

수원시 문화관광시설 실태조사를 통한 장애인 접근성 개선 방안

김남진* · 김숙희**

*장애물없는생활환경시민연대 사무국장

**안전환경연구실 연구위원

요약

- 수원시는 세계문화유산인 수원화성을 중심으로 다양한 문화관광자원을 보유하고 있는 도시로 일반 관광객 뿐만 아니라 장애인과 교통약자의 접근 가능한 관광을 포괄할 수 있는 사회적 요구가 대두되고 있음
- 수원시내 주요 문화관광자원의 접근성을 파악하고 장애인과 교통약자의 접근성 향상을 위한 개선방안을 제시하는 것이 본 연구의 목적이며 이를 통해 그들의 문화 향유권 확보가 기대됨
- 문화 관광시설 접근성 실태는 수원화성 등 수원시내 문화관광자원 15곳을 대상으로 조사를 진행 하였음
- 접근성 실태조사 결과 장애인 편의시설의 부적합한 설치, 교통약자 접근성 정보 반영, 시·청각 장애인을 위한 적극적인 배려, 교통약자 대응 서비스 교육이 필요한 것으로 나타남

정책제안

- 먼저 휠체어 사용자의 관람동선 확인 및 정확한 정보제공과 안전하고 쾌적한 남녀 별도의 장애인용 화장실 조성, 비상시 비상벨과 함께 작동하는 경광등 설치를 제안함
- 또한, 시·청각 장애인 정보접근성 확보와 웹사이트 및 모바일 접근성 향상에 대한 개선방안을 제시함

KEYWORD_ 문화관광시설, 장애인, 교통약자접근성, 교통약자, 접근가능한 관광

* 본 현안수시과제는 2017년 시민과 함께하는 연구사업 "수원시 문화관광시설의 교통약자 접근성 개선연구"(김남진 · 김동예 · 김형수) 2017 연구결과보고서를 요약 · 수정하여 작성된 원고입니다.

I. 연구의 배경 및 목적

- 수원시는 세계문화유산인 수원화성을 중심으로 다양한 역사문화유산과 개성 있는 볼거리 즐길거리가 모여 있는 도시로 지리적으로는 서울과 인접하여 국내외의 여행객들이 즐겨 찾는 관광도시이며, 특히 화성 축성 220주년을 맞은 2016년을 수원관광의 새로운 전기로 삼아 글로벌 관광도시로 발돋움하고 있음
- 한편, 우리나라를 비롯한 세계가 이미 고령화 사회로 진입하였고, 장애인의 사회참여가 활발해지는 등 다양한 연령, 언어, 신체능력을 수용하지 않을 수 없는 시대에 접어들었으며, 문화 향유에 있어서 고령자와 장애인이 주 소비층으로 대두되면서 ‘접근 가능한 관광(Accessible Tourism)’은 사회적 책임으로 여겨지고 있음
- ‘접근 가능한 관광’은 장애인과 노인, 임산부, 어린이 등 교통약자가 관광지, 관광상품, 관광 서비스, 정보에 접근하고 이용할 수 있도록 하여 누구나 동등한 관광을 영위할 수 있도록 하는 것으로 이를 위해서는 먼저 관광 환경에 대한 실태조사와 적절한 서비스 교육, 접근 가능한 관광 정보의 제공 등이 필수적임
- 수원시의 문화관광 홈페이지나 관광가이드북 등에서 제공하는 정보는 비장애인 중심의 정보에 편중되어 수원시를 찾는 국내외의 고령자, 장애인 여행객을 위한 문화관광 정보는 전무한 상황임
- 수원시 문화관광자원의 고령자, 장애인 등 교통약자 접근성 현황을 면밀히 파악하고 필요한 정보를 제공하는 한편, 향후 문화관광자원의 접근성 확보를 위한 방향 설정이 요구되고 있음
- 본 연구의 목적은 수원시 주요 문화관광자원의 고령자, 장애인 등 교통약자 접근성 현황을 파악하고, 접근성 향상을 위한 개선안을 제시하는 데 있음

II. 수원시 주요 문화관광시설 접근성 실태조사

1

실태조사 조사방법 및 대상지 선정

1) 실태조사방법

- 접근성 실태조사 체크리스트는 장애인 등 편의법 시행령 및 또한 장애인차별금지법에 근거하여 작성하였으며, 별도의 자문을 통해 법이나 규칙에 나와 있지 않더라도 장애인 당사자 입장에서 필요한 사항은 추가로 반영하였음

