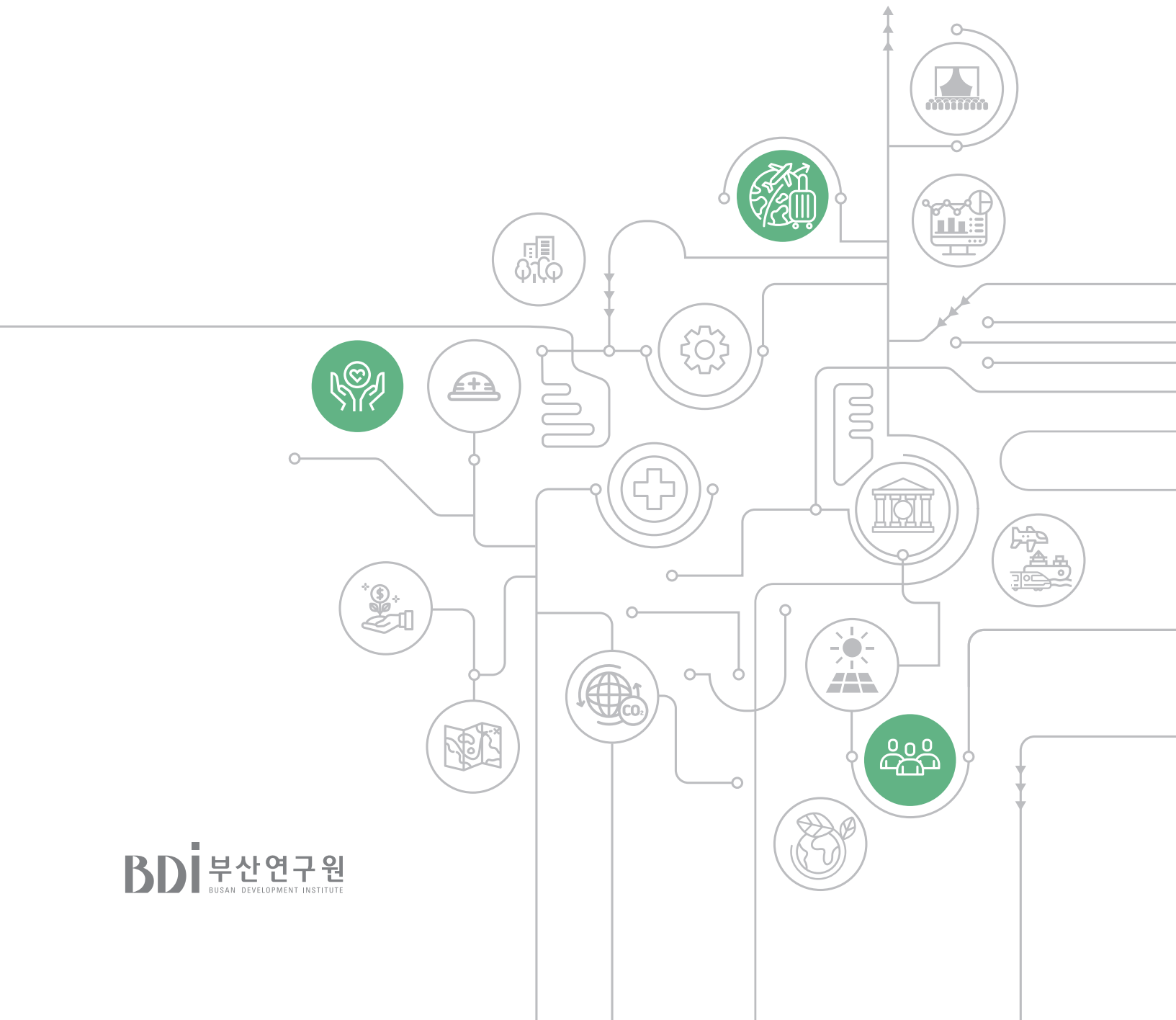


부산광역시 무장애 관광 활성화 방안

김은진·박경옥·김두례·백하영





김 은 진 경제·산업연구실 연구위원



박 경 옥 경제·산업연구실 책임연구위원

김 두 례 문화·복지연구실 책임연구위원

백 하 영 경제·산업연구실 위촉연구원



김 동 찬 부산광역시 관광정책과 관광자원팀장

박 지 영 부산광역시 관광정책과 관광자원팀 주무관

※ 겹장에 강조해 표시한 아이콘은 해당 연구 주제를 알기 쉽게 표현한 그림 기호로 아래에 기술한 주제별 키워드와 직·간접적으로 관계합니다.

	사회 및 복지: 인구, 청소년, 청년, 노인, 여성, 노동, 가구, 공동체, 불평등, 저출생(산), 교육 등		삶의 질: 행복, 교육, 학습, 인권, 가정, 보험, 연금, 취약 계층, 공정과 정의, 평화, 연대, 성평등, 생활 등
	관광: 마이스, 축제, 행사, 브랜드, 관광 콘텐츠, 여행, 여가, 쇼핑 등		



요 약

◆ 연구 목적

- 부산의 무장애 관광실태를 파악하여, 누구나 즐길 수 있는 통합적 차원의 부산 무장애 관광 활성화 정책 방향 마련
- 부산 무장애 관광 환경과 여건을 파악하여 부산의 무장애 관광 환경 및 접근성 개선 방향 모색
- 관광약자별 특성 파악을 통해 부산 무장애 관광을 위한 체계적인 육성 방안과 지원 기반 조성
- 부산만의 포용적인 무장애 관광 활성화 방안 모색하여 글로벌 관광도시로 발전하기 위한 기반 마련

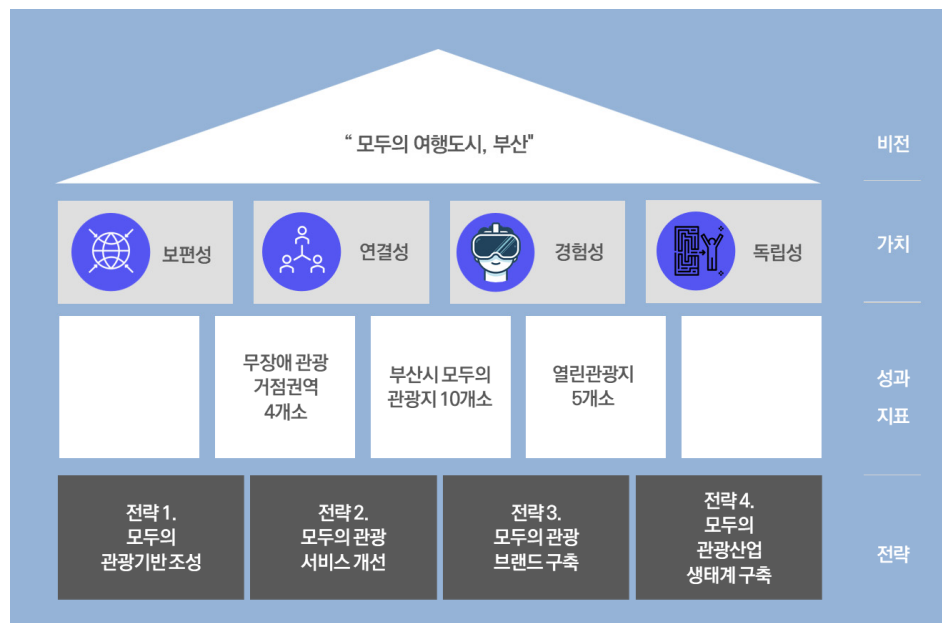
◆ 주요 내용

- **(국내 무장애 관광 정책환경)** 무장애 관광 수요 증가에 따른 경제적 효과를 인식하고 전 세계적으로 정부와 지자체를 중심으로 무장애 관광 정책을 마련
 - 최근에는 무장애 관광에 대한 범위가 확장되면서 관광사업 대상으로 장애인, 고령자, 영유아 등 관광약자 전반으로 확대되어 가고 있지만, 아직까지 관광약자에 대한 법률적인 보장은 부족한 실정
 - 제주, 서울, 경기도 등 무장애 관광 정책을 활발히 펼치는 도시는 관광활동의 물리적 개선 중심의 사업에서 모든 사람의 관광 참여를 고려하여 통합적 관점에서 무장애관광 서비스를 제공하는 추세
- **(부산 무장애 관광 정책환경)** 부산은 2016년 제주도에 이어 두 번째로 「관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성에 관한 조례」를 제정하였고, 2017년부터 ‘장애인 관광활성화 지원사업’ 추진
 - 2021년부터는 관광약자로 그 대상을 확대하며 누구나 접근 가능한 관광환경 조성을 위한 사업 진행
 - 국제관광도시 사업, 부산스마트시티 챌린지 사업 등을 통해 무장애 환경을 구축하였으며, 시, 장애인단체, 관광두레(한국관광공사 부울경지사)와의 협업체제 마련을 통한 사업수행 등 사업 추진
 - 하지만, 무장애 관광 기본계획의 통합적인 정책 기반 없이 공급자 중심의 사업 추진으로 사업의 연계성과 연속성이 확보되지 못하고 있으며, 이를 위한 재원 마련 또한 미흡한 실정
- **(부산 무장애 관광 여건)** 주요 관광결절지점과 자치구가 관광지로 확대시키고자 하는 장소 내에서 일정 수준의 이동과 이용 편의 확보 중요하나, 여전히 접근성 차원에서 제한적 부분 존재
 - 특히, 중·서부산의 자연 생태 관광지를 중심으로 관광지 내 편의서비스가 점차 확보되는 추세이나, 관광지 간 연결성이 떨어져, 주요 관광지 또는 관광권역을 연결하는 이동편의 서비스 확대방안 마련 필요
 - 기본적인 관광약자관광약자 유형별, 더 나아가 모두를 위한 관광정보 및 안내체계나 프로그램 등 소프트웨어 측면에서의 개선이 지속적으로 이루어져야 할 필요

정책제언

1) 기본방향

- **(핵심가치)** 보편성, 연결성, 경험성, 독립성의 4가지 핵심 가치를 주춧돌로 두고, 부산 무장애 관광 활성화를 위한 전략과 과제 도출
- **(비전 및 전략)** ‘모두의 여행도시, 부산’을 정책 비전으로 4개의 전략과 11개 실행과제 제시
- **(핵심 성과 지표)** 부산 모두의 관광지 10개소, 부산 무장애 관광 거점권역 4개소, 부산 열린관광지 5개소로 설정



〈그림 1〉 부산 무장애 관광 정책 추진 (안)

2) 무장애 관광 활성화 추진전략

- **모두의 관광기반 조성**
 - **(무장애 관광 거점 조성)** 누구나 편리한 ‘부산광역시 모두의 관광지’ 발굴, 무장애 관광 거점조성 사업 추진, 주요 무장애 관광 도시와 연계사업 추진
 - **(무장애 관광 추진체계 구축)** 시 내부 무장애 관광 정책 실행 조직 강화, 무장애 관광 전담 센터 구축
 - **(무장애 관광 지원기반 마련)** 통합적 무장애 관광 실태조사 및 모니터링 체계 구축, 부산 무장애 관광 기본계획 수립, 무장애 관광 서비스 매뉴얼 및 시설 가이드라인 마련

○ 모두의 관광 서비스 개선

- (관광지 및 시설 불편요소 개선) 관광지 내 무장애 시설 개선, 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원
- (무장애 관광 이동성 지원 강화) 주요 관광지 이동성 지원사업 추진, 관광약자 대상 가이드 지원체계 마련, VMS(사회복지 봉사활동 인증관리) 연계 봉사자를 통한 지원 시스템 체계 구축, 관광약자 승하차를 위한 교통편의 제공
- (무장애 관광 정보체계 구축) 무장애 관광 정보 플랫폼 확대, 맞춤형 무장애 정보 제공 강화
- (부산 특성 반영 콘텐츠 및 서비스 개발) 무장애 관광 콘텐츠 및 프로그램 강화, 부산 갈맷길 무장애 지도 개발 및 걷기 콘텐츠 확대, 부산 ‘모두의 해변’ 및 테마길 조성

○ 모두의 관광 브랜드 구축

- (‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 브랜드 구축 및 홍보) ‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 브랜드 구축, ‘모두의 여행도시, 부산’을 위한 무장애 관광 공모전 추진, 브랜드 활용, 부산의 관광 시즌에 따른 관광약자 유형별 홍보 강화, 기 사업 연계 무장애 관광 홍보 커뮤니케이션 추진
- (공모사업을 통한 무장애 관광도시 홍보 및 마케팅 강화) 열린관광지 사업 신청 및 무장애 연계성 강화 사업 추진, 찾아가는 무장애 관광 컨설팅 진행

○ 모두의 관광산업 생태계 구축

- (무장애 관광 사업체 육성) 관광약자 대상 서비스 개선을 위한 기술 지원, 무장애 관광 사업체 육성, 무장애 관광 해커톤대회 추진, 관광 사업체 종사자 대상 교육 시행
- (무장애 관광 민관 협력 네트워크 강화) 무장애 관광의 민간 협력 강화를 위한 협의체 구성, 글로벌 무장애 관광 네트워크의 장 마련

3) 정책 제언

○ 무장애 관광 활성화 방안이 효율적으로 이루어져 ‘모두의 관광도시, 부산’으로 나아가기 위해서는 다음의 정책 추진이 선제되어야 함

- 무장애 관광 방문객 실태조사와 통합적 기본계획 마련
- 부산 내 무장애 관광을 위한 전략적 협력 및 지원체계 구축
- 포용적 문화 정착을 위한 공무원 및 주요 이해관계자 인식 제고

※ 연구 주제어: 부산, 무장애 관광, 관광약자, 배리어프리, 모두의 관광

목차

제1장	서론	1
	1. 연구 배경과 목적	1
	1) 연구 배경과 필요성	1
	2) 연구 목적	2
	2. 연구 범위와 방법	3
	1) 연구 범위	3
	2) 연구 방법	4
	3. 선행연구 검토	5
	1) 선행연구 검토	5
	2) 무장애 관광의 개념적 접근	7
	3) 무장애 관광 대상별 특성과 제약	8
제2장	무장애 관광 환경의 변화	13
	1. 관광약자 시장의 확대	13
	1) 부산 관광약자 시장 현황	13
	2) 무장애 관광 관련 트렌드 분석	18
	2. 무장애 관광 법제도와 정책 추진 동향	22
	1) 관광약자의 관광활동 관련 법제도	22
	2) 관광약자의 관광활동 관련 정책	26
	3) 무장애 관광 관련 조례와 정책 동향	31
	3. 국내·외 사례	33
	1) 개요	33
	2) 국내 사례	33
	3) 해외 사례	40
	4. 시사점	48
	1) 무장애 관광 수요진단	48
	2) 무장애 관광 공급진단	49
제3장	부산 무장애 관광 여건분석	51
	1. 부산 무장애 관광 현황 분석	51
	1) 부산 관광 특성	51
	2) 부산 무장애 관광 현황	52

2. 주요 무장애 관광지 분석	57
1) 개요	57
2) 조사결과	58
3. 무장애 관광대상 및 전문가 의견조사	61
1) 개요	61
2) 관광약자 의견수렴 결과	62
3) 주요 집단별 전문가 조사 결과	64
4. 시사점	66
1) 종합분석 및 시사점	66
제4장 부산 무장애 관광 활성화를 위한 정책 방안	69
1. 부산 무장애 관광 활성화 방향	69
1) 기본방향	69
2) 추진전략	70
2. 부산 무장애 관광 활성화 전략 방안	71
1) 모두의 관광기반 조성	71
2) 모두의 관광 서비스 개선	77
3) 모두의 관광 브랜드 구축	87
3) 모두의 관광산업 생태계 구축	90
제5장 결론 및 정책제언	93
1. 결론	93
2. 제언	95
참고문헌	97
부록	103

표 목차

〈표 1-1〉 선행연구 요약	6
〈표 1-2〉 무장애 관광 관련 유사 용어	7
〈표 2-1〉 관광약자 국내여행 방문 지역 (중복)	16
〈표 2-2〉 관광관련 법령의 무장애 관광 관련 내용	22
〈표 2-3〉 장애인 관련 법령의 무장애 관광 관련 내용	24
〈표 2-4〉 제6차 관광진흥기본계획 상의 무장애 관광 관련 계획	26
〈표 2-5〉 제4차 관광개발기본계획 상의 무장애 관광 관련 계획	26
〈표 2-6〉 제6차 장애인정책종합계획 상의 무장애 관광 관련 계획	28
〈표 2-7〉 BF시설 인증 실적 현황	30
〈표 2-8〉 무장애 관광 관련 광역지자체 조례 현황	31
〈표 2-9〉 주요 광역 지자체 무장애 관광 관련 계획	32
〈표 2-10〉 제주 무장애관광도시 조성 사업 내용	34
〈표 2-11〉 서울 무장애관광도시 조성 사업 내용	35
〈표 2-12〉 강릉 무장애관광도시 조성 사업 내용	37
〈표 2-13〉 벨기에관광청의 무장애 관광 활성화 사업 방향	44
〈표 3-1〉 주요 BF인증 관광시설	53
〈표 3-2〉 주요 관광지 무장애 숙박시설	53
〈표 3-3〉 주요 관광지 무장애 음식점	54
〈표 3-4〉 저상버스 운영	54
〈표 3-5〉 특별교통수단	55
〈표 3-6〉 장애인 이동지원 서비스	55
〈표 3-7〉 주요 구군별 무장애 관광 관련 정책 추진 현황	57
〈표 3-8〉 부산 무장애 관광 현장조사 개요	58
〈표 3-9〉 부산 무장애 관광지 체크리스트	59
〈표 3-10〉 무장애 관광 대상 및 관련 전문가 인터뷰	61
〈표 4-1〉 무장애 관광 지원센터 운영 조직	74
〈표 4-2〉 부산 관광정보 제공 채널	82
〈표 4-3〉 부산 무장애 관광 관련 기업/단체	91
〈표 4-4〉 부산광역시 관광진흥조례	92
〈표 5-1〉 부산 무장애 관광 대상지 평가 결과 요약	93
〈표 5-2〉 관광약자 및 전문가 의견 요약	94

그림 목차

〈그림 1-1〉 부산관광환경	3
〈그림 1-2〉 연구의 흐름	4
〈그림 1-3〉 접근 가능한 관광경험의 4가지 중요 요소	8
〈그림 1-4〉 관광여정	9
〈그림 1-5〉 관광약자의 관광제약	11
〈그림 2-1〉 연령계층별 인구 수(좌)와 인구비중(우)	13
〈그림 2-2〉 부산 관광약자 현황	14
〈그림 2-3〉 부산 관광약자 현황	14
〈그림 2-4〉 관광약자 관광경험 여부	15
〈그림 2-5〉 여행 미참여 이유	15
〈그림 2-6〉 관광약자 여행지 선택이유	16
〈그림 2-7〉 여행지에서의 주요 활동	16
〈그림 2-8〉 주요 이동교통수단	17
〈그림 2-9〉 여행지에서의 주요 활동	17
〈그림 2-10〉 UNWTO의 모두를 위한 접근 가능한 관광 가이드라인	18
〈그림 2-11〉 도쿄 무장애관광 지원	18
〈그림 2-12〉 주요 호텔의 접근 가능한 숙박시설	19
〈그림 2-13〉 에어비앤비에서 제공하는 접근성 편의 정보	19
〈그림 2-14〉 무장애 전문 가이드 투어 서비스	20
〈그림 2-15〉 무장애 관광 관련 월별 기사 추이	21
〈그림 2-16〉 무장애 관광 연관어 분석	21
〈그림 2-17〉 2026년 교통복지 미래상	29
〈그림 2-18〉 비짓제주의 무장애 관광 브랜드 ‘같이가치’	34
〈그림 2-19〉 서울 다누림관광센터	35
〈그림 2-20〉 유니버설 관광인증제	36
〈그림 2-21〉 강릉 열린관광지 현황	37
〈그림 2-22〉 강릉 무장애 관광안내센터	38
〈그림 2-23〉 울산 대왕암 공원 무장애 관광지도	39
〈그림 2-24〉 울산 무장애 연계성 강화 사업 대상지울산 무장애 연계성 강화 사업 대상지	39
〈그림 2-25〉 덴마크 God Adgang 인증	40
〈그림 2-26〉 코펜하겐의 장애인 전용 공공 화장실	41
〈그림 2-27〉 코펜하겐 공중 화장실 지도	41
〈그림 2-28〉 스칸디나비아 투어 프로그램	41
〈그림 2-29〉 독일 ‘모두를 위한 관광’ 인증제	42

〈그림 2-30〉 Visit Berlin 앱	43
〈그림 2-31〉 베를린 주요 관광지 관광약자 대상 프로그램	44
〈그림 2-32〉 handy.brussels의 홈페이지에서 제공하는 접근성 정보	45
〈그림 2-33〉 휠체어 친화 인증제	46
〈그림 2-34〉 휠체어 접근 가능 페리	46
〈그림 2-35〉 접근 가능한 NYC 정보	47
〈그림 2-36〉 메트로폴리탄 미술관의 무장애 프로그램	47
〈그림 3-1〉 관광 결절지 및 주요 관광지 내비 검색량	51
〈그림 3-2〉 관광약자 유형에 따른 주요 무장애 관광지	52
〈그림 3-3〉 부산 버스랑 배프데이 참여자	56
〈그림 3-4〉 부산 스마트 챌린지 사업	56
〈그림 3-5〉 관광지 내 관광약자의 관광을 어렵게 만드는 요소	60
〈그림 4-1〉 부산 무장애 관광 정책 추진 (안)	70
〈그림 4-2〉 부산 무장애 관광 거점 고려 가능 지역	72
〈그림 4-3〉 접근 가능한 관광 콘셉트를 반영한 도쿄 관광안내소	74
〈그림 4-4〉 부산 무장애 관광 실태조사 및 모니터링(안)	75
〈그림 4-5〉 서울 관광 서비스 매뉴얼 및 종사자 대상 가이드라인 마련 사례	76
〈그림 4-6〉 관광약자의 관광경험에서 주로 언급되는 민간 관광시설의 접근성 이슈	77
〈그림 4-7〉 관광지 내 접근성 개선을 위한 방안	78
〈그림 4-8〉 부산 관광 접근성 개선을 위한 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원(안)	79
〈그림 4-9〉 이동성 지원을 위한 미니밴 차량 서비스 및 부산 DRT	80
〈그림 4-10〉 독일 베를린 기차 및 버스 에스코트 서비스 사례	81
〈그림 4-11〉 관광약자 차량 승하차장	81
〈그림 4-12〉 NYT Tourism + Conventions 공식 웹사이트	83
〈그림 4-13〉 오디 종로 모던길 1코스	83
〈그림 4-14〉 행안부사업으로 만들어진 관광약자를 위한 제주 여행지도	83
〈그림 4-15〉 장애 유형별 맞춤형 관광 프로그램 개발	84
〈그림 4-16〉 강원도 양양 큰바다해수욕장의 서울시 장애인 해변캠프 사례	86
〈그림 4-17〉 세계의 접근 가능한 해변	86
〈그림 4-18〉 강릉의 브랜드 및 캐릭터 개발을 통한 정체성 마련	87
〈그림 4-19〉 나눔여행 대상지역	89
〈그림 4-20〉 스마트 기술을 활용한 장애인 정보 서비스	90
〈그림 4-21〉 관광 종사자를 위한 접근성 및 포용성 톨킷	92
〈그림 4-22〉 글로벌 관광진흥기구(TPO)의 네트워크 교류	94

제1장. 서론

1. 연구 배경과 목적

1) 연구 배경과 필요성

- ‘모두에게 열린 관광(Tourism for All)’으로 국내 관광 트렌드의 변화
 - 2024년 한국관광공사에서는 변화하는 여행객에 대한 인식과 환경변화에 대응하여 국내 관광트렌드 중 하나로 ‘모두에게 열린 관광’을 제시
 - 모두에게 열린 관광은 장애인을 비롯하여 고령자, 임산부, 영유아 동반객 등 다양한 관광약자를 포함한 모두를 위한 포용적인 형태의 관광
 - 최근에는 시니어 관광 수요와 반려동물 동반 여행 의향 또한 높아지면서 다양한 구성원을 아우르는 관광 수요가 확대되고 있으며, 이에 따라 관광약자를 위한 무장애 관광 조성이 중요한 과제로 부각
- 무장애 관광 수요 증가에 따른 열린 관광 환경 조성 필요
 - 전 세계적으로 노인인구가 급격하게 증가하면서 향후 30년 동안 65세 이상의 인구가 2배 이상 늘어날 것으로 예상되며 2050년 세계전체 인구의 16-25%는 65세 이상(UN, 2023)
 - 부산의 관광약자는 32.1% (고령자 20.4%, 어린이 5.6%, 영유아동반 3.3%, 장애인 2.4%, 임산부 0.4%)로 전국 평균을 상회하며, 8개 특별광역시 중 관광취약계층 비율이 가장 높게 나타남(국토교통부, 2021)
 - 무장애 관광시장 증가에 대비하여 열린관광지 조성 등(전국의 열린관광지는 24년 현재까지 132개소이며, 24년 30개소 신규 선정)의 사업이 추진되고 있으나, 지속적인 시설 관리 및 유지에 대한 한계¹⁾로 인해 관광접근성은 여전히 열악한 상황
 - 이에 따라 부산에서도 관광약자의 수요와 만족도를 고려한 관광 활동과 서비스 개선을 통해, 관광약자를 위한 차별화된 관광 활성화 방안 마련 필요
- 통합적 차원의 무장애관광 정책 방향 마련 필요
 - 2024 부산세계장애인대회 개최를 계기로 부산 내에서도 무장애관광에 대한 사회적 인식이 형성되는 가운데, 관광약자에 대한 정책 흐름을 반영하여 부산지역 특성에 부합하는 무장애 관광 정책 체계 마련 요구

1) 김예지 의원 유튜브, <https://www.youtube.com/watch?v=ygS69suHDg0>. (검색일: 2024.07.05.).

- 「부산광역시 관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성에 관한 조례」 등 무장애 관광에 대한 법적 기반은 마련되었으나, 현재까지의 정책은 주로 지체장애인을 중심으로 한 물리적 환경 개선에 치우쳐 있음
- 다른 유형의 장애인 이외에도 영유아, 고령자 등을 고려한 실질적인 정책 계획 및 전략 마련은 다소 미흡한 실정임
- 따라서 부산의 지역적 특성과 인구구조를 반영하여 장애인뿐만 아니라 고령자, 영유아 동반자, 임산부 등 다양한 관광약자의 선택과 접근을 보장할 수 있는 유형별 특성에 맞는 통합적 무장애 관광 활성화 방안 마련 필요
- 부산관광의 질적 성장을 위한 방안 마련 필요
 - 그동안 부산은 근대 관광유산과 천혜의 자연자원을 활용하여 국내외 방문객 유치에 위한 양적 성장에 치중해 왔으나, 관광약자를 위한 무장애 관광 정책을 수립하고 인프라를 구축하는 부분은 상대적으로 미흡했음
 - ‘살기 좋은 도시 부산’, ‘다시 태어나도 살고 싶은 도시’의 실현을 위해 지역민 누구나 편리하게 삶을 즐기고, 방문객은 편리하게 관광할 수 있는 ‘누구나 편리하게 접근 가능한 관광도시’로의 전환 요구

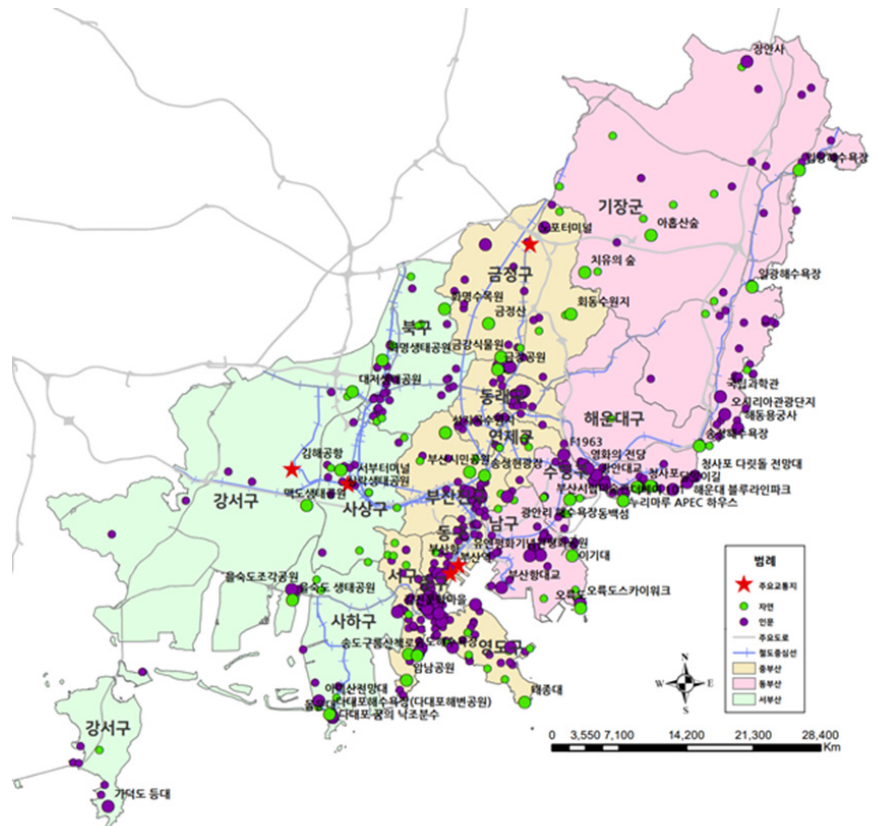
2) 연구 목적

- 부산의 무장애 관광 실태를 파악하여, 누구나 즐길 수 있는 통합적 차원의 부산 무장애 관광 활성화 정책 방향 마련
 - 부산 무장애 관광 환경과 여건을 종합적으로 분석하여, 관광환경과 접근성 개선을 위한 전략적 방향 모색
 - 관광약자별 특성과 수요를 파악하여 체계적인 부산 무장애 관광 육성 방안과 정책적 지원 기반 조성
 - 부산 지역 특성을 반영한 포용적인 무장애 관광 활성화 방안을 제시하여 글로벌 관광도시로 발전하기 위한 기반 마련

2. 연구 범위와 방법

1) 연구 범위

- 공간적 범위: 부산 무장에 관광 환경 조성은 궁극적으로 부산광역시 전역을 대상으로 함



〈그림 1-1〉 부산관광환경

- 시간적 범위: 2024년 현재 시점 기준
- 대상적 범위: 이 연구에서 무장에 관광 정책 대상은 장애인, 고령자, 영유아 동반가족으로 설정 2)

2) 임신부의 경우 행정안전부 인구동향조사 출생인구현황으로 대체되어 현황파악은 가능하나, 관광제약의 정도가 장애인, 고령자, 영유아

2) 연구 방법

- 문헌분석: 무장애 관광 관련 정책보고서, 논문, 2차 자료 등 문헌연구 분석
- 트렌드분석: 신문기사 등을 활용한 무장애 관광 관련 트렌드 분석
- 사례연구: 국내외 무장애 관광 정책 및 벤치마킹 사례 분석
 - (국내) 제주, 서울, 강릉, 울산
 - (해외) 덴마크 코펜하겐, 독일 베를린, 벨기에 브뤼셀, 미국 뉴욕
- 현장조사: 부산 주요 관광지 휠체어 장애인 동반(일부 관광지 미동반) 조사
- 전문가 자문: 장애인, 영유아, 고령자 등 주요 관광약자 집단별 전문가 자문, 무장애 관광 전문가 등 다양한 전문가들의 의견 수렴
- 무장애 관광 수요자 의견 조사: 관광 경험이 있는 무장애 관광 수요자들의 의견 조사를 통해 부산 무장애 관광의 문제점 및 요구 파악
 - 장애인: 발달장애, 뇌병변장애, 시각장애, 청각장애 등 다양한 장애인의 의견반영
 - 고령자: 자발적인 활동이 가능한 고령자를 중심으로 의견 수렴
 - 영유아: 영유아의 활동을 관찰하고, 영유아 부모와의 면담 시행

연구구성		연구내용	연구방법
1장	서론	- 연구 배경 및 목적 - 연구의 내용 및 방법 구체화 - 국내외 선행연구 검토	- 문헌자료 검토 - 관련 선행연구 분석
2장	무장애 관광 환경의 변화	- 무장애 관광 시장 규모 및 트렌드 분석 - 무장애 관광 정책 동향 검토 - 국내외 사례	- 문헌자료 검토 2차자료 분석 - 전문가 자문
3장	부산시 무장애 관광 여건분석	- 무장애 관광 대상지 분석 - 무장애 관광 수요자 대상 현장 및 의견조사 - 주요 집단별 전문가 조사 - 시사점	2차자료 분석 - 현장조사 - 주요 그룹별 전문가 자문 및 수요자 대상 의견 수렴
4장	무장애 관광 활성화를 위한 정책 방향	- 무장애 관광 활성화 방향 - 무장애 관광 활성화 전략 방안	- 전문가 자문 - 활성화 방안 도출
5장	결론 및 정책 제언	- 연구의 결론 및 의의, 한계점 기술 - 정책 제언	연구의 종합

자료: 연구자 작성

〈그림 1-2〉 연구의 흐름

3. 선행연구 검토

1) 선행연구 검토

- 정부 차원의 무장애 관광 정책 추진
 - 정부는 보편적 무장애 관광 실현을 위한 연구와 정책 계획 수립을 추진
 - 정부의 정책 전환과 정책 대상의 확대 기조에 맞춰 부산 또한 보편적 관광의 무장애 정책과제 발굴 필요
- 주요 도시의 무장애도시 구현을 위한 정책 연구 동향
 - 각 지자체에서는 관련법에 따라 무장애관광 기본계획을 수립하고 있으며, 이를 기반으로 지역 특성에 맞는 무장애 관광 환경 조성을 위한 연구가 활발히 수행
 - 특히, 주요 도시는 무장애 관광 활성화를 위해 관련 법제도를 비롯한 관광기반 강화, 관광 환경 조성, 관광접근성 개선을 중점적으로 제시
 - 부산에서도 부산의 특성을 반영한 무장애 관광 활성화 방안 마련을 위해 체계적인 정책 연구 필요
- BDI에서는 무장애 관광의 방향성을 제시하고, 복지관광 관점에서 연구 수행
 - 2018년에는 정책포커스 연구로 ‘무장애 관광도시의 필요성과 부산의 방향’을 제시하며, 신속한 정책 대응의 필요성을 강조
 - 2021년에는 사회복지적 접근으로 관광활동을 통한 경제적 및 사회적 취약계층의 삶의 질 개선에 초점을 두고 연구가 이루어짐
 - 최근 무장애 관광을 하나의 관광 수요로 인식하는 트렌드 변화에 따라, 다양한 유형의 관광약자를 고려한 세분화된 관광 환경 조성을 위한 보다 심층적인 연구 필요
- 선행연구와의 차별성
 - 최근의 정책 흐름을 반영하여 시혜적 의미의 복지관광 접근이 아닌 관광약자를 독립된 소비 주체로 인식하여 무장애 관광 기반 구축과 시장 형성에 기여하고자 함
 - 특히, 이 연구는 장애인, 고령자, 영유아 등 다양한 관광약자의 제약과 특성을 반영하여 지역 특성에 부합하는 관광 프로그램 개발과 관광 접근성 개선방안을 중장기적으로 마련하고자 한다는 점에서 기존 선행연구와 차별성 있음

〈표 1-1〉 선행연구 요약

제목	연구방법	주요 연구내용
경기도 무장애관광 활성화 방안 연구(경기연구원, 2024)	문헌연구, 사례연구, 설문조사, 장애인 보호자 심층 인터뷰	공급자 중심의 사업 추진에서 벗어나 지속가능한 무장애관광 생태계를 구축하기 위해, 누구에게나 열린 기회, 모두가 자유롭게 여행할 수 있는 도시를 비전으로 무장애 관광기반 강화, 무장애 관광공간 조성, 관광 접근성 개선의 3대 전략 제시
포스트 코로나 시대, 베리어 프리를 위한 장애인 관광의 실태조사 및 관광 접근성 개선을 위한 입법·정책과제 (국회입법조사처, 2023)	문헌연구, 사례연구, 전문가 및 수요자 정성조사	관광접근성 개선과 무장애 관광 활성화를 위한 입법 및 정책 과제 도출: 무장애 관광정책 추진의 법적 근거 마련, 장애인차별 금지법의 적용대상 조정, 모두를 위한 관광을 포괄하는 개별법 제정 검토, 활성화를 위한 정책과제 제언 등 제시
충남 무장애관광 환경 조성을 위한 방안 연구 (충남연구원, 2022)	문헌연구, 사례연구	모두에게 열린 행복한 충남관광, 여행이 일상이 되는 유니버설 관광선도지역을 목표로 수혜대상별 맞춤형 정책과제를 제시했으며, 수요시장 여건을 고려한 단계적 정책 추진과 관광산업 진흥과 충남 관광 경쟁력 강화 측면에서 정책이 이루어져야함을 시사
부산, 무장애(Barrier-Free) 도시로 전환 시급 (부산연구원, 2021)	문헌연구, 사례연구	정책포커스 연구로 모두를 위한 국제관광도시 실현을 위해 무장애환경 조성의 시급성을 제시하고, 부산 무장애환경 도시 조성을 위해 시민인식 전환, 무장애 환경 제도 적극 도입, 무장애 환경 서비스 개발 등의 정책 방향 필요성 제시
부산지역 복지관광 활성화 방안 (부산연구원, 2021)	문헌연구, 사례연구, 시민의견조사	사회적 취약계층의 복지관광 참여를 확대하기 위한 기초 연구로 복지관광 차원에서 장애인과 어르신을 대상으로 연구 수행하였으며, 활성화 방안으로 법제도 정비, 관광접근성 제고, 관광보편성 강화, 관광편의성 제고, 관광참여 기회 확대 등 2가지 목표 제시
장애인 관광활동 보장을 위한 정당한 편의제공에 관한 연구 (국가인권위원회, 2019)	문헌연구, 관광사업자 모니터링, 심층면접조사 (장애인 당사자, 종사자 및 전문가), 전문가 자문	국내외 장애인의 관광 활동에 관한 법·제도 검토, 현장 모니터링을 토대로 관광활동에 필요한 정당한 편의제공의 종류와 범위를 파악하여 앞으로 제도적으로 반영되어야 할 법제도 개선 방향 제시
무장애 관광환경 조성계획 수립연구 (문화체육관광부, 2019)	문헌연구, 현장조사 및 인터뷰, 무장애 여행 관계자 설문조사 및 FGI, 전문가 자문	모두를 위한 관광 실현 추구를 목표로 6대 정책 영역(열린 관광활동, 열린 관광정보, 열린 관광교통, 열린 관광자원콘텐츠, 열린 관광산업, 열린 관광인력 등)의 정책 과제 마련
대구 무장애 관광도시 정책 방향 (대구경북연구원, 2019)	문헌연구, 현장조사, 사례조사	대구 무장애 관광도시의 정책 비전으로 '모두가 즐기는 글로벌 관광도시'를 제시하고, 모두를 위한 관광편의제공, 누구에게나 친화적인 관광환경 조성, 모두에게 이익이 되는 관광시스템 구축을 3대 정책 목표로 설정
수원형 무장애 관광환경 조성을 위한 기초연구 (수원시정연구원, 2019)	문헌연구, 사례조사, 관광약자 의견조사	수원 대표 관광자원인 수원화성 대상으로 수원의 무장애 관광환경 조성을 위한 기초연구를 수행하였으며, 관광약자의 제약과 심층인터뷰를 중심으로 관광약자를 위한 공통의 무장애 관광환경 조성방안 제언
무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향 (부산연구원, 2018)	문헌연구, 사례연구, 현장 및 면담조사	정책포커스 연구로 무장애 관광 현황과 시범사례(낭만바닷길투어 4개소) 조사를 통해 무장애 관광 도시부산 조성의 필요성을 인식하고, 무장애 관광 지원센터 개설, UD 기반 관광시설 전환, 무장애관광시설 인증제 확산을 위한 인센티브제 강화, 관광루트 다양화 등의 정책 방향 제시

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

2) 무장애 관광의 개념적 접근

- 무장애 관광은 ‘물리적 사회적 장벽을 제거함으로써 관광활동에 장애가 있는 사람들에게 접근 가능한 관광환경과 서비스를 제공하는 것’을 의미(문화체육관광부, 2019)
- 무장애 관광은 열린관광, 접근 가능한 관광, 유니버설 관광 등의 용어와 유사한 개념으로 사용되고 있으며, 국가별로 용어 차이는 있으나 개념적 의미는 대체로 일치
 - 국내에서는 기존의 시혜적 관점의 장애인 관광, 복지관광을 넘어, 보편적 관점의 무장애 관광, 더 나아가 모두를 위한 관광으로 발전하는 추세
 - 해외에서는 2005년 UNWTO(세계관광기구)에서 ‘누구나 접근 가능한 관광(Accessible Tourism for All)’ 개념을 공식적으로 제시한 이후, 장애, 연령, 성별, 인종, 국적 등 다양한 사회문화적 조건과 관계없이 누구나 자유롭게 관광을 즐길 수 있도록 하는 접근 가능한 관광, ‘모두를 위한 관광’, ‘포용 관광’ 개념이 확산
- 따라서 이 연구에서는 무장애 관광을 ‘장애인, 고령자, 영유아/임산부 등 관광활동에 있어서 물리적·심리적 접근에 제약을 받는 사람들이 편리하게 이용할 수 있는 관광 환경, 상품과 서비스를 제공’하는 것으로 정의

〈표 1-2〉 무장애 관광 관련 유사 용어

구분	개념
열린 관광	장애인, 고령자, 임산부, 영유아 동반 가족 등의 관광취약계층을 포함하여 누구나 자유롭게 편안하며 안전하게 독립적인 관광 활동에 참여하는 것을 의미
무장애 관광/ 배리어-프리 관광 (Barrie-Free Tourism)	- 관광의 물리적, 사회적 장벽을 제거함으로써 관광 활동에 장애가 있는 사람들에게 접근 가능한 관광 환경과 서비스를 제공하는 것을 의미 - 장애인과 고령자 등 물리적 접근에 제약을 받는 사람들이 편리하게 이용 가능하도록 디자인된 관광 상품, 서비스, 제반환경 등을 제공하는 것을 의미
접근 가능한 관광(Accessible Tourism)	유니버설 디자인 원칙에 따라 모든 방문객이 접근 가능하고, 이용하고, 즐길 수 있도록 환경과 관광 상품과 서비스를 조정하는 것을 의미
유니버설 관광(Universal Tourism)	접근 가능한 관광과 유사한 개념으로 연령, 성별, 국적, 장애유무 등과 관계없이 누구나 이용가능한 관광환경과 관광 상품 및 서비스를 제공하는 것을 의미
모두를 위한 관광(Tourism for all)	장애, 연령, 성별, 인종, 국적 등 다양한 사회 문화적 조건과 관계없이 누구나 자유롭게 즐기는 관광을 의미
포용 관광(Inclusive Tourism)	유니버설 관광 및 모두를 위한 관광과 맥락을 같이 하며, 그동안 관광에 소외됐던 장애인뿐만 아니라 관광약자를 고려한 사회적 포용 추구

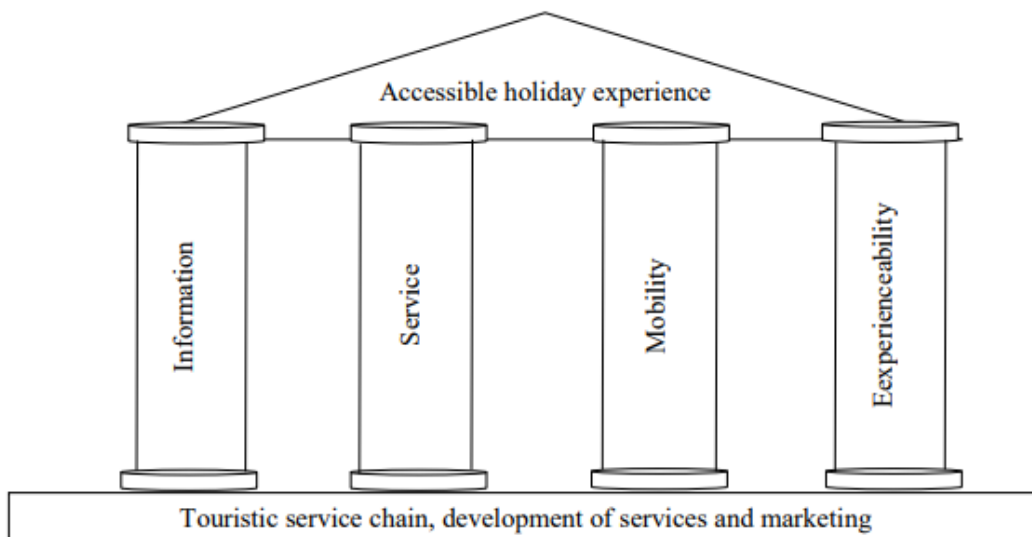
자료: UNWTO(2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach; 조아라 외(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구; 이재일·배소영(2023). 텍스트마이닝 기법을 활용한 무장애 관광정보 접근성 연구를 토대로 연구자 재작성

3) 무장애 관광 대상별 특성과 제약

- 무장애 관광의 정책 대상은 ‘장애인, 고령자, 영유아/임산부 등의 관광약자’로 설정
 - 앞서 무장애 관광이 보편적 의미로 확장되고 있다고는 하나, 국내의 정서상 UNWTO가 제시하는 확장된 의미의 모두를 위한 관광, 포용관광으로까지 확장하기에는 어려움이 있음
 - 이에 따라 「관광진흥법」, 「교통약자의 이동편의증진법」, 「부산광역시 관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성에 관한 조례」³⁾ 등의 법제도와 ‘무장애 관광 연계성 강화 사업(구. 무장애관광도시 사업)’ 등의 정책 대상 범위를 고려하여, 무장애 관광 대상을 장애인, 고령자, 임산부/영유아 동반가족으로 범위 설정

(1) 관광약자의 관광경험

- 관광약자에게 만족스러운 관광 경험을 제공하기 위해서는 정보(Information), 서비스(Service), 이동성(Mobility), 체험가능성(Experienceability)이 모두 접근가능하게 설계되어야 함(OECD, 2017)

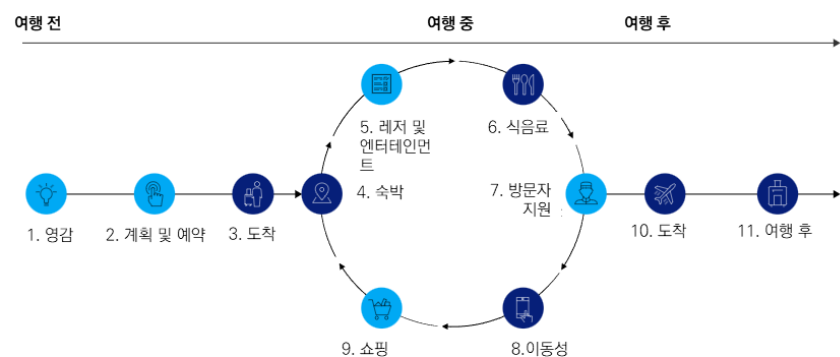


자료: OECD(2017). Economic benefits of Improved accessibility to transport systems and the role of transport in fostering tourism for all, 재인용. p.16.

〈그림 1-3〉 접근 가능한 관광경험의 4가지 중요 요소

3) 부산광역시 관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성에 관한 조례 제2조 1항에서는 관광약자를 ‘장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람’으로 정의

- 정보성(Information): 여행 준비, 정보 제공, 예약 등과 관련된 요소로 접근 가능한 관광을 실현하기 위해서는 정보가 이해하기 쉽고 누구나 접근 가능한 형태로 제공되어야함
 - 서비스(Service): 숙박, 식사, 현지 서비스 및 지원 등과 관련된 요소로 모든 서비스는 관광객자가 편리하게 이용할 수 있도록 설계 되어야 함
 - 이동성(Mobility): 목적지로의 여행, 도착, 현지에서의 이동 등과 관련된 요소로 접근 가능한 교통시스템은 무장애 관광의 핵심 사항임
 - 체험 가능성(Experienceability): 여가와 스포츠, 엔터테인먼트 및 문화, 관광 및 쇼핑 등과 관련된 요소로 모든 관광객이 목적지의 경험과 활동을 즐길 수 있어야함
 - 특히, 관광객자에게 가장 중요한 요소는 '이동성(mobility)'이며, 관광지 접근성을 높여 만족스러운 경험을 제공하는 것이 무장애 관광의 핵심 과제임
- 따라서 관광객자의 관광경험을 고려하여 관광객자의 관광 여정(touristic journey)이 체계적으로 설계 될 필요가 있으며, 서비스 체인의 단절 없이 접근성을 고려한 통합적인 서비스 제공 필요
- 여행 전: 준비, 정보제공, 예약 등
 - 여행 중: 관광지까지 여행, 도착, 숙박, 식사, 서비스, 엔터테인먼트, 문화, 여행 및 쇼핑, 레저 및 스포츠 등
 - 여행 후: 기억 및 재방문 고려



자료: Margaux Constantin, Giuseppe Genovese, Kashiff Munawar, and Rebecca Stone, McKinsey & Company, 'The travel industry is ripe for virtual disruption, and the metaverse presents a \$20 billion opportunity—but some benefits are more assured than others', [2023.05.04.]
<https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/tourism-in-the-metaverse-can-travel-go-virtual> (검색일: 2024.07.11.).

