빅데이터로 보는 국민의 소리

「장애인 일자리」 관련 민원 분석

2020. 2.

국민권익위원회

목 차

Ⅰ. 분석배경 ····· 1

Ⅱ. 민원현황 ····· 2

Ⅲ. 유형별 분석 ····· 3

Ⅳ. 시사점 ····· 16

1 구직에 필요한 자격증, 직종 등 완화

2 장애인 고용의무 이행 및 차별 배제

3 장애인직업훈련 인프라 확대

4 장애인근로자 지원 강화

5 장애인 취업준비자·근로자에 대한 인식개선

Ⅰ. 분석배경

○ 모든 국민의 기본생활이 보장되는 **포용국가 실현**을 위해서는 취업 취약계층인 **장애인에 대한 세심한 관심** 필요

※ 장애인 관련 포용국가 정책 목표 : 장애인이 지역사회에서 어려움없이 생활할 수 있도록 지원하겠습니다('19.2월, 문재인 정부 포용국가 사회정책 추진계획)

※ 15~64세 전체인구 고용률 67.1% 대비 장애인 고용률은 50.0%('19년, 한국장애인고용공단)

○ **국민이 체감할 수 있는 장애인 일자리 정책** 추진을 위해 **현장의 목소리를 분석**하여 관계기관에 제공

※ '07년 「장애인일자리 사업」 도입 이후 지속적으로 확대·실시 중 (보건복지부)
'18년 '제5차 장애인고용촉진 및 직업재활 기본계획('18~'22년)' 시행 (고용노동부)

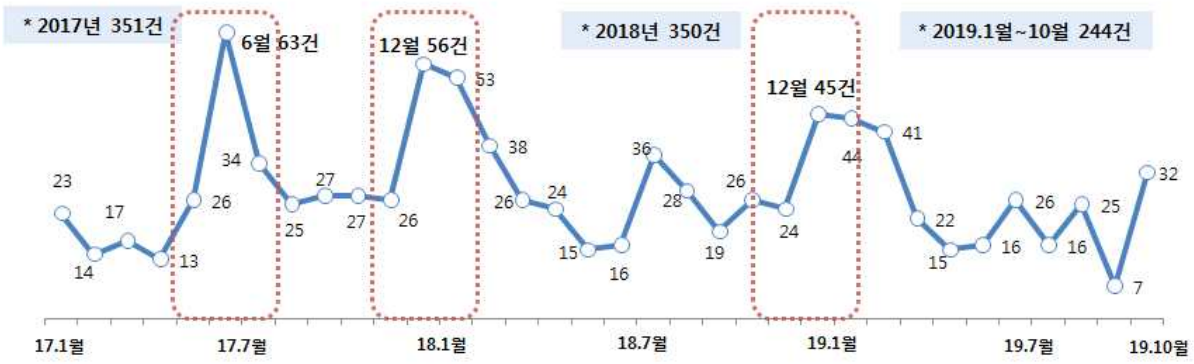
Ⅱ. 민원현황

1 민원 추이

○ 최근 2년 10개월간 ('17.1월~'19.10월) 민원정보분석시스템에 수집된 '장애인 일자리' 관련 민원은 총 **945건**으로 **월평균 29.5건** 수준

▸ (검색어) 장애인 일자리 / 장애인 직업훈련 / 장애인 직업재활시설 / 장애인 작업장 / 장애인 근로지원 / 장애인 근로자

- **「장애인일자리 사업」 참여자 선발 시기인 12월에 상승**하는 경향



※ '17.6월 : 문재인 정부 출범시 국정기획자문위 등으로 일자리 확대 요구 민원 급증
'17.12월, '18.12월 : 장애인일자리 사업 참여문의, 탈락불만 민원 등 증가

2 신청인 현황

○ (연령별) **40대가 29.3%**로 가장 많고, 30대 26.8%, 50대 19.2%, 20대 16.7%, 60대 이상 7.6% 순

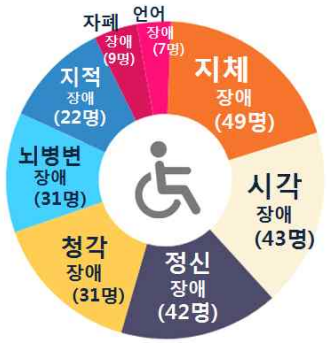
○ (지역별) **경기가 24.6%** (206건)로 가장 많고, **서울이 18.9%** (158건), 부산 8.1%(68건), 경북 7.2%(60건) 등의 순

※ 연령(699건), 신청지역(838건)이 표시된 민원 통계

○ (장애유형별) **지체 49명 (20.7%)**, 시각 43명 (18.1%), 정신 42명 (17.7%), 청각 31명 (13.1%), 뇌병변 31명 (13.1%), 지적 25명 (10.5%), 자폐 9명 (3.8%), 언어장애 7명 (3.0%)

※ 장애종류를 명시한 민원(237건) 통계(중복언급 포함)

<장애유형별 신청인 현황>



3 처리기관 현황

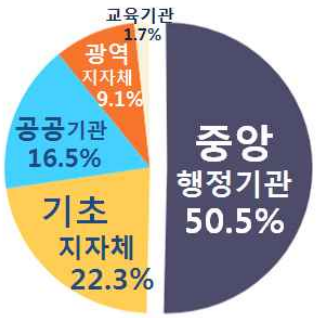
○ **중앙행정기관이 50.5%** (477건)로 가장 많고, 기초지자체 22.3% (211건), 공공기관 16.5% (156건), 광역자치단체 9.1% (86건) 순

- (중앙행정기관) **복지부 40.0%** (191건), **고용부 36.3%** (173건)로 다수를 차지하고, 국정기획자문위* 3.8% (18건), 교육부 3.6% (17건) 순

