기본연구 2018-09

제주지역 무장애 관광도시 조성 방안 연구

신 동 일

JRI 제주연구원
Jeju Research Institute

발 간 사

무장애 관광은 인간의 평등권과 복지의 차원에서 중요한 관광정책으로 향후 고령화 사회와 더불어 더욱 더 그 중요성과 가치가 커져갈 것으로 예상되는 분야이다. 특히 2018 평창패럴림픽을 계기로 서울과 강원을 비롯한 많은 지자체들이 무장애 관광환경 조성을 주요한 정책과 사업으로 내세우면서 중앙정부의 지원을 받기 위한 다양한 시책들을 발굴하는 상황이다. 관광선진국이라 불리는 미국과 프랑스, 호주 등은 무장애 관광과 관련하여 다양한 정책들을 시행하고 있고, 단순한 시설 개선뿐만 아니라 관광약자는 물론 관광사업자를 대상으로 하는 업종별 무장애 관광 세미나, 장애인차별해소법의 홍보 등 보다 세심하고 다양한 정책이 수행되고 있다.

제주도의 경우는 2013년 5월 만들어진 ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’ 2017년 2월 수립된 ‘장애물 없는 관광환경 조성 5개년 계획’에 의해 무장애 관광도시로서의 정책을 추진중인 상황이다. 향후 무장애 관광은 제주를 찾는 관광객의 관광권 실현 및 관광활동의 다양성에 기여함은 물론 제주관광의 이미지 제고와 질적 성장에 상당한 역할을 기대할 수 있는 분야이다.

이에 본 연구보고서는 제주관광 이미지 제고와 새로운 브랜드 창출 차원에서 무장애 관광의 육성이 중요하다는 인식 아래 이와 관련한 구체적인 대안들을 모색해보고자 수행되었다. 본 연구가 관광업계, 행정기관, 그 외 관계 기관 모두가 무장애 관광 육성 및 활성화 방안에 대해 진지하게 논의하는 기초자료로 활용되기를 바란다.

2018년 11월

제 주 연 구 원

원장 김 동 전

연구요약

Ⅰ. 서 론

1. 연구목적

○ 본 연구는 타 지역의 사례와 이론적 검토를 통하여 제주관광의 질적 성장과 이미지 제고 등의 효과를 기대할 수 있는 무장애 관광도시 조성을 위한 방향과 세부과제를 제시하는 것임.

II. 국내외 무장애 관광 사례

1. 미국

○ 미국은 장애인차별금지법 제정시행에 따라 숙박시설, 교통시설, 박물관, 식당, 극장 등 관광시설의 장애인 편의제공이 의무화되어 관광부문의 접근성이 많이 개선되었음.

○ 또한 전국장애인협회는 '장애인을 위한 미국대회(Accessible America Contest)'를 통해 장애인을 위한 프로그램, 서비스, 시설, 디자인 등이 우수한 도시를 평가하여 장애인 모범도시를 선정하고 있음

2. 프랑스

○ 프랑스는 장애인편의시설을 갖춘 관광시설을 인증하는 TH(Tourism & Handicaps) 마크를 운영하고 있음.

○ TH(Tourism & Handicaps) 즉, 관광시설 인증은 관광과 관련되는 시설에 4가지 유형의 장애에 대해 라벨을 부여하는데 라벨은 1개에서 4개까지 수준별 시설 평가에 의해 프랑스 전역에 걸쳐 국가적 차원에서 부여함.

3. 일본

○ 일본에서는 배리어프리를 물리적 장벽 개선뿐 아니라 사회의 인식이나 차별도 함께 개선해 나가는 운동, 즉 '복지마을 만들기 운동'으로 진행하고 있음.

○ 도쿄 도는 1996년부터 복지마을 만들기의 '적합증 제도'를 시행하고 있다. 이것은 의무가 아닌 자율신청에 의한 것으로 62개 도쿄도내 자치구에서 모두 시행하고 있으며, 2005년까지 993개 단위건물에 발급되었음.

○ 일본 오키나와는 2004년부터 무장애 관광 정책을 본격적으로 추진하였는데, 2004년부터 3년에 걸쳐 실시한 '무장애 관광 추진 사업'은 모두가 즐길 수 있는 행복한 관광지를 목표로 하여 행정(관광, 복지, 토목, 교육 등), 민간 사업자, 관광 관련 단체, 복지 단체, 시민단체 등이 밀접하게 연계하여 다양한 무장애 관광 사업을 추진하였음.

4. 문화체육관광부

○ 열린 관광지 조성 사업은 지난 2015년에 처음으로 시행되었으며 무장애 관광지 조성은 관광 취약계층인 장애인이 편하면, 모두가 편하다는 인식 전환에서 출발함.

○ 문체부는 관광복지를 확대하기 위해 열린 관광지 조성 사업이 국정과제로 지정됨에 따라 매년 선정 개소 수를 확대해 '22년까지 100개소를 조성할 계획임.

5. 제주특별자치도

○ 2013년 5월 만들어진 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례'에 의해 제주지역은 무장애 관광을 실천할 수 있는 법적 장치는 마련되어 있음.

Ⅲ. 제주지역 무장애 관광 조성에의 시사점

1. 법적 근거를 통한 체계적 계획의 수립

○ 호주는 장애인 서비스법(Disability Service Act, DSA) 등 다양한 주 정부들의 관련 법제정을 통해 일본은 2005년 국토교통성의 「유니버설 디자인 정책대강」으로 기본적인 계획을 마련한 이후 2017년 「유니버설 디자인 2020 행동계획」을 수립함으로써 보다 명확하고 체계적인 무장애 관광 육성을 위한 계획을 마련함.

2. 다양한 인센티브로 무장애 관광 활성화를 추진

○ 문화재 및 문화시설 무장애화를 위해 시범사업 및 우수사례 홍보 및 무장애 새 단장을 실시한 극장 및 음악당 등에 대해서는 고정자산세 및 도시계획세 우대 등 세제혜택 조치를 신설하기로 하는 등 다양한 인센티브 정책을 시행하고 있음.

3. 관광약자들에 대한 배려가 아니라 동등한 기본권 차원

○ 관광약자 체험 프로그램의 운영, 관광약자들의 입장에서 생각해보는 강좌 및 프로그램의 운영, 관광약자를 도와주는 방법 등의 교육과 훈련 등을 통해 동등한 인권을 가진 개체로서 기본권을 행사하는 사회적 분위기를 조성하고 있음.

4. 맞춤형 교육과 서비스로 무장애 관광 확산을 제고

○ 단순한 시설 개선뿐만 아니라 관광약자들을 대상으로 음식 관련 알레르기 대응 매뉴얼의 보급, 관광사업자를 대상으로 하는 업종별 무장애 관광 세미나, 무장애 관광 어드바이저 파견, 장애인 차별해소법의 홍보 등 보다 세심하게 수행되고 있음.

5. 다양한 홍보 수단으로 정보전달력의 강화

○ 호주의 고령자와 장애인을 위한 포털사이트와 일본의 전국 무

장애 관광 정보 사이트를 운영하여 지자체 별로 무장애 관광 정보와 새로운 뉴스 등을 제공하고 있음.

6. 무장애 관광 인증제도의 적극적 활용

○ 프랑스의 관광핸디캡 라벨, 일본의 적합증 등 인증제도 또는 마크의 활용으로 관광약자들에게 보다 정확한 정보를 전달함과 동시에 신뢰할 수 있는 무장애 관광 정보를 제공하고 있음.

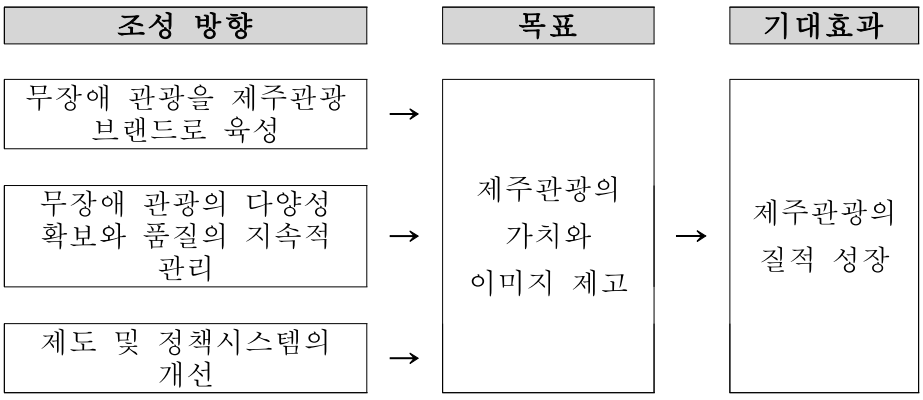
7. 연계 산업으로의 확산과 관광이미지 제고에 큰 효과 기대

○ 휠체어용 수속 카운터, 보안 검사용 휠체어, 음성 항공권 예약 시스템 등 새로운 관광시장으로서의 무장애 관광에 대한 접근이 필수적으로 생겨날 것이고, 기업 또는 지역의 관광이미지를 획기적으로 변화시키는 요인으로 작용할 것임.

Ⅳ. 무장애 관광도시 조성 방안

1. 정책의 방향

[그림 1] 무장애 관광도시 조성을 위한 정책 방향



2. 정책 과제

1) 무장애 관광 캠페인의(BFTC)의 실시

○ 제주를 무장애 관광도시로 브랜드화하고 활성화시키기 위한 제주 관광의 새로운 정책을 표현하고, 범도민적 참여와 확산을 이끌어 내기 위해 '무장애 관광 캠페인(Barrier-free Travel Campaign)'을 전개함.

2) 무장애 관광자원 연구 및 관리

○ 향후 무장애 관광도시 조성을 위해서는 제주지역의 무장애 관광환경 및 자원 데이터베이스를 구축하여 관광약자별 맞춤형 무장애 관광 자원을 활용할 수 있도록 지속적으로 관리해나가야 함.

3) 주기적인 무장애 관광 욕구조사

○ 신체장애인, 정신장애인, 어린이, 노약자 등 다양한 계층의 관광 약자들의 무장애 관광 욕구와 선호도 역시 다양한 형태로 나타날 수밖에 없으므로 이에 대한 주기적인 욕구조사를 통해 보다 효과적인 대응책 마련이 중요함.

4) 무장애 관광의 온라인 홍보 강화

○ 제주도의 종합 관광정보 사이트인 '비지트 제주' 사이트에는 무장애 관광과 관련한 정보들이 어느 정도 제공되고 있으나 일반적인 수준의 정보로 오키나와의 경우처럼 보다 세분화되고 구체적인 정보제공과 온라인 홍보가 요구되는 상황임.

5) 관광약자접근성안내센터의 기능 강화

○ 현재 센터에서 제공하는 관광지 정보들은 운영시간, 주소, 연락처, 요금과 같은 일반적인 정보와 함께 관광약자로서 주의해야 할 사항들을 전달하는 수준이므로 오키나와의 경우처럼 관광약자 유형별로 다양하고 구체적인 정보전달 기능이 시급함.

6) 무장애 관광 품질인증제의 실시

○ 2013년 5월 만들어진 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례'에 의해 제주지역은 무장애 관광을 실천할 수 있는 법적 장치는 이미 마련되어 있음.

7) 무장애 관광 인증 인센티브의 확대

○ 관광진흥기금의 우선 융자 정도의 지원책으로는 큰 효과를 기대하기가 어려움. 따라서 홍보와 마케팅, 고용 지원, 교육 지원 등의 다양한 인센티브를 확대해 나가야 함.

8) 복지관광자문위원회의 활동 강화

○ 위원회 소집 요건을 조정하여 보다 활발하게 무장애 관광 환경 조성을 위한 위원회 활동들을 독려해야 하고, 현재 15인 이내로 규정되어 있는 구성원을 확대하여 전문성과 관광 약자들의 목소리를 보다 심도 있게 반영할 수 있는 체제를 갖추어야 함.

9) 관련 전문가의 적극적 양성

○ 복지센터의 다양한 기능 가운데는 접근가능한 관광 전문 인력 양성이 있는데 복지센터의 기능 강화와 관광 전문 기관을 통한 관련 전문가를 꾸준하게 양성할 수 있어야 함.

10) 무장애 관광 자원봉사자 활동 활성화

○ 무장애 관광 환경의 조성과 활성화는 도민과 자원봉사자들의 적극적인 이해와 참여 없이는 큰 성과를 얻기가 힘든 분야임. 이런 이유로 타 지자체의 무장애 관광 관련 조례들을 살펴보면 관광약자를 지원하는 자원봉사와 관련하여 행정기관의 적극적인 노력과 지원을 명문화해 둔 곳도 있음.

목 차

Ⅰ. 연구개요 ····· 1

1. 연구 배경 ····· 1
2. 연구 목적 ····· 2
3. 연구 방법 ····· 2
4. 연구 내용 ····· 3

Ⅱ. 무장애관광에 관한 이론적 고찰 ····· 4

1. 무장애관광의 개념 ····· 4
2. 무장애관광의 중요성과 법적 근거 ····· 6
3. 선행연구 검토 ····· 9

Ⅲ. 무장애관광 현황 및 사례분석 ····· 14

1. 중앙정부 현황 ····· 14
2. 제주지역 현황 ····· 22
3. 국내외 사례분석 ····· 37
4. 주요 시사점 ····· 55

Ⅳ. 제주지역 무장애 관광도시 조성 방안 ····· 57

1. 조성 방향 ····· 57
2. 세부 과제 ····· 59

Ⅴ. 결론 및 제언 ····· 72

참고문헌 ····· 75

Abstract ····· 76

<표 차례>

<표 Ⅱ- 1> 유니버설 디자인의 7원칙 ····· 5
<표 Ⅱ- 2> 배리어프리 디자인과 유니버설 디자인의 개념 차이 ····· 6
<표 Ⅱ- 3> 장애인차별금지법 중 무장애관광과 관련 있는 법규 ····· 7
<표 Ⅱ- 4> 관광진흥법 중 무장애관광과 관련 있는 법규 ····· 8

<표 Ⅲ- 1> 접근가능한 관광환경 조성 조례 주요 내용 ····· 23
<표 Ⅲ- 2> 제주지역 관광지 무장애 관광환경 조사 결과 ····· 26
<표 Ⅲ- 3> 휠체어 무료대여 서비스 실시 현황 ····· 27
<표 Ⅲ- 4> 무장애 관광환경 조성 추진 현황(2017년) ····· 29
<표 Ⅲ- 5> 무장애 관광환경 조성 연도별 투자계획 ····· 30
<표 Ⅲ- 6> ADA의 적용 편의시설 및 규정 ····· 40

<표 Ⅳ- 1> 무장애 관광 캠페인 단계별 세부전략 종합 ····· 61
<표 Ⅳ- 2> 무장애 관광 인증제도 기관별 역할 분담 ····· 66
<표 Ⅳ- 3> 세부 과제 추진 일정(안) ····· 71

<그림 차례>

[그림 Ⅲ- 1] 문화체육관광부의 열린관광지 사업 ····· 15
[그림 Ⅲ- 2] 한국관광공사의 유형별 무장애 관광코스 ····· 16
[그림 Ⅲ- 3] 한국관광공사의 무장애 관광 정보제공 ····· 17
[그림 Ⅲ- 4] 국제문화협력지원센터의 무장애 국토탐방 ····· 18
[그림 Ⅲ- 5] 국제문화협력지원센터의 무장애 제주탐방 ····· 20
[그림 Ⅲ- 6] 국제문화협력지원센터의 무장애 DMZ탐방 ····· 21
[그림 Ⅲ- 7] 제주관광 홍보 점자책 ····· 24
[그림 Ⅲ- 8] 관광약자 대응 콜센터와 어플리케이션 장애in제주 ····· 31
[그림 Ⅲ- 9] 제주특별자치도관광약자접근성안내센터 홈페이지 ····· 32
[그림 Ⅲ-10] JTICA 홈페이지 관광지 정보 ····· 33
[그림 Ⅲ-11] 관광약자전문여행사 홈페이지 관광지 정보 ····· 34
[그림 Ⅲ-12] 관광약자전문여행사 홈페이지 올레길 정보 ····· 35
[그림 Ⅲ-13] 관광약자 유형별 여행 정보 ····· 36
[그림 Ⅲ-14] 프랑스의 관광핸디캡 라벨 ····· 41
[그림 Ⅲ-15] 일본 사이타마 현의 무장애 적합증 ····· 43
[그림 Ⅲ-16] 일본의 전국 무장애 관광 정보 사이트 ····· 46
[그림 Ⅲ-17] 기존 시설을 개보수하여 무장애 시설로 개선한 사례 ····· 47
[그림 Ⅲ-18] 장애인 전용 주차장 표시와 휠체어 통행로 ····· 47
[그림 Ⅲ-19] 일본 호텔의 무장애 관광 객실과 욕실 ····· 48
[그림 Ⅲ-20] 무장애 지도 어플리케이션 비맵스 ····· 49
[그림 Ⅲ-21] ANA에서 추진하는 무장애 관광 사례 ····· 50
[그림 Ⅲ-22] 관광객 맞춤형 무장애 관광 사업 ····· 51
[그림 Ⅲ-23] 관광지 관련 무장애 관광 지원 서비스 ····· 52
[그림 Ⅲ-24] 식사 관련 무장애 관광 지원 서비스 ····· 53
[그림 Ⅲ-25] 관광사업자 맞춤형 무장애 관광 사업 ····· 53
[그림 Ⅲ-26] 관광사업자 대상 세미나 사업 ····· 54

[그림 Ⅳ- 1] 무장애 관광도시 조성을 위한 정책 방향 ····· 58
[그림 Ⅳ- 2] 무장애 관광 캠페인 단계별 전략 ····· 59

Ⅰ. 연구개요

1. 연구 배경

○ 2017년 1월 문화체육관광부는 행정자치부, 보건복지부, 국토교통부 및 평창동계올림픽조직위원회와 협력하여 2018년 평창동계패럴림픽 대회의 성공적 개최를 위하여 '무장애 관광도시 창출' 업무협약을 체결했었음(신동일, 2017).

