

# 형식적인 직장 내 장애인 인식개선 교육은 그만! 우리 베프(Barrier-Free)해요

2024. 10.

## □ 추진배경

- 전체 국민의 17.3%가 직장 내 장애인 인식개선 교육 대상자
- 사업주·근로자 모두가 대상인 **직장 내 장애인 인식개선 교육 실효성 의문**
  - 장애인 인식개선 교육 효과가 나아지지 않거나 부족했다는 응답비율이 76.8%로 수요자 관점의 교육 접근이 부족(2023년 기업체장애인고용실태조사, 공단)
- 장애인 고용률은 전체 평균 3.17%(2023년 기준)에 불과

## □ 추진내용



## □ 추진성과 및 기대효과

- 「직장 내 장애인 인식개선 교육: 우리회사 베프(Barrier-Free)」 리뉴얼 및 로드맵 구축
    - 나와 상관 없는, 형식적 교육이라는 거부감을 해소하기 위해 뚜렷한 '장애인 고용'이라는 교육 목적성 강조
    - 장애인에 대한 관심을 유도하고, 실질적인 인식 개선 교육으로 장애인일자리 확대와 경제적 자립 목표를 바탕으로 교육 로드맵 구축
- < 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 前(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 장애인 인식개선 교육 자체에 대한 부정적인 시각</li> <li>• '나와 상관 없는 일' 공감되지 않는 교육에 대한 인식</li> <li>• 대상자와 상관없이 획일화된 교육내용으로 불필요한 내용 다수 포함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 고용에 관한 인식 변화라는 목표 설정을 통한 단계별 교육으로 개편</li> <li>• 오프라인 교육 확대를 통한 '우리회사 베프' 장애인 동료 공감대 형성</li> <li>• 맞춤형 모듈 교육을 통한, 효과적인 직장 내 장애인 인식개선 교육 기대</li> </ul>

## □ 향후계획

- (제도개선) 교육제도 중장기 로드맵 고도화 및 연차별 계획 수립( '24년말)
- (참여형 교육개발) 수요자가 직접 참여하는 체험형 교육 프로그램 개발 보급
- (온라인 교육개선) 상황별, 직위별, 맞춤형 등 선택적 모듈형 콘텐츠 개발
  - '24년 디자인단 의견 반영 콘텐츠 개발 완료예정 → '25년 확산 조치

# I

## 형식적인 직장 내 장애인 인식개선교육은 그만 우리 베프(Barrier-Free)해요 (고용노동부-한국장애인고용공단)

과제유형	①기획·단독과제	정책분야	교육
협업기관	고용노동부(장애인고용과) 박상순 사무관 강현주 주무관 044-202-7487	주관기관 과제담당자	한국장애인고용공단 김지민 부장 한국장애인고용공단 고인철 차장 연락처 : 031-728-7312 이메일 : icko@kead.or.kr

## 1 과제 개요

- ◆ (과제 목표) 형식적이던 직장 내 장애인 인식개선 교육의 공감과 실효성을 증진시켜 장애인 고용에 대한 긍정적인 인식 변화 촉진
- ◆ (주수요자) 상시근로자 50인 이상 사업체(34,422개소) 대표 및 근로자(890만명)
- ◆ (추진기간) '24. 4월. ~ 11월.
- ◆ (소요예산) ('24) 디자인단 운영비용(10백만원) 교육콘텐츠 개발비 90백만원<sup>(예산확보완료)</sup>
- ◆ (추진내용)



이해하기	발대식 및 워크숍: 직장 내 장애인 인식개선 교육의 현황, 필요성, 개선 방안에 대해 논의
발견하기	직장 내 장애인 인식개선 교육 관련 데스크리서치 실시, 이해관계자맵, 핵심수요자 도출 및 심층리서치, 심층인터뷰를 통한 수요자 그룹 니즈 파악
정의하기	교육 목적에 집중하여, 장애인 고용과 관련하여, 퍼소나 설정 및 고객여정맵 작성을 통한 진짜 문제 도출
발전하기	정의된 문제를 기반으로 교육 개편 아이디어 모색 ⇨ 리뉴얼 및 로드맵 구축
전달하기	'우리회사 베프(Barrier-Free)' 로드맵 기반 프로토 타입 개발

### 직장 내 장애인 인식개선 교육 : 우리회사 베프(Barrier-Free)

■ 장애인에 대한 관심을 유도하고, 실질적인 인식 개선 교육을 통해 장애인 고용 확대와 경제적 자립 목표를 바탕으로 **#관심→#함께→#고용** 단계별 교육 제공

## 2 추진배경

- 형식적이던 직장 내 장애인 인식개선 교육의 공감과 실효성을 증진시켜 장애인 고용에 대한 긍정적인 인식 변화 촉진

### □ 현황

- 모든 사업주 및 근로자는 장애인 일자리 확대 및 고용안정을 위해 인식개선 교육을 받아야 함(2018.5.29.부터 본격 시행)
  - 상시근로자 50인 이상 사업체는 34,422개사이며 근로자는 8,936,761명으로 전체 국민의 17.3%가 법정의무교육 대상자임
- 교육을 이행하는 방식은 크게 대면교육, 온라인(원격) 교육으로 이수할 수 있으나 교육관리의 편의성 때문에 매년 온라인 교육 비중 증가

구분	2021년	2022년	2023년
대면교육	52.0%	45.1%	50.7%
온라인(원격) 교육	55.2%	51.5%	59.4%

### 문제점① **법정의무교육 이수 속 직장 내 장애인 인식개선 교육 실효성 의문**

- 2023년 기업체장애인고용실태조사(한국장애인고용공단. 2023.12)에 따르면 장애인 인식개선 교육 효과가 나이지 않거나 부족했다는 응답 비율이 76.8%로 수요자 관점의 교육 접근이 부족한 걸로 나타남
  - 교육 수요자들은 형식적인 온라인 직장내 장애인 인식 교육에 의문

“약 3년 간의 인사담당자로서 근무하면서 법정교육을 진행할 때마다 아쉬움을 느꼈습니다. 형식적인 교육 진행과 증빙 절차 속에서 과연 진정으로 기업 내 장애인에 대한 인식을 개선 시킬 수 있는 방안은 무엇일까 고심을 하곤 했습니다. 기업이 처한 현실과 장애인에 대한 개선 노력 모두 담아내기 쉽지 않지만 그럼에도 현재 우리 모두가 모여 생각해 볼만한 문제라고 생각했습니다.

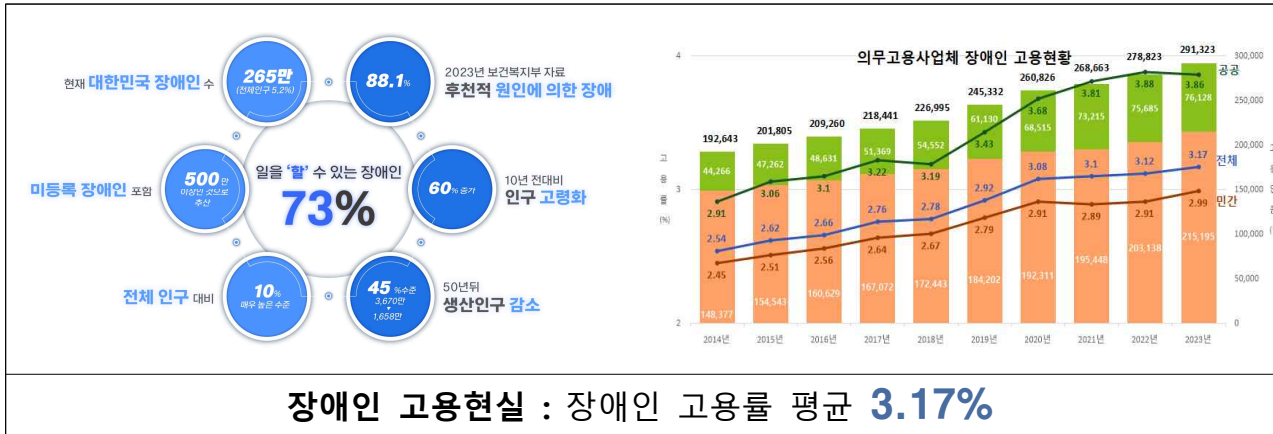
이러한 생각들이 모여 이번 공공서비스디자인단에 신청합니다. 단편적인 교육 정책이 아닌 실제 현장에서 사람들과 부딪치고 있는 인사담당자와 관계자들의 의견으로 디자인된 정책이라면 지금보다는 조금 더 나은 결과물을 만들어내지 않을까 싶습니다.”

<공공서비스디자인단 모집 지원서 중 일부 발췌(인사담당자). 6월>

## 문제점②

## 장애인 고용의 차가운 현실 장애인 고용률 3.17%

- 2023년 기준, 장애인고용률은 전체 평균 3.17%에 불과하며, 민간부문은 2.99%로 공공부문에 비해 상대적으로 낮은 고용률을 보임



장애인 고용현실 : 장애인 고용률 평균 3.17%

- 민간기업의 경우, 장애인고용이 여전히 어렵다는 인식이 있기에, 장애인 고용을 위한 직장 내 장애인 인식개선 교육의 변화가 필요함

"장애인은 임무 완수 능력이 떨어질 것이다"라는 질문에 고용기업체에 비해 미고용사업체가 부정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. <2023 기업체장애인고용실태조사. 공단>

## □ 수요자 및 이해관계자: 높은 국민들의 관심

- 고용노동부, 공단, 교육 포털, SNS 등 활용 국민디자인단 공개모집
- 다양한 직업군에서 자발적인 참여자 24명 중 11명 선정

구분	총계	사업체담당자	장애인	근로자	교육기관	대학생
인원	11명	5명	3명	1명	1명	1명

한국장애인고용공단

### 직장내 장애인 인식개선 교육 정책 개선 국민디자인단을 모집합니다

2024. 6. 3(월) ~ 6.17(월)

