보조기기 플랫폼 정보 접근성 향상 방안: 발표 원고(텍스트판)

2026년 10월 22일(목) | 2026년 보조기기 세미나 | 보조기기 정보접근성 방안 | 코엑스

권기표(대구사이버대학교 정보화지원팀). 플랫폼을 만든다고 가정한 의견이며, 인물과 화면은 모두 예시입니다. 이야기 속 인물은 은숙 씨입니다. 장마다 그림과 발표에서 하는 말을 차례로 적었고, 괄호 속 멈춤은 발표자가 쉬는 시간입니다.

1. 보조기기 플랫폼 정보 접근성 향상 방안

그림: 제목 "보조기기 플랫폼 정보 접근성 향상 방안"과 부제 "접근성으로 짓고, AI로 돕고, 데이터로 키우는 플랫폼". 아래쪽에 발표자 이름과 소속, 날짜와 장소(2026. 10. 22.(목), 코엑스).

안녕하십니까. 대구사이버대학교 정보화지원팀 권기표입니다. 이런 자리를 마련해 주신 보건복지부와 국립재활원 중앙보조기기센터에 감사드립니다. 저는 대학 홈페이지를 개발하고 운영하면서 누구나 읽을 수 있는 화면을 챙기는 웹 접근성을 전문으로 하고 있는데요. 보조기기를 쓰는 당사자는 아니지만, 웹 접근성 전문가로서 의견을 드리고자 합니다. 앞으로 보조기기 플랫폼을 만든다고 가정하겠습니다. 오늘 나오는 인물과 화면은 모두 예시입니다.

2. 보조기기 플랫폼은 정보가 가장 필요한 분이 끝까지 쓸 수 있어야 합니다

그림: 맨 위 결론(책자판에는 그 위에 "결론"이라고 적혀 있다): AI를 꺼도 찾을 수 있고, AI를 켜도 사용할 수 있는 플랫폼. 그 아래 세 방향이 화살표로 이어진다. ① 접근성으로 짓기(구축할 때), ② AI로 돕기(운영하면서), ③ 데이터로 키우기(고도화할 때). 맨 아래 두 줄: 기관과 업체에는 무엇부터 갖추고 무엇을 쌓을지, 당사자와 가족, 단체께는 플랫폼이 생기면 무엇이 달라지는지.

앞 시간에는 국외 사례에서 본 통합정보의 방향을 들으셨죠.

요즘 웹사이트를 새로 짓거나 큰 온라인 서비스를 기획하는 기관도 많으실 겁니다. 저는 보조기기 플랫폼의 정보 접근성을 어떻게 높일지 말씀드리려고 하는데요.

보조기기를 찾는 분 가운데에는 스크린 리더나 확대, 스위치로 화면을 쓰는 분이 있습니다. 스크린 리더는 화면의 글을 소리로 읽어 주는 프로그램입니다. 플랫폼 화면이 이런 도구와 맞지 않으면, 정보가 가장 필요한 분이 가장 먼저 막힙니다.

결론부터 말씀드리죠. (1초 멈춤) 보조기기 플랫폼을 만든다면, 그 플랫폼은 AI를 꺼도 찾을 수 있고, AI를 켜도 사용할 수 있어야 합니다. (1초 멈춤)

방법은 세 방향인데요. 구축할 때는 접근성으로 짓고, 운영하면서 AI로 돕고, 고도화 때는 쌓인 데이터로 키웁니다. 기관과 업체에는 무엇부터 갖추고 무엇을 쌓을지 말씀드립니다. 당사자와 가족, 단체께는 플랫폼이 생기면 무엇이 달라지는지 말씀드립니다.

3. 은숙 씨는 고지서를 읽어 줄 보조기기를 찾고 있습니다

그림: 따옴표로 크게 쓴 은숙 씨의 말 "관리비 고지서는 제가 직접 읽고 싶어요."와 관리비 고지서 그림.

오늘 우리가 만나볼 가상의 인물, 은숙 씨의 말인데요. "관리비 고지서는 제가 직접 읽고 싶어요."

