

공간구성 및 복지지원 서비스 측면에서 살펴본 공공업무시설의 시설적·제도적 개선 방안

- 전국 44개 시청 및 구청의 실태조사를 통하여 -

A Study on the Improvement of Public Office Facilities on Composition of Space and Service Offering Aspects

윤 영 삼*	이 인 기****	강 병 근**
Yun, Young-sam	Lee, In-kee	Kang, Byoung-keun
김 상 운****	성 기 창***	박 광 재***
Kim, Sang-woon	Seong, Ki-chang	Park, Kwang-jae

Abstract

The purpose of this study is to suggest institutional reformation of public office facilities by analysis the status of services on welfare for the aged and disabled. For this study, we have researched and analyzed on two different aspects. The aspects are space composition of public office facilities, welfare systems and service support within region.

And we can get the following important points as conclusion;

- ① We need to consider on not only access for public office facilities site but also the connection on business such as block plan on zone and connection between quarters. Architectural plan has to be considered.
- ② Most of the public office facilities use human service resources as a supporting system for shortage of convenient facilities. Variety of welfare services are required.
- ③ We need to secure various programs and space for local peculiarities and social demand.

키워드 : 공공업무시설, 편의시설, 공공 서비스, 공간 구성

Key words : public office facilities, convenient facilities, public service, space composition

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 목적

최근, 장애인 및 고령자의 급속한 증가와 함께 정부 및 장애인 단체, 학계를 중심으로 좀더 편리하고 안전하며 쾌적한 환경을 제공하기 위한 다양한 시책이 급속하게 진행되고 있는 상태이다. 이러한 시책을 뒷받침하기 위하여 지역내의 공공복지 및 행정업무의 중심이라고 할 수 있는 공공업무시설에 대하여 물리적 환경의 개선뿐만 아니라 복지제도 및 운영, 인식개선 프로그램의 확대 방안이 점

점 주목을 받고 있다.

특히, 장애인·노약자와 같이 일상적 생활을 함에 있어서 그 신체적 기능상 제한을 받는 사람들이 원활하게 이용할 수 있도록 건축물 자체의 정비와 함께, 복지제도 및 운영, 교육 프로그램의 효율적 정비를 통하여 자립적 생활을 위한 마음의 벽·커뮤니케이션의 벽·사회제도의 벽, 그리고 물리적 환경의 벽을 제거할 수 있으며, 누구나 자유롭게 자신의 의지대로 사회활동에 참여할 수 있는 시스템과 공공복지의 증진을 도모할 수 있는 환경구축이 가능할 것으로 기대된다.

그러나, 현재의 장애인 및 고령자 인구의 증가에 대비(對比)하여, 공공업무시설의 건축적 환경 개선과 복지관련 제도 및 정책, 인식 개선 프로그램의 정비는 아주 느리게 대응하고 있는 실정으로서, 높아지고 있는 기존의 물리적

* 정회원, 건국대학교 전임연구원, 박사(공학)

** 정회원, 건국대학교 교수, 박사(공학)

*** 정회원, 한국재활복지대학 교수, 박사(공학)

**** 정회원, 건국대학교 전임연구원, 박사(공학)

***** 건국대학교 대학원, 석사과정

환경과 복지관련 제도의 개선요구에 대응하여 지속적인 정비노력과 함께 올바른 개선의 방향 제시가 필요한 시점이라 할 수 있겠다.

이러한 배경하에서, 장애인과 노약자를 위한 의료·사회복지의 중심이며 지역내 각종 복지정책과 서비스의 주체라 할 수 있는 공공업무시설은, 시설자체만으로도 일상적 활동에 제약을 받고 있는 사람들에게 큰 역할을 하고 있지만, 이러한 시설의 물리적·프로그램적 개선의 대안을 모색하는 것은, 장애인·노약자뿐만 아니라 시설을 이용하는 모든 사람들에게 있어서 그 개선의 의의는 크다고 할 수 있겠다.

따라서, 본 연구는 전국의 시청 및 구청을 중심으로 시설자체의 공간적 실태파악과 장애인·노약자를 위한 각종 복지관련 제도의 문제점 도출을 통하여, 공공업무시설에 대한 물리적 환경의 개선 대안과 함께, 지역특성에 적합한 복지관련 서비스의 계획방향을 제시하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 조사의 개요

연구의 방법은 공공업무시설의 개선 방향을 ①건물의 공간구성 형태, ②장애인·노약자를 위한 제도 및 서비스 제공 내용, ③장애인·노약자를 포함한 지역 주민을 위한 교육 프로그램의 형태의 3가지 측면에서 분석 및 평가를 실시한다. 특히, 공공업무시설의 대상으로는 지역 내에서 장애인 및 노약자가 가장 많이 이용하고 있으며, 복지관련 업무에서 선도적 역할을 하고 있는 시청 및 구청을 대상으로 연구를 진행하고자 한다.

다음으로, 건물의 공간구성에는, 지역 내의 사회복지 서비스가 주요 업무인 「사회복지과」를 중심으로 관련 부서와의 업무연계를 포함한 공간적 관련성을 살펴봄으로써, 장애인·노약자가 효율적이고 쾌적하게 이용할 수 있는 공공업무시설에서의 적절한 시설 및 공간배치의 형태를 고찰한다. 또한, 다양한 지역에서 이루어지고 있는 지역내의 복지관련 제도와 정보교육 프로그램 등의 복지지원 서비스를 비교분석함으로써, 지역특성에 대응한 제도 및 지원서비스의 방향을 모색한다.

마지막으로, 장애인과 노약자의 쾌적한 시설이용과 복지관련서비스의 지원 측면에서 공공업무시설의 시설적·제도적 개선의 대안을 도출하며, 앞으로의 공공업무시설의 공간구성적 개선 방향과 복지관련 제도의 정비 방안등을 종합적으로 제시하고자 한다.

조사의 목적은 전국의 시청 및 구청에서 이루어지고 있는 지역 내 복지관련 제도 및 서비스의 실태 파악, 시설내 공간구성 등과 같은 건축적 현황 파악, 복지관련 담당자들에 대한 인식 개선 목적의 교육적 프로그램의 현황을

파악함으로써 지역 내 공공업무시설의 역할과 시설의 공간적 개선의 대안을 제시하고자 하였다.

조사의 방법은, 전국의 44개 시청 및 구청을 대상으로, 공간구성에 대해서는 관련 공무원과 조사원 공동의 실측 및 관찰 조사의 형태로, 복지관련 제도 및 서비스의 실태에 관해서는, 시청과 구청내의 「사회복지과」의 복지지원 관련담당자를 대상으로 한 인터뷰 조사를 실시하였다.

표 1. 연도별 등록 장애인 수의 변화 (단위:명)

1995년	1997년	1999년	2001년	2003년
378,323	480,188	753,451	1,200,322	1,454,215

(보건복지부, 2003년 통계자료 참조)

표 2. 65세이상 노인 인구수의 변화 (단위:명)

1995년	2000년	2005년	2010년
2,656,652	3,394,896	4,383,156	5,354,200

(통계청, 2005년 통계자료 참조)

표 3. 연구의 방법

공간배치의 실태 파악	· 대상시설...전국의 44개 시청 및 구청 · 공간구성...장애인과 노약자가 일반적으로 가장 많이 이용하고 있는 공간을 대상 ①민원실, ②사회복지과, ③건축과를 중심 · 공간구성의 형태, 관련공간과의 연계정도
공간배치의 유형 도출	· 공간배치의 유형 -공간배치의 실태분석을 통한 공간배치의 유형화 -건물 수출입구 및 관련공간과의 관계 -수직 및 수평이동통선 등에 의한 분석
복지지원 서비스의 실태 파악	· 지역내에서 이루어지고 있는 복지지원 서비스의 실태 -사회복지과 담당공무원과의 인터뷰 및 복지지원현황 참조 -인적지원/시설지원/경비지원 등으로의 유형경리
복지지원 서비스의 유형 및 단계 도출	· 앞으로의 복지지원 서비스의 개선방향을 위한 유형화 및 단계 제시 -인적 중심 서비스를 바탕으로 한 정보제공 측면의 서비스의 필요성 등, 서비스의 레벨화
개선방향 제시	공공업무시설에서의 공간 구성, 운영 및 서비스 지원에 관한 시설적·제도적 개선 대안의 제시