〈그림 1-4〉 관광여정

(2) 관광약자의 관광제약

- 관광약자가 만족할만한 관광경험을 누리는 과정에서 서비스 체인의 단절이 발생하여 관광약자의 관광 참여와 관광만족도를 저해하는 것을 관광약자의 관광제약이라고 할 수 있음
- 관광제약은 내재적(intrapersonal), 대인적(interpersonal), 구조적(structural)요인으로 구분(Crawford & Godbey, 1987)
 - 내재적 제약은 관광 선호와 참여에 있어서 영향을 미치는 개인의 심리적인 상태 또는 태도로 건강문제, 의기소침, 관심 부족 등의 내용을 포함
 - 대인적 제약은 개인 간의 상호작용 또는 관계에 의해 발생하는 제약으로 동반자 부족, 관광약자에 대한 사회적 차별과 소통의 한계 등을 포함
 - 구조적 제약은 사회구조적이며 환경적인 제약 요소로 접근성, 재정능력, 관광정보, 제한된 자원, 시간 등의 제약을 포함
- 관광약자의 관광제약은 물리적 인프라와 관련된 공통적인 요소가 일부 존재하지만, 각 집단별 특성과 상황에 따라 제약의 세부 내용이 상이(수원시 정연구원, 2019)
 - 휠체어를 이용하는 지체/뇌병변 장애인의 관광제약 정도가 내재적, 구조적으로 가장 높게 발생하는 것으로 나타남
 - 정도의 차이는 있지만 지체/뇌병변 장애인과 발달 장애인에서도 조력자의 부재가 관광활동을 어렵게 하고 있음
- 관광약자의 관광 여정에서 발생하는 제약을 개선하기 위해, 다각적이고 종합적인 방안 마련이 요구됨
 - 구조적인 부분은 예산의 지원만 있다면 단기적으로도 해결 가능하지만, 일부 대인적 제약과 내재적 제약은 장기적인 관점에서 지속적인 접근 필요
 - 특히, 선행연구(정광민 외., 2020; UNWTO, 2005)에서는 관광약자의 관광접근성 강화를 위한 정책적 개입이 필요하다고 지적하며, 정보 접근성, 교통 접근성, 관광자원시설 및 서비스 접근성의 물리적인 접근성을 강조
 - 제도적인 또는 경제적인 지원은 무장애 관광에 있어서 기본적으로 수반되어야 하는 요소로 인식되어야 하며, 이를 정책에 반영하여 관광제약을 최소화하기 위한 노력 필요

구분	지체/뇌병변 장애인	발달장애인	시각장애인	청각장애인	고령자	액티브시니어	영유아
내재적 제약	낯선 곳에 대한 두려움	낯선 곳에 대한 두려움	낯선 곳에 대한 두려움*	-	건강약화	-	-
	심리적 위축		심리적 위축*				
	타인에 대한 미안함						
대인적 제약	타인의 부정적 태도	타인의 부정적 태도	타인의 부정적 태도*		타인의 부정적 태도		타인의 부정적 태도
				소통의 한계*	돌봄이 필요한 가족 있음	돌봄이 필요한 가족 있음	
	조력자의 부재*	조력자의 부재*	조력자의 부재*		조력자의 부재		조력자의 부재
구조적 제약	여가 및 관광 프로그램 부족	여가 및 관광 프로그램 부족	여가 및 관광프로그램 부족*	여가 및 관광프로그램 부족*	여가 및 관광 프로그램 부족	-	여가 및 관광 프로그램 부족
	경제적 부담	경제적 부담			경제적 부담		경제적 부담
	무장애 관광환경 부족 (숙소, 식당, 화장실 등)						무장애 관광환경 부족 (화장실, 편의시설 등)
	이동의 어려움(적절한 교통수단 부족/ 경사로, 계단, 턱 등 물리적 장벽)	이동의 어려움(경사로, 계단, 턱 등 물리적 장벽, 점자블록 미·오설치)*			이동의 어려움(적절한 교통수단 부족/ 경사로, 계단, 턱 등 물리적 장벽)		영유아 메뉴 부족 이동의 어려움(적절한 교통수단 부족, 안전하지 못한 이동성)*
	정보 접근의 한계 (쉬운 정보 필요)	정보 접근의 한계 (쉬운 정보 필요)	정보 접근의 한계 (음성안내 필요)*	정보접근의 한계 (QR, 수어 설명 필요)*	정보 접근의 한계 (쉬운 정보 필요)		안전과 위생 부족

자료: 수원시정연구원(2019); 이재일·배소영(2023); OECD(2017)연구, 전문가 자문 및 관광약자 의견수렴 결과를 토대로 연구자 재작성

*전문가 자문을 토대로 작성

〈그림 1-5〉 관광약자의 관광제약

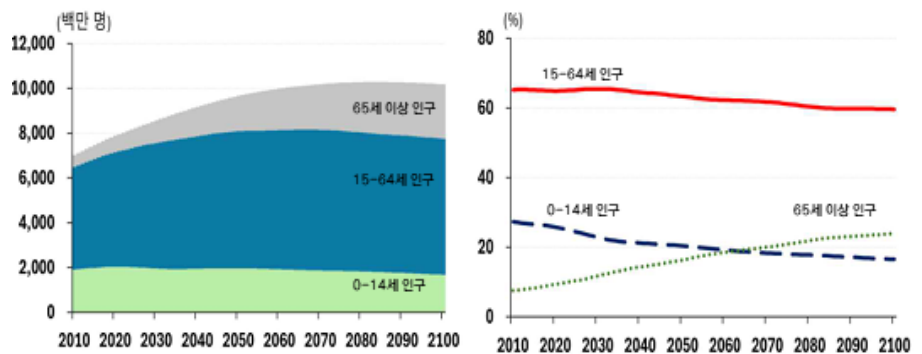
제2장. 무장애 관광 환경의 변화

1. 관광약자 시장의 확대

1) 관광약자 시장 현황

(1) 관광약자 시장 규모

- 전 세계적으로 65세 이상 노인인구는 8.1억 명 이상으로 예상(UN, 2023)
 - 2030년에는 전 세계 6명 중 1명이 60세 이상이 될 것으로 예상되며, 2050년에는 16억 명, 2100년 24.4억 명으로 예상
 - 유럽, 남미가 전 세계적으로 가장 높은 노인 비율을 보이며, 전 세계적으로 고령화 현상이 빠르게 전개되면서 관광약자 시장 또한 빠르게 증가할 전망



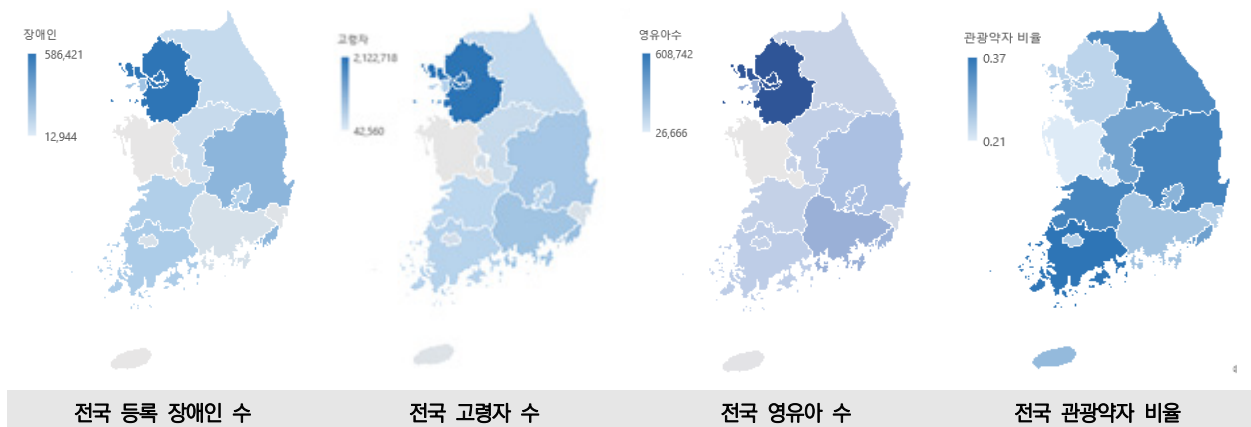
자료: 현대경제연구원(2024). 세계구조 분석-UN의 '2024년 세계인구전망 보고서'를 중심으로. p.6.

〈그림 2-1〉 연령계층별 인구 수(좌)와 인구비중(우)

- 글로벌 시장에서 실버관광 시장은 크게 성장 추세
 - 글로벌 실버관광은 2030년까지 4조 3,731억 달러에 이를 것으로 예상하며, 2024년부터 2030년까지 14.4%의 성장률을 보일 것으로 예상
- 전 세계적으로 관광약자의 비중 늘어나는 추세(영국관광청, 2022)
 - 여행자의 1/4 이상은 접근성 요구와 청력/시력 장애가 있는 것으로 나타나며, 북유럽, 남아시아, 남미 지역에서 이러한 현상이 두드러짐⁴⁾
 - 특히, EU내 장애인의 70%는 여행할 수 있는 신체적, 재정적인 여건을 갖추고 있는 것으로 나타남(CBI, 2022)

4) 방문객 지역에 따른 장애유형과 관광약자 비율은 〈부록 1〉 참조

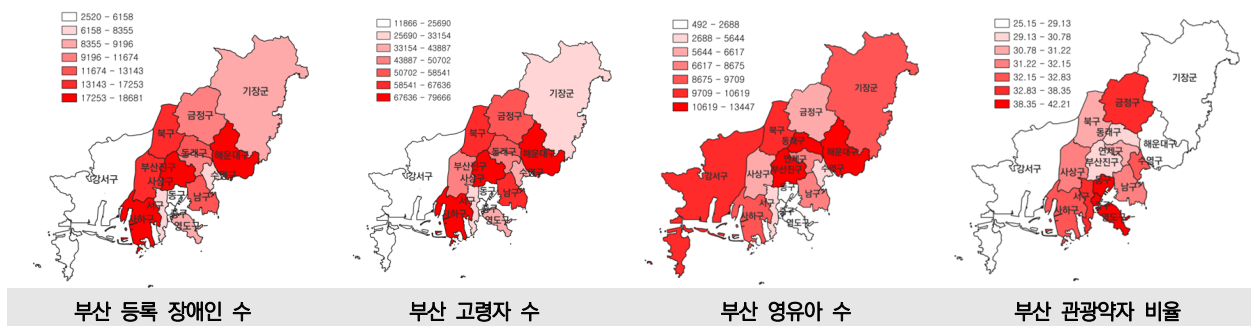
- 국내 관광약자의 수 또한 고령화가 심화되면서 지속적으로 증가
 - 국내 관광약자는 2023년 기준 1,440만 정도로 추정되며, 전체 인구의 약 27.80% 차지
 - 고령인구는 연평균 3.4%대로 증가하고 있으며, 구성비는 2023년 18.96% (부산 22.63%)에서 2037년 30%, 2058년 40% 초과할 전망(문체부, 2018)
 - 다만 영유아 동반자는 코로나 발발 시기에 일시적으로 증가했으나, 점차 감소세



자료: 2020~2023년 보건복지부 장애인 등록현황, 행정안전부 주민등록인구현황, 행정안전부 인구동향조사 출생인구현황 등을 토대로 연구자 작성

〈그림 2-2〉 부산 관광약자 현황

- 부산은 2023년 기준 전체 인구의 31.23%가 관광약자로 시민 3명중 1명을 차지하며 전국 평균을 상회

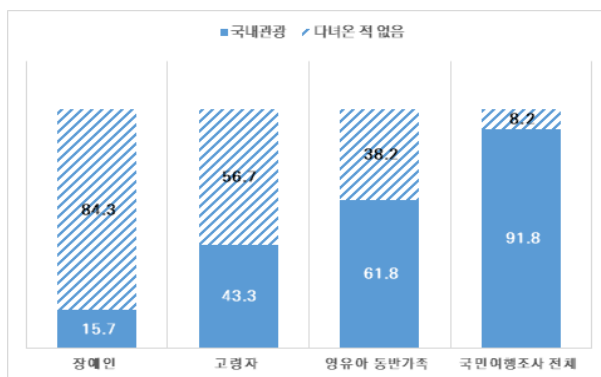


자료: 2020~2023년 보건복지부 장애인 등록현황, 행정안전부 주민등록인구현황, 행정안전부 인구동향조사 출생인구현황 등을 토대로 연구자 작성

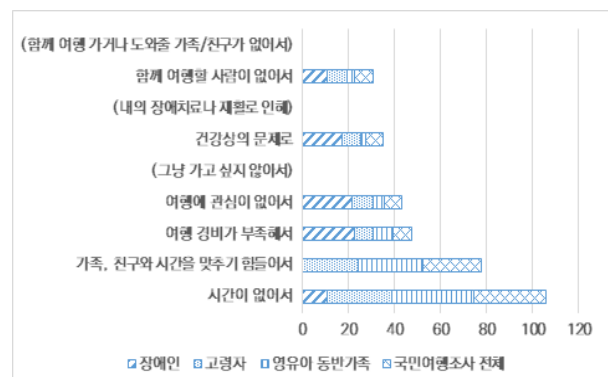
〈그림 2-3〉 부산 관광약자 현황

(2) 관광약자 관광 실태⁵⁾

- 관광약자의 관광 경험은 전반적으로 낮으며, 물리적 이동이 어려운 관광약자의 관광경험 비중이 현저히 낮음
 - 전국민(91.8%)>영유아 동반가족(61.8%)>고령자(43.3%)>장애인(15.7%)로 물리적으로 이동이 어려운 관광약자의 관광경험 비중이 낮음
 - 2022년 기준 전국민 평균 여행횟수는 6.21회, 여행일수는 9.71로 나타나는 반면, 장애인의 여행횟수는 평균 2.09회, 여행일수 5일로 나타남
- 여행하지 못한 이유로 시간이 없거나, 가족 친구와 시간을 맞추기 힘들어서인 것으로 나타남
 - 장애인은 여행경비의 부족(22.4%), 그냥 가고싶지 않아서(21.2%), 건강상의 문제(17.0%) 등의 제약이 크게 작용



〈그림 2-4〉 관광약자 관광경험 여부



〈그림 2-5〉 여행 미참여 이유

- 동반자는 전반적으로 가족의 비율이 높게 나타남
 - 고령자는 가족 이외에도 친구/연인과 함께 여행하는 비율이 상대적으로 높음
 - 장애인은 설문조사에 따라 차이가 있는 것으로 나타나지만, 복지시설/기관과 동반하는 여행 외에도 가족과 함께 하는 개별적인 여행 선호 경향이 점차 뚜렷해지고 있음

5) 관광약자 관광 실태부터는 문화체육관광부(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 기아초록여행(2021). 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 작성되었으며, 자세한 내용은 〈부록 2〉 참조

(3) 관광약자 여행형태

- 관광약자의 관광형태는 다소 정도의 차이는 있지만, 관광약자와 비관광약자 유사하게 나타남
- 관광약자의 권역별 방문지를 살펴보면, 고령자를 제외하고 강원과 경기 방문 비율이 높으며, 장애인과 고령자에서는 제주 방문 비율도 높음

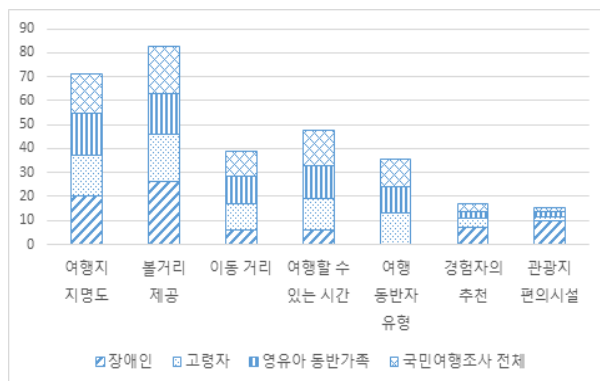
〈표 2-1〉 관광약자 국내여행 방문 지역 (중복)

구분	장애인	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
1순위	강원(18.6)	전남(14.13%)	강원(18.02%)	경기(13.2%)
2순위	경기(16.1%)	제주(11.54%)	경기(14.66%)	전남(12.3%)
3순위	제주(15.2%)	경북(11.21%)	경북(11.73%)	강원(11.0%)
4순위	-	경남(10.53%)	충남(8.57%)	경남(10.0%)

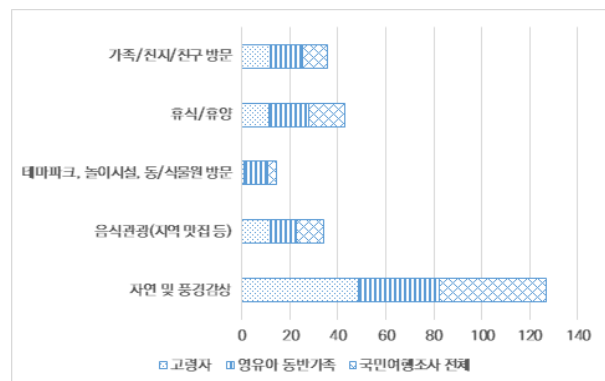
* 자료 시점 차이로 인해 방문지역 여부는 다소 차이가 있을 수 있음

자료: 조아라 외(2019), 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구용역, 문화체육관광부·한국문화관광연구원, 문화체육관광부(2024), 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

- 여행지를 선택한 주요 이유로는 정도의 차이는 있지만 모든 관광객의 유형에서 공통적으로 ‘여행지 지명도’와 ‘볼거리 제공’이 중요시됨
 - 장애인의 경우 ‘경험자의 추천’과 ‘편의시설’을 고려한다는 응답이 다른 관광약자에 비해 높게 나타남
- 여행지에서의 주요 활동은 자연 및 풍경감상, 휴식 및 휴양을 선호
 - 장애인 또한 자연 및 풍경감상, 휴식 및 휴양을 선호하는 것으로 나타남(기아 초록여행, 2021)

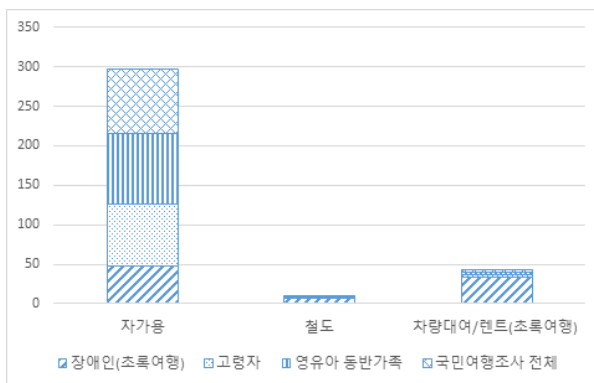


〈그림 2-6〉 관광약자 여행지 선택이유

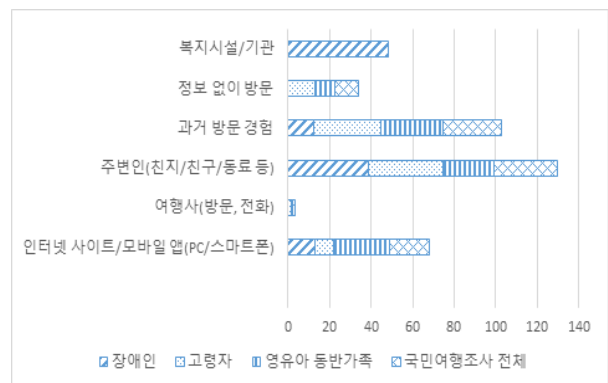


〈그림 2-7〉 여행지에서의 주요 활동

- 숙박시설은 계절성을 띠는 가족/친지집을 제외하고, 펜션과 호텔의 이용이 고령자와 영유아 동반가족에서 높게 나타남
 - 영유아 동반가족은 콘도미니엄/리조트와 아영(캠핑) 시설을 이용하는 비율 또한 높게 나타남
 - 장애인의 숙박시설 이용과 관련하여, 문체부(2019)의 연구결과는 호텔/유스호스텔의 이용률이 높게 나타나며, 초록여행(2021)은 모텔/여관의 이용률이 높게 나타나 조사대상의 차이가 결과에 영향을 미치는 것으로 판단
- 관광지까지의 주요 이동교통수단으로 자가용의 이용이 전반적으로 높게 나타남
 - 영유아 동반가족의 자가용 이용률은 90%정도로 매우 높은 수준을 보임
 - 장애인의 경우, 무료로 차량을 대여해주는 초록여행의 이용률이 높게 나타남
 - 초록여행과 같은 특화서비스를 이용하지 않을 경우에는, 경기연구원(2024)의 결과와 같이 단체 관광버스, 장애인복지시설차량, 장애인콜택시, 장애인 특장버스 등의 교통수단을 활용했을 것으로 추정
- 전반적으로 관광약자는 주변인을 통해 여행정보를 습득하는 경우가 상당
 - 하지만 영유아 동반가족이나, 장애인처럼 정확한 사전 정보가 필요한 집단의 경우, 인터넷 검색을 통한 정보 탐색 비율이 상대적으로 높은 경향을 보임



〈그림 2-8〉 주요 이동교통수단



〈그림 2-9〉 여행지에서의 주요 활동

2) 무장애 관광 관련 트렌드 분석



자료: UNWTO 공식 홈페이지,
<https://www.unwto.org/>, (검색
일: 2024.09.11.)

〈그림 2-10〉 UNWTO의 모두를
위한 접근 가능한 관광 가이드라인

(1) 해외 무장애 관광 동향

① 해외 무장애 정책 동향

- UNWTO(세계관광기구)는 지속가능한 관광과 UN SDG를 달성하기 위한 일환으로 2023년 관광에서의 접근성에 대한 글로벌 지침을 개발
 - 장애 포용성과 무장애 관광을 장려하기 위해 자원, 문화 관광기업, 숙박, 식음료 및 MICE 기업의 세 분야에 대한 글로벌 가이드라인 제시
 - 2023년에는 '2030 접근 가능한 관광 장려를 위한 산마리노 행동의제' 수립
- 해외 주요 도시의 무장애 관광 정책은 법적 기반⁶⁾을 중심으로 추진
 - 각국은 법률적 기반을 확립하고, 관광 인프라를 개선하여 장애인, 고령자, 영유아 동반 가족이 불편 없이 관광 할 수 있도록 정책적 지원 강화
 - 주요 관광 선진국은 장애인에 대한 차별 없이 관광서비스가 제공될 수 있도록 법적인 근거 아래 숙박, 관광지, 교통, 정보제공 등의 접근성을 보장하며, 인프라 개선 또한 적극 장려

② 해외 무장애 관광 트렌드

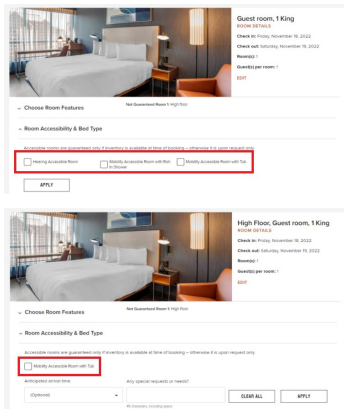
- 국제 및 정부 차원의 무장애 관광 정책 강화
 - UNWTO는 무장애 관광을 장려하고 각국 정부가 장애인뿐만 아니라 모두를 위한 관광 인프라를 확충하고 정책을 마련할 수 있도록 장려
 - 주요관광 국가는 무장애 관광 인프라를 구축하는데 필요한 재정적인 지원과 인센티브를 제공하고 있으며, 특히 일본은 2020 도쿄 올림픽을 계기로 장애인과 고령자를 위한 관광정보, 관광시설 개선 지원 적극 장려
- 디지털 기술의 활용 증대
 - 관광약자의 정보 접근성을 높이기 위해, 휠체어가 접근가능여부, 장애인화장실 위치 등 접근성 관련 정보를 사전에 제공하는 접근성 지도와 앱 개발이 활발하게 이루어짐
 - 코로나19 이후 가상현실(VR)과 증강현실(AR) 등을 활용한 관광 콘텐츠가 주목받았으며, 이러한 서비스는 영국 콘웰 지역의 사례와 같이 이동 제약이 있는 장애인이나 고령자에게 유용한 대안으로 활용



자료: UNWTO 공식 홈페이지,
<https://www.unwto.org/>, (검색
일: 2024.09.11.)

〈그림 2-11〉 도쿄 무장애관광 지원

6) EU의 접근성 법(European Accessibility Act), 미국의 장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA), 일본의 배리어프리법(Barrier-Free Act), 영국과 호주의 장애인 차별법(Disability Discrimination Act) 등

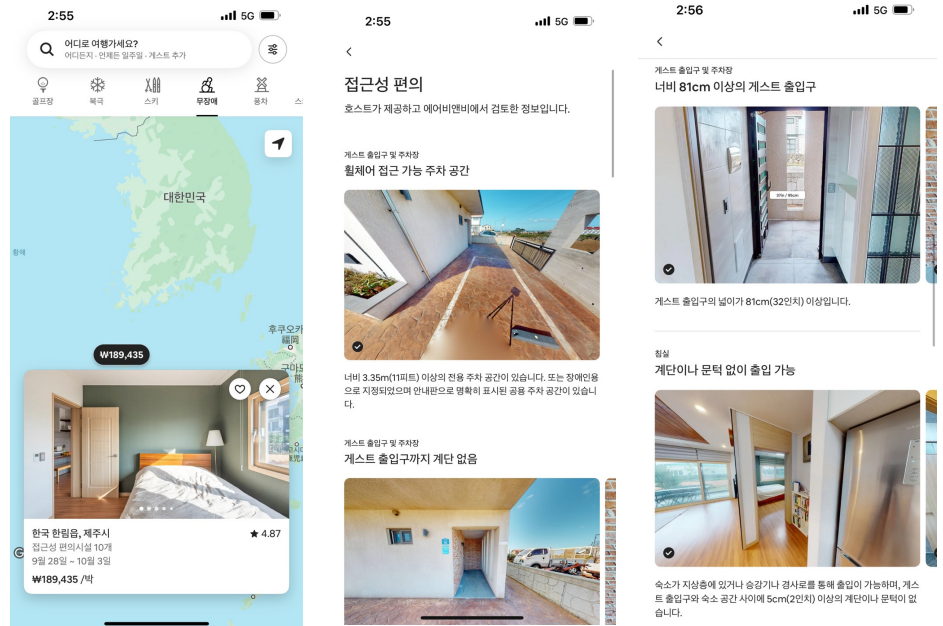


자료: Marriott 공식 홈페이지,
<https://www.marriott.com/ko/default.mi>, (검색일: 2024.09.11.).

〈그림 2-12〉 주요 호텔의 접근 가능한 숙박시설

○ 무장애 숙박시설의 확산

- Marriott, Hilton, Accor Hotels 등 글로벌 호텔 체인을 중심으로 무장애 객실과 시설 확충이 이루어지고 있으며, 넓은 객실, 휠체어 접근가능 욕실, 낮은 침대 및 가구 배치, 점자안내판, 청각 장애인을 위한 알람서비스 등 장애인의 접근성을 강화한 객실과 서비스를 제공
- 최근에는 에어비앤비도 장애인 이용자들이 편리하게 숙소를 이용할 수 있도록 무장애 옵션 정보를 제공하고 있으며, 호스트가 제공한 정보를 에어비앤비가 검토·확인하고 이용자에게 안내하는 방식으로 서비스 운영



자료: Airbnb 앱. (2024.09.12. 접속)

〈그림 2-13〉 에어비앤비에서 제공하는 접근성 편의 정보

○ 관광약자 친화적인 관광지 확대

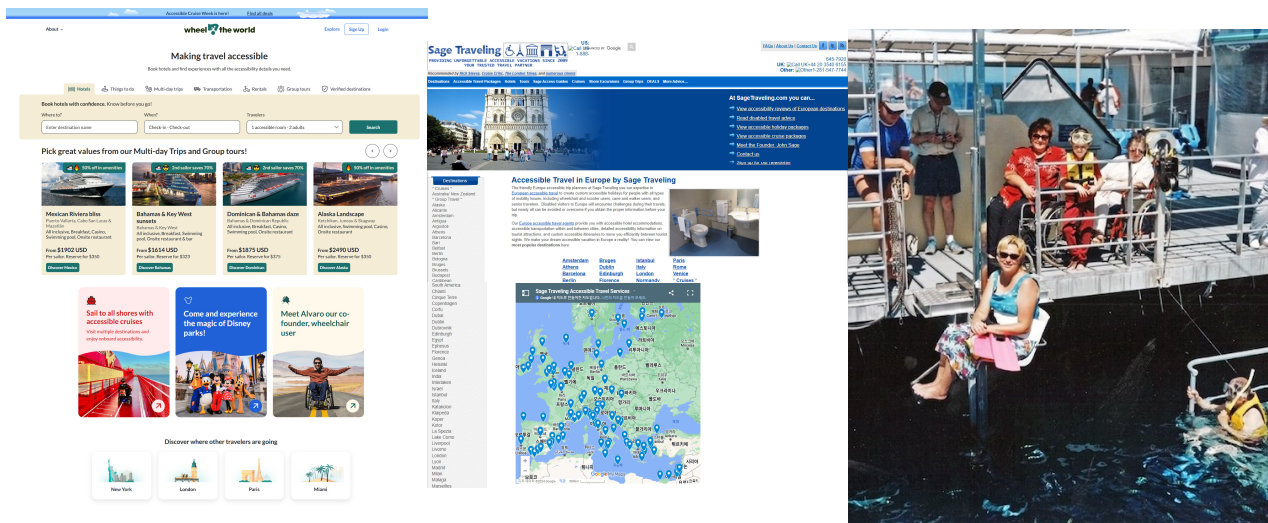
- 주요 관광지에서는 관광약자를 위한 시설(휠체어 접근가능 경로, 장애인 전용 주차장, 점자안내판, 청각 장애인을 위한 자막 또는 음성 안내 시스템) 등을 적극적으로 도입
- 국립공원 등 자연자원 중심의 관광지에서도 장애인과 고령자가 자연을 즐길 수 있도록 무장애 탐방로와 편의시설 확충

○ 무장애 교통수단의 확대

- 국내와 마찬가지로 해외에서도 휠체어 이용자, 노약자 등을 위한 대중교통 접근성을 강화하고 있으며, 공항, 기차역, 버스터미널 등 주요 교통거점에서 장애인 전용 좌석, 휠체어 승강기, 점자표지판, 안내판 등이 설치되어 편리하게 이용할 수 있는 여건 제공
- 대중교통뿐만 아니라 Hertz, Avis, Enterprise 등과 같은 글로벌 렌터카 기업들도 장애인을 위한 맞춤형 차량을 예약기반으로 제공하는 서비스를 확대하는 추세

○ 관광지 내 서비스 개선을 위한 노력 강화

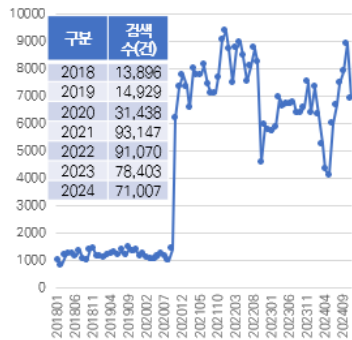
- 관광산업 종사자들의 접근성 인식 제고가 중요해지는 가운데, 영국의 Visit England와 같이 호텔, 레스토랑, 관광지 종사자들이 관광약자에게 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 교육 프로그램 마련
- 관광약자를 적극적인 관광 수요자로 인식하고, 장애인, 고령자 등을 위한 맞춤형 패키지를 제공하는 무장애 여행 전문 여행사도 등장하고 있으며, 패키지에는 휠체어 접근 가능한 숙박과 교통, 맞춤형 관광지 투어, 전문 가이드 및 보조인력 제공 서비스 등이 포함



자료: Wheel the world 공식홈페이지, <https://wheeltheworld.com/>; Sage traveling 공식홈페이지, <https://www.sagetraveling.com/>; Great Barroer reef 공식홈페이지, <https://greatbarrierreef.com.au/wheelchair-friendly-great-barrier-reef/>, (검색일: 2027.09.11.).

〈그림 2-14〉 무장애 전문 가이드 투어 서비스

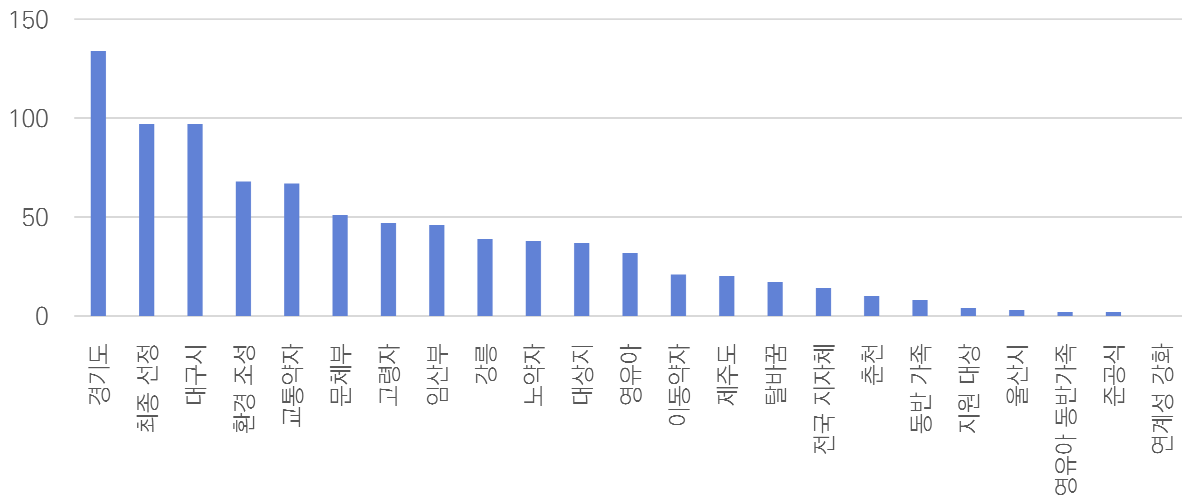
(2) 국내 무장애 관광 동향)



자료: 빅카인즈,
<https://www.bigkinds.or.kr/>. (검
 색일: 2024.11.24.)

〈그림 2-15〉 무장애 관광 관련 월별
 기사 추이

- 2020년 말부터 무장애 관광 관련 신문기사 건수가 증가하고 있으며, 특히, 2021년부터 관련 보도 건수가 크게 늘어난 것으로 나타남
 - 이는 문화체육관광부와 한국관광공사에서 추진한 열린관광지, 무장애 연계성 강화 사업 선정과 연계된 홍보성 기사가 다소 포함된 것으로 분석
- 무장애 관광 관련 기사의 키워드 분석 결과, 관련 뉴스와 연관성이 높은 주요 키워드는 지자체명과 관광약자 대상에 집중
 - 주요 관광약자 관련 키워드로는 교통약자, 고령자, 임산부, 노약자, 영유아, 이동약자, 영유아 동반가족 등이 다수 등장
 - 경기, 대구, 강릉, 제주, 울산 등 무장애 관광을 전략적으로 추진하는 지자체 관련 기사가 높은 연관성을 보임
 - 이외에도 열린관광지 사업 또는 무장애 연계성 강화 사업의 최종 선정 결과를 다룬 기사가 많아 ‘최종 선정’이 주요 키워드로 언급
 - 여러 지자체가 무장애 관광 정책을 시도하면서 ‘환경 조성’ 또한 핵심 키워드로 분석



* 검색조건: (관광, 관광지, 여행, 여행지, 열린관광지) and (장애인, 무장애, 배리어프리)
 자료: 빅카인즈를 통한 신문기사 분석 (검색기간: 2018.01.01.-2024.11.23.)

〈그림 2-16〉 무장애 관광 연관어 분석

2. 무장애 관광 법제도와 정책 추진 동향

1) 관광약자의 관광활동 관련 법제도

(1) 관광분야 관련 법률

- 관광 관련 법령은 장애인과 고령자 등 관광취약계층을 위한 복지관광을 지원하는 법적 근거를 제공하며, 이는 모두를 위한 무장애 관광 추진 흐름을 일부 반영한 것으로 해석

〈표 2-2〉 관광관련 법령의 무장애 관광 관련 내용

구분	관광약자 범위	개정/신설	내용
관광기본법 (1975.12.31. 제정)	국민모두(범위 특수하지 않음)	2024.01.23. 개정	제1조(목적) 이 법은 관광진흥의 방향과 시책에 관한 사항을 규정함으로써 국제 친선을 증진하고 국민경제와 국민복지를 향상 시키며 건전하고 지속가능한 국민 관광의 발전 을 도모하는 것을 목적으로 함
		2018.12.24. 개정	제8조(관광여건의 조성) 정부는 관광 여건 조성을 위하여 관광객이 이용할 숙박·교통·휴식시설 등의 개선 및 확충, 휴일·휴가에 대한 제도 개선 등에 필요한 시책을 마련하여야 함
			제13조(국민관광의 발전) 정부는 관광에 대한 국민의 이해를 촉구하여 건전한 국민관광을 발전시키는 데에 필요한 시책을 강구하여야 함
관광진흥법 (1975.12.31. 제정)	장애인, 고령자, 관광취약계층	2024.02.27. 개정	제47조의3(장애인·고령자 관광 활동의 지원) ① 국가 및 지방자치단체는 장애인·고령자의 여행 기회를 확대하고 장애인·고령자의 관광 활동을 장려·지원 하기 위하여 관련 시설을 설치하는 등 종합적인 시책 을 강구하여야 함 ② 국가 및 지방자치단체는 장애인·고령자의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 장애인·고령자의 관광 지원 사업과 장애인·고령자 관광 지원 단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있음 <개정 2023. 3. 21.>
		2023.08.08. 신설	제34조의3(장애인의 테마파크 이용을 위한 편의 제공 등) ① 테마파크업을 경영하는 자는 장애인이 테마파크를 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 제작된 테마파크시설(이하 “장애인 이용가능 테마파크시설”이라 한다)의 설치를 위하여 노력하여야 한다. 이 경우 국가 및 지방자치단체는 해당 장애인 이용가능 테마파크 시설의 설치에 필요한 비용을 지원할 수 있음 <개정 2024. 2. 27.> ② 제1항에 따라 장애인 이용가능 테마파크시설을 설치하는 자는 대통령령으로 정하는 편의 시설을 갖추고 장애인이 해당 장애인 이용가능 테마파크시설을 편리하게 이용할 수 있도록 하여야 함 [시행일: 2025. 8. 28.]
		2014.05.28. 신설	제47조의4(관광취약계층의 관광복지 증진 시책 강구) 국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적 여건 등으로 관광 활동에 제약 받고 있는 관광취약계층의 여행 기회를 확대하고 관광 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 함
		2014.05.28. 신설	제47조의5(여행이용권의 지급 및 관리) ① 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 그 밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 관광취약계층에게 여행이용권을 지급 할 수 있음
		2011.04.05. 신설	제48조의5(관광체험교육프로그램 개발) 문화체육관광부장관 또는 지방자치단체의 장은 관광객에게 역사·문화·예술·자연 등의 관광자원과 연계한 체험기회를 제공하고, 관광을 활성화하기 위하여 관광체험교육프로그램을 개발·보급할 수 있다. 이 경우 장애인을 위한 관광체험교육프로그램을 개발 하여야 함
관광진흥개발기 금법 (1997.01.13.)	장애인, 소외계 층		제5조(기금의 용도) ③ 기금은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 대하여 하거나 보조할 수 있음 … 8. 장애인 등 소외계층에 대한 국민관광 복지사업 …

자료: 법제처 국가법령정보센터, <https://law.go.kr/>, (검색일: 2024.07.31).

- 「관광기본법」은 2024년 1월 개정을 통해 ‘지속가능한 국민관광 발전’의 내용이 포함되면서 국내 관광정책의 기본방향이 기존의 국민경제와 국민복지 중심에서 글로벌 사회의 변화와 흐름을 일부 반영한 ‘모두를 위한 지속가능한 관광’으로 확대될 수 있는 계기 마련한 것으로 평가
- 「관광진흥법」에서는 2024년 2월 개정을 통해 장애인과 고령자의 관광활동을 장려하기 위한 종합적인 시책 마련을 명시
- 관광약자의 범주에는 최근 고령자가 포함되었으나, 국제사회에서 통용되는 ‘모두를 위한 접근 가능한 관광’의 포괄적 개념을 충분히 반영하지 못한 것으로 여겨짐
- 따라서 최근 사회변화와 관광트렌드를 반영한 관광환경 조성을 위한 법적 기반은 마련되었으나, 시책의 범위가 다소 제한적이며 실질적인 실행 방안 마련 측면에서 보완이 필요할 것으로 여겨짐

(2) 장애인·노인·임산부 등의 관광약자 관련 법률

- 장애인 관련 법령은 장애인의 완전한 사회참여와 평등을 위해 관광활동 접근성과 편의를 보장하고 차별을 금지하는 조항을 포함하고 있으나, 일부 실행 상의 어려움 존재
 - 「장애인복지법」에서는 2017년 장애인의 관광활동 접근성을 보장하기 위해 시설과 환경을 정비하고 관광활동을 지원할 수 있도록 법적으로 명시
 - 「장애인차별금지법」에서는 국가 및 지자체, 관광사업자가 장애인에게 관광활동에 상당한 편의를 제공하도록 규정하고 있으나, 해당조항의 적용대상이 「관광진흥법」에 따른 관광사업자로 한정되어 상당한 편의의 제공 범위가 다소 제한적인 상황
 - 동법의 ‘문화예술의 차별금지’조항은 관광 분야보다 더 포괄적인 내용을 포함하는데, 접근성을 개선하기 위한 편의 시설 설치, 보조 인력의 배치, 문화예술활동 보조를 위한 휠체어, 보청기 등 기기 제공 및 점자 책자 마련, 문화예술 활동 제공 등을 명시
- 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」에서는 장애인·노인·임산부 등 노약자가 각종 시설을 편리하게 이용하고 정보에 접근할 수 있는 시설별 기준 규정 제시
 - 그 외 편의시설 설치 대상 관광시설은 숙박시설, 관광휴게시설 등이 포함되

- 며, 설치 기준 항목으로 출입구, 주차구역, 주출입구 단체제거, 출입구, 복도, 승강기, 화장실, 욕실, 안내시설, 경보시설, 객실, 관람석, 접수대, 매표소, 임산부 휴게실 등 의무 또는 권장 기준 적용
- 숙박시설은 2018년부터 장애인 객실 의무화 비율이 일반숙박시설 1%(관광 숙박시설 3%)로 확대되었으나, 이는 유럽의 장애인 객실 설치 의무화 비율보다 여전히 낮은 수준(문화체육관광부, 2019)
 - 「교통약자의 이동편의증진법」에서는 교통약자가 편리하게 이동 할 수 있도록 '이동성'의 차원에서 무장애 환경 조성을 규정하고 있으며, 법의 적용 대상(장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람)은 무장애 관광에서 고려하는 관광정책 대상과 유사

〈표 2-3〉 장애인 관련 법령의 무장애 관광 관련 내용

구분	관광약자 범위	개정/신설	내용
장애인복지법 (1981.06.05. 제정)	신체적 또는 정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자		제4조 (장애인의 권리)...②장애인은 국가·사회의 구성원으로서 정치·경제·사회·문화, 그 밖의 모든 분야의 활동에 참여할 권리를 가짐
			제8조 (차별금지 등) ①누구든지 장애를 이유로 정치·경제·사회·문화 생활의 모든 영역에서 차별을 받지 아니하고, 누구든지 장애를 이유로 정치·경제·사회·문화 생활의 모든 영역에서 장애인을 차별하여서는 아니 됨.
		2017.09.19. 개정	제28조 (문화환경 정비 등) 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 함
		2017.09.19. 개정	제62조의 2 (중앙수어통역센터) ① 보건복지부장관은 수어통역에 관한 정책·제도의 조사, 관련 시설의 운영지침 수립 및 관련 전문인력 양성 등의 업무를 수행하기 위하여 문화체육관광부장관과 협의를 거쳐 중앙수어통역센터를 설치·운영할 수 있음
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (2007.04.10. 제정)	신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태에 있는 사람		제3조 (정의) ...12. “관광활동”이란 「관광진흥법」 제2조제1호에 따른 관광사업의 용역 등을 제공받거나 관광에 딸린 시설을 이용하는 활동을 말함
		2017.09.19. 신설	제 24조의 2 (관광활동의 차별금지) ① 국가와 지방자치단체 및 관광사업자(「관광진흥법」 제2조제2호에 따른 관광사업자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)는 장애인 이 관광활동에 참여함에 있어서 장애인에게 제4조제1항제1호·제2호 및 제4호부터 제6호까지에서 정한 행위를 하여서는 아니 됨. ② 국가와 지방자치단체 및 관광사업자는 장애인이 관광활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 함. ③ 국가와 지방자치단체는 장애인이 관광활동에 적극적으로 참여할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 함. ④ 제2항을 시행함에 있어서 그 적용대상이 되는 관광사업자의 단계적 범위 및 정당한 편의의 구체적인 내용 등 필요한 사항은 대통령령으로 정함
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 시행령 (2008.4.10. 제정)	신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태에 있는 사람	2018.03.27. 신설	제15조의2(관광활동의 차별금지) ① 법 제24조의2제2항에 따라 장애인이 관광활동에 참여할 수 있도록 정당한 편의를 제공하여야 하는 관광사업자의 단계적 범위는 별표 4의2와 같음. ② 법 제24조의2제2항에 따른 정당한 편의의 구체적인 내용은 다음 각 호와 같음 1. 장애인의 관광활동을 위한 관광시설 이용 및 관광지 접근 등에 관한 정보 제공 및 안내 2. 장애인의 관광활동을 위한 보조 인력의 이용 안내

		2018.03.27. 신설	[별표4의2](관광사업자의 단계적 범위) 1. 2025년 3월 20일부터 적용: 다음 각 호의 관광사업을 경영하는 관광사업자 가. 「관광진흥법」 제3조제1항제2호가목의 호텔업 중 같은 법 시행령 제22조 제2항에 따른 5성급 또는 4성급의 호텔업 나. 「관광진흥법」 제3조제1항제2호나목의 휴양 콘도미니엄업 다. 「관광진흥법 시행령」 제2조제1항제4호가목의 국제회의시설업 라. 「관광진흥법 시행령」 제2조제1항제5호가목의 종합유원시설업 2. 2030년 3월 20일부터 적용: 「관광진흥법」 제2조제2호에 따른 관광사업자 중 제1호에 해당하지 않는 관광사업자
장애인·노인·임산부 등의 편의 증진 보장에 관한 법률 〈1997.04.10. 제정〉	장애인·노인·임산부 등 일상생활에서 이동, 시설 이용 및 정보 접근 등에 불편을 느끼는 사람	2015.01.28. 전문개정	제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “장애인등”이란 장애인·노인·임산부 등 일상생활에서 이동, 시설 이용 및 정보 접근 등에 불편을 느끼는 사람을 말한다.
		2015.01.28. 전문개정	제7조(대상시설) 편의시설을 설치하여야 하는 대상(이하 “대상시설”이라 한다)은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로서 대통령령으로 정하는 것을 말한다. 1. 공원 2. 공공건물 및 공공이용시설 3. 공동주택 4. 통신시설 5. 그 밖에 장애인등의 편의를 위하여 편의시설을 설치할 필요가 있는 건물·시설 및 그 부대시설 제8조(편의시설의 설치기준) ① 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류는 대상시설의 규모, 용도 등을 고려하여 대통령령으로 정한다. ② 편의시설의 구조와 재질 등에 관한 세부기준은 보건복지부령으로 정한다. 이 경우 편의시설의 종류별 안내 내용과 안내 표시 디자인 기준을 함께 정하여야 한다. 〈개정 2019. 1. 15.〉
장애인·노인·임산부 등의 편의 증진 보장에 관한 법률 시행령 〈1998.02.24. 제정〉	장애인·노인·임산부 등 일상생활에서 이동, 시설 이용 및 정보 접근 등에 불편을 느끼는 사람	2018.01.30. 일부개정	제3조(대상시설) 법 제7조 본문의 규정에 의하여 편의시설을 설치하여야 하는 대상시설은 별표 1과 같다. 1. 공원, 2. 숙박시설: 일반숙박시설 및 생활숙박시설(객실 수 30실 이상 시설 한정), 관광숙박시설, 3. 관광휴게시설: 야외음악당, 야외극장, 어린이회관 기타 유사한 용도로 동일한 건축물 안에서 해당 용도 바닥면적의 합계가 1천 제곱미터 이상, 휴게소(바닥면적 합계 300제곱미터 이상)
		2018.01.30. 일부개정	제4조(편의시설의 종류) 법 제8조제1항의 규정에 의하여 대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류 및 그 설치기준은 별표 2와 같다. • 전체 객실의 1%이상, 관광숙박시설은 3% 이상(소수점 올림 규정) • 공연장, 집회장, 관람장 및 도서관 등의 관람석 수의 1%이상(2천석 이상의 경우 20석이상, 소수점 올림) • 출입구, 주차구역, 주차입구 단체제거, 출입구, 복도, 승강기, 화장실, 욕실, 안내시설, 경보시설, 객실, 관람석, 접수대, 매표소, 임산부 휴게실 등 의무 또는 권장
교통약자의 이동편의 증진법 〈2005.01.27. 제정〉	장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람		제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “교통약자”란 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 말한다.
			제9조(이동편의시설의 설치 대상) 이동편의시설의 설치 대상(이하 “대상시설”이라 한다)은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로서 대통령령으로 정하는 것으로 한다. 1. 교통수단 2. 여객시설 3. 도로
저출산·고령사회 기본법 〈2005.05.18. 제정〉	영유아, 노인		제14조(여가·문화 및 사회활동의 장려) ①국가 및 지방자치단체는 노후의 여가와 문화활동을 장려하고 이를 위한 기반을 조성하여야 한다. ②국가 및 지방자치단체는 자원봉사 등 노인의 사회활동 참여를 촉진하는 사회적 기반을 조성하여야 한다.
		2012.05.23.	제15조의2(노후설계) 국가 및 지방자치단체는 국민이 행복하고 활기찬 노후생활을 설계하기 위하여 재무, 건강, 여가, 사회참여 등 각 분야에서 적절한 상담과 교육을 받을 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.
고령친화산업 진흥법 〈2006.12.28. 제정〉	노인		제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. 1. “고령친화제품등”이라 함은 노인을 주요 수요자로 하는 제품 또는 서비스로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다... 바. 노인을 위한 여가·관광·문화 또는 건강지원서비스...

