충청남도 간행물등록번호
6440878-2019-001

충청남도 장애인 이동권 실태조사

최종보고서

2019. 12. 6.(금)

사단법인 충남장애우권익문제연구소

Research Institute of the Differently Abled Person's Right in Chungnam

제 출 문

충청남도지사 귀하

본 보고서를「충청남도 장애인 이동권 실태조사」연구의 최종보고서로 제출합니다.

책임연구원: 최윤영 백석대학교 사회복지학부 교수
공동연구원: 이경준 중부대학교 보건복지학부 교수
양정빈 남서울대학교 노인복지학과 교수
양희택 협성대학교 사회복지학과 교수
연구보조원: 김자영 성균관대학교 사회복지학과 박사과정
이세희 가톨릭대학교 사회복지학과 박사과정
이수현 남서울대학교 사회복지학과 재학생
한은숙 충남장애우권익문제연구소 간사

사단법인 충남장애우권익문제연구소

목 차

제1장 서론

제1절 연구 배경 및 필요성 ····· 2
제2절 연구 목적 및 범위 ····· 4
제3절 연구 방법 ····· 5

제2장 이론적 배경 및 국내·외 사례

제1절 장애인 이동권 개념과 관계 법령 ····· 8
1. 국내에서의 접근권 ····· 8
2. 국제적인 흐름으로서의 접근권 ····· 10
3. 교통약자의 접근권 ····· 11
제2절 장애인 이동권 관련 법령 ····· 14
1. 장애인의 권리에 관한 협약 ····· 14
2. 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 ····· 15
3. 교통약자의 이동편의 증진에 관한 법률 ····· 15
제3절 국내 장애인 이동지원체계 사례 ····· 17
1. 서울특별시 ····· 17
2. 경기도 ····· 18
3. 강원도 ····· 19
4. 경상북도 ····· 19
5. 경상남도 ····· 19
6. 전라남도 ····· 20
제4절 국외 장애인 이동지원체계 사례 ····· 21
1. 미국 ····· 21
2. 영국 ····· 22
3. 캐나다 ····· 22
4. 일본 ····· 22

5. 독일 ····· 24
6. 프랑스 ····· 25
7. 유럽 ····· 25
8. 호주 ····· 26
제5절 소결 ····· 27

제3장 충남 장애인 이동지원체계 현황

제1절 충남 교통약자 현황 ····· 30
1. 전국 교통약자 현황 ····· 30
2. 충청남도 교통약자 현황 ····· 32
제2절 충남 장애인 이동지원체계 현황 ····· 35
1. 대중교통수단(저상버스) 현황 ····· 35
2. 특별교통수단(장애인 콜) 현황 ····· 36
제3절 충남 장애인 이동편의시설 현황 ····· 39
1. 교통수단의 이동편의시설 설치율 ····· 39
제4절 소결 ····· 41

제4장 충남 장애인 이동권 실태조사 결과

제1절 조사개요 ····· 44
1. 설문조사 개요 ····· 44
2. 인구사회학적 특성 ····· 46
제2절 충남 장애인 이동권 실태조사 결과 ····· 49
1. 외출 및 이동수단 ····· 49
2. 장애인 교통이용수단 이용 실태 ····· 61
3. 이의신청 및 서비스 개선사항 ····· 85
4. 충청남도 광역이동지원센터 ····· 92
제3절 소결 ····· 98

제5장 충남 장애인 이동권 인식조사 결과

제1절 장애인 당사자 FGI 진행 ····· 103

1. 장애인 당사자 초점토의 참여자 ····· 103
2. 연구절차 ····· 103
3. 자료분석방법 ····· 104

제2절 장애인 당사자 FGI 분석 결과 ····· 105

1. 시각장애인 FGI 핵심 주제 ····· 105
2. 지체장애인 FGI 핵심 주제 ····· 112
3. 청각장애인 FGI 핵심 주제 ····· 114
4. 지적장애인 FGI 핵심 주제 ····· 120
5. 소결 ····· 122

제3절 전문가 FGI 진행 ····· 124

1. 장애인 이동권 실무자 FGI 분석 결과 ····· 124

제4절 학계 전문가 FGI 분석 결과 ····· 142

1. 장애인 이동권 학계 전문가 FGI 분석 결과 ····· 142
2. 소결 ····· 153

제6장 결론 및 제언

제1절 연구결과 및 결론 ····· 156

제2절 정책제언 ····· 159

1. 거시적 측면 ····· 159
2. 미시적 측면 ····· 160

제3절 충남장애인 이동권 증진을 위한 전략과제 ····· 163

참고문헌 ····· 166

부록: 설문지 ····· 168

표 목 차

〈표 Ⅲ-1〉 전국 교통약자 현황 ····· 31
〈표 Ⅲ-2〉 광역도별 교통약자 현황 ····· 31
〈표 Ⅲ-3〉 충청남도 교통약자 현황(2017년) ····· 32
〈표 Ⅲ-4〉 시군별 교통약자 현황(2017년) ····· 33
〈표 Ⅲ-5〉 충청남도 시군별 교통약자 비중(2017년 기준) ····· 34
〈표 Ⅲ-6〉 광역도별 저상버스 도입현황 ····· 35
〈표 Ⅲ-7〉 충남 시·군별 저상버스 도입현황(2018년 말) ····· 36
〈표 Ⅲ-8〉 특별교통수단 운영 현황(2019년) ····· 37
〈표 Ⅲ-9〉 광역도별 저상버스 이용현황 ····· 38
〈표 Ⅲ-10〉 교통수단(버스) 이동편의시설 설치비율과 만족 정도 ····· 39
〈표 Ⅲ-11〉 교통수단 외 이동편의시설 설치비율과 만족 정도 ····· 40
〈표 Ⅳ-1〉 조사지역별 표본수 ····· 44
〈표 Ⅳ-2〉 설문지 구성 ····· 45
〈표 Ⅳ-3〉 인구사회학적 특성 ····· 46
〈표 Ⅳ-4〉 장애유형 및 등급 ····· 47
〈표 Ⅳ-5〉 동거가족 ····· 47
〈표 Ⅳ-6〉 경제적 특성 ····· 48
〈표 Ⅳ-7〉 외출 현황 ····· 50
〈표 Ⅳ-8〉 외출 시 동행 ····· 50
〈표 Ⅳ-9〉 외출 시 이용하는 교통수단(1순위) ····· 52
〈표 Ⅳ-10〉 외출 시 이용하는 교통수단(2순위) ····· 53
〈표 Ⅳ-11〉 외출하지 않는 이유 ····· 54
〈표 Ⅳ-12〉 외출 목적(1순위) ····· 55
〈표 Ⅳ-13〉 외출 목적(2순위) ····· 56
〈표 Ⅳ-14〉 외출 시 가장 불편한 점 ····· 57
〈표 Ⅳ-15〉 외출 시 사용하는 보조기기 ····· 58
〈표 Ⅳ-16〉 이동을 잘하기 위한 개선사항 ····· 60
〈표 Ⅳ-17〉 저상버스 이용 경험 및 이용하지 않는 이유 ····· 62
〈표 Ⅳ-18〉 저상버스 이용 횟수 ····· 62
〈표 Ⅳ-19〉 저상버스 기다림 ····· 63
〈표 Ⅳ-20〉 저상버스 이용 목적 ····· 64
〈표 Ⅳ-21〉 저상버스 이용하는 가장 큰 이유 ····· 65

〈표 Ⅳ-22〉 저상버스 이용 시 불편한 점(중복응답) ····· 66
〈표 Ⅳ-23〉 저상버스 이용만족도 ····· 67
〈표 Ⅳ-24〉 장애인콜택시 이용 경험 ····· 69
〈표 Ⅳ-25〉 장애인콜택시 이용 횟수 ····· 69
〈표 Ⅳ-26〉 장애인콜택시 기다림 ····· 70
〈표 Ⅳ-27〉 장애인콜택시 이용 목적 ····· 71
〈표 Ⅳ-28〉 장애인콜택시 이용 가장 큰 이유 ····· 72
〈표 Ⅳ-29〉 장애인콜택시 이용 시 불편한 점(중복응답) ····· 73
〈표 Ⅳ-30〉 장애인콜택시 이용 방법 ····· 74
〈표 Ⅳ-31〉 장애인콜택시 이용 기관 ····· 75
〈표 Ⅳ-32〉 장애인콜택시 이용 만족도 ····· 76
〈표 Ⅳ-33〉 생활이동지원센터 차량 이용 경험 ····· 78
〈표 Ⅳ-34〉 생활이동지원센터 이용 연도 ····· 78
〈표 Ⅳ-35〉 생활이동지원센터 차량 이용율 ····· 78
〈표 Ⅳ-36〉 생활이동지원센터 차량 이용 실태 ····· 79
〈표 Ⅳ-37〉 생활이동지원센터 차량 이용하는 주된 목적 ····· 80
〈표 Ⅳ-38〉 생활이동지원센터 차량 이용하는 가장 큰 이유 ····· 81
〈표 Ⅳ-39〉 생활이동지원센터 차량 이용 시 불편한 점(중복응답) ····· 82
〈표 Ⅳ-40〉 생활이동지원센터 차량 이용만족도 ····· 83
〈표 Ⅳ-41〉 민원제기 및 교통수단 ····· 86
〈표 Ⅳ-42〉 저상버스 이용 시 개선사항 ····· 87
〈표 Ⅳ-43〉 장애인콜택시 이용 시 개선사항 ····· 88
〈표 Ⅳ-44〉 생활이동지원센터차량 이용 시 개선사항 ····· 89
〈표 Ⅳ-45〉 장애인콜택시 예약되지 않는 이유 ····· 90
〈표 Ⅳ-46〉 교통약자 운전자 업무 범위 ····· 91
〈표 Ⅳ-47〉 광역이동지원센터 인지도 및 필요성 ····· 92
〈표 Ⅳ-48〉 광역이동지원센터 필요 이유 ····· 93
〈표 Ⅳ-49〉 광역이동지원센터 역할과 기능 ····· 94
〈표 Ⅳ-50〉 광역이동지원센터 운영 시 예상되는 어려운 점 ····· 95
〈표 Ⅳ-51〉 우선 시행해야 할 교통대책 ····· 97
〈표 Ⅴ-1〉 장애인 FGI 참여 대상자 ····· 103
〈표 Ⅴ-2〉 전문가 FGI 1차 참여자 인적 사항 ····· 124
〈표 Ⅴ-3〉 전문가 FGI 2차 참여자 인적 사항 ····· 142
〈표 Ⅵ-1〉 저상버스 도입현황 ····· 159
〈표 Ⅵ-2〉 이동지원센터 기능 ····· 162

그림목차

〈그림 Ⅰ-1〉 연구방법 설계도 ····· 6
〈그림 Ⅲ-1〉 충청남도 시군별 교통약자 비중(2017년 기준) ····· 34
〈그림 Ⅳ-1〉 외출 현황 ····· 49
〈그림 Ⅳ-2〉 외출 시 이용하는 교통수단(1순위) ····· 51
〈그림 Ⅳ-3〉 외출하지 않는 이유 ····· 54
〈그림 Ⅳ-4〉 외출 목적(1순위) ····· 55
〈그림 Ⅳ-5〉 외출 시 가장 불편한 점 ····· 57
〈그림 Ⅳ-6〉 이동을 잘하기 위한 개선사항 ····· 59
〈그림 Ⅳ-7〉 저상버스 이용 경험 ····· 61
〈그림 Ⅳ-8〉 저상버스 이용 목적 ····· 63
〈그림 Ⅳ-9〉 저상버스 이용하는 가장 큰 이유 ····· 65
〈그림 Ⅳ-10〉 저상버스 이용만족도 ····· 67
〈그림 Ⅳ-11〉 장애인콜택시 이용 경험 ····· 68
〈그림 Ⅳ-12〉 장애인콜택시 이용 목적 ····· 70
〈그림 Ⅳ-13〉 장애인콜택시 이용 가장 큰 이유 ····· 72
〈그림 Ⅳ-14〉 장애인콜택시 이용 기관 ····· 74
〈그림 Ⅳ-15〉 장애인콜택시 이용만족도 ····· 76
〈그림 Ⅳ-16〉 생활이동지원센터 차량 이용 경험 ····· 77
〈그림 Ⅳ-17〉 생활이동지원센터 차량 이용하는 주된 목적 ····· 79
〈그림 Ⅳ-18〉 생활이동지원센터 차량 이용하는 가장 큰 이유 ····· 81
〈그림 Ⅳ-19〉 생활이동지원센터 차량 이용만족도 ····· 84
〈그림 Ⅳ-20〉 민원제기 및 교통수단 ····· 85
〈그림 Ⅳ-21〉 저상버스 이용 시 개선사항(1순위, 2순위) ····· 87
〈그림 Ⅳ-22〉 장애인콜택시 이용 시 개선사항(1순위, 2순위) ····· 88
〈그림 Ⅳ-23〉 생활이동지원센터차량 이용 시 개선사항(1순위, 2순위) ····· 89
〈그림 Ⅳ-24〉 장애인콜택시 예약되지 않는 이유 ····· 90
〈그림 Ⅳ-25〉 교통약자 운전자 업무 범위 ····· 91
〈그림 Ⅳ-26〉 광역이동지원센터 필요 이유 ····· 93
〈그림 Ⅳ-27〉 광역이동지원센터 운영 시 예상되는 어려운 점 ····· 95
〈그림 Ⅳ-28〉 우선 시행해야 할 교통대책 ····· 96

연구요약

제1장 서론

○ 이동권(Rights to Mobility)은 접근권(Rights to Accessibility)의 한 부분으로서 장애인의 이동할 수 있는 권리, 안전하고 자유로우며 동등하게 보행을 하고, 교통시설을 이용하며 원하는 목적지까지 갈수 있는 권리를 의미함. 따라서 이동권은 보도, 교통시설, 교통수단을 차별없이 이용할 수 있는 권리이며, 동시에 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 권리임.

○ 우리나라에서는 1997년 "장애인.노인.임산부등의 편의증진보장에 관한 법률"의 제정을 계기로 교통시설에 대한 접근성이 제기되었으며, 이후 2005년 1월 27일 이동편의증진법이 제정되었고, 2006년 1월 28일부터 시행되고 있음.

○ 충청남도에서는 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)을 수립하였으며, 매년 인권실태조사와 공표를 의무사항으로 규정하고 있음. 충남 장애인 이동권 실태조사는「교통약자의 이동권편의증진법」상의 정책들이 보다 실효성 있게 시행될 수 있도록 충청남도 차원에서 추진해야 할 중요한 인권증진 과제로 부각되고 있음.

○ 본 연구는 충청남도의 장애인 이동권에 대한 인권적 차원의 현황 파악과 실태분석을 바탕으로 충남지역의 특성과 욕구를 기반 한 장애인 이동권 과제도출 및 장기적인 정책 연계를 위한 기초 자료로 활용하는데 그 목적이 있음. 이와 관련해서 2018년도부터 충청남도 인권위원회에서는 충남 장애인 이동권 실태조사의 필요성과 당위성에 대해 공론화되었음.

○ 위의 목적을 위하여 본 연구에서는 첫째, 충청남도 장애인 이동권 현황파악 및 실태를 분석하고 둘째, 장애인 당사자와 관련기관에 대한 충남 장애인 이동권 인식조사를 실시하였으며 셋째, 장애인 이동권을 저해하는 교통수단 이외의 편의시설 및 국내외 장애인 이동권 우수사례를 조사하였음. 마지막으로 충청남도 지역 전역의 15개 시·군을 연구범위로 포함하였음.

제2장 이론적 배경 및 국내·외 사례

○ 장애인 이동권 개념과 관계법령을 알아보기 위하여 국내에서의 접근권과 국제적인 흐름에서의 접근권, 그리고 교통약자의 접근권에 대해 조사하였음.

○ 국내에서는 2005년 「교통약자의이동편의증진법(이후, 교통약자 이동편의증진법으로 표기)」을 제정하였으며, 조례를 통해서 지역에서는 교통약자를 위한 다양한 정책을 마련하고 있는데 대표적인 것으로는 천안시(2015)와 경상남도(2019)의 「유니버설디자인조례」과 여수의 「무장애도시 조성 조례」가 있었음.

○ 국제적인 흐름으로서의 접근권은 장애인권리협약(2006년 UN총회에서 체결된 장애인권리협약 등)이 있음. 협약 전문에는서 장애인이 모든 인권과 기본적인 자유를 완전히 향유할 수 있도록 하기 위해 물리적, 사회적, 경제적 문화적 환경 및 보건과 교육, 그리고 정보와 통신에 대한 접근성의 중요성을 강조하고 있음.

○ 다음으로 장애인 이동권 관련 법령에 대해 살펴보았음. 첫째 장애인의 권리에 관한 협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities; CRPD)임. 여기에서는 장애인의 자립생활(통합된 지역사회생활 영위)을 위하여 건축물, 정보, 서비스, 환경 등에 있어서 장애인의 접근성을 지원하는 제반 활동 조치를 우선 기술하고 세부적으로 장애인 개인의 이동성을 지원하는 제반 조치에 대한 기술을 명시하고 있음.

○ 그 밖에 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률, 교통약자의 이동편의증진에 관한 법률 등이 있음.

○ 국내 장애인 이동지원체계 사례를 보았는데 서울, 경기도, 강원도, 경상북도, 경상남도, 전라도의 사례를 보았음. 서울특별시는 동대문구에서 저소득 장애인 돌봄택시 지원사업을 시행하고 있었고, 경기도 고양시에서는 현재 휠체어 리프트가 장착된 33인승, 45인승 꿈의 버스 두 대를 운영하고 있음. 강원도에서는 2013년부터, 경상북도는 2017년부터 광역이동지원센터를 구축하여 운영하고 있음. 경상남도에서는 2009년도부터 특별교통수단 통합 콜센터를 민간(경상남도 택시운송사업조합)에 위탁하여 운영하고 있음. 전라남도에서는 남구장애인종합복지관을 중심으로 지역의 장애인 복지단체, 행정기관, 장애 당사자활동가, 인권옹호전문가 35개 단체가 모여 장애인 이동권 향상을 위한 편의시설 개선사업, 장애공감 프로젝트 등 다양한 활동을 하고 있음.

○ 국외 장애인 이동지원 체계 사례를 보기 위하여 미국, 영국, 캐나다, 일본, 독일, 프랑스, 유럽, 호주의 사례를 보았음.

○ 미국은 장애인법 제정(1990)으로 모든 장애인에게 대중교통기관이 대응할 수 있도록 하고 지방정부의 광역교통공단에서 이동지원을 책임지도록 하였음. 영국은1972년 런던을 중심으로 Dial-a-Ride가 시작되었고, 운수법(1985)에 근거하여 지역에서 동 서비스를 제공하는 비영리단체(또는 운수사업체)의 경우 지방정부의 보조를 받을 수 있게 하였음. 캐나다는 계단이용이 불가능하거나 보행이 곤란하여 대중교통 이용이 어려운 장애인을 대상으로 토론토 시에서 한정하여 매일 24시간 운행하고 있음.

○ 일본은 장애인 이동지원 특별교통수단(HandiCab) 운영은 1972년 동경도에서 시작되었으며, 전국단위 약 2,300여 센터에서 서비스를 제공하고 있음. 독일은 특별교통수단(Telebus)이 있으며 월 일정액수(약 15만원)을 정부로부터 보조를 받아 이용자가 부담하고 있음. 프랑스의 교통약자는 고용주로부터 통근비 보조를 받고 있으며, 파리지방에서는 고용주가 버스와 지하철 요금의 50%를 지급하고 있음.

○ 유럽은 2016년부터 신규로 허가되는 장거리 버스노선에서 "EU 지침에 부합하는 장애인 접근성을 확보하되, 최소한 2개 이상의 휠체어 사용 좌석을 설치"하도록 하였음. 호주의 장애인차별금지법(Disability Discrimination Act)은 장애인이 교통수단에 접근·이용할 수 없도록 하거나, 불리한 조건으로 이용하도록 하는 것을 금지하고 있음.

제3장 충남 장애인 이동지원체계 현황

○ 충청남도의 교통약자의 비율은 충청남도 전체 인구 2,116,770명 중 교통약자가 637,592명으로 30.1%를 차지하고 있음. 이는 전국단위의 비율보다 조금 상회하는 수치와 비율임. 교통약자 중 고령자가 57%, 장애인이 10.2%로 나타나 전국단위 비율과 유사하게 고령자가 장애인 비율보다 약 6배 정도 많은 것으로 나타나고 있음.

○ 충청남도의 대중교통수단(저상버스)현황을 보면 2017년 보급비율은 7.20%, 대수는 57대로 광역도별 저상버스 도입비율은 가장 낮은 수치임. 광역지방자치단체(특별시, 광역시, 직할시, 자치시 등을 포함한)에서도 세종특별자치시를 제외하면 보유대수에서 전국에서 가장 낮은 수치임.

○ 충청남도의 특별교통수단 보유현황(2019년 기준)은 총 121대로 법정 보유 기준대수(131대)에 비하여 보급률은 92.4%로 나타남. 보급률은 아산시의 약 127%에서 기준에 미치지 못한 비율을 보이는 부여군, 예산군, 공주시 등 편차가 있었음.

○ 2016년도와 2017년도 충청남도 시군별 이동편의시설 설치율과 만족정도를 살펴보면, 설치율은 도 평균이 51.9%, 만족정도는 58.3점으로 조사되어 설치비율과 만족정도 모두 높지 않은 점수임.

제4장 충남 장애인 이동권 실태조사 결과

○ 충청남도 장애인의 이동권 실태 현황을 살펴보기 위하여, 충남 15개 시도에 거주하는 장애인을 대상으로 일반적 특성, 외출 및 이동수단, 저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량, 불편사항 이의신청 및 서비스 개선, 충남 광역이동지원센터에 관한 사항에 대해 조사하였음.

○ 조사에 응한 충청남도 장애인의 인구학적 특성을 살펴보면, 남성은 247명(55.6%), 여성은 197명(44.4%), 평균 연령은 46.88세이며, 학력은 고졸이 203명(45.8%)이 가장 많았음. 장애특성을 보면 지체장애가 과반을 차지했으며, 장애등급은 중증이 경증에 비해 5배 이상 높게 나타남. 기초생활수급자는 28.6%, 차상위계층은 6.5%였고, 직업을 가진 응답자는 65.5%, 26.7%만이 자가용을 소유하고 있었음.

○ 응답자의 외출 실태를 조사한 결과, 거의 매일 외출하고 있다는 응답은 63.5%, 일주일 2~3회(22.9%), 일주일 1회(7.0%) 순으로 나타남. 외출을 하지 않는다는 응답자는 13명(2.9%)이었음. 외출은 대부분 혼자(47.4%)가 많았으며, 다음으로 활동지원사(24.3%)와 가족(21.5%)과 동행하고 있었음. 외출 시 이용하는 교통수단으로는 장애인콜택시(20.3%)와 자가용(직접+보호자) 비율이 상당히 높았음

○ 외출하지 않는 주된 이유에 대해 조사한 결과, 대중교통 불편(26.6%), 몸의 불편(22.8%), 외출 싫음(16.2%), 편의시설 부족(11.0%)순으로 나타남. 외출 목적은 출퇴근(38.8%), 복지관 등 이용시설이 124명(28.1%), 병원방문 36명(8.2%), 운동 34명(7.7%), 학교 등.하교 26명(5.9%), 모임 22명(5.0%) 순으로 나타났음.

○ 외출 시 가장 불편한 점으로 계단 및 경사로 오르기(28.8%)를 꼽았으며, 교통수단 부족(18.3%), 대중교통 타고 내리기(14.3%), 대중교통 접근성 낮음(9.5%), 특별교통수단(콜택시 등) 부족(7.6%), 차량이 많아 다니기 위험(7.1%) 등으로 조사되었음.

○ 이동을 잘하기 위해 개선이 필요한 부분은 특별교통수단(장애인콜) 확대(32.6%), 그 외 저상버스 확충(10.5%), 장애인 편의시설 확대(18.8%), 도로 보행환경 개선(14.4%) 등이 있었음.

○ 장애인 특별교통수단 차량 이용실태를 알아본 결과, 저상버스는 23.7%, 장애인콜택시는 53.0%, 생활이동지원센터는 30.6%으로 장애인콜택시 이용율이 상대적으로 높으며, 저상버스 이용율이 저조했음. 한 주 동안 평균 이용율은 생활이동지원센터 5.87회, 장애인콜택시는 3.13회, 저상버스는 2.32회로 나타남. 반면 평균 기다림은 저상버스(55.34분), 장애인콜택시(40.44분), 생활이동지원센터(37.20분) 순으로 나타남. 차량이용 목적은 모두 병원 치료와 복지관 이용이 가장 많았으며, 이용하는 이유는 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문인 것으로 나타났음.

○ 응답자들 중 18.6%(81명)는 교통약자 교통수단에 대한 민원을 제기한 것으로 나타났는데, 장애인콜택시에 대한 민원제기(72.8%), 저상버스(22.2%), 택시(17.3%) 순이었음. 장애유형별로는 지체장애인의 민원제기율이 높았고, 경증장애인의 민원제기율(25.8%)이 중증장애인(16.9%)에 비해 많았음. 거주지별로 보면 군에 거주하는 응답자의 민원제기율이(21.2%)이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 개선사항으로는 첫째 운행차량 대수 확대, 둘째 운행구간 개선(근접지역까지 왕복운행)을, 셋째 개선사항은 운행차량 가동비율 확대로 나타났음. 교통약자 운전자의 업무 범위는 첫째 차량에서 안전하게 타고 내릴 때까지 지원(49.6%), 둘째 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원(37.3%), 셋째 이용자가 원할 경우 이용자의 집안까지 들어서 도움 지원(10.8%)으로 나타남.

○ 충청남도 교통약자 광역이동지원센터에 대해 인지하고 있는 응답자는 159명(36.1%)였으며, 특히, 여성의 인지도(28.7%)와 발달장애인(14.5%)가 상대적으로 낮게 나타남.

○ 충남 광역이동지역센터의 역할과 기능은 광역 콜센터 기능(56.3%)이 과반수 이상으로 많았고, 운전자 교육(10.0%), 이용자 교육(6.3%), 이동지원 관련 조사 기능(19.7%) 순으로 나타남. 교통약자의 이동권 향상을 위해 우선적으로 시행해야 할 교통대책은 장애인콜택시 보급 확대(39.1%), 교통편의시설 개선, 저상버스, 생활이동지원센터, 자동차 보급 확대 등이 있었음.

제5장 충남 장애인 이동권 인식조사 결과

○ 충남의 장애인 이동권 인식조사를 위하여 장애인 당사자와 전문가집단을 대상으로 FGI를 실시하였음.

○ 당사자를 대상으로 한 FGI 결과는 다음과 같음. 장애인을 대하는'태도의 장벽'과'의사소통의 장벽'그리고'물리적 장벽'등의 아픈 현실들이 규명되었으며,'장애인 이동권' 일반인과 동등한 사회생활을 할 수 있게 세상으로 나아가게 해 주는 수단으로 생각하고 있었음. 그러나 보편적 환경조성의 문제를'장애인 이동권'으로 한정하다 보니 장애인을 위한 정책과 제도가 장애인을 고립시키'구별 짓기 정책'으로 나타나고 있었음.

○ 이를 위한 제언으로 첫째, 충남 장애인 이동권을 위해 설치한 시설물들을 전반적으로 점검하는 작업이 필요하며 각 시군구별로 예산 및 인력을 투입하여 시설물들에 대한 적극적인 개보수 방안이 마련되어야 할 것임. 둘째, 저상버스와 장애인 콜택시 확충이 필요함. 셋째, 장애인 이동권 향상에 도움을 줄 수 있는 인력들을 적재적소에 배치하고 안내에 필요한 에티켓 교육을 강화해야 하며, 넷째, 현재 충남의 대중교통연계 시스템을 점검해야 할 것임. 마지막으로 성인지적 관점에서 기존 이동권 서비스 체계를 점검하고 여성장애인들이 차별이나 배제되지 않도록 해야 함.

○ 전문가집단을 대상으로 FGI를 실시한 결과는 다음과 같음. 현재 이동권의 문제는'정부의 무관심'과'정책의 비실용성'이라고 하였음. 이를 위해서는 첫째, 장애인 이동권은 공적인 개념이므로 각 지자체가 책무성을 갖고 예산을 편성하여 집행해야 하고, 둘째 장애인 이동권 관련 인프라를 관리하는 행정 부서, 담당자의 직무 범위 및 책무성을 향상시켜야 할 것임. 또한, BF 인증체계, 저상버스 도입율 등 정부가 제시한 지표들을 충족시킨다는 것에 목표를 두고 행정력과 예산을 집중해야 하며, 넷째, 지역사회 특성을 반영한 장애인 이동 자원을 적극적으로 발굴하고 혁신적 인 기술을 접목시키는 시도를 해야 할 것임.

제6장 결론 및 제언

○ 연구결과 및 결론은 다음과 같음. 첫째, 선진국의 장애인 특별교통수단은 일반교통수단의 접근성을 최대한 보장한 이후에 행해지는 보완적인 교통수단임을 알 수 있었음. 둘째, 특별교통수단은 대중교통수단을 대체하는 것이 아니므로 그 이용을 위

해서는 사전에 예약이 필수적이었음. 셋째, 이용자의 편의를 위하여 새벽부터 심야까지 특별교통수단을 이용할 수 있도록 보장하고 있으며, 필요한 경우에는 24시간 운행이 되도록 하는 경우도 있었음. 마지막으로 운행지역을 전국 단위로 완전히 자유롭게 하는 경우는 일본에서 유상 서비스를 제공하는 일부 기관의 사례에서 찾아볼 수 있으나, 지방정부와 같은 공공영역에서 운행하는 특별교통수단은 대체로 해당 지역을 벗어나지 못하는 것으로 파악되었음.

○ 분석결과를 토대로 충청남도의 교통약자를 위한 문제점 및 개선안을 제시하면 다음과 같음. 첫째, 교통약자가 비교적 쉽고, 편리하게 이용할 수 있도록 대중교통의 변화가 필요함. 둘째, 실제 외출 시 계단이나 경사로 오르기가 가장 어려운 것으로 나타나 이동의 편리함을 개선할 수 있는 도보로가 마련되어야 할 것임. 셋째, 특별교통수단 이용시 실제 장애인들이 필요할 때 운영될 수 있는 방안이 필요함. 넷째, 차량 확대가 필요하다. 다섯째, 충남 광역이동센터의 인지도를 향상시킬 수 있는 방안이 고려되어야 함.

○ 이러한 내용을 바탕으로 하여 정책제언을 하고자 함. 장기적으로는 첫째, 이동과 교통수단에서 차별받지 않을 권리를 보장해야 할 것임. 시내버스 뿐만 아니라 광역버스, 고속버스 등은 물론, 마을버스, 농어촌버스, 공항버스 등 모두 포함되어야 하며, 택시에 대한 이용과 접근도 보장되어야 함. 결과적으로 모든 교통수단에 대한 접근과 이용을 보장할 수 있는 장기적인 교통정책을 수립해야 할 것임. 둘째, 중증장애인 보행환경을 개선해야 할 것임. 일반적으로는 보도의 경우 보도가 연속되도록 하여야 하며, 보도와 차도의 턱 낮춤도 현재의 2센티미터 이하에서 0.5 센터미터 이하로 변경되어야 휠체어나 중증장애인들이 이동이 가능할 수 있도록 해야 할 것임.

○ 단기적인 정책제언으로는 충남이 15개 시·군에서 특별교통수단 없이는 보편적인 이동의 권리를 누릴 수 없는 장애인 이용자의 상황을 고려해 볼 때 특별교통수단의 역할은 매우 중요하며, 충남도 차원에서 예산 편성과 함께 목표치인 보급대수 100% 달성을 위한 구체적인 연차계획이 필요함. 모든 장애인이 장애인콜택시와 기타 대중교통으로만 의존하여 이동하는 것은 아니어서, 장애인 자가 운전자를 위한 운전장치와 차량을 개발 및 보급이 요구됨.

○ 결과적으로 충남의 15시·군 지역의 공공 및 민간 인프라에 대해 이동권 실태조사의 기준을 마련하고 매년 또는 적어도 2~3년 마다 한 번씩은 정기적인 장애인 이동권을 포함한 편의시설에 대한 실태조사가 요구됨.

충남 장애인 이동권 증진을 위한 전략과제

○ 본 연구의 결과로 충청남도 장애인 이동권 보장을 위한 3개 핵심과제로 장애인 교통편의 인프라 확충, 무장애환경 구축, 장애유형별 의사소통지원체계 마련 등을 제시함. 또한 광역이동지원센터의 원활한 운영을 위해 가칭)충남장애인 이동권을 위한 협의체를 구성해 볼 것을 제안함.

○ 궁극적으로 중증장애인들처럼 교통약자가 특별교통수단 이외에 대중교통을 편리하게 이용할 수 있는 인프라를 구축하는 것이 장기적인 과제임. 충청남도 전체가 장애인 친화적인 보편적인 설계(Universal Design)를 바탕으로 한 무장애 도시로 거듭나기를 바람.

향후과제

○ 금번 충남 장애인 이동권 실태조사는 이동권과 관련된 교통편의시설과 장애인 이동에 관한 실태조사에 주안점을 두고 있어서 공공기관의 편의시설과 보도로에 대한 접근권에 대한 구체적인 조사는 포함되지 않았다. 이에 대한 광범위한 편의시설 조사는 추후 후속 연구가 필요하다고 판단됨.

○ 본 연구결과가 의미 있고 충남도의 장애인 이동권 정책에 반영되기 위해서는 관련 부처와 장애인 당사자 그리고 전문가로 구성된 추후 협의체에서 장애인 이동권 증진을 위한 개선방안 및 실행방안에 대해 논의하는 장이 마련되어야 할 것임.

○ 금번 충남 장애인 이동권 실태조사가 단지 일회성의 실태조사가 되지 않기 위해서는 충남도 차원에서 정기적인 장애인 이동권 실태조사가 이루어져야 할 것임.

제1장

서 론

제1절 연구 배경 및 필요성

인간의 생활 전반에서 물리적 환경에 대한 접근권은 가장 기초적인 자립과 생활유지의 전제조건이다. 이러한 문제는 다른 심리사회적 영역에도 영향을 미쳐서 개인의 삶 영위에 상당한 제약을 초래할 수 있다. 더욱이 장애로 인해 다양한 한계적 상황에 처할 수밖에 없는 장애인의 경우 이러한 접근 제한은 삶의 질 수준을 넘어 인권적으로 심각한 훼손을 야기할 수 있다. 이에 많은 서구의 경제적 선진국가들은 장애로 인한 물리적 환경의 영향을 최소화하고 불편한 환경을 개선하고 지원체계를 마련하는 것을 장애인복지의 최우선 과제로 하고 있다(이경준・최윤영, 2018).

이동권(Rights to Mobility)은 접근권(Rights to Accessibility)의 한 부분으로서 장애인의 이동할 수 있는 권리, 안전하고 자유로우며 동등하게 보행을 하고, 교통시설을 이용하며 원하는 목적지까지 갈수 있는 권리를 의미한다. 따라서 이동권은 보도, 교통시설, 교통수단을 차별없이 이용할 수 있는 권리이며, 동시에 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 권리이다. 일반적으로 이용하는 모든 교통수단을 교통약자들도 차별없이 안전하고 편리하게 이용하여 자신들이 원하는 장소로 이동할 수 있는 권리를 말한다. 이러한 이동권은 헌법상 인간으로서의 존엄과 가치, 행복을 추구할 권리, 평등권 등에서 파생되는 권리이다. 이를 뒷받침하기 위해 우리나라에서는 1997년 “장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에 관한 법률”의 제정을 계기로 교통시설에 대한 접근성이 제기되었으며, 이후 2005년 1월 27일 이동편의증진법이 제정되었고, 2006년 1월 28일부터 시행되고 있다. 이법에서는 교통약자의 이동권 보장을 위하여 저상버스 도입에 관한 사항을 명문화하고 있다. 교통약자의 이동권은 사람들이 이용하는 ‘모든 교통수단’에 해당하는 것이므로, 시내버스 이용뿐만 아니라 광역간 이동, 시외이동의 영역에서도 당연히 보장되어야 한다. 그동안 제1차 교통약자의 이동편의증진 국가종합계획과 제2차와 제3차의 교통약자의 이동편의증진 국가종합계획 등이 있었으며, 저상버스 도입율의 변화, 특별교통수단의 확대 등 여러 가지 변화가 있었다. 특히, 이동편의증진법 제3조의 이동권, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제19조의 이동 및 교통수단 등에서의 차별금지 등의 조항들은 우리사회에 장애인 이동권에 대한 관심을 일깨워주고 있다.

하지만 현실적으로 장애인에게 이동권은 교육, 노동, 문화 등 다양한 사회영역의 기회를 제공하는 기본권으로 이에 대한 제약은 장애인을 사회적 소외계층으로 전락시키는 요인이 된다. 이러한 이동권은 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자를 포함한 모든 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를

의미한다. 우리나라 헌법 제 10조는 행복추구권을 명시하고 있으며 UN 장애인권리협약 제9조 및 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 제18조에서 제20조 역시 각종 시설물, 교통, 정보에 대한 장애인 접근성을 보장하도록 하고 있다.

한편, 2017년 지역별 저상버스 보급 현황에 대해 살펴보면 서울특별시 43.6%, 대구 31.1%, 강원 28.7%, 세종특별자치시 29.0% 순으로 나타나고 있으며, 반면 저상버스 보급률이 상대적으로 낮은 지자체는 충청남도 7.2%와 경상북도 10.3% 순으로 17개 시도에서 충남이 하위를 면치 못하고 있는 상황이다(국토교통부, 2018).

한편, 2017년 장애인실태조사에 의하며, 장애인의 외출의 주된 목적은 '통근과 통학'이 37.8%, '산책운동'이 29.9%, '병원진료'가 12.1%, '친구나 이웃방문'이 8.7% 등의 순으로 나타났다. 또한 장애인들이 주로 이용하는 교통수단은 '자가용' 33.5%, '일반버스' 26.6%, '지하철·전철' 11.3% 등으로 파악되어 일반 이동교통편의시설의 중요성을 알 수 있다. 2017년말 기준 특별교통수단 운행대수와 법정기준대수 대비 충청남도의 보급률은 92.2%로 수치상으로는 양호해 보이는 듯하다. 그러나 다른 시도와 장애인 1,2급 대비 보급률을 살펴보면 부산과 전북에 비해 크데 뒤지는 것으로 나타나고 있다(국토교통부, 2018). 최근 국회입법조사처 보고서(2018)에 따르면 교통수단에 대한 BF(Barrier Free) 인증실적의 인권적 차원의 대책을 지적하고 있으며, 국토교통부에서는 2016년 12월 「제3차 교통약자 이동편의 증진계획(2017-2021)」을 수립한 바 있으며 제2차 계획에 대한 평가와 3차 계획의 기간인 2021년까지의 증진계획을 수립한 바 있다. 「교통약자의 이동편의 증진법」에서는 교통약자의 이동편의 증진과 보행환경 개선을 위한 5년 단위 법정계획인 「교통약자 이동편의 증진계획」의 수립 및 「지방교통약자 이동편의 증진계획」을 수립하도록 하고 있다. 또한 광역도에서는 정부의 「교통약자 이동편의 증진계획」을 수립하도록 하고 있다. 이러한 배경과 함께 충청남도역시 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)을 수립하였다. 최근 들어 충청남도는 「충청남도 인권 기본조례」제6조 제3항 및 「충남도민인권선언」 제21조 제2항에 의거 매년 인권실태조사와 공표를 의무사항으로 규정하고 있다. 이에 충남 장애인 이동권 실태조사는 「교통약자의 이동권편의증진법」상의 정책들이 보다 실효성 있게 시행될 수 있도록 충청남도 차원에서 추진해야 할 중요한 인권증진 과제로 부각되고 있다.

제2절 연구 목적 및 범위

한국의 장애인 이동권은 1997년 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」(편의증진법)의 제정을 계기로 교통시설에 대한 접근성이 발전했으며, 2005년 이동편의증진법이 제정됨에 따라 저상버스 도입을 계기로 하여 시내버스에 대한 접근성이 가능해졌으며, 특별교통수단이 도입되는 등 한 단계 더 발전하게 되었다. 이동편의증진법 제3조(이동권)에서는 교통약자도 모든 교통수단을 이용할 수 있어야 한다고 규정하고 있으며, 장애인차별금지법 제19조(이동 및 교통수단 등에서의 차별금지)에서도 모든 교통수단의 이용에 있어서의 차별을 금지하고 있지만, 최근까지 정부는 장애인이 모든 교통수단을 이용할 수 있도록 하는 정책을 추진하고 있지 못하다.

본 연구는 충청남도의 장애인 이동권에 대한 인권적 차원의 현황 파악과 실태분석을 바탕으로 충남지역의 특성과 욕구를 기반 한 장애인 이동권 과제도출 및 장기적인 정책 연계를 위한 기초 자료로 활용하는데 그 목적이 있다. 이와 관련해서 2018년도부터 충청남도 인권위원회에서는 충남 장애인 이동권 실태조사의 필요성과 당위성에 대해 공론화되었다.

본 연구의 내용으로는 ① 충청남도 장애인 이동권 현황파악 및 실태분석, ② 장애인 당사자와 관련기관에 대한 충남 장애인 이동권 인식조사와 함께 장애인 이동권을 저해하는 교통수단 이외의 편의시설 및 국내외 장애인 이동권 우수사례 조사 등을 포함하고 있으며, 공간적으로는 충청남도 지역 전역의 15개 시·군을 연구범위로 포함한다.

주요 연구내용과 범위는 장애인 이동권 보장에 대한 정책이 더욱 실효성 있게 시행될 수 있도록 2005년 제정되어 시행되고 있는 「교통약자의 이동편의 증진법」(2014. 8.7. 시행, 국토교통부) 에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 「충청남도 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」로 정하고 관련 계획을 수립하여 충청남도 15개 시·군에서 장애인 이동권 실태의 양적 조사와 함께 당사자와 전문가의 의견을 수렴하는 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)를 수행할 것이다.

궁극적으로 충청남도 장애인의 이동권 실태조사를 통해 지역적 특성과 욕구를 반영한 현실성 있는 개선 과제를 제시하여 충청남도내 장애인의 권익옹호와 인권 증진에 기여하도록 한다. 또한 충청남도의 장애인 이동권에 대한 인권적 차원의 현황 파악과 실태분석을 통하여 충남지역의 장애인 이동권 과제도출 및 장기적인 정책 연계를 위한 기초 자료로 활용하도록 한다.

제3절 연구 방법

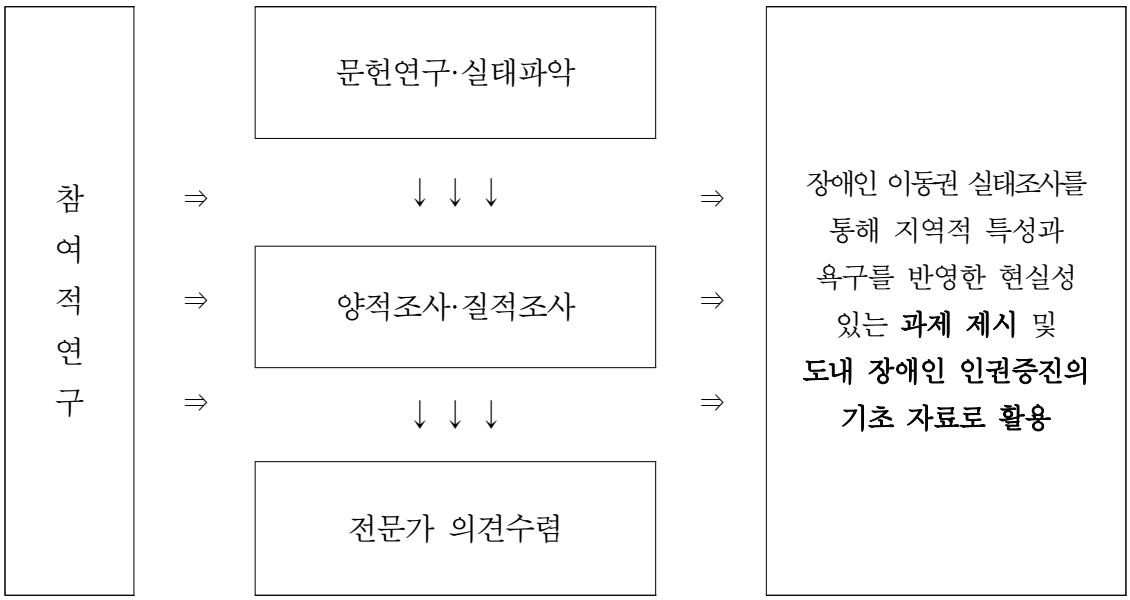
본 연구조사를 위해 구조화된 설문지(Structured Questionnaire)를 바탕으로 연구진 및 관련 기관의 협조하여 직접 방문하여 응답자 자기기입방식의 형태로 설문조사를 실시한다. 또한 충남 장애인 단체 및 관련 기관 그리고 협회 등을 직접 방문하여 면접조사를 통해 자료에 대한 보완 및 확인을 실시할 계획이다. 양적 설문지 조사대상은 충남지역의 15개 시·군의 장애 유형별 지역별을 고려하여 균등하게 배분할 예정이다. 이에 2019년 장애인 이동권 실태조사 표본규모는 약 500부를 고려하였으며 충청남도를 권역별로 시·군으로 구분하고, 인구비례와 출현율이 낮은 특정 장애유형의 장애인을 포괄할 수 있도록 표본을 추출하고자 한다. 구체적인 표본추출 방법은 충청남도 전체 15개 시·군 장애인 복지기관 또는 시설이나, 교통약자를 지원하는 이동지원센터에서 이동편의 수단을 경험한 장애인 이용자를 대상으로 표본을 선정하였고 표본의 배분은 천안과 아산은 각 100부씩, 나머지 시·군은 각 30-40부씩 할당표본추출을 할 계획이다. 본 연구의 자료 분석 방법은 SPSS 22.0을 이용하여 신뢰도 검증, 빈도분석, 상관관계 등을 측정한다.

한편, FGI 면접조사는 충남에 거주하고 있는 장애인 이동권과 관련된 기관 및 협회의 실무자들을 대상으로 ① 장애인 이동권 환경의 실태와 문제점등을 파악하고, ② 이와 관련된 개선방향을 제시하고자 실시하도록 한다. 일반적으로 장애인 이동권은 크게 ① 물리적 장벽을 없애는 이동권, ② 시설이용권, ③ 각종 정보에의 장벽을 없애는 정보통신권으로 구분되는데, 본 심층면접에서는 물리적 장벽, 특히 교통시설과 교통수단의 이용에서 제약을 받지 않을 이동권에 초점을 두고 진행하고자 한다.
인터뷰 조사를 위한 FGI는 먼저 1) 장애유형별, 2) 전문가 집단으로 구분하여 진행할 계획이다. 1차 장애인 당사자의 FGI에서 도출된 주제들에 근거한 정책 방안을 도출하기 위해 전문가들을 대상으로 2차 FGI를 실시한다. 여기에는 우선 장애인 이동권 관련 실문자를 담당하고 있는 전문가 그룹을 구성하였고, 또한 도시계획 및 교통공학을 전공하는 학계 전문가들을 통해 보다 현실적인 이동권 향상 방안을 도출하고자 한다.

FGI 인터뷰는 반구조화된 질문지(semi-structured questionnaire)를 중심으로 진행될 예정이다. 각 토의 진행은 2 ~ 3시간 정도 진행되며, 인터뷰 내용은 질적 연구의 윤리적 원칙(고지된 동의, 자발적 참여, 연구로 인한 피해, 연구참여에 대한 보상, 비밀보장, 연구 자료의 보존과 폐기 등)을 준수하여 진행될 계획이다.

본 연구에서는 참여적 행동연구(participatory action research), 문헌연구, 조사(질적조사 및 양적조사), 의견수렴(전문가 간담회 및 관련전문가 자문)등 크게 4 가지의

연구방법을 다음 <그림 Ⅰ-1>에서 보는 바와 같이 진행한다.



<그림 Ⅰ-1> 연구방법 설계도

- 양적조사: 충청남도 15개 시·군의 장애유형별 당사자 중심으로 약 500 case를 표본으로 선정하고 구조화된 질문지를 작성하여 설문 조사를 실시한다.

- 질적조사: 조사방법은 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)를 활용하여 장애유형별 당사자 그룹과 관계 전문가 그룹의 의견을 각각 수렴하도록 한다.
  FGI의 주요 질문은 다음과 같다. 1) 장애인 이동권에 대한 인식은 어떠한가?
  2) 충남 장애인 이동권과 관련된 환경은 어떠하다고 생각하는가?
  3) 충남 장애인 이동권 향상을 위해 어떠한 변화가 필요한가?

- 국내외자료조사: 장애인 이동권 사례관련 국내·외 문헌을 수집하여 분석한다.

외국의 이동권 관련 사례의 경우, 미국의 Paratransit, DART(Demand Response Transportation Service), 일본의 Handicab, 자가용 유상운송 독일의 중증장애인 이동편의를 위한 시스템 등을 중심으로 요금체계, 이용대상, 이용방법, 운행지역, 운행 시간 등으로 구분하여 검토하기로 한다.

서울의 이동지원센터(서울시설공단 장애인콜택시)의 사례와 경기도의 이동지원센터 및 광역이동지원센터, 경상남도 특별교통수단 콜 센터의 사례 등을 중심으로 콜센터 운영 방식, 이용방법, 운행지역과 시간 등을 검토하여 시사점을 도출하고자 한다.

제2장

이론적 배경 및 국내·외 사례

제1절 장애인 이동권 개념과 관계 법령

이동권이란 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등 교통약자를 포함한 모든 사람들이 이용하는 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 의미한다. 특히 장애인에게 있어 이동권이란 접근권의 한 부분으로서 이동할 수 있는 권리, 안전하고 자유롭게, 동등하게 보행을 하고, 교통시설을 이용하며, 교통수단을 이용하여 원하는 목적지까지 갈 수 있는 권리를 의미한다고 할 수 있다(정무성 외, 2017). 따라서, 장애인 등 교통약자의 이동권에 대하여 알아보기 위해서는 이동권보다 더 포괄적인 개념인 접근권(accessibility)부터 검토할 필요가 있다.

1. 국내에서의 접근권

장애인 등 교통약자에 있어 접근권 논의는 1990년대 이후 확장되어온 장애인운동 및 자립생활 이념의 추구에 근거하여 비교적 최근에 제정된 법률에서 찾아볼 수 있다. 우리나라는 1997년 장애인을 포함한 교통약자의 이동권을 보장하고자 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진에 관한 법률(이후, 편의증진법으로 표기)」을 제정하였다. 동 법 제1조에서 '장애인·노인·임산부 등이 생활을 영위함에 있어 안전하고 편리하게 시설 및 설비를 이용하고 정보에 접근하도록 보장함으로써 이들의 사회활동 참여와 복지증진에 이바지함을 목적' 으로 한다고 명시하고 있으며, 제4조에서는 '장애인 등은 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등이 아닌 사람들이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 가진다' 고 규정하고 있어 장애인 등 교통약자 등이 사회적 제반 사항에 어려움 없이 접근할 수 있도록 하여 왔다.

그러나 교통약자의 폭발적인 증가와 편의증진법의 실제적인 적용에 있어 문제들이 나타나기 시작하면서 애초에 동 법이 의도하였던 목적 달성이 어려워지자, 장애인을 포함한 교통약자의 이동에 관련된 문제를 개선하고자 기존의 편의증진법의 보장 내용을 대폭 강화하여 2005년 「교통약자의이동편의증진법(이후, 교통약자 이동편의증진법으로 표기)」을 제정하였다. 동 법 제3조 '장애인 등 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다' 고 명시하고 있어 동 법 제3조의 내용을 통해 장애인 등 교통약자의 이동권과 관련된 내용을 살펴볼 수 있는 것이다. 그밖에

조례를 통해서 지역에서는 교통약자를 위한 다양한 정책을 마련하고 있는데 여기에서는 천안시(2015)와 경상남도(2019)의 「유니버설디자인조례」과 여수의 「무장애도시 조성 조례」를 통해 구체적인 내용을 살펴보고자 한다. 먼저 천안시는 천안시에서 추진하는 공공시설물에 대하여 유니버설디자인을 도입하고, 시의 각종 민간시설물에 대하여도 유니버설디자인을 권장하여, 시민들에게 보다 안전하고 편리한 유니버설디자인 도시를 조성하는 것을 목적으로 2015년 「천안시 유니버설디자인 조례」를 제정하였다. 여기서 유니버설디자인이란 장애의 유무나 연령, 성별, 국적 등에 관계없이 모든 사람들에 제품, 건축, 환경, 서비스 등을 보다 편하고 안전하게 이용할 수 있도록 설계하는 디자인을 말하며(제2조1항), 공공시설물(제2조2항), 민간시설물(제2조3항)을 설계함에 있어 유니버설 디자인을 도입하도록 하였다. 제3조(유니버설디자인 도입범위)[1]를 보면 장애인과 관련된 건축물 혹은 시설물을 다양하게 제시하여 조례제정 당시 유니버설디자인과 장애인의 삶에 대한 고민을 촘촘하게 했음을 알 수 있다.

경상남도에서는 생활환경 전반에 유니버설디자인을 도입하여 도민이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 도시환경을 조성하는데 기여하고자 2019년 「경상남도 유니버셜 디자인 조례」를 제정하였다. 여기에서 말하는 유니버설디자인은 누구나 손쉽고 편리하게 사용할 수 있는 디자인(1항), 사용자들의 취향과 능력에 관계없이 유연성이 높은 디자인(2항), 필요한 정보를 정확하게 전달하고 이해하기 쉬운 디자인(3항), 환경친화적이고 지속가능한 디자인(4항)으로 '성별, 연령, 국적 및 장애 여부에 관계없이 모든 사람이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 생활환경을 설계하는 것'을 말한다. 이와 관련하여 제6조(적용범위)를 보면 「건축기본법」 제3조제3호의 공공 공간, 「건축서비스산업진흥법」 제2조제1항제6호의 공공건축, 「경상남도 건축 조례」 제 4조에 따른 건축심의대상, 「경상남도 공공디자인 진흥조례」 제2조제3호의 공공시설물, 그밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 시설물 등이 포함되어 있으며, 제10조(가이드라인)에서는 유니버셜디자인에 대한 가이드라인을 수립할 경우 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 사항(1항), 교통약자의 이동편의 증진에 관한 사

1) 제3조(유니버설디자인 도입범위)
1항. 공공건축물 : 접근로, 주차구역, 출입구, 복도, 계단, 승강기, 에스컬레이터, 휠체어리프트, 경사로, 화장실, 욕실, 샤워실 및 탈의실, 점자블록, 유도·안내 설비, 경보·피난설비, 관람석, 접수대
2항. 주차장 : 주차구역, 주차면적
3항. 도로 및 교통시설 : 도로(보도 폭, 포장, 기울기, 보행안전지대, 차량진출입부, 턱 낮추기, 점자블록, 지하도 및 육교, 장애인전용주차구역, 음향신호기, 기타시설), 보행시설물(교차로, 도로형태, 차도 폭, 요철포장, 과속방지턱, 횡단보도, 교통안내시설, 교통신호기, 방호울타리, 차량진입억제용 말뚝),저상버스(편의시설)
4항. 공원 : 공원 출입구, 보도, 점자블록, 화장실, 유도 및 안내 설비, 매표소 또는 음료대, 휴게시설
5항. 그 밖의 유니버설 디자인위원회가 필요로 하는 사항

항(2항), 보행안전 및 편의증진에 관한 사항(3항), 다중이용 및 공공시설의 안전관리에 관한 사항(4항), 건축물·가로시설물·공원 등 공적인 도시환경에 관한 사항을 고려하여 수립하도록 하고 있다. 또한 여수에서는 어린이·노인·장애인·임산부 등 모든 시민이 일상생활에서 개별시설을 접근·이용하거나 이동하거나 불편이 없는 생활환경을 갖춘 무장애 도시를 조성하여 주민의 삶의 질 향상에 이바지하는 것을 목적으로 하여 2019년 「여수시 무장애 도시 조성 조례」[2]를 제정하여 시행하고 있다. 여기에서 말하는 '무장애 도시'는 어린이·노인·장애인·임산부뿐만이 아니라 모든 시민이 개별시설에 접근·이용·이동하는데 불편을 느끼지 않도록 계획·설계·시공된 도시를 말하며(제2조1항), '장애인 등'을 어린이·노인·장애인·임산부 등 일상생활에서 이동, 시설 이용 및 정보접근에 불편을 느끼는 사람으로 넓게 해석하여 적용하고 있다(제2조2항). 또한 개별시설은 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률·제2조에 따른 공원, 공공건물, 공중이용시설, 공동주택, 통신시설을 포함하며, 교통약자의 이동편의 증진법에 따른 도로, 교통수단, 여객시설을 포함하는 등 '장애인이 이동하기에 편한 도시'를 조성하기 위한 노력을 지속하고 있다.

2. 국제적인 흐름으로서의 접근권

우리나라에서 장애인 등 교통약자의 이동권 또는 접근권에 대한 본격적인 논의의 시작은 국제적인 흐름과 연결되어 있다. 1998년에 선포된 장애인인권헌장에서는 장애를 이유로 정치경제사회교육 및 문화생활의 모든 영역에서 차별을 받지 아니할 것(제1항), 인간다운 삶을 영위할 수 있도록 소득, 주거, 의료 및 사회복지서비스 등을 보장받을 권리를 가진다는 것(제2항), 장애인은 자유로운 이동과 시설이용에 필요한 편이를 제공받아야 하며, 의사표현과 정보이용에 필요한 통신, 수화통역, 자막, 점자 및 음성도서 등 모든 서비스를 제공받을 권리를 가진다는 것(제4항), 문화, 예술, 체육 및 여가활동에 참여할 권리를 가진다고 규정함으로써 장애인의 포괄적인 접근의 권리를 정의하고 있다. 또한 장애인권리협약(2006년 UN총회에서 체결된 장애인권리협약 등)에서는 전문에서 장애인이 모든 인권과 기본적인 자유를 완전히 향유할 수 있도록 하기 위해 물리적, 사회적, 경제적 문화적 환경 및 보건과 교육, 그리고 정보와 통신에 대한 접근성의 중요성을 강조하고 있다(오대영, 2009; 배융호, 2017 재인용). 특히 제3조(일반원칙)에서 이 협약의 8가지 일반원칙 가운데 하나로 접근성을

2) 현재 [무장애 도시 조성 조례]는 여수시 외에도 서울특별시 성북구(2019), 광주광역시 북구(2019), 진주시(2013)가 제정하여 시행하고 있다.

명시하고 있으며, 제9조(접근성), 제20조(개인의 이동성), 제21조(의사 및 표현의 자유와 정보 접근권)에서 접근권의 구체적인 내용을 서술하고 있는데 자세한 내용은 다음과 같다. 먼저 제9조(접근성)에서는 당사국 정부가 장애인이 도시 및 농촌지역 모두에서 물리적 환경, 교통, 정보통신 기술 및 체계를 포함한 정보통신, 그리고 대중에게 개방 또는 제공된 기타 시설 및 서비스에 대한 접근을 보장하는 적절한 조치를 취할 것과(제1항), 당사국 정부는 이를 위하여 시설과 서비스에 대한 접근성과 관련된 기준과 지침의 개발과 공표, 시설과 서비스를 제공하는 민간 주체가 장애인의 접근성을 고려하도록 보장할 것 등의 조치를 취하도록 하고 있다(제2항). 제20조(개인의 이동성)에서는 당사국 정부가 장애인이 최대한 독립적으로 이동할 수 있도록 보장하기 위하여 장애인이 선택한 방식과 시기에, 그리고 감당할 수 있는 비용으로 장애인이 개인적으로 이동하는 것을 촉진할 것(가호), 장애인이 양질의 이동보조기기, 장치 및 보조기술 그리고 사람 및 동물에 의한 보조 및 매개자에 대한 장애인의 접근을 촉진할 것(나호), 장애인 및 장애인과 함께 근무하는 직원에게 이동기술에 관한 훈련을 제공할 것(다호), 이동 보조기구 장비 등을 생산하는 주체가 장애인 이동의 모든 측면을 고려하도록 장려할 것(라호)등의 조치를 취하도록 하고 있다. 그밖에 헌장(비와코 헌장 등), 선언(비엔나 선언 및 행동계획, 아태 장애인 10년 행동계획 등) 등을 통하여 장애인의 접근권에 관하여 정의하고 있는 것을 볼 수 있다. 이 중에서 아·태 장애인 10년 행동계획의 “장애인 권리실천을 위한 인천전략”을 보면 차별, 접근성을 포함한 8가지 원칙을 따르고 있으며, 특히 접근권은 ‘목표 3 : 물리적 환경, 대중교통, 지식, 정보 및 의사소통에 대한 접근성의 향상’에서 다루고 있다(UN ESCAP, 2012). 목표 3에는 4개의 세부목표가 포함되어 있으며, 국가 수도에서 공공에 개방된 물리적 환경의 접근성, 대중교통에 대한 접근성 및 이용성, 정보 및 의사소통 서비스에 대한 접근성과 이용성을 향상시키는 것을 목표로 하고 있다. 지금까지 열거한 국제적인 흐름에서의 접근권을 정리하자면 ‘접근성을 보장받아야 하는 권리로서 건물, 교통, 의사소통 및 정보통신, 보조기구의 이용까지 포함한다’고 할 수 있다(배융호, 2017).

3. 교통약자의 접근권

장애인 등 교통약자의 접근권은 장애인의 완전한 사회참여와 평등을 실현하기 위한 기본전제로서 편의시설 등 물리적 측면, 주체적인 생활을 위한 경제적 측면, 원활한 사회참여와 자아실현을 위한 기회의 측면, 배제탈피 및 동등한 권리향유를 위한 사회적 측면 등으로 고려할 수 있다. 또한, 장애인 등 교통약자의 접근권은 인간으로서

의 존엄과 가치 및 행복추구를 보장받기 위하여 사회구성원이면 누구나 누려야 할 권리이며, 물리적 환경, 정보, 문화, 교육 등 사회참여 및 자아실현을 위해 필요한 요소들로 구성할 수 있다. 여기에는 사회인식 및 구조의 전환을 통해 장애인들에 대한 편견을 불식시키고 사회활동을 할 수 있게 균등한 기회를 제공하는 것, 장애인 편의시설이 불특정 소수만을 위한 것이 아니라 사회 대다수에게도 편리하게 이용될 수 있다는 인식을 도모하는 것, 지속적인 학교교육을 통하여 장애인들도 동등한 시민으로서의 위치가 부여되도록 추진하는 것, 장애인들의 주거분포를 고려한 공공시설의 입지조건을 설정하는 것 등이 접근권의 구체적인 요소로 제시된다. 즉, 장애인 등 교통약자의 접근권을 장애인 등이 사회 전 분야에 걸쳐 기회의 균등과 적극적 사회참여를 목적으로 교육, 노동, 문화생활을 향유할 수 있는 근본적인 권리라는 측면에서 볼 때, 접근권은 물리적 장벽을 없애는 것으로서의 이동권과 주택을 포함한 대상물 접근권 등의 물리적 접근권, 각종 정보에의 장벽을 없애는 것으로서의 정보 접근권, 문화 향유 기회의 확대 등의 문화 접근권 등으로 구분하여 볼 수 있다.
결국, 장애인 등 교통약자의 접근권이란 대상물(목적물) 접근권을 포함한 물리적 접근권과 이동에 있어 어려움을 낮추거나 제거하는데 근본 목적이 있는 편의시설 및 편의환경(또는 도구까지 포함하여)까지를 포괄하는 것으로 정의할 수 있다.

물리적 측면에서 장애인 이동권(또는 접근권)과 연계되어 논의할 수 있는 영역은 편의시설 관련 영역이다. 편의시설이란 '장애인 등이 생활을 영위하는데 이동과 시설이용의 편리를 도모하고 정보에의 접근을 용이하게 하기 위한 시설과 설비(편의증진법 제2조)' 이며, 이는 편의시설이 사회참여를 위한 이동, 시설이용, 정보접근 등 물리적 접근 외에 다양한 함의를 지니고 있음을 보여주고 있는 것이다. 이러한 편의시설을 설치하여야 하는 구체적인 대상물로는 도로, 공원, 공공건물 및 공중이용시설, 공동주택, 교통수단, 통신시설 등이라는 법률적 정의와 조항들은 장애로 인하여 파생되는 여러 가지 사회적 불리 때문에 모든 사람들이 이용할 수 있도록 설치된 사회적 제반시설을 이용하는데 제약이 따르는 장애인들의 사회적응이나 참여에 있어서 제약이나 제한을 최소화하는 것을 근본 목적으로 하는 사회적 모델의 원칙과 연계되어 있다고 할 수 있다. 결국, 이러한 사회적 모델의 근본 원칙과 연계된 편의시설 관련 조항들은 편의시설이 장애인들과 비장애인들이 동일하게 이동 또는 사회에 참여할 수 있도록 보장하는 것이며 장애인들이 가지고 있는 사회적 불리를 인적, 물적, 사회적 자원의 활용과 협력을 통해 최대한 감소시키는데 필요한 시설임을 의미하고 있는 것이다.

더 나아가, 이러한 편의시설들은 장애인들만을 대상으로 하는 것이 아니라 사회구성원 전체를 대상으로 한 환경 구축(즉, 무장애 환경 구축)을 목적으로 하고 있기에

보편적인 설계(universal design)와도 연계되어 있다고 할 수 있다. 이러한 것들과 연계되어 이동(또는 접근)에 있어서 어려움을 가지고 있는 장애인들의 이동을 지원하여 장애인 등이 사회참여와 활동을 하는데 있어서 제한과 제약을 최소화하는 것을 의미하는 것이 편의시설이라고 할 수 있다.

