

**무인정보단말기  
(키오스크) 안내  
[정신장애인]**

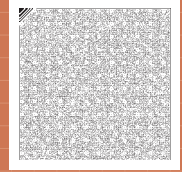
---

**장애인일자리 직무활용서**



2025년도 장애인일자리  
신규직무개발사업 직무기술서  
[www.koddi.or.kr](http://www.koddi.or.kr)





# 무인정보단말기 (키오스크) 안내 [정신장애인]

1. 직무 개요
2. 직무분석
3. 직무평가
4. 배치기관 개발 및 지원
5. 시범사업 수행기관 Q&A
6. 참고자료(주요 정신장애)



CHAPTER

## 무인정보단말기(키오스크) 안내(정신장애인)

### 1 직무 개요

#### ■ 직무정의



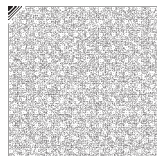
공공기관 및 다중이용시설 등에서 디지털 정보 접근에 어려움이 있는 사용자 대상 무인정보단말기(키오스크)를 사용하도록 돕는 직무

#### ■ 직무전망

올해 24년 2월 29일 어르신, 장애인 등이 키오스크 사용 시 불편을 해소할 수 있게 하는 '지능 정보화 기본법' 개정안이 국회 본회의를 통과됨. 또한 2023년 개정된 장애인 차별 금지법은 2024년 1월부터 장애인의 키오스크 접근을 보장하는 내용으로 적용되고 있다.

현재 키오스크 보급 현황과 더불어 키오스크 사용 관련하여 사회적으로 이슈화가 됨에 따라서 노인, 어린이 등 사회적 약자도 쉽게 사용할 수 있도록 접근성 기능을 강화한 배리어프리 키오스크 도입이 의무화 되었으나, 50㎡이하 소규모 사업장의 경우 보조인력이 상주할 경우 배리어프리 키오스크 의무가 사실상 면제된 부분이 있어 키오스크 안내직무에 대한 수요처가 대폭 확대 될 것으로 보여진다.

이에 따라 키오스크 보급 및 사용 지원과 관련된 안내직무의 수요처가 대폭 확대될 것으로 보이며, 코로나19의 확산과 모바일 기반 커뮤니케이션의 발달로 언택트 방식의 선호되는 가운데 다양한 키오스크 사용처는 계속적으로 확장될 것으로 판단된다.



## ■ 정신장애란?

“정신장애”란 발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애를 말하며, “정신질환자”란 망상, 환각, 사고(思考)나 기분의 장애 등으로 인하여 독립적으로 일상생활을 영위하는 데 중대한 제약이 있는 사람을 말한다.

## ■ 정신장애와 해당직무의 적합성

- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 디지털 약자를 위한 중요한 역할로, 정신장애인이거나 발달장애인의 적응훈련을 통해 직무 수행이 가능함. 정신장애인의 경우 개별 성향에 따라 차이는 보이지만 단기간 교육을 통해 키오스크의 이해도가 향상되는 것을 확인함. 키오스크 UI와 구성에 따라 달라질 수 있지만 보편적으로 다중이용시설에서 제공하는 키오스크 정도의 내용이라면 충분히 숙지 가능할 것으로 생각됨.
- 정신장애인의 경우, 약물 관리를 통해 증상 조절이 가능하고 대면업무에 큰 어려움이 없다면 대체적으로 가능함. 반면 증상의 영향과 병원 입원 등으로 사회적 고립을 자주 경험하고 정서적인 공감대가 떨어지는 정신장애인의 질환적 특성이 단점으로 작용할 수도 있어 이에 대한 보완과 지원이 필요함.

## ■ 정신장애인 취업과정에 대한 이해

### ① 취업 전 확인 사항

- a. 사전교육과 함께 참여자의 건강 상태(최근 컨디션)를 확인하는 것이 필요함.
  - 최근 약물복용 및 수면 관리가 잘 되고 있는지 확인
  - 업무매뉴얼을 파악하여 함께 숙지할 수 있도록 지원(긴장감 완화)
- b. 배치기관 취업장(담당직원)의 경우 정신장애의 양성증상에 대한 이해가 필요하며 이를 사전에 설명하는 것이 필요함.
  - ex) 참여자의 주된 증상 및 잔류 증상에 대한 이해 - 특히 양성증상이나 망상 등 업무 수행에 직접적인 영향을 주는 증상의 경우 어느 정도 업무 수행에 제한이 되는지 판단 필요.
- c. 약물 부작용으로 인하여 수면 관리 등의 어려움이 있어 야간 업무를 지양하고 오전 근무 및 오후 근무로 배치하는 것이 필요.
- d. 참여자의 경우, 월별 정신과 외래 진료를 받는 경우가 많아, 취업장과 유연한 휴가 적용에 대하여 미리 소통 필요.

### ② 취업 초기적응 지원 확인사항

- a. 정신장애인의 경우 근무 초기 낯선 환경(공간, 사람, 업무)을 적응하는데 있어 어려움을 느껴 정서적으로 힘든 경우가 많아, 이에 대한 업무 지원 및 정서 지원이 필요함.
  - 초기지원 시, 여러 가지 환경에서 적응에 어려움이 있다면, 확인하여 조치할 수 있는 부분을 협의하여 편의 조정할 수 있도록 지원
  - ex)** 약물로 인한 수면관리의 어려움으로 인해 오전 근무가 힘들 경우 가능하면 오후 업무 배정 / 당사자의 성향에 따라 타인에게 개방된 작업환경 or 혼자만의 독립적인 업무공간 조율
  - 업무의 경우, 업무 매뉴얼을 활용하여 과정과 순서를 일원화할 수 있도록 하고 이에 대해 적용할 수 있도록 지원.
- b. 업무 중 갑작스러운 상황에 대한 대처 능력이 상대적으로 취약하여, 간단한 작업이라도 받아들여지는 수준이 다르기에 되도록 새로운 업무 배정 시 취업 지원인과 소통 및 논의

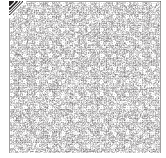
### ③ 취업지원 확인사항 (중간)

- a. 최소 주 1회 이상 소통하여 증상관리 및 컨디션을 확인하는 것이 필요함.
- b. 매뉴얼 외에 업무가 추가되는 업무가 있는지 확인하고 추가되는 업무가 있을 경우, 필요에 따라 지원 및 매뉴얼화 하는 것이 필요함.
- c. 증상으로 인해 업무를 유지하기 어려워 보이는 경우, 이러한 증상이 어떤 이유에서 발생되었는지 확인 후 개선 가능성 여부 확인, 외래 동행 및 약물 조정, 집중 취업 지원 등의 개입 필요

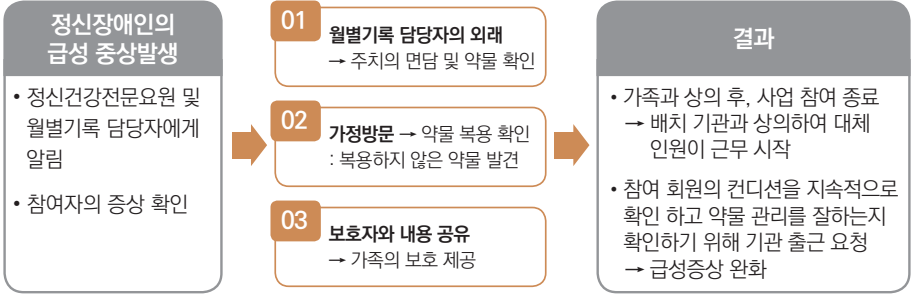
## ■ 직무 수행 시 어려움 또는 주요 고려사항(질환 특성 고려)

### 사례1 약물 관리 미흡으로 급성 증상이 올라온 정신장애인

참여자 A씨가 3월 취업 이후, 외래를 다녀옴. 주치의와 상담 중 취업했다는 사실을 알렸고, 주치의는 A씨의 증상이 호전되었다고 생각하여 약물을 줄임. 이후, A씨가 의사소통이 어려워지고 한 자리에 가만히 앉아 있는 것을 어려워함.



