

장애인콜택시 종합현황철

2018. 2.

장애인콜택시운영처

I 사업개요

□ 연 혁

- 2003. 01 장애인콜택시 운행 개시(100대) * 복지건강국 장애인복지과
- 2005. 03 이용대상 조정 ※ 1·2급 자체, 뇌병변, 기타 휠체어 장애인
- 2006. 01 이동지원센터 구축(374백만원) ※ 개인택시운송조합 위탁운영
- 2007. 04 콜택시 심야운행 개시(10대)
- 08 이동지원센터 직영(본사 8층)
- 2008. 01 市 소관부서 변경(교통국 교통운영담당관)
- 08 일반택시요금 ⇨ 대중교통 요금체계 변경
- 11 시내왕복·경유운행 폐지
- 2009. 12 콜시스템 개편(신시스템 전환)
- 2010. 09 市 소관부서 변경(도시교통본부 보행자전거과)
- 2012. 09 콜시스템 교환기 교체 및 이중화 구축(587백만원)
- 2013. 07 비휠체어 장애인전용 개인택시 운영(50대)
- 2014. 03 운영팀 산하 이동지원센터 운영
- 2015. 01 다인승버스 운영(1대)
- 01 市 소관부서 변경(도시교통본부 택시물류과)
- 04 이용대상 확대 ※ 3급 자체·뇌병변 임산부
- 2016. 09 이용요금 조정(단거리 인하, 장거리 인상) ※ '16.8.18.(목) 고시, '16. 9. 5.(월) 시행

- 연도별 증차 현황 -

| 2003 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2012 | 2013 | 2014 | 2016 |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 100대 | 120대 (증 20대) | 170대 (증 50대) | 220대 (증 50대) | 280대 (증 60대) | 300대 (증 20대) | 360대 (증 60대) | 410대 (증 50대) | 424대 (증 14대) | 437대 (증 13대) |

□ 대행사업 근거 · 관련법령

○ 대행사업근거 : 서울특별시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 제13조(이동지원센터의 운영 및 위탁)

☞ 특별교통수단의 효율적인 관리 및 운영을 위하여 서울특별시시설관리공단, 비영리법인 또는 비영리민간단체에 위탁할 수 있다

〈 대행사업 협약 서울시↔공단) 〉

- 협약기간 : 2017. 1. 1 ~ 2021. 12. 31(5년)
- 운영규모 : 장애인콜택시 437대, 이동지원센터1개소
- 대행사무 : 특별교통수단 운영관리, 이동지원센터 운영

○ 관련법령

① 교통약자의 이동편의 증진법 제2조(정의)

☞ “특별교통수단”이라 함은 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 말한다.

② 교통약자의 이동편의 증진법 제16조(특별교통수단)

☞ 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 국토교통부령이 정하는 일정 대수 이상의 특별교통수단을 운행하여야 한다.

③ 교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 제5조(특별교통수단의 운행 대수)

☞ “국토교통부령이 정하는 일정 대수”란 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 제1급 및 제2급 장애인 200명당 1대를 말한다.

※ 법정대수 산출대상 : 1, 2급 장애인 전체 85,955명

법정대수 : $85,955 \text{명} \div 200 \text{명} = 429 \text{대}$

④ 여객자동차 운수사업법 시행규칙 제103조(자가용자동차의 유상운송 등의 허가조건)

☞ 국가 또는 지방자치단체 소유의 자동차로서 장애인 등의 교통편의를 위하여 운행하는 경우 자가용자동차를 유상으로 운송용으로 제공하거나 임대할 수 있다.

⑤ 서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 및 시행규칙 등

☐ 2018년 사업계획

○ 부서 미션·비전

| | |
|------|--|
| 미션 | 언제나 편리하고 안전한 장애인콜택시 |
| 비전 | 중증장애인의 이동권 보장을 통한 복지서비스 향상 |
| 경영목표 | <div>차량 운행률 (84%)</div> <div>시민만족도 (88점)</div> <div>안전사고 (△10%)</div> <div>대당 탑승건수 (10콜)</div> <div>장기대기자 (5.2%)</div> |

○ 주요사업

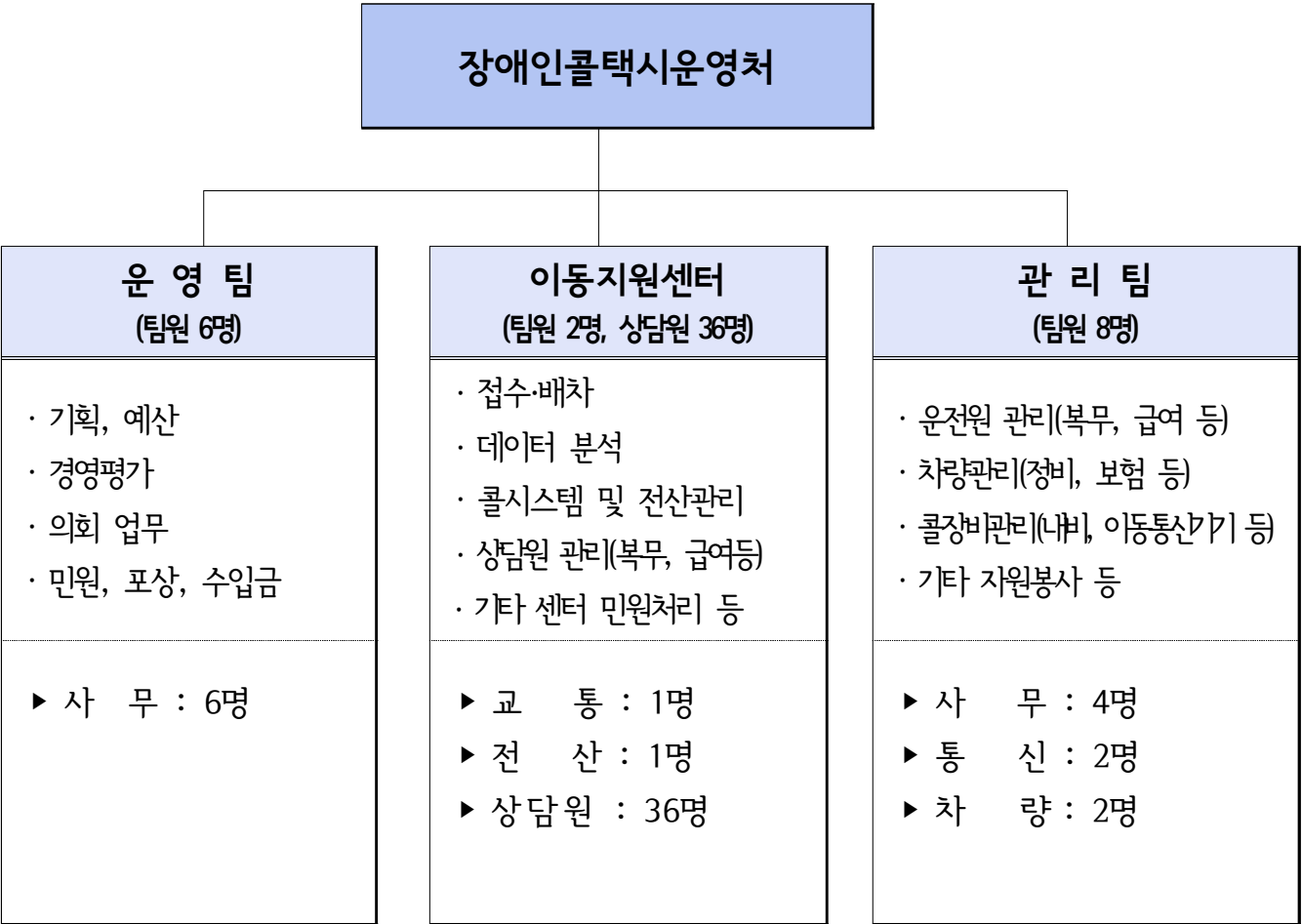
| | | |
|------|--------|--------------------------------------|
| 사업계획 | 안전경영 | [핵심] 1. 휴먼에러 예방을 통한 안전사고 저감 |
| | 고객만족경영 | [핵심] 2. 서울투어택시 운영으로 이용시민 소통·참여확대 |
| | 효율경영 | [일반] 3. 차량 IoT를 활용한 관리 효율성 개선 |
| | 안전경영 | [일반] 4. 노후차량 적기대폐 실시 |
| | 고객만족경영 | [일반] 5. 운행률 제고를 통한 대기시간 편차 축소 |
| | | [일반] 6. 유니버설 상담시스템 구축으로 고객 중심의 환경 조성 |
| | 감성경영 | [일반] 7. 이용고객 앱 평점 도입, 전문기관 맞춤교육 실시 |
| | | [일반] 8. 감정노동자 보호 강화로 일하기 좋은 일터 만들기 |

