

장애인콜택시 종합현황철

2018. 9.

장애인콜택시운영처

I 사업개요

□ 연 혁

- 2003. 01 장애인콜택시 운행 개시(100대) * 복지건강국 장애인복지과
- 2005. 03 이용대상 조정 ※ 1·2급 자제, 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 자제·뇌병변 입산부
- 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 85,968명

법정대수 : 85,968명 ÷ 200명 = 430대

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

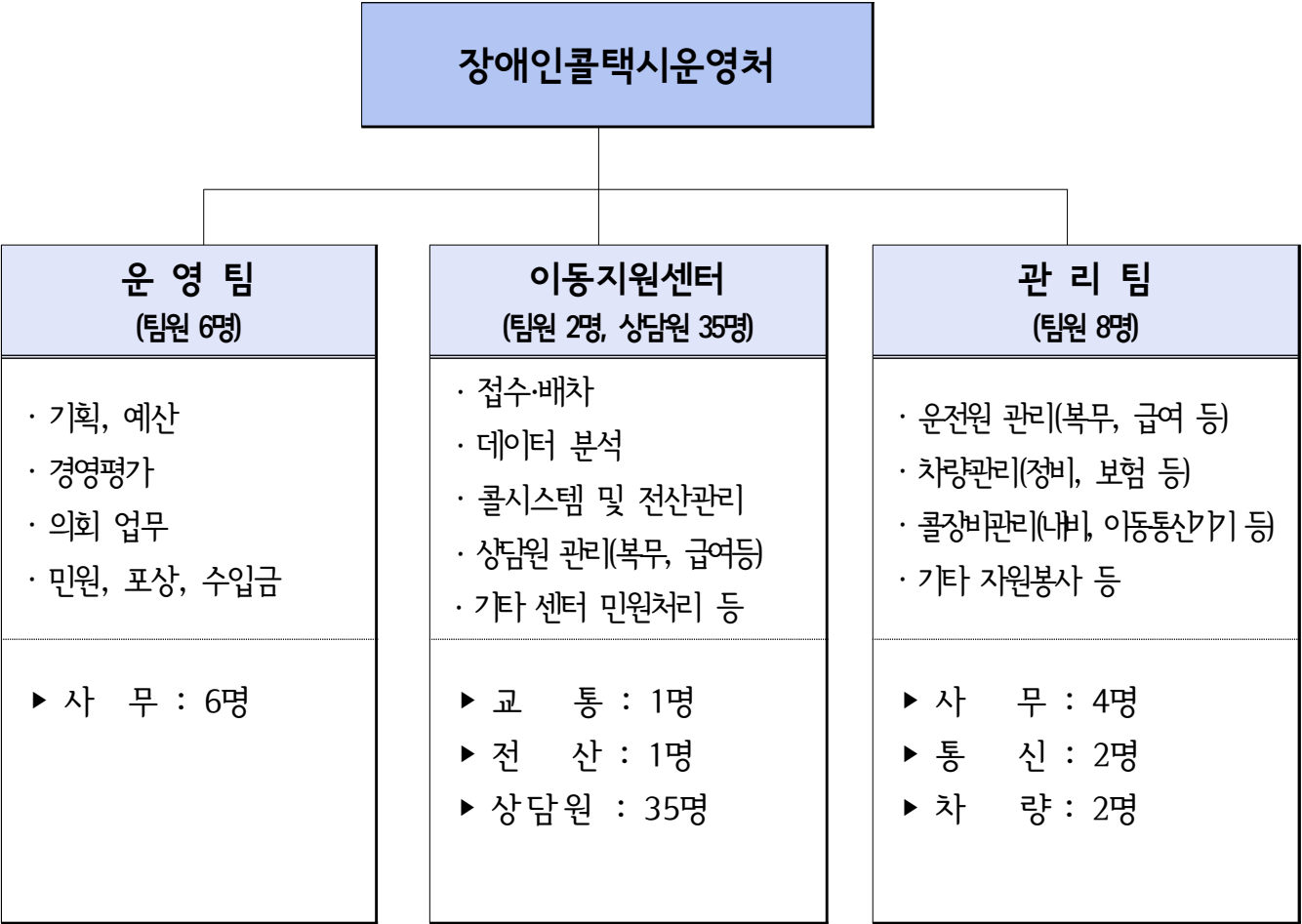
사업계획	안전경영	[핵심] 1. 휴먼에러 예방을 통한 안전사고 저감
	고객만족경영	[핵심] 2. 서울투어택시 운영으로 이용시민 소통·참여확대
	효율경영	[일반] 3. 차량 IoT를 활용한 관리 효율성 개선
	안전경영	[일반] 4. 노후차량 적기대폐 실시
	고객만족경영	[일반] 5. 운행률 제고를 통한 대기시간 편차 축소
		[일반] 6. 빅데이터 분석을 통한 장애인콜택시 운영효율 제고
	감성경영	[일반] 7. 이용고객 앱 평점 도입, 전문기관 맞춤교육 실시
		[일반] 8. 감정노동자 보호 강화로 일하기 좋은 일터 만들기