**지원자격** 직장내 장애인 인식개선에 관심 많은 국민

**활동기간** 2024.6월 ~ 11월(약5개월)  
• 소정의 활동수당 지급

**활동내용** 교육정책 개선 의견제시, 국민체감형 과제 아이디어 제시, 교육현장점검과 SNS활동 등

문의 | T.031-728-7312 | 지원서제출 Email: icko@kead.or.kr

### ■ 교육 수요자

- 상시근로자 50인 이상 장애인고용의무사업체 사업주 및 근로자, 일반국민

### ■ 교육 이해관계자

- 교육운영 기관: 한국장애인고용공단 및 고용노동부 (법제도 운영)
- 교육실시: 전문강사, 교육전문기관, 사업체 사내강사, 교육컨설팅기관

### ■ 사업체의 장애인근로자 및 취업을 희망하는 구직장애인, 장애인관련 기관

## 3






## 추진내용



## 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국 민	분야 전문가	김민정교수(단국대학교 교육학과)	○ 전문가로서 전문지식 제공 ○ 정책방향 및 해결방안 아이디어 제시
		이주영 부장(한국양성평등교육진흥원)	
		박소연 연구원(한국행정연구원)	
		류승연 작가(인플루언서)	
	인사부장	김진환(㈜모션)	○ 사업 대상 지역 주민 의견 수렴 ○ 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 ○ 문제 해결을 위한 아이디어 발굴
	인사교육	이영호(㈜행복모아)	
		조성준(㈜후니드)	
		박예지(㈜마이크로인피니티)	
		윤준호(㈜신세계)	
	근로자(장애)	김효린(한국원자력연구원)	
		신호진(한국장애인개발원)	
	일반국민(장애)	곽민정	
	교육기관	권영민(해피유자립생활센터)	
	대학생 (미래직장인)	이지인(한국외대) 이가은(부경대) 최수명(부경대)	
서비스 디자이너		김동호 대표(디자인내일)	○ 서비스디자인 방법으로 과제수행 총괄 기획·운영 ○ 디자인 방법을 통해 정책 개선 방안 제시 등
		최소윤 연구원(디자인내일)	
공 무 원	고용 노동부	박상순 사무관(장애인고용과)	○ 교육정책 법령 개선 내용 검토 및 제도개선 추진
		강현주 주무관(장애인고용과)	
	공단	김지민 부장(인식개선부)	○ 공공서비스디자인단 구성 및 운 영계획 수립 등 ○ 과제 추진 및 사후관리 ○ 정책설명, 이해관계자 참여 협조
		고인철 차장(인식개선부)	



## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<b>① 킥오프 미팅</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 장애인 인식개선 교육에 대한 전반적인 이해 및 사업 필요성 논의</li> </ul> <b>② 국민디자인단 구성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 공모를 통해 모집된 희망자 중 활동경력, 연령대, 전문분야 등을 고려한 디자인단 구성</li> <li>- 활동내용, 과제 수행방식 등 검토</li> </ul> <b>③ 공공서비스디자인의 이해</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유</li> </ul> <b>④ 주제와 관련된 기관 현황 및 협업체 파악</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인 인식개선교육과 관련된 기관 내외 외부(유사교육수행기관, 사회복지·장애인관련기관, 교육기관, 등)의 다양한 자원에 대한 파악</li> </ul> <b>⑤ 직장 내 장애인 인식개선 교육 현황 공유</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인 인식과 고용, 법정의무교육, 장애인 직무, 등 관련 주요 이슈 파악</li> <li>- 기존 직장 내 장애인 인식개선 교육의 문제점 및 실효성 논의</li> </ul>	 <p>공공서비스디자인에 대한 이해 및 과제 운영 계획</p>  <p>국민디자인단 구성</p>  <p>과제의 특성 파악 및 주제 논의 해당 과제의 현황 공유</p>
발견하기	<b>① 발대식 및 조사준비활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이해하기 단계에서 파악된 현안 문제의 파악을 위한 리서치 수행 계획 수립</li> <li>- 리서치 진행을 위한 역할 분담과 리서치 방법 계획</li> </ul> <b>② 핵심수요자 발견을 위한 데스크 리서치</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 장애인 인식개선 교육에 대한 환경 요인 파악 및 잠재적·직접적 요구사항 파악</li> <li>- STEP분석 진행, 관련 연구 자료 수집</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>교육목적이 모호한 직장 내 장애인 인식개선 교육 제목</b></p> <p>직장 내 법정의무교육은 총 653개이며 모든 사업주, 근로자를 대상으로 하는 교육은 "직장 내 장애인 인식개선 교육", "직장 내 성희롱 예방 교육", "직장 내 괴롭힘 금지 교육" 3개이며 나머지와 다르게 "직장 내 장애인 인식개선 교육"은 명칭에서 교육목적이 드러나지 않고 있으며 목적인 장애인고용을 위한 "직장 내"라는 점 보다는 "장애인 인식개선"이라는 점이 더욱 크게 부각됨.</p> </div> <b>③ 이해관계자맵 작성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이해관계자 맵 작성을 통해, 교육 대상인 사업주와 근로자 주변 이해관계자들의 해당 교육 관련 영향력과 관계를 시각화(핵심수요자이며 핵심관련자가 다수)</li> </ul>	<p>매년 듣는 법정의무 교육</p> <p><b>직장 내 장애인 인식개선 교육이란?</b></p> <p>23년 기준 성년근로자 50인 이상 사업체는 34,422개이며 근로자는 8,936,711명으로 전체 근로의 17.3%가 법정의무교육 대상자</p>  <p>데스크리서치/ STEP 분석</p>  <p>이해관계자맵</p>

단계별	주요 활동내용	산출물										
	<div>관련된 이해관계가 복잡다단하여 총 6개 (근로자, 장애인근로자, 사업주, 관리자, 교육자, 기관)으로 그룹핑</div> <div>④ 데스크리서치에서 발견된 포인트인 장애인고용에 대한 인식을 중심으로 필드리서치</div> <div><div>- 교육 대상인 사업주(관리자), 근로자(장애인, 비장애인)에 대한 심층인터뷰 진행.</div><div>- 유사 법정 의무교육 수행기관(한국양성평등교육진흥원)에 대한 심층인터뷰 진행.</div><div>- 법정 의무교육에 대한 선행 연구 수행 전문가(한국행정연구원) 심층인터뷰 진행</div><div>- 강사파견, 강사 및 해당분야 교육 전문가 심층인터뷰 진행</div><div>- 장애인, 비장애인이 함께 일하는 표준사업장에 대한 리서치(근로자 인터뷰)</div></div> <div><div>• 사업주나 관리자(장애인 고용에 대해 긍정적이나 소극적) 근로자(장애인 동료에 대해 부정적 선입견)의 입장 차 존재</div><div>• 억지로 하는 형식적 교육이라는 거부감을 개 선하기 위한 확실한 교육 목적 설정이 필요</div><div>• 체험형 오프라인 교육이 가장 효율적임</div><div>• 장애인과 비장애인이 함께 근로하면 자연스 러운 인식 개선 가능함</div></div>	<div></div> <div>심층인터뷰</div> <div>억지로 받는 형식적 교육이라는 거부감 ➡ '무엇한 목적성 필요' '직장 내 장애인 인식개선 교육의 목적' '장애인 고용 확대를 통한 경제적 자립' ↓ 장애인 고용을 위한 인식개선 중심의 교육 필요 교육의 목적인 장애인 고용에 집중</div> <div>핵심 니즈 발견</div>										
정의하기	<div>① 장애인 고용과 관련된 핵심수요자의 진짜 문제 정의</div> <div><div>- 퍼소나 작성 - 리서치 활동을 통해 정의한 진짜 문제인 장애인 고용과 관련된 부정적 인식을 대표하는 퍼소나(근로자, 사업주)설정</div><div>- 고객여정맵 작성 - 문제가 발생하는 상황과 수요자의 터치포인트 발굴, 필요 서비스 전후 맥락을 입체적으로 파악</div></div> <div>사업주(관리자)가 개선해야 할 핵심문제</div> <div>장애인 고용에는 긍정적이나 고용여건 개선에는 소극적인 인식</div> <div>근로자의 핵심문제</div> <div>장애인 고용에 따른 성과부진과 업무부담이라는 부정적인 인식</div>	<div></div> <div>퍼소나/ 고객여정지도</div> <table><tr><th>관리자</th><th>근로자</th></tr><tr><td>원형 및 조건</td><td>장애인 근로자에 대한 배움의 시작</td></tr><tr><td>인프라 구축에 필요한 재정적 부담</td><td>인력지원 및 장애인 맞춤 직무 부여</td></tr><tr><td></td><td>업무 부담과 성과부진 우려로 인한</td></tr><tr><td></td><td>내부 구성원의 부정적 인식</td></tr></table> <div>핵심문제정의</div>	관리자	근로자	원형 및 조건	장애인 근로자에 대한 배움의 시작	인프라 구축에 필요한 재정적 부담	인력지원 및 장애인 맞춤 직무 부여		업무 부담과 성과부진 우려로 인한		내부 구성원의 부정적 인식
관리자	근로자											
원형 및 조건	장애인 근로자에 대한 배움의 시작											
인프라 구축에 필요한 재정적 부담	인력지원 및 장애인 맞춤 직무 부여											
	업무 부담과 성과부진 우려로 인한											
	내부 구성원의 부정적 인식											



