장애인콜택시 종합현황철

2021. 11.

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)

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 등록한 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
100대	120대 (증 20대)	170대 (증 50대)	220대 (증 50대)	280대 (증 60대)	300대 (증 20대)	360대 (증 60대)	410대 (증 50대)	424대 (증14대)	437대 (증 13대)	622대 (증185대)

❑ 대행사업 근거 · 관련법령

○ 대행사업 근거 : 서울특별시 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례 제13조 (이동지원센터 운영 및 위탁)

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

〈 대행사업 협약 서울시↔공단) 〉

- **협약기간** : 2017. 1. 1 ~ 2021. 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 : 87,120명 / 법정대수 : 87,120명 ÷ 150명 = 580대 / 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

❑ 2021년 부서 미션 및 사업계획

복지경제본부	핵심가치	더불어 잘 사는 따뜻한 복지경제
장애인 콜택시 운영처	미션	함께해서 즐겁고, 나눠들어 가벼운 상호공감 문화 조성
	비전	*장애인 이동권 보장을 통한* **복지증진 및 삶의 질 향상** 기여
	경영목표	2시간 이상 장기대기자 (3% 미만) / 평균 대기시간 (40분) / 서비스생산성 (고객불만 ▲5%) / 안전사고 (▲5%) / 공감 프로그램 운영 (5회 이상)
		안정적인 차량 운행으로 외부 고객 만족도 ⇧, 소통과 공감을 통한 내부 고객 만족도 ⇧

사업계획	효율	**〔핵심〕 이동편의증진을 위한 운영효율화 지속 추진**
		〔일반〕 안정적인 콜시스템 운영을 위한 교환기 등 개선
	안전	**〔핵심〕 안전운전 핵심요소 발굴 및 사고예방 강화**
	현장	〔일반〕 운전원 앱 및 홈페이지 채널 일원화
	공감	〔일반〕 공감대 형성을 위한 “월간 장애인콜택시” 발간
	소통	〔일반〕 현장관리의 인식전환으로 상호일체감 조성
	고객만족	〔일반〕 서울장애인버스 서비스 확대 운영 활성화
	청렴	〔일반〕 이해관계자 참여와 소통을 통한 투명성 강화
		〔일반〕 부서 옴부즈만 제도 내실화 강화

II 일반현황

1 조 직 : 1처 2팀 3관리소

※ 실근무 기준

장애인콜택시운영처

운 영 팀	
· 기획, 예산 · 경영평가 · 의회 업무 · 민원, 포상, 수입금	▸ 사 무 : 8명

운행지원팀	
· 운전원 행정지원(근무편성 등) · 차량 관리(정비, 보험 등) · 콜장비 관리(내비, 이동통신기기 등) · 기타 자원봉사 등	▸ 사 무 : 4명 ▸ 통 신 : 2명 ▸ 차 량 : 3명 ▸ 버스운전: 6명 ▸ 파견(운전): 1명

이동지원센터	
· 접수·배차 / 데이터 분석 · 콜시스템 및 전산관리 · 상담원 행정지원(복무, 급여등) · 기타 센터 민원처리 등	▸ 사 무 : 1명 ▸ 전 산 : 2명 ▸ 상담원 : 36명

서부운행지원사무소	
· 운전원 행정지원(복무, 급여 등) · 차량 및 콜장비 관리	
	▸ 사 무 : 4명 ▸ 운전원 : 335명

동부운행지원사무소	
· 운전원 행정지원(복무, 급여 등) · 차량 및 콜장비 관리	
	▸ 사 무 : 4명 ▸ 운전원 : 371명

2 인 원 : 총 791명(현원)

【지원인력 32/운전원 759/상담원 38】

구분	총계	일반직									사회복지직					
		소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	7급보	소계	운전원			상담원	
												7급	7급보	8급	7급보	8급
정원	792	30	-	2	6	6	12	4	-	-	762	46	376	302	-	38
현원	829	32	-	1	5	9	4	8	4	1	797	46	295	418	32	6
증감	△1	2	-	△1	△1	3	△8	4	4	1	35	-	△81	116	32	△32
실근무	778	29	-	1	5	6	4	8	4	1	749	46	291	376	30	6

※ 실근무 제외 : 총 13명 [휴직 11명(지원인력1, 상담원2, 운전원8), 공로연수 1명(지원인력1), 교육 파견 1명(지원인력1)]

