

장애인콜택시 종합현황철

2019. 12.



서울시설공단 | 장애인콜택시운영처

장애인콜택시운영처

I 사업개요

□ 연 혁

- 2003. 01 장애인콜택시 운행 개시(100대)
- 2005. 03 이용대상 조정 ※1·2급 지체·뇌병변, 기타 휠체어 장애인
- 2006. 01 이동지원센터 구축(374백만원)
- 2010. 09 市 소관부서 변경(도시교통본부 보행자전거과)
- 2013. 07 비휠체어 장애인전용 개인택시 운영(50대)
- 2014. 03 운영팀 산하 이동지원센터 운영
- 2015. 01 다인승버스 운영(1대), 市 소관부서 변경(도시교통본부 택시물류과)
- 2015. 04 이용대상 확대 ※3급 지체·뇌병변 임산부(병원 진료 목적시)
- 2016. 09 이용요금 조정(단거리 인하, 장거리 인상) ※'16.9.5.(월) 시행
- 2017. 04 장애인 편의시설 정보제공 서비스 구축(배리어프리)
- 2018. 12 장애인콜시스템 노후 장비, 차량 신형 내비게이션 도입 운영
- 2019. 07 이용대상 및 특별교통수단 운행 대수 조정
※ 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록된 장애의 정도가 심한 장애인 150명당 1대

- 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

○ 대행사업 근거 : 서울특별시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 제13조 (이동지원센터 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, 이동지원센터 1개소
- 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(특별교통수단의 운행 등)

☞ 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 장애의 정도가 심한 장애인(「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따라 보건복지부장관이 정하는 보행상 장애가 있는 사람에 한한다.) 150명당 1대를 말한다.

※ 법정대수 산출대상 : 108,947명 / 법정대수 : 108,947명 ÷ 150명 = 726대 / 부족분 : 289대

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

□ 2019년 부서 미션 및 사업계획

○ 부서 미션·비전

핵심가치	더불어 잘사는 복지경제
미션	언제나 편리하고 안전한 장애인콜택시
비전	중증장애인의 이동권 보장을 통한 복지서비스 향상
경영목표	<div>차량 운행률 (84%)</div> <div>시민만족도 (88점)</div> <div>안전사고 (△5%)</div> <div>대당 탑승건수 (9.8콜)</div> <div>장기대기자 (5.2%)</div>