표 4. 조사의 개요

조사대상	· 전국 44개 공공업무시설(시청 및 구청 중심)		
조사일자	· 예비조사 : 2005년 12월~2006년 1월 (서울지역 1개 시청, 5개 구청) · 본 조사 : 2006년 2월~3월(전국 39개 시청 및 구청)		
조사내용	<복지관련 제도 및 운영 실태> ①지역내 복지관련 제도 및 서비스 지원 내용 ②지역별 특성을 반영한 복지제도 및 서비스의 실태 <인식 개선 사업 및 프로그램> ③장애인식 개선 사업 등의 각종 교육 프로그램의 내용 및 실태		
조사방법	· 제도 및 서비스 운영 관련 : 조사원 2명 외의 한 사회복지 관련부서 담당 공무원과의 인터뷰		
시설의 개요	지역	대상수(개소)	지역별 평균 장애인수(1개시설당)
	서울	19(구청)	12,644
	부산	2(시청1, 구청1)	12,243
	인천	4(시청1, 구청3)	10,329
	대구	3(시청1, 구청2)	10,128
	대전	1(시청)	10,239
	울산	2(시청1, 구청1)	11,343
	광주	4(시청1, 구청3)	11,249
	강원	2(도청1, 시청1)	9,003
	충북	2(시청2)	9,275
	전북	1(시청1)	9,014
	경남	2(시청2)	9,403
	경북	2(시청2)	9,121
	합계	44 (시청13, 도청1, 구청30)	1개구청당 : 10,332명

2. 공공업무시설에 대한 일반적 고찰

2.1. 공공업무시설의 분류 및 일반적 특징

본 연구에서는 장애인이 일상적으로 이용하고 있는 공공업무의 성격에 따라 행정업무시설, 체신업무시설, 법률업무시설, 방법업무시설, 공기업무로 분류하였으며, 이 중에서 지역내 장애인이 가장 많이 이용하는 시설로서 시청과 구청을 대상으로 연구를 진행한다(표5).

행정업무시설은 장애인의 생활 전반에 관한 정책 및 서비스의 형태 등을 결정하고 집행하는 곳으로 다른 업무시설보다 장애인의 생활환경 구성요소로서 큰 비중을 차지한다. 행정업무시설은 행정구역에 따라 정부청사, 도청/시청, 구청(보건소), 동사무소 등으로 분류할 수 있으며, 장애인의 일상생활에서 접근성이 필요한 시설로는 동사무소와 구청(보건소)이 대표적이라 할 수 있다. 구청은 관할지역(區)내의 장애인에 대한 서비스와 업무를 담당하게 된다. 장애인의 생활환경 요소로서 행정업무시설의 특성은 표6과 같다.

표 5. 공공업무시설의 분류

행정업무 시설		체신업무 시설		법률업무 시설		방법업무 시설			공기업무			
정부청사	도청 / 시청	구청	동사무소	우체국	전신국	법원	법원	경찰청	경찰서	지구대	공단	공사
				우체국	전신국	법원	법원	경찰청	경찰서	지구대	공단	공사

표 6. 행정업무시설의 특성

행정업무시설	특성
정부청사	• 장애인과 공공업무시설관련 부처는 보건복지부와 건교부로 우리나라 장애인관련 정책을 입안하고 집행함.
도청 / 시청	• 도청/시청은 관할 행정구역의 장애인 의 복지와 생활환경 개선을 위한 계획을 세우고 실행함.
구청(보건소)	• 구내의 장애인에 대한 직접적인 생활환경 개선사업을 주도하고 복지향상을 위해서 일함.
동사무소	• 장애인 등록 신청, 장애인 차량 통행료 감면 신청 등의 장애인의 일상생활에서 필요한 것들을 지원함.

2.2 장애인 지원 주요부서 및 업무내용

본 연구에서는 예비조사 및 본조사를 실시하여 전국 44개의 시청 및 구청에서 장애인 및 노약자에 대한 업무를 담당하고 있는 공무원과의 인터뷰 조사를 실시하였다. 조사결과, 사회복지과 및 민원봉사과는 모든 시설에서 장애인 및 노약자가 주로 이용하는 부서로 조사되었으며, 장애인 및 노약자의 '집 고쳐주기' 등의 건축관련 프로그램을 운영하는 28개 구청에서는 건축과의 이용도 활발한 것으로 조사되었다.

2.2.1 사회복지과

사회복지과는 시청이나 구청내의 생활복지국에 속하는 부서로 생활이 어려운 주민이나 장애자에게 생활자금을 나눠주고 병원진료비를 지원하며, 기술교육, 직장알선으로 편안한 생활을 할 수 있도록 도와주는 등 불우이웃돕기를 담당하는 업무와 할아버지, 할머니들을 위하여 교통비를 지급하여 주고 노인정과 어린이집, 청소년 공부 방등을 지어주며, 부녀상담 및 부녀자의 사회활동을 지원하고 생활이 어려운 청소년 및 어린이들을 돕는 등의 업무가 주요 업무라 할 수 있다(표7 참조).

표 7. 장애인 지원 주요부서

행정관리국				기획재정국			생활복지국				
총무과	자치행정과	민원봉사과	문화체육과	홍보담당관	기획예산과	재무과	세무12과	사회복지과	여성복지과	지역경제과	환경청소과
도시관리국			건설교통국				보건소				
부동산정보과	도시주택과	건축과	공원녹지과	건설관리과	토목과	재난안전치수과	교통행정과	교통지도과	보건위생과	보건지도과	의약과

표 8. 사회복지과의 주요 업무내용

주요업무	세부업무
사회복지	• 사회복지시설관리 • 재해구호 • 보훈단체지원 • 부랑인 및 노숙자관리
장애인복지	• 재가장애인 생활안정 지원 (수당, 교육비, 의료비, 자립자금, 보장구구입비 지원) • 장애인 편의시설 설치 (공공시설, 공공이용시설에 유도블럭 등 지속 확충) • 직업재활시설운영 • 장애인단체 지원
노인복지	• 가정도우미 운영 • 노인복지시설등록 및 관리 • 경로연금, 교통수당, 위생비 등 지급 • 장묘관련 업무
저소득주민지원	• 국민 기초생활보장대상신청 및 지원 • 의료보호확정 및 관리 • 의료보호진료비 지급 • 자활지원사업계획수립 및 추진
공공근로	• IMF 이후 경제구조조정 과정에서 발생한 저소득 실직자들에게 한시적으로 일자리를 제공하기 위한 실업대책 프로그램
자원봉사	• 자원봉사자의 참여확대 및 봉사사업의 발굴 • 민간단체와의 유기적인 협조체제로 운영의 효율성 제고 • 주민참여운동과 연계추진하여 활성화 유도
취업정보센터	• 구인구직등록, 취업알선 • 고용촉진 훈련 실시

2.2.2 민원봉사과

민원 봉사과는 시청이나 구청내의 행정관리국에 속하는

부서로각종 민원서류 및 공문서 등을 접수·분류하며, 호적 등·초본, 가옥대장 등 여러 가지 증명서를 발급하고 방문객의 의문점을 상담 및 안내해주는 업무가 주요업무이다. 지역내에서 장애인 및 노약자에게 필요한 민원업무를 주관하는 부서라고 할 수 있다.

