
**우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄
프로젝트**

2019. 10.

광주광역시 북구

광주 북구 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄 프로젝트

□ 추진배경

- 장애인과 장애인을 둔 가족의 돌봄에 대한 스트레스 증가로 인해 가족 동반한 자살 사건이 발생하는 등 심각한 사회문제 대두
- 배리어 프리(barrier-free)* 기반 조성 및 장애인 가족 프로그램 개발을 통해 장애인과 비장애인이 함께 행복한 공동체 구축

* 장애인 및 고령자 등의 사회적 약자들의 사회생활에 지장이 되는 물리적 장애물이나 심리적 장벽을 없애기 위해 실시하는 운동 및 시책

□ 추진내용

- 장애인 가족들이 직면하고 있는 문제점 및 니즈 파악
 - * ‘장애인에 대한 주변 시선 및 인식 개선의 필요성’, ‘장애인 가족 중 비장애 아동의 불안감, 스트레스, 상대적 소외감 등 개선 방안 모색 필요성’ 등
- 16개 아이디어 컨셉 도출, 우선 추진 아이디어 컨셉 3개 선정
 - * ①장애인에 대한 에티켓 개발(비장애인용) ②맞춤형 정보 제공(서비스&생활 편의), ③장애인가족 상담바우처 등

□ 추진성과 및 기대효과

- ‘다 함께 산다’ 리플렛 1종, ‘우리동네 사용법’ 리플렛 1종 개발
 - * 장애인과 비장애인이 함께 사는 세상을 위한 에티켓

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none">• 장애인 가족에 대한 무관심 및 편견• 장애인 가족 지원 관련 제도적 한계	<ul style="list-style-type: none">• 배리어 프리(심리적 측면) 기반 조성• 기존 자원 활용한 가족 지원 방안 도출

□ 향후계획

- ‘다 함께 산다’ 배포 활동 예정 : 11.6(수) 16:00, SM마트사거리
- ‘우리동네 사용법’ 배포 : 내용검증 후 장애인 가정 방문 배포

1 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 돌봄 프로젝트 (광주 복구)

과제유형	④ 실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	광주광역시 복구 문흥2동 (광주광역시 복구, 광주광역시장애인종합복지관, 문흥2동 지역사회보장협의체, 느티나무주간보호센터)	과제담당자	김미라 주무관 연락처 : 062-410-6458 이메일 : kmr01@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표) 우울·자살 예방을 위해 장애인 가족 관점에서 필요한 맞춤형 서비스를 개발하고, 배리어 프리 조성을 통해 장애인과 비장애인이 함께 더불어 살아 갈 수 있는 기반 조성

◆ (주요고객) 문흥2동 관내 장애인 가족 700여 세대 및 비장애인 주민

◆ (추진기간) 2019년 4월 ~ 12월

◆ (소요예산) ('19) 3.6백만원(자체예산)

◆ (추진내용)

- 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 맞춤형 돌봄 프로그램 개발
 - 장애인 가족이 활용 가능한 서비스 및 생활편의 정보 제공(우리동네 사용법)
 - 장애인 가족 중 비장애인 아동의 불안감, 상대적 소외 등 심리적 문제 해결을 위한 상담 프로그램 마련 추진(장애인 가족 상담바우처)
- 비장애인 대상 장애인에 대한 시선 및 인식 개선 프로그램
 - 비장애인 관점에서 장애인을 만났을 때 알아야 할 에티켓 정보 제공
 - 장애인과 비장애인이 함께 더불어 사는 배리어 프리(심리적 측면) 조성
- 장애인이 바라는 마을조성 : 배리어 프리(물리적 측면)
 - 장애인 관점에서 불편점을 확인한 뒤 개선하여 장애인 우호적인 환경조성
- 장애인 가족 나들이 프로그램
 - 장애인 가족의 나들이를 돕는 프로그램 개발(기존 프로그램 연계)

2 추진배경

- 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 맞춤형 돌봄 프로그램 개발
- 장애인과 비장애인이 함께 더불어 사는 배리어 프리 기반 조성

□ 장애인 자살 총동 비장애인의 4배 이상

- 장애인 및 장애인 가족과 관련된 자살 사건이 지속적으로 발생
 - ‘최근 1년 동안 죽고 싶다’ 고 생각해본 장애인이 19.9%로 비장애인 4.6%에 비해 4배 이상 높음(2016년, 한국장애인개발원, ‘장애인 자살예방을 위한 사례 연구’)
 - 장애인 자살 사망률이 66.8명(인구10만명당)으로 전체 인구 자살 사망률 25.6명(인구10만명당)에 비해 2.6배 이상 높음(2016년, 국립재활원, ‘장애와 건강 통계’)
 - 특히 10대 장애인 자살 사망률이 전체인구 자살 사망률에 비해 3.2배, 20대는 2.7배, 30대는 1.9배로 연령이 낮을수록 자살로 인한 격차가 큼(2016년, 국립재활원, ‘장애와 건강 통계’)

▣ 장애인과 전체인구의 연령대별 자살사망률



- 장애인가구와 비장애인 가구의 가구규모는 평균가구원수는 각각 2.46명, 2.50명으로 나타나고 있음(2017년, 통계청)

가구규모	평균가구원수	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인 이상가구
장애인가구	2.46	26.4	33.8	19.2	12.1	8.5
비장애인가구	2.50	28.2	25.1	21.8	19.3	5.6