이미 기술한 것과 같이 결론적으로 장애인 이동권이란 접근권의 한 부분으로써 이동할 수 있는 권리 즉, 안전하고 자유롭게 그리고 동등하게 보행(또는 이동)을 하고, 보행과 이동을 함에 있어 이미 사회 속에 구축된 교통시설을 이용할 있으며, 용이한 교통수단을 이용하여 원하는 목적지까지 갈 수 있기에 완전한 사회참여와 사회통합을 실현하는 것을 보장하는 것이라고 할 수 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 대표적인 교통수단으로 저상버스와 특별교통수단 등을 도입하고 운영하고 있다. 결국, 우리 사회의 장애인 이동권 내용을 고찰하기 위해서 가장 단순하고 간단한 방법으로 일반 대중교통 수단 속에 구현되어 있는 저상버스의 상태(배차비율 등)와 대중교통 수단을 활용할 수 있는 교통약자를 위해 특별히 준비되어 있는 특별교통수단(대표적으로 장애인 콜택시 등)을 검토하는 것을 들 수 있겠다. 따라서 본 보고서에서는 장애인 이동권 현황을 가장 간단하게 파악할 수 있는 저상버스 현황과 특별교통수단과 관련된 중심으로 검토하였다.

제2절 장애인 이동권 관련 법령

장애인 이동권 관련 법령을 국내법과 동일한 효력을 가진 국제협약 즉, 장애인의 권리에 관한 협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities; CRPD)의 내용을 우선 검토하고, 국내법인 편의증진법과 교통약자법 조항을 살펴보았다.

1. 장애인의 권리에 관한 협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities; CRPD)

장애인의 권리에 관한 협약(이후, CRPD로 표기)은 2008년 5월 3일자로 발효가 되었다. CRPD에 명시된 장애인 이동권 관련 조항은 제3조(일반원칙)의 (바)호 접근성, 제9조(접근성) 제1항과 제2항, 제20조(개인의 이동성) (가)~(라)호의 규정에서 찾아볼 수 있다. 제2조의 “합리적인 편의제공”, “보편적인 디자인”에 관한 정의를 통해 접근성(accessibility)과 관련된 내용을 조항으로 명기하고, 제3조의 일반원칙으로 접근성을 기술한 뒤, 제9조 접근성에 관한 구체적인 내용 즉, 장애인이 자립적으로 생활하고 삶의 모든 영역에 완전히 참여할 수 있도록 하기 위하여, 장애인 다른 사람과 동등하게 도시 및 농촌지역 모두에서 물리적 환경, 교통, 정보와 의사소통 기술 및 체계를 포함한 정보와 의사소통, 그리고 대중에게 개방 또는 제공된 기타 시설 및 서비스에 대한 접근을 보장하기 위한 적절한 조치를 취한다고 기술하고 있다. 결국, 접근성이란 건물, 도로, 교통 및 학교, 주택 등에 대한 접근뿐만 아니라 정보, 의사소통, 전자서비스, 응급서비스 등을 이용할 수 있도록 지원하는 제반의 관련된 모든 행위(서비스, 물건 포함) 등을 의미하는 것이다.

장애인의 자립생활(통합된 지역사회생활 영위)을 위하여 건축물, 정보, 서비스, 환경 등에 있어서 장애인의 접근성을 지원하는 제반 활동 조치를 우선 기술하고 세부적으로 장애인 개인의 이동성을 지원하는 제반 조치에 대한 기술 명시의 흐름은 이후 제20조 개인의 이동성(mobility)에서 더 분명하게 나타나고 있다. 즉, 제 20조 개인의 이동성에 관한 조항에 (가) 장애인에 대하여 최대한 독립적인 개인적 이동성을 보장하기 위하여 장애인이 선택한 방식과 시기에, 그리고 감당할 수 있는 비용으로 장애인이 개인적으로 이동하는 것을 촉진할 것, (나) 장애인이 감당할 수 있는 비용으로 이용하게 하는 것을 포함하여 양질의 이동 보고조기, 장치 및 보조기술 그리고 지원자와 매개인에 대한 장애인의 접근을 촉진할 것, (다) 장애인 및 장애인과 함께 근무하는 전문 직원에게 이동기술에 관한 훈련을 제공할 것, (라) 이동 보조기구, 장

비 및 보조기술을 생산하는 기업이 장애인 이동의 모든 측면을 참작하도록 장려할 것을 명시하고 있어 접근권과 이동성(이동권)에 대한 더 세부적이고 구체적인 내용을 살펴볼 수 있다.

2. 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률

1997년 장애인 등이 일상생활에서 안전하고 편리하게 시설과 설비를 이용할 수 있도록 하기 위한 목적으로 제정된 법률이다. 동 법의 제2조(정의) 2호에서 편의시설을 장애인 등이 일상생활에서 이동하거나 시설을 이용할 때 편리하게 하고, 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 하기 위한 시설과 설비라고 규정하여 장애인 등이 이용할 수 있는 편의증진 관련 내용을 구체적으로 기술하고 있다.

제4조(접근권)에서 장애인 등은 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 장애인 등이 아닌 사람들이 이용하는 시설과 설비를 동등하게 이용하고, 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 권리를 가진다고 점근권을 규정하여 이후 교통약자법에서 더 구체화시켜 기술하고 있는 이동권의 포괄적인 근거를 제시하고 있다. 제7조(대상시설), 제8조(편의시설의 설치기준) 등을 포함하여 이후의 조항들에 있어 접근권의 내용을 대체로 편의시설과 편의환경으로 구체화하여 이동권의 일부 내용을 담아내고 있지만 동 법에서는 접근권의 내용을 편의시설과 편의환경으로 치우쳐진 모습을 나타내고 있다.

3. 교통약자의 이동편의 증진에 관한 법률

편의증진법의 부족한 부분을 개선하기 위하여 2005년에 제정된 교통약자법은 제1조(목적)에 교통약자(장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람)가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하여 사람중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회참여와 복지증진에 이바지함을 목적으로 규정하여 편의증진 보장의 세부 내용 영역을 교통수단, 여객시설 및 도로의 이동편의시설, 보행환경으로 기술하고 있다. 특히, 이동편의시설이란 휠체어 탑승설비, 장애인용 승강기, 장애인을 위한 보도, 임사부가 모유수유를 할 수 있는 휴게시설 등 교통약자가 교통수단, 여객시설 또는 도로를 이용할 때 편리하게 이동할 수 있도록 하기 위한 시설과 설비를 말한다고 하여 이동편의시설의 구체적인 내용을 규정하였다.

더 나아가 제3조(이동권)에서 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다고 규정하여 접근권 또는 편의시설(편의환경)의 개념뿐만 아니라 이동권의 내용까지도 정의하고 있다.

이러한 흐름은 제2장(교통약자 이동편의 증진계획)의 제6조, 제7조 등을 통하여 교통약자 이동편의에 관한 세부적인 내용을 볼 때에도 동일하게 나타나고 있다. 교통약자 이동편의 증진계획의 내용은 교통약자 이동편의시설 설치, 관리 지원, 특별교통수단 도입, 확충 지원, 광역이동지원센터 운영 등 특별교통수단의 광역적 이용을 위한 협력체계 구축으로 이동편의시설 및 특별교통수단의 도입에 관한 구체적인 내용을 담아내고 있다(제9조 이동편의시설의 설치 대상, 제11조 이동편의시설의 설치 등, 제16조 특별교통수단의 운행 등, 제16조의2 교통약자의 이동 지원 등).

제3절 국내 장애인 이동지원체계 사례

국내 장애인 등 교통약자의 이동지원체계를 특별교통수단 관련 사례[3]를 중심으로 검토하면 다음과 같다.

1. 서울특별시

서울특별시(이후, 서울시로 표기)는 서울시설공단에 위탁하여 2003년부터 운영하고 있다. 특별교통수단 배차신청 상담 등을 위한 콜센터 구축과 차량과 운전원의 관리를 위한 차고지를 운영하고 있다. 서울시 전역을 통일하여 동일한 전화번호를 이용하고 있으며, 배차의 경우 이용자와 가장 가까운 거리의 차량과 운전원과 연계하는 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 콜 운영시간은 24시간 연중무휴를 원칙으로 주간 15시간, 야간 9시간으로 구분하여 운영하고 있다. 배차 관련 콜을 받는 센터는 통합되어 운영되는 관계로 별다른 문제없이 운영되고 있지만, 차고지의 경우 거점지역으로 구분되어 있어 콜센터 직원과 운전원 간의 다툼이 간혹 발생하는 문제가 나타나고 있다.

요금은 관내외 관계없이 기본요금과 거리비례 추가요금 형태로 운영되고 있으며, 이용대상은 지체 및 뇌병변의 심한장애인(이전 1,2급 장애인) 및 휠체어 이용 장애인으로 규정하고 있다. 예약방법으로는 즉시 콜과 예약 콜을 혼용하고 있으며, 병원이용, 통학, 출퇴근의 경우 2시간 전까지 사전접수를 받고 있다. 운행지역은 서울 전 지역과 서울 인접 지역(경기도 부천시, 김포시, 성남시, 인천국제공항 등)중심으로 운행하고 있다.

1) 동대문구, 저소득 장애인 돌봄택시 지원사업 시행[4]

동대문구는 지역 내 저소득 장애인의 이동권 확보를 위해 지역 기업과 손잡고 '저소득 장애인 돌봄택시 지원 사업' 을 시행 중에 있다. 저소득 장애인 돌봄택시 지원사업은 기초생활보장 수급자 장애인과 차상위계층 장애인 중 돌봄택시 지원이 필요한 120명을 발굴하고 선정해(중증 장애인 우선 선정) 매월 5만원 한도로 쓸 수 있는

3) 장애인 특별교통수단을 중심으로 한 국내 장애인 등 교통약자의 이동지원 체계와 관련된 사례들은 충청남도(2018)에서 수립한 '충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)'과 경기도의회(2015)의 '경기도 교통약자 이동편의 증진에 관한 연구'의 내용을 중심으로 수정 요약 정리하였음을 밝혀둔다.

4) 서울살이 길라잡이 서울앤(www.seouland.com), 동대문구, 저소득 장애인 돌봄택시 지원사업 시행, 2019-08-02 취재팀 편집, http://www.seouland.com/arti/society/society_general/5515.html,

이용권(바우처)을 주는 것이다. 차량 운영 시간은 아침 8시부터 오후 6시까지며, 이용자는 택시 이용 1일 전 배차 예약을 해야 하지만, 필요하면 바로 배차할 수도 있다. 2019년 5월부터 보건복지부가 시행하는 '모두타 돌봄택시' 사업 대상에 포함되지 않은 저소득층 장애인에게 택시 이용 대책을 마련했다는 점에서 '장애인 복지의 사각지대 발굴' 사례로도 꼽히고 있다.

2. 경기도

경기도의 경우 2016년도 이전까지는 31개 시·군 자체적으로 장애인 등 교통약자의 이동지원을 수행하였다. 따라서 각 시군의 나름대로의 특성을 감안하여 장애인 등 교통약자의 이동지원 사업을 수행(대표적으로 수원시의 경우 휠체어를 이용하는 장애인을 대상으로 장애인 특별교통수단-콜밴-뿐만 아니라 휠체어 비이용자를 대상으로 한 일반 택시-일명, 한아름택시-를 동시에 운영하였음. 이는 일반택시와 연계하여 교통약자가 이용하였을 경우 수원시가 일정부분을 지원해주는 제도임)하는 긍정적인 효과가 있었지만, 경기도 내 타 시군으로의 이동에 있어서는 어려움을 가지고 있었다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 2016년도 하반기에 경기도 광역이동지원시스템이 구축되면서 경기도 전체 대표 연락처 구축, 경기도 내 타 지역 이동을 위한 용이성 확보, 이용자 지근거리의 배차 시스템 확보 등 긍정적인 효과를 가져왔다.

1) 경기도 고양시, '꿈의 버스' 타고 장애인 가족 나들이 꿈 이루다[5)]

고양시 꿈의 버스는 2016년 4월 첫 운행을 시작한 이래 현재 휠체어 리프트가 장착된 33인승, 45인승 꿈의 버스 두 대를 운영하며 대한민국의 대표적인 장애인복지정책으로 자리매김하고 있으며, 2018년 9월 현재 총 445회 운행, 8,800여명이 꿈의 버스를 이용할 정도로 큰 사랑을 받고 있다. 이용자의 만족도 조사결과 사업의 필요성, 사업의 적정성, 서비스 제공 만족도 등에서 96.7%가 만족을 보여 장애인 복지서비스 생산성 향상에 탁월한 성과를 보이고 있다. 꿈의 버스는 특혜 없는 절차와 운영상의 투명성, 공평성을 준수하고자 복지관계자 실무진으로 실무운영위원회가 구성되어 있는데, 실무운영위원회는 매월 1회 사업 선정 및 심의, 테마사업 발굴・추진, 운영 개선방법 등을 논의하고 장애인 가족의 여행경비 부담해소 및 복지예산 절감을 위한 사업 발굴에도 힘쓰고 있다. 또한 11개 기업과의 협약을 통해 총 4,000만원 상당의 현금 후원 및 시설무료이용 사업을 추진하여 민・관・산・학 등 다각적인 참여

5) '꿈의 버스'타고 장애인 가족 나들이 꿈 이루다, 경기도 고양시 장애인복지과, 2018 정부혁신 100대사례집. p.42.

와 장애인 가족 지역사회를 연결하는 나눔의 고리 역할을 하고 있다.

3. 강원도

2013년부터 강원도 내 전역을 연계하는 광역이동지원센터를 구축하여 운영하고 있다. 광역이동지원센터의 경우 이용자의 이용신청 상담에서부터 이용자와 차량의 연계 등의 기능을 수행하고, 각 지역에 실제적인 차량관리 및 운전요원 지원에 필요한 시설은 따로 구축하는 형태를 지니고 있다. 광역이동지원센터에서 파악하고 있는 이용실적은 도시일수록(춘천시, 원주시, 강릉시 등) 높은 이용 실적비율을 보이고 있으며, 상대적으로 농촌에 가까운 군일수록(양구군, 태백시, 화천군 등) 낮은 수치를 보이고 있다. 이러한 이용실적은 관내와 관외 이용 모두 유사하게 나타나고 있다. 특히, 화천군이나 양구군 등은 2017년도 관외이용 실적은 없는 것으로 나타나고 있다.

이용요금에 있어서 관내와 관외를 모두 포함하여 일정거리(4km)에 기본요금에 거리 비례 추가요금이 책정되어 있으며, 이러한 요금체계는 강원도 내 기초지자체 대부분 동일한 것으로 나타나고 있다. 따라서 광역이동지원센터에서 관리하기가 비교적 효율적인 것으로 보인다. 광역이동지원센터(콜센터)의 운영은 민간에 위탁하여 운영하고 있다.

4. 경상북도

경상북도의 경우 2016년도 관제시스템(콜센터 체계)을 구축하기 시작하였고, 2017년도에 광역이동지원센터를 개소하여 운영하고 있다. 운영형태로는 사단법인 한국교통장애인협회에 위탁하여 운영하고 있으며, 운영인력으로는 센터장을 포함하여 총 8명이다.

5. 경상남도

2009년도부터 특별교통수단 통합 콜센터를 민간(경상남도 택시운송사업조합)에 위탁하여 운영하고 있다. 대체적으로 콜센터에 배차 예약을 한 경우 이용자와 지근거리에 있는 차량을 연계하는 시스템을 구축하여 센터 운영의 효율성을 추구하고 있으며, 센터 운영에 있어서 매년 지속적으로 예산이 증액되고 있는 것으로 나타나고 있다.

6. 전라남도

2015년도부터 통합관제 시스템(콜센터)을 구축하여 광역이동지원센터를 위탁운영(재단법인 전남복지재단)하고 있다. 광역이동지원센터의 설립 및 운영으로 인하여 인접 시·군간 운행제한 및 상이한 요금체계 등의 문제를 해결한 것으로 나타나고 있다.

1) 광주 남구, 무장애 친환경 도시를 꿈꾸다 - 위(We)편한 세상만들기[6)]

무장애 남구 위(We)편한 세상만들기는 장애인과 비장애인이 더불어 행복한 공동체를 만들기 위하여 무장애 남구를 만드는 사람들이 주체가 되어 광주광역시 남구를 장애물이없는 장애친환경 도시로 만드는 사업이다. 2016년 4월 남구장애인종합복지관을 중심으로 지역의 장애인 복지단체, 행정기관, 장애 당사자활동가, 인권옹호전문가 35개 단체가 모여 '무장애 남구를 만드는 사람들' (이하 '무장애 남구')을 결성하였고, 장애인 이동권 향상을 위한 편의시설 개선사업, 사회통합을 위한 장애공감 프로젝트 등 다양한 활동을 이어나가고 있다.

'무장애 남구' 는 남구지역 상점들의 편의시설 설치를 장려하고 주민들의 이동권에 대한 인식 향상을 위하여 지속적인 홍보활동과 실태조사를 실시하였다. 조사결과를 바탕으로 2017년도 14개소, 2018년도 8개소에 대하여 경사로, 자동문 설치 등 이동권 향상을 위한 편의시설을 지원하였으며 2018년 9월 남구 사직동에 소재한 광주직업소년원 사랑의 식당이 남구 무장애 식당 1호점으로 재탄생하였다.

최근 2019년 10월부터 정부에서는 휠체어 탑승이 가능한 설비를 장착한 고속버스에 대해 3개월간 시범운행을 실시할 계획이다. 1997년 「장애인·노인·임산부등의 편의증진보장에 관한 법률」이 시행된 이후 고속버스에 휠체어를 탑승하게 된 것은 이번이 최초이다. 시범 운행되는 노선은 서울~부산, 서울~강릉, 서울'전주, 서울~당진 등 4개 노선이며 10개 버스업체에서 각 1대씩 버스를 휠체어 2개가 탐승할 수 있도록 개조하여 각 노선별로 하루 평균 2~3회 운행할 계획이다.

6) 무장애 친환경도시를 꿈꾸다, 광주광역시 남구 노인장애인복지과, 2018 정부혁신 100대사례집. p.60.

제4절 국외 장애인 이동지원체계 사례

외국의 장애인 등 교통약자 이동지원체계 관련 사례의 경우 개별 및 합승의 Door to Door 형태와 더불어 일반교통수단과 특별교통수단의 혼합형인 정시정노선형 다양한 운영형태를 갖고 있으며, 운영주체 또한 지방정부, 제 3영역의 회사, 일반 운수업체 등 국가마다 차이가 있으며, 재원부담 또한 대체로 운임수입과 공공영역의 보조금으로 각국마다 상이한 체계를 가지고 있다. 이를 간략하게 살펴보면 다음과 같다[7].

1. 미국

미국에서의 장애인 등 교통약자를 위한 특별교통수단 지원 체계 구축 및 운영은 1969년부터 시작되어 이후 재활법(1973) 제정 이후 동 법에 근거하여 민간 비영리기관과 공공운수기관들이 공공서비스 영역에서 특별교통수단 지원 체계 서비스를 본격적으로 제공하였다. 이러한 흐름은 미국장애인법 제정(1990)으로 방점을 찍게 되는데 동 법에 의하여 모든 장애인에게 대중교통기관이 대응할 수 있도록 하고 그것을 이용하지 못하는 장애인들을 위해 지방정부의 광역교통공단에서 이동지원을 책임지도록 하였다.

장애인 등 교통약자를 위한 특별교통수단의 요금은 대중교통 요금의 2배 이내에서 결정하도록 하고 있으며, 제반 장애상태로 인하여 일반 대중교통을 이용하기가 어려운 사람이나 일반 대중교통이 운행되지 않는 지역의 장애인들이 이용할 수 있도록 하고 있다. 예약은 2~3일 전에 예약하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 정해진 경로 이외에 일정거리 이내를 유동적으로 이동이 가능하다.

현재 미국의 장거리 버스 대부분에는 휠체어 장애인을 포함한 교통약자들이 접근할 수 있고, 이용 가능한 것으로 파악된다. 구체적으로는 저상버스와 리프트 버스가 주로 활용되고 있다. 또한 2층 버스가 활용되고 있다. 장거리 버스는 짐칸이 필요하고 일정한 좌석을 확보하여 경제성을 맞춰야 한다. 2층 저상버스는 이러한 문제를 해결하면서도 교통약자의 접근성을 보장하는 적절한 수단이 되고 있다. 대부분의 장거리 버스들은 리프트(Lift)를 활용하여 교통약자의 이동을 지원하고 있다. 우리나라의 광영버스와 유사한 Commuter Bus[8]의 상당수는 1층 저상버스로 운영되고 있다.

---

7) 국외 사례의 경우, 경기도의회(2015)의 '경기도 교통약자 이동편의 증진에 관한 연구'의 내용을 수정 요약 정리한 것임을 밝혀둔다.

8) Commuter Bus는 시 외곽에서 고속도로를 거쳐 도심으로 운영한다는 점에서 우리의 광역버스와 유사하다.

2. 영국

미국의 특별교통수단의 영향을 받아 1972년 런던을 중심으로 Dial-a-Ride가 시작되었다. 이는 휠체어 사용자를 위해 런던의 운수공사가 맡아 서비스로 제공하면서 확장되었고, 이후 운수법(1985)에 근거하여 지역에서 동 서비스를 제공하는 비영리단체(또는 운수사업체)의 경우 지방정부의 보조를 받을 수 있다. 한편, 동 서비스를 이용하는 이용자는 정부의 요금지원을 받을 수 있으며, 예약이 용이한 택시 카드와 캐피탈 콜도 함께 이용할 수 있다. 동 서비스는 거리에 따라 고정된 요금체계를 가지고 있으며, 일반 노선버스 요금과 비슷하나 18세 이하의 장애인 무료이다.

특별교통수단을 이용할 수 있는 이용자는 대중교통 이용이 곤란한 사람으로 장애인, 상이군인, 노약자 등이다. 이용 대상의 경우 우리나라와 매우 유사한 형식을 띄고 있다. 예약은 최대 2주전부터 가능하며, 최소 하루 전까지 예약이 필수적이다. 이동지원 거리는 대체로 단거리이며, 운행시간은 매일 오전 8시부터 심야까지 운행하고 있다.

3. 캐나다

캐나다의 이동지원체계는 1975년부터 운영된 휠트랜스로 토론토 운수위원회에서 담당하고 있다. 벤쿠버의 핸디다트는 브리티시컬럼비아의 트랜스링크와 비영리기관에서 그 책임을 맡고 있다. 요금은 토론토 운수위원회의 일반요금과 동일하며, 핸디다트의 경우 요금이 차등 부과된다. 이용할 수 있는 대상자로 계단이용이 불가능하거나 보행이 곤란하여 대중교통 이용이 어려운 장애인이다. 장애의 종류보다는 기능수준에 따라 이용대상을 직접 인터뷰하여 이용여부를 결정한다. 동 서비스는 정기적인 이용은 한번의 예약으로 지속되게 할 수 있으며 비정기적인 이용은 예약이 필요하다. 운행 지역은 토론토 시로 한정되어 있으나 일정거리(반경 1km) 안에서는 이용이 가능하다. 운행시간은 매일 24시간 운행이 이루어지고 있다.

4. 일본

일본의 경우 장애인 이동지원 특별교통수단(HandiCab) 운영은 1972년 동경도에서 시작되었으며, 운영주체는 자원봉사단체, 사회복지협의회, 지방자치단체 등 3곳으로 분리되어 전국단위 약 2,300여 센터에서 서비스를 제공하고 있다. 일본의 대중교통기관에서 모든 장애인들이 이용할 수 있는 이동지원체계를 구축하고자 하였으나, 제

반 이유로 인하여 특별교통수단의 필요성이 높아지면서 이에 기반 한 특별운송서비스(핸디캡을 통한)가 구축되었다고 할 수 있다. 최근 도로운송법의 개정으로 통하여 자가용 유상운송의 형태로 복지 유상운송과 복지택시를 교통약자를 위한 특별교통수단으로 선보이고 있다. 이용요금은 대중교통 요금의 2배 정도이며, 복지택시 이용권 발급 등을 통해 정부가 일정부분 보조하고 있다.

이용대상은 혼자서 대중교통을 이용할 수 없는 중증장애인이며, 복지 유상운송과 복지택시는 장애인과 개호필요성을 인정받은 자로 한다. 예약은 이용 시간 전까지 가능하며, 운행지역과 운행시간은 서비스 제공기관의 내부규정에 따라 다양하다. 즉, 근거리 중심으로 이동지원을 하는 제공기관과 장거리까지 이동지원을 하는 제공기관 등으로 구분되어 있다.

1) 일본의 이동권 보장[9)]

일본 도쿄의 지하철 등에 설치된 시각장애인유도블록에는 멈춤을 의미하는 형태가 추가돼 있다. 기존의 정사각형 점형 블록에 선형 블록이 추가돼 지팡이로도 쉽게 멈춰야하는 지점이라는 것을 알 수 있도록 돼있다. 또한 블록이 일괄적으로 한 줄로 깔려있는 것이 아니라 꺾이는 구간과 계단 시작과 끝 구간에는 두 줄의 점자블록이 설치돼있어 안전을 더하고 있다. 뿐만 아니라 횡단보도 역시 선형과 점형 블록으로 구분해둠으로써 볼라드 없이도 시각장애인이 스스로 멈춰야 하는 구간이라는 점을 인지할 수 있도록 했다. 전철역에서도 유니버설 디자인은 쉽게 눈에 띈다. 전철표를 구매할 수 있는 자동판매기는 휠체어에 앉아서도 돈을 넣고 표를 뽑는 데 아무런 불편함이 없도록 낮게 설치돼 있다. 전철 승하차를 원하는 휠체어 이용자를 발견한 역무원은 엘리베이터에 체인을 걸고서라도 휠체어 이용자의 이동을 보장해준다. 또한 휠체어를 이용하는 승객이 대기 중인 경우 역무원은 휠체어 바퀴가 틈새에 빠지지 않도록 간이경사로를 설치해준다. 또한 휠체어나 보행보조기구를 이용한 승객이 전철에 완전히 탑승한 것이 확인된 후에야 출입문이 닫히고 출발하게 된다. 일본의 인도, 정류장 등의 시설은 휠체어나 이동보조기구가 드나들기 불편한 한국과는 달리 개방적이고 넓은 것은 물론 도로와의 턱이 없어 버스를 타는 것도 불편하지 않다. 장애인 등 교통약자는 물론 어린이나 유모차, 보행보조기구를 이용하는 노인들도 안전하게 승하차가 가능하다.

9) 고성신문,'이동권 보장, 장애가 더 이상 장애일 수 없는 일본'2017-10-13

5. 독일

독일의 장애인 이동지원체계는 연방정부행동계획(1970)에 근거하여 베를린을 중심으로 1982년부터 운행된 특별교통수단(Telebus)을 들 수 있다. 독일의 특별교통수단의 주 운영주체는 정부이며, 운전자는 일반택시 운전자와 양심적 병역거부자이다. 동 제도를 이용하기 위해서는 월 일정액수(약 15만원)을 정부로부터 보조를 받아 이용자 자신이 부담한다. 전화를 통한 예약이 필요하며, 일정 지역과 시간에 운행된다.

1) 독일의 중증장애인 이동편의를 위한 시스템[10)]

독일에도 서울시 장애인 콜택시와 같이 일반 대중교통을 이용하기 힘든 중증장애인의 이동편의를 위한 시스템이 존재한다. 장애인들에게 공동의 삶과 문화가 있는 삶을 보장하겠다는 취지에 맞게끔, 장애인들은 장애인 운송 서비스를 병원 혹은 재활시설 방문과 같은 의료 목적으로 이용할 수 있을 뿐만 아니라, 출·퇴근 및 등·하교, 행사 또는 축제 방문, 장보기, 친척 방문, 소풍 등과 같이 비의료 목적으로도 이용할 수 있다.

중증장애인이 출퇴근이나 등. 하교를 하여야 하는 경우에는 대게 노동청이나 보험사로부터(여기서 보험사마다 규정이 다름) 차량 이용비를 일부 변제 받을 수 있다. 중증장애인이 여가시간에 문화생활을 즐기고 싶거나, 친척을 방문하거나 또는 장을 보러 갈 때 특수차량이나 택시 등을 이용할 경우, 그 비용은 지자체에서 일부 부담한다(다만, 출·퇴근 또는 병원 방문 목적으로 차량을 이용할 시, 대부분의 지자체에서 비용 지원해주지 않음). 이때, 지자체마다 규정이 다 다르기 때문에 본인이 사는 곳의 규정을 잘 살펴보아야 한다. 예를 들어, 마부르크 시의 경우 대중교통을 이용하지 못하는 중증장애인을 위한 이동 서비스를 38년 전인 1981년에 시작하여 지금까지 서비스를 시행하고 있다. 현재 장애인 이동지원 서비스를 신청한 마부르크 거주 중증장애인들은 매달 12장의 차량이용쿠폰을 받는다. 만약 중증장애인이 실업급여나 기초생활비 수급자라면, 그 중증장애인은 차량이용쿠폰만을 사용하여 마부르크 시에서 지정한 두 개의 운송회사가 운영하는 택시나 장애인 특수차량을 무료로 이용할 수 있다. 하지만, 그렇지 않은 경우에는 차량을 이용할 때마다 차량이용쿠폰+2.5유로(한화 약 3000원)를 기사에게 내야 한다.

---

10) 우리나라 장애인 이동권 현실과 독일 사례가 주는 교훈, 이주영 /독일 마부르크대학교 법학 박사과정, 복지국가소사이어티, 2019-05-07 http://hangiltimes.com/news/view.php?idx=1473

6. 프랑스[11)]

프랑스에서 교통약자에 관한 법률은 1960년대부터 교통약자들의 교통환경 정비에 대한 요구가 커졌고, 이에 대처하기 위해 1975년에 장애인 기본법이 제정되었으며 법률면에서는 EU 및 UN보다도 앞선 것으로 알려져 있다. 1991년 7월 제정된 법률에서는 장애인의 주택, 직장, 공공시설 등에의 접근성에 관한 조치가 행해졌고, 이들에 관한 내용을 구체화한 1994년 명령에 서는 시각장애인에 대한 내용이 많이 추가 되었으며, 교통약자의 접근이 충분히 확보될 않았을 경우에는 교통사업자 등의 운행면허를 박탈할 수 있게 보완되었다. 1980년과 1983년에 규정을 정해 택시는 교통 약자를 승차시킬 의무를 가지게 하였고, 장애인 수송을 목적으로 하는 협회는 장애인 및 동반자만을 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 정부는 복수의 사업주체나 지방공공단체와 협력하여 장애종류별 혹은 이용자의 욕구를 파악하고 이를 반영한 정비방법의 조사연구에 조사비의 50%까지 보조해주고 있으며, 인프라부분의 정비와 설비부분의 정비 사업에도 20~40%를 보조해 주고 있다. 또한 대중교통서비스의 개선과 확장을 위해 주 의회의 결정으로 지자체의 지원이 실시되고 있는데, 정부로부터의 지원 외에 교통약자는 고용주로부터 통근비 보조를 받고 있으며, 파리지방에서는 고용주가 버스와 지하철 요금의 50%를 지급하고 있음. 파리의 장애인콜택시는 일반택시와 요금이 동일하며, 거동이 불편한 사람 모두가 이용할 수 있다. 365일 24시간 대기로 사용가능하며, 전동시트차량, 슬로프 차량, 리프트 차량이 있다. 시각장애인은 안내견과 함께 이용이 가능하다.

7. 유럽

유럽연합(EU)은 2011년 ‘버스 고속버스(Coach) 이용자 권리규정[12)]’을 마련하였다. 이규정은 일반 버스뿐만 아니라 시외 및 고속버스에도 적용된다. 주요내용은 다음과 같다.

- 대중교통 운영자, 여행사 등은 장애인 등 교통약자들이 교통수단을 이용하는 것을 거절하거나 추가 비용을 부담하게 해서는 아니된다(제9조).
- 만일 대중교통 운여자 등이 안전 등을 이유로 교통약자들의 교통수단 이용을 거절하는 경우 대체 교통수단을 고자할 의무가 있다(제 10조 제1항, 제2항).

11) <선진외국 도로 및 장애인이동시설 관리실태 조사를 위한 공무 국외여행 귀국보고서>, 서울시설관리공단 도로교통본부. 2013.06

12) EU Regulation No. 181/2011 of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport; ‘EU Regulation 181/2011’.

대중교통 운영자 등이 교통약자에게 교통수단의 접근성을 보장하도록 하기 위해 구체적 기준(휠체어 공간, 탑승 방법, 계단, 리프트 및 램프의 안전 요건 등과 관련된 최소기준)을 매우 상세하게 제시하고 있다. 유럽은 오래 전부터 COST라는 정부간 협동 연구기구를 통하여 저상버스 등 접근성 문제를 연구해 왔다. 특히, 2005년부터는 "교통약자를 위한 고속버스 및 장거리 버스의 접근성 연구" 최종보고서를 발간하기도 했다. 유럽 국가 중 독일의 사례를 살펴보면, 독일은 2002년 「장애인 평등법」(Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen)을 제정하여 장애인 등 불편한 사람들을 최대한 배려하도록 하였다. 2012년에는 독일연방의회의 결의로 '장거리 버스 지침'(Fernbusrichtlinie)을 채택하였다. 이 지침에 따르면, 2016년부터 신규로 허가되는 장거리 버스노선에서는 "EU 지침에 부합하는 장애인 접근성을 확보하되, 최소한 2개 이상의 휠체어 사용 좌석을 설치" 하도록 하였다. 또한 다른 장거리 버스노선도 2019년 말까지는 위의 기준을 충족하도록 하고 있다. 이처럼 유럽의 대다수 장거리 버스 사업자들은 EU의 규정과 특별지침에 따라 장애인을 비롯한 교통약자들이 접근할 수 있는 버스를 운행하고 있는 것으로 파악된다.

8. 호주

호주 장애인차별금지법(Disability Discrimination Act)은 장애인이 교통수단에 접근·이용할 수 없도록 하거나, 불리한 조건으로 이용하도록 하는 것을 금지하고 있다. 이법의 시행규정인 '장애인 대중교통 접근성 규정'은 대중교통 운영자 등이 갖추어야 할 장애인 탑승시설, 탑승공간의 최소기준을 제시하고 있다. 또한 대중교통 운영자가 의무를 이행할 시간을 정하였다. 구체적으로 대중교통 운영자는 2017년 12월 31일 까지는 시내버스의 80%, 장거리 버스의 90%를 2022년 12월 31일 까지는 100%의 시내버스와 장거리버스에 장애인용 편의시설을 갖추어야 한다. 호주의 의무이행 시한을 보면 시내버스보다 장거리 버스의 의무이행률을 더 높게 잡고 있음을 할 수 있다. 대표적으로 빅토리아주의 가장 큰 장거리 버스 운영자인 V/Line은 2013년 7월 모든 장거리 버스 안에 장애인용 좌석을 별도로 마련함으로써 장애인이 24시간 이전에 자신의 장애사실을 별도로 알려야 할 필요가 없어졌다. 또한 서호주 정부가 운영하는 장거리 버스 회사인 TransWA는 2012년 12월 당시 95%의 장거리 버스에 장애인용 탑승시설과 좌석시설을 설치하였다[13].

13) Western Australian submission to 2012 Review of the DSART.

제5절 소결

장애인 등 교통약자의 접근권은 장애인 등이 사회 전 분야에 걸쳐 기회의 균등과 적극적 사회참여를 목적으로 교육, 노동, 문화생활을 향유할 수 있는 근본적인 권리이며, 물리적 장벽을 없애는 것으로서의 이동권과 물리적 접근권, 정보 접근권, 문화 접근권 등으로 구분하여 볼 수 있다. 우리나라에서는 2005년「교통약자의이동편의증진법(이후, 교통약자 이동편의증진법으로 표기)」을 제정한 이래 국제적인 흐름과 연결되어 왔으며, 이러한 흐름에서 봤을 때 장애인 등 교통약자의 접근권이란 대상물(목적물) 접근권을 포함한 물리적 접근권과 이동에 있어 어려움을 낮추거나 제거하는데 근본 목적이 있는 편의시설 및 편의환경(또는 도구까지 포함하여)까지를 포괄하는 것으로 볼 수 있을 것이다. 즉 장애인들만을 대상으로 하는 것이 아니라 사회구성원 전체를 대상으로 한 환경 구축(즉, 무장애 환경 구축)을 목적으로 하고 있기에 보편적인 설계(universal design)와도 연계되어 있다고 할 수 있다.

이러한 내용을 바탕으로 하여 우리 사회의 장애인 이동권 내용을 고찰하기 위해서 본 장에서는 국내외 사례를 소개하였다. 국내의 경우, 서울특별시(이후, 서울시로 표기)는 서울시설공단에 위탁하여 2003년부터 운영하고 있었으며, 특별교통수단 배차신청 상담 등을 위한 콜센터 구축과 차량과 운전원의 관리를 위한 차고지를 운영하고 있었다. 특히 동대문구는 지역 내 저소득 장애인의 이동권 확보를 위해 지역 기업과 손잡고 '저소득 장애인 돌봄택시 지원 사업'을 현재 시행 중에 있었다. 경기도에서는 2016년도 하반기에 경기도 광역이동지원시스템이 구축되면서 경기도 전체 대표 연락처 구축하였으며, 고양시에서는 휠체어 리프트가 장착된 33인승, 45인승 꿈의 버스 두 대를 운영하여 장애인가족과 지역사회를 연결하는 사업을 하고 있었다. 강원도는 2013년부터 도 내 전역을 연계하는 광역이동지원센터를 구축하여 운영하고 있었으며, 경상북도는 2016년도 관제시스템(콜센터 체계)을 구축한 후, 2017년도에 광역이동지원센터를 개소하여 운영하고 있었다. 경상남도는 2009년도부터 특별교통수단 통합 콜센터를 민간(경상남도 택시운송사업조합)에 위탁하여 운영하고 있으며, 전라남도는 2015년도부터 통합관제 시스템(콜센터)을 구축하여 광역이동지원센터를 위탁운영(재단법인 전남복지재단)하고 있었다. 특히, 광주는 2018년 '무장애 남구를 만드는 사람들'이 주체가 되어 광주광역시 남구를 장애물이 없는 장애친환경 도시로 만드는 '무장애 남구 위(We)편한 세상만들기' 사업을 진행하기도 하였다.

다음으로 해외 사례를 살펴보았다. 미국은 장애인에게 대중교통기관이 대응할 수 있도록 하고 그것을 이용하지 못하는 장애인들을 위해 지방정부의 광역교통공단에서 이동지원을 책임지도록 하고 있었다. 영국은 1972년 런던을 중심으로 Dial-a-Ride가

시작되었는데, 서비스를 이용하는 이용자는 정부의 요금지원을 받을 수 있고, 예약이용이한 택시 카드와 캐피탈 콜도 함께 이용할 수 있게 하였다. 캐나다에서는 1975년부터 운영된 휠트랜스로 토론토 운수위원회에서 담당하고 있었으며, 계단이용이 불가능하거나 보행이 곤란하여 대중교통 이용이 어려운 장애인을 대상으로 서비스를 제공하고 있었다. 일본은 1972년 동경도에서 장애인 이동지원 특별교통수단을 운영하였으며, 운영주체는 자원봉사단체, 사회복지협의회, 지방자치단체 등 3곳으로 분리되어 전국단위 약 2,300여 센터에서 서비스를 제공하고 있었다. 독일에서도 서울시 장애인 콜택시와 같이 일반 대중교통을 이용하기 힘든 중증장애인의 이동편의를 위한 시스템이 존재하며, 프랑스 는 일반택시와 요금이 동일한 장애인콜택시를 거동이 불편한 사람 모두가 365일 이용할 수 있도록 지원하고 있었다.

국내, 국외 사례를 바탕으로 하여 충청남도의 이동권에 대한 함의를 보면 다음과 같다.

첫째, 충청남도는 시지역과 군지역이 혼합되어 있기 때문에 시지역은 서울시 동대문구의 ‘저소득 돌봄 택시 지원사업’ 사례를, 군지역은 강원도, 경상남도의 ‘광역이동지원센터’ 사례를 각각 적용하여 보거나 혹은 혼합형으로 광역이동지원센터의 사업으로 ‘저소득 혹은 군지역 독거 노인·장애인 택시지원사업’을 실시하는 것을 제안한다.

둘째, 유럽과 호주의 경우처럼 시외와 장거리 고속버스에 리프트 및 휠체어 전용좌석이 요구된다. 실질적인 장애인 이동권 보장을 위해서는 시내의 이동뿐만 아니라 지역 간 특히 장거리의 이동이 보장되어야 한다. 우리나라의 광역버스의 경우 정류장이 많은 교통수단에는 승하차 수요시간을 고려해 볼 때 리프트보다는 저상버스 형식이 바람직해 보인다. 다만 장거리를 운행하는 고속버스에는 리프트를 도입하는 것을 병행할 수 있다.

셋째, 해외사례를 적용하여 본다면 교통체계 혹은 지형의 영향으로 인한 교통수단을 적용하기 보다는 일본의 사례처럼 장애인 이동지원을 위하여 여러 주체가 협력할 수 있도록 하는 것을 제안한다. 커뮤니티케어 도입과 더불어 지역의 각 주체, 자원의 중요성이 더해질 것이다. 따라서 자원봉사단체, 사회복지기관, 지방자치단체가 협력하여 지역을 포괄하는 시스템으로 움직여나갈 수 있도록 하는 ‘장애인이동을 위한 협의체(가칭)’을 구성해볼 것을 제안한다. 각 기관이 위치해 있는 지역의 자원봉사단체, 사회복지기관, 지방자치단체(기초단체)이 지역의 교통약자들의 이동을 지원할 수 있도록 한다면, 장애인의 이동권뿐만 아니라 사회적 관계망도 넓히는 효과가 나타날 수 있을 것으로 기대된다.

제3장
충청남도 장애인
이동지원체계 현황

제1절 충남 교통약자 현황

‘편의증진법령’과 ‘교통약자 이동편의증진법령’의 대상자 정의에 의하면, 교통약자를 심한장애인[14](구. 1~2급 장애인), 65세 이상인 자, 임산부 등의 이유로서 대중교통의 이용이 어려운 자와 이들을 동반하는 가족 및 보호자로 규정하고 있다. 동 법령들에 의하여 장애인이 이용할 수 있는 대중교통수단인 저상버스 배치 비율과 특별교통수단 배차 법정준비 비율이 결정되기에 교통약자에 대한 정확한 정의가 반드시 필요하며, 이에 관련된 문제제기도 지속적으로 제기되고 있다. 즉, 교통약자에 대한 포괄적인 정의에 비하여 저상버스 배치비율과 특별교통수단 법정 보유 비율은 심한장애인의 수치에만 근거하여 제시되어 있어[15] 실제 이용대상자 규정과 준비내용에 있어 격차가 존재하는 것이며, 이에 대한 문제 제기가 지속적으로 이루어져왔다. 그러기에 장애인의 이동권 관련 내용을 검토하기 위해서는 교통약자의 전체 비율과 수치 등을 파악하는 것이 필요하기에 간략하게 검토하면 다음과 같다.

1. 전국 교통약자 현황

전국 교통약자 현황을 살펴보면, 전체 인구의 약 26.1%(1,351만 7,475명)가 교통약자로 나타나고 있으며, 교통약자 중 가장 높은 비율을 차지하는 유형은 ‘고령자’로 전체 교통약자의 약 54.4%(735만 6,106명)로 나타나고 있다. 전국 교통약자 현황을 검토해보면, 교통약자 중 장애인만을 대상으로 하여 이동지원체계를 구축하게 되었을 경우 이용실태에 있어 많은 어려움이 예상됨을 알 수 있다. 즉, 교통약자의 50%를 상회한 고령자(장애인보다 6~7배 정도 높음)를 포함시켜 법정보유 대수와 비율을 규정하지 않은 한 현재 나타나는 문제는 지속될 수밖에 없다는 것이다. 법령의 대상자 규정을 수정하거나 법정 보유 대수와 비율의 근거가 되는 대상자 지정에서 현재 장애인만을 대상으로 한 규정을 수정하여 고령자를 포함하는 반드시 필요함을 알 수 있다.

---

14) 기존 장애등급제에서는 1~2급 장애인을 교통약자로 구분하였으나, 등급제 폐지(간략화)로 인하여 장애정도에 따라 심한 장애(대체로 기존 1~3급 장애에 해당)와 심하지 않은 장애(기존 4~6급 장애에 해당)로 새롭게 구분되어 교통약자로 장애정도가 심한장애인 구분되었다. 따라서 현재 제시된 수치보다는 교통약자의 해당자 수치는 상승할 수 있다. 다만, 현재 상황에서 조사된 수치를 근거로 보고서를 작성하기 때문에 과거의 적용내용을 근거로 장애인 수치를 추계하였음을 밝혀둔다.

15) 최근 장애등급제가 장애정도를 근거로 하여 심한장애와 심하지 않은 장애로 간략화(폐지)되면서 특별교통수단의 법정 보유 규정이 변경(기존 교통약자 해당 장애인 200명당 1대에서 해당 장애인의 숫자가 하향 조정되었음)되었지만, 여전히 장애인만을 대상으로 한 법정 준비비율 적용은 그대로 이어지고 있다.

<표 III-1> 전국 교통약자 현황

단위: 명, %

구분	총인구	교통약자					
		소계	장애인	고령자	임산부	어린이	영유아 동반자
인구	51,778,544	13,517,475	1,368,471	7,356,106	357,700	2,356,083	2,079,115
인구 대비	100.0	26.1	2.6	14.2	0.7	4.6	4.0
교통 약자	-	100.0	10.1	54.4	2.6	17.4	15.4

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)

이러한 현황은 광역지방자치단체 중 광역도 단위에서도 유사하게 나타나고 있다. 모든 광역도 단위에서도 교통약자 중 고령자의 비율이 장애인 비율의 평균 약 6배가 상회하는 것으로 나타나고 있다.

<표 III-2> 광역도별 교통약자 현황

단위: 명, %

행정 구역	전체인구	교통약자					
		소계	장애인	고령자	임산부	어린이	영유아 동반자
충남	2,116,770	637,699	65,068	362,946	15,087	102,946	90,932
경기	12,873,895	3,095,650	307,315	1,467,835	94,000	656,397	570,103
강원	1,550,142	455,955	50,253	279,976	9,000	64,075	52,651
충북	1,594,432	452,375	51,335	252,434	11,400	72,997	64,209
전북	1,854,607	576,474	62,975	351,282	11,400	82,963	67,854
전남	1,896,424	635,815	63,735	408,451	12,400	81,032	70,197
경북	2,691,706	831,309	85,177	512,681	18,000	112,375	103,076
경남	3,380,404	934,647	98,872	504,460	23,900	164,257	143,158

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)

광역도별 교통약자 비율을 살펴보면, 전남(33.5%), 전북(31.1%), 경북(30.9%), 충남(30.1%)순으로 나타나고 있으며, 교통약자의 전체 소계의 경우 충남이 약 64만 명으로 나타났다. 교통약자 약64만 명 중 장애인은 6만5천여 명으로 약 10%정도로 나타나고 있다. 결국, 전체 교통약자 중에서 장애인은 약 10%를 차지하고 있어 이 비율과 수치에 근거하여 제도와 정책을 구축할 경우 왜곡된 결과가 나타날 수 있다는 것이다.

우리나라 전체 총인구와 교통약자 인구의 향후 추계를 보면, 2020년 전체 총인구 51,887,579명 중 교통약자 전체 소계가 16,297,702명(31.4%)이며 이 중 장애인은 1,504,747명으로 전체 총인구의 2.9%으로 나타나고 있으며, 2022년의 경우 총인구 52,042,140명, 교통약자 17,286,982(33.2%)명, 장애인 1,504,446명으로 전체 총인구 중 교통약자의 비율은 지속적으로 증가하여 2019년도를 기점으로 꾸준히 약 30%대를 상회하는 것으로 예측되고 있으며, 교통약자 중에서 고령자의 비율은 장애인 비율보다 6배 이상으로 예측되고 있다. 결국, 우리나라 총인구에서 교통약자의 비율은 약 30%를 상회하는 수치로 꾸준히 나타나고 있어, 교통약자에 대한 사회적 지원과 대책이 반드시 필요하다는 것과 교통약자에 대한 법적, 제도적 준비 상황을 장애인 수치와 비율에 근거하여 마련하기에는 교통약자 중 장애인의 비율과 수치는 매우 낮기에 이에 대한 개선과 수정이 필요하다는 것을 알 수 있는 것이다.

2. 충청남도 교통약자 현황

충청남도의 교통약자의 현황을 살펴보면, 우리나라 전국단위 현황과 매우 유사한 흐름을 보이고 있다. 2017년을 기준으로 볼 때, 전국 단위에서 교통약자의 비율이 26.1%으로 조사된 것에 비하여 충청남도의 교통약자의 비율은 충청남도 전체 인구 2,116,770명 중 교통약자가 637,592명으로 30.1%를 차지하고 있는 것으로 나타나고 있어 전국단위의 비율보다 조금 상회하는 수치와 비율을 보이고 있다. 교통약자 중 고령자가 57%, 장애인이 10.2%를 차지하고 있어 전국단위 비율과 유사하게 고령자가 장애인 비율보다 약 6배 정도 많은 것으로 나타나고 있다. 또한, 특별한 경우 즉 임산부의 경우를 제외하고 일반적인 교통약자로 정의되고 있는 고령자, 장애인, 어린이, 영유아 동반자 영역에서도 장애인이 차지하고 있는 비율은 가장 낮게 나타나고 있다.

<표 III-3> 충청남도 교통약자 현황(2017년)

단위: 명, %

구분	총인구	교통약자					
		소계	장애인	고령자	임산부	어린이	영유아 동반자
인구	2,116,770	637,699	65,068	362,946	15,087	102,946	90,932
인구대비	100.0	30.1	3.1	17.1	0.7	4.9	4.3
교통약자	-	100.0	10.2	57.0	2.4	16.2	14.3

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)

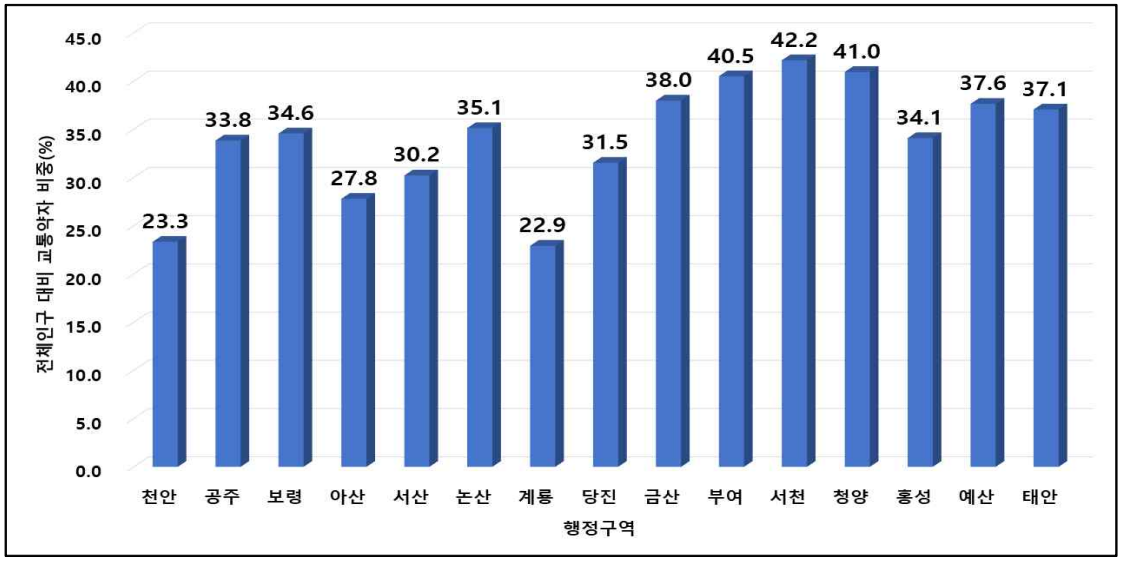
시군별 전체인구 대비 교통약자 비율을 살펴보면, 시지역보다 군(郡) 지역에서 교통약자의 비율이 높게 나타나고 있으며, 교통약자 등 장애인 수치는 군 지역보다 시 지역에서 더 높은 수치를 보이고 있다. 충청남도의 교통약자에 있어서 군 지역에서는 고령자의 비율이 교통약자의 대부분을 차지(약 70%)하고 있으며, 교통약자로 구분되어지는 장애인의 절대적인 수치는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-4> 시군별 교통약자 현황(2017년)

단위: 명, %

행정구역		전체인구	교통약자					
			소계	장애인	고령자	임산부	어린이	영유아 동반자
인구		2,116,770	637,699	65,068	362,946	15,087	102,946	90,932
시지역	천안	631,531	147,359	15,458	60,562	5,487	34,295	31,557
	공주	108,432	36,695	4,368	25,008	584	3,771	2,964
	보령	103,198	35,668	4,195	23,662	549	4,085	3,217
	아산	311,453	86,581	8,304	36,969	3,050	19,837	18,421
	서산	171,678	51,872	4,748	29,012	1,416	8,742	7,954
	논산	122,240	42,937	5,161	28,630	655	4,664	3,827
	계룡	43,967	10,079	847	4,175	325	2,733	1,999
	당진	167,439	52,792	4,973	28,386	1,612	9,103	8,718
군지역	금산	53,894	20,471	1,988	14,982	240	1,898	1,363
	부여	69,086	27,982	2,976	21,209	272	1,971	1,554
	서천	55,175	23,264	2,280	17,931	219	1,592	1,242
	청양	32,837	13,447	1,274	10,458	121	894	700
	홍성	101,570	34,621	3,247	21,895	689	4,795	3,995
	예산	80,338	30,243	3,063	22,601	323	2,471	1,785
	태안	63,932	23,688	2,186	17,506	265	2,095	1,636

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)



<그림 III-1> 충청남도 시군별 교통약자 비중 (2017년 기준)

충청남도의 교통약자는 2017년 현재 전체 총인구 2,116,770명에서 2019년 2,129,490명으로, 이후 2021년 2,142,286명으로 지속적으로 증가하는 것으로 전망되며, 이에 따라서 교통약자의 비중도 현재 2019년 669,389명에서 2021년 704,174명으로 추정되고 있다. 교통약자에서 장애인의 비율은 2019년, 2021년 모두 약 9.2%로 추정하여 수치는 약 6만 5천여 명으로 예상되어 있다. 이러한 수치를 적용하여 보면, 교통약자의 비율은 전체 인구의 약 30%는 꾸준히 상회할 것이며, 교통약자의 세부 영역 중에서 고령자의 비율은 지속적으로 높아지며 특히, 시 지역보다는 군 지역의 고령자 비율은 매우 높아져 이에 대한 시급한 대책이 필요할 것으로 보인다.

<표 III-5 > 충청남도 시군별 교통약자 비중 (2017년 기준)

단위 : 명

구 분	전체인구	교통약자					
		소계	장애인	고령자	임산부	어린이	영유아
2018	2,123,120	653,174	65,061	379,279	15,665	102,328	90,841
2019	2,129,490	669,389	65,055	396,346	15,524	101,714	90,750
2020	2,135,878	686,378	65,048	414,182	15,384	101,104	90,659
2021	2,142,286	704,174	65,042	432,820	15,246	100,497	90,569
(비율)	-	100.0%	9.2%	61.5%	2.2%	14.3%	12.9%

주) 제3차 교통약자 이동편의증진계획(국토교통부, 2016)의 교통약자 분류별 증가율 적용

제2절 충남 장애인 이동지원체계 현황

1. 대중교통수단(저상버스) 현황

대중교통수단 중 장애인등 교통약자가 이용할 수 있는 대표적인 교통수단은 저상버스라고 할 수 있다. 실제 이용비율에 있어 편의환경 및 시설을 갖춘 지하철(전철)이 가장 대표적인 교통약자의 대중교통수단이라고 할 수 있을지 모르나 지하철(전철)의 경우 전국단위에서 볼 때, 대도시를 중심으로 구축되어 있기에 이를 장애인 등 교통약자들이 이용할 수 있는 대표적인 대중교통수단이라고 언급하기에는 어려움이 있다. 보급 및 배치, 이용의 용이성을 볼 때 전국단위에서 교통약자들의 가장 대표적인 대중교통수단은 저상버스라고 할 수 있다. 2017년 현재 전국 단위의 저상버스 보급률을 볼 때, 전국평균 보급률은 22.40%이며, 대수는 7,579대이다.

<표 III-6> 광역도별 저상버스 도입현황

단위: 대, %

행정구역	2017년 보급률	계	행정구역	2017년 보급률	계
충남	7.20	57	전북	17.50	171
경기	13.30	1,344	전남	10.90	80
강원	28.70	189	경북	10.30	149
충북	22.20	119	경남	20.30	334
전국	22.40	7,579			

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)

충청남도의 경우 2017년 보급비율은 7.20%, 대수는 57대로 광역도별 저상버스 도입비율은 가장 낮은 수치를 보이고 있다. 광역지방자치단체(특별시, 광역시, 직할시 , 자치치 등을 포함한)에서도 세종특별자치시를 제외하면 보유대수에서 전국에서 가장 낮은 수치이다. 세종특별자치시의 경우 보급비율은 24.50%로 전국평균을 넘어서는 비율을 보이고 있기에 저상버스 도입현황은 충청남도가 가장 낮은 것으로 볼 수 있다. 따라서 이에 대한 대안마련은 반드시 필요하다. 특히, 저상버스 등의 운행 대수 등에 관한 법령(교통약자의 이동편의 증진법 시행령 제14조)에 따르면 특별시와 광역시의 경우 운행하려는 버스 대수의 2분의 1, 시와 군의 경우 운행하려는 버스 대수의 3분의 1임을 감안할 때, 이에 대한 대안마련이 시급한 것으로 보인다.

<표 III-7> 충남 시·군별 저상버스 도입현황(2018년 말)[16]

단위; 대, %

시군명	도입 현황			
	시내버스 대수	목표대수	도입대수	확보율(%)
총 계	843	271	62	22.9
천안시	359	115	27	23.5
공주시	61	20	0	0.0
보령시	58	19	2	10.5
아산시	158	51	20	39.2
서산시	63	20	7	35
논산시	59	19	1	5.3
계룡시	21	7	0	0.0
당진시	64	20	5	25

2. 특별교통수단(장애인 콜) 현황

교통약자의 특별교통수단(장애인 콜)이란 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 말한다(교통약자 이동편의 증진법령). 최근에는 지역에 따라 적용 차이는 있지만, 탑승설비(일명, 리프트)를 장착하지 않고, 교통약자(휠체어를 이용하지 않는 장애인 또는 대표적으로 고령자)의 이동지원을 담당하는 일반택시(일명, 바우처택시. 이는 일반택시 회사와 제휴를 통해 교통약자가 택시를 이용할 수 있도록 하며, 지방자치단체에서 이용비용을 일부 또는 전부를 지원하는 사업임) 이동지원 사업을 동시에 제공하는 지역이 늘어가는 추세이다.

16) 친환경연료 사용이 가능한 전기·수소 저상버스를 중심으로 확대 예정임(충청남도 내부자료, 2019).

<표 III-8> 특별교통수단 운영 현황(2019년)

단위: 명, 대

행정구역		법정대수 산정장애인	법정대수	운행대수	보급률	바우처 택시 대수
소계		23,055	131	121	92.4	
시지역	천안	3,759	27	28	104	바우처택시 20대 추가운영
	공주	682	11	7	64	
	보령	1,708	9	7	78	-
	아산	3,109	15	19	127	-
	서산	1,922	10	8	80	-
	논산	2,413	12	10	83	-
	계룡	299	1	1	100	-
	당진	1,826	9	11	122	
군지역	금산	868	3	3	100	
	부여	1,382	7	2	29	-
	서천	1,055	5	5	100	
	청양	533	3	3	100	-
	홍성	1,319	7	7	100	-
	예산	1,270	7	5	71	-
	태안	910	5	5	100	-

* 출처: 충청남도(2019). 충청남도 내부자료

충청남도의 특별교통수단 보유현황(2019년 기준)은 총 121대로 법정 보유 기준대수[17](131대)에 비하여 보급률은 92.4%로 나타나고 있다. 보급률은 아산시의 약 127%에서 기준에 미치지 못한 비율을 보이는 부여군, 예산군, 공주시 등 편차가 있음을 알 수 있다. 또한, 이미 각주에서 밝혔듯이 법정 기준대수는 대상자(심한장애인)의 확대와 기준 장애인 수를 낮춘 관계로 더 많이 늘어날 것으로 예측된다. 이러한 변화 이외에도 본 보고서에서 지속적으로 지적하고 있듯이 특별교통수단을 이용할 수 있는 대상자는 (심한)장애인과 더불어 고령자와 임산부, 어린이, 영유아 보호자 등으로 정의하고 있으며, 심지어 전체 교통약자에서 장애인의 비율은 약 10%를 조금 상회하는 것으로 나타나고 있는바, 법정보유 대수 기준을 (심한)장애인으로만 한정하는

17) 이미 상술하였듯이 기존의 법정기준보유대수는 중증장애인(구.1~2급 장애인) 200명당 1대로 되어 있었으나 장애인등급제가 폐지(간략화)된 2019년 7월 이후에 장애정도에 따른 심한장애인(보통 기존 1~3급)이 법정기준보유대수의 기준이 되는 관계로 장애인 수는 더 증가될 것이며, 중증장애인 200명당 1대에서 200명 아래로 변경되었기에 법정보유대수는 더 증가할 것으로 예측되어진다.

것은 매우 불합리한 실정이라고 할 수 있다.

광역도별 특별교통수단 월평균 이용건수 현황을 살펴보면 광역도 평균보다 높은 것으로 나타나고 있으며, 광역도에서 3번째로 높은 것으로 조사되었다. 결국, 보유대수는 광역도별에서 가장 낮은 수치를 보이고 있지만, 이를 이용하는 이용건수와 이용실적은 광역도에서 비교적 높은 순위와 수치를 기록하고 있어 특별교통수단의 보유 및 운행대수의 확충이 필요할 것으로 예측된다.

<표 III-9> 광역도별 저상버스 이용현황

단위: 건

행정구역	월평균 이용실적	월평균 대당이용	행정구역	월평균 이용실적	월평균 대당이용
충남	20,905	195.4	전북	15,582	106.7
경기	112,676	141.4	전남	22,732	199.4
강원	19,663	200.6	경북	11,883	90
충북	15,300	173.9	경남	47,926	147.9
광역도 평균	33,333	156.9			

* 출처: 충청남도(2018). 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021)

충청남도의 이동지원 기관(특별교통수단 운영 조직)은 15개 기초지자체 모두 위탁으로 운영하고 있으며, 대체로 수탁을 받은 조직은 대체로 지체장애인 관련 기관임을 알 수 있다. 이용 및 배차 신청은 예약 콜과 즉시 콜을 병행하고 있으며, 이용요금은 관내의 경우 대체로 일정거리 당 기본요금과 거리비례 추가요금 체계로 이루어져 있으며, 관외의 경우 대체로 상이한 체계(관내와 동일 또는 일정액과 추가 일정비율 형태)로 운영되고 있는 것으로 나타나고 있다. 운행시간은 대체로 9시부터 18시까지이며 소폭 상이점이 나타나고 있다.

결국, 충청남도 특별교통수단 현황을 검토할 때, 특별교통수단의 보유대수는 다른 광역도에 비하여 낮은 것으로, 이용실적과 대당 이용실적은 비교적 높은 것으로 나타났다. 또한, 특별교통수단을 운영하는 주최는 각 기초지자체별로 상이하고, 운영내용(시간, 요금 등) 또한 상이한 것으로 나타나고 있다. 이는 향후 충청남도에 최소한 통일된 관제체계 즉, 이동지원 체계의 구축이 필요함을 나타내는 것으로 볼 수 있다. 제반 여건 상 특별교통수단의 직접적인 관리는 어려울 수 있으나 관제 콜센터의 운영은 각 기초지자체의 운영내용의 통일성을 추구할 수 있기에 운영의 효율성을 가져올 수 있으며, 이용자의 편의성 또한 동시에 달성할 수 있는 시도라고 판단된다.

제3절 충남 장애인 이동편의시설 현황

1. 교통수단의 이동편의시설 설치율

2016년도와 2017년도 충청남도 시군별 이동편의시설 설치율과 만족정도를 살펴보면, 설치율은 도 평균이 51.9%, 만족정도는 58.3점으로 조사되어 설치비율과 만족정도 모두 그리 높지 않은 점수를 얻은 것을 알 수 있다. 특히, 기준 미 적합이나 미설치의 비율도 비교적 높은 것으로 나타나고 있어 이동편의시설의 설치비율을 지속적으로 높여나가는 것과 이러한 이동편의시설의 이용 만족 정도도 높여 나갈 수 있는 지원이 필요하다고 보여 진다.

2018년을 기준으로 지방교통약자 이동편의 증진계획이 수립된 지자체를 중심으로 교통수단(버스) 이외의 이동편의시설의 설치비율과 만족정도를 살펴보면 이러한 흐름이 유사하게 나타나고 있음을 볼 수 있다. 교통수단(버스)의 이동편의시설의 설치비율과 만족정도와 유사하게 여객시설, 도로(보행환경)에서도 설치비율은 충청남도 전체 평균은 각각 48%와 57.8%로 나타나 교통수단(버스)의 설치비율 평균과 큰 차이를 보이지 않고 있으며, 만족 정도도 각각 57.3점과 55점으로 교통수단(버스)보다는 소폭 높은 것으로 나타나고 있으나 크게 유의미한 차이라고 주장하기는 어렵다. 결국, 교통수단(버스)과 여객시설, 도로(보행환경) 모든 영역에서 설치비율을 높여나가는 것과 만족정도를 높일 수 있는 방안 마련이 필요할 것이다. 동 점수를 근거로 국토의 평가결과(2016)를 보면, 교통수단은 개선단계, 여객시설은 미흡단계, 보행환경은 확충단계로 평가되어 위에서 기술한 주장과 그 흐름이 유사하게 나타나고 있다.

