

전략연구 2017-05

충남 장애인 접근권 증진방안 연구

- 편의시설, 이동권, 정보접근권을 중심으로 -

성태규

충남연구원 선임연구위원

tgsung@cni.re.kr

연구 요약

본 연구에서는 장애인접근권을 편의시설, 이동권, 정보접근권으로 구분하고, 지체·시각·청각·뇌병변·발달장애인을 대상으로 개선과제를 도출하였다. 그리고 개선과제에 대한 개선방안을 중앙정부, 충남 및 시군, 민간 차원으로 구분하여 제안하였다.

중앙정부 차원의 개선과제는 다음과 같다.

1) 이동권

장콜은 휠체어리프트를 장착한 특별운송수단이다. 따라서 장콜 이용대상을 원래 장콜도입 취지에 맞도록 휠체어를 사용하는 장애인만을 대상으로 하여야 한다. 이를 위해 1·2급 장애인만 장콜을 이용할 수 있도록 현행 이동편의증진법 시행규칙을 개정할 필요가 있다.

비장애인의 장애인전용주차구역 주차표지 차량 불법사용을 막기 위해, 현행 편의증진법을 개정하여 제재조치를 강화해야 할 필요가 있다.

2) 정보접근권

경찰서, 병원 등에 청각장애인을 위한 수화통역사가 배치될 수 있도록 조치가 요구된다. 모든 공공기관에 수화통역사를 배치한다는 것이 불가능하기 때문에, 화상통화를 이용한 공공 수화통역서비스를 구축할 필요가 있다.

청각장애인을 위해서 인터넷상 전자상거래 결재를 할 경우에는 문자서비스도 병행하도록 법제화하여야 하며, 농아인에 대한 문맹교육체계를 구축할 필요가 있다.

시각장애인을 위해서는 현재 사용하고 있는 스크린 리더를 개선해야 한다.

충남 및 시군차원의 개선과제는 다음과 같다.

1) 편의시설

충남은 장애인차별금지법의 취지를 구현하기 위해서는 첫째, 건축법에서 허용되고 있는 범위를 벗어나지는 않지만, 편의증진법과 교통약자법에서 규정하고 있는 장애인의 접근권을 저해하는 시설을 지속적으로 모니터링하고 개선해야 한다. 둘째, 준공검사후 용도를 변경하여 장애인의 접근권을 제약하는 시설을 지속적으로 모니터링해야 한다. 셋째, BF시설의 경우 설계단계에서부터 가능한 모든 장애유형별 장애인의 의견을 청취할 필요가 있다. 넷째, 편의시설증진법에서 적용되지 않는 민간건축물에 대한 BF인증을 활성화할 필요가 있다. 예컨대, 지역에서 실시하고 있는 모범음식점 인정제도와 BF 인증 제도를 결합시켜 운영할 필요가 있다.

2) 이동권

특별운송수단인 장콜과 관련해서는 첫째, 중앙정부 차원에서 장콜 증차를 추진하는 만큼 충남도 적극적으로 장콜을 증차해야 한다. 둘째, 중앙정부 차원에서 장콜은 1:2급 휠체어를 사용하는 장애인만 이용할 수 있게 하면, 교통약자가 일반택시를 이용할 수 있도록 장애인 택시바우처 사업을 통해 추진할 필요가 있다. 셋째, 행정구역간 장콜이용 편의를 제공하기 위해 충남 통합연계예약시스템을 구축할 필요가 있다. 넷째, 장콜 야간·주말운행 할증료제도를 도입하여, 이동지원센터가 야간과 주말에도 일부 장콜을 운행할 수 있도록 해야 한다. 다섯째, 이동지원센터는 즉시콜과 사전예약제를 병행하여 이용자의 불편을 최소화하고, 시군은 이동지원센터를 지원하여 예약시스템을 개선하고 예약 현황 정보서비스를 제공해야 한다. 여섯째, 충남도는 특별운송수단 관계자들을 대상으로 정기교육을 통해 장애인인권에 대한 인식을 개선해야 한다.

저상버스와 관련해서는 모든 버스기사가 장애인을 포함한 교통약자를 배려할 수 있도록 의무운행준칙을 마련하고 이를 교육할 필요가 있다.

활동보조인의 활동보조서비스 지원을 위해 활동서비스 차량에 대해 근무시간 중 장애인전용주차구역 임시주차증을 발급할 필요가 있다.

3) 정보접근권

공공기관에서 시각장애인을 위한 전용 어플리케이션을 제공할 필요가 있다.

민간이 행할 수 있는 개선과제는 민간이 자율적으로 개선할 수 있도록 분위기를 확산할 필요가 있다.

본 연구에서는 기차와 비행기의 경우 민간에서의 개선과제를 제시하였다. 정보접근권과 관련해서는, 시각장애인이 안드로이드폰을 편리하게 사용할 수 있도록 애플과 같이 최적화해 한다. 또한 장애인을 위한 스마트폰 전용 어플리케이션을 제공할 필요가 있다.

목 차

I. 서론	1
1. 배경 및 목적	1
2. 연구내용	2
3. 연구방법	4
4. 선행연구 검토	6
5. 연구체계	9
6. 연구경과	10
II. 중앙차원의 현황과 정책	11
1. 이동편의시설	12
2. 이동권	14
3. 관련법규	16
1) 장애인차별금지법	16
2) 교통약자의 이동편의 증진법(교통약자법)	17
3) 장애인등편의법	18
4. 장애인 편의시설 정책	19
5. 장애인 이동편의 증진 정책	25
1) 교통수단 이동편의 개선	26
2) 여객시설 및 보행환경 이동편의 개선	26
3) 교통약자에 대한 대국민 인식 제고	30
4) 계획의 실행력 제고 및 제도 개선	30
6. 국가인권위원회의 권고사항	31
III. 충남 장애인 접근권 현황	33
1. 접근성	34
2. 이동시설	35
1) 교통수단	36
2) 활동보조인	41

IV. 충남 장애인 접근권 실태	43
1. 편의시설	43
2. 이동권	49
1) 장애인 콜택시	49
2) 저상버스	56
3) 기차	58
4) 항공기	60
5) 비장애인의 장애인전용주차구역 주차표지 차량 사용	62
6) 활동보조인	62
3. 정보접근권	64
V. 장애인접근권 개선과제	71
1. 편의시설	71
2. 이동권	72
1) 장애인 콜택시	72
2) 저상버스	77
3) 기타 교통수단	79
3. 정보접근권	80
1) 청각장애인을 위한 개선사업	80
VI. 결론	83
1. 중앙정부의 개선과제	83
1) 이동권	83
2) 정보접근권	83
2. 충남 및 시군의 개선과제	84
1) 편의시설	84
2) 이동권	84
3) 정보접근권	85
3. 민간의 개선과제	85
1) 이동권	85
2) 정보접근권	85
4. 연구의 한계와 향후 과제	85

표 목 차

[표 1] 분석틀 및 연구방법.....	5
[표 2] 개별 선행연구의 주요 내용.....	8
[표 3] 연구수행 경과.....	10
[표 4] 2015년 현재 이동편의시설 기준적합 설치율 및 만족도.....	12
[표 5] 교통복지수준 평가결과 종합(10대 시도).....	13
[표 6] 교통약자 세부현황(2015년 기준).....	14
[표 7] 주로 이용하는 교통수단.....	15
[표 8] 중앙정부 제4차 편의증진계획 주요 내용.....	21
[표 9] 접근권 관련 국가 인권 NAP 권고.....	32
[표 10] 전국 시·도 장애인 인구현황(2016년 12월).....	33
[표 11] 교통수단 교통복지 수준(2015년 기준).....	35
[표 12] 교통약자 이동편의시설 설치현황.....	36
[표 13] 전국 저상버스 운행 현황.....	37
[표 14] 충남 저상버스 현황.....	38
[표 15] 충남 특별교통수단 현황(2017.9. 기준).....	39
[표 16] 충남 장애인생활이동지원센터 이동지원 차량 현황(2017년 현재).....	40
[표 17] 활동보조 수당.....	42
[표 18] 충남 장애인활동지원 제공기관 및 제공인력 현황.....	42

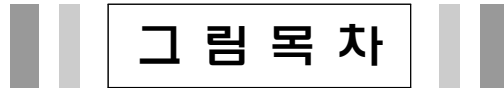


그림 목 차

[그림 1] 연구 흐름.....	9
-------------------	---

I . 서 론

1. 배경 및 목적

장애인은 비장애인에 비하여 신체적·정신적 장애로 인한 다양한 차별과 인권침해를 겪고 있다. 우리 사회에는 여성, 노인, 아동 및 청소년 등 다양한 사회적 약자가 생활하고 있지만, 이 가운데에서도 장애인은 가장 많은 어려움과 차별 속에서 생활하고 있다. 제한된 노동권으로 인한 취약한 경제생활, 다양한 장애유형에 따라 사회적으로 뒷받침하지 못하고 있는 교육권, 취약한 건강 등으로 인해 장애인은 인간으로서 기본적으로 누려야 할 권리에서 제외되어 있다.

장애인의 인간적인 권리를 제약하는 가장 큰 요인 중 하나는 접근권이다. 접근 및 이동이 제약되어 있기 때문에 교육권, 문화향수권, 노동권 등의 인간적 권리 뿐만 아니라 사회통합에 많은 어려움을 겪고 있다.

UN 장애인권리위원회도 장애인의 접근권을 강조하고 있다. UN위원회의 “유엔장애인권리협약 국가보고서”에 대하여 장애인을 위한 모든 공공교통수단 등 공공이동정책을 검토하고, 모든 공공시설에 UN장애인권리협약에 따라 접근권을 적용할 것을 권고하였다. 또한 모든 장애인이 인터넷, 스마트폰 등의 정보에 비장애인처럼 편리하게 접근하도록 관련 법률 개정을 권고하고 있다.

장애인 접근권에 대한 본 연구의 다음과 같은 시기적 배경에서 출발하였다. 첫째, 장애인의 사회적 참여 욕구가 증가하고 있다는 점이다. 편의시설과 이동권에 대한 개선이 없이는 장애인의 사회활동 참여와 자립생활을 확대할 수 없다. 둘째, 인권이 충남도정의 핵심 화두로 설정되었다는 점이다. 특히 문재인정부

출범과 더불어 인권이 국정의 핵심 키워드로 제기되고 있고, 충남은 그 이전부터 인권이 충남의 주요 핵심정책으로 설정되었다.

장애인 접근권은 사회적 약자에 대한 인권문제가 제기되면서 우리 사회의 여러 분야에서 개선되고 있다. 이러한 노력에도 불구하고 장애인은 여전히 접근권에 많은 불편을 호소하고 있다. 이동편의증진법 이후에 신축 공공기관에 편의시설 설치되었고 BF 인증제도가 도입되었어도, 장애인에게는 공공기관과 BF인증 건물에서 불편함을 겪고 있다. 저상버스가 도입되었지만 대부분 장애인은 여전히 저상버스를 이용하지 못하고 있으며, 장콜을 이용하려 하지만 많은 불편사항이 있다. 정보화시대 새로운 정보매체에 장애인은 소외되는 경우가 많다.

본 연구의 목적은 이와 같은 접근권과 관련해서 장애인이 겪는 문제를 해소하는 데에 있다. 세부적으로는 편의시설과 관련해서는 기존 편의시설에 대한 개선사항, 신규 편의시설 수요, 편의시설 관리 및 모니터링 등에 관한 실태와 개선방안을 제시하고, 이동권과 관련해서는 장애인 대중교통수단의 실태와 개선방안을 제시하고자 한다. 접근권과 관련해서는 웹 접근성, 스마트폰 활용도, 정보접근 도구 활성화 방안 발굴 등을 목적으로 한다.

2. 연구내용

국가인권위의 인권NAP에서는 장애인의 인권을 교육권, 소득보장, 노동권, 건강권, 지역사회생활권, 접근권, 장애인에 대한 행정적 제한 제거로 구분하고 있다.¹⁾ 한국장애인개발원의 장애인백서에서는 장애인정책을 인권증진과 구분하고, 장애인정책에서 건축 및 이동편의, 정보접근성으로 접근권 연관 정책을 구분하고 있다.²⁾ 본 연구에서는 국가인권위의 인권적 차원에서의 분류를 존중하여 접근

1) 국가인권위원회(2015)

2) 한국장애인개발원(2015)

권의 연구영역을 편의시설, 이동권, 정보접근권으로 세분한다.

편의시설과 관련해서는 편의증진법에 따라 충남 장애인편의시설지원센터에서 매년 공공기관 편의시설 설치 실태조사와 모니터링을 실시하고 있고, 지원센터를 통해 편의시설 설치 기준적합성 검사, 기술지원 등을 하고 있기 때문에, 본 연구에서는 기술적 조사연구보다는 현재 편의증진법이 반영하지 못하고 있는 장애인편의 관련 개선사항을 중심으로 조사한다.

이동권은 교통약자법에서 담고 있는 교통수단, 여객시설, 보행환경에서 개선되어야 할 사항을 검토한다. 본 연구에서는 충남의 장애인이 사용하는 교통수단으로는 장애인 콜택시, 저상버스, 철도 등을 조사하고, 여객시설은 버스터미널, 버스정류장, 철도역사 등에서의 개선사항을 조사한다. 보행환경을 장애유형별로 이동을 저해하는 요인을 조사한다. 이동권과 관련해서는 활동보조인도 조사한다.

정보접근권은 UN인권위원회가 제시하고 있는 web접근성, 정보교육을 중심으로 연구하고자 한다.

장애인의 접근권, 특히 편의시설과 이동권과 관련해서는 기존의 조사를 통해 이루어지고 있다. 장애인편의시설과 관련해서는 보건복지부에서 5년 단위로 「장애인편의시설 실태전수조사」를 한국장애인개발원과 한국지체장애인협회와 실시하고 있다. 2013년 조사에서는 매개시설, 내부시설, 위생시설, 안내시설, 기타시설로 분류하여 160개 세부항목에 대해 전수조사를 실시하였다. 교통약자 이동권과 관련해서는 한국교통연구원에서 격년으로 「교통약자 이동편의 실태조사」를 하고 있다. 본 조사는 교통수단, 여객시설, 보행환경으로 주 조사항목을 구분하여 조사하고 있다. 교통수단은 버스차량, 철도, 도시철도, 항공기, 여객선 등으로 하위 조사항목으로 세분화하고, 각 광역지자체를 대상으로 실태를 조사하였다.

이와 같은 조사가 갖고 있는 한계점은 이미 설정된 구조화된 기준에 의한 실태 이외에는 다른 새로운 문제점을 파악할 수 없다는 점이다. 또한 정태화된 조사

요소 이외의 다른 문제점을 파악할 수 없는 한계점을 갖고 있다. 장애인의 접근권을 개선하기 위해서 기존의 조사는 새로운 과제를 제시하지 못하고 있다. 이런 기존 조사가 갖고 있는 한계점을 보완하고자 본 연구에서는 정태적인 조사가 아니라, 인터뷰 방식의 동태적 조사를 통해 장애인의 접근권 개선을 위한 개선과제와 개선방안을 조사하고자 한다.

이런 조사를 통해 개선과제를 행위주체별로 중앙정부차원, 충남차원, 민간차원에서의 과제로 분류하여 제시하고자 한다.

3. 연구방법

본 연구에서는 접근권을 편의시설, 이동권, 정보접근권으로 구분하여 조사하고자 한다. 이를 조사하기 위해 문헌연구와 더불어 주로 인터뷰를 통해 수요자 중심의 개선사안을 발굴하고자 한다. 인터뷰는 개인과 기관인터뷰를 병행하고자 한다. 기관은 연구영역별로 충남에서 관련 업무를 담당하고 있는 기관과 인터뷰를 병행한다. 개인은 장애유형별 장애인과 인터뷰를 진행하고자 한다. 이동 및 접근은 모든 유형의 장애인에게 해당되지만, 각 장애유형별로 겪는 어려움이 상이하다. 현재 국가 인정장애 15가지 유형별로 조사하는 것이 어렵기 때문에, 각 조사영역별로 가장 많이 해당되는 장애유형을 대상으로 조사하고자 한다. 편의시설은 주로 지체장애인에 해당되기 때문에 지체장애인을 중심으로 조사하되 시각·청각·발달장애인도 병행하여 조사하고자 한다. 이동권과 지체·시각·발달장애인을 대상으로, 정보접근권은 시각·발달·청각장애인을 중심으로 조사하고자 한다.

다음과 같은 문제의식으로 실태조사를 통해 정책대안을 도출하고자 한다. 편의시설과 관련해서는 현행법에서 제외되어 있는 사각지대에서의 편의 제고에

관심을 두고자 한다. 현행 장애인등편의법에서는 편의시설 설치·확인 대상을 공공건물 및 공공이용시설로 한정하고 있기 때문에, 장애인이 많이 이용하고 있는 민간시설에 대해서는 제외되어 있다. 법이 적용되지 않는 기존 시설에서의 장애인 접근이동권을 확보하기 위해 필요한 보완사항을 점검할 필요가 있다. 국가인권위원회에서 권고하는 장애인등편의법의 실효성을 제고하기 위해 모니터링하고 적용해야 할 대상의 확대를 조사하고자 한다. 기타 장애인 전용 목욕탕 등 장애인 인권과 관련된 추가적인 편의시설 수요도 조사하고자 한다.

이동권과 관련해서는 교통수단, 보행환경 등에서의 개선점을 도출하고자 한다. 특히 장애인콜택시, 저상버스 등을 중점적으로 조사하고자 한다. 장애인콜택시의 시외 이동권 등 개선점을 도출하고, 장애인의 시외 이동수단의 확충을 모색하고자 한다.

정보접근권과 관련해서는 정부에서도 국가정보화기본법 등을 통해 정보통신 접근권을 개선하고자 하고 있으나, 장애인 당사자들의 소극적인 대응으로 성과가 적은 실정이다. 이에 장애인 당사자가 정보화 사회에 능동적으로 적응할 수 있도록 장애인 정보교육의 생태계 조성에 관심을 두고자 한다.

[표 1] 분석틀 및 연구방법

연구 영역	연구초점	연구방법	인터뷰기관	장애 유형
편의 시설	- 기존건축물 편의 개선사항 - 신규 편의시설 수요	인터뷰 문헌연구	- 충남 지장협 - 충남장애인편의시설지원센터 - 세종시장장애인자립생활센터	지체 시각 뇌병변 청각
이동권	- 교통수단/여객시설/ 보행환경이동편의성 개선사항 - 사회활동지원 개선	인터뷰	- 충남 이동지원센터 - 장애인심부름센터 - 장애인부모회 - 도립 남부장복	지체 시각 발달 뇌병변
정보 접근권	- web 접근성 제고 - 장애인 정보화교육 활성화	문헌연구 인터뷰	- 장애인부모회 - 충남이동지원센터	시각 발달 청각

4. 선행연구 검토

장애인 접근권과 관련해서는 한국장애인개발원 등에서 많은 연구가 진행되었다. 특히 장애인개발원에서는 매년 장애인백서를 발간하여 영역별로 장애인정책의 현황과 쟁점을 제시하고 있다. 장애인복지와 인권이 상호 긴밀히 연결되어 있기 때문에 큰 틀에서의 전망과 과제를 제시하고 있다. 한국장애인개발원에서는 편의증진법 제7조(대상시설) 및 동법 시행령 제3조(대상시설)에 의거해서 시설을 72종류의 유형으로 분류하고, 조사항목을 160개로 세분화하여 조사하고 있다. 이 실태조사는 1998년부터 5년 단위로 실시되고 있는데, 법에서 제외된 대상(시설)의 실태는 조사하지 못하는 한계가 있다.

국가인권위원회는 5년 단위로 국가인권정책기본계획을 수립하고 있다. 본 계획은 인권차원에서 교육권, 노동권, 소득보장, 접근권, 건강권 등 다양한 인권영역에 대한 UN 등 국제적 동향과 국내 인권실태를 바탕으로 인권정책을 권고하고 있다. 본 연구에서는 한국장애인개발원과 국가인권위원회에서 발행하고 있는 여러 선행 연구를 검토하였다. 장애인백서와 국가인권정책기본계획을 참조해서 접근권에 대한 연구초점과 개선분야를 설정하였다.

