

발 간 등 록 번 호

79-6500000-000838-01

관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획

2021.12

본 보고서의 내용은 연구진의 견해이며 제주특별자치도의 의견과는 다를 수 있습니다.

제 출 문

제주특별자치도지사 귀하

본 보고서를 「관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획 수립 용역」의 보고서로 제출합니다.

2021. 12.

수행기관 : (재)한국자치경제연구원

목 차

제1장 서론	1
제2장 접근가능한 관광환경 현황분석	7
제1절 제주관광 현황 분석	7
제2절 무장애관광 사례분석	23
제3절 관광약자 도내외 관광환경 분석	62
제4절 시사점	104
제3장 수요 · 인식조사 및 분석	109
제1절 관광약자(장애인) 대상 설문조사	109
제2절 관광약자(노인, 임산부, 영유아 동반) 대상 설문조사	135
제3절 종합분석 및 시사점	160
제4절 전문가조사	163
제4장 비전 및 추진전략	185
제1절 비전 및 목표	185
제2절 추진 전략	188

제5장 추진과제193

제1절 접근 가능한 관광환경 조성방안 193

제2절 무장애 관광시장 확대방안 224

제3절 무장애 관광 제도적 지원 방안 241

제4절 연차별, 부문별 투자계획 257

－ 참고문헌

부록265

표 목 차

<표 II-1> 한라산 국립공원구역 현황	7
<표 II-2> 제주도 세계지질공원 기본현황	8
<표 II-3> 제주도 세계지질공원 기본현황	9
<표 II-4> 제주도 문화재	10
<표 II-5> 국가지정 보물 문화재	10
<표 II-6> 제주도의 의복문화	11
<표 II-7> 제주도의 음식문화	11
<표 II-8> 제주도의 주거문화	12
<표 II-9> 제주도의 신앙문화	13
<표 II-10> 제주특별자치도 공영관광지 현황	14
<표 II-11> 제주시 사설관광지 현황	15
<표 II-12> 제주시 사설관광지 현황<표 계속>	16
<표 II-13> 서귀포시 사설관광지 현황	17
<표 II-14> 서귀포시 사설관광지 현황<표 계속1>	18
<표 II-15> 서귀포시 사설관광지 현황<표 계속2>	19
<표 II-16> 제주방문 내외국인 관광객 현황	20
<표 II-17> 관광약자 해당 제약요인	24
<표 II-18> 무장애 관광의 개념 정의	25
<표 II-19> 무장애 관광 관련 연구 사례	27
<표 II-20> 서울다누림관광센터 추진과제별 세부사업	29
<표 II-21> 서울다누림관광센터 추진과제별 세부사업<표 계속>	30
<표 II-22> 접근성 개선사업 실적	30
<표 II-23> 접근성 개선사업 실적	31
<표 II-24> 전국/경기도 관광약자 현황	32
<표 II-25> 관광지 공간환경 개선 세부항목 예시	33
<표 II-26> 조사 시설 및 내용	34
<표 II-27> 인식개선교육 주제 및 주요내용	35
<표 II-28> 열린관광지 조성사업 개요	41

<표 II-29> 장애인관광사업 추진 경과	43
<표 II-30> 4대 전략과 추진과제	47
<표 II-31> 장애물 없는 관광환경 실태조사 조사 항목	63
<표 II-32> 관광지 시설분류별 결과	65
<표 II-33> 관광지 환경별 분석 결과	67
<표 II-34> 9개 도 지역 교통약자 인구 및 비율 현황(2020년말 기준)	69
<표 II-35> 장래 교통약자 유형별 추계 인구	70
<표 II-36> 지역별 종합만족도	75
<표 II-37> 지역별 편의시설 실태조사 결과	76
<표 II-38> 지역별 장애인전용 주차구역	77
<표 II-39> 관광지 일괄 분석 결과(종합)	78
<표 II-40> 관광지 일괄 분석 결과(종합)	78
<표 II-41> 관광지 유형별 시설분류 분석 결과(종합)	79
<표 II-42> 관광지 환경별 분석 결과(종합)	80
<표 II-43> 관광지 환경별 분석 결과(시설분류별 종합)	81
<표 II-44> 조사대상 공영 관광지 분포 현황	83
<표 II-45> 정보환경영역 항목별 평가 결과	84
<표 II-46> 물리적 환경영역 항목별 평가 결과	85
<표 II-47> 야외형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과	86
<표 II-48> 산책로형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과	87
<표 II-49> 일반시설형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과	87
<표 II-50> 관광지별 영역별 항목의 사용성(2.0점 이상) 평가 결과	88
<표 II-51> 관광지별 영역별 항목의 사용성(2.0점 이상) 평가 결과<표 계속>	89
<표 II-52> 조사대상 관광지 분포 현황	90
<표 II-53> 17년~20년 모니터링결과 비교기관 리스트	91
<표 II-54> 비교대상기관 20년도 모니터링 결과	92
<표 II-55> 주출입구 접근로 조사결과	93
<표 II-56> 장애인 주차장 조사결과	93
<표 II-57> 주출입구 조사결과	94
<표 II-58> 주출입구 점자블럭 조사결과	94
<표 II-59> 매표소 조사결과	95

<표 II-60> 비치용품 조사결과	95
<표 II-61> 옥외관람 보행접근성 조사결과	96
<표 II-62> 옥내관람 주출입문 단차제거 조사결과	96
<표 II-63> 옥내관람 주출입문 조사결과	96
<표 II-64> 옥내관광지 복도 및 통로	97
<표 II-65> 옥내관광지 전시실 / 관람석 조사결과	97
<표 II-66> 층간이동수단-엘리베이터 조사결과	98
<표 II-67> 층간이동수단-경사로 조사결과	98
<표 II-68> 층간이동수단-리프트 조사결과	98
<표 II-69> 위생시설-장애인화장실설치 조사결과	99
<표 II-70> 위생시설-장애인화장실 접근성 조사결과	99
<표 II-71> 위생시설-장애인화장실 대변기 조사결과	99
<표 II-72> 제주특별자치도 휠체어 무료대여 서비스 현황 및 실적	101
<표 III-1> 응답자의 일반적 사항	111
<표 III-2> 장애유형 및 장애정도	112
<표 III-3> 무장애 관광 인식	113
<표 III-4> 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부	113
<표 III-5> 관광약자접근성 안내센터 인지여부	114
<표 III-6> 관광약자 전문여행사 인지 여부	115
<표 III-7> 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부	115
<표 III-8> 무장애 관광 필요성	116
<표 III-9> 무장애 관광형태	117
<표 III-10> 비용부담 주체	118
<표 III-11> 여행정보 채널	119
<표 III-12> 이용 교통수단	120
<표 III-13> 이용 숙박시설	121
<표 III-14> 숙박시설 선택 시 고려요인	122
<표 III-15> 제주여행 시 어려움 및 불편사항	123
<표 III-16> 제주 무장애 여행 경험 가치	124
<표 III-17> 교통수단 만족도	126
<표 III-18> 편의시설 만족도	127

<표 III-19> 안내(표지판) 해설 만족도	128
<표 III-20> 체험 프로그램 만족도	129
<표 III-21> 종사원 서비스 만족도	130
<표 III-22> 전반적 서비스 만족도	131
<표 III-23> 재방문 의도	132
<표 III-24> 추천 의도	133
<표 III-25> 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인	134
<표 III-26> 응답자의 일반적 사항	137
<표 III-27> 무장애 관광에 대한 인지 여부	138
<표 III-28> 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부	138
<표 III-29> 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대한 인지 여부	139
<표 III-30> 관광약자 전문여행사 인지 여부	140
<표 III-31> 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부	140
<표 III-32> 무장애 관광 필요성	141
<표 III-33> 최근 3년간 제주여행 횟수	142
<표 III-34> 관광형태	142
<표 III-35> 여행정보 채널	143
<표 III-36> 사전 예약서비스 이용 여부	144
<표 III-37> 이용한 사전 예약서비스 종류	145
<표 III-38> 이용 교통수단	146
<표 III-39> 이용 숙박시설	147
<표 III-40> 제주여행 시 어려움 및 불편사항	148
<표 III-41> 제주 무장애 여행 경험 가치에 대한 느낌	149
<표 III-42> 교통수단 만족도	151
<표 III-43> 편의시설 만족도	152
<표 III-44> 안내(표지판), 해설 만족도	153
<표 III-45> 체험 프로그램 만족도	154
<표 III-46> 종사원 서비스 만족도	155
<표 III-47> 전반적 서비스 만족도	156
<표 III-48> 재방문 의도	157
<표 III-49> 추천 의도	158

<표 III-50> 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인	159
<표 III-51> 무장애관광 정보접근성 개선을 위한 실행과제에 대한 의견 ...	164
<표 III-52> 무장애관광 정보접근성 개선을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>	165
<표 III-53> 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위한 실행과제에 대한 의견 ·	166
<표 III-54> 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>	167
<표 III-55> 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위한 실행과제에 대한 의견	167
<표 III-56> 무장애관광 상품개발 맞춤형 콘텐츠 개발을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>	168
<표 III-57> 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위한 실행과제에 대한 의견	168
<표 III-58> 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>	169
<표 III-59> 무장애관광 전문인력 양성을 위한 실행과제에 대한 의견	169
<표 III-60> 무장애관광 전문인력 양성을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>	170
<표 III-61> 비전 및 목표, 방향설정에 대한 의견	171
<표 III-62> 비전 및 목표, 방향설정에 대한 의견<표 계속>	172
<표 III-63> 제주특별자치도 무장애관광 활성화 정책과제 우선순위 계층도	174
<표 III-64> 제주 무장애관광활성화를 위한 핵심사업간 상대적 중요도 분석결과	175
<표 III-65> 시설 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	176
<표 III-66> 정보 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	177
<표 III-67> 이동성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	178
<표 III-68> 콘텐츠 개발을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	179
<표 III-69> 인력양성을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	179
<표 III-70> 사업체 확대 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과 ...	180
<표 III-71> 제주특별자치도 무장애관광 활성화 세부 추진과제 우선순위 및 최종 중요도	181
<표 IV-1> 장애인복지법 제28조 개정 내용	186
<표 V-1> 무장애 관광시설 접근성 개선 세부사업	194
<표 V-2> 기 추진된 관광지 시설정비 지원사업	195
<표 V-3> 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 사업 내용	196
<표 V-4> 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 세부 사업 목표	196
<표 V-5> 세부사업 운영 주체	196
<표 V-6> 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 세부 사업 예산	197
<표 V-7> 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 사업 내용	198
<표 V-8> 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 세부 사업 목표	198

<표 V-9> 세부사업 운영 주체	198
<표 V-10> 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 세부 사업 예산	199
<표 V-11> 휠체어 무료대여 서비스 실적	200
<표 V-12> 무장애관광 편의장비 대여 세부 사업 목표	200
<표 V-13> 세부사업 운영 주체	201
<표 V-14> 무장애관광 편의장비 대여 세부 사업 예산	201
<표 V-15> 무장애 관광 정보접근성 개선사업	202
<표 V-16> 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계 강화사업	204
<표 V-17> 세부사업 운영 주체	205
<표 V-18> 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계 강화사업 세부 사업 예산	205
<표 V-19> 청각장애인을 위한 수어해설 영상제작 내용	207
<표 V-20> 세부사업 운영 주체	207
<표 V-21> 세부 사업 예산	207
<표 V-22> 시각장애인을 위한 서비스 지원 사업내용	209
<표 V-23> 세부사업 운영 주체	209
<표 V-24> 세부 사업 예산	210
<표 V-25> 관광약자 빅데이터 수집 및 분석 사업 내용	211
<표 V-26> 세부사업 운영 주체	212
<표 V-27> 세부 사업 예산	212
<표 V-28> 무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화 사업 내용	214
<표 V-29> 세부사업 운영 주체	215
<표 V-30> 세부 사업 예산	215
<표 V-31> 무장애 관광 이동성 개선 세부사업	216
<표 V-32> 관광약자 교통시설 확충 및 강화 사업 예시	217
<표 V-33> 관광약자 교통시설 확충 및 강화 사업 목표치 제시	217
<표 V-34> 관광약자 교통시설 확충 및 강화 세부 사업 예산	218
<표 V-35> 세부사업 운영 주체	218
<표 V-36> 관광약자 전용 리프트차량 서비스 사업 목표치 제시	220
<표 V-37> 관광약자 전용 리프트차량 운영 활성화 세부 사업 예산	220
<표 V-38> 세부사업 운영 주체	220
<표 V-39> 길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보 사업 목표치 제시	222

<표 V-40> 길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보 세부 사업 예산	222
<표 V-41> 세부사업 운영 주체	223
<표 V-42> 무장애 관광시장 확대 방안 세부 사업 내용	225
<표 V-43> 무장애관광 팸투어 및 후기공모 세부 사업 목표	226
<표 V-44> 세부사업 운영 주체	226
<표 V-45> 무장애관광 팸투어 및 후기공모 세부 사업 예산	227
<표 V-46> 신규 무장애 관광상품 개발 세부 사업 목표	228
<표 V-47> 세부사업 운영 주체	229
<표 V-48> 신규 무장애 관광상품 개발 세부 사업 예산	229
<표 V-49> 제주형 무장애 관광 홍보 세부 사업 목표	230
<표 V-50> 세부사업 운영 주체	231
<표 V-51> 제주형 무장애 관광 홍보 세부 사업 예산	231
<표 V-52> 무장애 관광 인력양성 세부 사업 내용	232
<표 V-53> 무장애 관광 코디네이터 교육과정 예시(한국관광협회중앙회) ·	234
<표 V-54> 세부사업 운영 주체	235
<표 V-55> 세부 사업 예산	235
<표 V-56> 세부사업 운영 주체	236
<표 V-57> 세부 사업 예산	237
<표 V-58> 세부사업 운영 주체	240
<표 V-59> 세부 사업 예산	240
<표 V-60> 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원 세부 사업 내용	241
<표 V-61> 기존 모니터링 보고서의 체크리스트	242
<표 V-62> 기존 모니터링 보고서의 체크리스트<표 계속>	243
<표 V-63> 관광환경 접근성 모니터링 세부 사업 목표	244
<표 V-64> 세부사업 운영 주체	244
<표 V-65> 관광환경 접근성 모니터링 세부 사업 예산	244
<표 V-66> 무장애 관광약자 인식조사 세부 사업 예산	245
<표 V-67> 세부 사업 운영 주체	246
<표 V-68> 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원 세부 사업 내용	247
<표 V-69> 우수관광사업체 평가항목 무장애 관광 확대 반영 세부 사업 예산	248
<표 V-70> 세부 사업 운영 주체	249

<표 V-71> 무장애 관광사업체 홍보 지원 사업 목표	250
<표 V-72> 무장애 관광사업체 홍보 지원사업 세부 사업 예산	250
<표 V-73> 세부 사업 운영 주체	250
<표 V-74> 무장애 관광객 대상 바우처 제도 사업 목표	252
<표 V-75> 무장애 관광객 바우처 지원사업 세부 사업 예산	252
<표 V-76> 세부 사업 운영 주체	253
<표 V-77> 조례 개정 검토사항	255
<표 V-78> 경상북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 일부	256
<표 V-79> 연차별 투자계획	257
<표 V-80> 접근가능한 관광환경 조성 부문 투자계획	258
<표 V-81> 무장애 관광시장 확대 부문 투자계획	259
<표 V-82> 무장애 관광 제도적 지원 부문 투자계획	260

그림 목 차

[그림 I-2] 연구체계도	3
[그림 II-3] 서울다누림관광센터 추진목표 및 전략	28
[그림 II-4] 서울다누림관광센터 추진전략별 추진과제	29
[그림 II-5] 서울시 유니버설 관광시설 인증제	31
[그림 II-6] 관광약자 편의시설 현황 조사 내용	35
[그림 II-7] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획 비전 및 추진방향·36	
[그림 II-8] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획의 협력체계37	
[그림 II-9] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획의 민간 추진체계 ... 37	
[그림 II-10] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획 비전 및 정책목표 38	
[그림 II-11] 시설물 접근·편의시설 장애 해소를 위한 정책	39
[그림 II-12] 교통·이동 장애 해소를 위한 정책	39
[그림 II-13] 의사소통·정보의 장애 해소를 위한 정책	40
[그림 II-14] 차별인식 장애 해소를 위한 정책	40
[그림 II-15] 무장애 환경개선을 위한 제도적 정책	40
[그림 II-16] 대구 중구 열린관광지 주요 코스	42
[그림 II-17] 무장애 대구관광 실적	44
[그림 II-18] 장애인해설사 양성사업	44
[그림 II-19] 대구 장애인 편의 증진 사업	45
[그림 II-20] 대구시 무장애관광도시 조성 비전 및 목표	46
[그림 II-21] 정책목표 및 핵심가치	49
[그림 II-22] 전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 정책방향 및 추진과제 50	
[그림 II-23] 제2기 진주시 무장애도시 계획의 핵심 비전	53
[그림 II-24] 진주시 2기 무장애도시 기본계획 분야별 중장기 세부계획	54
[그림 II-25] 관광지 일괄분석 종합	64
[그림 II-26] 관광지 유형별 분석 결과	66
[그림 II-27] 교통약자 이동편의조사 종합만족도	73
[그림 II-28] 종합 만족도(2018년, 2020년 비교)	74
[그림 III-1] 관광약자(장애인)의 무장애 관광에 대한 인지 여부	113

[그림 III-2] 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부	114
[그림 III-3] 관광약자접근성안내센터 인지 여부	114
[그림 III-4] 관광약자 전문여행사 인지 여부	115
[그림 III-5] 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부	116
[그림 III-6] 무장애 관광 필요성 인식	116
[그림 III-7] 무장애 관광형태	117
[그림 III-8] 비용부담 주체	118
[그림 III-9] 여행정보 채널	119
[그림 III-10] 이용 교통수단	120
[그림 III-11] 이용 숙박시설	121
[그림 III-12] 숙박시설 선택 시 고려요인	122
[그림 III-13] 제주여행 시 어려움 및 불편사항	123
[그림 III-14] 시간 대비 제주 무장애 여행 경험 가치	125
[그림 III-15] 노력 대비 제주 무장애 여행 경험 가치	125
[그림 III-16] 비용 대비 제주 무장애 여행 경험 가치	125
[그림 III-17] 교통수단 만족도	126
[그림 III-18] 편의시설 만족도	127
[그림 III-19] 안내(표지판), 해설 만족도	128
[그림 III-20] 체험프로그램 만족도	129
[그림 III-21] 종사원 서비스 만족도	130
[그림 III-22] 전반적 서비스 만족도	131
[그림 III-23] 재방문 의도	132
[그림 III-24] 추천 의도	133
[그림 III-25] 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인	134
[그림 III-26] 무장애 관광에 대한 인지 여부	138
[그림 III-27] 전국 최초 관광약자 조례 제정 인지 여부	139
[그림 III-28] 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대한 인지 여부	139
[그림 III-29] 관광약자 전문여행사 인지 여부	140
[그림 III-30] 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부	141
[그림 III-31] 무장애 관광 필요성	141
[그림 III-32] 관광형태	143

[그림 III-33] 여행정보 채널	144
[그림 III-34] 사전 예약서비스 이용 여부	144
[그림 III-35] 이용한 사전 예약서비스 종류	145
[그림 III-36] 이용 교통수단	146
[그림 III-37] 이용 숙박시설	147
[그림 III-38] 제주여행시 어려움 및 불편사항	148
[그림 III-39] 시간 대비 가치에 대한 느낌	150
[그림 III-40] 노력 대비 가치에 대한 느낌	150
[그림 III-41] 비용 대비 가치에 대한 느낌	150
[그림 III-42] 교통수단 만족도	151
[그림 III-43] 편의시설 만족도	152
[그림 III-44] 안내(표지판), 해설 만족도	153
[그림 III-45] 체험 프로그램 만족도	154
[그림 III-46] 종사원 서비스 만족도	155
[그림 III-47] 전반적 서비스 만족도	156
[그림 III-48] 재방문 의도	157
[그림 III-49] 추천 의도	158
[그림 III-50] 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인	159
[그림 III-51] 전문가조사 결과	170
[그림 III-52] 제주 무장애관광 활성화를 위한 핵심사업간 상대적 중요도 분석결과 ·	175
[그림 III-53] 시설 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	176
[그림 III-54] 정보 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	177
[그림 III-55] 이동성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	178
[그림 III-56] 콘텐츠 개발을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과	179
[그림 III-57] 인력양성을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과 ···	180
[그림 III-58] 사업체 확대 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과 ··	180
[그림 III-59] 무장애관광 활성화 세부 추진과제 우선순위 및 최종 중요도	182
[그림 IV-1] 비전 및 목표	187
[그림 IV-2] 접근가능한 관광환경 조성 추진전략	188
[그림 IV-3] 무장애 관광시장 확대 추진전략	189
[그림 IV-4] 무장애 관광 제도적 지원 추진전략	190

[그림 V-1] 이지제주 APP 사례	203
[그림 V-2] 수어해설 영상제작 사례	206
[그림 V-3] 시각장애인을 위한 음성안내/점자 안내지도 사례	208
[그림 V-4] 장애인관광객 행정도별 관광객수	211
[그림 V-5] 관광약자를 위한 길안내 서비스 사례	213
[그림 V-6] 관광약자 전용리프트 차량 사례	219
[그림 V-7] 일본 다이토구 관광안내도	221
[그림 V-8] 맞춤형 관광코스 개발·운영	224
[그림 V-9] 무장애 관광 팸투어 및 후기 공모	226
[그림 V-10] 무장애 관광상품 개발 사례	228
[그림 V-11] VisitEngland의 관광숙박업 인식 개선 홍보물	230
[그림 V-12] 무장애 관광 전문인력 양성 사례	233
[그림 V-13] 경기도 무장애 관광 인적서비스 개선 교육 사례	238
[그림 V-14] 무장애 관광 인적서비스 개선 교육 사업 내용	239
[그림 V-15] 국내 관광약자 대상 바우처제도 사례	251

PART 01

서론

- ① 계획 배경 및 목적
- ② 계획 범위 및 방법

제1장 서론

1. 계획 배경 및 목적

- 관광약자의 무장애 관광에 대한 수요 증가
 - 전 세계 관광시장의 30% 정도를 차지하는 무장애 관광 시장은 정책 대상인 관광약자(장애인, 노인, 영유아 동반, 임산부)의 관광에 대한 수요는 지속적으로 증가하고 있으나 제한적인 상황임
 - UNWTO, EU, 일본, 독일 등 국제적으로도 무장애 관광에 대한 중요성을 인식하여 무장애 관광에 대한 인프라와 다양한 정책을 추진하고 있음
 - 관광약자를 위한 접근 가능한 관광환경 조성은 관광의 경쟁력 강화 측면에서도 중요하게 논의되고 있음
- 중앙정부 및 지방자치단체에서도 무장애 관광에 대한 사업 추진
 - 중앙정부는 국정과제로 관광복지 확대를 위해 열린 관광지를 지정하고 관리하고 있으며, 관련법상 관광약자를 위한 관광복지 증진을 의무화하면서 서울, 경기, 수원, 대구, 전북, 부산, 대구 등에서도 다양한 무장애 관광과 관련된 정책을 추진하고 있는 상황임
 - 제주특별자치도는 2013년 ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’를 제정하고 2017년 ‘장애물 없는 관광환경 조성 계획’을 수립하여 2017년부터 2021년까지 5개년 동안 관광취약계층의 관광향유권 확대와 고령사회에 대비한 정책들을 추진하고 있음
- 제주지역 실정에 맞는 관광환경 조성계획 수립
 - 현황 분석 및 다양한 분야의 의견수렴과 국내외 사례를 통해서 지역에 적용 가능한 사항들을 접목함으로써 효율적인 정책 추진의 방향을 제시하고 지역의 무장애 관광환경 개선에 이바지 하고자 함
 - 지역여건 및 특성을 반영한 계획 수립을 통해서 종합적이고 지속가능한 정책 방향을 제시함에 따라 향후 5개년(2022년~2026년)동안 관광약자를 위한 포괄적이고 통합적인 접근가능한 환경 조성의 가이드라인을 제공함

2. 계획 범위 및 방법

(1) 연구 범위

□ 시간적 범위

- 기준년도 : 2021년
- 계획기간 : 2022년 ~ 2026년(5년)

□ 내용적 범위

- 무장애관광 연구사례 파악 및 실태조사
 - 무장애관광 관련 국내외 학술조사, 연구자료 등 조사 및 그에 따른 주요 결과·성과 분석
 - 국내외 무장애관광 관련 조례, 정책, 제도, 추진사업 등 조사 및 모범사례 발굴
 - 관광약자를 위한 도내외 관광환경 분석
 - 장애 유형별, 노인, 임산부, 영유아동반 등 관광약자 유형별 복지관광 수요 조사·분석 및 관광약자에 대한 인식조사
- 5개년(2022~2026) 기본계획 수립
 - 「제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례 제3조제2항」 각호의 사항에 따른 방안 수립

<조례 제3조제2항>

1. 접근가능한 관광환경 조성의 기본 방향 및 목표
2. 대상시설의 확충 및 연차별 확대방안
3. 접근가능한 관광상품 등의 개발·보급·육성 방안
4. 접근가능한 관광환경 조성 전문인력 양성 및 교육사업
5. 접근가능한 관광환경 조성 모니터링 및 평가
6. 접근가능한 관광환경 조성 및 활성화를 위한 홍보활동
7. 관광약자의 정보접근성 향상 방안
8. 접근가능한 관광환경 조성에 필요한 재원확보 및 효율적 운용방안
9. 접근가능한 관광사업의 육성 및 지원 방안
10. 그 밖에 접근가능한 관광환경 조성 및 복지관광 활성화에 필요한 사항

- 시범사업 제안 : 사업의 목적, 내용, 추진방안, 추진체계, 소요예산 등 제시

(2) 연구 방법

□ 관련 문헌 및 사례 조사

- 국내 관련 법규, 제도에 대한 조사와 정책동향 및 사례조사를 실시하여 제주지역 여건과 비교, 분석 진행
- 이를 통해 제주지역 무장애 관광 정책 대상 및 범위를 설정하고 시사점을 도출하여 계획에 반영

□ 전문가 의견 수렴

- 전문가 자문을 통해 무장애 관광환경 조성 기본방향 검토
- 무장애 관광 정책을 계획하였거나 추진 중인 도내 연구자, 관계자 자문을 통해서 무장애 관광환경 조성을 위한 정책 방향 수립

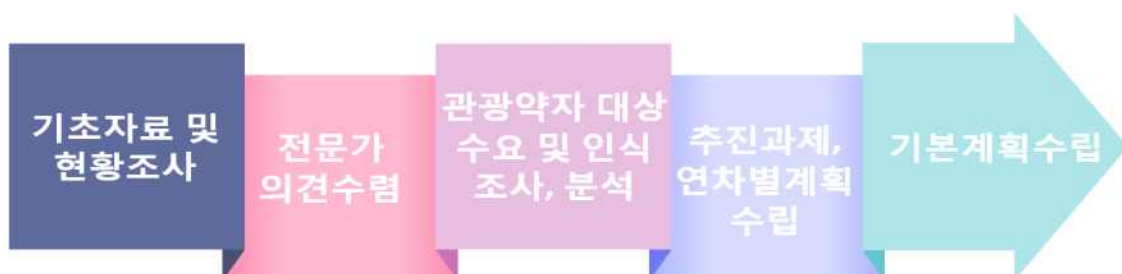
□ 관광약자 대상 설문조사 진행

- 제주지역을 방문한 관광약자(장애인, 노인, 영유아 동반, 임산부)를 대상으로 무장애 관광 인식, 무장애 관광형태, 만족도, 무장애 관광 활성화 방안 등 의견 설문조사 진행
- 조사에서 수집된 자료를 분석하여 정책 방향에 반영

(3) 연구체계

- ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획’은 기초자료 및 현황조사와 국내외 사례를 통해 시사점을 도출하고 무장애 관광 관련 전문가 및 관계자의 의견수렴과 관광약자의 수요 및 인식 조사 결과를 토대로 비전 및 목표를 설정하고 제주지역에 적용 가능한 추진전략과 추진과제를 발굴하여 기본계획을 수립함

[그림 1-2] 연구체계도



PART
02

접근가능한 관광환경 현황분석

- ① 제주관광 현황분석
- ② 무장애 관광 연구사례 및 실태조사
- ③ 관광약자 도내외 관광환경 분석
- ④ 시사점

제2장 접근가능한 관광환경 현황분석

제1절 제주관광 현황 분석

1. 자연생태자원¹⁾

(1) 세계자연유산

- 제주특별자치도는 2002년 생물권보전지역 지정, 2007년 세계자연유산 등재, 2010년 세계지질 공원 인증 등 UNESCO 3관왕을 달성함
- 한라산국립공원
 - 한라산국립공원에서 91,654km² 면적이 천연보호구역으로 지정됨

<표 II -2> 한라산 국립공원구역 현황

구분		면적	비율(%)
지정면적	제주시	91.609km ²	59.7
	서귀포시	61.723km ²	40.3
용도지구별	공원자연보존지구	89.060km ²	58.1
	공원자연환경지구	64.272km ²	41.9
총면적		153.332km ²	100
천연보호구역: 천연기념물 제182호(1966.10.12)		91.654km ²	-
공원이용시설	관리사무소	5동/5개소	
	탐방안내소	3동/3개 지구	
	대피소	7동/5개 지구	
	화장실	45동/5개 지구	
	주차장	6개소	
	탐방로	7개 탐방로	
	야영장	1개소	
백록담	위치	동경 126°32'31", 북위 33°21'31"	
	소재지	제주특별자치도 서귀포시 토평동 산 15번지	
	분화구면적	210,230m ²	
	담수면적	11,460m ²	

자료 : 한라산국립공원(<http://www.jeju.go.kr/hallasan/>)

1) 제3차 제주특별자치도 관광진흥계획 토대로 작성

- 성산일출봉
 - 높이 180m의 성산일출봉은 약 5천 년 전 수성화산 활동으로 형성된 응회구로서, 성산일출봉의 해 뜨는 장면은 영주십경 중 첫 번째이며, 매년 12월 31일에는 성산일출 축제가 개최됨
- 거문오름 용암동굴계
 - 거문오름 용암동굴계란 거문오름에서 수차례 분출한 용암이 13km 떨어진 해안 까지 흘러가는 동안 만들어낸 용암동굴 무리로, 거문오름, 만장굴, 용천동굴, 당치물동굴과 상류동굴군인 웃산전굴, 북오름굴, 대림굴을 포함하여 구성되어 있음
 - 각 동굴은 각기 다른 용암동굴의 특징을 가지고 있어서 제주가 세계자연유산으로 지정되는데 결정적 역할을 하였으며, 특히 거문오름은 ‘곶자왓’이라는 생태계의 보고를 품어 생태학적으로 가치가 높음

(2) 세계지질공원

- 지질학적으로 뛰어난 가치를 지닌 자연유산 지역을 보호하면서 이를 토대로 관광을 활성화하여 주민소득을 높이는 것을 목적으로 만들어진 유네스코 프로그램임. 제주도는 2010년 10월 유네스코 세계지질공원으로 인증 받음
- 대표적 명소는 한라산, 성산일출봉, 우도, 산방산, 용머리해안, 서귀포 패류화석층, 수월봉, 비양도, 천지연폭포, 주상절리대, 만장굴, 선홍곶자왓, 교래 삼다수 마을을 포함함

〈표 II -3〉 제주도 세계지질공원 기본현황

구분	내용
명칭	제주도 세계지질공원
인증 신청	2009. 11. 24(제주특별자치도)
인증일	2010. 10. 1(인증결정일 2010. 10. 4)
대상지역	제주도 전체, 대표명소: 13개소

자료 : 한라산국립공원(<http://www.jeju.go.kr/hallasan/>)

(3) 생물권보전지역

- 생물권보전지역은 유네스코 ‘인간과 생물권 계획(MAB, man and the biosphere programme)’²⁾에 따라 생물다양성 보전과 자연자원의 지속 가능한 이용을 결합시킨 육지 및 연안(해양생태계) 지역임
- 제주도 생물권보전지역은 섬 중앙에 위치한 한라산국립공원과 천연보호구역으로 지정된 2개의 하천(영천과 효돈천), 3개의 부속섬(문섬, 섯섬, 범섬)으로 이루어져 있음

〈표 II -4〉 제주도 세계지질공원 기본현황

구분	세부 지역
명칭	제주도 생물권보전지역
지정 신청	2002. 5. 30(환경부, MAB한국위원회, 제주특별자치도)
지정일	2002. 12. 16
지정지역	총 830.94km ²
핵심지역(151.58km ²)	육상 : 한라산국립공원, 영천·효돈천 천연보호구역
	해상 : 섯섬, 문섬·범섬 천연보호구역
완충지역(146.01km ²)	육상 : 한라산국립공원 인접 국유림 및 국립공원 북측 일부
	해양 : 서귀포 해양도립공원 일부지역
전이지역(533.35km ²)	중산간 지역(해발 고도 200~600m, 도시계획구역 제외) 효돈천·영천 양측 500m 지역 서귀포 해양도립공원(완충지역 제외) 및 효돈천 하구 앞 해상

자료 : 세계자연유산 제주(<http://www.jeju.go.kr/jejuwnh>)

2) 인간과 생물권 계획(MAB; Man and the Biosphere program)이란 1971년 인간과 자연환경과의 상호작용에 대한 이해를 넓히고자 국가 간 연구 프로그램임

2. 인문자원

(1) 문화재 현황

○ 제주도 문화재

- 제주도는 섬이라는 독특한 지리적 환경과 옛 탐라국의 역사가 깃든 특이한 민속 문화로 다른 곳에서는 볼 수 없는 고유한 문화가 산재함

〈표 II -5〉 제주도 문화재

(단위 : 건)

구분	계	보물	사적	천연 기념물	명승	국가 민속문화재	국가 무형문화재	등록 문화재	합계	
국가지정 문화재	110	7	7	49	9	9	5	24	387	
도지정 문화재	277	시도유형 문화재		시도무형 문화재		시도 기념물		시도민속 문화재		문화재 자료
		36		21		128		82		10

자료 : 국가문화유산포탈(<https://www.heritage.go.kr/>)

- 이밖에 중요민속자료 8건, 문화재 주변 행위기준 105건이 등록되어 있음

〈표 II -6〉 국가지정 보물 문화재

명칭	번호
제주 관덕정	보물 제322호
제주 불탑사 오층석탑	보물 제1187호
안중근의사유묵-천여불수반수기앙이	보물 제569-24
김정희 종가 유물 일괄	보물 제547-2호
제주향교 대성전	보물 제1902호
이익태 지영록	보물 제2002호
최익현 초상	보물 제1510호
동여비고	보물 제1596호

자료 : 국가문화유산포탈(<https://www.heritage.go.kr/>)

(2) 민속, 문화 자원³⁾

□ 의복문화

〈표 II -7〉 제주도의 의복문화

구분	정당모자 : 땡땡이 줄기로 만든 모자	물옷 : 제주 해녀들이 입던 옷
특징	야산에서 자생하는 땡땡이 줄기로 만든 모자로서 주로 목자나 농부들이 사용함	1970년대 초기 제주해녀들이 입던 해녀옷임. 상의를 물적삼, 하의를 소중이, 머리에 쓴 물수건을 포함함
구분	우장 : 비를 가리는 비옷	봇태창옷(소중이) : 영아에게 1개월 동안 입히는 옷
특징	비를 가리는 비옷의 하나로, 띠를 곱게 손질하고 띠로 가늘게 새끼를 꼬아 지정된 틀에 맞게 제작함	영아에게 약1개월 동안 입히는 옷으로서 훌겁이며 삼배를 이용함. 이 옷은 첫아이가 입고 나면 동생이 입기도 하고 동네에서 빌려 입기도 함
구분	대패랭이 : 대나무를 세공하여 만든 모자	갈옷 : 풋감 즙으로 염색한 옷
특징	제주에서 생산되는 대나무를 세공하여 만든 모자로서 주로 하절에 이용하는데 통풍이 잘되도록 되었으며 무게가 가벼워서 남녀노소가 즐겨 이용함	풋감을 즙으로 만들어 옷에 염색을 한 것으로, 남녀노소가 가리지 않고 입는 활동적인 옷이며, 땀이 묻지 않는 것이 특징임

□ 음식문화

〈표 II -8〉 제주도의 음식문화

구분	갈치호박국	깻토름 / 깻메밀국수
특징	갈치호박국은 갈치를 토막토막 썰어 펄펄 끓는 물에 넣은 후 늙은 호박과 풋고추, 배추 등을 넣고 여기에 마늘을 약간 넣어 소금간을 하고 나서 먹는데, 고운 고춧가루를 뿌려 약간 매운듯하게 먹어야 제 맛을 느낄 수 있음	'깻토름'은 깻의 가슴살을 얇게 저며 샤브샤브식으로 먹는 요리이며, 깻메밀국수는 깻고기 육수에 제주산 메밀로 만든 국수를 넣어 끓인 후 갖은 양념을 친 것임
구분	자리회 / 자리물회	옥돔구이
특징	자리는 자리돔이라 불리는 바다 고기로, 물회, 강회, 자리젓, 소금구이 조림 등 다양하게 요리하고 있으며, 자리물회는 비린내가 없고 시원하며 여름철 제주사람들에게 인기가 높음	11월~3월중에 잡은 옥돔을 넓적하게 펴서 햇볕에 반쯤 말린 후 참기름을 발라 구워먹는데 영양가가 높고 단백질이 풍부하여 허약 체질이나 병후 회복기 환자들이 죽으로 끓여 많이 먹음
구분	몸국	성계국
특징	모자반과에 속하는 바닷말인 몸을 된장에 무쳐먹거나 신김치에 버무려 먹기도 하지만 돼지 접작뼈를 달인 국물에 파를 썰어 넣고 신김치를 넣어 끓인 요리임	성계국은 미역과 함께 참기름으로 살짝 볶은 후 오분자기를 넣고 국을 끓이면 성계알은 노란빛을 더하며 순두부처럼 엉키어 담백한 맛이 남

3) 제주특별자치도 홈페이지

□ 주거문화

〈표 II -9〉 제주도의 주거문화

구분	초가	올레
특징	돌과 진흙, 그리고 새로 지어진 제주 초가(草家)는 제주 특유의 건축양식으로 험한 자연조건을 이겨낸 제주 사람들의 지혜와 소박한 정서를 반영하고 있음. 한 울 안에 안거리와 밖거리 두 채의 집이 평등하게 배치된 ‘두거리집’은 제주 초가의 대표양식으로 꼽히는데 안거리는 부모세대가, 밖거리는 출가한 자녀가 거쳐하였음. 각 채에 부엌과 창고가 별도로 마련된 것은 부모와 출가한 자녀의 독립된 경제생활을 인정해 온 풍습에서 기인한 것임	‘올레’는 주택의 진입로를 말하는데, 특이한 것은 제주에서는 집터가 한길과 접해 길을 향해 바로 문을 틀 수 있어도, 굳이 올레 공간을 만들어 그 안쪽에 집을 지었음. 올레는 2m 내외의 폭과 9~15m 혹은 그 이상의 길이를 가졌는데, 긴 올레를 갖춘 집을 격이 있는 집으로 평했음. 그만큼 올레는 제주 민가 건축의 실용성과 심미성을 갖춘 필수 건축요소였음을 알 수 있음
구분	돛통시	물통(우물)
특징	제주의 ‘돛통시’는 변소와 돼지우리가 결합된 공간으로, 돼지는 인분(人糞)처리 뿐 아니라 거름생산의 주역이라 할 수 있음. 제주는 화산분출로 만들어진 섬이라 농토에 자갈함량이 많고, 흙의 함량은 한반도의 반에도 미치지 못해 메마르고 척박한 밭을 기름지게 하기 위한 다양한 방법으로 고안함	땅속으로 스며든 물이 솟아나는 해안가에 마을이 형성되었으며, 용천수가 나지 않는 산간지역에서는 물통을 만들어 빗물을 받아뒀다 음용수로 이용함. 고이는 곳에 만들어진 돌담 두른 ‘물통’ (우물)은 늘 깨끗하게 유지됐으며, 물통마다 쓰임새를 달리하는 등 물통에도 엄격한 질서가 있었음
구분	신구간	
특징	- 『신구간』은 大寒 後 5일에서 立春 前 3일간으로, 이 기간을 보통 일주일 정도가 됨. 신구간은 보통 新舊歲官이 交承하는 과도 기간을 뜻하는데, 이 기간에는 대체로 제반神格이 천상에 올라가서 지상에는 신령이 없는 것으로 관념되고 있는 것으로 추정됨. 따라서 이 기간에 이사를 하는 풍습이 있음	

□ 신앙문화

〈표 II -10〉 제주도의 신앙문화

구분	포제단	당
특징	마을의 안녕을 기원하는 마을제인 포제를 봉행하는 장소로 장방형으로 돌담을 두르고 그 안에 현무암으로 된 장방형의 반석 제단(상석)을 설치해 놓은 것, 반월형 병풍 모양으로 돌담을 쌓고 그 가운데 제단을 설치해 놓은 것, 혹은 두 가지 형이 복합된 것의 형태가 있음	제주의 당은 신목을 신체로 삼거나 당집을 지어 신앙생활을 하는 것임. 제주에서 가장 일반적인 당의 형태는 고목(古木)이나 궤, 커다란 바위 등을 신체로 삼아 성소(聖所)화 한 경우이며, 당집을 지어 그 안에 제단을 마련한 경우도 있음
구분	방사탑	돌하르방
특징	마을에 불길한 징조가 비친다거나 어느 한 지형이 비교적 虛(허)하다면 그러한 허한 방위를 막아야 마을이 평안하게 된다는 속신에서 쌓아 올린 탑	제주의 현무암으로 만들어진 돌하르방은 제주의 상징물로서 ‘돌하르방’이라는 명칭은 1971년 제주도문화재위원회에서 문화재명칭으로 채택됨. 돌하르방은 마을의 수호신으로서 마을의 풍요를 기원하는 신앙의 대상물임

3. 관광지 현황

(1) 공영관광지 현황⁴⁾

- 2020년 12월 기준, 제주특별자치도 공영관광지는 총 38개소임
 - 지역별로 살펴보면 제주시 19개소, 서귀포시 19개소가 분포되어 있음
- 방문객수 현황을 살펴보면 2018년 13,516,470명, 2019년 13,893,845명, 2020년 6,903,564명으로 집계됨
 - 2018년 방문객 중 내국인 관광객은 12,680,420명, 외국인 관광객은 836,050명으로 집계됨
 - 2019년 방문객 중 내국인 관광객은 12,866,681명, 외국인 관광객은 1,027,164명으로 집계됨
 - 2020년 방문객 중 내국인 관광객은 6,801,301명, 외국인 관광객은 102,263명으로 집계됨

4) 제주특별자치도 관광정책과 현황자료(2018년~2020년)

<표 II -11> 제주특별자치도 공영관광지 현황

명칭	방문객 수(명)			지역
	2018	2019	2020	
국제평화센터	88,090	54,169	5,216	서귀포시
김만덕기념관	106,565	116,694	15,361	제주시
제주도립미술관	106,706	126,793	27,617	제주시
현대미술관	67,588	88,661	31,279	제주시
김창열미술관	27,246	32,975	22,041	제주시
민속자연사박물관	435,550	390,843	60,228	제주시
만장굴	757,472	647,533	310,848	제주시
비자림	867,511	802,158	607,997	제주시
성산일출봉	1,822,660	1,707,913	560,050	서귀포시
세계자연유산센터	172,258	170,694	73,743	제주시
제주돌문화공원	205,487	224,670	66,901	제주시
교래자연휴양림	142,858	152,082	79,253	제주시
제주해녀박물관	187,250	161,450	35,558	제주시
항일기념관	149,107	153,557	52,404	제주시
제주별빛누리공원	86,092	39,645	7,740	제주시
절물자연휴양림	187,845	729,749	580,678	제주시
노루생태관찰원	12,506	54,579	39,091	제주시
제주목 관아	206,308	209,645	55,768	제주시
삼양동선사유적지	49,146	47,930	16,126	제주시
항몽유적지	114,795	119,456	85,015	제주시
우도해양도립공원	1,607,310	1,603,689	1,093,562	제주시
마라해양도립공원	503,088	876,853	156,247	서귀포시
서귀포해양도립공원	159,140	206,415	22,826	서귀포시
성산일출해양도립공원	36,220	19,694	2,855	서귀포시
서귀포자연휴양림	133,859	129,316	162,642	서귀포시
붉은오름자연휴양림	94,023	99,302	164,287	서귀포시
치유의숲	73,539	70,903	77,970	서귀포시
이중섭미술관	265,036	208,837	46,567	서귀포시
기당미술관	22,044	26,342	7,230	서귀포시
제주추사관	114,695	86,329	22,314	서귀포시
서북전시관	39,853	37,222	9,719	서귀포시
천제연폭포	563,900	549,464	273,679	서귀포시
천지연폭포	1,394,942	1,323,527	715,436	서귀포시
정방폭포	794,115	778,717	459,194	서귀포시
주상절리대	1,305,142	1,209,852	536,986	서귀포시
산방산(용머리해안)	462,812	493,047	379,224	서귀포시
서귀포감굴박물관	137,214	126,577	33,713	서귀포시
서귀포천문과학문화관	16,498	16,563	6,199	서귀포시
계	13,516,470	13,893,845	6,903,564	-

(2) 사설관광지 현황⁵⁾

- 제주특별자치도의 사설관광지는 2018년 기준 총 125개소임
- 이 중 제주시 55개소, 서귀포시 70개소가 분포하고 있음

〈표 II -12〉 제주시 사설관광지 현황

구분	명칭	주소
제주시 (55)	김녕미로공원	구좌읍 만장굴길 122
	그리스신화박물관	한림읍 광산로 942
	난타	선돌목동길 56-26(오등동)
	다희연	조천읍 선교로 117
	더마파크	한림읍 월림7길 155
	도깨비공원	조천읍 번영로 1488
	돌거북이수석박물관	한경면 명이2길 66
	로케디오월드	애월읍 화전길 3
	매직아일랜드	조천읍 남조로 2064
	메이즈랜드	구좌읍 비자림로 2134-47
	명도암관광광목장	명림로 226-42(봉개동)
	무병장수테마파크	애월읍 어음13길 196
	미라클아트뮤지엄	한경면 녹차분재로 639-7
	방림원	한경면 용금로 864
	돌하르방공원	조천읍 북촌서1길 70
	산굼부리	조천읍 비자림로 768
	삼성혈	삼성로 22(이도일동)
	생각하는정원	한경면 녹차분재로 675
	선녀와나무꾼테마공원	조천읍 선흘리 1997
	세프라인월드	구좌읍 비자림로 1181
	수목원테마파크	제주시 은수길 69(연동)
	아라리오뮤지엄	제주시 탐동로 14(삼도이동)
	에코랜드테마파크	조천읍 번영로 1278-169
	유리의성	한경면 녹차분재로 462

5) 제주특별자치도 제3차 제주관광진흥계획

<표 II -13> 제주시 사설관광지 현황<표 계속>

구분	명칭	주소
제주시 (55)	제주러브랜드	1100로 2894-72(연동)
	제주미니미니랜드	조천읍 비자림로 606
	제주민속박물관	제주시 일주동로 293-1(삼양동)
	제주요	애월읍 평화로 2847
	제주티파크	신광로 16(연동)
	초콜릿체험장	오남로 247-5(오라이동)
	캐릭월드제주	조천읍 선교로 264
	퀸즈하우스	애월읍 평화로 2157
	편테마파크	조천읍 선교로 266-4
	프시케월드	애월읍 평화로 2157
	한림공원(협재·쌍용굴)	한림읍 한림로 300
	전쟁역사박물관	한경면 청수서5길 63
	제주경마공원	애월읍 평화로 2144
	제주공룡랜드	애월읍 광령평화2길 1
	제주돌마을공원	한림읍 금능남로 421
	넥스컴퓨터박물관	1100로 3198-8(노형동)
	우도등대박물관	우도면 연평리
	제주레일바이크	구좌읍 용눈이오름로 641
	탐라신화공원	조천읍 선교로 474
	테지움	애월읍 평화로 2159
	환상숲	한경면 녹차분재로 594-1
	빅볼랜드	제주시 애월읍 녹고메길 152-1
	솔트리감성수목원	제주시 구좌읍 번영로 2063
	아시아미술관	제주시 1100로 3047
	왓썸인제주	제주시 애월읍 산록서로 18
	테마파크에코피아	제주시 애월읍 평화로 2157
	페인터즈히어로	제주시 한라대학교 38
	한울랜드(화석·연박물관)	동백로 458(구좌읍 덕천리)
	비체올린	판조로 253-6(한경면 판포리)
	엘리펀시아	1100로 3124, 1층(노형동)
	제주장미불빛축제	평화로 2346(유수암리 1083)

<표 II -14> 서귀포시 사설관광지 현황

구분	명칭	주소
서귀포시 (70)	건강과성박물관	안덕면 일주서로 1611
	김영갑갤러리	성산읍 삼달로 137
	노리매(매화테마공원)	대정읍 중산간서로 2260-15
	다빈치뮤지엄	안덕면 산록남로 776
	닥종이인형박물관	이어도로 914(법환동)
	대유랜드	상예로 381(상예동)
	마린파크	안덕면 화순중앙로 132
	뮤지엄몸	일주서로 532(대포동)
	믿거나말거나박물관	중문관광로 110번길 32(색달동)
	박물관은살아있다	중문관광로 42(색달동)
	백록담흰사슴테마파크	안덕면 화순서동로 347
	본태뮤지엄	안덕면 산록남로 762번길 69
	비엘바이크파크	표선면 세성로 474
	석부작박물관	일주동로 8941(호근동)
	성산포조가비박물관	성산읍 시흥하동로 112
	설문대 할망테마공원	성산읍 신평리 1292(신주소미부여)
	세계성문화박물관	이어도로 914(법환동)
	세계자동차박물관	안덕면 중산간서로 1610
	세계조가비박물관	태평로 284(서흥동)
	SOS박물관	월드컵로 31(법환동)
	동화속미로공원	법환상로2번길 97-17(법환동)
	플레이케이팝제주	중문관광로 110번길 15(색달동)
	소인국테마파크	안덕면 중산간서로 1878
	신영영화박물관	남원읍 태위로 536
	아프리카박물관	이어도로 49(대포동)
	아쿠아플라넷	성산읍 섭지코지로 95
	오설록녹차박물관	안덕면 신화역사로 15
	울인하우스	성산읍 섭지코지로 261
	워터월드	이어도로 914(법환동)
	이상한나라의앨리스	안덕면 중산간서로 1881
	일출랜드	성산읍 중산간동로 4150-30

<표 II -15> 서귀포시 사설관광지 현황<표 계속1>

구분	명칭	주소
서귀포시 (70)	자연사랑갤러리	표선면 가시리 613번길 46
	점보빌리지	안덕면 평화로 319번길 31-11
	정석항공관	표선면 녹산로 554
	제주다원	산록남로 1258(색달동)
	제주도에촌	대정읍 암반수마농로 433
	제주민속촌	표선면 민속해안로 631-34
	제주서커스월드	안덕면 동광로 214
	제주여미지식물원	중문관광로 93(색달동)
	제주옹기박물관	대정읍 중산간서로 2345
	제주유리박물관	중산간서로 1403(상예동)
	제주조각공원	안덕면 일주서로 1836
	제주조랑말타운	표선면 번영로 2564-21
	제주허브동산	표선면 돈오름로 170
	제주화석박물관	표선면 하천로 11
	조안베어박물관	대포로 113(대포동)
	초콜릿박물관	대정읍 일주서로 3000번길 144
	카멜리아힐	안덕면 병악로 166
	테디베어뮤지엄	중문관광로 110번길 31(색달동)
	다이나믹메이즈	표선면 번영로 2644
	토이파크	안덕면 동광로 267-7
	퍼시픽랜드	중문관광로 154-17(색달동)
	한국야구명예전당	중산간서로 97-1(강정동)
	황금룽골든힐허브팜	대정읍 칠전로 434
	휴애리(생활공원)	남원읍 신례동로 256
	동춘서커스 제주	중문관광로 227-24
	오백년이야기	성산읍 난고로 336-20
	제주휴먼박물관	성산읍 난산로 293
	포니밸리	표선면 번영로 2564-21
	헬로키티 아일랜드	안덕면 한창로 340
	번개과학체험관	토평공단로 78-27(토평동)
	베니스랜드	서성일로 474(성산읍 난산리)

<표 II -16> 서귀포시 사설관광지 현황<표 계속2>

구분	명칭	주소
서귀포시 (70)	상호원수목원	산록남로 2847-37(상효동)
	세계술박물관	표선면 한마음초등로 431
	신세계쇼앤서커스	중문관광로 227-24
	제주항공우주박물관	안덕면 녹차분재로 218
	백년초박물관	태평로 200(호근동)
	제주공룡휴게소박물관	난산로 293(성산읍 난산리)
	아이디어생활과학관(제주돔레저)	보성구역로 119(대정읍 보성리)
	블루마운틴 커피테마파크	중산간동로 4255(성산읍 삼달리)
	아트파우제	인정오름로86번길 2(토평동)
	제주허브동산	표선면 돈오름로 170
	제주화석박물관	표선면 하천로 11
	조안베어박물관	대포로 113(대포동)
	초콜릿박물관	대정읍 일주서로 3000번길 144
	카멜리아힐	안덕면 병악로 166
	테디베어뮤지엄	중문관광로 110번길 31(색달동)
	트릭아트뮤지엄	표선면 번영로 2644
	토이파크	안덕면 동광로 267-7
	퍼시픽랜드	중문관광로 154-17(색달동)
	한국야구명예전당	중산간서로 97-1(강정동)
	황금룽골든힐허브팜	대정읍 칠전로 434
	휴애리(생활공원)	남원읍 신례동로 256

4. 방문객수 현황⁶⁾

- 제주지역 방문 내국인 관광객 현황
 - 내국인 관광객 수는 2010년부터 꾸준히 증가하다가 2018년 감소세를 보였고 2020년 코로나19로 인하여 다시 감소세를 보임
- 제주지역 방문 외국인 관광객 현황
 - 외국인 관광객 수는 정치, 경제, 사회적인 외부환경요인의 영향으로 해마다 증가, 감소세를 보임
 - 2015년은 중동호흡기증후군(MERS)의 여파로 감소세를 보였고, 2017년은 중국정부의 사드 보복조치에 따른 중국인 관광객 감소의 영향으로 전체적인 외국인 관광객 수 감소세를 보임

〈표 II -17〉 제주방문 내외국인 관광객 현황

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
내국인	7,695,339	8,010,304	8,517,417	8,945,601	11,040,135
외국인	1,045,637	1,681,399	2,333,848	3,328,316	2,624,260
계(명)	8,740,976	9,691,703	10,851,265	12,273,917	13,664,395
증감률(%)	15.3%	10.9%	12.0%	13.1%	11.3%
구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
내국인	12,249,959	13,522,632	13,089,129	13,560,004	10,023,678
외국인	3,603,021	1,230,604	1,224,832	1,726,132	212,767
계(명)	15,852,980	14,753,236	14,313,961	15,286,136	10,236,445
증감률(%)	16.0%	-6.9%	-3.0%	6.8%	-33.0%

6) 제주특별자치도 관광정책과 2011년~2020년 월별 관광객 입도현황 재구성

5. 제주관광 전망

- 코로나 이후 관광객 감소 추세 가능성 확대
 - 코로나 이후 제주관광은 변화의 물결을 피할 수 없을 것으로 생각되어지며, 코로나 특수를 누렸던 골프관광을 비롯하여 해외여행의 대체재로 제주를 선택하였던 내국인 관광객들이 해외로 발길을 돌리면서 다소 주춤세가 이어질 가능성 확대
- 새로운 형태의 관광 트렌드 등장 기대
 - 코로나 이후 제주를 찾는 관광객의 경우 이전과는 달라진 경향을 보일 수 있을 것으로 전망
 - 안전과 신뢰에 대한 요구가 증가되어지는 상황에서 그룹여행의 축소, 야외 활동 선호 등 예상
- 해외 관광객의 유입 기대
 - 코로나 이후 국내는 물론 해외에서도 관광객 대한 수요가 폭발적으로 증가할 것으로 대부분의 연구보고서에서 예측
 - 코로나와 같은 질병, 재난 등에 대한 외부요인에 의해 억눌렸던 소비가 보상심리에 따라 분출되는 보복소비라는 단어가 생겨날 정도로 코로나가 종료된 이후에는 해외 관광객의 유입을 기대
- 관광 수요계층의 다변화
 - 제주관광의 경우 가족 및 친지동반이 55.6%를 차지할 정도로 가족 관광이라는 인지도가 매우 높은 상황에서 향후 MZ세대 등 차별화를 선도할 수 있는 수요계층의 다변화
 - 기존까지 MZ세대의 소비는 다소 소규모였으나 최근 들어 정치, 문화 등 다양한 변화의 바람에 적극적으로 참여하는 능동적 참여자로 인식되는 분위기 속에서 제주관광의 수요계층 역시 보다 세분화 되는 양상을 보일 것으로 예측

- 차별화된 프로그램 및 콘텐츠 위주의 관광지 각광
 - 제주의 경우 재방문율이 80%에 육박할 정도로 매우 높은 수치를 기록하고 있으나 만족도 면에서는 높은 수준을 유지하지는 못하는 실정
 - 또한, 강원도, 부산 등과 같은 타 지역과의 경쟁 심화로 인하여 차별화된 프로그램 및 킬러콘텐츠의 필요성이 부각
 - 따라서 향후 제주관광의 변화는 새로운 트렌드에 따른 차별화된 프로그램의 제공과 콘텐츠 위주의 시장으로 변화할 가능성을 예측
- 웰니스 관광의 활성화 기대
 - 웰니스는 웰빙과 행복, 건강의 합성어로 신체적 건강함을 물론 정신적 건강함을 넘어 개인의 삶의 질 향상과 행복을 찾아가는 삶의 방식이며 이러한 가치 추구는 최근의 관광활동에서도 두드러진 영역으로 나타나 관광산업 트렌드를 바꾸는 요인으로 작용
 - 코로나 팬데믹 시대에 안전과 건강을 중시하는 사회적 분위기가 형성되면서 웰니스 관광은 가장 각광 받는 트렌드로 자리 잡는 상황이며, 제주의 경우 미래 비전인 청정과 공존이라는 가치에 부합
- 관광과 다양한 분야의 복합화
 - 기존의 관광의 패턴은 단순한 목적의 관광이 주를 이루고 있었다면 향후 제주 관광의 트렌드는 다양한 분야와의 복합화를 이룰 것으로 예측
 - 쇼핑, MICE 등 다양한 분야에서 관광과 연계가 가능한 분야의 복합화가 가속화 될 것으로 전망할 수 있으며, 이를 활용한 상품이 출시될 것으로 기대

제2절 무장애관광 사례분석

1. 무장애 관광의 개념⁷⁾

□ 무장애 관광 개념의 변천

- 무장애의 개념은 Barrier Free라는 개념에서 유래된 말로 ‘장벽이 없는’ 또는 ‘장애물이 없는’이라는 뜻으로 무장애 도시란 사회적 약자인 장애인·노인·임산부 등을 포함한 모든 시민이 이용 시 불편함이 없도록 생활환경속 장애물을 원천적으로 제거하여 시공함으로 모두가 편안하고 편리하게 생활할 수 있는 공간을 조성하는 도시를 말함
- (접근가능한 관광, 배리어프리 관광, 유니버설 관광) 국가별 맥락에 따라 달리 사용되나 개념적 의미는 동일하게 수렴됨
- (장애인 관광) 장애를 가진 관광주체의 관광욕구를 실현하는 관광활동 (이훈, 2008) → 제한적, 수혜적 관점의 개념
- (모두를 위한 관광) 모든 사람들이 자유롭게 즐기는 관광을 의미(Buj, 2010)-보편적, 이념적 의미의 개념

□ 무장애 관광의 개념과 특성

- 무장애 관광(barrier-free tourism)이란 장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반가족 등 관광분야에서 관광취약계층이 관광하기 편리하도록 물리적·제도적 장벽을 제거하는 개념을 말함(허병선·윤지민, 2021).
- 접근 가능한 관광(accessible tourism)은 관광을 둘러싼 각종 장애요소의 제거를 통해 모든 사람들이 관광 향유권을 보장하는 일련의 사회적 관심이자, 정책적 조치를 일컬음(노영순, 2012).
- 모두를 위한 관광(Tourism for All)이란 신체·사회·문화 조건에 관계없이 누구나 자유롭게 평등하며, 안전하게 관광권을 향유할 수 있도록 상품, 서비스, 환경을 제공하는 관광을 말함(한국장애인개발원, 2019).

