

**2014-OR-20**

## **서울시 장애인공무원 직무배치에 관한 연구**

**A Study on Work Position Arrangement for the Seoul City  
Officials with Disability**

**김경혜 김귀영**

2014-OR-20

## 서울시 장애인공무원 직무배치에 관한 연구

A Study on Work Position Arrangement for the Seoul City  
Officials with Disability

## 연구진

연구책임	김경혜	미래사회연구실 선임연구위원
연구원	김귀영	미래사회연구실 연구위원
	이미라	미래사회연구실 연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

# 요약 및 정책건의

1

## 연구개요

- 서울시는 장애인 고용률 목표를 법적 기준의 2배인 6%로 상향 설정하고, 장애인 고용률이 6%에 도달할 때까지 신규채용 인원의 10%를 장애인으로 채용할 계획임.
- 서울시는 장애인공무원의 증가에 대비하여 적절한 보직부여 및 경력관리 등 장애인공무원의 인사관리 개선방안을 모색하고 있음.
  - 장애인공무원을 위한 교육훈련 제공, 근무평정과 승진 시 우대조치 마련 등을 계획하고 있으며, 장애특성을 고려하여 장애인공무원의 배치 가능한 직무를 발굴하고 이와 연계하여 희망보직으로 전보가 가능하도록 제도를 개선할 예정임.
- 이 연구는 서울시의 장애인공무원 인사관리 개선방안의 하나로 장애인공무원 직무배치 방식의 개선방안을 모색하는 데 목적이 있음.
  - 장애인공무원에게 적합한 직무로 배치하는 방안을 제시함으로써 장애인공무원이 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하고자 함.
- 장애인공무원 직무배치를 위해서는 장애인당사자의 개인특성과 함께 배치될 부서의 직무특성이 함께 고려되어야 함.
  - 따라서 우선 설문조사와 심층면접조사 등을 통해 장애인공무원의 의견을 파악하였음. 주요 조사내용은 현재 직무에 대한 만족도, 희망부서와 희망이유, 장애인공무원 직무배치 방식에 대한 의견 등을 포함함.
  - 또한 서울시 직무특성조사를 통해 각 부서의 업무특성을 파악하였음. 직무특성조사는 업무난이도, 개인능력 필요도, 작업자세, 작업공간, 업무강도 등 5개 영역으로 조사하여 부서별로 점수화하였음.
  - 이렇게 도출된 점수를 “장애친화도 점수”라고 정의함. 장애친화도 점수가 높을수록 장애인이 근무하기에 상대적으로 용이한 부서로 판단함.

## 주요 연구결과

### 장애인공무원 직무배치에 대한 의견

- 서울시 장애인공무원을 대상으로 직무현황과 인사관리 등에 대한 의견을 수렴하고자 설문조사와 심층인터뷰를 실시하였음.
- 설문조사 결과, 현재 배치된 직무에 대한 만족도는 5점 만점에 3점을 넘어 보통 이상의 만족도를 보이나, 인사 및 복지제도에 대해서는 불만족하고 있음. 특히 평가와 승진에 대한 불만족도가 높음.
  - 심층인터뷰에서도 장애인이기 때문에 평가와 승진에서 불이익을 당한다는 의식이 높았음.

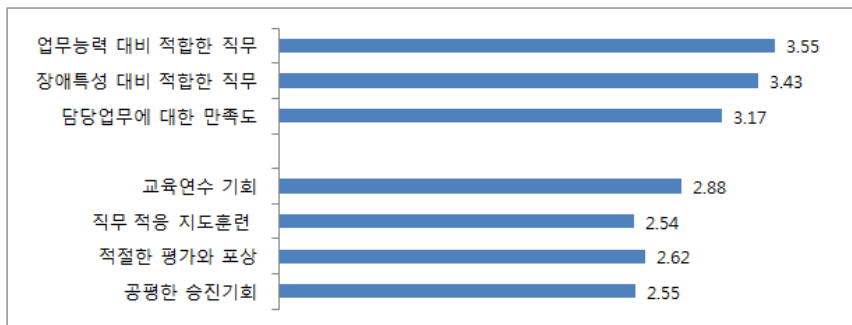


그림 1 직무현황 만족도

- 장애인 직무배치 개선방안으로는 장애인공무원 우선배치부서 선정, 우선배치 직무 선정, 장애인공무원을 위한 전문관 제도 도입 순으로 선호도가 높았음.
  - 심층인터뷰에서는 장애인 적합직무를 정해 해당 직무에 장애인공무원을 순환 근무시키자는 의견도 있었으나, 일부 직무에 강제 배치하는 것보다 본인 희망을 반영하는 것이 업무효율성이 높다는 의견도 있었음.



그림 2 장애인공무원 직무배치 방식에 대한 선호도

## 2.2 서울시 부서별 장애친화도

- 5개 영역별로 직무특성조사를 실시한 결과, 장애친화도 점수는 본청이 평균 61.4점으로 사업소(57.2점)보다 높아 장애인이 근무하기에 사업소보다 본청이 다소 양호한 편임.
- 서울시 본청과 사업소에서 장애인 친화도가 높은 상위 20개 부서는 표 2에 제시된 바와 같음.

표 1 영역별 장애친화도 점수

	업무난이도	기초능력 필요도	작업자세	작업공간	작업강도	종합
본청	56.2	60.8	77.5	73.1	39.4	61.4
사업소	62.1	57.3	57.7	66.1	43.0	57.2
서울평균	59.1	59.0	67.6	69.6	41.2	59.3

표 2 장애친화도 점수 상위 20개 부서

순위	본청	점수	사업소	점수
1	복지건강실 장애인복지정책과	69.49	시의회사무처 의사담당관	70.70
2	마곡사업추진단 마곡사업담당관	68.13	교통방송 방송기획실	69.61
3	교육협력국 평생교육과	67.64	서울시립대학교 기획처	67.59
4	기획조정실 기획담당관	67.20	보건환경연구원 연구지원부	66.12
5	시민소통기획관 뉴미디어담당관	66.86	소방학교/소방서	65.90
6	정보기획단 정보시스템담당관	66.84	상수도사업본부 요금관리부	65.78
7	정보기획단 공간정보담당관	66.72	시의회사무처 전문위원실	65.12
8	시민소통기획관 시민봉사담당관	66.71	서울시립대학교 교무처	65.10
9	행정국 인사과	66.61	인재개발원 인재기획과	65.06
10	도시계획국 동남권MICE추진단	66.44	시의회사무처 공보실	64.90
11	도시교통본부 주차계획과	66.42	교통방송 보도국	64.29
12	경제진흥실 경제정책과	66.39	도시기반시설본부 건설총괄부	64.20
13	재무국 세제과	66.12	서울시립대학교 단과대학원	64.06
14	푸른도시국 자연생태과	65.94	서울시립대학교 입학관리처	63.33
15	여성가족정책실 여성가족정책담당관	65.83	교통방송 기획조정실	63.19
16	재무국 계약심사과	65.82	서울역사박물관 경영지원부	62.64
17	소방재난본부	65.73	상수도사업본부 경영관리부	62.53
18	경제진흥실 투자유치과	65.58	데이터센터 데이터센터	62.49
19	여성가족정책실 다문화담당관	65.48	아동복지센터 아동복지센터	62.35
20	재무국 재무과	65.44	서울시립미술관 북서울미술관	61.85

- 표 3은 본청에서 장애유형별로 장애친화도 점수가 높은 상위 20개 부서, 표 4는 사업소에서 장애유형별 친화도가 높은 부서들을 나타냄.
- 장애유형별로 다소 차이가 있으나 장애친화도 점수가 높은 부서는 장애유형별 우선순위에서도 대체로 높은 장애친화도를 보임.

**표 3 장애유형별 장애친화도 우선순위 - 본청**

	상지지체	하지지체	뇌병변	시각	청각언어	내부
1	장애인복지정책과	장애인복지정책과	장애인복지정책과	장애인복지정책과	마곡사업담당관	마곡사업담당관
2	창업취업지원과	시장실	마곡사업담당관	시민봉사담당관	장애인복지정책과	장애인복지정책과
3	다문화담당관	시민봉사담당관	평생교육과	뉴미디어담당관	소방재난본부	동남권MICE추진단
4	주차계획과	마곡사업담당관	정보시스템담당관	동남권MICE추진단	시장실	다문화담당관
5	계약심사과	재무과	주차계획과	평생교육과	자연생태과	정보시스템담당관
6	뉴미디어담당관	동남권MICE추진단	기획담당관	인사과	시민봉사담당관	자연생태과
7	공간정보담당관	기획담당관	공간정보담당관	기획담당관	정보시스템담당관	공간정보담당관
8	시민봉사담당관	평생교육과	시민봉사담당관	마곡사업담당관	동남권MICE추진단	주차계획과
9	자연생태과	인사과	동남권MICE추진단	공간정보담당관	평생교육과	기획담당관
10	마곡사업담당관	세제과	뉴미디어담당관	정보시스템담당관	자활지원과	시민봉사담당관
11	평생교육과	정보시스템담당관	계약심사과	경제정책과	정보공개정책과	평생교육과
12	일자리정책과	법무담당관	다문화담당관	세제과	공간정보담당관	소방재난본부
13	투자유치과	뉴미디어담당관	인사과	투자유치과	주차계획과	인사과
14	희망복지지원과	공간정보담당관	세제과	여성가족정책담당관	노동정책과	세제과
15	기획담당관	경제정책과	경제정책과	주차계획과	경제정책과	경제정책과
16	민원해소담당관	주차계획과	자연생태과	자연생태과	계약심사과	계약심사과
17	인사과	조직담당관	재무과	다문화담당관	총무과	투자유치과
18	정보시스템담당관	계약심사과	소방재난본부	일자리정책과	역사문화재과	뉴미디어담당관
19	동남권MICE추진단	여성가족정책담당관	여성가족정책담당관	계약심사과	산지방재과	자활지원과
20	물관리정책과	다문화담당관	법무담당관	민원해소담당관	건축정책추진단	재무과

표 4 장애유형별 장애친화도 우선순위 - 사업소

	상지지체	하지지체	뇌병변	시각	청각언어	내부
1	교통방송 방송기획실	시의회 의사담당관	시의회 의사담당관	시의회 의사담당관	시의회 의사담당관	시의회 의사담당관
2	시의회 의사담당관	교통방송 방송기획실	교통방송 방송기획실	교통방송 방송기획실	소방학교·소방서	교통방송 방송기획실
3	시립대 기획처	시립대 기획처	시립대 기획처	시립대 기획처	인재원 인재기획과	시립대 기획처
4	시립대 단과대	보건연 연구지원부	보건연 연구지원부	소방학교·소방서	인재원 인재양성과	상수도본부 요금관리부
5	소방학교·소방서	시립대 교무처	상수도본부 요금관리부	상수도본부 요금관리부	시립대 기획처	시립대 교무처
6	상수도본부 요금관리부	상수도본부 요금관리부	소방학교·소방서	보건연 연구지원부	보건연 연구지원부	시립대 단과대
7	시립대 교무처	소방학교·소방서	시의회 공보실	시립대 교무처	북서울미술관	보건연 연구지원부
8	보건연 연구지원부	시의회 공보실	시립대 교무처	시의회 전문위원실	시의회 공보실	시립대 입학관리처
9	시의회 공보실	시의회 전문위원실	시의회 전문위원실	시의회 공보실	시의회 전문위원실	인재원 인재기획과
10	시의회 전문위원실	시립대 단과대	인재원 인재기획과	개발원 인재기획과	시립병원 진료부	시의회 전문위원실
11	교통방송 보도국	개발원 인재기획과	시립대 단과대	교통방송 보도국	상수도본부 경영관리부	교통방송 보도국
12	아동복지센터	교통방송 보도국	도시기반 건설총괄부	시립대 단과대	데이터센터	소방학교·소방서
13	도시기반 건설총괄부	시립대 입학관리처	교통방송 보도국	도시기반 건설총괄부	아동복지센터	도시기반 건설총괄부
14	인재원 인재기획과	시립병원 진료부	시립대 입학관리처	교통방송 기획조정실	상수도본부 요금관리부	시의회 공보실
15	교통방송 기획조정실	도시기반 건설총괄부	교통방송 기획조정실	아동복지센터	도시기반 건설총괄부	역사박물관 경영지원부
16	도시기반 철도사업부	역사박물관 경영지원부	상수도본부 경영관리부	역사박물관 경영지원부	교통방송 방송기획실	아동복지센터
17	북서울미술관	데이터센터	역사박물관 경영지원부	데이터센터	보건연 물환경연구부	상수도본부 경영관리부
18	역사박물관 경영지원부	교통방송 기획조정실	데이터센터	시립대 입학관리처	한강사업본부 총무부	교통방송 기획조정실
19	상수도본부 경영관리부	시의회 예산정책담당관	북서울미술관	상수도본부 경영관리부	인재원 인재채용과	데이터센터
20	도시기반 방재시설부	상수도본부 경영관리부	아동복지센터	시립병원 원무과	교통방송 기획조정실	북서울미술관



## 2.3 장애인 선호부서 장애인친화도

- 장애인공무원을 대상으로 선호부서를 조사한 결과, 본청과 사업소에서 각각 21개 기관이 2명 이상의 장애인공무원이 선호하는 부서로 확인됨.
- 이들 부서를 장애인친화도 점수가 높은 순서대로 나열한 것이 표 5임. 본청에서는 뉴미디어담당관, 인사과, 자연생태과 등의 장애인친화도가 높으며, 사업소에서는 인재개발원, 데이터센터, 아동복지센터 순으로 장애인친화도가 높음.

표 5 장애인공무원 선호부서의 장애인친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애인친화도 점수	기관	선호 인원	장애인친화도 점수
1	뉴미디어담당관	2	66.86	인재개발원	6	63.11
2	인사과	12	66.61	데이터센터	2	62.49
3	자연생태과	2	65.94	아동복지센터	2	62.35
4	계약심사과	2	65.82	교통방송	2	60.22
5	재무과	4	65.44	시립미술관	3	59.96
6	법무담당관	3	65.28	시립대학교	6	58.97
7	문화산업과	2	64.35	시립병원	7	58.12
8	정보공개정책과	3	63.71	체육시설관리사업소	10	57.77
9	정보기획담당관	2	63.59	도로사업소	14	57.74
10	문화예술과	2	63.11	수도사업소	16	57.65
11	장애인자립지원과	3	62.76	상수도사업본부	8	57.13
12	학교지원과	2	62.75	공원녹지사업소	11	57.09
13	감사담당관	4	62.11	한강사업본부	9	57.05
14	국제교류담당관	2	62.10	서울역사박물관	4	56.97
15	예산담당관	3	61.05	도시기반시설본부	2	55.70
16	인력개발과	7	59.41	서울도서관	4	55.27
17	어르신복지과	2	59.37	아리수정수센터	11	55.11
18	총무과	8	58.84	물재생센터	6	54.00
19	행정과	6	58.84	서울대공원	6	53.75
20	조사담당관	2	56.01	보건환경연구원	11	53.16
21	한양도성도감	3	55.72	품질시험소	2	52.35

주: 선호조사 결과 2명 이상의 선호도를 보인 부서임.

### 3 정책 및 제도개선 방안

#### 3.1 장애인공무원 직무배치 기본방향

- 근로능력은 개인이 보유하고 있는 자원과 업무내용이나 작업환경 등 외부적 요건의 상호작용에 의해 결정됨.
  - 따라서 장애인공무원이 개인의 근로능력을 최대로 발휘하기 위해서는 개인특성과 작업조건이 최적의 조합으로 구성되어야 함.
- 이러한 배경에서 장애인공무원의 직무배치 시에는 다음과 같은 사항이 동시에 고려되어야 함.
  - 첫째, 개별 장애인의 특성이 고려되도록 함.
  - 둘째, 업무의 내용과 근로조건 등 직무특성에 대한 분석이 필요함.
  - 셋째, 장애인 당사자의 의견이 반영되도록 함.

#### 3.2 장애인공무원 직무배치방식의 개선

- 궁극적으로는 장애인공무원의 직무배치 방식은 개인별 직무평가와 면담을 통해 적합직무에 배치하는 1:1 매칭방식으로 가야 함.
  - 외국에서는 이처럼 개별 평가를 통해 장애인의 직업을 연계하는 것이 일반화되어 있음.
- 따라서 인사과에 장애인공무원 직무평가와 상담을 전담하는 장애인 직무 코디네이터 직책을 신설하여 운영하도록 함.
  - 코디네이터의 역할은 장애인에게 적합한 직무를 선정하여 배치하는 것에 더하여 해당부서에서 장애인공무원이 업무를 수행하는데 필요한 각종 지원들, 예를 들어 보조기기나 작업공간의 개선 등을 판단하는 업무까지 포함하도록 함.

#### 3.3 부서별 장애친화도 적용원칙

- 이 연구에서 도출된 부서별 장애친화도 점수는 장애인공무원 직무배치 시 참고자료로 활용될 수 있으며, 장애인공무원의 직무능력을 발휘하는 데 도움이 될 것으로 판단됨.

- 그러나 부서별 장애친화도에 근거한 일방적인 직무배치는 또 다른 장애인 차별이 될 수 있으므로 실제 장애인공무원 직무배치 시에는 다음과 같은 원칙을 준수하는 것이 바람직함.
  - 첫째, 부서별 장애친화도는 중증장애인을 대상으로 우선 적용함. 사무직 성격인 서울시 업무가 경증장애인에겐 크게 어렵지 않기 때문임.
  - 둘째, 부서별 장애친화도를 고려하되, 장애인공무원 당사자와 면담을 통해 개인별 희망부서를 반영하는 것이 바람직함.

## 3 4 장애인공무원 인사관리의 향후과제

### 3 4 1 작업여건 개선

- 첫째, 개인별 차이를 반영한 장애인 보조기기 지원이 필요함.
  - 서울시는 올해부터 보조기기 지원을 적극적으로 진행하고 있으나 선택의 범위가 제한적이라는 지적임.
- 둘째, 근로지원인 지원제도의 확대가 시급함.
  - 공무원은 법률상 “근로자”가 아니라는 이유에서 고용노동부에 제공하는 중증장애인 근로지원인을 지원받지 못하고 있으므로 제도개선을 통해 공무원도 혜택을 받을 수 있도록 함.
- 셋째, 작업환경 개선이 요구됨.
  - 장애인공무원을 위한 휴식공간을 제공하고, 탄력시간 근무제나 재택근무 제도의 도입을 적극 검토함.

### 3 4 2 경력관리 지원

- 첫째, 다양한 교육·훈련 기회 제공이 바람직함.
  - 장애인설문조사에서 개인역량 개발을 위한 교육·연수기회, 새로운 직무 적응에 필요한 지도·훈련이 제대로 제공되지 못한다는 응답이 있었음.
- 둘째, 근무평정 및 승진 시 우대조치가 필요함
  - 공무원 채용 시 장애인 의무고용률을 적용하는 것과 같은 취지에서 근무평정이나 승진 심사 시 일정 비율 장애인을 우대하는 제도가 필요함.
- 셋째, 장애인공무원의 전문성 강화가 요구됨.

- 장애인공무원에게 적합한 전문직종을 지정하여 그 분야에 전문가로 성장할 수 있도록 함. 장애인공무원이 특정 분야 전문관으로 경력을 쌓으면 근무평정에서 불이익을 당하는 문제도 해결될 수 있음.

### 343 장애인 인식개선

- 각 부서에서 장애인공무원의 전입을 꺼려하는 경우가 있는데 이는 장애인에 대한 이해 부족에서 시작된 측면이 있음.
- 서울시 공무원, 특히 상급자 대상 인식개선 교육이 필요함.
  - 장애인에 대한 인식과 태도는 해당부서 상급자의 태도에 따라 영향을 받는다는 의견이 많았으므로 일반직뿐 아니라 팀장, 과장급 대상으로 장애인 인식개선 교육을 실시함.
- 장애인공무원의 의식개선 교육도 필요함.
  - 일부 장애인공무원의 소극적인 업무태도가 전체 장애인공무원에 대한 부정적 인식을 초래하는 측면이 있음.
  - 장애인공무원 대상으로 직무관련 교육·훈련을 실시하는 것에 더하여 업무태도나 대인관계 기술 등 실무적인 의식개선 교육도 필요함.

# 차례

<b>I</b>	<b>서론</b>	<b>22</b>
1	연구개요	22
1 1	연구배경 및 목적	22
1 2	연구방법	23
1 3	연구의 구성체계	24
2	서울시 장애인공무원 고용현황	25
<b>II</b>	<b>서울시 장애인공무원 직무만족도 및 욕구</b>	<b>30</b>
1	장애인공무원 근로실태 및 만족도 조사결과	30
1 1	조사개요	30
1 2	응답자 일반특성	30
1 3	직무현황에 대한 평가 및 만족도	31
1 4	근로조건 및 환경	34
1 5	인사 및 복지제도 만족도	36
1 6	장애인공무원 직무배치 방식	39
2	장애인공무원 심층인터뷰 결과	40
2 1	조사개요	40
2 2	주요 결과	41
3	장애인공무원 선호부서 조사	46
3 1	조사개요	46
3 2	조사결과	46
<b>III</b>	<b>장애인의 직업능력과 적합직종</b>	<b>50</b>
1	장애인의 직업능력평가	50
1 1	직업능력의 개념	50
1 2	직업능력 구성요소	50
1 3	장애인 직업능력평가	52

2	장애유형별 근로능력 제약요인	55
3	장애인 적합직무 개발 및 운영사례	58
3 1	장애인 적합직무 개발 연구	58
3 2	공공부문 장애인 적합직무 개발	60
3 3	공공부문 장애인 일자리 창출 사례	61
<b>IV</b>	<b>서울시 직무특성조사 및 분석</b>	<b>66</b>
1	직무분석의 개념과 내용	66
1 1	직무분석의 개념	66
1 2	직무분석의 과정과 내용	66
2	조사설계	68
2 1	조사목적	68
2 2	조사항목 및 척도	68
2 3	조사방법	70
2 4	조사응답자 현황	70
3	부서별 직무특성 분석결과	72
3 1	결과 집계 방법	72
3 2	영역별 장애친화도 점수	73
3 3	장애친화도 종합점수	75
3 4	부서별 장애친화도 점수 분포	76
4	장애유형별 분석 결과	79
4 1	장애유형별 장애친화도 점수	79
4 2	장애유형 및 부서별 장애친화도	80
5	장애인공무원 선호부서 분석결과	88
5 1	선호부서 장애친화도	88
5 2	장애유형별 선호부서 장애친화도	89

<b>V</b>	<b>결론 및 정책제언</b>	<b>96</b>
1	장애인공무원 직무배치 기본방향	96
2	장애인공무원 직무배치 개선방안	97
2 1	개인별 배치방식 도입	97
2 2	부서별 장애친화도 활용방안	99
3	장애인공무원 인사관리의 향후 과제	101
3 1	작업여건 개선	101
3 2	경력관리 지원	102
3 3	장애인 인식개선	103
	<b>참고문헌</b>	<b>106</b>
	<b>부록</b>	<b>108</b>

## 표차례

표 1-1	서울시 장애인 고용현황	25
표 1-2	서울시 장애인공무원 장애유형별 현황	26
표 1-3	서울시 장애인공무원 성·연령별 현황	26
표 1-4	서울시 장애인공무원 직군·직급별 현황	27
표 2-1	응답자 개인특성	30
표 2-2	응답자 장애특성	31
표 2-3	현재 직무배치에 대한 만족도	32
표 2-4	본인의 업무수행능력	32
표 2-5	장애로 인한 어려움	33
표 2-6	현재 직무에 대한 만족도 점수	34
표 2-7	보조기기 및 편의시설 지원정도	35
표 2-8	보조기기 및 편의시설 지원정도	36
표 2-9	평가와 승진 만족도	37
표 2-10	교육 훈련 및 연수기회	38
표 2-11	장애인에 대한 배려	39
표 2-12	장애인 직무배치 관련제도 필요도 점수	40
표 2-13	장애인공무원 심층인터뷰 대상	41
표 2-14	장애인공무원 선호부서	46
표 2-15	장애인공무원 선호부서 우선순위	47
표 2-16	장애유형별 선호부서	48
표 3-1	직업기초능력	51
표 3-2	직업기능 스크리닝 검사문항	53
표 3-3	장애인공무원 적합직무 개발을 위한 직무요구조건 체크리스트	54
표 3-4	장애유형별 직업활동 특성	56
표 3-5	장애유형별 직업적 특성	57
표 3-6	장애유형별 고용 애로사항	58
표 3-7	중증장애인공무원 적합 직무	60



표 3-8	장애인공무원 적합직무	61
표 4-1	직무조사 내용	67
표 4-2	외국의 공무원 직무조사 요소	68
표 4-3	부서별 직무특성조사 내용 구성	69
표 4-4	응답자 개인특성	70
표 4-5	부서별 응답현황	71
표 4-6	분석대상 부서별 응답수 및 분석단위	72
표 4-7	직무내용 항목별 장애친화도 점수	73
표 4-8	업무수행방식 항목별 장애친화도 점수	74
표 4-9	작업환경 항목별 장애친화도 점수	75
표 4-10	서울시 업무의 장애친화도 종합점수	76
표 4-11	본청 부서별 장애친화도 종합점수 순위	77
표 4-12	본부·사업소 부서별 장애친화도 종합점수 순위	78
표 4-13	조사문항별 관련 장애유형	79
표 4-14	장애유형별 서울시 업무의 장애친화도 점수	80
표 4-15	부서별 장애친화도 - 상지지체	82
표 4-16	부서별 장애친화도 - 하지지체	83
표 4-17	부서별 장애친화도 - 뇌병변	84
표 4-18	부서별 장애친화도 - 시각	85
표 4-19	부서별 장애친화도 - 청각·언어	86
표 4-20	부서별 장애친화도 - 내부장애	87
표 4-21	장애인공무원 선호부서의 장애친화도 우선순위	88
표 4-22	상지지체 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	90
표 4-23	하지지체 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	91
표 4-24	뇌병변 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	92
표 4-25	시각장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	92

표 4-26	청각언어 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	93
표 4-27	내부장해인공무원 선호부서의 장애친화도 점수	93

## 그림차례

그림 2-1	현재 직무 만족도 점수	34
그림 2-2	인사 및 복지제도 만족도 점수	37
그림 2-3	장애인공무원 직무배치 방식에 대한 선호도	39
그림 3-1	근로능력의 형성과 결정요인	52

# I 서론

## 1 연구개요

## 2 서울시 장애인공무원 고용현황

# I 서론

## 1 연구개요

### 1.1 연구배경 및 목적

- 정부는 장애인 고용촉진 정책 중 하나로 장애인 고용의무제도를 1990년부터 시행하고 있음.
  - 「장애인 고용촉진 및 직업재활법」은 국가와 지방자치단체의 장애인의 무고용률을 3%로 명기하고 있으나, 안행정부는 2013년부터 국가와 지방자치단체의 고용률을 법적 기준보다 높은 3.5%로 상향조정하고, 신규채용인원의 3.5% 이상을 장애인으로 임용하도록 하였음.
  - 서울시는 장애인 고용률 목표를 법적 기준의 2배인 6%로 상향 설정하였고, 고용률이 6%에 도달할 때까지 신규채용 인원의 10%를 장애인으로 채용할 계획임.
- 서울시는 장애인공무원의 증가에 대비하여 적절한 보직부여 및 경력관리 등 장애인공무원의 인사관리 개선방안을 모색하고 있음.
  - 개선방안 중 하나로 장애인공무원의 업무능력 향상을 위한 교육훈련 기회를 제공하고, 근무평정과 승진 시 우대조치를 마련할 예정임.
  - 또한 장애특성을 고려하여 장애인공무원의 배치가 가능한 직무를 발굴하고 이와 연계하여 희망보직으로 전보가 가능하도록 제도개선을 계획 중임.
- 이 과제는 서울시가 추진하고 있는 장애인공무원 인사관리 개선방안의 하나로 장애인에게 적합한 직무배치 방안을 모색하는 데 연구목적이 있음.
  - 장애인공무원은 공무원 시험을 통해 선발되었기 때문에 공무원 직무를 수행하는 데 필요한 기초적인 능력은 갖추고 있음. 그러나 직무배치 시에는 신체적 장애라는 또 다른 변수를 고려하지 않을 수 없음.
  - 따라서 장애인공무원의 장애특성과 서울시 업무특성 분석을 토대로 장애인공무원에게 적합한 직무로 배치하는 방안을 제시함으로써 장애인공무원이 개인의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하고자 함.