※ 복지부는 '장애인일자리 사업', 고용부·국정기획자문위는 '일자리 확대', 교육부는 '장애인 교육공무원 확대' 민원 다수

* 문재인 정부 국정운영 준비를 위해 '17.5.16.부터 '17.7.15.까지 운영된 대통령 직속 기구

<처리기관 현황>



- (공공기관) 156건 중 **장애인고용공단이 91.0%** (142건)로 대다수이고, 근로복지공단 4.5%(7건), 그 외 1건 이하

※ 장애인고용공단은 '취업 알선 요청' 민원이 다수

- (광역지자체) **서울이 59.3%** (51건)로 가장 많고, 경기 14건, 그 외 5건 미만

※ 각 기초지자체는 5건 이하

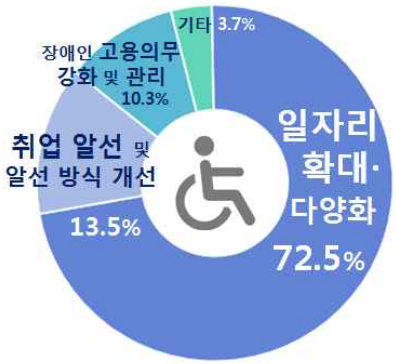
Ⅲ. 유형별 분석

1 **일자리 확대 및 취업 알선**	44.8%(423건)
2 「**장애인일자리 사업**」 관련	26.2%(248건)
3 장애인 **직업훈련 확대**	15.6%(147건)
4 **장애인근로자 근무환경**	13.4%(127건)

1 장애인 일자리 확대 및 취업 알선

○ 장애인 일자리 관련 민원(총 945건) 중 **일자리 확대, 취업 알선 등을 요구**하는 민원이 전체의 **44.8%**(423건)로 **가장 많음**

<일자리 확대·취업 알선 민원현황>



- 이 중 **구직 어려움** 등에 따른 **장애인 일자리 다양화 및 확대 요구***가 **72.5%**(307건)로 다수를 차지

  * 소도시·지방 일자리, 기숙사 있는 일자리, 장애인 공무원 채용 확대, 장애인 일자리 예산 증액, 신체장애인 외에 정신·지체장애인 일자리 확대 등 포함

- 다음으로 장애인 **취업 알선 요청 및 알선 방식 개선*** 13.5% (57건), **장애인 고용의무** 강화 10.3% (43건) 순임

  * 장애인 구인구직 사이트 '워크투게더' 채용공고 방식 개선, 찾아가는 장애인 구인구직 서비스, 알선 서비스 불친절 등

- 그 외 장애인 **일자리 확대 방안 등 건의***, 일자리 창출 노력에 대한 감사 등 **기타 3.7%** (16건)

  * 장애인 고용실태 조사요구, 지자체에 장애인 일자리 전담과 신설, 단안시력자 소형선박면허증 허용, 환경미화원 등 채용기준 완화, 기면증 등 희귀난치성 질환자도 장애인 특별전형에 포함 등

< 주요사례 : 장애인 일자리 확대 요구>

[장애인 일자리 좀 만들어 주세요]

청각장애인입니다. 워크넷을 보면 포항시는 일자리가 아예 없는 것 같습니다. 다른 시보다 왜 이런가요. **일반직장은 장애에 걸려서 구하질 못합니다.** 장애인 일자리 좀 만들어주세요. ('18.11월, 경북 포항시)

[일자리공약에 청년 장애인 대책도 마련해 주세요]

저는 몇 년 전 사고로 장애인이 된 30살 장애인입니다. 일자리공약을 지켜주시는 모습 정말 보기 좋습니다. 그런데 **청년일자리-공무원 부분 중에 경찰, 소방관, 군인 등이 있는데, 이곳은 장애인들은 신청조차 할 수 없는 곳**입니다. 일자리공약에서 청년 장애인들이 지원할 수 없는 직업군이 너무 많아서 조금 신경 써주시면 어떨까 말씀드립니다. ('17.6월, 장애인고용공단)

[시각장애인 일자리 다양화 해주세요]

시각장애인들을 안마사로 내몰리는 획일적인 고용 방식 폐지시켜 주시고 시각장애 일자리를 다양화해서 다양한 회사에도 채용 부탁드립니다! 그리고 전국 장애인보호작업장에서 일하는 **장애인 노동자들도 최저임금 대상에 포함**해주시기 바랍니다! ('18.2월, 고용노동부)

[시각장애인 안마사에게 공공기관 헬스키퍼의 문을 열어주세요]

저는 만 50세의 1급 시각장애인으로 안마사자격증을 취득하여 생활하고 있습니다. 현재 경기도제2청사에서 시각장애인 안마사를 채용하여 헬스키퍼제도를 운영하고 있다고 들었습니다. **공공기관에 헬스키퍼 제도를 시행하여 시각장애인 안마사가 안정된 일자리를 가질 수 있도록** 해주십시오. ('17.10월, 보건복지부)

[장애인 생산직 제조업 일자리 많이 만들어 주세요]

대구, 경북에는 장애인이 일할 수 있는 생산직 제조업 기숙사 회사가 없고, 일자리를 구하지 못하고 있습니다. 장애인 일자리 창출 및 좋은 일자리 만들어주세요. 기숙사 있는 장애인 생산직 제조업 일자리 많이 만들어주세요. ('18.1월, 대구시, 경상북도)

[정신장애, 발달장애인 관련 일자리 확충]

자폐성 장애자 3급의 장애인임. 평소 서울시 장애인 일자리 통합지원센터나 서울시에서 지원하는 장애인 일자리 혹은 타 사이트 구인기관에서 **장애인을 구하는 경우는 거의 시각장애인이나, 청각장애인** 등임. **정신장애나 발달장애(자폐증 3급)인들을 구하는 경우가 거의 없어** 태어나지 말았어야 하나라는 생각이 듬. 장애인 일자리 마련시, 정신장애나 발달장애인들도 생각해서 계획을 세워주시길 바람 ('17.5월, 서울시)

< 주요사례 : 장애인 취업 알선 요청 및 알선 방식 개선 >

[4년 동안 장애인 고용단체를 통해 취업한 경우는 딱 1번]

2급 장애인입니다. 지금도 계속 워크넷 등으로 **하루 40군대 정도 지원**합니다. 그래야 한 두 곳 면접 와보라 합니다. 그것도 허드렛일이 전부이지만요. 그냥 자살해야 하나요? ('18.11월, 보건복지부)

[장애인 취업 알선을 위한 찾아가는 서비스]

청량리역 4번 출구 광장에 장애인이 모금활동을 하고 있음. **구청에서 현장을 방문하여 장애인과 상담을 한 후 장애인에게 맞는 일자리를 알선**해 주어 모금활동을 하지 않고, 근로활동을 통해 소득을 얻을 수 있도록 찾아가는 서비스를 베풀어 줄 것을 건의함 ('17.3월, 서울시)

