하는 방식으로 메인페이지 편집', '장애 특성을 고려한 인터페이스 제공', '단순하고 직관적인 메뉴와 콘텐츠 구성' 등이 적절한지와 장애인 이용자의 경험과 요구를 반영하고 있는지 검토가 필요함.

### 3절 FGI를 통한 문제점 및 현황분석

#### 1. FGI(Focus Group Interview)

##### 1) 진행과정

- 본 연구는 장애인복지 정보시스템 구축 방안을 마련하기 위해 FGI(초점집단인터뷰) 방법을 이용하였음. 연구자들은 FGI 연구 방법 절차에 따라 질문의 원칙을 숙지하고, 구체적인 질문을 개발하였음.

[표 3-15] FGI 질문내용

	질문내용
시작질문	간단히 서로를 소개하도록 하겠습니다. 직책, 업무 등에 대해서 간단히 설명해 주세요
도입질문	장애인 맞춤정보 정보드림 등에 대해 어떻게 생각하시는지 말씀해 주세요..
주요질문	장애인 장애인맞춤정보 정보드림의 문제점과 개선방안에 대해 말씀해 주세요. 개선하기 위해 가장 필요한 것은 무엇인지 말씀해 주세요. 개선을 위한 정책에는 어떠한 것들이 있는지 말씀해 주세요
마무리질문	말씀하신 내용 및 토의된 내용을 요약해 보겠습니다. 추가하고 싶은 의견이 있으시면 말씀해 주세요

##### 2) 자료수집 과정 및 절차

- FGI는 질적연구방법의 하나로써 소수의 선정된 참여자가 그룹에 참여함으로써 특정 문제나 개념 등에 대해서 본인들의 견해, 의견, 사고, 태도 등을 이야기하고 토론함. 일반적으로 FGI 연구는 양적 연구를 수행하기 어려울 때, 그룹내 참여자들 간의 상호작용이 필요할 때, 복잡한 행동이나 동기를 밝히고 이해하고자 할 때 활용 가능함(Creswell, 2003).

- 본 연구에서는 장애인복지 정보시스템 개선을 위한 방안을 논의함에 있어 집단 간의 차이를 고려했으며 동시에 다양한 자료를 수집하기 위해 집단을 장애인복지 담당자로 선정함. 장애인복지 담당자는 장애인복지 분야에서 최소 5년 이상 경력이 있는자로 특히 장애인업무를 주로하는 사람으로 선정하였음.
- 본 전문가 인터뷰(FGI)는 코로나19로 인해 사회적 거리 두기가 시행된 시점에서 확진자의 증가로 대면접촉이 어려운 점을 감안하여 대전세종연구원 3층 칸막이가 마련된 멀티미디어실에서 진행하였음. 참석인원은 책임연구원, 공동연구원2명, 사회적기업 대표(장애인), 대전장애인부모회 팀장, 장애인직업적응훈련센터 소장, 그리고 대전광역시 장애인복지과 정책팀장과 주무관 등 총8명이 참석을 하였고, 인터뷰 회의는 약 2시간 정도 소요되었음.
- 사전에 대전시 척수장애인단체연합회에서 운영하고 있는 『정보드림(www.djid.or.kr)』에 대한 안내 및 검색해 볼 것을 요구하였으며, 홈페이지를 방문한 후 잘된 점, 문제점 및 보완하거나 개선할 점, 그리고 그밖에 장애인복지 정보시스템 구축을 위한 개선방안에 대해 질문하였음. 이를 토대로 더욱 다양한 질의와 논의가 이루어졌으며, 전문가 집단 인터뷰를 통해 얻어진 결론은 다음과 같음.

## 2. FGI 주요결과

### 1) 나열식 과잉 복지 정보

- 맞춤형 복지정보에는 개별 맞춤형과 생애주기형으로 구분되어 있으나, 원하는 정보가 제대로 분류되어 있지 않고, 나열식으로 과다 정보의 노출이 있어 원하는 정보를 찾아보기 어려우며, 생애주기별 중복되거나 비해당 자료들이 섞여 있는 경우가 있음.

- 예를 들면, 영유아기에 해당되는 생애주기형 복지정보 검색시 북한이탈 주민정착금, 농식품바우처, 의료급여(요양비) 등의 관련이 비교적 적은 정보가 다량으로 검색이 되며, 생애주기별로 같은 서비스가 중복되는 경우가 많음(BC).

⇒ 이의 개선점으로 공통적인 부분은 따로 분류해 놓고, 생애주기별 꼭 필요한 정보를 신속하게 찾아볼 수 있도록 콘텐츠의 맞춤형 복지정보 분류가 요구됨.

## 2) 『정보드림』홍보 부족

- 인터뷰 회의 결과, 정보드림 홈페이지를 대전장애인단체총연합회 홈페이지로 인식하고 있었으며, 일부 지자체나 장애인복지관에서조차 정보드림에 대해 인지하지 못하는 경우가 많았음.
- 대전장애인단체총연합회에서는 정보의 어려움을 겪는 장애인 및 장애가족, 그밖에 복지정보가 필요한 비장애인들에게 장애인 등록 절차 및 장애인복지시책, 지역사회 시설 및 지원서비스 등 각종 장애인복지정보를 제공하기 위해 매년 보건복지부 가이드라인을 토대로 장애인복지정보소식지를 제작하여 배포하고 있음.
- 그러나 복지드림 홈페이지 내 소통과 알림 게시판이나 복지자료실 등의 조회수를 검색해보면 2022년 5월 현재 조회수는 매우 저조하고 이는 방문객이 매우 저조함을 보여주는 결과라 할 수 있음. 또한 한 번도 확인되지 않은 기사가 다수 있고, 공지사항에 있는 조회수도 미미하기로는 마찬가지 결과임.

⇒ 이의 개선점으로 장애인 당사자도 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 흥미로운 이미지를 활용하거나 가독성 높은 콘텐츠 개발이 필요하며 보다 많은 장애인 및 비장애인들이 홈페이지를 방문할 수 있도록 적극적인 홍보 마케팅을 활용할 필요가 있음.

### 3) 카테고리의 복잡성

- 홈페이지 첫 화면이 간결하지 않고(BC), 어떤 정보가 어디에 있는지 찾아보기 어려움. 장애인 고용부문에서 민간시장 참여기회 확대를 위해 다양한 직종들을 검색할 수 있도록 한 점은 좋으나, 현재 보건복지부에서 실시하는 대전 관내 자치구별 사업수행기관에서의 장애인 일자리 사업 연계가 부족함.

⇒ 이의 개선점으로 카테고리를 단순화할 필요가 있으며, 장애인일자리 사업의 경우 그 내용을 일반형, 참여형, 특화형 등 별도의 카테고리로 분류하여 정리하면 좋겠다는 의견이 있었음.

### 4) 장애인 교통정보의 제약성

- 이동권에 제약을 받는 장애유형 당사자들에게 유익한 정보이지만 장애인들이 얼마나 이용을 하고 있는지 의문이 들며, 교통정보가 제한적이고 단조로움.