○ 주요사업

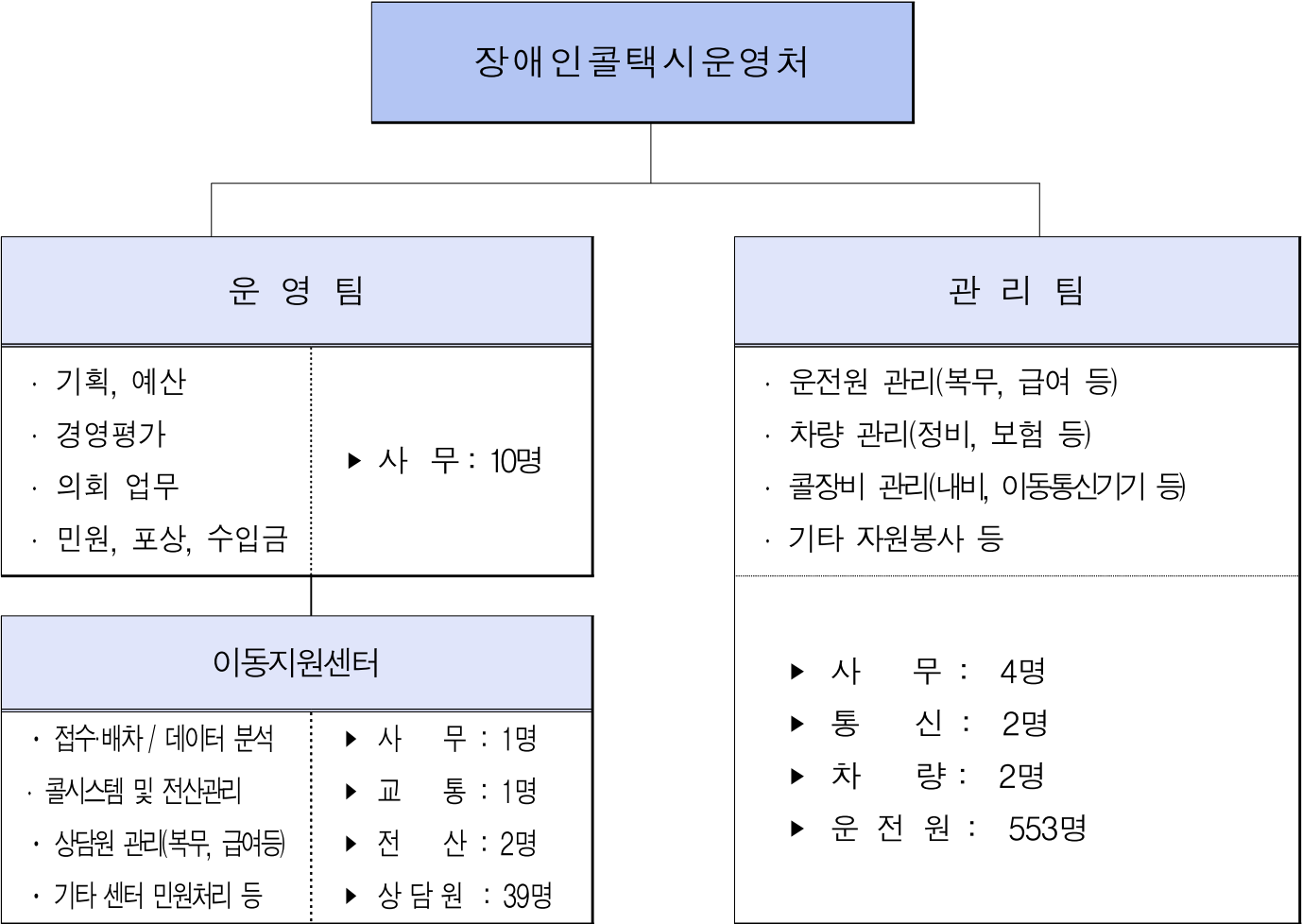
사업계획	안전경영	[핵심] 1. 안전사고 저감 및 안전의식 강화
		[일반] 2. 안전운행을 위한 노후차량 적기 교체
	고객만족경영	[일반] 3. 장애어린이 정서 함양을 위한 ‘소원이 학교’ 운영
		[일반] 4. 장애인콜택시 이용고객 대상 ‘시티투어 프로그램’ 운영
	효율경영	[일반] 5. 빅데이터 분석결과를 활용한 자동배차 프로그램 고도화
		[일반] 6. 장애인 이동지원수단 통합·전문화 추진
	감성경영	[핵심] 7. 장애인콜택시 내·외부 통합 갈등관리 프로그램
		[일반] 8. 장애인콜택시 차고지 근무환경 개선

II

일반현황

1

조 직 : 1처 2팀 1관리소



※ 별도 : 전문위원 2명(2급)

2

인 원 : 총 619명(현원)

【관리직 26/운전원 554/상담원 39】

구분	총계	일반직										사회복지직				
		소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	소계	운전원			상담원	
												7급	7급보	8급	8급	
정원	583	21	-	2	4	4	9	2	-	-	562	46	376	102	38	
현원	619	26	-	3	1	7	4	6	5	-	593	-	408	146	39	
증감	36	5	-	1	△3	3	△5	4	5	-	31	△46	32	44	1	
실근무	606	25	-	3	1	6	4	6	5	-	581	-	397	146	38	

※ 현원 : 전문위원 2명 · 공로연수 1명 포함 / 실근무 : 전문위원 2명 포함, 공로연수 9명 · 휴직(운전원,상담원) 5명 제외
※ 기간제 근로자(별도) : 59명(운전원) / 1명(미화)

3 예산 및 사업수지

☐ 예산편성 현황

○ 2019년 세입예산

(단위 : 백만원)

