

● 제286회 ●
서울특별시의회(임시회)
제2차 보건복지위원회

서울특별시 장애인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용
촉진에 관한 조례 일부개정조례안
검 토 보 고 서

2019. 4. 22

보 건 복 지 위 원 회
수 석 전 문 위 원

【 이정인 의원 발의 및 서울특별시장 제출 】

의안번호556,590

I. 조례안 개요

1. 제안자(제출자) 및 제안경과(제출경과)

[이정인 의원의 원안]

가. 제안자 : 이정인 의원 발의(찬성자 17명)

나. 제안일 : 2019. 3. 29.

다. 회부일 : 2019. 4. 3.

[서울특별시장의 원안]

가. 제출자 : 서울특별시장

나. 제출일 : 2019. 3. 29.

다. 회부일 : 2019. 4. 3.

2. 제안이유(제출이유) 및 주요내용

[이정인 의원의 원안]

가. 제안이유

- 시장은 보조기기의 구매, 대여 및 제작 등 보조기기 서비스를 제공함에 있어 이용자 의견을 수렴하도록 조례에 반영할 필요가 있음.

나. 주요내용

- 보조기기의 구매, 대여 및 제작 등 보조기기 서비스 제공시 이용자의 의견을 반영하여야 함(안 제4조의3 신설).

[서울특별시장의 원안]

가. 제출이유

- 소상공인의 결제 수수료 부담 경감을 목적으로 도입된 소상공인 간편결제시스템(“제로페이”)의 이용 활성화를 위하여 해당 결제시스템 이용자에게 한시적으로 보조기기 서비스 이용에 따른 비용을 감면하고자 함.

나. 주요내용

- 소상공인 간편결제시스템으로 보조기기 서비스 이용에 따른 비용을 결제하는 자에 대하여 100분의 10 범위에서 시장이 정하는 바에 따라 해당 비용을 감면할 수 있음(안 제9조제3항).
- 소상공인 간편결제시스템 이용자에 대한 비용 감면은 2019년 12월 31일까지로 함(안 부칙 제2조).

3. 참고사항

[이정인 의원의 원안]

가. 관계법규 : 「장애인·노인 등을 위한 보조기기 지원 및 활용
촉진에 관한 법률」

나. 예산조치 : 비용추계 비대상 사유서 별첨

다. 기타사항 : 신·구조문대비표 참조

[서울특별시장의 원안]

가. 관계법규: 「지방자치법」 등

나. 예산조치: 협의완료

다. 기 타

(1) 신·구조문 대비표

(2) 입법예고(2019. 2. 21. ~ 3. 13.) 결과: 의견없음

(3) 비용추계 미첨부사유서: 별도 첨부

II. 검토의견 (수석전문위원 정창훈)

1 제안 취지(제출 취지)

- [이정인 의원의 안] 은 시장이 장애인 보조기기의 구매·대여·제작 등 보조기기 서비스를 제공함에 있어 이용자 의견 반영을 의무화하기 위하여 제안되었음.
- [서울특별시장의 안] 은 간편 결제 시스템(“제로페이”) 이용자에게 한시적으로 보조기기 서비스 이용에 따른 비용 감면을 통하여 이용 활성화를 도모하고자 제출되었음.

2 주요사항 검토

가. 개정안의 내용

- [이정인 의원의 안] 은 시장이 보조기기의 구매, 대여 및 제작 등 보조기기 서비스를 제공함에 있어 이용자의 의견을 반영하도록 하는 조항 신설 하는 내용임(안 제4조의3).

현 행	개 정 안
<신 설>	제4조의3(보조기기 이용자의 의견 수렴) 시장은 보조기기의 구매, 대여 및 제작 등 보조기기 서비스를 제공함에 있어 이용자의 의견을 반영하여야 한다.

- [서울특별시시장의 안] 은 소상공인 간편결제시스템으로 보조기기 서비스 이용에 따른 비용을 결제하는 자에 대하여 100분의 10 범위에서 시장이 정하는 바에 따라 해당 비용을 감면하도록 하는 조항을 신설하는 내용임(안 제9조제3항).
- 소상공인 간편결제시스템 이용자에 대한 비용 감면은 2019년 12월 31일까지로 함(안 부칙 제2조).

현 행	개 정 안
<p>제9조(비용 감면 등) ① ~ ② (생략)</p> <p><신설></p> <p>③ (생략)</p>	<p>제9조(비용 감면 등) ① ~ ② (현행과 같음)</p> <p>③ 보조기기 서비스 이용에 따라 발생하는 비용을 소상공인 간편결제시스템(소상공인의 결제 수수료 부담을 줄이고자 중소벤처기업부 장관이 지정한 운영기관이 운영하는 결제시스템을 말한다)으로 결제하는 자에 대하여는 100분의 10 범위에서 시장이 정하는 바에 따라 해당 비용을 감면할 수 있다. 다만, 제1항에 따라 비용을 감면받는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>④ (현행 제3항과 같음)</p>

나. 집행부 의견

- [이정인 의원의 안] 에 대해 집행부에서는(장애인복지정책과) 장애인 보조기기 서비스 제공 시 이용자의 의견 반영 절차¹⁾는 기 추진중인 사항으로 이를 조례상에 반영하도록 하는 개정 조례안에 원안 동의 하였음.