## 1 2 연구방법

### 1 2 1 서울시 장애인공무원 근로실태 및 만족도 조사

- 서울시에 근무 중인 장애인공무원을 대상으로 직무현황과 직무만족도 조사를 실시하였음.
- 조사대상은 서울시 본청(자치구 제외) 장애인공무원이며, 조사방법은 이메일로 조사표를 발송한 후 자기기입식으로 작성하여 회신하는 방식으로 진행됨.
- 조사는 2014년 7월 18일부터 8월 4일까지 진행되었고, 조사내용은 장애인공무원의 일반특성(성별, 연령, 장애특성), 임용현황, 직무현황, 담당 직무에 대한 평가, 요구사항 등이 포함되었음.

### 1 2 2 장애인공무원 심층면접조사

- 서울시 본청 및 사업소에서 근무 중인 장애인공무원을 대상으로 심층면접조사를 시행하였음. 심층면접조사는 설문조사 결과의 한계를 보완하여 장애인공무원 직무배치와 경력관리에 대한 의견을 수렴하는 데 목적이 있음.
- 심층면접은 장애유형, 근무부서, 직렬 등을 고려하여 14명을 선정하여 진행하였음.

### 1 2 3 서울시 장애인공무원 선호부서 조사

- 서울시 인사과가 서울시 본청과 사업소에 근무 중인 장애인을 대상으로 보직이동 시 선호부서 조사를 하였음.
- 개인별로 선호하는 부서를 3개까지 작성하여 장애인 우선배치 직무발굴의 참고자료로 활용하였음. 조사는 이메일 조사로 진행되었고, 총 111명이 조사에 참여하였음.

### 1 2 4 서울시 직무특성조사

- 장애인 우선배치 가능 부서를 판단하기 위해 서울시 본청 및 사업소에 대한 직무특성 조사를 실시하였음. 조사는 서울시 본청과 사업소 전 부서를 대상으로 하며, 자치구는 포함하지 않았음.
- 직무특성조사는 각 부서의 6~9급 주무관 전체를 대상으로 하며, 조사내용은

직무내용, 업무수행방식, 작업환경 등을 포함함. 각 부서의 주무관들이 응답한 내용을 통합하여 해당 부서의 직무특성을 판단하였음.

## 1 2 5      기타

- 연구진행 초기 장애인공무원들과 간담회를 개최하여 장애인공무원이 경험하는 문제에 대한 전반적인 의견을 수렴하였음.
- 또한 서울시 본청에서 장애인이 많이 배치된 부서 과장·담당관 대상으로 장애인공무원에 대한 인식과 장애인 직무배치에 대한 의견 등을 청취하였음.

## 1 3      연구의 구성체계

- 이 연구는 전체 5개 장으로 구성되어 있음. I 장에서는 연구개요와 서울시 장애인공무원 고용실태를 소개하였음.
- II 장에서는 설문조사와 면접조사를 통해 수렴한 서울시 장애인공무원의 의견을 정리하였음.
  - 이 장에서는 서울시 장애인공무원을 대상으로 실시한 설문조사와 심층 면접조사 결과를 정리하였음.
  - 또한 인사과가 실시한 장애인공무원의 선호부서조사 결과도 이 장에 함께 소개하였음.
- III 장은 장애인의 직업능력평가에 대한 선행연구를 정리하였음. 장애인에게 적합한 직무배치를 위해서는 장애인의 장애특성과 직무능력에 대한 평가가 선행되어야 함.
  - 따라서 이 장에서 장애인의 직무능력 평가항목에 대한 선행연구를 리뷰하였고, 장애유형별로 근로제약요인을 정리하였음. 이들 내용은 서울시 직무특성조사의 조사문항 개발에 활용되었음.
- IV 장은 서울시 직무특성조사 및 분석임. 장애인에게 적합한 직무에 배치하기 위해서는 장애인 당사자의 특성을 고려해야 하지만, 동시에 부서별 업무내용과 수행방식에 대한 고려도 필요함.
  - 부서별로 업무내용이나 수행방식에 차이가 있으므로, 장애인공무원이 가지고 있는 신체적·정신적 특징이 더 큰 장애로 작용하는 영역이 존재할 수 있기 때문임.

- 서울시 직무특성조사는 일반적인 직무조사의 조사항목과 장애인의 직업능력평가 시 고려사항들을 참고하여 조사항목을 구성하였고 조사결과를 토대로 부서별 장애친화도 점수를 산출하였음.
- 마지막으로 V장에서는 앞의 조사결과들을 종합하여 장애인공무원에게 적합한 직무배치 방안에 대하여 제안하였음.

## 2 서울시 장애인공무원 고용현황

- 2014년 8월말 현재 자치구를 포함한 서울시 장애인공무원은 총 1,557명으로 서울시 전체 공무원(41,207명)의 4.5%임.
  - 이 중 서울시 본청(이하 사업소 포함)의 장애인 고용률은 3.1%로 자치구에 비해 낮음.
  - 장애정도에 따라서는 전체 장애인공무원의 81.0%가 경증장애인이며, 특히 본청은 84.6%가 경증장애인임.

표 1-1 서울시 장애인 고용현황

(단위: 명, %)

구분	정원	장애 정도			고용률(%)
		계	중증	경증	
전체	41,207	1,557(100.0)	296(19.0)	1,261(81.0)	4.5
서울시	9,973	266(100.0)	41(15.4)	225(84.6)	3.1
자치구	31,234	1,291(100.0)	255(19.8)	1,036(80.2)	4.9

자료: 서울시 내부자료(2014년 8월 현재)

- 장애유형별은 지체장애가 67.2%로 가장 많고, 그다음이 시각장애 13.9%, 청각장애 4.6%, 뇌병변장애 3.5%, 신장장애 2.8% 순으로 높게 나타남.
  - 장애유형의 구성은 서울시 본청과 자치구가 대체로 유사하나, 청각장애의 경우 자치구는 3.8%인 반면, 본청은 8.3%로 비율이 높음.
  - 청각장애는 대부분 경증장애인인 반면, 뇌병변장애와 신장장애는 중증의 비율이 높게 나타남.



표 1-2 서울시 장애인공무원 장애유형별 현황

(단위: 명)

구분	합계			서울시			자치구		
	소계	중증	경증	소계	중증	경증	소계	중증	경증
계	1,557	296	1,261	266	41	225	1,291	255	1,036
지체	1,046	191	855	171	18	153	875	173	702
시각	217	30	187	35	10	25	182	20	162
청각	71	4	67	22	-	22	49	4	45
언어	11	-	11	2	-	2	9	-	9
뇌병변	55	33	22	7	4	3	48	29	19
지적	-	-	-	-	-	-	-	-	-
정신	1	1	-	-	-	-	1	1	-
자폐	1	1	-	-	-	-	1	1	-
신장	43	25	18	10	6	4	33	19	14
심장	6	6	-	2	2	-	4	4	-
간	4	1	3	1	-	1	3	1	2
장루요루	4	-	4	-	-	-	4	-	4
간질	2	-	2	-	-	-	2	-	2
안면	7	1	6	2	-	2	5	1	4
호흡기	1	1	-	1	1	-	-	-	-
기타	88	2	86	13	-	13	74	2	73

자료: 서울시 내부자료(2014년 8월 현재)

- 성별로는 남성이 77.8%로 여성의 3배 이상이며, 연령별로는 50대 이상이 37.3%로 가장 많고, 그다음이 30대 28.3%, 40대 27.9%, 20대 6.6% 순임.
- 남성은 50대 이상이 43.4%로 가장 많고 20대가 4.6%에 불과한 반면, 여성은 30~40대가 70.8%로 대부분을 차지하며 20대도 13.6%에 달해 남성보다 여성이 젊은 분포를 보임.

표 1-3 서울시 장애인공무원 성·연령별 현황

(단위: 명, %)

구분	계	20대	30대	40대	50대 이상
합계	1,557	103	440	434	580
	100.0	6.6	28.3	27.9	37.3
남성	1,211	56	302	327	526
	100.0	4.6	24.9	27.0	43.4
여성	346	47	138	107	54
	100.0	13.6	39.9	30.9	15.6

자료: 서울시 내부자료(2014년 8월 현재)

- 직군별로는 행정직이 70.1%로 대부분이며 기술직이 21.1%, 관리운영직이 7.7%를 차지함.
  - 자치구는 행정직이 75.8%, 기술직이 18.7%, 관리운영직이 5.0%로 행정직 비율이 높으나, 본청은 행정직이 42.1%, 기술직이 32.3%, 관리운영직이 20.7%로 비교적 고른 분포를 보임.
  - 직급별로는 7급 이상 장애인공무원이 행정직과 기술직 모두 70%를 웃돌며 6급이 각각 18.5%, 22.9%를 차지하는데, 본청은 6급의 비율이 각각 29.5%, 37.2%로 자치구보다 높게 나타남.

표 1-4 서울시 장애인공무원 직군·직급별 현황

(단위: 명)

구분		합계			서울시			자치구		
		소계	중증	경증	소계	중증	경증	소계	중증	경증
계		1,557	296	1,261	266	41	225	1,291	255	1,036
행정직	소계	1,091	244	847	112	23	89	979	221	758
	4급 이상	4	-	4	1	-	1	3	-	3
	5급	34	4	30	5	-	5	29	4	25
	6급	202	46	156	33	4	29	169	42	127
	7급 이하	851	194	657	73	19	54	778	175	603
기술직	소계	328	43	285	86	13	73	242	30	212
	4급 이상	4	-	4	2	-	2	2	-	2
	5급	6	-	6	3	-	3	3	-	3
	6급	75	9	66	32	5	27	43	4	39
	7급 이하	243	34	209	49	8	41	194	26	168
연구직		6	2	4	6	2	4	-	-	-
지도직		1	-	1	1	-	1	-	-	-
관리운영직		120	5	115	55	2	53	65	3	62
전문경력관		1	-	1	1	-	1	-	-	-
전담직위		3	1	2	2	1	1	1	-	1
임기제		6	1	5	3	-	3	3	1	2
별정직		1	-	1	-	-	-	1	-	1

자료: 서울시 내부자료(2014년 8월 현재)

## II 서울시 장애인공무원 직무만족도 및 욕구

- 1 장애인공무원 근로실태 및 만족도 조사결과
- 2 장애인공무원 심층인터뷰 결과
- 3 장애인공무원 선호부서 조사

## II 서울시 장애인공무원 직무만족도 및 욕구

### 1 장애인공무원 근로실태 및 만족도 조사결과

#### 1.1 조사개요

- 서울시에 근무 중인 장애인공무원의 직무현황 및 만족도, 요구사항을 조사하였음. 조사대상은 서울시 본청(사업소 포함)에 근무하는 장애인공무원임.
  - 조사내용은 개인 및 장애특성, 임용현황, 담당직무에 대한 인식 및 만족도, 그리고 장애인 직무관련 요구사항을 포함함.
- 조사방법은 구조화된 조사표를 이메일로 발송한 후, 자기기입식으로 조사표를 완료하여 회송하는 방식으로 진행되었음.
  - 조사는 서울시 인사과의 협조로 이루어졌으며, 2014년 7월 18일부터 8월 4일까지 진행됨.

#### 1.2 응답자 일반특성

- 총 79명의 장애인공무원이 설문조사를 완료하였음. 응답자의 개인특성은 성별로는 남성이 86.1%로 많으며, 연령은 50대 이상이 과반수를 차지함. 학력은 대졸 이상이 58.3%로 나타남.

표 2-1 응답자 개인특성

		(단위: 명, %)	
구분		사례수	구성비
성별	남	68	86.1
	여	11	13.9
연령 (평균 47.4세)	30대 이하	17	21.5
	40대	20	25.3
	50대 이상	42	53.2
학력	고졸 이하	23	29.1
	전문대졸	10	12.7
	대졸	36	45.6
	대학원졸	10	12.7
계		79	100.0

- 장애유형은 지체장애가 55.1%로 많으며, 그다음으로 청각·언어장애와 시각장애가 각각 15.4%, 14.1%를 차지함.
  - 장애등급은 4급 이상 경증장애가 56%이며, 중증장애는 3급 25.3%, 2급 10.7%, 1급 8%로 구성됨.

표 2-2 응답자 장애특성

(단위: 명, %)

구분		사례수	구성비	구분		사례수	구성비
장애유형	지체장애	43	55.1	장애등급	1급	6	8.0
	뇌병변	8	10.3		2급	8	10.7
	시각장애	11	14.1		3급	19	25.3
	청각·언어	12	15.4		4급	16	21.3
	내부장애	4	5.2		5급	8	10.7
					6급	18	24.0

### 1.3 직무현황에 대한 평가 및 만족도

#### 1.3.1 현재 배치업무에 대한 의견

- 현재 배치된 직무가 본인의 업무능력과 장애를 고려할 때 적절한가에 대해 부정보다는 긍정적 평가가 더 많음. 그러나 ‘보통’이라는 응답이 30%를 넘어 절반 정도는 만족하지 않은 상태로 평가됨.
- 본인의 업무능력에 적합한 직무에 배치되었다는 응답이 52.6%로 절반 이상인 반면, 그렇지 않다는 응답은 8.9%에 불과함.
  - 장애유형별로 시각장애인의 만족도가 가장 높고, 뇌병변장애인의 만족도가 가장 낮음.
  - 그러나 장애유형별 차이는 통계적으로 유의하지 않음. 이는 이번 조사의 응답자수가 적기 때문으로 보임.
- 본인의 장애에 적합한 직무인가에 대해서도 부정적 응답(12.8%)보다 긍정적 응답(50%)이 더 많음.
  - 시각장애인의 만족도가 가장 높은 반면, 지체장애인의 만족도가 가장 낮음. 전반적으로 장애유형별 차이가 크지 않으며, 통계적으로도 장애유형별 차이가 유의하지 않은 것으로 나타남.
  - 현재 직무에 배치될 때 장애인공무원 당사자의 의견이 반영된 경우는 60.5%(많이 반영 25%, 약간 반영 35.5%)로 조사됨.

표 2-3 현재 직무배치에 대한 만족도

(단위: %, 점)

구분		구성비					평균* 점수
		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	
업무능력 대비 적정성 (p=0.139)	전체	3.8	5.1	38.5	37.2	15.4	3.55
	지체	2.3	4.7	46.5	37.2	9.3	3.47
	뇌병변	25.0	12.5	12.5	50.0	-	2.88
	시각	-	-	27.3	36.4	36.4	4.09
	청각,언어	-	8.3	33.3	33.3	25.0	3.75
	내부	-	-	50.0	25.0	25.0	3.75
장애 대비 적정성 (p=0.860)	전체	5.1	7.7	37.2	38.5	11.5	3.44
	지체	9.3	9.3	34.9	37.2	9.3	3.28
	뇌병변	-	12.5	37.5	50.0	-	3.38
	시각	-	-	36.4	45.5	18.2	3.82
	청각,언어	-	8.3	41.7	25.0	25.0	3.67
	내부	-	-	50.0	50.0	-	3.50

\* 평균점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

### 1.3.2 업무수행능력

- 본인의 업무수행 능력에 대해서는 대체로 긍정적인 평가가 많음.
  - 현재 업무에 관련된 지식·기술을 갖추고 있는가에 대하여 61.6%가 그렇다고 응답하였고, 비장애인과 동등한 업무능력을 갖고 있다는 의견이 75.4%에 달해 업무능력에 대한 주관적 평가는 높음.

표 2-4 본인의 업무수행능력

(단위: %, 점)

구분		구성비					평균* 점수
		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	
필요한 지식·기술 구비 (p=0.500)	전체	-	9.0	29.5	46.2	15.4	3.68
	지체	-	7.0	32.6	44.2	16.3	3.70
	뇌병변	-	25.0	37.5	37.5	0.0	3.13
	시각	-	-	18.2	63.6	18.2	4.00
	청각,언어	-	8.3	33.3	33.3	25.0	3.75
	내부	-	25.0	-	75.0	-	3.50
비장애인과 동등한 능력구비 (p<0.05)	전체	-	1.3	23.4	44.2	31.2	4.05
	지체	-	-	18.6	39.5	41.9	4.23
	뇌병변	-	12.5	50.0	37.5	-	3.25
	시각	-	-	30.0	50.0	20.0	3.90
	청각,언어	-	-	25.0	41.7	33.3	4.08
	내부	-	-	-	100.0	-	4.00

\* 평균점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

- 장애유형별로는 업무에 필요한 지식기술의 보유정도에 대해서는 시각 장애인이 가장 높은 평가를 하였고, 비장애인과 비교에서는 지체장애인이 가장 높은 평가를 함.
- 그러나 비장애인과 동등한 업무능력을 갖고 있다는 문항에 대해서는 뇌병변장애를 제외한 모든 장애유형에서 5점 만점에서 4점 이상으로 응답해 장애인의 업무능력을 높게 평가하고 있음.
- 본인의 장애가 업무수행에 어려움을 초래하는지에 대해서도 그렇지 않다는 응답이 많음.
  - 현재의 담당업무를 수행하는데 장애 때문에 어려움이 있다는 응답은 10.3%에 불과하고, 문제가 되지 않는다는 응답이 68%로 높음.
  - 장애 때문에 새로운 업무에 적응하는데 어려움이 있었다는 응답이 28.6%임. 그러나 전체 응답자의 42.9%는 어려움이 없었다고 응답함.

표 2-5 장애로 인한 어려움

(단위: %, 점)

구분		구성비					평균* 점수
		매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	전혀 아니다	
담당업무 수행에 어려움 (p=0.109)	전체	1.3	9.0	21.8	32.1	35.9	2.92
	지체	2.3	11.6	14.0	25.6	46.5	3.02
	뇌병변	-	-	62.5	25.0	12.5	2.50
	시각	-	9.1	18.2	36.4	36.4	3.00
	청각,언어	-	8.3	33.3	58.3	-	2.50
	내부	-	-	-	25.0	75.0	3.75
새로운 업무 적응에 어려움 (p=0.397)	전체	5.2	23.4	28.6	27.3	15.6	2.25
	지체	9.3	20.9	30.2	25.6	14.0	2.14
	뇌병변	-	50.0	25.0	12.5	12.5	1.87
	시각	-	20.0	30.0	20.0	30.0	2.60
	청각,언어	-	16.7	33.3	50.0	-	2.33
	내부	-	25.0	-	25.0	50.0	3.00

\* 평균점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

### 1.3.3 현재 업무에 대한 만족도

- 전반적인 만족도는 5점 만점 기준에 3.17점으로 보통 수준임.
  - 현재 업무로부터 성취감을 얻거나 조직에서 인정받고 개인발전에 도움

이 되는지는 5점 만점에 3점을 조금 넘지만, 승진기회에 대한 만족도는 2.21점으로 보통 이하의 만족도를 보임.

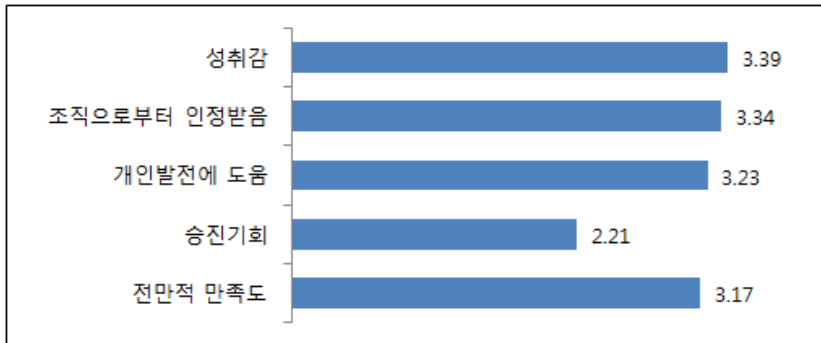


그림 2-1 현재 직무 만족도 점수

- 장애유형별로는 시각장애인의 만족도가 대부분 항목에서 상대적으로 높은 편이고, 만족도가 가장 낮은 집단은 뇌병변 장애인으로 대부분 항목에서 가장 낮은 만족도를 보임.

표 2-6 현재 직무에 대한 만족도 점수

(단위: 점)

	성취감	인정받고 있음	개인발전에 도움	승진기회 많음	전반적 만족도
지체	3.28	3.40	3.16	2.26	2.98
뇌병변	2.88	2.88	2.75	1.88	2.88
시각	3.91	3.36	3.82	1.91	3.64
청각,언어	3.67	3.58	3.25	2.50	3.67
내부	3.33	2.67	3.00	2.33	3.25

\* 만족도 점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

## 1 4 근로조건 및 환경

### 1 4 1 보조기기 및 편의시설 지원

- 필요한 장애인 보조기기의 지원에 대해 만족한다는 비율이 18.5%로 매우 낮고, 불만족한다는 응답은 39.5%에 달함.
  - 보조기기 지원에 대한 불만족은 뇌병변장애와 내부장애 집단에서 가장 높음. 특히 뇌병변장애와 시각장애 응답자의 42.9%가 매우 불만족한다고 응답하여 개선이 필요함.



표 2-7 보조기기 및 편의시설 지원정도

(단위: %, 점)

구분		구성비					만족도* 점수
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
보조기기 지원 (p<0.05)	전체	23.7	15.8	42.1	13.2	5.3	2.61
	지체	13.3	6.7	66.7	13.3	-	2.80
	뇌병변	42.9	14.3	42.9	-	-	2.00
	시각	42.9	-	-	28.6	28.6	3.00
	청각,언어	12.5	37.5	37.5	12.5	-	2.50
	내부	-	100.0	-	-	-	2.00
장애인 편의시설 (p=0.824)	전체	4.4	23.5	38.2	29.4	4.4	3.06
	지체	5.4	21.6	35.1	32.4	5.1	3.11
	뇌병변	-	50.0	50.0	-	-	2.50
	시각	10.0	20.0	30.0	30.0	10.0	3.10
	청각,언어	-	20.0	40.0	40.0	-	3.20
	내부	-	-	66.7	33.3	-	3.33

\* 만족도점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

- 근무하는 건물 내의 장애인 편의시설 구비정도는 보통 수준으로 평가하고 있음. 33.8%는 만족하고 있지만, 27.9%는 불만족한다고 응답함.
  - 만족도가 가장 낮은 집단은 뇌병변 장애로 50%가 불만족, 50%가 보통이라고 응답하여 전혀 만족스럽지 않은 것으로 조사됨.
  - 이동에 장애가 있는 지체와 시각장애 응답자도 각각 27%, 30%가 건물 내 편의시설 구비에 불만족을 보임.

#### 1.4.2 작업공간 만족도

- 활동공간의 충분성과 작업환경의 안전성에 대해서는 만족도가 각각 3.79점, 3.73점으로 상대적으로 양호하게 평가함.
  - 휠체어 사용자가 많은 지체장애와 뇌병변 장애인도 활동공간이 움직이기에 충분하다는 응답이 70% 내외로, 활동공간에 대한 만족도가 높음.
  - 작업환경의 안전성도 대체로 만족도가 높음. 이는 서울시 공무원의 업무가 대부분 실내에서 수행하는 사무직 업무이기 때문에 안전에는 큰 문제가 없기 때문임.
- 장애인은 신체적으로 환경조건에 예민함. 예를 들어 호흡기장애인은 공기 질이 중요하고, 청각장애인은 높은 곳이나 어두운 곳에서 작업이 어렵기 때문에

장애의 특징에 따라 적절한 채광, 온도, 소음관리 등이 필요함.

- 적합한 근무환경에서 일을 하고 있는지에 대해서는 대체로 보통 이상으로 평가하고 있음.
- 그러나 특히 환경에 예민한 내부장애 집단에서는 만족하는 사람은 없고 보통 66.7%, 불만족 33.3%로 적절한 환경이 제공되지 못하는 것으로 풀이됨.

