

Section 01.

‘모두를 위한 관광’

02 1. ‘모두를 위한 관광’이란?

05 2. 왜 우리는 ‘모두를 위한 관광’을 준비해야 하는가?

10 3. ‘모두를 위한 관광’의 특성은?

Section 02.

‘모두를 위한 관광’ 고객

1. ‘모두를 위한 관광’ 고객은 누구인가? 12

2. 관광 약자 고객의 이해 16

3. 알아두면 좋은 표현 34

Section 03.

종사자 서비스 가이드

40 1. 즐거운 고객맞이

44 2. 모두를 위한 시설 이해

49 3. 분야별 서비스 가이드

- 1) 이동 서비스
- 2) 관광 안내 서비스
- 3) 식음 서비스
- 4) 숙박 서비스

부록

1. 모두를 위한 관광 정보 84

2. 모두를 위한 관광 서비스 88

3. 휠체어 서포트 방법 92



매뉴얼 안내문

제작 배경

본 매뉴얼은 2018년 서울시에서 발간한 '무장애 관광 서비스 및 인식개선 매뉴얼' 개정본으로, '무장애 관광'에서 '모두를 위한 관광'으로 범위를 확장하고, 관광 약자에 대한 이해와 기본예절, 사례, 접근 가능한 시설 이해 등 일부 내용을 추가, 보완하였습니다.

제작 목적

관광 약자에 대한 이해와 고객 만족 서비스로 '모두를 위한 관광', '누구나 행복한 관광 서울'을 실현하기 위하여 제작하였습니다.

대상 범위

관광업 범위가 넓으나, 본 매뉴얼에서는 이동(버스, 택시), 관광 안내(안내소, 관광지 안내), 식음 및 숙박 서비스를 제공하는 종사자를 대상으로 하였습니다.

이번 매뉴얼에서 다루지 못한 분야(항공, 여행사 등) 및 대상(외국인, 종교인 등)은 앞으로 보완해 나갈 예정입니다.

매뉴얼 구성

Section 1

'모두를 위한 관광' 개념 및 필요성과 함께 '모두를 위한 관광' 특성을 다룹니다.

Section 2

'모두를 위한 관광' 주요 고객인 관광 약자(장애인, 고령자, 임신부, 영유아 동반자, 어린이)에 대한 O, X 기본예절과 알아두면 좋은 표현을 소개합니다.

Section 3

고객을 맞이하는 종사자 인식과 태도, 관광시설 준비에 대한 기본 지침, 분야별 종사자 서비스 가이드를 제시합니다.

활용 방법

관광업 종사자 대상 서비스 및 인식 개선 교육에 활용할 수 있습니다. 매뉴얼과 함께 제작된 리플릿은 현장에서 근무하는 종사자를 위한 쿼 가이드북으로 활용할 수 있습니다.

부록

부록에는 서울다누림관광센터 소개와 함께 수동 휠체어 조작법, 손말이음센터 등 종사자에게 유용한 정보를 수록하였습니다.

Section 01.

‘모두를 위한 관광’

01



모두를 위한 관광이란?

신체·사회·문화 조건과 관계없이 누구나 자유롭게 평등하며, 안전하게 관광권을 향유할 수 있도록 상품·서비스·환경을 제공하는 관광을 의미합니다.

유사 개념



세계관광기구. UNWTO(2016)
「Manual on Accessible
Tourism for All」 참고

다양한 용어가 비슷한 의미로 사용되고 있으나, 본 매뉴얼에서는 '모두를 위한 관광(Tourism for All)'이라는 용어를 사용합니다.

'모두를 위한 관광'이라는 용어가 좋은 세 가지 이유!

- 세계관광기구(The World Tourism Organization)에서 통용하는 용어
- 불필요한 한자어를 사용하지 않으면서 직관적인 의미 전달 가능
- 외국어 표현(Tourism for All)으로도 보편적인 의미 전달 가능

'모두를 위한 관광' 네 가지 원칙

평등성(Equality)

관광을 하는 모든 사람은 장애, 나이 등 개인의 특성으로 차별 받지 않습니다.

독립성(Independence)

관광을 하는 모든 사람은 자유롭게 시간과 장소에 구애 받지 않고 타인의 도움 없이 관광을 할 수 있어야 합니다.

포괄성(Inclusivity)

관광을 하는 모든 사람은 물리적 환경, 인적 서비스, 정보 등에 모두 접근할 수 있어야 합니다.

안전성(Safety)

관광을 하는 모든 사람은 신체·정신·사회 환경에서 위협·위험 등에 처하는 상황이 없어야 합니다.

모두를 위한 관광, 장애인을 위한 것인가요?

‘모두를 위한 관광’은 장애인만을 위한 관광이 아닙니다.

하지만 장애인이 편리하면 모두가 편리해질 수 있습니다.

예를 들어 계단 없는 식당이나 저상버스는 장애인뿐 아니라 고령자, 영유아 동반자, 무거운 짐이 있는 관광객 모두에게 편리합니다.

‘모두를 위한 관광’은 다양한 관광객을 고려한 편의 준비를 말하며, 관광객과 상호 만족하여 관광산업이 성장하는데 의미를 두고 있습니다.

“

‘모두를 위한 관광’은
장애인만을 위한 관광이 아닙니다.
그러나 장애인을 고려하여 준비한다면
모두를 고객으로 맞이할 수 있습니다.

”

Step.2

장애인차별금지 및 권리구제
등에 관한 법률(2007)
모든 생활 영역에서
장애를 이유로 한 차별을 금지하고
장애를 이유로 차별받은 사람의
권익을 구제하기 위한 법

왜 우리는 ‘모두를 위한 관광’을 준비해야 하는가?

1. ‘모두를 위한 관광’은 모두의 권리(Right)입니다.

사회는 모든 사람이 실질적이고 효과적이며, 차별받지 않으면서 관광할 때에 쉽게 접근할 수 있는 기회를 제공할 책임이 있습니다.

2. ‘모두를 위한 관광’은 법 제도 변화에 따른 대응(Action)입니다.

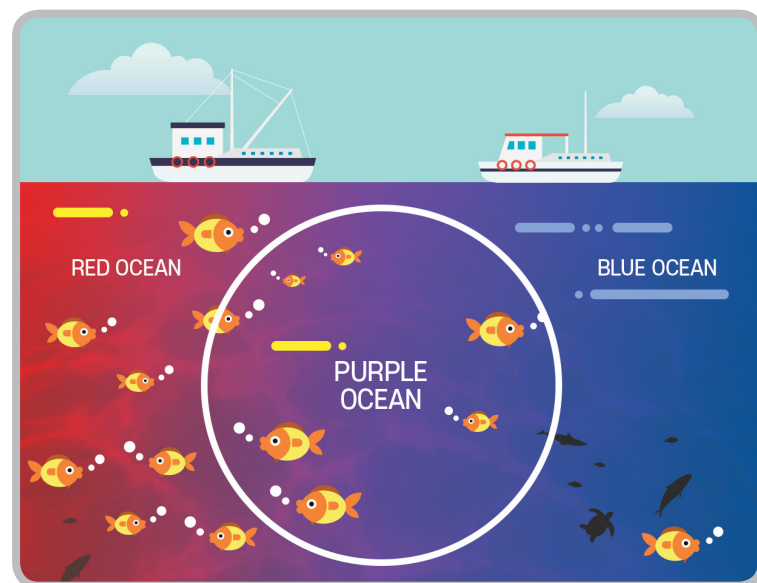
「장애인복지법」, 「관광진흥법」 그리고 지자체별 관광 약자 지원을 위한 조례에 관광할 때에 제약을 받는 사람들을 위한 법적 책임이 명시되어 있는데, 가장 큰 영향을 미치는 법률은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」입니다.

이 법에 따르면, 관광사업자는 장애인의 관광을 위해 정당한 편의를 제공해야 하며, 그렇지 않은 경우 차별을 받은 장애인은 국가인권위원회에 권리 구제를 위한 진정을 접수할 수 있습니다. 정당한 편의를 제공해야 하는 관광사업자의 범위는 단계적으로 확대되어 2030년에는 모든 관광사업자에게 적용될 예정으로, ‘모두를 위한 관광’을 위한 대응은 이제 선택이 아니라 필수입니다.

3. ‘모두를 위한 관광’, 새로운 시장(퍼플오션)입니다.

퍼플오션(Purple Ocean)

치열한 경쟁 시장인 레드오션과 경쟁자가 없는 시장인 블루오션을 조합한 신조어로, 과열된 기존 시장에서 발상의 전환으로 새로운 고객 수요에 부응하여 경쟁우위를 창출해 내는 시장을 의미합니다.



국제 여행객 방문 순위 11위 **서울(SEOUL)**,
전 세계 인구로 눈을 돌리면? **전 세계 약 18억 명이**
고령화 및 장애로 인한 관광 약자 규모입니다.

Master Card(2019)
「GDCI(Global Destination
Cities Index)」 참조

영국
Department
for Culture, Media
and Sport(Gov. of UK, 2010)
「Accessible Tourism: Making
it work for your business」



영국

장애인은 비장애인보다 평균 하루 더 길게 여행하고, 회당 약 3만 원 이상의 관광 비용을 더 지출 하는 경향을 보입니다.

호주
Tourism Victoria(2013)
「Accessible Tourism - it's
your business」



호주

내외국인을 통틀어 장애인은 관광 목적으로 연간 약 6조 9천억 원을 지출하는데, 이는 호주 내에서 이루어지는 전체 관광 지출액 11%에 해당합니다.

유럽
European Commission(2014)
「Economic Impact and
Travel Patterns of Accessible
Tourism in Europe」



유럽

접근성 관련 인프라, 서비스 그리고 태도 측면에서 준비 부족으로 매년 약 1천 800억 원에 달하는 수입 창출 기회를 놓치고 있다고 합니다.

관광 약자 시장규모

국내 시장

고령사회로 접어들면서 관광 약자가 급격히 증가하고 있으므로, 모두를 위한 관광 환경 조성은 좀 더 많은 사람의 관광 수요를 이끌어 관광시장 규모를 확대하고 경제적 이익을 창출하는 데 크게 기여할 수 있습니다.

국토교통부(2019)
「2018년도 교통약자
이동편의 실태조사」
전국 인구수
51,788,244명
교통약자 수
14,963,000명 (28.9%)

국내 교통약자 현황



* 10명 중 약 3명은 교통약자입니다.

약 1,500만 명

“우리나라 무장애 관광 시장규모는 2019년 기준 장애인 약 267만 명, 65세 이상 고령자 약 720만 명, 영유아 동반 가족 약 200만 가구, 임산부 약 36만 명, 65세 이상 방한 외국인 59만 명 등으로 추정하고 있는데, 이는 국내 교통약자 수인 1,500만 명과 유사한 규모이다.”

국내 관광시장 규모에 따라 관광 약자를 위한 정부와 지방자치 단체의 지원 정책과 예산도 확대되고 있습니다.

“관광 약자를 위한 시장이 뜬다!”

5060 액티브 시니어

2018년 여행 소비를 주도한 세대는 5060 액티브 시니어였습니다. 한 여행사 발표 자료에 따르면, 전체 패키지 상품 고객 중 5060 고객 비중이 46.6%였으며, 구매 가격은 평균 112만 원으로 타 연령대 대비 18%가량 높았습니다.



에잇 포켓(8 Pocket)

국내 키즈 산업 규모는 40조 원 이상으로, 2007년 대비 2배 이상 성장했습니다. 아이 한 명을 위해 부모는 물론 양가 조부모와 삼촌, 이모(고모)까지 지갑을 연다는 의미의 ‘에잇 포켓’(8 Pocket)은 새로운 시장을 보여주는 신조어입니다. 관광업계에서도 이를 겨냥하여 키즈투어 전문 브랜드와 상품을 선보이고 있습니다.



‘모두를 위한 관광’ 특성은?

중요

더 많이

가족 혹은 친구 등과 동행하여 여행하는 경향이 있어 동행인에 대한 부가 수익 발생 가능성이 큼.

언제나

관광 약자의 여행은 성수기/비성수기와 관계없이 늘 수요가 있습니다. 오히려 붐비지 않는 비성수기를 선호하기도 합니다.

누구나

장애 유무와 관계없이 물리적 접근 환경이 양호한 숙박 시설을 선호합니다.

높은 기여도

관광 환경이 개선된 곳은 재방문 의향과 추천 의향이 높습니다. 한 번 방문했을 때 만족스러웠던 곳은 정보 공유가 잘 됩니다.

사전 정보를 중요시

관광지 환경 및 제공되는 서비스 등 여행 관련 정보가 꼭 필요한 관광 약자는 관광(지) 정보 습득을 위해 인터넷을 많이 활용합니다.

Section 02.

‘모두를 위한 관광’ 고객



02

‘모두를 위한 관광’, 고객은 누구인가?

‘모두를 위한 관광’ 대상은 “모두”

모두 = (일반적인 관광 고객) + (관광 약자)

그동안 일반적인 관광 고객만 생각했다면,
이제는 관광 약자까지 고려해야 할 때!

그렇다면 관광 약자란 누구인가?

관광 약자의 정의는 사회, 법률 등에 따라 다양하지만, 본 매뉴얼에서는 다양한 요인으로 인해 관광할 때에 제약을 받는 사람으로 정의합니다.

서울다누림관광센터(2018)
「무장애관광 서비스 및
인식개선 매뉴얼」 재구성

관광약자

사회적·경제적 요인	동행인 부재, 관광비용 부담 등
의료적·종교적 요인	식이조절이 필요한 관광객, 음식 선택에 제한이 있는 종교인 등
의사소통 요인	영유아, 인지적 제한이 있는 관광객, 청각장애 관광객, 발달장애 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	관광 약자를 동행하는 경우

관광 약자는 다양한 요인과 상황에 따라 정의될 수 있습니다.

