

2022

'정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선' 지원 사업

# 공공언어 쉽게 쓰기



한양대학교 한국어문화원



2022 '정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선' 지원 사업  
공공언어 쉽게 쓰기

경기도 안산시 상록구 한양대학로 55, 국제문화대학 309-1호  
전화번호: 031-400-4513  
전자우편: [hykorean@hanyang.ac.kr](mailto:hykorean@hanyang.ac.kr)  
누리집: <https://hkli.hanyang.ac.kr>

## 머리말

공공기관에서 작성한 문서는 국민이 읽기 쉽고 정확하게 이해할 수 있는 수준으로 작성되어야 하며, 언어 사용에서도 국민의 모범이 되어야 합니다. 「국어기본법」에서도 공문서를 일반 국민이 알기 쉬운 용어와 문장으로 써야 하며, 어문규범에 맞추어 한글로 작성되어야 한다고 규정하였습니다. 그러나 ‘국민의 언어 의식 조사’(국립국어원 2020)의 결과에 따르면 공공기관에서 사용하는 용어의 의미가 잘 파악되지 않으며 낯선 한자어와 외래어 등 어려운 단어가 지나치게 많이 사용되어 국민과의 소통에 방해가 되고 있음을 확인할 수 있습니다.

「국어기본법」이 2021년과 2022년에 일부 개정되면서 공공언어 평가의 대상 기관을 확대하였을 뿐만 아니라 ‘공문서’를 기존의 공문서뿐만 아니라 공공기관 등이 공무상 생산한 각종 표시물, 기록물 등을 포함하여 ‘공문서 등’으로 정의함으로써 과거보다 공공언어의 적용 범위가 넓어졌습니다. 또한 무엇보다 공공언어 개선의 실효성을 높이기 위해 공문서의 언어를 평가하고 그 결과를 공개하도록 의무화하였습니다. 제도나 법 규정이 강화되더라도 공공언어 사용 현장에서 언어 개선이 실질적으로 이어지기 위해서는 무엇보다 공공기관 종사자들의 인식 전환과 적극적인 참여가 필요합니다.

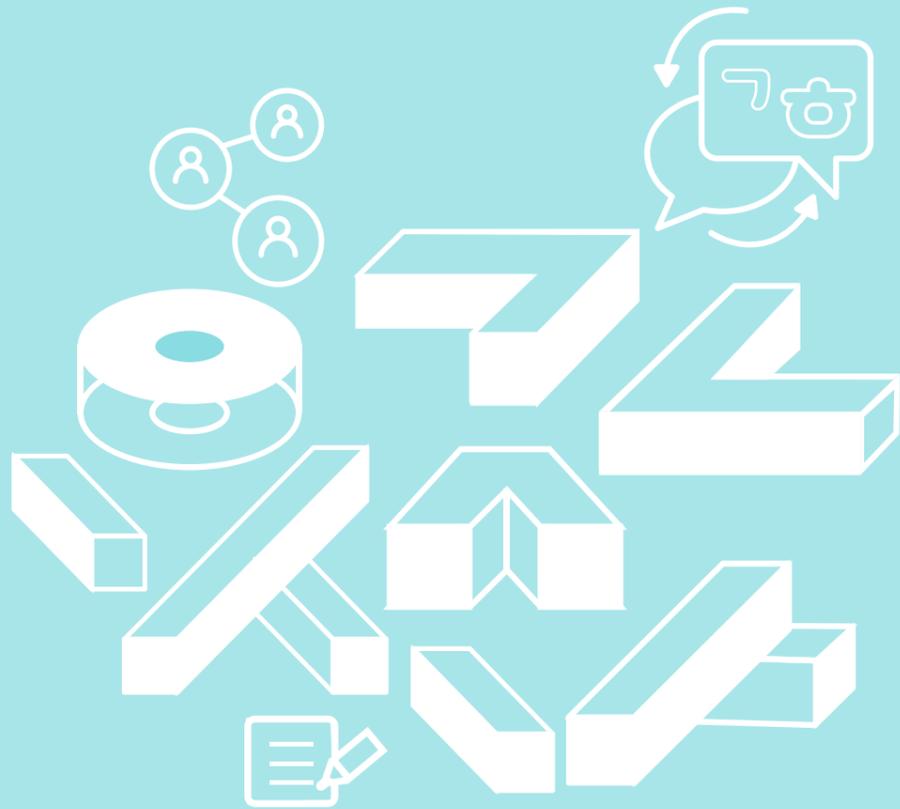
이에 한양대학교 한국어문화원에서는 시흥도시공사와 협력하여 공공기관에서 사용하는 어려운 말 목록을 조사하고 이 가운데 50개 용어를 쉬운 우리말로 다듬었습니다. 또한 쉬운 우리말 용어를 널리 알리기 위해 1분 내외의 영상 카드뉴스 12편을 별도로 제작하였습니다.

‘공공언어 쉽게 쓰기’ 책자는 어려운 용어를 쉬운 우리말로 바꾸어 쓰는 데에 도움이 될 목록과 다듬은 말을 쉽게 이해할 수 있도록 만든 영상 카드뉴스의 내용, 공공언어 사용 개선을 위한 설문조사 결과를 한눈에 파악할 수 있는 통계 자료 등을 두루 담고 있습니다. 이 책자가 공공언어 속의 외국어 남용, 어려운 말 사용을 줄이고 쉬운 우리말을 쓰는 문화를 확산하는 데 참고가 되기를 바랍니다.

