

## 토론 원고: 수어를 모어로 하는 농인 이용자와 수어통역 서비스 전달체계

허일(한국복지대)

발제자께서는 수어를 모어로 하는 농인 이용자를 위한 수어통역 서비스 전달 체계의 현황과 개선 방안을 서비스 제공의 한 축인 수어통역사들의 현장의 목소리를 담아 정리·제시하였다.

원고에서 제시하고 있는, 업무 환경, 통역 서비스 수행 및 연계, 운영 체계, 제언 영역별 수어통역 서비스 전달체계의 문제점들에 대해 십분 동의하면서, 제시된 문제와 제언 들에 덧붙여 추가로 몇 가지 제언을 드리고자 한다.

### 1. 수화통역 서비스 전달체계 현황

한국의 수화통역 서비스는 수화통역센터가 대부분 담당하고 있다. 이외에도 농인들이 많이 재학하고 있는 대학이나 농인들이 이육 욕구가 많은 공공기관(통신중계센터 포함)이나, 사기업 등에서 수화통역사를 직원으로 고용하여 서비스를 제공하는 경우도 있으며, 프리랜서로 활동하면서 방송 통역이나 간헐적인 행사 등에 시간제 계약으로 수화통역 서비스를 제공하는 경우 등이 있다. 또한 종교단체나 특수학교, 가족, 수화 관련 동아리 등의 인적 네트워크를 통해 자원봉사 수준에서 수화통역 서비스를 제공받고 있기도 하다.

#### (1) 수화통역센터

수화통역센터는 의사소통에 지장이 있는 청각·언어장애인에 대한 수화통역 및 상담서비스를 제공함으로써 원활한 일상생활 및 사회생활을 도모하기 위해 운영되고 있다. 센터는 장애인복지법 제58조제2항에 따른 장애인 지역사회재활시설이므로 소유와 경영 분리의 원칙에 따라 운영주체인 한국농아인협회의 운영 체계와는 엄격하게 분리하고, 재무회계도 독립채산제에 의하여 운용하도록 하고 있다(2017년 장애인복지시설 사업안내).

또한 이용 대상은 장애인복지법 제32조에 따라 센터가 소재한 지역의 등록 청각·언어장애인을 우선으로 하되, 센터 소재지 외의 인근 지역 등록 청각·언어장애인이나, 청각·언어장애 민원인과 업무적으로 의사소통을 할 필요가 있는 관내 주요 관공서, 기타 청각·언어장애인과 의사소통이 필요한 일반 개인 등의 요청이 있는 경우 특별한 사정이 없는 한 이용할 수 있도록 지원하도록 되어 있다.

그리고 센터의 업무는 청각·언어장애인 상담지도(개별상담[접수, 의료, 직업, 일반상담] 및 사후관리), 출장 수화통역서비스 제공(각종 민원해결[법률·취업·관공서 이용], 가족문제 상담, 심리적 부적응에 대한 출장 서비스), 기타 예산의 범위 내에서 수화교육 및 보급사업 및 청각·언어장애인의 복지증진을 위한 사업을 수행해야 한다.

#### (2) 공공기관 및 사기업 고용 수화통역사

‘장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률’ 및 ‘장애인 차별 금지 및 권리 구제에 관한 법률’의 제정 및 개정 에 따라 국가 및 공공기관, 사기업 등에서 수화통역사를 직원으

로 채용하여 해당 기관을 이용하는 농인이나 통신중계 등의 공공서비스에 대한 정보접근 서비스를 무료로 제공하고 있다.

장애인 등은 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인등이 아닌 사람들이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리(접근권)를 보장하기 위해 청각장애인은 대통령령으로 정하는 공공건물 및 공중이용시설을 이용하려는 경우에는 시설주에게 안내 서비스, 한국수어 통역 등의 편의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 시설주는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다(편의증진 보장법 16조2 장애인에 대한 편의제공). 편의 제공의 요청에 따르지 않은 경우로서 법 제23조제1항에 따른 시정명령을 받고 기간 내에 그 명령을 이행하지 않은 경우 과태료 100만원을 부과하도록 되어 있다.