자료: 법제처 국가법령정보센터, <https://law.go.kr/>, (검색일: 2024.07.31).

2) 관광약자의 관광활동 관련 정책

(1) 문화체육관광부 관련 정책

① 제6차 관광진흥기본계획(‘23~’27)

- 무장애 관광 관련 주요 내용으로는 관광약자의 지속가능한 관광 환경 조성을 목표로 물리적 환경개선, 여행 연결망 구축, 전문여행시장 육성, 여행경험 확대 계획, 관광취약계층 생태관광 프로그램 운영 등이 포함
- 최근의 ‘모두를 위한 관광’ 트렌드를 반영하여 관광약자 친화적 환경과 반려동물 동물 관광 수요 등을 고려한 인력양성과 여행환경 조성 방안 제시

〈표 2-4〉 제6차 관광진흥기본계획 상의 무장애 관광 관련 계획

전략	과제	내용
2. 현장과 함께 만드는 관광산업 혁신	2-2. 미래관광산업 선도기반 구축 - 현장맞춤 맞춤형 인재양성·취업지원	• (미래형 관광인재 육성) 미래형 관광인재 육성을 위해 약자친화 관광, 반려동물 동반관광 등 미래 관광수요에 대한 분석 예측을 반영한 교육프로그램 확대
3. 국민과 함께 성장하는 국내여행	3-1. 국내여행 수요 촉진 - 국민 여행트렌드 변화에 대응한 여행환경 조성	• (캠핑인프라 확대)모두를 위한 캠핑 확산을 위해 캠핑 축제 신규추진 및 캠핑장 인증제 실시 • (반려동물 동반여행) 반려동물 동반여행을 위한 관광정보 제공 및 친화 관광지 조성
	3-2. 누구나 누리는 지속가능한 관광환경 조성 - 관광약자 프렌들리 신시장 육성	• (물리적 환경개선) 열린관광지 지속확대 (22년 112개소 → 27년 250개소 목표) - 관광약자 맞춤 관광정보 누리집 운영, 특별한 관광가이드북 제작 및 배포 • (여행 연결망 구축) 이동, 식당카페 이용, 체험 등 제약없이 여행가능한 관광약자 여행연결망 구축 • (전문 여행시장* 육성 등) 투어케어(Tour care) 인력 양성 확대(‘27년 까지 총 1,500명), 전문여행사 육성사업 신규 추진 * 장애인 전문여행사 10개 내외(종사자 10인 이상 1개), 무장애 렌터카 업체 1개 • (여행경험 확대) 중증장애인 등 취약계층 대상 여행경험 제공(나눔여행, ’23~’27년 1,500명)
4. 더 자주 더 오래 머무는 지역관광시대 구현	4-3. 다양하고 특색있는 관광콘텐츠 확충 - 생태관광을 통한 관광의 지속가능성 개선	• (취약계층 프로그램) 장애인 대상, 감정노동자·학교폭력 피해자 등 대상 생태관광 활용 치유프로그램 등 취약계층 참여 생태관광 프로그램 운영 확대(’22년 18,139명 → ’27년 114,000명)

자료: 관계부처합동(2022). 제6차 관광진흥기본계획

② 제4차 관광개발기본계획

- 무장애 관광과 관련된 계획으로 관광 교통체계 강화, 무장애 관광 환경 구현, 스마트 관광안내체계 구축 등의 내용을 담음

〈표 2-5〉 제4차 관광개발기본계획 상의 무장애 관광 관련 계획

전략	과제	내용
3. 편리한 관광 편의기반 확충	3-1. ICT 활용 관광교통 체계 구축	• 광역교통망과 대중교통 연계 체계 강화 - 외래관광객, 영유아 동반 관광객, 장애인 및 가족관광객이 편리하게 이용할 수 있는 예약서비스에 기반한 관광택시 제도 도입 • 신개념 교통서비스 확충
	3-4. 안전안심 관광환경 구현	• 무장애 관광 활성화를 위한 열린관광지 및 열린관광도시 육성
	3-5. 스마트 관광안내체계 구축	• 스마트관광 플랫폼 및 서비스 기반 구축 • 스마트 관광안내체계 및 시스템 구축

자료: 문화체육관광부(2022). 제4차 관광개발기본계획(2022~2031)

③ 열린관광 환경 조성 사업

- 열린관광 환경 조성 사업은 국민 누구나 평등하게 관광활동에 참여할 수 있는 여건을 마련하고 관광향유권을 보장하기 위해 무장애 관광환경 정비하여 관광산업의 수요변화에 대응하는 것을 목적으로 함
- 24년까지 총 152개소의 열린관광지가 선정 및 조성되었으며, 관광지점 1개소당 국비 2.5억원 지원함(관광지점 1개소당 2.5억원(100%)이상의 지방비 매칭 필수)
- 열린관광지 사업의 주요내용은 다음과 같음
 - ① 열린관광지 조성 및 환경개선: 주차장, 이용·편의시설, 화장실, 보행로, 체험시설 등을 포함한 관광지점별 물리적 환경 개선
 - ② 사전정보 제공 강화: 사전정보제공(무장애 관광 DB, 여행코스 개발 등), 현장정보 제공(촉지형 안내시설, 점자 홍보물 등)
 - ③ 공급자 교육과 수요자 기회 확대: 공무원, 관광지 종사자, 해설자 대상 인식 개선 교육과 나눔여행 및 열린여행상품 개발 등을 포함
- 현재 부산은 2018년에 선정된 해운대구 해운대해수욕장의 1개소 운영중임

④ 무장애 연계성 강화(구. 무장애 관광도시) 사업 ('22~)

- 무장애 연계성 강화 사업은 기존의 개별 관광지 중심의 무장애 관광 환경 개선을 넘어, 도시 내 관광지 간 이동과 관광활동 전반에 수반되는 다양한 편의시설과 서비스 연계를 강화하는 것을 목표로 함
- 무장애 관광도시의 4대 핵심요소는 ① 모두가 쉽고 편하게 접할 수 있는 통합관광 정보 제공, ② 모두에게 평등한 이동권 보장, ③ 관광권역 내 관광인프라 접근성 보장, ④ 무장애 관광서비스 및 인력양성 강화에 있음
- 현재 강원도 강릉시가 첫 번째 무장애 관광도시로 선정되었으며, 24년 울산광역시 두 번째 도시로 선정
- 선정된 지자체에는 3년간 최대 국비 40억원 지원되며, 이에 상응하는 지방비(40억원 이상) 매칭이 필수
- 사업은 지역 내 관광자원, 교통, 숙박, 식음료 시설, 쇼핑시설 등 여행가치사슬 전반에 걸쳐 접근 가능한 관광환경을 조성함

⑤ 나눔여행 사업

- 나눔여행은 사회적 소외계층의 여행 참여 기회확대와 열린관광지 활성화, 나눔문화 확산을 위해 열린관광지 기반으로 만들어진 1박2일 여행프로그램
- 장애인, 영유아 동반가족(만 6세이하 자녀를 둔 가족), 시니어(만 65세 이상의 어르신)을 대상으로 1회 20명씩, 총 500회의 나눔여행 운영
- 24년 나눔여행 대상지역은 23년도에 선정된 20개소의 열린관광지가 위치한 전국 9개 권역임

⑥ 문화누리카드(통합문화이용권) 사업

- 문화소외계층의 삶의 질 향상과 문화격차 완화를 위해 문화소외계층(기초생활수급자 및 차상위계층)을 대상으로 문화예술, 국내여행, 체육활동을 지원함
- 05년 문화바우처 시범사업으로 시작되었으며, 점진적으로 예산 및 지원금액이 확대되면서 2024년에는 1인당 연간 13만원을 지원함
- 국내여행은 교통, 여행사, 관광명소, 휴양림/캠핑장, 동식물원, 온천, 체험관광 등에 이용 가능함

(2) 보건복지부 및 국토교통부 관련 정책

① 제6차 장애인정책종합계획(23~27)

- 제6차 장애인정책종합계획(23~27)에서는 9대 정책분야 중 ‘장애인의 일상생활 속 체육·관광 여가 확대’에서 ‘장애인 관광 향유 증진 기반 확충을 목표’로 ① 장애인 관광 접근성 제고, ② 무장애 관광 연계성 강화, ③ 장애인 관광 참여 기회 확대의 세부과제 추진 예정임

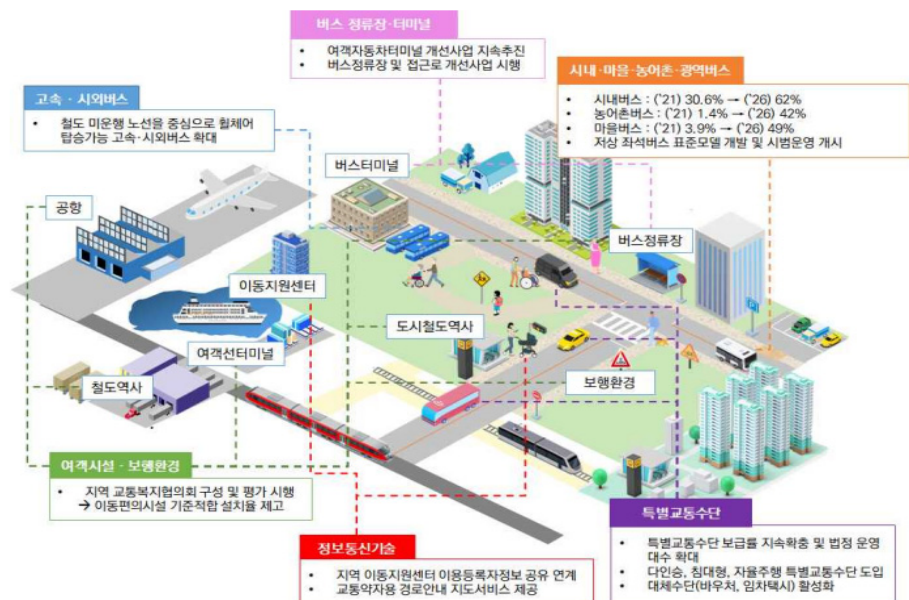
〈표 2-6〉 제6차 장애인정책종합계획 상의 무장애 관광 관련 계획

구분	내용
장애인 관광 접근성 제고	• 관광취약계층도 편리하게 접근 가능한 열린관광지 지속 확대 추진(‘23년 132개소→’27년 252개소) • 관광취약계층 특화 관광콘텐츠 조성, 기 조성 시설 모니터링 등 열린관광지 관리·운영 내실화
무장애 관광 연계성 강화	• 관광지 및 편의시설 연계망 개선을 위한 무장애관광도시 신규 지정 및 전국단위 확대 조성(‘23년 ’개소 → ’27년 13개소) • 무장애 통합서비스 제공 및 관광 상품 활성화 지원
장애인 관광 참여 기회 확대	• 장애인 고령자 등 관광취약계층 대상 행복나눔여행 지속 지원 (매년 500명 규모) • 무장애 관광 정보 발굴 및 무장애 관광플랫폼 고도화 • 무장애 관광에 대한 인식개선(종사자 및 대국민 대상) 및 무장애 관광 전문여행사, 전문 인력 양성

자료: 보건복지부(2023). 제6차 장애인정책종합계획.

② 제4차 교통약자이동편의증진계획(2022~2026)

- 제4차 교통약자이동편의증진계획(2022~2026)에서는 ‘모든 사람이 차별 없이 편리하게 이동할 수 있는 환경 조성’을 비전으로 ① 저상버스·특별교통수단 등의 도입확대, ② 물리적 장애물 없는 환경조성, ③ 시스템적 장애물 없는 환경조성, ④ 심리적 장애물 없는 환경조성의 추진전략 제시함
- 교통 및 보행환경 전반에 걸쳐 교통약자가 제약으로 인식하는 부분을 정비 및 개선하기 위한 계획 마련



자료: 국토교통부(2022). 제4차 교통약자 이동편의 증진계획.

〈그림 2-17〉 2026년 교통복지 미래상

③ 장애물 없는 생활환경(Barrier Free) 인증제도

- 어린이·노인·장애인·임산부와 일시적 장애인이 개별시설물과 지역을 접근, 이용, 이동함에 있어서 불편을 느끼지 않도록 계획부터 시공, 관리까지 공신력 있는 기관이 평가하는 인증제도로 보건복지부와 국토교통부가 공동 운영하는 제도임
- 08년 인증제도가 도입되었으며, 21년부터는 건축물, 일반 민간시설, 공원 등의 BF인증 의무화 추진되었으나, 관광지, 민간시설 등은 편의시설 설치 대상시설에 제외되어 BF 인증 의무 대상에 포함되지 않는 상황임

- 전반적으로 BF인증건수는 증가 추세에 있으며, 관광 관련 BF시설도 점차 확대되고 있는 추세
- BF인증시설 가운데 관광관련 시설이 차지하는 비율은 전체의 16%이며, 충청도와 전라도에서의 관광관련 인증시설 비율 평균값을 상회하여 상대적으로 높은 수준을 보임

〈표 2-7〉 BF시설 인증 실적 현황

지역	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	총합	관광 BF인증
서울	1	4	15	24	15	8	22	15	79	136	153	140	169	154	141	162	1325	182
부산				1	1	5	3	3	17	55	64	64	70	72	69	71	541	85
대구		1		1	4	5	5	18	48	66	73	53	42	67	55	59	553	67
인천			5	36	29	28	23	13	27	50	88	75	124	124	121	134	938	148
광주					3	6	5	13	14	19	22	32	49	62	74	70	409	55
대전	1	6	3	6	16	10	9	10	12	16	17	14	34	49	57	71	371	58
울산					5	2	5	5	20	36	53	44	67	40	34	39	370	61
세종			5	2	11	14	5	8	11	23	26	39	27	33	26	25	266	35
경기	1	1	7	6	13	13	28	23	104	193	312	307	398	389	357	406	2796	432
강원		3	1		3	2	4	1	31	73	117	132	184	144	147	149	1085	227
충북			1		1	1	1	6	26	48	60	72	101	102	98	106	702	156
충남		2	6	3		5	2	4	45	80	86	110	149	140	134	157	1008	174
전북			1	7	3	1	1	4	34	51	84	86	140	126	141	162	944	181
전남	1		1	4	4	19	36	55	81	112	143	141	178	233	201	244	1586	238
경북				1	3	4	4	7	44	114	143	179	224	190	194	229	1494	230
경남		1	1	4	3	3	1	2	29	85	128	154	200	210	211	243	1414	219
제주					1		1	1	7	56	85	113	99	87	65	95	652	62
총합	4	18	46	95	115	126	155	188	629	1213	1654	1755	2255	2222	2125	2422	16454	2610

* 관광관련 BF인증시설은 공원, 관광휴게시설, 교통수단, 문화 및 집회시설, 수련시설, 숙박시설, 여객시설, 운동시설의 수치를 합한 값임

자료: 한국장애인개발원 BF 홈페이지, 인증실적 현황 <https://www.koddi.or.kr/bf/data/resultDataList.do>, (검색일: 2024.08.10.)

④ 돌봄여행

- 보건복지부는 장애인과 노인을 위해 ‘돌봄여행 서비스’를 운영(연1회, 국내 1박2일)
 - 지원 대상은 소득기준 중위소득 140% 이하 신체활동이 가능한 장애인등록자, 「국가유공자 예우에 관한 법률」에 따른 상이등급 판정자, 만 65세 이상 노인으로 한정
 - 이 프로그램은 장애인노인질환 등 신체적 특성을 고려하여 전문 돌봄인력이 동반하며, 치료 레크리에이션 활동 등 맞춤형 여행 서비스 제공

3) 무장애 관광 관련 조례와 정책 동향

(1) 무장애 관광 관련 광역지자체 조례 현황

- 무장애 관광환경 조성에 대한 관심이 높아지면서 2024년 8월 기준 17개 광역지자체 모두 무장애 관광 조례 제정
- 대부분 관광복지보다는 포괄적인 관광환경 조성을 지향하며, ‘관광약자를 위한 관광환경 조성 및 지원조례’ 또는 ‘무장애 관광 환경 조성’의 명칭 활용
- 최근에는 무장애 관광지원센터 지정과 위탁운영에 대한 내용을 조례에 포함하는 지자체가 늘고 있으나, 부산은 해당내용 미포함

〈표 2-8〉 무장애 관광 관련 광역지자체 조례 현황

지역	제정	목적	정의	책무	계획수 립 및 시 행	위원회 설치	관광활 동지원	취약계 층 모니 터링 설 치	무장애 관광 사 업 지원	관광환 경 인증	지원센 터 지정	위탁	민간참 여 촉진	협력체 계 구축	예산 및 재원	인식개 선 교육 지원	포상
서울	2017. 01.	○	○	○	○		○		○				○		○		○
부산	2016. 08.	○	○	○	○	○			○			○			○	○	
대구	2020. 07.	○	○	○	○	○	○		○		○	○		○	○	○	○
인천	2017. 09.	○	○	○	○	○	○		○		○	○		○	○	○	○
광주	2017. 11.	○	○	○	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○
대전	2017. 04.	○	○	○	○		○	○	○				○	○	○		○
울산	2020. 09.	○	○	○	○	○			○			○			○	○	○
세종	2017. 07.	○	○	○	○		○		○		○	○	○	○	○	○	○
경기	2017. 06.	○	○	○	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	
강원	2018. 09.	○	○	○	○	○			○			○			○	○	
충북	2020. 07.	○	○	○	○				○			○				○	○
충남	2020. 07.	○	○	○	○	○	○		○		○	○		○		○	
전북	2017. 09.	○	○	○	○	○			○			○			○	○	
전남	2016. 12.	○	○	○	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	
경북	2017. 10.	○	○	○	○	○			○		○	○		○	○	○	
경남	2019. 03.	○	○	○	○	○	○		○	○							○
제주	2013. 05.	○	○		○	○	○		○	○	○	○	○			○	○

자료: 법제처 국가법령정보센터, <https://law.go.kr/>, (검색일: 2024.07.31.).

- 제주와 경남은 접근 가능한 관광환경 인증제에 대한 내용을 조례에 포함시켜 접근 가능한 관광사업 운영자에 대한 인증기한과 인증기관 등에 대한 내용을 조례 및 규칙에 포함
- 일부 지자체는 자원봉사참여를 확대하는 민간참여촉진에 대한 부분을 포함하여 시민의 무장애 관광참여를 독려

- 부산은 2016년 제주도에 이어 두 번째로 관광약자를 위한 접근 가능한 관광환경 조성에 관한 조례를 마련하였으며, 「부산광역시 교통약자의 이동 편의 증진 조례」를 제정하여 무장애 관광 조성과 지원을 위한 기반 마련

(2) 무장애 관광 관련 주요 광역지자체 정책 현황

- 무장애 관광 관련 조례를 기반으로 주요 광역지자체에서는 무장애 관광 계획을 수립하고 정책 추진
 - 서울, 경기, 강원, 제주 등의 주요 광역지자체에서는 ‘무장애 관광도시 조성 5개년 계획’을 수립하여 중장기적 관점에서 무장애 관광정책 추진
 - 주요 내용으로는 무장애 환경 개선 및 이동권 강화, 무장애 관광콘텐츠 개발, 정보접근성 강화, 인식 개선 등이 포함

〈표 2-9〉 주요 광역 지자체 무장애 관광 관련 계획

지역	계획	예산	내용
서울시	서울시 무장애 관광도시 조성 계획(2017년 9월)	5년간 15,247백만원	①물리적 환경 개선 및 이동편의 증진, ②맞춤형 관광 콘텐츠 개발, ③관광정보 접근성 강화, ④사회적 인식 및 관광서비스 개선 등
경기도	문턱 없는 경기관광도시 조성사업 추진계획(2018년 10월)	5년간 17,450백만원	①관광환경 개선 및 이동권 강화, ②정보 접근체계 구축, ③관광콘텐츠 개발, ④인식 개선 등
강원도	강원도 무장애 관광도시 추진계획(2018년 6월)	5년간 3,068백만원	①관광인프라 개선, ②서비스 및 인식 개선, ③정보접근성 강화, ④콘텐츠 확충 등
제주도	장애물 없는 관광환경 조성계획 (2017년 2월)	5년간 6,648백만원	①공영 및 사설 관광지 접근성 및 이용 만족도를 위한 환경 개선, ②관광약자를 위한 특화된 관광지 정보서비스 제공, ③관광약자에 대한 관광종사원 마인드 및 서비스 제고 등

자료: 조아라 외(2019), 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구용역을 토대로 연구자 재작성.

3. 국내·외 사례

1) 개요

- 국내 사례로는 국내 최초로 무장애 관광 정책을 시행한 제주, 대표적인 관광도시인 서울, 무장애 관광 도시(現 ‘무장애 관광 연계성 강화 사업’ 대상지)로 선정된 강릉시와 울산시의 사례를 선정
- 해외 사례는 도시 전반에 걸쳐 포괄적인 관광 정책을 수립하고 이를 실행에 옮긴 도시들로 덴마크 코펜하겐, 독일 베를린, 벨기에 브뤼셀, 미국 뉴욕시를 선정

2) 국내 사례

(1) 제주

- **(국내 최초 무장애 도시)** 제주도는 2013년 국내 최초로 관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 조례를 제정한 이래 장애물 없는 관광환경 조성이 지속적으로 이루어진 국내 무장애 관광의 선도도시
 - 관광국을 중심으로 교통장애인 관련 부서와 시, 제주관광공사, 제주도관광협회 등 유관기관과 전문가가 참여하는 TF팀을 구성하여 무장애 정책 시행
- **(무장애센터 설립 및 운영)** 2014년 8월 조례를 바탕으로 관광약자접근성안내센터가 설치되었으며, 제주장애인자립생활센터가 위탁 운영 시작
 - 초기 3명의 직원(센터장 포함)으로 시작해, 현재 5인 체제로 운영
 - 주요 기능은 관광약자 대상 관광시설과 프로그램 정보 제공, 접근 가능한 여행코스 개발, 관광환경 실태조사 및 평가, 관광 전문 인력 양성, 관광인증제 운영 등을 전담
 - 센터는 관광약자 이동 접근 실태 모니터링, 관광지 관광업체 대상 접근성 컨설팅, 관광약자 콜센터 운영, 콘텐츠 제작 및 온라인채널 운영, 인식개선 교육사업 등을 수행하며, 23년 기준 연간 예산3.5억 소요⁸⁾
- **(관광약자를 위한 접근 가능한 조성계획 수립)** 2017년 ‘장애물 없는 관광환경 조성계획’ 만료 후, 2022년부터 ‘관광약자의 접근 가능한 관광환경 조성 5개년 기본계획(2022~2026)’을 수립, 실행 중

8) 제주도의회(2022). 관광약자 접근성 안내센터 운영 사무의 민간위탁 동의안, <http://record.council.jeu.kr>, (검색일: 2024. 11. 20.).

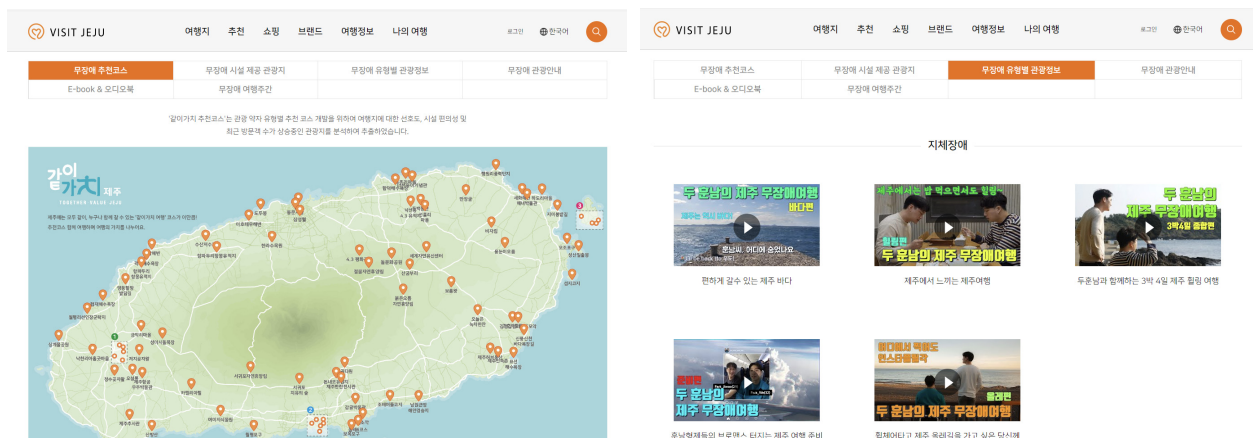
- 1차 기본계획을 통해 기반을 마련한 뒤, 무장애 관광환경 조성과 활성화를 위한 사업을 단계적으로 추진중

〈표 2-10〉 제주 무장애관광도시 조성 사업 내용

구분	내용
정보 접근성 개선	• 관광지, 숙박, 음식점 등에 대한 접근성 모니터링 실시 • '이지제주' 홈페이지, 유튜브, SNS 등 다양한 온라인 채널을 통한 무장애 여행지 정보 제공 • 유선상담 및 여행 코디 서비스 제공 • 관광지 수어해설 영상 제작 및 배포
시설 접근성 개선	• 관광사업체 대상 '관광약자 편의시설 정비 지원 사업' 추진 • 출입구 경사로, 화장실 개선 등 시설 개보수 지원 • 유아차 등 장비 구입 지원
콘텐츠 발굴 및 홍보	• 관광약자 유형별 맞춤 제주 여행 콘텐츠 개발 • '오감으로 즐기는 제주' 테마의 무장애 여행 콘텐츠 제공 • 장애인 대상 팸투어 실시(시각장애인, 청각장애인, 발달장애인, 휠체어 이용 지체장애인 등)
무장애 관광 브랜드 활성화	• '같이가치 제주여행' 브랜드를 통한 무장애 관광지 선정 및 관광코스 발굴 • 관광지별 접근성 정보 제공
관광약자 전용 교통수단 지원	• 관광약자 전용 리프트차량 제작 지원 (전세버스, 렌터카)

자료: 진주리, '장애의 장벽 허물며 오감과 교감 만족 제주 여행', 제주일보, [2023.11.01.], <https://www.jejunews.com/news/articleView.html?idxno=2206471>, (검색일: 2024.11.23.).

- (무장애 관광주간사업) 2024년 전국최초 무장애 여행주간 운영
 - 제주관광공사의 제주 무장애 관광 현황 빅데이터 분석 결과를 토대로 관광약자에게 더 나은 환경을 제공하기 위해 무장애 여행주간 기획·운영
 - 이 기간 제주여행 팸투어가 진행되었으며, 관광약자를 위한 30여 개 기업의 무장애 여행주간 전용 혜택 프로모션이 함께 제공



자료: 비짓제주 공식 홈페이지, https://www.visitjeju.net/kr/tourInfo/able?tap=five&menuId=DOM_200000000010740#p1&pageSize=9&sortListType=title_kr&viewType=thumb. (검색일: 2024.11.23.).

〈그림 2-18〉 비짓제주의 무장애 관광 브랜드 '같이가치'

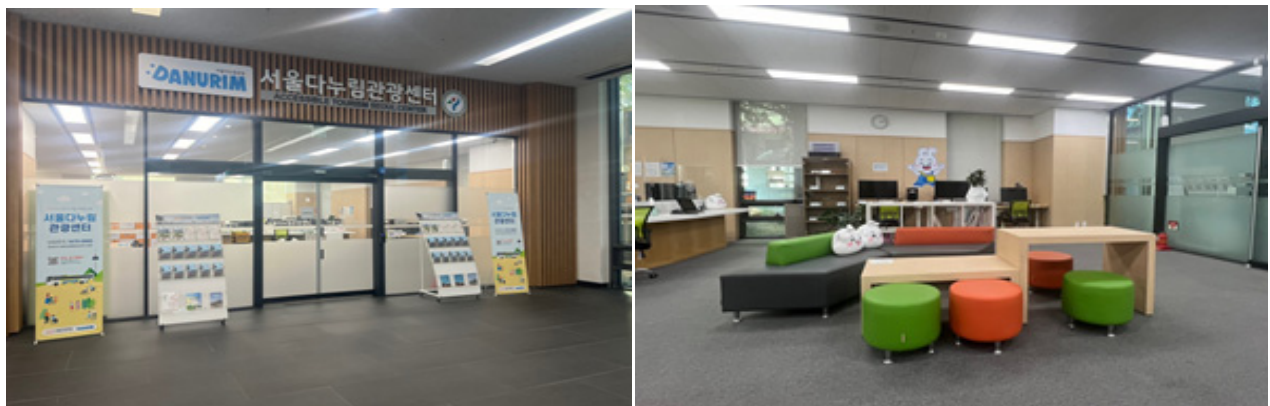
(2) 서울

- **(종합계획 수립 및 예산투자)** · 서울시는 2017년 ‘무장애 관광도시 조성계획’을 수립하며, 장애인, 노인, 임산부 등 관광약자의 관광향유권을 보장을 위한 정책 추진을 타 도시보다 앞서 시작
 - 해당계획은 2022년까지 무장애 관광도시로 전환한다는 목표아래, 5년간 총 152억원의 예산 투입 계획을 발표하면서 범위와 내용 면에서 상당히 포괄적이고 선도적인 정책 모델로 평가
 - 2024년 유니버설관광환경 조성 사업비 12.8억원의 예산이 반영되는 등 지속적인 투자와 정책지원이 이루어지고 있음
- **(무장애 관광 전담센터 운영)** 2019년 서울 최초의 배리어프리 관광 전담기관인 ‘서울 다누림관광센터’를 종로3가역 인근(종묘 옆)에 개관하여 무장애 관광도시 조성에 선도적 역할 수행

〈표 2-11〉 서울 무장애관광도시 조성 사업 내용

구분	내용			
정책목표	누구나 찾고 즐길 수 있는 모드를 위한 관광도시 서울			
정책방향	• (관광시설) 물리적 환경 개선 및 이동편의 증진	• (관광콘텐츠) 맞춤형 관광 콘텐츠 개발	• (관광정보) 관광정보 접근성 강화	• (사회적 인식) 사회적 인식 및 관광서비스 개선
핵심과제	• 관광편의시설 확충 및 접근성 개선 • 관광시설 무장애 인증제 시행 • 관광약자 관광욕구 및 접근성 실태조사 • 장애인 관광버스 도입운영	• 맞춤형 관광콘텐츠 개발 • 장애인 등 관광취약계층 관광활동 지원 • 민관협력을 통한 장애인 여행지원	• 다양한 매체 활용 관광정보 제공 • 주요 문화시설 수어 동영상자료 제작 및 보급 • 무장애 관광지원 센터 개설, 운영	• 관광종사자 인식개선 교육 • 관광약자를 위한 전문인력 양성

자료 : 송화성(2019), 수원형 무장애 관광환경 조성을 위한 기초연구, 수원시정연구원.



자료: 연구자 촬영

〈그림 2-19〉 서울 다누림관광센터

- 센터는 물리적 환경 개선, 정보접근성 강화, 사회 인식 개선 등의 3대 전략을 바탕으로 누구나 즐길 수 있는 관광환경 조성 사업 추진
- 실제 오프라인 센터 방문율은 높지 않으나, 휠체어 리프트 버스와 미니밴 투어 프로그램 운영, 여행용 보조기기 대여 서비스, 서울다누림관광 홈페이지 운영 등 온라인과 유선상에서의 맞춤형 연결 서비스 중심으로 운영중
- **(서울 다누림 교통서비스 운영)** 다누림 버스 1대(2019년 도입), 미니밴 6대(2020년 도입)를 운영⁹⁾
 - 연간 최대 10회 월 제한 없이 연속 이용 가능(품목별 최대 4,000원 보증금 발생)하며, 엄선된 투어코스를 통한 맞춤 여행서비스 제공, 운전기사, 유류비, 주차비 등 무료 지원
 - 이용 지역은 서울 내 당일 여행에 한정되며, 서울 소재 기관에 한해 서울에서 편도 2시간 거리까지 이동 가능



자료: 이정민, '한국관광공사, 등산객 대상 친환경 여행 촉진', [2023.10.23.], 티티엘 뉴스, <https://www.traveldaily.co.kr/news/articleView.html?idxno=47679>, (검색일: 2024.10.11.).

〈그림 2-20〉 유니버설 관광인증제

- **(유니버설 관광인증제 운영)** 서울관광재단은 2019년부터 관광약자가 편리하게 접근할 수 있는 관광환경 조성을 위해 유니버설 관광시설 인증제 도입
 - 숙박시설, 식음료시설, 편의점 등 민간시설 대상으로 편의시설 설치 무료 컨설팅과 최대 1,000만원 상당 접근성 개선 지원(자기부담금 2%)¹⁰⁾
 - 개선을 완료한 시설은 유니버설 관광시설 인증제와 연계하여 인증업소로 지정 및 홍보
 - 하지만 민간사업체의 참여율 제고에는 한계가 있으며, 참여도를 높이기 위한 추가적인 정책 수단 마련이 필요한 실정

(3)강릉

- **(선정 배경 및 추진 구조)** 강릉은 2022년 1호 무장애 관광도시로 선정되었으며, 이는 2020년, 2021년 열린관광지 연속 선정으로 7개소의 특색 있는 콘셉트를 스토리화¹¹⁾하여 무장애 관광지 기반을 조성한 결과에 기인함
 - 사업추진: 강릉관광개발공사
 - 사업기간: 2022 ~ 2027년 (국비지원 2024년까지, 국·시비 각각 40억)
 - ※ 2025년부터는 시비로 매년 4억씩 3년간 12억을 추가 지원 예정

9) 권중훈, '서울다누림 버스·미니밴, 여행용 보조기기 대여' 10일부터 예약 시작, 에이블뉴스, [2024.04.19.], <https://www.ablenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=212109>. (검색일: 2024.11.01.).

10) 김다미, '누구에게나 열린 서울관광 만들기 위해 최대 1,000만원 지원', 여행신문, [2022.09.05.], <https://www.traveltimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=402664>. (검색일: 2024.11.01.).

11) 연곡해변-캠핑, 경포-대표적 관광지, 강릉커피거리-커피, 허균해안선현 기념공원-문화재, 솔향 수목원-자연 등으로 반영



구분	내용
2016	• 정동진 모래시계 공원 ⑤
2020	• 강릉커피거리 ① • 경포해변 ② • 연곡해변캠핑장 ④
2021	• 솔향수목원 ③ • 통일공원 ⑥ • 하균·하남실현 기념공원 ⑦

자료: 열린관광지 공식 홈페이지,
<https://access.visitkorea.or.kr/main/intro02.do>, (검색일:
 2024.08.11.).

〈그림 2-21〉 강릉 열린관광지 현황

- **(관광연계성 기반 조성)** '무장애관광도시 강릉'을 위해 관광약자가 편리하게 여행할 수 있는 교통·정보·시설 간 '연계성' 강화에 중점을 두고 사업 추진
 - 강릉 시내 편의시설 전수조사로 무장애 관광 플랫폼용 정보를 구축하고 지속적으로 업데이트하여 보완 중
 - 한국관광공사 열린관광지 플랫폼과 연계하고 한국관광공사 제공 픽토그램을 활용한 열린관광지 정보 개선으로 방문객에게 일원화된 정보 제공
- **(무장애 관광교통 개선)** 무장애 관광 교통수단으로 미니밴 8대, 관광버스 1대 도입하여 운영하고 있으며, (사)그린라이트와 협업하여 장기적 운영체계 구축
 - 주요 관광지 11곳에 무장애 관광버스 및 미니밴을 위한 승하차장 조성
- **(관광 보조기기 및 휠체어 대여)** 강릉시, 강릉관광개발공사, 현대차, (사)그린라이트, 사회복지공동모금회와의 5자 운영 협약체결
 - 휠세어는 예약을 전담하며, 강릉무장애관광안내센터를 통해 대여사업 운영
- **(민간시설 접근성 개선 지원)** 관광편의시설 개선을 위해 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원 사업¹²⁾을 진행
 - 소규모 시설은 최대 1,000만원, 대규모 시설은 최대 5,000만원 지원 (자부담비 10%)
 - 23년도 115개소, 24년 8월 기준 111개소 개선하였으며, 연말까지 총 250개소 접근성 개선 예정

〈표 2-12〉 강릉 무장애관광도시 조성 사업 내용

구분	내용
1차년도	무장애 관광교통 개선 및 관광안내센터 구축 • 무장애 관광버스 도입 및 운영 • 무장애 미니밴 구입 및 운영 • 관광약자 차량탑승 설비 및 편의시설 정비 • 무장애 관광안내 센터 조성 • 민간시설 접근성 개선
2차년도	무장애 관광 접근환경 개선 및 무장애 관광안내센터 운영 • 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원 • 무장애 여행상품 발굴 및 운영 • 무장애 관광 전문인력 양성 및 교육 • 무장애 관광안내 센터 운영
3차년도	무장애 관광정보 및 서비스 제공 • 무장애 관광안내 센터 운영 • 무장애 관광정보 수집 및 제공 • 관광약자 활동을 위한 보조기기 대여
4차년도 이후	무장애 관광안내센터 및 여행상품 운영 • 무장애 관광안내 센터 운영 • 무장애 여행상품 운영 • 관광약자 활동을 위한 보조기기 대여

자료: 강릉관광개발공사 내부자료

12) 접근성 개선 사례는 출입구 경사로 설치, 자동문 설치, 이동식 경사로 설치, 화장실 개선공사, 숙박시설 욕실 개조, 장애인 전용 주차장, 장애인 화장실 비상 도움벨 설치, 출입구 도움벨 설치, 기저귀 교환대 및 영유아 거치대, 핸드레일 설치, 유아용 식탁의자, 좌식에서 입식테이블 교체, 점자 메뉴판, 이동식 전동리프트, 계단용 휠체어 리프트, 환자 리프트 슬링캐리어 등을 포함하고 있으며, 이외에도 협의를 통해 관광약자 접근성 및 서비스 개선을 위한 공사 및 물품제작 제공 가능



자료: 연구자 촬영 (좌: 역사 내, 우: 강릉역 인근 안내센터)

〈그림 2-22〉 강릉 무장애 관광안내센터

- **(무장애 관광안내센터 운영)** 강릉역사 내부와 역 인근 무장애 관광안내센터 2개소 운영
 - 역사 내부는 휠체어 및 편의서비스 대여 공간이 협소해 인근 공간과 이원화하여 운영
 - 역사 내부에서 무장애관광안내센터와 관광안내소의 관리주체가 달라 운영상 혼선과 방문객의 불편 발생
- **(민간 협업 프로그램)** 에이블투어, 무빙트랩 등 장애인 단체 및 전문 여행사와 협업하여 장애인 맞춤형 여행 프로그램 공동 개발·운영

(4) 울산

- **(무장애 관광 기반 조성 노력 및 공모선정 배경)** 울산은 2024년 ‘무장애 연계성 강화 사업’ 대상지(제2호 무장애 관광도시)로 선정¹³⁾
 - 2017년 태화강십리대숲 열린관광지 선정, 2023년 대왕암 무장애 관광지도를 제작 등 무장애 관광지 기반 조성을 위한 지속적인 노력을 통해 2024년 4월 무장애 연계성 강화 공모사업 대상지 로 선정
 - 이후 장생포 고래문화특구, 대왕암 공원, 강동 오토캠핑장의 3개소가 열린관광지로 선정되었으며, 대왕암 공원은 연계성 강화 사업과 동시에 열린관광지로도 추가 선정되어 울산시의 무장애 인프라 구축을 위한 의지가 반영된 것으로 판단
- **(사업계획 및 추진 구조)** 울산의 주요 관광권을 도심정원권(태화강 국가정원, 울산대공원), 해양공원권(대왕암공원, 일산해수욕장), 산악휴식권(영남알프스, 와나스타)의 3개 권역으로 나누어 연계형 사업계획 수립

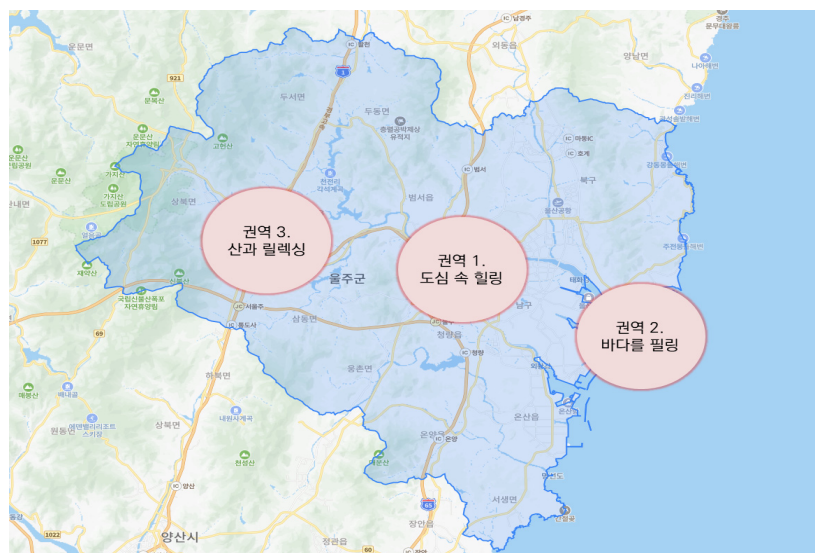
13) 2024년 10월 기준 사업이 본격적으로 진행되지 않은 실정

- 사업추진: 울산문화관광재단
- 사업기간: 2024~2029년(국비지원 2026년까지, 국·시비 각각 40억)
※ 2025년부터는 시비로 3년간 13억을 추가 지원 예정
- 모두 함께 즐기는 꿈의 도시 울산'을 비전으로 설정하고 벨로택시, 무장에 시티투어 버스 등 관광취약계층을 위한 맞춤형 이동 편의성 강화 정책을 제시
- 사업 컨설팅 후 태화강 국가정원 일대 도입예정이던 벨로택시 사업 계획 제외



자료: 대왕암공원 공식 홈페이지, <https://daewangam.donggu.ulsan.kr/Pginfo.do>, (검색일: 2024.10.11.).

〈그림 2-23〉 울산 대왕암 공원 무장애 관광지도



자료: 연구자 작성

〈그림 2-24〉 울산 무장애 연계성 강화 사업 대상지

- **(무장애 연계성 강화 사업의 주요 내용)** 무장애 연계성 강화 사업을 통해 관광자원의 접근성 향상과 관광향유권 확대를 목표로 세부사업 추진 계획
- **(무장애 관광 인프라 및 콘텐츠 개선)** 주요 관광지와 민간 시설의 무장애 시설 정비 및 편의시설 보완하고, 반구대 암각화 등의 유적을 축각으로 체험할 수 있는 ‘터치투어’ 콘텐츠 개발 예정
- **(무장애 관광 교통수단 확충)** 휠체어 탑승이 가능한 무장애 시티투어 버스 제작 및 운영, 무장애 미니밴 제작 및 운영 추진 예정
- **(정보 접근성과 서비스 강화)** 열린 관광 프로그램 개발 및 활성화 추진과 관광안내센터 조성 및 무장애 시설 인증 사업 등 추진 예정
- **(전문 인력 양성 및 프로그램 개발)** 무장애 관광 지원을 위한 전문 서비스 인력 및 운영 인프라 확보 예정

3) 해외 사례

(1) 덴마크 코펜하겐

- **(정책 추진 방향)** 코펜하겐시는 ‘코펜하겐, 올 인클루시브(Copenhagen-All Inclusive, 2024-2030)’관광 전략을 수립하여 모두를 위한 접근 가능한 도시 조성을 목표로 정책 추진중
- 긍정적인 관광의 사회적 가치를 전달하기 위해 유니버설 디자인 원칙을 도입하여 지역 파트너들과 협력하여 관광객과 지역주민 모두를 위한 솔루션을 개발하고 홍보
- **(무장애관광 인증제 운영)** 코펜하겐은 오래된 항구도시로 접근하기 어려운 상점과 건축환경에도 불구하고, 지난 10년간 장애인이 편리하게 여행할 수 있도록 적극적으로 서비스 개선 노력 진행
- 덴마크 관광청, 관광산업협회 및 덴마크 장애인 단체가 공동 인증하는 God Adgang(Good Access)를 통해 편의시설 접근성 정보 제공 및 개선
 - 장애 유형을 휠체어 장애인, 이동 장애인(보행, 팔, 손 장애), 시각 장애인, 청각장애인, 천식 또는 알레르기 환자, 인지장애인, 난독증 환자의 7가지 유형으로 구분하여 정보 제공
- 일부 공공 화장실은 거동이 불편한 시민을 위한 특수 화장실 마련
- **(편리한 대중교통 접근성)** 대부분의 지하철, 기차, 버스, 택시 등의 교통시설을 관광객자도 편리하게 이용 가능
- 접이식 휠체어 이용 시, 모든 택시 이용 가능



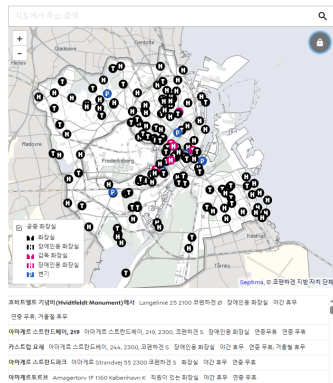
자료: God Adgang 홈페이지,
<https://godadgang.dk/>, (검색일:
 2024.11.13.).

〈그림 2-25〉 덴마크 God Adgang 인증



자료: God Adgang 홈페이지, <https://godadgang.dk/> (검색일: 2024.11.01.).

〈그림 2-26〉 코펜하겐의 장애인 전용 공공 화장실



자료: Kobenhavns Kommune 홈페이지, www.kk.dk, (검색일: 2024.11.13.).

〈그림 2-27〉 코펜하겐 공중 화장실 지도

- (정보 접근성 및 지원 프로그램) 코펜하겐 여행을 계획하는데 있어서 접근 가능한 관광지과 관광지 편의시설, 유용한 정보를 제공
 - 코펜하겐 관광청 홈페이지를 통해 God Adgang, AutismGoTo 등의 비영리기관 및 민간업체 서비스 연결되어 보다 정확한 정보 제공
 - 휠체어 이용자에게 유용한 휠체어 및 스쿠터 대여 가능 지역 업체 정보 제공
 - 장애인용 화장실을 찾을 수 있는 공중 화장실 지도 제공
- (유아 동반 가족 친화 서비스) 장애인 중심의 정보 이외에도 유아동반 가족 중심 대상 맞춤형 정보 제공하여 다른 도시와 차별화
 - 어린이 메뉴가 있는 가족 친화적인 음식점 정보, 아이스크림 가게 정보, 아이와 함께 할 수 있는 길거리 음식 시장, 가족 친화적인 호텔 정보, 아기용품 대여점 정보 제공
 - 코펜하겐 시내 관광지과 대중교통을 무료로 이용할 수 있는 ‘코펜하겐 카드’ 1장당 12세 미만 자녀 명 무료 동반 가능
 - 코펜하겐의 다양한 어린이 체험 시설 및 프로그램 정보 홈페이지 연계 제공



덴마크 선도적 과학 센터
Experimentarium

액티비티 파크
Konditaget Lùders

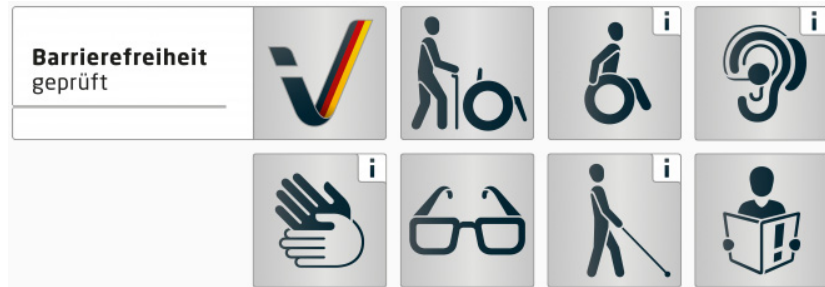
키즈 전용 투어 프로그램
스칸디키즈투어

자료: Experimentarium 홈페이지, <https://www.experimentarium.dk/>; Tripadvisor 홈페이지, https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g189541-d20992359-Reviews-Scandikidstours_Copenhagen_Guided_Tours_for_Children-Copenhagen_Zealand.html, (검색일: 2024.11.13.).