가령, 경복궁에서 문화해설사의 설명을 듣는 상황이라면 청각 장애인이나 우리말을 모르는 외국인이 관광 약자의 상황에 놓입니다. 하지만 경복궁 내 계단을 올라야 하는 상황이라면 유아차 사용 영유아 동반 가족이나 휠체어·목발을 사용하는 관광객이 관광 약자가 될 것입니다.

관광 약자에 대한 편견

보건복지부(2018)
「2017년 장애인실태조사 결과」
수어사용 비율
-청각장애인의 3.8%
-언어장애인의 8.4%
점자해독 비율
-시각장애인의 12.4%

1. 관광 약자를 대하는 건 힘들다?

“아이들은 제멋대로야.”
“노인들은 왜 따라다녀?”
“장애인들은 까다로워.”

관광 약자는 이러한 집단에 대한 잘못된 낙인 때문에 개별적인 존재로 존중받지 못하는 경향이 있습니다. 집단에 대한 부정적인 통념을 배제하고, 한 사람 한 사람 소중한 고객으로 대우해야 합니다.

2. 관광 약자와 소통을 위해서는 전문적인 이해가 필요하다?

어린이에게는 어린이가 이해할 수 있도록 쉬운 용어로 설명해주고, 청력이 약해진 고령자에게는 손짓, 몸짓을 더해 큰 소리로 말하면 되듯이, 관광 약자를 위한 서비스는 어려운 것이 아닙니다.

한 번에 이해하지 못한다면 반복하여 이야기해주고, 다양한 의사소통 방법(몸짓, 노트, 문자, 수어 통역 서비스 등)을 활용할 수 있습니다. 전문적이면 좋겠지만, 약간의 노력만으로도 최선의 서비스를 제공할 수 있습니다.

3. 관광 약자를 위한 시설 개조, 특수장비를 준비하려면 비용이 많이 든다?

관광 약자를 위한 서비스를 제공하려면 건물을 개보수하거나 새로운 시설을 설치해야 하므로 비용이 많이 든다는 편견이 있습니다. 물론 관광 약자가 겪는 대부분의 불편한 경험은 접근성이 떨어지는 환경에서 비롯되며, 이는 관광 자체를 포기하게 할 수도 있습니다. 하지만 간단한 물품이나 적절한 대응만으로도 관광 약자에게 편의를 제공할 수 있습니다.

고령자나 지체장애인은 숙박 시 샤워 의자가 필요할 때가 많습니다. 한 호텔리어는 보조기기로 제작된 샤워 의자는 없었지만 사우나실의 샤워 의자를 제공하여 고객 요구에 적절하게 응대한 사례가 있습니다.

또한, 모든 유인물을 점자로 제작하여 제공하면 좋겠지만, 시각장애 고객이 원할 때 유인물 내용을 설명해주는 것만으로도 고객 불편은 어느 정도 해소될 수 있습니다.

관광 약자를 위한 물리적 환경개선이 물론 필요하지만, 그보다 중요한 것은 고객 존중과 불편을 해소하려는 종사자 의지가 아닐까요? 본 매뉴얼에서는 이러한 관점에서 관광 약자를 대상으로 한 서비스 방법을 중심으로 접근하고자 합니다.

관광 약자 고객의 이해

“걱정 반 설렘 반”

보통 휴식 또는 새로운 경험을 위해 여행을 앞둔 관광객 마음은 설렘과 기대로 가득 차 있습니다.

하지만 관광 약자 마음은 조금 다릅니다.

교통, 숙식과 정보 접근 등 기본적인 문제로 불안하고 초조한 심정으로 떠나는 경우가 많습니다.

“좋은 추억을 남겨주셔서 정말 감사합니다.”

‘이번 여행 과연 괜찮을까?’ “어떤 돌발 상황이 생기지는 않을까?” 하는 생각으로 떠난 관광지에서 만난 종사자의 세심하고 매너 있는 서비스는 기대 이상의 감동과 추억을 안겨줄 수 있습니다.

그림으로 보는 기본예절

관광 약자 유형별 이해를 돕기 위한 기본예절을 제시합니다.

유형별로 구분은 되어있지만, 획일화하기는 어렵기 때문에 상황에 따라 적절히 적용할 수 있습니다.

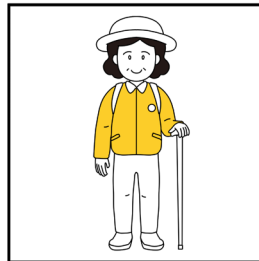
유 형	상황 제목	페이지
공 통	“보이는 모습이 다가 아닙니다.”	18
고령자	“내가 고령자라면?”	19
임신부	“행동의 절제가 필요할 때”	21
영유아 동반자	“귀여운 아기를 만났을 때”	22
지체장애	“제가 도와드려도 될까요?”	24
뇌병변장애	“오해는 오해를 낳습니다”	26
시각장애	“안내견은 반려동물이 아닙니다.”	28
청각장애	“정보를 정확하게 전달하는 방법”	30
발달장애	“모두를 위한 쉬운 관광”	32

공통 사항

“보이는 모습이 다가 아닙니다.”

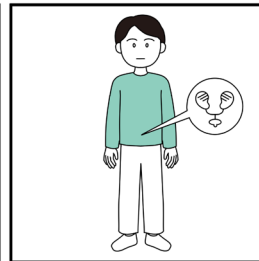
겉모습으로는 관광 약자임을 알기 어려운 경우도 많기 때문에 고객의 개별 요구에 귀를 기울여야 합니다.

- 청각장애인
- 발달장애인
- 내부장애인(심장장애, 신장장애, 호흡기장애 등)
- 초기 임신부
- 나이보다 젊어 보이는 고령자 등



O

이동에 도움을 받을 수 있습니다.



O

장애인전용주차구역에 주차할 수 있습니다.



O

교통약자석, 임신부석에 앉을 수 있습니다.

고령자 편

상황 “내가 고령자라면?”



X

고령자의 안전을 위하여 신체활동을 미리 제한합니다.



O

고객이 원하고 할 수 있는 경우 신체 활동에 참여할 수 있게 돕습니다.

활동 능력을 나이에 따라 판단하거나 추측하는 것을 주의합니다.

- 먼저 고객 성향과 의사를 파악한 후 행동하는 것이 좋습니다.
- 낙상 등 부상을 유발할 수 있는 시설물을 수시로 점검해야 합니다.
- 간혹 무인 정보 단말기(키오스크) 등 새로운 기기나 환경에 적응하는 데 다소 시간이 걸릴 수 있으므로, 사용 방법을 침착하게 설명하고 도움을 요청할 경우 친절하게 응대합니다.

더 알아보기 ▶ 고령자 편

이미 달라진 고령층

우리나라는 2018년 고령사회에 진입하였으며 2025년 초고령화사회 진입이 예상되어 고령화가 빠르게 진행되고 있습니다.

- * 고령사회 : 전체 인구 중 65세 이상 비중 14% 이상
- * 초고령사회 : 전체 인구 중 65세 이상 비중 20% 이상

“노화는 고쳐야 할 문제도, 치료할 질병도 아니며,
그것은 우리를 하나로 묶어주는 자연스럽고 강력한, 평생의 과정이다.”

- 애슈턴 애플화이트 -

고령자는 노화와 질병에 시달리고, 사회·경제적 지위가 낮아지는 연령층이라는 편견이 있습니다. 하지만 고령자 중 병원과 시설에서 지내는 비율은 단 4%에 불과하고, 신체활동 및 창작에 큰 어려움이 없습니다. 또한 최근 고령층에 진입한 세대는 이전의 세대와 다르게 구매력을 갖췄으며, 건강관리와 취미생활 등 자신을 위한 소비에 매우 적극적입니다.

개별 고객의 필요에 따라 적절하게 응대하되 급변하는 추세에 맞는, 고령자에 대한 새로운 인식이 필요합니다.

임신부 편

상황 “행동의 절제가 필요할 때”



따뜻한 관심이면 충분합니다.

- 싫다는 말을 하지 않는다고 해서 괜찮다는 것이 아닙니다.
임신부의 배에 불쑥 손을 대는 것은 불쾌감을 줄 수 있습니다.
- “출산하고 나면 살 빠질 거예요.”, “꼭 모유 수유하세요!”,
“둘째 계획은 있으시죠?” 등의 이야기나 사적인 당부(질문)는 삼가 합니다.
- 자리를 안내할 때는 출입구와 가까운 자리, 조용한 자리, 넓은 자리 등 임신부가 원하는 자리로 안내하는 것이 좋고, 서서 기다려야 할 때는 의자를 제공하는 것이 좋습니다.

영유아 동반자 편

상황 “귀여운 아이를 만났을 때”



X

아이의 얼굴을 쓰다듬고
사탕을 주며 예뻐해 줍니다.



O

귀여운 아이의 얼굴을 만지고 싶은 마음이
굴뚝같지만, 말로만 표현합니다.

행동보다는 말로 예뻐해 주세요.

- 연령이 어릴수록 면역력이 약하기 때문에 손으로 얼굴을 만지거나 사탕 등 다과를 주는 행동은 예상치 못한 위험한 상황을 불러올 수도 있습니다.
- 유아용 의자, 유아 식기, 장난감 등의 용품을 갖추면 영유아 동반 가족이 편리하게 여행할 수 있습니다.
- 근처 가족화장실, 기저귀 교환대, 수유실 위치를 미리 파악하여 고객이 문의할 경우 안내합니다.
- 특히 영유아는 위생에 민감합니다. 영유아 관련 물품이나 시설물 위생을 철저히 한다면 가족들이 안심할 수 있습니다.

더 알아보기 ▶ 영유아 동반자 편

“영유아 동반 가족의 여행 욕구 증가”

영유아 동반 가구 수는 감소하는 추세이지만, 한 가구의 여행 욕구는 증가하고 있습니다. 이는 예전과 달리 자녀 수가 많지 않아 아이가 어릴 때 함께 여행을 다니면서 특별한 경험을 선사하고자 하는 바람에서 비롯합니다.

“영유아 가족의 심리적 압박감”

영유아 동반 가족의 경우 여행에 대한 압박이 큰 편입니다.

영유아의 생체 리듬은 누구도 예측할 수 없습니다. 아이가 갑자기 아프거나 컨디션이 악화될 수 있으므로, 미리 숙소, 동선, 병원 위치 등의 정보를 확인하는 것을 중요하게 생각합니다. 또 여행할 때 어느 정도 불편함을 감수할 수 있는 성인과 달리 영유아는 평상시 사용하던 물품을 그대로 사용해야 하거나, 혹시 모를 상황에 대비한 용품 등으로 여행 짐이 많은 것도 특징입니다. 또 대다수 부모는 영유아가 울거나 소란을 끼치면 주변 사람들에게 민폐를 끼친다는 심리적 압박감이 있습니다. 갑작스러운 상황에도 가족이 침착하게 대처할 수 있게 배려하는 한마디가 중요합니다.

“어른도 누구나 다 처음에는 어린아이였다.”

영유아 돌봄과 통제 책임은 동반 가족에게 있지만, 아이 행동에 대한 이해는 영유아 동반 가족의 여행을 더욱더 즐겁게 만듭니다.



도움을 주기 전에 먼저 물어보는 것은 가장 기본적인 예절입니다.

- 고객이 넘어졌을 때 혼자 일어나는 것이 편한 경우가 있기 때문에 도움이 필요한지 먼저 물어보는 것이 좋습니다.
- 휠체어 사용 고객은 휠체어를 갑자기 밀어주려고 하기보다는 문을 열어 주는 등 이동 공간을 확보합니다.
- 장애가 외형적으로 두드러지게 나타나는 고객을 빤히 바라보거나 피하는 행동 또는 동정의 표현을 조심해야 합니다.

지체장애란?

지체장애는 팔과 다리, 또는 몸통에 장애가 있는 것을 말합니다. 지체 장애인은 전체 장애인의 약 50%를 차지하며, 소아마비 후유증, 절단 장애, 근육병, 왜소증, 척추 변형, 척수 손상, 골형성부전증 등 그 유형이 매우 다양합니다.

유형이 다양한만큼, 지체장애인 모두가 휠체어 사용자라고 생각하거나 휠체어 사용자가 모두 같은 장애가 있다는 생각은 지양해야 합니다.

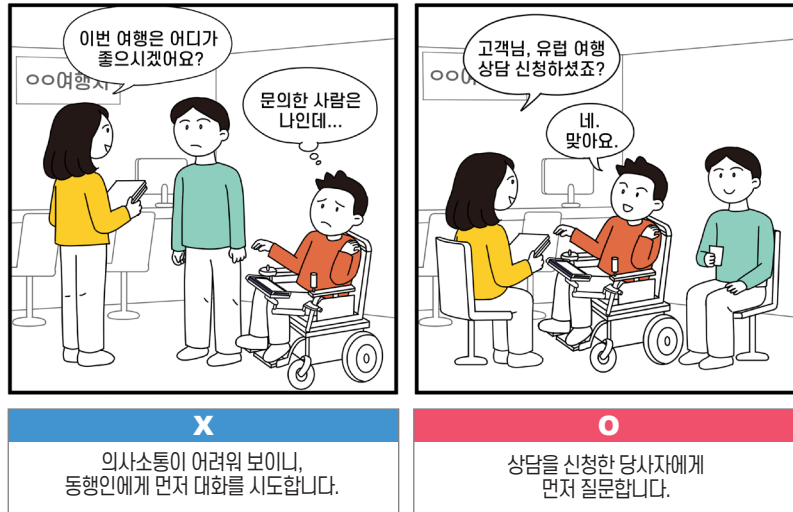
지체장애인의 보조기기

지체장애인은 장애 정도에 따라 목발, 보조기, 의족이나 의수, 휠체어 등의 보조기기를 사용하기도 합니다. 이런 보조기기는 장애 당사자의 신체 일부와 같으므로 허락 없이 만지거나 주인과 분리하여 보관해서는 안됩니다.