⇒ 이의 개선점으로 앱 개발 등을 통해 실시간 대중교통의 흐름을 장애인들이 쉽게 파악할 수 있도록 편의를 제공할 수 있는 시스템 구축이 요구됨.

### 5) 정보드림의 관리측면

- 카카오톡을 활용한 실시간 상담 실시를 제안하고자 함. 함께하는 사람들에 22개 단체가 있음. 그러나 실질적으로 장애인들에게 필요한 서비스를 제공하기 위해서는 보다 다양한 시설 및 기관이 참여해야 하고, 전문가 단체와 민관 협력을 통한 정보시스템의 구축을 도모해야 함.
- 대전시 장애인복지시설 등 민간전달체계와 동행정복지센터, 구, 시청 등 공적 전달체계 간 자원 연계 및 협력관계 구축이 마련되어야 함. 이와 더불어 담당 전문가의 역량강화 및 전문성 향상을 위한 직무교육을 강화할 필요가 있음.

⇒ 이의 개선점으로 정보드림을 관리할 전문인력의 충원 또는 보다 전문성을 갖춘 운영관리시스템 구축이 요청됨. 이를 위해서는 관리인력의 예산 확보 방안을 마련해야 할 것이고, 대전지역만의 특색있는 맞춤형 정보시스템의 구축이 우선되어야 할 것임.

### 3. 시사점

#### 1) 맞춤형 복지정보와 수요자의 매칭

- 수요자가 원하고 필요로 하는 정보를 신속하고, 정확히 매칭하기 위해서 촘촘한 콘텐츠의 맞춤형 분류가 요구됨.

#### 2) 『정보드림』홍보 강화

- 장애인 당사자의 흥미유발 및 가독성 높은 콘텐츠 개발이 필요하며, 장애 및 비장애인의 활용을 높일 수 있는 홍보 전략이 필요함.

#### 3) 카테고리의 단순화

- 홈페이지 첫 화면에서 카테고리를 단순화할 필요가 있으며, 일자리 검색의 경우, 별도의 유형화를 통해 검색의 용이성 강화가 필요함.

#### 4) 장애인 교통정보의 편의성

- 장애인의 교통정보 제공이 제한적이고 단조롭기 때문에, 최신 앱 개발 등을 통해 실시간 대중교통 흐름을 제공할 필요가 있음.

#### 5) 정보드림의 관리측면

- 정보드림을 관리할 전문인력의 충원과 전문성을 갖춘 운영관리시스템 구축이 요청되며, 이를 위해서는 예산 확보가 필수적임.





## 국내외 운영사례 및 시사점

1절. 국내 운영사례와 시사점

2절. 선진국의 운영사례와 시사점

## 4장



# 제4장 국내외 운영사례 및 시사점

## 1절 국내 운영사례와 시사점

### 1. 국내 운영 사례

#### 1) 경기도 장애인복지 종합지원센터 ‘누림’

- 행정기관 및 공공기관의 복지급여/서비스에 대한 정보를 제공하고 신청을 돕는 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션을 복지정보플랫폼이라 정의(김정현 외, 2021)하고, 장애인의 관점에서 이용 가능한 우리나라 복지정보플랫폼의 다양한 사례들을 찾아보고자 함.
- 경기도에서 설립, 경기복지재단이 2014년부터 수탁 운영하고 있는 ‘누림’은 경기도 장애인종합복지관의 기능 및 역할 전환 연구 결과<sup>2)</sup>에 따라 현재의 종합상담 및 지원센터로 진화한 것으로 보여짐.
- 민·관 협력을 통한 장애분야별 원스톱 맞춤형 상담 제공을 목적으로 장애인 종합 상담을 일반상담과 복합상담으로 구분하여 진행하고, 내방과 유선 및 온라인 상담을 운영하고 있음. 온라인상담은 센터 홈페이지 내 온라인상담 창구와 카카오톡 1:1 채팅을 통한 실시간 상담을 병행하고 있음. 전문 누림 상담 창구를 다양화하여 기본 상담서비스 뿐 아니라 전문 법률상담, 맞춤형 이동 상담서비스가 제공될 수 있도록 하고 있음.

---

2) 2015년 ‘경기도장애인종합복지관의 기능 및 역할전환 용역연구’를 통해 대내·외 복지환경 변화에 능동적으로 대응하고 경기도 각 시·군의 장애인복지 허브(hub) 기능을 수행하고 고유의 정체성을 수립하기 위해 2016년 경기도장애인복지종합지원센터(이하 누림센터)로 전환되었음.  
2018년 경기도 장애인복지 종합지원 센터(누림 센터) 중·장기 발전계획 수립 연구가 이루어진 바 있음.



[그림 4-1] 경기도장애인복지 '누리'소개 홈페이지(2022년)

- 장애인복지 ONE, 스마트종합민원상담실을 통해 경기도 내 장애인복지 서비스 및 재활정보를 통합적으로 제공하고, 무장애여행 광관지와 우리 동네 복지시설 자원 지도를 제공하고 있음.
- 「교통약자의 이동편의 증진법」에 의거 경기도 내 장애인의 생활편의 증진을 위한 누리카를 운영하고 있으며, 경기여행누리 프로그램을 준비 중에 있음. 또한 경기도 내 장애인 복지 관련 전문데이터를 수집, 공개하고, 장애인복지동향을 알릴 수 있는 장애인정보 누리 칼럼이 발간되고 있음.
- 장애인 권리증진, 장애인 자립지원, 네트워크 강화, 종사자 역량 강화, 조사연구 활성화를 전략 목표로 하여 경기도 장애인복지 허브로서 기능하고 있음. 온오프라인이 연계된 종합지원센터의 전달체계는 코로나 19 등 비대면 상황 및 다양한 장애인 욕구에 통합적이고 유연하게 대응할 수 있을 것으로 생각됨.
- 경기복지재단은 경기도의 모든 사회복지 정보를 한 눈에 볼 수 있도록 구성된 경기복지플랫폼(<https://www.ggwf.or.kr/>)을 2018년부터 구축하였고, 최근 디자인과 메뉴체계를 전면 개편해 사용자의 편의성 증진, 최신 IT기술을 접목하여 다양한 스마트 기기에 최적화된 정보를 제공하도록 개선하였음.

## 2) 부산장애인복지통합정보망 ‘복지 뱅크’:

(<https://www.bokjibank.or.kr/>)

- 부산광역시 장애인종합복지관이 생애주기별 맞춤형 장애인복지 정보 종합 포털 사이트를 개발하여 2015년부터 운영하고 있음. 전국 최초 공공·민간 장애인복지서비스를 포괄한 이용자중심의 맞춤형 복지 정보 제공 사이트로 폭넓은 정보 제공을 통한 장애인의 정보접근성 향상을 도모하고자 하였음.



