

---

중증장애인 맞춤형 재택근무 온·오프라인 플랫폼

# 무(無)장애 재택근무 솔루션 '가치일' 해요

---

2022. 10.

한국장애인고용공단

□ 추진배경

장애인 관점 문제점	고용주 관점 문제점
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재택근무에 대한 장애인 수요는 증가하는 반면, 고용은 둔화하고 있는 실정</li> <li>- 장애특성을 고려하지 않은 ICT 기반 재택근무 업무환경으로 재택근무 시 어려움 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용관리 애로 및 PC 활용능력 등 이유로 장애인은 재택근무가 어렵다는 인식 팽배</li> <li>- 장애인 재택근무 시스템 부재로 업무지시 등 관련 애로 발생 → 장애인 재택근무직 채용 주저</li> </ul>

□ 추진내용

이해하기	발견하기	정의하기	발전하기	전달하기
 <p>장애인 고용 동향과 재택근무 현황 분석</p>	 <p>장애인.기업체 인사 담당자 토론회와 인터뷰를 통한 문제 공유</p>	 <p>장애인 재택근무자와 기업의 성장 및 상생 지원 방향성 발굴</p>	 <p>온라인 플랫폼 아이디어 도출 오프라인 플랫폼 협력 체계 구축(MOU체결)</p>	 <p>장애유형 맞춤 '가치일 업무관리 시스템' 구성 원격 근무공간 '가치일 센터' 운영</p>

□ 추진성과 및 기대효과

- (온라인 플랫폼)장애인 특성 맞춤 필수 기능을 탑재한 '가치일 업무관리 시스템' 구성
- (오프라인 플랫폼)원격 근무지인 '가치일 센터' 개설 및 시범운영
  - \* 재택근무로 인한 고립, 업무능력 퇴보 등 부작용 최소화를 위하여 지역내 장애인 이해도가 높은 장애인 관련 단체·시설을 연계한 업무센터 운영

<국민정책디자인 운영 전·후 비교>

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애로 인해 ICT 접근이 어려운 장애인의 재택근무 직무 진입 제한</li> <li>• 근태관리, 교육 등 관리적 문제로 재택근무 장애인 채용 애로, 장애인 기피</li> <li>• 팀원간 소통 어려움으로 소외감, 소속감 결여 등 장애인의 심리적 문제 발생</li> <li>• 고립된 업무 수행으로 일부 제한적 업무만 수행, 업무능력 향상 기회 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (취업기회 확대) 음성변환, 문자 통역 등 장애인 맞춤 기능을 반영한 '가치일 업무관리 시스템' 제공으로 취업기회 확대</li> <li>• (업무관리 용이) 가치일 업무관리 시스템으로 근태관리, 업무현황 관리 편의 제고</li> <li>• (소통·협업 강화) 온라인 채팅창, 커뮤니티 기능을 통해 동료간 정보교류, 오프라인 '가치일 센터'를 통한 동료관계 형성으로 소속감 제고</li> <li>• (업무능력 제고) 가치일센터에 업무지도 인력 지원(직무지도원) 배치로 지속적 직무교육 지원</li> </ul>

□ 향후계획

- 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 시범 사업 운영
- 재택근무직 장애인 근로자를 위한 오프라인 코워킹 스페이스 구축 사업 확대

# 1 무(無)장애 재택근무 솔루션 ‘가치일’ 해요

과제유형	기획·단독과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	고용노동부 한국장애인고용공단	과제담당자	고용부 조현숙 사무관 연락처 : 044-202-7483 이메일 : songj1222@korea.kr 한국장애인고용공단 이승철 차장 연락처 : 031-728-7122 이메일 : marvin21@kead.or.kr 한국장애인고용공단 이호창 대리 연락처 : 031-728-7119 이메일 : lhc7937@kead.or.kr

## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 재택·원격근무 확산 등 장애인 고용시장 변화에 대응하여 장애인의 재택근무 편의 제공 및 기업의 장애인 고용 촉진을 위해 장애인용 재택근무 프로그램 기능 개발·보급
- ◆ (주요고객) 장애인 재택·원격근무를 시행하거나 시행하려는 기업 및 장애인
- ◆ (추진기간) 국민디자인단 운영('22.04. ~ '22.10.)
- ◆ (소요예산) ('23) 200백만원, ('24) 2,000백만원
- ◆ (추진내용)

- ‘장애인 재택근무 솔루션’ 국민정책디자인단 운영(배리어 프리 워크숍)
- 장애인과 고용주 참여, 분야 전문가 참여, 장애인 재택근무자 조사, 오프라인 플랫폼 구현



- 배리어프리 워크숍, 장애유형별 장애인 재택근무자 조사, 서비스 아이디어 프로토타이핑 운영



- 장애인 재택근무 근로자 인터뷰 실시 총 9회 조사 및 워크숍 19회 진행
  - 시각·청각·지체장애인 근로자 각 3인 대상 심층인터뷰 및 홈비지팅\* 수행
  - \* 홈비지팅: 현장에 방문하여 사용자와 밀착해서 진행하는 관찰 방법론과 직접적인 인터뷰를 조화시킨 리서치
- 국민정책디자인단 온·오프라인 워크숍 추진 총 10회
  - 장애인 근로자, 장애인 고용기업 담당자, 분야 전문가, 행정, 서비스디자이너로 구성된 국민정책디자인단 워크숍 오프라인 7회, 온라인 3회 진행
- 서비스 아이디어 프로토타이핑 만족도조사 실시
  - 도출된 아이디어를 기반으로 장애인 대상 재택근무 솔루션 만족도 조사 실시(장애인 51인 참여: 재택근무 경험자 31인, 재택근무 무경험자 20인)

## 2

# 추진배경

### ※ 추진목표

- 장애인 및 기업 요구에 맞춘 장애인 맞춤형 재택근무 온·오프라인 지원방안 마련
- 재택·원격근무를 통한 장애인 취업 촉진 및 일자리 영역 확대

### □ 장기적 경기침체, 더욱 열악해진 장애인 고용현황

- 코로나19 이후 장기 경기침체로 장애인 실업률 증가, 고용률 하락
  - '21년 기준 장애인 실업률은 7.1%로 ' 20년(5.9%) 대비 1.2%p 상승, 고용률은 34.6%로 전년(34.9%) 대비 0.3%p 하락함
  - '21년 장애인 실업률은 전체인구(4.0%) 대비 3.1% 높으며, 고용률 또한 전체인구(61.2%)대비 26.6%p 낮은 절반을 약간 넘는 수준에 그침

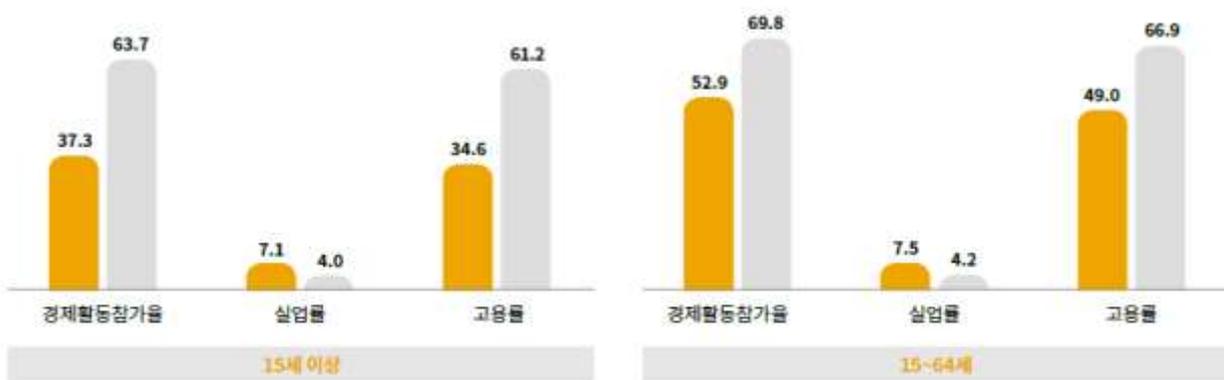
• 장애인 경제활동지표 총괄 (15세 이상)

(명, %)

구분	15세 이상 인구	경제활동인구			비경제활동인구	경제활동참가율	실업률	고용률	
		계	취업자	실업자					
장애인	2019년	2,526,201	941,136	881,890	59,247	1,585,065	37.3	6.3	34.9
	2020년	2,562,873	949,047	893,392	55,654	1,613,826	37.0	5.9	34.9
	2021년	2,574,907	959,950	891,804	68,146	1,614,957	37.3	7.1	34.6
전체인구	2019년	44,460,000	28,468,000	27,322,000	1,145,000	15,992,000	64.0	4.0	61.5
	2020년	44,756,000	28,209,000	26,930,000	1,278,000	16,548,000	63.0	4.5	60.2
	2021년	45,049,000	28,698,000	27,550,000	1,148,000	16,351,000	63.7	4.0	61.2

• 장애인구와 전체인구의 경제활동상태 비교 (%) 2021

■ 장애인구 ■ 전체인구



\* 주 1) 생산가능인구의 기준으로 '15세 이상 인구'와 '15-64세 인구' 두 가지가 사용되며, 후자는 OECD의 기준으로 국가간 비교 시 자주 사용됨

2) '15세 이상' - 경제활동참가율=(경제활동인구/15세 이상 인구)×100 - 실업률=(실업자 수/경제활동인구)×100 - 고용률=(취업자 수/15세 이상 인구)×100

\* 자료 : 한국장애인고용공단, 「장애인경제활동실태조사」, 각 연도 / 통계청, 「경제활동인구조사」, 각 연도

□ 급변하는 고용환경에 **장애접근성을 고려한 지원방안 미비**

- 비대면 직무 확대로 재택근무 수요가 증가한데 반해, ICT 접근성이 떨어지는 장애인에 대한 지원방안 마련 필요



□ 재택근무 증가에 따라 발생하는 **부작용 예방 방안 필요**

- 비대면 방식 업무수행으로 고립감, 소외감 등 심리적 단점 및 업무 능력 향상 기회 부족 등 재택근무 단점 보완 필요

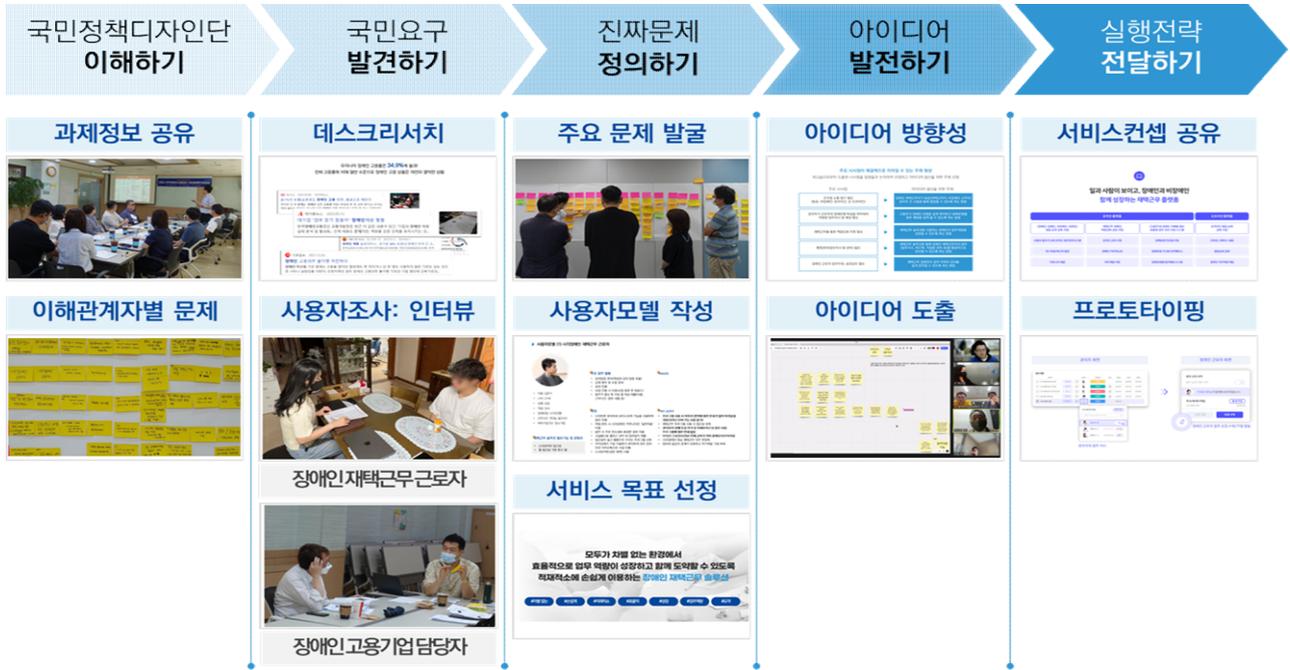
<재택근무에 따른 장·단점 정리>

	장점	단점
근로자 · 개인	- 생산성 증대	- 업무량 과다 부여, 근로와 가사 미분리로 생산성 감소, 대면방식을 통한 업무 향상 기회 상실
	- 통근시간 감소	-
	- 근무의 자율성	- 또 다른 통제, 고립, 소외
	- 업무관련 스트레스 감소	- 테크노스트레스
기업 · 조직	- 일·가정 양립, 경력단절 예방	- 가사/육아와 근무 동시 수행으로 인한 업무 가중
	-	- 가정내 근무 가능한 물리적 공간 필요
	- 직무만족도 향상	-
	- 생산성 증대	- 팀워크 저하
국가 · 사회	- 고용범위 확대	- 비정규직, 프리랜서 양산
	- 비용절감	- 근로자에게 비용 전가
	- 양질의 인적자원 확보, 이직률 감소	- 일부 업무만 제한적 시행(보안, 산업특성 등)
	- 대기오염 감소	- 사회생활의 기본인 대인간 연계 감소
	- 교통체증 및 교통사고 감소	- 사회로부터 소외된 개인
사회	- 내수활성화, 비대면 산업 육성	- 정보 격차, 디지털 격차 등 사회적 차이 발생
	- 고용증대	- 고용효과 미비

\* 자료: 한국장애인고용공단, 「장애인 근로자 재택근무 지원방안」, 2021.