또한 법에서는 개인·법인·공공기관은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 차별행위를 하여서는 아니 되며, 장애인 관련자로서 수화통역, 점역, 점자교정, 낭독, 대필, 안내 등을 위하여 장애인을 대리·동행하는 등 장애인의 의사소통을 지원하는 자에 대하여는 누구든지 정당한 사유 없이 이들의 활동을 강제·방해하거나 부당한 처우를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.

그리고 공공기관 등은 자신이 주최 또는 주관하는 행사에서 장애인의 참여 및 의사소통을 위하여 필요한 수화통역사·문자통역사·음성통역사·보청기기 등 필요한 지원을 하여야 한다.

또한 방송사업자와 인터넷 멀티미디어 방송사업자는 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 제작물 또는 서비스를 접근·이용할 수 있도록 폐쇄자막, 수화통역, 화면해설 등 장애인 시청 편의 서비스를 제공하여야 한다.

기간통신사업자(전화서비스를 제공하는 사업자만 해당한다)는 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 서비스를 접근·이용할 수 있도록 통신설비를 이용한 중계서비스(영상통화서비스, 문자서비스 또는 그 밖에 방송통신위원회가 정하여 고시하는 중계서비스를 포함한다)를 확보하여 제공하여야 한다.

또한 법에 따르면 다음 각 사업자는 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 출판물(전자출판물을 포함한다. 이하 이 항에서 같다) 또는 영상물을 제공하기 위하여 노력하여야 한다. 다만, 국립중앙도서관은 새로이 생산·배포하는 도서자료를 점자, 음성 또는 확대문자 등으로 제공하여야 한다.

- ① 출판물을 정기적으로 발행하는 사업자
- ② 영화, 비디오물 등 영상물의 제작업자 및 배급업자

그리고 국가 및 지방자치단체는 장애인의 특성을 고려한 정보통신망 및 정보통신기기의 접근·이용을 위한 도구의 개발·보급 및 필요한 지원을 강구하여야 한다. 또한 장애인이 장애의 유형 및 정도, 특성에 따라 수화, 구화, 점자, 큰문자 등을 습득하고 이를 활용한 학습지원 서비스를 제공받을 수 있도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 위 서비스를 제공하는 자는 장애인의 의사에 반하여 장애인의 특성을 고려하지 않는 의사소통양식 등을 강요하여서는 아니 된다. 그리고 국가와 지방자치단체 및 문화·예술사업자는 장애인이 문화·예술활동에 참여함에 있어서 장애인의 의사에 반하여 특정한 행동을 강요하여서는 아니 되며, 장애를 이유로 차별행위를 하여서는 아니 된다.

그리고 교육책임자는 당해 교육기관에 재학 중인 장애인의 교육활동에 불이익이 없도록 청

각 장애인의 교육에 필요한 수화통역, 문자통역(속기), 보청기기를 포함한 각종 장애인보조기구 등 의사소통 수단을 적극적으로 강구하고 제공하여야 한다.

이에 따라 많은 국가 및 공공기관(예, 국립중앙박물관, 한국복지대학교 등), 대중이용 시설 및 서비스 제공 사업자(예, 신한카드, SK 텔레콤, KT 등) 등이 수화통역사를 직원으로 뽑아 수화통역 등의 서비스를 제공하고 있다.

농인들은 수화통역 서비스를 무료로 이용할 수 있으며, 수화통역사 배치 여부를 사전에 인지한 경우, 별도의 통역사 동행 없이 해당 기관이나 사업장을 이용할 수 있다. 그러나 아직 대부분의 시설주나 국가 및 지방자치단체가 수화통역 서비스 제공을 위한 전담 직원을 고용, 배치하고 있지 않은 현실이며, 직원으로 배치한 경우도 명시적으로 ‘수화통역 서비스 제공’ ‘수화통역사 이용 가능’ 정보를 홈페이지나 시설에 게시하고 있지 않아 불편이 발생하는 경우도 있다. 그러나 농인들 사이에 특정 병원이나 대학에서 수화통역 혹은 문자통역(속기) 서비스를 전담 직원을 두고 제공한다는 정보가 공유된 경우, 먼 거리임에도 특정 병원을 방문하는 사례도 있을 정도로 ‘쏟림’현상까지 나타나고 있기도 하다.