표 2-8 보조기기 및 편의시설 지원정도

(단위: %, 점)

구분		구성비					만족도* 점수
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
활동공간 충분성 (p=0.768)	전체	-	2.9	30.0	52.9	14.3	3.79
	지체	-	5.3	26.3	55.3	13.2	3.76
	뇌병변	-	-	25.0	50.0	25.0	4.00
	시각	-	-	40.0	30.0	30.0	3.90
	청각,언어	-	-	36.4	63.6	-	3.64
	내부	-	-	33.3	66.7	-	3.67
작업환경 안전성 (p=0.542)	전체	2.9	2.9	27.1	52.9	14.3	3.73
	지체	2.6	5.3	21.1	52.6	18.4	3.79
	뇌병변	-	-	50.0	50.0	-	3.50
	시각	10.0	-	20.0	40.0	30.0	3.80
	청각,언어	-	-	27.3	72.7	-	3.73
	내부	-	-	66.7	33.3	-	3.33
장애유형에 적합한 근로환경 (p=0.559)	전체	5.8	8.7	40.6	40.6	4.3	3.29
	지체	2.6	5.3	42.1	44.7	5.3	3.45
	뇌병변	-	12.5	50.0	37.5	-	3.25
	시각	20.0	-	30.0	40.0	10.0	3.20
	청각,언어	10.0	20.0	30.0	40.0	-	3.00
	내부	-	33.3	66.7	-	-	2.67

## 15 인사 및 복지제도 만족도

- 인사 및 복지제도 만족도는 동료들의 이해와 배려(3.11점)를 제외하고 모두 3점 미만으로 만족하지 못함.
- 평가와 포상, 그리고 승진 등 인사제도에 대한 불만족도가 높음. 특히 승진에 대한 불만이 많음.

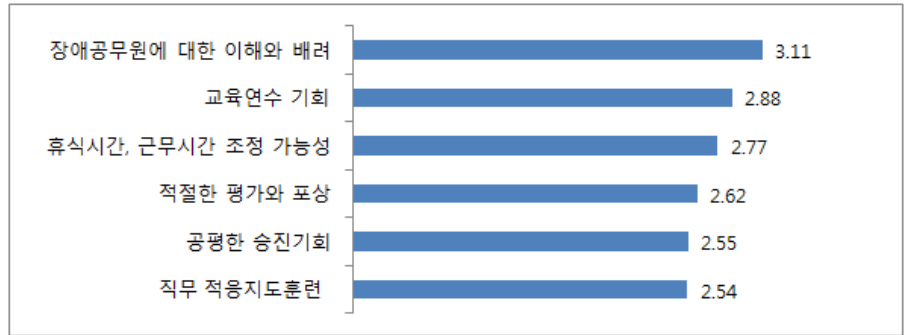


그림 2-2 인사 및 복지제도 만족도 점수

- 적절한 평가와 포상이 이루어진다고 응답한 비율은 21%인데 비해, 불만족한 비율은 43.4%로 2배가 넘음. 특히 뇌병변장애와 시각장애인 집단에서 불만족 비율이 더 높음.
  - 공평한 승진기회가 주어지지 않는다는 불만도 높음. 매우 만족한다고 응답한 경우는 하나도 없으며, 뇌병변과 내부장애의 경우 만족한다는 응답자가 전혀 없음.
  - 지체장애 가운데 33.3%가 승진기회에 약간 만족한다고 응답해 지체장애인들이 승진기회에서 다른 유형의 장애인들보다 상대적으로 유리한 조건인 것으로 생각됨.

표 2-9 평가와 승진 만족도

(단위: %, 점)

구분		구성비					만족도* 점수
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
적절한 평가와 포상 (p=0.290)	전체	18.4	25.0	35.5	18.4	2.6	2.62
	지체	16.7	21.4	33.3	26.2	2.4	2.76
	뇌병변	25.0	50.0	25.0	-	-	2.00
	시각	36.4	27.3	27.3	-	9.1	2.18
	청각,언어	8.3	25.0	41.7	25.0	-	2.83
	내부	-	-	100.0	-	-	3.00
공평한 승진기회 (p=0.181)	전체	22.4	22.4	32.9	22.4	-	2.55
	지체	19.0	23.8	23.8	33.3	-	2.71
	뇌병변	25.0	37.5	37.5	-	-	2.13
	시각	45.5	9.1	27.3	18.2	-	2.18
	청각,언어	16.7	16.7	58.3	8.3	-	2.58
	내부	-	33.3	66.7	-	-	2.67

\* 만족도점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

- 개인역량 개발을 위한 교육이나 연수, 그리고 직무적응에 필요한 지도·훈련의 제공에 대해서도 만족도 점수는 3점 미만으로 불만족하는 것으로 나타남.
- 새로운 직무적응에 필요한 지도·훈련 제공에 대해서도 만족도 점수는 내부장애를 제외한 모든 장애유형에서 3점 이하로 조사됨.
  - 표 2-5에서 응답자의 28.6%가 장애 때문에 새로운 직무에 적응하는데 어려움이 있다고 응답해 직무적응 훈련요구가 높은 것으로 확인됨.

표 2-10 교육 훈련 및 연수기회

(단위: %, 점)

구분		구성비					만족도* 점수
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	
교육 및 연수기회 (p=0.758)	전체	7.9	21.1	47.4	21.1	2.6	2.89
	지체	9.5	19.0	45.2	21.4	4.8	2.93
	뇌병변	-	37.5	62.5	-	-	2.63
	시각	9.1	9.1	45.5	36.4	-	3.09
	청각,언어	8.3	16.7	50.0	25.0	-	2.92
	내부	0.0	66.7	33.3	-	-	2.33
직무적응 지도·훈련 (p=0.085)	전체	19.7	21.1	46.1	10.5	2.6	2.55
	지체	19.0	28.6	40.5	9.5	2.4	2.48
	뇌병변	-	25.0	75.0	-	-	2.75
	시각	36.4	-	45.5	18.2	-	2.45
	청각,언어	25.0	8.3	50.0	16.7	-	2.58
	내부	-	33.3	33.3	-	33.3	3.33

\* 만족도 점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

- 휴식시간이나 근로시간의 조절가능성에 대해서는 만족도가 2.78점으로 보통 이하의 점수를 보임.
  - 장애인은 기본적으로 체력이 약하기 때문에 강도 높은 업무수행이 어려워 적절한 휴식이 필요함. 그러나 필요할 때 휴식시간을 갖거나 근로시간을 조절할 수 있다는 응답은 24.3%에 불과함.
  - 특히 내부장애인은 신변처리나 병원방문 등을 위해 업무시간 조절이 필요한데, 내부장애 응답자 전원이 탄력적 시간 운영이 안 된다고 응답함.
- 장애인공무원에 대한 상사나 동료의 태도는 41.6%가 긍정적으로, 23.4%가 부정적으로 평가하고 있어 긍정적 인식이 더 높음.
  - 지체장애 집단에서 동료들의 태도에 대해 긍정적으로 인식하는 비율(46.6%)이 가장 높음.

- 그러나 시각장애 집단은 동료들의 태도가 긍정적이라는 응답이 27.3%에 불과한 반면, 부정적이라는 응답이 45.5%로 매우 높음.

표 2-11 장애인에 대한 배려

(단위: %, 점)

구분		구성비					평균* 점수
		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	
탄력적 근로시간 조절 (p<0.001)	전체	16.2	16.2	43.2	21.6	2.7	2.78
	지체	17.5	17.5	50.0	15.0	-	2.63
	뇌병변	-	25.0	37.5	12.5	25.0	3.38
	시각	18.0	9.1	27.3	45.5	-	3.00
	청각,언어	16.7	-	50.0	33.3	-	3.00
	내부	33.3	66.7	-	-	-	1.67
동료들의 이해와 배려 (p=0.468)	전체	13.0	10.4	35.1	36.4	5.2	3.10
	지체	16.3	7.0	30.2	41.9	4.7	3.12
	뇌병변	-	12.5	50.0	37.5	-	3.25
	시각	9.1	36.4	27.3	18.2	9.1	2.82
	청각,언어	16.7	-	41.7	33.3	8.3	3.17
	내부	-	-	66.7	33.3	-	3.33

\* 평균점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

## 16 장애인공무원 직무배치 방식

- 장애인공무원 직무배치 관련 제도로는 우선배치부서 지정, 우선배치직무 지정 순으로 요구도가 높음.



그림 2-3 장애인공무원 직무배치 방식에 대한 선호도

- 각각의 장애인 직무배치 방식의 필요도 정도에 대한 인식은 장애유형별로 다소 차이를 보임.

- 지체장애인은 우선배치부서 또는 직무를 지정하는 것이 가장 우선적으로 필요하다는 의견이고, 뇌병변장애인은 여기에다 주요 부서에 장애인을 의무적으로 배치하는 것에 대한 선호도도 높음.
- 시각장애인은 모든 대안의 필요도를 높게 평가하고 특히 전문관 제도의 필요도를 매우 높게 보고 있음. 청각·언어 장애인도 전문관 제도를 가장 우선적으로 도입해야 할 제도로 선정함.
- 마지막으로 내부장애인은 우선배치부서 선정이 가장 우선되어야 한다는 의견임.

표 2-12 장애인 직무배치 관련제도 필요도 점수

	전문관 제도 도입	우선배치부서 지정	우선배치직무 지정	모든 부서 강제할당	주요 부서 의무배치
지체	3.56	3.70	3.70	2.95	3.47
뇌병변	3.25	3.63	3.75	3.13	3.75
시각	4.18	4.09	4.09	3.55	3.73
청각,언어	4.00	3.92	3.83	3.08	3.42
내부	3.33	4.33	4.00	3.33	3.33

\* 필요도 점수는 5점 척도로 환산한 평균값임.

## 2 장애인공무원 심층인터뷰 결과

### 2.1 조사개요

- 서울시 본청 및 사업소에 근무하는 장애인공무원을 대상으로 직무현황 및 인사관리에 대한 의견을 수렴하기 위해 심층인터뷰를 실시하였음.
- 조사대상은 장애유형, 근무부서, 직렬 등을 고려하여 14명을 선정하였음. 인터뷰 대상 공무원의 개인특성은 표 2-13과 같음.
- 조사내용은 직무현황, 부서배치에 대한 의견, 희망부서 및 희망이유, 장애인 공무원 직무배치 방법에 대한 의견, 그리고 건의사항 등을 포함함.
  - 조사방법은 조사원을 이용한 방문 면접조사를 시행하였음. 다만, 조사 대상 공무원의 요구에 따라 전화인터뷰(1명)와 이메일인터뷰(3명)를 병행하였음. 조사기간은 2014년 10월 10일부터 21일까지임.

표 2-13 장애인공무원 심층인터뷰 대상

(단위: 명)

장애유형		직렬		근무기관	
지체장애	7	행정	7	본청	6
시각장애	3	녹지	2	사업소	8
청각장애	2	토목	1		
뇌병변	1	위생	1		
신장장애	1	사회복지	1		
		기계운영	1		
		보건연구사	1		

## 2.2 주요 결과

### 2.2.1 현재 직무에 대한 의견

- 현재 담당업무에 대하여 50%는 희망업무에 배치되어 만족하는 반면, 나머지 50%는 일방적으로 배치된 사례임.
- 현재 담당업무에 대하여 64%(9명)는 만족하고 있으며, 29%(4명)는 불만족함. 불만족하는 이유는 본인의 장애로 인한 문제와 직급·경력에 비해 단순 반복 업무가 주어져 자존감이 떨어진다는 의견임.
- 현재 업무가 본인의 직렬에 적합하고, 담당업무 수행에 필요한 지식·기술도 갖추고 있다고 생각하여 대체로 현재 담당업무 수행에는 대체로 큰 어려움이 없는 것으로 나타남.
  - 다만 신체적 장애가 업무수행에 지장을 초래하는 경우로는 다음과 같은 사항이 지적됨.
    - 청각, 시각장애는 민원인 처리 업무가 어려움.
    - 청각장애는 전화사용이 어렵고 회의 때 통역이 없어서 어려움.
    - 지체장애는 출장이나 근무지 이동 시 어려움이 있으며, 행사가 많은 업무도 어려움.

### 2.2.2 비장애인공무원의 태도

- 부서원의 장애인공무원에 대한 태도에 대해 36%(5명)는 협조적이고 긍정적으로 평가한 반면, 29%(4명)는 장애인공무원 때문에 본인업무가 늘어날까 봐 꺼리는 분위기로 평가함. 21%(3명)는 처음에는 나뻐다가 일을 잘 하면 개선된

다고 응답함.

- 장애인공무원에 대한 부서원의 태도는 팀장, 과장급 관리자의 인식과 태도가 영향을 많이 미친다는 의견임. 따라서 상급자(팀장급 이상)에 대한 장애인식 교육이 필요함.
- 중증장애인이 배치되면 다른 부서원의 업무가 늘어날 것에 대한 거부감이 있으므로 중증장애인을 배치하는 부서에는 정원 외 인원을 추가로 배치해줄기를 희망함.
  - 이는 장애인공무원을 받는 부서의 부담이 줄어들고 장애인공무원에게 긍정적인 태도를 갖게 되는 효과가 있을 것임.

## 2.2.3 희망부서 및 희망이유

- 희망부서 선정 기준으로 36%(5명)는 전문성과 발전성을 선택하였으며, 21%(3명)는 업무의 용이성을 선택함. 두 가지 모두 중요하다는 응답도 36%(5명)임.
- 민원이나 행사업무가 많고, 업무량이 많은 부서는 체력적으로 힘들어서 꺼려하는 경향을 보임.
  - 그동안 경험한 부서 중 좋았던 부서는 부서원과 의사소통이 잘 되고 업무의 협조가 원활한 곳이라는 의견임. 반대로 나빴던 부서는 행사 업무가 많은 곳, 부서원과 업무협조가 어려운 부서라는 의견임.
  - 장애인공무원이 속한 부서의 부서장과 팀장의 성향이 중요함. 따라서 장애인을 배려하고 받아들일 수 있는 부서로 배치해주길 희망함.
- 본청은 업무량이 많고 업무강도가 세며 조직문화가 경직되어서 어려움이 있기 때문에 장애인공무원들은 사업소를 더 선호하는 경향임.
  - 본청은 개인 업무량이 많아서 장애인공무원을 도와주지 못하는 분위기임. 사업소는 급여나 승진에 별 차이가 없기 때문에 업무가 편한 사업소를 선호한다는 의견임.
  - 본청의 주요 부서인 행정, 감사, 조직과에서는 장애인을 받지 않는다는 불만이 있음.



## 2 2 4 장애인공무원 배치방법에 대한 의견

- 장애인공무원 배치방법으로 본인의 희망부서 배치, 장애인 적합업무에 배치, 부서 간 강제할당 등 다양한 의견이 제시됨.
- 첫째, 전문가에 의한 충분한 검사와 상담 후 희망부서에 배치하는 것이 필요함.
  - 장애인공무원 개인마다 장애와 직무능력이 다르기 때문에, 일방적인 업무배치는 비효율적이며 비인간적이라고 생각함.
  - 전문가에 의한 심층적인 검사를 통해 장애인공무원의 잠재력과 성격, 업무능력을 모두 배려해서 장애가 있지만 타인보다 잘 할 수 있는 업무가 무엇인지 파악해 업무배치를 하는 것이 인력활용에 더 유용함.
  - 장애인공무원이 업무수행 가능성이 있다면 발전가능성이 높은 곳에 배치해서 보조기기를 충분히 지원하여 부서에 적응하도록 적극적으로 도움을 주어야 함.
- 둘째, 부서 간에 장애인공무원을 강제 할당하여 배치하는 것도 필요함.
  - 장애인의 희망부서에 배치하는 것이 가장 바람직하지만 그렇게 되면 특정 부서로 장애인들이 몰리게 될 우려가 있음. 따라서 개인의 특성이나 능력을 파악해서 일방적으로 배치하는 것도 병행해야 한다는 의견임.
- 셋째, 장애인 담당업무와 비장애인 담당업무를 구분하고, 장애인공무원을 ‘부서’ 기준이 아니라 ‘업무’ 기준으로 배치하는 것이 바람직함.
  - 장애인공무원의 직무배치에서 문제가 발생하는 것은 부서 배치보다 배치된 부서 내에서 담당업무를 분장하는 과정에서 나타남.
  - 배치된 부서에 장애인이 담당할 수 있는 적당한 업무가 있어도 기존의 담당자가 양보를 하지 않음. 장애인이 할 수 있는 업무는 조용한 업무가 많은데, 그런 업무는 비장애인에게도 편안하고 쉬운 업무이기 때문에 장애인공무원을 배려해서 양보하려고 하지 않는 것이 현실임.
  - 따라서 서울시 업무를 분석하여 장애인공무원이 담당할 수 있는 업무를 선정하고 그 업무를 중심으로 장애인들끼리 순환근무를 하도록 함.

## 2 2 5 장애인공무원 경력관리에 대한 의견

- 장애를 고려한 근무평가제도 및 승진쿼터제 도입을 희망함.

- 장애직원들이 성실하게 업무를 담당해도 장애인이라는 이유만으로 승진심사에서 제외되거나 근무평가에서 비장애인보다 낮게 평가되는 경우가 종종 있음. 근무평가에도 장애를 고려하여 평가를 하는 것이 더 공평하다고 생각함.
- 장애인공무원의 경력관리를 위해 승진에도 일정정도 장애인을 할당하는 승진쿼터제 도입을 희망함.
- 승진 기회가 많은 서무주임 업무에도 배치를 희망함.
  - 근무평거나 승진 때는 서무주임을 해야지 유리한데, 비장애인도 담당하기 어려운 서무주임 업무를 장애인공무원이 담당하기는 어려움이 있음.
  - 그러나 주변 동료들이 도와준다면 할 수 있는 업무이므로 업무분장을 잘 한다면 장애인공무원들도 주임업무가 가능하다는 의견임.
- 순환근무 선택제도 도입 요구도 있음.
  - 장애인은 대인관계나 환경에 적응하고 업무를 습득하는데 시간이 걸리기 때문에 순환근무제를 탄력적으로 운영하기를 희망함.
  - 순환근무를 희망하지 않는 장애인은 한 곳에서 장기근무를 하도록 하는 것이 업무의 효율성이 더 높다는 의견임.
- 장애인공무원 상담센터에 대한 욕구가 높은 편임. 장애인 상담센터를 적극적으로 홍보해 활성화되기를 희망함.
  - 현재 온라인 게시판을 통해 상담을 하고 있는데, 필요할 경우 상담자가 현장방문을 해서 장애인을 만나고 근무환경도 조사하면서 적극적으로 근무환경과 주변 인식을 개선하여 주기를 바람.
  - 비공개, 폐쇄적인 상담을 하여 개인의 비밀을 지켜줄 것을 희망하며, 일회성 상담이 아니라 상담 후 정기적이고 지속적인 관리가 필요하다는 의견도 있음.

## 226 권의사항

- 근로지원인 지원
  - 한국장애인고용공단이 중증장애인의 업무를 도와주는 근로지원인을 지원하고 있는데, 공무원이나 공사 직원은 ‘근로자’ 범주에 포함되지 않아 지원을 받을 수 없음.

- 장애인공무원 처우개선에 관한 특별조례를 만들어 근로지원을 해줘야 한다는 의견이 있음.
- 장애인공무원 커뮤니티 조성
  - 장애인공무원 커뮤니티를 만들어 장애인공무원들끼리 의견 소통이나 정보공유가 필요함.
  - 커뮤니티를 통해 장애를 가지고 성공한 공무원들과 중도장애를 가진 공무원들과의 만남 기회를 제공할 수 있음. 또한 커뮤니티를 통해 동료상담 등 상호 동료지원을 해주는 것이 좋을 것임.
- 인사상 불이익 방지 또는 권익보호를 위한 법적 장치 마련
  - 관련 규정이 없어 불이익을 당해도 법적으로 보호받을 수 없음. 동료들에게 눈치가 보여 건의하거나 말을 할 수 없고, 부서장들도 강제성이 없기 때문에 지원을 해주지 않음.
  - 권익옹호, 장애인차별금지에 대한 매뉴얼을 마련하여 적용해주시기를 희망함.
- 해외연수, 교육도 기회 제공
  - 해외연수나 교육 때 장애인공무원이 배제되는 경우가 있는데, 강제 우대규정을 넣어 장애인공무원도 공정하게 참여시켜 줄 필요가 있음.
  - 해외연수, 해외여행, 국내 산업시찰, 교육 시 숙박의 어려움이 있어 장애인공무원을 제외하는 경향이 있는데, 주변에서 도와준다면 충분히 가능하므로 통합교육과 연수에 참여시킬 것이 요청됨.
- 관리직 직원(팀장급 이상) 장애인식 교육 필요
  - 업무부담보다는 상사나 관리자에 따라서 천당과 지옥의 차이가 나타남. 상사와 잘 맞고 주변사람들과 업무 협조가 잘 되면 업무 과부하가 생겨도 편안하게 잘 넘길 수 있음.
  - 장애인공무원에 대한 인식과 태도는 각 부서 직속상관의 의식이 중요함. 따라서 직원교육이 아니라, 상급자(팀장급 이상)에 대한 장애인식 교육이 필요함.
- 유니버설 디자인을 적용한 업무프로그램 개발
  - 업무관련 프로그램이나 시스템 개발 때 유니버설 디자인을 적용해서 모든 장애인이 사용할 수 있도록 함.

- 예를 들어 모든 시스템이 마우스를 사용해 그래픽을 사용하는 방식으로 되어 있는데, 시각 장애인은 마우스 사용이 어려우므로 개선이 필요함.
- 정기 상담제도 운영
  - 장애인이 고충을 호소하기 어렵기 때문에 정기적으로(1년에 2회) 직속 상사나 부서장과 면담하는 제도가 필요함.
  - 면담을 통해 장애에 대한 이해를 높이고, 당직이나 청소, 체육대회, 야근 등의 업무에서 장애인을 배려해줄 것이 요구됨.

### 3 장애인공무원 선호부서 조사

#### 3.1 조사개요

- 서울시 인사과가 장애인 우서배치직무 개발과 관련하여 서울시 본청과 사업소에 근무 중인 장애인을 대상으로 보직 이동 시 선호하는 부서를 조사하였음.
- 조사내용은 응답자의 개인특성과 함께, 희망하는 부서를 3개까지 기록하도록 하였음.
  - 조사는 이메일 조사로 진행되었고, 조사기간은 2014년 9월 11일부터 9월 16일까지 6일간임.
  - 조사대상 254명 중 43.9%인 111명이 참여하였음.

#### 3.2 조사결과

- 장애인공무원의 선호도가 높은 부서는 사업소 43.2%, 본청 34.5%로 장애인 공무원이 본청보다 사업소를 더 선호하는 것으로 나타남.
  - 앞서 심층인터뷰 조사에서 본청은 업무강도가 세고 조직문화가 경직되어 사업소를 더 선호한다는 의견이 있었던 것과 일치하는 결과임.

표 2-14 장애인공무원 선호부서

(단위: 명, %)					
구분	계	본청	사업소	의회	기타
인원(명)	333	115	144	4	70
비율(%)	100.0	34.5	43.2	1.2	21.0

- 본청에서는 인사과, 총무과, 행정과, 재무과, 감사담당관 등이 선호도가 높음. 장애인 선호도가 높으면서 장애친화도 점수도 높은 부서는 뉴미디어담당관, 인사과, 자연생태과, 계약심사과, 재무과, 법무담당관 등임.
- 사업소 가운데는 수도사업소, 도로사업소, 아리수정수센터, 공원녹지사업소 등을 많이 선호함. 그 장애친화도 점수가 높은 기관은 인재개발원, 데이터센터, 아동복지센터, 교통방송, 시립미술관 등임.

표 2-15 장애인공무원 선호부서 우선순위

(단위: 명)

연번	본청		사업소	
	부서명	인원	기관	인원
1	인사과	12	수도사업소	16
2	총무과	8	도로사업소	14
3	인력개발과	7	아리수정수센터	11
4	행정과	6	보건환경연구원	11
5	재무과	4	공원녹지사업소	11
6	감사담당관	4	체육시설관리사업소	10
7	정보공개정책과	3	한강사업본부	9
8	법무담당관	3	상수도사업본부	8
9	예산담당관	3	시립병원	7
10	한양도성도감	3	인재개발원	6
11	장애인자립지원과	3	시립대학교	6
12	조사담당관	2	서울대공원	6
13	학교지원과	2	물재생센터	6
14	국제교류담당관	2	서울역사박물관	4
15	문화산업과	2	서울도서관	4
16	문화예술과	2	시립미술관	3
17	어르신복지과	2	품질시험소	2
18	뉴미디어담당관	2	아동복지센터	2
19	계약심사과	2	도시기반시설본부	2
20	정보기획담당관	2	데이터센터	2
21	자연생태과	2	교통방송	2

주: 선호조사 결과 2명 이상의 선호도를 보인 부서임.

- 장애유형별로 선호하는 부서를 재정리하면 표 2-16과 같음. 대부분의 장애유형에서 상수도사업본부, 한강사업본부, 보건환경연구원 등 사업소 선호도가 높은 편임.