[표 1] 실태조사 체크리스트

번호	분류	내용
1-1	주출입구	주출입구의 높이차이는 2cm이하인가?
1-2		주출입구의 높이차이가 2cm이상일 때 경사로, 엘리베이터, 휠체어리프트 등이 설치되어 있는가?
1-3		경사로가 설치되어 있다면, 기울기는 1/12(5도) 이하인가?
1-4		주출입구 전면 30cm에 점자블록이 설치되어 있는가?
1-5		주출입구, 화장실 등 주요 위치에 시각장애인을 위한 음성안내시스템이 설치되어 있는가?
2-1	입식관광 안내지도	120cm 높이에서 봤을 때 읽기 적절한 높이에 설치되어 있는가?
2-2		입식 관광안내지도에 장애인용화장실, 장애인전용주차구역 등의 위치가 표시되어 있는가?
2-3		필요시(입식)관광안내지도에 휠체어 사용자가 갈 수 있는 코스나 동선이 따로 표시되어 있는가?
2-4		점자촉지도식 안내판 또는 음성안내장치가 설치되어 있는가?
3-1	관광지 내 이동 동선	관광지의 주요 코스의 이동 동선에 턱이나 계단은 없는가?
3-2		턱이나 계단이 있다면, 경사로나 엘리베이터/휠체어리프트가 설치되어 있는가?
4-1	안내표지판	길 안내표지판은 보행시 눈에 잘 띄는 위치에 설치되어 있는가?
4-2		길 안내표지판은 배경과 글자색, 글자크기 등이 읽기 쉽게 설치되어 있는가?
4-3		길 안내표지판에는 장애인용 화장실 위치가 안내되고 있는가?
5-1	화장실	관광지 내 화장실에 장애인용화장실이 설치되어 있는가?
5-2		장애인용화장실 출입구까지 높이차이가 없는가?
5-3		장애인용화장실은 남녀 별도로 설치되어 있는가?
5-4		장애인용화장실 내부 유효면적은 140×180cm 이상, 대변기 전면의 유효면적은 140×180cm 이상인가?
5-5		장애인 화장실 출입문의 종류는 자동문, 바깥여닫이문, 미닫이문, 접이문인가?
5-6		화장실 출입구의 폭은 80cm 이상인가?
5-7		대변기 양쪽에는 수평수직손잡이 및 회전식 수평손잡이가 설치되어 있는가?
5-8		일반/장애인 화장실 내부에 긴급통화장치 및 언어/청각 장애인을 위한 긴급문자번호 안내판이 설치되어 있는가?
5-9		일반/장애인 화장실 내부에 화재 발생시 시각적으로 인지할 수 있는 점멸장치가 있는가?

[표 2] 실태조사 체크리스트(계속)