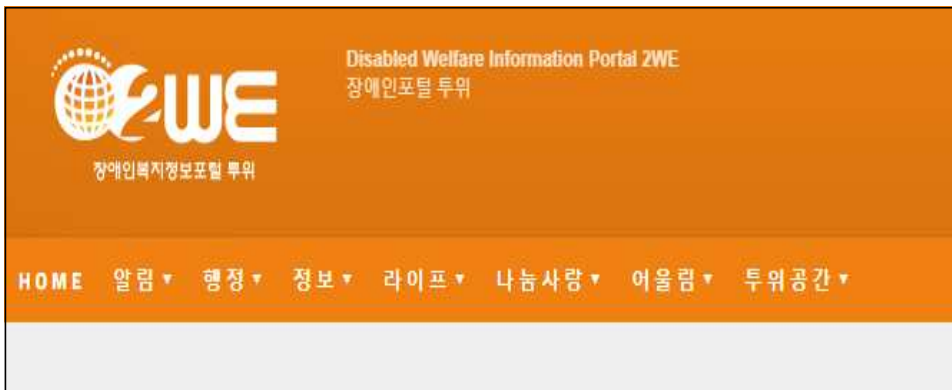
[그림 4-2] 부산시장애인 복지뱅크 홈페이지(2022년)

- 부산지역의 민간, 행정기관 서비스 등 정보를 총 12가지 영역으로 구분하여 생애주기, 장애특성, 거주지역 등 개인의 욕구와 특성에 따라 필요한 정보를 제공하고 있음. 또한 부산지역의 다양한 프로그램 정보를 제공할 뿐 아니라 장애인복지와 관련된 다양한 정보(연구, 교육자료, 매뉴얼, 사업안내 등)들을 모아 공유하고 있음.
- 2021년 맞춤 복지정보 검색 기능 강화, 발달장애인의 정보접근성 향상을 위한 ‘쉬운복지정보’ 메뉴를 신설하는 등 사이트 리뉴얼이 이루어짐. 내가 찾는 정보가 복지 뱅크에 없거나 궁금한 사항이 있을 시 이용할 수 있는 1:1 문의 게시판과 카카오톡채널을 개설하여 최신 소식을 쉽게 공유할 뿐 아니라 1:1 채팅 문의가 가능하도록 함.

### 3) 장애인복지 정보포털 투위(2WE: 우리 안에 또 다른 우리)

(<http://www.wishwith.net/>)

- 장애인과 장애가족을 위한 복지정보 포털로 위시프라임(기업)에서 2010년 개설되어 투위복지뉴스와 병행하여 운영되고 있음. 개설 당시는 국가나 지자체를 통한 장애인 정보 사이트가 부재하였기에 복지사 각지대 개선을 위해 제작된 것으로 파악됨.
- 장애인을 채용하는 기업과 장애인이 대표로 있는 기업의 홈페이지를 무료로 제작하고 홍보를 대행하는 수익으로 운영되고 있다고 함. 전반적인 장애인 관련 행정, 교육, 보조기, 라이프, 장애인 콜택시, 장애인 단체, 장애인언론사, 장애인도우미견 관련 다양한 정보들을 다각적으로 제공하고 있음.



[그림 4-3] 장애인복지 정보 포털 '투위' 홈페이지(2022년)

### 4) 세종시복지자원플랫폼 세종복지다음(<https://pf.sjwf.or.kr/>)

- 2019년 세종시청과 (주)플랜아이와 컨소시엄을 통해 행정안전부의 디지털 사회혁신 프로젝트 공모에 선정되어 구축된 온라인기반 세종시복지자원 플랫폼은 2021년부터 세종사회서비스원이 운영하고 있음. 세종시의 공공·민간 복지자원과 정보를 시각적, 체계적으로 제공하여 복지욕구를 쉽고 빠르게 해소하는 것을 목적으로 함.

- 장애인 중심의 복지자원 플랫폼은 아니지만 웹사이트를 통해 중앙정부와 지자체의 복지사업 맞춤 검색, 지도 위치 기반의 사회복지시설 검색, 복지 프로그램 정보 검색, 자원봉사, 후원 참여 등의 나눔 신청 등 다양한 서비스를 제공할 뿐 아니라 실질적인 서비스 연계 및 프로그램 참여를 촉진할 수 있는 기능적 측면이 잘 마련되어 있음.
- 복지사각지대 발굴을 위한 도움요청 서비스(본인신청, 이웃도움신청) 기능을 통해 20개 읍면동 복지담당자에게 빠른 도움요청이 가능할 뿐 아니라 문의 접수를 통해 복지 취약계층에 대한 맞춤형 복지 정보가 제공될 수 있도록 함.



[그림 4-4] 세종시 정보 포털 ‘세종복지다음’ 홈페이지(2022년)

- 정부, 지자체의 복지사업정보를 상황에 맞춰 확인할 뿐 아니라 상황에 맞는 정보가 등록되면 앱으로 푸시알림 제공이 가능함. 또한 다양한 시설정보를 위치기반으로 쉽게 확인 할 수 있을 뿐 아니라 복지시설에서 등록하는 프로그램이 상시 업데이트 되고, 본 사이트를 통해 해당 복지 시설의 프로그램을 신청하고 참여 가능하도록 연계되어 운영되고 있음.

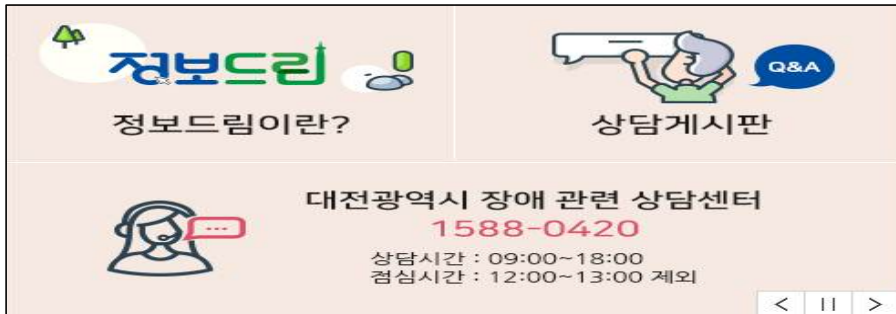
## 5) 대전장애인 맞춤 복지정보 정보드림

(<https://www.djid.or.kr/main.do>)

- 2018년 대전 지역 장애인 복지를 위한 다양한 정보 전달을 위해 구축

한 홈페이지로 대전장애인단체총연합회가 운영하고 있음. 개별맞춤형, 생애주기형 목지정보 제공, 지역 내 복지시설 검색, 복지 정보 및 장애인 교통정보 제공, 소통과 알림을 위한 게시판 운영 등의 메뉴가 구성되어 있음.

- 장애인 콜예약차량 해피콜의 예약현황 확인, 무료 순환버스 노선 및 시간 안내, 대전 지역 복지관의 무료 운행버스 및 저상 버스 운행 정보를 공유하고 있으며, 최근 실시간 채팅 창이 구축되어 사이트 및 장애인 복지 관련 질문을 실시간으로 주고받을 수 있는 시스템을 마련해나가고 있음.



