

2019년도 서울관광재단 직원 해외연수 결과보고

2019. 12.



(관광콘텐츠팀, 시민관광팀)

1 추진 개요

□ 연수 개요

○ 연수내용

- 연수주제: 접근 가능한 도시관광 활성화 선진사례 연구
 - 독일 주요 관광도시 조사를 중심으로
- 연수기간: 2019. 11. 25.(월)~11. 30.(토), 4박 6일
- 연수국가: 독일 (베를린, 프랑크푸르트)
- 목적: 독일 접근가능한 관광지 답사 및 관련 기관 인터뷰를 통한 재단 내 무장애관광 사업 개선
- 연수자: 총 2인

□ 연수 일정

일 자	지 역	교통편	시간	주 요 일 정
제1일	인천	독일 항공	15:15	◦ 인천국제공항 출발
	프랑크 푸르트		18:50	◦ 프랑크푸르트 도착
제2일	프랑크 푸르트	대중 교통	12:00 ~ 14:00	◦ 기관방문① : KTO 프랑크푸르트 지사 - 독일 무장애 관광 관련 정책 및 제도 공유, 접근가능한 환경조성 사례 청취
			15:00 ~ 18:00	◦ 현장답사① : 장애인 도보관광 코스 답사(프랑크푸르트 시청, 구시가지, 뢰머광장 등) - 무장애 관광지 인프라 조사
		독일 항공	18:45	◦ 프랑크푸르트 출발
		19:55	◦ 베를린 도착	

일 자	지 역	교통편	시간	주 요 일 정	
제3일	11/27 (수)	베를린	대중 교통	11:00 ~ 13:00	◦ 기관방문② : Deutsches Historisches Museum(독일 역사박물관) - 박물관 내 무장애시설 및 관광약자를 위한 전시콘텐츠 점검
				13:00 ~ 18:00	◦ 현장답사③ : 베를린 관광안내소, 베를린 중앙역, 브란덴부르크문 등 - 무장애 관광지 인프라 조사
제4일	11/28 (목)	베를린	대중 교통	09:00 ~ 11:00	◦ 기관방문③ : Visit Berlin(베를린관광청) - 관광약자 지원제도 조사 및 무장애 콘텐츠 조사, STO 무장애관광 사업 개괄 공유
				14:00 ~ 16:00	◦ 기관방문④ : Scandic Berlin Potsdamer platz - 접근 우수 호텔 답사, 접근가능한 시설 및 무장애관광 인증제 운영 현황 점검
				16:00 ~ 18:00	◦ 현장답사④ : 베를린장벽 추모공원 및 샤를로텐부르크 궁전 - 무장애 관광지 인프라 조사
제5일	11/29 (금)	베를린	독일 항공	09:00 ~ 10:00	◦ 기관방문⑤ : Berlinische Galerie - 미술관 내 접근가능한 시설 및 콘텐츠 점검, 무장애관광 인증제 운영 현황 점검
				13:00	◦ 베를린공항 출발(1회 경유, 뮌헨)
				10:55 +1	◦ 인천국제공항 도착

2 세부 연수 내용

1. 한국관광공사 프랑크푸르트 지사 간담회

□ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 26.(화), 12:00-14:00
- 장소: 한국관광공사 독일지사(프랑크푸르트)
- 참석자: 총 3인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - 한국관광공사 독일지사(1): 김성훈 지사장

□ 주요 내용

- 독일 무장애관광 관련 정책 및 제도 공유
 - 독일 정부와 지방자치단체의 무장애관광사업 협력체계 이해
 - 독일 주요 관광도시의 접근 가능한 환경조성 사례 청취 (휠체어 및 유모차 이용자가 편리하게 이용할 수 있는 대중교통, 턱없는 건물 출입문 등)
 - 우수한 교육시스템을 통해 관광약자에 대한 차별없는 사회적 인식을 기반으로 모두가 누릴 수 있는 관광환경 구축 가능
- 관광공기업 해외지사의 역할 및 사업 이해
 - 겨울철 해가 짧은 것을 고려하여 크루즈 여행상품 기획, 글로벌기업 유치를 위한 MICE마케팅 등 국가·현지인의 성향을 고려한 방한 상품개발
 - 최근 독일 젊은층 사이에서 유행하는 K-POP 활용 한국문화관광대전 개최로 한국관광 관심 환기 및 방한수요 창출