<표 III-10> 교통수단(버스) 이동편의시설 설치비율과 만족 정도

단위: %

행정구역		이동편의시설 설치율				만족도
		설치율	기준미적합	미설치	합계	
평균		51.9	-	-	-	58.3
시지역	천안	76.6	23.4	-	100	81.6
	공주	-	-	-	-	-
	보령	-	-	-	-	-
	아산	52.8	47.2	-	100	46.0
	서산	61.3	18.6	20.1	100	55.3
	논산	40.9	29.2	29.9	100	49.2

	계룡	-	-	-	-	-
	당진	88.0	12.0	-	100	48.3
군지역	금산	20.0	0.0	80.0	100	51.7
	부여	51.7	7.2	41.2	100	55.0
	서천	30.0	30.0	40.0	100	52.9
	청양	40.0	60.0	-	100	85.0
	홍성	57.7	28.9	13.3	100	68.0
	예산	75.0	25.0	-	100	55.0
	태안	29.3	27.2	43.5	100	51.0

* 출처 : 충청남도 시군별 제3차 지방교통약자 이동편의 증진계획

<표 III-11> 교통수단 외 이동편의시설 설치비율과 만족 정도

단위: %

행정구역		여객시설		도로(보행환경)	
		설치율	만족도	설치율	만족도
평균		48	57.3	57.8	55
시지역	천안	80	68.3	78.3	73.3
	공주	-	-	-	-
	보령	-	-	-	-
	아산	41.2	44	65	47
	서산	36.1	55.2	63	53.9
	논산	41.1	47.9	48.9	39
	계룡	-	-	-	-
	당진	74	53.6	78.9	50.3
군지역	금산	25.2	45.5	54.8	36
	부여	38.2	59.4	30.9	56.6
	서천	44.8	52.3	38.7	49.4
	청양	25.2	85	69.2	85
	홍성	49.5	66.5	47.5	66
	예산	70.1	57	72.5	54
	태안	50	52.5	45.9	49

* 출처 : 충청남도 시군별 제3차 지방교통약자 이동편의 증진계획

제4절 소결

충청남도 장애인 이동체계현황을 교통약자 현황, 장애인 이동체계 현황, 장애인 이동편의시설 현황으로 알아보았다. 먼저 전국 교통약자 현황을 살펴본 결과, 전체 인구의 약 26.1%가 교통약자로 나타나고 있으며, 교통약자 중 가장 높은 비율을 차지하는 유형은 '고령자' 로 전체 교통약자의 약 54.4%로 나타나고 있었다. 충청남도의 교통약자 현황은 우리나라 전국단위 현황과 매우 유사한 흐름을 보이고 있었는데, 2017년 전국 단위에서 교통약자의 비율 26.1%에 비하여 충청남도의 교통약자의 비율은 30.1%를 나타나 전국 수치를 약간 상회하고 있었다. 또한 교통약자 중 고령자가 57%, 장애인이 10.2%를 차지하고 있어 전국단위 비율과 유사하게 고령자가 장애인 비율보다 약 6배 정도 많은 것으로 나타났는데, 군 지역에서는 고령자의 비율이 교통약자의 대부분을 차지(약 70%)하고 있으며, 교통약자로 구분되어지는 장애인의 절대적인 수치는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 따라서 법정보유 대수의 기준이 되는 심한 장애인 기준은 반드시 개선되어야 할 필요가 있다.

두 번째로, 장애인 이동체계인 저상버스 및 특별교통수단 현황을 보았다. 2017년 현재 전국 단위의 저상버스 보급률을 볼 때, 전국평균 보급률은 22.40%이며, 대수는 7,579대인 것에 반해, 충청남도의 경우 2017년 보급비율은 7.20%, 대수는 57대로 광역도별 저상버스 도입비율은 가장 낮은 수치를 보이고 있었다. 또한 충청남도의 특별교통수단 보유현황(2017년 기준)은 총 107대로 법정 보유 기준대수(116대)에 비하여 보급률은 92.2%로 나타났다. 광역도별 특별교통수단 월평균 이용건수 현황을 살펴보면 광역도 평균보다 높은 것으로 나타나고 있으며, 광역도에서 3번째로 높은 것으로 조사되었다.

마지막으로 2016년도와 2017년도 충청남도 시군별 이동편의시설 설치율과 만족정도를 살펴보면, 설치율은 도 평균이 51.9%, 만족정도는 58.3점으로 조사되어 설치비율과 만족정도 모두 그리 높지 않은 점수를 얻은 것을 알 수 있었다.

결국, 충청남도 특별교통수단 현황을 검토할 때, 특별교통수단의 보유대수는 다른 광역도에 비하여 낮은 것으로, 이용실적과 대당 이용실적은 비교적 높은 것으로 나타났다. 또한, 특별교통수단을 운영하는 주최는 각 기초지자체별로 상이하고, 운영내용(시간, 요금 등) 또한 상이한 것으로 나타나고 있었다. 이는 향후 충청남도에 최소한 통일된 관제체계 즉, 이동지원 체계(일명, 광역 콜센터)의 구축이 필요함을 나타내는 것으로 볼 수 있을 것이다.

마지막으로 충청남도의 교통약자 및 특별교통수단 현황에 대한 개선방안을 제시해

보고자 한다.

첫째, 지역실정(고령자)에 맞는 교통지원대책이 필요하며, 교통수단(버스)과 여객시설, 도로(보행환경) 모든 영역에서 설치비율을 높여나가는 것과 만족정도를 높일 수 있는 방안이 요구된다. 특히 군지역의 교통약자를 위한 대책이 절실히 요구된다. 이를 위해서는 먼저 지역실정(지형에 맞는 교통수단), 교통약자 실태(고령자와 장애인 현황)을 파악하는 것이 필요하며, 주로 사용하는 교통수단, 사용빈도, 시간, 상황 등을 면밀하게 조사하는 것이 요구된다. 한정된 자원으로 교통수단을 늘리기에는 한계가 있을 것으로 보인다. 장애인 혹은 고령자에게 시급한 병원이송에 대한 교통수단을 늘릴 것인지, 혹은 일상적인 이동을 위한 교통수단을 늘릴 것인지, 혹은 교통수단 자체를 다원화하여 다양한 지역자원을 활용할 것인지 등의 논의가 필요할 것이다.

둘째, 저상버스 도입이 시급하며, 법정보유대수의 기준을 개선하여, 지역별 편차를 줄일 방안이 필요하다. 저상버스와 함께 중증장애인을 위한 리프트차량이 필요할 것이다. 시지역의 경우 저상버스를 늘려가는 것이 필요하나 군지역의 경우도 필요한지 검토할 필요가 있다. 교통수단은 사람과 장소가 정해져있는 경우 필요할 것이다. 그렇다면 교통수단을 이용할 사람이 살고 있는 장소에 어떤 교통수단이 더 빨리 도달하고, 더 편히 이용할 수 있는지에 대한 고민이 선행되어야 할 것으로 보인다. 지역별 편차를 줄이는 것이 중요하지만, 어떤 형태로 줄여나갈 것인지에 대한 조사가 요구된다. 단순히 같은 형태의 교통수단의 편차를 줄여나가기 보다는 지역 특성에 맞는 교통수단을 다양하게 활용할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

셋째, 특별교통수단과 운행대수를 늘려나갈 재원 마련이 요구된다. 광역도별 특별교통수단 월평균 이용건수 현황을 살펴보면 광역도 평균보다 높은 것으로 나타나고 있으며, 광역도에서 3번째로 높은 것으로 조사되었다. 결국, 보유대수는 광역도별에서 가장 낮은 수치를 보이고 있지만, 이를 이용하는 이용건수와 이용실적은 광역도에서 비교적 높은 순위와 수치를 기록하고 있어 특별교통수단의 보유 및 운행대수의 확충이 필요할 것으로 예측된다. 따라서 이에 따른 재원이 요구된다. 내릴 때까지 지원이 가장 많은 반면, 시각장애인은 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 가장 많았다. 거주지별로 보면, 대도시에 거주하는 응답자일수록 승하차 지원이 많았으며, 군에 거주하는 응답자는 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 가장 높게 나타났다.

제4장
충남 장애인 이동권 실태조사 결과

제1절 조사개요

1. 설문조사 개요

충청남도 장애인의 이동권 실태 현황을 살펴보기 위하여 양적조사를 진행하였다. 모집단은 현재 충남 15개 시·군에 거주하는 장애인이며, 표본추출은 각 지역별 등록된 장애인수를 기준으로 할당 추출방법을 사용하였다. 설문배부는 충남지체장애인협회 시군 지부, 충남시각장애인협회, 충남장애인자립생활센터연합회, 시·군 장애인복지관, 교통약자이동지원센터, 장애인생활이동지원센터, 수화통역센터, 장애인보호작업장, 장애인권익 옹호기관 등에 연구책임자와 연구원이 직접 방문하여 설문의 취지와 목적을 설명하고 배분하였으며, 우편으로 취합하였다. 원활한 설문 취합을 위해 소정의 상품(타올)을 응답자에게 배부하도록 하였으며 추가적으로 각 지역에 조사강화제를 함께 배포하였다. 충청남도 15개 시·군 전역에 총 600부를 배포한 결과 450부가 수거되었으며, 부정확한 설문 3개를 제외한 총 447부를 분석에 사용하였다. 각 지역별로 할당된 표본 규모는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-1> 조사지역별 표본수

단위: 명

구분	천안시	아산시	보령시	공주시	서산시	논산시	계룡시	당진시
장애인수	26,107	15,209	8,601	8,795	9,937	10,798	1,567	10,239
표본수	110	80	40	40	40	40	20	40
구분	**금산군**	**부여군**	**서천군**	**청양군**	**홍성군**	**예산군**	**태안군**	**합계**
장애인수	4,796	7,112	5,716	3,224	7,427	7,313	5,069	131,910
표본수	20	30	30	20	30	30	30	600

설문지 개발은 2단계에 걸쳐 진행하였다. 먼저, 연구진이 국내외 문헌연구를 통해 설문지 초안을 개발한 후, 2단계로 장애인 이동권 관련 분야 전문가 3명의 검토를 통해 내용타당성을 확보하고자 하였다. 통계분석은 설문에 참여한 응답자들의 인구학적 특성, 장애적 특성, 이동권 현황 실태를 분석하기 위해 SPSS 22.0을 사용하여 빈도분석, 기술통계, 교차분석 등을 실시하였다. 설문지 구성 및 설계도는 다음 표와 같다.

<표 Ⅳ-2> 설문지 구성

구분	주요 내용
일반적 특성	성별, 연령, 학력, 거주형태, 장애유형 및 등급, 가구원수, 개인소득, 직업, 기초생활수급, 장애유무
외출 및 이동수단	외출 현황, 동행, 교통수단, 외출하지 않는 이유, 외출 목적, 외출 시 불편한 점, 보장구, 이동을 위한 개선사항
저상버스	이용 유무, 이용 횟수, 기다림, 목적, 이유, 불편한 점, 만족도
장애인콜택시	이용 유무, 이용 횟수, 기다림, 목적, 이유, 불편한 점, 이용 방법, 이용 기관, 만족도
생활이동지원센터 차량	이용 유무, 이용 횟수, 기다림, 목적, 이유, 불편한 점, 만족도
불편사항 이의신청 및 서비스 개선	민원 제기, 저상버스 개선사항, 장애인콜택시 개선사항, 생활이동지원센터 차량 개선사항, 교통약자 운전자 범위
충남 광역이동지원센터	인지도, 필요성, 역할과 기능, 교통대책

2. 인구사회학적 특성

본 조사에 참여한 충청남도 장애인의 인구학적 특성을 살펴보면, 남성은 247명(55.6%), 여성은 197명(44.4%)으로 남성의 비율이 다소 높았다. 연령대별로 보면, 20대 이하는 85명(19.7%), 30대 68명(15.7%), 40대 88명(20.4%), 50대 93명(21.5%), 60대 이상은 98명(22.7%)으로 고르게 나타났으며, 평균 연령은 46.88세였다. 학력은 고졸이 203명(45.8%)으로 가장 높았으며, 대졸 81명(18.3%), 중졸 73명(16.5%), 초졸 52명(11.7%), 무학 21명(4.7%), 대학원 졸 13명(2.9%) 순이었다.

거주지는 대도시(천안시, 안산시), 시(공주시, 계룡시, 논산시, 서산시, 당진시, 보령시), 군(예산군, 청양군, 부여군, 서천군, 금산군, 태안군, 홍성군)으로 구분해서 보면, 대도시는 191명(42.7%), 시는 137명(30.6%), 군은 119명(26.6%) 순으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-3> 인구사회학적 특성

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분		빈도 (명)	비율 (%)
성별 (n=444)	남성	247	55.6	거주지 (n=447)	대도시	**191**	**42.7**
	여성	197	44.4		천안	107	23.9
연령 (n=432)	20대 이하	85	19.7		아산	84	18.8
	30대	68	15.7		시	**137**	**30.6**
	40대	88	20.4		공주시	19	4.3
	50대	93	21.5		계룡시	14	3.1
	60대 이상	98	22.7		논산시	22	4.9
	평균(표준편차)	46.88	16.85		서산시	30	6.7
학력 (n=443)	무학	21	4.7		당진시	15	3.4
	초졸	52	11.7		보령시	37	8.3
	중졸	73	16.5		군	**119**	**26.6**
	고졸	203	45.8		예산군	16	3.6
	대졸	81	18.3		청양군	15	3.4
	대학원졸	13	2.9		부여군	20	4.5
					서천군	19	4.3
					금산군	19	4.3
					태안군	20	4.5
					홍성군	10	2.2

응답자의 장애특성을 보면, 지체장애가 219명(49.0.%)으로 과반을 차지했으며, 발달장애 125명(28.0%), 시각장애 85명(19.0%), 청각언어장애 18명(4.0%) 순으로 나타났다. 장애등급은 중증이 373명(84.2%)으로 월등히 높았으며, 경증은 70명(15.8%) 이었다.

<표 Ⅳ-4> 장애유형 및 등급

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
장애 유형 (n=447)	지체장애	219	49.0	장애 등급 (n=443)	경증	70	15.8
	시각장애	85	19.0				
	청각언어장애	18	4.0		중증	373	84.2
	발달장애	125	28.0				

응답자가 누구와 함께 거주하고 있는지 파악하기 위해 동거가족을 살펴본 결과 배우자가 183명(40.9%)으로 가장 높고, 다음으로 부모 150명(33.6%), 자녀 90명(20.1%), 형제자매 50명(11.2%) 순으로 나타나 배우자와 동거하는 응답자가 가장 많았다. 응답자의 가구원수는 본인을 제외하고, 1명(66.8%)이 가장 많았고, 다음 2명(24.8%)이었으며, 평균 1.25명 이었다.

<표 Ⅳ-5> 동거가족

구분		빈도(명)	비율(%)
동거가족 (n=447)	배우자	183	40.9
	자녀	90	20.1
	부모	150	33.6
	형제자매	50	11.2
	손자녀	6	1.3
	조부모	11	2.5
	기타	47	10.5
	평균(표준편차)	1.25	0.63

다음으로 경제적 특성을 살펴보면, 기초생활수급자는 118명(28.6%), 차상위계층은 27명(6.5%) 이었고, 월 평균 개인소득은 100만원 미만이 59.4%(260명)로 가장 높았다. 주거형태는 자가 227명(51.5%), 월세 94명(21.3%), 전세 83명(18.8%), 기타 37명(8.4%)으로 나타났고, 거주형태는 아파트(231명, 52.3%)와 단독주택(150명, 33.9%)이 대다수를 차지하였다. 응답자들의 직업은 직업이 없는 장애인은 153명(34.5%), 보호작업장(106명, 23.9%) 그리고 사회복지(46명, 10.4%)분야 순으로 조사되었다. 마지막으로 자

가용을 소유한 응답자는 116명(26.7%), 없는 응답자는 318명(73.3%)으로, 충남 장애인의 4분의 1 정도만 자가용이 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-6> 경제적 특성

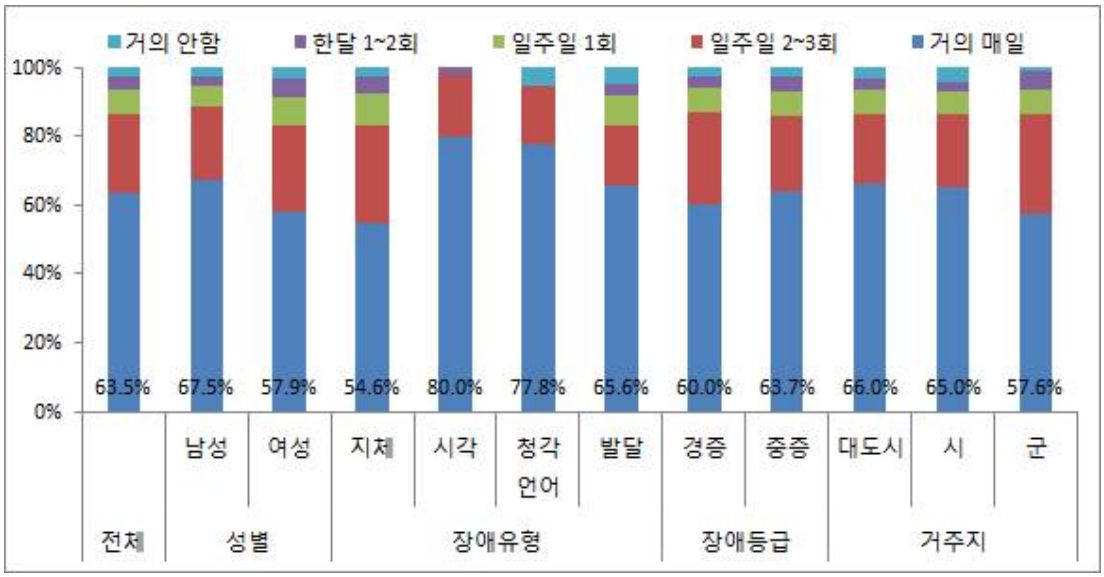
구분		빈도(명)	비율(%)
기초생활수급 여부(n=413)	기초생활수급자	118	28.6
	차상위계층	27	6.5
	일반	268	64.9
월 평균 개인소득 (n=438)	100만원 미만	260	59.4
	100만원 이상~200만원 미만	114	26.0
	200만원 이상~300만원 미만	44	10.0
	300만원 이상~400만원 미만	20	4.6
주거형태 (n=441)	전세	83	18.8
	월세	94	21.3
	자가	227	51.5
	기타	37	8.4
거주형태 (n=442)	아파트	231	52.3
	단독주택	150	33.9
	연립주택	39	8.8
	장애인전용주택	5	1.1
	기타	17	3.9
직업 (n=444)	일반제조업	14	3.2
	농업	25	5.6
	일반자영업	7	1.6
	서비스업	29	6.5
	전문직	10	2.3
	사회복지	46	10.4
	보호작업장	106	23.9
	학생	43	2.5
	기타*	11	9.7
	무직	153	34.5
자가용 소유 (n=434)	있음	116	26.7
	없음	318	73.3

* 기타: 안마사, 환경미화 등

제2절 충남 장애인 이동권 실태조사 결과

1. 외출 및 이동수단

응답자들이 어느 정도 외출하고 있는지 실태를 살펴본 결과 거의 매일이 283명(63.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 일주일 2~3회 102명(22.9%), 일주일 1회 31명(7.0%), 한 달에 1~2회 17명(3.8%) 순이었다. 반면 거의 외출을 안한다는 응답자는 13명(2.9%)으로 조사되었다.



<그림 Ⅳ-1> 외출 현황

장애유형에 따라 외출 현황의 차이가 있었는데, 시각장애와 청각언어장애는 거의 매일이 각각 68명(80.0%), 14명(77.8%)으로 다소 많았으며, 지체장애(119명, 54.6%)와 발달장애(892명, 65.6%)는 상대적으로 적은 것으로 나타났다. 특히 거의 외출을 안한다는 응답은 청각언어장애(1명, 5.6%)가 가장 많았고, 발달장애(6명, 4.8%), 지체장애(6명 2.8%) 순으로 나타났다.

거주지별로는 대도시와 시에 거주하는 응답자의 경우 거의매일이 각각 126명(66.0%), 89명(65.0%)으로 군에 거주하는 응답자(68명, 57.6%) 보다 다소 높게 나타났다. 반면 거의 외출을 하지 않는다는 응답은 시에 거주하는 장애인(6명, 4.4%)일수록 많았으며, 대도시(6명, 3.1%), 군(1명, 0.8%) 순으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-7> 외출 현황

단위: 명(%)

구분		거의 매일	일주일 2~3회	일주일 1회	한 달 1~2회	거의 안함	계
전체		283(63.5)	102(22.9)	31(7.0)	17(3.8)	13(2.9)	446(100.0)
성별 (n=443)	남성	166(67.5)	52(21.1)	15(6.1)	6(2.4)	7(2.8)	246(100.0)
	여성	114(57.9)	50(25.4)	16(8.1)	11(5.6)	6(3.0)	197(100.0)
장애유형 (n=446)	지체	119(54.6)	62(28.4)	20(9.2)	11(5.0)	6(2.8)	218(100.0)
	시각	68(80.0)	15(17.6)	0(0.0)	2(2.4)	0(0.0)	85(100.0)
	청각언어	14(77.8)	3(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(5.6)	18(100.0)
	발달	82(65.6)	22(17.6)	11(8.8)	4(3.2)	6(4.8)	125(100.0)
장애등급 (n=442)	경증	42(60.0)	19(27.1)	5(7.1)	2(2.9)	2(2.9)	70(100.0)
	중증	237(63.7)	83(22.3)	26(7.0)	15(4.0)	11(3.0)	372(100.0)
거주지 (n=446)	대도시	126(66.0)	39(20.4)	14(7.3)	6(3.1)	6(3.1)	191(100.0)
	시	89(65.0)	29(21.2)	9(6.6)	4(2.9)	6(4.4)	137(100.0)
	군	68(57.6)	34(28.8)	8(6.8)	7(5.9)	1(0.8)	118(100.0)

외출 시 동행은 대부분 혼자(201명, 47.4%)가 많았으며, 활동지원사(103명, 24.3%), 가족(91명, 21.5%), 친구(14명, 3.3%), 이웃(4명, 0.9%), 자원봉사자(3명, 0.7%) 순으로 나타났다. 기타는 8명(1.9%)으로, 사회복지사, 이동지원차량 운전사 등이 있었다. 장애유형별로 보면, 지체장애의 홀로 동행 비율이 가장 많았으며, 청각언어(47.1%), 발달장애(42.2%), 시각장애(39.8%) 순으로 나타났다.

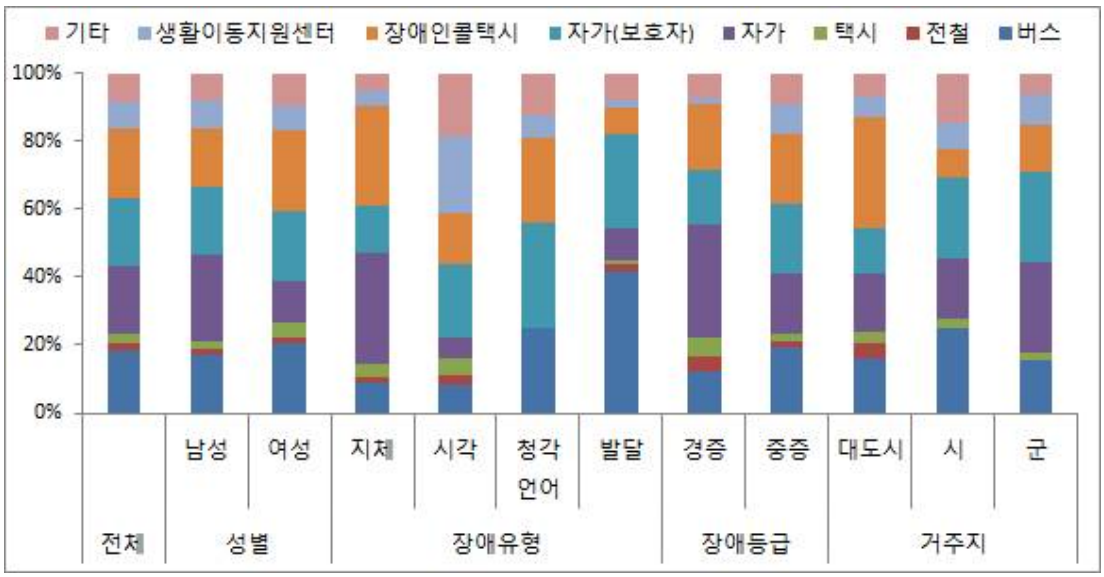
<표 Ⅳ-8> 외출 시 동행

단위: 명(%)

구분		혼자	가족	활동 지원사	자원 봉사자	친구	이웃	기타	계
전체		201 (47.4)	91 (21.5)	103 (24.3)	3 (0.7)	14 (3.3)	4 (0.9)	8 (1.9)	424 (100.0)
성별 (n=421)	남성	111 (47.4)	47 (20.1)	60 (25.6)	1 (0.4)	8 (3.4)	1 (0.4)	6 (2.6)	234 (100.0)
	여성	88 (47.1)	44 (23.5)	42 (22.5)	2 (1.1)	6 (3.2)	3 (1.6)	2 (1.1)	187 (100.0)
장애유형 (n=424)	지체	111 (53.4)	38 (18.3)	46 (22.1)	1 (0.5)	10 (4.8)	1 (0.5)	1 (0.5)	208 (100.0)
	시각	33 (39.8)	14 (16.9)	25 (30.1)	2 (2.4)	2 (2.4)	1 (1.2)	6 (7.2)	83 (100.0)
	청각언어	8 (47.1)	5 (29.4)	4 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (100.0)
	발달	49 (42.2)	34 (29.3)	28 (24.1)	0 (0.0)	2 (1.7)	2 (1.7)	1 (0.9)	116 (100.0)

장애등급 (n=420)	경증	44 (64.7)	11 (16.2)	7 (10.3)	0 (0.0)	6 (8.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	68 (100.0)
	중증	157 (44.6)	79 (22.4)	93 (26.4)	3 (0.9)	8 (2.3)	4 (1.1)	8 (2.3)	352 (100.0)
거주지 (n=424)	대도시	89 (48.9)	36 (19.8)	48 (26.4)	0 (0.0)	6 (3.3)	1 (0.5)	2 (1.1)	182 (100.0)
	시	61 (48.0)	27 (21.3)	27 (21.3)	0 (0.0)	4 (3.1)	2 (1.6)	6 (4.7)	127 (100.0)
	군	51 (44.3)	28 (24.3)	28 (24.3)	3 (2.6)	4 (3.5)	1 (0.9)	0 (0.0)	115 (100.0)

외출 시 이용하는 교통수단은 1순위는 장애인콜택시가 86명(20.3%)으로 가장 많았으며, 자가용(보호자) 85명(20.1%), 자가용(직접) 84명(19.9%), 버스 78명(18.4%), 생활이동지원센터 차량 32명(7.6%) 순으로 나타났다. 기타는 37명(8.8%)이 응답했으며, 주로, 수동휠체어, 전동휠체어, 전동스쿠터, 복지관 또는 장애인보호시설 차량 등이었다. 종합하면, 자가용(자가, 보호자)이 가장 많이 이용하는 교통수단이며, 장애인콜택시, 버스, 생활이동지원센터 차량이라고 할 수 있겠다.



<그림 Ⅳ-2> 외출 시 이용하는 교통수단(1순위)

응답자의 인구학적 특성에 따라 외출 시 이용하는 교통수단의 차이를 살펴보면, 남성은 자가용의 비율(45.6%)로 여성(32.6%)에 비해 많았으며, 여성은 장애인콜택시, 버스 비율이 상대적으로 높았다. 장애유형별로는 지체장애는 자가용 비율(46.9%)이 가장 높았으며, 시각장애는 생활이동지원센터 차량이, 발달장애는 버스 비율이 높아, 장애특성에 따라 상이한 차이를 보이고 있었다. 장애등급별로는 경증일수록 직접 자

가용을 이용(32.8%)하는 경우가 많았고, 중증장애인은 자가용(동승자), 생활이동지원센터 차량, 버스 등이 다소 높게 나타났다. 거주지별로도 상이한 차이를 보였는데, 대도시는 장애인콜택시 비율(33.1%)이 월등히 많았고, 시와 군은 자가용을 주로 이용하고 있었다.

<표 Ⅳ-9> 외출 시 이용하는 교통수단(1순위)

단위: 명(%)

구분		버스	전철	택시	자가(직접)	자가(보호자)	장애인콜택시	생활이동지원센터	기타	계
전체		78 (18.4)	8 (1.9)	13 (3.1)	84 (19.9)	85 (20.1)	86 (20.3)	32 (7.6)	37 (8.8)	423 (100.0)
성별 (n=422)	남성	40 (17.0)	4 (1.7)	5 (2.1)	61 (26.0)	46 (19.6)	41 (17.4)	19 (8.1)	19 (8.1)	235 (100.0)
	여성	38 (20.3)	4 (2.1)	8 (4.3)	23 (12.3)	38 (20.3)	45 (24.1)	13 (7.0)	18 (9.6)	187 (100.0)
장애유형 (n=423)	지체	19 (9.1)	3 (1.4)	8 (3.8)	68 (32.5)	30 (14.4)	61 (29.2)	9 (4.3)	11 (5.3)	209 (100.0)
	시각	7 (8.5)	2 (2.4)	4 (4.9)	5 (6.1)	18 (22.0)	12 (14.6)	19 (23.2)	15 (18.3)	82 (100.0)
	청각언어	4 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (31.3)	4 (25.0)	1 (6.3)	2 (12.5)	16 (100.0)
	발달	48 (41.4)	3 (2.6)	1 (0.9)	11 (9.5)	32 (27.6)	9 (7.8)	3 (2.6)	9 (7.8)	116 (100.0)
장애등급 (n=419)	경증	8 (11.9)	3 (4.5)	4 (6.0)	22 (32.8)	11 (16.4)	13 (19.4)	1 (1.5)	5 (7.5)	67 (100.0)
	중증	69 (19.6)	5 (1.4)	9 (2.6)	62 (17.6)	71 (20.2)	73 (20.7)	31 (8.8)	32 (9.1)	352 (100.0)
거주지 (n=423)	대도시	29 (16.0)	8 (4.4)	6 (3.3)	31 (17.1)	24 (13.3)	60 (33.1)	11 (6.1)	12 (6.7)	181 (100.0)
	시	31 (24.8)	0 (0.0)	4 (3.2)	22 (17.6)	30 (24.0)	10 (8.0)	10 (8.0)	18 (14.4)	125 (100.0)
	군	18 (15.4)	0 (0.0)	3 (2.6)	31 (26.5)	31 (26.5)	16 (13.7)	11 (9.4)	7 (6.0)	117 (100.0)

다음으로 주로 이용하는 교통수단 2순위를 조사한 결과, 자가용(동승자)가 63명(22.3%)으로 가장 많았고, 생활이동지원센터 차량 50명(17.7%), 장애인콜택시 49명(17.4%), 버스 30명(10.6%) 순으로 나타났다.

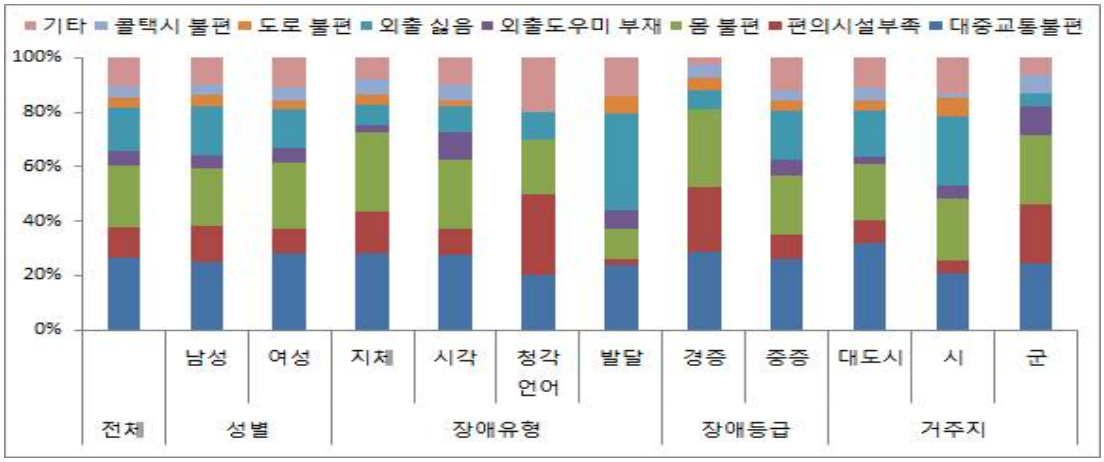
종합하면, 충남 장애인들은 외출 시 주로 본인 또는 동승자의 자가용 비율이 가장 높았으며, 뒤이어 장애인콜택시, 생활이동지원센터, 버스 등의 교통수단을 이용하고 있었다.

<표 Ⅳ-10> 외출 시 이용하는 교통수단(2순위)

단위: 명(%)

구분		버스	전철	택시	자가(직접)	자가(보호자)	장애인 콜택시	생활이동지원센터	기타	계
전체		30 (10.6)	13 (4.6)	47 (16.7)	13 (4.6)	63 (22.3)	49 (17.4)	50 (17.7)	17 (6.1)	282 (100.0)
성별 (n=281)	남성	19 (12.3)	11 (7.1)	25 (16.1)	6 (3.9)	29 (18.7)	33 (21.3)	25 (16.1)	7 (4.5)	155 (100.0)
	여성	11 (8.7)	2 (1.6)	22 (17.5)	7 (5.6)	34 (27.0)	16 (12.7)	24 (19.0)	10 (8.0)	126 (100.0)
장애 유형 (n=282)	지체	13 (9.2)	4 (2.8)	29 (20.6)	9 (6.4)	29 (20.6)	32 (22.7)	18 (12.8)	7 (4.9)	141 (100.0)
	시각	5 (7.9)	1 (1.6)	6 (9.5)	1 (1.6)	10 (15.9)	14 (22.2)	24 (38.1)	2 (3.2)	63 (100.0)
	청각언어	0 (0.0)	1 (9.1)	4 (36.4)	1 (9.1)	1 (9.1)	1 (9.1)	2 (18.2)	1 (9.1)	11 (100.0)
	발달	12 (17.9)	7 (10.4)	8 (11.9)	2 (3.0)	23 (34.3)	2 (3.0)	6 (9.0)	7 (10.5)	67 (100.0)
장애 등급 (n=278)	경증	8 (20.5)	1 (2.3)	13 (29.5)	4 (9.1)	3 (6.8)	6 (13.6)	7 (15.9)	1 (2.3)	44 (100.0)
	중증	21 (9.0)	12 (5.1)	33 (14.1)	9 (3.8)	59 (25.2)	42 (17.9)	42 (17.9)	16 (6.1)	234 (100.0)
거주지 (n=282)	대도시	12 (9.0)	11 (8.3)	21 (15.8)	6 (4.5)	28 (21.1)	26 (19.5)	18 (13.5)	11 (8.3)	133 (100.0)
	시	12 (14.8)	0 (0.0)	15 (18.5)	3 (3.7)	23 (28.4)	13 (16.0)	12 (14.8)	3 (3.7)	81 (100.0)
	군	6 (8.8)	2 (2.9)	11 (16.2)	4 (5.9)	12 (17.6)	10 (14.7)	20 (29.4)	3 (4.4)	68 (100.0)

외출하지 않는 주된 이유에 대해 조사한 결과, 대중교통이 불편해서는 77명(26.6%), 주차시설 등 편의시설이 부족해서는 32명(11.0%), 몸이 불편해서 66명(22.8%), 외출 도우미가 없어서 15명(5.2%), 외출하고 싶지 않아서는 47명(16.2%), 도로가 고르지 않아서는 11명(3.8%), 특별교통수단(콜택시)의 이용이 불편해서는 12명(4.1%), 기타는 30명(10.3%)으로 나타났다. 기타 의견으로는 비용 등 경제적 이유가 많았으며, 보호자가 없어서, 덥기 때문에, 도보로 이동함 등이 있었다. 즉, 몸의 불편함(22.8%)보다는 교통수단의 불편함 때문에 외출하지 않는다는 응답(41.7%)이 큰 것으로 나타나, 이에 대한 대책이 필요할 것으로 사료된다.



<그림 Ⅳ-3> 외출하지 않는 이유

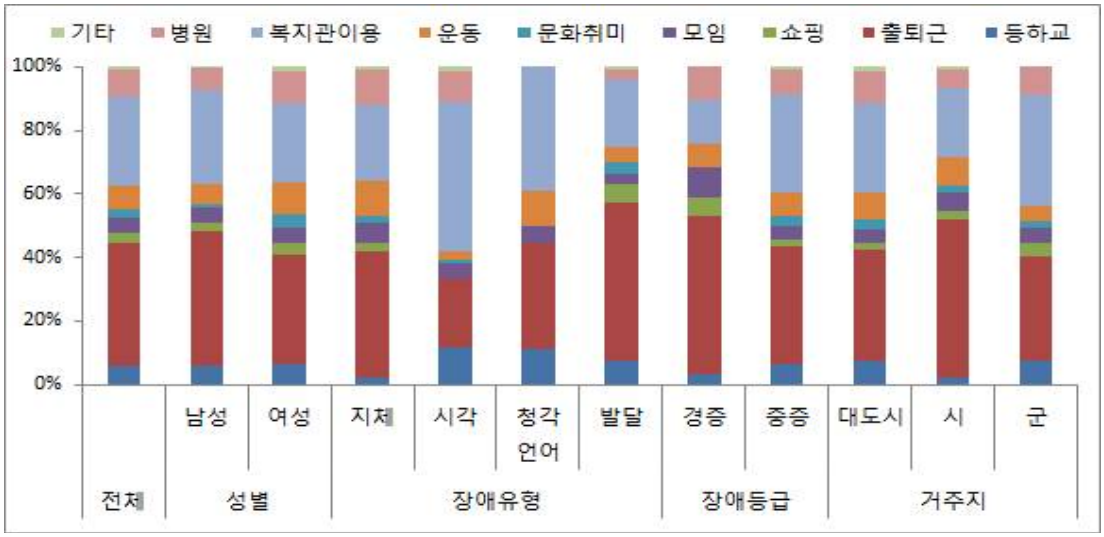
응답자 특성에 따라 외출하지 않는 이유의 차이가 있는지 살펴본 결과, 거주지 특성에 따른 차이를 보이고 있었다. 대도시의 경우 대중교통 불편함(31.8%)이 가장 큰 이유인 반면, 시와 군에 거주하는 장애인은 외출이 싫거나 몸이 불편하다는 이유가 상대적으로 많게 나타났다.

<표 Ⅳ-11> 외출하지 않는 이유

단위: 명(%)

구분		대중교통 불편	편의시설 부족	몸 불편	외출 도우미 부재	외출 싫음	도로 불편	콜택시 불편	기타	계
전체		77 (26.6)	32 (11.0)	66 (22.8)	15 (5.2)	47 (16.2)	11 (3.8)	12 (4.1)	30 (10.3)	290 (100.0)
성별 (n=290)	남성	41 (25.2)	21 (12.9)	35 (21.5)	8 (4.9)	29 (17.8)	7 (4.3)	6 (3.7)	16 (9.8)	163 (100.0)
	여성	36 (28.3)	11 (8.7)	31 (24.4)	7 (5.5)	18 (14.2)	4 (3.1)	6 (4.7)	14 (11.0)	127 (100.0)
장애유형 (n=290)	지체	41 (28.3)	22 (15.2)	42 (29.0)	4 (2.8)	11 (7.6)	5 (3.4)	9 (6.2)	11 (7.6)	145 (100.0)
	시각	14 (27.5)	5 (9.8)	13 (25.5)	5 (9.8)	5 (9.8)	1 (2.0)	3 (5.9)	5 (9.8)	51 (100.0)
	청각언어	2 (20.0)	3 (30.0)	2 (20.0)	0 (0.0)	1 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (20.0)	10 (100.0)
	발달	20 (23.8)	2 (2.4)	9 (10.7)	6 (7.1)	30 (35.7)	5 (6.0)	0 (0.0)	12 (14.3)	84 (100.0)
장애등급 (n=288)	경증	12 (28.6)	10 (23.8)	12 (28.6)	0 (0.0)	3 (7.1)	2 (4.8)	2 (4.8)	1 (2.4)	42 (100.0)
	중증	64 (26.0)	22 (8.9)	53 (21.5)	15 (6.1)	44 (17.9)	9 (3.7)	10 (4.1)	29 (11.8)	246 (100.0)
거주지 (n=290)	대도시	41 (31.8)	11 (8.5)	27 (20.9)	3 (2.3)	22 (17.1)	5 (3.9)	6 (4.7)	14 (10.9)	129 (100.0)
	시	17 (20.5)	4 (4.8)	19 (22.9)	4 (4.8)	21 (25.3)	6 (7.2)	1 (1.2)	11 (13.3)	83 (100.0)
	군	19 (24.4)	17 (21.8)	20 (25.6)	8 (10.3)	4 (5.1)	0 (0.0)	5 (6.4)	5 (6.4)	78 (100.0)

주된 외출 목적에 대해 우선순위 별로 조사해 보았다. 1순위로는 출퇴근이 171명(38.8%)으로 가장 많았고, 복지관 등 이용시설이 124명(28.1%), 병원방문 36명(8.2%), 운동 34명(7.7%), 학교 등·하교 26명(5.9%), 모임 22명(5.0%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 종교생활, 미용, 노인회관 이용, 협회 방문 등이 있었다.



<그림 Ⅳ-4> 외출 목적(1순위)

응답자 특성별로 외출 목적을 보면, 남성(42.6%)이 여성(34.5%)에 비해 상대적으로 출퇴근 이용율이 높았으며, 장애유형별로는 지체장애와 발달장애는 출퇴근(39.5%, 50.0%)이 가장 많았으며 시각장애와 청각언어장애는 복지관 등 이용시설(47.6%, 38.9%)이 높았다. 장애등급별로는 경증장애인의 출퇴근이 많고, 중증장애인은 복지관 등 이용시설이 상대적으로 많았으며, 거주지별로는 대도시와 시는 출퇴근이 군은 복지관 등 이용시설이 가장 많았다.

<표 Ⅳ-12> 외출 목적(1순위)

단위: 명(%)

구분		학교 등원	출퇴근	쇼핑	모임	문화 취미	운동	복지관 이용	병원	기타	계
전체		26 (5.9)	171 (38.8)	13 (2.9)	22 (5.0)	11 (2.5)	34 (7.7)	124 (28.1)	36 (8.2)	4 (0.9)	441 (100.0)
성별 (n=438)	남성	14 (5.7)	104 (42.6)	6 (2.5)	12 (4.9)	3 (1.2)	15 (6.1)	72 (29.5)	17 (7.0)	1 (0.4)	244 (100.0)
	여성	12 (6.2)	67 (34.5)	7 (3.6)	10 (5.2)	8 (4.1)	19 (9.8)	49 (25.3)	19 (9.8)	3 (1.5)	194 (100.0)
장애 유형 (n=441)	지체	5 (2.3)	85 (39.5)	6 (2.8)	13 (6.0)	5 (2.3)	24 (11.2)	51 (23.7)	24 (11.2)	2 (0.9)	215 (100.0)
	시각	10	18	0	4	1	2	40	8	1	84

		(11.9)	(21.4)	(0.0)	(4.8)	(1.2)	(2.4)	(47.6)	(9.5)	(1.2)	(100.0)
	청각언어	2 (11.1)	6 (33.3)	0 (0.0)	1 (5.6)	0 (0.0)	2 (11.1)	7 (38.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (100.0)
	발달	9 (7.3)	62 (50.0)	7 (5.6)	4 (3.2)	5 (4.0)	6 (4.8)	26 (21.0)	4 (3.2)	1 (0.8)	124 (100.0)
장애등급 (n=437)	경증	2 (3.0)	33 (50.0)	4 (6.1)	6 (9.1)	0 (0.0)	5 (7.6)	9 (13.6)	7 (10.6)	0 (0.0)	66 (100.0)
	중증	24 (6.5)	137 (36.9)	9 (2.4)	15 (4.0	11 (3.0)	29 (7.8)	113 (30.5)	29 (8.2)	4 (0.9)	371 (100.0)
거주지 (n=441)	대도시	14 (7.5)	65 (34.8)	4 (2.1)	8 (4.3)	6 (3.2)	16 (8.6)	53 (28.3)	18 (9.6)	3 (1.6)	187 (100.0)
	시	3 (2.2)	68 (49.6)	4 (2.9)	8 (5.8)	3 (2.2)	12 (8.8)	30 (21.9)	8 (5.8)	1 (0.7)	137 (100.0)
	군	9 (7.7)	38 (32.5)	5 (4.3)	6 (5.1)	2 (1.7)	6 (5.1)	41 (35.0)	10 (8.5)	0 (0.0)	117 (100.0)

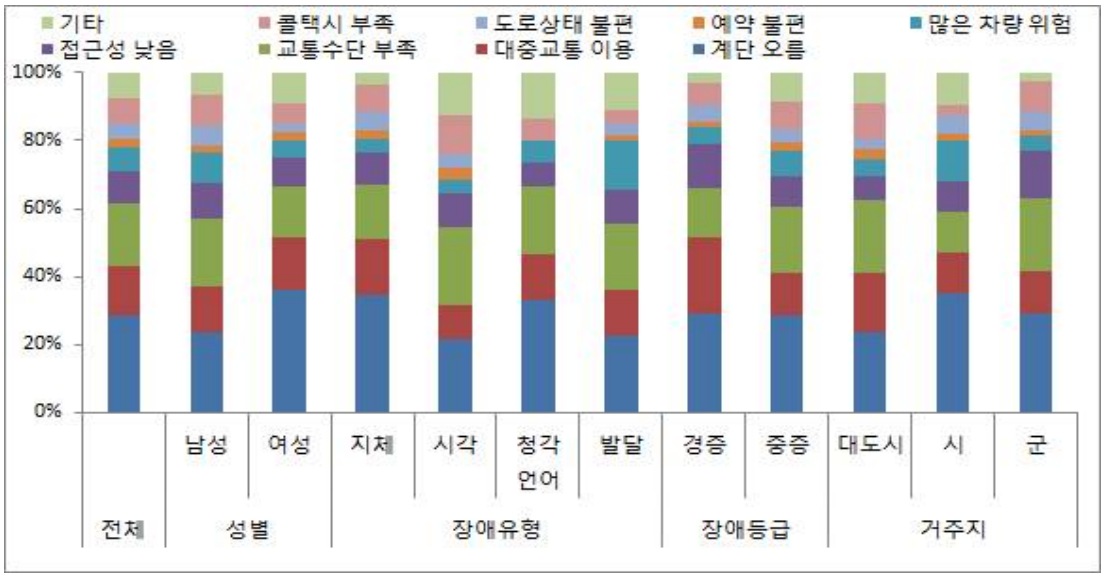
외출목적 2순위는 복지관 등 이용시설(85명, 22.3%), 모임 77명(20.2%), 병원방문(62명(16.2%), 문화취미와 운동(48명, 12.6%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅳ-13> 외출 목적(2순위)

단위: 명(%)

구분		학교 등원	출퇴근	쇼핑	모임	문화 취미	운동	복지관 이용	병원	기타	계
전체		7 (1.8)	16 (4.2)	36 (9.4)	77 (20.2)	48 (12.6)	48 (12.6)	85 (22.3)	62 (16.2)	3 (0.8)	382 (100.0)
성별 (n=379)	남성	2 (0.9)	9 (4.2)	21 (9.9)	42 (19.7)	30 (14.1)	26 (12.2)	46 (21.6)	36 (16.9)	1 (0.5)	213 (100.0)
	여성	5 (3.0)	7 (4.2)	15 (9.0)	33 (19.9)	18 (10.8)	21 (12.7)	39 (23.5)	26 (15.7)	2 (1.2)	166 (100.0)
장애유형 (n=382)	지체	3 (1.6)	6 (3.1)	20 (10.5)	40 (20.9)	18 (9.4)	27 (14.1)	39 (20.4)	38 (19.9)	0 (0.0)	191 (100.0)
	시각	1 (1.4)	4 (5.7)	5 (7.1)	20 (28.6)	7 (10.0)	4 (5.7)	10 (14.3)	18 (25.7)	1 (1.4)	70 (100.0)
	청각언어	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (14.3)	1 (7.1)	4 (28.6)	3 (21.4)	4 (28.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (100.0)
	발달	3 (2.8)	6 (5.6)	9 (8.4)	16 (15.0)	19 (17.8)	14 (13.1)	32 (29.9)	6 (5.6)	2 (1.9)	107 (100.0)
장애등급 (n=378)	경증	1 (1.6)	2 (3.3)	7 (11.5)	14 (23.0)	6 (9.8)	4 (6.6)	17 (27.9)	10 (16.4)	0 (0.0)	61 (100.0)
	중증	6 (1.9)	14 (4.4)	29 (9.1)	62 (19.6)	40 (12.6)	43 (13.6)	68 (21.5)	52 (16.4)	3 (0.9)	317 (100.0)
거주지 (n=382)	대도시	5 (2.9)	10 (5.8)	23 (13.4)	39 (22.7)	23 (13.4)	24 (14.0)	27 (15.7)	20 (11.6)	1 (0.6)	172 (100.0)
	시	2 (1.7)	5 (4.3)	6 (5.1)	17 (14.5)	17 (14.5)	18 (15.4)	27 (23.1)	23 (19.7)	2 (1.7)	117 (100.0)
	군	0 (0.0)	1 (1.1)	7 (7.5)	21 (22.6)	8 (8.6)	6 (6.5)	31 (33.3)	19 (20.4)	0 (0.0)	93 (100.0)

응답자들은 외출 시 가장 불편한 점으로 계단 및 경사로 오르기(121명, 28.8%)를 꼽았으며, 교통수단 부족(77명, 18.3%), 대중교통 타고 내리기(60명, 14.3%), 대중교통 접근성 낮음(40명, 9.5%), 특별교통수단(콜택시 등) 부족(32명, 7.6%), 차량이 많아 다니기 위험(30명, 7.1%), 도로상태가 고르지 않음(18명, 4.3%), 예약하기 불편(10명, 2.4%)순으로 나타났다. 기타 의견으로는 외출하기 두려움, 신호등을 파악하는데 불편함, 몸이 좋지 않고 차가 없음, 이용하고자 하는 노선이 없음 등이 있었다.



<그림 Ⅳ-5> 외출 시 가장 불편한 점

응답자 특성에 따른 차이를 살펴본 결과, 장애등급별로는 경중장애인은 대중교통 타고 내림을, 중증장애인은 교통수단 부족을 불편한 점으로 선택하였다. 거주지별로 모두 계단과 경사로 오르기를 가장 많이 꼽은 가운데, 대도시와 군에 거주하는 응답자들은 상대적으로 교통수단 부족을 불편한 점으로 응답하고 있었다.

<표 Ⅳ-14> 외출 시 가장 불편한 점

단위: 명(%)

구분		계단 오름	대중교통 이용	교통수단 부족	교통 접근성 낮음	많은 차량 위험	예약 불편	도로 상태 불편	콜택시 부족	기타	계
전체		121 (28.8)	60 (14.3)	77 (18.3)	40 (9.5)	30 (7.1)	10 (2.4)	18 (4.3)	32 (7.6)	32 (7.6)	420 (100.0)
성별 (n=417)	남성	55 (23.5)	32 (13.7)	46 (19.7)	25 (10.7)	21 (9.0)	5 (2.1)	14 (6.0)	21 (9.0)	15 (6.4)	234 (100.0)
	여성	66 (36.1)	28 (15.3)	28 (15.3)	15 (8.2)	9 (4.9)	5 (2.7)	4 (2.2)	11 (6.0)	17 (9.3)	183 (100.0)

장애 유형 (n=420)	지체	72 (34.8)	34 (16.4)	33 (15.9)	19 (9.2)	9 (4.3)	5 (2.4)	11 (5.3)	17 (8.2)	7 (3.4)	207 (100.0)
	시각	17 (21.5)	8 (10.1)	18 (22.8)	8 (10.1)	3 (3.8)	3 (3.8)	3 (3.8)	9 (11.4)	10 (12.7)	79 (100.0)
	청각언어	5 (33.3)	2 (13.3)	3 (20.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (6.7)	2 (13.3)	15 (100.0)
	발달	27 (22.7)	16 (13.4)	23 (19.3)	12 (10.1)	17 (14.3)	2 (1.7)	4 (3.4)	5 (4.2)	13 (10.9)	119 (100.0)
장애 등급 (n=416)	경증	18 (29.0)	14 (22.6)	9 (14.5)	8 (12.9)	3 (4.8)	1 (1.6)	3 (4.8)	4 (6.5)	2 (3.2)	62 (100.0)
	중증	101 (28.5)	45 (12.7)	68 (19.2)	32 (9.0)	26 (7.3)	9 (2.5)	15 (4.2)	28 (7.9)	30 (8.5)	354 (100.0)
거주지 (n=420)	대도시	41 (23.7)	30 (17.3)	37 (21.4)	12 (6.9)	9 (5.2)	5 (2.9)	5 (2.9)	18 (10.4)	16 (9.2)	173 (100.0)
	시	47 (35.1)	16 (11.9)	16 (11.9)	12 (9.0)	16 (11.9)	3 (2.2)	7 (5.2)	4 (3.0)	13 (9.7)	134 (100.0)
	군	33 (29.2)	14 (12.4)	24 (21.2)	16 (14.2)	5 (4.4)	2 (1.8)	6 (5.3)	10 (8.8)	3 (2.7)	113 (100.0)

외출 시 사용하는 보조기기를 사용한다는 응답자는 252명(57.4%), 필요 없다는 응답자는 187명(42.6%)으로 나타났다. 사용하는 보조기기는 지팡이(10.9%), 흰지팡이(10.3%), 수동휠체어(9.6%), 전동휠체어(8.4%), 목발(5.0%) 순으로 나타났다.

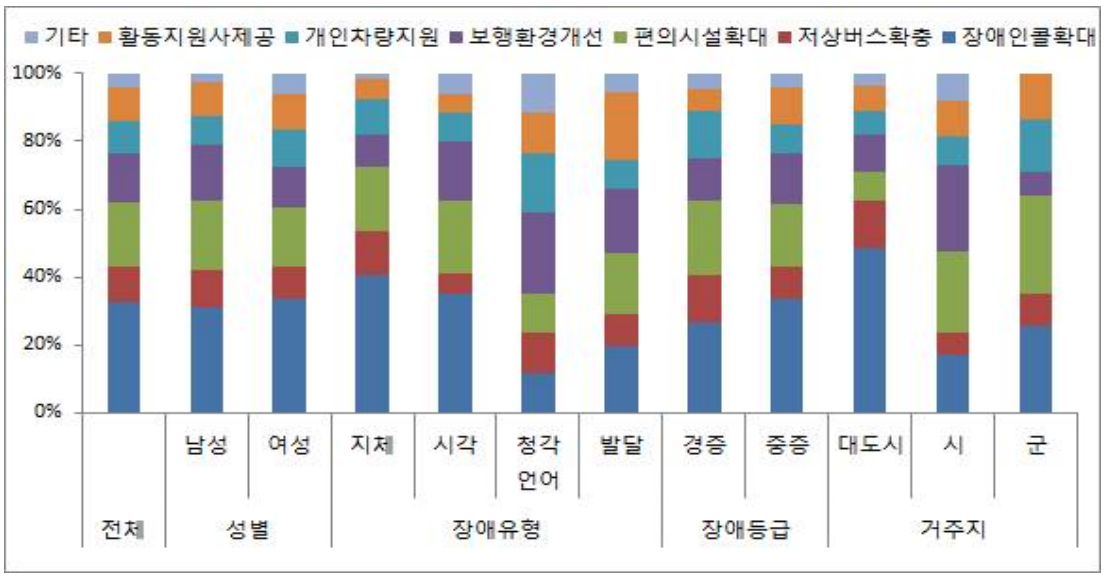
<표 Ⅳ-15> 외출 시 사용하는 보조기기

단위: 명(%)

구분		목발	지팡이	수동휠체어	전동휠체어	전동스쿠터	의수족	흰지팡이	보청기	기타	필요없음	계
전체		22 (5.0)	48 (10.9)	42 (9.6)	37 (8.4)	15 (3.4)	7 (1.6)	45 (10.3)	7 (1.6)	29 (6.6)	187 (42.6)	439 (100.0)
성별 (n=436)	남성	15 (6.1)	30 (12.3)	22 (9.0)	27 (11.1)	7 (2.9)	6 (2.5)	24 (9.8)	3 (1.2)	14 (5.7)	96 (39.3)	244 (100.0)
	여성	7 (3.6)	18 (9.4)	20 (10.4)	10 (5.2)	8 (4.2)	1 (0.5)	19 (9.9)	4 (2.1)	15 (7.8)	90 (46.9)	192 (100.0)
장애 유형 (n=439)	지체	20 (9.3)	30 (14.0)	37 (17.3)	32 (15.0)	11 (5.1)	6 (2.8)	1 (0.5)	1 (0.5)	11 (5.1)	65 (30.4)	214 (100.0)
	시각	1 (1.2)	16 (18.8)	1 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (50.6)	1 (1.2)	6 (7.1)	17 (20.0)	85 (100.0)
	청각언어	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.6)	2 (11.1)	1 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (27.8)	4 (22.2)	5 (27.8)	18 (100.0)
	발달	1 (0.8)	2 (1.6)	3 (2.5)	3 (2.5)	3 (2.5)	1 (0.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	8 (6.6)	100 (82.0)	122 (100.0)
장애 등급 (n=435)	경증	8 (11.6)	13 (18.8)	1 (1.4)	3 (4.3)	3 (4.3)	4 (5.8)	3 (4.3)	1 (1.4)	4 (5.8)	29 (42.0)	69 (100.0)
	중증	14 (3.8)	34 (9.3)	41 (11.2)	33 (9.0)	12 (3.3)	3 (0.8)	41 (11.2)	6 (1.6)	25 (6.8)	157 (42.9)	366 (100.0)

거주지 (n=439)	대도시	14 (7.5)	15 (8.1)	22 (11.8)	21 (11.3)	7 (3.8)	3 (1.6)	20 (10.8)	4 (2.2)	11 (5.9)	69 (37.1)	186 (100.0)
	시	2 (1.5)	14 (10.4)	8 (5.9)	6 (4.4)	2 (1.5)	2 (1.5)	18 (13.3)	2 (1.5)	10 (7.4)	71 (52.6)	135 (100.0)
	군	6 (5.1)	19 (16.1)	12 (10.2)	10 (8.5)	6 (5.1)	2 (1.7)	7 (5.9)	1 (0.8)	8 (6.8)	47 (39.8)	118 (100.0)

응답자에게 지금 거주하고 있는 지역에서 이동을 잘하기 위해 개선이 필요한 부분을 조사해 보았다. 그 결과 특별교통수단(장애인콜) 확대는 140명(32.6%)으로 가장 많았으며, 저상버스 확충 45명(10.5%), 장애인 편의시설 확대 81명(18.8%), 도로 보행환경 개선 62명(14.4%), 장애인 개인차량 지원 41명(9.5%), 이동시 활동지원사 제공 44명(10.2%), 기타 17명(4.0%)이었다. 기타 의견으로는 생활이동지원센터 차량 지원, 장애인 안내요원 배치, 시내버스 확대, 차량 확대 등이 있었다.



<그림 Ⅳ-6> 이동을 잘하기 위한 개선사항

장애유형에 따라 이동을 잘하기 위한 개선사항의 차이가 있었는데, 지체장애와 시각장애는 특별교통수단(장애인콜) 확대가 각각 40.6%, 35.3%로 가장 많았으며, 청각언어는 도로 보행환경 개선(23.5%)이, 발달장애는 특별교통수단(장애인콜) 확대와 이동시 활동지원사 제공(19.8%) 응답이 상대적으로 높게 나타났다. 거주지별로 살펴보면, 대도시는 특별교통수단(장애인콜) 확대가 48.6%로 월등히 높았으며, 시에 거주하는 응답자는 도로 보행환경 개선(25.4%)과 장애인 편의시설 확대(23.9%) 항목이, 군에 거주하는 응답자는 장애인 편의시설 확대(29.1%)와 특별교통수단(장애인콜) 확대(25.6%)가 많았다.

<표 Ⅳ-16> 이동을 잘하기 위한 개선사항

단위: 명(%)

구분		장애인 콜 확대	저상 버스 확충	편의 시설 확대	보행 환경 개선	개인 차량 지원	활동 지원사 제공	기타	계
전체		140 (32.6)	45 (10.5)	81 (18.8)	62 (14.4)	41 (9.5)	44 (10.2)	17 (4.0)	430 (100.0)
성별 (n=427)	남성	74 (31.0)	27 (11.3)	48 (20.1)	40 (16.7)	20 (8.4)	24 (10.0)	6 (2.5)	239 (100.0)
	여성	63 (33.5)	18 (9.6)	33 (17.6)	22 (11.7)	21 (11.2)	20 (10.6)	11 (5.9)	188 (100.0)
장애유형 (n=430)	지체	84 (40.6)	27 (13.0)	39 (18.8)	20 (9.7)	21 (10.1)	13 (6.3)	3 (1.4)	207 (100.0)
	시각	30 (35.3)	5 (5.9)	18 (21.2)	15 (17.6)	7 (8.2)	5 (5.9)	5 (5.9)	85 (100.0)
	청각언어	2 (11.8)	2 (11.8)	2 (11.8)	4 (23.5)	3 (17.6)	2 (11.8)	2 (11.8)	17 (100.0)
	발달	24 (19.8)	11 (9.1)	22 (18.2)	23 (19.0)	10 (8.3)	24 (19.8)	7 (5.8)	121 (100.0)
장애등급 (n=426)	경증	17 (26.6)	9 (14.1)	14 (21.9)	8 (12.5)	9 (14.1)	4 (6.3)	3 (4.7)	64 (100.0)
	중증	121 (33.4)	35 (9.7)	67 (18.5)	54 (14.9)	31 (8.6)	40 (11.0)	14 (3.9)	362 (100.0)
거주지 (n=430)	대도시	87 (48.6)	25 (14.0)	15 (8.4)	20 (11.2)	12 (6.7)	14 (7.8)	6 (3.4)	179 (100.0)
	시	23 (17.2)	9 (6.7)	32 (23.9)	34 (25.4)	11 (8.2)	14 (10.4)	11 (8.2)	134 (100.0)
	군	30 (25.6)	11 (9.4)	34 (29.1)	8 (6.8)	18 (15.4)	16 (13.7)	0 (0.0)	117 (100.0)

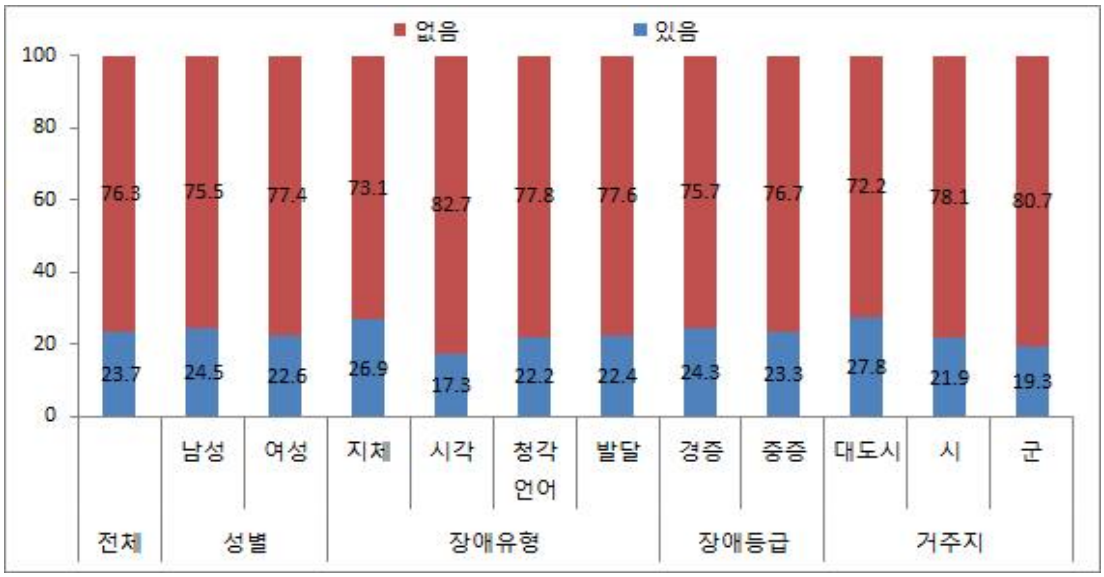
2. 장애인 교통이용수단 이용 실태

장애인 특별교통수단은 교통약자의 이동편의증진법 제2조 8에 근거하여 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 의미한다. 본 조사에서는 충청남도 장애인의 교통이용수단 이용 실태를 살펴보기 위해 저상버스, 장애인콜택시, 시각장애인 심부름센터(생활이동지원센터) 차량 등 총 세 가지로 나누어 조사를 진행하였다.

1) 저상버스 이용 실태

응답자들을 대상으로 저상버스 이용 유무를 조사한 결과 23.7%(105명)만 이용 경험이 있는 것으로 나타났다. 충남의 저상버스 도입률이 2017년 기준 7.2% 수준으로 전국 최저임을 고려할 때, 이용률 역시 높을 수 없을 것으로 사료된다.

저상버스를 이용하지 않은 응답자들을 대상으로 이용하지 않는 이유를 중복응답으로 조사한 결과, 목적지까지 가는 버스가 없어서 17명(16.2%), 오래 기다려야 해서 10명(9.5%), 운전자가 불친절해서 5명(4.8%), 주위 사람들의 시선 때문에 7명(6.7%), 기타 23명(21.9%) 순으로 나타났다. 기타 응답으로는 저상버스를 알지 못해서가 가장 많았고, 승하차가 불편해서, 버스 수가 적기 때문에 등으로 조사되어, 저상버스에 대한 홍보가 필요하다고 하겠다.