은숙 씨는 시각장애가 있어서 휴대전화를 스크린 리더 기능으로 씁니다. 문자나 앱은 스스로 듣지만, 종이로 오는 고지서나 은행 서류는 가족에게 읽어 달라고 합니다. 종이를 찍으면 소리로 읽어 주는 기기가 있다고 들었는데요. 그 기기를 무엇이라고 부르는지, 지원을 받을 수 있는지, 어디서 써 볼 수 있는지 알아보려고 합니다.

은숙 씨가 바라는 건 자기 고지서를 자기가 직접 읽는 겁니다. 오늘은 은숙 씨가 보조기기 플랫폼에서 이 기기를 찾는 길을 함께 따라가 볼까요?

4. 은숙 씨가 막힐 수 있는 곳은 네 군데입니다

그림: 찾기, 알아보기, 묻고 신청하기, AI에게 묻기의 네 단계가 화살표로 이어지고, 단계마다 막히는 경우가 적혀 있다. 찾기: 제도는 흩어져 있고 전문 용어로만 찾아지는 경우. 알아보기: 사진에 설명이 없거나 영상에 자막이 없을 때. 묻고 신청하기: 묻는 방법을 고를 수 없거나 온라인 신청이 안 되는 경우. AI에게 묻기: 답이 화면에 나와도 스크린 리더로 들리지 않는 경우. 아래에 "앞으로는 이 길을 누구나 볼 수 있게 플랫폼 화면 위에도 두면 좋겠습니다"(책자판에는 그 위에 "지금은 지역센터 상담원이 경험으로 이 길을 이어 줍니다").

앞으로 플랫폼을 만든다면, 은숙 씨가 막힐 수 있는 곳이 네 군데 있습니다. 찾기, 알아보기, 묻고 신청하기, AI에게 묻기입니다. 막히는 곳마다 뒤에서 하나씩 풀어 보겠습니다.

먼저 찾기부터 볼까요? 국회예산정책처에 따르면, 2023년 기준 지원사업은 열한 개이고, 여섯 개 부처가 나눠 맡고 있습니다. 제도마다 목적이 다르니 조건이 다른 건 당연합니다. 다만 정보가 흩어져 있고 전문 용어로만 찾아지면, "고지서 읽어 주는 기계"라고 찾는 은숙 씨는 첫걸음부터 막힙니다.

다음은 알아보기인데요. 사진에 설명이 없으면 스크린 리더를 쓰는 분이 막힙니다. 영상에 자막이 없으면 소리 대신 글자로 보는 분이 막힙니다. 묻고 신청하기는 어떨까요? 묻는 방법을 고를 수 없거나

온라인으로 신청할 수 없으면 막힙니다. AI 상담 창, 흔히 말하는 챗봇이 있어도, 답이 스크린 리더로 들리지 않으면 은숙 씨는 또 막힙니다.

지금 이 길을 이어 주시는 분들이 이 자리에 계신 지역보조기기센터 상담원이시죠.

그 길을 직접 걸어 보신 당사자, 곁에서 함께 걸어 오신 가족도 오늘 함께 계십니다. 상담원이 경험으로 잇는 이 길을, 앞으로는 누구나 보는 플랫폼 화면 위에도 두자는 겁니다.

5. 플랫폼은 누구나 끝까지 쓰는 기본부터 짓습니다

그림: 아래가 넓은 네 층. 맨 아래 강조한 "누구나 끝까지 쓰는 기본"(키보드, 스크린 리더, 확대, 자막으로), 그 위 "쉬운 찾기"(평소 쓰는 말로 찾기), "잇기"(기관의 기준과 창구, 상담까지), 맨 위 "AI"(AI로 더하는 기능).

첫째 방향, 접근성으로 짓기입니다. 맨 아래는 누구나 끝까지 쓰는 기본인데요. 키보드만으로도, 스크린 리더로도, 크게 확대해서도 끝까지 갈 수 있는 화면입니다. 올해 1월 시행된 디지털포용법도, 국가기관과 지방자치단체, 공공기관의 웹사이트와 앱에 이 기본을 요구합니다.

그 위에 평소 쓰는 말로 찾을 수 있는 검색을 두고, 기관의 기준과 창구까지 잇는 정보를 두는 거죠. 여기까지 갖추면 AI를 꺼도 찾을 수 있습니다. AI는 이 기본 위에 더하는 기능입니다. AI는 뒤에서 더 말씀드리겠습니다.