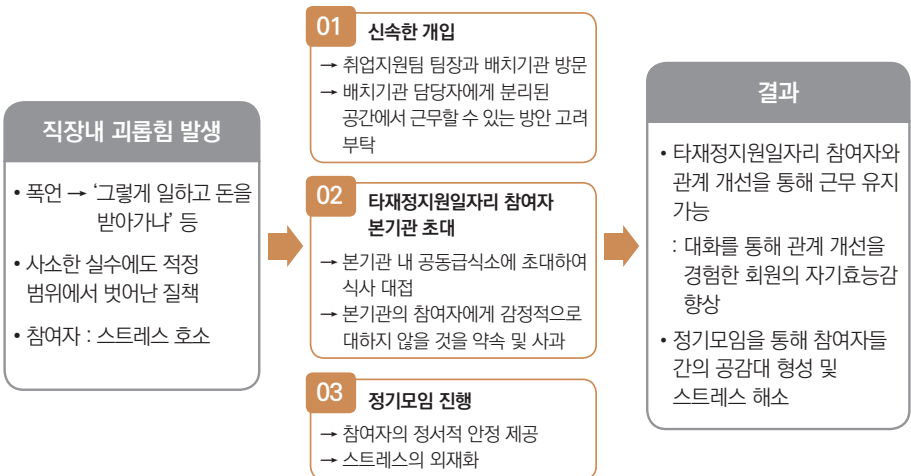
- 개입 방법



**사례2** 정신장애인의 직장 내 괴롭힘

근무 초반, 직장동료인 B씨에게 정신장애인의 개념 및 정서적 어려움에 대해 설명하였고, 이에 대해 이해하는 태도를 보임. 그러나, 사업이 진행되는 과정에서 본기관의 참여자를 무시하는 발언 및 행동을 통제하려는 태도를 보임. 이후, 참여자가 훈련지원인을 통해 B씨로부터 받은 마음의 상처를 털어놓음.

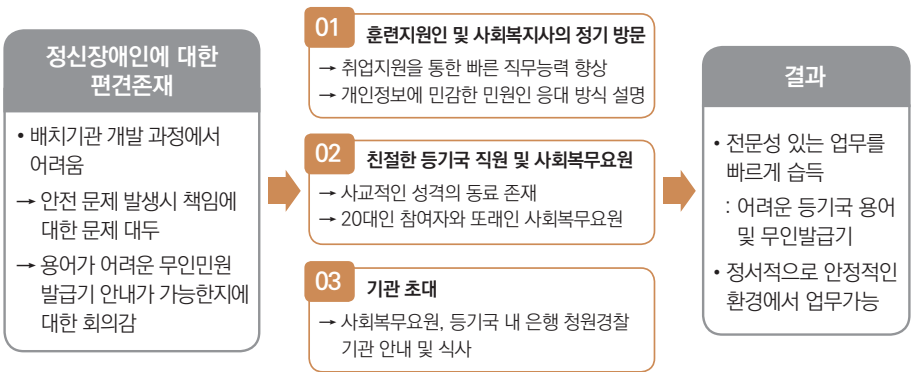
- 개입 방법



**사례3** 정신장애인의 편견 해소

배치기관에서 사업 참여자가 근무하기 전, 대면 면접을 진행할 것을 요구하였음. 이에 사업 참여자들과 함께 업무에 대한 설명을 듣고 면접을 진행하였으나, 참여자들이 키오스크 직무를 수행할 수 있을지에 대한 의문과 더불어 오히려 도와줘야 할 것 같다는 생각이 든다고 말하며 직무를 수행하는 데 있어 적합하지 않을 거 같다는 편견을 보임.

- 개입 방법



■ **정신장애인 직무 수행 시 스트레스 관리법**

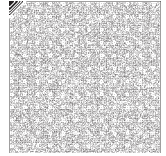
1) **규칙적인 생활 습관**

건강한 식습관을 익혀야 합니다. 천천히, 편안하게, 골고루, 적당하게 먹습니다. 현대인에게 부족한 비타민, 무기질, 섬유소를 골고루 섭취하도록 합니다. 술, 카페인, 설탕, 소금, 인스턴트/패스트푸드 등을 과량으로 섭취하는 것은 건강에 좋지 않습니다.

충분한 수면을 취해야 합니다. 일반적으로 6-8시간 정도가 적당합니다.

규칙적인 운동을 합니다. 일반적으로는 걷기가 좋은 운동입니다. 운동 시간은 하루에 30-60분 정도, 일주일에 최소 세 번 이상을 하는 것이 좋습니다. 운동을 전혀 하지 않았던 경우에는 단계적으로 횟수나 시간을 늘려가는 것도 좋은 방법입니다.





## 2) 적극적/문제해결형 대응

문제를 해결하기 위해 자신의 능력을 확인하고 최선의 대처를 능동적으로 하는 것이 적극적 대응의 핵심입니다. 이와 반대로 스트레스를 회피하거나 무기력하게 받아들이는 것은 감정해결형의 전형이라고 할 수 있습니다. 감정해결형은 일시적으로는 도움이 되지만, 수렁에 빠진 사람이 허우적거리면 더 깊이 빠져드는 것과 같이 장기적으로는 문제가 더욱 꼬이고 스트레스 반응이 더욱 커질 수밖에 없습니다.

## 3) 안정화 기법

	<p><b>심호흡</b></p> <p>“여러분이 긴장하게 되면 자신도 모르게 ‘후~’ 하고 한숨을 내쉬게 되지요. 그것이 바로 심호흡이에요. 심호흡은 숨을 코로 들이마시고, 입으로 ‘후~’하고 소리를 내면서 풍선을 불듯이 천천히 끝까지 내쉬는 거예요. 가슴에서 숨이 빠져나가는 느낌에 집중하면서 천천히 내쉬세요.”</p>
	<p><b>복식호흡</b></p> <p>“복식호흡은 숨을 들이쉬면서 아랫배가 풍선처럼 부풀어 오르게 하고, 숨을 내쉴 때 꺼지게 하는 거예요. 이때는 코로만 숨을 쉬세요. 천천히 깊게, 숨을 아랫배까지 내려보낸다고 상상해 보세요. 천천히 일정하게 숨을 들이쉬고 내쉬면서 아랫배가 묵직해지는 느낌에 집중하세요.”</p>
	<p><b>착지법</b></p> <p>“착지법은 땅에 발을 딛고 있는 것을 느끼면서 ‘지금 여기’로 돌아오는 거예요. 발바닥을 바닥에 붙이고, 발이 땅에 닿아있는 느낌에 집중하세요. 발뒤꿈치를 들었다가 ‘쿵’ 내려놓으세요. 그리고 발뒤꿈치에 지긋이 힘을 주면서 단단한 바닥을 느껴보세요.”</p>
	<p><b>나비 포옹법</b></p> <p>“나비 포옹법은 갑자기 긴장되어 가슴이 두근대거나, 괴로운 장면이 떠오를 때, 그것이 빨리 지나가게끔 자신의 몸을 좌우로 두드려 주고 ‘셀프 토닥토닥’ 하면서 스스로 안심시켜주는 방법이에요. 두 팔을 가슴 위에서 교차시킨 상태에서 양측 팔뚝에 양손을 두고 나비가 날갯짓하듯이 좌우를 번갈아 살짝살짝 10~15번 정도 두드리면 돼요.”</p>

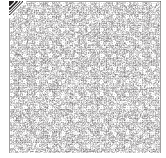
#### 4) 전문가에게 도움 요청하기

스트레스가 너무 심하면 마음이 불안하거나 우울한 증상이 생기기도 하며 두통이나 소화 장애 등도 발생하게 되는데, 이러한 증상들을 적절하게 잘 조절하지 않으면 더욱 큰 고통을 받을 수 있습니다. 따라서 이러한 증상들이 심하다면 전문가를 만나 적절한 치료를 받아보는 것이 좋은 방법입니다.

### ■ 직무기술서(요건, 필요 능력, 직무환경, 작업도구)

#### 1) 자격 요건 및 필요 능력

구분	내용				
	성별	남녀 모두	교육수준	중등 교육 이상	
일반조건	연령	18세 이상	직무 관련 자격증	컴퓨터활용능력, ITQ 등	
	해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input checked="" type="checkbox"/> 반숙련 <input type="checkbox"/> 숙련		
구분	매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
기초근로능력	인지능력				
	기억력(순서를 기억할 수 있고 연상하는 능력)	●			
	판단력(상황을 파악하고 행동을 스스로 옮기는 능력)	●			
	이해력(의미를 정확하게 이해하고 말하는 능력)	●			
	주의집중력 (지시사항을 행동으로 정확하게 옮기는 능력)	●			
	주의 집중시간 (지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력)	●			
	읽기	●			
	쓰기				●
	연산력(사칙연산 능력)			●	
	신체능력				
	배근력(들기)				●
	허리굽히기		●		
	의자얹기			●	
	쪼그려 앉기				●
서기	●				
계단오르기				●	
보행			●		
손가락기민성			●		



구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
기초 역량	신체능력					
	눈손협응	●				
	양손협응				●	
	청력	●				
	시력	●				
활동 참여	사회 관계	자기이해(나의 신상정보, 장·단점, 흥미·적성의 이해)	●			
		협력(다른 사람과 함께 업무를 수행)	●			
		감정이해 (다른 사람의 감정이나 기분을 이해하고 반응)		●		
		타협 (내 의견과 다른 사람의 의견이 다를 때 타협)		●		
		갈등상황 관리 (갈등 상황에 놓일 때 적절히 대처)	●			
		경청(다른 사람의 말을 끝까지 듣고 이해)	●			
		의사표현(내 생각이나 의견을 말과 행동으로 전달)	●			
		문제인식 및 해결	●			
	우선순위 파악	●				
	자기 관리	일상생활 관리(의복, 식사, 위생 등)	●			
		계획 수립 및 일정 관리		●		
		시간내 임무 완수 등 약속 준수		●		

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함

## 2) 근무환경 및 근무조건

### ■ 근무환경

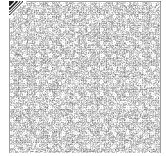
- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 주로 실내에서 수행이 가능하다.
- 식당·카페·복지관 등 다양한 사업체가 주 근무처가 되며 위험성이 낮고 쾌적한 환경에서 직무를 수행한다.
- 사업체(혹은 지역)에 따라 유동 인구가 많은 편이며 이에 다양한 사람을 응대할 수 있어야 한다.