3 예산 및 사업수지

□ 예산편성 현황

○ 2021년 세입예산

(단위 : 백만원)

구 분	2020 목표(A)	2021 목표(B)	증 감 (B-A)	2021년 주요내용
운행수입	2,807	3,249	442	정규·휴무차량 운행 수입금

○ 2021년 세출예산

(단위 : 백만원)

구 분		2020 (A)	2021 (B)	증 감 (B-A)	2021년 주요내용
항	목				
총 계		58,906	67,115	8,209	
직접관리비	인건비	19,732	25,228	5,496	· 정원 792명 반영 · 급여인상분 0.9% 반영
	퇴직급여	1,856	3,578	1,722	· 퇴직급여보장법에 따른 퇴직급여 충당금
	경 비	15,888	22,003	6,115	· 차량 622대 차량유지비 및 보험료 등 · 직원 복리후생비 · 코로나19 관련 방역물품 및 소독비용
	연구개발비	135	46	▲89	· 상담원 서비스 모니터링
	교육훈련비	111	150	39	· 사회복지직 집체교육 · 감정근로자 외부위탁교육
	수선유지교체비	380	910	530	· 콜시스템 통합유지보수 비용 · 노후 콜 교환기 및 SW 교체 · 대기실 없는 차고지 근무환경 개선
	평 가 급	3,678	4,370	692	· 평가급 지급율(200%) 편성
	위탁관리비	1,878	4,603	2,725	· 장애인전용 임차택시 120대 운영 (운수보조금 물가상승률 반영)
	예 비 비	3,316	-	▲3,316	· 미반영
	수탁자산취득비	8,831	2,192	▲6,639	· 노후차량 교체 (31대) · 증차 (12대) · 차고지 컨테이너 및 비품 구매
간접관리비		3,101	4,035	934	

□ 수입실적 및 사업수지

○ 市세입 : 2,133백만원(성과목표 : 3,249백만원 / 달성률 65.6%)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)
운행수입	3,249	1,930	41,383	5%

※ 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
1. 「장애인복지법 시행규칙」 제2조제1항에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 (「장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따라 보건복지부장관이 정하는 보행상 장애가 있는 사람에 한한다.) 2. 65세 이상의 사람으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 자 3. 1·2호에 해당하는 교통약자에 준하는 사람으로서 조례로 정하는 사람	1. 장애인복지법 시행규칙」 제28조제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 별표1에 따른 장애의 정도가 심한 장애인 2. 제1호 외의 교통약자 중 대중교통서비스의 이용이 어려운 자와 혼자서 외출 및 이동이 어려운 자 3. 제1호 및 제2호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자 4. 그 밖에 특별교통수단이 필요하다고 인정되는 자

○ **대상인원 : 87,120명** ➡ **공단등록 : 39,128명** (이용대상의 44%)

(휠체어 등록자 : 27,494명 / 비휠체어 등록자 : 11,634명)

※ 2020.12.31. 기준 최근 3년 미이용자 제외

○ **이용대상 : 보행상 장애가 있는 장애정도가 심한(기존 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
• 기본요금 : 5km까지 1,500원 • 추가요금 - 5km초과~10km이하 : 300원/km - 10km초과 : 35원/km	⇨	• **기본요금 : 5km까지 1,500원** • **추가요금** **- 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 왕복 불가 (단, 인접 12개 지역은 이용목적 제한 없으며 30분 이내시 왕복 가능)

2 운영현황

□ 운영실적

구 분		2018년	2019년	2020년	2021.11월
차량보유		437대	437대	622대	622대
총 탑승인원		1,171,424명	1,179,053명	972,189명	1,117,062건
운행수입금		2,317백만원	2,342백만원	1,902백만원	2,133백만원
일평균	접수인원	4,077명	4,104명	3,137명	3,728건
	탑승인원	3,209명	3,230명	2,656명	3,315건
탑 승 률		78.7%	78.7%	84.7%	88.5%
대당 일평균 운행횟수		9.4회	9.4회	6.4회	7.6회
평균 대기시간		58분	55분	30분	31분
30분 이내 탑승률		28.4%	28.9%	65.1%	61.8%

※ 일평균 탑승건수 산정 시 버스 제외

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

□ 이용특성 현황(2020년)

(단위 : 건)