### (3) 프리랜서 수화통역사

일부이긴 하나, 방송 통역과 법원 통역, 간헐적인 행사 통역 등에서 시간제나 일용직 계약을 통해 수화통역 서비스를 제공하는 수화통역사들도 있다. 농인이 직접 수화통역사와 계약하는 경우도 있긴 하나, 대부분은 농인의 요청이나 농인이 오는 경우를 대비한 행사 주체 측에서 한국농아인협회나 사회복지 관련자들을 통해 섭외하여 시간제나 일일 단위로 계약하여 프리랜서로 활동하는 수화통역사를 활용하는 경우가 많다. 법원 관련자들나 방송 관계자들, 행사 주관자 등이 주변 인맥이나 농아인협회, 수화통역센터를 통해 수화통역사를 소개받아 통역을 제공한다. 혹은 프리랜서로 활동하는 통역사가 행사에 참여하여 명함을 나누어 주는 등 개인적인 네트워크를 넓혀 나가면서 통역 계약이 체결되는 경우도 늘고 있다. 대부분 농인 관련 종교단체나 복지기관, 수화통역센터, 농아인협회 등의 활동 경력이 있는 베테랑들이 활동하고 있으며, 수화통역사들 사이의 소개로 통역업무를 맡는 경우가 많다.

현재 각 지역별 활동 수화통역사 리스트나 DB는 구축되어 있지 않으며, 비공식적으로 수화통역사 연수에 참여한 통역사 명단이나 개인적인 네트워크를 통해 확보한 명단 등이 농인들과 통역 서비스 제공자 사이에서 이용되고 있는 수준이다.

### (4) 종교기관 및 수화 관련 동아리, 가족 등의 자원봉사자

과거에 비해 수화통역을 담당하는 사례가 줄긴 하였으나, 농인 관련 교회나 성당, 종교모임, 수화 관련 동아리에서 알게 된 청인이나 가족에게 수화통역을 요청하는 경우가 있다. 생활 관련 통역이 주를 이루고, 이용 가능 시간 및 책임감, 통역의 질 등에서 한계가 있다. 수화통역사 제도 시행 이래 자원봉사자로 활동하던 농인 가족이나 종교단체 활동자들이 수화통역사 자격 취득 후, 수화통역센터 직원이나 프리랜서로 많이 활동하고 있다. 각 종교단체, 동아리, 복지기관별로 자원봉사자 명단 등이 있어 활용되는 경우도 있으나, 일본처럼 전국 단위 혹은 각 지역별 수화 통역 가능 자원봉사자 명단이 공식적으로 작성되어 활용되고 있지는 못하다. 1980년대 이후 많은 사람들이 수화를 배웠으나, 제한된 시간 범위 내에서도 농인을 위해 수화통역 등의 봉사 활동을 할 수 있는 사람들과 농인간의 네트워크가 형성되어 있지 않아, 수

화통역 서비스 제공 자원과 농인들의 정보 접근 요구간에 불일치가 상당한 수준으로 존재하고 있다.

#### (5) 통신중계 서비스와 수화통역 서비스와의 관련성 및 상호 보완성

한국의 청각장애인 및 언어장애가 있는 장애인들(뇌성마비, 유창성 장애 등)은 그들의 장애로 인하여 대표적인 원거리 통신 서비스인 유무선 전화이용이 불가능하거나 제한적으로만 접근할 수 있다. 이로 인하여 정보화 사회의 핵심 능력인 정보 접근 및 교환, 학습, 활용 등에 있어서 커다란 어려움에 봉착해 있고, 취업 및 승진 등의 사회생활에 있어서 많은 제약과 차별에 직면해 있다. 또한 개인의 생활 영역과 방식이 한정되고, 인간관계의 종류 및 대상도 좁아지는 결과를 낳고 있다. 이에 여러 국가들은 청각장애인 및 언어장애인의 정보통신 접근 및 활용의 어려움을 개인의 무능력 혹은 한계 탓으로 돌리지 않고 정보통신에 접근할 수 있는 대안적인 방법을 제공하여 정보화의 혜택을 누릴 수 있도록 다양한 기기 및 서비스를 제공하고 있다. 다시 말해 청각장애인 및 언어장애인들의 무능력이나 한계가 아니라 그들의 유능함에 근거하여 정보통신에 접근하고, 이를 활용할 수 있도록 돕고 있는 것이다. 이를 위해 미국, 캐나다, 유럽 등의 여러 나라에서는 1970년대부터 청각장애인을 위한 정보통신 기기로서 문자 전화기 등을 보급하였고, 1980년대부터는 문자 전화기 사용자와 음성 전화 사용자간의 통화를 위한 통신중계서비스(Telecommunication Relay Service, TRS)를 제공하고 있다.

