



attitude
is everything

**ACCESS
STARTS
ONLINE**

인터넷에서 시작합니다

**장애인을 배려하는 페스티벌을
위한 안내서**

애티튜드 이즈 에브리씽 (Attitude is Everything) 소개

‘모든 것은 자세에 달려있다’는 의미의 애티튜드 이즈 에브리씽(Attitude is Everything)은 2000년에 설립되어 영국의 라이브 음악공연 산업을 지원하고 있는 자선단체입니다. 대표적 활동으로 장애를 가진 백여 명의 자원봉사자들과 함께 미스터리쇼핑을 통한 암행평가 및 모니터링을 실시하여 공연 및 페스티벌을 관람한 경험을 바탕으로 활동하고 있습니다.

저희 단체는 영국 내 백여 개 이상의 공연장 및 페스티벌과 협력하여 장애인들의 공연관람환경 개선을 돕고 있습니다.

또한 모범공연장(Charter of Best Practice)을 선정하여 크고 작은 공연장 및 페스티벌로 하여금 최대한의 장애인 관객을 포용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

‘인터넷에서 시작합니다 (Access Starts Online)’ 캠페인이란

‘인터넷에서 시작합니다 (Access Starts Online)’ 캠페인은 공연장 및 페스티벌로 하여금 잠재 장애인 관객들에게 인터넷 홈페이지를 통해 폭넓고 명확한 관람정보를 제공하도록 하는 데 목적이 있습니다.

본 캠페인은 「2016 장애인 공연관람실태보고서 (2016 State of Access Report)」 발간을 위한 조사 결과 약 52%에 달하는 공연장 및 페스티벌이 장애인을 위한 정보 제공에 미흡한 점이 발견된 것을 계기로 시작되었습니다.

「2018 장애인 공연관람실태보고서 (2018 State of Access Report)」는 www.attitudeiseverything.org.uk/soar에서 확인하실 수 있습니다.

본 안내서는 페스티벌 및 야외행사를 관람하고자 하는 장애인 관객들에게 양질의 정보를 제공하도록 하기 위해 제작되었습니다.

장애인관람안내 게시 위치

장애인을 위한 관람정보는 인터넷상의 공연 및 행사장 안내 홈페이지의 첫 장에 게시할 것을 권장합니다.

페스티벌 관람정보에 포함할 사항

1. 소개

- 장애인 관객을 환영하는 인사말 약 1-2줄

인사말을 통해 포용성이 있는 페스티벌이라는 점을 알릴 수 있습니다.

2. 담당자 연락처

- 담당자의 이름과 직책: (예) 장애인관람담당자
- 이메일 주소
- 직통전화번호
- 주소
- 응답예상기한

장애인의 관람과 관련한 모든 사항을 책임지는 담당자의 실명을 표시함으로써 고객들의 불안감을 해소하고 특수한 관람요건 등에 대해서도 연속성 있는 고객서비스를 제공할 수 있습니다. 이를 위해 info@으로 시작하는 이메일 주소보다 access@으로 시작하는 이메일 주소를 사용하시기를 권장합니다. 담당자의 직통전화번호 표기가 불가능한 경우라면, 고객이 전화번호를 남기고 담당자가 추후에 회신할 수 있도록 해 주십시오. 주소는 장애인전용시설 이용신청에 필요한 증빙을 우편으로 발송할 경우 유용하게 사용됩니다. 아울러 장애인 관람관련 문의에 대해서는 5영업일 이내에 회신하는 것이 바람직하다고 생각합니다.

3. 모든 관람정보의 다운로드링크 제공

- 파일 형태로 다운로드할 수 있는 장애인 관람정보링크 제공

파일 형태로 다운로드가 가능할 경우 매번 인터넷에 접속해서 관련정보를 찾아야 하는 불편함을 덜어주어 화면읽기도구를 이용해야 하는 시각 장애인들에게 매우 유용합니다.