구 분	2018 목표(A)	2019 목표(B)	증 감 (B-A)	2019년 주요내용
운행수입	2,536	2,605	69	정규·휴무차량 운행 수입금

○ 2019년 세출예산

(단위 : 백만원)

구 분		2018 (A)	2019 (B)	증 감 (B-A)	2019년 주요내용
항	목				
총 계		42,021	48,486	5,776	
직접관리비	인건비	16,084	17,364	1,280	·상담원 정원확보(+1명) ·기간제 운전원 증원(+30명) ·장애인전용 전세버스 인력 추경(+5명) ·19년 서울형생활임금 총족 추경
	퇴직급여	1,691	1,805	114	·퇴직급여보장법에 따른 퇴직급여 총당금
	경 비	13,927	14,881	954	·증차(45대) 및 물가상승분 반영에 따른 차량유지비, 통신비 등 증액
	연구개발비	40	35	▲5	
	교육훈련비	75	93	18	·감정근로자 외부위탁교육 및 문화체험 교육비 편성(+10백만원)
	수선유지교체비	404	664	260	·노후장비 가상화서버 교체, 자동배차시스템 고도화 등 증액(+260백만원)
	평가급	1,145	2,196	1,051	·평가급 지급율(200%) 편성
	위탁관리비	1,820	1,826	6	
	예 비 비	-	1,890	1,890	·인력증원 예비비(64명) 반영 ·19년 생활형생활임금 총족분 사용
	수탁자산취득비	4,375	5,142	78	·노후차량 교체(30대), 증차(65대) 반영 ·장애인 단체이동 지원버스(2대) 반영
간접관리비		2,460	2,590	130	

☐ 수입실적 및 사업수지

○ 市세입 : 2,342백만원(성과목표 : 2,605백만원 / 달성률 89.9%)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)
운행수입	2,605	2,342	37,144	6.3%

※ 수익적 지출 (자본적 지출 제외)

III 주요(시설) 운영 · 관리현황

1 운영개요

○ **관련근거** : 교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙 제6조(특별교통수단의 이용대상자) 등

교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙	교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례	서울특별시 고시 제2843호('08.6)	교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙('19.7)
1. 1급 또는 2급 장애인 으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람 2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 3. 1·2호에 해당하는 교통 약자에 준하는 사람 으로서 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	1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조제1항에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 (「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따라 보건 복지부장관이 정하는 보행상 장애가 있는 사람에 한한다) 2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 3. 1·2호에 해당하는 교통 약자에 준하는 사람으로 서 조례로 정하는 사람



○ **대상인원** : 85,955명 ※ 3급 등록예상 22,992명 ➡ **공단등록** : 33,943명(이용대상의 39%)

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	휠체어사용						○			○	○		○	○	○
	보호자동반							○	○	○	○	○			

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

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

※ 1, 2급 국가유공자 (상이군경, 공상군경, 공상공무원)

※ 장애등급제 폐지이후 신규 장애판정자의 경우 장애정도가 심한 보행상 장애인(기존대상자에 준하는)이 휠체어를 이용시 등록 허용

➡ ‘서울시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례’ 개정후 장애인콜택시 이용대상 확정(예정)

□ 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)

기 존(도시철도요금의 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

✓ 상기지역 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 사내왕복 및 경유운행 폐지)

2 운영현황

□ 운영실적

구 분		2016년	2017년	2018년	2019.12월
차량보유		487대	487대	487대	487대
총 탑승인원		1,251,271명	1,267,175명	1,171,424명	1,179,053명
운행수입금		2,476백만원	2,512백만원	2,317백만원	2,342백만원
일평균	접수인원	4,005명	4,185명	4,077명	4,104명
	탑승인원	3,429명	3,484명	3,209명	3,230명
탑 승 률		85.6%	83.2%	78.7%	78.7%
대당 일평균 운행횟수		9.9회	9.8회	9.4회	9.4회
평균 대기시간		38분	44분	58분	55분
30분 이내 탑승률		50.9%	43.0%	28.4%	28.9%