다. 보조기기 서비스 이용료 간편 결제 사항 신설(안 제9조3항)

- 서울특별시장이 제출한 개정안은 소상공인의 결제 수수료 부담을 줄이고자 중소벤처기업부 장관이 지정한 운영기관이 운영하는 결제시스템인 제로페이로 보조기기 이용료를 결제한 경우, 해당 결제 금액이 100분의 10 범위에서 이용료 감면을 시행하는 내용임.
- 소상공인의 결제 수수료 부담을 줄인다는 취지로 도입되는 방안인바, 지역경제 활성화에 긍정적 효과를 가져다 줄 수 있을 것으로 사료됨.
- 다만, 개정안은 감면사항을 2019년12월31일까지로 한 한시법적 성격을 가지고 있음.

1) '18년 서울시보조기기센터 이용자 만족도 조사 결과(참고, 8~17P)

3 종합 검토 의견

- 시장에게 장애인 보조기기 서비스 제공시 보조기기 이용자의 의견 반영 의무를 규정하는 개정안의 내용은 집행부에서 기 추진 중인 사업의 입법화를 통한 사업추진의 책임성 강화 측면에서 개정 실익이 있음.
- 또한, 보조기기 이용자 의견 반영을 통해 사업 추진의 투명성을 확보하고 이용자 만족도 향상에도 기여할 수 있을 것으로 판단됨.
- 제로페이로 보조기기 이용료를 결제한 경우 이용료 감면을 시행하는 개정안의 내용은 소상공인의 결제 수수료 부담경감을 목적으로 하는 제로페이 사업의 홍보강화와 저변확대라는 측면에서 긍정적 효과를 얻을 수는 있으나,
- 한시법이 가지는 측면을 고려할 때, 소상공인 지원 및 지역 경제 활성화라는 측면에서 시장에 미치는 제한적인 효과에 대한 심도 있는 검토가 요망된다고 하겠음.

I 조사 개요

사업 명 칭

- 2018년도 서울시보조기기센터 이용자 만족도 조사

조 사 목 적

- 보조공학서비스를 통한 어려움의 해결 정도 측정
- 보조기기 사용에 따른 효과성
- 서울시보조기기센터 사업 방향성 검토 및 서비스 만족도 조사

조 사 대 상

- 2018년 신규 등록 이용자 수 : 524명
- 조사실인원 : 745명 (결과분석 대상 160명 : 회수율 21%)
 - 2018년 한 해 동안 서울시보조기기센터를 이용한 장애인

조 사 방 법

- 설문조사 : 구글 설문지 링크 SMS 발송, 작성 후 회신
- 설문지 구성
 - 1) 설문지 구성 : 총 15개 문항

구분		문항수	점수 체계
개인 일반정보	일반사회적 정보	4	-
	제공받은 서비스, 영역	2	-
보조공학서비스	보조기기 사용목적	1	-
	전 후 어려움 해소정도	2	1~5점 Likert 척도
	보조공학 서비스 전달체계	4	1~5점 Likert 척도
	센터의 중요항목	1	-
	기타 의견	1	-

※ 1~5점 Likert 척도

1점 : 전혀 만족하지 않음 / 매우 어려움

2점 : 만족하지 않음 / 어려움

3점 : 보통, 4점 : 만족함 / 쉬움, 5점 : 매우 만족함 / 매우 쉬움

II

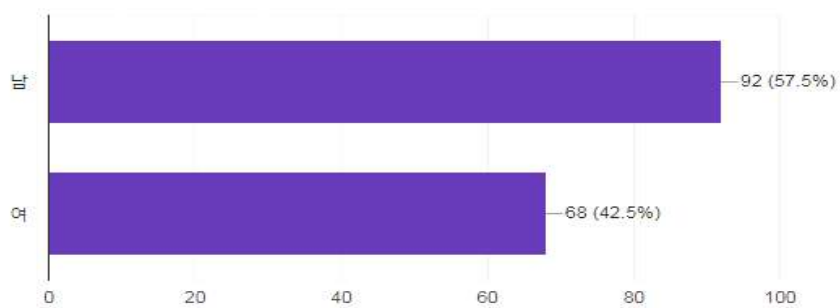
조사 결과

1. 응답자의 일반적인 정보

서울시보조기기센터에서 시행한 보조공학서비스 이용자 만족도 조사에 응답한 160명의 응답자의 일반적 현황은 아래의 표와 같다. 응답자의 성별은 남성 92명, 여성68명 이었다. 응답자 중 뇌변병장애가 95명으로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 지체장애가 56명, 두 가지 이상의 중복장애는 16명으로 나타났다.

