



attitude
is everything

**ACCESS
STARTS
ONLINE**

인터넷에서 시작합니다

**장애인을 배려하는 공연장을
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 시작합시다 (Access Starts Online)’ 캠페인이란

‘인터넷에서 시작합시다 (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 라이브 공연을 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.

공연장 이용정보에 포함할 사항

1. 소개

- 장애인 관객을 환영하는 인사말 약 1-2줄

인사말을 통해 포용성이 있는 공연장이라는 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 연락처를 남기고 담당자가 추후에 회신할 수 있도록 해 주십시오. 주소는 장애인 전용시설 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. 공연장 안내

- 공연장 밖에서 건물에 진입하여 매표소, 화장실 및 공연장까지 휠체어를 탄 채로 이동이 가능하고 계단이나 방해 턱이 없는지의 여부 안내
- 출입구 및 공연장에 진입하는 데 턱이나 계단이 있다면 그 수와 상하행 표시
- 임시 경사로의 설치 또는 대안통로 이용 가능 여부와 이용방법 안내

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

5. 예약 가능한 장애인 전용시설

- 개인도우미를 위한 무료 티켓 제공
 - › 무료 티켓 제공 설명

무료 티켓을 제공하여 지속적인 돌봄이 필요한 장애인이나 장기치료 중인 환자들이 개인도우미 또는 활동보조인과 함께 공연을 관람할 수 있도록 할 수 있습니다. 공연장에 따라 이러한 지원을 필요로 하는 관객에 대해서 증빙을 요청하는 곳도 있습니다.

- 장애인 전용관람구역 (구비된 경우)
 - › 공연장 내 전용관람구역 설치 여부 안내
 - › 전용관람구역 위치 안내
 - › 휠체어석 이외의 장애인 및 개인도우미 전용좌석 위치 안내
 - › 가장 가까운 화장실로부터의 거리 안내
 - › 전용관람구역까지의 이동경로 안내

전용관람구역은 가능하면 장애인뿐 아니라 장애인과 동반한 개인도우미와 친구들까지 수용하는 것을 권장합니다. 장소가 협소하여 그렇게 하는 것이 불가능할 경우, 1+1 시스템을 도입하는 것도 좋습니다. 보호자가 동반하는 시스템은 장애인전용시설을 이용해야만 하는 장애인 관객의 관람을 위해 반드시 필요합니다.

- 장애인전용주차장 (구비된 경우)
 - › 예약 가능한 모든 장애인전용주차장 위치 안내
 - › 장애인전용주차장 이용을 위한 사전 예약이 불가한 경우, 가는 길 안내에 공영주차장 위치 안내 포함

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. 공연장 가는 길 안내

- 장애인 관객을 위한 모든 관련 정보 제공:
 - › 장애인전용주차장
 - › 택시 또는 차에서 내리는 곳
 - › 가장 가까운 대중교통 집결지 또는 정류장 안내

장애인전용구역이 있는 공영주차장으로부터의 거리와 장애인자동차표지가 발급된 차량의 이용 제한 등에 관한 정보를 제공하고, 공연장 이용에 가장 편리한 하차지점 및 대중교통 정류장을 표시하고 공연장까지 가는 길과 거리를 안내해 주십시오.

8. 도착 시 안내

- 개관 시점
 - ▶ 공연장 개관시간, 상설공연시간, 특별공연시간 정보 제공
- 공연장 도착
 - ▶ 공연장에 도착하면 누구의 지시를 따라야 하며, 문의사항이 있을 경우 어디서 안내를 받을 수 있는지 등을 포함하여 공연장에 도착한 관객들이 알아두어야 할 사항 안내
 - ▶ 장애인 관객들의 조기입장을 요청해야 하는 경우 그 내용 안내 (즉, 이동 중 혼잡상황을 피하기 위한 사유 등)
- 입장권 및 장애인전용시설 이용권 수령
 - ▶ 출입구에서 매표소까지 이동경로 안내
 - ▶ 입장권 및 장애인전용시설 이용권 수령을 위한 구비사항 안내

특히 전용시설 이용증을 수령해야 하는 경우 공연장에 도착한 관객들은 불안해 할 수 있습니다. 이때 도착해서 준비해야 할 사항 및 절차들을 미리 안내하면 관객들의 불안을 덜어줄 수 있을 뿐 아니라 현장에서 직접 문의에 대응해야 하는 상황도 줄일 수 있습니다.

9. 화장실

- 공연장 내 장애인전용 화장실 안내
- 장애인 전용관람구역에서 가장 가까운 장애인전용화장실까지 이동경로 및 거리 안내

장애인전용화장실은 가능하면 장애인전용관람구역에서 가장 가까운 곳에 마련할 것을 권장합니다. 화장실 내부는 건축관련규정에 명시된 장애인전용화장실 설치기준을 따라야 합니다.

10. 의료처치를 필요로 하는 관객

- 의료처치상 필요한 약품, 음식, 음료 또는 의료장비 반입이 가능함을 명시
- 문의사항에 응대할 수 있는 담당자 연락처 안내
- 응급상황 발생에 대비하여 제공하는 서비스 또는 시설 안내

모든 공연 스태프들에게 관련 정책 및 절차에 대해 설명해 주어야 합니다. 모든 공연장은 장애인들이 필요한 의료장비를 사용할 수 있도록 시스템을 마련할 법적 의무가 있습니다. 그리고 전 스태프가 이러한 정책들을 충분히 숙지하여 일일이 확인하는 일이 없도록 하는 것이 중요합니다. 예를 들어, 출입구 담당직원은 제 1형 당뇨병 환자에게 허용되는 당분이 포함된 글루코오스 음료의 공연장 반입이나 잠재적 알러지 반응에 의한 아나필락시스쇼크에 대비한 응급약물인 에피펜(에피네프린)의 반입을 허용하는 등의 사항을 알고 있어야 합니다.

11. 공연관람

- 제공서비스 안내 – 루프, 적외선 또는 무선 통신 등과 같은 음향증폭장치 / 수화 / 자막 / 음성안내 / 릴렉스 공연 등
- 그렇지 않은 경우, 현 상황을 명시

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

12. 장애인 도우미견

- 관련정책 및 구비시설 명시

장애를 가진 관람객이 원할 경우 공연장에 도우미견 동반을 허용해야 합니다.

13. 점멸식 조명 사용지양

- 관련정책 및 사전주의사항 명시

모든 공연장에서 번쩍이는 점멸식 조명 사용을 자제해 주실 것을 강력히 부탁 드리고 있습니다. 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 장애인을 배려하여 낮춘 음료판매대 등 관련 서비스 및 시설 명시

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

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.

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