2022

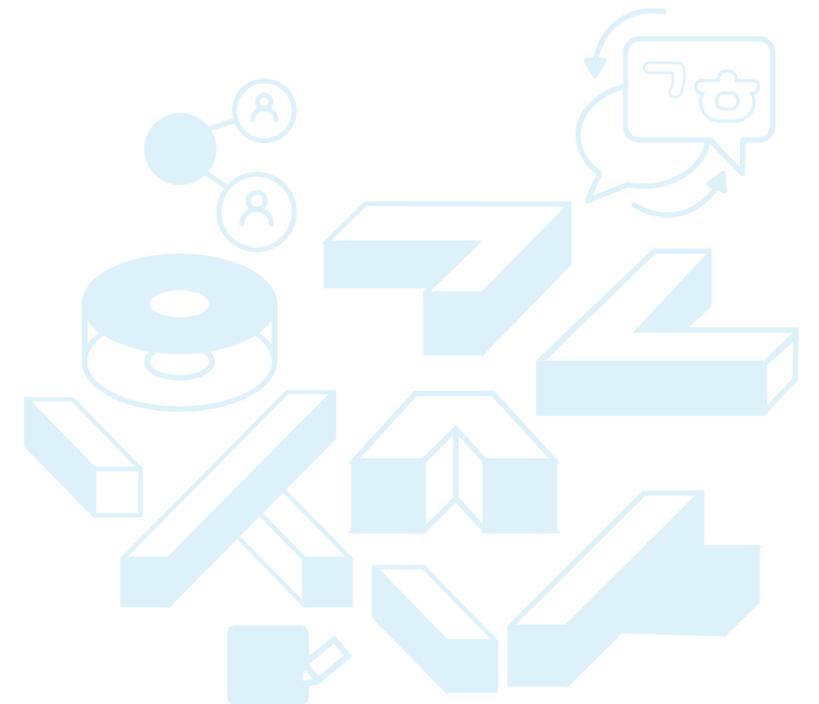
'정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선' 지원 사업

# 공공언어 쉽게 쓰기



## 순서

01	사업 개요	5
02	공공언어 개선을 위한 설문조사	6
03	다듬은 말 최종 목록	8
04	'공공언어 쉽게 쓰기' 카드뉴스	11



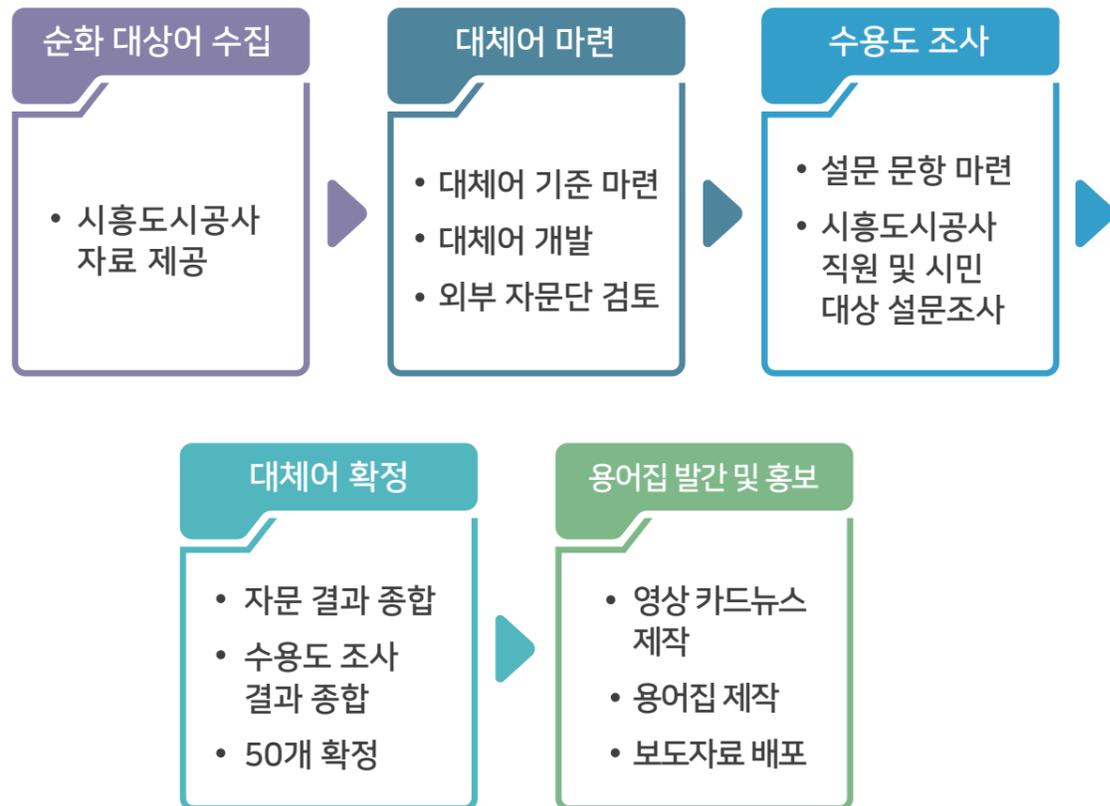
## 01. 사업 개요



순화 대상어는 공공기관에서 사용되는 어려운 용어를 위주로 정하였다. 이를 위해 ‘시흥도시공사’에서 2021년, 2022년 생산한 보도자료와 규정집, 공고문, 누리집 첫 화면을 기본 자료로 활용하여 데이터베이스를 구축하고 어려운 용어를 수집하였다. 수집한 자료에서 공문서 평가 대상 용어와 고빈도 어휘를 위주로 순화 대상이 되는 예비 어휘 9,000여 개를 확보하였다.

이후 연구진의 자의적인 판단을 배제하고 용어 선정의 객관성을 확보하기 위해 국립국어원의 ‘다듬은 말’ 목록, 공공기관 언어 사용 평가 목록 등과 대조하여 98개의 예비 후보 목록을 추렸다. 끝으로 외부 자문단의 검토와 회의를 거쳐 64개 용어의 대체어를 선정하였다.

