



I S S U E P A P E R

2018

장애인 관광시장 활성화 기반 마련하고 전문인력 확충·정보네트워크 구축 필요

반정화



CONTENTS

01 장애인 관광, 수요 지속 증가로 장려정책 필요

- 1_장애인 관광, 누구나 누리는 보편적 권리
- 2_여행, 장애인에게 또 하나의 불편한 장애물
- 3_서울시 장애인 관광정책, 지원정책보다 미흡

02 장애인 관광, 핵심인 '여행사슬'이 여전히 끊겨

- 1_장애인을 '관광소비 주체'로 보는 인식전환이 미흡
- 2_교통수단, 숙박, 관광지, 쇼핑이 하나로 연결 안 돼
- 3_장애인 전문여행사 수익성 불확실하고 전문인력 부족

03 서울시 장애인 관광 활성화 위한 다양한 해법

- 1_장애인, 관광활동 주인이자 소비 주체로 인식 필요
- 2_원스톱 서비스 등 장애인 관광 활성화 기반 마련
- 3_장애인 관광 전문가이드 키우고 정보네트워크 구축
- 4_'장애인 전문여행사·여행상품 인증제' 신중한 검토



요약

장애인, 복지 지원대상 아닌 소비 주체로 인식 필요

장애인 관광의 중요성이 커지고 있지만, 정책을 위한 정책에서 그치는 경우가 많다. 단순한 금전적 지원보다 장애인들이 어떤 정보를 원하는지에 대한 파악이 선행되어야 한다. 장애인과 비장애인의 구분 없이 모두가 사용할 수 있는 기준을 만드는 방식으로의 접근 개선이 필요하며, 무엇보다 장애인을 지원 대상이 아니라 소비주체로 바라보는 인식 전환이 필요하다.

장애인 관광은 교통수단 등 핵심요소가 사슬로 연결

장애인의 여행은 교통수단, 숙박, 관광지, 쇼핑 등 관광에 필요한 핵심 요소들이 사슬로 연결한 것과 같다. 비장애인의 여행과 달리 어느 한 단계에서라도 연결이 끊어지면 여행이 불가능하다. 관광지 자체 정보는 물론 지점에서 지점으로 이동하기 위해서는 장애인에게 맞는 정확한 정보가 제공되어야 한다. 장애인의 특수성을 파악해 만든 여행상품과 장애인에게 필요한 서비스가 무엇인지 제대로 알고 운영하는 여행사가 필요하다.

장애인 관광 서비스 질 높이고 시장 규모도 키워야

부족한 장애인 관광서비스의 충분한 지원을 위해 무장애지원센터 등에서 일관된 정보를 제공해주는 시스템이 필요하다. 장애인 여행상품이나 여행사에 대한 인증제 혹은 가이드라인 등을 수립하여 서비스의 질을 향상시켜야 한다. 공공에서 추진하는 개선과 함께 장애인 관광시장의 중요성을 인식하고 민간에서의 자발적으로 참여를 유도하여 장애인 관광시장을 확대시키는 것이 동시에 이루어져야 한다.

01 / 장애인 관광, 수요 지속 증가로 장려정책 필요

1_장애인 관광, 누구나 누리는 보편적 권리

여행은 장애인·비장애인 누구나 향유 가능한 하나의 즐거움이자 권리

2016년 국내 여행을 한 사람은 3,929만 명으로 집계되었다. 수치상으로만 보면 우리나라 전체 인구의 89.5% 정도가 국내여행을 했으며(2015년 3,831만 명), 2만2천 명 정도가 해외여행을 다녀왔다(2015년 19,310,430명에서 15.9% 증가한 22,383,190명).¹ 여행 경험이 증가하면서 여행은 누구나 누릴 수 있는 보편적 권리로 여겨지고 있다. 여행은 이제 단순한 즐길거리나 특정인에 국한된 활동이 아닌 사회적 관광(Social Tourism)이나 복지관광(Welfare Tourism)으로 인식되고 있다.

유엔세계관광기구(UNWTO)는 장애인을 포함하여 보편적인 관광향유권을 선언하고 이의 실천을 권고하고 있다. 1991년 UNWTO 총회에서 ‘모두를 위한 접근 가능한 관광’이 선언되었고, 2007년 유엔장애인권리협약(UNCPRD)이 비준되었다. 이를 통해 장애인과 비장애인이 동등하게 여가, 스포츠, 관광을 즐길 수 있도록 하기 위한 노력을 꾸준히 진행해왔다. 여행은 장애인과 비장애인 누구나 누릴 수 있는 하나의 즐거움이자 권리이다. 장애인들의 국내 여행뿐 아니라 해외여행의 수요가 지속해서 발생하면서 이를 활성화 및 장려할 수 있는 정책이 필요해지기 시작하였다.

장애인 관광 관련 연구는 대부분 제약요인·이동접근성 개선 등에 집중

많은 분야에서 장애인에 대한 연구들이 진행되었지만, 관광 관련 연구는 다소 제한적이다. 관광 제약요인이나 장애인의 이동 접근성 개선의 필요성에 대한 접근이 다수이다. 관광지나 문화시설, 음식점의 편의시설(주차장, 계단, 화장실, 관광편의시설 등)을 장애인들이 얼마나 쉽게 이용 가능한지와 목적지까지의 대중교통 및 개인차량, 장애인 전용 차량의 유무 등이 연구의 주를 이룬다.

¹ 국민여행실태조사 보고서, 한국문화관광연구원, 2016

국내 주요 연구	시설 설치 실태 및 점검사항
장애인관광 활성화를 위한 관광접근성 조사와 전략방안(2008)	관광지, 관광숙박업체, 관광음식점 실태조사 관광정보(홈페이지 유무), 교통연계성(대중교통, 여객 시설 등), 관광시설(화장실, 주차구역, 안내도 등)
서울 시내 관광지의 장애인 접근성 확보를 위한 편의시설에 관한 연구(2006)	대상시설은 공원, 도서관, 관람집회시설, 전시시설, 관광휴게시설이며, 이에 대한 편의시설(매개시설, 이용 시설, 위생설비, 기타시설)로 구분하여 설치 항목에 따른 이용 가능 여부 등 실태조사
장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사, 한국관광공사(2013)	장애인의 관광 제약요인: 단체나 정부의 경비 지원, 신체 어려움 등 장애인 관광환경: 교통, 숙박, 식당, 관광프로그램, 관광정보, 여행사와 서비스, 관광지 종사자 서비스
장애인 편의시설 실태조사, 보건복지부(2013)	장애인 여행 관련 편의시설의 적정 설치율 조사 2종근린시설, 문화집회시설, 수련시설, 숙박시설을 대상으로 매개시설, 내부시설, 위생시설, 안내시설 조사
교통약자 이동 편의 실태조사, 국토교통부(2014)	교통수단(버스, 철도, 항공기, 여객선 등)과 여객시설(여객자동차터미널, 버스정류장, 철도역사, 공항터미널 등)의 편의시설 기준 적합정도 및 만족도 조사

[표 1]
장애인 관광
관련 연구

유니버설디자인과 같은 시설개선 노력이 나오면서 장애인을 위한 물리적 환경이 개선되고 있지만 여전히 개선되어야 할 부분이 더 많다. 장애인들의 활동 범위가 점점 더 넓어지고 있기 때문에 물리적 환경 개선이나 단순 지원 정책을 넘어 더욱 구체적인 서비스 제공을 위한 논의가 필요하다. 장애인들이 여행에서 필요한 물리적 제약요인만을 개선하는 것이 아니라, 소비자에게 필요한 서비스를 제공해주는 방식으로 접근해야 한다.

2_여행, 장애인에게 또 하나의 불편한 장애물

장애인 여행 관련 법률·제도적 장치 미흡... 관광활동의 어려움도 여전

장애인을 위한 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 차별금지법), 교통약자의 이동편의 증진법(이하 편의증진법) 등의 기본적인 제도적 기반은 마련되었다. 하지만 장애인 여행을 위한 법률 및 제도적 장치는 아직 미흡하며, 장애인의 여행 계획과 이동, 관광활동은 현실적인 어려움이 여전하다.