〈그림 2-28〉 스칸디키즈투어 프로그램

(2) 독일 베를린

- **(정책 추진 방향)** 베를린은 2013년 유럽연합집행위원회 (European Commission) 가 선정한 접근 도시(Access City) 상 수상 이후, 포용적인 도시 조성을 목표로 포괄적인 접근 가능한 관광정책 수립 및 시행
 - 국가차원의 무장애 관광 정책인 ‘모두를 위한 여행(Reisen für Alle)’과도 연계하여 주요 관광지, 교통시설, 편의시설 등에서 장애인 접근성 데이터를 수집하고 관련 서비스 제공
 - 매년 ITB Berlin 기간 동안 ‘접근 가능한 관광의 날(Accessible Tourism Day)’과의 파트너십을 통해 모두를 위한 여행도시 이미지 제고에 주력

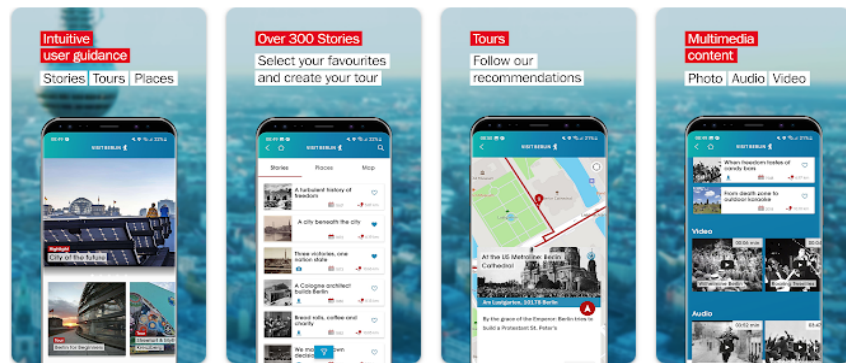


자료: Reisen für Alle 홈페이지, <https://www.reisen-fuer-alle.de/>, (검색일: 2024.11.13.).
 *가 붙은 픽토그램은 부분적으로 접근성 충족한 것을 의미하며, 자세한 설명을 위해 더 읽어야함을 의미

〈그림 2-29〉 독일 ‘모두를 위한 관광’ 인증제

- **(이용자 지원 서비스)** 누구나 편리하게 여행을 할 수 있도록 거동이 불편한 노인, 장애인, 유모차 이용자 등 대상 동반 에스코트 서비스 운영
 - 베를린-브란덴부르크 교통조합(VBB)은 매일 7:00~22:00 버스 및 철도 에스코트서비스 제공 (전화예약 필요, 1주일 전~ 1일전 신청)
 - 베를린 모빌리티 지원서비스는 산책, 예약, 가족 방문 등 동반 서비스를 베를린 내 20여개 기관에서 제공(상원행정부 지원 운영, 소정의 수수료 부과)
 - 휠체어 고장 시 서비스 가능한 업체 정보 지원
- **(대중교통 접근성)** 대부분의 교통수단은 휠체어 접근 가능
 - 도시철도(S-Bahn), BVG 버스, 대부분의 지하철(U-Bahn) 및 페리는 휠체어 접근 가능(단, 218 버스, F24 페리 예외)
 - 엘리베이터 고장여부, 공사현황 등을 홈페이지에 실시간 업데이트하여 관광약자를 위한 교통 정보 실시간 제공

- (정보 접근성 및 프로그램) 베를린 관광청은 장애인과 관광약자를 위한 정보 접근성 향상을 위해 다양한 채널을 통해 정보 제공
 - 여행 전 관광지, 숙박 시설 및 교통 등의 정보를 확인하고 계획을 수립할 수 있도록 구성
 - 'ABOUT BERLIN' 앱을 통해 베를린 역사 중심 디지털 가이드 제공, 거리 예술 및 테마투어 소개, 멀티미디어 콘텐츠 제공 등 다양한 정보를 독일어와 영어로 제공



자료: About Berlin 앱 (2024.11.14. 접속)

〈그림 2-30〉 Visit Berlin 앱

- 관광약자를 위한 맞춤형 관광 정보 및 프로그램 제공
- 비영리 협회 Wheelmap.org와 연계하여 휠체어 방문객이 편리하게 지역을 방문할 수 있는 동네투어 구성
- 이외에도 청각장애, 시각 장애, 휠체어 사용자를 위한 '쉬운 언어 안내서', 접근 가능한 관광지, 박물관, 공원, 음식점, 쇼핑, 이벤트 등 정보 제공

자료: Visit Berlin 홈페이지, <https://www.visitberlin.de/en>. (검색일: 2024.11.14.)

〈그림 2-31〉 베를린 주요 관광지 관광약자 대상 프로그램

(3) 벨기에 브뤼셀

- **(정책 추진 방향)** 벨기에 브뤼셀은 ‘모두가 편안하게 관광할 수 있는 도시’를 목표로 다양한 관광정책과 프로그램 추진

〈표 2-13〉 벨기에관광청의 무장애 관광 활성화 사업 방향

구분	내용
정보 접근성 개선	• handy.brussels 웹사이트를 통해 접근성 정보 제공 • 브로셔 “be accessible, be.brussels”를 발행하여 50여 개의 접근 가능한 박물관과 관광지 정보 제공
시설 접근성 개선	• 지하철역 엘리베이터, 보도 유도블록, 보행자 신호등 음성 안내 등 설치 • 호텔, 레스토랑, 상점, 관광지, 박물관 등의 시설 개선 지원
교통 접근성 개선	• 장애인 전용 택시 서비스 운영 • 대중교통 이용 시 지원 서비스 제공
관광 프로그램 개발	• 장애 유형별 맞춤형 관광 프로그램 운영 • EU 장애인 카드를 통한 문화, 스포츠, 레저 시설 이용 지원

자료: 벨기에관광청 홈페이지. <https://www.visit.brussels/en/visitors/plan-your-trip/practical-info/accessibility-%20visiting-Brussels-with-a-disability%20Discover+the+accessible+places+and+establishments+in+Brussels=usefulinformation>. (검색일: 2024.11.25.).

- 2028년까지 지속가능한 관광 생태계 구축을 목표로 ‘지역 경제 전환 전략’ 수립하였으며, 세가지 방향으로 구성¹⁴⁾
 - ① 관광객 범주에 지역주민을 포함하고, 기차, 버스 등 접근 가능한 교통수단을 홍보하여 지역 관광 활성화, ② 관광객 유치에서 체류 기간 연장에 중점, ③ 연중 분산된 관광 흐름 유도로 과잉관광 및 대량관광 방지
 - 이를 달성하기 위해 관광 혁신 관련 9개의 기업과 협력하고 있으며, Destination Everywhere Accessible Travel의 WheelTribe 프로젝트, UNSDGs를 달성하기 위한 다양한 지속가능성 기반 기업들과 연계
- **(비영리 단체와의 협력을 통한 인증제 운영)** 브뤼셀 관광청은 비영리 단체 ‘Access-i’와 협력하여 관광지와 숙박시설의 접근성 인증 시스템 운영¹⁵⁾
 - 인증 시스템은 장애 유형별로 접근성 수준을 시각적으로 요약하여 제공하며, 관광객들에게 신뢰할 수 있는 정보 제공

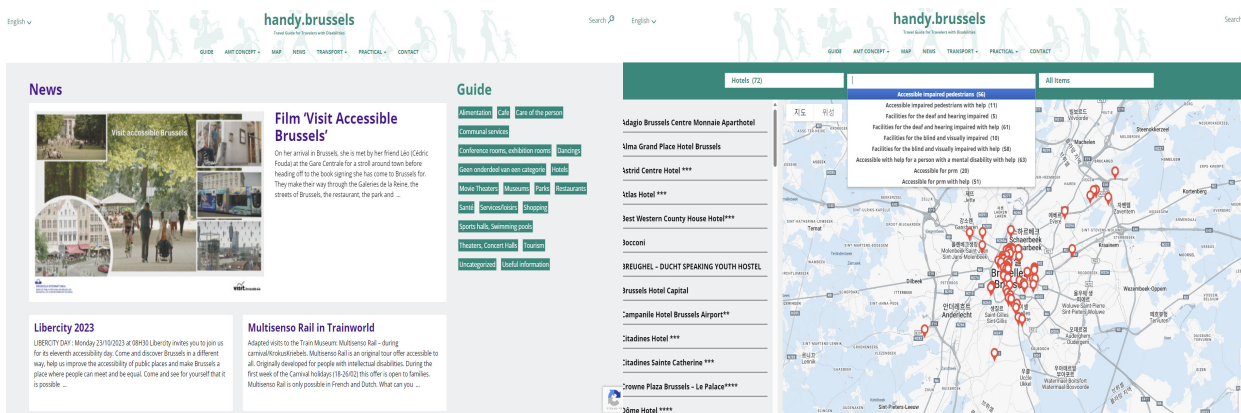
14) hub.brussels 홈페이지, <https://hub.brussels/en/blog/brussels-a-pioneer-of-positive-tourism/>, (검색일: 2024.11.25.).

15) Lauren Walker, Tourist hotspots in Brussels made more accessible for people with reduced mobility, The Brussels Times, [2023.07.12.], <https://www.brusselstimes.com/597226/tourist-hotspots-in-brussels-made-more-accessible-for-people-with-reduced-mobilityuren>. (검색일: 2024.11.25.)

- 23년 기준 38개의 관광지 및 편의시설이 인증을 받았으며, 관광명소, 숙박시설, 교통수단 등 관광 인프라 외에도 Belgian Pride, Iris Festival, Bright Festival 등 브뤼셀의 주요 축제도 포함된 부분이 특징적

○ (정보 접근성) 브뤼셀은 'handy.brussels' 웹사이트를 통해 관광 접근성 정보를 종합적으로 제공

- 정보는 관광지, 숙박시설, 식당, 상점이 제공하는 장애유형별 상세 접근성 정보를 기반으로 관광약자가 사전 계획을 수립할 수 있도록 지원



자료: handy.brussels 공식 홈페이지, <https://handy.brussels/en/>. (검색일: 2024.11.23.).

〈그림 2-32〉 handy.brussels의 홈페이지에서 제공하는 접근성 정보

- (MICE 분야 무장애 관광 실현 노력) 브뤼셀 유니크베뉴 회원사로 구성된 비영리 전문협회인 Brussels Special Venue는 브뤼셀에서 개최된 국제적인 무장애 컨퍼런스 개최를 계기로 무장애 마이스 정책 홍보에 적극 참여¹⁶⁾
- 회원사의 90%에 해당하는 38개 베뉴가 휠체어 사용자를 포함한 관광약자의 요구사항을 충족하는 시설로 인증
- 브뤼셀이 장애인 참가자를 위한 서비스를 제공하는데 특화되어 있으며, 호텔, 교통(공공 및 민간 포함) 등 다른 서비스 제공자들도 접근 가능한 서비스를 제공하고 있음을 함께 강조하여 홍보

16) Brussels Special Venue 홈페이지, <https://venues.be/the-world-summit-on-accessible-tourism-in-brussels-will-help-change-event-venues-policies-for-disabled-participants/>. (검색일: 2024.11.23.).

(4) 미국 뉴욕

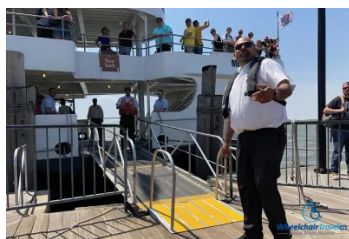
- **(정책 추진방향)** 뉴욕시는 2010년대부터 도시 전반에 걸쳐 접근성 개선을 위한 정책을 추진해왔으며, 2023년 제정된 「지방법 12(Local Law of 2023)」에 따라 모든 시 산하기관이 ‘5개년 접근성 계획(2024-2028)’을 수립·적용할 것을 의무화

- 디지털 접근성, 직장 포용성, 효과적 커뮤니케이션, 물리적 접근성 및 프로그램 접근성 등 5개 분야에서 모두를 위한 접근 가능한 정책을 수립
- 뉴욕시 마케팅 기구인 NYC Tourism + Conventions(구. NYC & Company)을 통해 시의 접근 가능한 자원에 대한 정보 제공



자료: NYC 311 X(트위터),
<https://x.com/nyc311/status/1234931947023032326>, (검색일: 2024.11.14.).

〈그림 2-33〉 휠체어 친화 인증제



자료: Wheelchair travel 홈페이지,
<https://wheelchairtravel.org/statue-of-liberty-wheelchair-accessible-tour/>, (검색일: 2024.11.14.).

〈그림 2-34〉 휠체어 접근 가능 페리

- **(편의시설 접근성)** 2013년부터 보건국 주관으로 ‘레스토랑 접근 프로그램(Restaurant Access Program, RAP)’을 운영하며, 2021년 기준 4,000여 개가 넘는 레스토랑이 휠체어 친화 음식점으로 등록
 - 인증을 위해 다음 3가지 기준 충족 필요
 - ① 음식점 입구는 턱이 없이 편평해야하며, 경사로, 엘리베이터 등을 통해 접근 가능해야 함
 - ② 음식점 입구 너비는 32인치 이상 이어야 함
 - ③ 휠체어 이용 가능한 좌석이 식당 내 전반에 고르게 분포되어야 하며, 해당 좌석으로 이동 가능한 평면 경로가 확보되어야 함
- **(교통 접근성)** 뉴욕시 교통국에서는 5개년 접근성 계획(2024-2028)을 통해 도시 교통 인프라의 보편적 접근성을 강화
 - 뉴욕시의 모든 버스는 100% 휠체어 접근가능하며, 버스, 페리, 택시, MTA의 배차 간격을 15분 이내로 유지할 것을 법적 의무화
 - 길과 공공 공간, 페리 터미널 등 의 물리적 접근성 향상, 모빌리티 셰어링 서비스 프로그램 접근성 강화, 방문객의 정보 수집을 위한 웹 접근성 강화 등 다양한 접근성 개선 프로그램 운영
- **(마이스 분야 회의 및 행사 접근성)** 뉴욕시는 접근 가능한 회의 개최 도시로서 이미지 제고를 위해, 접근성 기준을 반영한 행사 인프라 홍보 강화
 - 뉴욕주 발달 장애인 사무국은 ‘접근 가능한 이벤트 가이드’ 제공하여 접근성을 고려한 행사 운영 장려

○ **(홍보 및 민간 연계)** 접근 가능한 관광을 위해 2021년 장애인 여행가이자 Accessible Travel NYC의 설립자를 뉴욕시 관광청의 이사진으로 임명, 무장애 관광 정책 전개 및 인식 개선 홍보활동 강화

- 관광업계 관계자 대상 접근가능성 적용에 대한 연례 웨비나, 서비스 종사자 및 임직원 대상 접근가능성 교육 프로그램 등을 운영하여 민간과의 연계 확대

○ **(정보접근성 및 프로그램)** 뉴욕시는 시민과 관광객이 정보에 손쉽게 접근할 수 있도록 디지털 콘텐츠 접근성 강화

- 누구나 디지털 콘텐츠에 접근할 수 있도록 뉴욕시의 모든 웹사이트 접근성 WCAG 2.1 레벨 AA 표준 준수

- NYC Tourism + Conventions 웹사이트를 통해 접근 유형별, 카테고리별, 지역별 관광 정보 제공

• 접근성 유형별: 휠체어, 수화통역, 자막, 점자, 큰 활자, 오디오 설명, 보조 청취시스템 등의 장애 유형 서비스에 따른 관광지 유형화 가능

• 카테고리별: 문화예술, 레스토랑, 호텔, 박물관 및 미술관, 쇼핑, 야경, 스파, 스포츠, 교통 등

○ **(주요 사례: 메트로폴리탄 미술관 무장애 프로그램)**

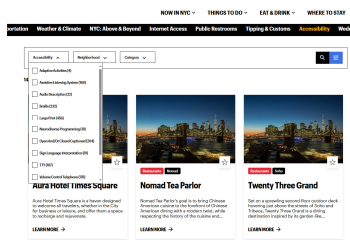
- 뉴욕시는 문화예술시설에서도 다양한 관광약자 대상 맞춤형 프로그램을 운영하고 있으며, 다음과 같은 무장애 프로그램 제공

• 전맹/저시력 아동, 10대, 성인을 위한 프로그램

• 청각 장애인을 위한 수화 및 수화 통역 프로그램

• 치매 환자 및 가족을 위한 프로그램

• 발달 및 학습 장애, 자폐 스펙트럼을 지닌 아동, 10대, 성인을 위한 프로그램



자료: NYC Tourism+Conventions 홈페이지, <https://www.nyctourism.com/accessible-nyc/>, (검색일: 2024.11.14.).

〈그림 2-35〉 접근 가능한 NYC 정보



자료: NYC Tourism+Conventions 홈페이지, <https://www.nyctourism.com/accessible-nyc/>, (검색일: 2024.11.14.).

〈그림 2-36〉 메트로폴리탄 미술관의 무장애 프로그램

4. 시사점

1) 무장애 관광 수요진단

- **(글로벌 기준에 부합하는 관광환경 조성)** 국내외 무장애 관광 시장 규모 확대에 따른 글로벌 기준에 적합한 시설과 인식 마련 필요
 - 국내외 고령화 현상 및 관광약자 증가에 따라 무장애 관광시장이 빠르게 확대되고 있으며, 관광객의 물리적·감각적(청각·시각 등) 접근성 요구 또한 증가 추세
 - 변화하는 시장에 대응하기 위해 무장애 관광 인식 제고와 세분화된 수요를 반영한 맞춤형 여행상품 및 서비스 제공 필요
 - 세계가 주목하는 글로벌 관광허브도시로 나아가기 위해 글로벌 기준에 부합하는 누구나 편리하게 즐길 수 있는 관광 인프라 및 편의시설 구축 시급
 - 특히, 부산 외래방문객 중 유럽과 북미를 타겟화하기 위해서는 접근성 이슈를 고려하여 관광 편의시설 개선 및 정보 제공 필요
- **(관광약자를 위한 물리적 및 심리적 제약 최소화)** 이동성 제약이 클수록 관광 참여도와 관광경험이 낮아지므로, 무장애 시설 및 서비스 확충 필요
 - 장애인의 심리적 제약을 해소를 위한 환경 개선, 사전정보 제공, 보조인력 지원 등 실질적 조치 병행 중요
 - 고령자, 영유아 부모 등 동반 가족과의 시간 조율이 어려운 관광객을 위한 인적 서비스 지원 체계 마련이 관광 수요 확대에 기여 가능
- **(모두를 위한 관광환경 조성)** 관광약자와 비관광약자의 관광욕구와 행태는 큰 차이가 없으며, 모두가 공통적으로 ‘편리한 시설’을 원한다는 점에서 보편적 디자인 관점의 관광 환경 조성 중요
 - 여행지 선택이유(볼거리제공)여행지명도>시간>거리), 주요활동(자연 및 풍경 감상, 휴식 및 휴양, 맛집), 동반자(가족, 친구 동반) 등 유사
 - 관광객이 지닌 제약에 상관없이 수요는 유사하게 나타나므로 특정 집단을 위한 분리형 시설 및 프로그램 보다는, 기존 관광 인프라를 유니버설 디자인 중심으로 보완하는 방향이 바람직
 - 관광의 개별화 추세, 체험과 경험 서비스 선호 경향을 유념하여 다양한 관광약자의 관광제약을 최소화하여 기억할만한 관광경험을 제공할 필요

2) 무장애 관광 공급진단

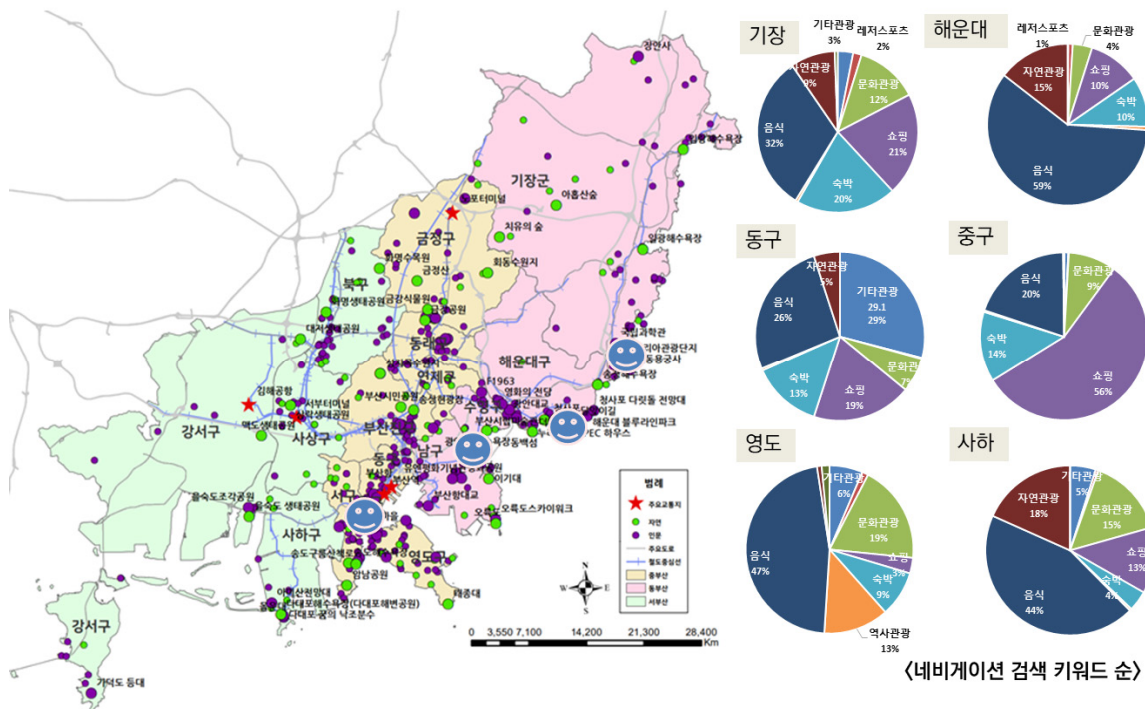
- **(민간 관광사업체의 이해도 제고 필요)** 관광사업체의 무장애 및 유니버설 환경에 대한 이해도 향상 필요
 - ‘관광약자=관광경제를 창출할 수 있는 수요자’임을 인식하고, 민간 여행사, 숙박시설, 관광시설 등의 자발적 참여 확대를 위한 인식 전환과 교육 프로그램 강화 필요
 - 특히, 유럽, 북미권 국가처럼 DE&I(다양성, 형평성, 포용성)의 가치가 문화 전반에 내재된 지역과 경쟁하기 위해 부산에서도 민간 부문의 무장애 관광 이해도 향상이 필수적
- **(도시 통합 전략 차원의 무장애 관광 접근 필요)** 통합적인 도시 발전 차원에서 무장애 관광 정책 수립 및 사업 수행의 중요성 강조
 - 해외 주요 도시는 ‘포용적 도시’를 목표로 도시계획, 교통, 복지, 관광 등 다양한 분야에 접근성 기준을 연계해 정책 설계
 - 부산 또한 무장애 관광을 초고령 사회 대응, 도시재생, 보행환경 개선 등과 통합적으로 연계할 필요
- **(주요 지자체의 체계적 무장애 관광 추진사례 주목)** 국내 주요 관광도시는 사회변화와 트렌드를 반영해 관광환경을 조성을 위한 근거를 마련하여 지속적인 무장애 관광 지원
 - 제주, 서울, 경기 등 주요 지자체는 전담센터 구축에 대한 내용을 조례에 반영하고, 전담센터 설치, 인식개선 및 인력양성 등 정책-교육-인프라 간의 연계 체계를 구축
 - 코로나 이전부터 무장애 관광 기본계획을 수립하고, 자원 마련 및 제도화를 통해 무장애 관광환경 조성을 위한 지속가능한 구조 마련
- **(부산 무장애 관광 정책의 체계적 추진 기반 마련 필요)** 무장애 관광 기본계획을 수립하여 통합적이고 연결성 있는 무장애 관광 정책 수행 필요
 - 부산에서는 무장애 관광 사업이 다양한 부서와 유관기관의 협업을 통해 이루어지고 있는 부분은 긍정적이나, 무장애 관광 실태에 대한 체계적 분석과 명확한 방향성 부족
 - 일회성의 단편적 사업이 아닌, 중장기적 계획과 통합적 정책 추진을 위한 기본계획 수립 및 제도화 필요

제3장. 부산 무장에 관광 여건

1. 부산 무장에 관광 현황분석

1) 부산 관광 특성

- 주요 관광 결절지는 기장, 해운대, 광안리, 국제시장으로 나타남
 - 내국인은 해운대, 광안리, 센텀시티, 오시리아, 송정 등의 동부산 일대 관광지를 선호하는 반면, 외국인은 자갈치 국제시장, 서면, 해운대 등 자연경관 감상, 음악감상, 로컬 관광과 쇼핑이 가능하며 부산의 특색이 묻어나는 관광지 선호
 - 숙박지역은 해운대가 37%로 가장 높은 비중을 차지하며, 이어 광안리 21.5%, 기장 15.0%, 부산역 8.3%, 영도 6.2%, 서면 5.5%, 남포동 3.5%의 순으로 나타나 동부산 지역의 숙박 수요가 집중
- 기장과 해운대를 중심으로 숙박이 이루어지며, 동구는 기차 이용, 중구는 국제시장 및 주변 쇼핑 중심, 영도는 역사 및 문화관광 중심, 사하는 자연 및 문화관광 중심지로 기능하고 있음



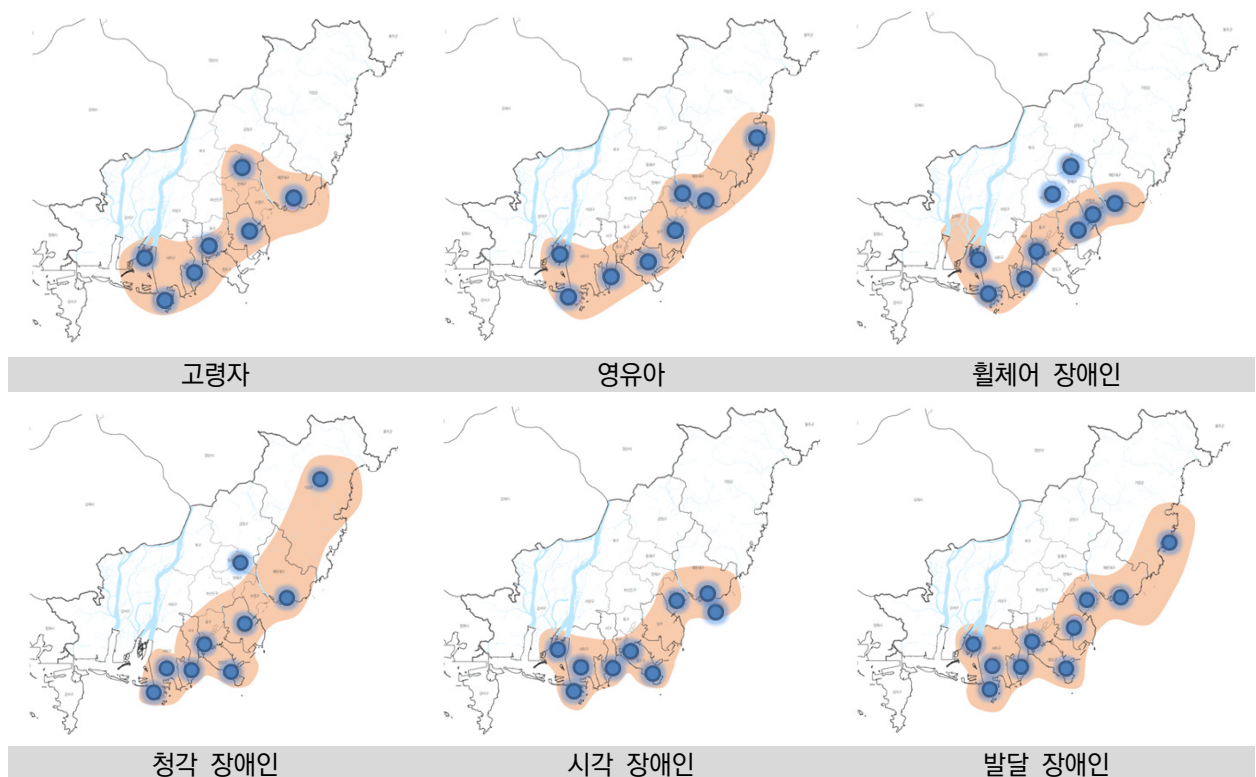
자료: 한국관광공사 데이터랩, <https://datalab.visitkorea.or.kr/datalab/portal/main/getMainForm.do>. (검색일: 2024. 10. 15.)

〈그림 3-1〉 관광 결절지 및 주요 관광지 내비 검색량

2) 부산 무장애 관광환경 현황

(1) 주요 무장애 관광환경 현황¹⁷⁾

- 부산 차원의 무장애 관광지 선정 사업은 따로 이루어지지 않으나, ‘관광약자 관광 활성화 지원사업’을 통해 무장애 편의시설이 확인된 관광지는 총 67개소
 - 점자안내판, 수어서비스, 수유실, 문화해설사, 휠체어 및 유아차 대여, 장애인 화장실, 기저귀 교환대, 장애인 주차 전용구역, 임산부 주차 전용구역을 모두 갖춘 곳은 1개소이며, 수어서비스를 제외한 모든 서비스를 제공하는 장소는 9개소(13.4%)로 시각, 청각 장애인을 위한 서비스는 다소 부족
 - 이 가운데 장애인 화장실을 갖춘 관광지는 57개소(85.1%), 장애인 주차 전용구역 설치 52개소(77.6%)로 나타났으나, 수유실 설치 22개소(32.8%), 축지도 설치 9개소(13.4%)로 나타남
- 부산의 관광지는 해안가를 중심으로 나타나며, 관광약자 유형에 따라 관광지를 구분해보면 다음과 같이 나타남



자료: (사)부산장애인여가활동지원협회 내부자료, 주요관광지 시설 설치기준을 중심으로 연구자 재구성

〈그림 3-2〉 관광약자 유형에 따른 주요 무장애 관광지

17) 전수조사가 이루어진 것은 아니며, 2023년 7월 기준 ‘관광약자 관광 활성화 지원사업’을 통해 무장애 관광환경이 확인된 인프라 만을 제시

- (고령자) 나들이, 휴양 및 휴식을 할 수 있는 장소 선호
 - (영유아) 활동적이고 체험위주의 장소 선호
 - (휠체어 장애인) 접근할 수 있는 관광명소 중심
 - (청각장애인) 시각적으로 화려하며, 다양한 활동이 가능한 장소 선호
 - (시각장애인) 감각을 느낄 수 있는 야외, 걷을 수 있는 장소 선호
- (BF 인증시설) 주요 BF인증 시설은 11개소이며, 서부산 권역의 BF인증 두드러짐
- 유형으로는 박물관이 가장 높은 편

〈표 3-1〉 주요 BF인증 관광시설

	관광시설	위치	BF인증
공원	통일공원(어린이 공원)	부산광역시 기장군	본(최우수)
박물관	영도 조내기 고구마 역사기념관	부산광역시 영도구	본(우수)
	영도해녀문화전시관	부산광역시 영도구	본(일반)
	태종대 짚와이어 복합전망타워	부산광역시 영도구	예비(우수)
	동구 만화체험관	부산광역시 동구	본(우수)
	한복문화관	부산광역시 동구	본(우수)
	국립 달음산 자연휴양림 숲속의 집	부산광역시 기장군	본(우수)
운동시설	서부산권 장애인스포츠허브	부산광역시 사하구	본(우수)
문화/ 집회시설	부산역광장 유라시아 플랫폼	부산광역시 동구	본(우수)
	국립부산과학관	부산광역시 기장군	본(최우수) 20년 10월 만료
	부산에코델타시티 전망대	부산광역시 강서구	예비(최우수) 인증만료

자료: 한국장애인 개발원 BF 홈페이지, 인증실적 현황
<https://www.koddi.or.kr/bf/data/resultDataList.do>, (검색일: 2024.08.10.)

- (무장애 숙박시설) 무장애 객실을 갖춘 호텔은 총 89개 호텔 152개소
- 무장애 객실을 가장 많이 갖춘 지역은 수영구, 부산진구로 각각 20개소

〈표 3-2〉 주요 관광지 무장애 숙박시설

구분	호텔 수	총 객실 수	무장애 객실 수	구분	호텔 수	총 객실 수	무장애 객실 수
전체	89	11,206	152(1.36%)	사하구	3	432	4(0.93%)
기장군	4	465	8(1.72%)	서구	3	632	5(0.79%)
강서구	1	61	1(1.64%)	수영구	9	636	20(3.14%)
남구	1	52	1(1.92%)	연제구	6	(419	10(2.39%)
동구	7	1,328	15(1.13%)	영도구	1	69	1(1.45%)
동래구	4	390	6(1.54%)	중구	11	1,096	14(1.28%)
북구	3	125	4(3.20%)	부산진구	13	1994	20(1.00%)
사상구	5	222	6(2.70%)	해운대구	19	3,285	37(1.13%)

자료: (사)부산장애인여가활동지원협회 내부자료

- (무장애 음식점) 휠체어가 접근 가능한 음식점은 지하철을 주변으로 670개소이며, 주요 관광지를 중심으로는 355개소로 나타남
- 해운대 일대가 88개소로 가장 많으며, 중구 일대가 60개소

〈표 3-3〉 주요 관광지 무장애 음식점

지역	구분	무장애 음식점 수	지역	구분	무장애 음식점 수
전체	지하철 주변	670	중구	남포동/국제시장	48
해운대구	해운대해수욕장/청사포 일대	51		영도대교/자갈치	12
	센텀시티	22	동구	부산역 일대	19
	송정해수욕장	15	영도구	국립해양박물관/태종대 일대	14
남구	UN기념공원/부산박물관	14	서구	송도해수욕장 일대	31
동래구	북천박물관	1		임시수도기념관	8
	총렬사	3	사하구	대대포/을숙도 일대	36
	동래온천	9	북구	무장애숲길	3
부산진구	성지곡유원지	8	기장군	일광해수욕장	14
수영구	광안리/민락수변공원	38	부산진구	부산시민공원	6
	F1963	3			

자료: (사)부산장애인여가활동지원협회 내부자료

(2) 교통약자 이동지원

- (저상버스) 2023년 12월 기준 부산 저상버스 보급률은 36.03%

〈표 3-4〉 저상버스 운영

구분	노선	전체	저상버스	보급률
시내버스	146개	2,517대	907대	36.03%
마을버스	140개	571대	3대	0.5%

자료: 부산광역시 내부자료

- (특별교통수단) 부산은 2006년 10월부터 장애인콜택시인 두리발을 운영해왔으며, 출범 당시 10대로 시작하여 현재 201대 운영
- 특별교통수단 보급률은 가장 낮은 부산이 64.6%, 가장 높은 경기도가 112.7%로 거의 두 배의 차이를 나타냄

〈표 3-5〉 특별교통수단

구분	두리발	장애인콜택시(자비콜)	임산부콜택시(마마콜)
운행대수	201대	1,000대	3,700대
탑승유형	시각, 신장, 지체, 뇌병변, 뇌전증, 보행상 중증장애인, 65세이상 휠체어 사용자, 일시적 휠체어 이용자	시각, 신장, 지체, 뇌병변, 지적, 자폐, 심장 장애인 등	부산 주민등록 임산부(임신부+출산부)
지원내용	장애인 전용차량 운행(택시요금의 35% 수준)	전용 콜택시 바우처 제공(택시요금의 35% 수준)	전용 콜택시 바우처 제공(택시요금의 35% 수준)

자료 : 부산광역시 내부자료

- (장애인 이동지원 서비스) 이외에도 부산에서는 장애인 특별운송사업(5대), 장애인생활지원센터사업(15대)의 일환으로 장애인을 위한 교통수단을 마련하고 있으며, 2023년에는 장애인 전용 시티투어버스인 나래버스를 도입하였으며, 24년 1대 추가되어 총 2대의 장애인 시티투어버스 운영

〈표 3-6〉 장애인 이동지원 서비스

구분	장애인 특별운송사업	장애인생활이동지원센터	나래버스(전용시티투어)
운행대수	5대	15대	2대
탑승유형	대중교통 이용에 어려움이 있는 (중증) 장애인	시각장애인(장애정도 무관)	장애인(보호자포함) 및 장애인 단체
운영주체	(사)부산장애인총연합회 등 3개	(사)한국시각장애인연합회 부산시지부	(사)부산장애인총연합회

자료 : 부산광역시 내부자료

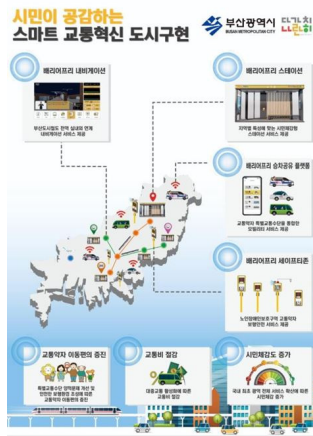
(3) 부산 무장애 관광정책 추진 현황

- (무장애 관광 관련 지원사업) 2017년부터 ‘장애인 관광활성화 지원사업’을 추진하였으며, 2021년부터는 대상 범위를 관광약자로 확대 추진하고 있으나, 관광약자 친화 환경 조성측면에서는 여전히 미흡한 부분 존재
- 누구나 접근 가능한 관광환경 조성을 위해 접근성 실태조사, 관광약자 관광 코스 및 프로그램 개발, 열린관광지 조성사업 컨설팅 지원, 무장애 관광 정보 제공 및 홍보, 무장애 관광전문인력 양성 교육, 관광업계 대상 관광약자 인식 확대 등의 사업 추진
 - 5년간 260백만 원의 예산투입으로 타 지자체 대비 재원 상당히 낮은 편
- (국제관광도시 사업) 국제관광도시 기본계획에서 무장애 관광객 친화환경



자료: 손연우, '장애인과 함께 부산 체험 관광...부산시, 버스랑 배프데이 개최', 뉴스원, [2024.08.26.], (검색일: 2024.11.24.).

〈그림 3-3〉 부산 버스랑 배프데이 참여자



자료: 임춘호, '스마트기술로 무장애 교통 도시 만든다'... 부산시, '스마트시티 챌린지' 선정', 중소기업뉴스, [2021.03.19.], <https://www.kbiznews.co.kr/news/articleView.html?idxno=79202>, (검색일: 2024.09.11.).

〈그림 3-4〉부산 스마트 챌린지 사업

조성 내용을 담고 있으나, 실제 실행에서는 일부 환경조성 사업에 국한
- 지역관광추진(DMO)사업 '모디'의 일환으로 이동약자들의 여행 활성화를 위한 입간판 경사로 사업 추진

- 대부분의 사업비는 태종대 순환도로를 운행하는 다누비 열차에 투입, 장애인 휠체어 리프트 탑재한 친환경 전기차로 교체하는 사업 추진 중

○ (무장애 관광 협력사업) 무장애 관광 협력사업을 추진하고 있으나, 관련하여 대시민 홍보 부족으로 체감도 낮은 편

- 부산 장애인 시티투어버스 운영 및 시티투어 협업 사업 추진

• 부산은 2023년 장애인 시티투어버스인 나래버스를 도입하였으며, 2024년 하반기 장애인 시티투어버스 1대 추가하여 총 2대 운행

• 주 2회(화, 수) A코스 (부산역-유엔기념공원-광안리-해운대-용두산공원), B코스(부산역-부산임시수도정부청사-태종대, 낙동강하구에코센터)운행

• 목~토 테마투어(시내 비정기 투어) 및 시외투어 운행

- 2024년 액티브 시니어와 장애인이 함께 관광하는 공감여행 추진(6회)

• 부산광역시, 부산장애인총연합회 (장애인 및 액티브시니어 모집, 나래버스 운영), 한국관광공사 부울경지사 및 관광두레 (장애인-비장애인 체험 관광 코스 개발 및 운영)의 협업체계 마련

- 부산관광공사 모디사업과 함께 휠체어 장애인 '저상버스 이용의 날(버스랑 배프 데이)' 사업 추진

• 2024년 8월부터 3개월간 200여명의 휠체어장애인 서포터스와 함께 저상버스를 타고 부산지역관광을 체험하며, 지역사회 인식 개선을 위한 사업 진행

○ (스마트교통환경 구축) 부산광역시와 부산정보산업진흥원은 2021년 부산 스마트시티 챌린지 사업(국토부 공모사업, 2년간 200억원 투입)을 통해 누구나 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 무장애 교통 환경 구축

○ (주요 지자체별 무장애관광 정책 추진) 주요 자원을 갖춘 지자체를 중심으로 방문객을 유인하기 위한 무장애 환경 조성 사업 전개

- 2018년 해운대 해수욕장이 부산 최초로 열린관광지 사업 선정

• 안내 정보 제공, 무장애동선 정비, 편의 및 체험시설 조성, 장애인 대응 교육프로그램 운영 등 사업 시행

- 이외에도 해안가, 숲길 등을 갖춘 지자체에서 자체적으로 예산을 마련하여 무장애 보행길 개선 및 시설 개선 사업 진행 중

〈표 3-7〉 주요 구군별 무장애 관광 관련 정책 추진 현황

지자체	무장애관광지	담당부서	사업내용	예산
해운대구	해운대 해수욕장	문화관광과	2018년 문체부 열린관광지 조성사업 선정 후 지속적 사업 추진	2018년 320백만원(국비160백만원, 시비80백만원, 구비80백만원) 2023년16백만원 추가 정비
수영구	광안리 해수욕장	건설과, 문화관광과, 스마트시티계	- 여성친화도시 사업의 일환으로 모든 주민의 이동권 확보 2019년 행안부 국민 디자인단 과제 선정으로 광안리 일대 무장애 시설 개선	2019년 139백만원 (국비 행안부)
동구	초량 168계단	문화관광과	2024년 11월 현재 168계단 보행자 이동편의 증진을 위한 경사형 E/V 설치사업 중에 있으며, 2026년까지 고지대 보행자 이동편의시설 확충사업 예정	168계단: 2,251백만원(구비 1,500, 특별교부금 751) - 고지대 보행시설 확충: 196.6억 - 1차: 102.5(시비 35.5, 소멸기금 64, 도시재생기금 3) - 2차: 94.1(사업비 미확보)
남구	이기대 해안산책로	행정지원과	관광약자를 위한 이기대 해안산책로 사회적 약자 배려길 사업으로 보행환경 개선을 위한 데크 포장 및 야간 경관 개선	1,000백만원(구비 300, 특별교부세 200, 특별교부금 500)
사하구	Sunset 감성예술길	총무과 자치행정(건설과, 산림녹지과 협조)	2022년~2024년 다대포해변~장림항 일원 도심 갈맷길 조성으로 쾌적한 보행환경 제공 - 해안산책 그린웨이 조성, 도심갈맷길 미관개선 사업, 고우니 생태길 정비, 장림항 보행교 설치 사업 등	2022년~2024년 5,920백만원(시비 3,202.5, 구비 1,617.5, 기타 1,100)
북구	구포무장애숲길	공원녹지과	구포무장애 숲길 노후난간 교체 및 노후 데크 정비	2024년 90백만원(구비 90)

자료: 부산광역시 내부자료; 사하구청(2024). 사하구 민선 8기 구청장 공약사항 실천계획 및 추진상황, <https://saha.go.kr/mayor/>. (검색일: 2024.10.17.)