<그림 Ⅳ-7> 저상버스 이용 경험

장애유형에 따라 저상버스 이용 실태의 차이가 있었는데, 시각장애인의 이용율이 17.3%(14명)로 가장 저조했으며, 청각언어와 발달장애는 각각 22.2%(4명), 22.4%(28명)였으며, 지체장애인은 26.9%(59명)로 가장 높게 나타났다. 거주지에 따른 차이를 보면, 대도시는 27.8%(52명), 시는 21.9%(30명), 군은 19.3%(23명) 순으로 대도시가 가장 높았는데, 이는 교통 환경의 발달이 저상버스 이용에 영향을 미치고 있음을 드러낸 결과라 하겠다.

<표 Ⅳ-17> 저상버스 이용 경험 및 이용하지 않는 이유

단위: 명(%)

구분		저상버스 이용			이용하지 않는 이유(중복응답)				
		예	아니오	계	목적지 없음	오랜 기다림	운전자 불친절	주위 시선	기타
전체		105(23.7)	338(76.3)	443(100.0)	17(16.2)	10(9.5)	5(4.8)	7(6.7)	23(21.9)
성별 (n=440)	남성	60(24.5)	185(75.5)	245(100.0)	10(16.7)	5(8.3)	3(5.0)	5(8.3)	9(15.0)
	여성	44(22.6)	151(77.4)	195(100.0)	7(15.9)	5(11.4)	2(4.5)	2(4.5)	14(31.8)
장애 유형 (n=443)	지체	59(26.9)	160(73.1)	219(100.0)	8(13.6)	7(11.9)	4(6.8)	6(10.2)	4(6.8)
	시각	14(17.3)	67(82.7)	81(100.0)	4(28.6)	0(0.0)	1(7.1)	0(0.0)	14(100.0)
	청각 언어	4(22.2)	14(77.8)	18(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(50.0)
	발달	28(22.4)	97(77.6)	125(100.0)	5(17.9)	3(10.7)	0(0.0)	1(3.6)	3(10.7)
장애 등급 (n=439)	경증	17(24.3)	53(75.7)	70(100.0)	0(0.0)	2(11.8)	3(17.6)	1(5.9)	1(5.9)
	중증	86(23.3)	283(76.7)	369(100.0)	0(0.0)	8(9.3)	2(2.3)	6(7.0)	22(25.6)
거주 지 (n=443)	대 도시	52(27.8)	135(72.2)	187(100.0)	0(0.0)	10(19.2)	5(9.6)	6(11.5)	14(26.9)
	시	30(21.9)	107(78.1)	137(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(3.3)	8(26.7)
	군	23(19.3)	96(80.7)	119(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(4.3)

한 주 동안 저상버스 이용율은 1~3회가 40명(58.0%)으로 가장 높았고, 4~6회는 13명(18.8%), 한 번도 없음은 12명(17.4%), 7회 이상은 4명(5.8%)으로 나타났다. 응답자들은 한 주에 평균 2.32회 정도 저상버스를 이용해 외출하고 있었다.

<표 Ⅳ-18> 저상버스 이용 횟수

단위: 명(%), 회

구분	없음	1~3회	4~6회	7회 이상	계	평균 (표준편차)
전체	12(17.4)	40(58.0)	13(18.8)	4(5.8)	69(100.0)	2.32(2.41)

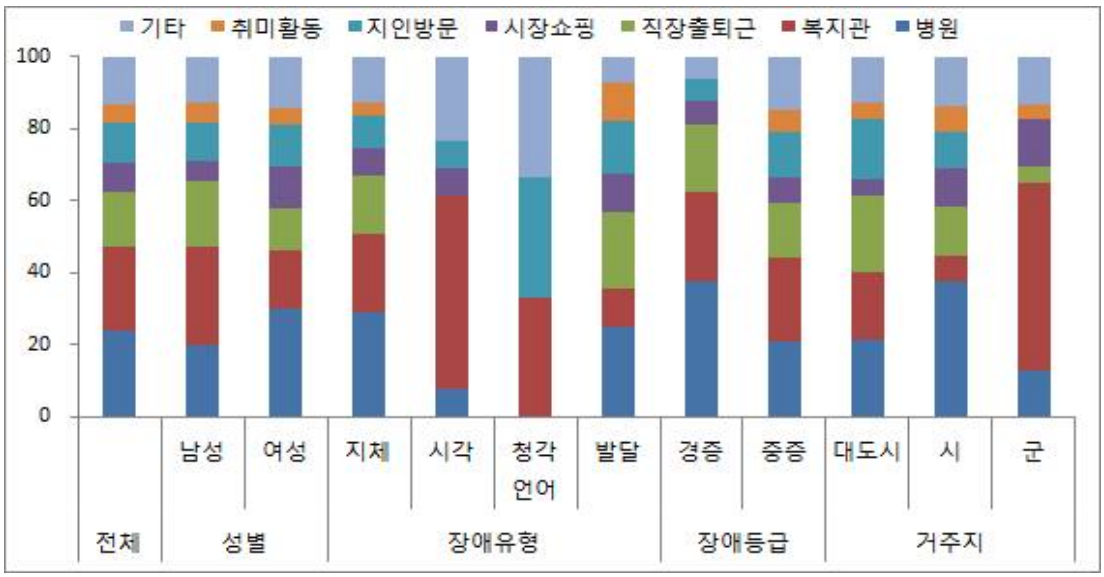
저상버스를 타기 위해 기다리는 시간은 평균 55.34분으로 약 한 시간 가량 기다린 후 탑승하고 있었다. 범주화하여 보면, 30분 이내는 22명(37.3%), 30분 초과 1시간 이내는 21명(35.6%), 1시간 초과 1시간 30분 이내는 11명(18.6%), 1시간 30분 초과 2시간 이내는 1명(1.7%), 2시간 초과는 4명(6.8%)으로 나타났다.

<표 Ⅳ-19> 저상버스 기다림

단위: 명(%), 분

구분	30분 이내	30분 초과 1시간 이내	1시간 초과 90분 이내	90분 초과 2시간 이내	2시간 초과	계	평균 (표준편차)
전체	22(37.3)	21(35.6)	11(18.6)	1(1.7)	4(6.8)	59(100.0)	55.34(37.00)

다음으로 저상버스를 이용하는 주된 목적에 대해 조사한 결과, 병원 치료는 24.2%(24명), 장애인 단체 및 복지관 이용 23.2%(23명), 직장 출퇴근 15.2%(15명), 시장 및 쇼핑 8.1%(8명), 친구 및 친지 등 지인 방문 11.1%(11명), 문화(오락) 및 취미활동 5.1%(5명), 기타 13.1%(13명)로 나타났다. 기타 의견으로는 종교 활동, 병원 치료와 장애인 단체 및 복지관 이용 중복 응답이 대다수였다.



<그림 Ⅳ-8> 저상버스 이용 목적

성별로 보면, 남성은 장애인 단체 및 복지관 이용이 27.3%(15명)로 가장 많은 반면 여성은 병원 치료가 30.2%(13명)로 가장 높아 다른 양상을 보이고 있었다. 장애유형별로는 시각장애, 청각언어장애는 장애인 단체 및 복지관 이용(53.8%, 33.3%)이 높았

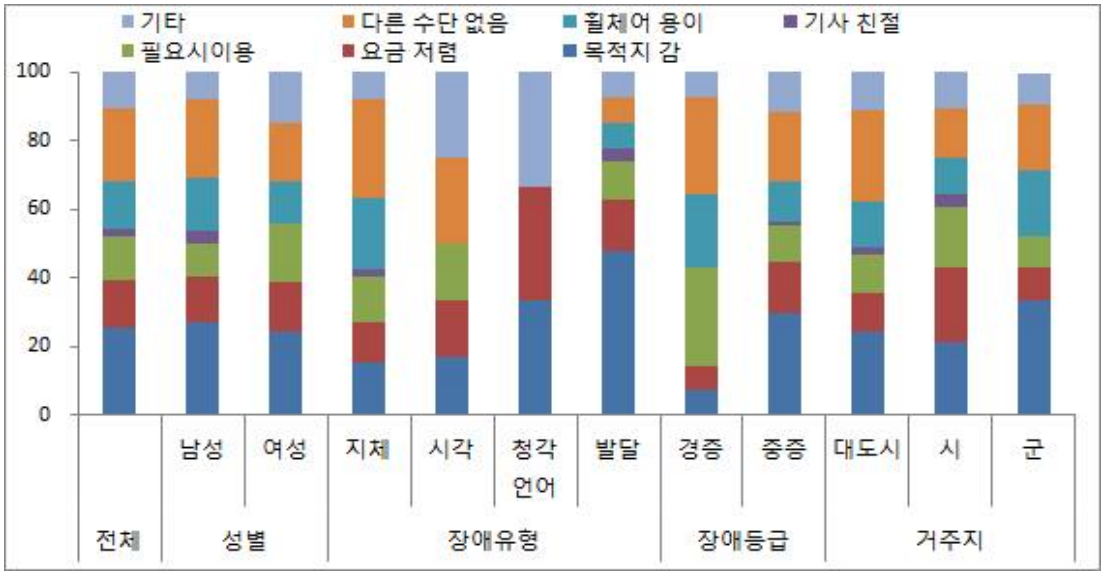
으며, 지체장애와 발달장애는 병원 치료(29.1%, 25.0%)가 상대적으로 많았다. 거주지에 따라 상이한 차이를 보이고 있었는데, 대도시와 시는 병원 치료가 높은 반면, 군은 장애인 단체 및 복지관 이용(52.2%)이 월등히 높은 것으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-20> 저상버스 이용 목적

단위: 명(%)

구분		병원 치료	복지관	직장 출퇴근	시장 쇼핑	지인 방문	문화 취미	기타	계
전체		24(24.2)	23(23.2)	15(15.2)	8(8.1)	11(11.1)	5(5.1)	13(13.1)	99(100.0)
성별 (n=98)	남성	11(20.0)	15(27.3)	10(18.2)	3(5.5)	6(10.9)	3(5.5)	7(12.7)	55(100.0)
	여성	13(30.2)	7(16.3)	5(11.6)	5(11.6)	5(11.6)	2(4.7)	6(14.0)	43(100.0)
장애 유형 (n=99)	지체	16(29.1)	12(21.8)	9(16.4)	4(7.3)	5(9.1)	2(3.6)	7(12.7)	55(100.0)
	시각	1(7.7)	7(53.8)	0(0.0)	1(7.7)	1(7.7)	0(0.0)	3(23.1)	13(100.0)
	청각 언어	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	0(0.0)	1(33.3)	3(100.0)
	발달	7(25.0)	3(10.7)	6(21.4)	3(10.7)	4(14.3)	3(10.7)	2(7.1)	28(100.0)
장애 등급 (n=97)	경증	6(37.5)	4(25.0)	3(18.8)	1(6.3)	1(6.3)	0(0.0)	1(6.3)	16(100.0)
	중증	17(21.0)	19(23.5)	12(14.8)	6(7.4)	10(12.3)	5(6.2)	12(14.8)	81(100.0)
거주지 (n=99)	대도시	10(21.3)	9(19.1)	10(21.3)	2(4.3)	8(17.0)	2(4.3)	6(12.8)	47(100.0)
	시	11(37.9)	2(6.9)	4(13.8)	3(10.3)	3(10.3)	2(6.9)	4(13.8)	29(100.0)
	군	3(13.0)	12(52.2)	1(4.3)	3(13.0)	0(0.0)	1(4.3)	3(13.0)	23(100.0)

이어서 저상버스를 이용하는 가장 큰 이유에 대해 살펴보았다. 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문이 25.5%(24명)으로 가장 많은 응답율을 보였으며, 다른 교통수단을 이용할 수 없어서는 21.3%(20명), 요금이 저렴해서와 휠체어 탑승 용이함은 각각 13.8%(13명), 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서 12.8%(12명), 기타 10.6%(10명), 운전기사가 친절해서는 2.1%(2명) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 탑승이 편리해서, 의도치 않거나 특별한 사유가 없다는 등의 이유로 이용하고 있었다.



<그림 Ⅳ-9> 저상버스 이용하는 가장 큰 이유

응답자 특성에 따라 저상버스를 이용하는 이유에 대해 분석해 본 결과, 경증 장애인은 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서(28.6%)와 다른 교통수단을 이용할 수 없어서(28.6%) 응답이 높은 반면, 중증 장애인은 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에(29.5%) 답변이 높았다. 거주지 별로 상이한 차이를 보였는데, 대도시는 다른 교통수단을 이용할 수 없어서(26.7%) 응답이 많았으며, 군은 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에(33.3%)가 가장 많았다.

<표 Ⅳ-21> 저상버스 이용하는 가장 큰 이유

단위: 명(%)

구분		목적지 감	요금 저렴	필요시 이용	기사 친절	휠체어 용이	다른 수단 없음	기타	계
전체		24(25.5)	13(13.8)	12(12.8)	2(2.1)	13(13.8)	20(21.3)	10(10.6)	94(100.0)
성별 (n=93)	남성	14(26.9)	7(13.5)	5(9.6)	2(3.8)	8(15.4)	12(23.1)	4(7.7)	52(100.0)
	여성	10(24.4)	6(14.6)	7(17.1)	0(0.0)	5(12.2)	7(17.1)	6(14.6)	41(100.0)
장애 유형 (n=94)	지체	8(15.4)	6(11.5)	7(13.5)	1(1.9)	11(21.2)	15(28.8)	4(7.7)	52(100.0)
	시각	2(16.7)	2(16.7)	2(16.7)	0(0.0)	0(0.0)	3(25.0)	3(25.0)	12(100.0)
	청각 언어	1(33.3)	1(33.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(33.3)	3(100.0)
	발달	13(48.1)	4(14.8)	3(11.1)	1(3.7)	2(7.4)	2(7.4)	2(7.4)	27(100.0)
장애 등급 (n=92)	경증	1(7.1)	1(7.1)	4(28.6)	0(0.0)	3(21.4)	4(28.6)	1(7.1)	14(100.0)
	중증	23(29.5)	12(15.4)	8(10.3)	1(1.3)	9(11.5)	16(20.5)	9(11.5)	78(100.0)
거주 지 (n=94)	대도시	11(24.4)	5(11.1)	5(11.1)	1(2.2)	6(13.3)	12(26.7)	5(11.1)	45(100.0)
	시	6(21.4)	6(21.4)	5(17.9)	1(3.6)	3(10.7)	4(14.3)	3(10.7)	28(100.0)
	군	7(33.3)	2(9.5)	2(9.5)	0(0.0)	4(19.0)	4(19.0)	2(9.5)	21(100.0)

저상버스를 이용한 경험이 있는 응답자 105명을 대상으로 이용시 불편한 점에 대해 중복응답으로 분석한 결과, 목적지까지 가는 버스가 없어서(44명, 41.9%), 오래 기다려야 해서(43명, 41.0%) 응답이 가장 많은 것으로 나타났다. 다음으로 다른 사람들의 시선 때문에(12명, 11.4%), 버스 내부의 안전장치가 미비해서(11명, 10.5%) 순이며, 잦은 고장으로 이용할 수 없어서와 운전기사가 불친절해서 응답이 5.7%(6명)로 가장 낮게 응답되었다. 기타는 11.4%(12명)였으며, 좌석 높이가 높아 불편함, 노선이 자주 없음, 태우지 않고 지나쳐 감 등의 의견이 있었다.

<표 Ⅳ-22> 저상버스 이용 시 불편한 점(중복응답)

단위: 명(%)

구분		목적지 버스부재	오랜 기다림	잦은 고장	기사 불친절	주위 시선	안전장치 미비	기타
전체		44(41.9)	43(41.0)	6(5.7)	6(5.7)	12(11.4)	11(10.5)	12(11.4)
성별	남성	26(43.3)	20(33.3)	3(5.0)	4(6.7)	6(10.0)	6(10.0)	6(10.0)
	여성	18(40.9)	23(52.3)	3(6.8)	2(4.5)	6(13.6)	4(9.1)	5(11.4)
장애 유형	지체	29(49.2)	27(45.8)	3(5.1)	4(6.8)	5(8.5)	7(11.9)	3(5.1)
	시각	7(50.0)	1(7.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(7.1)	4(28.6)
	청각 언어	1(25.0)	1(25.0)	0(0.0)	1(25.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(25.0)
	발달	7(25.0)	14(50.0)	3(10.7)	1(3.6)	7(25.0)	3(10.7)	4(14.3)
장애 등급	경증	7(41.2)	9(52.9)	5(29.4)	1(5.9)	2(11.8)	3(17.6)	1(5.9)
	중증	35(40.7)	33(38.4)	5(5.8)	3(3.5)	9(10.5)	7(8.1)	11(12.8)
거주지	대도시	22(42.3)	23(44.2)	2(3.8)	4(7.7)	3(5.8)	7(13.5)	5(9.6)
	시	10(33.3)	11(36.7)	1(3.3)	1(3.3)	6(20.0)	2(6.7)	5(16.7)
	군	12(40.0)	9(30.0)	3(10.0)	1(3.3)	3(10.0)	2(6.7)	2(6.7)

마지막으로 저상버스를 이용하면서 느낀 만족을 ① 운전기사 친절, ② 기사 도움으로 인한 편안함, ③ 운행 지역 적절성, ④ 요금 적정성, ⑤ 주말과 휴일에 이용 가능, ⑥ 내가 필요로 할 때 이용 가능, ⑦ 전반적인 만족도 7가지로 구성하여 조사하였다. 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 그렇다 3점, 매우 그렇다 4점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 저상버스 이용에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

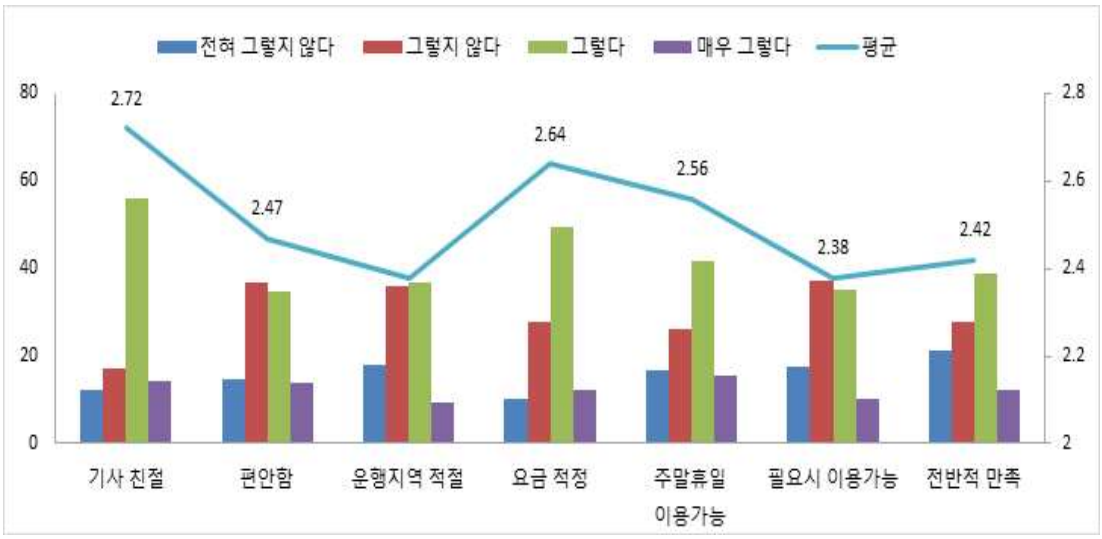
분석결과 운전기사가 친절하다는 응답과 주말과 휴일 상관없이 저상버스를 이용할 수 있다는 응답이 긍정적인 대답이 높았으며, 운행 지역과 내가 원할 때 이용가능성에 대한 부정적인 응답이 상대적으로 많게 나타났다.

<표 Ⅳ-23> 저상버스 이용만족도

단위: 명(%), 점(표준편차)

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	계	만족도 평균
운전기사가 친절하다	12(12.2)	17(17.3)	55(56.1)	14(14.3)	98(100.0)	2.72(0.86)
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	14(14.7)	35(36.8)	33(34.7)	13(13.7)	95(100.0)	2.47(0.91)
운행 지역이 적절하다	17(17.9)	34(35.8)	35(36.8)	9(9.5)	95(100.0)	2.38(0.89)
요금이 적정하다	10(10.3)	27(27.8)	48(49.5)	12(12.4)	97(100.0)	2.64(0.83)
주말, 휴일 상관없이 저상버스를 이용할 수 있다	16(16.7)	25(26.0)	40(41.7)	15(15.6)	96(100.0)	2.56(0.95)
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	17(17.5)	36(37.1)	34(35.1)	10(10.3)	97(100.0)	2.38(0.89)
저상버스 이용에 전반적으로 만족한다	21(21.4)	27(27.6)	38(38.8)	12(12.2)	98(100.0)	2.42(0.96)

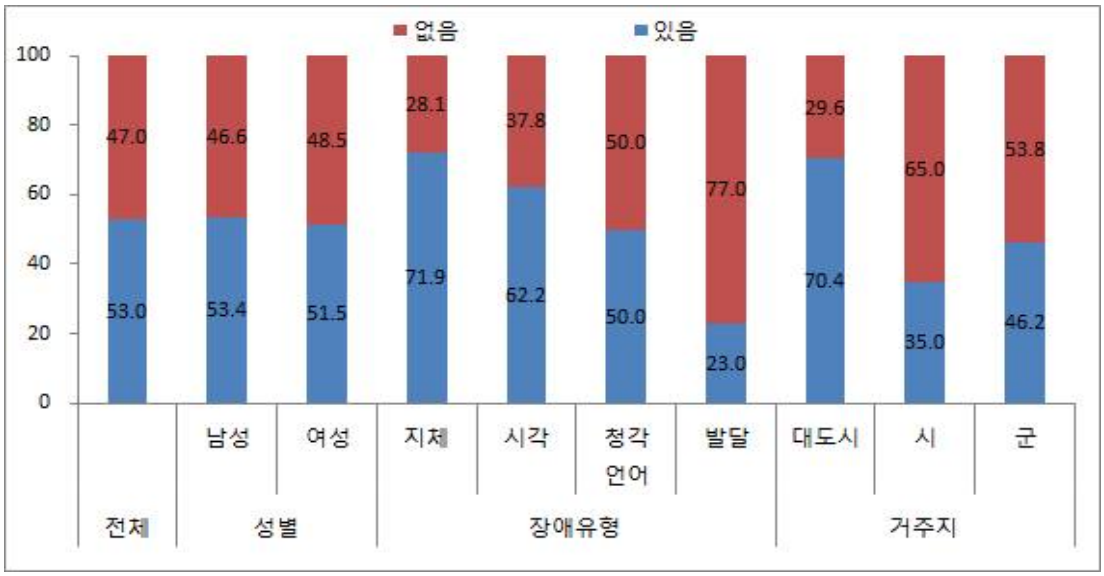
4점 척도로 보면, 운전기사가 친절하다는 응답이 평균 2.72점으로 가장 높았으며, 요금이 적정하다는 2.64점, 주말과 휴일 상관없이 저상버스를 이용할 수 있다는 2.56점, 보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다는 2.47점, 운행 지역이 적절하다와 내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다가 각각 2.38점 순으로 나타났다. 종합하면 운전기사에 대한 만족은 높은 반면, 운행 지역과 내가 원할 때 이용가능성에 대한 만족은 상대적으로 낮은 것으로 나타났으며, 저상버스 이용에 전반적으로 만족한다는 평균 2.42점이었다.



<그림 Ⅳ-10> 저상버스 이용만족도

2) 장애인콜택시 이용 실태

다음으로 중증장애인들을 대상으로 장애인콜택시 이용 경험을 조사하였다. 그 결과 53.0%(196명)는 이용 경험이 있으며, 47.0%(174명)은 없는 것으로 나타나, 과반수 이상의 장애인들이 장애인콜택시를 이용했다고 볼 수 있겠다. 장애인콜택시를 이용하지 않은 응답자들을 대상으로 이용하지 않는 이유를 중복응답으로 조사한 결과, 원하는 시간에 이용하기 어려워서, 예약하기가 어려워서, 운전기사가 불친절해서 응답이 각각 3명(1.7%), 기타 10명(5.7%)으로 응답되었다. 기타 의견은 대부분은 대상자가 아니기 때문이었다.



<그림 Ⅳ-11> 장애인콜택시 이용 경험

장애유형에 따라 장애인콜택시 이용 경험의 차이를 보이고 있었는데, 지체장애인이 71.9%(115명)로 가장 많은 이용률을 보였으며, 시각장애인(46명, 62.2%), 청각언어장애인(7명, 50.0%), 발달장애인(28명, 23.0%) 순으로 나타났다. 거주지별로 보면, 대도시가 70.4%(112명)로 월등히 높은 이용 경험을 갖고 있었으며, 군에 사는 장애인은 46.2%(42명), 시에 사는 장애인은 35.0%(42명)가 이용한 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-24> 장애인콜택시 이용 경험

단위: 명(%)

구분		예	아니오	계
전체		196(53.0)	174(47.0)	370(100.0)
성별 (n=367)	남성	109(53.4)	95(46.6)	204(100.0)
	여성	84(51.5)	79(48.5)	163(100.0)
장애유형 (n=370)	지체	115(71.9)	45(28.1)	160(100.0)
	시각	46(62.2)	28(37.8)	74(100.0)
	청각언어	7(50.0)	7(50.0)	14(100.0)
	발달	28(23.0)	94(77.0)	122(100.0)
거주지 (n=370)	대도시	112(70.4)	47(29.6)	159(100.0)
	시	42(35.0)	78(65.0)	120(100.0)
	군	42(46.2)	49(53.8)	91(100.0)

지난 한 주 동안 장애인콜택시를 이용한 횟수를 보면, 1~3회가 120명(69.4%)으로 월등히 많았고, 4~6회는 28명(16.2%), 7회 이상은 20명(11.6%), 한 번도 없음은 5명(2.9%) 순으로 조사되었다. 응답자들은 한 주 평균 3.13회 정도 장애인 콜택시를 이용해 외출하고 있었다.

<표 Ⅳ-25> 장애인콜택시 이용 횟수

단위: 명(%), 회

구분	없음	1~3회	4~6회	7회 이상	계	평균 (표준편차)
전체	5(2.9)	120(69.4)	28(16.2)	20(11.6)	173(100.0)	3.13(3.14)

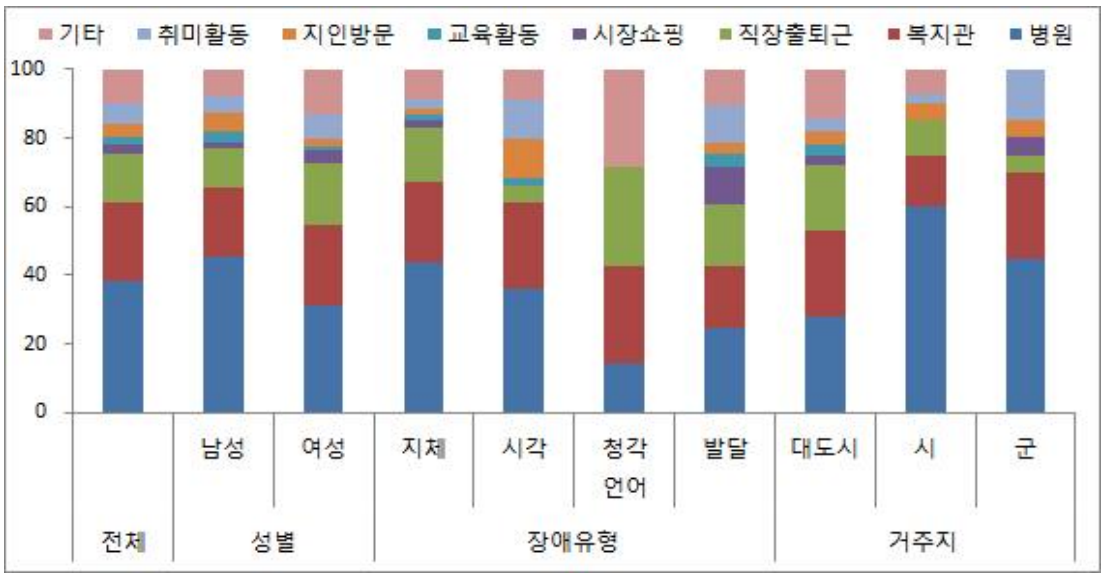
장애인콜택시를 타기 위해 기다리는 시간은 평균 40.44분으로 저상버스(55.34분)와 비교해 볼 때, 약 15분 가량 적다고 하겠다. 구간별로 보면, 30분 이내는 114명(65.9%), 30분 초과 1시간 이내는 40명(23.1%), 1시간 초과 1시간 30분 이내는 8명(4.6%), 1시간 30분 초과 2시간 이내는 8명(4.6%), 2시간 초과는 3명(1.7%)으로 나타났다.

<표 Ⅳ-26> 장애인콜택시 기다림

단위: 명(%), 분

구분	30분 이내	30분초과 1시간이내	1시간초과 90분이내	90분초과 2시간이내	2시간 초과	계	평균 (표준편차)
전체	114(65.9)	40(23.1)	8(4.6)	8(4.6)	3(1.7)	173(100.0)	40.44(33.42)

다음으로 장애인콜택시를 이용하는 주된 목적에 대해 살펴보았다. 그 결과 병원 치료는 38.2%(73명), 장애인 단체 및 복지관 이용 23.0%(44명), 직장 출퇴근 14.1%(27명), 시장 및 쇼핑 2.6%(5명), 학원, 학교 등 교육시설 이용 2.1%(4명), 친구 및 친지 등 지인 방문 4.2%(8명), 문화(오락) 및 취미 활동 5.8%(11명), 기타 9.9%(19명)로 나타났다. 기타 의견으로는 종교 활동, 재활치료 등 운동, 병원 치료와 장애인 단체 및 복지관 이용 중복 응답이 대다수였다.



<그림 Ⅳ-12> 장애인콜택시 이용 목적

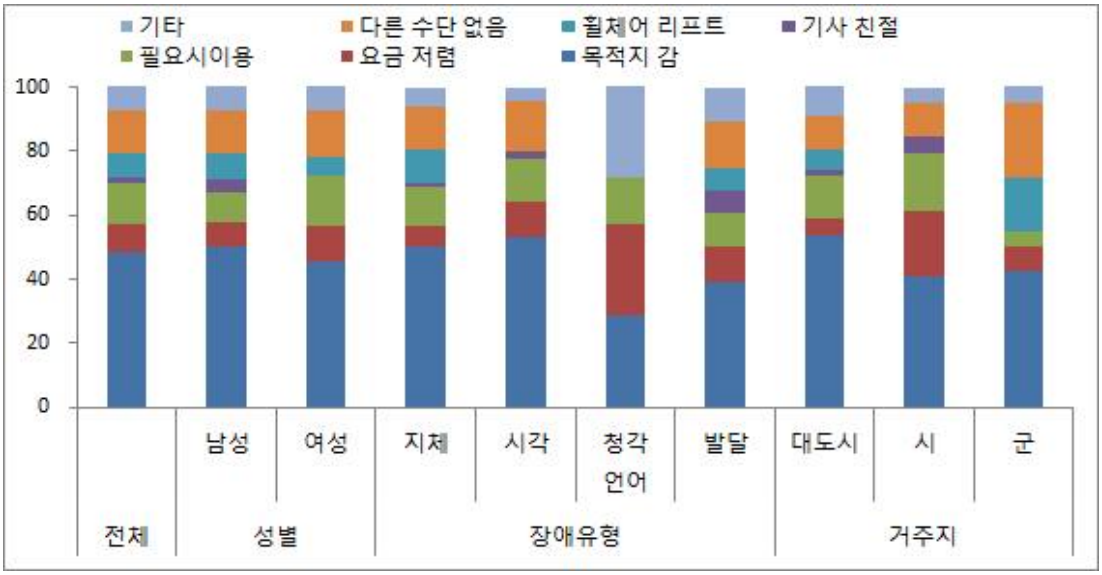
인구학적 특성에 따라 장애인콜택시 이용 목적을 살펴보았다. 성별에 따른 이용 목적은 남성과 여성 모두 병원 치료와 장애인 단체 및 복지관 이용을 가장 많이 선택하는 비슷한 양상을 보이고 있었다. 반면, 장애유형에 따라 상이한 차이가 나타났는데, 지체장애, 시각장애, 발달장애는 병원 치료가 각각 43.8%, 36.4%, 25.0%로 가장 많은 반면, 청각언어장애는 병원치료, 장애인 단체 및 복지관 이용, 직장 출퇴근이 비슷하게 나타났다. 거주지 역시 병원 치료와 장애인 단체 및 복지관 이용이 가장 많은 것으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-27> 장애인콜택시 이용 목적

단위: 명(%)

구분		병원 치료	복지관	직장 출퇴근	시장 쇼핑	교육 시설	지인 방문	문화 취미	기타	계
전체		73 (38.2)	44 (23.0)	27 (14.1)	5 (2.6)	4 (2.1)	8 (4.2)	11 (5.8)	19 (9.9)	191 (100.0)
성별 (n=188)	남성	47 (45.2)	21 (20.2)	12 (11.5)	2 (1.9)	3 (2.9)	6 (5.8)	5 (4.8)	8 (7.7)	104 (100.0)
	여성	26 (31.0)	20 (23.8)	15 (17.9)	3 (3.6)	1 (1.2)	2 (2.4)	6 (7.1)	11 (13.1)	84 (100.0)
장애 유형 (n=191)	지체	49 (43.8)	26 (23.2)	18 (16.1)	2 (1.8)	2 (1.8)	2 (1.8)	3 (2.7)	10 (8.9)	112 (100.0)
	시각	16 (36.4)	11 (25.0)	2 (4.5)	0 (0.0)	1 (2.3)	5 (11.4)	5 (11.4)	4 (9.1)	44 (100.0)
	청각 언어	1 (14.3)	2 (28.6)	2 (28.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	7 (100.0)
	발달	7 (25.0)	5 (17.9)	5 (17.9)	3 (10.7)	1 (3.6)	1 (3.6)	3 (10.7)	3 (10.7)	28 (100.0)
거주지 (n=191)	대도시	31 (27.9)	28 (25.2)	21 (18.9)	3 (2.7)	4 (3.6)	4 (3.6)	4 (3.6)	16 (14.4)	111 (100.0)
	시	24 (60.0)	6 (15.0)	4 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.0)	1 (2.5)	3 (7.5)	40 (100.0)
	군	18 (45.0)	10 (25.0)	2 (5.0)	2 (5.0)	0 (0.0)	2 (5.0)	6 (15.0)	0 (0.0)	40 (100.0)

장애인콜택시를 이용하는 이유에 대해 살펴본 결과, 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에가 48.7%(94명)으로 약 절반 이상이 선택했으며, 다음으로 다른 교통수단을 이용할 수 없어서는 13.5%(26명), 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서 12.4%(24명), 요금이 저렴해서 8.8%(17명), 휠체어 리프트가 있어서 7.3%(14명), 운전기사가 친절해서는 2.1%(4명) 순으로 나타났다. 기타 의견은 7.3%(14명)가 응답하였으며, 자가용이 편리해서, 위의 내용 모두 포함해서 등의 이유로 이용하고 있었다.



<그림 Ⅳ-13> 장애인콜택시 이용 가장 큰 이유

응답자 특성에 따라 장애인콜택시를 이용하는 이유를 분석한 결과, 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문이란 응답이 가장 많았으며, 특성에 따른 상이한 차이를 보이고 있지 않았다.

<표 Ⅳ-28> 장애인콜택시 이용 가장 큰 이유

단위: 명(%)

구분		목적지 감	요금 저렴	필요시 이용	기사 친절	휠체어 리프트	다른 수단 없음	기타	계
전체		94(48.7)	17(8.8)	24(12.4)	4(2.1)	14(7.3)	26(13.5)	14(7.3)	193(100.0)
성별 (n=190)	남성	54(50.5)	8(7.5)	10(9.3)	4(3.7)	9(8.4)	14(13.1)	8(7.5)	107(100.0)
	여성	38(45.8)	9(10.8)	13(15.7)	0(0.0)	5(6.0)	12(14.5)	6(7.2)	83(100.0)
장애 유형 (n=193)	지체	57(50.4)	7(6.2)	14(12.4)	1(0.9)	12(10.6)	15(13.3)	7(6.2)	113(100.0)
	시각	24(53.3)	5(11.1)	6(13.3)	1(2.2)	0(0.0)	7(15.6)	2(4.4)	45(100.0)
	청각 언어	2(28.6)	2(28.6)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(28.6)	7(100.0)
	발달	11(39.3)	3(10.7)	3(10.7)	2(7.1)	2(7.1)	4(14.3)	3(10.7)	28(100.0)
거주지 (n=193)	대도시	60(53.6)	6(5.4)	15(13.4)	2(1.8)	7(6.3)	12(10.7)	10(8.9)	112(100.0)
	시	16(41.0)	8(20.5)	7(17.9)	2(5.1)	0(0.0)	4(10.3)	2(5.1)	39(100.0)
	군	18(42.9)	3(7.1)	2(4.8)	0(0.0)	7(16.7)	10(23.8)	2(4.8)	42(100.0)

장애인콜택시를 이용해 본 196명의 응답자를 대상으로 이용시 불편한 점을 분석한 결과, 원하는 시간에 예약이 어려움과 필요한 시간에 이용이 어려움 각각 88명(23.6%)으로 월등히 높게 지적되었다. 그 다음으로 예약 후 대기시간이 너무 오래 걸림 75명(20.1%), 운행구간(지역) 제한 44명(11.8%), 동승자 수 제한 19명(5.1%), 운전기사 불친절 15명(4.0%), 콜센터 전화 연결 어려움 14명(3.8%), 보호자 없을 시 타지 못하기 때문 13명(3.5%) 순으로 나타났다. 기타 의견은 20명(5.4%)이 응답한 가운데, 차량 부족, 크기가 작아 불편함, 콜센터 직원이 불친절함 등의 내용이 있었다.

<표 Ⅳ-29> 장애인콜택시 이용 시 불편한 점(중복응답)

단위: 명(%)

구분		보호자 동반	예약 어려움	운행 지역 제한	이용 어려움	동승자 제한	기사 불친절	콜센터 연결	긴 대기시간	기타
전체		13 (3.5)	88 (23.6)	44 (11.8)	88 (23.6)	19 (5.1)	15 (4.0)	14 (3.8)	75 (20.1)	20 (5.4)
성별	남성	7 (3.4)	46 (22.4)	24 (11.7)	53 (25.9)	15 (7.3)	9 (4.4)	5 (2.4)	41 (20.0)	11 (5.4)
	여성	6 (3.6)	39 (23.6)	19 (11.5)	34 (20.6)	4 (2.4)	4 (2.4)	9 (5.5)	31 (18.8)	9 (5.5)
장애 유형	지체	6 (3.7)	39 (24.2)	19 (11.8)	34 (21.1)	4 (2.5)	4 (2.5)	9 (5.6)	31 (19.3)	9 (5.6)
	시각	5 (6.8)	14 (18.9)	13 (17.6)	18 (24.3)	7 (9.5)	8 (10.8)	5 (6.8)	16 (21.6)	6 (8.1)
	청각 언어	0 (0.0)	4 (28.6)	0 (0.0)	1 (7.1)	1 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (7.1)	2 (14.3)
	발달	3 (2.4)	10 (8.1)	4 (3.2)	9 (7.3)	0 (0.0)	1 (0.8)	2 (1.6)	13 (10.5)	3 (2.4)
거주지	대도시	4 (2.5)	45 (27.8)	21 (13.0)	48 (29.6)	8 (4.9)	8 (4.9)	6 (3.7)	49 (30.2)	10 (6.2)
	시	3 (2.5)	18 (15.0)	11 (9.2)	17 (14.2)	10 (8.3)	3 (2.5)	3 (2.5)	6 (5.0)	9 (7.5)
	군	6 (6.6)	25 (27.5)	12 (13.2)	23 (25.3)	1 (1.1)	4 (4.4)	5 (5.5)	20 (22.0)	1 (1.1)

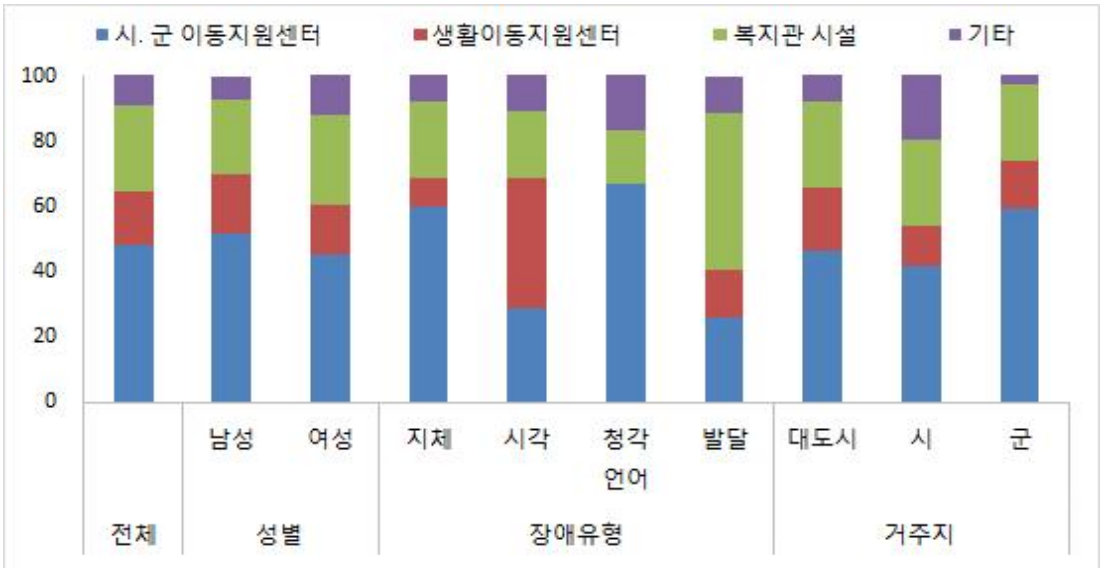
장애인콜택시 이용 방법에 대해 즉시 콜, 예약 콜, 혼용, 기타 등 4가지로 나누어 조사한 결과, 즉시 콜 95명(51.0%), 예약 콜 74명(38.1%), 혼용 19명(9.8%), 기타 2명(1.0%) 순으로 나타났다. 인구학적 특성에 따른 장애인콜택시 이용 방법의 차이는 크게 나타나지 않았다.

<표 Ⅳ-30> 장애인콜택시 이용 방법

단위: 명(%)

구분		즉시 콜	예약 콜	혼용	기타	계
전체		99(51.0)	74(38.1)	19(9.8)	2(1.0)	194(100.0)
성별 (n=191)	남성	57(52.8)	40(37.0)	11(10.2)	0(0.0)	108(100.0)
	여성	42(50.6)	31(37.3)	8(9.6)	2(2.4)	83(100.0)
장애유형 (n=194)	지체	54(47.0)	46(40.0)	14(12.2)	1(0.9)	115(100.0)
	시각	24(53.3)	16(35.6)	5(11.1)	0(0.0)	45(100.0)
	청각언어	6(85.7)	1(14.3)	0(0.0)	0(0.0)	7(100.0)
	발달	15(55.6)	11(40.7)	0(0.0)	1(3.7)	27(100.0)
거주지 (n=194)	대도시	78(70.3)	23(20.7)	8(7.2)	2(1.8)	111(100.0)
	시	9(22.2)	25(61.0)	7(17.1)	0(0.0)	41(100.0)
	군	12(28.6)	26(61.9)	4(9.5)	0(0.0)	42(100.0)

장애인콜택시를 주로 이용하는 기관으로는 시·군 이동지원센터가 93명(48.2%)으로 가장 많았다. 다음으로 복지관 및 시설이 50명(25.9%), 생활이동지원센터 32명(16.6%), 기타 18명(9.3%)으로 나타났다. 기타로는 종교시설, 병원, 학교, 회사, 협회 등이 응답되었다.



<그림 Ⅳ-14> 장애인콜택시 이용 기관

장애유형에 따라 장애인콜택시 이용 기관의 차이를 보이고 있었는데, 지체장애와 청각언어장애는 시·군 이동지원센터가 각각 60.0%(69명), 66.7%(4명)로 가장 많았으며, 시각장애는 생활이동지원센터(40.0%), 발달장애는 복지관 및 시설(48.1%)이 상대적으로 높았다.

<표 Ⅳ-31> 장애인콜택시 이용 기관

단위: 명(%)

구분		시·군 이동지원센터	생활이동 지원센터	복지관 시설	기타	계
전체		93(48.2)	32(16.6)	50(25.9)	18(9.3)	193(100.0)
성별 (n=190)	남성	55(51.9)	19(17.9)	24(22.6)	8(7.5)	106(100.0)
	여성	38(45.2)	13(15.5)	23(27.4)	10(11.9)	84(100.0)
장애유형 (n=193)	지체	69(60.0)	10(8.7)	27(23.5)	9(7.8)	115(100.0)
	시각	13(28.9)	18(40.0)	9(20.0)	5(11.1)	45(100.0)
	청각언어	4(66.7)	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	6(100.0)
	발달	7(25.9)	4(14.8)	13(48.1)	3(11.1)	27(100.0)
거주지 (n=193)	대도시	51(46.4)	21(19.1)	29(26.4)	9(8.2)	110(100.0)
	시	17(41.5)	5(12.2)	11(26.8)	8(19.5)	41(100.0)
	군	25(59.5)	6(14.3)	10(23.8)	1(2.4)	42(100.0)

장애인콜택시 이용 만족을 ① 콜센터 직원 친절, ② 운전기사 친절, ③ 기사 도움으로 인한 편안함, ④ 운행 지역 적절성, ⑤ 예약 간편, ⑥ 요금 적정성, ⑦ 운행 대수 적절, ⑧ 동승자 수 제한 적절, ⑨ 주말과 휴일에 이용 가능, ⑩ 내가 필요로 할 때 이용 가능, ⑪ 전반적인 만족도 등 총 12가지 문항으로 구성하였다. 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 그렇다 3점, 매우 그렇다 4점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 저상버스 이용에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

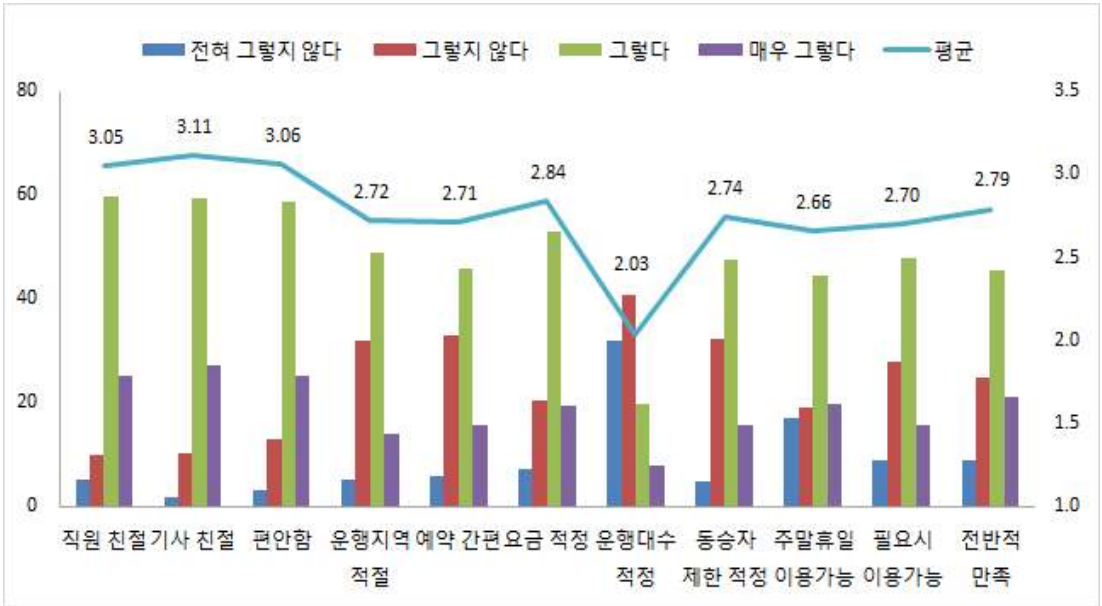
분석 결과 운전기사 친절이 평균 3.11점으로 가장 높았으며, 보호자가 없어도 운전기사 도움으로 인한 편안함이 3.06점, 콜센터 직원 친절이 3.05점으로 높은 만족을 보이고 있었다. 반면, 가장 불만족은 장애인콜택시 운행 대수 적절성으로 평균 2.03점으로 가장 불만족한 응답으로 나타났다. 이외에도 운행지역 적절성은 2.72점, 예약 간편은 2.71점, 동승자 수 제한 적절은 2.74점, 주말과 휴일에 이용 가능은 2.66점, 내가 필요로 할 때 이용 가능은 2.70점이었다. 종합하면 운전기사와 콜센터 직원에 대한 만족이 높은 편이며, 운행 대수에 대한 불만족이 가장 크다고 하겠다. 전반적 장애인콜택시 만족도는 평균 2.79점으로 저상버스 만족도인 2.42점에 비해 상대적으로

높았다.

<표 Ⅳ-32> 장애인콜택시 이용 만족도

단위: 명(%), 점(표준편차)

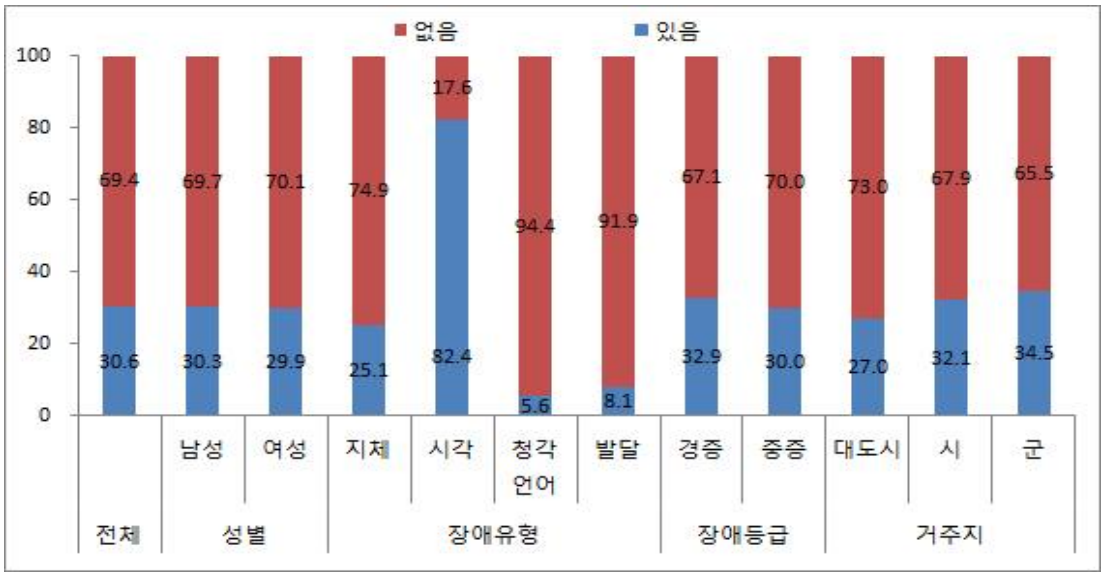
구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	계	만족도 평균
콜센터 직원이 친절하다	10(5.2)	19(9.8)	116(59.8)	49(25.3)	194(100.0)	3.05(0.75)
운전기사가 친절하다	6(1.6)	20(10.3)	115(59.3)	53(27.3)	194(100.0)	3.11(0.70)
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	6(3.1)	25(12.9)	114(58.8)	49(25.3)	194(100.0)	3.06(0.71)
운행지역이 적절하다	10(5.2)	62(32.0)	95(49.0)	27(13.9)	194(100.0)	2.72(0.77)
예약이 간편하다	11(5.7)	63(32.8)	88(45.8)	30(15.6)	192(100.0)	2.71(0.80)
요금이 적정하다	14(7.3)	39(20.4)	101(52.9)	37(19.4)	191(100.0)	2.84(0.82)
장애인콜택시 운행 대수는 적절하다	62(32.0)	79(40.7)	38(19.6)	15(7.7)	194(100.0)	2.03(0.91)
동승자 수 제한이 적절하다	9(4.7)	62(32.3)	91(47.4)	30(15.6)	192(100.0)	2.74(0.78)
주말, 휴일 상관없이 장애인콜택시를 이용할 수 있다	33(17.0)	37(19.1)	86(44.3)	38(19.6)	194(100.0)	2.66(0.98)
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	17(8.8)	54(28.0)	92(47.7)	30(15.5)	193(100.0)	2.70(0.84)
장애인콜택시 이용에 전반적으로 만족한다	17(8.8)	48(24.7)	88(45.4)	41(21.1)	194(100.0)	2.79(0.88)



<그림 Ⅳ-15> 장애인콜택시 이용만족도

3) 생활이동지원센터(시각장애인 심부름센터) 차량 이용 실태

생활이동지원센터 차량을 이용한 경험이 있는 응답자는 135명(30.6%), 경험이 없는 응답자는 306명(69.4%)으로 나타나, 다소 본 차량을 타 본 적 없는 장애인이 많은 것으로 볼 수 있겠다. 경험이 없는 응답자들을 대상으로 사용하지 않는 이유에 대한 조사하였으나 응답률이 저조하였다. 조사된 내용을 기술하면, 원하는 시간에 이용하기 어려워서 7명(2.3%), 예약하기가 어려워서 4명(1.3%), 운전기사가 불친절해서 3명(1.0%), 차량 내부의 안전장치가 미비해서 3명(1.02%), 이용대상자가 아니어서 34명(11.1%) 등이었다.



<그림 Ⅳ-16> 생활이동지원센터 차량 이용 경험

장애유형별로 보면, 시각장애인의 이용경험이 82.4%로 월등히 높고, 지체, 청각언어, 발달장애는 저조했는데, 본 차량 자체가 시각장애인의 차량 운행 서비스 제공을 위해 도입되었음을 고려하면 당연한 결과라 할 수 있겠다. 거주지로 보면, 대도시(27.0%)보다는 시(32.1%), 군(34.5%)으로 갈수록 이용 경험이 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-33> 생활이동지원센터 차량 이용 경험

단위: 명(%)

구분		예	아니오	계
전체		135(30.6)	306(69.4)	441(100.0)
성별 (n=438)	남성	74(30.3)	170(69.7)	244(100.0)
	여성	58(29.9)	136(70.1)	194(100.0)
장애 유형 (n=441)	지체	54(25.1)	161(74.9)	215(100.0)
	시각	70(82.4)	15(17.6)	85(100.0)
	청각언어	1(5.6)	17(94.4)	18(100.0)
	발달	10(8.1)	113(91.9)	123(100.0)
장애 등급 (n=437)	경증	23(32.9)	47(67.1)	70(100.0)
	중증	110(30.0)	257(70.0)	367(100.0)
거주지 (n=441)	대도시	50(27.0)	135(73.0)	185(100.0)
	시	44(32.1)	93(67.9)	137(100.0)
	군	41(34.5)	78(65.5)	119(100.0)

생활이동지원센터 차량의 첫 이용 시기를 보면, 2004년 이하가 15명(12.3%), 2005년~2009년 19명(15.6%), 2010년~2014년 29명(23.8%), 2015년~2019년 59명(48.4%)으로 나타나 평균 6.88년도 이용한 것으로 조사되었다.

<표 Ⅳ-34> 생활이동지원센터 이용 연도

단위: 명(%), 년

구분	2006년 이하	2005년 ~2009년	2010년 ~2014년	2015년 ~2019년	계	평균 (표준편차)
전체	15(12.3)	19(15.6)	29(23.8)	59(48.4)	122(100.0)	6.88(5.47)

한 주 동안 생활이동지원센터 차량 이용률은 1회는 31명(25.8%), 2~3회는 30명(25.0%), 4~6회는 24명(20.0%), 7회 이상은 35명(29.2%)로 나타났다. 응답자들은 한 주에 평균 5.87회 정도 생활이동지원센터 차량을 이용하는 것으로 조사되어, 저상버스(2.32회), 장애인콜택시(3.13회)에 비해 가장 이용률이 높다고 하겠다.

<표 Ⅳ-35> 생활이동지원센터 차량 이용율

단위: 명(%), 회

구분	1회	2~3회	4~6회	7회 이상	계	평균 (표준편차)
전체	31(25.8)	30(25.0)	24(20.0)	35(29.2)	120(100.0)	5.87(5.97)

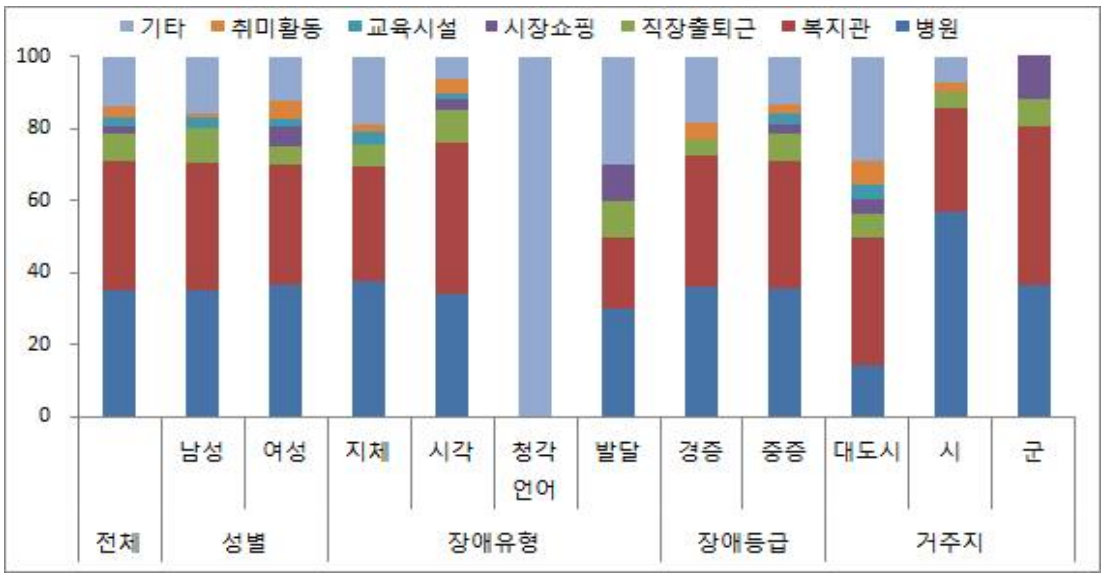
생활이동지원센터 차량을 타기 위해 기다리는 시간은 평균 37.20분으로 저상버스(55.34분), 장애인콜택시(40.44분)에 비해 가장 적었다. 구간별로 보면, 15분 이내는 47명(40.2%), 15분 초과 30분 이내는 31명(26.5%), 30분 초과 1시간 이내는 24명(20.5%), 1시간 초과 1시간 30분 이내는 6명(5.1%), 1시간 30분 초과는 9명(7.7%)이었다.

<표 Ⅳ-36> 생활이동지원센터 차량 이용 실태

단위: 명(%), 분

구분	15분 이내	15분초과 30분이내	30분초과 1시간이내	1시간초과 90분이내	90분 초과	계	평균 (표준편차)
전체	47(40.2)	31(26.5)	24(20.5)	6(5.1)	9(7.7)	117(100.0)	37.20(43.01)

생활이동지원센터 차량을 이용하는 주요 목적은 장애인 단체 및 복지관 이용(47명, 35.9%), 병원 치료(46명, 35.1%)였으며, 그 다음으로 직장 출퇴근 7.6%(10명), 문화(오락) 및 취미활동 3.1%(4명), 시장 및 쇼핑과 교육시설이 각각 2.3%(3명)이었다. 기타(18명, 13.7%) 의견으로는 종교 활동, 운동, 협회, 병원 치료와 장애인 단체 및 복지관 이용 등 중복 응답이 대다수였다.



<그림 Ⅳ-17> 생활이동지원센터 차량 이용하는 주된 목적

거주지별로 상이한 차이를 보였는데, 대도시와 군은 장애인 단체 및 복지관 이용(35.4%, 43.9%)이 많은 반면, 시는 병원 치료가 많은 것으로 나타났다. 그 외 성별, 장애유형, 장애등급에 대한 별다른 차이를 보이지 않았다.

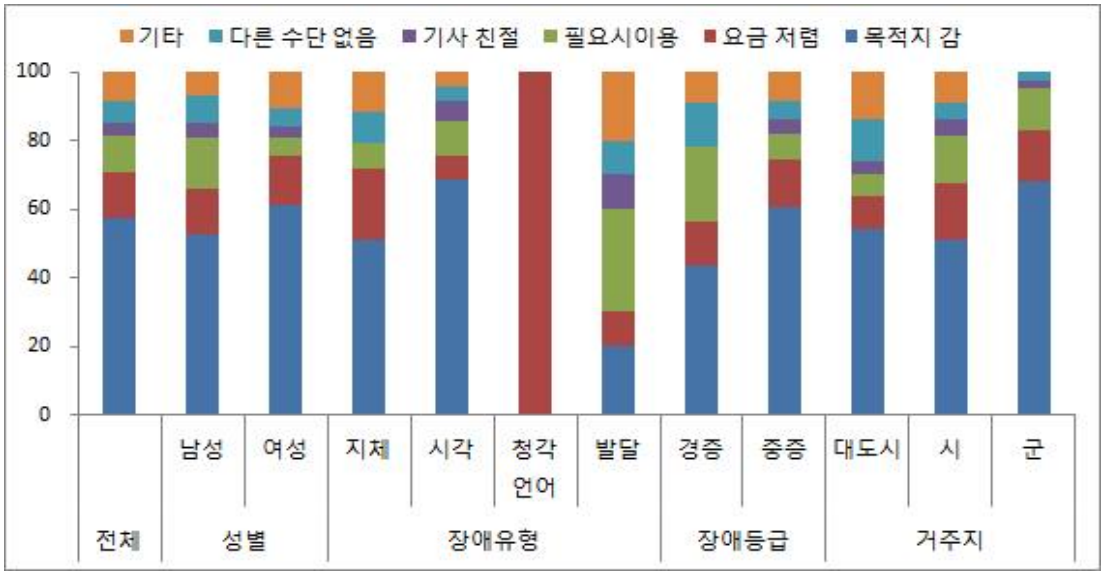
<표 Ⅳ-37> 생활이동지원센터 차량 이용하는 주된 목적

단위: 명(%)

구분		병원 치료	복지관	직장 출퇴근	시장 쇼핑	교육 시설	문화 취미	기타	계
전체		46(35.1)	47(35.9)	10(7.6)	3(2.3)	3(2.3)	4(3.1)	18(13.7)	131(100.0)
성별 (n=128)	남성	25(35.2)	25(35.2)	7(9.9)	0(0.0)	2(2.8)	1(1.4)	11(15.5)	71(100.0)
	여성	21(36.8)	19(33.3)	3(5.3)	3(5.3)	1(1.8)	3(5.3)	7(12.3)	57(100.0)
장애 유형 (n=131)	지체	20(37.7)	17(32.1)	3(5.7)	0(0.0)	2(3.8)	1(1.9)	10(18.9)	53(100.0)
	시각	23(34.3)	28(41.8)	6(9.0)	2(3.0)	1(1.5)	3(4.5)	4(6.0)	67(100.0)
	청각 언어	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	1(100.0)
	발달	3(30.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(30.0)	10(100.0)
장애 등급 (n=129)	경증	8(36.4)	8(36.4)	1(4.5)	0(0.0)	0(0.0)	1(4.5)	4(18.2)	22(100.0)
	중증	38(35.5)	38(35.5)	8(7.5)	3(2.8)	3(2.8)	3(2.8)	14(13.1)	107(100.0)
거주지 (n=131)	대도시	7(14.6)	17(35.4)	3(6.3)	2(4.2)	2(4.2)	3(6.3)	14(29.2)	48(100.0)
	시	24(57.1)	12(28.6)	2(4.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.4)	3(7.1)	42(100.0)
	군	15(36.6)	18(43.9)	1(7.6)	3(13.0)	0(0.0)	1(4.3)	3(13.0)	41(100.0)

다음으로 생활이동지원센터 차량을 이용하는 이유에 대해 134명이 응답한 가운데, 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에가 57.5%(77명)으로 월등히 높은 응답을 보였다. 요금이 저렴해서는 13.4%(18명), 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서 10.4%(14명), 운전기사가 친절해서는 3.7%(5명), 다른 교통수단을 이용할 수 없어서는 6.7%(9명), 기타는 8.2%(11명)로 나타났다. 기타 의견으로는 다리가 불편해서, 특별한 필요성이 없기 때문에 등이 있었다.

저상버스, 장애인콜택시 역시 목적지 앞까지 가기 때문이란 항목에 가장 많은 응답을 보인 가운데, 저상버스는 이용자의 25.5%, 장애인콜택시는 48.7%, 생활이동지원센터 차량은 57.5%로 나타나, 생활이동지원센터 차량 이용자의 응답율이 가장 높았다.



<그림 Ⅳ-18> 생활이동지원센터 차량 이용하는 가장 큰 이유

응답자 특성에 따라 생활이동지원센터 차량을 이용하는 이유를 본 결과, 지체장애와 시각장애는 목적지 앞까지 가기 때문(50.9%, 68.6%)이란 응답이 높은 반면, 발달장애는 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서(30.0%)가 많았다.

