

분 야	서비스정부		
제 목	장애인 등 소외계층의 방송접근권 제고	기관명	방송통신위원회

정부간 협업과 방송사·장애인단체 등을 활용한 맞춤형 홍보를 통해 방송 접근의 사각지대인 저소득층 시·청각장애인의 방송접근권 향상

※ 저소득층 시청각장애인 방송수신기 누적 보급률
: '13년 20.0% → '14년 22.9% → '15년 35.8% → '16년 45%(목표)

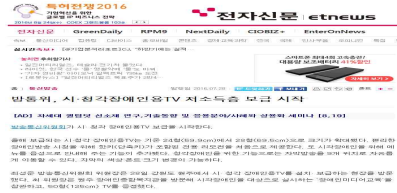
□ 추진배경

- 신체적인 이유로 방송 시청취에 제약을 받는 시·청각장애인의 방송 접근권 향상을 위해 시·청각장애인용 방송수신기 보급·지원
 - 시·청각장애인의 TV이용 수요는 비장애인보다 높으나, 시·청각장애인의 방송이용에는 제약이 많으므로 편의기능 향상 필요
 - ※ 시각장애인 TV시청시간은 주중 4시간 1분, 주말 5시간 15분으로 비장애인의 주중 2시간 46분, 주말 3시간 38분보다 40% 이상 높음(만족도조사, 방송매체 이용행태조사)
- 장애인방송 수신기의 우선 보급대상인 소외계층 시·청각장애인은 타깃 홍보가 어려워 지자체와 연계한 선제적 보급전략 수립 필요
 - ※ 개인정보보호법으로 신체·재산 등 민감정보의 취득이 불가능하고, 시청각장애인의 특성상 일반적인 홍보 방식의 효과가 낮아 사업 홍보가 어려움

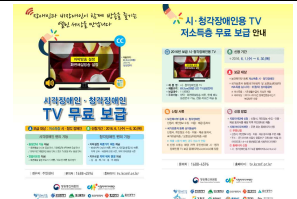
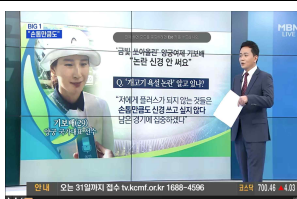
□ 추진내용

- (수요자 중심의 수신기 성능개선) 장애인단체, TV제조사 등과 함께 수신기 성능개선을 위한 수요자 의견수렴 실시
 - 보급자 대상 만족도 조사(15.12월), 장애인단체 등 관계자 간담회(1.28.) 및 보급사업 설명회(2.4.) 등을 통해 성능개선 추진
 - 화면크기 확대(24형→28형), 장애인방송 전용리모콘 제공과 음성안내 기능을 개선한 장애인용TV 개발·보급

- (지자체와 연계한 타깃 홍보) 저소득층 시·청각장애인 보급 확대를 위해 지자체와 업무협약(MOU)을 통한 능동적·맞춤형 홍보 시행
 - 시·청각장애인 타깃 홍보와 신청편의 제공을 위해 지자체 대상 사업설명회 및 방송수신기 보급 업무협약(MOU) 체결(5.25.)
 - 지자체 공무원을 통한 방송수신기 보급 안내 및 신청유도를 통해 사각지대 없는 취약계층 맞춤형 보급사업 시행(5월~11월)

		
사업설명회	방통위 - 지자체 업무협약	보급사업 관련 보도

- (전방위 홍보 시행) 반상회보, 지자체 홍보물 발송, TV방송 흘림자막 홍보 및 보급현장 방문 등 다양한 루트의 전방위적 홍보 시행
 - 타부처 연계를 통한 반상회 회보 내 보급사업 홍보 및 TV방송 흘림자막 무료 시행 등 저비용 고효율의 연계홍보 진행
 - 방통위원장의 수신기 보급현장 방문(7.28.) 및 관련 언론 인터뷰 등을 통해 보급사업에 대한 대외 관심제고와 홍보효과 극대화

			
반상회보	보급 홍보물	TV방송 흘림자막	보급현장 방문

- (수혜자 편의 극대화) 신청서 제출 창구 다양화와 민원 전담인력 운영 등으로 신체적 제약이 있는 시·청각장애인의 서비스 이용편의 증대
 - 홈페이지·우편 신청 및 지역 주민센터 등 다양한 신청편의 제고와 원스톱 서비스 제공을 위해 수신기 보급 전담 콜센터 운영
 - 보건복지부의 정부 복지시스템(행복e음) 연계를 통해 수신기 보급자에 대한 신속하고 정확한 자격조건 확인 및 보급대상 여부 제공