II

일반현황

1

조 직 : 1처 2팀 1관리소



※ 별도 : 공로연수 1명(2급)

2

인 원 : 총 507명

【관리직 20/운전원 452/상담원 35】

구분	총계	일반직									사회복지직		
		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	507	20	-	3	1	3	5	4	4	1	487	452	35
증감	△7	1	-	1	△2	△1	△2	2	3	1	△8	△5	△3

※ 기간제 근로자 : 운전 176명

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	
직접 관리비	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, 콜프로그램 교체 등
	평가급	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 : 1,739백만원(성과목표 : 2,536백만원 / 달성률 68.6%)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)
은행수입	2,536	1,739	24,441	7.1%

※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

※ 외국인인 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	2018.9월
차량보유		474대	474대	487대	487대	487대
총 탑승인원		1,011,139명	1,193,071명	1,251,271명	1,267,175명	883,220명
운행수입금		2,046백만원	2,366백만원	2,476백만원	2,512백만원	1,739백만원
일평균	접수인원	3,134명	3,751명	4,005명	4,185명	4,073명
	탑승인원	2,770명	3,276명	3,429명	3,484명	3,235명
탑 승 률		88.4%	87.3%	85.4%	83.2%	79.4%
대당 일평균 운행횟수		9.0회	9.5회	9.9회	9.8회	9.4회
평균 대기시간		33분	34분	38분	44분	54분
30분 이내 탑승률		67.1%	58.5%	50.9%	43.0%	31.1%

※ 일평균 탑승건수 산정 시 버스 제외(일평균 9건)

※ '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 (%)	1,267,175 100.0%	1,197,938 94.5%	69,235 5.5%(100%)	11,419 (16.5%)	57,816 (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	2018.9월
0	48	64	60	52	45
1	42	60	54	45	33
2	28	35	33	31	26
3	20	26	23	25	42
4	10	19	20	27	68
5	16	20	29	41	66
6	69	46	48	56	63
7	36	30	40	48	59
8	30	32	42	49	56
9	31	31	39	47	34
10	20	19	24	28	36
11	15	18	23	27	45
12	17	23	29	33	50
13	21	25	32	38	60
14	23	27	38	45	70
15	28	32	45	55	74
16	41	41	50	61	69
17	51	45	53	60	54
18	45	42	46	51	45
19	42	42	40	45	39
20	38	40	37	42	51
21	49	59	56	59	50
22	57	64	66	61	49
23	55	63	57	52	50

□ 다인승 차량운영 현황 * 2명이상 동반탑승

○ 이용실적

구 분	총 계	동 행	경 유	다인승버스
2018.9월 (일평균)	19,854 (72.7)	13,494 (49.4)	3,606 (13.2)	2,754 (10.1)
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)

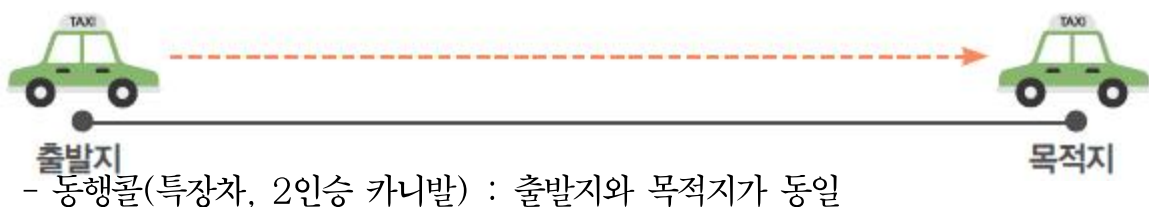
○ 이용방법

- 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
2009	67	37백만원	슬로프(100)	하이루프 (살내고 확보)	
2010	39	39백만원	리프트(39)		
2012	60	40백만원	슬로프(30) 리프트(30)	하이루프 (살내고 확보)	
2013	50	-	-	장애인전용개인택시 (비활체어 전용)	
2013	11	40백만원	리프트(11)	하이루프 자동 리프트 및 반자동 리프트	
	50	43백만원	리프트(50)		
	10	43백만원	리프트(10)		
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)	
2017	50	39백만원	슬로프(50)	저상슬로프(카나발)	