[그림 4-5] 대전시 장애인 포털서비스 정보드림 홈페이지(2022년)

## 2. 시사점

- 복지정보 플랫폼 사례들의 주요 콘텐츠 및 특징을 비교해보면, 장애인 복지정보 플랫폼은 광역지자체가 직접 관리하거나, 광역자치단체 산하 복지재단 및 사회서비스원이 실질적 관리 기관이임. 복지정보플랫폼 모두 대상 및 분야별로 정보를 확인할 수 있으나, 정보의 범위나 배치, 정보를 찾을 수 있는 경로는 다르게 나타남. 복지정보플랫폼이 제공하는 콘텐츠를 크게 정보서비스, 민원행정, 소통, 참여, 서비스 신청 기능을 갖추고 있음.



- 인터넷 서비스는 크게 검색서비스, 정보제공 서비스, 커뮤니티 서비스, 이메일 서비스 등이 존재하는데, 복지정보 서비스 제공을 목적을 설정한 장애인 분야의 포털서비스는 검색 및 정보제공이 주 목적으로 보여짐. 김정현, 양다연, 박선영(2021)의 연구에 의하면, 지방정부의 복지정보 플랫폼에 대한 질적 연구 결과, 정보유용성 측면에서 제 기능을 하지 못하며, 이용편의성도 낮은 것으로 확인되었음.
- 또한 장애인은 연령, 성별, 장애유형에 따라 일상생활의 어려움, 취업, 교육 등에서의 욕구가 다르게 나타날 수 있기 때문에 ‘장애인 정보서비스의 개선’ 방향성을 개선하는데 시사점이 있다고 할 수 있음. 정보제공은 분산되어 있거나, 제공범위가 중복되어 있을 때, 특정한 내용의 정보를 찾기 위해서 어떤 웹사이트를 이용할지 어려움이 존재할 수 있음.
- 이용자들이 장애인분야 웹정보서비스 이용시 일반적으로 겪는 장애요인으로는 ‘장애인분야 정보의 산재’, ‘충분하지 않은 정보’, ‘인터페이스의 구성이 복잡함’ 등이 있었음. 포털서비스는 정보 제공 및 탐색, UI 및 웹 접근성, 정보서비스 등에서 만족성이 있을 때 이용률이 증가할 것임. 정보플랫폼의 사용성을 높이기 위해서는 향후, 이용자의 관점에서 쉽고 일상적인 용어 사용, 메뉴 및 기능 간 위계 구조의 단순화, 그리고 서류 제출 및 서비스 신청 등 정보 제공 이상의 기능 확대 방안에 대한 검토가 필요하다고 제시하였음(김정현 외, 2021).

## 2절 선진국의 운영사례와 시사점: 프랑스의 원스톱 통합지원 시스템을 중심으로<sup>3)</sup>

### 1. 프랑스의 원스톱통합지원시스템 운영 사례

- 2005년 제정된 프랑스의 「장애인의 평등한 권리, 기회, 참여 및 시민 권에 관한 법(Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées)」(이하 장애인 법)은 ICF 장애 개념을 반영한 포괄적 장애 정의를 법제화하고 장애인 복지 정책 및 서비스 전달 체계 전반을 재구성하는 계기가 되었음.
- 장애인 법에 의거하여 수요자 중심의 통합적 지원을 위해 설치된 원스톱 장애 전담 기구인 지역장애인센터(Maison départementale des personnes handicapées: MDPH)<sup>3)</sup>는 장애인의 행정적 거점이자 법적 권리 보장을 위한 유일한 창구로서 기능하고 있으며, 현재 프랑스 전역의 각 데파르트망(département, 프랑스 지방행정의 기본 단위) 마다 총 104개 센터가 운영되고 있음. 대다수 선진국이 사회서비스 대상을 장애인과 노인 등을 구분하지 않는 보편적 전달체계를 구축하고 있는 것과는 달리 장애인을 대상으로 독립적인 원스톱 창구인 MDPH를 구축한 프랑스 사례는 비슷한 사례를 찾아보기 힘든 독특한 전달체계(서동명, 이승기, 조윤화, 2012)로 평가되고 있음.
- 2004년 6월 30일 「노인과 장애인의 자립성을 위한 연대에 관한 법(Loi n° 2004-626 du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées)」제정으로 설립된 CNSA는 프랑스의 노인과 장애인 자

---

3) 본 연구자가 작성한 프랑스의 노인과 장애인을 위한 장기요양 정책 분석(보건사회연구 2016년, 36(1):349-376) 프랑스의 포용적 장애인 복지 전달체계(국제사회복지리뷰 2018년 여름호)와 프랑스 산재근로자의 재활서비스 지원 체계 연구(한국공공관리학보 2022년,36(1):195-216)의 일부 내용을 활용하였음.

립성 증진을 위한 전국 연대 기금이자 전문 관리기구로 기능하고 있음. CNSA는 노인과 장애인 자립성 관련 사회복지서비스의 재원 제공, 지역별 균등 배분, 전문적 평가 등을 수행하고 지방정부 및 지역 보건, 복지 서비스 연계의 주축으로서의 역할이 확대되고 있음.

- 공익집단법인인 MDPH의 재정 및 운영에 대한 전적인 책임은 데바르망의 의회에 부여되어 있으며 지역 내 사회보험 및 장애 관련 협회와 단체들과 협력적 관계를 유지하고 있음. 데바르망, 정부 및 CNSA가 공동으로 MDPH의 재정을 부담하고 있음. CNSA는 MDPH 재정의 일부를 부담할 뿐 아니라 각 MDPH가 공평한 재원 배분 및 질적 수준을 유지할 수 있도록 압박, 감시하고 지원 및 활성화하는 역할을 수행함.
- MDPH는 종합적인 장애 판정 체계를 구축하고, 장애인 관련 급여 및 지원서비스의 수급을 위한 욕구 평가 뿐 아니라 그 제공을 위한 통합적 행정 처리 및 연계 업무를 전담하며 장애인복지 서비스 제공의 중추적 역할(박혜미, 2016)을 수행하고 있음. 의료, 준의료(paramédical) 전문가와 심리학, 사회복지, 교육, 고용 및 직업교육 분야의 전문 인력으로 구성된 다학제적-종합사정평가팀(Equipe pluridisciplinaire)은 장애인의 욕구 사정 뿐 아니라 개별화된 보상 계획이나 맞춤형 교육 계획의 수립을 지원하고 있음. 즉, 장애인 당사자의 삶의 계획을 반영한 보상 필요도를 평가하고, 장애인과 그 후견인이 스스로 자신이 원하는 삶의 방향을 계획할 수 있도록 요구 사항에 대한 정보 및 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 지원함.
- 각 MDPH는 상위 결정 기구인 장애인 권리·자립위원회(Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées : CDAPH)를 조직하여 종합사정팀의 평가를 기초로 장애인 권리보장을 위한 장애 판정 및 보상 관련 서비스, 각종 수당, 세금면제, 장애인 카드, 장애근로자인정 등 다양한 프로그램의 급여 및 권리 한도를 결정하도록 하고 있음.
- 2015년 제정된 「고령사회 적응에 관한 법(La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement)」은 CNSA의 영역을 확대하고, 지방정

부 및 지역 보건·복지서비스 연계의 주축으로서의 기능 강화를 제시하고 있음. MDPH와 데빠르망의 투명하고 원활한 정보관리를 위한 새로운 공동 시스템 도입과 같은 사회복지 분야 정보 제공의 현대화 및 정보 시스템 구축을 위한 단계적 노력이 지속되고 있음.