■ 근무조건

- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 주 5일, 1일 3~5시간 이내로 주 14시간 근무가 적합할 것으로 보인다.
- 단, 키오스크 이용자가 많은 곳이나 사업체 특성에 따라 일 4시간 근무 혹은 8시간 근무도 가능할 것으로 판단된다.

[표 1] 무인정보단말기(키오스크) 안내 근무환경 및 조건

1) 주로 일하는 근무 장소는?	<input checked="" type="checkbox"/> 실내 <input type="checkbox"/> 실외
2) 동료/감독자 관계(피드백) 정도는?	<input type="checkbox"/> 피드백 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 간헐적 감독/피드백 <input type="checkbox"/> 잦은 감독/피드백 <input type="checkbox"/> 상시 감독/피드백
3) 주로 일하는 근무장소의 일반적인 환경은?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전성 : <input checked="" type="checkbox"/> 안전    <input type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 염려</li> <li>• 온 도 : <input type="checkbox"/> 추움    <input checked="" type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 더움</li> <li>• 청결성 : <input checked="" type="checkbox"/> 청결    <input type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 불결</li> <li>• 면역 및 알레르기 : <input checked="" type="checkbox"/> 안전    <input type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 염려</li> <li>• 소음도 : <input type="checkbox"/> 높음    <input checked="" type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 낮음</li> <li>• 조 명 : <input checked="" type="checkbox"/> 밝음    <input type="checkbox"/> 보통    <input type="checkbox"/> 어두움</li> </ul>
4) 주로 어느 배치기관(업체)에 취업을 하게 되는지?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기관 : 도서관, 우체국, 스포츠센터, 복지관, 관공서 등</li> <li>• 민간사업체 : 패스트푸드점, 식당, 약국, 병원, 카페 등</li> </ul>
5) 주로 취업하게 되는 배치기관(업체)의 일반적인 특성은?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 키오스크 접수 및 주문 방식 활용 업체</li> <li>• 주문의 간편성 및 시간 단축 등 비대면 시스템을 적극적으로 이용하는 사업체</li> </ul>
6) 주로 취업하게 되는 고용 및 근무시간 형태는?	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 비정규직 <input type="checkbox"/> 기타  <input checked="" type="checkbox"/> 시간제 <input checked="" type="checkbox"/> 전일제 <input type="checkbox"/> 기타
7) 주로 일하는 근무시간대와 평균 근무시간?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1일 3~5시간(주 14시간 이내)</li> <li>• 복지일자리(오전/오후)</li> </ul>
8) 취업 시 받는 평균 임금은?	시간당 최저임금 이상



### 3) 작업도구



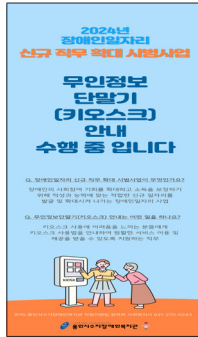
- 근무복
  - 직무 수행 전 착용
  - 키오스크 안내자로서 직무 의식 고취



- 명찰
  - 직무 수행 전 착용
  - 키오스크 안내자로서 역할 명시



- 키오스크
  - 직무 수행 중 사용
  - 입장권 발급, 구매 등 다양한 형태로 사용



- 홍보 배너
  - 기관별 상시 배치
  - 사업 안내 및 홍보용 배너
  - 키오스크 안내를 위한 안내자가 배치되어 있음을 알려주는 홍보 배너

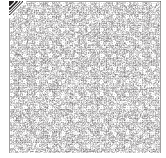
## 2 직무분석

### 1) 직무과정

- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 '업무준비', '무인정보단말기(키오스크) 안내', 기타(서비스 및 시설) 안내, '업무정리' 4가지 직무로 나눌 수 있다. 직무별 세부과제를 다음과 같이 직무과정도로 제시하였다.

[무인정보단말기(키오스크) 안내 직무과정도]

직무명	수행 직무	주요 과업				
	A	A-1	A-2	A-3	A-4	A-5
무인정보 단말기 (키오스크) 안내	업무준비	건강상태 확인	근무복 착용하기	키오스크 및 주변정리	키오스크 전원켜기	키오스크 점검하기
	B	B-1	B-2	B-3	B-4	
	무인정보 단말기 (키오스크) 안내	고객맞이 및 응대	고객 요청사항 확인하기	(고객 요청 시) 키오스크 조작 안내 및 수행	마무리 인사	
	C	C-1	C-2	C-3	C-4	
	기타 안내 (서비스, 시설 안내 등)	요청사항 확인하기	즉시응대 / 담당자에게 전달하기	담당자에게 연계하기	마무리 인사	
	D	D-1	D-2	D-3		
	업무정리	키오스크 전원 종료하기	키오스크 및 주변 정리	작업복 정리하기		



## 2) 세부직무별 주요 내용



### A. 업무준비


#### ▣ 직무 내용

- 업무의 준비단계로 건강상태 확인, 명찰 및 근무복 착용, 무인정보단말기(키오스크) 주변 정리, 전원 켜기 및 점검하기로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제				
	A-1	A-2	A-3	A-4	A-5
업무준비	건강상태 확인	근무복 착용하기	키오스크 및 주변 정리	키오스크 전원 켜기	키오스크 점검하기

#### ▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	건강상태 확인	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 당일 참여자의 상태에 대해서 수행기관 또는 배치기관 담당자와 간단한 대화를 나눈다.</li> <li>- 참여자의 상태와 상황에 따라 직무수행 여부를 결정한다.</li> <li>- 스트레스 관리 교육, 위기 대처 능력 강화 훈련, 감정 이해 및 표현 훈련, 고용주 및 동료와의 긍정적인 소통 방법 등을 포함한 심리 지원 프로그램 필요</li> </ul>
	근무복 착용하기	근무복, 명찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 근무복 및 명찰 스스로 착용 가능</li> <li>- 직무배치 기관(업체)에 맞는 추가 위생복장 착용 및 점검</li> <li>- 근무 시에 필요한 개인용품 준비</li> <li>- 근무복장, 직장 용어, 근태 등 예절교육 필요</li> <li>- 필요기능: 배근력, 허리굽히기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등) 등</li> </ul>

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	키오스크 및 주변 정리	홍보용 배너, 청소용품	- 키오스크 주변 환경 정리를 위한 위생관리 능력 - 홍보용 배너 제자리에 정리하기 - 필요기능: 서기, 눈손협응력, 판단력, 가벼운 물건을 들어 올릴 수 있는 배근력
	키오스크 전원켜기	키오스크	- 키오스크 위치와 직무배치 동선 등 전반적인 동선 숙지 필요 - 키오스크 안내 시 서 있을 수 있는 체력 필요 - 필요기능: 서기, 눈손협응, 시력, 보행 등
	키오스크 점검하기	키오스크	- 자신의 역할 및 담당 키오스크 기능 숙지 필요 - 키오스크 동작 여부를 확인하기 - 필요시 담당자에게 연락하기 - 필요기능: 인지능력, 기계조작능력, 기억력, 손기민성, 서기
<b>주요 직무 필요능력</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기</li> <li>• (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력</li> <li>• (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위</li> <li>• (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리</li> </ul>		
<b>훈련 시 유의사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인위생관리 교육 및 기본적인 기계 조작 방법 훈련</li> </ul>		

**사전훈련 Tip**

무료 교육용 어플이 있어 키오스크 현장 교육 전 스마트폰, 태블릿 컴퓨터로 사전교육을 할 수 있습니다.

※ 상업적인 용도로는 사용이 불가능합니다.