2.2.3 건축과

건축과는 시청이나 구청내의 도시관리국에 속하는 부서로 주민들이 건물을 지을 때 잘 지을 수 있도록 도와주고, 잘못 짓는 건물이 없도록 감시한다. 또한, 건축허가, 준공 등의 업무를 담당하고 있으며, 위법건축물은 시정될 수 있도록 조치하는 업무가 주요업무이다. 장애인 및 노약자의 생활환경 지원 사업을 실제로 진행하는 부서로서 지역내 편의시설 등과 같은 물리적 환경의 개선 측면에서 중요한 부서라 할 수 있다.

3. 공공업무시설의 공간구성 현황 및 실태분석

장애인 및 노약자가 시청 및 구청 등의 공공업무시설에서 가장 많이 이용하는 부서는 담당공무원과의 인터뷰를 통해 파악한 결과, ①사회복지과, ②민원실, ③건축과로 조사되었다.

이러한 시설을 대상으로 하여, 장애인 및 노약자가 시청이나 구청을 이용함에 있어 가장 이상적이고 효율적인 동선계획과 이를 만족시키기 위한 각 부서간의 공간배치의 유형을 도출하며, 이는 앞으로의 시청 및 구청의 건축계획적 접근에 있어서 각 공간의 구성과 배치에 관한 기준으로 활용할 수 있으리라 생각된다.

또한, 각 부서의 효율적인 배치는 각 부서간의 원활한 업무 연계를 통해서 장애인 및 노약자에 대한 업무의 효율성을 높일 수 있는 적절한 계획방법으로 생각된다.

3.1 공간구성에 관한 유형 도출

공간구성유형의 도출을 위한 기준으로서 조사를 실시한 전국의 44개 시설을 중심으로, 각 건물별 「사회복지과」, 「민원실」, 「건축과」를 기준으로 공간이 배치되어 있는 형태를 분석하였다.

이는 장애인과 노약자가 가장 먼저 민원실에 왔을 경우, 사회복지과로 어떻게 이동하는가, 그리고 업무의 연계는 어떻게 되어있는가를 알기 위함이며, 사회복지과와 건축과는 건물의 준공이나 허가에 관련된 업무에 있어서 어떻게 연관성을 가지고 체계적으로 관리하고 있는가를 파악하기 위함이며, 이러한 공간구성에 대하여 다음의 유형

(A~D 유형)을 도출하였다.

3.1.1 A 유형(건물내 - 1층 배치형)

장애인과 노약자의 관점에서 시청 및 구청의 이용편리성 정도를 살펴보았을 때, 민원실을 중심으로 한 사회복지과와 건축과의 이용빈도가 가장 높은 것으로 나타났다.

이때, 민원실과 타(他) 부서(사회복지과, 건축과 등)로의 원활한 이동을 위하여 가장 필요한 것이, 각 부서간의 연계 및 그룹핑(grouping)을 통하여 장애인과 노약자의 이동

표 9. 공간 구성의 유형 도출을 위한 기준과 요소

분석 형태	요 소
	<ul style="list-style-type: none"> · 조대상 시설의 공간구성을 유형화 (전국 44개 시청 및 구청) · 「사회복지과」, 「민원실」, 「건축과」를 주요 공간 구성 대상으로 선택 · 위의 공간이 건물내에 존재하는가, 또는 별관의 형태로 존재하는가 · 건물내에서 수직이동의 유무, 등으로 파악

에 따른 혼란과 부담을 경감시키는 것이라 할 수 있겠다. 이러한 점에서 장애인과 노약자가 가장 많이 이용하는 공간을 가능한한 1층 출입구와 민원실에 근접시켜, 최대한 수직이동을 줄이며 자연스러운 유도 및 안내 시스템에 의해 스스로 이동하는 것이 가장 바람직하다고 할 수 있다.

따라서, 수평이동에 대한 공간과 공간사이의 단차와 건물 외부에서 주출입구, 각 공간에 이르기까지의 유도 및 안내 표지, 부지내에서 보·차 분리에 대한 배려 등의 사항이 기본적으로 유도되며, 업무간 연계성 측면도 최대한 고려되어야 할 것이다.

3.1.2 B 유형(건물내 동일층 - 분산 배치형)

A 유형이 사회복지과·건축과·민원실이 1층에 배치되어 있는 형태인 것에 비하면, B 유형은 1층에 민원실이 배치되어 있고 사회복지과·건축과는 1층 이외의 동일층에 인접하여 위치하고 있는 형태이다.

따라서, 민원실을 이용한 장애인 및 노약자는 수직이동이 불가피하며 이를 위한 엘리베이터, 계단 등의 수직 동선을 고려한 편의시설의 정비가 요구되어진다.

또한 각 층 상세 안내 표시와 더불어 층별 안내 표시도 요구되어지며 도우미, 민원 안내인 배치 등과 같은 인적서비스의 적절한 지원이 필요하게 된다.

표 10. 공공업무시설의 공간구성 유형별 배치형태 및 특징

유형	다 이 어 그 램	특 징
A유형 (건물내-1층 배치형)		<ul style="list-style-type: none"> • 민원실, 사회복지과, 건축과가 건물 1층에 배치 • 민원실, 사회복지과, 건축과가 근접하여 배치 • 장애인 · 노약자에게 있어서 이상적인 구성형태 • 수평 이동 동선에 대한 편의시설 정비가 필요 • 부지 외부로부터 부지내, 건물 주출입구까지의 편의시설 정비에 대한 고려가 필요 • 부지내에서의 자동차와의 관계 • 각 부서간 유도 및 안내 표지 정비
B유형 (건물내 동일층 - 분산 배치형)		<ul style="list-style-type: none"> • 1층에 민원실, 사회복지과 등은 다른 층(1층 이외)에 인접하여 배치 • 수직 이동이 불가피 • 인적 서비스 등의 지원 서비스가 특별히 필요 • E/V, 계단, 경사로 등에 대한 편의시설의 적정설치가 필수적 • 민원실과 다 부서간의 업무연계 방안 고려
C-1유형 (건물내 다른 층 - 분산 배치형)		<ul style="list-style-type: none"> • 1층에 민원실, 기타 관련부서는 각각 다른 층 배치 • 민원실, 사회복지과, 건축과 모두 수직동선을 최대한 고려 • 장애인 및 노약자가 이용하기에는 많은 불편 야기 • 각종 유도 및 안내 표지 등에 관한 중점 정비가 필요 • 업무간 그루핑 계획이 필수적
C-2유형 (건물내 · 별관 - 분산 배치형)		<ul style="list-style-type: none"> • 민원실은 본관에 위치하며, 사회복지과나 건축과 중의 하나의 부서가 별관에 위치하고 있는 형태 • 건물 내 · 외부로의 이동이 불가피 • 수평이동에 대한 고려가 필요 • 건물 출입구 및 안내 · 유도 표시에 대한 고려 • 건물 외부에서의 자동차와의 관계 고려 • 각 부서간의 업무 연계에 대한 고려가 필요
D유형 (별관 중심 배치형)		<ul style="list-style-type: none"> • 관련부서가 대부분이 별관에 배치 • 장애인 및 노약자를 위한 거점 공간 확보 • 별관 내에 장애인 및 노약자 전담 안내실 및 소규모 민원실 설치 • 복지 지원 서비스에 대한 업무 능력 및 효율의 극대화 가능 • 건물 외부에서의 자동차와의 관계 고려 • 부지 외부로부터 별관까지의 유도 및 안내 표지에 대한 고려가 필요

범 례 : 사회복지과 민원실 건축과

현재, 시청 및 구청에서 일반적으로 이루어지고 공간구성 형태로서 부지의 협소, 건물의 고층화와 함께 이러한 유형은 늘어날 것으로 예상되므로, 수직 이동 동선을 배려한 편의시설 정비, 층별 공간 및 부서 안내 표시의 명확화, 민원실과 사회복지과를 중심으로 한 업무 연계성의 고려가 필수적이라 할 수 있다.