표 2-16 장애유형별 선호부서

(단위: 명)

상지 지체장애		하지 지체장애	뇌병변	
상수도사업본부	7	상수도사업본부	10	한강사업본부 3
시립병원	5	인사과	7	상수도사업본부 2
한강사업본부	3	자치구	6	
		도시기반시설본부	5	
총무과 물재생센터 도로사업소 서울대공원	2	공원녹지사업소 체육시설관리사업소 총무과	4	
뉴미디어담당관 문화예술과 체육진흥과 한양도성도감 재무과 재정담당관 예산담당관 인력개발과 인사과 38세금징수과 행정과 희망복지지원과	1	행정과 도로사업소 보건환경연구원 인재개발원 감사담당관 인력개발과 재무과 정보공개정책과 데이터센터 서울대공원 시립대 시의회 역사박물관 서울도서관 시립병원	3 2	녹색에너지과 1 물재생시설과 행정과 체육시설관리사업소 도로사업소 보건환경연구원 공원녹지사무소 한옥마을
시각장애		청각장애		내부장애
인력개발과 상수도사업본부	3	상수도사업본부	6	보건환경연구원 3
행정과 보건환경연구원	2	서울대공원 서울시립대 인재개발원 체육시설관리사업소	2	
법무담당관 복지정책과 아동청소년담당관 여성가족정책담당관 출산육아담당관 정보기획담당관 총무과 학교지원과 교육격차해소과 한양도성도감	1	국제교류담당관 대외협력담당관 어르신복지과 언론담당관 인력개발과 인사과 장애인자립지원과 조사담당관 학교지원과	한강사업본부 1 공원녹지사업소 도로사업소 서울도서관 시립미술관 역사박물관 보건환경연구원 물재생센터 다문화센터 속초수련원 아동복지센터	노동정책과 1 문화산업과 총무과 법무담당관 도시기반본부 물재생센터 공원관리사업소 서울시립대 인재개발원 자치구

### III 장애인 직업능력과 적합직종

- 1 장애인의 직업능력평가
- 2 장애유형별 근로능력 제약요인
- 3 장애인 적합직무 개발 및 운영사례

### III 장애인의 직업능력과 적합직종

#### 1 장애인의 직업능력평가

##### 1.1 직업능력의 개념

- 직업능력은 직업생활을 해나갈 때 주어진 일을 수행하는 데 필요한 능력을 의미함.
- 직업능력은 직무수행능력(technical skills), 공통기초능력(basic skills), 직업기초소양(employability skills)으로 구성됨(변경희 외, 2005).
  - 직무수행능력(technical skills)은 특정 직무를 수행하기 위해 꼭 갖추어야 하는 지식과 능력이며, 예를 들어 컴퓨터기사는 하드웨어 문제해결을 위한 전문기술이 필요한 것과 같은 것임.
  - 공통기초능력(basic skills)은 읽기, 쓰기, 셈하기 등 기초능력 외에 창의력, 사고력, 의사결정능력, 문제해결능력, 학습능력 등까지 포함함. 즉, 지식습득의 수준을 넘어 사실정보를 창의적, 실질적으로 활용하고 조작할 수 있는 능력까지 요구하는 것임.
  - 직업기초소양(employability skills)은 개인이 직업에 임할 때의 태도, 적성, 성격 등을 포함함. 즉, 원만한 성격, 성실함과 책임감, 신뢰성, 근로윤리 등이 직무능력의 한 요소로 간주함.

##### 1.2 직업능력 구성요소

- 변경희 외(2005)는 직업기초능력의 기본적 구성요소로 ① 신체적 능력, ② 인지능력, ③ 사회성 능력, ④ 정서적 능력을 제시함.
  - 우선 신체적 능력은 직무에 따라 필요한 요건에 차이가 있는데, 한국직업사전에는 직업수행에 필요한 신체적 요건으로 ① 들어올리기, 옮기기, 밀기, 당기기, ② 기어오르기, 균형잡기, ③ 몸 구부리기, 무릎꿇기, 웅크리기, 기기, ④ 뺏기, 다루기, 손가락으로 만지기, 촉각으로 느끼기, ⑤ 말하기, 듣기, ⑥ 시력이 제시되어 있음.



- 두 번째 인지능력은 일반적으로 지능과 유사한 개념으로 이해됨. 지능은 지적 능력뿐 아니라 개인의 인격적 특성이나 적응적 행동과 깊은 관계가 있으며, 임상적으로는 인지적, 정서적, 정의적 측면을 모두 포함하는 전체적인 능력으로 간주함.
- 세 번째 사회성 능력은 자신이 속한 사회에서 요구하는 사회·문화적 가치와 기준에 부합하게 행동하는 능력을 의미함. 그러나 일반적으로 사회성 능력 중 대인관계 기술이 차지하는 비중이 큼.
- 마지막으로 정서적 능력은 보통 성격이나 감정 등을 의미하며, 자아존중감, 동기, 이타심, 사회적 책임감 등 여러 가지 감정을 포괄하는 정서적 지능과 동일시됨.
- 우리나라는 직업기초능력을 다음과 같이 9개 영역으로 구분하여 사용하고 있음(강용주, 2004에서 재인용)
  - 직무능력은 특정한 기술적 측면만을 강조하는 것이 아니라 읽기, 쓰기, 셈하기와 같은 기초능력과 의사소통능력, 사회적응능력, 태도 등 다양한 측면을 포함함.

**표 3-1 직업기초능력**

영역	하위요소
의사소통 능력	읽기능력, 쓰기능력, 듣기능력, 말하기능력, 비언어적 표현능력, 외국어 읽기능력
수리능력	사칙연산 이해능력, 통계와 확률에 대한 계산능력, 도표능력
문제해결능력	사고력, 문제인식능력, 대안선택능력, 대안적응능력, 대안평가능력
자기관리 및 개발능력	자기관리능력, 진로개발능력, 직업에 대한 건전한 가치관과 태도
자원활용 능력	자원확인능력, 자원조직능력, 자원계획능력, 자원활당능력
대인관계능력	협동능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
정보능력	정보수집능력, 정보분석능력, 정보조직능력, 정보관리능력, 정보활용능력, 컴퓨터사용능력
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
조직이해능력	국제감각, 체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력

- 그러나 Tengland(2011)는 근로능력이 단순히 개인의 능력에 의해서만 결정되는 것이 아니라 업무의 내용과 작업환경 등 외부적 요인도 영향을 미치는 것으로 보고 있음(유완식 외, 2012에서 재인용).

- 즉, 근로능력은 ① 근로자의 건강을 포함하여 기초능력, 직업능력, 근로동기 등과 같은 개인의 자원, ② 작업장에서의 근로환경, ③ 과업내용 등의 상호작용에 의해 결정된다고 봄.
- 여기서 개인의 자원에는 신체적 능력, 정신적 능력, 사회적 능력 등 기초 능력과 해당 직무를 수행하는 데 필요한 지식과 기술이 포함되며, 여기에 정서적 요소인 근로동기도 개인적 자원으로 간주함.
- 그러나 근로능력은 개인적 요소로만 결정되는 것이 아니며 주어진 직무의 내용과 작업환경의 영향을 받는다고 보고 있음. 이를 종합정리하면 아래 그림과 같음.

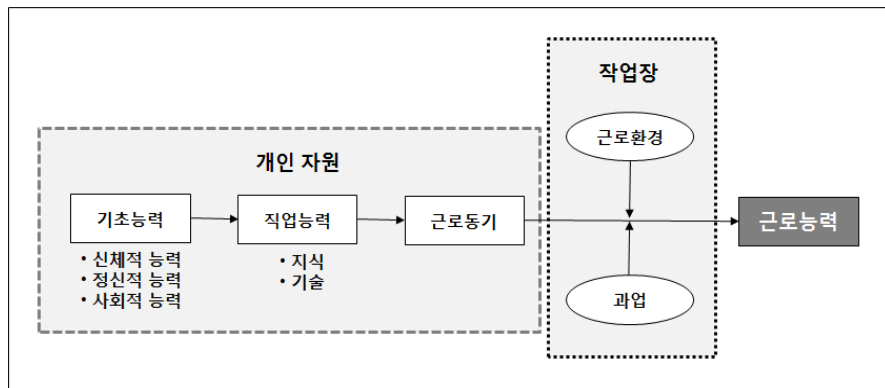


그림 3-1 근로능력의 형성과 결정요인

자료: 유완식 외, 2012

### 13 장애인 직업능력평가

- 장애인 직업능력 평가는 장애인이 직업훈련을 마치고 산업사회에 적응하여 성공적인 자립생활을 하기 위하여 어떤 분야의 직종에 직업적 능력 혹은 가능성이 어느 정도인가를 측정하는 것임(박석돈, 1993).
  - 따라서 직업능력평가는 장애인의 직업재활에서 가장 우선적인 과정이며, 장애인의 성공적인 재활을 위한 핵심적인 서비스 분야임.
- 장애인의 직업능력평가는 여러 과정을 통해 진행되는데, 한국장애인고용공단의 직업능력평가센터에서 사용하는 직업능력평가는 다음의 5가지 과정으로 진행됨.

- 기초직업평가: 구직자의 직업특성 전반을 파악
  - 신체능력평가: 신체검사, 체력평가, 신체활동의 약점 확인
  - 심리평가: 인지적 영역, 사회적 영역 평가
  - 작업평가: 실제 작업도구나 기자재를 활용한 평가
  - 현장평가: 실제 산업현장에서 작업수행능력이나 적응력 파악
- 장애인의 직업능력평가를 위한 선행연구가 진행된 바 있으나, 대체로 앞서 소개한 직업능력 구성요소 기준을 적용하고 있음.
- 변경희 외(2005)는 장애인의 직업능력 평가도구를 사회성, 인지성, 신체능력 등 3개 영역으로 구분하여 총 57문항을 개발하였음. 그러나 이 평가도구는 주로 정신지체 장애인을 대상으로 하는 문항이 많고, 평가도구의 표준화가 이루어지지 못하였다는 지적이 있음.
  - 유완식 외(2012)도 의학적 판단 외에 일자리 또는 일자리와 관련된 근로능력, 그리고 사회생활능력까지를 포함하는 직업적 장애기준 판정을 목적으로 장애인의 근로능력 평가도구를 개발하였음. 그 결과 작업기능, 인지·문제해결기능, 신체·자립기능의 세 가지 영역에 20개 문항으로 구성된 직업기능 스크리닝검사(Job Function Screening Test) 도구가 개발되었음.

**표 3-2 직업기능 스크리닝 검사문항**

영역	문항수	내용
작업기능	7항목	작업기술, 작업동기, 작업전(후)준비, 협력행동, 사회규칙, 지시이해, 대중교통이용
신체·자립기능	7항목	건강관리, 신변(청결관리), 용모(복장)관리, 식사하기, 이동하기, 손기능, 지구력
인지·문제해결기능	6항목	대인관계, 읽기, 요구하기, 장애 인식하기, 정보활용능력, 문제 인식하기

- 김언아(2004)는 장애인공무원 적합직무 개발을 위한 연구에서 직무요구조건 체크리스트를 개발하여 사례조사를 실시하였음.
- 체크리스트는 신체, 손기능, 대인관계, 인지 등 4개 측면으로 구분하여 각 직무의 성격 및 수행과정상 필요한 직무요건의 정도를 측정하도록 구성되어 있음. 세부내용은 표 3-3과 같음.

표 3-3 장애인공무원 적합직무 개발을 위한 직무요구조건 체크리스트

구분	세부내용
I. 신체적 측면	
드는 힘	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 들어 올리는 작업이 없다</li> <li>2. 앉아서 하는 작업(최고 4kg)</li> <li>3. 가벼운 작업(최고 8kg: 보통 4kg)</li> <li>4. 보통 작업(최고 20kg: 보통 20kg)</li> <li>5. 무거운 작업(최고 40kg: 보통 20kg)</li> <li>6. 매우 무거운 작업(최고 40kg 이상: 보통 20kg 이상)</li> </ol>
이동하기	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 근무하는 동안 거의 이동하지 않는다</li> <li>2. 부서 내 혹은 부서 간 교류를 위한 이동이 필요하다</li> <li>3. 타 기관, 관공서 출장, 현장조사를 위한 출장이 빈번하다</li> <li>4. 지속적으로 서서 작업한다</li> </ol>
작업자세	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기어오르기 (0.무관 / 1.가끔 / 2.지속)</li> <li>- 구부리기 (0.무관 / 1.가끔 / 2.지속)</li> <li>- 찜그려 얹기 (0.무관 / 1.가끔 / 2.지속)</li> <li>- 머리 위로 손뼉기 (0.무관 / 1.가끔 / 2.지속)</li> </ul>
청력	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 청력을 요하지 않음</li> <li>2. 청력을 요하지 않는 편임(전화를 사용할 정도는 아니나 주변인과 의사전달을 위한 정도의 청력)</li> <li>3. 청력을 일부 요함(전화사용이 일부 가능하여야 함)</li> <li>4. 원활한 의사소통을 위한 정상적 청력을 요함</li> </ol>
말하기	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 언어적 의사소통을 요하지 않음</li> <li>2. 일상적인 대화나 간단한 언어표현을 요함(상대방이 말을 이해할 수 있어야 함)</li> <li>3. 직무와 관련된 용어들을 활용할 수 있는 원활한 언어적 의사소통을 요함</li> </ol>
시력	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 시력을 요하지 않음</li> <li>2. 일상적 작업(또는 안내판 보기)이 가능할 정도의 시력을 요함</li> <li>3. 인쇄물(또는 핀과 같은 작은 부품들)을 빠르게 살펴볼 정도의 시력을 요함</li> <li>4. 원거리나 세밀한 시력을 요하지 않으나 비교적 양호한 시력을 요함</li> <li>5. 정상수준 이상의 시력을 요함</li> </ol>
색구분	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 색구분 능력을 요하지 않음</li> <li>2. 원색 구분 능력을 요함</li> <li>3. 고난도의 색구분을 요함</li> </ol>
II. 손기능	
1. 수작업	작업수행을 위해 수작업을 요하지 않음
2. 큰 물품이나 사물 취급	비교적 큰 물품의 취급을 위하여 손동작을 요함(예: 컵 크기 이상의 사물취급, 포장)
3. 비교적 작은 기구의 작동이나 취급	비교적 작은 기구의 작동이나 취급을 위하여 손가락 재능을 요함 (예: 컴퓨터 키보드 작업, 부품 조립)
4. 정밀작업	세밀한 부분까지 정확히 작업하기 위하여 손의 안정성 및 조준능력을 요함 (예: 시계수선)
5. 손의 사용	작업을 위한 손의 사용(1. 한 손 작업 / 2. 한 손 보조작업 / 3. 양손 작업)

## 표 계속 장애인공무원 적합직무 개발을 위한 직무요구조건 체크리스트

Ⅲ. 대인관계	
1. 근무 중 다른 사람과의 상호교류를 가짐	
2. 근로자가 각자 주어진 일을 하면서 간헐적으로 상호교류를 요함	
3. 5명 이내의 소수 팀원이 공동 작업하며 지속적으로 상호교류를 요함	
4. 다수 근로자가 한 작업장에서 공동 작업하며 지속적으로 상호교류를 요함	
5. 타 부서나 타 기관 과의 상호교류를 요함	
6. 불특정 다수 고객에 대하여 직접 서비스를 요함	
Ⅳ. 인지적 측면	
지적 능력	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 변화 없는 상황에서, 한두 단계의 지시에 따르는 것을 요함</li> <li>2. 서면이나 구두 지시 없이, 몇 가지 유형의 상황변화에 따라 세밀한 수행을 요함</li> <li>3. 몇 가지 유형의 상황변화에 대하여 서면, 구두, 도표상의 지시를 수행할 것을 요함</li> <li>4. 일정치 않은 작업 상황에서 다양한 서면, 구두, 도표상의 지침을 해석하는 것을 요함</li> <li>5. 문제를 파악하고 타당한 결론을 이끌어내기 위하여 책이나 지침서의 기술적인 지침을 다양하게 해석하는 능력을 요함</li> <li>6. 매우 고난도의 추상적인 개념과 비언어적 상징에 대한 이해력을 요함</li> </ol>
언어 능력	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 읽기 능력을 요하지 않음</li> <li>2. 단어, 숫자, 간단한 문장들의 유사성과 차이점을 비교하는 능력을 요함</li> <li>3. 간단한 지시를 읽고, 단어나 문장으로 기재하는 능력을 요함</li> <li>4. 안전규칙이나 기술적 지시문, 안내서 등을 읽고 문법에 맞게 보고서를 작성하는 능력을 요함</li> <li>5. 지침을 읽고 사업상의 문서나 보고서를 양식에 따라 작성하는 능력</li> <li>6. 기술잡지, 재무보고서와 공문서를 읽고 창의적으로 문서를 작성하는 능력</li> </ol>
수리 능력	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 수개념을 요하지 않음</li> <li>2. 기초적인 수개념을 요함(수세기/수읽기)</li> <li>3. 기본적인 사칙연산 능력과 소수, 분수, 비율 계산능력을 요함</li> <li>4. 지출, 공제액을 계산하고 표면적, 부피 등을 산출하는 능력을 요함</li> <li>5. 방정식과 공간측량 문제에 대한 응용능력을 요함</li> <li>6. 고급방정식과 통계적 방식을 활용하는 능력을 요함</li> </ol>

## 2 장애유형별 근로능력 제약요인

- 장애유형별로 직업활동을 하는데 제약요인을 정확히 제시하고 있는 자료는 없으나, 일부 선행연구는 장애유형별 특성을 제시하고 있음.
- 안전행정부에서 2014년 발간한 ‘장애인 동료와 함께 일하기’에는 장애인과 함께 일할 때 알아두면 좋은 정보가 제시되어 있는데, 이를 통해 개괄적 수준에서 장애유형별 직업적 특징과 고려할 점을 알 수 있음(표 3-4 참조).

표 3-4 장애유형별 직업활동 특성

장애유형	직업적 특징 및 고려사항
지체장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>편의시설의 확대, 재활공학의 발달로 업무영역이 갈수록 넓어지고 있으며 육체적 능력보다 사고와 언어능력이 필요한 직무에서는 장애가 업무수행에 큰 영향을 미치지 않음.</li> <li>다만, 이동 시 접근성과 편의성을 고려해야 함.</li> </ul>
뇌병변장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>떨림이나 경직 등 장애상태를 고려하여 직무를 배치해야 함.</li> <li>언어장애를 동반하는 경우 전화응대 업무에는 제약이 따를 수 있음.</li> </ul>
시각장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>시력 및 시야정도, 점자 사용 여부, 장애 진행 여부를 고려해야 함.</li> <li>보조공학기기를 활용하면 업무영역 확대가 가능함.</li> </ul>
청각장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>화상전화기, 소리증폭장치, 핸드폰 문자서비스 등 대체수단이 다양하게 개발되고 있어 이를 활용하여 업무영역을 넓힐 수 있음.</li> </ul>
언어장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>전화통화에 어려움이 있는 경우는 팩스, 이메일, 메신저 등 다른 의사소통방법을 활용함.</li> </ul>
화상 안면장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>습도나 온도에 많은 영향을 받으므로 냉방이 잘 되는 근무환경을 제공할 필요가 있음.</li> </ul>
지적장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지수준에 따라 차이는 있으나 높은 인지수준을 요하는 업무에는 제약이 있음.</li> </ul>
자폐성장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지수준에 따라 차이는 있으나 높은 인지수준을 요하는 업무에는 제약이 있음.</li> <li>낯선 장소, 낯선 사람, 예측하지 못했던 상황에 불안해 할 수 있으므로 사전에 충분한 설명과 예행연습을 하는 것이 좋음.</li> </ul>
정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>약물복용이나 치료를 위해 외출을 해야 하는 경우 근무시간을 조정해 주는 것이 필요함.</li> </ul>
신장장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>투석시간, 투석장소에 대한 배려가 필요함.</li> <li>탄력근무제, 재택근무 등 근무조건을 조정하는 것이 도움이 됨.</li> </ul>
심장장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>심장에 무리가 될 수 있는 과격한 육체적 활동이 요구되는 업무에 적합하지 않음.</li> </ul>
간장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>과로나 수면부족이 생기지 않도록 근무강도 및 시간 조정이 필요함.</li> </ul>
호흡기장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>쾌적한 근무환경이 중요함.</li> <li>이동이 많거나 노동강도가 높은 업무는 피하는 것이 좋음.</li> </ul>
장루·요루장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>탈의가 잦은 근무환경이 적합하지 않음.</li> </ul>
간질장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>수면부족은 발작에 영향을 미칠 수 있으므로 비규칙적인 근무나 야간근무는 좋지 않음.</li> </ul>

자료: 안전행정부(2014), '장애인 동료와 함께 일하기'

- 사단법인 장애인직업안정연구원 홈페이지에는 2000년부터 2008년까지 장애유형별로 ‘직무환경 및 작업보조와 제도적 지원방안’을 연구한 보고서가 게시되어 있는데, 이를 통해 장애유형별 직업적 특성을 살펴볼 수 있음(표 3-5 참조).

**표 3-5 장애유형별 직업적 특성**

장애유형	직업적 특성														
뇌병변장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대인관계에서 심리적인 상처를 받기 쉬움.</li> <li>• 작업에 미세한 동작을 요하는 직종에는 취업하기 어려워 정신적인 스트레스가 많은 경향이 있음.</li> <li>• 신체적인 작업에서 오랜 시간 연속적으로 일하는 것이 어려움.</li> <li>• 일상생활 활동수행에 곤란함이 있을 수 있어 직업적응훈련이 필요함.</li> </ul>														
지적장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업선택 시 고려해야 할 점으로 다음의 14가지를 제시하고 있음.               <table border="0"> <tr> <td>① 지적수준이 높지 않은 것</td><td>⑧ 작업의 정밀도가 높지 않은 것</td></tr> <tr> <td>② 단순하며 일관된 반복효과가 있는 것</td><td>⑨ 장기간의 정신 긴장이 필요하지 않는 것</td></tr> <tr> <td>③ 장기간의 경험이나 숙련이 필요하지 않는 것</td><td>⑩ 작업능률을 높게 요구하지 않는 것</td></tr> <tr> <td>④ 안전도가 높은 것</td><td>⑪ 기계력을 이용할 수 있는 것</td></tr> <tr> <td>⑤ 기계, 장치, 공구, 제품 등이 변화가 적은 것</td><td>⑫ 기계, 장치, 공구, 제품 등의 조정이 간단한 것</td></tr> <tr> <td>⑥ 단일공정으로 취업 가능한 것</td><td>⑬ 계산측정이 필요 없거나 아주 간단한 것</td></tr> <tr> <td>⑦ 매우 기민한 동작이 필요하지 않는 것</td><td>⑭ 지역사회와 연결되는 직무</td></tr> </table> </li> </ul>	① 지적수준이 높지 않은 것	⑧ 작업의 정밀도가 높지 않은 것	② 단순하며 일관된 반복효과가 있는 것	⑨ 장기간의 정신 긴장이 필요하지 않는 것	③ 장기간의 경험이나 숙련이 필요하지 않는 것	⑩ 작업능률을 높게 요구하지 않는 것	④ 안전도가 높은 것	⑪ 기계력을 이용할 수 있는 것	⑤ 기계, 장치, 공구, 제품 등이 변화가 적은 것	⑫ 기계, 장치, 공구, 제품 등의 조정이 간단한 것	⑥ 단일공정으로 취업 가능한 것	⑬ 계산측정이 필요 없거나 아주 간단한 것	⑦ 매우 기민한 동작이 필요하지 않는 것	⑭ 지역사회와 연결되는 직무
① 지적수준이 높지 않은 것	⑧ 작업의 정밀도가 높지 않은 것														
② 단순하며 일관된 반복효과가 있는 것	⑨ 장기간의 정신 긴장이 필요하지 않는 것														
③ 장기간의 경험이나 숙련이 필요하지 않는 것	⑩ 작업능률을 높게 요구하지 않는 것														
④ 안전도가 높은 것	⑪ 기계력을 이용할 수 있는 것														
⑤ 기계, 장치, 공구, 제품 등이 변화가 적은 것	⑫ 기계, 장치, 공구, 제품 등의 조정이 간단한 것														
⑥ 단일공정으로 취업 가능한 것	⑬ 계산측정이 필요 없거나 아주 간단한 것														
⑦ 매우 기민한 동작이 필요하지 않는 것	⑭ 지역사회와 연결되는 직무														
간질	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의학의 발전으로 발작횟수를 줄이거나 조절이 가능해 비장애인과 다른없는 생활을 할 수 있음.</li> <li>• 그러나 여전히 10명 중 3명이 심각한 우울증을 앓고 있는 것으로 나타남.</li> <li>• 간질장애인 본인의 정신건강 향상과 사회적 인식개선이 중요한 유형이라 할 수 있음.</li> </ul>														
안면장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외모의 문제로 인해 심리적인 위축감과 대인관계에 어려움을 겪기 쉬움.</li> <li>• 이들에 대한 정서적 지원과 인식개선이 필요함.</li> </ul>														
신장장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분 빈혈과 관련된 피로감과 무기력증을 겪고 있음.</li> <li>• 직무가 요구하는 시간과 육체적 강도가 매우 중요한 요인이 됨.</li> </ul>														
간장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 간이식 장애인을 제외하고는 대체적으로 절대적인 안정을 요구하기 때문에 직업생활에 어려움.</li> <li>• 이들에 대한 사회적 편견 또한 취업을 저해하는 요인임.</li> </ul>														
장루·요루	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체형의 변화와 배변관리에 대한 스트레스로 일상생활에 심리적 갈등을 겪음.</li> <li>• 이에 대한 배려가 필요함.</li> </ul>														
호흡기장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청결하고 호흡기에 자극이 적은 근무환경과 정신적 스트레스와 신체 움직임이 적은 직무가 적합함.</li> <li>• 대체로 연령이 높기 때문에 새로운 직업기술을 익히기에 어려움.</li> <li>• 호흡기장애인의 고용 시 연령제한을 완화시키는 제도개선도 필요함.</li> </ul>														

자료: (사)장애인직업안정연구원 홈페이지(<http://www.kjdi.re.kr>)

- 한국장애인고용공단 고용개발원(2011)은 ‘장애유형별 고용대책’ 연구 전문가 60명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 도출된 장애유형별 고용 애로사항과 고용지원방안을 아래와 같이 제시하고 있음.

