

2019

정책연구 2019-01

관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안

연구진 김형오 · 장재협 · 신지원

Jeonbuk Institute

정책연구 2019-01

관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안



연구진

연구책임 김형오 · 전북연구원 연구위원
공동연구 장재협 · 전북연구원 전문연구원
신지원 · 전북연구원 전문연구원

자문위원 김흥준 · 원광대학교 교수
송광인 · 전주대학교 교수
유형숙 · 동의대학교 교수
장병권 · 호원대학교 교수
김희옥 · 전라북도 관광총괄과 과장
민동규 · 전라북도 관광총괄과 전문위원

연구관리 코드 : 18JU23

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
전라북도의 정책과는 다를 수도 있습니다.

■ 목 차 | Contents

제1장 서론	3
제1절 연구배경 및 목적	3
1. 연구배경	3
2. 연구목적	5
제2절 연구내용 및 방법	8
1. 연구내용	8
2. 연구방법	11
제2장 정부정책 및 국내·외 사례 검토	15
제1절 관광약자와 장애물 없는 관광환경에 관한 고찰	15
제2절 정부정책 및 법·제도에 관한 검토	19
1. 관광정책과 관광약자·장애물 없는 관광환경의 관계	22
2. 법·제도와 관광약자·장애물 없는 관광환경의 관계	26
제3절 국내·외 사례 검토	40
1. 국내 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 사례	40
2. 해외 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 사례	55
제3장 정책목표 및 정책방향	67
제1절 정책목표 및 정책현황	67
1. 정책목표	67
2. 정책현황	70
제2절 정책방향 및 정책과제	75
1. 정책방향	75
2. 추진과제	77

제4장 추진과제	83
제1절 추진과제 제언	83
1. 관광서비스 및 인식개선	83
2. 관광인프라 개선	91
3. 정보접근성 강화	100
4. 맞춤형 콘텐츠 확충	108
제2절 추진계획 요약	117
1. 연차별 투자계획	117
2. 과제별 투자계획	118
 제5장 결론	 125
제1절 결과 요약	125
제2절 정책 제언	132

표목차 | Contents

[표 1-1] 관광약자에 대한 본 연구의 조작적 정의	6
[표 1-2] 장애물 없는 관광환경 조성 해외 사례	9
[표 2-1] 관광환경의 장애요소(Barriers)	15
[표 2-2] 세계관광기구(UNWTO)의 접근 가능한 관광을 위한 시설지침	20
[표 2-3] 장애물 없는 관광환경과 관련된 국가법령	21
[표 2-4] 제5차 관광진흥기본계획 핵심가치	22
[표 2-5] 관광취약계층을 고려한 관광진흥기본계획 실천과제	23
[표 2-6] 사회적 여가약자에 대한 정책배려 미흡 사례	24
[표 2-7] 관광취약계층을 고려한 국민여가활성화기본계획 실천과제	25
[표 2-8] 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 중 문화·예술활동 등에 관한 조항 ..	28
[표 2-9] 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 중 관광활동 등에 관한 조항	30
[표 2-10] 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 시행령 중 편의시설 설치기준 ..	32
[표 2-11] 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 시행령 중 편의시설 종류	33
[표 2-12] 중앙부처 및 광역시·도 관광약자 및 무장애 관광환경 조성계획	40
[표 2-13] 국내 장애물 없는 환경 및 서비스 가이드라인 사례	41
[표 2-14] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안	44
[표 2-15] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안	45
[표 2-16] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안	46
[표 3-1] 교통약자 대상 전라북도 추진 정책 : 2019년도 기준	70
[표 3-2] 교통약자 대상 전라북도 도로교통과 추진 정책 : 연도별 기준	71
[표 3-3] 전라북도 장애인 편의증진 실태조사 내용요약	72
[표 3-4] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 내용요약	72
[표 3-5] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 추진계획	73
[표 3-6] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 추진계획 (표 계속)	74
[표 3-7] 관광서비스 및 인식 개선 관련 내용 검토	77
[표 3-8] 관광인프라 개선 관련 내용 검토	78
[표 3-9] 정보접근성 강화 관련 내용 검토	79
[표 3-10] 맞춤형 콘텐츠 확충 관련 내용 검토	79

[표 4-1] '관광종사자 인식개선 교육 실시' 정책수혜자	83
[표 4-2] '전라북도 관광약자 관광활동 실태조사' 정책수혜자	85
[표 4-3] '문화관광해설사 수화교육 실시' 정책수혜자	87
[표 4-4] '장애인 문화관광해설사 양성' 정책수혜자	89
[표 4-5] '열린 관광지 조성' 국가예산 개요	91
[표 4-6] '열린 관광지 조성 확대' 정책수혜자	92
[표 4-7] '관광편의시설 확충' 정책수혜자	95
[표 4-8] '관광약자 관광이동차량 지원' 정책수혜자	97
[표 4-9] '관광약자 관광이동차량 지원' 정책방향 설정	98
[표 4-10] '관광정보 제공 편의개선' 정책수혜자	100
[표 4-11] '시각장애인을 위한 점자홍보물 제작 지원' 정책수혜자	102
[표 4-12] '청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작 지원' 정책수혜자	104
[표 4-13] '전라북도 관광약자 지원센터 운영' 정책수혜자	106
[표 4-14] '장애물 없는 관광코스 개발' 정책수혜자	108
[표 4-15] 장애유형별·대상별 장애물 없는 관광코스 개발 전략	109
[표 4-16] '장애물 없는 여행상품 운영' 정책수혜자	112
[표 4-17] '5感 체험 관광콘텐츠 운영' 정책수혜자	114
[표 4-18] 장애유형별·대상별 5感 체험형 관광콘텐츠 개발 전략	115
[표 4-19] 연차별 투자계획	117
[표 4-20] 과제별 투자계획	118
[표 4-21] 과제별 투자계획 (표 계속)	119
[표 4-22] 과제별 투자계획 (표 계속)	120
[표 4-23] 과제별 투자계획 (표 계속)	121
[표 5-1] 장애물 없는 관광환경 조성 국내·외 사례	126
[표 5-2] 관광약자를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약	128
[표 5-3] 관광약자를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약(표 계속)	129
[표 5-4] 관광약자를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약(표 계속)	130
[표 5-5] 장애물 없는 관광환경 관련 법령(조례) 개정 건의(안)	132

■ 그림목차 | Contents

[그림 1-1] 연구방법 및 체계	11
[그림 2-1] 『교통약자법』의 정의에 따른 교통약자의 범위	16
[그림 2-2] 관광시스템과 접근성	16
[그림 2-3] 장애물 없는 관광의 효과	17
[그림 2-4] 장애물 없는 관광에 따른 비용과 편익	18
[그림 2-5] 관광약자·장애물 없는 관광환경과 관계된 국가 법령	26
[그림 3-1] 정책목표 및 정책방향	67
[그림 3-2] 정책목표 및 핵심가치	69
[그림 3-3] 정책방향 및 추진과제	77
[그림 4-1] 장애인 국내 관광객 부문별 만족도(2013년 기준)	111
[그림 4-2] 역사문화 선호관광지	112
[그림 4-3] 생태자연 선호관광지	112

1

장

서론

Jeonbuk Institute

제1절 연구 배경 및 목적

제2절 연구 내용 및 방법

제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적¹⁾

1. 연구배경

- 문화체육관광부(2018)²⁾에 의하면, 2017년 국민여행 경험률은 90.1%, 1인당 연평균 여행횟수는 5.9회로 나타났으며, 오늘날 관광활동은 국민의 일상생활에서 선택이 아닌 필수요소로 자리매김함(노영순, 2018)³⁾
 - 2017년 국민여행실태조사(문화체육관광부, 2018)에 의하면 2017년 15세 이상 국민의 여행경험률은 전년(89.5%) 대비 약 0.6%p 증가하였으며, 1인당 연평균 여행횟수는 전년(5.5회) 대비 약 0.4회 증가함
- 관광산업은 높은 경제적 비중뿐만 아니라 삶의 질 향상을 위한 국가와 국민의 필수 요소이며, 지식교환, 경험교류, 커뮤니케이션(Communication) 측면에서 그 역할과 중요성이 날로 증가하는 추세임(한국관광공사, 2015)⁴⁾
- 특히, 현대사회에서 관광은 개인 삶의 일부이자, 행복 수준을 결정하는 중요 변수로써(김영규, 2013; 유경민 외, 2018⁵⁾) 모든 사람의 권리이며, 공정성과 관련된 관점에서 누구나 향유할 수 있는 기회가 보장된 활동을 의미함(유경민 외, 2018)
- 모든 사람들은 관광을 향유할 권리를 지니며, 따라서 관광시설과 자원은 어떠한 제약 없이 방문하고자 하는 모든 사람이 용이하게 접근 가능해야(UNWTO, 2015;

1) 본 연구는 전라북도의 조례 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례(제4461호)』에 근거하고 한국관광공사(2015)가 제시하는 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」을 바탕으로 수립됨

2) 문화체육관광부(2018), 「2017 국민여행실태조사」, 2017.8

3) 노영순(2018), 「사람이 있는 관광을 위한 전제조건-장애물 없는 관광환경 구축-」, 한국장애인개발원, KoDISSUE

4) 한국관광공사(2015), 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」, 한국문화관광연구원, 한국관광공사

5) 유경민·이윤희·송기호·박세영(2018), 「장애인 여가활동증진을 위한 국내외 여행실태 및 개선방안 연구」, 한국장애인개발원 정책연구

노영순, 2018)하는 것이 대전제가 되어야 함

- 세계관광기구(UNWTO)는 ‘장애물 없는 관광 또는 접근 가능한 관광(Accessible Tourism)’을 권고하며, 궁극적으로 동등한 조건 및 환경에 의한 보편적 관광향유권을 보장하는 ‘모두를 위한 관광(Tourism for All)’을 지향함(노영순, 2018)
- 한편, 정부는 국가 관광정책을 과거 경제성장의 단순한 도구적 수단으로 인식하던 기조에서 탈피하여 국민의 삶의 질 제고를 위한 사회적 자본이라는 관점으로 전환하고 ‘국민’이라는 광의의 개념과 지역민·관광객 등 ‘사람’이라는 협의의 측면에서 접근하고자 함(국가관광전략회의, 2017)⁶⁾
- 사회적 가치가 성장과 소득의 양적 팽창 중심에서 개인의 행복과 현재의 삶을 우선하는 질적 패러다임으로 변모함에 따라 국민행복 제고 및 증진이 국정운영의 핵심 정책방향으로 자리매김 하였으며, 이는 관광정책에서도 명확하게 드러남
 - 국가는 ▲국민 중심의 정책 ▲국가의 책임성 강화 등을 통해 국민의 삶의 질 향상을 대의적 목표로 국정을 운영하고자 하며(국정기획자문위원회, 2017)⁷⁾, 특히 사회적 인식과 가치관의 변화를 바탕으로 국민 모두가 즐길 수 있는 문화·여가환경 조성을 위해 ‘사람이 있는 관광정책’의 기본계획을 수립함(국가관광전략회의, 2017)
- ‘사람’ 중심의 관광정책은 궁극적으로 생애주기·계층의 관계 없는 모두의 보편적 관광향유권을 보장하기 위함이며, 이는 장애인·노약자·임산부 및 영·유아 동반자 등 이동과 시설이용에 제약이 따르는 계층뿐만 아니라 외래 관광객 등 정보접근에 어려움을 겪는 모든 집단을 대상으로 한다고 정의할 수 있음
- 따라서 관광활동 취약계층 등 관광약자를 위한 관광환경 조성은 정부가 추진하는 ‘사람이 있는 관광정책’ 실현을 위한 전제조건으로 해석할 여지가 충분함(노영순, 2018)

6) 국가관광전략회의(2017), 「첨표가 있는 삶, 사람이 있는 관광」, 2017.12.18., 관광진흥기본계획, 관계부처합동

7) 국정기획자문위원회(2017), 「문재인 정부 국정운영 5개년 계획」

- 전라북도는 도내 14개 시·군의 대표 관광명소를 연계하여 전라북도 전체를 단일관광목적지로 만들고자 ‘여행체험 1번지’를 비전으로 설정하고 지역민과 관광객 모두가 함께 누리는 전국적인 관광거점으로 도약하고자 함
 - 지역 보유 자원의 가치 극대화와 효율적 활용 방안을 제고해야 하며, 자원 간 적절한 연계와 융·복합 전략 마련을 통해 대의적 목표를 달성하기 위한 정책과 제도 마련이 요구됨
- 따라서 전라북도 전역에 산재한 관광목적지·시설의 장애요소 제거(Barrier Free)를 통하여 접근성을 제고할 필요가 있으며, 관광객과 자원, 관광정보와 서비스 간 연결의 기초적 요소 확충을 바탕으로 관광활동의 궁극적 지향점인 ‘모두를 위한 관광(Tourism for All)⁸⁾’을 도모할 필요가 있음
- 본 연구는 세계관광기구(UNWTO)가 권고하는 장애인·노약자·임산부 등 관광 취약계층의 보편적 관광향유권 보장을 위한 실천과 궤를 같이하고 정부가 추진하는 ‘사람이 있는 관광’을 도모하기 위해 관광약자를 위한 전라북도 관광환경 조성 방안을 모색함으로써 궁극적으로 ‘여행체험 1번지’로서의 역할과 기능을 탐색하고자 함

2. 연구목적

- 본 연구는 전라북도 조례 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례(제4461호)』에 근거하고 한국관광공사(2015)가 제시한 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」을 기초로 수립됨
- 조례(제4461호)에 따르면, 전라북도는 관광약자인 장애인, 노인, 임산부 등 제약으로 인하여 관광활동이 어려운 사람들을 위해 장애물 없는(Barrier Free) 환경조성과 제도 개선을 도모하며 국민 모두의 보편적 관광향유권을 보장하는데 이바지하는 관광환경을 조성하고자 함

8) ‘모두를 위한 관광(Tourism for All)’은 관광활동을 영위함에 있어서 인종과 성적지향(Sexual orientation), 사회적배경 및 경제적 수준과 접근성 요구 등 그 어떠한 요소에 관계없이 모든 사람이 자유롭게 즐기는 관광을 의미하며(Buj, 2010; 노영순, 2018), 관광분야가 궁극적으로 지향하는 이념형이다(노영순, 2018).

[전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 中]

[조례 제4461호, 2017.9.22. 제정]

제1조(목적) 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항을 규정함으로써 관광약자의 관광환경에 대한 이동 및 접근을 보장하여 관광 향유 기회 확대와 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 관광약자란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 의미한다.

제3조(책무) 전라북도지사는 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 시책을 마련하여 추진하여야 한다.

제4조(추진계획의 수립·시행) ① 도지사는 관광약자를 위한 관광환경 조성 추진계획을 5년마다 수립·시행해야 한다.

② 추진계획에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 관광약자를 위한 관광환경 조성의 기본방향 및 목표
2. 제12조에 따른 관광환경 조성사업
3. 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 재원확보 및 효율적 운용방안
4. 그 밖에 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항 ... **(중략)**

제12조(관광환경 조성사업) ① 도지사는 관광약자를 위하여 다음 각 호의 관광환경 조성사업을 추진하고자 지원할 수 있다.

1. 관광약자를 위한 관광시설의 정보제공 및 안내서비스
2. 관광약자를 위한 관광 안내책자 발간 및 홍보
3. 관광약자를 위한 관광환경 조성 인식확대 교육사업
4. 관광약자를 위한 맞춤형 관광코스 및 프로그램 개발
5. 관광약자를 위한 관광환경 조성 전문인력 양성 및 교육
6. 관광약자를 위한 관광환경 조성 정보수집, 모니터링 및 평가
7. 그 밖에 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항 ... **(생략)**

- 본 연구에서는 선행연구 고찰을 바탕으로 관광 취약계층으로 분류되는 관광약자의 정의를 이해하고 '사람'이라는 포괄적 접근 아래 전라북도 조례에 근거하여 정책의 수혜대상을 다음과 같이 정의하고자 함

[표 1-1] 관광약자에 대한 본 연구의 조작적 정의

구분	조작적 정의
관광약자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장애인, 노약자, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람

근거 : 전라북도 조례(제4461호) 제2조(정의)에 근거하여 제시함

- 또한, 조례에서 정의하고 있는 관광약자를 포함하여 궁극적으로 모든 사람을 대상

으로 책임관광(Responsible Tourism)의 관점에서 관광 취약계층에 대한 관광활동 영위의 권리를 보장함과 동시에 지역관광 경쟁력 제고를 위한 정책·제도적 노력의 근거를 탐구하고자 함

- 국가가 지향하는 '사람이 있는 관광'과 '혁신적 포용국가'와 맞물려 사회가치 실현을 도모하고 전라북도가 목표로 하는 '여행체험 1번지' 조성을 위한 실천적 과제 발굴을 모색하고자 함

제2절 연구내용 및 방법

1. 연구내용

- 관련 연구(이러정·문승일, 2012)에 따르면, “관광제약은 관광활동을 영위함에 있어서 방해물을 의미하며, 이의 존재는 관광활동 참여와 선호도에 부정적 영향을 미칠 수 있다.”고 경고하고 있음(노영순, 2018)
- 본 연구는 앞선 논의에서 밝힌 바와 같이 전라북도가 지향하는 ‘여행체험 1번지’를 위해 관광 취약계층의 보편적 관광활동 영위의 권리를 보장하고 ‘사람’이라는 포괄적 관점에서 모두가 함께 누리는 전북관광의 환경을 조성하는 실천적 과제를 발굴하는데 그 목적과 의의가 있음
- 따라서 본 연구에서는 (1) 관광약자의 접근성 제고를 위한 전라북도 관광환경 조성의 필요성을 고찰하고 (2) 국내·외 사례분석을 통해 적용 가능한 실천모델을 분석하고자 함. (3) 전라북도의 정책환경 및 현황분석을 바탕으로 실천적 과제 발굴의 근거를 마련하고 (4) 지속가능성을 내포한 정책목표와 방향을 제시하여 정책의 실효성과 성과를 도모하고자 함

가. 관광약자 접근가능성 제고를 통한 전북 관광환경 개선의 필요성 제시

- 정부는 국민 누구나 누리는 보편적 관광향유권 보장을 위해 관광 취약계층과 사회적 약자 등을 위한 다양한 정책과 제도를 마련하고 궁극적으로 ‘포용국가’를 표방하고자 함. 또한, 한국관광공사(2014)는 “모두를 위한 관광환경 조성은 사회적 인식개선이 우선되어야 한다.”고 설명하고 있음
- 관광환경을 둘러싼 다양한 물리적·심리적 접근제약 요인이 장애인에 국한되지 않고 노약자, 임산부, 유·아동 등 소외계층의 기본적 관광활동을 저해하고 있으므로 모두의 관광향유권을 보장할 수 있도록 사회적 인식 개선 및 정책적 지원이 필요함

- 따라서 본 연구는 선행연구와 관련 문헌 및 국내·외 사례분석을 통해 포괄적 관점에서 관광약자를 분류하고 이에 대응한 전라북도 관광환경 조성 방안의 전략적 필요성을 고찰하고 그 근거를 제시하고자 함

나. 국내·외 계획 및 사례 검토를 통해 전라북도에 적용 가능한 모델 제시

- 세계관광기구(UNWTO)는 장애인 등 사회적 약자의 보편적 관광향유권 보장을 위한 사회의 책무를 선언하고 이에 대한 세계 각국의 실천을 권고하였으며(서울특별시, 2017), 이에 따라 제주(2017), 서울(2017), 부산(2017), 강원(2018) 등 다수의 시도에서 관련 조례 제정 및 시행규칙을 제정하고 추진계획을 수립하고 있음
- 뿐만 아니라 세계적으로도 관광약자를 배려하는 장애물 없는 관광환경 조성은 ‘관광활동 영위가 모두의 권리’라는 인식에 출발하여 무장애 환경이 원칙이 되는 관광정책을 마련함으로써 ‘사람’을 대상으로 관광향유의 기회 확대 및 보편화를 추구함

[표 1-2] 장애물 없는 관광환경 조성 해외 사례

구분	영국 런던	스페인 바르셀로나	일본 이세시마
주제	(인식) 장애인의 대중교통 이용 불편함 소개 동영상 제작	(상품) 장애인, 어르신 등 취약계층 전문가이드 상품개발	(환경) 배리어프리 투어센터 설립 및 유니버설 정보제공
내용	주요 관광지 휠체어 배치 및 접근 가능 관광시설픽토그램	관광약자 대상 별도 관광정보 홈페이지 구축·운영	지역 장애인자문위원회 구축 관광편의시설점검
조성 사례			

자료 : 서울특별시(2017)

- 따라서 국가정책 및 법·제도를 검토하여 전라북도 추진계획 수립 당위성과 방향성을 제시하고 국내·외 선진사례 분석을 통해 전라북도에 적용 가능한 실천적 모델을 발굴하고자 함

다. 실효성 있는 추진과제 발굴을 위한 전라북도 정책환경 검토

- 본 연구는 획일화된 장애물 없는 관광환경 조성 계획에서 탈피하고 전라북도 여건과 정책환경을 고려한 실효성 높은 과제를 발굴하기 위해 한국관광공사(2015)가 제시한 「장애물 없는 관광 시설 및 서비스 가이드라인 구축」을 기초자료로 활용함
- 또한, 타 시·도 추진사례 검토를 통해 전라북도 여건을 파악하고 도내 열린 관광지 조성 현황을 비롯하여 장애물 없는 관광환경 사례 검토 및 기 추진된 다양한 정책을 분석함으로써 정책과 제도의 통일성을 마련하고자 함

라. 모두를 위한 전라북도 관광환경 조성을 위한 정책목표 및 방향 제시

- 관광약자란 장애인·노년층·임산부 및 유·아동 등 신체적 장애 또는 노화 등 개인적 이유로 관광환경의 물리적 접근이 어렵거나 관광정보 획득에 다양한 제한을 지닌 모든 계층을 의미하며, 이는 관광이 개인의 삶의 질 제고를 위한 필수여건인 현대 사회에서 '인간의 기본권'을 확보하지 못한 것으로 해석됨(한국관광공사, 2014)
- 또한, 급격히 노령화사회로 진입하는 인구오너스(Demographic Onus) 시대에서는 누구나 신체와 정신적 장애를 경험할 수 있고 노년층·임산부 및 유·아동 동반자가 될 수 있음을 사회적으로 인식하는 계기가 필요함
- 특히, 관광약자와 관련된 관광은 '사회관광(Social Tourism)'으로써 소득과 교육, 장애 등 그 어떠한 사회적 조건에 제약 없이 누구나 누릴 수 있는 사회권(Social right)임에 따라 이와 관련된 관광은 개인의 문제가 아닌 사회와 국가 및 정부의 차원에서 보장할 필요가 있음(유경민 외, 2018)
- 따라서 본 연구에서는 '관광약자를 위한 전북관광 환경 조성'이 관광객을 포함한 지역민 등 모두 사람을 위한 환경임을 인식할 수 있도록 이에 부합한 정책목표와 방향을 제시하고 실천적 과제를 발굴·제시하는데 노력을 기하고자 함

2. 연구방법

가. 문헌 및 사례조사

- 중앙정부 및 국내·외 장애물 없는 관광환경 조성 계획과 사례를 검토하여 전라북도에 적용 가능한 모델을 도출하고 전라북도 여건에 적합한 추진과제를 발굴함
 - 서울시, 제주도 등 관광약자를 위한 관광환경 조성을 추진하고 있는 타 시도 관계자와의 인터뷰 및 현장조사를 통해 계획수립의 과정부터 실천과제 발굴까지의 내용을 검토함

나. 전문가 자문 및 의견수렴

- 인프라개선, 관광서비스 및 인식 개선을 위한 프로그램 등 관광안내정보 체계 구축과 장애유형·계층별 맞춤 콘텐츠 확충을 위해 관계기관 전문가 자문체계를 구축함
 - 추진과제의 신뢰성과 효율성, 실현성을 제고하기 위해 각 분야의 전문가·전문기관 및 선진 연구기관 등을 선정하여 지속적인 업무 협력체계 구축을 도모함



[그림 1-1] 연구방법 및 체계

2

장

정부정책 및 국내·외 사례

Jeonbuk Institute

제1절 관광약자와 장애물 없는 관광환경

제2절 정부정책 및 법·제도

제3절 국내·외 사례

제2장 정부정책 및 국내·외 사례 검토

제1절 관광약자와 장애물 없는 관광환경에 관한 고찰

- 관광(Tourism)활동은 관광자원 및 시설, 관광상품 구매 및 관광목적지로 이동과 관광체험활동 등 다양한 요소의 집합체이며, 최소한의 육체적(Physical), 감각적(Sensory) 능력이 요구되는 활동임(한국관광공사, 2015)
- 장애물 없는 관광(또는 접근 가능한 관광)은 관광활동을 영위함에 있어서 장애 등으로 인하여 이동과 시설이용에 제약 없이 모든 사람들의 접근이 가능한 환경이며(한국관광공사, 2015), 관련 정보와 서비스를 제공하는 것을 의미함(노영순, 2018)
- 이에 한국관광공사(2015)는 '관광자원(Resource)과 서비스(Service)로의 접근성 보장이 국민 모두의 삶의 질 제고 및 사회적 형평성 확보를 위한 국가 및 사회의 책무'라고 규정하고 있음
- 관광환경은 (a) 내재적 장애요소, (b) 환경적 장애요소*, (c) 사회적 장애요소* 등 3가지의 장애물이 존재하며(한국관광공사, 2015), 내재적 장애요소는 의학적 영역으로 해소될 가능성이 있는 반면, 환경·사회적 요소는 환경정비 및 사회적 인식 제고 등 커뮤니티(Community)의 노력으로 개선될 여지가 있음(노영순, 2018)
 - * (b) 환경적 장애 : 관광은 관광자원으로의 접근에 기초함에 따라 물리적 장애요소 존재
 - * (c) 사회적 장애 : 관광은 사람 간 접촉·소통에 기초함에 따라 사회적 장애요소 존재

[표 2-1] 관광환경의 장애요소(Barriers)

구분	조직적 정의
내재적 장애요소	▪ 개인이 처한 특수한 상황과 신체·정신적 제약 및 한계 등
환경적 장애요소	▪ 시설과 정보 및 이동수단에 대한 물리적 장애
사회적 장애요소	▪ 관광약자에 대한 사회적 차별과 소통 한계 및 관광정보 이용가능성 저하·부정확성

자료 : 노영순(2018: 6), 「'사람이 있는 관광'을 위한 전제조건-장애물 없는 관광환경 구축-」

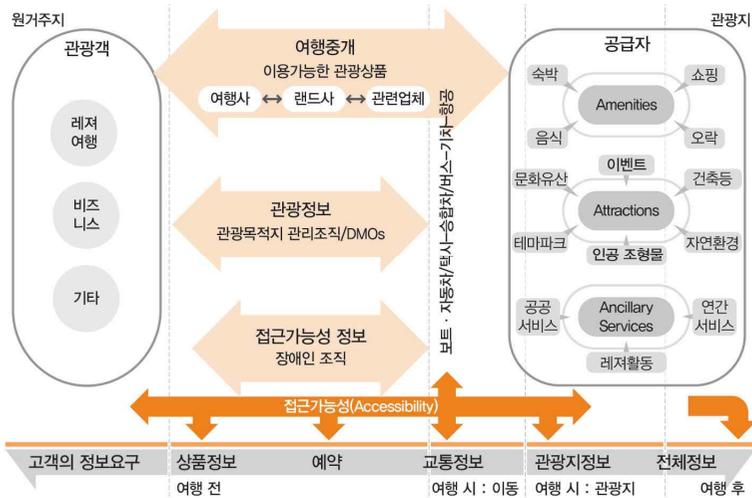
- 국내 법률(법 제15272호, 법 제11443호, 법 제15312호)에 의하면, 관광약차란 관광활동을 영위함에 있어서 이동과 시설이용, 정보접근 등에 제약이 따르는 장애인·노약자·임산부 및 영·유아 동반자, 어린이 등으로 구분할 수 있음



자료 : 한국관광공사(2015: 16)

[그림 2-1] 「교통약자법」의 정의에 따른 교통약자의 범위

- 한편, 관광활동은 (a) 원거주지, (b) 이동동선, (c) 관광목적지 등의 요소로 구분되고 각 요소 간 이동 및 체류과정에서 다양한 소비와 공급으로 구성됨에 따라 공급과 소비의 원활한 흐름을 위해 장애요소(Barriers)를 제거함으로써 모두가 동등하게 누리는 보편적 관광향유권을 보장할 필요가 있음(노영순, 2018)



자료 : 한국관광공사(2015: 12)

[그림 2-2] 관광시스템과 접근성

- 연구(Darcy, 1998; 노영순, 2018)에 의하면, 낮은 정보접근성은 정보이용에 제약이 따르는 다수에게 관광활동을 영위하는데 핵심장벽으로써 정확하고 유용한 관광안내·정보로의 접근 부재는 결과적으로 관광활동 자체를 포기하는 요인이 됨
 - 물리적 환경의 개선은 다소 간 시간적·재정적 여유가 요구되는 반면, 정보 접근성 향상은 비교적 단기간에 개선될 여지가 존재함에 따라 이에 대한 방안 모색이 필요함
- 또한 관련 연구(노영순, 2018)는 “장애물 없는 관광은 장애인·노약자 등 특정 집단을 위한 배려와 조치가 아니라 인간이 당연히 추구해야 할 보편적 가치이자 시민권의 보장이다.”로 설명하고 있음
 - 일례로 한국관광공사(2015)는 ‘장애(Disability)’는 개인의 신체적 문제보다 사회적인 관계의 결과라는 인식이 증대되고 있음에 주목함. 다시 말해서 장애는 개인의 특수상황이 아닌 사회적 배제(Exclusion), 차별(Discrimination) 등 사회적 억압(Social Oppression)에 근거한다고 해석함
- 신체·정신적 장애 등은 구분할 수 있는 집단에 국한된 특별하거나 특수한 상황이 아닌 국민 누구나 언제든지 경험할 수 있는 것으로 ‘장애물 없는 관광’은 모두가 사회적 약자이자 교통약자임을 전제로 장애인·비장애인, 남녀노소 모두가 수혜자인 정책 수립이 선제되어야 한다는 선행연구의 지적도 존재함
- 장애물 없는 관광은 책임관광(Responsible Tourism) 관점에서 장애가 있는 모든 사람들의 권리를 보장함과 동시에 관광경쟁력 강화 및 긍정적인 경제적 효과 창출에 기여하는 정도가 높음



자료 : 한국관광공사(2015: 8)

[그림 2-3] 장애물 없는 관광의 효과

- 이와 함께 장애인을 대상으로 하는 관광환경 조성은 장애인의 재활을 촉진함과 동시에 사회적 차별과 배제로부터 개인 일상의 삶을 개선함으로써 '시민권'을 보장한다는 효과가 있음
- 궁극적으로 장애인과 노약자, 임산부 등 사회적 약자를 배려하고 관광권리를 보장하는 긍정적 이미지는 국가 및 지역의 관광경쟁력을 제고하고 관계된 외래관광객의 수요 창출 등 관광시장 확대를 통한 경제적 이익 창출에 기여함



자료 : 노영순(2012); 한국관광공사(2015: 9)

[그림 2-4] 장애물 없는 관광에 따른 비용과 편익

- 따라서 이와 같은 관광약자와 장애물 없는 관광환경 간의 개념적 고찰에 근거하여 모두가 함께 동등한 입장과 환경에서 보편적 관광향유권을 보장받을 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음

제2절 정부정책 및 법·제도에 관한 검토

- 1980년 세계관광기구(UNWTO)는 실용적이고 효과적인 차별 없는 관광 접근의 의무가 국제사회에 있음을 천명하였으며, 1999년 채택된 ‘세계관광윤리강령(The Global Code of Ethics for Tourism) 제7조 4항’에서 “국제사회는 가족, 청소년, 학생 및 노인, 장애인을 위한 관광을 장려하고 촉진해야 한다.”고 명시함으로써 관광에 대한 보편적 권리를 언급함(홍서윤, 2018)⁹⁾

[세계관광윤리강령 中]

[1999.9.27.~10.1 제13차 세계관광기구(WTO) 총회 채택(A/RES/406(VIII))]

…(생략) 관광은 상이한 문화와 생활양식을 지닌 남성과 여성들 간의 직접적, 자발적, 대면적 접촉을 통하여 평화를 위한 생명력이자 전세계 민족 간 친선과 이해의 요인이 된다는 점을 확신하며, …(중략) 여기시간을 레저나 여행에 활용하는 것은 모든 사람의 사회적 선택을 존중한다는 면에서 책임 있고 지속가능하며 보편적으로 접근 가능한 관광진흥을 지향하고 …(중략) 관광에 대한 권리와 관광객 이동의 자유를 확인하고, …(중략) 이러한 목적을 위해 세계관광윤리강령(The Global Code of Ethics for Tourism)의 원칙들을 엄숙히 채택한다.
제7조(관광에 대한 권리) …(중략) 4. 가족, 청소년, 학생 및 노인관광 그리고 장애인을 위한 관광을 장려하고 촉진하여야 한다.