소비자보호원 조사(2015)에 따르면, 장애인의 87.4%가 여행에 대해 불편을 느낀다고 한다. 장애인들은 편의시설이 부족(74.1%)하다는 것을 가장 많이 지적하고 있다. 여행을 하더라도 화장실, 계단, 주차장, 경사로, 출입구 등과 같은 편의시설이 제대로 갖추어져 있지 않으면 이동 자체가 어렵다. 편의시설 부족 외에도 여행상품의 부재(44.8%), 여행비용(30.8%), 비장애인들의 편견(20.6%) 등이 장애인들의 여행을 어렵게 만들고 있다.² 비장애인들의 인식이나 편견도 문제지만, 비장애인의 사고를 중심으로 만들어진 장애인을 위한 관광 편의시설이 또 다른 장애물로 작용하고 있다는 것이다.

(단위: %)

장애유형	편리한 상품 부재	장애인 이동 편의시설 부족	비싼 여행비용	비장애인들의 편견
지체	49.1	81.9	32.8	22.4
시각	51.1	70.2	34.0	21.3
청각	23.7	55.3	21.1	15.8
계	44.8	74.1	30.8	20.6

[표 2]
장애인 여행
불편 요인

자료: 장애인 여행실태 조사결과(한국소비자보호원, 2015년 4월), 중복응답

장애인의 관광제약 요인은 내재적, 물리적, 경제적 요인 등으로 구분

장애인들의 관광제약 요인은 내재적, 물리적, 경제적 요인 등으로 나뉜다. 비장애인과 마찬가지로 장애인들의 제약 요인들은 개인차가 더 크고 다양하다. 장애의 정도에 따라서도 여행활동의 제약이 차이가 나지만, 경제적 여건이나 사회적 위치 등도 여행에 큰 영향을 미친다. 개인의 장애를 받아들이는 심리적 상태에 따라서도 관광활동의 편차는 나타날 수 있다.

개인적 제약요인들을 줄이려는 노력보다 관광과 직접적으로 관련된 물리적·구조적 제약 요인들은 개선하려는 노력이 더 쉽다. 장애인을 위한 관광정보 제공, 관광프로그램 개발, 교통수단 개선, 숙박시설 및 서비스 개선, 관광지내 이동성 향상 등은 약간의 인식개선과 지자체 등의 의지로도 가능하다. 관광지 자체에서 제공하는 문화재 해설이나 장애인의 신체 유형 및 특성을 고려한 맞춤형 프로그램 서비스도 장애인의 관광경험 질을 높일 수 있는 방안이 될 수 있다.

² 혼자 이동이 가능한 장애인 230명(지체 120명, 시각·청각 각각 55명)을 대상으로 장애인 여행의 희망·경험 여부, 불편사항 등을 면접방식으로 조사함.

구분	장애인 관광제약 항목
개인적 제약	신체적 장애 관광에 대한 흥미 부족 관광활동을 즐길 수 있는 기술 부족 관광 중 다른 사람의 부정적인 시선
대인적 제약	여행을 도와줄 가족이나 친구 없음 여행을 도와줄 복지관이나 자원봉사자 없음 여행사, 호텔, 식당 등의 종사원 서비스 부적절 관광하면서 낯선 사람과 마주치거나 관광지 혼잡
경제적 제약	관광을 할 수 있는 나의 경제적인 여건 부족 정부나 단체의 관광 경비 지원 부족 관광지, 교통, 숙박, 음식점 등의 할인제도 부족
구조적 제약	관광을 할 시간 부족 장애인을 위한 관광활동에 필요한 정보 부족 장애인을 위한 관광프로그램 없음 장애인을 위한 적절한 교통수단과 서비스 없음 장애인을 위한 적절한 여행사와 서비스 없음 장애인을 위한 숙박시설과 서비스 없음 장애인을 위한 식당과 서비스 없음 장애인을 위한 관광지와 서비스 없음

[표 3]
장애인의
관광제약 요인

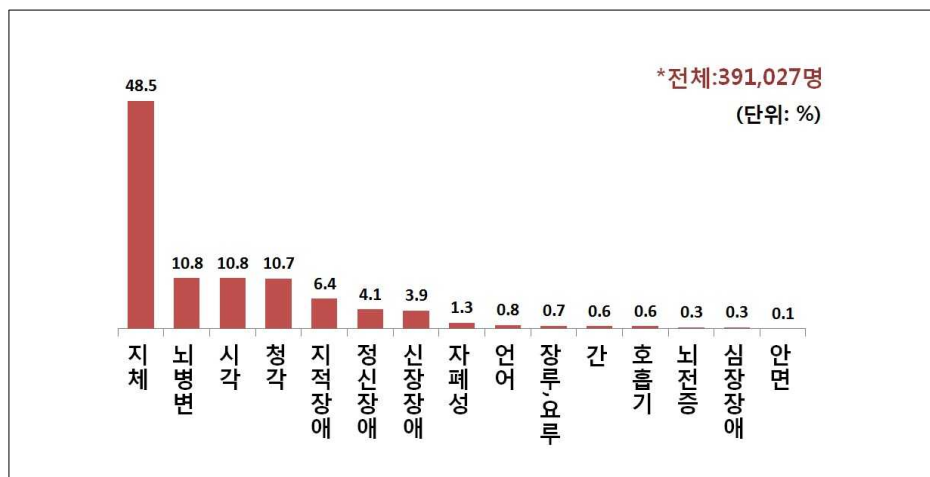
자료: 한양대학교 관광연구소·장애인편의시설촉진시민연대, 장애인관광활성화를 위한 관광접근성 조사와 전략방안, 2008, p.225.

3_서울시 장애인 관광정책, 지원정책보다 미흡

서울시 장애인 인구는 2016년 현재 39만 명...지체장애인이 절반가량

전 국민 중 장애인의 비중은 2015년 기준 약 4.8%로 총 2,490,406명이다. 서울시 장애인 인구는 2016년 현재 391,027명이다. 지체장애가 전체의 48.5%로 비율이 가장 높다. 뇌병변 장애나 시각 장애인, 청각 장애인은 10.7%에서 10.8%선이다. 장애 유형은 15가지 정도로 매우 다양하지만, 절반가량이 지체 장애인이다. 이동에 가장 많은 불편을 느끼는 사람들이 지체장애인이기 때문에 대부분의 장애인 관광 개선은 이동 편의성을 개선하는 방향으로 이루어지고 있다. 시각 장애인이나 기타 유형의 장애인들도 이동뿐 아니라 여행 활동에 많은 장애를 느끼고 있는 점을 감안한 정책 수립이 필요하다.

[그림 1]
서울시 장애인
비율



국내 장애인 관광 관련 정책들은 단편적인 정보·지원만 제공해 문제

장애인 관광의 중요성과 필요성은 인식하고 있지만, 실질적인 지원이나 정책은 여전히 취약하다. 장애인의 문화생활 및 관광활동을 장려하고, 장애인 관광환경을 개선하기 위하여 중앙정부, 지자체 차원에서는 각종 정책들이 시행되고 있다. 문화누리카드, 장애인 돌봄서비스, 장애인 여행 맞춤형 문화관광해설사 양성교육, 무장애 여행 등이 대표적이다. 그러나 국내의 장애인 관광관련 정책들은 여전히 비전문가의 입장에서 단편적인 정보나 지원만을 제공하고 있어 개선이 필요하다.

[표 4]
국내 장애인
관광정책 사례

지원 서비스	지원내용
문화누리카드	소외계층에게 공연·전시·영화·도서 등 다양한 문화예술 프로그램, 국내 여행 및 체육 활동비용을 지원함으로써 문화 향유 기회를 제공
장애인 돌봄여행 서비스	해당 지자체와 보건복지부로부터 예산을 지원(15만 원~18만 원)받고, 25,000원 수준의 자기부담금을 부담하여 해당하는 서비스 이용(장애등급 무관)
장애인 여행 맞춤형 문화관광해설사 양성교육(광주광역시)	시민참여 예산으로 장애인 여행지원 전문 문화관광해설사 양성(장애의 이해와 의사소통, 장애인 해설안내 기법, 안전관리 및 응급처치)
무장애여행 (한국관광공사)	홈페이지와 앱을 이용하여 휠체어 접근이 가능한 식당의 위치와 메뉴, 운영시간, 승강기나 경사로 유무 등 게시

서울시의 장애인 지원정책은 취업, 교육 분야를 넘어 문화활동 등으로 다양해지고 지원범위도 확대되고 있다. 반면, 장애인 관광이나 여행에 대한 정책적 대응은 매우 부족하다. 최근 서울시는 무장애 관광도시 조성계획(2017)을 발표해 장애인, 어르신, 임산부 등 관광약자를 배려하고, 보편적 관광향유권을 보장하며, 누구나 찾고 즐길 수 있는 관광도시 서울을 조성하려는 의지를 천명했다.

