『숙의형 리빙랩 운영 정책발굴(안)-장애인 사회통합』

제주특별자치도 문화시설 접근성 정보 제공 및 통합 플랫폼 구축에 관한 정책발굴(안) 워크 시트

항목	정책 발굴 방향 및 내용
단위별 분야	문화복지, 장애인 접근성, 문화시설 정보화
정책발굴 이슈 관련 과제 범위 선정	문화시설 접근성 정보 부족 해결 및 통합 예약, 정보 플랫폼 구축
정책 발굴 관련 환경분석 자료	고령화, 장애인 증가, 문화시설 접근성 격차, 정보 비표준화 문제
정책 과제 발굴 1	문화시설 접근성 정보 표준화 및 통합 제공 체계 구축 - 휠체어석, 수어와 자막 회차, 장애인 화장실, 경사로 등 접근성 정보를 국가 표준 기준으로 통합 - 시설 간 정보 격차 해소 및 이용자 정보 접근성 강화
정책 과제 발굴 2	문화시설 예약, 편의시설 정보를 한 번에 제공하는 통합 플랫폼 구축 - 접근성 정보 + 좌석 예약 기능을 결합한 원스톱 서비스 구축 - 장애인, 고령자 등 교통약자의 문화 이용 편의성 확대 - 이용자 중심의 배리어프리 등 문화 접근 환경 마련

정책 실행 연차별 계획 수립

연차	실행목표	주요활동
1년차	1. 문화시설 접근성 정보 표준(항목·정의·표기 방식) 초안 마련 및 시범 적용 기반 구축 2. 통합 플랫폼(접근성 정보 + 예약 연계) 서비스 기획·아키텍처 확정 및 파일럿 착수	▸ 표준체계 설계 및 데이터 사전 구축 · 휠체어석, 경사로, 장애인화장실, 수어·자막 회차 등 핵심 항목 정의 · 시설 유형별(공연장/전시장/도서관 등) 필수·선택 항목 구분, 입력 양식 개발 ▸ 리빙랩(수요자 중심) 요구분석 + 파일럿 설계 · 장애인·고령자·보호자·시설 운영자 참여 숙의(페인포인트/여정맵) · 시범시설 선정(예: 5~10개) 및 최소기능(MVP) 화면·기능 설계
2년차	1. 시범시설 대상 접근성 정보 표준 데이터 구축·검증 및 정보 격차 개선 2. 통합 플랫폼 MVP 오픈(정보 제공 + 예약 일부 연동) 및 이용성 검증	▸ 현장 실측검증 기반 데이터 구축 프로세스 운영 · 운영자 입력 + 현장 검수(체크리스트) + 이용자 검증(리빙랩 모니터링) · 정보 최신화 주기·책임주체(시설/지자체/플랫폼) 역할 설계 ▸ 플랫폼 MVP 개발·오픈 및 사용자 테스트 · 접근성 정보 조회(필터·지도·교통약자 관점 검색) · 예약은 "연계형"부터 시작(기존 예약시스템 링크/간편예약) + 만족도 조사
3년차	1. 표준 적용 시설을 확대하고(공공 중심 → 민간 일부 포함) 데이터 커버리지를 대폭 확장 2. 통합 플랫폼에 **원스톱 예약 기능(좌석/회차/할인·우대)**을 본격 결합	▸시설 확대 온보딩 패키지 운영 · 시설용 입력 가이드, 점검 매뉴얼, 담당자 교육(정기) · 데이터 품질지표(누락률/정확도/최신성) 도입 및 개선 피드백 루프 구축 ▸예약·결제·우대정책 연계 고도화 · 휠체어석/동행자석/우선예약 등 접근성 좌석 정책 반영 · 고령자·장애인 우대(감면/증빙) 처리 흐름 정비, 고객지원(상담/콜) 설계
4년차	1. 이용자 중심 기능을 고도화하여 배리어프리 문화이용 경험을 안정적으로 제공 2. 운영체계를 정착시켜 지속가능한 데이터 업데이트·품질관리를 상시화	▸서비스 고도화(개인화·접근성 안내 강화) · 개인 맞춤 추천(이동수단, 동행 필요 여부, 접근성 필수요건 기반) · 시설별 접근경로(출입구/엘리베이터/경사로) 안내, 수어·자막 회차 캘린더 기능 ▸운영 거버넌스 구축 및 성과관리 · 지자체-시설-민간플랫폼-이용자단체 협의체 상설화(정례회의) · 민원/오류 신고→검증→수정의 처리 SLA 설정, 연간 성과지표(이용률·만족도·격차지수) 관리
5년차	1. 접근성 정보 표준과 플랫폼 운영을 조례·지침 등 제도로 정착(공공시설 의무화 등) 2. 지역 전반의 문화시설로 확산해 접근성 격차 완화 성과를 가시화하고 지속 운영체계 확보	▸조례(안)·행정지침 마련 및 의무·인센티브 체계 설계 · 공공 문화시설: 표준 정보 제공/정기 갱신 의무 조항 · 민간 참여: 인증·홍보·보조금/컨설팅 연계 등 인센티브 설계 ▸전면 확산 및 대외 연계(표준 확장·협력) · 관광·교통·복지(배리어프리 관광, 이동지원)와 데이터 연동 확대 · 표준 항목 확장(청각·발달장애 접근 지원, 안내 인력, 쉬운글, 감각친화 회차 등) + 장기 로드맵 갱신

<table>
<tr><td>성과관리 및 환류
(역할분담 등)</td><td>
<table>
<tr><th>성과지표</th><th>수행주체</th><th>모니터링</th></tr>
<tr><td>- 플랫폼 이용 증가율
- 접근성 정보 제공률 향상
- 이용자 만족도 향상</td><td>- 주관기관
- 참여 지자체
- 문화시설 운영 기관</td><td>▸주최자, 참여자 설문지 만족도
▸현장모니터링</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>조례재정의 필요성 및 조례재정(안) 제시</td><td>조례명 : 문화시설 접근성 정보 제공
청구이유 : 장애인, 고령자 등 교통약자의 문화시설 이용 불편 해소와 정보 접근권 보장을 위함
주요내용 :
▸ 통합 플랫폼을 통한 정보 제공
▸ 이용자 만족도 조사 및 개선 계획 도입
▸ 지자체, 문화시설, 민간 플랫폼의 협력 근거 마련</td></tr>
<tr><td>최종정책발굴(안) 제시</td><td>문화시설 접근성 강화 및 통합 예약 플랫폼 구축 패키지</td></tr>
<tr><td>기대효과 및 확산 전략</td><td>기대효과 : 문화접근권 향상, 문화시설 운영 효율성 증가, 접근성 정보 표준화 기반 확보, 지역 문화격차 해소, 정책 수요에 기반한 데이터 축적
확산 전략 : 전국 문화시설 참여 확대, 지자체와의 협력 강화, 민간 예매 플랫폼 및 기관 연동, 장애인, 고령자 대상 홍보 캠페인, 문화시설 담당자 교육 프로그램 운영, 고도화 및 지속운영 기반 확보</td></tr>
<tr><td>비고/참고사항</td><td></td></tr>
</table>