<표 Ⅳ-38> 생활이동지원센터 차량 이용하는 가장 큰 이유

단위: 명(%)

구분		목적지 감	요금 저렴	필요시 이용	기사 친절	다른 수단 없음	기타	계
전체		77(57.5)	18(13.4)	14(10.4)	5(3.7)	9(6.7)	11(8.2)	134(100.0)
성별 (n=131)	남성	37(52.7)	10(13.5)	11(14.9)	3(4.1)	6(8.1)	5(6.8)	74(100.0)
	여성	35(61.4)	8(14.0)	3(5.3)	2(3.5)	3(5.3)	6(10.5)	57(100.0)
장애 유형 (n=134)	지체	27(50.9)	11(20.8)	4(7.5)	0(0.0)	5(9.4)	6(11.3)	53(100.0)
	시각	48(68.6)	5(7.1)	7(10.0)	4(5.7)	3(4.3)	3(4.3)	70(100.0)
	청각언어	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)
	발달	2(20.0)	1(10.0)	3(30.0)	1(10.0)	1(10.0)	2(20.0)	10(100.0)
장애 등급 (n=132)	경증	10(43.5)	3(13.0)	5(21.7)	0(0.0)	3(13.0)	2(8.7)	23(100.0)
	중증	66(60.6)	15(13.8)	8(7.3)	5(4.6)	6(5.5)	9(8.3)	109(100.0)
거주 지 (n=134)	대도시	27(54.0)	5(10.0)	3(6.0)	2(4.0)	6(12.0)	7(14.0)	50(100.0)
	시	22(51.2)	7(16.3)	6(14.0)	2(4.7)	2(4.7)	4(9.3)	43(100.0)
	군	28(68.3)	6(14.6)	5(12.2)	1(2.4)	1(2.4)	0(0.0)	41(100.0)

생활이동지원센터 차량을 이용한 경험이 있는 응답자 135명을 대상으로 이용시 불편한 점에 대해 중복응답으로 분석해 보았다. 보호자가 없을 경우 타지 못하기 때문은 9명(6.7%), 원하는 시간에 예약의 어려움은 63명(46.7%), 운행구간 제한은 16명(11.9%), 필요한 시간에 이용 어려움은 53명(39.3%), 동승자 수 제한은 9명(6.7%), 운전기사 불친절은 8명(5.9%), 콜센터 전화 연결의 어려움은 15명(11.1%), 예약 후 대기시간이 너무 오래 걸림은 18명(13.3%)으로 조사되었다. 종합하면, 원하는 시간의 예약 어려움과 필요시 이용 어려움이 가장 많은 응답이 되어, 장애인들이 차량을 필요로 할 때 사용할 수 없는 점이 가장 큰 불편함이라 하겠다.

<표 Ⅳ-39> 생활이동지원센터 차량 이용 시 불편한 점(중복응답)

단위: 명(%)

구분		보호자 있어야 탑승	예약 어려움	운행 구간 제한	필요시 이용 어려움	동승자 수 제한	기사 불친절	콜센터 연결 어려움	긴 대기 시간
전체		9(6.7)	63(46.7)	16(11.9)	53(39.3)	9(6.7)	8(5.9)	15(11.1)	18(13.3)
성별	남성	4(5.4)	33(44.6)	8(10.8)	28(37.8)	8(10.8)	5(6.8)	7(9.5)	11(14.9)
	여성	5(8.6)	27(46.6)	8(13.8)	22(37.9)	1(1.7)	3(502)	8(13.8)	6(10.3)
장애 유형	지체	5(9.3)	29(53.7)	6(11.1)	27(50.0)	2(3.7)	3(5.6)	5(9.3)	10(18.5)
	시각	1(1.4)	29(41.4)	8(11.4)	23(32.9)	6(8.6)	3(4.3)	7(10.0)	6(8.6)
	청각 언어	1(100.0)	1(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(100.0)	0(0.0)
	발달	2(20.0)	4(40.0)	2(20.0)	3(30.0)	1(10.0)	2(20.0)	2(20.0)	2(20.0)
장애 등급	경증	1(4.3)	11(47.8)	3(13.0)	14(60.9)	0(0.0)	1(4.3)	2(8.7)	4(17.4)
	중증	7(6.4)	51(46.4)	12(10.9)	38(34.5)	8(7.3)	6(5.5)	12(10.9)	13(11.8)
거주지	대도시	4(8.0)	32(64.0)	7(14.0)	25(50.0)	2(4.0)	4(8.0)	9(18.0)	7(14.0)
	시	1(2.3)	11(25.0)	4(9.1)	7(15.9)	6(13.6)	0(0.0)	2(4.5)	5(11.4)
	군	4(9.8)	20(48.8)	5(12.2)	21(51.2)	1(2.4)	4(9.8)	4(9.8)	6(14.6)

이어, 생활이동지원센터 차량 이용과 관련한 만족도에 대해 9가지 문항을 통해 조사하였다. 그 결과 운전기사가 친절하다는 문항과 보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다는 문항에 대한 긍정적인 대답이 많았으며, 주말, 휴일 상관없이 차량을 이용할 수 있다는 부정적인 응답이 상대적으로 많게 나타났다.

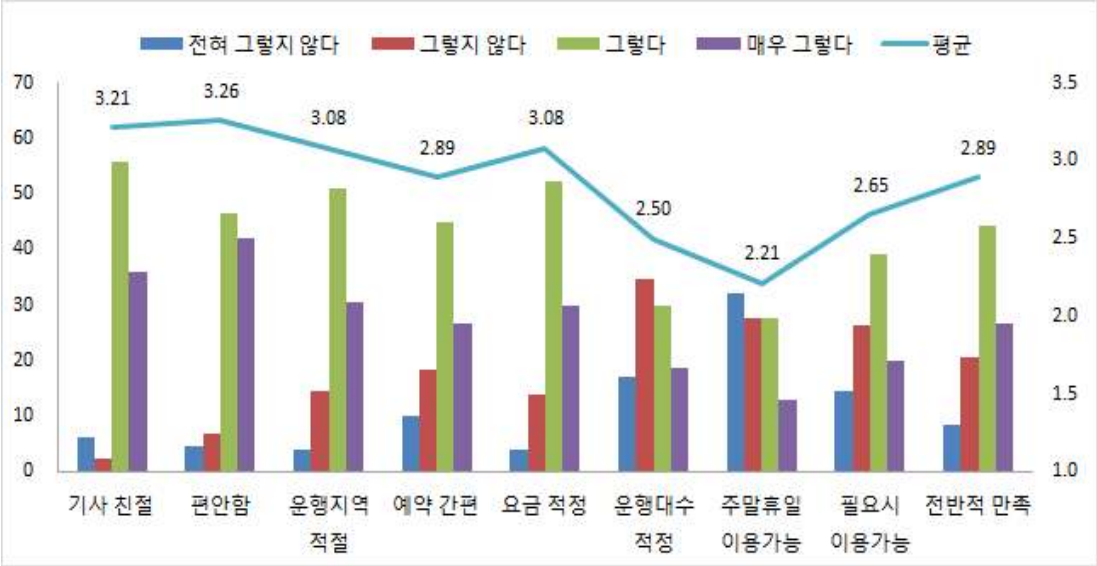
<표 Ⅳ-40> 생활이동지원센터 차량 이용만족도

단위: 명(%), 점(표준편차)

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	계	만족도 평균
운전기사가 친절하다	8(6.1)	3(2.3)	73(55.7)	47(35.9)	131(100.0)	3.21(0.77)
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	6(4.6)	9(6.9)	61(46.6)	55(42.0)	131(100.0)	3.26(0.78)
운행 지역이 적절하다	5(3.8)	19(14.5)	67(51.1)	40(30.5)	131(100.0)	3.08(0.78)
예약이 간편하다	13(9.9)	24(18.3)	59(45.0)	35(26.7)	131(100.0)	2.89(0.92)
요금이 적정하다	5(3.8)	18(13.8)	68(52.3)	39(30.0)	130(100.0)	3.08(0.77)
시각장애인 심부름센터 차량의 운행 대수는 적절하다	22(16.9)	45(34.6)	39(30.0)	24(18.5)	130(100.0)	2.50(0.98)
주말, 휴일 상관없이 차량을 이용할 수 있다	42(32.1)	36(27.5)	36(27.5)	17(13.0)	131(100.0)	2.21(1.04)
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	19(14.6)	34(26.2)	51(39.2)	26(20.0)	130(100.0)	2.65(0.96)
생활이동지원센터 차량 이용에 전반적으로 만족한다	11(8.4)	27(20.6)	58(44.3)	35(26.7)	131(100.0)	2.89(0.90)

4점 척도로 보면, 보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다(3.26점)으로 가장 높았고, 운전기사의 친절(3.21점), 운행 지역의 적절성(3.08점), 요금의 적정성(3.08점) 항목이 대체적으로 높았다. 반면, 주말과 휴일 상관없이 저상버스를 이용할 수 있다(2.21점)는 가장 점수가 낮았으며, 운행 대수의 적절성(2.50점), 내가 원할 때 이용 가능성(2.65점) 문항이 상대적으로 낮게 나타났다. 종합하면 운전기사에 대한 만족은 높은 반면, 주말 휴일 등 내가 원할 때 이용가능성에 대한 만족이 상대적으로 낮았으며, 생활이동지원센터 차량에 대한 전반적 만족 평균은 2.89점이었다.

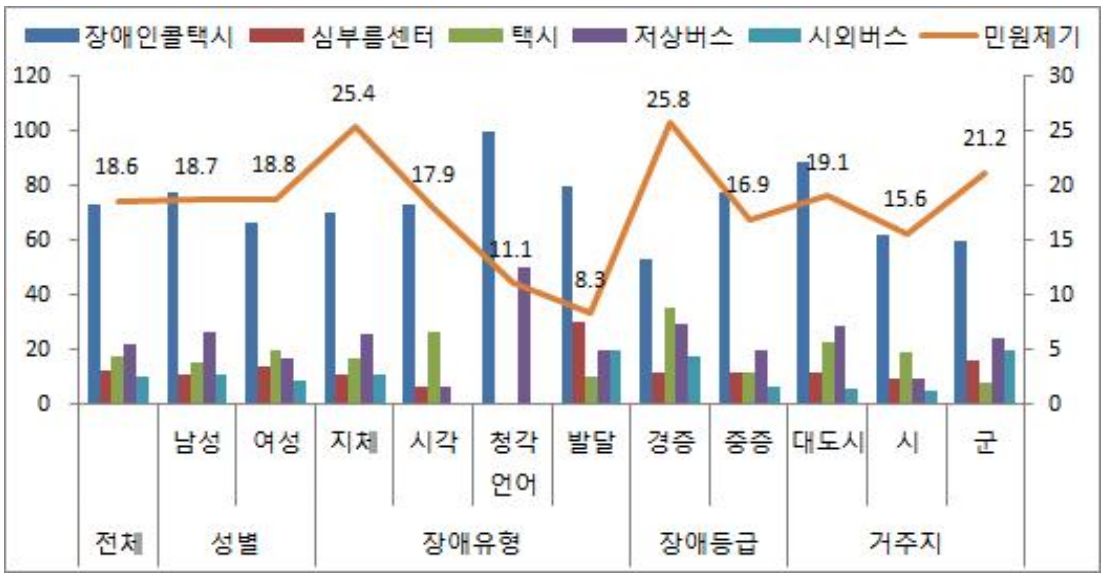
지금까지 조사한 특별교통수단에 대한 만족도를 보면, 저상버스는 평균 2.42점, 장애인콜택시는 2.79점, 생활이동지원센터 차량은 2.89점으로 저상버스 이용보다는 장애인콜택시와 생활이동지원센터 차량에 대한 만족이 상대적으로 높다고 하겠다. 3개 교통수단 모두 운전기사에 대한 만족도가 높은 반면, 내가 원할 때 이용가능성에 대해서는 부정적인 응답이 상대적으로 많이 나타났다.



<그림 Ⅳ-19> 생활이동지원센터 차량 이용만족도

3. 이의신청 및 서비스 개선사항

응답자들이 교통약자 교통수단을 이용하면서 불편했던 사항에 대해 민원을 제기해 본적이 있는지 조사하였다. 조사결과 18.6%(81명)만이 민원을 제기했으며, 81.4%(344명)은 그렇지 않은 것으로 나타났다. 경험이 있다고 응답한 조사자들에게 민원을 제기한 교통수단을 중복응답으로 체크해 본 결과, 장애인콜택시가 59명(72.8%)으로 월등히 높았고, 심부름센터 차량 10명(12.3%), 택시 14명(17.3%), 저상버스 18명(22.2%), 시외버스 8명(9.9%)으로 나타났다.



<그림 Ⅳ-20> 민원제기 및 교통수단

응답자의 특성에 따라 민원제기 유무와 민원을 제기한 교통수단의 차이가 있는지 살펴보았다. 성별에 따른 민원제기율은 비슷한 양상을 보였으며, 남성은 장애인콜택시(77.8%)와 저상버스(26.7%)에 대한 민원제기가 높은 반면, 여성은 장애인콜택시(66.7%)와 택시(19.4%)가 높은 것으로 나타났다. 장애유형별로는 지체장애인의 민원제기(25.4%)가 가장 높았고, 시각장애인은 17.9%, 청각언어장애인은 11.1%, 발달장애인은 8.3% 순으로 나타났다. 경증장애인의 민원제기율(25.8%)이 중증장애인(16.9%)에 비해 많았으며, 모두 장애인콜택시가 가장 많은 가운데 경증장애인은 택시(35.3%)가, 중증장애인은 저상버스(19.4%)가 다음으로 많게 나타났다. 거주지별로 보면, 군에 거주하는 응답자의 민원제기율이 21.2%로 가장 많았고, 대도시(19.1%), 시(15.6%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅳ-41> 민원제기 및 교통수단

단위: 명(%)

구분		민원제기 유무			교통수단(중복응답)				
		있음	없음	계	장애인 콜택시	심부름 센터	택시	저상 버스	시외 버스
전체		81(18.6)	344(81.4)	436(100.0)	59(72.8)	10(12.3)	14(17.3)	18(22.2)	8(9.9)
성별 (n=433)	남성	45(18.7)	196(81.3)	241(100.0)	35(77.8)	5(11.1)	7(15.6)	12(26.7)	5(11.1)
	여성	36(18.8)	156(81.3)	192(100.0)	24(66.7)	5(13.9)	7(19.4)	6(16.7)	3(8.3)
장애 유형 (n=436)	지체	54(25.4)	159(74.6)	213(100.0)	38(70.4)	6(11.1)	9(16.7)	14(25.9)	6(11.1)
	시각	15(17.9)	69(82.1)	84(100.0)	11(73.3)	1(6.7)	4(26.7)	1(6.7)	0(0.0)
	청각 언어	2(11.1)	16(88.9)	18(100.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(50.0)	0(0.0)
	발달	10(8.3)	111(91.7)	121(100.0)	8(80.0)	3(30.0)	1(10.0)	2(20.0)	2(20.0)
장애 등급 (n=432)	경증	17(25.8)	49(74.2)	66(100.0)	9(52.9)	2(11.8)	6(35.3)	5(29.4)	3(17.6)
	중증	62(16.9)	304(83.1)	366(100.0)	48(77.4)	7(11.3)	7(11.3)	12(19.4)	4(6.5)
거주 지 (n=436)	대도시	35(19.1)	148(80.9)	183(100.0)	31(88.6)	4(11.4)	8(22.9)	10(28.6)	2(5.7)
	시	21(15.6)	114(84.4)	135(100.0)	13(61.9)	2(9.5)	4(19.0)	2(9.5)	1(4.8)
	군	25(21.2)	93(78.8)	118(100.0)	15(60.0)	4(16.0)	2(8.0)	6(24.0)	5(20.0)

다음으로 교통약자 교통수단인 저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량을 이용하면서 시급히 개선이 필요한 우선순위에 대해 조사하였다. 개별 항목은 ① 운행차량 대수 확대, ② 운행구간 개선(근접지역까지 왕복 운행), ③ 운전자 충원, ④ 운행차량 가동비율 확대, ⑤ 요금체계 개선, ⑥ 운전자 친절교육, ⑦ 사람들 시선 개선, ⑧ 기타 등으로 구분하였다.

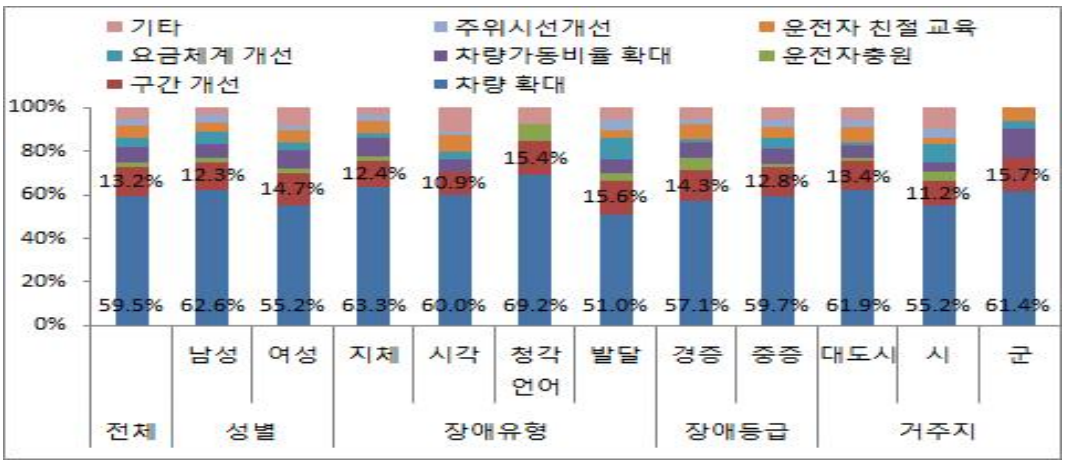
저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량 이용 시 1순위 개선사항으로 운행차량 대수 확대가 꼽혔는데, 각각 198명(59.5%), 250명(64.8%), 167명(51.5%)이 선택하여 과반수 이상의 응답자들이 원하는 것으로 나타났다. 다음으로 2순위 개선사항으로는 운행구간 개선(근접지역까지 왕복 운행)이 각각 108명(37.2%), 124명(35.4%), 96명(33.9%)을 가장 많이 꼽았다. 3순위 개선사항의 가장 많은 응답은 운행차량 가동비율 확대로 각각 62명(22.1%), 67명(20.3%), 62명(23.0%)이 선택하였다. 종합하면, 운행차량 및 가동비율을 확대하고 근접지역까지 운행 가능하도록 구간 개선을 모두 원하고 있었다.

저상버스 이용 시 개선사항에 대해 살펴보면, 청각언어 장애인의 운행차량 대수 확대 요청이 상대적으로 높았으며, 2순위의 운행구간 개선(근접지역까지 왕복 운행) 요구는 장애유형별로는 지체장애인(42.9%), 장애등급별로는 경증장애인이(40.4%), 거주지별로는 대도시에 거주하는 응답자(42.4%)일수록 많게 나타났다.

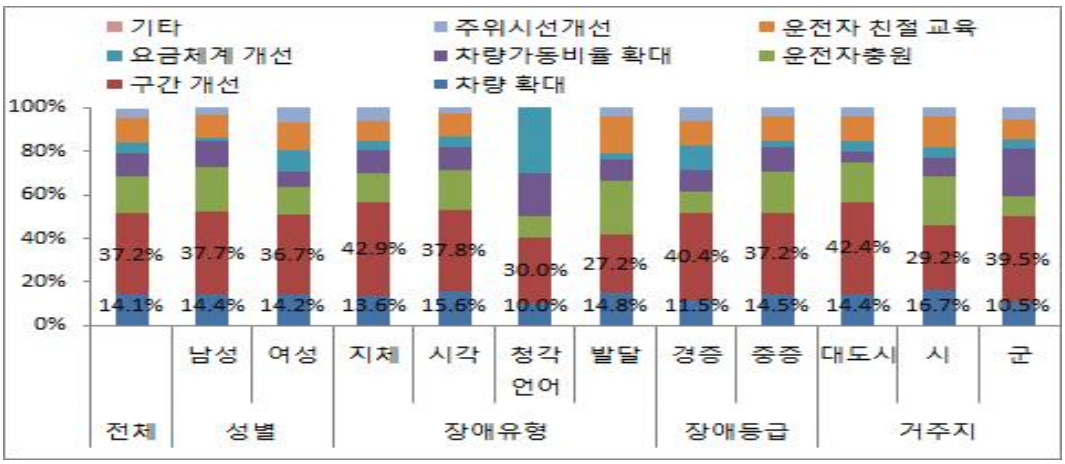
<표 Ⅳ-42> 저상버스 이용 시 개선사항

단위: 명(%)

구분	차량 확대	구간 개선	운전자 충원	차량 가동비율 확대	요금 체계 개선	운전자 친절 교육	주위 시선 개선	기타	계
1순위	198 (59.5)	44 (13.2)	7 (2.1)	24 (7.2)	15 (4.5)	17 (5.1)	10 (3.0)	18 (5.4)	333 (100.0)
2순위	41 (14.1)	108 (37.2)	50 (17.2)	31 (10.7)	14 (4.8)	33 (11.4)	13 (4.5)	0 (0.0)	290 (100.0)
3순위	29 (10.3)	39 (13.9)	25 (8.9)	62 (22.1)	47 (16.7)	52 (18.5)	23 (8.2)	4 (1.4)	281 (100.0)



1순위



2순위

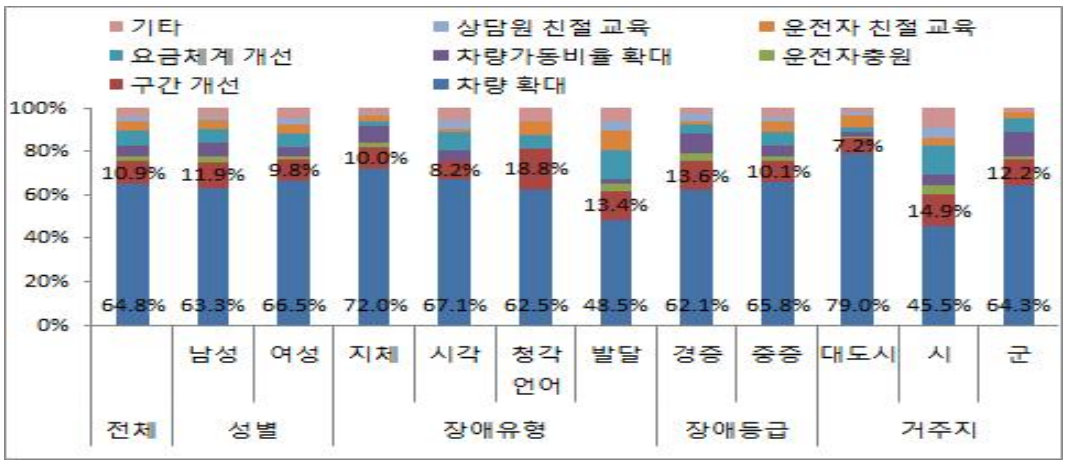
<그림 Ⅳ-21> 저상버스 이용 시 개선사항(1순위, 2순위)

장애인콜택시 역시 운행차량 대수 확대가 가장 많이 요구된 가운데, 지체장애인(72.0%), 대도시에 거주하는 응답자(79.0%)일수록 높은 것으로 나타났다. 운행구간 개선(근접지역까지 왕복 운행)에 대한 요구는 청각언어장애인(58.3%)가 월등히 높게 나타났다.

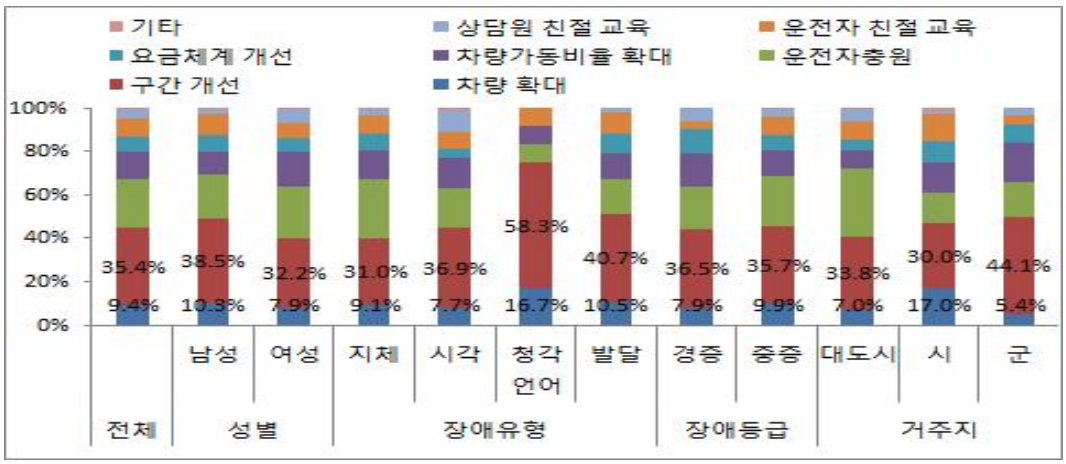
<표 Ⅳ-43> 장애인콜택시 이용 시 개선사항

단위: 명(%)

구분	차량 확대	구간 개선	운전자 충원	차량 가동비율 확대	요금 체계 개선	운전자 친절 교육	상담원 친절 교육	기타	계
1순위	250 (64.8)	42 (10.9)	7 (1.8)	21 (5.4)	25 (6.5)	16 (4.1)	9 (2.3)	16 (4.1)	386 (100.0)
2순위	33 (9.4)	124 (35.4)	78 (22.3)	44 (12.6)	26 (7.4)	29 (8.3)	14 (4.0)	2 (0.6)	350 (100.0)
3순위	30 (9.1)	44 (13.3)	58 (17.6)	67 (20.3)	42 (12.7)	39 (11.8)	45 (13.6)	5 (1.5)	330 (100.0)



1순위



2순위

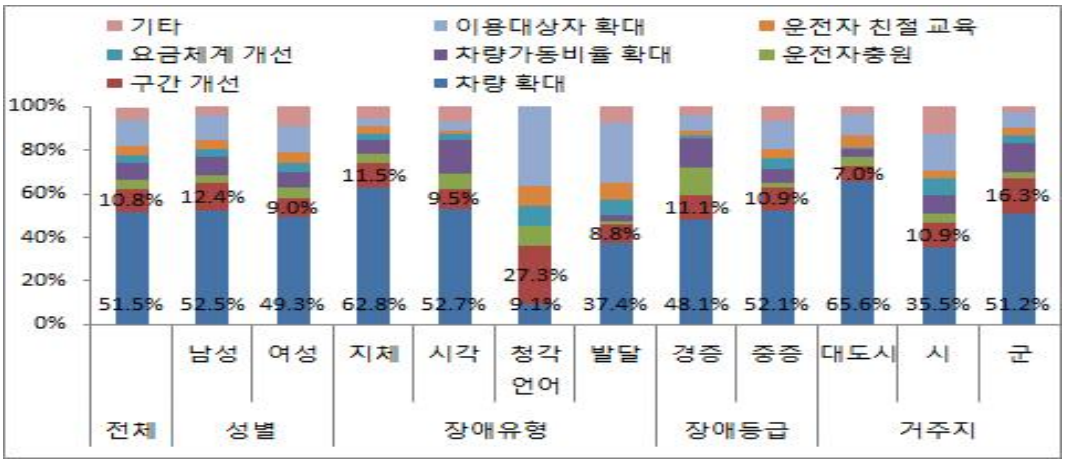
<그림 Ⅳ-22> 장애인콜택시 이용 시 개선사항(1순위, 2순위)

생활이동지원센터차량에 대한 개선사항은 상이한 차이를 보이고 있었는데, 청각언어장애인의 경우 이용대상자 확대(36.4%)를 가장 원하고 있었으며, 그 외는 운전차량 대수 확대 요청이 높은 것으로 나타났다.

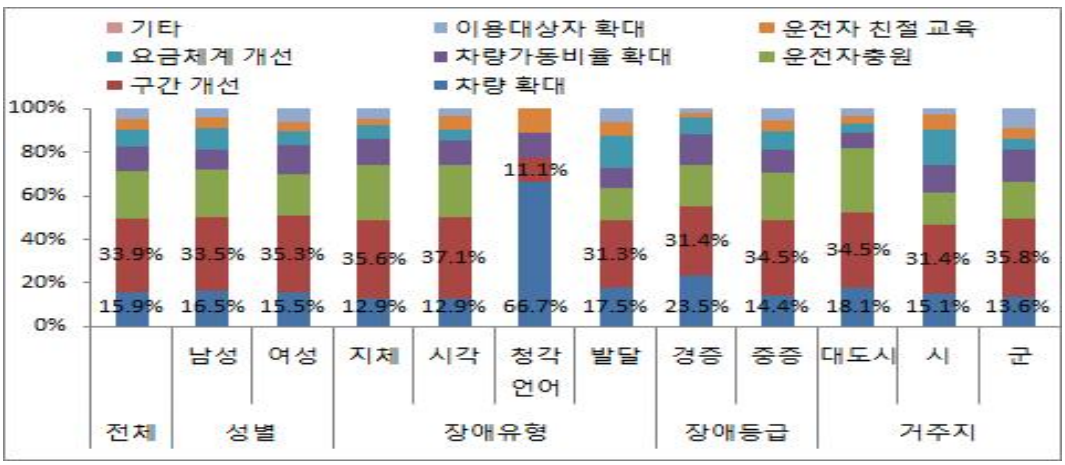
<표 Ⅳ-44> 생활이동지원센터차량 이용 시 개선사항

단위: 명(%)

구분	차량 확대	구간 개선	운전자 충원	차량 가동비율 확대	요금 체계 개선	운전자 친절 교육	이용 대상자 확대	기타	계
1순위	167 (51.5)	35 (10.8)	13 (4.0)	25 (7.7)	13 (4.0)	14 (4.3)	37 (11.4)	20 (6.2)	324 (100.0)
2순위	45 (15.9)	96 (33.9)	61 (21.6)	31 (11.0)	23 (8.1)	14 (4.9)	13 (4.6)	0 (0.0)	283
3순위	26 (9.7)	43 (16.0)	45 (16.7)	62 (23.0)	39 (14.5)	20 (7.4)	30 (11.2)	4 (1.5)	269 (100.0)



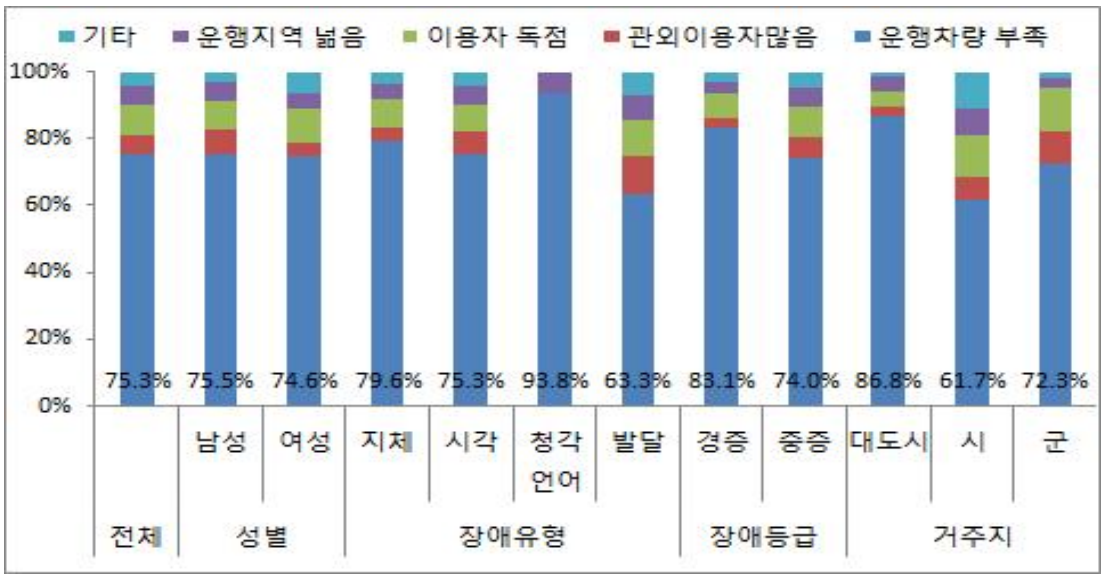
1순위



2순위

<그림 Ⅳ-23> 생활이동지원센터차량 이용 시 개선사항(1순위, 2순위)

장애인콜택시가 원하는 시간에 예약이 되지 않는 이유에 대해 조사한 결과, 운행차량이 부족해서는 292명(75.3%), 타 지역에서 나가는 관외 이용자가 많아서는 23명(5.9%), 항상 이용하는 사람들이 독점해서는 35명(9.0%), 운행지역이 너무 넓어서는 21명(5.4%), 기타는 17명(4.4%)로 나타났다. 기타 의견으로는 5시 이후에 이용이 불가함 등이 있었으며, 응답자의 인구학적 특성에 따라 비교한 결과 큰 차이는 보이지 않았다.



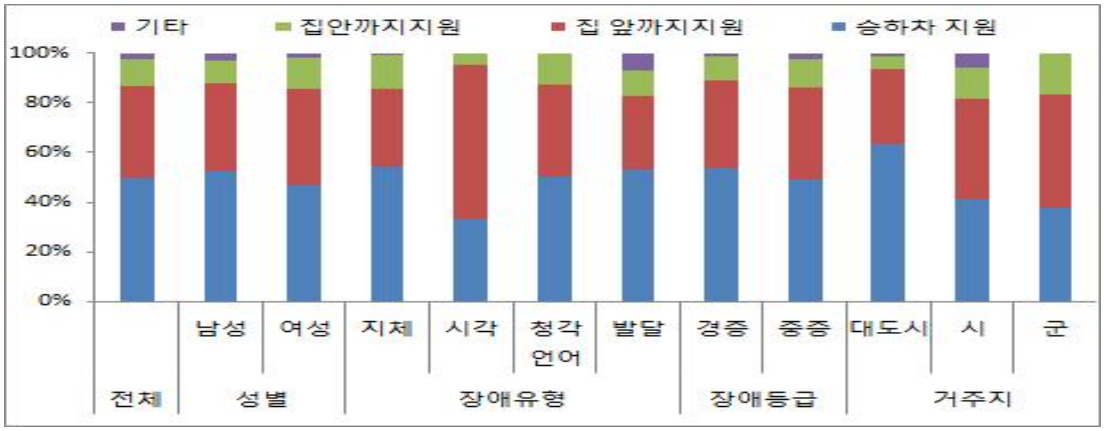
<그림 Ⅳ-24> 장애인콜택시 예약되지 않는 이유

<표 Ⅳ-45> 장애인콜택시 예약되지 않는 이유

단위: 명(%)

구분		운행차량 부족	관외 이용자 많음	이용자 독점	운행지역 넓음	기타	계
전체		292(75.3)	23(5.9)	35(9.0)	21(5.4)	17(4.4)	388(100.0)
성별 (n=385)	남성	160(75.5)	16(7.5)	17(8.0)	13(6.1)	6(2.8)	212(100.0)
	여성	129(74.6)	7(4.0)	18(10.4)	8(4.6)	11(6.4)	173(100.0)
장애 유형 (n=388)	지체	160(79.6)	7(3.5)	18(9.0)	9(4.5)	7(3.5)	201(100.0)
	시각	55(75.3)	5(6.8)	6(8.2)	4(5.5)	3(4.1)	73(100.0)
	청각언어	15(93.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(6.3)	0(0.0)	16(100.0)
	발달	62(63.3)	11(11.2)	11(11.2)	7(7.1)	7(7.1)	98(100.0)
장애 등급 (n=384)	경증	54(83.1)	2(3.1)	5(7.7)	2(3.1)	2(3.1)	65(100.0)
	중증	236(74.0)	20(6.3)	29(9.1)	19(6.0)	15(4.7)	319(100.0)
거주 지 (n=388)	대도시	145(86.8)	5(3.0)	7(4.2)	8(4.8)	2(1.2)	167(100.0)
	시	74(61.7)	8(6.7)	15(12.5)	10(8.3)	13(10.8)	120(100.0)
	군	73(72.3)	10(9.9)	13(12.9)	3(3.0)	2(2.0)	101(100.0)

장애인을 비롯한 교통약자 운전자의 업무 범위에 대해, 응답자들은 차량에서 안전하게 타고 내릴 때까지 지원이 197명(49.6%), 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 148명(37.3%), 이용자가 원할 경우 이용자의 집안까지 들어서 도움 지원이 43명(10.8%), 기타 9명(2.3%)으로 나타났다.



<그림 Ⅳ-25> 교통약자 운전자 업무 범위

장애유형별로 보면, 지체, 청각언어, 발달장애인은 차량에서 안전하게 타고 내릴 때까지 지원이 가장 많은 반면, 시각장애인은 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 가장 많았다. 거주지별로 보면, 대도시에 거주하는 응답자일수록 승하차 지원이 많았으며, 군에 거주하는 응답자는 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 가장 높게 나타났다.

<표 Ⅳ-46> 교통약자 운전자 업무 범위

단위: 명(%)

구분		승하차 지원	집 앞까지 지원	집안까지 지원	기타	계
전체		197(49.6)	148(37.3)	43((10.8)	9(2.3)	397(100.0)
성별 (n=394)	남성	115(52.5)	77(35.2)	21(9.6)	6(2.7)	219(100.0)
	여성	82(46.9)	68(38.9)	22(12.6)	3(1.7)	175(100.0)
장애 유형 (n=397)	지체	109(54.5)	62(31.0)	27(13.5)	2(1.0)	200(100.0)
	시각	27(33.3)	50(61.7)	4(4.9)	0(0.0)	81(100.0)
	청각언어	8(50.0)	6(37.5)	2(12.5)	0(0.0)	16(100.0)
	발달	53(53.0)	30(30.0)	10(10.0)	7(7.0)	100(100.0)
장애 등급 (n=393)	경증	35(53.8)	23(35.4)	6(9.2)	1(1.5)	65(100.0)
	중증	161(49.1)	122(37.2)	37(11.3)	8(2.4)	328(100.0)
거주 지 (n=397)	대도시	105(63.6)	49(29.7)	9(5.5)	2(1.2)	165(100.0)
	시	51(41.1)	50(40.3)	16(12.9)	7(5.6)	124(100.0)
	군	41(38.0)	49(45.4)	18(16.7)	0(0.0)	108(100.0)

4. 충청남도 광역이동지원센터

충청남도 광역이동지원센터는 장애인콜택시 이용시, 시·군간 편도 혹은 왕복이동의 불편을 해소하기 위해서 충남 교통약자가 이동지원센터를 연계하여 각 시·군별 특별교통수단에 대한 정보망 등을 충남 차원에서 통합적으로 운영하고 있다. 응답자들에게 충청남도 교통약자 광역이동지원센터에 대해 인지하고 있는지 조사한 결과, 인지하고 있다는 159명(36.1%), 그렇지 않다는 281명(63.9%)로, 광역이동지원센터를 모르는 응답자가 두 배 이상 높았다. 성별로 보면, 여성의 인지도(28.7%), 남성(41.7%)에 비해 낮았으며, 장애유형별로는 발달장애인의 인지도가 가장 적은 것으로 조사되었다. 경증장애인(52.9%)에 비해 중증장애인의 인지 정도(32.8%)가 상당히 낮았으며, 대도시(43.3%)에 비해 시(30.9%), 군(30.8%)의 인지도가 떨어진 것으로 나타나, 광역이동지원센터에 대한 홍보가 필요할 것으로 사료된다.

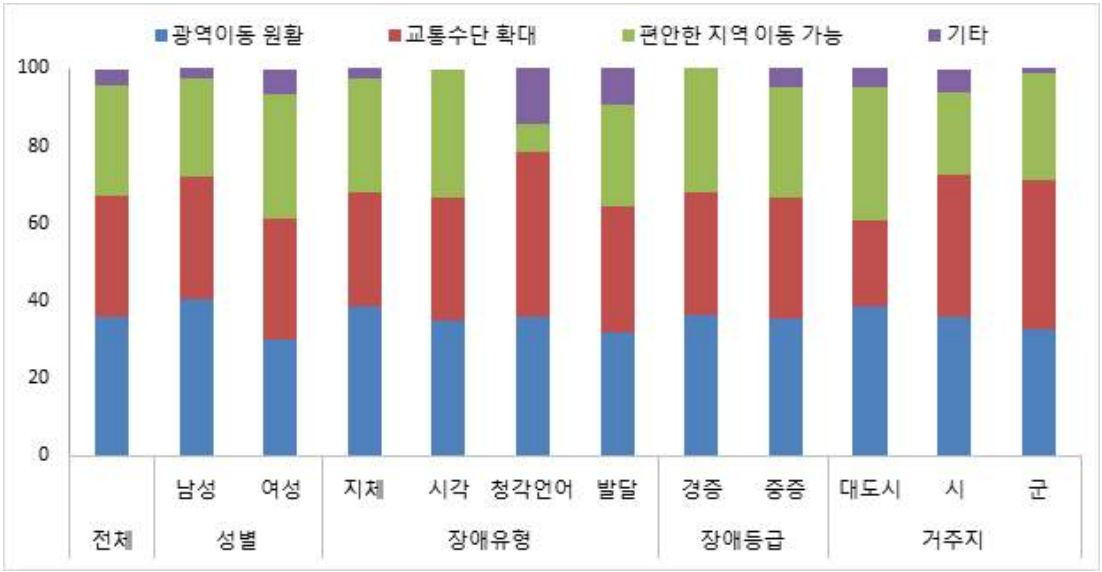
다음으로 광역이동지원센터의 필요성에 대해 조사한 결과, 그렇다는 74.6%(312명), 아니다는 25.4%(106명)으로 필요하다고 여기는 응답자의 비율이 두 배 이상 높았다. 인구학적 특성별로 필요성 유무를 보면, 경증장애인(66.7%) 보다는 중증장애인(76.4%)이, 대도시(70.6%)와 시(74.6%)에 거주하는 응답자보다는 군(81.7%)에 거주하는 응답자의 필요성이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 종합하면 충청남도에 거주하고 있는 장애인들은 광역이동지원센터가 위치하고 있는지 모르고 있으며, 존재의 필요성에 대해서 공감하고 있다고 하겠다.

<표 Ⅳ-47> 광역이동지원센터 인지도 및 필요성

단위: 명(%)

구분		인지도			필요성		
		예	아니오	계	예	아니오	계
전체		159(36.1)	281(63.9)	440(100.0)	312(74.6)	106(25.4)	418(100.0)
성별	남성	101(41.7)	141(58.3)	242(100.0)	170(73.9)	60(26.1)	230(100.0)
	여성	56(28.7)	139(71.3)	195(100.0)	141(76.2)	44(23.8)	185(100.0)
장애유형	지체	106(49.8)	107(50.2)	213(100.0)	159(78.7)	43(21.3)	202(100.0)
	시각	28(32.9)	57(67.1)	85(100.0)	61(73.5)	22(26.5)	83(100.0)
	청각언어	7(38.9)	11(61.1)	18(100.0)	14(77.8)	4(22.2)	18(100.0)
	발달	18(14.5)	106(85.5)	124(100.0)	78(67.8)	37(32.2)	115(100.0)
장애등급	경증	37(52.9)	33(47.1)	70(100.0)	44(66.7)	22(33.3)	66(100.0)
	중증	120(32.8)	246(67.2)	366(100.0)	266(76.4)	82(23.6)	348(100.0)
거주지	대도시	81(43.3)	106(56.7)	187(100.0)	127(70.6)	53(29.4)	180(100.0)
	시	42(30.9)	94(69.1)	136(100.0)	100(74.6)	34(25.4)	134(100.0)
	군	36(30.8)	81(69.2)	117(100.0)	85(81.7)	19(18.3)	104(100.0)

다음으로 광역이동지원센터가 필요하다고 응답한 조사자들을 대상으로 왜 필요한지 이유에 대해 살펴본 결과, 광역이동이 원활하게 이루어질 것 같아서가 110명(35.9%)로 가장 많았으며, 교통약자 특별교통수단이 더 많아질 것 같아서는 96명(31.4%), 더 많은 지역을 편하게 다닐 수 있을 것 같아서는 87명(28.4%), 기타 13명(4.2%)로 나타났다. 기타 의견으로는 다른 이동수단의 제한이 많기 때문에, 불편한 이들이 많기 때문에 등의 응답이 있었다.



<그림 Ⅳ-26> 광역이동지원센터 필요 이유

인구학적 특성에 따라 필요 이유에 따른 차이를 살펴본 결과, 대부분 광역이동이 원활하게 이루어질 것 같아서와 교통약자 특별교통수단이 더 많아질 것 같아서 응답이 높게 나타났다. 장애유형별로는 청각언어장애는 교통수단 확대(42.9%)가 더 많았으며, 거주지별로는 시와 군에 거주하는 응답자일수록 교통수단 확대에 대한 이유가 더 많은 것으로 나타났다. 반면 대도시는 광역이동의 원활함을 가장 많이 선택하였다.

<표 Ⅳ-48> 광역이동지원센터 필요 이유

단위: 명(%)

구분		광역이동 원활	교통수단 확대	편안한 지역 이동 가능	기타	계
전체		110(35.9)	96(31.4)	87(28.4)	13(4.2)	306(100.0)
성별 (n=305)	남성	67(40.6)	52(31.5)	42(25.5)	4(2.4)	165(100.0)
	여성	42(30.0)	44(31.4)	45(32.1)	9(6.4)	140(100.0)

구분		광역이동 원활	교통수단 확대	편안한 지역 이동 가능	기타	계
장애유형 (n=306)	지체	60(38.5)	46(29.5)	46(29.5)	4(2.6)	156(100.0)
	시각	21(35.0)	19(31.7)	20(33.0)	0(0.0)	60(100.0)
	청각언어	5(35.7)	6(42.9)	1(7.1)	2(14.3)	14(100.0)
	발달	24(31.6)	25(32.9)	20(26.3)	7(9.2)	76(100.0)
장애등급 (n=304)	경증	16(36.4)	14(31.8)	14(31.8)	0(0.0)	44(100.0)
	중증	92(35.4)	82(31.5)	73(28.1)	13(5.0)	260(100.0)
거주지 (n=306)	대도시	48(38.4)	28(22.4)	43(34.4)	6(4.8)	125(100.0)
	시	35(35.7)	36(36.7)	21(21.4)	6(6.1)	98(100.0)
	군	27(32.5)	32(38.6)	23(27.7)	1(1.2)	83(100.0)

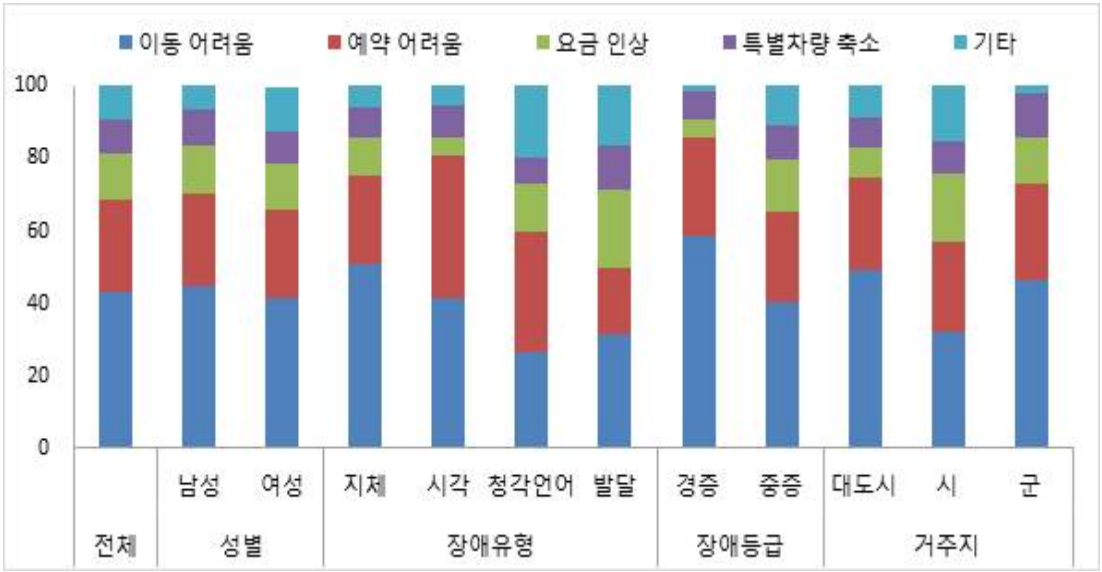
이어서 충남 광역이동지역센터의 역할과 기능에 대해 조사하였다. 그 결과 광역 콜센터 기능이 169명(56.3%)로 과반수 이상을 차지했으며, 운전자 교육 30명(10.0%), 이용자 교육 19명(6.3%), 이동지원 관련 조사 기능 59명(19.7%), 기타 23명(7.7%) 이었다. 기타 의견으로는 장애인 우선. 위에 제시된 모든 기능에 대한 중복 역할 필요 등이 있었다. 인구학적 특성에 따른 상이한 차이는 보이지 않았다.

<표 Ⅳ-49> 광역이동지원센터 역할과 기능

단위: 명(%)

구분		광역 콜센터	운전자 교육	이용자 교육	관련 조사	기타	계
전체		169(56.3)	30(10.0)	19(6.3)	59(19.7)	23(7.7)	300(100.0)
성별 (n=299)	남성	103(61.7)	15(9.0)	10(6.0)	32(19.2)	7(4.2)	167(100.0)
	여성	66(50.0)	15(11.4)	9(6.8)	26(19.7)	16(12.1)	132(100.0)
장애유형 (n=300)	지체	98(62.8)	15(9.6)	6(3.8)	28(17.9)	9(5.8)	156(100.0)
	시각	32(58.2)	1(1.8)	2(3.6)	17(30.9)	3(5.5)	55(100.0)
	청각언어	6(42.9)	2(14.3)	1(7.1)	2(14.3)	3(21.4)	14(100.0)
	발달	33(44.0)	12(16.0)	10(13.3)	12(16.0)	8(10.7)	75(100.0)
장애등급 (n=298)	경증	25(59.5)	5(11.9)	1(2.4)	7(16.7)	4(9.5)	42(100.0)
	중증	143(55.9)	25(9.8)	18(7.0)	52(20.3)	18(7.0)	256(100.0)
거주지 (n=300)	대도시	67(56.8)	8(6.8)	6(5.1)	22(18.6)	15(12.7)	118(100.0)
	시	55(55.0)	16(16.0)	8(8.0)	14(14.0)	7(7.0)	100(100.0)
	군	47(57.3)	6(7.3)	5(6.1)	23(28.0)	1(1.2)	82(100.0)

충남 광역이동지역센터 운영상 예상되는 어려운 점에 대해 살펴본 결과, 많은 특별교통수단 차량이 관외로 빠져나가 관내 이동이 어려워질 것 같다는 169명(43.0%)으로 가장 많았으며, 다음으로 지금보다 예약하기 어려울 것 같다 101명(25.7%), 요금이 인상될 것 같다 50명(12.7%), 센터 운영비가 증가하여 특별교통수단 차량이 적어질 것 같다 37명(9.4%), 기타 36명(9.2%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 교통사고, 현실성있는 정책에 대한 의무, 제시된 4가지 항목 모두 어려울 것 같다 등이 있었다.



<그림 Ⅳ-27> 광역이동지원센터 운영 시 예상되는 어려운 점

인구학적 특성에 따른 차이를 살펴보면, 성별에 따른 차이 양상은 크게 보이지 않았다. 장애유형별로는 지체장애의 경우 이동 어려움(51.0%)이 가장 높았으며, 청각언어는 예약 어려움(33.3%)에 대한 응답이 가장 많았다. 발달장애는 이동 어려움(31.4%)과 요금 인상(21.9%)에 대한 우려가 높았다. 경증장애인일수록 이동 어려움(58.7%)에 대한 우려가 높았으며, 거주지별로는 모두 이동 어려움에 대한 우려가 높은 가운데, 시에 거주하는 장애인은 요금 인상(19.2%)에 대한 응답이 상대적으로 높게 나타났다.

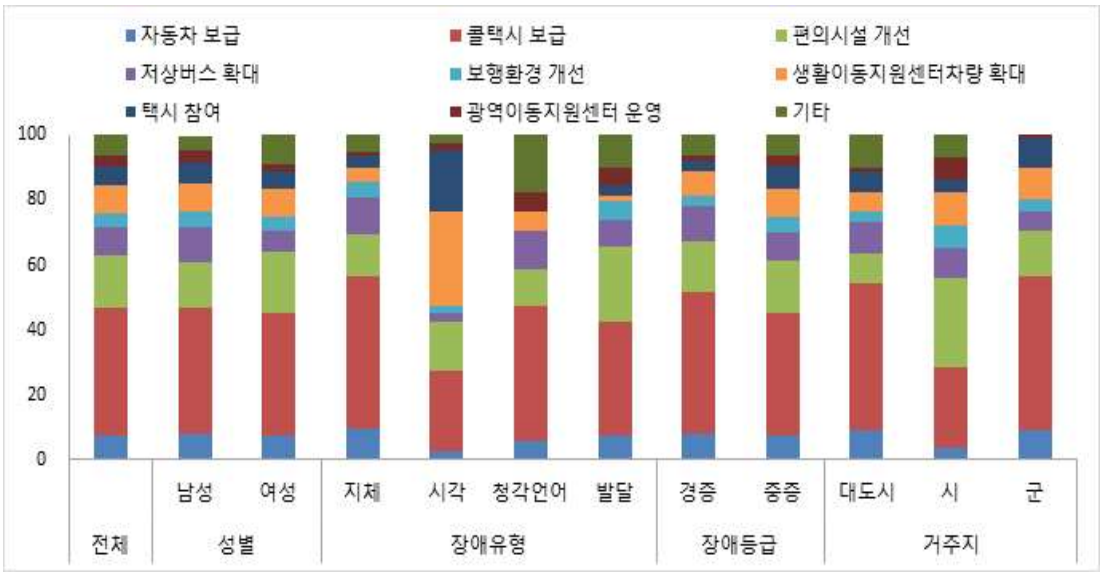
<표 Ⅳ-50> 광역이동지원센터 운영 시 예상되는 어려운 점

단위: 명(%)

구분		이동 어려움	예약 어려움	요금 인상	특별차량 축소	기타	계
전체		169(43.0)	101(25.7)	50(12.7)	37(9.4)	36(9.2)	393(100.0)
성별 (n=390)	남성	95(44.6)	55(25.8)	28(13.1)	21(9.9)	14(6.6)	213(100.0)
	여성	73(41.2)	44(24.9)	22(12.4)	16(9.0)	22(12.4)	177(100.0)

구분		이동 어려움	예약 어려움	요금 인상	특별차량 축소	기타	계
장애유형 (n=393)	지체	100(51.0)	47(24.0)	21(10.7)	16(8.2)	12(6.1)	196(100.0)
	시각	32(41.6)	30(39.0)	4(5.2)	7(9.1)	4(5.2)	77(100.0)
	청각언어	4(26.7)	5(33.3)	2(13.3)	1(6.7)	3(20.0)	15(100.0)
	발달	33(31.4)	19(18.1)	23(21.9)	13(12.4)	17(16.2)	105(100.0)
장애등급 (n=389)	경증	37(58.7)	17(27.0)	3(4.8)	5(7.9)	1(1.6)	63(100.0)
	중증	131(40.2)	82(25.2)	46(14.1)	32(9.8)	35(10.7)	326(100.0)
거주지 (n=393)	대도시	84(49.1)	44(25.7)	14(8.2)	14(8.2)	15(8.8)	171(100.0)
	시	40(32.0)	31(24.8)	24(19.2)	11(8.8)	19(15.2)	125(100.0)
	군	45(46.4)	26(26.8)	12(12.4)	12(12.4)	2(2.1)	97(100.0)

마지막으로 교통약자의 이동권 향상을 위해 우선적으로 시행해야 할 교통대책에 대해 질문하였다. 장애인 소유의 자동차 보급 확대 30명(7.5%), 장애인콜택시 보급 확대 157명(39.1%), 교통편의시설 개선 65명(16.2%), 저상버스 보급확대 35명(8.7%), 편리한 보행환경 개선 18명(4.5%), 생활이동지원센터 차량 확대 34명(8.5%), 일반 및 개인택시 참여 25명(6.2%), 광역이동지원센터 운영 12명(3.0%), 기타 26명(6.5%) 이었다. 기타 의견으로는 차량의 적절한 배치, 운전기사 친절 교육, 휠체어 승하차 용이, 실태조사 의견 수렴 후 정책화, 이용자의 사생활 보장 등이 있었다. 종합하면, 장애인콜택시 보급에 대한 욕구가 월등히 높으며, 교통편의시설 개선, 저상버스, 생활이동지원센터, 자동차 보급 확대 등을 요청하고 있었다.



<그림 Ⅳ-28> 우선 시행해야 할 교통대책

장애유형에 따라 우선 시행해야 할 교통대책의 차이를 보이고 있었는데, 시각장애는 생활이동지원센터 차량 확대(28.8%)를 가장 원한 반면, 타 유형은 장애인콜택시 보급 응답이 가장 많았다. 이는 장애유형에 따라 사용할 수 있는 교통수단의 차이로 설명될 수 있겠다. 거주지별로 보면, 대도시와 군은 장애인콜택시 보급(44.8%, 47.5%)을 가장 많이 선택한 반면, 시에 거주하는 장애인은 교통편의시설 개선(27.1%)을 가장 우선순위로 꼽아 상이한 차이를 보이고 있었다.

<표 Ⅳ-51> 우선 시행해야 할 교통대책

단위: 명(%)

구분		자동차 보급	콜택시 보급	편의시설 개선	저상버스 확대	보행환경 개선	생활이동지원센터 차량 확대	택시 참여	광역이동지원센터 운영	기타	계
전체		30 (7.5)	157 (39.1)	65 (16.2)	35 (8.7)	18 (4.5)	34 (8.5)	25 (6.2)	12 (3.0)	26 (6.5)	402 (100.0)
성별 (n=399)	남성	17 (7.7)	86 (39.1)	31 (14.1)	24 (10.9)	10 (4.5)	19 (8.6)	15 (6.8)	8 (3.6)	10 (4.5)	220 (100.0)
	여성	13 (7.3)	68 (38.0)	34 (19.0)	11 (6.1)	8 (4.5)	15 (8.4)	10 (5.6)	4 (2.2)	16 (8.9)	179 (100.0)
장애유형 (n=402)	지체	19 (9.6)	92 (46.7)	26 (13.2)	22 (11.2)	10 (5.1)	8 (4.1)	7 (3.6)	3 (1.5)	10 (5.1)	197 (100.0)
	시각	2 (2.5)	20 (25.0)	12 (15.0)	2 (2.5)	2 (2.5)	23 (28.8)	15 (18.8)	2 (2.5)	2 (2.5)	80 (100.0)
	청각언어	1 (5.9)	7 (41.2)	2 (11.8)	2 (11.8)	0 (0.0)	1 (5.9)	0 (0.0)	1 (5.9)	3 (17.6)	17 (100.0)
	발달	8 (7.4)	38 (35.2)	25 (23.1)	9 (8.3)	6 (5.6)	2 (1.9)	3 (2.8)	6 (5.6)	11 (10.2)	108 (100.0)
장애등급 (n=399)	경증	5 (7.8)	28 (43.8)	10 (15.6)	7 (10.9)	2 (3.1)	5 (7.8)	2 (3.1)	1 (1.6)	4 (6.3)	64 (100.0)
	중증	25 (7.5)	127 (37.9)	54 (16.1)	28 (8.4)	16 (4.8)	29 (8.7)	23 (6.9)	11 (3.3)	22 (6.6)	335 (100.0)
거주지 (n=402)	대도시	16 (9.3)	77 (44.8)	16 (9.3)	17 (9.9)	5 (2.9)	11 (6.4)	11 (6.4)	2 (1.2)	17 (9.9)	172 (100.0)
	시	5 (3.9)	32 (24.8)	35 (27.1)	12 (9.3)	9 (7.0)	13 (10.1)	5 (3.9)	9 (7.0)	9 (7.0)	129 (100.0)
	군	9 (8.9)	48 (47.5)	14 (13.9)	6 (5.9)	4 (4.0)	10 (9.9)	9 (8.9)	1 (1.0)	0 (0.0)	101 (100.0)

제3절 소결

충청남도 장애인의 이동권 실태 현황을 살펴보기 위하여, 충남 15개 시도에 거주하는 장애인을 대상으로 일반적 특성, 외출 및 이동수단, 저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량, 불편사항 이의신청 및 서비스 개선, 충남 광역이동지원센터에 관한 사항에 대해 조사하였다.

조사에 응한 충청남도 장애인의 인구학적 특성을 살펴보면, 남성은 247명(55.6%), 여성은 197명(44.4%)으로 남성의 비율이 다소 높았다. 평균 연령은 46.88세이며, 학력은 고졸이 203명(45.8%)으로 가장 많았다. 장애특성을 보면 지체장애가 과반을 차지했으며, 장애등급은 중증이 경증에 비해 5배 이상 높게 나타났다. 이들 중 기초생활수급자는 28.6%, 차상위계층은 6.5%가 해당되었고, 직업을 가진 응답자는 65.5%였으며, 26.7%만이 자가용을 소유하고 있었다.

응답자의 외출 실태를 조사한 결과, 거의 매일 외출하고 있다는 응답은 63.5%였으며, 일주일 2~3회(22.9%), 일주일 1회(7.0%) 순으로 나타났다. 반면 외출을 안한다는 응답자는 13명(2.9%)이었다. 외출 시 동행은 대부분 혼자(47.4%)가 많았으며, 그 이외는 주로 활동지원사(24.3%)와 가족(21.5%)과 동행하고 있었다. 지체장애와 경증일수록 혼자 동행한다는 응답이 높게 나타났다. 외출 시 이용하는 교통수단으로는 장애인콜택시(20.3%)와 자가용(직접+보호자) 비율이 상당히 높았다. 지체장애는 자가용을, 시각장애는 생활이동지원센터 차량을, 발달장애는 버스를 선호했으며, 거주지별로도 보면 대도시는 장애인콜택시를, 시와 군은 자가용이 상대적으로 선호하는 것으로 나타났다. 외출하지 않는 주된 이유에 대해 조사한 결과, 대중교통 불편(26.6%), 몸의 불편(22.8%), 외출 싫음(16.2%), 편의시설 부족(11.0%)순으로 나타났다. 몸의 불편함보다는 교통수단의 불편함 때문에 외출하지 않는다는 응답(41.7%)이 높아 이에 대한 대책이 필요할 것으로 보인다. 주된 외출 목적에 대해, 출퇴근(38.8%), 복지관 등 이용시설이 124명(28.1%), 병원방문 36명(8.2%), 운동 34명(7.7%), 학교 등·하교 26명(5.9%), 모임 22명(5.0%) 순으로 나타났다. 남성과 지체장애 발달장애는 출퇴근을 가장 큰 목적으로 선택했으며, 상대적으로 시각장애와 청각언어장애는 복지관 등 이용시설을 주된 목적으로 꼽았다. 응답자들은 외출 시 가장 불편한 점으로 계단 및 경사로 오르기(28.8%)를 꼽았으며, 교통수단 부족(18.3%), 대중교통 타고 내리기(14.3%), 대중교통 접근성 낮음(9.5%), 특별교통수단(콜택시 등) 부족(7.6%), 차량이 많아 다니기 위험(7.1%) 등으로 조사되었다. 지금 거주하고 있는 지역에서 이동을 잘하기 위해 개선이 필요한 부분으로 특별교통수단(장애인콜) 확대(32.6%)가 가장 많이 꼽혔다. 그 외 저상버스 확충(10.5%), 장애인 편의시설 확대(18.8%), 도로 보행환경 개선(14.4%) 등이

있었다.

다음으로 장애인 특별교통수단인 저상버스, 장애인콜택시, 시각장애인 심부름센터(생활이동지원센터) 차량 이용실태를 알아본 결과, 저상버스는 23.7%, 장애인콜택시는 53.0%, 생활이동지원센터는 30.6%으로 장애인콜택시 이용율이 상대적으로 높으며, 저상버스 이용율이 저조했다. 지체장애 차량 이용율이 상대적으로 높고, 생활이동지원센터의 경우 시각장애가 높았다. 또한 저상버스와 장애인콜택시의 경우 대도시의 이용율이 훨씬 더 높았다. 한 주 동안 평균 이용율은 생활이동지원센터 5.87회로 가장 많았고, 장애인콜택시는 3.13회, 저상버스는 2.32회로 나타났다. 반면 평균 기다림은 횟수와 반대로 저상버스(55.34분)가 가장 길고, 장애인콜택시(40.44분), 생활이동지원센터(37.20분) 순으로 나타났다. 3가지의 차량을 이용하는 목적은 모두 병원 치료와 복지관 이용이 가장 큰 것으로 나타났으며, 이용하는 이유 역시 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문이란 응답이 가장 높았다. 저상버스 이용에 전반적으로 만족한다는 평균 2.42점이며, 운전기사에 대한 만족은 높은 반면, 운행 지역과 내가 원할 때 이용가능성에 대한 만족은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 장애인콜택시 운전기사와 콜센터 직원에 대한 만족(3.11점, 3.05점)이 높은 편이며, 운행 대수에 대한 불만족이 가장 크다고 하겠다. 전반적 장애인콜택시 만족도는 평균 2.79점으로 저상버스 만족도인 2.42점에 비해 상대적으로 높았다. 생활이동지원센터 차량 만족도 조사 결과 운전기사에 대한 만족은 높은 반면, 주말 휴일 등 내가 원할 때 이용가능성에 대한 만족이 상대적으로 낮았으며, 전반적 만족 평균은 2.89점이었다. 종합하면, 저상버스 이용보다는 장애인콜택시와 생활이동지원센터 차량에 대한 만족이 상대적으로 높으며, 3개 교통수단 모두 운전기사에 대한 만족도가 높은 반면, 내가 원할 때 이용가능성에 대해서는 부정적인 응답이 상대적으로 많아 이에 대한 개선이 시급하다고 하겠다.

한편 응답자들 중 18.6%(81명)는 교통약자 교통수단에 대한 민원을 제기한 것으로 나타났다. 특히, 장애인콜택시에 대한 민원제기(72.8%)가 월등히 높고 저상버스(22.2%), 택시(17.3%) 순으로 나타났다. 장애유형별로는 지체장애인의 민원제기율이 높았고, 경증장애인의 민원제기율(25.8%)이 중증장애인(16.9%)에 비해 많았다. 거주지별로 보면 군에 거주하는 응답자의 민원제기율이(21.2%)이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량 이용 시 개선사항에 대해 조사한 결과 세 가지 차량 모두 비슷한 양상을 보이고 있었다. 1순위 개선사항으로 운행차량 대수 확대로 과반수 이상의 응답자들이 원하는 것으로 나타났다. 2순위 개선사항으로는 운행구간 개선(근접지역까지 왕복 운행)을, 3순위 개선사항은 운행차량 가동비율 확대를 선택하였다. 종합하면, 운행차량 및 가동비율을 확대하고 근접지역

까지 운행 가능하도록 구간 개선을 모두 원하고 있었다. 장애인을 비롯한 교통약자 운전자의 업무 범위에 대해, 응답자들은 차량에서 안전하게 타고 내릴 때까지 지원(49.6%), 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원(37.3%), 이용자가 원할 경우 이용자의 집안까지 들어서 도움 지원(10.8%)으로 나타났다. 특히 시각장애인의 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움 지원이 가장 많았다.