- 2021년 프랑스는 장애인이 집에서 장애 판정 및 장애인 복지 관련 서비스 신청을 위한 서류를 작성하여 온라인으로 제출하고, 급여 및 서비스를 수급을 위한 행정 절차를 진행 할 수 있는 원격 MDPH 창구 (<https://mdphenligne.cnsa.fr/>)를 구축하였음. 현재는 신청서 제출부터 CDAPH의 결정이 장애인 신청자에게 통보될 때까지 전체 파일을 디지털 방식으로 처리되도록 하는 단계이나 향후 장애인을 위한 각 부서의 정보시스템과 의료 및 사회서비스 연계를 통해 장애인이 MDPH 결정에 대한 후속 조치 및 모니터링이 가능하도록 서비스를 확대해나갈 계획임.

## 2. 시사점

- 장애인이 필요한 서비스 정보를 알았다 하더라도, 장애인이 해당 서비스를 제공하는 기관과 연결이 되고, 서비스를 제공받을 수 있는 기관이 어디인지, 어떠한 서비스를 언제 받을 수 있는지를 파악하고, 가장 적합한 서비스 제공기관과 연결하여 통합적인 서비스가 제공되도록 통합적인 지원체계를 구축할 필요가 있음.
- 지역 내 서비스 제공기관에 대한 정보와 특성, 서비스 이용조건 등에 대한 상세하고도 정확한 정보를 알고 있어야 하며, 서비스 제공기관에서 장애인에게 제대로 된 서비스를 제공하고 있는지에 대한 모니터링도 필요함. 모니터링은 서비스에서 방치되는 상황을 파악하고, 변화하는 장애인의 욕구를 정확히 반영한 서비스를 제공하기에 용이하기 때문임.

# 대전형 장애인복지정보시스템

## 확충방안

1절. 연구결과 요약

2절. 정책제언

# 5장



# 제5장 대전형 장애인복지정보시스템 확충방안

## 1절 연구결과 요약

- 정부 또는 각 지자체에서는 장애인의 정보격차 해소를 위한 복지정보 시스템을 구축하여 다양한 복지정보서비스 제공하고 있음. 그러나 수요자인 장애인이 이를 이용하기에 불편한 경우, 장애인의 접근성 제고와 수요자 중심의 맞춤형 정보서비스 제공에 대한 욕구가 높을 수밖에 없음.
- 본 연구에서는 이러한 문제의식에 입각하여 대전광역시를 포함하여 국내외 장애인복지정보시스템의 운영 실태를 살펴보고, 장애인 및 보호자들이 이용과정에서 발생하는 어려움을 파악함으로써 수요자 중심의 맞춤형 장애인복지정보 시스템 구축을 위한 기초자료를 제공하고자 함. 이를 위하여, 문헌연구와 FGI(초점집단인터뷰), 국내외사례 분석을 실시하였음.
- 장애인은 생애주기에 따른 다양한 과업과 사회적 욕구가 있음. 최근 생애주기별 맞춤형 복지서비스의 강조와 장애인 자립생활 지원이 장애인 복지정책의 주요 패러다임이 되고 있음. 장애인은 영유아기, 학령기, 청소년기, 청년 및 성인기, 노년기에 이르기까지 생애주기와 장애유형에 따라 필요한 욕구와 서비스가 다르게 나타나고 있음. 또한 서비스역시 의료와 재활, 특수 및 평생교육, 돌봄과 일자리, 노후설계와 이동서비스 측면에서 다양한 욕구가 있기 때문에 생애주기별 유형별, 영역별 개인별 맞춤서비스에 대한 관심이 커지고 있음.
- 특히, 장애인의 정보서비스 욕구를 살펴보면, 스마트폰+휴대폰 이용률은 87.6%로 높은 편이며, 비장애인과 차이가 크지 않았으며, 정보취득방법으로는 언론매체와 인터넷이 38.2%로 높았음. 장애인복지사업의

이용경험인 높은 분야는 통신요금 감면, 교통요금 감면, 공공시설 이용 감면 등의 순으로 나타났음.

- 대전시 장애인인구는 전체 인구의 5.0%수준으로 전체인구가 약간 감소하였지만, 고령화 등으로 장애인구는 소폭 증가하였음. 학령전 장애인구는 0.9%, 학령기(8-19세) 장애인구는 3.2%, 성인기 장애인(20-64세)은 48.7%, 노년기(65세+)장애인구는 47.2%로 나타났음. 장애인 활동지원 인원은 4,467명이었으며, 장애인 연금수급자는 4,996명으로 집계되었음.
- 국내 장애인복지 정보서비스에는 복지로, 워크투게더와 같은 포털사이트가 있으며, 대전시에는 <정보드림(<http://www.djid.or.kr>)>사이트가 개설되어 있는데, 대전시 장애인 맞춤형 복지정보시스템을 기반으로 맞춤형 복지정보, 우리 지역 복지시설 정보제공, 장애인 교통정보 제공, 소통과 알림 제공, 대전장애인단체총연합회 등으로 구성되어 있음. 정보드림의 주요 문제점으로는 나열식의 복지 제공, 홍보 부족, 카테고리의 복잡성, 교통정보의 제약성, 미흡한 관리수준 등이 지적되었음.
- FGI 결과를 통해 정보드림의 개선 방향성을 제시하면 다음과 같음. 첫째, 수요자가 원하고 필요로 하는 정보를 정확히 매칭하기 위해서 촘촘한 콘텐츠의 맞춤형 분류가 요구됨. 둘째, 장애인 당사자의 흥미유발 및 가독성 높은 콘텐츠 개발이 필요하며, 장애 및 비장애인의 활용을 높일 수 있는 홍보 전략이 필요함. 셋째, 홈페이지 첫 화면에서 카테고리를 단순화할 필요가 있으며, 일자리 검색의 경우, 별도의 유형화를 통해 검색의 용이성 강화가 필요함. 넷째, 장애인의 교통정보 제공이 제한적이고 단조롭기 때문에, 최신 앱 개발 등을 통해 실시간 대중교통 흐름을 제공할 필요가 있음. 다섯째, 정보드림을 관리할 전문인력의 충원과 전문성을 갖춘 운영관리시스템 구축이 요청되며, 이를 위해서는 예산 확보가 필수적임.