지체장애인은 외견상 장애의 특징이 잘 드러나며, 장애 인구 중 많은 비중을 차지하고 사회 참여율도 높아 사회에서 쉽게 마주하는 장애 유형 중 하나입니다. 그럼에도 장애의 신체적 특징과 보조기기 등으로 주목을 받기도 하는데, 지나친 시선은 장애인에게 불편할 수 있으니 주의가 필요합니다.

뇌변 장애인 편

상황 “오해는 오해를 낳습니다”



의도치 않게 상처를 줄 수 있습니다.

- 가장 많이 하는 실수는 '장애 당사자'와 직접 대화하지 않고 '동행인(가족, 보조인 등)'과 대화하려는 것입니다. 이와 같은 행동은 당사자를 '무시한다'고 생각할 수 있습니다.
- 장애 당사자를 응시하며, 원하는 의사소통 방식(보완대체의사소통기기, 메모 등)을 선택할 수 있게 직접 질문합니다.
- 또한, 동행인에게 무조건 '보호자'라고 호칭하는 것은 성인 장애인에게 불쾌감을 줄 수 있으므로 주의해야 합니다.
- 의사소통이 어렵다고 해도 '인내심'을 가지고 대화를 시도하는 것은 '존중'을 의미합니다.

더 알아보기 ▶ 뇌변장애인 편

뇌변장애인란?

뇌변장애는 전체 장애의 약 10%를 차지하며 뇌신경이 손상되어 운동기능이 마비된 상태를 말합니다.

뇌변장애의 종류로는 뇌성마비, 뇌졸중, 외상성 뇌 손상이 있는데, 뇌변장애인의 6.7%는 언어장애 및 의사소통 장애가 있는 중복 장애인입니다.

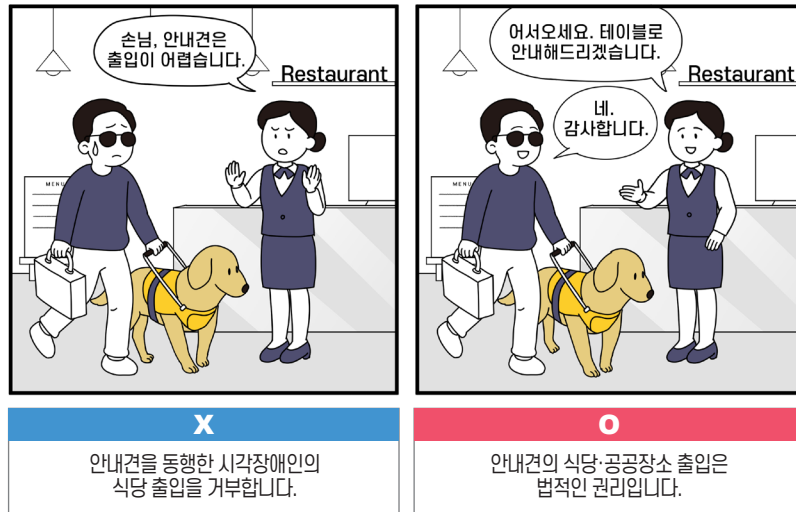
특징과 의사소통 방법

뇌변장애인은 목 가누기, 걷기 등 신체 조절에 어려움이 있으며 표정의 움직임, 발음, 발성, 음식을 씹고 소화하는 기능이 떨어지기도 합니다.

이런 특성 때문에 자주 지적장애가 있다는 오해를 받지만, 그런 경우는 드물고 많은 사람이 평균 이상의 지능으로, 문학과 과학, 예술 등 지적 분야에서 성취를 보이며, 여러 직업군에서 일하고 있습니다.

뇌변장애인이 말하는 내용을 알아듣기 어려울 때는 알아듣는 척하거나 추측하기보다는 다시 한번 이야기해 달라고 요청합니다. 언어장애가 심한 뇌변장애인과 대화할 때는 글이나 문자, 필담(메모), 보완대체의사소통기기 등을 보조적으로 활용하면 좋습니다.

휠체어를 사용하지 않는 뇌변장애인과 함께 걸을 때는 뇌변장애인의 보행 속도에 맞추어 걸어야 합니다.



장애인 안내견의 출입 거부는 명백한 차별입니다.

- 안내견은 반려견과는 다르게 훈련된 장애인 보조견입니다. 신기하다고 사진을 찍거나 함부로 만지지 않습니다.
- 시각장애인과 만났을 때는 인사하며 본인 이름과 신분을 밝히고, ‘여기’, ‘저기’처럼 모호한 단어보다는 ‘오른쪽 3m 지점’ 등 구체적으로 말해야 합니다.
- 시각장애인이 안내를 요구하면 상대방이 원하는 방법(팔, 어깨 또는 가방끈 잡기 등)을 물어보고 시각장애인보다 반보 앞서 걸으며 안내하면 됩니다.

시각장애란?

대다수 사람은 시각장애인을 생각하면 완전히 볼 수 없는 사람(전맹)을 떠올리지만, 실제로 시각장애는 완전히 볼 수 없는 경우와 시력을 교정한 뒤에도 일상생활에 상당한 지장을 받는 정도의 저시력으로 나뉩니다. 마찬가지로 시각장애인은 흰 지팡이나 선글라스, 안내견 등을 주로 떠올리지만, 이 또한 편견입니다. 보조기구나 안내견 없이 생활하는 경우도 많습니다.

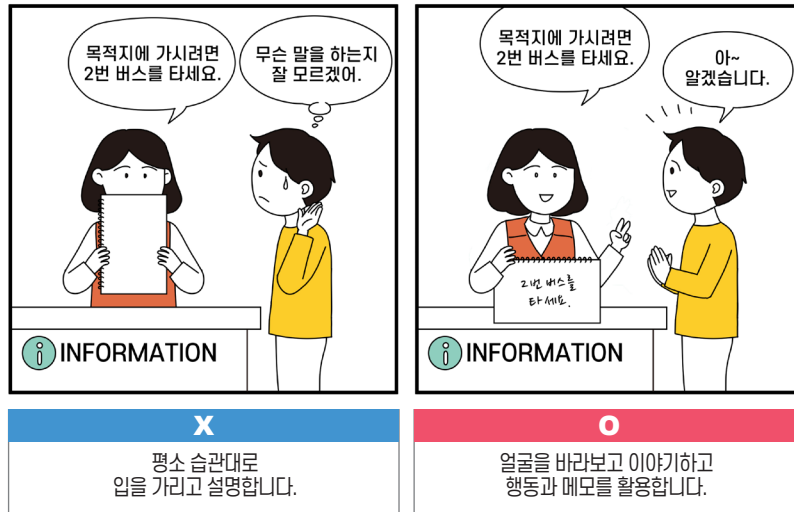
시각장애인과 의사소통

시각장애인과 대화할 때는 현재 상황과 관련된 정보를 구체적으로 제공해야 합니다. 물건의 위치를 알려줄 때는 기본이 되는 위치를 먼저 정한 뒤에 시계 방향으로 위치를 설명합니다. 좌석을 안내할 때는 시각장애인 손을 의자 뒷부분이나 팔걸이에 놓아 주는 것이 좋습니다.

특히, 뜨거운 물건이나 장애물 등이 있을 때는 정확하게 정보를 주어야 합니다. 시각장애인 중에는 저시력자나 특정 한 색을 인식하기 어려운 사람(색맹, 색약)도 있는데 큰글씨 안내책자 등을 비치하면 유용하며, 어떤 지원이 필요한지 당사자에게 확인하면 됩니다.

시각장애인은 안내견과 함께 다니기도 합니다. 안내견은 버스나 지하철 같은 대중교통을 이용할 수 있고, 식당, 극장 등 공공장소에도 드나들 수 있습니다. 장애인 안내견 표지가 있는데도 이유 없이 출입을 거부하면 300만 원 이하의 과태료가 부과되도록 법(장애인차별금지법)으로 정해져 있습니다.

상황 “정보를 정확하게 전달하는 방법”



고객의 귀가 되어드릴게요

- 시끄럽고 산만한 곳은 되도록 피하고 밝은 곳에서 대화합니다. 말하기 전에는 손 흔들기 등 먼저 주의를 끄는 것이 필요합니다.
- 얼굴을 손이나 물건 등으로 가리지 말고 자연스럽게 말해야 하며, 시각적 정보(표정, 동작 등)를 함께 제공하는 것이 좋습니다.
- 전화 통화가 어려우므로 영상 통화, 문자 메시지, 메신저, 전자우편 등 상대방이 원하는 수단을 적극적으로 활용합니다.
- 단체로 대화할 경우 청각장애인이 소외되지 않도록 통역을 제공하거나, 필담(메모)으로 중간마다 내용을 전해주고 대화에 참여하도록 합니다.

더 알아보기 ▶ 청각장애인 편

청각장애란?

청각장애는 소리를 전혀 듣지 못하는 경우와 어느 정도 소리는 들을 수 있는 난청으로 구분합니다.

청각장애인? 농민?

청각장애인은 법적인 용어이며, 수어를 사용하며 교류를 통해 소속감을 느끼는 청각장애 당사자는 농민이라고 합니다. 자신들의 농문화(Deaf Culture)를 소중하게 여깁니다.

청각장애인과 의사소통

청각장애인(농민)과 소통할 때는 눈을 마주치는 것이 중요합니다. 구화로 소통이 어려운 경우에는 필담(메모)을 활용하되, 명확하고 간결하게 표현합니다. 관광 상황에서 일정 변경 등 중요한 사항은 문자나 메모를 통해 한 번 더 안내합니다.

구화가 가능한 청각장애인과 대화할 때는 마주 보고 자연스럽게 말하되, 입 모양을 뚜렷이 하고 짧은 문장을 사용합니다.

청각장애인이 요구할 경우 수어 통역 및 문자 통역을 제공해야 하며, 현장에서 통역 제공이 어려우면 통신 중계 서비스인 손말이음센터(국번 없이 107)를 이용할 수 있습니다. (부록 p. 88 참고)



쉬운 관광 해설은 어린이, 고령자 등 모두에게 유익합니다.

- 한 번에 많은 내용을 전달하거나 축약된 단어를 사용하면 발달 장애인이 이해하기 어려울 수 있습니다.
- 말로 표현하는 것 외에 그림이나 사진 자료를 활용하면 이해하는 데 도움이 됩니다.
- 발달장애인이 소리를 내거나 돌아다니는 등 자기 욕구 표현과 관련된 행동을 할 때는 당황하지 말고 안정감을 찾을 수 있도록 기다려주는 것이 필요합니다.

더 알아보기 ▶ 발달장애인 편

발달장애 = 지적장애와 자폐성장애 포함

발달장애는 인지적 제한으로 인해 개념·사회·행동에 어려움이 있는 장애를 말하며 크게 지적장애와 자폐장애로 분류합니다.

지적장애란?

지적장애는 지능 지수가 낮아서 사람들과 소통하거나 자력으로 일상생활이 어려운 장애입니다. 하지만 지적장애인에게 자신을 개발 할 기회를 충분히 준다면 비장애인들과 크게 다르지 않게 살아갈 수 있습니다.

자폐장애란?

자폐장애는 다른 사람들과 어울리고 의사소통하는 데 어려움을 겪는 장애입니다. 주로 세 살 이전에 장애가 발생하는데 자폐장애인 중에는 감각 자극에 극도로 민감한 사람이 있으며, 변화를 싫어하고, 같은 것만 하려고 고집하기도 합니다. 심한 경우 소리를 지르거나 자기 머리를 때리기도 합니다. 이런 행동을 보일 때는 그 이면에 표현되지 못한 생각이나 마음이 있을 수 있으므로 선불리 판단하지 말아야 합니다. 가령, 반복된 행동을 하거나 순서화된 행동을 하는 것은 스스로 안정감을 느끼기 위한 행동일 수 있으므로, 존중해 주어야 합니다.

무엇보다 발달장애인이 스스로 선택하고 판단할 수 있도록 도와주어 자기결정권을 보장하는 것이 중요합니다.

올바른 표현

알아두면 좋은 표현

비장애인 (O)

정상인 (X) 일반인 (X)

장애가 없는 사람을 가리켜 일반인 또는 정상인이라고 표현하는 것은 잘못된 표현입니다. 그럼 장애를 가진 사람은 일반적이지 않고, 비정상인 사람일까요? 장애가 없는 사람은 '비장애인'이라고 표현하면 됩니다.

“장애인 두 분 계시고 비장애인 세 분 계십니다.”(O)

“장애인 두 분 계시고 정상인 세 분 계십니다.”(X)

휠체어 사용자 (O)

휠체어 장애인 (X)

‘휠체어 장애인’은 사람이 아니라 보조기기에 초점을 맞춘 표현입니다. 그러므로 ‘휠체어 사용자’처럼 객관적이고 중립적인 표현을 사용하는 것이 좋습니다.