7) 한국문화관광연구원(2019), 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구

- 관광활동에 있어 물리적인 장벽과 사회적 인식을 개선하고 보편적인 관광활동을 영위할 수 있는 환경을 조성하는 것으로 유사 개념으로는 무장애관광(Barrier-free tourism), 모두를 위한 관광(Tourism for All), 포용관광(Inclusive tourism), 유니버설 관광(Universal tourism)이 있음
- 이 중 ‘모두를 위한 관광(Tourism for All)’이라는 용어는 세계관광기구(WTO)에서 통용하는 용어로 불필요한 한자를 사용하지 않고 직관적인 의미 전달이 가능하며 외국어 표현(Tourism for All)으로 보편적인 의미 전달이 가능함
- 모두를 위한 관광(Tourism for All) 대상은 관광약자로 다음과 같은 제약요인을 지닌 경우에 해당됨

<표 II -18> 관광약자 해당 제약요인

구분	개념 정의
사회적, 경제적 요인	• 동행인 부재, 관광비용 부담 등
의료적, 종교적 요인	• 식이조절이 필요한 관광객, 음식 선택에 제한이 있는 종교인 등
의사소통 요인	• 청각장애 관광객, 발달장애 관광객, 영유아, 인지적 제한이 있는 관광객, 우리말을 모르는 외국인 등
이동 제한 요인	• 시각장애 관광객, 지팡이, 목발 사용 관광객, 보행 보조기기 사용 고령 관광객, 유아차 사용 영유아 동반 가족 관광객, 휠체어 사용 관광객 등
기타 요인	• 관광약자를 동행하는 경우

자료 : 한국장애인개발원(2019). 모두를 위한 관광 : 관광업 종사자 서비스 매뉴얼

- 장애인 관광, 접근가능한 관광, 유니버설 관광의 개념은 궁극적으로 모두를 위한 관광을 수렴하는 개념으로 본 연구에서는 ‘무장애 관광’(접근 가능한 관광)의 개념으로 연구를 진행하고자 함
- 이 연구에서 ‘무장애 관광’(접근가능한 관광)은 관광의 물리적, 사회적 장벽을 제거함으로써 관광 활동에 장애가 있는 사람들에게 접근가능한 관광환경과 서비스를 제공하는 것으로 정의함

〈표 II -19〉 무장애 관광의 개념 정의

구분	개념 정의
장애인 관광	• 장애를 가진 관광주체의 자발적·적극적 관광욕구를 실현하는 관광활동(이훈, 2008)
무장애 관광	• 장애요소에서 자유로운 관광, 물리적 시설만이 아니라 사회적, 제도적, 심리적 장벽을 제거한다는 포괄적 의미로 변화(조현주·한창호, 2015)
접근 가능한 관광	• 관광 활동에 어려움이 있는 사람들에게 접근 가능한 관광환경을 조성하고 서비스를 제공하는 일련의 행위와 과정(노영순, 2012)
유니버설 관광	• 접근 가능한 관광(accessible tourism for all)과 유사한 개념. 관광환경 조성 및 서비스 제공에 있어서 모두가 사용가능한 환경으로 확대

□ 무장애 관광의 정책 대상 : 장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반가족으로 확대

- (관광진흥법) 장애인 관광 활동의 지원, 관광취약계층의 관광복지 증진을 명시하고 있으며, 관광취약계층의 범위를 제시함
 - (관광취약계층) 기초생활 수급자, 차상위계층, 한부모가족, 기타 경제적·사회적 제약 등으로 관광활동을 영위하기 위한 지원이 필요한 사람
- (교통약자의이동편의증진법) : 교통약자의 범위를 ‘장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람’으로 규정함
- 이 연구에서는 기존 정책의 대상적 범위를 고려하여, 무장애 관광의 정책대상을 직접적 수혜 대상으로 설정함
 - 직접적 정책 수혜 대상은 장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반가족을 의미함
- 무장애 관광 정책의 직·간접적 수혜 대상은 무장애 관광이 궁극적으로 ‘모두를 위한 관광’을 지향하고 있음을 의미함
- 다만, 정책의 우선 순위 설정과 실효성 등을 고려하여 직접적 정책 수혜 대상을 설정하고 정책과제를 발굴, 제시함

2. 무장애 관광관련 연구사례

- 무장애 관광 관련 연구 사례는 시설이나 공간을 대상으로 무장애 관광환경 조성을 위한 방안과 BF 인증제와 관련하여 인증지표의 중요도 및 이용자 만족도 분석, 제도나 정책적인 부분에서의 무장애 관광의 방향 설정, 그리고 무장애 관광 관련 전문가 육성, 브랜드 등과 관련된 부분의 연구가 진행되었음
- 시설 및 공간 개선을 통한 무장애 관광환경 개선
 - 이영환(2010)은 장애인 및 노약자 특성을 고려한 무장애 자연휴양림 계획 방향을 연구하였고, 정윤남 외 2인(2014)는 서울의 걷고 싶은 거리 만들기 위하여 무장애 보행 환경 조성에 대한 연구를, 김대희(2016)는 서울시 명동 관광특구를 범위로 하여 무장애 디자인 개선 방향에 대한 연구를 진행하였음
 - 또한 이세운 외 1인(2020)은 제주도 거문오름의 사례를 중심으로 거문오름이 가지고 있는 관광자원을 무장애 관광자원으로 확대하는 방안에 대한 연구를 진행하였음
- 무장애 관광과 관련된 BF 인증제와 관련 연구
 - 김영희(2009)는 휠체어 사용자의 보도 접근 및 이동에 영향을 미치는 물리적 요소를 바탕으로 BF 인증지표를 추출하고 이를 통해 모의인증을 진행함으로써 개선점을 제시함
 - 최서연(2011)은 부산시 도심 레저형 해수욕장을 범위로 설정하여 BF환경 조성시 인증 배점의 중요도 및 이용자 만족도에 대한 중요도를 분석하였음
 - 서은실 외 1인(2015)은 보라매 공원을 대상으로 BF 인증 가능성을 진단하고 향후 개선 방안에 대한 연구를 진행함
- 무장애 관광 관련 정책의 계획, 개선 방향에 관한 연구
 - 무장애 관광과 관련된 지방자치단체의 관련 계획의 조성 연구도 활발하게 이루어졌는데, 조성호(2017)는 서울시의 무장애 관광도시 조성계획을, 박경옥(2018)은 무장애 관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향에 대한 연구를 진행함
 - 허병선 외 1인(2021)은 코로나 시대 이전의 무장애 관광 정책을 사례로 포스트 코로나 시대 무장애 관광 정책의 우선순위를 분석 하였고 김제선

외 2인(2021)은 지방자치단체의 무장애도시 조성을 위한 자치입법의 지향점을 연구하였음

○ 무장애 관광과 관련된 소프트웨어 분야의 연구

- 김종호 외 3인(2018)은 무장애 전문 가이드를 육성하여 청년 일자리 정책과 연계하는 방안에 대한 연구를 진행하였고, 조지민(2020)은 무장애 관광지가 가지고 있는 브랜드 자산가치에 대한 연구를 진행하였음
- 이선재 외 3인(2020)은 지역의 물리적 환경을 중심으로 이동약자의 무장애관광 코스 개발에 대한 연구를 진행하였고, 김지심 외 4인(2020)은 무장애 관광 정보 제공 애플리케이션에 대한 연구를 진행하였음

<표 II -20> 무장애 관광 관련 연구 사례

구분	연구자	연구내용
시설 및 공간	이영환 (2010)	• 장애인 및 노약자 특성을 고려한 무장애 자연휴양림 계획 방향
	정윤남 외 2인(2014)	• 무장애 보행 환경 조성을 위한 사업의 평가 및 개선 방향
	김대희 외 1인(2016)	• 서울시 명동 관광특구 가로환경의 무장애 디자인 개선 방향
	이세윤 외 1인(2020)	• 무장애관광자원의 확대 방안(제주도 거문오름 사례)
인 증 제	김영희 (2009)	• BF 인증지표 추출 및 개선점(휠체어 사용자를 중심으로)
	최서연 (2011)	• BF환경 조성시 인증 배점의 중요도 및 만족도
	서은실 외 1인(2015)	• 보라매 공원을 대상으로 BF 인증 가능성에 대한 연구
정 책	조성호 (2017)	• 서울시의 무장애 관광 도시 조성계획
	박경옥 (2018)	• 무장애 관광도시 조성의 필요성과 부상의 방향
	허병선 외 1인(2021)	• 포스트 코로나시대 무장애 관광정책의 우선순위 분석
	김제선 외 2인(2021)	• 지방자치단체의 무장애도시 조성을 위한 자치입법의 지향점
S W	김종호 외 3인(2018)	• 청년 관광일자리 창출 아이디어로 무장애 관광가이드 육성 방안
	조지민 (2020)	• 무장애 관광지 브랜드 자산가치 속성 측정 개발
	이선재 외 3인(2020)	• 이동약자 무장애 관광코스 개발(지역의 물리적 환경을 중심으로)
	김지심 외 4인(2020)	• 무장애 관광 정보 제공 애플리케이션에 관한 연구

3. 국내 관련 현황 및 정책동향

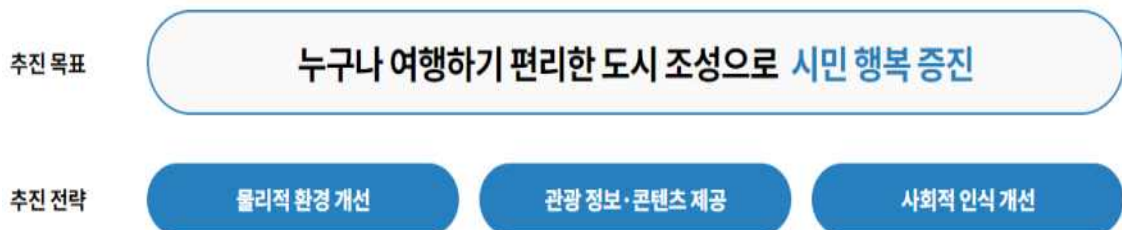
(1) 서울시

- 서울시는 서울시민은 물론 서울을 찾는 누구나 접근하기 쉬운 관광환경을 조성하여, 모두가 즐길 수 있는 관광도시 서울을 만들기 위해 ‘다누림 관광도시 서울’이라는 비전을 수립함
- 이를 위한 추진목표는 ‘누구나 여행하기 편리한 도시 조성으로 시민 행복 증진’으로 설정하고 서울시와 서울관광재단이 장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반자를 비롯하여 모두가 편리하게 서울을 여행할 수 있도록 관광약자 맞춤형 종합안내센터인 서울다누림관광센터를 운영하고 있음

□ 추진전략

- 추진전략은 물리적 환경개선, 관광정보·콘텐츠 제공, 사회적 인식 개선의 3가지 전략을 수립함

[그림 II -3] 서울다누림관광센터 추진목표 및 전략



자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

□ 추진과제

- 추진전략별 추진과제로는 물리적 환경개선은 관광편의시설 접근성 개선지원, 유니버설 관광시설 인증제 운영, 리프트 장착 서울다누림버스 운영, 여행용 보조기기 대여 사업이 있음
- 관광정보·콘텐츠 제공 전략의 추진과제는 서울다누림관광센터 운영, 다누림관광 온라인 채널 운영, 다누림관광 콘텐츠 제작 사업이 있음

- 사회적 인식 개선 전략의 추진과제는 관광업 종사자 인식 개선 교육, 무장애 관광 활성화를 위한 전문인력 양성, 민관협의회 운영 사업으로 구성되어 있음

[그림 II -4] 서울다누림관광센터 추진전략별 추진과제

추진 전략	물리적 환경 개선	관광 정보·콘텐츠 제공	사회적 인식 개선
추진 과제	1. 관광편의시설 접근성 개선 지원 - 음식점, 숙박업소, 쇼핑 상점 등 관광약자를 위한 편의시설 개선 비용 지원 2. 유니버설 관광시설 인증제 운영 - 관광약자 이용 가능한 신규 시설 인증, 모니터링 및 홍보 지원 3. 리프트 장착 서울다누림버스 운영 - 휠체어 리프트 장착 대형버스 운영 - 휠체어 리프트 장착 미니버스 신규 도입(2020년 하반기) 4. 여행용 보조기기 대여	5. 서울다누림관광센터 운영 - 무장애 관광 상담 지원, 정보검색대·물품보관함 운영 6. 다누림관광 온라인 채널 운영 - 무장애 관광 정보 제공 공식 홈페이지 및 SNS 채널 운영 - 영문 관광정보 페이지 개발(2021년 제공 예정) 7. 다누림관광 콘텐츠 제작 - 서울다누림관광 서포터즈 운영 - 서울다누림관광 가이드북 제작·배포(2021년 영문판 발행 예정)	8. 관광업 종사자 인식 개선 교육 - 관광업 종사자 서비스 매뉴얼 제작·보급 9. 무장애 관광 활성화를 위한 전문인력 양성 - 관광약자 편의 제고를 위한 전문인력 양성 지원 10. 민관협의회 운영 - 무장애 관광 활성화 기반 마련을 위한 민관협의회 운영

자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

- 10개 항목의 추진과제별 세부 사업은 다음과 같음

<표 II -21> 서울다누림관광센터 추진과제별 세부사업

구분	추진과제	세부사업
물리적 환경개선	관광편의시설 접근성 개선 지원	• 음식점, 숙박업소, 쇼핑 상점 등 관광약자를 위한 편의시설 개선 비용 지원
	유니버설 관광시설 인증제 운영	• 관광약자 이용 가능한 신규 시설 인증, 모니터링 및 홍보 지원
	리프트장착 서울다누림버스 운영	• 휠체어 리프트 장착 대형버스 운영 • 휠체어 리프트 장착 미니버스 신규도입
	여행용보조기기 대여	• 여행용보조기기 대여

자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

<표 II -22> 서울다누림관광센터 추진과제별 세부사업<표 계속>

구분	추진과제	세부사업
관광정보·콘텐츠 제공	서울다누림관광센터 운영	• 무장애 관광 상담 지원, 정보검색대·물품보관함 운영
	다누림관광 온라인 채널 운영	• 무장애 관광 정보 제공 공식 홈페이지 및 SNS 채널 운영 • 영문 관광정보 페이지 개발
	다누림관광 콘텐츠 제작	• 서울다누림관광 서포터즈 운영 • 서울다누림관광 가이드북 제작·배포
사회적 인식 개선	관광업 종사자 인식 개선 교육	• 관광업 종사자 서비스 매뉴얼 제작·보급
	무장애 관광 활성화를 위한 전문인력 양성	• 관광약자 편의 제고를 위한 전문인력 양성 지원
	민관협의회 운영	• 무장애 관광 활성화 기반 마련을 위한 민관 협의회 운영

자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

□ 물리적 환경개선 사업

- 서울다누림관광센터는 누구나 여행하기 편리한 도시 조성사업의 일환으로 관광약자를 위한 관광편의시설 접근성 개선 및 인증제 운영 사업을 추진하고 있음
- 관광약자를 위한 관광편의시설 접근성 개선사업
 - 접근성 개선 사업은 관광편의시설의 접근성을 개선하여 관광약자의 이용 편의성을 제고하여 서울 유니버설 관광을 활성화 시키고자 하고 있음
 - 내용 : 출입구 경사로, 자동문 설치 및 화장실 정비 등 시설 접근성 개선
 - 대상 : 서울시내 관광편의시설(숙박업소, 음식점, 편의점 등)

<표 II -23> 접근성 개선사업 실적

연도	2018년	2019년	2020년	합계
개선업소	44개소	53개소	60개소	157개소

자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

- 유니버설 관광시설 인증제 운영 사업
 - 유니버설 관광시설 인증을 통해 보다 객관적이고 양질의 정보를 제공하여 관광약자의 이용 편의를 제고
 - 내용 : 서울관광재단에서 개발한 인증지표를 활용한 유니버설 관광시설 인증 심사 및 인증 부여
 - 대상 : 서울시내 관광편의시설(숙박업소, 음식점, 편의점 등)

〈표 II -24〉 접근성 개선사업 실적

연도	2019년	2020년	합계
인증업소	310개소	310개소	620개소

자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

[그림 II -5] 서울시 유니버설 관광시설 인증제



자료 : 서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/plant-plan>)

□ 서울다누림관광 서포터즈 운영

- 서울시는 유니버설 관광 활성화를 위한 온라인 홍보와 오프라인 취재를 수행하는 서울다누림관광 서포터즈를 운영하고 있음
 - 주요 활동은 개인 SNS활용 서울다누림관광 홍보 콘텐츠 제작 및 배포
 - 서울 관광지 및 관광 편의시설 접근성 조사
 - 유니버설 관광시설 인증제, 서울다누림 시티투어, 현장영상해설투어 등 행사 취재 등을 수행하고 있음
 - 서포터즈 활동 혜택은 활동비 지급, 서포터즈 역량 강화 교육 제공, 수료증 발급, 우수 서포터즈 시상 등이 있음

(2) 경기도⁸⁾

□ 2020년 경기도 관광약자 현황

- 2020년 기준 우리나라의 관광약자는 전체인구(내국인)의 약 25.6%, 경기도내 전체 인구의 22.1%가 관광약자로 집계되고 있으며 국민 10명 중 2~3명은 관광약자로 볼 수 있음

<표 II -25> 전국/경기도 관광약자 현황

구분	전국	경기도
총인구수	51,829,023	13,427,014
관광약자 소계	13,250,493(25.6%)	2,690,749(22.1%)
장애인	2,633,026(5.1%)	569,726(4.2%)
고령자	8,496,077(16.4%)	1,775,315(13.2%)
영유아	2,121,390(4.1%)	615,708(4.6%)

자료 : 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>) 토대로 작성

□ 2020년 사업개요 및 추진내용

○ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1월~12월
- 주요내용 : 경기여행누림 차량운영, 관광지 공간환경 및 인식 개선 추진
 - 주요 관광지 환경개선 추진(편의시설 및 접근성 개선 분야)
 - 휠체어 탑승 가능한 투어버스 운영(2대)
 - 관광사업자 공모를 통한 관광업계 환경개선 지원
 - 무장애 관광 안내지도 및 콘텐츠 등 제작
 - 민간 관광업계 대상 찾아가는 인식개선 교육 실시

○ 추진내용

- 관광지 공간 환경 개선 : 시·군 주요관광지 환경개선 추진
 - 관광지 보행로 개선 및 편의시설 개·보수 등 무장애 관광환경 추진

8) 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>) 토대로 작성

<표 II -26> 관광지 공간환경 개선 세부항목 예시

개선시설 유형	세부 항목 예시	비고
보행로 개선	휠체어 접근 가능한 데크·경사로 조성 및 엘리베이터 설치, 점자블록, 매표소 조성, 계단정비 및 보도 단차 없애기, 전동카트 도입(신설) 등	
편의시설 개선	장애인·가족화장실, 수유실 설치, 음성안내시스템 도입, 3D입체모형 전시(신설) 등	

자료 : 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

- 경기여행누리람 차량운영 : 휠체어 탑재 가능한 투어버스 2대 지원
 - 사업대상 : 도내 장애인복지시설(단체)
 - 주요내용 : 도내 관광 시 휠체어 탑승 가능한 대형버스 2대 지원
- 관광사업자 공모를 통한 관광업계 환경개선 지원
 - 사업대상 : 도내 관광사업자(관광숙박업 등)
 - 주요내용 : 업계 제안방식의 공모 추진
- 무장애 관광안내지도 및 콘텐츠 제작
 - 사업대상 : 도내 관광지
 - 주요내용 : 관광지별 현장(고객접점)에서 정보제공을 위한 안내지도(리플릿) 제작·배포(온라인 정보제공 병행)
- 찾아가는 관광약자 인식개선 교육
 - 사업대상 : 도내 민간 관광업계 종사자
 - 주요내용 : 관광약자를 응대하는 현장에서 필요한 인식개선 교육 실시
- 유형별 맞춤형 모니터투어 및 체험영상 제작
 - 사업대상 : 도내 관광약자(영유아동반자, 임산부, 장애인, 고령자 등)
 - 주요내용 : 전문가와 관광약자가 함께 관광지 모니터투어를 참가하여 맞춤형 코스 개발 및 체험 영상 콘텐츠 제작

□ 2021년 사업개요 및 추진내용

○ 사업개요

- 사업기간 : 2021. 1월 ~ 12월

- 주요내용

- 관광약자의 이동 및 시설이용, 정보접근 보장 강화
- 도내 숙박시설 조사 및 VR 콘텐츠 제작
- 관광지별 장애인 배려 시설조사 및 VR 콘텐츠 제작
- 관광약자 무장애 관광활동 지원 교육 운영
- 관광업계 맞춤형 인식개선 온/오프라인 이원화 교육 추진

- 추진내용

- 도내 숙박시설 현황조사 및 VR(Virtual Reality) 제작
- 관광약자 숙박 편의를 위한 시설 현황조사
- 대상 : 한국관광협회중앙회 통계조사 자료 중 장애인 편의시설 의무설치 대상인 경기도내 관광숙박시설 대상

<표 II -27> 조사 시설 및 내용

구분	내용
매개시설	대상 건축물이 위치하고 있는 해당 대지의 입구로부터 건축물의 주 출입구(현관)까지 이르는 경로에 설치된 편의시설을 의미
내부시설	건물 내부에 설치된 편의시설을 의미하며 주출입문, 일반출입문, 복도, 계단, 승강기, 휠체어리프트, 경사로 등에 설치된 편의시설을 의미
위생시설	장애인 등의 이용이 가능하도록 만들어진 화장실에 설치된 편의시설을 의미
안내시설	시각 및 청각장애인이 시설을 이용하기에 편리하도록 설치된 편의시설을 의미
기타시설	건축물의 일부 용도에 적용되는 편의시설

자료 : 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

○ 신규 관광지 편의시설 현황조사 및 VR(Virtual Reality) 제작

- 관광지 편의시설 현황조사

- 대상 : 신규 20개소 관광지 관광약자 편의시설
- 조사범위 : 관광약자 배려 시설

[그림 II -6] 관광약자 편의시설 현황 조사 내용

구분	내용					
관광약자 편의시설						
	장애인 화장실	엘리베이터	장애인 주차장	경사로	지하철	버스 정류장
						
	휠체어 대여	촉지도식 안내판 설치	오디오가이드	아기돌봄/수유실	무장애 객실	유아차 대여

자료 : 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

- 관광약자 무장애 관광활동 지원 교육운영
 - 대상 : 총 45개 도내 관광지 및 숙박시설, 음식점 등 민간 관광업계 종사자
 - 내용 : 관광약자에 대한 인식 및 응대 등 수용태세 개선
- 2021 무장애 관광 인식개선 교육
 - 교육일정
 - 신청기간 : 상시 모집
 - 교육기간 : 2021년 8월 ~ 2021년 10월 2주차 까지

<표 II -28> 인식개선교육 주제 및 주요내용

구분	주제	주요내용
1차	경기도 무장애 관광	• 관광약자 및 모두를 위한 관광개념 • 경기도 무장애관광 환경 조성 및 지원에 관한 조례 등 관련 법률 • 무장애 경기관광도시 조성사업
2차	관광약자 인식개선 및 응대서비스	• 관광약자에 대한 올바른 표현 • 관광약자를 위한 응대서비스
3차	장애물 없는 관광시설	• 시설 및 서비스 가이드라인 구축 • 국내외 개선 사례 • 휠체어 사용자 지원 방법 • 의사소통 지원 서비스 이용
4차	관광약자 응대요령	• 관광지 및 관광안내소, 음식점 및 숙박시설 등 관광업계별 관광약자 응대 방법

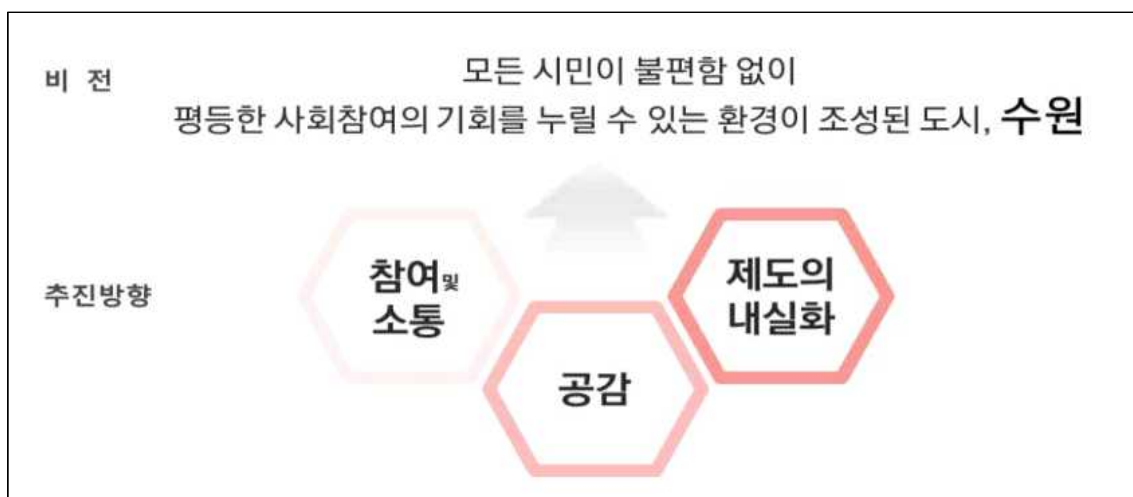
자료 : 무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

(3) 수원시⁹⁾

□ 비전 및 추진방향

- 수원시는 ‘모든 시민이 불편함 없이 평등한 사회참여의 기회를 누릴 수 있는 환경이 조성된 도시, 수원’으로 설정함
- 비전을 실행하기 위한 추진방향은 ‘참여 및 소통’, ‘공감’, ‘제도의 내실화’로 설정함
 - 첫 번째 추진방향인 ‘참여 및 소통’은 장애인, 노인, 임산부 등 모든 시민이 무장애 환경도시 조성을 위한 과정에 참여하고 소통할 수 있는 평등한 기회가 보장될 수 있어야 한다는 의미를 내포함
 - 두 번째 추진방향인 ‘공감’은 장애가 있는 환경으로부터 느끼는 불편함, 기분 등의 감정을 이해하고, 무장애도시를 조성하는 것이 장애를 경험하는 특정인을 위한 배려의 개념보다는 권리로서 인식해야 한다는 의미를 내포함
 - 세 번째 추진방향인 ‘제도의 내실화’는 새롭게 무장애도시와 관련된 제도를 마련하는 것도 좋지만 수원시가 이미 실행하고 있는 무장애도시 관련 제도 및 정책을 내실화하는 것이 우선적으로 선행되어야 한다는 의미를 내포하고 있음

[그림 II -7] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획 비전 및 추진방향



자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

9) 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019) 토대로 작성

□ 추진체계

- 수원시 무장애도시 추진을 위한 중장기 기본계획은 장애인복지과에서 혼자 수행할 수 없으며 수원시 타 부서와 협력체계를 구축하여 시행하는 것이 필요함
- 이에 장애인복지과를 컨트롤타워로 설정하되, 도시교통과, 사회복지과, 정보통신과, 도시디자인과 등과의 협력체계를 구축함

[그림 II -8] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획의 협력체계



자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

- 무장애도시 추진을 위한 공적 전달체계 이외에도 영역별로 민간기관들과 추진체계를 유지하는 것도 필요함

[그림 II -9] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획의 민간 추진체계

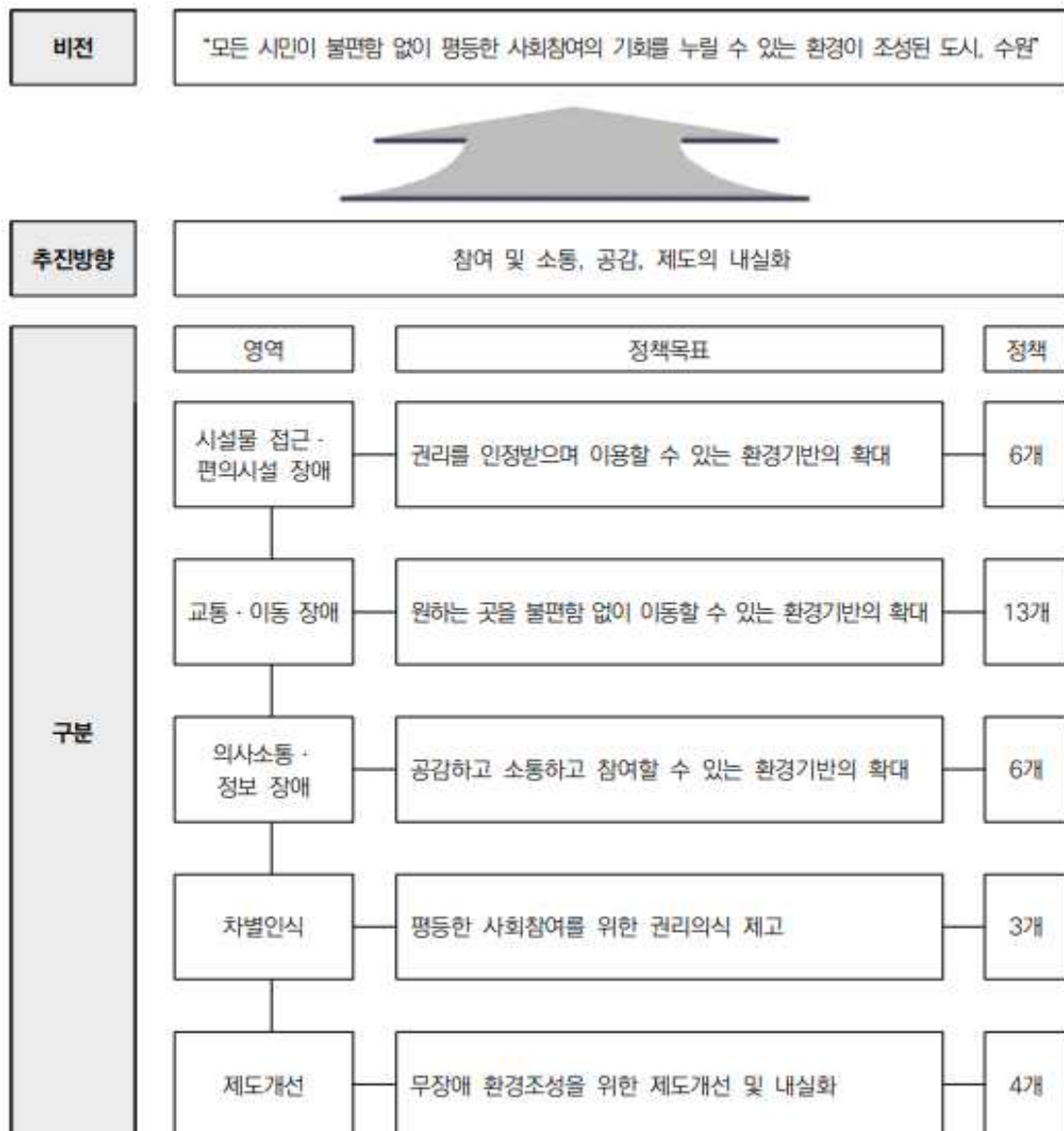


자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

□ 정책목표 및 정책과제

- 수원시는 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)을 통해 참여 및 소통, 공감, 제도의 내실화를 추진방향으로 설정하여 5개의 정책목표와 32개의 정책을 도출함
- 5개의 정책목표는 시설물 접근·편의시설 장애영역, 교통·이동의 장애, 영역의사소통 및 정보의 장애, 영역차별인식 영역, 제도개선과 관련된 영역으로 분류됨

[그림 II -10] 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획 비전 및 정책목표



자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

- 시설물 접근·편의시설 장애영역은 ‘불편함 없이 권리를 인정받으며 이용할 수 있는 환경기반의 확대’라는 정책목표와 이를 위한 6개의 정책을 도출함

[그림 II -11] 시설물 접근·편의시설 장애 해소를 위한 정책

정책명	담당부서	신규/기존	단/중/장기
권리를 인정받으며 이용할 수 있는 환경기반 확대			
1-1. 장애인 편의시설 현장조사 및 DB 구축	장애인복지과	기존 확대	단기
1-2. 수원시장애인편의시설기술지원센터 운영	장애인복지과	기존	단기
1-3. 편의시설 사후점검 확대	장애인복지과	기존 확대	단기
1-4. 공공건축물 유니버설디자인 적용	도시디자인과	기존 확대	단기
1-5. 시각각자를 배려한 안내사인 설치	도시디자인과	기존	단기
1-6. 유니버설디자인 모니터링 사업 실시	경기도지속가능발전협의회	신규	중기

자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

- 교통·이동의 장애영역은 ‘원하는 곳을 불편함 없이 이동할 수 있는 환경기반의 확대’ 라는 정책목표와 13개의 정책을 도출함

[그림 II -12] 교통·이동 장애 해소를 위한 정책

정책명	담당부서	신규/기존	단/중/장기
원하는 곳을 불편함 없이 이동할 수 있는 환경기반의 확대			
2-1. 특별교통수단 확대	대중교통과	기존 확대	단기
2-2. 저상버스 도입 확대	대중교통과	기존 확대	단기
2-3. 도로 등 이동편의시설 사전·사후점검 의무화	도시교통과	기존 확대	중기
2-4. 전동휠체어 급속 충전기 관리시스템 구축	장애인복지과	신규	중기
2-5. 수동·전동 휠체어 긴급 출동수리 서비스 실시	4개 구 사회복지과	신규	중기
2-6. 장애인 보장구 수리	4개 구 사회복지과	기존	단기
2-7. 교통약자우선 주차구획 설치 확대 및 관리방안 마련	도시교통과	기존 확대	단기
2-8. 장애인 전용주차구역 위반관리 확대	4개 구 사회복지과	기존 확대	단기
2-9. 수원시 교통약자 이동편의시설 기술지원센터 운영	도시교통과	기존	단기
2-10. 장애인보장구(의료급여) 지원	사회복지과	기존	단기
2-11. 보행 로드맵 제작 및 배포	장애인복지과	신규	중기
2-12. 시각장애인용 음향신호기 확대 및 유지·보수	수원시도시안전통합센터	기존	단기
2-13. 교통약자 이동편의 증진계획 수립	도시교통과	기존	중기

자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

■ 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획

- 의사소통 및 정보의 장애영역은 ‘공감하고 소통하고 참여할 수 있는 환경기반의 확대’ 라는 정책목표와 6개의 정책을 도출함

[그림 II -13] 의사소통·정보의 장애 해소를 위한 정책

정책명	담당부서	신규/기존	단/중/장기
공감하고 소통하고 참여할 수 있는 환경기반의 확대			
3-1. 대체의사소통 도구 개발 및 보급	장애인복지과	신규	중기
3-2. 수원시 주요 장소에 수어통역사 예약 배치제 확대	장애인복지과	기존 확대	중기
3-3. 수어통역센터 운영	장애인복지과	기존	단기
3-4. 수원 iTV(수원시 공식뉴스채널) 뉴스에 수어 통역 삽입 확대	언론담당관	기존 확대	단기
3-5. 수원시청 홈페이지 웹 접근성 강화	정보통신과	기존	단기
3-6. 시각장애인 및 정보소외계층을 위한 정보화 교육 실시	정보통신과	기존	단기

자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

- 차별인식 영역은 ‘평등한 사회참여를 위한 권리의식의 제고’라는 정책목표와 3개의 정책을 설정함

[그림 II -14] 차별인식 장애 해소를 위한 정책

정책명	담당부서	신규/기존	단/중/장기
평등한 사회참여를 위한 권리의식 제고			
4-1. 장애 인식개선 교육 확대(찾아가는 교육) 및 내실화	장애인복지과	기존 확대	중기
4-2. 수원시 스마트-무장애 존(Zone) 지정	장애인복지과	신규	장기
4-3. 장애 인식개선을 위한 장애인과 함께하는 걷기대회	장애인복지과	기존	단기

자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

- 전반적인 제도개선과 관련된 영역에서는 ‘무장애 환경조성을 위한 제도개선 및 내실화’의 정책목표와 4개의 정책을 설정함

[그림 II -15] 무장애 환경개선을 위한 제도적 정책

정책명	담당부서	신규/기존	단/중/장기
무장애 환경조성을 위한 제도개선 및 내실화			
5-1. 인권영향평가 확대 시행	인권담당관	기존 확대	단기
5-2. 무장애도시 컨트롤타워 구축 및 1차 계획 모니터링	장애인복지과	신규	단기
5-3. 「수원시 무장애도시 조성 조례」 제정	장애인복지과	신규	단기
5-4. 무장애도시추진을 위한 추진위원회 구성	장애인복지과	신규	중기

자료 : 수원시 무장애도시 환경조성을 위한 중장기 기본계획(2019)

(4) 대구시¹⁰⁾

□ 무장애관광 정책

○ 대구 열린관광지 지정·운영

- 열린관광지는 한국관광공사와 문화체육관광부, 각 지자체가 함께 누구나 쉽고, 즐겁게 여행할 수 있는 무장애 여행지를 의미함
- 2015년 대구 근대골목 1개소가 제1호 열린관광지로 지정되었고 근대골목을 대상으로 한 이 사업은 근대골목 2코스와 김광석 다시 그리기 길을 사업구간으로 하며, 무장애관광 관련 시설 정비 및 안내체계 구축을 추진함
- 근대골목은 열린관광지 사업을 통하여 주요 동선 상 진입로 및 단차 조정, 시각장애인을 위한 촉지안내도와 촉지벽화 설치, 장애인 전용주차장 설치, 영유아 동반가족을 위한 유아 거치대 설치 등 무장애관광시설을 정비함
- 또한 시각장애인을 위한 오디오서비스와 휠체어 대여서비스 등을 제공하여 지체·시각·청각장애인·영유아 동반 가족 등 무장애관광객을 위한 서비스를 제공하고 있음

<표 II -29> 열린관광지 조성사업 개요

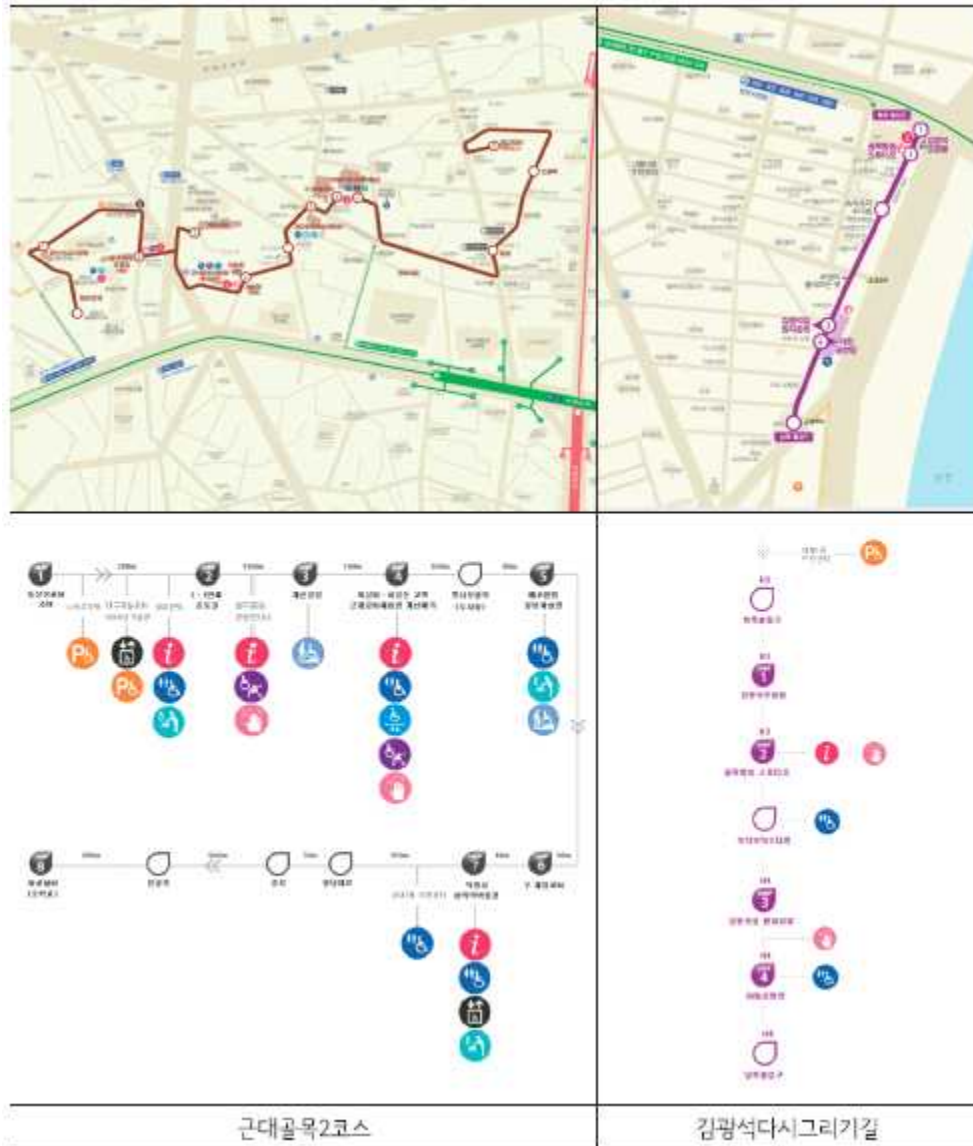
구분	내용
사업대상지	• 근대골목 2코스, 김광석 다시그리기길
사업기간	• 2015. 7 - 2015.12
주요 사업내용	• 무장애 관광안내 홈페이지 구축·보완, 무장애관광 안내물 발간, 무장애관광시설 정비, 무장애 체험시설 조성 등

자료 : 대구광역시 중구 문화관광 열린관광지 홈페이지(<https://www.jung.daegu.kr>)

- 근대골목 2코스는 총 16km 규모로 조성되었으며, 탐방 소요시간은 2시간이며 동산선교사주택에서 시작하여 화교협회에 이르는 길이 지정됨
- 시작지점에는 장애인 전용 주차장이 확보되어 있으며, 관광안내소, 장애인 화장실, 장애인리프트, 영유아 거치대 등이 설치되어 있음
- 김광석 다시 그리기 길은 김광석 조형물이 설치된 초입에서 시작하여 쌍지공원을 지나 남쪽 출입구까지 연결되는 구간으로 총 소요 시간은 1시간이 소요됨

10) 대구 무장애관광도시 정책방향(2019) 토대로 작성

[그림 II -16] 대구 중구 열린관광지 주요 코스



자료 : 대구광역시 중구 문화관광 열린관광지 홈페이지(<https://www.jung.daegu.kr>)

□ 대구시 관광장애인사업

○ 추진개요

- 현재 무장애관광 관련 사업을 추진 중인 단체는 달구벌장애인자립생활센터가 있으며 장애인 자립생활지원 및 사회적 참여 확대, 장애인에 대한 사회인식 개선 등을 추진하는 사단법인임
- 달구벌장애인자립생활센터는 장애인활동지원, 재활지원, 편의시설, 보장구 지원 등의 사업을 추진하고 있으며, 특화사업으로 장애인 관광사업을 추진하고 있음

- 2012년 자체사업으로 장애인관광사업을 시작하였으며, 2013년 대구사회 복지공동모금회 지원으로 장애인 관광모니터 사업을 진행함
- 이후 2014년 역시 장애인 관광모니터링 사업을 추진하였으며, 휠체어로 즐기는 대구관광 홈페이지를 개설하였고, 2015년부터는 대구시 민간보조 사업으로 장애인관광사업을 추진하고 있음
- 2019년 장애인관광(휠체어로 즐기는 대구관광)을 무장애로 즐기는 대구 관광으로 명칭 변경

〈표 II -30〉 장애인관광사업 추진 경과

구분	연혁
2019	• 장애인관광사업(휠체어로 즐기는 대구관광)을 무장애로 즐기는 대구관광으로 명칭 변경
2015-2019	• 대구광역시 지원 민간보조사업 장애인관광사업 선정 및 진행
2014	• 장애인관광 홈페이지 휠체어로 즐기는 대구관광 개설
	• 장애인 관광모니터링 사업(휠체어로 즐기는 대구관광) 추진
2013	• 장애인 관광모니터링 사업(휠체어로 즐기는 대구관광) 추진
2012	• 장애인관광사업 진행

자료 : 무장애로 즐기는 대구관광 홈페이지(<http://www.wheeltour.or.kr>)

- 대구시 민간보조사업으로 진행되는 장애인관광사업은 장애인의 관광편의를 증진하여 장애인 관광시장을 선점하기 위한 목적으로 추진
- 세부 사업은 관광명소 편의시설 실태조사, 장애인관광 홍보사업, 무장애관광 토크콘서트, 장애인 관광가이드 자조모임, 무장애 팸투어, 장애인관광 홈페이지 운영 및 관리, 장애인관광 활성화 최종 평가회 등
- 관광명소 편의시설 실태조사는 지체/뇌병변/시각/청각 장애인 등 장애 유형별 조사자가 직접 대구 관광명소를 둘러보는 형태로 진행
- 장애인관광 홍보사업은 홍보용 브로셔 제작·배포, 홍보캠페인 등을 중심으로 추진
- 무장애 팸투어는 대구 무장애 관광투어와 무장애 관광지 모니터링 투어로 구분하여 추진
- 장애인관광 홈페이지 운영 및 관리는 2014년 개설된 홈페이지를 지속 관리·운영하는 사업

- 장애인관광사업이 완료되는 시점에는 최종평가회를 개최하여 사업에 대해 평가하고 대구 장애인사업 운영계획에 대하여 논의

[그림 II -17] 무장애 대구관광 실적



자료 : 무장애로 즐기는 대구관광 홈페이지(<http://www.wheeltour.or.kr>)

□ 장애인해설사 양성사업

- 대구 중구에서는 열린관광지로 지정된 근대문화골목 활성화의 일환으로 장애인을 위한 문화관광해설사 양성사업을 추진함
- 2015년 대구 중구청과 남산종합사회복지관, 대광맹인불자회가 공동으로 시각장애인 문화관광해설사 양성 사업을 추진하였으며, 약 6개월의 이론 및 현장실습 과정을 수료한 7명의 시각장애인이 해설사로 위촉되어 활동하고 있음

[그림 II -18] 장애인해설사 양성사업



자료 : 무장애로 즐기는 대구관광 홈페이지(<http://www.wheeltour.or.kr>)

□ 장애인 편의 증진 사업

- 배리어프리 시설은 장애인, 아동, 노인 등을 포함하여 시민 누구나 편리한 생활이 가능하도록 사회환경을 조성하는 것으로 최근 주택, 도로 등의 물리적 장벽뿐만 아니라 제도 및 문화적 장벽까지 제거하고 있음
- 2019년 6월 기준 대구의 관광 관련 배리어프리 인증시설은 16개소이나, 대부분 화장실, 주차장 등 개별시설 중심으로 인증되어 있어 관광 편의 제공에 한계가 있음
- 대구도시공사에서는 노약자와 장애인들의 주거여건을 개선하고 생활속 불편함을 해소하기 위해 배리어프리 사업을 지속적으로 추진
- 주요 사업으로는 전동휠체어 충전 전원 함 설치, 발코니 턱 조정, 싱크대 높이 조정, 리모컨 전동스위치, 슬라이딩 도어 설치 등이 있음

[그림 II -19] 대구 장애인 편의 증진 사업



자료 : 대구시설공단 이동지원센터 홈페이지(<https://nadricall.dgsisul.or.kr>)

□ 대구 무장애관광도시 조성 방향

- 대구 무장애관광도시 정책의 비전은 ‘모두가 즐기는 글로벌 관광도시’이며, 장애인, 고령자, 영유아 동반자, 일시적 장애인을 1차적 정책대상으로 추진하여 대구 관광에 대한 물리적·사회적·심리적 장벽을 개선함으로써 누구든 즐길 수 있는 도시 구현을 목표로 하고 있음
- 정책목표는 ‘모두를 위한 관광편의 제공’, ‘누구에게나 친화적인 관광환경 조성’, ‘모두에게 이익이 되는 관광시스템 구축’으로 하고 있음
 - 첫 번째 정책 목표는 관광 접근성에 제약을 지닌 장애인, 고령자, 영유아 동반자, 일시적 장애인의 관광참여를 방해하는 접근성 및 이동 편의 개선

- 두 번째 정책 목표는 무장애 관광객의 관광 준비 및 참여과정에서 경험하는 두려움, 어려움 등을 감안하여 관광 준비 및 참여에 대한 유도 및 지원 체계를 조성하는 것
- 세 번째 정책목표는 무장애관광 정책이 대구의 관광시스템으로 안착되는 것으로 무장애 관광객을 위한 정책적 개념을 넘어 모든 관광객에게 혜택이 되고, 산업적 측면에서 이익을 창출하여 새로운 가치를 창출
- 모두가 즐기는 글로벌 관광도시 조성을 위하여 4대 전략을 설정하여 추진
 - 첫 번째 추진전략은 무장애 관광지 조성으로 무장애 관광권역을 중심으로 관광지역을 조성하고, 이를 도시 전역으로 확산하기 위한 단계적·순차적 전략
 - 두 번째 전략은 무장애 관광 안내·정보 강화로 무장애관광에 대한 안내 및 정보 시스템을 구축·강화하여 친화적인 안내·정보를 제공하는 전략

[그림 II -20] 대구시 무장애관광도시 조성 비전 및 목표



자료 : 대구 무장애관광도시 정책방향(2019)

- 세 번째 전략은 무장애관광 이동편의 제고로 무장애관광객의 관광참여에 가장 큰 제약이 되는 이동편의 문제를 기존 시스템의 개선 및 신규 이동시스템 도입 등을 통하여 개선
- 네 번째 전략은 무장애관광 추진기반 조성 및 협력 비즈니스로 무장애관광 정책을 안정적·지속적으로 추진하고, 산업적 영역으로 확산하여 대구를 무장애관광 도시로 조성
- 4대 전략과 함께 13대 추진과제를 설정하여 추진

〈표 II -31〉 4대 전략과 추진과제

전략	추진과제
무장애관광지 조성	• 열린관광지 공모 지원 • 도심 무장애관광 지역 추진 • 10대 무장애관광지 조성
무장애관광 안내·정보 강화	• 무장애관광센터 조성 • 무장애관광 조사 및 정보 관리 • 무장애관광 교육 실시
무장애관광 이동편의 제고	• 무장애관광버스 운영 • 무장애관광택시 도입 • 교통결절점 무장애관광 환경 개선
무장애관광 추진기반 조성 및 협력 비즈니스	• 무장애관광 인증제 도입 • 무장애관광 전담여행사 지정 • 무장애관광 협력 비즈니스 • 무장애관광 조례 제정

자료 : 대구 무장애관광도시 정책방향(2019)

(5) 전라북도¹¹⁾

□ 정책목표

- 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
- 물리적 환경 개선과 이동편의 증진 방안을 모색하여 관광서비스 및 인식 개선을 통해 모든 사람을 동등한 조건에서 이해하고 존중하는 문화를 조성하고 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
- 이를 위해서 단순한 물리적 장애물 제거가 접근성 향상을 의미하지 않는다는 사실에 주목하고(한국관광공사, 2015) 시설이용 외 정보접근에도 장애를 겪는 모든 이의 평등권을 보장하고자 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 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 제시함
- 궁극적으로 제약 없는 전북관광 환경을 조성하고 차별 없는 전라북도

11) 관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안(2019) 토대로 작성

의 인식을 강화함으로써 향후 모두를 위한 체험관광거점으로써의 역할과 기능을 지속적으로 모색하고자 함

[그림 II -21] 정책목표 및 핵심가치



자료 : 관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안(2019)

□ 정책방향

- 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 정

보접근성을 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·유아동반 관광객과 아동(키즈)관광객 등 모두가 함께 누리는 관광환경을 조성하고자 함

[그림 II -22] 전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 정책방향 및 추진과제



자료 : 관광약자를 위한 전북관광 환경조성 방안(2019)

□ 추진과제

① 서비스 및 인식 개선

- 관광종사자 인식개선 교육 실시
 - 관광약자를 위한 서비스 매뉴얼 개발 추진
 - 관광약자를 위한 관광업계 종사자 교육 실시
- 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사
 - 전문가그룹 인터뷰를 통한 제약요인 도출
 - 전라북도 관광약자 관광활동 실태조사 실시 및 분석결과 공유
- 문화관광해설사 수화교육 실시
 - 전라북도 문화관광해설사 수화교육을 통한 기본방침과 계획 수립
 - 수료교육생을 대상으로 자격증을 부여
- 장애인 문화관광해설사 양성

- 장애인 문화관광해설사 양성 기본계획 수립 및 정책방향 제시
- 장애인 문화관광해설사 양성 교육과정 신설 및 시범운영 실시
- 장애인 문화관광해설사 활동 및 장애인 관광객에게 서비스 제공

② 관광인프라 개선

- 열린 관광지 조성 확대
 - 무장애 관광코스 개발지원, 장애유형별 안내체계정비, 화장실·편의시설 및 경사로 등 관광지 시설 개·보수, 무장애환경 맞춤형 컨설팅 및 관광 종사자 육성·교육, 온·오프라인 관광지 홍보 등을 지원
 - 열린 관광지 팸플릿 제작, 점자가이드북 제작, 축지도 제작 등 관광객의 이동·정보접근 편의성 제고의 다양한 과제 수행
- 관광편의시설 확충
 - 전라북도 관광편의시설업에 등록되어 있는 사업장 및 박물관, 전시관, 기념관 등 관광객 대상 개인 사업장 관광약자 편의시설 설치 및 개·보수 비용 지원
- 관광약자 관광이동차량 지원
 - 장애인 복지시설 전용차량 공유플랫폼 구축
 - 휠체어 장착 장애인 버스 도입 및 운영

③ 정보접근성 강화

- 관광정보 제공 편의개선
 - 전라북도 관광정보 제공 편의개선을 위한 실행계획 마련
 - 모바일 앱 이용편의 제고 및 관광팸플릿 제작
 - 픽토그램 : 기존 텍스트 전달체계 한계 극복을 위해 동일한 픽토그램 적용
 - 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

- 시각장애인을 위한 점자홍보물 제작 지원
 - 전라북도 대표관광지 및 주요관광지 내 점자 관광홍보물 제작 지원
- 청각장애인을 위한 수어동영상자료 제작 지원
 - 주요 문화시설 및 관광지 수어동영상자료 제작 관련 기초조사 실시
 - 주요 문화시설 수어동영상자료 제작·보급 추진
- 전라북도 관광약자 지원센터 운영
 - 전라북도 관광약자 지원센터 구축 및 운영계획 수립
 - 전라북도 관광약자 지원센터 운영

④ 맞춤형 콘텐츠 확충

- 장애물 없는 관광코스 개발
 - 장애유형별(지체·청각·시각)·대상별(노약자·임산부·아동 및 영·유아 동반 관광객) 맞춤형 관광코스 개발을 통해 관광객 편의증진
 - 대상에 따라 관광 선호도 및 이동편의 등 제반환경을 고려한 코스 발굴 주력
- 장애물 없는 여행상품 운영
 - 장애유형별·대상별 선호관광지를 중심으로 ‘장애물 없는 여행상품(코스)’ 시범운영을 통해 홍보·마케팅 효과 극대화 및 운영 확대 방안 모색
 - 지속 가능한 여행상품 운영을 위한 전담 운영조직 구성 및 체계화를 통해 ‘모두가 함께 누리는 여행체험 1번지, 전북관광’의 역할 구체화
- 5感 체험 관광콘텐츠 운영
 - 기본계획 : 한국의 맛과 멋, 전통·현대문화가 공존하는 전라북도의 관광자원 활용 체험 기반형 관광콘텐츠 개발·전략수립 추진
 - 시범운영 : 1시군 1실감콘텐츠 개발을 위해 전라북도 14개 시·군의 대표 관광지역을 선정하고 5感 체험형 관광콘텐츠의 시범운영을 통해 개선·지속가능 방안 모색
 - 사업확대 : 전라북도 체험 관광콘텐츠 차별화를 위해 시군별 대표 콘텐츠를 발굴하고 수요 맞춤형 운영 방향을 수립하여 관광약자의 전북관광 만족도 증진 도모

(6) 진주시¹²⁾

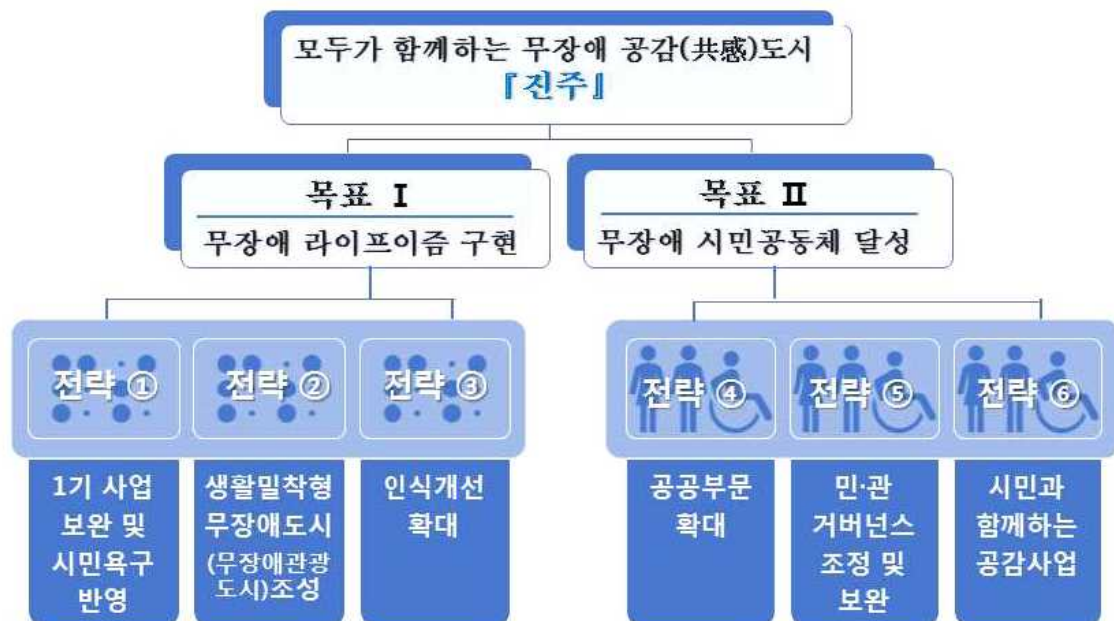
□ 제2기 진주시 무장애도시 기본계획

① 진주시 무장애도시 비전

○ 추진방향

- 누구나 차별받지 않는 사회적 무장애 라이프이즘 실현
- 모두가 함께 공존하는 미래지향적인 삶의 실현
- 누구에게나 평등한 이동권과 관광권리가 보장된 삶의 질 향상

[그림 II -23] 제2기 진주시 무장애도시 계획의 핵심 비전



자료 : 제2기 진주시 무장애도시 기본계획(2019)

○ 제2기 진주시무장애도시 핵심요소

- 시민모두가 공존하는 생활형 진주시 BF기준 수립
 - 단순히 BF기준을 강요하는 것이 아니라 일상생활 속에서 누구나가 공감하고 공존하는 BF사회를 구현
- 누구나 평등하고 행복해야 할 미래지향적 가치 추구
 - 장애인을 비롯한 사회적 소외계층만을 위한 제한적인 무장애도시조성이 아니라 다양한 계층의 시민들 모두가 공유하며 즐길 수 있도록 시민만족을

12) 경남사회조사연구원(2019), 제2기 진주시 무장애도시 기본계획 토대로 작성

제고시키는 미래지향 가치를 추구

- 유니버설 디자인을 공유하는 진주형 BF사회 구현

- 제2기 진주시무장애도시에서는 단순한 기준을 제시하는 BF사회가 아닌 유니버설 디자인의 정신을 공유하며 모두가 함께 어우러지는 사회를 구현하는 것임

[그림 II -24] 진주시 2기 무장애도시 기본계획 분야별 중장기 세부계획

	2020		2021 ~ 2022		2023 ~ 2024	
	실행목표	세부실행내용	실행목표	세부실행내용	실행목표	세부실행내용
제2기 기본계획 매뉴얼 수립	제2기 진주시 무장애도시 매뉴얼 제작	-UD접목유형 인증신매뉴얼제작 -제2기 진주시무장애도시 계획수립	제2기 진주시 무장애도시 기본계획사업	-UD접목유형 BF인증 인증기준 사업추진 -진주형장애물없는건물 (부분인증)계획사업 추진	진주형 무장애도시조성 기본계획사업추진	-UD접목유형 BF인증 기준 대상 및 시설 확대 -제2기 진주시무장애도시 계획사업 세부실행사업 본격 추진
뉴 아젠다 발굴	제2기 진주시 무장애도시의 확장프레임 계획수립	-제2기 진주시 무장애도시 확장형 뉴아젠다 발굴 -뉴 아젠다 계획수립을 위한 체계 구축	뉴 아젠다 추진을 위한 비전 세부실행 계획 수립	-제2기 진주시 무장애도시 확장형 뉴 아젠다사업 비전 확정 -뉴 아젠다 계획수립을 위한 체계 구축	뉴 아젠다 중심의 통합형 진주발전계획 선포	-제2기 진주시무장애도시 와 진주시의 핵심현안 인프라 통합방안 수립 -뉴 아젠다 중심의 법적 체계구축(조례제정 등)
안전한 유니버설 디자인 도시환경	제2기 진주시 무장애도시 무장애환경 인프라 모범 시범구역계획	-UD접목 유형 BF기준수립 -관광지구 및 구도심내 무장애 모범시범사업 구역 선정 및 계획 수립	제2기 진주시 무장애도시 무장애 편의시설 (전동휠체어충전) 확대 및 무장애행 환경인프라 조성	-UD접목 유형 BF기준사업 추진 -혁신도시 및 구도심 시범 사업 세부실행사업 추진 -UD 민간확대 유도	진주형 무장애도시를 위한 단계별 인프라 체계구축완료	-UD 인프라 내실화 -민간부문 UD접목 추진 -개별 분야별 UD형 BF 인증기준 확립 -환경개선안속도모니터링
정보인프라 및 홍보 매체 구축 및 운영	제2기 진주시 무장애도시 홍보인프라 계획	-홍보인프라 기본계획수립 -홍보매체 유형 설문조사 -유니버설 디자인 세미나 -커뮤니티 협력대상 발굴	제2기 진주시 무장애도시 홍보인프라 운영	-커뮤니티형 웹사이트구축 -SNS 캠페인 운동 -홍보 UCC 공모전 -진주시 무장애도시 알리미 유튜브 채널 개설	진주형 무장애도시정보 실시간 네트워크 (쌍방향커뮤니티) 구축사업	-제2기 진주시 무장애도시 시민네트워크 본격추진 -진주시무장애도시홍보용 정보지발간, 배프 -진주형 무장애도시조성의 성과보고회 개최
인식개선확대 및 전문인력 양성	제2기 진주시 무장애도시 인식개선 계획수립	-제2기 진주시 무장애도시 인식개선을 위한 행사 (우리동네 무장애관광코스 알아보기 1일장애인체험) -전문가발굴 계획 수립	제2기 진주시 무장애도시 조성을 위한 전문가 확대	-전문가 워크숍 개최 -사회적기업 참여 유도 -전문인력발굴을 위한 교육 프로그램 개발 -유니버설 공공 디자인 공모전	진주형 무장애도시조성을 위한 전문분야별 인력양성 시스템 구축	-전문가 워크숍 개최 -사회적기업 참여 유도 -전문인력발굴을 위한 교육 프로그램 지속 추진 -유니버설 공공 디자인 공모전 정기적 개최
BF 조직정비 및 메트릭스형 공공네트 워크 조직 구축	제2기 진주시 무장애도시 전담부서개설	-제2기 진주시무장애도시 전담부서 확립 -진주시무장애도시추진 사업단 설립계획 수립 -진주시무장애도시지원 센터설립 계획 수립	메트릭스형 행정 부서연계 시스템 구축을 통한 진주시 BF제도시행 효율성 제고	-전담부서 확정 후 관련 부서별 공공협력네트워크 구축 -진주시무장애도시지원 센터 체계 확립	단계추진 가능한 공공분야행정지원 우선순위지원사업 확대추진 시행	-전담부서 중심 민간협치 네트워크 활성화 추진 -진주시무장애도시통합 지원센터 체계적 업무 수행방안 확립
민·관 거버넌스 구축(조정 및 보완)	민관거버넌스기구 활성화 계획수립	-민관거버넌스기구계획수립 -민관거버넌스기구참여단체 발굴 -민관거버넌스기구 체계 및 운영방안 수립	민관거버넌스기구 가칭 진주시 무장애도시민관 위원회 설립추진 계획 수립	-민관거버넌스 체계 확립 -민관거버넌스 참여 단체 추가 확대 -민관협치기구 설립 및 확대 방안 수립	민관협치 거버넌스 기구로 가칭 진주시 무장애도시민관 위원회 설립	-민관협치형 거버넌스 기구 설립 -민관협치 거버넌스기구 세부실행방안 확립 -민관협치기구 추가확대 및 시민참여 유도
시민공감 무장애 역량강화	주민역량강화지원 기본체계구축 (비영리민간단체 조직화)	-주민역량강화체계확립 -무장애역량강화사업발굴 (비영리민간단체공익활동) 지원사업 참여 -지역연계협력역량강화사업 추진계획 발안수립	지역연계협력역량 강화발굴(지역 전통시장 현대화지원사업/ 도시재생사업 등)	-지역연계협력역량강화 시범사업 추진 -민관협력 거버넌스기구 지역연계 기반 참여확대	무장애도시의날 선포기념일 제정 -무장애도시선도 공로자 시상 -무장애참여우수 민간단체포상	-무장애선도도시 신아젠다 기반의 시 소속의 민간형 코디네이터 발굴 -무장애도시연구소 설립 및 중장기 역량강화방안 발굴 지속 추진방안 수립

자료 : 제2기 진주시 무장애도시 기본계획(2019)

4. 국외 관련 현황 및 정책동향

(1) 독일¹³⁾

□ ‘모두를 위한 접근 가능한 관광’ 정책

- 접근 가능한 관광의 개발과 구조 단계
 - 2008년도 독일 연방 경제기술부에 따르면, 접근 가능한 관광에 대한 요구에 있어서 연령 및 장애와는 무관하게 휴가와 여행이 독일 국민의 가장 큰 기본적인 요구로 나타났음
 - 국가적 차원에서 관광 정책은 독일 연방 경제기술부가 담당하고 있으나 관광정책은 재정, 교육과 연구, 노동과 사회문제, 건물과 교통, 환경, 문화와 외교 등 여러 분야에 연관된 과제로 보고 있음
 - 관광 정책에 대한 연방 정부의 과제는 개인의 책임과 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 조건을 강화하는 것으로 독일 전역에 걸쳐 많은 그룹들이 모두를 위한 접근 가능한 관광의 영역에서 활동하고 있음
 - 이 그룹들은 회원들에게 여행 제안 및 조언을 하기도 하며, 이동이나 활동에 제약이 있는 고객들 및 여행에 제약이 있는 고객들과 부분적으로 연계하여 활동하기도 함
 - 또한 독일 호텔숙박협회와 독일호텔협회와 같은 단체들은 접근 가능한 관광을 각자의 사업에 포함시키고 있음
- 접근 가능한 관광의 조성
 - 국가 차원에서는 독일관광센터(DZT)가 접근 가능한 관광에 대한 책임을 맡고 있음
 - 독일관광센터의 홈페이지에는 독일 접근 가능한 여행 협회가 링크되어 있으며, 그 협회의 창립 멤버는 독일 전역에 걸친 6개 여행사로 구성되어 있음
 - 대중교통에서의 접근성에 대한 요구와 일반 승객을 늘리기 위한 목적에서 교통이 개선되었음

13) 서울연구원, 신성장동력 배리어 프리 관광 활성화 추진(2019) 토대로 작성

□ 휠체어 접근성 확보·시각장애인용 상품 개발 등을 통한 장애인 관광객 유치 전략

- 독일 베를린시는 장애인이 쉽게 도시를 관광하고 경험할 수 있도록 하는 ‘배리어 프리’ (Barrier-free, 무장애화) 관광이 앞으로 도시의 성장 동력이 될 것으로 판단하고, 주요 관광지의 휠체어 접근성을 높이는 것은 물론 시각장애인을 위해 청각·촉각 등으로 경험할 수 있는 도시 관광상품을 마련하고 홍보하는 등 다양한 노력을 기울이고 있음