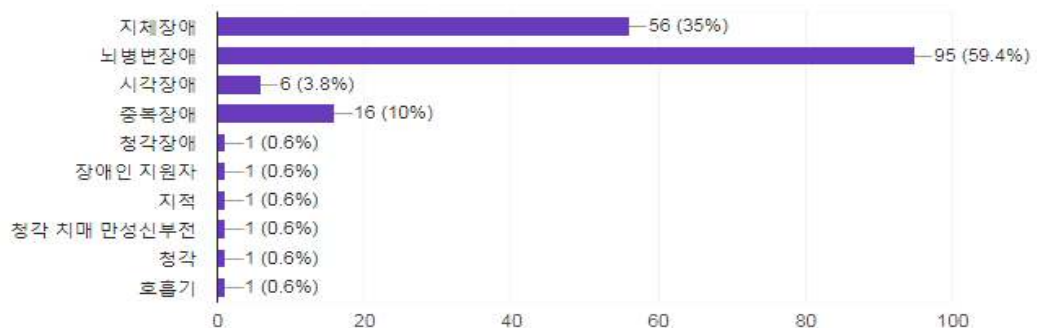
1. 성별

응답 160개

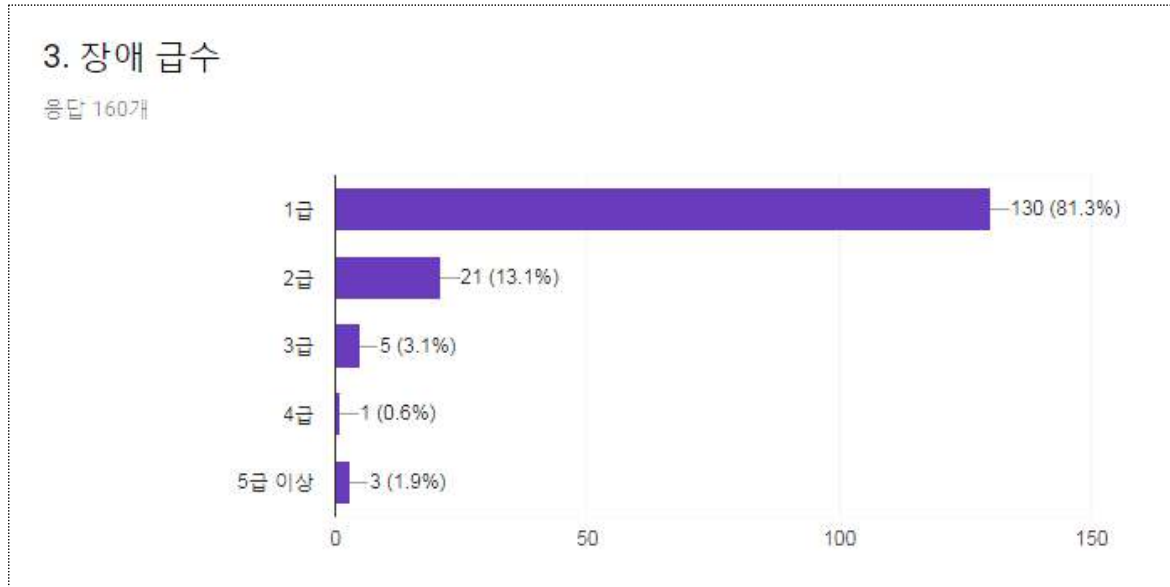


2. 장애유형

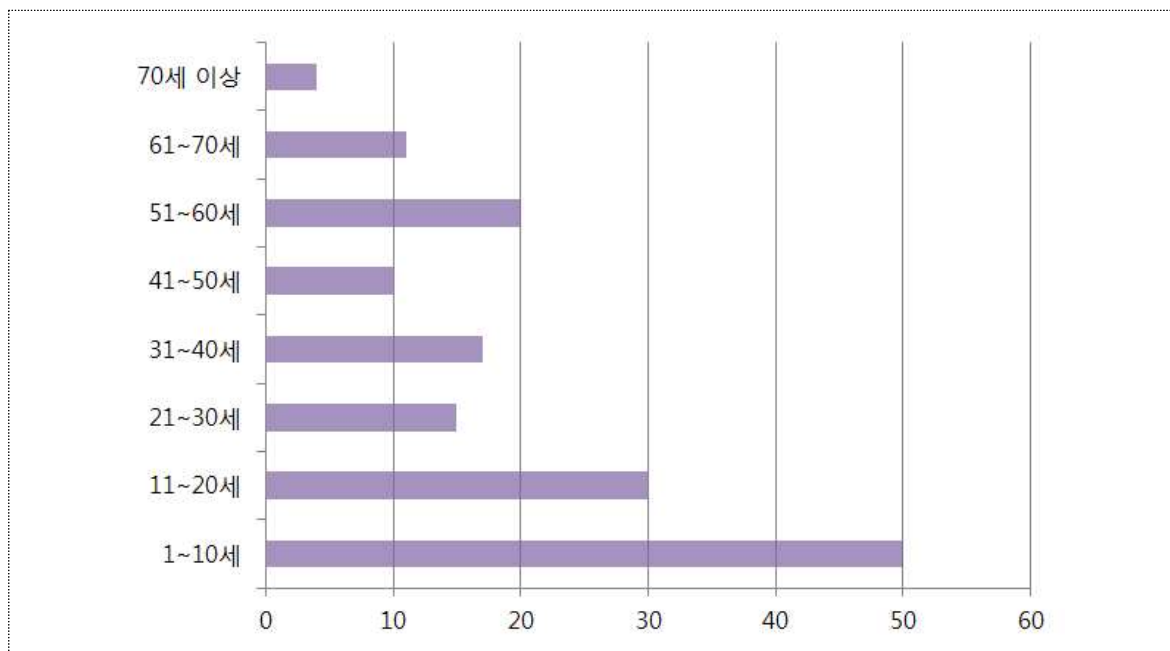
응답 160개



응답자의 장애급수는 1급이 130명, 2급이 21명, 3급 이하는 9명 이었다. 장애인 보조 기기가 주로 필요한 장애등급은 1~2급이라는 연구내용을 뒷받침 하였다.