우리나라도 2003년 이후 한국정보화진흥원(www.relaycall.or.kr)과 경기도농아인협회(www.tris.or.kr)에서 청각장애인과 언어장애인을 위한 통신중계서비스를 제공하고 있다.

통신중계서비스에서는 문자 기반 전화중계서비스, 수화(영상) 기반 전화중계서비스(Video Relay Service, VRS), 송신은 문자로 수신은 음성으로 통신하는 서비스(Hearing Carry-Over, HCO), 송신은 음성으로 수신은 문자로 통신하는 서비스(Voice Carry-Over, VCO), 송수신을 음성으로 하고 그 음성을 중계사가 인지하여 중계하는 서비스(Speech-To-Speech, STS) 등이 있다.

HCO 서비스는 정상청력을 가진 언어장애인들(후두 절제, 혀절제, 기관 절제, 구개열, 말 더듬, 음성 장애, 말 실행증, 말운동신경 손상)을 위한 것이다. 이 서비스는 언어장애인이 자신의 의사를 문자로 표현하고 중계 요원이 이를 상대방에게 음성으로 전달한다. 상대방의 의사 표현은 음성으로 직접 장애인에게 전달된다. 반대로 VCO 서비스는 말을 명료하게 할 수 있는 농인이나 난청인을 위한 것으로 자신의 의사는 음성으로 직접 전달하고 상대방 의사는 중계 요원을 통해 문자로 전해 받는 방식이다. HCO와 VCO 서비스의 통화시간이 기존 TRS 통한 통화 시간보다 짧은 것이 장점이고 장애인의 부분적인 능력을 이용할 수 있기 때문에 장애인 스스로에게 만족감을 제공한다. 그러나 이 두 서비스는 문자 중심의 TRS와는 달리 문자와 음성을 동시에 상호 전달할 수 있는 코드 체계와 전화기가 요구된다.

STS 서비스는 뇌성마비나 파킨슨씨 병 등으로 인해 말을 할 수 있기는 하나 보통 사람들은 이해하기 어려운 말을 하는 경우에 사용할 수 있는 서비스이다. 특별히 이들의 말을 알아들을 수 있는 훈련을 받고 이런 이들과의 대화 경험이 많은 중계 요원이 상대방에게 메시지를 전달하는 서비스이다. 이 서비스는 인터넷 환경에서의 영상 채팅이나 고속 전송망을 통해 독화 통역사(Oral Interpreter)가 배치되어 의사소통 방법으로 독화를 선호하는 청각장애인에게 제공할 수 있는 것이기도 하다.<sup>1)</sup>

마지막으로 VRS는 서로 다른 곳에 있는 청인과 농인을 위해 통신중계센터의 중계사가 수화

통역 서비스 등을 제공하는 것을 말한다. VRS는 수화를 주된 의사소통으로 사용하는 농인을 위한 서비스로 VRI(Video Relay Interpreting)의 변형된 형태이다. VRI는 같은 장소에 있는 청인과 농인을 위해 통역사가 원거리에서 수화 통역 서비스를 제공한다는 점에서 VRS와는 다르다. VRS는 중계 요원과 VRS 이용자가 영상을 통해 대화하므로 독화를 주된 의사소통 방법으로 사용하는 청각장애인과 보완대체 의사소통을 사용하는 중증장애인을 위해서도 제공될 수 있는 서비스이다.