※ 일평균 탑승건수 산정 시 버스 제외 (일평균 12건)

※ '15. 1월 접수방식 변경(사전접수 ➡ 바로콜)

□ 이용특성 현황(2018년)

(단위 : 건)

○ 장애유형별

계	지체장애			기타장애			
	소계	지체	뇌병변	소계	시각	신장	기타
1,171,424	831,644	371,194	460,450	339,780	3,336	31,042	305,402
100%	71.0%	31.7%	39.3%	29.0%	0.3%	2.6%	26.1%

○ 휠체어 이용유무

계	휠체어 이용건	휠체어 미이용건		
		소계	특장차	개인택시
1,171,424	769,645	401,779	269,228	132,551
100.0%	65.7%	34.3%	23.0%	11.3%

○ 운행거리별

일회 평균 운행 거리	전체	5km이내	5km~10km	10km~20km	20km 초과
14.9 Km	1,171,424	493,903	318,939	233,346	125,236
	100%	42.2%	27.2%	19.9%	10.7%

○ 이용목적별

계	진료·치료	재활 및 복지관 등	통학·통근	귀가	종교	기타
1,171,424	253,751	156,861	46,544	422,558	29,549	262,161
100.0%	21.6%	13.4%	4.0%	36.1%	2.5%	22.4%

○ 1인 이용건수 현황(월평균)

※ 1인 평균요금 2,000원 / 1인 평균 운행비용 33,160원

1인평균 이용건수	1회 이상 이용자수	8회미만 이용자수	8~16회미만 이용자수	16회이상 이용자수
9.8	9,958	6,291	1,523	2,146
	100%	63.2%	15.3%	21.5%

○ 운행지역별 현황

구 분	계	서울시내	시 계 외		
			계	진료목적	기타
건수	1,171,424	1,103,040	68,384	10,885	57,499
(%)	100.0%	94.2%	5.8%(100%)	(15.9%)	(84.1%)
거리(Km)	17,484,342	15,632,285	1,852,057	285,160	1,566,897

○ 이동경로 현황(자치구간〔출발-도착〕순위)

순위	구 간	탑승건수	건수비율(%)	거리(Km)
1	노원구 - 노원구	50,381	4.3	150,626
2	강서구 - 강서구	23,410	2.0	81,868
3	은평구 - 은평구	23,379	2.0	62,229
4	강동구 - 강동구	22,894	2.0	66,935
5	송파구 - 송파구	21,289	1.8	80,970
6	양천구 - 양천구	18,612	1.6	65,466
7	서대문구 - 서대문구	17,145	1.5	60,368
8	강남구 - 강남구	15,292	1.3	68,807
9	강북구 - 강북구	14,686	1.3	43,155
10	관악구 - 관악구	14,467	1.2	44,606

□ 시간대별 대기시간 현황

(단위 : 분)

연도별 시간대	2016년	2017년	2018년	2019.12월
0	60	52	56	70
1	54	45	47	62
2	33	31	34	46
3	23	25	27	37
4	20	27	45	28
5	29	41	72	21
6	48	56	66	21
7	40	48	67	61
8	42	49	62	59
9	39	47	60	54
10	24	28	37	34
11	23	27	40	34
12	29	33	49	36
13	32	38	54	39
14	38	45	65	56
15	45	55	74	70
16	50	61	77	84
17	53	60	72	88
18	46	51	56	68
19	40	45	46	57
20	37	42	39	52
21	56	59	51	81
22	66	61	53	80
23	57	52	51	79

□ 다인승 차량운영 현황 * 2명이상 동반탑승

○ 이용실적

구 분	총 계	동 행	경 유	다인승버스
2019.12월 (일 평균)	29,498 (80.8)	19,948 (54.7)	5,237 (14.3)	4,313 (11.8)
2018년 (일 평균)	27,487 (80.5)	18,588 (50.9)	4,953 (13.6)	3,946 (16)
2017년 (일 평균)	26,090 (77.3)	17,078 (46.8)	4,684 (12.8)	4,328 (17.7)
2016년 (일 평균)	20,850 (62.1)	12,788 (35.0)	4,251 (11.6)	3,811 (15.5)