- ‘장애인 자살’, ‘장애인 가족 자살’ 을 분석한 결과 장애인 자살 사례의 경우 지체장애와, 발달장애, 뇌병변장애 순으로 높았으며, 장애인 가족 자살 사례의 경우 발달장애인, 지체장애인 경우가 가장 많았음(2016년 한국장애인개발원 ‘장애인 자살예방을 위한 사례 연구’)

(단위:명)

장애유형	계	지체장애	발달장애 (지적,정신)	시각장애	청각장애	뇌병변장애	언어장애	간질장애	중복장애
계	45	14	13	5	2	7	1	1	2
장애인자살	24	9	4	3	2	4	1	1	0
장애인가족자살	21	5	9	2	0	3	0	0	2

- 장애인 우울과 자살을 유발하는 주요원인은 경제적 어려움, 가족간의 불화, 외로움 순으로 나타남(2016년, 통계청)

주요원인	경제적 어려움	가족간의 불화	외로움	자신의 장애	그 외 기타
비율	37.4%	14%	12.7%	11%	24.9%
순위	1위	2위	3위	4위	-

□ 문흥2동 우울과 자살의 위험가능성 노출

- 문흥2동 장애인 유형별 등록자 수 (2019. 2월말) (단위:명, %)

장애유형	계	지체장애	발달장애 (지적,정신포함)	청각장애	뇌병변장애	기타
인원	755	329	120	108	73	125
비율	100	44	16	14	10	16

- 장애유형별로 지체장애 44%로 가장 많이 차지했으며, 정신관련(정신, 지적, 뇌병변, 발달) 장애가 26%를 차지하고 있어서 문흥2동의 경우도 우울과 자살의 위험 가능성에 노출되어 있음

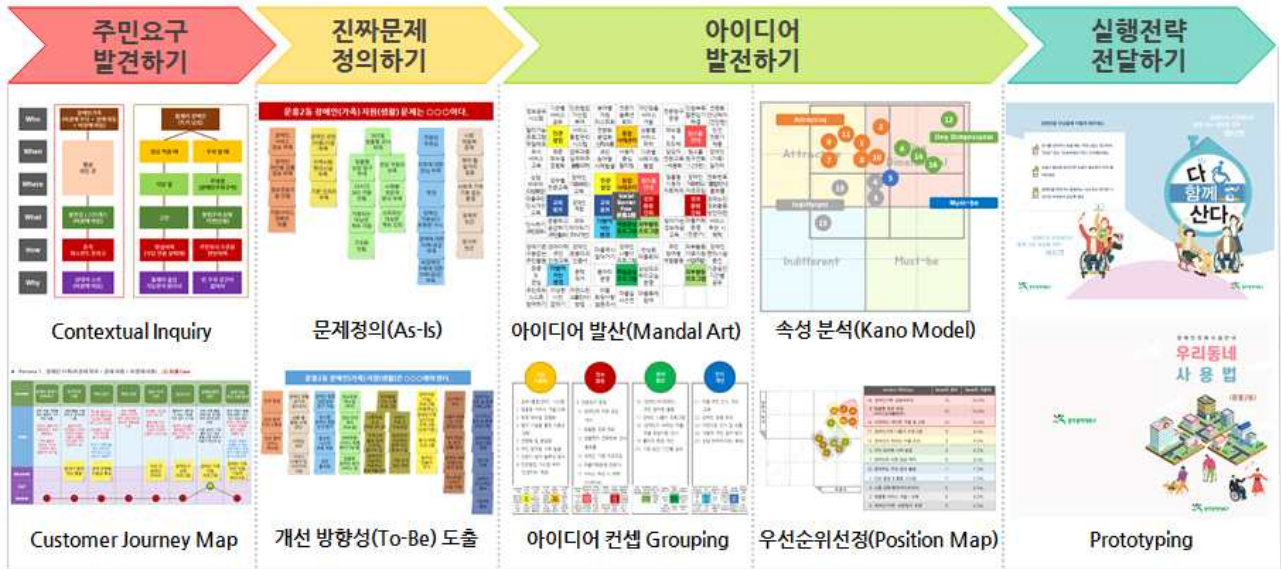
※ 전국 장애인 유형별 등록자 수(2017년, 통계청) (단위:명, %)

장애유형	계	지체장애	발달장애 (지적,정신포함)	청각장애	뇌병변장애	기타
인원	2,545,637	1,254,130	326,776	302,003	252,819	409,909
비율	100	49.3	12.8	11.9	9.9	16.1

3

추진내용

□ 국민디자인단 추진 내용 총괄표



□ 국민디자인단 이해하기

- 국민디자인단 운영 취지 및 프로세스 공감
- 서비스디자인 방법론 개괄
 - Contextual Inquiry
 - Customer Journey Map
 - Stakeholder Mind Map 등



□ 주민요구 발견하기

- 맥락적 조사(Contextual Inquiry)를 통해 현 상황(As-Is)의 문제점을 체계적으로 파악 및 공감
 - 장애인 및 장애인가족(비장애인)들이 직면하고 있는 다양한 상황(Scene) 및 페르소나(Persona) 도출