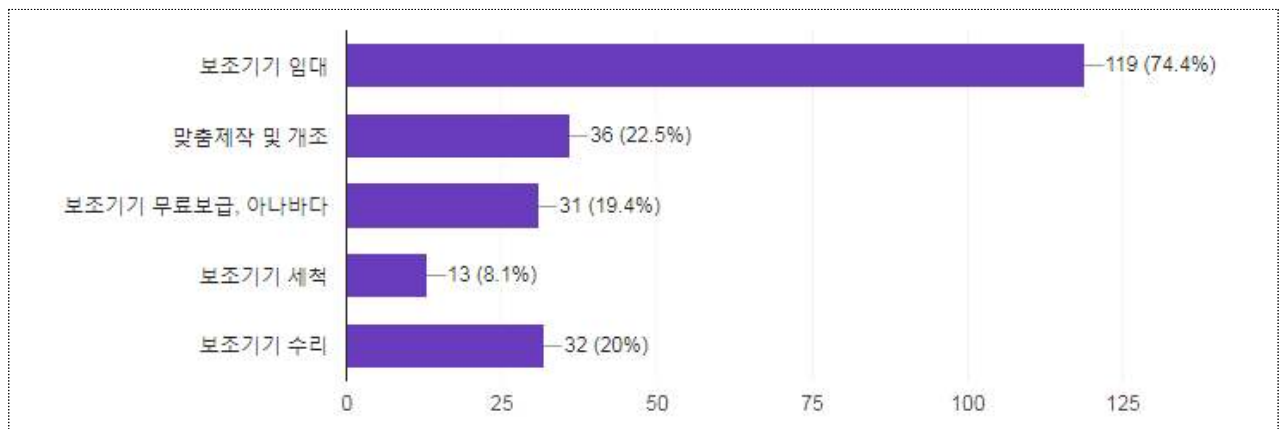
응답자의 나이는 1~10세 50명, 11~20세 30명, 21~30세 15명, 31~40세 17명, 41~50세 10명, 51세~60세 20명, 61세~70세 11명, 70세 이상 4명, 무응답 3명의 분포를 보였다. 아동, 청년, 성인 모든 영역에서 보조기기 서비스를 이용하고 있었다.



2. 보조기기 사용 영역 및 사용 목적

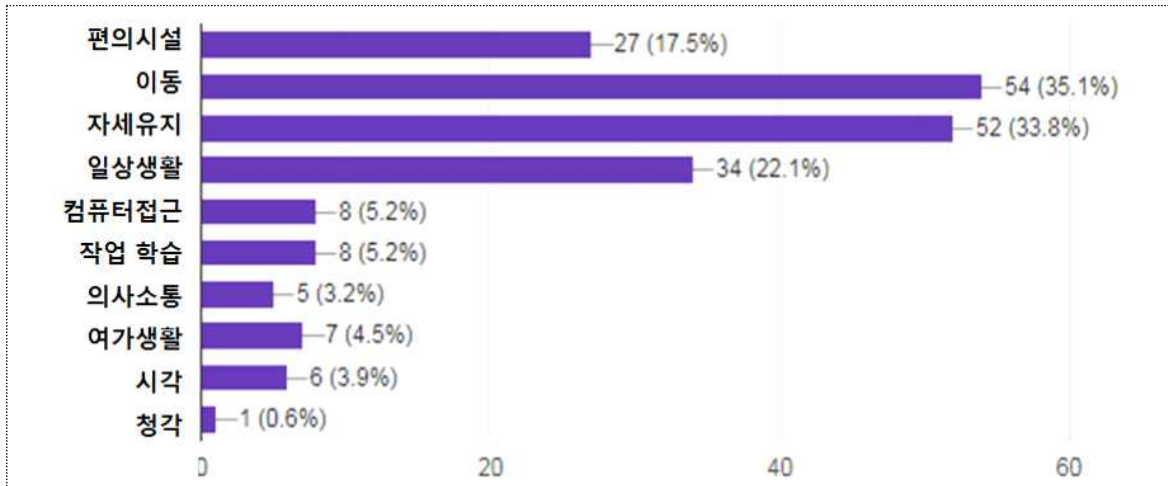
서울시보조기기센터 이용자들은 센터에서 제공하는 보조기기 관련 서비스 가운데, 한 가지 서비스만을 받고 종료하는 것이 아니라, 원하는 다양한 서비스를 이용하고 있었다. 응답자들이 서울시보조기기센터에서 제공받은 보조기기의 영역은 ‘이동 영역’이 가장 많았고, ‘자세유지 영역’, ‘일상생활 영역’, ‘편의시설 영역’ 순이었다. 이는 각 센터에서 보유하고 있는 임대용 보조기기의 영역별 수량, 대기자 수와 유사한 관계를 보이며, 순위별 영역에서 보조기기에 대한 서비스가 지속적으로 필요로 함을 알 수 있다.

서울시보조기기센터의 다양한 보조공학 서비스 가운데 제공받은 서비스는 무엇인지 중복응답의 결과는 다음과 같다.

