

## 복지관광 프로그램 참가 장애인의 관광제약요인과 촉진요인 분석

류성욱\* · 이영진\*\* · 박승현\*\*\*

### < 요약 >

본 연구는 제주도 복지관광 프로그램에 참여한 장애인의 관광경험을 정성적 방법을 통해 고찰하였다. 관광제약과 촉진이론을 바탕으로 장애인의 관광 활동을 관찰한 본 연구는 장애인이 여행 과정에서 경험하는 관광제약 요인과 촉진 요인을 시간적 흐름에 따라 분석하였다. 분석 결과 출발 및 이동에서는 장애인의 관광에 대한 불안함을 해소해 주기 위해서는 관광의 흥미를 충분히 자극해 주어야 하고 관광지라는 낯선 곳에 도착하였을 때 장애인에게 필요한 것은 장애인의 기분을 배려하는 봉사와 도움을 제공하도록 관심을 기울여야 한다. 세 번째, 관광 참가와 체험의 단계에서는 구조적 요인에 문제점이 많이 드러났기 때문에 물리적(교통, 숙박, 음식점, 관광지 등), 비 물리적(프로그램, 정보, 할인제도 등) 환경 개선을 통해서 장애인의 관광 접근성을 향상시켜야 한다. 마지막으로 관광 경험 공유 단계에서는 장애인 스스로 긍정적 추억과 감동을 간직할 수 있는 기회 마련이 중요함을 제안하였다.

<검색어> 복지관광, 장애인관광, 관광제약요인, 관광촉진요인

## 1. 서론

관광 및 여가 활동은 모든 사람의 권리임과 동시에 공정성 측면에서 누구나 누릴 수 있는 기회가 보장된 활동이다(이훈·이영진, 2010). 이를 위해 취약계층이나 장애인, 노약자, 임산부 등의 이동성과 삶의 행복 추구권을 보장하고 여가나 관광 활동 참가에 대해 복지차원의 지원이 필요하다.(박승현·이영진, 2011; 이훈·이영진, 2010; United Nations, 2006, Article 9, 30). 영국, 미국, 일본 등의 국가에서는 일찍부터 장애인 차별 금지 등에 관한 법률 제정을 통해 장애인의 관광활동 보장을 위한 제도나 시설 및 프로그램 등을 마련하였고 UN은 장애인과 노약자에 대한 관광 및 여가의 권리를 선언하며 각 국가가 장애인관광접근성을 보장하기 위해 노력할 것을 제안하고 있다(United Nations,

\* 미시간주립대학교 관광학과(CARRS) 박사과정

\*\* 경희대학교 호텔관광대학 관광학부 학술연구교수(교신저자 : bijin@paran.com)

\*\*\* 캔사스주립대학교 호텔외식경영학과(HMD) 박사과정

2006, Article 9, 30).

최근 노령인구의 증가로 취약계층에 대한 관심이 증가되고 있다. 노인층도 장애의 장애인이 될 수 있기 때문에 장애인도 비장애인과 동등한 대우를 받을 권리가 있고 이들 시장의 소비 규모에 대비하여야 한다. 특히, 2026년이면 한국도 전체인구의 20%에 달하는 초고령화 사회에 진입할 것으로 예상되면서 이들에 대한 범정부적인 관심과 더불어 기업들은 이미 노령인구에 대한 마케팅활동에 들어갔다. 세계적으로도 취약계층을 위한 유니버설 디자인(universal design)과 배리어프리(barrier free) 개념 도입(서혜옥, 2007)을 통해 이들의 여가나 관광 활동을 지원하고 있다.

우리나라도 2007년 4월에 장애인에 대한 차별금지과 이동성 등을 보장하기 위해 ‘장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률’ 제정하였고 동법 시행령을 통해 장애인의 사회 참여 평등권을 보장하고 있다(법률지식정보시스템, 2011: 장애인차별금지). 이러한 사회적 요구에 부응하기 위해 문화체육관광부는 2007년에 장애인의 관광활동 실태와 개선방안에 관한 연구(한양대학교 산학협력단 관광연구소·장애인편의시설추진시민연대, 2008)를 진행하는 등 장애인의 관광과 여가 증진을 위해 많은 노력들을 하고 있다. 특히, 장애인을 위해 개발된 관광시설이나 프로그램은 사회적 약자뿐만 아니라 비장애인의 관광활동 참여 제약을 감소시키고 수 있기 때문에 사회복지차원에서 장애인에 대한 관광 정책, 시설 및 제도 개선 등은 모두를 위한 관광(Tour for all)에 기여할 것이다.

관광 및 여가 활동 참가 과정에서 대부분의 사람들은 제약을 경험한다(Smith, 1987). 인구 통계적, 사회경제적 특성에 따라 개인별로 경험하는 제약의 정도는 차이가 있을 수 있지만 특히, 장애인의 경우 관광활동 시 비장애인에 비해 더 많은 제약을 경험한다. 장애인은 신체적, 정신적 특수성과 그에 부수하는 사회적, 경제적, 환경적 특성 등으로 인해 관광 및 여가 활동에서 비장애인과 비교해 제약의 정도가 크다는 게 기존 연구의 공통된 결론이다(이장춘·김선영, 2003; Burns & Graefe, 2007; McKercher, Packer, Yau, & Lam, 2003; Smith, 1987). 그동안 장애인의 관광 활동에 대한 국내·외 연구들은 주로 장애의 정도와 유형에서 비롯되는 여러 가지 제약을 고찰하고 관광 활동에서 장애인이 직면하게 되는 각종 제약의 특수성을 이해하는 과정을 통해 사회적 관심과 정책적 방안을 촉구하는 데에 치중해왔다(박승현·이영진, 2011; 박원임·장미영, 1999; 이장춘·김선영, 2003; McKercher et al., 2003; Smith, 1987). 하지만 장애인이 이러한 제약을 어떻게 극복하고 이들의 관광활동을 촉진시킬 수 있는 요소들이 무엇인지에 대한 연구는 미비한 실정이고 관광활동 참가과정에서 발생할 수 있는 또 다른 제약에 대한 깊이 있는 연구도 부족하다. 이는 대부분의 장애인관광 연구가 제약의 측면에서만 접근하여 그들의 관광 체험을 온전히 이해하는 데에 또 다른 ‘제약’으로 작용(Raymore, 2002)하였고 대부분의 연구가 관광 후 사후 설문조사로 진행되었기 때문이다.

본 연구의 목적은 장애인의 관광활동 참여 시 제약요인과 촉진요인을 분석하는 것이다. 이를 위해 장애인들과 직접 동행하면서 관광여행의 전 과정을 참가자로서 관찰자 입

장에서 조사하였다. 장애인의 관광활동 제약요인과 촉진요인이 장애인들의 관광활동 참여에 어떻게 작용하는지를 연구하기 위해서는 정성적 연구방법이 더 효과적일 수 있다. Yau, Mckercher & Packer(2004)도 장애인관광에 대한 연구를 위해서는 인터뷰조사를 통해 장애인의 신체적 요인과 심리적 특성을 배경으로 심층적 접근을 시도할 것을 제안하고 있고 Turco, Stumbo, & Garnarcz(1998)도 포커스 그룹 인터뷰를 통해 장애인의 제약요인을 파악하였다. 따라서 본 연구도 참여관찰을 중심으로 진행하였지만 특이 상황이나 관찰로써 조사가 어려운 상황에 관해서는 인터뷰를 이용하여 조사를 진행하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 장애인관광의 이해

장애를 정의하는 관점은 의료적 모델과 사회적 모델로 구분되며(Howe-Murphy & Charboneau, 1987), 장애의 원인을 개인의 문제에서 찾는 의료적 정의에 비해, 사회적 모델은 비장애인 중심 사회와의 마찰 속에서 장애를 바라본다. UN장애인권리협약(2006)에서도 장애에 대한 개념 규정을 장애인이 갖는 동등한 참가의 권리가 사회 속에서 참가가 저해되는 현상으로 정의하고 있다. 장애인의 사회활동에 어려움을 주는 장애 환경에도 불구하고 장애인의 문화나 관광에 대한 욕구는 지속적으로 높아지고 있다(Ozturk, Yayli, & Yesiltas, 2008; 보건복지가족부·한국보건사회연구원, 2009). 장애 여부를 떠나서 현대사회에서 관광이나 문화의 향유는 삶의 질을 결정하는 중요한 활동이기 때문이다.

Richards(1999)와 McCabe(2009)는 장애인관광을 사회관광(social tourism)의 일환으로서 소득, 교육정도 등의 사회적 조건에 상관없이 누구나 누릴 수 있는 사회기본권리(social right)로 규정하고 있다. 북유럽의 사회민주주의국가(스칸디나비아 국가, 네덜란드)의 국민들은 미국이나 (북유럽보다 노동시간이 짧은) 서유럽 국가들보다 휴가 참가 비율이 보다 높게 나타나는데, 이는 국가가 휴가를 하나의 사회적 기본 권리로 인식하고 있기 때문이다(Richards, 1999). 따라서 장애인의 사회적 기본 권리 보장과 관광 및 여가활동 보장을 위해 장애인관광을 포함한 사회소외계층의 관광 참가를 개인의 문제가 아니라 사회와 국가적 차원에서 보장(Darcy, 2002; Kisanji, 1995)하여야 한다. 관광활동은 비장애인에게 즐거움과 휴식 등 다양한 가치를 제공할 뿐만 아니라 장애인에게도 재활 기능이나 휴식, 재미, 행복추구, 일상에서의 탈출 등 다양한 만족을 주고 있기 때문이다(Ozturk et al., 2008; Ray & Ryder, 2003).

이제 장애인관광은 사회 복지차원을 넘어서 또 다른 소비 시장으로 발돋움하고 있다. 최근의 연구자들은 장애인의 관광활동을 국가에 의한 복지관광의 개념을 넘어서 새로운

틈새수요시장으로 인식하고 있다(Burnett & Baker, 2001; Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; Guerra, 2003; McKercher et al., 2003; Ozturk et al., 2008). 따라서 장애인관광을 “사회적 지원에 의한 복지관광을 포함할 뿐만 아니라 장애를 가진 관광주체의 관광욕구를 실현하는 자발적이고 적극적인 관광활동” (이훈·이영진, 2011: 265)으로 폭넓은 의미에서의 접근이 필요하다.