- 세계관광기구(UNWTO)는 2005년 장애요소(Barriers)의 제거를 바탕으로 장애인 관광을 장려 및 촉진하고자 ‘장애물 없는 관광에 대한 지침(Accessible Tourism for All, Resolution A/RES/492(XVI))’을 채택함
- 관련 지침은 장애물 없는 관광(Accessible Tourism)의 기본적 요소를 (1) 장애를 가진 사람들을 위한 필요시설 (2) 정확하고 유용한 정보 제공 및 (3) 종사자의 태도와 준비 등으로 명시함(노영순, 2018: 6)
- 특히, 공평성의 원칙에 근거하여 구체적인 모든 관광시설에 요구되는 ‘접근 가능한 관광을 위한 시설지침’을 마련하여 제시함(한국관광공사, 2014: 17)

9) 홍서윤(2018), “무장애 관광 정책의 필요성과 전라북도의 대응방안”, 2018 호남관광정책진흥협의회 발제자료

[표 2-2] 세계관광기구(UNWTO)의 접근 가능한 관광을 위한 시설지침

범주		내용
관광시설 및 목적지의 공통적인 요구사항	주차장	<ul style="list-style-type: none"> 장애인지차장과 승차지구는 가능한 건물입구에 위치, 타 차량 방해제거 휠체어를 이용할 수 있는 충분히 넓은 공간 확보
	표지판	<ul style="list-style-type: none"> 정보, 체크인, 티켓데스크는 명확히 표시하고 최대한 입구 근처 위치 안내표지판은 시각 및 음성표지 모두 구축 접근성 향상에 필요한 서비스·기구는 큰 크기의 이해가능한 심볼사용
	엘리베이터	<ul style="list-style-type: none"> 휠체어 진입 및 회전을 위한 충분한 공간 확보 감각장애인을 위한 손 쉬운 사용 및 작동 시설 구축
	공중전화	<ul style="list-style-type: none"> 높이 및 이동성, 감각문제 불문 모든 사람이 이용 가능하도록 설계
	공중화장실	<ul style="list-style-type: none"> 장애인화장실은 일반 화장실과 동일하게 위치 휠체어 사용자가 이용할 수 있는 충분한 공간 및 편의시설 확보
	가격	<ul style="list-style-type: none"> 장애인 시설 이용에 대한 부가적 비용 발생 원천 차단
특정 시설에 요구되는 충족사항	터미널, 역 관련시설	<ul style="list-style-type: none"> 이동성 장애(특히, 휠체어)인의 접근 가능한 시설 구축 터미널은 반드시 접근경사로, 엘리베이터 및 리프트 제공 정보제공은 감각 장애가 있는 사람들의 요구 부응 시각, 청각장애인을 위한 음성 및 시각신호 신호등 설치 교통수단으로의 접근은 가능한 단순화
	숙박시설	<ul style="list-style-type: none"> 호텔 내 적당 수의 객실은 도움 없이 휠체어사용자의 접근가능성 제고 모든 사람들의 독립적이고 쉬운 이동, 소통행위 등을 위한 디자인 구축 응급상황 시 쉽고 안전한 시설 이용을 위한 청각장애인 대상 알람시스템 복도 및 이동동선은 휠체어 2대가 이동할 수 있는 공간 확보 * 이상의 권고사항은 캠핑시설에도 적용, 특히 화장실과 샤워시설 구축
	식당 등	<ul style="list-style-type: none"> 식당, 카페 등의 시설 접근의 용이성 확보 휠체어사용자의 편리한 이용을 위한 가구디자인 구축
	박물관 및 강당 관련	<ul style="list-style-type: none"> 경사로, 엘리베이터 등의 설치를 통한 수평·수직이동성 제한문제 해결 시각·청각장애인 대상 정보전달의 편의 제공 종사자는 장애인을 위한 필수훈련 이수 및 청각장애인 의사소통 만전 휠체어 대여 등과 같은 적합한 서비스 제공
	관광자원	<ul style="list-style-type: none"> 이동장애, 감각장애인이 필요로 하는 서비스 제공 장애여부를 떠나 인식가능한 표지판 설치 및 정보제공
	도로	<ul style="list-style-type: none"> 장애인을 위한 시설·서비스의 주요도로 내 구축·제공

자료 : 한국관광공사(2014: 17~18), 「장애를 없는 관광환경조성을 위한 실태 조사 및 개선방안」을 바탕으로 재구성함

- 한국관광공사(2014)는 관광환경을 둘러싼 물리적·심리적 접근의 제약요소가 장애인을 비롯하여 노약자, 임산부, 유아·아동 가족 및 외국인 등 다양한 계층의 관광활동을 저해하고 있으므로 국민 모두의 보편적 관광향유권 보장을 위해 사회 인식개선과 정책적 지원이 필요함을 제기함
- 이에 정부는 『관광진흥법』의 개정(2014.5)을 통해 관광활동의 취약계층에 대해 국가적 관광복지 증진을 위한 정책과 제도의 근거를 마련하고 특히, 장애인 관광활동의 지원근거(법령 제47조 3)를 제정함(제주특별자치도, 2017)¹⁰⁾

[표 2-3] 장애물 없는 관광환경과 관련된 국가법령

법령	주요 내용
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률	모든 생활영역에서 차별 금지를 위해 제정된 법으로 '정당한 편의의 제공(제11조, 제14조)', '이동 및 교통수단 등에서의 차별금지(제19조)' 등이 해당
장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률	장애인·노인·임산부 등 생활 영위에 있어 안전하고 편리하게 시설 및 설비를 이용하고 정보에 접근하도록 보장함으로써 사회활동참여와 복지증진 도모
교통약자의 이동편의 증진법	장애인·노인·임산부 등 교통약자의 비율이 증가함에 따라 교통수단·여객시설 및 도로에 이동편의시설의 설치를 촉진하고 보행환경을 개선

자료 : 한국관광공사(2014: 11), 「장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태 조사 및 개선방안」

- 법과 제도의 개선을 통해 과거와 달리 사회심리학적 안정을 추구하는 시대적 환경에서 관광활동이 국민의 삶의 질 제고를 위한 필수적 요소임을 명시하였으며, '국민 누구나 즐기는 관광'이라는 대의적 목표 달성을 위해 장애물 없는 환경 조성을 추진함(한국관광공사, 2014)
- 정부는 「제5차 관광진흥기본계획」을 통해 국민 대상의 관광정책 핵심기조를 '국민 행복 추구', '삶의 질 개선' 및 '관광복지' 등 3대 가치로 선정하고 공익적 가치추구의 국민관광 전략을 수립하고자 함
- 국가 관광정책이 지녀야 할 최우선 가치를 '관광의 공익적 가치'로 판단하고 국민

10) 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광국 관광정책과

모두가 관광을 통해 국민행복을 추구할 수 있는 기반과 여건을 마련하는데 정책적 역량을 선제적으로 집중하고자 함(문화체육관광부, 2018⁸⁾11)

- 현대사회가 개인 행복과 삶의 질을 우선하는 질적 사회로 변모하면서 국가정책이 과거와 같이 경제성장을 위한 도구적 수단으로서 역할에 그치는 것이 아니라 국민 행복의 질을 향상시키는데 우선적 기능을 할 수 있도록 관점을 전환하였으며, 이와 같은 국정운영의 방향은 「제5차 관광진흥기본계획」의 비전에서 명확히 드러남

[표 2-4] 제5차 관광진흥기본계획 핵심가치

구분	핵심가치		
국민	① 국민행복 추구	② 삶의 질 개선	③ 관광복지
외래관광객	① 외래객 시장다변화	② 지역관광 매력도 제고	③ 관광객 안전
관광산업정책	① 관광경쟁력 강화	② 산업 융·복합	③ 일자리
지역관광정책	① 지역관광 매력도제고	② 지역관광 균형발전	③ 지속가능한 관광
정책추진체계	① 국가발전	② 산업 융·복합	③ 관광친화사회
관광진흥 5개년 계획 비전	① 모두를 위한 관광	② 성장과 균형	③ 지속가능한 관광

자료 : 문화체육관광부(2018⁸⁾, 「제5차 관광진흥 5개년 계획 수립 연구」

- ‘모두를 위한 관광’은 국민과 지역민, 방한 관광객 등 모든 계층을 포괄하는 ‘사람 중심의 관광정책’을 추진의 정부 의지를 내포하고 있으며, 관광의 혜택을 모든 국민이 누릴 수 있도록 여행과 여가, 관광을 일상화하는 분위기를 조성, 연령과 계층, 지역에 국한 없는 전국적 관광기반 마련 의지를 표방함(국가관광전략회의, 2017)

1. 관광정책과 관광약자·장애물 없는 관광환경의 관계

- 정부는 국민 모두가 누리는 관광환경을 조성하고자 ‘여행이 있는 일상’의 정책을 바탕으로 생애주기별·계층별 관광지원 방안을 마련함(국가관광전략회의, 2017). 현재 국내의 관광환경은 생애주기별로 관광의 선호요인과 제약요인에 차이가 있음에도 일률적 정책수립으로 인해 정책 추진의 효율성과 관광객 및 국민의 만족도가 지속적인 저하 추이를 보이기 때문임(문화체육관광부, 2018⁸⁾)

11) 문화체육관광부(2018⁸⁾, 「제5차 관광진흥 5개년 계획 수립 연구」, 문화체육관광부

- 미래의 한국사회는 노인인구가 2017년 약 707.6만 명에서 2030년 약 1,295.0만 명에 육박할 것으로 전망됨(문화체육관광부, 2018^b). 2012년 약 0.45%로 추산된 인구증가율이 2030년 '제로성장' 구간에 도달할 것으로 보이며, 低출산에 의한 낮은 인구증가율, 65세 이상의 높은 고령화추세에 따라 급격한 인구오너스(Demographic Onus) 시대로 진입하는 추세임(이희연, 2016; 김형오 외, 2018¹²)

- 관광향유 주체의 생애주기별 특성에 따라 '수요자 지향형 정책' 추진의 필요성을 인지하고 노년층과 장애인 등 관광 취약계층의 관광욕구를 충족시키고자 함. 앞선 논의에서처럼 궁극적으로 정부는 장애물 없는 관광환경 조성을 통해 국민 누구나 즐길 수 있는 보편적 관광향유권을 보장하고자 함(문화체육관광부, 2018^a)

[표 2-5] 관광취약계층을 고려한 관광진흥기본계획 실천과제

실천과제	대상	세부내용
생애주기별 관광 지원체계 구축	노년층	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 평생교육기관 및 지역문화센터 연계 프로그램 검토 - 여행과 평생교육을 결합한 '실버여행학교' 도입 - 평생교육 프로그램 + 실버여행교육 및 체험과정
관광교통패스	노년층 청년층 취약계층	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경제적 제약 해소, 대중교통 활용 국내여행 활성화 - 관광교통패스 + 관광지 기본할인 혜택 제공 - 생애주기별·계층별 관광활동 특성 반영 추가할인
취약계층 관광지원	취약계층	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 취약계층 대상 관광 유니버설 디자인 도입 확대 - 장애물 없는 열린관광지 조성 확대('22년까지 100개) - 장애인·임산부·고령층 대상 무장애여행 코스 확대('22년까지 200개) ▪ 장애물 없는 관광환경 인증 및 평가제도 도입 ▪ 장애인 관광객 실태조사 및 장애유형별 관광안내체계 개선 ▪ 무장애 여행정보 DB구축(숙박, 음식점 등 연 100여개) ▪ 장애인·고령층, 소외계층 청소년 대상 나눔여행 활성화 지원 - 취약계층 여행의 전문적 지원인력 양성 ▪ 사회적 약자의 레저관광 향유를 위한 사업추진(해양레저관광 행사)
수요자 중심 안내체계 개선	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 내·외국인, 장애인, 노약자 등 누구나 이해하는 관광안내정보 체계

자료 : 국가관광전략회의(2017), 「شم프가 있는 삶, 사람이 있는 관광」, 관광진흥기본계획을 참고하여 재구성함

- 또한, 「국민여가활성화 기본계획(2018~2022)」을 통해 국민의 자유로운 여가활동

12) 김형오·장재협·김수지(2018), 「국가 관광정책과 전라북도 토틸관광 연계 활성화 방안」, 전북연구원 정책연구

기반을 조성하고 다양한 지원을 바탕으로 '삶의 질' 양상의 범정부적 의무를 규정함. 이를 통해 정부는 국민의 여가 접근성을 개선하기 위해 '무장애 여가서비스 구현'을 모색하고 계층별 차별 없는 여가문화의 확산을 도모하고자 함(문화체육관광부, 2018^{b)}13)

- 조사에 의하면, 국내여건은 여가공간의 불균형 및 접근성 제약*으로 인하여 정부의 정책공간*과 국민의 생활공간* 간 괴리가 지속적으로 발생하고 있으며, 이는 사회적 약자를 포함한 모든 국민의 여가활동에 대한 접근을 어렵게 만드는 장애요소가 됨(문화체육관광부, 2018^{b)})

* 정책공간 : 문화·예술·관광 및 체육, 자연공간 등 정책을 수립하는 공간 범위
 * 생활공간 : 아파트 주변 공터, 생활권 공원 등 국민 생활의 직접적 공간 범위
 * 접근제약 : 일반 성인이 중심이 된 공간설계로 인해 사회적 약자의 접근장애 발생

[표 2-6] 사회적 여가약자에 대한 정책배려 미흡 사례

대상	미흡 사례	세부 내용
아동	▪ 낙후지역 어린이 놀이터 폐쇄로 인한 여가향유 배제현상	▪ 『어린이시설 안전관리법』에 의한 이용 금지 놀이터의 증가세에도 개선사례와 제도 부족
노인	▪ 은퇴 후 여가수요 증가에 대한 정책 대응노력 미흡	▪ '17년 사회조사 결과, 노후 희망활동 1순위가 취미여가활동임에도 노후준비실태 부족 현상
육아	▪ 과중한 육아부담, 아이 동반 이용시설 감소로 인한 여가참여 제약 발생	▪ 공연장 내 보육편의시설 운영 실태가 부족함에 따라 아이 동반관광객 이용불편 증가
장애인	▪ 모두를 위한 디자인 부재로 인하여 장애인의 여가접근 제약 증가	▪ 유니버설 또는 무장애 디자인 확대를 통한 계층별 제약 없는 이용시설 확충 추진
차상위	▪ 차상위계층의 여가소비 지출이 차차상위계층 추월, 여가 사각계층 발생	▪ 차상위계층(소득 100만 미만)의 여가관련 소비지출 차차상위계층(100~200만) 추월 발생

자료 : 문화체육관광부(2018^{b)}, 「제1차 국민여가활성화기본계획」을 참고하여 재구성함

- 이와 같은 현상은 결과적으로 공급자 중심의 정책 수립이라는 비판과 함께 국민의 정책 체감도를 저하시키고 정체하게 만드는 원인으로 지목됨에 따라 정부는 국민의 삶의 질 제고를 위한 정책과 제도의 기반을 마련하고자 함

13) 문화체육관광부(2018^{b)}, 「국민여가활성화 기본계획」, 제1차 국민여가활성화 기본계획

○ 정부는 ‘보다 나은 삶, 일과 여가의 혁신적 균형’이라는 비전을 바탕으로 (1) 자유로운 선택이 가능한 여가기반, (2) 모두의 참여가 가능한 여가서비스 구현 및 (3) 다양한 경험이 가능한 국가 여가생태계를 구축하고자 함

○ 이는 ‘사람’과 ‘일상’ 그리고 ‘연계’가 중심(문화체육관광부, 2018^b)이 되지 않는다면 지속 가능한 정책으로서 역할과 기능을 수행하지 못할 것이라는 판단에 기초함

[표 2-7] 관광취약계층을 고려한 국민여가활성화기본계획 실천과제

실천과제	대상	세부내용
생애주기 맞춤형 여가공간 조성	어린이 노년층	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신체, 연령, 여가역량 등의 제약이 있는 아동 및 노인을 대상으로 한 여가공간 확대 - (어린이) 낙후지역 아동의 최소 여가권 보장, 전인적 성장도모 <ul style="list-style-type: none"> * 폐쇄 놀이터 문화 활용 재생 조성 추진('22년까지 50개소) - (노년층) 여가학교 설립 및 여가동창 학기제 운영 및 야외놀이터 <ul style="list-style-type: none"> * 광역시·도 대상 거점형 노인대상 여가학교 설립 지원
무장애 여가서비스	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여가 취약계층의 서비스 강화를 통한 무장애 여가환경 조성 - (여가동행) 연령 및 신체제약에 상관없는 여가동행 서비스 지원 - (동행버스) 여가여건 부족 지역민의 고립 고착화 해소 지원 <ul style="list-style-type: none"> * 여가향유 지점을 운행하는 여가동행버스 운영 * 서울시의 경우, 공연여건이 부족한 소규모 복지시설 이용자를 위해 공연초청 서비스 운영
무장애 관광환경	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 모두를 위한 무장애 관광 확대 - (나눔여행) 나눔여행 확대 및 취약계층 여행 전문인력 양성 <ul style="list-style-type: none"> * 장애인·소외계층 청소년 맞춤형 체험여행 지원 - (열린관광지) 장애인·임산부·고령층 무장애여행 추천 코스 - (관광정보) 취약계층 대상 무장애 웹사이트 정보 접근성 강화
어린이·청소년·여성 여가서비스 확대	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (돌봄서비스) 육아로 인한 여가참여제한 요인 제거(No Kids-Free)를 위한 공공여가시설 내 보육시설 설치 운영 - 공공 여가시설의 보육편의시설 설치 실태조사 후 단계적 확대 ▪ (여성여가) 여성 선호(요가·댄스 등) 반영 체육교실, 엄마와 아이가 함께하는 프로그램 확대 추진

자료 : 문화체육관광부(2018^b), 「제1차 국민여가활성화기본계획」을 참고하여 재구성함

○ 문재인정부는 국가 관광정책을 국민의 삶의 질 제고라는 사회적 자본으로써의 역할

과 기능을 강조하며, 국민과 지역민, 관광객 등 모든 계층과 생애주기를 고려, 국민 관광향유 기회의 확대를 도모하고자 함

- 특히, 관광활동 취약계층으로 분류되는 관광약자를 배려하는 무장애(Barrier Free) 관광 제도개선을 통해 생애주기·계층에 관계없이 국민 누구나 보편적 관광향유권을 보장받을 수 있도록 정책적·제도적 기반을 마련하고자 함
 - 관광 취약계층 여행향유 기회 확대를 위해 장애인, 임산부, 고령층 등 이동 또는 언어생활에 제약이 있는 모든 계층을 대상으로 유니버설 디자인 도입 확대를 검토하고 국민 삶의 질 제고를 위해 필수요소인 여행·관광활동 영위를 유도하고자 함

2. 법·제도와 관광약자·장애물 없는 관광환경의 관계¹⁴⁾

- 정부는 지난 2014년 『관광진흥법』 개정(2014.05)을 통해 관광 취약계층의 관광복지 증진을 위한 정책과 제도를 마련하고 장애인 관광활동의 지원근거(법 제47조4)를 마련하였음(제주특별자치도, 2017)¹⁵⁾



자료 : 한국관광공사(2015: 27)

[그림 2-5] 관광약자·장애물 없는 관광환경과 관계된 국가 법령

14) 한국관광공사(2014), 「장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태 조사 및 개선방안」을 참고하여 재구성함

15) 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광국 관광정책과

- 이는 고령사회로의 급격한 진입과 안전(Safe)에 대한 사회적 인식·가치관의 확산, 관광활동의 보편적 향유 추구권 등 변화하는 시대적 환경에서 국민 삶의 질 제고를 위한 장애물 없는 환경을 조성하기 위함으로 해석됨(한국관광공사, 2014)

가. 장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률

- 『장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(법률 제15272호)』는 모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지함. 특히, 장애를 이유로 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함으로써 장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통해 인간으로서의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 함(국가법령센터, 2018¹⁶)

[장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률]

[시행 2018.6.20., 법률 제15272호, 2017.12.19. 개정]

- 『**장애인차별금지법**』은 정당한 편의의 제공과 이동 및 교통수단 등에서의 차별금지를 명시하고 있으며, 차별이라는 장벽의 실질적 해소를 도모하기 위해 제정된 법률이다.
- 『**장애인차별금지법**』은 장애인에 대한 접근을 인권의 패러다임으로 전환했다는데 의의와 목적이 있으며, 국민 모두를 대상으로 일상 활동에서의 안전과 접근성을 보장한다.

- 본 법률은 “장애인은 장애인이 아닌 사람과 동등한 선택권을 보장받기 위하여 필요한 서비스와 정보를 제공받을 권리가 있다.”고 명시함. 국가 또는 지방자치단체의 의무와 기술적·행정적·재정적 지원을 요구함(국가법령센터, 2018¹⁶)

[장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 中]

[시행 2018.6.20., 법률 제15272호, 2017.12.19. 개정]

- 제6조(차별금지)** 누구든지 장애 또는 과거의 장애경력 또는 장애가 있다고 추측됨을 이유로 차별을 하여서는 아니 된다.
- 제7조(자기결정권 및 선택권)** ① 장애인은 자신의 생활 전반에 관하여 자신의 의사에 따라 스스로 선택하고 결정할 권리를 가진다.
- ② 장애인은 장애인 아닌 사람과 동등한 선택권을 보장받기 위하여 필요한 서비스와 정보를 제공받을 권리를 가진다.

16) 국가법령센터(2018¹⁶), From <http://www.law.go.kr/법령/장애인차별금지및권리구제등에관한법률>

- 또한, ‘시설물 접근·이용의 차별금지(제18조)’, ‘이동 및 교통수단 등에서의 차별금지(제19조)’, ‘정보접근에서의 차별금지(제20조)’의 조항에 근거하여 재화와 용역의 제공 및 이용 측면에서 장애인이라는 이유로 그 어떠한 차별도 금지함
- 한편, 법률에서 ‘문화·예술활동의 차별금지(제24조)’, ‘관광활동의 차별금지(제24조의2)’ 및 ‘체육활동의 차별금지(제25조)’를 명시하고 있음

[표 2-8] 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 中 문화·예술활동 등에 관한 조항

[시행 2018.6.20., 법률 제15272호, 2017.12.19. 개정]

[시행 2018.6.20., 대통령령 제28980호, 2018.6.19. 개정]

구분	내용
법률	<p>제24조(문화·예술활동의 차별금지) ① 국가와 지방자치단체 및 문화·예술사업자는 장애인이 문화·예술활동에 참여함에 있어서 장애인의 의사에 반하여 특정한 행동을 강요하여서는 아니 되며, 제4조제1항제1호·제2호 및 제4호에서 정한 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <p>② 국가와 지방자치단체 및 문화·예술사업자는 장애인이 문화·예술활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 한다.</p> <p>③ 국가 및 지방자치단체는 장애인이 문화·예술시설을 이용하고 문화·예술활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.</p> <p>④ 제2항을 적용함에 있어서 그 적용대상이 되는 문화·예술사업자의 단계적 범위 및 정당한 편의의 구체적인 내용 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
시행령	<p>제15조(문화·예술활동의 차별금지) ① 법 제24조제2항에 따라 장애인이 문화·예술활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 하는 문화·예술사업자의 단계적 범위는 별표 4와 같다.</p> <p>② 법 제24조제2항에 따른 정당한 편의의 구체적인 내용은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인의 문화·예술활동 참여 및 향유를 위한 출입구, 위생시설, 안내시설, 관람석, 열람석, 음로대, 판매대 및 무대단상 등에 접근하기 위한 시설 및 장비의 설치 또는 개조 2. 장애인과 장애인 보조인이 요구하는 경우 문화·예술활동 보조인력의 배치 3. 장애인의 문화·예술활동을 보조하기 위한 휠체어, 점자안내책자, 보청기 등 장비 및 기기 제공 4. 장애인을 위한 문화·예술활동 관련 정보 제공

자료 : 국가법령센터(2018), From <http://www.law.go.kr/법령/장애인차별금지및권리구제등에관한법률>

- ‘문화·예술활동의 차별금지(제24조)’와 ‘관광활동의 차별금지(제24조의2)’의 조항에서는 본 법률 제4조 제1항에서 명시하고 있는 차별금지의 행위를 강조하고 있으며, 누구든지 장애 또는 과거의 장애경력 또는 장애가 있다고 추측됨을 이유로 차

별을 받아서는 안 됨을 적시함

[장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 中]

[시행 2018.6.20., 법률 제15272호, 2017.12.19. 개정]

제4조(차별행위) ① 이 법에서 금지하는 차별이라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 장애인을 장애를 사유로 정당한 사유 없이 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하는 경우
 2. 장애인에 대하여 형식상으로는 제한·배제·분리·거부 등에 의하여 불리하게 대하지 아니하지만 정당한 사유 없이 장애를 고려하지 아니하는 기준을 적용함으로써 장애인에게 불리한 결과를 초래하는 경우
 3. 정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우
 4. 정당한 사유 없이 장애인에 대한 제한·배제·분리·거부 등 불리한 대우를 표시·조장하는 광고를 직접 행하거나 그러한 광고를 허용·조장하는 경우(이 경우 광고는 통상적으로 불리한 대우를 조장하는 광고효과가 있는 것으로 인정되는 행위를 포함한다.)
 5. 장애인을 돕기 위한 목적에서 장애인을 대리·동행하는 재·장애아동의 보호자 또는 후견인 그 밖에 장애인을 돕기 위한 자임이 통상적으로 인정되는 자를 포함한다. 이하 "장애인 관련자"라 한다)에 대하여 제1호부터 제4호까지의 행위를 하는 경우(이 경우 장애인 관련자의 장애인에 대한 행위 또한 이 법에서 금지하는 차별행위 여부의 판단대상이 된다.)
 6. 보조견 또는 장애인보조기구 등의 정당한 사용을 방해하거나 보조견 및 장애인보조기구 등을 대상으로 제4호에 따라 금지된 행위를 하는 경우
- ② 제1항 제3호의 "정당한 편의"라 함은 장애인이 장애가 없는 사람과 동등하게 같은 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 제반 수단과 조치를 말한다.
- ③ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정당한 사유가 있는 경우에는 이를 차별로 보지 아니한다.
1. 제1항에 따라 금지된 차별행위를 하지 않음에 있어서 과도한 부담이나 현저히 곤란한 사정 등이 있는 경우
 2. 제1항에 따라 금지된 차별행위가 특정 직무나 사업 수행의 성질상 불가피한 경우(이 경우 특정 직무나 사업 수행의 성질은 교육 등의 서비스에도 적용되는 것으로 본다.)
- ④ 장애인의 실질적 평등권을 실현하고 장애인에 대한 차별을 시정하기 위하여 이 법 또는 다른 법령 등에서 취하는 적극적 조치는 이 법에 따른 차별로 보지 아니한다.

- ‘관광활동의 차별금지(제24조의2)’ 조항은 개정(2017.9.19.)을 통해 신설되었으며, 장애인 또는 장애 등으로 인하여 국민의 보편적 관광향유권이 침해받지 않도록 하여 국민복지의 측면에서 생애주기·계층별 제약 없는 관광활동이 영위될 수 있도록 법적인 장치와 근거를 마련하는데 의의가 있음

[표 2-9] 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 中 관광활동 등에 관한 조항

[시행 2018.6.20., 법률 제15272호, 2017.12.19. 개정]

[시행 2018.6.20., 대통령령 제28980호, 2018.6.19. 개정]

구분	내용
법률	<p>제24조의2(관광활동의 차별금지) ① 국가와 지방자치단체 및 관광사업자(「관광진흥법」 제2조제 2호에 따른 관광사업자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)는 장애인이 관광활동에 참여함에 있어서 장애인에게 제4조 제1항 제1호·제2호 및 제4호부터 제6호까지에서 정한 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <p>② 국가와 지방자치단체 및 관광사업자는 장애인이 관광활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 한다.</p> <p>③ 국가와 지방자치단체는 장애인이 관광활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.</p> <p>④ 제2항을 시행함에 있어서 그 적용대상이 되는 관광사업자의 단계적 범위 및 정당한 편의의 구체적인 내용 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
시행령	<p>제15조의2(관광활동의 차별금지) ① 법 제24조의2제2항에 따라 장애인이 관광활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 하는 관광사업자의 단계적 범위는 별표 4의2와 같다.</p> <p>② 법 제24조의2제2항에 따른 정당한 편의의 구체적인 내용은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장애인의 관광활동을 위한 관광시설 이용 및 관광지 접근 등에 관한 정보 제공 및 안내 2. 장애인의 관광활동을 위한 보조 인력의 이용 안내

자료 : 국가법령센터(2018³⁾), From <http://www.law.go.kr/법령/장애인차별금지및권리구제등에관한법률>

나. 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률

- 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(법률 제11443호)』는 법률에서 명시하고 있는 장애인과 노인, 임산부 등을 대상으로 함. 생활을 영위하는데 있어 안전하고 편리한 시설 또는 설비의 이용 및 정보접근을 보장함으로써 사회활동 참여와 복지증진에 이바지하고자 제정됨(국가법령센터, 2018^{b)})

[장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률]

[시행 2012.8.24., 법률 제11443호, 2012.5.23. 개정]

- 「장애인등편의법」은 ‘장애인 등이 공공건물 및 공중이용시설을 이용함에 있어 가능한 최단거리로 이동할 수 있도록 한다.’고 적시한다. 이는 장애인등이 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위해 모두가 동등하게 이용하고 정보에 접근할 수 있는 권리를 보장하고 있다는데 의의가 있다.