기타 개별 선행연구로는 강병근(2000)의 연구가 있다. 강병근(2000)은 우리나라 공공기관의 편의시설 설치실태를 평가하였다. 국가인권위원회(2011; 2012; 2015)는 인권적 측면에서 장애인의 욕구와 실태를 바탕으로 접근권 관현 향후 개선 과제를 제시하고 있다. 신연식(2002)은 편의시설 중 보행교통환경에 관한 정비 방안을 제시하였다. 설재훈·신연식·박인기(2004)의 연구는 장애인·노약자의 교통 실태를 조사하고 이에 대한 법·제도적 개선방안을 제시하였다. 한국장애인개발원(2015)에는 발달장애인의 정보접근권 제공과 장애인인권 증진을 위한 국제인권 규범에 관한 연구를 포함하고 있다. 김인순(2015)은 Barrier Free 공원 인증지표

(안)을 제시하고 있다. 김인순(2016)은 숙박시설에 유니버설디자인 적용을 연구하면서 유니버설디자인의 기준을 제시하였다. 전지혜(2015)는 국제인권규범에 나타난 장애인의 諸 권리를 제시하여 우리나라에서의 인권의 범위를 제시하였다. 이용복(2011)은 편의증진법에 규정된 법령과 상충되는 법령, 자치조례, 공공기관의 규정 등을 제시하였다. 김명수(2009)는 장애인 접근권을 비교법적으로 고찰하면서, 장애인의 접근권의 개념과 범위를 제시하였다. 김용섭 · 이민장 · 오군석 · 김영일 · 이명희(2007) 등은 멀티미디어 기술 발달에 따라 고령자 · 장애인의 웹접근성 개선방안을 제시하였다. 조영길 · 정세영(2014)은 중증 장애인이 저상버스를 이용하는 데 겪는 어려움을 실증적으로 조사하여 개선방안을 제시하고 있다. 김상구 · 조홍중(2012)은 장애인 콜택시의 운영을 분석하여 개선방안을 제시하였다. 최윤진 · 박병은(2017)은 장애인편의시설의 디자인 현황을 분석하고 유니버설 디자인을 적용할 수 있는 기준과 방안을 제시하였다. 이성규 · 정은영(2006)은 편의시설 방안을 제안할 수 있는 장애인의 생활환경실태를 조사하였다.

본 연구에서는 국가인권위원회의 『국가인권정책기본계획 권고안』, 한국장애인개발원의 『연구집』과 『장애인백서』 등에서 제시한 장애인 접근권의 범위와 과제를 참고하여 기본 연구분야를 설정하였다. 선행연구와 비교하여 본 연구가 갖는 의의는 첫째, 개별법령에 국한되지 않고 편의시설, 이동권, 정보접근권 등 전체 틀에서 장애인 접근권을 접근했다는 점이다. 둘째, 새로이 변화된 생활환경에서 추가적으로 장애인 접근권과 관련된 실태를 조사하여 이에 대한 개선방안을 제시하고 있다는 점이다. 셋째, 충남도라는 행정기관에서 중앙정부에 제시하거나 자체적으로 추진하여야 할 과제를 제시하고 있다는 점에서 기존 학술연구와 차별성을 갖는다.

[표 2] 개별 선행연구의 주요 내용

연구자	주요 내용
강병근(2000)	공공기관 편의시설에 대한 평가
김명수(2009)	장애인 접근권을 비교법적으로 고찰하면서, 장애인 접근권 범위를 제안
김상구·조홍중(2012)	장애인 콜택시의 운영을 분석하여 개선방안을 제시
김용섭·이민장·오군석· 김영일·이명희(2007)	멀티미디어시대 장애인의 웹접근성 개선방안을 제시
김인순(2015)	Barrier Free 공원 인증지표 개선을 위한 연구
김인순(2016)	숙박시설의 유니버설디자인 적용을 통한 이용활성화 방안 연구
설재훈·신연식·박인기(2004)	장애인·노약자의 교통실태 및 개선방안 장애인·노약자 교통관련 법규 보완방안
신연식(2002)	보행교통환경에 대한 평가와 정비방안
이성규·정은형(2006)	장애인편의시설을 개선할 수 있도록 장애인 생활환경실태를 조사
이용복(2011)	장차법, 편의증진법과 타 법령·규정과의 상충내용을 제시
전지혜(2015)	국제인권규범에서 장애인의 권리를 제시
조영길·정세영(2014)	중증장애인의 저상버스 이용 실태 및 개선방안
최윤진·박병은(2017)	장애인 편의시설에 적용할 수 있는 유니버설 디자인의 기준을 제시

5. 연구체계

[그림 1] 연구 흐름



6. 연구경과

본 연구를 수행하는 데 있어 4회의 자문을 통해 연구를 설계하였고, 분야별 문제점과 개선방안을 도출하고자 4회에 걸쳐 유형별 장애인과 인터뷰를 실시하였으며, 장애인 단체와 2회의 집담회를 실시하였다.

[표 3] 연구수행 경과

일자	자문자	자문내용
2016.12	박종균교수 (나사렛대학)	장애인인권 관련 연구과제 설정
2017.2.7.	박종균교수 (나사렛대학)	장애인 접근권 연구 영역의 구체화
2017.2.28	박은빈 (전 충남장애인부모회장)	발달장애인 대상 접근권 조사 영역
2017.2.28	이건희 (충남 지장협 회장)	지체장애인 대상 접근권 조사 영역
2017.6.5.	박종균교수 (나사렛대학)	접근권 항목별 내용과 장애유형별 외부 자문단
2017.6.7.	김순재 (충남장애인생활이동센터 사무국장)	장콜 실태 및 문제점
2017.6.14	김지혜 (세종시장장애인지원센터)	지체장애인 접근권 실태 및 개선방향
2017.6.22	장애인 집담회 (대전/세종/공주시 장애인집담회)	장애인 접근권 관련 불편사항 및 개선사항
2017.7.13	당진시 시각장애인 집담회	시각장애인 접근권 관련 실태 및 개선사항
2017.7.17	당진시 지체, 청각장애인 집담회	지체·청각 장애인 접근권 실태 및 개선사항

II. 중앙차원의 현황과 정책

2015년 우리나라 교통약자의 접근권 현황은 개선되고는 있지만, 아직 미약한 수준이다. 우리나라는 교통약자의 범위를 교통약자이동증진법을 근거로 일반적으로 장애인, 65세 이상 고령자, 임산부, 그리고 그 가족 및 동반자 등으로 분류하고 있다. 국토교통부에서 매 5년 실시하는 교통약자 이동편의 실태조사에는 이에 어린이와 영유아동반자까지 포함하고 있다.

국토교통부가 실시하는 교통약자 이동편의 실태조사에 따르면, 교통수단, 여객시설, 도로(보행환경)를 대상으로 한 이동편의시설의 기준적합 설치율³⁾은 전국 평균 72.5%로 조사되었으며, 7대 도시 기준은 74.5%로 '14년(특별·광역시 대상 조사년도)에 비해 1.3%증가하였고 10대 도시 기준은 68.3%로 '15년(10개 시·도 대상 조사년도)에 비해 0.3% 증가율을 보여, 점차 개선되고 있는 것으로 나타났다.(보건복지부, 2016)

이동편의시설별로 보면, 버스, 철도 등 교통수단이 77.4%, 터미널, 역사 등 여객시설 67.8%, 보도, 육교 등 도로(보행환경) 72.2%로 각각 조사되었다. 교통수단별 기준적합 설치율은 항공기(98.7%)가 가장 높고, 10년이 넘는 노후 선박이 대부분인 여객선(17.6%)이 가장 낮은 것으로 조사되었다.(보건복지부, 2016)

여객시설별 기준적합 설치율은 공공이 관리하는 도시철도 및 광역철도 역사(83.6%)가 가장 높고, 철도역사(81.0%)와 공항터미널(80.9%) 순으로 높게 나타났으며, 민간 부문인 여객자동차터미널(54.4%), 관리대상 수가 많은 버스정류장(39.4%)이 낮게 조사되었다.(보건복지부, 2016)

3) 기준적합 설치율은 장애인전용화장실, 휠체어 승강설비, 전자문자안내판 등이동편의시설이 『교통약자의 이동편의 증진법』상의 세부항목별 기준에 적합하게 설치되어 있는 정도를 나타낸다.

1. 이동편의시설

국토교통부의 조사결과에 의하면 일반인과 교통약자 총 5,123명을 대상으로 이동편의시설에 대한 이용자만족도를 조사한 결과, 이동편의시설에 대한 만족도는 평균 63점으로 나타났다. 이동편의시설별로 보면, 교통수단에 대한 만족도는 66점, 여객시설에 대한 만족도는 64점, 도로(보행환경)에 대한 만족도는 60점으로 나타났다. 교통수단의 경우, 항공기의 만족도가 70점으로 가장 높았고, 노후 시설이 다수인 여객선의 만족도는 62점으로 가장 낮게 나타났다.(국토교통부, 2016)

여객시설의 경우, 공항터미널, 도시철도 및 광역전철역사의 만족도가 68점으로 가장 높았으며, 여객자동차터미널, 버스정류장, 여객선터미널의 만족도는 60점으로 낮게 나타났다.

[표 4] 2015년 현재 이동편의시설 기준적합 설치율 및 만족도

구 분		2016년 (전국)	
		기준적합률	만족도
교통 수단	버스	85.3%	66%
	도시철도 및 광역전철차량	91.7%	68%
	철도	93.8%	66%
	항공기	98.7%	70%
	여객선	17.6%	62%
	평균	77.4%	66%
여객 시설	여객자동차터미널	54.4%	60%
	버스정류장	39.4%	60%
	도시철도 및 광역전철역사	83.6%	68%
	철도역사	81.0%	66%
	공항터미널	80.9%	68%
	여객선터미널	67.6%	60%
	평균	67.8%	64%
보행환경		72.2%	60%
평균		72.5%	63%

자료 : 국토교통부, 2016

한편, 교통수단 및 여객시설 기준적합 설치율, 저상버스 보급률, 특별교통수단 보급률 등 6개 분야 9개 지표에 대해 종합평가하여 수치화한 교통복지지수를 통해 교통약자의 이동편의를 위한 시·도별 교통복지수준 평가결과, 교통약자들이 가장 살기 좋은 곳은 충남은 전국 10대 광역도 가운데 5위로 중간수준이었다. 이동편의시설 중 여객시설의 기준적합율은 전국 10개 광역도 가운데 충남은 12.7로 3위로 좋은 것으로 나타났다. 여객시설주변 접근로 보행환경은 7.4고 전국 7위의 낮은 수준이며, 보행자사고율은 9.5로 전국 3위로 높은 사고율을 보이고 있다.(국토교통부, 2016)

[표 5] 교통복지수준 평가결과 종합(10대 시도)

구분	이동편의시설 기준적합율 여객시설		여객시설주변 접근로보행환경		보행자 사고율	
	환산값	순위	환산값	순위	환산값	순위
세종	11.7	4	10.7	3	11.0	1
경기	5.8	10	11.6	2	10.3	2
강원	13.6	2	8.3	6	5.1	9
충북	8.8	7	12.4	1	8.1	5
충남	12.7	3	7.4	7	9.5	3
전북	14.6	1	5.0	10	5.9	8
전남	11.7	4	9.9	4	7.3	6
경북	9.7	6	5.8	9	6.6	7
경남	6.8	9	6.6	8	8.8	4
제주	7.8	8	9.1	5	4.4	10

자료 : 국토교통부, 2016

2. 이동권

2015년말 기준 우리나라의 교통약자는 1,323만명으로 전체인구의 약 25.7% 수준이다. 교통약자 가운데 고령화 추세에 따라 고령자가 51.2%를 차지하였으며, 장애인은 10.7%이다. 전체적으로는 고령자, 어린이, 영유아동반자, 장애인, 임신부 순으로 나타났다.

[표 6] 교통약자 세부현황(2015년 기준)

구 분	2014년(명)	2015년(명)	전년대비 증가율(%)
계	13,048,222	13,228,203	1.4
장애인	1,500,806	1,412,994	-5.9
고령자	6,520,607	6,775,101	3.9
임산부	435,435	438,420	0.7
어린이	2,297,070	2,334,907	1.6
영유아동반자	2,294,304	2,266,781	-1.2

자료 : 국토교통부, 2016.

교통약자의 외출빈도는 일반인에 비해 10%정도 낮았으며, 장애인은 비장애인의 78% 정도의 외출빈도를 나타냈다. 장애인이 가장 많이 이용하는 교통수단은 도보이며(23.0%), 버스(19.1%), 특별교통수단(12.3%), 지하철(12.0%), 휠체어(8.2%) 순으로 조사되었다.(국토교통부, 2016)

[표 7] 주로 이용하는 교통수단

구 분		사 례 수	점유율(%)									
			도보	휠체어	자가용	버스	지하철	철도	택시	특별 교통 수단	무료 셔틀	기타
전 체		9,020	26.2	2.7	16.5	26.3	14.2	2.0	6.5	3.1	1.4	1.1
교통약자별	장애인	2,021	23.0	8.2	13.7	19.1	12.0	2.3	4.5	12.3	2.8	2.1
	지체장애인	681	23.6	16.6	16.6	18.1	10.3	0.4	3.4	7.0	3.1	0.9
	시각장애인	671	20.3	1.5	8.9	15.5	11.2	3.0	5.7	25.5	3.6	4.8
	청각장애인	466	24.9	1.5	20.2	24.9	14.8	4.1	4.7	2.8	1.5	0.6
	복합장애인	203	25.1	17.2	4.9	21.2	13.8	2.0	3.9	8.4	2.5	1.0
	임산부	693	22.9	0.1	23.1	27.6	11.4	1.6	12.8	0.1	0.4	0.0
	고령자	2,669	31.4	1.1	13.6	27.9	14.2	1.7	7.1	0.2	1.6	1.2
	소 계	5,383	27.2	3.6	14.8	24.6	13.0	1.9	6.9	4.7	1.9	1.4
일반인		3,637	24.7	1.3	19.0	29.0	16.0	2.0	5.9	0.7	0.7	0.7

자료 : 국토교통부, 2016

중앙정부는 장애인 접근권을 증진하고자 편의시설증진법, 장애인차별금지법, 교통약자법 등을 10여년부터 제정하고 추진하고 있다. 장애인에 대한 사회적 인식이 개선되지 않고 있기 때문에, 법제정에도 불구하고 장애인의 접근권은 개선되지 않고 있다.

편의시설증진법은 공공기관·건축물을 적용대상으로 한다. 그러나 많은 개선이 이루어졌음에도 불구하고 아직 공공기관에서 장애인은 불편함을 느끼고 있다. 형식적으로 편의시설이 설치되어 있거나, 현실에 부합하지 않은 편의시설 등은 여전히 개선될 필요가 있다. 편의시설증진법에서 적용되지 않은 민간시설에서는 편의시설과 편의도구가 여전히 개선되지 않고 있다. 또한 BF 건축물 인증제도가 도입되었지만, BF 건축물에서 조차 개선될 여지가 있다.

이동권과 관련해서 장애인차별금지법, 교통약자법이 제정되어, 장애인을 위한 특별한송수단·저상버스와 같은 교통약자를 위한 대중이동수단이 도입되었지만, 많은 장애인은 이용에 불편함을 호소하고 있다.

정보접근권은 인터넷의 확산, 스마트폰의 보급 및 확산 등으로 장애인의 정보환경이 계속 변화하였다. 장애인도 스마트폰 등 새로운 환경에서 정보를 얻어야 하는데, 변화하는 환경에 장애인을 위한 배려가 뒷받침되지 못하고 있다.

3. 관련 법규

장애인 접근권과 관련된 법은 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(장애인차별금지법)」, 「교통약자의 이동편의 증진법(교통약자법)」, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률(장애인등편의법)」 등이 있다.

우리나라는 1989년 장애인복지법이 개정되면서 편의시설이라는 조항이 포함되었고, 1997년 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률(이하 편의증진법)」이 제정되어 도로에서 건축물까지 장애인의 편의가 점차 증진되고 있다. 편의증진법은 도로, 공원, 공공건물 및 공중이용시설, 공동주택, 교통수단, 통신시설 등을 대상으로 하고 있다. 그러나 교통수단은 건설교통부 소관이기 때문에 개선이 미흡하여 2005년 「교통약자의 이용편의 증진법(이하 교통약자법)」이 편의증진법에서 분리되어 제정되었다.

1) 장애인차별금지법

장애인차별금지법 제18조(시설물 접근 이용의 차별금지)에서는 시설물 사용에 있어서의 차별을 금지하고 있다. 1항에서는 장애인이 시설물을 접근이용하거나 비상시 대피함에 있어서 제한·배제·분리·거부될 수 없음이 규정되어 있고, 2항에

서는 보고건 및 장애인보조기구 등을 시설물에 들여오거나 시설물에서 사용하는 것을 제한·배제·분리·거부될 수 없음이 규정되어 있다. 3항에서는 장애인이 시설물을 접근·이용하거나 비상시 대피함에 있어서 피난 및 대피시설의 설치 등 정당한 편의제공을 규정하고 있다.

제19조는 이동 및 교통수단 등에서의 차별금지를 규정하고 있다. 1항은 교통사업자 및 교통행정기관이 이동 및 교통수단 등을 접근·이용함에 있어 장애인에 대한 차별금지를 규정하고 있으며, 2항과 3항은 보조견 및 장애인보조기구 등의 동승 또는 반입 및 사용을 거부하지 못함과 비장애인과 차별을 금지하고 있다. 4항은 비장애인과 동등하게 안전하고 편리하게 보행 및 이동의 권리를 규정하고 있으며, 5항은 차별행위금지를 홍보, 교육, 지원, 감독을 수록하고 있다. 5항과 6항은 운전면허시험에서의 장애인에 대한 차별을 금지하고 있다.

제20조는 정보접근에서의 차별금지를 규정하고 있다. 1항은 전자정보와 비전자정보에서의 차별을 금지하며, 2항은 장애인의 의사통을 지원하는 자에 대한 방해나 부당한 처우를 금지하고 있다.

제22조에서는 정보접근과 의사소통에서의 국가 및 지방자치단체의 의무를 규정하고 있다.

2) 교통약자의 이동편의 증진법(교통약자법)

이 법은 교통약자의 사회 참여와 복지 증진을 위해 교통약자를 위한 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하기 위한 법이다.

제3조에 의하면 교통약자는 비교통약자가 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별없이 이용할 권리를 가진다. 제6조 교통약자이동편의증진계획의 내용에서는 이동편의시설, 보행환경, 저상버스, 특별교통수단 등의 설치·관리 및

확충 등이 규정되어 있다. 제9조는 이동편의시설 설치 대상으로 교통수단, 여객시설, 도로 등을 정하고 있다.

제19조는 자동차의 일방통행 등 통행 제한, 자동차 운행속도 제한, 자동차의 정차나 주차의 금지 등을 내용으로 하고 있다. 제21조에는 보행안전시설물로 속도저감시설, 횡단시설, 대중교통정보 알림시설 등 교통안내시설, 보행자 우선 통행을 위한 교통신호기, 자동차 진입억제용 말뚝 등을 규정하고 있다.

3) 장애인등편의법

장애인등편의법은 장애인·노인·임산부 등이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과 설비를 이용하고 정보에 접근할 수 있도록 보장하고 있다.

제3조는 장애인 등이 공공건물 및 공공이용시설을 이용할 때 최대한 편리한 방법으로 최단거리로 이동할 수 있도록 편의시설을 설치할 것을 기본원칙으로 정하고 있다. 제7조는 편의시설 설치대상으로 공원, 공공건물 및 공중이용시설, 공동주택, 통신시설, 그 밖의 건물시설 및 그 부대시설을 정하고 있다.