충청남도 교통약자 광역이동지원센터에 대해 인지하고 있는 응답자는 159명(36.1%)에 그쳐, 광역이동지원센터에 대한 홍보가 필요할 것으로 보인다. 특히, 여성의 인지도(28.7%)와 발달장애인(14.5%)가 상대적으로 낮게 나타났다. 다만, 광역이동지원센터의 필요성에 대해 그렇다(74.6%)는 응답자가 두 배 이상 높게 나타나, 충청남도에 거주하고 있는 장애인들은 광역이동지원센터가 위치하고 있는지 모르고 있으며, 존재의 필요성에 대해서 공감하고 있다고 하겠다. 광역이동지원센터 필요성에 대해, 광역이동이 원활하게 이루어질 것 같아서(35.9%)와 교통약자 특별교통수단이 더 많아질 것 같아서(31.4%)라는 응답이 많았다. 충남 광역이동지역센터의 역할과 기능은 광역콜센터 기능(56.3%)이 과반수 이상으로 많았고, 운전자 교육(10.0%), 이용자 교육(6.3%), 이동지원 관련 조사 기능(19.7%) 순으로 나타났다. 교통약자의 이동권 향상을 위해 우선적으로 시행해야 할 교통대책에 대해, 응답자들은 장애인콜택시 보급 확대를 가장 많이 원했으며(39.1%), 교통편의시설 개선, 저상버스, 생활이동지원센터, 자동차 보급 확대 등을 요청하고 있었다. 시각장애는 생활이동지원센터 차량 확대(28.8%)를 가장 원한 반면, 시에 거주하는 장애인은 교통편의시설 개선(27.1%)을 가장 우선순위로 꼽아 상이한 차이를 보이고 있었다.

제5장
충남 장애인 이동권 인식조사 결과

장애인 이동권은 장애 인권의 또 다른 표현이다. 장애인이 비장애인과 동등한 대우를 받기 위한 인권의 확장된 개념이라 해도 과언은 아닐 것이다. 장애인도 인간의 존엄성을 지니고 있으므로 기본적인 권리를 주장하고 대우받을 수 있어야 한다. 하지만 건강권, 거주이주권, 접근권, 및 생활권, 노동권, 교육권, 이동권 및 보행권, 보육권, 문화향유권, 선거권 등 기본적인 권리들이 제대로 대우받지 못하고 있는 것이 현실이다. 장애인의 인권을 증진하기 위한 사회 운동을 장애인 운동, 장애인 인권 운동이라고 한다. 이러한 인권 운동의 출발은 이동권으로부터 시작되는 것이다. 이는 신체이동의 자유가 보장되는 것이다.

과연, 우리 사회 장애인들에게는 신체이동의 자유는 보장되어 있는가? 이를 위한 법적보장 장치가 『교통약자이동편의증진법』이다. 이 법에서 '교통약자(交通弱者)가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단, 여객시설 및 도로에 이동편의시설을 확충하고 보행환경을 개선하여 사람 중심의 교통체계를 구축함으로써 교통약자의 사회참여와 복지 증진에 이바지함을 목적으로 한다' 라고 규정하고 있다. 그리고 교통약자는 인간으로서의 존엄과 가치 및 행복을 추구할 권리를 보장받기 위하여 교통약자가 아닌 사람들이 이용하는 모든 교통수단, 여객 시설 및 도로를 차별 없이 안전하고 편리하게 이용하여 이동할 수 있는 권리를 가진다. 국가와 지방자치단체는 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단과 여객시설의 이용 편의 및 보행환경 개선을 위한 정책을 수립하고 시행하여야 한다는 의무사항으로 규정하고 있다. 하여, 각 지자체에서는 장애인 이동권 보장을 위해 저상버스 도입, 장애인 콜택시, 교통약자지원센터 등을 설립 운영하고 있다. 하지만 각 지방자치단체의 상황과 조건이 다르기 때문에 각각 운영되고 있는 실정이다. 이러한 현실적 상황을 고려해 충남의 상황에 부합하는 방안들을 마련하기 위해 장애인 당사자와 전문가집단을 대상으로 FGI를 실시하였다.

제1절 장애인 당사자 FGI 진행

1. 장애인 당사자 초점토의 참여자

초점토의에 참여할 장애인 당사자는 장애인 관련 협회의 도움을 통해 선정하였고, 참여자의 주요 특성은 다음과 같다.

<표 Ⅴ-1> 장애인 FGI 참여 대상자

조사대상자	성별	장애유형
시각장애인 그룹	남자 4명 여자 2명	시각장애 1급
지체장애인그룹	남자 1명 여자 2명	지체장애 1급
청각장애인 그룹	남자 2명 여자 2명	청각장애 2급
지적장애인 그룹	남자 2명 여자 2명	지적장애인 2급(1명), 3급(3명)

2. 연구절차

FGI 인터뷰는 반구조화된 질문지(semi-structured questionnaire)를 중심으로 진행되었다. 인터뷰는 2019년 8월 1일~8월 25일까지 진행되었고, 매 회 2 ~ 3시간 정도 소요되었다. 인터뷰 내용은 질적 연구의 윤리적 원칙인 고지된 동의, 자발적 참여, 연구로 인한 피해, 연구 참여에 대한 보상, 비밀보장, 연구 자료의 보존과 폐기 등을 준수하여 진행되었다.

FGI의 주요 질문은 다음과 같다.

1) 장애인 이동권에 대한 인식은 어떠한가?
2) 충남 장애인 이동권과 관련된 환경은 어떠하다고 생각하는가?
3) 충남 장애인 이동권 향상을 위해 어떠한 변화가 필요한가?

3. 자료분석방법

각 FGI 후에 전사된 자료를 바탕으로 면담자와 참여자들 간의 담화 내용을 줄 단위에서 반복적으로 읽으면서 당사자들의 이동권에 대한 인식, 이동권과 관련된 불편함, 그리고 향후 이동권 향상을 위해 어떤 정책적 노력들이 필요한지에 대한 핵심 주제를 탐색하였다. 특히 인터뷰 내용을 줄, 문장, 문단 단위에서 이름을 부여하는 의미단위 분석을 실시하였고, 자료의 왜곡을 최소화하기 위해, 사례 내, 사례 간 지속적 비교를 통해 도출된 개념들을 반복적으로 확인하였다.

제2절 장애인 당사자 FGI 분석 결과

1. 시각장애인 FGI 핵심 주제

1) 이동권에 대한 생각

① 이동권은 생존권 문제임

"사실 이동권은 이동권만 충족이 된다면, (이동권은) 삶에 60% 이상은 차지한다. 정말 어디를 가고 싶을 때 가지 못하는 또 흰 지팡이를 잡고 사거리에서 어디를 가야될지를 몰라서 헤매보지 않은 사람은 모릅니다. (참여자 1)"

"(이동권이 보장되면) 사회생활이 완전히 달라지죠. 되느냐 안 되느냐. 사람이 이동을 안 할 수는 없으니까. 이동을 해야 사회생활을 할 수 있고, 경제생활을 할 수 있고 이동권이 확보가 안 되면 옛날처럼 집안에만 있어야 될 수도 있는 거잖아요. 기본 생존권의 문제죠. (참여자 3)"

2) 대중교통 이용 문제

① 버스정류장은 음성안내가 되지 않고, 되더라도 이동이 빠르지 못해 버스를 잡을 수 없음

"일단은 제일 불편한 것이 대중교통 버스가 지금은 많이 좋아지고 있지만, 목적지가 불분명하다는 거죠. 번호표가 아직 음성지원이 되지 않는 정류장이 더 많고 그래서 그런 점이 빨리 개선이 되어야 된다. (참여자 1)"

"그런 게 되어있어도 장애인들이 이동하는 게 빨리 움직이는 게 어렵잖아요. 지하철 같은 경우는 타는 위치가 고정이에요. 근데 버스는 옛날보다는 많이 나아졌다고 해도 서는 위치가 완전히 고정이라고 할 수 없잖아요. 버스가 와가지고 출입문 쪽으로 가는데 이동이 빠르지 못해서 그사이에 버스가 출발해버리거나. 그런 여러 가지 면이 쉽지가 않죠. (참여자 3)"

② 버스정류장에서 방송을 들을 수 없어 지나간 후 내가 기다리던 버스였다는 걸 알게 됨

"시각장애인은 굳이 저상버스가 되었든, 일반버스가 되었든 큰 불편함은 없어요.

활동보조인이나 도우미, 안내할 수 있는 보호자만 있으면 근데 단독으로 갔을 때 저시력들이 왜 버스를 타기 싫어하냐면 101번 버스를 타기 위해서 바로 나가면 탈 수 있으면 좋은데, 101번 버스가 들어오고 있다. 방송이 되면 바로 탈 수 있는 거예요. 근데 시스템이 그렇지 않기 때문에 101번 버스인지, 102번 버스인지 잘 모른다는 거예요. 지나가고 보면 저 차가 101번인데? 이렇게 하다 보니까 버스 접근을 잘 안하죠. 그런 편의가 다 된다고 하면 접근을 하겠죠. (참여자 4)

③ 버스 정류장의 쉼터가 시각장애인에게는 또 하나의 벽임

"지금 쉽게 말해서 모든 사람이 비를 안 맞게 가려놓은 버스 정류장에 조그마한 쉼터가 우리 지체장애인들이나 시각장애인들한테는 또 하나의 벽이, 장애물이 되는 거죠. (참여자 1)"

④ 승강장과 버스 사이에 있는 공간 때문에 발이 빠질 위험이 있음

"높낮이가 있어서. 그리고 도로에다가 저상버스 장점이 뭐냐면 도로 폭과 차도에서 차를 댔을 때 공간 발빠짐이 없어야 되거든요. 그런 것이 안 맞으니까. (부상이나 사고 위험이) 더 많죠. 발 하나 헛디디거나 그러면 큰 사고로 이어지니까... (참여자 1)"

3) 생활이동지원센터의 문제

① 생활이동지원센터는 운전할 수 없는 시각장애인들에게 더 필요하고 확대되어야 함

"전 지금도 교통약자이동지원센터 편의증진이, 교통약자이동지원센터라던지, 생활이동지원센터는 좀 더 확대 되어야 한다. (참여자 1)"

"지체장애인분들은 이게 안 되면 자가로 차를 사서 움직일 수가 있잖아요. 시각은 그게 안 되니까 제일 걸리는 게 학습이랑 이동인 거니까. 이동권에서는 더 그런 거죠. 저야 뭐 안되면 지하철이라도 타고 가지만 제가 사실 천안에서도 지하철 타고 갈 수는 있어요. 근데 계산을 해보니까 집에서 지하철역까지 걸어가는데 30분, 쌍용역에서 두정역 지하철 타면 10분밖에 안 걸려요. 그런데 걸어오는데 20분이에요. 이건 뭐 50분-1시간인 거야. 근데 택시 타고 오면 15~20분이면 와요. 그러니까 시간상으로 너무. 그래서 이용을 하는 거거든요. 온양여중에 있을 때는 아침에 집에서 쌍용역까지 걸어가서, 쌍용역에서 지하철 타고 온양온천

역 가서 학교까지는 걸어갔어요. 한 20분 걸리거든요? 걸어갔어요. 근데 저 같은 장애인의 케이스가 많이 없을 거예요. 걸어가고 하는 케이스가...(참여자 3)"

② 주말과 공휴일에 쉬는 생활이동지원센터의 상황 때문에 활동에 제약이 있음

"특히, 주일 같은 경우는 장애인 분들이 사실은 종교를 갖고 계신 분들이 많아요. 주말에 조금 더 해야 되는데 생활이동지원센터 같은 경우는 주말과 공휴일을 전부 다 쉬고 있어요. 그런데 근로기준법에 또 근로기준법이라는 게 생기면서 시간 외 수당을 4시간 밖에 할 수가 없으니까 또 일요일 날 특급수당 같은 걸 줄 수 없으니까 그렇지 못하는 부분이 있죠. (참여자 1)"

③ 비밀보장이 되지 않는 장애인 콜택시를 타기가 꺼려짐

"불편한 점이 있다면 우리 회원들이. 저도 이제 인터뷰를 한다고 해서 다른 회원들한테 불편한 게 뭐 있니? 라고 물어보니 비밀을 지켜줘도 될 사항이 자기도 모르게 나온다. 특히, 교통약자보다 바우처택시 분들이 그런 이야기를 많이 한다. 그래서 바우처택시 말고는 없느냐? 그러니 대체적으로 크게 서로 불편한 점은 없다. 그리고 사실 센터장이 늘 강조를 합니다. (참여자 1)"

④ 장애 당사자를 이해할 수 있는 콜센터 대표와 기사들이 있으면 좋겠음

"아무래도 수도권에서 비수도권과 비교가 조금. 수도권은 몸에 배어 있습니다. 그 사람의 장애 유형에 따라서 이런 도움이 필요하다. 수도권은 워낙 먼저 발달된 게 이런 데 보다 15-20년 전에 벌써 자리를 잡았던 곳이기 때문에 다만 제가 만일 이런 것을 이야기 하고 싶다고 하면 첫째는 그래도 이번에 광역 콜센터가 개인 기업으로 넘어갔는데 나는 그거에 대해서는 바람직하지 않다고 봅니다. 사실 우리 옛 속담에 이도 아파본 사람이 알고, 아무리 서비스가 기계처럼 움직인다 하더라도 말하는 것도 당사자가 지휘를 하는 것하고 그래서 KT 쪽에 다도 분명히 교통과 에도 이야기를 했고, 거기 콜 센터의 최종 책임자는 장애당사자가 최소한 직위에 맞는 쪽에 근무를 할 수 있게 해줘서 그 콜센터 직원들만 알게 할 것이 아니라 그 전체적인 현장에서 직접 서비스를 하는 기사들의 교육을 반드시 필요하다. (참여자 1)"

"시각장애인들이나 장애인들이 기대하는 것은 운전하시는 기사님들도 그런 서비스 정신이 있으셔가지고 조금 더 편하게 제가 봤을 때는 서비스를 하나 더 해주느냐, 안 해주느냐 그런 차이나 불만이 있겠지만, 말 한 마디 한 마디 하더라도 얼마나 친절하게 해주느냐. 기사님들은 마음은 어떨지 모르겠지만 친절하게 말

씀하시는 분도 있지만 안 그렇고 무뚝뚝한 분들도 있거든요. 그럼 장애인들이 봤을 때 저 사람 왜 저렇게 불친절하냐. 특히 약간 편견이라고 말씀하실 수도 있지만, 충청도 사람들은 무뚝뚝하다. 이런 게 조금 병행이 돼서 나타나서 그렇게 느낄 수도 있는 부분이거든요. 그래서 사전에 기사님들 채용을 한다든지 교육할 때 장애인을 대할 때 어떻게 한다거나 사실은 광역 차량 같은 경우는 한 가지 장애 유형만 상대하는 게 아니라 다 상대해야 하잖아요. 근데 장애특성 다 다르거든요. 뭔가 조금 더 신경 써야 하는 부분도 다 다르고 그런 기본 교육, 장애 이해 교육, 순환 교육 이런 게 아무래도 필요하죠. (참여자 3)"

⑤ 장애인 콜택시가 효율적이고 체계적으로 운영되면 좋겠음

"그래서 그런 분들이 광역콜이 직접서비스를 할 게 아니라 최소한 청양에 사는 김개똥이가 굳이 천안에 단대병원은 예약이 안 되면 못 와요. 그러면 그 사람은 어차피 예약이 되어 있을 거란 말이에요. 그런 콜은 미리 잡아주자, 예약을 받아주자는 이야기죠. 하루 전이 아니라. 그렇게 하다보면 천안 차가 김개똥이가 청양에 11일 날 아침에 출발을 해서 천안 단대병원에 와야 된다. 라고 미리 되어 있는데 마침 천안 차가 홍성까지 도청에 9시 출근하는 사람이 있어서 데려다주다 보니까 천안차가 홍성까지 나갔으니까 이분 모셔오면 되거든요. 이런 시스템을 미리 알아야 된다. 사실 공차로 30키로를 그냥 달려간다? 우리나라 그건 안 맞는 운영이다. (참여자 1)"
"일단 오늘 시작했는데 시작하자마자 30분 동안 전화 연결이 안 되었어요. 아까 4시 반에도 혹시나 해서 전화를 걸어봤는데 콜센터 직원이 연결이 안 되더라고요. 자주 이용했으니까 기사님들 전화번호 남아있는 게 있어서 전화를 해봤더니 자기네들도 연결이 안 돼서 대기 상태래요. 그래서 뭐 이게 일단 첫날이니까 그럴 수 있다고 치고 시스템이 어느 정도 준비가 되어있고 완비가 되어있고 세팅이 되어있는지 현재로서는 실태를 봤을 때 알 수가 없으니까. 그 다음에 아까 말씀드렸던 부분인 거죠. 개선사항이 충청남도 전체로 확대가 되면 당연히 천안 쪽은 천안 쪽을 잘 아는 직원분이 전화를 받을 수 있는 시스템이 돼야 하고, 아산 쪽이라면 당연히 아산 쪽 지리를 잘 아시는 분이 전화를 받을 수 있는 시스템이 돼야 하고 지리적인 여건을 잘 이용하고 빈 차를 최소화할 수 있는 그런 방법. 그게 되게 중요한 것 같아요. 빈 차로 이동을 많이 하면 기사님도 불편하고, 기름 값도 많이 들고, 기다림도 많이 기다려야 되고 그래서 배차해주는 지역의 지리지형을 얼마나 잘 아느냐 그게 관건인 것 같아요. (참여자 3)"

4) 보행상의 어려움

① 도로 곳곳의 볼라드(bollard) 때문에 다치게 됨

"도로하고, 턱이 또 차가 너무 심한데 가 있고, 도로 곳곳에 볼라드가 많다 보니까. 그런 것이 너무 많다보니까 또 높고 이런 데에 찍히고. 그런 게 많아서 그게 좀 불편해요. (참여자 2)"

"시각장애인들이 길거리 걸을 때 가장 문제시 되는 게 여러 가지가 있겠지만 볼라드거든요. 말뚝이나 이런 게 천안이 심하게 잘 안 되어있어요. 그게 이제 볼라드가 예를 들어서 차들이 요즘 인도에 불법주차를 많이 하니까 세울 수 있다고 생각을 해요. 근데 세울 때 세우더라도 덜 다치게끔 쿠션을 씌워서 높게, 허벅지 이쪽에 부딪히니까 부딪혀도 부상을 많이 당하지 않게 하면 좋은데 쿠션 같은 것도 안 씌우고, 정강이 쪽, 부딪혀도 정강이뼈가 부딪히는 거예요. 어떤 시각장애인분은 세게 부딪힌 것도 아닌데 뼈를 부딪쳐서 너무 아파서 주저앉고, 볼라드 윗부분 모서리에 부딪히잖아요. 그걸로 인해서 심각하게 부상을 당하는 게 높거든요. (참여자 3)"

② 관공서 화장실 위치가 제각각이라 찾는 데 불편함이 있음

"건물 내부에서의 문제는 대한민국은 건물을 설계하는 사람의 땅 모양을 가지고 설계를 하다 보니까 쉽게 말해서 외국 같은 사례를 보면 관공서의 건물을 가면 남자는 왼쪽, 여자는 오른쪽에 화장실을 해놓는 곳이 많이 있습니다. 그러면 화장실을 굳이 저시력이든, 눈이 나쁘던 금방 찾을 수 있잖아요. 그런데 여자화장실, 남자화장실이 뭐든 다 뒤바뀌어 있고 그림도 명확하지 않고 이런 게 불편하고...(참여자 1)"

③ 유도 블럭이 잘 되어 있는 곳이 많지 않고, 깔려 있어도 상인들이 점령함

"나의 먹고사는 상권을 위해서라면 인도가 되었건, 다른 사람이 걸어가는 횡단을 하던 내 생각만 하는 거죠. 내 물건 펴놨으니까 여긴 분명히 길인데도 불구하고 심지어는 인도에 보면 분명히 시각장애인이나 저시력을 위해서 유도블럭이 깔리지 않습니까? 유도 블럭이 잘 되어있는 곳이 얼마나 되어있으며, 그 전에는 처음에는 만들어놓고 시각장애인이 걸어갈 수 없게 상가에서 옷이고 뭐고 다 내놨었죠. (참여자 1)"

“유도블록은 깔렸어요. 근데 유도블록을 따라가다 보면 어떨 때는 기둥에 부딪히게끔 깔아놓은 곳도 있고, 이걸 왜 깔아놨나. 아무 생각 없이 깔아놓은 거예요. 점자 유도블록도 건물 짓거나 하면 설계를 하고 건물을 지어야 하듯이, 어디 위치에 깔아야 하고 이래야 하는데 그런 기준 없이 시각장애인을 위해서 깔라고 하니까 업체에 맡겼겠죠. 그러면 깔아놓으면 기둥 있고, 전봇대 있고. 시장 상인들은 그런 것 없이 물건을 팔아야 하니까 점자 유도블록 위에 물건 파시고 주차하시는 분들은 유도블록 깔려있다고 주차 안 하시고 그런 거 없잖아요. 그냥 차 주차 시키고...(참여자 3)”

④ 횡단보도 음향신호기 위치를 찾는 게 불편함

“지금은 그래도 제가 제 자랑이 우연하게 되었습니다만, 저는 장애인편의시설에 대해서 많이 보다보니까 음향시설이 자동이 아닌 수동으로 바꿔놔요. 장애인이 필요할 때 소리가 나면 되는데 아무 때나 24시간 소리가 나면 비장애인한테는 하나의 소음의 장애물이다. 나는 이거 하지 말란 이야기에요. 그 사람이 누르기 전에는 필요한 사람이 누르기 전에는 소리가 안 나게끔 수동으로 바꿔라. 대신 스위치나 위치는 통일을 시키자. 우리가 우측통행이니까 우측에 있어야 되는데, 전봇대 하나에 한 대, 두 대가 묶여있지를 않나. 그래서 어느 방향인지 잘못 누르면 그냥 신호가 안 바뀌었는데 건너갈 수가 있다는 거죠. 너무 위험하게 잘못 되어있는 거죠. 우측에 반드시 1M 20높이에 해야 된다. 이런 걸 지켜가면서 했으면 좋겠다. 이거죠. 제가 2000년도에 천안 월드컵 경기장 대한축구협회 편의시설점검단으로 그때 당시에 백석동이 공사를 하고 있었어요. (참여자 1)”

“횡단보도 건널 때도 소리가 나야 알 수 있는데, 음향신호기가 설치가 안 된 곳이라든지, 음성으로 안내를 해주지 않는 신호등이 많잖아요? 이게 옛날에는 80년대에는 오히려 신호가 바뀌면 안내가 자동으로 나오는 그런 횡단보도가 많았어요. 지역주민이 시끄럽다고 항의를 하는 거예요. 눌러야지만 소리가 나게 바뀐 거거든요. 또 버튼 찾는 게 시각장애인들은 어렵잖아요. 가로수를 더듬어야 되기도 하고, 전봇대를 더듬어야 되기도 하고. 그게 뭐 리모컨을 준다고 했는데 리모컨이 인식이 잘 안될 때도 있기도 하고 어떨 때는 리모컨 포인트를 잘 맞춰야지만 인식이 되는 거지. 또 리모컨을 안 가지고 나올 수도 있고, 휴대하기도 일인 거고. 그니까 사실은 신호 바뀌었을 때 소리 나는 게 그렇게 소음 공해인가...(참여자 3)”

⑤ 짧은 보행신호로 횡단보도 건너다 중간에 쉬면 큰일 남

“그게(보행 신호가) 긴 편인데요. 그게 길다고 느껴지는 게 그 분이 보시기에는

길다고 느끼시지만(연구자가 보행 신호가 길다고 보는 전문가들의 의견을 제시함) 우리나라 차선 자체가 잘못 되었기 때문이에요. 버스가 다른 데는 중앙차선이기 때문에 4차선인 경우에 버스 노선이 노인분이 걷기에 절대로 긴 그게 아니에요. 근데 대도시로 갈수록 중앙차선이 한 번은 끊어집니다. 중간에 쉴 수 있는 근데 우리는 중간에 쉴 수 있는 게 어디가 있어요. 중간에 쉬면 큰일 납니다. 우리나라 신호가 길다? 그 양반이 발목을 다쳐봐야 절대로 길지 않습니다...제가 걸어도 딱 눌러가지고 어느 방향에 신호등은 건너가도 괜찮습니다. 하는데 중간에 건너가게 되면 바뀝니다. 이렇게 나와요. 그러면 얼마나 짧은 거예요. 저는 걷는데 누구보다 빠른 사람입니다. 그런데 어르신들이 건너간다고 해봐요. 최소한 30M 건너야 되는데 그게 길다? 그건 말이 안 되는 거죠. 그건 운전자 입장에서 하는 이야기죠. (참여자 1)"

"전에도 차타고 가다보니까 운전하시는 분이 저 할머니 언제 건너가! 파란 신호도 깜빡 거리는데 어떻게! 그러면 진짜 연세 드셔서 다리도 아프고 하니까...(참여자 2)"

⑥ 점자에 대한 지역주민들의 인식이 부족하고 일관성 없이 설치되어 있음

"점자는 대략 잘 되어 있는데, 많이 나아졌죠. 그런데 아직도 많이 부족하고 그 또한 이걸 왜 붙혀야 되는데? 라는 인식, 충청도에서는 아직도 10번 이야기해도 충남에서 도민들을 위해서 인식개선 교육을 반드시 해야 된다 (참여자 1)"

"저는 점자를 많이 참고하는 게 엘리베이터 층 같은 거 그다음에 지하철 같은 거 스크린도어 같은데 승차 홈 몇 다시 몇 이런 게 붙어있어요. 그거. 그다음에 지하철 내려왔을 때 난간 같은데 여기가 어느 방향 승강장인지 이런 건 참고가 되는데 그게 잘 되어있긴 하는데 잘 안 되어있는 역이나, 엘리베이터나 그런 데가 있어요. 일관되게 잘 되어있으면 훨씬 편하죠. (참여자 3)"

⑦ 공공장소에 있는 장애인 도우미들에 대한 교육이 제대로 되어있지 않음

"그것도 교육이 우선이 되어야죠. 교육이 잘 안되어 있어요. 공익 요원으로 군대를 대신 하는 친구들이 많이 나와 있는데 천안역 같은 경우는 역장님이 계실 때는 직원이 들어오면 저 있는 데로 보냈어요. 시각장애인을 안내하는 방법 이런 걸 했는데 지금은 그런 게 너무 부족하다. 또 장애인 기관에서도 최소한 지도자라면 그쪽에다가 통보해서 그런 건 우리가 해야죠. (참여자 5)"

2. 지체장애인 FGI 핵심 주제

총 3명의 지체장애 1급(남자 1명, 여자 2명) 당사자들을 대상으로 FGI를 실시하고 자료를 분석한 결과 다음과 같은 주제들이 도출되었다.

1) 이동권에 대한 생각

① '이동권'이라 불러야 되는 당연한 권리

"이동권에 대해서 당연히 주어져야 된다고 생각하기 때문에 정말 제가 살아가는데 있어서 당연히 주어져야 되는 것이고, 그래서 이걸 이동권으로서 뭘 딱 한 단어로써 이야기를 한다는 게 당연한 거기 때문에...(참여자 1, 3)"

② 이동권은 고립된 생활에서 벗어날 수 있는 것

"이동권이 주어지지 않는다면 집안에만 있을 거고, 한마디로 고립된 생활에 우물 안 개구리로써 정말 그런데 이렇게 나와서 사람들을 만나면 이게 정말 살아가는데 있어서 어느 누구나 다 평범한 당연한 것들이잖아요. 그런데 이동권이 주어지지 않는다고 하면, 고립된 삶(참여자 1, 3)"

③ 살아있는 나, 누군가를 만날 수 있게 하는 것

"세상 밖으로 나가야 누군가를 만나지 않겠어요...(참여자 3)"

2) 대중교통 이용 문제

① 장애인에 비해 적은 차량 수, 불규칙한 대기시간

"장애인 콜택시 차량 개수가 부족한 거, 이용하시는 분들에 비해 차량이 적어, 대기 시간이 불규칙 한 것, 어쩔 때는 5분 만에 오기도 하고, 어쩔 때는 30분 만에 오기도 하고, 또 어쩔 때에는 1시간 이상 기다리기도 할 때도 있거든요. (참여자 1, 2)"

② 무용지물(있으나 마나)의 저상버스

"장콜이 그러면 조금 다른 이용 수단으로 저상버스가 있잖아요? 리프트? 그런데 그 리프트가 되지가 않아서 오늘도 저상버스를 타서 외출을 했는데 리프트가 안 나왔어요.(참여자 3)"

3) 여성장애인으로써 체험하게 되는 불편함

① 안아야 되는데 안을 수 없다.

"영화관 가면은 도움을 못 받아요. 남자분이 들어가지고 안되는데 그 남자분이 저를 안아줘야 되거든요... (참여자 2)"

"안아서 좌석을 앉혀줘야 되는데 남자 분들은 잘못 터치가 되면 자기네들 불이익이 있으니까 계단 바로 앞에 앉으면 활동보조가 하는데 계단을 올라 가야된다거나 하면 남자 분들이 해줘야 되는데... (참여자 2)"

② 불편한 도움

"저는 괜찮은데 남자분이. 자기네 힘으로 확 하면 이게 또 잘못 될까봐 너무 어설프게 이렇게 막 떨어질 듯 말 듯 하는 게 굉장히 많아요. (참여자 1, 2)"

③ 어쩔 줄 모르고 부담스러워 하는 도움

"도와달라고 도와주긴 하는데 어떻게 할 줄 몰라서, 도와주는 분들이 거의 다 남자 분들이 남자직원이 와서 해주는데 여자이기 때문에 조금 부담스러워 하죠. (참여자 1, 2)"

3. 청각장애인 FGI 핵심 주제

총 4명의 청각장애인들(남자 2명, 여자 2명)이 전문 수화 통역사와 함께 인터뷰에 참여하였고, 도출된 핵심 주제는 다음과 같다.

1) 이동권에 대한 생각

① 행복 그 자체다.

"돌아다닐 때 솔직히 불편한 부분을 말씀드려야하는데 돌아다닐 때 행복하죠. 내 마음대로 돌아다닐 수 있고. 물론 물리적인 제약이 있는 게 아니라 이거는 제도적인 제약이 있는 거잖아요. 제도적인 부분이 개선이 되면 이분들은 물리적인 제약으로 벗어날 수 있으니까. 물리적인 제약은 원래 없었잖아요. 이 분이 중복장애가 있지 않는 이상은. 그렇기 때문에 느끼는 게 그냥 행복하다는 거죠. (참여자 2)"

② 이동권은 '생존권'이다.

"우리 농인 분들한테는 이동권이 아니에요. 어찌 보면 이동권의 일부라고 볼 수 있는데, 이들의 삶의 질, 밖에 활동하는 거, 아니요. 이동권이라는 단어보다는 생존권인 것 같아요. 이거는 이동 편의? 지금도 저쪽 혼자, 갤러리아 백화점 가서 뭐 살 수 있어요. 가면 뭐해요? 옷사이즈, 이거 색깔이, 아니 이거보세요. 저희가 수화가 부족해서 원하는 색깔에 대한 의견을 전달할 수가 없어요. 아니 이 색깔이 이거보다 연하고, 진하고, 통역 못해요. 이분들은 오죽 답답하겠어요. 난 원하는 옷을 사러 왔는데, 난 돈이 있고, 내 돈을 내가 쓰겠다는데 내가 원하는 걸 받아야 되는데 통역사가 수화를 잘 못해서 이 나라가 이 모양이라서 내가 원하는 옷의 색깔을 고르지 못하는데 그냥 저거. 이게 다에요. 분명 원하는 색깔이 있어요. 이거 어떻게 설명해요? 파란 것도 아니고 흰색도 아니고 못해요. 생존권이라는 거죠. 이동권을 떠나서. (참여자 4)"

2) 대중교통 이용 문제

① 천안이면 내려야 되는 장애인 콜택시

“일반 택시요. 장콜 택시는 드물어요. 천안 경계선으로 권역을 넘어서면 안 되기 때문에, 아산 지역보다 천안에 백화점이라던지 이런 쇼핑할 수 있는 곳이 많기 때문에 장콜은 가다가 여기가 천안이라고 인지가 되면 내려야되요. 그런데 걸어갈 수가 없잖아요. (참여자 1)”

② 핃담의 불편함

“택시 탈 때 안 들려서 써주세요. 핸드폰으로 기사님마다 연령대 차이가 있잖아요. 내가 가고자 하는 목적지가, 나는 여기를 가고 싶은데 젊으신 사람들은 핸드폰 보여주면 아! 하는데 나이 드신 분들은 안경 주섬주섬 꺼내서 어디 간다고? 이럴 때 안 들리는 상황에서 전달을 해야 하니까 조금 불편하죠. (참여자 1)”

③ 말을 하라고 다그치는 택시 운전자

“목적지를 이야기 했는데 말이 안 통하니까, 왜 말을 안 하냐, 왜 말을 못하냐. 이런 식으로 말할 때가 있어요. 택시 탈 때 그냥 돈 주고 요금을 지불하고 나는 목적지에 가서 내리면 되는 교통수단이잖아요. 이 사람이 말을 하고 못하고가 중요한 게 아니고. 너 왜 말을 못해? 뭐지 나 지금 청각장애라고 무시하나? 그런 생각이 드실 때가 있데요. 말해라, 말해라, 계속 말 하라고 조금 그런 강요가 있어서 굳이.. (참여자 3)”

④ 차이나는 요금

“사람들이랑 소통을 할 수 있었으면, 그리고 버스 탈 경우 같을 때는요, 천안, 야우리 백화점에서 내려서 버스를 타고 배방에서 내렸어요. 예를 들어 어디서 갈아타야 되는지, 탔어요. 배방까지 갔어요. 근데 배방 어디 가서 그리고 솔직히 말해서 천안 요금이랑 아산 요금이랑 차이가 있어요. (참여자 3)”

⑤ 환승 안내가 안 됨

“이야기를 해야 되는데 그게 안 되는 거예요. 그 부분에 대해서 전달이 안 되니까 어디 가서 환승을 해야 되는지, 어디서 갈아타야 되는지 ‘저기서 타시면 되고요. ‘저기서 타면 되요. ‘무슨 말인지 못 알아듣죠. 가끔 사람들이 왜 못 들으세요? 이러면 나 안 들린다.(참여자 4)”

⑥ 백화점 보다 불편한 KTX역

“백화점 같은 경우는 솔직히 말씀 드리면 크게 문제가 되지는 않아요. KTX역 아세요? 안 들리기 때문에 종이에 써서 주세요. 저 부산역 갑니다. 표 2명 장애인입니다. 라고 말을 해서 표를 샀는데 입 모양으로 계속 말을 하는 거야. 나 안 들리기 때문에 써주세요. 하는데 입석이라고 알려주는 거에요. 저는 좌석을 요구하는데, 이 사람은 자리가 없으니까 입석입니다. 라고 말을 하면서 그냥 준거에요. 난 안 들린다. 그래도 무조건 그냥 표를 끊어준거에요. 카드를 받아서. 그럴 때마다 짜증이 나죠. 진짜 빡이 쳐가지고, 어쨌든 은행구조잖아요. 철도 같은 경우에도 눈치껏 알아서 도와줘야지, 청각 장애인이니까 써야지. 그제야 눈치껏 하는 경우도 있고, 죄송합니다. 하는 경우도 있어요. (참여자 1)”

⑦ 들을 수 없는데 말을 하라고 함(장애인에 대한 인식 부족)

“병원 같은 경우도 마찬가지에요. 병원에서도 안 들리기 때문에 써서 나 어디가 아픕니다. 이렇게 이야기를 했는데 이 사람들은 청각장애인에 대한 인식이 안 되어 있어서 그런 건지 뭔지 계속 말로 하세요. 나는 열심히 써서 그 사람들한테 표현을 하는데 저는 그렇게 이야기를 하면 못 알아듣잖아요. 입모양을 보라고 계속 내가 보는 사람들을 입모양을 봐서 알 수 있었으면 청각장애가 아니겠죠. (참여자 2)”

⑧ 물·불가리지 않는 일방적 소통

“그런데 대부분이 그런 부분이 많이 불편해요. 소통을 강요하는 사람들은 불, 물 안 가리죠, 이렇게 안 들리는 상황에서 구분이 가능할까요, 구분이 불가능하죠. 어쩔 수 없죠.(참여자 4)”

⑨ 무작정 기다려야만 하는 지연된 기차

“진짜 기차 같은 경우에는 저희가 항상 가면 듣는 말이 KTX 1315 기차상의 문제로 13분이 지연됐습니다. 안 들려요. 13분인지 15분인지 20분인지 지연됐다. 이런 걸 듣잖아요. 그러면 조금 더 있다가 여유롭게 그런데 이 사람들은 표만 보고 가서 기다렸는데 안 와. 그냥 계속 기다리는 거예요. 언제 올지 모르니까. (참여자 4)“

⑩ 위급한 천재지변을 대비할 수 없음

"농아인 분들이 사전 신청 서비스를 할 수 없는 게 그건 결국 기차에 탑승하는 역무원이나, 항공사는 승무원이 수화를 할 수 있어야 된다는 말이에요. 그 서비스를 받으려면, 예를 들어서 동영상에 글을 수화로 촬영을 해서 KTX 역에 조그맣게 수화를 할 수 는 있겠죠. 근데 예를 들어서 요새 계속 자연재해, 태풍, 장마, 불 사람들이 우루루 내려요. 뭣 때문에 내리는지, 불이 났는지, 물난리가 났는지, 알 수가 없는 거죠. (참여자 3)"

⑪ 생명을 담보로 이용하는 KTX

"그런데 그냥 눈으로 보고 파악을 하는 거에요. 아 뭔 일이 터졌구나. 그런데 만약에 그걸 늦게 알게 돼서 대피를 하다가 이 사람이 죽었어요. 그거의 잘못은 누구의 잘못이냐. 그런 상황에서 교통을 이용하는데 위험이 따라요. 속력이 있고 무언가를 타고 다니니까. 위험요소가 항상 있는데 이분들한테 알려주는 정보 서비스는 없다는 거죠. KTX 역무승무원이 할 수 있는 사람 못 봤어요. 항공기 승무원이 수화를 할 수 있는 사람, 못 봤어요. (참여자 3)"

⑫ 얼굴을 기억하게 해야만 도움을 받을 수 있음

"가끔 승무원이나 역무원이 저사람 청각장애인이니까 저 사람 기억했다가 알아서 막 도움을 주고받는 정도? (참여자 2)"

⑬ 수화를 못하는 장애인 콜택시 기사님들

"장콜 그 택시 기사님들이 되게 웃긴 게, 채용 기준이 경증 장애인이에요. 그 기사님들은 경증 지체 장애인이 대부분이에요. 그래서 장애인 콜택시 같은 경우에도 수화 교육을 해달라고 하는데 1년에 4번 배워서 할 수 있는 게 아니잖아요. 경증 장애인 분이 중증 청각 장애인을 이해한다? 장콜 택시 중에서 수화로 말하는 사람 있어요? 없어요. (참여자 3)"

⑭ 위험한 모든 교통수단

"시각 장애인 같은 경우에는 전기차 안 들려가지고 위험하다고 하는데, 우리는 일반 차가 클락션을 울려도 안 들려요. 저희 농아 할아버지들 무릎이 안 좋아져가지고 걷기 힘드신데 "빵빵" 해요. 마이웨이. 난 나의 길을 가겠어. 눈을 보고서 걸어가는데도 갑자기 와서 치는 경우도 있어요. (참여자 2)"

3) 청각장애인들을 배려한 교통체계의 절실함

① 모든 교통체계의 시각화는 모두의 안전을 위한 것

"예를 들어 파란불 하나 더 말씀 드리자면 파란불, 노란불, 3,2,1, 이런 거 있잖아요. 신호등에서 횡단보도, 사람들이 걷는데 말고 차 운전할 때 신호등이 이렇게 있잖아요. 신호등이 있을 때 갑자기 보고 그거는 청각장애인 뿐만 아니라 예를 들어서 저희는 느낌으로 알잖아요. 파란불에서 초록불, 빨간불 넘어가는 걸 알잖아요. 그런데 청각장애인 분들은 언제 바뀌는지 그 감을 시각으로 의존을 하는 거거든요. 그 사람이 띠리리 띠리리 띠리리 그게 아니라, 3,2,1 하고 요즘 횡단보도에서는 30초 그런 거 많이 하잖아요. 횡단보도에서 그런 거 말고 운전할 때도 그런 게 필요하지 않냐 하는거에요. 파란불에 초수가 이정도 초수다. 노란불 초수는 이정도 초수다. 빨간불의 초수는 이정도 초수다. 이런 거를 시각적으로 시각화 시켜야 된다는 거죠. 시각화 시켜야만 청각장애인 분들의 사고가, 그런데 이건 단순히 청각장애인 뿐만 아니라 시각으로 볼 수 있는 사람이라면 시각장애인을 제외한 모든 사람들한테 안전에 도움이 된다는. (참여자 2)"

② 장애인 운전면허 시험장 없음

"예산 장애인 면허 시험장이 너무 멀어가지고, 가기가 많이 힘들어서. 부산 같은 경우에는 부산지역에 있는데 충남 같은 경우에는 장애인을 위한 시험장이 없어요.(참여자 1)"

③ 접근하기 어려운 장애인 운전면허 시험장

"버스타고 가서 하기가 힘들죠. 지역마다 한 개씩 있는데 충청남도는 도다 보니까 충청남도에 한 곳이 있어요. 장애인 운전면허 시험장이. 부산은 광역 같은 경우에 두 개정도 있는데 충남 같은 경우는 권역이 넓은데도 장애인을 위한 지원제도 조차도, 물리적인 거리가 너무 멀다 이거죠. (참여자 1)"

4) 청각장애인에게 수화통역 서비스의 의미

① 수화통역은 사회적 산물이다.

"수화통역이라는 시대적 상황이 이분들이 커온 게 협회가 설립된 지 이제 20

년, 2~30년. 뭐 21년 됐으니까 그러면 20살 때까지 협회가 없었어요. 이 사람들이 커올 때는 수화통역사? 그냥 교회에서 수화 조금 아는 사람이 집근처 그냥 도와. 그냥 진짜 봉사. 스무 살 때까지는. 협회가 설립 24살 때 처음 생겼어요. 여기는 없었어요. 그러다가 이제 협회가 설립이 되고 이제야 통역사가 조금 붙는 거죠. 대부분 가족, 언니한테 부탁을 하거나, 언니랑 같이 오거나 그런 경우였기 때문에 이분들 시대를 변형해 이미 협회? 놀고먹고 도움 받는 곳. 통역 전달하는 것 같은 경우는 시대적 배경이 붙는 다는 거죠. (참여자 2)"

② 관계의 확장인 수화통역사

"통역사랑 같이 가는 거죠. 이제 협회가 있고, 통역사가 있으니까. 반드시 통역사랑 같이. 협회가 있으니까 너무 좋죠. 그 부분이 가장 옛날 같은 경우에는 가족이라던지, 협회 없으면 언니, 입 모양이라던지 이런 한계점이 있어요. 깊은 대화를 나눌 수 없어 답답했던 건데 하고 싶은 말이 엄청 많은데 못했어요. 집, 되, 안 돼, 목적어만 얘기하는 정도. 그래서 조금 답답했었는데 수화 통역사가 있으므로 인해서 이게 왜 터져 왔는지 해결의 실마리가 되는 거예요. (참여자 3)"

5) 청각장애인의 이동권 향상을 위한 방안

① 공공기관에 전담인력 배치

"병원, 경찰서, 복지관, 동사무소 등 수화통역사 배치가 제일 좋을 것 같아요. 통역사의 여기에 현재 있는 통역사는 전문적인 분야를 더 공부할 수 있는 시간이 될 것이고, 그 배치를 함으로 인해서 청각장애인들이 자유롭게 그 기관을 방문하게 될 거잖아요? (참여자 2)"

② 운전할 수 있게 해주어야 함

"운전 해야죠. 운전 본인들 운전 대부분 운전 농인 분들 대부분 하세요. 그냥 그 위치상의 문제긴 한데 대부분 하죠. 전하고 싶은데 시험장이 너무 멀어서라고. (참여자 1)"

③ 수화통역이 이동권

"아동 같은 입장에서는 수화통역사를 붙여주지 않으면 학교 가는 것이 무슨 의미가 있겠어요. 정보를 알려주는 사람이 없고 돼, 안 돼를 가르쳐주는 사람이 없는데 학교 가서 뭐 졸업장 받는 게 끝인데, 졸업장 받으려고 학교다니는거? 수화통역사 인구수로 따지면 전국에서 꼴찌에요. 전국에서 꼴찌임에도 불구하고 이동권이요? 이동은 할 수 있지. (참여자 3)"

4. 지적장애인 FGI 핵심 주제

현재 장애인 보호 작업장에 재직 중인 4명의 지적장애인(남자 2명, 여자 2명)이 초점토의에 참여하였다.

1) 이동권의 의미

"(보호작업장) 애들이랑 재미있게 놀고, 너무 재미있어요. (참여자 1)"

"슬픈 마음이요."

"음 집에 혼자 있으니까. 외로워요. (참여자 1)"
" (밖에 나오게 되면) 신나요" 친구들 만나니까...(참여자 1)"

" (집에만 있다고) 하면마음이 아픈 생각...(참여자 1)"

" (집에만 있으라고 하면)뭐 거의 폐인이라고 보면 되지 않을까요? (참여자 2)"

2) 대중교통 이용의 어려움

① 버스 이용시간의 불편함 (배차시간)

"집이 워낙 멀어서 버스 시간이 1시간에 1대에요. 1시간에 1대밖에 없어요. 그래서 너무 애매하구요. 이게 이런 말하기 뭐하지만, 솔직히 제가 시내에서 살면 상관이 없는데 제가 시내에서 떨어진 곳에서 살다보니까 교통편이 많이 불편하거든요. 그래가지고 항상 그 시간에 맞춰서 나가야 되서 불편할 때가 있어요. (참여자 1)"

② 버스 표시판 인식의 어려움

"버스 번호판의 숫자가 너무 쪼끄매가지고 어려워요. (참여자2)"
"글씨가 조금 작고, 자꾸 안경만 쓰다 보니 글씨가 더 작은 거일 수도 있고. 뭐 여러 가지로. (참여자 3)"

③ 운전기사의 불친절함

"인사하는데 인사 안 할 때나 소리지를 때 슬퍼요. (참여자 4)"
"욕하는 사람들 있어요. 어떤 아저씨들은...(참여자 4)"
"막 누르고 잘못 눌러가지고 내리지 않으면...(참여자 4)"

3) 횡단보도 이용 시 어려움

① 파란불 점등시간과 보행자의 안전을 위협하는 운전자들의 문제점 제기

"불이 빨리 꺼져요. (참여자 1, 2)"

"네 건너고 있는데 초록불이 돼서 건너잖아요. 그래서 서주는 차도 있지만, 무시하고 가는 차들도 있잖아요. 자기 바쁘다. 그래가지고 조금 그런 적이 딱 있기는 있는데.(참여자 2) "

"(파란불인 경우) 사람이 가는데 차가 먼저 확 지나갈 때가 있어요. 차가 지나가 버려서 한 번 내가 욕한 적도 있고 깜짝 놀라가지고 욕한 적도 있고 그래요.(참여자 4)"

4) 개선방향

① 대중 교통 이용 시 정차역에 대한 음성 서비스의 유용성을 강조

"(지하철 이용 시) 거의 (음성으로) 다 말해주니까 내릴 수 있지. (참여자 4)"

② 보행 시 장애인 당사자의 안전을 위해 보행 인도와 자전거 도로 등을 재정비함으로써 보행자의 안전을 도모

"자전거 도로하고 일반 도로하고 분리시키고, 자전거는 자전거만 다니는 데로 다니고...(참여자 4)"

"음, 도로가 조금 커져서 넓어져서 장애인들이 조금 다니게 만들었으면 좋겠어서...(참여자 4)"

"장애인 전동 휠체어 이런 거 끌고 다녔으면 좋겠습니다. (참여자 4)"

5. 소결

장애인은 능력의 일부가 상실되거나 기능이 저하된다. 그러나 장애인의 신체·정신적인 손상은 단지 능력의 상실이나 기능저하에서 끝나는 것이 아니라 장애인에 대한 인식과 물리적 환경, 그리고 의사소통의 장벽 등의 사회적 장벽에 부딪혀 독립생활이나 자립생활 등이 크게 저해되는 사회적 불리를 경험하고 이것이 내재화된 사람들이다. 그 동안 우리사회에서 거부당한 사람들로 이것이 당연한 것처럼 살아왔던 내 이웃들이었다. 때문에 이들에 경험한 사회적 불리와 거부는 우리와 사회가 제공하는 장벽이라 할 수 있다. 장애인 당사자들을 대상으로 진행된 FGI 분석 결과에서도 장애인을 대하는 '태도의 장벽'과 '의사소통의 장벽' 그리고 '물리적 장벽' 등의 아픈 현실들이 규명되었다. 세 가지 장벽 중 인식에서 비롯되는 태도의 장벽을 제외한 의사소통과 물리적 장벽은 사회 환경이 얼마나 뒷받침해주느냐에 따라 충분히 제거될 수 있는 장벽이라고 할 수 있을 것이다. 이러한 장벽을 없애는 것이 장애인들이 일반인과 동등한 사회생활을 할 수 있게 세상으로 나아가게 해 주는 이동권이다. 이는 사회적 환경 개선을 요구하는 장애인의 욕구이며 이는 철저하게 접근성에 기인하는 것이다. 우리나라도 '접근권'이라는 개념이 1990년대부터 적극적으로 도입돼 모든 시설이나 정보에 장애인이 접근할 수 있도록 장애물을 제거해나가는 운동이 전개되어왔다. 그러나 이렇게 물리적 환경을 개선해온 접근권 보장이 단지 일정 공간내 공공시설이나 건축물에의 접근에만 한정되어왔을 뿐 공간적 이동을 돕는 이동이나 교통수단에 의한 접근권 확보는 매우 수동적이었다. 이동권은 안전뿐만 아니라 보편적인 이동수단인 대중교통을 통해 이동의 유용성을 확보할 수 있는 사회적 환경 조성이라 할 수 있다. 이러한 보편적 환경조성의 문제를 '장애인 이동권'으로 한정하다 보니 장애인을 위한 정책과 제도가 장애인을 고립시키는 '구별 짓기 정책'으로 나타났다. 장애인들의 이동은 이들의 기본적인 욕구이다. 그래서 이는 기본적인 권리이자 자유이다. 기본적인 권리가 단지 사회통합 이상이다. 장애인을 인간

답게 살아갈 수 없게 하는 사회 환경을 차별이라 단정하고 이를 인권의 문제로 인식하고 보장해줄 것을 촉구하는 강한 의지의 표현이 장애인 이동권이라 할 수 있다.

장애인 당사자 FGI 분석 결과에 근거하여 충남 거주 장애인의 이동권 개선 방안을 다음과 같이 제언한다.

첫째, 충남 장애인 이동권을 위해 설치한 시설물들을 전반적으로 점검하는 작업이 필요하다. 분석 결과에서도 제시된 것과 같이 기존에 장애인의 접근성과 이동권 향상을 위해 설치된 시설들(예를 들면, 횡당보도 음성 서비스, 안내 표지판, 계단표시, 개폐 문, 볼라드, 유도점자블럭 등)이 제대고 그 기능을 못하고 있는 경우가 많다. 각 시군구별로 예산 및 인력을 투입하여 시설물들에 대한 적극적인 개보수 방안이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 저상버스와 장애인 콜택시 확충이 필요하다. 충남은 전국 지자체 가운데 저상버스 보급률이 상당히 낮은 것으로 조사되었다. 우선적으로 저상버스와 장애인 콜택시를 확대하는 방안이 적극적으로 논의되어야 하고 2019년 10월 1일자로 개통된 광역 콜 센터의 기능과 체계를 더욱 강화시켜야 할 것이다. 또한 저상버스, 장애인 콜택시, 광역 콜 센터 직원들이 장애 특성에 대한 민감성을 갖출 수 있도록 체계화된 교육이 수반되어야 할 것이다.

셋째, 장애인 이동권 향상에 도움을 줄 수 있는 인력들을 적재적소에 배치하고 안내에 필요한 에티켓 교육을 강화해야 한다. 장애인들이 많이 이용하는 공공장소에 이동을 도울 수 있는 인력들을 배치하고 수화 통역과 같이 장애 특성에 따라 특정되어야 하는 인력들을 확충하는 방안도 검토될 필요성이 있다.

넷째, 현재 충남의 대중교통연계 시스템을 점검해야 한다. 기존의 버스 노선, 자애인 콜택시 사각 지대 발굴, 지하철, 고속버스와의 효율적인 연계가 가능하도로고 시스템을 점검하는 등 교통 수단 같의 연계 시스템이 제대로 작동될 수 있도록 개선하는 것만으로도 장애인 이동권 향상을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

마지막으로 성인지적 관점에서 기존 이동권 서비스 체계를 점검하고 여성장애인들이 차별이나 배제되지 않도록 해야 한다. 특히 저상버스, 장애인 콜 택시, 장애인 이동을 돕는 공익 근무 요원, 광역 콜 센터 직원들의 직무 교육 내용에 성인지적 관점의 중요성을 부각시키는 노력이 필요하다.

제3절 전문가 FGI 진행

1차 장애인 당사자 FGI에서 도출된 주제들에 근거한 정책 방안을 도출하기 위해 전문가들을 대상으로 2차 FGI를 실시하였다. 우선 장애인 이동권과 관련된 실무를 담당하고 있는 전문가 그룹을 구성하였고 이어 도시계획 및 교통공학을 전공한 학계 전문가들을 통해 보다 현실적인 이동권 향상 방안을 검토하였다.

1. 장애인 이동권 실무자 FGI 분석 결과

총 4명의 장애인 이동권 실무자들이 인터뷰에 참여하였고, 구체적인 인적 사항은 다음과 같다.

<표 Ⅴ-2> 전문가 FGI 1차 참여자 인적 사항

	성별	나이	소속기관	직급	실무경력	전공
참여자 1	남	1972	장애인단체연합회	팀장	6년 7개월	사회 복지
참여자 2	남	1958	장애인생활이동지원센터	센터장	2년 6개월	사회복지
참여자 3	남	1964	충남인권포럼	대표	10년	재활학 박사
참여자 4	남	1961	자원봉사센터	5급	3년	사회복지

초점 토의의 주요 질문은 다음과 같다.

1) 현재 실행되고 있는 장애인 이동권의 문제는 무엇인가?

2) 충남의 장애인 이동권 보장을 위한 방안은 무엇인가?

1) 현재 실행되고 있는 장애인 이동권 관련 문제는 무엇인가?

① 아무도 배려하지 않은 특수한 저상버스

장애인들에게 이동권을 보장한다는 것은 천부인권의 기본권을 보장하는 사회적 질서라 할 수 있다. 무한 속도 경쟁 사회구조 내 사회적 약자에 대한 아주 작은 배려를 시도한 것이라 할 수 있다. 장애인들을 위한 이동권의 보장 또한 건강한 남성의 관점에서 기획하고 실행되어 있었다. 먼저 저상버스부터 도입하고, 일반 버스처럼 운행이 차질 없으면 장애인들의 이동권을 보장이며, 이는 장애인 이동의 보편성을 위한 특수한 저상버스는 장애인과 비장애인들에게 장애인 이동권 보장으로 인식하게 하는 장치 정도로 인식하게 하는 개량적 장치 수준이었다.

> “이동권이라는 말은 중요한 보편성인데, 그 보편성을 확보하지 못하고, 가장 중요한 것은 지금 뭐 장콜, 이거는 어느 정도 시 자체에 설치가 돼서 운행되고 있는 것들이 사실이거든요? 근데 저상버스, 대중교통 수단은 그러다 보니까 거기에 안주하는 편이 없지 않아요. (참여자 2)”

> “저상버스라고 그러면 그냥 조금 낮아지고 턱에다가 가져다대면 된다고 생각하는데 아니거든요. 휠체어 타는 장애인이든, 목발을 집은 장애인이든 그들이 자연스럽게 그들의 힘으로 아니면 조금의 그 도와주는 거? 그들을 위해야 되는데 우리의 대중교통이 그게 아니에요. 그러다보니까 그게 뭐냐면 도로 보도블록 같은 버스가 거기에 딱 받혀줘야되는데....,(참여자 3)”

② 보편에 안주하는 전시행정

장애인들에 대한 이동권 보장을 위한 이는 저상버스는 장애인도 비장애인도 고려하지 않는 새롭고 비싼 차량에 불과했다. 이는 결과적으로 장애인 이동권 보장을 빙자한 전시행정의 단면이며 이를 통해 장애인 이동권 보장의 목적이 사회적 개량화 또는 은폐・ 과장・호도되는 결과를 초래할 수 있음을 이해할 수 있었다.

> “보편주의적인 관점으로 가려면 가장 중요한 것이 우리 또 버스를 타자. 이런 것들이 중요하기도 해서 버스를 타고 싶은 그 욕구와 욕망 그런 것들이, 인권적인 민주적인 그런 방식에서 조금 벗어나지 않나. 그것을 완벽하게 되는 것들을 저는 저상버스 도입을 통한, 그런 비장애인도 같이 타고 장애인도 같이 탈 수 있는 것들을 보편성을 갖춘 교통, 대중교통들이 만들어져야 된다는 것인데, 우리가

행정 그곳에서도 그렇고 보급하는데서도 그렇고 거기에 초점이 행정, 왜곡이 있는 게 사실이고.....(참여자 2)”

③ 이동의 자유가 막힌 행정 경계

자유로운 이동성은 장애인들의 생존과 직결될 뿐 아니라 경제활동, 사회참여, 문화생활을 영위할 수 있는 전제가 된다. 이와 관련해 ‘장애인·노인·임산부 등의 편의 증진보장에 관한 법률’ 제4조, ‘교통약자의 이동편의 증진법’제3조에서는 ‘장애인은 장애인이 아닌 사람들이 이용하는 교통수단을 차별 없이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 권리를 가진다’라는 내용을 명시하고 있다. 또한 ‘교통약자의 이동편의 증진법 시행령’ 제14조에 따르면 시군에서는 중증장애인 200명 당 1대 이상에 해당하는 특수교통수단을 확보 운영해야 한다고 규정하고 있다. 하지만 장애인 이동을 위한 교통수단이 마련된 지자체라 할지라도 행정 구간 경계 안에서만 보장하고 있었다. 그리하여 장애인들은 시도 간 경계선을 넘어서는 이동권은 없었다.

“버스 기사들이 버스가 노후가 되 가지고 버스를 바꾸게 되면은 오게끔 이렇게 지자체에서 공고하고 버스회사에서 갖추게끔 해야 되는데 그것이 한정적으로 어느 구간만, 쉽게 얘기해서 우리 같은 경우는 천안 장애인 종합 체육관에서 시청까지 이런 식으로 해서 한정구간만 저상버스가 되는 거예요. 근데 그 저상버스도 완전히 숙여져서 장애인 당사자가 오르내릴 수 있도록 되지 않고 버스가 약간. 그 비용 때문에 그렇다고 하는데 그렇게 안 봐요. (참여자 3)”

“분리를 뭐랄까, 누릴 수 있는 것들이 될 수 있기 때문에 저는 그런 지금 우리 장콜, 그것도 장콜은 어느 정도 돼서 되고. 그 아산시 같은 경우는 그러다보니까 어르신까지 추가를 했다는 말이죠? 그 어르신도 어떻게 보면 범주에 장애인이 될 수 있다는 거지만, 어떻게 보면은 장애인 것을 뺏은 게 될 수도 있죠. (참여자 4)”

“저상버스가 들어가서 충남권으로 똑같이 최소한 천안 아산 이렇게 조금만 더 돌아준다면 지금 문제가 뭐냐면 이번에 이동권 합치잖아요. 콜센터가 생기는데 그 개념이 일부 시군별로 할당량이 정해질거에요. 두 대, 세 대 정도는 충남권을 다 이동하게 되는데 너무 그 댓수 갖고는 어차피 또 한계성이 나타날 거에요. 일단 어떻게 보면 여기에 대중성을 합해서 가지고 가려면 저상버스 + 시외로 나가줬으면 일반 버스가 있고 시외버스가 있거든요. 그 구간내 버스, 시외버스. 저상버스 도입과 더불어서 같이 가주면 양쪽 문제를 해결할 수 있지 않을까. (참여자 4)”

④ 기다려주지 않는 버스와 재촉하는 시민들

장애인들의 이동을 도모하는 저상버스는 비장애인들과 함께 타는 버스이기도 하다. 승객 대부분이 비장애인들이 많기 때문에 버스 운전기사님들 또한 다수의 승객들 즉, 건강한 남성들의 조건에 부합할 수밖에 없을 것이다. 그렇기 때문에 장애인들을 우선 배려하는 저상버스라 할지라도 무한 속도의 경쟁을 위해 달려야 한다. 승하차시 장애인들을 기다려주는 버스 기사님들도 소수였지만 기다리는 동안 짜증을 내는 승객들에게 기다림의 당위와 미덕을 설명하는 운전기사 또한 없었다. 어쩌다 장애인 승하차를 위해 기다리는 경우가 있더라도 승객들이 짜증 내며 재촉하는 경우도 적지 않았다. 그러다 보니 교통약자를 위해 제작된 저상버스도 건강한 남성의 조건에 부합하는 버스로 전락하는 경우들이 많았다. 환경의 변화로 내지는 패러다임의 변화 그도 아니면 처음부터 잘못된 상황이었음을 인지하고 이를 인정하고 개선하기 위한 근본적 성찰이 필요하고 이를 공론화를 통한 대중적 인식 개선이 동시에 이루어져야 할 것이다.

> “차가 완전히 숙여져서 그들이 탈 수 있게끔, 힘으로, 도와주지 않고, 시민이라던지 기다려주고, 뒤에서 기다려주고 이게 우리가 평등한 사회고 우리가 원하는 사회인데 이건 뭐 눈치보다 바쁘고, 그래서 우리 당사자 같은 경우는 목발 집고 다니지만 그게 정말 타고 싶은데 없기도 해. 진짜 없기도 해. 일단 없다는 거에요. 나는 있어요. 법적으로 됐으면 다 있다는 거에요. (참여자 3)”

> “버스도 다 지원하잖아요. 그랬을 때 저는 보편성을 갖추려고 했다면 버스를 타자라고 하는 것은 보편적인 대중적으로 추구이고, 그렇게 성공한 식으로 돌아갈 수 있는 왜냐면 버스 댓수를 두 배로 늘려준다던가 그런 게 있는데 조금 더 한 두 대, 있는 파이에서 쪼개 먹게 되니까 그러면 그렇게 됐죠. 근데 거기에 안주하는 장애인들이 있기 때문에 문제가 있을 수 있다. (참여자 4)”

⑤ 보편성이란 이름으로 묻혀 버린 특성들

장애인들을 위한 이동권의 보편성은 자칫 장애유형과 정도라는 특성들을 무시하거나 배제해 버리는 오류를 충분히 범할 수 있다. 장애유형별 특징과 외부환경의 불확실성과 복잡성의 상황에서는 보편적 표준을 제시한다는 이유로 간과하기 장애인에 대한 이해와 유연한 대처능력을 적용할 수 없는 상황이 벌어질 수 있다는 것이다.