- 본 법률은 시설이용, 정보에의 접근 등에 불편을 느끼는 자를 대상으로 인간으로서의 존엄과 가치·행복추구권을 보장하는 근거임. 이 법에서는 편의시설 설치가 요구되는 대상을 제7조(대상시설)에 근거하여 명시하고 있으며, 그 중 관광활동과 관계된 시설은 (1) 공원, (2) 공공건물 및 공중이용시설 등이 있음(국가법령센터, 2018^{b)}17)

[장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 시행령 중 편의시설 설치대상]

[시행 2018.5.1., 대통령령 제28615호, 2018.1.30. 개정]

1. 공원

2. 공공건물 및 공중이용시설

나. 제2종 근린생활시설

- (2) 공연장(극장·영화관·연예장·음악당·서커스장 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)으로서 관람석의 바닥면적의 합계가 300제곱미터 이상 500제곱미터 미만인 시설

다. 문화 및 집회시설

- (1) 공연장으로서 관람석의 바닥면적의 합계가 500제곱미터 이상인 시설
- (2) 관람장(경마장·자동차 경기장 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)
- (4) 전시장(박물관·미술관·과학관·기념관·산업전시장·박물관 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)으로서 동일한 건축물 안에서 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 500제곱미터 이상인 시설
- (5) 동·식물원(동물원·식물원·수족관 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)으로서 동일한 건축물 안에서 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 300제곱미터 이상인 시설

자. 수련시설

- (1) 생활권수련시설(청소년수련관·청소년문화의 집·유스호스텔 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)
- (2) 자연권수련시설(청소년수련원·청소년 야영장 그 밖에 이와 비슷한 것을 말한다.)

타. 숙박시설

- (1) 일반숙박시설 및 생활숙박시설(객실 수가 30실 이상인 시설에 한정한다.)
- (2) 관광숙박시설(관광호텔·수상관광호텔·한국전통호텔·가족호텔·호스텔·소형호텔·의료관광호텔 및 휴양콘도미니엄을 말한다.)

러. 관광휴게시설

- (1) 야외음악당·야외극장·어린이회관 등 기타 이와 유사한 용도로서 동일한 건축물 안에서 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 1천제곱미터 이상인 시설
- (2) 휴게소로 동일한 건축물 안에서 당해 용도에 쓰이는 바닥면적의 합계가 300제곱미터 이상인 시설

주 : 『대통령령 제28615호』 별표1 편의시설 설치 대상시설(제3조 관련)의 문화·관광활동과 관계된 시설의 내용을 추출하여 재정리함

자료 : 국가법령센터(2018^{b)}, From <http://www.law.go.kr/법령/장애인·노인·임산부등의편의증진보장에관한법률시행령>

17) 국가법령센터(2018^{b)}, From <http://www.law.go.kr/법령/장애인·노인·임산부등의편의증진보장에관한법률>

[표 2-10] 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 시행령 中 편의시설 설치기준

[시행 2012.8.24., 법률 제11443호, 2012.5.23. 개정]

[시행 2018.5.1., 대통령령 제28615호, 2018.1.30. 개정]

구분	내용	
법률	<p>제4조(편의시설의 종류) 법 제8조제1항의 규정에 의하여 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류 및 그 설치기준은 별표2와 같다</p> <p>제8조(편의시설의 설치기준) ① 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류는 대상시설의 규모, 용도 등을 고려하여 대통령령으로 정한다. (시행 2016.8.12., 법률 제13805호, 2016.1.19. 타법개정)</p>	
시행령	가. 장애인 등의 출입이 가능한 입구	공원 외부에서 내부로 이르는 출입구는 주출입구를 포함하여 적어도 하나 이상의 장애인 등의 출입이 가능하도록 유효폭·형태 및 부착물 등을 고려하여 설치하여야 한다.
	나. 장애인 등의 통행이 가능한 보도	공원시설(공중이 직접 이용하는 시설에 한한다)에 접근할 수 있는 공원안의 보도 중 적어도 하나는 장애인등이 통행할 수 있도록 유효폭, 기울기와 바닥의 재질 및 마감 등을 고려하여 설치하여야 한다.
	다. 장애인 등의 이용이 가능한 화장실	장애인이 편리하게 이용할 수 있도록 구조, 바닥의 재질 및 마감과 부착물 등을 고려하여 설치하되, 장애인용 대변기는 남자용 및 여자용 각 1개 이상을 설치하여야 하며, 영유아용 거치대 등 임산부 및 영유아가 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 시설을 구비하여 설치하여야 한다.
	라. 점자블록	공원과 도로 또는 교통시설을 연결하는 보도에는 점자블록을 설치하여야 한다.
	마. 시각장애인 유도 및 안내설비	시각장애인의 공원이용 편의를 위하여 공원의 주출입구 부근에 점자 안내판·촉지도식 안내판·음성안내장치 또는 기타 유도신호장치를 설치할 수 있다.
	바. 장애인 등의 이용이 가능한 매표소·판매기 또는 음료대	매표소(장애인등의 이용이 가능한 자동발매기를 설치한 경우와 시설관리자등으로부터 별도의 상시서비스가 제공되는 경우를 제외한다)·판매기 및 음료대는 장애인들이 편리하게 이용할 수 있도록 형태·규격 및 부착물등을 고려하여 설치하여야 한다. 다만, 동일한 장소에 2곳 또는 2대 이상을 각각 설치하는 경우에는 그중 1곳 또는 1대만을 장애인등의 이용을 고려하여 설치할 수 있다.
	사. 장애인 등의 이용이 가능한 공원시설	(2) 공원의 효용증진을 위하여 설치하는 주차장에는 장애인전용 주차구역을 주차장법령이 정하는 설치기준에 따라 구분·설치하여야 한다.

주 : 『대통령령 제28615호』 중 별표2 대상시설별 편의시설의 종류 및 설치기준(제4조 관련)의 공원과 관련된 내용임

자료 : 국가법령센터(2018⁸), From <http://www.law.go.kr/법령/장애인·노인·임산부등의편의증진보장에관한법률시행령>

[표 2-11] 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 시행령 중 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류

[시행 2018.5.1., 대통령령 제28615호, 2018.1.30. 개정]

대상시설	편의시설	매개시설			내부시설			위생시설				안내시설			그 밖의 시설					
		주출입구 접근도로	장애인 전용 주차구역	주출입구 높이 차이 제거	출입구(문)	복도	계단 또는 승강기	화장실			욕실	샤워실·탈의실	점자블록	유도 및 안내설비	경보 및 피난설비	객실·침실	관람석·열람석	접수대·작업대	대표소·판매기·음료대	임산부 등을 위한 휴게 시설
								대변기	소변기	세면대										
제2종 근린생활시설	일반음식점, 휴게음식점·제과점으로 서 제1종 근린생활시설에 해당하지 않는 것(300제곱미터 이상만)	●	●	●	●	○	○	○	○	○										
	공연장	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●		●		●	●
문화 및 집회시설	공연장 및 관람장	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●		●		●	●
	집회장	●	●	●	●	●	●	●	○	○					●					
수련시설	전시장, 동·식물원	●	●	●	●	●	●	●	○	○			●	○	●				○	●
	생활권수련시설, 자연권수련시설	●	●	●	●	●	●	●	●	●		○		○	●	●				
숙박시설	일반숙박시설 및 생활숙박시설	●	○	●	●	○	○	○	○	○					●	●		○		
	관광숙박시설	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○		●	○	●	●		○		○
관광휴게시설	아외음약당, 아외극장, 어린이회관 등 그 밖에 이와 유사한 용도의 시설	●	●	●	●	○	○	●	○	○				○	○		○		○	○
	휴게소	●	●	●	●	○	○	●	○	○				○					○	●

주 : 『대통령령 제28615호』 중 별표2 대상시설별 편의시설의 종류 및 설치기준(제4조 관련)와 관련된 내용으로 문화·관광활동과 관계된 시설을 추출하여 재정리함

● 의무사항, ○ 권장사항

자료 : 국가법령센터(2018*), From <http://www.law.go.kr/법령/장애인·노인·임산부등의편의증진보장에관한법률시행령>

다. 교통약자의 이동편의 증진법

- 『교통약자의 이동편의 증진법(법률 제15312호)』는 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단과 여객시설, 도로 등에 이동편의시설을 확충하는 근거임. 보행환경을 개선하여 사람중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회참여와 복지증진에 이바지한 것을 목적으로 함(국가법령센터, 2018¹⁸)

[교통약자의 이동편의 증진법]

[시행 2018.6.27., 법률 제15312호, 2017.12.26. 개정]

- 「**교통약자법**」은 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 대상으로 한다.
- 「**교통약자법**」은 장애인·노인 등 교통약자로 분류되는 모든 이의 이동권이 보편적인 인간의 기본권임을 명시하고 있다.

- 본 법률에서는 “장애인·고령자와 임산부, 영·유아 동반 가족 등 이동에 제약이 따르는 모든 이가 교통약자이며, 인간으로서의 존엄 및 가치와 행복추구권을 보장받을 권리가 있다.”고 명시하면서 국가와 지방자치단체가 교통약자의 안전하고 편리한 이동환경을 위한 책무를 적시하고 있음

[교통약자의 이동편의 증진법 中]

[시행 2018.6.27., 법률 제15312호, 2017.12.26. 개정]

제1조(목적) 이 법은 교통약자(交通弱者)가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하여 사람중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회 참여와 복지 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제3조(이동권) 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다.

제4조(국가 등의 책무) 국가와 지방자치단체는 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단과 여객시설의 이용편의 및 보행환경 개선을 위한 정책을 수립하고 시행하여야 한다.

18) 국가법령센터(2018), From <http://www.law.go.kr/법령/교통약자의이동편의증진법>

- 한국관광공사(2014)에 따르면, 『교통약자법』은 ‘저상버스 도입’과 관련된 의무조항이 특징임. 『교통약자법 제14조(노선버스의 이용 보장 등)』에 의하면, “③ 시장·군수가 지방교통약자 이동편의 증진계획을 수립하거나 도지사가 교통약자 이동편의 증진계획을 수립할 때에는 저상버스 등 도입 및 저상버스 등의 운영을 위한 버스정류장과 도로 등 시설물의 정비 계획을 반영하고, 이에 따라 저상버스 등을 도입하여야 한다.”고 명시하고 있음
- 또한, 『교통약자법 제17조(교통이용정보등의 제공)』 조항에 근거하여 “교통사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 교통약자 등이 편리하게 교통수단, 여객시설 또는 이동편의시설을 이용할 수 있도록 안내정보 등 교통이용에 관한 정보와 한국수어·통역 서비스 등 교통이용과 관련된 편의(이하 “교통이용정보등”이라 한다)를 제공해야 한다.”고 명시함
- 관련 법률에 의하면, 교통약자는 장애인, 고령자, 임신부 및 영·유아 동반자, 어린이 등 이동권에 단순한 제약이 따르는 사람 외에도 정보접근에 제약이 따르는 모든 사람을 약자로 해석할 수 있음
- 따라서 모든 사람을 대상으로 인간으로서의 존엄성을 보장하고 가치추구권, 행복추구권 등 기본적 권리를 보장받도록 제도적 환경 개선이 필요함

라. 관광기본법, 관광진흥법 및 관광진흥개발기금법

- 『관광기본법(법률 제15056호)』는 관광활동과 관계된 가장 대표적인 법률로서 관광진흥의 방향과 시책에 관한 사항을 규정함으로 국민복지 향상과 건전한 국민관광의 발전을 도모하기 위해 제정됨(국가법령센터, 2018^{d)}19). 본 법률은 제정 목적에 “관광을 통한 국민복지 향상”이라고 명시하면서 국민 누구나 관광향유의 권리를 가지고 있음을 명시(한국관광공사, 2015)하고 있음

19) 국가법령센터(2018^d), From <http://www.law.go.kr/법령/관광기본법>

[관광기본법 中]

[시행 2017.12.29., 법률 제15056호, 2017.11.28. 개정]

제1조(목적) ① 이 법은 관광진흥의 방향과 시책에 관한 사항을 규정함으로써 국제친선을 증진하고 국민경제와 국민복지를 향상시키며, 건전한 국민관광의 발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

- 『관광진흥법(법률 제15636호)』는 관광 여건을 조성하고 관광자원을 개발하며, 관광사업을 육성하여 관광 진흥에 이바지하는 것을 제정의 목적으로 함(국가법령센터, 2018^e)²⁰). 『관광진흥개발기금법(법률 제15057호)』는 관광사업을 효율적으로 발전시키고 관광을 통한 외화 수입의 증대에 이바지하기 위하여 설치된 기금의 근거임(국가법령센터, 2018^f)²¹). 『한국관광공사법(법률 제9474호)』은 관광진흥, 관광자원 개발, 관광산업의 연구·개발 및 관광 관련 전문인력의 양성·훈련에 관한 사업을 수행하게 함으로써 국가경제 발전과 국민복지 증진이 목적임(국가법령센터, 2018^g)²²).

[관광진흥법 中]

[시행 2018.7.13., 법률 제15636호, 2018.6.12. 개정]

관광진흥법 제47조의3(장애인 관광활동의 지원) ① 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행 기회를 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.

관광진흥법 제 47조의4(관광취약계층의 관광복지 증진 시책 강구) 국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적 여건 등으로 관광 활동에 제약 받고 있는 관광취약계층의 여행 기회를 확대하고 관광 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

관광진흥법 제 48조의6(관광체험교육프로그램개발) 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.

20) 국가법령센터(2018^e), From <http://www.law.go.kr/법령/관광진흥법>

21) 국가법령센터(2018^f), From <http://www.law.go.kr/법령/관광진흥개발기금법>

22) 국가법령센터(2018^g), From [http://www.law.go.kr/법령/한국관광공사법/\(09474,20090305\)](http://www.law.go.kr/법령/한국관광공사법/(09474,20090305))

[관광진흥개발기금법 中]

[시행 2017.11.28., 법률 제15057호, 2017.11.28. 개정

관광진흥개발기금법 제5조(기금의 용도) ① 기금은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 용도로 대여(貸與)할 수 있다. (…중략) 8. 장애인 등 소외계층에 대한 국민관광 복지사업

- 『관광진흥법(법률 제15636호)』와 『관광진흥개발기금법(법률 제15057호)』은 장애인 및 저소득층 등 관광 취약계층의 관광향유 기회 확대 및 관광활동을 장려하기 위한 시책을 강구하는 근거임(홍서윤, 2018).
- 따라서 ‘장애인 관광’에 대한 지원 근거를 국가 법률에 명시한 것은 전 세계적으로 유례가 없을 뿐만 아니라 장애인·노약자 등 관광 취약계층의 관광향유권 보장을 위한 국가의 인식과 실천의지를 내포한 것으로 해석할 수 있음(한국관광공사, 2015)

마. 장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증제도²³⁾

- 장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증제(이하 BF인증)는 장애인·노인·임산부 등 모든 시설 이용자가 각종 시설물을 편하고 안전하게 이용할 수 있도록 지정기관이 편의시설의 설치·관리여부를 평가하여 인증하는 제도임(한국관광공사, 2015)
- BF인증제도는 「보건복지부령 제562호(2018.3.28.)」 및 「국토교통부령 제501호(2018.3.28.)」인 『장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙』에 근거하고 보건복지부와 국토교통부가 인증주무기관으로서의 역할을 수행함(국가법령센터, 2018⁸⁾)
 - 『장애물 없는 생활환경(BF) 인증기관 지정 고시(국토교통부 제2017-210호)』에 따르면, 2018년 기준, (a) 한국토지주택공사, (b) 한국장애인고용공단, (c) 한국생산성본부인증원주식회사, (d) 재단법인 한국장애인개발원, (e) 사단법인 한국환경건축연구원, (f) 한국감정원, (g) 사단법인 한국교육녹색환경연구원 등 총 7개 기관이 인증기관으로 지정·운영되고 있음(국가법령센터, 2018⁸⁾)²⁴⁾

〈장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증제도 개요〉

- 장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증제도(이하 BF인증)는 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률』 제10조의 2, 『교통약자의 이동편의 증진법』 제17조의 2 및 『장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙』에 근거한다.
- BF인증 대상
 - 개별시설 : 『장애인등편의증진법』 제7조, 『교통약자법』 제9조 의거 교통수단, 여객시설 및 도로 등
 - 대상지역 : 교통약자의 안전하고 편리한 이동을 위해 교통수단·여객시설, 도로를 계획 또는 정비 시·군·구 및 『교통약자법』 제15조의 2에 따른 지역
 - 비교사항 : 『장애인등편의증진법』 제10조2 제3항에 해당하는 건축물은 의무적 인증대상이며, 동법 시행령 별표 2의2에 따른 시설도 포함
- BF인증 신청
 - 개별시설 : 개별시설 소유자, 관리자 또는 시공자
 - 대상지역 : 지방자치단체의 장, 『교통약자법』 제15조의2 제2호·제3호에 따른 지역 개발사업 시행자

자료 : 한국장애인개발원(2019), <https://bit.ly/2LWzWmR>를 참고하여 재구성함

23) 한국관광공사(2015), 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인」 및 국가법령센터(2018⁸⁾, From <http://www.law.go.kr/법령/장애물없는생활환경인증에관한규칙>를 참고하여 재구성함

24) 국가법령센터(2018⁸⁾, From [http://www.law.go.kr/행정규칙/장애물없는생활환경\(BF\)인증기관지정고시](http://www.law.go.kr/행정규칙/장애물없는생활환경(BF)인증기관지정고시)

〈장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증신청 개요〉

■ BF인증 등급

등급	평가점수	비고
최우수	기준 만점의 90/100 이상	인증 기준 항목별 최소기준 이상
우수	기준 만점의 80/100 이상 또는 90/100 미만	충족 및 충족하지 아니하는 경우
일반	기준 만점의 70/100 이상 또는 80/100 미만	인증등급을 부여하지 않음



자료 : 한국장애인개발원(2019)

BF인증 예비인증 신청절차(좌) 및 본인증 신청절차(우)



자료 : 한국장애인개발원(2019)

BF인증마크(좌) 및 인증서(우)

자료 : 한국장애인개발원(2019), Retrieved, 7th, Jan, from <https://bit.ly/2LWzWmR>를 참고하여 재구성함

제3절 국내·외 사례 검토

1. 국내 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 사례

1) 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 정책(기관)사례

- 세계관광기구(UNWTO)는 앞선 논의와 같이 장애인·임산부 등 사회적 약자를 포함한 모두의 보편적 관광향유권을 선언·채택하였으며, 세계적인 실천을 권고함(서울특별시, 2017)²⁵⁾
- 국내에서는 서울(2017), 부산(2017), 제주도(2017) 및 강원도(2018) 등 광역시·도를 중심으로 관련 조례와 시행규칙을 제정·공표하고 추진계획을 수립함으로써 국민 모두가 누리는 관광향유의 기회의 확대 및 보편화를 추구하고 있음

[표 2-12] 중앙부처 및 광역시·도 관광약자 및 무장애 관광환경 조성계획

한국관광공사	서울특별시	제주특별자치도
추진계획	추진계획	추진계획
장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안	서울시 무장애 관광도시 조성계획(2018~2022)	장애물 없는 관광환경 조성 계획(2017~2021)
정책비전	정책비전	정책비전
모두를 위한 관광 (Tourism for All)	누구나 찾고 즐길 수 있는 모두를 위한 관광도시 서울	
정책목표	정책목표	정책목표
장애물 없는 관광환경 확대 조성	누구나 찾고 즐길 수 있는 모두를 위한 관광도시 서울	장애물 없는 관광지·관광사업자 조성
정책방향	정책방향	정책방향
① 관광시설·자원 무장애 실태조사 ② 유형별 무장애환경 구축방안 ③ 모두를 위한 맞춤형 관광활동 ④ 장애물 없는 관광환경 인증제	① 물리적 환경·이동편의 증진 ② 맞춤형 관광콘텐츠 개발 ③ 관광정보 접근성 강화 ④ 사회적 인식 및 관광서비스 개선	① 접점별 무장애 환경 조성 ② 인내·홍보·서비스교육 ③ 접근 가능 관광환경 인증제

자료 : 한국관광공사(2014), 서울특별시(2017), 제주특별자치도(2017)의 자료를 참고하여 재구성함

25) 서울특별시(2017), 「서울시 무장애 관광도시 조성계획」, 관광체육국 관광정책과

- 또한, 『관광진흥법』, 『장애인차별금지법』 및 『교통약자법』 등 관련 법률 외에도 국내에는 장애물 없는 생활환경 인증제, 장애인 편의시설 설치 매뉴얼 및 장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 등 관련 지침이 다수 있음(한국관광공사, 2015)

[표 2-13] 국내 장애물 없는 환경 및 서비스 가이드라인 사례

가이드라인 및 지침	발행기관(발행)	주요내용
장애인편의시설 매뉴얼 (복지시설편)	한국장애인개발원 (2010)	▪ 시설 이용자별(장애인, 노인, 아동) 행동 특성 및 필요 공간에 대한 설명 및 시설별 매뉴얼 규정
장애물 없는 생활환경 인증제도 매뉴얼(건축)	한국장애인개발원 (2007)	▪ 시설별(매개, 내부, 위생 및 안내시설 등) 매뉴얼 구성
장애물 없는 생활환경 인증제도 매뉴얼(공원)	한국장애인개발원 (2012)	▪ 해외사례, Barrier Free 인증제도 안내 및 공원 인증 평가 항목 표기 ▪ 시설별(매개, 내부, 위생 및 안내시설 등) 매뉴얼 구성
장애인편의시설 매뉴얼 (교육연구시설-학교)	한국장애인개발원 (2013)	▪ 학교 편의시설 확충 시 계획 설계 상 유의점
장애인편의시설 표준 상세도(수정판)	한국장애인개발원 (2012)	▪ 시설별(매개, 내부, 위생 및 안내시설 등) 매뉴얼 구성
2012 장애인 편의시설 설치 매뉴얼	서울특별시 (2012)	▪ 2002년 최초 발간, 3차례 개정본 발간 ▪ 건축물, 공원, 공동주택 부문으로 구성
건축허가 및 사용승인 관련 장애인 편의시설 설치 안내서	서울특별시 (2015)	▪ 장애인 편의시설 건축협의 담당 자치구 및 지자체장애인 편의시설 지원센터 직원 업무 안내 ▪ 건축허가 및 사용신청 시 적정 기준, 장애인 편의시설 세부사항 안내
경기도 공공디자인 가이드라인	경기도 (2012)	▪ 시설별(공공건축물, 도시기반시설물, 가로시설물) 설치 및 운영에 관한 공공디자인 관련 세부설계지침 제시
장애인 인식개선 가이드 (공무원용)	한국장애인개발원 (2014)	▪ 공무원 대상 장애인 특성 설명 및 민원 응대요령 외 장애인 관련 유용한 정보 제공
2012년 편의증진 공무원 전문교육	한국장애인개발원 (2012)	▪ 장애인 인식개선 및 편의시설, 편의증진 정책, 장애물 없는 생활환경 인증 내용 안내·교육
장애인 일자리 직무매뉴얼 V	한국장애인개발원 (2014)	▪ 장애인 인식개선 교육 강사에 대한 직무개요, 분석, 직업평가 등에 대한 사항을 명시
장애인 일자리 사업 참여자 소양교육 (발달장애인 교육용)	한국장애인개발원 (2014)	▪ 장애인 일자리 사업 참여자 교육지원을 위해 제작 ▪ 장애인 일자리 사업 및 직장인의 기본자세 관련 정보

자료 : 한국관광공사(2015: 28)를 참고하여 재구성함

가. 장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인²⁶⁾

- 장애(Disability)는 개인의 특수한 상황이 아니라 사회적 배제(Exclusion), 차별(Discrimination) 등 사회적 억압(Social Oppression)에 근거한다고 해석하며, 장애인을 대상으로 하는 관광환경 조성은 장애인 재활 촉진과 동시에 사회적 차별과 배제로부터 개인 일상의 삶을 개선함으로써 ‘시민권’을 보장한다는 효과가 있음을 명시함
- 본 가이드라인에서는 장애물 없는 관광시설 조성 의의와 방향이 ‘유니버설 디자인(Universal Design)’의 개념을 준용하며, 환경의 조성 및 개선은 인간 모두의 보편적 이익 추구에 기초한다고 설명함

〈유니버설 디자인(Universal Design)의 개념〉

- 유니버설 디자인(Universal Design)은 장애의 유무, 연령 등에 관계없이 모든 사람이 제품, 건축, 환경 및 서비스 등을 편하고 안전하게 이용할 수 있도록 설계된 디자인을 의미한다.
- 보편적인 디자인 또는 모든 사람을 위한 디자인으로 명명되는 유니버설 디자인은 배리어프리(Barrier Free) 디자인에서 연령, 성별, 국적(언어), 장애의 유무 등 개인의 능력 또는 개성의 차이에 국한 없이 모든 사람에게 공평하고 사용 또는 이용에 편의성을 구현하는 디자인으로 확장되었다.



자료 : 장애인유니버설디자인협회(2019)

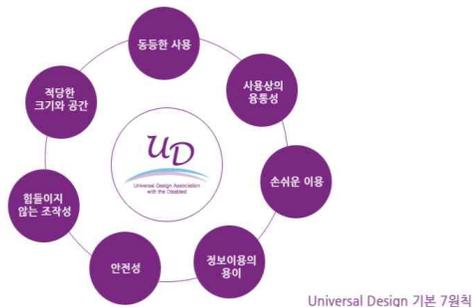
유니버설 디자인의 확장 개념

자료 : 장애인유니버설디자인협회(2019), Retrieved, 8th, Jan, from <https://bit.ly/2Qp14M8>을 토대로 재구성함

26) 한국관광공사(2015), 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인」을 참고하여 재구성함

〈유니버설 디자인(Universal Design)의 기본 7원칙〉

- **공평성** : 디자인은 다양한 능력을 가진 사람들에게 유용해야 한다.
 - ① 모든 사용자에게 같은 의미 제공 ② 사용자 차별 및 비난 제거 ③ 사용자 자신감 및 안전 도모 ④ 사용자 만족 디자인 도모
- **융통성** : 디자인은 광범위한 개인의 선호와 능력을 수용해야 한다.
 - ① 사용방법의 선택성 제시 ② 사용방법의 적응력 배려 ③ 용이한 정확한 조작 ④ 사용자의 사용능력 및 속도 적용 배려
- **직관성** : 사용자 수준(경험, 언어 등)에 관계없는 손쉬운 이용을 도모해야 한다.
 - ① 복잡성 배제 ② 사용자 기대·직감과 조화 ③ 누구나 알 수 있는 용어 ④ 중요도가 높은 정보 순서대로 정리 ⑤ 조작확인 등의 효과적 제공
- **용이성** : 환경 및 사용자의 감각(시·청각 등)에 관계없이 정보를 제공하여야 한다.
 - ① 그림, 문자, 촉각 등과 같은 방법 병행을 통한 정보제공 ② 중요정보의 강조 및 읽기 쉽도록 배려 ③ 정보는 이해하기 쉬운 요소로 구성 ④ 다양한 기술·장치 사용으로 정보 공급의 호환성 배려
- **포용성** : 예기치 못한 행동의 부정적 결과와 위험요소를 최소화해야 한다.
 - ① 위험과 실수의 최소화 ② 위험과 실수의 사전 충고(경고) ③ 실수 유발 요소의 제거 환경 조성 ④ 무의식적 조작 지양 환경 조성
- **편의성** : 물건과 환경은 신체적으로 적정하고 과부담이 없는 상태를 지향해야 한다.
 - ① 자연스러운 조작 자세 ② 조작에 최소한의 힘 사용 ③ 같은 동작 반복 회피 ④ 신체의 지속적 부담요소 제거
- **활용성** : 체격, 자세에 관계없이 사용하는 사람을 수용하는 공간을 확보해야 한다.
 - ① 중요한 요소의 명확한 인식을 위한 시계 확보 ② 원하는 물건에 손이 닿을 수 있도록 배려 ③ 다양한 크기와 형태에 적응 도모 ④ 보조 장치 등 사용에 있어 용이한 공간 확보



자료 : 장애인유니버설디자인협회(2019)

유니버설 디자인의 기본 7원칙

자료 : 장애인유니버설디자인협회(2019), Retrieved, 8th, Jan, from <https://bit.ly/2Qp14M8>을 토대로 재구성함

나. 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안²⁷⁾

- 한국관광공사(Korea Tourism Organization)는 고령사회로의 급격한 전환과 사회적 안전에 대한 가치관 확산, 관광의 보편적 향유 강조 등 시대적 환경이 변화하고 있으며, 이에 따라 누구나 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 관광환경 조성의 필요성을 인식함(한국관광공사, 2014)
- 본 계획에서는 국민 모두가 관광향유 기회의 권리를 갖고 있음에도 신체장애 또는 노화 등으로 물리적 접근에 제약이 따르고 관광정보 획득의 방법이 용이하지 않다면 관광을 영위하는 ‘인간의 기본권’이 침해 받는 것으로 명시하고 있음
- 따라서 모든 국민과 외래 관광객을 위한 관광환경을 구축하고 장애인·노약자 및 임산부 등 사회적 약자의 편의 개선을 기본 전제로 관광활동과 연계 가능한 다 기능 개선방안을 도출, 국가 관광산업의 질적 성장과 발전을 위한 토대를 마련하고자 함

[표 2-14] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안

비전	목표	전략	과제
모두를 위한 관광 (Tourism for All)	장애물 없는 관광환경 확대 조성	관광시설·자원 무장애환경 실태조사	-
		유형별 무장애환경 구축 방안	① 역사문화자원 ② 자연자원 ③ 문화콘텐츠자원
		모두를 위한 맞춤형 관광활동 지원	① 관광코스 개발 ② 관광안내체계 구축 ③ 관광정보 전달
		장애물 없는 관광환경 인증제	① 가이드라인 ② 인증제

자료 : 한국관광공사(2014: 17~18), 「장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태 조사 및 개선방안」을 바탕으로 재구성함