교통시설 및 보행환경 개선 등 공공시설 중심의 서울시 정비사업 추진으로 일상생활 활동 차원에서의 이동권은 이전보다 개선되었다. 그러나 관광시설(관광지, 호텔, 음식점 등)의 접근성 개선은 미흡하다. 관광약자를 위한 관광코스 및 배리어프리(무장애) 관광상품 개발 사업이 추진 중이나 시범사업의 하나로 아직까지 정책적으로 활성화되지 못한 상황이다. 다양한 사업을 여러 부서가 산발적으로 추진하는 장애인 관광정책이 이루어지다 보니 컨트롤타워의 부재로 사업들의 시너지 효과가 미약할 수밖에 없다.

장애인 관광 사업	사업 내용
장애인 이동권 증진사업	지하철, 버스, 특별교통수단, 보도 분야 30개 세부사업 추진
장애인 편의시설 모니터링 사업	장애인이 직접 편의시설 점검 및 개선과제 도출
통합문화이용권 (문화누리카드)	기초생활수급권자 및 차상위 계층 대상, 개인별 6만 원
장애유형별 서울관광코스 개발	29개 무장애 코스 발굴 및 홈페이지를 통한 정보 제공
배리어프리 관광상품 개발 사업	관광지 현장조사 및 추천코스 발굴, 인증제 기준 마련

[표 5]
서울시 장애인
관광 추진 사업

선진국의 장애인 관광정책은 전문여행상품 판매 등 다양하고 구체적

해외 선진국들의 장애인 관광정책은 다양한 분야에서 이루어지고 있으며, 우리나라에 비해 매우 구체적이다. 장애인들이 관광지까지 갈 수 있는 이동수단에 대한 정보, 대중교통 이용 정보나 픽토그램을 활용해 관광지의 접근가능 시설 유무 등을 자세히 알려준다.

스페인 바르셀로나는 장애인이나 노약자를 위한 전문 여행상품을 개발하여 판매를

하고 있다. 장애인을 대상으로 하는 ‘Easy Walking Tour GoTic’은 장애인과 동반자와 함께 전문가이드가 동행하면서 여행하는 상품이다. 영국은 장애인 관광단체를 설립하고, 장애인시설 기준에 맞는 숙박업체를 심사선정하는 등 장애인 관광을 위한 정책을 펼치고 있다. 프랑스는 관광약자들이 불편하지 않게 시설을 이용할 수 있는 유니버설디자인을 적용한 시설에 인증제를 부여하여 이용 편의성을 한층 높이고 있다. 호주는 휴양지나 리조트 시설에서도 별도로 장애인 시설로 구분하지 않고 모두가 이용할 수 있는 시설을 만들고 있다. 장애인과 비장애인을 구분하지 않고 누구나 이용할 수 있도록 하고 있기 때문에 별도의 장애인을 위한 정책을 구분할 필요가 없다.

국가	지원 정책	상세 내용
영국 런던	접근성 향상 정보 제공	장애인이 대중교통을 이용하면서 느끼는 불편함을 알리는 동영상을 민간과 공동 제작하여 장애인 관광에 대한 사회적 인식 개선 캠페인 추진 대영박물관, 런던 탑 등 주요 관광지에 휠체어를 비치하여 대여서비스 제공 장애인 접근가능 시설 정보를 픽토그램으로 제공
스페인 바르셀로나	장애인 대상 여행상품 판매	장애인, 어르신 등 동반자 포함 최대 10명으로 구성된 그룹이 즐길 수 있는 ‘Easy Walking Tour GoTic’ 상품을 민간과 협력하여 개발·판매(전문가이드 동행)
프랑스	장애인 관광 인증제도	장애인들에게 적절한 안내와 서비스, 접근 환경을 제공하는 관광업소에 부여하는 인증 표지 제도를 시행, 프랑스의 103곳 해변이 인증제도를 사용
미국	장애인여행객 편의 제공	공식 웹사이트(www.disability.gov/) 운영, 장애인 렌터카 서비스
호주	장애인 전용 숙박시설과 캠핑장박 자원	장애인 전용 리조트(장애인을 위한 경사로, 해변으로의 연결도로, 넓은 문폭 등), 하우스보트와 선박 내 장애인 이용 시설 구비
영국	장애인관광 단체 설립 및 숙박업체 심사	관광위원회 및 관광업계, 대기업의 후원으로 ‘Tourism for all’이라는 단체를 설립, 영국의 지역관광청과 협력하여 장애인시설 기준에 따른 숙박업소 심사 및 정보 제공

[표 6]
해외 장애인
관광정책 사례

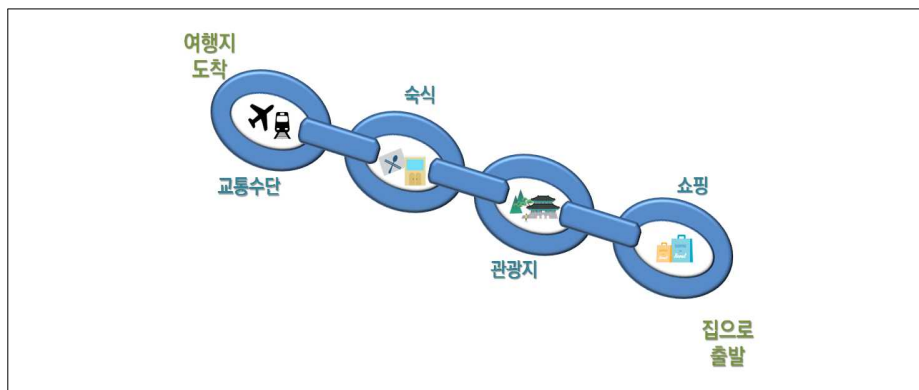
자료: 한국장애인단체총연맹, 서울시 자료 재정리

02 / 장애인 관광, 핵심인 '여행사슬'이 여전히 끊겨

1_장애인을 '관광소비 주체'로 보는 인식전환이 미흡

장애인 관광은 정보, 교통, 인프라, 서비스 등이 모두 연결돼야 가능

비장애인의 관광 여정은 5단계인 동기부여 → 정보탐색 → 대안평가 → 구매 → 구매 후 행동으로 나뉜다. 비장애인은 일반적으로 여행을 하려는 의지가 생기게 되면 제일 먼저 문화적 특징이나 교통, 숙박, 가야 할 관광지, 쇼핑품목 등에 대한 정보를 찾는다. 검색한 여러 가지 여행 정보를 비교하면서 최적의 안이나 차선책 등을 고려하면서 계획을 세운다. 여행을 하면서 계획이 변경되기도 하며 차선책을 따르기도 한다. 계획이 없는 상태에서 출발하여 현장에서 여행 계획을 세울 수도 있다. 비장애인의 여행은 현장 상황에 따라 일정이 변경될 수 있으며, 상황에 따라 유동적으로 혹은 즉흥적으로도 행동할 수 있다. 반면, 장애인 관광은 비장애인이 가지는 일반적 5단계가 아닌 하나의 '여행사슬(Travel Chain)'로 비유된다. 여행사슬의 4가지 필수요소는 정보, 교통, 인프라, 서비스다. 접근 가능한 관광은 정보수집 및 예약, 관광지로의 이동, 현지경험, 거주지로의 이동 과정을 의미하는 일종의 여행사슬(Travel Chain)이다. 장애인 관광이 사슬에 비유되는 것은 하나의 사슬이라도 끊어지면 여행이 불가능하기 때문이다. 장애인 관광활동은 관광정보 수집부터 관광시설 이용, 이동 등에 대한 모든 정보를 습득하고 여행의 동선이나 과정이 순조롭게 이어져야만 접근 가능한 관광환경이 될 수 있다.



[그림 2]
장애인 관광의
'여행사슬' 개념

자료: Ivor Ambrose, ENAT(European Network for Accessible Tourism), TdP December 2014.

‘장애인 관광도 수익 창출이 가능한 시장’ 사회적 인식전환이 필요

서울시 공공시설 및 관광지 편의시설에 대한 장애인의 이동과 접근성이 개선되고는 있다. 그러나 장애인 시설의 설치는 법적 의무사항이 아니기 때문에 장애인을 위한 시설이 없는 곳이 더 많다. 설치가 의무화된 시설이라 하더라도 기준에 부합하지 못해 사용을 못 하는 경우도 다반사이다. 관광활동은 이동만 포함하는 것이 아니라 식사나 쇼핑 등의 활동도 포함되기 때문에 주변 편의시설도 함께 개선되어야 한다.