○ 문화체육관광부는 업무협약을 통해 국제패럴림픽위원회(IPC)의 '접근성(accessibility)' 기준에 따른 대회시설(경기장, 숙박, 선수촌, 수송)을 완벽하게 준비할 뿐만 아니라, 개최도시(강릉・평창・정선)의 장애인 편의시설 의무 설치 시설이 아닌 민간시설(일반음식점, 숙박시설, 관광시설)과 공중화장실에 대한 장애인 접근성을 개선하여 대회에 참가하는 선수단과 관람객들에게 편의를 제공하고 '무장애 관광도시'를 창출할 목적이었음.

○ 한편 2017년 8월 서울특별시는 시 인구의 약 17%에 이르는 장애인・노인 등 관광약자를 위한 '관광복지' 확대를 뼈대로 하는 무장애 관광도시 조성을 위해 5년간 총 152억 원이 투입된다고 발표했음(신동일, 2017).

○ 서울시의 계획은 물리적 환경 개선과 맞춤형 관광 콘텐츠 개발, 관광정보 접근성 강화, 사회적 인식 개선 등 4개 분야 12개 과제로 계획되어짐. 특히 관광약자 시설을 갖춘 시설이나 지역을 집중 홍보해주는 '무장애인증제'도 실시할 계획임(신동일, 2017).

○ 또한 무장애 관광도시 조성사업을 뒷받침하기 위해 '서울시 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례'를 제정할 계획으로 장애인을 위한 최소 객실 수 의무비율을 현행 0.5%에서 2%로 올리고, 자동차대여사업자가 장애인용 렌터카를 의무적으로 확보하도록 하는 내용이 포함될 예정임(신동일, 2017).

○ 제주도 역시 관광환경 변화에 대응하고 관광복지 실현을 위해 2013년 5월 만들어진 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례'에 의해 무장애 관광을 실천할 수 있는 법적 장치는 이미 마련되어 있으나 활성화되지는 못하는 실정임(신동일, 2017).

○ 이에 따라 본 연구에서는 무장애 관광에 대한 이론적 검토와 제주지역 무장애 관광 관련 현황 및 국내외 타 지역의 선진사례 분석을 통하여 무장애 관광도시 조성을 위한 다양한 정책 방안을 모색해 보는데 있음.

2. 연구 목적

○ 제주지역 무장애 관광도시 조성 방안을 모색하는 것이 본 연구의 궁극적인 목표이고, 이의 달성을 위하여 다음과 같은 구체적인 목적을 이루고자 함.

- 첫째, 배리어프리와 유니버설 디자인의 개념을 통해 무장애 관광의 개념과 중요성 및 법적 근거 등을 살펴보고 연구의 목적을 달성하기 위한 이론적 검토를 실시함.
- 둘째, 무장애 관광 발전과 관련한 국내외 동향 및 사례분석을 통하여 제주지역에의 적용을 위한 시사점을 모색하는 기초자료로 고찰하고자 함.
- 셋째, 제주지역 무장애 관광 현황 및 관련한 계획과 정책, 제도 등 현 상황을 진단하고 향후 개선방안 도출의 방향을 모색하고자 함.
- 넷째, 관련 전문가 및 사업체 등을 대상으로 한 자문 청취 및 현장조사 등을 통해 제주지역 무장애 관광 발전의 방향을 파악하고자 함.
- 마지막으로 이상의 고찰을 통해 제주지역 무장애 관광도시 조성을 위한 방향과 방안 등을 제시하고자 함.

3. 연구 방법

○ 문헌연구를 통해 무장애 관광의 개념 정의 및 연구범위를 정하는 기준으로 활용함.

○ 전문가 포럼 및 현장 인터뷰를 통하여 제주지역 무장애 관광의 활성화와 발전 방향을 모색하는 기초자료로 활용함.

○ 국내외 사례조사를 통해 무장애 관광 발전을 위한 다양한 정책 및 사업 등을 살펴보고 궁극적으로는 무장애 관광도시 조성 방안을 검토함.

4. 연구 내용

○ 제1장은 연구의 배경에 따른 연구목적을 제시하고, 그것을 달성하기 위한 연구방법을 다루는 개요 부분임.

○ 제2장은 무장애 관광과 관련하여 배리어프리, 유니버설 디자인 개념과 특성 등에 대한 문헌고찰과 관련 선행연구 검토를 통해 관련 기초자료를 확보 함.

○ 제3장은 제주지역 무장애 관광 현황 및 국내외 선진지역의 무장애관광 사례분석을 통해 제주관광에의 적용을 위한 시사점을 도출함.

○ 제4장은 제주지역 무장애 관광도시 조성 방안을 제시하는 부분으로 다양한 분석 및 전문가포럼을 통해 나타난 문제점과 개선점을 파악하고 무장애 관광도시 조성 방향과 세부과제들을 제시함.

○ 제5장은 결론 및 정책제언으로 앞서의 연구결과를 일목요연하게 정리하고 관련 정책제언을 제시함.

Ⅱ. 무장애 관광에 관한 이론적 고찰

1. 무장애 관광의 개념

○ 배리어프리(Barrier Free)는 문자 그대로 '장애 또는 장벽이 없다'라는 뜻으로 건축물에서 건축적인 장애를 제거하여 장애자와 노인들이 자유롭게 활동할 수 있도록 배려한 설계기준으로 지금은 건축뿐만 아니라 디자인 전반에 적용 범위가 확대되었음(최승철, 2013).

○ 적용대상은 장애인과 노인, 임산부, 어린이, 일시적 장애인까지 확대되었지만 주 대상은 노인과 휠체어 이용자, 시각장애인이지만, 본 원고에서는 노인, 임산부, 어린이, 일시적 장애인을 포함하는 개념을 장애인으로 정의하였음(신동일, 2017).

○ 국토해양부와 보건복지부는 이러한 사회적 문제를 인식하고 "장애물 없는 생활환경(Barrier Free, 이하 배리어프리) 인증제도"를 마련하였음. 인증제도는 어린이·노인·장애인·임산부뿐만 아니라 일시적 장애인 등이 개별시설물·지역을 접근·이용함에 불편을 느끼지 않도록 계획·설계·시공하고 인증 받는 제도임(최승철, 2013).

○ 배리어프리는 대상과 정비개념이 명확하며 정비를 위한 정량적 평가지표가 존재하는 현실적인 개념이지만 유니버설디자인은 "모든 사람을 위한 디자인", 모두에게 평등하고 장애물 자체를 처음부터 설계하지 않는 이상적인 개념임. 따라서 이 두 가지 개념의 장점과 단점을 혼합하여 실용적인 개념으로 정리할 필요성이 있음(최승철 2013).

○ 배리어프리 디자인은 시대적으로 유니버설 디자인보다 먼저 생겨난 개념이다. "요시히코 가와우치는 배리어프리 개념의 형성은 전쟁에서 장애를 입은 병사의 재활, 1940년에서 1950년 유행한 소아마비에 걸린 어린아이들의 사회활동 지원, 교통사고와 인구증가에 따른 장애인의 증가로 인해 도시환경의 장애물을 제거해야 한다는 인식에서 자연스럽게 생겨난 개념이라고 주장했다" (진화경, 2016).

○ 한편, 유니버설 디자인은 장애를 가진 사람뿐만 아니라 모든 사람이 이용할 수 있다는 의미에서 '모두를 위한 디자인(Design for All)'이라고 함(신동일, 2017).

○ 결국 무장애 관광은 장애자는 물론 노약자, 어린이 등 관광약자들이 장애 없이 관광을 가능하게 하는 개념이고, 무장애 관광도시는 제도와 기반 등 다양한 측면에서 무장애 관광환경이 조성되어 있는 도시를 의미하는 개념임.

〈표 Ⅱ-1〉 유니버설 디자인의 7원칙

원 칙	내 용
1, 공평한 사용 Equitable use	다양한 능력을 지닌 사람들에게 유용하고 판매될 수 있는 디자인
2, 사용의 융통성 Flexibility in use	폭 넓은 개인의 선호도와 능력을 수용하는 디자인
3, 간단하고 직관적인 사용 Simple and intuitive use	사용자의 경험, 지식, 언어능력 혹은 현재의 집중도와 관계없이 이해하기 쉬운 디자인
4, 인지할 수 있는 정보 Perceptible information	주변의 조건이나 사용자의 감각능력에 관계없이 필요한 정보를 사용자에게 효과적으로 전달하는 디자인
5, 실수에 대한 관대함 Tolerance for error	위험한 상황이나 의도하지 않은 조직
6, 적은 신체적 노력 Low physical effort	피로를 별로 느끼지 않고 편안하고 효과적으로 사용할 수 있는 디자인
7, 접근과 사용을 위한 크기와 공간 Size and space for approach and use	사용자의 신체사이즈, 자세, 이동능력에 관계없이 접근, 도달, 조작, 사용할 수 있는 적정 크기와 공간을 제공

자료 : 진화경, 진주시 무장애시설 인증기준을 적용한 공공시설 분석 연구, 경상대학교 대학원 석사학위논문, 2016.8, p.8에서 재인용.

<표 Ⅱ-2> 배리어프리 디자인과 유니버설 디자인의 개념 차이

구분	배리어프리 디자인	유니버설 디자인
적용대상	장애인, 노인	모든 이용자
접근방법	기존 장애물을 제거, 정비	처음부터 장애물 설치하지 않음
평가방법	정비를 위한 정량적 지표)	정비에 대한 정성적인 방향 제시
적용목적	공간과 편의시설을 이용 가능 하도록 정비	사용자의 편의와 만족도 향상을 위한 디자인 및 정비
법규 및 조례	장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률	화성시 공공시설물 유니버설디자인 조례
예시	장애인 전용 화장실 주출입구에 단차를 해소하도록 경사로 설치	모든 사람이 이용하기 편한 화장실 주출입구는 단차 없이 계획

자료 : 진화경, 진주시 무장애시설 인증기준을 적용한 공공시설 분석 연구, 경상대학교 대학원 석사학위논문, 2016.8, p.9에서 재인용.

2. 무장애 관광의 중요성과 법적 근거

○ ‘장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률’은 2007년 제정되어 2008년부터 시행 중인 비교적 최근 제정된 법으로, “모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고 장애를 이유로 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함으로써 장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통하여 인간으로서의 존엄과 가치를 구현함” 을 목적으로 하고 있음.

○ 장애인차별금지법의 내용으로는 제13조의 차별금지, 제19조의 이동 및 교통수단 등에서의 차별금지, 제24조 문화·예술 활동의 차별금지 등 삶의 전역에서 장애인을 차별하는 것을 금지하는 조항들을 제정했음(신동일, 2017).

○ 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률에서 장애인 관광과 관련한 법규는 다음과 같이 정리할 수 있음.

〈표 Ⅱ-3〉 장애인차별금지법 중 무장애 관광과 연관 있는 법규

관련 법규 조항	내용
제13조(차별금지)	③ 교육책임자는 당해 교육기관에 재학 중인 장애인 및 그 보호자가 제14조제1항 각 호의 편의 제공을 요청할 때 정당한 사유 없이 이를 거절하여서는 아니 된다. ④ 교육책임자는 특정 수업이나 실험·실습, 현장견학, 수학여행 등 학습을 포함한 모든 교내외 활동에서 장애를 이유로 장애인의 참여를 제한, 배제, 거부하여서는 아니 된다.
제19조(이동 및 교통수단 등에서의 차별금지)	① 「교통약자의 이동편의증진법」 제2조제5호 및 제6호에 따른 교통사업자(이하 "교통사업자"라 한다) 및 교통행정기관(이하 "교통행정기관"이라 한다)은 이동 및 교통수단 등을 접근·이용함에 있어서 장애인을 제한· 배제·분리·거부하여서는 아니 된다. ② 교통사업자 및 교통행정기관은 이동 및 교통수단 등의 이용에 있어서 보조견 및 장애인보조기구 등의 동승 또는 반입 및 사용을 거부하여서는 아니 된다. ③ 교통사업자 및 교통행정기관은 이동 및 교통수단 등의 이용에 있어서 장애인 및 장애인 관련자에게 장애 또는 장애인이 동행·동반한 보조견 또는 장애인보조기구 등을 이유로 장애인 아닌 사람보다 불리한 요금 제도를 적용하여서는 아니 된다. ④ 교통사업자 및 교통행정기관은 장애인이 이동 및 교통수단 등을 장애인 아닌 사람과 동등하게 이용하여 안전하고 편리하게 보행 및 이동을 할 수 있도록 하는 데 필요한 정당한 편의를 제공하여야 한다.
제24조(문화·예술 활동의 차별금지)	① 국가와 지방자치단체 및 문화·예술사업자는 장애인이 문화·예술 활동에 참여함에 있어서 장애인의 의사에 반하여 특정한 행동을 강요하여서는 아니 되며, 제4조제1항 제1호·제2호 및 제4호에서 정한 행위를 하여서는 아니 된다. ② 국가와 지방자치단체 및 문화·예술사업자는 장애인이 문화·예술 활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 한다. ③ 국가 및 지방자치단체는 장애인이 문화· 예술시설을 이용하고 문화·예술 활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.

자료 : 자료를 연구자가 재구성

○ 관광진흥법은 “관광 여건을 조성하고 관광자원을 개발하며 관광 사업을 육성하여 관광 진흥에 이바지하는 것을 목적으로” 하는 법으로 1975년 제정되어 1976년부터 지금까지 시행되고 있음.

○ 관광지 및 관광단지의 개발, 관광종사원, 여행업 등과 같이 관광과 관련한 다양한 내용의 법을 다루고 있으며, 이 중 장애인의 관광과 연관 지을 수 있는 내용은 다음과 같음(신동일, 2017).

〈표 Ⅱ-4〉 관광진흥법 중 무장애 관광과 연관 있는 법규

관련 법규 조항	내 용
제47조의3 (장애인 관광 활동의 지원)	① 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행기회를 확대하고 장애인의 관광 활동을 장려·지원하기 위하여 관련 시설을 설치하는 등 필요한 시책을 강구하여야 한다. ② 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 장애인의 관광 지원 사업과 장애인 관광 지원 단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있다.
제47조의4 (관광취약계층의 관광 복지 증진 시책 강구)	국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적 여건 등으로 관광 활동에 제약을 받고 있는 관광 취약계층의 여행 기회를 확대하고 관광 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.
47조의5 (여행이용권의 지급 및 관리)	① 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자, 그밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 관광취약계층에게 여행이용권을 지급할 수 있다.
제48조의5 (관광체험교육프로그램 개발)	문화체육관광부장관 또는 지방자치단체의 장은 관광객에게 역사·문화·예술·자연 등의 관광자원과 연계한 체험기회를 제공하고, 관광을 활성화하기 위하여 관광체험교육프로그램을 개발·보급할 수 있다. 이 경우 장애인을 위한 관광체험교육프로그램을 개발하여야 한다.

자료 : 자료를 연구자가 재구성

3. 선행연구 검토

○ 무장애 관광은 비교적 최근 들어 필요성과 중요성이 부각되는 분야로 국내·외적으로 관련 선행연구가 활발하지는 않은 상황임. 특히 국내에서는 무장애 생활환경 및 건축 등과 관련한 연구들은 상당 부분 이루어지고 있으나 관광 분야에서는 장애인의 관광 제약요인 분석, 장애인의 관광권 확보와 가치 차원에서의 연구 형태로 행해온 것이 사실임.

1) 장애인 관광권 관련 측면

○ 이명철(2012)은 '지체장애인의 관광활동 만족, 삶의 질, 행동의도 간의 관계' 연구를 통해 지체장애인의 관광활동 만족과 삶의 질, 행동의도 간의 관계를 분석하여 지체장애인을 위한 맞춤형 관광활동 프로그램 개발을 위한 방안을 제시하고, 이를 통하여 지체장애인의 삶의 질을 향상시키는 관광정책을 추진하는데 필요한 기초자료를 얻고자 하였음(이명철, 2012).

○ 연구결과 첫째, 지체장애인의 관광활동 만족이 삶의 질에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였음. 지체장애인들의 자기 자신에 대한 만족감이나 자신에 대한 긍정적이고 의욕적인 삶을 위해서 관광활동이 매우 중요한 것으로 판단할 수 있음.

○ 둘째, 지체장애인의 삶의 질이 행동의도 에 유의한 영향을 미치는 것을 검증하였음. 따라서 지체장애인들은 지속적으로 여러 사람들과 함께 관광활동에 참여하게 되면 자아정체감에 긍정적인 영향을 미쳐 사회 구성원으로서의 자기 역할 인식과 삶의 질을 향상시키는데 기여할 수 있다고 보았음.

○ 셋째, 지체장애인의 관광활동을 세분화하기 위하여 인구 통계적 특성에 따른 관광활동 만족, 삶의 질, 추천의도 간의 관계에 있어 유의한 차이가 있는 지를 검증한 결과 성별, 연령에 따른 조절효과를 확인하였음.

○ 결론적으로 지체장애인들의 관광활동에 대한 만족은 삶의 질의 유형 가운데 자아존중에 유의한 영향을 미치고, 자아존중감이 재관광활동 의도와 주변인들에 대한 긍정적인 추천에 매우 중요한 것이라는 것이 밝혀졌음(이명철, 2012).

○ 이경찬(2014)은 '지체장애인의 개인가치와 심리적 임파워먼트가 관광행동에 미치는 영향' 연구를 통해 지체장애인의 관광행동연구로서 개인가치, 심리적 임파워먼트, 사회적 지원과 관광태도, 관광행동의도간의 관계를 규명함으로써 지체장애인의 관광행동의 구조적 관계를 파악하였음(이경찬, 2014).