선정한 64개의 목록을 대상으로 각각 기존 용어를 순화할 필요가 있는지와 새로 마련한 대체어가 적절한지를 설문조사하였다. 전문가 자문 및 설문조사 결과를 바탕으로 ‘다듬은 말’ 목록 50개를 확정하였다.



## 02. 공공언어 사용 개선을 위한 설문조사



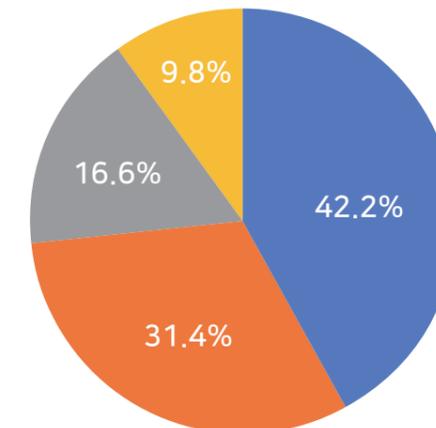
공공기관에서 사용하는 어려운 말을 대체할 표현을 선정하기 전에 공공기관 종사자와 공공기관을 이용하는 일반인의 의견을 듣기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2022년 8월 8일부터 8월 12일까지 시흥도시공사 직원 92명, 일반인 21명 총 113명을 대상으로 진행하였다. 순화 대상 후보 용어 64개를 보인 후, 용어별로 순화할 필요가 있는지와 대체어가 적절한지를 질문하였다.

### ■ 응답 결과

- 응답자의 대부분이 기존 용어를 개선할 필요가 있다고 응답함.

전체 응답자의 73.6%는 기존 용어를 설문에 제시된 순화어로 바꿀 필요가 있다고 응답하였다. 공공기관 종사자들의 평균은 3.01점(4점 만점), 일반인의 평균은 3.29점(4점 만점)으로 나타났다.

어려운 용어의 개선 필요성



■ 매우 그렇다 ■ 그렇다 ■ 그렇지 않다 ■ 전혀 그렇지 않다

- 개선이 가장 필요한 용어 종류는 로마자 약어로 나타남.

순화 대상 후보 목록 중 ‘AED, BL, CS, ESG, ICT, MOU, VOC’ 등 로마자 약어로 된 용어들을 개선해야 할 필요가 있다고 응답한 비율이 가장 높았다.(3.23점/4점 만점) 다음으로는 ‘해태하다, 시건장치, 시방서, 익일, 이격, 유가금속’ 등의 한자어(3.10점/4점 만점), ‘어젠다, 모빌리티, 원스톱, 클린타임, 플랜트’ 등 외국어 및 외래어(3.03점/4점 만점)의 순서로 순화할 필요가 있다고 응답하였다.

- 순화할 필요성이 높은 용어는 대체어의 적절성도 높게 나타남.

설문조사 결과 순화할 필요성이 있다고 응답한 비율이 높은 용어일수록 용어별로 제시된 대체어가 적절하다고 응답한 비율도 높았다. 다만 '플로깅'의 대체어인 '쓰담 달리기'는 아주 적은 차이지만 순화 필요성에 비해 대체어의 적절성 응답 비율이 다소 낮게 나타났다.

〈공공언어 개선에 대한 일반 국민의 의견〉

- 문서 작성 시 한자어 자제를 하고 우리말로 바꿔서 작성하면 좋을 것 같습니다.
- 우리말을 더 많이 이용하였으면 좋겠습니다.
- 지속적인 순화 캠페인을 실시하면 좋겠습니다.
- 젊은 세대들이 이해하기 쉬운 용어들의 경우 고유어로 된 대체 용어를 만들어 전 세대가 이해할 수 있는 단어로 만들 필요성이 있을 것 같습니다. 또한 행정용어 순화는 좋지만 단순하게 영어를 고유어로 만드는 것은 오히려 용어 사용 시 불편함을 줄 수 있으니 유의해야 할 듯합니다.
- 외래어 및 어려운 한자어를 사용한 언어는 초중등 학생이 봐도 이해할 수 있는 언어로 순화해서 사용하는 게 맞다고 생각합니다.
- 공공기관이 신종어, 외래어 등을 남용하지 말고 쉬운 우리말을 적극 사용하였으면 좋겠습니다.
- 전문가와 사전적 정의에 의하여 올바르게 개선되기를 바랍니다.
- 외래어보다는 알기 쉽고 듣기 편한 언어로 순화되는 건 아주 좋은 것 같습니다.
- 좋은 글과 쉬운 글을 쓰도록 노력하면 좋겠습니다.
- 한자어가 많아 우리말로 대체할 수 있었으면 좋겠습니다.
- 다양한 연령층의 시민들에게 좀 더 알기 쉽고 이해가 빠른 단어들로 정보를 제공하는 것이 필요하다고 생각합니다. 너무 지나친 외래어 사용으로 인하여 정보 전달의 목적성을 종종 상실하는 경우가 생기고 원활한 의사소통을 방해하는 상황이 있기도 합니다. 공기업은 시민들에게 더 효과적인 방법으로 정보 전달을 하는 역할을 마땅히 해야 한다고 생각합니다.
- 공기업으로서 외래어 사용을 줄이고 대체 가능한 순화어를 찾아 우리말 사용에 적극 동참해야 한다고 생각합니다.
- 공공기관의 많은 한자어도 아름다운 한글, 쉬운 한글로 대체되길 바라 봅니다.