6. 사진에는 그림 설명, 영상에는 자막을 붙입니다

그림: 가상 화면 예시: 광학문자판독기 A의 제품 정보. 제품 사진에 그림 설명 "종이를 위에서 찍어 소리로 읽어 주는 기기"가 붙어 있고, 사용법 영상에 자막 "종이를 받침대에 놓으세요"와 자막 켬, 대본 보기 버튼이 있다.

먼저 은숙 씨가 알아보기에서 막히던 곳부터 보죠. 이 장부터 나오는 화면은 모두 가상의 예시입니다.

은숙 씨가 찾던 기기는 품목 이름으로 광학문자판독기라고 합니다. 화면은 그 제품 정보인데요. 사진에는 "종이를 위에서 찍어 소리로 읽어 주는 기기"라는 그림 설명, 곧 대체 텍스트가 붙어 있습니다. 사용법 영상에는 자막이 나오고, 대본 보기 버튼도 있죠. 플랫폼에 올리는 제품 정보는 모두 이렇게 갖춥니다. 그래야 은숙 씨도, 소리 대신 글자로 보는 분도 제품을 알아볼 수 있습니다. 제가 일하는 대학 홈페이지에서도 첨부 파일로만 두던 안내를 본문으로 옮기고 영상에 자막을 단 적이 있거든요. 손이 정말 많이 갔습니다.

책자판 설명: 광학문자판독기 가운데 AI 기능이 들어간 제품은 인터넷 없이도 되는지, 찍은 사진이 어디에 남는지도 제품 정보에 적어 두면 고를 때 도움이 됩니다.

7. 검색 결과에서 기준과 신청 창구, 써 볼 곳까지 이어 줍니다

그림: 가상 화면 예시: "고지서 읽어 주는 기계" 검색 결과. 결과로 광학문자판독기(OCR, 종이를 찍으면 글자를 소리로 읽어 줌)가 나오고, 링크 셋(지원 제도와 기준 원문, 신청 창구(온라인 신청), 가까운 지역센터에서 써 보기·빌리기)과 "대상 여부는 각 기관이 정합니다"라는 안내가 붙어 있다. 오른쪽에 상담 신청 버튼 넷(문자, 온라인, 영상 수어 상담, 전화)과 "전화는 107로도 연결".

다음은 찾기와 묻고 신청하기, 흩어진 제도와 신청하는 길에서 막히던 곳입니다. 화면 예시는 은숙 씨가 "고지서 읽어 주는 기계"라고 찾은 결과인데요. 플랫폼은 이 말을 광학문자판독기로 알아듣고, 기관의 기준 원문과 신청 창구, 가까운 지역센터로 가는 길을 붙여 둡니다. 지역센터에서 써 보고 빌릴 수 있는지도 함께 안내하죠.

상담을 청하는 방법도 처음부터 네 가지를 안내합니다. 문자, 온라인, 영상 수어 상담, 전화처럼 상담 방법이 여럿 있는 게 좋습니다.

책자판 설명: 대리 신청할 때는 신청하는 분과 당사자의 관계, 당사자 뜻 확인을 적는 항목도 둡니다. 뜻을 확인하는 방식(쉬운 말, 그림, 보완대체의사소통 등)은 당사자와 곁에 계신 분이 정하고, 확인이 어려우면 그 사정을 적게 해 신청이 막히지 않게 합니다. 대리 신청 요건은 제도마다 다릅니다.

8. 플랫폼에 AI를 도입할 때마다 두 가지를 물어 주세요

그림: 두 질문 "AI를 꺼도 찾을 수 있나요?"와 "AI를 켜도 사용할 수 있나요?", 질문마다 풀이 한 줄.

둘째 방향, AI로 돕기입니다. 서두에 말씀드린 결론을 두 질문으로 바꿔 봤는데요. 플랫폼에 AI를 도입할 때마다 물어 주셨으면 합니다.

첫 번째 질문, AI를 꺼도 찾을 수 있나요? (2초 멈춤) AI를 쓰지 않거나 쓰기 어려운 분도 같은 정보를 얻을 수 있어야 합니다.

