

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



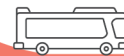
휠체어
리프트버스 운영



관광종사자
인식개선 교육



홈페이지
정보 제공



- 수어통역중계서비스 손말이음센터
연 락 처 : 국번 없이 107
홈페이지 : www.relaycall.or.kr
- 관광통역안내전화 1330

I·SEOUL·U

모두를 위한 관광

관광업 종사자 서비스
퀵 가이드

숙박 서비스 편



sto 서울관광재단
SEOUL TOURISM ORGANIZATION

DANURIM
서울다누림관광

모두가 동등한
고객입니다.

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

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

‘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

숙박 서비스 기본 응대

- 장애인과 동행인(가족, 보조인 등)에게 정보를 알리거나 서비스할 때 장애 당사자를 배제하지 않습니다.
- 객실, 편의시설, 식당 등 고객이 이용하기에 접근 가능한지 숙지하고 구체적으로 안내합니다.
- 장애인, 고령자, 영유아 동반자 고객이 이용할 수 있는 시설 및 서비스 목록은 미리 파악해 둡니다.
- 청각장애 고객에게는 메모, 시각적 자료, 안내 리플릿 등을 적극적으로 활용합니다.
- 시각장애 고객에게는 현재 상황, 위치, 방향, 거리 등을 구체적으로 안내합니다.
- 시각장애 고객과 동반하는 안내견의 투숙을 거부하는 것은 불법입니다. (장애인차별금지법)
- 고객이 요청하는 시설이나 서비스가 제공되지 않으면 대안을 찾아 해결해 줄 수 있도록 노력합니다.



숙박 서비스 TIP

예약

- 예약 사이트에 편의시설 사진과 함께 상세한 정보를 제공합니다.
특히 전동 휠체어는 부피가 크므로 시설 정보(객실 내부 공간, 화장실 입구 너비 등)에 대해 상세히 안내합니다.
- 장애인 객실은 휠체어 사용 고객을 최우선으로 배정합니다.

객실 이용

- 장애인 객실은 온돌방보다는 침대방으로 하고 동행인을 고려해 트윈 침대를 놓을 수 있습니다.
- 필요시 객실 내부 가구 배치를 조정하여 휠체어가 회전할 수 있는 공간을 확보합니다.
- 휠체어 사용 고객이 투숙할 때는 샤워기와 수건은 낮은 위치에 놓아둡니다.
- 고객 요청 시 추가 비품(샤워 의자, 긴 샤워 호스)을 제공합니다. (아래 그림 참조)

비치 물품

이동식 샤워 의자



*샤워실 내 고정형 의자와 별도로 구비

줄이 긴 샤워기(3m 이상)



*샤워기가 멀리 위치 할 경우 필요

숙박 서비스 TIP

하우스키핑

- 체크인 시 하우스키핑 업무로 객실에 방문할 수 있음을 미리 안내 하여 고객이 당황하지 않도록 합니다.
- 재실 중인 고객의 목발, 의수 등 사용 보조기기를 옮기거나 만져야 할 때는 반드시 동의를 구해야 합니다.
- 청각장애 고객은 객실 노크에도 반응하지 못할 수 있으므로 입실 전에 청소 시각을 고지하고, 객실 청소 전 문자로 다시 한 번 안내합니다.

안전 관련 사항

- 화장실 및 욕실 내 비상벨과 경광등을 설치하여 시각 · 청각장애인 등 모두를 위한 비상경보 시스템을 마련합니다.
- 비상시 관광 약자를 우선순위로 지원할 수 있도록 하고, 고객 스스로 대처할 수 있는 방법도 미리 안내합니다.
- 비상계단에 피난 대피용 보조기기(의자 형태)를 비치하여 화재 시에 휠체어 사용 장애인이 계단으로 대피할 수 있도록 도와야 합니다.

“손끝으로 전해지는 진심을 느꼈습니다.”



입실부터 퇴실까지 시각장애인 고객을 위한 세심한 서비스는 감동이었습니다.