[장애인 취업 알선 강화]

지체3급인데 다리하고 허리를 다쳐서 약간 절룩거립니다. 장애인이라고 이야기 안하고 경비로 취직을 잘했는데, 다시 경비로 구직등록하면서 **장애인이라고 밝히니까 전부 거절을 당했습니다.** 민간기업은 이해가 가는데 공공기관도 장애인을 잘 안 뽑더군요. **정부에서 적극적으로 장애인 일자리를 알선해 주어야** 하는 게 아닌가 생각이 듭니다, ('17.7월, 장애인고용공단)

[워크투게더 채용공고 내 장애인 차별 행위 개선]

고용노동부는 **채용 공고에서 성별, 외모 등을 기재하는 것을 '차별'로서 규정**하고 있지만, **장애인고용포털 워크투게더에는 버젓이 여성 장애인 우대라거나, 특정 장애유형 우대·제외 등의 내용이 게시**되고 있습니다. 장애인 근로자들이 차별 받지 않고 취업에 도전할 수 있도록 평등한 고용 환경을 만들어주세요. ('18.2월, 장애인고용공단)

☞ 민원신청 후, 장애인고용공단은 구인정보 등록 시 차별 사례가 발생하지 않도록 성별, 연령별, 장애유형별 차별적 내용(예: 여성장애인 우대, 지체장애인 우대, 경증장애인 우대 등) 적시하지 말 것을 지역본부, 지사 등 각 소속기관에 안내 조치함

< 주요사례 : 장애인 고용의무 강화 >

[공공기관 경영평가 시 장애인 의무고용 평가 강화]

공공기관의 장애인 고용을 진작시키기 위해 **경영평가 가점을 부여하는 현재의 방식이 과연 올바른지** 의문을 제기합니다. 정규직으로 채용한 경우 그 점을 높이 평가받아 마땅하나, **기간제**는 최소한 일상생활을 영위할 수 있도록 보장해준다고 보기 어렵고, 이런 곳에서 **경영평가에서 관련 항목이 만점을 받고 있는 실정**입니다. ('18.4월, 고용노동부, 기획재정부)

[장애인을 한 명도 채용하지 않은 공공기관 엄벌]

장애인을 단 한 명도 채용하지 않은 공공기관이 있습니다. 작년에 ○○기관 등에 전화로 문의해도 장애인은 채용계획이 없다고 합니다. 올해도 계획이 없습니다. 돈 몇 푼으로 떼우려는 오만방자함을 철퇴해주세요. ('18.3월, 감사원)

[국회의 장애인 의무고용률 매우 저조]

국회 직원 약 4,000명 중에 장애인 근로자는 72명 정도라 합니다(1.77%). 국회 마저 이 법을 지키지 않는다면 그 어떤 곳이 법을 지키겠습니까. 국회 및 공공기관 먼저 실천을 하는 모습이 필요하다고 생각합니다. ('17.11월, 고용노동부)

< 주요사례 : 장애인 일자리 확대방안 건의 등 기타 >

[단안시력자 어촌진출제약 개선]

어촌으로 귀어를 하려면 어선을 몰아야 일자리가 생기고, 그러기 위해서는 **소형선박조종면허가 있어야 하는데 단안시력자에게는 문이 닫혀**있습니다. **자동차는 운전해도 되고 배는 안 된다니, 귀어를 준비하는 장애인으로써 무척 억울**하고 답답합니다. 단안시력자도 운전과 같이 내항업을 할 수 있도록 소형선박조종사 면허 취득을 세분화해서, 어느 정도 운전할 수 있는 기회를 주었으면 합니다. ('19.1월, 해수부)

[희귀난치성질환자도 장애인 범주에 포함하여 취업을 도와주세요]

30살 희귀난치성질환인 기면병 환자입니다. 몇 번의 사회생활을 경험하면서 가진 의문이 **희귀난치성질환자는 왜 특별전형이 없느냐**였습니다. 병력을 밝히면 취업이 어렵고, 병력을 숨기고 취업을 한다고 해도 법적으로 따르는 문제와 질병으로 인해 지속적으로 직장생활을 해나가기에 큰 어려움이 따릅니다. **희귀난치성질환자들의 고용에도 장애인 특별전형처럼 환우분들이 자립할 수 있게 도와주세요**.('18.9월, 고용노동부)

[일자리 창출 노력, 고맙습니다]

저는 장애인(중증3급)인데 일자리 창출 노력으로 2015년에 취업되어 벌써 3년째 근무 중입니다. 대표님께서 얼마나 자상하신지 장애인들(6명)에게 항상 웃으시며 잘 대해 주시니 더 열심히 일하고 싶어집니다. 2년 다니고 재계약 때 정식직원으로 채용해 주셔서, 장애인이지만 4시간 근무하고 오후엔 봉사도 다니고, 취미생활도 하고 정말 행복합니다. 대통령님! 시장님! 고맙습니다. ('18.12월, 서울시)

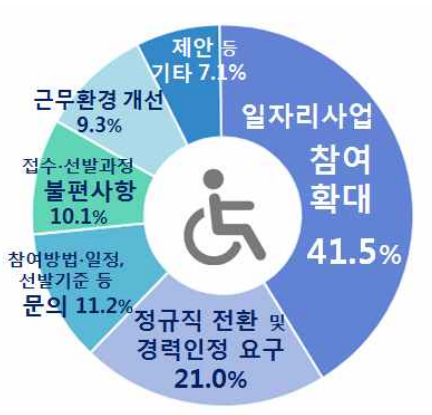
[중증장애인 특채시험 개선해주세요]

현재 각 공공기관 경증장애인 의무 고용 비율 2% 기준이 있으나 **중증장애인들은 의무 채용 법적 근거가 없다**보니 매년 모집인원이 들쑥날쑥하고 있는 실정입니다. 전국의 장애인들의 간절한 소원이 이루어 질수 있도록 탄원서를 첨부하여 보내드립니다. ('17.12월, 인사혁신처)

2 「장애인일자리 사업」 관련

○ 「**장애인일자리 사업**」에 관련된 민원이 전체 민원의 **26.2%** (248건)로 두 번째 많은 비중을 차지

<「장애인일자리 사업」 관련 민원 현황>



- 장애인일자리 **사업 확대 및 2년 초과 반복참여** 등을 요구하는 내용이 41.5%(103건)로 가장 많음
- 다음으로 사업 참여자에 대한 **정규직 전환 및 경력인정** 요구 21.0% (52건), **참여방법·일정, 선발기준, 급여 등 문의** 11.2% (28건) 순