“휠체어 사용자가 투어를 신청하셨습니다.” (O)

“휠체어 장애인이 투어를 신청하셨습니다.” (X)

장애인
의사소통

보완대체의사소통(AAC)

-Augmentative(보완) Alternative(대체) Communication(의사소통)

말과 언어 표현 및 이해에 크고 작은 장애를 보이는 사람들에게 의사소통을 할 수 있는 기회를 주고, 의사소통 능력을 높이도록 말을 보완하거나 대체 방법을 사용하는 것을 말합니다. AAC 종류에는 몸짓, 그림 카드, 한글 카드에서부터 의사소통 보조기기 및 애플리케이션, 의사소통 조력자까지 포함하여 의사소통할 수 있는 모든 수단과 방법이 포함됩니다.

사진: 서울뇌병변장애인인권협회
의사소통권리지원센터(좌), 나의
AAC 홈페이지(우)

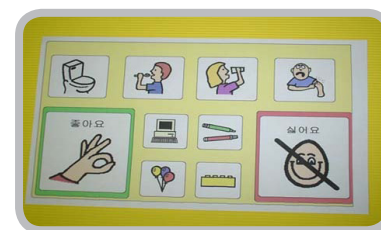


그림 상징 의사소통판



나의 AAC 스마트폰 애플리케이션

장애 당사자가 의사소통을 위한 대체용 도구나 그림 카드를 갖고 다니는 경우가 많습니다. 대화 상대가 간단하게 [예, 아니요]로 의사소통할 수 있는 도구 사용을 비롯하여 자신의 의사소통 방식이 있으니, 시간에 구애받지 않고 대화할 수 있는 환경(기다림, 다양한 방법 등)을 조성하는 것이 중요합니다.

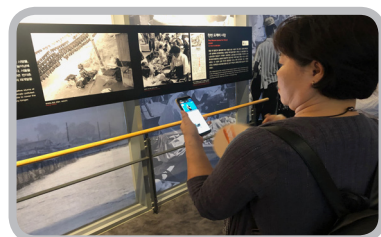
수어(手語)

청각장애인과 언어장애인 간에 쓰이는 몸짓과 손짓에 의한 의사 전달 방법입니다. 수어는 나라마다 다르며, 음성언어와 같이 사투리도 있습니다. 과거에는 수화(手話)라고 했지만, 2016년 「한국수화언어법」이 제정되면서 수어로 통용되고 있습니다. 수어를 사용하는 청각장애인과 소통할 때는 수어 통역사의 지원을 받을 수 있으며, 강의나 회의 때는 문자 통역을 함께 제공할 수 있습니다.

수어통역은 어디에서 신청할 수 있을까요? 서울시농아인협회를 통해 각 지역 수어통역센터에 요청할 수 있습니다.
(부록 p. 90 참고)

청각장애인의 관광 접근성 향상을 위해 서울과 경기도 관광지 12곳에서 수어 해설 영상을 제공하고 있습니다.

수어 해설 영상은 각 박물관 전시물 쇼케이스 등에 부착된 QR 코드를 스캔하거나 시립서대문농아인복지관 누리go, 즐기go 홈페이지(www.deafgogo.com)에서 볼 수 있습니다.

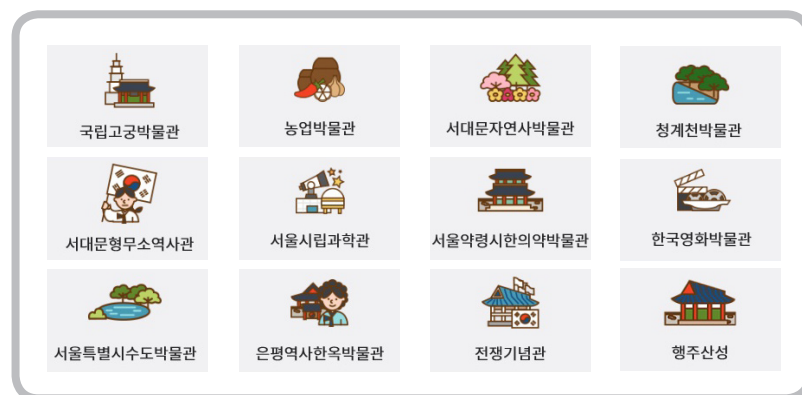


휴대 전화로 수어 영상 해설 QR 코드 스캔



수어 해설 동영상 서비스 제공

수어 해설 영상 제공 관광지(2019년 12월 기준)



점자(點字)

시각장애인은 모두 점자를 읽을 수 있을까요?
시각장애인 점자 해독 비율은 약 12.4%입니다.
(2017년 장애인실태조사 기준)

손끝으로 읽도록 만든 시각장애인용 문자를 말합니다. 점자는 6개의 점에 번호를 붙여 사용하며, 이 6개의 점 중 어떤 점을 돌출시키느냐에 따라 63개의 각각 다른 점형이 생기며 의미가 부여됩니다. 실제로 시각장애인의 점자 사용 비율은 높지 않기 때문에 보이스아이 등 음성안내를 많이 활용하고 있습니다.

점자정보단말기

시각장애인의 컴퓨터 역할을 하는 편리하면서도 유용한 보조기기입니다. 점자정보단말기를 통해 워드프로세서, 독서기, 인터넷, 소셜네트워크, 녹음, 이메일 등 다양한 응용 프로그램을 사용할 수 있습니다.



점자정보단말기(한소네 U2)

점자 안내도

시각장애인용 지도로, 시각장애인이 공공장소에서 다른 사람 도움 없이 이동할 수 있도록 방향과 현재 위치 등을 촉각으로 인지하게 만든 안내판입니다.



점자 안내도(옥빛유치원)

장애인 지원 제도

사진: 서울시설공단

장애인 콜택시

장애 정도가 심해 버스, 지하철 등 이용이 어려운 사람을 위한 교통수단입니다. 특수설비가 되어 휠체어에 앉은 상태로 차량 탑승이 가능하며, 요금이 일반 택시보다 저렴하지만 대기 시간이 길다는 단점이 있습니다.



슬로프형



리프트형

장애인 활동지원사

일상생활과 사회 활동에 어려움을 겪는 장애인에게 활동 지원 서비스를 제공함으로써 장애인의 자립 생활과 사회 참여를 지원하는 사람을 말합니다. 관광업 종사자는 장애인이 서비스를 요구할 때 활동지원사에게 역할을 미루지 않고 이들과 잘 협력할 필요가 있습니다.

정당한 편의제공

장애인차별금지 및 권리구제
등에 관한 법률 제 4조(차별행위)

장애인이 비장애인과 동등한 활동에 참여할 수 있도록 장애인의 성별, 장애유형 및 정도, 특성 등을 고려한 편의시설·설비·도구·서비스 등 인적·물적 수단과 조치를 말합니다.

정당한 사유 없이 장애인에 대하여 정당한 편의 제공을 거부하는 경우는 차별 행위에 해당 합니다.

Section 03.

종사자 서비스 가이드



03

즐거운 고객맞이

1) 모두가 동등한 고객입니다.

장애인은 고객은
안 왔으면 좋겠어!”

고객은 누구나 환영받아야 합니다. 그래야 우리가 대접하는 그 고객이 사람으로서 평등하다는 것을 받아들이는 것입니다. 장애인, 고령자, 임신부 등 관광 약자 당사자는 우리나라 인구의 약 30%를 차지하며, 가족 단위로 본다면 국민 대부분이 관광 약자에 해당합니다. 관광 약자 고객이 늘 있을 수 있음을 받아들이고 기꺼이 맞을 마음의 준비가 필요합니다.

“노인이 왜
여기까지 오겠어요?”

2) 진심으로 다가가면 됩니다.

“아, 저가.. 근데...
어떻게...”

관광 약자는 어려운 고객이 아닙니다. 어떻게 도움을 주어야 할지 잘 모를 때는 고객에게 직접 물어보는 것이 가장 좋은 방법입니다.

“장애인들은 왜 그렇게
고구사향이 많은지”

요구가 많은 고객이라고 해서 반드시 까다로운 것은 아닙니다. 장애 정도가 심하거나 영유아를 동반한 경우 물리적 조건으로 인해 민감할 수밖에 없는 부분이 있습니다. 이들의 요구는 생명, 안전과 관련이 있음을 명심하여 진심 어린 서비스를 제공해야 합니다.

3) 고객 스스로 선택할 수 있게 합니다.

“혼자 오셨어요?”

관광 약자라도 혼자 여행을 다니고 싶은 욕구가 있는 성인이라면 독립적인 여행을 보장해야 합니다. 누구라도 갈 수 있는 곳만 가는 것이 아니라, 가고 싶은 곳에 갈 권리가 있습니다.

“위험할 텐데
관람하시겠어요?”

어떤 위험이 있을지 알려주는 건 괜찮지만, 즐길 기회를 제한할 정도로 영향력을 미치지 말아야 합니다.

4) 다양성을 인지합니다.

“노인들은 고집이
세더라구!”

고집이 센 이유는 고령자라서가 아니라 고집이 센 성격의 사람이기 때문입니다. 같은 장애가 있다 하더라도 사람마다 모두 다릅니다. 한두 사례를 전체의 특징으로 일반화할 수는 없습니다.

“제가 다 알아서
해드릴게요”

친절도 중요하지만, 개별 고객을 위한 맞춤형 서비스 제공이 필요합니다.

5) 당사자와 직접 소통합니다.

“저렴, 혼자 걸어도
괜찮을까요?”

자신을 가장 잘 아는 사람은 자기 자신입니다. 의견을 물을 때
고객과 직접 소통하지 않고 동행인에게 묻는 것은 실례가 될 수
있습니다. 도움이 필요해 보이면 당사자에게 직접 이야기해야
합니다.

“보호자는 어디 계시니?”

장애인 중에는 키가 작거나 나이보다 어려 보이는 경우가 있습니다.
겉모습만 보고 판단하여 반말을 사용하지 않도록 주의하고 성인으로
대접해야 합니다.

“휠체어 사용 고객에게)
제가 안아서 차량으로
올라 드릴게요.”

6) 관광 약자도 여성으로 존중합니다.

“아빠나 같은 삼촌
같은데 뭐 어때요?”

아무리 도움을 주기 위함이라도 여성 고객 동의 없이 신체를 함부로
접촉하는 것은 불쾌한 일입니다. 여성 장애인, 임산부, 고령의
여성도 여성으로 존중하는 성(性) 인지 감수성이 필요합니다.

7) 관광 약자는 특별한 사람이 아닙니다.

(배우자에게) “사모님
인상이 정말 좋으십니다.
정말 천사시네요!”

(장애인에게) “불편한
몸으로 여행까지 다니시니
대단하십니다!”

장애인과 그 가족에 대한 지나친 찬사는 부담을 줄 수 있습니다.
가족 혹은 동행인이 장애인과 함께 여행하는 것을 자연스럽게
평범하게 여기는 것이 바람직합니다.

“얼마나 힘드세요! 참
답답하시겠네요!”

노화, 장애는 불행도 비극도 아닙니다. 지나치게 동정하는 표현은
당사자에게 아무 도움이 되지 않을 뿐 아니라, 인권을 침해할 수도
있습니다.

8) 사생활은 지켜져야 합니다.

“누구하고 사세요?”
“결혼은 하셨어요?
아이 있나요?”

친밀한 관계가 아닌 이상 사적인 질문은 오해를 불러일으킬 수
있습니다. 장애인도 비장애인과 마찬가지로 결혼할 수도 있고,
하지 않을 수도 있습니다. 결혼했다고 해서 이상한 일도, 하지 않았
다고 해서 안타까운 일도 아닙니다.

모두를 위한 시설 이해

세계관광기구, UNWTO(2013)
「Recommendations on
Accessible Tourism」 참고

관광 약자 고객에게 서비스를 제공할 때 적절한 편의시설 설치
굉장히 중요한 요소입니다. 특히, 이동이 불편한 고객 다수는 관광
불만족 사례로 '편의시설 미흡'을 꼽고 있습니다.

관광 약자를 위해 제공되는 편의시설과 서비스를 미리 숙지하여
고객이 요청 할 경우 안내합니다.

- 주차구역, 건물 접근로, 출입구, 이동 경로에 장애물이 없는지
- 문과 통로의 폭이 충분한지
- 내부 시설 사용에 불편함이 없는지

관광 약자는 재난·재해, 돌발 상황에 대한 대처가 미약하므로, 시설
사용과 관련된 정확한 정보를 제공한다면 최상의 여행 계획을
세우는 데 도움이 됩니다.

편의 시설 체크리스트

관광업 종사자로서 기본적인 시설에 대한 숙지를 통해 관광객의
요청 시 정보를 제공하고 대응할 수 있습니다.

시설	주요 체크리스트
주차구역	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 전용 주차구역은 장애인 고객이 사용할 수 있도록 상시 점검하고 관리합니다. - 주차구역에서 출입구로 가는 통로에 턱이나 장애물이 있는지 확인합니다.
출입구(문)	<ul style="list-style-type: none"> - 출입구(문) 폭과 문을 여는 방식을 숙지합니다. - 입구에 인터콤을 설치한 경우 사용 방법 관련 간단한 설명과 연락처를 제공합니다.
안내시설	<ul style="list-style-type: none"> - 낮은 높이의 데스크가 갖추어져 있는지 확인합니다. - 시각장애인용 편의시설(유도블록, 음향신호기, 점자 안내도 등)이 설치되어 있는지 확인합니다.
표지판	<ul style="list-style-type: none"> - 표지판, 경로 안내가 쉽고 명확하게 되어 있는지 확인하고, 미흡하다면 추가 표식을 부착합니다.
승강기	<ul style="list-style-type: none"> - 승강기 설치의 유무, 위치와 크기를 숙지합니다.