27) 한국관광공사(2014), 「장애물 없는 관광환경조성을 위한 실태 조사 및 개선방안」을 참고하여 재구성함

다. 서울시 무장애 관광도시 조성계획(2017~2021)²⁸⁾

- 현재 국내 관광환경의 여건은 장애 및 노령인구의 급격한 증가세로 복지관광 관련 정책 수요가 높아지고 있음에도 사회적 약자를 고려한 관광여건은 여전히 미흡한 실정임
- 서울특별시(2017)는 사회적 약자, 관광 취약계층 등을 배려하고 함께 누리는 보편적 관광향유에 대한 국제적 관심에 능동적으로 대처하고 미래 관광수요 창출을 도모하고자 함. 관광약자를 고려한 관광환경 조성 필요성을 인식하고 장애인, 노약자 및 유아 동반 가족관광 활성화 기반을 구축하고자 함(서울특별시, 2017)
- 이를 위해 ‘누구나 찾고 즐길 수 있는 모두를 위한 관광도시 서울’을 목표로 관광약자의 이동 장애를 개선하고 사회적 인식 및 관광서비스 개선을 바탕으로 맞춤형 관광콘텐츠 개발 및 관광정보 접근성 강화를 위한 토대를 마련함

[표 2-15] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안

비전	실태	전략	과제
누구나 찾고 즐길 수 있는 모두를 위한 관광도시 서울	관광약자의 이동장애 편리한 여행상품의 부재 정확한 관광정보 부재 부정적 사회인식·태도	물리적 환경개선 및 이동편의 개선	<ol style="list-style-type: none"> ① 관광편의시설 확충·접근성개선 ② 관광시설 무장애 인증제 시행 ③ 관광약자 관광욕구·접근성 조사 ④ 장애인 관광버스 도입·운영
		맞춤형 관광콘텐츠 개발	<ol style="list-style-type: none"> ① 맞춤형 관광콘텐츠 개발 ② 관광취약계층 관광활동 지원 ③ 민관협력 기반 장애인 여행지원
		관광정보 접근성 강화	<ol style="list-style-type: none"> ① 다양한 매체 활용 관광정보 제공 ② 주요 문화시설 수어 동영상자료 ③ 무장애 관광지원센터 개설·운영
		사회적 인식 및 관광서비스 개선	<ol style="list-style-type: none"> ① 관광종사자 인식개선 교육 ② 관광약자를 위한 전문인력 양성

자료 : 서울특별시(2017), 「서울시 무장애 관광도시 조성계획」, 관광체육국 관광정책과의 자료를 참고하여 재구성함

28) 서울특별시(2017), 「서울시 무장애 관광도시 조성계획」, 관광체육국 관광정책과의 자료를 참고하여 재구성함

라. 제주특별자치도 장애물 없는 관광환경 조성 계획(2017~2021)²⁹⁾

- 제주특별자치도는 2013년 『관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례(2013.5)』 및 관련 법령 『시행규칙(2013.10)』 제정을 바탕으로 관광취약계층의 관광향유권 확대의 필요성을 제기함
- 국내 전체인구 대비 65세 이상 고령인구가 2025년 이후 20% 이상을 상회하는 등 초고령화 사회로 진입을 예정함에 따라 장애물 없는 관광환경 조성으로 실버관광 산업의 기반을 마련하고자 함(제주특별자치도, 2017)
- 본 계획을 통해 장애인, 어르신, 임산부 및 영·유아 가족 등 관광약자가 ‘정보습득부터 숙박’까지 이어지는 과정에서 제약 없이 이용할 수 있도록 접근성을 강화하고 모든 사람들이 접근할 수 있는 장애물 없는 관광지와 관광사업장 조성을 도모함
- ‘장애물 없는 관광지·관광사업장 조성’을 목표로 재정투자와 연계한 구체적인 실행 방안을 마련하고 사회적·신체적 제약조건을 가진 관광약자가 어려움 없이 관광활동을 영위할 수 있는 제주도 관광환경 조성을 위한 계획을 수립·제시함

[표 2-16] 장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안

비전	실태	전략	과제
장애물 없는 관광지·관광사업장 조성	정보습득→이동→ 식사→숙박으로 이어지는 일련의 과정에 제약없는 이용환경 조성	점점별 무장애 관광환경 조성	① 공영관광지 ② 시설관광지 ③ 음식점·숙박업소 ④ 전세버스·렌터카 ⑤ 휠체어 무료대여
		안내·홍보·서비스교육	① 접근성 안내센터 운영 ② 관광약자를 위한 홍보
		접근 가능 관광환경 인증제	-

자료 : 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광정책과의 자료를 바탕으로 재구성함

29) 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광정책과의 자료를 바탕으로 재구성함

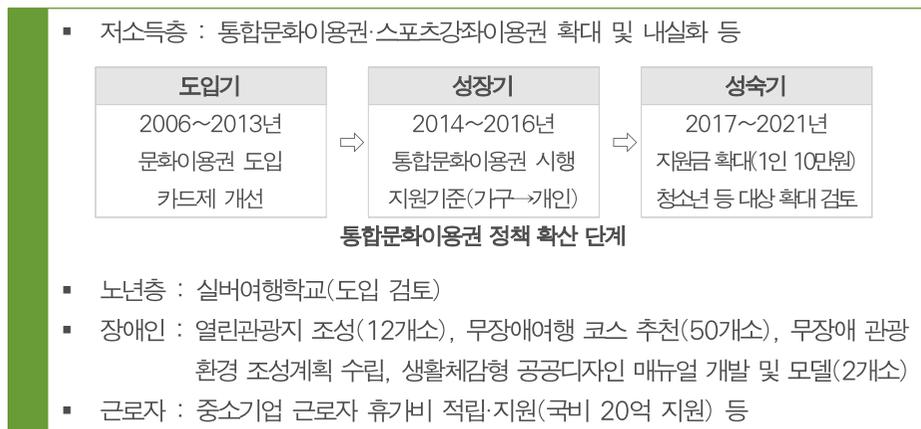
2) 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 실천(사업)사례

가. 정부·중앙부처³⁰⁾

(1) 취약계층 활동 지원

- 정부는 장애인·노약자 및 저소득층 등 사회 취약계층을 대상으로 다양한 관광정책을 수립·지원하고 있음. 문재인 정부에서는 ‘모두가 차별 없이 개인의 삶 속에서 여행·관광 활동을 향유할 수 있는’ 환경을 조성하고자 힘(문화체육관광부, 2018^e)

〈문화체육관광부 취약계층 관광활동 지원 정책〉



자료 : 문화체육관광부(2018^e)의 자료를 참고하여 관광활동과 관련된 정책을 요약·재구성함

- 2016년부터 ‘문화누리카드’를 중심으로 사업을 개선하고 실생활에서 관광활동을 보다 쉽게 접할 수 있도록 시외버스, 정보화마을(체험 및 관광), 한옥스테이, 굿스테이 등 가맹점을 확대·추진 중에 있음(문화체육관광부, 2018^d: 55)
 - 가을 관광상품 할인(관광협회), 계절·주제별(8도 장터, 야간열차 등) 국내 관광상품 할인(코레일 연계) 등 사업을 확대함. 2017년도에는 여행상품 이용이 용이하도록 민간업체와의 협력을 통해 시즌별 할인상품 개발 및 홍보를 전국 단위로 확대함
 - 2017년 관광분야 사용액이 약 11,691백만 원으로 전년 대비(약 7,725백만 원) 약 51.3% 상승하여 정부 정책의 수혜가 대폭 증가한 것으로 나타남

30) 문화체육관광부(2018^e), 「(2018년 업무계획) 사람이 있는 문화, 자유와 창의가 넘치는 문화국가」, 2018.01.28. 자료 및 문화체육관광부(2018^d), 「2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」, 2018.8을 참고하여 재구성함

(2) 관광정보 제공 및 관광지 접근성 개선

- 정부는 장애인, 노약자, 영·유아 동반가족 및 임산부 등 관광취약계층을 대상으로 맞춤형 관광정보 제공 및 관광지 접근성 개선을 통해 국민의 보편적 관광 향유권을 보장하고자 함(문화체육관광부, 2018^d: 56)

〈국내관광 정보 제공 ‘대한민국구석구석(www.visitkorea.or.kr)’〉

- 대한민국구석구석(www.visitkorea.or.kr) : 관광취약계층 및 연령·성별 맞춤형 관광(여행)코스, 상품 및 다양한 정보를 제공하고 있다.
 - (2017년 기준) 맞춤형 관광지정보(3,723건), 숙박시설(1,012건), 음식점(525건), 맞춤형 추천코스(5,260건), 장애인(32개), 영아·유아 동반가족(24개), 노약자(24개) 코스 등의 정보 제공



출처 : 한국장애인재단(2016: 73), 「장애인의 접근가능한 관광, 과제와 전망」, 해외연수보고서

대한민국구석구석 모바일 어플리케이션(좌) 및 무장애 여행코스(우)

자료 : 문화체육관광부(2018^e) 및 '대한민국구석구석(www.visitkorea.or.kr)' 홈페이지를 참고하여 재구성함

- 또한, 정부는 이동과 정보접근에 제약이 있는 관광취약계층의 관광활동 및 권리를 보장하기 위해서 관광지 접근성의 개선이 중요함을 인식함. 2014년부터 모두에게 장애물 없는 관광환경을 제공하기 위해 ‘열린 관광지’ 공모사업을 추진하고 있음
- ‘열린 관광지 조성’은 전 국민의 균등한 관광활동 여건 조성 및 관광향유권 보장, 고령사회 대비 국내 관광환경 개선을 통해 미래 관광산업 수요 변화에 능동적 대처 능력을 마련하기 위한 정책임(한국관광공사, 2018)³¹⁾

〈‘열린 관광지’ 공모사업 개요〉

- 공모대상 : 열린 관광지 선정 목적에 부합하는 국내 관광지 또는 관광사업장
- 응모자격 : 지방자치단체 또는 관광관련 사업자
- 지원내용 : 온-오프라인 매체 활용 홍보 지원, 시설 개·보수 및 서비스 개선 지원
 - ① 관광지 및 관광사업장 내 장애물 없는 관광코스의 개발
 - ② 장애인, 어르신, 영·유아 동반자 편의시설의 설치 및 개·보수
 - ③ 유모차, 휠체어 등 이동편의 제고를 위한 시설의 설치 및 개·보수
 - ④ 장애유형별 안내체계 정비, 종사자 교육 등 장애인接客 서비스 개선
 - ⑤ 홍보 및 마케팅, 각종 컨설팅 비용 등(협의 후 조정)
- 지원금액 : 개소 당 1.6억 원 한도 내에서 평가 결과에 따라 조정·지원 (부담비율 : 국비:지방비(또는 관광사업자) 5:5 비율)



출처 : 한국관광공사(2018)

열린 관광지 선정 절차 및 추진 일정

자료 : 한국관광공사(2018), 「2018년도 열린관광지 공모 공고」, 2018.02.06.의 자료를 참고하여 재구성함

31) 한국관광공사(2018), 「2018년도 열린관광지 공모 공고」, 2018.02.06.

나. 지방자치단체

(1) 서울특별시 '2018 I·Seoul·You 릴레이트립'³²⁾

- 서울시는 경제·신체적 제약 없이 누구나 여행을 누릴 수 있도록 장애인, 저소득층 등 관광취약계층의 관광활동을 지원하고자 '2018 I·Seoul·You 릴레이트립' 정책을 추진함
- 여행시기와 참가 대상별 맞춤형 관광코스 다양화를 통해 관광취약계층 관광향유권을 보장하고 서울과 지방자치단체 간 관광교류를 통해 국내관광 활성화를 도모함
- 본 사업은 해당 지역 장애인 및 저소득층, 복지·문화시설 등 생활서비스 분포도 등을 고려하여 특정 자치구에 편중되지 않도록 균등을 고려하여 추진함

〈서울특별시의 '2018 I·Seoul·You 릴레이트립'〉

- 사업시기 : 2018년 4월~10월
- 사업대상 : 총 1,200명(장애인 630명, 저소득층 570명)
- 지원방법 : 복지관 및 관련 단체(협회) 단위 신청. 단, 개인신청 불가
- 여행지역
 - 수도권역 당일 : 남산, 한강유람선, 서울근교 및 공연 관람 등 맞춤형 코스
 - 지방권역 숙박 : 지방기차 여행, 야영캠핑 등 다양한 프로그램 및 코스(1박 2일)

2018 I·Seoul·You 릴레이트립 참가 유형별 프로그램 운영(안)

대상	인원	횟수(1회 인원)	프로그램 테마
	1,200명	총 31회	
지체장애	150명	5회(30명)	무장애 관광코스 구성
시각장애	160명	4회(40명)	후각을 자극하는 감각여행
발달장애	160명	4회(40명)	체험 위주의 여행프로그램
청각장애	160명	4회(40명)	시각을 자극하는 감각여행
저소득층	570명	14회(40명)	청소년·여성·어르신 등 신청 유형 맞춤형 코스

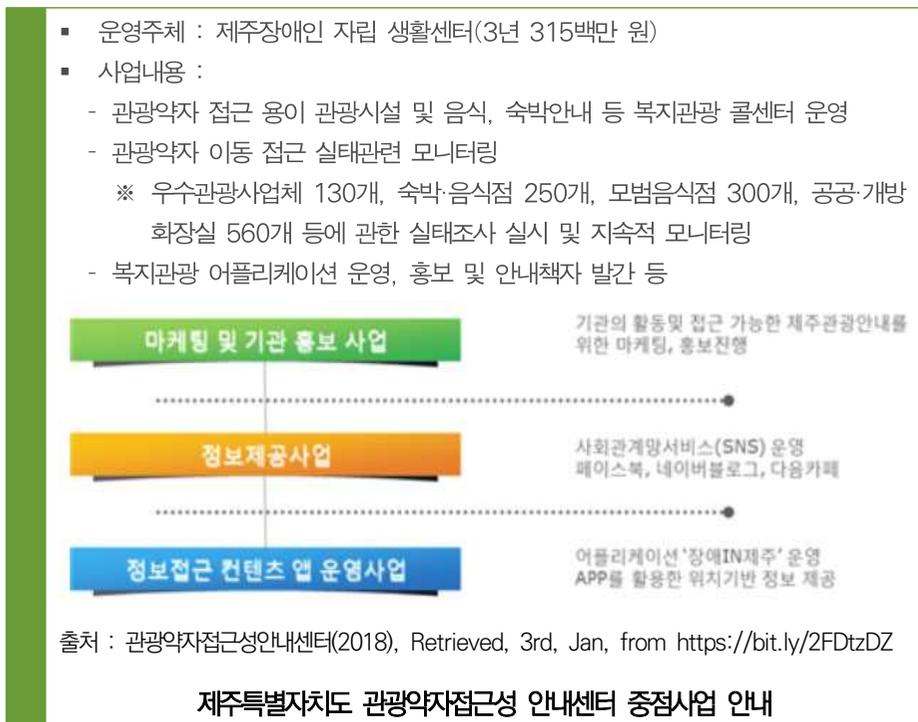
자료 : 문화체육관광부(2018*), 「2018 지자체 관광담당 공무원 교육: 열린관광지과정(하반기)」 교육의 참가 및 연구진의 현장 직접조사를 통해 도출한 내용을 요약·정리함

32) 서울특별시(2017), 「서울시 무장애 관광도시 조성계획」, 관광체육국 관광정책과 자료와 서울특별시 관광정책과 공무원과 인터뷰를 통해 도출한 내용을 요약·정리함

(2) 제주특별자치도 ‘관광약자 접근성 안내센터’³³⁾

- 제주도는 관광약자의 이동권·접근권을 보장함으로써 관광향유권 확대를 도모하고 관광객으로 하여금 접근 가능한 관광시설과 프로그램에 대한 정보를 온·오프라인을 통해 획득이 용이하도록 설립됨
- 센터는 (a) 접근가능한 관광환경 이동·접근 실태 모니터링, (b) 접근성 개선 컨설팅 및 관광 종사자 인식개선 교육, (c) 접근 가능한 제주관광 정보 제공, (d) 콜센터운영, (e) 접근 가능한 관광코스 개발 및 여행코디 서비스, (f) 전문인력 양성 및 활동지원 등의 기본사업을 수행함

〈제주특별자치도 ‘관광약자 접근성 안내센터’〉



자료 : 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광정책과 자료와 제주특별자치도 관광약자 접근성안내센터 블로그(Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2FDtzDZ>)를 참고하여 재구성함

33) 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광정책과 자료 및 제주특별자치도 관광약자접근성 안내센터 블로그(Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2FDtzDZ>) 내용을 요약·정리함

〈제주특별자치도 ‘관광약자 접근성 안내센터’ 세부사업 내용〉

- 제주 관광약자 접근성 안내센터는 ‘관광지 이동·접근 실태 모니터링 사업’의 내용을 바탕으로 ① 접근 가능한 관광 토탈 콜센터 운영, ② 정보접근콘텐츠 어플리케이션 ‘장애in제주’ 운영, ③ 코스개발 및 여행코디서비스 사업을 수행하고 있다.



출처 : 관광약자접근성안내센터(2018), Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2FDtzDZ>

제주특별자치도 관광약자접근성 안내센터 세부사업 안내



자료 : 제주관광약자접근성센터(2019)



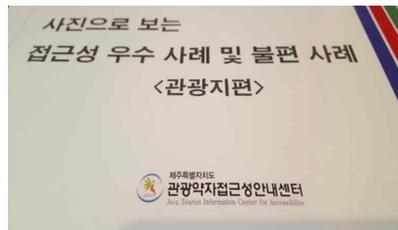
자료 : 제주관광약자접근성센터(2019)

이동접근 실태 모니터링



출처 : 네이버 블로그(2017)

관광중보자 인식개선 교육



출처 : 네이버 블로그(2017)

접근가능 안내책자 발간(이지제주)

접근가능 안내책자 발간(사례발간)

출처 : 네이버 블로그(2017), Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2AVnb70>

자료 : 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광정책과 자료와 제주특별자치도 관광약자 접근성안내센터 블로그(Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2FDtzDZ>)를 참고하여 재구성함

(3) 대구광역시 ‘휠체어로 즐기는 대구관광’³⁴⁾

- 대구시는 지역사회 내 (a) 이동불편, (b) 교통수단의 부재, (c) 관광정보의 부족 낮은 접근성, (d) 관광지 편의시설 미흡 등 다양한 제약으로 장애인의 관광활동이 차별받지 않는 방안을 모색함

〈대구광역시 ‘휠체어로 즐기는 대구관광’ 홈페이지〉



자료 : 휠체어로 즐기는 대구관광(2018), Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2MmwYs8>를 참고하여 내용을 요약 정리함

34) 대구광역시(2018)의 ‘휠체어로 즐기는 대구관광’ 홈페이지(Retrieved, 3rd, Jan from <https://bit.ly/2U6OaEY>)를 토대로 재구성함

○ 홈페이지 내 장애인관광 홍보영상 등을 통해 사회적 인식 개선을 도모하고 관광약자가 직접 체험한 여행후기를 게재하도록 함으로써 제도와 관광인프라 개선을 위한 다양한 방안을 모색하는 창구로 활용함

○ 특히, 관광약자를 배려한 교통수단 및 숙박시설의 내용을 게재함으로써 장애인 등 대구를 방문하는 모든 관광객의 편의를 증진하고자 하며, 돌봄여행과 관련된 정보를 제공하여 모두가 함께 누리는 대구관광의 인프라를 구축하고자 함

- 돌봄여행 서비스란 보건복지부와 해당 지자체가 지원하는 지역사회 서비스 투자사업으로 노약자, 장애인 등 신체적 특성을 고려한 맞춤형 여행서비스 제공사업으로 저렴한 경비, 안전한 여행을 위해 사회복지사, 요양보호사, 간호조무사 등 전문 돌봄인력 동행을 통해 특화 관광서비스를 제공하는 것을 의미함(대구광역시, 2018)

<대구광역시 ‘휠체어로 즐기는 대구관광’ 홈페이지>

꼭 한번 가봐야 할 곳
대구 12경
대구스타디움 / 대구타워 / 서문시장 / 동성로
국채보상기념공원 / 경상감영공원과 옛골목
달성토성 / 수성못 / 신천 / 강경보 / 비슬산 / 팔공산

대구 장애인관광홍보영상
나중에 시청하기
동영상 더보기
0:12 / 5:26
YouTube

베스트 여행후기
즐거운 여행후기를 만나보세요

2017.7.8. 토요일 내가 좋아하는 세미나가 부산에서 열리기에 부산으로 달려갔다. 세미나 장소까지 부산지하철 1호선을 타고 가야한다기에 부산지하철 1호선역 (부산역)으로 올라가서 목적지인 동어다 승차권카드를 가는 지하철에 올랐다. 지하철 노선을 보는 순간 나의 눈빛이 달라졌다. 내가 내릴 역은 102번역인 하단역이다. 그런데 출강이 출강이 출강이 "대대코하우스유망" "그래 출강현어, 기차프 예약도 저녁 6시 30분인데, 세미나 마치는 시간이 4시이던, 다들코에 갔다 왔도 되겠다. 오늘 날 세로 푸이구의 원래 바닷마을 최고 대구로 가자지? 세미나 장소로 가볼 마음으로 달려 갔다. 안내장에서 하단역에서 세미나 장소까지 도보로 10분이면 된다고 했는데 길을 물어해서 오긴 했지만 25분이니 길했다. 이만 ~~~~~ 를 걸러가는 소리가 들린다. 세미나 들으면서 쉬는 시간이면 참여분들끼리 얘기도 나누고 경황도 주고 받아야 하는데 차꾸만 디대로 디대로 하는 소리가 잦음을 올린다. 꼭 기억하는데서....

<사진1. 부산행 KTX 앞에서> <사진2. 부산 KTX 역내>

출처 : 대구광역시(2018), Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2MmwYs8>

‘휠체어로 즐기는 대구관광’ 홈페이지 장애인관광홍보영상 및 여행후기

자료 : 휠체어로 즐기는 대구관광(2018), Retrieved, 3rd, Jan, from <https://bit.ly/2MmwYs8>를 참고하여 내용을 요약·정리함

2. 해외 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 사례

- 장애물 없는 관광환경은 크고 작은 장애를 지닌 사람들(Person with Disability)에 국한되는 것이 아니라, 언제 어디서나 누구든지 장애를 경험할 수 있기 때문에 보다 많은 사람들의 관광수요를 창출하는 원인이 됨(한국관광공사, 2015)
- 영국을 포함한 해외 각국은 접근 가능한 관광시설 및 상품의 확충이란 장애인, 노약자, 영·유아 외 모든 사람이 혜택을 받을 수 있는 기반이며, 이에 따라 외래관광객 유치에 있어서도 긍정적 효과가 있음을 강조함(유경민 외, 2018)
- 특히, 전개한 바와 같이 관광약자와 관련된 관광활동은 사회관광(Social Tourism)의 일환이며(Richards, 1999, McCabe, 2009; 유경민 외, 2018), 소득과 교육 및 장애정도 등 사회적인 조건에 어떠한 제약 없이 모두가 누릴 수 있는 사회권으로 규정되며, 해외에서는 다양한 정책과 사업을 실시하고 있음

1) 관광약자·장애물 없는 관광환경 관련 정책(기관)사례

가. 영국 VisitBritain·VisitEngland, 국가접근성계획³⁵⁾

- 영국 DCMS(Department for Digital, Culture, Media & Sports)의 예산을 지원받는 비정부 공공기관(Non-departmental public body)이면서 국가 관광기관인 영국 VisitBritain·VisitEngland는 국가 관광산업의 양적 성장 및 질적 제고를 위해 다양한 역할을 수행함
- 국가 관광정보를 국제적으로 배포하고 관광상품의 개발·홍보의 기능을 수행하는 '비지트브리튼·비지트잉글랜드'는 특히, 장애인, 노약자 등을 포함하는 관광약자를 위해 접근 가능한 관광지와 숙소, 상품과 관련된 적극적 홍보체계를 구축하고 있음

35) 서원선(2018), 「비지트브리튼·비지트잉글랜드(VisitBritain·VisitEngland)와 국가접근성계획(National Accessibility Scheme)」, 한국장애인개발원, KoDDISSUE을 참고하여 재구성함

〈영국 National Accessible Scheme, 국가접근성계획〉

- 청각·시각·지체 등 장애인 관광객을 위한 접근성 편의의 기준을 제시하며, NAS 발급 여부에 따라 접근 가능한 관광시설(또는 업체)임을 명시할 수 있도록 한다.
 - 평가 등급제도 : 평가등급은 (a) 난청·청각장애, (b) 전맹·시각장애 및 (c) 지체장애 등 3 분류이며, 평가를 희망하는 사업주가 부류를 선택
 - 청각·시각장애 : 기초등급(V1·H1)과 고급등급(V2·H2) 등 2종류의 등급제도로 운영
 - 지체 장애등급 : 기초 지체(M1), 파트타임 휠체어 사용자(M2), 자립적 휠체어 사용자(M3I), 보조적 휠체어 사용자(M3A), 접근성예외(Access Exceptional) 등 5개의 등급제도로 운영



OLDER AND LESS MOBILE GUESTS

If you can climb a flight of stairs, but banisters or grip handles would make this easier, look out for this logo.



PART-TIME WHEELCHAIR USERS

If you have problems walking or can walk a maximum of 3 steps, or need to use a wheelchair some of the time, this logo applies to you.



INDEPENDENT WHEELCHAIR USERS

Similar to the international logo for independent wheelchair users. If you're a wheelchair user and travel independently, look out for this logo.



ASSISTED WHEELCHAIR USERS

If you're a wheelchair user and travel with a friend or family member who helps you with everyday tasks, this logo applies to you.



ACCESS EXCEPTIONAL LOGOS

Access Exceptional is awarded to establishments that meet the requirements of independent wheelchair users or assisted wheelchair users and also fulfill more demanding requirements.



VISUALLY IMPAIRED AND BLIND PEOPLE 1

If you have difficulty reading small print, are registered blind, have poor sight or a visual impairment, accommodation with this logo is suitable for you.



VISUALLY IMPAIRED AND BLIND PEOPLE 2

An exceptional level of facilities and services that would be suitable for anyone with a visual impairment from mild sight loss to having no sight at all.



HEARING IMPAIRED AND DEAF PEOPLE 1

If you have a slight hearing difficulty, are deaf, wear a hearing aid or have a hearing impairment, look out for accommodation displaying this logo.



HEARING IMPAIRED AND DEAF PEOPLE 2

An exceptional level of facilities and services that would be suitable for anyone with a hearing impairment from mild hearing loss to profound deafness.

자료 : VisitEngland(2019), Retrived 4th, Jan, from <https://bit.ly/2VsyXzw>

NAS(National Accessible Scheme) 접근성 로고

- 영국 ‘국가접근성계획(NAS, National Accessible Scheme)’은 국가 전역에 걸쳐 관광객의 편의증진을 도모하기 위한 국가계획으로 명확한 근거 기준에 따라 관광(또는 여행) 사업체(시설)의 편의성과 접근성 정도를 평가하는 체계를 마련함
- NAS(National Accessible Scheme)는 청각·시각·지체장애 등 관광약자의 접근 가능한 관광(여행)상품을 평가하며, NAS(National Accessible Scheme) 자격을 발급받은 경우에는 관련 심볼(Symbol, 접근성 로고)을 상품, 웹사이트 등에 게재하여 홍보가 가능함
- 특히, 본 계획에서는 관광약자와 관련된 영역을 (a) 정보접근성, (b) 고객서비스, (c) 시설접근성 등 3가지 영역으로 분류하여 제시하고 있음
- (a) 정보접근성은 알기 쉬운 용어의 사용, 접근 가능한 인터넷 사이트와 이해하기 쉬운 관광상품의 홍보·광고 등을 통해 정보 접근성을 보장할 수 있음을 설명하며, (b) 고객서비스는 관광서비스 제공 인력의 장애인감성 또는 장애와 관련된 인식의 개선을 강조함으로써 차별 없는 서비스 제공의 태도를 강조함
- 또한, 계획은 (c) 시설접근성과 관련하여 관광지 이동접근성 및 접근계획(혹은 조치) 등을 제시하고 있으며, 관광약자를 포함하는 모든 사람이 혜택의 수혜자가 될 수 있도록 구체적 방법 및 정보를 제공함으로써 (관광)시설의 편의성 제고를 강조함

나. 프랑스 Tourisme & Handicap³⁶⁾

- 프랑스의 ‘Tourisme & Hadicap’ 인증제도는 장애인 관광 여건 개선 및 프랑스를 방문하는 모든 관광객의 요구와 니즈를 수용하고 이에 대응한 적합한 관광환경을 조성하기 위해 고안된 제도임(한국관광공사, 2015)
- 프랑스 관광부는 2001년 설립한 ATH(The Association Tourism & Handicap)를 통해서 관련 정책을 운영·수행 중에 있으며, 관광산업과 관련된 시설주 또는 서비스업체가 지원하고 숙박과 식·음료시설, 관광지과 여가문화공간 등이 해당됨

〈프랑스 Tourisme & Handicap 인증제도〉

- 인증된 주요 관광시설과 숙박시설 등은 관광지 입구 또는 관광지 소개책자에 ‘로고(Logo)’를 표시하여 관광객으로 하여금 쉽게 인지하고 접근가능성을 용이하게 파악할 수 있도록 도와준다.
- 편의시설을 구축한 경우에는 해당하는 장애의 ‘로고(Logo)’만 사용할 수 있으며, 이를 통해 필요시설을 갖춘 장소를 확인할 수 있다.
- 인증 절차 및 유효기간은 다음과 같다.
 - 절차 : 신청 체크리스트 작성 ⇨ 현장검증 및 신청자 교육 ⇨ 심사 및 라벨 부여
⇨ 인증시설에 대한 홍보 강화
 - 기간 : 5년 (단, 유지 상태에 대한 추가 검사 통해 기간 연장 가능)



자료 : 한국관광공사(2015: 26)

Tourisme & Handicap 라벨

36) 한국관광공사(2015), 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」, 한국문화관광연구원 자료를 바탕으로 재구성함

- 프랑스의 「관광시설 및 자원에 대한 대표적 인증 가이드라인」은 ‘Tourisme & Handicap’ 제도의 의무규정으로 장애인 등 사회적 약자의 권리와 기회에 평등권을 부여하고 참여와 시민권을 보장하는 기준이 됨

〈프랑스 관광시설 및 자원에 대한 인증 가이드라인〉

- 인증대상 건축물을 (a) ERP(일반인 수용시설), (b) BHC(주거용 건물단지) 및 (c) 개인주택 등 3가지로 분류·제시한다.
 - (a) ERP(일반인 시설) : 관광안내사무소, 박물관, 캠핑단지, 호텔(숙박시설) 및 관광시설(공연장, 위락시설), 관광상업시설 등
 - (b) BHC(주거용 단지) : 해당 건물의 2개 이상 객실이 공동구역을 통해 연결된 숙박시설과 비칸스촌, 가구가 딸린 아파트건물 등
 - (c) 개인주택 : 게스트하우스, (객실이 공동구역으로 연결되지 않은) 숙박시설 등
- 장애유형에 따라 최소의 규정을 다음과 같이 명시하여 제시한다.