표 3-6 장애유형별 고용 애로사항

장애유형	고용 애로사항
지체장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출퇴근 및 이동의 어려움이 있음.</li> <li>• 척수장애인은 관련 실태파악이 미비하며 적절한 보조공학기기가 제공되지 못하고 있음.</li> </ul>
뇌병변장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체력적 문제, 의사소통의 문제, 디테일한 움직임에 제약(생산직 취업 제약), 출퇴근의 어려움이 있음.</li> <li>• 초과시간 노동이 어려움.</li> </ul>
시각장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출퇴근과 출장이나 외근 업무 시 이동의 불편함이 발생함.</li> </ul>
청각장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수화의 특성상 의사소통이 간단히 이루어지므로 단절된 정보습득이 습관화된 경향이 있음.</li> </ul>
언어장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사소통에 불편함이 발생할 수 있음.</li> </ul>
지적장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인지수준에 따라 업무영역이 제한적임.</li> </ul>
자폐성장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인별로 업무능력 편차가 크게 나타남.</li> </ul>
정신장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 약물 부작용으로 인해 단기기억능력이 떨어지거나 업무처리속도가 느릴 수 있음.</li> <li>• 반복되는 입·퇴원으로 인해 근태에 문제가 발생할 수 있음.</li> </ul>
내부장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체력이 약해 쉽게 피로하고 건강에 무리가 갈 수 있음.</li> <li>• 과도한 육체적 노동과 열악한 근무환경에 제약이 있음.</li> </ul>

자료: 고용개발원(2011), '장애유형별 고용대책'

### 3 장애인 적합직무 개발 및 운영사례

#### 3.1 장애인 적합직무 개발 연구

- 장애인의 고용기회 확대를 위해 장애인 적합 직무 또는 적합 직종을 개발하려는 연구 사업이 다수 진행된 바 있음.
- 한국장애인고용공단 고용개발원(2011)은 '장애유형별 고용대책' 연구에서 전문가 60명을 대상으로 설문조사한 결과, 도출된 장애유형별 적합직종을 다음과 같이 제시하고 있음.
  - 지체장애인은 이동 동선이 짧고 앉아서 수행하는 치과기공사, 사이버강사, 톨게이트 요금수납원과 장애인식개선과 관련된 문화재 및 공원관리, 특수학교 및 특수학급 보조교사 등이 적합함.
  - 척수장애인은 중도장애가 많아 당사자 동료의 지지가 매우 중요하므로 재활병원 동료상담가가 적합하고 방송 및 편의시설 모니터링 요원, 컴퓨터 및 영상 관련 기술자, 방과 후 교실 교사 등이 가능함.



- 뇌병변장애인 역시 자립생활 운동에 중요한 역할을 수행하는 동료상담가, 자립생활센터 활동가 등이 적합하고, 재택근무나 탄력근무가 가능한 컴퓨터 프로그래머나 감수성이 풍부하고 사색적인 경우 문화·예술·영상 관련 직종이 가능함.
- 시각장애인은 컴퓨터 활용이 보장되면 행정·사무직도 가능하며 예민한 감각을 활용할 수 있는 음향평가사, 식음료 맛감별사, 창업이 가능한 안마사 등을 할 수 있음.
- 청각장애인은 시각기능에 의존하고 정밀한 작업이 필요한 제품검사원, 부품제작, 기계조립, 치기공사, 목공예사 등이 적합하며 청각장애인 전문 상담원, 통역사, 교사 등이 가능함. 언어장애인의 적합직종으로는 대화가 많이 필요하지 않거나 컴퓨터를 통해 의사소통하는 기록물관리사, 애견미용사, 컴퓨터프로그래머, 웹디자이너, 게이머, 요양보호사, 물리치료사 등과 창업이 가능한 피부관리사, 네일아트, 플로리스트, 자동차전문기술자(광택, 연마) 등이 제시됨.
- 지적장애인은 한 장소에 오래 있는 일보다 이동하며 하는 일에 흥미를 느끼므로 공공기관 문서수발, 민원인 안내 등과 일상생활에서 수행하는 익숙한 업무인 청소, 식기세척, 영화관 3D 안경 닦기 등이 가능하고, 자폐성장애인은 암기력을 활용하는 도서관 보조, 우편 분류 업무를 하거나 혼자서 반복적인 업무를 수행하는 세탁 및 다림질, 문서파쇄, 손으로 하는 포장 업무 등을 제안함.
- 정신장애인은 규칙적인 생활을 할 수 있고 체력 부담이 적은 공공기관 사무보조원이나 다른 사람과의 상호작용이 적은 기계조작, 조립원 등이 가능하고, 내부장애인은 이동이 적고 자리에 앉아서 업무를 하거나 근무환경이 쾌적하며 시간제근무, 재택근무 등이 가능한 직종이 적합한 것으로 판단함.
- 한국장애인고용공단은 1994년부터 취업이 어려운 장애유형을 대상으로 직업영역 개발사업을 시행해오고 있음.
  - 2011년 사업보고서에 따르면 지적, 자폐성장애인을 대상으로 사서보조, 사무보조, 환경미화, 식당보조, 의료기기소독 및 포장, 인형극배우 직종을 발굴하였고, 뇌병변, 언어, 지체, 전신마비 척수장애인을 대상으

로 e스포츠심판, 원격 컴퓨터강사, 금융기관 고객상담직과 무인현금기  
기 청소사무직을 개발하였음.

- 2012년에는 정신장애인을 대상으로 동료상담, 카페매니저, 농업, 생산  
직, 물류관리, IT네트워크 직종을 발굴하고, 여성 청각장애인을 대상으  
로 네일아트, 국제수화통역 직종을 개발하였음.
- 2013년에는 자폐성장애인을 위한 디자인아트 분야 직업을 개발하였  
고, 지적, 정신장애인을 대상으로 도심공원관리직을 발굴하였음.

### 3 2 공공부문 장애인 적합직무 개발

- 장애인직업안정연구원(2007)은 ‘공직내 중증장애인 적합 직무 발굴 및 고용  
방안’ 연구에서 중증장애인공무원 148명을 대상으로 설문조사를 실시하고  
16명을 심층면접 조사한 결과, 도출된 중증장애인공무원 적합직무를 아래와  
같이 제안하였음.

표 3-7 중증장애인공무원 적합 직무

장애유형	직무특성	적합직무 예시
상지지체장애	손기능보다 보행, 의사소통기능 비중이 중시되는 직무	민원 및 안내, 전화교환, 환경미화, 방호 및 시설관리
하지지체장애		보행기능이 중시되는 모든 직무
뇌성마비	보행 및 의사소통기능이 중시되지 않는 독립적인 전문 업무	전산, 사무보조
뇌손상 및 뇌졸중	보행이 가능	방호, 주차장관리
시각장애	보조공학기기를 활용	일반행정, 세무 및 관세, 연구, 민원응대, 전화교환, 속기
청각·언어장애	의사소통 가능정도에 따라	전산, 사서, 우편, 민원(민원서류발급 등), 일반행정, 세무, 관세
지적장애	쉽고 단순하며 반복적인 직무	사무보조(문서수발), 방문자 안내, 환경미화, 우편물 분류
정신장애	쉽고 스트레스 부담이 덜한 보조업무	사무보조, 민원서류 발급, 우편물 분류
내부장애	신체에 무리를 주지 않는 직무	일반행정, 사무보조, 전산, 연구, 사서, 우편, 운전

자료: 장애인직업안정연구원(2007)

- 한편, 김언아(2004)는 ‘장애인공무원 직무특성과 고용실태 연구’에서 다양한 직렬의 장애인공무원을 대상으로 면접을 통한 직무조사를 실시하고 이를 토대로 장애특성별 공무원 직무수행 구성요인을 제안하였음.
  - 보고서에 따르면 사무·행정 업무 중심인 일반직은 의사소통능력, 장비 및 도구 사용 여부, 출장 및 이동이 장애인의 직무선정에 중요한 요인이며, 기능직은 여기에 장비사용(손/시각) 능력이 추가됨.
  - 한편, 장애인공무원 1,473명을 대상으로 설문조사를 실시하여 장애인 공무원 적합 직무를 아래와 같이 선정하였음.

**표 3-8 장애인공무원 적합직무**

장애유형	적합직무
상지지체장애	다양한 사무·행정, 민원, 언어적 서비스 업무
하지지체장애	다양한 사무·행정, 민원, 전산 및 컴퓨터 활용, 세무 관련 업무
시각장애	속기사, 전화교환, 민원 업무
청각·언어장애	민원, 전산 및 컴퓨터 활용, 시설 및 청사관리 업무
정신장애	환경미화, 민원, 사무보조 등
지적장애	환경미화, 시설관리, 사무보조 등

자료: 김언아(2004), 장애인공무원 직무특성과 고용실태 연구

### 3.3 공공부문 장애인 일자리 창출 사례

- 2000년부터 정부부문 공무원에 대하여 의무고용률이 적용되기 시작하였고, 중증장애인공무원 특별채용제도 도입 등 지속적인 노력을 하고 있음에도 불구하고 정부부문 장애인공무원 비율은 민간기업에 비해 여전히 낮은 실정임.
  - 이러한 상황을 범정부적으로 개선하고자 정부는 2010년 11월 국무회의에서 중증장애인 중 정신적 장애인의 고용을 확대하기로 하고, 고용노동부, 문화체육관광부, 보건복지부 등 3개 부처를 대상으로 시범사업을 시행하기로 하였음.
- 한국장애인고용공단 고용개발원(2011)의 ‘정부부문 정신적 장애인 고용창출 프로젝트-고용노동부·문화체육관광부·보건복지부를 중심으로’ 사업보고서에 따르면, 시범사업 대상인 3개 부처의 산하기관 중 정신적 장애인의 고용 가

능성이 높은 기관의 직무환경을 분석하고 이들이 수행 가능한 직무를 발굴하여 배치하였음.

- 고용노동부는 대민 서비스 기관인 고용센터가 수행하는 업무에 단순 사무업무가 다수 포함되므로, 지적장애인, 자폐성장애인, 정신장애인이 가능한 직무로 고용센터의 우편물관리, 청사안내, 단순데이터입력(구직표, 재취업활동, 일용직근태입력) 업무와 고용노동부의 자료실 사서업무 보조를 발굴하였음.
- 문화체육관광부는 국립중앙도서관과 국립중앙박물관, 국립중앙극장, 국립예술종합대학, 국립민속박물관의 도서관 사서보조, 환경 정리 및 물품관리, 방문객 안내 및 질서유지, 식당 식자재 세척 및 관리 업무를 발굴·배치하였음.
- 보건복지부는 국립재활원의 사무보조, 의료기구 소독 및 포장, 방문객 안내 업무와 국립서울병원의 병원 식당 보조 업무에 지적장애인, 자폐성장애인, 정신장애인을 배치하였음.
- 한국장애인고용공단은 서울특별시 교육청과 장애인고용증진협약을 체결하고 장애학생의 진로·직업교육과 고용연계 프로그램인 ‘커리어점프 희망일자리 프로그램’을 추진한 바 있음.
  - 공단과 서울특별시교육청은 실질적인 후속조치를 위해 지적·자폐성장애 학생을 대상으로 ‘커리어점프 희망일자리 프로그램’을 개발하고 시범사업을 추진하였음.
  - 그 중 하나로 지적·자폐성장애 학생의 학교 내 고용가능 직무로 우편물 분류 및 배송, 사무·행정보조 등 19종을 발굴하였음. 시범사업 결과 이중 교무보조, 기사보조, 사서보조, 식당보조 등 4개 직무에서 직무적응 가능성이 확인되었음.
- 고용개발원의 2010년 사례집을 통해 공공기관 및 지방공기업에 채용된 중증장애인의 사례를 장애유형별로 확인할 수 있음.
  - 지체장애는 장애인 특별채용으로 인천관광공사에 최종합격해 기획예산팀 정보관리사무원으로 근무하고 있는 지체1급 장애인, 언론과 장애인단체의 도움으로 경상대학교병원 입사 시험 기회를 잡아 당당히 합격한 지체1급 장애인 사례가 있음.

- 제주대학교병원 원무과 전화상담원으로 근무하는 지체2급 장애인과 백화점 방송실 및 콜센터 상담원으로 일했던 경험을 살려 대구교통방송에 입사해 ‘국내 최초 중증장애인 교통리포터’가 된 지체2급 장애인 사례도 있음.
- 한국장애인고용공단(2013)의 ‘2013 중증장애인 취업지원서비스 우수사례집’에서도 장애인의 공공부문 취업사례가 확인됨.
  - 경남 창원시는 기초지방자치단체 최초로 공단과 장애인고용증진 협약을 체결한 후 126명의 장애인 일자리를 창출해 우수사례공모전에서 최우수상을 수상한 바 있음. 창원시의 장애인 일자리 창출사례로는 장애인전용 주차단속 도우미, 주민센터 산불감시원, 주민센터 행정도우미, 장애인복지시설 취업지원 등이 있음.
  - 이 외에도 장애인고용공단의 서울지사는 지자체와 연계하여 다양한 공공근로 사업 중 도심 소공원관리 직무에 지적·자폐성·정신장애인이 일할 수 있도록 추진한 사례도 있음.
- 그러나 이상에서 소개한 적합직무 및 운영사례는 취업이 어려운 정신장애 대상 업무가 많고, 단순노동이나 보조업무 중심으로 제시되어 있어 서울시 공무원의 업무에 참고하기에는 한계가 있음.

## IV      서울시 직무특성조사 및 분석

- 1      직무분석의 개념과 내용
- 2      조사설계
- 3      부서별 직무특성 분석 결과
- 4      장애유형별 분석 결과
- 5      장애인공무원 선호부서 분석결과

## IV 서울시 직무특성조사 및 분석

- 서울시 장애인공무원은 공무원 시험을 통해 선발되기 때문에 공무원 직무를 수행하는데 필요한 기초적인 능력은 갖추고 있다고 보아야 하므로 원칙적으로 서울시 모든 부서에 배치되어 업무를 수행할 수 있음.
  - 그럼에도 불구하고 서울시 공무원이 수행하는 직무는 그 내용이나 수행 방식에서 차이가 있고, 이에 따라 장애인공무원이 가지고 있는 신체적·정신적 특징이 더 큰 장애로 작용하는 영역이 존재할 수 있음.
- 이 장에서는 직무특성을 조사하여 서울시 부서별 장애친화도를 파악하였음.
  - 장애친화도가 높을수록 신체적 장애가 업무수행에 문제가 되지 않음을 의미함.
  - 장애친화도가 높은 부서일수록 장애인공무원의 능력 발휘가 보다 용이한 부서라고 할 수 있기 때문에 장애인 직무배치 시 참고자료로 활용할 수 있음.

### 1 직무분석의 개념과 내용

#### 1.1 직무분석의 개념

- 행정학에서는 직무의 종류를 구분하기 위해 직무분석을 실시하고, 이를 토대로 직위분류체계를 수립함.
- 직무분석은 작업의 내용과 성질이 어떠한 어떤 장소에서 어떤 방법으로 수행하는지를 알아내고, 그 직무를 수행하기 위해 담당자에게 요구되는 지식, 능력, 기술, 경험, 책임 등을 파악하는 것임.

#### 1.2 직무분석의 과정과 내용

- 직무분석을 위해 개별 직무 단위로 직무기술서와 직무명세서 작성이 필요함.
  - 직무기술서(job description)는 한 직위에 부가된 직무 내용에 관한 자료와 정보를 구체적으로 정리·기록한 문서임. 직무기술서에는 소속부

서명, 다른 직무와 구별될 수 있는 직무 수행의 목적이나 내용을 약술한 직무 개요, 직무 수행에 필요한 직무요건 등이 포함됨.

- 직무명세서(job specification)는 직무의 특성에 중점을 두어 간략하게 기술된 직무기술서를 기초로 직무의 내용과 직무에 요구되는 요건을 개인적 특징에 중점을 두어 정리한 문서임. 직무명세서는 주로 모집과 선발에 사용됨(출처: 네이버 백과사전).
- 직무기술서와 직무명세서에 포함되는 항목들은 대체로 유사하며 표 4-1에 제시된 바와 같이 직무내용 및 특성, 직무여건, 직무요구조건 등으로 구성됨.
  - 직무분석은 개별 직무 단위로 진행되고, 직무명세서에 제시된 내용을 기준으로 직원들의 직무능력을 개인단위로 평가하여 직무배치가 이루어짐.

**표 4-1 직무조사 내용**

구분	예시	
1. 부서명		
2. 직무내용	직무내용	
	직무성격	반복성, 규칙성 등
	직무방식	직무수행 방법 및 절차, 협업 정도 등
	권한과 책임	재량권, 슈퍼비전 요구정도 등
3. 직무여건	사용하는 도구와 장비	
	노동부담	근로시간, 업무강도
	노동환경	작업공간, 온도, 습도 등
	위험 및 재해	작업환경의 안전성
4. 직무요구조건	기초직업능력	신체적 능력: 신장, 체력, 신체기능 사회적 능력: 의사소통능력, 대인관계능력 인지 능력: 읽기, 쓰기, 판단력, 분석력 등 정서적 능력: 책임감, 자아존중감, 신뢰도
	직무수행능력	교육수준 해당직무에 필요한 지식과 기술 관련분야 경력

- 외국의 공무원 직무배치를 위한 직무조사 요소도 대체로 ① 직무 자체에 대한 내용, ② 신체요건, 지식/기술 등 개인적 자질, 그리고 ③ 직무환경 요소로 구성되어 있음.



표 4-2 외국의 공무원 직무조사 요소

구분	미국 공무원	영국 공무원	미국 장애인고용국 (Office of Disability Employment Policy)
직무조사 요소	요구지식 감독, 통제 지침 복잡성 범위, 효과 대인관계 대인관계의 목적 신체요건 직무환경	직무에 대한 요약 조직 내의 위치 주요활동 지식과 기술 접촉과 연락사항 문제해결 의사결정 자율성 자원의 관리 영향력 부가적 정보	직무에 대한 기술 신체적 요구사항(들기, 오르기, 가리키기 등) 인지적 요구사항 환경에 대한 평가

자료: 김언아(2004), 장애인공무원 직무특성과 고용실태 연구

## 2 조사설계

### 2.1 조사목적

- 이 조사는 서울시 본청과 사업소 모든 부서를 대상으로 업무내용 및 업무방식 등 직무특성을 조사하는 데 목적이 있음.
- 조사표는 조사대상 부서에 근무하는 6급 이하 주무관 전체가 작성하고, 주무관들이 작성한 내용을 종합하여 해당 부서의 직무특성을 파악함. 이를 토대로 각 부서에 장애인 배치가 가능한지를 판단함.

### 2.2 조사항목 및 척도

- 조사항목은 II장에서 검토한 장애인 직업능력 평가항목과 앞서 논의한 직무조사 구성요소 등을 종합적으로 고려하여 ① 직무내용, ② 업무수행 방식, ③ 작업환경 등 3개 영역으로 구성함.
- 조사문항은 총 31개로 구성되며, 구체적인 조사문항은 부록에 수록되어 있음.
  - 직무내용 영역은 업무의 난이도를 평가하는 부분임. 수리능력, 분석능력, 문제해결능력, 판단력 등이 필요한지를 확인하는 문항과 업무성격이 단순 반복적인지를 질문하는 문항으로 구성됨. 복합적인 능력이 필

요한 업무는 난이도가 높은 것으로 보았고, 단순 반복적이고 규칙적인 업무는 수행하기에 용이한 업무로 간주하였음.

- 업무수행 방식 영역은 직무수행에 필요한 개인의 신체적·사회적 직업 능력, 작업자세, 장비사용으로 구성함. 문항별로 해당 직업능력의 필요 정도 또는 해당 작업의 빈도 등을 기준으로 장애인이 업무를 수행하는데 어려움이 있는지 여부를 판단함.
- 일반적으로 직업능력에 인지능력이 포함되지만, 서울시 장애인공무원은 기본적으로 공무원 시험을 통해 선발되었기 때문에 지적능력이나 인지능력은 비장애인과 차이가 없다고 보아 포함하지 않았음.
- 마지막으로 작업환경 영역은 작업공간과 작업강도로 구성함. 신체적 제한이 있는 장애인에게는 어떤 작업공간에서 일을 하는지, 작업강도는 어느 정도인지가 중요한 요소임.

표 4-3 부서별 직무특성조사 내용 구성

영역	하위영역	조사항목	조사문항수
직무내용	업무의 복합성	수리, 분석, 문제해결 능력 필요업무	4
	단순 반복성	업무의 단순, 반복성 정도	2
업무수행 방식	기초직업능력	이동 능력 필요도	2
		시력 필요정도	3
		대인관계 능력 필요도	3
		의사소통 능력 필요도	3
	작업자세	작업자세	2
		물건이동 작업 빈도	2
	장비사용	손기능 필요도	3
작업환경	작업공간	작업공간 특성	3
		휴식공간 제공	1
	작업강도	야간 근무, 휴일근무 빈도	2
		휴식시간	1
계			31

- 조사문항별 직무특성을 5점 척도로 제시하고, 조사대상인 주무관은 본인이 담당하고 있는 직무의 성격을 판단하여 5점 척도 중 선택하도록 하였음.

- 응답자의 주관적 판단을 최소화하기 위하여 각 문항에 해당하는 업무의 수행빈도 또는 본인의 업무 비중 등을 객관화하여 5점 척도를 제시하였음. 예를 들어 “타 기관 방문, 현장조사 등을 위한 외부 출장” 업무의 빈도를 확인하는 질문에서 선택 보기를 “주3일 이상, 주1~2일, 월1~3일, 몇 달에 한 번, 거의 없음”의 5점 척도로 객관적으로 제시하였음.

## 2.3 조사방법

- 조사는 구조화된 조사표를 이용해 서울시 행정전산망을 통한 온라인 조사로 진행하였고, 조사 기간은 2014년 10월 2일부터 10월 17일까지 약 2주간임.
- 조사대상자 8,586명 중 53.95%인 4,632명이 응답을 완료하여 전체 평균 응답률은 53.95%임.

## 2.4 조사응답자 현황

- 응답자 4,632명 중 2명은 자치구 파견 근무 중이어서 이번 분석에서 제외하고 실제 분석에는 4,630명의 응답만 사용되었음.
  - 응답자의 개인특성은 직렬별로 행정직 27.1%, 기술직 40%, 관리운영직 21.6%이며, 이에 속하지 않는 기타 직렬이 11.3%임. 기타에는 연구직, 임기제 등이 포함되었음.
  - 성별로는 남성이 69.7%, 여성은 30.3%로 구성되며, 서울시 근무기간은 21~30년이 45.6%로 가장 많음.
- 한편, 본청 및 사업소의 부서별 응답 현황은 표 4-5와 같음.

표 4-4 응답자 개인특성

				(단위: 명, %)			
구분		N	%	구분		N	%
직렬	행정직	1,257	27.1	근무기간	10년 이하	967	20.9
	기술직	1,850	40.0		11~20년	1,093	23.6
	관리운영직	999	21.6		21~30년	2,113	45.6
	기타	524	11.3		31년 이상	449	9.7
성별	남성	3,228	69.7			무응답	8
	여성	1,402	30.3				

표 4-5 부서별 응답현황

(단위: 명, %)

구분		대상자	응답자	응답률
계		8,586	4,632	53.95
본청	서울특별시	15	4	26.7
	대변인	43	13	30.2
	서울혁신기획관	43	25	58.1
	시민소통기획관	111	61	55.0
	기획조정실	196	103	52.6
	여성가족정책실	133	88	66.2
	감사관	117	68	58.1
	비상기획관	26	16	61.5
	정보기획단	154	93	60.4
	마곡사업추진단	26	15	57.7
	경제진흥실	176	110	62.5
	복지건강실	214	111	51.9
	도시교통본부	274	153	55.8
	기후환경본부	199	135	67.8
	문화관광디자인본부	373	224	60.1
	행정국	439	183	41.7
	재무국	195	101	51.8
	교육협력국	40	22	55.0
	기술심사담당관	75	60	80.0
	도시계획국	157	88	56.1
	도시안전실	928	490	52.8
	주택정책실	160	70	43.8
	푸른도시국	348	199	57.2
	소방재난본부	81	51	63.0
사업소	시의회	215	84	39.1
	도시기반시설본부	275	134	48.7
	상수도사업본부	1,753	912	52.0
	한강사업본부	208	107	51.4
	서울시립대학교	127	70	55.1
	보건환경연구원	232	158	68.1
	인재개발원	105	51	48.6
	어린이병원	223	124	55.6
	서북병원	240	129	53.8
	은평병원	181	86	47.5
	서울역사박물관	116	73	62.9
	서울시립미술관	72	48	66.7
	서울대공원	178	115	64.6
	교통방송	138	58	42.0

### 3 부서별 직무특성 분석결과

#### 3 1 결과 집계 방법

- 서울시 공무원이 담당하는 업무특성은 개인별로 차이가 있지만, 대체로 과·담당관 단위로 업무특성이 유사하다고 보고, 개별 주무관이 작성한 직무특성 조사결과를 과·담당관 단위로 종합 평균하여 해당 부서의 직무특성을 판단함.

표 4-6 분석대상 부서별 응답수 및 분석단위

분청	응답자수	분석단위	사업소	응답자수	분석단위
시장실/부시장실	4	과/담당관	시의회사무처	84	하부조직
대변인	13		상수도사업본부	912	
서울혁신기획관	25		한강사업본부	107	
시민소통기획관	61		도시기반시설본부	134	
기획조정실	103		인재개발원	51	
여성가족정책실	66		시립대학교	70	
감사관	72		시립병원	339	
비상기획관	16		보건환경연구원	158	
정보기획단	62		서울대공원	116	
마곡사업추진단	15		서울역사박물관	73	
경제진흥실	83		서울시립미술관	48	
복지건강실	111		교통방송	58	
도시교통본부	153		차량정비센터	21	사업소 단위
기후환경본부	114		데이터센터	30	
문화관광디자인본부	114		아동복지센터	22	
행정국	171		농업기술센터	27	
재무국	101		체육시설관리사업소	82	
교육협력국	19		품질시험소	38	
기술심사담당관	22		공원녹지사업소	149	
도시계획국	88		도로사업소	242	
도시안전실	128		광역친환경급식통합지원센터	3	
주택정책실	70		공무원수련원	6	
푸른도시국	50		물재생센터	120	
소방재난본부	5		서울도서관	28	
			서울종합방재센터	25	
			소방학교/소방서	21	
분청 계	1,666		사업소 계	2,964	
총계				4,630	

- 본청은 과·담당관 단위로 분석하였으며, 사업소의 경우 독립성이 있는 사업소는 하부 부서 단위로, 본청의 하부기관 성격인 사업소는 하나의 단위로 분석하였음.
- 최종적으로 사용된 분석단위는 본청에서는 24개 실·국·본부의 하부 131개 과·담당관이며, 사업소 중에서 12개 사업소는 69개 하부조직(부, 실, 처 등) 단위로 분석하였고, 나머지 14개 사업소는 사업소 자체를 단위로 분석하였음.
- 모든 조사문항의 척도를 점수가 높을수록 장애인이 근무하기에 용이한 것으로 재코딩하고, 각 문항의 점수를 합산하여 합산된 점수는 100점 만점으로 환산하여 제시하였음.
  - 이 점수를 “장애친화도 점수”라고 지칭함. 장애친화도 점수가 높을수록 장애인공무원이 근무하기에 상대적으로 용이한 부서임.