□ 주요성과

- 수신기 보급사업에 대한 정보력에 취약하고 신청에 불편을 겪었던 저소득층 시·청각장애인의 수신기 보급률 증가
 - 지자체 연계 등 적극적인 홍보활동으로 저소득층 누적보급률이 '14년 20%대에서 '15년도 35.8%, '16년 45%(목표치)로 상승 예상
 - ※ 저소득층 누적보급률 : '13년 20.0%→'14년 22.9%→'15년 35.8%→'16년 45%(목표)
 - 전방위 홍보, 주민센터를 통한 신청서 접수지원, 민원 콜센터 운영 등을 통해 사업인지도 향상 및 신청접수 건수 증가
 - ※ 신청집계량 : '14년 18,192건 → '15년 29,674건 → '16년 40,149건(중복 포함)
- 수요자 중심의 수신기 보급 사업 추진으로 이용자 친화적 수신기 성능 개선 및 이용자 만족도 증가
 - 수신기 화면크기 확대, 음성안내 다양화 등 이용자 Needs에 맞는 편의 기능 개선
 - ※ 크기확대(24형→28형), 전용리모콘 제공(햅키, 점자포함), 모든 메뉴 음성안내 등
 - 수신기 이용자의 만족도 조사결과 '14년 76.1점에서 '15년 78.9점으로 만족도 2.8% 상승하였으며, '16년에도 상승할 것으로 기대



- (성공요인) 사업기획 단계에서 장애인단체 등 관계자 의견을 수렴·반영하고, 중앙정부(방통위)와 지방정부(지자체) 및 유관기관의 유기적 협치를 통해 찾아가는 서비스, 선제적·능동적 사업수행

< 정부 3.0 구현 전후 변화 >

구 분	As-is	To-be
서비스 제공	신청자 중심의 사후 서비스	대상자 발굴의 선제적 서비스
신청방식	우편, 홈페이지 신청 (신청 도움 서비스 없음)	우편, 홈페이지 + 주민센터 신청 (신청 도움 서비스 제공)
서비스 범위	사각지대 발생 (문맹, 노년층, 벽지 등)	사각지대 해소 (주민센터에서 지원)
홍보채널	방통위 단일화	방통위, 지자체, 행자부, 방송사 등 다각적인 홍보채널 운영
정책기획	공급자(방통위) 중심, 수동적	장애인단체 등 수요자 참여 확대 및 능동적 이용자 중심

< 방송수신기를 보급받은 최모씨의 변화 >

강원도 삼척시에 사는 69세 최모씨는 청각장애인 2급을 갖고 있다. 장애로 인해 외부 활동이 제한적인 그는 주로 집에서 TV를 보며 시간을 보내지만, 화면만 볼 뿐 방송의 구체적인 내용을 이해할 수 없었다. 기초생활 수급자인 그가 방송수신기를 구매하기에는 경제적으로 어려웠다.

그러던 최모씨는 요즘 TV보는 새로운 재미에 푹 빠졌다. 최근 주민센터 복지 담당자가 장애인방송 수신기 무료 보급사업을 안내했고, 주민센터를 통해 제출한 보급 신청이 선정된 것이다. 최모씨의 집에 설치된 최신형 장애인방송 TV는 날씨뿐 아니라 뉴스 기자의 멘트, 재미있는 드라마의 대사도 알려주면서, 정보 습득과 여가선용의 생활 동반자가 되었다.

참고1

시·청각장애인의 TV 시청 현황

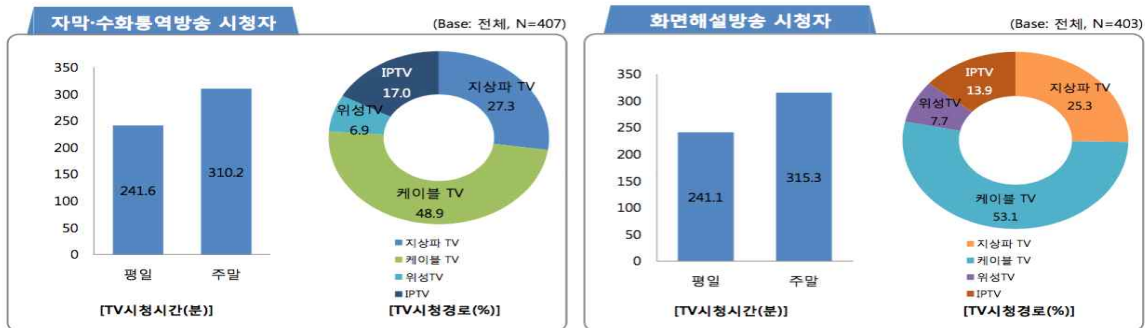
□ 시·청각장애인의 TV 시청 시간 비교

- (청각장애인의 TV 시청 시간) 주중 4시간 1분, 주말 5시간 10분*으로 비장애인(주중 2시간 46분, 주말 3시간 38분**)에 비해 높게 나타남
- (시각장애인의 TV 시청 시간) 주중 4시간 1분, 주말 5시간 15분*으로 비장애인에 비해 높게 나타남