【 제 원 】

※ 길이, 너비, 높이는 차량의 휠체어 탑승부 실내규격

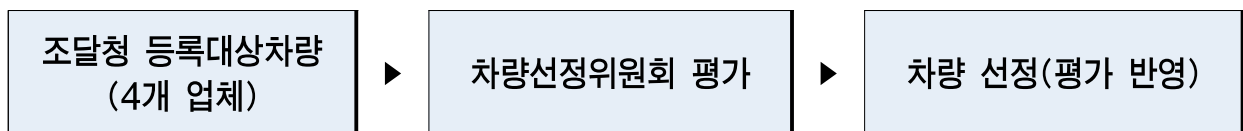
구 분 (모델연식)		유형	길이 (mm)	너비 (mm)	높이 (mm)	총중량 (kg)	배기량 (cc)	정격출력 (ps/rpm)	정원 (명)
2008		슬로프	1,300	750	1,370	2,720	2,497	174/3,800	7
2009		슬로프	1,300	750	1,470	2,785	2,497	174/3,800	7
2010		리프트	1,400	700	1,470	2,885	2,497	174/3,800	7
2012	오텍	슬로프	1,300	750	1,470	2,785	2,497	174/3,800	7
	창림	슬로프	1,500	750	1,500	2,795	2,497	174/3,800	7
2013	오텍	리프트	1,400	780	1,470	2,875	2,497	174/3,800	7
	창림		1,200	750	1,500	2,885	2,497	174/3,800	7
2014	오텍	리프트	1,400	780	1,480	2,100	2,199	130/3,800	7
	창림	슬로프	1,450	770	1,470	2,875	2,497	174/3,800	6
	마나버스	리프트	2,250	760	1,440	5,305	3,933	170/2,500	15
2015	오텍	리프트	1,400	780	1,470	2,875	2,497	175/3,600	7
	오텍	슬로프	1,350	800	1,450	2,490	2,199	202/3,800	6
	창림		1,450	770	1,480	2,580	2,199	202/3,800	6
2016	오텍	슬로프	1,470	770	1,470	2,595	2,199	202/3,800	6
	창림		1,460	760	1,460	2,490	2,199	202/3,800	6
	이지무브		1,440	840	1,430	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(49명) ... 평일 7시(25명), 8시(24명)
- ※ 파트 176명(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	313	361	361	217	121	121	48	11	11
파 트	-	42	42	42	15	15	97	111	116	116	34	2
개 인	-	25	50	50	50	50	50	50	25	-	-	-
계	11	211	332	405	426	426	364	282	262	164	45	13

○ 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	96	48	11	11
파 트	-	27	27	27	39	48	80	94	98	85	29	2
개 인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	11	75	123	171	231	240	224	190	194	133	40	13

※ 파트 운전원 토요일 기준

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

○ 무료 23개소 291대(공단 16, 유관기관 6, 민간 1) / 유료 14개소 146대(월 10,616천원)

구 분	무 료(23개소)			유 료(14개소) * 연간 127,392천원	
	공 단	유관기관 (구청, 공영 등)	민간업체	자치공단	민간업체
37개소	16	6	1	10	4
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	16	17	21	4

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

【 차고지 현황 】 ■ 무료(공단), ■ 무료(유관기관) *면목홈플러스(무료) / ■ 유료

연번	차고지명	소재지	주차 대수	대기실	연번	차고지명	소재지	주차 대수	결재 방식
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(타)	22	신 립	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	동작공원	동작구 동작동 326	9		26	영등포구청역	영등포구 당산3가 370-4	9	유
8	마 곡	강서구 내발산동149-3	13	유(타)	27	용 답	성동구 용답동 223	11	유(타)
9	마포유수지	마포구 마포동 36-1	11	유	28	용 산	용산구 한강로3가 19-2	10	
10	면목홈플러스	중랑구 면목5동 168-2	12	유(타)	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	북서울꿈의숲	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	독립공원	서대문구 통일로251(현저동101)	11		34	천 호	강동구 성내2동 57-7	19	유
16	서울의료원	중랑구 신내동 316	13		35	청 암	강북구 솔매로227길20 (삼양동791-1694 창암공영주차장)	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	시립은평	은평구 백년사로90 (응암동 232-23)	11						

□ 차량정비 현황

구 분	업체명	계약기간	정비현황				
			구 분	2015	2016	2017	2018.9월
일반정비 (93개소)	마스터자동차관리(주) ※ 토탈 아웃소싱	'18. 1. 1 ~ 12. 31 (12개월)	정비건수	16,314건	14,090건	21,784건	16,325건
			금 액	836백만원	886백만원	947백만원	800백만원
타이어 (5개소)	영원타이어(주)	'18. 1. 1 ~ 12. 31 (12개월)	정비건수	987건	2,463건 (1,385/1,078)	2,450건 (1,186/1,264)	1493건 (641/852)
			금 액	114백만원	120백만원	124백만원	87백만원
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)	636건 (452/184)
			금 액	55백만원	57백만원	52백만원	38백만원