○ 배경

- 배리어 프리 관광은 베를린 관광의 미래이자 경제성장 잠재력이 있는 분야로 인식
- 장애인 인구 비중을 고려할 때 배리어 프리 관광은 경제적 효과가 클 것으로 판단
- 독일에는 약 1천만 명의 장애인이 있으며, 유럽 전역에는 약 5천만 명의 장애인이 있는 것으로 나타남
- 단순히 장애인뿐 아니라 인구 통계학상 그 수가 증가하고 있는 노인층과 어린 자녀를 둔 가정에 이르기까지 전체 인구에 많은 비중을 차지한다는 점에서 가치가 있음
- 최신 연구에 따르면 배리어 프리 관광은 인구의 10%에게 필수적이고, 40%에게 도움이 되며 종합적으로 모든 이를 위한 사업으로 인식됨
- 베를린은 2013년 유럽연합 집행위원회의 ‘배리어 프리 도시상’을 수상한 이후, 장애인을 위한 관광에 집중
- 작년 베를린 ‘인터네셔널 투어 페어’에서도 ‘접근 가능한 투어리즘의 날’을 운영 하였으며 올 3월 10일에도 배리어프리 관광 관련 행사를 진행

○ 주요내용

- 베를린 관광청 산하 기관인 ‘비지트 베를린’(visitBerlin)은 ‘모두를 위한 관광’(Reisen für Alle) 정책을 실현하려고 노력
- ‘모두를 위한 관광’이라는 국가 인증 제도와 파트너십을 맺고 주요 관광지·문화기관·교통편 등의 장애인 접근성 데이터를 수집
- 데이터를 기반으로 각 시설의 배리어 프리 서비스 가능 여부를 파악하고, 이를 ‘액세스 베를린’(accessBerlin)과 같은 앱 지도와 경로 안내 등에 활용

- 모두를 위한 관광 홈페이지에서 전국 배리어 프리 인증 제도 테스트 보고서를 내려 받을 수 있음
- 이후 호텔이나 관광 부문의 주요 업체와 파트너십을 맺고 홍보
- 협력 기관은 장애가 있는 관광객을 새로운 고객 그룹으로 유치할 수 있으며, 좋은 평가를 받을 수 있음
- 결과 1: 휠체어 사용자를 위한 베를린
 - 대부분 관광명소·대중교통·공중화장실 등이 휠체어 이용에 편리
 - 많은 관광명소에 크고 넓은 길이 놓여있고, 각종 대중교통과 공중화장실도 휠체어를 이용해 가기 쉽게 발달
 - 액세스 베를린 앱에서 휠체어 이동 경로 제공
 - 대중교통 이용 시 리프트 고장 여부 등 여행에 필요한 실질적 정보와 함께 기차역·극장·레스토랑·쇼핑센터 등의 휠체어 접근성 여부를 제공
 - 액세스 베를린, 비지트 베를린과 시민단체 등이 협력해 주요 관광지구의 맛집과 볼거리 경로도 제공
 - 장애인 주차장, 휠체어 수리 서비스 등 장애인 교통편의 제공
 - 베를린에는 약 1,300개의 장애인 주차 공간이 확보되어 있으며 장애인 특별 주차 허가증을 발급받아 해당 주차구역을 이용
 - 관광 도중 휠체어가 고장 났을 때는 베를린 휠체어 관리 홈페이지나 적십자 홈페이지를 이용해 24시간 수리 서비스를 받을 수 있고, 긴급 상황에는 휠체어 교환도 가능
- 결과 2: 시각 장애인을 위한 베를린
 - 시각 이외의 감각으로도 베를린을 경험할 수 있음을 강조
 - 베를린은 단순히 시각으로만 경험하는 도시가 아니며, 그 외의 수단으로도 즐길 거리가 많음을 홍보
 - 도심 브란덴부르크의 소음부터 베를린 필하모닉 오케스트라의 콘서트, 식물원과 정원의 향기, 길거리 음식과 파인다이닝 맛까지 포함
 - 박물관, 의회, 정원 등의 문화체험 진행
 - 바우하우스 아카이브(Bauhaus Archiv)와 오토 와이트(Otto Weidt) 박물관, 유대인 박물관 등 시각장애인을 위한 특별 투어를 제공

- 오토 바이트는 시각장애를 갖고 있었으며, 세계 2차대전 당시 시각장애 유대인들의 강제송환을 막은 인물로, 오토 바이트 박물관의 모든 전시물은 점자로 쓰임
- 베를린 의회도 시각장애인 투어 예약을 받고 있으며, 연방 의회석에 앉아 보거나 1:1000 배율로 축소된 축각 모델을 만져볼 수 있음
- 포츠담 광장의 영화관인 시네맥스(Cinemaxx)는 오디오 설명이 담긴 영화 제공
- 베를린 식물원(Botanischer Garten)과 세계의 정원(Gärten der Welt)은 향기와 축각 정원을 운영하며, 고수·로즈마리와 같은 허브 체험이 가능
- 지하철 음성 안내, 베를린 역사 오디오 드라마 등도 제공
- 서울의 지하철 2호선에 비견될 수 있는 베를린 링반(Ringbahn 41번, 42번)과 시내 중심가를 돌아다니는 100번 노선에서는 오디오 가이드를 제공
- ‘귀 안의 도시’(Stadt im Ohr) 웹사이트는 800년 베를린 역사를 오디오 드라마로 경험할 수 있음

(2) 일본¹⁴⁾

□ 대중교통기관의 배리어프리화

- 대중교통기관에 대한 배리어프리화는 2002년 11월 시행된 「고령자, 장애인 등의 공공교통기관을 이용한 이동 원활화 촉진에 관한 법률(교통배리어프리법)」에 근거하여 이루어져 왔으며, 사업자 등을 대상으로 철도역의 여객시설 신설 및 개량이나 차량 신규도입 시 「이동 등 원활화를 위한 여객시설 및 차량 등의 구조 및 설비에 관한 기준(2006년 국토교통성령 제111호)」에 준하도록 의무화하고 있음
- 또한 2013년 6월 대중교통기관의 여객시설 및 차량 등에 대한 배리어프리 정비 내용 등을 명시한 「대중교통 기관의 이동 등 원활화 정비 가이드라인」이 개정되어 정비 방법 등을 구체적으로 제시하였으며, 이용자에게 바람직한 여객시설 및 차량의 배리어프리화를 추진하고 있음
- 철도역 등의 여객 터미널에 대한 시설 정비에 대해서는 관련 조성금 대출

14) 장애인 여가활동증진을 위한 국내외 여행실태 및 개선방안 연구(2018) 토대로 작성

에 대한 보조, 지역 공기업의 지하철 배리어프리화 포함 건설개량 사업에 대한 재정융자 및 대출 사업 등을 실시하고 있음

- 차량과 관련해서는 장애인을 위한 차량정비 조성금 대출을 통해 논스탑버스(저상버스), 리프트버스, 복지택시, 저상노면전차(LRV) 등의 도입에 대한 경비의 일부 지원, 장애인을 위한 차량 정비에 대한 저이자 대출 실시 등 버스 및 노면전차의 배리어프리화를 포함한 건설개량 사업에 대한 재정대출 및 지방공공단체 금융기구에 의한 대출제도를 실시하고 있음
- 또한 논스탑버스, 리프트버스 및 유니버설디자인 택시에 대한 자동차 중량세 및 취득세 특례조치, 저상노면전차(LRV)에 대한 고정자산세 특례조치가 있음
- 국내 여객선의 경우 건조 및 배리어프리화를 위한 필요 경비의 일부 보조를 실시하며, 배리어프리의 고도화·다양화(휠체어 대응 화장실, 엘리베이터 등 장애인의 편의 및 안전성 향상을 위한 설비)를 실시하는 선박에 대해서는 ‘독립행정법인 철도 건설 운수시설 정비지원 기구’의 ‘공유구조제도’가 활용되고 있음
- 또한 지방공영기업의 교통사업 중 선박사업의 배리어프리화를 포함한 건설개량사업에 재정융자 및 지방공공단체금융기구의 대출제도가 마련되어 있음

□ 보행공간 등의 배리어프리화

- 장애인의 자립생활과 사회참가를 위해 지역사회 전체를 장애인에게 편리하게 정비하는 것이 중요하다는 인식이 최근 확대되고 있음
- 따라서 보도정비나 건물 출입구의 단차해소, 철도역사 등의 엘리베이터 설치와 음향신호기의 정비 등 장애인의 원활한 이동 확보와 함께, 공원정비 등을 통한 휴식과 교류의 장 확보 등 복지관점에서 종합적인 마을 만들기가 각지에서 진행되고 있음
- 국토교통성은 배리어프리법에 근거하여 대중교통기관, 건축물, 도로 등의 일체적·연속적인 배리어프리화를 추진하는 한편, 복지마을 만들기를 지원하기 위해 다양한 시책을 실시하고 있음
- 특히 지역의 대중교통 여객시설 등을 중심으로 배리어프리화를 추진하여 일련의 원활한 이동 편의를 확보하고자 하고 있으며, 이를 위해 철도역 등

여러 교통수단이 연결되는 지점을 중심으로 도로·인도 및 역전 광장이나 보행자 데크, 자유통로 등을 정비하며, 에스컬레이터 등의 보행지원시설 정비, 주변 건축물과의 직접 연결을 실시하고 있음

- 이와 같은 복지마을 만들기를 효과적으로 진행하기 위해 각 지방자치단체에서는 유니버설디자인에 의한 마을 만들기과 함께 관련 조례를 제정하는 등 제도측면의 정비도 실시하고 있으며, 총무성은 이와 같은 활동의 지원하기 위해 각 지역의 유니버설디자인에 의한 마을 만들기, NPO 등의 활동을 추진하는 지역 조직의 필요 경비에 대해 보통교부세 조치를 실시하며, 시민활동지원을 위한 시설정비 등에 대한 재정조치를 강구하고 있음
- 그 밖에 관공서, 병원 등을 잇는 도로와 역 광장 등의 주변 보도에 대한 단차 경사·기울기 개선, 무전주화, 시각장애인 유도 블록의 정비 등에 의한 보행공간 배리어프리화를 실시하고 있는 상황임

□ 이동지원

- 장애인의 이동을 보다 편리하게 하기 위해 일본 정부는 ‘지역 대중교통 확보·유지·개선사업’에 의한 복지택시 차량의 도입 등에 대해 필요 경비의 일부 원조를 실시하는 등 복지택시 보급을 촉진하고 있음
- 또한 버스사업자, 택시사업자만으로 충분한 운송 수단을 확보하지 못한다고 인정되어 각 지역 관계자가 필요를 합의할 경우 NPO법인 등에 의한 복지유상운송 사업을 허가하고 있음
- 2015년 말 기준 전국에 등록된 복지택시는 총 15,026대로 나타남
- 장애인에 대한 운임요금 할인의 경우 철도, 버스, 택시, 여객선, 항공 등 교통기관에서 신체장애인 수첩을 교부받은 사람, 요육수첩을 교부받은 지적장애인 및 상시 개호를 필요로 하는 사람의 개호자에 대해 실시하고 있음
- 또한 일정 장애를 가진 사람에 대해 ‘주차금지예외지정차표장’을 교부하여 주차금지 교통규제 대상에서 제외하고 있음

□ 여객시설 및 차량의 배리어프리화 현황

- 2015년 말 기준, 1일 평균 이용자수가 3,000명 이상인 여객시설인 철게도역, 버스터미널, 여객선터미널, 항공여객터미널의 배리어프리화 현황을 살

펴보면 단차 해소의 경우 철케도역 86.0%, 버스터미널의 89.6%, 여객선 터미널 100.0%, 항공여객터미널의 85.7%가 정비를 완료하여 전체 약 86% 수준으로 나타났음

- 시각장애인 유도용 블록 설치는 철케도역 93.7%, 버스터미널 85.4%, 여객선터미널 71.4%, 항공여객터미널 100.0% 설치하여 전체 93.6%로 설치율이 높게 나타났음
- 반면 1일 평균 이용자수 3,000명 이상인 화장실을 설치하고 있는 여객시설의 장애인용 화장실 설치 비율을 살펴보면 철케도역 83.0%, 버스터미널 67.5%, 여객선 터미널 91.7%, 항공여객터미널 100.0%로 전체 83% 정도로 나타났음
- 일본 여객시설의 배리어프리화는 2000년 제정된 「고령자, 신체장애인 등의 공공 교통기관을 이용한 이동 원활화 촉진에 관한 법률(교통배리어프리법)」의 시행에 근거하여 진행되어 왔으며, 2006년 공포·시행된 「고령자, 신체장애인 등의 이동 등의 원활화 촉진에 관한 법률(배리어프리신법)」에 따라 확대되는 추이를 보이고 있음
- 현재 관련법에 근거한 기본방침이 개정되어 1일 평균 3,000명 이상의 여객시설에 대해서는 2020년도까지 원칙적으로 100% 배리어프리화 한다는 목표로 배리어 프리화가 진행되고 있음

제3절 관광약자 도내외 관광환경 분석

1. 도외 무장애 관광환경 분석

(1) 장애물 없는 관광환경 실태조사¹⁵⁾

□ 조사개요

- 장애물 없는 관광환경 실태조사는 관광취약계층(장애인, 어르신, 영유아 동반) 대상 무장애 여행지 및 편의시설에 대한 정보 제공을 위해 실시됨
- 관광지식정보시스템에서 제공하는 주요관광지 입장객 순위 통계 및 ‘2015 한국 관광 100선’ 중 접근성이 우수한 500개 관광지를 대상으로 물리적 접근성을 조사함
- 이 조사는 2015년에 실시한 실태 조사 결과임

□ 조사항목

- 분석기준은 관광지 일괄, 유형별, 환경별 분석으로 구별하여 시행됨
- 관광지 일괄분석은 무장애 편의시설 설치 현황 파악을 위해 주요 시설을 ‘출입구, 주차장, 화장실, 안내시설, 편의시설, 보행시설’로 구분함
- 관광지 유형별 분석은 한국문화관광연구원 「2012년 전국 관광지 장애인 편의시설 실태조사 분석」의 분류인 역사문화자원, 자연자원, 시설자원 기준으로 함
- 관광지 환경별 분석은 관광지 환경에 따라 실외환경, 실내환경, 실외·실내환경으로 구별함
- 장애물 없는 관광환경 실태조사 세부 조사항목은 다음과 같음

15) 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사 토대로 작성

〈표 II -32〉 장애물 없는 관광환경 실태조사 조사 항목

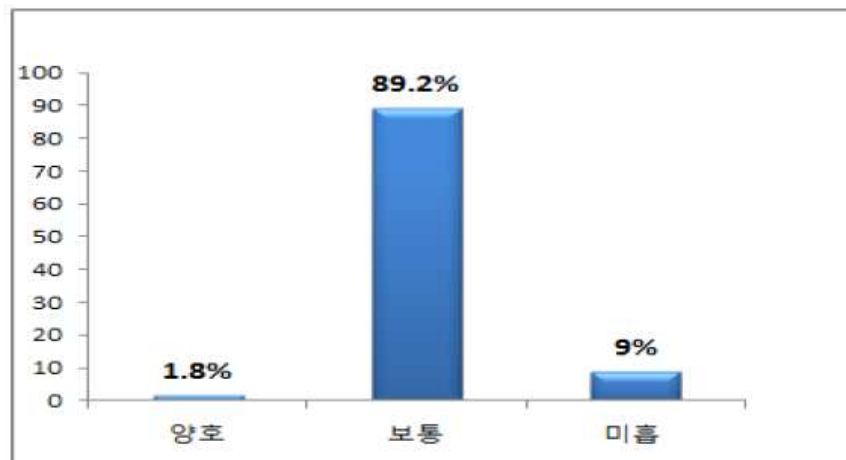
대분류	중분류	소분류
실외환경(공원) 관광지	출입구 접근	접근로
		주출입구(문)
	주차장	장애인 전용 주차 구역
	화장실	장애인 등이 이용 가능한 화장실
		화장실 접근
		대변기
		소변기
		세면대
	안내시설	안내설비
	편의시설	접근 및 이용성
		공원시설
		기타 설비
	보행로	공원 내부 보행로
실내환경 (건축물) 관광지	출입구 접근	접근로
		주출입구(문)
		일반출입문
	주차장	장애인 전용 주차구역
	복도/ 경사로	복도
		경사로
	계단/ 승강기	승강기
		계단
	화장실	장애유형별 대응방법
		화장실의 접근
		대변기
		소변기
		세면대
	탈의실/ 욕실	욕실
		샤워실 및 탈의실
	안내시설	안내설비
		경보 및 피난설비
	객실	객실 및 침실
	관람시설	관람석 및 피난설비
	편의시설	접수대 및 안내데스크
		피난구
		기타설비

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사

□ 주요 조사 결과

- 종합 분석: 보통 이상 수준의 관광지가 91%로 전체적으로 보통 이상
- 500개 관광지 중 전반적으로 양호 평가를 받은 곳이 1.8%이며, 보통수준의 관광지는 89.2%, 미흡한 수준의 관광지는 9.0%로 조사됨
- 다만 조사 선정 시 관광취약계층이 접근하기 매우 어렵다고 판단되는 관광지 일부를 제외하여 조사 결과에 한계점이 있음
- 관광취약계층이 접근하기 매우 어렵다고 판단되는 관광지(산, 계곡, 계단이 많은 유적지등)가 일부 제외 되었고, 자연관광(27.6%) 및 역사문화(21.4%) 관광지보다 시설자원(51.0%)관광지 비중이 높기 때문으로 보임

[그림 II -25] 관광지 일괄분석 종합



자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애인 없는 관광환경 실태조사 토대로 작성

- 편의시설 유형별 분석: 출입구가 가장 양호, 안내시설은 미흡
- 시설별 조사항목들 세부내용을 살펴보면, 가장 양호한 수준으로 조사된 항목은 출입구(58%)로, 이는 경사로 설치 여부가 포함된 결과임
- 화장실은 장애인 화장실의 경우 양호 수준은 2%에 불과하나 보통수준 시설이 432개(86.4%)로 나타났음
- 이는 장애인 전용 화장실은 설치되어 있지만 이용자 편의와 관련 있는 세부시설 설치가 규정규격에 충족하지 못했기 때문인 것으로 분석됨
- 장애인 주차장은 양호 17.4%, 보통수준 55.6%로 나타났는데, 이는 설치율은 상승했으나 실제 규정 규격보다 작게 설치되어 휠체어 장애인의 활동공간이 충분하지 않아 양호 평가를 받지 못했기 때문임

- 전반적으로 가장 미흡한 부분으로 조사된 항목은 안내시설 87.4%로 시각·청각 장애인을 위한 편의시설이 부족한 곳이 많은 것으로 조사됨
- 조사대상 관광지 500개 중 편의시설의 양호수준은 30.6%, 보통수준은 41.2%, 미흡은 28.2%로 나타남
- 장애인의 접근성을 고려한 데크 설치 및 시설 내에서 유모차와 휠체어 대여 등 다양한 대응이 우수 사례로 제시됨
- 보행시설은 보통이 54.0%, 미흡이 23.6%, 양호수준이 22.4%로 조사되었음
- 시각장애인을 배려한 안전 유도 보행시설 설치 관광지가 모범사례로 조사됨
- 전반적으로 편의시설 설치율은 높아졌으나, 세부적인 기준 충족이나 서비스 제공 등에서는 충분치 않은 것으로 나타남

〈표 II -33〉 관광지 시설분류별 결과

시설분류	사례수	양호		보통		미흡					
						소계		미흡		미설치	
		개	%	개	%	개	%	개	%	개	%
출입구	500	290	58.0	207	41.4	3	0.6	3	0.6	-	-
주차장	500	87	17.4	278	55.6	135	27.0	110	22.0	25	5.0
화장실	500	10	2.0	432	86.4	58	11.6	4	0.8	54	10.8
안내시설	500	17	3.4	46	9.2	437	87.4	379	75.8	58	11.6
편의시설	500	153	30.6	206	41.2	141	28.2	141	28.2	-	-
보행시설	500	112	22.4	270	54.0	118	23.6	118	23.6	-	-

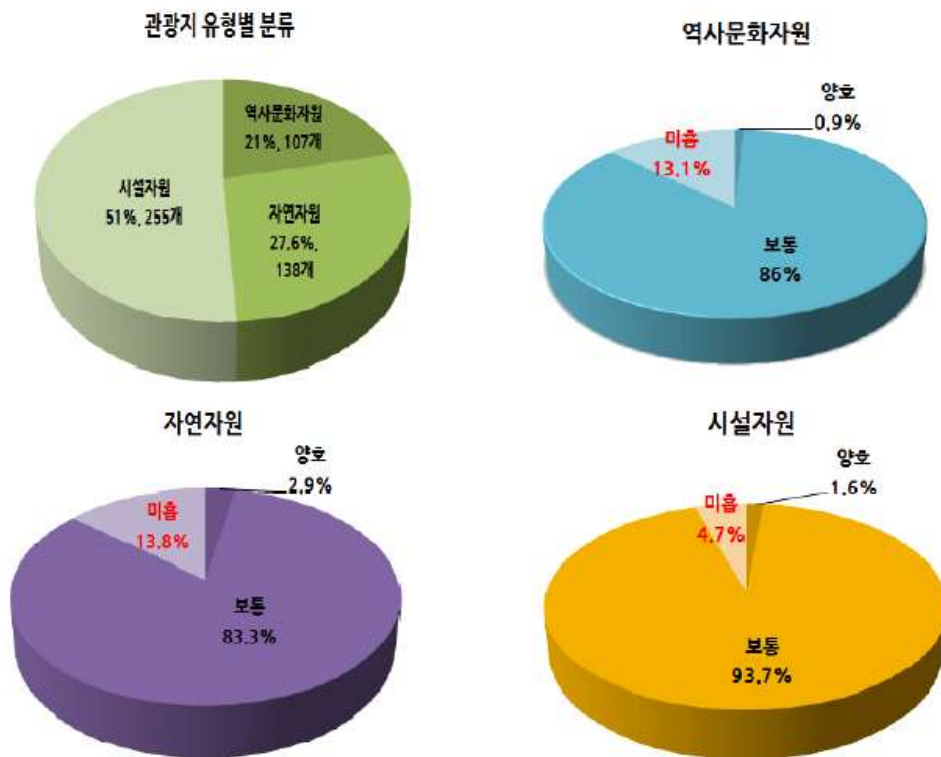
자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사 토대로 작성

- 자원유형별 분석: 시설자원은 양호하나 자연자원은 제약
 - 조사 결과를 살펴보면 시설자원 관광지는 양호한 편이나, 자연자원 관광지는 접근성이 열악한 것으로 나타남
 - 또한, 자연자원 관광지는 산림보호법, 역사문화자원은 문화재보호법에 의해 관광환경 편의시설 개선에 제약이 있는 것으로 조사됨
 - 역사문화 관광지 107개중 양호 시설 관광지 0.9%, 미흡 13.1%, 보통 수준의 관광지는 86.0%로 조사됨
 - 자연자원 관광지 133개 중 양호한 시설의 관광지는 2.9%며 미흡한 시설의 관광지는 13.8%로 조사됨

■ 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획

- 시설자원 관광지 중 양호한 시설의 관광지는 1.6%, 미흡 4.7%로 관광지 유형 중 가장 접근율이 높음
- 시설 분류별 조사는 유형별 관광지 모두, 출입구 시설은 양호하였으나, 안내시설 부족과 주차장이 미흡한 것으로 조사됨
- 다만, 역사문화자원 12.1%, 자연자원 13.0%, 시설자원 9.0%가 장애인용 화장실이 미설치 된 것으로 조사됨

[그림 II -26] 관광지 유형별 분석 결과



자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사 토대로 작성

○ 환경별 분석: 실외환경보다 실내환경이 양호

- 실내환경(건축물) 및 복합환경 모두 보통이상이 95% 수준으로 무장애 관광을 위한 시설 설치율이 높음
- 실외환경(공원) 관광지는 340개이며, 이 중 양호한 시설을 갖춘 곳은 1.2%, 미흡한 시설은 13.2%로 조사됨
- 실내환경(건축물) 관광지는 120개로 양호 시설은 3.3%, 보통은 96.7%로 조사됨

- 복합환경은 양호한 시설 2.5%, 나머지는 보통인 시설로 조사됨
- 실외환경, 실내환경, 복합환경 모두 무장애 관광을 위한 시설이 미설치된 곳이 없는 것으로 나타남
- 시설분류별로는 출입구는 양호한 실외환경이 44.1%, 실내환경(건축물)이 87.5%로 조사되어 상대적으로 설치율이 높음
- 주차장은 실외환경이 39.1% 미흡한 것으로 나타나 전용 보행로 등의 시설이 미흡한 것으로 조사됨
- 보행시설은 양호한 시설이 실외환경 14.7%, 실내환경 49.2%로 양호시설 비율이 상대적으로 높음

〈표 II -34〉 관광지 환경별 분석 결과

환경분류	사례수	양호		보통		미흡					
						소계		미흡		미설치	
		개	%	개	%	개	%	개	%	개	%
실외환경	340	4	1.2	291	85.6	45	13.2	45	13.2	-	-
실내환경 (건축물)	120	4	3.3	116	96.7	-	-	-	-	-	-
복합환경	40	1	2.5	39	97.5	-	-	-	-	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사

(2) 교통약자 이동편의 실태조사¹⁶⁾

□ 조사개요

○ 조사배경

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제25조에 따라 교통약자 이동편의 실태조사를 실시하되, 5년마다 1회는 전수조사 실시 중(2020년도는 9개 도 단위 지자체를 대상으로 조사)
- 짝수해 : 도 단위, 홀수해 : 광역/특별시, 5년 단위 : 전국조사
- 이에 따라, 교통약자 현황 및 이동실태, 교통수단·여객시설·보행환경의 이동편의시설 설치 및 관리현황, 교통약자의 만족도 등을 조사
- 9개 교통복지지표에 의해 각 지방자치단체의 교통복지 수준을 평가

○ 조사목적

- 교통약자법상의 이동편의시설 실태조사, 이용자 만족도 조사 등 「제3차 교통약자 이동편의 증진계획(2017~2021)」의 추진실적 모니터링 교통사업자(또는 지자체)에게 교통약자 이동편의 시설 개선 권고
- 이동편의시설 개선 필요사항을 파악하여 지방자치단체 및 교통수단, 여객시설 교통 사업자에게 효율적인 투자 방향 및 우선순위 등을 제시
- 실태조사의 실효성 제고를 위한 조사 개선방향 등 연구

○ 조사범위

- 9개 광역 도 단위 지자체(제주특별자치도 포함)를 대상으로 교통약자의 이동수단, 보행환경, 여객시설 조사
- 단, 저상버스, 특별교통수단, 철도차량, 항공기는 전국 17개 광역지자체 전체 조사
- 교통약자 인구현황 및 전망
- 교통약자 이동편의시설 실태조사
- 교통약자 이동편의시설 이용만족도 조사
- 교통약자 이동편의 실태조사 결과 관리방안
- 교통약자 이동편의시설 기준개정 검토

16) 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구 토대로 작성

□ 교통약자 현황

○ 교통약자 현황분석(2020년)

- 2020년 기준 교통약자 인구는 전국 15,401천명으로 총 인구대비 약 29.7%의 비율
- 교통약자의 유형별로 살펴보면 고령자 16.4%, 어린이 6.3%, 영유아 동반자 4.1%, 장애인*2.5%, 임산부 0.5% 순으로 교통약자 중 고령자가 과반수(55.2%)이상을 차지하고 있음
- * 단, 장애인과 타 약자요인이 중복(고령+장애, 어린이+장애 등)을 무시할 경우, 5.1%
- 9개 광역 도 지자체의 교통약자는 8,927천명으로 총 인구대비 약 30.8%의 비율로 전국보다 약간 높은 수준
- 지역별로 살펴보면, 전라남도가 36.9% (684천명)로 가장 높았고 경기도가 27.5% (3,691천명)로 가장 낮았음

〈표 II -35〉 9개 도 지역 교통약자 인구 및 비율 현황(2020년말 기준)

구분	총인구 (천명)	소계	비율	장애인		고령자	임산부	영유아 동반자	어린이
				전체	중복 제외				
전국	51,829	15,401	29.7	2,633	1,271	8,496	272	2,121	3,240
도 지역	29,002	8,927	30.8	1,583	755	4,871	158	1,240	1,904
경기도	13,427	3,691	27.5	570	296	1,775	78	616	926
강원도	1,543	518	33.6	102	46	320	8	57	87
충청북도	1,601	512	32.0	98	48	288	9	66	101
충청남도	2,121	711	33.5	134	61	405	12	92	141
전라북도	1,804	630	34.9	132	57	386	8	66	112
전라남도	1,852	684	36.9	141	58	436	10	70	110
경상북도	2,639	920	34.8	181	78	574	13	101	153
경상남도	3,340	1,054	31.6	189	92	580	17	140	225
제주특별 자치도	675	210	31.1	37	18	106	4	32	50

자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

○ 교통약자 장래예측

- 장래 교통약자 중 고령자, 어린이, 영유아 동반자는 통계청에서 제공하는 인구추계자료 활용(코호트요인법)하였으며, 임신부 인구는 출생인구를 적용하여 역으로 추정
- 장애인 인구는 등비급수법을 통한 예측치 활용
- 향후 5년 후(2024년)까지의 교통약자 추계인구를 살펴보면, 총 인구는 연평균 0.05% 증가하고, 교통약자는 1.93% 증가할 것으로 전망됨
- 교통약자의 유형별로 살펴보면 고령자는 5년간 약 180만 명 급증(연평균 5.18% 증가) 할 것으로 예상되며, 고령자를 제외한 교통약자(장애인, 영유아동반자 및 어린이)는 대부분 감소할 것으로 예상됨

<표 II -36> 장래 교통약자 유형별 추계 인구

연도	총인구 (천명)	소계	비율	장애인		고령자	임산부	영유아 동반자	어린이
				전체	중복 제외				
2020	51,781	15,149	29.3%	2,636	1,314	8,125	292	2,222	3,196
2021	51,822	15,372	29.7%	2,642	1,320	8,537	290	2,069	3,155
2022	51,846	15,663	30.2%	2,653	1,326	8,975	300	1,928	3,314
2023	51,868	16,009	30.9%	2,665	1,332	9,447	312	1,843	3,075
2024	51,888	16,356	31.5%	2,677	1,338	9,945	324	1,809	2,940
연평균 증감율	0.05%	1.93	-	0.44%	0.44%	5.18%	2.26%	▽5.01%	▽2.08%

자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

○ 교통약자 이동편의 실태조사 결과 소결

- 2020년 교통약자 이동편의 실태조사는 9개 도 지역에 위치한 교통수단 및 여객시설, 보행환경을 대상으로, 표본조사(버스차량, 여객선, 여객자동차터미널, 버스정류장, 철도역사, 보행환경) 및 전수조사(도시철도 및 광역철도 차량, 철도차량, 항공기, 여객선, 도시철도 및 광역철도 역사, 공항 여객터미널, 여객선터미널), 시범조사(pilot survey)(시외버스 (간이)정류장 조사, 제도운송법에 따른 교통수단 조사)로 나누어 조사를 수행하였음
- 조사방법은 직접조사와 관리주체 의뢰조사의 방법으로 조사를 수행하였음

며, 직접 조사의 경우 소수의 전문조사원 선발·교육하였으며, 관리주체 의뢰조사의 경우 운영·관리주체 담당자 교육을 통해 조사의 신뢰성 제고를 위해 노력하였음

- 2020년 교통약자 이동편의시설 기준적합 설치율은 72.1%(교통수단 76.5%, 여객시설 74.0%, 보행환경 65.9%)로 나타났음
- 교통수단의 기준적합 설치율은 76.5%로 철도차량(98.6%), 버스차량(88.4%), 도시철도 및 광역철도 차량(86.6%), 항공기(73.7%), 여객선(35.4%) 순으로 조사되었음
- 교통수단 중 기준적합 설치율이 가장 높은 철도차량(98.6%)의 경우 디젤 엔진으로 운행하고 있는 새마을호 및 무궁화호의 경우 다른 Type차량 보다 기준적합 설치율이 미흡한 것으로 나타났으나, 신규차량 도입 및 운행 중단으로 인해 점진적으로 기준적합 설치율이 증가할 것으로 판단됨
- 버스차량(88.4%)의 경우 전자문자안내판(70.3%)의 기준적합 설치율이 미흡하므로, 교통사업자 및 관리 지자체에서는 시설개선을 위한 노력이 필요함
- 도시철도 및 광역철도 차량(86.6%)의 조사항목 중 기준적합 설치율이 미흡한 행선지표시(55.2%)의 경우시설개선을 위한 노력이 필요함
- 항공기(73.7%)의 경우 저비용항공사(LCC)의 증가로 인해 기타시설(49.7%)등의 기준적합 설치율이 미흡한 것으로 판단되므로 교통사업자 및 관리기관에서 시설개선의 노력이 필요할 것으로 판단되며, 휠체어사용자전용좌석(83.8%), 그림표지(0.0%)의 경우 승차권 발권시 좌석이 배정되는 특성을 고려하여 설치기준의 완화 또는 기준 재정립을 검토할 필요가 있음
- 교통수단 중 기준적합 설치율이 가장 낮은 여객선(35.4%)의 경우 기존 운행 중인 선박의 경우 선박안전상의 문제 등으로 인해 시설개선이 어려운 특성을 고려할 필요가 있으며, 시설개선이 상대적으로 용이한 휠체어보관함 및 교통약자용 좌석(1.0%), 장애인접근가능표시(2.7%)의 개선시 전체적인 기준적합 설치율이 향상될 것으로 판단되는바, 교통사업자 및 관리기관에서는 우선적인 시설개선을 검토할 필요가 있음
- 여객시설의 기준적합 설치율은 74.0%로 공항여객터미널(88.3%), 도시철도 및 광역철도역사(87.4%), 철도역사(85.2%), 여객선터미널(81.2%),

여객자동차터미널(67.1%), 버스정류장(34.6%) 순으로 조사되었음

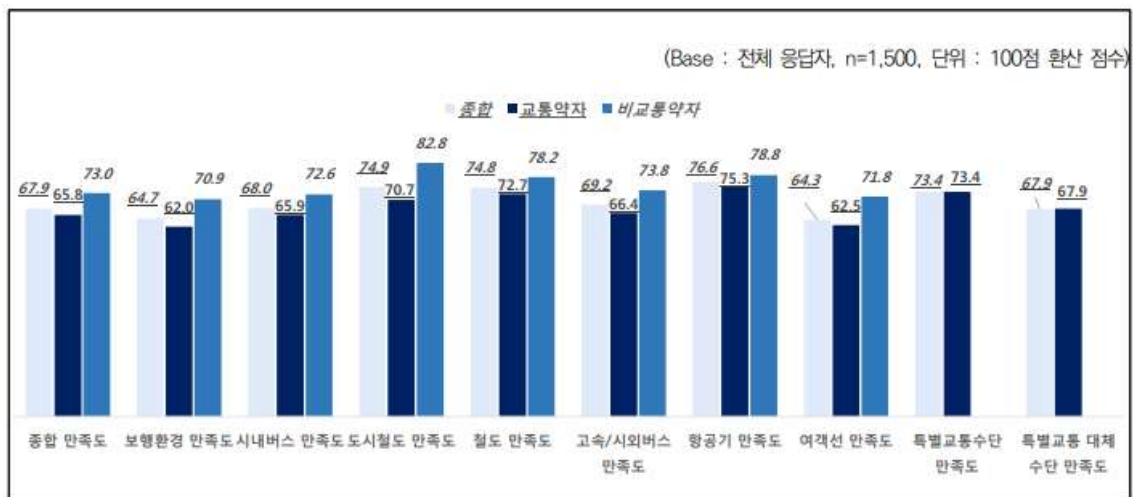
- 여객시설(여객자동차터미널, 도시철도 및 광역철도 역사, 철도역사, 공항 여객터미널, 여객선터미널)의 이동편의시설 기준적합 설치현황을 살펴보면, 매표소(66.3%)의 경우 장애인 매표소가 미설치된 사례가 많았으며, 장애인 세면대(73.9%)는 장애인 화장실의 냉온수 수도꼭지의 점자표시 미설치, 통로(68.2%)는 손잡이 및 킥플레이트 미설치, 안내 및 유도시설(82.7%)의 경우 점자안내판 설치 미흡, 에스컬레이터(81.5%)는 수평고정손잡이 및 점자표시 미설치, 출입구(76.3%)는 공중사무실 점자표지 및 자동문 호출벨 설치가 미흡한 것으로 나타나, 여객시설 운영·관리기관에서는 이 부분에 대한 시설개선 노력이 필요함
- 여객시설중 기준적합 설치율이 가장 낮은 버스정류장(34.6%)의 경우 선형블록(18.0%), 안내판점자 및 음성안내(11.0%)등 시각장애인을 위한 안내시설이 미흡한 것으로 나타나, 버스정류장을 관리하는 지자체에서는 이 부분에 대해 우선적인 시설개선을 검토할 필요가 있음
- 2020년 교통약자 이동편의 실태조사에서는 「교통약자의 이동편의 증진법 시행령」 제15조(교통이용편의서비스의 종류)에 의거하여 교통약자 이용편의서비스(한국수어·통역서비스, 휠체어·점자안내책자·보청기기, 공중팩스, 탑승보조서비스) 항목을 9개 도 지역 조사대상 여객시설(여객자동차터미널, 도시철도 및 광역철도 역사, 철도역사, 공항여객터미널, 여객선터미널)를 대상으로 조사를 실시하였으며, 탑승보조서비스(74.9%), 휠체어대여(37.6%), 공중팩스(7.4%), 점자안내책자(1.4%), 한국수어·통역서비스(2.3%), 보청기대여(1.1%) 순으로 이용편의서비스를 제공하는 것으로 나타났음
- 여객시설 주변 보행환경의 기준적합 설치율은 65.9%로, 점자블록(39.6%) 및 노상주차장의 장애인전용주차구역(45.0%)의 기준적합 설치율이 미흡한 것으로 조사되어, 이 부분에 대한 우선적인 시설개선을 검토할 필요가 있음
- 또한, 도로관리 지자체 및 기관에서는 보도의 신설 또는 보행환경 개선사업시 「교통약자 이동편의 증진법 시행규칙」 [별표1] 및 [별표2]의 설치기준을 준수하여 보행환경의 교통약자 이동편의 시설의 개선을 위한 노력이 필요할 것으로 나타남

□ 이용자 종합 만족도

○ 요소별 종합 만족도

- 종합 만족도는 전체 67.9점으로 조사되었으며 교통약자 65.8점, 비교통약자 73.0점으로, 비교통약자에 비해 교통약자의 만족도 점수가 더 낮은 것으로 조사되었음
- 교통약자는 항공기의 만족도가 75.3점으로 가장 높았으며, 다음으로 철도(72.7점), 도시철도(70.7점), 고속/시외버스(66.4점), 시내버스(65.9점), 여객선(62.5점), 보행환경(62.0점)의 순으로 나타남
- 비교통약자는 도시철도의 만족도가 82.8점으로 가장 높았으며, 다음으로 항공기(78.8점), 철도(78.2점), 고속/시외버스(73.8점), 시내버스(72.6점), 여객선(71.6점), 보행환경(70.9점)의 순으로 나타남
- 교통약자가 이용하는 특별교통수단과 특별교통 대체 수단의 만족도는 각각 73.4점, 67.9점으로 교통약자의 종합 만족도 대비 상대적으로 높은 것으로 나타남

[그림 II -27] 교통약자 이동편의조사 종합만족도



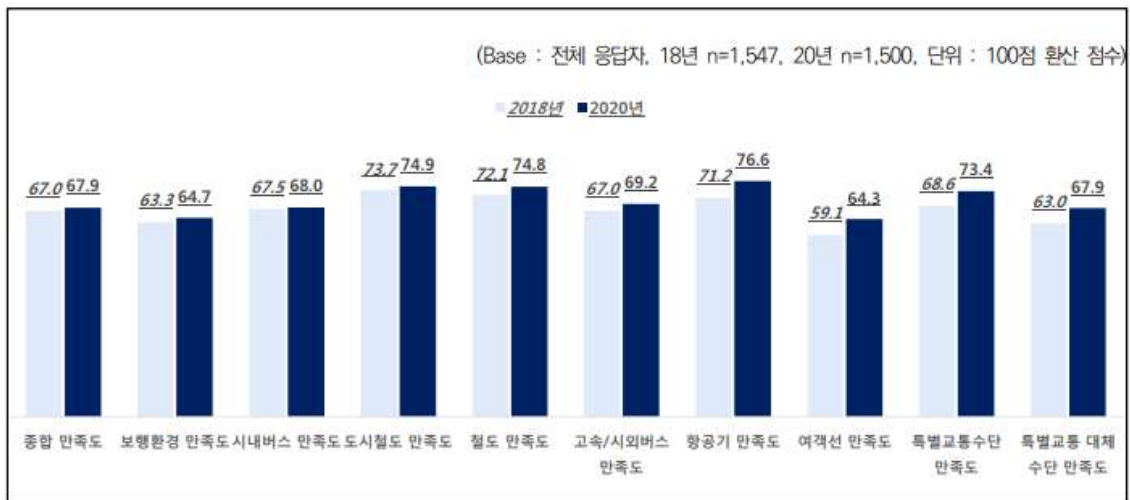
자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

○ 종합 만족도(2018년, 2020년 비교)

- 2020년 종합 만족도는 전체 67.9점으로 조사되었으며, 2018년 종합 만족도(67.0점)에 비해 약 0.9점 정도 높은 것으로 조사되었음
- 2018년 종합만족도를 살펴보면, 도시철도가 73.7점으로 가장 높았으며, 철도(72.1점), 항공기(71.2점), 시내버스(67.5점), 고속/시외버스(67.0

- 점), 보행환경(63.3점), 여객선(59.1점)순으로 나타남
- 2020년 종합만족도를 살펴보면, 항공기가 76.6점으로 가장 높았으며, 도시철도(74.9점), 철도(74.8점), 고속/시외버스(69.2점), 시내버스(68.0점), 보행환경(64.7점), 여객선(64.3점) 순으로 나타남
 - 2018년 대비 2020년 종합 만족도를 보면 전체적으로 상승한 것으로 나타남
 - 교통약자가 이용하는 특별교통수단과 특별교통 대체 수단 만족도를 살펴보면, 2018년 대비 68.6점에서 73.4점으로, 63.0점에서 67.9점으로 소폭 상승한 것을 볼 수 있음

[그림 II -28] 종합 만족도(2018년, 2020년 비교)



자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

○ 지역별 종합만족도

- 지역별로 종합만족도를 살펴보면, 경남이 72.6점으로 가장 만족도가 높았으며, 다음으로 경북이 71.6점, 경기도가 71.3점 순이었음
- 교통약자를 대상으로 한 종합만족도를 살펴보면 경북이 70.0점으로 가장 만족도가 높았으며, 다음으로 경남이 69.9점, 경기도 67.9점 순이었음
- 비교통약자 대상으로 한 종합만족도를 살펴보면 전남이 81.1점으로 가장 만족도가 높았으며, 다음으로 경남 78.8점, 경기도 78.1점 순으로 나타남

〈표 II -37〉 지역별 종합만족도

지역	종합		교통약자		비교통약자	
	점수	순위	점수	순위	점수	순위
경기	71.3	3	67.9	3	78.1	3
강원	49.6	9	49.1	9	50.9	9
충북	69.0	5	67.8	4	71.5	5
충남	65.4	7	63.3	8	70.8	6
전북	67.8	6	66.7	6	70.4	7
전남	70.3	4	66.0	7	81.1	1
경북	71.6	2	70.0	1	75.9	4
경남	72.6	1	69.9	2	78.8	2
제주	65.4	8	66.8	5	62.2	8

자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

○ 교통약자 이동편의시설 기준적합 설치율과 비교

- 교통약자의 이동편의시설 기준적합 설치율과 비교하면, ‘보행환경’의 경우 기준적합 설치율(65.9%) 경우 ‘보통’ 수준의 성과를 보였고, 이용자 만족도(64.7점) 역시 ‘보통~약간 좋음’ 수준의 평가를 받은 것으로 조사되었음
- ‘교통수단’의 기준적합 설치율 대비 이용자 만족도가 높은 항목으로는 ‘고속/시외버스’, ‘항공기’, ‘여객선’으로 나타났고, ‘여객시설’ 중에서는 ‘고속/시외버스 터미널’, ‘버스정류장’이 해당됨

(3) 장애인 편의시설 설치현황 조사¹⁷⁾

□ 지역별 편의시설 설치현황 및 분포

- 지역별 편의시설 설치율은 70~80%대, 적정 설치율은 60~80%대로 나타나고 있으며, 각 시도별 편의시설 실태조사 결과는 다음과 같음

〈표 II -38〉 지역별 편의시설 실태조사 결과

구분	대상 건물수	설치기준 항목수	설치수	설치율	적정 설치수	적정 설치율	설치율과 적정설치율 차이
서울	27,856	1,281,950	1,126,201	87.9%	1,084,340	84.6%	3.3%
부산	11,542	556,144	450,345	81.0%	412,842	74.2%	6.8%
대구	8,206	426,993	344,582	80.7%	322,959	75.6%	5.1%
인천	12,260	539,621	429,301	79.6%	394,810	73.2%	6.4%
광주	7,065	352,632	289,910	82.2%	282,980	80.2%	2.0%
대전	3,881	210,210	174,163	82.9%	161,341	76.8%	6.1%
울산	3,887	191,761	163,218	85.1%	157,194	82.0%	3.1%
세종	919	49,855	44,316	88.9%	42,248	84.7%	4.2%
경기	38,247	1,760,119	1,446,055	82.2%	1,366,155	77.6%	4.6%
강원	5,794	318,419	250,496	78.7%	231,362	72.7%	6.0%
충북	8,632	446,844	316,577	70.8%	279,507	62.6%	8.2%
충남	8,016	416,073	324,729	78.0%	296,256	71.2%	6.8%
전북	11,317	551,305	425,521	77.2%	392,363	71.2%	6.0%
전남	10,440	517,090	378,530	73.2%	338,328	65.4%	7.8%
경북	11,842	605,288	450,702	74.5%	412,590	68.2%	6.3%
경남	12,466	639,345	495,402	77.5%	454,976	71.2%	6.3%
제주	3,577	171,241	133,246	77.8%	124,450	72.7%	5.1%
계	185,947	9,034,890	7,243,294	80.2%	6,754,701	74.8%	5.4%

자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

- 대상 건물수는 경기도가 가장 많아 38,247개소이며, 그 다음이 27,856개소로 서울특별시로 나타났음
- 대상 시설수가 10,000개를 넘는 지역은 서울, 부산, 인천, 경기, 전북, 전

17) 보건복지부(2018), 2018 장애인 편의시설 실태 전수조사 결과를 토대로 작성

남, 경북, 경남의 8개 지역으로 나타났으며, 지역별 인구 규모나 면적별 조사대상시설에 대한 정확한 파악이 되고 있지 않아, 추가 검토가 요구되는 부분임

- 설치율과 적정 설치율 모두 세종시가 88.9%, 84.7%로 가장 높으며, 다음으로 서울시가 설치율 87.9%, 적정 설치율 84.6%로 높게 나타났음
- 적정 설치율이 평균이상인 지역으로는 서울, 대구, 광주, 대전, 울산, 세종, 경기로 나타났음
- 지역별 장애인주차구역 수에 대한 조사결과는 다음과 같이 나타났음

〈표 II -39〉 지역별 장애인전용 주차구역

구분	대상시설 총주차대수	장애인전용 주차구역 총주차대수	장애인전용 주차구역 비율	구분	대상시설 총주차대수	장애인전용 주차구역 총주차대수	장애인전용 주차구역 비율
서울	1,280,663	48,197	3.8%	강원	258,812	10,752	4.2%
부산	665,640	20,918	3.1%	충북	379,084	15,038	4.0%
대구	566,620	18,755	3.3%	충남	342,442	15,524	4.5%
인천	528,975	19,580	3.7%	전북	388,596	15,084	4.1%
광주	413,345	13,710	3.3%	전남	331,127	12,882	3.9%
대전	346,261	9,976	2.9%	경북	521,378	18,449	3.5%
울산	267,519	8,769	3.3%	경남	645,432	21,363	3.3%
세종	148,853	4,657	3.1%	제주	99,589	5,455	5.5%
경기	2,080,448	75,430	3.6%	계	9,264,784	335,259	3.6%

자료 : 국토교통부(2020), 2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구

- 대상시설 총 주차대수는 경기도가 2,080,448곳으로 가장 많았으며, 그 다음이 1,280,663곳으로 서울특별시로 나타났음
- 그 외 대상시설 총 주차대수가 500,000곳을 넘는 지역은 부산, 대구, 인천, 경남, 경북 등으로 나타났음
- 장애인 전용 주차구역 총 주차대수가 가장 많은 지역은 경기도로 75,430 곳이며, 다음으로 서울특별시가 48,197곳으로 나타났음
- 장애인전용 주차구역 비율은 제주특별자치도가 5.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 충청남도가 4.5% 순으로 나타났음

2. 도내 무장애 관광환경 분석

(1) 관광지 일괄 분석¹⁸⁾

- 제주 관광지 50개 중 과반수가 넘는 44개(88.0%)는 보통 수준이며 미흡한 수준의 시설은 6개(12.0%) 조사됨
- 제주특별자치도 조사대상 50개 관광지 중 88.0%(44개)가 관광취약계층 장애인 어르신영유아 동반)이 접근할 수 있는 보통 수준의 관광지로 조사되었으며 나머지 12.0%(6개)는 미흡한 시설의 관광지로 조사됨

<표 II -40> 관광지 일괄 분석 결과(종합)

시설분류	사례수	양호		보통		미흡					
		계	%	계	%	소계		미흡		미설치	
						계	%	계	%	계	%
종합	50	-	-	44	88.0	6	12.0	6	12.0	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주)

- 조사항목 중 양호한 시설로는 출입구(50%)로 나타났으며, 미흡한 시설로는 시각, 청각장애인을 배려한 안내시설이 98.0%로 가장 부족하게 조사됨
- ‘안내시설’은 50개 관광지 중 49개(98.0%)가 미흡하게 설치되어 다른 시설에 비해 미흡한 시설의 비율이 가장 높게 조사됨
- 미설치된 곳도 11개(22.0%)로 다른 시설에 비해 높게 나타남

<표 II -41> 관광지 일괄 분석 결과(종합)

시설분류	사례수	양호		보통		미흡					
		계	%	계	%	소계		미흡		미설치	
						계	%	계	%	계	%
출입구	50	25	50.0	25	50.0	-	-	-	-	-	-
주차장	50	2	4.0	36	72.0	12	24.0	11	22.0	1	2.0
화장실	50	-	-	44	88.0	6	12.0	-	-	6	12.0
안내시설	50	-	-	1	2.0	49	98.0	38	76.0	11	22.0
편의시설	50	8	16.0	19	38.0	23	46.0	23	46.0	-	-
보행시설	50	5	10.0	30	60.0	15	30.0	15	30.0	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주)

18) 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주) 토대로 작성

(2) 관광지 유형별 분석¹⁹⁾

- 전체 유형에서 양호한 시설을 갖춘 곳은 없었으며 대부분의 시설이 보통 수준을 갖춘 것으로 조사됨
- 미흡한 시설은 자연자원이 4개(21.1%)로 다른 유형보다 높게 나타남
- 역사문화자원의 4개 관광지 중 보통 수준의 시설을 갖춘 곳은 4개(100%)로 나타남
- 자연자원의 19개 관광지 중 보통 수준의 시설은 15개(78.9%)이며, 미흡한 시설은 4개(21.1%)인 것으로 나타남
- 시설자원은 27개 관광지 중 25개(92.6%)가 보통 수준의 관광지이며 2개(7.4%) 관광지가 미흡한 시설로 조사됨.

〈표 II -42〉 관광지 유형별 시설분류 분석 결과(종합)

시설분류	유형분류	사례수	양호		보통		미흡					
			계	%	계	%	소계		미흡		미설치	
							계	%	계	%	계	%
출입구	역사문화자원	4	3	75.0	1	25.0	-	-	-	-	-	-
	자연자원	19	6	31.6	13	68.4	-	-	-	-	-	-
	시설자원	27	16	59.3	11	40.7	-	-	-	-	-	-
주차장	역사문화자원	4	-	-	3	75.0	1	25.0	1	25.0	-	-
	자연자원	19	-	-	13	68.4	6	31.6	5	26.3	1	5.3
	시설자원	27	2	7.4	20	74.1	5	18.5	5	18.5	-	-
화장실	역사문화자원	4	-	-	4	100.0	-	-	-	-	-	-
	자연자원	19	-	-	17	89.5	2	10.5	-	-	2	10.5
	시설자원	27	-	-	23	85.2	4	14.8	-	-	4	14.8
안내시설	역사문화자원	4	-	-	-	-	4	100.0	4	100.0	-	-
	자연자원	19	-	-	-	-	19	100.0	13	68.4	6	31.6
	시설자원	27	-	-	11	40.7	16	59.3	11	40.7	5	18.5
편의시설	역사문화자원	4	1	25.0	1	25.0	2	50.0	2	50.0	-	-
	자연자원	19	-	-	6	31.6	13	68.4	13	68.4	-	-
	시설자원	27	7	25.9	12	44.4	8	29.6	8	29.6	-	-
보행시설	역사문화자원	4	2	50.0	2	50.0	-	-	-	-	-	-
	자연자원	19	-	-	10	52.6	9	47.4	9	47.4	-	-
	시설자원	27	3	11.1	18	66.7	6	22.2	6	22.2	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주)

19) 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주) 토대로 작성

- 시설자원은 시설분류별로 양호한 시설(출입구, 주차장, 화장실, 보행시설)이 가장 많이 갖추어져 있음
- 장애인 편의시설과 관련된 법령인 대상 「관광지 시설별 설치하여야 하는 편의시설의 종류 예」 따르면 문화 및 집회시설(공연장 및 관람장, 집회장, 전시장, 동·식물원)은 매개시설(출입구, 주차장) 내부시설(복도, 경사로, 계단, 승강기, 탈의/욕실, 관람시설), 위생시설(화장실), 안내시설, 그 밖의 시설(편의시설)이 대부분 의무로 설치되어야 함
- 시설자원은 문화 및 집회시설에 해당하는 시설이 다수 포함되어 있기 때문에 양호한 시설이 다른 관광지 유형에 비해 많은 것으로 분석됨

(3) 관광지 환경별 분석²⁰⁾

- 전체 환경에서 양호한 관광지는 없으며 미흡한 관광지는 실외환경(공원)이 6개(16.7%)로 다른 환경에 비해 높게 나타남.
- 실외환경(공원) 관광지는 36개이며, 이 중 보통 수준의 시설을 갖춘 곳은 30개, 미흡한 시설은 6개(16.7%)로 나타남
- 실내환경(건축물) 관광지는 11로 이 중 양호한 시설은 없으며 보통인 시설은 11개(100.0%)인 것으로 조사됨
- 복합환경은 3개로 양호한 시설은 없으며 3개(100.0%)가 보통인 시설로 조사됨
- 공원(실외환경), 건축물(실내환경), 복합환경 모두 무장애 편의시설이 미설치된 곳은 없는 것으로 조사됨

〈표 II -43〉 관광지 환경별 분석 결과(종합)

환경분류	사례수	양호		보통		미흡					
		계	%	계	%	소계		미흡		미설치	
						계	%	계	%	계	%
실외환경(공원)	36	-	-	30	83.3	6	16.7	6	16.7	-	-
실내환경(건축물)	11	-	-	11	100.0	-	-	-	-	-	-
복합환경	3	-	-	3	100.0	-	-	-	-	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주)

20) 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주) 토대로 작성

〈표 II -44〉 관광지 환경별 분석 결과(시설분류별 종합)

시설분류	유형분류	사례수	양호		보통		미흡					
			계	%	계	%	소계		미흡		미설치	
							계	%	계	%	계	%
출입구	실외환경	36	11	30.6	25	69.4	-	-	-	-	-	-
	실내환경	11	11	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	복합환경	3	3	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
주차장	실외환경	36	-	-	24	66.7	12	33.3	11	30.6	1	2.8
	실내환경	11	-	-	11	100.0	-	-	-	-	-	-
	복합환경	3	2	66.7	1	33.3	-	-	-	-	-	-
화장실	실외환경	36	-	-	30	83.3	6	16.7	-	-	6	16.7
	실내환경	11	-	-	11	100.0	-	-	-	-	-	-
	복합환경	3	-	-	3	100.0	-	-	-	-	-	-
안내시설	실외환경	36	-	-	-	-	36	100.0	25	69.4	11	30.6
	실내환경	11	-	-	1	9.1	10	90.9	10	90.9	-	-
	복합환경	3	-	-	-	-	3	100.0	3	100.0	-	-
편의시설	실외환경	36	8	22.2	13	36.1	15	41.7	15	41.7	-	-
	실내환경	11	-	-	3	27.3	8	72.7	8	72.7	-	-
	복합환경	3	-	-	3	100.0	-	-	-	-	-	-
보행시설	실외환경	36	-	-	21	58.3	15	41.7	15	41.7	-	-
	실내환경	11	5	45.5	6	54.5	-	-	-	-	-	-
	복합환경	3	-	-	3	100.0	-	-	-	-	-	-

자료 : 한국관광공사(2015), 2015 장애물 없는 관광환경 실태조사(제주)

- 출입구는 양호한 실내환경(건축물)이 11개(100.0%), 실외환경(공원)이 11개(30.6%)로 실내환경(건축물)이 실내환경(공원)보다 양호한 출입구 설치율이 높은 것으로 나타남.
- 실내환경(건축물)과 실외환경(공원)의 양호한 시설 비율이 3배 차이 나는 것으로 나타났는데 이는 실내환경(건축물)의 경우 출입구에 경사로 설치 및 출입문에 단차가 없고 점자 블록 등 무장애 편의시설 설치가 실외시설(공원)보다 용이하기 때문인 것으로 분석됨
- 복합환경의 경우 양호한 시설이 3개(100.0%)로 조사됨
- 주차장은 실내환경(건축물)과 실외환경(공원)의 양호한 시설이 없으며 미흡한 시설의 경우 실외환경(공원)이 12개(33.3%)로 실외환경(공원)의 주차장 시설이 더 미흡한 것으로 나타남

- 이는 실외환경(공원)의 경우 주차면의 경계선이 그려져 있지 않거나 관광지 출입구까지 전용 보행로가 없는 경우가 상대적으로 많기 때문인 것으로 분석됨
- 화장실은 실내환경(건축물)과 실외환경(공원)에서 양호한 시설이 없으며 미흡한 시설은 실외환경(공원)이 6개(16.7%)로 실외환경(공원)의 화장실 설치가 더 미흡한 것으로 조사됨
- 공통적으로 대변기 이용 시 사용해야 하는 손잡이가 미흡한 시설의 비율이 높았음
- 안내시설은 실내환경(건축물), 실외환경(공원), 복합환경 모두 다른 시설에 비해 가장 미흡하게 설치된 시설로 조사되었으며 실외환경(공원)이 실내환경(건축물)보다 미흡률이 36개(100.0%)로 더 높은 것으로 조사됨
- 이는 장애인 이용 가능 시설 안내판 설치가 부족한 것뿐만 아니라 실외환경(공원)의 경우 실내환경(건축물)에 비해 시각장애인을 위한 연속적인보행유도시설, 점자안내판 설치가 미흡하기 때문인 것으로 분석됨
- 편의시설의 경우 양호한 시설이 실외환경(공원) 8개(22.2%)로 실외환경(공원)이 좀 더 나은 편의시설이 갖춰진 것으로 조사됨
- 실외환경(공원)의 경우 등받이가 있는 의자가 설치되어 있으며 휠체어 사용자, 유모차 보행기 사용자의 휴식을 위한 넓은 공간을 확보하는 것이 상대적으로 용이하기 때문임
- 반면 실내환경(건축물)의 편의시설 평가에는 임산부 휴게시설의 항목이 추가되어 있으며 임산부 휴게시설이 설치되지 않은 관광지가 다수 조사됨
- 보행시설은 양호한 시설이 실내환경(건축물)은 5개(45.5%)로 실내환경(건축물)의 양호 시설 비율이 높은 것으로 나타남
- 보행시설 평가 시 실외환경(공원)은, 공원의 보행로, 실내환경(건축물)의 경우 건축물 내부의 복도 경사로 계단 승강기가 포함되어 있음
- 실외환경(공원)에서 보행시설이 무장애 탐방로를 위한 목재 데크 시설이 설치된 관광지, 능과 같은 관광지의 보행 시설이 상대적으로 양호함
- 실내환경(건축물)의 경우 국립 박물관 및 미술관과 같이 규모가 큰 시설에서 상대적으로 보행시설이 잘 갖춰져 있음

(4) 도내 공영관광지 접근성 모니터링²¹⁾

□ 사업목적

- 제주관광 환경변화에 따라 제주를 방문하는 관광약자가 편리하고 안전하게 관광을 즐길 수 있는 관광정보 제공 필요
- 이에 관광약자 측면에서 관광지를 대상으로 빠르게 변화하는 접근 가능한 최신 정보의 업데이트를 위하여 모니터링 추진
- 도내 공영관광지의 정보환경, 물리적 환경, 관광 환경의 접근성 조사를 통해 현황을 파악하고, 관련 법률과 시행령의 정착여부 및 문제점을 파악
- 문제 사례를 정리, 해당 관광지 소관부서에 개선조치를 요구하고, 장·단기적 문제해결 방법을 제안
- 확보된 정보는 접근 가능한 관광정보 플랫폼 ‘EASYJEJU’ 홈페이지에 등록함으로써 관광약자의 정보습득의 편의성을 확보하고, 더불어 접근성 개선을 위한 기초자료로 활용

□ 조사개요

- 사업명 : 도내 공영관광지 접근성 모니터링
- 기간 : 2020. 07 ~ 2020. 11

□ 조사방법

- 제주특별자치도 내 운영 중인 공영 관광지를 대상으로 자체 개발된 체크리스트를 활용한 현장 방문 모니터링으로 진행

□ 조사대상

- 도내 공영관광지49개소에 국립제주박물관을 추가하여 총 50개소를 최종 모니터링 대상으로 선정

〈표 II -45〉 조사대상 공영 관광지 분포 현황

구분	관광지 개소수
제주시	29
서귀포시	21
합계	50

21) 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 구성

□ 모니터링 결과

○ 공통편_정보환경영역

- 도내 공영관광지 50개소에 대한 조사결과 공통항목으로 적용된 정보환경 영역에서의 점수는 평균 0.7점으로 관련 편의나 서비스를 제공하고 있지 못하는 것으로 나타났으며, 항목별로는 ‘안내팸플릿’ 1.5점, ‘홈페이지’ 1.2점, ‘입식 안내판’ 1.1점, ‘음성안내’ 0.4점, ‘점자안내’ 0.3점, ‘수어안내’ 0점 순으로 나타남

<표 II -46> 정보환경영역 항목별 평가 결과

항목	평균 점수	평가	해석
안내팸플릿	1.5	미흡	도움을 받더라도 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도
홈페이지	1.2	미흡	도움을 받더라도 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도
점자안내	0.3	없음	관련 편의시설이나 서비스가 없는 경우
입식안내판	1.1	미흡	도움을 받더라도 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도
음성안내	0.4	없음	관련 편의시설이나 서비스가 없는 경우
수어안내	0.0	없음	관련 편의시설이나 서비스가 없는 경우

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 정보환경영역의 평균점수 중 가장 높은 항목은 안내팸플릿 1.5점으로 나타났으나 평가항목 별 만점이 3.0점인 것을 감안하면 최고점수인 1.5점은 매우 낮은 점수이며 미흡에 해당되며, 도움을 받더라도 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정보로 해석할 수 있음
- 관광지별 정보환경영역의 점수를 살펴보면 제주민속자연사 박물관이 평균 점수 1.8점으로 가장 높게 나타났으나, 전체적으로 1점 이상의 점수를 획득한 관광지는 10개소 밖에 없었으며, 만점이 3.0점인 것에 비교하면 매우 낮은 수치라고 볼 수 있음
- 조사결과 안내팸플릿, 홈페이지, 입식안내판에서는 관광지별 점수를 획득하는 기관이 있었으나, 시각장애인을 위한 점자안내 항목에서는 11개소, 음성안내 항목에서는 13개소만 정보를 제공하고 있었으며, 청각장애인을 위한 수어안내를 도립미술관 1개소만 제공되고 있음

○ 공통편_물리적 환경영역

- 도내 공영관광지 50개소에 대한 조사결과 공통항목으로 적용된 물리적 환경영역에서의 점수는 평균 2.4점으로 보통 수준의 접근성을 확보하고 있는 것으로 나타났으며, 항목별로는 ‘장애인주차장설치’ 2.6점, ‘장애인주차장안내 및 적정설치’ 2.5점, ‘장애인화장실’ 2.4점, ‘관광지 주요이동로’ 2.3점, ‘매표소 및 관광안내소’ 2.3점 순으로 나타남