## 2. 장애인의 관광 제약과 촉진 요인

### 1) 장애인관광 제약 요인

관광 및 여가 활동의 본질을 지각된 자유(perceived freedom)의 체험이라고 가정한다면 제약은 관광 및 여가 활동에 대한 선호의 형성은 물론, 참가에 따른 궁극적인 편익을 저해하는 요소로 규정할 수 있다(Mannell & Kleiber, 1997). 1980년대에 들어 복미를 중심으로 관광 및 여가 활동이 제공하는 다양한 편익이 세인들의 주목을 받으면서 제약에 대한 관심도 자연스럽게 증가되었다. 즉, 사람들이 관광 및 여가 활동에 참가하는 이유를 편익에서 찾았던 연구자들은 제약을 이들 활동에 참가하지 않는 원인으로 판단했다. 또한 당시 연구자들은 제약의 존재 여부가 관광 및 여가 활동의 참가 또는 불참을 결정하는 절대적인 요소로 여겼기 때문에 ‘constraints’ 대신 ‘barriers’ 라는 용어를 주로 사용했다(Jackson, 1988; Jackson & Scott, 1999). 하지만 제약이 필연적으로 관광 및 여가 활동의 불참을 가져오지 않으며 충분히 극복 가능한 대상이라는 인식이 확산되면서 ‘constraints’ 라는 용어가 연구자들 사이에서 자리를 잡게 되었다(이인재·이훈, 2006).

여가 활동에서 직면하는 제약을 내재적(intrapersonal), 대인적(interpersonal), 구조적(structural) 제약 등 3가지 유형으로 나눈 Crawford & Godbey(1987)의 분류는 그동안 관광 및 여가 활동을 다룬 연구에서 널리 활용됐다. 이들의 분류는 Crawford, Jackson, & Godbey(1991)의 연구를 통해 위계적(hierarchical) 통합 모형으로 발전하게 되며, 이후 많은 학자들이 실증 연구를 통해 타당성을 검증해왔다. 하지만 제약의 지각은 다분히 다면적(multifaceted)이면서 맥락적(contextual)인 특성을 갖고 있다는 것이 제약 연구자들의 공통된 견해다(Jackson & Scott, 1999). 이러한 이유 때문에 몇몇 선행 연구들은 비장애인을 모집단으로 진행한 연구에서 도출된 분류를 장애인의 연구에서 그대로 적용할 수 없다며 여러 대안적 유형을 제시해왔다.

먼저 Smith(1987)의 연구는 장애인이 경험하는 관광 및 여가 활동의 제약에 대한 최초의 포괄적 연구로 인정받고 있다. 그의 개념적 연구에 따르면, 장애인은 내재적(intrinsic), 상호작용적(interactive), 환경적(environmental) 제약 등을 관광 및 여가 활동에 참가하는 과정에서 직면하게 되며, 이러한 제약들은 각 활동의 편익과 만족을 감소시킬 수 있다고 설명했다. Smith는 이들 제약 가운데 장애인의 물리적, 심리적, 인지적 기능 수준과 밀접한 관련을 갖고 있는 내재적 제약을 가장 중요한 요소로 규정하면서

이 같은 제약을 극복하려는 장애인의 노력을 강조했다. 아울러 결론에서 그는 관광업계에 종사하는 모든 사람들이 장애인이 직면하는 제약의 영향을 완화시켜야 한다고 주장하였다.

또한 Mc Kercher et al.(2003)은 관광 활동에서 장애인이 경험하는 제약을 크게 내부적(internal) 요인과 외생적(exogenous) 요인으로 구분했다. 여행사 직원의 태도에 따른 영향을 중심으로 진행된 이들의 연구에서 내부적 요인은 내재적 제약과 경제적 제약으로 구분하고 환경적 제약과 상호적 제약은 외생적 요인의 구성 요소로 분류하였다. Turco et al.(1998)은 관광 경험이 있는 장애인을 대상으로 진행한 포커스그룹 인터뷰를 통해 매력물, 정보원, 교통수단, 숙박시설 등과 관련된 요소를 제약으로 꼽았다. 이들은 장애인이 경험하는 제약의 핵심에는 접근성(accessibility)의 부재가 자리 잡고 있다며 다양한 정책의 필요성을 제기하였다.

국내에서는 사회복지 관점을 통해 장애인의 관광 및 여가 활동에 대한 접근(김나영, 2002; 이장춘·김선영, 2003)과 장애 유형별 제약 차이(박승현·이영진, 2011; 이봉구·안선화·이유하·공주, 2008), 관광활동 단계에 따른 제약분석(이훈·이영진, 2010) 등을 시도한 연구가 진행되었다. 김나영(2002)과 이장춘·김선영(2003)은 구미 선진국과 달리 장애인 관련 복지시설이나 제도적 장치가 미비하기 때문에 사회적, 정책적 배려를 통해 그들의 잠재된 관광 욕구를 충족시켜줘야 한다는 입장을 견지해왔다. 이러한 측면에서 문화체육관광부의 복지관광 프로그램은 장애인의 관광 욕구 충족에 적합한 프로그램이었다고 평가할 수 있다. 박승현·이영진(2011)은 장애인을 대상으로 한 정량적 연구를 통해서 환경적 제약, 제도적 제약, 개인·심리적 제약, 상호적 제약을 도출하고 지체장애, 시각장애, 청각장애의 유형에 따라서 제약이 다르게 작용함을 검증하였다. 이훈·이영진(2010)은 장애인이 관광 활동에서 겪는 제약을 개인·심리적, 상호적, 경제적, 환경적 요인으로 구분하고 기존 연구와 달리 이들은 장애인을 사회 공동체의 구성원이자 적극적인 소비 계층으로 자리매김하면서 장애인이 인간의 기본권인 관광 및 여가 활동에서 비롯되는 여러 편익을 마음껏 향유할 수 있도록 사회적 기반 형성과 함께 서비스 체계를 마련해야 한다고 주장했다.

이상의 관광제약관련 연구에서 제약은 극복 가능한 대상이고 특히, 장애인의 관광제약 지각은 환경이나 맥락에 따라 다를 수 있음을 알 수 있다. 장애인의 관광제약에 대한 공통적인 의견은 장애인 개인의 심리적인 요소로서의 내재적 제약, 동반자 및 관광과정 중에 마주치게 되는 사람들과의 대인적 제약, 접근성과 관련된 시설이나 프로그램 등 사회의 구조적 제약으로 종합할 수 있다. 또한 선행연구들은 장애인의 관광활동을 사회복지 정책의 지원 대상 활동으로서 뿐만 아니라 장애인을 비장애인과 같은 사회구성원이자 동일한 관광소비계층으로 인식하고 이들을 위한 환경 및 서비스 개선이 함께 이루어져야 한다고 제안하고 있다.

## 2) 장애인관광 촉진 요인

관광 및 여가 활동의 참가를 저해하는 제약과 관련된 연구는 지난 30년 동안 수많은 연구를 통해 눈부신 발전을 거듭하며 관광 및 여가 현상을 이해하는 데에 많은 기여를 하여왔다. 하지만 이러한 제약 이론은 객관적인 사회 과학의 소산물이 아닌 시대적 과제를 해결하기 위한 수단의 일환으로 태동했다는 근본적인 한계를 갖고 있는 게 사실이다(송영민·이훈, 2006; Jackson & Scott, 1999). Samdahl & Jekubovich(1997)는 제약 이론을 비판하면서 사람들은 관광 및 여가 활동에 참가하면서 제약을 분명하게 느끼지 못하는 데도 불구하고, 연구자들이 인위적으로 이들이 경험하는 제약을 모델링하려는 경향이 있다고 지적하였다.

Raymore(2002)는 모든 사람이 관광 및 여가 활동에 관심을 보이며 이러한 활동에 참가하지 못하는 원인을 제약에서 찾는 제약 이론의 기본 가정을 비판하며 대안으로서 촉진 이론(facilitator theory)을 제시했다. 그는 물이 절반가량 채워진 컵을 예를 들면서 관점에 따라 절반이 ‘빈’ 또는 ‘찬’ 상태로 다르게 판단할 수 있다며 관광 및 여가 활동 참가 또는 비참가를 보다 충실하게 이해하기 위해서는 제약 뿐 아니라 촉진적 시각이 필요하다고 주장했다. Jackson(1997)의 제약에 대한 정의에 빗대어 그는 촉진을 ‘개인의 여가 선호 형성을 가능 또는 증진시키며, 여가 활동 참가를 향상 또는 독려하는 요인’이라고 규정했다. 제약과 촉진은 얼핏 상호배타적인 개념으로 비쳐질 공산이 크다. 예를 들어, 대다수 제약 연구자들은 자녀의 존재를 제약 요소로 인식하지만 촉진론자들에 따르면 자녀가 부모의 사회관계를 확장시키며 이에 따라 여가 활동 참가 빈도도 높아질 수 있기 때문이다. 하지만 Raymore는 제약의 부재가 필연적으로 촉진적 요소로 작용하지는 않는다고 수영장을 찾는 여성의 신체 이미지를 사례로 들었다.

아울러 Raymore는 인간의 행동과 발달은 환경적 요소를 통해서만 이해할 수 있다는 Bronfenbrenner(1986)의 생태학적 관점을 도입해 Crawford et al.(1991)의 위계적 제약 모형을 재구성했다. 즉, 사람들은 관광 및 여가 활동과 관련된 환경시스템과 밀접한 상호작용을 통해 참가 또는 비참가를 결정하게 된다면서 내재적, 대인적 제약과 촉진을 미시체계(microsystem)로, 구조적 제약과 촉진을 거시체계(macrosystem)로 포함시켰다. 그는 내재적 촉진 요인을 여가 활동에 대한 선호 형성을 가능 또는 증진시키고, 참가를 향상 또는 독려하는 개인적 성격이나 특성, 믿음으로 정의했다. 또한 대인적 촉진은 여가 활동에 대한 선호 형성을 가능 또는 증진시키고, 참가를 향상 또는 독려하는 개인이나 집단의 존재로 규정하였으며, 구조적 촉진 요인에 대해서는 이러한 특성을 가진 사회적, 물리적 구조 및 조직이나 신념 체계라고 설명했다.