번호	분류	내용
6-1	장애인 전용 주차구역	일반 주차구역이 있는가?
6-2		장애인전용주차구역이 있는가?
6-3		장애인전용주차구역의 크기가 3.3m×5.0m 이상인가?
6-4		장애인전용주차구역이 관광지의 주요 이동코스 입구에서 가장 가까운 곳에 설치되어 있는가?
7-1	관광지 내	관광지의 주요 코스의 이동 동선에 턱이나 계단은 없는가?
7-2	이동동선	턱이나 계단이 있다면, 경사로나 엘리베이터/휠체어리프트가 설치되어 있는가?
8-1	부대시설	관광지 내 각종 전시실 및 부대시설(기념품점, 휴게시설 등) 주출입구에 턱이나 계단이 없는가?
8-2		관광지의 각종 전시실 및 부대시설에 시각장애인을 위한 음성안내시스템이 있는가?
8-3		관광지에 키오스크 등이 설치되어 있는 경우 동영상에 자막이나 수화가 제공되는가?
9-1	화장실	관광지 내 화장실에 장애인용화장실이 설치되어 있는가?
9-2		장애인용화장실 출입구까지 높이차이가 없는가?
9-3		장애인용화장실은 남녀 별도로 설치되어 있는가?
9-4		장애인용화장실 내부 유효면적은 140×180cm 이상, 대변기 전면의 유효면적은 140×180cm 이상인가?
9-5		장애인 화장실 출입문의 종류는 자동문, 바깥여닫이문, 미닫이문, 접이문인가?
9-6		화장실 출입구의 폭은 80cm 이상인가?
9-7		대변기 양쪽에는 수평수직손잡이 및 회전식 수평손잡이가 설치되어 있는가?
9-8		일반 및 장애인용화장실 내부에는 긴급통화장치 및 청각장애인, 언어장애인을 위한 긴급문자번호 안내판이 설치여부?
9-9		일반 및 장애인용화장실 내부에 화재 발생시 시각적으로 인지할 수 있는 점멸장치가 있는가?
9-10		일반화장실 입구에 점자블록과 성별을 구분할 수 있는 점자표지판 또는 음성안내시스템이 설치되어 있는가?
9-11		일반화장실의 대변기간 출입문에 사용여부를 시각적으로 알 수 있는 장치(알리미)가 설치되어 있는가?
10-1	엘리베이터	장애인용 엘리베이터가 설치되어 있는가?
10-2		장애인용 엘리베이터 내부는 폭 160×깊이 135cm 이상인가?
10-3		내부 장애인용 가로조작반의 모든 버튼 높이는 120cm 이하인가?
10-4		엘리베이터 내외부의 버튼에는 점자표지가 되어 있는가?
10-5		장애인용 엘리베이터의 안과 밖에는 음성 또는 음향으로 층수, 도착여부, 문열림과 닫힘 등을 알려주는가?
10-6		장애인용 엘리베이터의 안과 밖에는 전광문자안내판 등으로 층수, 도착여부, 이동상황 등을 표시해주는가?
10-7		일반 및 장애인용 엘리베이터 내부에는 긴급통화장치 및 긴급문자번호 안내판이 설치되어 있는가?

2) 실태조사 대상지 선정

- 접근성 조사 대상은 교통시설 3개소, 국가지정문화재 5개소, 경기도지정문화재 10개소, 수원시 향토유적 5개소, 문화체육 관람시설 22개소 등 105개소를 1차로 선정하였으며 장애인 당사자 및 접근성 전문가 12명의 자문회의를 및 수원관광정보센터의 추천을 받아 대표성, 흥미도, 접근성을 기준으로 최종 15개소를 선정하였음

[표 3] 수원시 관내 접근성 실태조사 대상지

순번	종류	대상지
1	국가지정문화재	수원화성
2		화성행궁
3		수원화령전
4	문화/체육관람시설	수원화성박물관
5		수원박물관
6		수원시립아이파크미술관
7		해우재문화센터
8		축구박물관
9		행궁길갤러리
10	시장/특화거리	통닭거리
11		재래시장(팔달문 · 영동 · 지동시장)
12		나혜석거리
13	공연/체험관광	화성어차
14		플라잉수원
15	기타	수원관광정보센터

2 접근성 실태조사 결과¹⁾

1) 수원화성

- 수원화성은 행궁동 일대를 둘러싸고 있는 성곽으로서 인공적으로 쌓은 화성 성곽을 따라 관람로 및 숲속길, 화성어차 운행 노선 등이 형성되어 있으며, 성곽길은 계단 구간, 경사 구간, 경사가 없는 구간 등으로 휠체어 사용자의 관람이 일부 가능함

1 접근성 실태조사 결과는 체크리스트 결과를 바탕으로 정리를 하였으며, 15대 조사대상지 체크리스트 결과는 본보고서 참고가능

- 관광안내소에서는 고령자, 장애인에 대한 관광정보를 일부 제공하고 있지만, 휠체어로 이용 가능한 관람동선 등에 대해서 정확한 정보를 제공하지 못하고 있음
- 휠체어 사용자는 화성어차의 운행 노선을 따라 관람 가능하며, 화서문~장안문 구간과 연무대~창룡문~동남각루 구간에 진출입 경사로가 있어서 성곽 접근이 용이함. 다만, 경사로가 가파른 편이며 난간이 설치되어 있지 않아 주의해야 함
- 창룡문에서 동남각루 방향으로 성곽을 따라 관람하기 좋지만 동남각루쪽으로 내려가는 경사로가 없어 다시 창룡문으로 돌아와야 함
- 시급한 개선사항으로, 휠체어 사용자의 관람동선을 안내지도에 표시하고 경사로가 있는 구간과 계단으로 되어 있는 구간을 표시하여야 함
- 특히 성신사에서 서장대 방향의 경사 구간은 경사로이기는 하지만 매우 가파르기 때문에 휠체어 사용자의 이용에 제한을 주는 편이 좋으며, 별도의 주의 또는 경고 안내판을 설치할 필요가 있음. 휠체어 사용자 등에게 해당 코스로 안내하는 것은 매우 위험함
- 화성 내의 화장실에는 대부분 장애인용 화장실이 설치되어 있으나, 모두 남녀 공용으로 설치되어 있음. 장애인등편의법에 의해 남녀 별도로 장애인용 화장실을 설치하여야 하며, 장애인용 화장실만 남녀 공용으로 설치하는 것은 장애인 차별에 해당한다는 국가인권위원회의 권고 사례가 있음