### 3 추진내용

#### □ 전체 프로세스 소개



#### 1 STEP [이해하기]

#### 중증장애인 맞춤형 재택근무 온·오프라인 플랫폼 구성을 위한 조사 및 이해

국민디자인단 구성 / 의견공유 / 현황조사

#### □ 장애인 재택근무 솔루션을 위한 배리어프리 워크숍 수행

장애인과 비장애인이 함께 하는 **배리어 프리(Barrier Free) 워크숍** 수행



- 국민정책디자인단 구성: 정책수요자 5명, 분야전문가 3명, 사업 담당자 2명, 서비스디자이너 2명



국민디자인단 킥오프 미팅



과제 방향성 다양한 관점 공유



재택근무 프로그램 분석

□ **[핵심문제 정리] 장애인 고용시장 분위기 및 해결방안 모색 필요성**

- (사회적 여건) 코로나19 확산과 중대재해처벌법 시행에 따른 장애인 고용 회피현상 심화
- (장애인 측면) 지체·신장 등 장시간 출·퇴근이 어려운 중증장애인은 재택근무를 선호하고 있으나 노동시장 진입 기회의 불평등
- (기업 측면) 고용관리 등의 어려움과 PC 활용능력 등의 이유로 재택근무가 중증장애인은 불가능하다는 인식

기업의 니즈를 충족하기 위한  
수요자 중심의 해결방안 모색 필요

재택근무 일자리에 장애인 채용 희망 기업은 장애특성에 맞는 직무관리, 근로관리 등 재택근무 관리프로그램 필요

중증장애인의 재택근무  
활성화를 위한 방안 도출

장애유형에 따른 맞춤형 재택근무 프로그램 개발·보급

**장애인·근로자 측면**

지체·신장 등 장시간 출·퇴근이 어려운 중증장애인은 재택근무를 선호하고 있으나 노동시장 진입 기회의 불평등

- 시간이 지날수록 재택근무에 대한 장애인의 수요는 크게 증가하고 있으나 고용은 둔화되고 있는 실정임('19년 524명 → '20년 976명 → '21년 979명)

**기업·조직 측면**

고용관리 등의 어려움과 PC활용 능력 등의 이유로 재택근무가 중증장애인은 불가능하다는 인식

- '20년 재택근무 채용 44개 기업 중 '21년 26개 기업으로 40.9% 감소

**국가·사회적 측면**

코로나19 확산과 중대재해처벌법 시행에 따른 장애인 고용회피 현상

- 코로나 장기화에 따라 비대면 일자리인 재택근무가 확산되고 있으나 장애인은 재택근무가 어렵다는 인식 팽배
- 중대재해처벌법 시행으로 장애인은 산재에 취약하다는 인식으로 대면 일자리마저 고용을 꺼리는 분위기

○ 장애인 재택근무 현황

- 재택근무 장애인은 대체로 고객 응대 관련 단순노무직이 다수

재택고용 장애인에게 부여하는 직무는 전화번호 안내, 예약접수 등  
대 고객 업무로 단순형 직무 형태

작업장 편의나 시설 지원이 필요한 중증장애인의 노동시장진입은 사업주들이 꺼려하고 있으며, 경증장애인의 취업은 대부분 단순노무직에서 이루어지고 있기 때문

이러한 장애인 취업난의 대안으로 재택고용이 유용. 정보화의 발전에 따른 여러 사회 환경의 두드러진 변화 중 하나가 근무장소의 개념이 과거 '고정된 사업장'에서 점차 확대되고 있다는 점이며, 가장 대표적인 형태가 재택근무

재택고용이 장애인을 대상으로 체계적이며 대규모로 시작된 것은 '98년 한국통신에서부터 비롯 됨.

그 당시 재택근무 114 안내요원 85명을 시범적으로 고용하였는데, 이 중 일부를 장애인으로 선발. 이후 대한항공과 아시아나 항공이 2000년부터 탑승권 예약 업무에 장애인을 재택고용으로 배치하기 시작하여 현재까지 운영해 오고 있으며, 이외에 TV홈쇼핑, 전화번호안내업체, 웹사이트 개발업 체에서 장애인 재택고용제도를 운영하고 있음

- 재택근무직 장애인 채용에 대한 민·관의 관심도는 높아지고 있는 반면, 제대로 된 장애인 재택근무 솔루션 및 지원은 미비한 실정

정부의 장애인 고용 정책은 매년 강화되고 있지만  
**장애인 고용에 대해 제대로 된 솔루션을 찾지 못하는 기업들이 많은 상황**

안녕하세요. 중증장애인 재택근무 시스템을 도입하였는데 근로자들에게 어떤 업무지시를 내려야 할지...  
지난주 업무지시를 내렸으나 추가로 금주에도 지시를 내려야 하는데 도무지 무엇을 지시해야 할 지 머리 아프네요.  
네이버 카페 HR 커뮤니티 0000

안녕하세요. 장애인 고용을 계획 중에 있습니다.  
재택근무로 진행하고자 하며, 적합한 직무는 내부적으로 찾고 있습니다. 혹시 다른 기업들은 어떻게 운영하고 계시는지...  
네이버 카페 HR 커뮤니티 0000

안녕하세요. 장애인고용 관련 문의 드립니다. 현재 100명이 넘는 사업장이라 장애인 고용이 필수인데 장애인을 어떤 직무로 고용해야 할지 감이 오지 않아 의견 부탁드립니다.  
네이버 카페 HR 커뮤니티 0000

현장 사례(쿠○)

- ▲ 디자인, CS 등 여러분야에 걸쳐 장애인 재택근무직을 채용하고 있지만 해당 근로자들을 위한 별도의 재택근무프로그램이 없어 엑셀로 관리 중
- 관리자 애로사항: 체계적이고 효율적인 관리가 어려움
- 근로자 애로사항: 별도의 시스템 부재로 인한 업무 비효율로 애로 발생(업무일지 작성 및 제출, 근태 보고 등 수기 작성으로 인한 업무 부담)

현장 사례(푸○○)

- ▲ 재택근무 및 원격근로를 활용한 장애인 고용을 추진하고 싶으나, 근태관리 및 장애인 근로자용 업무망 구축 등 관련 비용 부담으로 고용 애로 발생

○ 대상자별 문제

- 시각장애인: 웹 표준을 준수 안하면 시각장애인은 자료 파악이 어렵다
- 청각장애인: 실시간 피드백 및 소통이 어렵다
- 지체장애인: 관리자(비장애인)의 근로자 장애특성 인식이 부족하다
- 고용주: 업무지시 후 산출물 받기 어렵다

<p><b>시각장애인</b></p>  <p>웹 표준을 미준수 시 자료파악 어려움</p>	<p><b>청각장애인</b></p>  <p>실시간 피드백이 어렵고 소통이 원활하지 않음</p>	<p><b>지체장애인</b></p>  <p>관리자(비장애인)의 근로자 장애특성 인식 부족</p>	<p><b>장애인 고용기업 담당자</b></p>  <p>업무지시 후 산출물 받기 어려움</p>
---	---	--	---

○ 장애인 재택근무 관련 정책 연구 이해

- 재택근무 장애인 근로자 지원방안: 심리적 지원, 직업역량강화지원 등
- 사업주 지원방안: 재택근무 인사관리 매뉴얼, 재택근무 고용 모델 개발 등

<p><b>재택근무 장애인 근로자 지원방안</b></p>	<p><b>심리적 지원</b></p> <p><b>직업역량강화지원</b></p>	<p>장애인의 재택근무 일자리 확대를 위하여 <b>심리적 고립감, 외로움에 대한 심리적 지원을 할 수 있는 서비스 지원이 요구됨</b></p> <p>재택근무 일자리에 안정적으로 일하기 위해서는 기본적으로 일정 수준 이상의 컴퓨터 활용 능력이 필요하며 <b>지속적인 재교육 또는 업스킬링이 중요</b></p> <p>재택근무의 경우 혼자 일하기 때문에 재택근무 장애인 근로자가 기업 환경변화를 경험하거나 인지할 기회가 적고 교육수요나 의지가 상대적으로 부족할 가능성이 높아 교육방법과 프로그램 개발 뿐 아니라 지속적인 직업역량 개발 의지를 높여 줄 필요가 있음</p>
<p><b>사업주 지원방안</b></p>	<p><b>장애인 근로자 재택근무 인사관리 매뉴얼 제공</b></p> <p><b>재택근무 고용 모델 개발</b></p>	<p>영세하거나 부담금 회피 전략으로 장애인을 고용한 기업의 경우 장애인이 재택근무로 일하기에 어려움이 많은 가능성이 높으므로 기업이 활용할 수 있는 장애인 근로자 재택근무 인사관리 매뉴얼 마련이 필요</p> <p><b>IT산업을 중심으로 장애인에게 맞는 고용환경이 구비되고 안정적으로 적절한 임금을 보장받을 수 있는 모델 개발 시급</b></p>

\* 장애인 근로자의 재택근무 현황 및 지원방안 등에 대한 탐색적 연구 진행, 관련 내용 공유(한국장애인고용공단, 「장애인 근로자 재택근무 지원방안」, 2021.)

## 2 STEP [국민 요구 발견하기] 인터뷰 및 시사점 도출

### □ 이해관계자별 문제 공유로 현장의 다양한 요구 발견

○ 장애인 재택근무 운영 문제점 발굴

문제	주요 의견
장애유형과 업무 다양성	✓ 15개 장애유형 및 다양한 업무 특성을 고려한 <b>솔루션 도출 어려움</b>
장애특성에 맞는 솔루션 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 시각장애인의 경우 시각적 정보를 청각화하는 음성 접근성 애로</li> <li>✓ 청각장애인의 경우 국가 차원에서 수어 통역 지원은 가능하나, 문자 통역 서비스 관련 지원은 없음</li> </ul>
재택근무 장애인 근태업무 관리 등 애로	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 장애인 근로자 대상 출퇴근, 회의 동참, 업무 피드백 전달 등 근무 및 근태관리 어려움 발생</li> <li>✓ 고용주-장애인 근로자 간 업무 관련 지시 및 피드백 등을 위한 의사소통 애로</li> </ul>

○ 재택근무 시스템 관련 의견 공유

디자인단	주요 의견
정책수요자 (장애인, 고용주 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 장애인 재택근무 관리 프로그램 지원이 선행되어야 함 * 고용 기업이 재택근무 관리 프로그램을 쓰도록 적극적 지원</li> <li>✓ 취업 전 컴퓨터, 프로그램 사용법 등 관련 기초 교육 지원</li> <li>✓ 장애인 재택근로자를 위한 근로 보조인 지원 필요</li> <li>✓ 회사 내부 보안 등 이유로 근태관리 애로 및 외부 프로그램의 경우 보안 상 이유로 사용 제한 발생</li> </ul>
분야 전문가 (솔루션 개발기업 등)	✓ API 소스 제공 등 방안으로 기업별 내부 프로그램 개선 가능
사업 담당자	✓ 기존 사용되는 앱들의 경우 장애인에 대한 고려 부족으로 모듈 형태로 기존 상용제품에 신규 기능을 추가하는 방향으로 지원방안 모색

### 이해관계자 발굴 및 문제공유/정책수요자 심층인터뷰

장애인 재택근무근로자 인터뷰 진행: 총 9인

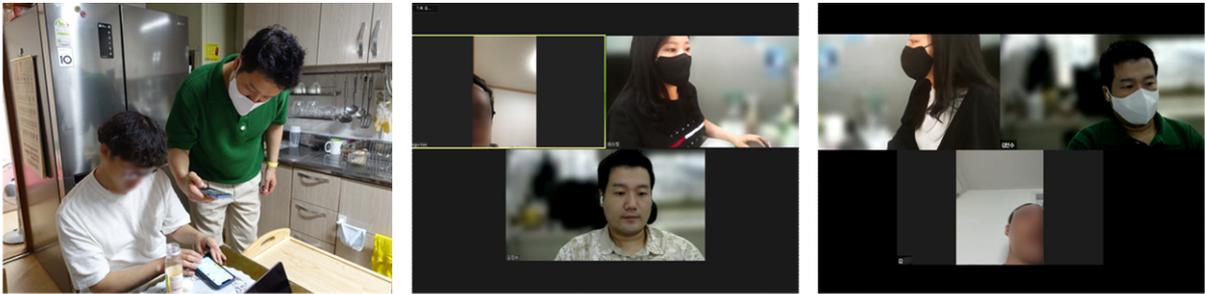
시각장애인
청각장애인
지체장애인



□ 주요 장애유형의 재택근로자 심층인터뷰 진행

○ (장애인 요구발견) 시각, 청각, 지체 장애인 재택근로자 대상 사용자 심층 인터뷰 진행(9인)

<시각장애인>



시각장애인 근로자 인터뷰 - 재택근무 소프트웨어 접근성

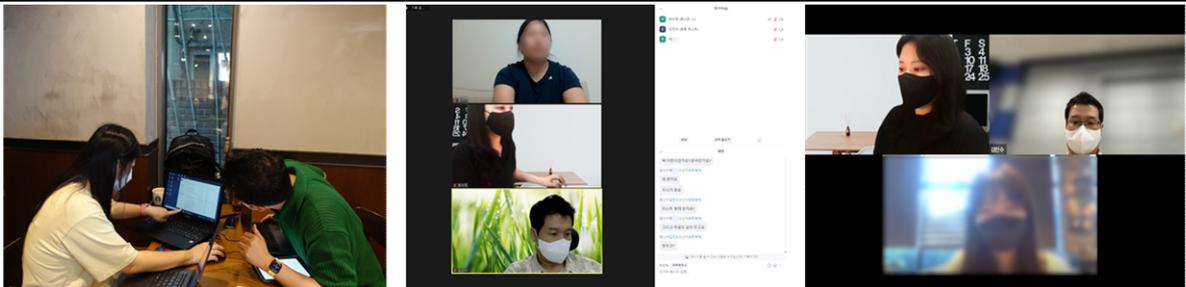
“ 저희들은 보이지 않기 때문에 예쁘고 안예쁘고는 전혀 신경을 안써요. 예를들어 네모칸 안에 버튼이라고 적혀 있으면 그림으로 인식하기 때문에 스크린리더가 읽어주지 않아요. 현재 프로그램들은 대부분 그림으로 인식해서 접근성이 떨어져요. ”

시각장애인 근로자 인터뷰 - 협업 및 소프트웨어 학습

“ 제가 수업하는 방식이랑 다른 선생님들이 수업하는 방식이 다르잖아요. 다른 선생님들은 어떻게 하시는지 알고 싶기도 하고 그런 부분들도 공유하고 또 밥도 같이 먹는 이런 부분들이 좀 자주 있었으면 좋겠는데 거의 없어요. ”

- ✓ 시각장애인의 경우 프로그램 사용 시 접근성(스크린리더)이 가장 중요
- ✓ 동료들 간 상호작용 부재로 인한 소외감

<청각장애인>



청각장애인 근로자 인터뷰 - 소통과 소속감

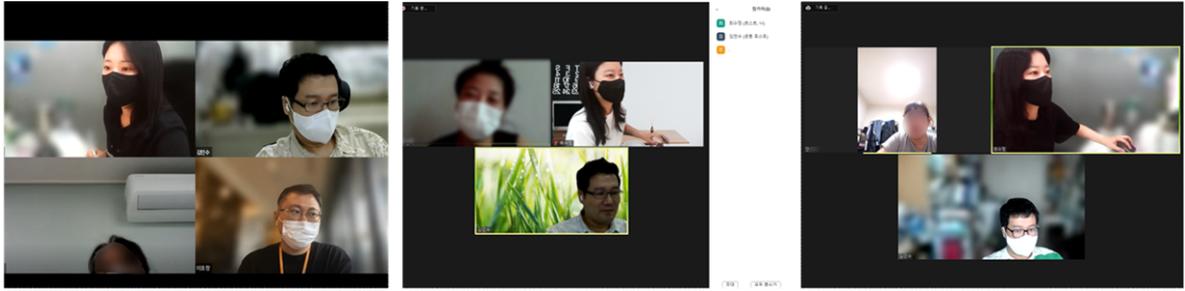
“ 회사에서 일어나는 일들이나 소식 이런걸 누가 말해주지 않는 이상 잘 몰라요. 저번에도 단체로 등산을 갔는데 저한테는 말을 안해주더라고요. 업무적으로 관련된 사람만 소통을 하다보니 회사 사정을 잘 모르고 다른 직원분들과의 소통이 전혀 없어요. ”

