

---

# 장애인콜택시 종합현황철

---

2022. 5.

# 장애인콜택시운영처

## I 사업개요

### 연혁

- 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
- 2020. 01 서울시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례개정  
※ 특별교통수단 이용대상자를 '1급 또는 2급 장애인'에서 '장애정도가 심한 보행상의 장애인'으로 변경
- 2020. 04 장애인콜택시 동·서부 관리소 신설
- 2020. 06 단체이동을 위한 서울장애인버스 운영(2대)
- 2021. 04 팀/관리소 명칭변경 (운행지원팀, 동/서부운행지원사무소)

### - 연도별 증차 현황 -

| 2003 | 2006            | 2007            | 2008            | 2009            | 2010            | 2012            | 2013            | 2014            | 2016            | 2020             | 2022            |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 100대 | 120대<br>(증 20대) | 170대<br>(증 50대) | 220대<br>(증 50대) | 280대<br>(증 60대) | 300대<br>(증 20대) | 360대<br>(증 60대) | 410대<br>(증 50대) | 424대<br>(증 14대) | 437대<br>(증 13대) | 622대<br>(증 185대) | 634대<br>(증 12대) |

## □ 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 : 2022. 1. 1 ~ 2026. 12. 31(5년)
- 운영규모 : 장애인콜택시 602대, 이동지원센터 1개소, 관리소 2개소
- 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)

☞ ① 법 제16조제1항에서 “국토교통부령으로 정하는 대수”란 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 150명당 1대를 말한다.

② 제1항에도 불구하고 해당 지방자치단체의 조례로 「장애인복지법 시행규칙」 제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표 1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 중 특정 종류의 장애인에 대해 법 제2조제8호에 따른 특별교통수단(이하 “특별교통수단”이라 한다) 외의 방법으로 이동편의를 제공하고 있는 경우에는 해당 장애인 수를 특별교통수단 운행 대수 산정대상에서 제외할 수 있다.

※ 법정대수 산출대상 : 86,446명 / 법정대수 :  $86,446 \div 150 = 577$ 대 / 법정대수 충족

#### 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.

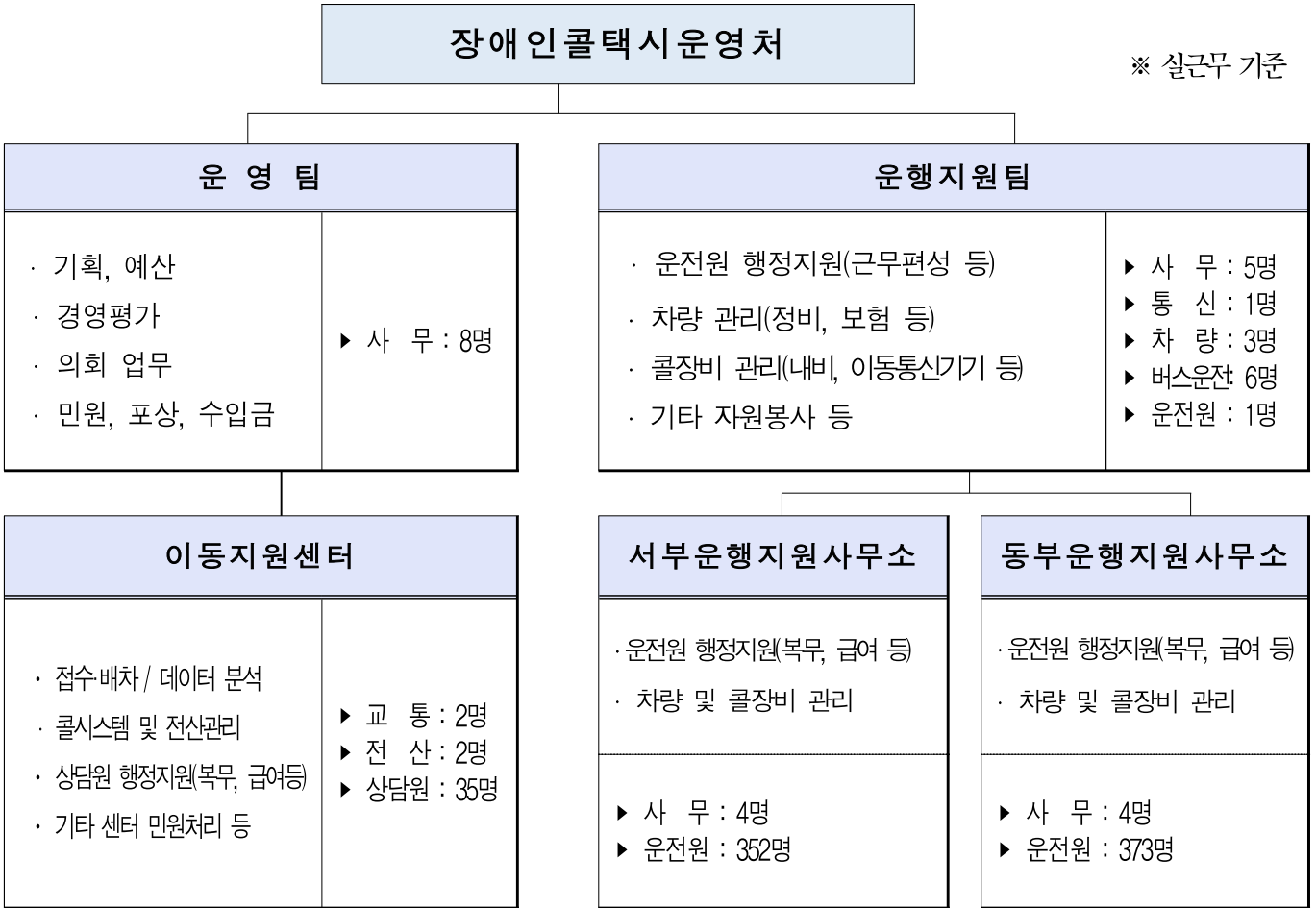
#### ⑤ 서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 및 시행규칙 등

