

2019 정책Brief

관광약자를 위한 전북관광의 방향과 과제

※ 본 원고는 정책연구「관광약자를 위한 전북관광 환경조성
방안 연구」의 내용 일부를 재구성하여 작성하였음

연구진
김형오_ 사회문화연구부 연구위원
장재협_ 사회문화연구부 전문연구원

2019 POLICY BRIEF

전북연구원 정책Brief
2019. 04. 11 vol.30

관광약자를 위한 전북관광의 방향과 과제

CONTENTS

01 이슈 및 문제제기	01
02 정책 및 사례검토	02
03 목표 및 추진방향	05
04 과제 및 정책제언	07

발행인 김선기

발행처 전북연구원

주소 전북 전주시 완산구 공취팔썈로 1696

TEL_063)280-7100 FAX_063)286-9206

※정책브리프에 수록된 내용은 연구진의 견해로서 전라북도의 정책과는 다를 수도 있습니다.

※지난 호 정책브리프를 홈페이지 [www.jthink.kr]에서도 볼 수 있습니다.

1. 이슈 및 문제제기

- 현대사회에서 관광은 개인 삶의 질 제고 및 행복수준 결정의 중요 변수로써, 공정성과 관련된 관점에서(김영규, 2013; 유경민 외, 2018) 모든 사람들은 보편적 관광향유의 권리를 지니며, 관광시설과 자원 등은 어떠한 제약 없이 모든 사람의 접근이 용이할 수 있는 환경이 보장되어야 함(UNWTO, 2015; 노영순, 2018)
- 세계관광기구(UNWTO)는 ‘접근가능한 관광(Accessible tourism)’을 권고하는 한편, 모든 사람이 동등한 조건과 환경에 의해 관광향유권을 보장받는 ‘모두를 위한 관광(Tourism for all)’을 지향함에 따라(노영순, 2018) 정부는 관광자원과 서비스로의 접근성 보장이 국민 삶의 질 제고와 사회적 형평성 확보를 위한 국가 및 사회의 책무로 규정함(한국관광공사, 2015)
- 국가 관광정책을 국민 행복을 위한 사회적 자본의 관점에서 접근하는 국정운영의 방향에 따라(국가관광전략회의, 2017) 관광약자를 위한 관광환경 조성은 ‘사람이 있는 관광정책’ 실현의 전제조건이 됨(노영순, 2018)
- 본 원고는 관광약자인 장애인·노약자·임산부 등 제약으로 인해 관광활동이 어려운 사람을 위해 전라북도의 환경과 제도를 개선하고 궁극적으로 국민 모두의 관광향유권을 보장하고자 제정된 전라북도 조례(제4461호)에 근거하여 전라북도 관광의 방향과 과제를 탐색함

전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례

[조례 제 4461호] [2017.9.22. 제정]

제1조(목적) 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항을 규정함으로써 관광약자의 관광환경에 대한 이동 및 접근을 보장하여 관광 향유 기회 확대와 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 관광약자란 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 의미한다. (...중략)

제4조(추진계획의 수립·시행) ① 도지사는 관광약자를 위한 관광환경 조성 추진계획을 5년마다 수립·시행해야 한다. ② 추진계획에는 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 관광약자를 위한 관광환경 조성의 기본방향 및 목표 2. 제12조에 따른 관광환경 조성사업 3. 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 재원확보 및 효율적 운용방안 4. 그 밖에 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항 (...중략)

제12조(관광환경 조성사업) ① 도지사는 관광약자를 위하여 다음 각 호의 관광환경 조성사업을 추진하거나 지원할 수 있다.