청각장애인 근로자 인터뷰 - 협업 및 피드백

“ 재택근무하면서 가장 어려웠던 점은 담당자 피드백이 느리다는 점이에요. 컴퓨터에 문제가 생겨서 안 된다거나 할 때 바로 처리를 못해주시니까... 그리고 연차 관련해서 긴급하게 문의드릴 때도 문제가 생겨요. ”

- ✓ 상사/팀원 간의 의사소통이 원활하지 않음, 사내 소식 및 직원소식을 즉시 접하기 어렵고, 업무 시 문의 및 애로사항, 기타 피드백 등 관련이 어려움

## <지체장애인>



### 지체장애인 근로자 인터뷰 - 역량강화 및 승진

“ 현재는 권한이 많이 없는데 업무 할 때 활용할 수 있도록 권한을 주셨으면 좋겠어요. 지금은 주어진 업무만 하게 되니까 조금 답답해요. 한정된 권한 때문에 더 효율적인 업무를 할 수 있는데도 불구하고 못하는거죠. ”

### 지체장애인 근로자 인터뷰 - 소통

“ 처음에 입사를 했을 때 제가 OJT 교육을 받았던 적이 있는데 그때 어디가 불편하냐고 물어보셔서 말씀을 다 드렸는데 그 이후에 팀에 배정받아 갔더니 제 장애정보에 대해 모르시더라고요. **개개인의 장애와 관련해서 적합한 업무를 배정해주지 않아요.** ”

- ✓ **한정된 권한으로 효율적인 업무 처리 불가**
- ✓ **관리자가 근로자의 장애유형 특성을 파악하여 적절한 업무지시 배정 필요**

## ○ 문제 종합 하기

- 다양한 이해관계자의 토론을 통한 이슈 형성 및 주요 시사점 발굴

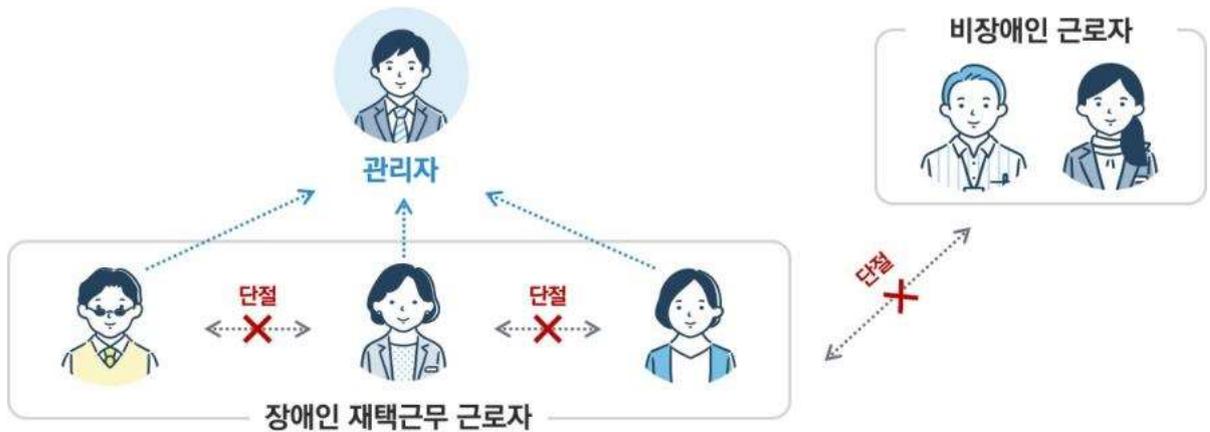
\* 참여 가치 실현을 통한 집단 지성 활용

장애인 재택근무자의 경우 단순업무 중심의 업무를 처리하고 산출물을 전달하는 형태의 업무를 온라인으로만 수행하므로, 조직간 소통에서 소외되기 쉬우며 직원간 소통과 지식 공유 등을 통한 자기 발전이 어려운 상황  
사업체의 경우 장애인의 유형별 특성을 비장애인이 이해하기 어렵고, 재택근무 특성상 업무의 진도나 산출물 관리가 어려움

재택근무로 인한 조직 소속감 부족	온라인 협업 및 피드백 어려움	장애인 재택근무 소프트웨어의 접근성 문제	장애인 특성에 맞는 재택 업무 지시 및 관리 어려움
직원들과의 소통이 없어서 고립된 느낌	다른 직원의 업무 방식 파악과 비교 불가	장애인을 위한 어플리케이션은 시각장애인은 반드시 학습해야함	업무량 측정과 업무 기록 확인 어려움
조직내 이슈등의 정보에서 소외	결과물에 대한 상사 피드백 파악이 어려움	기본 웹 접근성 비준수	작업 진도 관리와 피드백 어려움(비장애인 장애인간)
동료간 공동체 형성 어려움	질문과 의견 개진에 소극적	장애인을 위한 음성-문자, 문자-음성, 모션-문자-음성 지원 부족	작업 산출물 저장 공유등 원스톱 플랫폼 지원 필요
동료에 대해서 알기가 어려움	서로가 가지고 있는 노하우 공유 필요		장애인 특성 반영한 업무 지시 필요

- 시사점을 활용한 3가지 문제점 도출

**문제1. 장애인 재택근무 근로자 간 및 비장애인 근로자 간 소통단절 발생**



**문제2. 관리자·장애인 소통 시, 접근성 기반 플랫폼을 사용하지 않아 원활한 소통 불가**



**문제3. 업무지시 관리자의 장애유형 이해 부족으로 적절한 업무지시 어려움**



### 3 STEP [정의하기] 정책수요자의 니즈를 통한 목표 · 과업 도출

진짜 문제 정의하기, 사용자 모델(퍼소나) 기반 핵심 문제 정의

#### □ 사용자 모델을 통한 진짜 문제 정의

##### ○ 사용자 모델1. 시각장애인 재택근무 근로자

<p>시각장애인 재택근무 근로자</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>이름: 김시강</li> <li>나이: 37세</li> <li>성별: 남성</li> <li>직업: 감사</li> <li>장애유형: 시각(전맹)</li> <li>근무시간: 주5일, 일3시간</li> <li>재직기업규모: 중소기업</li> </ul>	<p>“저희 시각장애인은 프로그램이 보기 좋고 예쁘게 중요하지 않아요. 스크린리더로 읽을 수 있게 접근성만 잘 지켜주면 좋겠어요...”</p> <p><b>주요 업무 활동</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>강의일정 관리(학생과 강의 일정 조율)</li> <li>교재 제작 및 수업 준비</li> <li>강의 진행</li> <li>수업 진행 시 녹음(수업 종료 후 업로드)</li> <li>업무가 끝난 후 구글 폼 작성 제출(이름, 근무시간, 업무 내용 등)</li> </ul> <p><b>Needs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>동료들 간 상호작용할 수 있는 소통창구 필요</li> <li>보조공학기기 원활한 지원 필요</li> <li>야간 근로지원인·활동지원인 지원</li> <li>근태관리, 업무지시, 업무진행 및 소통 등 <b>올인원</b> 프로그램</li> </ul> <p><b>특징</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>스마트폰 터치와 보이스오버 기능을 사용하여 업무 진행</li> <li>취업 준비 시 시각장애인 커뮤니티인 ‘<b>눈은마음</b>’ 이용</li> <li>업무 시 주로 <b>한소네</b>와 휴대폰 정비 이용</li> <li>구글폼으로 출퇴근 관리 및 업무일지 제출</li> <li>접근성이 쉽고 범용으로 쓰이는 프로그램 선호</li> <li>카카오톡이 가장 이용하기 편리하게 되어 있어 주로 카카오톡으로 수업 진행</li> <li>스크린커튼(검은 화면) 사용</li> </ul> <p><b>Pain point</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>프로그램 사용 시 이미지 영역에 대한 안내가 없어 어려움을 겪음(보이스오버 기능 사용 불가)</li> <li>재택근무 프로그램 사용 시 접근성 부족</li> <li>관리자의 장애 특성 인식 및 이해부족으로 업무 사용 프로그램에 대한 안내 없음</li> <li>단시간 근로(3시간)로 인해 급여가 적어 생계유지가 어려움</li> <li>시각장애인 대상 재택근무 직무 한정적</li> <li>업무와 일상의 경계가 모호하고 자기계발 기회 부족</li> </ul> <p><b>재택근무 솔루션 필요기능 및 콘텐츠</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>스크린리더 접근성</li> <li>웹 접근성 기준 준수 앱</li> </ul>
<p>주요 요구사항 및 문제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 동료들 간 상호 작용할 수 있는 소통창구 필요</li> <li>✓ 프로그램 사용시 이미지 영역에 대한 안내가 없어 어려움</li> <li>✓ 단시간 근로, 적은 급여로 인해 생계유지 어려움</li> </ul>	

##### ○ 사용자 모델2. 청각장애인 재택근무 근로자

<p>청각장애인 재택근무 근로자</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>이름: 나청각</li> <li>나이: 30세</li> <li>성별: 여성</li> <li>직업: 사무직</li> <li>장애유형: 청각</li> <li>근무시간: 주5일, 일4시간</li> <li>재직기업규모: 중소기업</li> </ul>	<p>“업무 시 어려운 점이 생겼을 때 담당자 피드백이 느려서 불편하고, 업무적으로 잘하고 싶어도 다른 사람들이 업무를 어떻게 처리하는지 비교가 불가능해서 ...”</p> <p><b>주요 업무 활동</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>출퇴근 기록</li> <li>문서작성(엑셀)</li> </ul> <p><b>Needs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>쉽고 간편한 출퇴근 시스템</li> <li>장애인근로자 대상 기초교육(엑셀 사용법 등)</li> <li>조직 내 직원 소통 채널 필요</li> <li>소통 형태가 모두 문자 기반으로 지원이 되었으면 좋겠음</li> <li>재택근무 시 필요한 장비 및 프로그램 지원 필요</li> <li>근태관리, 업무보고 등의 기능을 탑재한 업무용 태블릿 지원 필요</li> <li>장기적으로 근무할 수 있는 환경 조성 필요</li> </ul> <p><b>특징</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>개인메일을 통해 업무지시를 받고 질문 답변은 주로 카카오톡 이용</li> <li>보안관련 별도의 교육을 받지 않았으며 입사 시 담당자가 구두로 보안 유출 당부함</li> <li>문자 기반 커뮤니케이션</li> <li>이메일로 업무지시가 가능한 단순업무만 수행</li> </ul> <p><b>Pain point</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>즉각적인 피드백 어려움(업무관련 질문 시 피드백 느림)</li> <li>상사와 팀원간 의사소통이 원활하지 않음</li> <li>화상회의 진행할 경우 타이핑이 느리거나 진도를 따라가지 못하는 경우가 많아 불편함</li> <li>업무량 측정이 어렵고 일처리가 비효율적임</li> <li>출퇴근 체크를 놓칠 때가 많음</li> <li>사내소식 및 직원소식을 즉시 접하기 어려움</li> <li>동료들 간 업무교류 및 비교할 수 있는 기회가 없어 업무 역량 강화 어려움</li> <li>휴가관리 시스템이 없어 휴가 사용 시 담당자에게 직접 연락해야 하는 것이 불편함</li> </ul> <p><b>재택근무 솔루션 필요기능 및 콘텐츠</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>업무통합 관리 기능</li> <li>정확도 높은 문자통역 서비스</li> <li>출퇴근 체크 자동 알림 기능</li> <li>화상회의 시 자동 텍스트 변환 기능</li> </ul>
<p>주요 요구사항 및 문제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 장애인 근로자 대상 기초교육 필요(엑셀 등)</li> <li>✓ 조직 내 구성원 소통채널 및 문자 기반 소통 지원 필요</li> </ul>	

## ○ 사용자 모델3. 지체장애인 재택근무 근로자

<p>지체장애인 재택근무 근로자</p>	 <p>“저의 장애 특성을 파악하고 제가 할 수 있는 업무를 배정 해주시면 좋겠어요! 조심스럽더라도 장애인을 뽑는 거라면 꼭 확인해야하는 부분인 것 같아요.”</p> <p><b>주요 업무 활동</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사무업무</li> <li>CS 고객 응대</li> <li>업무가 끝난 후 업무일지 작성 및 제출</li> </ul> <p><b>Needs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>관리자가 근로자의 장애유형 특성을 파악하여 적절한 업무지시 및 배정 필요</li> <li>업무와 휴식이 제대로 분리되지 않아 업무에 대한 피로도 증가로 인해 건강관리 필요</li> <li>동료직원 간 역량강화 및 업무공유 등을 위한 네트워킹 필요</li> <li>업무역량제고를 위한 컴퓨터 프로그램 교육 필요</li> <li>동료들간 친목도모 가능한 소통창구 필요</li> </ul> <p><b>특징</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상용화된 프로그램 사용 가능</li> <li>몸이 불편하여 업무 시 본인에 맞도록 업무환경 조성 필요</li> </ul> <p><b>Pain point</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>관리자(비장애인 직원)의 장애 특성 인식 부족으로 업무배정이 적절하지 않음</li> <li>출퇴근 일시 제출 후 수정 및 재확인 불가</li> <li>사전 공지 없이 갑작스러운 요청이나 요구 시 대응 어려움</li> <li>단기 계약으로 인한 불안정한 고용</li> <li>사내소식 및 지원소식을 즉시 접하기 어려움</li> <li>팀원들 간 교류가 없으며 의사소통이 원활하지 않음(깊이 있는 대화가 어려움)</li> </ul> <p><b>이름:</b> 박위안 <b>나이:</b> 46세 <b>성별:</b> 여성 <b>직업:</b> 사무직 <b>장애유형:</b> 지체 <b>근무시간:</b> 주5일, 일4시간 <b>재직기업규모:</b> 중견기업</p> <p><b>재택근무 솔루션 필요기능 및 콘텐츠</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>근로자가 출퇴근 관리 및 확인할 수 있는 기능</li> </ul>
<p>주요 요구사항 및 문제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 관리자가 장애유형 특성을 파악하여 적절한 업무지시, 배정 필요</li> <li>✓ 동료직원간 역량강화 및 업무 경험 공유를 위한 네트워킹 필요</li> <li>✓ 업무역량 제고를 위한 소프트웨어 교육 필요</li> </ul>