## □ 2022년 부서 미션 및 사업계획

|   |  |  |                  |               |                       |
|---|--|--|------------------|---------------|-----------------------|
| 복<br>경<br>본<br><br>지<br>제<br>부            | 핵<br>심<br>가<br>치                                 | 더불어 잘 사는 따뜻한 복지경제  |                  |               |                       |
|   | 미<br>션   | 함께해서 즐겁고, 나눠들어 가벼운 상호공감 문화 조성                                  |                  |               |                       |
|   | 비<br>전   | 장애인 이동권 보장 강화를 통한<br>복지증진 및 삶의 질 향상 기여                         |                  |               |                       |
|   | 경<br>영<br>목<br>표                                 | 2시간 이상<br>장기대기자<br>(3% 미만)                                     | 평균 대기시간<br>(40분) | 안전사고<br>(▲5%) | 소통 프로그램 운영<br>(5회 이상) |
| 장<br>애<br>인<br>콜<br>택<br>시<br>운<br>영<br>처 | 안정적인 차량 운행으로 외부 고객 만족도 ↑, 소통과 공감을 통한 내부 고객 만족도 ↑ |  |                  |               |                       |
|   | 안<br>전   | [핵심] 안전의식 강화를 통한 안전사고 예방                                       |                  |               |                       |
|   | 청<br>렴   | [일반] 참여와 소통을 통한 청렴문화 공감대 형성                                    |                  |               |                       |
|   | 현<br>장   | [핵심] 이동편의증진을 위한 운영효율화 지속 추진<br>[일반] 체계적인 데이터관리를 위한 통합 통계시스템 구축 |                  |               |                       |
| 사<br>업<br>계<br>획                          | 소<br>통   | [일반] 사회복지직 역량 강화를 위한 피드백 시스템 도입                                |                  |               |                       |
|   |  | [일반] 상담원 웹페이지 개선을 통한 업무 공유 활성화                                 |                  |               |                       |
|   |  | [일반] 내·외부 소통 강화를 위한 유형별 매뉴얼 구축                                 |                  |               |                       |
|   |  | [일반] 서울장애인버스 시티투어 ‘서울 나들이’                                     |                  |               |                       |

## II 일반현황

### 1 조 직 : 1처 2팀 3관리소



### 2 인 원 : 총 812명(현원)

【지원인력 31/운전원 743/상담원 38】

| 구분  | 총계  | 지원인력 |    |    |    |    |    |    |    |     |     | 사회복지직 |     |     |     |     |    |  |
|-----|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|----|--|
|     |     | 소계   | 1급 | 2급 | 3급 | 4급 | 5급 | 6급 | 7급 | 7급보 | 소계  | 운전원   |     |     | 상담원 |     |    |  |
|     |     |      |    |    |    |    |    |    |    |     |     | 7급    | 7급보 | 8급  | 7급  | 7급보 | 8급 |  |
| 정원  | 872 | 30   | -  | 2  | 6  | 6  | 12 | 4  | -  | -   | 842 | 100   | 310 | 394 | 6   | 29  | 3  |  |
| 현원  | 812 | 31   | -  | 1  | 5  | 7  | 9  | 6  | 2  | 1   | 781 | 101   | 249 | 393 | 6   | 29  | 3  |  |
| 증감  | △60 | 1    | -  | △1 | △1 | 1  | △3 | 2  | 2  | 1   | △61 | 1     | △61 | △1  | -   | -   | -  |  |
| 실근무 | 797 | 30   | -  | 1  | 5  | 6  | 9  | 6  | 2  | 1   | 767 | 101   | 244 | 387 | 6   | 26  | 3  |  |

※ 실근무 제외 : 총 15명 [휴직 15명(지원인력1, 상담원3, 운전원11)]

### 3 예산 및 사업수지

#### □ 예산편성 현황

##### ○ 2022년 세입예산

(단위 : 백만원)

| 구 분  | 2021<br>목표(A) | 2022<br>목표(B) | 증 감<br>(B-A) | 2021년 주요내용     |
|------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| 운행수입 | 3,249         | 2,507         | ▲742         | 정규·휴무차량 운행 수입금 |

##### ○ 2022년 세출예산

(단위 : 백만원)

| 구 분   |         | 2021<br>(A) | 2022<br>(B) | 증 감<br>(B-A) | 2021년 주요내용  |
|-------|---------|-------------|-------------|--------------|---|
| 항     | 목       |             |             |              |   |
| 총 계   |         | 67,115      | 68,984      | 1,869        |   |
| 직접관리비 | 인건비     | 25,228      | 25,311      | 83           | · 정원 792명 반영<br>· 급여인상분 1.4% 반영                                   |
|       | 퇴직급여    | 3,578       | 3,574       | ▲4           | · 퇴직급여보장법에 따른 퇴직급여 충당금  |
|       | 평가급     | 4,370       | 5,482       | 1,112        | · 평가급 지급율(250%) 편성  |
|       | 일반운영비   | 23,825      | 17,356      | ▲6,469       | · 차량 667대 차량유지비 및 보험료 등<br>· 직원 복리후생비<br>· 코로나19 관련 방역물품 및 소득비용 등 |
|       | 연구개발비   | 235         | 35          | ▲200         | · 상담원 서비스 모니터링<br>· 고객만족도조사                                       |
|       | 수선유지교체비 | 910         | 444         | ▲466         | · 콜시스템 통합유지보수 비용<br>· 콜 시스템 개선 비용<br>· 대기실 없는 차고지 근무환경 개선         |
|       | 연금부담금   | 3,776       | 3,881       | 105          | · 국민연금, 건강보험 등  |
|       | 기타경비    | 235         | 245         | 10           | · 동력비, 관서운영비 등  |
|       | 예비비     | -           | 1,558       | 1558         | · 운전원 80명(차량의 120%) 증원  |
|       | 수탁자산취득비 | 923         | 6,930       | 6,007        | · 노후차량 교체(80대)<br>· 특장차 증차(30대), 장애인버스(3대)<br>· 차고지 대기실 공기구비품 구매  |
| 간접관리비 |         | 4,035       | 4,168       | 133          |   |

#### □ 수입실적 및 사업수지

○ 市세입 : 746백만원(성과목표 : 2,507백만원 / 달성률 29.7%)

##### ○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

| 구 분  | 市세입(A)<br>(성과목표) | 수입실적<br>(B) | 지출<br>(C) | 수지율<br>(B/C) |
|------|------------------|-------------|-----------|--------------|
| 운행수입 | 2,507            | 746         | 18,377    | 4%           |