- 장애인의 관점에서 이용 가능한 우리나라 복지정보플랫폼의 다양한 사례들을 찾아보고자 함. 국내에는 경기도 장애인복지 종합지원센터의 '누림'이 운영중인데, 장애인분야별 원스톱 맞춤형 지원을 목적으로 운영되고 있음. 부산시는 '복지뱅크'가 운영 중이며, 생애주기별 맞춤형 장애인복지 정보 포털 사이트를 운영중임. 민간단체에서 운영중인 '투위'는 행정, 교육, 보조기, 라이프, 장애인 콜택시, 장애인단체, 장애인 언론사, 장애인도우미견 등 정보들을 다각적으로 제공하고 있음. 세종시가 운영하는 '세종복지다움'은 웹사이트를 통해 중앙정부와 지자체의 복지사업 맞춤 검색, 지도 위치 기반의 사회복지시설 검색, 복지 프로그램 정보 검색, 자원봉사, 후원 참여 등의 나눔 신청 등 다양한 서비스를 제공할 뿐 아니라 실질적인 서비스 연계 및 프로그램 참여를 촉진할 수 있는 기능적 측면이 잘 마련되어 있음.
  
- 외국의 사례에는 프랑스의 원스톱통합지원시스템인 MDPH를 운영중임. 장애인을 대상으로 독립적인 원스톱 창구인 MDPH를 구축한 프랑스는 독특한 전달체계로 평가되고 있음. 최근에는 장애인이 집에서 장애 판정 및 장애인 복지 관련 서비스 신청을 위한 서류를 작성하여 온라인으로 제출하고, 급여 및 서비스를 수급을 위한 행정 절차를 진행할 수 있는 원격 MDPH 창구를 구축하였음.

## 2절 정책제언

### 1. 대전시 장애인복지 정보시스템 정보드림 홍보 강화

- 본 조사연구 결과 장애인복지 정보시스템에 대한 홍보가 매우 미흡한 것으로 나타났다. 정보시스템이 잘 구축되어 있어도 홍보 부족으로 이용률이 저조하면 정책의 효율성이 저하될 수밖에 없음.
- FGI 결과 대전시 장애인복지 포털서비스인 정보드림 홈페이지를 단순히 대전장애인단체총연합회 홈페이지로 인식하고 있고, 지자체 장애인복지 담당공무원이나 장애인복지관 등 장애인관련단체에서도 정보드림에 대하여 인지하지 못하는 경우가 많았음.
- 이를 개선하기 위해 정보드림에 대한 리후렛 등 홍보 및 안내자료를 제작하여 대전시 관내 등록 장애인 가정에 배부할 수 있음.
- 한편으로 대전시인재개발원이나 대전사회서비스원을 통해 공공분야의 대전시청 및 각 기초단체, 동행정복지센터 담당자뿐만 아니라 민간분야의 종합사회복지관, 장애인복지관, 장애인 관련단체 실무자를 대상으로 복지정보시스템에 대한 교육을 활성화할 필요가 있음.

### 2. 생애주기별 복지정보 제공

- 생애주기별 필요한 정보를 요약 정리하여 제시하면 다음과 같음.

#### 1) 임신 및 출산기 복지정보

- 장애인의 임신 및 출산과 관련하여 대전시 복지드림을 통해 제공되는 복지정보는 67개 정도가 나열되어 있음. 그러나 정작 여성장애인의 임신 및 출산과 관련한 정보는 소수에 불과하고 필요정보를 이용하는 실태 파악도 제대로 이루어지지 않아 향후 정기적인 정보드림 이용실태 및 욕구 조사가 선행되어야 함.

## 2) 영유아기 복지정보

- 영유아기와 관련한 복지정보 또한 110개가 나열되어 있어 필요정보를 찾아보기 어려움. 그러므로 장애 영유아가 가진 발달 욕구에 대해 배우고 발달과업을 잘 수행할 수 있도록 돌봄 및 양육에 대한 필요정보를 제공하여야 함. 언어소통이 어려운 장애인에게는 몸짓이나 그림 등의 대안적 의사소통 방법 및 시각적 의사소통이나 수어 등을 통해 지원할 수 있어야 함.
- 특히 발달장애 진단과 장애등록 절차의 경우 집중적 지원이 필요한 3-6세 아동에게는 다른 또래의 아동들보다 더 많은 정보를 요하므로 이를 위한 제도적 뒷받침이 있어야 함.

## 3) 학령기 복지정보

- 아동과 청소년을 위한 복지드림의 주요 정보는 144개로 방대할 정도로 나열되어 있음. 이 중 불필요한 자료는 삭제하고, 특수교육 및 교육복지 관련한 정보제공이 요구됨. 특히 이 시기에는 생리적, 사회적, 심리적 변화를 겪을 가능성이 높고, 이성애에 대한 호기심이 많으며, 비장애 형제자매의 소외감 및 분노, 스트레스, 갈등을 해소할 수 있는 대안이 필요함.
- 학령기에는 장애인 활동 지원서비스와 장애아동 수당이 지원되며, 특수학교 및 특수학급 등 학교에서 교육 및 직업교육 지원에 대한 정보를 안내할 필요가 있음.

## 4) 성인기 복지정보

- 성인기에는 학교 졸업 이후 사회적 단절로 인한 가정 내 고립, 사회적 기술, 대인관계, 정서적 문제들을 해결하고자 하는 욕구를 보임. 성인기에 특히 기능적인 학습과 언어소통 능력의 향상을 원하며, 학령기 이후 노동(일), 다닐 곳, 놀이 활동에 대한 욕구가 높음.

- 성인기에는 장애인연금을 이용해 소득지원을 하는데, 장애인연금에 저소득 장애인을 위한 대전형 부가급여를 지원할 필요가 있음. 또한 성인기에는 직업재활서비스 및 복지 일자리 제공 등 고용관련 지원이 주를 이루므로 대전광역시 홈페이지를 통한 일자리 안내를 복지드림과 연계할 필요가 있음. 장애의 특성에 부합된 일자리 개발 및 작업장 또는 직업훈련시설의 이용, 직업연계 프로그램에 대한 정보가 요구됨.
- 또한 사춘기 이후 성인기 변화에 대한 대응 및 평생교육에의 접근을 위한 정보가 요구됨. 자립생활과 관련한 주거, 소득, 돌봄 등 평생교육 및 충분하고 질 좋은 주간보호서비스의 이용과 가정 내 돌봄에 따른 활동보조서비스의 지원 등 다양한 정보를 필요로 함.

## 5) 노년기 복지정보

- 대전시 장애인 인구는 전체인구의 약 5% 수준으로 전체인구는 다소 감소하는 추세이지만, 고령화의 영향으로 장애인 또한 증가하고 있는 추세임. 장애인의 특성상 60세 이상의 연령이 가장 많은 분포를 보일 것으로 추정되는바, 노인장애인을 위한 정보제공에도 관심을 기울일 필요가 있음.
- 특히 노화에 따른 건강과 관련한 정보, 보호자의 건강관리 지원, 가정 내 돌봄서비스 지원, 부모 사후에 자립생활과 관련한 주거 및 소득, 건강관리와 지역사회 내 통합돌봄 서비스의 구축을 도모할 필요가 있으며, 노후설계에 대한 복지정보가 절실함.