편의 시설

주차구역



출입구와 가까운 장애인 전용 주차장

출입구



턱이 없는 자동 출입문

안내시설



낮은 높이의 안내 데스크



음향신호기



유도블록

승강기



표지판



명확하고 쉬운 길 안내

편의 시설 체크리스트

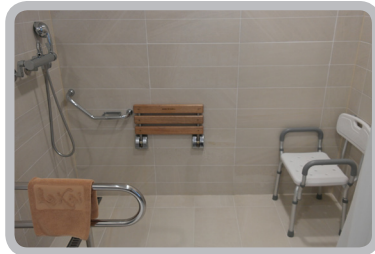
시설	주요 체크리스트
객실	<ul style="list-style-type: none"> - 객실 출입문 턱과 너비, 옷걸이 높이 등을 확인합니다. - 객실과 화장실의 휠체어 통행 및 회전 공간을 확인합니다. - 비상벨 등 안전장치의 작동을 확인합니다.
화장실	<ul style="list-style-type: none"> - 남녀 구분된 장애인 화장실 설치 여부를 확인합니다. - 화장실 출입문 폭과 너비, 내부 공간을 확인합니다. - 화장실 바닥면적과 설비(좌변기 등받이, 샤워기 설치 여부 등)를 확인합니다. - 좌변기 옆 손잡이가 튼튼하게 설치되어 있는지 확인합니다. - 비상시 호출할 수 있는 벨 또는 연락처가 있는지 확인합니다.
안전 관련	<ul style="list-style-type: none"> - 건물 내 화재경보기, 점멸등, 소화기, 응급 약품 설치 및 구비를 확인하고 작동 방법을 숙지합니다. - 비상 대피 시 피난로 위치, 수용 인원 등을 확인하고 대처 방법을 숙지합니다. - 응급 상황 시 관광 약자 전담 직원이 배치되어 있는지 확인합니다.
정보제공	<ul style="list-style-type: none"> - 관광지 또는 영업장에서 제공하는 주요 시설 및 서비스 목록이 작성되어 있는지 확인합니다. - 다양한 방법(큰 글자, 그림, 도면 등)으로 정보를 제공할 수 있는지 확인합니다.

편의 시설

● 숙박시설



장애인 객실



샤워실

● 화장실



남녀 구분 설치된 장애인 화장실



● 안전 관련 설비



화장실 내 점멸등



경보등, 점멸등

Step.3

분야별 서비스 가이드

본 매뉴얼에서는 4개 분야(이동, 관광 안내, 식음, 숙박)의 서비스 가이드를 다음과 같은 순서로 제시합니다.

- ① 기본 응대
- ② 서비스 흐름별 가이드
- ③ 모두를 위한 관광 이야기

목 차

분 야	세부 분야	페이지
이동 서비스	버스	51
	택시	54
관광안내 서비스	관광안내소	57
	관광지 안내	61
식음 서비스		66
숙박 서비스		74

이동 서비스

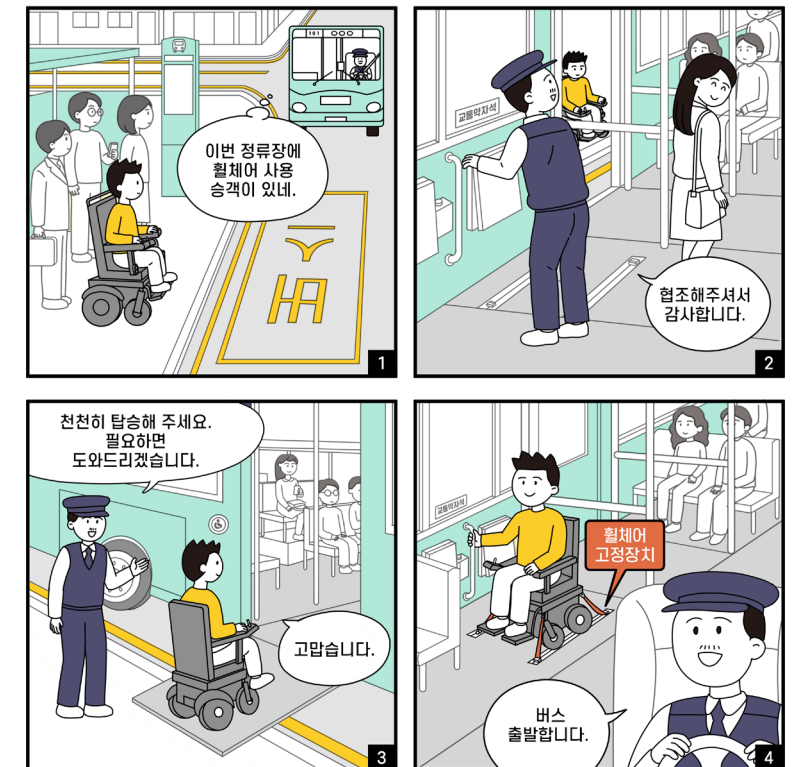
이동 서비스는 쾌적하고 편안한 환경에서 목적지까지 안전하게 갈 수 있도록 돕는 버스, 택시, 항공 등 교통수단 이용 지원을 말합니다. 본 장에서는 버스와 택시 서비스를 다룹니다.

기본 응대 : 버스, 택시

- 관광 약자 승객을 편견 없이 대하는 종사자의 태도는 주변 승객(다른 승객)에게도 모범이 됩니다.
- 승하차에 다소 시간이 걸리는 승객(휠체어 사용자, 영유아 동반자 등)에게 귀찮은 내색을 하지 않도록 주의합니다.
- “천천히 하세요.”라는 말 한마디가 승객 마음을 편안하게 해줄 수 있습니다.
- 이동에 어려움이 있는 승객은 승하차 시 별도로 도움이 필요한지 물어본 후 응대합니다.
- 승객이 좌석에 안전하게 앉았을 때 출발합니다.
- 급정거, 난폭운전을 피하고 되도록 부드럽게 운행합니다.
- 시각장애 승객과 동반하는 안내견의 탑승을 거부하는 것은 불법입니다. (장애인차별금지법)
- 택시나 버스와 같은 여객 운수용 자동차는 유아용 카시트 미설치 사유로 ‘영유아 및 동반자 승차거부’를 정당화 할 수 없습니다.

저상 버스

“그냥 지나치지 말아주세요!”



저상버스를 이용하는 휠체어 사용 승객

다른 승객들은 저상 버스가 아니어도 승차할 수 있지만,

“휠체어 사용자는 저상 버스가 아니면 탈 수가 없습니다.”

배차 시간이 긴 저상 버스를 한 번 놓치면 다른 승객들보다 몇 배를 더 기다려야 합니다. 그러니 저는 꼭 타야 합니다.

서비스 흐름별 가이드

버스 승하차

- 휠체어 사용 승객의 원활한 승하차를 위해 인도에 탑승 장치(경사로)가 닿을 수 있도록 승하차 지점을 준수합니다.
- 휠체어 외 유아차, 실버카, 보행 보조차도 경사로를 사용하여 저상버스에 탑승할 수 있습니다.
- 승하차할 때 시간이 걸리면 다른 승객들에게 이해를 구합니다.
(예: “함께 가도록 하겠습니다.”)
- 교통약자석에 비장애인 승객이 앉아 있으면 이동 양해를 구하고 휠체어 사용 승객이 사용할 수 있도록 자리를 마련합니다.
- 정류장에서 버스를 기다리는 시각장애 승객이 보이면 버스 노선을 알려주고, 내릴 때 도움이 필요한지 물어봅니다.

버스 운행

- 안내 방송을 듣기 어렵거나 주변 소음 때문에 잘 들리지 않으면 도착지에 대한 전광판 안내가 잘 제공되도록 합니다.
- 운행 중 뜻하지 않은 소란이 발생하면 승객들의 안전을 우선으로 하고, 어떤 도움이 필요한지 먼저 물어봅니다.
- 관광약자를 비롯한 모든 승객의 응급상황 발생(사고 및 질병 등의 사유)을 대비하여 관련 대처방법을 미리 숙지하고 신속하게 대응해야 합니다.
- 승객과 메모로 의사소통을 해야 할 상황에 대비하여 종이와 펜을 준비해 놓으면 좋습니다.

모두를 위한 관광 이야기

눈치 안 보고 버스 타기

20년 전 미국에서 지낼 때 경험했던 놀라운 이야기이다.

보스턴에서 시내까지 30km 거리를 통근 열차를 타고 통학하곤 했다. 가끔 기관사가 휠체어 탑승 지점을 한참 지나쳐 정차하곤 했는데, 수백 명을 태운 열차가 나를 지나쳤다는 이유로 약 50m 되는 구간을 후진하여 돌아온 것이다.

더 놀라운 것은 마음이 급한 출근 시간대임에도 다른 승객들이 눈살을 찌푸리거나 불평하는 것을 본 적이 한 번도 없었다는 점이다.

시내에서 저상 버스를 탈 때도 운전 기사님과 시민들의 태도는 마찬가지였다. 이것은 단지 나라와 문화의 차이만은 아니었을 것이다. 아마도 기사님의 깨어있는 권리 의식과 서비스 마인드 때문이 아니었을까!



미국 저상 버스를 이용하는 필자(이일세) 모습

(콜)택시

“전화를 못 받을 수도 있어요.”



스마트폰으로 택시를 호출하는 청각장애 승객

스마트폰 어플리케이션으로 택시를 호출하면

기사님께 전화가 오는 경우가 있어요.

저처럼 전화를 받기 어려울 수도 있으니

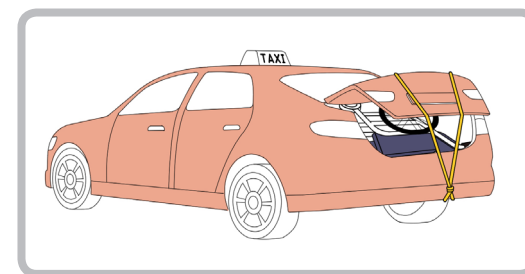
“잠시 정차 후 문자로 소통해도 괜찮을까요?”

택시 승하차

- 택시에 휠체어나 유아차를 싣고 내릴 때는 잠시 하차하여 적극적으로 서비스합니다.
- 보행이 어려운 승객을 위하여 승하차가 용이한 평지 근방에 정차합니다.
- 시각장애 승객이 택시를 탈 때는 미리 “머리를 부딪치지 않도록 조심하세요”라고 안내하고, 승객의 손을 차 문에 닿게 해줘야 안전하게 승차할 수 있습니다.
- 안전벨트 탈착에 어려움을 겪고 있는 경우 안전벨트 탈착하는 데 도움이 필요한지 의사를 확인한 후 행동하면 좋습니다.

택시 운행

- 임신부·영유아 동반 승객이 탑승하면 완만한 길로 운행하고, 평상시보다 부드럽게 운행합니다.
- 장애 사유와 같은 사적인 대화는 지양합니다.
- 트렁크를 고정할 수 있는 끈을 구비해 두면 큰 짐이나 휠체어, 유아차 등을 트렁크에 실을 때 매우 유용합니다.



트렁크 고정 끈 착용 모습

관광 안내 서비스

관광 안내 서비스는 크게 관광안내소에서 서비스와 관광 가이드 (문화관광해설사, 관광통역안내사 등) 서비스로 나뉩니다.

기본 응대

- 시각장애 관광객과 동행한 안내견 출입을 통제하는 것은 불법입니다. (장애인차별금지법)
- 모든 관광 약자가 무조건 도움이 필요한 것은 아니므로, 도움이 필요한지 의사를 확인합니다.
- 관광 약자의 말을 완전히 이해할 때까지 듣고, 함부로 추측하지 않도록 주의합니다.
- 화장실, 수유실, 버스 정류장, 지하철역, 전동 휠체어 충전소 등 주요 편의시설 위치는 미리 파악하고, 문의 시 안내합니다.
- 시각장애 관광객에게 인사할 때는 자신이 누구인지 밝히고, 동행인이 있다면 함께 소개합니다.
- 휠체어 등 보조기기를 요청하면 비치 여부 및 재고 수량을 확인하고 사용하도록 응대합니다.
- 목발, 휠체어 등은 사용하는 고객의 신체와도 같으므로, 동의 없이 만지거나 옮기지 않도록 주의합니다.
- 필요시 수어 통역 중개서비스 손말이음센터를 활용할 수 있습니다. (국번 없이 107)
- 장애 유형이 같아도 개별적 요구가 다르므로, 어떤 지원이 필요한지 확인합니다.

손말이음센터(107) 사용방법
(부록 p. 88 참고)

관광안내소

“먼저 찾아와 주셔서 감사합니다.”



관광 약자를 찾아가는 서비스

다리가 너무 아프고 힘들 때,

아이 울음이 그치지 않을 때,

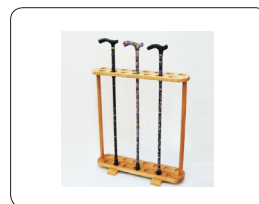
“움직이는 관광안내소가 정말 반가웠어요.”

안내소 비치 물품

안내소에 기본적인 비치 물품은 다음과 같습니다. 이동과 관련하여 대여 가능한 물품은 수량과 재고를 미리 파악하여 문의 시 즉시 안내합니다.



8배율 이상의 확대경



지팡이 거치대



대여용 매트
(예: 두께가 있는 요가 매트)
*화장실 내에서 착탈의가 필요한 경우
유용합니다.



대여용 유아차
*영유아가 사용하는 유아차는
소독 등 위생 관리를 철저히 합니다.



대여용 휠체어
*바퀴 공기, 브레이크 상태를
상시 점검합니다.



구급약품



소화기
*소화기 사용법과 함께 비치합니다.