4. 행사장 안내

- 날씨 등을 포함한 일반적인 지역정보
- 행사장 내 도로의 포장상태 및 주의사항
- 무대 수 등 공연장 정보.
- 장애인 관람석에서 모든 주요무대까지의 거리
- 고객주차장이 구비된 경우 주차장에서부터의 거리
- 공연장 끝에서 끝까지 최대거리. (예) 무대가 두 개인 경우 한 무대의 좌측 끝에서 다른 무대의 우측 끝까지의 거리

행사장정보는 장애인 고객들이 티켓구매 및 이동장비 준비 등 관람계획에 관한 사항을 결정하는 데 매우 중요할 뿐만 아니라, 페스티벌을 앞두고 대응해야 하는 관련문의를 경감시킬 수 있습니다.

5. 예약 가능한 장애인전용시설

- 개인도우미를 위한 무료 티켓 제공
 - › 무료 티켓 제공 설명

무료 티켓을 제공하여 지속적인 돌봄이 필요한 장애인이나 장기치료 중인 환자들이 개인도우미 또는 활동보조인과 함께 페스티벌을 관람할 수 있도록 할 수 있습니다. 이러한 지원을 필요로 하는 관객에 대해서는 증빙을 요청해도 좋습니다.

- 장애인전용관람구역 (구비된 경우)
 - › 모든 전용관람구역 위치 안내
 - › 신청절차안내
 - › 도움직원안내
 - › 전용관람구역 내 화장실 설치 여부 안내
 - › 장애인 전용관람구역이 공식적으로 마련되어 있지 않은 경우라도 행사장에 별도의 구획을 할애하여 예매 시 장애인관람석을 지정하여 예매할 수 있도록 표기

장애인전용관람구역 예매 시 1+1 시스템을 도입하고 이 구역을 이용하는 장애인 관객에게는 손목밴드 입장권과 목걸이형 개인도우미 출입증을 제공하여 도우미 교대 시에도 전용구역 출입이 가능하도록 할 것을 권장합니다.

- 장애인전용야영장 (구비된 경우)
 - › 야영장 위치 안내
 - › 시설 및 제공 가능한 도움 안내
 - › 캠핑 카 이용 정책 안내
 - › 예약 시 장애인전용야영시설 이용을 위한 사전 신청이 필요하지 않은 경우, 장애인 이용 시 제공 가능한 시설을 예약사이트에 안내하도록 합니다.

장애인전용야영구역은 가능한 행사장 도착 및 출발과 공연장 접근이 가장 편리한 곳에 별도로 지정할 것을 권장합니다.

- 장애인전용주차장 (구비된 경우)
 - › 주차장 위치 안내
 - › 손목밴드 수령장소 및 행사장 출입구까지의 거리 안내
 - › 장애인전용야영장으로부터의 거리 안내 (구비된 경우)
 - › 주차장이 야영장에서 먼 경우 짐 내려놓는 곳 안내
 - › 장애인전용주차장 이용을 위한 사전 예약이 필요하지 않은 경우, 거리 및 장애인의 주차장 이용 방법을 예약사이트에 안내하도록 합니다.

장애인전용주차장은 가능한 야영장과 손목밴드 수령장소까지의 이동이 가장 편리한 곳에 별도로 지정할 것을 권장합니다.

6. 장애인전용시설 이용신청

- 신청절차 안내
- 인정 가능한 증빙서류 안내 (필요 시)

신속하고 원활한 진행을 위해 장애인전용시설의 이용신청절차를 마련해 두고, 이용 가능한 시설과 필요한 신청절차를 누구나 알 수 있도록 하는 것이 좋습니다.

7. 페스티벌 가는 길 안내

- 장애인 관객을 위한 모든 관련 정보 제공:
 - › 장애인전용주차장 (사전예약이 가능한 시설이 없을 경우)
 - › 손목밴드 교환 또는 야영장 이동을 위해 택시에서 내리는 곳
 - › 대중교통
 - › 셔틀버스 환승 안내

행사장 내 셔틀버스를 운영할 경우 장애인 탑승 시설 구비여부를 확인하시기 바라며, 필요하다면 대체교통수단을 모색해 두는 것이 좋습니다. 승강장은 장애인전용시설 이용증을 수령하기에 가장 편리한 장소로 정해야 합니다.