※ 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('19.7)   | 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례  |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조제1항에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 (「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따라 보건복지부장관이 정하는 보행상 장애가 있는 사람에 한한다)</li> <li>2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자</li> <li>3. 1·2호에 해당하는 교통약자에 준하는 사람으로서 조례로 정하는 사람</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인</li> <li>2. 제1호 외의 교통약자 중 대중교통서비스의 이용이 어려운 자와 혼자서 외출 및 이동이 어려운 자</li> <li>3. 제1호 및 제2호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자</li> <li>4. 그 밖에 특별교통수단이 필요하다고 인정되는 자</li> </ol> |

○ **대상인원** : 86,446명 ➔ **공단등록** : 25,941명 (이용대상의 30%)

- 총 등록인원 : 38,104명 (서울시 25,941명, 비서울 12,163명) \*21.12.31. 기준 최근 3년 미이용자 제외
- ➡ 휠체어 등록자 : 26,522명, 비휠체어 등록자 : 11,582명

○ **이용대상** : 보행상 장애가 있는 장애정도가 심한(기준 1~3급) 장애인

- 시각 및 신장장애의 경우 휠체어 이용시 가능
- 지적, 자폐, 정신장애의 경우 보호자 동반시 가능
- 복합장애의 경우 주장애, 부장애 중 하나 이상이 신규이용기준에 준하는 경우 가능
- 외국인은 휠체어 이용 장애인에 한해 이용가능(탑승시 외국인 증빙자료 현장 확인 후 가능)
- 이동이 어려운 국가유공자(상이군경, 공상군경, 공상공무원, 전상군경) 1~2급 이용 가능

※ 만 13세 미만 어린이, 80세 이상의 고령자, 장애인은 보호자로 인정하지 않음

## □ 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"> <li>기본요금 : 5km까지 1,500원</li> <li>추가요금                             <ul style="list-style-type: none"> <li>5km초과~10km이하 : 300원/km</li> <li>10km초과 : 35원/km</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>기본요금 : 5km까지 1,500원</li> <li>추가요금                             <ul style="list-style-type: none"> <li>5km초과~10km이하 : 280원/km</li> <li>10km초과 : 70원/km</li> </ul> </li> </ul> |

## □ 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 왕복 불가 (단, 인접 12개 지역은 이용목적 제한 없으며 30분 이내시 왕복 가능)

## 2 운영현황

### □ 운영실적

| 구 분        | 2019년      | 2020년    | 2021년      | 2022.5월  |
|------------|------------|----------|------------|----------|
| 차량보유       | 437대       | 622대     | 622대       | 634대     |
| 총 탑승건수     | 1,179,053건 | 972,189건 | 1,220,579건 | 519,394건 |
| 운행수입금      | 2,342백만원   | 1,902백만원 | 2,323백만원   | 964백만원   |
| 탑승건수(일평균)  | 3,230건     | 2,656건   | 3,344건     | 3,440건   |
| 평균 대기시간    | 55분        | 30분      | 32분        | 33분      |
| 30분 이내 탑승률 | 28.9%      | 65.1%    | 60.7%      | 57.7%    |

※ 일평균 탑승건수 산정 시 버스 제외

※ '15. 1월 접수방식 변경(사전접수 ➡ 바로콜), '20.1.28 신규차량 운행 시작



## □ 이용특성 현황(2021년)

(단위 : 건)

### ○ 장애유형별

| 계         | 지체장애    |         |         | 기타장애    |       |        |         |
|-----------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|---------|
|           | 소계      | 지체      | 뇌병변     | 소계      | 시각    | 신장     | 기타      |
| 1,220,579 | 958,011 | 394,999 | 563,012 | 262,568 | 6,592 | 65,980 | 189,996 |
| 100%      | 78.5%   | 32.4%   | 46.1%   | 21.5%   | 0.5%  | 5.4%   | 15.6%   |

### ○ 휠체어 이용유무

| 계         | 휠체어<br>이용건 | 휠체어 미이용건 |         |         |
|-----------|------------|----------|---------|---------|
|           |            | 소계       | 특장차     | 개인택시    |
| 1,220,579 | 789,025    | 431,554  | 279,968 | 151,586 |
| 100%      | 64.6%      | 35.4%    | 23%     | 12.4%   |

### ○ 운행거리별

| 일회 평균<br>운행 거리 | 계         | 5km 이내  | 5km~10km | 10km~20km | 20km 초과 |
|----------------|-----------|---------|----------|-----------|---------|
| 15.6 Km        | 1,220,579 | 551,308 | 321,374  | 233,116   | 114,781 |
|                | 100%      | 45.2%   | 26.3%    | 19.1%     | 9.4%    |

### ○ 이용목적별

| 계         | 진료·치료   | 재활 및<br>복지관 등 | 통학·통근  | 귀가      | 종교    | 기타      |
|-----------|---------|---------------|--------|---------|-------|---------|
| 1,220,579 | 178,706 | 63,220        | 27,335 | 279,322 | 8,723 | 663,273 |
| 100%      | 20.5%   | 9.3%          | 2.6%   | 35.7%   | 1.3%  | 30.6%   |

### ○ 1인 이용건수 현황(월평균)

※ 1인 평균요금 2,200원 / 1인 평균 운행비용 32,208원

| 1인평균<br>이용건수 | 계<br>(1회 이상) | 8회미만<br>이용자수 | 8~16회미만<br>이용자수 | 16회이상<br>이용자수 |
|--------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|
| 10.2         | 9,982        | 6,134        | 1,619           | 2,229         |
|              | 100%         | 61.5%        | 16.2%           | 22.3%         |

### ○ 운행지역별 현황

| 구 분    | 계          | 서울시내       | 시 계 외       |         |           |
|--------|------------|------------|-------------|---------|-----------|
|        |            |            | 계           | 진료목적    | 기타        |
| 건수     | 1,220,579  | 1,146,502  | 74,077      | 7,705   | 66,372    |
| (%)    | 100.0%     | 94.0%      | 6.0% (100%) | (10.4%) | (89.6%)   |
| 거리(Km) | 19,056,914 | 16,975,273 | 2,081,641   | 219,471 | 1,862,170 |