서비스 흐름별 가이드

안내소 출입

- 휠체어 사용 관광객은 갑자기 휠체어를 밀어주려고 하기보다는 문을 열어 주는 등 이동공간을 만들어 줍니다.
- 문을 열어줄 때는 한 번에 양쪽 문을 열기보다 한쪽 문만 열어 주고 관광객이 통과할 때까지 문을 잡아줍니다.
- 유아차 대여 시 관광객 편의를 위해 사용 연령 제한을 지나치게 엄격하게 제한(예시: 24개월 미만)하는 것보다 좀 더 폭넓게 현장에서 판단해 서비스를 제공하는 것이 좋습니다.

대면 안내

- 휠체어 사용 관광객에게 안내가 필요할 때는 눈높이를 맞추기 위해 몸을 낮추고, 장시간 안내가 필요하면 탁자나 테이블로 이동하여 응대합니다.
- 안내 데스크가 높을 경우 물건을 올려놓거나, 글씨를 쓸 수 있는 받침대를 제공합니다.
- 장애인과 동행인(가족, 보조인 등)에게 관광 안내 시 장애 당사자를 배제하지 않습니다.
- 시각장애 또는 저시력 관광객이 방문했을 때는 본인 신분(이름 등)을 먼저 알리고 마주 보고 대화합니다.
- 발달장애가 있더라도 생활 연령에 맞게 존칭어(고객님, 선생님 등)를 사용하는 것이 좋습니다.
- 청각장애 관광객과 대화할 때는 메모를 활용할 수 있으며, 전화 번호, 이동 방향 등 중요한 정보는 적어 줍니다.

안내자료 등 제공

- 가능하다면 점자, 외국어, 그림(픽토그램) 등 다양한 종류의 안내 자료나 리플릿을 비치해 놓습니다.
- 휠체어·목발을 사용하는 관광객에게 안내 자료나 기념품을 제공할 때는 손잡이가 있는 튼튼한 봉투에 담아서 주거나, 동의를 구한 후 가방 등에 넣어 드립니다.
- 관광객이 원하는 의사소통 방법이 무엇인지 확인하여 전화, 문자, 이메일 등으로 안내합니다.

안전에 관한 사항

- 관광안내소 입구에 긴급 상황에 대비한 연락처를 알아보기 쉽게 공지해 놓으면 효율적으로 대응할 수 있습니다.
- 눈비가 올 경우 낙상 등 부상 위험이 증가하므로, 이에 대한 안내와 부상 방지를 위한 미끄럼 방지시설 등을 갖추어야 합니다.
- 관광안내소에는 구급약품, 소화기와 같은 안전용품이 구비되어 있어야 합니다.
- 구급약품 구비 시 일반 약품보다 영유아 및 임산부도 복용할 수 있는 계열의 진통제 등을 구비해두면 좋습니다.
- 인근 병원, 약국 등 위치정보를 파악하여 문의 시 대응합니다.
- 장애인, 고령자, 영유아 동반 가족 등을 포함한 모든 관광객이 직면할 수 있는 위험 사항을 미리 알리고 적절한 대처 방법을 안내합니다.
- 종사자는 안전교육(심폐소생술 등)을 받고, 필요시 관광객에게 제공할 수 있어야 합니다.

관광지 안내

“눈앞에 그려지는 풍경에 감격했습니다.”



청계천 도보 관광 중인 시각장애 관광객

시각장애인도 관광을 할 수 있을까요?

그렇습니다.

“소리, 촉감, 냄새 그리고 묘사로 관광을 즐길 수 있습니다.”

서비스 흐름별 가이드

관광 코스 계획

- 그룹 관광객의 특성(이동성, 장애 여부) 및 편의시설을 고려하여 접근 가능한 코스를 계획합니다.
- 보행이 어려운 관광객을 위한 코스는 가능하면 경사가 완만하고 평탄한 길을 선정하고, 일반 탐방 속도보다 느리게 진행합니다.
- 시각장애 관광객을 위한 코스는 촉각·청각 등 다른 감각을 활발히 사용할 수 있는 코스로 설정합니다.
- 청각장애 관광객에게 수어 통역사를 통해 전문 해설을 할 때는 수어 통역사에게 미리 해설 자료를 전달하여 원활한 내용 전달이 이루어질 수 있게 합니다.
- 장애를 이유로 체험을 제한하기보단, 체험 참여 여부를 묻고 대체 방법 등을 강구해 직·간접적 체험을 할 수 있도록 합니다.

관광지 안내

- 보행이 어려운 관광객의 이동 속도에 맞춰 진행합니다.
- 전동 휠체어 사용 관광객과 도보로 이동할 때는 바퀴에 발이 밟히지 않도록 약간의 거리를 유지하며 걷고, 바닥에 잘 보이지 않는 장애물이 있을 때는 알려줍니다.
- 물리적 접근성 때문에 출입할 수 없는 관광 대상물(예: 궁 내부)은 사진, 그림 등을 활용하여 안내합니다.
- 관광지를 안내할 때는 장애를 비하하는 속담이나 표현, 비유가 섞인 말이 나오지 않도록 주의합니다. (예: 역사 인물 소개 시 '눈먼 장님', '정신병' 등 언급 주의)
- 차별적 언어에 유의합니다. (예: 남녀 차별, 연령 차별 등)
- 발달장애 관광객 또는 영유아 관광객이 소리를 지는 등 예상치 못한 행동을 할 때는 진정할 수 있는 시간을 주고 안내를 이어 갑니다.
- 시각장애 관광객은 현장영상해설을 통해 관광의 질을 높일 수 있습니다.

※ 현장영상해설이란?

관광 또는 문화 공연 등 시각적 경험을 온전히 체험할 수 없는 시각장애인을 위해 전문 교육을 통해 양성된 현장영상해설사의 해설로 공간 감각과 시각 정보를 전달해주는 것을 말합니다.

정보 전달

- 안내 사항을 공지할 때는 관광 약자 당사자와 눈을 맞추며 먼저 안내하고, 이어서 동행인에게도 함께 안내합니다.
- 청각장애 관광객에게는 지도, 리플릿 등 시각 자료와 몸짓, 손짓, 표정 등 비언어적 표현을 적극적으로 활용합니다.
- 청각장애 관광객을 뒤에서 툭 치면 놀랄 수 있으므로, 시야권에서 손을 흔들어 주의를 끌거나, 옆에서 가볍게 팔이나 어깨를 두드리는 것이 좋습니다.
- 중요한 정보는 메모나 문자 등으로 한 번 더 전달하는 것이 좋습니다.

안전에 관한 사항

- 관광객이 넘어지면 다급히 일으켜 세우기보다는 상태를 확인한 후, 도움이 필요한 사항을 묻고, 위급한 경우 반드시 구조대(119)의 도움을 받습니다.
- 관광지 또는 관람·체험 시설에서 발생할 수 있는 위험 요소를 미리 정확히 안내하고, 응급 상황에서 스스로 대처 가능한 방법도 안내합니다.
- 관광 가이드는 안전교육(심폐소생술 등) 받고 필요할 때 관광객에게 제공할 수 있어야 합니다.

모두를 위한 관광 이야기

할인보다 접근성이다.

주말이면 아내와 나는 가끔 공연장이나 전시장을 찾는다.

몇 년 전 아내가 좋아하는 가수의 공연을 예매하고 들뜬 마음으로 대구로 향했다.

그런데 장애인 관람석이 아예 관중석 제일 뒤쪽 끝, 기계실 옆 후미진 곳에 배정되어 있었다. 공연장 구조상 앞쪽에도 얼마든지 휠체어 공간을 만들 수 있는데도 무대가 잘 보이지도 않는 곳에 휠체어석을 배치해 놓은 것이다.

아내도 나 때문에 가장 안 좋은 자리에 앉아야 했다.

좌석을 앞으로 옮겨 달라고 요청했지만, 주최 측은 “그렇게 하기로 결정한 것이라 바꿀 수 없습니다.”라는 답변이 전부였다.

좌석 위치보다 주최 측의 태도에 더욱 화가 날 수밖에 없었다. 나와 아내는 티켓을 환불해 달라고 하고 공연이 시작되기 전에 나와 버렸다.

우리나라는 장애인에게 고궁, 국립공원, 공용주차장, 대중교통, 문화 공연 이용 시 법에서 정한 일정 부분 할인 혜택을 준다. 하지만 할인을 제공해도 장애인이 불편하거나 사용할 수 없게 서비스 한다면 아무 소용이 없는 일이다. 차라리 장애인들도 비용을 똑같이 지불하고 접근 가능한 서비스를 받고 싶다.

식음 서비스

센스 있는 대처 감사합니다.



관광지 식당에 방문한 발달장애인 동반 가족 고객

환경이 낯설었는지 아이가 갑자기 소리를 지르며 힘들어했어요.

돌발 상황이었지만, 종업원분께서는 침착하게 대처하고

기다려 주셨어요.

“덕분에 빨리 안정을 찾고 맛있게 식사했습니다.”

비치 물품



출입구 휴대용 경사로

*출입구(문)에 턱이 있을 때 이동식 경사로를 구비하면 휠체어 및 유아차 사용자가 쉽게 접근할 수 있습니다.



유아용 의자



유아용 식기, 플라스틱 컵



성인용 포크

*젓가락보다 포크 사용이 쉬운 고객이 있습니다.



빨대

*빨대는 뒷부분이 구부러지는 형태가 좋습니다.



보조 의자

*필요에 따라 고객에게 맞는 의자를 제공합니다.



튼튼한 종이가방

*음식 포장할 때는 손잡이가 있는 봉투 등에 담아 넣어 줍니다.



구급약품



소화기

서비스 흐름별 가이드

기본 응대

- 고객을 응대하는 언행에 유의해야 합니다. 특히 식당 특성상 바쁜 시간대에는 고객 응대에 소홀할 수 있으므로 신속하게 응대할 수 없는 상황을 설명하고 양해를 구합니다.
- 청각장애 고객에게는 메모, 시각적 자료, 안내 리플릿 등을 적극적으로 활용합니다.
- 시각장애 고객과 동행하는 안내건의 출입을 거부하는 것은 불법입니다.
- 식당 내 장애인 화장실이 설치되어 있지 않다면 근처 장애인 화장실을 숙지하고, 필요하면 안내합니다.

전화 응대

- 문의 시 음식점 내 편의시설(입식 테이블 설치, 장애인 화장실 여부 등) 및 서비스(유아용 의자 제공 등)에 관해 상세히 안내합니다.
- 장애인, 고령자, 영유아 동반자, 어린이 등 관광 약자 단체 예약 시 귀찮은 내색을 하거나, 고의로 예약을 거부하지 않습니다.

출입 및 이용 안내

- 식당 또는 카페 출입문에 턱이 있으면 휴대용 경사로를 준비하여 접근성을 높일 수 있습니다.
- 출입문이 무거운 수동문 이거나 경사로가 가파를 경우 도움 벨을 설치하거나 전화번호를 안내하여 대응할 수 있도록 합니다.
- 휠체어 사용 고객에게는 입식 테이블 의자를 빼주고 유힬 공간에 의자를 놓습니다.
- 팔 또는 손이 불편한 고객에게는 가까운 곳에 음식을 놓아주고, 요청이 있으면 음식물을 쉽게 먹을 수 있도록 빨대와 포크를 준비하여 제공합니다.
- 고객이 청각장애가 있음을 인지했을 때는 대기 시 이름이나 순번을 부르기보다는 직접 다가가서 안내하거나 문자(메모)를 활용합니다.
- 시각장애 고객과 동행한 안내건에게 먹이를 주거나 사진을 찍는 등 자극적인 행동은 하지 않도록 합니다.
- 저시력 고객에게는 조명이 잘 갖추어진 자리로 안내하되, 음식점 분위기가 어렵다면 테이블에 작은 조명을 제공할 수 있습니다.

메뉴 주문 및 안내

- 영유아, 어린이는 달걀, 우유, 복숭아 등에 알레르기가 있을 수 있으며, 12개월 미만의 영아에게 꿀은 위험합니다.
- 메뉴 구성 시 영유아도 먹을 수 있는 키즈 메뉴를 마련 한다면 영유아 동반 가족의 선택의 폭을 넓혀줄 수 있습니다.
- 임신부, 영유아 동반 가족, 고령자가 건강 또는 식단 등의 문제로 별도로 음식을 준비해서 오는 경우 식당 측에 따듯하게 데워 달라는 요구가 있을 수 있습니다.
- 아이와 함께 음식을 주문하는 경우 예상외로 매콤할 수 있는 음식(예: 된장찌개)은 미리 알려줍니다.
- 뜨거운 음식은 영유아, 시각장애 및 발달장애 고객에게서 최대한 멀리 두거나, 미리 알려줍니다.
- 큰 글씨, 사진 메뉴판을 구비하여 정보 접근성을 높이고, 시각장애 고객을 위해 점자 메뉴판을 비치해 두었다가 제공하면 더욱더 좋습니다.
- 시각장애 또는 저시력 고객에게 메뉴를 설명할 때는 구체적으로 설명하되, 메뉴판 전체 메뉴 설명이 어려우므로 선호하는 식재료나 메뉴를 먼저 확인합니다.

- 시각장애 고객에게 테이블 위 음식 위치를 설명할 때는 식사 하는 손을 잡고 위치, 방향 등을 구체적으로 설명해줍니다.
- 수어 통역사가 동석하여 청각장애 고객 주문을 대신 전달할 때는 수어 통역사가 아닌 고객을 바라보며 접수했다는 대답을 하거나 몸짓을 취합니다.

비용 계산

- 청각장애 및 난청 고객이 결제하는 경우 수어나 구화를 통한 의사소통이 어려운 상황이라면, 결제 금액과 결제 방식 등을 필담 등을 통해서 확인합니다.
- 발달장애 고객이나 어린이 고객이 계산할 때는 영수증 필요 여부를 반드시 확인하고 의사에 따라 제공합니다.