2) 화성행궁

- 화성행궁은 평지에 위치해 있어 접근성이 좋으며, 휠체어와 유모차 등을 무료 대여하는 등 교통약자 편의 서비스를 제공하고 있음
- 화성행궁 매표소에는 턱이 있어 목재 경사로를 설치하여 휠체어 사용자가 매표소에 접근할 수 있게 했으며, 주출입구는 경사가 거의 없어 쉽게 이용 가능함
- 관광안내소에서는 오디오 가이드를 제공하지만, 시각장애인을 고려한 우리말 오디오 가이드는 구비되어 있지 않음. 문화해설사의 해설은 4인 이상 시 신청 가능하며, 고령자나 장애인의 경우에도 4인 미만 시에는 해설이 제공되지 않음. 따라서 시각장애인이나 지적

장애인 등 의사소통에 불편이 있는 관람객에 대해서는 인원 제한 없이 해설 서비스를 제공할 필요가 있음

- 화성행궁 내부에는 화장실이 없어 외부의 화장실을 이용하도록 안내하고 있음. 외부의 화장실은 남녀 공용으로 설치되어 있으며 내부 면적은 휠체어 사용자가 이용 가능하지만 수직손잡이가 설치되지 않아 개선이 필요함. 또한 남녀 별도로 장애인용 화장실을 설치하여야 함
- 행궁의 주요 관람동선에는 목재 경사로를 설치하였으나 좁고 가파르며 연결부분이 평탄하지 않고 벌어져 있는 등 경사로 정비가 요구됨. 구조상 좁고 가파르게 설치할 수밖에 없는 부분도 있지만 이 경우 추락 위험이 있으므로 난간 설치가 필요함
- 행궁 곳곳에 스탬프 포인트가 있어서 스탬프가 구비되어 있는데, 계단이나 턱 위에 위치한 경우가 많아서 휠체어 사용자는 이용할 수가 없음. 스탬프 설치 위치를 턱이 없고 평탄하며 휠체어 접근 공간이 확보되는 곳으로 옮겨야 함

3) 화령전

- 전체적으로 주변 공간이 목재 경사로가 충분함에도 좁고 가파르게 설치되어 있음. 일부 경사로는 휠체어 등이 이용하기에 추락위험 등 지나치게 부적합하게 설치되어 있어 즉시 개선이 필요함
- 현재 주변 복원 공사가 진행되고 있어 환경이 좋지 못함을 고려하더라도, 입구 부근에 기존 시설물로 보이는 화단이 설치되어 있어서 불필요한 경사진 지형이 발생하였음. 주출입구 주변을 평탄하게 정비하고 관람 동선을 적절히 안내하여야 함

4) 수원화성박물관

- 수원화성박물관은 평탄한 곳에 위치해서 고령자, 휠체어 사용자의 접근이 용이한 편이고 부대시설인 기념품점 및 카페의 경우도 접근성이 높게 나타남
- 주출입구와 화장실 입구 등에 점자블록이 설치되어 있지만 스텐레스 재질로 되어 있어

미끄러지기 쉽고 색 구별이 힘들. 표준형 점자블록으로 개선해야 함

- 관광안내 및 매표소의 접수대 높이가 높아 의사소통이 쉽지 않으며, 1층 화장실에 장애인용 화장실이 남녀 별도로 설치되어 있지만, 사용을 제한하기 위해 문 앞에 벨트식 차단봉을 설치하였고 남자 화장실은 잠가두었음. 장애인용 화장실은 필요한 사람 누구나 이용할 수 있도록 이용을 차단하지 않도록 해야 함
- 수동휠체어를 구비하고 있으나 점검 상태가 좋지 않아 대여가 불가능한 상태로 평소에 정기적으로 휠체어 상태를 점검하고 정비하여 언제든지 대여 서비스를 제공하여야 함
- 박물관 로비의 화성 소개 영상에 자막이 제공되지 않아 청각장애인은 이해가 어려움. 상시 상영하는 영상물이니만큼 자막 서비스를 제공하여야 할 필요가 있음