2. 주요 무장애 관광지 분석

1) 개요

- 이 연구에서는 기 조성된 열린관광지와 무장애 관광 편의시설이 일정 수준 갖춰진 지역의 연계를 통해, 누구나 편리하게 여행할 수 있는 무장애 관광 환경을 확대하기 위해 추진
 - 이에 따라 부산 방문객에게 인기가 높고 접근성이 우수한 주요 관광지를 중심으로 휠체어 이용 장애인 2인을 동반한 현장조사 실시
 - 무장애 관광대상자 및 전문가 의견조사 결과, 휠체어 이용자의 편의성이 확보된 관광지는 다른 관광약자에게도 편리하게 이용될 수 있음이 도출되어, 이 연구에서는 휠체어 이용자를 기준으로 현장조사를 진행

- 현장조사 대상지는 부산 방문객의 선호 관광지 및 주요 방문 목적, 관광기간 연계성, 무장애 시설 확보 수준 등을 종합적으로 고려하여 선정
 - 부산 방문객은 주로 여가, 위락, 휴식을 목적으로 방문하며, 서면, 해운대 해수욕장, 자갈치·국제시장, 낙동강생태공원, 부산역·초량 등을 선호하는 경향을 보임(부산관광공사, 2024)
 - 특히, 해안가에 위치한 관광지를 인상 깊은 장소로 인식하며, 숙박거점인 동부산권을 중심으로 서부산권과 원도심 관광지의 연계성이 높게 나타남(부산연구원, 2024)
- 현실적인 관광 매력도와 무장애 관광 인프라 구축 수준을 고려하여, 다음과 같은 해안 중심의 6개소를 현장조사 대상지로 선정
 - 해운대 해수욕장, 북항친수공원, 용두산공원, 태종대, 을숙도, 다대포 일원
 - * 해운대 해수욕장, 북항친수공원은 장애인 활동가 비동반

〈표 3-8〉 부산 무장애 관광 현장조사 개요

구분	내용
조사목적	• 부산 무장애 관광 실태 파악을 통한 여건 분석
조사일시	• 장애인 비동반 조사: 2024.07.24.(수), 2024.09.24.(화) • 장애인 동반 조사: 2024.11.01.(금), 2024.11.06.(수)
조사대상지	• 장애인 동반: 용두산 공원 일원(남포역, 용두산 공원, 부산타워), 태종대, 을숙도 일원(낙동강에코센터, 을숙도철새공원), 다대포 일원(고우니생태길, 다대포해변공원), 아미산전망대 • 장애인 비동반: 해운대해수욕장, 북항친수공원
조사내용	• 주요관광지에 대한 여행 전, 도착, 여행 중의 정보접근성, 주요 동선 및 활동 환경, 시설 접근성 등을 조사

2) 조사결과¹⁸⁾

- 2018년 열린관광지로 조성된 해운대 해수욕장을 시작으로 현장조사 시행 하였으며, 세부적인 무장애 관광지 체크 기준에 따른 결과는 다음과 같음
- 대부분 정보 접근성 측면에서 방문객 친화적이지 않으며, 온라인 정보 제공의 제한과 장애 유형별 맞춤 정보 부족이 공통적으로 나타남
- 해운대해수욕장은 열린관광지로 조성된 이후, 꾸준한 관리를 통해 보행환경이 좋으며, 휠체어 이용자를 위한 편의시설이 비교적 잘 갖춰진 상태

18) 더욱 자세한 관광지별 조사결과는 〈부록 3〉 참조

〈표 3-9〉 부산 무장애 관광지 체크리스트

구분	주요기준 및 고려사항	해운대	북항친수공원	용두산	태종대	다대포	아미산 전망대	을숙도
여행전	관광지까지 (대중)교통 접근 가능 정보 유무	○	○	○	○	△	○	○
	온라인 정보채널(홈페이지, 앱, sns 등) 접근 용이성	○	○	○	○	△	○	○
	주요관광지 내 장애인 전용 주차, 장애인 화장실, 숙박시설, 음식점 등 관련 편의시설 정보 표기 유무	△	△	△	△	△	△	△
	관광약자 유형별 정보 제공 유무(점자안내/음성안내, 수어 안내)	△	X	X	X	X	△	△
도착	장애인 전용 주차면수	○	X	△	○	○	○	○
	장애인 전용 주차구역의 크기 적절성 (주차대수 1대 폭3.3m2이상, 길이 5m이상)	○	X	△	○	△	○	○
	장애인 전용 주차구역 표시 설치(바닥, 입식)	○	X	△	○	△	○	○
	주 진출입 공간 환경(폭, 단차, 경사, 장애물 여부 등)	○	△	△	△	△	○	○
여행중	안내소/매표소 장애인 접근 가능 여부	△	○	△	○	X	○	△
	안내표지판 유무	△	○	△	△	△	△	△
	관광지 리플릿 장애인 편의시설 제공 유무	○	X	X	X	X	X	X
	점자블록, 점형블록 설치 정도(출입구, 계단, 승강기 등)	○	△	△	△	△	△	△
	음성안내판(온라인 포함)	○	X	X	X	○	○	○
	오디오가이드 운영(온라인 포함)	X	X	X	○	X	X	X
	수어 서비스 운영(온라인 포함)	X	X	X	X	X	X	X
	휠체어 이동 편리한 보행로 설치	○	○	△	△	○	○	○
	주요 이동 동선의 유효 폭(폭, 단차, 틈새, 바닥)	○	○	△	△	△	△	△
	경사로 설치 유무(손잡이 설치, 점자 안내)	○	○	△	X	△	△	△
	계단 유무(손잡이 설치, 점자 안내, 점형블록 설치 등)	△	△	△	X	△	△	△
	승강기 유무 (폭, 점자표시)	○	○	○	X	○	○	○
	출입문 유효 폭	○	○	○	○	○	○	○
	주요 위험지역 점자블록	○	X	△	△	△	△	△
	장애유형별 정보 전달 시스템	X	X	X	X	X	△	X
	장애인 이용가능한 화장실 설치	○	○	△	△	△	△	△
	화장실 안내판 및 점자표시	○	○	○	△	△	△	△
	화장실 진입로 폭 및 단차	○	○	○	○	○	○	○
	화장실 대/소변 손잡이	○	○	○	△	△	○	△
	휠체어장애인 접근가능 편의시설	○	○	○	△	△	○	○
	화장실 내 영유아 변기 설치 유무	X	X	X	X	X	○	○
	화장실 내 비상상황 시 경보/벨 설치 유무	○	○	△	△	○	○	○
	수유실 설치 유무	○	X	○	○	○	X	○
	관광지 내 이동을 돕는 카트 서비스 제공 유무	X	X	X	○	X	X	△
	휠체어 및 유모차 대여 서비스	○	○	○	○	○	○	○
	관광약자 유형별 대상 고려한 프로그램 제공 유무	X	X	X	X	X	X	○

자료: 박경옥(2018). 무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향, 열린관광지 체크리스트를 토대로 연구자 재작성

* 체크리스트 판정기준 (O: 설치, X: 미설치, △: 일부 정보 또는 서비스만 제공되거나, 시설이 갖춰져 있을지라도 실제 기준에 적합하지 않은 경우)

- 해운대, 다대포를 제외하고는 휠체어 또는 유모차를 이용하는 방문객의 대중교통 접근성이 다소 떨어짐
- 용두산공원, 태종대는 주차장에서부터 주요 시설까지 연결하는 동선에서 보행로 재질과 포장상태는 양호하지만, 경사로로 인해 휠체어 또는 유모차 이동에 다소 어려움이 있는 구간 존재
- 반면, 북항친수공원, 을숙도, 다대포는 편평한 지형으로 무장애 관광에 적합하며, 보행로의 경사와 노면 재질이 비교적 양호하게 조성
- 상당 수 관광지에 기본적 편의시설(화장실, 축지도, 점형블록 등)이 설치되어 있으나, 실제로는 관광약자(특히, 휠체어 이용자 및 시각장애인)가 사용하기에 부적합하거나 기준 미달인 경우가 다수 확인됨



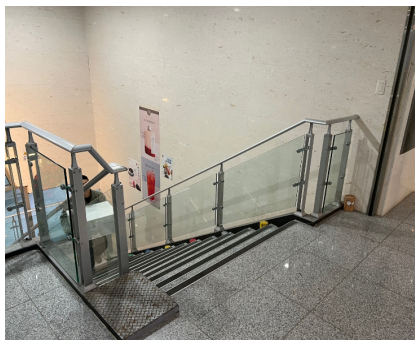
점자블록이 없이 구석에 위치한 축지도



경사판이 없거나 가로막힌 매장 입구



손잡이 위치가 잘못된 화장실



휠체어 접근이 어려운 전망대 내부



주차장 내 단차로 휠체어 이용 힘들



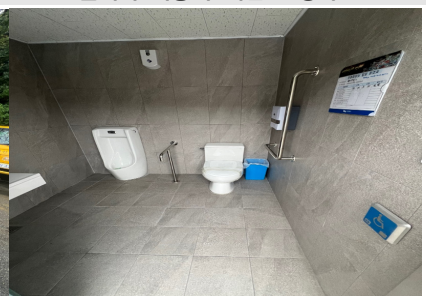
휠체어 이동이 위험한 경사로



볼라드 앞 미설치된 점자블록



규격에 적합하지 않은 주차장



점검중인 화장실

자료: 연구자 촬영

〈그림 3-5〉 관광지 내 관광약자의 관광을 어렵게 만드는 요소

3. 무장애 관광대상 및 전문가 의견조사

1) 개요¹⁹⁾

- **(관광약자 의견수렴)** 관광약자 입장에서의 관광실태와 관광경험, 여행에서의 어려움 등의 내용을 폭넓게 파악하기 위해 관광약자 대상 심층 인터뷰 시행
 - 관광약자 당사자를 중심으로 의견을 수렴하고자 하였으며, 발달장애인, 뇌병변 장애인의 경우 보호자 또는 활동지원사가 대동하여 함께 의견 제공
 - 영유아는 영유아 부모를 대상으로 의견 수렴
- **(전문가 조사)** 관광약자의 관광활동에 대한 욕구 및 의견 수렴을 위해 관광약자별 활동에 대한 특성을 잘 전달할 수 있는 각 분야의 전문가들을 대상으로 심층 인터뷰 실시
 - 인터뷰에 참여한 전문가는 각 분야에서 15년 이상의 경력을 지닌 전문가로 장애인, 노인, 영유아 관련 전문가 등으로 구분하여 인터뷰 시행
 - 부산 무장애 관광 경험과 제약, 부산 무장애 관광 여건, 부산 무장애 관광 활성화 방향에 대한 의견 등 조사

〈표 3-10〉 무장애 관광 대상 및 관련 전문가 인터뷰

구분	관광약자 의견수렴	관광약자 관련 전문가
조사 일시	• 2024년 10월 16일 ~ 2024년 10월 30일	• 2024년 8월 2일 ~ 2024년 9월 6일
조사 대상	• 부산 내 관광약자 20인 - 고령자 5인 - 뇌병변 장애인 3인, 발달 장애인 3인, 시각 장애인 3인, 청각 장애인 3인 - 영유아 부모 3인	• 장애인 대상 전문가 3인 • 노약자 대상 전문가 3인 • 영유아 대상 전문가 3인
조사 목적	• 관광약자 입장에서 관광 경험과 애로사항 파악을 통해 부산 무장애 관광 활성화 정책 방향성 마련에 기여	• 부산 무장애 관광 환경 및 여건에 대한 관광약자 관련 전문가 의견 수렴, 전략방향 제시
조사 방법	• 관광약자 관광활동 실태 및 인식조사에 기초한 개방형 질문지를 토대로 1:1 대면 또는 1:3 인터뷰 시행	• 개방형 질문지를 토대로 1:3 인터뷰 시행
조사 내용	• 관광(여행)활동에 대한 개별 경험 • 교통수단/숙박/예약 등의 경험 • 관광시설 이용 경험 • 해외/주요 도시의 여행경험 • 부산 관광 평가 및 부산 내 관광활동에 대한 의견 등	• 관광약자의 관광 경험과 제약 논의 • 부산 주요 관광지 일대 무장애 수용태세 현황 논의 • 부산 무장애 관광 사업 및 정책적 지원 방안 논의 등

19) 세부적인 인터뷰 내용은 〈부록 3〉 참조

2) 관광약자 의견수렴 결과

(1) 관광약자의 관광 욕구 및 여행 실태

- **(삶에서의 여행 인식)** 여행은 관광약자의 삶에 있어서 중요
 - 관광약자의 정서적 안정, 사회화, 발달을 위해 중요한 활동으로 인식
 - 관광약자와 가족들이 소통할 수 있는 창구로 기능하며, 삶의 활력을 제공하는 수단으로 작용
 - 건강상 문제와 현실적인 제약(비용, 이동 등)으로 인해 포기하게 되는 경우가 많아, 이를 해소할 수 있는 물리적 환경 개선 필요
- **(1년 이내 여행 경험 및 동반자)** 관광약자는 가족 또는 친구와 근교로 여행하는 경우가 대부분
 - 주로 부산 근교, 경상도 부근으로 부산과 인접한 근거리 여행 선호
 - 해외여행은 건강상 멀리 이동하기 어려워 가까운 해외로 여행
- **(기억에 남는 관광 경험)** 상당수 자연경관을 즐길 수 있는 한적하고 산책이 가능한 장소 선호
 - 감각을 자극하는 체험형 장소, 또는 장애인 스스로 여행을 설계해 어려움을 극복한 경우 만족도 높게 나타남
 - 접근성이 뛰어나고 편의시설이 잘 갖춰진 관광지에 대한 선호도 높음
- **(선호하는 관광 활동)** 관광약자 또한 비관광약자와 유사한 관광활동 선호
 - 전반적으로 자연경관을 감상할 수 있는 활동 선호
 - 특히, 시각 및 청각 장애인은 좋은 풍경에서의 미식경험과 같이 감각적인 부분을 만족시킬 수 있는 활동 선호
- **(교통수단 이용 경험)** 장애인 전용 교통수단(두리발 등)과 기차를 주로 이용하는 편
 - 버스는 승하차 어려움과 부정적 응대 경험이 장벽으로 작용
 - 승하차 지원과 비용할인이 가능한 기차를 선호
 - 가족과 이동 시에는 자가용 또는 기아 초록여행을 예약하여 이용하기도 함
- **(숙박시설 이용 경험)** 숙박은 장애인이 이용하기 편리한 시설 또는 휠체어가 접근 가능한 시설 이용
 - 리조트나 국립휴양림은 장애인 시설이 잘 갖춰져 있고, 비용도 50% 할인되어 이용도 높음

- 시각장애인은 숙박시설의 구조를 알지 못해 이용의 어려움이 있으며, 청각장애인은 원활한 커뮤니케이션에 어려움
- **(음식점 이용 경험)** 휠체어 또는 유모차가 들어갈 수 있는 곳 선호
 - 맛집을 찾는데 있어서 주변 입소문을 통해 맛이 보장되거나 정보가 정확한 곳 선호
 - 시각 장애인은 음식점 정보 수집 시 가격 확인의 어려움을 언급했으며, 영유아 부모는 비자극성 메뉴 여부 등을 중요하게 고려
- **(그 외 관광시설 이용 경험)** 유형별로 이용 경험에 차이 존재
 - 전동 휠체어 이용 장애인의 경우 상당수 관광시설 이용 시 접근이 어려워 일부 관광지에서 수동 휠체어로 교체해야 하는 불편을 겪음
 - 시각 및 청각 장애인은 유람선과 같이 속도감 및 감각이 느껴지는 공간을 선호하며, 아쿠아리움과 같이 정보를 알 수 없는 곳에 대한 불편함 토로

(2) 관광약자의 부산여행에 대한 의견

- **(부산 여행 만족도)** 부산은 바다를 비롯한 관광자원이 풍부하지만, 조금 더 세심한 편의시설 및 서비스가 마련되어야 함을 강조
 - 최근 들어 동부산 및 명지신도시 등의 개발, 관광지 개발이 이루어지면서 예전과 비교하면 여행할 곳이 좋아졌다고 평가
 - 하지만 지형적 특성으로 인한 원도심 접근 어려움을 언급하였으며, 관광약자가 이용할 수 있는 보다 촘촘한 교통 대안 마련, 점자블록 설치요구, 편의시설 개선 등의 요구 나타남
- **(향후 가보고 싶은 부산 관광지)** 유형별 관광약자의 특성으로 인한 한계로 인해 가보지 못했던 관광지, 새롭게 생겨난 곳에 대한 기대감 높음
 - 관광약자 또한 비관광약자와 마찬가지로 관광욕구가 있으므로 관광약자를 위한 접근성 개선, 서비스 지원 등을 통해 누구나 편리하게 여행할 수 있는 환경 마련 필요
- **(관광약자에 대한 인식 변화)** 관광약자에 대한 인식이 조금씩 변화하는 추세
 - 상당수 관광약자는 일본에서의 관광 경험을 비교하며 일본이 관광약자에

대한 사회적 배려, 인식이 남다른 것을 강조

- 국내에서도 관광약자에 대한 인식이 긍정적으로 변화하고는 있으나, 아직까지 구체적 제도 및 문화적 수용성은 미흡
- **(누구나 편리한 부산 여행을 위한 개선 필요사항)** 장애 유형별로 개선 필요한 서비스가 상이하지만, 접근성 향상은 공통적인 요구사항
- 휠체어 및 유모차 접근성을 위한 편리한 도보이용, 대중교통 이용 개선 필요
- 시각장애인은 음성정보 제공, 청각 장애인은 QR 또는 수어 서비스 제공, 어르신은 복지관 등을 활용한 아날로그 방식의 정보 제공 필요

3) 주요 집단별 전문가 조사 결과

(1) 관광약자의 관광경험과 제약

- **(장애인)** 단체여행에서 개인여행으로 변화하는 추세이나, 외부 시선과 불편함으로 단체여행 선호하는 경우 존재
 - 이동수단 및 접근성의 한계가 주요 제약요인으로 작용
 - 버스기사의 불평불만으로 인한 부정적 대중교통 이용, 식당 및 숙소 이용 거부 등은 부정적 여행경험으로 연결
- **(고령자)** 나들이 형태의 여행을 선호하며, 교류와 어울림에 가치를 둠
 - 신체적 불편함, 경제적 어려움으로 인해 고령자 내에서도 여행경험의 격차 존재
 - 이동의 제약이 가장 큰 한계로 작용하며, 특히 선호하는 장소인 산이나 사찰 등 접근이 어려운 곳에서 문제가 됨
 - 디지털 소외에 따른 정보 접근성 취약으로 어려움을 겪음
- **(영유아동반가족)** 전반적인 무장애 환경 마련 필요
 - 유모차 이용 시 보행로의 폭과 경사도가 문제
 - 영유아를 위한 놀이와 활동 공간의 부족
 - 영유아 동반 가족의 니즈에 맞는 서비스(예: 영유아 메뉴, 이유식 관련 서비스) 부족

(2) 부산 무장애 관광 수용태세 현황

- **(관광지 접근성)** 지역 차가 존재
 - 동부산권은 상대적으로 우수하며, 원도심은 지형적 제약 존재
 - 원도심 일대는 접근성이 어려우나, 영도, 송도 등 개선된 해안가를 활용
- **(교통인프라)** 이동수단 및 접근성의 한계 극복 방안 마련 필요
 - 장애인 콜택시 대수가 이용자에 비해 적으며, 낮은 저상버스 보급률로 물리적 이동제한 있음
 - 저상버스가 아닌 일반버스의 경우 고령자 탑승 시 낙상사고의 위험 증가
- **(관광콘텐츠)** 모두가 즐길 수 있는 관광콘텐츠 미흡
 - 젊은 층에 관광의 초점이 맞춰져 있어서 고령자나 장애인을 위한 콘텐츠 부족
 - 부산의 특색을 반영한 테마(카페, 해안, 생태, 근현대, 지역축제 등)을 활용한 콘텐츠 개발 필요
- **(정보제공)** 관광약자 대상 정보 제공 체계 미흡
 - 노약자, 영유아 동반 장애인을 위한 충분한 관광정보 제공 미흡
 - 고령자를 위한 아날로그 방식의 정보 제공 유지 필요

(3) 관광약자를 위한 정책적 지원 방안

- **(인프라 개선)** 관광약자 누구나 편리하게 이용할 수 있는 인프라 및 편의시설 마련 필요
 - 주요 관광지의 보행로 폭 확대 및 경사로 개선
 - 영유아 차량 임시 주차장 설치
 - 관광지 간 동선 연결성 강화
 - 장애인, 영유아, 고령자를 위한 대형 기저귀 교환대 등의 화장실 시설 개선
- **(관광 콘텐츠 개발)** 다양한 문화적 자원을 활용하고, 무장애 관광의 특성을 고려한 콘텐츠 마련 필요
 - 장애 유형별 맞춤 프로그램 구성
 - 고령자를 위한 치유, 한방, 힐링 요소를 반영한 콘텐츠 개발
 - 영유아 눈높이에 맞는 관광 프로그램 개발

- **(정보접근성 강화)** 온오프라인에서 일원화된 정보 제공 필요
 - 원스톱 무장애 관광 정보 시스템 구축
 - 노인 전용 관광정보 창구 마련
 - 관광지 내 안내표지판 개선(예: 휠체어, 유모차 접근성 등 표시)
- **(인식 개선 및 교육)** 배려의 대상이 아닌 소비자로서의 인식 개선 필요
 - 관광업계 종사자 대상 교육 강화
 - 비 관광약자 대상 인식 개선 캠페인 실시
- **(제도적 지원)** 관광약자 측면에서 실질적인 제도 개선
 - 장애인 관광활동 지원을 위한 활동지원사 매칭 서비스 또는 보조금 지원
 - 장애 영유아 동반 보호자 대상 할인제도 마련
 - 민간 업체의 무장애 관광상품 개발 지원 및 규제 완화

4. 시사점

1) 종합분석 및 시사점

- **(무장애 관광 추진의 당위성 마련)** 무장애 관광 추진은 부산 관광의 지속가능성과 경쟁력 확보를 위해 필수 조건
 - 전 세계적으로 도시의 포용성과 접근성을 강화하는 전략을 도시 마케팅 핵심 요소로 삼고 있으며, 무장애 관광 환경은 도시 브랜드 제고와 직결되는 요소로 작용
 - 부산이 글로벌 관광허브로 도약하기 위해서는 모든 관광객을 아우르는 포용적인 관광환경 조성하고 함께 살기 좋은 도시로의 브랜딩 필요
- **(물리적 접근성 개선)** 무장애 관광 수요 확대를 위해 관광약자의 공통적인 요구를 고려한 물리적 접근성 개선 방안 마련 중요
 - 여행은 관광약자의 정서적 안정과 발달에 중요한 요소이나, 건강 또는 현실적인 한계로 인해 여행을 포기하는 경우 많아 관광 여행시술에 있어서 누구나 편리하게 여행할 수 있도록 물리적인 제약 해소 필요
 - 물리적으로 접근성이 좋아 보이더라도 턱, 규격에 맞지 않은 화장실, 울통불퉁한 노면, 안내데스크/매표소 높이 등 휠체어 이용자 또는 영유아 접근이

제한되는 경우가 많아, 세부시설에 대한 정밀한 점검, 개선 필요

- 휠체어 접근이 가능한 환경은 고령자, 영유아, 일시적인 장애로 걷기 힘든 사람들 등 모두에게 편리하게 접근할 기회를 제공하기 때문에 관광지, 교통시설 전반에 걸친 유니버설 디자인 도입 중요

○ **(관광약자를 포함하는 콘텐츠 및 프로그램 개발)** 관광약자의 유형별 선호와 특성을 반영한 콘텐츠와 프로그램 개발 필요

- 전반적으로 자연경관 감상을 선호하나 관광약자 유형별 특성에 따른 선호도를 고려하여, 고령자는 휴양과 치유 중심, 휠체어 이용자는 동선의 용이성 중심, 시각 및 청각 장애인은 미식관광 선호 등 특성을 반영한 맞춤형 콘텐츠 구성 필요
- 관광약자 전용 콘텐츠를 새로 개발하기보다는 기존의 야경투어, 해변요가, 웰니스 명상, 미식 등에서 관광약자가 접근할 수 있도록 구조화하고 특화하는 방식이 효율적임

○ **(정보 접근성 개선 및 강화)** 관광약자의 여행을 독려할 수 있는 정확하고 신뢰할 수 있는 온오프라인 정보 접근성 강화 중요

- 관광약자는 여행계획 단계에서 예약에 대한 불안감을 해소하기 위해 더 많은 사전 정보 탐색을 요구받으며, 정보 부족은 여행 포기의 원인이 되기도 함
- 홈페이지 접근성 개선, 관광약자 유형별 관광지 및 편의시설 정보 제공, 무장애 관광지도 제작 등 수요자 중심의 정보 체계 구축과 실시간 정보 업데이트 제공 중요

○ **(관광약자의 심리적 불안감 해소와 인식 개선)** 관광약자가 심리적 불안감 없이 관광을 즐길 수 있는 문화 조성 중요

- 관광약자의 관광 여정에서 발생할 수 있는 외부시선, 편견과 사고발생에 대한 두려움 등은 관광약자의 심리적 장벽으로 작용하며, 이를 최소화할 수 있는 다양한 방안 마련 필요
- 최근에서는 학교에서의 포용성 교육으로 인해 관광약자에 대한 이해도가 높아지고 있으나, 상당수의 세대는 관광약자에 대한 인식, 이해도가 미흡한 경우가 많으므로 관광약자에 대한 시민 인식 교육 필요
- 숙박, 음식점, 관광 편의시설, 교통 등의 관광업계 종사자 대상으로 관광약

자의 개념 및 특성, 환대 서비스 등에 대한 교육을 제공하여 무장애 관광도시로서의 문화를 형성해야함

- (스마트 기술을 이용한 지속가능성 제고) 스마트 기술 도입은 무장애 관광의 확장성과 지속가능성을 향상시키는 수단으로 활용 가능
- 스마트 기술을 활용하여 관광약자를 비롯한 관광객에게는 편의성을 제고하며, 무장애 관광 산업 생태계 구축에 기여
 - 기존 관광지에서 제공되는 서비스는 일부 관광약자에게는 불편하거나 적합하지 않은 형태로 제공되어 이를 보완하기 위한 서비스 제공 필요
 - 오디오북, 동영상 자막 서비스, AI 안내 등 디지털 기술을 활용한 보편적 서비스를 활용해 모두에게 편리한 서비스 제공 고려 필요
 - 고비용 시설 설치보다는 다수의 사용자에게 도움 되는 스마트 서비스 도입이 효율적이며, 이는 인력이 부족한 관광 현장에서 대안으로 작용

제4장. 부산 무장애 관광 활성화를 위한 정책 방안

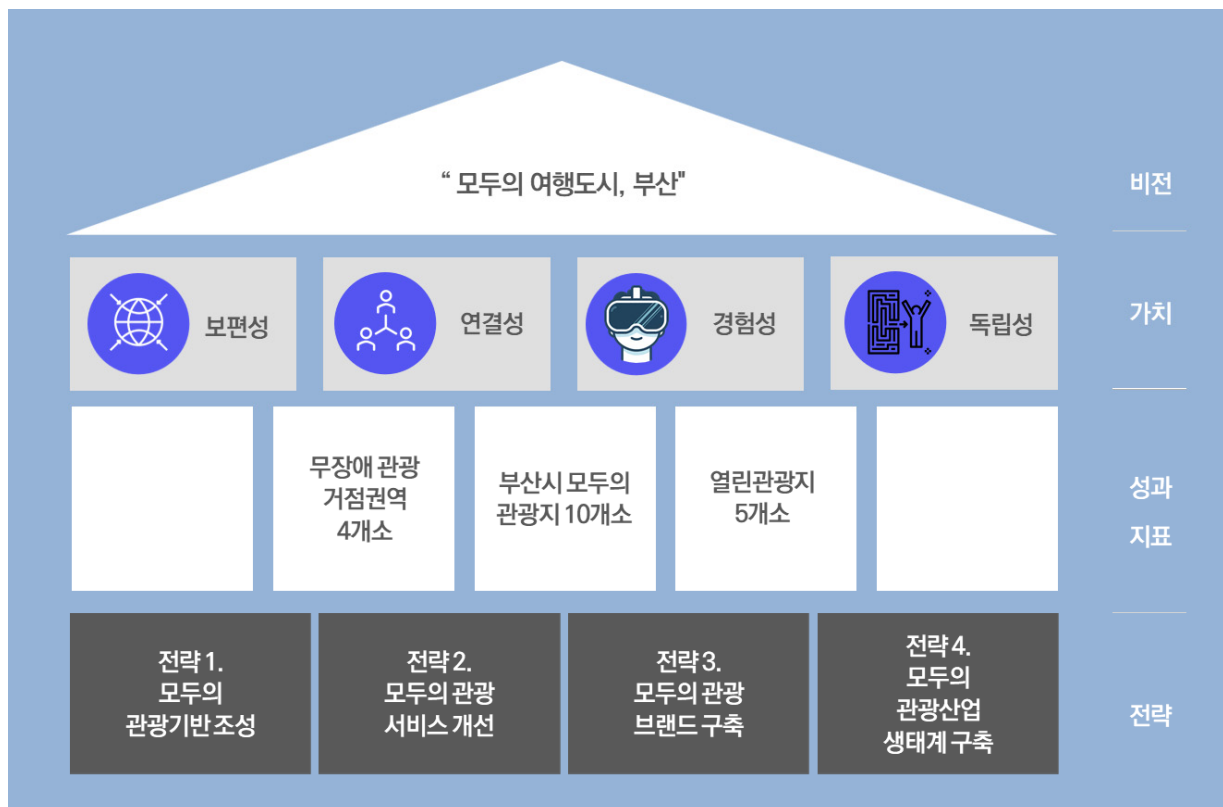
1. 부산 무장애 관광 활성화 방향

1) 기본 방향

- 부산 무장애 관광 활성화 추진전략을 관통하는 4가지의 핵심 가치는 **보편성, 연결성, 경험성, 독립성**을 포함
- **(보편성)** 무장애 관광은 종종 장애인이나 고령자 등 특정 계층을 위한 정책으로 인식되지만, 실제로는 전 세대를 아우르는 보편적 관광환경 조성의 핵심
 - 무장애 도시 조성은 부산이 ‘글로벌 허브관광도시’로 도약하기 위한 경쟁력 확보의 필수조건이며, 관광산업의 질적 성장과 지속가능성 확보에 기여
 - 특히, 이는 ‘포용성과 지속가능성’이라는 글로벌 관광 트렌드와 일맥상통하며, 세계 주요 도시들이 관광정책의 기본가치로 삼고 있는 핵심 지향점임
- **(연결성)** 관광약자의 관광여행(travel journey) 전반에서 관광제약을 최소화하는 방안으로 물리적 연결성 확장
 - 부산 주요 관광지와 관광편의시설의 연결성 확보와 함께, 주요 무장애 도시와의 물리적 연결성 및 콘텐츠 연계 확장성 중요
 - 무장애 관광시장 육성을 위해 관광서비스 제공자, 공공기관, 민가사업자 등 관련 이해관계자와의 협력체계 구축을 통한 거버넌스 연결성 강화 중요
- **(경험성)** 개별화되는 관광트렌드를 반영하여 관광약자의 감각적인 경험제공 기회를 확대
 - 부산의 다양한 문화적 자원을 활용하는 한편, 관광약자의 특성을 고려한 콘텐츠 마련 중요
 - 부산의 미식, 웰니스, 야간, 바다 등의 요소를 활용하여, 관광약자의 감각적 요소를 극대화 시키는 관광 콘텐츠 기획 및 상품화 방안 마련
- **(독립성)** 관광약자 또한 독립적으로 여행을 즐길 수 있는 여건 조성
 - 관광약자가 다른 사람의 도움을 최소화하여 관광에 참여하고 선택할 수 있는 기회를 보장
 - 궁극적으로 부산은 관광약자의 독립적 관광 활동이 가능한 도시, 즉 누구나 평등하게 여행을 설계하고 경험할 수 있는 도시 환경 조성을 지향해야함

2) 추진 전략

- (비전) ‘모두의 여행도시, 부산’
- (핵심성과지표) 부산 모두의 관광지 10개소, 부산 무장애 관광 거점권역 4개소, 부산 열린관광지 5개소
- (전략과 과제) 모두의 여행도시, 부산을 만들어가기 위한 4개의 전략과 11개 실행과제 제시
 - (전략 1. 모두의 관광기반 조성) 무장애 관광 거점 조성, 무장애 관광 추진체계 구축, 무장애 관광 지원기반 마련
 - (전략 2. 모두의 관광 서비스 개선) 관광지 및 시설 불편요소 개선, 무장애 관광 이동성 지원 강화, 무장애 관광 정보 체계 구축, 부산 특성 반영 콘텐츠 및 서비스 개발
 - (전략 3. 모두의 관광 브랜드 구축) ‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 관광 브랜드 구축 및 홍보, 공모사업을 통한 무장애 관광도시 홍보 및 마케팅 강화
 - (전략 4. 모두의 관광산업 생태계 구축) 무장애 관광 사업체 육성, 무장애 관광 민관 협력 네트워크 강화



〈그림 4-1〉 부산 무장애 관광 정책 추진 (안)

2. 부산 무장애 관광 활성화 전략 방안

1) 모두의 관광기반 조성 (1) 무장애 관광지 및 관광거점 조성

① 배경 및 필요성

- 부산은 열린관광지 1개소 외에도 다양한 무장애 관광환경이 갖추어져 있으나, 무장애 관광지에 대한 현황파악이 다소 미흡
- 누구나 편리하게 이용할 수 있는 무장애 관광지 조성을 위해 전략적으로 주요 관광지점을 중심으로 무장애 관광환경 조성 필요
 - 중·서부산의 균형발전을 고려하는 한편, 어느 정도 무장애 관광시설이 갖춰져 있으며 관광지로서 발전 잠재력이 있는 곳을 관광지점으로 선정
 - 관광약자의 관광여정(travel journey)을 고려하여 관광지와 숙박, 음식점, 편의시설 등이 갖춰진 곳으로 무장애 관광 거점 선정 필요
- 또한, 장기적으로 무장애 관광에 대한 정부 사업의 방향성을 연계, 확장 고려한 사업 방향 마련 필요

② 추진방안

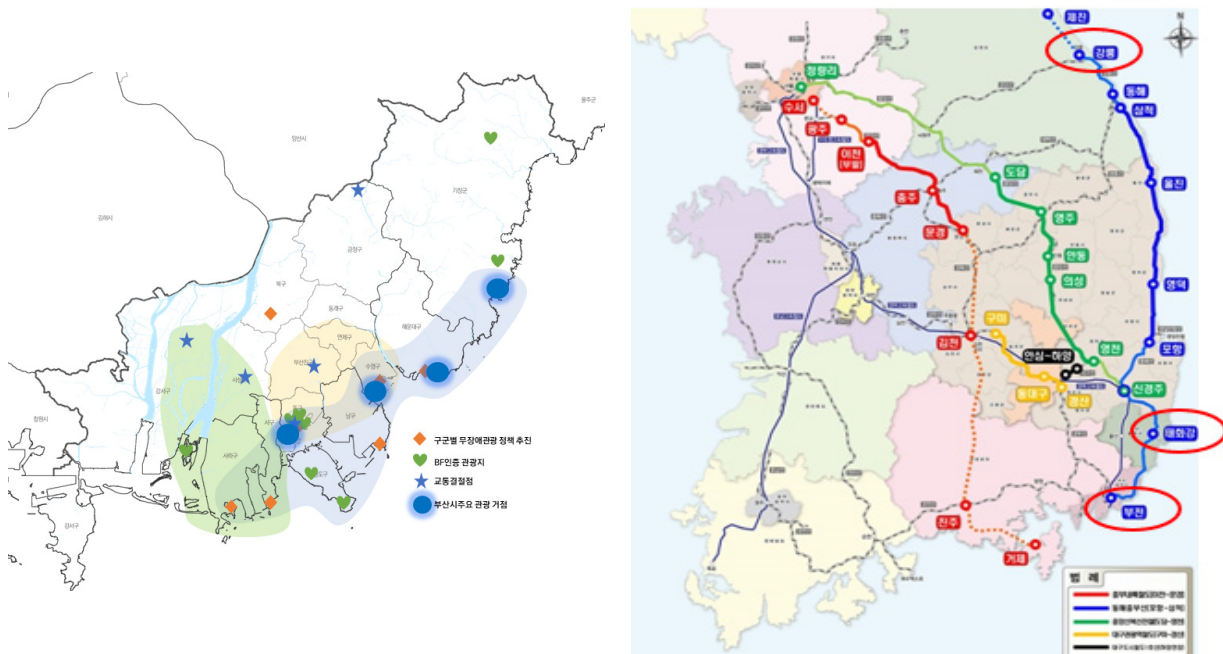
○ 누구나 편리한 ‘부산 모두의 관광지’ 발굴

- 부산이 글로벌 관광도시로 거듭나기 위해서는 구조적으로 변경이 어려운 관광지를 제외하고, 장애인, 고령자, 영유아, 임산부 등을 비롯한 관광약자 누구나 대표 관광지에 편리하고 자유롭게 접근 가능해야함
- 부산 주요 관광지 중 현장 조사와 담당자 면담을 통해 누구나 편리하게 접근 가능한 관광지를 1차로 선정, 선정된 관광지를 대상으로 열린관광지 기준에 따른 관광지 체크리스트로 모니터링 조사 시행 후 최종 ‘부산 모두의 관광지’ 선정
- 선정된 관광지는 열린관광지 공모사업 후보지로 추천하고, ‘모두의 부산여행’ 관광 가이드북 등 홍보 방안 마련

○ 무장애 관광 거점조성 사업 추진

- 부산 관광 결절 지점의 역할을 하는 관광지 가운데, 관광약자의 관광여정을 고려해 일대에 숙박, 음식점, 편의시설, 무장애 관광 정책 추진 여부, BF인증 여부 등을 고려해 무장애 관광거점을 1차로 선정

- 관광 결절지인 해운대, 광안리, 북항, 을숙도 등을 대상지로 고려
- 장기적으로는 부전역 일대와 같이 교통 결절지로서의 역할을 수행할 곳 또는 국립공원이나 국가정원으로 추진하고자 하는 장소를 거점화 하는 방안 고려
 - 선정된 관광 거점은 ‘무장애 연계성 강화 사업’ 기준에 따른 체크리스트로 모니터링 조사 시행 후 최종 무장애 관광거점으로 선정
 - 무장애 관광 거점조성을 위해 주변 민간업체의 협력이 중요하며, 이 부분은 추후 무장애 관광 지원기반 마련에서 자세히 제시
 - 선정된 거점 관광지 주변의 무장애 숙박, 음식, 편의시설 및 서비스 등을 연결하여 부산을 방문하는 누구나 관광 활동을 하는데 제약 없는 테마 코스 개발
 - 부산 무장애 관광거점 선정을 위한 기준과 운영 방안 마련 필요
- 주요 무장애 관광 도시와 연계 사업 추진
 - 동해선 철도 개통으로 24년 12월부터 강릉에서 부산까지 편리하게 이동 가능
 - 무장애 관광도시로 강릉과 울산이 선정되어 있으며, 이들 도시와 연계하여 강릉부터 부산까지 무장애 관광 축 마련을 위한 연계사업 추진 필요
 - 동해선으로 연결되는 무장애 도시와 연계한 무장애 관광상품 개발, 관광 홍보 전략 마련



자료: 부산광역시(2022). 제 7차 부산권관광개발계획; 부산광역시(2024). 부산 해양레저관광 진흥 기본계획; 김준동, 동해선 울진구간 KTX-이음 2년뒤 투입!, 울진신문, [2024.09.26.], <https://www.uljinnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=59109>. (검색일: 2024.11.01.)

〈그림 4-2〉 부산 무장애 관광 거점 고려 가능 지역

(2) 무장애 관광 추진체계 구축

① 배경 및 필요성

- 최근 국내외 관광시장 트렌드가 포용적이고 지속가능한 관광으로 전환되면서, 무장애 관광에 대한 전문성을 토대로 부산을 방문하는 모두에게 포괄적인 서비스를 제공하는 전담 조직에 대한 필요성 제기
 - 관광정책과와 장애인복지과, 유관기관에서 무장애 관광 관련 사업 운영 및 위탁 운영을 하고 있으나 통합적인 서비스 제공에는 한계 존재
- 부산은 2022년부터 무장애 정책추진 전담팀(TF)을 운영하고 있으나, 실행 단에서의 업무를 충분하게 수행하기에는 어려움 존재
 - 실질적 무장애 정책 추진을 위한 무장애 관광 실행조직 및 지원체계 구축이 필수불가결하며, 이를 위한 법적 기반 마련 필요

② 추진방안

○ 시 내부 무장애 관광 정책 실행 조직 강화

- 효과적인 무장애 관광정책 실행을 위해서는 시 내부의 조직의 체계적 정비와 인력 강화 필수적임
- 무장애 관광은 관광약자를 위한 별도의 시설이나 프로그램을 조성하는 것이 아니라 기존 시설을 모든 사람이 차별 없이 이용할 수 있도록 환경을 조성하는데 초점이 있음
- 부산의 무장애 관광이 전체 관광정책 안에서 통합적으로 추진될 수 있도록 DE&I(다양성, 형평성, 포용성)의 가치가 관광정책 전반에 반영되도록 지원하는 전담 인력의 배치 및 기능 강화 필요
- 기존 관광 관련 부서 내 인력을 재배치하여 무장애 관광을 전담하는 조직 또는 담당관 체계 마련 필요
- 무장애 관광은 여러 부서의 협력이 필요한 분야로 부서 간 유기적인 협업체계를 강화할 필요
- 현재 운영 중인 무장애 정책추진 전담팀(TF)이 실무 부서 간 긴밀한 조율 기능을 수행할 수 있도록 사업부서와 지원부서가 월 1회 이상 정기 회의를 개최하여, 관련 부서 간 협력과 정보 공유, 정책 연계 추진 필요

○ 무장애 관광 전담 센터 구축

- 장기적으로는 ‘모두를 위한 관광안내소’로 통합 운영하는 것이 바람직하나, 현재는 무장애 관광인식과 기반 시설이 미흡하여 초기단계에는 전담센터 설치를 통해 상징성과 정책 기반 강화 필요
- 전담센터는 무장애 관광의 실행 거점이자 홍보, 교육, 인식개선의 거점 역할을 수행하여 부산형 무장애 관광 정책의 실질적 추진 기반으로 작용
- 전담 센터는 관광권역 내 핵심 관광자원을 연계한 누구나 즐길 수 있는 여행상품 개발 지원, 무장애 관광 수단 도입, 전문인력양성, 무장애 관광정보 제공 등 관련 시설의 접근성을 개선하고, 무장애 관광안내 체계를 구축하여 정보 접근성을 향상시키는 업무 담당

〈표 4-1〉 무장애 관광 지원센터 운영 조직

구분	공공기관 위탁(관광공사)	민간위탁 (민간법인단체)
조직특성	- 공익성 유지 - 책임과 권한 제한적 - 광범위한 자원 활용 가능	- 공공성 저하 가능성 - 상대적으로 독립적 - 자원 및 권한의 제한
인력	- 인력 활용의 제약	- 인력의 탄력적 운용 가능
예산	- 시 지정 예산내에서 운영	- 시 및 기타 자체 수입을 통한 자율적 예산 운영 가능
사업추진	- 안정적 서비스 공급 가능 - 환경변화에 수동적 대응으로 효율성 저하 우려	- 서비스 제공 안정성 확보 어려움 - 환경변화에 능동적 대응 가능
유사사례	- 서울관광재단	- 제주관광약자접근성안내센터

자료: 정대영 외(2024), 경기도 무장애관광 활성화 방안 연구, 경기연구원.

- 국내 무장애 관광 센터가 관광약자만을 대상으로 하는 것과는 다르게 도쿄 내 관광안내소에서는 ‘접근 가능한 관광’을 콘셉트로 모든 방문객에게 맞춤형 여행정보 제공
- 다국어 지원과 다양한 관광약자의 요구사항을 돕기 위해 접근 가능한 관광 카운터를 마련, 쾌적한 여행 정보를 제공하기 위해 노력
- 특히, 신주쿠 관광안내센터에서는 휠체어 또는 유모차로 접근 가능



좌: 휠체어로 접근 가능한 안내데스크, 우: 필답이 가능한 화이트 보드 제공

자료: 도쿄컨벤션뷰로 홈페이지, <https://www.tcvb.or.jp/en/accessibletourism/>, (검색일: 2024.11.01.).

〈그림 4-3〉 접근 가능한 관광 콘셉트를 반영한 도쿄 관광안내소

(3) 무장애 관광 지원기반 마련

① 배경 및 필요성

- 무장애 관광 수요는 확대되고 있으나, 이에 대응하는 부산 지역 내 관광지, 숙박시설, 음식점 등의 관광수용태세는 다소 미흡한 실정
 - 부산 관광약자 대상 관광 활성화 지원사업에서 현장조사를 통해 홈페이지에 정보를 제공하며 이외에도 장애인복지관, 장애인자립생활센터 등에서도 실태조사를 시행하고 있으나, 통합적인 차원에서 정보가 공유되거나 활용되지 못하고 있음
- 국내 주요 관광도시를 비롯하여 지자체들이 무장애 도시 기본계획을 수립하여 정책을 앞 다투어 도입하고 있는 것과는 다르게, 부산은 계획 수립 등 무장애 관광 실현을 위한 노력이 다소 미흡
- 무장애 관광의 여행사슬이 지속적으로 이어지기 위해 부산 무장애 관광 편의시설에 대한 실태 조사, 부산 특성을 반영한 계획수립과 정책 제시 필요

② 추진방안

○ 통합적 무장애 관광 실태조사 및 모니터링 체계 구축

- 무장애 관광의 여행 사슬을 연속성 있게 유지하기 위해 부산 무장애 관광 편의시설에 대한 접근성 및 편의성 조사, 무장애 관광업체 등 무장애 관광산업 현황에 대한 실태 조사가 이루어져야 함

〈부산 무장애 관광 실태조사 및 모니터링(안)〉

- (조사 내용) 관광지의 물리적 환경, 숙박, 음식 및 콘텐츠 제공업체의 무장애 환경
- (조사 방법) 주요 관광약자(장애인, 노약자, 임산부 등) 단체, 시설이나 기관 간 업무협력
- (결과 활용) 조사결과를 토대로 한 DB 구축, 보고서 발간, 무장애 지도 제작(예:경기 무장애 관광지도)



자료: 무장애 경기관광 홈페이지, <https://bf.ggtour.or.kr>, (검색일: 2024.11.03.)

〈그림 4-4〉 부산 무장애 관광 실태조사 및 모니터링(안)

- 통합적 무장애 관광 실태조사를 위해 행정구 내 관할 장애인복지관 또는 장애인자립생활센터를 활용, 장애유형별 조사자가 직접 지역별 관광지에 대한 실태 조사를 하고, 조사 결과를 토대로 개선방안 도출 가능

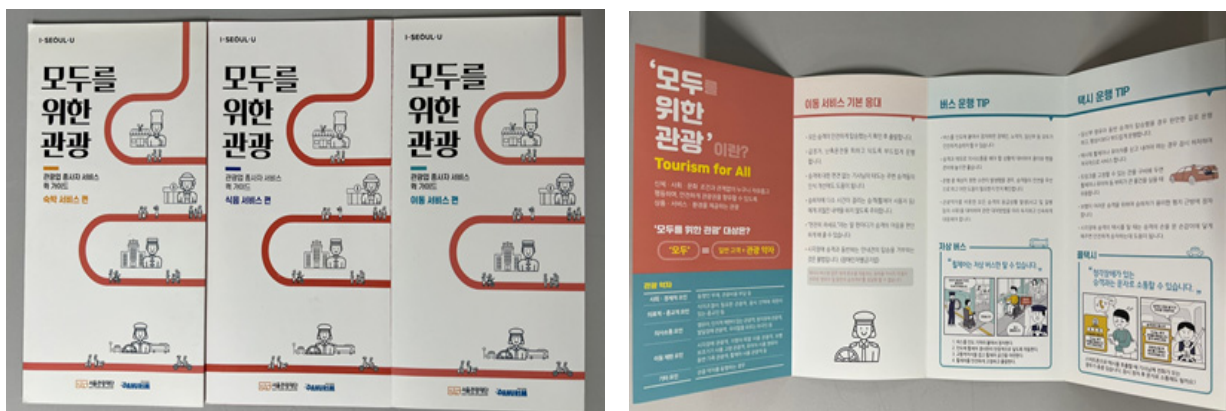
○ 부산 무장애 관광 기본계획 수립

- 수요자 중심의 실태조사 결과를 토대로 무장애 관광을 위한 기본계획 수립과 부산 무장애 관광권역 조성사업 수행 필요
- 기본계획에는 물리적 환경 개선 및 관광 취약계층의 이동편의 증진, 관광약자 대상 관광활동 참여 활성화 방안, 무장애 관광 상품 및 콘텐츠 개발, 전문인력 양성, 무장애 관광 정보 안내 등의 내용 반영 필요

○ 무장애 관광 서비스 매뉴얼 및 시설 가이드라인 마련

- 관광약자의 접근성 개선을 위한 부산 관광 서비스 매뉴얼 및 시설 가이드라인 개발 및 제공 필요
- 매뉴얼 및 가이드라인에는 관광약자 개념, 관광약자 유형별 응대법, 주요 시설별 서비스 팁 등 무장애 관광과 관광종사자 인식개선을 위한 자료로 활용할 수 있는 가이드라인 마련

- 서울다누림관광센터에서는 장애인, 고령자, 영유아 동반가족 등 누구나 즐길 수 있는 서울 관광 환경 조성을 위해 ‘관광업 종사자 서비스 매뉴얼(2019)’ 제작 → 2020년 매뉴얼을 토대로 서비스 매뉴얼 교육 영상 제작
- 내용은 관광약자 개념, 관광약자 유형별 응대법, 가이드라인을 담고 있음



자료: 연구자 촬영

〈그림 4-5〉 서울 관광 서비스 매뉴얼 및 종사자 대상 가이드라인 마련 사례

2) 모두의 관광 서비스 개선

(1) 관광지 및 시설 불편요소 개선

① 배경 및 필요성

- 무장애 관광수요는 확대되고 있으나, 이에 대응한 부산 내 관광지, 숙박시설, 음식점 등의 관광수용태세는 다소 미흡한 실정
 - 부산의 주요 관광지는 동부산 권역을 제외하고 상당수 오래전에 개발되어 시설이 노후화되었으며, 휠체어 장애인이 접근하기 어려운 곳이 많음
- 누구나 만족할만한 관광을 위해서는 주요 관광지 내 시설 외에도 관광약자의 여행사슬이 단절되지 않도록 지속적인 접근성 개선 필요
- 특히, 민간영역에서의 수용태세 부분(음식점, 숙박시설, 유원시설 등)은 공공 영역의 관광지에 비해 관광약자의 접근성이 떨어지는 실정으로 민간영역에서의 협력을 자발적으로 유도하는 방안 마련 도출 중요



좁은 경사로로 인해 접근하기 어려운 관광시설

규격에 적합하지 않아 실제 이용에 어려움이 있는 화장실

자료: 조봉현, '인기폭발 해운대 블루라인파크, 전동휠체어는 NO', 소셜포커스, [2022.05.17.], <https://www.socialfocus.co.kr/news/articleView.html?idxno=13222>, (검색일: 2024.11.03.).

〈그림 4-6〉 관광약자의 관광경험에서 주로 언급되는 민간 관광시설의 접근성 이슈

② 추진방안

○ 관광지 내 무장애 시설 개선

- 무장애 관광지 실태조사와 연계하여 관광약자 입장에서 시설을 조사하고, 부산 모두의 관광지, 무장애 거점 권역으로 선정된 지역의 편의시설 개선
 - 앞서 개별 관광지점별 시설 조사결과, 주요 관광지의 화장실은 상대적으로 필요한 요건들을 갖추고 있으나, 실제 이용에 있어서 화장실 규격, 손잡이 위치 등으로 인해 어려움이 있는 부분 개선
 - 관광지 입장, 활동환경, 정보 접근성 등의 부분에서 관광약자의 접근성이 다소 미흡한 실정으로 순차적으로 무장애 환경 조성을 위한 지원방안 검토

- 부산의 지형적 특성상 경사도가 심하거나, 인도가 좁아 관광약자의 보행 시 어려움이 있는 부분에 대한 새로운 접근 및 개선방안 마련 필요
- 가령 용두산공원과 같이 높은 경사로로 인한 접근 어려움이 존재하는 경우, 비용이 상당히 들어가는 시설 개보수 안을 제시하기보다는, 장애인 주차장 또는 승하차장을 부산타워에 인접한 장소(용두다방 앞)에 마련하여 접근성 향상 필요

〈관광지 내 접근성 개선을 위한 방안 - 용두산공원(안)〉

- 현재 장애인 주차장은 부산타워에서 450m 떨어진 관리동 앞에 1면 위치하고 있으나 실제 휠체어 장애인이 그 장소를 이용하기에는 무리가 있으며, 오히려 버스 주차장이 접근성이 나은 실정임
 - 용두점방 앞 유희 공간을 휠체어 장애인 주차장 1개소 또는 휠체어 장애인 승하차장으로 이용 방안 검토
 - 불가피할 경우, 버스 승하차장이 있는 면세점 입구 장애인 주차장 마련 검토



자료: 연구자 촬영

〈그림 4-7〉 관광지 내 접근성 개선을 위한 방안

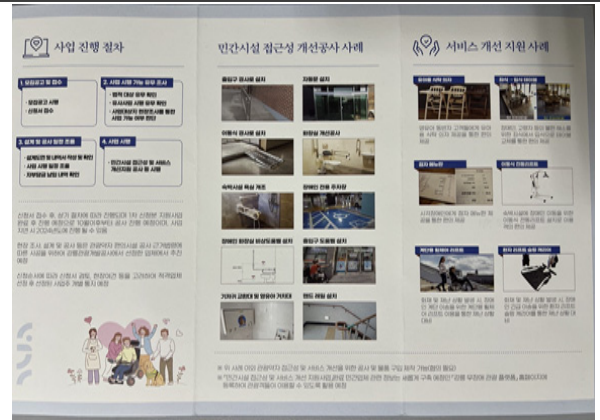
○ 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원

- 부산을 방문한 관광약자의 여행사슬이 지속적으로 이어져 만족할만한 관광경험으로 이어지기 위해서는 관광 편의시설의 접근성 및 서비스 개선 방안 마련 필요
- 무장애 관광은 부산을 방문하는 방문객의 이용 빈도가 높은 민간 관광지, 숙박시설, 식음료 시설 등의 시설을 중심으로 민간시설 접근성과 서비스 개선 지원 추진 검토
- 타 지자체의 사례를 검토하여 지원할 수 있으나, 타 지자체에서 참가업체 모집에 어려움을 겪는 경우를 언급하여 부산광역시에서도 사업 시행 시 민간 기업들의 자발적 참여를 위한 혜택 마련 중요

- 자발적인 참여를 위한 방안으로 시설을 개선하는 업체에 한해, 티맵, 네이버 지도, 카카오내비 등과 업무협약을 통해 무장애 시설임을 인증하는 ‘모두의 관광지 또는 시설’ 인증 마크 제공 및 무장애 관광지로 앱 내 홍보 가능하도록 하는 방안 검토

〈부산 관광 접근성 개선을 위한 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원 (안)〉

- 지원대상: 부산 내 민간 관광지, 숙박시설, 식음료 시설 등
- 지원방식: 민간경상보조 공모 지원 (자부담 5% 매칭)
- 지원범위: 경사로 공사, 출입문 개선, 화장실 정비, 도움벨 설치, 핸드레일 설치, 유아용 식탁의자, 입석테이블, 이동식 전동 리프트 등
- 부산 소상공인 지원사업 또는 공모사업을 통해 연계 방안 검토
- 시설 개선 업체에 한해 티맵, 네이버지도, 카카오 내비 상 무장애 관광지로 홍보



자료: 연구자 촬영

〈그림 4-8〉 부산 관광 접근성 개선을 위한 민간시설 접근성 및 서비스 개선 지원(안)

(2) 무장애 관광 이동성 지원 강화

① 배경 및 필요성

- 부산은 구릉지, 언덕이 많은 지형적 특성상 관광약자의 여행 계획 시 교통편에 대한 제약이 높아 지원 차량 확대 필요
 - 장애인 콜택시(두리발 2023년 12월 기준 201대, 자비콜 1,000대)가 운영 중이나 일상생활에서 많이 활용되어 여행시 배차받기 쉽지 않은 상황
 - 부산에서는 장애인 여행 이동편의 증진을 위해 나래버스(휠체어 탑승가능 특장버스) 2대를 운영 중이나, 사실상 패키지 형태로 운영되고 있으며 장애인 단체 이용을 위해 예약이 가득 차 있어 실제 수요보다 공급 부족
 - 부산 동부산 오시리아 관광단지 일대 관광용 DRT가 운행되고 있으나, 휠체어를 이용하는 관광약자는 이용 불가능한 실정
- 관광지에서 버스 등의 대중교통으로 이동하고 싶어도 버스에서의 이동제한, 불편한 경험 등으로 버스 이용에 불안감을 느끼는 관광약자 많음

② 추진방안

○ 주요 관광지 이동성 지원사업 추진

- (무장애 차량 대여) 장애인 전용이 아닌, 관광약자 모두 이용할 수 있는 무장애 미니밴 대여 사업 검토
- 무장애 차량을 저렴한 비용에 빌려주는 형태로 운영 검토
- (타바라 확대) 현재 동부산에서 운행 중인 타바라 노선 확대 예정, 에코델타 시티 노선 신설 예정으로 서부산 일대 주요 관광지 포함 가능 여부, 접근성이 떨어지는 중구와 영도 일대 주요 관광지들을 잇는 타바라 서비스를 위한 타당성 조사 검토
- (운영기준 마련) 부산 주요 관광지 이동성 지원 사업 추진을 위한 차량 운영 기준과 방안 마련

무장애 차량 대여

이동의 제약으로 상대적으로 관광에서 소외되어 온 관광약자 대상 참여에 합승 가능 차량 지원을 통해 적극적 여행 활동을 지원합니다.