장애인의 원활한 관광활동을 위해서는 일련의 활동 범위 내에 있는 모든 시설을 장애인들이 손쉽게 이용할 수 있어야 한다. 개별사업장은 법적으로 설치해야 할 의무가 없기 때문에 업주들의 인식개선과 자발적인 참여가 필요하다. 개인마다 장애의 정도가 달라 모든 사람에게 다 맞는 시설을 갖출 수는 없지만 최소한의 이용기준이라도 적용한다면 이용가능 범위는 확대될 수 있다.

조사자 기준(비장애인)에서 바라보니, 수동휠체어인지 전동휠체어인지 구분하지 못하는 등 제약요인이 있을 수밖에 없다. 예를 들면 제주도 쉬리언덕은 전동휠체어로 이용하면 가능하지만, 수동휠체어는 어렵도 없다. 어떤 사람들은 휠체어 못 들어가면 업고 가면 되지 하는데, 장애인 중에 척수장애인, 근육 장애인들은 자력으로 업혀서 잡고 갈 힘이 없다. 정말 상황이 아닐 때에는 한 명은 업고, 나머지 두 명은 그 사람을 뒤에서 잡아줘야 하니 3명의 보조자가 필요하다. 너무나 단편적인 시각으로 정책을 풀어나가려 하니, 아직도 장애인들이 이동하는 데 어려움을 겪는 관광지가 너무 많다.

- ○○ 여행사 대표

그동안 장애인은 복지의 대상이라는 인식이 더 많았다. 여가 및 문화생활 향유를 활성화하기 위한 지원은 금전적 지원과 시설 확충이 중심이었다. 복지의 대상이었기 때문에 장애인 관련 시설 개선은 정부 위주의 정책에만 반영되었다. 공공시설이나 기본 인프라에 대한 정부의 지원은 필요하지만 개선에는 한계가 있다. 사회 전반의 인식 변화에서 나아가 개별 사업장까지도 변화시키기 위해서는 장애인도 관광활동의 주체이자 소비의 주체라는 인식이 수반되어야 한다. 장애인 여행 전문가의 말에 따르면, 일정 소득이 있거나 가족들의 지원이 가능한 장애인은 여행을 하려는 의지가 강하고 다양한 여행상품을 이용하려고 하는 경우가 많다. 개별사업자들의 자발적 참여를 위해서는 장애인들을 고객으로

유치하는 것이 불편한 것이 아니라, 수익 창출이 가능한 새로운 시장이라는 것을 보여줄 필요가 있다. 여행상품을 이용하는 장애인 관광객이 많으면 많을수록 고객 맞춤형 상품을 지속적으로 만들어낼 수 있고, 관광 서비스의 질을 향상시킬 수 있다.

장애인들에게 여행은 사회에 적응하는 방식이다. 낯선 곳에서는 작은 것 하나도 두려워하지만, 여행을 통해 살아갈 수 있다는 의지가 생기고, 여러 번의 경험으로 용기가 생기고 두려움이 극복된다. 그래서 여행은 독립과 자립의 완성이라고 말할 수 있다.

여행을 복지가 아닌 여행과 관광으로 인식하고, 장애인들을 소비주체로 인식하자. 관광사업자인 여행사는 수익창출의 목적도 있지만, 관광환경의 서비스 질 개선을 통한 장애인 인식변화를 추구한다. 예를 들어 식당 업주들은 손님이 많이 오고 자주 와서 수익을 올려주면 좋아한다. 사업 초기에는 제주도에 휠체어가 들어갈 수 없는 음식점이 더러 있어 단체예약을 할 수 없었다. 그래서 가능한 곳들만 찾아갔더니, 나중에는 식당에서 먼저 연락해 경사도도 설치하고 출입구도 넓혀놓아 단체예약이 가능하다고 말했다.

사업적 차원에서는 서로 많은 고객을 모시기 때문에 윈윈(Win-win)하지만, 한편으로는 서비스의 질 개선이 바로 관광사업자들의 적극적인 역할로 선순환적으로 나타날 수 있는 부분이다.

외국도 여행사를 상품공급자로 인식하기 시작하고, 장애인 관광객을 주요 고객으로 생각하여 여행지의 식당이나 시설에 장애인 관광객들을 환대하는 분위기이다.

- ○○ 여행사 대표

2_교통수단, 숙박, 관광지, 쇼핑이 하나로 연결 안 돼

장애인 관광정보 많지만 자료 제공처가 분산돼 필요한 정보 얻기 곤란

서울시에는 장애인 관광을 위한 정보들은 많이 있지만 자료 제공처가 분산되어 있다. 서울시 장애인 홈페이지나 장애인 관광 홈페이지로 나누어서 운영되고 있지만, 정보는 하나의 사이트로 제공된다. 전문가들은 하나의 홈페이지에서 관광지 이용에 필요한 다양한 정보를 제공하는 것이 더 효율적이라고 지적한다. 따라서 분산되어 있는 정보를 모아서 한곳에서 정보를 제공해 줄 수 있는 시스템 구축이 필요하다. 서울시는 이미 기초적인 제공 시스템은 갖추고 있기 때문에 비교적 수월하게 접근할 수 있다.

장애인들의 모바일 기계약용이 늘고 있기 때문에 관광정보의 제공수단도 개선

되어야 한다. 시각 장애인은 점자책보다 소리 서비스로 관광정보가 지원되는 모바일 앱을 선호한다고 한다. 트렌드에 맞게 시각 장애인, 청각 장애인 전용 관광 앱의 개발과 정보의 지속적 관리가 필요하다.

서울시 장애인 관광정보는 여기저기에 많이 있는 것으로 안다. 하지만 장애인들이 비장애인들처럼 다양한 소셜네트워크나 관광정보 공유사이트를 이용하여 정보를 찾고, 공유하기가 쉽지 않다. 곳곳에 존재하는 정보들을 한곳에 모아 이용자인 장애인의 신체 특성에 맞게 정보를 제공하는 통합홈페이지가 필요하다.

- 장애인 관련 전문가 A

관광정보 단편적 제공으로 관광지 연계 어렵고 추가적 활동도 제약

서울시 관광정보 사이트에는 주요 관광지의 장애인 시설이 안내되고 있다. 경사로 확충, 장애인 화장실 건립, 휠체어의 구비, 진입 폭 개선 등의 정보를 제공하고 있지만 여전히 한계가 있다. 제공되는 관광정보 수준이 장애인 신체 특성을 고려하지 못하고 있다는 평가도 많다. 특정 관광지 한곳에 대한 정보는 제공되고 있지만, 주변 관광지로 이동하거나 연계할 수 있는 관광정보들이 부족하기 때문에 전체 동선을 고려하기 어려운 실정이다.

서울시 고궁을 포함한 주요 관광지에는 휠체어가 구비되어 있다는 정보는 누구나 다 알고 있다. 그러나 수동 휠체어만 있고, 휠체어가 쉽게 다닐 수 있는 도로 포장도 안 되어 있는 곳도 많다. 관광활동은 관광지를 보고 주변에서 식사를 하고 쇼핑도 하는 모든 활동을 말하는데, 장애인들은 관광지 한두 곳 정도만 보고 돌아가야 하는 상황이 벌어진다. 예를 들면 경복궁까지는 대중교통을 이용하든 개별교통 수단을 이용하든 도착해 둘러볼 수는 있다. 하지만 구경을 다하고 주변 인근 관광지를 간다거나 식당을 방문하려고 해도 이들이 쉽게 접근할 수 있는 곳을 소개하는 정보나 관광코스가 많이 부족하다.

- ○○ 여행사 대표

숙박시설 대부분 장애인 전용객실 만들지만 일반객실로 변경 많아

1998년부터 국내법상 숙박시설은 30실 이상 전체 객실의 0.5% 이상을 장애인이 이용 가능한 객실을 보유하도록 하고 있지만 아직도 1% 미만이라고 한다.³

³ 에이블뉴스, '17년째 제자리' 숙박시설 장애인 객실 비율

새로운 숙박시설 건립 시 유니버설디자인을 적용하도록 규정되어 있어 대부분 준공허가를 받기 위해 장애인 전용 객실을 구축하고 있다. 하지만 지속적인 수요가 없어 준공 후 일반 객실로 다시 변경하는 경우가 많아 실제로 장애인들의 이용이 어려운 실정이다.

