

# 행정복지 오피스

[ 핵심포인트 ]

# 공공건물 등의 비치용품

[장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행규칙] 제6조



- 읍·면·동사무소

**의무용품** 점자업무안내책자, 8배율 이상의 확대경, 공중모사전송기(팩스) 및 보청기기

**권장용품** 편의시설안내지도

- 우체국, 전신전화국

**의무용품** 8배율 이상의 확대경, 공중모사전송기(팩스) 및 보청기기

**권장용품** 점자업무안내책자

- 공공도서관

**의무용품** 보청기기

**권장용품** 저시력용 독서기

## 의사소통 보완 수단



- 보완대체의사소통수단(AAC)
  - 언어를 표현하거나 이해하는 데에 어려움을 보이는 사람들을 위해 말과 글을 보완하거나 대체하는 데 사용하는 의사소통 방식
  - '한국형 AAC상징 검색 시스템' 활용
- 손말이음센터
  - **국번없이 107**. 전화 이용이 어려운 청각 또는 언어장애인이 자유롭게 전화를 통한 의사소통을 가능하게 해 주는 실시간 통신중계서비스

# 배리어 프리 시설물



- 배리어 프리(barrier free)  
:장애인들이도 편하게 살아갈 수 있는 도시를 만들기 위해 물리적·제도적장벽을 제거하자는 것
- 배리어 프리 시설물
  - 점자블록
  - 시각장애인 안내표시판
  - 점자 편의시설 안내지도
  - 업무안내 수어 영상 QR
  - 출입구 경사로 등

# Q 장애가 있는 민원인과 소통할 때 제일 중요하다고 생각하는 것은?



- # A
- 민원인의 **의사**가 무엇인지 물어보고 정확하게 파악하는 것이 중요합니다.
  - 장애에 대한 기본적이고 정확한 정보를 인지하는 것도 중요하지만 **사람마다 특성이 다르고 장애 유형에 따라 또 다르다**라는 생각을 갖는 게 중요합니다.
  - 민원인이 하고 싶은 말을 하는 데 불편함이 없도록 노력하고, 민원인의 말을 **경청**하려는 자세가 소통의 가장 기본입니다.
  - 민원인의 말에 **공감**을 하는 자세가 중요하다고 생각합니다.

# Q 화가 난 민원인을 대할 때 본인만의 노하우가 있다면?



# A

- 의사소통에 어려움이 있다면 시간이 걸리더라도 상대방의 말에 귀를 기울이고, 다양한 형태의 의사소통 방법들을 활용해서 응대하는 것이 효과적이었습니다.
- 민원인에게 업무 진행 과정을 충분히 설명하면 원하는 방향으로 업무가 진행되지 않았더라도 존중받는 느낌을 받으면서 화가 누그러지는 것 같습니다. 그래서 가급적 업무 진행 과정을 구체적으로 설명하려고 노력하는 편입니다.
- 불편했던 상황에 대해 공감하고 감정이 진정된 다음 응대하면 잘 마무리되는 경우가 많습니다.

# Q 장애가 있는 민원인의 만족을 위해 꼭 하는 것이 있다면?



# A

- 고령이시거나 약간의 인지장애를 가진 민원인에게 안내드릴 때는 **메모를 이용**하고, 직원 간에도 민원 내용을 **공유**하려고 노력합니다.
- 공공건물에는 장애인 편의 지원을 위해 비치해야 하는 **의무용품**들이 있습니다. 민원인이 요청하면 바로 제공할 수 있도록 의무용품 위치를 미리 파악해 두거나 사용 방법을 알아 두려고 노력하는 편입니다.
- 장애인 민원인이 방문한 경우, 선입견을 갖게 될 수 있습니다. 그렇기 때문에 장애인 민원인을 응대할 때 그 사람의 **장애보다 내면**을 더 생각하고 응대할 수 있도록 노력하고 있습니다.