○ 이동경로 현황(자치구간〔출발-도착〕 순위)

| 순위 | 구 간         | 탑승건수   | 건수비율(%) | 거리(Km)  |
|----|-------------|--------|---------|---------|
| 1  | 노원구 - 노원구   | 63,317 | 5.2     | 177,378 |
| 2  | 강서구 - 강서구   | 38,297 | 3.1     | 124,434 |
| 3  | 강동구 - 강동구   | 32,314 | 2.6     | 99,106  |
| 4  | 은평구 - 은평구   | 30,049 | 2.5     | 82,103  |
| 5  | 송파구 - 송파구   | 20,351 | 1.7     | 80,723  |
| 6  | 종랑구 - 종랑구   | 18,497 | 1.5     | 47,474  |
| 7  | 서대문구 - 서대문구 | 17,999 | 1.5     | 55,559  |
| 8  | 관악구 - 관악구   | 17,704 | 1.5     | 52,130  |
| 9  | 강남구 - 강남구   | 16,911 | 1.4     | 70,486  |
| 10 | 양천구 - 양천구   | 14,739 | 1.2     | 49,209  |

□ 시간대별 운영현황(21년)

| 시 간 | 탑승건수 |      |     | 운행대수 |      |     | 대기시간(분) |      |    |
|-----|------|------|-----|------|------|-----|---------|------|----|
|     | '21년 | '20년 | 증감  | '21년 | '20년 | 증감  | '21년    | '20년 | 증감 |
| 0   | 4    | 5    | ▲1  | 24   | 21   | 3   | 36      | 35   | 1  |
| 1   | 3    | 4    | ▲1  | 20   | 20   | 0   | 32      | 32   | -  |
| 2   | 2    | 2    | 0   | 20   | 21   | ▲1  | 27      | 26   | 1  |
| 3   | 4    | 5    | ▲1  | 20   | 21   | ▲1  | 25      | 23   | 2  |
| 4   | 8    | 7    | 1   | 20   | 21   | ▲1  | 26      | 20   | 6  |
| 5   | 12   | 11   | 1   | 20   | 21   | ▲1  | 17      | 13   | 4  |
| 6   | 0    | 0    | 0   | 13   | 14   | ▲1  | 20      | 21   | ▲1 |
| 7   | 287  | 217  | 70  | 147  | 133  | 14  | 37      | 34   | 3  |
| 8   | 283  | 216  | 67  | 237  | 209  | 28  | 42      | 35   | ▲7 |
| 9   | 228  | 187  | 41  | 245  | 212  | 33  | 36      | 31   | 5  |
| 10  | 281  | 230  | 51  | 302  | 279  | 23  | 26      | 22   | 4  |
| 11  | 325  | 264  | 61  | 303  | 279  | 24  | 27      | 24   | 3  |
| 12  | 346  | 261  | 85  | 388  | 324  | 64  | 27      | 25   | 2  |
| 13  | 295  | 227  | 68  | 433  | 379  | 54  | 23      | 21   | 2  |
| 14  | 395  | 285  | 110 | 436  | 379  | 57  | 28      | 23   | 5  |
| 15  | 372  | 279  | 93  | 430  | 376  | 54  | 46      | 34   | 12 |
| 16  | 195  | 176  | 19  | 306  | 285  | 21  | 58      | 44   | 14 |
| 17  | 109  | 102  | 7   | 234  | 214  | 20  | 53      | 46   | 7  |
| 18  | 62   | 57   | 5   | 228  | 202  | 26  | 43      | 40   | 3  |
| 19  | 48   | 41   | 7   | 168  | 150  | 18  | 35      | 33   | 2  |
| 20  | 41   | 36   | 5   | 146  | 124  | 22  | 38      | 32   | 6  |
| 21  | 24   | 22   | 2   | 70   | 84   | ▲14 | 48      | 42   | 6  |
| 22  | 13   | 13   | 0   | 26   | 22   | 4   | 40      | 38   | 2  |
| 23  | 8    | 9    | ▲1  | 24   | 22   | 2   | 34      | 29   | 5  |

## □ 다인승 차량운영 현황 \* 2명이상 동반탑승

### ○ 이용실적

| 구 분               | 총 계              | 동 행              | 경 유             | 다인승버스           |
|-------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 2022.5월<br>(일 평균) | 10,052<br>(67)   | 8,643<br>(57)    | 1,037<br>(7)    | 372<br>(2)      |
| 2021년<br>(일 평균)   | 22,711<br>(62.2) | 20,023<br>(54.9) | 2,688<br>(7.4)  | 0<br>(0)        |
| 2020년<br>(일 평균)   | 19,518<br>(53.7) | 16,248<br>(44.4) | 2,939<br>(8.0)  | 331<br>(1.3)    |
| 2019년<br>(일 평균)   | 29,498<br>(80.8) | 19,948<br>(54.7) | 5,237<br>(14.3) | 4,313<br>(11.8) |

※ 다인승버스는 평일운행으로 평일평균 적용

※ '22.3월부터 다인승 미니버스 운행재개(코로나19로 '20.3월~ '22.2 운행 임시중단)

### ○ 이용방법

#### - 탑승인원 : 12명 (휠4, 비휠8)

┌ 휠 이용자 1명 포함시 : 활동보조 및 보호자 포함 4명

└ 휠 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

## □ 서울 장애인 버스 운영 현황

### ○ 운영기준

- 이용대상 : 서울시 장애인콜택시 고객으로 등록된 휠체어 이용 장애인
- 탑승조건 : 휠체어 이용 장애인 1인 이상 포함하여 10인 이상 탑승

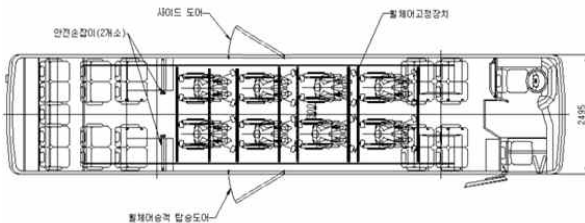
※ 장애인콜택시 이용 등록자 중 휠체어 이용 장애인 1인 이상 포함

※ 이용 당일 신청인원의 80% 이상 탑승하셔야 합니다. (미충족시 운행 불가)

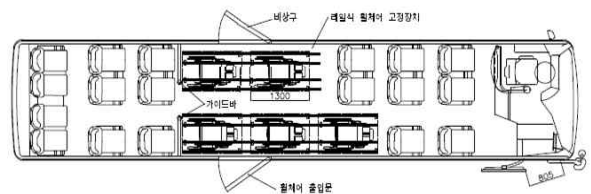
- 이용기간 : 1회 최대 1박 2일 ※ 이용횟수 제한(1인당 연간 최대 3회)
- 운행지역 : 전국(육상운행 가능지역, 서울제외)
- 휴 무 일 : 명절(설/추석) 당일(1일), 차량 정기 정비일(격월 1회)