03. 다듬은 말 최종 목록

대상어	다듬은 말
AED	자동심장충격기
CS	고객 만족(서비스)
ESG 경영	환경·책임·투명 경영
ICT	정보 통신 기술
MOU	업무 협정, 업무 협약, 양해 각서
VOC	고객의 소리, 고객 의견
가-(가계정, 가압류, 가집행, 가처분)	임시
가이드라인	지침, 기준, 방침
과원	초과 인원
니즈	수요, 바람
동-(동기간, 동법)	같은
랜덤	무작위
리스크	위험, 손해 우려
리플릿	광고지, 홍보지, 홍보물, 홍보 책자, 홍보 전단
마스터	완성, 숙달, 전문가
마인드	이해도, 태도, 자세, 마음가짐, 정신, 개념, 인식, 사고 체계
매뉴얼	설명서, 안내서, 지침, 지침서
매칭	맞춤, 연결, 연계, 대응
메디컬	의료
모니터링	점검, 조사, 검토, 관찰, 감시
모빌리티	이동 수단, 탈 것
미션	임무, 중요 임무
배너존	홍보 마당, 알림 마당
블록/BL	구역
슬로건	표어, 구호, 강령
시건장치	잠금장치
시너지	상승, 상승 효과, 동반 상승, 동반 상승 효과
시방서	지침서, 세부지침서, 설명서

대상어	다듬은 말
양정	형량 결정
어젠다/agenda	의제
에코	친환경, 환경 친화
오프닝	개회식, 개막, 개관, 개통
원스톱	일괄, 통합, 한 번에
이니셔티브	선도적 (기관, 프로젝트)
이슈	논점, 현안, 쟁점
익일	다음 날
인센티브	성과급, 유인책, 특전, 혜택, 장려 혜택
인프라	기반, 기반 시설
징구	걷기, 거두기, 청구
챌린지	참여 잇기, 도전 잇기, 공모전, 대회, 경진 대회
컨소시엄	협력체, 연합체, 협력 모임
클린타임	정비시간
키오스크	무인 안내기, 무인 단말기, 무인 주문기, 간이 매장
키트	꾸러미, 물품 세트
포럼	토론회, 대중 토론회, 공개 토론회
풀장	수영장
프로세스	공정, 절차
플랜트	설비, 시설, 공장
플로깅	쓰담 달리기, 줍깅
해태하다	태만히 하다, 게을리하다

**알림** '다듬은 말' 최종 목록을 확인해 보세요!

- **한양대학교 한국어문화원 누리집 - 자료방**

<https://hkli.hanyang.ac.kr/front/archives/forms/view?id=532814>

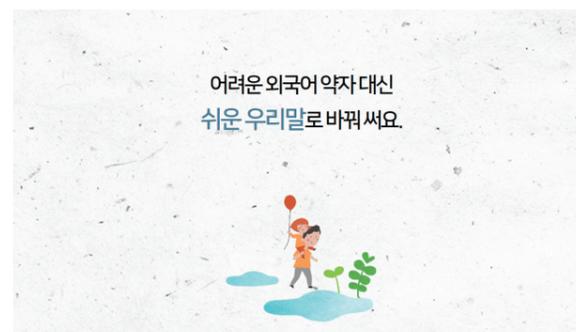
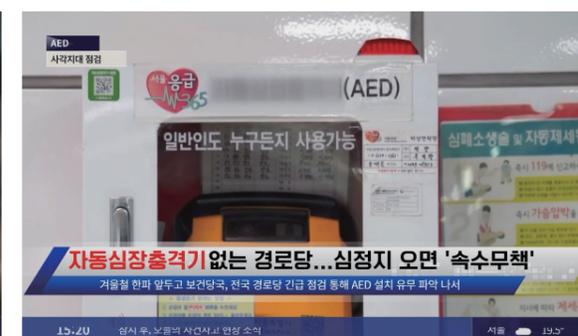
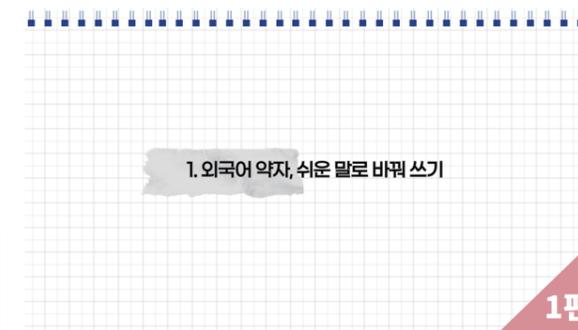
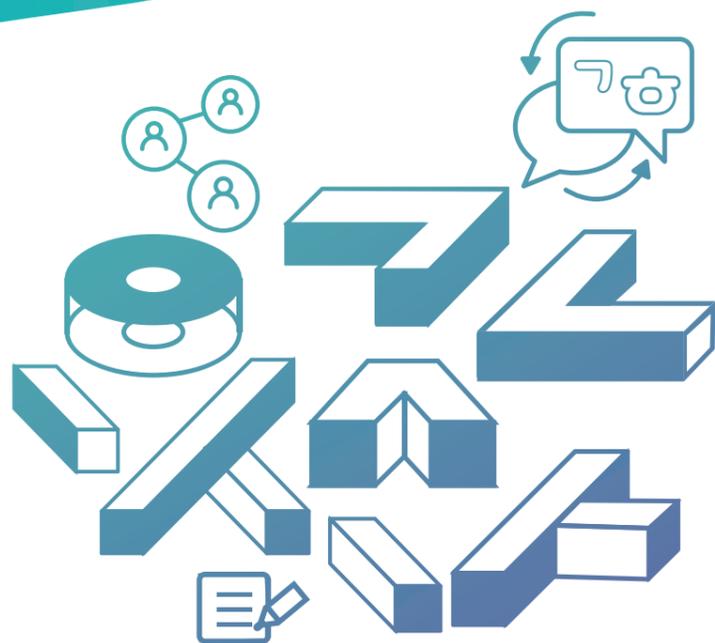