1. 관광약자를 위한 관광시설의 정보제공 및 안내서비스 2. 관광약자를 위한 관광 안내책자 발간 및 홍보 3. 관광약자를 위한 관광환경 조성 인식확대 교육사업 4. 관광약자를 위한 맞춤형 관광코스 및 프로그램 개발 5. 관광약자를 위한 관광환경 조성 전문인력 양성 및 교육 6. 관광약자를 위한 관광환경 조성 정보수집, 모니터링 및 평가 7. 그 밖에 관광약자를 위한 관광환경 조성에 필요한 사항 (...하략)

- 관광약자를 위한 관광환경 조성은 ‘사회관광(Social tourism)’의 일환으로 소득·교육 및 장애 등 어떠한 사회적 조건에 제약 없이 누구나 누릴 수 있는 사회권(Social right)을 보장하는 것으로(유경민 외, 2018) 정부가 추진하는 포용국가가 이와 관련된 대명제임
- 전라북도는 조례(제4461호)에 근거하여 관광약자를 위한 전라북도 관광 환경조성과 관련된 5개년(2019년~2023년) 실행계획을 수립하였으며, 이는 ‘여행체험 1번지’를 위해 관광 취약계층의 관광활동 영위 권리를 보장하고 ‘사람’이라는 포괄적 관점에서 실천과제를 발굴하였다는데 그 목적과 의의가 있음

2. 정책 및 동향검토

1) 정책 및 법과 제도

- 세계관광기구(UNWTO)는 1999년 「세계관광윤리강령(The global code of Ethics for Tourism)」 제7조 4항을 통해 “국제사회는 가족, 청소년, 학생 및 노인과 장애인을 위한 관광을 장려하고 촉진해야 한다.”고 명시하고 있음(홍서운, 2018)
- ‘접근가능한 관광’의 핵심 구성요소는 (1) 장애를 가진 사람들을 위한 편의시설, (2) 정확하고 유용한 정보, (3) 종사자의 태도와 준비 등으로 구분되며(노영순, 2018), 공평성의 원칙에 근거하여 사회심리학적 안정을 추구하는 시대적 환경에서 다양한 계층의 관광활동 저해요소를 제거하는데 목적과 의의가 있음
- 정부는 국민 대상의 관광정책 핵심 기조를 ▲ 국민의 행복추구, ▲ 삶의 질 개선, ▲ 관광복지 등의 3대 가치에 기초하여 공익적 가치추구의 국민관광전략을 제시하고 있으며, ‘사람’ 중심의 정책을 통해 주요 국정전략인 ‘혁신적 포용국가’를 지향하고자 함(정책위키, 2019)

“**혁신적 포용국가**는 국민 누구나 성별과 지역, 계층과 연령 등에 상관없이 차별과 배제 받지 아니하고 (...중략) 함께 잘살 수 있도록 국가가 국민의 전 생애주기에 걸쳐 삶을 책임지는 (...중략) 의미한다.”

출처 : 정책위키(2019), Retrieved, 26th, Feb, <https://bit.ly/2lJVygg>

- 이를 위하여 모두가 함께 누리는 관광문화를 위해 생애주기·계층별 관광지원 정책을 마련하고(국가관광전략회의, 2017) 장애인, 노약자 및 임산부 등 관광 취약계층의 관광욕구를 충족하기 위한 ‘수요자 지향형’ 실천과제를 수립함(문화체육관광부, 2018a)
- 정부는 『관광진흥법』 개정(2014.5)을 통해 관광 취약계층의 관광복지 증진 관련 내용을 신설함으로써 보편적 관광향유권에 대한 정책적·제도적 기반을 마련함(제주특별자치도, 2017)

관광기본법

[시행 2018.12.24.] [법률 제16049호, 2018.12.24., 일부개정]

제1조(목적) 이 법은 관광진흥의 방향과 시책에 관한 사항을 규정함으로써 (...중략) 국민경제와 국민복지를 향상시키고, 건전한 국민관광의 발전을 도모하는 것을 목적으로 한다.

출처 : 국가법령센터(2019a), Retrieved, 26th, Feb, from <http://www.law.go.kr/법령/관광기본법>

관광진흥법

[시행 2019.1.1.] [법률 제15860호, 2018.12.11., 일부개정]

제47조의3(장애인 관광 활동의 지원) ① 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행 기회를 확대하고 장애인의 관광 활동을 장려·지원하기 위하여 관련 시설을 설치하는 등 필요한 시책을 강구하여야 한다. ② 국가 및 지방자치단체는 장애인의 여행 및 관광 활동 권리를 증진하기 위하여 장애인의 관광 지원 사업과 장애인 관광 지원 단체에 대하여 경비를 보조하는 등 필요한 지원을 할 수 있다.