- 키오스크 안내를 경험할 수 있는 현장이 있다면 이를 활용하는 것도 좋은 방안이 될 수 있음.

안드로이드 전용



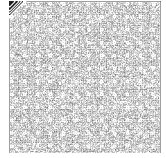
에프엔제이 키오스크  
FNJ

아이폰 전용



서초구 키오스크 교육용 앱  
NDS Solutions








**B. 무인정보단말기(키오스크) 안내**


▣ 직무 내용

- 무인정보단말기(키오스크) 안내로 고객맞이 및 응대, 고객 요청사항 확인, 키오스크 조작 안내, 마무리 인사로 직무를 세분화 할 수 있다.

직무	과제			
B	B-1	B-2	B-3	B-4
무인정보단말기 (키오스크) 안내	고객 맞이 및 응대	고객 요청사항 확인하기	키오스크 조작 안내	마무리 인사

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	고객맞이 및 응대	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 인사 예절 숙지</li> <li>- 직무 수행을 위한 키오스크 사용법 숙지 필요</li> <li>- 밝은 인상과 미소, 친절하게 맞이하는 자세</li> <li>- 필요기능: 허리굽히기, 서기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등)</li> </ul>
	고객 요청사항 확인하기	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 필요 사항의 내용을 정확하게 이해하고 수행하는 능력</li> <li>- 고객의 말을 끝까지 듣고 이해하는 자세</li> <li>- 키오스크 세부 내용 및 작업 숙지</li> <li>- 필요기능: 판단력, 이해력, 주의집중력, 서기, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력, 경청, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 등</li> </ul>
	키오스크 조작 안내	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력 필요</li> <li>- 키오스크 안내 시 서 있을 수 있는 체력 필요</li> <li>- 키오스크 세부 옵션 및 기능 숙지</li> <li>- 문제인식하여 우선순위를 결정하여 판단할 수 있는 능력</li> <li>- 필요기능: 주의집중력, 서기, 눈손협응, 시력, 문제인식 및 해결능력, 우선순위 파악, 이해력, 판단력 등</li> </ul>

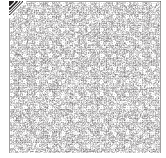
직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	마무리 인사	-	- 밝은 인상과 미소, 친절하게 맞이하는 자세로 인사 예절 숙련자 - 필요기능: 허리굽히기, 서기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등)
<b>주요 직무 필요능력</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기</li> <li>• (신체능력) 서기, 눈손협응, 정력, 시력, 허리굽히기</li> <li>• (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위</li> <li>• (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리</li> </ul>		
<b>훈련 시 유의사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 키오스크 안내 전 자신의 직무를 설명하고 고객에게 안내 필요 여부에 대해 먼저 확인한 후 직무 수행</li> </ul>		

### C. 기타 안내(서비스, 시설 안내 등)

#### ▣ 직무 내용

- 기타 안내(서비스, 시설 안내 등)은 요청사항 확인, 즉시응대 또는 담당자 전달, 담당자 연계, 마무리 인사로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제			
C	C-1	C-2	C-3	C-4
기타 안내 (서비스, 시설 안내 등)	요청사항 확인	즉시응대/ 담당자에게 전달하기	담당자에게 연계하기	마무리 인사



▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	요청사항 확인	-	- 고객 필요 사항의 내용을 정확하게 이해하고 수행하는 능력 - 고객의 말을 끝까지 듣고 이해하는 자세 - 필요기능: 판단력, 이해력, 주의집중력, 서기, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력, 경청, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 등
	즉시응대/담당자에게 전달하기	-	- 키오스크가 활용되고 있는 직무배치 장소에 대한 전반적 이해 및 물품 위치 파악 필요 - 친절한 CS응대 능력 - 필요기능: 경청, 판단력, 이해력, 기억력, 청력, 시력, 문제인식 및 해결 등
	담당자에게 연계하기	-	- 담당자 연락처 숙지 필요 - 필요기능: 기억력, 서기, 눈손협응, 시력, 보행 등
	마무리 인사	-	- 도움이 필요한 고객을 인지하고 지원 및 안내할 수 있는 능력 필요
<p><b>주요 직무 필요능력</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기</li> <li>• (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, 양손협응</li> <li>• (사회관계) 문제인식 및 해결, 우선순위 파악</li> <li>• (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리</li> </ul>		
<p><b>훈련 시 유의사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 응대 시 친절한 태도 유지, 경청 자세 등 직장예절 준수</li> <li>• 키오스크 안내 외 배치기관별 부수적인 업무가 생길 시 대처방법 및 응대 매뉴얼 숙지하여 그대로 수행.</li> </ul>		




**D. 업무정리**

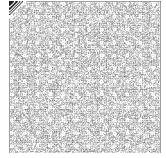
▣ 직무 내용

- 업무정리는 키오스크 종료하기, 키오스크 및 주변 정리하기, 작업복 정리하기로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제		
D	D-1	D-2	D-3
업무정리	키오스크 종료하기	키오스크 및 주변 정리하기	작업복 정리하기

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	키오스크 종료하기	키오스크	- 키오스크 전원의 위치 파악 필요함 - 필요기능: 기계조작능력, 손 기민성
	키오스크 및 주변 정리하기	키오스크, 손걸레	- 키오스크 주변 환경을 정리할 수 있도록 함 - 홍보 배너를 정리하고 손걸레로 지저분한 부분을 닦을 수 있도록 함 - 필요기능: 위생관리 능력, 판단력, 이해력, 기억력, 시력, 문제인식 및 해결 등
	작업복 정리하기	-	- 작업복 및 명찰 탈의하기 - 정해진 위치에 물품 정리하기 - 필요기능: 양손협응력, 눈손협응력
<b>주요 직무 필요능력</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기</li> <li>• (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, 양손협응</li> <li>• (사회관계) 문제인식 및 해결, 우선순위 파악</li> <li>• (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리</li> </ul>		
<b>훈련 시 유의사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 키오스크 전원 위치 숙지할 수 있도록 함</li> <li>• 홍보 배너 및 키오스크 주변을 청결하게 유지할 수 있도록 훈련 필요함</li> </ul>		



### 3 직무평가

#### 1) 선정평가

▣ 목적

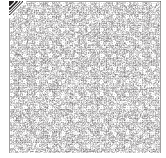
- 키오스크 직무를 수행하는데 적합한 참여자를 선정하기 위해 실시되는 평가로, 해당 직무에서 요구되는 기능을 고려하여 효과적인 배치 및 필요한 훈련 및 지원 방안을 마련하는 데 목적이 있다.

▣ 평가내용 및 방법

구분		내용					
일반조건	성별		교육 수준				
	연령		직무 관련 자격증				
	해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input type="checkbox"/> 반숙련 <input type="checkbox"/> 숙련				
구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다	
기초근로능력	인지능력	기억력	5	4	3	2	1
		판단력	5	4	3	2	1
		이해력	5	4	3	2	1
		주의집중력	5	4	3	2	1
		주의집중시간	5	4	3	2	1
	① 소계						
	신체능력	시력	5	4	3	2	1
		청력	5	4	3	2	1
		서기	5	4	3	2	1
		허리굽히기	5	4	3	2	1
		눈손협응	5	4	3	2	1
	② 소계						

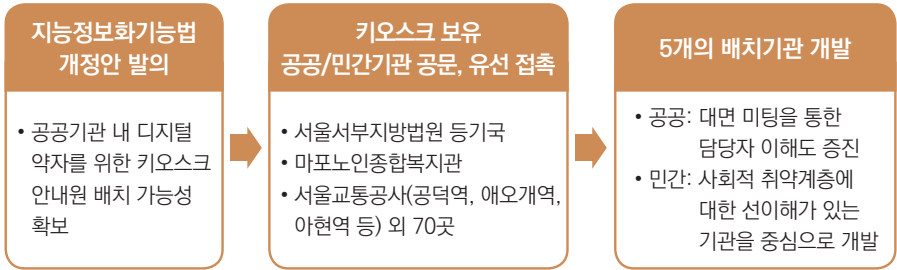
		구분	매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다		
직 무 활 용 이 력	활 동 과 참 여	사 회 관 계	타참여자와의 관계 형성	5	4	3	2	1	
			협력 관계 유지	5	4	3	2	1	
			감정이해	5	4	3	2	1	
			의사표현	5	4	3	2	1	
			갈등상황 관리	5	4	3	2	1	
		③ 소계							
		자 기 관 리	적절한 청결(위생) 상태 유지	5	4	3	2	1	
			단정한 옷차림	5	4	3	2	1	
			수면 습관	5	4	3	2	1	
			시간 관리	5	4	3	2	1	
	약물 관리		5	4	3	2	1		
	④ 소계								
	직 무 활 용 이 력	키 오 스 크 업 무 관 련 이 력	자기소개(인적사항 등)	5	4	3	2	1	
			디지털 기기 활용 여부	5	4	3	2	1	
			적극적인 태도	5	4	3	2	1	
직무를 수행할 수 있는 태도			5	4	3	2	1		
대인서비스업무 적합 정도			5	4	3	2	1		
지시에 대한 이해력			5	4	3	2	1		
질문에 대한 적절한 답변 정도			5	4	3	2	1		
⑤ 소계									
총점(①+②+③+④+⑤)									
행동특성(특이행동 기술)									
평가자 종합의견									

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함



## 4 배치기관 개발 및 지원

### 1) 배치기관 개발



배치기관을 개발하는 과정에서 공공기관, 복지시설, 민간사업체 등 다양한 배치 처의 수요를 분석하고, 해당 기관에서 요구하는 직무 특성을 파악하여 맞춤형 배치를 제안함. 특히, 디지털 취약계층의 요구에 맞춘 교육 프로그램을 마련해 배치기관과 긴밀히 협력할 필요도 있을 것으로 보인다.