### ○ 차량현황

- 차 종 : 총 2대 ※ 현대유니버스 노블 1대, 노블우등 1대
- 좌석배치



<노블(휠체어 8석 + 일반 21석)>



<노블우등(휠체어 5석 + 일반 18석)>

### ○ 이용절차

- 접수기간 : 이용일로부터 90일 전~3일 전까지 신청 가능(선착순 접수)
- 접수방법 : 서울시 공공서비스예약(<https://yeyak.seoul.go.kr>)에서 신청서 제출 및 요금 결제
- 이용요금 : 거리요금(유류대) + 실비(통행료, 주차비, 여행자보험) + 기사 숙박비  
\* 차량 및 기사 무료 지원

### ○ 이용실적 ※ 코로나 19 사회적 거리두기의 사적모임 기준에 따라 승차인원 제한

| 구 분     | 접 수 | 이용인원      | 운행수입금   | 목적지                          |
|---------|-----|-----------|---------|------------------------------|
| 2020년   | 19건 | 325명(휠77) | 5,540천원 | 경기도, 인천, 강원도, 전북, 세종, 경북, 경남 |
| 2021년   | 6건  | 87명(휠20)  | 1,860천원 | 강릉, 경기도, 강화도, 충북             |
| 2022.5월 | 13건 | 171명(휠58) | 3,320천원 | 강릉, 춘천, 강원 고성 등              |


### 3 차량현황

○ 보유대수 : 634대

※ 특별교통운영수단 631대, 다인승 버스 1대, 서울장애인버스 2대

| 연식(구매) | 대수  | 단가     | 탑승장치              | 특징                       | 비고  |
|--------|-----|--------|-------------------|--------------------------|---|
| 계      | 634 | -      | 리프트 43<br>슬로프 591 | -                        | 전동 의자 213대<br>자동발판 426대   |
| 2014   | 29  | 36백만원  | 슬로프(9)            | 저상슬로프(카니발2W)             |    |
|        |     | 34백만원  | 리프트(20)           | 전자동 리프트<br>(하이루프)        |    |
|        | 1   | 81백만원  | 리프트(1)            | 반자동 리프트(4W)              |    |
| 2015   | 51  | 40백만원  | 리프트(20)           | 전자동 리프트<br>(하이루프)        |    |
|        |     | 38백만원  | 슬로프(31)           |                          |   |
| 2016   | 48  | 39백만원  | 슬로프(48)           | 저상슬로프(카니발)               |   |
| 2017   | 50  | 39백만원  | 슬로프(50)           |                          |   |
| 2018   | 106 | 41백만원  | 슬로프(106)          |                          |   |
| 2019   | 113 | 35백만원  | 슬로프(113)          | 하이루프<br>(LPI, 실내고 확보)    |  |
|        | 2   | 238백만원 | 리프트(2)            | 삼입형 리프트<br>(우등 5W/노블 8W) |  |
| 2020   | 100 | 39백만원  | 슬로프(100)          | 하이루프<br>(LPI, 실내고확보)     |  |
|        | 91  | 41백만원  | 슬로프(91)           |                          |   |
| 2021   | 16  | 42백만원  | 슬로프(16)           | 저상슬로프(카니발)               |  |
| 2022   | 27  | 42백만원  | 슬로프(27)           |                          |   |

※ 장애인전용 개인택시(비휠체어 전용) : 72대

| 구분             | 대수 | 단가 | 탑승장치 | 특징                     | 비고  |
|----------------|----|----|------|------------------------|---|
| 2013<br>(운영시작) | 50 | -  | -    | 장애인전용개인택시<br>(비휠체어 전용) |  |
| 2022           | 72 | -  | -    |                        |   |

## 【 제 원 】

| 구 분<br>(구매연식) |           | 유형    | 휠체어 탑승석      |            |            | 총중량<br>(kg) | 배기량<br>(cc) | 정격출력<br>(ps/rpm) | 정원<br>(명) |
|---------------|-----------|-------|--------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|-----------|
|               |           |       | 길이<br>(mm)   | 너비<br>(mm) | 높이<br>(mm) |             |             |                  |           |
| 2014          | 오택        | 리프트   | 1,400        | 780        | 1,480      | 2,100       | 2,199       | 130/3,800        | 7         |
|               | 창립모아츠     | 저상슬로프 | 1,450        | 770        | 1,470      | 2,875       | 2,497       | 174/3,800        | 6         |
|               | 미니버스      | 리프트   | 2,250        | 760        | 1,440      | 5,305       | 3,933       | 170/2,500        | 15(4W)    |
| 2015          | 오택        | 리프트   | 1,400        | 780        | 1,470      | 2,875       | 2,497       | 175/3,600        | 7         |
|               | 오택        | 저상슬로프 | 1,350        | 800        | 1,450      | 2,490       | 2,199       | 202/3,800        | 6         |
|               | 창립모아츠     |       | 1,450        | 770        | 1,480      | 2,580       | 2,199       | 202/3,800        | 6         |
| 2016          | 오택        | 저상슬로프 | 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        | 저상슬로프 | 1,470        | 780        | 1,470      | 2,600       | 2,199       | 202/3,800        | 6         |
|               | 창립모아츠     |       | 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        | 저상슬로프 | 1,500        | 790        | 1,470      | 2,670       | 2,199       | 202/3,800        | 6         |
|               | 창립모아츠     |       | 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         |
|               | 뉴원이앤씨     |       | 1,650        | 810        | 1,470      | 2,540       | 2,199       | 202/3,800        | 6         |
| 2019          | 오택        | 슬로프   | 1,510        | 820        | 1,500      | 2,810       | 2,359       | 159/5,500        | 7         |
|               | 창립모아츠     |       | 1,540        | 795        | 1,525      | 2,765       | 2,359       | 159/5500         | 7         |
|               | 장애인버스(오택) | 리프트   | 3,100(4,100) | 2,300      | 1,900      | 14,535      | 12,742      | 440/1800         | 24(5W)    |
|               | 장애인버스(창립) |       | 5,200        | 2,300      | 1,900      | 14,825      | 12,742      | 440/1800         | 31(8W)    |
| 2020          | 오택        | 슬로프   | 1,510        | 820        | 1,500      | 2,815       | 2,359       | 159/5,500        | 7         |
|               | 창립모아츠     |       | 1,530        | 795        | 1,525      | 2,765       | 2,359       | 159/5500         | 7         |
|               | 뉴원이앤씨     |       | 1500         | 785        | 1510       | 2645        | 2,359       | 159/5500         | 7         |
|               | 오택        | 저상슬로프 | 1480         | 810        | 1475       | 2655        | 3,342       | 280/6,000        | 6         |
|               | 이지무브      |       | 1520         | 840        | 1420       | 2570        | 3,342       | 280/6,000        | 6         |
| 2021          | 오택        | 저상슬로프 | 1550         | 810        | 1470       | 2575        | 3470        | 294/6400         | 6         |
|               | 창립모아츠     |       | 1480         | 830        | 1435       | 2550        | 3470        | 294/6400         | 6         |
|               | 이지무브      |       | 1510         | 840        | 1430       | 2490        | 3470        | 394/6400         | 6         |
| 2022          | 오택        | 저상슬로프 | 1550         | 810        | 1470       | 2570        | 3470        | 294/6400         | 6         |
|               | 창립모아츠     |       | 1480         | 830        | 1435       | 2550        | 3470        | 294/6400         | 6         |
|               | 이지무브      |       | 1510         | 840        | 1430       | 2490        | 3470        | 294/6400         | 6         |