II

일반현황

1

조 직 : 1처 2팀 1관리소



※ 별도 : 병가 1명(4급)

2

인 원 : 총 510명

【관리직 20/ 운전원 454/ 상담원 36】

| 구분 | 총계 | 일반직 | | | | | | | | | 서비스직 | | |
|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|-----|-----|
| | | 소계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 8급 | 소계 | 운전원 | 상담원 |
| 정원 | 514 | 19 | - | 2 | 3 | 4 | 7 | 2 | 1 | - | 495 | 457 | 38 |
| 현원 | 510 | 20 | - | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 490 | 454 | 36 |
| 증감 | △4 | 1 | - | △1 | △1 | - | △2 | 1 | 2 | 2 | △5 | △3 | △2 |

※ 기간제 근로자 : 운전 41명

3 예산 및 사업수지

☐ 예산편성 현황

○ 2018년 세입예산

(단위 : 백만원)

| 구 분 | 2017 목표(A) | 2018 목표(B) | 증 감 (B-A) | 2018년 주요내용 |
|------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| 은행수입 | 2,527 | 2,536 | 9 | 정규·휴무차량 운행 수입금 |

○ 2018년 세출예산

(단위 : 백만원)

| 구 분 | | 2017 (A) | 2018 (B) | 증 감 (B-A) | 2018년 주요내용 |
|-----------------------|---------|-------------|-------------|--------------|-------------------------------------|
| 항 | 목 | | | | |
| 총 계 | | 38,302 | 42,021 | 3,719 | |
| 직 접 관 리 비 | 인건비 | 14,862 | 16,084 | 1,222 | ▶호봉승급분 및 급여인상분(2.6%)반영 |
| | 퇴직급여 | 1,669 | 1,691 | 22 | ▶인건비 인상에 다른 증액 |
| | 경 비 | 12,876 | 13,927 | 1,051 | |
| | 연구개발비 | 55 | 40 | △15 | |
| | 교육훈련비 | 64 | 75 | 11 | ▶운전원 외부 전문기관 위탁교육(신규) |
| | 수선유지교체비 | 260 | 404 | 144 | ▶DB시스템 교체, 콜프로그래밍 교체 등 |
| | 평 가 급 | 1,963 | 1,145 | △818 | ▶서비스직 일반직화에 따른 평가급 지급률 조정(200→100%) |
| | 위탁관리비 | 1,760 | 1,820 | 60 | ▶장애인전용 개인택시 운수보조금 증액 |
| | 예 비 비 | - | - | - | |
| | 수탁자산취득비 | 2,019 | 4,375 | 2,356 | ▶대폐대수 증가(50→106대) |
| 간접관리비 | | 2,774 | 2,460 | △314 | |

☐ 수입실적 및 사업수지

○ 市세입 : 366백만원(성과목표 : 2,536백만원 / 달성률 14.4%)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

| 구 분 | 市세입(A) (성과목표) | 수입실적 (B) | 지출 (C) | 수지율 (B/C) |
|------|------------------|-------------|-----------|--------------|
| 은행수입 | 2,536 | 366 | 9,184 | 4.0% |

※ 수익적 지출 : 자본적 지출 제외

III 주요(시설) 운영 · 관리현황

1 운영개요

□ **이용대상** : 1·2급 지체 및 뇌병변, 기타 휠체어 이용 1·2급 장애인

○ **관련근거** : 교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 제 6조 등

| 교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 | 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 | 서울특별시 고시 제2843호('08.6) |
|---|---|---|
| 1. 1급 또는 2급 장애인으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 3. 1·2호에 해당하는 교통약자에 준하는 사람으로서 조례로 정하는 사람 4. 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 | 1. 1급 또는 2급 장애인 2. 1호 외 교통약자 중 대중교통 서비스의 이용이 어려운 자와 혼자서 외출 및 이동이 어려운 자 3. 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 4. 그 밖에 특별교통수단이 필요하다고 인정되는 자 | 1. 지체·뇌병변 1·2급 장애인 2. 휠체어 이용 1·2급, 기타 이동지원센터 승인을 받은 자 3. 1~2 해당자와 동반한 보호자 |

○ **대상인원** : 85,955명(전체 391,753명의 22%) → **공단등록** : 37천명(이용대상의 43%)

| 구 분 | | 지체 | | 뇌병변 | | 호흡기 | | 자폐 | | 정신 | | 지적 | | 시각·청각 | |
|------|--------|----|----|-----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|
| | | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 | 1급 | 2급 |
| 제한없음 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | | | | |
| 제한 | 휠체어 사용 | | | | | | ○ | | | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ |
| | 보호자 동반 | | | | | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |

※ 만 13세 미만 어린이, 75세 이상 노약자, 장애인은 보호자로 인정하지 않음

※ 외국인도 휠체어 이용 장애인에 한해 이용가능하며, 3급 지체 및 뇌병변 임산부 (※단, 병원 진료 목적시 이용가능)

※ 1, 2급 국가유공자(상이군경, 공상군경, 공상공무원)

□ 이용요금

- 관련근거 : 서울시 교통약자의 이용편의증진에 관한 조례 제16조(특별교통수단 이용요금 및 대수)

☞ 이용요금은 「도시철도법」에 따라 도시철도요금(거리비례제)의 3배를 초과할 수 없다.