단계별	주요 활동내용	산출물																		
발전하기	<p>① 서비스 목표 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>퍼소나 설정으로 도출된 수요자의 핵심 문제를 통한 서비스 목표와 방향 설정</li> </ul> <p>② 핵심주제별 아이디어 구상, 의견 작성 공유</p> <div> <p>사업주, 관리자</p> <p>고용환경 개선과 지원에 관한 교육</p> </div> <div> <p>근로자</p> <p>동료의식 고취를 위한 교육</p> </div>	<p>서비스 목표</p> <p>효과적인 직장 내 장애인 인식 교육을 위해, 궁극적으로는 오프라인 체험교육이 필요 현실적인 제약으로 인해 온라인 교육 개선을 시작으로 오프라인 점진적인 확대</p> <p>서비스 목표 수립</p> <p>아이디어 워크숍</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>단기 #관심</th><th>중기 #함께</th><th>장기 #고용</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>장애인 동료에 대한 관심을 가지기</td><td>오프라인 교육 강화</td><td>장애인 고용을 위한 준비</td></tr> <tr> <td>01. 모둠원 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기</td><td>01. 오프라인 교육 강화</td><td>01. 장애인 고용을 위한 준비</td></tr> <tr> <td>02. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기</td><td>02. 오프라인 교육 강화</td><td>02. 장애인 고용을 위한 준비</td></tr> <tr> <td>03. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기</td><td>03. 오프라인 교육 강화</td><td>03. 장애인 고용을 위한 준비</td></tr> <tr> <td>04. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기</td><td>04. 오프라인 교육 강화</td><td>04. 장애인 고용을 위한 준비</td></tr> </tbody> </table> <p>로드맵/부제 설정</p>	단기 #관심	중기 #함께	장기 #고용	장애인 동료에 대한 관심을 가지기	오프라인 교육 강화	장애인 고용을 위한 준비	01. 모둠원 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	01. 오프라인 교육 강화	01. 장애인 고용을 위한 준비	02. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	02. 오프라인 교육 강화	02. 장애인 고용을 위한 준비	03. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	03. 오프라인 교육 강화	03. 장애인 고용을 위한 준비	04. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	04. 오프라인 교육 강화	04. 장애인 고용을 위한 준비
단기 #관심	중기 #함께	장기 #고용																		
장애인 동료에 대한 관심을 가지기	오프라인 교육 강화	장애인 고용을 위한 준비																		
01. 모둠원 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	01. 오프라인 교육 강화	01. 장애인 고용을 위한 준비																		
02. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	02. 오프라인 교육 강화	02. 장애인 고용을 위한 준비																		
03. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	03. 오프라인 교육 강화	03. 장애인 고용을 위한 준비																		
04. 이러한 본업 소개/업무 소개 및 직무특성 소개하기	04. 오프라인 교육 강화	04. 장애인 고용을 위한 준비																		
전달하기	<p>① 로드맵 고도화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>단기(관심), 중기(함께), 장기(고용) 로드맵의 시각적으로 재구성</li> </ul> <p>② 브랜드 리뉴얼</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장 내 장애인 인식개선 교육 : 우리회사 베프(Barrier Free) 브랜드 리뉴얼</li> </ul> <p>③ 서비스 시나리오</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>스토리보드 작성을 통한 서비스 진행과정 이해</li> </ul> <p>④ 로드맵 단기(관심)과제 프로토타입 실행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>문화체험형 교육 프로토타입 실행</li> <li>온라인 대상자 맞춤형 교육 프로토타입 실행</li> </ul>	<p>로드맵 고도화</p> <p>로드맵 고도화</p> <p>브랜드 리뉴얼</p> <p>스토리보드</p> <p>프로토타이핑</p>																		

## □ [이해하기] 직장 내 장애인 인식개선교육의 현황 및 문제점 공유

### ○ 공공서비스디자인단 구성을 위한 키포프 회의

- 팀 구성, 추진절차 및 역할 논의(서비스 디자이너 2, 담당공무원 2, 전문가 1)

### ○ 공공서비스디자인단 발대식 및 워크숍(7.4)



### ○ 주제에 대한 내용 공유 ①: 어피니티 다이어그램(친화도 맵)

- 어피니티 다이어그램(친화도 맵) 작성으로 주제에 대한 다양한 아이디어를 제시하며, 직장 내 장애인 인식개선 교육의 필요성과 개선 방안 논의
- 대상의 핵심이 되는 니즈를 파악하고, 이해 관계자 도출의 토대 구축

**[이해하기] 프로젝트 시작 전 주제에 대한 문제점 도출**

#### AFFINITY DIAGRAM

맞춤형 교육 및 커리큘럼 문제	강사양성과 역량 강화	교육 방식 및 환경 문제	법적 및 제도적 문제	사회적 인식 및 편견 개선	교육 전/후 조치·기타 문제	장애인 고용 및 업무 관련 문제	교육의 실효성 및 평가
참여형 교육 방식 개선	전문 강사의 질 향상	교육 연계 부수 사유	법정 교육 필수 환경	비장애인 가용성 인식	의사의 문제로 접근	인식개선과 고용 연계	교육 만족도와 효과성 관련도
수요자 맞춤형 교육	차별화된 교육	배려 최소화	법적 관리	장애인의 범주	장애교육과 성교육 분리	정책과 실무 간 괴리	인식 수준 객관적 수치
장애 유형별 맞춤형 교육	장애 당사자 강사 양성	온라인과 오프라인 교육	피교육자 인식	과한 존중과 배려의 부양의 효과	직장 내 동료로서의 장전	교육 전/후 개선 속행	
사업장 규모 맞춤형 교육	컨텐츠 발굴 필요	장애인의 친화 환경 조성	근로자의 가치와 생산성	실리적 소외감 해소	업무 배정 차별	기술 불만으로 인한 역량 개발 제한	
문화체험형 교육의 연계		강의 자료 양적·질적 향상	편견 개선 방향	근로 지원인 생명 강화	다양한 장애 범주 이해 필요	사전 가이드 라인 필요	
			장애인 배려와 지지				

맞춤형 교육 및 커리큘럼	강사양성과 역량강화	교육 방식 및 환경 문제	법적 및 제도적 문제	사회적 인식 및 편견개선	교육 전/후 조치·기타문제	장애인 고용 및 업무 문제	교육의 실효성 평가
---------------	------------	---------------	-------------	---------------	----------------	----------------	------------

### ○ 주제에 대한 내용 공유 ②: 직장 내 장애인 인식개선 교육 현황 분석 및 관계자 의견 수렴

- ! 수요자 관점의 교육 접근 부족
- ! 실수요자인 사업체 및 근로자의 니즈 반영 필요

## □ [발견하기] 국민 요구 심층적 접근을 위한 리서치 수행

### ■ 직장 내 장애인 인식개선교육 데스크리서치 및 STEP 분석

매년 듣는 법정 의무 교육

### 직장 내 장애인 인식개선 교육이란?

23년 기준 상시근로자 50인 이상 사업체는 34,422개사이며 근로자는 8,936,761명으로 전체 국민의 17.3%가 법정 의무교육 대상자

#### 교육 대상

**모든 사업주 및 근로자**(기간제, 단기간 근로자 포함)

\* 단, 1개월 동안의 근로시간이 60시간 미만이거나  
월 16일 미만 고용된 근로자, 휴직자, 비상근 임원 등은 교육 대상에서 제외  
\* 출장, 휴가, 또는 업무로 인한 교육 불참자가 있는 경우 추가 교육 필요

「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제5조의2(직장 내 장애인 인식개선 교육), 제86조(과태료), 시행령 제5조의2(직장 내 장애인 인식개선 교육)

연 1회, 1시간 이상

#### 교육 내용

**4가지 사항은, 반드시 교육 내용에 포함**

1. 장애에 대한 이해와 장애가 가지는 차이에 대한 존중
2. 직장 내 장애인의 인권과 장애인에 대한 차별금지 및 정당한 편의제공
3. 장애인고용촉진 및 직업재활과 관련된 법과 제도
4. 그 밖에 직장 내 장애인 인식개선에 필요한 사항

#### 교육 방법

##### 자체교육

사업주 및 내부 직원이 직접 교육 실시  
※ 공단 교육 자료실에서 콘텐츠를 다운로드하여 활용 가능  
※ 상시근로자 300인 이상 사업주가 자체 교육시에는 공단의 사내강사 양성과정 수료한 자가 교육 실시