3.1.3 C-1 유형(건물내 다른 층 - 분산 배치형)

시청 및 구청 등의 공공업무시설에서 가장 많이 보이고 있는 공간구성 형태로서 민원실의 1층 배치, 사회복지과, 건축과는 업무의 성격, 장애인 및 노약자의 이동 편의성을 등을 고려하지 않고 전혀 다른 층에 배치되어 있는 형태로서, 장애인·노약자 방문객에 있어서는 상당히 혼란과 부담을 줄 수 있는 공간구성이라 할 수 있다.

특히, 가장 중요한 정비 사항으로 층별 안내 표시와 함께, 수직 이동을 고려한 엘리베이터, 계단 등에서의 편의 시설 정비, 피난 동선의 확보에 관한 중점적 정비가 요구되어진다. 일반적으로 하나의 건물내에서 모든 업무가 이루어지므로, 원 스톱 서비스(one-stop service : 한 사람의 전담 보조원이 앞에서 도와주며 목적으로 한 업무를 마칠 수 있도록 하는 지원 서비스)와 같은 인적 서비스의 적절한 보조가 이루어져야 할 것이다.

또한 층별에 따른 수직 이동을 최소화하기 위한 부서간 업무 연계가 필수적이라 할 수 있으며, 앞으로 점점 증가되어질 지역내 복지관련 요구도에 대응하여 업무의 연계성을 고려한 부서간 그루핑 계획이 필수적이라 할 수 있다.

3.1.4 C-2 유형(건물내 · 별관 - 분산 배치형)

C-1 유형과 마찬가지로 민원실 · 사회복지과 · 건축과가 따로 분리되어 있지만, C-2 유형은 메인(main) 건물과 서브(sub) 건물로 분리되어 있어 주로 건물내 · 외부로의 수직이동 및 수평이동이 혼재되어 있는 경우이다.

일반적으로 제 1관, 제 2관의 형태, 또는 본관, 별관의 형태로 존재하며, 민원실을 중심으로 분석해 보면 건물 외부로의 이동이 불가피하여 차량과의 교차에 대한 고려, 건물 내부뿐만 아니라 외부에서의 유도 안내 표시의 명확화가 요구되어진다.

지역내 사회복지관련 정책이나 업무의 효율적인 측면을 고려할 경우, 별관에 위치하고 있는 관련부서의 그루핑이나 업무의 연계성이 고려되어야 할 것이다.

3.1.5 D 유형(별관 중심 배치형)

C-2 유형에서의 부속건물이 보조적인 존재인 것에 비하여, D 유형에서는 지역내 복지관련 업무를 담당하는 대부분의 부서가 부속건물에 집중되어 있다.

사회복지과를 중심으로 건축과의 일부, 민원실의 일부가 연계하여 부속건물에 위치하여 장애인 및 노약자를 위한 복지의 거점화를 추구하고 있다.

실제, 서울의 KR 구청의 경우 사회복지과, 건축과가 부속건물에 위치하며 외부에서의 출입도 따로 할 수 있게 하여 장애인 및 노약자의 편의를 최대한 도모한 형태로서 좋은 사례라고 할 수 있다.

따라서, 이러한 거점화를 통하여 복지지원 서비스의 능률화와 효율성을 극대화 할 수 있지만 본관과 부속건물이 양립함으로 인한, 건물 안내 및 유도 표시에 의한 인지도 확보, 외부 공간에서의 접근성, 부지내에서의 차량과의 교

행 부분에 있어서의 세심한 배려 등이 요구된다.

일반적으로 부지가 넓은 경우에 많이 시도되어지고 평가도 좋지만, 협소한 부지일 경우의 배치의 어려움과 복지관련 부서 이외의 부서와의 연계성 측면에 대한 고려가 필요할 것으로 생각된다.

3.2 공간구성 유형의 지역별 분포 및 특성

대체적으로, 1층에 배치된 민원실을 중심으로 사회복지과와 건축과의 수직이동이 불가피한 B유형(건물내 동일층-분산 배치형)과 C-1 유형(건물내 다른 층-분산 배치형)이 대부분을 차지하고 있다(표11 참조).

이것은 아직 각 시청 및 구청에서의 지역내 복지관련 업무의 우선순위가 좀 낮은 편에 속한다라는 내용과 함께, 협소한 부지에 따른 건물의 고층화와 이에 의한 공간배치의 애로사항이 그대로 나타난 것이라고 할 수 있다.

그러나, 민원실과 사회복지과, 건축과가 전부 1층에 위치하고 있는 시청 및 구청도 지역적으로 어느 정도 균등하게 분포하고 있으며, 각 지역별로 이러한 1~2개의 시설들이 다른 공공업무시설에 대한 공간배치의 모범이 되며 선도적인 역할을 하고 있는 것으로 생각할 수 있다.

특히, 서울의 경우에는 1층에 배치된 민원실을 경유하여 엘리베이터를 이용하여 수직이동을 하는 경우가 대부분이며, 이러한 경우 반드시 도우미와 민원 봉사자 등의 인적 서비스를 제공받아 목적인 업무를 이루는 것으로 파악되었다.

따라서, 앞으로의 시청 및 구청 등의 공공업무시설에서는 수직이동을 고려한 엘리베이터 및 계단, 경사로 등에서 편의시설 정비와 함께, 관련 부서간의 업무 연계를 위한 공간별 조닝(zoning) 계획도 반드시 필요하다고 할 수 있다.

4. 지역내 복지관련 지원서비스의 현황 및 실태 분석

조사대상인 시청 및 구청에서 이루어지고 있는 관할지역내 장애인 및 노약자와, 관련시설에서 제공되는 복지관련 서비스를 포함한 제도적 실태를 파악한다.

이를 기초로 복지관련 제도 및 서비스의 유형을 도출하며 지역 특성에 대응한 지원 형태 및 서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 개선의 방향을 도출한다.

이는 공공업무시설, 특히 시청 및 구청에서는 장애인 편의시설과 같은 물리적 환경에 국한된 제안이 아니라 지

역내 장애인 및 노약자를 위한 공공업무시설의 역할 정립과 이에 대한 제도적 개선 사항을 총체적으로 다룸으로서, 공공업무시설의 계획 방향이 현대의 복지 지원서비스의 현황 및 역할, 아울러 서비스가 원활히 이루어지기 위한 시설적, 건축적 기반 확립에 그 목적을 두어야 한다고 여겨지기 때문이다.

또한 공공업무시설이 장애인 및 노약자에게 제공하는 복지지원 서비스의 분석을 통해서 서비스의 특성에 따른 공공업무시설의 물리적 대응과 인적 대응, 제도 및 프로그램적 대응 여부를 결정할 수 있으며, 이러한 사항은 건축계획 단계에서 반영되어야 할 사항으로 생각된다.

이를 위해, 각 시설에서 이루어지고 있는 복지관련 제도 및 서비스의 내용을 분석한 결과, 다음의 표 12와 같이 9개의 유형으로 분류할 수 있었다.

4.1. 복지관련 지원서비스의 분류

4.1.1 시설 지원

공공업무시설(시청 및 구청 등)이 주관이 되어 시설을 운영하고 있으며, 이에 관한 유지·관리 등의 총괄적인 업무를 담당하고 있다.

대체적으로 규모가 큰 공공업무시설에서 실시되고 있으며, 대표적인 시설로는 지역내의 장애인 및 노약자를 대상으로 한 전산교육장을 운영하고 있는 KR 구청 등이 있다. KR 구청의 장애인 전산 교육장의 경우, 2004. 10. 27일 문을 열어 현재, 75명(25명×3학급)의 장애인과 노약자가 한 학급을 이루고 있으며 다른 지역의 모델로서의 역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

장애인 및 노약자의 주 이용목적으로는 취업 준비를 위한 컴퓨터 기초 활용 내용 습득, 실생활에 이용, 다른 장애인들과의 교류를 통한 삶의 의미 부여와 여가 선용 등으로 이용되고 있다. 대표적인 지원 시설로는, 전산 교육장, 지역 내의 이동식 경사로, 엘리베이터 등의 편의시설, 장애 아동을 위한 실내 놀이시설 등에 대하여 시설을 직접 운영하거나 유지·관리하고 있는 것으로 나타났다.