## ○ 사용자 모델4. 장애인 고용 기업 담당자

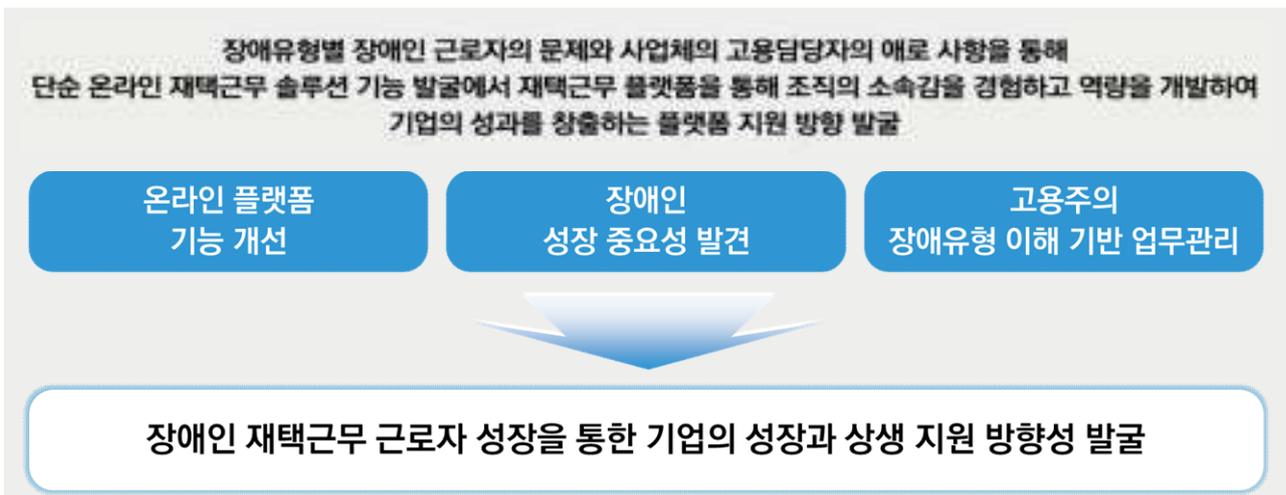
<p>장애인 고용기업 담당자</p>	 <p>“업무지시도 수월하고, 장애인분들의 역량이 더 좋아지면 평가를 통해 더 나은 직급과 전문적인 직무를 배정하고 싶습니다.”</p> <p><b>장애인 고용 관련 업무</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직무개발 및 발굴(장애인 포함)</li> <li>장애인 전형 채용 운영</li> <li>장애인 근로자 직무 부여 및 부서 배치</li> </ul> <p><b>특징</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>업종 직무에 맞는 사람을 채용해야 하지만 장애인이 하기 어려운 업무로 인해 어쩔 수 없이 장애인 대상 새로운 직무를 발굴해야 함</li> <li>장애인 근로자들을 회사의 일원으로서 커리어를 성장시켜 정규직 직원으로 일하도록 하고 싶음</li> </ul> <p><b>장애인 고용 및 관리 문제</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>근로자와 소통이 잘 되지 않음</li> <li>근태 관리와 업무지시가 힘들고 장애인 근로자에게 업무 산출물을 받는 것이 어려움(갑작스런 연락두절로 인한 업무 산출물)</li> <li>장애인 대상 업무지시를 위한 비장애인의 업무 발생</li> <li>실무부서 대상 장애인 근로자 고용에 대한 이해를 구해야 함(실무부서 담당자의 경우 장애인에 대한 부정적인 인식 있음)</li> <li>장애인 근로자의 경우 업무 역량이 부족하고 기능 활용을 어려워 함</li> <li>입사 전 교육지원 등이 잘 되어 있으나 입사 후 사후관리 지원 없음</li> <li>장애인 재택근무 근로자 인력 풀 한계</li> </ul> <p><b>이름:</b> 김과장 <b>나이:</b> 40세 <b>성별:</b> 남성 <b>담당업무:</b> 직무개발 및 직무 지시</p>
<p>주요 요구사항 및 문제</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 장애인 근로자를 회사 일원으로 커리어를 성장시켜 정규직으로 고용하고 싶음</li> <li>✓ 장애인과 비장애인간 업무 능력차이를 알고 업무를 배정하고자 하나 장애유형 이해가 부족함</li> </ul>

## □ 핵심문제 정의

### ○ 핵심문제 정의

<b>장애인 근로자 역량강화</b>	<b>재택근무자 소통강화</b>	<b>재택근무 매뉴얼 체계화</b>	<b>재택근무 접근성 표준 준수 플랫폼 개발</b>
장애인을 단순업무만 수행가능으로 인식	조직원 소통창구 필요(동료, 비장애인, 관리자간) (온/오프라인)	장애별 맞춤 플랫폼 매뉴얼 제공	장애별 접근성 표준 준수 필요
장애 유형별 이력/경력/성과 관리 기능제공		재택시 필요한 소프트웨어 교육 필요	
재택근무를 통한 역량강화 지원(단순업무에서-> 협업 복합업무 수행가능 하도록)		재택근무 업무 처리 매뉴얼 교육 필요	
<b>고용주의 장애인 특수성 이해 지원</b>	<b>장애인 특성 반영 직무 개발</b>	<b>장애인 근로자 역량강화 기반 장기근속 문화 형성</b>	<b>효율적인 재택근무 관리체계</b>
고용주 장애인 특수성 이해 부족	다양한 직무 개발 필요(교육 포함)	장애인 의무 고용대상으로만 인식	통합관리 (업무지시관리)
고용주의 장애인 유형 인식과 유형별 업무 배정 지원	장애인 특화 구인/구직 서비스 필요	재택근무 솔루션 효용 어필(고용주 대상)	효율적이고 표준화된 근태관리 필요
		장기 근로 할 수 있는 방안 지원	비장애인 근로자와 장애인 근로자 업무 시스템 이원화

### ○ 장애인 근로자/기업 고용 담당자 관점 정리를 통한 서비스 방향성



## 4 STEP [발전하기] 장애인 재택근무 솔루션 서비스 컨셉 도출

서비스 방향에 따른 아이디어(정책) 구체화

모두가 차별 없는 환경에서  
효율적으로 업무 역량이 성장하고 함께 도약할 수 있도록  
적재적소에 손쉽게 이용하는 장애인 재택근무 솔루션

#차별 없는

#손쉽게

#적재적소

#효율적

#성장

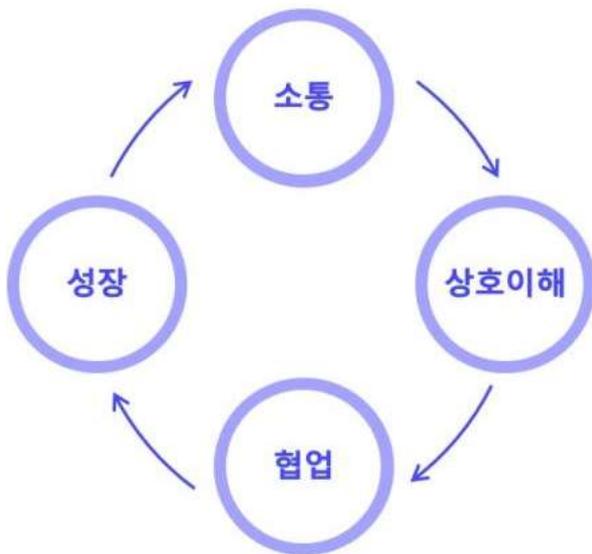
#업무역량

#도약

### □ 서비스 전체 컨셉

무(無)장애 재택근무 솔루션 '가치일' 해요

- 일과 사람이 보이고, 장애인과 비장애인 함께 성장하는 재택근무 온.오프라인 플랫폼



- ✓ 장애인-장애인, 장애인-비장애인 근로자, 관리자 간 소통 활성화를 지원(하여)
- ✓ 장애인-비장애인 간 이해증진을 통해 장애인의 업무역량이 증가(하고)
- ✓ 장애인 재택근무자가 속한 기업의 협업이 효율적으로 발전(하게 되어)
- ✓ 장애인과 기업이 같이 성장할 수 있는 재택근무 솔루션 방향성 도출

○ 재택근무 솔루션을 통한 소통 활성화 및 상호 이해 증진 지원

○ 이를 통한, 업무역량 제고 및 협업 활동으로 장애인의 업무 스케일업 도모

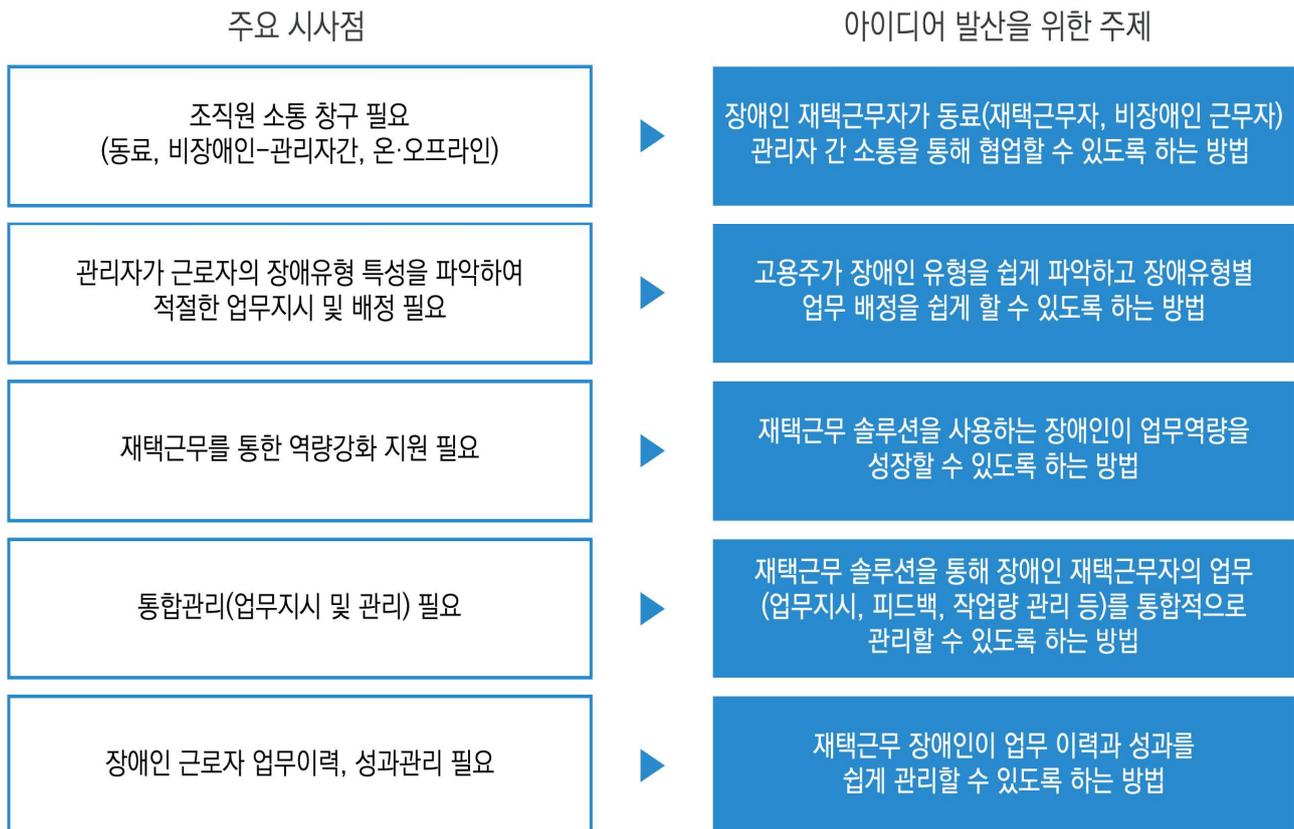
“장애인 근로자와 기업이 모두 성장하는 재택근무 솔루션”

## □ 서비스 아이디어 방향 설정

### ○ 주요 시사점으로 아이디어 발산을 위한 주제 선정

#### 주요 시사점이 해결책으로 이어질 수 있는 주제 형성

워크숍으로부터 도출된 시사점을 팀원들과 논의하여 선정하고 아이디어 발산을 위한 주제 선정



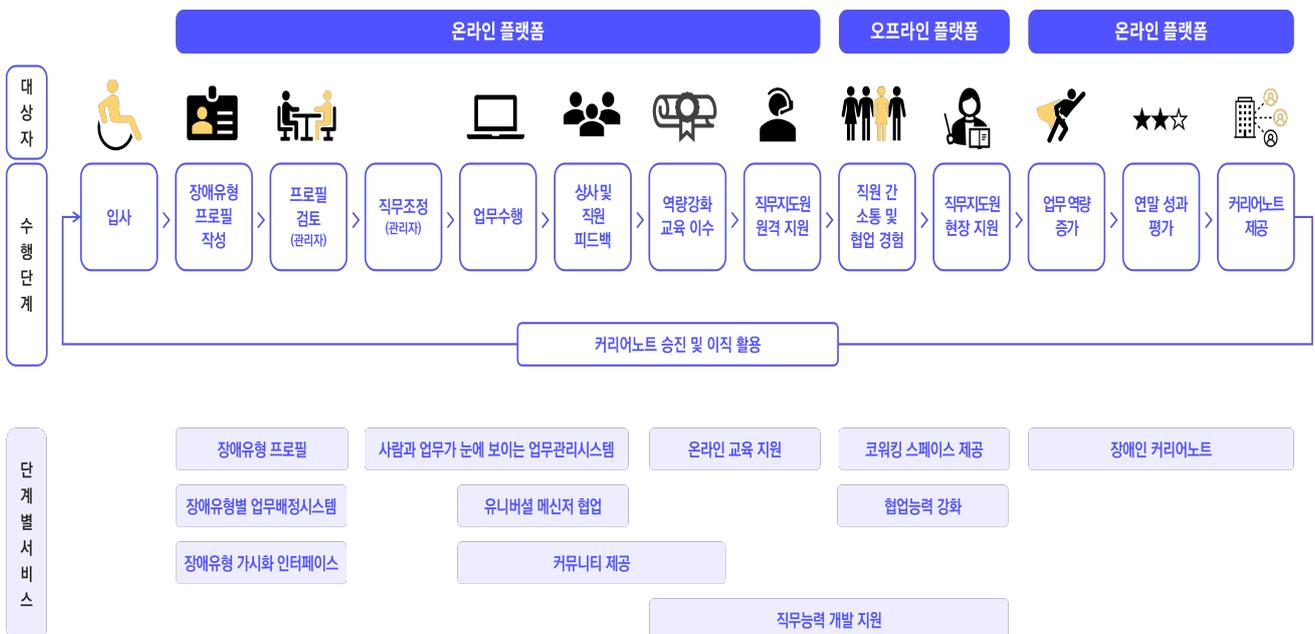
## □ 핵심 서비스 컨셉 정리



# 일과 사람이 보이고, 장애인과 비장애인이 함께 성장하는 온·오프라인 무(無)장애 재택근무 솔루션 '가치일'해요

온라인 플랫폼			오프라인 플랫폼
(장애인-장애인, 비장애인-장애인) 협업 능력 강화 지원	재택근무 장애인 역량강화 성장 지원	(고용주의) 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 지원 시스템	오프라인 협업 능력 강화 지원
사람과 업무가 눈에 보이는 업무관리시스템	온라인 교육 지원	장애유형 프로필 지원	코워킹 스페이스 제공
유니버설 메신저 협업	장애인 커리어노트	장애유형 가시화 인터페이스	협업능력 강화
커뮤니티 제공	직무개발 지원	장애유형별 업무배정 시스템	장애인 직무역량 개발