진짜문제 정의하기

- 장애인(가족)이 경험하고 있는 문제 정의(As-Is) 및 이를 개선하기 위한 방향성(To-Be) 설정

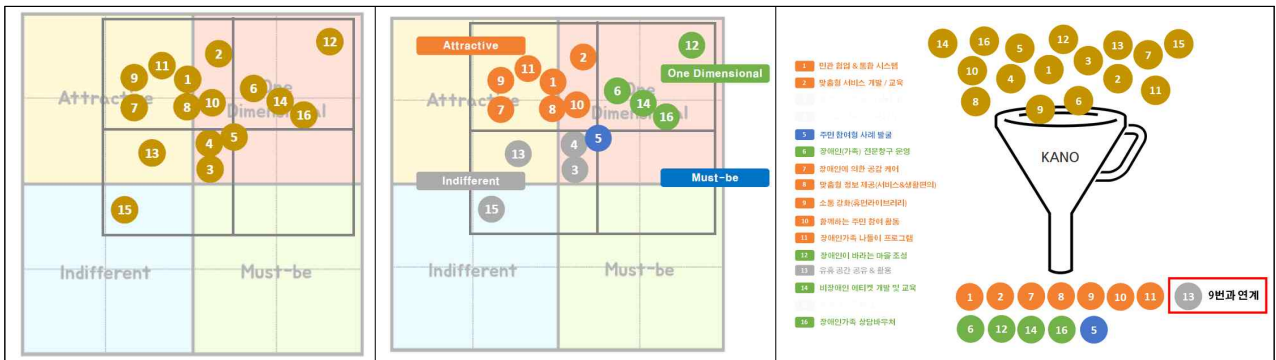
문제 정의(As-Is)							개선 방향성(To-Be)																	
문흥2동 장애인(가족) 지원(생활) 문제는 ○○○이다.							문흥2동 장애인(가족) 지원(생활)은 ○○○해야 한다.																	
지원서비스 정확히 모름	주변의 무관심	장애에 대한 이해/공감 부족	해야 할 일거리 없음	사회적 기여 기회 없는 환경	편견	365일 맞춤형 코너 부재	민관 협력 기관 소통망	민관 협력 서비스 매뉴얼	장애인 종합 전문상담 창구 개설	구분 짓지 않는 제도	장애인 가족 간 자조모임	경보 안내 책자 (리뉴얼)	원스톱 장애인 종합 안내 창구											
사회적응력 문제	장애인 서비스 정보 부족	장애인 개인별 상황 정보 부족	정보전달이 잘 안됨	경제적 빈곤	정서적 빈곤	맞춤형 상담 창구 부재	정보전달 매뉴얼 (책자)	경거 교육	장애체험 프로그램 경험	장애유형 서비스 맞춤형 필터기능	장애인 배려 존중으로 표지 변경	소통채널 조성 (커뮤니티 등)	외부활동 기반 소통 프로그램	인식개선 강수성 훈련 프로그램										
비장애인 가족에 대한 이해(공감) 부족	24시간 365 지원 안됨	지원되는 대상만 계속 지원	소외되는 대상은 계속 소외	장애인 가족보다 부족한 지식	이웃에 대한 관심 부족	장애인 관련 (이동)시설 부족	지역사회 활동 참여 (소모임, 동아리 등)	서비스 수혜자 외 시각장애인 지원	일자리 만들어 주기	외부 학습 및 취미 생활 공간	장애인과 비장애인이 함께 하는 축제/사업	장애인과 비장애인이 적용하는 공용체활성화	장애인가족 심리지원 프로그램 (강점지원)	경각지원 (가rip) 프로그램 (마음중심)										
전담 직원의 부족	구조화 안됨	사례별 전문력 분석 부족	지역사회 편의시설 부족	기본 인프라 부족			더불어 함께 사는 이웃 (동경조성)	찾아가는 인권 및 장애 이해 교육	사례집 제작	맞춤형 장애인 복지 서비스 앱	대대적 홍보	장애인 인식개선 홍보	상황 별 통합 사례 관리	장애인 현황 장기대 전수조사										
문흥2동 장애인(가족) 지원(생활) 문제는 ○○○이다.							문흥2동 장애인(가족) 지원(생활)은 ○○○해야 한다.																	
장애인 서비스 정보 부족	장애인 관련 (이동)시설 부족	365일 맞춤형 코너 부재	주변의 무관심	사회적응력 문제	해야 할 일거리 없음	장애에 대한 이해/공감 부족	장애인 개인별 상황 정보 부족	지역사회 편의시설 부족	맞춤형 상담 창구 부재	전담 직원의 부족	이웃에 대한 관심 부족	경제적 빈곤	정보전달이 잘 안됨	기본 인프라 부족	24시간 365 지원 안됨	사례별 전문력 분석 부족	소외되는 대상은 계속 소외	장애인 가족보다 부족한 지식	이웃에 대한 관심 부족	사회적 기여 기회 없는 환경	편견	장애인 관련 (이동)시설 부족	비장애인 가족에 대한 이해(공감) 부족	
민관 협력 기관 소통망	상황 별 통합 사례 관리	장애인 종합 전문상담 창구 개설	경보 안내 책자 (리뉴얼)	소통채널 조성 (커뮤니티 등)	장애인과 비장애인이 함께 하는 축제/사업	장애인가족 심리지원 프로그램 (강점지원)	인식하기 부터	찾아가는 인권 및 장애 이해 교육	인식개선 강수성 훈련 프로그램	장애체험 프로그램 경험	경거 교육	장애인 인식개선 홍보	대대적 홍보	민관 협력 매뉴얼	서비스 수혜자 외 시각장애인 지원	필요한 시간에 맞춤 적용	방문 활성화	유니버설 디자인 시설 지원	인사하기 부터					