○ 주요 사진



KTO 프랑크푸르트 지사 간담회

2. 프랑크푸르트 무장애 도보관광 답사

□ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 26(화), 15:00-18:00
- 장소: 프랑크푸르트 시청광장, 구시가지 일대
- 참석자: 총 3인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - 프랑크푸르트 관광청(1): Franz Preissler 가이드

□ 주요 내용

- 프랑크푸르트관광청의 무장애가이드투어 답사 및 운영현황 점검
 - 시청각 장애인 및 휠체어 사용자를 위한 다양한 테마의 도보관광 상시운영
 - 'Frankfurt for everyone'을 슬로건으로 주요 건축물을 직접 만져보거나 도시의 유명한 음식을 먹어보는 등 체험 콘텐츠 위주의 코스 구성
 - 관광약자 유형별 도보관광 운영을 위한 가이드 교육과정 진행
- 프랑크푸르트 관광안내소 서비스 및 홍보물 조사
 - 관광약자 여행정보 제공을 위한 가이드북 및 기타 홍보물 배치
 - 장애인, 노약자 등 관광약자 유형에 따른 서비스 안내 가이드 정립

○ 주요 사진



프랑크푸르트 무장애 도보관광 답사

「New old town and further Frankfurt highlights」

3. Deutsches Historisches Museum(독일역사박물관) 방문

간담회

□ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 27.(수), 11:00-13:00
- 장소: Unter den Linden 2, 10117 Berlin
- 참석자: 총 4인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - 독일역사박물관(2): Friedrun Portele-Anyangbe, Patrick Helber

□ 주요 내용

- 박물관 내 무장애시설 및 관광약자 운영서비스 현황조사
 - 시각장애인을 위한 점자 안내문과 오디오가이드, 청각 보조 장치 대여서비스를 제공하며 시각장애인용 지팡이 거치대를 각 전시물마다 설치하는 등 편의시설 확충
 - 독일어, 영어 및 장애인을 위한 수화 영상, 점자, 알기 쉬운(Easy-read) 언어 안내판을 설치하고 각 언어의 위계를 없애기 위해 회전형 안내판 사용
 - ※ 알기 쉬운(Easy-read) 언어: 발달장애인을 위해 쉬운 표현과 삽화를 활용
 - 박물관 입구부터 관람 동선에 따른 점자블록·엘리베이터 설치
- 어린이·노약자·장애인 등 모든 관람객을 위한 전시콘텐츠 구성
 - 관광약자 대상 정기 FGI(Focused Group Interview) 운영을 통한 의견수렴과 회의를 통해 무장애 박물관 환경조성
 - 과거 유물 재현 소품을 활용한 체험 프로그램 등 모두가 함께 참여할 수 있는 엔터테인먼트 요소를 접목한 전시 구성
- 무장애관광 인증제 운영현황 파악
 - 'Reisen für Alle'(Tourism for All) 인증제 운영 현황 파악
 - 문제점 인지 및 시설보완에 도움이 되나 인증제 조건이 까다로워 박물관