○ 구체적으로 살펴보면 지체장애인에게 심리적 임파워먼트는 관광태도에 영향을 주는 변수라는 것을 확인하는 이론적 근거를 제시하였다는 점이 매우 유용한 연구결과로 볼 수 있음(이경찬, 2014). 또한 수정된 연구모형을 통해 지체장애인의 개인가치는 관광이라는 태도에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니라 심리적 임파워먼트와 사회적 지원을 매개하여 관광태도에 영향을 미치는 새로운 관계성이 나타나 향후 이를 뒷받침할 수 있는 이론적 근거를 마련하여야 할 필요성이 제기되었음(이경찬, 2014).

○ 또한 지체장애인에게 있어 관광에 대한 태도를 형성하는데 있어 사회적 지원은 조절효과가 아닌 태도에 직접적인 영향을 주는 변수라는 점이 확인되었고, 이는 향후 지체장애인의 관광활동을 높이기 위해서는 적극적인 사회적 지원방안을 마련해야 한다는 근거를 제시하는데 활용되었음(이경찬, 2014).

○ 강성철(2017)은 '장애인을 고려한 관광휴양시설의 건축계획요소 평가모형 개발 연구'를 통해 장애인을 고려한 관광휴양시설의 건축계획요소를 평가하기 위한 항목 및 도구를 개발 연구하였으며, 장애인을 고려한 관광휴양시설 계획에 영향을 미치는 건축계획요소 항목들을 도출하고, 실증적인 방법을 이용하여 평가기준을 마련하였음(강성철, 2017).

○ 연구의 범위는 포괄적인 장애인 개념을 적용하여, 지체장애, 시·청각 장애, 발달장애, 정신장애 등을 포함한 선·후천적 장애인과 노인 및 일상 수행기능에 장애가 있는 자 등으로 확장하였음(강성철, 2017). 이들을 위한 장애인 관광휴양시설 개발을 위한 건축계획 및 시설 요소와 치유적 환경, 회복적 환경 등 다양한 운영 프로그램 및 서비스, 국내·외 장애인 관광시장 환경 등 선행 연구들에서는 파악하지 못한 부분을 추가하고 보완함으로써 보다 신뢰할 수 있는 장애인을 고려한 관광휴양시설의 건축계획요소 평가 모형을 개발하였음(강성철, 2017).

○ 연구의 결과 첫째, 장애인과 편의시설, 장애인 관련법과 제도, 관광휴양시설의 건축계획요소 평가기준 마련을 위해 이론적 고찰을 분석하여 평가항목을 검토하고, 건축적 고려사항을 반영하여 장애인을 고려한 관광휴양시설 건축계획요소 평가모형의 연구 방향을 설정하였음(강성철, 2017).

○ 둘째, 선행연구 분석 및 사례 조사를 분석하여 기초 예비항목이 도출되었으며, 기초 예비항목은 기존의 장애인 편의시설 관련 건축법규 항목을 포함하여, 숙박시설 및 리조트의 건축요소, 편의서비스, 레저문화, 치유 및 회복, 포괄적인 장애 유형별 특성, 물리적 환경 개선과 접근성 제고를 통한 사회적 가치 실현 등의 내용을 바탕으로 도출하였음(강성철, 2017).

○ 셋째, 도출된 연구의 기초 예비항목을 바탕으로 장애인을 고려한 관광휴양시설 건축계획요소에 대하여 전문가들의 면담조사와 함께 브레인스토밍을 통하여 기초 예비항목에 대한 검증을 거쳐 평가항목을 선정하였음(강성철, 2017).

○ 넷째, 다기준의사결정 평가기법에 의해 평가요소의 평가요인별, 평가계층별, 평가항목별 상대적인 가중치와 항목별 중요도를 평가하기 위하여 실무전문가들의 설문조사를 실시하였고, 설문조사의 내용과 결과를 바탕으로 AHP기법 분석을 이용한 타당화 과정을 거쳐 평가모형을 구축하였음(강성철, 2017).

○ 김혜진(2017)은 '지체장애인의 도시관광권 연구'를 통해 우리나라에서는 장애인의 관광활동과 참여 증진을 위한 다양한 법률들이 제정되어 있음에도 장애인들과의 인터뷰 등의 연구를 통해 각 조항들은 그저 명문화된 언어일 뿐 장애인들의 관광 활동에서 실질적인 기능을 하지 못하고 있다고 주장하고 있음(김혜진, 2017)

○ 연구 결과 장애인들은 오히려 여전히 장애를 이유를 관광을 제한, 배제, 거부당하고 있었고 장애인을 위한 시설물의 미비로 해당 장소에 접근하거나 이용하는 데 어려움을 겪고 있었다고 밝히고 있음(김혜진, 2017).

○ 문제를 해결하기 위해 연구자는 먼저 지체장애인의 주체적이고 적극적인 참여를 통한 도시계획의 방향을 주장함(김혜진, 2017). 비장애인에 비해 상대적으로 아래로 향하는 장애인의 시야(각), 섬세한 감각, 비장애인이 겪을 수 없는 도시의 경험들이 관광 계획 과정에 보태는 과정이 마련될 필요가 있으며 이를 수행하기 위해 전문 교육 과정 등을 통해 장애인 평가단 등이 구성될 필요가 있다고 주장함(김혜진, 2017).

○ 또한 물리적인 시설의 한계를 극복하기 위해 유니버설 디자인(universal design)과 같이 비장애 시설의 무장애화를 조성할 필요가 있고, 장애는 기본적으로 개인의 신체적 결함이지만 장애인을 위한 물리적인 도시환경은 국가가 마련해야 할 영역이기 때문이라고 밝힘(김혜진, 2017).

2) 무장애 관광환경 측면

○ 신동일(2017)은 '국내·외 무장애 관광 사례를 통한 제주에의 시사점 및 과제' 연구를 통해 국내외 무장애 관광 동향과 사례 등의 분석을 통해 제주에의 시사점과 향후 과제를 제시하였음(신동일, 2017).

○ 연구에서는 인간의 관광권 실현과 평등한 관광복지의 구현이라는 측면에서 무장애 인증이 국내·외적으로 확대될 것이라 전망하고, 독일의 경우처럼 관광사업체의 경쟁력 강화를 위해서도 권유와 장려 수준에서 필수적 요소로 전환될 것으로 밝히고 있음. 또한 무장애 관광도시 조

성은 제주지역 관광의 선진화 및 고품질화에 기여하여 궁극적으로 관광산업의 경쟁력을 높일 수 있다고 주장함(신동일, 2017).

○ 결론적으로 무장애 관광을 위한 제주의 과제로는 제주형 인증제도의 적극 시행, 지역사회의 협력과 공감대 조성, 무장애 관광 인센티브의 확대, 관련 조례의 적극적인 활용과 적용, 관련 전문가와 자원봉사자의 적극 육성 등을 제시하고 있음(신동일, 2017).

○ 박경옥(2018)은 '무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향' 연구에서 무장애 관광 관련 부산의 여건을 고찰하고 무장애 관광을 실현하기 위해 부산이 나아가야 할 방향을 제시하고 있음(박경옥, 2018).

○ 연구는 무장애 관광과 관련하여 정보습득단계, 관광시작단계, 관광활동단계로 구분하여 체크리스트를 통해 부산의 주여 관광지를 점검하였고, 그 결과 정보습득단계에서는 대중교통과 정보를 습득할 수 있는 온라인 채널은 양호한 편이나 안내홍보물의 장애인 화장실 정보 표기와 점자안내책자 등의 개선이 필요하다고 밝히고 있음(박경옥, 2018).

○ 관광시작단계에서는 주차장 시설과 매표소 등의 환경은 양호하나 장애유형별 해설서비스가 필요하다고 보고 있고, 관광활동단계에서는 편의시설은 대체로 양호하지만 규격과 필수 요건을 지키지 않는 것으로 밝히고 있음(박경옥, 2018).

○ 결론적으로 무산이 무장애 관광을 위해 나아가야 할 방향으로는 무장애 관광도시 조성에 대한 필요성 인식이 가장 중요하고, 민관협의체의 구성, 무장애 관광센터 개설 및 운영, 무장애 관광인증제 등이 중요하다고 주장하고 있음(박경옥, 2018).

Ⅲ. 무장애 관광 현황 및 사례 분석

1. 중앙정부 현황

1) 문화체육관광부 '열린관광지' 사업

○ 2015년 말 기준, 통계청 인구조사 결과에 따르면 등록 장애인 인구는 250만 명, 65세 이상 고령인구는 662만 명, 0~4세 영유아가 230만 명으로, 무장애 관광지를 필요로 하는 인구는 최소 1600만 명(영・유아 가족은 최소 3인 가족으로 추정)임. 이는 대한민국 인구의 30%를 상회하는 것임(문화체육관광부, 2017).

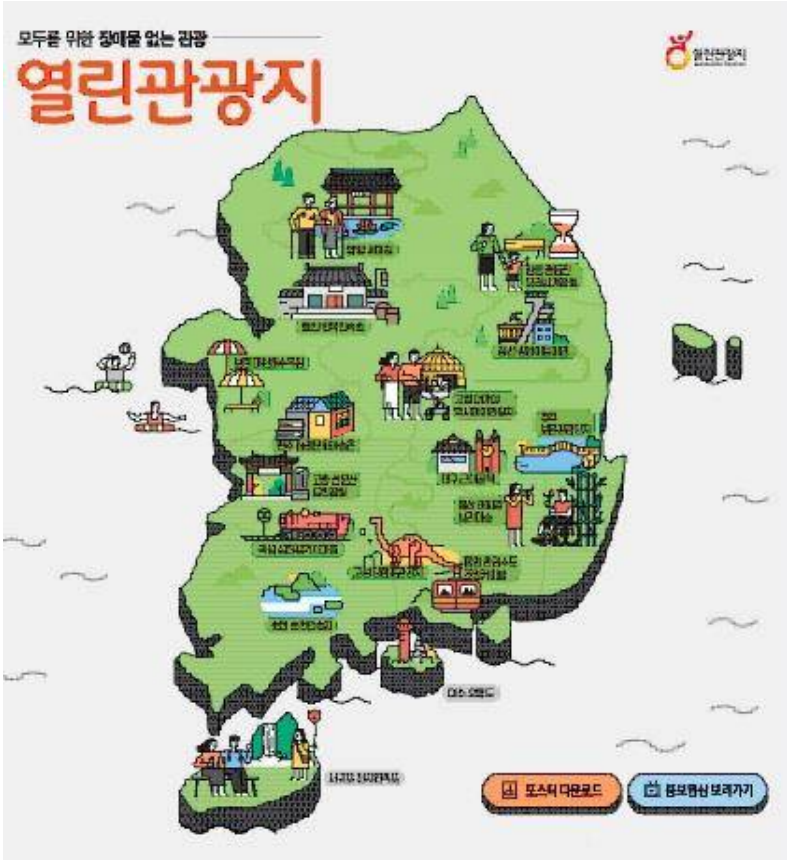
○ 열린 관광지 조성 사업은 지난 2015년에 처음으로 시행되었으며 무장애 관광지 조성은 관광 취약계층인 장애인이 편하면, 모두가 편하다는 인식 전환에서 출발함.

○ 열린관광지 조성을 통해 모두가 누릴 수 있는 관광에 대한 인식이 확대된다면, 국내관광 활성화에도 크게 기여할 수 있을 것으로 기대되어 시작됨(문화체육관광부, 2017).

○ 특히 대한민국은 '16년 말 기준 65세 이상 인구가 전체 인구의 13.5%를 차지해 노인인구 비중이 14%인 고령사회를 목전에 두고 있음. 열린 관광지는 이러한 현실 속에서 관광 기반시설을 개선해 미래 관광 수요 변화에 능동적으로 대처하기 위한 목적도 있음.

○ 2017년까지 이 사업을 통해 작년까지 17개소가 지원 대상으로 선정되었으며, 매년 장애인을 대상으로 조성이 완료된 열린 관광지에 대한 설문조사를 진행한 결과, 접근 편리도 등 전반적인 항목에서 만족도가 상승했음(문화체육관광부, 2018).

[그림 Ⅲ-1] 문화체육관광부의 열린관광지 사업



자료 : http://korean.visitkorea.or.kr

○ 문체부는 관광복지를 확대하기 위해 열린 관광지 조성 사업이 국정과제로 지정됨에 따라 매년 선정 개소 수를 확대해 ’22년까지 100개소를 조성할 계획임(문화체육관광부, 2018).

○ 선정된 열린 관광지에는 장애인 화장실, 장애인 주차장, 휴게공간 등 물리적 환경 개선, 체험공간 조성 등 관광서비스 개선, 픽토그램, 시설 종합 촉지도 등 정보 접근성 개선을 지원함. 또한 실수요자(장애인 및 노약자 등) 모니터링을 통한 맞춤형 개선 컨설팅을 실시해 전 국민의 균등한 관광 향유권을 보장해 나갈 계획임(문화체육관광부, 2018).

○ 문체부는 열린관광지와 기존 관광시설 등과의 연계를 강화하기 위해 무장애여행 추천 코스 확대(’22년까지 200개), 무장애여행 정보 데이터베이스(DB) 구축(숙박, 음식점 등 연간 1,000개), 무장애여행지 연계 나눔 여행 활성화(연간 600명) 등도 추진할 계획임(문화체육관광부, 2018).

○ 또한 열린관광지 조성 사업 외에도 올해부터 무장애 관광환경 조성 계획, 장애인 관광객 실태조사, 실버여행학교 시범 실시, 무장애 여행 코스 발굴과 나눔 여행 확대, 무장애 관광정보 서비스 제공 등 무장애 관광환경 조성을 위한 정책을 강화함. 이를 통해 ‘누구나 갈 수 있고’, ‘주인공이 되는’ 관광지를 만들고 열린 관광복지를 확대할 계획임(문화체육관광부, 2018).

2) 한국관광공사 무장애 여행 사이트 운영

○ 한국관광공사는 무장애 여행 정보 사이트를 운영하면서 장애인여행 추천 코스, 영유아 추천코스, 어르신 추천코스 등으로 구분하여 관광약자들에게 적합한 관광코스 정보를 제공하고 있음.

[그림 Ⅲ-2] 한국관광공사의 유형별 무장애 추천코스



자료 : http://korean.visitkorea.or.kr

○ 또한 장애인, 영유아, 어르신 등 관광약자 유형별로 여행정보를 제공하고 있는데, 장애인 여행정보의 경우 장애인 여행 도우미 사이트, 이동, 숙박, 시청각 장애인을 위한 팁, 장애인 여행 관련 여행사 사이트 소개, 문화누리카드, 타 기관 장애인 여행 관련 웹사이트 등의 비교적 다양한 정보를 제공하고 있음.

○ 무장애 관광정보로는 관광지, 음식점, 숙박업소 등 3가지 분야로 구분하여 장애인 주차장 유무, 장애인 화장실 유무, 출입통로 휠체어 가능 여부, 휠체어 대여 가능 여부 등 몇 가지의 무장애 관광 관련 정보를 제공하고 있음.

[그림 Ⅲ-3] 한국관광공사의 무장애 관광 정보제공



자료 : http://korean.visitkorea.or.kr

3) 국제문화협력지원센터(비영리법인)의 무장애 국토탐방

○ 사단법인 국제문화협력지원센터와 GKL사회공헌재단은 2017년 5월 31일(수)부터 6월 2일(금)까지 2박 3일 동안 장애인들을 대상으로 GKL사회공헌재단과 함께하는「배리어프리 국토탐방 로드+」를 개최함.

○ 1회 순천・곡성 지역을 시작으로 2~3회 용인 한국민속촌, 4회 대구・경주 지역 등 총 4차에 걸쳐 진행되었던 프로그램은 한국관광공사가

선정한 ‘열린관광지’를 중심으로 장애인들과 비장애인들이 아우러져 인문학적 소양을 기를 수 있는 프로그램으로 구성하였음.

○ 특히 1회차 행사「남도문화와 通하는 로드+」는 참가자 모집공고를 통해 모집된 20여 명의 장애인 및 동행가족, 10명의 자원봉사자, 5명의 스페셜 멘토들이 순천・곡성 지역의 자연유산과 문화유적지를 둘러보며 특별한 추억을 남기고 장애인의 문화・관광권 확대를 위한 방안을 모색하였음.

[그림 Ⅲ-4] 국제문화협력지원센터의 무장애 국토탐방



자료 : http://www.icf-korea.org

○ ‘배리어프리 국토탐방 로드+’ 프로그램을 진행하는 사)국제문화협력지원센터에서는 “이번 행사는 장애인과 비장애인의 구분 없이 우리 문학과 문화예술, 역사현장과 종교문화의 경험을 통하여 장애인의 문화・관광의 접근권을 확대하고 물리적・제도적 장벽을 허무는데 의미를 두고 있다.” 고 밝히고, 무엇보다 “우리 국민 모두가 찾고 함께 누릴 수 있는 문화관광지가 되기 위한 노력들, 예를 들면 장애인들을 위한 숙박시설 확충이나 음식점, 화장실, 이동수단 등의 과제들이 점진적으로 개선될 수 있기를 기대한다” 고 말했음.

○ 한편 2018년 6월 5일부터 8일까지 3박4일 동안 진행된 <제주, 평화의 섬을 가다> 프로그램은 공개 모집된 장애인과 동행가족 30여명과 수도회소속 신부 및 수녀, 문화해설사 등 20여명의 자원봉사자, 그리고 평창동계패럴림픽 개막식과 폐막식에 참여했던 성악가 황영택씨와 수묵크로키 화가 석창우씨가 재능기부로 ‘평화콘서트’를 진행하였음.

○ 주요 방문지를 살펴보면, 제주 4・3 70주년을 맞아 4・3 평화공원을 방문하여 헌화하고, 추사 적거지와 김대건 표착기념관, 비자림, 생각하는 정원, 천지연폭포, 성산일출봉 등 제주의 역사와 문화, 생태환경을 보고 느낄 수 있는 주요 거점을 탐방하였음.

○ ‘배리어프리 피스로드+’ 프로그램을 진행하는 사)국제문화협력지원센터는 장애인분들이 여행지로 가장 선호했던 제주도를 모시고 갈수 있어 매우 뜻깊은 행사가 되었다고 밝히기도 함.