운영기간: 2024년 10월 18일 ~ 12월 20일

지원사항

1. 차량 및 운전자 지원
2. 유류비 및 통행료 지원

※ 관광지 입장료, 여행지 보험 등 상거 지원사항을 제외한 모든 비용은 지원하지 않습니다.

이용방법

1. 강릉무장애관광센터 홈페이지 접속 (<https://bf.gn.go.kr/home/koor/main.do>)
2. 회원가입 및 로그인 후 필수서류 작성 후 제출

필수서류

- 신청서
- 여행계획서
- 이용자 명단 (승객서류 포함)
- 개인정보이용동의서
- 1박2일 이용의 경우 숙박 예약을 확인할 수 있는 서류
- 단체예약의 경우 사업자등록증 또는 고유번호증 첨부

※ 자세한사항은 강릉무장애관광센터 홈페이지의 공지사항을 확인하시거나 033) 645-4005로 전화주세요.

개인예약

운영대상

1. 관광약자 1인 이상 포함 이용객

※ 강릉 시민·강원특별자치도 내 운영 제공
타 지역 시민·강릉시 관내 차량 운영 제공 (강릉 숙박 시 제공)

무장애 카-밴 6인승

1. 관광약자 1인 이상 참여
2. 보조자 1인 이상 필수 참여
3. 탑승인원: 최소 2인~최대 5인 (운전자 별도)

단체예약

운영대상

1. 공공기관 및 비영리 단체 중 장애인, 경로자, 영유아 관련 단체 및 기관

※ 강릉 기관 및 단체·강원특별자치도 내 운영 제공
타 지역 기관 및 단체 - 강릉시 관내 운영 제공

무장애 버스 35인승

1. 관광약자 10인 이상 또는 보행장애(휠체어 사용) 3인(최대 6인) 이상 참여
2. 보조자 2인 이상 필수 참여
3. 탑승인원: 최소 15인~최대 34인 (운전자 별도)

무장애 쉐어링 9/10인승

1. 관광약자 2인 이상 또는 보행장애(휠체어 사용) 1인(최대 2인) 이상 참여
2. 보조자 1인 이상 필수 참여
3. 탑승인원: 최소 5인~최대 9인 (운전자 별도)

※ 관광약자: 장애인 또는 고령자(만 65세 이상) 또는 영유아(만 6세 미만 미취학 아동) 또는 임신부

“부르면 온다, 타바라”

열도로 호출하면 찾아오는 버스

운영시간: 08:00 ~ 22:00
운영지역: 기장지역 관광지 교통카드 전용

타바라 이용방법!

1. 휴대폰 내 QR코드를 바로 읽지 가능합니다.
2. 목적지 입력 후 호출하면 안내한停留場으로 타바라 버스가 찾아옵니다.

App 설치 & 로그인

공식 앱인 타바라 앱을 설치하고 로그인 후 호출 가능합니다.

버스 호출

공식 앱인 타바라 앱을 설치하고 로그인 후 호출 가능합니다.

타바라 정류장

01. 강릉시민회
02. 강릉시민회
03. 강릉시민회
04. 강릉시민회
05. 강릉시민회
06. 강릉시민회
07. 강릉시민회
08. 강릉시민회
09. 강릉시민회
10. 강릉시민회
11. 강릉시민회
12. 강릉시민회
13. 강릉시민회
14. 강릉시민회
15. 강릉시민회

대표번호 1811-2159

부산광역시 동남여객

자료: 누구나 강릉 홈페이지, <https://bf.gn.go.kr/home>, 박동민, “부르면 온다” 수요응답형 버스 ‘타바라’...부산 기장군서 시범운영, 매일경제, [2023.08.31.] <https://www.mk.co.kr/news/society/10818935>. (검색일: 2024.10.03.)

〈그림 4-9〉 이동성 지원을 위한 미니밴 차량 서비스 및 부산 DRT

○ 관광약자 대상 가이드 지원 체계 마련

- 관광지에서 대중교통으로 이동하고 싶어도 버스 이용에 불안감을 느끼는 관광약자를 위한 ‘에스코트 서비스’ 제공으로 편리하게 여행하는 시스템 마련
- 주요 관광지에서 버스 이동을 도와주는 사업을 시범사업으로 운영

○ VMS(사회복지 봉사활동 인증관리) 연계 봉사자를 통한 지원 시스템 체계 구축

- 이동성 지원 사업에서의 ‘운전자 지원’과 ‘에스코트 서비스’는 VMS(사회복지 봉사활동 인증관리) 시스템과 연계하여, 봉사자들을 통해 서비스를

제공할 수 있는 체계 구축

- 봉사자들의 자발적인 활동을 위해 주요 지하철역 유휴공간 등을 활용, 봉사자들의 거점으로 활용될 수 있는 공간 마련
- 자원봉사자들의 참여를 지원할 수 있도록 조례 개정 검토

- 대상: 거동이 불편한 사람(보행 또는 시각장애)
- 동반시간: 오전 7시-오후10시
- 예약: 1주일 전 ~ 1일 전 (오전9시-4시)
- 베를린 상원통합, 노동및 사회부, 교통, 환경부, 베를린 주 고용센터, 유럽연합 지원으로 무료



자료: VBB 홈페이지, <https://www.vbb.de/en/>. (검색일: 2024.11.14.).

〈그림 4-10〉 독일 베를린 기차 및 버스 에스코트 서비스 사례

○ 관광약자 승하차를 위한 교통편의 제공

- 부산은 버스전용차로를 제외하고 저상버스 또는 특장차량을 위한 편평한 승하차장이 미흡한 실정으로 주요 관광지 이동성 지원 사업을 위한 관광약자 승하차장 구축
- 부산은 스마트시티챌린지 사업으로 동구일대 승하차장이 마련되어 있으나 휠체어 접근 시 공간이 다소 혼잡하여, 추후 이를 감안한 승하차장 구축 필요



(좌) 강릉시 연곡캠핑장에 위치한 승하차장, (우) 부산 스마트시티챌린지사업으로 마련된 승하차장
 자료: 연구자 촬영; 임준호 기자, '스마트기술로 무장애 교통도시 만든다'... 부산시, '스마트시티 챌린지' 선정, 중소기업뉴스, [2021.03.19.], <https://www.kbiznews.co.kr/news/articleView.html?idxno=79202>, (검색일: 2024.11.03.)

〈그림 4-11〉 관광약자 차량 승하차장

(3) 무장애 관광 정보체계 구축

① 배경 및 필요성

- 대부분의 관광약자는 여행 계획 시 관광자원, 편의시설, 숙박시설, 음식점 등에 대한 정확한 정보가 필요하지만, 비 관광약자 중심의 여행환경 속에서 다양한 유형의 관광약자는 정보 접근에 배제되는 등의 문제 발생
 - 무장애 관광 정보는 (사)부산여가활동지원협회에서 운영하는 ‘무장애 부산 관광’ 홈페이지를 통해 운영되고 있으나, 한정된 예산으로 인하여 DB구축과 정보 업데이트에 머무르는 실정
- 부산의 관광정보는 비짓부산을 통해 정보를 제공하는 것으로 기초자치단체에 비해 일원화되어 있으나, 무장애 관광은 비짓부산과 연동되지 않아 정보 접근에 다소 어려움이 있음

〈표 4-2〉 부산 관광정보 제공 채널

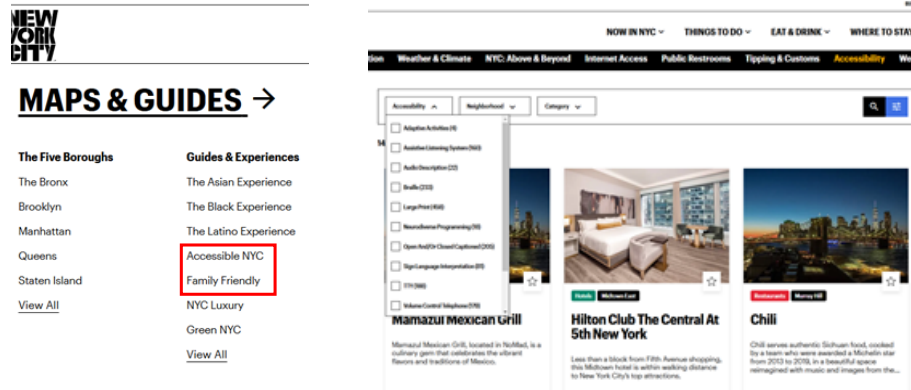
운영주체	홍보채널명	유형	
부산광역시	비짓부산	웹사이트	
	부산시티	인스타그램	
	부산광역시 채널	카카오톡	
(사)부산여가활동지원협회	무장애부산관광	웹사이트	
DMO	모디부산	웹사이트	인스타그램

자료: 연구자 작성

② 추진방안

○ 무장애 관광 정보 플랫폼 확대

- 무장애 관광 정보를 포함하여 누구나 편리하게 관광 정보를 수집할 수 있도록 비짓부산 웹사이트를 활용하여 무장애 관광 여행정보 제공을 확대하고, 통합 플랫폼 내에서 관광약자를 포함한 다양한 유형의 방문객의 요구 및 수요에 따라 정보를 유형화해 선별 이용할 수 있는 방안 마련 필요
- 가령, NYC Tourism + Conventions 공식 웹사이트에서는 무장애 관광에서 중요한 부분인 접근성에 대한 정보를 제공하는 섹션과 가족친화적 관광지 정보를 제공하는 섹션 등 관광약자를 고려한 정보를 장애 유형, 지역, 편의시설 유형에 따라 정보를 유형화하여 제공



자료: NYC Tourism+Conventions 홈페이지, <https://www.nyctourism.com/accessible-nyc/>, (검색일: 2024.11.14.)

〈그림 4-12〉 NYT Tourism + Conventions 공식 웹사이트

○ 맞춤형 무장애 정보 제공 강화

- 무장애 관광시장의 개별화 경향이 확대되는 가운데, 관광명소, 여행상품, 숙박, 식음료 등의 정보를 맞춤형으로 제공
- 예를 들면, 종로구에서는 한국관광공사 오디오가이드 앱을 활용하여 지역의 명사들이 역사 속 인물 또는 가상의 인물로 등장하여 종로 모던 길 10개 코스를 실감나게 해설을 제공하는 음성안내 서비스 제공 → 부산의 주요 관광지를 활용 시각장애인 및 비장애 관광객 대상 오디오가이드 앱을 활용하여 정보 제공 가능
- 시각장애인이 관광지에서 정보가 필요한 경우, 시각장애인을 위한 스마트폰 음성 안내 기술과 영상통화를 활용해 도움을 제공하는 ‘비마이아이즈’ 앱과 같은 스타트업과의 협업을 통해 정보를 제공하는 방안 고려
- 발달 장애인과 어린이, 외국인을 위한 읽기 쉬운 관광안내서 개발
- AI를 활용한 청각 장애인을 위한 수어 영상 서비스 등 개발 가능



자료: 종로엔다있다 홈페이지
<https://tour.jongno.go.kr/tour/main/contents.do?menuNo=401076>, (검색일: 2024.11.03.).

〈그림 4-13〉 오디오 종로 모던길 1코스



자료: 가치더함 홈페이지, <https://jejudsi.kr/issue/RpGP>, (검색일: 2024.11.03.).

〈그림 4-14〉 행안부사업으로 만들어진 관광약자를 위한 제주 여행지도

(4) 부산 특성 반영 콘텐츠 및 서비스 개발

① 배경 및 필요성

- 부산 무장애 관광 활성화를 위해서는 궁극적으로 매력적인 관광자원을 활용하며, 관광객 누구나 차별 없이 이용할 수 있는 콘텐츠 개발이 중요
 - 부산 특화 자원을 활용한 콘텐츠 및 프로그램 개발을 통해 장애인, 고령자 등을 포함한 관광약자가 부산을 재방문하는 충성도 높은 고객으로 전환될 수 있도록 해야 함
- 관광약자에게서 가장 많이 언급된 부분은 바다를 활용한 콘텐츠 구성이었으며, 관광약자 모두 공통적으로 걷기를 선호하는 것으로 나타남
 - 부산은 해안가, 갈매길, 산 등의 걸을 수 있는 장소는 많으나 다양한 유형의 관광약자가 이용할 수 있는 여건이 미흡한 점을 활용할 필요

② 추진방안

○ 무장애 관광 콘텐츠 및 프로그램 강화

- 관광약자를 위한 별도의 새로운 콘텐츠나 프로그램을 개발하기보다는 원래의 콘텐츠에 다양한 유형의 방문객을 아우를 수 있는 방향으로 콘텐츠 마련 필요
- 예를 들면, 부산 관광두레PD가 주축이 되어 부산광역시-KTO 부울경지사의 협업으로 이루어진 장애인 시티투어 프로그램 확대 고려

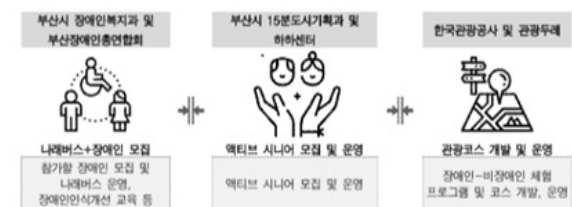
‘장애인 시티투어, 공감여행’의 주민사업체의 협업을 통한 프로그램 구성 방식을 고려하여 다음의 관광약자 유형별 특성에 따른 관광프로그램 개발

- 휠체어장애인+고령자: 관광명소, 나들이, 휴양 및 휴식 차원
- 영유아: 활동적인 것, 체험 위주, 근육발달
- 청각장애인: 시각적으로 화려한 것, 미식, 수어 해설 가능 콘텐츠(QR) 개발
- 시각장애인: 후각, 청각, 촉각 등 감각 중심 콘텐츠 개발, 걷기 선호

부산 특화 자원을 활용한 무장애관광 코스 개발

- (갈매길) 갈매길 구간중 무장애 관광 코스 개발
- (자연자원) 산림체험, 해양치유 기반의 콘텐츠 개발
- (해양관광) 부산 7 비치 활용, 해양레저 콘텐츠
- (야간관광) 안전을 담보한 부산

〈장애인 시티투어, 공감여행 운영 방식 및 일정〉



I 관광코스 및 프로그램 현황	
울수도에서 진행되는 [웰니스 세대 피크닉] 체험	
울수도 및 엑코센터	- 주소지: 사하구 낙동남로 1240 - 소개: 세계적인 웰세도래지 - 내용: 장애인세대 전시·교육·체험 가능
물루나디	사계절 꽃차 체험하기
늘빛	저·중강도 노르딕 워킹 체험
스텝뛰미	웰니스 치유 영상 및 세트 체험
동래수호대	여행 다이어리 기록 및 꾸미기 체험
그린에딧	저렴·non인스턴트 곡물생크림 및 스프
어반힐링	여행 전반 운영 및 인솔

자료: (우) 한국관광공사 부울경지사 내부자료

〈그림 4-15〉 장애 유형별 맞춤형 관광 프로그램 개발

- 부산 특화 웰니스 관광지(광안리SUP Zone, 부산어린이대공원 치유의 숲, 아홉산 숲, 내원정사, 홍법사, 클럽디오아시스, 범어사, 에스엠비웰니스, 다대포해수욕장, 파크하얏트 부산호텔)를 활용하는 한편, 운영되는 관광 프로그램을 무장애 요소로 확대하는 방안 고려
- 이미 다양한 프로그램의 POOL은 부산관광공사에서 보유하고 있으며, 이를 무장애 관광에 적용하기 위한 세부적인 가이드라인 마련 필요
- 사업에 앞서 무장애 관광 프로그램을 개발하고자 하는 사업자 대상 무장애 관광 인식 교육이 선행 필요

○ 부산 갈맷길 무장애 지도 개발 및 걷기 콘텐츠 확대

- 부산의 주요 관광지는 부산 도보여행길인 갈맷길과도 이어지는데, 무장애 관광의 연결성을 강화하기 위해 기 조성된 갈맷길을 활용 필요
- 현재 갈맷길의 콘텐츠 적인 부분을 담당하는 사회적 기업인 (주)부산의아름다운길에서 2016년부터 매달 1회 이상 청각장애인과 발달장애인 대상 걷기 프로그램을 운영하고 있으며, 휠체어 장애인 대상으로도 프로그램을 운영한 경험이 있어 이와 협력하여 연계한 걷기 프로그램 확대
- 또한 (사)부산장애인여가활동지원협회에서 생활체육지원사업으로 부산의 갈맷길 홍보와 장애인의 걷기문화 확산에 기여하기 위해 무장애코스인 나래코스를 개발, 운영하고 있어 무장애 관광 확산을 위한 정규코스 개발
- 갈맷길을 비롯해 부산의 다양한 걷기 길 가운데, 갈맷길의 난이도 또는 휠체어가 접근 가능한 갈맷길 등을 구분하여 지도를 개발

○ 부산 ‘모두의 해변’ 및 테마길 조성

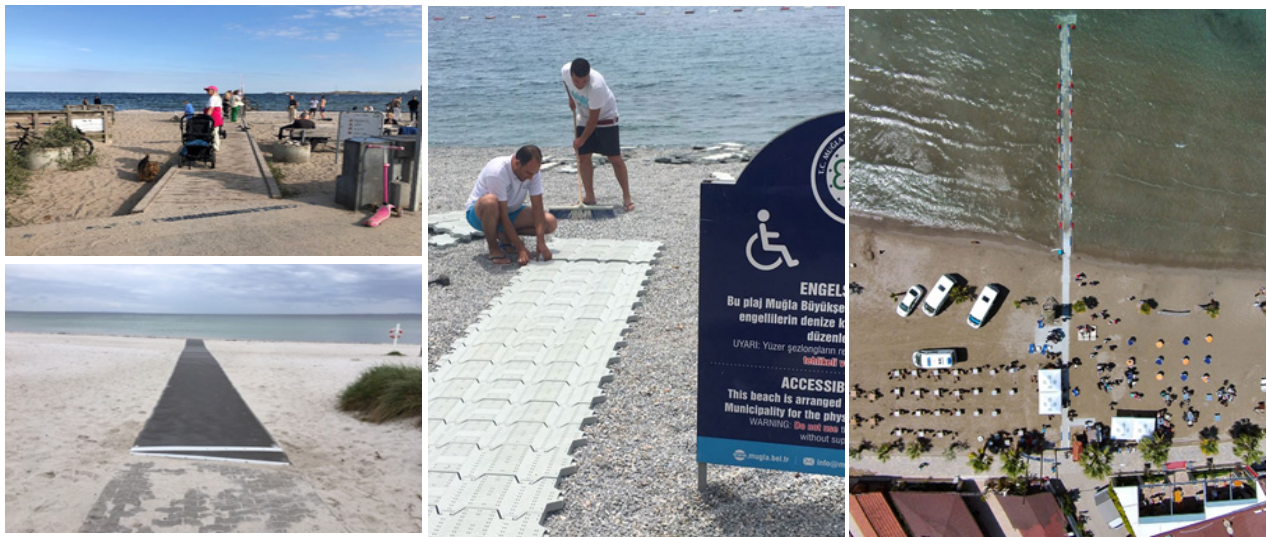
- 부산의 7개 해변 중 2개소를 시범적으로 ‘모두의 해변’으로 개선
- 부산을 방문하는 관광객자와 동반인이 ‘부산 7 비치’의 다양한 매력 속에서 부산의 해변과 해수욕을 마음껏 누릴 수 있도록 부산 ‘모두의 해변’ 조성
- 다른 이의 도움 없이 자주적으로 관광지에서 혼자만의 자유로운 시간을 원하는 관광객자의 요구를 반영하여 을숙도나 북항친수공원 일대와 같이 감각체험이 가능하고 편의시설이 일부 갖춰진 곳 1개소를 무장애 테마길로 시범조성
- 코펜하겐 또는 터키 물라시에서의 사례와 같이 휠체어가 해안선 끝까지 갈 수 있도록 고무매트인 모비매트(Mobi-Mat) 또는 고무보다 단단한 Matrax LD 패널 등을 설치하여 누구나 즐길 수 있는 무장애 해변 조성

- 서울시는 강원도 양양큰바다해수욕장에 서울시 장애인 해변캠프를 31회째(2024년 기준) 운영 중
- 휠체어 전용 이동통로, 숙박시설, 수상휠체어 등 장애인 맞춤 숙박 및 편의시설(컨테이너 박스 개조)을 제공해 1일 최대 148명이 이용 가능하도록 구축
- 장애인과 장애인 가족이 편안하게 휴식을 취할 수 있다는 장점은 있으나 접근성이 떨어지며 시설 또한 열악한 상황



자료: 연구자 촬영

〈그림 4-16〉 강원도 양양 큰바다해수욕장의 서울시 장애인 해변캠프 사례



좌: 코펜하겐, 우: 터키 몰라시

자료: 서울 디자인어워드 홈페이지, <http://www.seouldesignaward.or.kr/winners/2021/no-barrier>; God Adgang 홈페이지, <https://accessdenmark.com/factsheet/saksild-strand-odder-kommune-15019/data>, (검색일: 2024.11.13.).

〈그림 4-17〉 세계의 접근 가능한 해변

- 지역 간 무장애 거점 도시로서 역할 확대를 위한 프로그램 운영
 - 부산역, 부전역을 기점으로 외부에서 유입되는 방문객 대상으로 나래버스를 활용해 부울경 연계 관광 프로그램 검토
 - 부울경 관광전담부서, KTO 부울경지사와의 협업을 통한 프로그램화

3) 모두의 관광 브랜드 구축

(1) ‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 브랜드 구축 및 홍보

① 배경 및 필요성

- 무장애 관광 브랜드 구축은 단순한 관광정책을 넘어 사회적 가치 실현과 도시이미지 개선, 경제적 효과 향상, 삶의 질 향상 등 다양한 측면에서 중요한 의미
- 부산이 ‘모두의 여행도시’로 나아가기 위해 부산 무장애 관광 브랜드를 구축하고 무장애 관광 상품화 필요
 - 브랜드의 가치와 개성을 시각적으로 표현하고, 부산이 펼치는 모든 무장애 사업에서 일관된 메시지를 만들 필요
 - 또한, 부산의 특색이 어우러진 모두를 위한 관광 브랜드를 개발하여 누구나 편리하게 이용 가능한 관광도시로서의 정체성과 방문객이 느끼는 친근하고 환영받는 이미지와 상품을 전달할 필요
- 이와 함께 부산을 방문하는 모든 방문객이 편리하게 여행을 즐길 수 있는 환경을 조성하고, 방문객, 지역주민을 대상으로 무장애 관광 홍보 마케팅 방안 마련 요구됨

② 추진방안

○ ‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 브랜드 구축

- 부산의 특성을 반영하여 기억하기 쉽도록 ‘모두의 여행도시, 부산(안)’을 활용한 무장애 관광 브랜드 로고와 브랜드 스토리텔링
- (브랜드 스토리텔링) 부산에서는 관광약자 누구나 함께 여행을 즐길 수 있다는 무장애 관광 비전과 가치를 담은 스토리 개발
- (로고 및 슬로건 제작) 스토리텔링을 토대로 부산의 무장애 관광을 상징하는 시각적인 정체성을 구축



자료: 누구나 강릉 홈페이지, <https://bf.gn.go.kr/home/kor/main.do> (검색일: 2024.10.03.)

〈그림 4-18〉 강릉의 브랜드 및 캐릭터 개발을 통한 정체성 마련

○ ‘모두의 여행도시, 부산’을 위한 무장애 관광 공모전 추진

- 무장애 관광 코스개발을 위해 지역 대학생과 부산시민을 대상으로 공모전 추진
- 부산시민을 대상으로 ‘모두의 여행도시, 부산’이라는 비전 아래 만들 수 있는 관광 코스 아이디어를 공모하고, 현장 중심과제로 발전시켜 활용
- 접수된 공모전 제안서는 서류심사 및 발표심사 후 선정
- 선정된 관광 코스는 나래버스를 활용하여 코스 시범사업 운영

○ 부산의 관광 시즌에 따른 관광약자 유형별 홍보 강화

- 일원화되고 통일된 부산 무장애 관광 브랜드 아래, 온라인 채널 트렌드에 맞추어 인플루언스 협업 콘텐츠, 짧은 영상 등을 활용하여 모두의 무장애 도시의 브랜드를 강화시키고, SNS 구독자의 관심을 높이는 방안 활용
- 영유아, 고령자, 장애인 등 다양한 관광약자가 가족들과 함께 부산을 여행하면서 벌어지는 일들을 시즌별로 제작, 홍보 추진

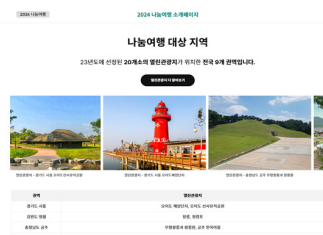
○ 기 사업 연계 무장애 관광 홍보 커뮤니케이션 추진

- 무장애 관광 브랜드 아래 지역민이 먼저 부산을 ‘누구나 편안하게 여행 가능한 도시’로 인식할 수 있도록 지속적으로 시민과 방문객 대상 인식 개선 및 홍보 수행
- 2024년 부산광역시와 부산관광공사가 함께 진행한 ‘버스랑 배프데이’를 ‘대중교통 에스코트 서비스 사업’과 연계하여 정규사업화 하는 방안 검토
- 저상버스를 이용한 관광경험을 1분 내외의 영상으로 담아 홍보하는 ‘장애인과 함께하는 무장애 관광 홍보 챌린지’를 시작, 부산광역시 공식 인스타그램을 통해 홍보하는 방안 검토
- 부산의 무장애 관광 인식 개선을 위한 커뮤니케이션 노력이 외부적으로도 알려질 수 있도록 무장애 관련 기술 박람회, 관광 박람회 등을 활용하여 부산 무장애 관광 홍보 진행 고려

(2) 공모사업을 통한 부산 무장애 관광도시 홍보 및 마케팅 강화

① 배경 및 필요성

- 문체부는 국민의 평등한 관광 향유권 보장을 위해 2015년부터 ‘열린관광지 조성사업’을 추진하고 있으며, 관광약자 관점에서 개별 관광지, 교통, 숙박, 음식점, 쇼핑 등의 시설·서비스 간 연계로 여행 과정 전반의 무장애 편의성 확보를 위한 ‘무장애 관광 연계성 강화사업’ 추진
- 부산은 2018년 해운대 해수욕장이 열린관광지로 조성된 이후 열린관광지가 조성되지 않은 상황
 - 관광 잠재력이 있으며 시설이 상대적으로 잘 갖춰진 부산 관광 거점을 중심으로 열린관광지 지정 추진 필요
- 문체부는 전년도 열린관광지로 선정된 도시를 통해 나눔여행을 진행하며, 이를 통해 지역의 무장애 관광지에 대한 홍보 및 입소문 확대



자료: 나눔여행 홈페이지
(<https://nanumtour.co.kr/>) (검색
일: 2024.10.11.)

〈그림 4-19〉 나눔여행 대상지역

② 추진방안

- 열린관광지 사업 신청 및 무장애 연계성 강화 사업 추진
 - ‘부산광역시 모두의 관광지’로 선정된 장소를 열린관광지로 제안
 - 열린관광지 또는 ‘무장애 관광 거점’으로 선정된 장소를 통해 연계성 강화 사업으로 연결될 수 있도록 제안
 - 관광 거점 내 추가 지원이 필요한 곳은 열린관광지 사업을 신청할 수 있도록 제안 검토
- 찾아가는 무장애 관광 컨설팅 진행
 - 현재 진행 중인 ‘관광약자 대상 관광 활성화 지원사업’에서 진행하는 무장애 관광 컨설팅 방식을 역으로 활용하여 찾아가는 무장애 관광 컨설팅 진행
 - 일부 관광지는 시설이 잘 갖춰져 있을지라도 열린관광지 사업을 모르거나 이에 대한 이해도가 낮은 상황으로 시 차원에서 정보 전달 및 홍보 진행
 - 따라서 어느 정도 무장애 편의시설을 갖추고 주요 관광지와 연계가능한 관광지의 자치구 또는 시 담당부서를 찾아가서 무장애 관광을 함께 협업하여 추진할 수 있도록 제안하는 형식으로 컨설팅 진행

4) 모두의 관광산업 생태계 구축

(1) 무장애 관광 사업체 육성

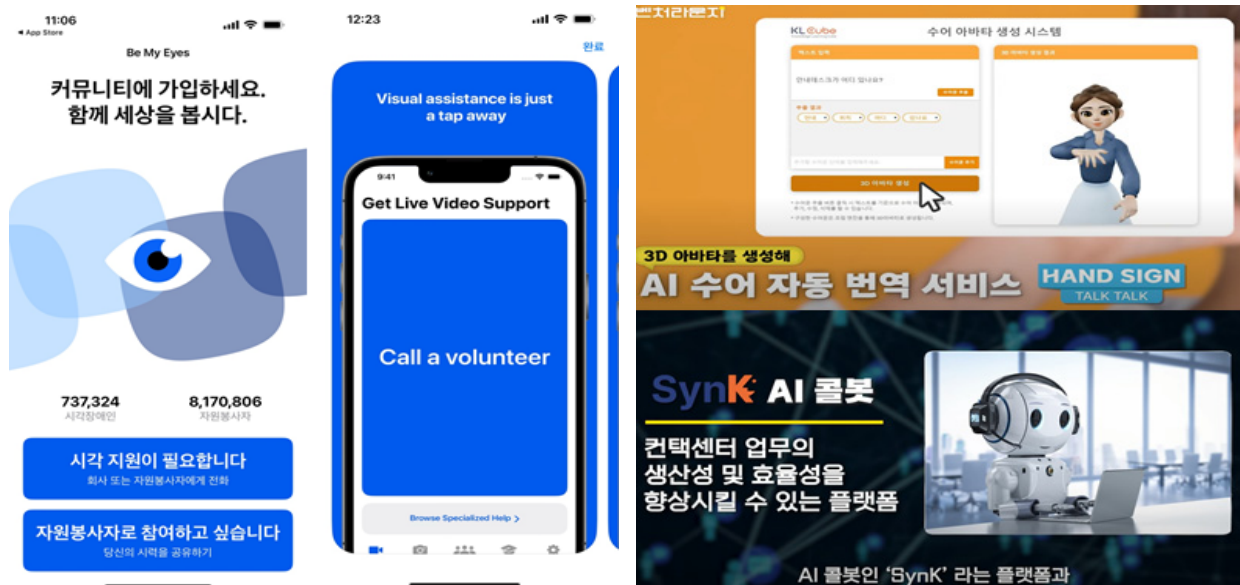
① 배경 및 필요성

- 무장애 관광이 산업적으로 활성화되기 위해서 새로운 활력을 제공하는 무장애 관광 사업체 발굴을 통해 산업을 육성할 필요
 - 무장애 관광은 사회적 가치 실현의 영역에서 주로 이루어지므로 창업지원과 관광벤처기업 육성사업과 연계하여 소셜벤처의 관점에서 무장애 관광 스타트업 발굴 및 지원 필요
- 부산 관광산업 및 스타트업 육성을 위해 부산관광기업지원센터가 운영 중이나 상당수의 기업이 콘텐츠나 유통기업인 실정
- 다양한 무장애 관광상품과 서비스를 제공하기 위해서는 관광사업체의 무장애 관광에 대한 관심과 참여를 유도할 필요 있음

② 추진방안

○ 관광약자 대상 서비스 개선을 위한 기술 지원

- AI, 빅데이터 등 스마트 기술을 지닌 기업 활용, 무장애 관광 서비스 개선
- 관광약자의 제약을 해소하는 기술 활용 정보 서비스 제공을 위한 시범 사업 추진



시각장애인에게 정보제공 서비스를 제공하는 Be My Eyes 앱 청각장애인에게 수어 자동 번역 플랫폼 제공기업, 케이엘큐브
 자료: Be My Eyes 앱, Youtube 벤처기업협회 KOVA TV <https://www.youtube.com/watch?v=d7wtC2Oca4c>. (검색일: 2024.11.03.)

〈그림 4-20〉 스마트 기술을 활용한 장애인 정보 서비스

○ 무장애 관광 사업체 육성

- 부산관광기업지원센터와 연계하여 무장애 관광의 제약을 해결하는 소셜벤처 창업가 발굴 및 지원
- 기술을 지닌 소셜벤처와 관광영역 또는 아이디어가 있는 사람들을 연결하여 민간의 비즈니스 모델 확충을 지원
- 선정된 벤처기업에게는 비즈니스 사업화 지원, 컨설팅, 투자유치, 네트워크지원

〈표 4-3〉 부산 무장애 관광 관련 기업/단체

구분	유형	주요 서비스 지역	유형
복지플랜	무장애관광전문	경상권, 전국	종합
월케어	관광정보플랫폼	부산, 전국	정보 콘텐츠
이유 사회적협동조합	관광프로그램보유	부산	정보 콘텐츠
부산장애인여가활동 지원협회	관광프로그램보유	부산	정보 콘텐츠
부산 수어통역문화해설사	통역	부산	문화해설

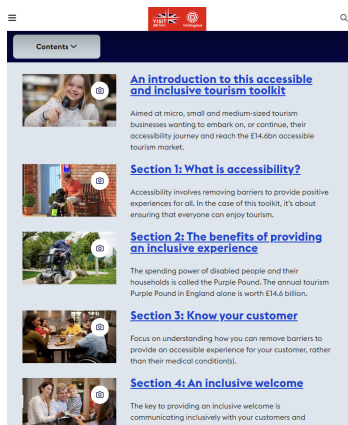
자료: 한국관광협회중앙회(2022). 무장애 관광 활성화 방안 연구를 토대로 연구자 재작성

○ 부산 무장애 관광 해커톤대회 추진

- 무장애 관광 상품이나 서비스를 만들려고 하는 플레이어나 기업이 시장에 진입할 수 있도록 마중물의 차원에서 부산 무장애 관광 해커톤 추진
- 다양한 디지털 기술을 활용해 장애인을 위한 관광 접근성 개선 및 정보제공 서비스를 제공하는 기술 개발
- 관광약자 및 관련분야 전문가로 구성된 심사위원 구성하여 관광약자의 관광편의를 위해 혁신적인 아이디어를 제안한 팀 선정, 시상
- 우수아이디어는 실제 정책 반영하며, 개발된 솔루션을 실제 관광지 적용을 통해 검증할 기회 제공

○ 관광 사업체 종사자 대상 교육

- 관광산업 내에서 무장애 관광에 대한 인식 교육을 통해 무장애 관광에 대한 이해도를 높이고 장기적으로 무장애 관광산업 생태계를 구축하는데 기여
- 관광약자에 대한 포용성을 높이기 위해서는 관광약자의 유형, 장애인 인식 개선, 무장애 관광 개념, 서비스 제공자에 따른 서비스 제공 방안 등의 교육을 통해 포용적인 문화 조성
- ISO21902(모두를 위한 접근 가능한 관광에 관한 요구사항 및 지침) 표준, 영국관광청의 비즈니스를 위한 접근가능하고 포용적인 관광 툴킷, UNWTO의 가이드라인 등을 활용하여, 부산 무장애 관광 교육 프로그램 마련



자료: 영국관광청 홈페이지

<https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible-and-inclusive/visitengland-accessible-and-inclusive>. (2024.11.21. 접속)

〈그림 4-21〉 관광 종사자를 위한 접근성 및 포용성 툴킷

(2) 무장애 관광 민간 협력 네트워크 강화

① 배경 및 필요성

- 부산 무장애 관광 활성화를 위해서는 관광약자의 관광특성을 이해하는 이해관계자가 함께 계획을 수립하고 사업을 발굴하며 과제를 제안하는 등의 협업체계가 이루어질 필요
- 무장애 관광은 관광약자에 대한 전문성이 요구되는 만큼 다양한 관광약자 당사자를 고려하여 협력 네트워크를 구성하고 참여 주체를 선정할 필요

② 추진방안

○ 민간 협력 강화를 위한 무장애 관광 관련 협의체 구성

- 부산광역시 관광진흥조례에서는 ‘관광진흥위원회’ 분과위원회로 무장애 관광분과를 구성할 수 있음을 조례 개정을 통해 제시
- 부산광역시, 부산관광공사, 장애인·영유아·고령자 분야 전문가 6명 이내의 위원회 구성



자료: TPO 홈페이지, <https://aptpo.org/>. (2024.11.20. 접속)

〈그림 4-22〉 글로벌 관광진흥기구(TPO)의 네트워크 교류

〈표 4-4〉 부산광역시 관광진흥조례

구분	내용
부산광역시 관광진흥조례	제12조(분과위원회) ① 위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 위원회에 관광객 유치, 관광자원 개발, 관광사업자 지원, 관광상품 개발, 관광홍보물 제작, 관광약자를 위한 관광환경 조성, 공정관광 분야 등의 분야별 분과위원회를 둘 수 있다. <개정 2016. 8. 3., 2019. 7. 10.> ② 분과위원회의 위원장은 분과위원회 위원 중에서 호선하며, 분과위원회의 위원은 위원회의 위원장이 위원회의 위원 중에서 지명하는 6명 이내의 위원으로 구성한다. ③ 분과위원회는 위원회에서 위임된 안건을 심의하거나 자문에 응하며, 해당 분과위원회의 위원장이 회의를 소집한다. ④ 분과위원회에서 의결된 사항은 위원회에서 의결된 것으로 본다. ⑤ 이 조에서 정하지 아니한 분과위원회의 운영 등에 관해서는 위원회의 운영 관련 규정을 준용한다.

자료: 법령정보센터(2024.08.21. 접속)

○ 글로벌 무장애 관광 네트워크의 장 마련

- 글로벌 시장의 무장애 관광 네트워크 구축을 통해 무장애 관광의 동향과 정보를 공유할 필요
- 부산에 위치한 글로벌도시 관광진흥기구(TPO) 활용 무장애 관광 네트워크 구축하여 무장애 관광도시로서의 부산의 매력을 홍보
- TPO 포럼에서 ‘무장애 관광’에 대한 각국의 현안과 주요 이슈, 기술동향 등을 공유하고 논의하는 장 마련

제5장. 결론 및 제언

1. 결론

- 전 세계적으로 고령화가 증가하며 다양성 존중의 가치가 확산됨에 따라 무장애 관광은 도시의 지속가능성과 경쟁력 확보를 위한 필수전략으로 부상
 - 코펜하겐, 베를린, 브뤼셀, 뉴욕 등 선도시들은 유니버설 디자인 원칙, 접근성 인증제도, 정보접근성 강화, 포용적 관광문화 조성을 통해 도시브랜드를 강화하며, 모든 방문객이 차별 없이 관광을 향유할 수 있는 기반 구축
 - 제주, 서울, 경기도 등 무장애 관광 정책을 활발히 펼치는 도시는 관광활동의 물리적 개선 중심의 사업에서 모든 사람의 관광 참여를 고려하여 통합적 무장애 관광 서비스를 제공하는 방향으로 전환 추세
- 반면, 부산은 2016년 「관광약자를 위한 접근가능한 관광환경 조성에 관한 조례」를 제정하고 2017년부터 '장애인 관광 활성화 지원 사업'을 추진해왔으나, 여전히 기본계획의 부재, 공급자 중심의 사업 운영, 부서 및 거버넌스 간 연계 미흡, 예산 부족 등으로 정책의 연속성과 통합성 확보에 한계
 - 해운대, 광안리 등 주요 절절지 주변 일부 지역을 제외하면 관광지 간 이동 연계성 부족, 기초 인프라의 지역별 편차, 소프트웨어 중심의 정보 제공과 안내체계 미비 등이 관광약자의 관광여정 전반에 제약 요인으로 작용

〈표 5-1〉 부산 무장애 관광 대상지 평가 결과 요약

평가요인	주요 결과
정보접근성	모든 관광지에서 장애 유형별 맞춤 정보 부족, 홈페이지 등 온라인 채널에서 편의시설 정보 표기 미흡
주차장	일부 관광지를 제외하고 장애인 주차면수 부족 또는 기준미달, 전용구역 표시 부적절 사례 다수
입장 안내시설	점자블록, 수어안내, 음성안내 등 대부분 미비, 리플릿 내 편의시설 정보 부족
보행로 및 경사로	해운대, 북항친수공원, 을숙도, 다대포 등은 보행로와 노면 상태 양호, 태종대와 용두산은 경사로 미흡
화장실	장애인 화장실 설치는 되어 있으나 손잡이, 안내표지, 점자표시 등 세부 항목 기준 미흡, 일부 장소에서는 휠체어 이용 곤란
수유실 및 기타	상당수 수유실을 갖추고 있으나, 유아변기는 일부 존재
서비스 영역	휠체어, 유모차 대여는 대부분 관광지에서 가능하나, 카트 서비스나 프로그램 운영은 제한적

자료: 부산의 주요 무장애 관광 대상지 현장 평가 결과 요약 작성

- 관광약자 및 전문가 의견 수렴을 토대로 부산 무장애 관광 정책 수립에 있어서 단순한 시설 개선을 넘어 여정 전반의 연결성과 수요자 중심의 경험 설계 필요
- 특히, 부산을 방문하는 관광약자에게 만족할만한 관광경험을 제공하기 위해 관광약자의 여행활동 과정에서의 정보, 이동, 체험, 서비스 등의 제약을 최소화 할 수 있는 관광환경 조성이 중요

〈표 5-2〉 관광약자 및 관련 전문가 의견 요약

구분	시사점
비관광약자와 유사한 관광수요	관광약자도 비관광약자와 유사한 관광욕구 보유 → 관광약자의 자율적 여행 참여 기회를 보장하는 보편적 관광환경 필요
이동편의성 확보의 중요성	교통수단 제약은 관광 포기로 이어짐 → 저상버스 확충, 관광지간 연계교통 체계 강화, 장애인 임시주차구역 확보 등 실질적 접근성 개선 필요
숙박·음식·기타시설에서의 정보부족 및 편의성 미흡	장애 유형에 따라 시설 구조, 접근성, 메뉴 정보 등에 대한 정보 접근성 차이 존재 → 물리적 접근성 외에도 가격·메뉴정보·편의시설 등에 대한 명확한 정보 제공과 안내 체계 강화 필요
유형별 관광약자 맞춤형 대응 필요	장애유형, 연령대에 따른 제약 요인 다름 → 유형별 맞춤형 콘텐츠 개발 및 정책 설계 필요
심리적 장벽과 사회적 편견에 대한 인식 개선 중요	외부시선 및 편견, 제대로 갖춰져 있지 않은 시설로 인해 불안 존재 → 시민 대상 인식 개선 교육 확대, 명확한 정보 시스템 마련 필요
관광정보 접근성의 중요성	사전 정보 없이 여행 불가 → 디지털, 오프라인 병행 정보 제공
관광참여 경험을 통한 자립성과 자신감 회복기여	관광을 통해 자립성과 자신감 향상 → 지원은 하되 자율성을 존중하는 정책 설계 필요

자료: 인터뷰 내용 결과 요약 작성

- 무장애 관광은 특정 계층을 위한 복지가 아니라, 누구나 이용 가능한 환경을 조성하여 도시 전체의 품격과 포용성을 향상시키는 핵심 관광정책
- 기존의 양적 성장 중심에서 벗어나, 다양성과 포용성을 갖춘 관광 인프라를 구축하여 ‘누구나 접근 가능한 관광도시’로 전환이 중요
- 이를 통해 살기 좋은 도시 부산, ‘다시 태어나도 살고 싶은 도시’ 부산의 정체성 마련이 가능하며, ‘글로벌 관광도시 부산’ 위상을 높일 수 있는 기반 마련 필요
- 따라서 이 연구에서는 **보편성, 연결성, 경험성, 독립성**의 4가지 핵심 가치를 주춧돌로 두고, 부산 무장애 관광 활성화를 위한 전략과 과제 도출

- (보편성) 관광약자에 한정되지 않고 모두를 위한 관광으로 보편성 강조
- (연결성) 관광약자의 관광여정에서의 제약을 최소화하는 방안으로 연결성 확장
- (경험성) 관광약자의 감각적 만족과 정서적 몰입을 제공하는 경험 기회 확대
- (독립성) 관광약자 또한 독립적으로 여행을 즐길 기회 확대
- ‘모두의 여행도시. 부산’을 정책 비전으로 4개의 전략과 11개 실행과제 제시하였으며, 이에 따른 핵심 성과 지표는 부산 누구나 관광지 10개소, 부산 무장애 관광 거점권역 5개소, 부산 열린관광지 3개소로 설정
- (전략 1. 모두의 관광기반 조성) 무장애 관광 거점 조성, 무장애 관광 추진체계 구축, 무장애 관광 지원기반 마련
- (전략 2. 모두의 관광 서비스 개선) 관광지 및 시설 불편요소 개선, 무장애 관광 이동성 지원 강화, 무장애 관광 정보 체계 구축, 부산 특성 반영 콘텐츠 및 서비스 개발
- (전략 3. 모두의 관광 브랜드 구축) ‘모두의 여행도시, 부산(안)’ 브랜드 구축 및 홍보, 공모사업을 통한 무장애 관광도시 홍보 및 마케팅 강화
- (전략 4. 모두의 관광산업 생태계 구축) 무장애 관광 사업체 육성, 무장애 관광 민관 협력 네트워크 강화

2. 제언

- 이 연구에서 제시한 부산 무장애 관광 활성화 방안이 효율적으로 이루어지기 위해서는 다음의 정책추진이 선제되어야 함
- 무장애 관광 방문객 실태조사와 통합적 기본계획 마련
 - 최근의 개별화되는 관광약자의 트렌드를 반영한 관광약자의 관광 수요와 선호 변화에 능동적으로 대응할 수 있는 기초 자료 마련 필요
 - 그동안 부산 무장애 관광을 위한 관광약자 대상의 실태조사가 이루어지지 못했으며, 이에 따라 방문객의 특성과 방문 및 소비 행태 등을 파악하여 무장애 관광지로서 부산의 문제점을 개선할 필요
 - 부산 관광의 질적 성장을 위해서는 실태조사를 토대로 무장애 관광의 기반 마련을 위한 기본계획 수립과 로드맵 수립 필요

- 기본계획은 무장애 관광 체계 구축, 무장애 관광 환경 조성, 무장애 관광 콘텐츠 및 프로그램 개발, 무장애 관광 정보 개선 및 무장애 관광 브랜드 구축 등에 대한 5년간의 계획 포함
 - 특히, 무장애 관광환경 조성을 위해 통합적인 도시 차원에서 인프라 조성이 이루어져야할 필요가 있는만큼 추후 전반적인 도시계획 차원에서 협력 방안 마련 필요
- 부산 내 무장애 관광을 위한 전략적 협력 및 지원체계 구축
 - 부산 무장애 관광이 활성화되기 위해서는 주요 의사결정권자의 강력한 의지와 다양한 유관부서의 지원 필요
 - 무장애 관광은 다양한 관광대상과 서비스를 제공하는 다양한 이해관계자가 존재하며, 이들의 목소리를 하나로 조정하는 체계 마련 중요
 - 또한 업무 추진 시 관광대상을 담당하는 부서가 사업을 추진하면서 사업추진체계가 불명확해지고, 재정과 업무의 중복으로 사업의 비효율성 발생
 - 이에 따라 무장애 관광 기본계획을 수립하고 사업 내용에 따른 사업추진주체와 협력대상 명확화가 중요
- 포용적 문화 정착을 위한 공무원 및 주요 이해관계자 인식 제고
 - 무장애 관광의 실현을 위해서는 TF팀 구축을 통해 협력체계가 구축되어야 하지만, 성과중심의 행정문화에서는 시간과 비용의 투자가 지속적으로 요구되며 눈앞의 가시적인 성과로 나타나지 않는 협업을 추진하기가 어려움
 - 다양성을 존중하는 포용적인 문화를 정착시켜 무장애 관광을 활성화시키기 위해서는 전략적으로 공무원 교육을 활용, 다양한 부서에서 무장애 관광을 위한 협력이 이루어질 수 있도록 지원 필요

참고문헌

1. 보고서

- OECD(2017). Economic benefits of Improved accessibility to transport systems and the role of transport in fostering tourism for all.
- UNWTO(2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach.
- 박경옥(2018). 무장애관광도시 조성의 필요성과 부산의 방향, BDI 정책포커스 제335호.
- 송화성(2019). 수원형 무장애 관광환경 조성을 위한 기초연구, 수원시정연구원.
- 우석봉·임호·박경옥(2021). 부산지역 복지관광 활성화 방안, 부산연구원.
- 윤지영(2021). 부산, 무장애(Barrier-Free) 도시로 전환 시급, BDI 정책포커스 제394호.
- 윤혜진·안희자(2023). 포스트 코로나 시대 , 배리어프리(barrier-free)를 위한 장애인 관광의 실태조사 및 관광 접근성 개선을 위한 입법·정책 과제, 국회입법조사처.
- 이영범 외(2019). 장애인 관광활동 보장을 위한 정당한 편의제공에 관한 연구, 국가인권위원회.
- 정대영 외(2024). 경기도 무장애관광 활성화 방안 연구, 경기연구원.
- 조아라 외(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구용역, 문화체육관광부.
- 한석호(2022). 충남 무장애관광 환경 조성을 위한 방안 연구, 충남연구원.
- 황희정·이춘우(2019). 대구 무장애관광도시 정책 방향, 대구정책연구원.