5) 수원박물관

- 박물관 주출입구까지 엘리베이터와 경사로가 각각 설치되어 있어 접근이 용이함
- 박물관 주차장에 장애인전용주차구역이 설치되어 있으나, 주말 방문차량이 많은 경우 주차장이 협소해 주차구역이 아닌 통로에 주차하는 차량으로 인해 장애인전용주차구역을 이용하여도 이동통로가 확보되지 않는 경우가 많음. 접근로에 불법주차를 하지 못하도록 적극 관리하고 조치가 필요함
- 주출입구 접근 후에는 턱이 없고 통로가 넓어 실내에서 이동이 용이하고 엘리베이터를 이용해 층간 이용이 가능함
- 장애인용 화장실은 남녀 공용으로만 설치되어 있어 개선이 요구되며, 화장실 입구에 점자블록과 점자표지판 설치가 필요함
- 전시관 및 전시에 대한 점자자료가 제공되지 않음. 시설물은 접근성을 확보하였으나 다양한 특성을 가진 관람객을 위한 정보제공이 요구됨

6) 수원시립아이파크미술관

- 주출입구부터 각 전시실 이동시 턱이 없고 관람이 용이하나, 전시관 및 전시실에 대해 시청각장애인을 위한 오디오가이드, 수화통역 연계 등 서비스가 필요함

7) 해우재문화센터

- 해우재문화센터와 전시관, 공원으로 이루어져 있음. 해우재문화센터는 접근성이 매우 좋으며 어린이의 눈높이에서 화장실 문화를 접하기 쉽게 전시가 구성되어 있음
- 장애인전용주차구역이 주출입구 가까운 곳에 설치되어 있지만, 일반 주차구역 크기로 설치되어 있어 즉시 개선이 필요함
- 주차장에 관리자가 없어 장애인전용주차구역에 불법 주차를 하여도 관리가 잘 되지 않음
- 화장실문화센터인 만큼 남녀 장애인용 화장실이 각각 설치되어 있었지만, 화장실에 비상시 경보시스템이 적합하게 설치되어 있지 않음. 비상벨과 함께 일반 화장실 칸 어디에서도 비상시 경광등이 보이도록 설치해야 함. 화장실 입구에 점자블록과 점자 표지판도 미설치되어 있음

8) 축구박물관

- 수원월드컵경기장 1층에 위치해 있으며 소규모 박물관으로 관람이 용이함
- 매표소에는 휠체어 접근이 가능하지만 매표소 높이가 높아 매표시 불편함
- 관람시 이동 통로가 여유있게 확보되지 않아 바닥에 알기 쉽게 관람 방향을 표시한다면 이동시 불편을 줄일 수 있음
- 박물관 이용 시 화장실은 외부의 화장실을 이용하여야 하는데, 박물관 내부에는 화장실 이용에 대한 안내가 없음. 일반 및 장애인용 화장실 위치 및 거리를 표시하면 유용함
- 주차장은 월드컵경기장의 주차장을 이용하면 편리하나 주말의 경우 결혼식 등으로 가장 가까운 주차장 이용이 제한됨. 다른 주차장들은 주차장에서 이동 통로까지 통행로 확보가 되어 있지 않고 중간에 턱이 있거나 층간 이동이 어려움

9) 행궁길갤러리

- 주출입구에 계단이 있어서 경사로를 설치하였으나, 여유 공간이 부족하여 좁고 가파름. 이를 보완하기 위해 안전한 길이와 경사각도로 사용할 수 있는 이동식 경사로를 구비하고 서비스를 제공하는 편이 바람직함
- 시·청각장애인을 위한 정보제공이 이뤄지지 않으며, 전시 교체시마다 점자 팸플릿을 제공하고, 청각장애인을 위해 영상물을 전시하는 경우 영상에 자막을 반드시 제공하여야 함