다듬은 말



01. 외국어 약자, 쉬운 말로 바꿔 쓰기

04  
공공언어  
쉽게 쓰기  
카드뉴스



## 02. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



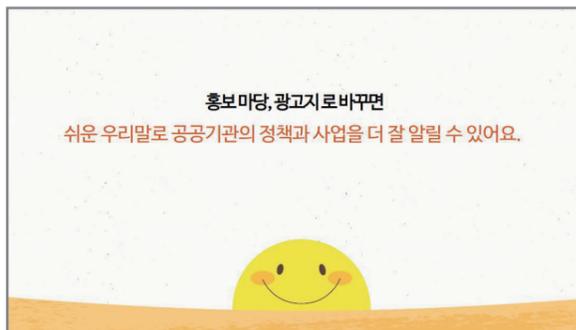
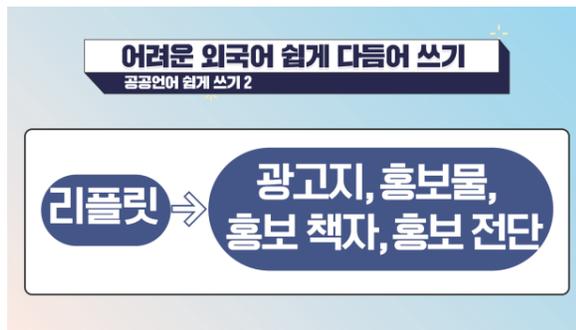
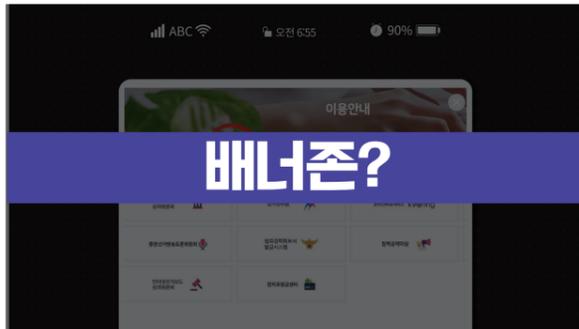
정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선 지원

### 공공언어 쉽게 쓰기

2편

#### 2. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

2편



## 03. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



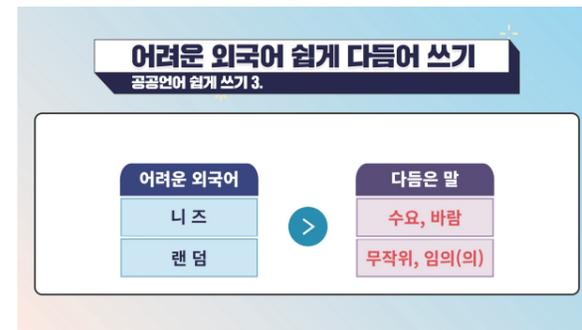
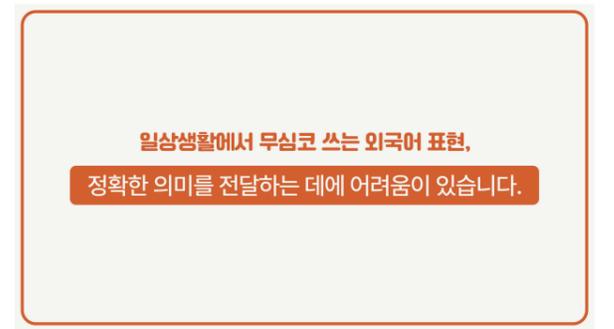
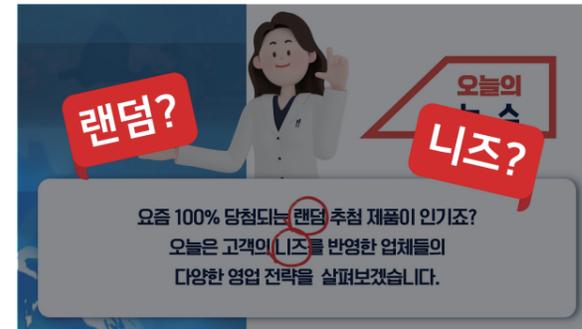
정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선 지원

### 공공언어 쉽게 쓰기

3편

#### 3. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

3편



## 04. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선 지원

2022

# 공공언어 쉽게 쓰기

4편

### 4. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

4편

프로세스

원스톱 민원 서비스로  
민원 처리 **절차**가  
간편해집니다!

어떤 말이 더 이해하기 쉬우신가요?

### 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

공공언어 쉽게 쓰기 4.

어려운 외국어, 우리 사이의 소통을 방해할 수 있습니다.

### 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

공공언어 쉽게 쓰기 4.

어려운 외국어	다듬은 말
원스톱	통합
프로세스	절차

**통합** 민원 서비스로  
처리 **절차**를 빠르고 간편하게!

### 쉬운 말 사용,

공공기관과 국민의 사이를  
조금 더 가깝게 만들어 줍니다.

## 05. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



정부 공공기관 대상 어려운 용어 개선 지원

2022

# 공공언어 쉽게 쓰기

5편

### 5. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

5편

무인주문기

빠른 주문을 원하시는 경우에는 저쪽의  
**무인 주문기**를 이용해 주세요.

어떤 말이 더 이해하기 쉬우신가요?

### 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

공공언어 쉽게 쓰기 5.

정비시간

지금은 **정비시간**입니다.  
조금만 기다려 주세요!

어떤 말이 더 이해하기 쉬우신가요?

### 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

공공언어 쉽게 쓰기 5.