하지만 촉진 이론을 이용한 대안적 접근은 여전히 실증적 연구가 부진한 실정이다. 해외에서는 촉진 이론과 관련된 실증 연구는 거의 찾아보기 어려운 상황이며, 국내에서도 몇몇 학자들만이 탐색적 연구를 통해 이 이론을 검증하여왔다. 주5일 수업제 시행이 청소년 여가 활동에 미치는 촉진적 효과를 고찰한 송영민·이훈(2006)은 내재적, 대인적 촉

진 요인이 여가 활동 참가에 긍정적 영향을 미친다는 사실을 밝혀냈지만 구조적 촉진 요소의 유의성을 찾는 데는 실패하였다. 또한 김용수·이훈(2011)은 제약과 촉진 요소를 통합한 여가 참가 조건 유형을 통해 사람들의 여가 활동 참가에 끼치는 영향을 규명했다. 그러나 국내·외를 막론하고 장애인을 대상으로 촉진 이론을 검증하려는 시도는 아직 이뤄지지 않고 있는 실정이다. 이에 본 연구에서는 장애인이 관광활동에 참여하면서 경험할 수 있는 내재적, 대인적, 구조적 제약요인과 이를 극복하려는 노력이나 사회, 환경적 요소를 이에 대응하는 촉진요인으로 간주하여 관찰조사와 인터뷰를 통해 조사하였다.

### III. 연구방법 및 설계

#### 1. 연구 방법 및 조사 내용

##### 1) 연구 및 조사 방법

본 연구는 문화체육관광부의 복지관광 프로그램 참가 장애인의 관광경험을 관광계약과 촉진요인을 중심으로 분석하였다. 연구를 위해 정성적 연구방법인 현장연구방법을 수행하였다. 조사는 관찰조사와 인터뷰를 실시하였고 현장 연구를 위해 본 연구 대상 프로그램의 특성상 장애인의 관광활동 협력자로서 관광활동에 대한 문제점과 제약요인 촉진요인 등을 구체적으로 관찰하기 위해 사전에 프로그램 진행자와 장애인에게 양해를 구해 참가자로서 관찰(홍성열, 2004)\*과 인터뷰를 실시하였다. 조사는 관광학 전공자인 박사과정생 한 명과 석사과정생 한 명이 동시에 실시하였다. 인터뷰는 관찰내용의 신뢰성을 다소 보완하기 위해 관찰한 내용에 대해 장애인에게 질의하는 방식으로 진행되었다.

정성적 연구에서는 현장연구의 특성상 일반화를 위한 외적 타당성은 확보하기 어려운 한계가 있지만 내적 타당도 확보를 위해 관광 및 장애인 전문가(자문위원) 5명에게 예비 조사를 실시하여 내적 일관성을 확보하는 과정을 진행하였다. 현장연구에서는 신뢰성 외에 진실성이나 실제성과 같은 단어가 쓰이는데, 실제 자료의 진실성을 확보하기 위해 자료 분석과정에서 원 자료에 대한 연구자 간 검토와 협의과정(양한나·정진옥·김연수, 2008)을 진행하였다. 연구 결과 분석에 대한 기술은 세 명의 연구자가 세 차례의 공동논의를 거쳐 진행하였고, 동일한 현상에 대해 연구자간 상호 다른 시각이 발생할 수 있으므로 특이한 활동이나 현상에 대해서는 사진자료 분석을 통해 연구자간 이견을 좁히는

\* 완전 참가자: 연구자가 원래의 상황을 전혀 방해하지 않고 자연스러운 상태 그대로 관찰하는 방법, 관찰자로서 참가자: 신분을 감추지 않고, 자연스럽게 참가하여 함께 활동하면서 관찰하고 기록하는 방법, 참가자로서 관찰자: 연구자의 신분을 밝히고, 연구 참여자들의 활동공간에 들어가 심층적으로 관찰하는 방법, 완전관찰자: 신분이 공개된 상태에서 연구 참여자들의 활동에는 전혀 참가하지 않고 관찰만 하는 방법(홍성열, 2004).

과정을 거쳤다.

2) 조사 내용

복지관광 프로그램에 참가하는 장애인의 관광 경험을 분석하기 위해 관광에 대한 기대 및 욕구, 관광활동에서의 문제점, 문제 발생 시 극복 과정 및 촉진요인, 관광 후의 만족도, 장애인을 위한 관광 봉사 방식 등에 관해 조사하였다. 조사는 여행의 흐름 순에 따라 관찰 및 인터뷰를 실시하였으며, 장애인이 관광활동 중 어려움을 느끼는 제약요인이거나 관광활동을 촉진시킬 수 있는 요인을 중점으로 관찰하였다. 장애인의 관광여행 참가 과정과 여행 중 발생할 수 있는 상황들을 ‘출발→ 관광지로의 이동→ 관광지 도착→ 관광 프로그램 참가 및 체험→ 관광경험 공유’의 순서로 시간의 흐름에 따라 기술하고 각 관광활동 참가 중 ‘참가 장애인의 태도’, ‘관광형태’, ‘관광지 및 관련 시설’, ‘관광 안내 및 서비스’ 등에 관해 구체적인 관찰을 시도하였다.

<표 III-1> 조사 내용

구 분		내 용
관광 여행 흐름	여행과정	출발→ 관광지로의 이동→ 관광지 도착→ 관광 프로그램 참가 및 체험→ 관광경험 공유
	출발 및 관광지로의 이동	출발지 공항에서 연구 참여자들의 분위기 및 표정, 공항 및 비행기의 안내시설 및 이동 편의시설, 관광정보 및 공항에서의 대 장애인 서비스 유무
	관광지 도착	도착 시 장애인의 분위기, 현지 공항 및 환승 이동 편의시설
	관광 프로그램 참가 및 체험	관광활동 시 장애인과 비장애인의 관광형태 차이점, 장애인관광지로서의 관광프로그램 적절성, 관광활동 참가과정의 문제점, 관광활동의 만족도 및 만족 이유, 관광지에서의 장애 유형별(지체, 시각, 청각) 장애인 편의 시설 설치 여부, 관광정보 및 안내의 적절성 등
	관광경험 공유	관광여행의 추억, 관광기회 제공
관광지 및 관련 시설	관광지 내에서의 이동, 숙박시설의 이용 편의성 및 안전시설 유무, 음식점시설의 이용 편의성, 각 시설 종사자의 서비스	
관광 안내 및 서비스	각 관광지에서의 관광 정보 적절성, 안내판 등의 장애인시설 표식, 장애인 활동에서의 안전 문제, 장애인을 위한 관광 봉사자의 역할 및 봉사 방식	

2. 복지관광 프로그램의 개요 및 참가자 특성

1) 복지관광 프로그램 개요 및 일정

본 연구에서 복지관광 프로그램은 2007 복지관광 방화 2종합 사회복지관 ‘제주 신혼여행 2박 3일’이라는 주제로 서울 방화2동 종합사회복지관 소속 장애인을 대상으로 2007년 9월 4일부터 9월 6일까지 3일 동안 제주도에서 진행하였다. 프로그램 참가자는 장애인 부부 17쌍과 장애인관광 협력 및 봉사자와 조사원, 여행사 직원이 참가하였다. 이 프

로그램은 정부차원의 여행경비 보조 등 효율적인 지원을 통해 소외계층의 국내관광 진행을 통한 관광복지 실현 및 국민관광 활성화 도모의 목적으로 한국관광협회중앙회에서 주관하였으며, 문화체육관광부 후원 하에 진행되었다. 2박 3일 일정의 복지관광은 첫날은 금능식물원, 오설록 박물관, 소인국테마파크, 러브랜드 등을 관광하였고 2일째는 산방산, 여미지 식물원, 퍼시픽랜드, 천지연폭포, 한라산 1100도로, 3일째는 신비한 도깨비도로, 몽골리안 마상쇼, 성읍민속마을, 기념품점을 경유하여 돌아오는 일정으로 진행되었다.

**2) 복지관광 프로그램 참가자 특성**

본 연구의 연구 참여 장애인관광객은 총 17쌍의 부부로 34명이 참가하였다. 대부분 지체장애를 가지고 있었으며, 휠체어와 목발이용자를 제외한 다른 장애인들은 독자적으로 이동하는데 큰 어려움이 없었다. 연령대는 30대에서 60대까지 고루 분포되어 있었다. 장애인의 관광활동 보조를 위해 자원봉사자 7명이 동행하였고 연구진 2명과 여행사 직원 1명, 복지관광프로그램 관계자 1명을 포함하여 총 45명이 프로그램에 참가하였다.

<표 III-2> 복지관광 프로그램 참가자 특성

구 분	내 용
장애인	- 장애인부부 17쌍 총 34명 참가 - 장애인 대부분 지체장애인이었으며 일부 중복 장애를 가지고 있었음 - 지체장애인 중 휠체어 이용자 2명, 목발 이용자 1명을 제외한 다른 장애인은 이동에 큰 어려움이 없어 보였음 - 연령대는 30~60대로 고르게 분포되어 있었음
비장애인	- 자원봉사자 7명: 복지관 직원 4명, 촬영 봉사활동 2명, 의료봉사자 1명 - 조사원 2명, 여행사 직원 1명, 복지관광프로그램 관계자 1명

**IV. 분석결과 및 논의**

**1. 관광여행 과정에 따른 경험 분석**

본 연구에서는 연구자가 복지관광 프로그램에 참가한 장애인과 함께 전 일정을 함께하면서 참가자로서 관찰자 입장에서 관찰과 인터뷰를 진행하였다. 관광여행 과정은 출발 및 관광지로의 이동단계, 관광지도착 단계, 관광 프로그램 참가 및 체험 단계, 관광경험 공유 단계로 구분하여 분석하였다. 제약 및 촉진요인은 출발 및 관광지로의 이동 단계에서는 내재적, 구조적 제약요인과 내재적, 대인적, 구조적 촉진요인이 도출되었다. 관광

지 도착 단계에서는 대인적, 구조적 제약 및 촉진요인이 도출되었고 관광 프로그램 참가 및 체험 단계에서는 구조적 제약요인과 내재적, 구조적 촉진요인이 도출되었다. 마지막으로 관광경험 공유 단계에서는 내재적 제약요인과 내재적, 구조적 촉진요인이 도출되었다. 또한 분석에서 최근 개선된 부분에 대해서는 이를 반영하여 제시하였다. 분석 기준은 장애인의 관광제약과 촉진요인을 기준으로 내재적, 대인적, 구조적 측면에서 접근하여 분석하였다.