[본조신설 2014.5.28.]

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 한다.

[본조신설 2014.5.28.]

제47조의5(여행이용권의 지급 및 관리) ① 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 그 밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 관광취약계층에게 여행이용권을 지급할 수 있다. (...하략)

출처 : 국가법령센터(2019b), Retrieved, 26th, Feb, <http://www.law.go.kr/법령/관광진흥법>

- 또한, 사회적 약자와 관련된 법과 제도를 바탕으로 사회적 차별과 편견을 해소하고 모두가 동등한 권리와 환경에서 선택권을 보장받을 수 있도록 국가와 지방자치단체의 의무 및 기술·행정·재정적 지원에 대한 근거를 마련함(국가법령센터, 2019c)

〈표-1〉_ 장애물 없는 관광환경과 관련된 국가법령

법령	주요내용
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률	모든 생활영역에서 차별 금지를 위해 제정된 법으로 '정당한 편의의 제공(제11조, 제14조)', '이동 및 교통수단 등에서의 차별금지(제19조)' 등이 해당
장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률	장애인·노인·임산부 등 생활 영위에 있어 안전하고 편리하게 시설 및 설비를 이용하고 정보에 접근하도록 보장함으로써 사회활동참여와 복지증진 도모
교통약자의 이동편의 증진법	장애인·노인·임산부 등 교통약자의 비율이 증가함에 따라 교통수단·여객시설 및 도로에 이동편의시설의 설치를 촉진하고 보행환경을 개선

자료 : 한국관광공사(2014: 11)

2) 국내·외 추진사례

- 정부는 장애인·노약자 및 저소득층 등 사회 취약계층의 관광활동 영위를 위한 다양한 정책을 수립·지원하고 있으며, 특히 문재인정부에서는 '모두가 차별 없이 개인의 삶 속에서 여행·관광을 향유할 수 있는' 환경을 조성하고자 함(문화체육관광부, 2018c)

〈표-2〉_ 중앙정부 및 부처의 관광약자와 장애물 없는 관광환경 관련 실천사업 사례

사례	세부내용
사회 취약계층 관광활동 지원	저소득층 : 통합문화이용권, 스포츠강좌이용권 확대 및 내실화 등 노년층 : 실버여행학교(도입 검토) 장애인 : 열린관광지조성(12개소), 무장애여행코스 추천(50개소), 무장애 관광환경 조성계획 수립, 생활체감형 공공디자인 매뉴얼 개발 및 모델(2개소) 근로자 : 중소기업 근로자 휴가비 적립 및 지원(국비 20억 원)
문화누리카드 개선 및 확대	시외버스, 정보화마을(체험 및 관광), 한옥스테이, 굿스테이 등 가맹점 확대 추진
관광정보 제공 및 접근성 개선	관광정보(3,723건), 숙박시설(1,012건), 음식점(525건), 추천코스(5,260건), 장애인(32개), 영·유아 가족(24개), 노약자(24개) 등의 맞춤형 정보·콘텐츠 제공
열린 관광지 조성 공모	온·오프라인 매체 활용 홍보지원, 시설 개·보수 및 서비스 개선 지원

자료 : 문화체육관광부(2018b), 문화체육관광부(2018c), 한국관광공사(2018)의 자료를 참고하여 재구성함

- 제주도(2017)를 시작으로 서울(2017), 부산(2017) 및 강원도(2018) 등 광역시·도를 중심으로 관광약자를 위한 관광환경 조성을 통해 국민 모두의 보편적 관광향유권을 보장하기 위해 관련 조례와 시행규칙을 제정·공표하고 추진계획 수립을 통해 관광활동 기회 확대를 도모하고 있음