〈표 II -47〉 물리적 환경영역 항목별 평가 결과

항목	평균 점수	평가	해석
장애인 주차장 설치	2.6	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
장애인 주차장안내 및 설치규격	2.5	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
관광지 주요이동로	2.3	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
매표소 및 관광안내소	2.3	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
장애인 화장실	2.4	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 물리적 환경영역의 평균점수는 평가항목별 만점인 3.0점에 기준해서 보통 수준으로 ‘도움을 받아야 접근과 이용’이 가능한 정도로 해석할 수 있음
- 관광지별 물리적 환경영역의 점수를 살펴보면 제주민속자연사박물관의 평균 점수가 3점 만점으로 가장 높게 나타났으며, 보통 수준인 2.0~2.9점은 40개소, 미흡 수준인 1.0~1.9점은 6개소, 없음 수준인 0~0.9점은 3개소로 나타남
- 조사결과 건축물 등으로 구성된 관광지는 접근성을 보통 수준으로나마 갖춰지고 있으나, 용연다리, 큰영, 송악사는 자연환경관광지 특성상 접근성이 다소 떨어짐을 확인할 수 있음
- 또한 공영관광지임에도 불구하고 장애인 주차장이 설치되지 않은 곳이 5개소, 장애인 화장실이 없는 곳이 3개소로 조사된 점이 문제임

○ 개별편_관광환경영역

- 관광 환경영역은 관광지별 형태에 따라 야외형, 산책로형, 일반시설형으로 구분하였으며, 형태가 중복되는 관광지가 있어 관광형태별로 구분함
- 야외형_관광환경영역
 - 공영관광지 50개소 중 야외형관광지는 총 26개소로 야외형 관광환경영역에서의 점수는 평균 2.2점으로 보통 수준의 접근성을 확보하고 있는 것으로 나타났으며, 항목별로는 ‘주출입구 접근성’ 2.4점, ‘보행로 접근성’ 2.1점 순으로 나타남

〈표 II -48〉 야외형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과

항목	평균 점수	평가	해석
주출입구 접근성	2.4	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
보행로 접근성	2.1	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 야외형 관광지의 관광환경영역 평균점수는 평가항목 별 만점인 3.0점 기준의 보통 수준으로 ‘도움을 받아야 접근과 이용’이 가능한 정도로 해석할 수 있음
- 야외형 관광지별 관광환경영역의 점수를 살펴보면 제주별빛누리 공원 회 2개소에서 만점인 3.0점을 획득하였으며, 보통 수준인 2.0~2.9점은 18개소로 나타났고, 미흡 수준인 1~1.9점이 4개소, 없음 수준인 0~0.9점은 정방폭포 1개소로 나타남
- 산책로형_관광환경영역
 - 공영관광지 50개소 중 산책로형 관광지는 총 16개소로 산책로형 관광환경영역에서의 점수는 평균 1.9점으로 미흡 수준의 접근성을 확보하고 있는 것으로 나타났으며, 항목별로는 ‘보행로 접근성’ 2.2점, ‘이용시설 접근성’ 1.7점 순으로 나타남
 - 산책로형 관광지의 관광환경영역 평균점수는 평가항목 별 만점인 3.0점 기준의 미흡 수준으로 ‘도움을 받더라도 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도로 해설할 수 있음

〈표 II -49〉 산책로형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과

항목	평균 점수	평가	해석
보행로 접근성	2.0	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
이용시설 접근성	1.6	미흡	도움을 받아야 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 일반시설형_관광환경영역

- 일반시설형 관광지는 건축물 형태의 관광지를 통칭하며, 물리적인 접근성과 시설의 구조 및 안내정보, 프로그램 콘텐츠로 세부항목을 분류함
- 공영관광지 50개소 중 관광지는 총 32개소로 일반시설형 관광환경영역에서의 점수는 평균 1.8점으로 미흡 수준의 접근성을 확보하고 있는 것으로 나타났음

〈표 II -50〉 일반시설형 관광지 관광환경 항목별 평가 결과

항목	평균 점수	평가	해석
주출입구 접근성	2.5	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
보행로 접근성	2.6	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
충간이동 접근성	2.6	보통	도움을 받아야 접근과 이용이 가능한 정도
주출입구 안내정보	0.6	없음	관련 편의시설이나 서비스가 없는 경우
체험프로그램 접근성	2.2	미흡	도움을 받아야 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도
체험프로그램 보조서비스	0.6	미흡	도움을 받아야 접근과 이용이 어렵거나 불가능한 정도

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 물리적 접근성 항목별로 살펴보면 ‘보행로 접근성’ 2.6점, ‘충간이동 접근성’ 2.6점, ‘주출입구 접근성’ 순으로 나타났고, 시설의 구조 및 안내정보 제공을 위한 ‘주출입구 안내정보’는 0.6점을 획득했고, 프로그램 콘텐츠의 경우 19개의 관광지에서 체험프로그램을 진행하고 있었으며 19개소의 평균점수는 ‘체험프로그램 접근성’ 2.3점, ‘체험프로그램 보조서비스 유무’는 1.0점을 획득함
- 일반시설형 관광지별 관광환경영역의 점수를 살펴보면 평균점수 3.0점을

획득한 관광지는 제주민속자연사박물관 1개소이며, 보통 수준인 2.0~2.9 점은 13개소, 미흡 수준인 1~1.9점이 15개소로 확인됨

- 없음 수준인 0~0.9점을 획득한 관광지도 3개소로 김만덕 객주, 혼인지, 제주목관아로 나타남
- 영역별 항목평가의 사용성 결과
 - 영역별 평가항목의 관광지별 평균점수를 평가해보면 3개의 영역별 전체 평가항목 중 평균점수 2.0점 이상을 받은 항목의 비율을 살펴보면 <표 II -51>와 같음

<표 II -51> 관광지별 영역별 항목의 사용성(2.0점 이상) 평가 결과

구 분	관광지명	정보 환경영역	물리적 환경영역	관광환경영역		
				야외형	산책로형	일반시설형
1	제주민속자연사박물관	70%	100%	100%	비해당	100%
2	제주별빛누리공원	30%	100%	100%	비해당	83%
3	김만덕 기념관	20%	100%	100%	비해당	83%
4	용두암	10%	87%	0%	비해당	비해당
5	용연	0%	27%	100%	비해당	비해당
6	교육박물관	20%	93%	100%	비해당	50%
7	김만덕 객주	10%	7%	100%	비해당	0%
8	현대미술관	30%	73%	100%	비해당	83%
9	항몽유적지	20%	87%	100%	비해당	50%
10	김창열 미술관	30%	93%	0%	비해당	83%
11	수월봉	10%	40%	100%	비해당	비해당
12	서복전시관	10%	73%	100%	비해당	67%
13	정방폭포	10%	80%	0%	비해당	비해당
14	천지연폭포	10%	93%	100%	비해당	비해당
15	서귀포자연휴양림	20%	80%	100%	100%	비해당
16	치유의 숲	10%	80%	100%	100%	비해당
17	큰엉(남원관광지구)	0%	33%	100%	0%	비해당
18	혼인지	10%	40%	100%	비해당	0%
19	갯전시관	0%	40%	비해당	비해당	17%
20	제주 4·3 평화공원	20%	100%	100%	비해당	50%

<표 II -52> 관광지별 영역별 항목의 사용성(2.0점 이상) 평가 결과<표 계속>

구 분	관광지명	정보 환경영역	물리적 환경영역	관광환경영역		
				야외형	산책로형	일반시설형
21	절물자연휴양림	30%	100%	50%	50%	비해당
22	노루생태관찰원	10%	80%	100%	50%	50%
23	한라생태숲	10%	87%	100%	100%	비해당
24	한라수목원	20%	87%	100%	0%	50%
25	항일기념관	30%	100%	100%	비해당	50%
26	제주세계자연유산센터	20%	87%	비해당	비해당	50%
27	제주해녀박물관	30%	87%	100%	비해당	50%
28	제주돌문화공원	20%	100%	100%	50%	50%
29	서귀포천문과학문화관	20%	87%	비해당	비해당	83%
30	서귀포시립이중섭미술관	20%	93%	비해당	비해당	50%
31	국제평화센터	20%	93%	100%	비해당	50%
32	서귀포감굴박물관	10%	87%	100%	비해당	50%
33	성산일출봉	10%	80%	100%	100%	비해당
34	섭지코지	0%	67%	100%	50%	비해당
35	도깨비도로	0%	67%	100%	50%	비해당
36	제주도립미술관	30%	93%	100%	100%	67%
37	제주목관아	20%	80%	100%	0%	0%
38	국립제주박물관	40%	100%	100%	100%	50%
39	삼양동선사유적	30%	100%	0%	0%	50%
40	비자림	20%	87%	비해당	0%	비해당
41	우도해양도립공원	10%	73%	0%	0%	50%
42	사녀니숲길	40%	100%	비해당	100%	비해당
43	제주한란전시관	30%	87%	비해당	비해당	50%
44	주상절리대	20%	100%	100%	100%	비해당
45	기당미술관	30%	67%	100%	비해당	50%
46	소암현중화기념관	20%	100%	0%	비해당	50%
47	제주추사관	30%	100%	100%	100%	83%
48	송악산	0%	53%	100%	50%	비해당
49	성읍민속마을	10%	93%	100%	비해당	비해당
50	붉은오름자연휴양림	60%	100%	100%	100%	67%

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

(5) 도내 관광지 접근성 모니터링²²⁾

□ 사업목적

- 제주관광 환경변화에 따라 제주를 방문하는 관광약자가 편리하고 안전하게 관광을 즐길 수 있는 관광정보 제공 필요
- 이에 관광약자 측면에서 관광지를 대상으로 빠르게 변화하는 접근 가능한 최신 정보의 업데이트를 위하여 모니터링 추진
- 확보된 정보는 접근 가능한 관광정보 플랫폼 ‘EASYJEJU’ 홈페이지에 등록함으로써 관광약자의 정보습득의 편의성을 확보하고, 더불어 접근성 개선을 위한 기초자료로 활용

□ 조사개요

- 사업명 : 도내 관광지 접근성 모니터링
- 기간 : 2020. 02 ~ 2020. 06
- 내용 : 제주지역 관광지 140개소
- 방법 : 현장 방문 모니터링
- 인원 : 관광약자 당사자 모니터링요원 3인

□ 조사방법

- 제주특별자치도 내 운영 중인 관광지를 대상으로 자체 개발된 체크리스트를 활용한 현장 방문 모니터링으로 진행
- 모니터링요원은 장애인 당사자로 구성되었으며, 14년부터 관광지 등 관광이용시설에 대한 모니터링 경험이 풍부한 요원으로 구성

<표 II -53> 조사대상 관광지 분포 현황

구분	관광지 개소수
제주시	80
서귀포시	60
합계	140

22) 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 구성

□ 모니터링 결과

○ 2017년도~2020년도 접근성 변화 추이

- 2020년도는 코로나19로 인해 제주관광산업에 어려움이 따른 해로 일시 영업 중단 및 모니터링에 대한 협조가 원활히 이루어지지 않아 2017년도 관광지 모니터링 대상기관의 재조사를 통한 접근성 향상을 분석하고자 했던 당초 계획을 달성하는데 한계가 있었음
- 조사대상 중 공통된 조사 대상기관 50개소를 대상으로 접근성 실태를 비교 분석함으로써 도내 관광지의 관광약자 접근성의 변화를 추정함

<표 II -54> 17년~20년 모니터링결과 비교기관 리스트

구분	지역구분	명칭	구분	지역구분	명칭
1	서귀동부	감굴박물관	26	서귀서부	아프리카박물관
2	서귀서부	건강과성박물관	27	서귀서부	오설록녹차박물관
3	제주동부	꽃자활생태체험관	28	제주시	용두암
4	제주서부	그리스신화박물관	29	제주서부	유리의 성
5	서귀포시	기당미술관	30	서귀서부	이상한나라의 엘리스
6	제주동부	김녕미로공원	31	서귀포시	이중섭미술관
7	서귀동부	김영갑갤러리	32	서귀동부	일출랜드
8	제주서부	넥슨컴퓨터박물관	33	서귀서부	점보빌리지
9	서귀서부	노리매매화테마공원	34	제주시	제주도립미술관
10	제주서부	더마파크	35	제주시	제주목관아
11	서귀서부	박물관은살아있다	36	제주동부	제주미니랜드
12	제주서부	방림원	37	서귀동부	제주민속촌
13	제주시	삼성혈	38	제주서부	제주불빛공원
14	제주동부	삼양선사유적지	39	서귀서부	제주서커스월드
15	서귀포시	상호원	40	서귀동부	제주허브동산
16	제주서부	생각하는정원	41	서귀동부	제주화석박물관
17	제주동부	선녀와나무꾼	42	서귀서부	주상절리대
18	서귀동부	섬지코지	43	서귀포시	천지연폭포
19	서귀포시	세계성문화박물관	44	서귀서부	초콜렛박물관
20	서귀동부	세계술박물관	45	서귀서부	토이파크
21	서귀서부	세계자동차박물관	46	서귀서부	퍼시픽랜드
22	서귀서부	소인국테마파크	47	제주시	한라아트홀
23	제주시	수목원테마파크	48	제주서부	항몽유적지
24	제주서부	수월봉	49	제주동부	항일기념관
25	제주시	아라리오뮤지엄	50	서귀동부	휴애리

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 17개 항목의 접근성을 비교해보면 전체적으로 접근성이 향상된 것을 확인할 수 있음
- 가장 큰 폭으로 향상된 접근성 항목은 주출입구의 단차제거(22%)였으며, 이어 장애인 주차장(19%), 내부출입구 단차제거(16%) 순으로 나타남
- 지체장애 및 노인 등 보행에 어려움이 있는 관광약자를 위한 물리적인 장벽을 개선하는데 많은 노력이 이뤄진 반면 시각장애인의 이동과 접근을 위한 점자 블록의 경우 설치 및 관리 상태에 대해 적절 수준이 2% 감소한 것으로 나타나 감각장애인에 대한 접근성 인식이 보행에 어려움이 있는 관광약자에 비해 부족함을 확인할 수 있음

<표 II -55> 비교대상기관 20년도 모니터링 결과

구분		주출입구 접근로	장애인 주차장	주출입구 단차	점자블럭	대표소	대여물품	외부보행로	내부출입구 단차	내부주출입문	내부복도/통로	전시/관람	승강기	충간경사로	충간리프트	화장실 설치관리	화장실 접근	대변기
2020년	적절	80%	84%	94%	24%	48%	68%	59%	62%	60%	78%	53%	23%	5%	2%	69%	84%	67%
	미흡	13%	4%	6%	18%	39%	0%	18%	18%	9%	8%	8%	3%	5%	2%	11%	4%	21%
	미설치	8%	12%	0%	60%	5%	34%	2%	3%	17%	0%	7%	8%	8%	8%	20%	21%	11%
	비해당	0%	0%	0%	2%	8%	0%	24%	19%	14%	16%	31%	68%	82%	88%	0%	0%	0%
	계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2017년	적절	71%	68%	72%	28%	45%	70%	48%	46%	59%	77%	53%	23%	5%	2%	61%	77%	70%
	미흡	19%	24%	28%	10%	44%	6%	24%	30%	7%	7%	7%	3%	5%	2%	16%	8%	14%
	미설치	11%	11%	2%	64%	3%	24%	4%	5%	19%	0%	8%	8%	8%	8%	23%	15%	16%
	비해당	0%	0%	0%	0%	8%	0%	24%	19%	14%	16%	31%	68%	82%	88%	0%	0%	0%
	계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

○ 2020년 모니터링 조사항목별 세부조사 결과

- 주출입구 접근로

- 주출입구 접근로는 관광지로의 접근에 있어 가장 우선시 되는 항목으로 대부분이 아스팔트 및 보도블럭 등으로 접근 보행로가 잘 정비(89%)되어 있었으나 보행자의 안전을 위해 가장 필요한 보도와 차도의 구분에 있어 35%가 설치되지 않음으로 조사됨

<표 II -56> 주출입구 접근로 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
보차구분	53	38%	38	27%	49	35%	0
기울기	112	80%	26	19%	2	1%	0
마감 및 재질	125	89%	14	10%	1	1%	0
보행장애물	132	94%	7	5%	1	1%	0

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 장애인 주차장

- 장애인 전용주차구역은 편의시설 중 유일하게 ‘전용’이라는 단어가 붙는 편의시설로써 주출입구와 마찬가지로 장애인이 관광이용시설의 초기 접근을 위한 필수불가결한 시설임에도 불구하고 조사대상 중 50개소에서는 설치를 하지 않고 있는 것으로 조사됨
- 장애인 주차장을 설치하였으나, 안내표시판을 설치하지 않은 곳도 19개소로 조사됨

<표 II -57> 장애인 주차장 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
근접설치	83	59%	7	5%	50	36%	0
법정대수	88	63%	2	1%	50	36%	0
바닥면적	86	61%	4	3%	50	36%	0
기울기	89	64%	1	1%	50	36%	0
안내표시	46	33%	25	18%	69	49%	0

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 주출입구 접근

- 조사된 관광지 중 88%는 장애인 및 노인 등 관광약자가 쉽고 안전하게 접근이 가능하도록 단차가 없거나 단차제거를 위하여 경사로가 적절하게 설치되어 있음
- 하지만 단차제거를 위한 경사로 법적기준에 미흡하게 설치된 곳도 8%로 조사되었으며, 계단 등의 단차를 제거하지 않은 곳도 4%로 나타남

<표 II -58> 주출입구 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
주출입구단차	115	88%	11	8%	5	4%	9개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 점자블럭

- 점자블럭은 시각장애인 유도의 역할과 안전확보를 위한 편의시설임에도 불구하고 조사항목 중 가장 미흡한 결과가 나타남
- 131개소 중 73%가 점자블럭을 설치하지 않고 있었으며, 12%는 잘못된 설치로 시각장애인의 혼란을 가중케 할 우려가 있음
- 보행장애인을 위한 물리적인 접근성은 위의 주출입구 단차제거 등과 같이 인식이 많이 개선되면서 접근성이 확보되고 있으나 시각장애인 등 감각 장애인을 위한 접근성 인식은 다소 부족함을 보여주는 결과로 볼 수 있음

<표 II -59> 주출입구 점자블럭 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
점자블럭 설치 및 관리	20	15%	16	12%	95	73%	9개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 매표소

- 접근을 위한 보행환경 등 매표소까지의 접근성은 85%가 적절한 것으로 조사됨
- 하지만 휠체어 장애인의 경우 무릎이 들어갈 수 있는 하부공간과 낮은 높

이의 매표소 설치가 필요하지만 편의증진점에 명시된 설치기준에 적합하지 않은 구조의 매표소가 66개소로 전체의 75%인 것으로 조사되었음

- 제주현대미술관의 경우 기 설치된 매표소는 휠체어의 접근이 어려웠지만 옆으로 별도의 접근 가능한 창구를 만들어 관광약자의 편의를 돕고 있음

〈표 II -60〉 매표소 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
매표소 이동접근성	75	85%	8	9%	5	6%	52개소
휠체어 접근성	17	19%	66	75%	5	6%	52개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 비치용품

- 관광지에서의 이동편의를 지원하기 위해 대여용 휠체어는 33%가 적절하게 비치, 대여되고 있다고 조사됨
- 노인 등 관광약자를 위한 적절한 편의제공 수단인 휠체어 대여는 접근 가능한 관광의 질을 높이는 중요수단임에도 불구하고 적절히 이루어지지 않고 있음
- 보행장애인을 위한 물리적인 접근성은 위의 주출입구 단차제거 등과 같이 인식이 많이 개선되면서 접근성이 확보되고 있으나 시각장애인 등 감각 장애인을 위한 접근성 인식은 다소 부족함을 보여주는 결과로 볼 수 있음

〈표 II -61〉 비치용품 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
휠체어대여 및 관리	46	34%	2	1%	89	68%	3개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 옥외관람 보행접근성

- 옥외관람시설이 있는 관광지는 보행환경 중심으로 조사되었는데 보행 유효폭 확보가 93%로 가장 적절하게 조사됨
- 기울기인 경우 지형적인 문제로 인해 42%가 미흡으로 조사됨

<표 II -62> 옥외관람 보행접근성 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
유효폭 확보	109	93%	6	5%	2	2%	23개소
기울기	66	56%	49	42%	2	2%	23개소
바닥마감 및 재질	86	74%	20	17%	11	9%	23개소
보행장애물 유무	99	85%	16	14%	2	2%	23개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 옥내관람 주출입문 단차제거

- 주출입문을 단차없이 접근성을 확보한 시설이 77%로 가장 높게 조사되었으며, 단차를 제거하기 위한 경사로의 설치기준을 준수하지 못한 곳이 21개소로 전체의 25%로 조사됨

<표 II -63> 옥내관람 주출입문 단차제거 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
단차	73	77%	13	14%	9	9%	45개소
경사로설치	52	61%	21	25%	11	13%	55개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 옥내관람 주출입문

- 옥내관람을 위한 주출입문의 접근성은 전체적으로 양호한 것으로 조사되었으나 점자블럭인 경우 68%가 미설치인 것으로 조사됨
- 감각장애인 접근성에 대한 인식개선의 필요성을 제시하는 결과로 볼 수 있음

<표 II -64> 옥내관람 주출입문 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
전후면유효공간확보	90	95%	5	5%	0	0%	45개소
유효폭 확보	93	98%	2	2%	0	0%	45개소
점자블럭 설치	18	19%	12	13%	65	68%	45개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 옥내관광지 복도 및 통로

- 옥내관람로의 복도 및 통로의 접근성은 90%이상으로 양호한 것으로 조사됨

〈표 II -65〉 옥내관광지 복도 및 통로

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
유효폭 확보	84	90%	9	10%	0	0%	47개소
일반출입문 유효폭 확보	88	95%	5	5%	0	0%	47개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 옥내관광지 전시실 / 관람석

- 옥내관광지의 바닥재질 및 마감은 95%가 적절한 것으로 조사되었으며, 기울기 역시 88%로 전체적으로 우수한 접근성을 보임
- 공연관람 형태의 관광지는 전체 32개소로 31%는 장애인관람석을 적절히 설치하였으나 장애인관람석의 설치가 이루어지지 않은 관광지도 44%로 조사됨
- 퍼시픽랜드의 경우 돌고래쇼 등의 관람을 위해서는 계단을 통해 진입해야하는데 리프트 등 층간이동수단의 미설치로 접근조차 불가능한 것으로 조사됨

〈표 II -66〉 옥내관광지 전시실 / 관람석 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
바닥재질 및 마감	79	95%	4	5%	0	0%	57개소
기울기	73	88%	10	12%	0	0%	57개소
휠체어 관람석 설치	10	31%	8	25%	14	44%	108개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 층간이동수단-엘리베이터

- 층간이동이 필요한 관광지 중 경사로 및 리프트가 설치되지 않은 관광지는 총 40개소로 이중 엘리베이터가 적절하게 설치된 관광지는 29개소로 전체의 73%로 조사됨
- 하지만 층간이동수단이 없는 관광지는 11개소(27%)로 관광약자의 접근을 고려하지 못하는 것으로 조사됨

<표 II -67> 층간이동수단-엘리베이터 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
전면활동공간확보	29	73%	0	0%	11	27%	100개소
내부유효바닥면적	29	73%	0	0%	11	27%	100개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 층간이동수단-경사로

- 층간이동을 위해 설치된 경사로는 총 5개로 그 중 1개소(4%)만 기울기가 적절하지 못한 것으로 조사됨

<표 II -68> 층간이동수단-경사로 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
경사로 기울기	4	26%	1	75%	10	67%	125개소
경사로 유효폭	5	33%	0	0%	10	67%	125개소
경사로 바닥재질	5	33%	0	0%	10	67%	125개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 층간이동수단-리프트

- 리프트가 설치된 관광지는 총 2개소이며, 1개소는 리프트 바닥면적이 다소 좁은 것으로 조사됨

<표 II -69> 층간이동수단-리프트 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
전면활동공간확보	2	16%	0	0%	10	83%	128개소
내부유효바닥면적	1	8%	1	8%	10	83%	128개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 위생시설-장애인화장실 설치

- 전체관광지 중 장애인화장실 남녀 구분 설치된 곳은 53%로 조사되었고 공용설치 13%, 미설치시설도 34%로 조사됨
- 장애인화장실 청소도구 및 화장실 비품 보관 등으로 제대로 관리가 되지 않는 곳도 3%로 조사됨
- 비해당 1개소는 탐동해변공연장으로 비해당으로 구분함

〈표 II -70〉 위생시설-장애인화장실설치 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
남녀구분	74	53%	18	13%	47	34%	1개소
사용여부안내표시	66	47%	8	6%	65	47%	1개소
관리상태	83	60%	4	3%	52	37%	1개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 위생시설-장애인화장실 접근성

- 화장실 접근에 있어 접근통로 유효폭이 적절한 곳은 64%로 조사되었으며, 접근로의 바닥마감 및 경사 등으로 접근이 어려운 곳도 2%로 조사됨
- 화장실 출입구 역시 단차 없이 접근이 가능한 곳은 61%이나 2cm 이상의 단차나 잘못된 경사로 설치로 접근이 어려운 곳도 5%로 조사됨

〈표 II -71〉 위생시설-장애인화장실 접근성 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
접근통로	89	64%	3	2%	47	34%	1개소
화장실출입구단차	85	61%	7	5%	47	34%	1개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

- 위생시설-대변기

- 장애인화장실 주 출입문 유효폭이 0.8m 이상으로 적절하게 설치된 곳은 61%로 조사되었으며, 휠체어의 회전 및 변기로의 접근이 가능한 유효면적을 갖춘 화장실은 56%로 조사됨
- 안전손잡이인 경우도 적절설치가 37%로 조사되었으나, 일부 관광지에서는 안전손잡이가 거꾸로 설치되거나 사용하지 못하는 위치에 설치된 경우도 있음

〈표 II -72〉 위생시설-장애인화장실 대변기 조사결과

세부내용	적절		미흡		미설치		비해당
	개	%	개	%	개	%	
출입문유효폭	85	61%	7	5%	47	34%	1개소
바닥유효면적	78	56%	14	10%	47	34%	1개소
안전손잡이 설치	52	37%	39	28%	48	35%	1개소

자료 : 제주특별자치도관광약자접근성안내센터(2021), 관광약자의 지속성 접근 기반 사업 자료 토대로 작성

(6) 제주도 접근가능한 관광환경 조성 사업 추진실적²³⁾

□ 공영관광지 열린관광환경 조성 사업

- 2014년 : 600백만원(6개소)
 - 비자림, 만장굴, 성산일출봉, 천지연, 천제연, 주상절리
 - 2016년 : 200백만원(2개소)
 - 절물자연휴양림(100백만원), 주상절리대(100백만원)
 - 2017년 : 200백만원(2개소)
 - 민속자연사 박물관(50백만원), 천지연(150백만원)
 - 2018년 : 600백만원(11개소)
 - 도(1개소) : 한라산국립공원(30백만원)
 - 제주시(2개소) : 관광안내소(16백만원), 새별오름(20백만원)
 - 서귀포시(8개소) : 서북전시관(100백만원), 이중섭미술관(50백만원), 기당미술관(20백만원), 산방산(42백만원), 천제연폭포(9백만원), 정방폭포(9백만원), 치유의숲(150백만원), 올레7코스(20백만원)
 - 2019년 : 540백만원(6개소)
 - 도(2개소) : 제주목관아(5백만원), 성산일출봉(30백만원)
 - 서귀포시(4개소) : 천제연폭포(60백만원), 서북전시관(50백만원), 올레7코스(200백만원), 치유의숲(160백만원)
- ※ 주출입로 및 관람로(점자블록, 데크 등) 정비, 핸드레일, 손잡이, 안내판, 장애인화장실, 장애인주차구역 등 정비

□ 2020년 사설관광지 등 관광약자 장비 지원 및 시설개선 사업(100백만원, 도70%·자부담30%)

- 장비구입 : 16개소(53백만원)
 - 유모차 42개, 유아용식탁의자 18개, 휠체어 23개, 자동심장충격기 2개
- 시설지원 : 8개소(27백만원)
 - 주출입구 경사로, 장애인화장실 개·보수

23) 제주특별자치도청 관광정책과 '2021년 장애물 없는 관광환경 조성계획'(2021)

□ 휠체어 무료대여 서비스 현황 및 실적

〈표 II -73〉 제주특별자치도 휠체어 무료대여 서비스 현황 및 실적

구분	2021년 보유현황	대여횟수(건)			
		2017년	2018년	2019년	2020년
계	66대	2,108	2,838	3,059	3,762
제주관광공사 (웰컴센터)	45대	1,620	1,752	1,882	3,006
도 관광협회 (공항·항만)	15대 (공항13, 항만2)	488	1,086	1,177	734
관광약자 접근성 안내센터	6대(전동5, 수동1, 전동화키트2)			*휠체어 구입	22

자료 : 제주도청(2021), 2021년 장애물 없는 관광환경 조성계획

□ 관광약자 전용 리프트차량 제작 지원 (총 17대/ 전세버스12, 렌터카5)

- 2013년 : 200백만원(전세버스 1대)
 - (주)한라고속
 - 2014년 : 200백만원(전세버스 1대)
 - (주)천지교통
 - 2017년 : 600백만원(전세버스 3대)
 - (주)천지교통, (주)동양썬라이즈, (주)대성고속관광
 - 2018년 : 850백만원(전세버스 3대, 렌터카5대)
 - (주)제주교통, (주)신흥관광, (주)투어랜드, (주)무지개렌트카, (주)제주아산렌트카, (주)특별한렌트카, (주)레츠고렌트카, (주)한라산렌트카
 - 2020년 : 850백만원(전세버스 4대)
 - (주)유한고속관광, 그린고속관광(주), (주)드림고속, 삼다도고속관광(주)
- ※ 보조율: 도90, 자부담10 (도 보조금: 전세버스 최대 2억원, 렌터카 최대 5천만원)
- ※ 운영지침: 관광약자 이용금액 30%할인, 분기별 이용현황 제출 등

- 2020년 관광약자 접근성 안내센터 운영(제주장애인인권포럼, 260백만원)
 - 관광환경 이동·접근성 모니터링
 - 도내 관광지 접근성 모니터링(140개소), 도내 공영관광지 교차 모니터링(50개소) 진행
 - `17년도 대비 `20년도 접근성이 향상된 부분은 주출입구의 단차제거, 장애인주차장, 내부출입구 단차제거 등으로 파악되었으며 미흡한 부분은 점자블럭, 휠체어 비치 등으로 파악
 - 도내 관광사업체 접근성 개선 컨설팅(36개소)
 - 접근가능 관광지, 음식, 숙박 안내 등 관광약자 전용 콜센터 운영 및 문자 안내 서비스(382건)
 - 접근가능한 관광 온라인 인식개선교육
 - 이지제주 홈페이지를 통하여 ‘접근가능한 관광에 대한 이해’ 관련 교육자료 제공(총 4강)
 - 접근가능한 관광 마케팅 및 홍보
 - 배너광고(에이블뉴스, 2건 6개월), 리플릿제작(1건 3,000부), 이벤트마케팅(만족도조사 2건), 발간물 배포(4,200부), 콘텐츠제작(랜선여행 VR영상 제작)
 - 안내책자 발간사업
 - 이지제주 핫플레이스편 1건 3,000부, 이지제주지니 1건 3,000부, 이지제주올레 1건 2,000부, 이지제주 매거진 1건 2,000부 제작·배포
 - 접근가능한 관광 정보 콘텐츠 제작 및 운영
 - ‘이지제주’ SNS, 어플리케이션 및 홈페이지 운영: 관광지(관광지, 숙박, 음식점) 별 접근성 정보 및 유용한 정보(보장구 대여, 교통수단, 관련 기관 등) 제공
- 2020년 관광약자를 위한 서비스지원 사업(제주관광공사, 90백만원)
 - 제주관광공사 홈페이지 ‘비짓제주’ - ‘필수여행정보’ - ‘무장애관광’ 콘텐츠 운영 및 관리
 - 제주 무장애관광 콘텐츠 홍보

- 캠페인명: 극복하지 않아도 되는 여행
- 제주 무장애 관광 홍보 캠페인 콘텐츠 제작 및 SNS 게재
- 제주 무장애관광 브랜드 개발 및 활용
 - 제주형 무장애 관광만의 네이밍 선정 완료, ‘같이가치 제주’
 - 디자인 개발 및 상표등록출원 신청
 - 제주형 무장애 관광 추천 코스 개발을 위한 관광지 50개 곳을 선정하여 추천코스 26개 개발
 - ‘비짓제주’ – ‘제주여행추천’ – ‘테마여행’ – ‘같이가치 제주여행’ 탭을 통하여 8개 코스에 대한 콘텐츠 게재
- 관광약자 편의제공을 위한 휠체어 무상대여
 - 관광약자의 안전한 여행을 위한 노후화된 휠체어 11대 폐기, 새로운 휠체어 10대 구입 및 수리 점검 실시

제4절 시사점

□ 무장애 관광 시장의 확대

- 무장애 관광시장은 우리나라 총 인구의 30%에 달할 것으로 추산하고 있으며 향후 시장 규모는 지속적으로 확대할 것으로 전망하고 있음
- 무장애 관광 시장의 대상이 관광약자의 범위 확대로 장애인, 노인 뿐만 아니라 임산부와 영유아동반 가족들까지 포함하면서 저출산 고령화 시대에 성장가능성이 높은 시장으로 평가되고 있음
- 관광약자 중에서도 65세 고령자 인구는 2025년 천만 명 이상에 달할 것으로 예상되며, 75세 이상 고령자는 2030년 500만 명 이상 될 것으로 전망하고 있음
- 이러한 무장애 관광 시장의 확대로 자연스럽게 관광약자에 대한 관광환경 개선을 위한 중앙정부 및 지자체들의 제도, 정책적인 측면에서의 다양한 활동을 수행하고 있음

□ 국내 관련 현황 및 정책 동향

- 서울특별시를 비롯한 경기도, 전라북도, 수원시, 진주시, 대구시 등에서는 관광약자를 위한 관광환경 조성을 위해 조례제정 및 중간지원조직을 설립하여 무장애 관광 관련 다양한 사업을 추진하고 있음
- 전국적으로 무장애 관광 관련 현황을 살펴보면 우선적으로 관광약자에 대한 접근성과 편의성 개선을 위해 보행로, 편의시설 등의 개선사업이 이루어지고 있음
- 또한 이동약자에 대한 이동편의시설 지원을 지역 상황에 맞는 이동수단을 이용하여 진행하고 있음
- 무장애관광에 대한 인식개선을 위해 관광종사자에 대한 교육과 전문 가이드, 장애인해설사 양성, 서포터즈 운영 등의 노력을 하고 있으며, 홍보를 위해서 온오프라인 매체를 활용한 홍보활동을 전개하고 있음
- 제주특별자치도 또한 관광약자를 위한 관광환경 조성을 위한 조례를 제정하고 접근성, 편의성, 지속성을 위한 정책을 펼치고 있음
- BF 인증제와 관련해서 아직은 초기 단계에 머물러 있는 상황이며 향후 인증제와 관련한 다양한 정책이나 사업들이 진행될 것으로 전망됨
-

□ 도내외 관광환경 분석

- 전국적으로 관광약자에 대한 접근성, 편의성과 관련된 시설에서 출입구에 대한 시설 조성은 양호한 편으로 나타났지만, 화장실, 안내시설, 주차장, 편의시설, 보행시설 등은 열악한 것으로 나타남
- 교통약자의 비중은 점차 증가하고 있는 추세를 보이고 있으나, 교통약자의 교통수단에 대한 만족도는 비교통약자에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 지역별로 살펴보면 제주특별자치도는 강원도 다음으로 교통약자의 만족도가 낮은 수준으로 조사됨
- 제주특별자치도는 관광약자를 위한 편의시설 설치율이 전국 평균인 80.2%보다 낮은 77.8%로 나타났고, 적정 설치율은 전국 평균 74.8% 보다 낮은 72.7%로 나타남으로써 관광산업이 지역 주요산업임 고려해 볼 때 이에 대한 개선이 필요함
- 장애인 전용 주차구역의 조성 비율은 제주특별자치도가 타 지역에 비해 높게 나타남
- 제주특별자치도는 관광약자를 위한 관광환경 조성을 위해 관광약자접근성 안내센터를 설치하고 매년 도내 공영, 사설 관광지에 대한 접근성, 편의시설 부분을 모니터링 하고 있으며 그 결과를 살펴보면 환경은 점차 나아지고 있으나 그 증가폭이 낮은 상황이며, 아직까지도 제주특별자치도의 관광약자를 위한 관광환경은 열악한 상황이라고 할 수 있음
- 따라서 향후 접근성 및 편의시설에 대한 모니터링 결과를 토대로 한 부족한 부분에 대한 개선이 요구되는 상황임

■ 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획

PART
03

수요 · 인식 조사 및 분석

- ① 관광약자(장애인) 대상 설문조사
- ② 관광약자(노인, 영유아동반, 임산부) 대상 설문조사
- ③ 종합분석 및 시사점
- ④ 전문가 의견 조사

제3장 수요·인식조사 및 분석

제1절 관광약자(장애인) 대상 설문조사

1. 조사개요

(1) 조사목적

- 제주지역을 방문한 장애인을 대상으로 무장애 관광에 대한 인식과 조례제정, 관광약자접근성 센터 인지 여부 등을 조사하여 제주지역의 무장애 관광 여건을 파악하고자 함
- 또한 무장애 관광형태, 만족도, 무장애 관광 활성화 방안을 조사함으로써 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성을 위한 기본 방향 설정을 하고자 함

(2) 조사방식

- 조사대상 : 제주지역 방문 장애인
- 유효표본 : 269명
- 조사도구 : 구조화된 설문지 1종
- 조사방법 : 온라인 조사
- 조사기간 : 2021년 11월 8일~26일

(3) 조사내용

- 인구통계학적 특성 : 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 거주지역, 월 평균 가구소득, 장애유형 및 장애정도
- 관광약자(장애인)의 무장애 관광 인식 : 무장애 관광 인지 여부, 관광약자 전문여행사 및 서비스 인지 여부, 무장애 관광에 대한 필요성 인식, 제주특별자치도 관광약자 조례 제정 및 안내센터에 대한 인지 등

- 관광약자(장애인)의 무장애 관광형태 : 3년간 제주 여행횟수, 관광형태, 여행비용 부담주체, 관광정보 채널, 제주여행 시 교통수단, 이용 숙박시설 및 숙박선택 시 고려사항, 제주관광 시 어려움 및 불편사항, 제주 무장애 관광 경험가치, 제주 무장애 관광 만족도
- 관광약자(장애인)의 무장애 관광활성화 제안 : 무장애 관광 활성화를 위한 고려요인, 무장애 관광 활성화를 위한 개선사항 및 제안사항에 대한 자유의견

2. 조사결과

(1) 응답자의 일반적 사항

- 전체 응답자 269명(유효표본)을 대상으로 분석을 실시함
- 성별은 남성 125명(46.5%), 여성 141명(52.5%)으로 나타남
- 연령은 50대 105명(39.0%), 40대 70명(26.0%), 60대 이상 49명(18.2%), 30대 28명(10.4%), 20대 16명(5.9%)의 순을 보였으며, 무응답도 1명으로 나타남
- 결혼여부는 미혼 100명(37.2%), 기혼 153명(56.9%)이며, 기타 5명(1.9%)으로 나타났음
- 기타 응답은 사별, 이혼 등임
- 학력은 대학 졸업 121명(45.0%), 고졸 67명(24.9%), 대학원 재학 45명(16.7%) 등의 순으로 나타남
- 거주지역의 경우 259명(96.3%)가 타 지역 거주자이며, 10명(3.7%)는 제주지역에 거주하는 것으로 나타남
- 월 평균 가구소득은 200만원 미만이 102명(37.9%)으로 가장 많았으며, 200-300만원 미만 51명(19%), 300-400만원 미만 33명(12.3%), 400-500만원 미만 23명(8.6%)의 순으로 나타났으며, 기타 응답자도 8명(2.9%), 무응답 15명(5.6%)으로 나타남
- 기타 응답 내용은 별도 경제활동 안함, 기초생활수급, 연금수령 등이라 답함

〈표 Ⅲ-1〉 응답자의 일반적 사항

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	125	46.5
	여성	141	52.4
	무응답	3	1.1
연령	20대	16	5.9
	30대	28	10.4
	40대	70	26.0
	50대	105	39.0
	60대 이상	49	18.2
	무응답	1	4.0
결혼여부	미혼	100	37.2
	기혼	153	56.9
	기타	5	1.9
학력	고졸 이하	17	6.3
	고졸	67	24.9
	대학 재학	10	3.7
	대학 졸업	121	45.0
	대학원 재학 이상	45	16.7
	무응답	9	3.3
거주지역	제주특별자치도	10	3.7
	타 지역	259	96.7
월 평균 가구소득	200만원 미만	102	37.9
	200-300만원 미만	51	19.0
	300-400만원 미만	33	12.3
	400-500만원 미만	23	8.6
	500-600만원 미만	16	5.9
	600만원 이상	21	7.8
	기타	8	2.9
	무응답	15	5.6

- 장애유형은 지체장애가 153명(56.9%)로 가장 많았으며, 그 다음으로 뇌병변 장애 61명(22.7%), 지적장애 12명(4.5%)로 나타났음
- 응답자의 장애정도를 장애의 정도가 심한 중증 장애와 장애의 정도가 심하지 않은 경증장애로 구분하여 묻는 질문에 중증장애 222명(82.5%), 경증장애 34명(12.6%), 무응답 13명(4.8%)으로 나타남

<표 III-2> 장애유형 및 장애정도

구 분		빈도(명)	비율(%)
장애유형	지체장애	153	56.9
	뇌병변장애	61	22.7
	시각장애	5	1.9
	청각장애	3	1.5
	언어장애	0	0
	안면장애	0	0
	신장장애	1	0.4
	심장장애	1	0.4
	간장애	0	1.0
	호흡기장애	1	0.4
	장루·요루장애	0	0
	뇌정증장애	2	0.7
	지적장애	12	4.5
	자폐성장애	4	1.5
	정신장애	3	1.1
	기타	8	4.4
	무응답	8	3.0
장애정도	중증장애	222	82.5
	경증장애	34	12.6
	무응답	13	4.8

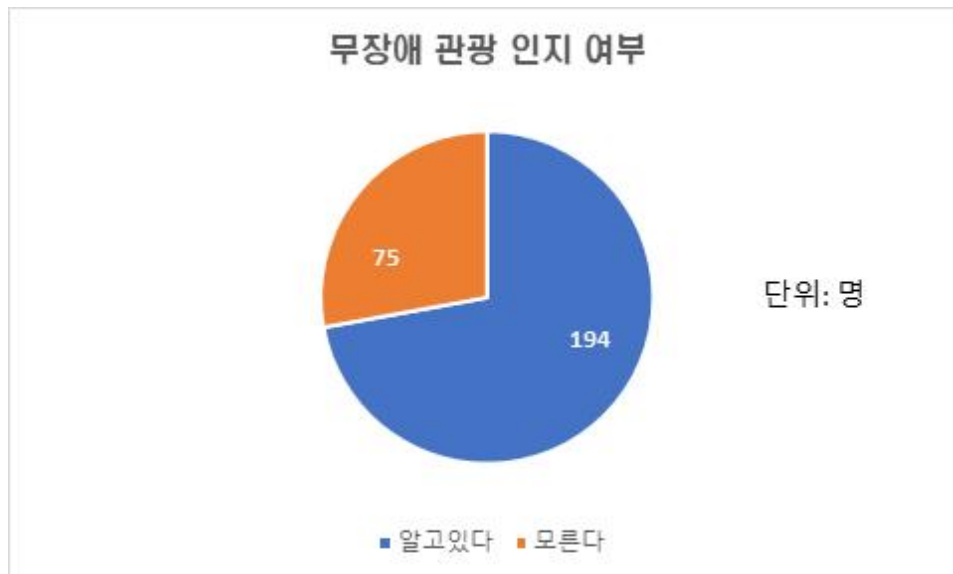
(2) 무장애 관광 인식

- 관광약자(장애인)의 무장애 관광에 대한 인지 여부를 살펴보면, 194명(72.1%)가 알고 있다고 답하였으며, 75명(27.9%)은 모른다고 답함

<표 III-3> 무장애 관광 인식

구 분		빈도(명)	비율(%)
무장애 관광 인지 여부	알고 있다	194	72.1
	모른다	75	27.9

[그림 III-1] 관광약자(장애인)의 무장애 관광에 대한 인지 여부



- <제주특별자치도의 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례>가 전국 최초로 제정된 것에 대한 알고 있는지 묻는 질문에 66명(24.5%)은 알고 있다고 답하였으며, 203명(75.5%)은 모른다고 답함

<표 III-4> 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주특별자치도 관광약자 관련 조례 전국 최초 제정에 대해	알고 있다	66	24.5
	모른다	203	75.5

* 제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례

[그림 Ⅲ-2] 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부



- 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대해 알고 있는지에 대해 묻는 질문에 75명(27.9%)은 알고 있다고 답하였으며, 194명(72.1%)은 모른다고 답하였음

<표 Ⅲ-5> 관광약자접근성 안내센터 인지여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대한 인지여부	알고 있다	75	27.9
	모른다	194	72.1

[그림 Ⅲ-3] 관광약자접근성안내센터 인지 여부



- 관광약자 전문여행사에 대해서는 103명(38.3%)은 알고 있었으며, 166명(61.7%)는 모르고 있다 답하였음

〈표 Ⅲ-6〉 관광약자 전문여행사 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광약자 전문여행사 인지 여부	알고 있다	103	38.3
	모른다	166	61.7

[그림 Ⅲ-4] 관광약자 전문여행사 인지 여부



- 관광약자 편의를 위한 서비스(휠체어·유모차 대여, 무장애여행 정보 제공 등)에 대한 인지는 145명(53.9%) 알고 있다, 122명(45.4%) 모르고 있다, 무응답 2명(0.7%)의 결과를 보임

〈표 Ⅲ-7〉 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광약자 편의 서비스 인지 여부	알고 있다	145	53.9
	모른다	122	45.4
	무응답	2	0.7

[그림 III-5] 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부

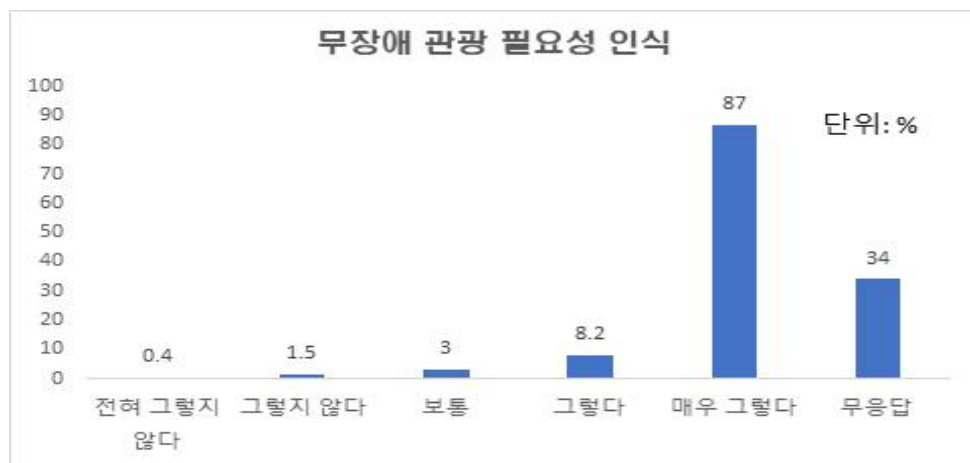


- 무장애 관광 필요성 인식에 대해서는 응답자의 87.0%인 234명이 매우 필요하다 하였으며, 22명(8.2%)이 필요함, 8명(3.0%)이 보통이라 답하였으며, 평균값은 4.9로 매우 높게 나타남

<표 III-8> 무장애 관광 필요성

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
무장애 관광 필요성 인식	전혀 필요하지 않음	1	0.4	4.9
	필요하지 않음	4	1.5	
	보통	8	3.0	
	필요함	22	8.2	
	매우 필요함	234	87.0	

[그림 III-6] 무장애 관광 필요성 인식



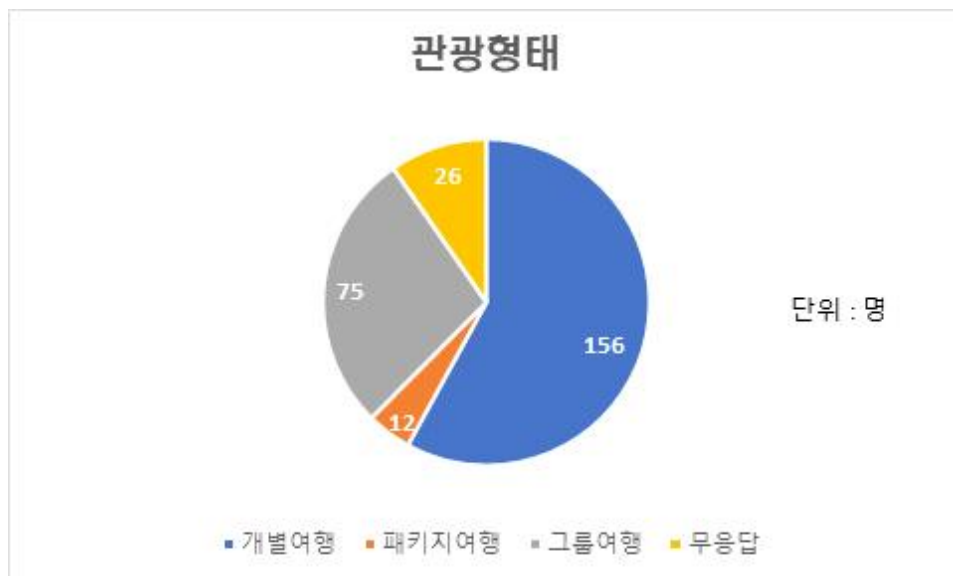
(3) 무장애 관광형태

- 관광약자(장애인)의 제주여행 관광형태를 살펴보면 156명(58.0%) 그룹여행 75명(27.9%), 개별여행 12명(4.5%)순이며, 무응답도 26명(9.7%)으로 나타남

〈표 III-9〉 무장애 관광형태

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광형태	개별여행	156	58.0
	패키지여행	12	4.5
	그룹여행	75	27.9
	무응답	26	9.7

[그림 III-7] 무장애 관광형태

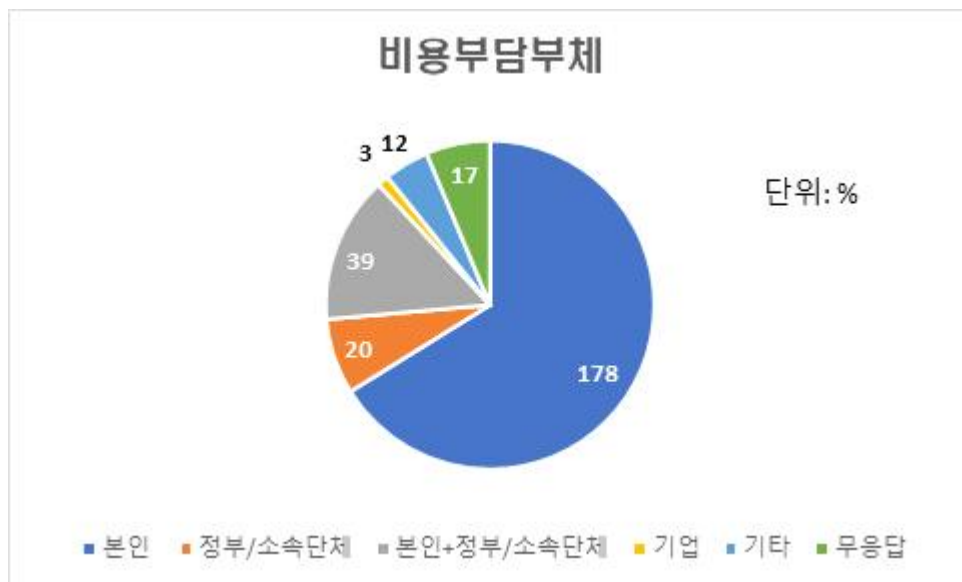


- 최근 제주여행의 비용 부담 주체에 대해 묻는 질문에 178명(66.2%)가 본인이라 하였으며, 그 다음으로 본인+정부/소속단체 39명(14.5%), 정부/소속단체 20명(7.4%), 기업 3명(1.1%)의 결과를 보임

<표 III-10> 비용부담 주체

구 분		빈도(명)	비율(%)
비용부담 주체	본인	178	66.2
	정부/소속단체	20	7.4
	본인+정부/소속단체	39	14.5
	기업	3	1.1
	기타	12	4.5
	무응답	17	6.3

[그림 III-8] 비용부담 주체

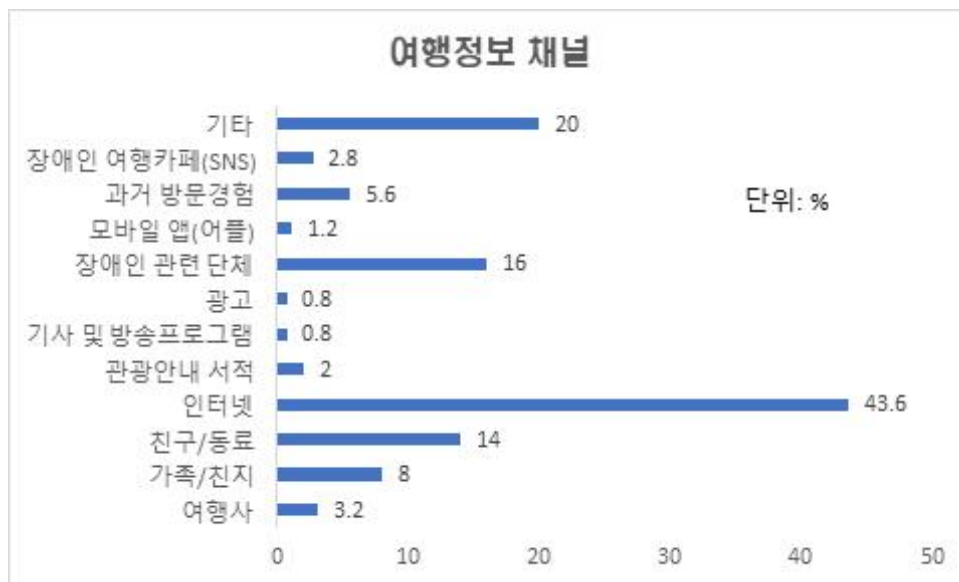


- 최근 제주여행 시 여행정보는 어디서 얻었는지 복수응답이 가능하도록 물었으며, 그 결과 인터넷 109명(43.6%), 장애인 관련 단체 40명(16.0%), 친구/동료 35명(14.0%), 가족/친지 20명(8.0%), 과거 방문 경험 14명(5.6%) 등의 순을 보임

<표 III-11> 여행정보 채널

구 분		빈도(명)	비율(%)
여행정보 채널	여행사	8	3.2
	가족/친지	20	8.0
	친구/동료	35	14.0
	인터넷	109	43.6
	관광안내 서적	5	2.0
	기사 및 방송프로그램	2	0.8
	광고	2	0.8
	장애인 관련 단체	40	16.0
	모바일 앱(어플)	3	1.2
	과거 방문경험	14	5.6
	장애인 여행카페(SNS)	7	2.8
	기타	5	20.0

[그림 III-9] 여행정보 채널

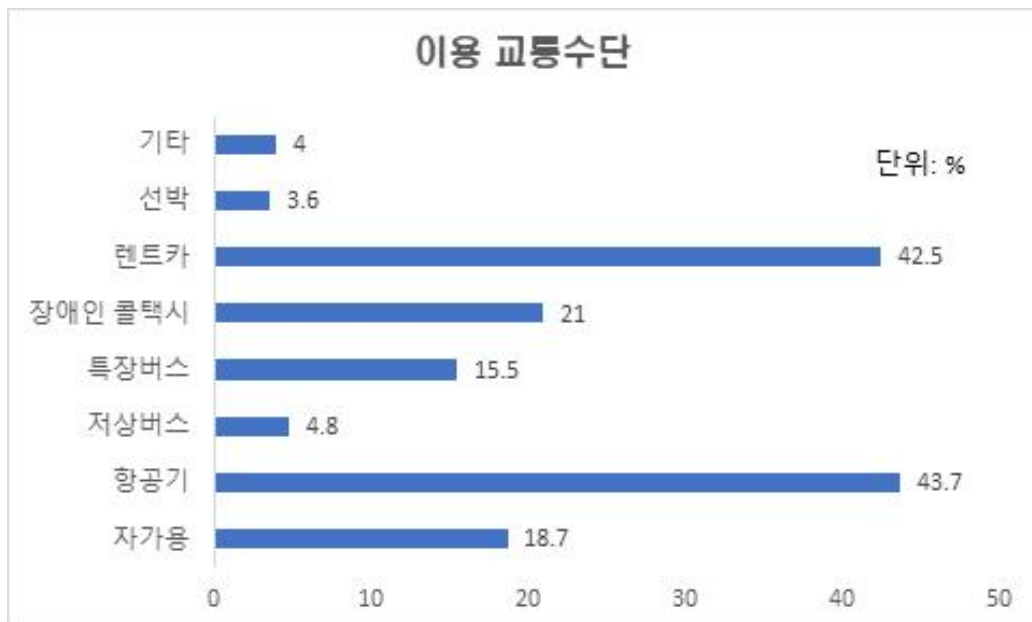


- 최근 제주여행에서 이용했던 교통수단을 복수응답이 가능하도록 묻는 질문에 항공기 110명(43.7%)으로 가장 많았으며, 렌트카 107명(42.5%), 장애인 콜택시 53명(21.0%), 자가용 47명(18.7%), 특장버스 39명(15.5%) 등으로 나타남

<표 III-12> 이용 교통수단

구 분		빈도(명)	비율(%)
이용 교통수단	자가용	47	18.7
	항공기	110	43.7
	저상버스	12	4.8
	특장버스	39	15.5
	장애인 콜택시	53	21.0
	렌트카	107	42.5
	선박	9	3.6
	기타	4	4.0

[그림 III-10] 이용 교통수단

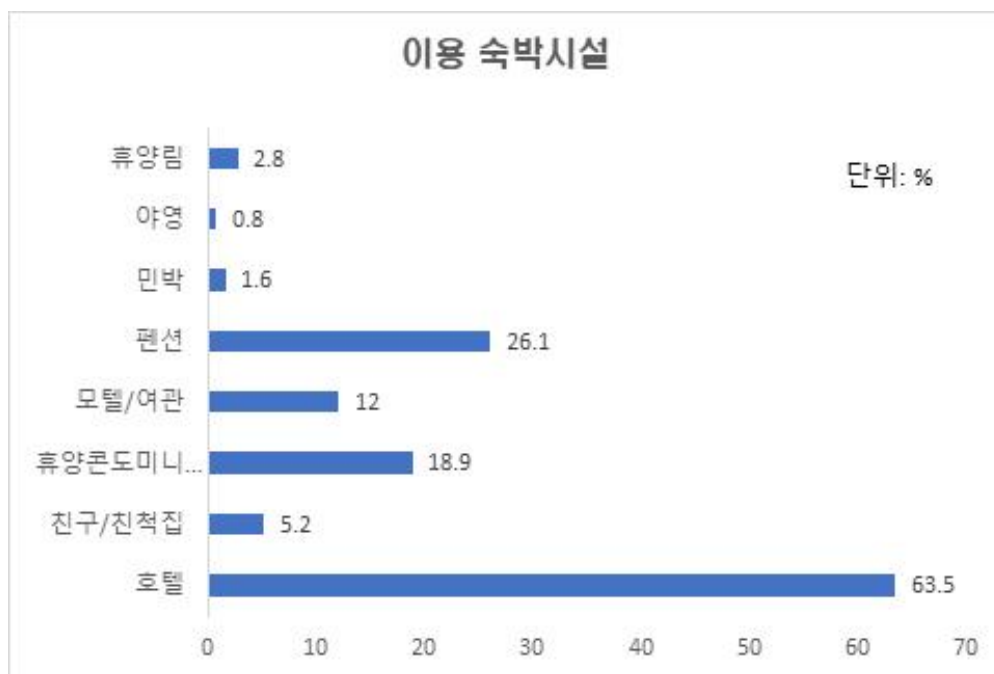


- 최근 제주여행에서 이용했던 숙박시설은 158명(63.5%)이 호텔을 이용하였으며, 그 다음으로 펜션 65명, 휴양콘도미니엄 47명(18.9%), 모텔/여관 30명(12%)였으며, 친구/친척집도 13명(5.2%)으로 나타났다

<표 III-13> 이용 숙박시설

구 분		빈도(명)	비율(%)
이용 숙박시설	호텔	158	63.5
	친구/친척집	13	5.2
	휴양콘도미니엄	47	18.9
	모텔/여관	30	12.0
	펜션	65	26.1
	민박	4	1.6
	야영	2	0.8
	휴양림	7	2.8
	기타	4	1.6

[그림 III-11] 이용 숙박시설

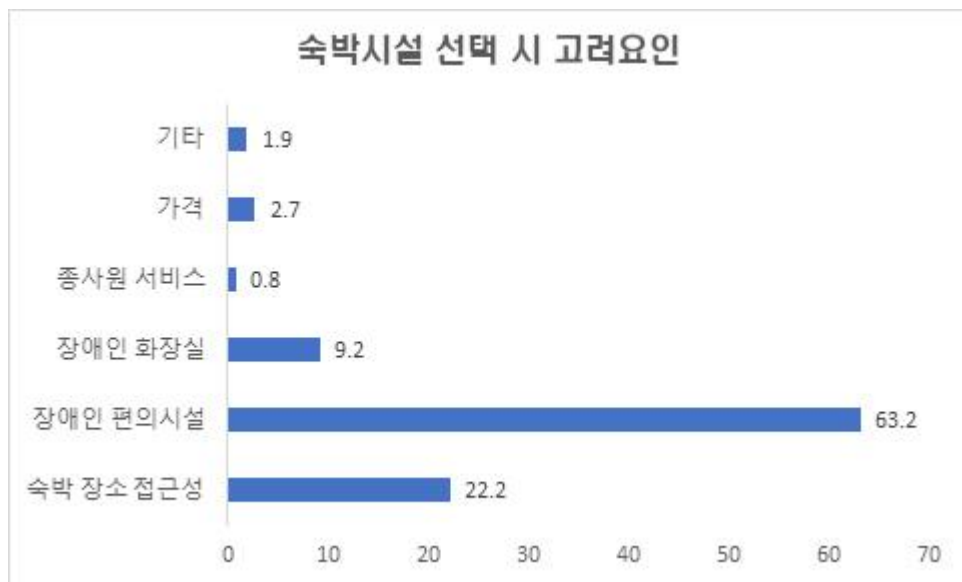


- 숙박시설을 선택할 때 가장 중요하게 생각하는 항목은 장애인 편의시설이 165명(63.2%)으로 가장 많았으며, 숙박 장소 접근성 58명(22.2%), 장애인 화장실 24명(9.2%) 등의 순서를 보임

<표 Ⅲ-14> 숙박시설 선택 시 고려요인

구 분		빈도(명)	비율(%)
숙박시설 선택 시 고려요인	숙박 장소 접근성	58	22.2
	장애인 편의시설	165	63.2
	장애인 화장실	24	9.2
	종사원 서비스	2	0.8
	가격	7	2.7
	기타	13	1.9

[그림 Ⅲ-12] 숙박시설 선택 시 고려요인



- 제주여행을 하면서 겪었던 가장 큰 어려움과 불편사항에 대한 질문에 관광지로의 이동(교통수단) 134명(52.3%), 관광지 편의시설 119명(46.5%), 숙박시설 90명(35.2%), 무장애 전문여행사 부족 83명(32.4%), 음식점 70명(27.3%) 등의 순으로 어려움과 불편을 겪었다 응답함

〈표 III-15〉 제주여행 시 어려움 및 불편사항

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주여행 시 어려움 및 불편사항	정보수집 및 예약	53	20.7
	관광지로의 이동(교통수단)	134	52.3
	현지(관광지)에서의 관광활동 참여	62	24.2
	숙박시설	90	35.2
	음식점	70	27.3
	관광지 편의시설	119	46.5
	관광지 종사자 서비스	20	7.8
	전문 관광 가이드의 부재	24	9.4
	긴급상황 대처에 대한 어려움	43	16.8
	무장애 전문여행사 부족	83	32.4
	사회적 편견 및 차별	41	16.0
	무장애 전문여행상품 부족	81	31.6

[그림 III-13] 제주여행 시 어려움 및 불편사항



- 최근 제주여행을 하면서 느꼈던 가치에 대해 시간 대비 제주무장애 여행 경험 가치, 노력대비 제주무장애 여행 경험 가치, 비용 대비 제주무장애 여행 경험 가치에 대해 질문하였음