## □ 신규 서비스 아이디어 서비스 여정

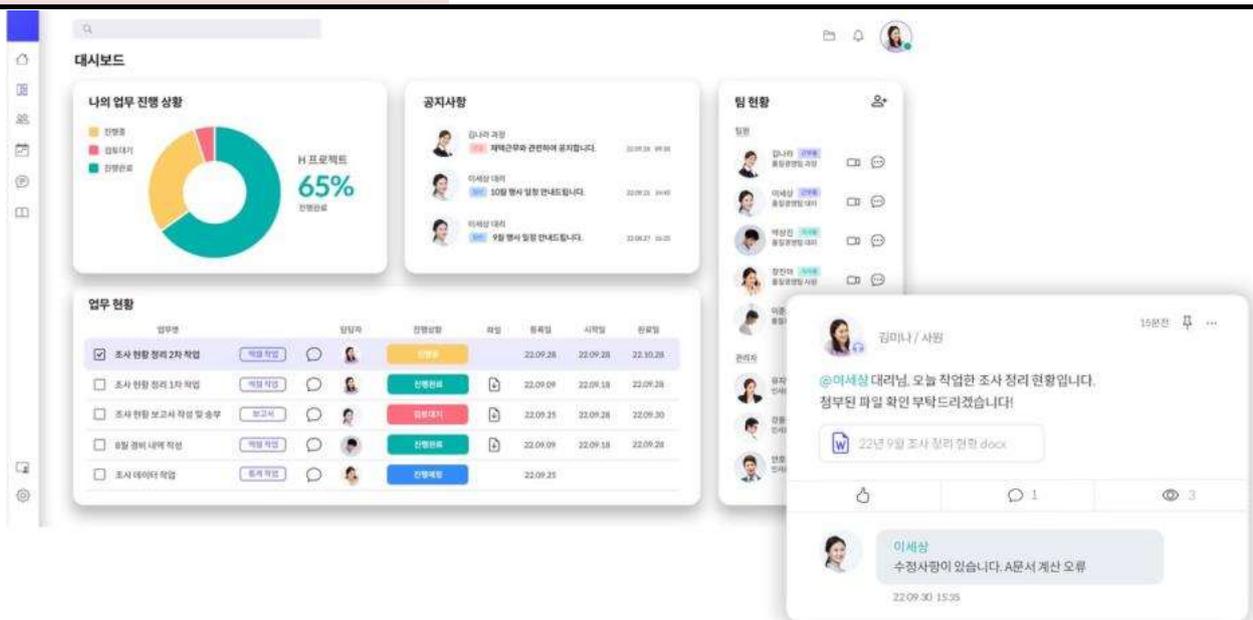


□ 서비스 아이디어 - 무장애 재택근무 솔루션 ‘가치일’ 온라인플랫폼

○ 장애인 재택근무 솔루션 중 웹 브라우저 혹은 앱 형태로 제공되는 장애인 재택근무 지원 기능들을 모은 소프트웨어 기반 플랫폼

- ✓ 장애인의 재택근무 편의 제공과 기업의 장애인 고용 촉진을 위한 **장애인용 재택근무 소프트웨어 기능**
- ✓ 장애인의 재택근무 상황에서 심리적 고립감 및 외로움을 해결하고 **조직의 소속감을 느낄수 있는 소통과 협업 기능** 제공
- ✓ 재택근무 특성상 발생하는 **업무 내용에 관한 소통 문제**와 장애유형에 대한 이해가 부족한 **비장애인 조직원 간 소통 문제**를 해결
- ✓ 재택근무 솔루션을 사용하면서 필요한 기술과 교육을 받을 수 있도록 **원격 업무 지원과 온라인 교육 기능**
- ✓ 고용주에게는 재택근무 특성으로 인한 **업무 진행 현황 파악**과 **장애유형별 업무 배정**을 위한 기능
- ✓ 장애인 재택근무 솔루션은 **지역별 오프라인 공동작업 공간(코워킹 스페이스)**과 연계  
↳ 오프라인 작업 공간에 자유롭게 출근하여 **조직원 간 협업·소통·교육**을 받을 수 있는 서비스와 연계

온라인 플랫폼 대시보드(예시)



## □ 장애인-장애인, 장애인-비장애인 간 협업 능력 강화지원

### ○ 사람과 업무가 눈에 보이는 업무 관리 시스템

- 게시판 중심 업무 공유가 아닌 작업 단위별 업무 진행 현황 공유 체계
- 원격근무 상황에서도 작업자가 하는 업무의 현황을 쉽게 공유 가능
- 업무 문의 시 상사와 빠른 소통(채팅 요청 및 피드백)으로 원활한 업무처리를 지원

### ■ 작업 단위별 업무 진행 현황 공유

\* 업무관련 진행사항 가시화(진행중, 완료, 진행예정 등)

업무 현황							
업무명	담당자	진행상황	파일	등록일	시작일	완료일	
<input checked="" type="checkbox"/> 조사 현황 정리 2차 작업	엑셀 작업	진행중		22.09.28	22.09.28	22.10.28	
<input type="checkbox"/> 조사 현황 정리 1차 작업	엑셀 작업	진행완료	📄	22.09.09	22.09.18	22.09.28	
<input type="checkbox"/> 조사 현황 보고서 작성 및 송부	보고서	검토대기	📄	22.09.25	22.09.28	22.09.30	
<input type="checkbox"/> 8월 경비 내역 작성	엑셀 작업	진행완료	📄	22.09.09	22.09.18	22.09.28	
<input type="checkbox"/> 조사 데이터 작업	통계 작업	진행예정		22.09.25			

### ■ 빠른 소통 지원

\* 팀 현황 및 기타질문, 답변 등 가시화

김미나 / 사원 15분전 📌 ...

@이세상 대리님, 오늘 작업한 조사 정리 현황입니다.  
첨부된 파일 확인 부탁드립니다!

22년 9월 조사 정리 현황.docx

👍 1    💬 1    👁 3

**이세상**  
수정사항이 있습니다. A문서 계산 오류  
22.09.30 15:35

### 팀 현황

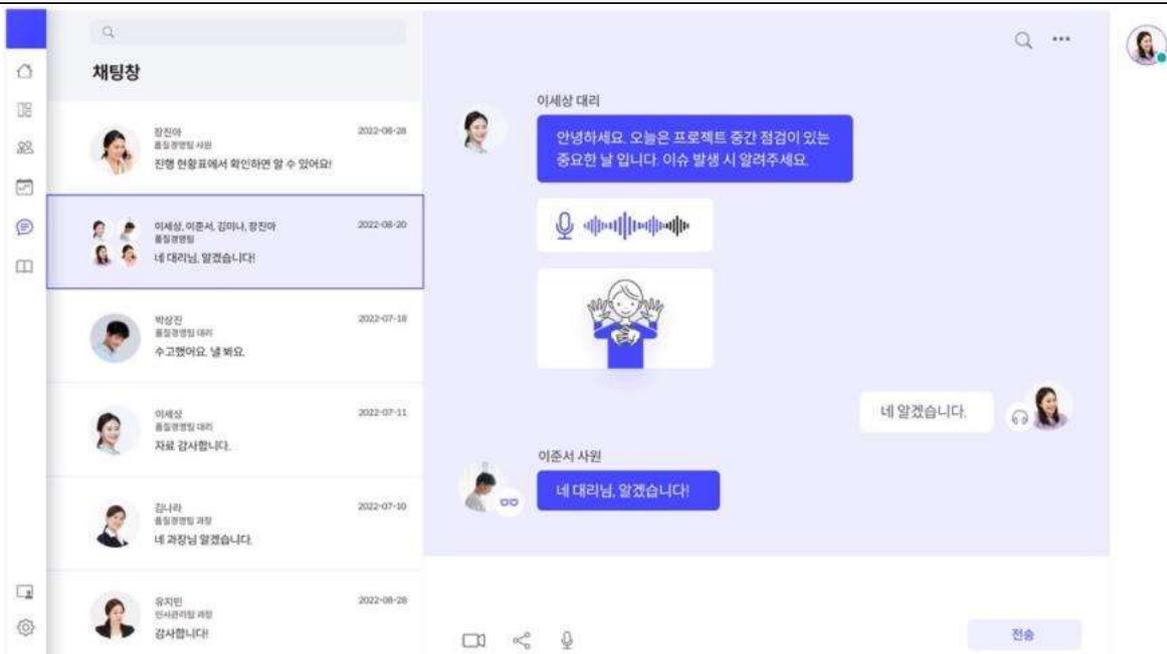
팀원

- 김나라 근무중  
품질경영팀 과장
- 이세상 근무중  
품질경영팀 대리
- 박상진 식사중  
품질경영팀 대리

○ 무(無)장애 유니버설 메신저 협업

- 비장애인-장애인 간 소통을 위한 TTS\*, STT\*\* 등 메신저 기능 제공
- \* TTS: Text to Speech의 약자로 텍스트를 음성으로 읽어주는 기능
- \*\* STT: Speech to Text의 약자로 음성을 텍스트 데이터로 추출하는 기능
- \*\*\* 기타: 모션(수화)을 음성 및 텍스트로 변환해주는 기능 포함(화상회의 등 사용)
- 장애인-장애인 간 소통 시(ex. 시각-청각 장애인 간 소통)에도 소통이 가능한 기능 지원

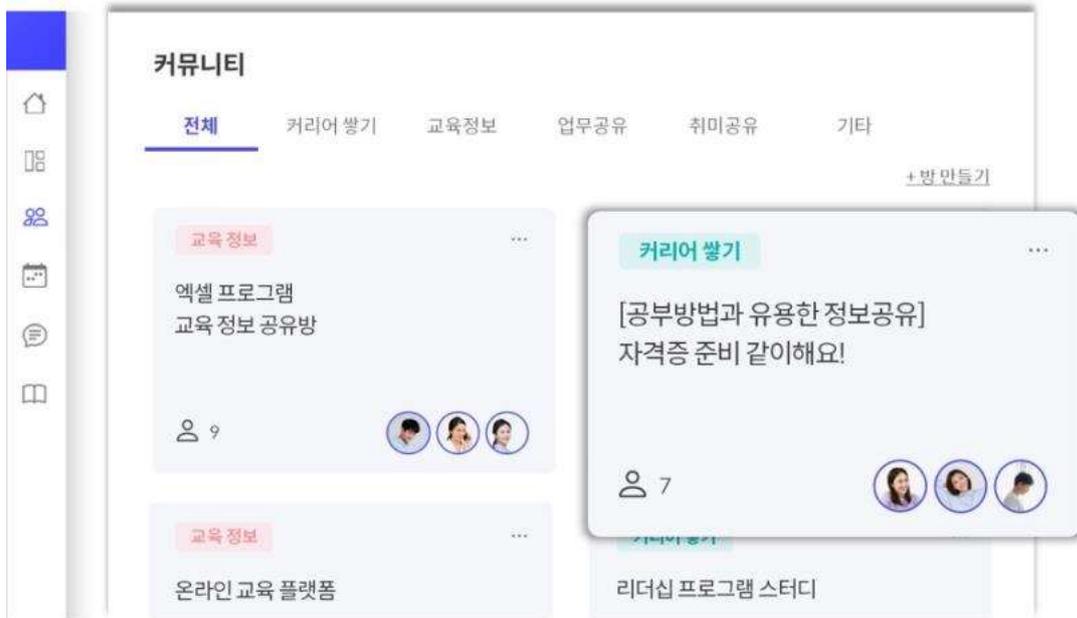
■ 비장애인-장애인 간, 장애인-장애인 간 메신저 기능을 통한 소통 지원



○ 커뮤니티 제공

- 재택근로자 간 (온라인) 공동체 지원을 통한 네트워크 지원
- 재택근무 시에도 소외감을 느끼지 않고 조직에 소속감을 경험하게 하기 위한 커뮤니티 기능 제공
- \* 근로자 간 동호회, 역량 강화(그룹스터디) 등 네트워킹 활동을 지원

■ 커뮤니티 기능을 통한 조직원 간 네트워킹 활동 지원



□ 재택근무 장애인 역량강화 성장 지원

○ 온라인 교육 지원

- 직무 역량 강화를 위한 비대면 교육 및 교육 콘텐츠 제공

■ 온라인 교육 연계로 업무 역량강화를 위한 비대면 교육 지원

온라인 강의장

내 강의실

추천순



직무, 엑셀/PPT/오피스  
바로 쓰는 실무 엑셀 사용법  
입문



직무, 엑셀/PPT/오피스  
MOS 자격증(Excel Expert)



비즈니스 스킬,  
협업하는 직장인의 완벽한  
소통법



비즈니스 스킬,  
일잘러의 생각정리 방법

## ○ 장애인 커리어 노트

- 재택근무 장애인의 성과 및 이력 관리를 위한 기능
- 수행한 프로젝트에 대한 기록 목록 및 근무 중 이수 받은 교육, 획득 기술들을 자동 누적 기록
- ↳ 승진 시 역량강화의 근거 자료 및 이직 시 이력서로 활용 할 수 있는 리포트 기능을 제공

### ■ 재택근무 장애인의 성과 및 이력 관리를 위한 커리어 노트 기능

**커리어 노트**

김미나  
품질경영팀 사원  
우수사원 5회

문제해결력 **A**    성과관리력 **B**    소통능력 **A**

**이력서 내보내기**

**경력사항**

2020-2021	국민00기업	사무보조 업무
2020-2021	국민00기업	사무보조 업무

**자격증**

- ITQ 아래한글 A
- ITQ 엑셀 A
- GTQ 포토샵

**컴퓨터 활용능력**

- 워드: 고급
- 엑셀: 고급
- 파워포인트: 중급

**교육이수**

- 리더십 교육 이수
- 고령 교육 이수
- 보고서작성 교육 이수

**역량별 평가**

성실함 책임감	A
직무 수행능력	B
조직 적응 및 융화력	B

**상사 평가**

- 동계 작성 능력이 뛰어납니다
- 매사에 성실하고 책임감이 강합니다
- 역량 강화를 위해 열심히 노력합니다

**기본사항**

성실한 인재  
**김미나**입니다!

1993.01.14 (만 27세)  
010-1233-5678 | min@gnada.com  
서울특별시 구로구 구로디지털로 11번길 11

**경력사항**

국민00기업	2020.03
사무보조   사원	2021.05
한국00기업	2017.03
사무보조   사원	2020.02

**보유자격증**

ITQ 아래한글 A	2022.02
ITQ 엑셀 A	2021.02
GTQ 포토샵	2021.02

**기술사항**

- Photoshop
- MS Office
- MS Office

**역량**

## ○ 장애인 직무 개발 지원(온라인) - 원격 직무지도원 지원

- 재택근무 플랫폼의 온라인 근로지원 서비스를 통해 원격으로 시스템 장애 및 업무 관련 지원

\* 재택근무 중 소프트웨어의 장애나 업무 관련 애로사항 발생 시 혼자 해결해야 하는 부담 완화

### ■ 원격 직무지도원 지원

**장애인 근로자**

원격 지원 서비스

원격지원서비스는 근로지원인이 김미나님의 pc화면을 제어하여 문제를 해결하는 서비스입니다.  
원격제어 서비스를 받는 데 동의하시겠습니까?