4. 장애인 편의시설 정책

중앙정부 차원의 장애인 편의시설정책은 편의증진법이 제정과 함께 「편의시설 설치 국가종합 5개년계획」으로 구체화되었다. 정부는 편의시설을 보다 적극적으로 설치하기 위해 제1차 편의시설 설치 국가종합 5개년계획(2000~2004)를 추진하였다. 제1차 계획을 통해 많은 편의시설이 설치되었으나, 실제 이용자들의 편의시설 체감율은 높지 않았다. 이는 법적 기준에 맞지 않는 편의시설도 실태 조사에서는 맞게 설치된 것으로 조사되거나, 실제 설치되어 있는 편의시설도 연계성이 부족하였기 때문에, 실질적으로 이용자의 편의를 증진하지 못한 것으로 평가된다. 제2차 편의증진 국가종합 5개년 계획(2005~2009)은 인적서비스를 보다 적극적으로 도입하는 방향으로 편의증진을 도모하였다. 제3차 5개년계획(2010~2014)은 이용자가 만족하는 편의시설의 적정성 확보와 건축물의 기본 구조로서 무장애시설의 보편화를 추진하는 방향을 담고 있다.⁴⁾

「제4차 편의증진 국가종합5개년 계획(15~19년)」은 2015년 교육부·행정자치부·문화체육관광부·산업통산자원부·보건복지부·고용노동부·국토교통부등 관계부처 합동으로 계획하였다. 본 계획은 주거·교육·작업·문화·교통환경 등에서의 시설이용약자의 편의를 증진하고 접근성을 제고하기 위한 계획이다.

제4차 편의증진 국가종합5개년계획(2015~2019)은 편의증진법 제12조에 따라 이동취약자의 편의를 증진하게 위해 범 정부부처에 걸쳐 종합적으로 편의시설 설치계계획을 수립한 것이다. 본 계획은 주거·교육·작업·문화·교통환경 등에서의 시설이용약자의 편의증진과 접근성을 강화하고자 개선방안을 마련하였다. 제4차 편의증진계획은 ①공공 및 민간시설의 이용편의 수준 향상, ②이용자 편의 확대를 위한 편의증진 관련제도 및 법령 개선, ③BF 편의증진 기술 개발 및 연구,

4) 한국장애인개발원(2005), 353-357.

④편의증진 교육 및 홍보 강화 등의 4대 전략을 설정하고 있다.

제4차 편의증진계획은 장애인·노인·임산부 등 교통약자를 대상으로 수립된 것이기에, 장애인과 관련된 전략별 해당사업을 정리하면 다음과 같다.

①공공 및 민간시설 이용편의 수준 향상을 위해서는, 장애물 없는 생활환경 인증 확대, 주거환경의 편의증진, 교육환경의 편의증진, 작업환경의 편의증진, 문화시설의 편의증진, 교통이용의 편의 증진 등의 추진과제가 계획되었다. ②이용자편의 확대를 위한 편의증진 관련제도 및 법령 개선 부문에서는 편의시설 적합성 확인, 편의시설 설치대상 및 설치기준 등 법령 개선, 장애인전용주차구역 이용편의 확대, 편의시설 운영 실태 모니터링의 방향이, ③BF·편의증진 기술 및 연구부문에서는 BF 상세표준도 등 기술 및 연구개발, 편의시설 통계자료 구축, 장애인편의증진 기술·제품개발 및 보급·확산 등의 방향, ④편의증진 교육 및 홍보 강화 부문에서는 BF 인증 및 편의증진 인식개선 강화, 장애체험교육 실시 기관 확대 및 전국 네트워크 추진, 장애인전용주차구역 홍보 등의 추진과제가 설정되었다.

<표8>은 장애인의 편의증진을 위한 중앙정부 차원에서의 계획을 정리한 것이다.

[표 8] 중앙정부 제4차 편의증진계획 주요 내용

추진과제	세부계획	목 표
1-1 장애물없는 생활환경 인증 확대	-공공 및 민간시설 이용편의 수준 향상	-국가·지자체가 신축하는 건축물의 BF 인증 의무 취득(연평균 1,184건) -민간시설의 BF 인증 자발적 참여 유도·확대 : 92건('14)→200건('19)
1-2 주거환경의 편의증진	-농어촌장애인주택개조사업 지속추진 -장애인 가구에 대해 저금리 융자 및 주거권 보장을 위해 분양·임대주택의 우선 공급 -공공 분양·임대주택에 장애인 편의시설 설치 무상지원	-농어촌장애인주택개조사업 지속 추진 (연평균 1,000가구) -주택 구입·전세자금 융자 시 주택기금으로 우대금리(0.2%p) 적용 -주거약자용 임대주택 의무건설비율 확대 (수도권 5%→8%, 지방 3%→5%)
1-3 교육환경의 편의증진	-초·중·고 편의시설 설치 현황 조사 실시 -장애학생 정당한 편의제공	-편의시설 설치 현황조사 매년 실시 -교육시설별 장애유형별 인적서비스 제공 확대 특수교육 보조인력 : 매년 10,000여명 보조공학기기 지원학생 : 매년 6,000여명
1-4 작업환경의 편의증진	-장애인 표준사업장 및 의무고용 사업장의 편의시설 점검 및 지원	-편의시설 설치 및 유자관리 현황에 대한 정기점검 실시 : 20회, 1,191개소('15~'19) -의무고용사업체에 대한 편의시설 설치 비용 무상지원 : 500개소, 75억('15~'19) -편의시설 설치 자가진단표 제작·배포
1-5 문화시설의 편의증진	-점자도서, 녹음서 등 대체자료 제작·보급 -높낮이조절책상 등 공공도서관 독서보조 기기 지원 -문화 접근권 강화	-점자도서, 점자악보 등 지원 : 23,750종, 107억원('15~'19) -독서보조기기 지원 : 105개소, 10억('15~'19) -상영관 실태조사 등 용역사업 추진('15~'19) -한글자막 및 화면해설영화 제작지원 -시립 문화시설의 장애인편의시설 개선 지원 -열린관광지 공모 사업
1-6 교통이용의 편의증진	-저상버스 및 장애인 콜택시 도입 확대 -전철 등에 이동편의시설 확충 -여객자동차터미널 BF인증 시범사업 지원	-저상버스 도입 확충 3,693대, 1,814억 -장애인콜택시 법정대수 2,785대 도입 완료('16) -수도권전철·고속철도·일반철도역 등에 엘리베이터 설치 확대 -여객자동차터미널 BF인증 지원 : 25개소, 24억('15~'19)

추진과제	세부계획	목 표
2-1 편의시설적 합성 확인	-편의증진법 제9조의2에 따른 적합성 확인 의무 사항의 이행 점검	-시설주관기관별 건축 인·허가 실적과 적합성 대행기관의 적합성 확인 이행 실태 점검 : 매년 약 50,000건
2-2 편의시설 설치대상 및 설치기준 등 법령 개선	-장애인 등 시설약자의 접근성 향상을 위한 편의시설 설치기준 개선	-편의증진법 개정('16~'19)
2-3 장애인전용 주차구역 이용편의 확대	-비장애인의 불법주차 개선 및 표지 부정사용 근절	-불법주차 민관 합동점검 : 매년 2회, 10,000개소 -주차방해행위 과태료 부과 및 교통관련 공무원 단속권 법적근거 마련('15) -표지 부정사용에 대한 회수 및 재발급 제한('15) -단속공무원용 앱 개발('16) -위·변조 사용 방지 등을 위한 주차 표지 개선 이행시기 마련('17)
2-4 편의시설 운영 실태 모니터링	-편의시설 설치율 및 적정설치율 확보 -장애인차별금지법상 정당한 편의제공 이행 확대	-편의시설 운영 실태 모니터링 실시 : 매년 2회, 10,000개소('15~'19) -편의시설 실태 전수조사 및 표본조사 실시 -시설물 접근·이용 및 휠체어·보청기 등 보조기기 제공에 대하여 모니터링 및 미설치·미제공에 대한 이행개선 상담('16)
3-1 BF 상세 표준도 등 기술 및 연구개발	-장애물 없는 생활환경 인증 상세표준도 개발 -시설이용자의 행태특성과 신체적 특성을 고려한 연구	-건축물, 공원, 교통시설, 지역, 도로 BF 인증 상세표준도 개발 -시각장애인의 보행특성을 고려한 건축물 및 보도 편의시설의실효성에관한연구('16) -장애물 없는 생활환경 인증제도 비용효과 분석 등
3-2 통계자료 구축	-장애인 편의시설에 대한 통계자료 시스템 구축 및 활용	-장애인에게 필요한 정보를 웹페이지 또는 스마트폰 앱 형태로 제공('15년~) -편의시설 모니터링 결과('16~'19년)와 장애인편의시설 실태전수조사 결과 반영('19년)
3-3 장애인편의 증진기술·제품 개발 및 보급 확산	-장애 유형별 맞춤형 기술개발 -과태료 전산화 시스템	-우수 아이디어를 기술개발 과제로 지원 -과태료 전산화 시스템 시범사업 실시('16), 사업효율성 평가, 분석

추진과제	세부계획	목 표
4-1 BF 인증 및 편 의 증 진 인식개선 강 화	<ul style="list-style-type: none"> -편의시설에 대한 교육 확대 -편의증진 정책에 대한 국제적 협력 및 홍보 -BF 인증 제도 교육 및 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> -건축사 보수교육 시 「편의증진 교육」을 필수 이수과목 포함 추진 -대학교 「편의증진 교육」과 관련된 특강 프로그램(세미나 등) 추진 -시설주 및 건축관련 종사자까지 확대 실시('15~) -일반학교의 학생, 교사 장애인식 개선 교육 시 편의시설 등에 대한 교육 포함 추진 - 「편의증진 국제 심포지엄」을 개최하여 정책교류 활성화 -‘찾아가는 세미나’ 확대 실시 : 6회('19) -BF 인증 사례집 편찬, 우수사례 공표 및 공모전 개최 추진('17년)
4-2 장애체험교 육 실시기관 확대 및 전국 네트워크 추진	<ul style="list-style-type: none"> -관련기관과의 연계를 통한 장애 체험교육 실시기관 확대를 통한 인식개선 	<ul style="list-style-type: none"> -장애체험프로그램 운영기관 단계적 확대 : 250곳('19) -운영기관 전국적 네트워크 구축, 교육내용 표준화 및 연구개발 진행
4-3 장애인전용 주차구역 홍보	<ul style="list-style-type: none"> -지자체·장애인단체 협조하에 홍보물 제작·배포 	<ul style="list-style-type: none"> -인식개선 목적으로 매년 합동점검시 안내문 및 보도자료를 반사회보, 공동주택게시판 및 각 단체 소식지 등에 게재 -‘장애인전용주차구역의 올바른 이용문화’ 관련 홍보 추진

자료 : 제4차 편의증진 국가종합5개년 계획(15~19년)

본 계획에는 2019년까지 충청남도의 6,595개 건물을 대상으로 91.2%의 편의 시설 설치를 달성하도록 계획되어 있다.

대상시설		대상 건물수(개)	2013 설치율	2015 목표 설치율	2016 목표 설치율	2017 목표 설치율	2018 목표 설치율	2019 목표 설치율
계		6,595	78.1	78.2	82.0	85.2	88.0	91.2
소계		1,336	84.2	86	89	91	93	95
관 내 중 점 관 리 대 상 : 공 공 기 관	청사 (1천㎡이상)	128	64.8	75	82.4	74.4	88.4	90.9
	주민자치 센터, 보건소 등 (1천㎡미만)	437	65.4	70.5	74.4	76.7	85.9	88.7
	학교	609	55.6	60.2	68	72	80.8	83.3
	국립병원	19	69.2	73.2	76.2	78.8	84.5	89.2
	국립문화 및 체육시설	58	70.3	79.6	82.9	86.4	90	93.3
	노유자시설	406	63.6	64.6	76.8	75.9	85.4	89.4
	장애인 표준사업장	89	53	57	60.5	75.2	78.5	82.2
	공단 등 공기업	2943	52.8	58.1	68	72.7	77.2	78.7
	기타 공공건물 및 공중이용시설 (중점관리대상제외)	529	63.7	74.8	82.4	84.1	85.3	86.3
공동주택		31	57.6	58.5	59.2	60.7	65.5	69.7
공원		468	80	82	87	93	97	100

자료 : 충남도 내부자료

충남도 지자체 신축건물은 계획기간 중 60개의 BF 인증 허가하여 예비인증을 발급하고, 49개 신축건물은 시공하여 BF 본인증을 부여하는 것으로 계획되어 있다.

대상시설	2015		2016		2017		2018		2019		계	
	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득
허가 (예비인증)	8	3	11	11	12	12	14	14	15	15	60	55
시공(본인증)	7	2	8	8	10	10	11	11	13	13	49	44

자료 : 충남도 내부자료

충남도 산하 공공기관은 계획기간 중 40개 기관이 예비인증을 받아, 35개 기관이 BF인증을 받는 것으로 계획되어 있다.

대상시설	2015		2016		2017		2018		2019		계	
	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득	허가	인증 취득
허가 (예비인증)	2	—	5	5	7	7	12	12	14	14	40	38
시공(본인증)	1	—	5	5	7	7	9	9	13	13	35	34

자료 : 충남도 내부자료

5. 장애인 이동편의 증진 정책

장애인 이동권 정책은 국토교통부의 「제3차 교통약자 이동편의증진계획(2017~2021)」에서 구체화되었다. 본 계획에서는 이동편의시설 기준 적합 설치율을 72.5%에서 81.4%로 향상하고, 저상버스 보급률 42% 달성, 특별교통수단 보급 전지역 법정 기준 100% 달성을 목표로 하고 있다. 본 계획에 따라 2021년까지 교통약자를 위한 다음과 같은 이동편의 시설이 설치될 예정이다.

1) 교통수단 이동편의 개선

① 여객선 시설 개선

여객선의 교통약자 이동편의 시설 설치율목표는 2016년 17.6%에서 2021년 50%이다. 지자체와 운송수단 관리·운영주체는 이용자를 위해 전자문자안내판을 제공해야 한다. 전자문자안내판은 굵은 글씨체와 알아 보기 쉬운 색상을 한글과 영문으로 제공하여야 한다. 여객정원 100인당 1개소 이상, 출입구 접근이 쉬운 장소에 휠체어 사용자 전용공간이 설치된다. 장애인전용 화장실은 휠체어 전용 좌석과 가까운 위치에 1개소 이상 설치하여야 한다.

② 저상버스 및 특별교통수단 보급

저상버스는 2021년 전국 시내버스의 42.0%까지 지자체 매칭 예산지원 사업으로 보급한다. 2016년 현재 6,447대인 저상버스를 2012년에는 15,178대로 증차한다. 농어촌과 대중교통 취약지역을 위해서는 중형저상버스를 보급한다. 교통사업자는 시설 개선·유지·관리, 교통약자 지원서비스 제공, 운수종사자 교육을 담당한다.

③ 특별교통수단 보급 확대

2016년 말 기준 특별교통수단 운행대수는 2,816대로 법정대수 2,702대 대비 104.2%의 보급률을 나타내고 있다. 계획에 따르면 특별교통수단은 현재 특별교통수단이 한 대도 보급되지 않은 지자체에 한해 예산을 우선 지원하고, 다른 지자체에는 보급기준을 마련하는 것으로 되어 있다.

2) 여객시설 및 보행환경 이동편의 개선

① 여객자동차터미널

여객자동차터미널의 교통약자 이동편의 시설 설치율 목표는 2016년 54.4%에서

2021년 73.0%이다. 해당 지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해 지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

시각장애인이 해당시설의 주요시설 위치 등에 알 수 있도록 주 출입구에 점자 안내판 등 유도 및 안내시설 설치해야 한다. 화장실내 장애인을 위한 수평 및 수직 손잡이가 구비된 장애인용 소변기를 설치해야 하며, 출입구와 가까운 곳에 장애인 전용 주차구역 설치 및 주차구역에서 출입구까지 보행안전통로 확보가 필요하다. 또한, 경사로의 손잡이 높이는 0.8~0.9m로 설치하고 손잡이 끝에는 시각장애인이 이용할 수 있는 점자표지판을 설치해야 한다.

② 철도역사

철도역사의 교통약자 이동편의 시설 설치율 목표는 2016년 81.0%에서 2021년 90.0%이다. 해당지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 아래의 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해 지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

경사로의 손잡이 높이는 0.8~0.9m로 설치하고, 손잡이 끝에는 시각장애인이 이용할 수 있는 점자표지판을 설치해야한다. 시각장애인이 해당시설의 주요 위치를 알 수 있는 유도신호장치를 설치해야 하며 출입구와 가까운 곳에 장애인 전용 주차구역 설치 및 주차구역에서 출입구까지 보행안전통로를 확보해야 한다. 철도역사의 에스컬레이터에는 양끝 고정손잡이에 점자표지를 설치해야 한다.

③ 공항여객터미널

공항여객터미널의 교통약자 이동편의 시설 설치율 목표는 2016년 80.9%에서 2021년 90.0%이다. 해당 지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 아래의 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해

지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

시각장애인이 주요시설의 위치 등을 알 수 있도록 유도 및 안내를 위한 점자 안내판을 주 출입구에 설치해야 하며, 장애인이 이용가능한 화장실의 남·녀 구분 설치 및 미끄럽지 않은 구조 및 재질로 바닥 마감을 해야 한다. 또한, 복도 및 통로에 0.8~0.9m의 손잡이 연속 설치, 손잡이 끝에는 점자표지판 부착해야 하며, 공항의 주 출입구부터 종합안내소까지 점자블록을 설치해야 한다.

④ 여객선터미널

여객선 터미널의 교통약자 이동편의 시설 설치율 목표는 2016년 67.6%에서 2021년 79.0%이다. 해당 지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 아래의 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해 지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

계단코에 줄눈넣기 또는 경질 고무류 등의 미끄럼 방지 마감, 계단 손잡이 끝에 점자표지판 부착이 필요하며, 시각장애인이 주요시설 위치 등을 알 수 있도록 유도 및 안내를 위한 점자안내판을 주 출입구에 설치해야 한다. 화장실 내 장애인을 위한 수평 손잡이가 구비된 장애인용 소변기를 설치 및 사용여부를 시각적으로 알 수 있는 설비를 부착하고, 화장실내 장애인을 위한 수평 및 수직손잡이가 구비된 장애인용 소변기를 설치해야 한다.

⑤ 버스정류장

버스 정류장의 교통약자 이동편의 시설 설치율 목표는 2016년 39.4%에서 2021년 57.0%이다. 해당 지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 아래의 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해 지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

시각 장애인의 유도를 위한 선형·점형블록 설치 및 승강장의 보도폭이 좁은

경우 점형블록만 설치해야 한다. 대기시설의 연석은 15cm이하로 설치하되 이용자가 횡단보도를 이용하는데 불편함이 없어야 한다. 행선지·시간표 등 버스의 운행에 관한 정보를 제공하는 안내판은 점자와 음성으로도 안내가 가능해야 하며, 버스정류장은 휠체어 진·출입 및 회전이 가능하여야 한다.

⑥ 보행환경

2021년 기준 교통약자가 이동하는데 ‘불편함이 조금 있는 수준’ 달성하기 위해 보행환경 기준적합 설치율 81% 이상 수준으로 향상해야 한다. 이동편의시설 개선 권고사항은 이용자 만족도 분석을 통한 불만족 사항과 이동편의 시설 설치율을 고려하여 도출하고, 이를 지방 교통약자 이동편의 증진계획에 반영 되도록 추진해야 한다. 장애인, 비장애인, 일반인 순으로 불만족 이동편의시설을 우선적으로 개선 추진해야 한다.

해당 지자체와 운송시설 관리·운영 주체는 아래의 권고사항을 우선적으로 보완하도록 노력하고, 국가 및 지자체는 개선여부에 대해 지속적으로 모니터링을 실시해야 한다.

시각 장애인을 위한 음향 신호기를 횡단보도 전면에 설치해야 하며, 횡단보도와 접속하는 보·차도의 높이는 2cm 이하 설치해야 한다. 또한 횡단보도 잔여시간을 알 수 있는 시간표시기를 설치해야 하며, 음향신호기 전면에는 점형블록을 설치해야 한다.

3) 교통약자에 대한 대국민 인식 제고

① 교통약자 이동편의시설 설치·관리 매뉴얼 배포

매뉴얼을 작성하고 배포하여 교통사업자 및 일반 국민의 교통약자이동편의 시설물에 대한 이해도를 제고한다.

② 홍보자료 기획 및 배포를 통한 인식 제고

교통약자 이동편의에 대한 국민 인식제고를 위한 홍보영상 등을 제작하여 보급한다.

4) 계획의 실행력 제고 및 제도 개선

① 교통약자시설 정보관리 개선

전자지도를 활용한 위치기반 서비스 제공으로 이동편의시설 및 교통안전시설 관련 정보 관리를 개선한다. 지방자치단체에서 관할지역의 실태조사를 통해 BF 인증시설(여객자동차터미널 등) 자료를 업로드하고, 교통약자를 위하여 GIS기반의 홈페이지를 통해 교통약자 동선에 대한 정보를 제공한다.