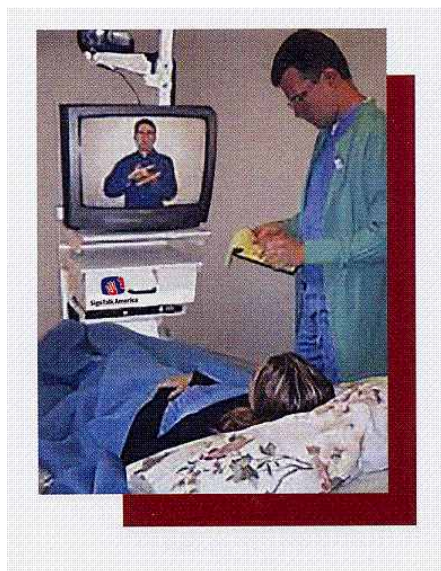


사진: 병원에서 농인과 의사간 대화를 원거리 수화통역하고 있는 모습(VRI)

통신중계서비스는 한국의 경우 국가나 경기도가 공공예산을 지원하여 한국정보통신진흥원이나 경기도농아인협회 등의 공공기관에서 제공하고 있으나, 외국에서는 유선 및 무선 통신 사업자가 제공하고, 이를 다음년도 전화이용요금에 부과하여 제공하고 있다. 즉, 통신 중계 서비스는 유무선 전화에 대한 청각장애인의 접근성을 보장하기 위한 서비스로, 무료이용을 원칙으로 한다.

통신중계서비스는 보통 원거리 통신을 하는 농인과 청인을 원거리에 위치한 통신중계사가 문자 혹은 수화 기반으로 전화통화를 중계한다. 그러나 기술적으로는 VRI처럼 동일한 장소에 있는 농인과 청인간의 의사소통도 통신중계센터와의 통신회선만 확보되면 원거리 수화통역 서비스 제공이 가능하다. 실제로 한국복지대학교 원격교육지원센터(uris.hanrw.ac.kr)와 국립특수교육원 장애대학생 원격교육지원센터(rsc.knise.kr)에서 초중등학교와 대학에 제공하고 있는 원격 수화통역 및 속기 지원 서비스의 경우, 통신중계센터와 동일한 시스템을 사용하고 있다. 즉, 인터넷이나 무선통신망에 연결된 노트북이나 테블릿PC를 이용하여 원격교육지원센터에 접속하면 센터에 고용된 중계사가 수화통역 또는 문자통역(속기) 서비스를 제공한다. 이는 VRS와 VRI의 차이처럼 농인과 청인이 원거리에 있는가, 같은 장소에 있는가의 차이일 뿐 서비스에 이용에 필요한 기술과 전문 인력, 서비스 제공 방식은 동일하다.

따라서 최근 스마트폰 및 테블릿 PC, 넷북 등의 보급에 따라 유무선 통신망에 연결된 정보

- 1) 독화자를 위한 전문 화자 훈련을 받은 중계 요원이 청각장애인이 독화하기 쉽도록 다시 말하면, 청각장애인은 입 모양 등을 보고 독화함

통신기기를 가지고 농인이 공공기관 등을 방문하여 통신중계 서비스를 요청하는 경우, 전화중계 서비스를 이용할 때처럼 수화통역 서비스를 제공받을 수 있다.

그러나 통신중계서비스는 원거리 유무선 전화에 대한 접근권을 보장하기 위해 무료로 제공되는 서비스로, 외국에서는 통신사업자가, 한국의 경우 국가가 직접적으로든 예산 지원 통해서든 제공하고 있다. 이러한 제공 목적과 예산 제공 주체의 한계로 전화중계 이외의 상황에서의 수화통역 서비스 제공에는 한국뿐만 아니라 외국도 서비스 제공을 제한하고 있다.

그러나 통신중계서비스 제공 방식과 기술, 전문인력은 원거리 수화통역 서비스 제공에 모두 활용가능하다. 따라서 기존 유무선 전화통화 욕구를 만족시키기 위해 제공되고 있는 통신중계 서비스(전화중계 목적 및 무료서비스 제공)와 별도로(사용되는 시스템이나 기술, 제공방식, 전문인력은 동일) 원거리 수화및문자통역센터를 설치하는 것이 필요하다. 이를 통해 국가 및 지방자치단체 관련 원거리 수화통역 및 문자통역은 국가 예산을 지원 받아 제공하고, 민간기관을 농인이 이용할 때 제공되는 통역은 해당 기관에서 비용을 지불하도록 하여 통역서비스를 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 현행 수화통역 서비스 전달체계의 문제점 및 한계

국내에서 제공되고 있는 수화통역 서비스 지원 방식과 농인들의 수화통역 요구에 비추어 그 문제점과 한계를 제시하면 다음과 같다.