아이디어 발전하기

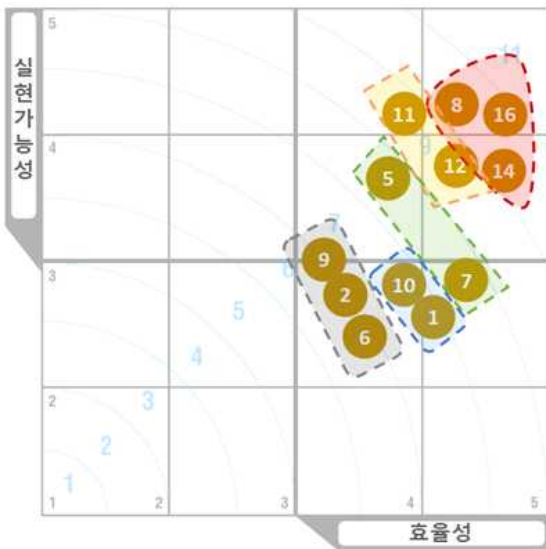
- 만다라트(Mandal Art) 방법론을 활용, 개선 방향성에서 도출된 키워드들을 중심으로 다양한 아이디어 발산 및 컨셉유형화(16개)

지원 효율화	정보 활용	참여 활동	인식 개선
<ol style="list-style-type: none"> 1. 공유+통합(관리) 시스템 3. 표준 매뉴얼 강화 8. 민관협업 가산점 부여 2. 맞춤형 서비스 개발/교육 4. 필터기능을 통한 사용성 강화 5. 전문화 및 통합화 7. 전문화 참여 유무선 회의 6. 주민 참여형 사례 발굴 	<ol style="list-style-type: none"> 9. 전문창구 운영 10. 장애인에 의한 공간케어 11. 맞춤형 정보 제공 12. 생활면의 전환번호 안내 13. 홍보물 15. 서비스 추진 시책 (인센티브) 14. 장애인 가족 자조모임 	<ol style="list-style-type: none"> 16. (장애인+비장애인) 주민 참여형 활동 17. 장애인 나눔이 프로그램 18. (장애인이 바라는 마을) 마을 희망사할 조사 19. 물리적 환경 개선 20. 기존 공간 기간별 공유 	<ol style="list-style-type: none"> 21. 마을 주민 인식개선 교육 23. 자연스런 인사 및 소통 24. 개발적 주민 참여 방안 22. 장애인 존중 마크 25. 상담 바우처(대상 확대)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 민관 협업&통합 시스템 2. 맞춤형 서비스 개발/교육 3. 정보 사용성 강화(필터기능) 4. 서비스 전문화 & 통합화 5. 주민 참여형 사례 발굴 6. 장애인(가족) 전문창구 운영 7. 장애인에 의한 공간케어 8. 맞춤형 정보 제공 (서비스&생활면) 9. 소통 강화(유니버설/리브리) 	<ol style="list-style-type: none"> 10. 함께하는 주민 참여 활동 11. 장애인가족 나눔이 프로그램 12. 장애인 바라는 마을 조성 13. 유니버설 디자인 시설 지원 14. 장애인 인식개선 홍보 15. 대대적 홍보 	<ol style="list-style-type: none"> 16. 장애인가족 심리지원 프로그램 (강점지원) 17. 장애인 현황 장기대 전수조사 18. 장애인 인식개선 홍보 19. 장애인 관련 (이동)시설 부족 20. 장애인 개인별 상황 정보 부족 21. 장애인 관련 (이동)시설 부족 22. 장애인 관련 (이동)시설 부족 23. 장애인 관련 (이동)시설 부족 24. 장애인 관련 (이동)시설 부족 25. 장애인 관련 (이동)시설 부족 	<ol style="list-style-type: none"> 26. 장애인 관련 (이동)시설 부족 27. 장애인 관련 (이동)시설 부족 28. 장애인 관련 (이동)시설 부족 29. 장애인 관련 (이동)시설 부족 30. 장애인 관련 (이동)시설 부족 31. 장애인 관련 (이동)시설 부족 32. 장애인 관련 (이동)시설 부족 33. 장애인 관련 (이동)시설 부족 34. 장애인 관련 (이동)시설 부족 35. 장애인 관련 (이동)시설 부족

○ KANO Model 분석을 통해 16개 아이디어 컨셉들의 속성 분석



○ Position Map 분석을 통해 아이디어 컨셉 적용 우선순위 선정



Service Offering	Benefit 점수	Benefit 가치치
16. 장애인가족 상담바우처	10	10.4%
8. 맞춤형 정보 제공 (서비스&생활편의)	10	10.4%
14. 비장애인과 어울릴 수 있는 교육	10	10.4%
11. 장애인가족 나눔이 프로그램	9	9.4%
12. 장애인이 바라는 마을 조성	9	9.4%
5. 주민 참여형 사례 발굴	8	8.3%
7. 장애인에 의한 공감 케어	8	8.3%
10. 함께하는 주민 참여 활동	7	7.3%
1. 민관 협업 & 통합 시스템	7	7.3%
9. 소통 강화(휴먼라이브러리)	6	6.3%
2. 맞춤형 서비스 개발 / 교육	6	6.3%
6. 장애인(가족) 전문창구 운영	6	6.3%