측의 노력에도 이를 저평가하는 경향이 있어 불만 발생

- 또한 박물관의 전시 상황(입시, 영구) 및 건물 여건에 따른 상황 변화를 인증제가 고려하지 못함

○ 주요 사진



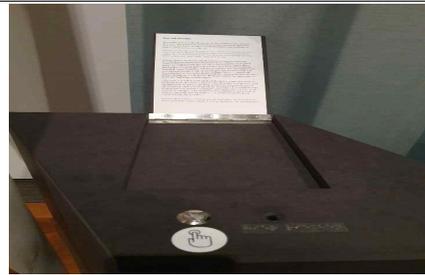
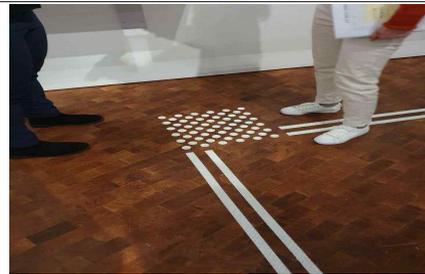
시각장애인 전용 지팡이 거치대



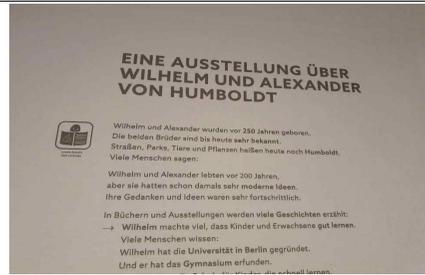
수화 설명 영상



전시 안내용 점자블럭(바닥 색깔에 맞춰 점자블럭 색상 변경)



관광약자 전용 후각 전시콘텐츠



관광약자 전용 Easy Read 설명판



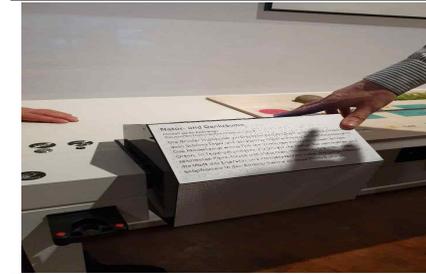
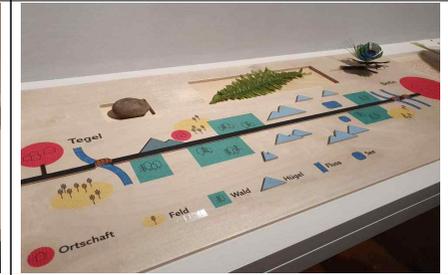
대여용 간이의자



청각 보조 장치 대여



관광약자 전용 촉각 전시콘텐츠



언어 간 위계를 없애기 위한 회전형 전시 설명판



점자, 기호 등을 결합한 전시 안내지도



독일역사박물관 담당자 인터뷰

4. Visit Berlin(베를린 관광청) 방문 간담회

□ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 28.(목) 09:00-11:00
- 장소: Visit Berlin 본사, Am Karlsbad 11, 10785 Berlin
- 참석자: 총 3인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - Visit Berlin(1): Laura Zimmermann

□ 주요 내용

- 서울관광재단 무장애관광 사업 개괄 공유
 - 휠체어 탑승 가능 리프트 버스 및 여행용 보조기구(유모차, 소리증폭기 등) 대여 서비스 설명
 - 다누림관광센터의 역할 소개(콜센터, 홈페이지, SNS 운영 등)
 - 무장애관광 인식개선을 위한 교육 프로그램 소개
 - 특히 인식개선을 위한 인스타툰 및 관광콘텐츠 제작을 위한 다누림 서포터즈 운영 등에 관심을 가져 이를 집중적으로 공유
- Visit Berlin 무장애관광 사업 개괄 공유
 - 공식 홈페이지 내 Accessible Berlin(접근 가능한 베를린) 메뉴를 통해 다양한 정보를 제공하며 사용자는 장애유형에 따라 적합한 세부 카테고리 선택 가능
 - Visit Berlin의 주요한 역할은 파트너사들의 정보를 하나로 모으는 플랫폼의 역할
 - ‘Reisen für Alle’(Tourism for All) 인증제 체계 및 지표 이해
 - 단체 및 기업의 인증제 참여를 독려하는 Visit Berlin과 시설 점검 및 운영을 담당하는 DSFT(Deutsches Seminar für Tourismus) 간의 협력관계 이해