## 1) 출발 및 관광지로의 이동 과정 분석

### (1) 긴장과 감사

관광여행 시 출발 및 관광지로의 이동 과정에서 장애인은 물리적인 불편함보다는 관광 여행에 대한 기장과 주변 도움에 대한 고마움의 감정을 주로 표현하였다. 이번 프로그램 참가 장애인 모두가 비행기 여행이 처음이어서 긴장을 많이 하였지만 공항까지 이동을 도와준 택시 자원봉사원과 비행기 탑승 수속 시 필요한 작업들을 도와준 복지관 직원의 손길에 안도감과 감사를 표현하였다. 관광여행 출발에서부터 주변 사람들의 도움은 장애인의 관광활동 참가에 긍정적으로 작용할 수 있다.

### (2) 설렘과 기대

출발과정에서 휠체어 문제나 수속 등 다소 불편한 점이 있었지만 설렘이나 감사하는 마음으로 용인하면서 여행에 참가하는 모습을 보였다. 처음에는 상당히 긴장된 모습이었지만 이후에는 평소 가보지 못한 제주도를 간다는 자부심과 색다른 경험에 대해 신기해하는 모습들이 자주 관찰되었고 비장애인에 비해 반응정도가 더 커 보였다. 자신의 경험을 다른 사람들과 이야기 할 수 있다는 것은 자존감을 높이고 타인과 자신을 차별화할 수 있는 중요한 기제이다. 이러한 기대감은 장애인들의 관광여행 참가동기로 작용할 수 있다.

“가족이나 주변 사람들이 걱정을 했지만 평생 가보지 못할 제주도를 간다니 매우 설레요.” (인터뷰)

“무섭기도 했는데 지금은 신기하네요. 내가 하늘 위로 날아가고 있잖아요. 발밑에 아무 것도 없는 거잖아요. 평소에는 생각 못 했던 일인데 정말 대단하네요.” (인터뷰)

“평소 복지관에서 여행 및 여가프로그램을 운영하여 장애인들이 참가하지만 이번의 제주도 여행은 흔치 않은 기회여서 다른 장애인들이 많이 부러워했어요.” (인터뷰)

### (3) 이동 장애 극복을 위한 배려

육체적, 정신적 장애를 가진 장애인에게 공항 편의시설 이용이나 항공기 탑승은 쉬운 일이 아니다. 항공기 이동은 일반 대중교통 이동에 비해 대체적으로 시설이 잘 갖추어져 있다. 공항 내 화장실, 주차장 등에는 장애인을 위한 시설이 잘 갖추어져 있고 관찰조사에서도 나타났듯이 공항 내 대부분 편의시설에는 턱이 없었으며, 장애인 탑승 시에도 승

무원의 도움으로 무리 없이 탑승이 가능하였고, 비장애인에 우선해서 모든 수속을 받을 수 있어 장애인들은 관광여행 첫 관문에서 좋은 인상이 형성되었을 것으로 판단된다. 공항 및 항공사의 배려는 장애인의 내재적인 동기부여와 타인에 대한 긍정적인 이미지 형성을 유도하여 관광여행에 흥미를 제공할 수 있을 것이다. 4초 만에 결정되는 첫인상에서 좋은 이미지를 남기면 판단할 필요 없이 그 사람이나 대상에 호의를 표하게 되고 상표에 대한 충성심이 생길 수 있기 때문이다(이민규, 2005, p. 32-33).

<그림 IV-1> 비행기 승하차에 대한 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 비행기 탑승 중 공항 직원의 서비스 제공 모습</li> <li>- 비행기 내에서는 휠체어 이동이 불가능해서 휠체어를 탄 장애인은 비행기 문에서부터 업혀서 자리로 이동됨</li> <li>- 그 후에 직원이 휠체어를 화물칸에 보관함</li> </ul>

**(4) 장애인을 위한 정보 및 안내 미흡**

항공수요에서 장애인이 차지하는 비율은 비장애인에 비해 아직까지 많은 비중을 차지하고 있지 않다. 이러한 이유로 대부분의 교통시설에서 비상시 장애인의 행동대처 요령이나 장애인을 위한 안내는 부족한 편이다. 특히 장애인은 지체, 시각, 청각, 중복 등 장애유형이 다양하여 비상 시 장애인 유형별 대처할 수 있는 방법들에 대해 책자라도 비치할 필요가 있다. 임산부, 노인, 육아동반 여성 등은 큰 범주에서 장애를 가진 사람들이라고 할 수 있기 때문이다.

**2) 관광지 도착 과정 분석**

**(1) 무사 도착에 대한 안도감과 관심**

장애인은 비장애인에 비해 안전에 더 관심이 많다. 이번 복지관광 프로그램에 참가한 장애인들도 태풍 소식에 걱정을 많이 하였는데 제주도에 무사히 도착한 것에 대해 안도감을 표현하였다. 또한 제주도의 이국적인 풍경에 관심과 호기심을 표현하였다. 이동이 불편한 장애인에게 날씨는 관광욕구를 저하시키는 요인이 될 수 있기 때문에 관광여행 계획 시 날씨에 대한 고려가 필요하다.

“제주도는 공기도 다른 것 같아요. 바람도 많이 불어서 시원한 것 같아요. 그리고 태풍이 온다고 해서 걱정이 많았는데 무사히 도착해서 다행이고요, 날씨도 비가 안 와서 좋네요.” (인터뷰)

(2) 장애인용 관광지 교통 시설 아쉬움

현재 제주도에서 장애인들이 이용할 수 있는 대중교통은 저상버스(2011년 현재 제주도에 저상버스가 운행 중이지만 저상 관광버스는 운행하고 있지 않은 실정임)와 장애인콜택시이다. 하지만 단체 장애인관광객이 동시에 이용할 수 있는 리프트가 설치된 관광버스는 아직 도입되지 않은 것으로 파악된다. 복지 프로그램 참가자 중 휠체어를 탄 장애인은 자원봉사자의 도움으로 일반 관광버스에 승차하여야 했다. 이 경우 성인이 다른 사람의 도움으로 어떤 일을 할 때 자칫하면 개인의 자존심을 다치게 할 수 있기 때문에 향후, 장애인용 관광버스 도입도 필요한 시기라고 판단된다. 일본의 복지여행기획여행사인 아사히 국제여행주식회사는 장애인들의 관광여행을 위해 대형 복지버스를 운행하고 있다. 장애인이 스스로 승하차를 할 수 있어 장애인도 비장애인과 동등한 입장에서 이용이 가능하다.

<그림 IV-2> 관광버스 승하차에 대한 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광버스 승하차 모습(사진 위)</li> <li>- 리프트가 없는 버스의 경우 휠체어 이용 장애인은 업혀서 타고 내릴 수밖에 없음. 이 과정에서 비장애인에 비해 훨씬 많은 시간이 필요함</li> <li>- 장애인이 업혀야 한다는 것은 장애인 스스로가 동반자에 대한 미안함 마음을 갖게 만들</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아사히 국제여행 주식회사(www.asatabi.com)의 대형 복지버스 '아사히호' (사진 아래)</li> <li>- 2010년 '장애인 관광버스 개조 지원 사업' (한국관광협회 중앙회)을 실시하고 있으나 제주도는 제외임</li> </ul>

3) 관광 프로그램 참가 및 체험 과정 분석

(1) 적극적인 관광활동 참가

관광여행을 많이 경험하지 못한 장애인들은 처음으로 방문한 제주도의 관광활동에 대해 적극적으로 적극적이었다. 특히 부부끼리 추억에 남을 사진을 찍어주기도 하고 태풍으로 인해 많은 비가 내렸음에도 불구하고 우의를 착용하고 관광활동에 참가하는 모습들이 관찰되었다. 이는 그동안 관광활동에 참가할 기회가 적었던 장애인들의 회소성 심리에서 기인한다고 할 수 있다. 또한 언제 이러한 활동을 할지 모르기 때문에 한번 참가할 때 많은 것을 경험하고 싶어 할 것이다. 저녁 레크리에이션 시간에도 처음에는 어색하였으나 분위기가 무르익을수록 적극적으로 참가하는 모습을 보였다. 즉 장애인관광에 있어, 장애인들이 쉽게 경험하지 못했던 장소의 방문이 촉진요인으로 작용할 수 있을 것이다. 반면 관광활동 중 아쉬운 점은 대부분의 장애인들이 디지털카메라 대신 일회용 카메라나

휴대폰 카메라를 이용해 사진을 찍는 모습이 관찰되었다. 향후 프로그램에서는 사진장비 대여 등의 세심한 배려가 필요할 것으로 생각된다.

<그림 IV-3> 관광활동 참가 과정에 대한 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애인부부의 사진 촬영 모습</li> <li>- 관광지 곳곳에서 장애인부부간에 서로 촬영하는 모습을 볼 수 있었음</li> <li>- 사진속의 부부는 일회용카메라 필름이 부족하자 휴대폰 카메라로 기념촬영을 계속했음</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제주자연사박물관으로 이동하는 모습</li> <li>- 비가 많이 오는 날씨에도 불구하고 우의를 착용하고 목발을 짚고서 관광지로 이동했음</li> <li>- 비로 인하여 경사로 바닥이 미끄러워 계단 이동 시 동반자의 보조가 필요했음</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 레크리에이션 프로그램 참가 모습</li> <li>- 레크리에이션에 적극적으로 참가하여 즐거워하는 장애인들의 모습</li> </ul>

**(2) 장애인 선호를 고려한 관광지 선택 미흡**

2007 복지관광 프로그램 관광코스는 비장애인을 위한 관광코스와 큰 차이가 없었으며, 장애인들이 일정을 소화하기에는 다소 무리한 점도 있었다. 여행경비 절감을 위해 대부분 장애인 할인이 적용되는 관광지를 선별하다보니 장애인의 선호를 반영하지 못하거나 장애인이 접근하기 어려운 곳을 코스로 지정하여 일부 장애인들은 관광을 포기하고 버스에 남는 경우도 있었다. 특히 바닷가 구경 시 휠체어나 목발이용 장애인의 경우 원거리에서 구경하는 수준에서 그치고 있어 장애인의 선호와 접근성을 고려한 코스 선정이 필요할 것이다. 관광과정 중 이러한 경험은 향후 재방문에 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 정부의 재정적 지원을 통해 여행사에서 장애인을 고려한 관광여행 상품 코스를 개발해야 할 것으로 판단된다.