※ 다인승버스는 평일운행으로 평일평균 적용

○ 이용방법

- 탑승인원 : 12명 (월4, 비월8)

- ┌ 월 이용자 1명 포함시 : 활동보조 및 보호자 포함 4명
- └ 월 이용자 없을 경우 : 활동보조 및 보호자 포함 최대 3명

- 이용방법 : 동일시간대 고객 집중 시설 출발 → 고객 목적지 경유

※ 함께 이용할 고객과의 요금 등을 탑승전 협의 ⇨ 콜센터 탑승내용설명 예약접수

※ 이용집중시설(출발거점) 대상 : 국립재활원 등 8개소

- 신청방법 : 기관별 사전 협의 후 우선 예약(3인이상 단체)

○ 운영시간 : 평일 08:00 ~ 18:00

○ 이용요금 : 900원 *10.17일부 인상 (마을버스 성인요금 적용)

① 동행콜 : 동승인 중 1명만 지불(버스 별도)



- 동행콜(특장차, 2인승 카니발) : 출발지와 목적지가 동일

② 경유콜 : 출발지~경유지 1회, 경유지~목적지 1회 각자 지불



- 경유콜(특장차, 2인승 카니발) : 동일 경로상 출발지 또는 목적지 중 하나가 동일


3 차량현황

○ 보유대수 : 437대

※ 특별교통운영수단 436대, 다인승 버스 1대

연식	대수	단가	탑승장치	특징	비고
계	487	-	리프트 157 슬로프 280	-	전동 의자 131대 자동발판 204대
2012	60	40백만원	슬로프(30) 리프트(30)	하이루프 (살내고 확보)	
2013	11	40백만원	리프트(11)	전자동 및 반자동 리프트	
	50	43백만원	리프트(50)		
	10	43백만원	리프트(10)		
2014	21	34백만원	리프트(15)	전자동 리프트	
		34백만원	슬로프(6)	슬로프(카니발)	
	29	36백만원	슬로프(9)	슬로프(카니발2W)	
		34백만원	리프트(20)	전자동리프트	
	1	81백만원	리프트(1)	반자동 리프트(4W)	
2015	51	40백만원	리프트(20)	전자동 리프트	
		38백만원	슬로프(31)	저상슬로프(카니발)	
2016	48	39백만원	슬로프(48)	저상슬로프(카니발)	
2017	50	39백만원	슬로프(50)	저상슬로프(카니발)	
2018	106	41백만원	슬로프(106)	저상슬로프(카니발)	

※ 장애인전용 개인택시(비휠체어 전용) : 50대('13)

구분	대수	단가	탑승장치	특징	비고
2013	50	-	-	장애인전용개인택시 (비휠체어 전용)	

【 제 원 】

구 분 (모델연식)		유형	휠체어 탑승석			총중량 (kg)	배기량 (cc)	정격출력 (ps/rpm)	정원 (명)
			길이 (mm)	너비 (mm)	높이 (mm)				
2016	오택	자상슬로프	1,470	770	1,470	2,595	2,199	202/3,800	6
	창립		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
2017	오택	자상슬로프	1,470	780	1,470	2,600	2,199	202/3,800	6
	창립		1,440	770	1,485	2,560	2,199	202/3,800	6
	이지무브		1,500	840	1,450	2,590	2,199	202/3,800	6
2018	오택	자상슬로프	1,500	790	1,470	2,670	2,199	202/3,800	6
	창립		1,500	820	1,470	2,620	2,199	202/3,800	6
	이지무브		1,520	840	1,420	2,610	2,199	202/3,800	6
	뉴원이앤써		1,650	810	1470	2,540	2,199	202/3,800	6

○ 향후 3년간 대폐대상 현황

구 분		계	2019 (‘12년식)	2020 (‘13년식)	2021 (‘14년식)
계 획	대수 (대)	152	30	91	31
	예 산 (백만원)	6,080	1,200	3,640	1,240