○ 장애유형별

계	지체장애			기타장애			
	소계	지체	뇌병변	소계	시각	신장	기타
972,189	755,994	330,610	425,384	216,195	6,187	55,101	154,907
100%	77.8%	34.0%	43.8%	22.2%	0.6%	5.7%	15.9%

○ 휠체어 이용유무

계	휠체어 이용건	휠체어 미이용건		
		소계	특장차	개인택시
972,189	630,374	341,815	232,486	109,329
100.0%	64.8%	35.2%	23.9%	11.3%

○ 운행거리별

일회 평균 운행 거리	계	5㎞이내	5㎞~10㎞	10㎞~20㎞	20㎞초과
16.6 Km	972,189	418,959	257,245	195,646	100,339
	100%	43.1%	26.5%	20.1%	10.3%

○ 이용목적별

계	진료・치료	재활 및 복지관 등	통학・통근	귀가	종교	기타
972,189	199,319	90,231	25,489	347,139	12,449	297,562
100.0%	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 이용건수	계 (1회 이상)	8회미만 이용자수	8~16회미만 이용자수	16회이상 이용자수
9.5	8,514	5,388	1,357	1,770
	100%	63.3%	15.9%	20.8%

※ 연평균 1회 이상 이용고객 : 18,842명, 1인 평균 이용건수 51.6회

○ 운행지역별 현황

구 분	계	서울시내	시 계 외		
			계	진료목적	기타
건수 (%)	972,189 100.0%	914,219 94.0%	57,970 6.0% (100%)	7,792 (13.4%)	50,178 (86.6%)
거리(Km)	16,186,795	14,491,208	1,695,587	217,951	1,477,636

○ 이동경로 현황(자치구간 〔출발-도착〕 순위)

순위	구 간	탑승건수	건수비율(%)	거리(Km)
1	노원구 - 노원구	46,109	4.7	131,403
2	강서구 - 강서구	25,934	2.7	87,177
3	은평구 - 은평구	21,295	2.2	58,360
4	강동구 - 강동구	21,116	2.2	61,667
5	송파구 - 송파구	16,981	1.7	66,993
6	관악구 - 관악구	14,408	1.5	42,724
7	중랑구 - 중랑구	13,835	1.4	36,144
8	강남구 - 강남구	13,108	1.3	58,107
9	서대문구 - 서대문구	11,521	1.2	37,182
10	양천구 - 양천구	11,103	1.1	37,267

❑ 시간대별 대기시간 및 장기대기자 현황

(단위 : 분)

연도별 / 시간대	2018년		2019년		2020년		2021.11월	
	대기시간	장기대기자	대기시간	장기대기자	대기시간	장기대기자	대기시간	해당월
0	56	826	66	1,374	35	201	42	6
1	47	462	59	834	32	80	37	1
2	34	142	43	281	26	24	25	0
3	27	119	32	199	23	15	24	0
4	45	56	44	133	20	9	20	0
5	72	11	66	38	13	3	16	0
6	66	66	68	86	21	1	14	0
7	67	2,640	64	1,762	34	0	23	0
8	62	848	59	288	35	0	39	0
9	60	12,928	55	12,659	31	352	53	14
10	37	11,156	33	7,727	22	218	39	13
11	40	2,332	36	737	24	20	29	3
12	49	1,004	44	254	25	12	29	7
13	54	1,084	49	212	21	9	27	3
14	65	1,660	61	448	23	19	23	2
15	74	2,529	70	792	34	7	32	1
16	77	6,444	75	4,249	44	40	57	29
17	72	16,832	70	13,110	46	730	83	598
18	56	13,641	59	10,291	40	2,297	96	1329
19	46	10,448	53	8,056	33	2,732	91	820
20	39	3,337	49	3,400	32	991	66	252
21	51	1,229	77	1,541	42	349	63	99
22	53	874	83	1,298	38	264	64	69
23	51	950	69	1,612	29	296	57	37

※ 장기대기자: 고객희망시간-승차시간 2시간 이상 대기자

□ 다인승 차량운영 현황 * 2명이상 동반탑승

○ 이용실적

구 분	총 계	동 행	경 유	다인승버스
2021.11월 (일평균)	22,940 (69)	20,255 (61)	2,685 (8)	0 (0)
2020년 (일평균)	19,518 (53.7)	16,248 (44.4)	2,939 (8.0)	331 (1.3)
2019년 (일평균)	29,498 (80.8)	19,948 (54.7)	5,237 (14.3)	4,313 (11.8)
2018년 (일평균)	27,487 (80.5)	18,588 (50.9)	4,953 (13.6)	3,946 (16)