〈「장애인일자리 사업」 주요내용〉

목 적	장애인의 **노동시장 진입에 필요한** 실무능력 습득 지원 등을 위한 **경과적 일자리 사업**
참여 기간	**2년**까지 반복참여 가능 (2년 초과시 1년간 참여 제한됨) - 중증장애인, 기초생활수급자, 만 65세 이상은 2년을 초과해 반복참여 할 수 있으나 이 경우에도 **정규직(무기계약직)으로 전환은 되지 않음**
참여인원	'19년 참여인원은 19,852명으로 '18년(17,352명)에 비해 14.4% (2,500명) 증가

- 그 외 **접수·선발과정**에서의 각종 불편사항* 10.1%(25건), 배치업무 불만, 참여자 존중 등 **근무환경 개선** 9.3%(23건), 사업 참여증명서 온라인 발급 제안 등 기타 6.9% (17건)

* 장시간 면접대기, 면접 대기장소 불편, 장애특성을 고려한 면접 요구, 담당자 불친절 등

〈「2019년 장애인일자리 사업」에 따른 장애인일자리 유형〉

	일반형일자리	복지일자리	특화형일자리	
			시각장애인 안마사 파견사업	발달장애인 요양보호사 보조일자리
주요 직무	행정도우미, 복지서비스 지원요원 등	도서관 사서 보조, 우편물 분류, 급식지원 등	노인복지관, 경로당 등에서 안마서비스 제공	식사지원, 실내·외 보행 및 이동지원 등 요양보호사 보조
인원	7,271명 (전일제 5,446명, 시간제 1,825명)	11,244명 (주 14시간 이내)	760명	577명

< 주요사례 :「장애인일자리 사업」참여 및 확대>

[장애인일자리 사업 참여인원 및 기관 확대]

장애인행정도우미는 대부분 시군구 및 읍면동사무소에 배치되며 1곳 1명을 기본으로 하고 있어 들어가기 어렵습니다. **입법기관이나 사법기관 그리고 준정부기관 등도 참여를 하지 않고** 있습니다. 이런 곳에서도 장애인이 일할 수 있는 기회를 재공하고 사회활동 및 적응훈련을 시켜야합니다. ('19.1월, 보건복지부)

[인천 발달장애인 요양보호사 보조일자리 사업에 부천도 포함해주세요]

부천에 거주하는 제 아들이 **인천 발달장애인 요양보호사 보조일자리에 지원하려니까 부천이 경기도라서 안 된다**고 하더군요. 부천 장애인도 지원할 수 있도록 부탁드립니다. **경기도 사업처는 남양주에 있는데 부천에서 너무 멀어**서요. ('18.7월, 인천시 서구)

[반복참여 제한으로 일자리가 없어졌습니다]

지체장애 5급으로 월 20만원부터 시작하여 올해는 45만 받고 주3일 14시간 근무를 **5년간 계속해 왔습니다. 무슨 날벼락인지 올해부터 강화가 되어 근속한 사람은 일할 수가 없다** 하네요. 일 하고 싶어요. ('18.1월, 보건복지부)

< 주요사례 : 정규직 전환 및 경력인정 요구 >

[장애인행정도우미 무기계약직 전환]

저는 현재 면사무소에서 3년째 장애인행정도우미로 근무하고 있습니다. 1년마다 재계약을 해야 하며, 재계약이 안 되면 어쩌나 매년 불안감을 안고 살아갑니다. 사회에서 일자리를 구하려고 많은 노력을 해보았지만, 몸이 불편하다는 이유로 받아주는 곳이 없었습니다. 정말 절망했습니다. 장애인행정도우미를 무기계약직화해서 고용불안 없이 오랫동안 근무할 수 있기를 간절히 원합니다. ('17.7월, 보건복지부)

[지자체에서 자체적으로 무기계약직 전환이 가능하도록 지침에 내용 추가 요청]

장애인 일자리는 무기계약직 전환이 원천적으로 차단되어 있습니다. 때문에 지자체에서 무기계약직 전환을 하지 않습니다. 장애인일자리 지침서에 지자체에서 자체적으로 무기계약직으로 전환할 수 있다는 내용을 첨부했으면 합니다. ('17.11월, 보건복지부)

☞ 무기계약직 전환은 장애인일자리 사업의 목적과 맞지 않다고 답변

[무기계약직 선발시 공공일자리 참여 경력을 인정해 주세요]

지자체에서 **무기계약직이나 일반직 선발시, 장애인일자리로 근로한 부분과 공공근로한 부분의 경력을 인정해 주지 않습니다.** 정상적인 사람들이 보았을 땐 부족한 면이 있을지 모르지만, 장애인들은 최선을 다해서 근로한 부분입니다. 지자체 근무 경력을 인정해서 자립할 수 있도록 해주시길 부탁드립니다.('19.2월, 경기 고양시)

< 주요사례 : 접수·선발과정 불편사항>

[장애인일자리 사업 면접절차 개선]

장애인일자리 사업에 참여한 부모로서 몇 가지 건의 드립니다. 면접 시 **전일제 일자리 면접이 끝날 때쯤 시간제 일자리 면접에 나오도록 시간을 조정**해 주십시오. 그리고 **1차 서류심사 통과자만 2차 대면심사**를 해 주십시오. 우리 아이들은 비장애아보다 마음의 상처를 훨씬 많이 받습니다. 2분 만에 끝나는 면접에서 과연 아이의 상태를 제대로 알 수 있을지 의문입니다. ('19.1월, 광주시 서구)

[장애인일자리 사업 면접 불편]

장애인복지관에서 면접을 봤는데 **면접관들은 따뜻한 방에 앉아서 면접을 보고 장애인들은 추운데서 면접**을 보고, 장애인 불러다 놓고 차 한 잔도 안주고 추운데서 면접을 보게 했다. ('19.3월, 경기도 양평군)

[장애인일자리 사업 접수 오류 불편]