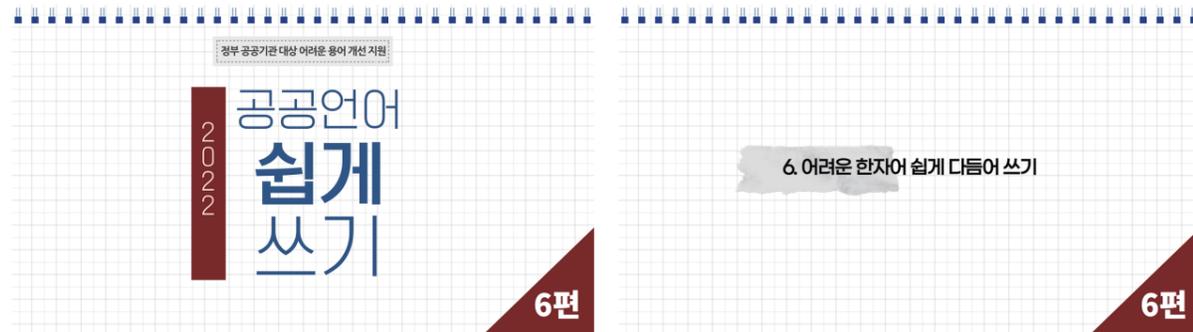
### 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기

공공언어 쉽게 쓰기 5.

어려운 외국어	다듬은 말
키오스크	무인 주문기
클린타임	정비시간

공공언어 쉽게 쓰기.  
소통을 위한 첫걸음입니다.

## 06. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기



6편

6. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기

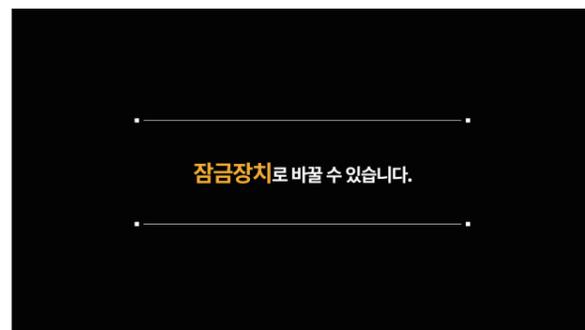
6편



외부인이 많이 찾는 공공기관에서는 시건장치를 철저히 점검할 필요가 있습니다.



시건장치가 뭐예요?  
짐작이 되시나요?



잠금장치로 바꿀 수 있습니다.

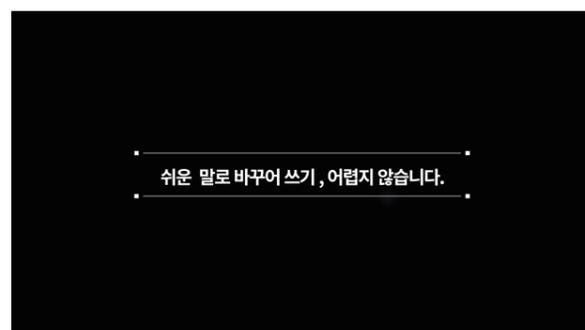


어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기  
공공언어 쉽게 쓰기 6

어려운 외국어  
시건장치  
시방서

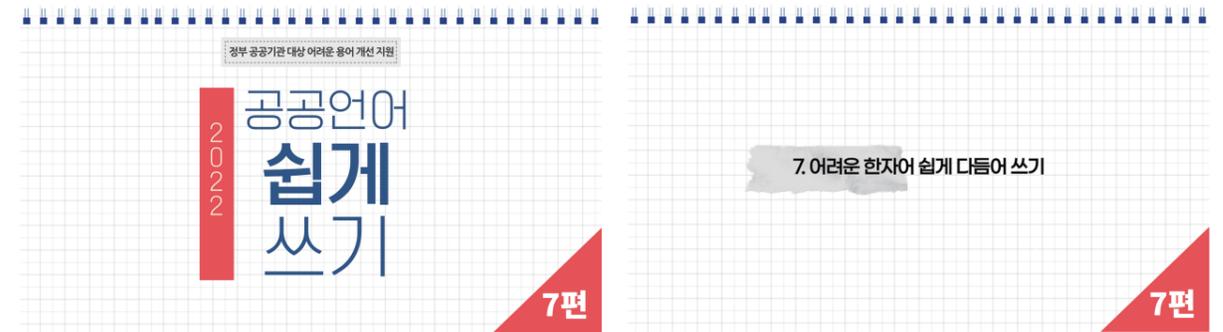


다듬은 말  
잠금장치  
설명서, 지침서



쉬운 말로 바꾸어 쓰기, 어렵지 않습니다.

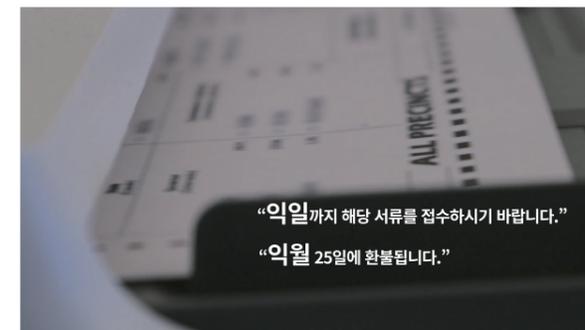
## 07. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기



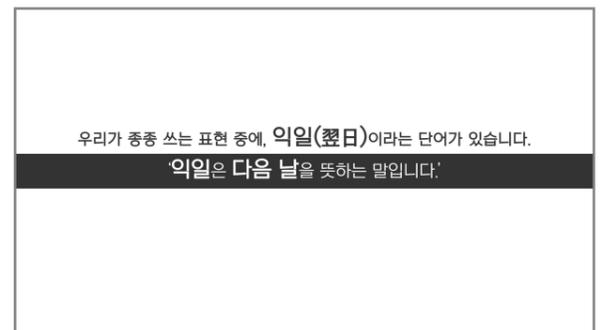
7편

7. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기

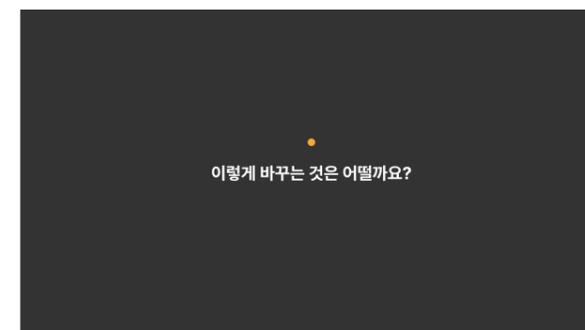
7편



“익일까지 해당 서류를 접수하시기 바랍니다.”  
“익월 25일에 환불됩니다.”