※ 다인승버스는 평일운행으로 **평일평균 적용**
※ 코로나여파로 '20.3월부터 다인승 미니버스 운행 임시 중단

○ 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)

❶ 동행콜 : 동승인 중 1명만 지불(버스 별도)

- 동행콜(특장차, 2인승 카니발) : 출발지와 목적지가 동일

❷ 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

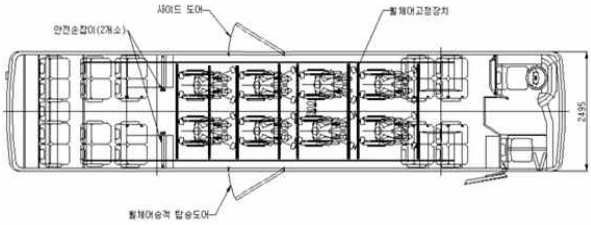
※ 장애인콜택시 이용 등록자 중 휠체어 이용 장애인 1인 이상 포함

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

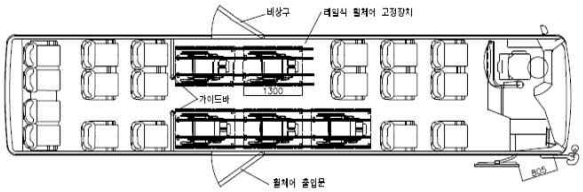
- 이용기간 : 1회 최대 1박 2일 ※ 이용횟수 제한(1인당 연간 최대 3회)
- 운행지역 : 전국(육상운행 가능지역, 서울제외)
- 휴 무 일 : 명절(설/추석) 당일(1일), 차량 정기 정비일(격월 1회)

○ 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

구 분	접 수	이용인원	운행수입금	목적지
2020년	19건	325명(휠77)	5,540천원	경기도, 인천, 강원도, 전북, 세종, 경북, 경남
2021.3월	1건	8명 (휠 2)	600천원	강 릉
2021.10월	2건	41(휠10)	600천원	포천 산정호수, 강화도
2021.11월	3건	38(휠8)	660천원	충북 제천 배론성지, 일산아쿠아플라넷 경기도 평택시
	□ 코로나 19 사회적 거리두기의 사적모임 기준에 따라 승차인원 제한 (활동보조사는 사적모임 제한 대상에서 제외됨)			

3 차량현황

○ **보유대수 : 622대** ※ 특별교통운영수단 619대, 다인승 버스 1대, 서울장애인버스 2대

연식(구매)	대수	단가	탑승장치	특징	비고
계	622	-	리프트 52 슬로프 570	-	전동의자 213대 자동발판 426대
2014	44	34백만원	리프트(9)	전자동 리프트 (하이루프)	
		34백만원	슬로프(6)	저상슬로프(카니발)	
		36백만원	슬로프(9)	저상슬로프(카니발2W)	
		34백만원	리프트(20)	전자동 리프트 (하이루프)	
	1	81백만원	리프트(1)	반자동 리프트(4W)	
2015	51	40백만원	리프트(20)	전자동 리프트 (하이루프)	
		38백만원	슬로프(31)	저상슬로프(카니발)	
2016	48	39백만원	슬로프(48)		
2017	50	39백만원	슬로프(50)		
2018	106	41백만원	슬로프(106)		
2019	113	35백만원	슬로프(113)	하이루프 (LPI, 실내고 확보)	
	2	238백만원	리프트(2)	삽입형 리프트 (우등 5W/노블 8W)	
2020	100	39백만원	슬로프(100)	하이루프 (LPI, 실내고확보)	
	91	41백만원	슬로프(91)	저상슬로프(카니발)	
2021	16	42백만원	슬로프(16)		

※ 장애인전용 개인택시(비휠체어 전용) : 77대('13/'21)