표 12. 복지관련 지원 형태

지원 형태	구체적 내용	지원 형태	구체적 내용
①시설 지원 (시설 임대)	<ul style="list-style-type: none"> · 공공업무시설(시청 및 구청 등)에서 운영하는 전산 교육장 · 민간시설에 대한 편의시설 지원 (이동식 경사로, 엘리베이터 등) · 지역내의 장애인 및 노약자를 위한 산책로 등의 정비 · 장애아동을 위한 실내 놀이시설 지원 	⑥정보지원	<ul style="list-style-type: none"> · 영상 전화기(영상 수화 통역 센터) · 자동차 기기를 이용한 토지종합 민원 서비스 · 여권 및 택배 서비스 지원 · 지역 주민을 대상으로 한 각종 컴퓨터 교육 · 절차 민원 서류의 발급
②물품 지원 (물품 및 기자재)	<ul style="list-style-type: none"> · 학용품, 의료 보장구 등의 무상 대여 · 주거 환경 개선 사업(소규모 집 수리 등) · 재활용 컴퓨터 무료 지원 	⑦여가·문화적 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 지역 시설내 수화 통역 서비스 · 노인 복지 카드 제도 운영 · 시각장애인용 점자 소식지 발간 · 문화 강연회 개최 · 이동 목욕 사업
③재정지원	<ul style="list-style-type: none"> · 저소득 장애인 생활안정 지원 (학용품비, 교통비 등) · 중증 장애인 생계 보조수당 지급 · 장애인 대상 각종 경비 지원(수술비 등) · 장애인 무료 건강 검진 및 각종 예방 접종 · 장애인을 고용한 스템 세차 작업 지원 (장애인 일자리 제공) 	⑧인적지원	<ul style="list-style-type: none"> · 수화통역사 등의 전문가 교육 · 민원 안내도우미의 배치 (민원인 대상 인적지원-원스톱 서비스, 도우미 등) · 지역내 각 가정에 사회 복지사 파견 · 편의시설 관련 전문가 교육 실시 · 중증 장애인 및 독거노인 주택 가족 봉사단 파견
④운영지원 (지역내 단체 및 시설 등)	<ul style="list-style-type: none"> · 수화교실 운영 지원 · 각종 재활시설 운영 지원 · 장애인 자립생활 센터(CIL) 지원 · 실버타운 운영 지원 	⑨각종 허가 및 시설 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 허가 · 편의시설 사전 협의제 (건축과와 사회복지과의 연계) · 공공건축물 「장애인 사전 점검후 준공 검사제」 · 관리 · 장애인 전용 주차구역 단속 및 관리
⑤운송지원	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인 및 노약자 이동 서비스의 제공 (셔틀 버스 등의 운행) · 휠체어 택시 운행 지원 · 이동약자를 위한 전동 스쿠터 지원 · 중증장애인 콜 택시 및 저상버스의 지원 		

4.1.2 물품 및 기자재 지원

지역내 장애인 및 노약자가 공공업무시설을 이용함에 있어, 가장 기초적이고 보편적인 일상생활용구를 시설내에 비치하여 각자 원하는 목적의 활동을 충실히 수행할 수 있도록 돕기 위한 각종 의료 보장구, 저소득 가정의 자녀를 위한 학용품과 생활용품의 제공, 재활용 컴퓨터의 제공 또는 무료/장기 대여가 대표적인 사업이라고 할 수 있다. 일반적으로 대부분의 공공업무시설에서 이루어지고 있으며 장애유형별, 장애정도별에 대응한 다양한 요구를 수용할 수 있는 의료보장구의 선택범위 확대와 요구조사의 선행이 필수적이다.

4.1.3 재정 지원

저소득 장애인이나 중증 장애인, 고령자를 대상으로 생활안정을 위한 기초적 경비를 지급하는 형태로서, 학용품이나 교통비 등의 지원, 중증 장애인을 위한 생계 보조수당의 지급과 청각장애인의 수술을 위한 수술비 지원 등의 장애인 대상 각종 경비 지급, 관할 지역내의 장애인을 대상으로 스티프 세차 작업 지원 등을 통한 고용촉진 사업 등이 대표적이라 할 수 있다.

일반적으로 각 시청 및 구청에서 다양한 형태의 재정적 지원이 이루어지고 있으나, 각 지역별로 일정한 기준이나 장애 유형에 따른 재정 지원의 틀, 범위 등이 아직 혼란스러운 상태에 있으며 지역내의 사회복지과와 사회복지사를 중심으로 세밀한 관찰과 검토를 통한 재정지원의 확대 방안이 모색되어야 할 것이다.

4.1.4 운영 지원

각 공공업무시설이 직접적으로 시설을 유지·관리, 이용자 모집 등에는 참여하지 않지만, 기존의 지역내 장애인 복지관, 노인요양 시설, 장애인자립생활센터 등의 단체나 시설을 대상으로 시설운영에 필요한 유지·관리비, 각종 모집에 대한 공고 및 게시 등을 통한 지역내 단체나 시설에 대한 지원을 하고 있는 것으로 나타났다. 대표적으로는 지역내 수화교실에 대한 운영 지원, 각종 재활시설 및 장애인자립생활센터의 지원 등으로 나타났다.

4.1.5 운송 지원

장애인 및 노약자, 특히 이동에 장애를 겪고 있는 사람들을 대상으로 셔틀 버스나, 휠체어로도 탈 수 있는 택시의 제공, 전동 스쿠터와 중증 장애인을 위한 콜 택시의 운영을 지원하고 있는 것으로 나타났다.

또한, 이러한 지원을 받기 위해서는 각자의 가정에서

이용하고자 하는 공공업무시설의 민원안내실에 전화를 걸어서 도움을 요청하며, 이러한 요청을 받은 각 구청의 민원안내실에서 관할 지역의 장애인 복지관 등에서 운행하고 있는 버스나 이동수단과 연계하여 장애인의 요구에 응하고 있다. 대부분의 공공업무시설에서 이루어지고 있는 서비스의 내용이지만, 공공업무시설이 중심이 되어 지역내 각종 장애인 단체, 각 가정에 대한 이동 수단 도움 요청 안내 등이 통합적인 시스템으로 이루어지고 있는 지역에서부터, 가장 기본적인 운송 수단만 제공하는 시설, 전혀 이루어지고 있지 않는 시설 등의 그 편차가 상당히 큰 것으로 나타나고 있다.

4.1.6 정보 지원

지역내의 장애인 및 노약자가 공공업무시설을 이용함에 있어서, 컴퓨터 및 각종 전산기기의 활용으로 편리하고 쾌적하게 원하는 민원을 해결할 수 있도록 한 시스템적 지원이라고 할 수 있다.

대표적으로 MP 구청에서 이루어지고 있는 청각장애인을 위한 영상 전화기의 배포 및 서비스로서, 전화기상의 화면을 이용하여 원하는 민원을 해결할 수 있도록 한 형태, 장애인과 함께 하는 토지종합민원 발급 시스템을 「지적과」 내에 설치하여 직접 시설의 근무자와 이야기를 하지 않고서도 각종 정보기기를 이용하여 목적을 이룰 수 있도록 지원하는 형태 등으로서 타(他)부서 및 지역에도 확대 운영 실시할 계획에 있는 것으로 나타났다. 또한, 지역내 장애인 및 노약자의 1회 방문에 의한 발급 요청에 의해 모두 해결할 수 있는 여권 택배 서비스도 제공하고 있는 사례도 보인다. 시각 장애인이나 청각 장애인을 위한 음성 안내 시스템이나 화상 안내 시스템을 포함한 다양한 정보적 지원이 앞으로의 공공업무시설에 도입되어야 할 내용으로 생각할 수 있다.