[그림 Ⅲ-5] 국제문화협력지원센터의 무장애 제주탐방



자료 : http://www.icf-korea.org

○ 문화소외계층을 대상으로 무장애 여행을 추진하고 있는 사)국제문화협력지원센터는 GKL사회공헌재단의 후원을 받아「배리어프리 국토탐방 PeaceRoad+」프로그램을 기획, '평화'를 주제로 2018년 총 3차례의 행사를 진행하였음.

○ 지난 6월 장애인들과 함께 「제주, 평화의 섬을 가다」를 진행한 바 있는데, 9월에는 다문화가정 청소년들과 「DMZ, 평화의 길을 걷다」를 진행하기도 하였음.

○ 'DMZ, 평화의 길을 걷다' 프로그램은 한반도 분단의 상징 지역인 비무장지대 일원 여행으로 강원도 고성 통일전망대와 DMZ박물관, 양구 전쟁기념관, 제4땅굴 방문과 함께 박수근 미술관, 양구 인문학 박물관, 만해마을 등의 인문학 여행이 핵심이었음.

○ 이번 무장애 관광은 갈등의 분단 상황을 극복하고, 남북한 평화와 공존의 중요성과 가치를 인식할 뿐 아니라 생태환경의 중요성을 체험하는 다양한 프로그램으로 구성되었다고 밝히고 있음.

[그림 Ⅲ-6] 국제문화협력지원센터의 무장애 DMZ탐방



자료 : http://www.icf-korea.org

2. 제주지역 현황

1) 무장애 관광을 위한 조례 제정

○ 2013년 5월 만들어진 ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’에 의해 제주지역은 무장애 관광을 실천할 수 있는 법적 장치는 마련되어 있음(신동일, 2017).

○ 조례 제2조에서 정의하는 관광약자는 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약조건으로 관광활동이 어려운 사람을 말하고 있음.

○ 한편, “접근가능한 관광환경”이란 관광약자들이 제약 없는 관광활동이 가능하도록 이동권과 접근권을 저해하는 각종 장애요소를 없애거나 접근가능한 관광상품 등이 개발·보급·육성되는 환경을 말함.

○ 위에서 말하는 “접근가능한 관광상품 등”이란 관광약자를 대상으로 하는 관광상품 및 프로그램 등을 말하는 것이고, “접근가능한 관광사업”이란 접근가능한 관광환경을 조성하는 사업을 말함.

○ 조례 제3조 1항에 따르면 도지사는 제주특별자치도(이하 “제주자치도”라 한다)의 관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성을 위해 장·단기 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다) 및 그에 따른 시책을 수립해야 하며, 매년 추진상황을 제주특별자치도의회 해당 상임위원회에 보고하여야 함.

○ 또한 같은 조 2항에 의하면 기본계획에는 1. 접근가능한 관광환경 조성의 기본 방향 및 목표, 2. 대상시설의 확충 및 연차별 확대방안, 3. 접근가능한 관광상품 등의 개발·보급·육성 방안, 4. 접근가능한 관광환경 조성 전문 인력 양성 및 교육사업, 5. 접근가능한 관광환경 조성 모니터링 및 평가, 6. 접근가능한 관광환경 조성 및 활성화를 위한 홍보활동, 7. 관광약자의 정보접근성 향상 방안, 8. 접근가능한 관광환경 조성에 필요한 재원확보 및 효율적 운용방안, 9. 접근가능한 관광사업의 육성 및 지원 방안, 10. 그 밖에 접근가능한 관광환경 조성과 복지관광 활성화에 필요한 사항 [제목개정 2016.11.23.] 등이 포함되어야 함.

〈표 Ⅲ-1〉 접근가능한 관광환경 조성 조례 주요 내용

관련 법규 조항	내 용
제5조 (접근가능한 관광환경 인증제)	① 도지사는 관광약자의 관광활동의 각종 장애요소를 없애기 위하여 접근가능한 관광환경 시설 및 설비를 적극적으로 갖춘 제4조의 대상시설 및 접근가능한 관광사업을 운영하는 자에 대하여 접근가능한 관광환경 인증을 할 수 있으며, 인증기간은 3년으로 한다. 〈개정 2016.11.23., 2018.4.4.〉 ③ 도지사는 제1항에 의하여 인증 받은 시설 및 설비를 운영하는 자에게 「제주관광진흥기금 운용·관리 조례」 제4조제3항 제10호에 따른 사업에 우선적으로 융자 및 보조할 수 있다. 〈개정 2016.11.23.〉
제6조 (위원회의 설치)	1. 제3조에 따른 기본계획 및 시책에 관한 사항 2. 접근가능한 관광환경 기준 마련 및 제도개선에 관한 사항 3. 대상시설의 개선 및 확대방안에 관한 사항(신동일, 2017) 4. 접근가능한 관광환경 조성 활성화 지원에 관한 사항 5. 접근가능한 관광환경 조성을 위한 조사연구 및 정보수집에 관한 사항 6. 접근가능한 관광환경 인증제 도입 및 운영에 관한 사항 7. 접근가능한 관광환경 조성에 대한 도민 홍보에 관한 사항
제13조 (센터설치 및 운영)	① 도지사는 제주자치도의 접근가능한 관광환경 조성을 위한 정책을 원활히 추진하기 위하여 복지관광센터(이하 “센터”라 한다)를 설치하여 운영할 수 있으며, 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다. ② 센터의 기능은 다음 각 호와 같다. 〈개정 2016.11.23., 2017.5.1.〉 1. 대상시설 및 프로그램 등의 정보제공 및 안내서비스 2. 접근가능한 관광환경 실태조사 및 평가 3. 접근가능한 관광 프로그램 개발 및 정보접근 콘텐츠 운영 4. 접근가능한 관광 전문 인력 양성 5. 접근가능한 관광환경 인증제 운영 6. 접근가능한 관광 안내책자 발간 및 홍보사업 7. 접근가능한 관광환경 조성 협력 및 네트워크 사업 8. 접근가능한 관광환경 인식확대를 위한 교육사업 9. 그 밖에 접근가능한 관광환경 조성 사업 추진에 필요한 사항

자료 : 자료를 연구자가 재구성

2) 초기 무장애 관광 사업

○ 2014년 제주도와 제주관광공사, 제주점자도서관은 시각장애인을 위한 제주관광 홍보 점자책 '함께 아름다운 제주를 바라봅니다'를 발간했는데, 점자책은 두 권으로 구성됐으며, 제주의 볼거리, 먹거리, 즐길거리 등 다양한 제주 관광 정보가 담겨 있음.

○ 1권에는 제주의 역사와 문화, 7대 명품, 특산품과 축제 등 제주 관련 기본 정보가 담겨 있으며, 2권에는 숲길과 올레길, 순례길을 비롯해 체험 여행과 추천 코스 등의 정보가 수록됨.

○ 전국 시각장애인복지관을 대상으로 선호하는 관광지를 조사해 콘텐츠가 선정됐으며, 전국 주요 시각장애인복지관 등에 배부되었음.

[그림 Ⅲ-7] 제주관광 홍보 점자책



자료 : 제주레저신문, 2014.07.07.

3) 장애물 없는 관광환경 조성 계획

(1) 계획의 배경 및 목적

○ 정부는 관광진흥법을 개정(2014.5)하여 관광취약계층의 관광복지 증진시책 강구와 장애인 관광활동의 지원근거를 마련(법 제47조4)함에 따라 제주도는 제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례(2013.5) 및 시행규칙(2013.10)을 제정함.

○ 계획의 목적은 장애인, 어르신, 임산부, 영·유아 가족 등 관광약자가 '정보습득→이동→식사→숙박'으로 이어지는 일련의 과정에서 제약 없이 이용할 수 있도록 접근성을 확보함으로써 모든 사람들이 접근할 수 있는 장애물 없는 관광지·관광사업장을 조성하기 위함임.

(2) 근거 법령

○ 관광진흥법 제47조의3, 제47조의4

- 장애인 관광활동의 지원, 관광취약계층의 관광복지 증진시책 강구

○ 장애인 차별금지 및 권리 구제 등에 관한 법률

- 교통수단 등에서의 차별금지(제19조), 문화·예술 활동의 차별금지(제24조 등)

○ 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률

- 문화 및 집회시설, 운동시설, 관광숙박시설, 관광휴게시설 등과 관련한 편의시설 기준 제시

○ 교통약자의 이용편의 증진법

- 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 교통수단, 여객시설, 도로를 차별 없이 운전하고 편리하게 이용

○ 제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례

- 접근가능한 관광환경 인증제, 복지관광위원회 설치 등

(3) 무장애 관광환경 실태조사 결과

○ 조사명칭 : 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사

○ 조사기관 : 한국관광공사

○ 조사대상 : 제주지역 74개소(관광지 50, 숙박시설 13, 음식점 11)

○ 조사내용

- 관광지 환경별로(공원, 건축물) 구분하여 'BF인증제도 자체평가서'의 조사표를 작성 조사

- 출입구, 주차장, 화장실, 안내시설, 편의시설, 보행시설로 구분 분석

○ 조사결과

- 조사대상 관광지 50개 중 44개(88%)는 관광 약자들이 접근할 수 있는 보통수준이며, 나머지 6개(12%)는 미흡한 시설로 조사됨.

- 조사항목 중 양호한 시설로는 출입구(50%)이고, 미흡한 시설로는 시각·청각 장애인을 배려한 안내시설이 98%로 가장 부족하게 조사됨.

<표 Ⅲ-2> 제주지역 관광지 무장애 관광환경 조사 결과

구 분	사례수	양 호		보 통		미 흡					
						소 계		미 흡		미설치	
		개소	%	개소	%	개소	%	개소	%	개소	%
출입구	50	25	50	25	50	-	-	-	-	-	-
주차장	50	2	4	36	72	12	24	11	22	1	2
화장실	50	-	-	44	88	6	12	-	-	6	12
안내시설	50	-	-	1	2	49	98	38	76	11	22
편의시설	50	8	16	19	38	23	46	23	46	-	-
보행시설	50	5	10	30	60	15	30	15	30	-	-

주) 편의시설 : 등받이 의자설치, 휠체어 이용 휴게 공간 등을 의미하고, 보행시설 : 보행유도 점자판, 연속 손잡이 설치 등임

자료) 제주특별자치도 관광정책과

(4) 2017년 추진현황

① 관광지 정비

○ 공영관광지 2개소(민속자연사박물관 50백만 원, 천지연 150백만 원)에 대해 시설개선 사업을 추진하였는데, 민속자연사박물관의 경우 경사로 20m, 매표소 1개소, 점자블럭 정비, 천지연은 관람로 장애인화장실 신축, 관람로 트렌치 설치, 공연장 접근 경사로·보행자 교량 바닥·주차장 화장실 정비 등을 실시함.

○ 사설관광지 관광약자 장비 지원 및 시설개선(50백만 원) 사업으로 시설개선 9개소(관광지 7개소, 음식점 2개소)에 대해 경사로 및 주출입구 정비, 기저귀 교환대, 수유시설 설치 등을 하였고, 장비구입 36개소(관광지25개소, 렌터카 7개소, 숙박업 4개소)의 경우 휠체어 47대, 유모차 84대, 유아용품 50대 지원 등을 실시함.

② 이동 수단

○ 이동 수단 무장애 관광환경 조성을 위해서는 전세버스 리프트 차량 지원(3개 업체, 600백만 원)과 휠체어 무료대여 서비스를 실시함.

<표 Ⅲ-3> 휠체어 무료대여 서비스 실시 현황

구 분	보유현황	대여횟수(건)				
		2013	2014	2015	2016	2017
계	55대	349	938	1,974	2,095	2,108
제주관광공사 (웰컴센터)	45대	349	938	1,974	1,697	1,620
도 관광협회 (공항·항만)	10대 (공항6, 항만4)	‘15.12월중 휠체어 구입 비치			398	488

자료) 제주특별자치도 관광정책과

③ 안내·홍보·서비스 교육

○ 관광약자접근성안내센터의 위탁운영

- 접근가능 관광지, 음식, 숙박 안내 등 관광약자 전용 콜센터 운영(230건)
- 관광약자 이동접근 실태 모니터링: 공영·사설관광지 86개소
- 관광약자 전용 관광지 안내책자 및 관광지도 제작·배부(점자책 포함)
- 관광약자 전용 앱(장애in 제주) 개발 및 운영
- 여행작가교실 운영 : 원고 수합 및 블로그 게시
- 장애인 관광 후 후기 등을 모집하여 관광코스 개발 및 데이터 구축
- 복지관광 가이드 북 '이지제주' 제작·배부(국문, 영문, 일문, 중문) 3.200부

○ 관광약자 관련 정보 데이터베이스 구축 및 운영

- 관광약자 관광지원 접근성 모니터링을 위한 제주관광코스 및 콘텐츠 개발
- 교통약자의 이용편의증진법 등 접근성을 객관적으로 평가할 수 있는 자체 체크리스트 개발 및 모니터링단 구성
- 접근가능한 관광지 중심의 관광약자 코스개발(체험 관광상품 및 코스 등)
- 관광약자 접근성 인식개선을 위한 제주관광 홍보영상 제작
- 관광약자 유형별・대상별 실시간 정보관리 및 비지트 제주 연계 정보 제공

○ 관광종사원 관광약자 인식개선 교육

- '제주관광 서비스 아카데미' 과정에 관광약자 인식개선을 위한 강의시간을 의무배정

<표 Ⅲ-4> 무장애 관광환경 조성 추진 현황(2017년)

(단위 : 백만 원)

사 업 명	2017 사업실적			사업추진 내용
	연차별 계획액	예산액	집행액	
합 계	**1,237**	**1,070**	**1,052**	
접점별 무장애 환경 조성	**1,057**	**850**	**832**	
공영관광지	200	200	200	공영관광지 2개소 시설개선
사설관광지	50	50	32	·시설개선: 9개소 ·11,165천원 (관광지 7개소, 음식점 2개소) · 장비구입: 36개소 ·21,255천원 (관광지25개소 , 렌터카 7개소, 숙박업 4개소)
음식점	40	-		
숙박업소	60	-		
전세버스	600	600	600	전세버스 리프트차량 3대 구입지원
렌터카	100	-	-	
휠체어 무료대여	7	-	공사에서 집행	
안내·홍보·서비스 교육	**160**	**220**	**220**	
접근성안내 센터 운영	130	130	130	관광약자 접근성 안내센터 운영 - 콜센터운영 및 홍보자료 제작
관광약자를 위한 홍보	30	90	90	관광약자 유형별·대상별 실시간 정보관리 및 비지트 제주 연계 정보 제공
접근가능 관광환경 인증제	**20**	**-**	**-**	

자료) 제주특별자치도 관광정책과

(5) 향후 추진계획

① 공영관광지

○ 관광약자의 관광수요가 많은 관광지와 유료관광지를 우선적으로 정비 추진하고, 「장애물 없는 관광시설 가이드라인(한국관광공사)」에 맞게 정비하는 것을 원칙으로 하되, 현실여건을 반영하여 정비함.

② 사설관광지(음식점, 숙박업소 포함)

○ 기준보조율 조정(50%→90%)이 될 수 있도록 협의하고, 장비 지원보다는 화장실, 주 출입로 정비 등을 우선하도록 유도함.

③ 리프트 차량 지원

○ 이용객 현황분석을 통한 지원 대수의 조절과 개별여행객 증가에 따른 장애인 핸드컨트롤차량(승용차)으로 대상 확대 방안을 검토함.

④ 관광약자 전용 정보서비스 제공

○ 무장애 관광환경 토털 콜센터 지속 운영 및 최신 관광코스 및 관광약자 안내정보를 실시간으로 운영함.

〈표 Ⅲ-5〉 무장애 관광환경 조성 연도별 투자계획

(단위 : 백만 원)

사 업 명		합계	2016 까지	2017	2018	2019	2020	2021
합 계		**6,648**	**1,133**	**1,237**	**927**	**957**	**1,197**	**1,197**
접점별 무장애 환경 조성		**5,433**	**818**	**1,057**	**747**	**777**	**1,017**	**1,017**
	공영관광지	2,080	200	200	420	420	420	420
	사설관광지	456	206	50	50	50	50	50
	음식점	360	-	40	60	60	100	100
	숙박업소	390	-	60	60	90	90	90
	전세버스	1,400	400	600	-	-	200	200
	렌터카	700	-	100	150	150	150	150
	휠체어 무료대여	47	12	7	7	7	7	7
안내·홍보·서비스 교육		**1,115**	**315**	**160**	**160**	**160**	**160**	**160**
	접근성안내센터 운영	965	315	130	130	130	130	130
	관광약자를 위한 홍보	150	-	30	30	30	30	30
접근가능 관광환경 인증제		**100**	**-**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**

자료) 제주특별자치도 관광정책과

4) 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터

○ ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’ 제13조에 정의된 복지관광센터의 기능을 제주장애인자립생활센터에서 위탁받아 기능을 수행하고 있음.

○ 센터에서는 관광약자접근성 안내사업을 주로 수행하고 있는데, 주된 내용은 복지관광 토털 콜센터의 운영과 자립생활정보제공 어플리케이션 운영임.

○ 어플리케이션에는 제주지역의 관광지, 숙박지, 음식점 및 근린생활시설, 급속충전기 설치 장소 안내, 각 사업체 소개, 위치정보, 이용 시 주의사항, 접근성 픽토그램 및 사진, 주소 및 전화번호 등의 데이터 수록되어 제공되고 있음.

[그림 Ⅲ-8] 관광약자 대응 콜센터와 어플리케이션 ‘장애in제주’





자료 : http://jcil.or.kr/

○ 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(JTICA)에서는 관광약자 등을 위해 관광지, 숙박시설, 음식점 등의 정보를 제공하는 서비스를 제공하고 있음.