② 휠체어 사용자가 탑승가능한 고속·시외버스 표준모델 개발

③ 지역간 이동 특별교통수단 환승·연계를 위한 시스템 구축

장콜 지역간 이동보장 강화와 운영을 효율화하기 위해 각 시·군의 경계점에서 해당 시군의 특별교통수단으로 환승하는 방식을 전환한다. 이용자를 위한 지역간 이동을 위한 환승·연계 시스템을 개발한다.(스마트폰 어플 포함)

④ 교통약자의 이동편의시설 설치기준 정비

현재 이동편의시설 설치 세부기준이 정비되지 않아 사회여건 변화와 장애인

단체 등 교통약자들의 요구를 반영하지 못하는 경우가 있다. 이에 교통약자의 이동편의시설 이용 만족도 상승을 위한 실질적 설치기준을 마련한다.

6. 국가인권위원회의 권고사항

국가인권위원회는 인권과 관련된 법·제도·관행을 개선하기 위해 국가적 차원의 인권정책 종합계획으로 국가인권정책기본계획(National Action plans for the Promotion and Protection of Human Rights; 인권NAP)을 수립하고 있다. 인권NAP는 제1기(2007~2011), 제2기(2012~2016)에 이어 제3기(2017~2021) 계획을 통해 사회적 약자의 인권현황을 제시하고 인권증진방향을 권고하고 있다.

장애인의 접근권을 보장하기 위해 인권NAP에서 제시하고 있는 권고는 다음과 같다. 제1기에는 주로 편의시설의 물리적 확대에 주안점을 두었으며, 제2기에서는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」의 실효적인 개정 및 정보접근권 증진에 주안점을 두었다. 제3기에서는 지속적으로 관련 법률의 실효성 제고를 위한 개정과 이동수단 확대, 유니버설 디자인의 확대 적용 등을 권고하고 있다.

[표 9] 접근권 관련 국가 인권 NAP 권고

기수	권고 내용
1기	<ul style="list-style-type: none"> - 편의시설 설치 확대 및 시설 간 연계성 확보 - 「교통약자의 이동편의 증진법」이 적용되지 않는 기존 시설에서의 장애인이동권을 확보하기 위한 보완조치 마련 - 저상버스 도입 확대 및 지하철역 승강기, 기차의 장애인 전용 좌석 확대 등 장애인의 접근 용이성 확보
2기	<ul style="list-style-type: none"> - 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」의 실효적인 개정 - 시외버스, 고속버스, 마을버스 등에도 저상버스 도입확대 및 활성화 - 디지털, 스마트폰, IPTV상의 문화콘텐츠를 활용할 수 있는 조치 마련
3기	<ul style="list-style-type: none"> - 「장애인 노인 임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」의 실효적인 개정. 모니터링과 적용대상 확대. - 장애인 콜택시의 시외 이동권, 장애인을 위한 시외 이동수단의 확충 - 고속버스, 시외버스에 저상버스 도입 또는 리프트 설치 - 장애인 권리협약에는 유니버설이라는 용어가 들어가 있음. 유니버설 디자인을 국내 관련법에 적용

자료 : 국가인권위원회(2015), 제3기 국가인권정책기본계획

제3기 인권NAP에서 권고하는 장애인 접근권 개선을 위한 핵심추진 과제는 ①시외버스, 고속버스, 마을버스 등에도 저상버스 도입확대 및 활성화, ②장애인의 정보접근권 강화 조치 마련(인터넷에서 쉬운 언어, 음성지원 제공 등), ③장애유형별 투표권 보장을 위한 조치 마련(선거용 보조기구 개발 및 보급, 투표소 편의제공 확대, 장애인대상 홍보 강화 등), ④개인사업장의 편의시설 설치 및 편의제공에 대한 모니터링 강화, ⑤유니버설 디자인 강화 등이다.⁵⁾

5) 국가증진위원회(2015), 332.

Ⅲ. 충남 장애인 접근권 현황

충남의 등록장애인은 2016년 기준 126,406명이다. 인구대비 등록장애인의 비율은 6.1%로, 전남(7.5%), 전북(7.0%), 강원(6.4%), 경북(6.3%)에 이어 전국에서 5번째로 높은 비율을 보이고 있다.

[표 10] 전국 시·도 장애인 인구현황(2016년 12월)

(단위 : 명)

시·도명	주민등록인구수	등록장애인수	인구대비등록장애인 비율
합 계	51,185,094	2,511,051	4.9%
서울	9,760,080	391,027	4.0%
부산	3,459,282	168,950	4.9%
대구	2,464,659	117,111	4.8%
인천	2,913,582	135,623	4.7%
광주	1,459,903	68,569	4.7%
대전	1,503,049	71,425	4.8%
울산	1,165,829	49,533	4.2%
세종	242,038	9,845	4.1%
경기	12,602,784	522,437	4.1%
강원	1,536,869	98,928	6.4%
충북	1,580,832	94,688	6.0%
충남	2,082,200	126,406	6.1%
전북	1,852,295	130,345	7.0%
전남	1,890,630	141,578	7.5%
경북	2,682,103	169,643	6.3%
경남	3,352,576	180,665	5.4%
제주	636,383	34,278	5.4%

자료 : 보건복지부 장애인현황

중앙정부의 법과 시책에 맞춰 충남도 장애인의 이동권과 접근권 증진을 도모하였다. 15개 시군청사, 읍면동 사무소 및 보건소 등의 공공기관 편의시설 설치 사업을 실시하였으면, 충청남도 장애물 없는 생활환경(BF) 인증 조례를 제정하여 민간건축물의 BF인증 취득을 권장하였다. 장애인편의시설 모범업소를 선정하고, 장애인편의시설 설치 도민추진단을 운영하여 장애인편의증진에 관한 관심을 유도하였다. 이외 장애인전용주차구역을 민관합동으로 연중을 점검하고 있고, 장애인 편의시설 설치 교육을 강화하고 있다.

1. 접근권

1) 편의시설

충남은 장애인편의시설 지원센터를 통해 공공기관의 장애인편의시설 설치 실태를 조사하고 있다. 공공기관 편의시설 설치사업을 실시하여, 2017년 현재 충남도와 19개 시군청사의 설치율을 83.2%로 중장기계획의 목표치인 77%를 초과하고 있다. 4개 청사(도, 아산, 서산, 당진)은 90%이상의 우수한 적정설치율을 달성하였고, 나머지 기관은 80%이하의 미흡한 설치율을 보이고 있다.

세부시설별로는 매개시설의 경우, 주차구역 설치율은 93.3%로 가장 우수하였지만, 입구접근로는 39.6% 가장 낮게 조사되었다. 내부시설로는 승가기 설치가 90%로 가장 높았지만, 점자표지판은 17.8%고 가장 낮았다. 위생시설은 전반적으로 설치율이 낮았으며, 특히 영유아용거치대는 20.6%의 설치율을 세정장치는 36.7%로 낮은 설치율을 보이고 있다. 안내시설도 전반적으로 설치율이 낮은 실정이다. 촉지안내도설치는 55.7%, 안내판규격은 56%로 설치율이 낮다. 기타 시설로 접수대 접근통로는 97.6%로 양호하였지만, 접수대깊이는 54.8%로 낮았다.

2016년에는 「충청남도 장애물 없는 생활환경(BF) 인증 조례」를 제정하여 BF인증 취득 지원을 위한 근거를 마련하였다.

충청남도는 2017년에 시·군청사 및 읍면동 주민자치센터, 보건소(지소) 등의 공공기관 편의시설 설치사업을 추진하고 있으며, 비영리 법인 또는 개인이 건축주인 건축물 등에 대해 장애물 없는 생활환경(BF) 인증수수료를 지원하고 있다. 제 1.2종 근린생활시설, 문화 및 집회시설, 판매시설, 숙박시설 등을 대상으로 장애인편의시설 모범업소를 선정하고 있고, 장애인전용주차구역 민·관합동 점검, 장애인 편의시설 설치 교육, 장애인편의시설 설치 실태조사 등을 실시하고 있다.

2. 이동시설

충남의 교통복지수준은 저상버스보급률에서 전국 10개 광역도 가운데 7위, 특별교통수단보급률은 8위, 특별교통수단이용률은 8위, 고령자 및 어린이 사고율은 4위로 나타났다.

[표 11] 교통수단 교통복지 수준(2015년 기준)

구분	특별교통수단 보급률		특별교통수단 이용률		고령자 및 어린이 사고율		저상버스 보급률	
	환산값	순위	환산값	순위	환산값	순위	환산값	순위
세종	6.5	5	4.1	7	10.4	1	9.4	2
경기	8.2	2	6.0	3	9.7	2	6.7	6
강원	5.3	7	5.5	4	6.2	7	10.1	1
충북	5.9	6	5.1	5	6.9	6	8.1	4
충남	4.7	8	3.7	8	8.3	4	6.1	7
전북	7.6	3	3.2	9	7.6	5	7.4	5
전남	4.1	9	4.6	6	4.9	9	5.4	8
경북	3.5	10	2.8	10	5.5	8	4.7	9
경남	8.8	1	6.9	1	9.0	3	8.8	3
제주	7.0	4	6.4	2	4.2	10	4.0	10

자료 : 국토교통부, 2016

충남의 경우 교통약자 이동편의 증진을 위한 시·군별 특별교통수단(장애인 콜택시)을 도입하고 있다. 충남에서는 장콜을 일반택시 요금의 50% 수준으로 시군에서 조정하고 있고, 시군은 장애인협회에서 위·수탁을 주어 운영하고 있다.

1) 교통수단

장애인의 이동편의를 증진하기 위해 교통약자법이 제정되어 교통수단, 여객 시설, 보행환경 등의 분야에서 장애인 이동시설 개선이 추진되었다.

2010년 국토해양부에서 조사한 교통약자 이동편의시설 설치현황을 보면 2009년 교통수단은 기준적합(72.3%), 미설치(22.7%)이었고, 여객시설의 경우에는 기준적합(73.4%), 미설치(19.5%), 보행환경의 경우에는 기준적합(51.7%), 보행환경(29.4%)로 조사되었다.

[표 12] 교통약자 이동편의시설 설치현황

(단위 : %)

대상 시설별	2006년 조사(표본)			2007년 조사(전수)			2009년 조사 (9개도 표본)		
	기준 적합	기준 미달	미설치	기준 적합	기준 미달	미설치	기준 적합	기준 미달	미설치
평균	57.6	7.8	34.6	57.8	24.0	18.2	65.8	10.3	23.9
교통 수단	58.3	5.3	36.4	67.6	8.7	23.6	72.3	50.	22.7
여객 시설	57.1	7.6	35.3	65.0	13.9	21.2	73.4	7.1	19.5
보행 환경	57.5	10.3	32.2	40.9	49.3	9.8	51.7	18.9	29.4

출처 : 국토해양부(2010). 2010년도 교통약자 이동편의 실태조사

저상버스는 2015년 현재 전국에 6,751대가 운행되고 있다.

[표 13] 전국 저상버스 운행 현황

(단위 : 대)

구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산
시내대수	7534	2511	1658	2312	930	965	670
저상버스	2653	464	362	326	166	241	100
구분	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북
시내대수	9793	567	540	758	850	680	1088
저상버스	1347	184	121	71	149	74	97
구분	경남	제주					
시내대수	1529	167					
저상버스	386	10					

자료 : 국토교통부 통계누리(<http://stat.molit.go.kr>)

국토교통부는 일반버스 대비 유지비 및 수리비 과다 발생으로 업체 재정부담 및 농어촌지역 도로여건상 저상버스 운행이 곤란하였으나, 앞으로 재정여건과 도로시설이 양호한 지역에 우선적으로 도입하도록 추진할 예정이다. 또한, 도로관리부서와 협의하여 농어촌지역 도로여건에 적합한 중형저상버스 도입검토와 일반버스 대체차 시 저상버스로 교체 구입 의무화로 도입 확대를 추진할 예정이다.(국토교통부, 제3차 교통약자 이동편의증진계획(2017~2021))

충남에는 2017년 기준 270대의 저상버스가 도입되어 22.6%의 확보율을 보이고 있다. 저상버스는 주로 도시지역에 많이 운행하고 있다. 천안시에 115대가, 아산시에 51대의 저상버스가 운행되어, 이 2개 도시에 충남 전체 저상버스의 47.9%가 운행중에 있다. 충남의 저상버스는 주민이 많은 市部에만 보급되어 있고, 郡部에는 아직 보급되어 있지 않은 실정이다.

[표 14] 충남 저상버스 현황

시군명	확보 현황					
	버스대수	목표대수	저상버스 도입대수			현재 확보율(%)
			'17년까지	'18년	'19년이후	
총	1,080	270	58	3	209	22.6
시소계	843	270	58	3	209	22.6
천안시	359	115	27		88	23.5
공주시	61	20			20	0
보령시	58	19	2		17	10.5
아산시	158	51	18		33	35.3
서산시	63	20	6	2	12	40.0
논산시	59	19	1		18	5.3
계룡시	21	7			7	0
당진시	64	20	4	1	15	25.0
군소계	237					
금산군	19					
부여군	40					
서천군	28					
청양군	19					
홍성군	44					
예산군	47					
태안군	40					

자료 : 충청남도 도로교통과 내부자료

충남은 교통약자 이동편의 증진을 위한 시·군별 특별교통수단(장애인콜택시) 도입에 따른 도비 지원으로 교통복지를 추진하고 있으며, 2017년 9월 현재 보조사업 추진 87대, 시군 자체 추진 11대로 총 98대를 운영하고 있다. 2017년 9월 현재 법정 장콜확보기준인 1:2급 장애인은 26,463명으로 법정 확보대수는 132대이다. 이에 104대가 보급되어 충남 전체의 장콜 도입률은 78.8%이다. 15개 시군에서 천안시, 아산시, 당진시, 청양군, 홍성군은 법정도입률을 충족하고 있다. 보령시(45.5%), 논산시(32.0%), 부여군(42.2%), 예산군(45.4%)은 법정도입률에 많이 미치지 못하고 있다.

[표 15] 충남 특별교통수단 현황(2017.9. 기준)

시군명	확보 현황(보조사업 87대 자체구입 11대)			
	장애인수(1~2등급)	확보기준	도입대수	도입율(%)
합계	26,463	132	104	78.8
천안시	5,423	27.1	27	99.6
공주시	2,208	11	6	54.6
보령시	1,759	8.8	4	45.4
아산시	3,052	15.3	17	111.1
서산시	1,965	9.8	8	81.4
논산시	2,501	12.5	4	32.0
계룡시	290	1.5	1	69.0
당진시	1,799	9	10	111.1
금산군	879	4.4	3	68.3
부여군	1,426	7.1	3	42.2
서천군	1,090	5.5	4	72.7
청양군	537	2.7	3	111.1
홍성군	1,312	6.6	7	106.0
예산군	1,315	6.6	3	45.4
태안군	907	4.5	4	88.8

자료 : 충청남도 도로교통과 내부자료

충남은 1·2급 중증장애인들의 이동을 지원하기 위해 이동지원센터를 운영하고 있다. 중증장애인 200명당 1대씩 운영하게 되어 있다. 장애인생활이동지원센터가 보유하고 있는 지원차량은 40대이다.

[표 16] 충남 장애인생활이동지원센터 이동지원 차량 현황(2017년 현재)

시군	보유차량	시군	보유차량
충청남도	3	금산군	2
천안시	5	부여군	2
공주시	2	서천군	2
보령시	3	청양군	2
아산시	4	홍성군	2
서산시	3	예산군	2
논산시	2	태안군	3
당진시	3	계	40

교통약자 이동차량 운행관리시스템 도입으로 이용자 불편 해소 및 효율적인 차량 운행관리 체계를 확립시키고 이동차량 부족에 따른 시외 운행 미흡에 대한 보완을 위해 바우처택시 등의 사업을 추진할 예정이다.

2) 활동보조인

장애인활동보조서비스는 정신·신체적 장애 때문에 자립적으로 사회생활을 영위하기 어려운 중증장애인을 대상으로 활동지원급여를 제공하는 서비스이다. 활동보조인은 「장애인활동 지원에 관한 법률」에 의거해서 2011년부터 장애인의 주체적인 삶을 보조하기 위해 필요한 활동보조, 방문간호, 방문목욕, 기타 서비스 등을 제공한다. 활동보조는 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원한다. 활동보조인은 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 유사 경력자 중 이론 및 실기(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자, 정부(지자체)의 재정이 투입된 돌봄사업에 참여한 경력이 최근 1년간 360시간 이상인 유사 경력자(예, 아이돌보미, 가사간병도우미 등)이다. 활동보조인은 충남의 경우 도립 남부장애인복지관에서 교육을 담당하고 있다.

방문목욕은 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공한다. 노인복지법에 따른 요양보호사 중 1급 자격을 가진 자가 서비스를 제공하고 있다. 방문간호는 의사·한의사·치과의사의 ‘방문간호지시서’에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료보조, 영양상담 또는 구강위생 등을 제공하는 서비스이다.

이동보조를 지원하는 활동보조인에게는 1일 9,240원(가산수당 680원)의 수가가 지급되고 있다. 심야와 공휴일에는 13,860원이 지급되고 있다. 가산수당은 인정 조사점수 440점 이상인 자 등 활동보조인 연계가 어려운 중증장애인 대상 보조 서비스인 경우 지급된다. 활동보조인에게는 수급자가 광역자치단체인 도의 관할구역 내에 있는 시·군의 읍·면지역에 거주하는 경우, 10km미만일 경우 4천원, 10km이상일 경우 6천원이 원거리교통비를 지급된다.

[표 17] 활동보조 수당

분 류	금액(원)
매일 일반적으로 제공하는 경우	9,240(가산수당 680)
22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	13,860(가산수당 1,020)
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 의한 공휴일에 제공하는 경우(근로자의 날 포함)	13,860(가산수당 1,020)

자료 : 충청남도 장애인복지과 내부자료

충남에는 2017년 3월 현재 총 60개 장애인활동지원 제공기관에서 2,802명의 활동지원인력이 종사하고 있다.

[표 18] 충남 장애인활동지원 제공기관 및 제공인력 현황

시군명	제공기관	제공인력
계	60	2,802
천안시	10	970
공주시	3	185
보령시	5	107
아산시	4	308
서산시	4	186
논산시	4	210
계룡시	2	67
당진시	3	197
금산군	4	89
부여군	4	105
서천군	3	79
청양군	3	36
홍성군	4	115
예산군	4	90
태안군	3	58

자료 : 충청남도 장애인복지과 내부자료

IV. 충남 장애인 접근권 실태

1. 편의시설

편의시설과 관련해서는 현행 편의시설증진법이 제정되어 공공건물에 대해서는 개선이 되고 있다. 그러나 법이 제정되기 이전에 건축된 건물을 편의시설증진법에 맞추는 데에는 건축법과 상충되는 부분도 있다.(한국장애인개발원, 2011) 건축법과 상충되는 부분이 있다 하여도 교통약자를 위한 편의시설이 갖추어지지 않은 기존 건축물은 장애인차별금지법에 위배되기에 이른 시일 내에 개축될 필요가 있다.

편의시설증진법은 공공건축물에 적용되기 때문에, 일반 민간건축물은 아직 교통약자가 이용하기에는 어려운 점이 너무 많다. 그런데 공공건축물 조차 교통약자에 대한 세밀한 인식이 부족한 실정이다. 2015년부터 배리어 프리(Barrier Free) 인증제도가 시행되고 있지만, 장애인을 위한 무장애 건축이 되기에는 아직 한계가 있다.

“배리어프리 인증이 된 건물에도 휠체어를 타고 이동하는 데에 어려움이 있다. 내가 근무하는 기관도 배리어프리 인증을 받았지만, 휠체어를 타고 다니는 사람에게는 어려움이 있다.” (장애인 인터뷰, 지체장애인)

BF 인증은 장애인 뿐만 아니라 시설물을 이용하는 모든 사람들을 대상으로 하고 있다. 따라서 현행 편의증진법과 교통약자법에 의해 장애인이 불편없이 이용할 수 있는 최저 수준과는 많은 괴리가 있다.

향후 개선되어야 하고, 점검할 필요가 있는 장애인을 위한 편의시설 관련 개선사항을 다음과 같다.