- 현재 베를린 관광안내센터 6개, 관광시설(박물관, 명소 등) 20개 이상, 호텔 30개 이상이 인증받은 상태
- 인증받은 명소들을 하나의 코스로 소개하여, 각 지점에서 다른 지점으로 가는 경로도 소개
- 시설 전체가 아니라 일부만 접근가능하더라도 기호에 ‘i’ 표시를 붙여 ‘partially accessible’(일부 접근가능함) 정보 제공
- 인증제 참여 기업들은 비용을 내지 않으며 3년마다 재인증 과정을 거침
- 인증된 기업·단체들은 Visit Berlin과 독일관광청이 전시회, 박람회 등에서 적극적으로 홍보
- 기업·단체들의 참여를 유도하기 위해 접근가능한 시설 설치 시 관광약자 고객들이 가지는 충성도를 강조
- 브로셔 제작 외에도 인증제 홍보를 위해 기존 협력사 및 잠재적 기업을 대상으로 워크숍 진행. 안대, 휠체어를 사용해 호텔 시설을 체험하는 프로그램을 선보여 인증제의 필요성을 피력하고 참여 독려
- 참여형 휠체어 안내지도 ‘Wheelmap’ 사업 소개
 - 비영리 단체 Sozialhelden과 협력하여 제공하는 소비자 참여형 지도로, 지도 개발은 단체에서 하며 Visit Berlin이 이를 홍보
 - 관광명소 외에도 카페, 음식점 등을 다루며 학교와 협업하여 학생들이 시설을 체험하고 지도에 참여하는 홍보 활동도 진행
- ‘Audio Description on Berlin Stages’는 공연장들과 협력하여 공연 실황을 오디오를 통해 해설자가 설명하는 서비스로 신청자들은 공연 직전에 백스테이지에서 의상의 소재 등을 직접 만져보는 투어를 진행함
- Access Berlin 어플리케이션 운영
 - 이동 시의 대중교통 경로, 안전보행 버튼 유무 등의 정보를 제공
 - 분기에 따라 환경이 바뀌는 백화점, 아울렛 등의 경우 Quick Check 서비스를 통해 신속하게 기본적인 접근가능한 시설 정보를 점검하여 제공
- 무장애관광 사업을 위한 협력관계 설명

- Visit Berlin 내 타부서와 협력하여 무장애 관광 이해를 높이기 위한 워크샵 진행 및 인증제 참여 가능 기업 명단 공유 등 긴밀히 협력
- 장애인단체 및 관광 관련 단체 간의 갈등 조정 사례 공유
- 지역 사회, 파트너사와 함께 일하는 것의 중요성 역설

○ 주요 사진



- Scandic Hotel의 무장애관광을 위한 내부방침 소개
 - 호텔 시설 자체 점검 매뉴얼 수립 및 활용
 - ‘Accessibility ambassador’를 선정하여 그가 호텔 지점들을 순회하며 시설을 점검하고 강연을 진행하여 내부방침이 지켜지도록 노력
 - 직원들을 위한 Accessibility Training 온라인 강의가 있어 안내데스크, 하우스키핑, 식당에서 일할 시의 방침을 교육
 - 나아가 Scandic Hotel이 생각하는 무장애관광에는 Allergy free도 포함되어 있어 카펫 제거, Allergy free 청소 등을 실시
- ‘Reisen für Alle’(Tourism for All)에 대한 숙박업계 및 Scandic Hotel의 의견 공유
 - 인증제의 가이드라인은 접근가능한 시설 확충의 근거가 되나 호텔의 방침이 인증제보다 앞서 있기에 큰 도움이 되지 않음

○ 주요 사진



5. Scandic Hotel(스칸딕 호텔) 방문 간담회

□ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 28.(목) 14:00-16:00
- 장소: Scandic Berlin Potsdamer Platz
- 참석자: 총 3인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - Scandic Hotel(1): Nicolas Raffin 호텔 매니저