두 번째 질문, AI를 켜도 사용할 수 있나요? (2초 멈춤) AI 상담 창을 스크린 리더로도, 키보드나 스위치로도, 글과 그림으로도 사용하고, 답도 쉬운 말로 받을 수 있어야 합니다.

두 질문에 모두 "예"라고 답할 수 있으면, 저는 그게 AI 시대 디지털 포용의 시작이라고 봅니다. AI를 쓸지 말지는 이용자가 고르는 거고, 고를 수 있으려면 두 길이 다 열려 있어야 합니다.

9. AI는 만드는 쪽을 먼저 돕고, 찾는 쪽은 기본을 갖춘 뒤 돕습니다

그림: 왼쪽 만드는 쪽(강조): 자막과 그림 설명 초안, 쉬운 글 초안, 제도 기준을 정리한 초안, 담당자가 확인하고 올림. 오른쪽 찾는 쪽(검색이 먼저, 대화는 그다음): 가상 화면 예시의 AI 상담 창에서 은숙 씨가 "광학문자판독기, 저도 신청할 수 있나요?"라고 묻고, AI가 "신청 자격은 제도마다 다릅니다."라고 한 뒤 장애인 등록, 소득, 이전 지원 여부 등 보는 기준을 들고 "정확한 판단은 상담이 필요합니다."라고 답한다. 답 아래에 기준 원문 링크, 상담원 연결 버튼, AI 없이 찾기 버튼.

그럼 AI는 플랫폼의 어디를 도울까요. 우선 두 쪽입니다.

하나는 정보를 만드는 쪽입니다. 앞에서 본 그림 설명과 자막처럼 손이 많이 가는 일에 AI가 먼저 쓸모가 있습니다. 초안은 AI가 만드는데요. 제품은 업체가, 기준은 기관이, 쉬운 글은 발달장애 당사자가 확인한 뒤에 올립니다. 그만큼 누구나 읽을 수 있는 자료가 빨리 늘어납니다. (1초 멈춤)

다른 하나는 찾는 쪽인 이용자 화면입니다. 여기서는 말을 알아듣는 AI 검색부터 시작하고, 되물어 가며 안내하는 대화는 그다음에 붙이는데요. 은숙 씨가 AI 상담 창에 "광학문자판독기, 저도 신청할 수 있나요?" 하고 묻습니다. AI는 자격이 제도마다 다르다고 먼저 말하고, 장애인 등록, 소득, 이전 지원 여부 같은 기준을 안내합니다. 그리고 "정확한 판단은 상담이 필요합니다."라고 덧붙입니다. 화면 예시처럼 답마다 출처 링크를 붙이고, AI 없이 찾는 버튼도 곁에 두죠. 모르는 건 사람에게 넘깁니다.

10. AI 상담 창의 답이 은숙 씨에게도 들려야 합니다

그림: 맨 위 "스크린 리더가 읽어 주는 말(재구성 예시)". 두 묶음이 나란히 있다(프로그램과 설정에 따라 다름). 고치기 전: 가상 화면 예시의 AI 상담 창 입력 줄은 레이블 없는 입력창과 그림만 있는 버튼 두 개이고, 들리는 말은 "편집창. 버튼. 버튼."과 "(답이 나와도 아무 말 없음)". 고친 뒤: 입력 줄에 "질문 입력" 레이블과 "보내기", "지우기" 버튼이 있고, 들리는 말은 "질문 입력, 편집창. 보내기, 버튼. 지우기, 버튼. 질문에 대한 답을 찾고 있습니다. 질문에 대한 답이 작성되었습니다."

네 곳 가운데 마지막, AI에게 묻기입니다. 우리가 요즘 많이 보는 AI 챗봇을 예시로 볼까요? 이 상담 창을 스크린 리더로 쓰면 어떻게 들릴까요. 두 가지에 주목해 주세요. 버튼 이름, 그리고 답이 나왔다는 알림입니다. 제가 재구성한 예시입니다. 함께 들어 보시죠.