- 요금체계 : 일반택시요금 ⇨ 대중교통 요금체계로 변경('08. 7월) ⇨ 이용요금 조정('16.9월)

| 현 재(도시철도 요금의 1.2배) | 조 정 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 기본요금 : 5km까지 1,500원 추가요금 <ul style="list-style-type: none"> - 5km초과~10km이하 : 300원/km - 10km초과 : 35원/km | <ul style="list-style-type: none"> 기본요금 : 5km까지 1,500원 추가요금 <ul style="list-style-type: none"> - 5km초과~10km이하 : 280원/km - 10km초과 : 70원/km |

□ 운행지역 : 서울시계 운행 원칙(단, 서울시 인접 13개 지역 및 수도권 운행가능)

부천, 김포, 양주, 고양, 의정부, 남양주, 구리, 하남, 성남, 과천, 안양, 광명시 및 인천국제공항

- ✓ 상가지역 이외의 수도권지역(도서지역은 제외)에 장애인 재활목적 시설에서 진료 및 치료차 이동할 경우 사전에 이동지원센터의 승인을 얻어 이용가능

※ 원칙 : 경유 및 왕복운행 불가 ('08.11 시내왕복 및 경유운행 폐지)

2 운영현황

□ 운영실적

| 구 분 | | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018.2월 |
|-------------|------|------------|------------|------------|------------|----------|
| 차량보유 | | 474대 | 474대 | 487대 | 487대 | 487대 |
| 총 탑승인원 | | 1,011,139명 | 1,193,071명 | 1,251,271명 | 1,267,175명 | 189,500명 |
| 운행수입금 | | 2,046백만원 | 2,366백만원 | 2,476백만원 | 2,512백만원 | 195백만원 |
| 일평균 | 접수인원 | 3,134명 | 3,751명 | 4,005명 | 4,185명 | 4,018명 |
| | 탑승인원 | 2,770명 | 3,276명 | 3,429명 | 3,484명 | 3,217명 |
| 탑 승 률 | | 88.4% | 87.3% | 85.4% | 83.2% | 80.1% |
| 대당 일평균 운행횟수 | | 9.0회 | 9.5회 | 9.9회 | 9.8회 | 9.6회 |
| 평균 대기시간 | | 33분 | 34분 | 38분 | 44분 | 45분 |
| 30분 이내 탑승률 | | 67.1% | 58.5% | 50.9% | 43.0% | 41.7% |

※ 일평균 탑승건수 산정 시 버스 포함(일평균 5건)

※ '15. 1월 접수방식 변경(사전접수➡바로콜), 예약접수 시 발생하는 사전배차 시간(평균 5분) 미발생

□ 이용특성 현황(2017년)

○ 장애유형별

| 계 | 지체장애 | | | 기타장애 | | | |
|-----------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|---------|
| | 소계 | 지체 | 뇌병변 | 소계 | 시각 | 신장 | 기타 |
| 1,267,175 | 902,372 | 400,880 | 501,492 | 364,803 | 2,822 | 36,731 | 325,250 |
| 100% | 71.2% | 31.6% | 39.6% | 28.8% | 0.2% | 2.9% | 25.7% |

○ 휠체어 이용유무

| 계 | 휠체어 이용건 | 휠체어 미이용건 | | |
|-----------|------------|----------|---------|---------|
| | | 소계 | 특장차 | 개인택시 |
| 1,267,175 | 825,518 | 441,657 | 301,727 | 139,930 |
| 100.0% | 65.1% | 34.9% | 23.8% | 11.1% |

○ 운행거리별

| 일회 평균 운행 거리 | 전체 | 5km이내 | 5km~10km | 10km~20km | 20km초과 |
|----------------|-----------|---------|----------|-----------|---------|
| 14.8 Km | 1,267,175 | 538,433 | 338,462 | 251,636 | 138,644 |
| | 100% | 42.4% | 26.7% | 19.9% | 10.9% |

○ 이용목적별

| 계 | 진료·치료 | 재활 및 복지관 등 | 통학·통근 | 귀가 | 종교 | 기타 |
|-----------|---------|---------------|--------|---------|--------|---------|
| 1,267,175 | 276,558 | 170,358 | 48,197 | 423,716 | 32,107 | 316,239 |
| 100.0% | 21.8% | 13.4% | 3.8% | 33.5% | 2.5% | 25.0% |

○ 1인 이용건수 현황(월평균)

(단위 : 건)

| 1인평균 이용건수 | 1회 이상 이용자수 | 8회미만 이용자수 | 8~16회미만 이용자수 | 16회이상 이용자수 |
|--------------|---------------|--------------|-----------------|---------------|
| 10.2 | 10,388 | 6,414 | 1,630 | 2,344 |
| | 100% | 61.7% | 15.7% | 22.6% |

○ 운행지역별 현황

| 구 분 | 계 | 서울시내 | 시 계 외 | | |
|--------|------------|------------|------------|---------|-----------|
| | | | 계 | 진료목적 | 기타 |
| 건수 | 1,267,175 | 1,197,938 | 69,235 | 11,419 | 57,816 |
| (%) | 100.0% | 94.5% | 5.5%(100%) | (16.5%) | (83.5%) |
| 거리(Km) | 18,726,322 | 16,860,240 | 1,866,082 | 304,166 | 1,561,916 |

○ 이동경로 현황(자치구간〔출발-도착〕 순위)

| 순위 | 구 간 | 탑승건수 | 건수비율(%) | 거리(Km) |
|----|-------------|--------|---------|---------|
| 1 | 노원구 - 노원구 | 55,224 | 4.4 | 159,856 |
| 2 | 은평구 - 은평구 | 25,468 | 2.0 | 67,460 |
| 3 | 강서구 - 강서구 | 25,378 | 2.0 | 90,127 |
| 4 | 강동구 - 강동구 | 23,432 | 1.8 | 70,551 |
| 5 | 송파구 - 송파구 | 21,610 | 1.7 | 81,593 |
| 6 | 서대문구 - 서대문구 | 19,187 | 1.5 | 62,123 |
| 7 | 양천구 - 양천구 | 18,437 | 1.5 | 64,966 |
| 8 | 강북구 - 강북구 | 17,516 | 1.4 | 49,555 |
| 9 | 강남구 - 강남구 | 17,262 | 1.4 | 71,117 |
| 10 | 관악구 - 관악구 | 16,021 | 1.3 | 52,092 |

□ 시간대별 대기시간 현황

(단위 : 분)

| 연도별 시간대 | 2014년 | 2015년 | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
|------------|-------|-------|------|------|---------|
| 0 | 48 | 64 | 60 | 52 | 93 |
| 1 | 42 | 60 | 54 | 45 | 58 |
| 2 | 28 | 35 | 33 | 31 | 38 |
| 3 | 20 | 26 | 23 | 25 | 28 |
| 4 | 10 | 19 | 20 | 27 | 43 |
| 5 | 16 | 20 | 29 | 41 | 62 |
| 6 | 69 | 46 | 48 | 56 | 63 |
| 7 | 36 | 30 | 40 | 48 | 52 |
| 8 | 30 | 32 | 42 | 49 | 51 |
| 9 | 31 | 31 | 39 | 47 | 49 |
| 10 | 20 | 19 | 24 | 28 | 30 |
| 11 | 15 | 18 | 23 | 27 | 29 |
| 12 | 17 | 23 | 29 | 33 | 35 |
| 13 | 21 | 25 | 32 | 38 | 37 |
| 14 | 23 | 27 | 38 | 45 | 44 |
| 15 | 28 | 32 | 45 | 55 | 55 |
| 16 | 41 | 41 | 50 | 61 | 63 |
| 17 | 51 | 45 | 53 | 60 | 63 |
| 18 | 45 | 42 | 46 | 51 | 54 |
| 19 | 42 | 42 | 40 | 45 | 51 |
| 20 | 38 | 40 | 37 | 42 | 50 |
| 21 | 49 | 59 | 56 | 59 | 77 |
| 22 | 57 | 64 | 66 | 61 | 79 |
| 23 | 55 | 63 | 57 | 52 | 67 |