□ 실행전략 전달하기

○ 프로토타이핑 : 비장애인과 어울릴 수 있는 교육, 맞춤형 정보 제공(생활편의 등)



< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'19년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민디자인단 발대식 ○ 실행전략 전달하기까지 총 10회 회의 진행 ○ 16개 아이디어 컨셉 도출 ○ 리플렛 2종 개발 완료 <ul style="list-style-type: none"> - 장애인에 대한 에티켓 개발(다 함께 산다): 11.6.(수)배포 활동 예정 - 맞춤형 정보 제공(우리동네 사용법) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 회의 운영 및 진행, 253 ○ 리플렛 제작, 0.77 ○ 배포 활동, 0.3
'20년	○ 개발 리플릿 보완·수정 등 현행화	

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역 할		
국민	분야 전문가 (6명)	<ul style="list-style-type: none"> 이미나 (광신대학교 교수) 윤호석 전현정 이경희 (장애인종합복지관) 정현화 (느티나무주간보호센터) 박지원 (북구정신건강증진센터) 	○ 관련 이해관계자, 분야 전문가로 해당 분야 전문지식 공유 및 지원	
	정책 수요자 (5명)	<ul style="list-style-type: none"> 최희레(주민대표) 고재선(장애인) 김설화(장애인가족) 이경애(장애인가족) 송다영(주민) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장애인 및 장애 가족, 지역주민 등 ○ 수요자 관점 문제점 및 니즈 제시 ○ 관련 이해관계자 아이디어 제시 	
	서비스 디자이너 (2명)	<ul style="list-style-type: none"> 박상길 부대표 (알마덴디자인리서치) 김은영 대표 (좋은디자인) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 관리 총괄 (서비스 디자인 프로세스, 방법론 활용) ○ 과제 관리 지원(과제 결과 시각화 등) 	
	공무원	국민디자인단 담당	김미숙 주무관 (혁신담당)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 계획서, 중간, 최종보고서 작성 및 제출 ○ 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출
		사업 담당	김미라 주무관 (문흥2동)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민디자인단 활동 지원 ○ 정책과제 추진/이해관계자 참여 협조 ○ 국민디자인단 활동결과 이행

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 우울·자살 예방을 위한 장애인 가족 맞춤형 돌봄 프로그램 개발

○ 우리동네 사용법(리플릿, 8면)

- 장애인 가족이 활용 가능한 서비스 및 생활편의 정보 제공

* 장애인 가족도 비장애인처럼 다양한 일상생활을 하고 있다는 점을 인지. 장애인 가족이 이용 가능한 관내의 서비스 및 생활편의 정보 정리



○ 장애인 가족 상담바우처

- 장애인 가족 중 비장애인 아동의 불안감, 상대적 소외 등 심리적 문제 해결을 위한 상담 프로그램 마련 추진

* 일부 기관 및 시설에서 자체적으로 실시되고 있는 프로그램을 파악한 후 사업 연계 및 공식화 추진

○ 장애인 가족 나들이 프로그램

- 장애인 가족은 장애인의 특수한 상황으로 인해 가족 자체적으로 나들이를 가기 어려운 상황임을 고려
- 장애인 가족이 나들이를 통해 즐거운 경험을 할 수 있도록 지원
 - * 일부 기관 및 시설에서 자체적으로 실시되고 있는 프로그램을 파악한 후 사업 연계 및 공식화 추진

□ **배리어 프리(barrier-free) 기반 조성**

○ '다 함께 산다'(리플릿, 12면)

- 장애인과 비장애인이 함께 사는 세상을 위한 에티켓 개발
- 장애인과 비장애인의 소통 강화를 통한 심리적 장벽 개선
 - * 장애인 가족의 경우, 장애인에 대한 주변의 시선과 편견이 가장 큰 상처
 - * 비장애인의 경우, 장애인을 만났을 때 어떻게 소통해야 하는지 몰라 당황



장애인을 만났을 때 이렇게 해주세요.

- 1. 인사를 건네거나 반을 때는 자연스럽게 친근하게 "안녕?" 또는 "안녕하세요?"라고 인사해주세요.
- 2. 도움이 필요해 보인다면 도움이 필요한지 먼저 물어주세요.
- 3. 장애인을 피하거나 동정하는 시선 또는 미끼를 시선으로 바라보지 않도록 해요.

장애인과 비장애인이 함께 사는 세상을 위한 에티켓

공주광역시교육청

장애인에 대한 이해

· 여러분은 장애인에 대해 어떤 생각을 가지고 있나요?

1. 주위에 장애인이 있나요?
2. 장애인을 만나면 어떤 생각이 드나요?
3. 장애인을 만나면 어떻게 대하나요?
4. 장애인을 배척하는 표현을 쓰고 있지는 않나요?

우리모두가 각자 개성 있게 태어난 것과 같이 장애인도 조금 다른 뿐 존중받아야 하는 존재입니다.