##### 강사 초빙

한국장애인고용공단의 강사양성 과정을 수료한  
전문 강사를 초빙하여 실시

##### 교육기관 위탁

고용노동부장관이 지정한  
직장 내 장애인 인식개선 교육기관에 위탁하여 교육 실시

##### 강사지원사업

강사지원 사업을 통해 무료강사 초빙하여 실시  
※ 사업장(사업자등록 기준)별 상시근로자 5인 이상 300인 미만일 때 지원 가능

#### Social | 사회 문화적 요인

**사회적 인식 변화 · 다양성 추구**  
장애인에 대한 사회적 인식 변화로 수용도가 증가  
사회적 트렌드로 다양성을 중시하는 경향이 강화

**소비자 성장**  
사회적 역할을 기대하는 소비자들이 사회적 책임을  
실천하는 기업을 선호

**관심도 증가**  
장애인 관련 시위의 증가로 인해 장애인 문제에 대한  
관심도 상승

**기업문화 필요성**  
장애인 이해와 배려를 통해 기업문화와 환경 조성의  
필요성이 대두

#### Technological | 기술적 요인

**교육 기술 개선**  
교육 방법의 다양화, 양방향적 교육, 문화 체험형 교육  
확대 필요

**온라인 강의 선호**  
온라인 강의가 편리함 때문에 선호되는 편, 다양한 현장의  
특성을 반영한 교육 콘텐츠 개발이 필요

**온라인 강의의 개선**  
현장 참여가 어려운 사람들을 위하여, 체험 교육과 같이  
몰입도 있는 온라인 교육 컨

**콘텐츠 제작 필요성**  
플랫폼 시스템과 미디어를 활용해 장애인식개선 사례  
발굴 및 다양한 콘텐츠 제작 필요성 강조

#### Economical | 경제적 요인

**강사지원사업**  
교육 의무가 전체 사업주 및 근로자로 확대됨에 따라  
공단에서 사업주에게 인식개선 교육 강사를 지원

**CSR 활동**  
장애인에 대한 CSR이 기업 이미지와 경제적 이익에  
긍정적 영향

**장애인고용부담금**  
상시 100명 이상 고용사업주는 의무고용 미이행 시  
부담금을 신고 · 납부고용 해야함

**장애인 고용 우수 기업 인증**  
정부는 장애인 고용 우수 기업에게 인증과 공공조달 우대  
혜택을 제공하여 기업의 경제적 이익을 증대

#### Political | 정치/법적 요인

**고용노동부 지원 사업**  
고용노동부는 한국 장애인 고용공단의 다양한 지원  
사업을 안내

**교육 효과성 향상 필요**  
교안 개발, 강사 및 교육관리, 프로그램 다양화가  
필요함

**분야별 교안 개발 우선**  
교육 대상자를 고려한 분야별 교안 개발이 1순위로  
중요시됨

**법적 요구사항 강화**  
장애 인식 교육이 법적으로 강력히 요구되며, 단순 권장  
수준을 넘음

### ■ 연구자료

정책연구 2021-14

#### 직장 내 장애인 인식개선 교육 효과 연구

백영운, 유은주

한국장애인고용공단 고용개발원

위탁연구 2018-03

#### 직장 내 장애인 인식개선교육 발전방안에 관한 연구

박자경  
김종진  
영희영

한국장애인고용공단 고용개발원

발간등록번호  
11-G00002-000001-021

OPEN 11  
KCI  
한국장애인고용공단  
연구개발원

세계장애  
동향

GLOBAL  
DISABILITY  
ISSUES  
2021  
Vol. 6



한국장애인고용공단  
고용개발원

## ■ 데스크리서치 체크포인트!

### ① '653개'의 의무교육

사업체에서 받아야 하는 의무교육은 총 653개  
업종, 직무별로 상이하나 의무교육이 너무 많음

### ② 나와는 상관없어? 교육목적이 모호한 직장 내 장애인 인식개선 교육 제목

직장 내 괴롭힘 금지 교육	직장 내 장애인 인식개선 교육	직장 내 성희롱 예방 교육
교육 목적이 뚜렷함	교육 목적이 모호함	교육 목적이 뚜렷함

### ③ 단시간의 교육으로 변화하기 어려운 부정적 인식

장애인 또는 장애인 고용에 대한 부정적인 인식은 오랜 시간에 걸쳐 형성된 것이므로  
단시간의 교육을 통해 변화가 일어날 것으로 기대하기 어려움  
(박자경, 김종진, 엄희영. (2018). 직장 내 장애인 인식개선교육 발전방안에 관한 연구. 한국장애인고용공단 고용개발원.)

**장애인 고용현실 : 장애인 고용률 평균 3.17%**

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석
  - 사업주(관리자)와 근로자를 구분하여, 총 6개 그룹으로 이해관계자 그룹핑(근로자, 장애인 근로자, 사업주, 관리자, 강사, 공단)
  - 도출한 이해관계자 및 친화도 맵을 기반으로, 필드 리서치 및 인터뷰 계획 수립



- 정책 수요 발견을 위한 필드리서치 ①: 심층인터뷰(유선)
  - 핵심 수요자 13인 유선인터뷰 진행('24.7.25 ~ 8. 2)



<p><b>1 심층인터뷰 : 기업</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>	<p><b>2 심층인터뷰 : 기업</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>	<p><b>3 심층인터뷰 : 교육</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>	<p><b>4 심층인터뷰 : 교육</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>	<p><b>5 심층인터뷰 : 교육</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>	<p><b>6 심층인터뷰 : 교육</b></p> <p>Q1. 현재 고용형태는 어떤가요?  <b>답변:</b> 현재는 정규직과 계약직으로 나뉘고 있습니다. 계약직은 주로 생산직으로 고용되고 있습니다. 정규직은 주로 사무직으로 고용되고 있습니다.</p> <p>Q2. 이 분야에 대한 수요는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 이 분야에 대한 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다. 특히, 최근에는 인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등 IT 분야에 대한 수요가 많이 증가하고 있습니다.</p> <p>Q3. 교육에 대한 필요성은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 필요성은 매우 높습니다. 특히, 신입사원 교육과 직무교육이 필수적입니다. 또한, 지속적인 교육과 훈련을 통해 직원의 역량을 향상시키는 것이 중요합니다.</p> <p>Q4. 교육에 대한 예산은 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 예산은 회사의 규모와 산업에 따라 다르지만, 일반적으로 매출액의 1~2% 정도를 교육에 할당하고 있습니다.</p> <p>Q5. 교육에 대한 기대는 어떻게 보시나요?  <b>답변:</b> 교육에 대한 기대는 직원의 역량 향상과 직무 만족도 향상을 통해 회사의 생산성과 경쟁력을 높이는 데 있습니다.</p>
---	---	---	---	---	---


○ 정책 수요 발견을 위한 필드리서치 ②: 심층인터뷰(대면)  
 - 핵심 수요자 5인 심층인터뷰 진행('24.8.13 ~ 8.14)

장애인 표준사업장	교육 연구기관	교육 연구기관	강사	분야전문가
				
(주)행복모아	양성평등교육진흥원	한국행정연구원	해피유가족생활센터	교육학과 교수

○ 정책 수요 발견을 위한 필드리서치 ③ 장애인 표준 사업장 및 근로, 교육 현장방문


		
(주)행복모아	NC소프트서비스	부산직업능력개발원

○ 핵심 수요자 리서치 발견점


핵심 수요자 인터뷰 CHECK POINT		
근로자		
	교육 공감 부족	장애인 근로자 부정적 인식
	장애인 고용과 동료에 대한 내용이 교육 제목에 명확히 드러나지 않아, 자신에게 직접적으로 와닿지 않음 그 결과, 교육의 관심도 ↓	장애인 고용 시 업무 부담이 증가할 것이라는 불안과 팀 성과 저하에 대한 잘못된 인식으로 장애인 고용에 대한 부정적 인식

교육이 자신과 실제적으로 연결되지 않아 **공감이 어려움**  
 장애인 고용에 대한 부정적 인식이 해소되지 않음




관리자		
	고용 필요성은 느끼나 부담	직무 개발의 어려움
	고용부담금 회피나 기업 이미지(ESG) 제고 때문에 장애인 고용의 필요성은 느끼지만, 실제로 고용하는 것에 대한 부담이 크고 제도나 지원에 대해 잘 알지 못함	장애인 근로자에게 맞는 적절한 직무 개발에 어려움을 느낌 <b>기존 근로자들의 부정적 인식 및 불만도 장애인 고용 확대의 걸림돌</b>

## 장애인 고용의 필요성은 인식하지만, 고용 환경과 직무 개발에 대한 부담

우수사례(표준사업장 및 장애인 고용 기업)		
	가장 효과적인 인식개선 교육은 함께 일하는 것!	제도적 지원
	실제로 함께 일하면, 그들을 동료로 자연스럽게 인식하게 됨 협업 경험이 인식개선에 가장 효과적임	근로지원인 제도와 같은 다양한 지원 제도가 있어, 어려움이 존재하지만 장애인 고용은 충분히 가능함

## 장애인과 협업을 통해 자연스럽게 편견이 해소되고, 동료로서 인식!

기타(강사, 교육전문가)		
	체험 프로그램을 통한 인식 개선	우수 사례 발굴 및 확산
	직접 강의나 체험 프로그램을 통해 장애인에 대한 인식을 보다 효과적으로 개선할 수 있음 형식적인 교육보다 큰 효과 기대	잘된 사례를 발굴하고 포상하며, 이를 통해 우수한 콘텐츠를 확산시킬 필요가 있음

**체험형 교육과 우수 사례 발굴을 통해  
장애인 인식 개선의 효과를 극대화하고,  
성공적인 사례를 확산시킬 필요가 있음**

역지로 받는 형식적 교육이라는 거부감 ➔ **'뚜렷한 목적성 필요'**  
직장 내 장애인 인식개선 교육의 목적  
**'장애인 고용 확대를 통한 경제적 자립'**



**장애인 고용을 위한 인식개선 중심의 교육 필요**  
**교육의 목적인 장애인 고용에 집중**

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
교육컨텐츠(커리큘럼)의 개선을 중요	교육자체에 대한 거부감 해소가 중요
• 교육이라는 관점에서 흥미 유발 중심의 개선 방향 접근	• 장애인 고용 확대라는 교육목적에 집중하여 개선 방향 접근

## □ [정의하기] 진짜문제 발견하기

- 장애인 고용과 관련된 수요자 입장을 확인하기 위한 퍼소나와 수요자 여정 맵 구성

**퍼소나1 (근로자)**

이미진

SUMMARY

장애인 근로자에 대해 관심은 있으나, 경험이 부족한 직장인

**인적사항**

직업	직장인(중소기업 사원)
나이/성별	28세/여
거주지역	서울특별시
성격	적극적이며, 활발함
행동	힘들지만 의무적으로 일함

**BACKGROUND • CONTEXT.**

- 사회초년생으로 업무에 대해 적극적이고, 의욕적으로 임하고 있으며, 장애인 근로자에 대한, 관심은 있으나 형식적인 온라인 직장내장애인인식교육에 의문을 느끼고 있음

**ATTITUDE • BEHAVIOR.**

- 장애인 인식교육의 필요성을 인지하고 있지만, 실제 장애인 근로자와 함께 일하게 된다면 불편함이 생길 것이라 생각
- 장애인 인식개선 교육을 온라인(동영상) 교육으로 이수했으나, 바쁜 업무로 인해 집중해서 청강하지 못함
- 장애인 인식개선 교육이라는 이름과 이론적 설명 부분이 막연히 어렵게 느껴지며 나와는 크게 상관없는 일로 느껴짐
- 장애인 인식개선 교육외에 이수해야 할 이수해야 하는 법정 의무교육이 여러가지이고 업무와 추가 교육이라 귀찮게 느껴짐
- 사회적 약자 인권 평등 등 다양한 사회주제에 대해 관심은 있으나, 사회초년생 입장에서 적극적인 행동으로 연결이 어려움

**PAIN POINT.**

- 장애인과 함께 일한 경험이 없거나 제한적이기 때문에 이론적인 지식과는 별개로, 본인도 모르게 내재되고 있는 사회적 편견으로 장애인 근로자와 함께 일하는 것이 부담스럽게 느껴짐

**GOAL.**

- 보다 실질적이고 참여적인 장애인 인식 개선 교육 프로그램을 통해 자신의 인식이 개선되는 것

**NEEDS.**

- 흥미를 느낄 수 있는 경험위주의 프로그램을 통한 이론과 실습이 결합된 교육
- 본인의 편견을 깨고 장애인 근로자와 함께 일할 수 있도록 지원하는 프로그램 및 체계

