

당사자와 직접
소통합니다.

의견을 물을 때 당사자와
직접 소통하지 않고
동행인에게 먼저 묻는 것은
실례가 될 수 있습니다.
당사자와 관련한 일은
직접 이야기해야 합니다.

관광 약자도
여성으로 존중합니다.

여성장애인, 임신부, 고령의 여성도
여성으로 존중하는 성(性) 인지 감수성이 필요합니다.

장애인은
특별한 사람이 아닙니다.

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

사생활은
지켜져야 합니다.

결혼 및 임신 여부,
자녀 유무 등 친밀한
관계가 아닌 이상
사적인 질문은 불편할
수 있습니다.



1670-0880

서울다누림관광센터

www.seouldanurim.net



전화상담



휠체어
리프트버스 운영



관광종사자
인식개선 교육



홈페이지
정보 제공



I·SEOUL·U

모두를 위한 관광

관광업 종사자 서비스
퀵 가이드

관광 안내 편



장애인, 고령자, 영유아는
대한민국 국민의 30%를 차지합니다.
동반 가족까지 있을 수 있음을
받아들이고 기꺼이 맞을
마음의 준비가 필요합니다.

모두가 동등한
고객입니다.

진심으로
다가가면 됩니다.

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

고객 스스로
선택할 수 있게 합니다.

갈 수 있는 곳이 아니라
가고 싶은 곳에 갈 수 있는 권리가 있습니다.

다양성을 존중합니다.

같은 장애가 있다고 해도
사람마다 다릅니다.
한두 사례를
모든 장애인의 특징으로
일반화할 수는 없습니다.

즐거운 고객맞이

sto 서울관광재단
SEOUL TOURISM ORGANIZATION

DANURIM
서울다누림관광

‘모두를 위한 관광’이란? Tourism for All

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

‘모두를 위한 관광’ 대상은?

“모두” = 일반 고객 + 관광 약자

관광 약자

사회 · 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 안내 기본 응대

- 동행인(가족, 보조인 등)에게 관광 안내 시 관광 약자 당사자를 배제하지 않습니다.
- 관광지 안내 시 장애를 비하하는 표현이나 차별적 언어에 주의합니다.
- 관광객의 말을 완전히 이해할 때까지 듣고 함부로 추측하지 않도록 주의합니다.
- 시각장애 관광객 대화할 때는 먼저 자신이 누구인지 알리고 마주 보고 대화합니다.
- 시각장애 관광객과 동반하는 안내견의 입장을 거부하는 것은 불법입니다. (장애인차별금지법)
- 주요 편의시설(화장실, 수유실, 대중교통 및 전동 휠체어 충전소 등) 위치는 미리 파악하고 문의 시 안내합니다.

전동 휠체어 급속 충전소 정보는 '스마트 서울맵(map.seoul.go.kr)' 참고

- 장애 유형이 같아도 개별적 요구가 다르므로, 어떤 지원이 필요한지 확인합니다.



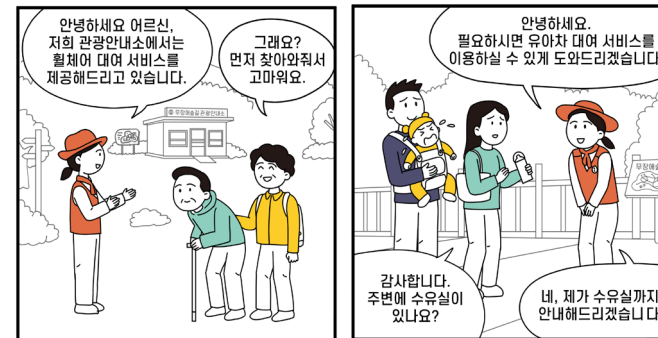
관광안내소 운영 TIP

- 대여 가능한 물품(유아차, 휠체어 등)은 수량과 재고를 상시 파악하고 위생관리를 철저히 합니다.

유아차 대여 시 사용연령제한(예: 24개월 미만)을 엄격하게 제한하는 것보다 폭넓게 사용할 수 있도록 하면 좋습니다.

- 휠체어 사용 관광객을 안내할 때는 눈높이를 맞추고, 장시간 안내가 필요하면 의자에 앉아서 대화합니다.
- 폭신한 매트(예: 두꺼운 요가 매트)를 비치해두면 화장실에서 탈의가 필요한 경우에 편리하게 사용할 수 있습니다.
- 청각장애 관광객과 구화(입모양), 문자(메모) 등 다양한 방법으로 소통할 수 있습니다. 수어 통역이 필요할 경우 손말이음센터(국번 없이 107)를 활용합니다.
- 긴급 상황 발생 시 필요한 연락처를 잘 보이는 곳에 게시합니다.

“찾아가는 관광안내소,,



다리가 너무 아프고 힘들 때, 아이의 울음이 그치지 않을 때,
제게 찾아온 관광 안내원이 정말 반가웠어요!

관광 안내 서비스 TIP

- 관광 코스 계획 시 관광객의 특성(이동성, 장애 여부)과 편의시설을 고려하여 접근 가능한 코스를 계획합니다.
- 시각장애 관광객을 위한 코스는 촉각·청각 등 다른 감각을 활발히 사용할 수 있는 관광 코스로 설정합니다.
- 청각장애 관광객에게 수어통역사를 통해 전문 해설을 할 때는 미리 자료를 전달하여 원활한 관광 해설이 되도록 합니다.
- 장애를 이유로 체험을 제한하기보단, 체험 참여 여부를 묻고 대체 방법 등을 강구해 직·간접적 체험을 할 수 있도록 합니다.
- 전동 휠체어 사용 관광객과 도보 시에는 바퀴에 발이 밟히지 않도록 약간의 거리를 유지하며 걷고, 바닥에 잘 보이지 않는 장애물이 있으면 주의하도록 안내합니다.
- 관광객이 넘어진 경우 다급히 일으켜 세우기보다는 상태를 확인한 후 도움이 필요한 사항을 묻습니다.

“눈앞에 그려지는 풍경에 감격했습니다,,



시각장애 관광객은 현장영상
해설을 통해 관광의 질을 높일 수
있습니다.