## 3.2 영역별 장애친화도 점수

### 3.2.1 직무내용 영역

- 직무내용 특성은 난이도가 낮은 업무일수록 장애인이 수행하기에 용이하다고 판단하였음.
  - 수리능력, 분석력, 판단력, 문제해결 능력 등 복합적인 능력이 필요한 업무는 난이도가 높은 업무로 보았고, 단순 반복적이고 규칙적인 업무는 장애인이 수행하기에 용이한 업무로 간주하였음.
- 본청은 사업소에 비해 분석력이나 문제해결 능력 등 복합적 능력이 필요한 업무가 많은 반면, 사업소는 반복성, 규칙성 면에서 난이도가 낮은 것으로 보임.
  - 종합적으로 업무난이도 면에서는 본청보다 사업소가 장애인이 근무하기에 용이한 기관임.

표 4-7 직무내용 항목별 장애친화도 점수

	전체	수리능력 필요도	분석력 필요도	문제해결능력 필요도	판단력 필요도	반복성	규칙성
본청	56.2	56.4	44.8	40.7	54.9	69.6	70.5
사업소	62.1	54.7	52.0	47.1	53.3	83.3	82.0

### 3 2 2 업무수행방식 영역

- 업무수행방식 영역에는 이동능력, 시력, 대인관계능력, 의사소통능력, 손기능 등 개인적인 기초능력 필요정도와 작업자세 관련 문항이 포함되어 있음.
  - 본청의 업무는 손기능 사용 필요도와 작업자세 항목에서 장애인친화도 점수가 높은 반면, 대인관계능력, 시력, 의사소통능력 등에서 상대적으로 장애인 친화도가 떨어짐.
  - 사업소는 이동능력, 손기능, 작업자세 문항에서 본청에 비해 장애인에게 불리한 조건의 업무가 많은 것으로 보임.
  - 사업소는 의사소통 문제에서만 본청에 비해 상대적으로 장애인 친화적임. 이는 본청이 사업소에 비해 협력업무나 대민업무가 많기 때문으로 판단됨.

표 4-8 업무수행방식 항목별 장애인친화도 점수

	전체	기초 직업능력					작업자세
		이동 능력	시력	대인관계 능력	의사소통 능력	손기능	
본청	64.5	61.1	56.7	54.8	58.5	72.8	77.5
사업소	57.3	56.2	56.7	54.4	61.5	57.1	57.7

### 3 2 3 작업환경 영역

- 작업환경 영역 중 작업공간은 본청과 사업소 모두 장애인 친화적인 반면, 작업강도는 높은 편이어서 체력적으로 한계가 있는 장애인에게 불리함.
  - 본청은 사무실 내에서 근무하기 때문에 작업장의 장애인친화도가 85.9점으로 높으며, 사업소도 71.7점으로 다른 영역에 비해 양호한 편임.
  - 그러나 작업장 내에 휴식공간 제공은 열악함. 본청이 34.7점으로 사업소(49.3점)보다 더 열악함.
- 작업강도는 본청과 사업소 모두 높지만, 본청이 사업소보다 좀 더 높은 편임. 세부적으로는 야간이나 주말·휴일의 초과근무 빈도가 높아 대체로 체력이 약한 장애인에게 불리함.

표 4-9 작업환경 항목별 장애친화도 점수

	전체	작업공간			작업강도		
		계	작업장소	휴식공간	계	초과근무	휴식시간
본청	58.6	73.1	85.9	34.7	39.4	33.8	50.6
사업소	56.2	66.1	71.7	49.3	43.0	35.7	57.6

### 3.3 장애친화도 종합점수

#### 3.3.1 산출방식

- 영역별로 질문 문항 수에 차이가 있어 그대로 합산할 경우 영역별 대표성에 편차가 나타남. 따라서 영역별로 점수를 산출한 후, 각 영역이 동일한 비중으로 종합점수에 반영되도록 합산하였음.
  - 종합점수 산출 시 사용한 영역은 표 4-3에서 제시된 구분을 좀 더 세분하였음. 직무내용은 업무난이도 한 영역으로 유지하고, 업무수행방식은 기초직업능력과 작업자세를 나누었으며, 작업환경은 작업공간과 작업강도를 구분하였음.
  - 결과적으로 업무난이도, 기초직업능력, 작업자세, 작업공간, 작업강도 등 5개 영역별로 장애친화도 점수를 산출하고, 5개 영역을 동일한 비중으로 합산하여 종합점수를 계산하였음.

#### 3.3.2 종합점수 산출결과

- 이러한 방식으로 산출된 장애친화도 점수를 종합하면 본청은 평균 61.4점으로 사업소(57.2점)보다 높은 편임. 즉, 사업소보다 본청이 장애인이 근무하기에 양호한 조건임.
  - 종합점수가 60점 전후로 낮다고 해서 서울시 업무가 전반적으로 장애인 친화도가 낮다고 해석하는 것은 부정확함. 왜냐하면 이번 조사에서는 업무의 비중이나 빈도 등을 절대값으로 조사한 것이 아니라 5점 척도를 이용해 상대평가를 한 것이기 때문임.
  - 따라서 이 장에서 산출된 장애친화도 점수는 각 부서업무가 장애인이 수행하기에 용이한지 여부를 상대적으로 보여주는 지표로 해석해야 함.
- 영역별로 작업자세와 작업공간 부분에서 상대적으로 장애인 친화도가 높은



반면, 작업강도가 장애인 업무수행에 가장 제약이 되는 것으로 나타남.

- 본청은 주로 사무실 내에서 근무하기 때문에 작업자세나 작업공간 영역에서 특히 장애인 친화도가 높음.
- 반면, 본청은 작업강도와 업무내용에서 상대적으로 점수가 낮음. 사업소에 비해 본청 업무의 난이도가 상대적으로 높음.
- 사업소는 업무내용과 작업강도에서 본청에 비해 다소 양호한 반면, 작업자세와 작업공간 영역의 친화도 점수는 본청보다 낮아 장애인이 근무하기에 상대적으로 불리한 조건임을 보여줌.

표 4-10 서울시 업무의 장애친화도 종합점수

	업무난이도	기초능력 필요도	작업자세	작업공간	작업강도	종합
본청	56.2	60.8	77.5	73.1	39.4	61.4
사업소	62.1	57.3	57.7	66.1	43.0	57.2
서울 평균	59.1	59.0	67.6	69.6	41.2	59.3

### 3.4 부서별 장애친화도 점수 분포

- 본청은 24개 부서 131개 과·담당관 단위로 분석하였음. 다만, 소방방재본부는 근무자수 대비 응답자수가 너무 적어 과단위로 구분하지 않고 소방방재본부를 하나의 단위로 구분하였음.
- 표 4-11과 표 4-12는 본청과 사업소 중에서 종합점수가 상위 10%, 30%에 해당하는 부서를 보여줌.
  - 서울시 본청 부서 중 장애친화도가 상위 10%에 해당하는 부서는 장애인복지정책과, 마곡사업담당관, 평생교육과, 기획담당관, 뉴미디어담당관, 정보시스템담당관, 공간정보담당관, 시민봉사담당관, 인사과, 동남권MICE추진단, 주차계획과, 경제정책과, 세제과 등 13개 부서임(표 4-11 참조).
  - 사업소에서 상위 10%에 해당하는 부서는 시의회 의사담당관, 교통방송방송기획실, 시립대 기획처, 보건환경연구원 연구지원부, 소방학교·소방서, 상수도사업본부 요금관리부, 시의회 전문위원실, 시립대 교무처 등 8개 부서임(표 4-12 참조).

표 4-11 본청 부서별 장애친화도 종합점수 순위

순위	부서		종합점수	그룹(1)	그룹(2)
1	복지건강실	장애인복지정책과	69.49	상위 10% 13개 부서	상위 30% 39개 부서
2	마곡사업추진단	마곡사업담당관	68.13		
3	교육협력국	평생교육과	67.64		
4	기획조정실	기획담당관	67.20		
5	시민소통기획관	뉴미디어담당관	66.86		
6	정보기획단	정보시스템담당관	66.84		
7	정보기획단	공간정보담당관	66.72		
8	시민소통기획관	시민봉사담당관	66.71		
9	행정국	인사과	66.61		
10	도시계획국	동남권MICE추진단	66.44		
11	도시교통본부	주차계획과	66.42		
12	경제진흥실	경제정책과	66.39		
13	재무국	세제과	66.12		
14	푸른도시국	자연생태과	65.94		
15	여성가족정책실	여성가족정책담당관	65.83		
16	재무국	계약심사과	65.82		
17	소방재난본부		65.73		
18	경제진흥실	투자유치과	65.58		
19	여성가족정책실	다문화담당관	65.48		
20	재무국	재무과	65.44		
21	기획조정실	법무담당관	65.28		
22	경제진흥실	노동정책과	65.18		
23	복지건강실	자활지원과	65.02		
24	복지건강실	희망복지지원과	64.93		
25	감사관	민원해소담당관	64.66		
26	기획조정실	조직담당관	64.53		
27	도시안전실	물관리정책과	64.48		
28	문화관광디자인본부	관광정책과	64.36		
29	문화관광디자인본부	문화산업과	64.35		
30	기후환경본부	생활환경과	64.26		
31	교육협력국	교육격차해소과	64.26		
32	경제진흥실	창업취업지원과	64.25		
33	경제진흥실	일자리정책과	64.06		
34	기획조정실	해외도시협력관	64.02		
35	도시교통본부	교통정책과	63.80		
36	행정국	정보공개정책과	63.71		
37	주택정책실	건축정책추진단	63.67		
38	정보기획단	정보기획담당관	63.59		
39	기획조정실	대외협력담당관	63.41		

표 4-12 본부·사업소 부서별 장애친화도 종합점수 순위

순위	부서		종합점수	그룹(1)	그룹(2)
1	시의회사무처	의사담당관	70.70	상위 10% 8개 부서	상위 30% 25개 부서
2	교통방송	방송기획실	69.61		
3	서울시립대학교	기획처	67.59		
4	보건환경연구원	연구지원부	66.12		
5	소방학교/소방서	소방학교/소방서	65.90		
6	상수도사업본부	요금관리부	65.78		
7	시의회사무처	전문위원실	65.12		
8	서울시립대학교	교무처	65.10		
9	인재개발원	인재기획과	65.06		
10	시의회사무처	공보실	64.90		
11	교통방송	보도국	64.29		
12	도시기반시설본부	건설총괄부	64.20		
13	서울시립대학교	단과대학대학원	64.06		
14	서울시립대학교	입학관리처	63.33		
15	교통방송	기획조정실	63.19		
16	서울역사박물관	경영지원부	62.64		
17	상수도사업본부	경영관리부	62.53		
18	데이터센터	데이터센터	62.49		
19	아동복지센터	아동복지센터	62.35		
20	서울시립미술관	북서울미술관	61.85		
21	시의회사무처	예산정책담당관	61.76		
22	시립병원	원무과	61.34		
23	인재개발원	인재양성과	60.45		
24	시립병원	진료부	60.20		
25	서울시립미술관	학예연구부	60.10		

- 장애친화도 점수가 높게 나온 부서 가운데 일부는 기대와 다른 부서가 선정된 경우가 있음. 본청의 경우 마곡사업담당관과 도시계획국 동남권MICE추진단은 부서의 명칭상으로 현장 업무가 많은 업무로 장애인 근무가 부적절한 것으로 보임.
  - 그러나 실제 업무는 기획, 지원업무 중심임. 본청 부서의 업무는 대부분 일반행정 업무이기 때문에 장애인이 근무하는 데 문제가 없을 것으로 보임.

- 사업소 중에서는 소방학교·소방서가 장애친화도가 높은 부서로 나왔음. 이들 부서에서 장애친화도가 높게 나온 것은 서울시 직무특성조사에 소방직이 참여하지 않았기 때문임.
  - 이는 소방학교·소방서와 같은 특수 부서도 실내에서 근무하는 행정업무에는 장애인이 근무하는데 문제가 없다는 것을 보여줌.

## 4 장애유형별 분석 결과

### 4.1 장애유형별 장애친화도 점수

- 이 절에서는 장애친화도 점수를 장애유형별로 구분하여 산출함.
  - 직무특성 조사에 사용된 조사문항 중 일부는 특정 장애유형에만 적용되는 문항이 있음. 예를 들어 이동능력의 필요도는 지체, 뇌병변, 시각장애인에게만 제약요인이지만, 나머지 장애유형에는 문제가 되지 않음.
  - 따라서 장애유형별로 관련이 있는 조사문항을 선택하여 장애친화도 점수를 계산하였음.
- 장애유형별로 관련이 있는 조사문항은 아래와 같음. 장애유형은 상지지체, 하지지체, 뇌병변, 시각, 청각·언어, 내부장애 등 6가지 유형으로 구분함.

표 4-13 조사문항별 관련 장애유형

영역	세부영역	상지지체	하지지체	뇌병변	시각	청각·언어	내부
작업내용	업무난이도	ALL					
업무방식	기초능력		이동능력	●	●	●	
			시력		●		
			대인관계	●		●	
			의사소통	●		●	
			손기능	●	●		
	작업자세		작업자세	●			●
			물건이동	●	●		●
작업환경	작업공간	ALL					
	업무강도						

- 앞 절에서 소개한 종합점수 산출방식과 동일하게 각 부서의 장애인 친화도 점수는 장애유형별로 계산하였음.
  - 본청의 직무특성은 상지지체, 시각장애, 내부장애, 뇌병변 장애인에게는 장애친화도가 60점 이상으로 양호한 반면, 청각·언어장애와 하지지체 장애인에게는 상대적으로 친화도가 낮음.
  - 사업소는 장애유형별로 친화도 점수에 차이가 크지 않으나, 상지지체와 시각장애인에게는 친화도 점수가 약간 높음.

**표 4-14 장애유형별 서울시 업무의 장애친화도 점수**

	종합점수	장애유형별					
		상지지체	하지지체	뇌병변	시각	청각·언어	내부
본청	61.4	64.0	59.8	61.2	62.2	56.3	61.5
사업소	57.2	57.9	56.1	57.0	57.8	57.3	57.2
서울 평균	59.3	60.9	57.9	59.1	60.0	56.8	59.4

## 4.2 장애유형 및 부서별 장애친화도

### 4.2.1 상지지체장애

- 부서별 상지지체장애 친화도 점수는 표 4-15와 같음. 표에는 상위 30%에 해당하는 부서만 제시하였음.
  - 본청에서는 복지건강실 장애인복지정책과, 경제진흥실 창업취업지원과, 여성가족정책실 다문화담당관 등이 70점 이상으로 상지지체 장애인이 근무하기에 상대적으로 양호한 부서임.
  - 사업소 중에서는 교통방송 방송기획실, 시의회 의사담당관, 서울시립대 기획처 등이 상대적으로 높은 친화도 점수를 보임. 상위 30%에 해당하는 25개 부서에 서울시립대 4개 부서, 시의회사무처 3개 부서가 포함되어 이들 기관이 상지지체 장애인이 근무하기에 좋은 곳으로 확인됨.

### 4.2.2 하지지체장애

- 하지지체장애 관련 친화도 점수를 산출하고 상위 30%에 해당하는 부서를 정렬한 결과는 표 4-16임.

- 본청에서는 복지건강실 장애인복지정책과, 시장실, 시민소통기획관 시민봉사담당관, 마곡사업추진단 마곡사업담당관 등이 하지지체 장애인 대상 친화도 점수가 상대적으로 높음.
- 사업소 중에는 시의회 의사담당관, 교통방송 방송기획실, 서울시립대 기획처의 점수가 높음. 이들 부서는 상지지체 장애인 친화도 점수도 높음.

#### 4 2 3 **뇌병변장애**

- 본청에서는 복지건강실 장애인복지정책과, 마곡사업추진단 마곡사업담당관, 교육협력국 평생교육과의 점수가 높고, 사업소에서는 지체장애와 동일하게 시의회 의사담당관, 교통방송 방송기획팀, 서울시립대 기획처의 점수가 상대적으로 높음(표 4-17 참조).

#### 4 2 4 **시각장애**

- 본청에서는 다른 장애와 마찬가지로 장애인복지정책과의 시각장애 친화도 점수가 가장 높고, 이어 시민소통기획관실의 시민봉사담당관과 뉴미디어담당관의 점수가 높음. 사업소에서는 다른 장애와 동일하게 시의회 의사담당관, 교통방송 방송기획팀, 서울시립대 기획처의 점수가 높음(표 4-18 참조).

#### 4 2 5 **청각·언어장애**

- 본청에서는 마곡사업담당관, 장애인복지정책과가 가장 높고, 이어 소방방재본부와 시장실도 높은 편임. 사업소에서는 시의회 의사담당관에 이어 소방학교, 인재개발원의 인재기획과와 인재양성과가 상대적으로 청각·언어 장애 친화도가 높음(표 4-19 참조).

#### 4 2 6 **내부장애**

- 본청에서는 마곡사업추진단 마곡사업담당관, 복지건강실 장애인복지정책과, 도시계획국 동남권MICE추진단, 여성가족정책실 다문화담당관의 점수가 높고, 사업소에서는 다른 장애유형과 동일하게 시의회 의사담당관, 교통방송 방송기획팀, 서울시립대 기획처의 점수가 높음(표 4-20 참조).

표 4-15 부서별 장애친화도 - 상시지체

	본청		점수	사업소		점수
1	복지건강실	장애인복지정책과	73.24	교통방송	방송기획실	73.58
2	경제진흥실	창업취업지원과	70.08	시의회사무처	의사담당관	71.00
3	여성가족정책실	다문화담당관	70.00	서울시립대학교	기획처	69.89
4	도시교통본부	주차계획과	69.95	서울시립대학교	단과대학·대학원	68.44
5	재무국	계약심사과	69.70	소방학교·소방서		68.24
6	시민소통기획관	뉴미디어담당관	69.70	상수도사업본부	요금관리부	68.09
7	정보기획단	공간정보담당관	69.61	서울시립대학교	교무처	68.08
8	시민소통기획관	시민봉사담당관	69.13	보건환경연구원	연구지원부	67.62
9	푸른도시국	자연생태과	69.00	시의회사무처	공보실	67.40
10	마곡사업추진단	마곡사업담당관	68.96	시의회사무처	전문위원실	67.07
11	교육협력국	평생교육과	68.93	교통방송	보도국	66.39
12	경제진흥실	일자리정책과	68.75	아동복지센터		66.29
13	경제진흥실	투자유치과	68.71	도시기반시설본부	건설총괄부	66.14
14	복지건강실	희망복지지원과	68.71	인재개발원	인재기획과	65.94
15	기획조정실	기획담당관	68.61	교통방송	기획조정실	65.43
16	감사관	민원해소담당관	68.60	도시기반시설본부	도시철도사업부	65.03
17	행정국	인사과	68.45	서울시립미술관	북서울미술관	64.30
18	정보기획단	정보시스템담당관	68.33	서울역사박물관	경영지원부	64.18
19	도시계획국	동남권MICE추진단	68.22	상수도사업본부	경영관리부	63.76
20	도시안전실	물관리정책과	68.15	도시기반시설본부	방재시설부	63.40
21	기획조정실	해외도시협력관	68.00	시립병원	원무과	62.87
22	여성가족정책실	여성가족정책담당관	67.91	서울시립대학교	입학관리처	62.67
23	소방재난본부		67.87	데이터센터	데이터센터	62.42
24	기획조정실	조직담당관	67.67	한강사업본부	총무부	62.24
25	복지건강실	자활지원과	67.52	서울시립미술관	학예연구부	62.02
26	경제진흥실	경제정책과	67.45			
27	기획조정실	법무담당관	67.37			
28	재무국	세제과	67.33			
29	문화관광디자인본부	관광정책과	67.13			
30	교육협력국	교육격차해소과	67.13			
31	서울혁신기획관	마을공동체담당관	67.11			
32	도시계획국	지구단위계획과	67.04			
33	문화관광디자인본부	문화산업과	67.00			
34	도시안전실	물재생시설과	66.90			
35	도시안전실	건설공정개선반	66.67			
36	도시교통본부	교통정책과	66.65			
37	정무부시장실	정무부시장실	66.33			
38	여성가족정책실	아동청소년담당관	66.31			
39	기획조정실	평가담당관	66.21			

표 4-16 부서별 장애친화도 - 하지지체

	본청		점수	사업소		점수
1	복지건강실	장애인복지정책과	67.10	시의회사무처	의사담당관	69.94
2	시장실		66.67	교통방송	방송기획실	67.25
3	시민소통기획관	시민봉사담당관	66.48	서울시립대학교	기획처	66.44
4	마곡사업추진단	마곡사업담당관	66.42	보건환경연구원	연구지원부	65.75
5	재무국	재무과	66.39	서울시립대학교	교무처	65.33
6	도시계획국	동남권MICE추진단	66.00	상수도사업본부	요금관리부	64.86
7	기획조정실	기획담당관	65.82	소방학교소방서		64.78
8	교육협력국	평생교육과	65.73	시의회사무처	공보실	64.57
9	행정국	인사과	65.37	시의회사무처	전문위원실	63.87
10	재무국	세제과	65.36	서울시립대학교	단과대학대학원	63.11
11	정보기획단	정보시스템담당관	65.27	인재개발원	인재기획과	63.04
12	기획조정실	법무담당관	64.95	교통방송	보도국	62.94
13	시민소통기획관	뉴미디어담당관	64.94	서울시립대학교	입학관리처	62.33
14	정보기획단	공간정보담당관	64.88	시립병원	진료부	62.17
15	경제진흥실	경제정책과	64.48	도시기반시설본부	건설총괄부	62.11
16	도시교통본부	주차계획과	64.48	서울역사박물관	경영지원부	61.80
17	기획조정실	조직담당관	64.06	데이터센터	데이터센터	61.78
18	재무국	계약심사과	64.06	교통방송	기획조정실	60.60
19	여성가족정책실	여성가족정책담당관	63.68	시의회사무처	예산정책담당관	60.56
20	여성가족정책실	다문화담당관	63.67	상수도사업본부	경영관리부	60.51
21	행정국	정보공개정책과	63.57	시립병원	원무과	59.88
22	푸른도시국	자연생태과	63.56	아동복지센터		59.74
23	도시교통본부	교통정책과	63.25	시의회사무처	입법담당관	59.72
24	소방재난본부		63.20	시립병원	간호부	59.56
25	경제진흥실	투자유치과	63.19	서울시립미술관	북서울미술관	59.40
26	복지건강실	자활지원과	63.05			
27	도시안전실	물관리정책과	62.79			
28	경제진흥실	노동정책과	62.71			
29	정보기획단	정보기획담당관	62.65			
30	감사관	민원해소담당관	62.48			
31	경제진흥실	일자리정책과	62.44			
32	복지건강실	장애인자립지원과	62.24			
33	주택정책실	주택정책과	62.11			
34	문화관광디자인본부	문화산업과	62.00			
35	문화관광디자인본부	관광정책과	61.77			
36	복지건강실	희망복지지원과	61.67			
37	주택정책실	건축정책추진단	61.67			
38	교육협력국	교육격차해소과	61.54			
39	기후환경본부	생활환경과	61.48			



표 4-17 부서별 장애친화도 - 뇌병변

	본청		점수	사업소		점수
1	복지건강실	장애인복지정책과	69.10	시의회사무처	의사담당관	70.27
2	마곡사업추진단	마곡사업담당관	68.04	교통방송	방송기획실	68.92
3	교육협력국	평생교육과	67.00	서울시립대학교	기획처	67.33
4	정보기획단	정보시스템담당관	66.58	보건환경연구원	연구지원부	65.95
5	도시교통본부	주차계획과	66.57	상수도사업본부	요금관리부	65.54
6	기획조정실	기획담당관	66.45	소방학교소방서		65.35
7	정보기획단	공간정보담당관	66.45	시의회사무처	공보실	65.13
8	시민소통기획관	시민봉사담당관	66.41	서울시립대학교	교무처	64.67
9	도시계획국	동남권MICE추진단	66.33	시의회사무처	전문위원실	64.52
10	시민소통기획관	뉴미디어담당관	66.21	인재개발원	인재기획과	64.52
11	재무국	계약심사과	66.20	서울시립대학교	단과대학대학원	64.11
12	여성가족정책실	다문화담당관	66.00	도시기반시설본부	건설총괄부	63.84
13	행정국	인사과	66.00	교통방송	보도국	63.78
14	재무국	세제과	65.85	서울시립대학교	입학관리처	62.67
15	경제진흥실	경제정책과	65.73	교통방송	기획조정실	62.60
16	푸른도시국	자연생태과	65.67	상수도사업본부	경영관리부	62.43
17	재무국	재무과	65.47	서울역사박물관	경영지원부	62.35
18	소방재난본부		65.33	데이터센터		62.08
19	여성가족정책실	여성가족정책담당관	65.26	서울시립미술관	북서울미술관	61.97
20	기획조정실	법무담당관	65.21	아동복지센터		61.86
21	경제진흥실	투자유치과	64.98	시의회사무처	예산정책담당관	61.56
22	경제진흥실	노동정책과	64.79	시립병원	원무과	60.96
23	복지건강실	자활지원과	64.62	서울시립미술관	학예연구부	59.89
24	도시안전실	물관리정책과	64.55	한강사업본부	총무부	59.89
25	복지건강실	희망복지지원과	64.29	시립병원	진료부	59.88
26	기획조정실	조직담당관	64.25			
27	경제진흥실	창업취업지원과	64.17			
28	감사관	민원해소담당관	64.10			
29	기후환경본부	생활환경과	63.83			
30	경제진흥실	일자리정책과	63.78			
31	문화관광디자인본부	문화산업과	63.76			
32	교육협력국	교육격차해소과	63.67			
33	문화관광디자인본부	관광정책과	63.63			
34	행정국	정보공개정책과	63.53			
35	도시교통본부	교통정책과	63.49			
36	정보기획단	정보기획담당관	63.38			
37	기획조정실	해외도시협력관	63.00			
38	기획조정실	대외협력담당관	62.87			
39	기획조정실	평가담당관	62.75			