안전 관련 사항

- 바닥이 물, 기름 등으로 미끄러우면 사고 위험이 높아지므로, 바닥이 미끄럽지 않도록 점검하여 대비합니다.
- 뜨거운 숯불 화로나 탕 종류를 운반할 때는 화상 안전사고 방지를 위해 트레이 등 기구를 사용합니다.
- 불판 가까이에 집게나 그릇이 닿지 않게 하고, 화로가 있으면 고객 발에 닿지 않도록 미리 주의 사항을 안내합니다.
- 화상 사고 등 응급상황 대처방법을 숙지하고 발생 시 신속하게 대응합니다.
- 비상 대피 안내문을 잘 보이는 곳에 게시해 놓습니다.

모두를 위한 관광 이야기

스마트한 서비스, 맛있는 관광

세 살 된 아이와 함께 관광지에 있는 맛집을 방문했다.

아이와 함께 외식할 때는 가고 싶은 식당보다 갈 수 있는 식당을 찾지만, 이번에는 가고 싶은 곳을 선택하였다.

소규모 식당이라 편의시설이 부족했지만, 사장님의 세심한 서비스는 이미 충분했다.

2층에 위치한 식당에는 승강기가 없었지만, 사장님께서 1층까지 내려와 유아차를 들어 옮겨주셨고, 좌식 테이블로 된 유아 부스터가 필요했지만, 쿠션을 제공해주셔서 아이도 기대אות을 수 있게 배려해주셨다.

다른 식당에서 만나는 종사자 대부분은 우리 아이를 보면 예쁘다고 얼굴을 쓰다듬고 과자를 줄 때도 있는데, 이곳은 좀 달랐다.

음식을 주문할 때도 알레르기가 있는 식재료가 있는지 물어보셨고, 아이를 위해 작은 접시와 가위도 먼저 제공해주셨다.

사장님의 스마트한 서비스는 관광의 큰 추억이 되었다.



숙박 서비스

손 끝으로 전해지는 진심을 느꼈습니다.



숙박 시설에 체크인하는 저시력 고객

입실부터 퇴실까지...

세심한 서비스로

“내 집만큼 편안했던 곳은 처음이었습니다.”

비치 필요 물품



8배율 이상의 확대경



대여용 아기침대



여벌의 이불



이동식 샤워 의자



미끄럼 방지 매트



줄이 긴 샤워기(3m 이상)



출입구 휴대용 경사로

* 출입구(문)에 턱이 있을 때 이동식 경사로를 구비하면 휠체어 및 유아차 사용자가 쉽게 접근할 수 있습니다.



구급약품



소화기

* 소화기 사용법과 함께 비치합니다.

기본 응대

- 장애인과 동행인(가족, 보조인 등)에게 정보를 알리거나 서비스 할 때 장애 당사자를 배제하지 않습니다.
- 객실, 편의시설, 식당 등에 관광 약자가 접근 가능한지를 숙지 하고 구체적으로 안내합니다.
- 휠체어 · 목발 · 지팡이 사용 고객, 유아차 동반 고객이 사용할 수 있는 서비스 목록은 미리 파악해 둡니다.
- 청각장애 고객에게는 메모, 시각적 자료, 안내 리플릿 등을 적극적으로 활용합니다.
- 시각장애 고객과 동행하는 안내견의 투숙을 허용하고, 다른 고객이 안내견 사진을 찍거나 만질 때는 주의를 주어야 합니다.
- 고객이 요청하는 시설이나 서비스가 제공되지 않으면 대안을 찾아 해결해 줄 수 있도록 노력해야 합니다.

객실 예약(전화, 웹사이트 등)

- 숙박 시설 정보를 미리 파악할 수 있도록 홈페이지 등에 정보를 제공합니다. 특히, 장애인 관련 편의시설(출입문, 장애인 객실 내부, 화장실 등)은 사진과 함께 상세하게 제공합니다.
- 장애인 객실은 휠체어 사용 고객을 최우선으로 배정합니다.
- 휠체어 사용 고객에게는 편의시설과 서비스에 관하여 상세하게 안내합니다.
- 전동 휠체어는 부피가 크므로, 예약 문의 시 요청 사항에 관해 자세하게 안내합니다. (객실 구조, 침대 높이, 화장실 문 폭 등)
- 청각장애로 의사소통이 원활하지 않아 구화로 정보 전달이 어려운 고객에게는 문자 서비스나 온라인 상담 등 다른 방법으로 안내합니다.

프런트 데스크 응대

- 모든 고객 눈높이에 맞춰 얼굴을 보고 명확하게 안내합니다.
- 휠체어 사용 고객, 어린이 고객 등을 위해 키 높이가 낮은 안내 데스크를 설치할 필요가 있습니다. 별도 설치가 어려울 때는 안내 시설 내 테이블, 소파 등 고객이 편한 장소에서 안내합니다.
- 시각장애 고객이 요청 시 동행하여 객실 및 내부 편의시설을 상세하게 안내합니다.
- 시각장애 고객이 안내견을 동행했을 때는 주변 소음에 예민한 안내견의 특성을 고려하여 끝 쪽에 위치한 객실 이용 의사를 묻고, 동의를 구한 뒤 안내합니다.
- 음성언어 소통이 어려우면 손말이음센터 홈페이지에 방문하거나 전화 107을 누르면 컴퓨터, 휴대 전화를 통한 수어 통역이 가능합니다. 이때 긴 문장보다는 짧고 정확한 문장으로 소통하도록 노력합니다.

손말이음센터(107) 사용방법
(부록 p. 88 참고)

하우스키핑

- 청소, 하우스키핑 업무로 객실에 방문할 수 있음을 미리 안내하여 고객이 당황하지 않도록 합니다.
- 재실 중인 고객의 목발, 휠체어 등 사용 보조기기를 옮기거나 만져야 할 때는 반드시 허락을 받아야 합니다.
- 시각장애 고객의 안내견을 만지거나 먹이를 주지 않습니다.
- 청각장애 고객은 객실 노크에 반응하지 못할 수 있으므로 입실 전에 청소 시각을 고지하고, 객실 청소 전 문자로 다시 한 번 안내합니다.
- 청각장애 고객과 구화로 의사소통이 어려울 때는 메모, 안내문 등을 적극적으로 활용합니다.

객실 이용

- 고객마다 원하는 객실이 다르기 때문에 다양한 유형의 객실을 준비합니다.
- 다양한 유형의 방을 갖추는 것이 어렵다면 여벌의 이불, 아기 침대 등을 구비해 두었다가 제공하는 것도 방법입니다.
- 장애인 객실은 온돌방보다는 침대방으로 하고, 동행인을 고려해 트윈 침대를 배치하면 좋습니다.
- 전동 휠체어가 회전할 수 있는 공간을 확보하기 위해 필요하면 장애인 객실 내부 가구 배치를 조정합니다.
- 휠체어 사용 고객이 숙박할 때는 샤워기와 수건은 낮은 위치에 놓아둡니다.
- 비품(샤워 의자, 긴 샤워 줄) 대여 서비스를 제공합니다.

안전 관련 사항

- 화장실 및 욕실 내 비상벨과 경광등을 설치하여 시각·청각장애 고객 등 모두를 위한 비상경보 시스템을 마련합니다.
- 욕실 내 낙상에 대비하여 바닥 주변이나 낮은 곳에도 비상벨을 작동 할 수 있도록 설치해야 합니다.
- 비상시를 대비해 장애인 객실 투숙객에게 대처 방법 및 대피 경로를 미리 설명하여 고객 스스로 최소한의 방어를 할 수 있도록 합니다.
- 비상상황 발생 시 관광 약자를 우선 대피 할 수 있도록 전담 직원을 배치·교육합니다.
- 비상계단에 피난 대피용 보조기기를 비치하여 화재 시에 휠체어 사용 장애인이 계단으로 대피할 수 있도록 도와야 합니다.

모두를 위한 관광 이야기

인적 서비스의 중요성

제주도 여행을 위해 한 호텔의 장애인 객실을 예약했다.

홈페이지 사진으로 체크했을 때는 객실 내부에서 전동 휠체어 사용자 2명이 숙박하기에 공간이 될 줄 알았다.

하지만 직접 본 객실은 싱글 침대 두 개가 넓게 자리 잡고 있어서 전동 휠체어가 움직이기 쉽지 않았다.

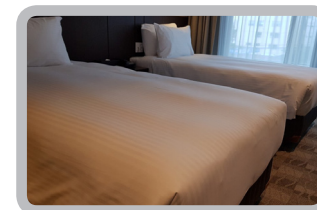
직원분은 “어떻게 해드리면 괜찮으실까요?” 하고 먼저 물어봐 주셨으며, 우리는 싱글 침대를 창가 쪽으로 두 개를 붙여줄 수 있는지 물었다.

직원분은 친절한 얼굴로 무거운 침대 2개를 움직여 창문 쪽 벽으로 붙이고 침대 아래 먼지를 깨끗하게 정리해 주셨다.

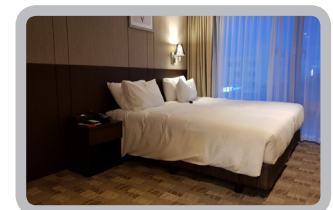
다른 도움 여부를 묻자 샤워기 및 수건을 밑에 내려주길 부탁드렸으며, 화장실 입구의 발 매트도 치워달라고 하자 정리해주셨다.

친절한 얼굴로 필요한 것이 있는지 물으며 끝까지 서비스를 제공했다.

때로는 장애인 객실 환경이 찾는 이에게 맞지 않을 수 있지만 인적 서비스로도 어느 정도 불편이 해소될 수 있었다.



침대 이동 전



침대 이동 후

01 모듈을 위한 관광 정보

- 서울다누림관광센터
- 서울시 관광안내소
- 움직이는 관광안내소

02 모듈을 위한 관광 서비스

- 의사소통 서비스
 - 손말이음센터
 - 서울도보해설관광
 - 수어 통역, 문자 통역
 - 외국인 대상 통역서비스

03 휠체어 서포트 방법









- 수동 휠체어 조작 방법
- 전동 휠체어 충전소 정보

모두를 위한 관광 정보

서울다누림관광센터

- 서울특별시 산하 서울관광재단 관광지원센터
- 장애인, 고령자, 임산부 및 영유아 동반자 등 관광 약자의 여행 기회 확대 및 시민행복지수 향상을 위해 마련한 종합 여행지원센터
- 대표 번호 : 1670-0880
- 홈페이지 : <https://www.seouldanurim.net>
- 센터 위치 : 종로구 창경궁로 117(더케이손해보험빌딩, 1F)

주요 제공 서비스

-  관광 약자 맞춤형 관광 상담
-  리프트 장착 특장버스 운영
-  관광 편의시설 접근성 개선
-  유니버설 관광시설 인증제 운영
-  관광업 종사자 및 시민 인식 개선
-  무장애 관광 전문인력 양성
-  다누림 관광 정보 조사
-  다누림 관광 콘텐츠 제작 및 보급

서울시 관광 정보 홈페이지
<https://www.visitseoul.net>

서울시 관광안내소

- 국내외 관광객의 관광안내
- 공연, 교통, 숙박, 레스토랑 등 현장 예약 서비스
- 관광안내 책자와 리플릿 배포

기관명	주소	서비스시간 언어	연락처
인천공항 관광정보센터	인천 중구 공항로 272 인천공항 여객터미널1층 5번출구 앞	07:00 ~ 22:00 영어, 중국어, 일어	032) 743-3270
인천공항 제2여객터미널 관광정보센터	인천광역시 중구 공항로 272 제2여객터미널 입국장	07:00 ~ 22:00 영어, 중국어, 일어	032) 743-3269
김포공항 관광정보센터	서울시 강서구 하늘길 76 (김포공항 1층 입국장)	10:00 ~ 22:00 영어, 중국어, 일어	02) 2660-2486
강남 관광정보센터	서울시 강남구 압구정로 161	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 3445-0111
명동 관광정보센터	서울시 중구 을지로 2가 181	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 778-0333
서울글로벌 문화체험센터	서울 중구 명동8길 27 M-PLA- ZA 5층 서울글로벌문화체험 센터	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 3789-7961
용산역 관광정보센터	서울 용산구 한강대로 23길 55 용산민자역사 3층 안내데스크	09:00 ~ 18:00 중국어, 일어	070) 4224-4597
서울역 관광정보센터	서울 용산구 한강대로 405 서울역 지상 2층 안내데스크	09:00 ~ 18:00 중국어, 일어	070) 4224-4596
서울로 7017안내소	서울 중구 남대문로 5가 281	10:00 ~ 22:00 영어, 중국어, 일어	02) 312-9575

기관명	주소	서비스시간 언어	연락처
광화문 관광안내소	서울 종로구 세종로 215 (광화문 동화면세점 앞)	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 735-8688
남대문시장 관광안내소	서울 중구 남대문시장4길 21 (회현역 5번출구 50M앞)	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 752-1913
DDP 관광안내소	서울 중구 을지로 281 (DDP 살림터 지하2층 종합안내 실내)	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 2153-0307
동대문 관광안내소	서울 중구 장충단로 247 (국모농시티쇼핑몰 앞 광장)	10:00 ~ 01:00 영어, 중국어, 일어	02) 2236-9135
삼일교 관광안내소	서울 종로구 청계천로 85 (삼일빌딩 앞 보도)	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 720-0872
시민청 관광안내소	서울 중구 세종대로 110 (신청사 지하 1층 시민청 내 인포데스크)	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 739-7755
이태원 관광안내소 (역사 내)	서울 용산구 이태원로 177 (6호선 이태원역)	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 3785-0942
이태원 관광안내소 (해밀턴 호텔 앞)	서울 용산구 이태원로 179 (해밀턴 호텔 앞)	09:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 749-9221
잠실 관광안내소	서울 송파구 올림픽로 240 (잠실역 롯데백화점 분수대 앞)	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 3431-9472
송파관광 정보센터	2호선 잠실역 1번 출구	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어	02) 2147-2109
마포관광 정보센터	2호선 홍대입구역 8번 출구 공항철도 홍대입구역 7번 출구	11:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어	02) 334-7878
홍대입구 관광안내소	서울 마포구 홍익로 20 (홍대입구 걷고 싶은 거리)	10:00 ~ 22:00 영어, 중국어, 일어	02) 323-2240
신촌역사 관광안내소	서울 마포구 신촌역로 30 (신촌 구 역사)	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어	02) 363-7833