2. 논문/학회지

- 이재일·배소영, 텍스트마이닝 기법을 활용한 무장애 관광정보 접근성 연구: 한국관광공사 '열린관광' 홈페이지를 중심으로, 한국관광학회, 관광학연구 제47권 제7호, 2023.10.
- Crawford, D. W., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. Leisure Sciences, 9, 119-127.
- 정광민·손신욱·윤혜진. (2020). 사례연구를 통한 접근가능한 관광정책 개선방안. 관광레저연구, 32(8), 345-366, 10.31336/JTLR.2020.8.32.8.345

3. 기관

- 강릉관광개발공사(2024), 내부자료.

관계부처합동(2022). 제6차 관광진흥기본계획.

국토교통부(2022). 제4차 교통약자 이동편의 증진계획.

기아초록여행(2021). 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과.

문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사.

문화체육관광부(2022). 제4차 관광개발기본계획(2022~2031).

보건복지부(2020~2023). 장애인 등록현황.

보건복지부(2023). 제6차 장애인정책종합계획.

부산광역시(2024). 부산 해양레저관광 진흥 기본계획.

부산광역시(2022). 제 7차 부산권관광개발계획.

부산광역시(2024). 내부자료.

(사) 부산장애인여가활동지원협회(2024). 내부자료.

행정안전부(2020~2023). 인구동향조사 출생인구현황.

행정안전부(2020~2023). 주민등록인구현황.

한국관광공사 부울경지사(2024). 관광두레 내부자료.

현대경제연구원(2024). 세계구조 분석-UN의 '2024년 세계인구전망 보고서'를 중심으로.

4. 인터넷 자료

About Berlin 앱. (검색일: 2024.11.14.).

Airbnb 앱. (검색일: 2024.09.12.).

Be My Eyes 앱. (검색일: 2024.11.03.).

Brussels Special Venue 홈페이지,
<https://venues.be/the-world-summit-on-accessible-tourism-in-brussels-will-help-change-event-venues-policies-for-disabled-participants/>. (검색일: 2024.11.23.).

God Adgang 홈페이지, <https://godadang.dk/>. (검색일: 2024.11.13.).

Great Barroer reef 공식홈페이지,
<https://greatbarrierreef.com.au/wheelchair-friendly-great-barrier-reef/>. (검색일: 2024.09.11.)

handy.brussels 공식 홈페이지, <https://handy.brussels/en/>. (검색일: 2024.11.23.).

hub.brussels 홈페이지, <https://hub.brussels/en/blog/brussels-a-pioneer-of-positive-tourism/>, (검색일: 2024.11.25.).

Kobenhavns Kommune 홈페이지, www.kk.dk. (검색일: 2024.11.13.)/

Lauren Walker, Tourist hotspots in Brussels made more accessible for people with reduced mobility, The Brussels Times, [2023.07.12.],
<https://www.brusselstimes.com/597226/tourist-hotspots-in-brussels-made-more-accessibl>

- e-for-people-with-reduced-mobilityuren. (검색일: 2024.11.25.).
- Margaux Constantin, Giuseppe Genovese, Kashiff Munawar, and Rebecca Stone, McKinsey & Company, 'The travel industry is ripe for virtual disruption, and the metaverse presents a \$20 billion opportunity—but some benefits are more assured than others', [2023.05.04.] <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/tourism-in-the-metaverse-can-travel-go-virtual>. (검색일: 2024.07.11.).
- Marriott 공식 홈페이지, <https://www.marriott.com/ko/default.mi>.
- NYC 311 X(트위터), <https://x.com/nyc311/status/1234931947023032326>, (검색일: 2024.11.14.).
- NYC Tourism+Conventions 홈페이지, <https://www.nyctourism.com/accessible-nyc/>, (검색일: 2024.11.14.).
- Reisen für Alle 홈페이지, <https://www.reisen-fuer-alle.de/>. (검색일: 2024.11.13.).
- Sage traveling 공식홈페이지, <https://www.sagetraveling.com/>. (검색일: 2024.09.11.).
- TPO 홈페이지, <https://aptpo.org/>. (2024.11.20. 접속)
- Tripadvisor 홈페이지. https://www.tripadvisor.fr/Attraction_Review-g189541-d20992359-Reviews-Scandik_idstours_Copenhagen_Guided_Tours_for_Children-Copenhagen_Zealand.html, (검색일: 2024.11.13.).
- UNWTO 홈페이지, <https://www.unwto.org/>. (검색일: 2024.09.11.)
- VBB 홈페이지, <https://www.vbb.de/en/>. (검색일: 2024.11.14.).
- Visit Berlin 홈페이지, <https://www.visitberlin.de/en>. (검색일: 2024.11.14.).
- Wheel chair travel 홈페이지, <https://wheelchairtravel.org/statue-of-liberty-wheelchair-accessible-tour/>. (검색일: 2024.11.14.).
- Wheel the world 공식홈페이지, <https://wheeltheworld.com/>. (검색일: 2024.09.11.)
- with-a-disability%20?Discover+the+accessible+places+and+establishments+in+Brussels=usefulinformation. (검색일: 2024.11.25.).
- Youtube 벤처기업협회 KOVA TV, <https://www.youtube.com/watch?v=d7wtC2Oca4c>. (검색일: 2024.11.03.).
- 가치더함 홈페이지, <https://jejudsi.kr/issue/RpGP>, (검색일: 2024.11.03.).
- 권중훈, '서울나누립 버스·미니밴, 여행용 보조기기 대여' 10일부터 예약 시작, 에이블뉴스, [2024.04.19.], <https://www.ablenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=212109>. (검색일: 2024.11.01.).
- 김다미, '누구에게나 열린 서울관광 만들기 위해 최대 1,000만원 지원', 여행신문, [2022.09.05.], <https://www.traveltimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=402664>. (검색일: 2024.11.01.).
- 김예지 의원 유튜브, 국정감사, <https://www.youtube.com/watch?v=ygS69suHDg0>. (검색일: 2024. 07.05.).
- 김준동, 동해선 울진구간 KTX-이음 2년뒤 투입!, 울진신문, [2024.09.26.], <https://www.uljinnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=59109>. (검색일: 2024.11.01.).
- 나눔여행 홈페이지, <https://nanumtour.co.kr/>. (검색일: 2024.10.11.)
- 누구나 강릉 홈페이지, <https://bf.gn.go.kr/home/kor/main.do> (검색일: 2024.10.03.).

- 대왕암공원 공식 홈페이지, <https://daewangam.donggu.ulsan.kr/Pginfo.do>, (검색일: 2024.10.11.).
- 도쿄컨벤션뷰로 홈페이지, <https://www.tcvb.or.jp/en/accessibletourism/>, (검색일: 2024.11.01.).
- 무장애 경기관광 홈페이지, <https://bf.ggtour.or.kr>, (검색일: 2024.11.03.).
- 박동민, “부르면 온다” 수요응답형 버스 ‘타바라’...부산 기장군서 시범운행, 매일경제, [2023.08.31.] <https://www.mk.co.kr/news/society/10818935>. (검색일: 2024.10.03.).
- Experimentarium 홈페이지, <https://www.experimentarium.dk/>. (검색일: 2024.11.13.).
- 법제처 국가법령정보센터, <https://law.go.kr/>. (검색일: 2024.07.31.).
- 벨기에관광청 홈페이지, https://www.visit.brussels/en/visitors/plan-your-trip/practical-info/accessibility-%20visiting-Brussels-&sortListType=title_kr&viewType=thumb. (검색일: 2024.11.23.).
- 조봉현, ‘인기폭발 해운대 블루라인파크, 전동휠체어는 NO’, 소셜포커스, [2022.05.17.], <https://www.socialfocus.co.kr/news/articleView.html?idxno=13222>, (검색일: 2024.11.03.).
- 비젯제주 공식 홈페이지, https://www.visitjeju.net/kr/tourInfo/able?tap=five&menuId=DOM_200000000010740#p1&pageSize=9
- 빅카인즈, <https://www.bigkinds.or.kr/>. (검색일: 2024.11.24.).
- 사하구청(2024). 사하구 민선 8기 구청장 공약사항 실천계획 및 추진상황, <https://saha.go.kr/mayor/>. (검색일: 2024.10.17.).
- 손연우, ‘장애인과 함께 부산 체험 관광...부산시, 버스랑 베프데이 개최’, 뉴스원, [2024.08.26.], (검색일: 2024.11.24.).
- 열린관광지 공식 홈페이지, <https://access.visitkorea.or.kr/main/intro02.do>. (검색일: 2024.10.11.)
- 영국관광청 홈페이지 <https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible-and-inclusive/visitengland-accessible-and-inclusive>. (2024.11.21. 접속)
- 서울 디자인어워드 홈페이지, <http://www.seouldesignaward.or.kr/winners/2021/no-barrier>. (검색일: 2024.11.13.).
- 이정민, ‘한국관광공사, 등산객 대상 친환경 여행 촉진’, 티티엘 뉴스, [2023.10.23.], <https://www.traveldaily.co.kr/news/articleView.html?idxno=47679>. (검색일: 2024.11.23.)
- 임춘호, ‘스마트기술로 무장애 교통도시 만든다'... 부산시, '스마트시티 챌린지' 선정’, 중소기업뉴스, [2021.03.19.], <https://www.kbiznews.co.kr/news/articleView.html?idxno=79202>, (검색일: 2024.09.11.)
- 제주도의, <http://record.council.jeu.kr>, (검색일: 2024. 11. 20.)
- 종로엔다있다 홈페이지 <https://tour.jongno.go.kr/tour/main/contents.do?menuNo=401076>, (검색일: 2024.11.03.)
- 진주리, ‘장애의 장벽 허물며 오감과 교감 만족 제주 여행’, 제주일보, [2023.11.01.], <https://www.jejunews.com/news/articleView.html?idxno=2206471>, (검색일: 2024.11.23.)
- 한국관광공사 데이터랩, <https://datalab.visitkorea.or.kr/datalab/portal/main/getMainForm.do>. (검색

일: 2024. 10. 15.)

한국장애인개발원 BF 홈페이지, 인증실적 현황 <https://www.koddi.or.kr/bf/data/resultDataList.do>. (검색
일: 2024.08.10.)

부록

1. 무장애 관광 환경의 변화

1) 관광약자 시장규모

① 방문객 지역에 따른 건강 상태 및 장애 유형

구분	청력/시력 손실 또는 장애	정식건강 상태 (예: 우울증, 정신분열증)	신체적 또는 이 동성 장애(휠체 어 이용자 및 비 이용자 포함)	장기질병(예: HIV, 암, 당 뇨, 간질, 심한 알레르기)	학습 어려움, 사 회적 의사소통 장 애(예: 난독증, 실 행장애, ADHD, 다운증후군, 자 폐스펙트럼)	다른 건강 상태	총 관광약자
오세아니아	11%	10%	7%	5%	6%	6%	27%
북유럽	11%	10%	6%	7%	8%	6%	33%
중유럽	9%	8%	5%	5%	3%	5%	25%
서유럽	10%	6%	5%	6%	5%	5%	26%
북미	6%	4%	4%	3%	3%	3%	18%
남미	14%	9%	9%	5%	7%	4%	29%
동북아시아	7%	8%	3%	4%	4%	5%	22%
동남아시아	23%	7%	17%	5%	15%	3%	30%
중동	5%	3%	3%	2%	3%	4%	12%

자료: Visit Britain(2022). MIDAS: Accessibility & Inclusiveness. <https://www.visitbritain.org/research-insights/accessible-and-inclusive-tourism>

2) 관광약자 여행실태

① 관광약자 여행 미참여 이유

(단위: %)

구분	장애인	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
시간이 없어서	10.9	27.9	35.6	31.1
가족, 친구와 시간을 맞추기 힘들어서	-	24.0	28.4	25.0
여행 경비가 부족해서	22.4	8.5	8.2	8.4
여행에 관심이 없어서 (그냥 가고 싶지 않아서)	21.2	9.2	4.9	8.0
건강상의 문제로 (내의 장애치료나 재활로 인해)	17.0	8.3	2.3	7.4
함께 여행할 사람이 없어서	10.6	8.8	3.4	7.6

(함께 여행 가거나 도와줄 가족/친구가 없어서)				
장애인이 이용할 수 있는 교통수단이 없어서	6.2	-	-	-
불안감이나 자신감이 부족해서	4.2	-	-	-
여행 정보가 부족해서 (관광지 이동 및 편의시설 정보가 부족해서)	1.2	4.6	2.7	4.2
집안에 돌봐야 하는 가족이 있어서	0.9	3.1	8.7	2.8

* 구분의 괄호 안 내용은 장애인 삶 패널조사의 내용

* 자료 시점 차이로 인해 미참여 이유는 다소 차이가 있을 수 있음

자료: 한국장애인개발원(2022). 장애인 삶 패널조사, 문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

② 주요 동반자 유형

(단위: %)

구분	장애인		고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
	초록여행(2021)	문체부(2019)			
가족(부모, 배우자, 자녀, 형제)	73.1	31.2	58.0	90.8	56.0
친척	-	3.1	3.5	1.8	2.0
친구/연인	14.8	8.6	26.7	5.7	35.6
친목 단체/모임(동호회, 종교단체 등)	-	1.7	10.4	0.9	4.1
복지시설/기관	-	45.6	-	-	-
장애인 관련 단체	9	17.5	-	-	-
활동보조인	-	10.2	-	-	-
자원봉사자	7	9.9	-	-	-

자료: 문화체육관광부(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 기아초록여행(2021). 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

3) 관광약자 여행 형태

① 관광약자 주요 여행지 선택이유 (1순위)

(단위: %)

구분	장애인	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
여행지 지명도	20.2	17.2	17.1	16.7
불거리 제공	26.4	19.8	16.6	19.8
저렴한 여행경비	5.8	5.8	4.4	5.0
이동 거리	6.1	10.6	11.7	10.5
여행할 수 있는 시간	5.8	13.1	14.1	14.4
여행 동반자 유형	-	12.9	11.0	11.7
음식	-	7.9	5.6	7.3
숙박시설	-	1.8	5.5	3.0
경험자의 추천	7.3	3.6	2.7	3.3
관광지 편의시설	9.7	1.6	2.2	2.0

* 자료 시점 차이로 인해 여행지 선택 이유는 다소 차이가 있을 수 있음

자료: 문화체육관광부(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

② 여행지에서의 주요활동

(단위: %)

구분	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
자연 및 풍경감상	48.5	33.9	44.6
음식관광(지역 맛집 등)	12.0	10.8	11.5
야외 위락 및 스포츠, 레포츠 활동	2.9	3.8	3.3
역사 유적지 방문	2.1	2.9	2.7
테마파크, 놀이시설, 동/식물원 방문	1.2	9.8	3.3
휴식/휴양	11.6	16.2	14.9
가족/친지/친구 방문	12.1	13.0	10.5

자료: 문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

③ 고령자, 영유아 동반가족의 주요 숙박시설 유형별 이용 총량 비율

(단위: %)

구분	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
펜션	23.8	22.5	25.9
호텔	19.4	16.3	18.0
콘도미니엄/리조트	11.6	18.2	12.6
모텔/여관	4.2	1.6	4.5
야영(캠핑)	1.7	5.8	2.2
자연휴양림 내 숙박시설	2.3	0.6	1.9
가족/친지집	32.4	30.9	29.5

* 자료 시점 차이로 인해 주요 숙박시설 유형별 이용 여부는 다소 차이가 있을 수 있음

자료: 문화체육관광부(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 문화체육관광부(2024). 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

④ 장애인 숙박시설 이용 현황

(단위: %)

구분	문화체육관광부(2019)	초록여행(2021)
호텔/유스호스텔	28.9	20.5
모텔/여관	11.9	27.8
민박/펜션	24.7	17.8
휴양콘도미니엄	18.9	23.4
관광농원/휴양림	-	9.5

* 자료 시점 차이로 인해 주요 숙박시설 유형별 이용 여부는 다소 차이가 있을 수 있음

자료: 문화체육관광부(2019). 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 기아초록여행(2021). 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과를 토대로 재정리

⑤ 주요 이동교통수단

(단위: %)

구분	장애인(초록여행)	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
자가용	47.6	78.5	89.9	80.5
철도	6.8	1.5	0.8	1.5
항공기	1.2	3.5	3.0	3.7
[정기] 고속/시외/시내버스	7.8	3.3	0.6	3.5
[부정기] 전세/관광버스	-	6.5	0.2	2.5
차량대여/렌트(초록여행)	34.4	2.5	2.7	3.1

자료 : 기아초록여행(2021), 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과문화체육관광부(2024), 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

⑥ 사전예약 빈도

(단위: %)

구분	고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
숙박시설(호텔, 콘도미니엄/리조트, 펜션, 유스호텔 등)	16.1	32.9	24.5
식당	1.5	0.7	1.2
교통수단(항공, 선박, 철도, 버스 등)	4.9	4.1	6.0
차량대여/렌트	2.3	2.6	3.1
관광명소(유적지, 국립공원 등)	0.4	0.6	0.4
레저시설(놀이시설, 스파, 스키장, 골프장 등)	0.0	3.5	1.3
체험 프로그램(농어촌 체험, 생태체험 학습 등)	0.4	0.7	0.3
기타	0.3	0.2	0.1
사전 예약하지 않았다	74.0	54.8	63.1

자료 : 문화체육관광부(2019), 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 문화체육관광부(2024), 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

⑦ 여행정보획득 빈도

(단위: %)

구분	장애인		고령자	영유아 동반가족	국민여행조사 전체
	초록여행(2021)	문체부(2019)			
인터넷 사이트/모바일 앱(PC/스마트폰)	38.4	13.1	9.0	26.6	19.4
기사 및 방송 프로그램(TV/라디오/신문 등)	2.6	-	3.5	4.4	4.5
광고(TV/라디오/신문/잡지/지하철/옥외광고판 등)	8.8	-	4.0	3.0	3.9
여행사(방문, 전화)	2.1	-	1.6	0.7	1.1
주변인(친지/친구/동료 등)	12.9	38.5	35.9	24.8	30.7
과거 방문 경험		12.3	32.3	30.1	27.8
정보 없이 방문	-	-	12.9	9.6	11.6
복지시설/기관	-	48.2	-	-	-
장애인 관련단체	7.6	17.4	-	-	-
초록여행 홈페이지	17.0	-	-	-	-
관광안내소/전화, 팸플렛	10.6	-	-	-	-

자료 : 문화체육관광부(2019), 무장애 관광환경 조성계획 수립 연구, 기아초록여행(2021), 초록여행 이용 장애인 관광/여행활동 설문조사 결과, 문화체육관광부(2024), 2023 국민여행조사 원자료를 토대로 연구자 작성

2. 현장조사

1) 해운대 해수욕장

○ 조사목적: 해운대 해수욕장 실태 조사를 통한 부산 무장애 관광 환경 여건 파악 (장애인 비동반)

○ 조사일시: 2024.07.24.(수) 11:30 - 12:30

○ 조사내용:

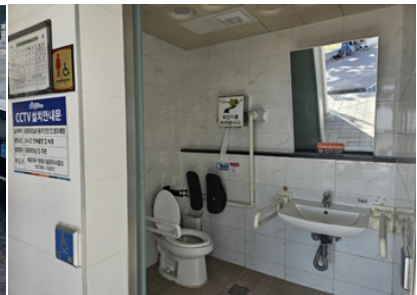
- (대중교통 도보 접근성) 해운대역 버스정류장과 지하철역부터 해운대해수욕장까지 보행로가 상당히 넓게 조성되어 있어 휠체어이용자의 이동이 용이하나, 측지도 앞 등 점자 블록이 필요한 곳에 점자블록이 설치되지 않은 상황
- (열린관광지 시설) 열린관광지 사업을 통해 화장실, 샤워시설, 보행로 노면상태, 휠체어 대여, 관광약자 시설이 표기된 지도 등 장애인 시설이 비교적 잘 갖춰져 있으나, 외부 물품보관함이나 수유실, 파라솔 대여부스 등 여름철 한정적으로 설치된 공간은 턱이 높아 접근이 어려움. 데크길 해변 중간까지 설치되어 있어 바다에 직접 물을 담그고 싶어하는 휠체어 장애인에게는 접근 어려움



점자블록이 없이 구석에 위치한 측지도(O)



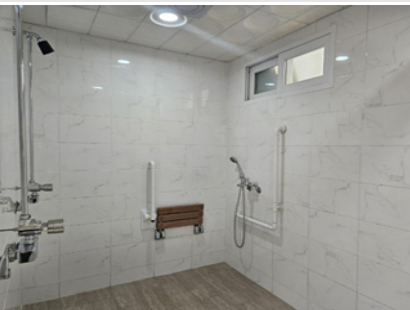
장애인 주차장(O)



장애인 화장실 설치(O)



해변 이용에 적합한 휠체어 대여(O)



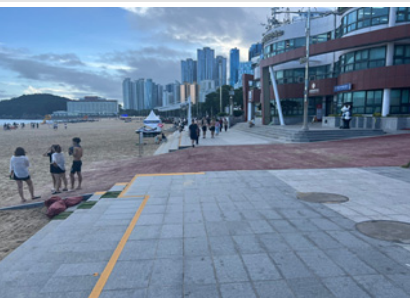
장애인 샤워시설 설치(O)



해변 중간까지만 연결된 데크길(△)



해변 데크길 (O)



접근 가능한 보행로(O)



열린관광지 안내도(O)

자료: 연구자 촬영

2) 북항친수공원

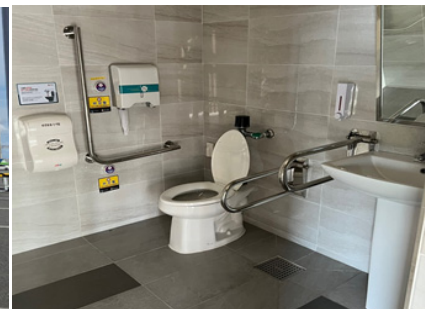
- 조사목적: 북항친수공원 실태 조사를 통한 부산 무장에 관광 환경 여건 파악 (장애인 비동반)
- 조사일시: 2024.09.24.(화) 16:30 - 18:00
- 조사내용:
 - (도보 접근성) 부산역 지하철역, 버스정류장에서 부산역사 안을 거쳐 북항친수공원으로 보행로 설치되어 있으며, 역사부터 북항친수공원 중간 무빙워크가 설치
 - (북항친수공원 내 이동성) 대부분의 관광지가 언덕 위에 조성된 동구에서는 찾아보기 힘든 넓은 평지구간으로 공원 내 보행로의 경사와 노면 재질은 휠체어 이용자의 이동이 용이함
 - (공원내 편의시설) 장애인 화장실, 휠체어와 유모차 대여 등 일부 관광약자를 위한 편의시설은 조성되어 있으나, 수로 가, 블라드 앞, 화장실 등 주요 위험지역에 점자블록이 전혀 없으며, 장애인 주차장 등도 미설치되어 있어 일부 관광약자가 안심하고 공원을 방문하기에는 다소 어려운 상황



북항친수공원까지 연결된 무빙워크(O)



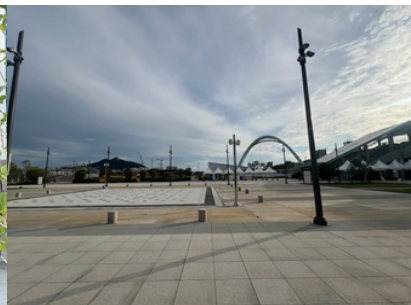
별도 장애인 주차장 표시 없음 (X)



장애인 화장실 설치(O)



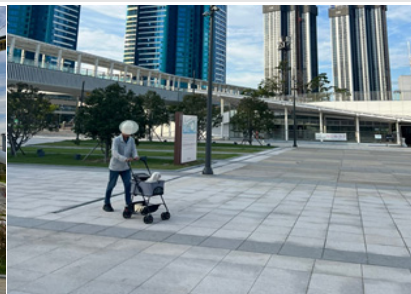
휠체어 및 유모차 대여(O)



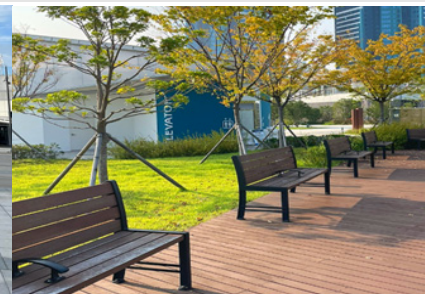
블라드 또는 주요 구간 점자블록 미설치(X)



접근 가능한 보행로 (O)



보행하기 쉬운 노면(O)



턱없이 접근하기 쉬운 벤치(O)

자료: 연구자 촬영

3) 용두산공원 일대

- 조사목적: 용두산공원 일대 실태 조사를 통한 부산 무장애 관광 환경 여건 파악 (장애인 동반)
- 조사일시: 2024.11.01.(금) 10:00 - 12:30
- 조사내용:
 - (남포역사 내 도보 접근성) 남포역 내부 대합실 보행로는 휠체어 이용자의 이동이 용이한 재질로 이루어져 있으며, 시각장애인 유도표시가 되어 있음
 - (광복동, 남포동 일원) 도심내 주요 보행로는 상대적으로 양호하게 구성되어 있으며, 횡단보도를 중심으로 점형블럭이 설치됨. 그러나 횡단보도 입구에 빗물수로 턱이 있는 경우가 상당수로 휠체어 장애인이 이용하기에는 다소 불편함이 있음. 또한, 길가로 형성되어 있는 쇼핑시설의 출입구에 경사로가 설치되어 있지 않은 곳이 상당수로 휠체어 장애인 또는 유모차로 접근 어려움
 - (용두산 공원 내 접근성) 용두산 공원은 남포동에서 상행 엘리베이터를 운행 중으로 보행이 가능한 관광약자의 접근은 가능하나, 용두산 공원 내 언덕, 오르막길 등 경사로 인해 휠체어 이용자와



상당 수 매장 경사로 없음(△)



휠체어 이동이 위험한 경사로 (X)



설치기준에 적합하지 않은 점자블록(△)



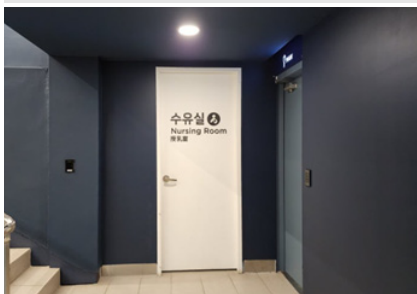
규격에 적합하지 않은 주차장(X)



면세점 앞에 위치한 버스 전용 주차장



휠체어가 다소 접근하기 어려운 입구(△)



1.5층 위치한 수유실 (O)



유아, 휠체어 장애인 이용 가능한 카메라(O)



모두가 즐길 수 있는 참여형 콘텐츠 구성(O)

자료: 연구자 촬영

유모차를 끌고 오는 방문객이 접근하기에는 다소 불편함이 있음. 특히, 공원에서 부산타워로 올라가는 길의 경사가 심해 휠체어를 이용해서 내려오기에는 다소 위험한 상황

- (장애인 주차장) 버스와 장애인 차량은 용두산 공원 내에 진입 가능함. 그러나 버스 주차장은 면세점 앞 정차할 수 있지만, 장애인 주차구역은 부산타워에서 500m 이상 떨어진 공원관리사무소 입구에 주차구역이 1면 있어 활용성이 떨어짐
- (관광약자 편의시설) 수유실이 부산타워 내 1.5층에 있고, 화장실 내 기저귀교환대 등이 있어 영유아 동반 가족을 위한 시설 갖춰져 있으며, 부산타워 내 안내데스크에서 수동휠체어 2대, 유아차 2대 대여 가능
- (용두산 공원 및 부산타워 일대는 일부 점자블록이 설치기준에 맞지 않거나, 점자블록이 설치되어 있지 않은 상황이며, 주요 포인트에 점형블록만 설치되거나 점자블록이 설치되지 않기도 함
- (부산타워) 매표소와 입구 경사판이 설치되어 쉽게 접근할 수 있지만, 매표기 발권 터치 버튼이 휠체어 사용자의 도달 범위 내에 있지 않아 표 구매에 어려움이 있음. 내부는 참여형 콘텐츠를 구성해 방문객이 미션을 해결하면 기념품을 제공하는 등 자칫 지루할 수도 있는 타워감상을 더욱 재미있게 즐길 수 있도록 구성하였으며, 내부 즉석 사진 카메라, 망원경 등은 어린이, 휠체어 이용자 모두 사용할 수 있도록 낮게 배치

4) 태종대 일대

○ 조사목적: 태종대 일대 실태 조사를 통한 부산 무장애 관광 환경 여건 파악 (장애인 동반)

○ 조사일시: 2024.11.01.(금) 14:00 - 18:00

○ 조사내용:

- (태종대 입구) 태종대 정문 주차장에서 장애인 주차장 17면, 임산부 주차장 4면 설치. 태종대 정문 주차장에 화장실이 있으나, 부족한 예산으로 인해 순차별로 시설 개보수가 가능해 현재 점검중으로 표시. 주차장 맞은편에 있는 관광안내소 내에 수유실이 있으며, 유모차(3대)와 휠체어(4대) 대여 가능
- (교통약자 접근) 휠체어 교통약자의 경우 자동차가 태종대 안으로 진입하여 다누비 열차 승강장 앞에서 승하차 가능
- (다누비 열차 매표소) 다누비 매표소는 관광약자가 사용할 수 있는 저상 매표소 없이 일반 매표창구만 있으나, 키가 작은 어린이를 위한 발판 마련. 무인매표소는 단차가 있어 휠체어 장애인이 이용하기에는 적합하지 않음. 다누비 열차 3대 중 1대에 휠체어 리프트가 있으나, 현재 리프트 고장으로 새로운 전기 다누비 열차 제작 중에 있음
- (유원지 내 다누비 열차를 탑승하면 태종사, 영도등대, 전망대의 3곳에서 하차 가능하지만, 태종사는 경사가 있어 접근이 어려우며, 영도등대와 전망대는 계단을 이용하여 접근해야하는 상황으로 휠체어 이용자의 접근 불가

- (태종대 도보 접근성) 태종대 일대는 차로와 보행로가 분리되어 있으며 휠체어 이용자의 이동이 가능하지만, 오르막이나 내리막이 많아 휠체어 이용자의 이동이 용이하지는 않음. 바람이 불고 걷기 좋아 시각장애인이 선호하는 관광지이나, 내부 시설에 화장실을 제외하고는 점자블록 표시가 되어 있지 않아, 시각장애인의 안전사고에 대비하기 위한 보완이 필요
- (모두를 위한 QR코드 음성해설) 다누비 열차 정류장에 태종대의 주요 장소에 대한 QR코드 음성해설이 있어 누구나 편리하게 정보를 얻을 수 있음
- (편의시설) 전망대 화장실 기준 여자 화장실은 수리가 이루어져 상하로 움직이는 손잡이로 변경되어 휠체어 이용자의 이용이 편리하게 되어 있으나, 남자화장실은 이동이 불가능한 손잡이가 그대로 유지되어 휠체어 이용자가 이용하기에는 어려움. 전망대 안의 식당 또한 계단으로 접근이 어려워 이용 불가



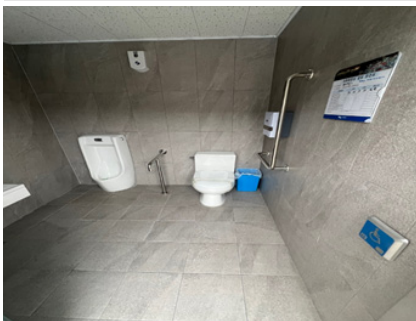
태종대 정문 장애인 주차장 17면(○)



누구나 접근 가능한 음성해설 (○)



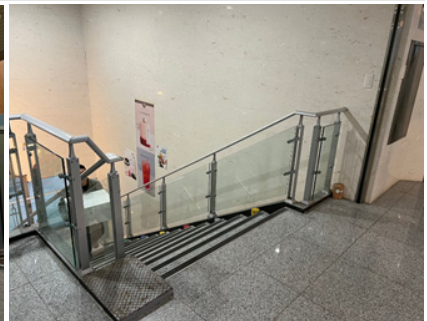
모두를 위한 다누비 열차 (○)



점검중인 정문 주차장 화장실 (X)



휠체어 접근에 적합하지 않은 매표소(△)



휠체어 접근이 어려운 전망대 내부(X)



이용에 적합하지 않은 규격 및 손잡이(△)



일부 장애인 화장실 앞에만 설치된 점자블록(△)



관광안내소 내 수유실(○)

자료: 연구자 촬영

5) 을숙도 낙동강에코센터 일대

- 조사목적: 을숙도 낙동강에코센터 일대 실태 조사를 통한 부산 무장애 관광 환경 여건 파악 (장애인 동반)
- 조사일시: 2024.11.06.(수) 10:00 - 12:30
- 조사내용:
 - (낙동강 에코센터 일대 주요 무장애 시설) 2024년 5월 1년간의 리모델링을 거쳐 재개관한 낙동강에코센터는 무장애 시설 기준에 맞추어 동선 및 보행로, 화장실 및 장애인 전용 주차구역(에코센터 주차장, 을숙도 철새공원주차장1 외) 등이 설치되어 있음. 센터 입구에는 시각장애인을 위한 을숙도 공원 전체 촉지·음성안내판이 설치되어 있으며, 점자블록이 화장실 입구에 설치되어 있음
 - (이동을 돕는 전동카트) 에코센터 일대를 30분마다 운행하는 전동카트 2대가 무료로 운행 중이며, 휠체어 이용자를 제외한 방문객 이용 가능



장애인 주차장 (○)



휠체어 이동이 불편한 일부 노면 (△)



이동을 돕는 전동카트, 휠체어 탑승불가 (△)



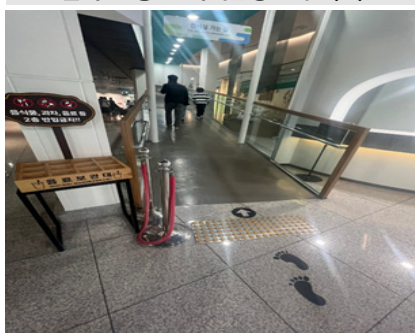
을숙도 공원 촉지음성안내판(○)



1층에 위치한 수유실 (○)



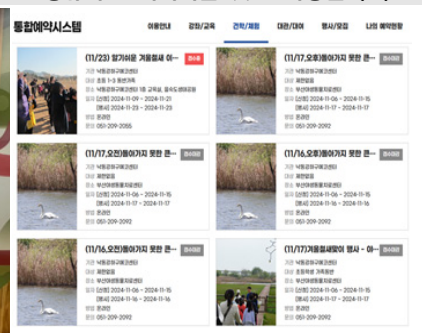
영유아 변기커버를 갖춘 화장실 (△)



2층으로 올라가는 경사로 (△)



에코센터 내 체험형 콘텐츠, 음성불가 (△)



연령별 다양한 프로그램 제공 (○)

자료: 연구자 촬영

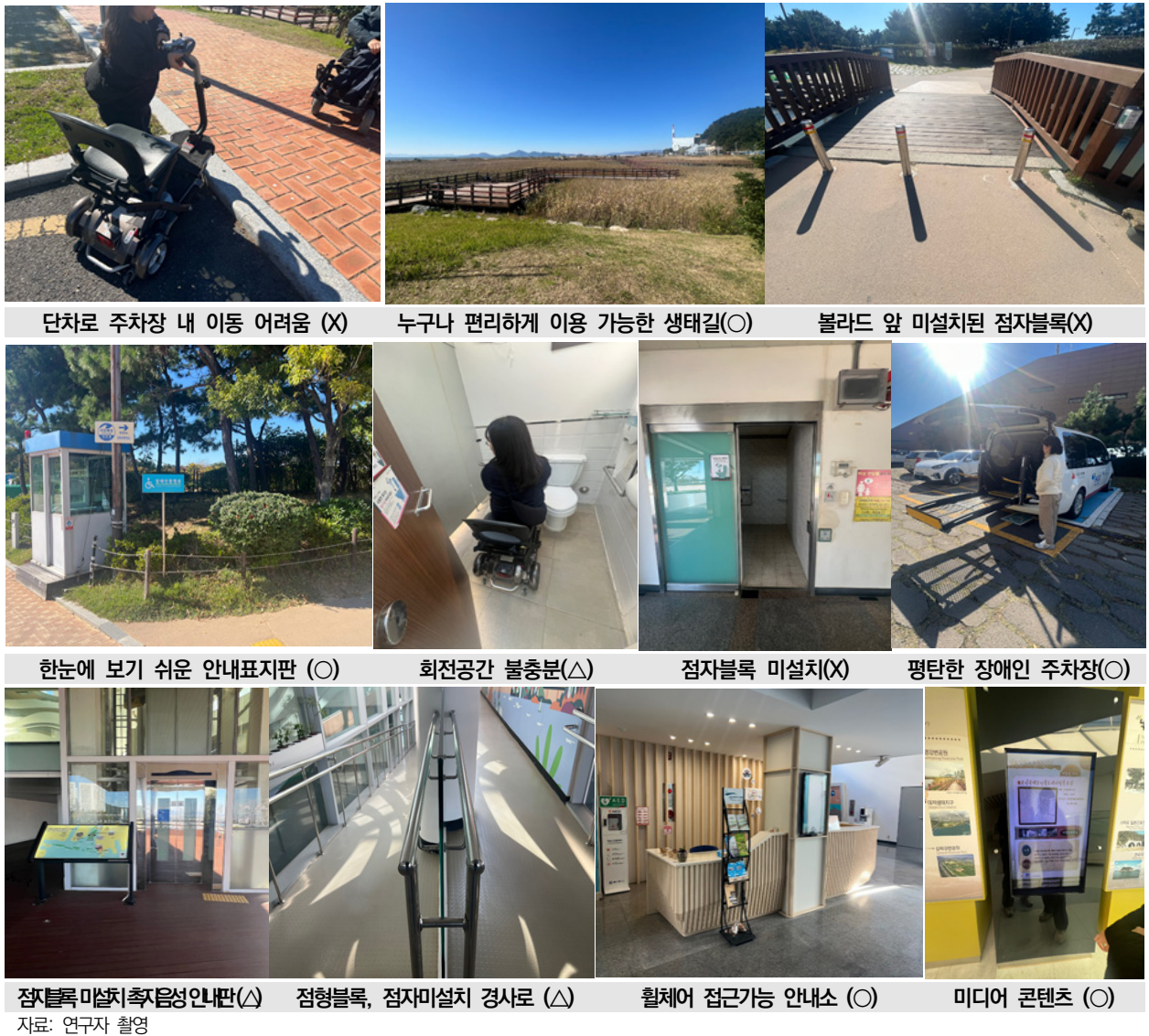
- (에코센터 내 주요 무장애 시설) 에코센터 내 1층 수유실 및 기저귀교환대가 갖춰져 있으며, 화장실은 장애인과 영유아 범용 화장실로 세면대 또한 저상으로 설치되어 누구나 편리하게 이용할 수 있음. 시각장애인의 이용이 용이하도록 화장실 입구, 계단, 경사로 입구 등 주요 구간 점형블럭이 설치되어 있음
- (센터 전시장 내부 시설 및 콘텐츠) 에코센터 내부는 2층 규모의 전시공간으로 구성되어 있으며, 1층에서 2층으로 경사가 있어 휠체어 이용자가 편리하게 이용할 수 있으며, 휠체어 장애인이 내려올 때는 안전을 위해 엘리베이터를 이용하도록 안내원이 유도. 최근 리모델링을 통해 전시관 내 다양한 체험 프로그램 운영, 체험형 콘텐츠, 휠체어 접근 가능 망원경 등의 시설을 갖추
- (일대 공원 보행로) 공원 주변 일부 흙길에는 야자매트가 깔려 있어, 수동 휠체어를 이용하기에는 불편함이 있으나, 전반적으로 보행이 용이하게 되어 있음

6) 다대포/아미산 전망대

- 조사목적: 다대포/아미산 전망대 일대 실태 조사를 통한 부산 무장애 관광 환경 여건 파악 (장애인 동반)
- 조사일시: 2024.11.06.(수) 14:00 - 18:00
- 조사내용:
 - (다대포 해변공원 중앙공영주차장~해변공원 일대) 따로 장애인 주차장은 확보되어 있지 않으며, 주차장 내 단차로 인해 휠체어 장애인이 이동하기에는 불편함
 - (보행로) 고우니생태길, 해변공원 보행로는 경사로 없이 편평해 휠체어를 이용한 이동이 용이한 편이나, 주요 메인 도로에서 이동을 할 때 경계석으로 인해 단차가 있는 구간이 존재함. 화장실을 제외하고는 볼라드나 주요 위험 구역에 점자블록이 설치되어 있지 않는 곳이 많아 시각장애인이 이용하기에는 용이하지 않음
 - (화장실 시설) 일부 화장실이 접이식 문으로 되어 휠체어 회전 공간이 충분하지 않은 장소도 있음. 다대포 원형분수대 화장실의 경우, 누구나 보기 쉬운 곳에 장애인 화장실을 가리키는 안내표지판이 있어 쉽게 화장실 접근 가능함
 - (급속 충전기 시설) 다대포 원형분수대 화장실 맞은편 휠체어 급속 충전기가 있어 전동 휠체어의 충전이 급하게 필요한 경우 충전 가능
 - (아미산 전망대까지 접근성) 다대포에서 아미산 전망대까지 경사가 심해 휠체어 이동에 위험한 상황
 - (아미산 전망대 장애인 주차장) 주차장 노면은 휠체어 이용자가 보행하기에는 불편한 재질이지만, 최근 장애인 주차장 1면을 아스팔트로 재포장하여 휠체어 이용자도 보다 편리하게 보행할 수 있도록 함
 - (전망대 무장애 시설) 아미산 전망대로 올라가는 엘리베이터앞에 촉지·음성 종합관광안내판이 있으나, 점형블록이 없어 시각장애인이 안내판의 위치를 찾기에는 어려움이 있음. 장애인 화장실 내에

유아용 변기가 따로 마련되어 있음. 1층에서 3층까지 올라가는 경사로가 설치되어 있으나, 2층에서 엘리베이터는 이동 불가

- (콘텐츠) 지질공원에 대한 다양한 콘텐츠를 갖추고 있으며, 음성콘텐츠도 제공함



〈그림 3-52〉 다대포/아미산 전망대 일대

3. 관광약자 이해관계자 의견수렴²⁰⁾

1) 관광약자 의견수렴

① 관광약자의 관광욕구 및 여행 실태

○ (삶에 있어서 여행의 중요도) 여행은 관광약자의 삶에 있어서 매우 중요

구분	내용
지체장애인	“매우 중요하다고 생각해요. 여행가는걸 너무 좋아해요 여행간다고 하면 그날 잠도 안자요(20대, 남)” “70~80% 정도 중요해요. 여행을 가면 너무 행복하데 여행하고 오면 맑아지는 느낌이고 스트레스가 쌓이면 가고 싶어요(30대, 여)”
발달장애인	“마음이 안정된다” “즐겁기도하고 행복하다” “추억을 만드는 거라 중요하다”
시각장애인	“사람마다 조금씩 다르긴 한데 이제 저 같은 경우는 워낙 움직이는 걸 안 좋아해서 이렇게 잘 다니지는 않는데 어쨌든 스스로 제한성을 알기 때문에 그걸 이것저것 고민하다 보면 여기서 이렇게 뭐 이런 것들이 필요하고 하다 보면 이제 포기하게 되는 경우가 많죠. 대체로 근데 이제 여행을 가면 이제 좋죠 가면 이제 가고 싶은 곳도 있고 요즘 또 TV나 이런 데서 워낙 그런 여행 프로그램도 많이 나오잖아요. 그런 거 보면 이제 가고자 하는 그런 욕구는 생겼다가도 이제 금방 어쨌든 현실을 우리는 볼 수밖에 없으니까 금방 사그라들죠(40대, 남)”
청각장애인	“여행이 제 삶에서 큰 부분이죠. 내 평생 큰 부분을 차지하고. 항상 사실은 이제 직장 생활한다고 바쁘게 일하는데 한번 여행을 갔다 와보면 완전히 다른 세상인 거예요. 가끔 아들하고 좀 갈등도 있고 또 오해도 좀 쌓이고 서로 빠지기도 하고 여러 가지 답답한 면이 있는데, 근데 여행 가면 TV보다는 서로 이제 자연스럽게 또 대화를 하게 된단 말이죠. 그럼 또 섭섭한 거에 대한 이야기라든지 이런 얘기를 하면서 오해도 풀고 또 이렇게 또 제가 하고 싶은 얘기도 하고 또 그런 기회가 돼서 너무 좋습니다(50대, 여)”
고령자	“사이판의 스노클링, 장가계의 높은 에스컬레이터가 기억에 남아요. 편리한 것을 떠나 자연경관을 즐기기 때문에 기억에 남아요(80대, 여)” “달성군 송해공원 물위와 산을 이어서 아름다운 경치를 보면서 걸을 수 있도록 만들어 놓아서 기억에 가장 남아요(80대, 여)” “태국에서 직접 보트를 운전하고 수영한 기억이 아직도 기억에 납니다. 원래 액티브한 활동을 좋아했기 때문에 지금도 마음은 간절해요(80대, 여)”
영유아부모	“아이의 삶에 있어서 너무 중요하죠. 그렇기 때문에 지금 계속해서 이렇게 다니고 있어요. 저는 개인적으로 제가 일부러 힘들어도 더 다니는게 물론 아이 때문에 그런 것도 있지만, 근데 제가 이걸 안하면 놓아버릴 것 같아서. 아기 때는 가벼웠고 데리고 다니기 쉬워서 했는데 저도 지금 과도기가 오거든요. 아기는 크고 저는 나이가 들어가고. 그래도 집에서 안정을 찾고 집에서 힐링하고 쉬는 분들이 많겠지만 또 그런 분들이 나오면 에너지를 받는게 있기 때문에 굉장히 중요하다고 저는 생각해요(40대, 여).”

