



보도시점 2025. 4. 17.(목) 14:30
(2025. 4. 18.(금) 조간)

배포 2025. 4. 17.(목) 09:00

긴급상황 발생 시, 청각·언어장애인도 119로 직접 전화하세요

- 과기정통부-소방청 간 협업을 통해 119 수어통역 서비스 개시
- 유상임 장관, 손말이음센터를 방문하여 시스템 점검 및 관계자 격려

과학기술정보통신부(장관 유상임, 이하 ‘과기정통부’)와 소방청(청장 허석곤)은 4월 17일(목) 디지털 민생지원의 일환으로, 청각·언어장애인을 위한 119 수어통역 체계를 본격 개통한다고 밝혔다. 이를 계기로, 과기정통부 유상임 장관은 손말이음센터를 방문하여 해당 체계를 점검하고 수어통역사 등 센터 관계자를 격려하는 자리를 가졌다.

손말이음센터는 청각·언어장애인이 수어·문자 등을 통해 전화로 의사소통할 수 있도록 실시간 통역을 지원하는 통신중계 기관(대표번호 107)으로, ‘05년부터 한국지능정보사회진흥원이 운영해오고 있다.

그 간, 청각·언어장애인이 119에 신고하고자 할 경우에도, 일반적인 통신중계 서비스와 마찬가지로 청각·언어장애인이 손말이음센터(107)에 우선 연락하여 통역사에게 수어로 상황을 설명하면, 수어통역사가 119에 대신 신고하는 방식으로 진행되어 왔다.

하지만, 이 경우 119는 청각·언어장애인이 아닌, 손말이음센터로부터 전화를 받은 것임에 따라, 해당 장애인의 전화기 위치정보를 조회할 수 없어 위치 파악을 통해 출동이 필요한 상황에서 신속한 대처에 어려움이 있었다.

이러한 문제를 해결하기 위해, 과기정통부와 소방청은 청각·언어장애인이 119에 직접 신고할 수 있도록 손말이음센터와 119 종합상황실 간 직접 연계 체계를 구축하였다. 청각·언어장애인, 119 종합상황실, 수어통역사 간 3자 영상통화 체계를 만든 것으로, 이 체계를 통해 청각·언어장애인은 119에 영상통화로 직접 신고할 수 있게 된다. 119 신고 접수 직원은 청각·언어장애인으로 부터 신고가 접수되면 손말이음센터(107)를 호출하여 3자 영상통화가 진행될 예정이다. 이에 따라 앞으로는, 119가 해당 장애인 본인의 정확한 위치정보를 조회할 수 있게 되어 긴급상황에 신속한 신고·대처가 가능할 것으로 기대된다.

< 운영방식 비교 >



유상임 장관은 손말이음센터 현장방문을 통해 119 수어통역 체계 시연을 지켜본 후에, 수어·문자통역을 제공하고 있는 수어통역사 등 손말이음센터 관계자를 격려하였다.

이 자리에서, 유상임 장관은 “수어통역사 여러분의 헌신 덕분에 청각·언어 장애인분들이 큰 불편없이 통신 서비스를 이용할 수 있다.”면서 노고를 치하하는 한편, “국민 누구나 차별이나 배제없이 디지털 기술의 혜택을 누릴 수 있도록 디지털 민생지원의 범위를 더 넓혀 나가겠다”고 밝혔다.

한편, 허석곤 소방청장은 “청각·언어장애인이 안전 서비스를 제공 받는데 장벽이 있어서는 안된다”고 강조하며 “이번 협업을 계기로 앞으로도 부처 간 기술 교류 및 체계 연계를 통해 국민 불편을 최소화하고, 모든 국민이 고르게 안전 서비스를 누릴 수 있도록 최선을 다하겠다”고 전했다.

담당 부서 (과기정통부)	통신정책관 통신경쟁정책과	책임자	과 장	김지원 (044-202-6640)
		담당자	사무관	김재남 (044-202-6643)
담당 부서 (소방청)	장비기술국 정보통신과	책임자	代 과 장	조성계 (044-205-7261)
		담당자	소방위	임수석 (044-205-7713)

내일을 만드는 과학기술
내일을 채우는 디지털·AI

더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

대한민국
지책브리핑

OPEN
공공누리 공공지식물 자유이용허락

□ 개요

- (목적) 소방청 119 긴급신고 시스템 연계*를 계기로, 민생현장으로 손말이음센터를 방문하여 관계자 격려 및 현장 애로 청취

* (개선 전) 청각장애인이 손말이음센터로 신고하고, 손말이음센터에서 **119에 대신 신고**
→ (개선 후) 청각장애인이 **119에 직접 영상통화**를 하면, 손말이음센터가 연결되어 실시간 통역

- (일시 /장소) '25.4.17(목) 14:30 ~ 15:10 / 손말이음센터 (서울 문래동)
- (참석) 장관, NIA 원장, 수어 통역사 등 10명 내외

손말이음센터 개요

- (개요) 전화통화가 어려운 청각·언어장애인이 상대방과 전화를 통한 의사소통이 가능하도록 영상(수어)이나 문자로 통화 내용을 실시간 통역·전달해 주는 서비스
- (운영 기관) NIA(한국지능정보사회진흥원)
- (운영 현황) 수어 통역사를 포함하여 서울센터 17명, 대구센터 18명의 인원이 근무하며, '24년 1년 간 총 39만 건의 서비스 제공(월 3.3만건, 일 1.1천건)

※ (손말이음센터) '손(수어)과 말을 잇는다'는 뜻으로, 청각·언어장애인과 비장애인의 자유로운 의사소통을 희망한다는 의미

□ 행사계획(안)

시 간	주요 일정	비 고
14:30 ~ 15:05 ('35)	• 현장 간담회 - 장관님 인사말씀 ('3) - 운영현황 보고 및 수어통역 시연 ('20) - 의견 수렴 ('10) - 기념 촬영 ('2)	센터 회의실 (2층)
15:05 ~ 15:10 ('05)	• 손말이음센터 內 통역사 근무현장 참관	통역사 근무현장 (2층)