* “장애인방송 만족도 조사” (‘15.12, 시청자미디어재단)의 시·청각장애인 대상 설문 조사 결과 발췌

** “2015 방송매체 이용행태 조사” (‘15.12, 방송통신위원회)의 2014년 결과

< TV 시청시간 및 시청경로 결과 (좌: 청각장애인, 우: 시각장애인)>



※ 출처: 장애인방송 만족도 조사(‘15.12월, 시청자미디어재단)

□ 시·청각장애인 여가활동의 TV 시청 의존도

- 2014년 장애인 실태조사 결과에 따르면, TV 시청이 91.4%(시각), 95.9%(청각)으로 여가 활동 중 TV 시청의 의존도가 높게 나타남

< 장애인의 문화 및 여가활동 참여 여부 - 장애유형별 >

(단위: 명, %)

구분	전체	지체	뇌병변	시각	청각	언어	지적	자폐성
감상·관람(연극, 영화 등)	7.1	7.9	5.3	5.1	4.8	2.7	10.3	10.9
TV시청(유선방송, 비디오 포함)	96.0	98.1	92.1	91.4	95.9	98.0	95.3	83.5
컴퓨터 또는 인터넷 활용	29.1	31.8	19.0	27.6	23.3	28.3	35.9	49.8
승부놀이(바둑, 당구, 경마등)	5.6	6.3	4.1	4.7	5.7	4.9	3.9	5.0
이하 생략								

※ 출처: 보건복지부, 한국보건사회연구원, 2014 장애인 실태조사

참고2

시·청각장애인 방송수신기 보급 현황

□ 시·청각장애인TV 보급현황('11년~'15년)

구 분		실 적				
		2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
시·청각 장애인 (전체)	시·청각장애인(명)	512,325	511,153	508,494	505,604	503,208
	해당연도 보급대수	12,434	16,675	12,330	12,514	12,524
	누적보급대수	83,775	100,450	112,780	125,294	137,818
	누적보급률	16.4%	19.7%	22.2%	24.8%	27.4%
저소득층 시·청각 장애인	저소득 시·청각장애인(명)	102,465	102,231	97,809	105,982	97,675
	해당연도 보급대수	4,135	5,552	3,722	4,662	10,731
	누적보급대수	10,323	15,875	19,597	24,259	34,990
	저소득층 누적 보급률	10.1%	15.5%	20.0%	22.9%	35.8%

참고3

시·청각장애인 방송수신기 개선 현황

구분	2013-2014	2015	2016
외 관			
	○ 특징 - 디지털TV(HD급) - (2013)23인치 LED TV, LG전자 - (2014)23.6인치 LED TV, 삼성전자	○ 특징 - 디지털TV(HD급) - 59.9Cm / 23.6인치 LED TV - LG전자	○ 특징 - 디지털TV(HD급) - 69.5Cm / 28인치 LED TV - 삼성전자
주요 기능	[일반 TV와의 차이점] ○ 자막 위치·크기·색상 변경기능 (2013, 2014) ○ 화면해설방송 수신기능 내장 (2013, 2014) ○ 자막·화면해설 수신 ON/OFF 단축키(2013, 2014) ○ 자막 크기, 색상 단축키 제공 (2014) ○ 화면해설방송 수신기능 내장 (2014)	[일반 TV와의 차이점] ○ 자막 위치·크기·색상 변경기능 ○ 방송안내, 편성표등 EPG 정보 음성안내 기능 제공 ○ 자막·화면해설 수신 ON/OFF 단축키 제공 ○ 자막 수직위치변경, 크기, 배경 색상, 자막 색상 단축키 제공	[15년도와의 차이점] ○ 자유로운 자막 위치 변경(상·중·하/좌·중·우 등 9분할) ○ 전용리모콘 제공(점자) ○ 메뉴 음성안내(TTS 기능) ○ 음성 속도·높낮이 조절 기능
			전용리모콘 일반리모콘
			 