〈표-3〉 국내 및 국외지역의 관광약자와 장애를 없는 관광환경 관련 실천사업 사례

구분	사업명	사업유형	주요내용
서울시	2018 I·Seoul·You 릴레이트립	관광활동 지원제도	경제·신체적 제약 없이 누구나 여행을 누릴 수 있도록 관광 취약계층의 관광활동 지원, 여행시기 및 대상별 맞춤형 관광코스 다양화
제주도	관광약자 접근성 안내센터	정보제공 인력양성	관광약자의 이동권·접근권 보장을 위해 관광시설 및 음식점, 숙박시설 등의 안내 및 콜센터 운영, 관광코스 개발, 여행코디 서비스, 전문인력 양성 등의 업무
대구시	휠체어로 즐기는 대구관광	정보제공	지역사회 내 이동불편, 교통수단 부재, 관광정보의 낮은 접근성 및 관광지 편의시설 미흡사례를 개선하고 관련 (관광)정보를 제공
영국	국가접근성계획	계도지침	국가 전역을 대상으로 관광객 편의증진을 도모하기 위한 계획이며, 관광(또는 여행) 시설(사업체)의 편의성·접근성 정도의 평가 체계
프랑스	Torisme & Handicap	인증제도	장애인 등 사회적 약자의 권리와 기회에 평등권을 부여하고 참여와 시민권을 보장하는 시설물 관련 국가 기준 인증제도 마련
일본	新배리어프리	법률제정 인증제도	『고령자, 장애인 등의 이동 등 원활화의 촉진에 관한 법률』 개정을 통해 일본 전역의 시설 개·보수, 교통시설 확충, 관광상품 정비의 정책적·제도적 기반 마련

자료 : 서울시(2017), 제주도(2017), 대구시(2019), 서원선(2018), 한국관광공사(2015), 이시영(2018)의 자료를 참고하여 재구성함

3. 목표 및 추진방향

- 본 원고는 선행연구 및 다양한 문헌·사례 고찰을 통해 ‘장애(Disability)’를 폭 넓은 관점에서 해석하여 관광약자를 신체적·정신적 장애 외에도 노약자, 임산부 및 영·유아 동반 관광객, 아동관광객과 외래관광객 등 관광활동을 영위하고자 하는 모든 사람으로 정의함
- 이를 통하여 전라북도가 장애를 지닌 모든 사람에 대한 긍정적 태도와 인식 강화를 바탕으로 평등(Equity)과 사회적 포용(Social Inclusion)의 원칙을 촉진(한국관광공사, 2015)하는 거점이 되어야 한다는 의미를 내포하고자 함
- 따라서 국가가 지향하는 ‘사람이 있는 관광’, ‘혁신적 포용국가’의 사회적 가치실현을 도모하고 국민 모두의 보편적 관광향유권을 보장하고자 모든 사람이 동등한 환경에서 함께 누리는 조건을 마련하여 ‘모두를 위한 체험관광거점’으로써의 역할 및 기능 수행을 제시하고자 함

정책
목표

모든가 함께 노리는 **여행체험 1번지, 전북관광**

핵심
가치

제약 없는 전북관광 환경 조성
차별 없는 전라북도 인식 개선

2023

국민의 보편적 관광향유권 보장
모두를 위한 체험관광거점 구축

정책
방향



실천
과제

- | | | | |
|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 관광중보자 인식 개선 ② 관광약자 관광활동 실태조사 ③ 문화관광해설사 수화교육 ④ 장애인 문화관광해설사 | <ul style="list-style-type: none"> ⑤ 열린 관광지 조성 확대 ⑥ 관광편의시설 확충 ⑦ 관광약자 관광이동차량 지원 | <ul style="list-style-type: none"> ⑧ 관광정보 제공 편의개선 ⑨ 점자홍보를 제작 지원 ⑩ 수어동영상 자료 제작 ⑪ 전라북도 관광약자 지원센터 | <ul style="list-style-type: none"> ⑫ 장애물 없는 관광코스 개발 ⑬ 장애물 없는 여행상품 운영 ⑭ 5感체험 관광콘텐츠 개발 |
|--|---|--|---|