우리가 종종 쓰는 표현 중에, 익일(翌日)이라는 단어가 있습니다.  
익일은 다음 날을 뜻하는 말입니다.



이렇게 바꾸는 것은 어떨까요?



어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기  
공공언어 쉽게 쓰기 7

어려운 한자어  
익일  
익월  
익년



다듬은 말  
다음 날  
다음 달  
다음 해

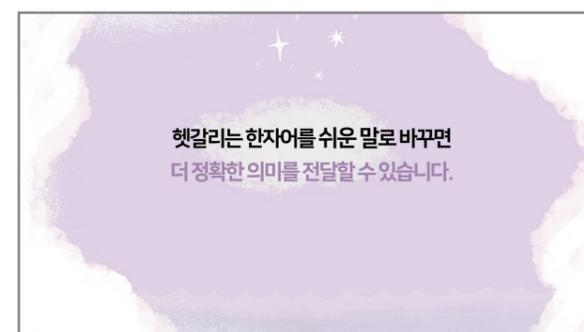
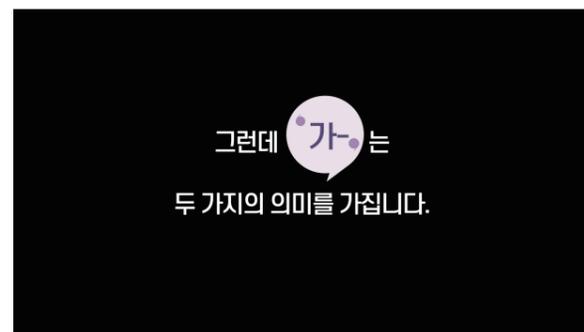
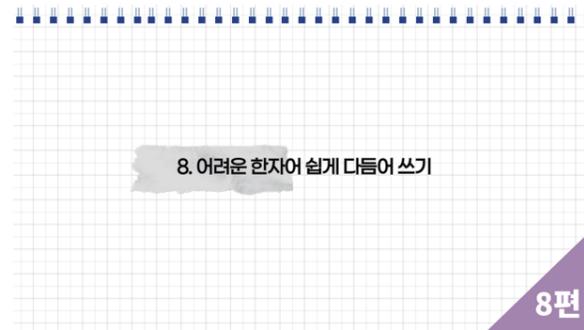


쉬운 우리말로 바꾸면  
시민에게 조금 더 가까이 다가갈 수 있습니다.

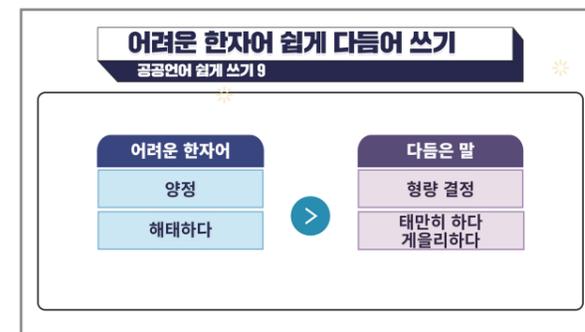
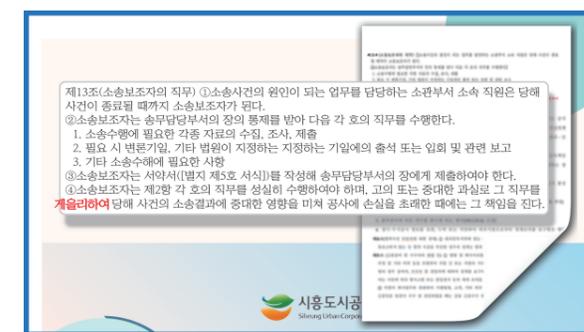
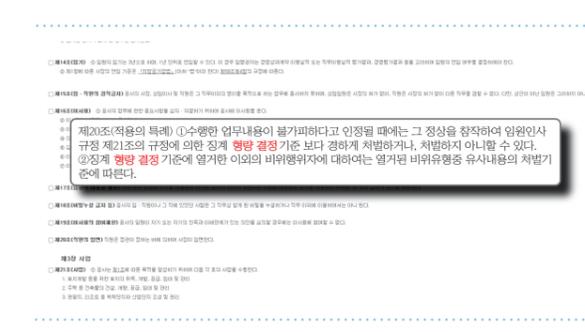
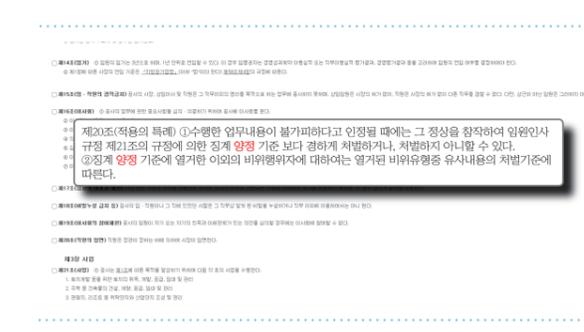