10) 통닭거리

- 매향교에서 남수문 사이 통닭전문점들이 들어서 있는 맛집 거리이나 인근에 안내지도나 안내표지판 등을 찾기가 매우 어려움
- 통닭거리 내에 주출입구에 경사로가 설치되어 있고 입식테이블이 구비되어 휠체어 접근 가능한 가게가 있음. 접근 가능한 가게와 화장실 위치를 안내 표지판에 표시하여야 함

11) 재래시장(팔달문·영동·지동시장)

- 팔달문에서 남수문 인근에 팔달문시장, 영동시장, 지동시장 등 재래시장이 모여 있음. 재래시장의 특성상 보행로가 복잡하고 광고판, 간판 등이 어지럽게 설치되어 있어 안내 표지판을 인지하기 어려움. 안내표지판을 입식으로 설치하는 대신 바닥면을 이용하여 표시하는 방법이 효과적으로 보임
- 시장 내에는 이동 통로가 평탄하게 확보되어 있고, 일부 가게들은 입구에 턱이 없어 접근이 용이함
- 지동시장 순대타운은 좌식 테이블만 있어서 휠체어 사용자등의 이용이 쉽지 않음. 시장 건물 외부의 순대 식당들은 입식 테이블이 있지만 주출입구에 턱이 있어서 휠체어 사용자 이용이 어려움. 순대타운 내에 입식 테이블을 설치하고 통로 유효폭을 확보하는 환경 개선이 필요함

12) 나혜석거리

- 나혜석거리는 넓은 이동 통로가 확보되어 있고 턱이 없어 거리 내에서 이동이 편함. 다만 음식점, 상점 등에 턱이 있어서 휠체어 사용자의 접근이 불가능함. 턱이 없는 가게를 발굴하고, 경사로 설치를 지원해서 턱이 없고 입식 테이블이 있는, 접근 가능한 점포를 늘려야 함
- 나혜석에 대한 소개와 거리에 대한 설명 등이 돌로 된 조형물에 음각으로 새겨져 있는데, 글자색이 눈에 띄지 않아 내용을 읽기 어려움. 재질, 읽기 쉬운 글자 크기, 색깔 등을 고려해서 인지하기 쉬운 안내판을 설치할 필요가 있음
- 거리 입구에 개방 화장실 방향 표지판이 설치되어 있는데, 장애인용 화장실 표시는 없음. 개방 화장실에는 일반 화장실만 설치되어 있음
- 대형 건물 및 호텔 등의 장애인용 화장실 현황을 파악하여 장애인이 이용 가능한 화장실을 확보하고 개방 화장실로 지정, 정보를 제공하여야 함

13) 화성어차

- 화성어차 4대가 정해진 루트를 운행하며, 화성행궁과 연무대 두 곳에서 탑승 가능함
- 예매 시스템을 사용하지 않으며, 현장에서 당일 현장예매만 가능함
- 휠체어 사용자의 경우 4대 가운데 2대에 휠체어 리프트가 설치되어 있으며 어차 1대당 휠체어 사용자 1명만 탑승할 수 있음. 휠체어 사용자석도 당일 현장 발매만 가능한 실정임
- 화성어차 고장이 종종 발생해 주로 4대 가운데 2대 정도만 운행하는 경우가 많다고 함. 예매 시스템이 없고 어차 고장 등의 돌발상황, 성수기에는 조기에 당일 탑승이 마감되는 등 상황이 유동적임. 예매 시스템과 현장 발매 연동되는 탑승권 발매 시스템 검토가 요구됨

14) 플라잉수원

- 플라잉수원은 15분 가량 열기구를 타고 공중에서 수원 화성 일대를 조망하는 체험 프로그램으로, 기후 상황에 따라 유동적으로 운행함
- 플라잉수원 매표소 앞에 계단이 1개 있어서 휠체어 사용자의 접근이 불가능하므로 매표소 앞에 경사로를 설치하여 단차를 제거해야 함
- 휠체어 사용자를 위한 탑승시설이 되어 있지 않고 열기구 내부 구조상 크기가 큰 전동 휠체어는 탑승이 불가능. 수동휠체어의 경우에 열기구 출입구에 계단이 있어서 직원들이 휠체어를 직접 들어 올려 탑승을 도와줌. 전동휠체어 사용자를 위하여 대여용 수동휠체어를 비치할 필요가 있음
- 휠체어를 들어 올려 탑승하도록 도와주는 것은 열기구 구조상 불가피한 일이지만, 이동식 경사로를 구비하여 좀 더 안전하게 탑승하도록 고령자, 장애인 이용자 대응 매뉴얼을 구비해야 함