- 장애물 없는 관광환경은 궁극적으로 차별과 편견, 배제로부터 사회적 약자의 일상의 삶을 개선함으로써 인간의 보편적 권리이자 시민권을 보장하는 긍정적 효과를 기대할 수 있음
- 사회적 약자를 배려하고 관광권리를 보장하는 실천적 행동은 지역의 긍정적 이미지를 형성 및 다양한 계층의 외래관광객을 유인하는 매력요소로 작용하기도 하며 이는 관광수요를 창출하여 시장의 확대를 기대하도록 하고 지역의 경제적 이익 증진에 기여하는 긍정적 효과도 있음
- 관광활동은 관광자원과 시설에 대한 인식, 관광상품의 예약, 이동·체험(경험) 등의 요소로 구성되며, 최소한의 육체·감각적 능력이 요구됨. 장애를 가진 사람(person with disability) 뿐만 아니라 이동성에 장애를 겪는 계층과 정보 접근에 어려움을 겪는 모든 계층이 관광약자 이므로 ‘모든 사람’을 포괄하는 관점에서 이를 해결해야 함
- 의학적 영역의 장애요소인 내재적 요인과 시설, 정보 및 이동수단 등 물리적 영역의 장애요소인 환경적 요인, 차별과 소통 한계, 정보의 부정확성 등 사회적 요인이 복합적으로 작용하는 것이 관광환경임(한국관광공사, 2015)
- 개인의 특수한 상황인 내재적 요인을 제외하고 물리적 영역의 환경적 요인은 시간·재정적

여유가 요구되는 반면, 사회적 요인은 커뮤니티(communitiy)의 노력 등으로 비교적 단기간에 개선될 여지가 있음(노영순, 2018)

- 따라서 관광서비스 및 인식 개선을 통해 모든 사람이 공평한 조건과 동등한 환경에서 상호 이해하고 존중하는 문화를 형성해야 하며, 물리적 장애물 제거를 통해 이동편의 증진 방안을 제고할 필요가 있음
- 특히, 관광활동의 접근성 제고를 위해 정보에 대한 제약을 해소하고 다양한 장애유형·계층을 고려하지 않은 일률적 환경을 개선하고자 맞춤형 콘텐츠를 확충하여 보편적 관광권을 보장하는 효과를 기대함
- 본 원고는 관광약자를 위한 전라북도 관광의 방향성을 ‘사회관광(Social Tourism)’의 관점에서 관광 취약계층을 포괄하는 모든 사람에 대한 관광활동 영위 권리를 보장함과 동시에 지역관광 경쟁력 제고를 위한 정책적·제도적 노력의 실천과제로 제시하고자 함

4. 과제 및 정책제언

1). 실천과제 방향

◎ 차별과 편견, 배제 등 사회적 장애요인 해소 방안 모색

- 약자는 차별과 편견, 배제 등 사회적 억압에 의한 관계의 결과로 이해할 수 있으며, 이와 같은 관점에서 모두가 함께 동등한 조건과 환경에서 보편적 가치를 추구하기 위해서는 인식 개선이 우선되어야 함
- 관광은 서비스의 생산과 소비가 동시에 이루어지는 특성을 지님에 따라 관광약자의 관광활동 영위를 위한 기반 조성을 위해서는 사회 전반에 내재된 고정관념과 편견 및 차별적인 요소의 해소가 중요한 문제임
- 다양한 계층이 서로 다름을 이해하고 상호 간의 문화와 생활을 이해하는 것이 우선되어야 하며, 이질적인 것에 대한 차이(difference)를 개성(character)으로 받아들이는(신현기, 2005) 노력이 함께 공존할 수 있는 환경과 기반을 조성해야 함

〈표-4〉 관광서비스 및 인식 개선 실천과제

실천과제	과제목적	과제내용
14개 시군 공무원 및 관광종사자 인식개선 교육	전라북도인재개발원 교육프로그램 운영 관광활동 직접 서비스 제공 주체인 종사자 교육을 통한 사회인식 개선 도모 및 관광객 편의 증진 제고	관광약자 서비스 매뉴얼 및 가이드라인 제작 관광업계 종사자 집체교육 및 모니터링 실시
전라북도 관광약자 관광활동 실태조사	전라북도 관광약자의 관광활동 제약요인을 파악하고 모니터링 제도를 통해 실제 환경에 적합한 정책발굴을 위한 도구자료 활용	전문가 인터뷰 기반 관광환경 제약요인 탐색 전라북도 관광약자 실태조사 실시 및 분석
문화관광해설사 수화교육	수화(手話)안내가 가능한 문화관광해설사를 양성·교육함으로써 언어·청각 약자에 대한 관광활동 편의 도모	문화관광해설사 수화교육 및 전문인력 양성
장애인 문화관광해설사 육성	관광약자 행태 및 문화에 대한 높은 이해도를 바탕으로 질 높은 관광해설 서비스 제공 및 장애인 일자리 창출 방안 제고	시·청각 장애인 대상 전문 문화관광해설사 양성 및 인력확충