4.1.7 여가·문화적 지원

장애유형 및 장애 정도에 대응한 여가활동과 문화적 지원 서비스의 내용으로서, 지역내 장애인 및 노약자, 저소득 가정을 위한 콘서트 개최 등에 대한 우선 참여 지원 등이 대표적이다.

또한, 지역 시설내의 수화 통역 서비스와 관내의 각종 시설 이용시 무료 사용 등의 편의를 제공하는 노인 복지카드 제도의 시행, 시각 장애인용의 점자 소식지의 발간과 각종 문화 강연회 개최, 그리고 이동 목욕 사업 등의 사례가 있었으며, 가장 기초적이고 최저 생계를 유지할 수 있는 위에, 오늘날 가장 필요로 할 수 있는 서비스의

형태가 여가·문화적 지원 제도라고 할 수 있으며, 앞으로도 이러한 요구는 점점 증가할 것이라 생각된다.

4.1.8 인적 지원

현재, 대부분의 공공업무시설에서 가장 일반적이고 기본적으로 이루어지고 있는 지원 내용으로서, 장애인 및 노약자가 목적으로 하는 민원의 내용에 대하여 민원 안내도우미가 배치되어 도와주는 형태가 대표적이라고 할 수 있다. 또한 청각장애인을 위한 수화통역사 및 지역내 각 가정에 파견되는 사회 복지사가 인적 지원의 일반적인 형태이며 이 외에도 중증 장애인 및 독거노인 주택에 가족봉사단의 파견을 하는 사례가 몇몇 있으며, 인적 지원의 효율적이고 원활한 수행을 위하여 장애인 복지관, 장애인 자립생활센터, 노인 요양시설 등과의 연계를 통하여 수화통역사 및 편의시설 관련 전문가에 대한 교육과 필요한 곳에 파견하는 지원형태가 보이고 있다.

4.1.9 각종 허가 및 시설 관리

가. 허가 관련 사항

각 시청 및 구청내에 존재하는 건축과와 사회복지과와 연계하여, 일반 건축물의 준공 허가시 편의시설에 관련된 부분을 중심으로 장애인과 공동으로 체크할 수 있는 제도인 「장애인 사전 점검후 준공 검사제」를 실시하고 있는 곳이 몇몇 사례에서 나타나고 있다. 또한, 편의시설에 대

한 사전 협의제라는 제도를 이용하여 장애인 및 노약자의 입장에서 사회복지과와 건축과가 주도가 되어 편의시설에 대한 사전 기준을 작성하고 있는 형태도 보인다.

나. 시설에 대한 유지 및 관리 사항

대부분의 공공업무시설에서 도로 및 시설에 설치되어 있는 장애인 전용 주차구역에 대하여 지속적인 단속 및 관리를 함으로써 장애인에 대한 일반인들의 인식 계몽과 교육을 지속적으로 행하고 있는 것으로 나타났다.

4.2. 복지관련 지원서비스의 유형

먼저, 복지관련 지원 내용을 대부분의 공공업무시설에서 지역적 차원으로 실시하고 있는 가장 기본적인 지원 서비스를 『기본적 지원 서비스』, 지원 서비스의 내용이 시설 자체의 운영이나 운영에 대한 지원, 그리고 지역내 각 주거지로 인적 서비스를 제공하여 지역전체의 복지 증진을 도모하고 있는 『부가적 지원 서비스』, 마지막으로 각 지역의 장애인 수, 장애 가정의 분포 등의 지역 특성을 고려하면서 각종 정보 및 전산기기 등의 활용을 통한 복지 증진을 주 내용으로 하는 『특성적 지원 서비스』의, 3가지 형태로 파악되었다.

표 13. 복지관련 지원서비스의 단계별 내용

I. 기본적 복지지원 서비스	II. 부가적 복지지원 서비스	III. 특성적 복지지원 서비스
<p>【재정·운송·물질 지원】</p> <ul style="list-style-type: none"> · 주거환경개선 사업 (소규모 집수리 등) · 의료 보장구 등의 무료 대여 · 장애인 전용 주차구역 단속 및 관리 · 노약자 이동 서비스 제공 (무료 셔틀버스 운행 등) · 민원인 대상 인적지원 (원 스톱 서비스, 도우미 등) 	<p>【시설·운영·인적(人的) 지원】</p> <ul style="list-style-type: none"> · 시각장애인용 점자 소식지 발간 · 수화통역서비스 실시 · 저소득 장애인 생활안정지원 (학용품비, 교통비 등) · 장애인 대상 각종 수술비 지원 · 사회복지사 파견 · 영상전화기 설치 · 편의시설 관련 전문가 교육 실시 · 중증 장애인 및 독거노인 주택에 대한 가족봉사단 파견 	<p>【정보·시스템 지원】</p> <ul style="list-style-type: none"> · 편의시설 사전 협의제 시행 (공공건축물 「장애인 사전 점검후 준공 검사제」) · 장애인 생활·직업·재활시설 운영 및 지원 · 장애인 전산 교육장 마련 · 각종 시스템 <ul style="list-style-type: none"> -토지 종합 민원 발급 시스템 -여권 및 택배 서비스 · 영상수화 통역 센터 · 수화교실 운영 · 노인복지카드제도 운영 · 장애인 스텝 세차작업 · 각종단체 (실버타운 및 재활시설 운영, 장애인 자립 생활센터)지원

4.3 복지관련 지원서비스의 단계

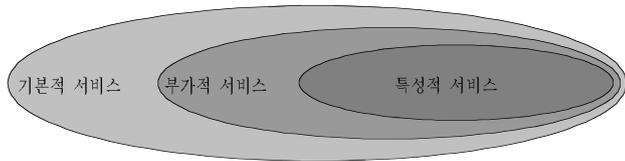


그림 1 복지관련 지원 서비스의 단계

이러한 복지관련 지원 서비스의 단계는 가장 단순하면서 일반적으로 이루어지고 있는 ①기본적 지원 서비스에서 ②부가적 지원 서비스, ③ 특성적 지원 서비스로의 단계별 이행이 요구되어지며, 가장 기본적인 서비스의 충실화가 전제된 위에, 부가적 지원·특성적 지원 서비스의 충실화가 요구되어진다(그림 1, 표 13).

4.3.1 기본적 복지지원 서비스

대부분의 시청 및 구청에서 이루어지고 있는 소규모 집수리 등의 주거환경개선 사업과 지역내 장애인이나 노약자를 대상으로 한 의료 보장구 등의 무료 대여, 장애인 전용 주차 구역에 대한 단속 및 관리 등과 같은 가장 기본적이며 단순한 지원 형태를 이루고 있다.

이러한 물품이나 재정적 지원과 함께 시설내로 찾아오는 장애인 및 노약자를 위한 민원 안내인이나 도우미 등의 배치를 통한 인적 서비스의 지원은 모든 공공업무시설에서 이루어지고 있어 가장 일반적이고 단순한 단계의 복지지원 서비스라고 할 수 있겠다.

따라서, 이 단계에서의 복지지원 서비스의 형태로는 『재정 지원』 · 『운송 지원』 · 『물품 지원』의 3가지 지원 형태가 여기에 속한다고 할 수 있다.

4.3.2 부가적 복지지원 서비스

지역별 몇몇 특수성에 대응하여 장애인 복지관, 장애인 자립생활센터, 노인요양시설 등의 지역내 각종 단체 및 시설의 중심점 역할을 공공업무시설이 담당하며, 장애인 가정으로의 사회 복지사 파견 및 수화통역 서비스의 실시, 시각 장애인용 점자 소식지 발간 등의 지원 서비스가 주류를 이루고 있다.