이미진

SUMMARY

장애인 근로자에 대해 관심은 있으나, 경험이 부족한 직장인

Stages Of Journey	새로 취직한 기업에 대한 만족감	의무 교육에 대한 호기심	와닿지 않는 인식 개선 교육	열심히 듣지 않게 되는 교육	회사 내 장애인 고용 추진에 대한 거부감
Activities	새로 취직한 회사 생활에 만족하며, 업무에 대해 적극적이고 의욕적으로 임함	회사에서 제공하는 장애인 인식 개선 교육에 대해 호기심을 느끼고, 새로운 지식을 습득하려는 자세로 교육에 임함	장애인 인식 개선 교육을 들으면서 내용이 형식적이고 실질적으로 와닿지 않는다는 느낌을 받음	교육의 형식성과 일방적인 전달 방식으로 인해 점점 집중력이 떨어지고 교육에 대해 무관심해짐	회사 내 장애인 고용 추진이 논의되면서 자신도 모르게 거부감을 느끼고 이를 어떻게 받아들여야 할지 고민하게 됨
Feelings	Happy	Satisfied	Unhappy	Unhappy	Unhappy
Touch Point	직장 생활에 대한 선행과 의욕적인 태도	회사의 교육 프로그램에 대해 갖는 기대감	형식적이고 일방적인 교육 방식	교육이 지루하고 의미 없게 느껴지는 상황	장애인 고용에 대해 막연한 거부감을 느끼는 상황
Pain Point	직장 생활을 잘할 수 있는지에 대한 불안감	실제 교육 내용이 기대에 미치지 못할 가능성 미인지	형식적인 교육 내용에 대한 불만족감	교육의 실질적인 도움을 느끼지 못해 실망	장애인 근로자에 대한 편견으로 인한 걱정
Customer Expectations	앞으로의 직장 생활이 기대됨	인식 개선 교육이 실질적으로 도움이 될 것이라 기대함	보다 실질적인 교육 방식을 통해 스스로의 인식 개선을 바람	교육 내용이 사례나 경험을 통해 실질적 도움을 주길 바람	장애인에 대한 편견 극복 및 실질적 교육을 기대함

**근로자 핵심문제**

**업무 부담과 성과부진 우려로 인한  
내부 구성원의 부정적 인식**

## 퍼스나2 (관리자)

김현우

SUMMARY

장애인 고용을 통해 부담금을 줄이고 싶지만 어려움을 느끼는 사업주



### 인적사항

직업 중소기업 대표  
나이/성별 45세/남  
거주지역 서울특별시  
성격 꼼꼼함, 다정함  
행동 고용 부담금 때문에 고민 중

### BACKGROUND • CONTEXT.

- 회사의 규모가 점점 커지면서 장애인 고용 부담금 감소를 위해 장애인 근로자를 고용하려고 하나 장애인 고용에 대한 정보가 없어서 힘들어함

### ATTITUDE • BEHAVIOR.

- 기업 운영에 도움을 줄 수 있는 워크숍과 세미나에 자주 참석함
- 법적 의무를 준수하면서 최대한 비용을 절감할 수 있는 방법을 찾고 있음
- 부담금 감소 뿐만 아니라 기업 이미지 개선에서도 장애인 고용이 큰 효과를 가져올 것이라 생각함
- 장애인 고용에 대한 사례나 실제 고용 환경에 대한 내용을 찾고 있음

### PAIN POINT.

- 장애인 고용에 관한 구체적인 정보와 실질적인 도움을 제공받지 못해 무엇부터 시작해야 할지 막막함
- 장애인을 고용한다고 해도 어떻게 효과적으로 운영할 수 있을지 걱정됨

### GOAL.

- 장애인 고용을 통해 장애인 고용 부담금의 감소와 기업 이미지의 개선이 일어나는 것

### NEEDS.

- 장애인 고용과 관련된 명확한 정보와 가이드
- 정부 지원 혜택, 법적 의무, 시설 개선 등에 대한 구체적인 정보
- 장애인 고용을 성공적으로 운영 중인 다른 중소기업의 사례

김현우

SUMMARY

장애인 고용을 통해 부담금을 줄이고 싶지만 어려움을 느끼는 사업주

Stages Of Journey	회사의 성장	부담금에 대한 우려 및 ESG 경영 실현 욕구	장애인 고용 고려	장애인 고용에 대한 내부 구성원들과의 논의	내부 구성원들의 반발과 고용 준비에 대한 막막함
Activities	회사의 규모가 점점 커지며, 성장과 함께 조직 관리의 복잡성이 증가함	장애인 고용 부담금에 대한 우려가 커지며, 동시에 사회적 책임을 나서는 ESG 경영을 실현하고자 하는 욕구가 생김	부담금을 줄이고 ESG 경영을 강화하기 위해 장애인 고용을 본격적으로 고려하기 시작하며 정부 지원 및 혜택에 대해 조사해봄	장애인 고용에 대한 내부 구성원들과의 논의를 통해 직원들이 의견과 반응을 수렴하고 장애인 고용 가능성을 탐색함	내부 구성원들의 부정적 반응과 장애인 고용 준비 과정에서 막막함이 반복되며 고용 추진에 대한 불안감이 커짐
Feelings	Happy Satisfied Unhappy	회사의 규모가 점점 커지고 있어서 기쁘면서도 걱정이 돼.	장애인 고용 부담금도 줄어든다고 우리 회사 인식도 좋아지겠지! 장식이요!	장애인 고용에 대해 직원들이 이렇게 반발이 심한데, 어떻게 해결하지..	
Touch Point	회사의 성장에 따른 더 많은 규제와 법적 의무에 직면	비용 절감과 사회적 책임을 동시에 실현하고자 하는 고민	장애인 고용을 고려하며 실제로 겪는 어려움	내부 구성원들의 반발 및 회의적 반응	고용 준비 과정에서 겪는 막막함과 불안함
Pain Point	법적 의무 정보 부족으로 인해 발생할 일들이 걱정	장애인 고용에 대한 구체적 정보 부족으로 인한 고충	장애인 고용에서 발생할 수 있는 비용 및 관리 우려	구성원들의 이해 부족으로 인한 더딘 고용 추진	장애인 고용을 위한 과정 해결의 불명확함
Customer Expectations	회사 성장에 따른 필요 정보 및 지침을 볼 수 있길 바람	기업의 사회적 책임 및 비용적 혜택을 받길 바람	고용 방법에 관한 정보와 성공 사례를 통해 신뢰감을 얻고자 함	내부 구성원 설득 및 이해를 돕기 위한 교육을 필요로 함	외부 지원 등을 통해 장애인 고용이 이루어지길 바람

### 관리자 핵심문제

인프라 구축에 필요한 재정적 부담  
인적 자원 및 장애인 맞춤 직무 부족

### ○ ‘진짜문제’ 정의

- 발견한 문제점을 기회로 바꿀 수 있는 서비스 방향성 설정

관리자	근로자
환경 및 조건	장애인 근로자에 대한 비우호적 시각
인프라 구축에 필요한 재정적 부담	업무 부담과 성과부진 우려로 인한
인적자원 및 장애인 맞춤 직무 부족	내부 구성원의 부정적 인식

## □ [발전하기] 진짜문제 해결 아이디어 발전하기

### ○ 서비스 목표 수립



- 아이디어 워크숍을 통한 아이디어 스케치 및 러프 로드맵
  - 아이디어 워크숍으로 도출된 아이디어를 토대로 로드맵 구축 및 ‘우리 회사 베프(Barrier Free)’ 직장 내 장애인 인식개선 교육 부제 설정

정의된 문제를 해결하기 위해  
**다양한 수요자 그룹과, 공무원, 전문가들이 뭉쳤다!**



## 「우리회사 베프」 직장 내 장애인 인식개선 교육 로드맵

단기 #관심	중기 #함께	장기 #고용
장애인 동료에 대한 관심을 가지는 단계!	오프라인 교육확대로 가기 위한 준비 단계!	오프라인 교육을 통한 장애인 고용 확대!
온라인 교육 내실화	오프라인 교육 강화	장애인 고용을 위한 준비
01. 모듈형 콘텐츠개발 장애인 고용 단계별 모듈 구성 및 현장밀착형 콘텐츠 제작	다양한 오프라인 교육 기회 확대  사례 체험 교육 중심 확대 관심 및 공감을 위한 분야별 사례발굴 진행 근로자 : 동료 사례 관리자 : 사업장 환경 사례  *우수사례 공유대회 (공유대회를 통한 대상 기업 보상)  *선진지 견학 (공모전, 문화체험 기회 제공)  오프라인 교육 우선순위 01. 사례체험형 (규모·업종별) 02. 문화체험형 교육 (오케스트라/ 앙상블/ 뮤지컬/ 공연/ 전시/ 영화) 03. 현장 강의형 (외부강사·사내강사)	근로자                      관리자
02. 이러닝 콘텐츠 개발 쉽게 이해하고 공감할 수 있는 핵심내용 중심의 콘텐츠 제작		장애인에 대한 이해                      장애인 직무개발
03. 접근성 확보 및 교육 개발 콘텐츠 접근성 강화 및 교육 활성화를 위한 홍보자료 제공		동료로서의 협업                      근로 환경 조성
오프라인		장애인 고용
01. 문화체험형 교육 오프라인 교육 공단에서 엄선한 문화예술 공연과 강의를 접목한 것으로, 높은 교육 효과는 물론 힐링의 기회 제공 (오케스트라/ 앙상블/ 뮤지컬/ 공연/ 전시/ 영화)		오프라인 교육 확대로, 인식 제고 및 관심도 증대 ‘동료’ 인식 ▼ 장애인 고용의 시발점
02. 전문강사 세분화된 강사·기관 정보제공을 통한 맞춤형 강사 매칭	전략 및 과제	
맞춤형 교육(온라인)		직장내 장애인 인식개선 교육 온·오프라인 디지털 아카이브 조성 U 직장내 장애인 인식개선 교육을 포함한 장애인 고용 컨트롤 타워 구축
01. 사업장 규모별 02. 장애유형별 03. 업종별 04. 외국어 지원		




## □ [전달하기] 정책서비스 프로토타이핑

### ○ 우리회사 베프(Barrier Free) 로드맵 고도화


- 아이디어 워크숍으로 도출된 직장 내 장애인 인식개선 교육 개편 러프 로드맵을 기반으로 교육 개편
- 체험형 교육(예:문화체험형 교육, 사례체험형)에 대한 교육 인정 확대
- 온라인 교육 콘텐츠의 맞춤형 세분화 개발



- ### ○ 우리회사 베프(Barrier Free) :직장 내 장애인 인식개선 교육 브랜드 리뉴얼
- 기존 교육 제목이 ‘장애인고용’ 목적을 명확히 전달하지 못하므로, ‘장애인고용을 통해 우리 모두 동료가 될 수 있다’ 는 메시지를 담은 부제를 추가하여 교육의 의도를 명확히 전달



**우리회사 베프, 동료라서 더 든든한 우리!**



**우리 회사 베프**  
BARRIER-FREE

‘우리회사 베프’ Barrier-Free(배리어 프리)와 Best Friend(베스트 프렌드)라는 두 가지 의미를 담고 있다. 장애 유무에 상관없이 모두가 동등한 동료라는 메시지를 전달하며, 이는 교육의 목적과도 일치한다.