청각장애1급입니다. 수화통역도우미와 장애인복지과에 가서 **서류를 접수하면서, 저는 듣지 못하니깐 문자로 연락해 달라고 부탁**하고 나왔습니다. 오늘 **면접을 보려 했는데, 명단에 제 이름이 없어 면접이 불가능**하다고 했습니다. 저는 일반인과의 다름이 없이 일을 잘할 수 있습니다. 장애인일자리에 취업하고 싶습니다. ('18.12월, 경기도 광주시)

< 주요사례 : 근무환경 개선 및 기타 >

[장애인일자리 사업 참여자 존중 요구]

○○동 주민센터에서 장애인일자리에 참여하고 있습니다. **업무상 빠르게 습득되지 못한 부분이 있으면 모욕과 무시를 온몸으로 받으면서 업무를 배워 나가야 합니까?** 장애인들은 여러 면에서 부족한 면이 많아 직장 내에서 부당하고 모욕적인 경우를 겪으면 죽고 싶다는 생각이 들기도 합니다. ('17.10월, 부산시 수영구)

[장애인일자리 출근 안내시 교통편 안내 시정 요청]

장애인을 진정으로 위해서 하는 사업이라면 **출근 장소로 이동하는 교통편까지 알려줘야 함. 장애인들은 그 장애유형도 다양하고 교통편을 잘 모르는 장애인들도 상당히 많음.** 장애인들을 생각하여 도움을 주려고 하고 알려줘야 진정한 복지라고 생각함 ('17.1월, 경기도 수원시)

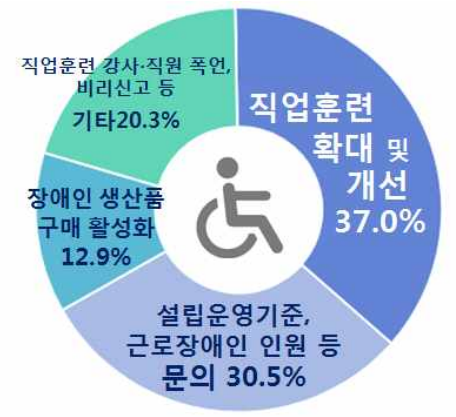
[장애인일자리 참여자 참여증명서 개선]

장애인일자리 참여증명서 제도를 아는 장애인이 별로 없고, 발급받기 위해서는 해당 기관을 직접 찾아가야하는 불편함이 있습니다. 또한 경력증명서가 아니기 때문에 공공기관이나 민영기관(기업체 등)에 재출한다고 하더라도 경력인정을 받지 못합니다. 장애인들이 당당하게 일자리에 참여하였다는 것을 인정받고 그것을 증명할 수 있도록 **참여증명서 발급방법 개선과 인정범위 확대**가 꼭 필요합니다. ('18.1월, 보건복지부)

3 장애인에 대한 직업훈련 확대

○ 분석대상 민원(총 945건) 중 **장애인 직업훈련 확대 등**에 관련된 민원은 **15.6%** (147건)

<장애인 직업훈련 확대 민원 현황>



- 장애인 **직업훈련 확대 및 개선 요구***가 **37.0%** (54건)로 다수를 차지

  * 장애인 직업재활시설 확대 및 기준 완화, 기숙시설 있는 작업장, 장애 특성을 고려한 시설 기준, 훈련과 일자리 연계 강화, 훈련프로그램 개선 등

- 다음으로 장애인 **직업재활시설 설립·운영 기준, 근로장애인 최소인원**, 훈련수당, 일자리 안정자금 지원조건 등 **각종 문의** 30.5% (45건), **장애인 생산품 구매 활성화** 12.9% (18건) 순

- 그 외 **직업훈련 중 강사·직원의 폭언**, 직업훈련 관련 **비리신고** 등 기타 20.3% (30건)도 있음

〈장애인 직업재활시설 종류 (장애인복지법 시행규칙 별표4)**〉**

구 분	대 상	기 능	시설/장애인수 ('17년기준)
장애인 **근로사업장**	**직업능력이 있으나** 이동·접근성·사회적 제약 등으로 취업이 어려운 장애인	‣ **근로 기회** 제공 ‣ 최저임금 이상의 임금 지급 ‣ **경쟁고용시장으로의 이동**을 도움	62개/ 2,724명
장애인 **보호작업장**	**직업능력이 낮은** 장애인	‣ **직업재활훈련 프로그램** 제공 ‣ 보호 가능한 조건에서 근로 기회 제공 및 이에 상응하는 임금 지급 ‣ 장애인 **근로작업장이나 경쟁고용시장으로의 이동**을 도움	553개/ 14,960명
장애인 **직업적응훈련시설**	**직업능력이 극히 낮은** 장애인	‣ **기초작업능력** 습득 기회 제공 ‣ 장애인 **보호작업장이나 근로작업장 등으로의 이동**을 도움	10개/ 157명

< 주요사례 : 장애인 직업훈련 확대 및 개선 >

[영종도에 장애인직업훈련원 만들어주세요]

영종도는 장애인이 직업훈련을 배울 곳이 없습니다. **사회적 기술을 습득할 기관도 없습니다.** 날로 늘어가는 발달장애아, 또 신체장애가 있는 아동들, 또 선천적 장애를 가진 여러 유형의 장애아동청소년들에게 희망은 대체 어디에 있는 겁니까? 영종도에 이사해서 살라고만 하지마시고 살 수 있게 해 주세요. ('18.11월, 인천시교육청)

[장애인작업장 설립이 필요합니다]

저의 아이는 청각장애 2급입니다. 현재 제가 거주하는 동대문구는 특수학교가 없는 8곳 (중랑·동대문·성동·용산·영등포·양천·금천·중구) 중 하나입니다. 장애인이 건강한 사회 공동체의 일원으로 생활할 수 있도록 **장애인작업장 확보 등 복지공동체 실현(교육, 재활, 자립, 일자리 등 종합지원)이 필요**합니다.('18.9월, 서울시 동대문구)

[직업훈련과 관련된 일자리가 없습니다]

직업훈련을 받았으면 직업을 구해주거나 아니면 그러한 일자리가 있어야 하는데 모집하는 곳이 없는 것을 어쩌라는 말인가요? 장애인 일자리 모집 자체가 없는데요. 그렇다면 정부 직업훈련 교육과정을 잘못 만든 것이 아닌가요? **새로운 일자리가 필요할 때 미래를 위해서 새로운 직업교육을 가르쳐줘야 합니다.** ('17.2월, 고용노동부)

[자폐성장애인 직업재활시설 관련 기준 완화]