지방법원 등기국과 같이 개발되지 않은 관공서를 살펴보는 것이 중요해 보임. 또한, 디지털 취약계층을 대상으로 키오스크 교육이 이루어지는 복지관의 경우, 정신장애인이 키오스크 안내자 이외의 교육자로서 업무의 확장가능성 파악가능.

또한 공공기관 이외에도 50㎡이하 소규모 사업장의 경우 보조인력이 상주할 경우 배리어프리 키오스크 의무가 사실상 면제된 부분이 있어 키오스크 안내직무에 대한 수요처가 대폭 확대될 것으로 보여져 해당 수요처를 개발할 수 있음.

### 2) 직무배치 및 지원

근무 중 서 있어야 하는 경우가 많고 기계에 대한 빠른 이해도를 고려하였을 때 연령대는 20~50대가 적절한 것으로 판단되며, 공공기관의 무인정보단말기(키오스크) 안내의 경우에는 기본적인 의사소통 능력 및 디지털 기기 활용 능력이 필요하다. 특히 개인정보를 다루는 경우가 많아 사전 교육 과정에 개인정보보호와 관련된 교육을 진행하는 것이 좋다.

민간사업체의 경우 무인정보단말기 안내 업무 외에 다른 업무들을 병행해서 요청할 경우가 많이 있다. 효율적인 인력관리의 차원에서 이해는 하지만, 지나치게 많은 업무 부담은 취업 지원인을 통해 조율할 필요가 있으며 키오스크 외 직무들에 대해서도 매뉴얼 작성 및 교육이 필요하다.

배치 후 초기 적응을 돕기 위해 정기적인 방문과 상담을 통해 직무 수행자의 상태를 점검하고, 필요에 따라 추가 교육이나 지원을 제공할 수 있는 체계 또는 단계 마련 필요할 것으로 보인다.

### 3) 배치기관 개발 및 직무배치 시 주의사항

배치기관 개발 시, 특히 공공기관의 경우 접촉하는 대상이 누구냐에 따라 결과가 달라지는 경우가 많이 있어 최대한 인사결정권자를 통한 협의가 진행될 수 있도록 한다. 상급 기관인 한국 장애인 개발원 또는 보건복지부 등에서 사업 내용에 대한 소개 공문을 요청하는 것도 개발 과정에서 유용한 팁이 될 수 있다.

관공서의 경우 이용객(민원인)의 개인정보를 다루는 경우가 많으므로, 사업 참여자가 개인정보 보호와 관련된 교육을 받아야 할 필요성이 나타남.

참여자 배치에 있어서 나이 차이가 크게 나는 참여자 두 명이 함께 하는 경우, 비교적 더 어린나이의 참여자가 키오스크 습득과 용어 사용에 있어 유리한 부분이 있었다. 이로 인해 나이가 많은 참여자가 가지고 있는 장점보다는 단점이 더 부각되는 상황이 발생되어 다른 배치기관으로 이전되는 상황이 있었는데 한 배치기관에 복수의 참여자를 배치할 경우 좀 더 섬세한 배려가 필요하다.

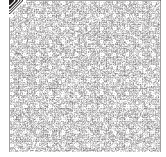
업무를 시작하기 전 공통적인 무인정보단말기 사용 방법에 관하여 교육은 진행하지만, 배치기관에서 사용하는 무인정보단말기의 사용 방법은 배치기관별로 달라 취업장 초기 적응 지원 시, 최대한 빠른 시간 안에 매뉴얼 작업을 완료하는 것이 좋다. 그리고 정신장애인의 특성상 보통 월 1회 외래 진료를 위한 휴가를 사용할 수 있음을 알리고, 최대한 유연하게 적용할 수 있도록 배치기관과 소통할 필요가 있다.

### 4) 배치기관 관계유지방안

#### 가. 배치기관과 사업수행 기관

- 2주간 배치기관에 매일 방문하여 취업 지원을 진행하며, 배치기관이 정신장애인의 취업지원 방식이 어떻게 이루어지고 있는지 전반적인 과정을 확인할 수 있도록 소통함. 방문 간에는 참여자에게 키오스크 직무의 기초지식을 부여하고 근무상의 규칙과 안전 지식을 교육함. 어느 정도 참여자의 업무 숙달 이후에는 주중 1회 정기방문을 통해 본 기관이 참여자의 상황을 상시 확인하고 있음을 보여줌.
- 정신장애인의 취업 특성상 사람 및 장소에 대한 낯가림, 정서적인 문제와 약물 관리 등 다양한 부분을 고려해야 하므로 유연하고 융통성 있는 취업 지원이 요구됨. 따라서, 본 기관의





사회복지사와 훈련지원인은 참여자의 취업 유지가 어려워지기 전에 외래 진료를 위한 휴가를 사용할 수 있음을 배치기관에 알리고, 상시 참여자의 심리와 신체적 상황을 확인하고 소통함. 더불어, 참여자의 건강 상태에 따른 공석 발생에 대비해 '사업 참여 대기자'를 선발하였는데, 이는 참여자를 신속하게 투입하여 배치기관과 신뢰감을 형성하는 것이 목적임.

#### 나. 신규직무 개발 사업 참여자와 훈련지원인 및 사회복지사

- 본 기관은 훈련지원인 및 사회복지사가 사업 참여자와 라포 형성과 심리적 지지를 제공하기 위해 2주마다 정기 모임을 가짐. 정기 모임 안에서 각 참여자가 업무적으로 어려웠거나 대인관계적으로 힘들었던 문제를 공유함으로써, 자신의 문제를 외재화하고 객관화하여 스트레스를 해소할 수 있도록 함. 사업의 진행에 있어서 참여자가 업무적으로 만족했던 부분을 얘기하고 키오스크 안내 직무의 발전 방향성 등을 함께 제시하면서 참여자와 훈련지원인 및 사회복지사, 수행기관이 공동으로 본 사업을 운영하고 있음을 인식하게 하여 자신감을 고취할 수 있도록 함.

## 5 시범사업 수행기관 Q&A

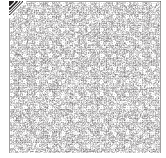
기관명 : 태화샘솟는집 / 담당자 : 고정수

**Q1** 본 직무의 배치기관 개발은 어떻게 진행하셨나요?

**A1** 태화샘솟는집은 2010년대부터 병원 내 다양한 직무를 개발하여 약 30명이 넘는 정신장애인들이 근무하고 있었다. 그 중 키오스크 직무는 병원 수납관련 업무로 전체 병원 근로자의 절반에 가까운 인원이 종사하고 있었기에 신규직무개발 사업을 통해 좀 더 체계적인 개입과 함께 직무의 확대 가능성을 보고 사업을 진행하였으나, 병원의 전공의 파업으로 인해 모든 사업이 중단될 위기에 있었다. 그러나 2024년 3월 키오스크 사용지원법이 국회 본회의를 통과하였다는 소식과 함께, 2023년 개정된 장애인 차별 금지법 역시 키오스크 관련 직무의 확대 가능성을 포함하고 있었기에 확신을 가지고 병원 키오스크 직무를 과감히 포기하고 다른 영역에서의 배치 기관을 적극적으로 개발하게 되었다.