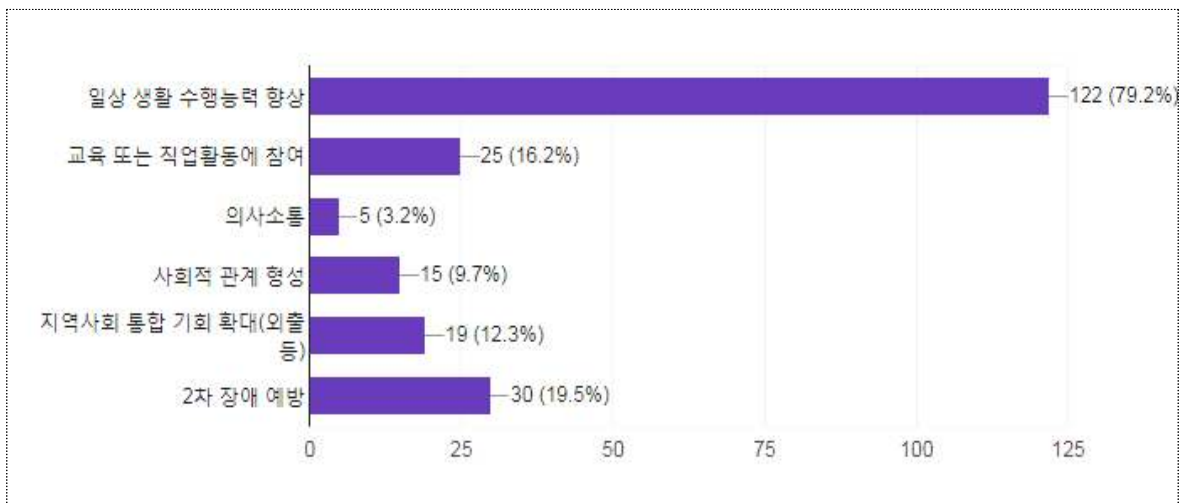


서울시보조기기센터의 주요 사업인 보조기기 임대 서비스를 이용한 장애인이 119명으로 가장 많았고, 맞춤제작과 보조기기 수리의 순으로 이용 빈도가 나타났다. 중복응답의 결과 응답자 1명당 서울시보조기기센터에서 1.4개 영역의 서비스를 이용하는 것으로 나타났으며, 보조기기와 관련하여 다양한 서비스를 제공받고 있음을 알 수 있었다.

서울시보조기기센터에서 제공받은 보조기기 영역에 대한 결과는 다음과 같다.



보조기기의 사용 목적에 대한 응답으로는 일상생활 수행능력 향상 79.2%, 2차 장애 예방 19.5%, 교육 또는 직업활동에 참여 16.2%, 외출 등 사회통합 기회 확대 12.3%의 순으로 조사되었다.

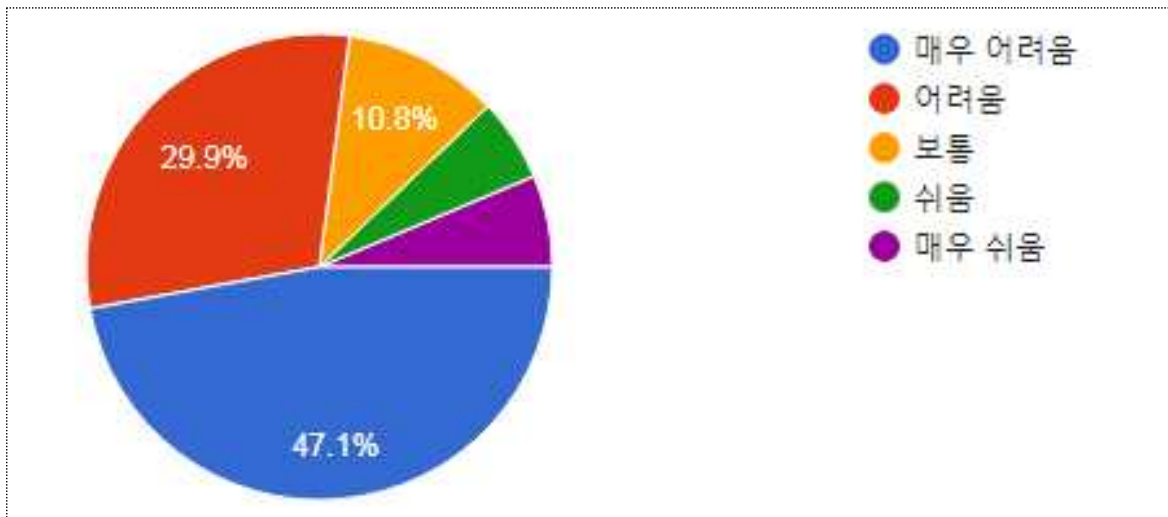


일상생활 능력 향상이 가장 많은 응답으로, 장애인 보조기기는 신체적인 제약을 해소하기 위하여 사용한다는 조사 결과를 뒷받침 해 주었다.