### • 수화통역센터 중심의 통역 서비스 전달체계의 한계

지역기반 생활 중심 통역을 담당하고 있는 수화통역센터가 1998년 설립 이후 농인의 정보 접근권 보장에 큰 역할을 담당하고 있다. 그러나 센터장 포함 5명의 이내의 인력으로는 청각 장애인들의 다양하고 증가하고 있는 정보접근 요구를 만족시키기엔 예산과 인력이 턱없이 부족하다. 청각장애인들의 증대되고 있는 수화통역 요구에 따라 예산과 인력을 확대할 수 있는 수화통역 서비스 전달체계가 필요하다. 고정된 예산과 인력으로 지역사회 내 무료출장통역을 원칙을 하는 수화통역센터 중심의 전달체계로는 증대되는 청각장애인들의 정보접근권 보장 요구를 만족시키기는 어려울 것이다. 외국의 통신중계센터가 통신사업자가 제공하고 비용을 통신요금에 공동부담토록 하여 청각장애인들의 전화 이용 확대에 대응할 수 있도록 한 점은 참고할 필요가 있다. 한국의 통신중계센터와 수화통역센터가 한정된 국가 예산과 인력으로 청각 장애인들의 정보접근 욕구를 만족시키려 함에 따라 구조적인 한계가 발생하고 있다.

### • 수화통역 전문인력 확보의 어려움

1997년 수화통역사 민간자격증 제도가 도입되고 2006년 국가공인 이후 이천 명에 가까운 수화통역사가 배출되었으나, 수화통역센터의 구인난과 농인들이 개인적으로 통역사를 제 때에 구하기 어려운 상황은 여전히 현존하고 있다. 이는 수화통역사 양성 체계의 개선(예, 수화통역사 양성 과정 확대, 수화통역사 무시험검정 도입, 현장실습 및 현장경력 강화, 전문수화통역사 양성 과정 및 자격인증 제도 시행 등), 수화통역사 근무 환경과 처우 개선 및 신분 보장, 미활동 수화통역사 자원 활용 확대 방안 마련 등을 통해 앞으로 해결해야할 문제이다. 그러나 우선 활동가능한 수화통역사 및 예비통역사 자원을 농인 및 기관의 수화통역 서비스 제공 및 이

용 욕구와 연결시킬 수 있는 연결 창구가 마련될 필요가 있다.

앞으로 지금보다 양적으로나 질적으로 보다 많은 수화통역사를 양성하여야 하겠으나, 우선 양성된 자격을 갖춘 수화통역사(2천명 남짓)와 몇 만 명에 이르는 수화를 배운 인적 자원(예, 수화기초반, 중급반, 대학 교양 수화, 수화 원격교육 수강생 등)을 활용할 수 있는 방안이 마련되어야 한다. 이를 위해서는 수화통역사 및 예비통역사 DB 구축이 필요하고, 이를 기반으로 농민들과 기관들의 수화통역 서비스 이용 요구를 수화통역 제공 인적 자원들과 연결할 수 있는 허브 역할을 수행하는 기관(예, 수화통계중계센터 또는 정보접근중계센터)이 설치되어야 할 것이다.

농민을 위한 수화통역을 하고 싶어하고, 수화통역할 능력이 있는 사람과 수화통역을 제공하고자 하는 시설주나 기관, 수화통역을 제공받고 싶어 하는 농민들 간에 발생하고 있는 미스매치는 조속히 해결되어야 할 문제이다. 수화통역할 수 있는 사람은 수화통역할 곳이 부족하고, 수화통역으로 만족할 만한 수입이 보장되지 않아 취업하지 않거나 전업하고, 수화통역 서비스를 제공하고자 하는 시설주나 기관은 예산은 있으나 수화통역사를 구하지 못해 제공하지 못하고, 수화통역 서비스를 제공받고 싶으나 받지 못하는 농민들이 존재하는 현 상황을 타개하기 위해서는 수화통역 서비스 공급과 수요 간에 존재하는 불일치 혹은 미스매치를 해결하기 위해서는 공급자와 수요자를 연결해주는 다양한 정보유통체계가 구축되어야 한다.