장애유형

정신적 장애

- 정신 및 신경장애
 - 조현병
 - 양극성장애(조울증)
 - 우울장애(우울증)
 - 신경인지장애(치매)
- 발달장애
 - 지적장애
 - 자폐성장애

신체적 장애

- 외부신체 기능의 장애
 - 지체장애
 - 시각장애
 - 언어장애
 - 뇌병변장애
 - 인공장
- 내부기관의 장애
 - 심장장애
 - 신장장애
 - 뇌전증장애
 - 암/모루장애
 - 청각장애
 - 호흡기장애

동계로 알아보는 장애인

1. 장애인 인구는 4,870만 명 (총인구 51.4% 중 9.5%)

2. 장애인 인구는 7만 1천 명 (총인구 0.14%)

3. 장애인 인구는 66.8%

4. 장애인 인구는 62.4%

5. 장애인 인구는 66.0%

6. 장애인 인구는 47.3%

장애인에 대한 오해

1. 장애인도 유능한 사람입니다.

2. 장애인도 사랑받을 자격이 있습니다.

3. 장애인도 사회에 기여할 수 있습니다.

4. 장애인도 배우고 가르치는 일을 할 수 있습니다.

5. 장애인도 사랑받을 자격이 있습니다.

6. 장애인도 사회에 기여할 수 있습니다.

시각장애인에 대한 에티켓

당황하지 않게 '말씀'이 필요해요.

- 다가가려는 소리를 밝히는 등 자기소개를 먼저 해주세요.
- 이야기를 나눌 때도 가급적 시선을 맞추고 대화해 주세요.
- 보행물 안내할 때는 흰 지팡이의 반대편에서 시각장애인이 팔을 잡을 수 있게 반보 앞에서 팔꿈치를 살짝 내밀어 주세요.
- 의자에 앉게 할 때는 의자등받이에 손을 얹어 대고 확인 할 수 있도록 해주세요.
- 안내권을 쓰시거나 음식물을 주어서는 안 됩니다.
- 길을 안내 할 때는 내비게이션처럼 '앞으로 약 100m 가서 우회전하세요.'라고 구체적인 방향과 숫자를 알려주세요.

청각·언어 장애인에 대한 에티켓

'충분한 설명'이 필요해요.

- 천천히 정확하게 말해주세요. 청각장애인은 '구화'를 사용하기 때문에 되도록 천천히 정확하게 입모양으로 말해주세요.
- 들리지 않는다고 생각하여 일부로 말하면 안돼요. 들리지 않을 것이라 생각하여 반말을 하거나 꾀소리를 하는 등 일부로 이야기 하면 상대방엔 상처가 될 수 있어요.
- 대화를 할 때에는 편안한 위치를 잡은 후, 마주보면서 이야기하세요.
- 중이와 편으로 이야기를 나누세요. 청각장애인의 의사소통 방법 중 하나인 '입모양'을 써서 대화해 주세요.
- 고개를 끄덕인다고 모두 알아들은 것은 아니에요. 중요한 내용은 확실하게 전달 되었는지 확인해 주세요.

지적장애인에 대한 에티켓


'따뜻한 마음'을 주세요

- 인지적인 능력이 낮더라도 자신의 욕구를 알고 표현할 수 있으므로 지적장애인의 의사를 존중해야 합니다. 또한 나이에 맞는 호칭을 사용하고 할부로 반말을 하지 않아야 합니다.
- 한자리에 오래 혼자 서 있거나 길을 헤매는 지적장애인들이 있으면 다정하게 신상할 뿐아니라, 이동이나 소지품에 적힌 연락처로 알려, 안전하게 보호자에게 통보할 수 있도록 도와주세요.
- 대화할 때에는 천천히 끝까지 이야기주세요. 지적장애인과 대화를 나눌 때는 쉬운말로 된 짧은 문장으로 천천히 말하고, 말을 끝까지 물어주세요.
- 이상한 눈빛으로 보거나 의도적으로 피하는 등의 행동은 자제해주세요. 우리 모두 조금씩 다른 것처럼 지적장애인도 조금 다를 뿐입니다.
- 자신이 하는 일을 억제하거나 조절하는데 어려움이 있을 뿐, 다른 사람에게 피해를 주지 않습니다. 가까이서 친근한 마음으로 대해주세요.

지체장애인에 대한 에티켓

'접근성'이 필요해요.

- 휠체어나 목발 이용자를 만나면, 먼저 지나갈 수 있게 옆으로 비켜주세요.
- 편의시설은 장애인이 먼저 사용할 수 있도록 양보해 주세요.
- 대화할 때에는 눈높이를 맞추주세요. 휠체어를 사용하는 장애인과 대화를 할 때에는 눈높이를 맞춰 이야기해주세요.
- 보청기를 장부로 안지지 않아주세요. 휠체어, 울려서(목발), 워커 등을 사용자의 허락없이 안지거나 옮기지 않도록 해주세요.
- 도움이 필요해 보일 땐 먼저 물어주세요. 장애인이 곤란해 보이거나 도움이 필요해 보일 때 도움을 주기전에 먼저 "제가 도와드릴까요?", "어떻게 도와드릴까요?"라고 물어주세요.