① 경사로

많은 건축물에 장애인을 위한 경사로를 설치되었고, 장애인을 위한 경사로는 비장애인도 자연스럽게 받아들일 정도로 당연한 것이 되었다. 그러나 아직도 장애인이 휠체어를 타고 혼자의 힘으로 이용하기에 적합하지 않은 경사로가 적지 않다. 경사도, 폭, 회전반경이 형식적으로 설계되었기 때문에 실제 이용할 수 없는 경우가 많다. 공공건축물은 5년 단위로 조사되는 실태조사를 통해 개선되고 있지만, 이동편의증진법이 적용되지 않는 민간건축물에서는 아직도 휠체어를 타는 장애인에게 불편함이 많다.

“이동편의증진법 제정에 따라 공공건축물은 그래도 개선되었지만, 민간건축물은 형식적으로 개설된 곳이 많다. 건축법상으로는 문제가 없어 준공검사를 통과하였지만, 장애인이 이용할 수 없기 때문에 실제로는 장애인차별금지법에는 저촉된다고 볼 수 있다.” (장애인 인터뷰: 지체장애인)

“심지어는 충남 장애인단체협회 건물의 경사로도 휠체어를 타고 이용할 수 없을 정도이다.” (장애인 인터뷰, 지체장애인)

② 장애인 체육시설

신발을 벗어야 이용할 수 있는 체육관을 휠체어를 사용하는 장애인은 이용할 수 없다.

“체육관에 들어가려면 신발을 벗어야 한다. 우리는 휠체어를 타는데 어떤 체육관을 우리는 이용할 수 없다.” (장애인 인터뷰: 지체장애인)

③ 보도블럭

많은 인도에는 벽돌실 보도블럭이 설치되어 있다. 이런 보도블럭에서는 휠체어 이동이 어려운 곳이 많다. 또한 시각장애인, 발달장애인도 요철이 있는 벽돌 보도블럭에 걸릴 때도 있다.

“길을 가다보면 보도블럭이 벽돌식으로 되어 있다. 오래된 보도블럭은 울퉁불퉁하여 휠체어를 사용하기 어려울 뿐만 아니라, 나(뇌병변 장애인)도 길을 걸어 가다가 벽돌식 보도블럭에 걸려 넘어진 적이 있다.” (장애인 인터뷰; 지체장애인)

④ 장애인화장실

모든 역사에는 장애인화장실이 설치되어 있고, 민간 건축물에도 장애인화장실이 설치되고 있다. 신축 공공건축물인 역사에도 장애인화장실이 설치되어 있지만, 장애인이 휠체어를 타고 이용하는데 공간이 좁은 장애인화장실이 적지 않다. 건축법에는 위배되지 않아 준공허가가 났지만 실제 장애인이 사용할 수 없는 화장실이 있다. 이는 건축법과 편의증진법과의 괴리이다.

“장애인화장실이라고 적여 있어서 들어가 보면 실제 장애인화장실은 없는 경우가 허다하다. 준공검사 받을 때에는 설치해 놓고, 이후에는 다른 용도로 사용한다. 또 실제 장애인화장실에 들어가 보면 변기 앞에 있는 세수대 등 때문에 휠체어가 회전할 공간이 없는 경우도 있다.” (장애인 인터뷰; 지체장애인)

또한 건물내 장애인화장실이 각종 청소용구 창고로 이용되어, 휠체어를 사용하는 장애인이 사용할 수 없는 경우도 있다. 기차역, 전철역 장애인화장실에 노숙자가 자고 있는 경우도 있다.

“건물 장애인화장실에 들어가 보면, 장애인화장실이 넓고 또 자주 사용하지 않아서 그런지 건물 청소용구를 쌓아 놓은 경우가 있다.” (장애인 인터뷰; 지체장애인)

“전철, 지하철 장애인화장실에서 노숙자가 자고 있는 경우가 있다.”
(장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

⑤ 장애인 전용 목욕탕

장애인에게 목욕탕은 정신·신체건강을 위해 매우 요구되는 시설이다. 휠체어를 사용하는 장애인도 사우나, 불가마와 같은 곳을 이용하고 싶어 한다. 그러나 스스로 이동이 어렵기 때문에 매우 위험하고, 비장애인에게 자신의 장애모습을 보이고 싶지 않기 때문에 실제로 이용할 수 없다.

“휠체어를 사용하는 뇌병변 장애인들이 가장 하고 싶어하는 것은 찜질방이나 사우나이다. 비장애인이 사용하는 시설은 휠체어를 타고 들어갈 수도 없고, 더욱이 뇌병변 장애인을 혼자 찜질방이나 사우나시설에 놓으면 신체상 위험하기 때문에 장애인을 위한 찜질방 혹은 사우나 시설이 꼭 필요하다. 보통 편의시설하면 이동편의만 생각하는데 수요자 입장에서 사우나 등을 할 수 있는 장애인목욕탕은 편의시설 차원에서 꼭 필요하다”(활동보조인 인터뷰)

⑥ 주차장

공공기관의 주차장이 환경적 측면을 고려하여 잔디와 콘크리트를 혼합해서 조성되어 있는 곳이 많다. 충남도청의 남쪽 야외 주차장에도 잔디부분이 있다. 잔디와 흙부분은 휠체어를 이용하는데 장애가 된다. 좋은 취지로 건축하는 시설도 장애인의 접근권을 막는 경우도 발생한다.

“요즘 환경과 미관을 생각해서 주차장을 잔디와 돌로 시공하는 경우가 많다. 휠체어를 사용하는 장애인은 요철도 인해 주차장에서 통행이 불가능할 경우도 있고, 보행이 불편한 시각장애인, 뇌병변장애인도 돌에

걸려서 넘어질 위험이 있다. 특히 비 오는 날 이런 주차장에서는 더욱 이동하기가 어렵다”(장애인 인터뷰 ; 뇌병변 장애인)

⑦ 관람석

극장, 공연장의 관람석에 장애인 전용석이 점차 설치되고 있다. 관람석의 제일 앞쪽이나 제일 뒤쪽 좌석을 배정하고 있으나, 신체적 장애가 있는 장애인을 위해서는 가운데에 설치할 필요가 있다. 그런데 뇌병변 장애인에 대한 고려도 필요하다.

“공연장은 장애인의 문화권과 관련된 사항이지만, 편의시설로 볼 수 있어공연장에 장애인을 위한 관람석이 없다가, 차츰 관람석이 설치되고 있어요. 휠체어를 사용하는 장애인을 위해 맨 앞좌석에 장애인 관람석을 설치하였는데, 이에 대한 비판이 제기되고 있고, 이에 따라 공연장 중앙에 관람석을 설치하여 달라는 요구가 제기되고 있어요. 그런데 뇌병변 장애인을 위해서는 별도의 관람석이 필요해요. 뇌병변 장애인은 갑작스런 행동을 할 수 있기 때문에, 이에 대한 고려가 필요해요”(뇌병변장애인 부모 인터뷰)

⑧ BF 시설 설계에 유형별 장애인 의견 청취

장애인의 편의를 반영하지 못하는 BF 인증 건축물이 있다. 장애인은 장애 유형별로 편의사항이 다르기 때문에, 해당 유형 장애인 당사자가 아니면 애로 사항을 파악하기 어렵다.

“BF 인증 제도가 도입되었어요. 현행 BF인증제도는 일부 장애유형의 의견을 청취하고 있어요. 장애인은 유형별로 불편사항이 다 달라요. 그래서 BF 인증 건물에 들어가면, 장애유형별로 불편한 경우가 있어요.”
(장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

장애인용 BF 영화도 마찬가지이다. 시각장애인용 BF 영화는 청각장애인에게 전혀 도움이 되지 못하고, 청각장애인용 BF 영화도 시각장애인에게 도움이 되지 못한다.

“BF 영화를 한 달에 1편 보고 있어요 BF 영화라고 하지만, 여러 사람의 동시대화를 수화로 표현하는데 한계가 있기 때문에, 내용 파악도 안될 경우도 있고 재미도 없어요” (장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

⑨ 역, 터미널에 이동보조요원 배치

대중교통수단을 이용하는 데에 있어 장애인은 안전과 안내서비스가 요구된다.

“휠체어를 사용하는 장애인은 안전에 매우 취약해요. 장애인 전용좌석이 설치되어 있는 기차도 장애인 스스로 올라가야 해요. 고속버스에도 장애인 전용좌석이 설치될 거예요. 전용좌석은 설치되어도 장애인은 혼자 전용좌석에 앉을 수 없어요. 휠체어를 사용하는 장애인은 누가 업어서 좌석에 앉혀주어야 해요” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

“시각장애인은 소리에 민감해요. 버스터미널에서 시각장애인은 버스 엔진소리를 듣고 버스의 이동방향을 예상하는데, 어떤 차는 엔진이 앞에 있고 어떤차는 뒤에 있어요. 그래서 위험할 때가 많아요. 또 역에서는 출발·도착 음성안내서비스가 있는데 버스터미널은 없어요. 시내버스도 마찬가지예요. 시내버스 안내서비스가 있지만, 불빛 안내서비스는 있지 음성 안내서비스는 없어요. 또 시내버스가 정차해도 항상 제 위치에 정차하지 않기 때문에, 이동에 불편해요” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

⑩ 좌식식당 문제

식당은 민간건축물이기 때문에 이동편의증진법에 강제 적용을 받지 않는다. 장애인은 단차와 계단으로 인해 식당 진입 자체가 어려울 뿐만 아니라, 좌식 식탁으로 인해 식사를 할 수 없다.

“우리 장애인은 맛있는 것을 마음대로 먹을 권리도 없어요. 집에서 밥먹기 귀찮아서 밖에서 식사를 하여 해도, 갈 수 있는 식당이 정해져 있어요. 거의 모든 식당에 계단이 있고, 좌식 식탁이 있기 때문이에요. 의자식 식탁이 있다 하여도 전동식 휠체어는 매우 무겁기 때문에, 사람들이 수가 없어요” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

2. 이동권

이동권은 장애인의 인간다운 삶에 직접적으로 연결된다. 이동권이 제약되기 때문에 장애인은 사회에서 스스로의 삶을 영위하기가 어렵게 되고 있다.

“지자체의 장애인행사에 가면 장애인보다 노인이 더 많이 참석한다. 장애인행사인데도 불구하고, 장애인은 이동이 불편하기 때문에 행사에 참석할 수 없기 때문이다. 장애인은 이동이 불편하기 때문에 바깥 출입을 자제하게 되고, 밖에서는 보이는 장애인이 적다 보니 장애인의 이동권에 대한 사회적 인식이 제한되는 악순환이 반복되고 있다.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

1) 장애인 콜택시

교통약자의이동편의증진법은 장애인의 이동권 보장을 위해 특별교통수단을 규정하고 있다. 특별교통수단은 교통약자의 이동을 지원하기 위해 휠체어 탑승 설비를 장착한 차량을 의미하고, 장애인 콜택시(장콜)가 이에 해당한다.

① 장애인 콜택시 부족

장콜의 이용률이 증가하는 추세이기 때문에 장콜은 더 증차될 필요가 있다. 예컨대, 보령시의 경우, 2012년 2,402명, 2013년 2,395명, 2014년 4천명, 2015년 8천명으로 증가하였고, 2016에는 1만4천명 이상 이용하였다. 보령시의 경우, 2014년 1대, 2015년 1대, 2016년 2대를 증차한 결과, 장콜을 이용하는 장애인이 급증한 것을 보면, 장애인의 이동권 증진을 위해서는 장콜의 증차로 필요함을 보여준다.⁶⁾

현행 법정보급대수 산정기준과 실제 특별교통수단의 이용대상자와의 오차가 있다. 현재 교통약자의이동편의증진법에서는 1·2급 장애인 200명당 1대씩 특별교통수단 법적 기준 보급대수가 산정되었지만, 동시에 시행 규칙에 규정된 특별교통수단을 이용할 수 있는 교통약자는 법정보급대수 산정기준을 초과하고 있다. 동 규칙에 의한 장콜 이용자의 범위는 ①1급 또는 2급 장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람, ②65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람, ③위에 준하는 사람으로서 지방자치단체의 조례로 정하는 사람, ④위에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 등이다. 따라서 이용자를 기준으로 할 경우, 현재 장콜은 증차되어야 한다.

법정대수 기준 자체에 문제가 있다. 현재 법정대수 기준인 1·2급 장애인 200명당 택시 1대라는 기준은 국내의 일반 시민의 택시이용률을 적용한 것이다. 비장애인은 택시를 이용하지 못하더라도 버스, 지하철 등의 대체 대중교통수단을 이용할 수 있으나, 휠체어를 사용하는 장애인은 장콜이 없으면 이동 자체가 불가능하다. 장애인의 특수상황을 고려해서 교통약자의 특별교통수단 보급률을 높여야 한다.

6) 충청매일(<http://www.cndn.co.kr>, 2017년 7월 31일자 검색)

② 행정구역간 미운행

대부분 장콜이용자가 행정관할구역을 초월해서는 장콜을 실질적으로 이용할 수 없다. 현재 장콜은 지자체마다 운행관할구역이 상이하다. 아산시는 천안시까지 운행하고 있고, 당진시는 경기도로 운행하기도 한다. 공주시도 논산시로 운행하고 있지만 공주시 장콜을 이용하여 가는 것은 가능하지만 돌아올 수는 없다. 또한 다른 지자체까지 운행하더라도 보통의 경우 병원진료에 한정하고 있다.

원거리 이동의 경우 병원진료 목적 이외에는 배차기준에서 후순위로 밀리게 된다. 보통 이동지원센터는 한정된 예산 범위 내에서 장콜을 운영할 수밖에 없어 타 지역 또는 원거리 이동의 경우 진료 목적의 탑승이 아니면 후순위로 배정하고 있다.

아산시와 같이 천안시까지 운행하는 경우를 제외하면, 장애인은 행정구역이 바뀔 때마다 장콜을 다시 예약해서 해당지역 장콜로 갈아 타야 한다. 이는 충남에 국한된 사항이 아니다. 예컨대 장애인이 오송KTX역에서 세종시로 장콜을 이용할 경우에는 오송역에서 충북 장콜을 예약해서 조치원역까지 간 다음, 조치원역에서 다시 세종시 장콜을 예약해야 한다.

형식적으로는 장콜을 이용하여 다른 행정구역으로 이동할 수 있다. 장애인이 관할구역 이외 지역에서 장콜을 이용하고자 할 때에는 장콜 이용자 등록을 지역별로 따로 해야 한다. 예컨대, 공주에서 태안을 가고자 할 때에는 목적지 경로상에 있는 지자체인 청양군, 홍성군, 서산시의 이동지원센터에 각각 이동자 등록을 하고 예약해야 한다. 각 지자체의 예상지역마다 대기시간을 예상하여야 하기 때문에, 장애인으로서는 사실상 불가능하다.

③ 제한된 운행시간

충남의 장애인 콜택시는 충남지체장애인협회에서 위탁운영을 하고 있다. 이전에는 운행시간이 주간에는 오전 9시부터 오후 6시까지 운행하였고, 야간과

주말에는 운행하지 않았다. 지자체마다 운행시간이 다르긴 하지만 이제는 밤9시, 토요일에도 운행하는 지자체도 있다. 충남지역에는 아직 심야시간이나 휴일에 운행하는 장콜은 없다. 장콜기사는 장콜이용료는 많이 받지 못하는 상황에서 야간과 주말까지 운행하는 것에 부담을 갖고 있다.

④ 장시간 대기

장애인은 장콜을 이용하려면 긴 대기시간을 감수해야 한다. 장콜이용자가 출퇴근시간에 ‘즉시콜’을 통해 장콜을 이용하려면 2~3시간을 기다려야 한다. 긴 대기시간을 줄이고, 장애인이 계획적으로 장콜을 이용할 수 있도록 사전예약제가 실시되고 있다. 장콜은 사전예약제와 즉시콜로 이용할 수 있고, 이는 지자체의 이동센터마다 상이하다.

사전예약제와 즉시콜에는 각기 장단점이 있다. 충남의 지자체는 장애인이 쉽게 장콜을 이용할 수 있도록 하루 전 혹은 일주일 전에 사전예약제를 실시하고 있는데, 장애인이 질병으로 인해 갑자기 병원에 갈 일이 있을 때에는 장콜을 이용할 수 없다는 단점이 있다. 빈 장콜이 있더라도 일주일 전에 예약이 되지 않았다고 기사들은 운행하지 않는다.

“사전예약제만 실시하고 있는데, 질병에 취약한 장애인은 아플 때가 많다. 병이 예약하고 발생하는 것이 아니기 때문에, 즉시콜이 없으면 병원에 가기가 어려운 경우가 있다. 평소에도 이동센터에 장콜이 비어 있어 이용하자고 하면, 기사들은 예약이 안 되어 있다고 운행을 안해요”
(장애인 인터뷰; 자체장애인)

반면, 즉시콜만 이용하는 경우에는 계획적으로 이용할 수도 없고, 긴 대기시간을 감내해야 하는 단점이 있다.

“이용자가 장애인이기 때문에 대기시간이 길어지는 경우도 있다. 즉시콜의 경우, 이용자가 전화를 할 때 목적지 혹은 출발지를 정확하게 모르고 전화를 해서 그 지점을 상담원이 찾아주는 시간이 오래 걸리는 경우도 있다. 특히 언어장애자의 경우 상담원들이 알아 듣기 힘든 경우도 있다. 이용자가 욕설과 함께 항의전화가 오면 그것에 대응하는데 오랜 시간이 걸리는 경우도 있다.” (A 이동센터 인터뷰)

“사전예약제를 실시해도 장애인을 기다리는 장콜의 대기시간이 역으로 발생하기도 한다. 예컨대 기차로 장거리 이동 중 택시가 도착지에 일찍 온 경우이다. 배차시간을 넉넉히 잡고 신청했는데 택시가 기차역에 일찍 도착해 있고, 기차는 1시간 후에 도착한다면 이미 온 택시를 취소하고 다시 ‘콜’을 해야 한다. 다음 택시가 언제 올지는 예측이 불가능하다. 장콜 약속시간 지키기가 힘들 때가 많다.” (A 이동센터 인터뷰)

장콜 이용자들은 즉시콜로 예약할 때 현재 대기자를 알 수 없어서, 예상 대기시간을 산정하기 어렵다. 현재 장콜 대기자수를 파악할 수 있다면, 즉시콜을 이용자는 대기시간을 줄일 수 있다.

“즉시콜을 예약하려 해도 대기자수를 알 수 없고, 그래서 대기시간도 예상할 수 없다. 약속시간을 잡으려 해도 대기시간을 알 수 없으니 답답하다. 이동센터 직원에게 물으면 귀찮다는 듯 대답도 안 해 준다”
(장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

이와 같이 대기시간이 길고 불규칙한 근본적인 이유는 결국 수요에 비해 장콜이 적기 때문이다.

⑤ 마감시간에 맞춘 장콜 未운행

장콜기사는 점심시간에는 운행하지 않고, 퇴근시간 1시간 전인 1700시부터는 운행을 기피한다. 1700시 이후에 운행하면 퇴근시간에 맞춰 차고지로 돌아오기가 어렵기 때문이다. 점심시간, 퇴근시간에는 장콜이 남아 있어도 예약을 받지 않고, 기사들도 운전을 기피한다. 오후 4~5시는 대개 기사가 퇴근하는 시간이어서 이 시각 이후에 오는 ‘콜’은 기사들의 차고지와 장애인의 목적지가 같은 방향이거나 비슷한 위치일수록 배차율이 높다.

“장콜은 점심식사때는 운행하지 않는다. 점심때에 즉시콜로 예약하려면, 예약이 안된다고 한다. 이동센터에 가보면 장콜이 놀고 있다. 놀고 있어도 점심시간에는 운행하지 않는다. 퇴근시간 1시간 전부터는 예약을 받지 않는다. 장콜이 운행하면 반드시 차고지로 돌아와야 하는데, 퇴근시간에 가까워서 예약을 받으면 퇴근시간에 맞추어 차고지로 돌아올 수 없기 때문이다.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

이동지원센터에서는 장콜기사들이 퇴근할 땐 고객이 택시의 차고지 근처나 차고지와 같은 방향으로 가는지, 또는 치료 목적 등 위급한 상황인지에 따라 배차를 한다. 이용객의 대기순번대로 배차되는 것만은 아니기 때문에 특정인보다 늦게 신청해도 일찍 배차받는 고객이 생길 수 있다. 장콜은 이용자를 목적지까지 이동하고 차고지로 돌아와야 하기 때문에, 마감시간에 맞추어 차고지로 돌아오지 못할 목적지로는 예약을 받지 않는 경우도 있다. 예컨대 차고지가 구도심에 있으면, 신도심으로 나가는 예약을 받지 않고 구도심으로 오는 차량만 운행한다. 장콜은 다시 차고지로 귀소해야 하기 때문에 하루에 평균 5~6회 정도밖에 운행하지 못한다.