* 최단 7년경과, 총 주행거리 15만km이상 중 노후화 정도 고려

□ 운행형태

○ 시차제 운행 : 주간 10개조(43~44명/조), 야간 2개조(11명/조)

구 분	운행대수			07:00 ~17:00	08:00 ~18:00	10:00 ~20:00	12:00 ~22:00	휴무인원			비 고
	계	주간	야간					계	주간	야간	
평 일	419	408 (8개조)	11	4개조 (168대)	2개조 (87대)	2개조 (87대)	휴무전담 (66대)	100	89 (2개조)	11	*야간11대씩 격일근무 19:00~07:00 *장애인버스(1) 별도
토요일	270	259 (5개조)	11	2개조 (87대)	1개조 (44대)	2개조 (87대)	휴무전담 (41대)	249	238 (5개조)	11	
일요일 (공휴일)	237	259 (5개조)	11	2개조 (87대)	1개조 (44대)	2개조 (87대)	휴무전담 (41대)	249	238 (5개조)	11	

※ 근무편성 ㄱ 정 규 : 주간 10개조(조당 40~44명) / 야간 2개조(조당 11명) / 휴무전담조(82명)

ㄴ 개인택시 : 2개조(44명) ... 평일 7시(22명), 8시(22명)

- 휴무차량 : 기간제(파트)운전원 탑승 ※ 파트타임 59명(주 6일 5시간 근무)

○ 평일

구 분	06~07	07~08	08~10	10~12	12~14	14~15	15~17	17~18	18~19	19~20	20~22	22~24	24~06
정 규	11	168	255	342	408	408	408	240	153	164	77	11	11
파 트	-	14	14	14	-	2	2	36	36	44	44	10	-
개 인	-	22	44	44	44	44	44	44	44	22	-	-	-
계	11	204	313	400	452	454	454	320	233	230	121	21	11

○ 주말/공휴일

구 분	06~07	07~08	08~10	10~12	12~14	14~15	15~17	17~18	18~19	19~20	20~22	22~24	24~06
정 규	11	87	131	218	259	259	259	172	128	139	52	11	11
파 트	-	7	7	7	-	1	1	18	18	22	22	5	-
개 인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	11	94	138	225	259	260	260	190	146	161	74	16	11

※ 파트 (토요일 기준)

□ 차고지 : 34개소 (강북 19개소 264대, 강남 15개소 173대)

○ 무료 24개소 327대(공단 20, 유관기관 4) / 유료 10개소 110대(자치공단6, 민간4)

구 분	무 료(24개소)		유 료(10개소) * 연간 129,360천원	
	공 단	유관기관 (구청, 공영 등)	자치공단	민간업체
34개소	20	4	6	4
437대	283(64.8%)	44(10.1%)	65(14.9%)	45(10.3%)

○ 대기실 현황 : 총 28개소

계		공단		타 기관	
차고지	대기실	차고지	대기실	차고지	대기실
34	28	20	20	14	8

※ 인터넷 설치(24개소) : 창동, 종묘, 월드컵, 수서, 개화산, 천호, 면목, 천왕, 어린이대공원, 신천, 용답, 목동, 마포, 사당, 화랑대, 수목산, 도봉산, 신길, 남부여성, 구파발, 용산, 훈련원, 신방화, 대림