기본적 복지지원 서비스의 주요 내용이었다, 『재정 지원』 · 『운송 지원』 · 『물품 지원』의 형태보다는 조금 높은 단계의 유형으로서 어느 정도 시청이나 구청이 자체적 시설을 확보하고 있으며 운영에 참여하거나 관련 분야 전문가 등의 교육 등을 통한 지역내의 복지 향상을 도모하고 있다.

따라서, 이 단계에서의 복지지원 서비스의 형태로는

『시설 지원』 · 『운영 지원』 · 『인적 지원』의 3가지 지원 형태가 여기에 속한다고 할 수 있다.

4.3.3 특성적 복지지원 서비스

지역내 장애인이나 노약자를 대상으로, 각 장애유형이나 장애정도에 따른 요구조건을 상세히 파악·분석하여 지역 실정에 대응한 지원 서비스의 체계를 이루고 있다.

또한, 실제 사람에 의한 지원 서비스 보다는 각종 정보나 시스템에 의한 지원이 많으며 관련분야 담당자들의 인식이나 의식 개조 사업에 많은 힘을 쏟고 있는 것으로 나타났다. 정보화 교육을 위한 장애인 전산 교육장 등의 시설을 이용함으로써, 지역내 장애인 및 노약자의 커뮤니티의 거점으로서의 역할을 제공하는 것과 동시에 건축과와 사회복지과의 연계를 통하여 각종 건축물에서의 편의시설에 대한 사전 점검후 준공 허가를 하는 등의 『정보·시스템적 지원』이 대표적이라 할 수 있다.

4.4 복지관련 지원서비스의 단계별 특성

기본적 복지지원 서비스에서 부가적 · 특성적 복지지원 서비스로 이동할수록 물질적 지원형태에서 인적지원, 정보·시스템적 지원 형태로 전환되고 있다.

가장 일반적이며 단순한 형태로 이루어지고 있는 물품이나 보장구 등의 지원에서, 민원안내인이나 사회복지사, 수화통역사 등의 인적 지원, 마지막으로 전혀 사람의 도움을 필요로 하지 않는 정보·시스템적 지원이 앞으로의 복지지원에서 추구해야할 내용이며 개선의 방향점이 되리라 생각한다.

기본적 서비스의 구체적 특성으로서는,

- ① 도우미나 민원봉사자의 도움을 필요로 한다.
- ② 주로 장애인 및 노약자가 시청이나 구청으로 방문할 경우 대응하는 서비스가 대부분이다.
- ③ 장애인 및 노약자에 대한 일반적인 업무내용과 시설 이용에 대한 지원을 주요내용으로 하고 있다.
- ④ 장애인 및 노약자의 이용적 측면을 고려한 서비스가 많다.
- ⑤ 시설의 형태로 복합적으로 이루어지는 것보다 장애인이나 노약자와의 개별 접촉에 의한 개체적 지원서비스가 대부분이다.

그리고, 부가적·특성적 지원서비스 단계로 진행될수록,

- ① 그다지 사람의 손길이나 도움에 의한 서비스 보다는 컴퓨터나 전산기기, 화상 시스템의 정보화 기기를 주로 하는 제도가 대부분이다.
- ② 시청이나 구청에서 장애인이나 노약자가 있는 가정

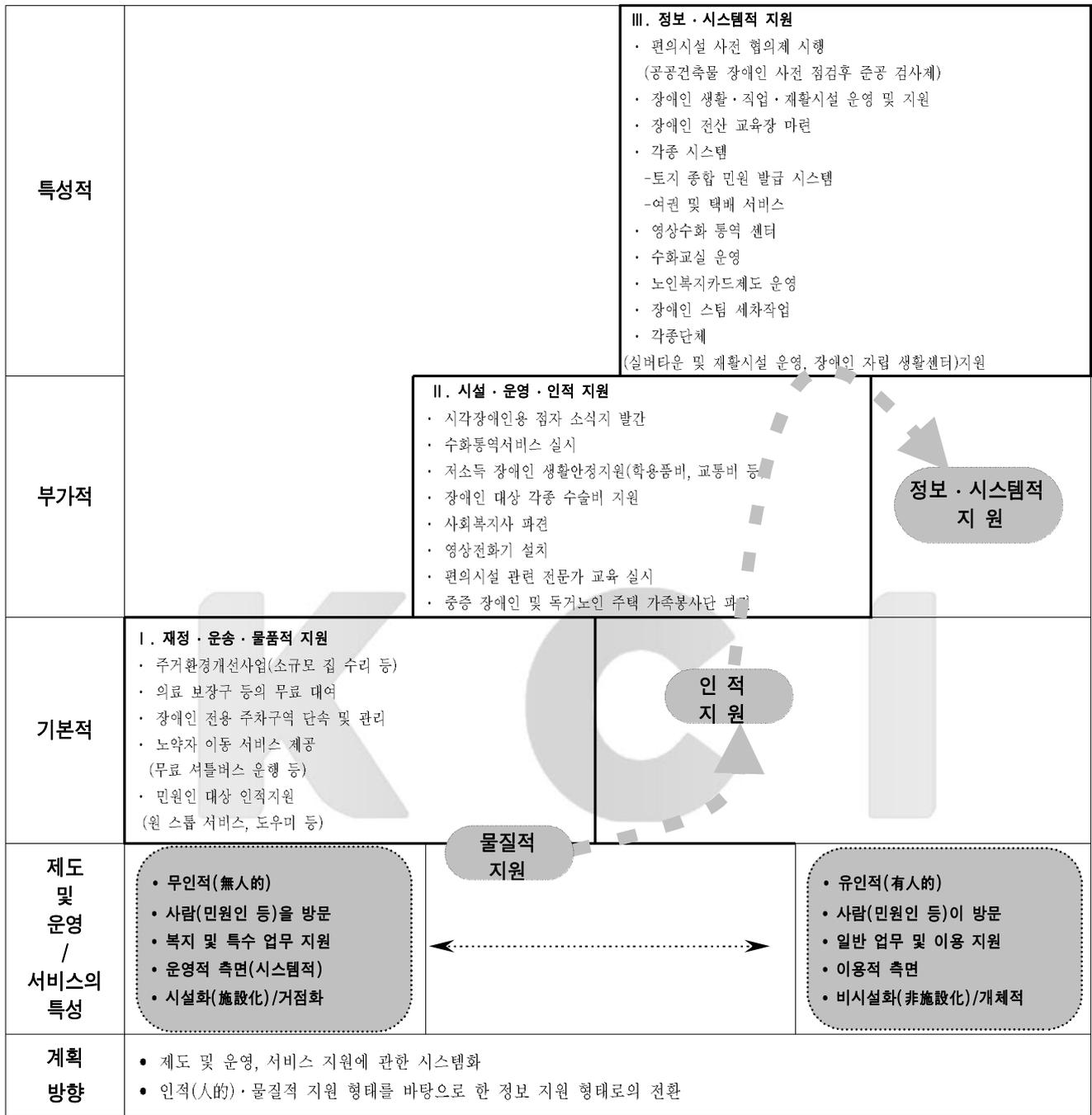


그림 2. 복지관련 지원서비스의 단계 및 특성

으로 찾아가서 대응하는 서비스가 많다.

③ 장애인 및 노약자에 대한 복지에 관계된 특수한 내용의 지원을 주로 하고 있다.

④ 장애인,노약자를 위한 운영적·체계적 서비스가 많다.

⑤ 어느 한 시설을 거점으로 하여 지역내 장애인 및 노약자의 커뮤니티를 형성하며 이를 통한 지원 서비스가 대

부분이다.

5. 공공업무시설의 시설적·제도적 개선 방향

5.1. 공간구성적 측면에서의 개선 방향

장애인이 층간 이동을 하기 위해서는 지체장애인의 경우 엘리베이터나 안전장치가 확보된 리프트를 이용하며,

시각장애인의 경우에는 엘리베이터나 손잡이 등의 편의시설이 안전하게 갖추어진 계단을 이용하지만, 층간 이동 자체가 장애인에게는 어려움을 주는 요소일 수밖에 없으므로, 장애인 관련 업무를 담당하는 부서는 최대한 접근이 용이한 1층에 배치하도록 계획한다.