일본은 한국보다 장애인에 대한 인식과 개선의지가 선진화되어 있다. 비즈니스호텔부터 특급호텔까지 어디에나 장애인을 위한 전용 객실이 있다. 객실 예약 규정이 당일 오후까지 장애인을 위해 객실을 비워두고, 오후 4시까지 예약자가 없으면 일반인에게 예약을 받는다. 우리나라는 객실 수입 때문인지 무엇 때문인지는 몰라도 장애인에게 우선 예약권을 주는 것이 아니라 예약 순서대로 객실 예약을 받고 있어 장애인 객실 자체가 의미가 없을 때도 있다.

- 장애인 관련 전문가 B

국내 호텔은 법적 최소 기준만 충족시켜주면 된다. 모두가 그렇지 않지만, 장애인들은 특급호텔에서 자는 것보다 숙소를 해결할 수 있는지가 더 먼저 걱정이 된다고 하는 사람들이 많다.

- ○○ 여행사 대표

불확실한 수요로 특장차량 운영 꺼리고 비싼 요금으로 이용률 낮아

휠체어 이용자들은 단체 이동 시 특장차량을 이용해야 한다. 하지만 비용의 문제나 특장차량 대수가 한정되어 있어 이용하기 어렵다. 특장버스는 일반버스의 좌석을 들어내고 휠체어가 탑승 가능하도록 개조해야 한다. 개조과정에서 승차 인원이 일반 탑승 인원의 절반 수준으로 떨어지기 때문에 차량 임대료의 개별 부담이 커진다. 특장차량은 개조 비용 때문에 일반버스보다 2~3배 이상 비싸며, 특장버스 임대료도 높아질 수밖에 없다.

특장차량 소유 사업자는 현재 서울시에 2개 업체(2017년 현재)뿐이라 수요가 있다고 하더라도 이용하기 어려운 경우가 많다고 한다. 비싼 개조비용과 불확실한 수요로 수익성이 낮기 때문에 사업자들 역시 개조를 꺼린다. 서울시 시설관리공단이 특장차 1대를 운영하고 있으나, 실제로 이용도는 낮아 관리비용 차원에서도 증설하려고 하지 않는 실정이다.

특장차량의 수요는 있지만, 말 그대로 특장차량이기 때문에 장애인 이용자가 없으면 차량은 그대로 방치해야 한다. 차량 유지, 관리 비용도 비싸서 사업자들이 많은 비용을 들여 개조하려고 하지 않는다. 그리고 일반 버스처럼 좌석을 그대로 받을 수 있는 것이 아니고, 휠체어를 최대 6대까지 실으면 일반 좌석을 16~20개 정도 만들 수 있으므로, 실제로 이용할 수 있는 고객은 최대 30명 정도다. 1인당 비용을 산정하면 요금이 일반 전세버스보다 비쌀 수밖에 없다.

- ○○ 여행사 대표



[그림 3]
장애인 특장차
내외부

장애인 콜택시도 이용료부담·이용횟수 제한으로 관광용 사용에 한계

장애인 콜택시를 이용해 서울시내 관광을 하는 것도 가능할 수 있다. 장애인이면 누구나 이용할 수 있다고 하지만, 현재 장애인 수에 비해 차량 수가 턱없이 부족하기 때문에 일반 업무용으로조차 부족한 실정이다. 휠체어 리프트 택시는 비용문제도 있지만 한 달 사용횟수 제한이 있어 매일매일 사용이 필요한 장애인들에게는 어려움이 많다고 한다. 서울시의 장애인 특장차량은 436대, 다인승 버스는 1대, 개인택시는 50대(2016년 현재)로 조사되었지만, 장애인 수에 비해 공급이 턱없이 부족하여 예산 지원이 더 필요한 실정이다. 게다가 장애인 콜택시는 일반 택시처럼 행정구역의 경계를 넘어 자유로운 이용이 불가능하기 때문에 관광용으로 사용하기에는 한계가 많다.

3_장애인 전문여행사 수익성 불확실하고 전문인력 부족

장애인 전문여행사는 장애학생 체험학습 등 다양한 여행상품 판매

장애인을 대상으로 하는 여행사는 많지 않지만 두리함께, 유니버설디자인투어, 문화관광복지단, (주)나눔여행사, 곰두리여행 등이 대표적이다. 이들 여행사는 국내관광, 가족여행, 신혼여행, 장애학생 체험학습, 해외 사회복지시설 탐방 등의 다양한 여행상품을 판매한다.

일반 상품처럼 상품을 만들어놓고 모객을 할 수 없기 때문에 장애 유형을 고려하여 상품을 개발 및 판매하고 있다. 개별 전화 상담으로 여행 일정·상품 논의가 가능하지만, 장애 유형이 매우 다양한 이유로 홈페이지는 관광지 정보 및 기본 스케줄에 대한 제한적인 정보만 제공하고 있다. 여행상품 중 개별여행 상품은 극히 드물고, 대부분 2인 이상 또는 단체 상품을 판매한다. 복지관에서 단체로 신청하거나 기업, 지자체, 기관 등의 후원으로 진행하는 경우가 많기 때문이다.

여행사	상품 구성
두리함께	이동약자를 대상으로 제주관광 패키지 개발 및 판매, 장애인을 위한 관광지 인식개선 사업
유니버설디자인투어	장애인 해외여행(일본, 인도네시아, 태국, 괌), 해외 사회복지시설 탐방(일본, 대만, 싱가포르), 장애학생 체험학습
문화관광복지단(부산)	장애인 국내여행(거제도, 여수, 제주도), 해외여행(오키나와, 방콕 등)
(주)나눔여행사	장애학생 체험학습 프로그램 제공
곰두리여행	장애인대상 신혼여행, 가족여행, 장애학생 체험학습, 사회복지시설 탐방

[표 7]
국내 주요
장애인 전문
여행사

민간 대형여행사는 수익성 문제 때문에 장애인 관광시장에 진입 안해

장애인 전문 여행사의 수가 절대적으로 적은 가장 큰 이유는 불확실한 수익성이다. 민간 대형 여행사들이 장애인 관광시장에 진입하지 않는 이유가 바로 이것이다. 민간 여행사는 이익 창출이 되어야만 투자가 가능하기 때문에 수요가 불확실한 장애인 관광으로 영역을 확장하는 것을 꺼릴 수밖에 없다. 장애인

관광상품은 전용 이동수단과 전문적 보조 인력도 반드시 있어야 한다. 관광안내 인력은 관광안내사 자격증도 필요하지만 복지사 자격증도 필요하기 때문에 전문 인력을 구하는 것도 쉽지 않다. 특수 장비나 인력의 유지 관리 비용은 큰 부담이 될 수밖에 없다.

장애인 여행상품은 비장애인 여행에서 포함되지 않는 사항들이 추가되기 때문에 단가가 높아질 수밖에 없다. 투입 비용이 많다 보니 상품 판매의 마진이 높지 않다. 장애인 관광객 이동 편의를 위해 지속적으로 모니터링하는 전문가인력도 필요하지만, 낮은 보수에 지속해서 일할 수 있는 인력이 많지 않은 것도 문제이다.

[그림 4]
장애인 전문
여행사



장애 유형에 따른 고객 맞춤형 여행상품 제공 위해 전문인력 필수

장애 유형에 따라 신체 활동의 가능정도가 매우 다르므로 장애인 전용 여행상품은 획일화하기 어렵다. 고객 맞춤형 상품을 제공하기 위해서는 전문 인력이 필요하다. 경사로 및 출입구 사이즈 측정, 화장실시설 및 휠체어 이동공간 확보, 숙박시설 욕조시설 점검 등 관광지의 이동 및 접근성을 사전에 파악하고 상황에 따라 적합한 관광지 상품을 개발해야 하기 때문에 상품 구성에 더 많은 노력이 요구된다.

획일화된 여행상품이 아닌 장애인의 개별 신체를 고려한 여행 상품을 제공해야 하다 보니 상품 개발과 운영에 많은 노력과 전문성이 요청된다. 여행 상품을 이용하는 고객 중 휠체어를 이용하는 사람이 많은데, 휠체어가 전동인지 수동인지 구분부터, 전동 휠체어의 배터리가 건식인지 습식인지 확인해야 한다. 그리고 비행기에 탑승이 가능한지 여부, 탑승장에서 비행기까지 이동을 어떻게 해야 하는지, 항공 티켓예약부터 해당 고객의 신체특성 파악 등 잘 확인하는 준비성이 필요하다.