로고는 장애인과 비장애인이 함께 손을 맞잡고 앞으로 나아가는 모습을 형상화하여, 같은 목표를 향해 협력하는 모습을 상징한다. 이를 통해 존중과 배려의 공동체적 가치를 시각적으로 표현하고 있다.

## ○ 스토리보드 작성

- 우리회사 베프(Barrier Free) 교육 시나리오를 스토리보드로 시각화

### ■ 근로자 스토리보드

Persona B  
이미진(28)



이전 동료들의 업무 불이행으로 인한 마찰로 팀원이 부족해지며 한동안 바쁜 업무에 시달렸었어요. 그런 상황에서의 온라인 장애인 인식개선 교육은 완전 스트레스였죠. 하지만, 우리회사 베프의 체험형 장애인 인식개선 교육을 통해 장애인도 능력이 뛰어날 수 있고 오히려 내게 도움을 줄 수도 있던 것을 알게 됐어요!

지역 수영구  
성격 목표지향적, 적극적  
행동 힘들지만 의욕적으로 임함

1



#### 업무 관련 마찰로 인한 동료들의 퇴사

팀 내 동료들의 잦은 업무 미루기, 떠넘기기와 같은 업무 불이행으로 인한 마찰로 팀 내 인원이 부족해짐, 바쁜 업무들을 처리하며 인원 충원을 요청하고 있음

2



#### 더욱 바쁘게 만드는 온라인 교육

업무 중에 들어야만 하는 온라인 교육 때문에 오히려 바쁜 업무 중 신경써줘야 하는 장애인 동료들 더욱 꺼리게 됨

3



#### 체험형 직장 내 장애인 인식개선 교육

직장에서 체험형 직장 내 장애인 인식개선 교육을 들으러 가야한다는 이야기에 큰 기대를 하지 않고 교육을 들으러 감

4



#### 체험형 교육을 통한 인식개선

연주를 보며 장애인 근로자들의 능력에 대해 다시 생각하게 되고, 마음이 열리기 시작함

5



#### 장애인 동료가 생긴다는 사실을 알게 됨

회사 내에 장애인 동료의 존재를 알게 됨, 장애인 동료로 인해 업무가 더 늘어나게 되는 것은 아닐지 걱정함

6



#### 도움을 바랄까 계속 신경쓰이는 장애인

장애인 동료에게 도움이 필요할 것만 같아서 계속 신경을 기울이게 됨

7



#### 장애인 동료들 통해 줄어든 업무

그러나 장애인 동료와 함께 일해보니 오히려 업무 부담이 줄고 바쁜 회사 생활이 편안해지기 시작함

8



#### 완전히 변화된 장애인에 대한 인식

장애인 동료와 함께 일하면서 장애인에게 무조건적으로 도움이 필요하지 않다는 사실을 인지하며 장애인이 아닌 동료로서 인정하게 됨

### ■ 관리자 스토리보드

Persona A  
김현우(45)



회사가 점점 커져가면서 같이 높아지는 장애인 고용 부담금 때문에 장애인 직원을 고용하고 싶지만 어떻게 고용하고 어떤 직무를 맡겨야 할지 너무 막막했었어요. 하지만, 우리회사 베프를 통해 어떤 사례가 있는지 직접 보고 이해할 수 있어서 지금은 장애인 근로자와 함께 일하고 있습니다!

지역 경기도 성남시  
성격 꼼꼼함, 다정함  
행동 고용 부담금에 대해 고민 중

1



#### 장애인 고용 부담금에 대한 고민

회사가 성장하면서 장애인 고용 부담금이 커지고, 현우는 부담금을 줄이기 위해 장애인 고용을 고려 중이나 관련 정보가 부족해 난감함

2



#### 직장 내 장애인 인식개선 교육, "우리회사 베프"를 알게 되다

직장 내 장애인 인식개선 교육의 한 가지 방법으로 사례 기반형 오프라인 교육이 있는 것을 알게 됨

3



#### 장애인 고용 우수 회사 견학

우수 장애인 고용 사업장에 방문하여 장애인 근로자들이 일하는 환경과 지원 시스템을 직접 보며 기대감이 생김

4



#### 장애인 특화 직무 이해

다양한 직무에 특화된 장애인 근로자들을 보며 관리자는 직무 적합성을 이해하게 됨

5



#### 환경과 지원 장비 교육

장애인 근로자를 위해 필요한 보조기와 환경 조정 방법을 알게 됨

6



#### 정부 지원 제도를 알게 되다

정부에서 제공하는 장애인 고용 지원금과 혜택을 알게 되어 고용에 대한 부담이 줄어들고, 장애인 채용이 현실적으로 가능하다는 확신을 얻음

7



#### 장애인 근로자의 역량 재인식

높은 업무 역량을 가진 장애인 근로자들을 보며 관리자는 장애인 고용에 대한 자신감을 얻음

8



#### 장애인 근로자 고용 결정

장애인 근로자를 고용 공고를 내고 회사의 미래에 긍정적인 변화를 기대함



## ○ 프로토타입 실행

- 정책 수요자에게 전달하고자 하는 서비스 아이디어 실행 및 반응 관찰
- 개선된 문화체험형 교육 직장 내 장애인 인식개선 교육을 통한 평가 및 발전방안 마련

※ (10월 중) 문화체험형 교육 프로토타이핑 실행 예정

⇒ 개선 전·후의 직장 내 장애인 인식개선 교육을 통한 개선 효과 평가

- 추가 개선사항 발굴로 교육 발전 및 확대 방안 마련

## ○ 문화체험형 교육 개선 확산: 서울대학교와 장애인식개선 주간 시범운영(9월)

서울대학교 다양성위원회

# 장애인식개선 주간

“세상을 바꾸는 작은 시작, 당신의 마음”

2024.09.30 ~ 10.04

서울대학교의 한국장애인고용공단이 9월 12일 '장애 친화적 환경 조성을 통한 다양성 가치 실현'을 목적으로 업무협약을 체결하였습니다. 이에 다양성위원회와 장애인고용공단이 공동으로 다음과 같이 장애 인식 개선 주간 행사를 개최합니다.

**09/30 (수)**  
PM 5:00 (90분)

발달장애인 창작유지권 드라마즈



공연팀: 극단 라하프

관객사(900동) 가운홀

**10/02 (금)**  
AM 10:30 (90분)

시각장애인 클래식 콘서트



공연팀: 한빛예술단

관객사(900동) 가운홀

**10/04 (일)**  
AM 10:00 ~ PM 4:00

장애인식개선홍보, 직업능력평가 부스



사업팀: 한국장애인고용공단

자하연 앞

\* 국내 최초 발달장애인 극단 라하프의 창작 뮤지컬 드라마즈는 세종문화회관 공연 매진, 2024 대구국제뮤지컬페스티벌 특별출연작입니다.  
\* 한빛예술단은 세계 유일의 시각장애인 전문 연주단으로 전원 시각장애인들로 구성되어 있으며 지휘자와 악보 없이 서로 호흡을 맞춰 합주를 펼칩니다.




## ○ 모듈형 이러닝 콘텐츠 시범 교육모델 개발('24년말 완성 예정)

- 장애인 직무상황별, 직위별, 다양한 콘텐츠 개발추진 프로토타입 완성

### ① 장애인 고용 관련 상황별 구성

“장애인 고용과 관련한 현장의 다양한 상황별 모듈 구성”

장애인 근로자를 처음 만난 상황	장애인 근로자와 같은 팀이 된 상황	장애인 근로자 고용을 확대하는 상황
수근로 현장의 어려움 장애 유형별 특성, 주요 증상 등 장애인에 대한 지식 부족으로 인한 편견, 불협등	수근로 현장의 어려움 장애인 근로자가 필요로 하는 지원에 대한 지식 부족, 상호작용의 어려움 등	수근로 현장의 어려움 장애인 고용 및 경영에 대한 경쟁력인 어려움, 관련 제도와 정책 지식의 부족 등
 학습모듈 1 장애인 근로자에 대한 이해와 인식 개선	 학습모듈 2 장애인 근로자와 협업하는 방법	 학습모듈 3 장애인 고용 촉진을 위한 우수 사례 및 코칭
장애인 및 장애에 대한 이해와 인식 제고를 위한 기초 지식 구성	장애인 근로자와 함께 일하기 위한 행동, 가이드 등 구체적 내용 구성	장애인 근로 현장 개선 및 실천을 위한 노하우, 사례 등의 내용 구성

### ③ 학습 대상자별 주제 선정

모듈명	세부 차시명	학습 내용별 다양한 제작 콘텐츠 적용
사업주용 콘텐츠	1. 장애인고용의 의미	
	2. 장애인 고용 사업주 지원 제도	
인사담당자용 콘텐츠	3. 장애인고용의 법적 제도적 내용 이해	
	4. 장애인고용 우수 사례	
중간관리자용 콘텐츠	5. 장애인 인권에 대한 이해	
	6. 장애인의 창당한 편의 제공을 위한 관리자의 역할	
근로자용 콘텐츠	7. 동료로서 장애인에 대한 이해	
	8. 장애인 근로자와 함께 행복하게 일하기	