**이 문제는 이렇게 해결하시면 됩니다!**

**직무지도원**

## □ 고용주의 장애인 이해를 돕는 맞춤형 업무 관리 지원 시스템

### ○ 장애 유형 프로필 입력 및 관리 기능

- 관리자에게 직접 전달하기 어려운 장애유형 정보를 시스템을 통해 손쉽게 제공(장애유형, 수행가능 업무, 유의사항 등)

\* 장애인 근로자 스스로가 작성하는 장애유형 프로필 기능

\*\* 한번 작성으로 조직 내 관리자의 장애유형에 대한 이해도를 높이고 장애인 근로자의 장애 유형 정보를 쉽게 파악하여 업무 지시에 반영

### ■ 장애 유형 프로필

#### 장애인 근로자 입력, 작성

#### 나를 소개합니다

장애유형 청각장애 ▼

장애정도 중증 ▼

수행가능업무 엑셀 작업 ▼

김미나  
품질경영팀 사원

입사 포부

#### 프로필 제출

프로필 내용을 모두 작성하였으며,  
확인 후 최종 제출합니다.

취소 **제출**

#### 청각장애

시각장애

지체장애

발달장애

#### 관리자에게 전달

#### 품질경영팀

NEW 김미나 사원

입사일 2022.05.20

#### 인사 정보

성명 김미나 사번 20221028475

소속 품질경영팀 직급 사원

입사일 2022.05.20

입사 포부 **성실하고 책임감 있게 업무에 임하겠습니다!**

장애유형	청각장애	장애정도	중증
수행가능업무	엑셀 작업		
비고	타자가 느려 소통이 느릴 수 있음		

○ 이해를 돕는 장애유형 가시화 인터페이스

- 장애인 근로자가 자신의 장애유형 등 관련 정보를 관리자, 다른 팀원 대상 구분하여 선택적으로 정보를 공유할 수 있도록 지원

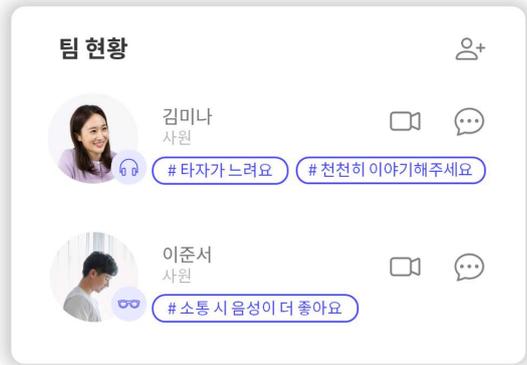
\* 장애인 근로자의 프로필 상 장애정도 및 유형 특이사항 등 관련 정보의 노출 여부 및 범위 설정 가능

■ 장애인 근로자 장애 유형 프로필 관리

장애인 근로자 프로필 관리 페이지



관리자 화면



○ 장애유형별 업무 배정 시스템

- 관리자 화면에 장애인 근로자가 가능한 업무(수행가능 여부, 가능 기술, 숙련도)를 보여줌으로써 적합한 업무를 배정

■ 장애인 근로자 장애 유형 프로필 관리

업무 현황

업무명	담당자	진행상황	파일	등록일	시작일	완료일
<input type="checkbox"/> 조사 현황 정리 2차 작업	엑셀 작업	진행중		22.09.28	22.09.28	22.10.28
<input type="checkbox"/> 조사 현황 정리 1차 작업	엑셀 작업	진행완료	다운로드	22.09.09	22.09.18	22.09.28
<input type="checkbox"/> 조사 현황 보고서 작성 및 송부	보고서	검토대기	다운로드	22.09.25	22.09.28	22.09.30
<input type="checkbox"/> 8월 경비 내역 작성	엑셀 작업	진행완료	다운로드	22.09.09	22.09.18	22.09.28
<input checked="" type="checkbox"/> 조사 데이터 작업	통계 작업	진행예정		22.09.25		

조사 데이터 작업

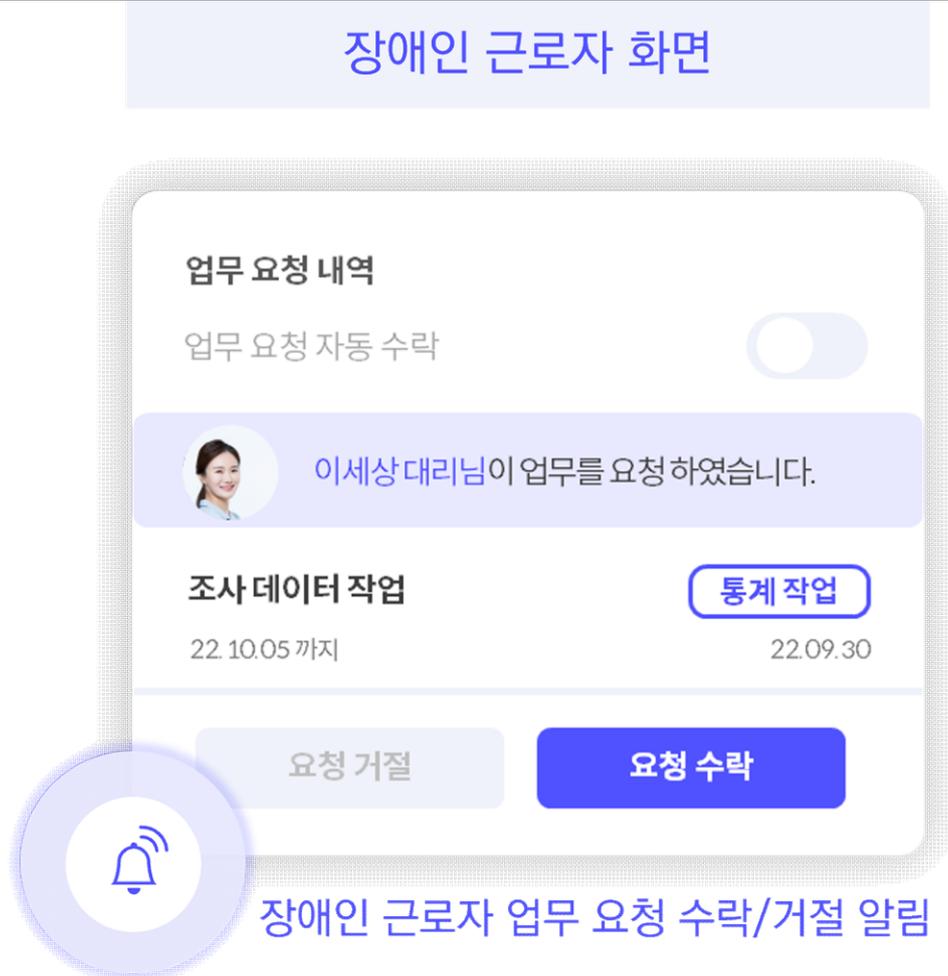
이름, 직위 또는 팀을 검색하세요

- 장진아 사원 (가능)
- 이준서 사원 (#PPT작업가능, 어려움)
- 김미나 사원 (#엑셀작업가능, 불가)

관리자의 업무 지시

- 장애인 근로자는 배정받은 업무에 대해 수락 또는 거절을 하여 근로자가 수행할 수 있는 맞춤형 업무 배정을 할 수 있도록 지원
- \* 거절 시 사유 제출로 무분별한 거절을 제한하고, 관리자의 장애이해도 제고

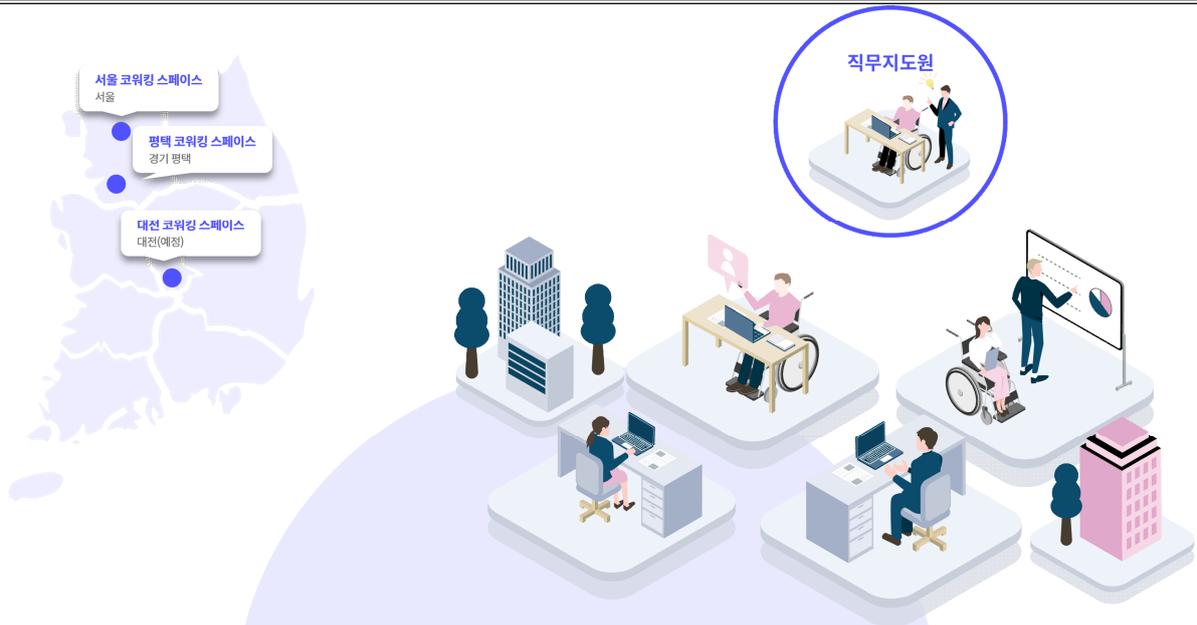
## ■ 업무 요청 수락/거절 기능



## □ 오프라인 협업 능력 강화 지원

- 코워킹 스페이스 제공 - 오프라인 플랫폼 ‘가치일 센터’ (가칭)
  - 재택근무 근로자들의 원활한 업무 정착을 위한 지역별 공간을 제공
  - \* 역량강화 뿐만 아니라 보조도구 공유, 팀워크, 소속감을 제공하여 소통 능력 및 협업 능력 강화 지원
  - 지역별 코워킹 스페이스에서 조직 내 재택근무자가 함께 모여 오프라인 회의 및 업무를 수행함으로써 협업 경험과 조직 내 소속감을 경험

■ 지역별 코워킹 스페이스(오프라인 플랫폼)



○ 오프라인 협업 능력 강화 - 장애인 스킬 품앗이

■ 장애인 스킬 품앗이



\* 동료, 선배 장애인과 업무 스킬 교류의 장, 업무 역량 강화를 위한 교육 등 다양한 프로그램을 제공하여 재택근무 근로자의 업무 역량 및 협업 능력 강화 지원

○ 장애인 직무 역량 개발(오프라인) - 직무지도원 지원

■ 직무지도원 지원



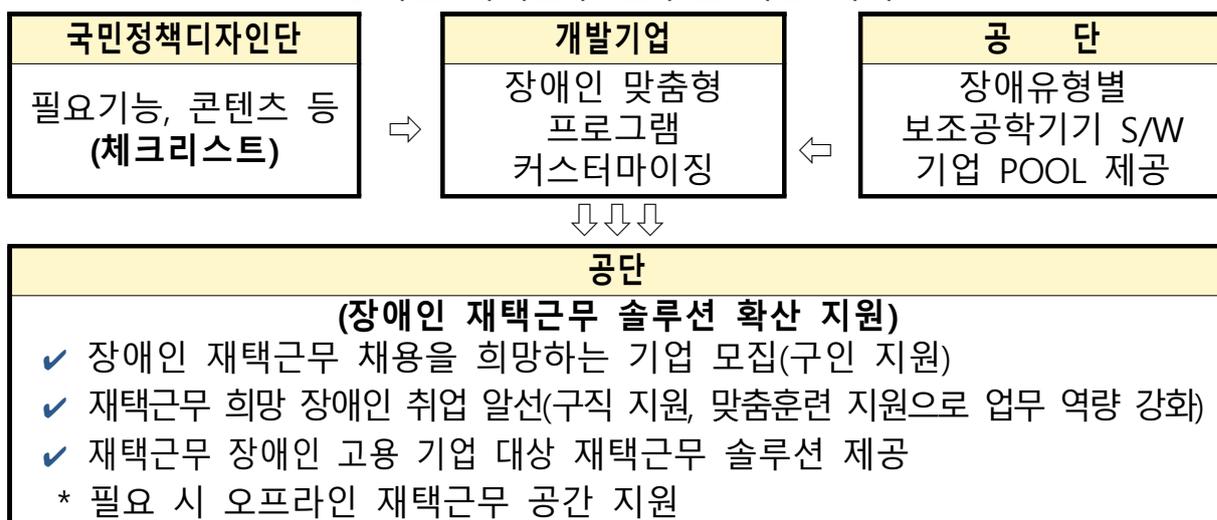
\* 장애인 근로자의 직무 역량을 개발 시키고, 업무 중 문제 발생 시 도와줄 수 있는 현장 직무지도원을 코워킹 스페이스에 배정, 부족한 업무 기술을 보완

## 5 STEP [전달하기] 장애인 재택·원격근무 확대를 위한 정책 기획 추진

### □ [장애-비장애인] 함께 도약 가능한 장애인 재택근무 솔루션(온라인)

- (장애인 재택근무 솔루션 구축을 위한 주요 기능 발굴) 장애인 재택근무 근로자 및 고용주의 니즈에 맞춘 필수 필요 기능을 탑재한 재택근무 솔루션 개발 계획
  - 장애인 재택근무 솔루션 개발 시 핵심 서비스 컨셉 기반 제작
  - 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 지원사업 시범 운영 계획(1~2개 재택근무 솔루션 개발 목표)
    - \* 재택근무 솔루션의 개발이 아닌 기존 상용제품의 커스터마이징을 통한 장애인 재택근무 솔루션 제작 계획

#### <장애인 재택근무 솔루션 개발 계획>



#### < 재택근무 솔루션 개발 및 사용자 테스트 >

- 테스트 목적: 개발된 장애인 맞춤형 재택근무 솔루션 지원으로 실제 근무 현장에서 의도한 편의성 및 활용성을 테스트하고, 제품 품질 향상 및 기능 개선에 활용
- 참여대상
  - (사업체) 장애인을 고용하여 재택근무를 실시하고 있거나 하려는 사업주
- 모집규모 및 지원내용: 국민디자인단 의견 반영하여 결정
- 운영절차: 참여기업이 선택한 재택근무솔루션 사용료(지원금) 지원, 사용자 의견 수렴



## □ 온라인 플랫폼 아이디어 고객 만족도 조사

○ (서비스 컨셉 만족도 조사) 장애인 재택근무 근로자 및 취업 준비생 등 약 250명 대상 설문(만족도) 조사 실시 (설문 응답 건수: 51건)