□ 다인승 차량운영 현황

* 2명이상 동반탑승

○ 이용실적

| 구 분 | 총 계 | 동 행 | 경 유 | 다인승버스 |
|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 2018.2월 (일평균) | 3,627 (61.5) | 2,656 (45.0) | 662 (11.2) | 309 (5.2) |
| 2017년 (일평균) | 26,090 (71.5) | 17,078 (46.8) | 4,684 (12.8) | 4,328 (11.9) |
| 2016년 (일평균) | 20,850 (57.0) | 12,788 (35.0) | 4,251 (11.6) | 3,811 (10.4) |

○ 이용방법

- 함께 이용할 고객과의 요금등을 탑승전 협의 ⇨ 콜센터 탑승내용설명 예약접수
- 탑승인원
 - ┌ 월 이용자 1명 포함시 : 활동보조 및 보호자 포함 4명
 - └ 월 이용자 없을 경우 : 활동보조 및 보호자 포함 최대 3명

○ 운영시간 : 24시간(연중)

○ 이용요금

① 동행콜 : 동승인 중 1명만 지불(버스 별도)



② 경유콜 : 출발지~경유지 1회, 경유지~목적지 1회 각자 지불



❖ 다인승버스 (운영 : '15.1~)

- 탑승인원 : 12명(월4, 비월8)
- 이용방법 : 동일 시간대 고객 집중 시설 출발 → 고객 목적지 경유
※ 이용집중시설(출발거점) 대상 : 국립재활원 등 8개소
- 신청방법 : 기관별 사전 협의 후 우선 예약(3인이상 단체)
- 이용요금 : 900원 *10.17일부 인상 (마을버스 성인요금 적용)

3 차량현황

○ 보유대수 : 487대 * 특별교통운영수단 436대, 다인승 버스 1대, 개인택시 50대

| 연식 | 대수 | 단가 | 탑승장치 | 특징 | 비고 |
|------|-----|-------|--------------------|------------------------|---|
| 계 | 487 | - | 리프트 196 슬로프 241 | - | 전동 의자 : 287대 |
| 2008 | 17 | 35백만원 | 슬로프(17) | 非 하이루프 장애인고객 불편 |  |
| 2009 | 100 | 37백만원 | 슬로프(100) | 하이루프 |  |
| 2010 | 39 | 39백만원 | 리프트(39) | (살내고 확보) |  |
| 2012 | 60 | 40백만원 | 슬로프(30) 리프트(30) | 하이루프 (살내고 확보) |  |
| 2013 | 50 | - | - | 장애인전용개인택시 (비활체어 전용) |  |
| 2013 | 11 | 40백만원 | 리프트(11) | 하이루프 |  |
| | 50 | 43백만원 | 리프트(50) | 자동 리프트 및 반자동 | |
| | 10 | 43백만원 | 리프트(10) | 리프트 | |
| 2014 | 21 | 34백만원 | 리프트(15) | 하이루프 자동 리프트 |  |
| | | 34백만원 | 슬로프(6) | 저상슬로프(카나발) | |
| | 29 | 36백만원 | 슬로프(9) | 저상슬로프 (카나발2인승) |  |
| | | 34백만원 | 리프트(20) | 하이루프 자동리프트 | |
| | 1 | 81백만원 | 리프트(1) | 자동 리프트 |  |
| 2015 | 51 | 40백만원 | 리프트(20) | 하이루프 자동 리프트 |  |
| | | 38백만원 | 슬로프(31) | 저상슬로프(카나발) | |
| 2016 | 48 | 39백만원 | 슬로프(48) | 저상슬로프(카나발) |  |

※ 2017년 신차 50대 평창동계올림픽 지원('18.3월말 인수)

【 제 원 】

※ 길이, 너비, 높이는 차량의 휠체어 탑승부 실내규격

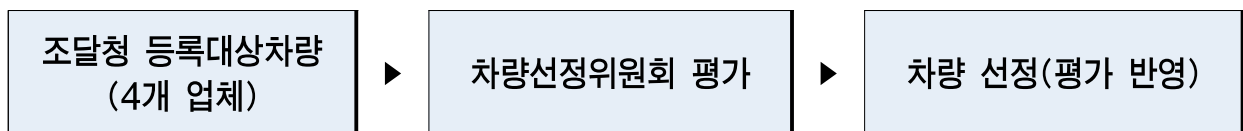
| 구 분 (모델연식) | 유형 | 길이 (mm) | 너비 (mm) | 높이 (mm) | 총중량 (kg) | 배기량 (cc) | 정격출력 (ps/rpm) | 정원 (명) |
|---------------|------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|-----------|
| 2008 | 슬로프 | 1,300 | 750 | 1,370 | 2,720 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| 2009 | 슬로프 | 1,300 | 750 | 1,470 | 2,785 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| 2010 | 리프트 | 1,400 | 700 | 1,470 | 2,885 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| 2012 | 오텍 | 슬로프 | 1,300 | 750 | 2,785 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| | 창림 | 슬로프 | 1,500 | 750 | 2,795 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| 2013 | 오텍 | 리프트 | 1,400 | 780 | 2,875 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| | 창림 | 리프트 | 1,200 | 750 | 2,885 | 2,497 | 174/3,800 | 7 |
| 2014 | 오텍 | 리프트 | 1,400 | 780 | 2,100 | 2,199 | 130/3,800 | 7 |
| | 창림 | 슬로프 | 1,450 | 770 | 2,875 | 2,497 | 174/3,800 | 6 |
| | 마니버스 | 리프트 | 2,250 | 760 | 5,305 | 3,933 | 170/2,500 | 15 |
| 2015 | 오텍 | 리프트 | 1,400 | 780 | 2,875 | 2,497 | 175/3,600 | 7 |
| | 오텍 | 슬로프 | 1,350 | 800 | 2,490 | 2,199 | 202/3,800 | 6 |
| | 창림 | | 1,450 | 770 | 2,580 | 2,199 | 202/3,800 | 6 |
| 2016 | 오텍 | 슬로프 | 1,470 | 770 | 2,595 | 2,199 | 202/3,800 | 6 |
| | 창림 | | 1,460 | 760 | 2,490 | 2,199 | 202/3,800 | 6 |
| | 이지무브 | | 1,440 | 840 | 2,590 | 2,199 | 202/3,800 | 6 |

○ 차량부속장치 현황(총13종)

| 구분 | 콜장비 (1,300천원) | 요금표시등 (200천원) | 탑승중 표시등 (200천원) | 블랙박스 (200천원) |
|-----|--|--|---|--|
| 용 도 | · 내비게이션, 무전기, 택시미터기, 카드결제기(무상대여) | · 고객이동 중, 도착 후 이용요금 확인 | · 고객 탑승상태를 외부 에서 식별 | · 차량 운행상태 확인 · 차량 내 안전사고 자료확보 |
| 비 고 |  |  |  |  |
| 구분 | 운전자 안전 보호벽 (330천원) | 후방카메라 (10천원) | 자동발판 (570천원) | 데 칼 (200천원) |
| 용 도 | · 고객의 돌발행동(폭행시 보호장치(칸막이)) | · 후진 상황 확인 · 후진시 작동 | · 2열 승하차 탑승 보조 | · 장애인콜택시 외부 부착용 사인물 |
| 비 고 |  |  |  |  |

※ 기타(등 목받이, 대소변기, 우산 등)

○ 차량 구매방법(절차)



- 조달청 등록업체(4개) : (주)오텍, 창림모아츠(주), (주)이지무브, (주)뉴원이엔씨
- 차량선정위원회(14명) : 차량전문가 2, 이용시민 4, 장애인단체 4, 시의원 3, 서울시 1
- 차량성정위원 평가 : 탑승방식(슬로프/리프트) 및 업체 구매비율 결정