[그림 Ⅲ-9] 제주특별자치도관광약자접근성안내센터 홈페이지



자료 : http://jtica1566.wixsite.com

○ 센터에서 제공하는 관광지 정보들은 운영시간, 주소, 연락처, 요금과 같은 일반적인 정보와 함께 관광약자로서 주의해야 할 사항들을 전달하는 수준임.

○ 예를 들어 절물자연휴양림 관련 주의사항을 보면 매표소에 단차가 있고 경사가 급한 구간은 혼자 다니기 힘들다는 정보를 전달하고 있고, 용연다리 관련 정보를 보면 장애인 화장실의 경우 약 150미터 떨어진 공중화장실을 이용해야 한다고 하고 있음.

○ 하지만 제주민속오일장, 수목원 테마파크, 넥슨컴퓨터박물관 등 관광약자에게 필요한 정보는 없이 단순히 일반적인 정보만 제공되는 관광지가 혼재해 있는 상황임.

○ 또한 제주시내권 이외에 서귀포시와 제주시 서부권과 동부권 관광지와 관련해서는 전혀 정보가 제공되지 못하고 관련 없는 내용이 채워져 있음.

[그림 Ⅲ-10] JTICA 홈페이지 관광지 정보



자료 : http://jtica1566.wixsite.com

○ 숙박시설과 음식 관련 정보 역시 제주시내권 이외에 서귀포시와 제주시 서부권과 동부권 숙박시설과 음식 관련해서는 전혀 정보가 제공되지 못하고 비어있는 상태임.

5) 민간 관광사업자

○ 관광약자를 주된 대상으로 제주지역에서 관광사업을 하는 여행사는 극히 일부분으로 이들 여행사 홈페이지를 통해서도 제한적이지만 일부 관광약자를 위한 제주관광 정보가 제공되고 있음.

○ 먼저 제주관광약자전문여행사를 표방하는 ‘WE JEJU‘는 장애인 및 어르신들을 위한 맞춤형 여행서비스를 제공함으로써 천혜의 자연환경에서 힐링하며 휴식하고 에너지를 충전하는 삶의 여행에 동행하는 사업을 수행하고 있음(blog.naver.com).

○ 해당 여행사의 홈페이지에서는 관광약자에 대해서 항공, 차량, 관광, 숙소, 식사 등의 유형별로 관광정보를 제공하고 있는데, 항공 분야에

서는 항공사별 관광약자 서비스 종류와 항공료 할인율 정도의 정보를 제공하고 있음.

○ 차량 분야에서는 리프트버스와 리프트차량 서비스 정보와 교통약자 이동지원센터 서비스 정보를 제공하고 있고, 관광정보에서는 제주지역 공영 및 사설 관광지 79곳의 관광정보를 제공하고 있음.

○ 하지만 숙소 관련 정보와 음식 관련 정보는 10건 미만으로 관광약자들의 선택권을 충족시키기에는 상당히 미흡한 수준임.

[그림 Ⅲ-11] 관광약자전문여행사 홈페이지 관광지 정보



자료 : http://www.wejeju.co.kr

○ 또 다른 관광약자전문여행사인 '두리함께'는 장애유형별로 특화된 전문 여행서비스 제공을 표방하면서 관광지정보와 항공정보, 특장버스 및 렌터카, 휠체어 올레길 등의 정보를 제공하고 있음.

○ 항공정보와 관련해서는 항공사별 장애인 할인율 및 가격, 휠체어 고객의 항공기 이용 및 탑승 방법 등의 정보를 제공하고 있고, 차량과 관련해서는 리프트버스와 장애인용 승용차 정보, 휠체어를 타고 체험할 수 있는 올레길 코스와 구간 등의 정보를 제공하고 있지만 관광지 정보는 아직 비어있는 단계임.

[그림 Ⅲ-12] 관광약자전문여행사 홈페이지 올레길 정보



자료 : http://www.jejudoori.com

○ 색다른 부분은 지적장애인, 지체장애인, 사회복지 시설·단체 등 관광약자 유형별로 추천하는 관광코스를 제시하는 정보 서비스를 하고 있다는 점임.

[그림 Ⅲ-13] 관광약자 유형별 여행 정보







자료 : http://www.jejudoori.com

3. 국내·외 사례분석

1) 국내 사례

(1) 무장애 인증제도 시행

○ 무장애 생활환경(Barrier Free)인증제도는 장애인 등 사회적 약자의 시설접근·이용과 이동권 보장을 위해 국토해양부와 보건복지부의 주관으로 시행하고 있는 제도임(신동일, 2017).

○ 인증제도는 법적으로 강제하지 않고 자율적인 적용을 원칙으로 하고 있는데 평가지침을 기준으로 설계·시공한 후 인증기관에 인증을 신청하면 평가를 통해서 인증해주고 있음(신동일, 2017).

○ 인증제도는 '교통약자의 이동편의증진법'과 '장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률'을 근거해 2008년 7월부터 시행하였고, 2010년 7월에 국토해양부에서 '장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙'을 통해 인증에 관한 사항에 대해서 근거를 마련하였음(www.kofod.or.kr).

○ 인증은 '장애물 없는 생활환경 인증제도 시행지침'에서 인증목적, 인증위원회, 인증종류, 인증기관 등에 관한 사항과 인증대상별 지침을 규정하고 있음(www.kofod.or.kr).

○ 인증종류는 본 인증 전에 설계가 완료된 시점에 받는 예비인증과 공사준공 후에 신청하는 본 인증으로 구분하고 있음(신동일, 2017). 인증대상은 지역인증과 개별시설인증으로 나뉘는데 개별시설인증은 도로, 공원, 여객시설, 건축물, 교통수단을 대상으로 하고 있음.

(2) 무장애 관광도시 추진

○ 문화체육관광부는 '15년과 '16년에 강원도(강릉, 평창, 정선)에서 사전에 조사한 장애인 편의시설 실태조사를 바탕으로 민간시설(일반음식점, 숙박시설, 관광시설) 1,101개 중 733개소를 선정해 접근성(accessibility)을 개선하고, 공중화장실 62개소(공공 50개소, 민간 12개소)를 신·개축 및 새 단장(리모델링)할 예정임(신동일, 2017).

○ 문체부 장관은 이를 위해 관계 부처에 재정 지원과 기술적 지원을 요청하고 정부 및 개최도시 간 업무협약을 체결하였음. 행정자치부는 2016년 12월 평창패럴림픽의 장애인 관람과 접근성, 편의 등을 증진하기 위해 경기장 주변 주요 관광지 등의 노후화되고 불편한 공중화장실 개선을 위한 특별교부세(18억 5천만 원)를 지원했음(신동일, 2017).

○ 또한, 관련 기관, 단체 등으로 협의체를 구성해 공중화장실을 대상으로 장애인 접근이 용이한 디자인(Universal design) 기준을 마련하는 등, 평창패럴림픽의 장애인 편의시설 개선을 위해 지속적으로 협력과 지원을 강화해 나갈 계획임(blog.naver.com).

○ 보건복지부는 한국장애인개발원, 한국지체장애인협회 등과 긴밀히 협력해 개최도시의 편의시설 실태를 조사하고, 편의시설 설치에 따른 기술을 지원할 예정임. 국토교통부는 참가 선수와 장애인 등 교통약자의 안전하고 편리한 수송을 도모하기 위해 장애인콜택시 차량 구입비 28억 원(139대)과 저상버스 차량구입비 18억 원(44대) 등, 총 46억 원(183대)을 지원할 예정임(www.korea.kr).

○ 평창패럴림픽조직위원회는 국제패럴림픽위원회(IPC)의 접근성 기준 및 국내 관계 법령을 반영해 대회 시설에 장애인 관람석(전체관람석 1% 이상)과 경사로, 승강기를 설치할 예정임(신동일, 2017). 또한 숙박부분에서는 국제패럴림픽위원회(IPC), 언론 및 각국 대표단 등 패럴림픽 대회 관계자들이 이용할 수 있는 72실을 확보하고, 선수촌은 총 440세대 중 182세대(436베드)를 휠체어 참가자들이 이용할 수 있는 객실로 확보할 계획임(신동일, 2017).

○ 강원도와 개최도시(강릉・평창・정선)는 민간시설(음식・숙박・관광) 733개소와 공공화장실 62개소를 정비해 나갈 예정임. 우선적으로 음식점 566개소의 장애인주차장과 경사로, 입식식탁(테이블) 등을 개선함(신동일, 2017).

○ 숙박시설 141개소에는 장애인주차장과 경사로는 물론 장애인 등 모든 사람들이 이용할 수 있는(유니버설) 디자인 객실을 마련함. 관광시설 26개소에는 장애인주차장과 안전바, 경사로 등을 설치할 예정이고, 공중화장실 62개소의 경사로와 장애인화장실, 보온시설 등을 정비하고

장애인 접근성(accessibility) 개선을 위해 적극 협력할 계획임(신동일, 2017).

○ 이와 같이 신축・새 단장(리모델링)된 민간시설(음식・숙박・관광)과 공공화장실에 대한 정보는 한국관광공사의 '대한민국 구석구석 앱'과 '투어 강원 앱' 등을 통해 제공될 계획임(blog.naver.com).

○ 아울러 조직위는 관광객들이 쉽게 이용할 수 있도록 관광안내책자(가이드북)를 제작하고, 외국의 무장애 관광 사이트에도 관련 정보를 제공할 예정임(blog.naver.com).

2) 국외 사례

(1) 미국

○ 미국에서 장애인에 대한 대표적인 법은 1990년에 제정된 장애인법(Americans With Disabilities Act, ADA)으로 이는 다양한 관련법의 영향을 받아 탄생하였음(신동일, 2017).

○ 특히 미국에서는 인종이나 피부색의 '차이'와 '다름'을 이유로 일부 시민들이 주류 사회에 참여하는 것을 막아온 많은 차별적 관행들과 마찬가지로, 장애를 가진 시민들이 사회활동에 참여할 수 없도록 만드는 환경도 제거해야 한다는 주장이 1968년에 연방입법의 형식으로 결실을 맺었음(신동일, 2017).

○ 건축장애물제거법(the Architectural Barriers Act of 1968)은 연방정부의 재정지원을 받아 새로 건립되는 시설이 장애인의 접근이 가능하도록 설계・시공되도록 했음(김혜진, 2017).

○ 1980년대 초반 영국과 미국정부는 장애인관광에 대한 연구를 통해 장애인관광 시장을 주요 세분시장으로 부각하고, 관광업계에 시설 접근성 개선을 독려하는 등 관광장애 제거를 위해 노력하였음(김혜진, 2017).

○ 이후 장애인차별금지법 제정시행에 따라 숙박시설, 교통시설, 박물관, 식당, 극장 등 관광시설의 장애인 편의제공이 의무화되어 관광부문의 접근성이 많이 개선되었음(김혜진, 2017).

○ 특히 미국에 위치한 호텔, 모텔 등의 숙박시설은 점차 더욱 세분화되어지고 엄격해지는 ADA규정을 적용받게 되는데, 2010년 발의되어 2012년 2차례 제정이 지연되고 결국 2013년 1월 31일부터 법적인 구속력을 갖게 되는 신규적용 규정은 다음과 같음(신동일, 2017).

<표 Ⅲ-6> ADA의 적용 편의시설 및 규정

편의 시설	-장애인의 접근이 가능한 골프장, 미니골프장 -수영장 및 스파(승강기, 진입로 및 기타 필요사항) -놀이공간 및 기구 -보트정박장 및 시설 -테마파크 -체육관
신설 규정 /절차	-예약관련 요구사항: 모든 예약담당직원의 장애인 편의시설 숙지, 장애인 숙박가능객실은 가능한 장애인을 위해 마지막 판매까지 유보하도록 함, 장애인에 대한 예약접수 시 예약 확정.
	-ADA 규정하의 안내견이나 소형 말에 대한 추가비용 징수, 숙박 거부, 집요한 질문 금지
	-이동장치: 여러 가지 장애인이 사용할 수 있는 이동장치에 대한 규제는 이의 사용이 불가함을 업소 측에서 제시해야 함(마땅한 이유와 적법 여부에 대한 자료제시 필요)
	-통신장치: 청각장애인을 위한 적절한 통신장치 제공 필수
	-신규숙박업소 또는 개보수 숙박업소의 객실 내 이동 및 통신장치에 대한 신규 규정

자료 : 김혜진, 지체 장애인의 도시 관광권 연구, 서울대학교 환경대학원 석사학위논문, 2017.8, p.22에서 인용.

○ 실제 미국에서는 공원, 관광지, 관광시설 등 관광 레크리에이션 분야에도 ADA 법 이후 실행 매뉴얼과 적용지침들이 실시되고 있음. 또한 전국장애인협회(National Organization on Disability: NOD)는 '장애인을

위한 미국대회(Accessible America Contest)'를 통해 장애인을 위한 프로그램, 서비스, 시설, 디자인 등이 우수한 도시를 평가하여 장애인 모범 도시를 선정하고 있음(신동일, 2017).

(2) 프랑스

○ 프랑스는 장애인편의시설을 갖춘 관광시설을 인증하는 TH(Tourism & Handicaps) 마크를 운영하고 있음.

○ 프랑스는 점차 고령인구가 늘어나고 노인이나 장애인 관광객이 증가하자 2001년부터 관광부는 관광협회 및 장애인협회 등과 협력하여 관광관련시설(숙박시설, 미술관, 다중 레저시설, 레스토랑 등)에 대한 라벨을 부여하는 인증 제도를 실시하게 된 것임(한국장애인인권포럼, 2015).

○ TH(Tourism & Handicaps) 즉, 관광시설 인증은 관광과 관련되는 시설에 4가지 유형의 장애에 대해 라벨을 부여하는데 라벨은 1개에서 4개까지 수준별 시설 평가에 의해 프랑스 전역에 걸쳐 국가적 차원에서 부여함(한국장애인복지진흥회, 2007).

[그림 Ⅲ-14] 프랑스의 관광핸디캡 라벨



자료 : 최승철, 배리어프리 인증 건축물에 대한 유니버설디자인 적용 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2013.2, p.23에서 재인용.

(3) 호주

○ 호주는 1992년 장애인 차별금지법(Disability Discrimination Act, DDA) 및 1993년에 제정된 장애인 서비스법(Disability Service Act, DSA) 등 다양한 주정부들의 관련 법제정을 통해 장애를 가진 사람들도 지역사회의 일원으로 일반인과 똑같이 기본권을 갖게 하고 있음(한국문화관광연구원, 2009).

○ 컨트리링크(Country Link)는 열차 중 적어도 한 구간은 장애인들을 위한 이동 램프(Portable Ramp), 좌석(Seating Area), 화장실(Accessible Toilet), 청각 장애인 보조기구(Hearing Induction Loop), 인터넷 서비스를 제공(www.countrylink.info.nsw.gov.org)하고 있음(강성철, 2017).

○ 숙박부문에서는 호주 전역에 약 5,000개의 방이 장애인 이용 가능서비스를 제공하고 있고, Kakadu National Park와 Northem Territory 등 수 많은 Caravan 공원이나 캠핑 지역은 장애인 접근이 가능한 샤워나 화장실 시설을 제공하고 있음.

○ 또한 고령자와 장애인을 위한 포털사이트(www.accessibility.com.au)는 호주 전역에 걸친 도시 관광과 여행에 관한 정보를 제공하고 있음.

○ See More Scenic Tours(www.geocities.com/ seemoretours)는 장애인을 위해 남동 퀸스랜드 지역에 장애인 이용 접근 가능 차량 및 가이드를 동반한 관광 상품을 제공하고 있음(강성철, 2017).

○ 지자체 차원에서 멜버른시의 ‘Accessing Melboume’은 장애인들을 위해 종합정보책자를 제공하고 있고, 멜버른 및 빅토리아 지역을 방문하는 장애인 여행자를 위한 도우미 서비스(식사, 화장실 이용, 휠체어 대여 등)에 대한 정보 및 서비스를 제공하고 있음(강성철, 2017).

○ 퀸스랜드 주는 「장애인 서비스 계획 2007-2010」에 장애인 관광 플랜(Accessible Tourism Action Plan)을 위한 3대 목표와 7대 세부계획을 수립하여 장애인 관광시장을 주도하고자 노력하고 있음(강성철, 2017).

(4) 일본

① 공공에서의 무장애 관광 정책 추이

○ 일본에서는 배리어프리를 물리적 장벽 개선뿐 아니라 사회의 인식이나 차별도 함께 개선해 나가는 운동, 즉 '복지마을 만들기 운동'으로 진행하고 있음.

○ 도쿄 도는 1996년부터 복지마을 만들기의 '적합증 제도'를 시행하고 있다. 이것은 의무가 아닌 자율신청에 의한 것으로 62개 도쿄도내 자치구에서 모두 시행하고 있으며, 2005년까지 993개 단위건물에 발급되었음.

○ 일본에서 건축물은 하트빌딩법에 의해서 규제되고 있으며, 교통수단은 배리어프리법에 의해 관장되고 있음. 또한, 2006년 12월부터 시행된 배리어프리신법은 보다 강화된 건축규정을 제시하고 있음. 이에 따르면 건물 면적이 2,000㎡이상인 규모의 건물에서는 배리어프리화를 강제적으로 적용하도록 하고 있음(한국장애인복지진흥회, 2007).

○ 사이타마 현서는 배리어프리화를 보다 강화하여 적용하는 복지마을 만들기와 적합증 제도를 조례화하여 시행해오고 있음(신동일, 2017).

[그림 Ⅲ-15] 일본 사이타마 현의 무장애 적합증



자료 : 최승철, 배리어프리 인증 건축물에 대한 유니버설디자인 적용 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2013.2, p.22에서 재인용.

○ 적합증 제도는 규정된 체크리스트로 대상건축물을 검사하여 복지마을 만들기 담당부서에 첨부하여 제출해야 하는데 체크리스트 항목에

100% 만족해야 적합증이 발급됨(신동일, 2017). 적합증을 발급받으면 도청 홈페이지에 발급받은 건축을 게시하여 적합한 시설을 갖추고 있다는 홍보를 해주며 유효기간은 5년임(최승철, 2013).