표 4-18 부서별 장애친화도 - 시각

	본청		점수	사업소		점수
1	복지건강실	장애인복지정책과	70.86	시의회사무처	의사담당관	71.45
2	시민소통기획관	시민봉사담당관	68.46	교통방송	방송기획실	71.25
3	시민소통기획관	뉴미디어담당관	68.12	서울시립대학교	기획처	67.78
4	도시계획국	동남권MICE추진단	67.94	소방학교소방서		67.71
5	교육협력국	평생교육과	67.87	상수도사업본부	요금관리부	66.90
6	행정국	인사과	67.73	보건환경연구원	연구지원부	66.80
7	기획조정실	기획담당관	67.65	서울시립대학교	교무처	66.79
8	마곡사업추진단	마곡사업담당관	67.54	시의회사무처	전문위원실	66.18
9	정보기획단	공간정보담당관	67.52	시의회사무처	공보실	65.80
10	정보기획단	정보시스템담당관	67.15	인재개발원	인재기획과	65.60
11	경제진흥실	경제정책과	66.73	교통방송	보도국	65.56
12	재무국	세제과	66.65	서울시립대학교	단과대학대학원	65.28
13	경제진흥실	투자유치과	66.58	도시기반시설본부	건설총괄부	64.88
14	여성가족정책실	여성가족정책담당관	66.57	교통방송	기획조정실	64.30
15	도시교통본부	주차계획과	66.52	아동복지센터		63.92
16	푸른도시국	자연생태과	66.39	서울역사박물관	경영지원부	63.59
17	여성가족정책실	다문화담당관	66.33	데이터센터		63.11
18	경제진흥실	일자리정책과	66.32	서울시립대학교	입학관리처	63.08
19	재무국	계약심사과	66.29	상수도사업본부	경영관리부	62.09
20	감사관	민원해소담당관	66.24	시립병원	원무과	62.06
21	기획조정실	해외도시협력관	66.17	시립병원	진료부	61.80
22	기획조정실	조직담당관	66.06	서울시립미술관	북서울미술관	61.48
23	소방재난본부		65.93	인재개발원	인재양성과	61.03
24	기획조정실	법무담당관	65.85	시의회사무처	의정담당관	60.40
25	복지건강실	희망복지지원과	65.74	서울시립미술관	학예연구부	60.33
26	복지건강실	자활지원과	65.64			
27	재무국	재무과	65.57			
28	경제진흥실	창업취업지원과	65.50			
29	문화관광디자인본부	관광정책과	65.45			
30	교육협력국	교육격차해소과	65.35			
31	도시안전실	물관리정책과	65.29			
32	문화관광디자인본부	문화산업과	65.26			
33	주택정책실	건축정책추진단	65.17			
34	도시교통본부	교통정책과	65.15			
35	경제진흥실	노동정책과	64.98			
36	정보기획단	정보기획담당관	64.61			
37	행정국	정보공개정책과	64.54			
38	정무부시장실	정무부시장실	64.25			
39	주택정책실	주택정책과	64.15			

표 4-19 부서별 장애친화도 - 청각·언어

	본청		점수	사업소		점수
1	마곡사업추진단	마곡사업담당관	64.01	시의회사무처	의사담당관	69.13
2	복지건강실	장애인복지정책과	62.26	소방학교·소방서		64.35
3	소방재난본부		62.17	인재개발원	인재기획과	64.01
4	시장실		61.67	인재개발원	인재양성과	63.63
5	푸른도시국	자연생태과	61.53	서울시립대학교	기획처	62.92
6	시민소통기획관	시민봉사담당관	61.45	보건환경연구원	연구지원부	62.15
7	정보기획단	정보시스템담당관	61.17	서울시립미술관	북서울미술관	61.79
8	도시계획국	동남권MICE추진단	61.11	시의회사무처	공보실	61.42
9	교육협력국	평생교육과	60.83	시의회사무처	전문위원실	61.37
10	복지건강실	자활지원과	60.83	시립병원	진료부	61.13
11	행정국	정보공개정책과	60.73	상수도사업본부	경영관리부	60.30
12	정보기획단	공간정보담당관	60.72	데이터센터		60.03
13	도시교통본부	주차계획과	60.54	아동복지센터		59.98
14	경제진흥실	노동정책과	60.42	상수도사업본부	요금관리부	59.91
15	경제진흥실	경제정책과	60.38	도시기반시설본부	건설총괄부	59.91
16	재무국	계약심사과	60.28	교통방송	방송기획실	59.90
17	행정국	총무과	60.21	보건환경연구원	물환경연구부	59.82
18	문화관광디자인본부	역사문화재과	60.11	한강사업본부	총무부	59.47
19	푸른도시국	산지방재과	60.08	인재개발원	인재채용과	59.42
20	주택정책실	건축정책추진단	60.00	교통방송	기획조정실	59.29
21	여성가족정책실	여성가족정책담당관	59.97	서울시립미술관	경영지원부	59.15
22	행정국	인사과	59.77	시의회사무처	의정담당관	58.84
23	기획조정실	기획담당관	59.62	서울종합방재센터		58.80
24	재무국	세제과	59.62	시립병원	간호부	58.76
25	재무국	재무과	59.24	한강사업본부	운영부	58.66
26	교육협력국	교육격차해소과	59.22			
27	도시안전실	물관리정책과	59.13			
28	기후환경본부	생활환경과	59.10			
29	문화관광디자인본부	디자인정책과	59.05			
30	경제진흥실	투자유치과	58.75			
31	시민소통기획관	뉴미디어담당관	58.71			
32	기후환경본부	자원순환과	58.37			
33	여성가족정책실	다문화담당관	58.33			
34	기획조정실	법무담당관	58.29			
35	재무국	재정사업단	58.13			
36	도시계획국	행복4구플랜추진단	58.06			
37	행정국	행정과	57.89			
38	교육협력국	학교지원과	57.85			
39	기획조정실	대외협력담당관	57.83			

표 4-20 부서별 장애친화도 - 내부장애

	본청		점수	사업소		점수
1	마곡사업추진단	마곡사업담당관	69.27	시의회사무처	의사담당관	71.36
2	복지건강실	장애인복지정책과	69.11	교통방송	방송기획실	70.31
3	도시계획국	동남권MICE추진단	68.06	서울시립대학교	기획처	68.06
4	여성가족정책실	다문화담당관	67.92	상수도사업본부	요금관리부	66.94
5	정보기획단	정보시스템담당관	67.80	서울시립대학교	교무처	65.83
6	푸른도시국	자연생태과	67.78	서울시립대학교	단과대학대학원	65.56
7	정보기획단	공간정보담당관	67.46	보건환경연구원	연구지원부	65.44
8	도시교통본부	주차계획과	67.26	서울시립대학교	입학관리처	65.42
9	기획조정실	기획담당관	67.12	인재개발원	인재기획과	65.20
10	시민소통기획관	시민봉사담당관	67.01	시의회사무처	전문위원실	65.10
11	교육협력국	평생교육과	66.83	교통방송	보도국	65.07
12	소방재난본부		66.67	소방학교소방서		64.94
13	행정국	인사과	66.38	도시기반시설본부	건설총괄부	64.91
14	재무국	세제과	66.06	시의회사무처	공보실	64.88
15	경제진흥실	경제정책과	65.91	서울역사박물관	경영지원부	63.24
16	재무국	계약심사과	65.81	아동복지센터		63.09
17	경제진흥실	투자유치과	65.77	상수도사업본부	경영관리부	62.90
18	시민소통기획관	뉴미디어담당관	65.72	교통방송	기획조정실	62.82
19	복지건강실	자활지원과	65.71	데이터센터		62.44
20	재무국	재무과	65.57	서울시립미술관	북서울미술관	62.42
21	여성가족정책실	여성가족정책담당관	65.34	시립병원	원무과	61.41
22	기획조정실	법무담당관	65.31	시의회사무처	예산정책담당관	61.25
23	기획조정실	조직담당관	65.07	시립병원	진료부	60.96
24	문화관광디자인본부	문화산업과	64.88	한강사업본부	총무부	60.07
25	정보기획단	정보기획담당관	64.77	서울시립미술관	학예연구부	60.00
26	경제진흥실	창업취업지원과	64.69			
27	감사관	민원해소담당관	64.56			
28	교육협력국	교육격차해소과	64.43			
29	기후환경본부	생활환경과	64.35			
30	문화관광디자인본부	문화예술과	64.25			
31	복지건강실	희망복지지원과	64.23			
32	도시교통본부	교통정책과	64.13			
33	도시안전실	물관리정책과	63.94			
34	경제진흥실	일자리정책과	63.89			
35	문화관광디자인본부	관광정책과	63.88			
36	경제진흥실	노동정책과	63.80			
37	복지건강실	장애인자립지원과	63.75			
38	대변인실	언론담당관	63.56			
39	여성가족정책실	아동청소년담당관	63.33			

## 장애인공무원 선호부서 분석결과

### 선호부서 장애친화도

- II장에서 소개한 장애인공무원이 선호하는 부서의 장애친화도 점수를 산출하였음.
  - 2명 이상이 선호한 부서의 장애친화도 점수는 표 4-21과 같으며, 표에 제시된 우선순위는 장애친화도 점수가 높은 순서대로 정렬한 것임.
  - 선호부서조사에서는 사업소의 하부조직 단위로 조사가 이루어지지 않았기 때문에, 장애친화도 점수도 본부·사업소 단위로 다시 산출한 값임.

표 4-21 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 우선순위

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	인원	장애친화도 점수	기관	인원	장애친화도 점수
1	뉴미디어담당관	2	66.86	인재개발원	6	63.11
2	인사과	12	66.61	데이터센터	2	62.49
3	자연생태과	2	65.94	아동복지센터	2	62.35
4	계약심사과	2	65.82	교통방송	2	60.22
5	재무과	4	65.44	시립미술관	3	59.96
6	법무담당관	3	65.28	시립대학교	6	58.97
7	문화산업과	2	64.35	시립병원	7	58.12
8	정보공개정책과	3	63.71	체육시설관리사업소	10	57.77
9	정보기획담당관	2	63.59	도로사업소	14	57.74
10	문화예술과	2	63.11	수도사업소	16	57.65
11	장애인자립지원과	3	62.76	상수도사업본부	8	57.13
12	학교지원과	2	62.75	공원녹지사업소	11	57.09
13	감사담당관	4	62.11	한강사업본부	9	57.05
14	국제교류담당관	2	62.10	서울역사박물관	4	56.97
15	예산담당관	3	61.05	도시기반시설본부	2	55.70
16	인력개발과	7	59.41	서울도서관	4	55.27
17	어르신복지과	2	59.37	아리수정수센터	11	55.11
18	총무과	8	58.84	물재생센터	6	54.00
19	행정과	6	58.84	서울대공원	6	53.75
20	조사담당관	2	56.01	보건환경연구원	11	53.16
21	한양도성도감	3	55.72	품질시험소	2	52.35

주: 선호조사 결과 2명 이상의 선호도를 보인 부서임.

- 장애인 선호도가 높으면서 장애친화도 점수도 높은 부서는 본청에서는 뉴미디어담당관, 인사과, 자연생태과, 계약심사과, 재무과, 법무담당관 등이고, 사업소 가운데는 인재개발원, 데이터센터, 아동복지센터, 교통방송, 시립미술관 등임.
- 본청의 장애친화도 점수 평균이 61.4점이므로 첫 번째 뉴미디어담당관부터 14번째 국제교류담당관까지는 평균 이상 장애친화도를 보임.
- 사업소는 장애친화도 점수가 평균 57.2점이므로 장애친화도가 가장 높은 인재개발원부터 10번째 수도사업소까지는 평균 이상의 장애친화도를 보임.

## 5.2 장애유형별 선호부서 장애친화도

- 장애유형별로 선호하는 부서의 장애친화도 점수는 표 4-22부터 표 4-27과 같으며, 모두 점수가 높은 순으로 정렬되어 있음.
  - 장애유형별로 구분하면 응답자수가 많지 않아 1명 이상 선호부서 전체에 대한 장애친화도 점수를 산출하였음.
- 상지지체의 경우 평균점수 이상 장애친화도 값을 보인 부서는 본청에서 장애인복지정책과를 포함하여 10개과, 사업소는 아동복지센터 등 7개소임. 하지지체는 본청의 19개 부서와 사업소의 10개 부서가 평균 이상의 친화도 점수를 보임.
- 뇌병변장애는 응답자수가 많지 않아 선호부서도 본청 3개 부서, 사업소 6개 기관이며, 이 중 5개 부서가 평균 이상의 장애친화도를 보였음.
- 시각장애인공무원이 선호하는 부서 중 평균 이상의 친화도를 보인 부서는 여성가족정책담당관 등 본청 8개 부서와 시의회를 포함한 사업소 6개 기관임. 또한 청각언어장애 친화도가 높은 기관은 본청의 인사과 등 5개소이며, 사업소는 인재개발원 등 5개소임.
- 마지막으로 내부장애 친화도가 높은 기관은 본청의 법무담당관, 문화산업과, 노동정책과이며, 사업소는 인재개발원, 서울시립대, 공원관리사업소임.

표 4-22 상지자체 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	장애인복지정책과	1	73.24	아동복지센터	1	66.29
2	뉴미디어담당관	1	69.70	시립미술관	1	61.40
3	희망복지지원과	1	68.71	상수도사업본부	7	58.49
4	인사과	1	68.45	체육시설관리사업소	1	58.48
5	지구단위계획과	1	67.04	한강사업본부	3	58.41
6	재무과	1	66.15	도로사업소	2	58.30
7	주택정책과	1	65.81	공원녹지사업소	1	58.11
8	문화예술과	1	65.20	시립병원	5	57.79
9	행정과	1	64.94	서울대공원	2	53.49
10	장애인자립지원과	1	64.14	물재생센터	2	52.41
11	예산담당관	1	63.96			
12	38세금정수과	1	63.83			
13	공동주택과	1	63.67			
14	재정담당관	1	63.61			
15	도시계획과	1	63.13			
16	어르신복지과	1	61.72			
17	인력개발과	1	59.96			
18	체육진흥과	1	59.52			
19	총무과	2	57.96			
20	한양도성도감과	1	57.59			

표 4-23 하이지체 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	장애인복지정책과	1	67.10	시의회	2	62.69
2	시민봉사담당관	1	66.48	데이터센터	2	61.78
3	재무과	2	66.39	인재개발원	3	61.20
4	인사과	7	65.37	시립병원	2	60.02
5	법무담당관	1	64.95	교통방송	1	59.06
6	뉴미디어담당관	1	64.94	시립미술관	1	58.26
7	계약심사과	1	64.06	시립대	2	58.14
8	정보공개정책과	2	63.57	한성백제박물관	1	57.29
9	자연생태과	1	63.56	체육시설관리사업소	4	56.84
10	정보기획담당관	1	62.65	역사박물관	2	56.12
11	민원해소담당관	1	62.48	도로사업소	3	55.60
12	장애인자립지원과	1	62.24	서울도서관	2	55.49
13	관광정책담당관	1	61.77	상수도사업본부	10	55.43
14	행정과	3	61.37	도시기반시설본부	5	55.39
15	문화예술과	1	61.27	한강사업본부	1	55.00
16	국제교류담당관	1	61.18	공원녹지사업소	4	54.94
17	역사문화재과	1	60.59	서울대공원	2	53.43
18	세무과	1	60.20	물재생센터	1	53.23
19	인력개발과	2	60.02	보건환경연구원	3	52.83
20	감사담당관	2	58.88	품질시험소	1	50.28
21	관광사업담당관	1	58.15			
22	총무과	4	57.72			
23	교통운영과	1	55.65			
24	공원조성과	1	51.33			



표 4-24 뇌병변 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	행정과	1	62.50	체육시설관리사업소	1	57.47
2	물재생시설과	1	61.73	도로사업소	1	57.46
3	녹색에너지과	1	58.81	상수도사업본부	2	57.02
4				한강사업본부	3	56.77
5				공원녹지사무소	1	56.77
6				보건환경연구원	1	52.98

표 4-25 시각장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	여성가족정책담당관	1	66.57	시의회	1	63.94
2	법무담당관	1	65.85	교통방송	1	60.52
3	교육격차해소과	1	65.35	서울시립대	1	59.57
4	정보기획담당관	1	64.61	체육시설관리사업소	1	58.65
5	행정과	2	63.83	도로사업소	1	57.96
6	아동청소년담당관	1	63.76	상수도사업본부	3	57.79
7	학교지원과	1	63.19	공원녹지사업소	3	57.58
8	복지정책과	1	62.55	농업기술센터	1	54.07
9	인력개발과	3	60.40	보건환경연구원	2	52.66
10	출산육아담당관	1	59.50	품질시험소	1	52.30
11	총무과	1	59.01			
12	한양도성도감과	1	55.96			

표 4-26 청각언어 장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	인사과	1	59.77	인재개발원	2	63.03
2	학교지원과	1	57.85	아동복지센터	1	59.98
3	대외협력담당관	1	57.83	시립미술관	1	59.26
4	인력개발과	1	57.45	도로사업소	1	58.00
5	언론담당관	1	56.41	공원녹지사업소	1	57.26
6	장애인자립지원과	1	56.25	상수도사업본부	6	57.05
7	국제교류담당관	1	55.83	한강사업본부	1	56.95
8	어르신복지과	1	53.19	체육시설관리사업소	2	56.75
9	조사담당관	1	50.65	물재생센터	1	56.75
10				보건환경연구원	1	56.69
11				공무원수련원	1	56.53
12				역사박물관	1	56.39
13				서울시립대	2	56.05
14				서울대공원	2	54.66
15				서울도서관	1	53.69

표 4-27 내부장애인공무원 선호부서의 장애친화도 점수

(단위: 명, 점)

우선 순위	본청			사업소		
	부서명	선호 인원	장애친화도 점수	기관	선호 인원	장애친화도 점수
1	법무담당관	1	65.31	인재개발원	1	62.93
2	문화산업과	1	64.88	서울시립대	1	59.30
3	노동정책과	1	63.80	공원관리사업소	1	57.21
4	총무과	1	58.55	도시기반본부	1	55.83
5				보건환경연구원	3	53.82
6				물재생센터	1	52.27

## V 결론 및 정책제언

- 1 장애인공무원 직무배치 기본방향
- 2 장애인공무원 직무배치 개선방안
- 3 장애인공무원 인사관리의 향후 과제

## V 결론 및 정책제언

### 1 장애인공무원 직무배치 기본방향

- 앞서 III장에서 논의한 바와 같이 근로능력은 개인이 보유하고 있는 자원과 업무내용이나 작업환경 등 외부적 요건의 상호작용에 의해 결정됨.
  - 따라서 장애인공무원이 개인의 근로능력을 최대로 발휘하기 위해서는 개인특성과 작업조건이 최적의 조합으로 구성되어야 함.
  - 이러한 배경에서 장애인공무원의 직무배치 시에는 다음과 같은 사항이 동시에 고려되어야 함.
- 첫째, 개별 장애인의 특성이 고려되도록 함.
  - 개인특성에는 공무원으로서 필요한 지식·기술 등의 직업능력과 신체적·사회적·정신적 특성 등이 포함됨.
  - 공무원 시험을 통해 채용된 장애인공무원은 공무원에게 필요한 기초적인 지식·기술은 갖추고 있기 때문에, 신체적·사회적 특성에 대한 평가와 배려가 중요한 요소로 간주되어야 함.
- 둘째, 업무의 내용과 근로조건 등 직무특성에 대한 분석이 필요함.
  - 공무원이 하는 일은 대동소이하지만, 부서별 또는 직무별로 업무의 절차와 수행방식에 차이가 존재함.
  - 장애인은 유형별로 업무수행에 제약되는 부분이 다르기 때문에 장애인의 신체적 특성에 적합하지 않는 직무에 배치될 경우 업무효율성이 떨어질 수 있음.
  - 따라서 장애인의 근로능력과 배치될 부서의 직무특성이 함께 고려되어야 함. 이러한 측면에서 IV장에서 분석한 서울시 부서별 장애친화도는 장애인공무원 직무배치 시 참고자료로 활용될 수 있음.
- 셋째, 장애인 당사자의 의견이 반영되도록 함.
  - 앞에서 제안한 바와 같이 장애인의 개인특성과 직무특성을 모두 고려한다고 하더라도 장애인 당사자의 의견이 반영되지 않은 일방적인 보직배치는 바람직하지 않음.

- 장애인은 신체적인 제약으로 인해 대인관계에 어려움을 겪는 경우가 많고 새로운 직무와 환경에 적응하는 데 더 많은 시간이 필요함. 따라서 일방적인 보직 배치는 장애인공무원의 직무적응에 어려움을 초래하고 이는 업무생산성이 떨어지는 결과를 가져올 수 있음.
- 장애인공무원 대상 심층면접조사에서도 일방적인 업무배치는 비효율적이며 비인간적이라는 의견이 있었음.

## 2 장애인공무원 직무배치 개선방안

### 2.1 개인별 배치방식 도입

#### 2.1.1 개인별 평가 및 상담방식 적용

- o 현재 서울시의 장애인공무원 직무배치 방식은 비장애인공무원과 큰 차이가 없음. 신체적으로 제약을 가지고 있는 장애인이 비장애인과 동일한 조건에서 직무배치가 이루어지는 것은 부적절함.
- o 장애인공무원의 직무배치 방식은 궁극적으로 개인별 직무평가와 면담을 통해 적합 직무에 배치하는 1:1 매칭방식으로 가야 함.
  - 외국에서는 이처럼 개별 평가를 통해 장애인의 직업을 연계하는 것이 일반화되어 있음.
  - 미국의 연방정부에는 선택적 배치 프로그램 코디네이터(Selective Placement Program Coordinator: SPPC)가 배치되어 장애인공무원의 개별적 평가 및 배치를 담당하고 있으며, 우리나라에서도 직업능력평가사, 장애인 직업재활사 등이 있어 이러한 역할을 하고 있음.

#### 2.1.2 전담 코디네이터 직책 신설

- o 개인별 상담방식이 가능하기 위해 인사과에 장애인공무원 직무평가와 상담을 전담하는 장애인 직무 코디네이터 직책을 신설하여 운영하도록 함.
  - 코디네이터의 역할은 장애인에게 적합한 직무를 선정하여 배치하는 것에 더하여 해당부서에서 장애인공무원이 업무를 수행하는데 필요한 각종 지원들, 예를 들어 보조기기나 작업공간의 개선 등을 결정하는 업무까지 포함하도록 함.

- 서울시는 올해부터 장애인공무원을 대상으로 상담센터를 운영하고 있지만, 인사과 주무관 1인이 겸직하고 있어 한계가 있음.
  - 장애인공무원 심층인터뷰에서도 개인적 직무능력평가를 통해 적정 직무에 배치해줄기를 희망하였고, 상담센터 기능을 확대해야 한다는 의견도 있었음.
- 우선 중증장애인을 대상으로 1:1 매칭방식으로 시작한다면 1명의 전담 코디네이터로도 가능함.
  - 2014년 8월 현재 서울시 장애인공무원 중 중증장애인은 296명에 불과하기 때문에 1명의 전담직원으로도 관리가 가능함.
  - 다만 서울시가 장애인고용률 목표를 6%로 잡고 있고 중증장애인 고용을 늘릴 계획이므로 향후 장애인의 고용 추이에 맞춰 인력 보강이 필요할 것임.

## 213 장애인 직무배치 코디네이터 운영사례

- 미국의 선택적 배치 프로그램 코디네이터(Selective Placement Program Coordinator: SPPC)
  - 미국 연방정부는 2010년부터 장애인 고용 전문가인 SPPC를 배치하고 있음. 연방정부 각 부처는 지역별로 SPPC를 배치하여 부처 내 장애인 고용을 관리하고 있음.
  - SPPC는 채용기관의 직무에 적합한 후보자를 관리자에게 추천하고, 관리자에게는 해당 장애인을 위한 정당한 배려와 필요한 지원에 대한 정보를 제공함.
  - 또한 장애인의 업무수행이 가능하도록 건물의 장애요인 개조방안을 확인하여 관리자에게 알려주고, 장애인에게는 채용기회, 기관 내 직무유형, 채용방식, 그리고 정당한 배려에 대한 정보를 제공함.
- 미국의 Job Accommodation Network(JAN)
  - JAN은 미국 노동부 장애인고용정책국의 지원을 받아 운영되는 민간조직으로 전문 컨설턴트들이 무료로 장애인의 직무배치에 대해 컨설팅을 해주고 있음.