먼저 키오스크가 필요한 영역을 민간과 공공으로 나누고 민간 영역에서는 영화관, 극장, 무인마트, 카페, 키오스크 약자인 노인들이 주로 이용할만한 종로3가 일대 패스트푸드 점 일대 상점 등 상상 가능한 모든 업장에 이메일과 전화 연락 등을 돌렸다. 심지어 키오스크 설치 업체에 연락하여 안내 인원을 패키지로 함께 제공하는 방안을 논의하기도 하였다. 공공에서는 기관 인근 공덕역, 애오개역 등의 역사와 아현동, 공덕동을 포함한 마포구 내 행정복지센터, 마포도서관 외 공공도서관, 인근 법원 및 등기소 등에 연락하여 배치기관 가능성을 타진하였다. 뿐만 아니라 연락했던 행정복지센터 직원의 소개로 00구 장애인 자립생활 센터에도 연락하였으며, 이를 계기로 시선을 돌려 동종 시설인 사회복지관련 종합복지관, 노인복지관, 장애인 복지관 등 수십군데의 업장에 맨땅에 헤딩하는 심정으로 도전하였다. 서울시내 다양한 형태의 디지털 배움터가 존재하기에 해당 위치에 키오스크 안내 요원을 배치하는 방안을 마포구내 복지관에 방문하여 협의하기도 하였다.

이렇게 연락하는 과정에서 생각보다 많은 영역에서 키오스크가 배치되어 있다는 확인할 수 있었으며, 반면 실제 배치 과정에 이르기까지 정신장애인에 대한 많은 편견과 두려움이 존재함을 경험할 수 있었다. 그러나 결과적으로 병원 키오스크 직무 사업이 중단된 위기를 활용하여 오히려 다양한 영역의 배치기관을 개발할 수 있었으며, 사업목표로 주어진 인원보다 더 많은 인원을 현장에 배치할 수 있었다.



**Q2** 참여자 직무 수행시 가장 중요시되는 기능 또는 적성은 무엇인가요?

**A2** 기본적으로 사람을 직접 대하는 것에 대한 스트레스 혹은 대인관계에 대한 망상 등의 증상이 업무수행에 지장이 갈 정도로 부정적인 영향을 끼치지 않아야 한다. 키오스크를 매개로 서비스를 제공하는 형태이기 때문에 사교적이거나 활발한 성향이 플러스 요인이 될 수 있지만 절대적인 기준이 되지 않을 수 있다. 다만 위생관리는 필수적으로 요구되는 항목이며, 과거 취업 경험이 있는 회원일수록 높은 직무 적응성을 보였다. 서울서부지방법원 등기국과 같이 전문적인 내용을 숙지해야 하는 경우와 선택사항이 많은 키오스크일 경우에는 젊은 세대의 업무 습득력이 좀 더 유리하게 작용하였다. 결과적으로 키오스크의 UI구성이나 작업환경에 따라 비교적 간단한 구성일 경우는 사람들을 대하는 태도와 서비스 마인드가 중요하게 작용한다면 복잡하고 정교한 기능을 요구하는 키오스크에서는 디지털 기술 활용 능력이 더 크게 부각되고 요구되는 기능으로 작용하였다.

**Q3** 본 직무수행시 주의해야할 점은 무엇인가요?

**A3** 공공기관의 경우 키오스크 응대 과정에서 민원인들에 의한 민원이나 불만사항 접수에 대해 예민한 반응을 보였다. 서비스 과정에서 장애인이 적절히 대응하되, 본인이 감당하기 어려운 상황일 경우 즉시 도움을 요청할 수 있는 적절한 지원 시스템을 갖추는 것이 필요하다. 서비스직의 특성상 어느 정도의 컴플레인 상황은 감안해야 하지만 자칫 참여자의 정신과적 증상이 악화되어 발병하게 되면 참여자 본인 뿐 아니라 취업장에도 치명적인 상황이 발생할 수 있기 때문에 감당하기 어려운 민원 상황 발생 시 개입 가능한 인력을 확보해 두어야 한다. 또한 사안에 따라 민원인의 개인정보를 다루는 경우, 사업에 참여하는 참여자가 업무 수행 전, 수행 과정에서 개인정보 보호와 관련된 교육을 받을 수 있도록 해서 이에 대한 민감성을 갖출 수 있도록 하는 것이 중요하다. 민간 사업장의 경우에는 키오스크 사용에 어려움이 없는 젊은 고객들이 이용하는 경우가 많이 있기 때문에 키오스크 직무 외 다른 보조적인 업무들도 같이 구성해 주는 것이 현장 배치에 좀 더 유리하다.

**Q4** 본 직무 배치를 위해서 사업담당자가 지원해야 하는 것들은 무엇인가요?

**A4** 직무 수행 과정에서 직접적으로 사람을 대하는 서비스직의 특성으로 어느정도의 스트레스는 자연스럽게 발생하였다. 이로 인해 대면 및 비대면으로 수시로 참여자의

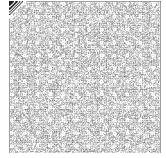
컨디션 및 상황을 체크해 주고 정서적인 지지와 격려 등 심리적인 안정감을 확보할 수 있도록 해주는 것이 중요한 지원 내용이었다. 이에 더해 배치기관에서 요구되는 상황들을 직접적으로 배치기관과 참여자가 소통하기보다는 중간에서 사업 담당자가 조율해 주는 역할도 소통 과정에서 받을 수 있는 스트레스를 완화해 주어 업무 유지에 도움이 되었다.

보통 한 개 사업장에 여러명의 참여자가 배치될 경우 2주 1회 또는 월 1회 정도 정기적으로 취업장 모임을 진행하며 참여자들끼리 서로의 상황을 공유하고 나누는 것들이 스트레스 감소에 큰 역할을 하였다. 또한, 배치기관의 사업주와 소통하며 참여인원에 대한 불편 사항들을 적극적으로 개입할 때 수행기관에 대한 신뢰감과 긍정적인 관계가 일자리 유지에 중요한 역할을 하였다.

**Q5** 본 직무의 향후 발전방향 등 안정적인 사업수행을 위한 전반적인 조언 부탁드립니다.

**A5** 장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 및 키오스크 사용 지원 법 등 키오스크 사용과 관련된 법안들이 제정되며 이와 관련된 다양한 직무 수요처가 활발하게 발생될 것으로 생각된다. 특히 해당 시설에 공공기관 및 병원, 다수의 복지 시설들이 포함되고 있기에 취약계층 지원에 관한 기본적인 공공성을 담보한 장애인 채용의 가능성이 더 높다고 판단될 수 있다.

이에 키오스크 관련 교육을 다양한 장애인들에게 제공하여 전문인력을 양성할 수 있도록 하고 이를 위한 교육 커리큘럼 구성과 매뉴얼 보급으로 다수의 키오스크 인력이 필요한 상황을 대비할 필요가 있다. 특히 정신장애인을 대상으로 한 시범사업에서는 당사자의 관련 직무 수행능력과 함께 지원기관의 역량이 중요하게 작용하였기에 어느 정도의 전문성이 확보된 수행기관을 모집하는 것 또한 사업수행에 있어 중요한 포인트가 될 수 있다.



## 6 참고자료(주요 정신장애)

### 1. 조현병

#### ● 조현병은 얼마나 흔한 병인가?

세계 전역에서 실시된 조현병의 역학 연구에서 1년 유병율은 낮게는 1,000명당 0.6명, 높게는 1,000명당 17명까지 보고되었으나, 대부분의 연구는 1,000명당 3명에서 10명 사이입니다. 조현병의 유병율과 발병율은 서양과 동양, 선진국과 개발도상국 등 지역, 인구문화적인 특성에 관계없이 대체로 일정하며, 1년 유병율은 0.5%내외입니다.

평생 유병율은 0.3~3.7%로 보고되고 있는데, 대체적으로 일반 인구에서 조사된 조현병의 평생 유병율은 약 1%라고 보여지며, 한국의 경우 평생 유병율이 서울의 경우 남자 0.47%, 여자 0.24%이고 지방에서는 남자 0.93%, 여자 0.38%로 알려져 있습니다.

#### ● 조현병의 원인은 무엇인가?

과거 우리는 정신병을 크게 기질적 원인이 분명한 '기질적' 정신병과 기질적인 이상 소견을 찾을 수 없는 조현병이나 조울증 같은 '기능적' 정신병으로 분류하였습니다. 그러나 이제 더 이상 '기능적' 정신병이란 말은 적절치 않게 되었습니다. 왜냐하면 조현병에서도 많은 생물학적 이상 소견이 발견되고 있기 때문입니다.

현재까지 많은 연구 결과에 의하면 조현병은 뇌질환임이 분명합니다. 그러나 심장이나 위장과 같은 다른 신체 기관과는 달리 뇌에 대한 우리의 지식이 너무도 한정되고 제한적이라는 것에 문제가 있습니다. 아직 조현병 증상의 모드를 이해하는데 충분할 만큼 분명하게 밝혀진 기전은 없습니다. 현재까지의 여러 가설들을 요약 정리해보면 조현병은 어느 한가지 요인이라기보다는 몇 가지 복합적으로 작용하여 발생한다고 추정할 수 있습니다. 이를 내적 요인과 외적 요인으로 나누어 설명해보려고 합니다.