## 3. 장애인교통정보 최신 앱 개발 제공

- 대전광역시장애인단체총연합회에서는 대중교통의 이용이 어려운 장애인 및 65세 이상 어르신들을 위해 휠체어 리프트가 장착된 무료순환버스와 해피콜 예약 차량을 운행하고 있음. 그러나 시간을 지켜 이용하기가 불편하고, 장애가 있어 이를 이용하기에 어려움이 있는 장애인들에게는 여전히 비선호 교통정보일 수밖에 없음.

- 장애인 콜택시의 경우에는 이용 시 기다려야 하는 시간이 길어 불편하다는 의견이 있었으며, 불편함이 있어도 대중교통을 이용하는 것이 더 불편해서 장애인 콜택시를 이용하는 실정임. 따라서 장애인 콜택시의 이용 시 장애등급 확대 및 이동 차량 증원을 요함. 또한 이에 대한 홍보가 미비하여 장애인 교통정보에 대한 홍보물이나 책자, 문자발송 등의 방법으로 장애인의 정보서비스 욕구를 충족할 수 있도록 제도적 장치를 마련해야 함.
- 무료순환버스는 1호차에서 4호차까지 운행되고 있는데, 1호차는 오전 8시 30분에 체육재활원에서 출발하여 오전 9시 50분에 체육재활원에 도착하는 것으로, 2호차는 오전 10시 30분에, 3호차는 오후 1시 30분에, 그리고 4호차는 오후 3시 30분에 출발하여 오후 4시 40분에 종료되며, 26개 정도의 노선이 있는 것으로 확인됨.
- 그러나 이러한 무료순환버스는 노선이 제한적이고 단조로워서 장애인들에게 실질적인 도움이 되고 있는지에 대해 한계가 있어 보이며, 어느 시간대에 어느 장소에 버스가 머물고 있는지를 몰라 이에 대한 개선이 요구됨. 따라서 장애인 소유 스마트폰 활용을 통한 장애인을 위한 교통정보 앱 개발을 통해 실시간 대중교통의 흐름을 장애인들이 쉽게 파악할 수 있도록 편의를 제공할 수 있는 시스템 구축을 요함.

#### 4. 질문 및 상담코너 설치 운영

- 생애주기별로 장애아동의 출생으로 인해 부모와 가족이 겪는 상실감과 슬픔, 수치심, 우울, 죄책감, 분노 등과 같은 정서적 문제 해결 및 장애아동 양육과 관련한 정보를 상담할 수 있는 앱 또는 상담창구를 개발할 필요가 있음. 가족에게는 장애특성, 양육, 재활 등에 대한 정보제공과 전문상담의 욕구가 큰 만큼 정보제공에 있어 장애인의 의사소통에 대한 대안 제시가 요구됨.
- 현재 정보드림의 정보제공은 수동적으로 단순 열람 형태로 운영되고 있으며, 복지드림 내 홈페이지의 소통과 알림 게시판이나 복지자료실

등의 조회수를 검색했을 때 매우 저조한 조회수를 보여주고 있어 장애인들이 정보드림 홈페이지를 방문하여 필요정보를 습득할 수 있도록 질문 및 상담코너를 설치하여 상담 기능을 획기적으로 확대할 필요가 있음

- 단순히 조회 및 열람과 같은 일방적인 기능보다 쌍방 소통할 수 있도록 질문 및 상담 업무 담당자를 배치하여 민원신청 장애인과 1:1 매칭함으로써 보다 적극적인 복지서비스를 제공할 수 있음. 즉 능동적이고 적극적인 의사소통 상담업무가 진행될 수 있도록 전문성 있는 상담요원의 배치 및 상담코너 기능을 강화할 필요가 있음.

## 5. 정보드림 장애인통합사례관리팀 구성 및 운영

- 사례관리자와 장애인의 상호작용이 점점 더 중요해지고, 사례관리 수행에 있어 장애인의 역할과 기능이 점점 더 강화되고 있는 현실을 반영하여 대전형 장애인을 위한 사례관리팀 구성 및 운영이 요구됨. 사례관리팀은 지역사회자원을 활용할 수 있는 사례관리 전문가와 팀 사례관리 진행을 위한 의사, 간호사, 물리치료사, 재활치료사 등을 팀 구성원으로 하여 기관의 실정에 맞춰 구성할 수 있음.
- 사례관리팀은 팀의 전체 사례를 파악하고 조율하며, 슈퍼비전과 전문성 향상을 위한 교육과 훈련을 기획하여 운영하여야 하며, 장애인복지 유관 기관과 유기적인 민관 협력관계를 형성해야 함. 또한 사례관리자는 의뢰 또는 도움을 필요로 하는 다양한 장애인을 대상으로 그들의 복합적인 욕구를 해결하기 위해 사례관리를 진행함.
- 특히 정보드림의 질문 및 상담코너에 접수된 민원을 사례관리팀에서 사례관리 회의를 통하여 장애인의 서비스 욕구를 해결하고, 취약계층 장애인을 비롯하여 장애인 통합돌봄, 교육, 취업 등의 장애인 사례관리 영역을 중심으로 장애인에 대한 이해와 적합한 서비스, 활용 가능한 자원을 잘 파악하여, 지역사회 관련 기관과 유기적인 협력관계를 맺고 통합사례관리에 적극 활용할 수 있어야 함.

## 6. 정보드림의 장애인종합지원센터로서의 기능 강화

- 정보드림의 맞춤형 복지정보에는 개별 맞춤형과 생애주기형으로 구분되어 있으나, 원하는 정보가 제대로 분류되어 있지 않고, 나열식으로 과다 정보의 노출이 있어 원하는 정보를 찾아보기 어려우며, 생애주기별 중복되거나 비해당 자료들이 섞여 있는 경우가 있음. 예를 들면, 영유아기에 해당되는 생애주기형 복지정보 검색시 북한이탈주민정착금, 농식품바우처, 의료급여(요양비) 등의 관련이 비교적 적은 정보가 다량으로 검색이 되며, 생애주기별로 같은 서비스가 중복되는 경우가 많음. 이에 대한 개선책으로 정보드림을 체계적으로 관리할 전문인력의 충원과 전문성을 갖춘 운영관리시스템 구축이 요구됨.
- 수요자가 원하고 필요로 하는 정보를 신속하고 정확히 매칭하기 위해서 원스톱 정보제공 및 촘촘한 콘텐츠의 맞춤형 분류가 필요함. 특히 일상생활에 도움이 필요한 장애정도가 심한 저소득 중증 장애인에게 가사, 외출 활동 등에 대한 정보를 지원하며, 출산과 육아의 도움이 절실한 여성장애인에게는 산후관리, 보육(육아)서비스 등에 대한 정보를 제공할 필요가 있으며, 임신 및 출산기에서 노년기에 이르기까지 발달 과정에 필요한 모든 정보를 원스톱으로 제공받을 수 있도록 종합지원센터로서의 기능을 강화할 필요가 있음.
- 한편으로 앞에서 살펴본 프랑스의 장애인원스톱 창구인 MDPH를 구축하여 장애인이 집에서 장애 판정 및 장애인 복지 관련 서비스 신청을 위한 서류를 작성하여 온라인으로 제출하고, 급여 및 서비스를 수급을 위한 행정 절차를 진행 할 수 있는 원격 MDPH 창구를 구축하는 것도 적극 검토할 수 있음