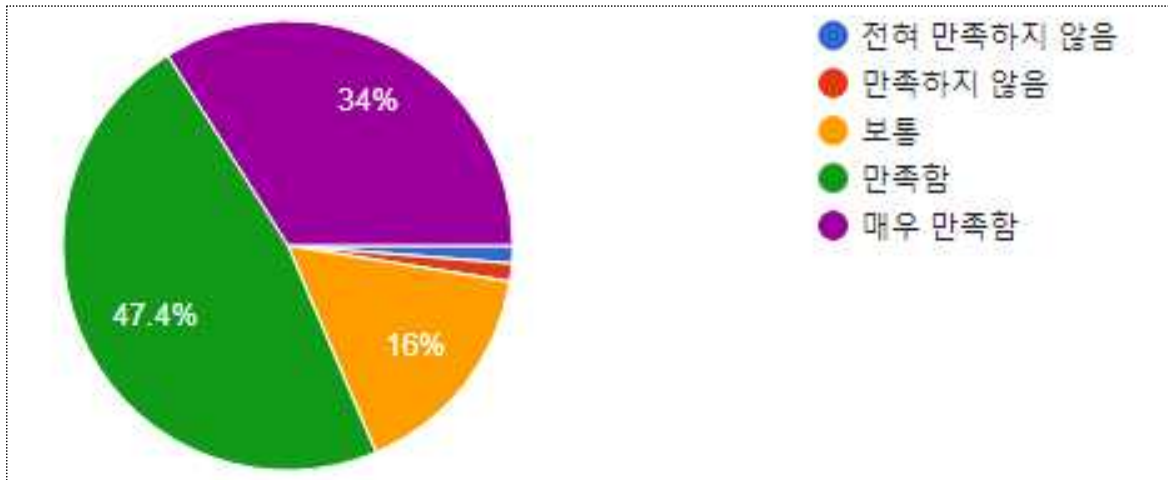
3. 보조기기 사용 효과성

서울시보조기기센터 이용자의 보조기기 사용에 따른 어려움과 불편함 해소 정도에 대한 응답의 내용은 아래와 같다. 아래의 내용은 서울시보조기기센터 만족도 조사의 핵심 가운데 하나의 내용으로 보조기기 사용에 대한 효과성을 유추해 볼 수 있는 데이터 이다.

보조기기 사용 전 어려움과 불편함 정도는 ‘매우어려움’ 74명, ‘어려움’ 47명, ‘보통’ 17명으로 77% 이상이 생활에 불편함을 호소하였다. 1~5점 Likert 척도에 의하여 점수를 환산해 보면 **1.92점**으로 어려움에 가깝게 나타났다.



보조기기 사용 후 어려움과 불편함 해소 정도는 ‘매우 만족함’ 53명, ‘만족함’ 74명, ‘보통’ 25명으로 81.4%의 응답자가 어려움과 불편함 해소에 도움이 되었다고 응답하였다. 1~5점 Likert 척도에 의하여 점수를 환산해 보면 **4.10점**으로 어려움과 불편함이 해소되었음에 가깝게 나타났다.

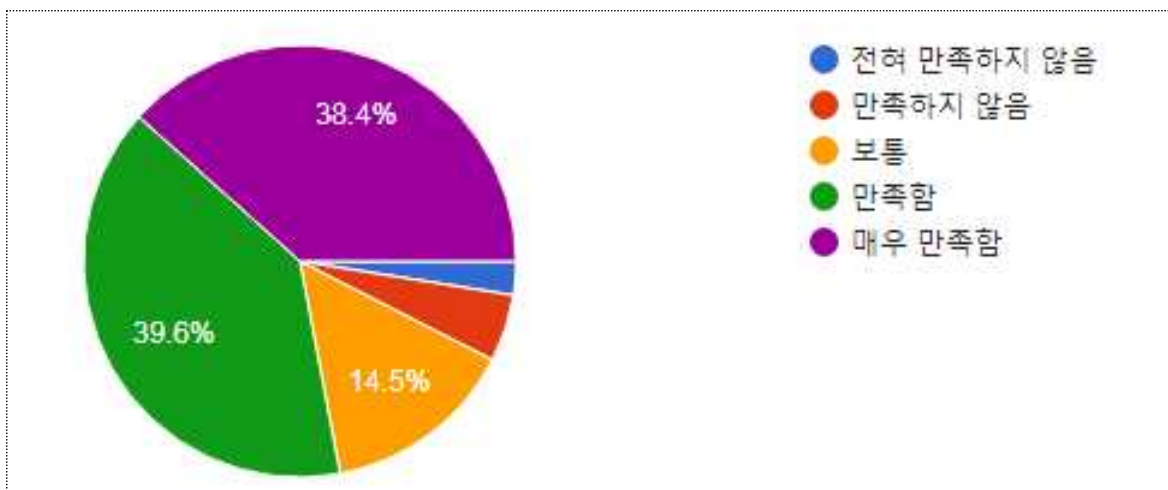


보조기기 사용 전과 후의 평균 차이는 2.18점으로 사용 후 생활에 편리함을 느꼈다고 조사되었다. 장애인들에게 보조기기의 사용은 그들의 생활을 좀 더 편리하게 할 수 있다는 것을 나타내 준다.