○ 향후 3년간 대폐대상 현황

| 구 분 | | 계 | 2018 (‘09, ‘10년식) | 2019 (‘12년식) | 2020 (‘13년식) |
|--------|--------------|-------|----------------------|-----------------|-----------------|
| 대 상(대) | | 237 | 106 | 60 | 71 |
| 계 획 | 대수(대) | 237 | 106 | 60 | 71 |
| | 예 산 (백만원) | 9,717 | 4,346 | 2,460 | 2,911 |

* 최단 7년경과, 총 주행거리 15만km이상 중 노후화 정도 고려

□ 운행형태

○ 시차제 운행 : 주간 9개조 (48명/조)/ 야간 2개조 (11명/조)

| 구 분 | 운행대수 | | | 07:00 ~17:00 | 08:00 ~18:00 | 10:00 ~20:00 | 12:00 ~22:00 | 휴무대수 | | | 비 고 |
|--------------|------|----------------|----|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------|---------------|----|---|
| | 계 | 주간 | 야간 | | | | | 계 | 주간 | 야간 | |
| 평 일 | 372 | 361 (7.5개조) | 11 | 3개조 (144대) | 2개조 (96대) | 1.5개조 (73대) | 1개조 (48대) | 84 | 73 (1.5개조) | 11 | *야간11대씩 적일근무 19:00~07:00 *장애인버스(1) 별도 |
| 토요일 | 203 | 192 (4개조) | 11 | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 253 | 242 (5개조) | 11 | |
| 일요일 (공휴일) | 203 | 192 (4개조) | 11 | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 1개조 (48대) | 253 | 242 (5개조) | 11 | |

- 근무편성 □ 정 규 : 주간 9개조(조당 48명) / 야간 2개조(조당 11명)

↳ 개인택시 : 2개조(50명) ... 평일 7시(25명), 8시(25명)

※ 파트 41명 (주 6일 5시간 근무)

○ 평일

| 구 분 | 06~ 07 | 07~ 08 | 08~ 10 | 10~ 12 | 12~ 16 | 16~ 17 | 17~ 18 | 18~ 19 | 19~ 20 | 20~ 22 | 22~ 24 | 24~ 06 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 정 규 | 11 | 144 | 240 | 241 | 313 | 361 | 217 | 121 | 132 | 59 | 11 | 11 |
| 파 트 | - | 6 | 6 | 6 | - | - | 27 | 27 | 34 | 34 | 8 | 1 |
| 개 인 | - | 25 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 25 | - | - | - |
| 계 | 11 | 175 | 296 | 297 | 363 | 411 | 294 | 198 | 191 | 93 | 19 | 12 |

○ 주말/공휴일

| 구 분 | 06~ 07 | 07~ 08 | 08~ 10 | 10~ 12 | 12~ 16 | 16~ 17 | 17~ 18 | 18~ 19 | 19~ 20 | 20~ 22 | 22~ 24 | 24~ 06 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 정 규 | 11 | 48 | 96 | 144 | 192 | 192 | 144 | 96 | 107 | 59 | 11 | 11 |
| 파 트 | - | 3 | 3 | 3 | - | - | 14 | 14 | 17 | 17 | 4 | - |
| 개 인 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 계 | 11 | 51 | 99 | 147 | 192 | 192 | 158 | 110 | 124 | 76 | 15 | 11 |

□ **차고지 : 37개소**(강북 21개소 257대, 강남 16개소 180대)

○ 무료 23개소 289대(공단 16, 유관기관 6, 민간 1) / 유료 14개소 148대(월 10,161천원)

| 구 분 | 무 료(24개소) | | | 유 료(13개소) * 연간 100백만원 | |
|------|-----------|--------------------|----------|--------------------------|---------|
| | 공 단 | 유관기관 (구청, 공영 등) | 민간업체 | 자치공단 | 민간업체 |
| 37개소 | 16 | 6 | 1 | 9 | 5 |
| 437대 | 218(50%) | 59(14%) | 12(2.7%) | 95(21.7%) | 53(12%) |

○ 대기실 현황 : 총 21개소

| 계 | | 공단 | | 타 기관 | |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 차고지 | 대기실 | 차고지 | 대기실 | 차고지 | 대기실 |
| 37 | 21 | 17 | 17 | 20 | 4 |

※ 인터넷 설치(12개소) : 창동, 종묘, 월드컵, 수서, 개화산, 천호, 면목, 천왕, 어린이대공원, 신천, 용답, 목동

【 차고지 현황 】 ■ 무료(공단), ■ 무료(유관기관), □ 무료(민간), ■ 유료

| 연번 | 차고지명 | 소재지 | 대수 | 대기실 | 연번 | 차고지명 | 소재지 | 대수 | 대기실 |
|----|---------|-----------------|----|-----|----|---------|------------------|----|-----|
| 1 | 개 화 산 | 강서구 방화동845 | 10 | 유 | 20 | 신 길 | 영등포구 영등포동1가 35 | 10 | |
| 2 | 구 파 발 | 은평구 진관동 66-30 | 5 | 유 | 21 | 신 당 | 중구 신당2동 432-1584 | 7 | |
| 3 | 남부여성센터 | 금천구 시흥동4동 139-2 | 9 | 유 | 22 | 신 림 | 관악구 신림5동 1456-3 | 11 | |
| 4 | 대림운동장 | 영등포구 대림3동 780 | 11 | | 23 | 신 천 | 송파구 신천동 14 | 10 | 유 |
| 5 | 도 봉 산 | 도봉구 도봉동 341-1 | 10 | 유 | 24 | 아 리 랑 | 성북구 돈암동 538-59 | 13 | |
| 6 | 동대문구청 | 동대문구 용두동 39-9 | 10 | | 25 | 어린이대공원 | 광진구 능동 18 | 11 | 유 |
| 7 | 동 작 공 원 | 동작구 동작동 326 | 9 | | 26 | 영등포구청역 | 영등포구 당산3가 370-4 | 9 | 유 |
| 8 | 마 곡 | 강서구 마곡구 편35부지 | 13 | 유 | 27 | 용 답 | 성동구 용답동 223 | 11 | 유 |
| 9 | 마포유수지 | 마포구 마포동 36-1 | 11 | 유 | 28 | 용 산 | 용산구 한강로3가 19-2 | 10 | |
| 10 | 면목홈플러스 | 중랑구 면목5동 168-2 | 12 | 유 | 29 | 월드컵경기장 | 마포구 성산동 515-6 | 19 | 유 |
| 11 | 목 동 | 양천구 목동 914-6 | 12 | 유 | 30 | 으 품 | 양천구 신월동 263 | 8 | |
| 12 | 북서울 꿈의숲 | 강북구 번동 106-3 | 9 | | 31 | 종 묘 | 종로구 훈정동 2 | 16 | 유 |
| 13 | 사 당 | 서초구 방배동 507-1 | 9 | 유 | 32 | 창 동 | 도봉구 창동 1-9 | 34 | 유 |
| 14 | 상 암 | 마포구 상암동 1621 | 11 | | 33 | 천 왕 | 구로구 오류동 174-10 | 10 | 유 |
| 15 | 서대문구의회 | 서대문구 현저동 산5-5 | 11 | | 34 | 천 호 | 강동구 성내2동 57-7 | 19 | 유 |
| 16 | 서울의료원 | 중랑구 신내동 316 | 13 | | 35 | 청 암 | 강북구 마2동791-1694 | 10 | |
| 17 | 수 락 산 | 노원구 상계동 1268 | 13 | 유 | 36 | 한우리정보문화 | 서초구 서초동 380 | 8 | |
| 18 | 수 서 | 강남구 수서동 735 | 21 | 유 | 37 | 화 랑 대 | 중랑구 목동 29 | 11 | 유 |
| 19 | 시 립 은 평 | 은평구 응암2동 232-23 | 11 | | | | | | |