2019 광주시 북구 국민디자인단

전문가, 주민, 공무원, 서비스디자인에 참여할 국민디자인단을 운영, 운영-자실 제반을 위해 장애인 가족 개개인의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 제공 하고 지역과 함께 더불어 살아 갈 수 있도록 지역주도형 사회서비스 개발을 추진함

2019 국민디자인단 위원 명단

전문가 이다나(광신대 교수), 홍희석(전남청/박계현(광주시 장애인종합복지관), 정형희(노년다문화주간보호센터), 박지영(북구정신건강복지센터), 최미현(장애인생활지원센터)

지역주민 김삼희(아광해 장애인가족지원센터)주인, 최희숙(광주중고등직업교육진흥원)

서비스디자인 박상일(주크리에이티브 다디), 김은영(광운디자인)

공무원 박용희(오차원보안소), 김미라(이거움/최용희(김이현문화2동))

2019 국민디자인단 회의 진행

제1차 회의	5.13(월)	광광역시(박학희 조서)
제2차 회의	5.28(목)	광광역시(고영아 장지도)
제3차 회의	6.11(목)	광광역시(문재 6. 병행성 정지)
제4차 회의	6.25(목)	아이디어 발안(이대희)
제5차 회의	7.9(목)	아이디어 진행 운영회
제6차 회의	7.23(목)	간담 특강(윤석기 노영)
제7차 회의	8.20(목)	간담 특강(김성진 노영)
제8차 회의	9.3(목)	프로토타입(1차)
제9차 회의	9.24(목)	프로토타입(2차)
제10차 회의	10.15(목)	프로토타입(3차) & 실행안 수립



○ 장애인이 바라는 마을조성

- 장애인과 함께 마을 이곳저곳을 돌아다니며 장애인 관점에서 불편점(Pain Point)을 확인한 뒤 개선함으로써 물리적 장벽 개선
- * 기존 유니버설디자인을 통하여 일부 신축 시설 등은 장애인에 우호적인 환경이 조성되고 있으나, 장애인의 전주기(Lifecycle Step) 관점에서 보면 부분적이고 단절적이어서 곳곳에 불편점이 존재하는 현실
- * 차년도 연구과제로 추진 검토

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 장애인 지원 중심 장애인 대상 프로그램 중심 장애인 개인 관점에서 개선 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인과 비장애인의 소통강화 중심 장애인 가족 대상으로 확대 공동체 관점에서 배리어 프리 추진

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 특교세 미확보로 아이디어 도출 미흡

- 특교세 확보로 장애인 환경시설 개선하고자 했으나 미확보 되어 추진하지 못하였고 아이디어 도출에도 한계가 있었음

□ 다 함께 산다(리플릿) 제작 및 배포 시범사업

- ‘다 함께 산다’(리플릿) 500부 제작(자체 예산)
- 비장애인 주민 대상 배포 시범사업을 통해 장애인과 비장애인이 함께 사는 공동체 의식 강화 추진
 - 일시 : 2019.11.6(수) 16:00, SM마트사거리
 - 현수막 게시, 어깨띠 착용 등을 통해 홍보 캠페인을 겸한 배포

□ 우리동네 사용법(리플릿) 제작 및 배포 추진

- ‘우리동네 사용법’에 기재되는 정보에 대한 검증 및 동의 추진
 - 조사를 통해 수집한 정보 기재 대상(공공 및 민간기관 등)이 실제 장애인 서비스를 제공하고 있는 지 검증
 - 또한 기재 대상의 기재 여부에 대한 동의 절차 진행
- 검증 및 동의 절차 진행 결과를 반영하여 수정 후 제작 추진
- 제작 후, 장애인 가정을 방문하여 내용에 대한 설명 후 배포

□ 기존 자율적으로 추진되고 있는 사업 연계 및 지속화 추진

- 장애인 가족 상담바우처
- 장애인 가족 나들이 프로그램

□ 자체 예산 및 타 중앙부처 공모사업을 통한 사업 추진

- 장애인이 바라는 마을조성을 위한 조사

첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2019.5.13.(월) 10:00~13:00	문흥2동 행복센터 대회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
2차	2019.5.13.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
3차	2019.6.11.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
4차	2019.6.25.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
5차	2019.7.9.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
6차	2019.7.23.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
7차	2019.8.20.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
8차	2019.9.3.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
9차	2019.9.24.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원
10차	2019.10.15.(화) 14:30~17:30	문흥2동 서현교회 4층 회의실	국민디자인단 11명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기/ 발견하기)	① 국민디자인단(서비스디자인) 이해하기 ② 킥오프 미팅 및 운영일정 수립 ③ 맥락적 조사(Contextual Inquiry)를 통한 문제점 공감	·장애인 가족이 현재 직면하고 있는 다양한 문제점을 도출