주요유형	최소규정
시각장애	넓은 공간에서 방향감각 상실을 감안하여 점자표시와, 시각표지판 설치 등
청각장애	시각 식별이 가능한 경고등, 안전장치, 전자 지막설치 등
감각/정신지체	신호강화, 리모콘 사용 간소화 등

- 일반의무조항을 (a) 안내서비스, (b) 건물로의 접근성 등으로 구성하여 제시한다.

주요항목	세부내용
안내서비스	① 직원의 적극적 맞이 태도(기본소양) ② 관광객 응대서비스(예매, 예약 등 안내서비스) ③ 관광객 안내정보(관광자원 및 시설에 대한 정보제공) ④ 공동 구역에서의 커뮤니케이션(안내표지판) ⑤ 신호장치(픽토그램, 방향지시등 등) ⑥ 안전장치(긴급 상황에서 대처, 화재경보음, 응급콜센터 연결 등)
청각장애	① 외부주차 ② 시설 내부에서의 외부 통행로 ③ 건물의 출입구 ④ 안내지역 ⑤ 내부통행로 ⑥ 내부설치 문 ⑦ 계단 ⑧ 에스컬레이터 ⑨ 엘리베이터 ⑩ 리프트 ⑪ 공중화장실

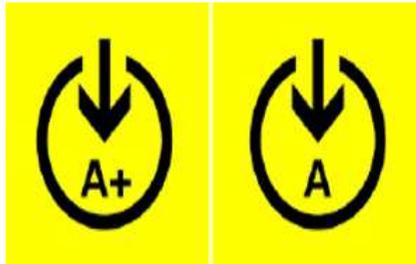
자료 : 한국관광공사(2014); 한국관광공사(2015: 27)

다. 벨기에 VisitFlanders³⁷⁾

- 플랜더스(Falnders) 관광청은 벨기에 북부 플랜더스(Falnders)를 국내·외 관광지로 홍보·마케팅하고자 설립되었으며, 비지트플랜더스(VisitFalnders)를 구성하여 2001년부터 접근가능한 관광지로 지역을 조성하기 위해 다양한 노력을 시행함
- ‘Tourism Pact 2020’의 장기계획을 통해 모두를 위한 관광 목적지 플랜더스 조성을 위해 노력을 지속하며, 특히 2020년까지 플랜더스 전 지역에 대한 접근성 조사를 바탕으로 하나의 체인(Chain)으로 구성된 관광지를 조성하고자 함

<벨기에 비지트플랜더스(VisitPlanders)>

- 비지트플랜더스는 플랜더스 관광청(Tourist Office for Flanders)의 산하조직으로 ‘Toegankelijk Vlannderen(Accessible Flanders)’ 기준에 따라 장애인에 대한 사회적 인식 개선 및 전문인력의 교육·훈련을 통해 접근가능한 관광 실행 계획을 수립하고 있다.
- 2008년부터 심사위원제를 통해 접근성 인증시스템을 실시하여 관광 목적지별로 접근성 정도에 따라 레벨을 부여하고 민간의 자발적 참여를 유도하고 있다.
 - 접근 가능한 관광인증제도 : 숙박시설, 관광안내센터 및 관광객 편의시설(주차장, 위생시설) 등 다양한 관광환경 평가 통해 등급 부여



출처 : 박경욱(2018: 8)



출처 : 박경욱(2018: 8)

비지트플랜더스 접근가능 인증 심벌

접근가능한 관광의 제공서비스 예시

자료 : 한국장애인재단(2016: 73), 「장애인의 접근가능한 관광, 과제와 전망」, 해외연수보고서 및 박경욱(2018), 「무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향」, BDI정책포커스, 제335호, 부산발전연구원의 자료를 참고하여 재구성함

37) 한국장애인재단(2016: 73), 「장애인의 접근가능한 관광, 과제와 전망」, 해외연수보고서 및 박경욱(2018), 「무장애 관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향」, BDI정책포커스, 335, 부산발전연구원의 자료를 참고하여 재구성함

라. 일본 배리어프리(Barrier Free)³⁸⁾

- 일본은 『고령자, 장애인 등의 이동 등 원활화의 촉진에 관한 법률』을 2006년 제정·공포함으로써 배리어프리(Barrier Free) 환경 조성에 정책적·제도적 역량을 집중하고 있음. 특히, 2018년 법률을 개정(2018.05.25.)하여 전국적으로 기존 시설의 개·보수 및 교통시설 확충, 관광상품 정비 등을 추진하고 있음(이시영, 2018)
- 일본은 개정된 『배리어프리(Barrier Free)법』을 통해 고령인구의 비중 확대와 도쿄 올림픽·패럴림픽 등 사회적 요구에 부응하고 (a) 공생사회의 실현, (b) 사회적 장벽의 제거, (c) 일본 전 국민 일억 명이 모두 활약할 수 있는 사회의 실현을 도모함

〈일본 배리어프리(Barrier Free)와 지역정책 I〉

- 배리어프리(Barrier Free) 법률 개정의 주요 특징은 다음과 같다.
 - 시정촌(기초자치단체) 300곳 지정을 통해 ‘배리어프리 마을만들기’ 및 중점지구 설정의 기본구상을 노력의무로 규정
 - 지하철역 구내에 다기능 화장실 설치 및 공공기관 배리어프리 정보 제공을 의무화
 - 숙박시설 등의 배리어프리 정비 상황에 대한 지리정보 제공을 의무화
- 일본 관광청은 「여관 숙박시설 배리어프리 촉진사업」의 일환으로 공모를 통하여 배리어프리 지원금을 교부하는 정책을 발표하였다.
- 일본 효고현 아시시는 배리어프리에 관한 독자적 조례를 제정하고 ‘장애인이 살기 편하게 하는 것은 사회의 책임으로 사회 전체의 당연한 것을 바꾸고자 노력한다.



출처 : 위키피디아(2018); 이시영(2018)

기존 시설 개·보수를 통한 배리어프리(Barrier Free) 조성 사례

자료 : 이시영(2018)

38) 이시영(2018), “日 공공장소 등 ‘배리어 프리’ 확산 박차”, Retrieved, 5th, Jan, from <https://bit.ly/2HtC6vY>, kotra 해외 시장뉴스, 2018.06.19.의 기사를 참고하여 재구성함

〈일본 배리어프리(Barrier Free)와 지역정책II〉

- 일본 나라현 나라시는 '휠체어관광 가이드맵을 제작·배포하여 사회적 약자를 배려한 관광환경을 조성하고자 하며, 홈페이지 정보 제공을 통해 관광객의 이동권 보장 및 편의성 제고를 위해 다양한 정책을 제공하고 있다.



출처 : 나라관광협회(2019), Retrieved, 5th, Jan, from <https://bit.ly/2FKWgj>

나라시 휠체어관광 가이드맵

B									
배리어 프리 스폿	주차장	다목적 화장실	슬로프	엘리베이터	보도의 높이 차	계단			
시설 전체적으로 장애를 갖고 계신 분이라도 문제가 없이 관광하실 수 있습니다.	주차장이 있으므로 차량으로 오실 수 있습니다.	배리어 프리 신법 시행 전의 화장실을 포함합니다.	슬로프가 있어 휠체어를 타신채 시설내로 들어오실 수 있습니다.	엘리베이터가 완비되어 있습니다.	시설 내에는 보도의 높낮이 차이가 있어 휠체어로의 통행이 곤란한 장소도 있습니다.	시설 내에는 계단이 있어 휠체어로의 통행이 나 다리가 불편하신 분의 통행이 곤란한 장소도 있습니다.			
아사기야라(浅茅ヶ原) 넓은 화장실	다카바타케초(高畑町)	(0742)-22-0375							
아시비노(あしびの郷)	와키도초(和戸町) 29	(0742)-26-6662							
이사가와(葦川) 신사	혼고모리초(本子守町) 18	(0742)-22-0832							경내를 휠체어로 이동할 수 있음.

출처 : 나라관광협회(2019), Retrieved, 5th, Jan, from <https://bit.ly/2FKWgj>

나라관광협회 홈페이지를 통한 배리어프리 관광환경 정보제공

자료 : 나라관광협회(2019), Retrieved, 5th, Jan, from <https://bit.ly/2FKWgj>를 참고하여 재구성함

- 일본은 2020년 도쿄올림픽을 앞두고 정부의 정책과 제도 외에도 민간의 영역에서 다양한 노력을 통해 장애인, 노약자, 임산부 등 사회적 약자 또는 관광약자를 위한 모두를 위한 환경을 조성하고자 노력을 기울이고 있음

〈일본 배리어프리(Barrier Free)와 민간영역 I〉

- ANA(전일본공수) 홀딩스 : 휠체어 수속 카운터, 보안 검사용 휠체어, 음성 항공권 예약시스템 구축(2019년까지 50억 엔 투자예정)



출처 : 일본경제신문(2018); 이시영(2018)

출입국 검사가 가능한 플라스틱 휠체어(좌) 및 휠체어 전용 수속테이블(우)

- 토요코인(東横イン) : 배리어프리 객실 설치, 객실 구조 및 동선, 가구의 높이 등을 휠체어사용자가 이용이 용이하도록 개선



출처 : 토요코인(2019), Retrieved, 5th, Jan, from <https://bit.ly/2WcJ1N8>

사회적 약자를 배려하여 개선한 토요코인 하트플 룸의 객실(좌) 및 화장실(우)

자료 : 이시영(2018)

- 한편, 배리어프리(Barrier Free)와 관련된 환경개선의 전문 정보를 제공하기 위한 컨설팅 영역도 지속 확대 추이를 보이고 있으며, 2018년 4월 ‘배리어프리 박람회’를 개최함으로써 사회적 약자를 고려한 문화를 확대하고자 노력함

〈일본 배리어프리(Barrier Free)와 민간영역II〉

- 주식회사 배리어프리 컴퍼니
 - 하드웨어(시설, 제품), 소프트웨어(서비스, 인력) 등을 제공하는 사업 전개
 - 유니버설 대응 점포개조,接客 매뉴얼제작, 교육컨설팅 등 솔루션 컨설팅 수행
- 오사카 배리어프리 박람회(매년 4월 개최)
 - 장애인·고령자 교통접근성 관련 물품 및 서비스 박람회
 - 휠체어 등 교통약자의 이동성과 관련된 품목 출품
 - * (2018년) 수륙양용 휠체어, 휠체어의 해변 이용 가능 매트 등
 - 휠체어 외 근력약화 또는 마비와 관련된 일상생활 보조기구 품목 출품
 - * (2018년) 악력 부족에도 필기가 가능한 연필, 적은 힘으로 개폐 가능한 병뚜껑



출처 : Car Watch(2018), 마이니치신문(2018); 이시영(2018)

닛산 휠체어 탑승용 캐러밴(좌)와 적은 힘으로 개폐 가능 노약자용 자조(自助)도구

자료 : 이시영(2018)

- 한편, KOTRA(2018)에 의하면, 일본의 개정된 『고령자, 장애인 등의 이동 등 원활화의 촉진에 관한 법률』은 완전히 새로운 분야가 아닌 기 구축된 분야 및 사업과 제품, 서비스군이 급변하는 시대환경에 적응한 것으로 보이며, 이에 따라 고령사회로 진입하는 한국에서도 변화가 필요할 것으로 판단하고 있음(이시영, 2018)

3

장

정책목표 및 방향설정

제1절 정책목표 및 정책현황

제2절 정책방향 및 정책과제

제3장 정책목표 및 정책방향

제1절 정책목표 및 정책현황³⁹⁾



[그림 3-1] 정책목표 및 정책방향

1. 정책목표

- 관광활동에서 접근성(Access)이란 시설이용 및 정보획득 등에 있어서 어떠한 제약 조건 없이 모두가 함께 동등한 이용환경을 제공받고 동일한 정보에 의해 관광활동을 영위하는데 차별이 없는 것을 의미함(한국관광공사, 2015)
- 전라북도는 국민 모두의 삶의 질 제고 및 관광활동으로 인한 행복감 증진을 위해 동등한 조건과 환경에 따라 보편적 관광활동을 보장하는 ‘모두를 위한 관광 (Tourism for All)’을 지향함

39) 본 연구는 전라북도의 조례 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례(제4461호)』에 근거하고 한국관광공사(2015)가 제시하는 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」을 바탕으로 수립됨

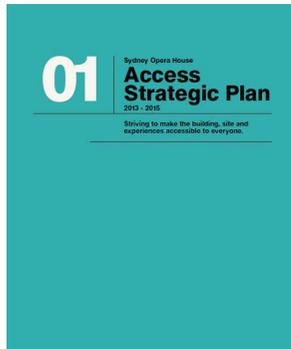
○ 물리적 환경 개선과 이동편의 증진 방안을 모색하여 (a) 관광서비스 및 인식 개선을 통해 모든 사람을 동등한 조건에서 이해하고 존중하는 문화를 조성하고 (b) 관광약자의 이동권을 보장함과 동시에 편의성을 도모하고자 함

○ 또한, 장애*를 지닌 관광객에 대한 긍정적 태도와 인식 강화를 통해 평등(Equity)과 사회적 포용(Social Inclusion)의 원칙을 촉진하고자 함(한국관광공사, 2015)

* 장애(Disability)란, 신체·정신적 장애 외에도 노약자, 임산부, 영·유아 동반 관광객 및 아동(키즈)관광객과 외래관광객 등 관광활동을 영위하고자 하는 모든 사람을 의미하며, 그들이 인식하는 다양한 장벽을 의미함

〈호주 시드니 오페라 하우스 Access Strategic Plan〉

- 호주 시드니 오페라 하우스는 모든 사람이 편리하게 이용하고 접근할 수 있는 환경과 경험을 제공하고자 ‘Access Strategic Plan(접근전략계획)’을 수립하고 있다.
- ‘접근성 기본원칙(Accessibility Principles)’은 8가지 원칙으로 구성·제시되며, 물리적 환경의 개선, 정보의 제공 및 프로그램 기획, 장애인 대상 노동기회 제공 등 평등하고 포용적 사고를 지향하고 있다



**시드니 오페라 하우스
Access Strategic Plan**

- ① 장애를 가진 사람에 대한 긍정적 공동체 태도 강화 및 평등과 사회적 포용에 대한 원칙 촉진
- ② 새로운 이니셔티브 초기 단계에 접근성 쟁점 포함
- ③ 통합적이고 독립적 접근이 가능한 접근성 해법 개발
- ④ 관련 장애인 접근성 기준 및 법령의 준수
- ⑤ 접근성 감사(Access Audit) 실시
- ⑥ 장애인들의 현장 컨설팅 추진
- ⑦ 유연하고 다양한 장애인의 접근 가능 최신기술 도입
- ⑧ 접근성 강화 및 시드니 오페라 하우스의 문화유산 가치향상 양립 도모

자료 : 한국관광공사(2015: 151)

○ 이를 위해서 단순한 물리적 장애물 제거가 접근성 향상을 의미하지 않는다는 사실에 주목하고(한국관광공사, 2015) 시설이용 외 정보접근에도 장애를 겪는 모든 이의 평등권을 보장하고자 (c) 정보접근성 강화의 방안을 제시함

- 장애를 지닌 관광약자는 일률적인 환경으로 조성된 관광시설 및 여행상품 이용에 있어 제약과 장애물을 경험하며, 결과적으로 관광활동 영위를 포기하는 장애 요소가 됨에 따라 (d) 장애유형·생애주기별 맞춤형 관광콘텐츠 확충을 통해 관광향유권을 보장하고자 함
- 전라북도는 국가가 지향하는 ‘사람이 있는 관광’과 ‘혁신적 포용국가’의 사회적 가치실현을 도모하고 국민 모두의 보편적 관광향유권 보장하고자 공평하게 누리는 관광활동의 거점으로 성장하기 위해 ‘모두가 함께 누리는 여행체험 1번지, 전북관광’을 정책의 목표로 제시하고자 함
- 궁극적으로 제약 없는 전북관광 환경을 조성하고 차별 없는 전라북도의 인식을 강화함으로써 향후 모두를 위한 체험관광거점으로써의 역할과 기능을 지속적으로 모색하고자 함

정책
목표

모두가 함께 누리는 **여행체험 1번지, 전북관광**

핵심
가치

제약 없는 전북관광 환경 조성
차별 없는 전라북도 인식 개선

2023

국민의 보편적 관광향유권 보장
모두를 위한 체험관광거점 구축

[그림 3-2] 정책목표 및 핵심가치

2. 정책현황⁴⁰⁾

- 전라북도는 2019년도 현재 이동수단의 확충 및 광역이동지원센터를 구축함으로써 교통약자의 이동권 및 편의 증진을 제고하고자 ‘행복콜 버스·택시(DRT) 서비스’ 및 ‘저상버스 도입 확대’ 등의 정책을 추진하고 있음(전라북도, 2019)⁴¹⁾

[표 3-1] 교통약자 대상 전라북도 추진 정책 : 2019년도 기준

구분	정책	세부내용
행복콜 버스·택시(DRT) 서비스 전 지역 확대	행복콜 버스 및 택시(DRT) 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 총 9,800백만 원 투자 확대 - 행복콜버스 : 8개 시·군(계속) (2018년) 21대 → (2019년) 40대 - 행복콜택시 : 12개 시·군
	광역 버스정보시스템(BIS) 운영 및 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BIS 운영 : 11개 시·군(김제, 고창, 무주 제외) ▪ BIS 구축 : 2개 군(무주, 고창 대상)
교통약자 대상 이동수단 확충 및 광역이동지원센터	교통약자 이동편의를 위한 이동수단 확충	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 저상버스 6대 도입 확대 - (2018년) 누적 188대 → (2019년) 누적 194대 ▪ 특별교통수단 9대 추가 도입 - (2018년) 누적 161대 → (2019년) 누적 170대
	특별교통수단 광역이동지원센터 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 14개 시·군 특별교통수단 이용대상자, 요금 등 규정 통일 ▪ 도내 특별교통수단 배차신청 및 배차업무 일원화

자료 : 전라북도(2019: 75), 「2019년도 주요업무계획」, 전라북도

- 관광약자는 관광활동 영위를 위한 이동과 정보접근에 제약이 따르는 계층을 의미하며, 전라북도 도로교통과는 2014년부터 다양한 정책 수립을 통해 장애인 등 교통약자의 이동권을 보장하고 사회활동을 지원하기 위한 다양한 방안을 제시하고 있음(전라북도, 2018)

- ‘장애인 콜택시’ 및 ‘저상버스 도입’의 확대를 통해 이동권을 보장하고 ‘도로 단차 제거’, ‘운수종사자 인식개선 교육’ 등을 통해 차별 없는 이동환경을 조성하고자 함

40) 전라북도(2019), 「2019년도 주요업무계획」, 전라북도 및 전라북도(2018), 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획(2019~2023)」, 전라북도 인권센터의 자료를 참고하여 재구성함

41) 전라북도(2019), 「2019년도 주요업무계획」, 전라북도

[표 3-2] 교통약자 대상 전라북도 도로교통과 추진 정책 : 연도별 기준

연도	정책	세부내용
2014년	장애인 이동권 보장 및 사회활동 지원시설(5개소) 신축	<ul style="list-style-type: none"> 장애인 콜택시, 저상버스 도입확대(51대, 4,100백만 원) 운수종사자의 교통약자 인식개선 교육(5,000명) 저상버스 교통약자 탑승 인식표기(50개소, 100백만 원)
2015년	교통약자 이동편의 제공	<ul style="list-style-type: none"> 저상버스·장애인 콜택시 확대 <ul style="list-style-type: none"> (2016년) 저상버스(247대), 콜택시(142대) 목표
2016년	이용자 편익 도모 교통체계 개선	<ul style="list-style-type: none"> 수요응답형교통(버스 DRT) 대상지 확대 <ul style="list-style-type: none"> 전라북도 공모사업 2차(2개면, 360백만 원) 국토교통부(임실군 운암면, 100백만 원) 무주·진안·장수 수요응답형 대중교통체계 도입(4개면) 장애인 콜택시 및 저상버스 도입 <ul style="list-style-type: none"> (2016년) 저상버스(247대), 콜택시(142대) * 저상버스 달성률 83.0%, 콜택시 달성률 100.0% 저상버스 운행노선 승강장 시설개선(35개소)
2017년	일반교통시설에 취약한 교통약자 이동수단 확충	<ul style="list-style-type: none"> 저상버스 도입(17대) 및 승강장 시설개선(35개소) 장애인 콜택시, 저상버스 운영비(308대, 4,800백만 원) 운수종사자의 교통약자 인식개선 교육(66,000명)
2018년	교통약자 이동편의를 위한 저상버스 도입 등	<ul style="list-style-type: none"> 저상버스·특별교통수단 도입 확대 <ul style="list-style-type: none"> (2018년) 저상버스(184대), 특별교통수단(162대) 운영비 지원 : 324대 5,800백만 원 * 저상버스(175대), 특별교통수단(149대)

자료 : 전라북도(2018: 102), 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획(2019~2023)」, 전북 인권센터



자료 : 전라북도(2018: 102)

버스승강장 단차 제거 및 개선



자료 : 전라북도(2018: 102)

수요응답형(DRT) 교통서비스 지원

- 한편, 전라북도는 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획 (2019~2023)」을 통해 사회적 약자를 위한 다양한 정책과 과제를 발굴·제시하며, 「장애인 편의증진 실태조사」 등을 통해 정책의 실효성과 성과를 도모함

[표 3-3] 전라북도 장애인 편의증진 실태조사 내용요약

실태조사	추진배경	조사개요	주요내용
장애인 편의증진 실태조사	시·군 관광지, 숙박, 음식점 등 장애인 이용편의성 제고를 위한 정보제공	* 기간 : 2018년 1월~12월 * 대상 : 전주, 익산, 정읍, 김제, 고창	관광지 화장실, 장애인 주차구역, 문화시설 등 이용 가능 위치정보 제공
장애인 편의시설 전수조사	공공건물 및 공중이용시설 등에 설치된 편의시설 실태를 파악, 정책 근거로 활용	* 기간 : 2018년 3월~9월 * 대상 : 15,658개소 * 조사 : 보건복지부, 지자체	법 『장애인편의증진법』 제11조, 동법 시행규칙 (4조) 근거로 실시

자료 : 전라북도(2018), 「노인장애인복지과 업무추진계획」, 전라북도 노인장애인복지과 내부 자료를 바탕으로 재구성함

[표 3-4] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 내용요약

정책과제	세부계획	주관부서	협조부서
이동권 보장 확대	저상버스 및 특별교통수단 보급 확대	교통물류도로과	-
	특별교통수단 운행규정 개선	교통물류도로과	-
	광역이동지원센터 설립 및 운영	교통물류도로과	-
편의증진 및 문화여가권 보장	장애인 대상 문화·예술·체육 향유프로그램 개발	문화예술과	체육정책과
	장애물 없는 생활환경(배리어프리) 만들기 추진	노인장애인복지과	-
	장애인을 배려한 전라북도 관광·편의 정보제공 확대	관광총괄과	-
정보접근성 강화	전라북도 내 주요 홈페이지 웹접근성 확대	정보화총괄과	-
	정보통신분야 장애인 접근성 강화	정보화총괄과	-
도민 장애인 인식개선교육	장애 인권교육 활성화를 위한 기반 정비	인권센터	-
	장애인에 대한 인식개선 홍보	인권센터	-

자료 : 전라북도(2018: 109~110), 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획(2019~2023)」, 전라북도 인권센터의 자료를 참고하여 관광객자 및 관광취약계층을 대상으로 하는 정책을 요약 정리함

[표 3-5] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 추진계획

정책과제	세부사업	추진계획(안)					소관부서
		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	주관(협조)
저상버스 및 특별교통수단 보급 확대 (~2023년)	① 저상버스, 특별교통수단 보급 지속 확대 ② 교통약자 이동편의시설확충 ③ 도로의 횡단보도 부근 부적합 설치 블라드 정비 ④ 장애인 인식교육 및 홍보강화	저상버스 특별교통수단 보급 확대	지속	지속	지속	지속	교통물류 도로과
특별교통수단 운행규정 개선	① 관내요금 기본료 조정 및 관외요금 조정(시외버스 2배 이내) ② 운행구역 도내 전역 이상으로 확대 운영 ③ 운행시간 연장(24H, 365D) 및 휴일·심야 운행 ④ '바로콜' 시스템 도입 및 기사 총원	통일 운행규정 마련·개선	지속	지속	지속	지속	
광역이동지원센터 설립 및 운영	① 콜센터 자동관제 및 배차 시스템 도입 ② 예약신청과 즉시신청 시스템 병행 운영 ③ 경증장애인, DRT 택시·버스 활용방안 강구 ④ 특별교통수단 안전장치 개선 및 안전운행 가이드라인 마련 ⑤ 위탁기관 정기 지도점검(2회/년) 및 친절·인권교육(1회/분기)	광역이동 지원센터 설립(11월)	광역이동 지원센터 운영	지속	지속	지속	
장애인 대상 문화·예술·체육 향유프로그램 개발	① 장애인을 위한 문화프로그램 기획 및 다양성 강화 ② 재활·교육 등이 연계된 생활체육프로그램 운영 ③ 장애인 공급서비스를 위한 장애인 문화·예술 기획자 양성	프로그램 운영	프로그램 신규 개발	프로그램 시범 운영	운영 확대	지속	문화예술과 (체육정책과)
장애물 없는 생활환경 (배리어프리)만들기 추진	① 장애인 편의시설 전수조사 지속 시행(5년 주기) * 조사결과, 장애요소(공원, 보행로, 단차 등) 제거 및 개선 ② 장애인이 직접 체험한 '무장애 건물 인증제' 선정 * 인증 시설 출입가능 표지판 설치, 홍보지원 등 혜택 부여	환경개선사업 지속	지속	무장애 건물 인증제 선정 및 혜택	지속	장애인 편의시설 전수조사	노인 장애인복지과

자료 : 전라북도(2018: 109~110), 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획(2019-2023)」, 전라북도 인권센터의 자료를 참고하여 관광약자 및 관광취약계층을 대상으로 하는 정책을 요약 정리하였으며, 전체 세부사업을 기재하지 아니함

[표 3-6] 전라북도 장애인 기본계획 정책과제 추진계획 (표 계속)

정책과제	세부사업	추진계획(안)					소관부서
		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	주관(협조)
장애인을 배려한 전라북도 관광·편의 정보제공 확대	① 장애인 이용 가능 관광지·숙박시설·축제 등 접근성 정보 제공 ② 장애인 콜택시, 저상버스, 휠체어 리프트 특장차 등 이동성과 관련된 정보 제공 ③ 보조기구 대여 및 수리(휠체어, 목발 등) 및 장애인 관광향유 관련 인권침해와 차별행위 상담 ④ 시군별 관광계획 시 장애인 참여를 통한 소통창구 마련 ⑤ 장애인 문화관광해설사 양성	전라북도 도달관광 정보제공 확대	지속	지속	지속	지속	관광총괄과
도내 주요 홈페이지 웹접근성 확대	① 장애인의 웹사이트 정보접근성 개선을 위한 수준 진단 * 수준 평가 후 문제점 개선전략 수립 및 개선 권고	-	홈페이지 개편	지속	지속	지속	정보화총괄과
정보통신분야 장애인 접근성 강화	① 정보통신 보조기기 보급대수 확대 ② 장애인 대상 정보화교육 지속 시행	보조기기 보급확대 등	지속	지속	지속	지속	
장애 인권교육 활성화를 위한 기반 정비	① 인권센터 내 종사자 및 관련자 교육 가능 환경 개선(강의개설) * 1회/분기 인권교육 정기 개설 ② 장애인권교육을 위한 인권강사양성 확대	인권교육 개설 및 전문강사양성	지속	지속	지속	지속	인권센터
장애인에 대한 인식개선 홍보	① 공익광고 제작 홍보 및 장애인 인권포럼 개최 지원 ② 각 기관과의 권리협약(MOU 체결) 확대로 대응체계 확대	홍보활동	지속	지속	지속	지속	

자료 : 전라북도(2018: 109~110), 「전라북도 장애인 차별금지 및 인권보장에 관한 기본계획(2019~2023)」, 전라북도 인권센터의 자료를 참고하여 관광약자 및 관광취약계층을 대상으로 하는 정책을 요약·정리하였으며, 전체 세부사업을 기재하지 아니함

제2절 정책방향 및 정책과제

1. 정책방향

- 성장 및 소득 등 양적팽창 중심이던 사회 인식과 가치가 개인의 삶의 질 제고 등 사회 자본으로 전환되는 현대사회에서 관광활동은 국민 누구나 누릴 수 있는 삶의 일부이며, 행복의 수준을 결정하는 중요 변수임(김영규, 2013; 유경민 외, 2018)
- 그럼에도 관광환경을 둘러싸고 있는 다양한 물리적 또는 심리적 접근제약 요인은 관광약자의 기본적 관광활동을 저해하고 있으므로 대응 방안 모색이 시급한 실정임
- 장애(Disability)는 특수한 계층 및 사람에게 해당하는 것이 아니라 누구나 경험할 수 있다는 측면에서 접근하여 모두가 용이하고 편리하게 관광활동을 영위할 수 있도록 환경을 조성하고 사회적 차별과 부정적 인식을 개선할 필요가 있음

〈세계보건기구(WHO)의 ICDH에 의한 장애의 개념적 정의〉

건강상태 (의학적 개념)	병리학적인 변화로서의 증상이 있다. 즉 개인적 차원에서 어떤 '비정상성'이 발생했다.
손상 (IMPAIRMENT)	신체적 차원 임상적인 질병을 다른 사람이 인식할 수 있게 되었다. 즉 일반 타인이 개인의 어떤 '비정상성'을 인식하였다.
기능제한 (DISABILITIES)	개인적 차원 활동상의 능력 제한이 발생했다. 즉, 개인적 차원에서 활동 수행 능력이 감소되었다.
사회적 불리 (의학적 개념)	사회적 차원 개인의 활동성의 능력제한에 대하여 사회적 참여의 제한이라는 사회적 반응이 발생하였다. 즉, 개인은 다른 사람에 비해 불리한 상황에 처해있다.

ICIDH에 의한 장애의 개념

- ICIDH(International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps)에 따르면, 장애는 의학적 의미에서 '손상', '기능제한(Disabilities)', '사회적 불리(Handicaps)' 등으로 확장되어 정의되며, 신체적 손상 또는 기능 제약과 함께 사회적으로 불리한 조건 또는 불이익을 받는 상황을 의미한다.