고치기 전입니다. 버튼 두 개에 그림만 있고 이름이 없습니다. "편집창. 버튼. 버튼." 질문 뒤 답이 화면에 나와도, 은숙 씨에게는 아무 말도 들리지 않습니다. (2초 멈춤)

고친 뒤입니다. 입력창에는 무슨 칸인지 알려 주는 레이블 "질문 입력"을 달고, 버튼에는 "보내기", "지우기"라고 이름을 붙였습니다. "질문 입력, 편집창. 보내기, 버튼. 지우기, 버튼. 질문에 대한 답을 찾고 있습니다. 질문에 대한 답이 작성되었습니다." 답이 나왔다고 알려 주는 이 말을 상태 메시지라고 합니다. 차이는 이름 세 개와 상태 메시지 두 줄입니다. 그 차이로 은숙 씨도 답이 왔다는 걸 듣게 되는 거죠.

디지털포용법은 국가기관과 지방자치단체, 공공기관에 웹사이트와 앱의 접근성 의무를 지웠습니다. 그 안의 AI 상담 창은 어떨까요? 마찬가지입니다. 상태 메시지는 국내 웹 접근성 인증의 검사항목에 따로 들어 있지 않으니, 꼭 한 번 더 확인해 주세요. 두 번째 질문, AI를 켜도 사용할 수 있느냐는 바로 이런 뜻입니다.

11. 사람들이 쓰는 말을 모으면, 검색이 그 말을 알아듣습니다

그림: 세 사람의 말이 "광학문자판독기" 한곳으로 모인다. 은숙 씨 "고지서 읽어 주는 기계 있나요?", 어르신의 아드님 "약 봉투를 읽어 드릴 기계가 있을까요?", 대학생 "교재를 소리로 듣고 싶어요". 아래 한 줄에 검색과 상담에서 쓴 말, 같은 뜻끼리 묶기, 다음 사람은 자기 말로 바로 찾기가 차례로 적혀 있다.

셋째 방향, 데이터로 키우기입니다. 먼저 쌓을 것은 사람들이 쓰는 말인데요. 은숙 씨는 "고지서 읽어 주는 기계 있나요?"라고 찾았습니다. 어르신의 아드님은 "약 봉투를 읽어 드릴 기계가 있을까요?"라고 묻습니다. 대학생은 "교재를 소리로 듣고 싶어요"라고 합니다. 세 분 모두 광학문자판독기를 찾고 있습니다.

이런 말은 플랫폼 검색창과 지역센터 상담 현장에 쌓이죠. 누구인지 알 수 없게 모아 같은 뜻끼리 묶어 두면, 검색이 처음 듣는 표현도 알아듣습니다. 앞에서 은숙 씨가 자기 말로 바로 찾을 수 있었던 것도, 먼저 찾은 분들의 말이 이렇게 쌓여 있었기 때문입니다.

그러면 첫 번째 질문, AI를 꺼도 찾을 수 있나요? 목록과 분류가 있으니 답은 "예"입니다.

책자판 설명: 모으기 전에 개인정보 담당자와 상의하고, 상담받는 분께 정보를 수집한다고 알립니다. 원하지 않으시면 빼고, 이름이나 연락처처럼 누구인지 알 수 있는 정보는 수집하지 않습니다.

12. 쌓인 데이터로 고도화하면, 그 편의는 이용자에게 돌아갑니다

그림: 쌓기, 고도화, 돌려주기 세 묶음이 화살표로 이어진 그림. 쌓기(운영하면서): 검색어와 찾지 못한 말, 상담에서 들은 말, 이용자가 알린 막힘, 지역별 체험·대여 요청. 고도화(쌓인 데이터로): 검색이 비슷한 말도 알아듣기, 막힌 화면부터 고치기, 지역센터 체험 기기 늘리기. 돌려주기(이용자에게, 강조): 자기

말로 한 번에 찾기, 막힘 없이 끝까지 쓰기, 가까운 곳에서 써 보기. 아래에 "누구인지 알 수 없게 모으고, 공개할 수 있는 것은 공공데이터로".

이렇게 쌓인 데이터로 플랫폼을 더 낫게 고치는 단계가 고도화입니다. 고친 만큼의 편의는 다시 이용자에게 돌아갑니다.