### ○ 향후 3년간 대폐대상 현황

| 구 분 |         | 계     | 2022<br>(‘15년식) | 2023<br>(‘16년식) | 2024<br>(‘17년식) |
|-----|---------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 계 획 | 대수(대)   | 141   | 80              | 48              | -               |
|     | 예산(백만원) | 7,473 | 4,400           | 2,640           | -               |

\* 최단 7년경과, 총 주행거리 15만km이상 중 노후화 정도 고려

### ○ 차종 및 탑승방식별 차량현황

| 구 분 |                  | 슬로프 | 리프트 | 계   |
|-----|------------------|-----|-----|-----|
| 차종  | 스타렉스             | 213 | 40  | 253 |
|     | 카니발              | 378 | -   | 378 |
|     | 뉴카운티             | -   | 1   | 1   |
|     | 유니버스<br>(노블, 우등) | -   | 2   | 2   |
| 계   |                  | 591 | 43  | 634 |

## □ 운행형태

- 운전인원 : 743명
- 전체순환 : 530명(1조~10조, 7시~12시 시차제), 코로나전담 6명 및 버스 7명(9시)
- 오후고정 : 200명(11조~12조(12시), 14조~15조(13시), 야간조(야간A,B,C,D)  
- 12시조(109명), 13시조(46명), 야간 4개조(45명, 18시(19시)~익일06시(07시))

| 구 분        | 운행대수 |       |    | 오전오후 전체순환 적용 근무<br>(1조~10조) |                 |                 |                 | 고정시간근무<br>(11조~15조) |                 | 휴무인원 |       |    | 비 고  |
|------------|------|-------|----|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------|------|-------|----|--|
|            | 계    | 순환+고정 | 야간 | 07:00<br>~16:00             | 08:00<br>~17:00 | 10:00<br>~19:00 | 12:00<br>~21:00 | 12:00<br>~21:00     | 13:00~<br>22:00 | 계    | 순환+고정 | 야간 |  |
| 평 일        | 548  | 526   | 22 | 3.5개조<br>(186명)             | 1개조<br>(53명)    | 1개조<br>(53명)    | 2개조<br>(106)    | 90명                 | 38명             | 182  | 159   | 23 | * 야간 22 (23)대<br>격일 근무<br>19:00~07:00(23)<br>18:00~06:00(22) |
| 주 말<br>공휴일 | 321  | 299   | 22 | 2개조<br>(106명)               | 0.5개조<br>(27명)  | 1개조<br>(53명)    | 1개조<br>(53명)    | 41명                 | 19명             | 409  | 384   | 23 | * 장애인버스<br>(3대)운전원<br>7명 제외<br><br>* 코로나전담<br>6명 제외          |

※ 차량 미배정 운전원 (90명, 휴무전담 포함)

※ 휴직 및 개인 연차 등 휴무 사용에 따라 근무인원 변동 있음

## ○ 평일

| 구 분 | 06~<br>07 | 07~<br>08 | 08~<br>10 | 10~<br>12 | 12~<br>13 | 13~<br>14 | 14~<br>15 | 15~<br>16 | 16~<br>17 | 17~<br>18 | 18~<br>19 | 19~<br>20 | 20~<br>21 | 21~<br>22 | 22~<br>24 | 24~<br>06 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 정 규 | 11        | 186       | 239       | 292       | 488       | 526       | 526       | 526       | 340       | 287       | 298       | 256       | 256       | 60        | 22        | 22        |
| 개 인 | -         | 36        | 72        | 72        | 72        | 72        | 72        | 72        | 72        | 72        | 72        | 36        | -         | -         | -         | -         |
| 계   | 11        | 222       | 311       | 364       | 560       | 598       | 598       | 598       | 412       | 359       | 370       | 292       | 256       | 60        | 22        | 22        |

※ 개인택시 : 2개조(72명) ... 평일 7시(36명), 8시(36명)

## ○ 주말/공휴일

| 구 분 | 06~<br>07 | 07~<br>08 | 08~<br>10 | 10~<br>12 | 12~<br>13 | 13~<br>14 | 14~<br>15 | 15~<br>16 | 16~<br>17 | 17~<br>18 | 18~<br>19 | 19~<br>20 | 20~<br>21 | 21~<br>22 | 22~<br>24 | 24~<br>06 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 정 규 | 11        | 106       | 133       | 186       | 280       | 299       | 299       | 299       | 193       | 166       | 177       | 135       | 135       | 41        | 22        | 22        |
| 개 인 | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         |
| 계   | 11        | 106       | 133       | 186       | 280       | 299       | 299       | 299       | 193       | 166       | 177       | 135       | 135       | 41        | 22        | 22        |



□ **차고지 : 40개소** (서부사무소 20개소 298대, 동부사무소 20개소 334대, 버스 2대)

○ 무료 25개소 438대(공단 22, 유관기관 3) / 유료 15개소 196대(자치공단10, 민간5)

| 구 분  | 무 료(25개소)  |                    | 유 료(15개소)  |           |
|------|------------|--------------------|------------|-----------|
|      | 공 단        | 유관기관<br>(구청, 공영 등) | 자치공단       | 민간업체      |
| 40개소 | 22         | 3                  | 10         | 5         |
| 634대 | 399(62.9%) | 39(6.2%)           | 128(20.2%) | 68(10.7%) |