> “이동권에서 정신적 장애는 조금 다르게 접근해야 된다고 봐요. 그래서 저는 여

기 부모회분들이 들으면 욕 많이 하시겠지만. 저는 발달장애인들이 장콜을 이용하시는 거는 이거는 과잉이라고 생각해요. 왜냐면 대중교통을 이용하기 어려운 사람들이 이용하라고 만들어 논거지, 특별운송수단. 대중교통을 이용할 수 있는 사람이 조금 불편하다고 대중교통 이용하지 못하는 사람이 이용해야 될 걸 이용하면 그 나머지는 대중교통, 꼭 필요한 사람들이 장콜 이용을 못 하는거죠. (참여자 3)"

"아산에서는 어르신을 집어넣었어요. 이러니까 더 확대되면서 서비스가 더 질적으로 가지 못하고 확산이 되어 있잖아요. 여기는 택시가 조금 늘어나기도 하고 좋을 지는 몰라도 질은 확실히 떨어져요. 그러니까 이런 것들은 조금 더 장콜다운 본연의 사업 쪽으로 들어가고...(참여자 4)"

"특별 운송수단은 말 그대로 특별한 사람들이 탈 수 있게, 그래야 질이 높아지고 그런 것들이 있는데 시각 장애도 약시인 분들은 대중교통 이용해도 되요. 솔직히 말하면. (참여자 5)"

"이동권 유형별로 뭐가 나와야 될 것 같아요? 지금 장콜이 대부분이고 우리나라는 장애인 이동권을 그럼 장콜하고 시외버스만 주로 다루거든요? 그런데 시외버스, 고속버스 각종 셔틀버스, 항공, 선박, 장애인 주차장 이 부분도 사실 이동권의 범주죠. 그런데 국토교통부를 보면 그 중장기 계획에 시외버스, 고속버스는 아예 빠져버렸어요. 항공도 없고, 선박도 없어요. 그러니까 우리나라는 이 정책이 자체가 없는 나라에요. 그 다음에 장애 유형별로 또 다르잖아요. 지체장애, 장애를 가진 분들도 대표님처럼 목발을 이용하던지, 저처럼 수동휠체어를 이용하던지, 전동휠체어를 이용하던지, 다양하게 시각도 저시력이냐, 전맹이냐 있고, 청각도 또 다르고, 언어장애인도 다르고, 뇌병변도 또 다르고 이 구분이 되면 좋은 게 되지 않을까 싶어요. (참여자 3) "

"유형별로 해가지고 이동권에 대한 많이 법이 있어야겠다. 생활이동지원센터 같은 경우에는 이제 1993년도에 맹인심부름 센터로 시작을 해가지고 99년도에 장애인심부름센터로 바뀌고 2015년도에 장애인 생활이동지원센터로 바뀌었거든요? 그러면서 이제 지금 그 유형 구별 없이 3급 이상은 다 이용을 하다 보니까, 상대적으로 우리 시각장애인들이 예약하기가 힘들고, 많은 어려움을 겪고 계신데, 사실 우리 3급 정도 되면 혼자서 보행이 그 차 번호판, 아예 안보이고 그러시거든요. 3급 정도 되면. 지금 이제 장애 등급이 바뀌기 전에 그 작년 같은 경우에는 4급, 요즘 등급받기가 굉장히 까다롭고 급여도 그러다보니까 4급 회원이신분이 저 불당동에 딸네집에 가는데 택시를 이용을 못하니까 3급 이상만 할 수 있으니까 택시를 타고서 어디 저 불당동 아파트에 내려달라 했는데 후문 있는데 내려주고서는 내리라는 거예요. 그래서 내려 보니까 전혀 모르는 곳인 거죠. 깜

깜하고 그러니까 나 여기 전혀 모르는데 정문 앞에다가 내려달라. 그러니까 모르니까 내려서 찾아보면 되지 그러느냐 막 그러니까 제가 눈이 못 봐가지고 그러니까 좀 해달라니까 못 보는데 왜 타고 다니느냐 그래 막 폭언을 해요. (참여자 2)"

"우리는 시각장애인분들, 사실 우리 회원분들 시각장애인들에 대해서 지들 숟가락이 몇 개인지 까지 파악하고 있어요. 병원 가시는 일, 이런 것도 시장가는 것들도 다 맡겨가지고 예약을 해가지고 갔는데 지금 이제 유형을 다 풀고, 해가지고 3급 이상 이렇게 해가지고 미리 하루 전날 예약을 받아서 하다보니까 생활지원센터는 전화 하기도 힘들고, 이런 말씀들을 많이 하세요. 그러다보니까 저희들이 실질적으로 현장에서 제일 안타까운 것이 우리 시각장애인들은 집 앞까지 못 모셔다드리고, 다 운행이 있고...(참여자 3)"

"그러니까 그 절실함이 여기서 더 녹아줘야 되는데 그 때는 뭐 제가 느끼는 거는 뭐 통합해버리지 뭐 장애 유형별로 다 한다면 이거 뭐 이동지원센터를 15개를 만들어야되? 유형별로? 이런 생각이 드는거에요. 과감한 우리 그 우리의 변화로부터 출발을 한다면 그런 것들 좀 세심하게. 왜냐면 이쪽에서 안되니까 이용한다고 그러고, 여기에서는 있는거죠 이미. (참여자 3)"

⑥ 장애인 이동권에 포함되지 않는 장애인주차장

장애인 이동권을 논할 때 장애인 주차장에 관한 내용을 간과하는 것은 흔하거나 당연한 경구들이 종종 있다. 전용 주차공간을 안배하는 것은 장애인 이동권 중 핵심적인 사항이다. 자가 운전을 하는 장애인들의 경우에는 장애인 전용주차장이 필히 있어야 하며, 이 공간에 대한 비장애인들의 이해와 배려가 필수적이다. 장애인 전용주차장에 비장애인들이 주차를 하게 될 경우 장애인의 이동권을 봉쇄하는 것이다.

"우리가 이동권에서 장애인 주차장은 안 다루잖아요? 사실은 저처럼 승용차를 이용하는 장애인들도 되게 많거든요. 대중교통 이용 못하니까. 근데 저 같은 사람한테는 장애인 주차장이 이동권에 결정적인 요인이에요. 예를 들어 오늘 여기 올 때도 주차장에 장애인 주차장이 있어서 빨리 올라올 수 있었거든요. 없으면 또 한참 걸어오는거에요. (참여자 2)"

"어른이 안하면 애들은 안바뀌는 거에요. 예를 들어서 동네 아저씨들 장애인 주차장에 주차하잖아요. 애들이 아저씨 거기 주차 하는거 아니에요. 이랬을 때 어른들이 어유 미안해. 하고 빼면 그럴 수 있는데, 어른이 무시하고 가버리면 애들은 다음에 말도 못해요. 그런데 무시하고 가는 사람들이 대부분이죠. (참여자 4)"

⑦ 일상성 없는 접근권 (생명권이 무시당하는 접근권)

우리나라의 장애인 이동권 정책과 지원들은 철저한 공급자 중심으로 시행되고 있었다. 예를들면, 장애인 이동권과 보행권을 위한 편의시설 적용 과정을 살펴보면 관공서 중심의 대형건물부터 시범실시한다. 하지만 장애 당사자들은 대형 관공서보다는 일상생활 공간에서 불편함을 많이 느낀다. 이러한 현상이 나타나는 것은 공급자 중심과 양적팽창의 효율성의 논리가 내재된 것이라 할 수 있다.

"공급자 입장에서는 다 해놨는데 이용자 입장에서 보면 할게 없는 거에요. 저는 접근권이 저번에 어디 가서 이야기할 때 다시 한 번 접근권에 대해서 이야기 한 적이 있는데요. 편의 시설 관련해서 법이 97년도에 생겼잖아요. 그런데 법은 그렇게 만들어놨는데 우리나라 지금 장애를 가진 사람들이 접근권이 편의시설이 가능하냐? 없거든요. 예를 들어 공공시설, 편의시설 이야기하면 안되는데 공공시설하고, 300평방미터 이상 건물만 법에 적용되게 되어 있으니까 우리가 1년에 법원을 몇 번 가겠어요? 경찰서 1년에 몇 번 가겠어요? 그런데 우리가 자주 가는 편의점, 식당, 미용실, 이런거는 적용이 안되는거에요. 그러니까 일상생활에 도움이 안되는 법이에요. (참여자 3)"

"천안 살 때 맛 집 탐방 이런 걸 못하잖아요. 알고 있는 집만 가는 거에요. 근데 이제 어디 누가 맛있는거 생겼다. 그러면 가서 전 주차하고 있고, 아내가 먼저 들어가 봐요. 계단이나 턱이 있는지, 화장실은 있는지 입식 식탁은 있는지 하면 여기 갈 수 있어. 하면 들어가는 거에요. 세종으로 이사해서는 전혀 반대가 되요. 세종은 신도시면 모든 건물에 장애인 화장실이 있고, 턱 없으니까 거기는 모두 맛집이다 하면 그냥 지하주차장에 차 대놓고 들어가요. 이 접근권은 저는 대한민국 장애인들이 살아가는데 생명 같은 거라고 생각해요. (참여자 3)"

"아산에서 활동하다 보니까 신정호수가 커피숍이 25군데가 있어요. 25군데가 되는데, 2층, 3층으로 올리는데 엘리베이터를 안 들여 논단 말이에요. 그러면 우리는 맨날 1층이나 가라는 거고, 그리고 화장실도 남자는 2층에 만들어. 여자는 많이 온다고 1층은 여자를 주는 거에요. 그래서 내가 사장님보고 사장님 내가 많이 아는데 고발해야겠다고 사장님이 막 뛰쳐나와서 왜 그러냐고, 저 위층 가서 커피 먹고 싶은데 내가 못하게 만들고, 화장실을 저기 가서 어떻게 보냐고 나가서 보냐고 그랬더니 거기 사장이 하는 말이, 내가 건축법은 완벽한데. 그래 건축법은 완벽 해. 장애인보호 편익법, 장애인차별보호법으로 고발 하겠다. 내 마음과 정서 이런 것들에 대해서 이야기를 했더니 잽싸게 그 다음 주에 갔더니 2층에다가 남자화장실, 여자화장실 같이 써 붙여놨더라고. (참여자 4)"

⑧ 당사자 빠진 법률과 서비스 결정권(잘 모르는 사람들이 하는 결정들)

장애인 이동권 보장을 위한 법률과 지원되는 서비스가 통합되지 못해 불편을 겪는다. 각기 다른 방식으로 진행되는 서비스의 형태와 내용들이 파편화 된 형식으로 제공되다 보니 각각의 집단적 이해관계와도 상충하는 경우도 있었다. 그리고 이를 관리 감독하는 공무원들의 경우 전문성과 소명감을 가지고 일하지 않고 수시로 바뀌기 때문에 안정된 지속성이 보장되지 않았을 뿐만 아니라 이와 관련된 정책과 제도를 잘 모르는 사람들(공무원)이 결정하고 있었다. 이러한 결정은 당사자의 입장과 처지를 모르거나 고려하지 않았기 때문에 서비스가 수행되면 이용하는데 어려움이 많기 때문에 불편과 불만의 온상이 되면 민원 발생의 원인이 된다. 이는 결과적으로 고비용 저효율을 초래할 수밖에 없는 구조이다.

> “서비스 3개가 성격이 다른데요. 생활지원서비스는 말씀하신데로 시각장애인들을 위한 특화적인 서비스여야 되고, 이게 이동권으로 가면 완전히 다른 말이 되는, 또 다른 서비스고, 특별 운송수단은 대중교통을 이용하기 어려운 사람들이 이용해야 는 거고, 그 다음에 활동지원제도가 또 부합되잖아요? 활동지원제도는 일상생활이 어려운 사람을 도와줘야되는 거잖아요. 이 세 개의 서비스를 이해를 못하면 이게 우리나라의 문젠데요, 공무원들이 순환근무를 하잖아요? 이게 중앙정부하고 지방정부하고 특히 장애관련 제도에서 결정적인 문제에요. 이거 공무원들한테 설명시켜놓으면, 6개월 뒤에 바뀌면 또 설명해야요. 근데 이게 문제는 잘 모르는 사람들이 결정권을 가졌다는 이야기에요. (참여자 4)”

⑨ 지역특성과 소명감이 사라진 복지부동의 행정

장애인 이동권을 보장하기 위해 진행되는 교통정책과 수단들은 지역적 특성과 맥락이 전혀 반영되지 않았다. 저상버스의 경우에도 농어촌의 도로사정 나쁘기 때문에 도입이 안 된다는 논리로 당사자들을 설득한다는 것이다. 이는 가장 소극적 행정의 한 행태로 국가차원에서 법률이 제·개정 되면 이에 능동적으로 부합하는 적극행정을 보다는 안 되는 논리부터 찾고 있었다.

> “장애인 단체에서 우리도 타게 해달라고 하면 공무원들은 그걸 풀어버리는 거에요. 그래서 정작 꼭 필요한 사람은 이용을 못 하는게 우리나라 서비스에요. 지금도 장콜얘기만 계속 나오고 있잖아요? 그런데 충남같은 경우는 항공은 딱히 뭐가 없잖아요. 그런데 선박은 이동권에서 필요해요. 우리나라도 선박은 규정이 거의 없거든요. 그런데 충남도 섬이 있으니까 배타고 어딜 나가면 장애를 가진 사

람들도 탈 수 있게 해야죠. 그러고 이제 시외버스, 고속버스는 안되더라도 셔틀은 그렇게 해야되는데...(참여자 1)"

"여기는 도농이잖아. 농촌이 더 많잖아요. 천안, 아산, 당진 몇 개 빼면은 그렇기 때문에 되게 다들 공무원들이나 기관에 있는 분들이 이야기하는게 뭐냐면 도입이 안 된다는 거에요. 먼저가 뭐냐면 도로개선 이라던지 이게 개선이 되지 않으면 안 되다는 거에요. 그럼 어느 세월에 되겠어요? (참여자 3)"

"국립 식목원인가 거기를 가도 그렇고, 셔틀을 교통 약자를 위해 만들어놓고 정작 휠체어를 이용하는 사람은 못타요. 되게 뜬금 없죠. 스스로 탈 수 있어야되는 거에요. 그러니까 이런게 법이 없다 보니까 우리가 이제 행정을 하면서 홍보를 하잖아요. 그런데 정작 제일 필요한 사람은 못타는 거에요. 우리 인천공항 갈 때도 그래요. 그냥 차 끌고가서 장기주차 해요. 22만원 나왔어요. 근데 그게 싼거에요. 그니까 이게 그 생활 중에 보면 말도 안되는게 엄청 많아요. 근데 이게 충남정부니까 항공을 이야기 하긴 그렇고 선박이나, 셔틀은 담겨있으면 좋겠어요. (참여자 2)"

"조금 더 비싼 차를 하면 되거든요. 장기적으로 봤을 때 그 지역에 맞는 형으로 보급하면 버스를 되는 거거든요. 그런데 그거를 제안한건 뭐냐면 버스 회사들은 버스 노후화된걸 폐차시키고 다시 사야 되는 것이죠? 그거에 대한 강력한 비율을 폐차 될 때마다 몇 퍼센트이든지 그걸 확실히 넣어달라는 거구요, 공무원하고 도로, 턱, 차를 댈 수가 없다. 그런데 완전히 주저앉히는 차면 도로에 대면 되거든요, 세상은 안 되는 관점에서 보면 안되는 거고, 되는 관점에서 보면 되는 거거든요. 대한민국 도로가 안 좋아서 안 된다. (참여자 4)"

"시,군 지자체가 지방으로 분권화 되면서 담당 공무원들이 장애나 지식이라던지 그런게 많이 부족한 것 같아요. 그래서 보건복지부 담당자하고 이렇게 이야기를 하는 자리를 가서 토론이라던지 전문적인 대화를 하는 걸 각 지방 담당자들을 한 군데에 모아가지고 전문적인 지식을 이렇게 해가지고 그 분들보고 담당 실질적인 공무원들하고 같이 움직여줘야 되는데 전혀 그냥 아까 말씀하신데로 민원에 제기하고, 실적 그런것만 따지다 보니까 자꾸 밑에 진짜 우리 실질적으로 이용자분들이나 장애인 분들한테는 많이 아쉬운 그런 게 남아있는 것 같아요. (참여자 3)"

⑩ 예약과 취소의 패널티(penalty), 기다려도 오지 않는 장애인 콜택시

장애인들의 이동권 보장을 위해 장애인 고객 우선인 장애인 콜택시는 또는 장애인

을 위한 교통수단은 예약과 취소가 상대적으로 자유롭고 유연해야 할 것이다. 그 이유는 이용자들이 신체적·정신적으로 힘들거나 아픈 분들이 상대적으로 많기 때문이다. 내·외적 감정통제와 시간 관리가 어려운 들일수록 예약과 취소에 대한 현상은 당연한 것으로 여겨야 할 것이다. 3회 이상 취소 시 패널티를 주는 것은 장애특성을 감안하지 않는 것 중의 하나이다. 그러면서도 장애인 콜 택시를 예약하면 오지않는 경우도 허다하다. 취소의 패널티는 있는데 무작정 기다리게 하는 패널티는 왜 없는지, 이 또한 공급자 중심 서비스가 제공되고 있음을 알 수 있다.

"지난핸가, 서울에 살고 있는 전동휠체어를 타는 장애가 톡이 왔어요. 선생님 저 5시간째 기다리고 있는데 장콜이 안와요. 비가 오는데. 아버지나 어머니 불러서 집에 가지 왜 기다려? 그랬더니 여기는 신청 해놨다가 취소하는 걸 몇 번 이상을 하면 이용 제한을 받는데요. (참여자 1)"

"개인적으로 운영하는 입장에서 이용자 입장에서 생각을 많이 한 거거든요? 다 내려놓고 이야기 할 때 장애인 콜택시도 그렇고 여분의 택시가 있는데 주로 이용하는 코스가 있잖아요. 저희는 순환 콜택시가 있으면 좋겠다. 장애인들이 생각하는 것들이 그 코스는 무조건 그 차가 오는 거에요. 고런 것도 생각해보면 어떨까? 어차피 전화하면 1시간 기다려야되는데 10분, 20분 기다리면 오는 차가 있어요. 그럼 그걸 타면 어떨까? 그게 버스가 될 수 있고, 이 택시가 될 수 있지만 어쨌든 이용할 수 있는 거죠. (참여자 3)"

"천안도 그렇고, 아산도 그렇고, 장콜이 있고, 장애인 콜택시가 있어요. 이 콜택시는 잘 활용을 못하는 것 같아요. 이런식으로 정확한 노선을 지켜주면 그게 더 효율성이 높은데 그렇지 않으면. 그래서 이게 뭐냐면 장애인 콜택시는 장기, 신장장애나 이런 어르신들이 이용하는 택시. 우리 그렇게 됐잖아요. 왜냐면 잘 안 타시거든요. 거부하는 경우가 있거든요. (참여자 4)"

"장콜 이야기가 되게 많은데 장콜은 처음부터 문제가 있는게 천안도 그래요. 이것 때문에 공무원하고 싸우고 자기가 이용을 안하겠다 그러면 나중에 이런거더라구요. 장콜을 이용하는 자격이 우리 장애를 가진 사람들한테 복지카드라는 걸 보건복지부가 발급해줬잖아요. 이건 인정을 안 해요. 주민센터에 가서 장애인 증명서를 받아서 그걸 팩스로 보내야지 인증을 해줘요. 그게 이제 서울도 그렇고 많이들 그래요. 근데 이게 복지서비스를 지원하는 야비적인 방법 중 하나거든요. 근데 장콜을 이용하는 장애인들 대부분은 주민센터를 가는 것도 또 힘들어요. 아무래도 장콜을 이용하거나, 대중교통을 이용못하니까... (참여자 4)"

"솔직히 장콜은 축소해가지고 진짜 중증 장애인들 이런 되게 특별한, 맞춤으로

해주는게 좋고 그 나머지 한 반정도는 떼내도 되. 떼내서 대중의 어떤 교통의 보편성을 확보해주는게 가장 중요하다는 이야기죠. (참여자 3)”

⑪ 안전과 연계성이 없는 대중교통수단

장애인들이 대중교통 수단을 이용하고 싶어도 대중교통수단 각각의 역할과 기능이 상호 연계되지 않아 이용하지 못하는 것으로 드러났다. 시내버스, 지하철, 장애인 콜택시 등뿐만 아니라 지역과 지역 간 경계, 타 지역 접근성과 이동의 용이성이 좋지 않다. 그래서 자가용을 구매하는 등 개인적으로 이동권을 확보하거나 확장하고 있었다. 하지만 안전은 개인적으로 해결할 수 없었고, 사회적으로도 보장해주지 못했다.

“첫 번째는 연계교통이 안 되구요. 저도 이제 서울 갈 때 ktx 안타고 가끔 운전을 하고 가요. 왜냐면 서울역에 내려서 연계교통이 안되는데 거기 가서 시간이 더 소모되거든요. 두 번 째는 보행권도 이동권 중에 하나잖아요. 보행권 한 2년 전에 대전 mbc에서 그런 방송이 나왔어요. 휠체어를 타는 장애인들이 왜 차도로 내려오는지 이유를 설명하는 방송이었어요. 그 방송 외에는 장애인이 위험한데 차도로 내려와서 장애인들이 잘못했다고 보도가 됐어요. 우리나라 보도는 휠체어 타고 다니기가 저도 그래요. 똑같아요. 불가능해요. 그러니까 몇 가지 사항 때문에 지하철이나 기차가 있어도 연계수단이나, 보도가 없으면 못하는 거죠. (참여자 1)”

“보도 블럭도 경사면은 힘들어요. 지하철은 타본지가 언젠지 기억도 안 나고 예전에는 탔죠. 차를 구매하기 전까지는 저도 싫으니까 차를 산거에요. 편하게 가려고. 그런 부분인 거 같아요. (참여자 3)”

2) 장애인 이동권 보장을 위한 개선방안은 무엇인가?

장애인 콜센터 실무자들은 다수가 장애 당사자들이다. 현재의 장애인 이동권과 관련된 실태를 파악하고 이를 개선하기 위한 방안들을 마련하기 위해서는 장애인으로서 이동의 불편함을 겪는 사람들의 입장이 우선되어야 하지만 이는 다양한 사람들과 함께 살아가야 하는 지속가능한 일상생활과도 무관하지 않다. 흔히, 보편성에 입각한 장애인 이동권은 어떻게 확보되고 보호되고 확장되어야 하는지에 대한 논의가 필요하다. 그 단초을 장애인 콜센터에서 실무이자 장애 당사자들에게 물어보았다.

먼저, 장애인 이동권에 대한 보편성은, 인간은 일반적으로 의사소통 수단이나 거래

수단 등은 어느 사회에서나 찾아볼 수 있는데, 어느 사회에서나 공통으로 나타나는 생활 양식으로 이를 보편성이라 한다. 보편성은 인간이 기본적으로 필요로 하거나 원하는 것 등이 비슷하게 나타나고 공통된 성향을 가지고 있다. 이러한 보편성은 사회·문화 현상과 사회 제도에 나타나는데 특히, 장애인 이동권과 관련된 보편성을 인간으로서 이동의 자유, 신체이동의 자유이다. 이는 인류의 기본권으로 보편적 현상이다.

① 최소- 최대원칙의 원리에 따라야 한다.

장애인 이동권 보장을 위한 정책은 존롤즈의 정의론의 원칙 중 최소-최대의 원리에 입각한 정책이어야 함을 강조했다. 우리 사회 구성원 중 가장 취약한 계층인 장애인들의 입장과 기준에서 교통수단과 시설 등을 디자인한다면 그 혜택은 건강한 비장애인들이 가장 많은 혜택을 누릴 수 있다는 원리이다. 아래 구술 내용처럼 장애인들을 기준으로 한 이동권의 확보는 임산부와 아동 그리고 노인들의 이동권 보장과 확장으로 연결되는 사회적 안전망의 원천임을 알 수 있다.

> “우리 쪽은 장애가 노인들, 노년계층하고 묶어야 되는데 이거는 우리하고 정말 맞닿아 있거든요. 계층 중에서 우리가 장애인 쪽에서 우리가 편하면 다른 사람들도 다 갈 수가 있고.. (참여자 2)”

> “장애인 저상버스 이렇게 할 게 아니라 대중적으로 모든 것들을 합하는 그런 개념적인 것들을 크게, 장애인만 위한다. 저도 노인이 되겠지만 어떻게 한다는 거에요. 우리사회가 노령화 되면서 어르신들이 버스를 많이 이용하시고, 젊은 분들은 자가용이라던지, 대중교통 이용을 많이 이용을 안하니까 저상버스를 일반 버스랑 접목을 시켜 가지고 그게 좀 좋을 것 같아요. (참여자 4)”

② 장애인 이동권, 민주시민의식 발현의 토대

장애와 비장애인이나 구별하지 않는 보편적 이동권은 누구나가 신체이동의 자유를 누리고 향유 하는데 어려움이나 불편함이 없는 것이 보편성이자 평등의 시작이다. 하지만 산업화의 영향으로 그간 신체이동의 자유는 자본의 이익 극대화를 위한 건강한 남성 노동자 중심의 이동권이었다. 이를 뒷받침하는 경제학적 논리 또한 최소비용 대비 최대의 효과였으며 이는 비용의 효과성으로 과대 포장되기도 했다. 물론 이러한 논리가 전부 틀린 것은 아니다. 근·현대화 과정에서는 필요한 논리였을지라도

사람과 생명에 우선하는 논리는 아니다. 그리고 결코 최소 의 비용으로 최대의 효과를 낼 수 없음이 드러나고 있는 것이다. 단기적으로는 비용 효과성이 높은 것처럼 보이지만 장기적으로 비용의 비 효과성이 커진다는 것을 알 수 있다. 시행착오로 인한 사회적 비용과 기존의 잘못된 구조의 재구성 비용이 예측 불과하기 때문이다. 하지만 사람에 대한 투자는 민주 시민으로서의 품격까지도 제고 할 수 있기 때문이다.

"장애인만 초점을 두지 말고 보편성이라는 조금 확대해서 그렇게 확충을 하면 좋을 것 같아요. 그런 것 때문에 사실은 버스회사가 적자라는 것은 안 탄다는 거잖아요. 못 탄다는 거죠. 그러니까 지자체에서 자꾸 지원하는거지. 버스 회사에다가 그 어마어마한 돈을 근데 그걸 요구하지 못하게 확실하게 정말 좋은 주저앉아 가지고 탈 수 있는 그런 버스는 비싸다는게 그게 2억이, 들이는 돈은 똑같으니까 그런 의지를 조금 심어야 되는 그런 것들이 있는데...(참여자 2)"

"미국에서 공부할 때 캠퍼스가 너무 넓으니까 캠퍼스 안에 셔틀이 돌아다니잖아요? 너무 한번 놀라운 경험을 한 게 셔틀인데도 저상버스인거에요. 그런데 그 많은 애들이 타고 있고 또 탈 애들이 있는데 오래 걸리더라구요 휠체어는. 아무도 찡그리는 사람 없어요. 그래서 감동 받았어요. 그 어린 마음에 이런 시민의식이 부러웠어요. (참여자 3)".

③ 운전기사의 노동권 보장이 장애인 이동권의 보장이다.

장애인 이동권과 관련해 버스운전 기사분들의 노동권 보장이 우선함을 알 수 있다. 장애인 이동권을 보장하기 위해 도입된 다양한 제도와 정책들이 장애 당사자의 입장과 처지 그리고 욕구에 부합하기 위해서는 이를 수행하는 현장 실천가들의 마인드(mind)가 중요하다 할 수 있다. 동승한 승객들이 교통약자를 어떻게 생각하고 대하느냐를 결정하는 중요한 사람들이 운전기사 분들이다. 우리 사회에서 운전으로 생업이 유지되는 노동자들에 대해 존중할 수 있는 노동권 보장이 선행되어야만 장애인 이동권이 보다 향상될 수 있을 것이다.

산업화는 노동과 자본의 급격한 발전과 성장을 가져왔다. 복지국가라 불리는 서구 선진국들 대부분은 자본이 성장하는 동안 동시에 노동의 성장을 위한 사회적 균형 내지는 서로를 존중하면서 발전 했지만 우리 사회는 자본 이윤추구 중심으로 성장했다는 점이 두드러진다. 하여 노동자들의 노동권은 천시되거나 배제 되어왔다. 장애인 이동권과 관련해 운전기사분들의 노동권 보장이 매우 중요한 사회적 지표라 할 수 있다. 교통수단이 운행되는 동안 그 공간과 시간의 주체이자 조직자(organizer)는 운

전기사이다. 이들의 마인드가 어떠한가에 따라 장애인들의 이동권의 양과 질이 달라진다는 것이다. 예를 들면, 장애인을 태운 교통수단에서 위급 상황이 발생했을 때 그 상황을 적절하게 대처하는 리더는 버스 기사님들이다. 결과적으로 장애인 이동권의 보장은 장애 당사자 보다는 사회적 환경을 어떻게 구성하느냐의 문제이며 노동권의 존중과 보장이 우선 이루어질 때 사회적 약자에 대한 보장도 동시에 이루어 질 것이다.

> "땡볕이니까 줄 서 있었어요. 한 30명. 건물 뒤에 그늘이 있었거든요? 근데 건물 직원이 당신 버스 탈거냐. 탈거라 그랬더니 맨 앞에 서래요. 그랬더니 이쪽 줄 서 있는 사람들한테 이 사람이 기준이래. 근데 이 사람들 항의하잖아. 근데 이 직원이 휠체어가 없어지지. 그러니까 딱 하는데 그 다음에 버스가 왔어요. 2층 버슨데 만석이잖아요. 못 타겠네 이러고 있는데 기사가 걱정 말라고 그러더니 문을 열어요. 사실은 이용하는 장애인 입장에서는 기사님이 어떻게 대해주느냐, 시민들이 어떻게 대해주느냐. 장콜에서 전화를 어떻게 받아주느냐, 이게 되게 중요한거거든요. 근데 이건 예산이 없어도 되는 일이잖아요. 내리고 아무말도 안해요. (참여자 3)"

지금 우리 사회는 과거 어느 때보다 표현을 중시하고 드러냄이 필수적인 사회에 살고 있다 할 수 있다. 자신의 능력을 감추고 겸손해하는 것을 미덕이라 보지 않는 시대, 자신이 가진 것 이상을 표출해야만 하는 자기표현의 무한 경쟁 시대에 살아가고 있다. 많은 이들이 강조하는 것이 개성이고 이 개성을 표현하는데 노이즈 마케팅(Noise marketing)도 마다하지 않는다. 하여, 개성과 보편성은 서로 대치되는 것이 아니라 상호보완적이며, 고정되어 불변하는 것이 아니라 언제든지 호환되는 것이다. 개성과 보편성을 넘나들며 적절한 조화를 이루어 내는 것은 자신이 추구하는 것에 대한 강한 신뢰와 그에 부응하는 노력이 있을 때 가능해지는 것이다. 이 모든 과정에서 놓쳐서는 안 되는 것이 사람에 대한 배려이다.

④ 장애인 이동권 보장은 국가의 강력한 힘이 필요하다.

장애인의 완전한 사회참여는 국가가 해야 될 책무 중 하나로 인식하고 있었다. 관련된 업무들을 지방자치단체로 이양해 실시하는 지금의 형태는 국가가 해야 될 임무를 회피는 것으로 인식하고 있었다. 그리고 공급자 중심의 서비스 지원은 장애인들을 여전히 권리의 주체가 아닌 수동적인 수혜자로 보고 있음이 드러났다.

> "이동권의 목표를 CRPD에 나오는 완전한 사회참여를 보장하게 되어 있잖아요.

장애인은 그러니까 완전한 사회참여를 보장하기 위해서 정당한 편의 제공을 해야 되는 국가와 사회의 의무로 봐야 되요. 그러니까 이게 장애인들에게 시혜적으로 줘야 되는 게 아니라 국가와 사회의 의무로 봐야 되요. 그리고 장애를 가진 사람들은 이걸 내놓으라고 할 권리가 있는 거구요. 그런데 우리나라는 국가와 사회가 시혜적으로 준다고 생각해요. 그 이념부터 바꿔야 되는 문제구요. 그 다음에 이동권은 사실 지방정부관리일 필요가 없어요. 지방정부관리일 필요 없고 중앙정부 차원에서 법률 개정이 먼저 들어가야 된다고 생각을 하구요. 그 다음에 이건 장기적인 목표와 단기적인 목표가 이뤄져야 된다고 생각해요. (참여자 4)"

"중앙정부 차원에서 강력한 법적 강제력을 가질 때 장애인복지를 비롯해 장애인 이동권도 일상생활에서 보장받을 수 있다고 주장하기도 하였다. (참여자 2)"

"교통약자 편의법도 그렇고 차별금지법을 먼저 바꿔야 되죠. 사실은 미국이 그렇게 이동권이 잘 되어 있는 이유는 법이 워낙 강력하다 보니까 그러니까 처벌 기준도 강하고 그러니까 장애인 주차장 절대로 차 안대고. 그러니까 인식이 좋다고 그러더라구요. 사람들이 인식이 좋은 걸까, 법률이 무서운 걸까? 사실은 법률이 무서운거죠. (참여자 3)"

⑤ 장애인 이동권 향상은 저상버스 보급률을 높이는 것에서 시작

장애인의 이동권은 신체적 또는 정신적으로 손상을 입은 사람들이 이러한 손상으로 인해 일상생활의 불편함이 없도록 하는 것으로 장애인에게 최대한 비장애인과 유사하거나 동일한 삶의 형태와 조건을 제공하기 위한 사회적 장치로 기본적이고 중요한 것이다. 모든 사람들과 마찬가지로 안전하고 자유로운 이동은 생존의 문제이다. 장애인들의 생존과 직결될 뿐 아니라 경제활동, 사회참여, 문화생활을 영위할 수 있는 전제가 된다. 그래서 장애인 이동권을 논할 때는 장애와 비장애를 구분하기 보다는 신체적·정신적으로 아프거나 문제를 안고 있는 사람들도 대중교통수단을 이용할 때 안전하고 자유로운 이동이 어떻게 하면 가능한지가 가장 중요한 기준이 되어야 한다. 현실적으로 이를 위해서는 누구나가 이용 가능한 저상버스의 우선 도입이다.

"진짜 힘들면 차를 한 대 들여다 놓으면 되는 거거든요. 그 다음에 또 하나가 이런 논리거든요? 해놨더니, 돈 들여놔서 해놨더니 안 쓰더라. 이런 논리도 공무원들이 많이 해요. 그런데 제가 생각하기에는 저상버스가 50퍼센트가 되기 전에 이용율이 몇 프로인지 따지는 건 무의미하다고 생각해요. (참여자 1)"

“저상버스 보급률이 50퍼센트가 되기 전까지 이용율이 무의미하다는 이야기는 보통 일반버스가 배차 간격이 10분이라면 저상버스가 50프로가 되야지 배차간격이 20분이라는 거에요. 그럼 올거라는 확신이 있어야 기다리잖아요. 그런데 10프로가 되면 50분을 기다려야지 되는데 이 노선에 있는지, 없는지도 모르는 거에요. 그럼 나 같으면 이용 안하죠. 그래서 저상버스가 50퍼센트 이상이 되기 전까지는 장애인이 왜 이용 안하느냐 말할 필요가 없다는거에요. (참여자 2)”

“홍보도 문제 있는 것 같아요. 우리 장애인 콜택시같은 경우는 홍보를 더 열심히 해요. 딱 보면 일단 통계가 올라 오는게 눈에 보이니까 하는데 저상버스는 잘 모르겠어요. 어디서 봐야되는 건지, 어떻게 하는 건지...(참여자 3)”

“인식이 문제가 뭐냐면 장콜은 적어도 몇 대는 여유분이 있어서 기다리고 있는 게 옳은 서비스라고 봐요. 근데 공무원들은 풀 가동해서 몇프로 썼는냐를 요구해요. 근데 장애를 가진 사람들은 필요할 때 쓰도록 준비가 되어 있는게 올바른 서비스지, 풀 가동해서 대기를 몇시간 해서 우리 열심히 했다. 이거는 그니까 보는 관점이 공급자 중심이냐, 이용자 중심이냐에 따락서 전혀 달라지는 거죠. (참여자 4)”

“우리나라 이동권중에 가장 이슈가 되는 것들이 장콜이잖아요. 그래서 광역서비스라는 게 큰 이슌데 장콜 문제는 대중교통을 해결하기 전에는 장콜은 답이 안 나와요. 왜그러냐면 이게 광역서비스가 되잖아요? 그럼 이 수요는 더 늘어요. 그 다음에 수요는 더 늘고, 시간은 더 걸려요. (참여자 2)”

“전주하고, 경남이 광역서비스를 하거든요. 무슨 문제가 있냐면 부산에서 광역서비스를 해요? 부산 살고 있는 장애인 몇 명이 서울을 가버려요. 그럼 몇 대가 가는 거에요. 그럼 나머지 이용자들은 그 차를 이용 못하는 거에요. 5대만 작정하고 5대 가야된다. 빼버리면 여기는 마비가 되는 거에요. 그래서 저는 광역 콜이 실패할 수 밖에 없다는 거에요. 전국이 이럴거란 말이죠. 그럼 이거는 장콜 댓수를 얼마를 집어 넣어도 해결이 안되는 거에요. 이건 장콜 문제의 해결은 빨리 대중교통을 바꿔야 장콜의 해결 방안인거죠. (참여자 3)”

“그래서 저는 실패한다고 한거에요. 이거 가지고 실패할 수 밖에 없으니까 저는 저상버스로 가야된다. 이 충남의 도농 간에 도로 개선을 먼저 해야된다고 하는데 그건 탈 수 있는 차를 한 대라도 충남에 드려놔라. 사실 저상버스도, 저상버스나, 시외버스나 고속버스도 지금 같은 상황이면 답이 안 나와요. (참여자 4)”

참여자들의 구술에서 드러난 것처럼 저상버스의 양적확대는 일반시민들의 민주시민의식을 고양하는 방법인가 동시에 무한경쟁의 빨리빨리 문화를 완화할 수 있는 사

회적 기저가 될 수 있다. 그리고 함께 살아가는 양보와 기다림의 미학을 서로를 위해 배울 수 있는 자연스러운 기회를 제공할 것이다.

3) 장애인에게 이동권이란 무엇인가?

장애인 이동권과 관련해 '장애인·노인·임산부 등의 편의 증진보장에 관한 법률' 제4조, '교통약자의 이동편의 증진법' 제3조에서는 '장애인은 장애인이 아닌 사람들이 이용하는 교통수단을 차별 없이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 권리를 가진다'는 내용을 명시하고 있다. 또한 '교통약자의 이동편의 증진법 시행령' 제14조에 따르면 시군에서는 중증장애인 200명 당 1대 이상에 해당하는 특수교통수단을 확보 운영해야 한다고 규정하고 있다. 이러한 법적근거에 기반해서 장애인 이동권 문제를 완화하려고 해도 쉽지 않다. 이용당사자들의 불편과 불만이 높거나 많은 이유는 장애와 비장애인을 구분한 정책과 제도의 문제이다. 장애인만을 위한 이동수단이 아닌 모든 사람이 어려움 없이 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 것이 대중교통수단이자 이동권 보장이라는 측면에서 심층적인 사회적 성찰이 절실했다.

① 조건부 권리

"권리(權利)란 특정의 생활 이익을 누리기 위하여 법에 의하여 부여된 힘을 가리키는 법률용어. 권리라는 말은 법적인 개념으로서만 쓰이는 것이 아니라, 윤리적 기타 여러 가지 뜻으로 쓰인다. 법은 사람에게 특정한 행동을 허용하기도, 금지하기도 하는데 이처럼 법에 의하여 허용된 법적 힘이 곧 권리이다. 결국 권리는 법에 의하여 부여되는 것이기 때문에 법 이전에 존재할 수 없으며 기본적 인권은 천부의 것이라고 주장되기도 하지만, 이것 역시 민주주의 국가의 기초가 되는 것으로서 그 국가가 인정한 것에 지나지 않는다."

이러한 사전적 정의에 의해서도 장애와 비 장애를 구분하지 않고 장애인 이동권은 국민의 권리로서 보장받아야 되는 것인데도 참여자들은 조건부 권리로 인식하고 있었다.

"저는 실무를 접해보면서 개인적으로는 이게 권리잖아요. 조건부 권리 같아요. 뭔가를 갖춰야되고, 저는 아까 말씀드린 순환 버스가 되었든, 버스는 있잖아요.

근데 장애인건 왜 없냐는 거에요. 장애인 콜택시가 되었든 그런 대중성이 차이가 있다 보니까 조건부 권리가 아닌가. (참여자 1)"

② 사회적 실핏줄이자 통로다

장애인 이동권은 그 사회의 민주성과 시민성을 측정하는 지표와도 같았다. 사회적 실핏줄이자 통로로 인식하고 있었다.

"이동권이라는 것이 실질적으로 이야기 하는 것이 실핏줄처럼 가장 중요한 것은 우리가 살아가는데 있어 특별함과 평범함이 같이 교차하잖아요. 어떻게 특별한 사람만 살 수 있겠어요. 그래도 우리는 특별하잖아. 그래서 뭘 추구하냐면 평범함. 그런 것들 보편성 같은 것들을 추구하잖아요. 우리가 그냥 이런 것들만 준다고 하면 특별하다고 하겠는데 항상 빛과 그림자는 그렇게 반반으로 오고 갈 수밖에 없기 때문에 이동권은 우리가 평범하게 갈 수 있는 보편성의 길이다, 통로다. (참여자 2)"

③ 삶 자체

이동할 수 있다는 것은 인류의 법칙이다. 이동의 자유를 가로막는 사회나 국가는 존치자체가 어렵다. 이동권의 보장은 개인의 생존권을 보장하는 것이다.

"이동권의 삶 자체는 눈, 사실 그 우리 몸이 천냥이라고 하면 눈이 900냥이고 다른게 100냥이라는 말이 있죠? 저도 이제 한쪽 눈을 시력을 잃으면서 수시로 한쪽 눈을 감고 걸어보고 우리 회원들 얼마나 보행 걷는데 막 부딪히시고 그런걸 생각을 해보면 저는 수시로 제가 이렇게 해보면서 참 그분들한테 눈 이라는게 보행 걷고, 이동권이 얼마나 중요한지 생각을 하구요. (참여자 4)"

제4절 학계 전문가 FGI 분석 결과

학계 전문가로 구성된 FGI는 교통공학과 도시계획을 전공한 박사급 이상의 교수 및 연구원으로 구성하여 진행하였고, 전문위원들의 인적사항은 다음과 같다.

<표 Ⅴ-3> 전문가 FGI 2차 참여자 인적 사항

	성별	나이	소속기관	실무경력	전공
전문위원1	M	54	대학	29년	교통공학
전문위원2	M	43	연구소	15년	교통공학
전문위원3	M	48	연구소	15년	교통공학
전문위원4	M	48	연구소	15년	도시계획
전문위원5	M	53	대학	10년	재활학

장애인 당사자 FGI에서 도출된 핵심 주제들을 중심으로 전문가 의견을 취합함으로써 충남의 장애인 이동권 환경을 개선하기 위한 정책 개선에 관한 의견들이 수렴되었다. 분석 결과, 도출된 핵심 주제는 다음과 같다.

1. 장애인 이동권 학계 전문가 FGI 분석 결과

전문가들의 인터뷰 결과, 장애인 이동권의 변화 방향은 장애인 이동권에 대한 페러다임의 변화였다. 첫 번째는 담론의 전환이다. 이동권은 접근성의 하위개념이며, 장애인과 비장애인으로 구분하던 기존의 개념을 장애인과 예비장애인으로의 구분을 제안했다. 두 번째는 적극적 국가행정의 시도이다. 장애인 이동권에 관해서는 국가차원의 강력하고 적극적인 개입, 대중교통수단의 다양화와 과감한 실행, 공공성 확대와 강화 등이 요구된다.

1) 장애인 이동권에 대한 개선방안

① 접근권으로서의 장애인 이동권

전문가집단은 장애인 이동권의 문제를 패러다임이 변화로 보았다. 장애인 이동권이 포함된 접근권의 보장으로 접근하여야 한다는 것이다. 누구나가 불편을 겪지 않는 이동권, 불편과 어려움을 느끼거나 갖지 않도록 보장해야 한다는 것이다.

> “이제 이동권을 이제 접근권의 하위 개념으로 보고 있거든요. 장애 영역에서는 편의시설하고 정보 접근권하고, 이동권을 보고 있는데요. 이 접근권은 장애를 가진 사람들이 세상을 살아가는데 꼭 필요한 부분이라고 생각해요. 모든 정책의 선결 과제라고 생각해요. 이동권을 포함한 접근권이 되지 않으면 교육을 받으러 가기도 그렇고, 직업을 가지기도 어렵고, 일상생활 자체가 어렵기 때문에 접근권 보장이 장애인 정책의 모든 정책의 선결 과제이죠. (전문가 1)’

② 유니버셜디자인으로 도시 재구성

향후 우리가 살아갈 세상은 4차 산업혁명 시대라고 한다. 인공지능과 빅데이터 등이 세상을 움직이는 힘이라고 한다. 앞으로의 도시 경쟁력은 유니버설 디자인을 통한 도시 교통의 문제일 것이다. 이는 누구의 시선과 관점으로 도시를 디자인하고 기획하느냐이다. 노인, 장애인 등 사회적 약자의 관점의 관점에서 도시 교통문제를 재구성한다면 나이, 성별, 장애유무 등에 구애받지 않는 사회적 기반이 될 것이다. 그리고 누구에게나 평등한 접근권을 보장하는 것이다. 하지만 공무원들은 변화에 대한 적극적인 행정보다는 안 되는 일, 관행적으로 어려운 일이라고 여기고 민원이 발생해도 안되는 일이라고 이동권 보장을 묵살하거나 회피한다. 변화에 대한 적극적 행정은 아직도 멀기만 하다.

> “우리나라는 왜 못하냐의 차이는 장애를 가진 사람들을 사람으로 보느냐 아니냐의 차이 같아요. 이건 당연히 해야 되는 거고, 그 다음에 방법을 어떻게 찾아갈까를 논의해야 되는데 우리는 예산이 많이 들어가서 안되고, 도로 여건이 안되서 그러니까 안되는 이유를 계속 찾고 있는 30년째 그러고 있다는 생각이 들거든요. (전문가 2)”

> “유럽이나 선진국을 많이 다녀왔는데 이동권과 관련해서 저는 미국이 제일 좋았었어요. 미국 특히, 미국 중에서도 서부가 가장 좋았었는데 비장애인이 탈 수 있는 거는 장애인이 다 탔다고 생각이 들어요. 유럽 쪽으로 가보면 나라마다 조금씩 달라요. 한 80퍼센트 되어 있는데도 있고, 90퍼센트 되어 있는데도 있고, 100퍼센트 되어 있는데도 있고..(전문가 5)”

③ 종사자의 품질향상이 접근권의 확장이다.

대중교통을 이용해 보면 해당 종사자의 친절도와 민원대응력이 서비스 질을 좌우한다는 것을 쉽게 느낄 수 있다. 장애인 이동권을 포함한 접근권이 확장되려면 대중교통 분야에 종사하는 사람들의 처우 개선과 교육 등 이들의 노동권을 보장했을 때 가능해진다는 것이다.

> “사실 그부분도 저는 KTX 리프트도 종사자 인식 말씀드렸잖아요. 거기가 직원들이 오지 않고 공익. 불친절한건 놔두고 일단 위험해요. 그사람들이 휠체어를 잘 모르니까 저같은 척수장애인은 어깨를 밀면 안되거든요? 앞으로 넘어져서 못 일어나요. 휠체어를 밀어야되는데 다짜고짜 어깨를 밀어가지고 얼굴이 쳐박히기도 하고, 내려갈 때 수동휠체어를 탄 사람은 앞바퀴를 들고 내려오거든요? 균형을 잡으려고? 그 때 건드리면 안되요. 넘어져요. 뭐 넘어지기도 하고 전동휠체어 넘어지기도 하고 그런 것들이 되게 미흡하고, 또 하나는 교수님이 열차 객차내에 들어가면 안전밸트 하잖아요. 그거에 대한 기준이 하나도 없어서 안전밸트를 안하는 경우도 굉장히 많구요. 하겠다고 하면 승무원들이 모르기도 하구요. 그 다음에 또 하나는 공간이 넓잖아요. 휠체어 공간이. 거기에 가방들이 많아요. 그게 올리는 것 보다 두는게 더 좋잖아요. 그럼 전동휠체어 타면 이걸 치워줘야 되잖아요. 치워달라고 하면 너희들은 왜 타서 속썩이냐고 그래요. (전문가 5)”

> “그니까 지금 말씀대로 마인드거든요. 기사가 내려 하면 다 해주잖아요. 근데 우리 택시 탈 때도 짐 많으면 절대 안서요. 할머니들? 안태우고 그냥 가는데 일반 택시도 그런 판인데 우리도 이런 의식, 마인드 제일 중요해요. 교통문화가 못 따라가는거야. (전문가 3)”

④ 일상생활의 민주주의를 위한 강력한 정치적 힘이 필요하다.

변화에는 혁신이 필요하다. 혁신은 열정과 의지만으로는 안 되고 전문성이 있어야 하지만 강력한 힘을 발휘할 수 있는 리더의 결단이 필요하다. 접근성의 보장 중 장애인 이동권의 확보와 확장은 중앙정부를 비롯한 지방자치단체장의 철학과 신념이 필요하다는 것이다. 장애인 이동권을 도정의 핵심 사업으로 삼고 재원과 인력, 권위를 신어줄 때 조금이라도 가능해진다는 것이다. 장애인 이동권은 이 문제에 대한 전문성과 열정을 갖춘 정치인으로 정치로 풀어야 된다는 것을 주장했다. 장애인 이동권에 관한 강력한 정치인과 정치만이 도시계획과 재구성 시 사회적 약자의 입장과 처지를 반영할 수 있다는 것이다. 이는 결과적으로 우리 사회 민주주의에 대한 수준

을 대변하는 사회적 지표로서 사회적 불평등 해소와 차별 등을 줄여가는 일상생활의 민주주의가 시급하게 이루어져야 함을 의미한다고 할 수 있다.

"미국 모델을 찾아봤으면 좋겠는데 그럼 그 나라가 왜 잘됐느냐 하면은 사람들은 시민의식이 좋아서라는 이야기를 되게 많이 해요. 근데 저는 강력한 법률 때문이라고 생각을 해요. 미국 장애인법 ADA법이 워낙 강력하니까 그 이후에 태어난 사람들은 부모가 그 법을 지키려고 국가와 사회가 노력하니까 그 이후에 태어난 사람들은 그걸 보면서 자연스럽게 시민의식 이라는 게 만들어졌다고 생각을 해요. 그래서 그 법은 차별금지법의 기본에 있는 거예요. 장애를 가진 사람하고, 장애가 없는 사람하고 차별하면 안된다. 그럼 이동에서도 당연히 차별하면 안되는 거죠. (전문가 5)"

"우리나라는 되게 속상한 게 장애를 가진 사람들을 어떻게 사용하고 어떻게 편리하게 이용할까에 집중된 게 아니라 전시효과에요. 정부에서 우리는 이만큼 했다. 지방정부에서 우리는 이만큼 했다. 실적주의로 가서 실질적으로 장애인들이 이동에서 지금도 대한민국도 서울이나 어디나 대한민국에 대중교통이나 특별운송수단을 이용해서 직업을 가지고 정기적으로 학교를 가는 건 불가능해요. (전문가 4)"

⑤ 지방자치단체장의 마인드가 중요하다.

"지사님이 뭔가 이런 의지만 있다면 할 수 있을 것 같아요. 토대만 마련해놓으면 나중에 연임이 되던 다른 사람이 되던 일관성 있게 갈 수 있을 것 같아요. 이번에 할 때 조금...(전문가 2)"

2) 장애인 이동권에 대한 문제의 원인은 무엇인가?

① '안 된다는 말' 만 하는 무사안일 공무원

"공무원은 안되는 이유를 자꾸 얘기해요. 저도 충남도청하고 얘기하다 보면, 안될 이유만 내놔요. 근데 국토가 광범위하고 조건이 어렵고 치면 미국이 더 어렵거든요. 근데 그건 뭐 우리나라보다 훨씬 크고, 시애틀이나 샌프란시스코는 조건이 우리나라보다 더 어렵고, 노르웨이는 몇십배 더 어렵고 그런 나라들도 다 했거든요. (전문가 2)"

② 저상버스 1대 도입으로 장애인 이동권 해결된 대한민국

“저상버스 1대 도입했어요. 대전시의 발표는 다른 시민들이 보면 오해가 되잖아요. 저상버스를 이용해서 생활을 할 수 있는 것처럼 보이잖아요. 1대 도입했으니까 그 발표는 이렇게 해야돼요. 이제 대전시의 장애인들도 저상버스를 타볼 수도 있습니다. 대표적인 우리나라 장애인 이동권 정책이라는 생각이 들어요. (전문가 1)”

“지금 저상버스를 도입하고 싶은 대전시 같은 경우에는 우리는 매칭을 해서 대패차가 10대 정도 나와 있는데 그 10대를 다 신청할게...라고 해서 신청을 해도 10대 중에 몇 대가 저상버스니? 6대가 저상버스야. 그러면 4대만 신청 받을 거야. 이게 국가의 일 인거에요. 그러기 때문에 지금 저상버스가 보급률이 큰 문제점 중에 하나는 기재부가 저상버스를 도입할 경우에 그 도입을 딱 한 번에 일반버스를 저상버스로 바꿀 때 재정지원 해준다고 해석을 하고 있다는 게 문제인 거구요. (전문가 3)”

③ 103% 초과달성 그러나 5시간 기다려야 오는 장애인 콜 택시

“국토교통부에서 오신 분도 있는 것 같은데 그 때도 저상버스 말씀 드렸듯이, 장콜, 특별운송수단이 우리나라 목표달성이 103프로였잖아요. 목표달성은 103프로 였는데 장애를 가진 사람들은 5시간씩 기다려요, 이게 대표적인 우리나라 정책이라는거죠. (전문가 5)”

④ 안 되는 결론을 만들어 내는 연구용역

“국가차원에서는 이 저상버스를 도입하는데 있어서 어느 정도 재정지원을 해야하니 어떻게 해야겠냐? 이야기를 했고. 그런 부분에서 일반버스와 저상버스의 가격차이가 약 1억 정도 나오니 그 1억을 우리가 보존을 해준다고 하면 운수업자들이 1억을 그대로 1억 5천에 버스 사는 걸 저상버스로 바꿔주는 거다. 그래서 이 1억을 50대 50, 서울시는 40대 60 해서 서울시는 60퍼센트를 내고, 나머지 40퍼센트는 국가가 중앙정부가 지원해준다 하고 현재 시행령이 그렇게 되어 있어요.(전문가 4)”

“1억 원을 주면 매칭 펀드로 해서 5 천만 원씩 해서 저상버스 1대를 도입하고 있는데 그러면 1차 증진 계획에서 2010년이 딱 됐을 때 성과분석을 해봤더니 우리나라의 전체 저상버스 보급률이 17퍼센트도 안됐어요. 그러면 왜 이렇게 저조했느냐를 저희가 성과분석을 하게 되면 2009년도에 연차별 도입 계획획이 있는

데 2008년부터 성과가 확 뛰어요. 왜냐면은 국가가 이걸 하면서 야 외국에서 우리가 저상버스를 갖고 와야 되는데 저상버스가 너무 비싸니 1억 원이라는 차액금을 우리가 매번 줘야되는 거니까 우리 자체 기술로 한번 해보자. (전문가 4)"

⑤ 지방자치단체는 할 수 없는 국책사업들

우리나라 국가사업은 중앙정부와 지방자치단체 기초자치단체의 매칭으로 대부분 진행된다. 그렇기 때문에 재정자주도가 낮은 지자체의 경우에는 아무리 좋은 국책사업이 오더라도 쉽게 진행할 수 없는 어려움이 있다. 그리고 중앙정부에서 내려오는 사업들 자체가 당사자나 현장성이 전적으로 반영된 사업도 있지만 해당 사업의 이해당사자의 로비로 내려오는 경우들도 있기 때문이다. 과연 누구를 위한 국책사업인지 애매모호 할 때가 있다. 그 대표적인 것이 버스재정지원사업으로 과연 저상버스는 누구의 입장을 반영해 제작되고 생산 보급되는지 의구심을 가지게 된다는 것을 알 수 있다.

"충남 같은 경우는 ○○군 이런데 같은 경우는 40퍼센트를 맞출수가 없는 거에요. 자기네들이 매칭 할 수 있는 돈이 없기 때문에 이건 좀 불가능이다. 해서 지역별로 가중치를 갖고 전체 섬을 맞추고 그 평균이 국가목표치로 맞춰놨어요. 그렇게 해가지고 2차 증진계획을 하면서 국가에서 재정지원을 해주고 그랬는데 2차가 끝났을 때도 봤더니 19퍼센트밖에 되지 않더라는 거죠. 그래서 2프로? 1.5프로밖에 오르지 않았어요. 그래서 지금 3차증진계획을 수립을 하고 거의 끝나갈 때가 되었는데 2021년도에 끝나는데 그 때도 지금 41.5퍼센트로 맞춰져 있는 상황인데 달성이 안되어 있는 상황인거죠. 자 그러면 왜 무슨 문제가 있는데? 라고 이야기를 해서 지방자치단체에서 근무하고 있는 공무원들의 말을 들어보면 공무원들이 하는 가장 큰 문제는 저상버스에 대한 보조금이 없다라는 거에요. (전문가 1)"

"보조금이 없다 라는 얘기는 교통약자법 14조를 보게 되면 저상버스, 국가 및 지방자치단체장은 저상버스를 도입할 경우에는 노송운송사업자에게 재정지원을 하여야 한다고 완전히 의무화, 의무조항으로 들어가 있어요. 그러면 국가와 지방자치단체에서는 저상버스를 도입할 경우에는 그 부분에 대해서는 재정지원을 하여야 한다. 라고 의무조항으로 되어 있는데 지방자치단체장들이 지금 고민, 그 쪽에서 일하고 있는 공무원들의 고민은 뭐냐면 이 법적 해석인 거에요. 도입이라고 되어 있는 걸 어떻게 해석을 할 것이냐, 지금 2006년도에 첫 저상버스가, 제일 빠르면 2005년도에 들어왔는데 2006년도서부터 사실은 지금 차용에 의거해서 9년, 맥시멈 2년까지 차를 사용하고, 그 다음에는 시켜야 되는 상황인데 지금

2005년이니, 9년이라고 하면 14년, 15년. 늦으면 16년도에는 지금 다 2006년도에 온 차는 대패차를 할 수 밖에 없는 상황이고, 그럼 저상버스를 폐차하는데 있어서 저상버스를 다시 도입해야되는데 저상버스 도입할테니 우리에게 돈을 달라고 중앙정부에게 신청서를 내면 그 신청서가 기재부의 문턱을 못넘어요. 왜냐면 기재부에서 바라보고 있는 건 저상버스를 도입하는 경우라고 되어 있다. 도입이라는 건 한 번만 우리가 재정 지원해주는 것이지 저상버스를 저상버스로 하는 건 우리는 도입이라고 보지 않는다. 라는 것이 기재부의 법적 해석이에요. (전문가4)"

"저상버스를 운영하고 있는 데에 있어서 운송사업자들의 얘기를 들어보면 저상버스는 유지관리비용이 너무 많이 든다 이거에요. 그게 일반버스 같은 경우에는 보통 수동이었고, 무겁지 않았고, 경유였고 그런데 이게 시행제로 바뀌고 나서는 차도 무거워졌고, 타이어도 커졌고, 게다가 오토고, 게다가 뭘 하나 고치려고 하면 유닛을 바꿔야하기 때문에 엄청난 재정이 들어가기 때문에 유지관리비용이 많이 들어가고... 그렇기 때문에 수송력도 떨어지지, 그거에 돈도 잘 안되지, 그거를 왜 일반버스랑 똑같은 돈을 내고 사가지고 유지관리비용이 더 내야되는데? 그렇기 때문에 나는 살수가 없어...(전문가4)"

⑥ 자동차운행의 임·면허권, 지방자치단체 간의 엇갈린 이해관계

이는 전국시도지사 협의회에서 심도 있는 논의가 이루어 국가적 차원의 법률개정이 필요하다. 본격적으로 시작될 지방자치 시대에 부합하는 자치분권행정이 적극적으로 이루어져야 된다.