저는 자폐성장애 2급 아이의 아버지이자 자폐성장애인 작업장을 운영하고 있는 대표입니다. 자폐성장애인만 이용하는 직업재활시설의 경우, 장애 특징을 고려해 법정 근로장애인 고용인원 기준(보호작업장의 경우 10명 이상)을 완화하여 소규모 인원으로도 시설을 설치·운영할 수 있도록 건의 드립니다 ('17.10월, 보건복지부)

[장애인작업장의 장애인 근로자는 넘치는데 관리(종사)자는 부족]

장애인보호작업장입니다. **장애인들의 입사요청은 많으나 사무실 관리 종사자의 부족**으로 장애인 근로자들에게 원활한 서비스를 제공하지 못하고 있습니다. 2017년 6월 기준으로 현재까지 4명이 미달합니다. ('18.3월, 서울시, 서울시 강서구)

[장애인 자립지원센터 프로그램 강사 지원 요청]

순천 장애인 자립지원센터의 운영위원입니다. **직업재활훈련을 위해 다양한 직업프로그램을 운영해야 하는데 강사비, 운영비 등이 만만치 않네요. 시에 강사 인력풀이 있는지요?** 없다면 시에서 자격강사를 보유하여 분야를 안내해 해당분야 강사가 신청하는 제도를 마련해 주시면 많은 도움이 될 것입니다. ('19.1월, 전남 순천시)

[갑자기 바뀌는 직무훈련 정책으로 인한 고충]

장애인훈련기관에 재직 중인 교사입니다. **장애인훈련기관의 경우, NCS(국가직무능력표준) 내용이 매우 다른 것**이 현실입니다 **장애인훈련기관도 일반직업훈련기관처럼 충분한 NCS 및 HRD 담당자 교육이 이루어진 후 바뀌는 것이 타당**하다고 봅니다. 저희 같은 학교도 있다는 것을 생각하시고 배려 부탁드립니다. ('17.2월, 한국기술교육대학교)

[정신장애인 직업재활 정책 개선]

저는 사회복지사로 장애인직업재활시설에 근무하고 있습니다. 서울시 고시공고란에서 **'장애인 직업재활 제과제빵 교실사업지원단체 모집 재공고'**를 보았습니다. 지원가능성이 있지 않을까 싶어 문의를 했는데 **'정신질환자직업재활시설'은 불가하고, '장애인직업재활시설'로 등록한 기관만 지원접수 가능**하다고 했습니다. 정신장애인의 권익의 현주소를 보는 경험이었습니다. ('17.5월, 보건복지부)

☞ 정신질환자직업재활시설도 응모할 자격이 있다고 회신

< 주요사례 : 직업재활시설 이용 불편사항 등 기타 >

[장애인 보호작업장 사회복지사의 장애근로자들에 대한 폭언]

저는 ○○장애인 보호작업장에 근무하는 사회복무요원으로, 사회복지사의 장애근로자들에 대한 폭언 등을 고발합니다. 본인이 기분이 나쁘거나 화가 날 땐 **위아래도 없는 말투로 장애인근로자분들을 대합니다.** 한 번은 원래 휴게실에서 식사하던 근로자 몇 분이 자리가 없어 작업장에서 식사하는 걸 원장님이 보시고 사회복지사에게 말하자, 식사하시는 근로자에게 '여기서 밥 먹으라 그랬어요? 내가 **여기서 먹으라 했냐고!! 왜 시키지도 않은 일을 해서 사람을 병신을 만들어!?'** 하며...('18.1월, 서울시 용산구)

[장애인직업훈련시설의 ○○○선생님을 고발합니다]

저희 **대부분이 중증 장애인**이고 머리를 심하게 다쳐 뇌장애가 있는 훈련생들이 많습니다. 이런 장애우들은 **좀 심한 마찰이 있는 경우엔 싸우기도 하고, 이해가 부족하여 말다툼을 심하게 할 경우**가 있습니다. 그럴 때 선생님은 **퇴학, 정학이라는 말을 하며 겁을 줍니다.** 저희는 열심히 하고자 하는 마음은 있으나, 이해력이 부족하여 사회생활도 많은 부분에서 미흡합니다. 그런 저희들에게 장애인훈련시설에서 퇴학, 정학이라는 말을 쓴다는 것은 도무지 이해가 가지 않습니다. ('17.12월, 장애인고용공단)

[장애인직업훈련 강사에 대한 불만]

장애인들이 직업훈련하는 도중에 선생님들이 떠들거나 간식을 먹거나 차를 마시곤 합니다. 염장이라도 지르듯 우리들 앞에서 간식을 먹고 음료를 먹네요. 그리고 선생님들이 **하염없이 휴대폰을 하거나 잠을 잡니다.** 저희들을 별도로 지도하는 것 없고, 우리한테 먹으라는 소리도 없습니다. ('17.10월, 경기도 안산시)

[장애인 근로사업장의 근로장애인 구성기준]

근로장애인의 구성에서 순수 장애인분들만 30명으로 해야 하는지 30명 중에 비장애인분들도 포함되어도 되는지 명확하게 해주십시오. ('19.3월, 보건복지부)

☞ 장애인 최소 인원은 비장애근로자를 제외하고 시설별 **근로장애인 30명 이상** 면제

[장애인직업재활시설 부당지출]

저는 장애인직업재활시설 종사자(시설장)으로 근무하였다가, 지금은 부당해고로 노동위원회에 구제신청을 진행하고 있는 중으로, 위 시설의 회계지출에 부정의 소지가 있어 민원을 제기합니다. 장애인직업재활시설은 **운영법인의 부당인사행위에 따른 법정비용을 시설에서 지출**하는 것은 불가함에도 해당 비용을 지출하였습니다. ('17.4월, 경남 창원시)

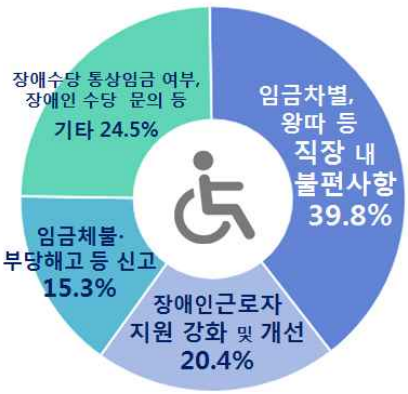
4 장애인근로자의 근무환경 개선

○ 장애인 일자리 관련 민원(총 808건) 중 **장애인근로자 근무환경 개선**(「장애인일자리 사업」 참여자 제외)에 대한 민원은 전체의 **13.4%** (127건)