## 가. “우리회사 베프(Barrier-Free)” 장기 로드맵 설계

- 물리적 장애물뿐만 아니라 정서적 장벽제거를 위한 장기 전략 수립
  - 장애인고용을 위한 인식개선은 정서적 장벽(관리자의 채용부담, 내부 구성원의 부정적 인식 등) 해소 후에야 친숙한 베프(Best Friend) 가능

단기 #관심	중기 #함께	장기 #고용
장애인 동료에 대한 관심을 가지는 단계!	오프라인 확대를 위한 준비 단계!	오프라인 교육을 통한 장애인 고용 확대!
온라인 01 모듈형 콘텐츠 개발 02 이러닝 콘텐츠 개발 03 접근성 확보 및 교육 개발 *외국인 근로자용 개발중 *’24년 개발 완료 예정	오프라인 교육 점층적 확대사례 체험 교육 확대 우수사례 공유대회 지역별 거점 교육센터 마련 * 기존 장애인훈련센터 활용	직장내 장애인 인식개선을 포함한 장애인 고용 디지털 플랫폼 구축 교육 → 장애인고용

## 나. 수요자별 맞춤형 “직장 내 장애인 인식개선 교육” 콘텐츠개발 적용

- 맞춤형 모듈 콘텐츠 제작: 사업장 근로 상황별, 직위별 내용 등
  - 사업주(관리자)용: 장애인고용여건 개선과 장애인근로자와 비장애인 근로자 사이의 중간 역할에 관한 내용 교육
  - 근로자용: 장애인근로자 동료로서 알아야 할 현장의 다양한 상황별 내용 교육

## 다. 정책디자인단 제안에 따른 체험형 교육 시범 확대

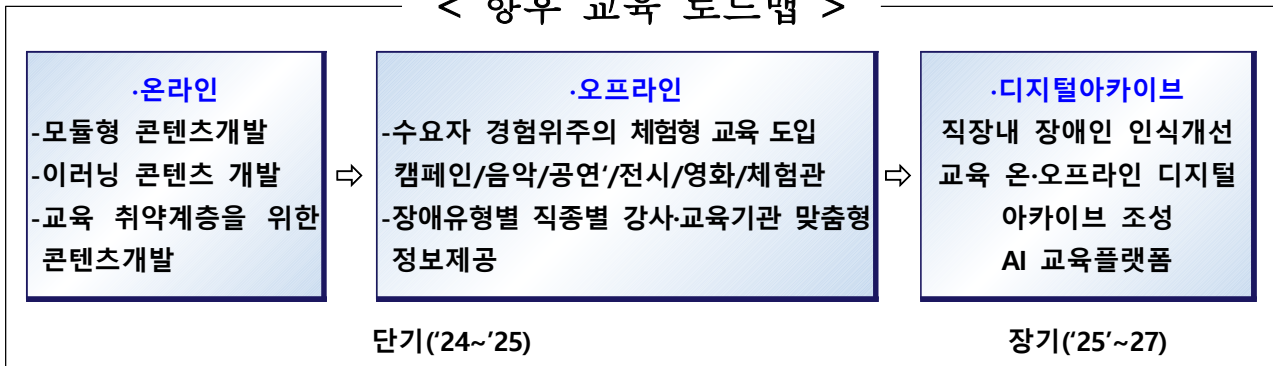
- 장애인 동료에 대한 부정적 인식은 실제로 함께 일하는 경험을 통해 자연스럽게 개선된다는 점을 확인
- 장애인과 비장애인이 함께하는 경험을 통해, 모두가 동등하게 존중 받아야 할 존재라는 인식이 형성되므로 오프라인 체험형 교육 중요

 <p>두 차례의 청와대 초청을 제외하고도 서울에서의 첫 공연이라 다들 생전 기쁨으로 하나투어를 찾았답니다.</p> <p>장애인에 대한 인식을 조금이나마 바꿔보고자 기존 온라인 교육이 아닌 문화체험형 교육을 저를 시도하며 &lt;전우의 희망콘서트&gt;를 마련했습니다!</p> <p>한편자로 나선 소프라노 김진미씨의 진심 어린 목소리</p> <p>하나투어 직원분들을 위해 준비한 퀴즈와 경험! 자자 도전!</p> <p>사랑하긴 했어요~그저 스타자카가는 안였어요~오케스트라 그리고 하나투어 함께 만드는 꿈</p> <p>문화예술과 연계한 교육 현장(00기업체)</p>	<p>§ 하단 내용은 가공하지 않은 후기입니다 §</p> <p>1시간이 넘 훌쩍 가서 아쉬울만큼 즐거웠습니다. 온라인교육의 경우 사실 형식적으로 듣는 경우가 많았는데 형을 해보니 오감을 집중해서인지 더욱 확!!! 와닿았습니다. 만족합니다. 감사합니다.</p> <p>너무나 몽글하고 예쁜 공연이었다보니, 오늘보다 더 많은 분들이 참석할 수 있는 기회가 주어져서 멋진 시간께 나누고 싶습니다..! 너무 즐거운시간이었습니다~ 내년에도 만나요 프로그램이 많아서 좋았습니다.</p> <p>기대했던것 보다 너무 재미있었어요. 무엇보다 연주가 예상외로 뛰어나서 또 한다면 꼭 참여하고 싶어요. 장소가 조금 더 넓으면 좋을것 같아요~ 너무 신선한 교육이어서 기억에 오래 남을 거 같음</p> <p>문화체험형 오프라인 교육이 확대되었으면 좋겠습니다. 만족합니다. 감사합니다.</p> <p>너무너무 좋은 시간이었습니다! 추후 관련 행사들이 더 많아졌으면 좋겠어요</p> <p>다 좋았습니다! 완벽!! 그리고 중간에 같이 참여하는 코너가 가장 좋았습니다. 이번에는 직장 내 장애인 인식개선 교육 카테고리도 진행된 행사인데 다음에 다른 카테고리도도 확장하면 좋겠습니다! 너무너무 좋았습니다~</p> <p>사이버강의보다 훨씬 느끼는 배가 많았습니다. 인식을 개선해 볼 수 있는 좋은 경험이었습니다. 감사합니다.</p> <p>교육과 흥미까지 최고인 시간이었습니다. 재참여 의사 강합니다</p> <p>교육생 후기 모음</p>
--	--

구분	기 준	개 선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인고용에는 긍정적이나 여건 개선에는 소극적(사업주)</li> <li>업무 부담과 성과 부진이라는 부정적 선입견(근로자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인고용성공사례 및 장애인고용 여건 개선 내용 교육(사업주)</li> <li><b>직장생활 적응</b>에 필요한 다양한 교육(장애인근로자), <b>장애인근로자와 함께하는 시간</b>을 제공하는 교육(비장애인근로자)</li> </ul>
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장 내 법정의무교육 중 필요성이 상대적으로 낮은 '직장 내 장애인 인식개선 교육'을 나와 상관없는 불필요한 교육으로 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'우리회사 베프(Barrier Free)'라는 명확한 목적이 느껴지는 부제 설정과 문화체험형 등 흥미와 경험위주의 프로그램 이론과 실습을 결합한 교육 확대</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육방식과 콘텐츠, 커리큘럼과 같은 단편적 개편을 중심으로 '직장 내 장애인 인식개선 교육' 개선 방향 설정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>장애인 고용 확대를 위한 인식개선이라는 목표가 명확한</b> 장기적 로드맵 중심의 '직장 내 장애인 인식개선 교육' 개선 방향 설정</li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>강사의 역량과 자질에 대한 검증과 일부 교육기관들의 불법적인 영업으로 인한 강사에 대한 신뢰도 하락</li> <li>전문성 확대를 위한 다양한 교육 역량 강화 지원 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>강사 검증에 대한 체계화 및 주기적 <b>재교육을 통한 강사 역량 강화</b></li> <li><b>업종별 장애유형별 맞춤 강사</b> 및 교육 기관 정보제공(로드맵)</li> <li>교육기관 및 강사들의 <b>질적 역량 강화</b>를 위한 체계적 교육체계 마련</li> </ul>



## &lt; 향후 교육 로드맵 &gt;



## 가. 장애인고용률이 낮은 기업에 대한 다양한 체험형 교육 확대 추진('25년)

- 장애예술단 공연과 교육으로 이루어진 문화예술연계형 교육 확대
- 교육수요자가 직접 참여하는 체험형 교육 프로그램 개발 보급

오프라인 교육	교육 수요자 직접 참여형 교육
• 문화체험형 교육 분야 확대 음악/공연/전시/영화/체험존/ 체육 등	• 장애인 인식개선 캠페인 참여 • 장애인 채용시 사업장 환경을 바꾸는 [Barrier-Free] 장벽 제거 아이디어 발견 및 시범 시행 • 장애인 인식개선 주간 사업장 내 운영 - 카드뉴스제작, 장애인직무개발 등 자율 과제 선정

- 수요자 직접 참여형 교육을 법정의무교육 인정 절차 개선

## 나. 전국 지역 거점별 장애인 인식개선 교육 센터 추진('25년)

- 공단의 5개 직업개발원 및 22개 장애인 훈련센터를 사업체 근로자가 방문하여 분야별 직업훈련, 장애인당사자와 소통, 교육 등 활용
- 별도의 추가 예산 소요 없이 기존의 인프라 활용 오픈형 교육센터 추진

## 다. 맞춤형 이러닝 콘텐츠 개발('24년) 및 AI기반 디지털교육 플랫폼 구축('27년)

- 사업주, 중간관리자, 근로자 등 대상으로 교육수요자가 필요로 하는 맞춤형 및 모듈형 조합형 콘텐츠 개발('24년 완료 예정)후 확산 추진
- 인공지능(AI) 기반 인식개선 교육 플랫폼 구축(중장기)
  - 맞춤형, 인기, 주제별·교육대상별 추천 콘텐츠 검색 및 선택 기능 도입

## 라. 직장내 장애인 인식개선 교육 품질 강화(중장기)

교육기관 품질 강화	강사 역량 향상 방안 마련
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육기관 품질 인증 기준 수립 및 운영</li> <li>• 보험, 금융 등 불법 영업행위 근절 대책 마련 및 신고센터 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문강사 연수 프로그램 개설 운영</li> <li>• 우수강사 발굴을 위한 강사 인증 제도 운영</li> <li>• 우수강사 인센티브 방안 마련</li> </ul>