“제주도는 관광지가 많은 곳이며, 장애인을 위해서 장애인이 이동할 수 있는 물리적 환경이 되는 곳, 장애인 할인이 되는 관광지를 선별했어요.” (여행사 인터뷰)

<그림 IV-4> 관광활동을 망설이는 장애인 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 바닷가 앞에서 구경하고 있는 장애인의 모습</li> <li>- 모래사장 자체에 바위가 많아 이동이 쉽지 않음</li> <li>- 또한 모래사장과 주차장 사이의 경계석이 10cm 이상 올라와 있어서 휠체어이동이 불가능함</li> </ul>

**(3) 신체적 약점을 이용한 관광 상품(기념품) 판매 아쉬움**

장애인은 비장애인에 비해 신체적으로 건강상태가 좋지 않기 때문에 건강식품 등의 유혹에 쉽게 빠질 수 있다. 본 프로그램에서도 제주도 토속 상품을 소개하면서 소화기, 관절 등에 만병통치약이라고 소개하여 장애인의 충동구매를 유도하는 행동은 문제가 있어 보였다. 장애인은 대부분 소화기가 좋지 않아 이러한 유혹에 쉽게 넘어갈 수 있다. 특히, 성읍민속마을에서는 지역 주민이 마을을 소개하면서 마지막 코스로 토속 상품 소개를 포함시켰는데 복지관에서는 사전에 이런 상품 판매 내용을 제외해 달라고 했음에도 불구하고 제주도의 ‘말뼈건강식품’, ‘오미자차’ 시식 및 소개 코스가 포함되어 향후 장애인관광에서 지양해야할 콘텐츠로 판단된다.

**4) 관광경험 공유 과정 분석**

**(1) 삶의 재충전과 관광 기회 제공 계기**

2007 복지관광 프로그램은 장애인 부부들에게 있어 삶에서 경험해보지 못한 부부애를 느낄 수 있는 기회를 제공하였다는 데에 의의가 있다. 관광여행 프로그램에 참가했던 장애인들은 즐거움을 통해 서로를 더 깊이 이해하고 삶에 대한 의욕을 고취할 수 있는 기회로 생각하고 있었다. 또한 복지관광 제도를 통해 관광여행을 할 수 있다는 것에 감사했다. 장애인들은 관광여행을 즐길 수 있는 기회가 많지 않다. 앞으로 정부차원에서 이러한 기회를 지속적으로 제공하여 인간의 권리로서 관광활동에 참가할 수 있게 되기를 기대한다.

<표 IV-1> 관광경험 공유 과정 분석

구 분	내 용
새로운 추억 공유	- 조사 중 복지관 직원을 통해서 한 부부의 감동을 전해들을 수 있었음. 그 부부는 결혼한 지 몇 년 되지 않은 신혼부부였는데 서로 스킨십이 거의 없었다고 함. 레크리에이션 프로그램 진행 중에 부부간 키스를 하는 내용이 있었는데 그 키스가 부부 생활 첫 키스였다고 함. 억지로 참가한 것이 아니라 관광과 레크리에이션을 통한 즐거움 속에서 그런 기회를 갖게 된 것이 너무 감동적이었다고 함
관광기회 제공	- 여행 둘째 날 저녁, 여행에 대한 참가자들의 소감 발표 자리에서도 삶의 의욕을 얻을 수 있었다는 점을 강조했다. 평생 못 가볼 줄 알았던 제주도를 이렇게 와서 많은 것들을 보고, 먹고, 느낄 수 있게 해 준 복지관광 제도에 크게 고마워했음

## 2. 관광지 및 관련 시설 분석

관광지 및 관련 시설 분석에서는 장애인이 관광여행에 참가하면서 방문하는 관광지 및 관광관련 부대시설, 편의시설 등의 접근성과 편의성을 관광계약과 촉진관점에서 분석하였다.

### 1) 관광지 내에서의 편의 및 이동 분석

#### (1) 관광안내소의 구조적인 문제로 관광정보 수집 어려움

복지관광 프로그램에 포함된 대부분의 관광지의 관광안내소는 주차장에서 쉽게 이동할 수 있었지만 관광안내소 자체 시설은 여닫이문으로 되어 있어 장애인이 접근하기가 쉽지 않았다. 또한 간이 건물 형태로된 관광안내소가 많아 장애인이 관광안내소에 입장하기가 어려운 구조로 되어 있었다. 이러한 구조적인 문제는 장애인의 관광활동에 제약요인으로 작용할 수 있다.

#### (2) 장애인의 관광활동을 촉진하는 장애보조 장비

복지관광 프로그램 코스 중 여미지 식물원에서는 전동 스쿠터(2대)를 무상으로 대여해주고 있었다. 전동스쿠터는 예약이 안 되기 때문에(2011년 현재) 다른 장애인이 이용할 경우 사용이 불가능해 많은 관광객이 방문하는 식물원이므로 장애인, 노약자나 임산부 등을 위해 전동 스쿠터의 보유 대수를 늘릴 필요가 있다. 그래도 다른 관광지에 비해 자체 장애인을 세심하게 고려하고 있어 장애인들에게는 관광활동의 촉진요인으로 작용할 수 있을 것으로 판단된다.

#### (3) 관광지의 효율적 인적서비스, 구조적인 문제 해결 필요

아직까지 관광지 시설에 장애인을 위한 접근성이 완벽하게 보장되지는 않았지만 서비스 측면에서는 장애인들을 우선적으로 배려하려는 노력이 돋보인다. 마상쇼 프로그램에

서는 장애인을 비장애인 보다 먼저 입장하도록 배려하고 있었다. 하지만 민속마을 등의 경우 보전차원에서 쉽게 개조할 수 없기 때문에 장애인이 접근하기가 쉽지 않았다. 특히 제주 성읍마을의 ‘정낭’은 휠체어 이용자나 목발 사용자가 이용하기에 불편하였다. 이에 대한 보완책으로 민속마을 분위기에 어울리는 경사로를 설치한다면 장애인이 관광활동에서 불편을 덜 겪을 수 있을 것으로 판단된다.

**(4) 지속적으로 개선되는 편의시설**

2007년에 비해 편의시설은 지속적으로 개선되고 있다. 2007년 여미지 온실 식물원 내 화장실이 지하에 위치해 있어 장애인이 접근하기 어려웠지만 현재(2011년)는 경사로를 설치하여 장애인도 이용할 수 있게 되었다. 제주 러브랜드는 매표소에서 관광지 입구 화장실까지 점자블록이 설치되어 있어 시각장애인의 관광활동에 유용한 것으로 평가되었다. 각 장애유형별 편의시설은 장애인들의 관광활동을 촉진하는 계기가 될 수 있을 것이다.

<그림 IV-5> 관광지 내(內) 이동관련 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제주도 Y 박물관 관광안내소의 입구에는 10cm이상의 턱이 있고, 경사로가 없음</li> <li>- 출입문은 여닫이문으로 힘이 부족한 장애인이나 휠체어를 탄 장애인이 입장하기 어려움</li> <li>- 내부의 공간은 휠체어가 자유롭게 이동할 수 없을 정도로 협소함</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S 식물원은 장애인 등의 노약자에게 무상으로 전동스쿠터를 대여해 주고 있음</li> <li>- 전동스쿠터로 로비부터 각 화실을 관람할 수 있음</li> <li>- 하지만 엘리베이터의 입구는 계단으로밖에 올라갈 수 없는 스테이지 공간에 있어서 엘리베이터 이용이 불가능함</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제주도 S민속마을 한 가옥의 정낭</li> <li>- 장애인이 정낭에 걸쳐진 나무 막대기를 넘기 전 머뭇거리는 모습이 관찰됨</li> <li>- 장애인 입장이 가능한 가옥을 지정해서 가옥의 원형을 보존하면서 우회로 마련 등의 보완책이 요구됨</li> </ul>



- Y 식물원 내 화장실 안내도  
 - 식물원 1층에는 화장실이 없으며, 지하1층에 화장실이 있음. 하지만 엘리베이터는 지하로 갈 수 없어 휠체어 사용자는 사실상 이용할 수 없어 건물 밖 화장실을 이용해야 했지만(2007년) 2011년 현재 휠체어 이동 가능한 경사로 설치됨

## 2) 숙박시설 분석

### (1) 호텔 입구 출입구 개선 필요

복지관광 프로그램 참가 장애인들이 숙박한 H호텔은 전반적으로 장애인들이 이용하는데 어려움이 많았다. 입구 경사로 각도가 약 30도 정도로 장애인 스스로 휠체어로 이동이 어려웠으며, 비가 올 경우 미끄러워 장애인들은 이동에 어려움을 많이 겪었다.

### (2) 호텔 및 객실 편의시설 공간 확보 필요

호텔의 부대시설 및 편의시설 이용에는 엘리베이터 이용이 가능해 어려움이 없었지만 엘리베이터의 공간이 좁아 장애인이 휠체어 방향을 전환하기에는 어려움이 있었다. 또한 객실 이용 시 대부분 침대구조로 어려움이 없었으나 화장실의 턱으로 인해 혼자서 화장실 이용이 어려웠으며, 장애인을 위한 지지대 등이 없어 이용이 불편했다. 객실 내부 점자 표기된 전화기 및 안내 브로슈어 등도 아쉬운 부분으로 남았다. 대부분의 장애인들이 특 1급 이상의 호텔을 선호하는 이유도 대부분의 호텔이나 펜션, 민박 등에서는 장애인을 위한 부대 및 편의시설이 없기 때문이다. 숙박시설은 장애인의 관광활동 참가에 중요한 요인이 될 수 있기 때문에 구조적인 변경이 어렵다면 관광코스 구성 시 숙박시설에 대한 세심한 배려가 필요하다.