□ 주요 내용

- Scandic Berlin Potsdamer Platz의 무장애관광 시설 및 인증제 활용 현황 점검
 - 휠체어 탑승 고객을 위해 유니버설디자인에 맞춰 설계된 호텔 시설(안내데스크, 현관문 렌즈 등) 확인



직원 호출용 벨



휠체어 사용자 높이의 현관문 렌즈



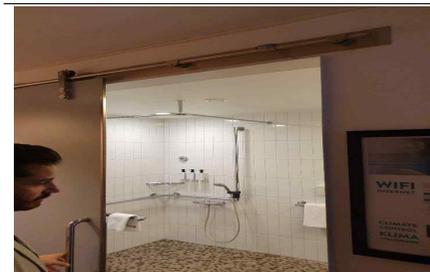
대여용 휠체어



휠체어 이용자 눈높이에 맞춘 안내 데스크 및 시각장애인 전용 지팡이 거치대



전동휠체어 충전 안내판



접근가능한 객실 내 화장실



Scandic Hotel 매니저 인터뷰

6. Berlinische Galerie(베를린 갤러리) 방문 간담회

☐ 간담회 개요

- 일시: 2019. 11. 29.(금) 09:00-10:00
- 장소: Berlinische Galerie
- 참석자: 총 3인
 - 서울관광재단(2): 시민관광팀 김슬기 주임, 관광콘텐츠팀 지소영 주임
 - Berlinische Galerie(1): Christine Haaren

☐ 주요 내용

- Berlinische Galerie의 접근가능한 서비스 점검
 - 시각장애인뿐만 아니라 유아, 노약자들을 위한 체험형 미니어처 작품 점검
 - 체험형 미니어처 작품의 의도는 시각장애인·저시력자를 위한 것이었으나 실제로 유아, 청소년 등 모든 사람이 즐길 수 있는 작품으로 발전
 - 접근가능한 시설 소개(자동출입문, 호출벨, 리프트 등)
 - 접근가능한 갤러리를 위한 타 단체와의 협력관계 파악
 - 큐레이터와 관광약자 단체가 협력하는 과정에서 전체의 미관을, 전시를 해친다고 여겨 점자블럭을 반대했으나 배경과 대조되지만 조화되는 색상의 보도블럭을 설치하여 협의한 사례 소개
 - 처음 미니어처 작품 제작 시 소재를 하나로 통일하는 등 단순하게 제작하여 타 단체들의 민원 발생. 그 이후 여러 의견을 조정하여 미술 작품의 해석에 알맞은 다양한 소재를 활용해 미니어처 작품 제작
 - 장애 유형에 따른 정확한 안내를 위해 관광약자 단체와 협력하여 미술관 가이드 대상 교육 진행
- 무장애관광 인증제 운영현황 파악
 - ‘Reisen für Alle’(Tourism for All) 인증제 운영현황 파악
 - 인증제는 갤러리의 개선점을 파악할 수 있는 지표로 기능

○ 주요 사진



미술관 내 엘리베이터



전시 안내용 점자블럭



휠체어 사용자 전용 자동 출입구



관광약자 대상 촉각콘텐츠1(좌 원본, 우 미니어처)



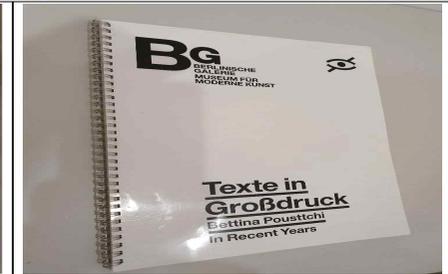
관광약자 대상 촉각콘텐츠2(좌 원본, 우 미니어처)



관광약자 대상 촉각콘텐츠3(좌 원본, 우 미니어처)