내적 요인은 크게 세가지로 분류할 수 있습니다. 즉, 유전적 요소, 뇌생화학적 요소, 뇌기능-구조적 요소입니다. 이들 모두 각각 고유하게 조현병을 유발할 가능성이 높은 요인들인데, 각각의 잠재 요인이 강한 사람은 어떤 특별한 외부(환경적) 자극에 관계없이 내재적 요인(단독 혹은 복합적으로)에 의해 조현병이 나타날 수도 있습니다. 한편, 잠재 요인이 취약한 사람은 어떤 사회심리적 스트레스 같은 외적 압박을 받으면 조현병 증세가 나타난다는 설명입니다. 즉 외부 자극(스트레스나 환경적 자극)이 내적 요인에 영향을 미쳐 발생하게 되는 것입니다. 쉽게 설명해서 조현병 환자에 따라 아무런 심리적 충격이나 환경 변화와 같은 외부적 유발인자

없이도 발병하는 경우가 많다는 것입니다. 이는 내적 요인 즉, 뇌 그 자체의 문제 때문에 발병하는 것인데, 반대로 사람에 따라 비교적 잘 적응하던 사람이(그러나 내적 요인 잠재성이 강한) 어느 시기, 다시 말해 어떤 사회심리적 스트레스를 받은 후망상이나 환각 등 정신병 증상이 나타납니다. 이것은 외부적 스트레스가 환자가 갖고 있던 취약적인 뇌의내적 요인에 영향을 주어 발병한다고 추측되고 있습니다.

### ● 조현병의 대표적 증상은 어떤 것인가?

조현병 증상은 사고, 언어, 감정, 행동, 지각, 의욕 등 모든 영역에 걸쳐 다양하게 나타납니다. 이러한 다양한 증상들은 환자마다 다르고, 시기에 따라 다르게 나타나는데 다음은 조현병의 대표적인 증상들입니다.

#### ▶ 망상

망상은 사실과는 다른 생각을 실제 사실이라고 믿는 것입니다. 이러한 잘못된 믿음은 일반인들이 동의할 수 없는 내용일 뿐만 아니라, 어떤 논리적 대화나 설득, 과학적 근거 제시에도 설득되지 않는 특징을 가지고 있습니다. 하지만 환자에게 왜 그렇게 생각하게 되었느냐고 물으면 수긍이 갈만한 설명을 하지 못합니다.

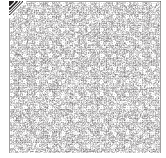
만약 망상이 기본이 되는 전제 조건만 잘못되어 있고 그 후의 전개는 나름대로의 논리를 갖고 연결되어 있어 자세히 관찰하지 않으면 그것이 망상이 아닌 것처럼 느껴질 때도 있어 조심해야 합니다.

조현병에서 보편적으로 나타나는 망상으로는 피해망상, 관계망상, 과대망상, 조종(패조종) 망상, 신체망상 등이 있습니다. 환자에 따라 망상은 다양하게 나타나며, 모통 여러 망상을 복합적으로 갖는 경우가 많습니다. 또한 어떤 망상은 환청 경험과 직접적인 연관이 있기도 합니다.

#### ▶ 환청

주위에 아무도 없는데 사람의 말소리가 계속 들리는 증상이 환청입니다. 그 내용은 대부분 간섭하거나, 비웃거나, 욕하거나, 명령하는 내용으로 환자에게 불쾌감을 주지만, 매우 드물게 충고나 칭찬 같은 즐거워하는 내용도 있습니다.

물론 조현병에서는 환청 외에도 헛것이 보인다거나(환시), 이상한 냄새가 난다거나(환후), 음식이나 음료수의 맛이 이상하다거나(환미), 피부의 촉감이 이상하다는(환촉) 등의 증상도 나타날 수 있으나, 환청을 제외한 지각장애의 경우는 조현병보다 오히려 뇌 손상을 받은 환자에서 더 잘 나타납니다.



정상인도 아주 피곤한 상태로 막 잠이 들거나 깨려는 순간이나 약물이나 술로 인해 헛것을 보기도 하고 누군가가 자신의 이름을 부르는 듯한 경험을 할 수도 있지만 이는 아주 일시적인 현상에 지나지 않습니다. 그러나 조현병에서 나타나는 환청의 유형은 잠이 들지도 않았고 술이나 다른 약물을 전혀 복용하지 않은 상태에서 일어나며, 이 상태는 장기간 지속되는 것입니다.

환자는 환청이 실제로는 자신의 내적 갈망이나 생각이 소리로 들린다는 사실을 알지 못하기 때문에, 외부에서 누군가가 자신에게 말하고 있다고 믿으며 따라서 점차로 현실감을 잃어가고 다른 사람들이 이해하기 어려운 이상한 행동을 하게 됩니다. 즉 환청의 내용과 대화를 주고 받기 때문에 혼자서 중얼거리거나, 까닭 없이 실실 웃거나 울고, 상대편의 말을 알아 듣지 못하거나 갑자기 난폭한 행동을 보이기도 하는 것입니다.

환청은 조현병에서 가장 흔한 지각장애입니다. 환자가 방 안에 혼자 있을 때 그는 목소리만 존재하는 그 누군가와 말합니다. 그는 '누군가'에게 큰소리로 '가라'고 외치기도 하는데, 주의해야 할 점은 그것이 환자들에게 거짓이 아니라는 사실입니다.

### ▶ 사고 진행의 장애

사고나 언어의 논리적 연관이나 연상이 안 되는 경우를 의미합니다. 조현병 환자는 자기 자신의 논리와 법칙에 따라 행동합니다. 사고 과정이 논리적 연결을 잃거나 토막토막으로 단절되기도 하기 때문에 이들은 말을 계속하지만 상대방이 알아들을 수 있는 적절한 정보는 거의 전달하지 못하게 됩니다. 한마디로 '말의 핵심'을 찾을 수 없는 것인데 이런 현상을 정신의학적으로 '사고 현상의 해이'라고 하며 조현병의 중요한 증상 중 하나입니다.

사고장애가 심한 경우에는 말이 뒤죽박죽이 되어 말하고자 하는 내용이 무엇인지 전혀 알 수 없으며, 비유적인 단어마저 섞이게 되면 더욱 난해해지게 됩니다.

### ▶ 정서적 둔마

정서의 둔마란 정서의 폭의 현저한 감소를 의미합니다. 즉, 환자들에게서 눈 여겨 볼만한 정서적 반응이나 표현이 거의 또는 전혀 보이지 않습니다. 심한 경우 어떤 상황이나 자극에도 얼굴 표정은 마치 인형처럼 무표정하고 꿈적하지 않아 흡사 감정이라는 것이 전혀 존재하지 않는 사람처럼 보이게 됩니다. 이런 경우 자신의 위생, 옷차림, 식사, 배변, 주위 어느것에도 무관심하여 이에 대한 감정 반응을 전혀 하지 않아 이 세상과는 전혀 별개의 존재인 것처럼 느껴지기도 합니다.

그러나 정서적 둔마는 일종의 속임수입니다. 환자들은 겉보기에는 어떤 소식에도 전혀

꿈적하지 않는 것처럼 보이지만 실재는 그렇지 않습니다. 오히려 그들의 속마음은 아주 정서적이며 단지 그것이 겉으로 표현되지 않거나 부적절하게 드러나는 것일 뿐입니다. 때로는 상황과 전혀 맞지 않는 감정상태를 드러내기도 하는데, 이런 증상을 가진 환자는 “어머니가 갑자기 돌아가셨다”는 충격적인 말을 듣고는 아무런 감정 변화를 나타내지 않으며 심지어는 미소를 짓기도 합니다.

## 2. 조울증

### ● 조울증이란?

상당기간 동안 기분이 들뜨고 몹시 좋아 일상생활이나 직업생활에 지장을 일으키는 상태(조증)와 우울증 상태가 기간을 두고 번갈아 나타나거나 조증상태만 주기적으로 나타나는 정신질환을 말합니다.

### ● 기분이 좋은 것과 조증은 어떻게 다른가?

기분이 좋은 것은 정상적인 감정으로 기분이 좋을 일이 있어서 마음이 들뜨고 유쾌해지는 경우입니다. 정도도 지나치지 않습니다. 그러나 조증상태는 현실적 여건과는 맞지 않게 스스로 기분이 들뜨고 지나치게 자신감이 높아 사회생활에 문제를 일으키는 병적 상태입니다.