- 장애인과 비장애인 간 **임금차별·업무차별, 왕따, 갑질 등 직장 내 불편사항**이 39.8%(51건)로 다수

  * 근로능력이 현저히 낮은 중증장애인은 최저임금 적용 대상에서 제외됨(「최저임금법」 제7조)

<장애인근로자 근무환경 민원 현황>



- 다음으로 장애인근로지원인*, 장애인 보조기기 확대 등 **장애인근로자 지원** 확대 20.4%(26건), **임금체불·부당해고**·과다노동 등에 따른 **신고성 민원** 15.3%(19건) 순

* <장애인근로지원인 서비스 제도>

- (근로지원인) 장애인근로자가 핵심업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 **부수적 업무를 지원**
- (서비스 대상) 핵심업무 수행능력은 있으나 부수적 업무에 어려움이 있는 **중증장애인근로자**

- 그 외 장애수당 통상임금 여부, 장애인 수당, 특수건강검진 대상 장애인근로자 문의 등 기타 24.5% (31건)

< 주요사례 : 임금차별 등 불편사항 >

[장애인근로자와 비장애인근로자 임금차별 개선]

장애인근로자와 일반인근로자의 차등의 대우를 하는 한국 사회가 불공평합니다. 대통령께서는 공정함을 강조하면서 장애인과 일반인의 차이가 없도록 국정을 운영하겠다고 했습니다. 장애인 근로자들에게 평등한 임금을 부여해야 합니다. ('18.10월, 보건복지부)

[최저임금 사각지대에 놓인 장애인]

우리나라 최저임금법을 보면 정신·신체장애로 근로능력이 현저히 낮은 자는 최저임금 적용의 예외자로 명시하고 있어 보호대상이 아니라고 되어 있습니다. **최저임금이란 근로자들이 인간다운 생활을 하는 데 필요하다고 판단되는 최소한의 임금을 말하는데, 장애인은 인간다운 생활을 하지 말라는 이야기인지** 의문입니다. ('17.10월, 고용노동부)

☞ 현재 중증장애인 대상 '최저임금 적용 제외제도' 개편 추진 중(고용노동부)

[근로자직업능력개발훈련 시각장애 근로자의 접근성 보장]

고용노동부 직업훈련으로 HRD-Net의 근로자 훈련과정에 등록되어 있는 **온라인 교육 홈페이지는 동영상 강의를 제공하고 있지만 대부분 국가공인 웹 접근성 인증마크도 획득하고 있지 않음.** 이로 인해 **시각장애 근로자들은 직업능력개발 훈련지원 프로그램에서 소외되어 차별**받고 있는 현실임('19.6월, 고용노동부)

[직장 내 언어폭력 및 협박, 차별대우]

입사한지 1년이 조금 넘은 ○○중공업 협력업체에 근무 중인 신장장애2급 장애인입니다. 1년 동안 꾸준한 언어폭력 및 은근한 차별대우로 인해서 심각한 정신적 스트레스를 안고 살아가고 있습니다. ('17.5월, 인권위)

[장애인에게만 연차유급휴가 대체 사용 강요]

저는 장애인으로 공기업이 운영하는 장애인복지시설 공장에 다닙니다. 근무하는 **장애인들은 30명 정도인데, 태풍이 온다는 일기예보로 연차로 대체하여 하루를 쉬도록** 한 문제입니다. **하지만 사무실 직원들은 그날 정상적인 근무**를 했다는 사실을 알았고 **이런 곳에서도 장애인들을 차별하나** 하고 의문이 생깁니다.('18.9월, 고용노동부)

< 주요사례 : 장애인근로자 지원 확대 >

[장애인 시각장애인 교원에 대한 보조기기 등 지원]

경기도 학교에서 근무하는 시각장애인 교원입니다. 시도마다 장애인 교원에 대한 지원 예산과 지원 내용은 다르나 **보조기기, 보조인력이 필요**하다는 것을 인지하고 관련된 움직임도 조금씩 나타나고 있습니다. 경기도 근로지원인과 **보조기기 지원에 대한 현 진행 상황과 계획을 알고 싶고 개선되기를 원합니다.** ('19.2월, 경기도 교육청)

[장애인근로지원인 서비스 확대]

저는 ○○시각장애인복지관에서 근무하는 여성시각장애인입니다. 지난 **2년간 하루 8시간씩 근로지원인 업무보조서비스를 받아왔는데, 예산이 부족해 지원시간을 5시간으로 줄이겠다고** 합니다. ('18.2월, 장애인고용공단)

[장애인 택시기사들을 위한 제도보완 필요]

어제 **언어장애가 있는 기사분 택시를 이용했는데, 장애가 있다는 사실을 알지 못한 상태에서 의사소통이 잘 이뤄지지 않아 목적지, 가는 길 등**가 있어 불편을 겪었음. **장애가 있으신 분이 생업을 위해 일을 하시는 상황인데 제도적으로 아무런 도움을 받지 못하고 있음.** 택시 뒷좌석에 승객이 볼 수 있게 기사의 상황과 양해를 구하는 안내판 하나만 있어도 잘 해결될 수 있을 텐데 너무 안타까웠음. **장애인 기사와 승객 모두를 위한 보완책 마련이 필요**한 것 같음 ('18.12월, 서울시)

< 주요사례 : 신고성 민원 및 기타 >

[장애인 사업장의 임금체불 해결해주세요]

저는 ㈜○○라는 장애인 표준사업장에 근무했던 지체 장애 4급의 복지 카드 소지한 장애인입니다. 근**무하는 모든 장애우 근로자들은 최소 2개월에서 3개월 이상의 임금체불**인 상태에서 아무런 항의도 못하고 있는 상황에 처해 있습니다. 저도 2개월분 240만원 정도를 받지 못해 오피스텔 월세도 못내고, 주인으로 부터 방 빼달라는 압박을 받고 있는 어려운 상황입니다. ('17.1월, 장애인고용공단, 고용노동부)

[사측의 장애인근로자에 대한 권고사직 요청]