- 시간 대비 가치는 그렇다 87명(32.3%), 보통 69명(25.7%), 매우 그렇다 50명(18.6%) 등의 순을 보였으며, 3.55의 평균값을 보이고 있음
- 노력 대비 가치는 그렇다 79명(29.4%), 보통 74명(27.5%), 매우 그렇다 48명(17.8%) 등의 순으로 나타났고, 3.49의 평균값을 보임
- 비용 대비 가치는 그렇다 78명(29.0%), 보통 68명(25.3%), 매우 그렇다 45명(16.7%)으로 나타났고, 3.42의 평균값을 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

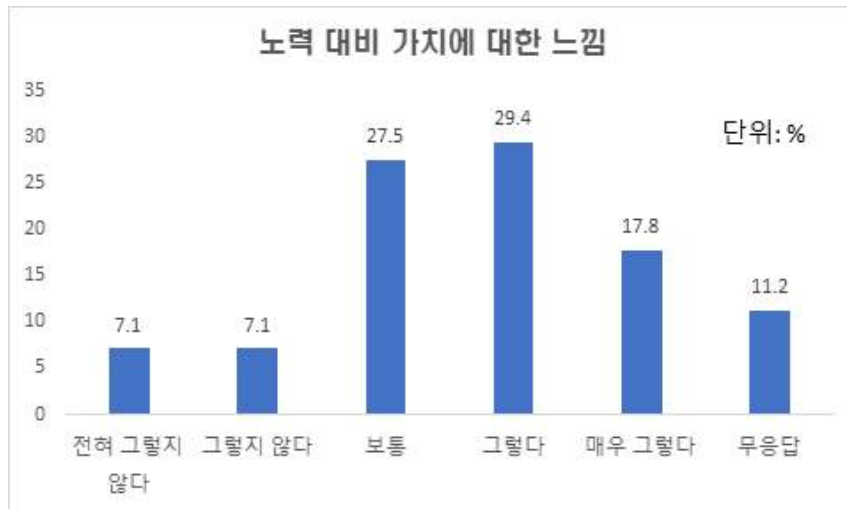
<표 Ⅲ-16> 제주 무장애 여행 경험 가치

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
시간 대비 가치	전혀 그렇지 않다	17	6.3	3.55
	그렇지 않다	19	7.1	
	보통	69	25.7	
	그렇다	87	32.3	
	매우 그렇다	50	18.6	
	무응답	27	10.0	
	합 계	269	100	
노력 대비 가치	전혀 그렇지 않다	19	7.1	3.49
	그렇지 않다	19	7.1	
	보통	74	27.5	
	그렇다	79	29.4	
	매우 그렇다	48	17.8	
	무응답	30	11.2	
	합 계	269	100	
비용 대비 가치	전혀 그렇지 않다	21	7.8	3.42
	그렇지 않다	26	9.7	
	보통	68	25.3	
	그렇다	78	29.0	
	매우 그렇다	45	16.7	
	무응답	31	11.5	
	합 계	269	100	

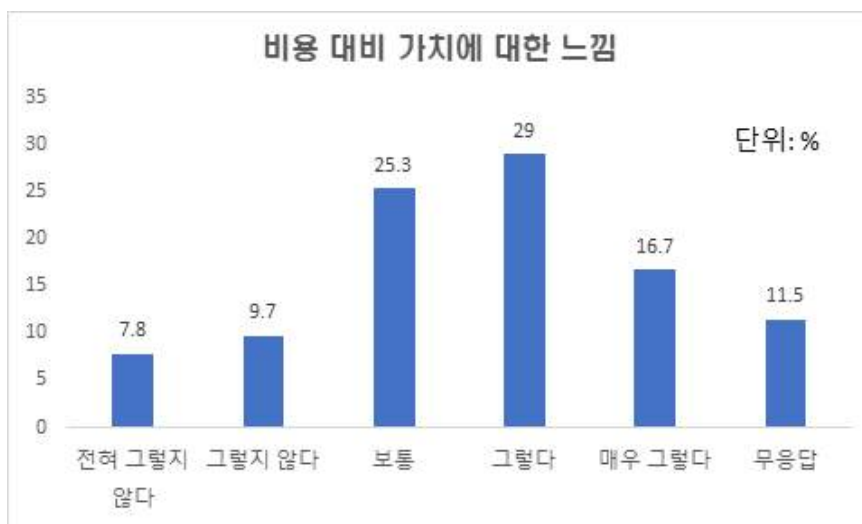
[그림 Ⅲ-14] 시간 대비 제주 무장애 여행 경험 가치



[그림 Ⅲ-15] 노력 대비 제주 무장애 여행 경험 가치



[그림 Ⅲ-16] 비용 대비 제주 무장애 여행 경험 가치



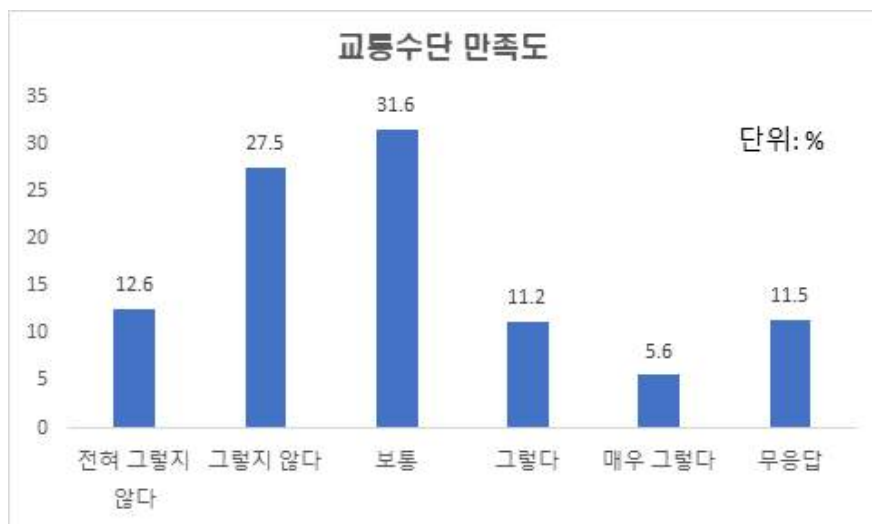
(4) 무장애 관광 만족도

- 관광약자(장애인)의 제주 무장애 관광에 대한 만족도 조사 결과를 보면, 교통수단 만족도의 경우 보통이 85명(31.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 그렇지 않다 74명(27.5%), 전혀 그렇지 않다 34명(12.6%)의 순을 보였으며, 평균은 2.65로 다소 낮은 결과를 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 Ⅲ-17〉 교통수단 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
교통수단 만족도	전혀 그렇지 않다	34	12.6	2.65
	그렇지 않다	74	27.5	
	보통이다	85	31.6	
	그렇다	30	11.2	
	매우 그렇다	15	5.6	
	무응답	31	11.5	
	합 계	269	100	

[그림 Ⅲ-17] 교통수단 만족도



- 편의시설 만족도는 보통 95명(35.3%), 그렇지 않다 61명(22.7%), 그렇다 35명(13.0%), 전혀 그렇지 않다와 무응답이 32명(11.9%)로 나타났으며, 평균은 2.73의 값을 보임

<표 III-18> 편의시설 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
편의시설 만족도	전혀 그렇지 않다	32	11.9	2.73
	그렇지 않다	61	22.7	
	보통이다	95	35.3	
	그렇다	35	13.0	
	매우 그렇다	14	5.2	
	무응답	32	11.9	
	합 계	269	100	

[그림 III-18] 편의시설 만족도

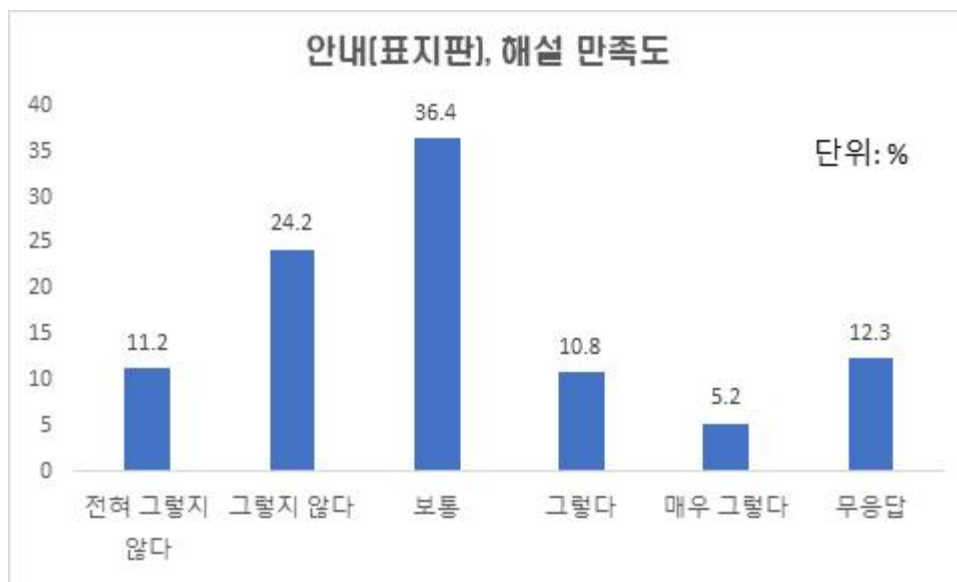


- 안내(표지판), 해설 만족도에 대한 만족도는 보통 98명(36.4%), 그렇지 않다 65명(24.2%), 전혀 그렇지 않다 30명(11.2%), 그렇다 29명(10.8%) 등의 순이며, 무응답 33명(12.3%)을 포함하고 있음
- 안내(표지판) 해설 만족도에 대한 만족도의 평균값은 2.71로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-19> 안내(표지판) 해설 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
안내(표지판), 해설 만족도	전혀 그렇지 않다	30	11.2	2.71
	그렇지 않다	65	24.2	
	보통이다	98	36.4	
	그렇다	29	10.8	
	매우 그렇다	14	5.2	
	무응답	33	12.3	
	합 계	269	100	

[그림 III-19] 안내(표지판), 해설 만족도

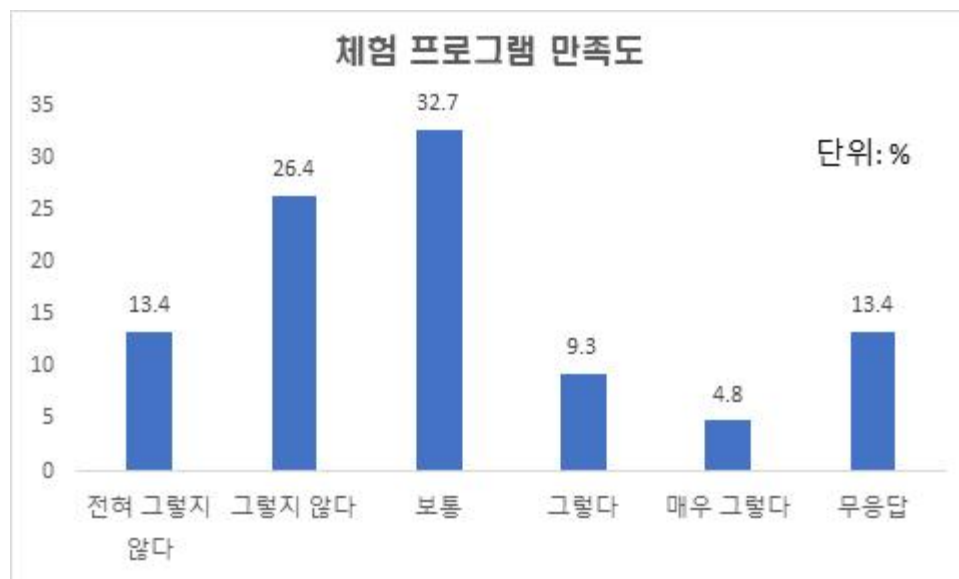


- 제주 무장애관광의 체험 프로그램에 대한 만족도는 보통이다 88명 (32.7%), 그렇지 않다 71명(26.4%), 전혀 그렇지 않다 36명(13.4%) 등의 순을 보였으며, 이에 대한 평균은 2.60의 값을 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 III-20〉 체험 프로그램 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
체험 프로그램	전혀 그렇지 않다	36	13.4	2.60
	그렇지 않다	71	26.4	
	보통이다	88	32.7	
	그렇다	25	9.3	
	매우 그렇다	13	4.8	
	무응답	36	13.4	
	합 계	269	100	

[그림 III-20] 체험프로그램 만족도

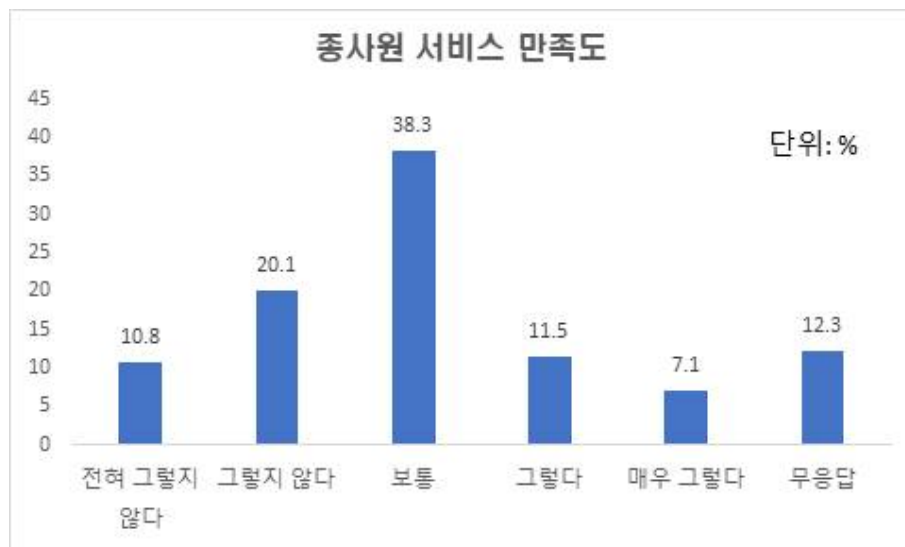


- 종사원 서비스에 대한 만족도는 그렇다 103명(38.3%), 그렇지 않다 54명(20.1%), 그렇다 31명(11.5%), 전혀 그렇지 않다 29명(10.8%)이며, 종사원 서비스 만족도의 평균은 2.82의 값을 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-21> 종사원 서비스 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
종사원 서비스 만족도	전혀 그렇지 않다	29	10.8	2.82
	그렇지 않다	54	20.1	
	보통이다	103	38.3	
	그렇다	31	11.5	
	매우 그렇다	19	7.1	
	무응답	33	12.3	
	합 계	269	100	

[그림 III-21] 종사원 서비스 만족도

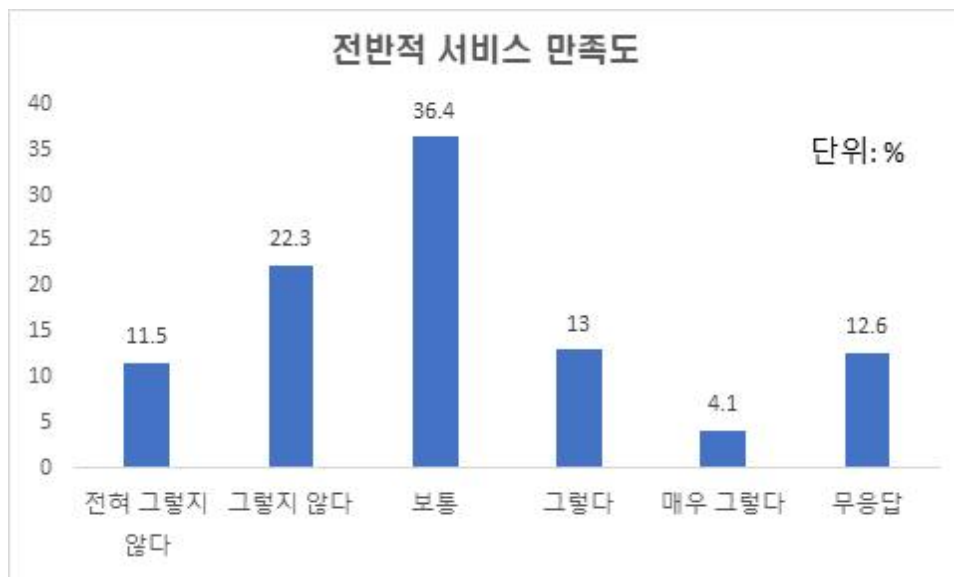


- 제주 무장애 관광의 전반적 서비스에 대한 만족도는 보통 98명(36.4%), 그렇지 않다 60명(22.3%), 그렇다 35명(13.0%), 전혀 그렇지 않다 31명(11.5%), 매우 그렇다 11명(4.1%)로 나타났으며, 평균은 2.72로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 Ⅲ-22〉 전반적 서비스 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
전반적 만족도	전혀 그렇지 않다	31	11.5	2.72
	그렇지 않다	60	22.3	
	보통이다	98	36.4	
	그렇다	35	13.0	
	매우 그렇다	11	4.1	
	무응답	34	12.6	
	합 계	269	100	

[그림 Ⅲ-22] 전반적 서비스 만족도

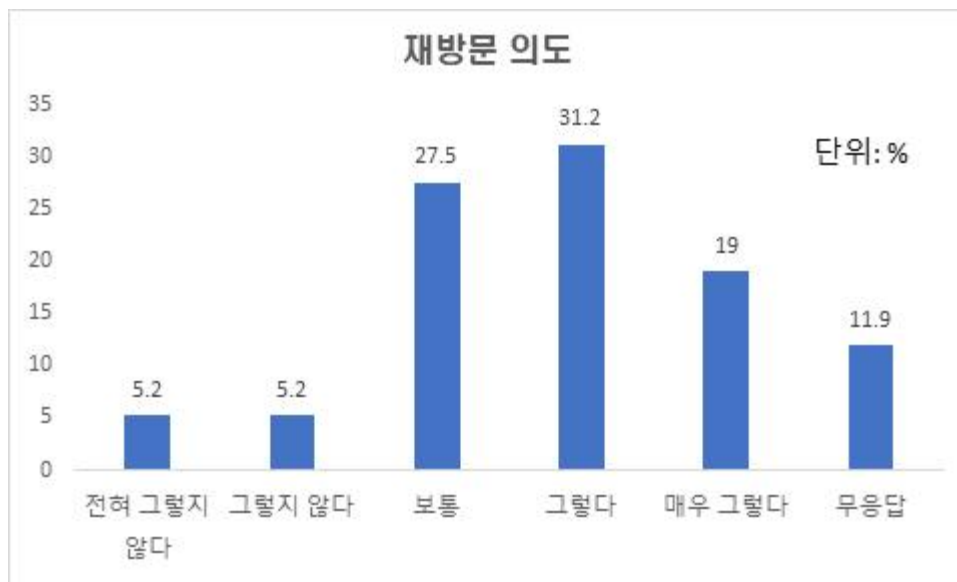


- 제주 재방문 의도에 대해 묻는 질문에 매우 그렇다 84명(31.2%), 보통 74명(27.5%), 매우 그렇다 51명(19.0%)의 순을 보였으며, 평균값은 3.60으로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-23> 재방문 의도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
재방문 의도	전혀 그렇지 않다	14	5.2	3.60
	그렇지 않다	14	5.2	
	보통이다	74	27.5	
	그렇다	84	31.2	
	매우 그렇다	51	19.0	
	무응답	32	11.9	
	합 계	269	100	

[그림 III-23] 재방문 의도



- 제주무장애 관광을 다른 사람에게 추천할 의향에 대해 묻는 추천의도에 관한 질문에 보통 82명(30.5%), 그렇다 72명(26.8%), 매우 그렇다 42명(15.6%), 그렇지 않다 22명(8.2%), 전혀 그렇지 않다 17명(6.3%)의 순을 보였으며, 추천의도에 대한 평균은 3.43의 값을 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 III-24〉 추천 의도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
추천 의도	전혀 그렇지 않다	17	6.3	3.43
	그렇지 않다	22	8.2	
	보통이다	82	30.5	
	그렇다	72	26.8	
	매우 그렇다	42	15.6	
	무응답	34	12.6	
	합 계	269	100	

[그림 III-24] 추천 의도



(5) 무장애 관광 활성화 제안

- 무장애 관광 활성화를 위해 우선 고려해야 할 사항으로 교통수단 접근성 개선이 175명으로(66.3%) 가장 높았으며, 그 다음으로 숙박시설 접근성 개선 147명(55.7%), 관광지 편의시설 개선 141명(53.4%), 관광지 접근성 확대 127명(48.1%) 등으로 나타났으며, 맞춤형 관광정보 제공과 정부의 경비 지원(문화여행 바우처 등 확대)가 각 117명(44.3%)의 결과를 보이고 있음

<표 III-25> 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인

구 분		빈도(명)	비율(%)
우선 고려요인	맞춤형 관광정보 제공	117	44.3
	교통수단 접근성 개선	175	66.3
	숙박시설 접근성 개선	147	55.7
	관광지 편의시설 개선	141	53.4
	식음료 시설 접근성 확대	62	23.5
	관광지 접근성 확대	127	48.1
	맞춤형 관광프로그램 개발	70	26.5
	종사자 서비스 개선	55	20.8
	전문가이드 제공	49	18.6
	의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등)	52	19.7
	정부의 경비 지원(문화·여행바우처 등 확대)	117	44.3

[그림 III-25] 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인



제2절 관광약자(노인, 임산부, 영유아 동반) 대상 설문조사

1. 조사개요

(1) 조사목적

- 제주지역을 방문한 관광약자 중에서 노인, 임산부, 영유아 동반 관광객을 대상으로 무장애 관광에 대한 인식과 조례제정, 관광약자접근성 센터 인지 여부 등을 조사하여 제주지역의 무장애 관광 여건을 파악하고자 함
- 또한 무장애 관광형태, 만족도, 무장애 관광 활성화 방안을 조사함으로써 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성을 위한 기본 방향 설정을 하고자 함

(2) 조사방식

- 조사대상 : 제주지역 방문 관광약자(노인, 임산부, 영유아 동반)
- 유효표본 : 200명
- 조사도구 : 구조화된 설문지 1종
- 조사방법 : 대면조사
- 조사장소 : 제주국제공항 3층
- 조사기간 : 2021년 11월 15일~22일

(3) 주요 조사내용

- 응답자 일반적 사항 : 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 거주지역, 직업, 월 평균 가구소득
- 관광약자(노인, 임산부, 영유아동반)의 무장애 관광 인식 : 무장애 관광 인지 여부, 관광약자 전문여행사 및 서비스 인지 여부, 무장애 관광에 대한 필요성 인식, 제주특별자치도 관광약자 조례 제정 및 안내센터에 대한 인지 여부 등

- 관광약자(노인, 임신부, 영유아)의 무장애 관광형태 : 3년간 제주 여행 횟수, 관광형태, 여행비용 부담주체, 관광정보 채널, 사전 예약서비스 이용 여부 및 서비스 종류, 제주여행 시 교통수단, 이용 숙박시설, 제주 관광 시 어려움 및 불편사항, 제주 무장애 관광 경험가치
- 관광약자(노인, 임신부, 영유아)의 무장애 관광 만족도
- 관광약자(노인, 임신부, 영유아)의 무장애 관광활성화 제안 : 무장애 관광 활성화를 위한 고려요인, 무장애 관광 활성화를 위한 개선사항 및 제안사항에 대한 자유의견

2. 조사결과

(1) 응답자의 일반적 사항

- 전체 응답자 200명(유효표본)을 대상으로 분석을 실시함
- 성별은 남성 89명(44.5%), 여성 111명(55.5%)으로 나타남
- 연령은 30대 85명(42.5%), 만 65세 이상 55명(27.5%), 40대 32명(16.0%), 20대 20명(10.0%), 50대-만 64세 8명(4.0%) 순으로 나타남
- 결혼여부는 미혼 31명(15.5%), 기혼 169명(84.5%)이며, 거주지역은 제주특별자치도 6명(3.0%), 제주를 제외한 타 지역 응답자가 194명으로 97.0%를 차지함
- 학력은 대학 졸업자가 145명(72.5%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 고졸 39명(19.5%), 고졸 이하 7명(3.5%), 대학원 재학 이상 5명(2.5%), 대학 재학 4명(2.0%)의 순으로 나타남
- 직업의 경우 사무직/회사원이 60명(30.0%)으로 가장 높게 나타났고, 두 번째로 자영업 39명(19.5%), 전문/관리직 30명(15.0%), 전업주부 23명(11.5%) 등의 순으로 나타났으며, 응답자 중 학생 비율은 가장 낮은 1%(2명)를 차지함
- 월 평균 가구소득은 300-400만원 미만인 73명(36.5%), 400-500만원 미만 44명(22.0%), 200-300만원 미만 43명(21.5%), 600만원 이상 17명(8.5%), 500-600만원 미만 16명(8.0%), 200만원 미만 7명(3.5%) 순을 보였음

- 이에 대한 결과는 <표 III-26>과 같음

<표 III-26>응답자의 일반적 사항

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	89	44.5
	여성	111	55.5
연령	20대	20	10.0
	30대	85	42.5
	40대	32	16.0
	50대	7	3.5
	60세-만 64세	1	0.5
	만 65세 이상	55	27.5
결혼여부	미혼	31	15.5
	기혼	169	84.5
학력	고졸 이하	7	3.5
	고졸	39	19.5
	대학 재학	4	2.0
	대학 졸업	145	72.5
	대학원 재학 이상	5	2.5
거주지역	제주특별자치도	6	3.0
	타 지역	194	97.0
직업	전문/관리직	30	15.0
	사무직/회사원	60	30.0
	판매/서비스직	16	8.0
	자영업	39	19.5
	농/임/어업	11	5.5
	전업주부	23	11.5
	학생	2	1.0
	기타	19	9.5
월 평균 가구소득	200만원 미만	7	3.5
	200-300만원 미만	43	21.5
	300-400만원 미만	73	36.5
	400-500만원 미만	44	22.0
	500-600만원 미만	16	8.0
	600만원 이상	17	8.5

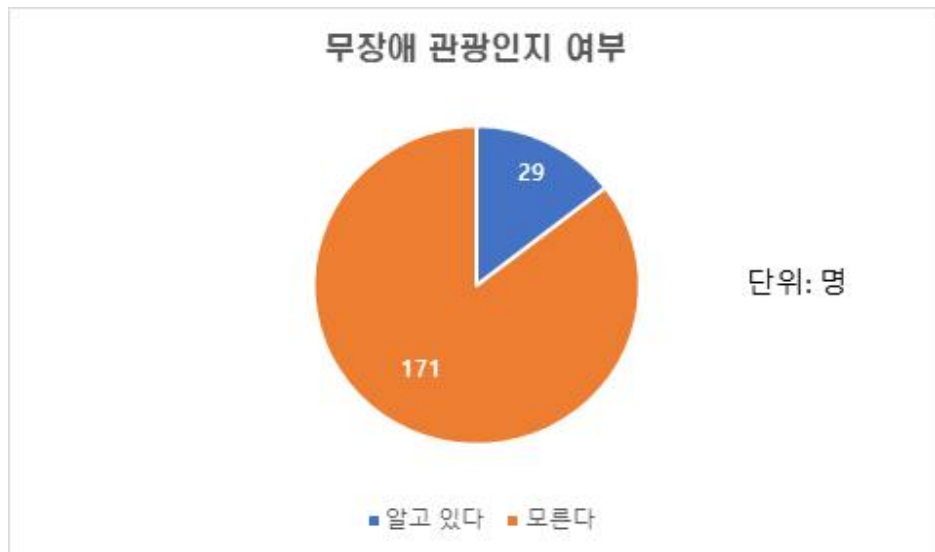
(2) 무장애 관광 인식

- 관광약자(노인, 임신부, 영유아)의 무장애 관광에 대한 인지 여부를 살펴 보면, 29명(14.5%)은 알고 있다고 답하였으며, 171명(85.5%)은 모른다고 답함

<표 III-27> 무장애 관광에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
무장애 관광 인지 여부	알고 있다	29	14.5
	모른다	171	85.5

[그림 III-26] 무장애 관광에 대한 인지 여부



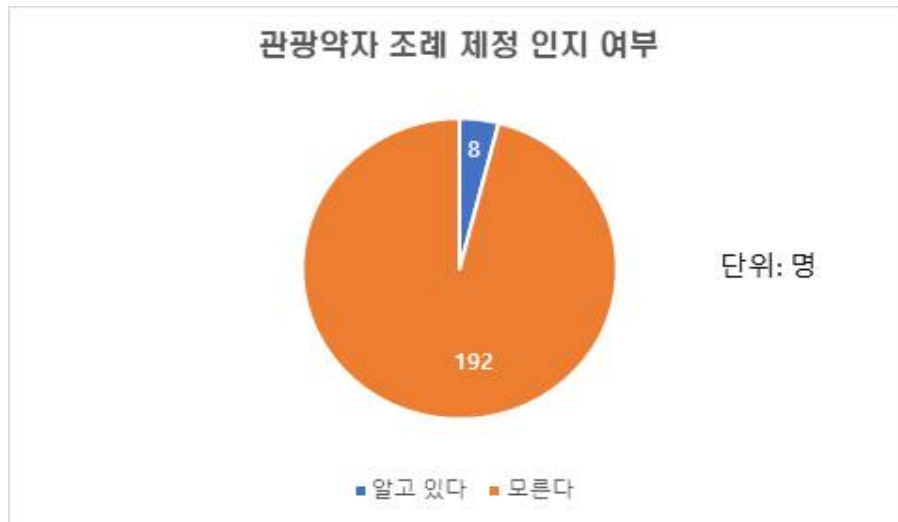
- <제주특별자치도의 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례>가 전국 최초로 제정된 것을 알고 있는지 묻는 질문에 전체 응답자 중 4.0%인 8명만이 알고 있다고 답하였으며, 96.0%인 192명은 모른다고 답함

<표 III-28> 제주특별자치도 관광약자 관련 조례* 전국 최초 제정에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주특별자치도 관광약자 관련 조례 전국 최초 제정에 대해	알고 있다	8	4.0
	모른다	192	96.0

* 제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례

[그림 III-27] 전국 최초 관광약자 조례 제정 인지 여부



- 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대해 알고 있는지 묻는 질문에 18명(9.0%)은 알고 있다고 답하였으며, 182명(91.0%)이 모른다고 답하였음

<표 III-29> 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대해	알고 있다	18	9.0
	모른다	182	91.0

[그림 III-28] 제주특별자치도 관광약자접근성안내센터에 대한 인지 여부



- 관광약자 전문여행사에 대해 알고 있는지 묻는 질문에 10.5%인 21명은 알고 있다고 답하였으며, 89.5%인 179명은 모른다고 답하였음

<표 Ⅲ-30> 관광약자 전문여행사 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광약자 전문여행사 인지 여부	알고 있다	21	10.5
	모른다	179	89.5

[그림 Ⅲ-29] 관광약자 전문여행사 인지 여부



- 관광약자 편의를 위한 서비스(휠체어·유모차 대여, 무장애여행 정보 제공 등)에 대한 인지여부를 묻는 질문에 81명(40.5%)은 인지하고 있었으며, 119명(59.5%)은 인지하지 못하고 있는 것으로 나타남

<표 Ⅲ-31> 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광약자 편의 서비스 인지 여부	알고 있다	81	40.5
	모른다	119	59.5

[그림 Ⅲ-30] 관광약자 편의 서비스에 대한 인지 여부

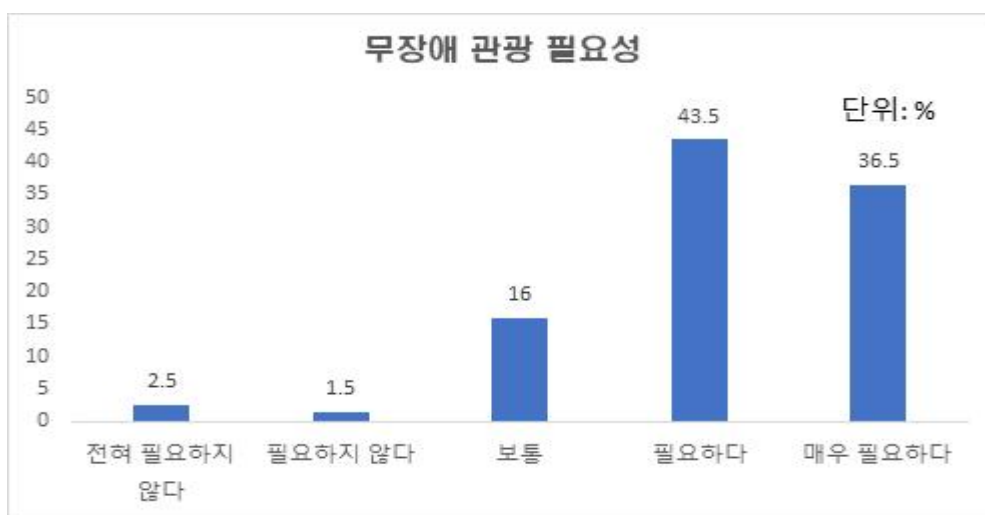


- 무장애 관광 필요성 인식에 대한 응답을 살펴보면, 필요하다 87명(43.5%), 매우 필요하다 73명(36.5%), 보통 32명(16.0%) 등의 순으로 나타남

<표 Ⅲ-32> 무장애 관광 필요성

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
무장애 관광 필요성	전혀 필요하지 않다	5	2.5	4.10
	필요하지 않다	3	1.5	
	보통	32	16.0	
	필요하다	87	43.5	
	매우 필요하다	73	36.5	
	합 계	200	100	

[그림 Ⅲ-31] 무장애 관광 필요성



(3) 무장애 관광형태

- 전체 응답자 200명의 최근 3년간 제주여행 횟수는 2회 방문이 70명 (35.5%)으로 가장 높게 나타났고, 3회~5회 방문이 59명(29.5%), 1회 방문 51명(25.5), 6회이상 12명(6.0)로 나타났으며 그 결과는 아래 <표 III-33>와 같음

<표 III-33> 최근 3년간 제주여행 횟수

구 분		빈도(명)	비율(%)
최근 3년간 제주여행 횟수	없음	8	4.0
	1회	51	25.5
	2회	70	35.0
	3회~5회	59	29.5
	6회 이상	12	6.0
	합 계	200	100

- 제주여행 관광형태를 살펴보면 전체 응답자 중 83.0%인 166명은 개별여행으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 그룹여행 19명(9.5%), 패키지여행 15명(7.5%)의 순으로 나타났음

<표 III-34> 관광형태

구 분		빈도(명)	비율(%)
관광형태	개별여행	166	83.0
	패키지여행	15	7.5
	그룹여행	19	9.5
	합 계	200	100

[그림 III-32] 관광형태

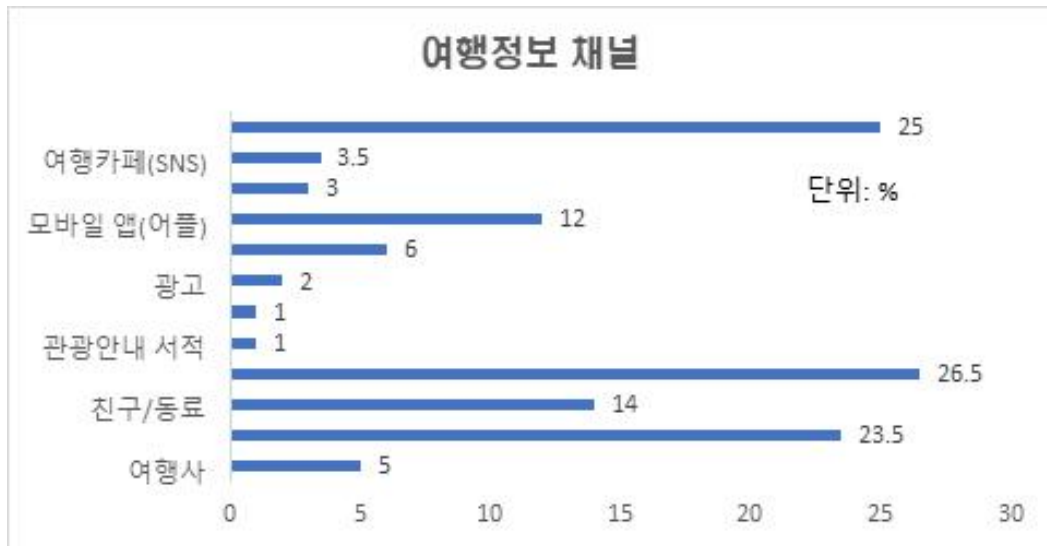


- 최근 제주 여행 시 여행정보를 어디서 얻었는지를 묻는 질문에 응답자 중 53명(26.5%)이 인터넷이라고 답하였으며, 다음으로 가족/친지 47명(23.5%), 친구/동료 28명(14.0%), 모바일 앱(어플) 24명(12.0%), 모임/단체 12명(6.0%)의 순으로 나타남

<표 III-35> 여행정보 채널

구 분		빈도(명)	비율(%)
여행정보 채널	여행사	10	5.0
	가족/친지	47	23.5
	친구/동료	28	14.0
	인터넷	53	26.5
	관광안내 서적	2	1.0
	기사 및 방송프로그램	2	1.0
	광고	4	2.0
	모임/단체	12	6.0
	모바일 앱(어플)	24	12.0
	과거 방문경험	6	3.0
	여행카페(SNS)	7	3.5
	기타	5	25.0

[그림 Ⅲ-33] 여행정보 채널

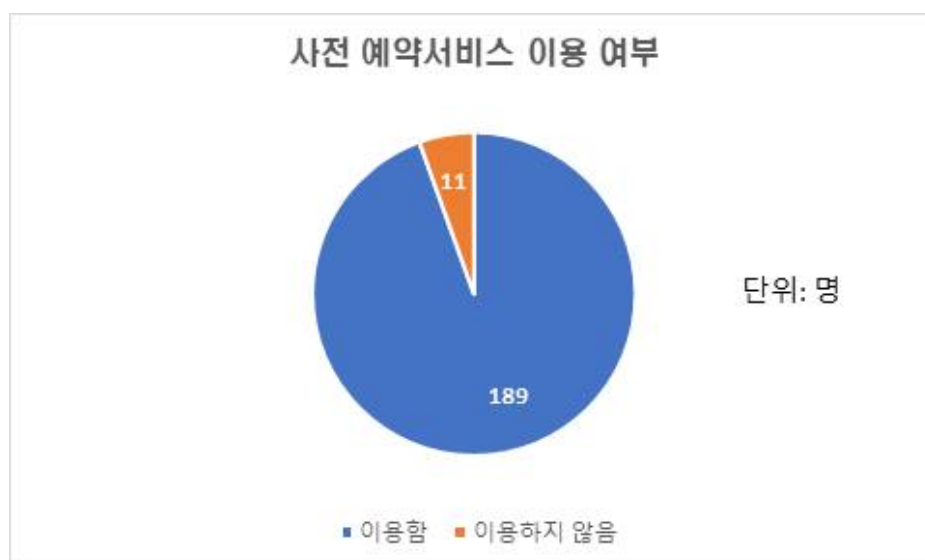


- 사전 예약서비스를 이용하였는지에 대해 응답자의 94.5%인 189명은 사전 예약서비스를 이용하였으며, 11명(5.5%)은 이용하지 않았다고 답하였음

<표 Ⅲ-36> 사전 예약서비스 이용 여부

구 분		빈도(명)	비율(%)
사전 예약서비스 이용 여부	이용함	189	94.5
	이용하지 않음	11	5.5

[그림 Ⅲ-34] 사전 예약서비스 이용 여부

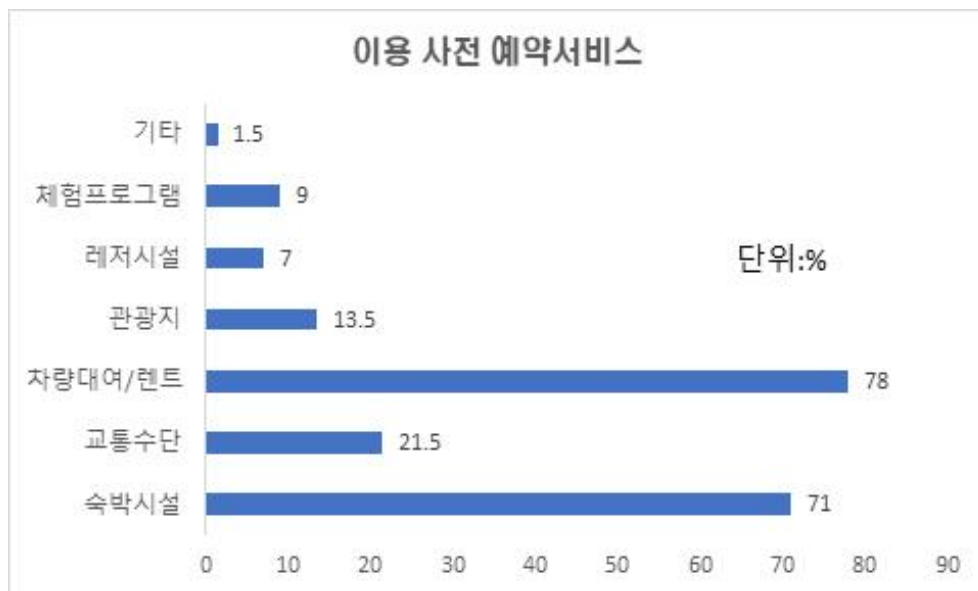


- 사전 예약서비스를 이용한 189명의 응답자를 대상으로 어떤 서비스를 이용하였는지 복수응답이 가능하도록 물었음
- 그 결과 차량대여/렌트가 156명(78.0%)로 가장 많았으며, 숙박시설 142명(71.0%)의 순을 보임

〈표 III-37〉 이용한 사전 예약서비스 종류

구 분		빈도(명)	비율(%)
이용 사전 예약서비스	숙박시설	142	71.0
	교통수단	43	21.5
	차량대여/렌트	156	78.0
	관광지	27	13.5
	레저시설	14	7.0
	체험프로그램	18	9.0
	기타	3	1.5

[그림 III-35] 이용한 사전 예약서비스 종류

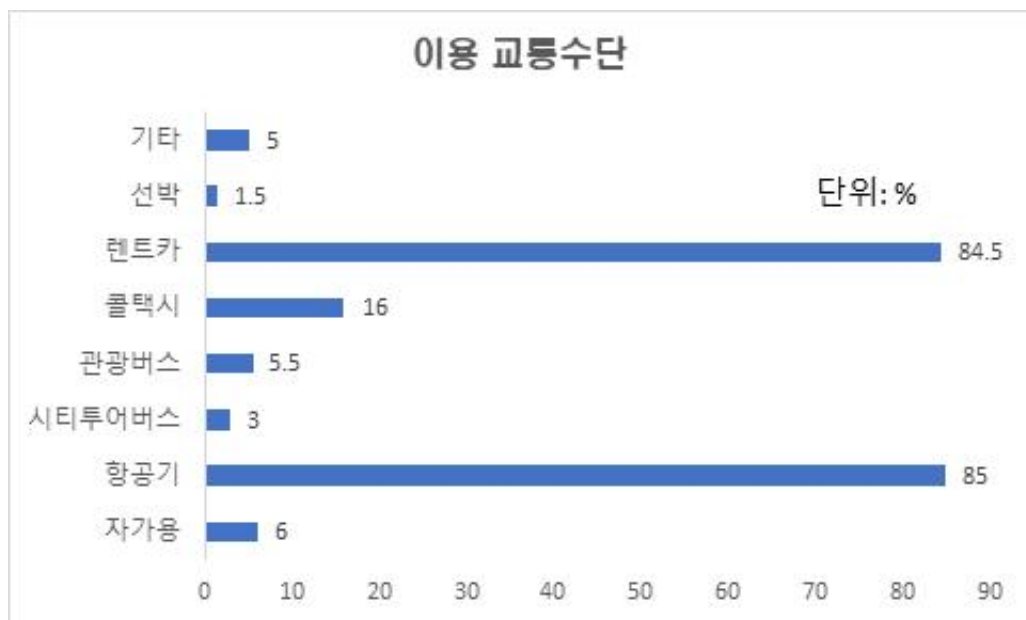


- 최근 제주여행에서 이용했던 교통수단에 대해 복수응답이 가능하도록 질문한 결과 190명(85.0%) 항공기, 렌트카 169(84.5%), 콜택시 32명(16%) 등의 순으로 나타남

<표 III-38> 이용 교통수단

구 분		빈도(명)	비율(%)
이용 교통수단	자가용	12	6.0
	항공기	190	85.0
	시티투어버스	6	3.0
	관광버스	11	5.5
	콜택시	32	16.0
	렌트카	169	84.5
	선박	3	1.5
	기타	1	5.0

[그림 III-36] 이용 교통수단

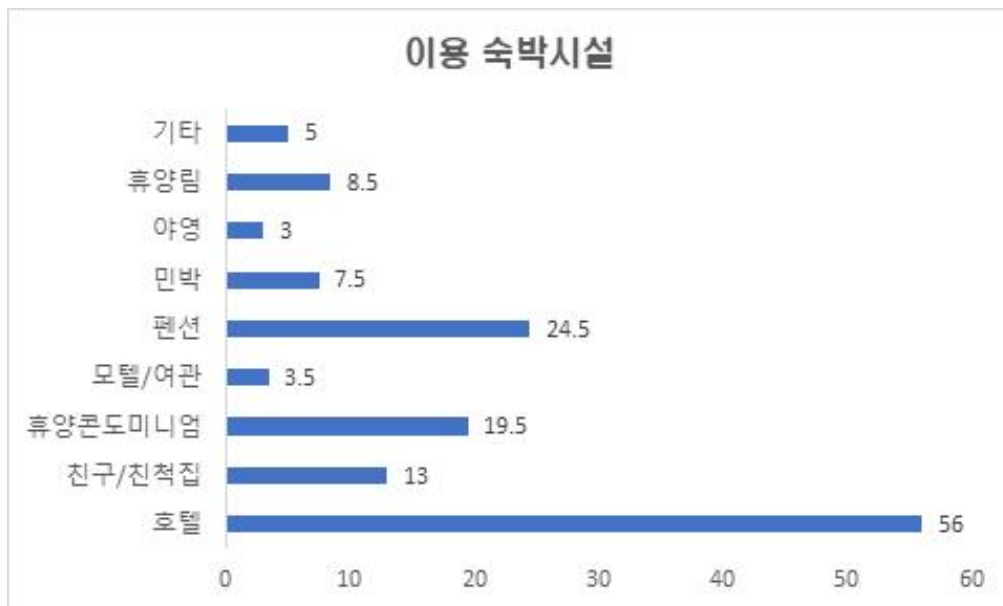


- 최근 제주여행을 할 때 이용한 숙박시설이 무엇인지 묻는 질문에 호텔 112명(56.0%), 펜션 49명(24.5%), 휴양콘도미니엄 39명(19.5%) 등의 순으로 나타났고, 이 외에도 친구/친척집, 휴양림, 민박을 이용한 응답자도 각 26명(13.0%), 17명(8.5%), 15명(7.5%)을 차지함

<표 III-39> 이용 숙박시설

구 분		빈도(명)	비율(%)
이용 숙박시설	호텔	112	56.0
	친구/친척집	26	13.0
	휴양콘도미니엄	39	19.5
	모텔/여관	7	3.5
	펜션	49	24.5
	민박	15	7.5
	야영	6	3.0
	휴양림	17	8.5
	기타	10	5.0

[그림 III-37] 이용 숙박시설

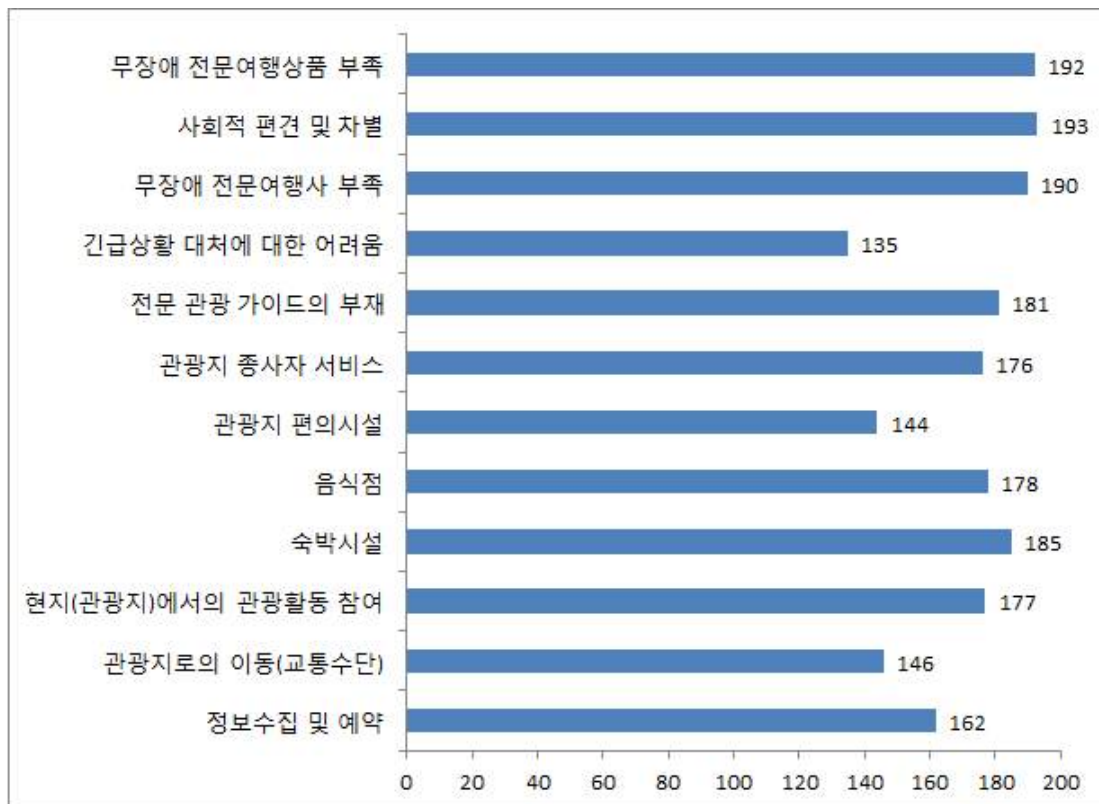


- 최근 제주여행 시 겪었던 어려움 및 불편사항에 대해 복수응답이 가능하도록 질문하였음
- 그 결과, 사회적 편견 및 차별 193명(96.5%), 무장애 전문여행 상품 부족 192명(96%), 무장애 전문여행사 부족 190명(95%) 등의 순을 보였음

〈표 III-40〉 제주여행 시 어려움 및 불편사항

구 분		빈도(명)	비율(%)
제주여행 시 어려움 및 불편사항	정보수집 및 예약	162	81.0
	관광지로의 이동(교통수단)	146	73.0
	현지(관광지)에서의 관광활동 참여	177	88.5
	숙박시설	185	92.5
	음식점	178	89.0
	관광지 편의시설	144	72.0
	관광지 종사자 서비스	176	88.0
	전문 관광 가이드의 부재	181	90.5
	긴급상황 대처에 대한 어려움	135	67.5
	무장애 전문여행사 부족	190	95.0
	사회적 편견 및 차별	193	96.5
	무장애 전문여행상품 부족	192	96.0

[그림 III-38] 제주여행시 어려움 및 불편사항



- 최근 제주여행을 하면서 느꼈던 가치에 대해 시간 대비 제주무장애 여행 경험 가치, 노력대비 제주무장애 여행 경험 가치, 비용 대비 제주무장애 여행 경험 가치에 대해 질문하였음
- 시간 대비 가치는 그렇다 74(37.0%), 보통 61명(30.5%), 매우 그렇다 57명(28.5%) 등의 순을 보였으며, 3.89의 평균값을 보이고 있음
- 노력 대비 가치는 그렇다 75명(37.5%), 매우 그렇다 60명(30%), 보통 59명(29.5%) 등의 순으로 나타났고, 3.94의 평균값을 보임
- 비용 대비 가치는 그렇다 68명(34%), 보통 65명(32.5%), 매우 그렇다 55명(27.5%)으로 나타났고, 3.82의 평균값을 보임

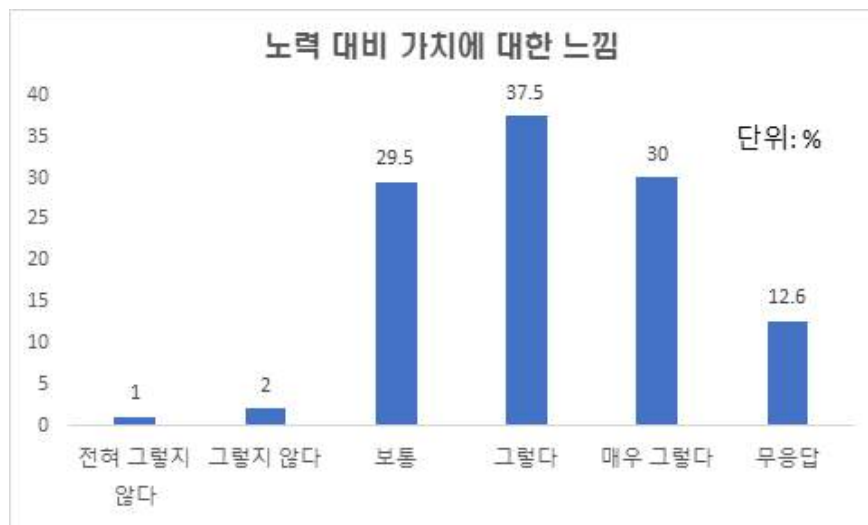
〈표 III-41〉 제주 무장애 여행 경험 가치에 대한 느낌

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
시간 대비 가치에 대한 느낌	전혀 그렇지 않다	3	1.5	3.89
	그렇지 않다	5	2.5	
	보통	61	30.5	
	그렇다	74	37.0	
	매우 그렇다	57	28.5	
	합 계	200	100	
노력 대비 가치에 대한 느낌	전혀 그렇지 않다	2	1.0	3.94
	그렇지 않다	4	2.0	
	보통	59	29.5	
	그렇다	75	37.5	
	매우 그렇다	60	30.0	
	합 계	200	100	
비용 대비 가치에 대한 느낌	전혀 그렇지 않다	3	1.5	3.82
	그렇지 않다	9	4.5	
	보통	65	32.5	
	그렇다	68	34.0	
	매우 그렇다	55	27.5	
	합 계	200	100	

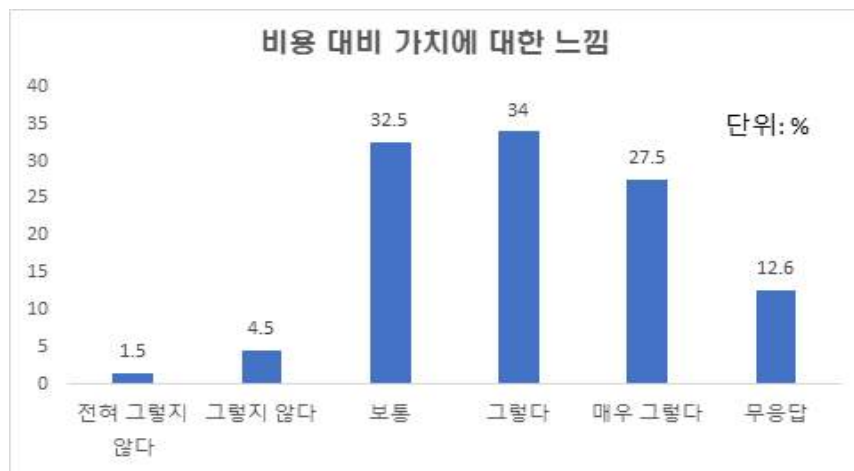
[그림 Ⅲ-39] 시간 대비 가치에 대한 느낌



[그림 Ⅲ-40] 노력 대비 가치에 대한 느낌



[그림 Ⅲ-41] 비용 대비 가치에 대한 느낌



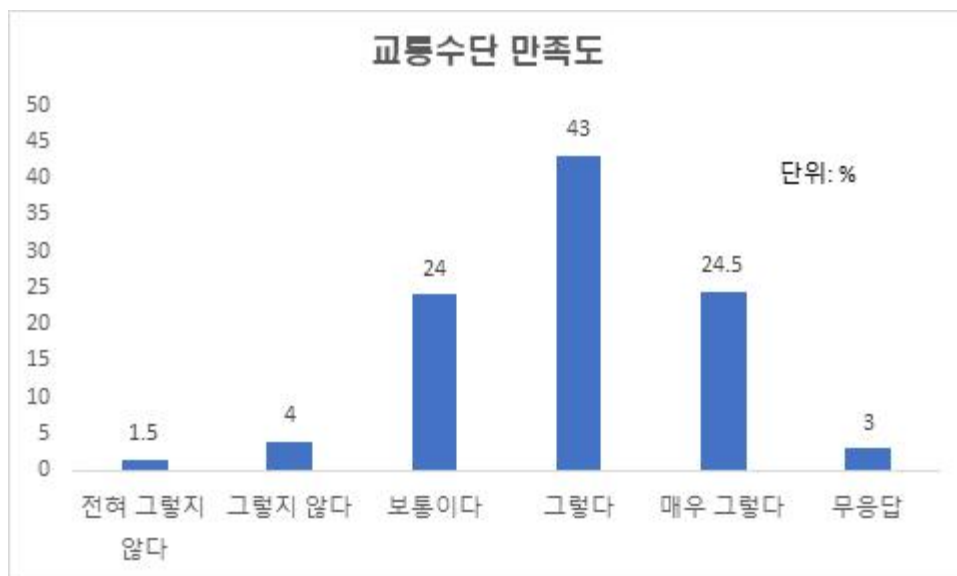
(4) 무장애 관광에 대한 만족도

- 제주무장애 관광에 대한 만족도를 조사하였으며, 그 중 교통수단 만족도는 그렇다 86명(43.0%), 매우 그렇다 49명(24.5%), 보통이다 48명(24.0%), 그렇다 8명(4.0%)의 순을 보였으며, 무응답도 6명(3.0%)으로 나타났다
- 교통수단 만족도에 대한 평균은 3.88로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 III-42〉 교통수단 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
교통수단 만족도	전혀 그렇지 않다	3	1.5	3.88
	그렇지 않다	8	4.0	
	보통이다	48	24.0	
	그렇다	86	43.0	
	매우 그렇다	49	24.5	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-42] 교통수단 만족도



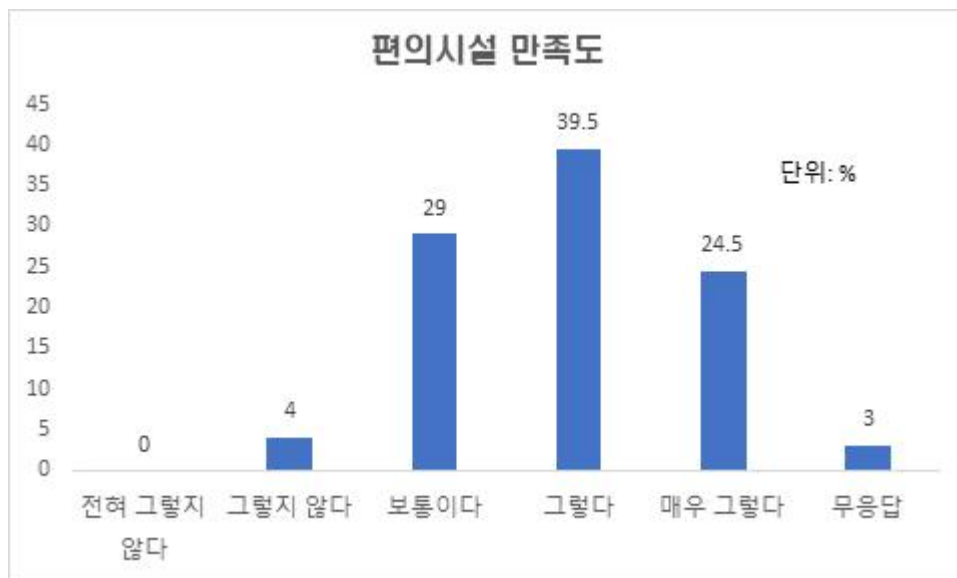
■ 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획

- 편의시설 만족도는 그렇다 79명(39.5%), 보통이다 58명(29.0%), 매우 그렇다 49명(24.5%), 그렇지 않다 8명(4.0%)이며, 무응답 6명(3.0%)의 순을 보임
- 편의시설에 대한 만족도의 평균은 3.87임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-43> 편의시설 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
편의시설 만족도	전혀 그렇지 않다	0	0	3.87
	그렇지 않다	8	4.0	
	보통이다	58	29.0	
	그렇다	79	39.5	
	매우 그렇다	49	24.5	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-43] 편의시설 만족도

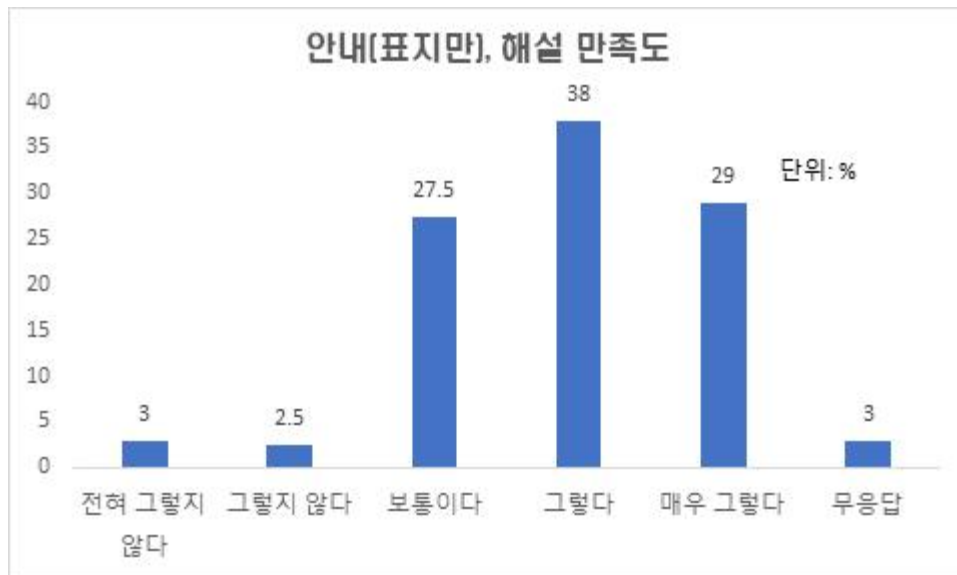


- 안내(표지판), 해설 만족도에 대한 만족도는 그렇다 76명(38.0%), 매우 그렇다 58명(29.0%), 보통이다 55명(27.5%) 등의 순이며, 평균은 3.87로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 III-44〉 안내(표지판), 해설 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
안내(표지판), 해설 만족도	전혀 그렇지 않다	6	3.0	3.87
	그렇지 않다	5	2.5	
	보통이다	55	27.5	
	그렇다	76	38.0	
	매우 그렇다	58	29.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-44] 안내(표지판), 해설 만족도

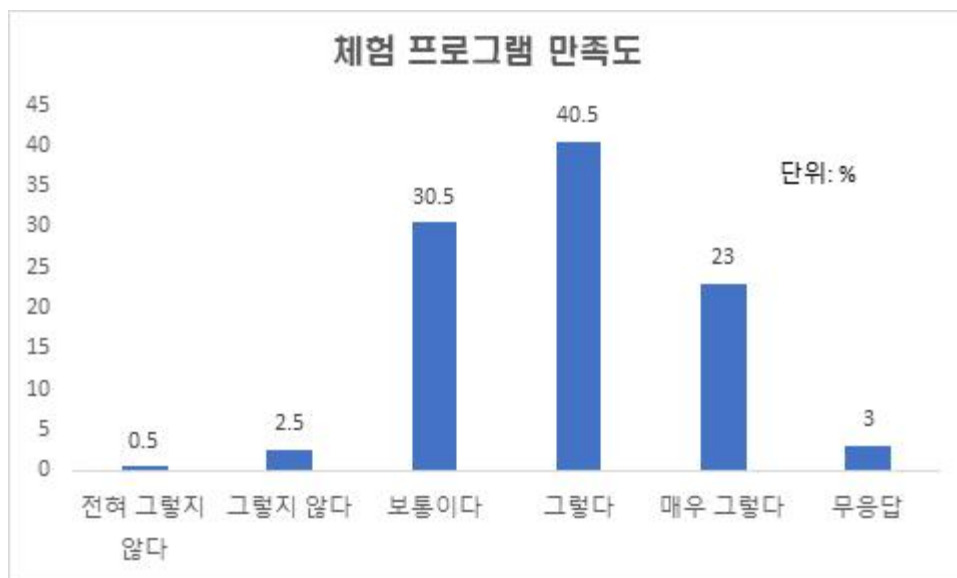


- 제주 무장애관광의 체험 프로그램에 대한 만족도는 그렇다 81명(40.5%), 보통이다 61명(30.5%), 매우 그렇다 46명(23.0%), 무응답 6명(3.0%)로 나타났으며 평균은 3.85의 값을 보임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-45> 체험 프로그램 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
체험 프로그램 만족도	전혀 그렇지 않다	1	0.5	3.85
	그렇지 않다	5	2.5	
	보통이다	61	30.5	
	그렇다	81	40.5	
	매우 그렇다	46	23.0	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-45] 체험 프로그램 만족도