⑥ 기타

기사와 이동지원센터 직원들의 불친절에 대한 불만도 많다. 장콜기사들이 운전직 중에서는 하위에 해당하는 임금을 받고, 일반 택시기사보다 근무환경이 열악하기 때문이다. 반대로 장콜을 이용하는 장애인의 불친절에 대한 불만도 제기된다. 결국 서로 상호간의 불친절을 같이 호소하기도 한다.

“장콜을 예약하려고 이동센터에 연락하면, 직원들은 장콜이 자기들의 차인양 고자세로 전화를 받는다. 장콜을 이용하려는 휠체어를 사용하는 장애인이 빗진 것도 아닌데, 장콜을 예약하는데 왜 이렇게 비굴해져야 하는 지 모르겠다. 장콜기사들도 통명스럽기는 마찬가지이다.(장애인 인터뷰; 지체장애인)”

“사실 장콜기사들의 급여가 낮은 것도 사실이다. 다른 일반택시기사보다 급여는 적는데 반해 장애인 이동을 지원해야 하기 때문에 일은 더 힘든 것도 사실이다. 장콜을 사용하는 어떤 장애인은 장콜기사를 활동보조인으로 잘못 이해하는 분도 있다.”(장애인인터뷰; 기관 관계자)

2) 저상버스

저상버스는 모든 교통약자들이 이용할 수 있는 대중교통수단이다. 특히 휠체어를 사용하는 장애인에게는 장콜과 저상버스만이 대중이동수단이기 때문에 매우 중요하다. 일반버스는 보통 3칸 정도의 계단을 올라가기기 때문에 이용하기가 불편하기에 저상버스는 더 많이 보급될 필요가 있다.

① 도로환경 미정비

충남의 저상버스는 주로 도시지역이 많은 천안과 아산시에서 운영되고 있다. 충남지역에는 농촌지역이 가장 넓은 지역을 차지하고 있기 때문에 저상버스가 시골지역과는 연결되지 않고 있다. 농촌지역에서 생활하고 있는 장애인은 저상버스의 혜택을 누릴 수 없다.

국토교통부에서는 농어촌지역을 위해 중형저상버스를 향후 도입할 예정이다. 중형저상버스가 도입된다 하더라도 농어촌 지역에 도로·인도환경이 정비되지 않는다면 저상버스를 이용할 수 없다. 도시지역의 도로환경도 저상버스를 이용하기에 용이한 것도 마찬가지이다.

② 비장애인의 인식 부족

장애인이 저상버스를 이용하는 데 있어 가장 큰 장애물은 장애인에 대한 비장애인의 인식이다. 일차적으로는 저상버스 운전기사의 인식이 개선되어야 한다. 장애인이 저상버스를 타고 오를 때에는 많은 시간이 걸린다. 장애인의 탑승을 바라보는 운전기사와 비장애 승객들의 귀찮은 눈빛과 수군거림 때문에 장애인은 저상버스를 쉽게 이용하지 못한다.

“저는 일반버스를 이용하고 있는 장애인이다. 장애인이 저상버스나 일반버스를 이용하지 않으려는 가장 큰 이유는 사람들의 눈초리 때문이다. 나같은 뇌병변장애인인 일반버스를 타면, 내 곁에 다른 사람들이 잘

오려고 하지 않는다. 일반버스보다 승하차가 용이한 저상버스의 경우에도 장애인은 승하차 하는 데에 시간이 오래 걸린다. 승하차할 때에 다른 승객들이 나에게 시선을 집중하면 내가 무슨 잘못이라도 했나? 하는 생각이 들 때도 있다.” (장애인 인터뷰: 뇌병변 장애인, 지체장애인)

일부 저상버스 운전수는 휠체어를 사용하는 장애인을 보면 그냥 통과하는 경우도 있다. 휠체어를 사용하는 장애인이 승차하려고 하면 경사로가 고장이라고 그냥 가기도 한다. 인도가 정비되지 않은 차도에서는 저상버스 경사로와 인도 사이에 단차가 발생한다. 이 경우에는 운전기사가 내려와 단차가 발생하지 않도록 조정해야 하는데, 운전기사는 버스에서 내리려고도 하지 않는다.

저상버스기사의 비전문성도 문제가 된다. 저상버스기사가 경사로를 작동하는 방법을 몰라서 그냥 지나치는 경우도 있다. 저상버스에 대한 관리도 개선되어야 한다. 우리나라 저상버스의 경사로는 자동이라서 고장이 잦은 편이다. 일부 저상버스는 경사로가 고장이 나서 휠체어를 태우지 못하고 그냥 지나치는 경우도 있다.

“어떤 경우에는 휠체어를 타고 정류장에 있는데, 버스가 그냥 통과하는 경우도 있어요. 또 이런 경우도 있었어요. 저상버스가 쏘는데 휠체어 승차를 위해 경사로가 펴지지 않는 거예요. 저상버스기사가 경사로 내리는 방법을 몰랐다는 경우도 있었고, 또 저상버스라도 경사로를 내려본 적이 너무 오래되어서 고장이 났다고 해요.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

뇌병변장애인의 경우에는 휠체어를 타지는 않았지만 저상버스의 경사로 단차 때문에 발목부상을 당하기도 한다.

“저상버스는 차도와 인도간 단차가 발생되지 않도록 고안되어 있어요. 운전기사가 운전석에 앉아서 자동으로 경사로를 내리기 때문에 단차가 발생하는 경우가 있어요. 나 같은 뇌병변장애인은 보행이 불편한데, 내 친구의 경우에는 단차에 걸려 넘어져 다친 경우가 있어요. 만일 인도에 돌같은 장애물이 있으면 단차가 생길 수 있거든요. 운전기사가 직접 내려서 단차가 있는지를 육안으로 확인하지 않으면, 단차가 발생하거든요.”
(장애인인터뷰 ; 뇌병변장애인)

운전기사의 인식 뿐만 아니라 저상버스를 이용하는 비장애인 승객의 인식도 개선되어야 한다. 비장애인의 귀차니즘이 휠체어를 사용하는 장애인의 저상버스 이용을 가로막고 있다.

③ 배차간격에 따른 승차거부

출·퇴근 시간에는 휠체어를 사용하는 장애인을 태워주지 않는 저상버스도 있다. 버스가 복잡한 시간에 휠체어가 많은 공간을 차지하기 때문이기도 하지만, 버스기사가 배차간격을 준수해야 하기 때문이기도 하다.

“저상버스가 바쁘다고 휠체어를 사용하는 장애인을 태워주지 않는 경우도 있다고 해요. 출퇴근 시간에도 그렇고 낮 시간에도 버스기사들은 배차간격을 준수해야 하기 때문에 그렇다고 해요. 아무래도 휠체어가 승하차하려면 시간이 걸리기 때문이지요.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

3) 기차

기차의 경우, KTX와 무궁화호에는 장애인전용석이 설치되어 있다. 그렇지만 실제로 기차를 이용하는 장애인은 여전히 개선될 사항이 많다고 하소연하고 있다.

① 장애인 전용석 부족

기차는 장애인이 국내 원거리를 이동할 때 가장 많이 이용하는 대중교통수단이다. 기차에는 휠체어를 사용하는 장애인을 위한 전용석이 설치되어 있다. 그러나 휠체어를 이용하지 않는 뇌병변장애인을 위한 시설은 갖추어져 있지 않다. 뇌병변 장애인은 일반좌석을 이용해야 하는데 좌석이 협소하기 때문에 옆에 앉은 비장애인에게 불편함을 줄 수 있다. 뇌병변 장애인은 신체를 스스로 잘 조절하지 못하기 때문에, 일반좌석을 이용하기 위해서는 남의 도움이 필요하다. 휠체어를 사용하는 장애인 전용좌석 뿐만 아니라, 뇌병변 장애인과 같은 장애인을 위한 장애인전용좌석도 필요하다.

“저는 기차를 타고 출퇴근을 해요. 뇌병변장애인을 위한 전용좌석이 없기 때문에 매우 불편해요. KTX와 같이 좁은 일반좌석을 비장애인과 같이 이용하려면 비장애인에게 불편을 주는 경우가 많아요. 음료수를 마시거나, 짐을 들고 이동하는 경우에 일반좌석은 좁기 때문에, 기차에서 휠체어를 사용하는 장애인 이외의 장애인을 위한 장애인전용좌석을 확대할 필요가 있어요” (장애인 인터뷰 ; 뇌병변장애인)

② 기차 안내요원(플랫폼 공익요원) 문제

안내요원의 장애인에 대한 인식도 개선되어야 한다. 보통의 경우 공익요원이 탑승리프트를 조작하지만 투덜거리면서 마지 못해 하는 공익요원이 적지 않다. 탑승리프트 작동법을 모르는 기차 안내요원도 있다. 뇌병변장애인의 경우에는 ktx 열차의 계단 경사가 너무 높고 폭도 좁다. 승차를 위해 기차 안내요원(플랫폼 공익요원)에 도움을 요청해도 1시간 이상 기다려야 하는 경우도 있다.

“휠체어를 사용하는 장애인이 기차를 이용할 경우, 탑승리프트를 조작해야 합니다. 공익요원에게 탑승리프트 조작을 부탁하면, 불친절한 공익요원이 많아요. 어떤 공익요원은 리프트 작동법을 모르는 경우도 있어요.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

“뇌병변장애인의 경우에는 휠체어를 사용하지 않기 때문에 기차 안내요원을 부를 수도 없어요. 보행이 불편한 뇌병변장애인이 승하차 하기에는 현행 기차의 계단이 좁고 경사도가 급합니다. 이 경우 기차 안내요원의 도움을 요청해도 즉시 오지 않는 경우도 있어요” (장애인 인터뷰 ; 뇌병변 장애인)

4) 항공기

① 기내용 휠체어 확충 및 개선

휠체어를 사용하는 장애인이 항공기에 탑승할 때에는 예약할 때 지원요청을 하여 항공기에서 이동할 수 있는 기내용 휠체어를 이용해야 한다. 보통 항공기에는 기내용 휠체어가 1대 비치되어 있다. 다수의 장애인이 동시에 탑승할 경우, 장애인 모두가 좌석에 안착하는데 많은 시간이 소요된다.

“우리 휠체어를 사용하는 장애인 10여명이 제주도행 비행기를 타는 경우가 있었어요. 항공사에 장애인탑승을 통보하였는데도 불구하고, 기내용 휠체어가 1대 뿐이었어요. 장애인 1명을 좌석으로 이동하고, 이어서 또 1명이 이동하는 식으로 모든 장애인이 비행기좌석에 안착하는 데까지 40여분이 걸렸어요. 휠체어를 사용하는 장애인은 자기 휠체어는 커서 비행기 통로를 왕래할 수 없거든요” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

항공기 통로는 좁기 때문에 기내용 휠체어는 작고 좁다. 신체가 큰 장애인의 경우 어려움을 겪고 있다. 또한 항공기 승무원이 대부분 여자이기 때문에 다수의 휠체어를 사용하는 장애인이 기내로 이동하는 경우에는 매우 불편한 점이 있다.

“기내용 휠체어는 비행기 통로를 이동하기 때문에 작고 좁아요. 신체가 큰 장애인은 매우 불편하지요. 또 기내용 휠체어에서 자리로 이동하려면 승무원이 들어줘야 해요. 기내 승무원의 대부분이 여자승무원이기 때문에 우리를 들어서 자리로 옮겨주기가 어려워요.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

② 기내 장애인 전용석 부재

항공기에는 장애인 전용좌석이 없고, 이코노미석의 경우 제일 앞좌석을 주고 있다. 항공기 일반좌석의 휠체어를 사용하는 장애인은 타인의 도움이 없이는 전혀 움직일 수 없는 상황이 된다. 통로 안쪽 좌석의 경우에는 보호자가 있어도 기내 휠체어로부터 안쪽 좌석으로 들어갈 수 있는 공간이 나오지 않아 이동이 불가능하다.

“비행기에는 장애인 전용좌석이 없어요. 장애인은 보통 이코노미석 제일 앞좌석을 주는데, 장애인이 많을 경우에는 일반석을 배정해 줘요. 휠체어를 사용하는 장애인이 통로좌석을 이용하지 않고 통로안쪽 좌석을 배정받으면, 기내 이동할 때 엄청 어려워요. 통로 안쪽 좌석의 경우에는 보호자가 있어도 기내 이동이 어려워요. 장애인의 비행기 이용시, 항공사에서 장애인에 대한 배려를 더욱 해 주었으면 해요” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

5) 비장애인의 장애인전용주차구역 주차표지 차량 사용

휠체어를 사용하는 장애인이 자기 차량으로 외출을 자제하는 이유 가운데 하나는 주차장문제 때문이다. 비장애인이 장애인차량을 이용해서 장애인전용 주차장에 주차하는 경우가 많다. 장애인차량 불법이용을 사진을 찍어 생활불편 신고앱을 통해 신고를 하여도 신고처리 결과와 조치가 신고자에게 통보되지도 않는다.

“자기 차량이 있어도 지체장애인이 외출을 자제하는 이유는 주차장 문제 때문이에요. 장애인전용주차장이 있으면 문제가 해결될 것 같지만, 장애인전용주차장에 주차되는 장애인주차표지 차량에서 내리는 사람의 절반은 비장애인이예요. 그래서 장애인전용주차장이 있어도 실제 장애인이 탑승차량이 주차하기가 어려운 실정이에요. 비장애인이 장애인주차차량을 이용해서 장애인주차구역에 주차하는 경우가 많기 때문입니다.

우리 휠체어를 사용하는 장애인이 생활신고불편앱을 통해 신고해도 개선되지 않습니다. 단속되어도 제재가 너무 미흡하고, 신고를 해도 신고 결과가 통보되지도 않습니다.” (장애인 인터뷰 ; 지체장애인)

6) 활동보조인

발달장애인의 경우 활동보조인 자체가 이동권의 수단이 된다. 발달장애인은 상시 보호대상인데도 주말과 공휴일에는 활동보조서비스를 받지 못하고 있다.

“발달장애인은 이동권을 활동보조인에게 전적으로 의존합니다. 현행 활동보조서비스를 주말과 공휴일에는 받을 수 없습니다. 발달장애인 뿐만 아니라 가족도 주말이나 공휴일에는 휴식을 갖고 싶지만, 현행 활동보조 서비스는 상시 제공되지 않습니다.” (발달장애인 부모 인터뷰)

활동보조인도 노동강도가 약한 사회활동지원, 이동지원 등에는 지원이 많은데 비해, 힘들고 인내가 더 요구되는 가사활동, 신변처리 지원서비스를 하려는 활동보조인을 구하는데 어려움이 있다. 동일한 활동보조 수가가 지급되고 있기 때문에 힘든 서비스를 하려는 활동보조인을 구하기 어려운 것이다.

“활동보조인도 노동강도가 약한 일을 하려고 하고, 노동강도가 강한 서비스는 기피합니다. 발달장애인을 위해서는 이동 뿐만 아니라 신변처리 서비스 등도 지원되어야 하는데, 이를 하려는 활동보조인이 많지 않아요. 활동보조서비스 수가가 모두 동일하게 지급되기 때문에 가급적 수월한 일만 하려는 것이지요.” (활동보조지원기관 관계자 인터뷰)

현행 활동보조서비스 인정표 기준에 의하면, 발달장애인은 활동보조서비스 대상이 될 수 없는 문제가 있다.

“현행 활동보조서비스 인정표는 과거 지체장애인을 대상으로 작성된 기준을 그대로 사용하고 있습니다. 예컨대 과거의 기준인 “밥을 먹을 수 있나?”, “옷을 입을 수 있나?” 등으로 구성되어 있다. 이런 기준에 의하면 발달장애인은 활동보조서비스를 받을 자격이 안 되는 문제가 있다.” (발달장애인 부모 인터뷰)

발달장애인은 활동보조인 차량을 타고 이동하는 경우가 많다. 활동보조인 차량에게는 현행법상 장애인전용주차구역 주차표지가 발급되지 않는다. 차량을 주차한 후 발달장애인과 동행해야 하기 때문에 활동보조인은 차량주차에 많은 어려움을 겪고 있다.

“발달장애인에게는 활동보조인이 이동권의 전부입니다. 발달장애인이 어디로 이동하려면 활동보조인의 차량을 이용하는 경우가 많습니다.

활동보조인 차량은 장애인주차구역에 주차할 수 없기 때문에, 활동보조인은 장애인주차구역에서 먼 곳에 주차하게 됩니다. 그러면 발달장애인으로 더 많이 걷게 되구요, 활동보조인이 주차할 곳이 없으면 가지 못하는 경우도 있어요.” (발달장애인 부모 인터뷰)

3. 정보접근권

정보접근권은 시각, 청각, 지체, 발달 등 여러 장애유형에 따라 각각의 많은 개선사항이 있다.

① 공공기관 민원접수대 편의도구 미비

공공기관에 휠체어를 사용하는 장애인을 위한 높낮이 접수대는 설치되어 있으나, 청각·시각장애인을 위한 보조기구는 비치되어 있지 않다.

“공공기관에는 장애인을 위한 편의시설이 많이 개선되었습니다. 그러나 우리 청각장애인에겐 아직 대화를 위한 편의가 부족합니다.”
(장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

“시각장애인으로 공공기관에서 편의가 부족합니다.” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

② 장애인 대상 정보화교육 부족

스마트폰이 보급됨에 따라 많은 정보가 스마트폰을 통해 교환되고 있다. 장애인도 스마트폰을 통해 정보를 얻고 타인과의 정보교환을 하고 싶어 하지만, 스마트폰 교육을 받을 기회가 별로 없다.

“요즘 장애인도 정보를 얻고 전하는 데 스마트폰을 많이 이용하고자 합니다. 그런데 장애인은 스마트폰 교육을 받을 기회가 없습니다. 한 번의 교육으로 익숙하게 스마트폰을 활용할 수 없는 어떤 장애인에게는 반복적인 교육이 필요합니다. 장애인도 스마트폰을 통해 카카오톡, band, facebook 등 SNS를 이용하고 싶습니다. 이동이 불편한 일부 장애인은 스마트폰을 통해 지인과의 소통을 더욱 원하고 있습니다. 그러나 장애인은 SNS를 이용하고 싶어도 이에 대한 교육을 받지 못하고 있습니다.”
(장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

③ 의사소통의 어려움

언어장애가 있는 뇌병변 장애인, 청각 장애인의 경우 백화점 등에서 쇼핑을 하는 데 많은 어려움을 겪고 있다.

“뇌병변장애인은 백화점 혹은 슈퍼 등에서 구입하고자 하는 물건을 설명하는 데에 많은 어려움이 있습니다. 뇌병변 장애인이 하는 말을 점원이 이해하지 못하는 경우도 있고 사람들의 시선도 있기 때문에, 이런 곳에서 많은 어려움을 겪고 있습니다.” (장애인 인터뷰 ; 뇌병변장애인)

“청각장애인은 의사소통에 많은 어려움이 있어요. 근로장애인의 경우, 한국장애인고용공단에 신청하면 의사소통 관련 보조기구를 지원받을 수 있는데, 이런 의사소통을 귀찮게 생각하는 비장애인의 인식이 개선되어야 합니다. 예컨대 의사소통을 위해 스마트폰에 글씨를 쓰면 소리로 전환되는 앱도 있지만, 비장애인이 이런 의사소통을 기꺼이 받아들이지 않으면 원활한 의사소통이 이루어지기 어렵습니다. 더욱 큰 문제는 이런 보조기구에 대한 정보를 장애인 스스로가 잘 모른다는 점에도 있습니다.” (장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

④ 청각장애인의 제한된 정보접근

○ 적은 수화통역사 배치

주요 공공기관에 수화통역사가 배치되어 있지 않아, 청각장애인이 공공기관에서 민원을 해결하는 데에 어려움이 있다.

