

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

이동 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

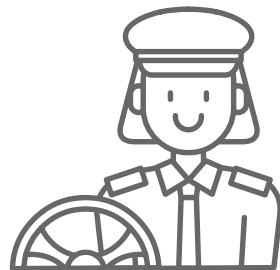
관광 약자

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

이동 서비스 기본 응대

- 모든 승객이 안전하게 탑승했는지 확인 후 출발합니다.
- 급정거, 난폭운전을 피하고 되도록 부드럽게 운행합니다.
- 승객에 대한 편견 없는 기사님의 태도는 주변 승객들의 인식 개선에도 도움이 됩니다.
- 승하차에 다소 시간이 걸리는 승객(휠체어 사용자 등)에게 귀찮은 내색을 하지 않도록 주의합니다.
- “천천히 하세요.”라는 말 한마디가 승객의 마음을 편안하게 해 줄 수 있습니다.
- 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.

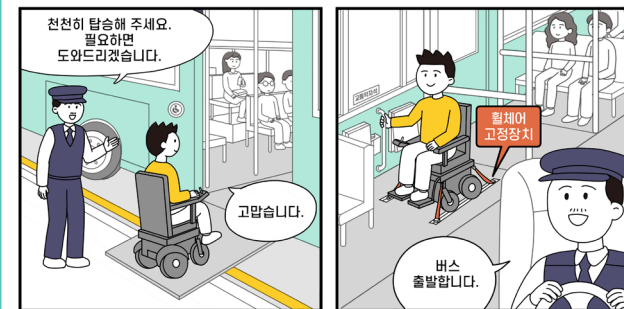


버스 운행 TIP

- 버스를 인도에 붙여서 정차하면 장애인, 노약자, 임신부 등 모두가 안전하게 승하차 할 수 있습니다.
- 승객과 메모로 의사소통을 해야 할 상황에 대비하여 종이와 펜을 준비해 놓으면 좋습니다.
- 운행 중 예상치 못한 소란이 발생했을 경우, 승객들의 안전을 우선으로 하고 어떤 도움이 필요한지 먼저 확인합니다.
- 관광약자를 비롯한 모든 승객의 응급상황 발생(사고 및 질병 등의 사유)을 대비하여 관련 대처방법을 미리 숙지하고 신속하게 대응해야 합니다.

저상 버스

“휠체어는 저상 버스만 탈 수 있습니다.”



1. 버스를 인도 가까이 붙여서 정차한다.
2. 인도에 휠체어 경사판이 안정적으로 닿도록 작동한다.
3. 교통약자석을 접고 휠체어 공간을 마련한다.
4. 휠체어를 안전하게 고정하고 출발한다.

택시 운행 TIP

- 임신부·영유아 동반 승객이 탑승했을 경우 완만한 길로 운행하고, 평상시보다 부드럽게 운행합니다.
- 택시에 휠체어나 유아차를 싣고 내려야 하는 경우 잠시 하차하여 적극적으로 서비스 합니다.
- 트렁크를 고정할 수 있는 끈을 구비해 두면 휠체어나 유아차 등 부피가 큰 물건을 실을 때 유용합니다.
- 보행이 어려운 승객을 위하여 승하차가 용이한 평지 근방에 정차합니다.
- 시각장애 승객이 택시를 탈 때는 승객의 손을 문 손잡이에 닿게 해주면 안전하게 승차하는데 도움이 됩니다.



콜택시

“청각장애가 있는 승객과는 문자로 소통할 수 있습니다.”



스마트폰으로 택시를 호출할 때 기사님께 전화가 오는 경우가 종종 있습니다. 잠시 정차 후 문자로 소통해도 될까요?