□ 차량정비 현황

| 구 분 | 업체명 | 계약기간 | 정비현황 | | | | |
|----------------|--|---------------------------------|------|---------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| | | | 구 분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
| 일반정비 (93개소) | 마스터자동차관리(주) ※ 토탈 아웃소싱 | '18. 1. 1 ~ 12. 31 (12개월) | 정비건수 | 16,314건 | 14,090건 | 21,784건 | 2,951건 |
| | | | 금 액 | 836백만원 | 886백만원 | 947백만원 | 181백만원 |
| 타이어 (5개소) | 영원타이어(주) | '18. 1. 1 ~ 12. 31 (12개월) | 정비건수 | 987건 | 2,463건 (1,385/1,078) | 2,450건 (1,186/1,264) | 62건 (45/17) |
| | | | 금 액 | 114백만원 | 120백만원 | 124백만원 | 6백만원 |
| 특장정비 (3개업체) | (주)오텍 ※ 창림 살청비 정산 ※ 이지무브 무상기간 ※ AS 보증기간 : 오텍/창림/이지무브 3년 또는 8만km | '18. 1. 1 ~ 12. 31 (12개월) | 정비건수 | 740건 | 1,055건 (675/380) | 1,146건 (687/459) | 125건 (104/21) |
| | | | 금 액 | 55백만원 | 57백만원 | 52백만원 | 7백만원 |

※ 타이어 정비건수 '14, '15년은 신품 교환건수이며 '16년은 신품 및 보관품 정비건 포함임(신품/보관품)

※ 오텍, 창림 정비건수 '14, '15년은 유상건수이며 '16년은 유,무상 포함임(유상/무상)

※ 오텍특장 정비비는 세미 에어서스펜션 리콜 감액 월 1백만원 차감 후 정산함(2015.09월 ~ 2020년06월)

□ 주유소 운영 현황

○ 업 체 명 : SK네트웍스 62개소(2018. 1. 1 ~ 2018. 12. 31, 12개월간)

| 지역 | 개소 | 지역 | 개소 | 지역 | 개소 | 지역 | 개소 | 지역 | 개소 |
|------|----|-----|----|-----|----|------|----|------|----|
| 강남구 | 6 | 강동구 | 5 | 강북구 | 2 | 강서구 | 3 | 관악구 | 2 |
| 광진구 | 2 | 구로구 | 1 | 금천구 | 1 | 노원구 | 2 | 도봉구 | 1 |
| 동대문구 | 1 | 동작구 | 2 | 마포구 | 3 | 서대문구 | 0 | 서초구 | 5 |
| 성동구 | 1 | 성북구 | 4 | 송파구 | 4 | 양천구 | 4 | 영등포구 | 4 |
| 용산구 | 4 | 은평구 | 1 | 종로구 | 1 | 중구 | 1 | 중랑구 | 2 |

※ 수도권 SK네트웍스 직영주유소(약 136개소) 이용 가능

○ 계약금액 : 후불제(총무처 업무용차량 유류 연간단가계약)

○ 주유현황

| 구 분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
|---------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 주유량(ℓ) | 2,406,927 | 2,512,696 | 2,521,527 | 364,584 |
| 금액(백만원) | 3,043 | 2,897 | 3,178 | 484 |

□ 교통사고 처리현황

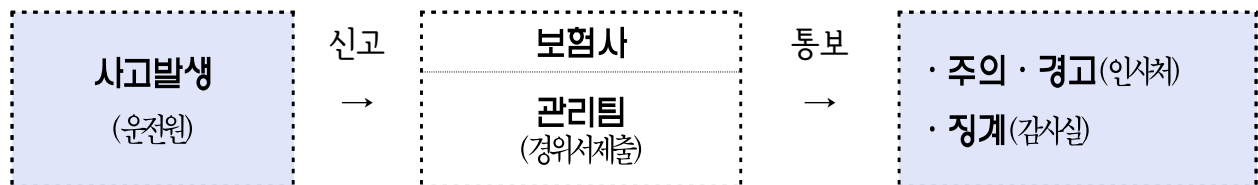
○ 처리기준

* 근거 : 서비스직 직원 관리규정, 이사장 방침('13.11)

- 최근 2년 1~2회 사고 : 주의·경고
- 최근 2년내 3회 이상, 중과실 사고 : 징계(최근 1년내 2회 이상 : 승무정지)

※ 근무성적평가 반영 : 10점 배점(사고건수와 보상금액 합산하여 감점)

○ 처리절차



○ 교통사고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| 계 | 209 | 198 | 222 | 28 |
| 가 해 (과실율 50% 이상) | 84 | 101 | 101 | 11 |
| 피 해 (과실율 50% 미만) | 125 | 97 | 121 | 17 |
| 기 타 (분쟁, 무과실 가해) | - | - | - | - |
| 탑승건수 (일평균) | 1,368,944 (3,751) | 1,465,862 (4,005) | 1,527,432 (4,185) | 189,500 (3,217) |
| 탑승건수 대비 | 0.015% | 0.014% | 0.015% | 0.015% |
| 행자부 평가기준 | 66 | 114 | 107(34/73) | 8(1/7) |

※ 행자부 평가기준 : 과실율 50%이상 보험처리 완료한 대인, 대물 건수

※ '14~'15년도 행자부평가기준 대인 5만원, 대물 50만원 미만, 기간제 사고 등 미포함

☐ 차량보험

○ 2018년 차량보험 가입현황

- 업 체 명 : 삼성화재해상보험(주)
- 기 간 : '18.1.31.~'19.1.31.(437 대)
- 금 액 : 510,045천원 (대당 1,167천원)

| 담보내용 | | | 가입금액 | 기타 특약사항 |
|----------------|------|--------|------------------------|--|
| 대인배상 I (책임보험) | | | 자동차배상법에서 정한 금액 | <ul style="list-style-type: none"> · 만 21세이상 특약 · 유상운송 특약 · 관용자동차 특약 · 물적사고 할증기준 200만원 · 담보/특약 공시조건이상 |
| 대인배상 II (임의보험) | | | 무 한 | |
| 대물배상 | | | 100,000만원 | |
| 자기신체사고 | | | 30,000만원 | |
| 자기차량손해 | | | 자기부담금 20~50만원 | |
| 무보험자동차 손해 | | | 5억원 | |
| 긴급출동서비스 | | | 승용:견인40km이상 카운터: 제외 | <ul style="list-style-type: none"> · 법률지원특약 공시조건이상 |
| 기타특약 | | | 원격운반서비스 | |
| 법률지원특약 | 형사합의 | 사망 | 3,000만원 | |
| | 지원금 | 부상 | 1~3급:2천만원/4~7급:5백만원 | |
| | 벌 금 | (1사고당) | 2,000만원 | |
| | 방어비용 | (1사고당) | 500만원 | |

○ 최근 3개년 보험가입 현황

| 구 분 | 대 상 | 보험료 | 보험회사 |
|------|------|------------------------|-----------------------|
| 2018 | 437대 | 510,045천원 (1,167천원) | 삼성화재해상보험(주) (수의계약) |
| 2017 | 437대 | 666,396천원 (1,524천원) | 삼성화재해상보험(주) (입찰계약) |
| 2016 | 437대 | 414,543천원 (948천원) | (주)KB손해보험 (수의계약) |