구분	대수	단가	탑승장치	특징	비고
2013	50	-	-	장애인전용개인택시 (비휠체어 전용)	
2021	77	-	-		

【 제　원 】

구 분 (구매연식)		유형	휠체어 탑승석 길이 (mm)	휠체어 탑승석 너비 (mm)	휠체어 탑승석 높이 (mm)	총중량 (kg)	배기량 (cc)	정격출력 (ps/rpm)	정원 (명)
2012	오텍	리프트	1,400	780	1,470	2,875	2,497	174/3,800	7
	창림모아츠		1,200	750	1,500	2,885	2,497	174/3,800	7
2013	오텍	리프트	1,400	780	1,470	2,875	2,497	174/3,800	7
	창림모아츠		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
	창림모아츠	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
2015	오텍	리프트	1,400	780	1,470	2,875	2,497	175/3,600	7
	오텍	저상슬로프	1,350	800	1,450	2,490	2,199	202/3,800	6
	창림모아츠		1,450	770	1,480	2,580	2,199	202/3,800	6
2016	오텍	저상슬로프	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
2017	오텍	저상슬로프	1,470	780	1,470	2,600	2,199	202/3,800	6
	창림모아츠		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	오텍	저상슬로프	1,500	790	1,470	2,670	2,199	202/3,800	6
	창림모아츠		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	오텍	슬로프	1,510	820	1,500	2,810	2,359	159/5,500	7
	창림모아츠		1,540	795	1525	2,765	2,359	159/5500	7
	장애인버스(오텍)	리프트	3,100(4,100)	2,300	1,900	14,535	12,742	440/1800	24
	장애인버스(창림)		5,200	2,300	1,900	14,825	12,742	440/1800	31
2020	오텍	슬로프	1,510	820	1,500	2,815	2,359	159/5,500	7
	창림모아츠		1,530	795	1525	2,765	2,359	159/5500	7
	뉴원이앤씨		1500	785	1510	2645	2,359	159/5500	7
	오텍	저상슬로프	1480	810	1475	2655	3,342	280/6,000	6
	이지무브		1520	840	1420	2570	3,342	280/6,000	6
2021	오텍	저상슬로프	1550	810	1470	2575	3470	294/6400	6
	창림모아츠		1480	830	1435	2550	3470	294/6400	6
	이지무브		1510	840	1430	2490	3470	394/6400	6

○ 향후 3년간 대폐대상 현황

구 분		계	2021 ('14년식)	2022 ('15년식)	2023 ('16년식)
계 획	대수(대)	129	31	50	48
	예산(백만원)	6,063	1,457	2,350	2,256

* 최단 7년경과, 총 주행거리 15만km이상 중 노후화 정도 고려

○ 차종 및 탑승방식별 차량현황

구 분		슬로프	리프트	계
차종	스타렉스	213	65	278
	카니발	341	-	341
	뉴카운티	-	1	1
	유니버스 (노블,우등)	-	2	2
계		554	68	622

☐ 운행형태

○ 운전인원 : 721명(동부 377명, 서부338명, 버스 6명)

○ 전체순환 : 520명(1조~10조, 7시~12시 시차제), 코로나전담 6명 및 버스 6명(9시)

○ 오후고정 : 190명(11조~12조(12시),14조~15조(13시), 야간조(야간A,B,C,D)

- 12시조(89명),13시조(61명),야간 4개조(40명,18시(19시)~익일06시(07시))

구분	운행대수			오전오후 전체순환 적용 근무 (1조~10조)				고정시간근무 (11조~15조,)		휴무인원			비 고
	계	순환+고정	야간	07:00 ~16:00	08:00 ~17:00	10:00 ~19:00	12:00 ~21:00	12:00 ~21:00	13:00~ 22:00	계	순환+고정	야간	
평 일	546	526	20	3.5개조 (183명)	2개조 (95명)	1개조 (52명)	1.5개조 (78명)	72명	46명	163	144	19	* 야간20대씩 격일 근무 19:00~07:00(15) 18:00~06:00(5)
주 말 공휴일	329	309	20	2개조 (81명	1개조 (53명)	1개조 (53명)	1개조 (53명)	41명	28명	380	361	19	* 장애인버스 (3대)운전원 6명 제외 * 코로나전담 4명 제외

※ 차량 미배정 운전원 (102명, 휴무전담 포함), 신입직원 38명 제외(11.29 입사)