“청각장애인은 관공서, 병원에 수화통역사가 배치되어 있지 않아, 민원해결과 생활문제 해결에 많은 어려움이 있습니다. 예컨대 청각장애인은 병원에서 가벼운 증상은 필담으로 하지만, 의사와 간호사가 습관적으로 말로 대답하면 청각장애인은 수동적으로 되어 자신의 증상을 충분히 설명하지 못하게 됩니다. 이에 청각장애인은 조금 아픈 것을 참고, 참고하다가 병을 키우는 경우도 발생하기도 합니다. 밤에 아프면 수화통역사를 부를 수 없기 때문에 크게 아프지 않으면 참다가, 아침 9시에 수화통역사를 동행해서 병원으로 가고 있습니다.” (장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

“경찰서에도 수화통역사가 없습니다. 청각장애인은 분쟁이 발생해도 대화가 되지 않기 때문에 진술서에 의존해 분쟁을 해결해야 해요. 문맹 청각장애인은 진술서를 작성하지도 못하고, 경찰서에 수화통역사가 없기 때문에 억울한 일을 당해도 아예 신고 자체를 안하는 경우가 허다해요. 문맹이기 때문에 경찰서에서 진술서를 대필하면서 사기를 당하는 경우도 있어요. 심지어는 대필과정에서 임대인과 임차인이 뒤바뀌어 청각장애인이 엄청난 억울함을 당한 적도 있어요” (장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

○ 청각장애인에 대한 문자서비스 미제공

사회가 농아인의 특성을 몰라서 농아인의 사회적 참여를 제한하는 경우가 많다. 문자는 안 되고, 반드시 통화를 통해서 확인해야 하는 사회적 법이 많기 때문이다.

소리를 들을 수 없는 청각장애인은 문자로 의사소통을 해야 하지만, 아직 우리 사회는 청각장애인을 위한 문자서비스에는 무관심하다.

“청각장애인은 인터넷 뱅킹을 할 수 없어요. 소리를 통해 송금과정과 인증번호가 전달되기 때문이다. 택배배달을 받을 때에도 택배기사에게 마지막에 “택배 배달시 문자로 메시지를 주세요” 해도, 택배 기사가 꼭 전화를 겁니다. 신용카드를 발급받을 때에도 신용카드 승인을 하려면 전화로만 통화해야 해요. 청각장애인이 들을 수 없어서 다른 사람이 대신 통화하면, 본인이 아니라고도 신용카드를 발급해 주지 않습니다.”
(장애인인터뷰 ; 청각장애인)

“대부분의 농아인은 수화통역사를 통해 의사를 소통합니다. 농아인도 개인 프라이버시를 지키고 싶어 문자를 통해 대화하고 싶어도, 사회적 법 때문에 반드시 수화통역사를 통해야만 해요. 수화통역사를 통해야만 하기 때문에, 농아인은 개인적 프라이버시를 지키기 못하는 부끄러움을 당해야 합니다.” (장애인인터뷰 ; 청각장애인)

○ 교육권 침해

농아인의 교육권도 차별되고 있다. 농아인 가운데 문맹이 있다. 수화가 국어와 어순, 구조, 사용하는 방식이 다르기 때문에 거의 제2외국어 수준이기 때문이다. 또한 우리 사회에 농아학교가 적은 것도 원인이기도 하다.

“농아인은 수화를 해도 자신이 원하는 교육을 받을 수 없는 경우가 많아요. 저는 대학교에서 경제학을 공부하고 싶었지만, 그 학교에서는 사회복지학과에만 수화통역사가 제공되기 때문에 저는 공부하고 싶은 경제학을 공부할 수 없었어요. 지금도 제빵, 바리스타, PC 등 사설학원에서 교육을 받으려 해도, 학원에서는 반드시 수화통역사를 대동해야 하는

조건을 붙이기 때문에 신청자체가 불가능해요. 농아인은 본인이 교육을 받아 사회에 참여하려 해도, 사회에 수화통역사가 한정되어 있기 때문에 교육을 받기가 어려워요.” (장애인인터뷰 ; 청각장애인)

○ 제한된 정보접근

농아인은 많은 정보를 인터넷을 통해서 접하는데, 한글 해독이 안 되는 농아인은 인터넷과 스마트폰을 통해 정보를 접근할 수 없다.

“청각장애인 중에는 한글해독이 안 되는 농아인이 있어요. 한글을 모르면 tv, 인터넷, 스마트폰 등을 통해 정보를 얻을 수 없어요 우리나라에는 청각장애인을 위한 농아학교가 전국에 몇 개 되지 않기 때문에 청각장애인의 학습기회가 제한되고 있어요.” (장애인 인터뷰 ; 청각장애인)

○ 낮은 문화 향유

청각장애인 중앙회에서 BF 영화를 월 1회를 상영하지만, 영화에 대한 선택권이 없다. 뮤지컬, 연극 등을 수화통역사가 통역을 한다 해도, 여러 사람의 대화를 수화통역사가 동시에 다 통역할 수는 없다.

⑤ 시각장애인의 제한된 정보접근

○ 스크린 리더 프로그램의 한계

시각장애인은 정보를 접근하는데 있어 스크린 리더를 많이 사용하고 있지만, 많은 개선이 요구된다. 스크린 리더는 정부의 보조공학보급사업의 일환으로 장애인이 구매해서 컴퓨터에 설치해야 한다.

“PC에서 스크린리더 프로그램을 사용하려면 단축키를 사용해야 하는데, 시각장애인은 단축키에 익숙하지 않아서 원하지 않는 방향으로 이동하는

경우가 많아 불편합니다. 눈으로 보고 누르는 것이 아니고, 커서를 정확히 이동해야 하는데 몇% 이동하는 것과 같은 방식으로 커서를 이동하는 방식이기 때문에 커서를 정확히 이동할 수 없습니다. 또한 explorer가 아닌 사파리라는 웹 브라우저를 사용하는데, 사파리에서는 지원되지 않은 사이트가 많이 있어요. hwp, excel 등 프로그램을 능수능란하게 사용하는 사용자라도 웹상으로 들어 가면, 전용웹이 아닌 이상 정보를 접근하기가 어려운 실정입니다.” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

○ 스크린 리더 사용에 있어 정보접근 제한

스크린 리더 프로그램의 한계로 시각장애인은 정보접근에 제한되어 있다.

“화면을 읽어 주는 스크린 리더 프로그램으로는 인터넷 홈페이지 가운데 이미지로 되어 있는 내용을 읽을 수 없어요. 스크린 리더 프로그램으로는 홈페이지를 찾아 들어가는데 어려움이 있습니다. 스크린 리더가 인식하지 못하기 때문에 ‘민원 24’ 같은 경우 결재하는데 어려움이 있어다. 11번가와 같은 pay, 팝업창 뜨는 것이 지원되지 않고 있어요” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

코레일을 통해 기차를 이용하는 데에도 정보접근에서 어려움을 겪고 있다.

“대중교통을 이용하기 위해 관련 정보에 접근할 때 매우 불편하게 되어 있어요. 민원은 민원창구에서, 대형마트의 웹(현장 구매) 등은 생활 이동지원센터에 연락해서 지원받을 수 있으나, 코레일에는 명절 승차권 구매시 시각장애인에 대한 배려가 없어요. 코레일에는 비장애인과 같이 똑같이 웹페이지에 접속해서 승차권을 구매해야 하는데, 시각장애인은 인터넷을 빨리 할 수 없기 때문에 승차권을 구매하기가 쉽지 않아요.” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

○ 안드로이드폰 사용에 있어서의 정보접근 제한

스마트폰은 시각장애인이 이동 중에 정보를 획득하는 주요 정보창구이다. 시각장애인이 정보접근의 수단으로 사용하기 에는 스마트폰을 개선되어야 한다.

“스마트폰은 아직 스마트폰 중 아이폰은 시각장애인을 배려하여 터치형으로 최적화되어 있는데, 안드로이드폰은 아직 시각장애인이 사용하기에는 불편함이 있어요. 스마트폰을 사용하는 데 시각장애인 전용 어플리케이션이 미비한 실정입니다. 전용 앱이 없는 경우, 시각장애인의 웹 접근은 불가능합니다.” (장애인 인터뷰 ; 시각장애인)

V. 장애인접근권 개선과제

장애인에게 접근권은 장애인의 자립생활을 증진한다는 점에서 향후 그 중요성을 더할 것이다. 장애인 자립생활은 탈시설과 함께 향후 자립생활을 원하는 장애인의 인권증진에 핵심과제이다. 장애인이 사회에서 배제되지 않고 사회 속에서 주도적으로 자신의 삶을 결정한다는 점에서 접근권은 매우 중요한 권리이다.

1. 편의시설

공공기관 건축물에 대한 편의시설은 충남장애인편의시설지원센터를 통해 점검되고 있다. 2015년부터 BF 인증제도가 시행되고 있지만, 현행 편의증진법과 교통약자법에서 규정하고 있는 바를 달성하기에는 아직도 개선되어야 할 점이 많다. 본 연구에서는 조사한 충남지역 지체·뇌병변·시각·발달장애인의 개선 사항에 대해서는 다음과 같은 정책적 대응이 요구된다.

첫째, 건축법에서 허용되고 있는 범위를 벗어나지는 않지만, 편의증진법과 교통약자법에서 규정하고 있는 장애인의 접근권을 저해하는 시설을 지속적으로 모니터링하고 개선해야 한다. 경사로, 차도와 인도와의 단차, 장애인화장실 등에 대한 점검과 모니터링이 필요하다.

둘째, 준공후 장애인 편의시설에 대한 관리와 감독을 강화하여야 한다. 준공후에 용도를 변경하는 편의증진법과 교통약자법을 위반하는 편의시설을 지속적으로 점검해야 한다. 특히 장애인의 사회적 참여 마인드를 저해하는 장애인 화장실에 대한 점검이 요구된다.

셋째, BF 시설의 경우 설계단계에서부터 유형별 장애인의 의견을 청취할 필요가 있다. 장애인 인권의 문제점은 장애인 당사자가 가장 많이 경험하기

때문에 당사자의 의견을 청취해야 한다. 한 가지 편의시설에도 장애유형별로 느끼는 애로사항이 상이할 수 있다. 예컨대 공연장 관람석의 경우에도 지체장애인은 공연장 가운데를 선호하지만, 뇌병변장애인은 장애특성상 별도의 관람 공간을 필요로 한다. 따라서 장애유형별로 당사자의 의견을 반영하는 과정이 필요하다.

넷째, 편의시설 가운데 사회적 공익을 위해 설치되었지만, 장애인의 편의 증진을 위해서는 개선이 필요한 편의시설을 제안하였다. 주차장 바닥의 경우 휠체어가 잘 다닐 수 있도록 요철이 없게 개선될 필요가 있다.

다섯째, 편의시설증진법에서 적용되지 않는 민간건축물에 대한 BF인증을 활성화할 필요가 있다. 예컨대, 지역에서 실시하고 있는 모범음식점 인정제도와 BF 인증 제도를 결합시켜 운영할 필요가 있다. 그리고 우선 공공기관 건축물부터 건축 및 토목 설계 단계에서부터 보편적 설계(Universal Design) 개념을 적용해야 한다. 충남에서는 로컬푸드 식당으로 “미더유”를 인증하고 있다. “미더유” 인증에서도 BF 인증을 의무화할 수도 있다.

2. 이동권

장애인의 이동권 증진을 위해서는 장애인을 위한 대중교통수단이 확충되어야 한다. 장애인콜택시, 저상버스가 장애인에게는 가장 중요한 대중교통수단이기 때문에 이에 대한 증차와 더불어 운영개선이 요구된다.

1) 장애인 콜택시

(1) 장애인 콜택시 증차

중앙정부 차원에서 장애인 콜택시가 미흡한 지역에 대해서는 증차를 추진하고 있다. 장콜 증차와 관련하여 중앙정부는 장콜 이용자를 고려하여 장콜 법정

보급대수를 산정해야 한다. 이동편의증진법 시행규칙간의 불합치로 인해 장콜만을 이용할 수 밖에 없는 휠체어를 사용하는 장애인에게는 장콜이 절대로 부족한데, 법정보급대수는 거의 충족된 것으로 나타난다. 따라서 법정보급대수를 이용자에 준하여 상향 조정하거나, 법정보급대수 산정 기준에 맞추어 이용자를 제한하도록 시행규칙을 개정하여야 한다.

장콜의 이용자를 장콜도입의 취지에 맞추어 제한하여야 한다. 장콜은 휠체어 리프트를 장착한 특별운송수단이기 때문에 장콜은 원칙적으로 휠체어를 이용할 수 밖에 없는 장애인에 한정하여야 한다. 그러나 교통약자의이동편의증진법에는 특별교통수단 이용대상자를 ①1·2급 장애인, ②65세 이상 노인, ③지자체 조례로 정하는 사람, ④앞의 교통약자의 동반 가족 및 보호자로 확대하였다. 그리고 이용교통수단을 기준으로 보면, 버스·지하철을 이용하기 어려운 사람을 대상으로 하고 있다.

장콜이용자는 특별교통수단의 도입 취지에 상응하게 휠체어를 사용하는 장애인만을 대상으로 하여야 한다. 현재의 이용대상자 가운데 버스·지하철을 이용하기 어렵지만, 일반택시를 이용할 수 있는 장애인, 65세 이상 노인 등은 장콜이용자 대상에서 제외하도록 이동편의증진법 시행규칙을 개정하여야 한다.

장콜을 이용하는 전체 이용자의 50% 이상이 휠체어를 사용하는 장애인이 아니었기 때문에 이동편의증진법 개정을 통해 실질적으로 장콜을 증차해야 대기시간 등을 원천적으로 축소할 수 있다.

(2) 장애인 택시바우처 사업

이동편의증진법 개정을 통해 1·2급 휠체어를 사용하는 장애인만을 장콜이용자로 한정할 경우, 이를 통해 제외되는 현 장콜이용자를 위해서는 일반택시를 장애인택시로 이용할 수 있도록 ‘장애인 택시바우처’ 사업을 실시할 필요가 있다.

장애인택시 바우처사업은 천안시의 사례를 참고할 수 있다. 천안시는 전국 최초로 장애인 바우처택시를 운행하고 있다. 20대의 개인택시 사업자에게 일반 승객을 태울 수 있는 영업권을 주고, 이동지원센터로부터 요청을 받은 승객에 대해 서비스 여부를 선택할 수 있도록 하고 있다.⁷⁾ 장애인 바우처택시를 이용할 경우, 개인택시 사업자는 일반요금의 약 30%를 받고 나머지 요금은 천안시가 보전하는 방식으로 운영되고 있다. 장애인 바우처 택시를 이용할 수 있는 대상자는 천안시에 등록된 1·2급 장애인이며, 휠체어를 사용하는 않는 즉 보행이 가능한 장애인으로 제한하고 있다. 휠체어를 사용하지 않는 장애인이 장애인 바우처택시를 이용할 경우, 휠체어리프트장치가 설치된 장콜을 이용해야만 하는 다른 장애인도 간접적으로 혜택을 받을 수 있다.

다만 개인택시 사업자가 장애인택시 기능을 할 수 있도록 인센티브를 주어야 한다. 개인택시 사업자 입장에서는 일반 승객보다 장애인 승객이 더 어렵다. 이에 장애인을 태우고 장애인택시 기능을 할 경우 일반택시 요금 이상으로 지자체에서 요금을 보전해주어야 한다.

장기적으로는 장애인에게 통합바우처를 주고, 장애인이 원하는 욕구에 따라 활동보조/재활치료 등에 통합적으로 사용할 수 있게 하면서, 장애인이 바우처로 일반 택시를 이용할 수 있도록 할 필요가 있다.

(3) 충남 통합연계예약시스템 구축

운행관할구역을 넘어서 장콜을 이용하는 데에 많은 불편함을 겪고 있다. 이동편의증진법에 특별교통수단의 운영 범위가 지자체 인근 특별시·광역시·도까지 되어 있기 때문이다. 장애인 대중교통이용수단이 원거리는 항공기·기차·고속버스 등을 이용하고, 근거리는 버스·장콜 등으로 이분화되어 있다.

7) 일요신문(<http://ilyo.co.kr>, 2017년 7월 31일자 검색)

이를 개선하기 위해서는 지자체내, 혹은 지자체간 연계하여 장콜예약을 접수하는 연계시스템을 구축할 필요가 있다.

연계예약시스템에 대해서는 경기도를 참고할 필요가 있다. 경기도는 시군을 연계하여, 한 번의 예약으로 타 지역까지 이동할 수 있도록 광역 이동 지원시스템을 구축하고 있다. 광역연계가 완료된 시군에 대해서는 해당 콜센터 운행 지역에 대한 관내 예약과 경기도내 타 지역에 대한 광역예약을 실시하고 있다. 인터넷 예약, 모바일 앱 예약, 자동응답예약 등을 통합적으로 운영하고 예약을 지원하고 있다.

지자체는 장콜대수가 적고, 지자체의 이동지원센터가 열악하기 때문에 이런 연계예약시스템은 충남도 지장협차원에서 구축할 필요가 있다.

(4) 야간·주말운행 할증료

장애인이 밤에 이동할 필요가 있을 경우, 보행이 가능한 장애인은 일반택시라도 이용할 수 있지만, 휠체어를 사용해야 하는 장애인의 경우에는 장콜이 없으면 자기 차량 이외에는 이용할 교통수단이 없다. 누구나 원하는 시간대에 이동할 수 있는 대중교통수단이 필요하기 때문에, 장콜의 야간·주말운행이 필요하다.

장콜이 야간, 주말에 운행하기 위해서는 운행기사에게 평일 주간이용료 이상의 이용료를 지불하는 방향으로 가야 한다. 야간·주말에 이용하는 이용자가 할증요금을 지불하는데, 대부분 장애인은 경제적 어려움을 겪고 있기 때문에 할증요금의 일부는 지자체가 보전하는 방식을 모색할 필요가 있다. 동시에 운영·관리를 담당하는 지장협에서도 운영하는 방안을 모색할 필요가 있다. 예컨대 주말에는 계약직 운전기사를 채용하여 운영하는 방안 등 이다.

세종시의 경우 야간·주말운행수당을 지급하면서, 야간·주말에 각 1대씩 장콜을 운영하고 있다. 운전기사는 계약직으로 고용하여 재정부담을 완화하고 있는 사례를 참고할 수 있다.

(5) 예약시스템 개선

장애인이 장콜을 예약하는 데에는 즉시콜과 사전예약제가 있다. 이용자의 편의를 증진하고 대기시간을 줄이기 위해서는 즉시콜과 사전예약제를 병행해야 한다. 대기시간을 줄이기 위해서는 전체 장콜의 90%는 사전예약제로 운영하고, 10%는 즉시콜로 운영하는 방식으로 병행할 필요가 있다. 이를 통해 각각의 예약방식이 갖고 있는 문제점을 상호 보완하면서 이용자의 불편을 최소화할 수 있다.

점심시간의 운행공백을 방지하기 위해서는 장콜운전기사의 점심식사를 2교대로 운영할 수 있을 것이다.

차고지로 돌아올 시간을 고려해서 마감시간(퇴근시간)까지 돌아오지 못할 곳은 운행하지 않는 불편사항을 개선하기 위해서는 차고지를 2곳 이상으로 운영할 필요가 있다. 복수의 차고지를 운영하면 장콜 기사가 퇴근시간에 임박해서라도 차고지 인근의 콜을 받아 운행할 수 있을 것이다.

서울시의 경우 장콜이 운행후 무조건 차고지로 어디에서든 콜을 받아 그 곳에서 가장 가까운 곳에서 이동하고 있다. 이를 운영하기 위해서는 운영장비가 요구되기 때문에 지자체 차원의 예산지원이 요구된다.

(6) 예약 현황 정보서비스 제공

예약시스템을 개선하는 데에 예약현황정보 알림 서비스가 필요하다. 현재에는 이용자가 예약해도 대기자 현황 및 예상 대기시간을 알 수 없다. 현재 대기자와 예상 도착시간에 대한 안내가 있다면, 이용자는 대기시간을 줄이면서 시간을 효율적으로 활용할 수 있다. 일반 대리기사를 호출할 경우, 대리회사는 예상 도착시간을 안내하고, 대리기사가 배정되면 대리기사의 핸드폰 번호를 문자로 알려준다. 장콜도 예약을 하면, 장콜기사의 핸드폰번호를 문자로 알려주고 예상 도착시간을 문자로 알려주는 시스템을 구축할 필요가 있다.