- 수화통역사의 전문성 향상의 필요

많은 사람들이 수화를 배웠고, 수화통역사 자격증 소지자도 2천명 가까이 되고 있으나, 농민들 입장에서 초중고 및 대학 등 교육기관과 법원, 병원 등에서 만족스러운 수화통역을 제공해 줄 수 있는 수화통역사는 많지 않은 상황이다. 전문수화통역사 양성기관의 설치, 전문수화통역사 자격의 분야별 부여, 처우 개선뿐만 아니라 전문수화통역사 네트워크가 구축되어 수화통역 제공 기관 및 시설주, 농민들이 전문적인 수화통역사의 서비스를 제공받을 수 있도록 하여야 하며, 특히 전문 수화통역사의 직원 채용을 통해 지속적이고 안정된 통역 서비스 이용과 수화통역 노하우 축적이 가능하도록 하여야 할 것이다.

- 수화통역 시장의 확대 필요

장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장 등에 관한 법률의 개정(2012.5.25 편의제공을 요청 받고 정당한 사유 없이 이에 따르지 아니한 자로서 시정명령을 받고 시정기간 내에 이를 이행하지 아니한 자에 대한 과태로 부과)과 장애인 차별 금지 및 권리 구제 등에 관한 법률의 시행, 그리고 최근 한국수화언어법의 시행으로 한국수어가 한국어와 함께 한국 농민의 공용어로 인정되고, 시설주와 많은 국가 및 공공기관, 민간기업 등에서 청각장애인에 대한 수화통역 서비스 제공 책무가 늘어나고 있다. 이에 따라 농민들의 정보접근권에 대한 인식이 확대되고 청각장애인들의 사회활동 참여가 증가하면서 다양한 수화통역 서비스 시장이 확대되고 있다. 그러나 한국의 수화통역 시장은 한정된 국가 예산을 기반으로 한 무료 수화통역센터 중심의 서비스 제공에 한정되어 정체되어 있다. 농민들의 요구 혹은 대중이용시설 및 공공기관의 자발적인 수화통역 서비스 제공에 따라 유료 수화통역 서비스 시장이 확대될 수 있는 기반은 마련되었으나 이를 만족시킬 수 있는 서비스 제공자(프리랜서 수화통역사, 수화통역회사 등)는 아직 활성화되지 못하고 있다. 지역사회 무료출장통역 중심의 수화통역센터와 함께 유료 수화통

역 시장의 공급자 활성화 방안이 시급히 마련되어야 한다.

- 수화통역 수요 및 공급의 지역 편차

수화통역 서비스에 대한 요구 및 서비스 제공 전문 인력의 지역간 편차가 심하다. 서울과 대도시를 제외한 대부분의 지역에서 수화통역센터에서조차 자격을 갖춘 수화통역사 채용에 어려움을 겪고 있으며, 전문 수화통역사 채용 및 배치는 꿈도 못꾸는 상황이다. 또한 농인들의 수화통역 서비스 요구 또한 지역간 편차가 심하여 일부 지역의 경우, 수화통역 수요가 적어 수화통역사 채용이나 서비스 예산 확보가 어려운 경우도 있다. 차후에 수화통역 서비스 요구에 대한 체계적인 요구 조사와 이에 근거한 수화통역 서비스 공급 및 연결 계획이 마련되어야 한다. 광역 단위로 시도 농아인협회 산하에 수화통역중계센터를 설치하여 일정 수준 이상의 수화통역 서비스 요구와 수화통역사를 연결해 주는 허브 기관 및 원격 수화통역센터 설치를 통해 지역 편차 문제를 해결할 필요가 있을 것이다. 시군구 단위로 설치되고 있는 수화통역센터 체제로는 수화통역 서비스 수요 및 공급에 있어서의 지역간 편차 문제 해결에 한계가 있다.