## 첨부1

## 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	24. 06. 27	한국장애인 고용공단본부	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>kickoff 회의</b>
2차	24. 07. 04	한국장애인 고용공단본부	국민디자인단 16명 비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>발대식 및 워크숍</b> - 어피니티 다이어그램 작성
3차	24. 07. 10	부경대학교	국민디자인단 2명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>정책 수요 발견을 위한</b> - 데스크리서치 - 이해관계자맵 작성 - 핵심수요자 발굴
4차	24. 07. 15	온라인 (zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>필드리서치 계획 수립</b>
5차	24. 07. 22 24. 08. 02	디자인내일 (유선)	국민디자인단 13명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>서비스 수요자 유선인터뷰①</b> (핵심수요자 13인 유선인터뷰)
6차	24. 08. 13	(주)행복모아	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명	<b>서비스 수요자 심층인터뷰①</b> <b>서비스 사파리 진행①</b>
7차	24. 08. 13	한국양성평등 교육진흥원	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명	<b>서비스 수요자 심층인터뷰②</b>
8차	24. 08. 13	한국 행정연구원	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명	<b>서비스 수요자 심층인터뷰③</b>
9차	24. 08. 14	해피유자립생 활센터	국민디자인단 4명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명 강사 2명	<b>서비스 수요자 심층인터뷰④</b>

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
10차	24. 08. 14	단국대 죽전캠퍼스 사범관	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	서비스 수요자 심층인터뷰⑤
11차	24. 08. 19	NC소프트서 비스	국민디자인단 2명 서비스디자이너 2명 직원(관리자) 2명	서비스 수요자 심층인터뷰⑥ 서비스 사파리 진행②
12차	24. 08. 21	부산직업능력 개발원	국민디자인단 6명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명	서비스 수요자 심층인터뷰⑦ 서비스 사파리 진행③
13차	24. 08. 29	온라인 (zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	리서치를 기반으로 <b>진짜문제 정의</b> - 퍼소나, 고객여정맵 작성 - 서비스 목표 수립
14차	24. 09. 06	한국장애인 고용공단본부	국민디자인단 16명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>아이디어 워크숍</b>
15차	24. 09. 24	온라인 (zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>서비스 핵심 키워드 설정</b> <b>서비스 개발</b> - 브랜드개발 - 로드맵 개발
16차	24. 10. 07	한국장애인 고용공단본부	국민디자인단 2명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>서비스를 효과적으로 전달하기 위한 프로토타입 제작</b> - 스토리 보드 - 프로토타입
17차	24. 10. 16	온라인 (zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	<b>시행 방안 전략 수립 및 총괄 검토</b>

## □ 홍보실적 및 계획

### ○ 공공서비스디자인단 발대식 및 워크숍 언론보도("24.7.5.)

구분	제목	매체명	연 정보
1	장애인고용공단 직장 내 장애인 인식개선 교육 제도개선 추진	직접리안	온라인
	장애인고용공단 직장 내 장애인 인식개선 교육 제도개선 추진	보통지경제	온라인
	장애인고용공단 직장 내 장애인 인식개선 교육 제도개선 추진	이르르신문	온라인
	한국장애인고용공단 "국민 참여 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 만든다"	한국라디오스	온라인
	장애인고용공단 국민참여 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 만든다	뉴스룸	온라인
	한국장애인고용공단 국민참여 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 개선	이르르신문	온라인
	한국장애인고용공단 국민참여 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 개선 추진	한국디지털뉴스	온라인
	한국장애인고용공단 국민참여 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 개선	에이로뉴스	온라인
	한국장애인고용공단 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 개선	한국디지털뉴스	온라인
	한국장애인고용공단 직장 내 장애인 인식개선 교육제도 개선	에이로뉴스	온라인

### ○ 장애인 인식개선 캠페인 “Mind Change” 추진("24.6월 ~ )

- 장애인 고용에 관한 공감 및 의지를 다짐하는 메시지 확산 릴레이 챌린지 실시
- 미래 근로자인 청소년 등 다양한 계층을 포함하는 범국민 대상 “Mind Change 캠페인” 확대 실시 예정

 <p>정부부처 인식개선캠페인(5월)</p>	 <p>대학생 기자단 출범(5월)</p>	 <p>서울대 시범인식개선주간(10월)</p>	 <p>SNS인식개선 캠페인(5-7월)</p>
---	---	---	--

### ○ 공공서비스디자인단 운영 성과(실행전략→정책반영) 언론 홍보

- 주요 언론 매체에 국민디자인단 운영사례 및 정책 반영 결과 홍보
- 유튜브·인스타·블로그 등 SNS 채널((가칭)인식개선 컨설턴트 “베프맨”) 개설하여 인식개선 교육 및 장애인 고용관련 정보 제공 및 소통





□ 공공서비스디자인 활동 총평

사업담당자

○ 교육 정책 수행 관점의 변화

- 직장내 인식개선 교육이 법정의무화 된 이후, 사업체의 교육이행 관리 감독 관점에서 벗어나 수요자 관점의 효과적 교육 지원
- 국민디자인단 운영을 계기로 직장내 인식개선 교육은 수요자의 직접 참여, 체험, 경험이 중요하고, 그 궁극적인 목표인 “장애인 고용”으로 이어질 수 있도록 교육방향의 재정립 필요성을 확인함

수요자

○ 사업체 근로자

- 공공서비스디자인단을 통해 장애인 유관단체 및 전문가들과 다양한 관점에서 교육제도에 대한 이야기를 나눌 수 있는 기회였음
- 민간기업 인사담당자 관점에만 보던 장애인 인식개선의 이슈를 여러 이해관계자와 소통하면 이해의 폭이 넓어졌음

○ 장애인근로자

- 근로현장에서 발생 되는 여러 불편한 상황을 비장애인 동료들이 이해할 수 있는 교육내용이 반영되는 기회로 국민디자인단이 매우 유익했음

✓ 장애인근로자도 업무인수인계를 자세히 받았으면 한다

✓ 기간제 근로자로 일하는 경우가 많은 데 선입견으로 팀내에서 업무를 맡기지 않고 방치하는 경우가 있다

⇒ 맞춤형 모듈형 이러닝 콘텐츠에 위 내용 반영하여 제작 중

## □ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

### < 전체 법정 의무교육에 대한 정책디자인 필요 >

- ☞ 직장내 장애인 개선 교육 과제 수행 통해 다른 법정 의무교육에 확산 필요
- ☞ 정부부처 및 공공기관에 흩어져 있는 법정 의무교육들을 수요자인 국민들이 언제 어디서나 쉽게 한곳에서 들을 수 있는 **법정 의무 교육 디지털 플랫폼 또는 통합 교육서비스 개선**을 제언
  - 대국민 편익과 함께 관련 소모되는 교육예산을 최소화할 수 있음
  - 법정 의무교육 관련 부처들 협력 필요

## 공공서비스디자인단 참여자 후기

- √ 공공서비스디자인단 활동을 통해 직장 내 장애인 인식 개선 교육에 대한 정책 개선안을 제안하는 과정은 매우 의미 있는 경험이었습니다. 이전에 규제개선으로 접근했던 업무와는 달리 다양한 분야에서 온 사람들의 의견을 듣고, 보다 자유롭게 생각을 나눌 수 있는 환경이었기에 더 폭넓은 관점을 가질 수 있었습니다. 이 과정에서 특히 인상적이었던 점은 교육의 필요성과 효과를 더욱 체감하게 된 부분이었습니다.
- √ 장애인과 비장애인이 함께 일하고 어울리는 환경을 만드는 것은 단순한 제도적 변화만으로 해결될 수 있는 문제가 아니며, 이를 뒷받침하는 인식 개선이 필수적입니다. 교육의 변화가 그 출발점이 될 수 있기를 바랍니다. 물론 법적, 제도적 개선이 단기간에 이루어지기 어렵다는 점은 이해하지만, 이를 통해 장애인과 비장애인이 함께 살아가고 일할 수 있는 진정한 포용적 사회를 만들어갈 수 있는 토대를 마련할 수 있기를 바랍니다.

- √ 안녕하세요. 국민과 함께 만드는 직장내 장애인 인식개선 교육 공공서비스디자인단에 참여한 김0환입니다. 기업의 실무자로서 장애인 인식개선 교육에 대하여 직접 참여하여 심도 있게 고민을 하고 다양한 의견을 나눌 수 있어서 매우 유익한 시간이었습니다.

다양한 이해관계자와 함께 의견을 주고 나누면서 다양한 기업의 환경과 각자 처해진 입장에서의 어려움에 대하여 이해할 수 있었습니다. 이러한 어려움 속에서 모두에게 공통된 내용으로 개선점을 찾고 의견을 한데 모을 수 있었던 소중한 시간이었습니다.

또한 보조공학센터에서 워크숍을 실시하면서 장애인 맞춤형 기기와 수요자 중심의 보조공학 서비스를 제공한다는 부분이 너무 유익했습니다.

장애인 인식개선에 대한 부분에 대하여 더 장애 유형별로 어떠한 어려움이 있고 지원을 할 수 있었는지 직접 눈으로 보고 체험해볼 수 있는 시간이었습니다.

이처럼 국민이 직접 참여하여 현장의 목소리를 낼 수 있는 공공서비스디자인단이 형식적이지 않고 실제 현장을 방문하여 경험해보고 의견을 낼 수 있는 시간이었습니다.

그동안 활동에 참여한 부분을 되새겨보니 각자의 다름을 이해하고 공감하며 함께 더 나아갈 수 있는 방향성을 제시할 수 있었던 공공서비스디자인단이지 않았나 생각합니다.

모집과 운영, 결과 보고서까지 모든 과정에서 좋은 기회를 마련하여 주신 고용노동부와 한국장애인고용공단 관계자분들께도 진심으로 감사합니다.

앞으로 공공서비스디자인단의 지속적인 활동을 장애인의 인식개선을 비롯하여 장애인의 삶의 질 향상에 많은 도움이 될 수 있기를 바랍니다.

공공서비스디자인단 참여자 김0환