### ■ 재택근무 솔루션 만족도 조사 질문 리스트

✓ 장애인-장애인, 장애인-비장애인 간 협업 능력 강화지원

- 사람과 업무가 눈에 보이는 업무관리 시스템
- 직원 간 소통창구(커뮤니티 기능)제공
- 유니버설 메신저 기능

✓ 재택근무 장애인의 역량과 성장 지원

- 온라인 교육 제공 서비스
- 장애인 커리어노트 지원
- 원격 온라인 직무지도원 지원

✓ 장애유형에 대한 이해를 돕는 장애인 맞춤형 업무관리 시스템

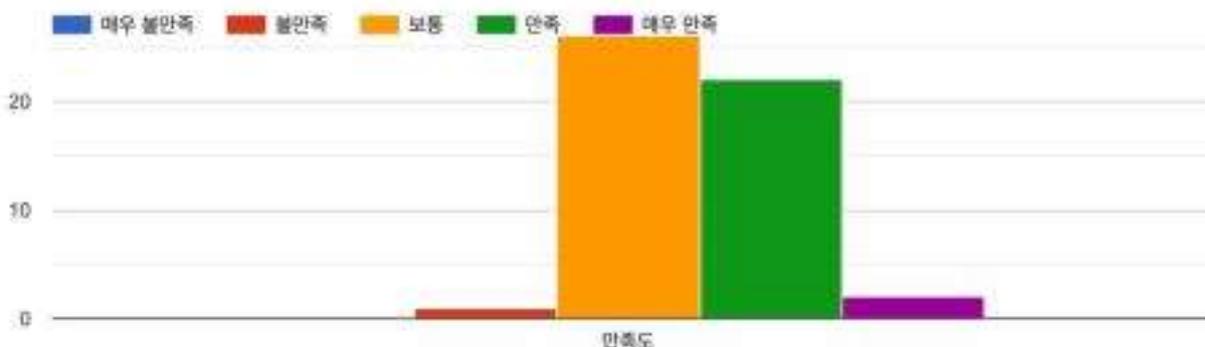
- 장애유형 프로필 지원
- 장애유형 가시화 인터페이스
- 장애유형별 업무 배정 시스템

✓ 오프라인 협업 능력 강화 지원

- 오프라인 코워킹 스페이스 제공
- 장애인 직무 역량 개발-직무지도원 지원
- 오프라인 공간을 활용 재택근무 관련 장애인 직무 역량 개발을 위한 직무지도원 지원

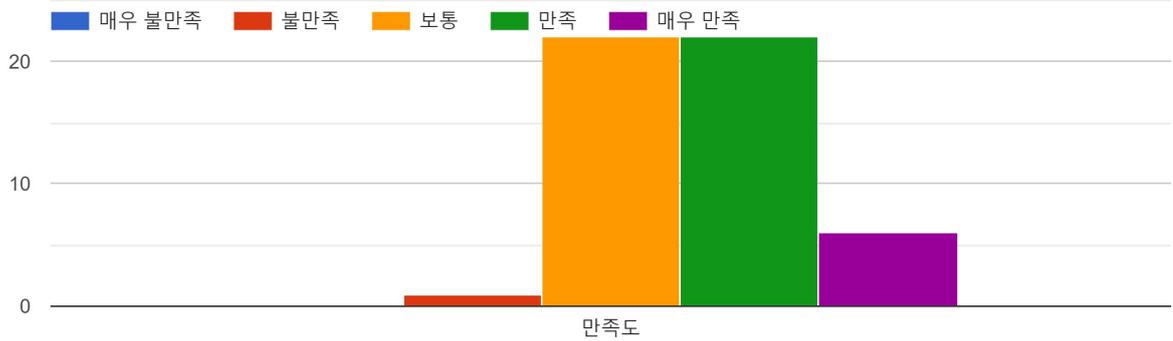
- 가장 높은 만족도를 보여주는 서비스 컨셉 항목으로는 ‘사람과 업무가 눈에 보이는 업무관리 시스템’, ‘온라인 교육 제공’, ‘장애유형별 업무 배정 시스템’, ‘장애인 직무 역량 개발-직무지도원 지원’ 으로 나타남

### ■ [서비스. 사람과 업무가 눈에 보이는 업무관리 시스템] 만족도 조사 결과



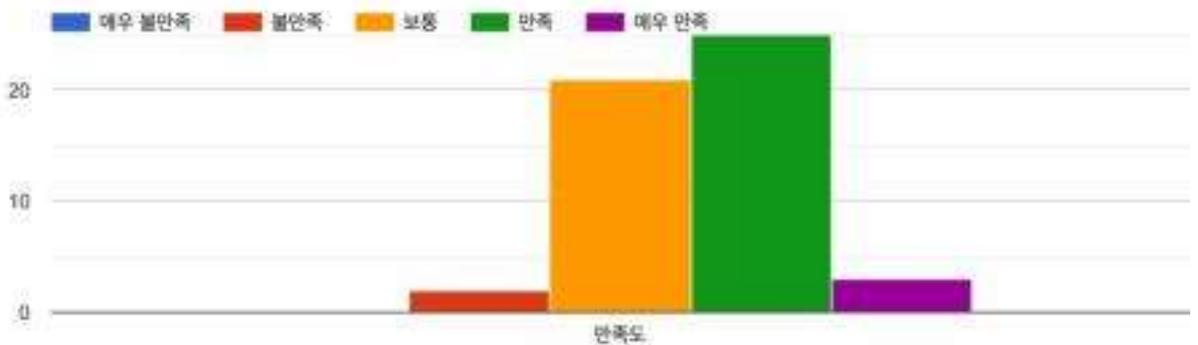
\* 조사결과: 불만족 1, 보통 26, 만족 22, 매우만족 2

■ [온라인 교육 제공] 만족도 조사 결과



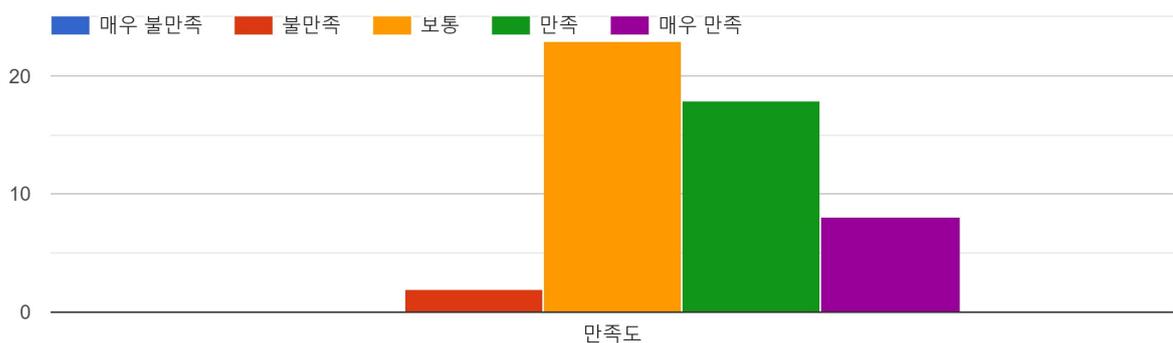
\* 조사결과: 불만족 1, 보통 22, 만족 22, 매우만족 6

■ [서비스, 장애유형별 업무 배정 시스템] 만족도 조사 결과



\* 조사결과: 불만족 2, 보통 21, 만족 25, 매우만족 3

■ [장애인 직무 역량 개발-직무지도원 지원] 만족도 조사 결과



\* 조사결과: 불만족 1, 보통 22, 만족 22, 매우만족 6

□ [시범 운영] 오프라인 재택근무 공간 및 업무 스킬 교류의 장 제공

- (가칭: 가치일센터 시범운영) 재택근무가 미숙한 장애인들을 위한 업무 역량 강화 및 소통 부재 해소 목적의 오프라인 비대면 업무 공간 제공

- (주요내용) 공단-지역공동체-기업 3자 간 협약 또는 공단-기업 협약 (기업이 센터를 마련한 경우)을 통해 오프라인 재택근무 공간 제공 및 재택근로자 업무 역량 제고 지원

<주요 지원 내용>

구분	내용
인적지원	직무지도원·근로지원인 배치를 통해 직무의 효율화 도모
교육훈련	(직무역량 강화) 직업능력개발원(맞춤센터, 발달센터)을 통한 맞춤훈련 (재직자 향상 교육) 공단 자원(직능원, 맞춤센터, 발달센터)을 활용한 장애인근로자의 업무 향상을 위한 정기적인 재직자 향상교육

- (업무역량 강화를 위한 프로그램 실시) 업무 스킬 및 역량강화, 애로사항 청취 등을 위한 오프라인 네트워킹 프로그램 “스킬폼앗이” 프로그램 시범 추진
  - (일시) ‘21.09.~ 가치일센터 시범운영 종료 까지
  - (대상) 가치일센터를 이용하는 재택근무 장애인 및 센터 담당자 등
  - (내용) 재택근무 선배 장애인과의 만남의 장 마련으로 업무·협업 관련 역량 강화 기회 제공 및 네트워킹을 통한 기업 소속감 제고, 그 외 근무 중 발생하는 애로사항 청취·해소 등

<주요 추진현황 및 계획>

연도	주요 추진사항
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재택근무 연계 민간 취업지원 이슈 관련 내부 간담회 개최 2회</li> <li>○ ‘장애인 재택근무 솔루션’ 국민정책디자인단 운영</li> <li>○ 장애인 재택근무직 맞춤훈련 및 채용 지원</li> <li>○ (가칭)가치일센터 2개소 개설 및 시범운영</li> <li>○ 재택근무 장애인 역량강화 프로그램 실시</li> <li>* “스킬폼앗이”(가칭) 실시 및 해당 프로그램 정기적 실시 계획 수립</li> <li>○ 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 시범 사업 계획</li> </ul>
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 시범 사업(솔루션 개발 기업 확대 및 사용자 조사를 통한 보완사항 발굴)</li> <li>○ (가칭)가치일센터 3~7개소 추가 개설 및 시범운영</li> <li>* 재택근무직 근로자의 업무 적응도를 높이기위한 인큐베이팅 역할 명확화</li> <li>○ “스킬폼앗이” 정기적 추진 계획</li> </ul>
'24년 ~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 지원사업 정규화 추진</li> <li>○ (가칭)가치일센터의 정규사업화 및 거점별 센터 운영</li> </ul>

## 4 국민정책디자인 운영 성과

### 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	오정민/교림소프트/이사	○ 개발자 입장 정책 아이디어 발굴 및 정책수요자 의견 평가
		오재섭/매직에코.대표	
		진홍민/티맥스와플/부장	
	정책 수요자	이선영/쿠팡/팀장	○ 수요자 관점에서 정책 아이디어 발굴 - 직접 경험한 애로사항 및 건의요구사항 - 장애인 재택근무 솔루션에 대한 필요성 논의
		안금주/쿠팡/사원	
이용준/한국가스안전공사/과장			
김민지/한국가스안전공사/사원			
	박성수/명진학교/교사		
서비스 디자이너		김민수/코크리에이션/대표	○ 2022년 성과공유대회 과제 기획·추진 ○ 서비스디자인 목표관리 및 과제 총괄 ○ 서비스디자인 프로세스 활용 방법론 안내 ○ 이해관계자 심층 분석 및 자료 구성
		최수정/코크리에이션/연구원	
공무원	국민정책디자인 담당	조현숙/고용노동부/사무관 (장애인고용과)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄
	사업담당	이승철/한국장애인고용공단차장 (취업지원부)	○ 과제 참가 및 추진, 정책설명
		이호창/한국장애인고용공단대리 (취업지원부)	○ 이해관계자 참여협조 ○ 국민정책디자인단 사업 결과 이행 등

### 나. 국민정책디자인 추진 성과

#### □ 기대효과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>장애로 인해 ICT 접근이 어려운 장애인의 재택근무 직무 진입 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>(취업기회 확대)</b> 음성변환, 문자 통역 등 장애인 맞춤 기능을 반영한 '가치일 업무관리 시스템' 제공으로 취업기회 확대</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>근태관리, 교육 등 관리적 문제로 재택근무 장애인 채용 애로, 장애인 기피</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>(업무관리 용이)</b> 가치일 업무관리 시스템'으로 근태관리, 업무현황 관리 편의 제고</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>팀원간 소통 어려움으로 소외감, 소속감 결여 등 장애인의 심리적 문제 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>(소통·협업 강화)</b> 온라인 채팅창, 커뮤니티 기능을 통해 동료간 정보교류, 오프라인 '가치일 센터'를 통한 동료관계 형성으로 소속감 제고</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>고립된 업무 수행으로 일부 제한적 업무만 수행, 업무능력 향상 기회 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>(업무능력 제고)</b> 가치일센터에 업무지도 인력지원(직무지도원) 배치로 지속적 직무교육 지원</li> </ul>

## □ 추진성과

### ○ 국민정책디자인단 운영을 통해 발견한 주요문제와 해결방안

- (향후계획) 주요문제 및 해결방안을 재택근무 솔루션 기업들에게 공유 기존 솔루션의 개선(커스터마이징)을 유도 개선된 솔루션을 통한 재택근무 장애인 지원 방안 모색

대상자	문제	해결방안
 <b>장애인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접근성이 고려되지 않은 일반 소프트웨어 사용으로 재택근무 시 소통 문제 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 접근성 기반 플랫폼 기능 도출</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인에 대한 관리자의 이해 부족으로 업무 배정 시 단순 업무 중심의 직무 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 장애인 역량강화를 중심으로 한 솔루션 발굴</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단순 직무 수행으로 직무역량 및 성장 저하</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 장애인 성과관리 기능 제공을 통해 커리어 개발 지원</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단기계약직을 넘어서는 양질의 고용으로 이어지기 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 직급에 맞는 협업, 관리 능력 제공</li> </ul>
 <b>기업 고용 담당자 및 업무관리자</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 유형에 대한 이해 부족으로 직무 설계의 어려움 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 플랫폼 정보를 활용한 장애인 직무 설계 활용 지원</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 배정 시 장애유형과 장애인 특성을 기반으로 한 적절한 업무지시 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 업무 배정 시 장애유형 파악을 지원하는 기능 제공</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인을 위한 접근성 소프트웨어가 아닌 경우 비장애인 근로자는 장애인의 소통 문제를 이해하고 대응하기 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 유니버설 소통 기능 제공을 통한 소통장벽 해소</li> </ul>
 <b>장애인 고용 기업</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의무고용을 해야 하나, 장애인 고용 시 업무 생산성 고민 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 장애인 근로자 생산성 향상 가능</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단기계약 중심 고용을 통해 직무 이해를 기반으로 숙련된 직원 육성 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 장애인 역량강화 중심 접근으로 인적자원 장기활용 가능</li> </ul>

○ 장애인 재택근무를 위한 맞춤형 훈련 제공

- 재택근무직 장애인 근로자 채용 전 업무 관련 맞춤 훈련 제공

\* 판교디지털 훈련 센터 등 공단 자원을 활용한 훈련 실시(상반기 9명 훈련, 하반기 모집 중)

○ 장애인 재택근무 활성화를 위한 재택근무 관련 직무 발굴

- 재택근무 시스템 도입이 가능한 직무 유형 발굴(문화·예술 일자리 등)

○ 오프라인 장애인 재택근무 공간 구축(2개소)