4. 보조기기 서비스 전달체계

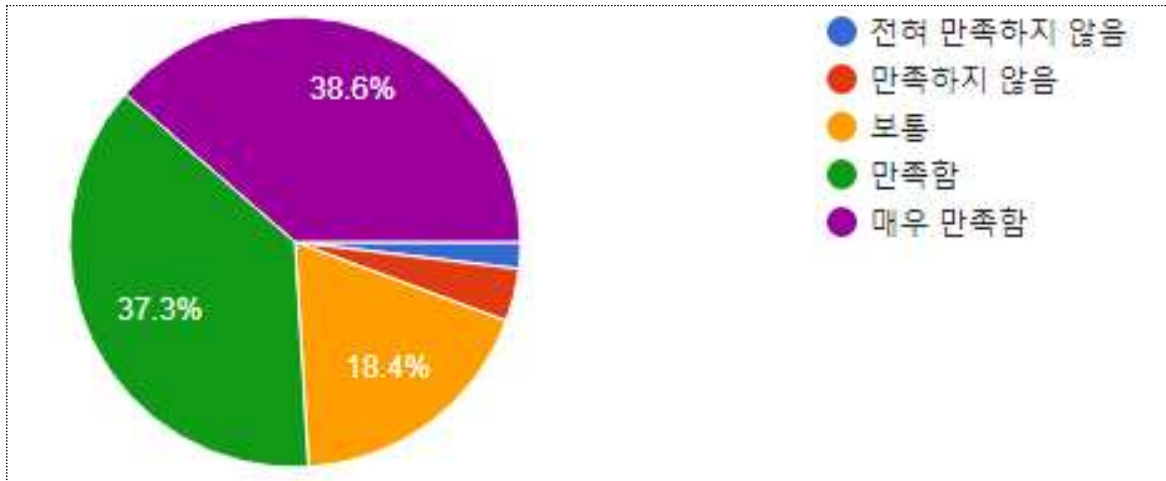
1) 서비스 전달과정 : Likert 척도 4.06점 / 5점

- 서울시보조기기센터의 서비스를 이용하기 위한 과정(상담-평가-기기적용)과 서비스에 소요되는 시간에 대한 이용자 만족도 조사 결과는 다음과 같다. 이용자에게 적합한 서비스 제공을 위해 서울시보조기기센터에서는 상담-평가-기기적용 과정에 약 1시간 정도 소요되고 있다.



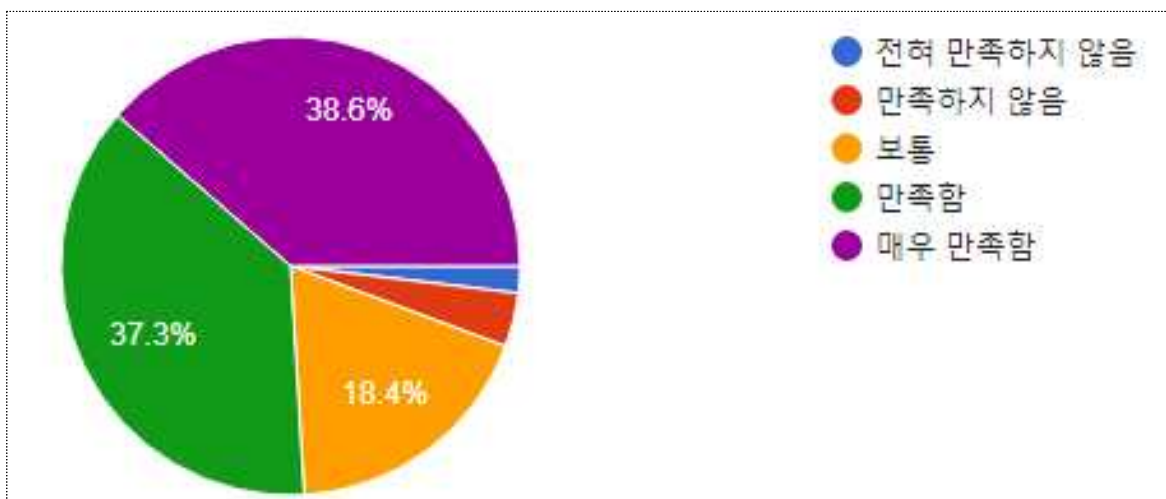
2) 보조기기 유지관리 : Likert 척도 4.06점 / 5점

- 보조기기 임대서비스를 위해 보조기기를 항상 최적의 상태로 유지관리 하고 있으며, 이용자 및 보호자에게 유지관리 방법을 안내·교육 하고 있다. 또한 다양한 사업과 공적재원을 활용 할 수 있도록 맞춤형 정보를 제공하고 있다.



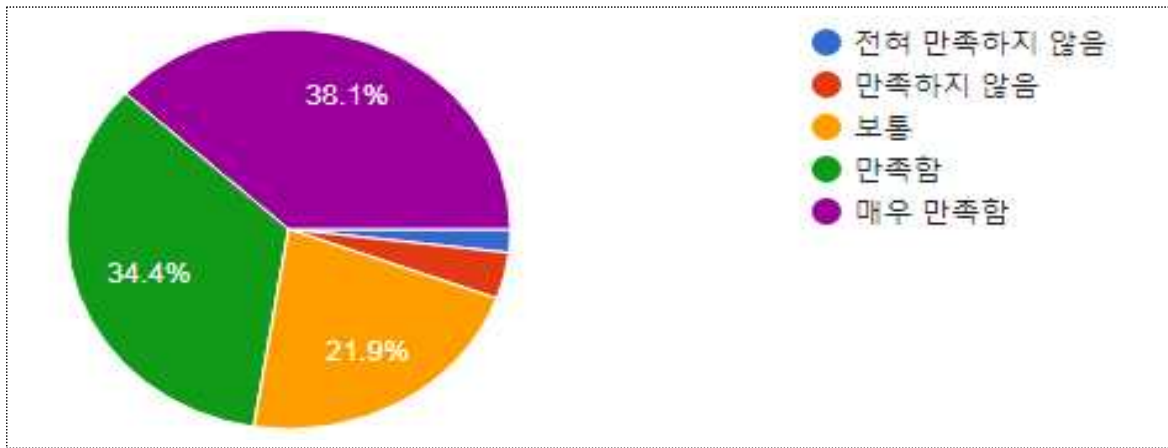
3) 전문가의 서비스 질 : Likert 척도 4.18점 / 5점

- 서울시보조기기센터는 보조공학사, 작업치료사, 사회복지사, 특수교사, 언어치료사 다영역 전문가들로 구성되어 있는 조직이다. 자격과 업무영역 등 동일하지는 않지만, 이용자들에게 최상의 서비스를 제공하기 위하여 정기적인 사례회의를 진행하고 있다. 또한 보조기기서비스 질 향상을 위하여 관련 영역의 다양한 연수와 세미나 등에 참여 하고 있다.



