『숙의형 리빙랩 기반 정책발굴(안) 워크시트-마송정』

# 제주특별자치도 장애인 접근성 증진 및 이용 환경 개선에 관한 정책발굴(안) 워크 시트

| 항목 | 정책 발굴 방향 및 내용 |
|---|---|
| 단위별 분야 | **1. 해당 분야:** 장애인 사회통합 및 공공시설·이동지원 접근성 개선<br>**2. 도출 안건:**<br>- 장애인 체육시설 접근성·안전 개선<br>- 읍·면 지역 장애인 이동지원 강화<br>- 공공시설 장애인 응대·운영 매뉴얼 정비<br>- 장애인의 지역사회 참여·건강증진 지원 |
| 정책발굴<br>이슈 관련 과제<br>범위 선정 | **시급성 :**<br>- 수영장 입수 보조장치 부재 등 즉시 사고 위험 존재<br>- 금악리 사례처럼 교통·이동 지원 단절로 일상생활과 의료 접근 제한, 개선 시급<br>- 지역 내 공공서비스 간 연계 미흡 → 사각지대 해소 필요성 높음<br>**파급효과 :**<br>- 체육·의료·이동 등 장애인의 기본 활동 가능성 확대<br>- 읍·면 지역 장애인의 사회적 고립 감소<br>- 제주 전역으로 확산 시 지역 단위 장애인 통합지원 체계 구축 가능<br>**소요자원:**<br>- 체육시설 개선안은 저비용 개선부터 적용 가능<br>- 이동지원 정책은 기존 서비스(장애인콜택시·복지관 차량 등)와의 연계로 비용 최소화<br>- 매뉴얼 개발은 인력 중심으로 저비용 고효율 |
| 정책 발굴 관련<br>환경분석 자료 | **TOWS 전략**<br>**1. SO 전략 (강점+기회)**<br>- 현장조사·인터뷰(수영장 장애인 + 금악리 척수장애인) 기반의 실증자료를 활용해<br>- '제주형 장애인 접근성·이동권 통합 가이드라인' 제안<br>- 지자체 이동지원 확대 정책 흐름과 연계하여 체육·교통·의료 접근성을 통합 설계<br>**2. WO 전략 : (약점+기회)**<br>- 제도 설계 경험 부족 → 지자체, 장애인체육회, 복지관과 공동 정책 개발<br>- 이동지원 공백 해결 위해 민·관 이동서비스(콜택시·복지관 차량 등) 연동안 제시<br>**3. ST 전략 (강점+위협) :**<br>- 금악리 사례의 위험성과 방치된 상황을 근거로 정책 우선순위 확보<br>- 체육시설·이동권 문제를 별개가 아닌 연결된 구조적 문제로 제시해 예산 타당성 강화<br>**4. WT 전략(약점+위협) :**<br>- 체육시설: 저비용 즉시 개선 → 입수스텝, 표지판, 경사개선 등<br>- 이동지원: 기존 서비스 재배치·연동으로 초기 비용 최소화<br>- 장기 시설 보수 및 서비스 확대는 지자체 중기계획과 단계적으로 연계 |