○ 한편, 「건축물 이동 등 원활화 유도 기준에의 적합 인정」 제도를 실시하여 숙박시설, 관광시설의 접근이 가능하도록 장애인의 편리한 여행 기반을 구축하고 있음(신동일, 2017).

○ 일본은 도도부현별로 다양한 무장애 관광 정책을 추진하고 있는데, 나가사키 현의 경우 조례를 통해 장애인을 위한 다양한 노선의 장애인 전용 순환버스와 장애인 전용 대형택시도 운행되고 있고, '휠체어 외출 맵'을 발행하여 휠체어가 갈 수 있는 관광시설에 대한 지도를 발행하고 있음(강성철, 2017).

○ 홋카이도 니키쵸에 있는 관광농원은 장애인 과일 따기 체험프로그램을 마련하고 있으며, 홋카이도 오타루 시에 있는 힐튼 호텔은 장애인을 배려한 전용 식사메뉴를 개발하고 있음(강성철, 2017).

○ 기우 현의 다카야마 시는 2001년에 '관광복지 도시 선언'을 통해 장애인의 시설 접근성을 평가하는 환경개선 모니터링 투어를 실시하고 있으며(강성철, 2017), '배리어 프리 마을 조성'을 위해 애쓰고 있음. 또한 휠체어로 통행이 가능한 시설 도로를 표시한 관광 지도를 무료로 배부하는 노력을 하고 있음.

○ 지자체별로 부분적으로 행해져왔던 무장애 관광 정책이 구체적으로 제시된 것은 2005년 책정된 국토교통성의 「유니버설 디자인 정책대강」으로 이후 이 구상에 기반을 두어 구체적인 무장애 관광 관련 정책과 사업들이 추진되어 옴.

○ 이 정책대강에서는 장애인 및 고령자뿐 아니라 외국인 관광객도 정책 대상으로 하여, 관광시설, 숙박시설, 교통수단 등에서 ①시설 의 무장애화(하드), ②마음의 무장애화(소프트)를 촉진할 필요가 있음을 제안함.

○ 일본은 초고령화 사회에 진입한 상황에서, 2020년 도쿄 올림픽・패럴

림픽을 맞아 많은 외국인의 방문까지 예측되고 있어서 최근 공공장소의 교통약자 배려에 대한 필요성이 더욱 주목을 받고 있음.

○ 일본정부는 2017년「유니버설 디자인 2020 행동계획」을 수립하였는데, 관계 각료회의에서 결정된 행동계획은 패럴림픽을 계기로 공생사회를 실현하기 위해 ①심리적 배리어프리(국민의식 및 커뮤니케이션) 및 ②유니버설 디자인을 적용한 거리 만들기를 추진하기로 함.

○ 내각부가 중심이 되어 관계부처가 매년 본회의를 통해 시책 실시 결과를 점검하고 이듬해 실시 예정 시책을 점검하고, 유니버설 디자인 2020 성공사례를 인증하여 홍보할 예정임.

○ 관광과 관련해서는 서비스 산업의 접객 향상, 도쿄 대회를 위한 중점적인 무장애화, 관광지 무장애 추진 등이 주요 정책으로 담겨졌는데, 관광지 무장애 추진은 ①무장애 정보 제공 촉진, ②문화재, 문화시설의 무장애화 등의 내용이 담겨 있음.

○ 무장애 관광 정보 관련해서는 호텔 등의 정보 게시를 검토하고 문화재 및 문화시설 무장애화를 위해 시범사업 및 우수사례 홍보 등을 실시하기로 하였으며, 무장애 새 단장을 실시한 극장 및 음악당 등에 대해서는 고정자산세 및 도시계획세 우대 등 세제혜택 조치를 신설하기로 하였음.

○ 이러한 필요성에 발맞춰 개정 배리어프리법이 가결, 2018년 5월 25일 공포된 바, 새로운 배리어프리 기준에 맞추기 위한 건설・인테리어 개조 수요가 늘어날 것으로 예상, 일본 전국이 기존 시설의 개・보수, 교통시설 확충, 관광 상품 정비 등에 착수한 상황임(blog.naver.com).

○ 구체적으로는, 시정촌(기초자치단체) 300곳을 지정하여 배리어프리 마을 만들기 방침 및 중점지구 설정의 기본구상을 노력의무로 규정함. 또한 이미 설치된 지하철역 구내에 다기능 화장실을 설치하고, 불특정 다수가 이용하는 공공 기관의 배리어프리 정보 제공을 의무화, 숙박시설 등의 배리어프리 정비 상황에 대한 지리정보 제공 규정 등을 개정함(blog.naver.com).

○ 한편 일본 정부는 전국 무장애 관광 정보 사이트 운영을 통하여 주요 관광지들의 무장애 관광 관련 시설, 교통, 숙박, 먹거리, 지원시스템 등의 정보 및 신착 뉴스를 제공하고 있음.

[그림 Ⅲ-16] 일본의 전국 무장애 관광 정보 사이트



○ 일본 관광청도 여관 등 숙박시설 배리어프리 촉진사업의 일환으로 공모를 통해 배리어프리 지원금을 교부하는 정책을 발표하였고, 효고현 아시시시의 경우 전국 최초로 무장애 관광에 관한 독자적 조례를 제정함(blog.naver.com).

○ [그림 Ⅲ-4]에서 보는 바와 같이 기존 시설을 개보수하여 턱이 없고 경사가 낮은 휠체어 통행로를 새로 만들거나, 통행로가 어려운 경우에는 엘리베이터를 통해 무장애 시설로 개선한 사례가 많음.

[그림 Ⅲ-17] 기존 시설을 개보수하여 무장애 시설로 개선한 사례



○ 호텔과 관광지 등 주요 장소에는 장애인 전용 주차장을 반드시 조성해야 하고, 노면에 장애인 주차장 표시뿐만 아니라 벽면에도 픽토그램을 부착하여 가시성을 높이고 있고, 주요 관광시설에는 휠체어 통행로 설치가 일반화 되어있음.

[그림 Ⅲ-18] 장애인 전용 주차장 표시와 휠체어 통행로



○ 관광호텔의 경우에는 반드시 일정 수준의 무장애 객실을 두어야 하는데 객실은 휠체어가 자유롭게 지나다닐 수 있도록 설계되어야 하고, 욕실 역시 공간과 시설물의 높이 등이 장애인들도 편안하게 이용할 수 있도록 설계되어 있음.

[그림 Ⅲ-19] 일본 호텔의 무장애 관광 객실과 욕실



② 민간에서의 무장애 관광 사업 추이

○ 일본은 정부뿐만 아니라 정부의 지원은 받는 비영리단체나 순수 민간 영역에서도 다양한 노력을 통해 배리어프리 확충에 나서고 있음.

○ '일본재단(The Nippon Foundation)'은 누구든지 밖으로 나가 편한 마음으로

돌아다닐 수 있는 사회를 만들고자 하는 목표를 가지고, 휠체어 사용자와 유모차를 사용하는 사람들을 포함하여 다양한 사람들을 위한 배리어프리 지도 애플리케이션 비맵스(Bmaps)를 개발, 출시했음(blog.naver.com).

○ 일본재단은 장애를 가진 사람들이 보다 접근하기 쉬운 정보를 만들고자 수 년 동안 일해 왔고, 도쿄가 2020년 올림픽 및 패럴림픽 개최지로 선정되었을 때, 배리어프리 지도 애플리케이션을 만들기로 결정함(blog.naver.com).

○ 비맵스는 장애인, 노인, 유모차 사용자, 학생, 사업가, 외국인 여행자 등 다양한 사람들이 이용할 수 있는 서비스로(blog.naver.com) 지금까지 대부분의 배리어프리 지도는 지정된 개인이 제공한 제한된 정보만을 특정했지만 비맵스에는 누구든 자신이 방문한 시설에 대한 특징을 묘사하는 정보를 쉽게 제출할 수 있음.

[그림 Ⅲ-20] 무장애 지도 어플리케이션 비맵스



자료 : http://www.nippon-foundation.or.jp

○ 이 애플리케이션은 화면의 아이콘을 클릭함으로써 등록할 수 있는 19개의 특징이 있는데, 입구에서의 걸음 수, 휠체어가 접근 가능한 화장실, 안내견 동반 가능 여부, 신용카드 또는 전자화폐 사용 가능 여부, 무료

콘센트와 와이파이 사용 가능 여부 등을 포함함(blog.naver.com). 이용자들은 또한 사진이나 평가를 제출함으로써 더 자세한 정보를 제공할 수 있다.

○ 또한 전동 휠체어 사용자가 필요로 하는 콘센트 사용 가능 여부, 또는 시각 장애 때문에 지폐를 사용하기 어려운 사람들에게 중요한 신용카드와 전자화폐 사용 가능 여부는 사업가나 학생, 그리고 이런 특별한 필요가 없는 다른 사람들에게도 중요한 정보임(blog.naver.com).

○ 일본재단은 누구든 일상생활에서 편안하게 돌아다닐 수 있는 사회를 목표로, 가능한 다양한 배경의 많은 사람들이 정보를 제출하는 양을 늘리도록 비맵스를 홍보하고 있음(blog.naver.com).

○ 'ANA(전일본공수)홀딩즈'에서는 2019년까지 50억 엔을 투자하여 휠체어용 수속 카운터, 보안 검사용 휠체어, 음성 항공권 예약 시스템 등 다양한 편리성 및 접근성 향상을 추진하기로 함(blog.naver.com).

[그림 Ⅲ-21] ANA에서 추진하는 무장애 관광 사례





자료 : ANA 홈페이지

③ 주요 무장애 관광 사업(오키나와의 사례)

○ 일본 오키나와는 2004년부터 무장애 관광 정책을 본격적으로 추진하였는데, 2004년부터 3년에 걸쳐 실시한 '무장애 관광 추진사업'은 모두가 즐길 수 있는 행복한 관광지를 목표로 하여 행정(관광, 복지, 토목, 교육 등), 민간 사업자, 관광 관련 단체, 복지단체, 시민단체 등이 밀접하게 연계하여 다양한 무장애 관광 사업을 추진하였음.

○ 이 과정에서 오키나와는 일본 최초의 무장애 관광센터를 설치하였고 나하공항에는 2007년부터 휠체어를 이용하는 관광객과 고령자 등을 위한 전용 카운터를 이미 설치하여 운영하고 있음.

○ 최근 일본 오키나와 현은 무장애 관광 종합 사이트를 운영하고 있는데 오키나와 관광을 생각하는 관광객과 오키나와 현의 관광사업자 2가지 측면에서 다양한 정보제공과 사업을 추진하고 있음.

[그림 Ⅲ-22] 관광객 맞춤형 무장애 관광 사업

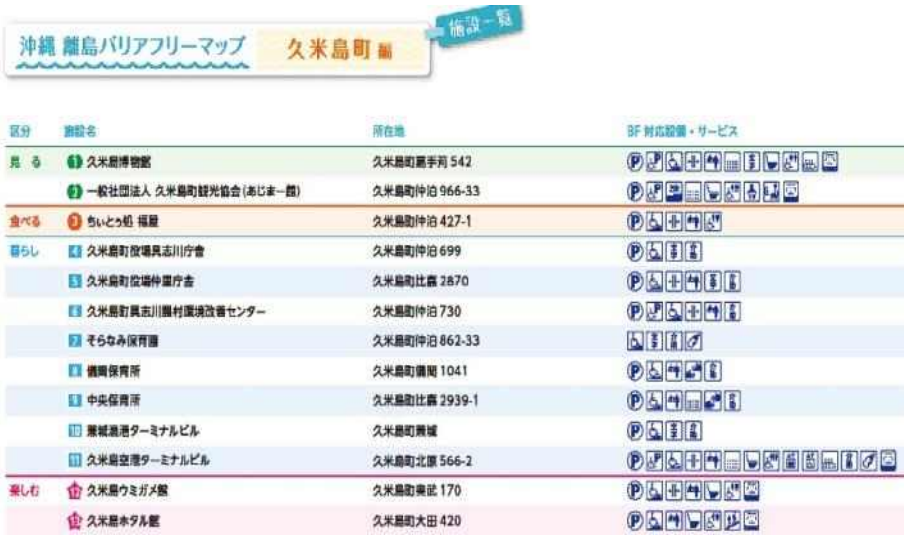


자료 : 오키나와 무장애 관광 홈페이지(http://okibif.jp)

○ 먼저 오키나와 관광을 계획하는 사람들을 위해서는 오키나와의 매력 코너를 통해 액티비티, 관광, 식사, 숙박 등의 구체적인 정보를 제공하고 있고, 모델코스 코너에서는 1박 2일, 2박 3일 등 일정에 따른 맞춤형 코스 정보를, 지원서비스에서는 휠체어 이용자 대응 상담 카운터의 운영 등 가능한 서비스 정보를 제공하고 있음.

○ 구체적으로는 먼저 관광지 별로 무장애 관광 지원 여부를 한 눈에 보여주는 지도를 제작하여 해당 관광지별로 장애인 주차장의 유무, 계단 없는 통행로의 유무, 휠체어 전용 카운터의 유무, 점자 안내책자의 유무 등 아주 구체적이고 상세한 정보들을 제공학고 있음.

[그림 Ⅲ-23] 관광지 관련 무장애 관광 지원 서비스



자료 : 오키나와 무장애 관광 홈페이지(http://okibif.jp)

○ 또한 식사 관련 알레르기 등의 문제가 있는 관광객들을 위해서는 알레르기 대응 메뉴가 가능한 식당 이름과 연락처 등의 정보를 구체적으로 제공하여 세심한 무장애 관광을 추구하고 있음.

[그림 Ⅲ-24] 식사 관련 무장애 관광 지원 서비스



沖縄県 食のアレルギー・食のバリアフリー MAP 4 那覇市版

沖縄県は世
必要な観光

食のアレルギー

食のアレルギー対応として、アレルギー対応メニューのあるお店やアレルゲン表示があるお店などを掲載しています。各店舗における詳細な対応については、各店舗にご確認ください。また、食のアレルギー対応に関する総合的なお問い合わせは、下部のアレルギー対応沖縄サポートデスクまでご連絡下さい。

No.	施設名	種別	住所	連絡先
【アレルゲン不使用など食のアレルギーに対応したメニューがある店舗】				
1	ジャッキーステーキハウス	ステーキハウス	那覇市西1-7-3	098-868-2408
2	だいこんの花 小禄店	ビュッフェレストラン	那覇市高良3-11-1	098-859-5556
3	だいこんの花 安謝店	ビュッフェレストラン	那覇市安謝620	098-861-8889
4	レッドロブスター	レストラン	那覇市安里2-1-1 カーゴス那覇 1F	098-943-4975
5	モスバーガー パレット久茂地店	ハンバーガー	那覇市久茂地1-1-1	098-861-5060
6	モスバーガー 那覇壺屋店	ハンバーガー	那覇市壺屋2-24-14	098-835-9891
7	モスバーガー 那覇新都心店	ハンバーガー	那覇市銘苅2-1-22	098-941-4939
8	銀だこ HAPINAHA店	たこやき	那覇市牧志2-2-30	098-860-8255
9	CoCo壱番屋 那覇天久店	カレー	那覇市天久1-28	098-941-7400
10	ル・パティシエ・ジョーギ	ケーキ	那覇市安謝2-3-10	098-868-7393
11	しぶパン	パン	那覇市松尾2-6-18	098-867-4848

자료 : 오키나와 무장애 관광 홈페이지(http://okibif.jp)

○ 관광사업자를 대상으로 하는 무장애 관광 사업으로는 업종별 무장애 관광 세미나, 무장애 관광 어드바이저 파견, 장애인차별해소법의 홍보 등이 핵심적인 내용들임.

[그림 Ⅲ-25] 관광사업자 맞춤형 무장애 관광 사업



沖縄県内事業者の方へ

基礎やポイントを講義と実践で学ぶセミナーを業種別に開催します。

観光関連事業者に対し、専門家および当事者アドバイザーを派遣いたします。

平成28年4月1日から施行された障害者差別解消法へ対応するためのチェックポイント。

자료 : 오키나와 무장애 관광 홈페이지(http://okibif.jp)

○ 먼저 업종별 무장애 관광 세미나 사업은 강의와 실기(관광객 지원, 배려 방법 등)의 2가지가 기본적인 프로그램으로 이루어져 있는데, 관광사업자 업종으로는 관광 사업, 육상 및 해상 공공교통 등 3가지로 구분되어 이루어짐.

○ 신청자에 대해 전액 무료로 이루어지는 강의와 실기 교육은 참가자 증가하면서 학생들을 대상으로도 장애인 관광객을 이해하고 배려하는 인식을 고양시키기 위해 실시되고 있음.

○ 무장애 관광 어드바이저 파견 사업은 호텔, 지역단체, 관광협회, 버스, 택시, 항공사 등 신청하는 업종 및 단체 별로 맞춤형 전문가를 파견하여 무장애 관광 정비와 촉진을 위한 다양한 상담과 자문을 실시하는 사업임.

[그림 Ⅲ-26] 관광사업자 대상 세미나 사업



자료 : 오키나와 무장애 관광 홈페이지(http://okibif.jp)

4. 주요 시사점

1) 법적 근거를 통한 체계적 계획의 수립

○ 호주는 1993년에 제정된 장애인 서비스법(Disability Service Act, DSA) 등 다양한 주정부들의 관련 법제정을 통해 일본은 2005년 국토교통성의 「유니버설 디자인 정책대강」으로 무장애 관광의 확산을 위한 기본적인 계획을 마련한 이후 2017년 「유니버설 디자인 2020 행동계획」을 수립함으로써 보다 명확하고 체계적인 무장애 관광 육성을 위한 계획을 마련함.