- 장애인 재택근무 근로자의 업무 적응을 위해 기업·민간·공단 3자 간 협업으로 오프라인 재택근무 공간 구축

<가치일 센터(가칭) 개설 현황>

분야	참여기업	현황
사무직	쿠팡 - 정신재활시설 나무	1개월 맞춤훈련 후 2명 채용 및 근무 중
문화·예술	SK에코플랜트 - 어울림세상	SK에코플랜트·어울림세상·공단 등 3자 간 업무협약 진행, 채용 및 훈련 등 진행 중

\* 문화·예술 일자리의 경우 재택 시 근태관리 등 문제로 재택근무 솔루션 적용 예정



<쿠팡&나무 가치일센터>



<문화·예술 관련 업무협약>

○ 오프라인 업무역량 강화 프로그램 “스킬폼앗이” 신설 및 추진

- 관리자, 선배 장애인 등과의 만남의 장 마련으로 재택근무 장애인 근로자의 소속감 제고 및 업무·협업 관련 역량 강화 기회 제공



<업무 내용 청취 및 업무스킬 교류 - “스킬폼앗이” 中>

## 다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

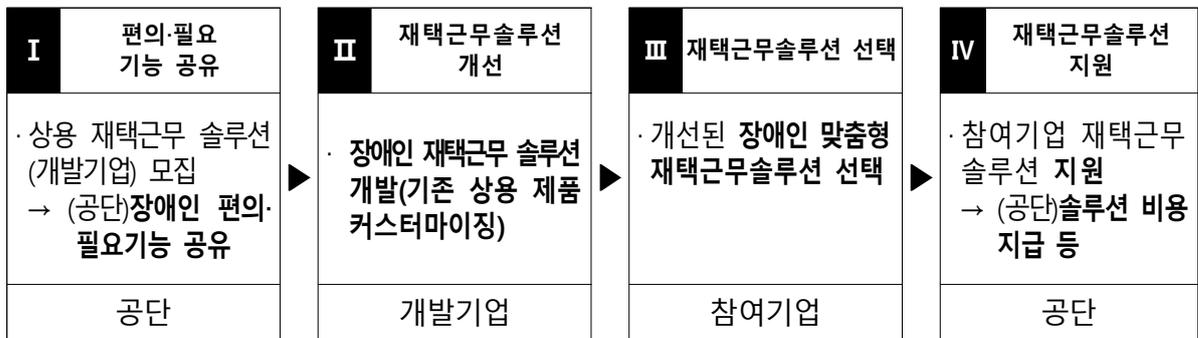
### □ 미흡한 점(개선방안)

- 국민정책디자인단 활동 및 참여과제 관련 홍보 미흡
  - 서비스 대상 특성 상 여러 장애유형(15개 장애유형)으로 정책관련 소극적으로 대응 할 수 밖에 없는 실정(곡해 등 소지로 민원 발생 우려)
  - (개선방안) 국민정책디자인단 의견을 반영 재택근무 솔루션 구현 시 홍보활동을 통해 미흡한 점을 보완 예정

## 5 향후 추진계획

### □ 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 비대면 장애인 일자리 확대 지원

- 장애인 재택근무 솔루션 체크리스트 및 국민정책디자인 의견을 적용한 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 시범사업 추진
  - 재택근무 솔루션 제작 기업 대상 장애인 재택근무 솔루션 개발 사업 시범 운영(1~2개소) ('22. 12.)
  - 장애인 재택근무 솔루션 개발 및 시범사업 추진('23. 3.~4.)
    - \* 시범사업을 통한 지원으로 사용자 테스트 진행(~'23.11.)
  - 사용자 테스트 결과를 활용 필요기능·콘텐츠 등 보완
  - 대기업 및 장애인 재택근무 희망 기업(IT 기업, 문화·예술 일자리 등) 대상 재택근무 솔루션 지원사업 실시('24년)



\* 참여기업; 장애인 재택근무 근로자를 채용하고 싶은 기업

□ 장애인 재택근무자를 위한 가치일센터(오프라인 코워킹 센터) 확대

- 재택근무가 미숙한 장애인들을 위한 가치일센터(가칭) 설립 지속 추진
  - 기업주도형, 지자체 협력형 모델 등 2가지 모델을 통한 시범사업 운영('22.~'23.), '24년 예산확보를 통한 공단주도형 거점별 센터 운영

<(가칭)가치일센터 모델(안)>

유형	① 기업주도형 모델	② 지자체 협력형 모델	③ 공단주도형 모델
모델	기업-민간 협력모델	지자체-공단-기업 협력 모델	공단-기업협력 모델
운영 주체	■ 기업이 자체적으로 가치일센터 운영	■ 지자체가 스마트워크 센터 지원 및 설립 - 지자체 위탁 장애인 복지관 등 활용 운영	■ 공단이 거점별 (가칭) 가치일센터 설립·운영
참여 대상	■ 담당직원 파견·배치 + 정기적인 방문 + 고용관리 가능한 사업체 및 공공기관	■ 문화예술분야, e스포츠 분야에 고용을 희망하는 기업	■ 원격근무를 희망하는 자체 설립이 어려운 중소기업
공단 지원 내용	■ 기업운영 - 중증장애인 추천 - 맞춤형훈련제공 - 재직자향상과정 지원 - 직무지도원 배치 - 모바일 출퇴근 등 근태관리 시스템 제공	■ 지자체 운영 - 중증장애인 추천 - 맞춤형훈련제공 - 재직자향상과정 지원 - 직무지도원 배치 - 모바일 출퇴근 등 근태관리 시스템 제공	■ 공단 직접 운영

## 6 홍보실적 및 계획

□ 재택근무 근로자를 위한 오프라인 공간 마련 관련 내부 홍보

- 국민정책디자인단 의견 수렴 일환으로 (가칭)가치일센터 구축 추진을 위해 내부(22개 지사)에 해당 의견 공유
  - 공단 소속 기관인 서울·경기·대전지역본부 등 내부기관의 적극적인 협조로 가치일센터 2개소 구축 성과 달성

□ 재택근무 일자리 활성화를 위한 문화·예술 분야 업무협약 추진

○ 문화예술분야 장애인 고용확대 및 지속적 발전 도모를 위해 기관 간 업무협약 추진 - 재택근무 솔루션을 적용 온·오프라인 근태 및 업무 관리 지원

- SK에코플랜트·어울림세상·공단 3자 간 업무협약 체결(8.24)

- 공단·뷰티플마인드 간 업무협약 체결(10.4)

\* 뷰티플마인드: 장애인 등 문화·예술 분야 인재들을 발굴 전문 예술인으로 양성하는데 크게 기여하고 있는 단체

<재택근무 관련 주요 협의내용>

✓ 장애 음악인 근로자 적응 지원을 위한 재택근무 솔루션 지원

\* 근태관리 및 오프라인 업무공간, 기타 시스템 활용 교육 등



<SK에코플랜트·어울림세상·공단 3자 간 업무협약>



<공단·뷰티플마인드 업무협약>

□ 재택근무형 장애인 채용 기업 대상 트루컴퍼니(장애인고용신뢰기업) 수상

○ 장애인 재택근무 관련 고용 확대 등을 위해 재택근무형 장애인 채용을 적극 확대한 한국가스안전공사에 상장 수여

\* 향후 장애인 재택근무 솔루션을 통한 보다 적극적인 지원 안내

투데이에너지 | 2022.09.19.

가스안전공, 장애인 고용신뢰기업 '인정'

한국가스안전공사(사장 임해종)는 16일 한국장애인고용공단이 주관하는 '트루컴퍼니(장애인고용신뢰기업)... 발굴해 재택근무형 장애인 체험형 인턴 채용을 적극 확



□ 공단 서비스 이용 장애인 대상 서비스컨셉 관련 만족도 조사 실시

○ 재택근무 및 사무직 관련 훈련·취업 장애인 대상 서비스컨셉 만족도 조사 실시, 추가 보완사항 발굴 및 실효성 있는 정책 기획 제고

□ **[향후계획] 장애인 재택근무 솔루션 사업 홍보 방안**

○ 장애인 재택근무 솔루션 관련 우수사례 발굴

- 우수사례를 활용한 주요 언론 매체(일간지, 인터넷 신문 등) 및 SNS, 공단 홈페이지 등 온·오프라인 홍보 진행

○ (리플릿, 안내책자 등 배포) 공공 및 유관기관, 기업 대상 사업 안내

○ (온·오프라인 사업설명회) 재택근무 솔루션 개발 기업 및 참여기업 (채용기업)의 참여 유도를 위한 사업설명회 개최

## 첨부1

# 국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

### □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	22년 06월 02일 14:00~17:00	한국장애인고용공단 고용개발원	국민정책디자인단 8명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
2차	22년 06월 15일 14:00~17:00	한국장애인고용공단 고용개발원	국민정책디자인단 6명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
3차	22년 07월 01일 17:00~18:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 2명
4차	22년 07월 04일 10:00~15:00	종로구 등	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너 2명
5차	22년 07월 05일 17:00~18:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 2명
6차	22년 07월 06일 11:00~16:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너 2명
7차	22년 07월 07일 14:00~17:30	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 1명
8차	22년 07월 09일 15:00~16:30	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 2명
9차	22년 07월 12일 11:00~12:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 2명
10차	22년 07월 28일 15:00~18:00	한국장애인고용공단 고용개발원	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
11차	22년 08월 03일 14:00~17:00	한국장애인고용공단 판교디지털훈련센터	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 1명
12차	22년 08월 09일 10:00~12:00	한국장애인고용공단 고용개발원	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
13차	22년 08월 19일 09:30~12:30	한국장애인고용공단 고용개발원	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
14차	22년 08월 24일 14:00~17:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 2명,
15차	22년 08월 30일 14:00~17:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너 2명, 사업 담당자 2명
16차	22년 09월 01일 14:30~16:30	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 1명
17차	22년 09월 02일 11:00~12:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너 1명
18차	22년 09월 15일 09:30~12:30	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 2명 서비스디자이너 2명, 사업담당자 2명
19차	22년 10월 04일 15:00~18:00	온라인(Zoom)	국민정책디자인단 6명 서비스디자이너 2명, 사업담당자 2명

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차 ~ 2차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민정책디자인단 및 과제 “장애인 재택근무 솔루션” 관련 설명</li> <li>- 참여자별 과제 관련 의견 제시</li> <li>- 이해관계자별 문제 공유 및 주요 문제 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주요 문제 도출</li> <li>- 장애 유형과 업무 다양성</li> <li>- 장애특성에 맞는 솔루션 부족</li> <li>· 근태·업무 관리의 어려움</li> </ul>
3차 ~ 9차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인 재택근무 근로자고용주 등 대상 조사 진행</li> <li>- 조사방법: 심층인터뷰 및 홈비지팅* 수행</li> <li>* 홈비지팅: 관찰 방법론과 직접적인 인터뷰를 조화시킨 리서치 방법</li> <li>- 조사내용: 장애인 근로자 재택근무 실태, 재택근무 관련 솔루션 문제 및 요구사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사용자 조사 분석결과</li> <li>· 시각, 청각, 지체 장애인 근로자 주요 발견점</li> </ul>
10차 ~ 16차	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2단계(발견하기) 결과 공유 및 분석</li> <li>- 시각·청각·지체장애인 근로자 재택근무 관련 시사점 도출</li> <li>- 주요 이해관계자 사용자 모델 작업 및 보완</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사용자 모델</li> <li>· 서비스 고객 여정</li> </ul>
17차 ~ 18차	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 문제해결을 위한 서비스 컨셉 제작</li> <li>- 아이디어 회의 및 서비스 방향 도출</li> <li>- 서비스 컨셉 형성, 협의, 평가, 보완</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 플랫폼 시스템 및 인터페이스디자인</li> <li>· 오프라인 플랫폼 서비스 디자인</li> </ul>
19차	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서비스 컨셉 적용 및 수행</li> <li>- 시범사업 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 오프라인 플랫폼 프로토타이핑</li> <li>· 실행 계획 수립</li> </ul>

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ 장애인·고용주 모두의 진솔한 이야기를 들을 수 있던 자리

- (사용자 중심 정책 설계) 장애인근로자와 고용주 모두가 성장에 대한 갈증이 있었고 이러한 시사점으로 실 사용자(국민)가 필요로 하는 재택근무 솔루션 지원 관련 정책을 설계할 수 있게됨
- (깊어지는 고민) 장애인 재택근무를 위해 온·오프라인 플랫폼으로 여러 부분에서 지원을 해야된다는 점에서 부담 가중

**단순 재택근무 플랫폼이 아닌 교육, 소통 등 다양한 부분에서 지원할 수 있는 장애인 재택근무 솔루션 방안 도출**

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

○ (사회적가치) 기업의 장애 친화적 환경 조성으로 ESG 경영 지원

일자리·사회적약자 지원	안 전	상생협력·지역발전
· 출퇴근이 어려운 장애인을 위한 비대면 일자리 창출	· 코로나19 등 감염병 예방 · 비대면 서비스 확대	· 가치일 업무관리시스템 무료 제공 · 지역사회 기반 가치일 센터 (코워킹 스페이스) 구축

- (일자리 창출) 장애인 재택근무 솔루션으로 출·퇴근이 어려운 중증장애인 등을 위한 취업 기회 제공
- (상생협력) 기존 단순업무 위주 재택근무 장애인의 업무역량 강화로 기업 내 장애인 성장 기반 제공(사회적 책임경영 내재화)
- (상생협력) 재택근무 솔루션(가치일 업무관리시스템) 무료 제공으로 영세 중소기업과 동반 성장 도모 (100개사 선정 배포 예정)
- (지역발전) 지역사회 기반 가치일센터 구축으로 재택근무가 어려운 중증장애인의 노동시장 참여 도모 (시범사업 운영 중)

○ (코로나-19 대응) 중증장애인과 함께 지켜낸 일자리

제도적 지원	방역물품 보급	비대면 교육 서비스 강화
· '가치일' 업무관리시스템 지원으로 통한 장애인의 재택근무 참여 기반 조성	· 가치일센터를 통한 방역키트 제공 · 화상회의 등 비대면 행사 시 청각장애인을 위한 립뷰 마스크 제공	· 재택근무직 관련 비대면 맞춤 훈련 지원 · 가치일 업무관리시스템을 통한 온라인 업무역량 교육 지원(예정)

- 코로나-19 등 감염병 이슈로 비대면 일자리 확산으로 외면될 수 있는 장애인의 재택근무 일자리 참여가능에 대한 대안을 제시

\* 장애인 재택근무 취업 지원 '19년 524명 → '20년 976명 → '21년 979명 → '21년 1,000여명(예상)

○ (국민참여 성과) 정책 기획 설계단계부터 모든 이해관계자 참여, 이해 관계자 간 이해 폭 확대 및 소통·협업 강화

- 재택근로자 고용사업체 인사담당자, 프로그램 개발업체, 시각·청각·지체 등 다양한 장애유형 현직 재택근무 근로자, 정책 담당자가 참여한 '가치일 해요' (재택근무 솔루션) 개발

- 공단을 통해 재택근무 관련 취업을 하거나 훈련을 받은적이 있는 장애인 250명을 대상으로 설문 조사 실시

<서비스 컨셉 관련 만족도 조사>

· 총 25개 문항

\* 기초정보 10개 문항, 재택근무솔루션 만족도 관련 15개(객관식 12개 주관식 3개) 문항