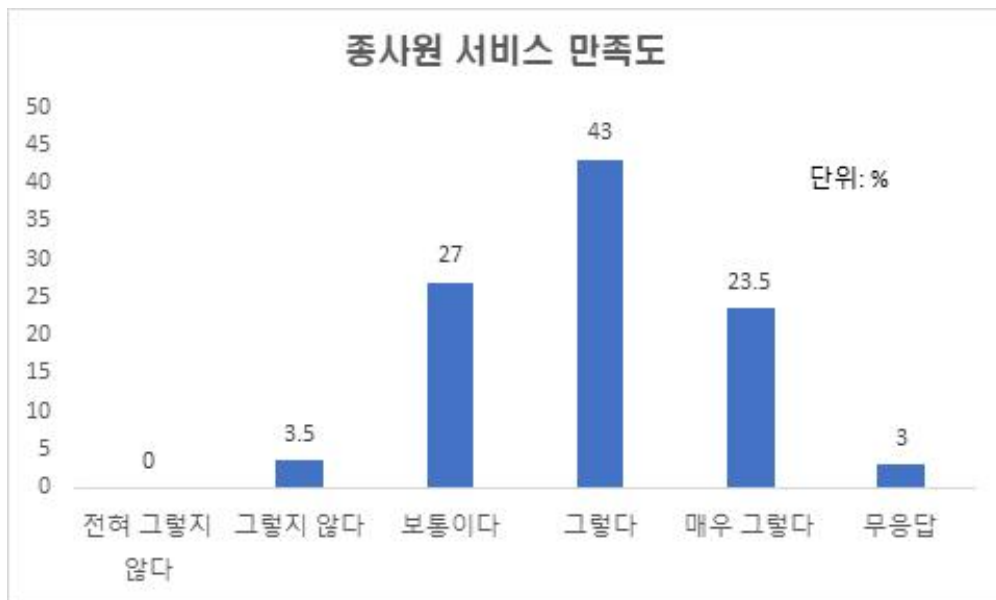


- 종사원 서비스에 대한 만족도는 그렇다 86명(43.0%), 보통이다 54명(27.0%), 매우 그렇다 47명(23.5%)이며, 무응답도 6명(3.0%)으로 나타남
- 종사원 서비스 만족도의 평균은 3.89임
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-46> 종사원 서비스 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
종사원 서비스 만족도	전혀 그렇지 않다	0	0	3.89
	그렇지 않다	7	3.5	
	보통이다	54	27.0	
	그렇다	86	43.0	
	매우 그렇다	47	23.5	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-46] 종사원 서비스 만족도

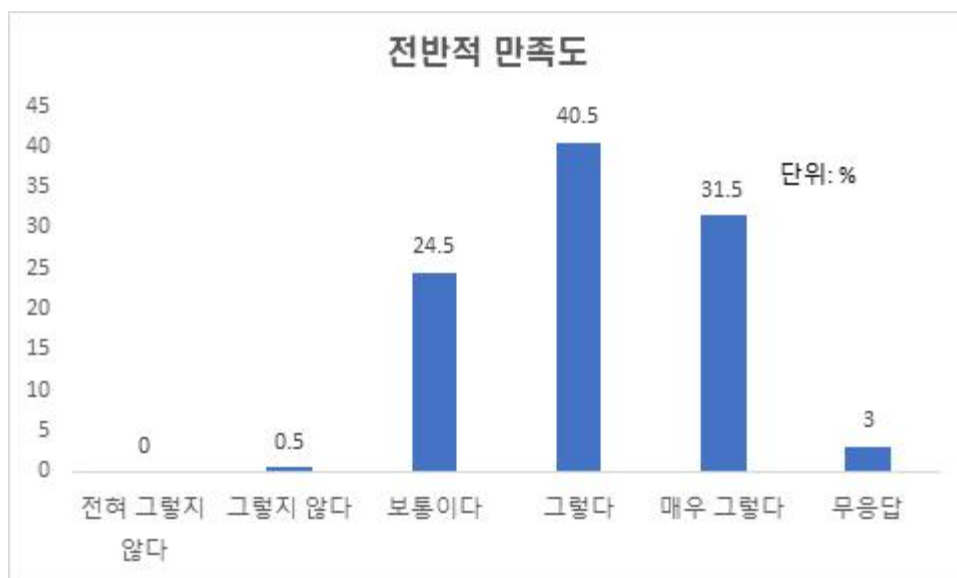


- 제주 무장애 관광의 전반적 서비스에 대한 만족도는 그렇다 81명 (40.5%), 매우 그렇다 63명(31.5%), 보통이다 49명(24.5%), 무응답 6명 (3.0%)로 나타남
- 전반적 서비스 만족도의 평균은 4.06으로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-47> 전반적 서비스 만족도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
전반적 만족도	전혀 그렇지 않다	0	0	4.06
	그렇지 않다	1	0.5	
	보통이다	49	24.5	
	그렇다	81	40.5	
	매우 그렇다	63	31.5	
	무응답	6	3	
	합 계	200	100	

[그림 III-47] 전반적 서비스 만족도

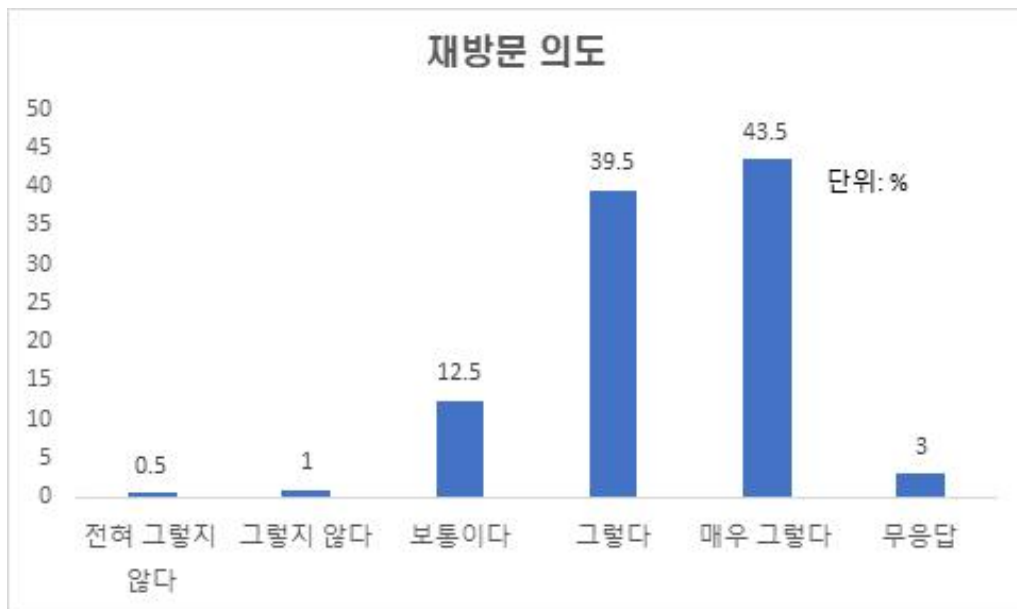


- 향후 제주 재방문 의도에 대해 묻는 질문에 매우 그렇다 87명(43.5%), 그렇다 79명(39.5%), 보통이다 25명(12.5%)의 순을 보였으며, 평균값은 4.28로 다소 높게 나타났음
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

〈표 III-48〉 재방문 의도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
재방문 의도	전혀 그렇지 않다	1	0.5	4.28
	그렇지 않다	2	1.0	
	보통이다	25	12.5	
	그렇다	79	39.5	
	매우 그렇다	87	43.5	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-48] 재방문 의도

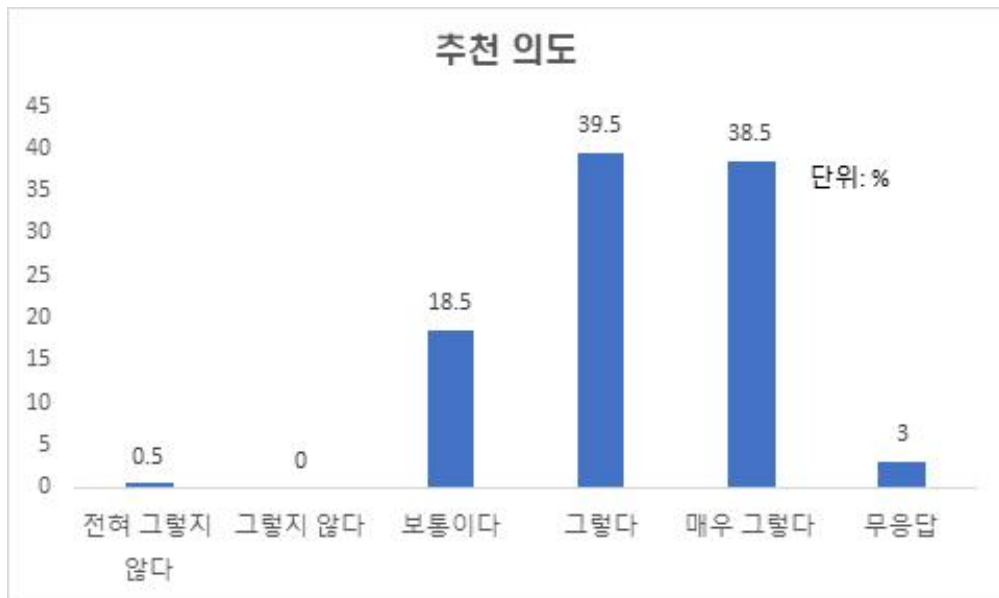


- 제주무장애 관광을 다른 사람에게 추천할 의향에 대해 묻는 추천의도에 관한 질문에 그렇다 79명(39.5%), 매우 그렇다 77명(38.5%), 보통이다 37명(18.5%)의 순으로 나타났고, 무응답도 6명(3%)이 있는 결과를 보임. 추천의도에 대한 평균은 4.19로 나타남
- 평균값은 무응답을 제외한 결과임

<표 III-49> 추천 의도

구 분		빈도(명)	비율(%)	평균
추천 의도	전혀 그렇지 않다	1	0.5	4.19
	그렇지 않다	0	0	
	보통이다	37	18.5	
	그렇다	79	39.5	
	매우 그렇다	77	38.5	
	무응답	6	3.0	
	합 계	200	100	

[그림 III-49] 추천 의도



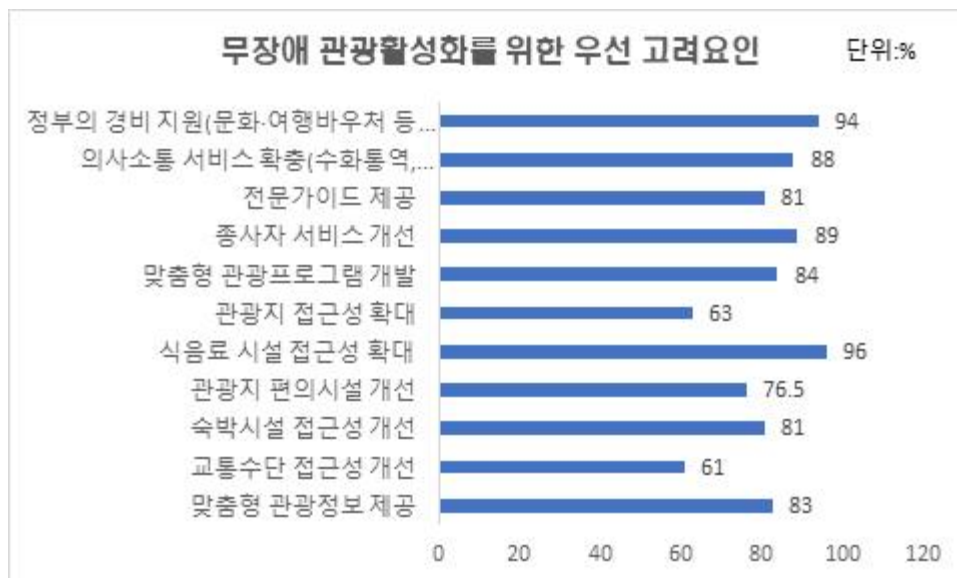
(5) 무장애 관광 활성화 제안

- 무장애 관광 활성화를 위한 우선 고려요인에 대한 질문에 식음료 시설 접근성 확대가 192명(96.0%)명으로 가장 높게 나타났으며, 두 번째로는 정부의 경비 지원(문화/여행 바우처 등 확대)가 188명(94.0%)이었으며, 그 다음으로 종사자 서비스 개선 178명(89.0%), 의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등) 176명(88.0%), 맞춤형 관광 프로그램 개발 168명(84.0%) 등의 순으로 나타났으며, 그 결과는 아래 <표 III-50>와 같음

<표 III-50> 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인

구 분		빈도(명)	비율(%)
우선 고려요인	맞춤형 관광정보 제공	166	83.0
	교통수단 접근성 개선	122	61.0
	숙박시설 접근성 개선	162	81.0
	관광지 편의시설 개선	153	76.5
	식음료 시설 접근성 확대	192	96.0
	관광지 접근성 확대	126	63.0
	맞춤형 관광프로그램 개발	168	84.0
	종사자 서비스 개선	178	89.0
	전문가이드 제공	162	81.0
	의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등)	176	88.0
	정부의 경비 지원(문화·여행바우처 등 확대)	188	94.0

[그림 III-50] 무장애 관광활성화를 위한 우선 고려요인



제3절 종합분석 및 시사점

1. 무장애 관광인식

- 무장애 관광인식은 무장애 관광에 대한 인지여부, 조례 제정, 관광약자 접근성안내센터 설치 여부, 관광약자 전문여행사 인지 여부, 관광약자 편의 서비스 인지여부, 무장애 관광 필요성에 대한 조사가 진행됨
- 장애인, 노인, 영유아 동반, 임산부 등 관광약자의 4가지 유형 중 장애인 그룹을 별도로 구분하여 조사가 진행되었고 조사 결과 무장애 관광 인식 부분에서는 장애인 그룹은 무장애 관광에 대해 인식하고 있었으나 다른 그룹에서는 무장애 관광에 대한 인식 수준이 낮았음
- 무장애 관광에 대한 인식에서 장애인 그룹은 72.1%가 무장애 관광에 대해 인지하고 있었으나 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 14.5%만 인지하고 있음
- <제주특별자치도의 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례> 제정 여부에 대해서는 장애인 그룹은 24.5%가 인지하고 있었으나 노인, 영유아 동반, 임산부 그룹에서는 4.0%만 인지하고 있음
- <제주특별자치도 관광약자접근성안내센터>에 대해 알고 있는지에 대해 묻는 질문에는 장애인 그룹은 27.9%가 인지하고 있었으나 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 9.0%만 인지하고 있음
- 관광약자 전문여행사에 대해서는 장애인 그룹은 38.3%가 인지하고 있었으나 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 10.5%만 인지하고 있음
- 관광약자 편의를 위한 서비스(휠체어·유모차 대여, 무장애여행 정보 제공 등)에 대한 인지는 장애인 그룹은 53.9%가 인지하고 있었으나 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 10.5%만 인지하고 있음
- 무장애 관광 필요성 인식에 대해서는 장애인 그룹은 95.2%가 필요하다고 인식하고 있었고 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 80.%가 필요하다고 인식하고 있음
- 무장애 관광에 대한 인식부분 조사에서는 장애인 그룹이 인식 수준이 높았으며 무장애 관광에 대한 필요성은 전반적으로 높게 나타남

2. 무장애 관광행태

- 관광약자(장애인)의 제주여행 무장애 관광행태는 관광여행, 여행정보 수집 채널, 사전 예약 서비스 이용 여부, 이용한 사전서비스 종류, 이용 교통수단, 이용숙박시설, 제주 여행시 어려움 및 불편사항으로 조사를 진행함
- 무장애 관광행태에 있어서는 장애인 그룹과 노인, 유아동반, 임산부 그룹이 유사하게 개별여행의 비중이 높았으나, 장애인 그룹에서는 그룹여행의 비중이 27.9%로 높게 나타남
- 제주여행시 여행정보 수집 채널에서는 장애인 그룹은 43.6%가 인터넷을 통해서 정보를 수집한다고 나타났고, 노인, 영유아 동반, 임산부 그룹에서는 26.5%가 인터넷을 통해 정보를 수집한다고 나타남
- 제주여행에서 이용했던 숙박시설은 두 그룹 모두 호텔 이용 비율이 전체적으로 높게 나타남
- 장애인 그룹에서는 숙박시설을 선택할 때 중요하게 생각하는 항목으로 장애인 편의시설이 63.2%로 높게 나타남

3. 무장애 관광 만족도

- 무장애 관광 만족도는 교통수단, 편의시설, 안내, 해설, 체험프로그램, 종사원 만족도와 전박적 서비스에 대한 만족도 조사를 진행함
- 교통수단의 만족도에서는 장애인 그룹은 40.6%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 5.5%가 만족하지 못하는 것으로 나타남
- 편의시설 부분 만족도에서는 장애인 그룹은 35.7%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 4.0%가 만족하지 못하는 것으로 나타남
- 안내(표지판), 해설 만족도에 대한 만족도는 장애인 그룹은 35.4%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 5.5%가 만족하지 못하는 것으로 나타남

- 제주 무장애 관광 체험프로그램에 대한 만족도는 장애인 그룹은 39.8%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 3.0%가 만족하지 못하는 것으로 나타남
- 종사원 서비스에 대한 만족도는 장애인 그룹은 31.6%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 3.5%가 만족하지 못하는 것으로 나타남
- 제주 무장애 관광의 전반적 서비스에 대한 만족도는 장애인 그룹은 35.3%가 만족하지 못하는 것으로 나타났고 노인, 임산부, 영유아 동반 그룹에서는 0.5%가 만족하지 못하는 것으로 나타남
- 제주지역을 방문하는 관광약자 중에서도 장애인들은 대체적으로 시설이나 수단, 서비스 부분에서 만족하지 못하는 것으로 나타남

4. 무장애 관광활성화 제안

- 무장애 관광 활성화를 위한 제안으로는 장애인 그룹과 노인, 영유아 동반, 임산부 그룹에서 차이를 보임
- 장애인 그룹에서는 무장애 관광 활성화를 위해 우선 고려해야 할 사항으로 교통수단 접근성 개선 175(66.3%)가 가장 높았으며, 그 다음으로 숙박시설 접근성 개선 147명(55.7%), 관광지 편의시설 개선 141명(53.4%), 관광지 접근성 확대 127명(48.1%) 등으로 나타남
- 노인, 영유아동반, 임산부 그룹에서는 무장애 관광 활성화를 위한 우선 고려요인에 대한 질문에 식음료 시설 접근성 확대가 126명(96%)명으로 가장 높게 나타났으며, 두 번째로는 정부의 경비 지원(문화/여행 바우처 등 확대)가 188명(94%)이었으며, 그 다음으로 종사자 서비스 개선 178명(89%), 의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등) 176명(88%), 맞춤형 관광 프로그램 개발 168명(84%) 등의 순으로 나타났음
- 제주지역을 방문하는 장애인을 시설이나 접근성 측면에서의 개선이 필요하다고 인식하고 있었고, 노인, 영유아동반, 임산부의 관광약자는 서비스 측면에서의 개선이 우선 고려요인으로 인식하고 있음

제4절 전문가조사

1. 1차 전문가조사

가. 조사 개요

- 제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 및 활성화 방안을 위한 정책제언을 도출하기 위해 관련 분야 전문가 및 실무자들을 대상으로 전문가조사를 실시함
- 전문가 조사는 2021년 11월 18일부터 12월 8일까지 실시했으며, 전문가 선정은 도내·외 관련 분야 학계, 연구기관 및 유관기관, 민간 관계자들 총 20명을 전문가 패널로 구성함

나. 조사 설계

- 조사방법 : 설문조사(이메일, 직접 방문조사)
- 조사대상 : 학계, 연구기관, 업계 전문가 및 실무자
- 조사기간 : 2021년 11월 18일 ~ 12월 8일 (총 21일)
- 회신 : 이메일, 직접 방문 등
- 유효 표본 : 총 18부
- 본 연구의 전문가 조사를 위한 관련 전문가의 선정은 판단샘플링(purposive sampling)과 스노우볼 샘플링(snowball sampling: 관련 중사자로부터 소개를 받아 연구대상 표본을 선정하는 방법)을 병행함

다. 조사 내용

- 무장애관광 정보접근성 개선을 위해 실행해야 할 과제
- 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위해 실행해야 할 과제
- 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위해 실행해야 할 과제

- 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위해 실행해야 할 과제
- 무장애관광 전문인력 양성을 위해 실행해야 할 과제
- 제주특별자치도 접근 가능한 관광 조성을 위한 비전, 목표, 기본 방향
- 응답자 기본사항

라. 분석 결과

(1) 무장애 관광 활성화를 위한 과제

□ 무장애관광 정보접근성 개선을 위해 실행해야 할 과제

- 전문가들을 대상으로 무장애관광 정보접근성 개선을 위해 실행해야 하는 과제에 대한 의견을 개방형 질문으로 조사한 결과는 다음 <표 III-51>와 같음
- 제시된 공통된 의견들을 살펴보면, 무장애 관광지 관광약자별 맞춤형 정보제공, 정보접근성 취약 계층 대상 홍보 강화, 관광시설 대상 웹접근성 개선 및 편의시설 정보 제공, 무장애관광 통합 플랫폼 운영 등이 있음

<표 III-51> 무장애관광 정보접근성 개선을 위한 실행과제에 대한 의견

내용
• 무장애 관광지에 대한 정보 제공 : 무장애 관광지에 대한 정보를 쉽게 접할 수 있도록 제공 • 무장애 관광지의 무장애 현황에 대한 정보제공 : 관광지별로 장애인용 이동 통로, 장애인용 화장실 설치 등 무장애 현황을 쉽게 알 수 있도록 제공 • 다양한 형태와 방법으로 정보 제공 : 시각장애인, 청각장애인, 발달장애인 등도 쉽게 정보를 얻을 수 있도록 책자, 팸플릿, 온라인 홈페이지, 어플리케이션 등을 통해 장애인이 접근 가능한 방법으로 제공

〈표 III-52〉 무장애관광 정보접근성 개선을 위한 실행과제에 대한 의견〈표 계속〉

내용
· 국내 뿐 아니라 해외 관광객을 위해서 다양한 언어(영어, 일어, 중국어, 스페인어, 프랑스어 등)로 정보 제공 · 장애유형별로 이용 가능한 관광시설을 이용의 적합정도를 상세하게 분류하고 이에 대한 안내 맵 등을 인터넷을 통해 접근가능토록 해야 된다고 생각합니다. · 정보접근성 취약계층(장애인, 노인) 특성에 따른 홍보 방안이 필요 · 홈페이지 정보제공 확대 및 지속적인 업데이트와 관리 필요 · 시각장애인을 위한 웹접근성 확보, 노인들을 위한 맞춤형 홈페이지 구축 등 관광약자 특성에 맞는 정보접근성 확대가 필요 · 장애 유형별 정보 접근성 개선: 관광지 안내판 점자, 소리, 높이 조절 등 · IOT 기반 관광 안내판 스마트 쇼케이스 적용 · visit제주 같이가치 제주여행 콘텐츠 보강 · 관광이용시설에 대한 홈페이지 웹 접근성 인증 필요 (웹 접근성 준수 및 인증 방안 마련 필요) · 관광이용시설 내 장애인 편의 시설 등의 정보제공 필요 · 콜센터 운영, 어플·홈페이지·SNS 운영 · 시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원 · 청각장애인을 위한 수어해설 영상 제작, 시각 장애인들 위한 관광지 촉지판(안내, 해설) 확대 등 장애유형별 정보접근성 개선 필요 · 관광약자 실시간 데이터 수집 및 분석 · 관광입구 안내판에 장애인 화장실, 언덕, 내리막 길, 휴게시설 등에 접근가능 여부 픽토그램 표시 · 무장애 관광 홈페이지 및 모바일 앱(교통정보, 차량렌트정보, 관광지 정보, 숙박, 식당, 화장실) · 공항 및 여객선 터미널 내 “무장애관광정보지원센터” 설치 · 무장애 관광지 정보 제공 외부 네비게이션 · 제주도를 대표하는 무장애 관광 정보 통합 플랫폼 운영 · 보행약자를 위한 무장애 여행정보 책자 제작(숙소, 차량, 식당, 관광지) · 주요 관광지에 음성(오디오 가이드), 수어(영상 해설) 서비스 제공 및 점자 안내문 설치 확대 · 휠체어 대여 서비스 시 예약과 대여현황파악이 가능한 웹정보 제공

□ 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위해 실행해야 할 과제

- 무장애관광 인프라 및 시설 개선을 위해 실행해야 하는 과제에 대한 전문가들의 의견은 아래 <표 III-53>와 같음
- 제안된 의견들로는 관광지 연계 접근 가능한 교통수단 정비, 열린관광지 및 장애물 없는 생활환경 인증기준 시설 확대, 관광 취약계층 대상 편의시설 확충, 시설 개보수 지원 확대, 무장애 여행시설 인증제 도입 등이 있음

<표 III-53> 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위한 실행과제에 대한 의견

내용
· 관광지 연계하는 접근 가능한 교통 정비 : 관광지까지는 연결되는 저상 시내버스, 저상 시티버스, 저상 셔틀버스 확대 · 저상버스 확대 및 특별교통수단 차량 증차 · 관광지 인프라 조성 : 장애인 객실을 갖춘 접근 가능한 숙박 시설 확대, 접근 가능한 음식점 확대 · 무장애 올레길 확대 : 제주 올레길에서 무장애 구간 확대 · 선박 및 여객시설 정비 : 제주에서 타 지역으로 가는 선박 및 여객시설의 접근성 확보 · 기존 무장애관광시설을 유형별로 분류해서 장애물 없는 생활환경 인증제(BF)의 인증기준에 준하여 시설개선이 이루어져야 하며, 가급적 인증을 득하도록 사업 계획함이 바람함 · 열린관광지 확대. 특히, BF 인증제나 유니버설 디자인 도입 및 확대가 필요. 공영 관광지 외에도 사설관광지에도 무장애 관광인프라를 구축할 수 있도록 지원, 참여유도가 필요 · 관광지 내 장애인 관련 시설 외에 영유아나 임산부 동반 시 인프라(수유실, 휴게실 등) 개선도 필요 · 산악, 해안 관광지 유니버설 디자인 설계: 장애인이 가장 가고 싶어하는 관광지는 산악과 해안 관광지임. 데크 설치 등 통해 장애인의 접근성 개선 · 숙박시설 및 음식점에 장애인 전용 화장실 설치 · 주요 관광지 휠체어 장애인용 리프트 버스 의무 도입 · 주요 인프라 및 관광 시설 실태조사 실시

<표 III-54> 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>

내용
· 편의시설 개·보수 지원 확장. 잘못된 편의시설 개·보수가 많음. 최초 시설 개선에 대한 전문 기관으로부터 자문을 통하여 정확한 시설 개·보수가 이루어지도록 방안 마련 · 기존의 시설개선 지원과 관련한 예산의 확충 · 적절한 시설개선이 될 수 있도록 전문기관과의 협력이 필요(모니터링, 컨설팅 등) · 관광약자 교통시설 확충 및 강화, 관광약자 전용 리프트 차량 운영 활성화 · 접근권에 대한 범위 확장. 제주도 관광의 접근권을 보면 관광지에 대한 경사로, 관광지내 노면상태, 장애인 화장실 등에 초점이 맞춰져 있는데 시티투어버스의 저상화, 렌트카의 특수차량 관리 등 다양한 범위에서 총괄적으로 관리할 필요성이 있음. · 여행지 내 이동수단(전동킥트, 모노레일, 등) 개선 · 전세버스 회사, 특장버스 무상지원 아닌, 특장버스 리프트 설치비 지원사업 · 무장애 여행 시설 인증제 도입 인센티브제공(장애인 화장실, 경사로 등 자부담으로 설치할 경우 인센티브 제공)

□ 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위해 실행해야 할 과제

- 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위해 실행해야 하는 과제에 대한 전문가들의 의견은 <표 III-55>와 같음
- 제안된 의견들로는 관광 취약계층별 맞춤형 콘텐츠 개발, 메타버스 기반 관광 플랫폼 개발, 무장애관광상품 취급 여행사 상품 확대, 무장애관광 전문기획자 양성, 장애유형별 특화된 관광코스 개발 여행상품 인증제 도입 등이 있음

<표 III-55> 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위한 실행과제에 대한 의견

내용
· 관광 취약계층별(장애인 유형별, 노인, 영유아 동반, 임산부 등) 관광체험프로그램 개발이 필요하며, 이를 위해서는 관광프로그램 욕구, 선호도 조사가 필요

<표 III -56> 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>

내용
· 메타버스 기반 관광 플랫폼 개발: 장애인이 접근하기 어려운 관광지를 대상으로 증강현실과 가상현실을 접목한 메타버스 플랫폼 구축 · 장애 유형별 관광 표준 개발: 장애 유형별 관광상품, 관광지 및 시설 표준 개발 · 전문기관과 여행사 등의 함께하는 상품개발협의체 구축 · 상품개발 시 다양한 유형의 관광약자들로 구성된 파일럿 테스트를 겸한 펌투어 등으로 상품에 대한 검증 필요 · 무장애 관광 상품 취급 여행사 상품 확대 · 무장애 관광 전문 기획자 양성 · 장애유형별 특화된 관광코스 개발 여행상품 인증제 도입 · 배리어 프리 해수욕장 지정 및 해변용 휠체어 등 대여 서비스 제공

□ 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위해 실행해야 할 과제

- 전문가들에게 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위해 실행해야 하는 과제에 대해 질문한 결과, 아래 <표 III-57>와 같은 의견들이 제시됨
- 주요한 의견들을 살펴보면, 무장애 관광사업 육성을 위한 법적 근거 및 예산 확보, 정기적인 무장애관광 실태조사 실시, 무장애 관광시설 인증제 시행, 여행바우처 제도 시행 등이 있음

<표 III -57> 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위한 실행과제에 대한 의견

내용
· 무장애 관광 사업 육성 및 지원을 위한 조례 개정 등 법적 근거 마련 · 무장애 관광 사업 육성 및 지원을 위한 예산 수립 · 무장애관광콘텐츠(프로그램) 개발을 위한 선호도 및 욕구 조사 · 무장애 관광지 실태조사 · 모든 관광시설 및 사업장 유니버설 디자인 도입 · 무장애 관광 시설 압행 감찰 제도 도입 · 1365연계 무장애 관광 자원봉사 제도 도입 · 무장애관광 사업의 육성업무와 지원업무에 대한 분리시행과 유기적인 연계성 구축 필요

〈표 III-58〉 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위한 실행과제에 대한 의견〈표 계속〉

내용
· 모범음식점, 공영관광지, 우수숙박업처럼 무장애 관광지, 무장애 음식점, 무장애 숙박지에 대한 인증이 필요 · 무장애관광 관련 관광약자 당사자 및 무장애 관광 전문가로 구성된 협의위원회 구축 · 무장애관광특구개발 등의 전략 수립 및 추진을 위한 예산확보 · 우수 관광사업체 평가항목 중 무장애 관광 접근성 확대 반영 · 여행 바우처 도입 필요. 관광 취약계층 대상 여행바우처 지원 확대 · 무장애 관광 여행사 서비스 BF 인증제 도입 및 무장애 여행 BF 인증기업 대상 지원 · 무장애여행 서비스 산업기반 확대 : 의지가 있는 민간기업을 대상으로 BF교통회사 공모를 통해 지원이 아닌 민간기업의 투자로 산업기반 마련할 수 있는 BF교통회사가 필요

□ 무장애관광 전문인력 양성을 위해 실행해야 할 과제

- 전문가들에게 무장애관광 전문인력 양성을 위해 실행해야 하는 과제에 대해 질문한 결과, <표 III-59>와 같은 의견들이 제시됨
- 주요한 의견들을 살펴보면, 관광종사자 대상 장애인식 개선 교육 실시, 무장애관광 전문가 양성, 무장애 여행활동지원사 양성, 무장애관광 서비스 매뉴얼 제작·배포 등이 있음

〈표 III-59〉 무장애관광 전문인력 양성을 위한 실행과제에 대한 의견

내용
· 관광사업체 종사자 대상 장애인식개선, 장애인 대상 서비스 역량 강화 교육 제도화 · 무장애관광 전문인력 과정 개설 및 전문가 양성 · 관광지 안내원의 수어 교육 · 무장애 관광종사원 인건비의 현실화 · 복지관광의 전반적인 이해도가 높은 인력양성 추진 필요 · 양성된 전문인력을 관리 및 보수교육 등을 위한 관리체계 마련

<표 III-60> 무장애관광 전문인력 양성을 위한 실행과제에 대한 의견<표 계속>

내용
· 관광사업체 종사자 대상 장애인식개선, 장애인 대상 서비스 역량 강화 교육 제도화 · 무장애관광 전문인력 과정 개설 및 전문가 양성 · 관광지 안내원의 수어 교육 · 무장애 관광종사원 인건비의 현실화 · 복지관광의 전반적인 이해도가 높은 인력양성 추진 필요 · 양성된 전문인력을 관리 및 보수교육 등을 위한 관리체계 마련 · 무장애 관광 전문 기획자 양성 · 무장애 관광 서비스 매뉴얼 제작 및 배포를 통한 종사원 서비스 역량 강화 · 무장애관광 전문 여행사를 통한 현장교육 실시(위탁교육, 팸투어 실시) · 장애인 당사자 가이드 전문인력 양성 과정 개설 · 여행활동 지원사(트레블헬퍼) 양성 과정 필요 · 무장애 여행 활동 지원사 육성(트레블헬퍼, 예: 휠체어 이동지원, 시각장애인을 위한 영상 해설사, 청각장애인을 위한 수어 해설사

(2) 제주특별자치도 접근 가능한 관광환경 조성을 위한 비전 및 목표, 방향 설정

[그림 III-51] 전문가조사 결과



- 전문가들에게 제주특별자치도 접근 가능한 관광환경 조성을 위한 비전, 목표, 방향 설정에 대한 의견을 조사한 결과, 다음 <표 Ⅲ-61>에 서와 같이 의견들이 제시됨
- 공통적인 키워드를 살펴보면, 모두, 접근성, 보편성, 평등권, 참여기회, 행복, 편의성, 포용성 등이 있음

<표 Ⅲ-61> 비전 및 목표, 방향설정에 대한 의견

내용
1. B○○
· 비전 : 모두가 누리는 관광 제주
· 기본 방향 : 유니버설 디자인을 적용한 누구나 누릴 수 있는 관광지 조성
· 목표 : 무장애 관광지 확대, 무장애 교통환경 확대, 무장애 관광 산업 확대
2. S○○
· 비전 : 모두와 함께 하는 제주관광
· 기본 방향 : 유니버설디자인
· 목표 : 모두의 관광 참여를 통한 관광의 보편성 확대
3. K○○
· 비전 : 다 같이(모두 함께) 참여하고 즐기는 제주관광
· 기본 방향 : 무장애관광 접근성 확대
· 목표 : 누구나 관광에 참여할 수 있도록 접근성, 보편성 확대
4) L○○
· 비전 : 삶이 행복한 관광 제주
· 기본 방향 : 장애인 동반 관광
· 목표 : 장애인, 임산부, 노인 등 이동 제약 계층의 관광 평등권 보장
5) S○○
· 비전 : 모두가 행복한 제주관광
· 기본 방향 : 복지관광 실현관광지
· 목표 : 모두를 위한 관광프로그램으로 복지관광 참여 기회 증대
6) N○○
· 비전 : 장애물 없는 관광지, 제주
· 기본 방향 : 불편함 없는 관광 시스템 마련
· 목표 : 관광경험 전 과정을 불편 없이 관광할 수 있는 관광지 조성

<표 III -62> 비전 및 목표, 방향설정에 대한 의견<표 계속>

내용
7) C○○ · 비전 : 모두를 위한 접근 가능한 관광 환경 조성 · 기본 방향 : 물리적 관광환경 조성 및 인식개선을 통하여 무장애 관광 비즈니스 플랫폼 구축(더 나아가 접근 가능한 관광) · 목표 : 물리적 접근성 및 정보 접근성 개선, 인식개선교육, 무장애관광 시장의 가치 창출 실현, 전문인력 양성, 무장애관광 비즈니스 플랫폼 구축
8) H○○ · 비전 : 모두를 위한 접근 가능한 관광 제주에서 시작합니다. (모두누리 이지제주) · 기본 방향 : 접근 가능한 제주관광 환경조성 및 관광약자 관광 정보 제공 · 목표 : 관광약자의 편의성, 관광약자의 보편성, 접근 가능한 관광의 지속성 기반의 접근전략으로 모두가 접근 가능한 관광환경을 조성
13) J○○ · 비전 : 제주지역 복지관광 활성화 방안 · 기본 방향 : 모두를 위한 제주관광 · 목표 : 관광접근성, 관광보편성, 관광편의성, 관광 참여기회 확대
14) J○○ · 비전 : 접근 가능한 여행 평등한 여행 · 기본 방향 : 누구나 누려야 할 보편적 여행의 권리 · 목표 : 관광포용성, 관광보편성, 관광평등성, 관광공정성, 관광 참여기회 확대

2. 2차 전문가 조사개요

가. 조사 개요

- 1차 전문가조사에서는 제주특별자치도 무장애관광 활성화 방안을 위한 정책과제를 도출하기 위해 관련 분야 전문가 및 실무자들을 대상으로 개방형 질문을 제시하여 의견을 수렴함
- 1차 전문가 조사결과 도출된 의견의 재분류 및 관련 전문가 및 연구진 회의를 거쳐 중요도가 높은 과제를 추출하여 제주특별자치도 무장애관광 활성화 정책과제에 대한 최종항목을 도출함
- 2차 전문가조사는 제주특별자치도 무장애관광 활성화 정책과제의 우선순위를 선정하기 위해 AHP 기법을 활용함. AHP(Analytic Hierarchy Process: 계층화분석과정)는 해결해야 할 문제를 몇 개의 계층구조로 파악한 후 분석과정을 통해 상대적 우선순위를 결정하는 기법임
- AHP는 의사결정과정의 객관성과 강건성을 제고할 수 있다는 이점으로 실제 의사결정에 널리 활용되는 기법으로 관광분야에서도 정책과제 선정, 사업평가, 평가지표 개발, 관광지 입지선정 등 널리 활용되고 있음
- 2차 전문가조사는 2021년 12월 13일부터 18일까지 6일간 실시했으며, 응답은 1차 조사에서 응답한 18명에게 설문지를 배포하여 총 13부를 회수하여 분석함

나. 조사 설계

- 조사방법 : 설문조사(이메일, 직접 방문조사)
- 조사대상 : 학계, 연구기관, 업계 전문가 및 실무자
- 조사기간 : 2021년 12월 13일 ~ 12월 18일 (총 6일)
- 회신 : 이메일, 직접 방문 등
- 유효 표본 : 총 13부
- 일관성 검증 : 논리적 일관성 검증을 위해 일관성 비율(CR)을 산정하

여 10% 이내에 해당되는 설문지를 최종분석에 활용함

- 분석도구 : Expert Choice 11.5

다. 조사 내용

- 1차 전문가조사 결과를 반영한 정책 우선순위 선정을 위한 최종 AHP 계층구조는 아래 <표-63>와 같음. AHP의 분석과정은 계층구조 설정, 상대적 중요도 선정, 일관성 검증, 우선순위 선정으로 진행함
- AHP 계층구조는 1차 전문가조사 결과를 토대로 6개의 핵심사업(1차 계층구조)과 22개의 세부추진 과제(2차 계층구조)로 구성했으며, 상대적 중요도는 9점 척도로 측정함

<표 III -63> 제주특별자치도 무장애관광 활성화 정책과제 우선순위 계층도

1차 계층구조 (핵심 사업)	2차 계층구조 (세부 추진과제)
무장애 관광 시설 접근성 개선	관광환경 접근성 모니터링
	접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대
	접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대
	무장애관광 편의장비 대여
무장애 관광 정보 접근성 개선	무장애 관광 온오프라인(On・Off) 정보전달체계 강화사업
	청각장애인을 위한 수어해설영상 제작
	시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원
	관광약자 빅데이터 수집 및 분석
무장애 관광 이동성 개선	무장애 관광 정보접근성 개선사업
	관광약자 교통시설 확충 및 강화
	관광약자전용 리프트차량 운영 활성화
	길안내 서비스 확대실시 및 홍보
무장애관광 콘텐츠 개발	무장애관광 팸투어 및 후기 공모
	신규 무장애 관광상품 개발
	제주형 무장애 관광 홍보
무장애관광 인력 양성	무장애 관광 전문 기획자 양성
	무장애관광사업자 역량강화 교육
	무장애관광 인적서비스 개선교육
무장애관광 사업체 확대	무장애 관광 관광약자 인식조사
	우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영
	무장애관광사업체 홍보 지원사업
	무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도

라. AHP 계층분석 결과

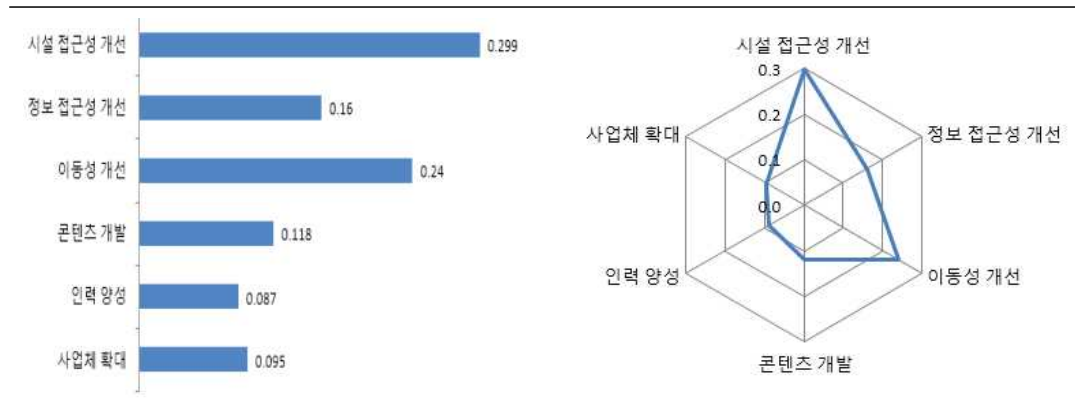
(1) 제주특별자치도 무장애관광 활성화를 위한 핵심사업(1차 계층구조)의 상대적 중요도 분석결과

- 1차 계층구조에 해당하는 6개의 핵심사업에 대해 AHP 우선순위 분석 결과, 무장애 관광시설 접근성 개선(0.299)의 상대적 중요도가 가장 높게 나타남. 그 다음으로 무장애 관광이동성 개선(0.240), 무장애 관광정보 접근성 개선(0.160), 무장애관광 콘텐츠 개발(0.118), 무장애 관광 사업체 확대(0.095), 무장애관광 인력양성(0.087) 순으로 나타남

〈표 III-64〉 제주 무장애관광활성화를 위한 핵심사업간 상대적 중요도 분석결과

핵심사업	상대적 중요도	우선순위	CR
무장애 관광시설 접근성 개선	0.299	1	0.01
무장애 관광정보 접근성 개선	0.160	3	
무장애 관광이동성 개선	0.240	2	
무장애관광 콘텐츠 개발	0.118	4	
무장애관광 인력 양성	0.087	6	
무장애관광 사업체 확대	0.095	5	

[그림 III-52] 제주 무장애관광 활성화를 위한 핵심사업간 상대적 중요도 분석결과



(2) 제주특별자치도 무장애관광 활성화를 위한 세부 추진과제(2차 계층 구조)의 중요도 분석결과

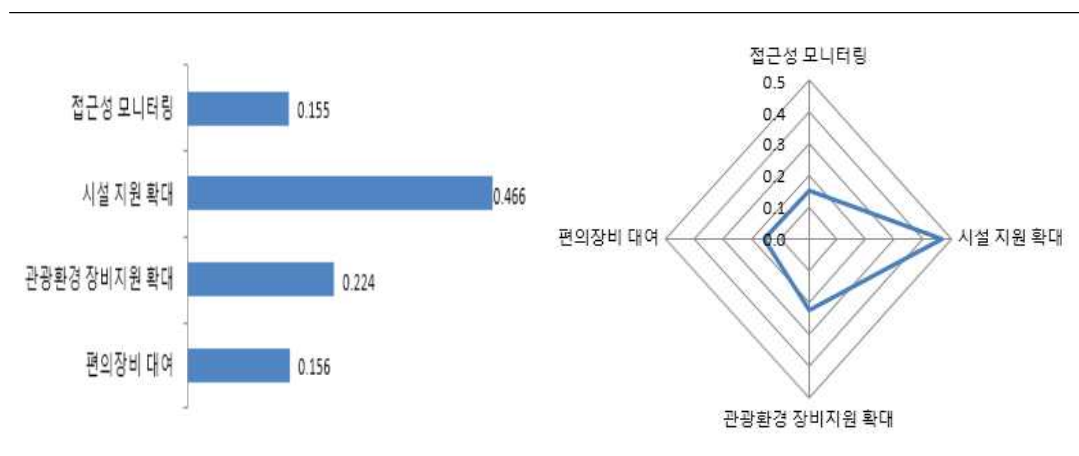
□ 무장애관광 시설 접근성 개선을 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 2차 계층구조에 해당하는 시설 접근성 개선을 위한 세부 추진과제의 AHP 우선순위 분석결과, 접근 가능한 관광환경 시설지원 확대(0.466)가 접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대(0.224) 순으로 중요도가 높게 나타남

<표 III -65> 시설 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
관광환경 접근성 모니터링	0.155	4	0.05
접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대	0.466	1	
접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대	0.224	2	
무장애관광 편의장비 대여	0.156	3	

[그림 III -53] 시설 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



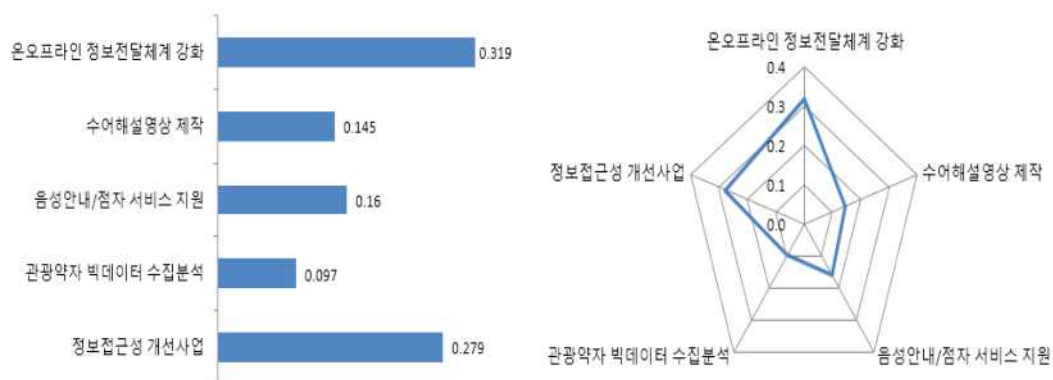
□ 무장애관광 정보 접근성 개선을 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 무장애관광 정보 접근성 개선을 위한 5개의 세부추진과제 간 AHP 우선순위 분석결과, 우선순위 1위는 무장애관광 온오프라인 정보전달체계 강화사업(0.319), 2위는 무장애관광 정보접근성 개선사업(0.279), 3위는 관광약자 빅데이터 수집 및 분석(0.097)과제가 도출됨

<표 III-66> 정보 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
무장애 관광 온오프라인(On・Off) 정보전달 체계 강화사업	0.319	1	0.01
청각장애인을 위한 수어해설영상 제작	0.145	5	
시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원	0.160	4	
관광약자 빅데이터 수집 및 분석	0.097	3	
무장애 관광 정보접근성 개선사업	0.279	2	

[그림 III-54] 정보 접근성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



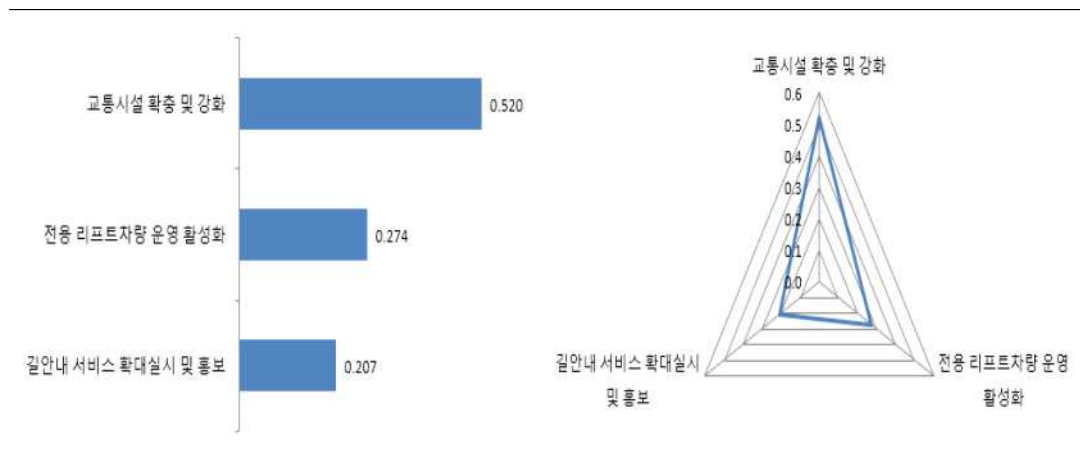
□ 무장애관광 이동성 개선을 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 무장애관광 이동성 개선을 위한 세부추진과제의 AHP 우선순위 분석결과, 우선순위는 관광약자 교통시설 확충 및 강화(0.520), 관광약자전용 리프트차량 운영 활성화(0.274), 길안내 서비스 확대실시 및 홍보(0.207) 순으로 도출됨

<표 III-67> 이동성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
관광약자 교통시설 확충 및 강화	0.520	1	0.0002
관광약자전용 리프트차량 운영 활성화	0.274	2	
길안내 서비스 확대실시 및 홍보	0.207	3	

[그림 III-55] 이동성 개선을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



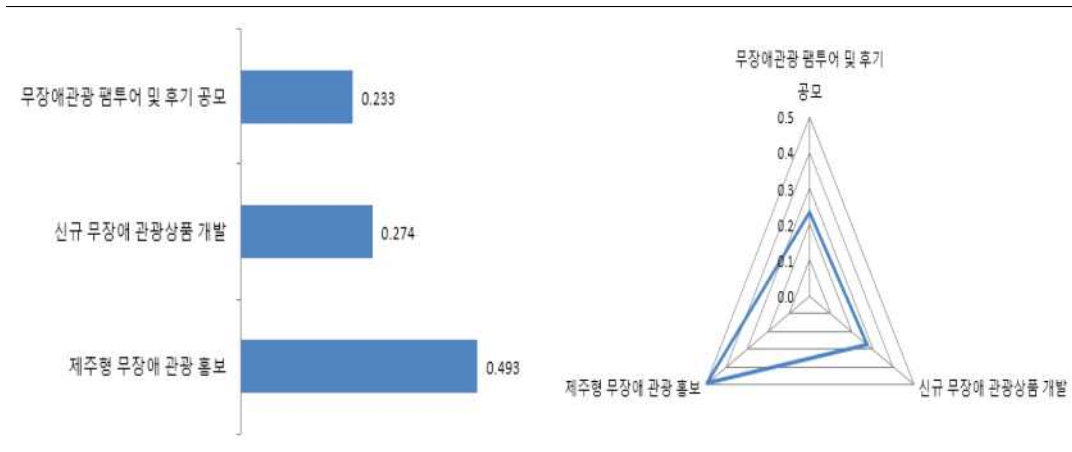
□ 무장애관광 콘텐츠 개발을 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 무장애관광 콘텐츠 개발을 위한 세부추진 과제의 우선순위 분석결과, 1위는 제주형 무장애 관광 홍보(0.493), 2위는 신규 무장애 관광상품 개발(0.274), 3위는 무장애관광 팸투어 및 후기 공모(0.233) 순으로 도출됨

〈표 III -68〉 콘텐츠 개발을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
무장애관광 팸투어 및 후기 공모	0.233	3	0.0002
신규 무장애 관광상품 개발	0.274	2	
제주형 무장애 관광 홍보	0.493	1	

[그림 III -56] 콘텐츠 개발을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



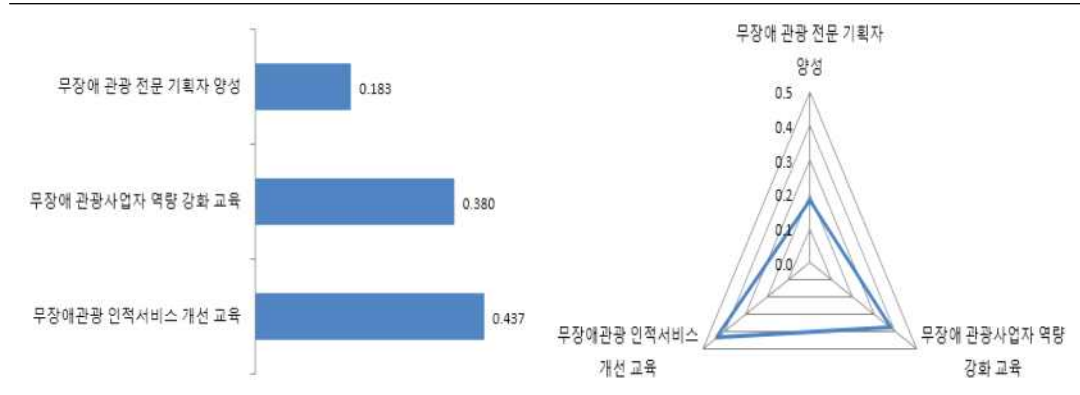
□ 무장애관광 인력양성을 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 무장애관광 인력양성을 위한 세부추진과제의 AHP 우선순위 분석결과, 무장애관광 인적서비스 개선교육의 상대적 중요도가 0.437로 가장 높게 나타남
- 그 다음으로 무장애관광사업자 역량강화 교육(0.380), 무장애관광 전문 기획자 양성(0.183)순으로 나타남

〈표 III -69〉 인력양성을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
무장애 관광 전문 기획자 양성	0.183	3	0.0003
무장애관광사업자 역량강화 교육	0.380	2	
무장애관광 인적서비스 개선교육	0.437	1	

[그림 III-57] 인력양성을 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



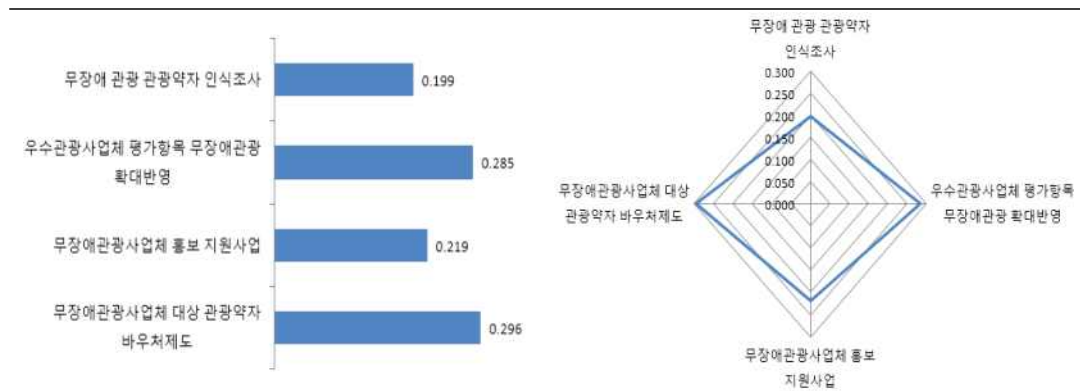
□ 무장애관광 사업체 확대를 위한 세부추진 과제의 상대적 중요도 분석결과

- 무장애관광 사업체 확대를 위한 세부추진과제의 AHP 우선순위 분석결과, 1위는 무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도(0.296), 2위는 우수 관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영(0.285), 3위는 무장애관광사업체 홍보 지원사업(0.219), 4위는 무장애 관광 관광약자 인식조사(0.199)로 도출됨

<표 III-70> 사업체 확대 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과

세부추진 과제	상대적 중요도	우선순위	CR
무장애 관광 관광약자 인식조사	0.199	4	0.01
우수 관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영	0.285	2	
무장애관광사업체 홍보 지원사업	0.219	3	
무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도	0.296	1	

[그림 III-58] 사업체 확대 위한 세부추진과제 간 상대적 중요도 분석결과



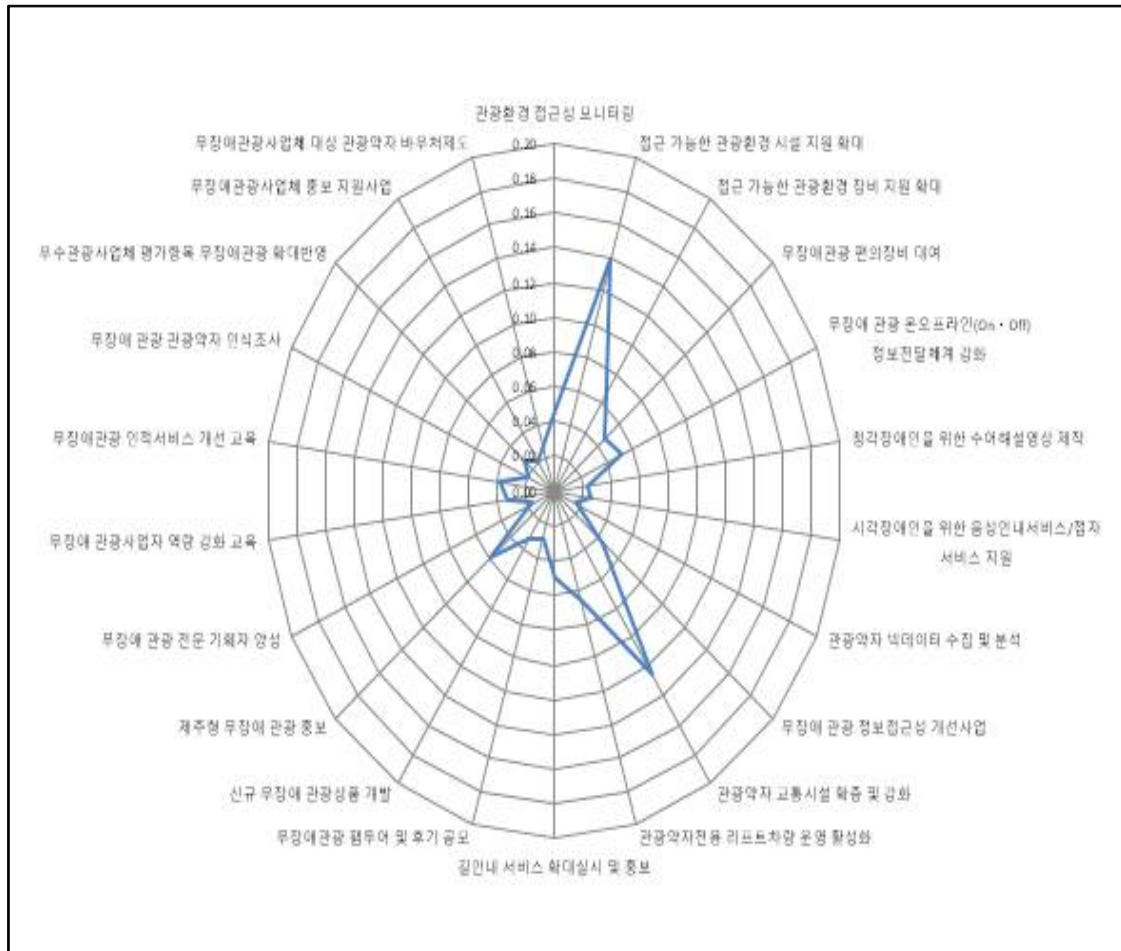
(3) 제주특별자치도 무장애관광 활성화를 위한 세부 추진과제 우선순위 및 최종 중요도

- 제주특별자치도 무장애관광활성화를 위한 22개의 세부 추진과제에 대한 AHP 우선순위 분석결과, 1위는 접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대(0.139), 2위는 관광약자 교통시설 확충 및 강화(0.125), 3위는 접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대(0.067)로 나타남

〈표 III-71〉 제주특별자치도 무장애관광 활성화 세부 추진과제 우선순위 및 최종 중요도

우선순위	세부 추진과제	상대적 중요도
1	접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대	0.139
2	관광약자 교통시설 확충 및 강화	0.125
3	접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대	0.067
4	관광약자전용 리프트차량 운영 활성화	0.066
5	제주형 무장애 관광 홍보	0.058
6	무장애 관광 온오프라인(On·Off) 정보전달체계 강화	0.051
7	길안내 서비스 확대실시 및 홍보	0.050
8	무장애관광 편의장비 대여	0.047
9	관광환경 접근성 모니터링	0.046
10	무장애 관광 정보접근성 개선사업	0.045
11	무장애관광 인적서비스 개선 교육	0.038
12	무장애 관광사업자 역량 강화 교육	0.033
13	신규 무장애 관광상품 개발	0.032
14	무장애관광 팸투어 및 후기 공모	0.028
15	무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도	0.028
16	우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영	0.027
17	시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원	0.026
18	청각장애인을 위한 수어해설영상 제작	0.023
19	무장애관광사업체 홍보 지원사업	0.021
20	무장애 관광 관광약자 인식조사	0.019
21	관광약자 빅데이터 수집 및 분석	0.016
21	무장애 관광 전문 기획자 양성	0.016

[그림 III-59] 제주특별자치도 무장애관광 활성화 세부 추진과제 우선순위 및 최종 중요도



PART
04

비전 및 추진전략

- ① 비전 및 목표
- ② 추진전략

제4장 비전 및 추진전략

제1절 비전 및 목표

1. 기본 방향

□ 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 계획

- 「제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례」의 목적은 제주특별자치도의 관광약자를 위한 접근가능한 관광환경을 조성하기 위해 필요한 사항을 정하는 것으로 명시되어 있음
- 조례에서 ‘관광약자’란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약조건으로 관광활동이 어려운 사람을 말하는데, 이것은 관광이 특정계층과 특정인을 위한 특수 활동이 아니라 보편적 인권보장의 영역에 해당되는 것으로 인식되고 있음을 나타냄
- ‘접근가능한 관광환경’이란 관광약자들이 제약 없이 관광활동이 가능하도록 이동권과 접근권을 저해하는 각종 요소를 없애거나 접근가능한 관광상품 등이 개발·보급·육성되는 환경을 말함(조례 제2조)
- 접근가능한 관광환경 조성이란 큰 틀에서 관광약자가 쉽고, 편하게 관광할 수 있는 환경을 조성하는 것으로 해석할 수 있음

□ 관광약자의 관광향유권 확대와 무장애 관광 활성화 계획

- 2014년 『관광진흥법』 제47조의 3(장애인 관광활동의 지원)에 장애인의 여행기회를 확대하고 장애인의 관광활동을 장려·지원하기 위하여 필요한 시책을 강구할 것을 개정하여 명시함
- 2014년 『관광진흥법』 47조의 4(관광취약계층의 관광복지 증진 시책강구)에 경제적·사회적 여건 등으로 관광 활동에 제약을 받고 있는 관광취약계층의 여행 기회를 확대하고 관광 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구할 것을 개정하여 명시함

- 2017년 『장애인복지법』 제28조(문화환경의 정비 등)에 국가와 지방자치단체가 문화생활, 체육활동과 더불어 관광활동에 대한 장애인의 접근을 보장하기 위하여 노력해야 한다는 부분을 개정함

<표 IV-1> 장애인복지법 제28조 개정 내용

구분	개정전	개정후(2017.9.19)
장애인복지법 제28조 (문화환경 정비)	국가와 지방자치단체는 장애인의 문화생활과 체육활동을 늘리기 위하여 관련 시설 및 설비, 그 밖의 환경을 정비하고 문화생활과 체육활동 등을 지원하도록 노력하여야 한다.	국가와 지방자치단체는 장애인의 문화생활, 체육활동 및 관광활동에 대한 장애인의 접근을 보장하기 위하여 관련 시설 및 설비, 그 밖의 환경을 정비하고 문화생활, 체육활동 및 관광활동 등을 지원하도록 노력하여야 한다.