☐ 교통법규위반 현황

* 과태료 운전원 부담

(건수/인, 금액/천원)

| 구 분 | 계 | | 신호위반 | | 속도위반 | | 끼어들기 | | 주정차위반 | | 기타 | |
|---------|-----|--------|------|--------|------|-------|------|-------|-------|-------|----|-------|
| | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 | 건수 | 금액 |
| 2018.2월 | 54 | 2,534 | 8 | 700 | 23 | 856 | 3 | 120 | 20 | 858 | - | - |
| 2017 | 649 | 33,892 | 180 | 14,520 | 189 | 7,520 | 50 | 2,000 | 222 | 8,932 | 14 | 920 |
| 2016 | 546 | 30,814 | 202 | 16,240 | 70 | 2,984 | 47 | 1,880 | 208 | 8,300 | 19 | 1,410 |

※ 주정차 위반의 경우 업무특성 고려 미부과 (승하차 보조 등)

※ 기타(교차로 통행방법 위반, 통행구분 위반, 전용차선위반 등)

5 개인택시 운영현황

☐ 운영개요

○ 운영대수 : 서울시 개인택시 50대(1년 단위 계약)

* '13. 7월부터 시행

| 구 분 | 대 수 | 관 할 지 역 | 비고 |
|-----|-----|-----------------------------|----------------------|
| 1권역 | 11대 | 종로, 중구, 용산, 은평, 서대문, 마포 | 서울시등록 개인택시 사업자 |
| 2권역 | 11대 | 동대문, 중랑, 성북, 강북, 도봉, 노원 | |
| 3권역 | 13대 | 성동, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동 | |
| 4권역 | 15대 | 양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악 | |

○ 운영방식 : 개인택시사업자와 도급계약에 의한 사업방식

- 운행시간 : 주5일(12시간/일), 주중 3개조(6시, 7시, 8시), 토·일·공휴일은 제외
※ 6~20시의 범위 안에서 운행편성을 사업자가 월단위로 선택

- 도급수수료 : 고정급 → 실적제 운영('15년), '17년 월평균 290만원, 1콜당 12천원

| 구 분 | 콜(건) | 주행거리(km) | 주행시간(분) | 픽업시간(분) | 비고 |
|-------|-------|----------|---------|---------|----------------------|
| 요일(%) | 20 | 45 | 20 | 15 | 수수료산정 = 운행실적 * 단가 |
| 단가(원) | 2,384 | 568 | 92 | 107 | |

※ 운행수입금 : 일평균 27천원×20.67일=약 55만원 예상(이용요금 조정시 수수료 조정 가능)

- 운행방법 : 이동지원센터 배차시스템 연계. 장애인전용 콜택시 포지 부착

※ 그 외 유류비, 보험, 차량정비비 등은 모두 사업자 부담

○ 이용대상 : 1·2급 지체 및 뇌병변 장애인 중 비휠체어 장애인

* 3급 지체 및 뇌병변 임산부 병원진료 시

☐ 운영실적(일평균)

| 구 분 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
|----------|------|------|------|---------|
| 탑승건수(건) | 378 | 378 | 383 | 393 |
| 회전율(건) | 11.7 | 11.9 | 11.9 | 12.0 |
| 운행거리(km) | 186 | 190 | 189 | 186 |

○ 운영비 절감 : 특장대비 연간 2,156백만원 절감(42.1%)

- 택 시(월 2,967천원) : 보조금 2,900천원, 통신비 50천원, 기타 17천원

- 특 장(월 5,123천원) : 인건비 3,167천원, 경비 1,491천원, 차량구입비 465천원

6 민원처리 현황

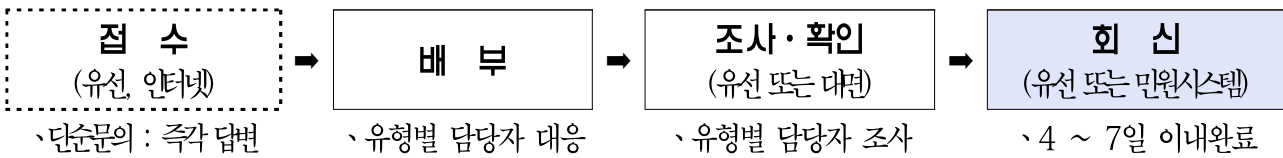
☐ 민원현황

○ 총 괄 ... 접수경로 : 市 응답소(71%), 공단 VOC(29%) (단위 : 건)

| 구 분 | | 2016 | 2017 | 2018.2월 |
|----------------|-------|-----------|------------|-----------|
| 민원 건수 | | 187 | 215 | 38 |
| 유 형 별 | 불친절 등 | 30(16.0%) | 11(5.1%) | 3(7.9%) |
| | 대기시간 | 23(12.3%) | 40(18.6%) | 9(23.7%) |
| | 정책건의 | 36(19.3%) | 43(20.0%) | 8(21.1%) |
| | 기 타 | 98(52.4%) | 121(56.3%) | 18(47.3%) |
| 탐승건수 대비 발생률(%) | | 0.015 | 0.017 | 0.030 |
| 총 탐승건수 | | 1,251,271 | 1,267,175 | 128,431 |

※ 연간 총 탐승건수 대비 민원 발생률 비슷한 수준 유지

○ 민원처리절차



7 자원봉사 운영현황

☐ 운영개요

- 운영개시일 : 2010년 3월
 - '15년 시민봉사단 “아름누비” 발족, 314명(대학생, 은퇴자 등)
- 운영방법 : 2인 1조(운전원 + 탐승보조), 행자부 1365 자원봉사센터 신청
- 운영지역 : 창동, 월드컵 등

☐ 운영실적

| 구 분 | 총 계 | | 직 원 | | 시 민 | |
|---------|--------|--------|--------|--------|------|--------|
| | 참 여 | 탐 승 | 참 여 | 탐 승 | 참 여 | 탐 승 |
| 2018.2월 | 108건 | 400건 | 86명 | 314건 | 22명 | 86건 |
| 2017 | 2,041명 | 5,824건 | 1,503명 | 4,354건 | 538명 | 1,470건 |
| 2016 | 2,540명 | 7,001건 | 1,688명 | 4,776건 | 852명 | 2,225건 |

8

콜센터 운영현황

운영개요

- 근무인원 : 37명〔관리직 3명, 상담원 36명〕
- 근무형태 : 주간 6개조 시차제 근무 / 야간 교대 근무
 - 일평균 시간대별 근무인원 (평일 24명, 공휴일 15명)

| 구분 | 7~8 | 8~9 | 9~10 | 10~13 | 13~16 | 16~17 | 17~18 | 18~19 | 19~21 | 21~22 | 22~익일 07 |
|-----|-----|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| 24명 | 7 | 14 | 21 | 28 | 30 | 25 | 17 | 13 | 7 | 5 | 2 |

- 주요업무 : 접수, 차량배차(전담자 운영), 지연안내, 민원처리, 상담 등

【 이용체계 】

① 콜접수

이용시민이 전화/문자, 인터넷, 모바일 앱을 통해 차량신청

② 배 차

대기시간, 접수순서 등에 따라 가장 근접 차량연결

③ 서비스

운전자, 이용시민과 통화 후 이동하여 목적지까지 운행

접수방식 : 바로콜(80%), 사전접수(20%)

| 구 분 | 이용방법 | 배차기준 |
|--------|-----------------|---------------------------------------|
| 바로콜 | 바로 | 접수순서(30%)+대기시간(30%)+거리(30%)+치료목적(10%) |
| 정기접수 | 2시간전 접수 | |
| 예약(전일) | 전일(7시, 8시, 10시) | 각 시간대 출근 차량 |