○ (1년 이내 여행 경험 및 동반자) 관광약자는 부산 근교로 여행이 잦음

구분	내용
지체장애인	“한달에 한번정도 가족들과 함께 가요(20대, 남)” “한달에 한번 이상 가족과 가거나 아는 언니들이랑 주로 가요. 1년에 네다섯번 정도 가족들과 함께 2박3일 가고, 부산 근교로는 정말 많이 가요(30대, 여)”
발달장애인	“1년에 3회 정도, 해외는 1년에 한번 복지관 선생님들, 친구들과(30대, 남)” “해외는 가보지 않아 꿈을 꾸고 있고, 올해는 제주도도 거제도 가보고(20대, 남)” “어디를 갔는지 적어왔는데, 경주, 제주도, 전라도 광양을 엄마와 엄마친구들과 다녀왔다(30대, 여)”
시각장애인	“1년에 20번은 넘게가는 것 같아. 20년지기 모임이 있는데 친구들과 자주 모이고, 엄마가 81이시거든요. 그러면 엄마랑 지낼 수 있는 시간이 얼마 없다는 생각이 있어서 모시고 어디라도 가려고해요. 근교로 자주가요. 건강이 안좋으니까 장시간 가는 자체는 아예 시도를 하고 싶지가 않아요(40대, 여)” “1년에 여행은 한 2~3회 정도가는 거 같아요. 여자친구가 있으면 가는데, 일단 그쪽의 요구가 있다보니까 맞춰서 많이 따라가는 거죠(40대, 남)”
청각장애인	“올해는 많이 다녀왔어요. 작년엔 두세번인데 올해는 벌써 네 번 이상 다녀왔어요. 해외여행은 5년 전에 한번 다녀왔어요(40대, 여)” “정해진 건 없는데 거의 시간될 때 아니면 이제 여름휴가를 2박3일이나 3박4일 가는 편인데 주말을

20) 인터뷰 내용을 바탕으로 연구자 작성

	껴서 가는데 부산 외곽으로도 기장이나 울산, 경주 그런데 잘 다니는 편이라서 횡수는 그렇고 그냥 많이 다녀요. 가족이랑도 가고 친구랑도 가고(40대, 여)
고령자	“1년에 두서너번 여기저기 다녔는데 지금은 자제합니다. 몸이 안좋아서(80대, 여)” “국내는 많이 갑니다. 이달 같은 달에는 세 번가지. 얼마전에 외국도 갔다 왔잖아 외국. 캐나다. 주로 가족과 함께 여행해요(70대, 여)” “매달 1회 이상은 여행을 가. 산악회 1달 1회, 친구들과의 여행, 복지관 분기별 1회 등 다양하게 여행을 가는 편이지. 주로 친구, 산악회동기랑 가지. 와이프도 있지만 몸이 아파 걸을 수가 없어서 한번씩 카렌스를 빌려서 휠체어 싣고 여행가(80대, 남)”
영유아부모	“큰 마음먹으면1년에 한두번 가요. 경주나 울산 김해, 이렇게 근교로 1박2일에서 2박3일 정도 다니고 왜냐면 아이가 어디가고 싶어라고 말을 못하기 때문에 저희 입장에서 저희가 일부러 라도 데리고 가요. 저희 친정엄마가 같이 가요. 아이 하나당 어른이 최소 2명이에요. 짐도 많아지고 아이도 계속 앉았다가 내렸다가 해야하고.(40대, 여)” “원래는 숙박을 기준으로 한달에 한두번 정도갔던 것 같은데 아이가 태어나고 100일 지나고 나서 나들이는 많이 다니고 있어요. 숙박은 아직이고요. 아기가 생기고 나서는 장거리는 힘들어서 가까운 근교로 가요(40대, 여)”

○ (기억에 남는 관광 경험) 기억에 남는 관광지는 상당 수 자연 경관을 즐길 수 있는 한적하고 산책이 가능한 장소

구분	내용
지체장애인	“간절곶 휠체어로 이용 가능한데 기차타고 울산가서 울산콜을 불러서 갔어요(40대 남).” “베트남 가서 비가 엄청나게 많이 와서 엄마가 업고 다녀서 기억에 남아요” “작년에 제주도를 가족들과 갔는데 무장애 길로 계속 검색해가지고 산책하고 이랬는데 그게 기억이 참 좋았어요(30대 여)”
발달장애인	“복지관 선생님들과 제주도 안에 섬이 여러개 있는 곳에 가서 추억을 만들 수 있어서 좋았다(20대 남)” “경주에 가서 달고나 하트 해가지고 사진도 찍고 새로운 걸 해봐서 좋았다” “경주가 많이 가봐서 기억에 남는데 호수 근처 왕릉 경치를 볼 수 있어서 좋았어요, 유럽이 다양한 문화를 경험하고 박물관에서 새로운 문화를 배울 수 있어서 좋았어요(30대 남)”
시각장애인	“남이섬이 기억에 남아요. 그냥 좀 평화롭고 고요하고 이런느낌. 저녁에도 그랬고 산책하는데 다람쥐가 많이 있었고 그냥 이런데 살면 좋겠다 이런 느낌 많이 받았어(40대, 여)” “팔라우를 갔다왔는데 그때 이제 처음으로 그런 장거리로 부터 생소한 나라를 정보도 없이 이제 갔던 거라서 그런데 이제 되게 일단 한적하고 다른 사람들 신경 안 써도 되고 그런 면에서 되게 좋더라고요. 저희는 사람이 많은 환경에 가면 여러 가지 이제 정보들이 이제 눈으로 확인 안 되는 소리라는 이런 정보들이 많고 복잡하고 그러면 계속 이게 신경이 쓰이거든요.혹시 누구한테 부딪힐지 저 사람이 나한테 부딪힐지 그런 것들이 이제 없으니까(40대,남)”
청각장애인	“전라도 군포가 기억에 남아요. 역사를 좋아해서 일제강점기에 남은 역사자원들, 구경할게 너무 많았어요. 해설해주는 분이 있지만 수어도 안되고 하니 일반적으로 해설해 놓은 것만 읽는데 조금 어렵더라고요. 제가 권유드리고 싶은게 QR코드라도 있으면 찍으면 수어로 설명해주는게 있으면 저한테 정말 도움이 될 것 같다는 생각을 했습니다. 문장을 읽는데는 저희가 조금 한계가 있거든요 (50대, 여)” “여수를 갔는데 밤에 보면 낭만포차가 있어요. 새로운 음식을 먹을 수도 있고 그 분위기가 너무 좋아서 작년에 세 번 갔었는데 기억에 남아요. 일본을 친구랑 단둘이서 갔는데 인터넷 검색도 하고 하루 일정 잡고 계획도 짜고 맛집도 찾고 이게 제일 힘들었지만, 제일 기억에 남고 재밌었던거 같아요(40대, 여).”
고령자	“사이판의 스노클링, 장가계의 높은 에스컬레이터가 기억에 남아요. 편리한 것을 떠나 자연경관을 즐기기 때문에 기억에 남아요(80대, 여)” “달성군 송해공원 물위와 산을 이어서 아름다운 경치를 보면서 걸을 수 있도록 만들어 놓아서 기억에 가장 남아요(80대, 여)” “태국에서 직접 보트를 운전하고 수영한 기억이 아직도 기억에 납니다. 원래 액티브한 활동을 좋아했기 때문에 지금도 마음은 간절해요(80대, 여)”
영유아부모	“요즘에는 많이 잘 되어 있는 편이 사전에 먼저 전화해서 물어보고 유모차 갈수 있는지 휠체어갈 수 있는지, 장애 아동 체험할 수 있는 프로그램 뭐가 있는지 저는 사전에 되게 철저하게 하는 편이거든요. 그래야 갈 수 있어. 갔는데 입구에서 안돼요 그러면 저희는 일정이 의미가 없어져가지고 사전 조사를 다하고 움직이는데, 그래서 경주를 자주가기도 하고, 박물관 여러가지 볼게 많고 조경 시설도 잘 돼있고 수목원도 근교에 많아서 부담없는 거리라 자주가요. 일단 국립이 붙은 곳이 좋고 기억에 남아요(40대, 여)” “아이가 생기고 나서는 아기를 위한 편의시설이 갖춰져 있거나 아기랑 산책할 수 있는 공간이면 기억에 남고 또 가게 돼요(40대, 여)”

○ (선호하는 관광 활동) 전반적으로 자연경관을 감상할 수 있는 곳 선호

구분	내용
지체장애인	“좋은데 있으면 사진 찍고 뭔가 약간 경치도 감상하고 사진 안찍으면 어디 갔는지 기억이 없어요(40대, 남)” “가서 친구랑 수다 떠는걸 좋아해요. 누구랑 여행가느냐가 중요한거니까요(30대, 여)”
발달장애인	“자연 감상, 경관이나 경치 보는거 선호해요(30대, 남)” “다양하게 둘러보거나 좋은 추억을 쌓는 게 만족감을 줘서 좋아해요(20대, 남)”
시각장애인	“저는 시각장애니까 거의 관광은 주로 보는거 위주니까 저는 이제 먹는 거 그 다음에 그런 액티비티 위주가 좋죠. 눈으로 못보니까 그 공기라든지 맑은 공기, 새소리 뭐 이런거 있잖아요. 자연 소리 그런거에서 좀 많이 느끼려고 하죠. 그러니까 눈으로 보는 감각보다는 주로 이렇게 다른 감각으로 느낄 수 있는 자연 위주라든지 액티비티 위주라든지 먹는거 이런거(40대, 여)” “저는 이렇게 술 마시는 걸 좋아해서 보통 이 풍경 좋은 데서 그런 바닷가라든지 이런 데서 맥주 마시고 주로 이제 저희는 활동이 대체로 뭔가 액티비티한 것보다는 먹고 이렇게 쉬고... 그러니까 우리가 이제 감각을 최대한으로 느낄 수 있는 부분이 먹는 거니까(40대, 남)”
청각장애인	“역사탐방과 빵지순례하는걸 좋아합니다. 빵을 너무 좋아해가지고 유명한 곳 찾아가서 줄을 굉장히 많이 서 있더라고요. 그래도 저는 계속 기다려요. 1시간이고 2시간이든 기다리고 기다려요(40대, 여)” “주로 맛있는 곳 찾아 다니는 걸 선호해요(60대, 남)” “거의 맛집 위주, 좀 맛아서 먹는거 제일 중요하게 생각하고 쉬는게 제일 중요해요. 예쁜 카페 찾는것도 좋아하고(40대, 여)”
고령자	“조용하고 자연감상을 할 수 있는 걸 좋아해요(80대, 여)” “다른 어르신들에 비해 젊기 때문에 활동적이며, 특히, 걷는 활동을 주로해요(80대, 여)” “자연을 감상할 수 있는 새로운 곳이면 어디든지 찾다녀요(80대, 남)”
영유아부모	“아이가 선호하는지는 모르지만 엄마의 욕심이 아이의 활동으로 반영되는 것 같아요(40대, 여)”

○ (교통수단 이용 경험) 직접 이동이 어렵기 때문에 두리발과 같은 특별교통수단을 주로 이용

구분	내용
지체장애인	“대중교통을 주로 이용해요(40대, 남)” “가족과 같이 가면 자동차, 아니면 두리발을 이용해요(30대, 여)”, “기아 초록여행을 예약해서 활용하는 편이에요(30대, 남)”
발달장애인	“대중교통을 주로 이용하고,,다른지역을 갈때는 기차나 버스를 이용, 부모님과 같이 갈 때 자가용을 이용하기도 해요(30대, 남)”
시각장애인	“제가 여행을 갈때는 활동지원사가 간다든지 아니면 가족중에 누가 간다든지 하니까 항상 운전해서 가는 것 같아요 (40대, 여)” “서울, 강원도 장거리는 기차를 타죠. 대중교통을 타면 기차를 타는 경우가 대부분이고 기차가 안가는 곳은 대부분 자가용을 이용해서 가게되죠. 버스는 어떤 버스를 이용해야하는 지도 알기 어렵고, 휴게소에서 화장실도 가기 너무 어렵습니다(40대, 남)”
청각장애인	“보통은 저희 개인 차로 여행을 하고요. 단체 여행을 갈때는 관광버스를 이용해요(40대, 여)” “일본을 갈 때 쾌속정이라 빠르게 느껴지는게 좋아서 배를 이용해요. 한국에서는 운전해서 가기도 하고 지하철을 타기도 해요(60대, 남)”
고령자	“운전면허를 반납했기 때문에 운전은 더 이상 하지 못합니다. 친구/단체와 갈때는 조그만 버스를 대절하거나 대중교통을 이용하는 편이고(70대, 남)” “자녀들과 가는 겨우에는 자가용을 이용하고, 안그러면 대중교통을 이용하지(80대, 여)”
영유아부모	“두리발이나 교통약자 택시를 많이 이용하고 장거리 갈때는 KTX 기차타고 가요. 제가 아직 운전을 못해서 그런식으로 대중교통을 이용하는 편이고요. 투어버스 같은것도 있는데 그게 저희가 이용하기에는 너무 힘들어요(40대, 여)”

○ (숙박시설 이용 경험) 숙박은 휠체어가 접근가능하며 충분한 공간이 있는 편리한 시설 이용 선호

구분	내용
지체장애인	“모텔이나 휠체어 갈 수 있는데를 확인하고 가요. 지금은 좀 많이 나아졌는데 옛날에 100%안되서 숙박을 안했어요(40대, 남)” “리조트나 휴양림이 장애시설이 잘 되어 있어서 주로 이용해요. 할인도 되고요(30대, 여)”
발달장애인	“모텔이나 저렴한 호텔을 친구들이랑 분할해서 예약해요. 예약이 필요할땐 홈페이지나 현장예약하고 네이버 예약 이용해요(20대, 남)” “가족들과 같이 갈때는 가족이 호텔을 예약하고, 모텔을 직접예약하기도 해요(30대, 남)”
시각장애인	“숙박은 거의 편선인 것 같아요. 휴양림 이런거에서도 많이 썼던거 같아요. 일단 집에서는 내가하고 싶은거 다 할 수 있는데 그런데가면 가족들한테이거 화장실 갈때도 이동 지원 받아야되고 물을 마시더라도 물달라고 해야되고 하나부터 열까지 다 나 혼자 스스로 할 수 있는게 없죠. 그런데 좀 불편하고(40대, 여)” “모텔이나 호텔을 이용하죠. 일단 구조들이 항상 생소하니까 그것도 적응하는 데 시간이 좀 필요한 거고 그냥 그런 거는 꼭 그게 낫는 곳이라서 그런 적응을 제외하고 나머지는 요즘 더 편의시설은 깔끔하게 잘 돼 있어서 크게 문제는 없는데 이제 좀 그런 숙소를 예약하거나 할 때 조금 어플로 보통 요즘 다 하잖아요.근데 이제 어플의 접근성이 조금 안 좋을 경우가 있어서 그럴 때 또 누구 도움받아야 되고.. 이제 어떻게 보면 제가 그냥 순응하고 살아서 그런지 몰라도 그 숙박업소 우리가 이제 지불하는 돈을 생각해 보면 거기서 우리만을 위해서 모든 걸 다 점자로 한다.이것도 좀 무리한 거고(40대, 남)”
청각장애인	“호텔을 이용하고, 차박도 해요. 하루는 차에서 하루는 호텔에서 돈을 절약하기 위해서 그렇게 합니다. 불편한 부분은 인터넷으로 예약할때는 상관이없는데 체크인 하기 위해 질문을 하신다거나 할때는 필담으로 주고받고 하는게 좀 불편한게 있습니다. 또, 이불이 더 필요해서 추가 주문을 했는데 밖에서 문을 두드려도 못들으니까 문자로 알려주신 적이 있습니다. 그런데 좀 불편함이 많이 있습니다.(40대, 여)” “ 돈을 절약하기 위해 모텔도 가고, 호텔에는 한 7박 8일 정도면 하루정도 호텔가고(60대, 남)” “가성비 좋은 호텔이나 아니면 바비큐 가능한 펜션을 아고다를 이용해서 예약해요. 펜션같은 경우에 사장님이 전화를 주셔서...번거로움은 있죠 (40대, 여)”
고령자	“주로 자녀들과 같이 가는 경우에 숙박을 많이하기 때문에 호텔을 이용하지. 애들이 다 예약하지(80대, 여)” “숙박은 호텔을 예약해서 가지(80대, 남)”
영유아부모	“가격대비 그냥 가까운 동선이 맞는 곳을 골라요. 휠체어 사용하는분들을 위한 룸도 있더라고요. 근데 저희는 아직 애기라 그 방을 이용해도 괜찮고 일반 룸을 이용해도 괜찮아서요. 펜션은 개인적으로 선호하지 않는게 거기서 식사까지 하기에는 일이 너무 많아요(40대, 여)”

○ (음식점 이용 경험) 휠체어 또는 유모차가 들어갈 수 있는 곳 선호

구분	내용
지체장애인	“음식점은 휠체어 들어갈 수 있는 곳 이용, 아니면 도시락을 가져가요(30대, 남)” “엘베가 있으면 가요. 엄마는 장소만 좋으면 어디든지 데리고 가요” “한번 넘어질뻔한 적이 있어서 아무리 맛집이어도 휠체어가 들어가느냐 아니냐를 제일 먼저 봐요(30대, 여)”
발달장애인	“맛집을 검색해가지고 길찾기 해가지고 가고, 친구가 맛있다고 해서 가보기도 해요(30대, 남)” “복지관에서 갈때도 같이 가는 분들이 검색을 해서 가는 경우도 있고, 복지관에서 맛집을 정해서 다수결로 가장 많은 쪽으로 감”
시각장애인	음식점은 저는 다양하게 그냥 예 근데 이제 네이버에 검색해가지고 찾아봐요. 일단 우리 동네 아닌 경우는 이제 다른 동네 같은 경우는 네이버에 찾아보고 블로그 찾아보고. 근데 이제 블로그 같은 데도 다들 사진을 많이 올리잖아요. 글을 많이 그러니까 사진을 올린 블로그는 잘 안 보여지고 이제 글을 많이 올린 블로그 위주로 보통은 나는 가격이 궁금한데 주로 가격표를 사진 찍어서 딱 올리거든요.그러면 이제 가격이 진짜 궁금해(40대, 여)” “ 보통 다 네이버 검색해가지고 랭킹 찾고 어디 TV에 나왔다 이런 집 찾아가는 거죠. 예약을 하려면 하는데 저도 이제 시간이 오래 걸리고 하니까 대부분 시키죠(40대, 남)” “맛집을 선호하지만, 너무 오래 기다려야하면 그 옆집으로 주로 가요(50대, 남)”
청각장애인	“추천 맛집도 찾아보고 또 맛있다 하면 방문해보고 근데 확실히 사람들이 많이 줄을 서있더라고요. 저희는 줄서면 끝까지 기다려서 밥을 먹습니다. 맛집을 찾을때는 인스타그램을 많이 이용합니다. 예약은 인터넷으로 하니까 쉽습니다. 문의할때는 문자로 안될 때는 아들한테 부탁을 하거나 수화 통역사한테 부탁합니다(40대, 여)” “맛집 추천을 보고 찾아가는데 맛을 중요하게 생각한다. 맛있는 집은 가지 않는다. 맛집을 잘 모를때는 운전해서 가다가 줄을 많이 서 있는 음식점이 있으면 가서 먹어봅니다(60대, 남)”
고령자	“주로 방문지역에서 특별한 음식을 먹는데 애들이 인터넷으로 찾아서 고른장소로 가. 근데 가면 입에 맞지는 않아(80대 여)” “음식점은 주로 인터넷으로 찾거나, 괜찮은 곳을 친구들의 입소문을 통해 듣고 방문합니다... 전라도를 중심으로 식도락 여행 프로그램이 있기도 해서 그러한 프로그램을 이용해서 가봤던 곳을 가기도 하고(80대 남)” “음식점은 친구들이 맛있다고 하는데 맛이 보장된 곳을 방문하지요(70대 남)”

영유아부모	“우선 메뉴에 맵지 않은 메뉴가 있는지. 다른 집도 마침가지일텐데 아이거는 챙겨다니는 집이 많을거예요. 근데 그래도 아이가 먹을 수 있는 메뉴가 같이 있는 곳이라든지 아니면 미리 전화해서 유모차가 들어갈 수 있는지 좀 작은 휠체어가 들어갈 수 있는지 항상 물어보고 경사로가 있는 곳을 찾아다니는 경우가 많죠(40대 여). “아기가 이유식을 먹기 때문에 아기가가도 사람들이 아기를 불편해하지 않을곳을 찾게 되고, 조금 맛이 없어도 주차가 되거나 노키즈존이 아닌 곳을 골라서 가요. 아기를 눕힐 수 있는곳인가 바닥인가 등에 상태에 대한 것들이 제일 최우선이 되거든요. 맛은 대중적이기만 하면 돼요(40대 여).
-------	---

○ (그 외 관광시설 이용 경험) 감각적인 공간 선호

구분	내용
지체장애인	박물관은 잘 이용하는데 아쿠아리움이나 공연장은 50% 할인이 아니니까 자주 이용 못해요. 문화누리카드 한두번 쓰면 끝이에요(40대 남).
발달장애인	“모노레일, 짙라인을 탔을 때 짜릿하고 불편하다고 생각이 안드는게 그 순간만큼은 불편함을 잊을만큼 기분이 너무 좋았어요(30대 여)” “테마공원에서 너무 넓어서 길잃기 쉬워서 힘들었다(20대 남)” “콘서트장은 붐비니까 불편하고, 박물관이나 미술관은 신기하고 신비로웠다(30대 남)”
시각장애인	“아쿠아리움은 설명해주게 없으니까 진짜 재미없었고요. 액티비티를 하는게 강렬했다. 속도감이 느껴지니까요...박물관은 거의 안가죠. 해설도슨트가 있다고 해도 잘. 근데 해설을 듣고 싶지는 않고요. 만져보고 싶어요. 주로 시각을 하면 소리로 들으면 된다고 생각하는데 그건 별로 안 좋아해요.그냥 만져보는 게 제일 좋아요. 이거 3D로 하는 거 어렵지 않아 그런 작업들이 한 번 하나씩 필요할 것 같네요.(40대 여)” “아쿠아리움에서 불편한게 설명이 보통 써 있잖아요. NFC 뭐 이런 것들 헤드셋만 있으면 QR 코드 찍거나 그런 식으로 할 수 있게 음성 저는 점자에 대해서는 조금 이게 너무 비효율적이라서 그런 음성이 왜 지나가는데 나만 들을 수 있는 이런 방식으로 출력이 되는 게 그럼 훨씬 도움이 많이 되겠죠. 유람선이나 보트는 직접적으로 이제 바람이라든지 이런 바다의 향이라든지 이런 게 느껴지니까 그런 건 훨씬 조금 낫죠. 즐기기에 움직임이 느껴지잖아요. 속도감이라든지. 시티투어버스도 2층이 오픈된 걸 저희는 타거든요. 그걸 탔을 경우에는 되게 좋죠. 이렇게 바람 맞으면서 이제 움직임이 다 느껴지고(40대 남)”
청각장애인	“유람선을 타면 방송 있는건 알겠는데 무슨말인지는 잘 모릅니다. 유람선 내 방송할 때 TV같은 걸 틀어서 음성이 들리면 바로 실시간 자막으로이렇게 한번 동시에해주면 좋을텐데. 요즘 음성 변환 할 수 있지 않습니까? 그런게 있으면 무슨 일이생기거나 사고가 발생했을 때 안전 교육방법 이런걸 자막으로 알려주면 저희한테 큰 도움이 되지요. 콘서트를 수어로 하는걸 한번 봤는데 너무 좋았습니다. 배려를 해주시는게 여기 진동 같은 거를해주는 기계 장치를 입고 진동 때문에 이렇게 전을 같은게 느껴지니까 저도 덩달아서 기분이 좋았고요(40대, 여)” “작년에 아쿠아리움을 갔는데 해설사분이 수조안에 있는 물고기와 환경을 설명해주고 노래도 막 흘러나오는 것 같은 분위기인데 거기 공감할 수 없고 이해할 수없고 그래서 물고기들만 구경하다 왔어요. QR코드로 찍으면 바로 뜨잖아요. 설명 아니면 문구가 좀 정확하게 있으면 되는데 거기는 없어가지고 아쉬웠어요(40대, 여)”
고령자	“케이블카나 모노레일등의 시설은 타봤지만, 나이가 있기 때문에 활동적인 것은 타기 어려워요(80대 여)” “다른 어르신들에 비해 활동적인 걸 좋아하지만, 케이블카와 모노레일을 제외한 액티비티한 시설은 엄두를 내지는 못해요(80대 여)” “여러 시설들을 이용해보지만 이제는 딱히 박물관, 미술관도 별로고, 자연경관을 감상할 수 있는 장소가 좋은 것 같애. 다른 것보다도 유람선(자갈치 크루즈) 같은 경우에는 부산의 낮과 밤을 조망할 수 있고, 2층에서는 노래에 맞춰서 즐길 수 있어서 너무 좋았어(80대 여)”
영유아부모	“저희애는 박물관을 가면 그렇게관심이 없어요. 그냥 본인이 움직이는걸 좋아하다보니까 놀이공원 이런거 타는걸 되게 좋아해요(40대, 여)”

② 관광약자의 부산여행에 대한 의견

- (부산여행 만족도) 부산은 바다를 비롯한 관광자원이 풍부하며 예전에 비해 여행할 곳이 많아졌지만, 세심한 편의시설이 마련되어야함을 강조

구분	내용
지체장애인	“부산은 고바위가 많으니까 다니기가 어렵다. 수동은 편하기는 한데, 수동이 안되는게 고바위. 무장애숲 같은거는 기울기가 높아서 힘들어요(40대 남)” “옛날에 비하면 엄청 좋지만 조금만 신경을 쓰면 너무나 좋을 것 같아요(30대

	여)”
발달장애인	“아직 턱없이 부족한 도시이긴 해요. 서울과 비교해서 교통시설이 불편하고, 관광할 수 있는 장소가 많이 없어요. 그래도 광안리에서 드론쇼도 하고 그런것들이 신선하다(20대 남)” “뭔가 보통인거 같아요. 제주도나 경주에 비해서 볼 것도 적고 자연 경관도 별로예요. 영도에서 보는 야경은 잔잔하고 편안한 느낌이라 좋아요(30대 여)” “10에서 8, 교통이 불편하다. 지하철 가는 곳이 한정적이고, 버스가 불편하다. 그래도 부산의 매력은 경치가 좋다(30대 여)”
시각장애인	“편의시설 이런거는 빵점인 것 같고요. 편의시설 쪽은 거의 없지 않나요? 그래도 요즘은 이제 경사로라든지 약간 이런거 많이 생기는 하는데, 그래도 뭔가 해운대 이러면 진짜 뭐 국제적인 관광지다 하면서 그거에 걸맞게 안하는거 같습니다. 해운대 지금 사람들 이렇게 걸어 다니는 인도를 요번에 확장을 했었거든요. 확장하기 전에 이걸 분명히 우리가 공사할 때 찾아가 점자 블록을 짝 깔아야 된다. 그 인도 이렇게 넓게 돼 있으니까 그냥 구 따라서 쪽 깔면 되니까 그게 말했는데 결국 안 깔더라고(40대 여)” “부산도 비슷해요. 근데 우리나라는 대체로 다 비슷해요. 그냥 큰 차이가 없어요. 거기서 왜냐하면 기본적인 이런 우리나라는 인프라나 이런 것들이 다 비슷하게 확장실이 깨끗하고 잘 발달이 돼 있어서 크게 어디가 더 좋다 어디가 더 나쁘다 이런 거는 거의 못 느낀 것 같아요. 부산은 근데 부산 단지 좀 차가 너무 막히다 보니까 대중교통이 또 지하철에 있다고는 하지만 이게 촘촘하지가 않고. 일반 버스는 또 이용이 어렵고 주로 택시를 이용하는데 택시는 또 비용이 많이 나옴고 또 이제 장애인 콜택시가 있긴 한데 이걸 잘 안 잡힐 경우가 많고 그다음에 이제 또 이제 어쨌든 택시 기사님들이 부산 같은 경우는 되게 연세들이 많으셔서 특히 이제 저희 친구들이나 이런 사람도 외지에서 온 사람들은 택시에 대한 불만이 제일 많아요. 부산에 대해서는(40대 남)”
청각장애인	“부산은 태종대, 흰여울마을, 감천문화마을을 자주 가는데 가는 이유가 사진 찍기 좋아서 자주가요. 부산안에 관광하는 거 보면 괜찮다(40대, 여)”. “해운대, 광안대교는 좋다. 산이나 자연은 부산은 좀 별로다. 중국 명산과 비교를 하면 감흥이 없다(60대, 남)”
고령자	“부산은 과거와 달리 많은 곳이 데크도 깔리고 다니기 좋아지고 있어서 여행다니기가 편해요(80대 여)” “부산은 다양한 매력이 있어서 좋아요. 해운대에서 조금 넘어가면 산이 나오고 도시가 있고, 다양한 활동을 즐길 수 있는 곳이 부산이에요(80대 여)”
영유아부모	“최근 5년사이에 갑자기 갈데가 많아진 느낌이에요. 나들이갈 곳이 좀 많아졌어요. 많이 바뀌어서 만족도는 엄청 좋아요(40대 여)”

○ (향후 가보고 싶은 부산 관광지) 관광약자의 특성의 한계로 인해 가보지 못했던 관광지, 새로운 곳에 대한 기대

구분	내용
지체장애인	“갈 수 있다면 이기대, 감천문화마을 가고 싶어요” “송도 바닷가를 옛날에 가봤는데 또 가보고 싶어요(40대 남)”
발달장애인	“기장에 롯데월드가 있고, 뭔가 기장에서 많이 변하고 있고, 명지도 많이 변하고 있어서 가고 싶어요(20대 남)” “가덕도에서 기장까지 해안가를 따라서 가보고 싶어요(30대 남)”
시각장애인	“시각장애인도 혼자서 진짜 막 진짜 한 번씩은요. 나도 제발 옆에 사람 없고 나 혼자서 진짜 우리 집 앞에 놀이터 있잖아요. 내 혼자 가서 진짜 그냥 이렇게 있고 싶다는 그런 생각 들 때도 있거든요. 항상 사람이 있으니까 이게 시각장애인도 좀 약간 그런 스트레스가 있어요. 이게 개인 사생활도 없고 이미 말하는 것도 다 옆에 사람 듣잖아요. 진짜 사생활 없으니까 한 번쯤은 혼자서 해운대 해수욕장도 만약에 점자블록 짝 깔려 있으면 진짜 지팡이 찍고 혼자 쓰죠. 갔다 오고 동백에서 한 바퀴 돌고(40대 여)” “지금 거의 다 가본 것 같은데 근데 여기 온천동 근처에 살면서 저기 온천 유명한데 시각장애인들끼리 움직이면 이런 그런 시설들을 이용이 어렵잖아요. 온천이나 이런 시설들 왜냐하면 옷을 갈아입고 찜질방 이런 데 같은 경우는 그런 데는 못 가는 게 뭔가 안내해 주는 동선이 꼭 필요한 이성이라도 못 가잖아요. 그런데 구분이 돼 있어서 여자는 여자 쪽 가고 남자는 왜냐하면 이제 찜질방이나 이런 데 거기만 넘어서면 또 그 안쪽에서는 일행을 만날 수가 있잖아요. 동성이 아니더라도 그러니까 그런 워터파크나 이런 데도 안 가봤거든요. 워터파크는 아직 한 번도 그런 데도 마찬가지로 통과하는 부분에서 제한이 있으니까(40대 남)”
청각장애인	“밀락더마켓 가고 싶어요. KTNG상상마당도요. 한번도 가본적이 없어서 가고 싶어요. 새로운 분위기, 환경이 새로운 뭔가가 있는 것 같아서요. 시각적으로 눈에 확들어오는 광고들이 있잖아요. 그런 모습을 보면서 구경가고 싶다 이런 생각을 했습니다...아무래도 시각적인거에 더 반응이 되다 보니까 인스타그램 광고를 주로 보고 가요(40대, 여)”
고령자	“부산에서도 자연 경관을 좀 더 보러 가고 싶어(80대 여)” “부산 황령산은 올라서서 내려보면 부산 전체가 내려다보여서 너무 아름다워요. 여태껏 계속 방문해온 장소지만 앞으로 지속적으로 가보고 싶은 곳이고 자랑하고 싶은 장소예요. 그런데 너무 가팔라서 조금 편리하게 걸을 수 있는 길이 생기면 좋겠어요(70대 여)”
영유아부모	“이제 날씨가추워져서 10월이 지나면 무조건 실내로만 가거든요. 해운대 일대 실내나 국립해양박물관이요(40대 여)”

○ (관광약자에 대한 인식) 최근 관광약자에 대한 인식 변화하는 추세

구분	내용
지체장애인	“요즘은 옛날보다 인식이 너무 좋아졌어요(40대 남)” “버스를 타는 캠페인을 했었는데, 버스를 타거나 할때 아직은 인식이 안좋은것 같아요(30대 여)”
발달장애인	“요즘 많이 좋아졌어요. 예전 같으면 계속 눈여겨본다거나 이렇게 있을텐데... 요즘엔 참 많이 그런 시선이나 그런게 편의를 봐준다고보다는 무관심 때문인거 같아요(30대 여)”
시각장애인	“중국은 편의시설이 좀 안돼 있잖아요. 그래서 사람들이 그렇게 좋았던 것 같아요. 일본은 지하철에서 목적지까지 엄청 멀었는데 거기까지 점자 블록이 짝 다 깔려있는 거예요. 잘 돼. 그게 또 인상적이었고, 쪽 연결돼 있어요. 지하철도 시각장애인이 소리 듣고 계단을 찾을 수 있도록 땡 새소리 같은게 막 나가거든요(40대 여)”
청각장애인	“한국에서는 제가 장애라서 서비스를 받는 것도 있고 아무래도 배려를 받는 것도 있고, 한국에서는 조금 불편함이 있더라도 필담으로 소통이 가능하지만, 일본은 아무래도 소통이 안되는 것은 한국이 더 나은 것 같아요(40대, 여)” “장애인에 대한 인식이 일본에서는 장애인이라도 예의를 다해서 서비스를 해주는데, 중국에 갔을때는 차별적이더라. 다르더라. 한국은 괜찮아요(60대, 남)”
고령자	“일본이 거리도 깨끗하고 우리나라에 비해 자전거도 많이 타고 다니고 걸어도닐 수 있게 잘 되어 있어요(80대 여)” “화장실이 우리나라에 정말 잘 되어 있어. 옛날에 화장실에 대리석 깔고, 장애인 화장실 만들고 말이 많았지만 그런 정책이 이제야 빛을 발하고 있는 것 같아요. 많이 변했지(80대 남)”
영유아부모	“아이가 아무리 컨디션이 좋아한들 경계성 장애라고 한들 비장애 애들과 같이 있으면 표시는 나거든요. 소리를 지른다든지 행동이 과격하다 그런거에 있어서 아직도 인식 자체가 너무 안좋아요.(40대 여)”

○ (개선 필요사항) 장애 유형별로 개선 필요 서비스가 상이하나, 접근성에 대한 부분은 공통적으로 제시

구분	내용
지체장애인	“두리발 요금 상한제를 만들어 주면 좋겠어요. 저녁에는 차량이 줄어서 강제통금이예요(40대, 남)” “장애인 화장실 사용할 수 없는 곳이 많아요. 여촌박물관, 해운대블루라인파크 화장실은 들어가면 돌릴 수가 없어요. 심지어 제가 갔을때는 청소도 안되어 있어서 더러워서 나왔어요. 경사판도 너무 조그마하고 가팔라가지고 위험했어요. 너무 좋은 곳인데 개선이 되면 좋겠어(30대 남)” “바닷가에 가면 모래사장에 들어가고 싶는데 접근이 안되서 그냥 가에서 볼 수 밖에 없어요. 휠체어가 물에 접근하기 쉽게 해주면 장애인보다 다른 사람들이 더 많이 이용할걸요(30대 남)”
발달장애인	“시각장애인을 위해서 점자 블록이 턱없이 부족해서 바뀌었으면 좋겠다. 다같이 잘 살기 위해서 개선되면 좋겠다(20대, 남)” “아르데 뮤지엄을 갔는데 체험이나 이런건 색다른 경험일 수 있는데, 안이 컴컴해서 안전사고의 요소도 있지 않을까 싶어서 걱정 되요. 컴컴한 곳에 있으면 (정서적으로) 불안해요(30대 여)” “버스 배차가 많았으면 좋겠어요(30대 남)”
시각장애인	“근데 보통은 이제 점자 아니면 음성 근데 만약에 점자도 점자 사용하는 시각장애인 비율이 거의 10% 정도도 안 되고, 어디에 음성이 있는지 몰라. 버튼 눌러서 음성이 나오게 하려고 했는데 어디에 있는지 모르고 그래서 사실은 이제 또 관광지 혼자 가는 일은 없잖아요. 항상 누군가가 같이 가니까. 제 개인적으로는 설명을 꼭 해주는 앱이 있으면 좋을 것 같아요. 촉각지도 이런 것도 있어도 어디 있는지를 알아야 뭐 만져볼 수도 있는 거고. 해운대 해수욕장 촉각지도 자체도 엉망이지만요(40대, 여)” “점자의 문제도 있는 게 바깥쪽에 이런 데 붙어 있는 점자들은 대부분 내구성을 위해서 약간 아크릴 같은 이런 비닐 재질의 점자를 사용하거든요. 안 읽혀요. 제일 중요한 게 그 점자든 뭐든 어디 있는지 알아야 되는데 일단 그거 찾는 것부터가 일이니까. 그러면 여기 안내도 어디 있어하고 또 누구한테 물어봐야 되는 거잖아요. 그러니까 그런 것들은 약간 지정된 입구 쪽에서 놓는다든지 차라리 그냥 책자를 책자를 하나 넣든지 앞에도 그게 훨씬 가격도 저렴하고 낫겠조(40대, 남)”
청각장애인	“버스안에 전광판이 농아인 입장에서 잘 보이면 되는데 획지나가요. 맨날 실수를 하게 이번정류장은 어디입니다 하고 나서 이게 흑 지나가고 그 다음 정류장이 딱 떠. 저도 맨날 실수를 하게 그걸보고 내려버리는데 그게 다음 정류장 안내였던 거예요(40대, 여)” “농아입장에서는 표를 구매할 때 주의사항 같은거에 대한 내용을 QR이라든지 설명이 있으면 좋겠어요” “감천문화마을. 도로 너무 좁고 불편해. 주차장도 좀 불편하고, 그 다음에 길에서 뭐 음식팔고 하는 이런것도 별로라 추천해주고 싶은게 별로없다. 서비스의 질이 좀 떨어진다. 음식 날라다 줄때도 틱틱 던지고. 이런부분이 개선되면 좋겠다(60대, 남)” “바다주변 좀 깨끗하게 관리하면 좋겠다. 걷기 좋은 데크길을 만들거나 신호로 끊기지 않는 산책로를 만들면 좋겠다(40대, 여)”
고령자	“우리는 차 타는데 좀 잘해줬으면 좋겠어. 대중교통을 이용할 때 재촉하지 말고 항상 보면 맑은 천천히 내리세요라고 하면서 재촉하시고 이런 것들을 좀 어떻게 보면 버스 기사님들 인식 개선이라든지 그런 것들이 좀 편리하게 됐으면

	좋겠다. 할매들은 육체적으로 장애인입니다(80대, 여) “시티투어 같은 형태로 한 1박 2일로 해가지고 저렴한 호텔로 하룻밤 자고 또 좀 편안한 온천 이용도 하고 그렇게 하는 코스가 생겼으면(80대, 남)” “부산시에서 관광에 대한 안내 책자라든지 그런게 많이있는 걸로 알고 있습니다. 그게 젊은 아이들은 솔직히 인터넷이라든지 SNS를 통해서 쉽게 접근을 하지만 우리 같은 경우에는 어려워요. 관광 장소라든지 관광 교통 등에 대한 안내를 갖다가 우리 나이 많은 사람들한테도 복지관을 통해서 좀 홍보물을 좀 배부를 좀 해 주셨으면 더 좀 좋지 않겠냐(70대, 남)”
영유아부모	“제가 블로그를 한번씩 보는데 다른걸 보는게 아니고요. 사진의 바닥을 많이 봐요. 저희는 항상 유모차 휠체어가 가야되니까. 길이 울퉁불퉁한지 데크길이 깔려 있는지 근데 요즘 수목원 같은데 가면은 짐으로 엮어서 되어 있는 길 혹시 아시나요? 그 길ियो 너무 힘들어요. 바퀴가 안밀리니까. 경사로도 가파르면 의미가 없어요. 부모가 너무 힘들거든요(40대, 여)” “지금은 아이가 어려서 괜찮은데, 아이가 조금 더 컸을때 5년 뒤에 저는 어디 가게 되면 어디서 기저귀를 갈아야할지 걱정이예요(40대, 여)” “장애유형별로든 나누지 않든 당일 주말해서 부산투어 프로그램이 있었으면 좋겠어요(40대, 여)”

2) 관광약자 의견수렴

① 장애인 대상 전문가

- **여행 욕구 증가와 함께 단체여행에서 개인여행으로 변화하는 추세**
 - 외부의 시선, 불편함 등으로 인해 사전 조사가 잘 되어 있는 기관 주체 단체 여행을 선호하는 분들도 있는 것으로 나타남
 - 최근의 흐름은 단체 보다는 개별 여행이 선호되는 추세이나 이러한 트렌드 변화가 반영되지 못함
- **원스톱 무장애 관광 정보 시스템 마련**
 - 관광 정보 검색 시 장애인이 필요한 관광정보가 충분하게 제공될 필요
 - 특히, 서울과 같이 지역별 무장애 관광정보 홈페이지에서 예약까지 원스톱으로 이루어질 수 있는 방안 마련 고려되어야 함
 - 제공된 정보와 실제 정보의 괴리가 큰 경우가 있는 경우도 상당수 있어 정보의 주기적인 업데이트가 이루어져야함
- **장애인이 이용하기 적합한 편의시설 마련**
 - 장애인 화장실로 만들어졌지만 실제 장애인이 활용하기 적절하지 않은 경우 많아 실제 이용에 적합한 시설 설치 필요
 - 음식점과 달리 숙박정보에 대한 데이터 수집이 쉽지 않아 공공차원에서 이용가능한 숙박시설에 대한 정보 공유 중요
 - 숙박 시설 또한 일반숙박업의 경우 무장애 숙박시설이 1% 설치되어 소그룹 장애인 관광객조차 활용이 어려워 무장애 시설의 확대 고려되어야함
- **장애인 이동수단 및 접근성의 한계 극복 방안 마련**
 - 부산시티버스의 이용이 제한적이며, 이용자에 비해 현저히 적은 장애인 콜택시 대수, 낮은 저상버스 보급률로 인해 물리적인 이동 제약 있음
 - 저상버스가 운영될지라도 경사 있는 정류장 정차 불가로 승하차 가능한 정류장 인프라 구축 필요
 - 부산 내 주요 관광지에서의 연결성을 강화할 수 있는 이동 수단 또는 접근 정보 마련 필요 (예. 영도구 해안길, 동구 산복도로 등)
- **장애인에 대한 인식 개선과 행정적 지원 필요**
 - 장애인이 배려를 받는 존재를 넘어 소비자로 인식될 필요 있음
 - 버스 기사의 불평불만 부정적인 대중교통 이용, 식당 및 숙소의 거부 등으로 인해 장애인의 부정적인 여행경험으로 연결되어 생활 속 인식개선 필요
 - 지역관광을 위한 무장애 인프라 구축, 접근성 문제 해결이 필요하며 이를 위한 예산과 정책이 더 적극적으로 추진되어야함 (예. 금정구의 개인예산제 시범사업에 관광분야를 포함시켜서 활용할 수 있는 방안 모색 필요)
 - 장애인의 관광 활동을 장려할 수 있는 환경이 되도록 교육과 홍보 필요
 - 장애인 뿐만 아니라 누구나 편하게 이용할 수 있는 관광지, 음식점, 숙박시설 등의 공식적인 인증제 마련 필요

○ 장애인 관광 활성화를 위한 활동지원사에 지원 필요

- 활동지원사들의 부족 및 고령화로 인해 상대적으로 젊은 발달 장애인의 관광욕구를 채워주기 어려운 상황 발생
- 장애인의 관광 및 여가활동 지원을 위한 활동지원사 매칭 서비스 또는 보조금 지원 서비스 고려해야함

○ 소수 장애자에 대한 지원 확대 방안 고민 필요

- 장루 의료 장애인을 위한 화장실 시스템 마련에 대한 문제 고민 필요
- 와상 장애인을 위한 열악한 비행기, 선박 등 교통 여건 개선 필요

② 고령자 대상 전문가

○ 고령자 중에서도 여행 경험의 격차 크게 나타남

- 고령자에서도 액티브 시니어는 활발한 활동을 보이지만 재가 어르신은 신체적 불편함, 경제적 어려움 등으로 여행 또는 활동에 어려움이 있음
- 이동수단의 부족으로 복지관에서 버스를 대절해 단체로 이동하는 방식이 주를 이루고 있으나 이러한 기회도 경제적으로 어려운 고령자에게는 제한적이며 독립적인 여행을 하기도 어려움

○ 일반적으로 고령자는 '나들이' 형태의 여행 선호

- 노인들은 단순히 관광지를 방문하는 것이 아니라 버스를 대절하여 함께 모여 다니는 어르신들 간의 교류와 어울림에 큰 가치를 두는 경향이 있음
- 어르신들에게 여행은 일상의 단조로움에서 벗어나 잠시나마 휴식을 취할 수 있고 바람을 쐬려가는 나들이로 인식됨

○ 고령자의 여행도 장애인과 같은 이용하기 편리한 편의시설 마련 필요

- 이동 중에도 화장실 이용이 빈번하므로 여행계획 고려 시 여러 가지를 감안해서 계획 필요
- 어르신은 기저질환이 있는 경우가 많아, 가급적 건강과 영양을 고려한 식단이나 먹거리 콘텐츠 마련 필요
- 고령자는 활동적인 어르신이라 할지라도 걷는 데 한계가 존재해, 평지, 가파르지 않은 계단 등 이동의 편의성이 중요

○ 이동의 제약이 가장 큰 한계

- 고령자가 선호하는 산이나 사찰 등의 경우 계단이 많고 상대적으로 대중교통으로 이동하기 어려운 곳에 있어 접근성의 문제가 주요 장애로 손꼽힘
- 시내버스는 저상버스의 비율이 점차 높아지고 있으나, 고속버스는 저상버스가 없으므로 버스 탑승 시 낙상사고 위험 존재

○ 어르신이 즐길 수 있는 관광 콘텐츠의 부재

- 부산의 관광콘텐츠는 많지만, 상대적으로 젊은 층에 초점이 맞춰져 있으며, 고령자들이 즐길 수 있는 콘텐츠는 부족함
- 고령자는 바다보다는 산, 절, 사찰과 같은 도심 외곽의 자연친화적인 장소 선호하므로 이를 연계한 방안 마련 필요
- 치유, 한방, 힐링적인 요소 외에도 어르신들은 과거의 추억, 기억을 따라 여행을 하는 경우가 많아 과거 어르신들의 세대에서 유행했던 추억의 아이템을 반영한 콘텐츠 개발 고려해야함 (예. 헤비메탈, 롯데자이언츠 프로야구, 지루박 등)

○ 디지털화에 따른 환경 변화로 정보 접근성에 취약

- 고령자들은 관광 정보를 수집하는 데 있어서 디지털 환경에 익숙하지 않다는 문제가 있으며, 스마트폰이나 키오스크 사용에 어려움을 겪고 있어 정보 접근성의 격차 심각
- 관광에 대한 정보 제공뿐만 아니라, 직접적인 예약 및 안내 서비스를 받을 수 있는 체계가 필요하다는 의견 제시

○ 노인 친화적 관광 환경 조성을 위한 제도적 지원 강화 필요

- 어르신은 보이스 피싱과 정보 취약성에 크게 노출되어 있어서 신뢰성 있는 기관을 중심으로 여행에 대한 정보를 제공하고, 관광 관련 바우처 제도 또한 확장될 필요
- 정보 제공 및 서비스에 있어서도 노인 전용 관광 정보 창구를 마련하여 아날로그 방식의 안내 서비스 강화

- 지속적인 예산 지원을 통한 교통환경 및 교통 연결 개선 필요(동구 이바구길-산복도로-용두산 공원)

③ 영유아 대상 전문가

○ 영유아를 위한 이동 접근성 개선 필요

- 유모차와 휠체어 이용자를 위해 주요 관광지에서 보행로의 적정 폭 마련 및 경사로 낮추기 고려 필요
- 주요 공원이나 관광지로부터 주차장까지 거리가 멀거나 길 건너에 있는 경우 영유아의 이동에 어려움이 있어 영유아 차량 임시 주차장 설치 필요(특히, 장애 영유아의 경우 휠체어 사이즈가 성인용보다 커서 이동의 어려움 증가)
- 영유아와 영유아 동반 부모가 공통적으로 만족할 수 있는 관광지 간 연결성 강화 방안 마련 필요(유모차 및 휠체어 대여, 가족택시 등)
- 나래버스와 같이 장애인 전용 투어버스가 만들어지고 있지만, 장애 영유아 또는 아동들의 편의와 안전을 고려한 서비스도 함께 이루어져야함

○ 부산 내 영유아의 놀이와 활동 공간 확충

- 키즈카페는 안전하지만 비용부담이 크고, 들락날락은 공간별 예약신청이 어렵거나 시간제한이 있어서, 편리하게 체험활동을 할 수 있는 무장애 관광지 및 놀이터 조성 필요
- 부산의 특성을 반영하여 주요 관광지와 공원 내 영유아의 신체적 발달(감각과 대근육 발달)에 기여할 수 있는 구조물과 외부 공간 필요
- 부산은 자전거 도로나 황토길, 운동기구 등 성인들을 위해서는 많은 것이 구성되어 있지만, 영유아가 편리하게 이용할 수 있는 놀이시설 설치의 미흡해 영유아가 다양하고 안전하게 활동할 수 있는 공원 필요(공놀이, 킥보드 등 영유아 이용가능한 활동 공간 마련)
- 부산은 현재 동물원은 없지만 해운대수목원에서 방목하는 동물이 있는데, 동물 관리가 되지 않고 영유아에게는 다소 위협적일 수 있어 최소한의 안전장치(펜스) 필요

○ 전반적인 무장애 관광 환경 조성 시급

- 화장실에서 영유아~장애아동까지 활용가능한 대형 기저귀 갈이대 등 시설 개선 필요, 이는 기저귀를 사용하는 어르신들에게도 적용됨
- 턱이 없는 높낮이 조절 망원경을 비롯한 아이들이 접근 가능한 구조물, 편의시설 설치 필요

○ 영유아 동반 방문객의 니즈에 맞는 서비스 제공 필요

- 영유아 눈높이에 맞는 관광 프로그램 개발과 상시 해설사 배치
- 경주 등 주요 관광지에 가면 영유아 동반의 경우 무료로 반찬을 세팅해주거나 좀 더 다양한 메뉴가 있으나 부산에서는 찾기 어려워, 영유아 메뉴 확대 및 이유식 관련 서비스 제공 고려 필요
- 장애 유무와 관계없이 이용 가능한 프로그램 개발

○ 영유아를 위한 무장애 정보제공 및 홍보 강화

- 관심을 가지고 참여할 수 있도록 부산 무장애 공간에 대한 홍보 확대
- 영유아가 이동하기 위해서는 다양한 물품이 필요하며, 특히, 장애 영유아의 경우 '계획 및 예약' 단계에서의 시간이 많이 소요되므로 보다 정확한 정보 중요
- 관광지 시설 내 유모차 또는 휠체어 접근성을 쉽게 인지할 수 있도록 안내표지판 개선 필요

○ 영유아 친화적 관광 환경 조성을 위한 제도적 지원 확대

- 장애가 있는 영유아 동반 보호자 할인제도 마련
- 영유아 승하차 장소 설치에 대한 제도 수립

현안연구 2025-05-260

부산광역시 무장애 관광 활성화 방안

저	자	김은진, 박경옥, 김두례, 백하영
발	행	인 신현석
발	행	일 2025년 05월
발	행	처 재단법인 부산연구원
		(우)47210 부산광역시 부산진구 중앙대로 955 상수도사업본부 8,9F
		☎ (051)860-8600, FAX (051)860-8619
		홈페이지 http://www.bdi.re.kr

I S B N 979-11-6886-260-9 93300

※ 이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서, 부산광역시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다.
또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.