직원들은 항상 관광지 어디를 가든지 줄자와 각도계를 준비한다. 경사도 측정과 출입문 통과 여부가 기본이 되기 때문이다. 또한 장애인들은 복지카드를 가지고 있는데, 이것을 여행상품에 적용하려면 직원이 일일이 신경을 써야 해서, 보통의 여행상품 예약에서 판매보다 전화 예약이나 방문 등 2~3배의 업무량이 필요하다.

- ○○여행사 대표



항공탑승 전 휠체어 처리 과정

[그림 5]
휠체어 여행객
항공탑승 과정

서울시, 장애인 관광상품 잇따라 발굴... 무장애 관광인증제도 추진

서울시 장애인 관광을 위해 장애인 여행상품 개발이나 장애인 이동 증진에 필요한 교통수단 및 특별 교통수단 세부사업 30개 정도가 진행되고 있다. 서울시는 장애인 관광상품과 관련해 무장애 서울관광코스를 발굴하고 홈페이지를 통해 정보를 제공한다. 배리어프리 관광상품으로 관광지별 현장조사를 통해 추천 코스를 발굴하고 무장애 관광 인증제를 마련하려고 하고 있다. 기초생활수급권자 및 차상위계층에게 통합문화이용권(개인별 6만 원 상당)인 문화누리카드도 지급하고 있다.

서울시는 관광취약계층을 대상으로 8월부터 11월 동안 “관광취약계층 관광

활동지원 시범사업”을 시행하였다. 1일 서울 코스(한강크루즈, 고궁투어, 잠실 롯데월드몰 등)나 강원도, 제주도 등 1박2일 가족여행 상품을 구성하였다. 아직은 많지 않지만, 서울시는 점차적으로 장애인 관광의 예산과 비중을 늘려갈 계획이다.

서울시에서 운영하는 장애인 상품은 장애인들과 함께 자원봉사자 및 사회복지사가 함께 진행하는 것을 볼 수 있다. 하루 일정이지만 실제 방문 장소는 비장애인 대상 상품보다 일정이 적다. 휠체어 장애인은 탑승 및 하차에 시간이 많이 걸린다. 또한 사회복지사가 동반해야 하기 때문에 대부분의 활동이 사회복지사들의 근무시간 내에 이루어지며, 주말보다 주중 근무시간대에 이루어진다.

여행 일정	시간	세부활동	직원 역할
장애인 복지관	9:00	장애인, 자원봉사자, 사회복지사가 모여 출발	직원들이 동행을 하고, 협력여행사는 특장차량과 가이드를 섭외
점심식사 (용산)	11:00	한식 제공	여행사에서 음식점 장소 섭외 및 예약
한강크루즈 (여의도)	13:00	한강 크루즈 탑승, 갈매기 먹이 주기, 기타공연 관람	관광지에서의 티켓발권 및 입장 등을 안내
서울 스카이 (잠실)	15:00	개별 구경, 사진촬영, 카페 음료 제공	
저녁식사 (롯데월드몰)	16:30	한식 제공	여행사에서 음식점 장소 섭외 및 예약, 안내
장애인 복지관 귀가	18:00	시설 도착	특장차량으로 해당 기관 배웅

[표 8]
아이서울유 트립
한강-잠실코스

03 / 서울시 장애인 관광 활성화 위한 다양한 해법

1_장애인, 관광활동 주인이자 소비 주체로 인식 필요

장애인 관광욕구 증가하고 경제적 여건 변화로 비용지불능력 향상

지금까지 장애인 관련 정책들은 복지의 차원에서 그들에게 무엇을 지원해줄 것인가에 초점을 두었다. 장애인 관광에 대한 접근법도 비장애인 위주로 구축된 사회시스템에 어떻게 장애인들이 적응할 수 있는지를 고려하는 방식이었다. 장애인에 대한 경제적 지원과 시설 확충이 필요하지만, 이와 별개로 장애인도 관광활동의 주체이자 소비의 주체라는 인식이 형성되어야 한다. 장애인의 대부분이 저소득층이라는 인식이 아직은 강하지만, 이들도 일반 소비를 포함하여 관광이나 여가활동에서도 소비력이 있으며, 소비력도 증대하고 있음에 주목해야 한다. 장애인에 대한 정확한 통계나 조사의 부족으로 정확한 자료는 부족하지만, 장애인의 관광 욕구가 증가하고 사회 및 경제적 여건이 개선되면서 비용지불능력도 개선되고 있다고 전문가들은 이야기하고 있다. 2015년 기준 우리나라의 장애인 인구의 비중이 약 4.8%라는 사실을 감안하면 관광시장의 가능성이 낮은 것만도 아니다.

장애인 관광환경 개선은 민간업자의 자발적 참여 있어야 시너지효과

소비의 주체가 되어야 한다는 것은 사업자들에게는 새로운 시장으로 투자가치가 있다는 의미이다. 중요한 고객이자 소비자일 경우 이들의 욕구를 파악하여 상품을 개발하고 서비스의 질을 향상시키기 위해 자발적인 노력이 행해진다. 지금까지 장애인은 지원 대상이었으며, 공공의 강제적인 개선 노력은 한계가 있었다. 장애인 전용 숙박시설이 만들어지고 상가 입구의 문턱이나 장애인 화장실 등이 개선되었지만 이용객 저조나 관리 부실로 장애인이 이용할 수 없는 시설이 되기도 했다. 다시 말해 비용을 들여가면서 자발적인 개선이 이루어진 곳은 많지 않았다.

장애인 관광 환경 개선은 서울시의 정책적 의지와 노력만으로 한계가 있기 때문에 민간의 자발적인 참여가 있어야 한다. 강제성을 띤 변화보다는 자발적

참여로 사업자들이 장애인 관광시장에서 충분한 이익을 얻을 수 있는 시장이며, 비장애인의 관광시장과 같다는 점을 알려주어야 한다. 사업자는 시장의 가치를 인지했을 때 자발적으로 인프라와 서비스를 개선할 것이다.

2_원스톱 서비스 등 장애인 관광 활성화 기반 마련

장애인들의 개별관광도 확대추세... 관련 정보·자료 구축 '발등의 불'

일부 장애인 중에서도 전문적으로 여행을 하는 사람들은 비장애인 못지않게 여행을 많이 한다. 여행의 경험이 늘수록 여행의 어려움이 감소하게 된다. 관광 인프라가 개선되고 정확한 정보만 있다면 비장애인과 같이 장애인들도 개별적으로 여행이 가능하다. 비장애인들의 개별여행이 증가하는 것처럼 장애인의 개별관광도 점차 확대될 것이다. 이러한 변화에 대한 서울시의 대응이 필요하다.

개별 여행객들이 증가하면서 욕구나 관광행태에 대한 연구를 하는 것처럼 장애인들에 관한 연구들이 뒷받침되어야 한다. 아직은 장애인들의 여행이나 관광 관련 자료들이 매우 부족하다. 장애인 관광에 대한 연구는 초기단계로 여행의 제약요인이나 개선요인에서 벗어나지 못하고 있다. 시장의 규모, 지불 능력이나 가능성, 여행행태 등과 같이 관광활동이 어떻게 이루어지고 있는지에 대한 더 자세한 정보를 파악해야 한다. 일부 전문가가 장애인 관광시장의 규모가 크다고 하지만 실제 규모가 얼마나 되는지에 대한 통계 수치는 알 수가 없다. 소비의 주체가 분명하다는 사실을 알려주기 위해서는 장애인 관광시장의 중요성을 뒷받침할 수 있는 근거가 뒷받침되어야 한다.

무장애 관광지원센터 운영해 장애인에게 원스톱 관광서비스 제공

물리적 인프라가 개선되면서 장애인들의 개별 이동이 늘어나고 있다. 생활권의 이동이 쉬워진다면 개별 관광객이 점차 증가할 가능성이 크다. 서울에 처음 오는 외국인 관광객이 관광안내센터에 들리듯이 장애인들도 서울을 여행하기 위해 관광안내센터에 들러서 필요한 자료를 얻을 수 있어야 한다. 현재 서울시 관광안내센터는 주요 관광지 곳곳에 배치되어 있지만, 장애인을 위한 관광정보를 제공하는 전문 지식을 갖춘 곳은 없다.