자료 : 한국관광공사(2015: 151)

- 장애물 없는 관광환경 조성은 시간적·재정적 물리적인 제약요소가 존재함에 따라 용이하지는 않으나, 변화와 실천으로 장애인, 노약자, 임산부 및 영·유아 동반 관광객 등 관광약자의 보편적 관광활동을 보장하는데 기여할 수 있음(한국관광공사, 2015)
- 전라북도는 장애인, 노약자 및 임산부, 영·유아 동반 관광객 등 이동과 정보접근에 제약이 따르는 관광약자와 시간적·재정적 제약으로 관광활동 영위에 어려움이 따르는 국민 모두를 관광취약계층으로 인식하고 '장애물 없는 관광환경 조성'을 통해 궁극적으로 '모두를 위한 관광'을 도모하고자 함
- 관광활동은 관광자원과 시설에 대한 인식, 관광상품의 예약 및 이동·체험(경험) 등 다양한 요소로 구성되며 최소한의 육체·감각적 능력을 요구함. 장애물 없는 관광환경은 크고 작은 장애를 가진 사람들(Person with Disability) 외 이동성(Mobility)이 저하된 계층과 관광정보(Information)에 접근이 어려운 계층을 모두 포괄하는 관점에서 접근되어야 함
- 따라서 (1) 관광종사자 및 사회적 인식 개선을 도모함으로써 누구도 차별받지 않는 관광활동을 영위할 수 있는 기반을 조성하고 (2) 관광인프라 개선을 통해 관광객 모두의 이동과 시설이용에 편의성 증진을 도모해야 함
- (3) 정보의 부정확성 및 부재는 관광활동 자체를 포기하는 가장 큰 장애요인으로 작용하는 등 현대사회에서 관광은 정보를 기초로 함에 따라 정보접근성을 강화하여 모두가 동등한 조건과 환경에서 다양한 경험을 획득할 수 있도록 정책과 제도를 정비하고자 함
- (4) 장애유형·계층별 맞춤형 콘텐츠를 확충하여 장애인, 노약자, 임산부 및 영·유아 동반 관광객과 아동(키즈)관광객 등 모두가 함께 누리는 관광환경을 조성하고자 함



[그림 3-3] 정책방향 및 추진과제

2. 추진과제

가. 관광인력 육성 및 종사자 교육 등 관광서비스 및 인식 개선 도모

- 사회 차별과 전문 인력의 부재 등 관광약자의 관광활동을 저해요인을 해소하고자 관광인력의 육성 및 교육프로그램 등을 마련하여 사회 인식 개선의 계기를 마련함
- 장애유형별 전문 문화관광해설사 양성, 관광종사자 교육프로그램, 캠페인 등을 통해 지역사회 인식 개선을 유도함으로써 모두가 차별 없는 관광을 경험할 수 있는 과제를 발굴함

[표 3-7] 관광서비스 및 인식 개선 관련 내용 검토

구분	장애유형별 문화관광해설사 양성 및 교육	장애인 체험 교육관광
사례		

자료 : 한국관광공사(2014), 서울특별시(2017), 박경옥(2018)⁴²⁾

나. 물리적 환경 개선 및 이동편의 증진 제고를 위한 다양한 방안 모색

- 민·관이 상호 협력하여 관광시설에 대한 접근성을 개선할 수 있는 방안을 모색하고 장애물 없는(Barrier Free) 관광지를 단계적으로 확대할 수 있는 과제를 발굴함
- 장애인, 노년층, 임산부 및 영·유아 동반 관광객 및 아동(키즈)관광객 등 관광약자의 이동편의를 증진하고자 도로 단차제거, 이동보조장비 구축 및 장애인 관광버스 도입과 관련된 교통연계 프로그램을 발굴함

[표 3-8] 관광인프라 개선 관련 내용 검토

구분	관광지 내 휠체어 구비	관광지 내 무장애 이동로	관광약자 이동 서비스
사례			

자료 : 한국관광공사(2014), 서울특별시(2017)

다. 모두가 함께 누리는 보편적 관광활동을 위해 정보접근성 강화 추진

- 다양한 매체와 채널을 활용하여 누구나 접근 가능한 정보를 제공하고 장애유형별 전북관광 가이드북 제작 및 노약자·임산부 및 영·유아 동반자를 고려한 계층별 관광정보를 제공하는 방안을 모색하여 보편적인 관광활동의 기반을 마련함
- 주요 관광시설 수어(手語) 동영상 제작·제공, 장애유형에 따른 도보관광 안내해설사 육성, 다양한 외국어 기반 관광가이드북 제작 등 정보접근성 제고를 위한 전라북도 관광안내체계 개선 및 방안을 모색함

42) 박경옥(2018), 「무장애관광도시 조성의 필요성과 부선의 방향」, BDI정책포커스, 335, pp. 1~12, 부산발전연구원

[표 3-9] 정보접근성 강화 관련 내용 검토

구분	장애인 대상 도보관광 안내	시각장애 대상 촉지기이드북	촉지도·음성안내 관광안내판
사례			

자료 : 한국관광공사(2014), 서울특별시(2017)

라. 관광 취약계층 대상 맞춤형 콘텐츠 확충을 통해 전라북도 관광환경을 활성화 도모

- 지체·청각·시각장애 등 장애유형별 관광코스 및 노약자, 임산부 등 다양한 계층을 고려한 맞춤형 콘텐츠를 확충하여 모두가 함께 누리는 전라북도 관광환경을 조성함
- 전라북도 여행업 등 민간 여행·관광기관(사업체) 등과의 유기적 연계·협력체계를 바탕으로 관광약자를 대상으로 한 맞춤형 콘텐츠의 확충 도모 및 지속 유지 방안을 모색함

[표 3-10] 맞춤형 콘텐츠 확충 관련 내용 검토

구분	맞춤형 콘텐츠 상품 및 장애유형별·계층별 관광활동지원 사업																																													
사례	구분	대상	세부내용																																											
	장애 유형별	지 체	다양한 피마를 가진 무장애 관광코스 개발 확대																																											
		시 각	손 또는 귀로 느끼는 여행 코스(감각여행, 음악여행)																																											
		청 각	기존 관광코스에 수화 동영상 서비스 제공																																											
대상별	어르신	건강여행 코스, 심버문화벨트(종로일대) 연계 코스																																												
	영·유아 동반	가족 모두가 즐길 수 있는 서울 내 숲체험 캠프 코스																																												
	여성장애인	뷰티(네일, 한류스타 메이크업 등) 관련 코스																																												
<p>〈 장애인 등 관광취약계층 관광활동지원 시범사업 추진 〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 사업기간 : '17. 8월 ~ 12월 ▪ 지원대상 : 관광진흥법 시행령 제43조3에 명시된 관광취약계층 - 장애인 : 시각·청각·발달·지체(휠체어 사용) 장애인으로 유형 세부화 - 저소득층 : 어르신(65세 이상), 청소년, 한부모 가족 <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구 분</th> <th rowspan="2">총 계</th> <th colspan="4">장애인</th> <th colspan="3">저소득층</th> </tr> <tr> <th>지체(휠체어)</th> <th>시각</th> <th>청각</th> <th>발달</th> <th>어르신</th> <th>청소년</th> <th>한부모가족</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지원규모</td> <td>355명</td> <td>24명</td> <td>32명</td> <td>75명</td> <td>40명</td> <td>70명</td> <td>38명</td> <td>76명</td> </tr> <tr> <td>지역·코스</td> <td colspan="5">서울지역 1일 코스</td> <td colspan="3">서울·사방 1박 2일 코스</td> </tr> <tr> <td>여행시기</td> <td colspan="5">9월~11월</td> <td colspan="3">주일을 이용한 가족여행</td> </tr> </tbody> </table>				구 분	총 계	장애인				저소득층			지체(휠체어)	시각	청각	발달	어르신	청소년	한부모가족	지원규모	355명	24명	32명	75명	40명	70명	38명	76명	지역·코스	서울지역 1일 코스					서울·사방 1박 2일 코스			여행시기	9월~11월					주일을 이용한 가족여행		
구 분	총 계	장애인				저소득층																																								
		지체(휠체어)	시각	청각	발달	어르신	청소년	한부모가족																																						
지원규모	355명	24명	32명	75명	40명	70명	38명	76명																																						
지역·코스	서울지역 1일 코스					서울·사방 1박 2일 코스																																								
여행시기	9월~11월					주일을 이용한 가족여행																																								

자료 : 서울특별시(2017)

4

장

추진과제

Jeonbuk Institute

제1절 추진과제 제언

제2절 추진계획 요약

제4장 추진과제

제1절 추진과제 제언

1. 관광서비스 및 인식개선

1) 관광종사자 인식개선 교육 실시

(1) 필요성 및 목적

- 장애인에 대한 인식개선은 『장애인복지법』 및 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』 제정 이후, 지속적으로 개선되어야 하는 부분으로 인식됨에도 여전히 사회적 차별과 편견 해소에 대한 논의는 미진한 상태임(유경민 외 3인, 2018)
- 장애에 관한 사회적 차별과 편견에 대한 개선은 단기간에 변화할 수 없으며, 사회 공동체의 공감과 지속적인 홍보, 비장애인과 장애인 양자 간의 노력이 함께 공존할 경우 개선될 여지가 있음
- 장애인 관광 활성화에 따른 관광업계 종사자 교육 및 서비스는 필수요소이며 이에 따라서 관광사업체의 직접적 서비스 제공 주체인 관광종사자를 대상으로 인식 개선 교육을 실시함으로써 관광약자에 대한 차별과 편견을 해소하는 노력이 요구됨

(2) 추진과제 개요

[표 4-1] ‘관광종사자 인식개선 교육 실시’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
○	○	○	○	●	●	●	●	

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

○ 사업대상 : 전라북도 14개 시·군 관광업계 종사자

- 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)
- 총사업비 : 100백만 원(도비 100)
* 예산계획 : 1년 20백만 원 * 5개년

(3) 세부 추진내용

○ (2019년) 관광약자를 위한 서비스 매뉴얼 개발 추진

- 매뉴얼 개발 : 관광숙박업, 요식업, 관광운수업, 시군 관광 관계자 등 관광분야에서 제공되는 서비스의 다양성을 고려하여 맞춤형 매뉴얼 개발 추진
- 매뉴얼 활용 : 서비스 분야별 종사자가 활용 가능하도록 구성하고 전북관광협회·전라북도 협력체계에 따라 종사자 교육 실시
관광약자 서비스 가이드라인 작성 및 제작·배포

○ (2020년) 관광약자를 위한 관광업계 종사자 교육 실시

- 교육대상 : 관광종사자 대상 집체교육
- 교육시기 : 매년 2회(상반기·하반기) 교육 실시
- 교육장소 : 전라북도청
(전문가) 장애인협회, 관광정책 관련 전문가 및 한국관광공사 등
- 교육내용 : 유니버설디자인 이해, 관광약자를 고려한 에티켓, 사고예방, 편의시설의 이해, 장애 유형에 따른 대응방안 등

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
관광종사자 인식 개선 교육 실시	매뉴얼 개발				
		가이드라인 배포			
			관광종사자 집체교육 실시 및 확대		
			홍보 및 마케팅		

2) 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사

(1) 필요성 및 목적

- 현재 전라북도 관광약자를 대상으로 하는 실태자료의 부족으로 정책 수혜자의 관점에서 실효성 높은 정책을 수립·입안하기 위해서는 대상자를 중심으로 관광활동에 대한 인식과 행태에 대한 정확한 통계자료 확보가 필요함
 - 신뢰도 높은 통계자료는 정책 및 제도를 수립하는 기초 근거가 되며(김형오 외, 2017)⁴³⁾, 특히, '사람 중심의 성장'을 중점 국정운영의 과제로 강조하는 철학 내에서 근거가 미흡한 정책과 제도는 그 역할과 기능이 모호해질 가능성이 있음(권두언, 2017)⁴⁴⁾
- 타 시·도, 관계기관에서는 관광약자를 대상으로 하는 다양한 실태조사를 실시하고 있으나, 편의시설 접근성에 국한된 자료 확보에 따라 관광욕구 및 관광활동 참여실태를 명확히 파악하는 자료가 미흡한 실정임(서울특별시, 2017)
- '모두가 함께 누리는 여행체험 1번지, 전북관광'을 위해 전라북도 내·외 관광약자의 제약요인을 도출하고 관광욕구·활동 실태를 파악하며 모니터링 제도를 통하여 행정기관과 민간기관의 성과를 도모하는 기반을 마련함
 - 향후 연차별 실행계획 수립 및 관광사업 현장에서 실제적으로 긍정적 파급효과를 창출하는 근거를 제시하기 위해서 정확한 실태를 파악할 수 있는 통계자료의 확보가 필요함

(2) 추진과제 개요

[표 4-2] '전라북도 관광약자 관광활동 실태조사' 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

43) 김형오·김시백·신지연·장재협(2017), 「2016 전라북도 관광객 실태조사」, 전북연구원 기본과제

44) 권두언(2017), 「통계는 수치를 넘어서 정책이다」, 보건복지포럼, 2017.8

- 사업대상 : 전라북도 거주 및 방문 관광객자
 - 사업기간 : 2019년~2020년(2개년)
 - 총사업비 : 50백만 원(도비 50)
 - * 전문가그룹 인터뷰 : 5백만 원(도비 5)
 - * 관광객자 관광활동 실태조사 : 45백만 원(도비 45)

(3) 세부 추진내용

- (2019년) 전문가그룹 인터뷰(Focused Group Interview)를 통한 제약요인 도출
 - 면접대상 : 약 30여명
장애유형별(지체·시각·청각·발달 등) 전문가 및 노약자, 임산부 등
 - 주요내용 : 실태조사 실시를 위한 제약요인 도출 및 실제 전라북도 관광환경에 대한 의견

- (2020년) 전라북도 관광객자 관광활동 실태조사 실시 및 분석결과 공유
 - 추진방향 : 전라북도 거주 및 방문 관광객자의 관광활동 전 과정에 대한 의견 및 실태조사 관광활동 단계별 제약요인 탐색 및 개선방안 도출 근거 활용
 - 조사내용 : 관광활동 욕구 및 참여 실태, 불편사항 등에 대한 의견
물리적 환경, 콘텐츠, 정보, 서비스, 사회인식 및 개선방안 등
 - 조사대상 : 약 500여명
전라북도 거주 및 방문 관광객자(장애인, 노약자, 임산부, 영·유아 동반자 등)
 - 조사방법 : (장애인 등) 장애인단체, 시설 및 기관 간 업무협력
(노약자 등) 노인복지단체, 시설 및 기관 간 업무협력
(임산부 등) 육아지원센터, 어린이집, 아동보육시설 및 기관 간 업무협력

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
전라북도 관광객자 관광활동 실태조사	전문가 인터뷰	실태조사 실시	행정기관·민간기관 지속 모니터링 체계 구축		

3) 문화관광해설사 수화교육 실시

(1) 필요성 및 목적

- 문화관광해설사란 ‘해당 지역을 방문한 관광객들의 이해와 감상, 체험 기회를 제고 하기 위하여 역사·문화·예술·자연 등 관광자원 전반에 대한 전문적인 해설을 제공하는 자원봉사자’로 정의됨(문화체육관광부, 2017: 2)⁴⁵⁾
 - 문화관광해설사는 (1) 관광현장에서 전문적 지식을 손쉽게, 관광객의 눈높이에 맞춰서 전달 해주는 역할을 수행하며, (2) 관광정보를 생산·확산시키고 지역을 방문한 관광객들의 체류 시간 증진 및 재방문 유도, 새로운 관광수요를 창출하는데 적극적인 역할을 수행함. 또한, (3) 관광객의 바람직한 관람예절과 건전한 관광문화를 유도하고 지역 문화재를 비롯한 관광 자원 및 주변 환경 보호를 위한 지침이 역할을 함(문화체육관광부, 2017)
- 전라북도는 매년 문화관광해설사를 지속적으로 육성 중에 있음에도 장애인을 위한 교육 프로그램은 미흡함에 따라 수화(手話) 안내가 가능한 해설사를 교육·양성하여 청각장애인의 관광활동 영위를 위한 기반을 마련할 필요가 있음

(2) 추진과제 개요

[표 4-3] ‘문화관광해설사 수화교육 실시’ 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
						●		

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업대상 : 전라북도 문화관광해설사
 - 사업기간 : 2020년~2023년(4개년)
 - 총사업비 : 비예산 추진과제
 - * 문화관광해설사 교육예산 활용
 - * 신규 및 보수교육 : 100백만 원

45) 문화체육관광부(2017), 「문화관광해설사 운영 지침」, 문화체육관광부, 2017.04

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 전라북도 문화관광해설사 수화교육을 위한 기본방침과 계획 수립
- (2021년) 전라북도 문화관광해설사 수화교육 인력 양성 등을 추진하고 수료교육생을 대상으로 자격증(관광분야 수화 문화관광해설사 인증)을 부여
 - 정선소양(10시간) : 청각장애인의 이해, 청각장애인 보청기 등 보조기기 역할·기능에 관한 인지도 및 청각장애인 가정(家庭)에 대한 이해도 제고
 - 직무교육(10시간) : 지화·일반수화(인사, 소개, 숫자, 관광 관련 내용 등) 및 현장학습 등

〈전라북도 문화관광해설사 운영 사례〉

- 사업목적 : 문화유적·관광지에 대한 관광객의 이해와 감상, 체험기회를 제고하기 위한 문화관광해설사 운영으로 전북 관광 활성화에 기여
- 사업 개요 : 14개 시·군 65개소(역사문화 유적지·관광지 등)
 - 사업규모 : 2018년 280명(기존 240, 신규 40)
 - 총사업비 : 2,228백만원(기금 458, 도비 416, 시군비 1,354)
- 문화관광해설사 운영 지침(2017년)
 - 신규양성 : (교육내용) 기본소양, 지역문화재 교육 등(100시간)
 - * 2019년 분기별 교육 : 한국관광공사(100시간) 예정 (현장수습) 3개월(최소 105시간) 이상
 - 보수교육 : (교육내용) K(지식), S(기술), A(태도)구분 교육 (교육시간) 지정된 양성기관(근무년차별 차등 16~32시간)

참고 : 전라북도문화관광재단(2019), Retrieved, 19th, Jan, from <https://bit.ly/2FWfQZY>

자료 : 전라북도(2018), 「전라북도 문화체육관광국 관광총괄과 업무」, 전라북도 내부자료를 참고하여 재구성함

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
문화관광해설사 수화교육 실시		기본방침 수립			
			문화관광해설사 수화교육 및 인력양성		
			홍보 및 마케팅		

4)

장애인 문화관광해설사 양성

(1) 필요성 및 목적

- 장애인 문화관광해설사는 문화와 관광에 높은 관심과 열정이 있는 장애인을 해설사로 양성, 장애인 관광객에게 문화관광 해설서비스를 제공하는 것으로 장애인 관광객의 관광만족도 증진 외 일자리 창출에도 기여할 것으로 판단됨
- 장애인과 함께 하는 따뜻한 동행을 통해 수혜자에게 삶의 활력소를 제공함으로써 장애인의 삶의 질 향상 및 행복수준 제고에 높은 기여를 할 것으로 판단되며, 또한 전라북도 관광객에게 보다 높은 방문 만족도 및 문화관광 이해도를 제공할 수 있을 것으로 보임

(2) 추진과제 개요

[표 4-4] ‘장애인 문화관광해설사 양성’ 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
					●	●		

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업대상 : 전라북도 시각·청각장애인
 - 사업기간 : 2020년~2023년(4개년)
 - 총사업비 : 200백만 원(도비 200)
 - * 기본계획 : 20백만 원(도비 20)

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 장애인 문화관광해설사 양성 기본계획 수립 및 정책방향 제시
 - 세부내용 : 교육과정 및 시간, 전문 강사진 확보 방안, 교육과정 및 활동예산 확보 등 문화관광해설사 양성을 위한 기본계획 수립·방향 설정

- (2021년) 장애인 문화관광해설사 양성 교육과정 신설 및 시범운영 실시
 - 기본취지 : 지역문화관광에 관심 있는 장애인을 해설사로 양성하여 관련 서비스를 제공함으로써 장애인 관광객에게 보다 효과적인 문화관광해설 서비스 제공 도모
 - 교육과정 : 문화관광해설의 이해, 지역 문화관광의 이해, 해설 기법, 현장실습 등
 - 교육시간 : 총 60시간
 - 양성인원 : 20명 선발(시각장애인 10명, 청각장애인 10명)
 - 외부위탁 : 장애인협회 등 관련 기관(또는 단체) 위탁 의뢰

- (2022년) 장애인 문화관광해설사 활동 및 장애인 관광객에게 서비스 제공
 - 활동지역 : 전라북도 14개 시·군 대표관광지 일원
 - 해설방식 : 시각(촉감, 체험중심 해설), 청각(수화해설) 등
 - 소요시간 : 약 2~3시간
 - 예약신청 : 전라북도 문화관광 홈페이지
 - 외부위탁 : 장애인협회 등 관련 기관(또는 단체) 위탁 의뢰

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
장애인 문화관광해설사 양성		기본계획 수립			
			교육과정 신설 및 시범운영		
				문화관광해설사 활동 및 사업확대	
			홍보 및 마케팅		

2. 관광인프라 개선

1) 열린 관광지 조성 확대⁴⁶⁾

(1) 필요성 및 목적

- ‘열린 관광지 조성’ 사업은 장애인, 노약자 및 영·유아 동반 가족 등 관광취약계층을 포함한 모든 관광객이 어떠한 제약도 없이 관광활동을 영위할 수 있는 무장애(Barrier Free) 관광지를 의미함(한국관광공사, 2018)
- 정부는 ‘관광복지 확대와 관광산업 활성화’의 과제에 따라 관광여가 사회실현 도모를 위해 ‘열린 관광지’ 확대 계획을 수립함에 따라(국정기획자문위원회, 2017) 장애물 없는 관광지 조성사업의 핵심으로 전라북도 관광객에게 편안하고 불편 없는 서비스 제공을 위해서는 지속적으로 공모사업에 대응해야 함

[표 4-5] ‘열린 관광지 조성’국가예산 개요

구분	세부내용
추진계획	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (2020년) 100개소 조성 계획 (2018년) 현재 전국 29개소 조성 중
계획예산	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (2019년) 문화체육관광부 : 총 3,646백만 원 예산 책정 <ul style="list-style-type: none"> ① 시설 개·보수 지원 : 3,200백만 원(20개소*160) ② 열린 관광지 개·보수 컨설팅, 열린관광지 공모 등 : 196백만 원 ③ 취약계층 관광정보 제공 : 100백만 원(콘텐츠 70, 운영 20, 홍보 10) ④ 취약계층 관광활동 지원 : 150백만 원(코스개발·보급 50, 시범여행 100)



열린 관광지 선정 절차 및 추진 일정

46) 김형오·장재협·김수지(2018), 「국가 관광정책과 전라북도 토탈관광 연계 활성화 방안」, 전북연구원 정책연구를 참고하여 재구성함

(2) 추진과제 개요

[표 4-6] ‘열린 관광지 조성 확대’ 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	자체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 주요관광지 일원
 - 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)
 - 총사업비 : 3,520백만 원(국비 1,760, 시군비 1,760)
 - * 1개소 당 320백만 원(국비 160, 시군비 160)
 - 사업규모 : 11개소

(3) 세부 추진내용

- (전북현황) 2019년, 전라북도는 ‘고창 선운산도립공원(2016)’, ‘완주 삼례문화예술촌(2017)’, ‘무주 반디랜드(2018)’ 등 3개소 조성
- (주요사업) 무장애 관광코스 개발지원, 장애유형별 안내체계정비, 화장실·편의시설 및 경사로 등 관광지 시설 개·보수, 무장애환경 맞춤형 컨설팅 및 관광종사자 육성·교육, 온·오프라인 관광지 홍보 등을 지원
- (추진과제) 열린 관광지 팸플릿 제작, 접자기이드북 제작, 축지도 제작 등 관광객의 이동·정보접근 편의성 제고의 다양한 과제를 수행
 - 팸플릿 고려사항 : 열린관광지 사업 소개 및 안내, 무장애 관광동선 표기, 픽토그램 활용 관광지 안내 기능 개선, 관광지 내 교통약자 편의시설 표기 등
 - 축지도 고려사항 : 전체 관광지 축지도, 현재 위치·방향안내판, 유비버설 디자인 적용 등
 - 접자기이드북 고려사항 : 열린관광지 사업 소개 안내, 음성안내코드 추가(NFC) 등
 - 웹페이지제작 고려사항 : 관광지 웹페이지 메인 열린 관광지 메뉴 노출, 한국형 웹접근성 주요 지침 적용, 모바일(Android, iOS)을 통한 가독성 제고

〈'열린 관광지' 조성 사례〉

선정	소개	조성 현황
2015년	6	(용인) 한국민속촌, (경주) 보문관광단지, (대구) 근대골목, (통영) 한려수도 해양케이블카, (순천) 순천만습지, (곡성) 섬진강 기차마을
2016년	5	(보령) 대천해수욕장, (고창) 선운산도립공원, (여수) 오동도, (강릉) 정동진 모래시계공원, (고성) 당항포관광지
2017년	6	(정선) 삼탄아트마인, (양평) 세미원, (울산) 태화강십리대숲, (고령) 대가야역사테마관광지, (서귀포) 천지연폭포, (원주) 삼례문화예술촌
2018년	12	(아산) 외암마을, (시흥) 갯골생태공원, (동해) 망상해수욕장, (무주) 무주 반디랜드, (함양) 상림공원, (부산) 해운대해수욕장&해운대온천, (장흥)정남진 편백숲 우드랜드, (부여) 부여 궁남지, (여수) 해양공원, (영광) 백수해안도로, (산청) 산청전통한방휴양관광지, (합천) 대장경 기록문화테마파크

자료 : 문화체육관광부(2018*), 「2018년도 열린 관광지 선정 결과」, 2018.04.12.의 자료를 참고함



(고창 선운산도립공원)
시·청각 장애인 대상 촉지·음성안내도



(고창 선운산도립공원)
열린 관광코스 안내 리플렛



(완주 삼례문화예술촌)
점자안내도 및 비상벨



(완주 삼례문화예술촌)
장애인 주차시설 개·보수(확장)

자료 : 문화체육관광부(2018*), 「2018 지자체 관광담당 공무원 교육: 열린관광지과정(하반기)」 교육의 참가 및 연구진의 현장 직접조사를 통해 도출한 내용을 요약·정리함

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
열린관광지 조성 확대	개선 선정지원				
		개선 선정지원			
			개선 선정지원		
				개선 선정지원	
					개선 선정지원
	홍보 및 마케팅				

2) 관광편의시설 확충

(1) 필요성 및 목적

- 『관광진흥법』 제3조 관광편의시설업은 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 관광사업 외 진흥에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업·시설 등을 운영하는 업을 의미함
 - 법률 상 관광사업은 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업을 뜻함. 관광편의시설업의 종류는 관광유희음식점업, 관광극장유희업, 외국인전용 유희음식점업, 관광식당업, 관광순환버스업, 관광사진업, 여객자동차터미널시설업, 관광펜션업, 관광궤도업, 한옥체험업, 관광면세업을 뜻함
- 관광편의시설 확충으로 전라북도 관광객과 도민의 관광편의시설 이용 편익을 제고함으로써 관광약자를 배려하고자 민간 사업장 편의시설 설치 및 개·보수를 지원함

(2) 추진과제 개요

[표 4-7] ‘관광편의시설 확충’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	자체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원
 - 사업기간 : 2020년~2023년(4개년)
 - 총사업비 : 2,000백만 원(도비 500, 시군비 1,300, 자부담 200)

(3) 세부 추진내용

- 업무총괄 : 전라북도 문화체육관광국 관광총괄과
- 신청자격 : 전라북도 관광편의시설업에 등록되어 있는 사업장(2018년, 379개소) 및 박물관, 전시관, 기념관 등 관광객 대상 개인 사업장

○ 지원범위 : 관광약자 편의시설 설치 및 개·보수 비용 지원

- 지원내용 : 휠체어 및 유모차 대여, 음식점 경사로 및 수유실 설치 등
- 지원기준 : 법정 의무 편의시설 설치 지원 제외
- 지원규모 : 40개소 사업장(매년 10개소)
- 지원금액 : 1개소 당 최대 50백만 원(자부담 10% 이상)

○ 사업추진 : 관광사업자 대상 공모사업

- 프로세스 : 사업설명회(2월) → 신청접수(3월) → 서류 및 현장 심사(5월) → 지원대상자 발표(6월) → 공사 시행(6월~10월) → 사업장 확인(11월~12월)

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
관광편의시설 확충		사업설명·심사(10개소)			
			사업설명·심사(10개소)		
				사업설명·심사(10개소)	
					사업설명·심사(10개소)
		홍보 및 마케팅			

3) 관광약자 관광이동차량 지원

(1) 필요성 및 목적

- 관광약자, 특히 관광활동을 통한 장애인의 신체 운동은 단순한 생명활동 증진은 외
튼튼한 육체 만들기에 기여함
- 관광활동을 통해 물질·정신·문화적 측면을 고려한 삶의 풍요로움과 자아개념의 확
립으로 자존감 향상, 대중적 지식과 정보의 습득 및 잠재된 욕구불만 해소 등 자기
지각의 진정한 삶의 질 향상을 통한 심리적 재활을 이룰 수 있음(전영록·박상훈,
2009)⁴⁷⁾
- 장애인은 이동성과 접근성 제약으로 관광시설 이용에 많은 제약이 따르므로 장애인
관광객의 이동권 보장을 위해 전용 관광이동차량 지원 및 도입·운영이 필요함

(2) 추진과제 개요

[표 4-8] ‘관광약자 관광이동차량 지원’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
				●	○	○	○	

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원
 - 사업기간 : 2020년~2023년(4개년)
 - 총사업비 : 620백만 원(도비 620)
 - * 장애인 버스 구입 및 운영(도비 490)
 - * 장애인 복지시설 전용차량 공유플랫폼 구축(도비 130)

47) 전영록·박상훈(2009), 「장애인의 관광활동 유형별 자기지각 삶의 질 비교: 청각장애인과 지체장애인 비교」, 관광 연구, 23(4), pp. 375~396

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 공유플랫폼 구축 : 장애인 복지시설 장애인 전용차량 공유플랫폼 구축
 - 유휴 장애인 전용차량 정보 제공, 장애인 전문여행사 사업 매칭
 - 장애인 복지시설 이용 차량에 대한 노후차량 교체 비용 일부 지원, 보험료 지원 등

- (2021년) 전용버스 도입 : 휠체어 장착 장애인 버스 1대 도입 및 운영
 - 휠체어 장애인 버스 : 도입예산(1대 당 약 250백만 원)
유지비용(3년 간 240백만 원 / 1대 당 기사 2인 운영체제)

[표 4-9] ‘관광약자 관광이동차량 지원’ 정책방향 설정

구분	세부내용
배경	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전라북도내 서울특별시와 달리 시·군의 면적과 범위가 매우 넓어 교통체계와 관광약자의 이동권 보장을 위한 정책이 마련되어야 할 것으로 판단됨
방향	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 특히, 장애인·임산부 및 노약자 등 이동과 시설이용에 제약이 있는 관광약자의 이동권을 보장하기 위해 ‘휠체어 장착 장애인 버스’ 도입을 추진할 필요가 있음