◎ 이동 및 시설이용의 제약 등 환경적 장애요인 해소를 위한 방안 모색

- 시간적·재정적 여건이 충족되어야 함에도 인프라 및 정보접근성 개선은 관광약자의 관광활동을 위한 필요조건 및 관광만족도 제고를 위한 필수요건임에 따라 이동성 증진, 정보접근성 강화의 방안을 모색하고 지원센터 구축을 통해 관련 내용을 관리할 수 있는 여건 마련이 시급함

〈표-5〉 관광인프라 및 정보접근성 개선 실천과제

실천과제	과제목적	과제내용
열린 관광지 조성 확대	장애물 없는 관광환경 조성(인프라·시설 개·보수 등)을 위한 국가 공모사업 대응	장애물 없는 관광코스 개발, 장애유형·생애주기별 관광안내체계 정비, 시설 개·보수
관광편의시설 확충	도내 관광편의시설업 등록 사업장 및 개인 사업장(박물관, 전시관) 등 편의시설 보수	휠체어, 유모차 대여, 시설 경사로 개·보수 및 수유실 등 편의시설 확충 지원
관광약자 관광이동차량 지원	이동에 제약을 받는 모든 관광약자의 편의를 보장하고 관광활동 영위를 위한 기반 마련	관광약자 전용차량 공유플랫폼 구축 휠체어 장착 장애인 버스 도입 및 운영 등
관광정보 제공 편의개선	수요자 중심 정보체계 구축을 통한 정보접근 제약 해소 및 읽기 쉬운 관광정보를 제공함으로써 관광약자의 보편적 관광향유권 보장	픽토그램 기반 관광안내 팸플릿 제작·배포 E 가이드북 제작·배포, 홈페이지 개선
관광(지)시설 관련 점자홍보물 제작 수어동영상 배포	관광약자의 정보 이해력 및 관광만족도 제고 관광자원(시설) 이용에 관한 제약요소 제거 기반 마련	문화·관광(지)시설 내 관광안내·정보제공을 위한 점자홍보물 및 수어동영상 자료 제작, 모바일기기 정보제공 시스템 구축
전라북도 관광약자 지원센터	관광약자 관련 기관·단체 등과의 네트워크를 통해 종합 관광정보·안내제공, 편의제공 등 맞춤형 원스탑(one-stop)지원센터 구축	관광약자 여행실태 DB구축, 가이드북 제작·배포, 홈페이지 구축·관리 장애 보조기기 대여, 관광안내 등

◎ 맞춤형 콘텐츠 확충 등 생태적 장애요인 해소를 위한 실천 방안

- 전라북도를 방문하는 모든 계층과 집단을 고려한 콘텐츠 구축을 통하여 관광활동을 영위함에 동등한 조건과 환경을 제시하고 전라북도의 관광정책 수혜자가 ‘모든 사람’이 될 수 있는 기반 마련이 필요함
- 사회적 약자의 권리와 기회에 평등권을 부여하고 다양한 맞춤형 관광콘텐츠를 마련함으로써 관광의 선택권을 보장하여 장애인, 노약자, 임산부 및 영·유아 동반 관광객 등 관광약자를 포함하는 모든 사람이 함께 누리는 보편적 관광향유권 보장의 환경을 마련할 필요가 있음