### (3) 장애인 이용 숙박시설 할인 제도 필요

장애인들은 대부분 경제적으로 어렵기 때문에 고가의 호텔을 이용하기가 쉽지 않다. 하지만 호텔을 이용하지 않으면 중저가의 숙박시설에는 장애인용 시설을 잘 갖추고 있지 않다. 따라서 고가의 호텔을 이용할 수밖에 없지만 장애인 할인 제도가 있는 호텔은 거의 없다. 항공기나 기차처럼 호텔에서도 장애인을 위한 할인제도를 의무적으로 시행하고 정부에서는 이에 대한 보조를 해야 할 것으로 판단된다.

<그림 IV-6> 호텔 객실 내(內) 화장실 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- H호텔의 화장실 입구</li> <li>- 숙박 객실 입구에는 턱이 없었으나 객실 내부 화장실의 경우 약 15cm정도의 턱이 있었음</li> <li>- 화장실 내부는 좁고 장애인을 위한 구조물이 없어서 동반자가 없을 경우 이용이 어려워 보였음</li> </ul>

3) 음식점 시설 분석

(1) 장애인의 선호와 생활양식을 고려한 식단 필요

제주도 여행에서 식사에 대해서 장애인들은 대부분 만족하는 편이었고 ‘제주도 똥돼지’, ‘해물뚝배기’, ‘생선회’ 등에 관심이 많았지만 미리 정해진 식단이어서 제주도 특산물 메뉴가 그렇게 많지 않은 점이 아쉬웠다. 하지만 가이드가 장애인들의 선호를 고려하여 생선회로 메뉴를 전환하여 식사를 할 수 있도록 배려한 부분은 가이드에 대한 좋은 인상 형성 기회를 제공하였다. 또한 대부분 술을 좋아하셨는데, 장애인들은 여행 동안 강행군으로 힘들기 때문에 술로 피로를 해소하였다. 장애인들의 이러한 생활양식을 고려한 식단 구성은 장애인들의 관광에 중요한 촉진요인이 될 수 있다. 또한 장애인의 상당수는 식사 때 소화불량 증세를 보이고 있다. 특히, 특히 휠체어를 탄 사람들은 운동량이 적기 때문에 소화가 잘 안 되는 경우가 많고 타 지역을 많이 방문 하지 않기 때문에 지역 음식에 적응하지 못 하는 경우도 많아 장애인 관광여행 시 소화제 등 응급약의 구비가 필수적일 것으로 판단된다.

“우리 같은 장애인들은 하루 종일 걸어 다니려면 술을 먹어야 해요. 안 그러면 힘들거든요. 술을 좀 마시면 그래도 기운이 납니다.” (인터뷰)

(2) 테이블 식탁과 주문식당메뉴 구성 필요

뷔페식 식당은 장애인들이 한 손에 접시를 들고 음식을 담고 이동하기가 불편하기 때문에 가능한 주문식 식당을 이용할 필요가 있으며, 지체, 시각장애인의 경우 바닥에 앉는 테이블 보다 가능한 의자 테이블 형식의 식탁이 필요하다.

3. 관광 안내 및 서비스 분석

관광 안내 및 서비스 분석에서는 관광 가이드 서비스와 관광정보 및 안내 서비스를 관광제약과 촉진관점에서 분석하였다.

**1) 장애인의 관광활동 촉진 대개역할로서 가이드 필요**

관광가이드는 관광객들의 관광활동에 흥미를 일으키고 즐거움을 유발하는데 중요한 역할을 할 수 있다. 특히 장애인들의 관광활동에서는 더욱 중요한 비중을 차지한다. 본 프로그램에서도 장애인을 위해 제주도의 관광지, 음식 등에 관한 많은 정보를 관광가이드가 제공하였고 장애인들 역시 관광가이드의 해설에 적극적인 자세를 보였다. 또한 관광지 입장 등에 있어서도 장애인들이 우선적으로 입장할 수 있도록 다양한 조치를 취함으로써 장애인의 관광경험에 중요한 역할을 하였음을 알 수 있다. 따라서 관광 정보제공과 함께 참가 장애인과 유대감 형성과 최대한 친숙해지도록 종사원이 노력하는 자세가 필요할 것으로 판단된다.

**2) 장애인을 위한 관광정보 및 안내 표식 미흡**

장애인은 지체, 시각, 청각 등 여러 장애유형을 가지고 있기 때문에 각 유형에 맞는 관광정보 및 안내가 필요하다. 예를 들어, 지체 장애인을 위한 안내판 높이 조절, 시각 장애인을 위한 점자 정보 안내, 청각장애인을 위한 경광등 안내 등이 필요하다. 하지만 제주도의 관광지 및 관광시설에서 장애인을 위한 표식으로는 장애인전용주차공간, 장애인전용화장실에 대한 안내 정도였고 본 프로그램에서 Y식물원이나 J 박물관 등 몇 곳을 제외하고 대부분의 관광지나 시설에서 장애인을 위한 안내 표식 및 정보가 부족하였다. 또한 이번 복지관광 프로그램에 포함된 관광지에서 장애인을 위한 ‘코스’ 를 명시해 둔 곳은 한 곳도 없어 향후 개선이 필요할 것으로 판단된다.

<그림 IV-7> 장애인을 위한 안내 표식 관련사진 분석

구 분	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- J 박물관의 장애인용 휠체어 경사로</li> <li>- 경사로입구에 장애인휠체어 표식이 있었음</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Y 식물원의 안내판</li> <li>- 자체 디자인 픽토그램을 사용하고 있었음</li> </ul>

#### 4. 분석결과 논의

제약요인과 촉진요인은 상대적이어서 특정 현상에서 제약요인이 다른 현상에서는 촉진요인이 될 수 있다. 본 조사결과 나타난 여행과정별 장애인관광의 제약 및 촉진 요인과 그 항목은 <표 IV-2>와 같이 정리할 수 있다. 또한 분석결과를 토대로 장애인들의 2007 복지관광 프로그램의 참여 과정에서 출발 및 이동, 관광지 도착, 관광 참여 및 체험, 그리고 관광 경험 공유 과정에서 나타난 제약과 촉진요인을 시간의 흐름에 따라 제안하면 <그림 IV-8>과 같다.

##### 1) 장애인관광 제약과 촉진 요인 요약 및 시사점

본 연구 결과를 토대로 장애인의 관광 제약 및 촉진요인들을 정리하면 첫째, 출발 및 이동 단계에서 장애인들은 낮은 장거리 관광에 앞서 불안함과 자신의 관광 기술 부족에 대한 걱정을 갖고 있다. 또한 교통수단에서 비상사태 시 장애인의 대처 요령 등에 대한 안내 방송 부재는 아쉬움으로 남았다. 한편으로 복지관광 프로그램을 통해서 장거리 관광에 참여하게 되었다는 자부심을 느끼고 새로운 교통수단(비행)의 체험을 통해서 신기함을 경험하여 자존감과 흥미가 배가되었다는 점은 내재적인 촉진요인으로 작용할 수 있고, 항공기 탑승에서 봉사자의 협조나 공항 내 장애인을 위해 잘 정비된 편의시설은 관광촉진요인이 될 수 있다. 특히 비행기의 탑승은 장애인들이 쉽게 경험해보지 못하는 경험이기 때문에 향후 프로그램 구성 시 이러한 소구점을 강조할 필요가 있을 것이다. 또한 교통수단 이용 중 비상시 장애인을 위한 비장애인의 대처요령이나 장애인 스스로의 대처 요령 등에 관해서도 안내책자나 간단한 안내방송 등이 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 관광지 도착 단계에서는 타인의 도움이 빈번하게 요구되고 봉사자의 협조가 교통수단 이동 시 촉진요인으로 작용하고 있지만 한편으로는 비장애인의 장애인에 대한 지나친 배려가 장애인의 기분을 상하게 할 수도 있기 때문에 조심스러운 접근이 요구된다. 장애인의 적극적인 관광활동 참여를 위해 장애인을 동등한 인간으로 바라보는 비장애인의 올바른 인식이 필요하다. 관광지 도착 후 장애인용 관광버스나 택시 부족은 장애인 이동에 있어서 제약으로 작용하였다. 하지만 매력적인 관광 환경과 분위기는 장애인의 어려움과 장애를 극복할 수 있는 동기부여를 할 수 있을 만큼 긍정적 영향을 주고 있었다. 따라서 관광지 코스 설정 시 제약을 극복할 수 있는 신기성 있는 관광지의 선택이 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 관광 프로그램 참여 및 체험 단계에서는 구조적인 제약요인이 가장 많이 관찰되었지만 장애인들의 관광활동에 대한 의지를 통해 제약을 극복하는 모습들을 관찰할 수 있었다. 대표적인 구조적 제약으로는 관광지의 턱이나 경사로 및 편의시설의 접근성, 장애인관광객을 위한 교통수단 부족, 숙박시설의 접근성과 부대·편의시설의 협소함, 장애인의 특성을 반영한 관광 프로그램 부족, 장애인의 신체적 약점을 이용한 쇼핑 강매, 장

에인 관광코스 안내 부족, 사전에 정해진 식단 구성으로 특산물 식단 부족, 관광활동 비용 부족 등의 제약이 장애인의 관광 참여를 어렵게 하였다. 최근에는 이러한 문제점 개선을 위해 일부 관광시설에서는 장애인편의시설을 도입하고 있었다. 구조적인 문제를 해결하고 장애인의 관광활동 촉진을 위해 관광시설의 장애인 할인제도의 적극도입, 새롭고 신기성을 경험할 수 있는 관광 코스 선정, 함께 어울릴 수 있는 레크리에이션 프로그램 개발, 경사로 및 화장실 등 편의시설 개선이 필요할 것으로 판단된다. 특히, 시설적인 문제는 관광업체 자체적으로 해결하기에는 비용 부분이 문제가 될 수 있기 때문에 정부의 적극적인 지원이 필요하다.

마지막으로 관광 경험 공유 단계에서 장애인들은 과거의 관광경험을 통한 만족과 추억을 간직하게 되었으며, 이번 관광 프로그램 참여로 자신들도 관광활동에 참여할 수 있다는 자신감을 높이는 계기가 되었다. 이러한 내재적 요인들은 관광 재참여에 긍정적으로 작용할 것이다. 그럼에도 불구하고 현재 제한적인 관광 참여 프로그램의 지원제도가 제약으로 나타났다. 따라서 향후에는 정부뿐만 아니라 민간업체 지원을 통해 장애인관광 프로그램을 활성화 할 필요가 있다. 또한 인터넷이나 스마트폰 등을 이용하여 장애인의 이러한 경험을 공유하면 다른 장애인의 관광활동 참여를 장려할 수 있을 것이고, 관광 중 제약의 극복에도 도움이 될 것으로 판단된다.