2) 다양한 인센티브로 무장애 관광 활성화를 촉진

○ 무장애 관광 정보 관련해서는 호텔 등의 정보 게시를 검토하고 문화재 및 문화시설 무장애화를 위해 시범사업 및 우수사례 홍보 및 무장애 새 단장을 실시한 극장 및 음악당 등에 대해서는 고정자산세 및 도시계획세 우대 등 세제혜택 조치를 신설하기로 하는 등 다양한 인센티브 정책을 시행하고 있음.

3) 관광약자들에 대한 배려가 아니라 동등한 기본권 차원

○ 관광약자가 되어 관광을 해보는 체험 프로그램의 운영, 관광약자들의 입장에서 생각해보는 강좌 및 프로그램의 운영, 관광약자를 도와주는 방법 등의 교육과 훈련 등을 통해 관광약자들을 배려하는 차원이 아니라 동등한 인권을 가진 개체로서 기본권을 행사하는 사회적 분위기를 조성하고 있음.

4) 맞춤형 교육과 서비스로 무장애 관광 확산을 제고

○ 오키나와의 사례와 같이 단순한 시설 개선뿐만 아니라 관광약자들을 대상으로 음식 관련 알레르기 대응 매뉴얼의 보급, 관광사업자를 대

상으로 하는 무장애 관광 사업으로는 업종별 무장애 관광 세미나, 무장애 관광 어드바이저 파견, 장애인차별해소법의 홍보 등 보다 세심하고 다양하게 수행되고 있음.

5) 다양한 홍보 수단으로 정보전달력의 강화

○ 호주의 고령자와 장애인을 위한 포털사이트 www.accessibility.com.au)와 일본의 전국 무장애 관광 정보 사이트를 운영하여 도도부현 별로 무장애 관광 정보와 새로운 뉴스 등을 제공하고 있고, 무장애 관광 어플리케이션 비맵스는 장애인, 노인, 유모차 사용자, 학생, 사업가, 외국인 여행자 등 다양한 사람들이 이용할 수 있는 서비스로 누구든지 자신이 방문한 시설에 대한 특징을 묘사하는 정보를 쉽게 제출할 수 있도록 하는 방법으로 정보전달력을 높이고 있음.

6) 무장애 관광 인증제도의 적극적 활용

○ 프랑스의 관광핸디캡 라벨, 일본의 적합증 등 인증제도 또는 마크의 활용으로 관광약자들에게 보다 정확한 정보를 전달함과 동시에 신뢰하고 이용할 수 있는 무장애 관광 정보를 제공하고 있음. 또한 인증제도는 관광사업자들에게는 무장애 관광환경 조성의 기준과 지침으로써 활용되어 보다 효율적인 관광사업을 영위할 수 있도록 함.

7) 연계 산업으로의 확산과 관광이미지 제고에 큰 효과 기대

○ ANA(전일본공수)의 휠체어용 수속 카운터, 보안 검사용 휠체어, 음성 항공권 예약 시스템 등 다양한 무장애 관광의 추진 사례에서 보듯이 새로운 관광시장으로서의 무장애 관광에 대한 접근이 필수적으로 생겨날 것이고, 이에 대한 적극적 대응은 기업 또는 지역의 관광이미지를 획기적으로 변화시키는 요인으로 작용할 것임.

Ⅳ. 제주지역 무장애 관광도시 조성 방안

1. 조성 방향

1) 무장애 관광을 제주관광 브랜드로 육성

○ 무장애 관광은 관광권의 실현 및 관광활동의 다양성에 기여함은 물론 제주관광의 이미지 제고와 질적 성장에 상당한 역할을 기대할 수 있는 분야로 제주관광의 대표 브랜드로 육성할 필요성이 큼.

○ 무장애 관광의 육성으로 양적 성장의 부정적 영향과 약점을 극복함과 동시에 제주관광의 매력도를 향상시켜 제주관광의 질적 성장에 기여할 것임.

○ 무장애 관광을 제주지역 주요 관광브랜드 또는 콘텐츠로 육성하기 위해서는 제주지역 무장애 관광의 홍보 및 마케팅 강화, 무장애 관광의 데이터베이스 구축을 통한 체계적 관리, 무장애 관광 관련 이벤트 및 코스, 프로그램의 개발 등이 필요함.

2) 무장애 관광의 다양성 확보와 품질의 지속적 관리

○ 과거 무장애 관광은 장애인을 위한 좁은 범위의 관광 관점에서 접근하는 경향이 있었으나 최근에는 장애인 유형별 무장애 관광환경의 조성은 물론 소아, 임산부, 노인 등 다양하고 적극적인 범위에서 추진되고 있음.

○ 따라서 장애인은 물론 다양한 계층의 관광약자들을 고려하는 무장애 관광환경 조성이 아주 중요하고, 다양성 추구로 자칫 간과하기 쉬운 품질의 지속적 관리도 아주 중요한 문제임.

○ 이를 위해 관광약자들 유형별 계층별로 다양한 관광욕구 및 인식조

사가 주기적으로 이루어져야 하고, 제주도민은 물론 제주지역 관광사업자들의 적극적인 참여와 협조를 통해 품질의 관리가 지속적으로 이루어지도록 해야 함.

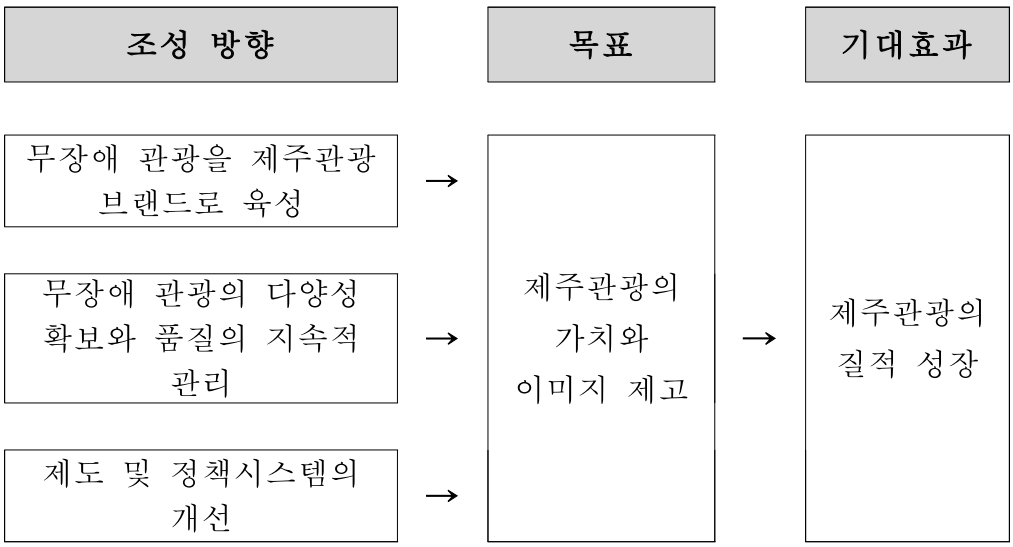
3) 관련 제도 및 정책시스템의 개선

○ 무장애 관광도시 조성이 지속적이면서 체계적으로 이루어지기 위해서는 제도적 뒷받침과 시스템의 구축을 통해 단계별 목표를 설정하고 이를 뒷받침하는 중장기계획과 실천계획이 필요함.

○ 한편, 단계별 목표설정 및 실천과 함께 무장애 관광품질의 지속적 관리 및 정책의 지속성 확보, 이해 집단 간의 협력체계 구축 방안 마련 등이 무장애 관광도시 조성의 기반으로 중요시 됨.

○ 제도 및 정책시스템의 개선은 무장애 관광도시 조성 및 활성화를 효과적으로 수행하기 위한 관련 조직체의 운영과 협력, 품질의 관리, 관련 계획의 수립과 실천, 지원 및 교육 등과 같은 과제들이 필요함.

<그림 Ⅳ-1> 무장애 관광도시 조성을 위한 정책 방향



2. 10대 세부 과제

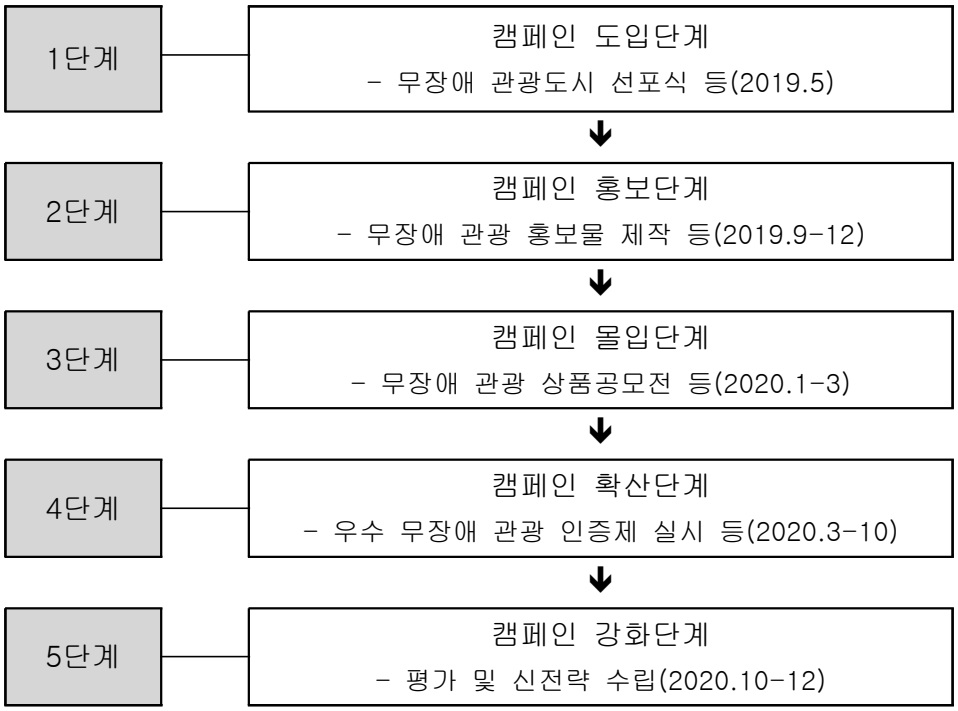
1) 무장애 관광 캠페인(BFTC)의 실시

(1) 추진 방향

○ 제주를 무장애 관광도시로 브랜드화하고 활성화시키기 위한 제주관광의 새로운 정책을 표현하고, 범도민적 참여와 확산을 이끌어내기 위해 '무장애 관광 캠페인(Barrier-free Travel Campaign)'을 전개함.

○ 무장애 관광 캠페인은 다음의 [그림 Ⅳ-1]에서 제시하는 바와 같이 도입단계, 홍보단계, 몰입단계, 확산단계, 강화단계 등 5단계로 구분하여 단계별 세부전략을 시행함.

[그림 Ⅳ-2] 무장애 관광 캠페인 단계별 전략



자료 : 연구자 작성

○ 1단계 : 도입단계로 제주도를 무장애 관광도시로 선포함과 동시에 무장애 관광 추진을 위한 도, 도의회, 지역주민, 관계 전문가, 업계 관계자를 망라한 '제주지역 무장애 관광 추진 TF팀'을 구성함.

○ 2단계 : 홍보단계로 무장애 관광 관련 책자 및 브로슈어, 홍보 동영상 등을 제작하여 공항, 항만, 인터넷 홍보 등을 동시에 병행하여 제주의 무장애 관광 정책 및 사업 등을 홍보·마케팅 하는 단계임.

○ 3단계 : 몰입단계로 무장애 관광 관련 패키지 상품 공모전, 기념품 공모전, 전 국민 대상 아이디어 공모전 등 소프트웨어 측면만이 아니라 제주형 열린관광지의 조성 등 시설개선 측면에서도 무장애 환경조성을 강화하여 제주역이 최고의 무장애 관광 지역임을 대내·외에 각인시키는 단계임.

○ 4단계 : 확산단계로 공모를 통해 선정된 상품 및 아이디어의 실천, 제주지역 우수 무장애 관광 사업체 및 품질인증제 등의 실시를 통해 무장애 관광 프로젝트를 폭넓게 확산시키는 단계임.

○ 5단계 : 강화단계로 1년간의 프로젝트 활동성과에 대한 객관적인 피드백을 통해 문제점과 장·단점을 발굴해 내고, 새로운 전략을 수립하는 단계임.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주관광공사, 제주관광협회, 관련 단체

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주관광공사 : 무장애 관광 국외홍보 및 마케팅 사업 수행

○ 제주관광협회 : 무장애 관광 국내홍보 및 마케팅 사업 수행

○ 관련 단체 : 자원봉사자 활동 지원, 기타 협력사업

(4) 추진 기간

○ 2019년 5월 ~ 2020년 12월(단기사업)

○ 이상의 단계별 세부전략을 종합·정리하여 제시하면 다음의 <표 Ⅳ-1>과 같음.

<표 Ⅳ-1> 무장애 관광 캠페인 단계별 세부전략 종합

Project	주요 사업	비고
1단계 도입단계	· 제주 무장애 관광도시(2014.9) - 취지와 목적, 향후 일정 기자회견 · 제주지역무장애관광추진TF팀 발족(2014.2) - 도, 주민, 전문가, 관광단체, 업계 10여명	2019.5
2단계 홍보단계	· 제주 무장애 관광 관련 책자 및 브로슈어 제작 · 제주 무장애 관광 홍보동영상 제작 · 관광객 대상 무장애 관광 욕구 및 선호도 조사 · 제주지역 무장애 관광 자원 조사 용역 실시 - “제주, 무장애 관광, 100선” 책자 제작	2019.5-12
3단계 몰입단계	· 제주 무장애 관광 패키지 공모전 · 제주 무장애 관광 코스 공모전 · 제주 무장애 관광 기념품 개발 · 전 국민 대상 제주 무장애 관광 체험기 공모 · 우수 블로그 선정 및 SNS 홍보	2019.7-12
4단계 확산단계	· 공모에서 선정된 패키지, 기념품 및 특산품, 아이디어의 현장 실행 및 상품화 · 우수사업체 및 품질인증제 실시	2019.9- 2020.10
5단계 강화단계	· 평가를 통해 신전략 수립	2020.10-12

자료 : 연구자 작성

2) 무장애 관광자원 연구 및 관리

(1) 추진 방향

○ 제주도는 아직까지는 무장애 관광 관련 중장기계획이 수립되어 있고 관련 조례가 제정된 상황으로 이를 근거로 무장애 관광자원을 체계적으로 목록화하거나 데이터베이스 구축을 통한 관리가 필요함.

○ 따라서 향후 무장애 관광도시 조성을 위해서는 제주지역의 무장애 관광환경 및 자원 데이터베이스를 구축하여 관광약자별 맞춤형 무장애 관광자원을 활용할 수 있도록 지속적으로 관리해나가야 함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주연구원, 제주관광공사

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주연구원 : 무장애 관광정책 및 자원 활용 방안 연구

○ 제주관광공사 : 무장애 관광 자원 조사 및 데이터베이스 구축

(4) 추진 기간

○ 2019년 3월 ~ 지속사업

3) 주기적인 무장애 관광 욕구조사

(1) 추진 방향

○ 신체장애인, 정신장애인, 어린이, 노약자 등 다양한 계층의 관광약자들의 무장애 관광 욕구와 선호도 역시 다양한 형태로 나타날 수밖에

없으므로 이에 대한 주기적인 욕구조사를 통해 보다 효과적인 대응책 마련이 중요함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주연구원

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주연구원 : 무장애 관광 욕구 조사 및 정책 연구

(4) 추진 기간

○ 2019년 7월 ~ 지속사업

4) 무장애 관광의 온라인 홍보 강화

(1) 추진 방향

○ 제주도가 지원하고 제주도관광협회가 운영하는 제주관광 온라인 마켓 사이트 탐나오에는 쇼핑관광과 관련한 정보는 전혀 제공되지 못하는 상황임.

○ 제주도의 종합 관광정보 사이트인 '비지트 제주' 사이트에는 무장애 관광과 관련한 정보들이 어느 정도 제공되고 있으나 일반적인 수준의 정보로 오키나와의 경우처럼 보다 세분화되고 구체적인 정보제공과 온라인 홍보가 요구되는 상황임.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주관광공사

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주관광공사 : 비지트 제주 무장애 관광 홍보 및 마케팅 사업 수행

(4) 추진 기간

○ 2019년 3월 ~ 12월(단기사업)

5) 관광약자접근성안내센터의 기능 강화

(1) 추진 방향

○ 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(JTICA)에서는 관광약자 등을 위해 관광지, 숙박시설, 음식점 등의 정보를 제공하는 서비스를 제공하고 있음.

○ 센터에서 제공하는 관광지 정보들은 운영시간, 주소, 연락처, 요금과 같은 일반적인 정보와 함께 관광약자로서 주의해야 할 사항들을 전달하는 수준이므로 오키나와의 경우처럼 관광약자 유형별로 다양하고 구체적인 정보전달 기능이 시급함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주특별자치도관광약자접근성안내센터

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원

○ 제주특별자치도관광약자접근성안내센터 : 제주지역 무장애 관광 정보 제공 및 지원

(4) 추진 기간

○ 2019년 3월 ~ 지속사업

6) 무장애 관광 품질인증제의 실행

(1) 추진 방향

○ 프랑스의 관광핸디캡 라벨처럼 제주지역 무장애 관광과 관련하여 신뢰성과 품질을 보장하는 인증제도의 본격 실행이 아주 중요함.

○ 2013년 5월 만들어진 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례'에 의해 제주지역은 무장애 관광을 실천할 수 있는 법적 장치는 이미 마련되어 있음.