세 가지 예를 들어 볼까요? 검색어가 쌓이면 검색이 비슷한 말도 알아듣고, 다음 사람은 자기 말로 한 번에 찾습니다. 이용자가 알려 준 막힘이 쌓이면, 막힌 화면부터 고칩니다. 어느 지역에서 광학문자판독기를 써 보고 싶다는 요청이 많다면, 그 지역센터는 체험 기기를 미리 갖출 수 있습니다. 은숙 씨 다음 사람은 더 가까운 곳에서 써 볼 수 있겠죠.

그러려면 처음 만들 때부터 무엇을 어떤 형식으로 모을지, 개인정보 원칙과 보관 기간을 정해 두어야 합니다. 모두 누구인지 알 수 없게 모읍니다. 공개할 수 있는 것은 공공데이터로 내놓아, 다른 기관과 업체도 같은 자료로 이용자를 돕게 합니다.

13. 은숙 씨 자리에 내일 만날 분의 이름을 넣어 보세요

그림: 맨 위에 "은숙 씨는 이제 관리비 고지서를 직접 읽습니다". 그 아래 빈칸이 있는 두 질문 "( ) 씨는 AI를 꺼도 찾을 수 있나요? AI를 켜도 사용할 수 있나요?"와 연락처. 오른쪽에 발표 자료 내려받기 QR 코드(codeslog.com/talks/2026-assistive-platform).

이제 정리해 볼까요. 플랫폼을 구축할 때는 접근성으로 짓고, 운영하면서 AI로 돕고, 고도화 때는 쌓인 데이터로 키웁니다. 그러면 플랫폼은 쓸수록 나아집니다.

은숙 씨 이야기로 돌아가 보죠. 플랫폼에서 "고지서 읽어 주는 기계"라고 찾아 광학문자판독기를 알게 됐습니다. 가까운 지역센터에서 써 본 뒤 온라인으로 신청했습니다. (1초 멈춤) 은숙 씨는 이제 관리비 고지서를 직접 읽습니다.

마지막으로 부탁드릴 게 하나 있는데요. 은숙 씨 자리에, 내일 만나실 분의 이름을 넣어 보세요. 당사자이신 분은 본인 이름을 넣으셔도 됩니다. 잠시 떠올려 보시죠. (7초 멈춤) 약 봉투를 직접 읽고 싶은 어르신일 수도 있고, 수어로 물으시는 분일 수도 있습니다. 자녀와 함께, 때로는 자녀 대신 알아보시는 부모님일 수도 있습니다. 이용자 화면에 AI를 도입하실 때마다 그분을 떠올려 주세요. 보조기기를 쓰시는 분과 가족께서도 새 웹사이트나 앱을 쓰실 때 같은 두 가지를 물어봐 주세요. 그분은 AI를 꺼도 찾을 수 있나요? AI를 켜도 사용할 수 있나요? (2초 멈춤) 오늘 자료와 원고 전문은 화면의 QR 코드로도 받으실 수 있습니다.

함께해 주셔서 고맙습니다.

부록 1. 제안요청서에 넣을 문구 예시(① 구축 1~6, ② 운영 7~9, ③ 데이터 10~12)

1. 수행사는 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침(KWCAG) 2.2와 모바일 애플리케이션 콘텐츠 접근성 지침 2.0(KS X 3253)을 지키고, 사업이 끝나기 전에 웹사이트(앱을 만들면 앱도)가 접근성 품질인증을 받도록 한다. 인증 비용을 누가 내는지는 발주 조건에 적는다.

2. 수행사는 설계, 개발, 검수 단계마다 접근성 점검 결과를 낸다. 검수 때는 키보드만으로, 스크린 리더로, 200% 확대로, 스위치로, 휴대전화에서 검색부터 상담 신청까지 직접 시연한다. 검수에 쓰는 스크린 리더와 기기는 발주기관과 미리 정한다.

3. 수행사는 요구사항 정의, 설계, 검수 때 장애 유형 ○가지 이상의 당사자와 고령 이용자 ○명 이상이 써 보고 평가하게 한다. 말로 평가하기 어려운 분도 보완대체의사소통과 곁에 있는 분의 도움을 받아 함께한다. 사업비에 넣은 참여 수당을 지급하고, 반영 결과를 참여자에게 알린다.