## 7. 장애인 일자리 정보시스템 연계

- 대전시 등록장애인 중 성인기는 생애주기별 인구현황에서 가장 많은 인구분포를 보이고 있지만, 실질적으로 장애인들의 직업보장에는 많은

한계가 있을 것으로 추정함. 장애인 고용은 주로 장애인 보호작업장과 직장파견 형태가 대표적이고, 전문가들은 보호작업장의 가장 큰 문제로 보호작업장의 물리적 환경이 열악한 점을 지적하고 있음. 따라서 보호작업장의 물리적 환경개선과 장애인의 훈련 기회 제공을 통해 능력향상 및 직무지도원의 활용으로 장애인 일자리 마련을 위한 정보지원을 지속적으로 확충해 나가야 할 필요가 있음.

- 장애인의 국가나 사회에 대한 요구 사항에서 소득보장을 1순위로 꼽은 장애인은 약 50%에 가까울 정도로 가장 많았고, 2020년 취업장애인의 임금수준은 188만 원으로 우리나라 전체 임금근로자 월평균 임金的 약 70%에 불과한 수준임. 특히 지정장애, 정신장애, 뇌전증 장애인들은 현저히 낮은 임금수준을 보이고 있어 이에 대한 대책 마련이 필요한 상황임.
- 장애인 고용과 관련한 기관은 고용노동부, 한국장애인고용공단, 한국장애인개발원, 일모아, 대전시 시설공단(무지개복지센터), 대전지방고용노동청, 보건복지부, 대전시 지정 대전장애인생산물판매시설, 대전장애인근로자 지원센터 등이 있음. 현재 대전시에서는 중증 장애인의 일자리 마련을 위해 장애인 일반형 일자리, 장애인 일반형 시간제 일자리, 장애인복지 일자리, 시각장애인 안마사 파견사업, 발달장애인 요양보호사 보조일자리, 발달장애인 직무지도요원, 전동휠체어 충전소 등을 운영하고 있지만, 복지드림과 연계되어 있지 않은 실정임. 향후 대전시는 물론이고 각 기업 정보를 실시간으로 연계할 수 있는 시스템 구축이 필요하며, 일자리와 관련된 취업 알선 및 교육(훈련)정보가 다양하게 제공되어야 함.

## 8. 대전시 장애인복지정보시스템 이용실태 및 욕구조사 실시

- 대전시에서 장애인복지정보시스템으로 정보드림 사이트를 운영하고 있지만 그동안 이용자 실태조사를 실시한 적이 없음. 정보드림 이용 장애인 당사자와 보호자 그리고 장애인복지관련 단체 및 기관, 대전시



각 동행정복지센터, 기초자치단체와 대전광역시 장애인복지과 실무 담당자 등을 대상으로 장애복지정보시스템 이용실태 및 욕구조사를 조사할 필요가 있음.

- 정보드림 사이트 이용경험 여부, 사용 빈도, 분야별 이용 실적, 이용자 만족도, 이용시 불편사항과 개선방안 등 다양한 내용을 포괄적으로 조사하여 발전방안을 모색해야 함.



## 참고문헌

- 강숙희(2011). 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 한국도서관정보학회지. 42(1). 97-123.
- 김승연, 장동렬(2017). 서울시 발달장애인 생애주기별 욕구와 정책과제. 서울: 서울연구원.
- 김민철, 이지연(2013). 장애인분야 웹정보 이용행태에 관한 연구. 정보관리학회지. 30(2). 169-188
- 김정현, 양다연, 박선영(2021). 복지정보플랫폼 사용성에 관한 탐색적 연구: 광역자치단체 복지정보플랫폼의 사용성 평가를 중심으로. 한국사회복지행정학. 23(4), 87-108.
- 대전광역시(2022). 대전광역시 장애인복지과 홈페이지 통계현황
- 미래창조과학부·한국지능정보사회진흥원(2021). 2021년 「디지털정보격차실태조사」.
- 박혜미(2016). 프랑스의 노인과 장애인을 위한 장기요양 정책 분석. 보건사회연구. 36(1). 349-376.
- 박혜미(2018). 프랑스의 포용적 장애인복지 전달체계. 국제사회보장리뷰. 여름호.
- 박혜미(2022). 프랑스 산재 근로자의 재활서비스 지원체계 연구. 한국공공관리학보. 36(1). 195-216.
- 서동명, 이승기, 조윤화(2012). 수용자 중심형 장애인복지 전달체계 모델 개발 연구. 한국장애인복지학. 17: 191-216
- 쇼셜포커스(2020.08.03.), 바야흐로 언택트 시대, 장애인은 살아남을 수 있을까?. 쇼셜포커스 박지원 기자.
- 오혜경(2003). 장애인복지론. 서울: 창지사
- 임예직, 문영민, 이정하(2022). 코로나 19이후 장애인의 정보통신서비스 이용 변화 유형화 및 영향요인분석: 사회적자본을 중심으로. 한국사회복지조사연구. 72. 115-143.
- 한국보건사회연구원(2020). 2020 장애인 실태조사.
- 한국지능정보사회진흥원(2021). 2020년 「디지털정보격차실태조사」. 대구: 한국지능정보사회진흥원.
- 황주희(2019). 장애인의 정보 활용 격차가 삶의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 정보화정책 26(3). 53-68.
- Creswell, J. W. (2003). Research design: Qualitative, quantitative, and

mixed methods approaches (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.  
Raja, D. (2016). Bridging the disability divide through digital technologies.  
Wold Development Report.

경기도 장애인복지 종합지원센터 '누림': <https://www.ggnurim.or.kr/>  
경기복지플랫폼: <https://www.ggwf.or.kr/>  
대전장애인 맞춤 복지정보 정보드림: <https://www.djid.or.kr/main.do>  
복지로 홈페이지: <http://www.bokjiro.go.kr>  
부산장애인복지통합정보망 '복지 뱅크': <https://www.bokjibank.or.kr/>  
서울시 장애인가족지원센터: <http://seoul.dfsc.or.kr/> 2022년4월2일검색  
세종시복지자원플랫폼 세종복지다음: <https://pf.sjwf.or.kr/>  
장애인 워크투게더 홈페이지: <http://worktogether.or.kr>  
장애인복지 정보포털 투위(2WE): <http://www.wishwith.net/>