〈표-6〉 맞춤형 콘텐츠 확충 실천과제

실천과제	과제목적	과제내용
장애물 없는 관광코스 개발	관광환경의 물적·심리적 제약 요인은 특수 계층에 국한되지 않음에 따라 장애물 없는 코스를 개발하고 여행상품 운영을 바탕으로 관광객의 편의 증진 도모	장애유형(지체·시각·청각·발달 등) 및 생애주기(영·유아, 아동, 노약자 등) 맞춤형 장애요소 제거 관광코스(여행상품) 개발·운영
장애물 없는 여행상품 운영		
5感 체험 관광콘텐츠 운영	시각적 경험에 의존하던 기존 콘텐츠의 개선을 바탕으로 AR·VR·MR 등 첨단기술 융합 콘텐츠 확충 통한 열린관광 브랜드 정립	시군별 대표 콘텐츠 발굴을 통해 관광콘텐츠 차별화를 도모하고 계층별 맞춤 코스와 연계

2) 정책방향 제언

◎ 관광약자 관련 이해도 제고를 위한 법령(조례) 개정

- ‘장애(disability)’는 개인이 직면한 특수 상황에 국한된 것이 아니라 배제, 차별 및 편견 등 사회적 관계의 결과이며(한국관광공사, 2015), 이에 따라서 관광약자를 단순히 이동과 시설이용 및 정보접근에 제약이 따르는 집단으로 한정하는 것은 다소 무리가 있음
- 양극화된 소득성장 패턴과 경제적 불평등 등 사회의 내재된 차별요소는 시간적·재정적 제약에 의한 관광영위 활동이 어려운 계층 확산의 원인이 됨. 다문화가정 증가 등 사회·문화적 측면에 따른 차별과 편견에 의한 계층의 증가로 인하여 모두의 평등과 공정한 환경 조성이 중요 가치로 주목받고 있음
- 전라북도가 ‘사람 중심 관광정책’과 ‘혁신적 포용국가’의 사회적 가치 실현을 위한 역할과

기능을 수행하고 모두가 함께 누리는 여행체험 1번지로써의 위상을 재정립하기 위해서는 관련 조례 개정을 통하여 정책적·제도적 기반을 마련해야 할 것으로 사료됨

〈표-7〉_ 장애물 없는 관광환경 관련 법령(조례) 개정 건의(안)

관계법령	주요내용
전라북도 관광약자를 위한 관광환경 조성 조례 (제4461호)	제2조(정의) 관광약자라는 장애인, 노인, 임산부 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 의미한다.
	<p>개정 건의(안)</p> <p>제2조(정의) 관광약자라는 장애인, 노인, 임산부, 영·유아 동반 관광객, 아동관광객 및 외래관광객 등 이동과 시설이용 및 정보접근 등의 제약으로 관광활동이 어려운 사람을 포함하고 시간적·재정적 제약으로 관광활동 영위의 차별과 편견이 따르는 사회약자 등을 포함하는 모든 사람을 의미한다.</p>

◎ 관광약자 관련 관광산업 활성화를 위한 법·제도적 근거 마련

- 관광산업은 적극적이고 유기적인 협력체계에 기반 한 행정기관의 역할 및 민간기관의 기능이 효율적인 가치사슬을 형성해야 함. 행정기관의 주요 역할은 관광 시장이 주도적으로 관광약자와 관련된 콘텐츠와 상품·코스 등을 구성하여 운영할 수 있는 기반을 형성하는 것으로 정의됨
- 관광 시장의 촉진 및 활성화를 위해 제도의 다양화를 추진하고 관광약자와 관련된 행위에 대한 행정기관의 지원 방안을 고민할 필요가 있음
- 전라북도가 운용 중인 외래관광객 유치 인센티브 제도 확장을 통해 시장이 관광약자와 관련된 콘텐츠에 관심을 갖고 집중할 수 있는 환경을 마련하는 것도 요구됨
- 궁극적으로 사회적경제 또는 사회적기업의 확산을 도모하고 관광약자와 관련된 전라북도 관광브랜드를 새롭게 정립함으로써 새로운 관광의 가치사슬을 구축할 필요가 있음

◎ 관광약자 관련 지역사회의 인식 개선을 위한 방향성 모색

- 관광은 온전한 형태의 가치재가 아닌 경험 전에 가치 판단이 어려운 경험재의 성격을 지니며,

관광약자와 관련된 정책은 복지 측면이 강조되는 경향이 있어 정부 주도의 제도는 분명한 한계가 있음(노영순, 2017; 이희영 외, 2017)