<표 IV-2> 관광여행 과정별 장애인관광의 제약 및 촉진 요인

여행과정	요인	제약요인	촉진요인
출발 및 관광지로의 이동	내재적 요인	- 심리적 제약: 비행 전 불안감 - 기술부족: 여행 수속 등에 대한 불안감	- 자존감 형성: 관광 프로그램 참가기회로 인한 자존감 증가 - 흥미제공: 비행 자체에 대한 흥미로움
	대인적 요인	-	- 봉사자 협조: 교통시설과 복지시설 관계자 및 봉사자의 도움으로 긴장 해소 - 타인배려: 장애인 우선 입장, 앞좌석 배치
	구조적 요인	- 관광정보 부족: 교통 시설 등에서 비상 사태에 대비한 장애인 대처 요령에 대한 정보 및 안내 방송 부족	- 편의시설 적합: 공항 내 화장실, 주차장의 이용성 및 접근성 용이
관광지 도착	대인적 요인	- 심리적 배려 부족: 지나친 친절, 도움은 장애인의 자존심을 상하게 함 - 봉사자 필요: 공항 짐 찾기 등	- 봉사자 협조: 교통시설 이용 시 봉사자의 도움
	구조적 요인	- 날씨: 예측 불가능한 날씨에 대한 불안함 - 교통시설부족: 장애인용 버스나 택시 부족	- 교통시설 개선: 리프트 장착 버스 등 개선으로 안전 및 편의성 제고 - 매력적 환경: 도착 직후 새로운 풍경을 접하고 관광에 대한 관심과 기대가 증가
관광 프로그램 참가 및 체험	내재적 요인	-	- 의지 및 기술: 악천후 속에서도 스스로 의지와 기술을 통해 제약 극복 후 참여
	구조적 요인	- 관광지 구조: 관광지 내 이동시 턱, 심한 경사로, 미끄러운 바닥재 - 교통시설 부족: 단체관광객을 위한 장애인 관광버스 부재 - 숙박시설 입구: 숙박시설 입구의 접근성 - 숙박시설 부대시설: 호텔 부대시설의 좁은 공간(엘리베이터 등) - 숙박시설 화장실: 객실 화장실의 협소한 공간과 높은 턱, 화장실 내 장애인 지지대 미설치 - 편의시설 접근성: 관광지 화장실의 접근성	- 프로그램 코스 개선: 새로운 곳 또는 쉽게 방문하지 못했던 곳을 방문함으로써 보다 적극적인 참가를 유도함  - 프로그램 콘텐츠 개선: 단순한 관람 및 체험 프로그램뿐만 아니라 긴장해소를 위한 레크리에이션 프로그램을 통해서 다양한 추억을 제공함  - 관광비용 및 제도개선: 장애인 할인제도는 장애인이 관광을 적극적으로 참가하도록

		(2011년 현재 다수 보완됨), 관광안내소 접근 문제 - 프로그램 부적합: 일부 관광지(해수욕장, 산)의 지리적 제약 발생 - 쇼핑 프로그램 부적합: 장애인의 건강에 대한 관심을 이용한 중동구매 상품 판매, 장애인의 경제적인 문제로 관광 상품 구매의 한계 - 정보 부족: 장애인을 위한 '코스' 표식 부재 및 표식의 통일성 부족, 날씨 예측 정보의 불확실성 - 음식 부적합: 사전에 정해진 식단 구성으로 특산물 식단 부족 - 지원제도 부족: 호텔 등 장애인 할인 서비스 업체 부족	유도할 수 있음 - 시설 개선: 장애인을 위한 적합한 경사로, 점자 유도, 화장실 등 개선 필요
관광 경험 공유	내재적 요인	- 기회부족: 관광활동에 참가할 수 있는 기회가 부족함	- 관광경험 공유: 관광의 즐거움을 타인과 공유함으로써 삶에 대한 의욕을 고취함 - 자신감 고취: 안전한 관광활동 참여 경험 후 자신감이 고취됨 - 새로운 추억: 일상을 벗어나 새로운 경험(보고, 먹고, 쉬)을 통해서 향후에도 관광 활동 참여 의지 보임
	구조적 요인	-	- 제도개선: 정부의 정책, 제도 및 관광비용 지원을 통해 관광 참가 기회 제공 필요

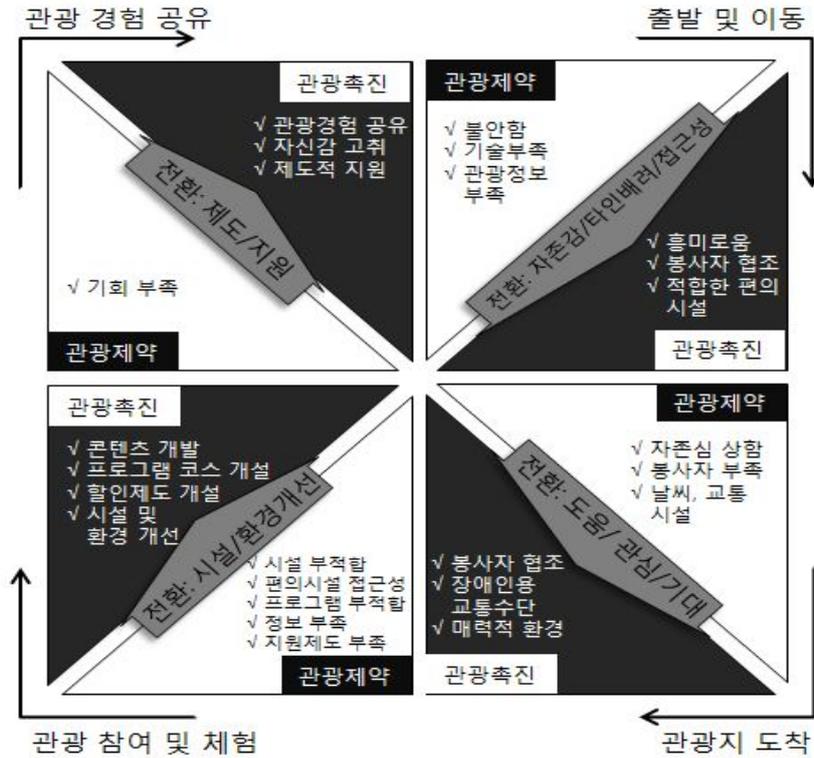
2) 경험 과정에 따른 장애인관광 제약 및 촉진요인 모형화

본 연구의 결과를 바탕으로 장애인의 관광여행 경험 과정과 관광여행 과정 중 주요 제약요인과 주요 촉진요인을 시간의 흐름에 따라 제시하면 <그림 IV-8>과 같다. 관광여행 경험 과정은 출발 및 이동, 관광지 도착, 관광 참가 및 체험, 관광 경험 공유의 네 단계로 구분할 수 있으며, 각 과정에서 전환되어야 할 주요 제약요인과 제약을 극복할 수 있는 촉진요인과 대비하였다.

장애인의 관광 참여 과정에 순서에 따라 살펴보면 첫 번째, 출발 및 이동에서는 장애인이 관광에 대한 불안함을 해소하는 것에 주안점이 두어야 할 것이다. 참가 장애인에게 관광의 흥미를 충분히 자극해 주고, 관광 참여가 안전하고 충분히 극복할 수 있는 경험임을 설명해 주어야 한다. 이를 통해 장애인들은 자신도 할 수 있다는 자신감과 타인의 배려에 대한 고마움 등으로 관광활동 참가가 용이해질 수 있다. 두 번째 과정에서 관광지라는 낯선 곳에 도착하였을 때 장애인에게 필요한 것은 도움과 적응이라 할 수 있지만, 장애인의 기분을 배려하는 봉사와 도움을 제공하도록 관심을 기울여야 한다. 또한 날씨 변화에 대비한 준비나 교통수단의 이동 시 가능한 자존심이 상하지 않게 도와야 하며, 첫 이미지 제고를 위해 매력적인 관광지의 선택이 필요하다. 세 번째 관광 참가와 체험의 단계에서는 구조적 요인에 많은 제약이 있었다. 따라서 물리적(교통, 숙박, 음식점, 관광지 등), 비물리적(프로그램, 정보, 할인제도 등) 환경 개선을 통해서 장애인의 관광 접근성을 향상시켜야 한다. 마지막으로 네 번째 단계인 관광 경험 공유 단계에서는 장애인 스스로 긍정적 추억과 감동을 간직할 수 있는 기회를 마련하는 것이 중요하다. 첫 관광에 대한 긍정적 경험은 추후 관광의 제약을 극복하는 데에 긍정적 역할을 할 것으로 기대할 수 있기 때문이다. 한편, 장애인은 관광 참가의 기회가 부족한데 정부에서

의 제도와 지원이 참가 가능성을 높일 수 있을 것으로 판단된다.

<그림 IV-8> 관광여행 경험 과정에 따른 장애인관광 제약 및 촉진요인 모형화



## V. 결론 및 시사점

본 연구는 장애인이 관광활동 참가 시 겪을 수 있는 제약요인과 이러한 제약을 극복할 수 있는 촉진요인은 어떠한 것이 있는지를 관광여행 참가 과정 순서에 따라 관찰조사와 인터뷰를 실시하였다. 분석결과, 출발 및 이동 단계에서 장애인들이 가장 많이 경험한 제약요인은 Smith(1987)의 연구에서도 제안하였듯이 불안함과 자신의 관광 기술 부족 등 내재적 제약이었고 촉진요인으로는 새로운 경험에 대한 흥미나 봉사자의 협조 등으로 나타났다. 둘째, 관광지 도착 단계에서는 날씨의 변화나 타인의 지나친 도움으로 다소 자존심이 상하였지만 타인이나 봉사자의 적절한 도움이 중요한 촉진요인으로 작용하였고 또한 매력적인 관광환경에 대한 기대 등이 촉진요인으로 작용하였다. 장애인의 내재적, 대인적 제약 극복과 촉진을 위해 먼저 관광에 참여하는 기술에 대한 교육이 필요할 것이

다. 여행 중 비나 눈과 같은 갑작스러운 상황에 대한 대처방법이나 어디에서든 접근이 가능한 정보 탐색 방법(1330 관광안내전화서비스 등)을 복지관 등을 통해서 알려주어서 여행에 대한 불안함을 낮추는 것도 중요하다. 대인적인 제약의 극복을 위해서 동반자는 매우 중요한 요소인데 장애인뿐만 아니라 장애인의 가족에게도 장애인의 관광여행 활동의 중요성과 가능성 등을 적극적으로 알려야하며, 장애인의 관광을 도와줄 수 있는 인력이 보강된다면 장애인관광의 대인적 촉진요인으로 활용될 수 있을 것이다.