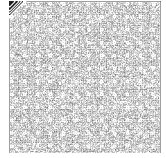
### ● 조증의 증상은 무엇인가?

조증상태는 우울상태와는 정반대로 들뜨고 유쾌하고 자신만만한 상태입니다. 환자 자신은 신체적으로나 정신상으로 완벽한 건강상태에 있다고 확신하기 때문에 병원에 오지 않지만 조증이 심해져서 그 결과 사업의 실패, 낭비, 주변사람과의 다툼 등으로 주위 사람들에 의해 병원에 끌려오게 되는 경우가 많습니다.

기분이 좋고 무슨 일이건 할 수 있을 것 같아 이 세상 모든 일에 관심이 가고 그러다 보니 한곳에 집중하지 못하고 산만합니다. 할 말도 많고 생각도 빨라져 자연 말도 빨라지고 이 얘기했다가 저 얘기했다가 합니다. 일을 자꾸 벌리는데 해결하거나 마무리할 만큼 차분하지가 못해 돈을 쓸데없이 많이 쓰게 되는 등 문제가 생깁니다. 성욕도 증가하고 할 일이 많으니 잠을 자는 시간도 아깝고 잘 필요도 없을 것 같고 안 먹어도 몸에 기운이 펄펄 나는 것 같습니다.

기분이 항상 좋기만 한 것은 아니어서 쉽게 흥분하기 쉬워 사람들과 말다툼 내지 주먹다짐까지 가는 경우가 꽤 있습니다. ‘나는 위대하다’, ‘억만장자다’, ‘천재다’ 등 과대망상을 가진 경우도 많습니다.





● **조울증의 원인은 무엇인가?**

조현병, 우울증과 같이 그 원인이 아직 명확하지 않고 생물학적, 심리적, 사회적 요인이 모두 관여하는 것으로 알려져 있습니다.

● **조울증으로 고생하는 사람들은 얼마나 되나?**

조현병과 비슷한 수준인 인구의 1%정도로 백명당 한 명꼴입니다.

● **조증은 어떻게 치료하나?**

▶ **일반적인 원칙**

치료목표는 조증 상태에서의 회복이지만 조증 증상으로 인한 자신과 가족과 사회의 피해를 방지하는 것이 중요한 방침의 하나가 됩니다.

증상이 있을 때에는 본인이 병이 없다고 생각하여 치료를 받으려 하지 않으므로 통원치료가 가능한 경우는 드물고 대개의 경우는 입원치료를 받게 됩니다.

급성 조증 상태에 있는 환자는 요구하는 것도 많고 시비를 거는 경우도 많으므로 부드럽고 설득력 있는 태도를 취하는 것이 필요합니다. 급성 조증 환자와의 말다툼은 피해야 합니다. 약물 치료가 치료 및 재발 방지에 매우 중요합니다.

▶ **일반적인 원칙**

주 치료제는 리튬(Lithium)입니다. 그러나 조증증상의 호전은 리튬을 쓰고도 1-2주 시간이 지나야 나타나므로 급성기에는 항정신병약물을 같이 사용하여 급성증상을 조절하여 줍니다.

리튬의 부작용 초기에는 구역질, 구토, 복통, 설사 등의 위장관계 장애와 다뇨증, 입마름, 졸리움, 피로감, 손의 미세한 떨림 등이 있으며 이런 증상이 나타날 때는 혈액검사를 하여 약물 농도를 알아보아 높을 경우에는 용량을 줄이도록 하여야겠습니다. 리튬은 조울증의 치료뿐만 아니라 재발 방지의 효과도 있으므로 좋아졌다고 약을 끊어서는 안 되고 최소용량으로 지속적으로 복용하는 것이 좋습니다.

● **조울증의 경과는?**

치료를 받지 않는 경우 조증과 우울증이 몇 개월 혹은 몇 년마다 교대로 나타나기도 하고 간혹 조증만 주기적으로 나타나기도 합니다. 치료를 받을 경우, 우울증의 경우와 마찬가지로 일부를 제외하고는 예후가 좋습니다. 지속적인 치료로 재발을 방지하면 정상적인 생활을 할 수 있습니다.

### 3. 우울증

#### ● 우울증이란?

상당기간 우울한 기분이 지속되어 일상생활에 지장을 일으키는 상태입니다.

우울증과 슬픔의 차이는?

- 이전에 즐겁게 했던 활동에 대해서 흥미를 잃음
- 미래에 대한 부정적인 생각
- 매사에 귀찮고 짜증스러움
- 희망이 없거나 자신이 쓸모 없다는 감정
- 슬프고 자주 울게 됨
- 걱정과 자책감
- 식욕, 성욕, 체중감소
- 수면습관의 변화
- 기력상실, 피로감, 건강에 대한 지나친 염려
- 집중력저하
- 죽음이나 자살에 대한 생각을 반복
- 사회활동을 회피
- 신체증상 호소 : 두통, 위장장애, 만성적 통증, 오심, 구토, 변비, 현기증, 호흡곤란 등

#### ● 우울증의 원인은?

우울증의 원인은 명확하지 않으며, 그 증상이나 유형은 서로 다르고 다양하기 때문에 그 원인 또한 다양하게 설명되고 있습니다. 그 원인으로는 생물학적인 요인, 유전적 요인, 생활사건과 환경적 스트레스, 신체적 질환, 약물 및 알코올 등이 있습니다.

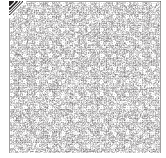
#### ● 우울증의 치료방법은?

##### ▶ 일반적인 원칙

- 자살의 가능성에 대해 예방과 쇠약해진 신체를 보강
- 자살에 대한 계획이 구체적이며 가능성이 높을 시 입원치료가 필요함
- 따뜻한 보살핌이 필수적임
- 대부분의 경우 약물치료가 큰 도움이 됨

##### ▶ 약물치료 : 가장 경제적이고 효과적인 치료법

- 항우울제 복용
- 항우울제의 부작용 : 입 마름, 변비, 소변을 시원하게 보지 못함. 성생활에 의욕이 없어짐,



물체가 돌로 보이거나 앉았다 일어설 때 어지러움 등이 나타납니다.

가벼운 정도의 일시적인 부작용을 일으키나 심각한 수준은 아닙니다. 만약 지속적으로 부작용이 나타나거나 신체기능에 문제가 생기면 임의로 약을 중단 하지 말고 주치의와 상의하십시오.

- 우울증이 심한 환자에게 한꺼번에 많은 양의 항우울제 약을 줄 경우 항우울제가 자살의 수단으로 이용될 수 있기 때문에 이를 삼가야 합니다.
- 우울증이 회복된 뒤에도 4-9개월 정도 약을 계속 복용해야 하며 약을 끊을 때에도 의사의 처방에 따라 점차 줄이는 것이 좋습니다.
- 다른 약을 복용중이거나 다른 건강상의 문제가 있으면 의사에게 반드시 알리고 조절을 받아야 합니다.

### ● 우울증의 경과는?

우울증의 예후는 다른 종류의 정신질환에 비해 좋은 편임. 환자의 4/5는 완전히 회복되고 만성화되는 경우는 1/10에 불과함. 그러나 우울증 환자의 사망원인의 10-20%가 자살이므로 자살에 대한 주의와 예방이 매우 중요합니다.

### ● 가족이나 친구들이 돕는 방법은?

- 정확한 진단과 치료를 받게 하는 것이 가장 중요함
- 지속적인 치료할 수 있도록 도움(약물복용)
- 우울증에 대한 이해와 환자에 대한 공감과 격려 및 관심이 필요 함
- 대화에 참여시키고 주의 깊게 이야기 경청
- 여가활동, 종교 및 문화활동에 권유
- 그러나 너무 성급하게 강요하면 오히려 좌절감을 증가시킬 수도 있음

### ● 우울증을 극복하려면?

- 병을 인정하고 치료를 시작합니다.
- 스트레스의 근원을 파악하고 적극적으로 해결하도록 노력합니다.
- 자시의 감정을 누군가에게 말하고 누군가에게 도움을 구합니다.
- 자기자신에게 지나치게 높은 목표나 과중한 부담을 지우지 않습니다.
- 즐거운 생각을 합니다.

## 무인정보단말기(키오스크) 안내(정신장애인)

장애인일자리 직무활용서

**자문위원** 한신대학교 재활상담학과 남세현 교수  
한국정신재활시설협회 유민영 부장  
서울장애인종합복지관 직업지원부 이은정 부서장

**발행일** 2024년 11월

**발행처** 한국장애인개발원 직업재활부 일자리개발팀

**주소** 서울시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층

**전화** 02-3433-0600

**팩스** 02-412-0463

**홈페이지** <https://www.koddi.or.kr>

**ISBN** 978-89-6921-518-5