〈서울특별시 장애인 관광버스 도입 및 운영 사례〉

- (2018년 10월) 휠체어 리프트가 장착된 장애인 관광버스 도입 및 운영
 - 목적 : 특장버스 부족으로 장애인 여행수요 충족 한계(수도권 내 8대 운영)
 - 계획 : 특장버스 1대 구입·운영함으로써 관광약자 여행편의 제공
 - 예산 : 특장버스 1대 구입 약 250백만 원 소요
 - 운영 : 남산전망대, 서울로 7017등 서울 주요 관광명소 순환 시티투어 운영
복지관 등 장애인 단체여행(지방방문 포함) 버스 대여사업 등



(특장버스)
휠체어(8석), 일반(17석)



(미니버스)
휠체어(4석), 일반(6석)



(특장차량)
휠체어(1석), 일반(5석)

자료 : 서울특별시(2017)

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
장애인 관광이동차량 지원	운영계획 수립				
		공유콜택시 구축			
				버스 도입·운영	
			홍보 및 마케팅		

3. 정보접근성 강화

1) 관광정보 제공 편의개선

(1) 필요성 및 목적

- 관광약자에게 사전 관광정보 확보 여부는 관광지 선택의 과정에서 중요 요인으로 부정확한 정보 또는 정보의 부재는 관광활동을 저해하는 핵심 요인으로 작용할 수 있음
- 현재 전라북도의 장애인 관광객 관련 정보는 수요자 중심이 아닌 비장애인 공급자 관점에서 제공되고 있음에 따라 이와 관련된 환경과 조건을 개선하여 보다 명확한 내용 및 정보를 제공하는 기반을 마련할 필요가 있음
- 따라서 관광약자의 관광활동 접근성 개선 및 선진화된 정보획득 제공을 위해서는 수요자 맞춤형 정보 서비스 제공이 요구되는 시점이며, 특히 누구에게나 공평하고 동등한 정보를 제공함으로써 모두의 보편적 관광향유권을 보장할 필요가 있음

(2) 추진과제 개요

[표 4-10] ‘관광정보 제공 편의개선’ 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원
 - 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)
 - 총사업비 : 580백만 원(도비 300, 시군비 280)
 - * 기본계획 : 20백만 원(도비 20)

(3) 세부 추진내용

- (2019년) 전라북도 관광정보 제공 편의개선을 위한 실행계획 마련
 - 세부내용 : 관광정보의 픽토그램 적용 범위, 관광안내 팸플릿 개선, 관련 전문가 자문 등

- (2020년) 모바일 앱 이용편의 제고 및 관광팸플릿 제작
 - 픽토그램 : 기존 텍스트 전달체계 한계 극복을 위해 동일한 픽토그램 적용
 - 편의개선 : 화면명도 조정, 표준텍스트 파일 제공, 동영상 자막 등 관광약자 이용편의 제고
 - 팸플릿 제작 : 관광지 내 배포 관광안내 팸플릿이 장애인과 비장애인용으로 구분·비치됨에 따라 팸플릿 제작 시 모두가 함께 읽을 수 있는 통합형 팸플릿 제작
 - e-book 가이드북 제작 : 관광약자가 이용 할 수 있는 가이드북을 e-book 형태로 제작

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
관광정보 제공 편의개선	기본계획 수립				
			모바일 앱 이용편의 제고 및 관광팸플릿 제작		
			홍보 및 마케팅		

2) 시각장애인을 위한 점자홍보물 제작 지원

(1) 필요성 및 목적

- 점자는 시각장애인이 지식과 기술을 습득할 수 있는 가장 중요한 도구로 문자(Text) 이상의 의미가 있으며, 자신감과 독립성은 물론 사회생활의 동등권을 획득하는 주요 의사소통 수단임(한국시각장애인복지관, 2019)⁴⁸⁾
- 시각장애 관광객에게 관광지에 대한 설명 및 이해력 제고 등 관광만족도 증진을 위해서 대표관광지를 중심으로 시군 공모사업을 통한 관광홍보물 제작 지원이 필요함

(2) 추진과제 개요

[표 4-11] ‘시각장애인을 위한 점자홍보물 제작 지원’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
					●			

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 대표관광지 및 주요관광지
 - 사업기간 : 2020년~2022년(3개년)
 - 총사업비 : 150백만 원(도비 30, 시군비 120)
 - * 1개소 당 5백만 원 / 30개소 선정·지원

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 전라북도 대표관광지 및 주요관광지 내 점자 관광홍보물 제작 지원
 - 지원내용 : 관광홍보물 점자 번역 및 인쇄 지원
 - 지원금액 : 1개소 당 5백만 원 * 5개소 선정
 - 추진기간 : 2020년 상반기

48) 한국시각장애인복지관(2019), Retrieved, 21th, Jan, from <https://bit.ly/2G6pQFK>

- (2021년) 전라북도 대표관광지 및 주요관광지 내 점자 관광홍보물 제작 지원
 - 지원내용 : 관광홍보물 점자 번역 및 인쇄 지원
 - 지원금액 : 1개소 당 5백만 원 * 10개소 선정
 - 추진기간 : 2021년 상반기

- (2022년) 전라북도 대표관광지 및 주요관광지 내 점자 관광홍보물 제작 지원
 - 지원내용 : 관광홍보물 점자 번역 및 인쇄 지원
 - 지원금액 : 1개소 당 5백만 원 * 15개소 선정
 - 추진기간 : 2022년 상반기

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
시각장애인을 위한 점자홍보물 제작 지원		점자홍보물 제작 지원(5개소)			
			점자홍보물 제작 지원(10개소)		
				점자홍보물 제작 지원(15개소)	
			홍보 및 마케팅		

3) 청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작 지원

(1) 필요성 및 목적

- 전라북도 대표 문화시설 및 관광지와 관련한 수어(手語)동영상 자료 제작을 통하여 청각장애 관광객의 문화·관광시설 이용 및 정보 접근성을 제고하고자 함
- 기존 문화·관광시설에서 제공된 관람 안내영상은 불명확한 자막 처리 및 정보 제공 등 청각장애 관광객 이해도 제고에 장애 요소로 작용하였으며, 따라서 청각장애인 대상 수어동영상자료 제작 지원을 통해 전라북도 문화·관광시설의 만족도 제고 및 이해도 증진을 도모할 필요가 있음

(2) 추진과제 개요

[표 4-12] ‘청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작 지원’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
						●		

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 문화시설 및 관광지
 - 사업기간 : 2020년~2022년(3개년)
 - 총사업비 : 230백만 원(도비 30, 시군비 200)
 - * 기초조사 : 10백만 원(도비 10)
 - * 문화시설 : 전라북도 및 시·군 자체 예산을 활용, 수어동영상자료 제작·보급
 - * 관광시설 : 시·군 자체 예산을 활용, 수어동영상자료 제작·보급

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 주요 문화시설 및 관광지 수어동영상자료 제작 관련 기초조사 실시
 - 기초조사 : 주요 문화시설 및 관광지 의견조사 및 가이드라인 설정

- 추진계획 : 수어동영상자료 제작 관련 시·군 관계자 설명회 개최 및 대상시설 선정 추진

○ (2021년) 주요 문화시설 수어동영상자료 제작·보급 추진

- 대상시설 : 도립박물관, 시립박물관, 전시관 등
- 주요내용 : 시설 내 유물 및 전시물 해설 등의 수어 영상 자료 구축
- 정보제공 : 모바일 기기 활용, QR코드 입력 시 저장된 수어영상 표출 및 영상물 자막안내

○ (2022년) 주요 관광(지)시설 수어동영상자료 제작·보급 추진

- 대상시설 : 자연공원, 지정관광지 21개소, 대표관광지 등
- 주요내용 : 관광시설에 대한 수어 영상 자료 구축
- 정보제공 : 모바일 기기 활용, QR코드 입력 시 저장된 수어영상 표출 및 영상물 자막안내

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작 지원	기초조사 실시 및 시·군 설명회				
		문화시설 수어동영상 제작 지원			
			관광(지)시설 수어동영상 제작 지원		
		홍보 및 마케팅			

4) 전라북도 관광약자 지원센터 운영

(1) 필요성 및 목적

- 전라북도 방문 관광약자를 대상으로 전라북도 관광정보 및 각종 편의시설 제공을 위한 ‘(가칭)전라북도 관광약자 지원센터’ 구축이 필요함
 - 서울특별시 ‘무장애 관광지원센터’, 제주도 내 ‘관광약자 접근성 안내센터’ 및 부산광역시 ‘장애인 관광지원센터’ 등 관광약자를 종합적으로 지원하고자 타 시·도는 다양한 형태로 개설·운영 중임
- 제약 없는 전라북도 관광환경 조성 및 차별 없는 전라북도 인식 개선을 위해 종합적인 정보제공 및 편의서비스 제공, 관광약자 관련 단체 등과의 네트워크 강화 등을 위한 관광약자 맞춤형 종합서비스 지원센터 개설이 필요함

(2) 추진과제 개요

[표 4-13] ‘전라북도 관광약자 지원센터 운영’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 전주시 일원
 - 사업기간 : 2020년~2023년(4개년)
 - 총사업비 : 400백만 원(도비 400)
 - * 기본계획 : 100백만 원(도비 100)

(3) 세부 추진내용

- (2020년) 전라북도 관광약자 지원센터 구축 및 운영계획 수립
 - 수립방안 : 전라북도 관광약자 지원센터의 조직 역할 및 핵심기능 설정, 예산 수립 등

○ (2021년) 전라북도 관광약자 지원센터 운영

- 주요역할(안) : 정보수집, 정보제공, 편의서비스 제공, 협력체계 구축
 - * 정보수집 : 전라북도 무장애 실태 파악, 관광약자 여행DB 구축
 - * 정보제공 : 관광약자 홈페이지 구축·관리, 상당·안내, 가이드북 제작 등
 - * 편의시설 : 휠체어리프트 장애인차량 지원, 장애 보조기기 대여서비스 등
 - * 협력체계 : 전라북도 유관기관 및 장애인 단체 협력네트워크 구축
- 운영방식(안) : 전라북도 관광마케팅 종합지원센터내 별도 조직 구성
- 인력구성(안) : 2명 내외

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
전라북도 관광약자 접근성 안내센터		센터구축 및 운영계획 수립		전라북도 관광약자 지원센터 운영 및 확대	홍보 및 마케팅

4. 맞춤형 콘텐츠 확충

1) 장애물 없는 관광코스 개발

(1) 필요성 및 목적

- 장애인, 노약자, 임산부 및 영·유아 동반 관광객, 이동관광객 등 모든 관광객자를 대상으로 하는 장애물 없는 관광환경은 사회적 차별과 배제로부터 개인 삶의 질을 개선하는 긍정적 효과를 창출함
- 관광환경의 다양한 물적·심리적 제약은 장애인 등 특수 계층에 국한되지 않으며, 모든 사람의 보편적 관광활동을 저해하는 요인이 되므로 장애물 없는 관광코스를 개발함으로써 ‘여행체험 1번지’로서의 전라북도 관광경쟁력을 정립할 필요가 있음
- 장애유형·계층에 따라서 관광활동의 장애 요소에 차이가 존재함에 따라 정책 수혜 대상에 따라 다양한 테마의 맞춤형 관광코스를 개발·구축하여 관광객 편의증진을 도모할 필요가 있음

(2) 추진과제 개요

[표 4-14] ‘장애물 없는 관광코스 개발’ 정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원
 - 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)
 - 총사업비 : 280백만 원(도비 140, 시군비 140)

(3) 세부 추진내용

- 장애유형별(지체·청각·시각)·대상별(노약자·임산부·아동 및 영·유아 동반 관광객) 맞춤형 관광코스 개발을 통해 관광객 편의증진 도모
- 대상에 따라 관광 선호도 및 이동편의 등 제반환경을 고려한 코스 발굴 주력

[표 4-15] 장애유형별·대상별 장애물 없는 관광코스 개발 전략

대상	세부전략
지체장애인	BF인증시설 및 유니버설디자인(Universal Design) 관광편의시설 중심 관광코스
시각장애인	청각·후각·촉각 중심의 관광테마를 활용한 맞춤형 관광코스
청각장애인	수어(手語)영상 제공 및 수화기능 문화관광해설사 배치 관광지 중심 관광코스
노약자	건강을 주제로 하는(온천, 한방테라피 등) 관광코스
영·유아 동반	안전, 체험 및 놀이문화 중심 관광코스

<2018년도 한국관광공사 선정 전라북도 무장애 여행코스 I>

대상	구분	여행코스
노약자	(임실) 치즈향기 가득한 임실 꽃마실길	임실치즈테마파크 → 17km(자동차 19분) → 김개인생가 → 13.5km(자동차 25분) → 박사골마을 → 31km(자동차 51분) → 필봉문화촌 → 1.4km(자동차 3분) → 운암회관(다슬기탕) → 1.4km(자동차 3분) → 필봉마을 → 8km(자동차 14분) → 김용택시인고택 → 13km(자동차 24분) → 구담마을 → 6.4km(자동차 14분) → 장군목(오강바위) → 10.5km(자동차 18분) → 강산에(땅두름매운탕) → 20km(자동차 27분) → 옥정호 국사봉전망대
	(부안) 바다에서, 산에서 잘로 힐링이 되는 곳 부안 변산반도	(2일) 변산마실길 → 점심 → 부안청자박물관 → 저녁 → 숙박 → 모항어촌체험마을 → 점심 → 내소사 → 귀가 (3일) 새만금방조제 → 점심 → 변산마실길 → 저녁 → 숙박 → 모항어촌체험마을 → 점심 → 영상테마파크 → 곰소염전 → 저녁 → 숙박 → 부안청자박물관 → 내소사 → 점심 → 광성보 → 귀가
	(무주) 곤돌라 타고 가는 겨울영국 무주의 실경	(1일) 무주덕유산리조트 → 점심 → 곤돌라 → 세솔동 아외노천탕 → 저녁 → 귀가 (2일) 무주덕유산리조트 → 점심 → 곤돌라 → 세솔동 아외노천탕 → 저녁 → 숙박 → 지전(돌담)마을 산책 → 점심 → 머루와 인동굴 → 귀가

자료 : 한국관광공사(2017), 「2018년도 무장애 여행코스: 전라북도편」, <https://bit.ly/2HwgnDv>을 참고함

〈2018년도 한국관광공사 선정 전라북도 무장애 여행코스II〉

대상	구분	여행코스
장애인	(남원) 얼쭉~손으로 만지고 들으며 즐거는 감성여행	신선길 무장애 탐방로(뱀사골계곡) → 10.67km(자동차 15분) → 실상사 → 11.97km(자동차 11분) → 국악의 성지 → 10.07km(자동차 17분) → 백두대간 생태교육장 전시관 → 16.98km(자동차 25분) → 광한루원
	(정읍) 가을빛이 시작되는 정읍 자연산책	내장산국립공원 무장애 탐방로 → 약 3.5km(자동차 6분) → 내장산 단풍생태공원
	(전주) 체험, 공연, 먹거리 오감으로 느끼는 전주 한옥마을	경기전 → 1.02km(도보, 약 3분) → 한지산업지원센터 → 1.13km(도보, 약4분) → 전주소리문화관 → 230m(도보, 약 5분) → 전망카페 → 5.7km(자동차 23분) → 흥도주막
	(원주) 버려진 공간에 생명을 불어넣다	삼례 IC → 웃삼례길 따라 2.6km → 삼례문화예술촌
영·유아 동반 관광객	(익산) 무개버림/비 따라	성당포구마을 → 3km(자동차 5분) → 두동교회 → 7km(자동차 10분) → 익산교도소세트장 → 9km(자동차 12분) → 고스락(유기농 전통장) → 12km(자동차 15분) → 익산중앙체육공원(천만송이국화 축제) → 3.7km(자동차 7분) → 전라북도과학교육원 → 12km(자동차 16분) → 익산보석박물관(공룡테마공원, 가족공원)
	(고창) 드넓은 꽃밭에서 꼭꼭 숨어라	베리&바이오품연구소 → 12.26km(자동차 16분) → 하전갯벌체험장 → 6.02km(자동차 13분) → 서해안버림공원 → 25km(자동차 35분) → 고인돌박물관(고인돌유적) → 18.33km(자동차 16분) → 학원농장

자료 : 한국관광공사(2017), 「2018년도 무장애 여행코스: 전라북도편」, <https://bit.ly/2HwgnDv>을 참고함

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
장애물 없는 관광코스 개발 및 구축	1시군 1코스 개발 및 구축				
			1시군 1코스 개선 및 보완 지속		
			홍보 및 마케팅		

2) 장애물 없는 여행상품 운영

(1) 필요성 및 목적

- 한국관광공사(2014)의 조사에 의하면, 장애인 국내 관광객은 ‘여행사 및 서비스(2.2점)’, ‘장애인 관광정보 제공(2.2점)’의 불만족 사례가 가장 많았으며, ‘관광프로그램과 서비스(2.5점)’ 역시 관광활동의 제약요인으로 작용함
 - 장애인 관광객은 ‘당일관광(1.8일)’ 및 ‘숙박관광(3.4일)’의 연평균 관광일수를 즐기는 것으로 분석되었으며, ‘당일여행(1.8회)’ 및 ‘숙박관광(1.3회)’의 연평균 관광회수를 나타냄

장애인(한국관광공사, 2013)		일반국민(국민여행실태조사, 2012)	
주요항목	평균(5점 만점)	주요항목	평균(5점 만점)
교통수단과 서비스	2.4	교통	3.9
숙박시설과 서비스	2.5	숙박시설	4.0
식당시설과 서비스	2.6	식당 및 음식	3.8
관광프로그램과 서비스	2.5	체험 프로그램	3.9
장애인 관광 정보 제공	2.2	관광 정보 및 안내 시설	3.9
여행사와 서비스	2.2	관광 편의시설	3.9
관광지 종사자 서비스	2.4	지역 관광종사자의 친절성	3.9

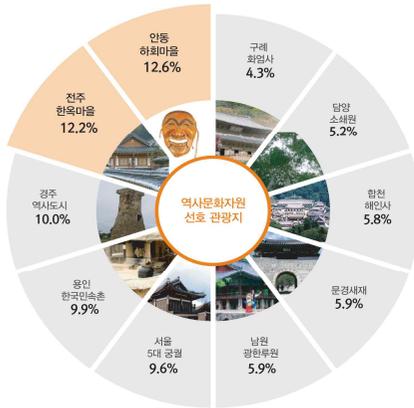
자료 : 한국관광공사(2014: 15)

[그림 4-1] 장애인 국내 관광객 부문별 만족도(2013년 기준)

- 한편, 장애인 관광객은 ‘편의시설 부족(74.1%)’과 ‘여행상품 부재(44.8%)’ 등을 주된 관광활동 제약요인으로 지목함(한국소비자원, 2015⁴⁹⁾; 서울시, 2017)
 - 그 외 ‘여행 보조인력의 부재(2.9점)’ 및 ‘타인시선·관광지 혼재(2.9점)’를 지목하였으며, 관광지 여건이 개선될 경우, ‘방문의향(4.0점)’, ‘추천의향(4.0점)’ 및 ‘지불의향(3.7점)’이 상승할 것으로 기대됨(한국관광공사, 2014)
- 전라북도는 전주한옥마을, 남원 광한루원, 부안 변산반도 등 관광약자가 선호하는 역사·문화, 생태·자연자원이 풍부함에 따라 장애물 없는 여행상품을 운영함으로써

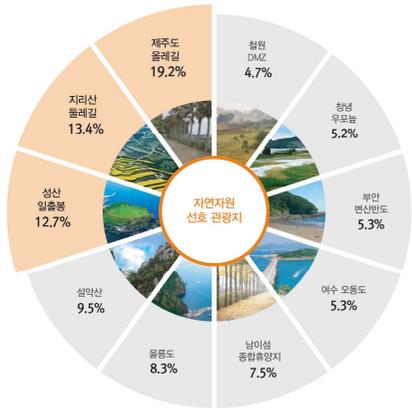
49) 한국소비자원(2015), 「장애인 여행 실태 및 개선방안」, 한국소비자원, 시장조사국 서비스조사팀

책임 있는 사회관광(Social Tourism)의 역할과 기능을 수행할 필요가 있음



자료 : 한국관광공사(2014: 16)

[그림 4-2] 역사문화 선호관광지



자료 : 한국관광공사(2014: 17)

[그림 4-3] 생태자연 선호관광지

(2) 추진과제 개요

[표 4-16] '장애물 없는 여행상품 운영'정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	자체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

○ 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원

- 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)

- 총사업비 : 320백만 원(도비 180, 시군비 140)

* 실태조사 : 20백만 원(도비 20)

* 시범운영 : 20백만 원(도비 20)

* 여행상품 : 280백만 원(도비 140, 시군비 140)

(3) 세부 추진내용

○ (2019년) 장애유형별·대상별 선호관광지를 중심으로 '장애물 없는 여행상품(코스)'

시범운영을 통해 홍보·마케팅 효과 극대화 및 운영 확대 방안 모색

- 추진방안(안) : 전라북도 방문 장애유형별·대상별 선호관광지 및 전라북도 현황, 개선방안과 관련된 실태조사를 실시, '장애물 없는 여행상품 운영'의 기준을 설정함

○ (2019년) 장애유형별·대상별 선호관광지를 중심으로 '장애물 없는 여행상품(코스)' 시범운영을 통해 홍보·마케팅 효과 극대화 및 운영 확대 방안 모색

- 추진시기(안) : 2019. 07월~10월, 매주 토요일(당일) 총 17회 시범운영
- 수혜대상(안) : 관광약자(장애인, 노약자, 임산부, 영·유아 동반 관광객 및 아동관광객 등)
- 추진방법(안) : 매주 월~목요일 전라북도 문화관광 홈페이지를 통한 사전예약(40명) 진행
전라북도 대표 관광지 2곳을 선정하여 '장애물 없는 여행상품' 시범운영

○ (2020년) 지속 가능한 여행상품 운영을 위한 전담 운영조직 구성 및 체계화를 통해 '모두가 함께 누리는 여행체험 1번지, 전북관광'의 역할 구체화

- 운영방안(안) : (2019년) 전라북도 관광총괄과 전담 업무
(2020년) 전라북도 관광약자 접근성안내센터 업무 이관 및 업무 확대
- 운영비용(안) : (2019년) 지자체 일부 보조 및 관광객 유료 참여 추진
(2020년) 전라북도 관광약자 접근성안내센터 자체예산 활용 등

○ (2021년) 1시군 1대표 장애물 없는 여행상품(코스) 개발·구축 및 운영 확대

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
장애물 없는 여행상품 개발 및 운영	실태조사				
	시범운영				
	운영조직 구성 및 체계화				
	여행상품 구성 및 운영 확대				
	홍보 및 마케팅				

3) 5感 체험 관광콘텐츠 운영

(1) 필요성 및 목적

- 장애물 없는 관광환경은 관광자원 및 시설의 매력도·인프라 등 물리적 환경 개선 외 장애유형·생애주기별 차별 없는 동등한 조건과 분위기를 조성하여 모두가 같은 경험과 체험을 공유할 수 있는 환경 마련이 중요함
- 현대관광은 관광목적지에서의 시각적 경험을 중시하던 과거와 달리 다양한 문화와 생활을 경험하는 ‘체험 중심형 관광’으로 변모하고 있음에도 관광약자는 대상별로 다양한 장애요소로 인하여 동등한 경험을 제공받지 못함
- AR·VR·MR 등 첨단 기술과 지역이 보유한 다양한 콘텐츠를 접목하여 시각적 경험에 의존하던 전라북도 관광콘텐츠를 촉각·미각·후각 및 청각 등 ‘5感 체험형 관광’으로 전환하여 ‘모두를 위한 관광’의 선진지역으로 성장을 도모할 필요가 있음

(2) 추진과제 개요

[표 4-17] ‘5感 체험 관광콘텐츠 운영’정책수혜자

생애주기별				장애유형별				전체
영·유아	아동	임산부	노약자	지체	시각	청각	발달	
								●

주 : ● 주 정책수혜 대상 / ○ 부 정책수혜 대상

- 사업위치 : 전라북도 14개 시·군 일원
 - 사업기간 : 2019년~2023년(5개년)
 - 총사업비 : 972백만 원(도비 496, 시군비 476)
 - * 기본계획 : 20백만 원(도비 20)
 - * 시범운영 : 280백만 원(도비 140, 시군비 140)
 - * 운영확대 : 672백만 원(도비 336, 시군비 336)

(3) 세부 추진내용

- (2019년) 기본계획 : 한국의 맛과 멋, 전통·현대문화가 공존하는 전라북도의 관광 자원 활용 체험 기반형 관광콘텐츠 개발·전략수립 추진
- (2020년) 시범운영 : 1시군 1실감콘텐츠 개발을 위해 전라북도 14개 시·군의 대표 관광지역을 선정하고 5感 체험형 관광콘텐츠의 시범운영을 통해 개선·지속가능 방안 모색
- (2021년) 사업확대 : 전라북도 체험 관광콘텐츠 차별화를 위해 시군별 대표 콘텐츠를 발굴하고 수요 맞춤형 운영 방향을 수립하여 관광약자의 전북관광 만족도 증진 도모
 - 발굴방향(안) : (자연생태 콘텐츠) 장수군, 진안군, 부안군, 정읍시
(역사문화 콘텐츠) 전주시, 익산시, 군산시, 남원시, 고창군
(체험휴양 콘텐츠) 임실군, 순창군, 무주군, 김제시, 완주군

[표 4-18] 장애유형별·대상별 5感 체험형 관광콘텐츠 개발 전략

대상	세부전략
영·유아 아동	농촌체험, 과일재배, 흙놀이 체험*, 동물농장 등 영·유아 및 아동 관광객의 호기심을 충족하고 시각·촉각·미각·후각 및 청각 등 5感 충족 관광콘텐츠
임산부	임산부의 이동권 및 편의성 보장, 태교를 위해 청각·미각 중심의 관광콘텐츠
노약자	고령자의 이동권 및 편의성 보장, 휴양과 힐링을 위한 한방테라피·산림테라피 등 촉각·후각 중심의 관광콘텐츠
지체장애인	AR·VR 및 MR 등 첨단기술을 접목한 직접 방문하지 않아도 관광경험을 제공할 수 있는 환경과 관광콘텐츠
시각장애인	AR·VR 및 MR 등 첨단기술을 접목한 소리문화·관광스토리텔링 음성콘텐츠 개발 등 청각 중심의 관광콘텐츠
청각장애인	AR·VR 및 MR 등 첨단기술을 접목한 관광경험 시각적 제공의 모바일 연동 관광콘텐츠
발달장애인	스스로 직접 보고 듣고 만질 수 있는 놀이문화 중심의 교육적 내용 관광콘텐츠

* 주 : 시골마을 폐교를 개·보수하여 놀이학교, 미술학교 등으로 조성할 경우 도시민(영·유아 동반 관광객 또는 아동 관광객) 관광객의 새로운 관광콘텐츠로 활용할 수 있음(키즈여행연구회, 2017)⁵⁰⁾

50) 키즈여행연구회(2017), 「키즈여행 시설&서비스가이드북」, 아이와 여행하기 좋은 대한민국만들기, 한국관광공사

〈AR·VR·MR 등 가상증강현실을 접목한 콘텐츠 발굴 사례〉



자료 : 호서대학교(2016: 69)

로켓타임인 그룹 VR 가상 화성체험



자료 : 호서대학교(2016: 77)

(하와이 관광청)
관광객 유치 VR 해외여행 체험



자료 : 호서대학교(2016: 73)

고소공포증 가상체험



자료 : 호서대학교(2016: 77)

(대구광역시)
관광객 유치 VR 국내여행 체험

자료 : 호서대학교(2016), 「국립한글박물관 체험기반 감성형 콘텐츠 구축 전략 수립」, 문화체육관광부 자료를 참고하여 재구성함

(4) 연차별 추진계획

추진과제	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
5感 체험 관광콘텐츠 운영	기본계획				
		운영조직 구성			
			시범운영		
				콘텐츠 확대 및 지속적 개선·보완	
				홍보 및 마케팅	

제2절 추진계획 요약

1. 연차별 투자계획

- 본 연구의 4대 목표 14개 과제 연차별 투자계획은 총 9,422백만 원으로 총액 대비 2019년 801백만 원(8.5%), 2020년 2,036백만 원(21.6%), 2021년 2,310백만 원(24.5%), 2022년 2,065백만 원(21.9%) 및 2023년 2,210백만 원(23.5%) 등의 연차별 투자계획 비중을 나타냄
- 투자 총액(9,372백만 원) 대비 정책목표 투자계획은 (1) 관광서비스 및 인식 개선(총 350백만 원, 3.7%), (2) 관광인프라 개선(총 6,140백만 원, 65.2%), (3) 정보접근성 강화(총 1,360백만 원, 14.4%), (4) 맞춤형 콘텐츠 확충(총 1,572백만 원, 16.7%)의 비중을 차지하는 것으로 나타남

[표 4-19] 연차별 투자계획

(단위 : 백만 원)

정책과제	총계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
총계	9,422	801	2,036	2,310	2,065	2,210
1. 관광서비스 및 인식 개선	350	25	85	80	80	80
(1) 관광종사자 인식 개선	100	20	20	20	20	20
(2) 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사	50	5	45	-	-	-
(3) 문화관광해설사 수화교육 실시	-	-	-	-	-	-
(4) 장애인 문화관광해설사 육성	200	-	20	60	60	60
2. 관광인프라 개선	6,140	640	1,270	1,470	1,220	1,540
(1) 열린 관광지 조성 확대	3,520	640	640	640	640	960
(2) 관광편의시설 확충	2,000	-	500	500	500	500
(3) 관광약자 관광이동차량 지원	620	-	130	330	80	80
3. 정보접근성 강화	1,360	20	275	410	415	240
(1) 관광정보 제공 편의개선	580	20	140	140	140	140
(2) 시각장애인 대상 점자홍보물 제작 지원	150	-	25	50	75	-
(3) 청각장애인 대상 수어동영상 제작 지원	230	-	10	120	100	-
(4) 전라북도 관광약자 지원센터 운영	400	-	100	100	100	100
4. 맞춤형 콘텐츠 확충	1,572	116	406	350	350	350
(1) 장애물 없는 관광코스 개발	280	56	56	56	56	56
(2) 장애물 없는 여행상품 운영	320	40	70	70	70	70
(3) 5感 체험 관광콘텐츠 개발	972	20	280	224	224	224

2. 과제별 투자계획

[표 4-20] 과제별 투자계획

(단위 : 백만 원)

정책목표 및 정책과제	자원	총계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
총계		9,422	801	2,036	2,310	2,065	2,210
(1) 관광종사자 인식 개선 - 총액 : 100백만 원 - 도비 : 100백만 원 * 매뉴얼개발 20백만 원 * 종사자교육 80백만 원 (집체교육 연 20백만 원*4년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	100	20	20	20	20	20
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	100	20	20	20	20	20
(2) 관광약자 관광활동 실태조사 - 총액 : 500백만 원 - 도비 : 500백만 원 * FGI실시 5백만 원 * 실태조사 80백만 원	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	50	5	45	-	-	-
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	50	5	45	-	-	-
(3) 문화관광해설사 수화교육 - 총액 : 비예산 추진과제	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	-	-	-	-	-	-
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	-	-	-	-	-	-
(4) 장애인 문화관광해설사 육성 - 총액 : 200백만 원 - 도비 : 200백만 원 * 기본계획 20백만 원 * 시범운영 60백만 원 (시범운영 연 60백만 원*1년) * 사업확대 120백만 원 (사업확대 연 60백만 원*2년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	200	-	20	60	60	60
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	200	-	20	60	60	60