안양대학교 한국어문화원 서울도시공사 국립국어연구원

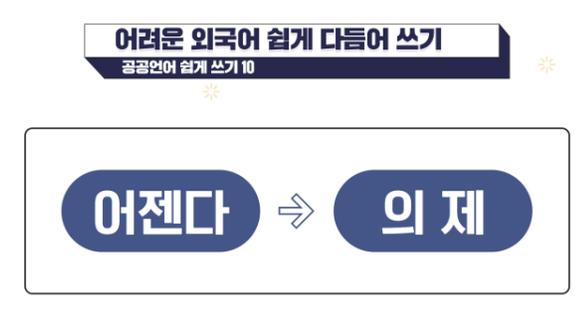
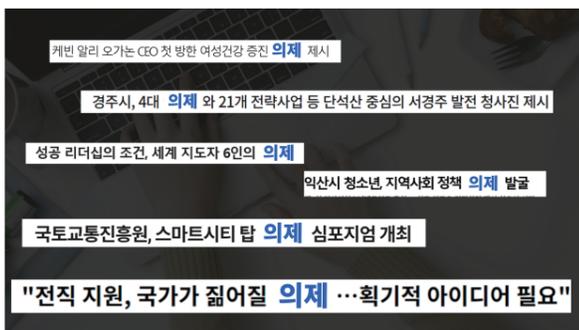
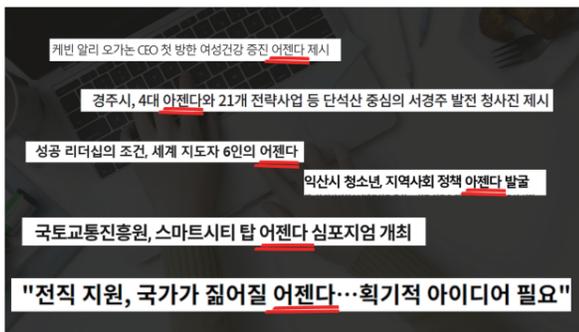
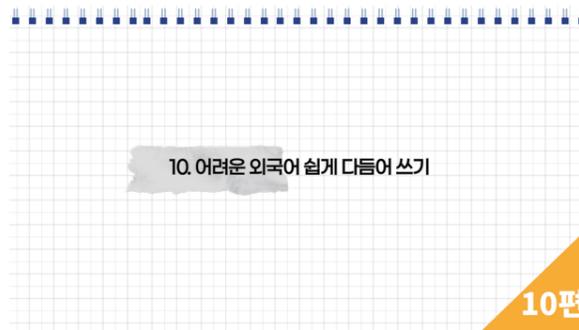
# 08. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기



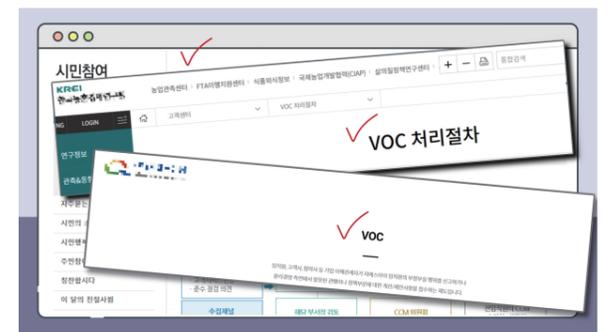
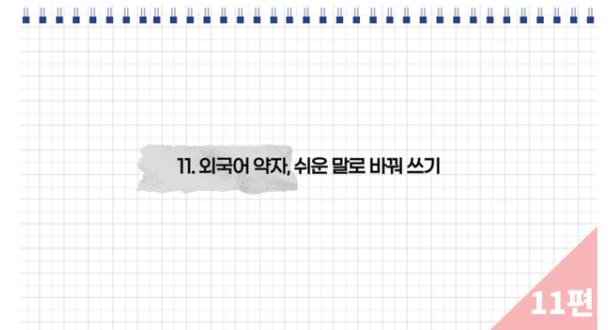
# 09. 어려운 한자어 쉽게 다듬어 쓰기



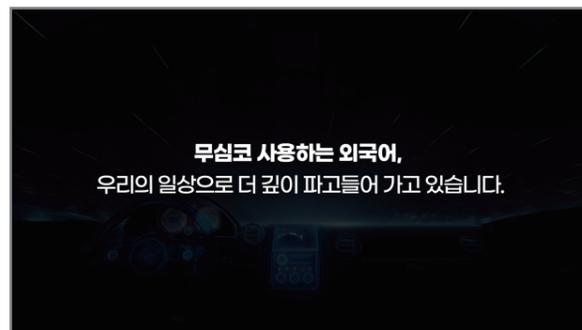
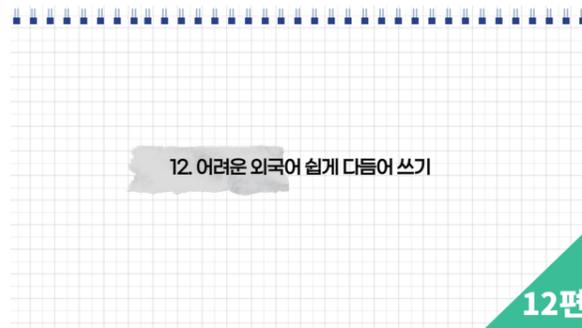
# 10. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



# 11. 외국어 약자, 쉬운 말로 바꿔 쓰기



## 12. 어려운 외국어 쉽게 다듬어 쓰기



## 유튜브에서 '공공언어 쉽게 쓰기' 전체 영상을 확인해 보세요!

- 유튜브 - 한양대학교 한국어문화원

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLwqJ0ShR7gjf2Bhoz3DHYk8qSr7e7bN9L>



한양대학교 한국어문화원