제주도는 관광약자접근성안내센터를 설립해, 제주도 장애인 자립생활센터에서 위탁하여 운영하게 하고 있다. 이 센터는 복지관광 가이드북(이지제주)을 제작하여 배포하고, 차량 대여 등의 업무를 담당하고 있다. 서울시는 무장애 관광 도시 조성 계획에 따라 무장애 관광지원센터 도입을 추진하려고 하고 있다. 별도로 만들어서 운영하는 것도 방법이 될 수 있지만, 서울시 관광안내센터를 무장애 관광지원센터라는 명칭으로 바꾸고 장애인과 비장애인의 구분 없이 각종 정보를 제공해주는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.

무장애 관광지원센터는 서울시 장애인 여행정보나 전문 차량 이용, 추천 코스 등을 제공함으로써 장애인들의 개별 관광을 더 손쉽게 도와줄 수 있어야 한다. 장애인 유형별로 대처할 수 있는 인력들을 고용하는 것도 필요하다. 효율적인 운영을 위해 서울시에서 직접 운영하는 것이 아니라 민간이나 단체를 선정하여 위탁한다면 센터 운영의 전문성을 높일 수 있다. 센터의 주요 업무로는 홈페이지 관리, 장애인 관광환경 실태조사, 교통수단 대여, 장애인 보조 인력풀을 활용한 전문가이드 양성 및 운영, 장애인 관광 커뮤니티 관리 등이 있다.

운전 가능한 지체장애인의 관광활동 높이기 위해 카셰어링 서비스

장애인 여행의 큰 어려움 중 하나가 바로 이동이다. 개별여행 활성화를 위해 대중교통이 어렵다면 장애인 전용렌터카를 활성화시키는 것도 방법이 될 수 있다. 쏘카 등과 같이 서울시의 나눔카 사업은 대표적인 공유차량으로 성공을 거두었다. 장애인 중에서도 운전이 가능한 사람들이 많기 때문에 장애인 차량의 카셰어링 도입도 고려할 수 있다. 기술적인 부분은 더 많은 검토가 필요하지만, 휠체어 수송 전용 차량으로 개조하기보다 카셰어링 서비스에 핸드컨트롤이 장착된 자가용 보급을 늘려 관광지 이동의 편리성을 높일 수도 있을 것이다. 차량 개조 등에 비용 지원이 필요하기 때문에 민간 렌터카 서비스보다 공유경제 서비스 플랫폼에서 시작하여 사업자 범위를 넓혀가는 것도 방안이 될 수 있다. 일부에서는 장애인과 비장애인이 함께 사용할 수 있도록 장치를 만들어 놓는 것도 비용을 줄이면서 활성화할 수 있는 방안이 될 수 있다고 지적하고 있다.



[그림 6]
포터블 핸드컨트롤
장착 차량

자료: 에이블뉴스, 2013.08

치료를 위해 기차나 비행기를 타고 지방에서 서울을 방문하는 장애인들이 있다. 치료 후 이들이 서울 시내 관광을 하고 싶어도 마땅한 교통수단이 없다. 지체 장애인 중 핸드컨트롤이 부착된 차량을 운전할 수 있는 사람들도 있고, 개인 렌터카를 이용할 수 있는 사람들도 있다. 의료 목적의 장애인들을 관광객으로 활성화시키기 위해서 카셰어링 서비스에 핸드컨트롤 차를 도입해서 운영하면 비용이나 이용 측면에서 효율적일 것 같다.

- 장애인 관련 전문가 A

장애인 객실 추가 설치...비장애인과 함께 이용 숙박시설도 설치

숙박시설은 관련법이 개선되어야 한다. 장애인 편의시설을 갖추고 있는 숙박시설을 찾고 어렵지만 시설 개선도 필요하다. 법 개선과 함께 민간사업자의 인식 개선과 지속적인 모니터링을 통해 장애인이 이용할 수 있는 환경이 만들어져야 한다. 모니터링 점검 항목으로는 승강기 설치 유무 및 진입 폭, 주출입구 접근가능, 장애인 화장실 남녀구분, 장애인 전용 객실 0.5% 이상 설치, 객실 침대높이, 시각장애인 청각경보 시스템, 청각장애인 시각 경보시스템 등이 있다.

장애인 객실을 별도로 만드는 것도 필요하지만, 대부분 장애인이 혼자보다 가족이나 단체로 함께 오는 경우가 더 많기 때문에 장애인과 비장애인이 함께 사용할 수 있도록 만들어야 한다. 기존 숙박시설의 기준을 장애인의 편의성을 기준으로 한다면, 문턱 자체를 없애거나, 문의 폭을 약간만 넓게만 한다면 일부 장애인은 충분히 이용할 수 있을 것이다. 청소년의 수학여행에서 유스호스텔을 이용하는 경우가 많은데, 장애인들은 시설이 갖추어져 있지 않아 친구들과 함께 할 수 없는 문제가 발생한다. 서울시에서 운영하고 있는 유스호스텔만이라도 유니버설디자인을 적용하고 동선이 편리하도록 구성하여 장애인과 비장애인의 구분 없이 누구나 이용할 수 있도록 해야 한다.

지체 장애인들은 비장애인들과 생활이 가능한 사람들이 많아서, 단체 여행 시 여러 가지 문제로 장애인 전용 객실이 멀리 떨어져 있거나 아예 다른 시설에 있기도 한다. 장애인 전용이라는 말 자체가 또 다른 차별을 하고 있는 것 같다. 수학여행이나 수련회의 경우, 학생들은 반 친구들과 같은 숙소를 이용하고 싶어 한다는 얘기를 많이 들었다. 숙박시설 건립 초기부터 장애인, 비장애인을 나누지 않고 유니버설디자인을 적용해서 만든다면 객실을 누구나 이용할 수 있을 것 같다.

- 장애인 관련 전문가 A

3_장애인 관광 전문가이드 키우고 정보네트워크 구축

지역 역사·문화 스토리, 장애인들의 신체 특성에 맞게 제공할 필요

서울시 주요 관광지의 인프라 개선이나 시설 개선은 이미 순차적으로 이루어지고 있지만 한계가 있다. 깊이 있는 경험과 관광기회를 제공하기 위해서는 전문 인력을 통한 서비스가 뒷받침되어야 한다. 자원봉사로 활동하는 관광문화해설사가 있기는 하지만 장애인들이 이용하기에는 한계가 있다. 장애 유형별로 각기 다른 특성이 있기 때문에 대처도 쉽지 않다. 언제 어떤 일이 발생할지 모르기 때문에 늘 보조 인력들이 필요하다. 지역의 역사나 문화 스토리를 장애인의 신체 특성에 맞게 제공할 수 있어야 한다. 장애인들은 장애 유형에 따라 정보의 접근 상황이 매우 다르기 때문에 전문 인력을 활용해 궁금한 사항이나 정보를 얻을 수 있는 것이 큰 도움이 될 수 있다.

장기적으로는 전문인력을 양성할 수 있는 시스템이 필요하다. 이는 서울시만의 문제가 아니라 중앙정부나 개별 지자체 간의 협력도 있어야 한다. 장애인의 특성을 고려한 전문인력을 구축하고 이들이 숙지해야 할 사항들을 함께 논의하고 만들어가야 한다. 복지와 관광을 같이 아우를 수 있는 전문인력도 필요하다. 서울시 차원의 장애유형별 보조인력 풀을 조성하고 장애인 개인 또는 여행사 신청 시 현장가이드로 활동하는 제도도 가능하다. 보조 인력은 지원자격 측면에서 특수 장애 분야의 복지사, 복지사 출신들로 구성할 수 있다. 자격을 충족한 후 여행지 관련 지식 및 장애인 유형별 특성 등에 대한 교육과정을 개설하고 이를 이수한 대상에게 장애인 전문 가이드 자격을 부여하는 것이 바람직하다.

서울시 장애인 관광정보사이트, 여행후기 커뮤니티와 연계도 바람직

비장애인이 장애인의 어려움을 어느 정도 인지한다고 하더라도 장애인에 따라 다른 신체장애 특성을 모두 인지하는 것은 불가능하며, 비장애인의 관점에서 시설 개선은 한계가 있다. 실제 현재 장애인들의 관광정보 교환이나 습득은 특정 인터넷 커뮤니티 등에서 개인별 여행경험을 공유하면서 이루어진다. 장애인이 직접 다녀왔던 곳에 대한 세세한 정보를 개별 커뮤니티 등에 공유하면서 여행을 가고자 하는 현지 상황을 파악하고 여행을 갈 수 있는지 없는지를 판단하게 된다. 어려움을 경험했던 장애인들이 관광지 및 편의시설 이용후기를 공유하면서 다른 장애인들에게 좋은 정보를 제공해준다.