> 관광 제5조(접근가능한 관광환경 인증제)
> ① 도지사는 관광약자의 관광활동의 각종 장애요소를 없애기 위하여 접근가능한 관광환경 시설 및 설비를 적극적으로 갖춘 제4조의 대상시설에 대해 접근가능한 관광환경 인증을 할 수 있으며, 인증기간은 3년으로 한다. <개정 2016.11.23.>

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 관련 기관 및 관련 사업체

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 품질인증 위탁 및 인센티브 제공 등 종합 관리

○ 관련 사업체 : 품질인증제도에 적극 참여

<표 Ⅳ-2> 무장애 관광 인증제도 기관별 역할 분담

구분	주요 역할
제주도	· 무장애 관광 인증제도 총괄 관리 및 시행 · 관련 법/제도의 정비 · 인증 사업자(대상자)에 대한 인센티브 지원 · 인증마크의 개발과 제작 · 인증제도의 사후 평가 및 관리 등
행정시	· 무장애 관광 인증 신청 접수 · 무장애 관광 인증제도의 홍보 · 관련 단체와 협조하여 인증 여부 실사 및 본청 보고 · 인증업체의 사후 관리 등
관광 관련 단체	· 무장애 관광 인증 신청사 현장실사 협조 · 인증 여부 행정시 또는 본청 보고 협조 · 관광사업체의 참여를 유도하고 홍보 등
연구기관	· 조례에서 정한 복지센터의 위탁 수행 · 무장애 관광 인증제도의 기준 및 지침 마련 · 인증제도 사후평가 및 지속적 모니터링

(4) 추진 기간

○ 2020년 3월 ～ 지속사업

7) 무장애 관광 인증 인센티브의 확대

(1) 추진 방향

○ ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’에 의해 접근가능한 관광환경 인증을 받은 대상은 제주관광진흥기금을 우선적으로 융자 및 보조할 수 있다고 하고 있음.

제5조(접근가능한 관광환경 인증제) ③ 도지사는 제1항에 의하여 인증 받은 시설 및 설비를 운영하는 자에게 「제주관광진흥기금 운용·관리 조례」 제4조제3항제10호에 따른 사업에 우선적으로 융자 및 보조할 수 있다. <개정 2016.11.23.>

○ 그러나 현실적으로 대부분의 관광사업체들이 영세하다는 점에서 관광진흥기금의 우선 융자 정도의 지원책으로는 큰 효과를 기대하기가 어려움. 따라서 홍보와 마케팅, 고용 지원, 교육 지원 등의 다양한 인센티브를 확대해 나가야 함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주관광공사

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주관광공사 : 인증 우수업체 선정 및 컨설팅 및 교육 개발 등

(4) 추진 기간

○ 2020년 3월 ~ 지속사업

8) 복지관광자문위원회의 활동 강화

(1) 추진 방향

○ ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’에 의해 도지사는 복지관광자문위원회를 구성하여 무장애 관광과 관련된 다양한 사항들에 대해 자문 및 심의를 하도록 규정하고 있음.

○ 조례에 의해 자문위원회의 역할에 대해서는 구체적으로 잘 명시하고 있음에도 자문위원회의 소집과 관련해서는 구속력이 약하여 2015년 조례 제정 이후 위원회 활동이 미미하다는 비판을 받는 것도 사실임.

제6조(위원회의 설치)
다음 각 호의 사항에 대한 자문 및 심의를 위하여 도지사 소속으로 제주자치도 복지관광자문위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. <개정 2016.11.23.>
1. 제3조에 따른 기본계획 및 시책에 관한 사항
2. 접근가능한 관광환경 기준 마련 및 제도개선에 관한 사항
3. 대상시설의 개선 및 확대방안에 관한 사항(www.humanrights.go.kr)
4. 접근가능한 관광환경 조성 활성화 지원에 관한 사항
5. 접근가능한 관광환경 조성을 위한 조사연구 및 정보수집에 관한 사항(www.humanrights.go.kr)
6. 접근가능한 관광환경 인증제 도입 및 운영에 관한 사항
7. 접근가능한 관광환경 조성에 대한 도민 홍보에 관한 사항
8. 그 밖에 접근가능한 관광환경 조성 활성화를 위하여 도지사가 필요로 하는 사항

제10조(회의 등) ① 위원장은 위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.
② 위원회의 회의는 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에 소집한다.
1. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 때
2. 그 밖에 위원장이 필요하다고 인정하는 때

○ 따라서 위원회 소집 요건을 조정하여 보다 활발하게 무장애 관광 환경 조성을 위한 위원회 활동들을 독려해야 하고, 현재 15인 이내로 규정되어 있는 위원회 구성원을 확대하여 전문성과 관광 약자들의 목소리를 보다 심도 있게 반영할 수 있는 체제를 갖추어야 함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 조례규정의 적극 실행 및 개선방안 검토

(4) 추진 기간

○ 2019년 3월 ~ 지속사업

9) 관련 전문가의 적극적 양성

(1) 추진 방향

○ 조례에 의하면 도지사는 제주자치도의 접근가능한 관광환경 조성을 위한 정책을 원활히 추진하기 위하여 복지관광센터(이하 “센터”라 한다)를 설치하여 운영할 수 있으며, 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다고 규정하고 있음.

○ 복지센터의 다양한 기능 가운데는 접근가능한 관광 전문 인력 양성이 있는데 복지센터의 기능 강화와 관광 전문 기관을 통한 관련 전문가를 꾸준하게 양성할 수 있어야 함.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주특별자치도관광약자접근성안내센터, 제주관광공사

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 조례규정의 적극 실행 및 개선방안 검토

○ 제주특별자치도관광약자접근성안내센터 : 전문가 양성 교육 실행 등

○ 제주관광공사 : 전문가 양성 교육 개발 등

(4) 추진 기간

○ 2019년 9월 ~ 지속사업

10) 무장애 관광 자원봉사자 활동 활성화

(1) 추진 방향

○ 무장애 관광 환경의 조성과 활성화는 도민과 자원봉사자들의 적극적인 이해와 참여 없이는 큰 성과를 얻기가 힘든 분야임. 이런 이유로 타 지자체의 무장애 관광 관련 조례들을 살펴보면 관광약자를 지원하는 자원봉사와 관련하여 행정기관의 적극적인 노력과 지원을 명문화해 둔 곳도 있음.

○ 따라서 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례'에 무장애 관광 자원봉사자 모집과 활동 지원 등을 보다 적극적으로 반영할 필요성이 큼.

(2) 추진 주체

○ 제주특별자치도, 제주관광공사

(3) 추진 주체별 역할

○ 제주특별자치도 : 행·재정적 지원 및 종합 관리

○ 제주관광공사 : 자원봉사자 교육 및 서비스 개발 등

(4) 추진 기간

○ 2019년 9월 ~ 지속사업

<표 Ⅳ-3> 세부 과제 추진일정(안)

10대 세부 과제	사업기간
① 무장애 관광 캠페인의 실시	2019.5~ 2020.12
② 무장애 관광자원 연구 및 관리	2019.3~ 지속사업
③ 주기적인 무장애 관광 욕구조사	2019.7~ 지속사업
④ 무장애 관광 온라인 홍보 강화	2019.3~ 2019.12
⑤ 관광약자접근성안내센터의 기능 강화	2019.3~ 지속사업
⑥ 무장애 관광 품질인증제의 실시	2020.3~ 지속사업
⑦ 무장애 관광 인증 인센티브의 확대	2020.3~ 지속사업
⑧ 복지관광자문위원회의 활동 강화	2019.3~ 지속사업
⑨ 관련 전문가의 적극적 양성	2019.9~ 지속사업
⑩ 무장애 관광 자원봉사자 활동 활성화	2019.9~ 지속사업

Ⅴ. 결론 및 제언

○ 무장애 관광은 인간의 평등권과 복지의 차원에서 중요한 관광정책으로 향후 고령화 사회와 더불어 더욱 더 그 중요성과 가치가 커져갈 것으로 예상되는 분야임.

○ 특히 2018 평창패럴림픽을 계기로 서울과 강원을 비롯한 많은 지자체들이 무장애 관광환경 조성을 주요한 정책과 사업으로 내세우면서 중앙정부의 지원을 받기 위한 다양한 시책들을 발굴하는 상황임.

○ 미국과 프랑스, 호주 등의 관광선진국들도 무장애 관광과 관련하여 다양한 정책들을 시행하고 있고, 일본의 경우에도 단순한 시설 개선뿐만 아니라 관광약자는 물론 관광사업자를 대상으로 하는 업종별 무장애 관광 세미나, 무장애 관광 어드바이저 파견, 장애인차별해소법의 홍보 등 보다 세심하고 다양한 정책이 수행되고 있음.

○ 제주도의 경우는 2013년 5월 만들어진 ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’ 2017년 2월 수립된 ‘장애물 없는 관광환경 조성 5개년 계획’에 의해 무장애 관광도시로서의 정책을 추진중인 상황임.

○ 향후 무장애 관광은 제주를 찾는 관광객의 관광권 실현 및 관광활동의 다양성에 기여함은 물론 제주관광의 이미지 제고와 질적 성장에 상당한 역할을 기대할 수 있는 분야로 제주관광의 대표 브랜드로 육성할 필요성이 큼.

○ 나아가 무장애 관광의 육성으로 양적 성장의 부정적 영향과 약점을 극복함과 동시에 제주관광의 매력도를 향상시켜 제주관광의 질적 성장에 기여할 것임.

○ 따라서 무장애 관광을 제주지역 주요 관광브랜드 또는 콘텐츠로 육성하는 정책이 중요함. 이를 위해서는 제주지역 무장애 관광의 홍보 및 마케팅 강화, 무장애 관광의 데이터베이스 구축을 통한 체계적 관리,

무장애 관광 관련 이벤트 및 코스, 프로그램의 개발 등이 필요함.

○ 또한 무장애 관광도시 조성이 지속적이면서 체계적으로 이루어지기 위해서는 제도적 뒷받침과 시스템의 구축을 통해 단계별 목표를 설정하고 이를 뒷받침하는 중장기계획과 실천계획이 필요함.

○ 이러한 방향 하에 세부과제로는 먼저 제주를 무장애 관광도시로 브랜드화하고 활성화시키기 위한 제주관광의 새로운 정책을 표현하고, 범도민적 참여와 확산을 이끌어내기 위해 '무장애 관광 캠페인(Barrier-free Travel Campaign)'을 전개함.

○ 두 번째, 향후 무장애 관광도시 조성을 위해서는 제주지역의 무장애 관광환경 및 자원 데이터베이스를 구축하여 관광약자별 맞춤형 무장애 관광자원을 활용할 수 있도록 지속적으로 관리해나가야 함.

○ 세 번째, 신체장애인, 정신장애인, 어린이, 노약자 등 다양한 계층의 관광약자들의 무장애 관광 욕구와 선호도 역시 다양한 형태로 나타날 수밖에 없으므로 이에 대한 주기적인 욕구조사를 통해 보다 효과적인 대응책 마련이 중요함.

○ 네 번째, 제주도의 종합 관광정보 사이트인 '비지트 제주' 사이트에는 무장애 관광과 관련한 정보들이 어느 정도 제공되고 있으나 일반적인 수준의 정보로 오키나와의 경우처럼 보다 세분화되고 구체적인 정보 제공과 온라인 홍보가 요구되는 상황임.

○ 다섯 번째, '제주특별자치도관광약자접근성안내센터(JTICA)'에서는 관광약자 등을 위해 관광지, 숙박시설, 음식점 등의 정보를 제공하는 서비스를 제공하고 있지만 정보들은 운영시간, 주소, 연락처, 요금과 같은 일반적인 정보와 함께 관광약자로서 주의해야 할 사항들을 전달하는 수준이므로 오키나와의 경우처럼 관광약자 유형별로 다양하고 구체적인 정보전달 기능이 시급함.

○ 여섯 번째, 프랑스의 관광핸디캡 라벨처럼 제주지역 무장애 관광과 관련하여 신뢰성과 품질을 보장하는 인증제도의 본격 실행이 아주 중요함. 2013년 5월 만들어진 '제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례' 제5조에 의해 인증제도 시행의 법적 근거는 이미

마련되어 있음.

○ 일곱 번째, 무장애 관광 인증사업체에 대한 인센티브 확대가 필요함. 조례에 의해 접근가능한 관광환경 인증을 받은 대상은 제주관광진흥기금을 우선적으로 융자 및 보조할 수 있다고 하고 있으나 현실적으로 대부분의 관광사업체들이 영세하다는 점에서 관광진흥기금의 우선 융자 정도의 지원책으로는 큰 효과를 기대하기가 어려움. 따라서 홍보와 마케팅, 고용 지원, 교육 지원 등의 다양한 인센티브를 확대해 나가야 함.

○ 여덟 번째, 무장애 관광 관련 복지관광위원회의 소집 요건을 조정하여 보다 활발하게 무장애 관광 환경 조성을 위한 위원회 활동들을 독려해야 하고, 현재 15인 이내로 규정되어 있는 위원회 구성원을 확대하여 전문성과 관광 약자들의 목소리를 보다 심도 있게 반영할 수 있는 체제를 갖추어야 함.

○ 아홉 번째, 복지센터의 다양한 기능 가운데는 접근가능한 관광 전문 인력 양성이 있는데 복지센터의 기능 강화와 관광 전문 기관을 통한 관련 전문가를 꾸준하게 양성할 수 있어야 함.

○ 마지막으로 무장애 관광 환경의 조성과 활성화는 도민과 자원봉사자들의 적극적인 이해와 참여 없이는 큰 성과를 얻기가 힘든 분야임. 따라서 ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’에 무장애 관광 자원봉사자 모집과 활동 지원 등을 보다 적극적으로 반영할 필요성이 큼.

○ 이상 제시된 10대 세부과제 외에도 경쟁국(지역)의 동향 조사와 더불어 무엇보다도 무장애 관광에 대한 편견과 오해를 불식시키고 더불어 향유하는 관광산업 육성을 통해 제주관광의 가치가 달라질 수 있다는 인식의 전환이 아주 중요함.

참고문헌

강성철(2017), 장애인을 고려한 관광휴양시설의 건축계획요소 평가 모형 개발 연구, 건국대학교 대학원 박사학위논문

김혜진(2017), 지체 장애인의 도시 관광권 연구, 서울대학교 환경대학원 석사학위논문

박경옥(2018), 무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향, BDI 정책포커스 335호

신동일(2017), 국내・외 무장애 관광 사례를 통한 제주에의 시사점 및 과제, JRI 정책이슈브리프 280호

이경찬(2014), 지체장애인의 개인가치와 심리적 임파워먼트가 관광행동에 미치는 영향, 한양대학교 대학원 박사학위논문

이명철(2012), 지체장애인의 관광활동 만족, 삶의 질, 행동의도 간의 관계, 계명대학교 대학원 박사학위논문

진화경(2016), 진주시 무장애시설 인증기준을 적용한 공공시설 분석 연구, 경상대학교 대학원 석사학위논문

최승철(2013), 배리어프리 인증 건축물에 대한 유니버설디자인 적용 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문

(재)한국장애인복지진흥회(2007), 편의시설인증관련 해외견학보고서

문화체육관광부 보도자료

제주레저신문, 2014년 7월 7일자 기사

http://www.icf-korea.org

http://www.jejudoori.com

http://www.nippon-foundation.or.jp

http://www.wejeju.co.kr

http://jcil.or.kr/

http://jtica1566.wixsite.com

http://korean.visitkorea.or.kr/kor/

http://okibif.jp

Abstract

A Study on the Development of Barrier-free Travel City in Jeju

Dong-Il Sin

Keyword : Barrier-free travel, tourism rights and diversity, qualitative growth of Jeju tourism, representative brand of Jeju tourism

The ultimate goal of the study is to explore ways to create a Barrier-free travel city in Jeju. In addition to contributing to the realization of tourism rights and diversity of tourism activities, Barrier-free travel needs to be fostered as a representative brand of Jeju tourism as it can play a significant role in enhancing the image of Jeju tourism and qualitative growth. By fostering Barrier-free travel, we will overcome the negative effects and weaknesses of quantitative growth and contribute to the qualitative growth of Jeju tourism by enhancing the attractiveness of Jeju tourism. In order to foster armed tourism as a major tourism brand or content in Jeju, strengthening the promotion and marketing of Barrier-free travel in the Jeju region, systematic management through the construction of a database of Barrier-free travel, and development of fault-tourism-related events and courses, programs, etc. In order for the formation of a tourism city with fault tolerant to be sustainable and systematic, a mid- to long-term plan and action plan are needed to set and support the objectives of each stage

through the establishment of a system and system. Meanwhile, continuous management of fault tolerant tourism products, securing continuity of policies, and developing a cooperative system among interested groups, along with setting and implementing goals by stages, are important as the basis for the development of Barrier-free travel city.

It will express new policies of Jeju tourism to brand and promote Jeju as a Barrier-free Travel City and launch a “Barrier-free Travel Campaign“ to induce pan-national participation and expansion. The desire and preference for Barrier-free travel among the physically handicapped, mentally disabled, children, and elderly people of various walks of life must also be diverse, so it is important to prepare more effective countermeasures through regular pressure surveys. As in the case of France and Japan, the government should introduce and implement a fault tolerant tourism-related certification system and implement an aggressive incentive policy for good businesses. In order to develop Barrier-free travel, fostering related experts is important and using volunteers actively.

Barrier-free travel is an important tourism policy in terms of human equality and welfare, and is expected to grow in importance and value along with an aging society. In the future, Barrier-free travel should be promoted as a representative brand of Jeju tourism as it can contribute to the diversity of tourism rights and tourism activities for tourists who visit Jeju, as well as play a significant role in enhancing the image and quality of Jeju tourism.

연 구 진

연 구 책 임 **신 동 일** 제주발전연구원 연구위원

기본연구 2018-09

제주지역 무장애 관광도시 조성 방안 연구

발행인 ‖ 김 동 전
발행일 ‖ 2018년 11월
발행처 ‖ 제주연구원
63147 제주시 아연로 253 (오라2동)
전화: (064) 726-0500 팩스: (064) 751-2168
홈페이지: www.jri.re.kr
인쇄처 ‖ 한미기획출판 전화: (064) 753-7891

ISBN : 978-89-6010-642-0 93980

□ 이 보고서의 내용은 연구진의 견해이며, 제주특별자치도의 정책적 입장과 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.