또한, 장애인 및 고령자가 자주 이용하는 사회복지과 및 장애인 관련 민원실은 함께 그루핑(grouping)함으로써

정보·시스템적지원서비스로의 발전적 형태가 요구되어지며, 그 요구도도 점점 높아질 것으로 예상된다.

이를 위해서는 공공업무시설에서의 복지관련 제도와 지원서비스의 운영에 있어서, 관할지역내의 장애인 및 노약자에 대한 분석이 선결요건이라 할 수 있다.

장애인의 장애유형과 장애정도, 소득수준, 연령, 가족사항, 요구사항 등을 파악하여 우선적·부가적 서비스 등, 복지관련 서비스의 형태와 제도의 방향을 결정하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

표 14. 공공업무시설의 시설적 · 제도적 개선 방향

항목	내용
공간 구성	<ul style="list-style-type: none"> ● 관련 부서간의 연계성 측면 <ul style="list-style-type: none"> · 복지관련 담당부서의 그루핑을 통한 업무효율의 극대화 도모 · 별관/부속건물로의 집중배치로 복지관련 업무의 거점화 추구 ● 장애인 및 노약자의 동선 측면 <ul style="list-style-type: none"> · 수직이동의 최소화를 위한 관련부서의 1층 배치 · 수직이동이 불가피한 경우, 층간안내표지 및 편의시설 적극배치 · 공간간 이동시의 차량등과의 교행 등으로 인한 안전성 확보 · 공간간 유도 및 안내 표지의 명확화 · 이동 동선내의 단차나 장애물 등의 최소화 ● 시설내 공간구성에 대한 인지 측면 <ul style="list-style-type: none"> · 알기 쉬운 공간구조(색상이나 형태, 랜드마크 등)로의 계획 · 공간간 유도 및 안내 표지 등의 정보전달 체계의 명확화
	<ul style="list-style-type: none"> ● 장애 유형 및 정도에 따른 요구도 파악의 필요성 <ul style="list-style-type: none"> · 향후 편의시설 설치 및 복지관련 서비스 계획의 기준으로 작용 ● 지역 특성에 대응한 지원 서비스 및 관련제도의 수립 <ul style="list-style-type: none"> · 지역적 특성을 반영한 맞춤형 서비스 확대 · 지역성을 고려한 독창적 제도 마련으로 지역전체 복지수준 향상 ● 서비스 지원 대상에 대한 정책우선순위 반영의 필요성 <ul style="list-style-type: none"> · 복지관련 지원 서비스의 질적 효용성 증대 ● 체계적이고 통합적 시점에서의 서비스 운영 필요성 <ul style="list-style-type: none"> · 지역내 복지관련 제도에 대한 장기적 마스터플랜 수립의 필요성 · 복지관련 업무의 연계성 및 활용성 향상 방안 수립 · 장애인, 노약자의 요구를 지속적으로 반영가능한 창구확보/제도화 ● 인적·물적지원 형태를 기초로 한 정보지원 서비스의 확대 필요 <ul style="list-style-type: none"> · 정보 접근권에 대한 요구 증가 및 제도적 방안 수립
복지 관련 제도 및 운영	

일반 민원실과의 분리를 고려하며, 분리 방법 에는 여러 동으로 이루어진 배치를 갖는 시설에서는 장애인 관련 업무를 하나의 별관으로 계획하는 방법과, 하나의 건물안에서 설치되는 경우에는 출입구를 따로 두어 일반인과의 적절한 동선 분리를 계획하는 것도 시설이용상의 혼란을 줄일 수 있다고 생각된다.

5.2. 제도 및 운영적 측면에서의 개선방향

지역내에서 이루어지고 있는 공공업무시설을 중심으로 한 복지지원 서비스의 내용으로는 지역에 따라 차이가 많으며, 단순한 지원 서비스에서부터 체계적인 지원 서비스로의 진행단계에 따라 ①기본적 복지지원 서비스, ②부가적 복지지원 서비스, ③특성적 복지지원서비스의 3단계로 나눌 수 있었다. 이는 곧, 앞으로의 공공업무시설에서 현재 대부분을 차지하고 있는 인적·물적지원 서비스로부터

6. 결론

지역내의 공공업무시설, 특히 시청 및 구청은 공공복지와 관련서비스의 중심적 역할을 담당하고 있으나, 장애인·노약자 등이 시설을 방문하여 업무를 처리하기에는 물리적 환경 및 운영측면에서 아직 개선의 여지가 많은 것으로 나타났으며, 본 연구에 의해 얻어진 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공업무시설에 대한 부지로의 접근 동선뿐만 아니라 업무의 연계성을 생각한 업무 존별 블럭 계획, 복지서비스 지원 관련 부서간 연계에 대한 동선 측면에서의 건축계획적 고려가 필요하다고 할 수 있다.

특히, 본 연구에서는 사회복지과와 민원실을 중심으로 5가지 형태의 『공간구성 유형』을 도출하여 그 특성을 고찰한 결과, 대체적으로 1층에 배치된 민원실을 중심으로 사회복지과와 건축과로 수직이동이 불가피한 유형이 대부분을 차지하고 있어, 아직 각 공공업무시설에서 지역내 복지관련 업무의 우선순위가 낮은 편에 속하는 것과 함께, 협소한 부지에 따른 건물의 고층화와 이에 의한 공간배치의 애로사항을 확인할 수 있었다.

따라서, 앞으로의 시청 및 구청 등의 공공업무시설에서는 수직이동을 고려한 엘리베이터 등의 편의시설 정비와 함께, 관련 부서간의 업무 연계와 민원인의 접근이 용이한 1층 부분의 복지관련 공간 배치와 같은, 공간별 조닝 계획도 반드시 필요하다고 할 수 있다.

둘째, 대부분의 공공업무시설에서 부족한 편의시설에 대한 보조수단으로 인적 서비스 중심의 지원이 이루어지고 있으며, 장애인 및 노약자의 자유로운 민원 처리를 위한 정보·시스템 지원 등을 이용한 정보접근과 활용성 측면은 아직 많이 부족한 것으로 나타났다.

또한, 복지관련 지원 서비스의 단계적 유형으로 ①기본적, ②부가적, ③특성적 복지지원 서비스, 의 3단계로 도출하여 각각의 특성을 고찰한 결과, 기본적 복지지원 서비

스에서 부가적·특성적 복지지원 서비스로 이동할수록 물품적 지원형태에서 인적 지원, 정보·시스템적 지원 형태로 전환되고 있다.

따라서, 가장 일반적이며 단순한 형태로 이루어지고 있는 물품이나 보장구 등의 지원에서, 민원안내인이나 사회복지사, 수화통역사 등의 인적 지원, 마지막으로 전혀 사람의 도움을 필요로 하지 않는 정보·시스템적 지원이 앞으로의 복지지원에서 추구해야할 내용이며 개선의 방향점이 되리라 생각한다.

참고문헌

1. 강병근외 4인:장애자를 위한 건축계획, 기문당, 1988.
2. 강병근:장애인 편의시설 설치 매뉴얼, 화영사, 2004.
3. 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률, 보건복지부, 1999.6
4. 하미경:유니버설 디자인 관점에서 업무시설 환경 평가 연구, 한국 실내디자인 학회, 2000.
5. 川内美彦 유니버サル デザイン-バリアフリーへの問いかけ、學芸出版社、2004.
6. 神奈川県、福祉のまちづくり整備ガイドブック、2002.
(본 연구는, '05년도 '장애인 및 노약자를 위한 생활시설 개선 연구'중 세세부 과제인 '공공시설의 편의시설 평가 및 기준설정 연구'의 일환으로 이루어진 것임)