- JAN은 개별 장애인별 상담을 통해 적합한 일자리에 연계를 해주고, 고용인에게는 고용된 장애인이 최대한 능력을 발휘하기 위해 필요한 지원이나 조치들에 대한 컨설팅을 함.
- 한국장애인고용공단 직업능력평가사
  - 국내에도 이와 유사한 전문직종을 운영하는 사례가 있음.
  - 고용노동부는 장애인 고용지원 프로그램으로 워크투게더센터를 운영하고 있으며, 고등부 장애학생의 취업지원프로그램, 장애인취업성공패키지 프로그램, 중증장애인 지원고용사업 등을 진행하고 있음.
  - 한국장애인고용공단은 고용노동부가 진행하는 장애인 고용지원 프로그램을 담당하는 직업능력평가사를 두고 있음.
  - 직업능력평가사는 장애인 취업을 위한 진단 및 컨설팅(직업상담, 직업평가, 계획수립)과 취업준비 프로그램(역량강화프로그램, 직업훈련, 지원고용, 인턴)을 운영하며, 이를 통해 취업알선 및 사후 적응지원 등의 역할을 담당함.
- 장애인복지기관의 장애인 직업재활 담당자
  - 보건복지부의 중증장애인 직업재활지원사업 중 하나로 장애인복지관 및 장애인단체 내에 직업지원팀, 직업재활센터, 직업평가센터 등을 운영하고 있음.
  - 이들 기관에는 장애인 직업재활사, 임상심리사, 작업치료사 등이 배치되어 직업상담 및 직업평가, 직업적응훈련, 지원고용, 취업알선 및 적응지원 등의 서비스를 제공하고 있음.

## 2.2 부서별 장애친화도 활용방안

### 2.2.1 서울시 직무특성조사의 의의와 한계

- 서울시 직무특성조사는 주무관들이 본인이 담당하는 업무의 특성을 스스로 판단한 것이기 때문에 해당 부서의 직무특성을 보여주는 가장 정확한 기준이라고 할 수 있음.
  - 직무특성을 측정하는 5점 척도를 가능한 한 객관적으로 제시하였기 때문에 조사표 작성자의 주관적 판단은 최소화되었을 것으로 판단됨.

- 그럼에도 불구하고 이 연구에서 수행한 서울시 직무특성조사는 다음과 같은 한계가 있음.
  - 첫째, 실제 직무수행과정을 객관적으로 관찰하여 직무특성을 판단한 것이 아니기 때문에 어느 정도 오차가 발생할 수 있음.
  - 둘째, 5점 척도를 객관화하였음에도 불구하고 응답자의 개인편차가 여전히 존재함.
  - 셋째, 응답률이 54%에 달하지만, 일부 부서에서는 조사대상자 대비 응답률이 낮아 부서의 업무특성을 정확히 대표하지 못하는 문제도 있음.
- 이러한 한계에도 불구하고 서울시 부서별 직무특성조사를 통해 부서별 장애친화도를 확인한 것은 의의가 있음.
  - 서울시 공무원이 담당하는 업무가 대체로 유사하기 때문에 부서별 장애친화도 점수에 큰 차이를 보이지는 않지만, 상대적인 점수 차이는 확인할 수 있음.
  - 이 연구에서 도출된 부서별 장애친화도 점수를 장애인공무원 직무배치 시 참고자료로 활용할 수 있으며, 장애인공무원의 직무능력을 발휘하는데 도움이 될 것으로 판단됨.

## 2.2.2 부서별 장애친화도의 적용원칙

- 부서별 장애친화도를 참고하되, 실제 장애인공무원 직무배치 시에는 다음과 원칙을 준수하는 것이 바람직함.
- 첫째, 중증장애인을 대상으로 우선 적용함.
  - 사무직 성격인 서울시 업무는 경증장애인에게는 큰 문제가 되지 않기 때문임. 실제로 현장에서 경증장애인에 대한 평가는 양호한 편임.
  - 장애인이 상대적으로 많이 배치된 부서의 과장·담당관과의 인터뷰에서 일부 부서장은 해당 부서에 장애인이 있다는 사실조차 인지 못하는 경우도 있었고, 해당 장애인의 직무수행 능력도 긍정적으로 평가하였음.
  - 이 경우 해당부서에 배치된 장애인이 모두 경증장애인이었기 때문에 업무수행능력뿐 아니라 외형적으로도 장애인임을 인지 못할 정도인 것으로 판단됨.
- 둘째, 부서별 장애친화도와 장애인공무원의 선호부서를 함께 고려함.



- 부서별 장애친화도 기준만 적용하여 장애인공무원을 일괄적으로 배치한다면 이는 또 다른 장애인 차별이 될 수 있음.
- 장애인 직무배치의 기본방향에서도 언급한 바와 같이 부서별 장애친화도 점수에 장애인공무원의 선호도를 반영한다면 직무만족도가 향상될 것으로 기대되기 때문에 두 가지 조사결과를 조합하여 결정하는 것이 바람직함.
- 따라서 이번 연구의 분석결과를 토대로 하되, 실제 직무배치 시에는 장애인공무원 당사자와 면담을 통해 개인별 희망부서 및 희망업무를 반영하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

### 3 장애인공무원 인사관리의 향후 과제

- 장애인공무원들은 공무원 시험을 통해 채용되었기 때문에 직무능력에서 비장애인과 차이가 있다고 보기 어려움. 또한 보조기기와 같이 적절한 지원만 이루어진다면 장애인이 서울시 행정업무를 수행하는 데 문제가 없음.
- 따라서 장애인공무원이 업무능력을 최대한 발휘하고 비장애인과 동등하게 경력을 관리할 수 있는 환경 조성이 필요함.

#### 3.1 작업여건 개선

- 장애인 보조기기 지원 확대
  - 서울시는 올해부터 장애인공무원 보조기기 지원을 적극적으로 진행하고 있으나 장애인공무원 설문조사에서 39.5%가 보조기기가 충분히 지원되지 못하고 있다고 응답함.
  - 불만족하는 이유는 심층인터뷰에서 확인이 가능한데, 필요에 따라 적절한 보조기기가 지원되지 못한다는 지적임.
  - 개인별로 필요한 보조기구에 차이가 있는데, 현재는 인터넷으로 서울시에서 제공 가능한 보조기구 종류를 제시하고 장애인공무원들은 그 범위 내에서 선택해야 하기 때문에 본인에게 맞지 않는 보조기구가 제공되는 경우도 있다고 함.

- 근로지원인 지원제도 확대
  - 공무원은 법률상 “근로자”가 아니라는 이유에서 고용노동부에 실시하는 중증장애인 근로지원인 지원제도의 혜택을 받지 못하고 있음.
  - 심층인터뷰에서도 장애인공무원 처우개선에 관한 특별조례를 만들어 서라도 공무원도 이 제도를 이용할 수 있도록 해달라는 요구가 있었음.
- 작업환경 개선
  - 서울시 직무특성조사 결과, 본청과 사업소 모두 휴식공간이 제대로 제공되지 못하고 있는 것으로 확인되었음. 또한 장애인 설문조사에서 32.4%가 필요할 때 휴식시간을 사용하거나 근로시간을 조정하는 것이 불가능하다고 응답함.
  - 장애인은 대부분 체력이 약하기 때문에 초과근무에 어려움이 있을 뿐 아니라 근무 중에도 휴식시간이 필요함. 장애인공무원을 위한 휴식공간을 제공하고, 탄력시간 근무제나 재택근무 제도의 도입을 적극 검토함.

## 3.2 경력관리 지원

- 교육·훈련 기회 제공
  - 장애인공무원 설문조사에서 개인역량 개발을 위한 교육·연수기회, 새로운 직무적응에 필요한 지도·훈련이 제대로 제공되지 못한다는 응답이 있었음.
  - 특히 42.9%가 새로운 직무를 맡았을 때 적응하는데 어려움을 경험했다고 응답하고 있음. 장애인은 업무뿐 아니라 새로운 대인관계나 환경에 적응하는 데 어려움을 경험하므로 이에 대한 지원이 필요함.
- 근무평정 및 승진 시 우대조치
  - 장애인 특성을 고려한 직무배치를 시행하더라도 장애인공무원은 근무평정과 승진에 유리한 주요 보직에 배치되기 어려운 것이 현실이기 때문에 이에 대한 배려가 필요함.
  - 공무원 채용 시 장애인 의무고용률을 적용하는 것과 같은 취지에서 근무평정이나 승진 심사 시 일정 비율 장애인을 우대하는 제도가 필요함. 서울시는 이러한 제도를 일부 시행하고 있으나 장애인공무원의 만족도는 여전히 낮음.

- 설문조사에서 승진에 대한 만족도가 가장 낮았으며, 심층인터뷰에서도 장애인공무원은 주요 보직에 배치되지 못한다는 불만이 많았음.
- 장애인공무원의 전문성 강화
  - 공무원은 순환보직제로 운영되고 있음. 그러나 앞서 논의한 바와 같이 장애인공무원은 신규업무에 적응하는 데 어려움이 있음.
  - 따라서 장애인공무원에게 적합한 전문직종을 지정하여 그 분야의 전문가로 성장할 수 있도록 함.
  - 장애인공무원이 특정 분야 전문관으로 경력을 쌓아가면 근무평정에서 불이익을 당하는 문제도 해결될 수 있음.

### 3.3 장애인 인식개선

- 각 부서에서 장애인공무원의 전입을 꺼려하는 경우가 있는데 이는 장애인에 대한 이해 부족에서 시작된 측면이 있음.
- 서울시 공무원, 특히 상급자 대상 인식개선 교육이 필요함.
  - 심층인터뷰에서 장애인에 대한 인식과 태도는 해당부서 상급자의 태도에 따라 영향을 받는다는 의견이 많았음.
  - 따라서 일반직뿐 아니라 팀장, 과장급 대상으로 장애인 인식개선 교육이 필요할 것으로 판단됨.
- 장애인공무원의 의식개선 교육도 필요함.
  - 일부 장애인공무원의 소극적인 업무태도가 전체 장애인공무원에 대한 부정적 인식을 초래하는 측면이 있음.
  - 장애인공무원 대상으로 직무관련 교육·훈련을 실시하는 것에 더하여 업무태도나 대인관계 기술 등 실무적인 의식개선 교육도 필요함.

## 참고문헌

## 참고문헌

- 강용주, 2004, 「장애인 직업재활기관간의 직업능력평가체계 통합을 위한 실태조사」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 김언아, 2004, 「장애인공무원 직무특성과 고용실태 연구」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- \_\_\_\_\_, 2006, 「장애인 직업능력 분류 및 판정체계 연구」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 김호진, 2011, 「장애 유형별 고용대책」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 박석돈, 1993, 「장애인 직업평가, 직무지도교재」, 한국장애인고용공단.
- 변경희 외, 2005, 「장애인 직업능력 분석방법 개발연구」, 한국장애인고용공단 고용개발원·한신대 산학협력단.
- 서울특별시 내부자료, 2014, “장애인공무원 현황”.
- 안전행정부, 2014, 「장애인 동료와 함께 일하기」.
- 유완식 외, 2012, 「직업적 장애기준과 고용서비스 연계방안-장애인의 근로능력을 측정하기 위한 평가도구 개발을 중심으로」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 이효성 외, 2011, 「커리어점프 희망일자리 만들기 프로젝트-서울특별시교육청 사례를 중심으로」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 장애인직업안정연구원, 2007, 「공직 내 중증장애인 적합직무 발굴 및 고용방안」.
- 최진, 2002, 「근로능력에 따른 중증장애인 판정기준」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 한국장애인고용공단 고용개발원, 2011, 「직업영역개발 사업보고서」.
- \_\_\_\_\_, 2012, 「직업영역개발 사업보고서」.
- \_\_\_\_\_, 2013, 「직업영역개발 사업보고서」.
- 한국장애인고용공단, 2013, 「2013 중증장애인 취업지원서비스 우수사례집」.
- 홍자영, 2011, 「정부부처 정신적 장애인 고용창출 프로젝트-고용노동부·문화체육관광부·보건복지부를 중심으로」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 황인창 외, 2010, 「공공기관 및 지방공기업의 장애인고용 사례집」, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- Tengland P-A., 2011, “The Concept of Work Ability”, *Journal of Occupational Rehabilitation*, vol.21, p.275~285.
- <http://www.kjdi.re.kr/> (사)장애인직업안정연구원
- <http://www.naver.com/> 네이버 백과사전
- <http://www.seoul.go.kr/> 서울특별시

## 부 록

## 서울시 장애인공무원 직무현황 조사

안녕하십니까?

서울연구원에서는 서울시 인사과의 의뢰로 “서울시 장애인공무원 우선배치직무 개발” 연구를 진행하고 있습니다. 이 연구의 일환으로 서울시 본청에 근무 중인 장애인공무원 여러분의 직무현황에 대한 의견조사를 실시합니다.

응답하신 내용은 통계작성 이외의 목적에는 사용되지 않으며 통계법에 의해 절대 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2014. 7 서울연구원

### ■ 작성 및 회신방법

- 각 질문에 대해서 보기 중 해당하는 번호를 선택하거나 빈칸에 응답내용을 직접 기록하십시오.
- 조사는 7월 25일(금)까지 완료하여 회신해 주십시오.
- 작성을 완료한 조사표는 아래 이메일로 보내주시면 됩니다.

서울연구원 미래사회연구실 이미라 연구원 mira@si.re.kr

### ■ 문의처

- 서울시 인사과 인사지원팀 차영선 주무관 (02-2133-5736, yebbn2@seoul.go.kr)
- 서울연구원 미래사회연구실 이미라 연구원 (02-2149-1262, mira@si.re.kr)

## I. 먼저 귀하의 일반적 특성에 대한 질문입니다.

### 1. 귀하의 개인특성은 어떻게 됩니까?

1-1. 성별	① 남자      ② 여자
1-2. 연령	만 (      )세
1-3. 학력	① 고졸 이하    ② 전문대졸    ③ 대졸    ④ 대학원졸

2. 귀하의 임용현황에 대해 적어주십시오.

2-1. 현 직렬 및 직급	( )직 ( )급
2-2. 최초 임용직렬 및 직급	( )직 ( )급
2-3. 최초 임용연도	( )년
2-4. 임용경로	① 공개채용    ② 특별채용    ③ 제한경쟁 특별채용
2-5. 응시 시험 종류	① ( )고시    ② 7급    ③ 9급    ④ 기능직
2-6. 임용형태	① 정규직    ② 계약직

3. 귀하의 장애특성에 대해 적어주십시오.

3-1. 장애유형 (중복장애인 경우 주요 장애유형)	① 지체    ② 뇌병변    ③ 시각    ④ 청각    ⑤ 언어 ⑥ 지적    ⑦ 자폐성    ⑧ 정신    ⑨ 신장    ⑩ 심장 ⑪ 호흡기    ⑫ 간장    ⑬ 안면    ⑭ 장루요루    ⑮ 뇌전증
3-2. 장애등급	( )급
3-3. 장애발생 시기	① 공무원이 되기 전    ② 공무원이 된 후

**II. 다음은 귀하의 직무 현황에 대한 질문입니다.**

4. 귀하의 현재 소속부서와 담당업무는 어떻게 됩니까?

4-1. 소속부서 ( )과 ( )팀

4-2. 담당업무 (가장 중요한 업무를 간략히 적어주십시오. 예: 계약업무, 복지시설 관리, 사무보조 등)



5. 현재 직무에 배치될 때, 귀하의 의견이 반영되었습니까?

- ① 많이 반영되었다    ② 약간 반영되었다    ③ 반영되지 않았다

6. 현재 직무를 담당한 기간은 어느 정도 되었습니까?

- ① 1년 미만    ② 1년 이상 2년 미만    ③ 2년 이상 3년 미만    ④ 3년 이상

7. 현재 맡고 있는 업무의 특성에 대한 귀하의 의견을 말씀해 주십시오.

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 내가 맡은 업무는 서울시정에서 중요도가 높다	①	②	③	④	⑤
2) 내가 맡은 업무는 난이도가 높다	①	②	③	④	⑤
3) 내가 맡은 업무는 전문성이 높다	①	②	③	④	⑤

8. 현재의 업무배치에 대한 귀하의 의견을 말씀해 주십시오.

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나의 업무능력에 적합한 직무에 배치되었다	①	②	③	④	⑤
2) 나의 장애를 고려할 때 적절한 직무에 배치되었다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 현재 맡은 업무와 관련된 지식과 기술을 갖추고 있다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 비장애인인과 비교하여 동등한 업무능력을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
5) 나의 장애 때문에 담당업무를 수행하는데 어려움이 있다	①	②	③	④	⑤
6) 현재 업무를 처음 맡았을 때, 적응하는데 어려움이 있었다	①	②	③	④	⑤

9. 현재 주어진 업무량은 귀하가 담당하기에 적정하다고 생각하십니까?

- ① 매우 적음    ② 적은 편    ③ 적정함    ④ 다소 과도함    ⑤ 매우 과도함

10. 현재 맡고 있는 업무에 어느 정도 만족하십니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 성취감이 높다	①	②	③	④	⑤
2) 이 일을 통해 조직에서 인정받고 있다	①	②	③	④	⑤
3) 나의 발전에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
4) 승진기회가 많다	①	②	③	④	⑤
5) 현재 맡고 있는 업무에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

**Ⅲ. 다음은 근로조건 및 환경에 대한 질문입니다.**

11. 다음과 같은 근로환경에 대해서 어느 정도 만족하십니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 장애를 보조해줄 보조기기를 충분히 지원받고 있다 (보조기기가 필요치 않은 경우 다음 문항으로 이동)	①	②	③	④	⑤
2) 움직이기에 충분한 활동공간이 제공된다	①	②	③	④	⑤
3) 나의 작업환경은 안전하다	①	②	③	④	⑤
4) 건물 내에 장애인 편의시설이 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
5) 나의 장애유형에 적합한 근무환경이 제공된다 (예를 들어 적절한 채광, 온도, 소음관리 등)	①	②	③	④	⑤

12. 인사 및 복지제도에 대해서는 어느 정도 만족하십니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나의 장애 때문에 필요한 경우 휴식시간을 갖거나 근무시간을 조절할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2) 새로운 직무 적응에 필요한 지도·훈련이 제공된다	①	②	③	④	⑤
3) 개인역량 개발을 위한 교육, 연수기회가 제공된다	①	②	③	④	⑤
4) 상사나 동료들이 장애인공무원을 이해하고 배려한다	①	②	③	④	⑤
5) 적절한 평가와 포상이 이루어진다	①	②	③	④	⑤
6) 승진기회가 공정하게 제공된다	①	②	③	④	⑤

IV. 마지막으로 직무관련 욕구에 대한 질문입니다.

13. 업무와 관련하여 다음과 같은 욕구를 가지고 있습니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 좀 더 중요도가 높은 업무를 하고 싶다	①	②	③	④	⑤
2) 좀 더 난이도가 높은 업무를 하고 싶다	①	②	③	④	⑤
3) 좀 더 전문성이 높은 업무를 하고 싶다	①	②	③	④	⑤
4) 현재보다 더 많은 업무를 맡고 싶다	①	②	③	④	⑤
5) 자주 이동하지 않고 한 부서에서 계속 근무하고 싶다	①	②	③	④	⑤

14. 장애인공무원 직무배치와 관련하여 다음과 같은 제도가 필요하다고 생각하십니까?

항목	전혀 필요치 않음	필요치 않음	보통	필요	매우 필요
1) 장애인이 갈 수 있는 전문관 제도	①	②	③	④	⑤
2) 장애인 우선배치부서 지정	①	②	③	④	⑤
3) 장애인 우선배치직무 지정	①	②	③	④	⑤
4) 모든 부서에 장애인공무원 강제 할당	①	②	③	④	⑤
5) 중요 부서에 장애인공무원 의무 배치	①	②	③	④	⑤

15. 귀하의 장애유형에 특별히 적합하다고 생각하는 직무가 있다면 아래에 모두 적어 주십시오.

16. 중요 부서에 장애인공무원을 의무적으로 배치하도록 한다면, 어떤 부서에 우선 배치하는 것이 필요하다고 생각하십니까? 해당 부서를 아래에 모두 적어 주십시오.

17. 장애인공무원의 근로여건 개선을 위해 우선적으로 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| ① 각자의 역량에 맞는 직무로 배치    | ② 직무 적응을 위한 준비기간, 직무지도 제공 |
| ③ 개인발전을 위한 교육          | ④ 장애인 편의시설 및 보조기기 제공      |
| ⑤ 장애인공무원을 배려한 복리후생     | ⑥ 장애인을 배려한 평가 및 승진제도      |
| ⑦ 공무원 사회의 장애인에 대한 인식개선 | ⑧ 기타(무엇? )                |

18. 마지막으로 장애인공무원의 우선배치직무 개발과 관련하여 건의사항이 있으면 아래에 적어 주십시오.

끝까지 응답해주셔서 대단히 감사합니다.

## 서울시 직무조사표

우리시에서는 장애인공무원 채용증가에 따라 장애인공무원 적합직무를 발굴하고 경력개발을 지원하여 장애인공무원의 역량 발휘 및 사기진작을 유도하고자 노력하고 있습니다.

이와 관련하여 우리시 부서별 업무특성과 직무요건 등 직무분석을 위한 설문조사를 실시하니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답해 주시기 바랍니다. 직원 여러분이 응답하신 내용은 제도 개선 자료로 활용되며 타목적으로 사용되지 않음을 알려드립니다.

본 조사표는 귀 과에 소속된 6~9급 주무관 전체를 대상으로 합니다. 주무관별로 개인이 담당하는 업무 특성에 대하여 아래 조사표를 작성해 주십시오.

2014년 10월  
서울시 행정국 인사과  
(☎ 2133-5743)

### 1. 소속부서

국·실·본부·사업소	과·담당관	팀

### 2. 임용 현황

직렬	① 행정직    ② 기술직    ③ 관리운영직    ④ 연구직    ⑤ 전담직위    ⑥ 임기제
직급	(            )급

### 3. (업무특성) 담당 업무 중 다음과 같은 성격의 업무 비중은 얼마나 됩니까?

	50% 초과	50% 내외	30% 내외	10% 내외	거의 없음
계산, 통계 등 수리능력이 필요한 업무	①	②	③	④	⑤
다양한 정보/자료의 조사, 분석이 필요한 업무	①	②	③	④	⑤
복합적인 문제를 이해하고 해결하는 업무	①	②	③	④	⑤
스스로 판단하고 결정하는 재량권이 많은 업무	①	②	③	④	⑤
반복적으로 진행되는 업무	①	②	③	④	⑤
정해진 지침에 따라 규칙적으로 처리하는 업무	①	②	③	④	⑤

4. (업무방식) 하루 중 다음과 같은 업무에 할애하는 시간은 얼마나 됩니까?

(하루 8시간 기준)	50% 초과 (5시간 이상)	50% 내외 (4시간 내외)	30% 내외 (2시간 내외)	10% 내외 (1시간 미만)	없음
부서 내 동료와 회의, 공동작업 등 상호교류 활동	①	②	③	④	⑤
업무 진행을 위한 청사 관내 이동	①	②	③	④	⑤
전문용어를 이용한 원활한 의사소통이 필요한 업무	①	②	③	④	⑤
전화응대 업무	①	②	③	④	⑤

5. (업무방식) 다음과 같은 업무의 빈도는 얼마나 됩니까?

	주 3일 이상	주 1~2일	월 1~3일	몇 달에 한번	거의 없음
타 부서 또는 타 기관과 상호교류를 요하는 업무	①	②	③	④	⑤
타 기관 방문, 현장조사 등을 위한 외부 출장	①	②	③	④	⑤
보고서나 공문서 작성	①	②	③	④	⑤
업무를 보고하거나 발표하는 업무	①	②	③	④	⑤
민원인을 직접 대하는 업무	①	②	③	④	⑤
작은 글씨나 도면을 보면서 하는 작업	①	②	③	④	⑤
원거리나 세밀한 시력을 요하는 수준의 작업	①	②	③	④	⑤

6. (작업자세) 근무 시 다음과 같은 자세로 하는 업무의 빈도는 얼마나 됩니까?

	주 3일 이상	주 1~2일	월 1~3일	몇 달에 한번	거의 없음
서서 하는 작업	①	②	③	④	⑤
쪼그리거나 구부려서 하는 작업	①	②	③	④	⑤
물건을 들거나 옮기는 작업	①	②	③	④	⑤
높은 곳의 물건을 내리거나 올리는 작업	①	②	③	④	⑤

7. (장비사용) 다음과 같은 업무의 빈도는 어떻게 됩니까?

	주 3일 이상	주 1~2일	월 2~3일	몇 달에 한번	거의 없음
기계나 장비를 이용하는 작업	①	②	③	④	⑤
비교적 작은 기구를 작동하거나 취급하는 업무 (예, 컴퓨터 키보드 작업, 소형기계 조작)	①	②	③	④	⑤
세밀하고 정확한 손작업이 필요한 업무 (예: 기계수리)	①	②	③	④	⑤

8. (작업환경) 다음과 같은 작업공간에서 하는 업무의 빈도는 어떻게 됩니까?

	주 3일 이상	주 1~2일	월 1~3일	몇 달에 한 번	거의 없음
실외 작업	①	②	③	④	⑤
높은 곳에서 하는 작업	①	②	③	④	⑤
지하공간이나 폐쇄공간에서 하는 작업	①	②	③	④	⑤
	있다	없다			
작업장 내에 놀거나 앉아서 편히 쉴 수 있는 휴식공간이 있습니까?	①	②			

9. (업무강도) 업무시간과 강도는 어떻게 됩니까?

	주 3일 이상	주 1~2일	월 2~3일	몇 달에 한 번	거의 없음
야근 초과근무 빈도	①	②	③	④	⑤
	월 4회 이상	월 1-2회	몇 달에 한 번	일년에 한두 번	거의 없음
주말 및 휴일 초과근무 빈도	①	②	③	④	⑤
	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
근무 중 휴식시간을 가질 수 있다	①	②	③	④	⑤

10. 마지막으로 장애인공무원 적합직무 발굴에 대해 건의하고 싶은 의견이 있으시면 무엇이든지 자유롭게 기재해 주십시오.

**끝까지 작성해주셔서 감사합니다**

서울연 2014-OR-20

서울시 장애인공무원 직무배치에 관한 연구

발행인 김수현

발행일 2014년 10월 15일

발행처 서울연구원

137-071

서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

전화 (02)2149-1234 팩스 (02)2149-1319

값 8,000원 ISBN 979-11-5700-043-2 93350

본 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.