관광약자 대상 촉각콘텐츠4



시각장애인, 저시력자를 위한 안내책자



휠체어 사용자 전용 화장실



베를린 갤러리 담당자 인터뷰

8. 기타 현장답사

☐ 베를린 관광안내소

- 관광안내소 내 서비스 및 홍보물 조사
 - Top accessible 관광지 및 주요 관광지 무장애 관광정보를 소개하는 'Accessible Berlin' 안내 책자 비치
- 주요 사진



무장애 관광 가이드 책자 비치

안내소 외관

☐ German Spy Museum(독일스파이박물관)

- German Spy Museum의 접근가능한 서비스 점검
 - 접근가능한 시설 소개(리프트, 안내데스크, 화장실 등)
 - 청각장애인 등을 위한 음성 설명 전시 점검
- 주요 사진



전시콘텐츠와 결합한 청각 보조기구

휠체어사용자용 화장실

3 요약 및 총평

☐ 기관방문 관련

- 베를린 관광 전담 비영리기관 Visit Berlin과 미팅을 통해 각 기관의 무장애관광 사업 공유·벤치마킹 및 원활한 네트워킹 진행
- 공공기관 인터뷰 이외에도 호텔·박물관·관광 안내소 답사 및 담당자 면담을 통해 무장애 관련 주요사업 및 무장애관광 인증제 이해
- 무장애관광 사업이 관광약자만이 아니라 모든 관광객의 관광향유권 증진을 위해 필수적임을 인지

☐ 시사점 및 향후 추진방안

- Visit Seoul 홈페이지 및 다누림관광 홈페이지 연계성 강화
 - Visit Seoul 내 무장애관광 정보 제공 카테고리 추가
 - 다누림관광센터 홈페이지 바로가기 링크 추가
 - Visit Seoul 카테고리 내 '장애인 편의 관광' 명칭 수정
 - 기대효과: 재단 내 무장애관광 사업 인지도 및 정보 접근성 향상
- 무장애관광 인증제 활성화 방안 추진
 - 유니크메뉴, 컨벤션뷰로 등 타부서의 사업과 연계하여 협력사 리스트를 대상으로 인증제 홍보 및 참여 유도
 - 전시회, 박람회 등을 통해 기업·단체 대상 무장애관광 인증제 홍보
 - 인증 기업을 대상으로 정기적인 워크숍을 개최하여 네트워킹 강화 및 잠재적 기업 대상 인증제 필요성 강조 및 제도 홍보
 - 기대효과: 무장애관광 인증제 사업 인지도 확산, 참여기업 수 증가 및 관광명소의 관광약자 편의시설 확충 가능

○ 다누림관광 어플리케이션 제작

- Access Berlin 어플리케이션 벤치마킹



Access Berlin 시작 화면

관광지 인증 현황

Quick Check 서비스

- 접근가능한 관광지 정보 및 다누림관광버스 예약 시스템 추가

- 기대효과: 무장애관광 정보 활용 및 사용자의 편의성 증대

○ 무장애관광 인식개선을 위한 내·외부적 노력

- 내부: 임직원 대상 무장애 관광 교육 시간 마련

- 외부: 무장애 관광 인식개선 캠페인 진행, 해외연수 답사 내용(독일 접근가능한 관광시설 운영현황) 우리 재단 제휴 시설에 배포하여 참여 독려

- 기대효과: 공공기관으로서 제도뿐만 아니라 재단의 임직원들, 나아가 일반 시민 대상으로 한 인식개선을 통해 진정한 의미의 '모두를 위한 관광' 실천

○ 무장애관광 사업 시민참여형 인프라 구축

- 관광약자로 구성된 FGI 개최를 통해 사업 개선방향 논의

- 관광종사자 대상 다누림관광 홈페이지 WIKI(위키)관광정보 참여 독려

- 기대효과: 활발한 의견 수용을 통해 실제 관광약자의 수용에 알맞은 사업 마련 및 관광 업계 내 무장애관광 인식개선 가능