【 우선배차기준 】

① 전일접수자(07시, 08시, 10시) → 우선배차

② 장시간 대기고객(60분 초과) 우선 배차 → 먼 거리에서도 당겨서 배차

③ 운전자 퇴근시간대 → 근거리에 있는 고객 목적지가 방향인 경우 우선배차

☐ 콜센터 운영실적(일평균)

| 구 분 | 접수(건) | | | 배차(건) | | | 지 연 안 내 | 수신률 (%) |
|---------|-----------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|------------|------------|
| | 계 | 상담원 | 기타 (인터넷, 앱 등) | 계 | 상담원 | 자동배차 | | |
| 2018.2월 | 4,018 (100%) | 2,037 (51%) | 1,981 (49%) | 3,217 (100%) | 1,630 (51%) | 1,801 (54%) | 324 | 97.8 |
| 2017 | 4,185 (100%) | 2,262 (54%) | 1,923 (46%) | 3,484 (100%) | 1,824 (52%) | 1,660 (48%) | 474 | 96.3 |
| 2016 | 4,005 (100%) | 2,453 (61%) | 1,552 (39%) | 3,429 (100%) | 1,886 (55%) | 1,543 (45%) | 459 | 97.6 |

☐ 콜장비 현황

○ 센터부문

| 구분 | 서버 | 저장장치 | 네트워크 | 교환기 | 보안장비 | 부대장비 (항온항습기 등) | 기타 |
|----|----|------|------|-----|------|-------------------|----|
| 수량 | 14 | 4 | 10 | 4 | 4 | 3 | 4 |

○ 차량부문

| 구 분 | 도입시기 | | | | | | 제조사 | 비고 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| | 계 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | | |
| 이동통신기기(대) | 508 | - | | | 495 | 13 | KT파워텔 | 28천원요금제 (3년 약정) |
| 내비게이션(대) | 520 | 400 | 90 | - | 30 | - | 팅크웨어 | |

IV 기타 통계 자료

□ 전국 장애인 등록 현황(2017년 12월 기준)

○ 전체 : 2,545,637(1·2급 : 534,681명)

| 합계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 |
|---------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 2,545,637 (100%) | 199,186 (7.8%) | 340,202 (13.4%) | 439,138 (17.3%) | 379,007 (14.9%) | 544,542 (21.4%) | 643,562 (25.3%) |

○ 주요 시·도 등록현황 비교

| 시·도 | 합계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 |
|-----|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 서울 | 391,753 | 33,047 | 52,908 | 65,460 | 57,984 | 82,538 | 99,816 |
| 부산 | 171,384 | 13,250 | 23,477 | 30,692 | 25,310 | 35,374 | 43,281 |
| 인천 | 138,304 | 10,769 | 17,581 | 23,799 | 21,041 | 29,562 | 35,552 |
| 경기도 | 533,259 | 43,247 | 70,569 | 90,114 | 76,399 | 112,962 | 139,968 |

□ 서울특별시 장애인 등록 현황(2017년 12월 기준)

○ 전체 : 391,753명(1·2급 : 85,955명)

| 합계 | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 |
|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 391,753 (100%) | 33,047 (8.5%) | 52,908 (13.5%) | 65,460 (16.7%) | 57,984 (14.8%) | 82,538 (21.0%) | 99,816 (25.6%) |

○ 자치구별 현황

▶ 이용시민이 가장 많은 자치구 : 강서구

| 순번 | 구 | 인원 | 비율 | 순번 | 구 | 인원 | 비율 |
|----|-----|--------|----|----|------|---------|------|
| 1 | 강서구 | 28,717 | 7% | 2 | 노원구 | 27,436 | 7% |
| 3 | 은평구 | 21,301 | 5% | 4 | 관악구 | 20,103 | 5% |
| 5 | 중랑구 | 20,034 | 5% | 6 | 송파구 | 19,790 | 5% |
| 7 | 성북구 | 17,529 | 4% | 8 | 강동구 | 17,413 | 4% |
| 9 | 강북구 | 17,377 | 4% | 10 | 구로구 | 17,289 | 4% |
| 11 | 양천구 | 17,232 | 4% | 12 | 동대문구 | 15,893 | 4% |
| 13 | 강남구 | 15,617 | 4% | 14 | 도봉구 | 15,196 | 4% |
| 15 | 동작구 | 14,590 | 4% | 16 | 영등포구 | 14,351 | 4% |
| 17 | 마포구 | 13,250 | 3% | 18 | 서대문구 | 12,644 | 3% |
| 19 | 광진구 | 12,514 | 3% | 20 | 성동구 | 11,770 | 3% |
| 21 | 금천구 | 11,059 | 3% | 22 | 서초구 | 10,774 | 3% |
| 23 | 용산구 | 8,116 | 2% | 24 | 종로구 | 6,064 | 2% |
| 25 | 중구 | 5,694 | 1% | 계 | 서울시 | 391,753 | 100% |

○ 장애인콜택시 이용대상 : 85,955명(2017.12 기준)

▶ 1·2급 지체·뇌병변 장애인 : 44,419

| 장애유형 | 합계 | 1급 | 2급 | 비 고 |
|------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| 합 계 | 44,419(100%) | 24,341 (54.8%) | 20,078 (45.2%) | 1,2급 전체대비 52% |
| 뇌병변 | 18,186(41%) | 9,724 | 8,462 | |
| 지 체 | 14,612(33%) | 5,161 | 9,451 | |
| 지 적 | 6,775(15%) | 6,775 | - | 보호자 동반 |
| 자폐성 | 4,525(10%) | 2,360 | 2,165 | 보호자 동반 |
| 호흡기 | 321(1%) | 321 | - | |

▶ 기타1·2급(휠체어 탑승시 이용가능)장애인 : 41,536명

| 장애유형 | 합계) | 1급 | 2급 | 비 고 |
|-------|---------------|-------|--------|---------------|
| 합 계 | 41,536 (100%) | 8,706 | 32,830 | 1,2급 전체대비 48% |
| 지 적 | 8,324 (20%) | - | 8,324 | 1급 휠체어 여부 무관 |
| 신 장 | 12,265 (30%) | 899 | 11,366 | |
| 청 각 | 7,830 (19%) | 952 | 6,878 | |
| 시 각 | 7,473 (18%) | 6,423 | 1,050 | |
| 정 신 | 4,261 (10%) | 307 | 3,954 | 보호자 동반 |
| 호흡기 | 592 (1%) | - | 592 | 1급 휠체어 유무 무관 |
| 심 장 | 157 (0%) | 16 | 141 | |
| 언 어 | 328 (1%) | 19 | 309 | |
| 간 | 115 (0%) | 49 | 66 | |
| 뇌전증 | 87 (0%) | 25 | 62 | |
| 안 면 | 85 (0%) | 16 | 69 | |
| 장루.요루 | 19 (0%) | - | 19 | |

※ 법정대수 산출대상 : 1, 2급 장애인 전체 85,955명

▶ 법정대수 : { 산출대상 인원÷200명 }

$$\{ 85,955\text{명} \div 200\text{명} \} = 429\text{대}$$

※교통약자이동편의증진법 시행규칙 제5조(1,2급 장애인 200명당 1대)