15) 수원관광정보센터

- 수원역 인근에 위치한 수원관광정보센터는 주출입구에 단차가 없고 내부가 넓어 휠체어 등의 접근이 용이함
- 시·청각장애인을 위한 관광 자료 및 수화통역서비스 등이 제공되지 않으며, 내부에 입식 테이블과 컴퓨터가 구비되어 있어 자료 검색 및 휴대폰 충전서비스, 휴게 기능을 하고 있으나 테이블이 높아 휠체어 사용자는 이용이 불가능함
- 안내데스크의 높이가 높아서 휠체어 사용자 및 어린이 등은 편안하게 의사소통하기 힘들. 안내데스크의 높이는 90cm 이하로 설치하고 휠체어 발판이 들어갈 수 있도록 하부공간 확보해야 함
- 관광정보센터에서는 수원의 문화관광시설에 대한 장애인 등의 접근성 정보를 확보하여 적절하게 안내하여야 함. 이용 가능한 시설에 대한 안내자료, 팸플릿 등을 구비할 것이 요구되고 있음

1) 편의시설 설치는 되어 있으나 부적합하게 설치된 경우가 많음

- 문화관광시설마다 단차 제거를 위해 경사로를 설치하는 등 편의시설 설치는 어느 정도 이뤄지고 있지만, 설치 기준에 부적합하게 설치된 경우가 많음
- 화성행궁, 화령전 등에 설치된 경사로들은 너무 가파르거나 폭이 좁아서 휠체어 사용자나 보행이 불편한 노인, 어린이 등이 이용시 매우 위험함

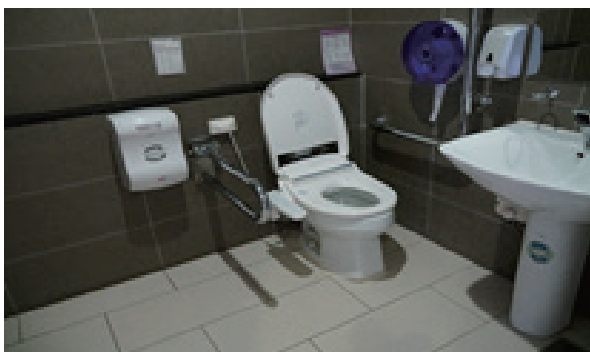


안내판의 글자가 너무 작아 읽기 어려움



경사로가 좁고 위험함

[그림 1] 편의시설 부적절 설치 사례



세면기설치로 대변기 정면 방향 접근 불가



경사로가 좁고 가파름

[그림 2] 편의시설 부적절 설치 사례 2

2) 관광 안내표지판에 교통약자 접근성 정보 적용

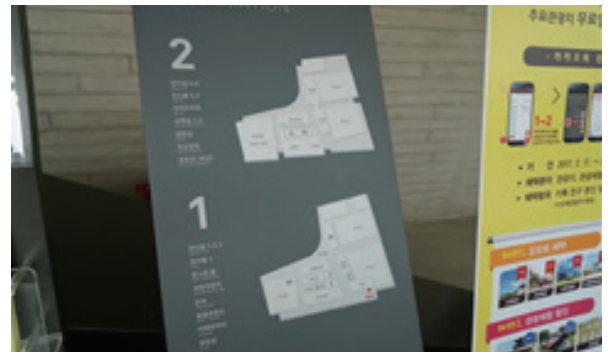
- 문화관광시설의 종합관광안내판이나 안내지도, 리플렛 등에 교통약자가 이용 가능한 화장실이나 휠체어 등 보조기기 대여소, 장애인전용주차구역 등 접근성 정보가 제공되지 않고 있음
- 교통약자의 관광활동을 위해서는 반드시 필요한 정보들이므로 향후 안내시설물의 제작 시 접근성 정보를 포함하도록 해야함

3) 시·청각장애인을 위한 정당한 편의가 매우 낮게 나타남

- 시각장애인을 위해 우리말 오디오가이드 기기를 제공하거나 음성안내기, 유도기 등이 설치된 곳이 거의 없어 관람이 어렵고, 점자 인쇄물을 비치한 곳이 한 곳도 없었음
- 시·청각장애인을 위한 기기나 장비 확충과 인적 서비스 제공이 필요하며, 무엇보다 전시 내용 등의 적절한 관람을 위한 정보 제공 및 접근을 보장해야함