- 농인들의 수화통역 서비스 및 통역사 선택권 확대

현재 농인들은 수화통역을 전혀 받지 못하거나 제한된 시간에만 수화통역센터에서 파견된 통역사나 개인 인맥을 통해 섭외한 통역사의 도움을 받는 경우가 대부분이다(최근 몇몇 공공기관에서 직원으로 통역사를 채용하는 경우가 늘고 있으나, 극히 소수로 아직까지는 농인 입장에서는 자신이 방문하는 기관이나 시설에 통역사가 있을 것이라 기대하지 않는다). 이런 상황에서 자신이 제공 받는 수화통역 서비스의 양이나 질, 수화통역사의 직무 능력 및 태도 등을 문제 삼는다는 것은 어불성설인 상황이다. 그러나 앞으로는 수화통역센터에 배치된 수화통역사뿐만 아니라 기관이 자기 비용으로 섭외한 수화통역사(프리랜서 혹은 수화통역회사 직원, 자원봉사자 등)를 평가하고 교체를 요구하거나 거부할 수 있는 선택권이 보장되어야 한다. 과거에 수화통역이 자원봉사자나 가족을 중심으로 제공될 때와 달리, 국가 예산 혹은 민간 예산으로 제공되는 상황이 확대됨에 따라 수화통역 이용자 및 소비자로서의 권리가 병행 보장되어야 할 것이다. 이를 위해서는 수화통역센터뿐만 아니라 수화통역 서비스 제공 기관에서도 지속적으로 수화통역 이용 농인 및 청인을 대상으로 수화통역 서비스와 제공 통역사에 대한 평가 정보를 수집하고 수화통역사와 농인, 기관을 연결할 때 정보로 제공하여야 할 것이다.

### 3. 수화통역 서비스 전달체계 개선을 위한 방안

농인들의 정보접근권 보장 요구 증대와 이에 상응하는 수화통역 전달체 구축을 위해서는 다음과 같은 방안이 마련되어야 한다.

- 기존 활동 수화통역사 및 예비통역사(수화 교실 수강생, 종교단체 자원봉사자 등) DB 구축
- 장애인 활동지원 사업에 준하는 청각장애인 의사소통지원 사업 시행: 청각장애인의 의사소통 지원 요구 평가 결과에 따라 청각장애인 개인별 의사소통지원 급여를 배정 받고, 이

를 바탕으로 수화통역 서비스 등을 지원받을 수 있는 제도 시행

- 수화통역사 양성 과정 개선을 통한 수화통역사의 양적/질적 확대(대학 이상의 양성과정 개설 확대, 수화통역사 무시험인정 제도 도입, 현장 실습 확대 및 현장 경력 요구, 자격사 제도의 세분화 1-3급, 1급 국가시험 실시 등)
- 전문 수화통역사 양성 과정 개설 및 자격인증 제도 시행
- 수화통역 서비스 제공 기관과 수화통역사 연결 허브 기관 설립(가칭 수화통역중계센터)
- 전문수화통역 및 수화통역 지역 편차 해소를 위한 원격수화통역센터 설립
- 국가 및 지방자치단체, 공공기관, 대중이용시설 수화통역사 직원 채용 의무화
- 수화통역 비용 현실화 및 표준화를 위한 수화통역 직무 및 비용 분석 연구 수행
- 수화통역사에 대한 이용자 평가 의무화 및 선택권 보장 방안 마련
- 무료통역 중심의 수화통역센터와 함께 유료수화통역 시장 확대 방안 마련
- 수화통역사 등록 및 활동 경력 인증, 연수 관리 전문 기관 설립(미국 RID 참조)
- 한국농아인협회 등에 의한 방송통역, 종교통역, 의료통역, 교육통역 모니터링 검증 상시화
- 수화통역 비용 청구 및 수령을 위한 창구 일원화(수화통역중계센터 업무로 배정)
- 수화통역 회사 등의 사회적기업 설립 기반 마련(세금 감면, 초기 비용 대출 등)
- 홈페이지 및 수화번역도서 제작과 같은 수화번역 서비스의 활성화(국립수화번역원 설립, 수화번역사 제도 도입, 농인 수화교정사 자격증 시행)