8. 도착 시 안내

- 개장 시점
 - › 조기에매 관객 및 장애인전용야영장 이용을 원하는 관객들을 위해 모든 관련 정보 제공
- 현장 도착
 - › 공연장에 도착하면 누구의 지시를 따라야 하며, 문의사항이 있을 경우 어디서 안내를 받을 수 있는지 등을 포함하여 공연장에 도착한 관객들이 알아두어야 할 사항 안내
- 손목밴드 수령
 - › 주차장 및 승강장에서 가는 방법 안내
 - › 손목밴드 수령을 위한 구비사항 안내

특히 전용시설 이용증을 수령해야 하는 경우 현장에 도착한 관객들은 불안해 할 수 있습니다. 이때 도착해서 준비해야 할 사항 및 절차들을 미리 안내하면 관객들의 불안을 덜어줄 수 있을 뿐 아니라 현장에서 직접 관객의 문의에 대응해야 하는 상황도 줄일 수 있습니다. 조기에매 관객에 대해 유료로 티켓등급 업그레이드를 제공할 경우 장애인전용야영장을 이용하고자 하는 관객들도 반드시 포함하도록 합니다.

9. 화장실

- 공연장 주변/ 야영장 / 전용관람구역의 화장실 안내 (장애인전용관람구역 내에 화장실이 없는 경우, 가장 가까운 곳을 지정하도록 합니다)

장애인전용화장실은 가능한 장애인전용야영장, 가족야영장, 공연장 주변, 중앙응급처치 및 복지시설, 그리고 장애인 전용관람구역에 모두 설치하는 것을 권장합니다. 화장실 높이는 바닥에서 1m 이내로 해야 하며, 이러한 여건을 구비하기 위해 사전에 화장실 설치업체와 상의해 두는 것이 좋습니다.

10. 의료 및 복지 서비스

- 현장 서비스 안내
- 장애인전용야영장에서 의료 및 복지시설까지의 거리 안내
- 냉장저장 정책 안내
- 의료관련 질문에 응대할 수 있는 담당자 연락처 안내

장애인전용야영장과 휠체어를 탄 채로 이용이 가능하고 계단이나 방해 턱이 없이 접근할 수 있는 곳에 설치된 24시간 지원센터 내에 약품을 보관할 수 있는 시설을 사전에 마련해 둘 것을 권장합니다.

11. 공연관람

- 제공서비스 안내 – 수화 / 자막 / 음성 등
- 그렇지 않은 경우, 현 상황을 명시

청각 또는 시각 장애를 가진 관객들이 페스티벌을 최대한 즐기고 호응할 수 있는 환경을 제공하는 것이 중요합니다.

12. 장애인 도우미견

- 관련정책 명시

장애를 가진 관람객이 원할 경우 공연장에 도우미견 동반을 허용해야 합니다.

13. 점멸식 조명 사용지양

- 관련정책 명시

모든 행사 기획 시 번쩍이는 점멸식 조명 사용을 자제해 주실 것을 강력히 부탁드립니다. 경고의 유무와 무관하게 이런 조명에 발작을 일으킬 심각한 위험이 있는 관객들이 있을 수 있기 때문입니다. 최소한 이러한 위험의 사전고지와 현장경고를 준수해야 합니다.

14. 그 외 정보

- 그 외 현장에 마련된 휴게실 및 심리안정실 등 관련 서비스 및 시설 명시

다음 단계

관련자 회의소집

- 장애인 관객을 배려하기 위한 별도의 회의 시간 마련
- 참석자는 인터넷 홈페이지, 고객센터 및 현장 운영 책임자 등
- 본 안내서의 내용을 의제로 토의

인터넷 홈페이지에 장애인 공연관람 안내 페이지 추가

- ‘장애인 관객을 위한 안내’ 페이지를 국제적으로 통용되는 기호를 삽입하여 운영할 것을 권장합니다.
(예) 휠체어에 앉은 사람 기호: ♿
- 자주 묻는 질문(FAQ)의 목록에 포함하지 마시고 별도의 페이지를 만들어 주시기 바랍니다.
- 안내 페이지 제작을 위해 ‘인터넷에서 시작합니다 (Access Starts Online)’ 캠페인에서 제공하는 양식을 활용하시기 바랍니다.

애티튜드 이즈 에브리씽(Attitude is Everything)에 문의하려면
info@attitudeiseverything.org.uk로 이메일을 보내주시기 바랍니다.

ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything

주소: 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

웹: www.attitudeiseverything.org.uk

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

전화: 020 7383 7979

회사등록번호: 6397532 자선단체 번호: 1121975