※ 개인 연차 등 휴무 사용에 따라 근무인원 변동 있음

○ 평일

구 분	06~07	07~08	08~10	10~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18	18~19	19~20	20~21	21~22	22~24	24~06
정 규	15	183	278	330	480	526	526	526	343	248	253	216	216	66	20	20
개 인	-	43	75	75	77	77	77	77	77	77	77	34	2	2	2	-
계	15	226	353	405	557	603	603	603	420	325	330	250	218	68	22	20

※ 개인택시 : 3개조(77명) … 평일 7시(43명), 8시(32명), 12시(2명)

○ 주말/공휴일

구 분	06~07	07~08	08~10	10~12	12~13	13~14	14~15	15~16	16~17	17~18	18~19	19~20	20~21	21~22	22~24	24~06
정 규	15	81	134	187	281	309	309	309	228	175	180	142	142	48	20	20
개 인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	15	81	134	187	281	309	309	309	228	175	180	142	142	48	20	20

□ 차고지 : 41개소 (서부사무소 21개소 286대, 동부사무소 20개소 334대, 버스 2대)

○ 무료 25개소 421대(공단 22, 유관기관 3) / 유료 16개소 201대(자치공단11, 민간5)

구 분	무 료(25개소)		유 료(16개소)	
	공 단	유관기관 (구청, 공영 등)	자치공단	민간업체
41개소	22	3	11	5
622대	383(61.6%)	39(6.3%)	132(21.2%)	68(10.9%)

○ 대기실 현황 : 총 37개소

계		공단		타 기관	
차고지	대기실	차고지	대기실	차고지	대기실
41	37	22	22	19	15

※ 인터넷 설치(32개소) : 창동, 종묘, 월드컵, 수서, 개화산, 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

【 차고지 현황 】 ■ 무료(공단), ■ 무료(유관기관), ■ 유료

서부사무소				
연번	차고지명	소재지	주차대수	대기실
1	개 화 산	강서구 방화동 845	20	○
2	고 척	구로구 고척로45길 39	10	○(타)
3	구 파 발	은평구 진관동 66-30	10	○
4	남부여성(민)	금천구 시흥4동 산139-2	12	○(타)
5	대림운동장	영등포구 대림3동 780	10	○(타)
6	독 립 공 원	서대문구 통일로 251	5	
7	동 작 공 원	동작구 동작동 326	10	○(타)
8	마포유수지	마포구 마포동 36-1	27	○
9	목 동	양천구 목동 914-6	18	○
10	세 종 로	종로구 세종로 79-10	14	○
11	시립은평(민)	은평구 백년사로 90	12	
12	신 길	영등포구 영등포동1가 35	10	○(타)
13	신 림	관악구 신림5동 1456-3	10	○(타)
14	신 방 화	강서구 마곡동 731-123	10	○
15	양 평 교	양천구 목동 900-8	19	○(타)
16	영등포구청	영등포구 당산동3가 370-4	10	○
17	용 산	용산구 한강로2가 12-13	10	○
18	월드컵경기장	마포구 성산동 515-6	30	○
19	종 묘	종로구 훈정동 2	19	○
20	천 왕	구로구 오류동 174-10	10	○
21	혁 신 파 크	은평구 통일로 684	10	○(타)

동부사무소				
연번	차고지명	소재지	주차대수	대기실
22	가 재 울	노원구 하계동 252-6	20	○(타)
23	도 봉 산	도봉구 도봉동 341-1	20	○
24	동대문구청	동대문구 용두동 39-90	10	
25	마 들	노원구 덕릉로 450	19	○(타)
26	면 목	중랑구 면목5동 168-2	45	○
27	북서울(민)	강북구 월계로 173	20	○(타)
28	사 당	서초구 방배동 507-1	10	○
29	서울의료원(민)	중랑구 신내동 316	13	
30	수 락 산	노원구 상계동 1268	10	○
31	수 서	강남구 수서동 735	23	○
32	신 천	송파구 신천동 14	10	○
33	아리랑(민)	성북구 돈암동 538-59	11	○(타)
34	어린이대공원	광진구 능동 18	9	○
35	영동대교북단	성동구 성수동2가 231-24	23	O
36	용 답	성동구 용답동 223	10	○(타)
37	창 동	도봉구 창동 1-9	30	○
38	천 호	강동구 성내2동 57-7	20	○
39	한우리정보문화	서초구 서초동 380	10	○(타)
40	화 랑 대	중랑구 묵동 29	13	○
41	훈련원공원	중구 을지로 227	10	○