[표 4-21] 과제별 투자계획 (표 계속)

(단위 : 백만 원)

정책목표 및 정책과제	자원	총계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
총계		9,422	801	2,036	2,310	2,065	2,210
(5) 열린 관광지 조성 확대 - 총액 : 3,520백만 원 * 개소 당 320백만 원*11개소 (2019~22(27개소) 2023(3개소)) - 국비 : 1,760백만 원 * 개소 당 160백만 원*11개소 - 시군 : 1,760백만 원 * 개소 당 160백만 원*11개소	국비	1,760	320	320	320	320	480
	도비	-	-	-	-	-	-
	시군비	1,760	320	320	320	320	480
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	3,520	640	640	640	640	960
(6) 관광편의시설 확충 - 총액 : 2,000백만 원 * 개소 당 5백만 원*40개소 (연 10개소*4년) - 도비 : 500백만 원 * 개소 당 12.5백만 원*40개소 - 시군 : 1,300백만 원 * 개소 당 32.5백만 원*40개소 - 기타 : 200백만 원 * 개소 당 민간자부담 10% 비율	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	500	-	125	125	125	125
	시군비	1,300	-	325	325	325	325
	기타	200	-	50	50	50	50
	소계	2,000	-	500	500	500	500
(7) 관광약자 관광이동차량 - 총액 : 620백만 원 - 도비 : 620백만 원 * 공유플랫폼 130백만 원 (플랫폼구축 130백만 원*1년) * 버스구입 250백만 원 (버스구입 250백만 원*1대) * 버스운영 240백만 원 (버스운영 연 80백만 원*3년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	620	-	130	330	80	80
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	620	-	130	330	80	80
(8) 관광정보 제공 편의개선 - 총액 : 580백만 원 - 도비 : 300백만 원 * 기본계획 20백만 원 * 편의개선 280백만 원 (시군별 연 5백만 원*4년) - 시군 : 280백만 원 * 편의개선 : 280백만 원 (시군별 연 5백만 원*4년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	300	20	70	70	70	70
	시군비	280	-	70	70	70	70
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	580	20	140	140	140	140

[표 4-22] 과제별 투자계획 (표 계속)

(단위 : 백만 원)

정책목표 및 정책과제	자원	총계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
총계		9,422	801	2,036	2,310	2,065	2,210
(9) 점자홍보물 제작 지원 - 총액 : 150백만 원 * 개소 당 5백만 원*30개소 (1년 5개소/2년 10개소/3년 15개소) - 도비 : 30백만 원 * 개소 당 1백만 원*30개소 - 시군 : 120백만 원 * 개소 당 4백만 원*30개소	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	30	-	5	10	15	-
	시군비	120	-	20	40	60	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	150	-	25	50	75	-
(10) 수어동영상 제작 지원 - 총액 : 280백만 원 - 도비 : 30백만 원 * 기초조사 10백만 원 * 문화시설 20백만 원 (문화시설 연 20백만 원*1년) - 시군 : 200백만 원 * 문화시설 100백만 원 (문화시설 연 100백만 원*1년) * 관광시설 100백만 원 (관광시설 연 100백만 원*1년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	30	-	10	20	-	-
	시군비	200	-	-	100	100	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	230	-	10	120	100	-
(11) 전라북도 관광약자 자원센터 - 총액 : 400백만 원 - 도비 : 400백만 원 * 기본계획 100백만 원 * 시설운영 300백만 원 (시설운영 연 100백만 원*3년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	400	-	100	100	100	100
	시군비	-	-	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	-	-	-	-	-	-
(12) 장애물 없는 관광코스 개발 - 총액 : 280백만 원 - 도비 : 140백만 원 * 1시군 1코스 지원 140백만 원 (시군별 연 2백만 원*5년) - 시군 : 140백만 원 * 1시군 1코스 운영 140백만 원 (시군별 연 2백만 원*5년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	140	28	28	28	28	28
	시군비	140	28	28	28	28	28
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	280	56	56	56	56	56

[표 4-23] 과제별 투자계획 (표 계속)

(단위 : 백만 원)

정책목표 및 정책과제	자원	총계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
총계		9,422	801	2,036	2,310	2,065	2,210
(13) 장애물 없는 여행상품 운영 - 총액 : 320백만 원 - 도비 : 180백만 원 * 실태조사 20백만 원 * 시범운영 20백만 원 * 여행상품 140백만 원 (시군별 연 2.5백만 원*4년) - 시군 : 140백만 원 * 시범운영 140백만 원 (시군별 연 2.5백만 원*4년)	국비	-	-	-	-	-	-
	도비	180	40	35	35	35	35
	시군비			35	35	35	35
	기타	-	-	-	-	-	-
	소계	320	40	70	70	70	70
	(14) 5感 체험 관광콘텐츠 개발 - 총액 : 972백만 원 - 도비 : 496백만 원 * 기본계획 20백만 원 * 시범운영 140백만 원 (시군별 연 10백만 원*1년) * 운영확대 336백만 원 (시군별 연 8백만 원*3년) - 시군 : 476백만 원 * 시범운영 140백만 원 (시군별 연 10백만 원*1년) * 운영확대 336백만 원 (시군별 연 8백만 원*3년)	국비	-	-	-	-	-
도비		496	20	140	112	112	112
시군비		476		140	112	112	112
기타		-	-	-	-	-	-
소계		972	20	280	224	224	224

5

장

결론

제1절 결과 요약

제2절 정책 제언

제5장 결론

제1절 결과 요약

가. 연구의 배경 및 목적

- 현대사회에서 관광활동은 개인의 삶의 질 제고 및 행복수준을 결정하는 요소이며, 모든 사람은 보편적 관광향유권을 지남에 따라 지역 내 관광자원과 시설, 정보 등은 제약 조건 없는 열린 환경이어야 함(UNWTO, 2015; 노영순, 2018)
- 본 연구는 세계관광기구(UNWTO)가 권고하는 있는 ‘장애물 없는 관광(Accessible Tourism)’을 지향하고 ‘모두를 위한 관광(Tourism for All)’ 실현을 도모하고자 전라북도의 정책적·제도적 근거를 수립하기 위한 실행계획임
- 전라북도 조례 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례^(제44661호)』에 근거하여 장애유형별·생애주기별 맞춤형 관광환경을 조성하는 계획을 수립하고자 함

[전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 中]

[조례 제4461호, 2017.9.22. 제정]

제1조(목적) ... (생략) 관광약자의 관광환경에 대한 이동 및 접근을 보장하여 관광 향유 기회 확대와 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 관광약자란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 의미한다. ... (생략)

제4조(추진계획의 수립·시행) ① 도지사는 관광약자를 위한 관광환경 조성 추진계획을 5년마다 수립·시행해야 한다. ... (중략)

제12조(관광환경 조성사업) ① 도지사는 관광약자를 위하여 다음 각 호의 관광환경 조성사업을 추진하고자 지원할 수 있다.

1. 관광약자를 위한 관광시설의 정보제공 및 안내서비스
2. 관광약자를 위한 관광 안내책자 발간 및 홍보
3. 관광약자를 위한 관광환경 조성 인식확대 교육사업
4. 관광약자를 위한 맞춤형 관광코스 및 프로그램 개발
5. 관광약자를 위한 관광환경 조성 전문인력 양성 및 교육
6. 관광약자를 위한 관광환경 조성 정보수집, 모니터링 및 평가
7. 그 밖에 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항 ... (생략)

- 관광자원(Resource)과 서비스(Service)로의 접근성 보장이 국민 모두의 삶의 질 제고와 사회적 형평성 확보를 위한 사회의 책무(한국관광공사, 2015)임을 인지하고 정부 주도의 '사람' 중심 관광정책과 '혁신적 포용국가' 조성의 일환으로 전라북도 관광환경을 개선하여 '여행체험 1번지'로서의 역할과 위상을 재정립하고자 함
- 궁극적으로 본 연구는 전라북도 조례가 제시하는 장애인·노약자·임산부 및 영·유아 동반 관광객 등 이동과 관광시설이용 및 정보접근에 제약이 따르는 관광취약계층의 보편적 관광향유권을 보장하고자 관광약자를 위한 전라북도 장애물 없는 관광환경 조성계획을 제시함

나. 연구의 내용 및 방법

- 실효성 있는 현장중심형 관광정책과 지속가능한 제도의 기반을 마련하기 위해 국가 관광정책 및 국내·외 장애물 없는 관광환경 조성계획 및 사례를 검토하여 전라북도 여건을 고려한 추진과제를 발굴함

[표 5-1] 장애물 없는 관광환경 조성 국내·외 사례

구분	스페인 바르셀로나	충남 보령 대천해수욕장	제주관광약자접근성안내센터
주제	(상품) 장애인, 어르신 등 취약 계층 전문가이드 상품개발	(시설) 장애인, 영·유아 동반 가족의 관광활동 기반 제공	(조사) 장애인, 고령층 등 취약 계층 관광실태 조사 및 개선
내용	관광약자 대상 별도 관광정보 홈페이지 구축·운영	백사장 내 휠체어 및 유모차 출입·이동 가능 환경 조성	관광시설·서비스의 관광약자 관광 실태조사·개선방안 검토
구성 사례			

자료 : (스페인)서울특별시(2017), (대전)이희영·정규록·양주희·윤혜지(2017)⁵¹⁾, (제주) 제주관광약자접근성안내센터(2019)

51) 이희영·정규록·양주희·윤혜지(2017), 「바퀴는 달리고 싶다: 지체장애인을 위한 체험형관광여행사 제안」, 공모자료

- 관광약자와 관련된 관광은 ‘사회관광(Social Tourism)’으로써 소득과 교육, 장애 등 그 어떠한 사회적 조건에 제약 없이 누구나 누릴 수 있는 사회권(Social right) 입에 따라 관광은 개인의 문제가 아닌 사회와 국가 및 정부의 차원에서 보장할 필요가 있음(유경민 외, 2018)을 인지하고 이와 같은 관점을 적용하고자 함
- 따라서 발굴 과제의 신뢰성, 효율성, 실현성을 제고하고자 분야별 전문가·전문기관 자문을 통해 추진과제의 정책수혜자를 고려하고 장애유형·계층별 맞춤 콘텐츠의 세부내용을 전라북도 여건에 적합하도록 수립·제시함

다. 연구의 결과 및 과제

- 전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성의 정책목표를 ‘모두가 함께 누리는 여행 체험 1번지, 전북관광’으로 설정하고 본 계획의 핵심가치를 (a) 제약 없는 전북관광 환경 조성, (b) 차별 없는 전라북도 인식 개선, (c) 국민의 보편적 관광향유권 보장, (d) 모두를 위한 체험관광거점 구축으로 제시함
- 본 연구는 관광약자 등 관광취약계층 외에도 전라북도 모든 관광객의 관광향유권을 보장하고 정부 주도의 ‘사람이 있는 관광’, ‘혁신적 포용국가’의 사회적 가치 실현 도모를 위해 4대 전략 14개 추진과제를 발굴·제시함
- 전라북도 관광환경의 (1) 사회적 차별과 편견 해소를 위한 교육 등을 통해 관광서비스 및 인식 개선을 제고하고자 함과 동시에 (2) 물리적 인프라 개선 및 관광약자의 이동편의 방안을 모색하여 모든 관광객의 이동권을 보장하고자 함
- (3) 정보접근 장애요소를 제거하고 모두가 동등한 환경과 조건에서 관광활동을 영위할 수 있도록 정보접근성 강화의 방안을 모색하고 (4) 장애유형·생애주기별 맞춤형 관광콘텐츠를 발굴하여 모두가 함께 누리는 전라북도 관광환경의 도약기를 마련하고자 함

[표 5-2] 관광약자를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약

정책과제	과제개요	세부과제	추진계획(안)					소관부서
			2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	주관(협조)
(관광서비스·인식) 관광종사자 인식개선 교육 실시	<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 전라북도 14개 시·군 관광종사자 기간 : 2019년~2023년(57개월) 예산 : 100백만 원 - 도비 100(1년 20백만 원 * 5년) 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2019) 관광약자 서비스 매뉴얼 및 가이드라인 제작·배포 (2020) 관광약자를 위한 관광업계 종사자 집체교육 실시 	매뉴얼 및 가이드라인 제작·배포	관광업계 종사자 집체교육	지속	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (교육 : 외부유탁)
(관광서비스·인식) 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사	<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 전라북도 거주 및 방문 관광약자 기간 : 2019년~2020년(27개월) 예산 : 50백만 원 - 도비 50 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2019) 전문가그룹 인터뷰를 통한 전라북도 관광환경 제약요인 검토 (2020) 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사 실시 	전문가그룹 인터뷰(FGI) 관광제약요인 고찰	전라북도 관광약자 관광활동 실태조사	행정기관 민간기관 지속 모니터링 체계 구축	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (조사 : 외부유탁)
(관광서비스·인식) 문화관광해설사 수화교육 실시	<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 전라북도 문화관광해설사 기간 : 2020년~2023년(47개월) 예산 : 비예산 추진과제 - 전라북도 문화관광해설사 교육예산 활용 등 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 문화관광해설사 수화교육의 기본방침 및 계획수립 (2021) 문화관광해설사 수화교육 및 인력 양성 	-	기본방침 / 매뉴얼	문화관광해설사 수화교육 및 인력양성	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (교육 : 외부유탁)
(관광서비스·인식) 장애인 문화관광해설사 양성	<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 전라북도 시각·청각장애인 기간 : 2020년~2023년(47개월) 예산 : 200백만 원 - 도비 200 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 문화관광해설사 양성계획의 수립 및 기본방향 설정 (2021) 교육과정 신설·시범운영 (2022) 장애인문화관광해설사 확충 	-	운영계획 / 기본방향	양성 교육과정 / 시범운영	장애인 문화관광해설사 활동 및 확대	지속	전라북도 관광총괄과 (교육 : 외부유탁)
(관광인프라 개선) 열린 관광지 조성 확대	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 주요관광지 등 기간 : 2019년~2023년(57개월) 예산 : 3,520백만 원 - 국비 1,760, 도비 1,760 - 1개소 당 320(국비 160, 시군비 160) 	<ul style="list-style-type: none"> 사업 : 무장애 관광코스 개발지원, 장애유형 별 안내체계정비, 화장실·편의시설 및 경사로 등 관광지 시설 개·보수, 무장애환경 맞춤형 컨설팅 및 관광종사자 육성·교육, 온·오프라인 관광지 홍보 지원 	2개소 선정·지원	2개소 선정·지원	2개소 선정·지원	2개소 선정·지원	2개소 선정·지원	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)
(관광인프라 개선) 관광편의시설 확충	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2020년~2023년(47개월) 예산 : 2,000백만 원 - 도비 500, 시군비 1,300 자부담 2,000 	<ul style="list-style-type: none"> 개요 : 도내 관광편의시설업 등록 사업장 (379개소), 박물관, 전시관 등 개인 사업장 편의시설 개·보수 지원 내용 : 휠체어·유모차 대여, 음식점 경사로 및 수유실 설치 등 	-	사업설명회 및 심사 (10개소)	사업설명회 및 심사 (10개소)	사업설명회 및 심사 (10개소)	사업설명회 및 심사 (10개소)	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)

[표 5-3] 관광약자를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약(표 계속)

정책과제	과제개요	세부과제	추진계획(안)					소관부서
			2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	주관(협조)
(관광인프라 개선) 장애인 관광이동차량 지원	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2020년~2023년(4개년) 예산 : 600백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 600 - 장애인 버스구입(470), 공유플랫폼(130) 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 장애인 전용차량 공유플랫폼 (2021) 휠체어 장착 버스 1대 도입 	운영계획 수립	공유플랫폼 구축	특장버스 도입·운영	지속	지속	전라북도 관광총괄과
(정보접근성 강화) 관광정보 제공 편의개선	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2019년~2023년(5개년) 예산 : 580백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 300, 시군비 280 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2019) 관광정보 제공 편의개선을 위한 실행계획 마련 (2020) 모바일 앱 이용편의 제고 및 관광캠플릿 제작 	기본계획	모바일 앱 이용편의 제고 / 관광캠플릿	지속	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)
(정보접근성 강화) 시각장애인을 위한 점자홍보물 제작·지원	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 대표관광지 등 기간 : 2020년~2022년(3개년) 예산 : 150백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 30, 시군비 120 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 5개소 관광지 선정 지원 (2021) 10개소 관광지 선정 지원 (2022) 15개소 관광지 선정 지원 	-	점자홍보물 제작 지원 (5개소)	점자홍보물 제작 지원 (10개소)	점자홍보물 제작 지원 (15개소)	-	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)
(정보접근성 강화) 청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작·지원	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 문화시설 등 기간 : 2020년~2022년(3개년) 예산 : 200백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 30, 시군비 120 - (문화시설) 도비·시군비 / (관광시설) 시군비 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 주요 문화시설 및 관광지(지) 수어동영상 제작 관련 기초조사 등 (2021) 문화시설 동영상 제작 지원 (2022) 관광시설 동영상 제작 지원 	-	기초조사 / 시·군 관계자 설명회	주요 문화시설 동영상 제작 지원	주요 관광지(지)시설 동영상 제작 지원	-	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)
(정보접근성 강화) 전라북도 관광약자 지원센터	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 전주시 일원 기간 : 2020년~2022년(3개년) 예산 : 400백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 400 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2020) 관광약자 지원센터 구축 및 운영계획 수립 (2021) 전라북도 관광약자 지원센터 운영 및 확대 	-	운영계획 수립	전라북도 관광약자 지원센터 운영 및 확대	지속	지속	전라북도 관광총괄과 전북 관광마케팅 종합지원센터
(맞춤형 콘텐츠) 장애물 없는 관광코스 개발	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2019년~2023년(5개년) 예산 : 280백만 원 <ul style="list-style-type: none"> - 도비 140, 시군비 140 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : 장애유형별·생애주기별 맞춤형 관광 코스 개발 및 제반환경 개선 등 	1시군 1코스 개발·구축	1시군 1코스 개발·구축	1시군 1코스 개선·보완	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)

[표 5-4] 관광약지를 위한 전북관광 환경 조성 정책과제 핵심요약(표 계속)

정책과제	과제개요	세부과제	추진계획(안)					소관부서
			2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	주관(협조)
(맞춤형 콘텐츠) 장애물 없는 여행상품 운영	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2019년~2023년(5개년) 예산 : 240백만 원 - 도비 120, 시군비 140 	<ul style="list-style-type: none"> 계획 : (2019) 실태조사 및 시범상품(2개) 운영 및 세부계획 수립·보완 내용 : (2020) 여행상품 운영 조직구성 및 세부프로그램 운영 실시 (2021) 1시군 1대표 여행상품 운영 	실태조사 / 시범운영(2개)	여행상품 구성·운영 확대	지속	지속	지속	전라북도 문화관광재단
(맞춤형 콘텐츠) 5感 체험 관광콘텐츠 운영	<ul style="list-style-type: none"> 위치 : 전라북도 14개 시·군 일원 기간 : 2019년~2023년(5개년) 예산 : 870백만 원 - 도비 450, 시군비 420 	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : (2019) 기본계획 수립 (2020) 시범운영 실시 (2021) 수요맞춤형 콘텐츠 확대 	기본계획 / 운영조직	시범운영	운영확대	지속	지속	전라북도 관광총괄과 (시군 문화관광과)

라. 연구의 한계 및 함의

- 본 연구는 모두가 공평하고 동등한 환경과 조건에서 현대사회의 삶의 질 제고 및 행복수준의 결정 척도인 관광활동에 대한 관광약자의 보편적 향유권을 보장하고자 전라북도 관광환경 조성 방안과 방향성을 제시하는데 그 목적과 의의가 있음
- 다만 연구의 근거가 전라북도 조례 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 (제4461호)』임에 따라 연구대상을 조례에서 제시하는 있는 ‘장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 제약의 계층’으로 한정하였다는데 한계가 있음
- 장애물 없는 관광환경이란, 신체·정신적 장애 등에 의해 구분이 가능한 특정집단이 아닌 국민 모두가 언제든지 경험할 수 있는 것이 ‘장애(Disability)’임에 따라 대상을 장애인·비장애인, 남녀노소 등 ‘사람’ 모두가 수혜자라는 관점에서 접근해야 함 (노영순, 2018)
- 따라서 모두를 포괄하는 관점에서 전라북도 관광환경의 조성 및 개선방안을 고찰할 필요가 있으며, 지속적으로 정책 수혜계층을 확대하는 정책·제도적 노력이 요구될 것으로 사료됨
- 또한, 조례에 따르면(전라북도, 2017), 추진계획(안) 내 (1) 정보제공 및 안내서비스, (2) 안내책자 발간 및 홍보, (3) 인식확대 교육사업, (4) 맞춤형 관광코스 및 프로그램 개발, (5) 전문인력 양성 및 교육, (6) 정보수집, 모니터링 및 평가 등을 포괄해야 함을 적시하고 있음
- 본 연구는 조례에서 제시하는 6개의 세부 정책과제를 동질적 또는 유사한 의미를 지닌 방향 간 과제 통합을 바탕으로 4개의 세부 정책방향으로 재구성하였음을 밝힘

제2절 정책 제언

- 본 연구의 결과와 정책과제를 바탕으로 관광약자를 위한 실효성 있는 정책과 제도의 지속성을 유지하기 위해서는 다음과 같은 내용이 요구됨에 따라 향후 전라북도의 정책 방향을 제언함

가. 장애물 없는 관광환경 관련 법령(조례) 개정 방안 검토

[표 5-5] 장애물 없는 관광환경 관련 법령(조례) 개정 건의(안)

관계법령	개정방향
전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례	제2조(정의) 관광약자란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 의미한다.
	개정 건의(안) 제2조(정의) 관광약자란 장애인, 노인, 임산부, 영·유아 동반 관광객, 아동관광객 및 외래관광객 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 포함하고 시간적·재정적 제약으로 관광활동 영위의 차별과 편견이 따르는 사회약자 등을 포괄하는 모든 사람을 의미한다.

- 2017년에 제정·공포된 『전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례^(제4461호)』에 서는 관광약자를 ‘장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람’이라고 정의하고 있음
- 그러나 앞선 논의에서 살펴본 바와 같이 현대사회에서는 관광활동은 국민 삶의 질 제고 및 행복수준의 평가 척도일 뿐만 아니라 모든 인간이 당연하게 추구해야 할 보편적 가치이자 시민권 보장의 근거가 됨(노영순, 2018)
- 장애(Disability)란 개인이 직면한 특수 상황 등 일부 계층에 국한된 것이 아니라 사회적 배제, 차별과 편견 및 사회적 억압 등 사회적인 관계의 결과이며(한국관광공사, 2015), 따라서 책임관광(Responsible Tourism)의 관점에서 모든 사람의

권리를 보장하는 것이 진정한 장애물 없는 관광환경임

- 현대사회는 양극화된 소득성장 패턴과 소득 간 불평등 등 다양한 차별적인 요소로 인하여 시간적·재정적인 제약조건에 따라 관광활동 영위가 불가한 계층, 즉 사회적 취약계층이 존재하는 양극화 사회임
- 특히, 다문화가정의 증가 등 사회적·문화적 측면에서 차별과 편견을 받는 계층이 증가함에 따라 현대사회에서는 '사람' 모두의 평등과 공정한 환경 조성이 중요 가치로 주목받고 있으며, 이는 우리나라 국정운영의 중요 과제로 선정되기도 함
- 이에 따라 정부는 현대인의 중요한 사회적 가치로 주목받는 관광활동을 복지 차원에서 접근하여 문화누리카드, 사회 취약계층의 관광활동 지원제도 등 모두가 함께 누리는 공평한 국내관광의 환경을 조성하는데 정책, 제도·행정적 역량을 집중함
- 전라북도 또한, '사람 중심의 관광정책'과 '혁신적 포용국가'의 사회적 가치 실현을 선도하고 모두가 함께 누리는 여행체험 1번지로서 역할과 기능을 강화하기 위해서는 전라북도 조례에서 정의내리는 관광약자에 대한 개정이 필요할 것으로 사료됨
- 한편, 선행연구에 의하면, 낮은 정보접근성은 다수의 관광객에게 관광활동 영위의 핵심장벽으로 작용하고 부정확한 정보 및 정보의 부재는 결과적으로 관광활동 자체를 포기하는 제약으로 작용함(Darcy, 1998; 노영순, 2018)
- 이와 같은 현상은 언어장벽을 경험하는 외래관광객 또한 전라북도 방문을 회피하는 주된 요인으로 작용할 경우의 수가 높다고 판단됨. 앞선 논의에서 지속적으로 지적한 바와 같이 물리적 환경은 시간적·재정적 여유가 충족되어야 하나, 정보접근성 향상은 비교적 단기간과 적은 비용으로 개선될 여지가 충분함

- 따라서 본 연구에서는 세계관광기구(UNWTO)가 제안하는 ‘장애물 없는 관광 또는 접근 가능한 관광 (Accessible Tourism)’을 지향하고 궁극적으로 모든 ‘사람’이 동등하고 공평한 조건과 환경에서 전라북도 관광을 보다 용이하게 경험할 수 있는 기반을 구축할 필요가 있음을 제시함
- 이를 위해서는 조례가 정의하는 관광약자의 개념을 재정립하고 향후 연차별 추진계획을 수립함에 있어서 장애인, 노약자, 임산부 등 특정 관광취약계층이 아닌 국민 모두와 방한 외래관광객 등을 정책 수혜자로 해석하는 ‘사람’이라는 포괄적 관점의 정책과 제도 수립이 요구됨을 제안함

나. 관광약자 관련 전라북도 관광산업 활성화를 위한 법·제도적 근거 마련

- 관광약자와 관련한 전라북도 관광환경 조성은 국민 누구나 동등한 환경에서 보편적 관광향유권을 보장받고 전라북도의 관광브랜드를 정립하는데 있어 중요한 정책임
- 그러나 관광(Tourism)은 정책과 법·제도적인 프레임으로만 활성화시킬 수 없으며, 적극적·유기적 협력체계를 바탕으로 행정기관의 역할과 민간기관의 기능이 효율적 가치사슬을 형성해야 함
- 시장에서 주도적으로 관광약자와 관련된 여행콘텐츠, 여행코스 등을 구성·운영할 수 있는 기반을 형성하는 것이 행정기관의 주요 역할이며, 이에 따라 인센티브지급 등 다양한 제도를 활용하는 것이 방안일 것으로 사료됨
- 전라북도는 외래관광객 유치에 위한 인센티브제도를 운용 중에 있으며, 이를 보다 확장함으로써 시장이 관광약자와 관련된 콘텐츠에 집중할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음
- 따라서 앞선 논의에서처럼 전라북도 조례 개정을 통해 관광약자의 정의 및 범위를

재조정할 뿐만 아니라 시장의 촉진 및 활성화를 위해 제도의 다양화를 추진할 필요가 있음

- 관광약자를 위한 여행콘텐츠 확충, 인프라 및 기반환경 개선 등 관련 행위에 대한 행정기관의 지원 방안을 모색해야 하며, 사회적 인식의 확산 도모를 위한 노력이 수반될 필요가 있음을 제언함
- 궁극적으로 관광약자를 대상으로 하는 전라북도만의 관광브랜드를 확충하고 특히, 사회적기업 또는 사회적경제의 확산을 도모할 뿐만 아니라 새로운 관광의 가치사슬을 구축할 필요가 있다고 사료됨

다. 관광약자를 위한 관광환경 조성 방향성 및 사회인식 개선 방안 모색⁵²⁾

- 본 연구는 관광약자를 위한 관광환경의 조성 방향을 (a) 제약 없는 전북관광 환경 조성과 (b) 차별 없는 전라북도의 인식 개선을 통해 (c) 국민의 보편적 관광향유권을 보장하고 (d) 궁극적으로 모두를 위한 체험관광거점 구축으로 설정·제시하고 있음
- 사회적 차별 및 편견을 극복할 수 있는 인식 개선과 관련된 정책과제를 발굴·제시하였으며, 지방정부의 역할과 기능 및 방향성을 정립하여 행정기관과 민간부문을 구분하여 함께 노력하여야 함을 명시하고 있음
- 그러나 관광은 온전한 형태의 가치재가 아닌 경험 전에 가치 판단이 어려운 경험재의 성격을 지니고 있으며, 정부 주도하는 복지 성격의 관광정책 및 제도는 분명한 한계가 존재한다는 인식도 있음(노영순, 2017; 이희영 외 3인, 2017)
- 노영순(2017)은 복지적인 접근이 관광약자의 관광활동 영위를 위한 무조건적 해결

52) 이희영·정규록·양주화·윤혜지(2017), 「바퀴는 달리고 싶다: 지체장애인을 위한 체험형관광여행사 제안」, 공모자료의 '노영순 연구위원(한국문화관광연구원)의 인터뷰 자료'를 참고하여 재구성함

방안이 아님을 인식하고 경쟁에 의한 관광시장 및 관련 사회 서비스 산업시장의 활성화를 위한 '시장적 접근법'에 대한 고민도 함께 공존해야 한다고 지적하고 있음 (이희영 외 3인, 2017)

- 행정기관은 시장이 집단과 공동체의 사회적 니즈(Needs)와 욕구를 파악하고 경제적 이익활동과 사회적 가치실현을 도모하는 '공유가치 창출(CSV: Creating Shared Value)'의 기반을 마련하는데 주목하고 시장 주도의 관광환경을 조성할 수 있도록 지속적인 고민과 민·관의 협력체계를 마련해야 할 것으로 사료됨
- 본 연구는 인간의 보편적 권리인 관광활동 영위를 위해 약자에 대한 사회적 차별과 편견을 해소하고 장애인과 비장애인, 노약자와 아동, 임산부와 영·유아 동반객, 외래관광객까지 포괄하는 관점에서 관광약자를 위한 전라북도 환경 조성이 필요함을 주장하고 있음
- 그러나 행정기관이 제시하는 정책과 제도가 사회적 불평등을 해소하는데 절대적인 방안이 아니라는 것을 인지하며, 사회의 인식 개선을 위한 명확한 방안을 제시하고 있지 못함에 따라 행정기관, 민간기관 및 지역사회 모두가 함께 지속적인 고민과 논의를 이어나갈 것을 제언함

정책연구 2019-01

관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안

발행인 | 김 선 기

발행일 | 2019년 2월 28일

발행처 | 전북연구원

55068 전북 전주시 완산구 콩쥐팍쥐로 1696

전화: (063)280-7100 팩스: (063)286-9206

ISBN 978-89-6612-251-6 93320

본 출판물의 판권은 전북연구원에 속합니다.