KIOSK 영상 자막 부재



장애인 편의시설 정보 부재

[그림 3] 장애인을 위한 편의 정보 부재

4) 교통약자 대응 서비스 교육이 필요

- 문화관광시설 현장 조사에서 만난 직원 또는 관련 종사자들은 장애인 등 교통약자에 대해 어떤 지원이 필요한지, 대응 서비스는 어떻게 해야 하는지 잘 알지 못한 것으로 나타남
- 시설마다 진행되는 직원 교육 등에서 교통약자를 위한 서비스 제공에 대한 내용을 교육하는지를 파악하고 정기적으로 교육 프로그램을 실시해야 하고 또한 적절한 매뉴얼을 마련하는 것도 필요할 것으로 사료됨

III. 결론 및 정책적 제언

1 결론

- 수원시는 수원화성, 화성행궁 등 문화재와 화성어차, 국궁체험, 플라잉수원 등 다양한 체험프로그램, 자연과 문화관람시설 등 팔색조 매력이 넘치는 도시이며 관광 분야에서 신선한 시도와 노력을 시도하는 창의성 넘치는 도시를 표방하고 있음
- 본 연구의 문화관광시설 접근성 조사 결과를 보면, 유니버설디자인의 시대에 발맞춰 다양한 요구를 가진 관광객을 맞이할 준비는 다소 부족함이 느껴짐
- 장애인, 고령자, 어린이, 외국인 등 교통약자에게 관광 접근성 확보는 기본이라고 할 수 있어 관광 접근성 조사를 토대로 수원시의 ‘교통약자에게 친절한 관광도시 수원’을 만들기 위한 정책적 방향을 제시하였음

2 정책적 방향

1) 휠체어 사용자 관람동선 확인 및 정확한 정보제공

- 수원화성은 체계적인 모니터링을 통하여 휠체어 사용자가 접근 가능한 구간과 접근 제한 구간에 대한 정확한 정보를 확보하고 안내하여야 하며 관광안내소 및 안내직원 모두 교육과 자료 제공을 통해 해당 내용을 숙지하고 정확하게 정보를 제공하도록 해야 할 필요가 있음

2) 안전하고 쾌적한 남녀 별도의 장애인용 화장실 조성

- 장애인들이 이용 가능한 화장실의 위치 정보를 제공하는 것과 동시에 남녀 장애인용 화장실을 별도로 설치하고 모든 화장실에 비상시 비상벨과 함께 작동하는 경광등을 설치하여야 함
- 비상 통화장치나 비상시 연락 가능한 전화번호 외에 문자메시지를 주고받을 수 있는 비상 연락처를 함께 안내할 필요도 있음. 청각장애인은 비상시 통화장치나 전화 통화로 의사소통을 할 수 없으므로 문자메시지로 비상상황을 알리고 도움을 요청할 수 있도록 비상용 문자메시지 연락처를 병기하여 배려할 필요가 있음

3) 시각·청각장애인을 위한 정보접근성 확보

- 관광안내소의 직원 교육시 시청각장애인을 위한 정보제공 방법과 에티켓 교육을 실시하고, 모든 관광시설의 매표소 또는 안내소에 수화통역센터와 연계하여 통역서비스를 제공하도록 시스템화해야 함

4) 웹사이트와 모바일 환경에 적합한 정보제공

- 장애는 특정 유형이라 하더라도 개인에 따라 필요한 편의시설이나 설비가 다 다르다. 이용 가능한 편의시설 정보를 픽토그램으로 표시하여 찾기 쉽게 하되, 사진과 영상으로 해당 편의시설의 상태를 충분히 파악할 수 있도록 해야함

SRI 정책리포트는

수원시민의 삶의 질을 향상하고 수원의 도시 경쟁력 강화를 위해 도시 전반의 다양한 정책 이슈를 발굴하여 분석함으로써 수원시의 비전 설정과 정책 수립에 기여하고자 작성된 자료입니다.



발 행 인 | 이재은

발 행 처 | 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

031.220.8001

www.suwon.re.kr

※ 이 정책리포트의 내용은 연구진의 견해로서 수원시의 정책과 다를 수도 있습니다.