2차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 맥락적 조사를 통한 문제점 공감 추가 ② 고객여정맵(Customer Journey Map)을 통해 장애인가족이 직면하고 있는 불편점(Pain Point)을 시계열적으로 분석 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 장애인가족 중 비장애 아동의 불안감, 스트레스, 상대적 소외감 등에 대한 개선 방안 모색 필요성 공감 ⇒ 장애인에 대한 주변 시선 및 인식 개선에 대한 필요성 공감 	·장애인 가족이 현재 직면하고 있는 다양한 문제점을 구체적 상황 맥락에서 도출
3차	3단계 (진짜문제 정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 장애인(가족)이 경험하고 있는 진짜문제 정의(As-Is) ② 개선하기 위한 방향성(To-Be) 설정 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 장애인 관점에서 생활 지원 프로그램의 필요성 공감 ⇒ 정보부족, 시설부족, 맞춤형 서비스 부족, 주변 무관심, 사회적응력 문제 등 문제점 정의 및 개선 방향성 설정 	·장애인 가족이 현재 직면하고 있는 진짜문제 정의 및 개선 방향성 설정
4차	4단계 (아이디어 발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 아이디어 발산 : 만다라트(Mandal Art) <ul style="list-style-type: none"> - 'Social Barrier Free 문흥2동' 조성 관련 ①민관협업, ②통합사례관리, ③원스톱안내, ④정보활용강화, ⑤외부활동프로그램, ⑥마을중심프로그램, ⑦더불어 사는 환경, ⑧교육·홍보 등을 키워드로 아이디어 도출 <p>개선 방향성에서 도출된 키워드를 중심으로 체계적으로 다양한 아이디어 발산</p>	·장애인 가족이 현재 직면하고 있는 문제를 개선하기 위한 아이디어 60개 도출
5차	4단계 (아이디어 발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 아이디어 컨셉 유형화 <ul style="list-style-type: none"> - 발산된 아이디어들을 유사성 기준으로 그룹핑하여 유형화 - Idea Concept Grouping : ①지원효율화, ②정보활용, ③참여활동, ④인식개선 등 4가지 유형으로 분류 	·도출한 개선 아이디어를 4개 유형 16개 아이디어 컨셉으로 유형화 및 컨셉 스케치를 통해 시각화

6차	4단계 (아이디어 발전하기)	① KANO Model 분석을 통해 16개 아이디어 컨셉들의 속성 분석 - 매력적(Attractive) 속성 7개, 일원적(One Dimensional) 속성 4개, 당연적(Must-be) 속성 1개, 무관심(Indifferent) 속성 4개로 분류	·12개 아이디어 컨셉으로 수렴, 무관심(Indifferent) 속성 4개 중 3개 제외, 1개는 다른 아이디어 컨셉에 연계.
7차	4단계 (아이디어 발전하기)	① Position Map 분석을 통해 아이디어 컨셉 실행 우선순위 선정 - 1순위 3개(장애인가족 상담바우처, 맞춤형 정보 제공, 비장애인 에티켓 개발 및 교육), 2순위 2개(장애인가족 나들이 프로그램, 장애인이 바라는 마을 조성) 등 우선 선정	·12개 아이디어 컨셉 중 우선 추진할 5개 (1순위 3개, 2순위 2개) 선정
8차	5단계 (실행전략 전달하기)	① Prototyping 1 : 맞춤형 정보 제공 - 네이밍 선정 : 우리동네 사용법 - 콘텐츠 논의 : 병원, 학교, 서비스기관, 생활편의 시설 등 - 스타일 논의 : 종이(리플릿) ② Prototyping 2 : 비장애인 에티켓 - 네이밍 선정 : 다 함께 산다 - 콘텐츠 논의 : 이렇게 하자! 하지말자!	·맞춤형 정보 제공 및 비장애인 에티켓 관련 네이밍, 콘텐츠, 스타일 등 프로토타이핑 진행
9차	5단계 (실행전략 전달하기)	① Prototyping 1차 시안 보완 - 우리동네 사용법 : 글씨 사이즈 확대, 스타일 수정 진행 - 다 함께 산다(비장애인 에티켓) : 장애인에 대한 오해와 이해 추가 논의	·맞춤형 정보 제공 및 비장애인 에티켓 프로토타이핑 1차 시안 마련
10차	5단계 (실행전략 전달하기)	① Prototyping 2차 시안 보완 논의 ② 시범사업 논의 - 다 함께 산다(비장애인 에티켓) 제작 및 배포 방법 논의	·프로토타이핑 최종안 논의 및 시범사업 일정 수립(11.6, 16:00, SM마트사거리)

□ 국민디자인단 활동 총평**○ 좋았던 점**

- 국민디자인단 구성이 정책공급자(장애인관련 기관 종사자, 공공기관 종사자 등)와 정책수요자(장애인 가족, 주민), 전문가 등으로 구성되어 보다 현실적이고 심도 깊은 회의 진행을 할 수 있었음
- 기존의 서비스 제공자 한계를 벗어나 정책수요자의 눈높이에 맞춘 정책개발의 시간이 되었고 더불어 국민디자인단원 모두가 회의 수당 등 대가 없이 자발적·열성적으로 참여하였음
- 그동안 장애인에게만 가졌던 관심을 장애인 가족의 스트레스에도 집중하게 되어 장애인 정책 개발의 새로운 관점 변화를 가져올 수 있었음

○ 아쉬웠던 점

- 16개 아이디어 컨셉을 도출하고 우선 추진 컨셉 3개를 선정, 그리고 2개 컨셉에 대해서는 결과물(리플렛 개발)까지 얻었으나 예산과 시간의 한계 속에 배포·홍보까지 할 수 있었음
- 회의 진행 과정에서 실행 곤란 등 예산지원의 한계로 스스로 할 수 있는 과제만 찾게 되었음

□ 국민디자인단 추진 시 애로 및 건의사항**○ 국민디자인단 추진 시 애로사항**

- 국민디자인단 위원들이 함께 모이기가 쉽지 않아 시간이 부족했고 정책 추진할 수 있는 예산확보에 한계가 있으므로, 예산지원이 절실함