4. 안내와 제품 정보는 본문 글로 올리고, 영상에는 자막과 대본, 사진과 그림 버튼에는 대체 텍스트를 붙인다. 중요한 안내는 수어 영상으로도 올린다. 쉬운 글 판은 발달장애 당사자 ○명이 확인하고, 확인한 분께 수당을 지급한다.

5. 품목마다 기준 원문, 신청 창구, 가까운 지역센터 정보를 함께 제공한다. 상담 신청은 문자, 온라인 양식, 영상 수어 상담, 전화로 받고, 방법마다 상담을 맡을 사람과 운영 시간은 발주기관이 정한다.

6. 대리 신청할 때는 신청하는 분과 당사자의 관계, 당사자의 뜻을 어떤 방식으로 확인했는지 적는 항목을 둔다. 확인 방식은 당사자와 대리 신청자가 고르고, 확인이 어려우면 그 사정을 적어 신청이 막히지 않게 한다. 기록 방법은 발주기관의 개인정보 담당과 정한다.

7. AI 상담 창과 검색 화면도 웹 접근성 검사에 넣고, 상태 메시지(WCAG 2.2 4.1.3)가 스크린 리더로 들리는지 따로 확인한다.

8. AI의 답에는 출처를 붙이고, 사람 상담으로 넘어가는 방법과 AI 없이 찾는 방법을 함께 둔다. 넘긴 문의를 어느 센터가 받는지와 상담원이 없는 시간의 접수 방법은 발주기관이 정한다.

9. AI 상담 창의 대화 기록은 발주기관이 정한 기간이 지나면 지우고, 누구인지 알 수 있는 내용과 건강 정보는 AI 학습이나 다른 목적에 쓰지 않는다. 기관 자료를 AI 서비스에 넣기 전에 행정안전부 「공공부문 AI 도입·활용 가이드」와 국가정보원 「국가·공공기관 AI보안 가이드북」에 따라 보안 검토를 받는다. 틀린 답을 바로잡는 절차와 책임은 AI 상담 창을 열기 전에 정한다.

10. 화면마다 이용자가 막힌 곳을 바로 알릴 수 있는 신고 기능을 둔다. 검색어, 상담에서 들은 말, 이용자가 알린 막힘, 체험·대여 요청은 다른 정보와 합쳐도 누구인지 알 수 없게 처리해 모으고, 발주기관이 정한 보관 기간이 지나면 지운다.

11. 발주기관은 제도 기관과 협의해 기준·품목 표의 항목과 형식, 고치는 주기를 정하고, 표와 원문이 다르면 원문을 따른다고 화면에 밝힌다. 공개할 수 있는 표와 제품 정보(업체가 공개에 동의한 것)는 공공데이터로 제공한다.

12. 발주기관은 모은 데이터로 검색어 목록과 화면을 정한 주기마다 고치고, 지역별 체험·대여 요청은 지역센터와 나누며, 무엇이 바뀌었는지 이용자에게 알린다.

발표자 개인 의견으로 정리한 예시입니다. ○에는 기관이 정한 수를 넣고, 보관 기간과 공개 범위처럼 발주기관이 정할 일은 과업이 아니라 발주 조건으로 옮겨 쓰시면 됩니다. 편집용 파일은 메일로 청하시면 보내 드립니다.

부록 2. 바로 쓸 수 있는 표와 용어

들은 말 기록표(지역센터): 적는 항목은 들은 표현(누구인지 드러나는 부분은 빼고), 찾던 것, 이어 준 분류나 창구입니다. 예를 들어 들은 표현이 "약 봉투를 읽어 드릴 기계가 있을까요?"이면, 찾던 것은 광학문자판독기, 이어 준 분류나 창구는 시각 보조기기, 관련 제도 창구, 지역센터 체험입니다. 적지 않을 것: 이름, 연락처, 주소, 그리고 사는 곳이나 드문 사정처럼 다른 정보와 합치면 누구인지 알 수 있는 내용. 모으기 전에 개인정보 담당자와 상의하고, 상담받는 분께 알립니다.

기준 정보 표(제도를 맡은 기관): 적는 항목은 품목, 제도, 기준 문서 이름과 주소, 신청 창구, 고친 날입니다. 표는 원문을 찾아가는 길잡이이며, 표와 원문이 다르면 원문을 따릅니다.