- 전문가 의견에 따르면(노영순, 2017), 복지적인 접근이 관광약자를 위한 무조건적 해결방안이 아님을 인식해야 하며, 경쟁에 의한 관광시장 및 관련 사회서비스 산업시장의 활성화를 위하여 ‘시장적 접근’에 대한 고민도 공존해야 한다고 지적함(이희영 외, 2017)
- 행정기관은 시장이 집단과 공동체의 니즈(Needs)를 파악하고 경제적 이익활동과 사회적 가치실현을 도모하는 ‘공유가치 창출(CSV, Creating Shared Value)’의 기반을 마련하는데 역량을 집중하고 시장 주도의 관광환경을 조성할 수 있는 고민과 민·관의 협력체계를 구축해야 함
- 본 원고에서는 사회의 인식 개선을 위한 명확한 방안을 제시하지 못하고 있다는 한계를 지남에 따라 행정기관, 민간기업 및 지역사회 모두가 지속적인 고민과 논의를 이어나갈 것을 제언함

〈 참고문헌 〉

- 국가관광전략회의(2017), 「심표가 있는 삶, 사람이 있는 관광」, 관광진흥기본계획, 관계부처합동.
- 노영순(2018), 「사람이 있는 관광을 위한 전제조건-장애물 없는 관광환경 구축-」, 한국장애인개발원, KoDDISSUE.
- 문화체육관광부(2018a), 「제5차 관광진흥 5개년 계획 수립 연구」, 문화체육관광부.
- _____ (2018b), 「(2018년 업무계획) 사람이 있는 문화, 자유와 창의가 넘치는 문화국가」, 문화체육관광부.
- _____ (2018c), 「2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서」, 문화체육관광부.
- 서울특별시(2017), 「서울시 무장애 관광도시 조성계획」, 관광체육국 관광정책과.
- 서원선(2018), 「비지트브리튼·비지트잉글랜드(VisitBritain·VisitEngland)와 국가접근성계획(National Accessibility Scheme)」, 한국장애인개발원, KoDDISSUE.
- 신현기(2005), 「장애아에 대한 사회적 인식의 실태-생활문화를 중심으로-」, 2005 파라장애아포럼 장애아동에 대한 사회적 인식 개선, 발표자료.
- 유경민·이윤희·송기호·박세영(2018), 「장애인 여가활동증진을 위한 국내외 여행실태 및 개선방안 연구」, 한국장애인개발원 정책연구.
- 이희영·정규록·양주희·윤혜지(2017), 「바퀴는 달리고 싶다: 지체장애인을 위한 체험형 관광 여행사」, 공모자료.
- 제주특별자치도(2017), 「장애물 없는 관광환경 조성 계획」, 관광국 관광정책과.
- 한국관광공사(2014), 「장애물 없는 관광환경 조성을 위한 실태조사 및 개선방안」, 한국문화관광연구원, 한국관광공사.
- _____ (2015), 「장애물 없는 관광시설 및 서비스 가이드라인 구축」, 한국문화관광연구원, 한국관광공사.
- _____ (2018), 「2018년도 열린관광지 공모 공고」, 한국관광공사 공모자료.
- 홍서운(2018), 「무장애 관광 정책의 필요성과 전라북도의 대응방안」, 2018 호남관광정책진흥협의회, 발제자료.
- 국가법령센터(2019a), Retrieved, 26th, Feb, from <http://www.law.go.kr/법령/관광기본법>
- _____ (2019b), Retrieved, 26th, Feb, <http://www.law.go.kr/법령/관광진흥법>
- _____ (2019c), Retrieved, 26th, Feb, <http://www.law.go.kr/법령/장애인차별금지및권리구제등에관한법률>
- 대구광역시(2019), Retrived, 26th, Feb, <http://bit.ly/2MmwYs8>
- 이시영(2018), Retrived, 5th, Jan, from <http://bit.ly/2HtC9vY>
- 정책위커(2019), Retrieved, 26th, Feb, <https://bit.ly/2lJvYg>



MEMO



정책Brief
2019. 04. 03 vol.30