- 또한 UNWTO, EU, 일본 등 국제적으로 무장애 관광(접근가능한 관광)이 중요한 정책의제로 논의됨(문화체육관광부, 2019)에 따라 무장애 관광이 산업 영역에서 활성화될 것으로 예측됨
- 전국에서 최초로 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례가 제정(2013. 5. 15.) 된 제주에서 무장애 관광에 대한 산업적 측면의 계획수립 분위기가 조성

2. 비전 및 목표

- 대한민국의 관광산업을 선도하는 제주특별자치도는 무장애 관광 영역에서 가장 선도적인 역할을 수행하고 있음
- 그 초석이 된 것은 전국에서 가장 먼저 제정된 「제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례」로 볼 수 있으며, 이와 함께 기본계획을 수립함
- 제주특별자치도의 조례 제정이 제주 무장애 관광의 필요성과 미래가치를 생각해냈던 초창기 시도였다면, 이제 무장애 관광을 사회적으로 안착시키고 미래에 산업영역으로 확대 시켜나갈 고민이 필요한 시점임
- 선행연구 분석, 전문가 의견조사, 관광이용자 인식조사를 토대로 본 기

본계획의 비전을 “모두가 함께 즐기는 제주 관광”으로 선정

- ‘모두’라는 표현은 관광약자들을 포함한 보편적 관광의 입장에서 제주 관광을 성장시키자는 의미로 해석할 수 있으며, 즐긴다는 의미는 제주의 무장애 관광이 복지측면의 접근이 아닌 산업적 측면에서 접근할 수 있는 기반을 마련해야 한다는 것을 의미
- “모두가 함께 즐기는 제주 관광”의 비전에 따른 세부 추진목표를 ①누구나 즐길 수 있는 관광환경 조성, ②무장애 관광시장의 산업적 확대 기반 마련, ③무장애 관광 경쟁력 강화를 위한 제도적 지원으로 선정
- 목표를 설정함에 있어 정성적, 정량적 접근방법이 있으나 본 과제에서는 정성적 접근방법을 진행함(세부사업에 정량적 목표 제시)
- 첫 번째 목표를 관광약자의 관광접근성 개선을 최우선 과제로 선정하여, 누구나 쉽게 즐길 수 있는 환경 조성으로 선정
- 두 번째 목표를 인구 고령화에 대비한 무장애 관광시장 확대를 고려하여, 선제적으로 산업 확대기반 구축하는 것으로 선정
- 세 번째 목표를 제주특별자치도의 무장애 관광시장 경쟁력을 높이고, 무장애 사업체 활성화를 위한 제도적 지원방안 마련으로 선정

[그림 IV-1] 비전 및 목표

“ 모두가 함께 즐기는 제주관광 ”



제2절 추진 전략

1. 접근 가능한 관광환경 조성

- 본 계획의 첫 번째 목표는 ‘누구나 즐길 수 있는 관광환경 조성’임
- 이것은 관광약자의 관광접근성 개선을 최우선 과제로 선정하여, 누구나 쉽게 즐길 수 있는 관광환경 조성을 목표로 하고 있음
- 이러한 목표를 달성하고자 본 계획의 첫 번째 추진전략을 ‘접근가능한 관광환경 조성’으로 선정
- 관광약자들의 제약 없는 관광활동이 가능하도록 환경을 조성하는 것이 무장애 관광 활성화의 기본이 되는 만큼 지속적으로 추진할 필요가 있음
 - 제주특별자치도에서는 2014년부터 지속적으로 공영관광지 편의시설 보강사업을 시행하고 있으며, 2015년부터는 사설관광지에 대한 지원도 실시하고 있음
- 본 계획에서는 관광환경의 개념을 물리적 환경뿐만 아니라 비물리적 환경을 포함하는 개념으로 확대
- 따라서 접근가능한 관광환경을 조성하기 위해, 시설 접근성, 정보접근성, 이동성으로 구분하여 핵심사업을 확장

[그림 IV-2] 접근가능한 관광환경 조성 추진전략



2. 무장애 관광시장 확대

- 본 계획의 두 번째 목표는 ‘무장애 관광시장의 산업적 확대 기반 마련’임
- 관광약자라는 개념은 장애인 뿐만 아니라 노인, 임산부, 영유아 동반 등과 같이 관광활동에 불편을 겪는 사람들을 모두 포함하고 있음
- 초고령 사회 진입을 목적에 두고 있는 상황에서 무장애 관광시장에 대한 산업적 측면의 준비는 더 이상 늦출 수 없는 시대적 패러다임으로 볼 수 있음
- 문화체육관광부(2019)의 ‘무장애 관광환경 조성계획 수립연구’에서도 이미 무장애 관광을 산업적 관점으로 전환하여 경제적 가치를 실현 하는 방식으로의 전환을 논의함
- 관광시장을 확대하는 방안으로서 관광상품 개발과 전문 인력 양성 방안이 필요함
 - 관광환경의 접근성이 개선되어, 인프라-정보접근성-이동편의성이 증진 될 경우 관광약자의 관광수요들이 다양하게 표출될 수 있음
 - 이러한 관광수요를 아우를 수 있는 새로운 형태의 무장애 관광상품을 개발하고, 홍보할 필요가 있음
 - 또한, 무장애 관광 전문인력을 양성하여 신규 수요에 대한 적절한 대응체계를 갖추는 것이 필요

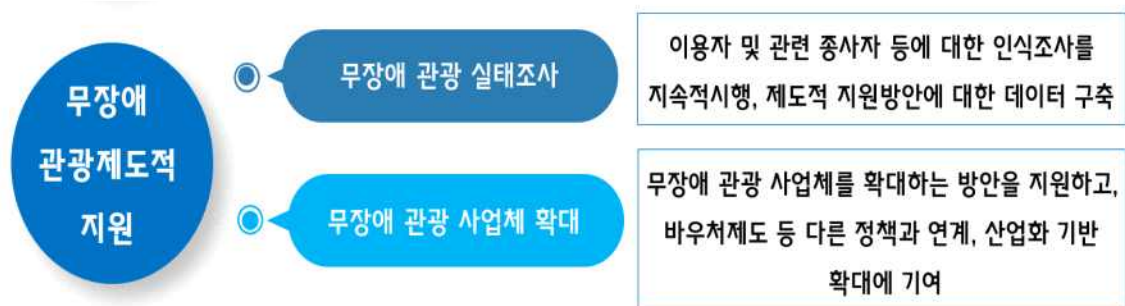
[그림 IV-3] 무장애 관광시장 확대 추진전략



3. 무장애 관광 제도적 지원

- 본 계획의 세 번째 목표는 ‘무장애 관광 경쟁력 강화를 위한 제도적 지원’임
- 관광환경과 관광시장을 안정화 시키고, 확대하기 위해서는 제도적인 지원이 반드시 필요함
- 조례에 따라 다양한 사업들이 진행되고 있지만 다른 사업이나 정책과 제도적으로 협력해서 시너지를 높이는 방안도 함께 강구되어야 함
 - 융복합의 시대를 맞아 무장애 관광 산업의 확대 및 시장 활성화를 위해서는 다양한 분야의 사업이나 정책과 협력해야 할 필요성이 있음
 - 우선적으로 무장애 관광약자에 대한 실태를 조사하고, 무장애 관광사업체에 대한 체계적인 접근이 필요함
 - 이후 시장 활성화를 위해 지원제도를 마련해야 함

[그림 IV-4] 무장애 관광 제도적 지원 추진전략



PART 05

추진과제

- ① 접근 가능한 관광환경 조성방안
- ② 무장애 관광시장 확대 방안
- ③ 무장애 관광 제도적 지원 방안

제5장 추진과제

제1절 접근 가능한 관광환경 조성방안

1. 무장애 관광 시설 접근성 개선

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 「제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례 (2013.5)」 제정 이후 제주특별자치도에서는 관광 취약계층에 대한 접근 가능한 관광환경을 조성하기 위한 노력을 지속함
- 이후 2014년부터 공영관광지 및 사설관광지에 접근 가능한 관광환경을 조성하기 위한 시설 지원 사업 및 장비 지원 사업을 진행하고 있음
 - 시설지원 사업 및 장비지원 사업은 관광약자의 관광지 접근 가능성을 향상시키기 위한 기초 사업으로서 제약 없는 관광활동이 가능하도록 다양한 장애 요소들을 개선하는 사업
 - 외지에서 방문한 관광객입장에서는 부피가 크고, 운반하기 어려운 장비들을 임대하여 사용함으로써 관광편의성 증대 가능

(2) 사업의 필요성

- 접근 가능한 관광환경을 조성하기 위해 관광약자의 관광지 접근성을 향상 시킬 필요가 있으며, 이는 관광지 시설 개선 및 보수가 선행되어야 함
- 특히, 관광지 시설에 대한 유니버설 디자인을 적용한 다양한 사업화 방안을 도출하여 접근가능한 관광의 기본 개념을 공고히 할 필요가 있음
 - 사설관광지의 자발적 참여를 유도하고 유니버설 디자인이 하나의 관광매력물로 인식될 수 있도록 사회적인 공감대 형성이 필요함

- 관광 이동 및 안전에 필요한 장비를 대여함으로써 관광편의성 증진이 필요함

나. 세부 사업 내용

〈표 V-1〉 무장애 관광시설 접근성 개선 세부사업

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
접근가능한 관광환경 시설 지원 확대	3,000,000	도(협회)	확대추진
접근가능한 관광환경 장비 지원 확대	500,000	도(협회)	확대추진
무장애관광 편의장비 대여	500,000	공사, 협회, 센터	지속추진
계	4,000,000	-	-

(1) 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대

□ 배경 및 필요성

- ‘접근가능한 관광’ 또는 ‘무장애 관광’은 관광활동에 장애가 있는 사람들에게 접근가능한 관광환경을 조성하고 서비스를 제공하는 일련의 행위와 과정을 의미함(한국관광공사, 2015)
- 특히, 접근가능한 관광환경의 기본 개념인 관광시설에 대해서는 유니버설 디자인을 적용한 개선방안이 마련되어야 할 필요가 있음
 - 주출입로와 관람로 정비 및 건축물 이동 동선을 고려한 유니버설 디자인 적용 필요
 - 관광지 안내 표지판 점자 표기, 장애인 화장실 조성 및 장애인 주차구역 정비 등 사업 필요
- 접근가능한 관광환경을 완성하여 무장애 관광을 산업적으로 확대시키기 위해서는 공영관광지 뿐만 아니라 사설관광지 관광약자 시설 개선 사업도 병행되어야 함

〈표 V-2〉 기 추진된 관광지 시설정비 지원사업

구분	공영관광지	사설관광지
2014	○ 6개소 - 비자림, 만장굴, 성산일출봉 - 천지연, 천제연, 주상절리	-
2015	-	○ 12개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2016	○ 2개소 - 제주시 : 절물자연휴양림 - 서귀포시 : 주상절리대	○ 13개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2017	○ 2개소 - 도 : 민속자연사박물관 - 서귀포시 : 천지연폭포	○ 9개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2018	○ 11개소 - 도: 한라산국립공원 - 제주시: 관광안내소, 새별오름 - 서귀포시: 치유의숲, 산방산 외 6	○ 12개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2019	○ 6개소 - 도: 제주목관아, 성산일출봉 - 서귀포: 천제연폭포, 올레7코스 외2 - 주출입구경사로, 안전난간 등	○ 1개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2020	-	○ 8개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등
2021	-	○ 4개소 - 주출입구경사로, 장애인주차구역, 수유시설, 장애인화장실 등

□ 사업내용

- 공영관광지의 경우 2014년부터 지속적으로 시설 정비 사업이 진행되었으며 향후에도 지속하는 방안이 필요
- 공영관광지의 경우 제주도청 도시디자인담당관의 유니버설디자인 활성화 시범사업 등과 연계할 수 있음
- 무장애관광환경 인프라 확충을 위하여 해수욕장 모래사장 내 테크 설치 등 신규 시설사업 발굴
- 사설관광지의 경우 도비를 보조해주는 형태로 시설 접근성을 높이는

방안 시행

- 체계적인 관리가 가능한 공영관광지에 비하여 민간이 운영하는 사설관광지는 예산의 지원이 없을 경우 시설개선 사업을 시행하기 어렵다는 현실적 제약이 있음
- 따라서 공모를 통해 일정부분 사업예산을 지원해주는 방식으로 진행

〈표 V-3〉 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 사업 내용

분야	지원사항		비고
시설 부분	• 주출입구 접근로 • 장애인·임산부 주차구역 • 계단 핸드레일 • 점자블록/안내판	• 주출입문 • 장애인 화장실 • 기저귀 교환대 • 수유시설	지원사항은 향후 변경될 수 있음

〈표 V-4〉 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
공영관광지 시설정비 사업	5개소	5개소	5개소	5개소	5개소	25개소
사설관광지 시설정비 사업	10개소	10개소	10개소	10개소	10개소	50개소

□ 세부 사업 운영 주체

- 관광정책과와 제주관광협회가 협의를 통해 공동으로 진행
- 공영관광지의 경우 제주특별자치도 관광정책과에서 시설 상태를 점검하여 선정
- 사설관광지 시설정비 사업의 경우 제주관광협회가 협회 회원사를 중심으로 관광사업체 공모형태로 사업대상지를 선정

〈표 V-5〉 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
공영관광지 시설정비 사업	○		○		
사설관광지 시설정비 사업	○		○		○

□ 세부 사업 예산 : 3,000백만원

- 공영관광지 시설정비사업 : 매년 시행
- 사설관광지 시설정비사업 : 매년 시행(도비 보조 70%)

〈표 V-6〉 접근가능한 관광환경 시설 지원 확대 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
공영관광지 시설정비 사업	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	2,500,000
사설관광지 시설정비 사업	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	600,000	600,000	600,000	600,000	600,000	3,000,000

□ 사업 기대효과

- 접근 가능한 관광환경 조성을 통해 장애인 및 노약자 등의 관광약자의 관광편의 제공 및 만족도 향상
 - 접근성 개선의 기본 개념이라 할 수 있는 관광사업체의 시설에 대한 개선 사업을 통해 전반적인 관광환경 인프라 정비효과 기대
- 관광지 시설 정비를 통한 관광약자들의 관광 활동 안전성 향상

(2) 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대

□ 배경 및 필요성

- 섬이라는 지리적 특성상 제주를 방문하는 관광약자는 이동 및 휴식에 필요한 장비들을 거주지와 유사한 수준으로 보유하고 있기는 어려운 실정
- 특히, 지체 부자유 장애인, 노인 등의 신체적 약자나 임산부 등의 경우 체력적인 부분이나 안전부분에서 이러한 장비의 지원이 필요한 실정
 - 각 사설 관광사업체(관광지, 숙박, 음식점 등)에 무장애 관광 보조 장비 구비를 지원함으로써 관광약자의 관광접근성을 높이는 방법으로 활용할 수 있음

□ 사업내용

- 사설 관광사업체 공모를 통하여 관광사업체 내 휠체어, 유모차 등 접근 가능한 관광환경 조성을 위한 보조 장비 지원
- 사설 관광사업체 중 도비 지원을 받는 사업체는 모니터링 대상으로 지정하여 관리

〈표 V-7〉 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 사업 내용

분야	지원사항		비고
장비 부분	• 일반 휠체어 • 유아용 식탁 의자 • 보행보조차	• 자동심장충격기(AED) • 유모차 • 점자 메뉴판	지원사항은 향후 변경 될 수 있음

〈표 V-8〉 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
사설 관광사업체 장비 지원	50개소	50개소	50개소	50개소	50개소	250개소

□ 세부 사업 운영 주체

- 관광정책과와 제주관광협회가 협의를 통해 공동으로 진행
 - 사설 관광사업체 장비 지원의 경우 제주관광협회가 협회 회원사를 중심으로 관광사업체 공모형태로 사업대상지를 선정

〈표 V-9〉 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
사설 관광사업체 장비 지원	○		○		○

□ 세부 사업 예산 : 500백만원

- 사설 관광사업체 장비 지원 : 매년시행(도비보조 70%)

〈표 V-10〉 접근가능한 관광환경 장비 지원 확대 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
사설 관광사업체 장비 지원	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000

□ 사업 기대효과

- 접근가능한 관광환경을 조성하고, 관광객들의 만족도 향상을 위해 시설 지원사업과 장비 지원사업을 연계
- 관광객 편의성 증대 및 제주방문의 장애요소를 제거하여 무장애 관광 활성화의 기틀 마련

(3) 무장애관광 편의장비 대여

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광 활성화를 위해서는 관광약자들의 관광수요를 확대하는 방안과 함께 심리적 불편함을 최소화 하는 방안이 필요함
- 제주특별자치도는 섬이라는 지리적 특성상 항공기 또는 선박을 통해서만 입도가 가능하다는 약점이 있어, 관광약자들에게는 심리적 불안감이 형성될 수 있음
 - 무장애 관광에 필요한 각종 편의장비를 직접 운반해야 한다는 심리적 불안감으로 인해 제주관광에 대해 망설이는 상황이 발생할 수 있음
- 이를 개선하고자 제주도에서는 제주관광공사, 제주관광협회, 관광약자 접근성 안내센터와 함께 휠체어 무료대여 서비스를 시행중임
- 그러나 대여서비스의 장비가 휠체어(수동, 자동)에 한정되어 있어 다양한 유형의 관광약자가 활용하기에는 한계가 있음
- 이용객 수요조사를 통해 무장애 관광 편의장비를 다양하게 구비하여 사업을 확대할 필요

<표 V-11> 휠체어 무료대여 서비스 실적

구 분	2021년 보유현황	대여횟수(건)			
		2017년	2018년	2019년	2020년
계	66대	2,108	2,838	3,059	3,762
제주관광공사 (웰컴센터)	45대	1,620	1,752	1,882	3,006
도 관광협회 (공항·항만)	15대 (공항13, 항만2)	488	1,086	1,177	734
관광약자 접근성 안내센터	6대 (전동5, 수동1, 전동화키트2)	-	-	*휠체어 구입	22

□ 사업내용

- 관광환경 접근성 모니터링 사업 및 무장애 관광약자 인식조사 사업과 연계하여 무장애 관광 편의장비 인식조사
- 인식조사를 통해 해변용 휠체어 등 다양한 종류의 관광 편의장비를 구비하여 관광약자에게 무상으로 대여하는 서비스 진행
- 이용 편의성을 위해 사전예약을 통해 무상대여 하는 방식으로 진행

<표 V-12> 무장애관광 편의장비 대여 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광편의장비 수요조사	1식/연계	1식/연계	1식/연계	1식/연계	1식/연계	5식/연계
관광편의장비 구매 및 무상 대여	8,000회	8,000회	8,000회	8,000회	8,000회	40,000회

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주관광공사, 제주관광협회, 관광약자 접근성 안내센터 공동 운영
- 다만, 관광편의장비 수요조사는 관광약자 인식조사와 연계하여 진행하기 때문에 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터에서 운영

<표 V-13> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
관광편의장비 수요조사	○			○	
관광편의장비 구매 및 무상 대여	○	○	○	○	

□ 세부 사업 예산 : 500백만원

- 무장애 관광 편의장비 이용객 수요조사
- 무장애 관광 편의장비 구매 및 무상대여 서비스

<표 V-14> 무장애관광 편의장비 대여 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광편의장비 수요조사	비예산					
관광편의장비 구매 및 무상 대여	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000

□ 사업 기대효과

- 이용객 수요조사를 근거하여 다양한 종류의 무장애 관광 편의장비를 구비 및 대여하는 사업을 통해 관광약자의 심리적 불안감 해소 및 관광 수요 증대에 기여
- 제주 무장애 관광의 수요층 다양화에 따른 산업화 기반 마련과 관광약자를 위한 편의성 개선 효과 기대

2. 무장애 관광 정보접근성 개선

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 온라인(홈페이지 및 어플리케이션) 정보습득에 어려움이 있는 관광약자를 위한 온·오프라인 정보 제공의 창구를 운영함으로써 정보에 대한 접근 용이성과 편리성을 제공
- 직접적이고 즉각적인 욕구 파악 및 욕구에 적합한 정보제공

(2) 사업의 필요성

- 관광약자의 온·오프라인 정보 접근성을 높여 제주지역 무장애 관광 정보에 대한 활용성을 높일 필요가 있음
- 문자상담 등의 부가적인 기능을 통해 무장애 관광 정보 전달 방식의 다양성을 높여 보다 쉬운 정보 취득 기회를 제공할 필요가 있음

나. 세부 사업 내용

<표 V-15> 무장애 관광 정보접근성 개선사업

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
무장애 관광 온오프라인(On·Off) 정보전달체계 강화사업	500,000	관광약자접근성 안내센터	지속추진
청각장애인을 위한 수어해설 영상제작	300,000	제주특별자치도	확대추진
시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원	600,000	제주특별자치도	신규
관광약자 빅데이터 수집 및 분석	1,000,000	전문기관	신규
무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화	2,000,000	전문기관	신규
계	4,400,000	-	-

(1) 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계 강화사업

□ 배경 및 필요성

- 관광약자 접근성에 관한 정보는 이지제주(www.easyjeju.net)에 구축되어 있으며, 이를 이용자 눈높이에 맞추는 운영관리가 필요함
- 모바일을 활용하여 관광약자를 위한 이용편의성 증진 및 지속적인 관리를 통해 효과적인 정보전달 및 서비스 제공이 필요함
- 무장애 관광을 위한 소통의 공간으로 쌍방향 커뮤니케이션이 필요하며, 무장애 관광 SNS를 활용할 필요가 있음
- 관광약자를 위한 콜센터, 이지제주 홈페이지, 어플리케이션, 안내책자 발간 등 다양한 정보전달 방식을 통해 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계를 보다 강화할 필요가 있음
- 온라인 정보습득에 어려움을 겪는 관광약자에게, 현장에서 무장애 관광정보에 대한 이용자의 욕구를 파악하여 적합한 정보제공이 가능하도록 하는 체계를 구축하는데 있음

[그림 V-1] 이지제주 APP 사례



자료 : 이지제주(<https://play.google.com/store/apps>)

□ 사업내용

- 접근 가능한 제주관광 콜센터 전용 회선을 구축하여 운영하고, 지속적인 문자안내서비스, 상담서비스, 안내책자발간 등 무장애관광 관련 온·오프라인 서비스 제공 체계를 구축함

- 콜센터 상담서비스의 질을 높이기 위해서 정기적인 상담직원 서비스 교육 및 이용자 대상 만족도 조사를 수행함
- 이지제주 홈페이지는 관광약자 모두가 쉽고 편하게 유용한 정보를 습득하도록 정기적인 홈페이지 개편, 모니터링, 등록정보 관리 등 웹 접근성 개선 및 편의성을 증대시키도록 수행함
- 이지제주 APP은 위치기반 서비스, 카카오맵 연동, 픽토그램 등 이용자의 편의성 제고 및 유용한 정보제공을 위해서 지속적인 모니터링을 수행함
- 이지제주 SNS 활성화를 위해 이벤트를 개최하고 지속적인 콘텐츠 제작 및 업로드를 통해 이용자간 커뮤니케이션을 강화함
- 또한 관광약자를 위한 안내책자 발간을 통해 마케팅 및 홍보사업과 연계하여 이용자의 만족을 높이도록 함

〈표 V-16〉 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계 강화사업

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
무장애 관광정보나눔 콜센터 운영	24시간/ 365일	24시간/ 365일	24시간/ 365일	24시간/ 365일	24시간/ 365일	24시간/ 365일
이지제주 홈페이지 활성화 사업	1식/이용 50명(1일)	1식/이용 50명(1일)	1식/이용 50명(1일)	1식/이용 50명(1일)	1식/이용 50명(1일)	5식/이용 50명(1일)
이지제주 APP 운영관리 강화	1식/150건	1식/150건	1식/170건	1식/200건	1식/200건	5식/870건
이지제주 SNS 소통마케팅 강화	추천 100건	추천 100건	추천 150건	추천 150건	추천 300건	추천 800건

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도는 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계를 총괄하며, 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내 센터에서 수행함
- 정기적인 상담직원 서비스 교육, 이용자 만족도 등 전문기관에 의뢰하여 추진하며, (가칭)무장애관광정보서비스 전문가 그룹을 구성·운영함

<표 V-17> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애 관광정보나눔 콜센터 운영	○			○	○
이지제주 홈페이지 활성화 사업	○			○	
이지제주 APP 운영관리 강화	○			○	
이지제주 SNS 소통마케팅 강화	○			○	○

□ 세부 사업 예산 : 500백만원

<표 V-18> 무장애 관광 온오프라인(On-Off) 정보전달체계 강화사업 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애 관광정보나눔 콜센터 운영	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000
이지제주 홈페이지 활성화 사업	10,000	30,000	50,000	30,000	30,000	150,000
이지제주 APP 운영관리 강화	10,000	10,000	10,000	20,000	20,000	70,000
이지제주 SNS 소통마케팅 강화	30,000	30,000	35,000	35,000	50,000	180,000
계	70,000	90,000	115,000	105,000	120,000	500,000

□ 사업 기대효과

- 무장애 관광 온오프라인 정보전달체계를 강화하고 체계적으로 운영관리하여 이용자의 정보접근성 개선 및 편의성 증대에 기여
- 유선상담 정보서비스의 질을 높이는 상담보수교육 및 이용자 만족도 관리를 통하여 무장애 관광의 서비스품질을 높이는 계기 마련
- 온·오프라인상에서 무장애 관광 정보서비스 전달 강화로 관광약자의 제주관광의 선택과 이용에 대한 편의성 및 다양성 증대

(2) 청각장애인을 위한 수어해설 영상제작

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광 정보습득에 어려움을 겪는 청각장애인에게 현장에서 여행 정보에 대한 욕구를 파악하여 적합한 정보제공이 필요
- 제주특별자치도는 청각장애인의 안전하고 편리한 관광을 위해 공영관광지 15개소 수어해설영상을 제공하고 있음
- 국내의 대표사례로 경복궁은 관광지에 대한 이해를 돕는 다양한 자막 설명을 삽입하고 수어해설영상을 통하여 비대면 관광환경에서도 모두가 유익하게 활용할 수 있도록 스토리를 구성하여 정보를 제공하고 있음

[그림 V-2] 수어해설 영상제작 사례



자료 : 연합뉴스(2021.1.25.)(<https://www.yna.co.kr/view/AKR20210125047300005>)

컬처제주(2020.12.06.)(<http://www.culturejeju.kr/news/articleView.html?idxno=14970>)

□ 사업내용

- 제주특별자치도 공영관광지를 중심으로 청각장애인 맞춤형 스토리를 개발하고 영상제작 대상지를 선정하여 수어영상을 제작함
- 관광지의 역사, 설화, 경관, 체험 등 관광자원을 토대로 수어해설을 위한 관광지 스토리를 개발하고 가이드북을 제작함
- 수어해설영상은 이용자의 관점에서 정보의 유용성과 편의성 확보를 위해 청각장애인 대상 영상모니터링을 정기적으로 수행함

<표 V-19> 청각장애인을 위한 수어해설 영상제작 내용

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광지 수어해설영상 제작 및 배포	15건	15건	25건	25건	30건	110건

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도는 청각장애인을 위한 수어해설 영상제작을 총괄하며, 공모를 통해 수어해설 영상제작이 가능한 곳을 선정하여 운영함
- 청각장애인을 위한 수어해설 스토리텔링은 민간 전문업체를 선정하여 개발하고, 영상모니터링을 상시적으로 수행함

<표 V-20> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
관광지 수어해설영상 제작 및 배포	○				○

□ 세부 사업 예산 : 300백만원

<표 V-21> 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광지 수어해설영상 제작 및 배포	50,000	50,000	65,000	65,000	70,000	300,000
계	50,000	50,000	65,000	65,000	70,000	300,000

□ 사업 기대효과

- 청각장애인에 대한 정보접근 개선으로 제주의 관광수용태세를 개선하면서, 질적관광의 수준을 높일 수 있는 토대 마련
- 맞춤형 관광지 수어해설 스토리텔링 제작으로 보다 많은 관광약자들이 여행기회와 경험 제공이 가능할 것으로 기대

(3) 시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광 정보습득에 어려움을 겪는 시각장애인에게 현장에서 관광 시설 이용 및 관광지 이동 동선 등 적합한 정보제공이 필요함
- 배리어프리 키오스크(Barrier free Kiosk)는 음성·안면 인식, 수어 영상 안내 등 지능정보기술이 적용된 터치스크린 방식 무인단말기로서, 음성안내서비스/점자 서비스 지원이 가능함
- 또한, 이동 경로에 따른 적합한 정보제공을 위해서 스토리로 구성된 점자 안내지도(촉지도)를 활용할 수 있음
- 국내의 대표사례로는 경남거제시 칠천량해전공원으로 시각장애인을 위한 스토리를 구성하여 점자안내지도(촉지도)를 제작하고 여행정보를 제공하고 있음

[그림 V-3] 시각장애인을 위한 음성안내/점자 안내지도 사례



자료 : 거제해양관광개발공사(<https://www.gmdc.co.kr>)

□ 사업내용

- 관광지 매표소 입구에서 화면으로 버튼으로 누르면 음성정보를 제공하고 관광자원 설명 및 역사 및 리플렛 안내정보를 소리로 제공함
- 이를 위해, 공공운영 관광지에서 우선적으로 배리어프리 키오스크

(Barrier free Kiosk)를 설치하여 음성안내서비스/점자 서비스 체계를 구축하고, 단계적으로 민간운영 관광지로 확대하여 추진함

- 또한, 관광지 입구에 관광약자를 위한 점자서비스 무장애 여행 정보 지도를 설치하여 안내체계를 구축하고 시각장애인을 위한 음성안내와 축지도 등을 관광약자의 눈높이에 맞추어 개발하고 제작함
- 시각장애인을 위한 영상해설사를 공영관광지에 상시 배치하도록 강구하고, 해설사는 개발된 축지도의 실제 적용 모니터링을 통해 문제점을 도출하고 개선함
- 음성안내/점자 서비스 모니터링은 서비스 대상 선정과 키오스크, 축지도 등 정보인프라 구축에 따라 서비스를 정례적으로 점검하여 운영함

〈표 V-22〉 시각장애인을 위한 서비스 지원 사업내용

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
음성안내/점자 키오스크 설치	계획	4개소	4개소	5개소	5개소	18개소
음성안내/점자 안내지도제작(축지도)	계획	5건	5건	5건	5건	20건
음성안내/점자 서비스 모니터링	계획	4회	4회	4회	4회	16회

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도가 시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스를 총괄하고, 사업은 공모를 통해서 민간 수행기관을 선정함
- 시각장애인을 위한 지도제작과 서비스 운영관리는 민간 전문업체를 선정하여 개발하고, 모니터링을 상시적으로 시행하여 관리함

〈표 V-23〉 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
음성안내/점자 키오스크 설치	○				○
음성안내/점자 안내지도제작(축지도)	○				○
음성안내/점자 서비스 운영/관리	○				○

□ 세부 사업 예산 : 600백만원

<표 V-24> 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
음성안내/점자 키오스크 설치	계획	120,000	120,000	150,000	150,000	540,000
음성안내/점자 안내지도 제작(촉지도)	계획	10,000	10,000	10,000	10,000	40,000
음성안내/점자 서비스 모니터링	계획	5,000	5,000	5,000	5,000	20,000
계	-	135,000	135,000	165,000	165,000	600,000

□ 사업 기대효과

- 시각장애인의 눈높이에 맞춘 음성안내/점자 정보서비스와 키오스크 설치로 관광약자를 위한 유익한 정보접근성을 확보할 수 있는 계기 마련
- 음성안내/점자 서비스 모니터링으로 정보서비스 운영관리가 최적화되어 적재적소의 필요한 정보를 제공하는 서비스의 질의 강화

(4) 관광약자 빅데이터 수집 및 분석

□ 배경 및 필요성

- 빅데이터에 대한 관심이 증가하고 이를 활용한 다양한 정책들이 계획, 진행되고 있는 상황에서 관광약자를 대상으로 한 빅데이터 수집은 미흡한 실정임
- 관광약자는 관광시설의 이동과 접근 등 다양한 관광활동을 하고 있으며, 이와 관련된 관광수요와 관련된 실시간 데이터 수집을 함
- 관광약자 대상으로 수집된 대량의 빅데이터를 진단하고 분석하여 실제적인 관광약자 실태를 파악하고 이를 반영한 제주를 방문하는 관광객을 위한 맞춤형 관광정책 수립에 반영하도록 수행함
- 관광약자 빅데이터는 연차보고서를 매년 발간하여 연속성 및 지속성을 확보하여 활용할 필요성이 있음

[그림 V-4] 장애인관광객 행정도별 관광객수



자료:제주관광공사(2020) 제주관광 빅데이터 이슈 분석 연구용역_관광약자

□ 사업내용

- 관광환경의 변화에 신속하게 대응하기 위한 관광약자 빅데이터 사업을 추진함
- 관광약자의 유동인구, 체류지역, 소비지출, 관광지·음식점·숙박 등 관광 패턴을 분석하고 활용방안을 마련함
- 관광약자의 주간 및 야간 체류지와 체류시간, 관광지 이용 범위 등 관광산업과 밀접하게 연관된 정보들을 분석하여 이를 활용한 연계 활성화 방안을 마련함

<표 V-25> 관광약자 빅데이터 수집 및 분석 사업 내용

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광약자 빅데이터 사업	1년 관광약자	1년 관광약자	1년 관광약자	1년 관광약자	1년 관광약자	1년 관광약자
관광약자 이동패턴 분석 및 활용	1건	1건	1건	2건	2건	7건

* 관광약자: 1년 기간동안 확보할 수 있는 관광약자 유형별 수

□ 세부 사업 운영 주체

- 관광약자 실시간 데이터를 진단, 분석, 환류 등 체계적 운영관리는 중간기구인 제주관광공사에서 총괄하여 운영관리를 함
- 관광약자 빅데이터는 데이터 수집을 하고 있는 카드사 등 민간에서 공모하여 선정하며, 이동패턴 분석 및 활용 보고서를 작성하도록 함

<표 V-26> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
관광약자 빅데이터 사업	○	○			○
관광약자 이동패턴 분석 및 활용	○				○

□ 세부 사업 예산 : 1,000백만원

<표 V-27> 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광약자 빅데이터 사업	계획	150,000	150,000	200,000	200,000	700,000
관광약자 이동패턴 분석 및 활용	계획	50,000	50,000	100,000	100,000	300,000
계	-	200,000	200,000	300,000	300,000	1,000,000

□ 사업 기대효과

- 관광약자의 실시간 이동패턴 분석으로 무장애관광 활성화를 위한 다양한 정보제공 및 서비스가 가능할 것으로 기대됨
- 관광약자 빅데이터를 활용하여 특화된 맞춤형 관광인프라 구축과 효율적인 홍보마케팅에도 직접적인 효과를 기대할 수 있음
- 관광약자의 이동 동선에서 발생 가능성이 높은 안전사고 등 안전분야에 대한 실태파악이 가능하고 이를 개선하여 안전사고 예방 및 대응 효과를 기대할 수 있음

(5) 무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화

□ 배경 및 필요성

- 무장애관광에 대한 정보수집에 어려움을 겪는 관광약자(보행약자)는 관광 정보에 대한 물리적 접근성의 한계로 원활한 관광활동에 제약이 따르고 있음
- 관광지의 물리적 접근성에 대한 관광정보를 사전 제공하여 관광약자의 접근성을 높여야 함
- 제주특별자치도는 디지털 뉴딜 사회혁신을 위한 데이터 구축하는 사업의 일환으로 관광지 무장애 데이터를 활용한 내비게이션 시스템 구축으로 30개 관광지에 정보 접근성 개선을 도모하고 있음
- 기존 구축된 30개 관광지에서 보다 많은 곳으로 확대 실시 하고, 관광약자들이 이용하는 식당, 숙소, 교통 등에 대한 정보 접근성에 대한 개선 및 활성화 방안이 필요함
- 또한, 장애인 대부분이 자가 장애인인 점을 고려하여 가정에서 즐길 수 있는 관광콘텐츠로의 전환이 필요한 시점에서 VR, AR, XR(eXtended Reality·확장현실) 기술을 활용하여 무장애 관광 정보에 대한 접근성을 높이고 향후 메타버스 기술과 융합하는 활성화 방안 모색이 요구되고 있음

[그림 V-5] 관광약자를 위한 길안내 서비스 사례



자료: 제주특별자치도 시범사업 내부자료(2021)

□ 사업내용

- 제주특별자치도에서는 시범사업으로 이동약자를 위한 주요 관광지 내 이동수단(휠체어, 유모차, 도보 등)의 실내외 네비게이션 기반 길안내 서비스를 구축하고 있음
- 위치기반 무장애 관광지 로드 에 대한 웨이포인트(노면상태, 경사, 장애인 화장실 등 편의시설) 데이터를 수집하고 있음
- 버스정보시스템을 연계하여 저장버스에 대한 원스톱 안내서비스 제공 및 119시스템 연계를 통한 안전예방서비스를 추진하고 있음
- 무장애관광 정보접근성 개선을 위하여 무장애 관광지 및 관광시설에 대한 정보접근서비스 실태조사 및 활성화방안을 마련하고 단계적으로 사업을 추진함
- 위치정보기반(GPS)의 대상지역을 제주지역 공영관광지 및 민간운영관광지로 확대하여 열린관광지 기반구축을 추진함
- 특히, 장애인이 접근하기 어려운 관광지 대상 증강현실 및 가상현실을 접목한 메타버스 플랫폼 개발 등으로 정보제공 서비스 확대 방안을 강구함
- 제주지역 마을관광, 생태관광, 공정관광 등 특화된 관광지에 대해서 무장애 관광 정보를 수집하고 활용하는 서비스를 실행함

〈표 V-28〉 무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화 사업 내용

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
무장애관광 정보서비스 확대	30개	30개	50개	50개	70개	230개소
무장애관광 특화정보 개선	10개소	10개소	20개소	20개소	30개소	90개소

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도가 무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화 사업을 총괄하고, 사업은 공모를 통해서 민간수행기관을 선정함

- 위치기반정보 수집과 분석이 가능한 곳과 관광약자 서비스를 수행할 수 있는 컨소시엄 유형으로 추진하며, (가칭)무장애관광정보개선추진회를 구성하여 일련의 과정은 선정, 점검, 평가 등을 수행함

〈표 V-29〉 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애관광 정보서비스 확대	○				○
무장애관광 특화정보 개선	○				○

□ 세부 사업 예산 : 2,000백만원

〈표 V-30〉 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애관광정보서비스 확대	200,000	200,000	300,000	300,000	300,000	1,300,000
무장애관광 특화정보 개선	100,000	100,000	150,000	150,000	200,000	700,000
계	300,000	300,000	450,000	450,000	500,000	2,000,000

□ 사업 기대효과

- 관광약자의 위치기반 이동패턴 분석으로 적재적소의 관광이동 편의증진을 위한 다양한 정보를 제공하여 관광약자 정보접근성이 개선됨
- 위치기반 길안내 서비스를 토대로 관광산업으로 활용할 수 있는 계기가 마련되어 관광수용태세를 높일 수 있는 계기가 마련됨

3. 무장애 관광 이동성 개선

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 관광약자의 관광활동은 삶의 풍요로움과 자아개념을 확립으로 자존감을 향상시키기 때문에 관광시설의 이용을 위한 교통인프라가 중요함
- 이동성 개선 사업의 목적은 이동성이 저하된 계층이나 교통정보에 접근이 어려운 계층 등을 고려한 관광약자 교통인프라를 구축하는데 있음

(2) 사업의 필요성

- 제주방문 관광약자의 이동 편의 증진을 위한 관광약자 교통 인프라를 확충하고 통합적으로 관리하는 맞춤형 관광교통 수단 마련이 필요함
- 관광약자는 이동성과 접근성 제약으로 관광시설 이용에 많은 제약이 따르므로 관광약자 관광객의 이동권 보장을 위해 교통시설 확충이 필요함
- 관광약자의 관광교통서비스 관련 실시간 데이터를 토대로 적재적소의 정보제공으로 효율적이고 유용한 관광활동을 추구하는데 필요함

나. 세부 사업 내용

<표 V-31> 무장애 관광 이동성 개선 세부사업

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
관광약자 교통시설 확충 및 강화	2,500,000	제주특별자치도	계속
관광약자 전용 리프트차량 운영 활성화	250,000	제주특별자치도	확대추진
길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보	750,000	제주특별자치도	신규
계	3,500,000	-	-

(1) 관광약자 교통시설 확충 및 강화

□ 배경 및 필요성

- 관광은 이동을 전제로 이루어지고 목적지까지 이르는 교통수단 및 목적지 내 교통수단은 관광약자의 관광환경 조성에 있어 매우 중요하고 핵심적인 요소라 할 수 있음
- 무장애 관광객은 개별 관광보다는 기관 차원의 단체 이동이 상대적으로 활발한 경향이 있고, 가족단위의 이동도 지속적으로 증가하고 있는 추세이며, 이에 대응할 수 있는 교통수단은 부족한 상황에 있음
- 관광약자의 관광 목적지로의 원활한 이동 위해서 이용 가능한 교통수단의 확대가 필요함

〈표 V-32〉 관광약자 교통시설 확충 및 강화 사업 예시

		
특장버스 휠체어 8석, 일반석 17석	미니버스 휠체어 4석, 일반석 6석	특장차량 휠체어 1석, 일반석 5석

자료 : 서울시(2017), 서울시 무장애 관광도시 조성계획

□ 사업내용

- 단체 여행객을 위한 기존 시행하고 있는 전세버스 리프트 설치 차량 확대 및 렌트카 리프트 차량 지원사업을 지속적으로 추진
- 가족단위 관광약자가 이용 가능한 미니버스, 특장차량 등의 리프트 설치를 지원

〈표 V-33〉 관광약자 교통시설 확충 및 강화 사업 목표치 제시

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광약자 교통시설 확충 및 강화	차량 4대구입	차량 4대구입	차량 4대구입	차량 4대구입	차량 4대구입	차량 20대

□ 세부 사업 예산 : 2,500백만원

- 관광약자 교통시설 확충 및 강화: 매년 500백만원

<표 V-34> 관광약자 교통시설 확충 및 강화 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광약자 교통시설 확충 및 강화	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	2,500,000
계	500,000	500,000	500,000	500,000	500,000	2,500,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도 관광정책과에서 주관하며, 도내 전세버스 업체 및 렌터카 협회 등의 공모를 통해서 지원업체를 선정
- 교통수단 운영 및 시설 도입은 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터와 연계하여 운영

<표 V-35> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주관광 공사	제주관광 협회	관광약자 센터	민간 등
관광약자 교통시설 확충 및 강화	○			○	○

□ 사업 기대효과

- 모두가 함께 이용할 수 있는 교통수단의 확대 및 강화를 통해 질적 관광 측면에서 관광경쟁력 확보를 위한 기초수단으로 기대
- 증가하고 있는 관광약자의 관광수요에 대응하고 관광약자의 이동성 강화로 이용편의 증진과 만족도 제고

(2) 관광약자 전용 리프트차량 운영 활성화

□ 배경 및 필요성

- 단체여행객, 소규모 여행객, 가족여행객, FIT 등 다양한 관광행태에 부응하여 관련 관광교통 수단을 확보하여, 매력을 증진시킬 필요가 있음
- 관광교통이 단순한 이동을 넘어서 관광여행을 위한 주요 목적이자 관광자원이 될 수 있도록 도입 검토

[그림 V-6] 관광약자 전용 리프트차량 운영 활성화 사례



자료 : 서울다누림관광센터 (<https://www.seouldanurim.net/>)

□ 사업내용

- 기존 리프트차량 설치 대상 업체에 현황 파악 과 관련 정보 수록 및 홍보
 - 기존 운영 중인 전세 버스 내 이용이 가능한 업체에 대한 정보를 관련 사이트 및 안내책자에 수록하고, 이를 적극 홍보
 - 향후 이용자의 만족도를 조사하고 서비스에 대한 개선사항 도출 및 확대 운영 방안 마련
- 관광약자 전용 차량 이용에 대한 지원
 - 이동차량이 없거나 경제적 어려움을 겪는 관광약자를 위한 차량지원, 유류 지원, 기사지원, 경비지원 등의 관광활동에 대한 지원 강화

<표 V-36> 관광약자 전용 리프트차량 서비스 사업 목표치 제시

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광약자 리프트차량 운영 활성화	-	10대	10대	10대	10대	40대

□ 세부 사업 예산 : 250백만원

- 관광약자 리프트차량 운영 활성화 사업

<표 V-37> 관광약자 전용 리프트차량 운영 활성화 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광약자 리프트차량 운영 활성화	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000
계	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 민간업체에서 활용하고 있는 운영현황 및 실태조사는 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터에서 수행
- 운영현황 및 실태조사 결과를 토대로 활성화 계획수립 및 지원은 제주특별자치도 관광정책과와 교통행정과 등 관련 부서가 담당

<표 V-38> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
관광약자 리프트차량 활성화	○				○
운영현황 및 실태조사				○	

□ 사업 기대효과

- 관광약자의 원활한 이동지원을 통해 관광지의 관광접근성을 향상시키고, 이용하는 관광약자의 만족도 향상 및 재방문을 증대

- 관광약자의 이동에 대한 욕구를 충족시켜 줄 수 있으며, 다양한 분야의 지원을 통해 관광약자 사업에 대한 긍정적 인식 증가
- 관광약자 리프트 차량 활성화 사업의 민간 사업자 참여자에 대한 인센티브 부여를 통해 사업 참여를 유도하고 이를 통한 사업의 활성화 기대

(3) 길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보

□ 배경 및 필요성

- 관광지 내에서의 길안내 서비스는 관광의 체계 상 가장 밀접한 관계가 있는 단계로 관광약자의 최우선 필요사항이라 할 수 있음
- 장애인 등의 이동약자의 이동권 보장을 위하여 실외에서 목적지까지 안전하게 이동할 수 있는 스마트폰 기반의 실외 길안내 서비스 구축하고 있으며, 이를 활용하는 길안내 서비스 홍보가 필요함
- 일본은 2020 도쿄 올림픽/패럴림픽 대비 무장애 이동경로를 온오프라인 상에서 쉽게 파악할 수 있도록 정비한 사례가 있음

[그림 V-7] 휠체어 접근가능한 관광지 길안내 서비스



자료 : 제주특별자치도청 (<https://www.jeju.go.kr/index.htm>)

□ 사업내용

- 디지털융합과에서 구축한 ‘휠체어사용자를 위한 길안내 서비스’에 대하여 도, 제주관광공사, 관광약자 접근성 안내센터 등 관련기관 홈페이지 및 안내 책자를 통하여 서비스 앱을 적극적으로 홍보
- 제주특별자치도 2021년 시범사업으로 운영 중인 휠체어사용자를 위한 실외 길안내 서비스 확대 및 홍보(휠체어사용자 이동 동선 안내 표지판, 팸플릿 등) 방안 마련

<표 V-39> 길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보 사업 목표치 제시

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
서비스 앱 홍보	홍보채널 5건	홍보채널 5건	홍보채널 5건	홍보채널 5건	홍보채널 5건	25건
길안내 서비스 방안마련	지도제작 10건	지도제작 10건	지도제작 10건	지도제작 10건	지도제작 10건	50건

□ 세부 사업 예산 : 750백만원

<표 V-40> 길 안내 서비스 확대 실시 및 홍보 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
서비스 앱 홍보	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	250,000
길안내 서비스 방안마련	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	150,000	150,000	150,000	150,000	150,000	750,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 서비스 앱 홍보 및 계획에 대한 수립은 제주특별자치도 관광정책과에서 주관하고, 활용 및 운영에 대한 사항은 제주관광공사, 제주관광협회, 관광약자 접근성 안내센터에서 수행
- 길안내 서비스 방안마련은 관광약자 접근성 안내센터에서 수행

<표 V-41> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
서비스 앱 홍보	○	○	○	○	
길안내 서비스 방안마련	○			○	

□ 사업 기대효과

- 유용한 관광교통정보 App(앱) 서비스로 관광약자 이동접근성 확대를 통한 관광약자의 만족도 제고
- 도내 무장애 관광 인프라 확충을 통해 관광약자의 수요를 증가시키고, 향후 타 서비스와의 연계를 위한 플랫폼 기반 마련

제2절 무장애 관광시장 확대방안

1. 무장애 관광 콘텐츠 개발

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 관광약자들의 선택권을 확대하고 보장하기 위해서는 관광약자의 유형별 특성에 맞는 맞춤형 관광콘텐츠 제공이 중요(조성호, 2017)
- 2014년 이후 제주지역에서도 관광약자들이 이용할 수 있는 관광상품 및 콘텐츠를 개발하고 있으나 유형별 세분화는 부족한 실정임
- 유형별, 대상별 무장애 관광 콘텐츠를 개발하여 홍보함으로써 무장애 관광시장 확대를 목적으로 시행

[그림 V-8] 맞춤형 관광코스 개발·운영

구분	대상	세부내용
장애 유형별	지체	다양한 테마를 가진 무장애 관광코스 개발 확대
	시각	손 또는 귀로 느끼는 여행 코스(감각여행, 음악여행)
	청각	기존 관광코스에 수화 동영상 서비스 제공
대상별	어르신	건강여행 코스, 실버문화벨트(종로일대) 연계 코스
	영·유아 동반	가족 모두가 즐길 수 있는 서울 내 숲체험·캠핑 코스
	여성장애인	뷰티(네일, 한류스타 메이크업 등) 관련 코스

자료 : 조성호(2017), 서울시의 무장애 관광도시 조성계획, 한국관광정책 69호

(2) 사업의 필요성

- 빠르게 변화하는 이용자들의 의견을 수렴하여 신규 무장애 관광 코스 개발이 필요
- 기존의 연구 및 기 진행된 사업에서 제안한 무장애 관광 코스에 대해 팸투어를 진행하고 참여자 후기 공모를 통해 홍보 콘텐츠 강화
- 제주도 무장애 관광의 브랜딩 및 인지도 확산을 위하여 관광객 및 도민이 참여하는 이벤트 필요

나. 세부 사업 내용

〈표 V-42〉 무장애 관광시장 확대 방안 세부 사업 내용

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
무장애관광 팸투어 및 후기공모	200,000	제주관광공사	지속추진
신규 무장애 관광상품 개발	500,000	제주관광공사	신규
제주형 무장애 관광 홍보	500,000	제주관광공사	지속추진
계	1,200,000	-	-

(1) 무장애관광 팸투어 및 후기 공모

□ 배경 및 필요성

- 제주관광공사에서는 제주관광홍보 포털 ‘VISIT JEJU’를 통해서 ‘같이 가치’라는 무장애 관광여행 코스를 설계하여 제공하고 있음
- 기 개발된 제주 무장애 관광 추천 코스에 대한 팸투어를 실시하여 관광약자들의 의견을 피드백하고, 이와 함께 관광약자의 서비스 개선을 위한 제주관광현장의 목소리를 청취할 필요가 있음
- 팸투어 과정을 콘텐츠로 제작하여 홍보물에 편입시켜 적극적인 홍보 유도
 - 제주 무장애 관광 이용자들의 후기 공모전(이벤트)을 통해 관광객 및 주민들의 관심 유도

□ 사업내용

- 무장애 관광 상품에 대한 팸투어 참가자를 모집하고, 실제 운영해보면서 개선방안을 도출
 - 팸투어 참가자는 장애인 단체와의 연계를 통해서 실제 이용에 있어서 문제점이나 개선사항을 도출
 - 개선 방안에 대해서는 향후 신규 콘텐츠개발 사업과 연계하여 정보제공 및 피드백 시스템 구축
- 여행후기 공모전을 통해 관심을 증대시키고 이벤트의 결과물을 홍보 콘텐츠로 활용

[그림 V-9] 무장애 관광 팸투어 및 후기 공모



자료 : 비짓제주(<https://www.visitjeju.net/kr/>)

<표 V-43> 무장애관광 팸투어 및 후기공모 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
제주 무장애 관광상품 팸투어	2회/10명	2회/10명	2회/10명	2회/10명	2회/10명	10회/100명
제주 무장애 관광 이용객 여행후기 공모전	2회	2회	2회	2회	2회	10회

□ 세부 사업 운영 주체

- 기존에 진행하고 있는 제주관광공사의 사업들과 연계하여 진행
- 관광상품 개발 및 마케팅에 강점이 있는 제주관광공사의 노하우를 활용하여 팸투어 및 후기공모 이벤트 진행

<표 V-44> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
제주 무장애 관광상품 팸투어	○	○			○
제주 무장애 관광 이용객 여행후기 공모전	○	○			○

□ 세부 사업 예산 : 200백만원

- 제주 무장애 관광상품 팸투어 진행(매년)
- 제주 무장애 관광 이용객 여행후기 공모전 진행(매년)

〈표 V-45〉 무장애관광 팸투어 및 후기공모 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
제주 무장애 관광상품 팸투어	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	150,000
제주 무장애 관광 이용객 여행후기 공모전	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000
계	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	200,000

□ 사업 기대효과

- 실제 이용하는 관광약자를 대상으로 팸투어를 진행함으로써 현실성 있는 맞춤형 관광상품 마련
- 제주 무장애 관광 경험에 대한 후기를 공모하여 플랫폼에 홍보하는 사업을 통해 무장애 관광에 대한 전국적인 개념 확산 및 모범사례로서 인지도 향상에 기여

(2) 신규 무장애 관광상품 개발

□ 배경 및 필요성

- 제주지역에서는 2014년부터 무장애 관광 상품을 개발하여 제안하고 있으나 관광약자에 대한 유형별, 대상별 맞춤형 상품이라기보다는 각각의 관광지 또는 관광체험활동에 대해 이용가능한 관광약자 대상을 제시하는 정도의 수준
- 따라서 관광접근성이 확보된 관광지 중심으로 유형별, 대상별 맞춤형 무장애 관광상품 개발을 통해 관광약자가 스스로 여행계획을 수립할 수 있도록 편의성 제공 필요
- 공항기점 동선, 유형별 접근 가능한 관광 코스 개발 및 플랫폼 탑재로 신규 상품 활용성 증대

[그림 V-10] 무장애 관광상품 개발 사례



자료 : 비짓제주(<https://www.visitjeju.net/kr/>)

□ 사업내용

- 관광약자에 대한 장애 유형별, 관광약자 대상별(노인, 영유아동반, 임산부 등) 무장애 관광상품 개발
 - 장애 유형별(지체장애, 시각장애, 청각장애 등), 관광약자 대상별(어르신, 영유아 동반, 임산부 등) 특성에 맞는 신규 관광상품 개발

<표 V-46> 신규 무장애 관광상품 개발 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
관광약자 유형별, 대상별 신규 관광상품 개발	20개 상품	20개 상품	20개 상품	20개 상품	20개 상품	100개 상품

□ 세부 사업 운영 주체

- 기존에 개발하여 운영하고 있는 제주관광공사의 상품들과 연계
 - 관광상품 개발 및 마케팅에 강점이 있는 제주관광공사의 노하우를 활용하여 신규상품 개발

<표 V-47> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주관광 공사	제주관광 협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
관광약자 유형별, 대상별 신규 관광상품 개발	○	○			○

□ 세부 사업 예산 : 500백만원

- 관광약자 유형별 신규 관광상품 개발 및 환류
 - 개발된 신규 관광상품에 대한 이용자 피드백을 통해 산업화 가능성 타진

<표 V-48> 신규 무장애 관광상품 개발 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
관광약자 유형별, 대상별 신규 관광상품 개발	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000

□ 사업 기대효과

- 새로운 신규 무장애 관광 상품 및 코스를 개발하여 재방문 관광약자에게 새로운 관광체험 제공
- 유형별, 대상별 신규 관광상품을 개발하여 다양한 계층의 관광약자들이 무장애 관광에 동참할 수 있는 기반 마련

(3) 제주형 무장애 관광 홍보

□ 배경 및 필요성

- 접근가능한 관광정책을 적극적으로 추진하고 있는 영국에서는 그 첫 번째 단계로 관광업계를 대상으로 ‘쉬운 대응으로 새로운 시장(purple market)을 선점할 수 있다’는 홍보 마케팅을 최우선 정책사업으로 실시하고 있는 상황(조아라, 2019)
- 홈페이지, 플랫폼, SNS를 통해서 제주 무장애 관광에 대한 콘텐츠를

체계적으로 홍보

- 이벤트성 단위사업에 대한 홍보는 물론, 제주도의 무장애 관광 제도, 정책 방향성 등 다양한 형태의 홍보 지속필요

[그림 V-11] VisitEngland의 관광숙박업 인식 개선 홍보물



자료 : 조아라(2019), 모두를 위한 관광 실현을 위한 정책과제, 한국관광정책 75호

□ 사업내용

- 제주 무장애 관광 인식개선 및 관광상품 홍보
- 제주 무장애 관광에 대한 홍보채널 다양화 및 홍보방식 체계화
 - 보도기사, 플랫폼, 홈페이지, SNS, 핸드폰 앱 등을 통하여 지속적이고 구체적인 홍보 진행

<표 V-49> 제주형 무장애 관광 홍보 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
제주 무장애 관광 홍보	100건/ 채널	100건/ 채널	100건/ 채널	100건/ 채널	100건/ 채널	500건/ 채널

□ 세부 사업 운영 주체

- 홍보 및 마케팅에 강점이 있는 제주관광공사의 노하우를 활용하여 체계적이고 지속적인 홍보 진행
- 무장애 관광 유관기관인 제주관광협회, 관광약자 접근성 안내 센터와 협업하여 다각적 홍보방안 마련
 - 각 기관에서 운영하는 홍보채널을 연계하여 활용

<표 V-50> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
제주 무장애 관광 홍보	○	○	○	○	

□ 세부 사업 예산 : 500백만원

- 제주 무장애 관광 홍보
 - 제주관광공사를 중심으로 유관기관에서 운영하는 홍보채널을 활용

<표 V-51> 제주형 무장애 관광 홍보 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
제주 무장애 관광 홍보	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000
계	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	500,000

□ 사업 기대효과

- 무장애 관광 인식에 대한 홍보를 통해 잠재 수요층 확대가능
- 다양한 형태의 홍보를 통해 제주 무장애 관광의 코스나 이벤트뿐만 아니라 정책방향성 등에 대해 전국적으로 인지도 제고

2. 무장애 관광 인력양성

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 제주 무장애 관광을 산업적인 측면에서 확대시키기 위해서는 기획자, 헬퍼 등 관련 업무를 담당하는 전문인력을 양성하는 것이 필수적임
- 무장애 관광 전문 기획자를 통해 장애유형, 장애등급 등에 따라 체험가능한 관광활동을 설계하여 제공하고, 실제 활동에서는 전문 헬퍼가 도움을 주는 방향으로 진행

(2) 사업의 필요성

- 관광시장에서 제주의 무장애 관광을 산업적으로 확산시키기 위해서는 관련 종사자들의 전문성이 필수 요소임
- 무장애 관광 전문인력 양성을 통한 증가하고 있는 수요에 대응하고 신규 일자리 창출에 기여

나. 세부 사업 내용

<표 V-52> 무장애 관광 인력양성 세부 사업 내용

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
무장애 관광 전문기획자 양성	100,000	관광약자접근성 안내센터	지속추진
무장애 관광사업자 역량강화 교육	150,000	도/전문기관/ 관광약자접근성 안내센터	신규
무장애 관광 인적서비스 개선 교육	320,000	도/전문기관/ 관광약자접근성 안내센터	신규
계	570,000	-	-

(1) 무장애 관광 전문 기획자 양성

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광을 이해하고 장애등급이나 장애유형 등의 정도에 따라 대응할 수 있는 전문성을 갖춘 전문 기획자가 요구되고 있음
- 제주지역은 접근 가능한 관광측면에서 관광크리에이터 교육, 관광 전문인력 온라인 교육 등 전문교육을 수행하고 있음
- 국내사례로는 여행 기획사 가이드북이 (사)한국장애인관광협회, (주)모아스토리와 함께 무장애 관광 코디네이터 아카데미를 개설하여 무장애 관광에 대한 이해도를 높이고 전문역량 강화를 하였음
- 따라서, 관광통역안내사, 국내여행안내사, 문화해설사와 무장애 관광 기획에 관심 있는 대상으로 전문인력 양성 프로그램이 필요함

[그림 V-12] 무장애 관광 전문인력 양성 사례



자료 : 이지제주 (<https://easyjeju.net:15443/index.php>)

공감만세(https://www.fairtravelkorea.com/app/board/view?md_id=notice&code=1153&page=1)

□ 사업내용

- 무장애 관광을 이해하고 장애등급이나 장애유형 등의 정도를 이해하고 있는 전문인력을 양성하는 전문기획자 과정 운영
- 전문기획자는 제주로 입도하는 관광약자에게 다양한 정보 제공은 물론 맞춤형 관광서비스를 제공하는 역할을 수행
- 무장애 관광 관련 개념, 대상별 관광활동 제약요인, 최근 이슈 등을 이해하고, 대응할 수 있도록 기본적인 지식과 마인드를 함양하도록 교육

프로그램을 구성함

- 대상별, 장애유형별 특화된 무장애 관광 인력서비스에 대한 관심을 높이고, 다양한 무장애 관광상품 발굴 아이디어로 연결할 수 있는 코디네이터 전문인력을 양성함
- 무장애 관광전문 교육지침서를 개발하여 무장애 관광 코디네이터 교육 과정을 단계적이고 체계적으로 운영할 수 있도록 강구함
- 무장애 관광교육의 전문성을 확보하기 위하여, 교육자, 학습자, 행정가 등 이해관계자 모두가 참여하고 동참할 수 있도록 체계적으로 구성함

〈표 V-53〉 무장애 관광 코디네이터 교육과정 예시(한국관광협회중앙회)

구분	내 용
온라인 선행학습	열린관광지 만들기 무장애 관광 마인드 무장애 관광의 이해, 구석구석 열린관광지, 열린관광지 실무
1회차	오리엔테이션 무장애 관광 마인드 팀빌딩, 개별 학습 목표 설정, 무장애관광 인식개선, 다양성의 이해
2회차	무장애 관광 비즈니스 무장애 관광 마인드 관광 비즈니스 트렌드, 탈프레임 사고방식
3회차	무장애 관광지 조사방법 무장애 관광 기초 역량 무장애 관광지 조사방법, 조사사례 소개, 지정지역 관광지 조사 실습
4회차	무장애 관광지 조사방법 무장애 관광 기초 역량 무장애 관광지 조사결과 피드백, 문제해결의 전략적 사고
5회차	무장애 관광코스 기획방법 무장애 관광 사고 역량 무장애 관광 대상별 고객 분석, 고객여정별 니즈 도출
6회차	무장애 관광상품 실행방법 무장애 관광 실행 역량 무장애 관광의 관광 사슬 고려사항 조사 및 반영 방법
7회차	소그룹 미션[학습자 자율] 자료 조사, 그룹회의, 현장답사 통한 무장애 관광상품 발굴
8회차	교육 수료 발표한 무장애 관광 상품 관련 전문가 피드백, 아이디어 강화

자료 : 한국관광협회중앙회(2021), 무장애 관광시장 조성지원 전문인력 양성

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도가 무장애 관광인력 양성을 총괄하고, 무장애 관광 전문기획자 양성은 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터가 수행함
- 무장애 관광 코디네이터 교육은 교육 전문기관과 협업하여 체계적으로 관리 운영하며, (가칭)무장애관광교육위원회를 구성, 운영하여 무장애 관광 이해관계자의 교육을 모니터링 하도록 강구함

<표 V-54> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애 관광 전문 기획자 양성	○			○	○

□ 세부 사업 예산 : 100백만원

<표 V-55> 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애 관광 전문 기획자 양성	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000
계	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000

□ 사업 기대효과

- 관광 전문기획자 양성으로 제주 무장애 관광의 양적, 질적 성장을 유도할 수 있는 계기 마련
- 무장애 관광을 이해하고 있는 전문인력 양성으로 현장에서 관광약자의 관광만족도를 향상시켜 지속가능한 무장애 관광 실현

(2) 무장애 관광 사업자 역량강화 교육

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광 수요 증가, 인구 고령화 등으로 인해 관광취약계층의 관광 활동이 증가할 것으로 예측되어 관광사업자들도 이에 대응하는 역량을 갖출 필요가 있음
- 일반 관광 사업자를 중심으로 무장애 관광에 대한 이해 및 비전, 유의점 등을 교육하여 사업자 역량강화 필요

□ 사업내용

- 무장애 관광 사업자, 종사원, 서비스 관리 등 관광사업 측면에서 교육이 필요한 부문들을 교육지침서로 개발하여 교육과정을 단계적이고 체계적으로 운영할 수 있도록 강구함
- 무장애 관광교육의 전문성을 확보하기 위하여, 교육자, 학습자, 행정가 등 이해관계자 모두가 참여하고 동참할 수 있도록 체계적으로 구성함