공유경제가 활성화되는 것처럼 장애인 관광도 온라인 공유공간을 이용해 많은 정보와 지식이 공유될 수 있다. 현재 서울시가 제공하고 있는 장애인 관광정보 사이트에 정보를 공유하는 공간을 마련하거나 여행 후기를 공유하는 커뮤니티와 연계하는 방안도 검토해 볼 수 있다. 공유하는 내용 중 장애인 관광 정보로 활용할 수 있는 것만 게시하고, 사진도 규격화(사이즈 및 장수 제한)하면 이용과 관리가 수월할 수 있다. 정보가 정확한지를 지속적으로 확인하기 위한 전문가 인력이 필요하며 장애인 중 여행활동이 활발한 사람 중에서 고용하는 방안도 고려할 수 있다.

장애인들이 편리하게 이용할 수 있는 여행상품을 전문적으로 다루다 보니, 가장 많이 듣는 말이 “물어볼 수 있는 곳이 생겨서 좋다”는 반응이다. 항공사나 관광지 등에 콜센터가 있지만, 매뉴얼대로 움직이기 때문에 장애인마다 각자 상이한 신체 특성을 고려하지 못하여 제대로 된 서비스를 제공하지 못한다.

- ○○ 여행사 대표

장애인이 이용할 서울시 관광정보는 공식 홈페이지, 관광지 기관 홈페이지, 책자 등에 있지만 이들 정보를 모아둔 통합홈페이지가 없다. 많은 정보를 보고 이용자들이 선택하여 볼 수 있도록 다양한 정보를 한 번에 볼 수 있으면 좋겠다.

- 장애인 관련 전문가 A

장애인들이 여행 정보 공유가 매우 중요하다. 여행수기 작성을 위해 기존 커뮤니티 사이트에 링크를 걸거나 홈페이지(opinion 사이트)를 추가적으로 개설할 수 있다. 여행은 단순히 눈에 보이는 것에서 나아가 감성을 자극하는 개인의 경험이다. 일반적인 관광홈페이지는 사실 전달만 할 수 있지만, 커뮤니티 사이트는 개인의 경험(맛집, 풍경 좋은 장소 등)을 공유할 수 있어 장애인들이 더 많이 참고할 수 있을 것 같다.

- 장애인 관련 전문가 B

4_ ‘장애인 전문여행사·여행상품 인증제’ 신중한 검토

서울시·정부 차원에서 장애인 전문 여행상품·여행사 지원 확대 필요

장애인 관광환경 개선에 대해서는 합의가 되어 있으며, 지원 필요성도 인식하고 있다. 장애인이 개별적으로 관광할 수 있도록 하는 것도 필요하지만 아직까지 어렵게 느끼는 사람이 더 많다. 장애인 관광을 활성화하기 위해 여행사나 여행상품 확대는 중요한 역할을 할 수 있다. 모든 시설이 개선되는 것이 현실적으로 어렵기 때문에 잘 되어 있는 시설들을 잘 연결하여 상품을 구성해주고 서비스를 제공해 주는 여행사가 필요하다.

비장애인들이 여행의 편의를 도모하기 위해 여행사를 찾는 것처럼 장애인들이 편리한 여행을 위해 여행사를 이용할 수 있어야 한다. 장애인은 비장애인에 비해 관광정보 습득이나 숙소 및 관광지 예약, 이동 등에서 더 많은 어려움이 발생하기 때문에 여행사가 장애인 관광 활성화에 큰 역할을 할 수 있다. 장애인 여행은 비장애인에 비해 고려해야 하는 사항들이 더 많아 전문 지식을 갖춘 인력들이 만든 상품이 필요하다. 숙소도 장애유형별로 고려되어야 하는 사항이 무엇인지를 파악해야 하며, 최근에는 후천적 장애에 따른 질병 등의 장애가 있는 사람도 많기 때문에 해당 분야의 전문 지식이 필요하다. 발달장애인은 우발적인 상황에 따라 대처할 수 있는 방법도 알아야 하는 등 사전에 충분한 검토가 필요하다.

국내에 장애인 전문 여행사나 일반 여행사에서 취급하는 장애인 관광상품이 있기는 하다. 그러나 전문 인력이나 해당 분야 전문가들이 아직은 소수에 그치고 있다. 사전에 검토해야 하는 사항들도 많을 뿐 아니라 장애인에 대한 전문지식도 필요하며, 이동을 위한 특수차량과 인력이 필요하기 때문에 비용이 높아질 수밖에 없고 결국 수익성의 문제로 이어지게 된다. 시장이 형성되기 전까지 서울시나 정부 차원의 제도적인 지원이 필요한 이유이다. 전문인력이나 특장버스 차량 등의 지원이나 홍보와 같은 검토도 필요하다.

장애인 관광시장 활성화 시 인증제 도입 여부 순차적으로 검토해야

여행상품 인증제는 관광상품의 품질을 향상시키고 서비스를 개선하는 데 기여할 수 있다. 서울시는 우수관광상품인증제 및 우수여행사 인증제도 등을 시행

하면서 품질 향상과 저가 서비스 개선을 꾀하고 있다. 장애인 여행상품도 품질 향상이 필요하지만, 지금 단계에서는 여행상품의 개발 노력과 어떤 부분들을 고려해야 하는지에 대한 전문적 검토가 더 시급하다.

인증제를 만드는 것은 긍정적인 일 수 있다. 지금은 인증제를 만들기 위한 기준을 정하는 것부터 어려움이 될 수 있다. 장애인 여행 관련 전문인력의 부족 문제도 있지만, 가이드라인을 어떻게 구축할 것인가에 대한 심도 있는 논의가 선행되어야 한다. 장애인의 신체적 특성이나 장애 유형별로 맞게 구성된 여행상품과 전문인력의 보유, 특수차량 및 시설 보유 등과 같이 세부 서비스 분야별로 정확하고 자세한 세부 기준이 마련됨으로써 장애인들이 실제 이용했을 때 불편함이 없도록 해야 한다.

인증제를 구축해 놓았다 하더라도 실제 인증제의 기준에 부합할 수 있는 상품이나 여행사가 얼마나 될지는 의문이다. 현재 장애인 관광시장의 상태를 고려한다면 단계적인 접근법이 필요하다. 장애인들을 위한 관광상품에서 무엇이 반드시 고려해야 하는지에 대한 지식조차 부족한 상황에서 필요한 것은 상품을 만들기 위한 가이드라인의 구축이다. 우선은 인증제를 어떻게 만들 것인가보다 어떻게 장애인 관광시장을 활성화시킬 것인가를 고민해야 한다. 장애인 여행상품이나 여행사는 전문인력 및 운영, 장애인 이용 기준 충족 시설 및 여행지 상품 구성 등에 대한 가이드라인이 필요하다. 여행사들에게 무엇을 고려해야 하는가를 제시해 주면서 장애인 관광상품을 만들 수 있도록 할 필요가 있다. 장애인 관광시장이 어느 정도 활성화되었을 때 장애인 여행상품 또는 여행사 인증제 도입을 순차적으로 검토하는 것이 바람직하다.

배리어프리 인증제를 가진 여행사가 있으면, 장애인들이 믿고 여행을 신청할 수 있다. 여행사가 성장하면서 여행 상품을 문의하는 장애인이 늘었다. 이들과 예약 업무를 진행하다 보면 “여행을 어떻게 해야 할지 물어볼 곳이 있어서 좋다”라는 말을 많이 듣는다. 장애인 전문 여행사로 인증을 받는다면, 관광객을 더 많이 유치할 수 있고 관광환경을 개선하는 데도 힘이 날 것 같다.

- ○○ 여행사 대표

여행사뿐만 아니라 여행상품에 대한 인증제도 필요하다. 눈에 보이는 관광코스 일정이지만 안전과 편리한 이동을 고려했는지에 대한 검증도 필요하기 때문에 배리어프리 인증제 상품이 있다면 좋을 것 같다. 여행사 인증제 및 상품 인증제를 한꺼번에 도입하는 것보다 단계적으로 도입하여 시행하는 방안을 제안하고 싶다.

- 장애인 관련 전문가 B

서울연 2017-OR-22

장애인 관광시장 활성화 기반 마련하고
전문인력 확충·정보네트워크 구축 필요

발행인 _ 서왕진

발행일 _ 2017년 12월 31일

발행처 _ 서울연구원

ISBN 979-11-5700-256-6 93320 비매품

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

본 출판물의 저작권은 서울연구원에 속합니다.