(7) 장애인에 대한 장콜기사의 인식 개선

이용자에 대한 예약담당자와 장콜기사의 불친절이 문제가 되고 있다. 이동편의증진법에 따라 특별교통수단 운전자는 교통약자서비스에 관한 교육을 받아야 한다. 지자체는 특별운송수단 관계자들을 대상으로 장애인인식에 대한 교육을 통해 불친절을 개선해야 한다.

2) 저상버스

(1) 도로환경 정비

저상버스를 이용하기 위해서는 집에서 정류장까지 이동할 수 있는 도로환경과 정류장에서 승차할 수 있는 편의환경이 정비되어야 한다.

(2) 저상버스 운전기사 의무준칙 마련

저상버스가 있어도 장애인이 이를 이용하기를 주저하게 만드는 가장 큰 요인은 장애인에 대한 잘못된 시선이다. 일차적으로 저상버스 운전기사의 인식개선이 개선되어야 한다. 인식개선과 더불어 장애인이 승차할 때 저상버스 운전기사가 준수해야 하는 행동준칙을 명문화하고 교육해야 한다.

휠체어를 사용하는 장애인이 탑승하고자 하면, 저상버스 운전기사는 시동을 끄고, 내려서 경사로를 확인하고, 휠체어를 차내로 이동해서 안전장치로 고정하고, 휠체어를 사용하는 장애인에게 추가적인 불편사항을 확인한 이후에 다시 차량 시동을 걸고 운행을 하도록 의무화시켜야 한다.

휠체어를 사용하는 장애인이 아니더라도 다른 장애인이 승차했을 때에도 행동준칙을 마련해서 의무화해야 한다. 예컨대 저상버스는 휠체어가 탑승할 수 있도록 출입구가 넓은데, 이것이 오히려 신체이동이 불편한 뇌병변장애인의 안전을 위협하는 요인이 된다. 뇌병변장애인은 버스 출입구가 넓기 때문에 특히

하차시 버스 내에서 손잡이가 떨어져 넘어질 수 있기 때문이다. 뇌병변장애인이 일반버스를 승차할 때에는 장애인이 안전하게 자리에 앉을 때까지 운전기사는 차량을 이동해서는 안 된다. 이와 같이 (저상버스)운전기사는 휠체어를 사용하는 장애인 뿐만 아니라, 다른 장애유형의 장애인에 대한 이해를 높여야 한다.

(3) 버스회사에 대한 감독 강화

휠체어를 사용하는 장애인이 저상버스를 이용할 경우에는 장애인이 불안감을 느끼지 않도록 서두르지 말아야 한다. 저상버스기사는 배차시간을 맞추어야 하기 때문에 휠체어를 사용하는 장애인이 승차할 때에는 서두르게 된다. 버스 회사에서도 배차시간보다 장애인 안전을 우선하도록 운전기사를 교육해야 한다. 또한 수시로 저상버스 경사로 작동을 점검해야 한다.

우리의 저상버스는 운전기사가 운전석에서 자동으로 경사로를 내리기 때문에 단차를 확인할 수도 없고, 운전기사가 일부러 내릴 필요성을 느끼지 못한다.

독일의 경우 저상버스 기사는 휠체어를 사용하는 장애인이 승차할 때, 시동을 끄고 의무적으로 내리게 되어 있다. 버스 시동을 끄다는 자체가 장애인에게 서두르지 않아도 된다는 심리적 안정감을 부여하기 때문이다. 독일 저상버스의 경사로는 수동으로 펴야하기 때문에 기사가 반드시 내려서 조정해야 한다. 운전기사는 기사가 내려서 경사로를 펴고, 휠체어를 사용하는 장애인을 1명씩 다 버스에 직접 승차시키고 휠체어를 안전장치에 고정시켜야 한다. 이후 불편함 유무를 장애인에게 확인하고, 내려서 경사로를 접고, 운전석으로 이동해서 시동을 다시 걸고, 출발해야 한다.

3) 기타 교통수단

(1) 기차

기차의 경우 이미 설치되어 있는 휠체어를 사용하는 장애인 전용좌석 뿐만 아니라, 뇌병변·발달장애인과 같이 보행은 가능하지만 일반좌석에서 비장애인과 같이 앉기에는 불편한 장애인을 위한 전용좌석도 배치해야 한다.

또한 장애인 전용좌석에는 장애인 안전을 위한 안전벨트 등 안전장치와 휠체어 고정장치가 반드시 설치되어야 한다. 기차에는 보통 안전벨트가 설치되어 있지 않다. 장애인은 작은 급정차, 급발차 등으로 인해서도 신체적 안전을 위협받기 때문에, 기차의 장애인전용좌석에는 안전벨트가 설치되어야 한다. 기차승무원도 장애인전용좌석에 탑승한 장애인에게 안전벨트를 착용해 주어야 한다. 장애인 가운데에는 스스로 혼자 안전벨트를 착용하지 못하는 장애인도 있다. 독일 기차의 장애인좌석에서는 반드시 안전벨트를 착용하도록 되어 있다.

(2) 비행기

비행기에는 휠체어를 사용하는 장애인을 위한 기내용 휠체어를 증차하고, 장애인에게는 앞쪽 좌석과 통로좌석을 우선적으로 배정할 수 있도록 배려할 필요가 있다.

(3) 활동보조서비스

발달장애인의 경우, 야간과 주말·휴일에는 활동보조인의 지원을 받을 수 없다는 점이 가장 불편하다. 야간, 주말·휴일 서비스에는 평일 수가의 120~130%의 지급하는 방식으로 활동보조인 활동을 지원할 필요가 있다. 또한 노동강도에 따라 활동보조서비스 수가를 차등지급함으로써 활동보조인의 지원불균형을 완화할 필요가 있다. 장애인의 이동권 지원을 위해서는 활동보조차량에 대해서도 장애인전용주차구역에 주차할 수 있도록 임시주차증이라도 발급할 필요가 있다.

(4) 비장애인의 장애인전용주차구역 주차표지 차량 불법사용 단속

비장애인이 장애인전용주차구역 주차표지를 이용하여 장애인전용주차구역에 주차할 경우, 현행 편의증진법에서는 제재조치가 미흡하다. 현행법에서는 보행상 장애가 있는 사람의 탑승없이 장애인전용주차구역에 주차한 경우, 주차표지를 회수하거나 재발급을 제한하는 조치를 취하도록 되어 있다. CCTV를 설치하여 장애인이 탑승하지 않은 차량에 대해서는 장애인전용주차구역 불법주차에 해당하는 과징금을 부과할 수 있도록 편의증진법을 개정할 필요가 있다. 장애인 주차표지 차량의 50% 이상이 비장애인이 사용하는데, 장애인 차량 불법 이용자에 대해 더 강한 제재를 가할 수 있도록 법을 개정할 필요가 있다.

3. 정보접근권

장애인은 장애유형에 따라 정보접근에 있어 상이한 어려움에 처해 있다. 공통적인 개선사항으로는 첫째, 공공기관 민원접수대에 장애유형별 편의도구가 추가적으로 배치될 필요가 있다. 특히 뇌병변·청각장애인을 위한 보청기, 화상 통역기, 수화통역 등이 요구되고, 시각장애인을 위한 점자 업무안내책자, 편의 시설 안내 지도 등도 요구된다. 백화점 등 민간시설에도 이들의 의사소통을 지원할 보조기구를 지원할 필요가 있다. 예컨대 글씨를 쓰면 소리로 전환되는 보조기구 등을 비치할 필요가 있다. 둘째, 스마트폰 보급에 따라 장애인에 대한 정보화교육을 실시해야 한다.

1) 청각장애인을 위한 개선사업

(1) 주요 공공기관 수화통역사 배치

청각장애인의 사회 참여를 촉진하기 위해서는 우선적으로 관공서에, 건강권을

보장하기 위해서는 종합병원에서 수화통역사를 배치해야 한다. 모든 공공기관에 수화통역사를 배치한다는 것이 불가능하기 때문에, 화상통화를 이용한 공공 수화통역서비스를 구축할 필요가 있다.

① 문자서비스 제공

청각장애인의 요구를 반영해서 인터넷상에서 결재를 할 경우에는 문자서비스로 받을 수 있도록 제도화하여야 한다.

② 농아인 문맹교육 실시

청각장애인의 정보접근을 저해하는 가장 커다란 장애물은 문맹이다. 글자를 읽을 수 없으면 TV와 인터넷을 통한 정보접근이 불가능하기 때문이다. 문맹 청각장애인에 대한 교육을 지원하여, 농아인 스스로 정보를 획득할 수 있도록 하여야 한다.

(2) 시각장애인을 위한 개선사업

① 스크린 리더 개선

스크린 리더를 장애인이 사용하기 편리하게 개선할 필요가 있다. 시각장애인이 사용하는 스크린 리더를 인터넷 환경에 맞추어 개선해야 한다. 스크린 리더의 전용 웹브라우저인 사파리에는 아직 지원되지 않은 사이트가 많다. 커서이동에 있어서도 개선이 요구된다.

② 시각장애인 전용 어플리케이션 제공

스마트폰에서 시각장애인 전용 어플리케이션을 사용하는 경우에는 시각장애인이 정보를 접하는데 어려움이 없지만, 전용 어플리케이션이 아닌 경우에는 스마트폰을 통해 정보를 얻기가 불가능하다. 현재 SK텔레콤에서 운영하는 「행복을 들려주는 도서관」은 시각장애인 전용 어플리케이션을 제공하고 있다.

공공기관부터 시각장애인 전용 어플리케이션을 제공하고, 민간기업도 결제가 필요한 사이트부터 시각장애인 전용 어플리케이션을 제공해야 한다.

③ 안드로이드폰 최적화

애플 스마트폰은 시각장애인이 사용하기에 최적화되어 있지만, 안드로이드폰은 아직 미흡하다. 안드로이드폰도 시각장애인이 편리하게 사용할 수 있도록 최적화되어야 한다.

④ 시각장애인 전용 사이트 운영

우선적으로 국가나 자치단체가 운영하는 시각장애인 생활과 밀접한 사이트부터 시각장애인 전용 사이트를 전용하여야 한다. 홈페이지가 고도화되어 있기 때문에 공지사항 등은 찾아가기가 수월하지만, “충남 넷”에서도 시각장애인이 소리를 들으면서 특정 정보 찾아들어가기는 거의 불가능하다.

VI. 결 론

본 연구에서 제시된 개선과제와 개선방안을 중앙정부, 충남도청, 민간 등 개선주체별로 나누어 요약하면 다음과 같다.

1. 중앙정부의 개선과제

1) 이동권

장콜은 휠체어리프트를 장착한 특별운송수단이다. 따라서 장콜 이용대상을 원래 장콜도입 취지에 맞도록 휠체어를 사용하는 장애인만을 대상으로 하여야 한다. 이를 위해 1·2급 장애인만 장콜을 이용할 수 있도록 현행 이동편의증진법 시행규칙을 개정할 필요가 있다.

비장애인의 장애인전용주차구역 주차표지 차량 불법사용을 막기 위해, 현행 편의증진법을 개정하여 제재조치를 강화해야 한다.

2) 정보접근권

경찰서, 병원 등에 청각장애인을 위한 수화통역사가 배치될 수 있도록 조치가 요구된다. 모든 공공기관에 수화통역사를 배치한다는 것이 불가능하기 때문에, 화상통화를 이용한 공공 수화통역서비스를 구축할 필요가 있다. 청각장애인을 위해서 인터넷상 전자상거래 결재를 할 경우에는 문자서비스도 병행하도록 법 제화하여야 하며, 농아인에 대한 문맹교육체계를 구축해야 한다.

시각장애인을 위해서는 현재 사용하고 있는 스크린 리더를 개선해야 한다.

2. 충남 및 시군의 개선과제

1) 편의시설

충남은 장애인차별금지법의 취지를 구현하기 위해서는 첫째, 건축법에서 허용되고 있는 범위를 벗어나지는 않지만, 편의증진법과 교통약자법에서 규정하고 있는 장애인의 접근권을 저해하는 시설을 지속적으로 모니터링하고 개선해야 한다. 둘째, 준공검사후 용도를 변경하여 장애인의 접근권을 제약하는 시설을 지속적으로 모니터링해야 한다. 셋째, BF시설의 경우 설계단계에서부터 가능한 모든 장애유형별 장애인의 의견을 청취할 필요가 있다. 넷째, 편의시설 증진법에서 적용되지 않는 민간건축물에 대한 BF인증을 활성화할 필요가 있다. 예컨대, 지역에서 실시하고 있는 모범음식점 인정제도와 BF 인증 제도를 결합시켜 운영할 필요가 있다.

2) 이동권

특별운송수단인 장콜과 관련해서는 첫째, 중앙정부 차원에서 장콜 증차를 추진하는 만큼 충남도 적극적으로 장콜을 증차해야 한다. 둘째, 중앙정부 차원에서 장콜은 1:2급 휠체어를 사용하는 장애인만 이용할 수 있게 하면, 교통약자가 일반택시를 이용할 수 있도록 장애인 택시바우처 사업을 통해 추진할 필요가 있다. 셋째, 행정구역간 장콜이용 편의를 제공하기 위해 충남 통합연계예약시스템을 구축할 필요가 있다. 넷째, 장콜 야간주말운행 할증료제도를 도입하여, 이동지원센터가 야간과 주말에도 일부 장콜을 운행할 수 있도록 해야 한다. 다섯째, 이동지원센터는 즉시콜과 사전예약제를 병행하여 이용자의 불편을 최소화하고, 시군은 이동지원센터를 지원하여 예약시스템을 개선하고 예약 현황 정보서비스를 제공해야 한다. 여섯째, 충남도는 특별운송수단 관계자들을 대상

으로 정기교육을 통해 장애인인권에 대한 인식을 개선해야 한다.

저상버스와 관련해서는 모든 버스기사가 장애인을 포함한 교통약자를 배려할 수 있도록 의무운행준칙을 마련하고 이를 교육할 필요가 있다.

활동보조인의 활동보조서비스 지원을 위해 활동서비스 차량에 대해 근무시간 중 장애인전용주차구역 임시주차증을 발급할 필요가 있다.

3) 정보접근권

공공기관에서 시각장애인을 위한 전용 어플리케이션을 제공해야 한다.

3. 민간의 개선과제

민간이 행할 수 있는 개선과제는 민간이 자율적으로 개선할 수 있도록 분위기를 확산할 필요가 있다.

1) 이동권

이동권과 관련해서 본 연구에서는 기차와 비행기의 경우 민간에서의 개선과제를 제시하였다.

2) 정보접근권

시각장애인이 안드로이드폰을 편리하게 사용할 수 있도록 애플과 같이 최적화행한다. 또한 장애인을 위한 스마트폰 전용 어플리케이션을 제공할 필요가 있다.

4. 연구의 한계와 향후 과제

장애인의 접근권 증진에 관한 본 연구는 다음과 같은 한계가 있다. 첫째, 본 연구에서는 장애인 접근권을 편의시설, 이동권, 정보접근권으로 세분화하였다.

그리고 이 세가지 분야의 접근권에서 주로 불편을 갖고 있는 지체, 시각, 청각, 뇌병변, 발달장애인을 대상으로 인터뷰를 통해 개선점을 조사하였다. 편의시설, 이동권, 정보접근권은 각각 독립적 연구영역이고, 장애유형에 따라 개별 접근권 영역에서 개선되어야 할 개선점도 상이하다. 즉 3가지 세부분야에 5개 장애 유형이 서로 독립적인 조사영역이므로 최대 15개 연구과제로 세분하여 연구하는 것이 바람직할 것이다. 본 연구에서는 이를 하나로 통합하여 연구하였다는 한계를 갖고 있다.

둘째, 이에 따라 편의시설, 이동권, 정보접근권과 관련된 분야, 관련시설 등이 다양하기 때문에, 각 분야에 대한 법적, 기술적, 제도적 검토를 하는 데에는 미치지 못했다는 점이다.

셋째, 연구방법상의 한계이다. 일부 유형의 장애인을 대상으로 인터뷰를 통해 접근권 실태를 조사하였지만, 현장조사를 하지 못한 방법상의 한계가 있다.

장애인의 접근권은 관련된 분야가 많기 때문에 총괄하여 연구하기에는 한계가 있다. 접근권과 관련된 이동편의 환경이 계속 진화되고 있으므로 후속연구 역시 시기를 두고 계속 진행될 필요가 있다. 추후에서는 각 편의시설, 이동권, 정보접근권 등 각 분야별로, 장애유형별로 특성화된 연구로 되어 전문화될 필요가 있다.

참고문헌

- 강병근(2000), 2000년 편의시설 설치실태 평가조사 연구, 한국장애인복지진흥회
- 국가인권위원회(2011), 장애인차별금지법 영역을 기준으로 한 외국 사례 연구
- 국가인권위원회(2012), 시설거주인 거주 현황 및 자립생활 욕구 실태 조사
- 국가인권위원회(2015), 제3기 국가인권정책기본계획 권고안 수립을 위한 연구
(사회적 약자 및 취약계층)
- 김명수(2009), 장애인 기본권의 기초로서의 접근권에 관한 고찰, 『세계헌법연구』 15권 1호
- 김상구·조홍중(2012), 교통약자를 위한 특별교통수단 운영 및 실태에 관한 연구,
『지체중복건강장애연구』, 한국지체중복건강장애교육학회.
- 김용섭·이민장·오군석·김영일·이명희(2007), 시각장애인의 웹 접근성 실태 및 개선방안 연구,
『특수교육저널 : 이론과 실천』, 8권호, 대구대학교 한국특수교육문제연구소
- 김인순(2015), Barrier Free 공원 인증지표 개선을 위한 연구, 한국장애인개발원.
- 김인순(2016), 숙박시설의 유니버설디자인 적용을 통한 이용활성화 방안 연구, 한국장애인개발원
- 설재훈·신연식·박인기(2004), 장애인·노약자의 복지교통 서비스 개선방안, 교통개발연구원
- 이용복(2011), 장애인차별금지법 상충법령 정비 및 편의증진법 하위법령 개정 연구, 한국장애인개발원
- 전지혜(2015), 장애인권리보장에 관한 국제인권규범 연구, 한국장애인개발원.
- 조영길·정세영(2014), 중증장애인의 저상버스 이용 실태 및 요구 분석, 『지체중복건강장애연구』,
한국지체중복건강장애교육학회.
- 최윤진·박병은(2017), 장애인의 유니버설디자인 적용 및 확대 방안에 관한 연구,
『한국상품문화디자인학회 논문집』, 48권 0호, 한국상품문화디자인학회.
- 한국장애인개발원(2011), 장애인차별금지법 상충법령 정비 및 편의증진법 하위법령 개정 연구.
- 한국장애인개발원(2013), 2013년 장애인편의시설 실태전수조사
- 한국장애인개발원(2015), 2015 KODDI 연구요약집
- 한국장애인개발원(2015a), 2015 장애인백서
- 한국장애인개발원(2015b), 장애인 권리보장에 관한 국제인권법규 연구

한국장애인개발원(2016), 숙박시설의 유니버설디자인 적용을 통한 이용 활성화 방안 연구
한국장애인복지진흥회(2007), 편의시설 인증관련 해외견학보고서
한국장애인인권포럼(2009), 공공기관 웹 사이트 장애인 사용성 실태조사

■ 집 필 자 ■

연구책임 · 성태규 충남연구원 선임연구위원

전략연구 2017-05 · 충남 장애인 접근권 증진방안 연구
-편의시설, 이동권, 정보접근권을 중심으로-

글쓴이 · 성태규

발행자 · 강현수 / 발행처 · 충남연구원

인쇄 · 2017년 12월 31일 / 발행 · 2017년 12월 31일

주소 · 충청남도 공주시 연수원길 73-26 (32589)

전화 · 041-840-1270(행정복지연구부) 041-840-1114(대표) / 팩스 · 041-840-1129

ISBN · 978-89-6124-401-5 03350

<http://www.cni.re.kr>

© 2017. 충남연구원

- 이 책에 실린 내용은 출처를 명기하면 자유로이 인용할 수 있습니다.
- 무단전재하거나 복사, 유통시키면 법에 저촉됩니다.
- 연구보고서의 내용은 본 연구원의 공식 견해와 반드시 일치하는 것은 아닙니다.