| | |
|---|---|
| **정책 과제 발굴 1** | **제주도 장애인 관광서비스 정보 접근성·홍보 기반 확충 정책모델 제시**<br><br>**1. 정책모델 제시**<br>**1) 제주도 전역 장애인 관광서비스 정보통합 플랫폼 구축**<br>- 금악리 사례에서 발견된 문제: 서비스가 존재해도 인지 부족으로 이용률 매우 낮음<br>- 장애인주차장, 경사로, 보조장치, 이동 동선 정보를 웹·앱·QR로 통합 제공하는 모델 제시<br><br>**2) 관광지 장애인 관광서비스 홍보·안내 강화**<br>- 관광지 안내판·사인·브로셔 등 현장 정보 부족 문제 해결 필요<br>- 공항·항구·버스터미널 등 제주 주요 관문 중심 홍보체계 구축<br>- 초행 장애인 관광객을 위한 쉬운 이용 가이드(영상·픽토그램 등) 제작<br><br>**3) 지역별 장애인 관광서비스 확충 체계 구축**<br>- 금악리 → 주변 지역 → 제주 전역 순으로 단계적 확산 모델 제시<br>- 금악리에서 확인된 문제는 특정 지역만의 문제가 아니라 제주 전역에서도 반복될 가능성 높음<br><br>**2. 시급성**<br>- 장애인 관광서비스가 존재해도 정보 부족으로 인해 실제 이용이 어려움<br>- 금악리 사례는 제주 전역 관광지에 동일 구조적 문제가 존재할 가능성을 보여줌<br>- 관광 접근권·여가권 보장을 위해 조속한 정책적 대응 필요<br><br>**3. 실현가능성**<br>- 서비스 자체를 새로 만들 필요 없이 정보·안내·홍보 체계를 개선하는 방식으로 추진 가능<br>- 제주관광공사·관광안내센터 등 기존 조직 활용 가능해 비용 부담 적음<br>- 금악리 시범 실행 후 제주 전역으로 확산하는 단계적 모델로 실현 가능<br><br>**4. 효과성**<br>- 장애인 관광 접근성 확대 및 실제 이용률 상승<br>- 제주 관광의 포용성·친환경 이미지 강화<br>- 노인·영유아·임산부 등 이동 약자에게도 파급효과 존재<br>- 금악리 사례가 도(道) 전체 정책개발의 데이터 기반·정당성을 제공 |
| **정책 과제 발굴 2** | **장애인 체육시설 접근성 및 안전 이용환경 개선 정책모델 제시**<br><br>**1. 정책모델 제시**<br>**1) 장애인 체육시설 접근성 실태 조사 및 개선 모델**<br>- 장애인 화장실이 창고로 사용, 넬라톤·기저귀 교환을 차량에서 해결해야 하는 문제 파악 |

- 이동 동선, 탈의·샤워실 등 이용 취약 구역 중심 실태 조사 추진

**2) 장애인 안전보조·입수 보조 장비 도입 모델**
- 입수 보조장치 부재로 '몸을 던져' 입수해야 했던 사례 개선
- 입수 스텝, 손잡이, 미끄럼방지 장비 등 저비용 장비 우선 설치

**3) 장애인 응대·운영 매뉴얼 구축**
- 모든 과정에서 직원 도움 의존 → 이용 부담·기피 발생
- "직원 도움 없이도 가능한 절차" 중심의 이용 가이드·응대 매뉴얼 구축

**4) 장애인 편의 기능 확충 모델**
- 장애인 화장실 정상화, 위생·프라이버시 기능 확보
- 넬라톤·위생용품 사용 가능한 전용 공간 또는 보관 기능 마련

**2. 시급성**
- 화장실 창고화·입수 위험 등 기본권 침해 및 안전문제 즉각 개선 필요
- 직원 의존 구조로 장애인의 이용 기피 현상 심각

**3. 실현가능성**
- 보조장비 설치·화장실 원상회복 등은 저비용으로 단기 개선 가능
- 직원 교육 및 매뉴얼은 기존 인력 활용으로 실현 가능

**4. 효과성**
- 장애인의 체육시설 이용률 및 안전성 증가
- 직원 의존도 감소로 심리적 부담 완화 및 자율적 이용 촉진

**정책 실행 연차별 계획 수립**

| 연차 | 실행목표 | 주요활동 |
|---|---|---|
| **1년차** | **문제 발굴 및 프로토타입 제작** | ▸ 장애인 체육시설·관광지의 현장 실태 조사(동선, 화장실, 보조장비, 정보 안내 등)<br>▸ 실제 이용자(장애인) 인터뷰 기반 문제 정의 및 프로토타입(보조 스텝, 안내체계 등) 제작 |
| **2년차** | **시범 적용 및 개선** | ▸ 금악리 등 대표 시설·관광지에 프로토타입 시범 운영<br>▸ 사용자 피드백 반영하여 보완 모델 재설계(안내·보조장비·운영 매뉴얼 등) |
| **3년차** | **표준모델 확립** | ▸ 장애인 체육시설 표준 운영매뉴얼 및 장애인 관광서비스 표준 안내체계 확립<br>▸ 시설·관광지별 매뉴얼 반영 및 담당자 교육 프로그램 개발 |