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도가 무장애 관광 사업자 역량강화교육을 총괄하고, 제주특별자치도 관광약자 접근성안내센터가 수행함
- 무장애 관광 사업자 교육은 교육 전문기관과 협업하여 체계적으로 관리 운영하며, (가칭)무장애관광교육위원회를 구성, 운영하여 무장애 관광 이해관계자의 교육을 모니터링 하도록 강구함

<표 V-56> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애 관광 종사원 인식개선 교육	○			○	○

□ 세부 사업 예산 : 150백만원

<표 V-57> 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애 관광 종사원 인식개선 교육	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	150,000
계	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	150,000

□ 사업 기대효과

- 관광사업 측면에서 사업자, 종사원, 서비스방법 등 제주관광서비스의 질을 향상시켜 제주 무장애 관광의 양적, 질적 성장 유도할 수 있는 계기 마련
- 무장애 관광을 이해하고 있는 사업자 및 종사원에게 관광약자를 배려하는 마인드를 함양시키고 현장에서 관광약자의 관광만족도를 향상시켜 지속가능한 무장애 관광 실현
- 일반 관광사업자가 무장애 관광 사업으로 전환하거나 병행할 경우 무장애 관광에 대한 사업자 역량강화 교육을 통해 신속한 대응이 가능

(3) 무장애 관광 인적서비스 개선 교육

□ 배경 및 필요성

- 장애인, 노인, 임산부, 영유아동반 등 여행에 어려움을 가진 관광약자에게 장애 없는 여행을 할 수 있는 인적 서비스 영역의 발굴과 역량강화에 대한 필요성 증대
- 장애요소를 가진 관광약자 당사자 관점에서 서비스 접근 및 서비스 완성을 위한 고객중심 인적서비스 개발이 필요함
- 무장애 관광의 수요를 위한 초기표준 프로그램을 개발하고 확장성을 확보하기 위해서 교육, 상담, 정보공유 등 체계적인 표준 프로그램 개발이 요구됨
- 실제 적용할 수 있는 프로그램을 완성할 수 있도록 우수상품으로 연결하여 제주지역 대표 관광 상품으로 연계성 확보가 필요함
- 국내 사례로는 경기관광공사는 무장애 관광 인식개선 교육을 위하여 홍보영상, 가이드 북 제작, 관광약자 응대 매뉴얼 보급, 종사원 인식교육 등 무장애 관광 인식개선을 위하여 노력하고 있음

[그림 V-13] 경기도 무장애 관광 인적서비스 개선 교육 사례



경기관광공사 관광약자 인식개선 교육 홍보영상

자료: 경기관광공사(<https://bf.ggtour.or.kr/?menucode=10200&tmenu=munteok>)

□ 사업내용

- 관광약자 인적서비스 교육네트워크를 구성하여 여행대상자, 여행기획자, 여행동반자, 여행활동자 등 이해관계자 교육플랫폼을 구성함
- 여행대상자는 안전교육을 중심으로 안전예방 및 관광행동, 관광지 주의사항 등 무장애 여행을 하기 전에 숙지하는 교육을 실행함
- 여행동반자는 동반자 안전, 길안내 서비스 활용, 관광환경 등 제주지역에 나타날 수 있는 상황을 이해하고 숙지하는 교육을 실행함
- 여행기획자는 무장애 관광의 기초이론을 숙지하고 관광마인드 함양을 갖추도록 구성하고, 새로운 무장애 관광상품 개발을 목적으로 개설하여 운영함
- 여행활동가는 무장애 관광을 이해하는 멘토단으로서 지속가능한 무장애 관광을 모니터링하고 정기적인 개선방향을 제안할 수 있도록 멘토교육을 수행함
- 또한 기 시행되고 있는 문화관광해설사 양성과정, 생태관광해설사 양성과정 등과 연계한 교육프로그램을 구성함

[그림 V-14] 무장애 관광 인적서비스 개선 교육 사업 내용



□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도가 무장애 관광 인적서비스 개선 교육을 총괄하고, 공모사업으로 진행하여 관광약자 인적서비스 운영관리를 수행함
- 이러한 일련의 과정을 통합적으로 운영 관리할 수 있도록 교육 네트워크 구성 및 컨소시엄 유형으로 사업을 시행하도록 함

〈표 V-58〉 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애 관광 인적서비스 개선 교육	○			○	○

□ 세부 사업 예산 : 320백만원

〈표 V-59〉 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애 관광 인적서비스 개선 교육	계획	100,000	100,000	70,000	50,000	320,000
계	-	100,000	100,000	70,000	50,000	320,000

□ 사업 기대효과

- 무장애 관광을 할 수 있는 인적서비스 영역의 발굴과 역량강화로 제주 관광수용태세 강화에 기여할 것으로 기대
- 무장애 관광을 이해관계자의 교육네트워크 연결로 현장에서 관광약자의 관광만족도를 향상시켜 지속가능한 무장애 관광 실현
- 무장애 관광 인적서비스 교육지침서 마련으로 합리적인 전문지식 함양 및 새로운 일자리 창출에 기여할 것으로 기대

제3절 무장애 관광 제도적 지원 방안

1. 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 안전하고 누구나 함께 제주지역의 무장애 관광을 활성화시키기 위해 제도적으로 지원 가능한 방안을 마련할 필요가 있음
- 무장애 관광 제도적 범위에서 관광수용태세 관리운영체계 확립을 위해 무장애 관광목적지 및 관광시설에 유지관리가 요구되고 있음

(2) 사업의 필요성

- 제주방문 관광약자 방문객들이 이용하는 관광지 및 관광시설에 대한 이용실태 및 개선사항 등을 파악하기 위해서는 무장애 관광 모니터링 과정이 필요함
- 제주를 방문하는 관광약자 방문객을 대상으로 무장애 관광에 대한 인식을 제고 및 실태를 파악하여, 타지역과 차별화 된 무장애 관광 경쟁력 확보를 위하여 정례적인 인식조사가 필요함

나. 세부 사업 내용

〈표 V-60〉 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원 세부 사업 내용

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
관광환경 접근성 모니터링	100,000	관광약자접근성 안내센터	확대추진
무장애 관광 관광약자 인식조사	100,000	관광약자접근성 안내센터	확대추진
계	200,000	-	-

(1) 관광환경 접근성 모니터링

□ 배경 및 필요성

- 2014년 이후 제주특별자치도에서는 관광약자의 접근가능한 관광환경을 조성하고자 다양한 사업을 시행중임
- 특히, 시설 접근성을 향상시키기 위한 노력을 진행중이며, 이러한 내용을 실제 관광객 입장에서 관리하고 개선내용을 환류하는 체계로서 관광환경에 대한 모니터링이 필요
- 제주도내 관광사업체(관광지, 숙박, 음식점 등)를 대상으로 관광약자 해당자 방문 및 모니터링을 실시하고 데이터를 아카이빙하여 향후 정책 방향에 연계할 필요가 있음
- 기존의 체크리스트를 유형별 관광사업체에 해당하도록 보완 및 개선하여 모니터링 결과에 실효성을 높일 필요가 있음
- 체계화된 모니터링 체크리스트를 보완 및 개선하여 지속적인 관리 및 개선 방안 도출 필요
- 단순 체크리스트 뿐만 아니라 정량적 기준을 두는 방안도 논의되어야 함

〈표 V-61〉 기존 모니터링 보고서의 체크리스트

조사항목	체크리스트				
주출입구 접근로 및 장애인 전용 주차구역에 관한 평가	구분	조사항목	세부내용	평가	비해당
	매개시설	장애인주차장	설치 유무		
			출입구 및 승강장 근접설치 유무		
			법정대수 확보여부		
			바닥면적		
			재질 및 마감		
			안내표시설치유무		
	주출입구접근로		보차구분여부		
			단차유무(경사로 설치시 기울기 및 유효폭 등)		
			바닥재질 및 마감		
			보행장애물 유무		
관광지 출입구 및 매표소에 관한 평가	구분	조사항목	세부내용	평가	비해당
	관광지 출입구	주출입구 접근	단차유무(경사로 설치시 기울기 및 유효폭 등)		
		점자블록	점자블록 설치		
		출입문	출입문의 형태		
			전후면 유효공간		
	매표소	매표소	유효폭		
			접근로		
			전면활동공간		
			매표소 구조		
			점자블록		

<표 V-62> 기존 모니터링 보고서의 체크리스트<표 계속>

조사항목	체크리스트				
관람로에 관한 평가	구분	조사항목	세부내용	평가	비해당
	내부 관람로	보행로 접근성	모든 문의 형태		
			모든문의 유효폭		
			관람로 유효폭		
			바닥재질 및 마감		
			보행장애물		
			충간이동수단		
	외부 관람로	보행로 접근성	유효폭 확보		
			보행로 기울기(단차있을시 미설치)		
			바닥재질 및 마감		
			보행장애물		
화장실에 대한 평가	구분	조사항목	세부내용	평가	비해당
	장애 여 화장 실	설치	설치장소		
			설치규모		
			내부면적		
		출입문	유효폭		
			형태		
		대변기	유효공간		
			손잡이설치		
기타편의시설에 대한 평가	구분	조사항목	세부내용	평가	비해당
	영유아 돌봄시설	영유아 돌봄시설	접근로유효폭		
			내부활동공간		
			설비기준		
	대여물품	휠체어 유모차	수유를 위한 칸막이 설치유무		
			휠체어 대여 및 관리상태		
			유모차 대여 및 관리상태		

□ 사업내용

- 1년차(2022년)에는 무장애 관광사업체(관광지, 숙박, 음식점 등) 접근성 모니터링 체크리스트를 보완 및 개선하고, 관련 전문가 및 담당자 등과 함께 모니터링을 시행
 - 관광사업체 유형별 특징이 반영될 수 있는 체크리스트를 개발하고, 체크리스트의 개선점이 발견될 경우 개선
- 2년차부터는 무장애 관광사업체에 대한 모니터링을 지속하여 그 결과를 아카이빙
 - 접근성 모니터링은 연간 400건 이상을 목표로 진행하여 결과를 DB화하여 관리

<표 V-63> 관광환경 접근성 모니터링 세부 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
접근성 모니터링 체크리스트 보완 및 적용	1식/1회	-	-	-	-	1식/1회
접근성 모니터링 지속 및 아카이빙	400건	400건	400건	400건	400건	2,000건

□ 세부 사업 운영 주체

- 모니터링 사업의 주체는 제주특별자치도와 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내 센터로 선정
- 접근성 모니터링 체크리스트 보완 및 적용에서는 외부 전문가들을 참여시키는 방안으로 운영

<표 V-64> 세부사업 운영 주체

주요내용	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
접근성 모니터링 체크리스트 보완 및 적용	○			○	○
접근성 모니터링 지속 및 아카이빙	○			○	

□ 세부 사업 예산 : 100백만원

- 무장애 관광사업체 접근성 모니터링 체크리스트 보완 및 적용
- 무장애 관광사업체 모니터링 지속

<표 V-65> 관광환경 접근성 모니터링 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
접근성 모니터링 체크리스트 보완 및 적용	25,000	-	-	-	-	25,000
접근성 모니터링 지속 및 아카이빙	15,000	15,000	15,000	15,000	15,000	75,000
계	40,000	15,000	15,000	15,000	15,000	100,000

□ 사업 기대효과

- 기존에 사용하던 체크리스트를 보완 및 개선하여 각 유형별 관광사업체 모니터링이 용이하도록 수정
 - 유형별 체크리스트를 상이하게 함으로써 정량화 할 수 있는 기준을 마련할 수 있고, 향후 정책방향에 기초 데이터로 활용할 수 있음
- 지속적인 모니터링 및 모니터링 결과를 아카이빙하여 관광환경 개선 방안 도출 및 정책반영에 기여

(2) 무장애 관광 관광약자 인식조사

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광은 장애와 비장애, 남녀노소의 구분 없이 궁극적으로 모두의 관광에 장애가 없음을 지향하며 이러한 이념적 가치를 대중적으로 확산하고 인식 제고를 도모할 필요가 있음
- 무장애 관광에 대한 도민의 인식 개선을 위하여 기초자료 확보 필요

□ 사업내용

- 접근성 및 서비스 개선, 경제적 가치, 산업화 등에 대한 설문을 구성하여 체계적인 인식조사 시행
- 제주를 방문하는 관광약자를 대상으로 무장애 관광에 대한 설문을 통하여 개선사항을 도출하고, 이를 토대로 대책 마련

□ 세부 사업 예산 : 100백만원

- 매년 무장애 관광약자 인식조사를 수행

〈표 V-66〉 무장애 관광약자 인식조사 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
무장애 관광약자 인식조사	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000
계	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터

<표 V-67> 세부 사업 운영 주체

구 분	도	제주 관광공 사	제주 관광협 회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
무장애 관광약자 인식조사				○	

□ 사업 기대효과

- 모니터링 사업과 연계하여 정책개발의 기초자료로 활용 가능하며, 이를 통해 향후 도민의 인식 개선을 위한 콘텐츠 개발 및 인식 확산 캠페인 추진 등 다양한 홍보전략 수립 가능

2. 무장애 관광 관광사업체 확대 지원

가. 사업의 개요

(1) 추진 배경 및 목적

- 무장애 관광을 활성화시키기 위해 제도적으로 지원 가능한 방안을 마련할 필요가 있음
- 무장애 관광의 활성화를 담당할 전담 기구인 관광약자 접근성 안내센터의 지속적인 운영을 통해 기반을 조성하고, 무장애 관광사업 사업체 네트워크 역할 수행

(2) 사업의 필요성

- 도내 관광사업체가 무장애 관광을 활동을 활발히 수행할 수 있도록 하는 제도적 지원방안 필요
- 소프트웨어 및 하드웨어의 지원을 통하여 무장애 관광을 적극 지원하고, 사업체 스스로가 무장애 관광의 경제성을 높일 수 있도록 지속적 유도

나. 세부 사업 내용

〈표 V-68〉 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원 세부 사업 내용

세부 사업	사업예산(천원)	운영주체	비고
우수관광사업체 평가항목 무장애 관광 확대 반영	-	제주관광협회	신규
무장애 관광사업체 홍보 지원	100,000	관광약자접근성 안내센터	신규
무장애 관광사업체 대상 관광약자 바우처 제도	800,000	공사/협회	신규
계	900,000	-	-

(1) 우수관광사업체 평가항목 무장애 관광 확대 반영

□ 배경 및 필요성

- 우수관광사업체 평가항목에 무장애 관광에 대한 요소를 가점 항목으로 구성하여 민간사업체의 적극적이며 자발적 참여유도
- 인증 및 인센티브 부여를 통해 무장애 관광 시설 및 인프라 확충 등 민간의 무장애 관광에 대한 관심과 참여 유도

□ 사업내용

- 관광약자의 관광활동 참여에 장애가 되는 요소를 제거하기 위해 접근 가능한 관광환경 시설 및 설비를 적극적으로 갖춘 조례 제4조의 대상 시설 및 접근 가능한 관광사업을 운영하는 자에 대하여 인증
- 인증기간은 3년으로 하며, 인증업무 수행을 위한 별도의 인증기관을 지정함
- 인증 받은 시설 및 설비를 운영하는 자에게 인센티브(사업에 우선적으로 용자 및 보조 등)를 제공하여 접근 가능한 관광환경 인프라 구축을 장려·촉진함
- BF인증제와 연계하여 인증제 운영의 자문 및 심의는 복지관광 자문위원회 혹은 별도의 인증 심의위원회를 구성 및 운영
- 관광객이 이용하는 관광시설물을 대상으로 제주 관광 BF인증기준에 적합할 경우, 해당 시설물에 대하여 무장애(BF)시설로 인증하고 이를 증명하는 인정서를 추가로 교부

□ 세부 사업 예산

- 우수관광사업체 평가항목 내 무장애 관광 운영사업체 반영

<표 V-69> 우수관광사업체 평가항목 무장애 관광 확대 반영 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
평가항목 반영 및 평가시행	비예산					
계						

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도 : 관련 법제도 정비, 인증 위탁 등 총괄 관리
- 제주특별자치도 관광협회 : 인증기관
- 복지관광 자문위원회 : 인증제 운영의 자문 및 심의

〈표 V-70〉 세부 사업 운영 주체

구 분	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
평가항목 반영 및 평가시행	○		○		○

□ 사업 기대효과

- 접근 가능한 관광환경 대상시설에 인증제 도입 및 인센티브 제공을 통해 접근 가능한 관광환경 인프라 구축을 장려·촉진함
- 우수관광사업체 인증을 통한 민간의 자발적 참여 유도

(2) 무장애 관광사업체 홍보 지원사업

□ 배경 및 필요성

- 무장애 관광정보 부문에서 제기되고 있는 문제는 무장애 관광정보의 입수가 어렵다는 점과 제공되는 정보 중에서 실제 이용 가능한 정보가 제한적일 수 있기 때문에 무장애 관광사업체에 대한 적극적 홍보가 필요한 상황
- 따라서 무장애 관광사업체를 대상으로 홍보 지원사업을 추진

□ 사업내용

- 무장애 관광사업체의 등록이 완료될 경우 무장애 관광사업체에 대한 다양한 방면의 홍보 시행
- 관광사업체의 열린관광 대응을 원활히 유도하기 위해서는 인센티브를 활용하여 자발적 참여를 유도하는 것이 효과적일 수 있기 때문에 사업

체에 대한 홍보 지원

- 관광의 영역과 서비스의 영역을 연계하는 방안 홍보

〈표 V-71〉 무장애 관광사업체 홍보 지원 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
홍보물 제작	책자 1 어플 1	책자 1 어플 1	책자 1 어플 1	책자 1 어플 1	책자 1 어플 1	

□ 세부 사업 예산 : 100백만원

- 무장애 관광사업체 홍보 책자 발행

〈표 V-72〉 무장애 관광사업체 홍보 지원사업 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
홍보물 제작	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000
계	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터가 무장애 관광사업체에 대한 현황과 실태를 파악 홍보물 제작 수행

〈표 V-73〉 세부 사업 운영 주체

구 분	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
홍보물 제작				○	

□ 사업 기대효과

- 무장애 관광사업체의 홍보 지원을 통해 온·오프라인의 맞춤형 관광안내 체계를 통합적으로 지원함으로써 관광약자의 정보접근성 개선
- 형식적이 아닌 실질적 정보에 대한 접근성을 강화함으로써 관광약자의 만족도 제고 및 관광사업체의 상품의 질 향상

(3) 관광약자 대상 바우처 제도 실시(무장애관광 바우처 사업 실시)

□ 배경 및 필요성

- 관광약자 대상 바우처 제도 도입은 장애인, 노인, 청소년 등 관광 취약 계층의 제주관광 참여 기회를 확대하고 관광복지 기능 강화를 위해 필요
- 바우처 제공을 통해 관광약자의 관광기회를 확대시키고, 이를 직접적 수요와 연결하여 제주관광의 질적 성장 도모
- 국내 사례 중 서울형 여행바우처 사업은 비정규직 노동자, 플랫폼노동자들을 대상으로 국내 여행상품 구매 경비를 지원하고 있음
- 보건복지부에서 실시하는 노인·장애인 돌봄여행서비스는 기준 중위소득 140%이하 가정의 신체활동이 가능한 장애 등록자 및 64세 이상 노인을 대상으로 전문 돌봄인력을 동반한 특화된 국내 전문여행프로그램을 제공하고 있음

[그림 V-15] 국내 관광약자 대상 바우처제도 사례



7 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스

목적 ▶ 관광에 대한 높은 욕구에도 불구하고, 신체적 특성에 의한 활동 제약 및 관광 인프라 부족으로 양질의 서비스를 받지 못하는 장애인과 노인을 위한 특화된 전문 돌봄여행 서비스 제공

서비스 대상 ▶ 소득 : 중위소득 140% 이하 또는 기초연금수급자
연령 : 만 65세 이상(장애인의 경우 무관)

선정 기준 ▶ 1. 노인, 장애인, 국가유공자(상이등급 판정자)
※ MHI산촌체험서비스 제공받는 장애인 신청불가

우선 순위 ▶ 1. 장애인 1~2등급, 장기요양 1~3등급
2. 장애인 3등급이하, 장기요양 4~6등급

구분 (단위)	1박 2일 프로그램			당일프로그램
	1등급	2등급	3등급	4등급
서비스 대상자	장애인 1~2등급, 상이등급 1~3등급 국가유공자, 장기요양보험 1~3등급자	장애인 3등급이하, 상이등급 4~5등급 국가유공자, 소인양기요양보 험 4~6등급자	만 65세 이상 노인, 상이등급 6~7등급, 국가유 공자	1등급에 상응하는 대상자
서비스가격(A+B)	180만원	170만원	150만원	74만원
정부지원금(A)	155만원	145만원	125만원	62만원
본인부담금(B)	25만원	25만원	25만원	12만원

· 서비스 가격 : 1등급 180만원(지), 2등급 170만원(지), 3등급 150만원(지), 4등급 74만원(지)
· 대상자별 제공기간 : 평일 1회

자료: 서울관광재단(<http://www.sto.or.kr/tourism01/view?stBusinessSeq=8>), 보건복지부(http://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06360202&PAGE=2&topTitle=지역사회서비스), 울산지역사회서비스지원단(<https://www.ussag.or.kr/main.html>)

□ 사업내용

- 바우처(voucher)는 쿠폰(coupon)과 동일한 개념의 용어로 관광취약계층 대상 관광활동 촉진을 위해 다양한 바우처 제도가 시행되고 있음 (예: 부산 두리발(특장차), 자비콜(바우처 택시), 온누리 버스(장애인 전용 여행버스))
- 제주특별자치도에서는 2005년 제주도장애인총연합회, 제주도관광협회와 공동으로 ‘장애인 사랑 제주관광상품’을 개발·운영한 바 있음
- 이 상품은 장애인들이 저렴한 비용으로 제주관광을 즐길 수 있도록 항공료, 선박 승선료, 숙박료, 관광지 입장료 등을 50% 이상 할인적용했고, 장애인뿐만 아니라 동반한 보호자, 자원봉사자, 가족까지 동등한 할인혜택을 받을 수 있도록 함
- 국내외 우수 사례들을 벤치마킹하여 관광약자를 대상으로 관광바우처 제도를 실시하고 무장애 관광상품 구매 외에 관광지 입장료, 숙박료, 선박 승선료, 관광지 체험 프로그램 등에 대해 바우처를 제공함

〈표 V-74〉 무장애 관광객 대상 바우처 제도 사업 목표

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계
바우처 프로그램 기획 및 운영	100명	150명	150명	200명	200명	800명

□ 세부 사업 예산 : 800백만원

- 바우처 프로그램 기획
- 바우처 프로그램 운영비 지원

〈표 V-75〉 무장애 관광객 바우처 지원사업 세부 사업 예산

주요내용	2022	2023	2024	2025	2026	계(천원)
바우처 프로그램 기획·운영	100,000	150,000	150,000	200,000	200,000	800,000
계	100,000	150,000	150,000	200,000	200,000	800,000

□ 세부 사업 운영 주체

- 제주특별자치도 : 관련 법제도 정비, 예산확보 등 총괄 관리
- 제주관광공사 : 바우처 운영 및 관리

〈표 V-76〉 세부 사업 운영 주체

구 분	도	제주 관광공사	제주 관광협회	관광약자 접근성 안내센터	민간 등
바우처 기획	○				
바우처 프로그램 운영		○			

□ 사업 기대효과

- 관광 취약계층(노인, 임산부, 영유아동반 가족 등) 대상 바우처 제도를 확대하여 관광 참여기회 확대를 통한 국민 여가활성화 및 보편적 복지 관광을 실현
- 관광약자 대상 자발적 관광활동 촉진, 재방문 기회 확대 등 관광시장 활성화에 기여
- 관광약자의 제주관광 참여 기회 확대를 통한 관광 복지 기능의 강화

(4) 기타 정책, 제도적 개선 과제

□ 배경 및 필요성

- 제주특별자치도는 2013년 ‘관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’를 제정하여 다양한 정책을 진행하고 있음
 - 조례에 근거하여 기본계획을 수립하고, 접근가능한 관광환경 인증제 관련 사항과 복지관광자문위원회를 설치 운영 등 다양한 정책을 추진하고 있음
 - 또한 접근가능한 관광환경 조성을 위한 프로그램 개발 및 운영, 전문인력 및 종사원 등의 교육 및 양성, 대상시설 및 설비 확충(신축, 증축, 개축, 개보수 등) 및 환경개선, 관광약자를 위한 저상버스 등의 관광교통 수단 및 이동편의 시설의 확충 및 운영, 마케팅 및 홍보, 관광약자 유형별 정보접

근 콘텐츠 지원 등의 사항에 대한 행, 재정적 지원을 하고 있음

- 제주특별자치도는 지리적 여건상 섬이라는 특성과 국내 대표 관광지라는 특징을 가지고 있어 이동수단(렌트카, 전세버스 등)과 숙박 등이 타 지역에 비해 질적, 양적으로 높은 수준을 자랑하고 있으나, 관광약자를 위한 관광환경과의 연계는 미흡한 실정임
- 따라서, 기존 정책적인 지원과 별도로 관광 교통, 숙박 등의 분야에서 별도의 사업을 구상하기 보다는 기 시행되고 있는 정책, 제도의 개선, 보완을 통해서 관광약자를 위한 접근가능한 환경 조성에 기여할 필요가 있음

□ 추진내용

- 숙박분야의 등급제와 연계한 정책, 제도 개선
 - 제주특별자치도는 관광숙박업 이용자의 편의를 돕고, 서비스의 수준을 효율적으로 관리하기 위해 호텔등급결정 제도를 시행하고 있음
 - 호텔등급결정 제도의 평가 항목 중 관광약자를 위한 환경 조성과의 연관이 있는 항목은 ‘호텔 내 장애인 시설 이용 가능 여부’로 출입구, 접근로, 주차구역, 승강기, 화장실, 욕실, 침실, 접수대 등으로 구성되어 있음
 - 향후 제주특별자치도가 국내에서 관광약자를 위한 선도지역으로 발돋움하기 위해서는 기 시행되고 있는 호텔등급결정 항목에서 관광약자를 위한 시설, 정보접근, 이동편의제공 등의 항목을 추가함으로써 접근가능한 관광환경 조성을 추진할 필요가 있고 이는 제주특별자치도의 정책, 제도의 개선, 보완을 통해 추진이 가능함
- 관광약자 전용 렌트카 등의 개별 운송 수단의 확대
 - 제주특별자치도는 2018년 9월부터 교통난 해소를 위해 도내 렌트카 업체를 대상으로 도내 적정렌터가 대수를 2만 5천대로 정한 렌트카 총량제를 시행하고 있음
 - 정해진 렌트카 총량제에 따라 도내 렌트카 업체는 관광약자를 위한 렌트카 보다는 일반 렌트카를 구비하고 있는 상황으로 개별관광을 하고자 하는 관광약자를 위한 이동수단의 다양성 문제가 제기되고 있는 상황임

- 렌트카 업체와 차량의 부족으로 인하여 수요는 많지만 항공, 숙소 예약보다 렌트카 예약이 힘든 상황으로 이어지고 있음
- 따라서 렌트가 총량제 제도를 보완하여 관광약자 전용 렌트카의 경우 전체 총량 렌트카에 해당이 되지 않도록 하여 가족단위의 관광약자를 위한 관광교통수단의 증대시킬수 있도록 개선할 필요가 있음
- ‘제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 조례’의 보완
 - 제주특별자치도는 접근가능한 관광환경 조성 조례로 접근가능한 관광환경 조성을 위한 프로그램 개발 및 운영, 전문인력 및 종사원 등의 교육 및 양성, 대상시설 및 설비 확충(신축, 증축, 개축, 개보수 등) 및 환경개선, 관광약자를 위한 저상버스 등의 관광교통수단 및 이동편의시설의 확충 및 운영, 마케팅 및 홍보, 관광약자 유형별 정보접근 콘텐츠 지원, 그 밖에 도지사가 접근가능한 관광환경 조성 사업 추진에 필요로 하는 사항 등을 7가지 항목을 조례 제12조(지원)에 명시하고 하고 있음
 - 이는 2013년 제정된 조례의 내용으로 타 지역 조례와 비교를 통해서 장기적으로 지원사업에 대한 세분화와 정보수집, 모니터링 및 평가 등에 관한 사항을 개정할 필요성이 있음

〈표 V-77〉 조례 개정 검토사항

구분	조례 제12조(지원) 사항	개선 검토 사항
내용	1. 접근가능한 관광환경 조성을 위한 프로그램 개발 및 운영 2. 접근가능한 관광환경 전문인력 및 종사원 등의 교육 및 양성 3. 대상시설 및 설비 확충(신축, 증축, 개축, 개보수 등) 및 환경개선 4. 관광약자를 위한 저상버스 등의 관광교통수단 및 이동편의시설의 확충 및 운영 5. 접근가능한 관광환경 조성에 대한 마케팅 및 홍보 6. 관광약자 유형별 정보접근 콘텐츠 지원 7. 그 밖에 도지사가 접근가능한 관광환경 조성 사업 추진에 필요로 하는 사항	1. 관광 대상시설 및 관광편의시설의 확충 및 개선 2. 접근가능한 관광환경 접근성, 이동성 개선 3. 접근가능한 관광환경 조성 인식 확대 4. 접근가능한 관광환경 전문인력 및 종사원 등의 교육 및 양성 5. 접근가능한 관광환경 조성에 대한 마케팅 및 콘텐츠 지원 6. 접근가능한 관광환경 조성 정보수집, 모니터링 및 평가 7. 그 밖에 도지사가 접근가능한 관광환경 조성 사업 추진에 필요로 하는 사항

- 또한 관광약자를 위한 관광활동 지원이 원활하게 이루어질 수 있도록 자원봉사의 참여를 확대하는 민간참여 촉진에 대한 사항과 관광약자 관련 단체 등 유관기관 간의 협력체계를 구축하여 관광약자의 관광활동 지원 시책이 체계적이고 종합적으로 추진될 수 있도록 하는 사항, 관광약자의 관광활동 지원에 공적이 있는 자에게 포상이 이루어 질수 있도록 하는 사항의 추가도 검토할 필요가 있음

〈표 V-78〉 경상북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 일부

구분	조례내용
내용	- 제9조(협력) 도지사는 관광약자의 관광활동 활성화를 위하여 관광약자 관련 단체 등 유관기관 간의 협력체계를 구축하여 관광약자의 관광활동 지원 시책이 체계적이고 종합적으로 추진될 수 있도록 노력하여야 한다. - 제10조(민간참여의 촉진) 도지사는 관광약자를 위한 관광활동 지원이 원활하게 이루어질 수 있도록 자원봉사자의 참여를 확대하는 등 민간 참여 촉진을 위하여 노력하여야 한다. - 제11조(포상) 도지사는 관광약자의 관광활동 지원에 공적이 있는 자에게 「경상북도 포상조례」에 따라 포상할 수 있다.

자료 : 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr>)

제4절 연차별, 부문별 투자계획

1. 연차별 투자계획

- 제주특별자치도 관광약자의 접근가능한 관광환경 조성 기본계획의 5개년(2022~2026) 총 사업비는 14,770백만원으로 계획함
- 연차별로 살펴보면 2022년 2,390백만원, 2023년 2,870백만원, 2024년 3,060백만원, 2025년 3,200백만원, 2026년 3,250백만원으로 계획함
- 추진전략별 사업비를 살펴보면 접근가능한 관광환경 조성이 11,900백만원, 무장애 관광시장 확대 1,770백만원, 무장애 관광 제도적 지원 1,100백만원으로 계획함
 - 접근가능한 관광환경 조성 추진전략의 연차별 사업비는 2022년 1,920백만원, 2023년 2,275백만원, 2024년 2,465백만원, 2025년 2,585백만원, 2026년 2,655백만원으로 계획함
 - 무장애 관광시장 확대 추진전략의 연차별 사업비는 2022년 290백만원, 2023년 390백만원, 2024년 390백만원, 2025년 360백만원, 2026년 340백만원으로 계획함
 - 무장애 관광 제도적 지원 추진전략의 연차별 사업비는 2022년 180백만원, 2023년 205백만원, 2024년 205백만원, 2025년 255백만원, 2026년 255백만원으로 계획함

〈표 V-79〉 연차별 투자계획

구 분	접근가능한 관광환경 조성	무장애 관광시장 확대	무장애 관광 제도적 지원	합계 (백만원)
2022년	1,920	290	180	2,390
2023년	2,275	390	205	2,870
2024년	2,465	390	205	3,060
2025년	2,585	360	255	3,200
2026년	2,655	340	255	3,250
합계	11,900	1,770	1,100	14,770

2. 부문별 투자계획

(1) 접근가능한 관광환경 조성

- 접근가능한 관광환경 조성 추진전략은 3개의 추진과제와 11개의 세부사업으로 설정함
- 추진과제 부문별로 살펴보면 무장애 관광시설 접근성 개선 4,000백만원, 무장애 관광 정보 접근성 개선 4,400백만원, 무장애 관광 이동성 개선 추진과제는 3,500백만원으로 계획함

〈표 V-80〉 접근가능한 관광환경 조성 부문 투자계획

(단위 : 백만원)

추진과제	세부사업	2022	2023	2024	2025	2026	합계
무장애 관광시설 접근성 개선	접근가능한 관광환경 시설 지원 확대	600	600	600	600	600	3,000
	접근가능한 관광환경 장비 지원 확대	100	100	100	100	100	500
	무장애관광 편의장비 대여	100	100	100	100	100	500
	소계	800	800	800	800	800	4,000
무장애 관광 정보 접근성 개선	무장애 관광 온오프라인(On·Off) 정보전달체계 강화	70	90	115	105	120	500
	청각장애인을 위한 수어해설영상 제작	50	50	65	65	70	300
	시각장애인을 위한 음성 안내서비스/점자 서비스 지원	-	135	135	165	165	600
	관광약자 빅데이터 수집 및 분석	-	200	200	300	300	1,000
	무장애 관광 정보접근성 개선 및 활성화	300	300	450	450	500	2,000
	소계	420	775	965	1,085	1,155	4,400
무장애 관광 이동성 개선	관광약자 교통시설 확충 및 강화	500	500	500	500	500	2,500
	관광약자전용 리프트차량 운영 활성화	50	50	50	50	50	250
	길안내 서비스 확대실시 및 홍보	150	150	150	150	150	750
	소계	450	850	850	850	850	3,500
합계		1,920	2,275	2,465	2,585	2,655	11,900

(2) 무장애 관광시장 확대

- 무장애 관광시장 확대 추진전략은 2개의 추진과제와 6개의 세부사업으로 설정함
- 추진과제별 세부사업 분류는 무장애 관광 콘텐츠 개발 부문이 무장애관광 팸투어 및 후기공모, 신규 무장애 관광상품개발, 제주형 무장애 관광 홍보 등 3개의 세부사업으로 분류함
- 무장애 관광인력 양성 부문은 무장애 관광 전문 기획자 양성, 무장애 관광 사업자 역량강화 교육, 무장애 관광 인적서비스 개선 교육으로 분류함
- 추진과제 부문별로 사업비를 살펴보면 무장애 관광 콘텐츠 개발 1,200백만원, 무장애 관광 인력 양성 570백만원으로 계획함
- 무장애 관광 콘텐츠 개발 부문의 세부 사업별 사업비는 무장애관광 팸투어 및 후기공모 200백만원, 신규 무장애 관광상품 개발 500백만원, 제주형 무장애 관광 홍보 500백만원으로 계획함
- 무장애 관광 인력 양성 부문의 세부 사업별 사업비는 무장애 관광 전문 기획자 양성 100백만원, 무장애 관광 사업자 역량강화 교육 150백만원, 무장애 관광 인적서비스 개선 교육 320백만원으로 계획함

<표 V-81> 무장애 관광시장 확대 부문 투자계획

(단위 : 백만원)

추진과제	세부사업	2022	2023	2024	2025	2026	합계
무장애 관광 콘텐츠 개발	무장애관광 팸투어 및 후기공모	40	40	40	40	40	200
	신규 무장애 관광상품 개발	100	100	100	100	100	500
	제주형 무장애 관광 홍보	100	100	100	100	100	500
	소계	240	240	240	240	240	1,200
무장애 관광 인력 양성	무장애 관광 전문 기획자 양성	20	20	20	20	20	100
	무장애 관광 사업자 역량강화 교육	30	30	30	30	30	150
	무장애 관광 인적서비스 개선 교육	-	100	100	70	50	320
	소계	50	150	150	120	100	570
합계		290	390	390	360	340	1,770

(3) 무장애 관광 제도적 지원

- 무장애 관광 제도적 지원 추진전략은 2개의 추진과제와 5개의 세부사업으로 설정함
- 추진과제별 세부사업 분류는 무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원 부문은 관광환경 접근성 모니터링, 무장애 관광 관광약자 인식조사 등 2개의 세부사업으로 분류함
- 무장애 관광 사업체 확대 부문은 우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대 반영, 무장애관광 사업체 홍보 지원사업, 무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처 제도 등 3개의 세부사업으로 분류함
- 추진과제 부문별로 살펴보면 무장애관광 모니터링 및 인식개선지원 200백만원, 무장애관광 사업체 확대 900백만원으로 계획함
- 무장애관광 모니터링 및 인식개선 지원 부문의 세부 사업별 사업비는 관광환경 접근성 모니터링 100백만원, 무장애 관광 관광약자 인식조사 100백만원으로 계획함
- 무장애관광 사업체 확대 부문은 무장애관광사업체 홍보지원 100백만원, 무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도 800백만원으로 계획함

〈표 V-82〉 무장애 관광 제도적 지원 부문 투자계획

(단위 : 백만원)

추진과제	세부사업	2022	2023	2024	2025	2026	합계
무장애 관광 모니터링 및 인식개선 지원	관광환경 접근성 모니터링	40	15	15	15	15	100
	무장애 관광 관광약자 인식조사	20	20	20	20	20	100
	소계	60	35	35	35	35	200
무장애 관광 사업체 확대	우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영	-	-	-	-	-	-
	무장애관광사업체 홍보 지원사업	20	20	20	20	20	100
	무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도	100	150	150	200	200	800
	소계	120	170	170	220	220	900
합계		180	205	205	255	255	1,100

참 고 문 헌

- 경남사회조사연구원(2019), ‘-제2기- 무장애도시 기본계획 및 무장애 시설(BF) 인증 기준수립 연구’
- 국가인원위원회(2019), ‘장애인 관광활동 보장을 위한 정당한 편의제공에 관한 연구’
- 국토교통부(2020), ‘2020년 교통약자 이동편의 실태조사 연구’
- 대구경북연구원(2019), ‘대구 무장애관광도시 정책방향’
- 보건복지부(2018), ‘2018 장애인 편의시설 실태 전수조사’
- 서울관광재단(2020), ‘2020 관광약자를 위한 관광편의시설 접근성 및 인증제 운영’
- 서울시(2017), ‘서울시 무장애 관광도시 조성계획’
- 서울연구원(2019), ‘신성장동력 베리어 프리 관광 활성화 추진’
- 수원시정연구원(2019), ‘수원형 무장애 관광환경 조성을 위한 기초연구’
- 수원시정연구원(2019), ‘수원형 무장애도시 추진을 위한 중장기 기본계획’
- 전북연구원(2019), ‘관광약자를 위한 전북관광 환경 조성방안’
- 조성호(2017), ‘서울시의 무장애 관광도시 조성계획’, 한국관광정책 69호
- 조아라(2019), ‘모두를 위한 관광 실현을 위한 정책과제’, 한국관광정책 75호
- 제주관광공사(2020), ‘제주관광 빅데이터 이슈 분석 연구용역_관광약자’
- 제주특별자치도(2019), ‘제3차 제주특별자치도 관광진흥계획’
- 제주특별자치도 관광약자 접근성 안내센터(2021), ‘관광약자의 지속성 접근 기반 사업’
- 제주특별자치도 관광정책과(2021), ‘2021년 장애물 없는 관광환경 조성계획’
- 한국관광공사(2015), ‘2015 장애물 없는 관광환경 실태조사’
- 한국관광협회중앙회(2021), ‘무장애 관광시장 조성지원 전문인력 양성’
- 한국문화관광연구원(2019), ‘무장애 관광환경 조성계획 수립 연구’
- 한국장애인개발원(2018), ‘장애인 여가활동 증진을 위한 국내외 여행실태 및 개선방안 연구’

국가문화유산포털 (<https://www.heritage.go.kr/heri/idx/index.do>)

국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr>)

거제해양개발공사(<https://www.gmdc.co.kr>)

경기관광공사(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

대구광역시 중구 문화관광 열린관광지 홈페이지(<https://www.jung.daegu.kr>)

대구시설공단 이동지원센터 홈페이지(<https://nadricall.dgsisul.or.kr>)

무장애 경기관광(<https://bf.ggtour.or.kr/>)

무장애로 즐기는 대구관광 홈페이지(<http://www.wheeltour.or.kr>)

보건복지부(<http://www.mohw.go.kr/>)

비짓제주(<https://www.visitjeju.net/kr/>)

서울관광재단(<http://www.sto.or.kr/>)

서울다누림관광센터(<https://www.seouldanurim.net/>)

세계자연유산 제주(<http://www.jeju.go.kr/jejuwnh/unesco/biosphere.htm>)

울산지역사회서비스지원단(<https://www.ussag.or.kr/main.html>)

이지제주 (<https://easyjeju.net>)

제주특별자치도(<https://www.jeju.go.kr/>)

한라산 국립공원(<http://www.jeju.go.kr/hallasan/>)

부록

- ① 관광약자(장애인) 대상 설문지
- ② 관광약자(노인, 영유아, 임산부) 동반 대상 설문지
- ③ 전문가 설문지

1. 관광약자(장애인) 설문지

무장애관광 인식 및 요구에 관한 설문조사

본 설문은 『제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 기본계획 수립』에 일환으로 기초자료로 활용하는데 목적이 있습니다. 귀하의 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 응답 중 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다. 감사합니다.

2021. 11.

주관기관 : 제주특별자치도 / 조사기관:(재)한국자치경제연구원

조사책임자: 제주대학교 양성수 교수(연락처 H. P: 010-2699-7142, endorphin@jejunu.ac.kr)

- “관광약자”란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약조건으로 관광활동이 어려운 사람을 말한다.
- 무장애관광(Barrier-free tourism)이란 관광의 물리적, 사회적 장벽을 제거함으로써 관광약자들에게 관광활동의 불편과 제약 없이 즐길 수 있는 관광환경과 서비스를 제공하는 것을 관광을 의미함 (제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례)

■ 관광약자(장애인)의 무장애 관광인식

1. 귀하께서는 무장애 관광에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 2. 귀하께서는 <제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례>가 전국 최초로 제정된 것을 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 3. 귀하께서는 <제주특별자치도 관광약자접근성안내센터>에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 4. 귀하께서는 관광약자 전문여행사에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 5. 귀하께서는 관광약자 편의를 위한 서비스(휠체어·유모차 대여, 무장애여행 정보 제공 등)에 대해 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 6. 귀하께서는 무장애관광이 필요하다고 생각하십니까?
- ①전혀 필요하지 않음 ②필요하지 않음 ③보통 ④필요함 ⑤매우 필요함

■ 관광약자(장애인)의 무장애 관광에 대한 만족도

9. 무장애 관광의 만족도에 관한 질문입니다. 의견에 일치하는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 제주무장애 관광에서의 <u>교통수단</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(2) 제주무장애 관광에서의 <u>편의시설</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(3) 제주무장애 관광에서의 <u>안내(표지판), 해설</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(4) 제주무장애 관광에서의 <u>체험 프로그램</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(5) 제주무장애 관광에서의 <u>종사원 서비스</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(6) 제주무장애 관광에서의 <u>전반적으로</u> 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(7) 향후 제주를 <u>다시 방문</u> 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
(8) 제주무장애 관광을 <u>다른 사람들에게</u> 추천할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤

■ 관광약자(장애인)의 무장애 관광활성화 제안

10. 다음 중 무장애 관광활성화를 위해 가장 우선시 되어야 하는 요인은 무엇입니까? (중복응답)

- ①맞춤형 관광정보 제공 ②교통수단 접근성 개선 ③숙박시설 접근성 개선
 ④관광지 편의시설 개선 ⑤식음료 시설 접근성 확대 ⑥관광지 접근성 확대
 ⑦맞춤형 관광프로그램 개발 ⑧종사자 서비스 개선 ⑨전문가이드 제공
 ⑩의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등) ⑪정부의 경비 지원(문화·여행바우처 등 확대)

11. 무장애관광 활성화를 위한 개선사항 혹은 제안에 대해 자유로운 의견을 부탁드립니다.

■ 다음은 귀하의 **일반적인 사항**에 관한 질문입니다. 해당번호에 **표시(V)**해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ①남자 ②여자
2. 귀하의 연령은? ①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
3. 귀하의 결혼여부는? ①미혼 ②기혼
4. 귀하의 학력은? ①고졸 이하 ②고졸 ③대학 재학 ④대학교 졸업 ④대학원 재학 이상
5. 귀하의 거주지역은? ①제주특별자치도 ② 타 지역(직접 기입:)
6. 귀하의 월 평균 가구소득은 어느 정도입니까?
 ①200만원 미만 ②200~300만원 미만 ③300~400만원 미만
 ④400~500만원 미만 ⑤500~600만원 미만 ⑥600만원 이상
7. 귀하의 장애유형은 무엇입니까?
 ①지체장애 ②뇌병변장애 ③시각장애 ④청각장애
 ⑤언어장애 ⑥안면장애 ⑦신장장애 ⑧심장장애
 ⑨간장애 ⑩호흡기장애 ⑪장루·요루장애 ⑫ 뇌전증장애
 ⑬지적장애 ⑭자폐성장애 ⑮정신장애
8. 귀하의 장애정도는 다음 중 어디에 해당하십니까?
 ①장애의 정도가 심한 중증 장애 ②장애의 정도가 심하지 아니한 경증 장애

※ 본 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ※

2. 관광약자(노인, 영유아, 임산부) 동반 대상 설문지

무장애관광 인식 및 요구에 관한 설문조사

본 설문은 『제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 기본계획 수립』에 일환으로 기초자료로 활용하는데 목적이 있습니다. 귀하의 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 응답 중 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다. 감사합니다.

2021. 11.

주관기관 : 제주특별자치도 / 조사기관:(재)한국자치경제연구원

조사책임자: 제주대학교 양성수 교수(연락처 H. P: 010-2699-7142, endorphin@jejunu.ac.kr)

- “관광약자”란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약조건으로 관광활동이 어려운 사람을 말한다.
- 무장애관광(Barrier-free tourism)이란 관광의 물리적, 사회적 장벽을 제거함으로써 관광약자들에게 관광활동의 불편과 제약 없이 즐길 수 있는 관광환경과 서비스를 제공하는 것을 관광을 의미함 (제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례)

■ 관광약자(노인, 임산부, 영유아) 동반의 무장애 관광인식

1. 귀하께서는 무장애 관광에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 2. 귀하께서는 <제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례>가 전국 최초로 제정된 것을 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 3. 귀하께서는 <제주특별자치도 관광약자접근성안내센터>에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 4. 귀하께서는 관광약자 전문여행사에 대해서 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 5. 귀하께서는 관광약자 편의를 위한 서비스(휠체어·유모차 대여, 무장애여행 정보 제공 등)에 대해 알고 계십니까? ☐ ①알고 있다 ☐ ②모른다
 6. 귀하께서는 무장애관광이 필요하다고 생각하십니까?
- ①전혀 필요하지 않음 ②필요하지 않음 ③보통 ④필요함 ⑤매우 필요함

■ 관광약자(노인, 임산부, 영유아 동반의 무장애 관광행태

1. 귀하께서는 최근 3년간 제주여행을 총 몇 회 정도 다녀오셨습니까? 총 ()회
2. 귀하께서 최근 제주여행을 할 때 관광형태는 ? ①개별여행 ②패키지여행 ③그룹여행
3. 귀하께서 최근 제주여행을 할 때 여행정보는 어디서 얻으셨습니까?
 ①여행사 ②가족/친지 ③친구/동료
 ④인터넷 ⑤관광안내 서적 ⑥기사 및 방송프로그램
 ⑦광고 ⑧모임/단체 ⑨모바일 앱(어플)
 ⑩과거 방문경험 ⑪여행카페(sns) ⑫기타()
- 3-1. 귀하께서는 사전 예약서비스를 이용하셨습니까? ①예 ②아니오
- 3-2. 사전예약 서비스를 이용하셨다면 다음 중 어떤 서비스를 이용하셨습니까? (복수응답)
 ①숙박시설 ②교통수단 ③차량대여/렌트 ④관광지
 ⑤레저시설 ⑥체험프로그램 ⑦기타()
4. 귀하께서 최근 제주여행에서 이용했던 교통수단은 무엇입니까? (복수응답)
 ①자가용 ②항공기 ③시티투어버스 ④관광버스
 ⑤콜택시 ⑥렌트카 ⑦전박 ⑧기타()
5. 귀하께서 최근 제주여행을 할 때 이용하시는 숙박시설 무엇입니까? (복수응답)
 ①호텔 ②친구/친척집 ③휴양콘도미니엄 ④모텔/여관 ⑤펜션
 ⑥민박 ⑦야영 ⑧휴양림 ⑨기타()
6. 제주여행 시 가장 큰 어려움 혹은 불편사항에는 어떤 것들이 있었습니까? (복수응답)
 ①정보수집 및 예약 ②관광지로의 이동(교통수단) ③현지(관광지)에서의 관광활동 참여
 ④숙박시설 ⑤음식점 ⑥관광지 편의시설
 ⑦관광지 종사자 서비스 ⑧전문 관광가이드의 부재 ⑨긴급상황 대처에 대한 어려움
 ⑩무장애 전문여행사 부족 ⑪사회적 편견 및 차별 ⑫무장애 전문여행상품 부족
 ⑬여행활동 지원사 부재

7. 최근 제주여행을 하면서 느꼈던 가치에 관한 질문입니다. 의견에 일치하는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) <u>시간 대비</u> 제주무장애 여행을 경험한 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤
(2) <u>노력 대비</u> 제주무장애 여행을 경험한 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤
(3) <u>비용 대비</u> 제주무장애 여행을 경험한 가치가 있다.	①	②	③	④	⑤

■ 관광약자(노인, 임산부, 영유아)의 무장애 관광에 대한 만족도

8. 무장애 관광의 만족도에 관한 질문입니다. 의견에 일치하는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
(1) 제주무장애 관광에서의 <u>교통수단</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(2) 제주무장애 관광에서의 <u>편의시설</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(3) 제주무장애 관광에서의 <u>안내(표지판), 해설</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(4) 제주무장애 관광에서의 <u>체험 프로그램</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(5) 제주무장애 관광에서의 <u>종사원 서비스</u> 에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(6) 제주무장애 관광에서의 <u>전반적으로</u> 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(7) 향후 제주를 <u>다시 방문</u> 하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
(8) 제주무장애 관광을 <u>다른 사람들에게</u> 추천할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤

■ 관광약자(노인, 임산부, 영유아)의 무장애 관광활성화 제안

9. 다음 중 무장애 관광활성화를 위해 가장 우선시 되어야 하는 요인은 무엇입니까? (중복응답)

- ①맞춤형 관광정보 제공 ②교통수단 접근성 개선 ③숙박시설 접근성 개선
 ④관광지 편의시설 개선 ⑤식음료 시설 접근성 확대 ⑥관광지 접근성 확대
 ⑦맞춤형 관광프로그램 개발 ⑧종사자 서비스 개선 ⑨전문가이드 제공
 ⑩의사소통 서비스 확충(수화통역, 점자안내 등) ⑪정부의 경비 지원(문화·여행바우처 등 확대)
 ⑫무장애 여행 활동 지원사 지원

10. 무장애관광 활성화를 위한 개선사항 혹은 제안에 대해 자유로운 의견을 부탁드립니다.

■ 다음은 귀하의 **일반적인 사항**에 관한 질문입니다. 해당번호에 **표시(V)**해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ①남자 ②여자

2. 귀하의 연령은? 만 ()세

3. 귀하의 결혼여부는? ①미혼 ②기혼

- 3-1. 귀하가 동반한 가족 구성원은 총 몇 명입니까? **(해당 시)** ()명
- 3-2. 귀하의 가족구성원 중 막내 자녀의 연령은 몇 세입니까? **(해당 시)** ()세/개월

4. 귀하의 학력은? ①고졸 이하 ②고졸 ③대학 재학 ④대학교 졸업 ④대학원 재학 이상

5. 귀하의 거주지역은? ①제주특별자치도 ② 타 지역(직접 기입:)

6. 귀하의 직업은? ①전문/관리직 ②사무직/회사원 ③판매/서비스직 ④자영업
 ⑤농/임/어업 ⑥전업주부 ⑦학생 ⑧기타()

7. 귀하의 월 평균 가구소득은 어느 정도입니까?
- ①200만원 미만 ②200~300만원 미만 ③300~400만원 미만
- ④400~500만원 미만 ⑤500~600만원 미만 ⑥600만원 이상

※ 본 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ※

3. 전문가 설문지

(1) 1차 설문지

No.

--	--	--

■ 제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 기본계획 수립을 위한 전문가 의견 조사 ■

안녕하십니까

바쁘신 데도 불구하고 본 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

한국자치경제연구원과 제주대학교에서는 현재 『제주특별자치도 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 기본계획 수립』 연구를 수행하고 있습니다. 본 설문은 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 및 활성화를 위해 관련 분야 전문가들의 다양한 의견을 수렴하여 향후 복지관광 활성화를 위한 기초자료로 활용하는데 목적이 있습니다. 귀하의 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용할 것을 약속드립니다.

응답 중 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다.

다시 한번 본 조사에 협조해 주신데 대하여 진심으로 감사드립니다.

2021. 11.



조사 기관 :

조사 담당자 :

조사 책임자 :

II. 접근 가능한 관광정책 수립을 위한 과제 도출

1. 무장애관광 정보접근성 개선을 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

--

2. 무장애관광 인프라(시설) 개선을 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

3. 무장애관광 상품개발, 맞춤형 콘텐츠 개발을 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

4. 무장애관광 사업의 육성 및 지원을 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

5. 무장애관광 전문인력 양성을 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

6. 그 밖에 무장에 관광 활성화를 위해 실행해야 할 과제가 있다면 의견을 제시해 주시기 바랍니다.

II. 제주특별자치도 접근 가능한 관광 조성을 위한 비전 및 기본 방향

1. 제주특별자치도 접근 가능한 관광 조성과 관련하여 비전 및 목표, 기본 방향에 관한 의견이 있다면 제시해 주시기 바랍니다.

- 비전 :
○ 기본 방향 :
○ 목표 :

예시) 부산지역 복지관광 활성화 방안

- 비전 : 모두를 위한 부산관광
○ 목표 : 관광접근성, 관광보편성, 관광편의성, 관광참여 기회 확대

2. 다음은 귀하의 인구통계학적 특성에 관한 질문입니다.

구분	항목
거주지	
성별	① 남자 ② 여자
연령	만 ()세
직업 분야	①민간부분 ②공무원, 공사 ③연구원 ④학계 ⑤기타_____
경력	()년 ()개월
학력	①학사 ②석사 ③박사

- 조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다! -

(2) 2차 설문지

No.

--	--	--

**제주특별자치도 무장애관광 활성화 정책과제
우선순위 도출을 위한 전문가 조사(2차)**

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 2차 조사에 참여해 주신 전문가 여러분들께 깊은 감사를 드립니다. 1차 조사에서는 관련 도내외 전문가 20명 중 18명이 응답을 해주셨습니다. 1차 조사 결과를 바탕으로 제주특별자치도 무장애관광 활성화를 위한 정책과제의 우선순위를 도출하기 위하여 2차 전문가 조사를 실시하고 있습니다.

설문에 제시된 정책과제 항목들 중 우선적으로 실행해야 할 과제들에 대한 의견을 개진해 주시기 바라며, 설문지는 **12월 22일(수)**까지 회신해 주시기 바랍니다. 귀하의 응답내용은 통계처리에 의한 연구목적으로만 사용할 것을 약속드립니다. 응답 중 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 연락주시면 성실히 답변해 드리겠습니다. 감사합니다.

2021년 12

주관기관	제주특별자치도 / 조사기관:(재)한국자치경제연구원
조사책임자	제주대학교 미래융합대학 관광융복합학과 양성수 교수 (연락처 H. P: 010-2699-7142, endorphin@jejunu.ac.kr)

■ 1차 전문가조사를 통해 <제주특별자치도 무장애관광 활성화를 위한 정책과제의 우선순위를 도출>하기 위해 아래와 같은 세부항목들을 구성했습니다.

■ 제주 무장애관광 활성화를 위한 정책과제 우선순위(AHP 계층도)

1차 계층구조 (핵심 사업)	2차 계층구조 (세부 추진 과제)
무장애 관광 시설 접근성 개선	관광환경 접근성 모니터링
	접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대
	접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대
	무장애관광 편의장비 대여
무장애 관광 정보 접근성 개선	무장애 관광 온오프라인(On・Off) 정보전달체계 강화
	청각장애인을 위한 수어해설영상 제작
	시각장애인을 위한 음성안내서비스/점자 서비스 지원
	관광약자 빅데이터 수집 및 분석
	무장애 관광 정보접근성 개선사업
무장애 관광 이동성 개선	관광약자 교통시설 확충 및 강화
	관광약자전용 리프트차량 운영 활성화
	길안내 서비스 확대실시 및 홍보
무장애관광 콘텐츠 개발	무장애관광 팸투어 및 후기 공모
	신규 무장애 관광상품 개발
	제주형 무장애 관광 홍보
무장애관광 인력 양성	무장애 관광 전문 기획자 양성
	무장애 관광사업자 역량 강화 교육
	무장애관광 인적서비스 개선 교육
무장애관광 사업체 확대	무장애 관광 관광약자 인식조사
	우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영
	무장애관광사업체 홍보 지원사업
	무장애관광사업체 대상 관광약자 바우처제도

■ AHP 설문지 응답방법

■ AHP(Alytic Hierarchy Process : 계층화분석과정)

: 다수의 목표 또는 평가기준으로 이루어진 복잡한 의사결정문제들을 계층구조로 구성해서 주요요인(Level I)과 그 주요요인을 이루는 세부요인(Level II)으로 분해한 후, 이 요인들을 쌍대비교(Pairwise Comparison)를 통해 중요도를 산출해 상대적 우선순위를 도출하는 기법을 말합니다.

■ AHP 설문 응답 방법

: 설문은 각 기준들 간의 쌍대비교 방식으로 이루어집니다. 9점 척도 중에서 아래 예와 같이 표시해 주십시오.

- 주1) 9 = 극히 중요, 7 = 매우 중요, 5 = 중요, 3 = 약간 중요, 1 = 동등(2, 4, 6, 8 등은 중간 값임)

■ 예제 : 단, 각 문항에는 하나만 입력해 주셔야 합니다.

1) A가 B 보다 '중요'하다고 판단하실 경우, 왼쪽 5에 "0"를 표시

평가기준	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	평가기준
A					0													B

2) A와 B가 '동등'하다고 판단하실 경우, 1에 "0"를 표시

평가기준	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	평가기준
A									0									B

3) B가 A보다 '약간 중요'하다고 판단하실 경우, 오른쪽 3에 "0"를 표시

평가기준	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	평가기준
A											0							B

■ 설문응답의 일관성 유지를 위해 주의할 점 :

- 상대적 중요도를 산정하는 본 조사에서는 응답의 일관성이 매우 중요합니다.
예를 들어, A가 B보다 중요(A>B)하고, B가 C보다 중요하다(B>C)라고 응답하셨을 경우 **A는 C보다 중요(A>C)하다고** 응답되어야 일관성이 있다고 할 수 있습니다.
(즉, A>B이고, B>C이면 반드시 A>C이다)
- 위의 사항에 유의하셔서 일관성 있는 응답이 될 수 있도록 부탁드립니다.

1. 다음은 1차 계층구조에서 도출된 핵심사업의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←										동일	→ B가 중요								비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9		
무장애 관광시설 접근성 개선																		무장애 관광정보 접근성 개선		
무장애 관광시설 접근성 개선																		무장애 관광 이동성 개선		
무장애 관광시설 접근성 개선																		무장애관광 콘텐츠 개발		
무장애 관광시설 접근성 개선																		무장애관광 인력 양성		
무장애 관광시설 접근성 개선																		무장애관광 사업체 확대		
무장애 관광정보 접근성 개선																		무장애 관광 이동성 개선		
무장애 관광정보 접근성 개선																		무장애관광 콘텐츠 개발		
무장애 관광정보 접근성 개선																		무장애관광 인력 양성		
무장애 관광정보 접근성 개선																		무장애관광 사업체 확대		
무장애 관광 이동성 개선																		무장애관광 콘텐츠 개발		
무장애 관광 이동성 개선																		무장애관광 인력 양성		
무장애 관광 이동성 개선																		무장애관광 사업체 확대		
무장애관광 콘텐츠 개발																		무장애관광 인력 양성		
무장애관광 콘텐츠 개발																		무장애관광 사업체 확대		
무장애관광 인력 양성																		무장애관광 사업체 확대		

2. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업)무장애관광 시설 접근성 개선**을 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←										동일	→ B가 중요								비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9		
관광환경 접근성 모니터링																		접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대		
관광환경 접근성																		접근 가능한		

■ 부록

모니터링																		관광환경 장비 지원 확대
관광환경 접근성 모니터링																		무장애관광 편의장비 대여
접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대																		접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대
접근 가능한 관광환경 시설 지원 확대																		무장애관광 편의장비 대여
접근 가능한 관광환경 장비 지원 확대																		무장애관광 편의장비 대여

3. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업)무장애관광 정보 접근성 개선**을 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←										동일	→ B가 중요									비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9			
무장애 관광 온오프라인 정보전달체계 강화																		청각장애인을 위한 수어해설영상 제작			
무장애 관광 온오프라인 정보전달체계 강화																		시각장애인을 위한 음성안내서비스/ 점자 서비스 지원			
무장애 관광 온오프라인 정보전달체계 강화																		관광약자 빅데이터 수집 및 분석			
무장애 관광 온오프라인 정보전달체계 강화																		무장애 관광 정보접근성 개선사업			
청각장애인을 위한 수어해설영상 제작																		시각장애인을 위한 음성안내서비스/ 점자 서비스 지원			
청각장애인을 위한 수어해설영상 제작																		관광약자 빅데이터 수집 및 분석			
청각장애인을																		무장애 관광			

위한 수어해설영상 제작																		정보접근성 개선사업
시각장애인을 위한 음성안내서비스 /점자 서비스 지원																		관광약자 빅데이터 수집 및 분석
시각장애인을 위한 음성안내서비스 /점자 서비스 지원																		무장애 관광 정보접근성 개선사업
관광약자 빅데이터 수집 및 분석																		무장애 관광 정보접근성 개선사업

4. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업)무장애관광 이동성 개선**을 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←										동일	→ B가 중요								비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9		
관광약자 교통시설 확충 및 강화																		관광약자전용 리프트차량 운영 활성화		
관광약자 교통시설 확충 및 강화																		길안내 서비스 확대실시 및 홍보		
관광약자전용 리프트차량 운영 활성화																		길안내 서비스 확대실시 및 홍보		

5. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업) 무장애관광 콘텐츠 개발**을 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←										동일	→ B가 중요								비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2		3	4	5	6	7	8	9		
무장애관광 팸투어 및 후기 공모																		신규 무장애 관광상품 개발		
무장애관광 팸투어 및 후기 공모																		제주형 무장애 관광 홍보		
신규 무장애 관광상품 개발																		제주형 무장애 관광 홍보		

■ 부록

6. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업) 무장애관광 관광인력 양성**을 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←									동일	→ B가 중요									비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9		
무장애 관광 전문 기획자 양성																		무장애 관광사업자 역량강화 교육		
무장애 관광 전문 기획자 양성																		무장애 관광 인적서비스 개선 교육		
무장애 관광사업자 역량강화 교육																		무장애 관광 인적서비스 개선 교육		

7. 다음은 2차 계층구조에서 도출된 **(핵심사업) 무장애관광 사업체 확대**를 위한 세부 추진과제의 상대적 중요도를 파악하기 위한 질문입니다. 상대적으로 중요하다고 생각되는 항목에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

기준항목 (A)	A가 중요 ←									동일	→ B가 중요									비교항목 (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9		
무장애 관광 관광약자 인식조사																		우수관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영		
무장애 관광 관광약자 인식조사																		무장애관광사업 체 홍보 지원사업		
무장애 관광 관광약자 인식조사																		무장애관광사업 체 대상 관광약자 바우처제도		
우수 관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영																		무장애관광사업 체 홍보 지원사업		
우수 관광사업체 평가항목 무장애관광 확대반영																		무장애관광사업 체 대상 관광약자 바우처제도		
무장애관광 사업체 홍보 지원사업																		무장애관광 사업체 대상 관광약자 바우처제도		

♠ 본 설문에 응답해 주셔서 감사합니다 ♠