용어와 읽기 도움말(통역과 낭독용)

통역하시는 분께 부탁드립니다. 두 질문("AI를 꺼도 찾을 수 있나요?", "AI를 켜도 사용할 수 있나요?")과 그 이름(첫 번째 질문, 두 번째 질문), 세 방향(접근성으로 짓고, AI로 돕고, 데이터로 키우는), 막힐 수 있는 네 곳(찾기, 알아보기, 묻고 신청하기, AI에게 묻기), "AI 상담 창"은 나올 때마다 같은 모양으로 옮겨 주시면 고맙겠습니다. "당사자 뜻 확인"은 "동의"와 다른 말로, 그분이 쓰는 방식으로 뜻을 확인한다는 뜻입니다.

- 스크린 리더: 화면의 글과 버튼을 소리로 읽어 주는 프로그램
- 광학문자판독기(OCR): 인쇄된 글자를 찍어 소리로 읽어 주는 기기

- 대체 텍스트(그림 설명): 사진·그림의 내용이나 그림 버튼의 기능을 글로 적은 것
- 쉬운 글: 짧은 문장과 쉬운 낱말로 다시 쓴 글
- 상태 메시지: “질문에 대한 답이 작성되었습니다”처럼 초점을 옮기지 않고 진행이나 결과를 알려 주는 말
- 스위치: 손, 머리, 발, 입김 등으로 항목을 고르는 입력 장치
- 보완대체의사소통(AAC): 그림, 글자판, 소리 나는 기기 등으로 뜻을 주고받는 방법
- 대리 신청: 가족 등이 당사자를 대신해 하는 신청
- 고도화: 운영하던 플랫폼을 더 낫게 고치고 넓히는 다음 단계
- 공공데이터: 공공기관이 만들거나 모아 관리하는 자료(누구나 쓰도록 내놓는 일이 “제공”)
- AI 상담 창: 흔히 AI 챗봇이라 부르는, 묻고 답하는 대화 화면
- 레이블: 입력창이 무엇을 받는 칸인지 알려 주는 이름(예: 질문 입력). 스크린 리더가 입력창과 함께 읽는 말
- AI(에이아이): 인공지능
- 디지털포용법: 2026년 1월 22일 시행. 제19조는 지능정보서비스 등에 대한 접근성 보장(제1항은 국가기관·지방자치단체·공공기관의 웹사이트와 앱 등), 제21조는 지능정보서비스 및 지능정보제품 접근성 품질인증 등(웹사이트와 앱 등의 인증).
- KWCAG(케이더블유캐그) 2.2: 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침. 웹 접근성 품질인증(디지털포용법 제21조)의 심사 기준. 앱 접근성 품질인증의 기준은 KS X 3253(모바일 애플리케이션 콘텐츠 접근성 지침 2.0).
- WCAG(더블유캐그) 2.2: 국제 웹 접근성 지침. 4.1.3은 상태 메시지 항목.
- 손말이음센터 107(일공칠): 청각·언어장애인의 전화를 문자와 영상으로 중계하는 서비스. 국번 없이 107.
- 장애인 보조기기 교부사업: 시군구가 등록장애인 가운데 국민기초생활 수급자와 차상위계층에게 보조기기를 교부하는 사업. 2026년 1월부터 온라인으로도 신청할 수 있다.
- 행정안전부 「공공부문 AI 도입·활용 가이드」(2026년 6월), 국가정보원 「국가·공공기관 AI보안 가이드북」(2025년 12월): 공공기관이 AI를 도입할 때 보는 지침.

참고 자료

- 국회예산정책처 「장애인 등 보조기기 지원사업 개선방안」 NABO Focus 제103호(2025. 4. 15.)
- 디지털포용법(법률 제20672호, 2026. 1. 22. 시행)
- 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.2, WCAG 2.2 4.1.3 상태 메시지
- 행정안전부 「공공부문 AI 도입·활용 가이드」(2026. 6.), 국가정보원 「국가·공공기관 AI보안 가이드북」(2025. 12.)
- 보건복지부 보도자료(2026. 1. 4.): 시군구 장애인 보조기기 교부사업 온라인 신청

문의: eryngium86@dcu.ac.kr