○○백화점 8년차이며, 근무 중 신부전 말기 판정을 받은 신장장애 5급으로 권고사직 요청을 받았습니다. **장애인으로서 재취업이 힘든 점과 자녀가 어린 이유를 들어 회사에 보상을 요청**한 상태입니다. **사측에 요구할 수 있는 장애인근로자 권리는 어떤 것들이 있는지요?** 지속 근무할 경우, 어려운 환경으로의 배치가 당연시 됩니다. 이럴 경우 사측에 근무환경 개선을 요청할 수 있는지요? ('18.12월, 고용노동부)

[장애인 근로자 근로계약서, 최저임금, 주휴수당 위반]

모 업체가 장애인근로자 최저임금 적용제외 인가를 받은 후 근로계약서의 근로시간을 지키지 않고, 상식적으로 납득할 수 없는 급여를 지급하는 정황이 있습니다. 급여지급 현황, 근로계약서 등을 첨부하오니 근로기준법 등 저촉 여부를 확인 부탁드립니다. ('19.8월, 고용노동부)

Ⅳ. 시사점

장애인 취업문 확대	장애인 취업준비자 지원	장애인근로자 지원
‣ 장애인 구직에 필요한 자격증, 직종 등 완화 ‣ 장애인 고용의무 이행	‣ 직업재활시설 확대 및 서비스 개선 ‣ 채용공고시 차별적 내용 제외 ‣ 「장애인일자리 사업」 참여자 배려	‣ 장애인근로지원인, 보조공학기기 등 적극 지원 ‣ 재취업 서비스 확대 등

장애인 취업준비자 및 장애인근로자 등에 대한 인식 개선

1 장애인 구직에 필요한 자격증, 직종 등 완화

○ **희귀 질환**을 가진 장애인임에도 현행법상 장애기준에 해당되지 않아 **장애인 특별전형 등을 놓치는 사례 최소화**

※ 민원사례) 기면증같은 희귀난치성질환자도 자립할 수 있게 도와주세요.

‣ **'22년까지** 장애인의 개별적 수요를 제대로 반영하지 못하는 **장애등급제를 완전 폐지**하고, 개별 장애인의 근로능력을 평가해 **맞춤형 고용서비스를 제공하는 '직업적 장애기준' 전면 도입** 예정 (고용노동부)

○ 장애 종류·정도 등에 따라 **취득요건 완화가 가능한 국가자격증을 발굴,** 취득 기회를 제공함으로써 장애인 일자리 다양화

※ 민원사례) 단안시력자는 자동차는 운전해도 되고, 배는 안 된다니. 단안시력자에게 소형선박조종면허 취득 기회를 주세요.

2 장애인 고용의무 이행력 담보 및 채용시 차별 배제

○ **장애인 고용의무 이행이 지속적으로 저조한 국회, 교육청** 등 공공기관부터 고용의무*를 준수함으로써 양질의 장애인 일자리 확대

※ 장애인 일자리 민원 총 945건 중 장애인 고용의무 강화·관리 요청 43건

* '19년 장애인 의무고용률 : 국가·지자체·공공기관 3.4% / 민간사업주 3.1%

‣ **최근 3년 연속 장애인 고용의무 불이행** : 국방기술품질원, 한국과학기술연구원, ㈜대한항공, ㈜진에어, 고려개발㈜, 코오롱글로벌, ㈜GS엔텍 등 ('19.12월, 고용부)

○ **채용공고시 장애인에 대한 차별적 내용**이 포함되지 않도록 **지속 관리**

※ 민원사례) 버젓이 여성 장애인 우대라거나, 특정 장애 유형 우대·제외 등의 내용이 게시되고 있습니다. 채용공고의 장애인 차별 행위 개선해 주세요.

3 장애인직업훈련 인프라 확대

○ **장애인 직업재활시설 확충** 및 장애유형·장애정도 등을 고려한 **맞춤형 훈련과정 강화**

※ '장애인 직업훈련' 민원 총 147건 중 장애 특성을 고려한 시설, 훈련·일자리 연계, 훈련프로그램 개선 등 직업훈련 확대 및 개선 요구가 54건으로 가장 많음

○ 직업재활시설 **종사자·교사의 자질** 및 **직업훈련 품질 향상**

※ 민원사례) 수업 중 불성실한 강사 불만, 장애인 보호작업장 사회복지사의 폭언, 직업훈련시설 교사의 폭언 등

4 장애인근로자 지원 강화

○ 고용 숫자 늘리는 데 그치는 것이 아니라 **오랫동안 근무할 수 있도록 장애인근로지원인, 보조공학기기 지원 등 환경조성** 필요

‣ 중증장애인 지원 확대 주요 내용 (제5차 장애인고용촉진 및 직업재활 기본계획 ('18~'22년))
- 보조공학기기 지원 : ('18) 8천점 → ('22) 12천점 / 근로지원인 : ('18) 1,200명 → ('22) 10,000명

○ 장애인일자리 참여증명서 발급 편의성 제고 등 장애인 **재취업에 필요한 행정서비스 확대**

※ 민원사례) 장애인이 일자리에 참여한 것을 인정받고 증명할 수 있도록 장애인 일자리 참여증명서 발급방법을 개선해 주세요.(현재 해당기관 직접 방문 필요)

5 장애인 취업준비자 및 장애인근로자 등에 대한 인식 개선

○ **장애인과 함께 일하는 문화가 정착**될 수 있도록 사회 전반의 인식 개선

※ '18.5.29.부터 장애인근로자에 대한 인식개선 교육 의무화 (고용노동부)

‣ 장애인의 **실업상태가 지속되는 이유** 중 **'장애인에 대한 차별과 선입견'을 19.6%**로 가장 많이 응답 ('18년 장애인경제활동실태조사)

○ **「장애인일자리 사업」** 취지(노동시장 진입에 앞선 경과적 일자리)를 정확히 알리고, 참여 과정에서 **차별이나 소외감을 느끼지 않도록** 배려

※ 「장애인일자리 사업」 관련 민원 총 248건 중 정규직 전환 요구 52건, 면접 불편 23건, 담당자 불친절 등 18건

‣ **장애인 실업자가 요구하는 취업 지원 방법** : 취업알선 (45.2%) > 일자리 정보 제공 (33.8%) > **채용시 장애인 배려 (14.7%)** > 장애인 특별채용 (12.9%) > 기타 순 ('18년 장애인경제활동실태조사)