○ 대기실 현황 : 총 38개소

| 계   |     | 공단  |     | 타 기관 |     |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 차고지 | 대기실 | 차고지 | 대기실 | 차고지  | 대기실 |
| 40  | 38  | 22  | 22  | 18   | 16  |

※ 인터넷 설치(34개소) : 창동, 종묘, 월드컵, 수서, 가현산, 천호, 면목, 천왕, 어린이대공원, 신천, 용답, 목동, 마포, 사당, 화랑대, 수락산, 도봉산, 신길, 남부여성, 구파발, 용산, 훈련원, 신방화, 대림, 가재울, 고척, 영등포구청, 신림, 아리랑, 혁신파크, 세종로, 양평교, 마들, 시립은평

【 차고지 현황 】 ■ 무료(공단), ■ 무료(유관기관), ■ 유료

| 서부사무소 |           |                  |          |      | 동부사무소 |                    |                  |          |      |
|-------|-----------|------------------|----------|------|-------|--------------------|------------------|----------|------|
| 연번    | 차고지명      | 소재지              | 주차<br>대수 | 대기실  | 연번    | 차고지명               | 소재지              | 주차<br>대수 | 대기실  |
| 1     | 개 화 산     | 강서구 방화동 845      | 20       | ○    | 21    | 가 재 울              | 노원구 하계동 252-6    | 20       | ○(타) |
| 2     | 고 척       | 구로구 고척로45길 39    | 10       | ○(타) | 22    | 도 봉 산              | 도봉구 도봉동 341-1    | 20       | ○    |
| 3     | 구 파 발     | 은평구 진관동 66-30    | 10       | ○    | 23    | 동 대 문 구 청          | 동대문구 용두동 39-90   | 10       |      |
| 4     | 남부여성(민)   | 금천구 시흥4동 산139-2  | 12       | ○(타) | 24    | 마 들                | 노원구 덕릉로 450      | 20       | ○(타) |
| 5     | 대 립 운 동 장 | 영등포구 대림3동 780    | 10       | ○(타) | 25    | 면 목                | 종랑구 면목5동 168-2   | 44       | ○    |
| 6     | 동 작 공 원   | 동작구 동작동 326      | 10       | ○(타) | 26    | 북 서 울 ( 민 )        | 강북구 월계로 173      | 20       | ○(타) |
| 7     | 마 포 유 수 지 | 마포구 마포동 36-1     | 33       | ○    | 27    | 사 당                | 서초구 방배동 507-1    | 10       | ○    |
| 8     | 목 동       | 양천구 목동 914-6     | 18       | ○    | 28    | 서 울 의 료 원<br>( 민 ) | 종랑구 신내동 316      | 13       |      |
| 9     | 세 종 로     | 종로구 세종로 79-10    | 18       | ○    | 29    | 수 락 산              | 노원구 상계동 1268     | 10       | ○    |
| 10    | 시립은평(민)   | 은평구 백년사로 90      | 12       | ○(타) | 30    | 수 서                | 강남구 수서동 735      | 23       | ○    |
| 11    | 신 길       | 영등포구 영등포동1가 35   | 10       | ○(타) | 31    | 신 천                | 송파구 신천동 14       | 10       | ○    |
| 12    | 신 립       | 관악구 신림5동 1456-3  | 10       | ○(타) | 32    | 아 리 랑 ( 민 )        | 성북구 돈암동 538-59   | 11       | ○(타) |
| 13    | 신 방 화     | 강서구 마곡동 731-123  | 10       | ○    | 33    | 어린이대공원             | 광진구 능동 18        | 12       | ○    |
| 14    | 양 평 교     | 양천구 목동 900-8     | 19       | ○(타) | 34    | 영등대교북단             | 성동구 성수동2가 231-24 | 18       | ○    |
| 15    | 영 등 포 구 청 | 영등포구 당산동3가 370-4 | 10       | ○    | 35    | 용 답                | 성동구 용답동 223      | 10       | ○(타) |
| 16    | 용 산       | 용산구 한강로2가 12-13  | 10       | ○    | 36    | 창 동                | 도봉구 창동 1-9       | 29       | ○    |
| 17    | 월드컵경기장    | 마포구 성산동 515-6    | 30       | ○    | 37    | 천 호                | 강동구 성내2동 57-7    | 20       | ○    |
| 18    | 종 묘       | 종로구 훈정동 2        | 26       | ○    | 38    | 한우리정보문화            | 서초구 서초동 380      | 10       | ○(타) |
| 19    | 천 왕       | 구로구 오류동 174-10   | 10       | ○    | 39    | 화 랑 대              | 종랑구 목동 29        | 14       | ○    |
| 20    | 혁 신 파 크   | 은평구 통일로 684      | 10       | ○(타) | 40    | 훈 련 원 공 원          | 중구 을지로 227       | 12       | ○    |



## 4 임차택시 운영현황

### □ 운영개요

- 운영대수 : 서울시 개인택시 72대(1년 단위 계약) \* '13. 7월부터 시행
- 운영방식 : 개인택시사업자와 도급계약에 의한 사업방식

- 운행시간 : 주5일(12시간/일), 주중 2개조(7시, 8시), 토·일·공휴일은 제외
  - ※ 운행편성을 사업자가 월단위로 선택
- 도급수수료 : 고정급 → 실적제 운영('15년), '21년 월평균 350만원 내외, 1콜당 16천원

| 구 분   | 콜(건)  | 주행거리(km) | 주행시간(분) | 픽업시간(분) | 비고                   |
|-------|-------|----------|---------|---------|----------------------|
| 요율(%) | 20    | 45       | 20      | 15      | 수수료산정<br>= 운행실적 * 단가 |
| 단가(원) | 3,209 | 742      | 114     | 128     |                      |

- ※ 운행수입금 : 일평균 27천원×20.67일=약 55만원 예상(이용요금 조정시 수수료 조정 가능)
- 운행방법 : 이동지원센터 배차시스템 연계. 장애인전용 콜택시 표지 부착