※ 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	2018.9월
주유량(ℓ)	2,406,927	2,512,696	2,521,527	1,793,852
금액(백만원)	3,043	2,897	3,178	2,442

□ 교통사고 처리현황

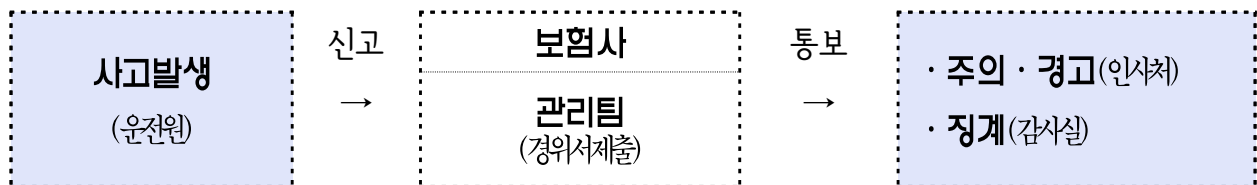
○ 처리기준

* 근거 : 사회복지직 직원관리규정, 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	2018.9월
계	209	198	222	150
가 해 (과실을 50% 이상)	84	101	101	77
피 해 (과실을 50% 미만)	125	97	121	73
기 타 (분쟁, 무과실 가해)	-	-	-	-
탑승건수 (일평균)	1,368,944 (3,751)	1,465,862 (4,005)	1,527,432 (4,185)	884,063 (3,238)
탑승건수 대비	0.015%	0.014%	0.015%	0.015%
행자부 평가기준	66	114	107(34/73)	89(33/55/1)

※ 행자부 평가기준 : 과실을 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 상해			5억원	
긴급출동서비스			승용:건인40km이상 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
2018.9월	358	18,263	86	7,160	102	3,862	14	560	153	6,501	3	180
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)

※ 공용차량 및 업무택시 운영지침 제29조(운전원의 과실에 대한 책임) : 「도로교통법」 위반으로 인하여 처분된 과태료 또는 벌금 등의 책임은 운전원의 책임으로 한다.

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 임신부 병원진료 시

☐ 운영실적(일평균)

구 분	2015	2016	2017	2018.9월
탑승건수(건)	378	378	383	371
회전율(건)	11.7	11.9	11.9	11.7
운행거리(km)	186	190	189	187

○ 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

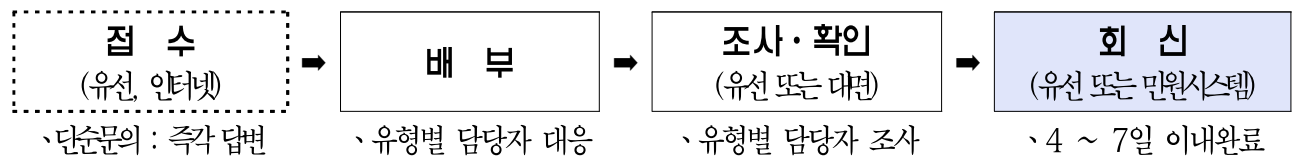
□ 민원현황

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

구 분		2016	2017	2018.9월
민원 건수		187	215	213
유 형 별	불친절 등	30(16.0%)	11(5.1%)	15(7.0%)
	대기시간	23(12.3%)	40(18.6%)	30(14.1%)
	정책건의	36(19.3%)	43(20.0%)	60(28.2%)
	기 타	98(52.4%)	121(56.3%)	108(50.7%)
탐승건수 대비 발생률(%)		0.015	0.017	0.024
총 탐승건수		1,251,271	1,267,175	883,256

※ 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
2018.9월	957명	3,148건	680명	2,273건	277명	875건
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 : 38명〔관리직 3명, 상담원 35명〕
- 근무형태 : 주간 4개조 시차제 근무 / 야간 교대 근무
 - 일평균 시간대별 근무인원 (평일 24명, 공휴일 15명)

구분	7~8	8~9	9~10	10~12	12~16	16~17	17~18	18~19	19~21	21~22	22~ 약일 07
24명	7	14	21	25	27	22	16	10	7	3	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		
2018.9월	4,073 (100%)	2,011 (49%)	2,062 (51%)	3,235 (100%)	2,051 (63%)	1,184 (37%)	390	96.2
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 (향온향습기 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 : 85,968명)

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 : 85,968명(2017.9 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 85,968명

▶ 법정대수 : { 산출대상 인원÷200명 }

$$\{ 85,968\text{명} \div 200\text{명} \} = 430\text{대}$$

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