【 차고지 현황 】 ■ 무료(공단), ■ 무료(유관기관), ■ 유료

연번	차고지명	소재지	주차 대수	대기실	연번	차고지명	소재지	주차 대수	대기실
1	가 재 울	노원구 하계동 252-6	20	○(타)	18	신 길	영등포구 영등포동1가 35	10	○(타)
2	개 화 산	강서구 방화동845	14	○	19	신 립	관악구 신림5동 1456-3	10	-
3	구 파 발	은평구 진관동 66-30	10	○	20	신 방 화	강서구 마곡동 731-123	10	○
4	남부여성센터(민)	금천구 시흥동4동 139-2	9	○(타)	21	신 천	송파구 신천동14	7	○
5	대 립 운 동 장	영등포구 대림3동 780	10	○(타)	22	아 리 랑 (민)	성북구 돈암동 538-59	11	○(타)
6	도 봉 산	도봉구 도봉동 341-1	20	○	23	어린이대공원	광진구 능동 18	9	○
7	독 립 공 원	서대문구 통일로 251 (현저동101)	5	-	24	영등포구청역	영등포구 당산3가 370-4	10	○
8	동 대 문 구 청	동대문구 용두동 39-90	10	-	25	용 답	성동구 용답동 223	10	○(타)
9	동 작 공 원	동작구 동작동 326	10	-	26	용 산	용산구 한강로2가 12-13	10	○
10	마 포 유 수 지	마포구 마포동 36-1	10	○	27	월드컵경기장	마포구 성산동 515-6	29	○
11	면 목	중랑구 면목5동 168-2	20	○	28	종 묘	종로구 훈정동 2	16	○
12	목 동	양천구 목동 914-6	14	○(타)	29	창 동	도봉구 창동 1-9	26	○
13	사 당	서초구 방배동 507-1	10	○	30	천 왕	구로구 오류동 174-10	10	○
14	서울의료원(민)	중랑구 신내동 316	13	-	31	천 호	강동구 성내2동 57-7	20	○
15	수 락 산	노원구 상계동 1268	10	○	32	한우리정보문화	서초구 서초동 380	10	○(타)
16	수 서	강남구 수서동 735	19	○	33	화 랑 대	중랑구 목동 29	13	○
17	시 립 은 평 (민)	은평구 백년사로90 (응암동 232-23)	12	-	34	훈 련 원 공 원	중구 을지로 227	10	○

4 개인택시 운영현황

□ 운영개요

○ 운영대수 : 서울시 개인택시 50대(1년 단위 계약)

* '13. 7월부터 시행

구 분	대 수	관 할 지 역	비 고
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(7시, 8시), 토·일·공휴일은 제외
※ 운행편성을 사업자가 월단위로 선택
- 도급수수료 : 고정급 → 실적제 운영('15년), '19년 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 표지 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	2016년	2017년	2018년	2019.12월
탑승건수(건)	378	383	363	357
회전율(건)	11.9	11.9	11.6	11.5
운행거리(km)	190	189	186	183

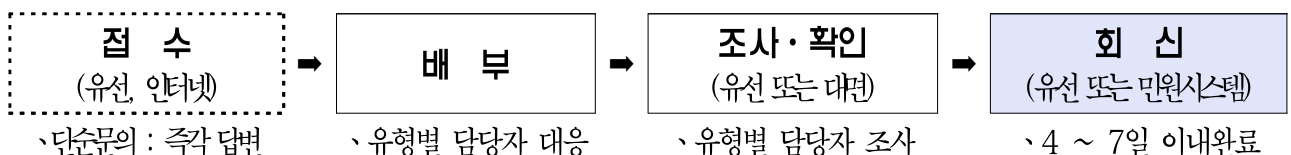
○ 운영비 절감 : 특장대비 연간 23,268천원/대 절감(37.8%)

- 택 시(월 3,184천원) : 보조금 3,117천원, 통신비 50천원, 기타 17천원
- 특 장(월 5,123천원) : 인건비 3,167천원, 경비 1,491천원, 기타 465천원

5 민원처리 현황

□ 민원현황

○ 민원처리절차



○ 총 괄

(단위 : 건)

구 분		2016	2017	2018	2019.12월
민원 건수		125(100%)	127(100%)	158(100%)	125(100%)
민원구분	시정요구	2(1.6%)	-	13(8.2%)	5(4.0%)
	불만	26(20.8%)	31(24.4%)	33(20.9%)	28(22.4%)
	이의제기	17(13.6%)	2(1.6%)	15(9.5%)	8(6.4%)
	건의	30(24.0%)	21(16.5%)	57(36.1%)	51(40.8%)
	문의	11(8.8%)	21(16.5%)	18(11.4%)	14(11.2%)
	기타	39(31.2%)	52(41.0%)	22(13.9%)	19(15.2%)