움직이는 관광안내소

- 빨간 옷에 'i' 자가 새겨진 유니폼을 입은 관광 안내원이 관광객에게 먼저 다가가 관광 정보를 안내하는 서비스

활동지역	안내지역	서비스시간 언어
남대문시장	종왕로 ~ 남대문 대도상가(관광안내소) ~ 송례문 수입상가 ~ 삼익패션타운	09:30 ~ 18:30 영어, 중국어, 일어
명동	명동 유네스코빌딩 ~ 명동예술극장 ~ M플라자(1층 ZARA) ~ 네이처리퍼블릭	09:30 ~ 19:30 영어, 중국어, 일어
신촌(이대앞)	바닐라코 ~ 이대 정문 ~ 이대역 2번 출구 ~ 미샤 ~ 바닐라코	10:00 ~ 19:00 영어, 중국어, 일어
동대문	헬로apm ~ 밀리오레 ~ 두산타워 ~ 동대문역 8번 출구	12:00 ~ 20:00 영어, 중국어, 일어
북촌	돈미약국 ~ 회나무 ~ 북촌 6경 ~ 돈미약국	9:30~18:30 (하절기), 9:00~18:00 (동절기) 영어, 중국어, 일어
홍대	토니모리 ~ MCM ~ 던킨도너츠 ~ forev- er21 ~ 트릭아미미술관 ~ 러쉬 ~ 아리따움	12:00~20:00 영어, 중국어, 일어
삼청동	청수정 ~ 8경 계단 앞 ~ 삼청파출소 ~ 아트선재센터 ~ 국무총리공관	09:30~18:30 영어, 중국어, 일어
고속터미널	고투몰 서편광장 ~ 고투몰 중앙광장	10:00~19:00 영어, 중국어, 일어
광장시장	남1문 ~ 먹거리구간 ~ 북2문 ~ 먹거리구간 ~ 만남의광장 ~ 먹거리구간 ~ 동문	10:00~19:00 영어, 중국어, 일어



모두를 위한 관광 서비스

의사소통 서비스

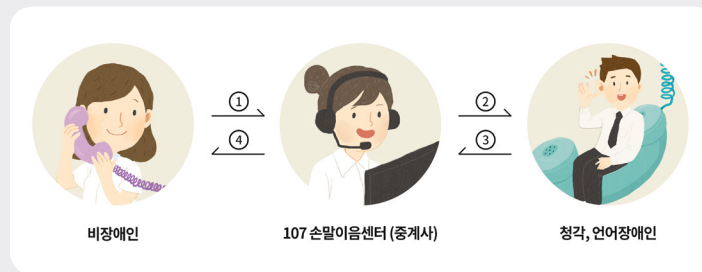
언어장애인 및 청각장애인과 전화로 소통이 필요할 때

손말이음센터

- 홈페이지 : <http://www.relaycall.or.kr>
- 전화번호 : 107
- 내용 : 컴퓨터, 스마트폰 등을 이용한 수어 통역 중계 서비스 제공 (24시간)

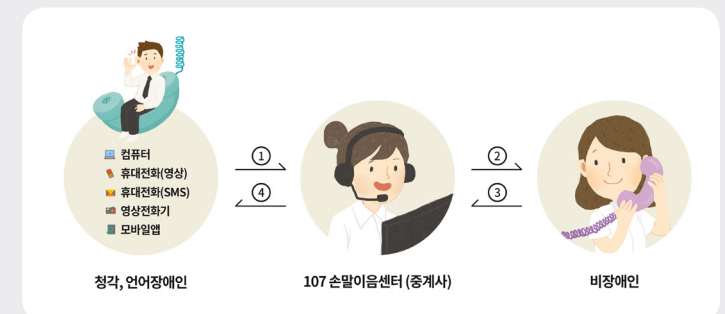
▶ 비장애인이 이용하려면

중계 요청 번호 국번 없이 107
통화하고자 하는 언어·청각장애인의 영상전화 또는 휴대
전화 번호 전달



▶ 언어장애인과 청각장애인이 이용하려면

- 홈페이지(<https://www.relaycall.or.kr>)에서 문자 중계 서비스 신청
- 휴대전화를 사용하여 통화를 원하는 상대방 전화번호와 전하고 싶은 내용을 107로 발송
- 손말이음센터 앱에서 신청(wifi 환경에서 사용 권장)



시각·청각장애인 문화관광 해설 서비스 제공이 필요할 때

서울도보해설관광

- 홈페이지 : <http://korean.visitseoul.net/walking-tour>
- 전화번호 : 02-6925-0777
- 내용 : 시각장애인을 위한 현장 해설
청각장애인을 위한 수어 해설
휠체어 사용자를 위한 무장애 관광 코스

* 일반 개인 및 단체도 예약 가능

- 관광 코스

- 시각장애인 : 덕수궁
- 청각장애인 : 덕수궁, 정동-경희궁, 서울로 1,2
- 휠체어 사용자 : 경복궁

- 이용료 : 무료

- 신청 방법 : 관광 희망일 기준 최소 1주일 전 예약

- 문의처 : 전화(02-6925-0777), 이메일(walkingtours@sto.or.kr)

수어 통역 서비스 제공이 필요할 때

원격 통역뿐만 아니라 관광지 등 현장에 수어 통역사 배치가 필요할 때도 농아인협회를 통해 신청할 수 있습니다.

서울특별시 농아인협회 수어통역센터 지원본부

- 전화번호 : (영상) 070-7947-0047
(야간) 0505-4949-119
- 내용 : 서울 지역 영상전화 (09:00~18:00)
서울 지역 전화/문자 야간 수어 통역(18:00~06:00)

* 일요일 제외 법정공휴일 휴무

문자 통역 서비스 제공이 필요할 때

문자 통역은 회의, 세미나 등 다양한 상황에서 소리로 전달되는 정보를 시각적인 자막으로 볼 수 있게 해주는 역할로, 청각장애인의 의사소통을 도와줍니다.

에이유디(AUD)사회적협동조합

- 전화번호 : 070-4322-3653
- 내용 : 문자 통역 서비스 제공(비용 발생)

외국인 대상 통역 서비스가 필요할 때

관광 통역 안내 전화

- 전화번호 : 1330
- 내용 : 24시간 관광통역서비스 제공
(한국어, 영어, 일어, 중국어, 러시아어, 베트남어, 태국어, 말레이·인도네시아어)

휠체어 서포트 방법

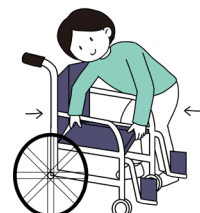
수동 휠체어 조작 방법

수동 휠체어를 차에 싣거나 밀어주어야 하는 상황에서 알아두어야 할 조작 방법입니다. 휠체어 종류에 따라 방법이 조금씩 다를 수 있으므로, 사용자에게 먼저 문의해야 합니다.

휠체어 접기



① 발판을 그림과 같이 위로 올립니다.



② 좌석 시트의 앞뒤, 중앙부를 잡고 들어 올립니다.



③ 팔걸이 또는 손잡이를 잡고 안쪽으로 당기며 접습니다.

휠체어 펴기



① 팔걸이 또는 손잡이를 쥐고 가볍게 좌우로 벌립니다.



② 좌석 시트 부분을 편편하게 펴니다. (손이 끼지 않도록 주의)



③ 발판을 아래 방향으로 내립니다.

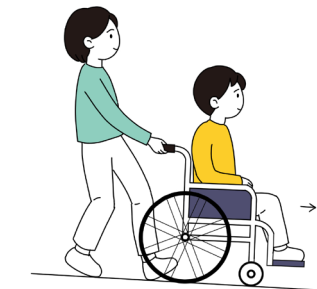
언덕길을 오르내릴 때

완만한 경사일 때는 당사자 의견에 따라 앞으로 내려올 수 있습니다.



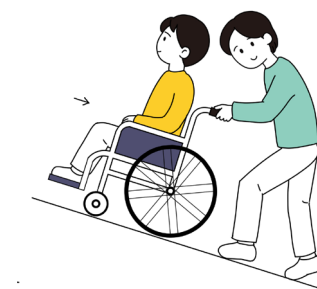
1) 오르막

몸을 약간 앞으로 숙이고 휠체어가 뒤로 밀리지 않도록 단단히 밟니다.



2) 약간 내리막

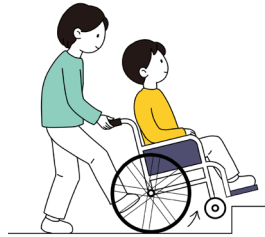
앞을 보고 휠체어를 조금 당기는 듯이 하며 전진합니다.



3) 급한 내리막

뒤로 돌아서서 한 걸음 한 걸음씩 천천히 내려갑니다.

턱을 올라갈 때



① 앞바퀴를 들어 턱 위에 올려놓습니다.



② 뒷바퀴를 턱에 최대한 가까이 붙입니다.



③ 뒷바퀴를 밀어 올립니다.

※ 앞바퀴를 들 때 ①번 그림과 같이 의자 아랫부분에 지지대가 있다면 발로 눌러 사용하고, 없다면 손잡이를 아래 방향으로 힘껏 누르며 앞쪽을 듭니다.

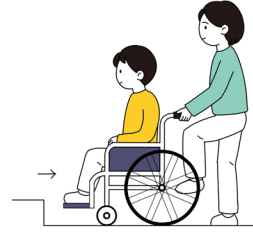
턱을 내려갈 때



① 뒷바퀴를 턱을 따라 내립니다.



② 앞쪽을 들고 뒤로 끄니다.

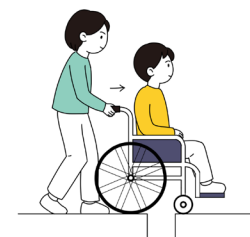


③ 앞바퀴를 천천히 내립니다.

틈새 등 장애물을 지나가는 방법



① 앞바퀴를 들고 전진합니다.



② 틈새를 건너면 앞바퀴를 내립니다.



③ 뒷바퀴를 들고서 전진하고 틈새를 건너면 뒷바퀴를 내립니다.

자갈길이나 울퉁불퉁한 길

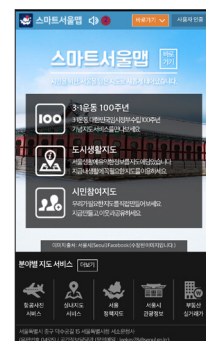


앞바퀴를 조금 올리고서 밀고 갑니다.

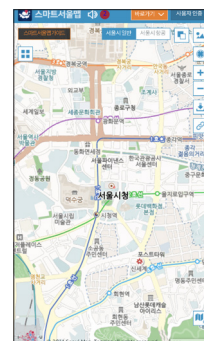
전동 휠체어 급속 충전소 정보

서울시에서 제공하는 '스마트 서울맵'을 통해 전동 휠체어 급속 충전소 위치 및 상세 정보를 검색할 수 있습니다.

MEMO



1) 스마트폰에서
map.seoul.go.kr 접속
(상단에 바로가기 클릭)



2) 좌측 상단 네모
아이콘 클릭



3) 도시생划지도>복지 선택



4) 전동휠체어급속충전기
아이콘 선택



5) 두 번째 주소로 이동



6) 지역별 충전기 정보 확인

MEMO

자 문

관광 분야

한국문화관광연구원
접근가능한관광네트워크
한국장애인여행힐링센터
두리함께(여행사)
에이블투어(여행사)

장애 분야

한국장애인단체총연합회
한국장애인단체총연맹
한국지체장애인협회
한국척수장애인협회
한국시각장애인연합회
한국농아인협회
한국지적발달장애인복지협회
한국장애인부모회
한국근육장애인협회
한국장애인인권포럼
한국유니버설디자인협회
한국뇌병변장애인인권협회

인식 개선

장애인아카데미 인식개선교육센터

포커스그룹

엄마의 지도(영유아 관련)
현장조사단(장애인, 고령자)
운수업 종사자(택시, 버스)
문화관광해설사
외식업종사자(스톤336)
숙박업종사자(워커힐호텔)

모두를 위한 관광

관광업 종사자
서비스 매뉴얼

■ 발행인 : 한국장애인개발원

■ 발행처 : 서울관광재단

■ 발행일 : 2019년 12월

■ 집필 책임

이혜림(한국장애인개발원 장애인식개선팀 과장)

■ 공동집필진

이봉구(동의대학교 국제관광경영학과 교수)

김효진(장애여성네트워크 대표)

이일세(열린세상국민문화운동본부 대표)

박지연(한국장애인개발원 장애인식개선팀장)

■ 감수위원

서인환(한국장애인단체총연합회 사무총장)

우창윤(한국유니버설디자인협회 회장)

이문희(한국장애인단체총연맹 사무차장)

이찬우(한국척수장애인협회 사무총장)

조아라(한국문화관광연구원 관광정책실 부연구위원)