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>4년차</td><td>지역 확산 및 제도화 기반 마련</td><td>▸ 도내 체육시설·관광지로 접근성 개선 모델 확대 적용<br>▸ 제주도 정책 반영을 위한 제도 개선안·지침(가이드라인) 마련</td></tr>
<tr><td>5년차</td><td>도 단위 정책 확산·정착</td><td>▸ 제주도 전역에 장애인 접근성 통합 안내 플랫폼 구축(체육·관광 통합)<br>▸ 지속 운영을 위한 지자체-기관 협력체계(거버넌스) 구축 및 모니터링 체계 정착</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>성과관리 및 환류 (역할분담 등)</td><td>
<table>
<tr><th>성과지표</th><th>수행주체</th><th>모니터링</th></tr>
<tr><td>▸장애인 체육시설·관광지 접근성 개선 건수<br>▸장애인 실제 이용자 수 변화<br>▸장애인 정보안내·홍보 제공 건수<br>▸직원 장애응대 교육 이수자 수</td><td>▸제주도(관광·체육·장애인 정책 부서)<br>▸체육시설·관광지 운영기관<br>▸장애인단체<br>▸대학</td><td>▸이용자 만족도 설문<br>▸현장 접근성 점검<br>▸운영·매뉴얼 준수 점검</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>조례재정의 필요성 및 조례재정(안) 제시</td><td>조례명 : 제주 장애인 접근성 증진 및 이용환경 개선을 위한 조례<br>청구이유 : 장애인 체육시설·관광지의 접근성 부족 및 이용정보 미제공으로 인한 이용권 침해<br>주요내용 : 장애인 접근성 개선 및 운영 투명성 강화<br>▸ 접근성 개선 계획 및 집행 내역 공개<br>▸ 장애인 편의시설 관리·점검 의무화<br>▸ 정보제공·홍보체계 구축 및 결과 공개</td></tr>
<tr><td>최종정책발굴(안) 제시</td><td>[제주 장애인 체육·관광 이용환경 개선을 위한 종합 정책(안)]<br>▸ 장애인 체육시설의 접근성·안전환경 개선<br>▸ 장애인 화장실·보조장비 등 기본 편의기능 정상화<br>▸ 직원 도움 의존 최소화를 위한 이용절차·응대체계 정비<br>▸ 장애인 관광객 대상 정보제공·홍보 강화<br>▸ 제주 전역 장애인 접근성 현황 점검 및 개선체계 구축</td></tr>
<tr><td>기대효과 및 확산 전략</td><td>기대효과<br>1. 장애인의 실질적 이용권 보장<br>▸ 체육시설·관광지 접근성 향상으로 이용장벽 해소<br>▸ 장애인의 건강권·여가권·사회참여 확대<br><br>2. 지역 서비스 수준 향상<br>▸ 장애인 화장실·보조장비 등 편의시설 운영 정상화<br>▸ 직원 응대·안전 체계 개선으로 서비스 품질 강화</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 3. 안전관리 수준 강화<br>▸ 입수보조장치·위험구역 관리 등 사고 예방<br>▸ 위생·응급대응 체계 정비로 안전한 이용환경 구축<br><br>4. 관광 경쟁력 제고<br>▸ 장애인 친화 관광환경 조성으로 제주 관광 이미지 향상<br>▸ 이동약자(노인·영유아 등)까지 포함한 관광객 유입 확대<br><br>5. 지속가능한 지역 포용 기반 마련<br>▸ 시설·관광지 운영자의 접근성 인식 개선<br>▸ 도 전역 확산을 위한 제도화 기반 마련<br><br>**확산 전략**<br>1. 대표 체육시설·관광지 중심의 시범 운영 후 단계적 확대<br>2. 제주도·시설 운영기관·장애인단체 간 협력체계 구축<br>3. 접근성 개선 결과·데이터 공개로 투명성 및 신뢰 확보<br>4. 통합 정보 안내 플랫폼(웹·QR) 구축으로도 전역 확산 용이화 |
| **비고/참고사항** | **참고모델 및 사례**<br>▸국내:「장애인차별금지법(접근성 기준)」, 서울시 '배리어프리 관광도시 전략'<br>▸해외: 일본 '유니버설 관광 접근성 모델', 영국 'Inclusive Fitness Initiative(IFI)' 체육시설 표준<br><br>**참고 문헌/ 자료**<br>▸국가인권위원회「장애인 시설 접근성 실태조사」<br>▸제주관광공사「장애인 관광지원 개선 보고서」<br><br>**멘토링 참여자**<br>▸제주해녀연구소장 조남용<br>▸공공체육시설 직원<br>▸관광안내센터 관계자 |