※ 기타 : 칭찬, 유실물 신고 등 / 2019년 문의 14건 중 타부서 이첩건(2건) 포함

6 자원봉사 운영현황

☐ 운영개요

○ 운영개시일 : 2010년 3월

- '15년 시민봉사단 “아름누리” 발족, 314명(대학생, 은퇴자 등)

○ 운영방법 : 2인 1조(운전원 + 탑승보조), 행자부 1365 자원봉사센터 신청

○ 운영지역 : 창동, 월드컵

☐ 운영실적

구 분	2016년		2017년		2018년		2019.12월	
	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승
총 계	2,540명	7,001건	2,041명	5,824건	1,397명	4,419건	1,511명	4,246건
직 원	1,688명	4,776건	1,503명	4,354건	1,062명	3,384건	1,161명	3,251건
시 민	852명	2,225건	538명	1,470건	335명	1,035건	350명	995건

7 이동지원센터 운영현황

□ 운영개요

- 근무인원 : 43명 [센터장 1명, 관리직 3명, 상담원 39명]
 - 일평균 시간대별 평균 근무인원 (평일 24명, 토요일 15명, 일요일, 공휴일 14명)
- 근무형태
 - ┌ 주간 : 시차제 근무(7시, 8시, 9시, 10시, 12시) *각 8시간 근무
 - └ 야간 : 2명, 순번제 근무(19시 ~ 익일 7시)

시간대	6 ~7	7 ~8	8 ~9	9 ~10	10 ~12	12 ~16	16 ~17	17 ~18	18 ~19	19 ~21	21 ~22
근무인원	3	10	18	27	32	35	28	20	14	6	3

※ 재택근무자 6명 : 집중시간 3명(6~10시, 18~22시), 풀타임 3명(7시조 2명, 10시조 1명)

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



☐ **이용방법 : 바로콜(80%), 사전접수(20%)**

구 분	이용방법	대상	배차기준
바로콜	바로	-	* 차량 및 고객위치 고려
정기접수	2시간전 접수	동일 시각에 동일 출발지에서 동일 목적지로 이동하는 고객 ☞ 치료, 재활, 통학, 출근, 귀가 목적	접수순서(20%)+대기시간(40%)+거리(30%)+치료목적 ※ 동일 시간 접수시 치료목적 우선
예약 (전일)	전일(7시, 8시, 10시)	지체·뇌병변 1급 + 휠체어 이용	각 시간대 출근 차량

[우선배차기준]

- ① 전일접수자(07시, 08시, 10시) → 우선배차
- ② 장시간 대기고객(2시간 초과) 우선 배차 → 먼 거리에서도 당겨서 배차
- ③ 운전자 퇴근시간대 → 근거리에 있는 고객 목적지가 방향인 경우 우선배차

☐ **콜센터 운영실적 (일평균)**

○ 접수, 배차실적

구 분	접수(건)			배차(건)		
	총 계	상담원	기타	총 계	상담원	자동배차
2019.12월	4,104 (100%)	2,019 (51%)	2,085 (49%)	3,230 (100%)	533 (23%)	2,689 (77%)
2018년	4,077 (100%)	1,997 (49%)	2,080 (51%)	3,209 (100%)	2,102 (65%)	1,107 (35%)
2017년	4,185 (100%)	2,262 (54%)	1,923 (46%)	3,484 (100%)	1,824 (52%)	1,660 (48%)
2016년	4,005 (100%)	2,453 (61%)	1,552 (39%)	3,429 (100%)	1,886 (55%)	1,543 (45%)

○ 콜처리실적

구 분	인입콜(건) (A)	수신콜(건) (B)	수신율(%) (B/A)	발신콜(건) (C)	처리콜(건) (B+C)
2019.12월	3,157	3,042	96.4	126	3,168
2018년	3,318	3,188	96.1	318	3,507
2017년	3,476	3,348	96.3	475	3,823
2016년	3,634	3,547	97.6	459	4,006