셋째, 관광 참여 및 체험 단계에서는 구조적(물리적, 비물리적) 제약이 가장 많이 작용하는 단계였다. 특히 구조적 제약은 장애인의 관광접근성과도 관련이 깊은데 Turco et al.(1998)의 연구에서도 장애인이 경험하는 핵심적 제약은 접근성이라고 언급하고 있어 아직까지 장애인을 위한 접근성은 어느 국가에서든지 문제시 되고 있는 것으로 판단된다. 본 연구에서 이러한 구조적 제약을 극복하는 촉진요인으로 함께 어울릴 수 있는 콘텐츠나 장애인에게 적절한 프로그램 코스, 할인제도, 물리적 환경 개선 등을 제안하였고 이를 통해 장애인의 관광활동 참여를 장려할 수 있을 것이다. 마지막으로 관광 경험 공유 단계에서는 관광할 기회가 많이 부족함을 호소하였는데, 김나영(2002)과 이장춘·김선영(2003)이 제안하였듯이 정부의 적극적인 관광 프로그램 및 제도 지원은 이들이 관광경험을 지속적으로 공유하고 관광활동에 대한 자신감을 고취하고 관광활동에 재참여 할 수 있는 기회가 될 것이다. 이러한 측면에서 현재 장애인이 관광제약을 극복하게 할 수 있는 제도가 운영되고 있는 것은 긍정적인 현상이라 할 수 있다. 2009년에는 문화체육관광부에서 장애인 전용 관광버스를 운영하기 시작하여 장애인의 관광활동을 지원하고 있고, 문화체육관광부와 한국관광공사는 여행사에게 장애인을 포함한 사회 소외계층의 관광 프로그램 경비를 보조해 주는 여행바우처사업(<http://www.tvoucher.kr>)도 지속적으로 운영해 오고 있다.

본 연구는 장애인관광에 대한 제약 측면의 연구를 확장하여 이러한 제약을 극복하는 요소가 무엇이며, 장애인이 관광여행 과정 중 제약에 부딪혔을 때 어떠한 요소들이 제약을 극복하고 관광활동을 촉진할 수 있을지에 대한 연구를 통해 현상적인 시사점과 이론적 확장에 기여하고자 노력하였다. 제약과 촉진에 대한 깊이 있는 고찰과 관광활동 참여 과정 진행에 따라 발생할 수 있는 제약과 촉진요인을 제시함으로써 장애인관광 프로그램 진행 시 현실적인 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다. 또한 기존 여가 제약이론에서 제시하는 제약요인의 위계적 단계(내재적 제약→대인적 제약→구조적 제약)이 순서대로 극복되어야 다음 단계의 활동에 이끔)에 대해서도 새로운 시각을 제시할 수 있을 것으로 생각된다. 즉, 관광활동 참여 시작단계, 참여 단계 등에서도 다양한 제약이 발생할 수 있음을 간접적으로 확인하는 계기가 되었다.

정성적 연구의 특성상 일반화의 한계를 극복하기 위해서는 본 연구에서 제시된 요인들을 토대로 양적 검증이 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 특정 기관에서 진행한 프로그램 참가자를 조사하였기 때문에 프로그램 일정 및 시간 등의 한계로 연구 참여자

들 개개인에 대한 심도 있는 의견 수렴과정이 부족했던 것은 조사의 한계점으로 남겨둔다. 향후 장애인관광에서 이 모형에 대한 지속적인 검증이 이루어지기를 기대한다.

## 참고문헌

- 김나영 (2002). 장애인 관광제약요인에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용수, 이훈 (2011). 여가참가조건 유형화 연구 : 여가제약요인과 여가촉진요인 통합적 접근. 관광·레저연구, 23(2), 261-277.
- 박승현, 이영진 (2011). 장애유형에 따른 관광제약의 차이 분석: 지체·시각·청각 장애를 대상으로. 관광연구논총, 23(1), 193-212.
- 박원임, 장미영 (1999). 인구사회학적 변인이 척수장애인의 자아개념 및 여가제약지각에 미치는 영향. 한국여가레크리에이션학회지, 17, 95-106.
- 법률지식정보시스템 (2011). Retrieved from <http://likms.assembly.go.kr/law/jsp/main.jsp>.
- 보건복지가족부, 한국보건사회연구원 (2009). 2008년 장애인 실태조사, 정책보고서 2009-16.
- 서혜옥 (2007). 유니버설 디자인이 도시환경 공공 사인시스템에 미치는 영향에 대한 연구. 상품학 연구, 25(1), 65-76.
- 송영민, 이훈 (2006). 여가촉진요인의 구조모형 분석. 관광·레저연구, 18(2), 7-24.
- 아사히 국제여행 주식회사 (2011). <http://www.asatabi.com>.
- 양한나, 정진욱, 김연수 (2008). 장애인의 수중운동 경험에 관한 현상학적 연구: Giorgi의 기술적 현상학 방법의 적용. 한국특수체육학회지, 16(2), 225-250.
- 이민규 (2009). 끌리는 사람은 1%가 다르다. 서울: 더난출판사.
- 이봉구, 안선희, 이유하, 공주 (2008). 장애유형에 따른 관광 제약요인 관광활동 참여 시 고려사항 차이에 관한 연구. 관광·레저연구, 20(3), 7-24.
- 이인재, 이훈 (2006). 선행 여가행동과 관련된 제약연구의 비판적 고찰. 관광학연구, 30(4), 339-357.
- 이장춘, 김선영 (2003). 장애인 복지 관광의 실증적 연구. 관광정책학연구, 9(2), 1-24.
- 이훈, 이영진 (2010). 후천적 장애인의 관광활동 단계 및 장애유형에 따른 제약과 만족분석. 중복·지체부자유아교육, 53(1), 263-287.
- 한양대학교 산학협력단 관광연구소, 장애인편의시설촉진시민연대 (2008). 장애인관광 활성화를 위한 관광접근성 조사와 전략방안.
- 홍성열 (2004). 사회심리학. 서울: 시그마프레스.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.
- Burnett, J., & Baker, H. (2001). Assessing the traveled behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.
- Burns, R. C., & Graefe, A. R. (2007). Constraints to outdoor recreation: Exploring the effects of disabilities on perceptions and participation. *Journal of Leisure Research*, 39(1), 156-181.
- Crawford, D. W., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9(2), 119-128.
- Crawford, D. W., Jackson, E. L., & Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B., & Wiggins, B. (2005). Travel tales: An interpretive analysis of constraints and negotiation to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26, 919-930.

- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9, 61-72.
- Guerra, L. S. (2003). Tourism for all: organising trips for physically disabled customers. Master's Thesis, Bournemouth University.
- Howe-Murphy, R., & Charboneau, B. G. (1987). *Therapeutic Recreation Intervention: An Ecological Perspective*. NJ: Prentice Hall.
- Jackson, E. L. (1988). Leisure constraints : A survey of past research. *Leisure Sciences*, 10(3), 203-215.
- Jackson, E. L. (1997). In the eye of the beholder: A comment on Samdahl & Jekubovich (1997), "A critique of leisure constraints: Comparative analyses and understanding". *Journal of Leisure Research*, 29(4), 458.
- Jackson, E. L., & Scott, D. (1999). *Constraints to leisure*. In E. L. Jackson, & T. L. Burton (Eds.). *Leisure studies: Prospects for the twenty-first century* (pp. 299-321). State College, PA: Venture Publishing, Inc.
- Kisanji, J. (1995). Interface between culture and disability in the Tanzanian context. *International Journal of Disability, Development and Education*, 42(2), 93-108.
- Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997). *A social psychology of leisure*. PA: Venture Publishing, Inc.
- McCabe, S. (2009). Who needs a holiday? Evaluating social tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667-688.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitator or inhibitors of travel : Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market?: The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29(2), 382-389.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-72.
- Raymore, L. A. (2002). Facilitators to Leisure. *Journal of Leisure Research*, 34(1), 37-51.
- Richards, G. (1999). Vacations and the Quality of Life: Patterns and Structures. *Journal of Business Research*, 44(3), 189-198.
- Samdahl, D. M., & Jekubovich, N. J. (1997). A critique of leisure constraints: Comparative analysis and understandings. *Journal of Leisure Research*, 29(4), 430-452.
- Smith, R. (1987). Leisure of tourist with a disability: Barriers to travel. *Annals of Tourism Research*, 14, 376-389.
- Turco, D. M., Stumbo, N., & Garncarz, J. (1998). Tourism constraints for people with disabilities. *Parks & Recreation*, 33(9), 78-84.
- United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. [http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150#accessible\\_pdf](http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150#accessible_pdf).
- Yau, M., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

<Abstract>

## Travel Constraints and Facilitators: Case of Disabled People in a Welfare Tourism Program

**Lyu, Seong-Ok**

Michigan State University

**Lee, Young-Jin**

Kyunghee University

**Park, Seung-Hyun**

Kansas State University

Using in-depth interviews and observation techniques, this study attempts to identify various travel constraints disabled people perceive. We also aim to examine travel facilitating factors which are known to help individuals with disabilities participate in diverse leisure and travel activities. Study results suggest that disabled people are more likely to be motivated for travel participation when the respondents perceive safety in travel destinations and they are served in a hospitable manner. In addition to the security, tourists with disabilities tend to consider memory as an important concern. Based on the results, this study provides an important management implication: a series of social welfare systems as well as physical infrastructures should be developed to improve the travel accessibility for disabled clientele because they are likely to perceive several structural barriers as the most principal constraining factor.

**Key words:** Welfare tourism, Tourism for disabled people, Travel constraints, Travel facilitators

논문접수 : 2011. 6. 7. / 수정본 접수 : 2011. 7. 5. / 게재 승인 : 2011. 7. 11