4 임차택시 운영현황

□ 운영개요

○ 운영대수 : 서울시 개인택시 77대(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 336만원, 1콜당 15천원

구 분	콜(건)	주행거리(km)	주행시간(분)	픽업시간(분)	비고
요율(%)	20	45	20	15	수수료산정 = 운행실적 * 단가
단가(원)	3,080	682	110	117	

※ 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	2018년	2019년	2020년	2021.11월
탑승건수(건)	363	357	299	404
회전율(건)	11.6	11.5	9.1	10.2
운행거리(km)	186	183	166	164

○ 운영비 절감 : 특장대비 연간 20,784천원/대 절감(33.5%)

- 택 시(월 3,433천원) : 보조금 3,366천원, 통신비 50천원, 기타 17천원
- 특 장(월 5,165천원) : 인건비 3,440천원, 경비 1,260천원, 기타 465천원

5 민원처리 현황

□ 민원현황

○ 민원처리절차

접 수 (유선, 인터넷)	➡	배 부	➡	조사·확인 (유선 또는 대면)	➡	회 신 (유선 또는 민원시스템)
·단순문의 : 즉각 답변		·유형별 담당자 대응		·유형별 담당자 조사		·4 ~ 7일 이내완료

○ 총 괄

(단위 : 건)

구 분		2018	2019	2020년	2021.11월
민원 건수		158(100%)	125(100%)	129(100%)	248(100%)
민원유형	시정요구	13(8.2%)	5(4.0%)	-	-
	불만	33(20.9%)	28(22.4%)	27(20.9%)	51(20.6%)
	이의제기	15(9.5%)	8(6.4%)	2(1.6%)	-
	건의	57(36.1%)	51(40.8%)	51(39.5%)	62(25.0%)
	문의	18(11.4%)	14(11.2%)	23(17.8%)	17(6.8%)
	칭찬	20(12.7%)	19(15.2%)	24(18.6%)	118(47.6%)
	기타	2(1.3%)	-	2(1.6%)	-

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

6 자원봉사 운영현황

□ 운영개요

○ 운영개시일 : 2010년 3월

- '15년 시민봉사단 "아름누비" 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	2018년		2019년		2020년		2021.11월	
	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승
총계	1,397명	4,419건	1,511명	4,246건	30명	84건	-	-
직원	1,062명	3,384건	1,161명	3,251건	29명	79건	-	-
시민	335명	1,035건	350명	995건	1명	5건	-	-

7 이동지원센터 운영현황

□ 운영개요

○ **근무인원 : 41명** 〔센터장 1명, 지원인력 2명, 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 ~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

※ 집중시간 3명 (6~10시, 18~22시)

○ **운영형태 : 전원 재택근무 시행**('20.3.10)

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

□ 콜장비 통합유지보수 현황

○ **계 약 명 : 2021년 정보시스템 통합유지보수**

○ **계약기간 : '21.03.01 ~ '23.12.31(34개월)**

○ **계약업체 : URP시스템**

○ **계약금액 : 754,511천원(금칠억오천사백오십일만일천원, 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
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
전일접수	전일(7시, 8시, 10시)	보행상 장애가 있는 장애정도가 심한 지체·뇌병변 휠체어 이용자	각 시간대 출근 차량

〔우선배차기준〕

① 전일접수자(07시, 08시, 10시) → 우선배차

② 장시간 대기고객(90분 이상) 우선 배차 → 이동지원센터 직접 배차 조정

☐ 콜센터 운영실적 (일평균)

❍ 접수, 배차실적

구 분	접수(건)			배차(건)		
	총 계	상담원	기타	총 계	상담원	자동배차
2021.11월	3,728 (100%)	1,844 (49%)	1,884 (51%)	3,315 (100%)	513 (15%)	2,802 (85%)
2020년	3,137 (100%)	1,542 (49%)	1,595 (51%)	2,656 (100%)	438 (17%)	2,218 (83%)
2019년	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%)

❍ 콜처리실적

구 분	인입콜(건) (A)	수신콜(건) (B)	수신율(%) (B/A)	발신콜(건) (C)	처리콜(건) (B+C)
2021.11월	2,515	2,445	97.6	95	2,556
2020년	2,113	2,047	96.9	92	2,139
2019년	3,157	3,042	96.4	126	3,168
2018년	3,318	3,188	96.1	318	3,507