"지금 여객자동차운수사업을 보게 되면 시내버스, 시외버스, 마을버스, 농어촌버스 이렇게 4가지로 나눠져 있어요. 개념이. 우리가 지금 여기서 보고 있는 저상버스는 시내버스 혹은 군 지역으로 가면 농어촌버스로 임, 면허권을 받은 주 타겟이 될 텐데 이 주된 타겟에 대한 임면허권을 보게 되면 지금 시장군수한테가 있는 상황이에요. 즉, 여객자동차운수사업법을 보게 되면 모든 권한은 국토부 장관이 갖고 있었지만 그 중에 권한에 위임사항으로 위임해놓은 것들이 있어요. 그걸 도지사한테 위임을 했고, 도지사가 다시 재위임할 수 있다는 조항에 의거해서 시장군수로 넘어가 있기 때문에 이 시장군수로 넘어가 있던 이유 중 하나는 너희 시군에서 하고 있는 걸 왜 국가 예산으로 서울 특별시에 사는 사람이 낸 돈, 예산을 가지고 충남 부여군에 살고 있는 사람을 위해서 써야 하는데 너희들이 시장군수들이 임면허권을 갖고 있고 권한을 갖고 있기 때문에 그 지역의 지역적 특성을 잘 알고 있는 너희들에게 임면허권을 주고 그거에 대한 권한을 준거에요. 그렇기 때문에 얘네들이 그 부분에 대해서 알아서 운영을 해야 할 몫

이 되어 있는데 서울특별시와 같은 광역시 같은 경우에는 노선에 대해서는 자유권을 갖고 있지만 예를 들어 부여같은 경우에는 민간 사업자들이 한 사업자들이 들어와 있을 거에요. 사업자 한 명이 들어와가지고 세종시도 사업자 두 개가 들어와있는데 부여시 같은 경우에도 한 업체가 근처에 있는데까지 뛸 수 있고, 한 업자가 하고 있는데 민간업체에서 볼 때에는 유지관리비용도 많이 들어가는 걸 내가 왜 사야되는데? 보조해 줄거야? 그런데 부여군 군수가 그거 보조 못해주는데. 돈 없는데. 다른데 써야될게 많은데 그것까지 어떻게 보조해주냐? 보조해줄 수 없으니 그럼에도 불구하고 좀 해줘. 비수익이라던지 그런걸로 보조해줄테니까 좀 해줘. 이렇게 어렵게 어렵게 대패차 되고 있는 차량 중에 한 1-20 퍼센트는 저상버스로 바뀌고 있는 상황인거죠. 그런 상황에서 과연 우리가 재정적인 투자를 한다라고 했을 때 도입률이 확 올라가겠느냐? 이거는 국가차원에서 바라보는 것과 기초자치단체장들이 바라보고 있는 것이 다르죠. 법으로는 다 이렇게 구조화해놨고 그거에 대해서 이 부분에 대해서 국토부는 지방자치단체에서 올라오질 않는데 우리가 어떻게 보조해줘? 근데 지방자치단체에서는 대패차량에 대해서 올렸다가 그 돈을 받으면 집행을 해야 되는데 집행이 안되는 거예요. 업체에서 나 한 대밖에 안바꿀건데 왜 3대를 신청했어? 그럼 그걸 반납하게 되면 당연히 기재부에서는 예산을 깎을 수 밖에 없는 상황이니 국토부는 신중해질 수밖에 없는 상황인거죠. 그러니 확실히 올리는 것들만 받아서 올릴 수 밖에 없는 상황이니 이렇게 돌아갈 수 밖에 없는 상황이에요. 이 틀을 바꾸기는 쉽지가 않겠죠. (전문가 4)”

“각 지자체별로 이 목표치는 엄청 높게 해놨어요. 광역자체단체도 마찬가지고 그런데 대전 같은데도 대패차를 할 경우에는 저상버스 도입하겠다. 하고서 교통부에서 이야기를 하고 있어요. 업무보고도 예산이 문제거든. 그런데 10년 이상 넘은 차들은 그 지원이 안되는거야. 지금 있는것도 바꿔가야 하는데 거꾸로 그걸 해주기는 더 어려운거지. 그러면 예산이 자꾸 누적이 된다 해야 되나. 수송비도, 운영관리비도 마찬가지고 그런 거에 대한 법에서 어떤 해결해야 되는 게 중요한 것 같고, 하나 더 이야기 하자면 저상버스 도입이 괜찮아요. 그런데 농어촌지역에 저상버스를 꺼려하는 이유도 있어요. 도로 인프라거든. 이게 낮다 보니까 관광버스 같은 것도 높은데 이런 험프같은데 안갈라고 그래요. 거기다가 툭 넘어가면 쇼바가 일반 승용차랑 또 틀리더라고 약해요. 이 버스들이. 그러다보니까 농어촌지역에서도 버스회사에서도 도입을 꺼려해요. 한번 고장나면 그 비용이 엄청나더라고 그래서 일반버스를 운영하는 것이 버스회사에서는 훨씬 낫지요. 그 비용을 적게 들이니까 그래서 그런 부분에서도 예산에 대한 부분과 실제 운영을 어떻게 하는 비용적인 예산이야 예산 실제적으로 저상버스를 도입하는데 있어서. 충남같은 경우에도 거의 뭐 천안, 아산 정도 빼놓고는 서산? 서산도 뭐 세 군데 정도 빼고는 나머지는 다 농어촌 지역이라고 봐야 되거든요. 그럼 인구도 천안아산 쪽으로 집중되어 있는 상황이고 그런 부분에서도 있어요. 도로의

시설과 상당히 연관이 되어 있거든요. 시골 비포장도로에서 이거 덜컹덜컹 하죠. 그 다음에 면단위, 해안가, 마을길 그러니까 이게 나중에 수리비용이 더 들어가거든요. 수입이야 어차피 적자지만 그런 적자에 대한 비용도 벽지노선, 오지노선은 자치단체가 보조를 해주고 있거든요. 그래서 이제 그런 것까지 못해주거든요. 버스에 대해서 수리비 그런것도 못해주는 상황이니까 기름값, 그 다음에 적자노선 그마만큼에 대한 것들을 해주는데 저상버스 도입이 생각보다 근본적인 말씀을 잘 해주셨는데 그런 법의 테두리도 있고 실제 또 현장에서의 문제점도 부딪히고 있다는거죠. 그런것들만 합리적으로 접근할 수 있는 방법도 중요한 것 같아요. (전문가 3)"

"교통약자법이 2005년도에 개정되었다고 말씀하셨잖아요. 그게 벌써 수십 년이 된 거잖아요. 그 때 교통약자법이 될 때 새로 만드는 도로나, 교통 시설은 장애인 편의 시설을 갖춰야 된다고 법으로 재정을 했으면 그 이후로 만들어진 도로나 시설들은 장애인 편의 시설이 있었을 것 같아요. 아까 말씀하신 굴절이나 이런 것들 때문에 안되는게 많잖아요. 그럼 수십년 전에 법을 만들 때 신설 도로들은 그렇게 해야된다고 조항을 해놨으면 그 이후에 신설된 도로들은 지금 문제가 없었을 것 같거든요. 그럼 그 때 못했으니까 계속 못하는게 아니라 지금이라도 충남이라도 조례로 가능하면 그런거라도 우선 해놓으면 지금처럼 만든 도로나 교통관련 시설이나 여객이나 이런데 장애인편의시설, 교통약자 편의시설 만들어 놓은 새로 만드는데 돈이 들어가지는 않을 것 같다는 생각이 들어요. (전문가 1)"

⑦ 저상버스, 도로의 질이 아닌 험프의 문제

"도로의 질을 어느 측면에서 말씀하셨는지 모르겠는데 일단 험프가 있으면 안되요. 저상버스가 턱을 딱 넘어가면서 치면 500만원 들어가는 거에요. 그래서 이제 좀 어렵고, 회전반경 커브를 돌 때 회전반경이 안되는 경우도 많다. 도로의 포장이 포장 말씀하시는 건지는 모르겠지만, 우리는 험프가 우리나라에는 되게 많죠. (전문가 3)"

"이제 교통약자들이 이용하는 버스가 저상버스여야만 된다고 생각을 안하거든요. 왜냐면 샌프란시스코 가보면 리프트 차량이 되게 많아요. 그러면 험프가 있어서 당장 안 될때는 리프트 차량을 이용하면 되요. 안된다고 가정을 하면 안될 이유만 나오게 되고, 된다고 가정을 하면 해결할게 나오는데 우리가 처음 저상버스를 도입하고 교통약자를 위한 교통수단을 하는 건 아니잖아요. 이미 선진국은 100프로 된데 꽤 많잖아요. 그 나라를 보면 답이 있는데 우리나라는 주구장창 안되는 이유만 찾는 거에요. (전문가 5)"

“본 사업 하기는 조금 빠르고 본 사업 전 시범사업을 한 번 해보고 그거에 대한 모니터링을 했으면 좋겠다. 라고 이야기를 했는데 그 부분들이 저상버스의 보급률이 아니라, 일본처럼 저상버스가 있고, 원스텝버스가 있는데 원스텝버스에다 리프트 휠체어를 장착한 차량은 따로 기재하고 있어요. 그렇기 때문에 일본이 저상버스 도입률이 70 몇 퍼센트다 라고 하고 있는데 저상버스 도입률은 그렇지 않아요. 50-60퍼센트고, 나머지 20-30 퍼센트가 일반 버스에다가 휠체어 리프트를 장착시킨거가지고 거기다가 같이 들어가기 때문에 보급률이 높은 것처럼 보여지는 거란 말이죠. 그래서 지금 그 법을 확대해석해서 저상버스 보급률을 높여라 라고 했을 때 지자체가 환영한다고 하면 그럼 원스텝버스에다가 활용할 가능성이 커요. 그러니까 투스텝 버스건, 원스텝 버스건 뒤에다가 휠체어 리프트를 장착하겠다. 그래서 저상화를 시켰으니 저상버스 이동권 제고에 대한 저상화 보급률로 넣어줘라 라고 이야기를 했을 때 국토부가 나눌 것이냐, 어떻게 할 것이냐 이 부분에 대해서는 고민이 필요하겠죠. (전문가 4)”

⑧ BF(barrier-free) 인증 평가의 내실화를 통한 이동권 환경 개선

“BF 인증 관련해가지고 터미널이 조금 문제가 많잖아요. 도에서는 2년에 한 번씩 대중교통경영자 운영자에 대한 경영진 서비스평가를 합니다. 국토부 법에 의해서 하는 건데 거기에 포함되어 있는게 시외버스, 시내버스하고 터미널이 들어가 있어요. 우리 도내에는 23개 정도의 터미널이 있는데 매년 거의 같은 항목으로 조사를 하고 있는데 내년에도 하는 해에요. 지금 도에서는 서비스 평가를 해서 개선을 유도하게 해가지고 터미널 부분에서는 평가 지표를 BF 인증사업을 받을 수 있게끔 관리할 수 있는 평가지표를 만드려고 지금 교통 정책과에서 연구 설계를 해놓은 상태에요. 그래서 지금 탑재가 되면 그런 지표들을 개발을 해가지고 관리를 하면서 등수가 좋은 터미널에는 각 지자체에서 보조금을 줄 수 있어요. 그래서 그렇게 관리를 해야죠. 그래서 조금 도와줄 수 있겠다는 생각이 들구요.(전문가 1)”

⑨ 지자체 수장의 역량을 통해 담당 부서와 관련 직무의 재조정

“그리고 또 하나는 재정지원, 버스를 사는 팀이 있구요. 교통 정책 운영하는 팀이 있고, 시설하는 팀이 달라요. 시설은 거의 도로과에서 많이 해요. 그래서 말씀하신 것처럼 같은 목표를 가지고 사업을 추진을 하면 잘 이뤄질수 있을까? 운영하는 곳에서는 버스를 사고, 그런데 시설과에서는 몰라요. 말씀하신 것처럼 도로 계획이 뒷받침 못해주는 거에요. 그러면 이 부분을 한 시군에서 조율을 잘 할것이냐? 라는 것은 시장군수의 몫이죠. (전문가 1)”

“이동권은 공공의 역할이 굉장히 강해요. 제가 판단하기에는 그랬을 때 이걸 적절하게 유지해 나가야 되고, 베리어 프리가 강제되어야 된다는 입장을 가지고 있는 주의인데, 아까 말씀 드렸듯이 우리의 문제기 때문에, 모두의 문제기 때문에 그랫을 때 접근권과 이동권의 문제를 어떻게 하고 거기서 공공이나 민간의 역할을 어떻게 분담 하느냐가 그 속에서 충남도가 어디에 더 집중을 하느냐가 차라리 더 중요하지 않나 이런 생각이 들구요. (전문가 3)”

⑩ 이동권 향상에 소요되는 예산 확보

“또 하나는 재원의 문젠데요, 충남의 시군들이 돈이 없어요. 돈이 없어서 버스 구입도 사실 어렵고, 시설 개선하는 것도 사실 어려워요. 그래서 도에서 매칭으로 해서 돈을 내려보내 주면 지사님이 그러면 시군에서는 예산 세우기가 조금 편할 수 있어요. 지사님이 복지정책으로 돈을 어디서 빼서 사용을 하시기 때문에 좋은 기회일 수 있습니다. (전문가 1)”

⑪ 지역사회 특성을 반영한 장애인 이동 자원 발굴 및 혁신적 기술을 응용한 관리 체계 도입

“자율주행, 스마트 이런 이야기가 훨씬 더 중요한 문제가 있었는데 놓치고 고전적 방식에 의해서 문제를 해결하려고 하지 않았나 하는 생각들이 잠깐 들었어요 비판적으로. 저상버스 이야기를 너무 많이 하니까, 또 저상버스를 잘 모르니까 효과를 모르는 입장에서 그렇게 생각이 들고, 또 장애인이 진짜 저상버스를 원할까? 라는 생각이 들어요. 택시가 훨씬 편한데, 아니면 우리 옆 마을 이장님이 태워다주는게 훨씬 편한데...? (전문가 2)”

“장애인의 문제는 가족과 지역사회, 마을에서 해결할 수 있도록 대폭적으로 지원하는게 좋지 않겠느냐, 고령화나 여러 사회에서 유입력이라고 말하기는 조금 그렇고 굉장히 그런 사람들이 많잖아요. 자원봉사를 하고 싶은 사람도 많잖아요. 그런 사람들을 이용해서 그 사람들이 이동권을 자기 가족이나 친척의 이동권을 확보해주는 그런 지원을 자가용에 대한 지원, 여러 가지 세부전략에 대한 지원을 통해서 이동권을 지원해주고, 이용해주는 것이 좋지 않나. 예를 들어 농촌지역의 이장님들이 가장 하는 역할 중 하나가 할머니들 목욕탕 태워다주고, 자기 볼일 보고 2-3시간 있다가 할머니들 모셔다 드리고 다시 마을로 복귀하는 이장님이 가장 인기가 좋은 이장님 중 하난데, 그런 관점에서 보면 조금 이런 장애 이동권의 문제를 지역사회, 지역 마을의 문제로 조금 좁혀 나가서 그것이 하나 하나 연결고리가 되어서 진짜 지역사회가 되고, 그 속에서 다른 의미를 찾아야 하지 않나...(전문가3)”

“(최근 기술은) CCTV를 딱 비추면 100퍼센트는 아니지만 이 사람이 연령이 파악이 가능해요. 남녀구분이 가능해요. 그 말은 장애인 구별이 가능하고, 휠체어 구별이 가능하다는 소리거든요. 그러면 대기인 사람이 몇 명인지도 가능하다는 거거든요. 그러면 문제 해결형 시스템 구축 이런 이야기 엄청 많이 하는데 시범적이더라도 특정 지역에 해서 그 사람이 연령대가 얼마만큼 있고, 휠체어 그래서 시간을 조절하면 되잖아요. 다 등록이 되어 있기 때문에 마지막 사람이 다 건너면 그 때 신호를 바꾼다라던지, 이런 시스템은 충분히 가능하다고 생각하는데 그걸 충남도가 한 두곳 만이더라도 산업활성화 차원에서 해보면 좋지 않나 생각합니다. 기술은 이미 되어 있으니까 적용의 문제니까. (전문가 2)”

⑫ 각 장애 유형별 특성을 고려한 이동권 대책을 고민해야 함

“볼라드는 인도에 차가 올라 올거라는 예측 하에 만들어 놓은 거잖아요. 무릎 많이 다치고, 최근에는 그게 플라스틱이나 이런 걸로 되어 있어서 다행인데 예전에는 돌로 만들었어요. 진짜 많이 다쳤어요. 그리고 그게 조금 더 꼼꼼히 있잖아요? 시각장애인들 뿐만 아니라 저처럼 휠체어를 탄 사람들도 지나갈 길이 없어요. 그런거 되게 많거든요. 그리고 아까 말씀하신 것 중에 장애 유형별로 이동권을 바라보는게 되게 다르거든요. 근데 특별교통수단 장콜이나 저상버스는 시각장애유형, 발달장애유형은 안해도 되요. 왜냐면 시각장애인들이 장콜이나 저상버스를 이용해야되면 그분들은 장콜이나 저상버스를 이용할 때도 누군가의 도움이 필요하고, 일반 대중교통 이용할 때도 누군가의 도움이 필요해요. 그래서 그분들은 특별운송수단이나 저상버스가 필요한 건 아니에요. 그분들이 그래도 장콜을 이야기하는 것은 그래도 편하기 때문이죠. (전문가 5)”

2. 소결

장애인 이동권 문제를 해결하기 위해서는 현재 장애인 이동권의 쟁점과 문제 상황을 파악해 보는 것이 중요하다. 먼저 ‘정부의 무관심’이다. 장애인 이동권 관련된 문제가 재기될 때마다 정부에서는 그에 걸맞은 해결책들을 제시해왔다. 그럼에도 불구하고 장애인들의 불만이 사그라지지 않고 것은 정부가 문제의 본질을 해결하려기보다 논란을 덮기에 급급하다는 사실을 알 수 있다. 이는 정부의 무관심을 대표하는 예 중 하나이다. 시각장애인들의 이동권을 보장하기 위해 보도에는 일반 보도블록 대신에 점자블록을 설치하고 있다. 하지만 본래의 취지와는 다르게 오히려 장애인들을 위기로 몰아놓는 역효과를 발휘하고 있다. 정부에서는 점자블록 설치를 예산이

편성되지만 이를 적용하는 데에는 무관심한 탓에 이러한 현상이 발생한 것이다.
분석결과에 나타난 것처럼 장애인 이동권 '정책의 비실용성'이다. 저상버스는 휠체어를 이용하는 장애인들이 일상에서 가장 많이 이용하는 대중교통중 하나이다. 그래서 저상버스의 확충을 요구하는 목소리가 많지만 현실은 그 진전속도가 무척이나 느리다. 이 외에도 우리나라에서 장애인들을 위한 크고 작은 정책들이 존재하지만 장애인들 중에서 30%만 정책의 운영을 인지하고 있고 실제 이용률은 2%정도에 그쳤다. 선진국과 비교할 때 선진국에서의 장애인 교통문제는 장애인 차별을 금지하고 사회통합을 지향하는 복지이념에 근거하고 있지만 그 실행방식에 있어서는 우리나라와는 다르게 복지적 차원이 아니라 교통대책 내에서 그리고 담당행정부처도 교통 및 건설부서에서 집행되고 있다는 점이 일반적 특징이다.

우리나라가 장애인 이동권을 보장하기 위한 지원책으로 개별운송수단인 장애인 승용차에 대한 지원과 대중교통수단이용시의 요금할인책 등 간접적 지원방식에 의존하는 반면 선진국은 이러한 간접적 지원방식보다 보다 다양한 지원책을 실시하고 있는 것을 알 수 있다. 예를 들어 미국은 교통수단에 장애인을 위한 편의 시설을 설치할 경우 80~90%까지 구입비를 보조해주었으며, 스웨덴의 경우도 원칙적으로는 사업자 부담이었지만 휠체어대책에 있어서는 국고보조금제를 시행한 바 있으며, 지자체 비용의 일부를 정부에서 지원하고 있다.

따라서 향후 장애인 이동권 환경을 개선하기 위해서 다음과 같은 개선방안을 제시한다. 첫째, 장애인 이동권은 공적인 개념이므로 각 지자체가 책무성을 갖고 예산을 편성하여 집행해야 한다. 저상버스 충원률을 높이고 장애인 콜택시의 확충, 대중교통 연계 체계의 개선, 시민의식 개선 등 다차원적인 노력이 요구된다.

둘째, 장애인 이동권 관련 인프라를 관리하는 행정 부서, 담당자의 직무 범위 및 책무성을 향상시켜야 할 것이다.

셋째, BF 인증체계, 저상버스 도입율 등 정부가 제시한 지표들을 충족시킨다는 것에 목표를 두고 행정력과 예산을 집중해야 할 것이다. 타 시군구에 비해 충남이 장애인 이동과 관련된 지표에서 하위권을 차지하고 있다. 이러한 현실을 고려할 때, BF 인증 지표나 교통약자지원 시설을 실사를 통해 이동권 증진 중장기 계획을 수립해야 한다.

넷째, 지역사회 특성을 반영한 장애인 이동 자원을 적극적으로 발굴하고 혁신적인 기술을 접목시키는 시도를 해야 할 것이다.

제6장

결론 및 제언

제1절 연구결과 및 결론

충청남도의 장애인 이동권은 실태에서 살펴 본 것처럼 우리나라의 장애인 이동권의 현실과 함께 아직 보완되어야 할 점이 많이 있다. 이것은 단지 저상버스나 특별교통수단의 도입으로 해결될만한 문제가 아닐 것이다. 가장 큰 문제는 우리나라의 이동권 정책이 총체적인 이동권의 보장을 위한 장기적인 정책이 아니라 이동편의증진법을 준수하기위한 수준의 정책들이며, 비차별과 평등이라는 대원칙을 포함하고 있지 못한 실정이라고 볼 수 있다. 그간 우리나라는 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」을 제정・시행하고, UN장애인권리협약(CRPD)을 비준・이행하며, 인천전략을 이행하는 등 장애인정책의 패러다임을 바꿀 수 있는 국내외의 변화를 경험하였다. 그러므로 우리나라의 장애인 이동권 계획은 국제사회의 새로운 패러다임에 맞추어 '권리 패러다임'을 기반으로 장애인 이동권을 바라보는 전반적인 틀을 변화시킬 필요가 있다. 특히, 장애인 이동권 계획의 수립과정에서 절차적 민주성과 장애인의 권리를 향상시킬 수 있는 방안 등이 고려되어야 한다. 여기에는 장애인 당사자의 참여와 '권리기반 접근'(Rights-Based- Approach: RBA)의 핵심원칙인 권리에 대한 명시적 연계, 실질적 참여, 역량강화(empowerment), 책무성(accountability), 비차별성(non-discrimination) 등이 포함되어야 한다. 따라서 이동편의증진법을 준수하는데 그칠 것이 아니라 휠체어 사용자를 포함한 모든 장애인의 이동권을 보장하기 위한 정책을 체계적으로 수립해야 하며, 모든 교통수단, 교통시설, 도로의 이용에 있어서의 평등한 이용을 보장하는 정책으로 바뀌어야 한다.

지금까지 충청남도 장애인 이동권 실태조사를 위해 국내・외의 사례를 통해 얻어진 연구결과는 다음과 같다. 특히 국제적인 장애인 특별교통수단의 일정한 정책적 흐름을 살펴 볼 수 있다는 측면에서 다음과 같은 함의점을 제시해 볼 수 있다.

첫째, 선진국의 장애인 특별교통수단은 일반교통수단의 접근성을 최대한 보장한 이후에 행해지는 보완적인 교통수단임을 알 수 있다. 즉, 특별교통수단의 이용대사자는 노약자를 포함하여 혼자서 대중교통을 이용할 수 없는 중증의 장애인을 대상으로 하고 있다. 일반적으로 특별교통수단의 요금은 대중교통수단에 비해 높게 책정되어 있으나, 소요되는 요금의 상당부분은 이용자의 선택이 가능한 방식의 바우처나 수당 등으로 정부가 보조금을 제공해주는 경우가 대부분이다.

둘째, 특별교통수단은 대중교통수단을 대체하는 것이 아니므로 그 이용을 위해서는 사전에 예약이 필수적이다. 대체로 예약은 하루 전에 이루어져야 하는데, 이용자의 편의를 위해서 가능한 당일 수 시간 전에 예약하는 방식도 최대한 제공하고 있다.

셋째, 이용자의 편의를 감안하여 대체로 새벽부터 심야까지 특별교통수단을 이용할 수 있도록 보장하고 있으며, 필요한 경우에는 24시간 운행이 되도록 하는 경우도 있다.

마지막으로 운행지역을 전국 단위로 완전히 자유롭게 하는 경우는 일본에서 유상서비스를 제공하는 일부 기관의 사례에서 찾아볼 수 있으나, 지방정부와 같은 공공영역에서 운행하는 특별교통수단은 대체로 해당 지역을 벗어나지 못하는 것으로 파악된다. 다만 북유럽의 경우에는 장거리 이용자를 위하여 특별교통수단을 대중 교통수단과 연계하여 이동할 수 있도록 체계적인 서비스를 제공하려는 노력을 기우리고 있다.

본 연구에서는 충청남도 장애인의 이동권 실태 현황을 살펴보기 위하여, 충남 15개 시도에 거주하는 장애인을 대상으로 일반적 특성, 외출 및 이동수단, 저상버스, 장애인콜택시, 생활이동지원센터 차량, 불편사항 이의신청 및 서비스 개선, 충남 광역이동지원센터에 관한 사항에 대해 조사하였다.

분석결과를 토대로 충청남도의 교통약자를 위한 문제점 및 개선안을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 장애인들의 외출하지 않는 주된 사유가 대중교통의 불편임을 고려한다면, 교통약자가 비교적 쉽고, 편리하게 이용할 수 있도록 대중교통의 변화가 필요하다. 둘째, 실제 외출 시 계단이나 경사로 오르기가 가장 어려운 것으로 나타나 이동의 편리함을 개선할 수 있는 도보로가 마련되어야 할 것이다. 셋째, 특별교통수단 이용시 실제 장애인들이 필요할 때 운영될 수 있는 방안이 필요할 것으로 보인다. 운행지역과 필요시 이용가능성에 대한 만족도가 가장 낮은 점을 고려할 때, 이용자 중심의 지원이 되도록 대책이 마련되어야 할 것이다. 넷째, 장애인 특별교통수단 세 가지 모두 가장 시급한 개선사항으로 차량 부족이 꼽혔음을 고려할 때, 차량 확대가 필요하다. 다섯째, 충남 광역이동센터의 인지도를 향상시킬 수 있는 방안이 고려되어야 한다. 특히 군에 거주하는 장애인들의 인지도가 상당히 낮으므로, 이들을 우선으로 다양한 홍보방안이 마련되어야 한다.

또한 본 연구에서는 충청남도 장애인 이동권 인식조사를 위해 장애인 당사자와 전문가 집단을 대상으로 FGI를 실시하였다. 장애인 당사자 집단의 FGI를 통해 장애인들의 전반적인 교통 이용 현황과 저상버스, 전철, 장애인콜택시, 생활이동지원 차량 이용 경험을 통해 현재 장애인 당사자들이 겪고 있는 어려움과 개선점을 다음과 같이 제언한다.

첫째, 충남 장애인 이동권을 위해 설치한 시설물들을 전반적으로 점검하는 작업이 필요하다. 기존에 장애인의 접근성과 이동권 향상을 위해 설치된 시설들이 제대고

그 기능을 못하고 있는 경우가 많다. 각 시군구별로 예산 및 인력을 투입하여 시설물들에 대한 적극적인 개보수 방안이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 저상버스와 장애인 콜택시 확충이 필요하다. 충남은 전국 지자체 가운데 저상버스 보급률이 상당히 낮은 것으로 조사되었다. 또한 저상버스, 장애인 콜택시, 광역 콜 센터 직원들이 장애 특성에 대한 민감성을 갖출 수 있도록 체계화된 교육이 수반되어야 할 것이다.

셋째, 장애인 이동권 향상에 도움을 줄 수 있는 인력들을 적재적소에 배치하고 안내에 필요한 에티켓 교육을 강화해야 한다. 장애인들이 많이 이용하는 공공장소에 이동을 도울 수 있는 인력들을 배치하고 수화 통역과 같이 장애 특성에 따라 특정되어야 하는 인력들을 확충하는 방안도 검토될 필요성이 있다.

넷째, 현재 충남의 대중교통연계 시스템을 점검해야 한다. 기존의 버스 노선, 자애인 콜택시 사각 지대 발굴, 전철, 고속버스와의 효율적인 연계가 가능하도로고 시스템을 점검하는 등 교통 수단 같은 연계 시스템이 제대로 작동될 수 있도록 개선하는 것만으로도 장애인 이동권 향상을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

마지막으로 성인지적 관점에서 기존 이동권 서비스 체계를 점검하고 여성장애인들이 차별이나 배제되지 않도록 해야 한다. 특히 저상버스, 장애인 콜 택시, 장애인 이동을 돕는 공익 근무 요원, 광역 콜 센터 직원들의 직무 교육 내용에 성인지적 관점의 이해와 중요성을 부각시키는 노력이 필요하다.

이상의 1차 장애인 당사자의 FGI에서 도출된 주제들에 근거한 정책방안을 도출하기 위해 전문가들을 대상으로 2차 FGI를 실시하였으며, 그 결과 향후 장애인 이동권 환경을 개선하기 위해서 다음과 같은 개선방안을 제시한다.

첫째, 장애인 이동권은 공적인 개념이므로 각 지자체가 책무성을 갖고 예산을 편성하여 집행해야 한다. 저상버스 충원률을 높이고 장애인 콜택시의 확충, 대중교통 연계 체계의 개선, 시민의식 개선 등 다차원적인 노력이 요구된다.

둘째, 장애인 이동권 관련 인프라를 관리하는 행정 부서, 담당자의 직무 범위 및 책무성을 향상시켜야 할 것이다.

셋째, BF 인증체계, 저상버스 도입율 등 정부가 제시한 지표들을 충족시킨다는 것에 목표를 두고 행정력과 예산을 집중해야 할 것이다. 타 시군구에 비해 충남이 장애인 이동과 관련된 지표에서 하위권을 차지하고 있다. 이러한 현실을 고려할 때, BF 인증 지표나 교통약자지원 시설을 실사를 통해 이동권 증진 중장기 계획을 수립해야 한다.

마지막으로, 지역사회 특성을 반영한 장애인 이동 자원을 적극적으로 발굴하고 혁신적인 기술을 접목시키는 시도를 해야 할 것이다.

제2절 정책제언

1. 거시적 측면

1) 이동과 교통수단에서 차별받지 않을 권리를 보장해야 한다.

교통약자들은 헌법상 평등권에서 비롯된 ‘이동 및 교통수단에서 차별받지 않을 권리’를 가지고 있다. 누구나 일반적으로 이용할 수 있는 교통수단을 특정인이 이용할수 없도록 배제하거나 이용에 제한을 두고 있다면, 이는 차별에 해당된다. 구체적으로 계단 버스(Step Bus)를 이용할 수 없는 휠체어 장애인이나 고령자 등 교통약자에게 오로지 계단 버스만을 제공하고 있다면 차별에 해당될 수 있다.

우리나라의 광역간 이동의 문제는 광역간 이동을 위한 시외버스 및 고속버스에는 저상버스가 전해 도입되어 있지 않다는 것이다. 버스운송사업의 종류(여객운수사업법 제3조 제2항, 시행령 제3조, 시행규칙 제8조)에 따른 저상버스 도입현황을 보면 다음과 같다.

<표 Ⅵ-1> 저상버스 도입현황

버스사업	종류	저상버스 등 도입여부
시내버스 운송사업	광역급행형	/
	직행좌석형	/
	좌석형	/
	일반형	0
시외버스 운송사업	고속형	/
	직행형	/
	일반형	/

시내버스 유형 중 ‘광역급행형’은 수도권 내에서 둘 이상이 시·도를 운행하는 버스이고, ‘직행좌석형’등도 둘 이상의 시도로 연장 운행할 수 있다. 충청남도를 비롯한 수도권의 경우 광역간 이동이 활발하여 이를 위한 운송수단이 필수적이다. 하지만 현재 시내버스 일반형을 제외하고는 저상버스가 전혀 도입되어 있지 않다. 또한 고속버스도 고속형, 직행형, 일반형으로 나뉘어 있는데, 저상버스 전혀 도입되어 있지 않다. 이에 따라 충남과 수도권을 오가는 버스와 시외버스 이용에서 교통약자들은 완전히 배제되어 있는 상황이다. 이러한 이유로 시외 및 광역버스에 저상버

스가 우선 도입되어야 할 것이다. 다만 장거리를 운행하는 고속버스에는 편의상 리프트를 도입하는 것을 병행할 수도 있다고 판단된다.

최근 들어 국토부는 2019년 10월 28일부터 휠체어 탑승이 가능한 고속버스 시범사업을 운영 중에 있다. 우선 4개 노선으로 서울-부산, 서울-강릉, 서울-전주, 서울-당진 등 총 10대의 리프트 버스를 도입하여 운영 중이다. 충청남도에는 서울-당진의 노선이 시범 운영 중이다.

그러므로 이동권의 규정처럼 모든 교통수단에 대한 접근과 이용이 보장하여야 한다. 시내버스 뿐만 아니라 광역버스, 고속버스 등은 물론, 마을버스, 농어촌버스, 공항버스 등 모두 포함되어야 하며, 택시에 대한 이용과 접근도 보장되어야 한다. 결과적으로 모든 교통수단에 대한 접근과 이용을 보장할 수 있는 충청남도 내 15개 시·군 지역 간의 이동을 위한 장기적인 교통정책을 수립해야 한다.

2) 중증장애인 보행환경을 개선해야 한다.

충청남도와 우리나라의 경우 대부분의 보행 환경이 역할한 수준이다. 시내 중심을 제외하면 휠체어가 편리하게 이동할 수 없는 보도 환경이며, 시각장애인에게 보행의 불편을 주는 장애물들과 보행환경 개선이 시급하다. 일반적으로는 보도의 경우 보도가 연속되도록 하여야 하며, 보도와 차도의 턱 낮춤도 현재의 2센티 미터 이하에서 0.5 센터미터 이하로 변경되어야 휠체어나 중증장애인들이 이동이 가능할 수 있다. 지금의 보도블록 및 차도의 턱 등 많은 장애 환경속에서는 원활한 보행권을 확보하기가 어려운 실정이어서 그 개선책이 요구된다. 대체로 충남도의 인도는 보도블록으로 포장되어 있는 곳이 많아 노면이 고르지 못하고 경사로 있어서 휠체어를 이용하는 장애인 및 시각장애인의 경우 원활한 이동이 어렵게 되어 있다.

2. 미시적 측면

1) 특별교통수단을 확대하여야 한다.

충남도내에 특별교통수단이 필요 없어도 장애인 모두가 접근 할 수 있는 교통 환경시스템을 마련하는 것이 기본적인 과제일 것이다. 하지만 현실적으로는 충남이 15

개 시·군에서 특별교통수단 없이는 보편적인 이동의 권리를 누릴 수 없는 장애인 이용자의 상황을 고려해 볼 때 특별교통수단의 역할은 매우 중요하다.

제3차 교통약자이동편의증진계획(2017-2021)에 따르면 2021년 목표연도까지 전 지자체의 법정기준 보급대수를 100% 달성하는 것으로 되어 있다. 2017년 교통약자 이동편의실태조사에 의하면, 충청남도의 경우 기준 보급률이 92.2 % 이지만, 올해 개정된 개정안에 의하면 '장애정도가 심한 사람'의 150명 당 1대로 변경됨에 따라, 법정대수 기준은 증가될 것으로 예상된다. 또한 보령, 서산, 논산, 금산, 부여, 서천, 예산 등 법정대수에 한참 부족한 상황이어서 충남도 차원에서 예산 편성과 함께 목표치인 보급대수 100% 달성을 위한 구체적인 연차계획이 필요하다.

2) 장애인 자가 운전자를 위한 운전 장치와 차량을 개발하고 보급하여야 한다.

모든 장애인이 대중교통으로만 의존하여 이동하는 것은 아니다. 많은 장애인들은 지역 내에서 자가운전을 통해 사회생활에 참여하는 경우도 있다. 특히 저상버스 및 대중교통을 이용하기 어려운 청양군, 서천군, 금산군 등 군 단위 지역에서는 자가운전을 통해 이동을 하는 경우가 많음을 알 수 있다. 충남의 특히 군 단위 지역에 장애인 자가 운전자를 위한 운전 장치 지원과 차량구입비 지원 등 다각적인 대안들이 필요하다.

3) 이동권 실태조사의 기준을 마련하고 정기적인 실태조사가 요구된다.

일반적으로 장애인 이동권의 경우 규정을 준수하고 목표치를 달성하기 위해 이름뿐인 편의시설과 규정만을 맞춘 경우가 많이 발생하고 있다. 도움호출벨, 촉지도, 안전바, 점자블록, 승강기 등 장애의 유형과 특성에 따른 장애인 편의시설은 매우 다양하다. 하지만 일례로 공공과 민간 시설에서 목적지까지는 잘 도착하였지만, 목적지 내의 승강기가 고장으로 작동이 되지 않으면 지상으로 올라갈 수 없다. 즉, 편의시설을 디자인 한 것만으로 장애인 편의시설을 편리하게 이용할수 있는 것은 결코 아니며, 장애인이 접근할 수 없는 환경이라면 역시 편의시설은 아무런 의미가 없게 된다. 결과적으로 충남의 15시·군 지역의 공공 및 민간 인프라에 대해 이동권 실태조사의 기준을 마련하고 매년 또는 적어도 2-3년 마다 한 번씩은 정기적인 장애인 이동권을 포함한 편의시설에 대한 실태조사를 할 필요가 있다.

4) 광역이동지원센터의 기능 활성화를 통한 도내 장애인 이동권 증진이 필요하다.

2019년 올해 하반기부터 충남도내 광역이동지원센터가 설치 운영되어 도내 장애인 이용인들이 15개 시·군의 광역 이동이 가능해 졌다. 시·공간적으로 이동범위가 확대됨에 따라 장애인 콜택시의 수량도 증가할 것으로 예상된다. 또한 이와 함께 장애인 등급제 폐지에 따른 이용자의 범위도 늘어나게 될 전망이어서 이에 따른 특별교통수단의 증차도 함께 고려되어져야 할 것이다. 무엇보다도 현재 운영 중인 광역이동지원센터의 원활한 운영과 효과적인 배차 기능과 함께 이동권 향상을 위한 주요기능을 감당해야 할 것이다.

시·군이동지원센터와 광역이동지원센터의 주요 기능은 다음과 같다. 시·군의 이동지원센터는 관할권역에 등록되는 특별교통수단의 기초정보와 운영에 필요한 기초정보를 등록하고 현장서비스를 이해 이용자에 대한 기초정보를 등록한다. 또한 등록되는 이용자가 특별교통수단을 수시로 이용할 수 있는지 자격심사를 거친다. 광역이동지원센터는 특별교통수단과 이동지원센터 도입운영 방향을 설정, 시·군의 이동지원센터와의 연계, 시·군별 특별교통수단의 보급률과 이용율 등 관련 통계자료 산출 및 분석, 특별교통수단 운전자 및 관련자에 대한 안내, 상담 및 교육, 특별교통수단 운영 매뉴얼 작성 및 보급, 특별교통수단에 대한 종합정보망이 구축 및 홍보 등 그 밖에 장애인 이동지원에 관한 필요한 사항이다.

<표 Ⅵ-2> 이동지원센터 기능

시군이동지원센터의 기능	광역이동지원센터의 기능
▸ 이용자 등록 및 자격심사 확인	▹ 통합콜 및 통합관제 기능 수행
▸ 차량운행 및 운영관리	▹ 시·군의 이동지원센터 연계 및 협력
▸ 교통약자 이용지원에 따른 정보 수집 및 제공	▹ 특별교통수단 운영 매뉴얼 작성 및 보급
▸ 특별교통수단 확충 노력 및 관제기능	▹ 운전자 및 이용자 안내 및 상담, 교육

이러한 광역이동지원센터의 원활한 운영을 위해 가칭)충남장애인 이동권을 위한 협의체를 구성해 볼 것을 제안한다. 충청남도의 경우 15개 시·군이 모두 민간단체에 위탁운영하고 있는데, 공적 서비스를 민간에 위탁받아 책임있게 운영되기 위해서는 이에 부합되는 서비스의 질과 관리운영이 책임이 선행되어야 한다. 충남도내의 특별교통수단은 공적서비스인 만큼 광역이동지원센터의 책임성을 강화하고 공적운영이 가능할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 충남장애인 이동권을 위한 협의체는 장애인 당사자와 도내 장애인 이동권과 관련된 여러 기관이 참여하여, 함께 협업함으로써 지역을 포괄하는 운영위원회가 될 수 있을 것이다.

제3절 충남 장애인 이동권 증진을 위한 전략과제

2006년 12월 UN 총회에서 채택하고 2009년 1월 국회에서 비준한 「UN장애인권리협약」에는 '당사자국은 장애인이 자립적으로 생활하고 삶이 모든 영역에 완전히 참여할 수 있도록 물리적 환경, 대중교통 등에 대하여 다른 사람과 동등하게 보장하기 위한 적절한 조치를 취해야 한다' (UN장애인권리협약 제9조)고 규정하고 있어 당사국에 그 의무를 부여하고 있다.

이에 본 연구의 결과로 충청남도 장애인 이동권 보장을 위한 3개 핵심과제로 장애인 교통편의 인프라 확충, 무장애환경 구축, 장애유형별 의사소통지원체계 마련 등을 제시하고자 한다. 여기에는 시·군이 중심이 되어 추진되어야 할 과제는 저상버스 보급확대, 특별교통수단 차량 지원, 장애물 없는 생활환경 구축 및 인증제도 모니터링 등의 사업들이 포함되어 있다. 세부적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 장애인 교통편의 인프라 확충에 관한 전략과제를 살펴보면, 저상버스 확대 도입과 함께 운전기사 교육을 통한 보다 질 높은 교통복지 서비스를 위한 저상버스 운영 내실화와 지역내 장애인의 편리한 이동권 확보를 위한 특별교통수단인 장애인 콜택시 보급 확대, 그리고 장애인콜택시는 휠체어를 이용하는 사람으로 한정하고 있어, 그 외 청각장애인이나 뇌변병장애인 등 보행상 어려움이 있는 장애인들을 위한 다양한 형태의 서비스인 바우처 택시 내지 임차 택시 등이 추진되어야 할 것이다. 또한 장애인들의 단체 이동권리를 지원하기 위한 3명 이상 장애인 함께 탑승하여 이동할 수 있는 중형 내지 대형의 승합버스와 군 단위의 이동을 지원할 수 있는 마을형 셔틀버스 등도 고려되어야 할 것이다. 마지막으로 충남도내 거주하는 중증장애인이 장애인 운전면허 취득 기회를 보장하고 장애인 차량을 구입하여 운영할 수 있는 지원책들이 필요하다.

둘째, 무장해 환경체계 구축을 위해서는, 보도시설 개선, 장애인 편의시설 설치율 제고, 충남도내 무장애환경 인증제 확대, 편의시설설치 시민촉진단 운영, 그리고 도내 15개 시·군의 장애인 이동서비스 실태를 조사하고 모니터링 할 수 있는 방안이 요구된다.

셋째, 장애유형별 의사소통지원체계 마련에 대해서는, 우선적으로 도내 장애인의 편리한 이동권 보장과 지역사회참여 확대를 위한 정보제공과 시스템구축이 요구된다. 또한 청각·언어장애인의 원활한 의사소통 지원을 위한 영상전화기 확대설치 및 수화통역사 배치 그리고 정보접근권 및 공공시설 접근성 보장을 위한 안내도우미 등이 선행되어야 할 것이다.

전략 과제	세부과제 기본계획	사업목적	사업내용	시행 계획
I. 장애인 교통편의 인프라 확충	저상버스 확대도입	교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 교통수단을 확충하여 교통약자의 이동편의 증진	저상버스 표준모델에 관한 기준을 충족한 버스도입	
	저상버스 운영 내실화	운전기사 교육을 통한 보다 질 높은 장애인 교통복지 실현	저상버스 리프트 작동방법 및 장애 에 대한 교육실시	
	장애인 콜택시 보급 확대	지역사회내 장애인의 안전하고 편리한 이동권 보장	장애인콜택시 및 승합차 운영	
	특별운송수단 확대(임차택시) 추진	장애인의 편리한 이동권 보장 및 시·군 격차 해소	기재부 복권기금을 활용한 시군단위 장애인을 위한 전용 임차택시 운영	
	장애인특별운송 사업 확대 추진	장애인대상 순환버스를 운행하여 이동불편 해소 및 사회참여 여건 개선	승합버스 및 군 마을 이동버스 확대운영	
	장애인운전면허 취득 지원 조례 재·개정	장애인의 운전면허 취득 기회 학대를 통해 장애인의 이동권 보장 및 사회참여 증진	장애인운전지원 센터 운영	
II. 무장애 환경체계 구축	보도시설 개선	장애인의 편리한 이동권 확보 및 안전 여건 개선	15개 시·군의 보도시설 현황파악 및 유지관리, 점검 및 실태조사	
	장애인 편의시설 설치율 제고	편의시설 설치율을 높여 장애인 사회활동 참여 및 활동성 강화 도모	편의시설지원센터 운영을 통한 교육 및 홍보	
	무장애 환경 인증제 확대	누구에게나 편리한 생활조성을 위한 시설정비 및 BF인증 적용 확대	편의시설지원센터를 통한 정비 확대	
	편의시설설치 시민촉진단 운영	편의시설 설치 촉진 및 적정한 유지 관리를 통해 효율적적인 편의시설 확충	편의시설 설치 및 유지관리, 점검, 단속 홍보 및 실태조사	
	이동편의 서비스 확충실태 모니터링	도내 장애인의 편리한 이동 서비스 확보 및 점검	도내 15개 시군의 장애인 이동 서비스 실태 모니터링	
III. 장애유형별 의사소통 지원체계 마련	교통약자이용시설 정보관리 제공	장애인의 편리한 이동권 보장 및 지역사회 참여 확대	시·군별 교통약자이용시설 정보제공 및 시스템구축	
	영상전화기확대설치 및 수화통역사 배치	청각·언어장애인의 원활한 의사소통을 지원하기 위한 다양한 방안 강구	도청 및 시·군청에 수어통역사 배치 및 스마트폰 등 정보기기를 이용한 영상통화 기법교육	
	안내도우미 배치	정보접근권과 공공시설 접근성 보장	중증장애인 이동보조 및 민원담당부서 인계 등	

2019년 7월 이후 현재 장애인 등급제가 폐지됨에 따라 장애인 이동권의 대상자는 점차 늘어날 전망이다. 이에 맞추어 충청남도 역시 장애인 이동권 향상을 위해 저상버스와 장애인 콜택시 등 공급량을 늘리고 광역이동지원센터를 운영하여 배차 시스템을 개선하는 등 효율성을 높이고자 하고 있다. 또한 천안시와 같은 대도시에서는 바우처 택시를 운영하는 등 장애인 이동권 수요에 부합하고자 노력하고 있다. 하지만 단순히 차량대수를 늘리고, 광영이동지원센터의 설치 운영을 통한 것만으로 장애인 이동권의 욕구를 모두 충족시키기는 어렵다.

장애인 특별운송수단, 저상버스, 바우처 택시 외에 충남 지역을 이동할 수 있는 시외・고속버스, 군 단위 지역의 마을버스 내지 미니버스, 관광지의 셔틀버스, 일반택시 등 다양한 이동수단에 대해서 일반 시민이 이용하는 것처럼 장애인들이 자유롭게 선택하고 이용할 수 있는 다양한 이동수단을 마련해야 할 것이다.

금번 충남 장애인 이동권 실태조사는 이동권과 관련된 교통편의시설과 장애인 이동권에 관한 충남의 15개 시・군의 실태 파악에 주안점을 두었다. 충남 장애인 이동권과 관련된 장애인 당사자의 인식과 그 실태를 파악한 점에서 매우 큰 의미가 있다고 본다. 하지만 여러 가지 연구의 제반 여건상 공공기관의 편의시설 및 보도로에 대한 접근권에 대한 부분은 연구 범위와 내용에 포함되지 않았다. 이에 대한 광범위한 편의시설 조사는 추후 후속 연구가 필요하다고 판단된다.

본 연구결과가 보다 의미 있고 충남도의 장애인 이동권 정책에 반영되기 위해서는 관련 실국과 장애인 당사자 그리고 전문가로 구성된 추후 협의체에서 장애인 이동권 증진을 위한 개선방안 및 실행방안에 대해 논의하는 장이 마련되어야 할 것이다. 또한 충남 장애인 이동권 실태조사가 단지 일회성의 실태조사가 되지 않기 위해서는 충청남도 차원에서 정기적인 장애인 이동권 실태조사가 계획・실행되어야 할 것이다.

궁극적으로 중증장애인들처럼 교통약자가 특별교통수단 이외에 대중교통을 편리하게 이용할 수 있는 인프라를 구축하는 것이 장기적인 과제일 것이다. 또한 휠체어 이용 장애인이나 시각장애인 등 장애유형을 고려하여 편리하게 대중교통에 접근할 수 있도록 공공교통시스템을 구축하고, 이용자에게 해당 정보를 제공해야 한다. 충남에도 차량이 막히는 출퇴근시간과 러시아워에는 회전율이 낮기 때문에 차량이 아무리 많아도 장애인 이동권의 수요를 충족하기 어렵다. 장애인을 포함한 교통약자를 위해 단순히 특별교통수단의 증차와 확보율을 늘리는 것보다 충청남도 전체가 장애인 친화적인 보편적인 설계(Universal Design)를 바탕으로 한 무장애 도시로 거듭나기를 바란다.

참고문헌

경기도, 2014, 2013 경기도 교통약자 이동편의 증지지원 계획.

경기도의회, 2015, 경기도 교통약자 이동편의 증진에 관한 연구.

이경준・최윤영, 2018, 최신장애인복지론, 학지사.

대전복지재단, 2019, 대전광역시 장애인차별금지 및 인권보장 기본계획 수립연구.

변미영, 2009, 경기도 특별교통수단과 이동지원센터 도입 운영에 관한 연구. 경기 개발연구원.

장애우권익문제연구소, 2014, 장애인 이동권의 현황과 과제. 장애인인권침해예방센터

충청남도, 2018, 충청남도 교통약자 이동편의증진 지원계획(2017-2021).

충청남도, 2017, 제 3차 충청남도 장애인복지발전 5개년 계획(2018-2022).

충청남도, 2019, 2019 충청남도 인권선언 기념행사. 인권심포지움 자료집.

한근수, 2009. 경북 장애인 특별교통수단과 콜센터 도입방안. 대구경북연구원.

한국장애인고용공단, 2019, 한 눈에 보는 2019 장애인통계. 한국장애인고용공단 고용개발원.

부록

설문지

설 문 지

안녕하십니까?

이 설문지는 **'충청남도 장애인 이동권 실태'**를 조사하기 위해 충청남도 연구용역의 일환으로 **충청남도 인권센터**와 **사단법인 충남장애우권익문제연구소**가 실태 조사를 위해 제작되었습니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 충청남도의 장애인 이동권 실태파악과 정책수립을 위한 소중한 자료로 사용될 것입니다.

귀하가 응답해주신 일체의 설문 내용은 절대로 비밀이 보장되며, 귀하에게 어떠한 해도 끼치지 않을 것입니다. 여러분께서 답변해주시는 내용은 통계법 33조에 의거하여 연구목적 이외에는 절대 사용되지 않으며, 비밀이 보장됩니다.

마지막으로 이 설문지는 빠진 문항이 있다면 연구 자료로 사용될 수 없으므로, 다소 시간이 걸리더라도 성실하고 정확하게 응답해주시면 감사하겠습니다.
설문에 응해주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 7월

□책임연구원: 최 윤영(백석대 사회복지학과 교수)

* 본 조사는 통계법 33조에 의거하여 통계작성의 목적 이외에는 사용되지 않으며 비밀이 보장됩니다.

문 의 사 항

사단법인 충남장애우권익문제연구소
(전화) 041-551-7878 (팩스) 041-551-7892 (e-mai) nullund@hanmail.net

■충청남도 인권센터 & 사단법인 충남장애우권익문제연구소

1. 외출 및 이동수단에 관한 질문입니다.

1-1. 귀하는 어느 정도 **자주 외출** 하십니까?

____ ① 거의 매일 ____ ② 일주일 2-3회 ____ ③ 일주일 1회
____ ④ 한달에 1-2회 ____ ⑤ 거의 외출 안함 **(☞ 1-1-3 으로 가시오)**

1-1-1. 외출 시 주로 누구와 동행하십니까?

____ ① 혼자 ____ ② 가족 ____ ③ 활동지원사 ____ ④ 자원봉사자
____ ⑤ 친구 ____ ⑥ 이웃 ____ ⑦ 기타 ( )

1-1-2. 외출 시 주로 이용하는 **교통수단**은 무엇입니까? **우선순위별로 3개**만 적으세요.

(1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____)

① 버스 ② 전철 ③ 택시 ④ 자가용(직접 운전) ⑤ 자가용(보호자 운전)
⑥ 장애인콜택시 ⑦ 저상버스 ⑧ 생활이동지원센터 차량 ⑨ 기타 ( )

1-1-3. 외출하지 않는 주된 이유는 무엇입니까?

____ ① 대중교통이 불편해서 ____ ② 주차시설 등 편의시설이 부족해서
____ ③ 몸이 불편해서 ____ ④ 외출 도우미가 없어서
____ ⑤ 외출하고 싶지 않아서 ____ ⑥ 도로가 고르지 않아서
____ ⑦ 특별교통수단(콜택시)의 이용이 불편해서
____ ⑧ 기타 ( )

1-2. 귀하의 **주된 외출 목적**은 무엇입니까? **우선순위별로 3개**만 적으세요.

(1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____)

① 학교 등・하교 ② 출・퇴근 ③ 쇼핑 ④ 모임(자조모임 등)
⑤ 영화관람 등 문화생활 ⑥ 운동(재활훈련등) ⑦ 복지관 등 이용시설
⑧ 병원방문 ⑨ 여행 취미생활 ⑩ 친구 등 아는 사람 만나러
⑪ 기타 ( )

1-3. 귀하께서 외출 시 **가장** 불편한 점은 무엇입니까?

____ ① 계단, 경사로 오르기 ____ ② 대중교통 타고 내리기 ____ ③ 교통수단 부족
____ ④ 대중교통 접근성이 낮음 ____ ⑤ 차량이 많아 다니기 위험 ____ ⑥ 예약하기 불편
____ ⑦ 도로상태가 고르지 않음 ____ ⑧ 특별교통수단(콜택시 등) 부족
____ ⑨ 기타 ( )

1-4. 귀하가 외출시 사용하는 **보장구**는 무엇입니까?

____ ① 보행기 ____ ② 목발 ____ ③ 지팡이 ____ ④ 수동휠체어
____ ⑤ 전동휠체어 ____ ⑥ 전동스쿠터 ____ ⑦ 의수족 ____ ⑧ 시각장애인용 흰지팡이
____ ⑨ 저시력보조기 ____ ⑩ 보청기 ____ ⑪ 안내견 ____ ⑫ 필요 없음
____ ⑬ 기타 ( )

1-5. 귀하의 **거주 지역에서** 이동을 잘하기 위해 개선이 필요한 부분은 무엇입니까?

____ ① 특별교통수단(장애인콜) 확대 ____ ② 저상버스 확충
____ ③ 장애인 편의시설 확대 ____ ④ 도로의 보행환경 개선
____ ⑤ 장애인 개인차량지원 ____ ⑥ 이동시 활동지원사 제공
____ ⑦ 기타 ( )

2. 다음은 저상버스 이용에 관한 질문입니다.

2-1. 귀하께서는 저상버스를 이용한 적이 있습니까?

____ ① 예

____ ② 아니오 ⇒

2-2. 이용하지 않는 이유는 무엇입니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 목적지까지 가는 버스가 없어서
____ ② 오래 기다려야 해서
____ ③ 잦은 고장으로 이용할 수 없어서
____ ④ 운전기사가 불친절해서
____ ⑤ 사람들의 시선 때문에
____ ⑥ 버스 내부의 안전장치가 미비해서
____ ⑦ 기타 ( ) **(☞ 3번으로 가시오)**

2-3. 지난 한 주 동안 저상버스를 얼마나 이용하셨습니까? (주 ____ 회)

2-4. 지난 한 주 동안 저상버스를 이용하기 위해 얼마나 기다리셨습니까?
(평균 _____ 시간 _____ 분)

2-5. 저상버스를 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

____ ① 병원치료
____ ② 장애인 단체 및 복지관 이용
____ ③ 직장 출·퇴근
____ ④ 시장 및 쇼핑
____ ⑤ 교육시설(학원, 학교 등)
____ ⑥ 친구 및 친지 방문
____ ⑦ 취미 및 오락 활동
____ ⑧ 종교 활동
____ ⑨ 기타 ( )

2-6. 저상버스를 이용하는 **가장** 큰 이유는 무엇입니까?

____ ① 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에
____ ② 요금이 저렴해서
____ ③ 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서
____ ④ 운전기사가 친절해서
____ ⑤ 휠체어 탑승이 용이해서
____ ⑥ 다른 교통수단을 이용할 수 없어서
____ ⑦ 기타 ( )

2-7. 저상버스 이용 시 **불편한 점**이 있습니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 목적지까지 가는 버스가 없어서
____ ② 오래 기다려야 해서
____ ③ 잦은 고장으로 이용할 수 없어서
____ ④ 운전기사가 불친절해서
____ ⑤ 다른 사람들의 시선 때문에
____ ⑥ 버스 내부의 안전장치가 미비해서
____ ⑦ 기타 ( )

2-8. 저상버스를 이용하면서 느낀 **만족 정도**에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
운전기사가 친절하다	①	②	③	④
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	①	②	③	④
운행 지역이 적절하다	①	②	③	④
요금이 적정하다	①	②	③	④
주말, 휴일 상관없이 저상버스를 이용할 수 있다	①	②	③	④
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	①	②	③	④
저상버스 이용에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④

3. 다음은 장애인콜택시(리프트가 장착된 차량) 이용에 관한 질문입니다.

3-1. 귀하께서는 장애인콜택시를 이용한 적이 있습니까?

____ ① 예

____ ② 아니오 ⇒

3-2. 이용하지 않았다면, 그 이유는 무엇입니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 원하는 시간에 이용하기 어려워서
____ ② 예약하기가 어려워서
____ ③ 콜센터 직원이 불친절해서
____ ④ 운전기사가 불친절해서
____ ⑤ 택시 내부의 안전장치가 미비해서
____ ⑥ 기타 ( ) **(☞ 4번으로 가시오)**

3-3. 지난 한 주 동안 장애인콜택시를 얼마나 이용하셨습니까? (주 _____ 회)

3-4. 지난 한 주 동안 장애인콜택시를 이용할 때 요청 후 얼마나 기다리셨습니까?

(평균 _____ 시간 _____ 분)

3-5. 장애인콜택시를 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?

____ ① 병원치료
____ ② 장애인 단체 및 복지관 이용
____ ③ 직장 출·퇴근
____ ④ 시장 및 쇼핑
____ ⑤ 교육시설(학원, 학교 등)
____ ⑥ 친구 및 친지 방문
____ ⑦ 취미 및 오락 활동
____ ⑧ 종교 활동
____ ⑨ 기타 ( )

3-6. 장애인콜택시를 이용하는 **가장** 큰 이유는 무엇입니까?

____ ① 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에 ____ ② 요금이 저렴해서
____ ③ 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서 ____ ④ 운전기사가 친절해서
____ ⑤ 휠체어 리프트가 있어서 ____ ⑥ 다른 교통수단을 이용할 수 없어서
____ ⑦ 기타 ( )

3-7. 장애인콜택시 이용 시 불편한 점이 있습니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 보호자가 없을 경우 타지 못하게 해서 ____ ② 원하는 시간에 예약이 되지 않아서
____ ③ 운행구간(운행지역) 제한 때문에 ____ ④ 필요한 시간에 이용이 어려워서
____ ⑤ 동승자 수를 제한해서 ____ ⑥ 운전기사가 불친절해서
____ ⑦ 콜센터 전화 연결이 어려워서 ____ ⑧ 예약후 대기시간이 너무 오래 걸려서
____ ⑨ 기타 ( )

3-8. 귀하께서 장애인콜택시를 주로 이용하는 방법은 무엇입니까?

____ ① 즉시 콜 ____ ② 예약 콜 ____ ③ 혼용 ____ ④ 기타 ( )

3-9. 귀하께서 장애인콜택시를 주로 이용하는 기관은?

____ ① 시·군 이동지원센터 ____ ② 생활이동지원센터(구. 심부름센터)
____ ③ 복지관이나 시설 ____ ④ 기타 ( )

3-10. 장애인콜택시를 이용하면서 느낀 **만족 정도**에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
콜센터 직원이 친절하다	①	②	③	④
운전기사가 친절하다	①	②	③	④
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	①	②	③	④
운행지역이 적절하다	①	②	③	④
예약이 간편하다	①	②	③	④
요금이 적정하다	①	②	③	④
장애인콜택시 운행 대수는 적절하다	①	②	③	④
동승자 수 제한이 적절하다	①	②	③	④
주말, 휴일 상관없이 장애인콜택시를 이용할 수 있다	①	②	③	④
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	①	②	③	④
장애인콜택시 이용에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④

4. 다음은 시각장애인(생활이동지원센터) 심부름센터 차량을 이용에 관한 질문입니다.

4-1. 귀하께서는 생활이동지원센터(시각장애인 심부름센터) 차량을 이용한 적이 있습니까?

____ ① 예

____ ② 아니오 ⇒

4-2 이용하지 않았다면, 그 이유는 무엇입니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 원하는 시간에 이용하기 어려워서
____ ② 예약하기가 어려워서
____ ③ 운전기사가 불친절해서
____ ④ 차량 내부의 안전장치가 미비해서
____ ⑤ 이용대상자가 아니어서
____ ⑥ 기타 ( )

4-3. 생활이동지원센터 차량을 언제부터 이용하셨습니까? (_____)년부터

4-4. 지난 한 주 동안 생활이동지원센터의 차량을 얼마나 이용하셨습니까?

(주 _____ 회)

4-5. 지난 한 주 동안 생활이동지원센터 차량을 이용할 때 요청 후 얼마나 기다리셨습니까?

(평균 _____ 시간 _____ 분)

4-6. 귀하께서 생활이동지원센터 차량을 이용하는 **주된 목적**은 무엇입니까?

____ ① 병원치료
____ ② 장애인 단체 및 복지관 이용
____ ③ 직장 출·퇴근
____ ④ 시장 및 쇼핑
____ ⑤ 교육시설(학원, 학교 등)
____ ⑥ 친구 및 친지 방문
____ ⑦ 취미 및 오락 활동
____ ⑧ 종교 활동
____ ⑨ 기타 ( )

4-7. 귀하는 생활이동지원센터 차량을 이용하는 **가장** 큰 이유는 무엇입니까?

____ ① 집 앞에서 목적지 앞까지 가기 때문에
____ ② 요금이 저렴해서
____ ③ 필요할 때 언제나 이용할 수 있어서
____ ④ 운전기사가 친절해서
____ ⑤ 다른 교통수단을 이용할 수 없어서
____ ⑥ 기타 ( )

4-8. 생활이동지원센터 차량을 이용 시 **불편한 점**이 있습니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 보호자가 없을 경우 타지 못하게 해서
____ ② 원하는 시간에 예약이 되지 않아서
____ ③ 운행구간(운행지역) 제한 때문에
____ ④ 필요한 시간에 이용이 어려워서
____ ⑤ 동승자 수를 제한해서
____ ⑥ 운전기사가 불친절해서
____ ⑦ 콜센터 전화 연결이 어려워서
____ ⑧ 예약후 대기시간이 너무 오래 걸려서
____ ⑨ 기타 ( )

4-9. 귀하의 생활이동지원센터 차량 이용 시 느꼈던 **만족 정도**에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
운전기사가 친절하다	①	②	③	④
보호자가 없어도 운전기사가 잘 도와줘서 편안하다	①	②	③	④
운행 지역이 적절하다	①	②	③	④
예약이 간편하다	①	②	③	④
요금은 적정하다	①	②	③	④
시각장애인 심부름센터 차량의 운행 대수는 적절하다	①	②	③	④
주말, 휴일 상관없이 생활이동지원센터 차량을 이용할 수 있다	①	②	③	④
내가 필요로 할 때 서비스를 이용할 수 있다	①	②	③	④
생활이동지원센터 차량 이용에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④

5. 불편사항 이의신청 및 서비스 개선에 관한 질문입니다.

5-1. 교통약자 교통수단을 이용하면서 불편했던 사항에 대해 민원을 제기해 본 적이 있습니까?

____ ① 예 **(☞ 5-1-1번으로 가시오)** ____ ② 아니오 **(☞ 5-2번으로 가시오)**

5-1-1. 민원을 제기했던 교통수단은 어떤 것이었습니까? **(모두 체크하세요)**

____ ① 장애인콜택시 ____ ② 심부름센터 차량
____ ③ 교통약자 일반(개인)택시 ____ ④ 저상버스
____ ⑤ 전철 ____ ⑥ 시외버스
____ ⑦ 기타 ( )

5-2. **저상버스 이용**과 관련하여 시급히 개선되어야 할 것은 무엇입니까? **우선순위로 세 가지**를 선택하여 주시기 바랍니다. (1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____)

① 운행차량 대수의 확대 ② 운행구간의 개선(근접 지역까지 왕복 운행)
③ 운전자 충원 ④ 운행차량 가동비율 확대
⑤ 요금체계 개선 ⑥ 운전자의 친절교육
⑦ 사람들의 시선 개선 ⑧ 기타 ( )

5-3. **장애인콜택시 이용**과 관련하여 시급히 개선되어야 할 것은 무엇입니까? **우선순위로 세 가지**를 선택하여 주시기 바랍니다. (1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____)

① 운행차량 대수의 확대 ② 운행구간의 개선(근접 지역까지 왕복 운행)
③ 운전자 충원 ④ 운행차량 가동비율 확대
⑤ 동승자에 대한 요금체계 개선 ⑥ 운전자의 친절교육
⑦ 콜센터 상담원에 대한 친절교육 ⑧ 기타 ( )

5-4. **생활이동지원센터 차량 이용**과 관련하여 시급히 개선되어야 할 것은 무엇입니까? **우선순위로 세 가지**를 선택하여 주시기 바랍니다. (1순위 _____ 2순위 _____ 3순위 _____)

① 운행차량 대수의 확대 ② 운행구간의 개선(근접 지역까지 왕복 운행)
③ 운전자 충원 ④ 운행차량 가동비율 확대
⑤ 요금체계 개선 ⑥ 운전자의 친절교육
⑦ 이용대상자 확대 ⑧ 기타 ( )

5-5. 장애인콜택시가 원하는 시간에 예약이 되지 않는 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

____ ① 운행 차량이 부족해서 ____ ② 타 지역에서 나가는 관외 이용자가 많아서
____ ③ 항상 이용하는 사람들이 독점해서 ____ ④ 운행지역이 너무 넓어서
____ ⑤ 기타 ( )

5-6. 장애인들을 비롯한 교통약자 운전자의 업무 범위는 어디까지라고 생각하십니까?

____ ① 차량에서 안전하게 타고 내릴 때까지 지원하는 것이 적정하다
____ ② 이용자가 원할 경우 집 앞 또는 현관 앞까지 도움을 주는 것이 적정하다
____ ③ 이용자가 원할 경우 이용자의 집안까지 들어서 도움을 주는 것이 적정하다
____ ④ 기타 ( )

5-7. 귀하께서는 이동을 위한 개인 소유의 자가용이 있으십니까?

____ ① 예, 있습니다. ____ ② 아니오, 없습니다.

5-8. 귀하께서는 휠체어를 사용하고 계십니까?

____ ① 예, 사용합니다 **(☞ 5-9번으로 가시오)** ____ ② 아니오 **(☞ 6번으로 가시오)**

5-9. 귀하께서 주로 사용하시는 휠체어의 종류는 무엇입니까?

____ ① 전동 ____ ② 수동 ____ ③ 스쿠터

6. 향후 충청남도 광역이동지원센터에 관한 사항입니다.

6-1. 교통약자 광역이동지원센터에 관해 들어 보신 적이 있으십니까?

____ ① 예　　____ ② 아니오

※교통약자 광역이동지원센터 : 장애인콜택시 이용시, 시·군간 편도 혹은 왕복이동의 불편을 해소하기 위해서 충청남도의 교통약자가 이동지원센터를 연계하여 각 시·군별 특별교통수단에 대한 정보망(요금체제, 운행범위 등)을 충청남도 차원에서 통합적으로 운영하는 것입니다.

6-2. 광역이동지원센터가 충청남도에 필요하다고 생각하십니까?

____ ① 예(☞ 6-2-1로 가시오)　　____ ② 아니오(☞ 6-3으로 가시오)

6-2-1. 충청남도에 광역이동지원센터가 필요하다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?

____ ① 광역이동지원센터가 설립되면 광역이동이 원활하게 이루어질 것 같아서
____ ② 교통약자 특별교통수단이 더 많아질 것 같아서
____ ③ 더 많은 지역을 편하게 다닐 수 있을 것 같아서
____ ④ 기타 (　　)

6-2-2. 충청남도 광역이동지역센터에서는 어떠한 역할과 기능을 해야 한다고 생각하십니까?

____ ① 광역 콜센터 기능　____ ② 운전자 교육　____ ③ 이용자 교육
____ ④ 이동지원 관련 조사 가능　____ ⑤ 기타 (　　)

6-3. 충청남도 광역이동지원센터 운영상 예상되는 **어려운 점**은 무엇이라고 생각하십니까?

____ ① 많은 특별교통수단 차량이 관외로 빠져나가 관내 이동이 어려워질 것 같다
____ ② 지금보다 예약하기가 어려워질 것 같다
____ ③ 지금보다 요금이 올라갈 것 같다
____ ④ 지금보다 센터 운영비가 더 증가할 것 같아 특별 교통수단 차량이 적어질 것 같다
____ ⑤ 기타 (　　)

6-4. 교통약자의 이동권 향상을 위해 우선적으로 시행해야 할 **교통대책**은 무엇이라고 생각하십니까?

____ ① 장애인소유의 자동차 보급 확대　____ ② 장애인 콜택시 보급 확대
____ ③ 교통 편의시설 개선　____ ④ 저상버스 보급 확대
____ ⑤ 편리한 보행환경 개선　____⑥ 생활이동지원센터 차량 확대
____ ⑦ 일반택시 및 개인택시의 참여　____ ⑧ 광역이동지원센터 운영
____ ⑨ 기타 (　　)

6-5. 귀하께서 충남의 이동권 관련하여 제언하고 싶은 것이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오.

7. 일반적 특성에 관한 질문입니다.

성별	____ ① 남성 ____ ② 여성	**출생년도**	(년도)
학력	____ ① 무학 ____ ② 초등학교 졸업(재학/중퇴포함) ____ ③ 중학교 졸업(재학/중퇴포함) ____ ④ 고등학교 졸업(재학/중퇴포함) ____ ⑤ 대학교 졸업(재학/중퇴포함) ____ ⑥ 대학원졸업(재학/중퇴포함)		
거주형태	____ ① 아파트 ____ ② 단독주택 ____ ③ 연립주택(다가구) ____ ④ 상가주택 ____ ⑤ 기숙사 ____ ⑥ 공동숙소 ____ ⑦ 장애인전용주택 ____ ⑧ 기타 ( )		
장애유형 (주장애 기준)	지체: ____ ① 상지(팔) ____ ② 하지(다리) ____ ③ 상지+하지 ____ ④ 척수 ____ ⑤ 변형 ____ ⑥ 기타 ( ) 시각: ____ ⑦ 전맹 ____ ⑧ 약시 ____ ⑨ 기타 ( ) 청각언어: ____ ⑩ 청각+언어 ____ ⑪ 청각 ____ ⑫ 언어 발달: ____ ⑬지적 ____ ⑭ 자폐 ____ ⑮ 뇌병변	**장애등급**	**( ) 급**
동거여부 중복체크	____ ① 배우자 ____ ② 자녀 ____ ③ 부모 ____ ④ 형제자매 ____ ⑤ 손자녀 ____ ⑥ 조부모 ____ ⑦ 기타 **(중복 시 모두 체크하세요)**	**가구원수 (실제동거) 본인제외**	총( )명
월평균 개인 소득	____ ① 100만원 미만 ____ ④ 300만원 이상 - 400만원미만 ____ ② 100만원 이상 - 200만원 미만 ____ ⑤ 400만원 이상 - 500만원미만 ____ ③ 200만원 이상 - 300만원 미만 ____ ⑥ 500만원 이상		
직업	____ ① 보호작업장 ____ ② 일반제조업 ____ ③ 농업 ____ ④ 어업 ____ ⑤ 일반 자영업 ____ ⑥ 서비스업종사자 ____ ⑦ 전문직종사자 ____ ⑧ 사회복지종사자 ____ ⑨ 무직 ____⑩ 기타 ( )		
주거형태	____ ① 전세 ____ ② 월세 ____ ③ 자가 ____ ④ 기타	**기초생활 수급 여부**	___ ① 기초생활수급자 ___ ② 차상위계층 ___ ③ 해당사항없음
거주지역	____ ① 천안시 ____ ② 아산시 ____ ③ 공주시 ____ ④ 계룡시 ____ ⑤ 논산시 ____ ⑥ 서산시 ____ ⑦ 당진시 ____ ⑧ 보령시 ____ ⑨ 예산군 ____ ⑩ 청양군 ____ ⑪ 부여군 ____ ⑫ 서천군 ____ ⑬ 금산군 ____ ⑭ 태안군 ____ ⑮ 홍성군		

응답해 주셔서 대단히 감사합니다.