4) 사후관리 : Likert 척도 4.03점 / 5점

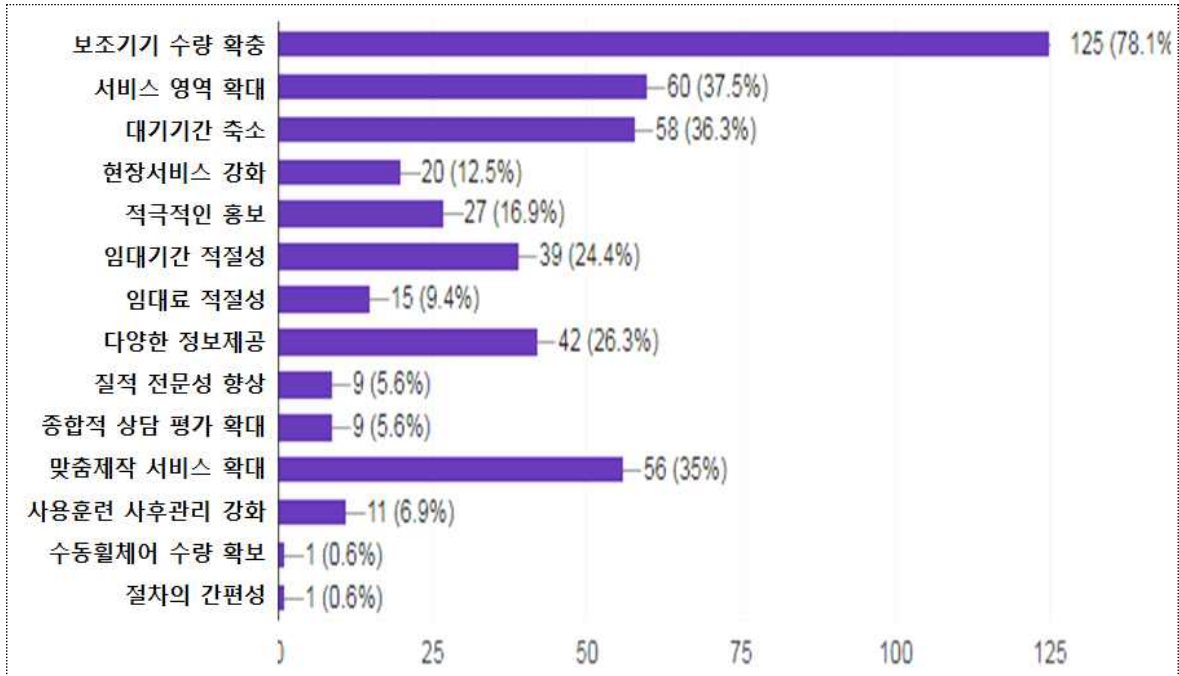
- 보조기기 임대, 맞춤제작, 수리, 세척, 무료보급 등 장애인 보조기기 서비스는 일회성으로 종료되는 서비스가 아니다. 임대의 경우에는 보조기기 반납 후, 맞춤제작과 수리 및 세척의 경우에는 매일 사용하고 있는 보조기기에 대한 사후관리가 지속적으로 필요하다. 서울시보조기기센터에서는 이용자별 차트를 생성하여, 사후관리를 진행하고 있다.



서울시보조기기센터에서 제공하는 보조기기서비스에 대한 세부 항목 만족도 결과는 위와 같았다. 전달 과정, 유지관리 서비스, 서비스의 질, 사후관리에 대해 평균적으로 “매우 만족함” 이상인 4.08점의 결과를 나타냈다.

5. 서울시보조기기센터의 중요 항목

서울시보조기기센터에서 장애인에게 적합한 보조기기서비스를 제공하기 위해 중요한 3가지에 대한 결과는 다음과 같다.



서비스 가능한 보조기기의 수량 확충이 125명으로 가장 많은 응답을 보였고, 서비스 영역의 확대 60명, 임대서비스에 대한 대기기간의 축소가 58명, 맞춤제작 및 개조 서비스 확대에 대한 응답이 56명의 순으로 나타났다. 일상생활 환경에서 매일 사용하는 보조기기는 임대기간 종료 후 발생하는 불편함으로 인하여 반납에 대한 불만이 높았으며, 이는 임대기간의 적절성에 대한 응답으로 알 수 있다. 또한 적극적인 홍보와 현장서비스 강화 및 보조기기 관련 다양한 정보제공에 대한 욕구 등 다양한 항목에서 중요하다는 응답을 보였다.

다양하고 해외의 최신 보조기기를 구비하여 임대서비스 및 정보를 제공하고, 보조기기 수량 확충을 통하여 대기기간을 축소하는 등 서울시보조기기센터를 이용하는 장애인의 만족도와 보조기기의 효과성을 극대화하기 위하여, 이용자들의 응답에 대한 해결 방안들을 계획하여 사업계획으로 실행하는 노력이 필요하다.