- 이용대상 : 「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 중 비휠체어 장애인

### □ 운영실적 (일평균)

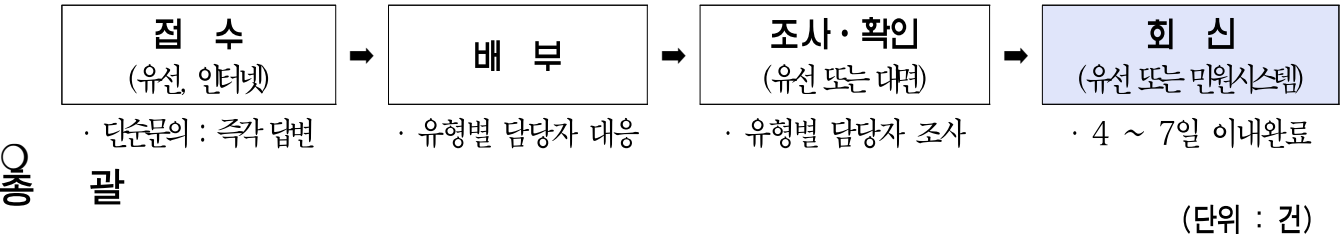
| 구 분      | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022.5월 |
|----------|-------|-------|-------|---------|
| 탑승건수(건)  | 357   | 299   | 415   | 481     |
| 회전율(건)   | 11.5  | 9.1   | 10    | 10      |
| 운행거리(km) | 183   | 166   | 170   | 173     |

- 운영비 절감 : 특장대비 연간 19,524천원/대 절감(31.3%)
  - 택 시(월 3,567천원) : 보조금 3,500천원, 통신비 50천원, 기타 17천원
  - 특 장(월 5,194천원) : 인건비 3,469천원, 경비 1,260천원, 기타 465천원

## 5 민원처리 현황

### □ 민원현황

#### ○ 민원처리절차



| 구 분   |      | 2019년     | 2020년     | 2021년      | 2022.5월   |
|-------|------|-----------|-----------|------------|-----------|
| 민원 건수 |      | 125(100%) | 129(100%) | 264(100%)  | 104(100%) |
| 민원 유형 | 시정요구 | 5(4.0%)   | -         | -          | -         |
|       | 불만   | 28(22.4%) | 27(20.9%) | 57(21.6%)  | 10(9.6%)  |
|       | 이의제기 | 8(6.4%)   | 2(1.6%)   | -          | -         |
|       | 건의   | 51(40.8%) | 51(39.5%) | 67(25.4%)  | 13(12.5%) |
|       | 문의   | 14(11.2%) | 23(17.8%) | 17(6.4%)   | 9(8.7%)   |
|       | 칭찬   | 19(15.2%) | 24(18.6%) | 123(46.6%) | 72(69.2%) |
|       | 기타   | -         | 2(1.6%)   | -          | -         |

※ 기타 : 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

\* 코로나19로 인해 운영 잠정 중단

| 구 분 | 2019년  |        | 2020년 |     | 2021년 |     | 2022년 |     |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
|     | 참 여    | 탑 승    | 참 여   | 탑 승 | 참 여   | 탑 승 | 참 여   | 탑 승 |
| 총 계 | 1,511명 | 4,246건 | 30명   | 84건 | -     | -   | -     | -   |
| 직 원 | 1,161명 | 3,251건 | 29명   | 79건 | -     | -   | -     | -   |
| 시 민 | 350명   | 995건   | 1명    | 5건  | -     | -   | -     | -   |

## 7 이동지원센터 운영현황

### □ 운영개요

- 근무인원 : 42명 [센터장 1명, 지원인력 3명, 상담원 38명]
  - 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<br>~7 | 7<br>~8 | 8<br>~9 | 9<br>~10 | 10<br>~12 | 12<br>~16 | 16<br>~17 | 17<br>~18 | 18<br>~19 | 19<br>~21 | 21<br>~22 |
|------|---------|---------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 근무인원 | 3       | 10      | 18      | 27       | 32        | 35        | 28        | 20        | 14        | 6         | 3         |

※ 집중시간 3명 (6~10시, 18~22시)

- 운영형태 : 전원 재택근무 시행('20.3.10) ※ 분리근무 조정('22.5.1 ~ : 70% 재택근무)
- 주요업무 : 접수, 차량배차(전담자 운영), 지연안내, 민원처리, 상담 등

### □ 정보시스템 통합유지보수 현황

- 계약명 : 2021~2023년 정보시스템 통합유지보수(장기계속계약)
- 계약기간 : '21.03.01 ~ '23.12.31(34개월)
- 계약업체 : URP시스템
- 계약금액 : 665,923천원 (금육억육천오백구십이만삼천원, VAT포함)
- 대 상 : HW 40식, 상용 SW 12식, 응용 SW 7식, 상주인력 1명
- 유지보수 내용
  - 중요서버 및 DB 월 2회 정기점검
  - 네트워크 및 보안 장비 월 1회 정기점검
  - 콜 시스템(CPU, Memory 등) 자원 가용률 수시점검 : 매일(상주인력)
  - 장애 시 긴급대응 및 조치
  - 콜 시스템 관련 작업 시 기술자 지원 등

## □ 이용방법 : 바로콜, 사전접수

| 구 분  | 이용방법               | 대상  | 배차기준  |
|------|--------------------|---|---|
| 바로콜  | 바로                 | -   | * 차량 및 고객위치 고려<br>접수순서(20%)+대기시간(40%)+거리(30%) |
| 정기접수 | 2시간전<br>접수         | 동일 시각에 동일 출발지에서<br>동일 목적지로 이동하는 고객<br>☞ 치료, 재활, 통학, 출근, 귀가 목적 |   |
| 전일접수 | 전일(7시,<br>8시, 10시) | 보행상 장애가 있는 장애정도가<br>심한 지체·뇌병변 휠체어 이용자                         | 각 시간대 출근 차량<br>* 우선배차                         |

## □ 콜센터 운영실적 (일평균)

### ○ 배차실적

| 구 분     | 총 계             | 상담원          | 자동배차           |
|---------|-----------------|--------------|----------------|
| 2022.5월 | 3,440<br>(100%) | 657<br>(19%) | 2,783<br>(81%) |
| 2021년   | 3,344<br>(100%) | 524<br>(15%) | 2,820<br>(85%) |
| 2020년   | 2,656<br>(100%) | 438<br>(17%) | 2,218<br>(83%) |
| 2019년   | 3,230<br>(100%) | 533<br>(23%) | 2,689<br>(77%) |