장애인콜택시 종합현황철

2022. 1.

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** : 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 차량**을 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」 제28조제1항에 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 : 86,446명 ÷ 150명 = 576대 / 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

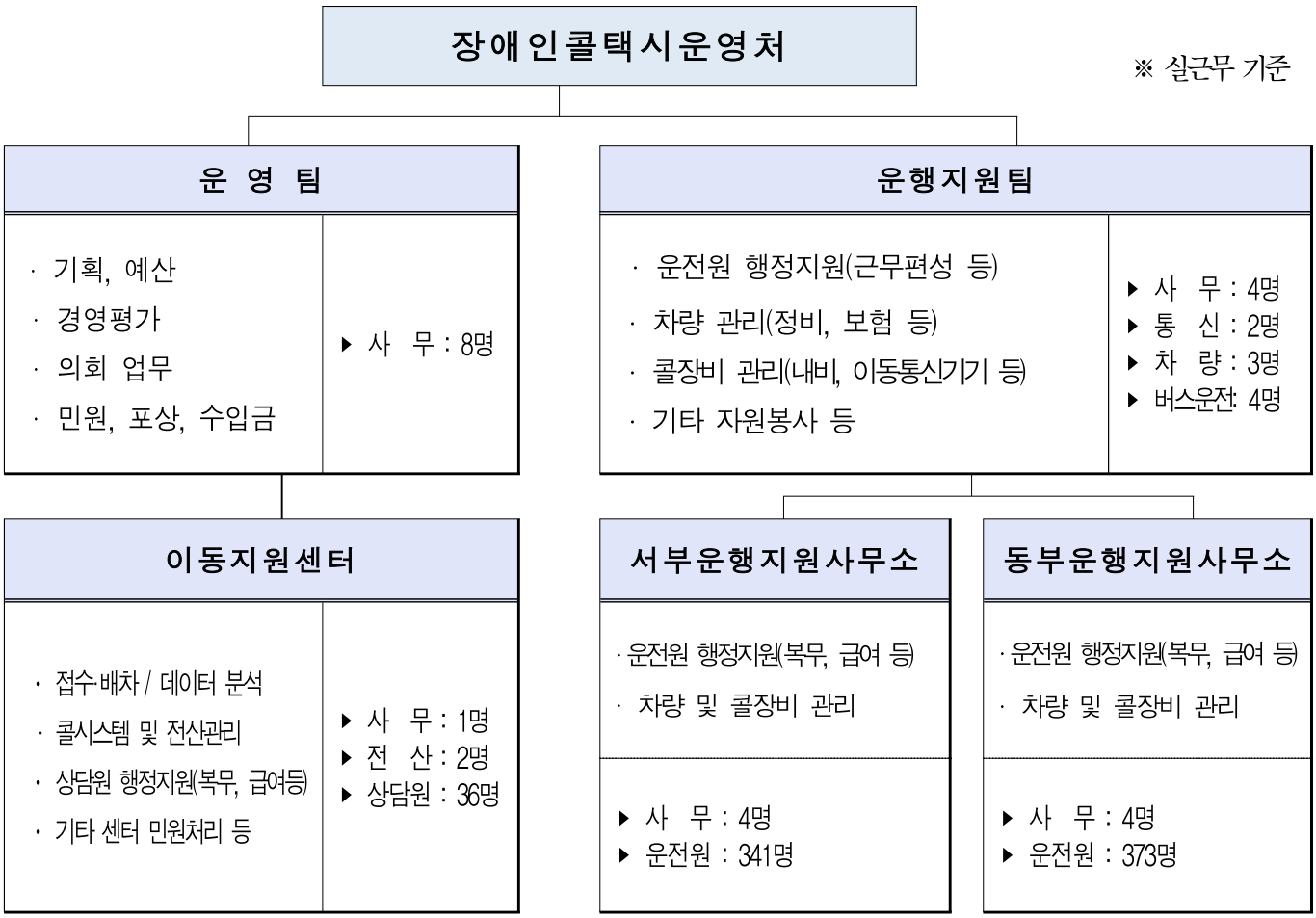
복지경제본부	핵심가치	더불어 잘 사는 따뜻한 복지경제
장애인콜택시 운영처	미션	함께해서 즐겁고, 나눠들어 가벼운 상호공감 문화 조성
	비전	*장애인 이동권 보장 강화를 통한* **복지증진 및 삶의 질 향상** 기여
	경영목표	2시간 이상 장기대기자 (3% 미만) / 평균 대기시간 (40분) / 안전사고 (▲5%) / 소통 프로그램 운영 (5회 이상)
	안정적인 차량 운행으로 외부 고객 만족도 ⇧, 소통과 공감을 통한 내부 고객 만족도 ⇧	

사업계획	안전	[핵심] 안전의식 강화를 통한 안전사고 예방
	청렴	[일반] 참여와 소통을 통한 청렴문화 공감대 형성
	현장	[핵심] 이동편의증진을 위한 운영효율화 지속 추진
		[일반] 체계적인 데이터관리를 위한 통합 통계시스템 구축
	소통	[일반] 사회복지직 역량 강화를 위한 피드백 시스템 도입
		[일반] 상담원 웹페이지 개설을 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

※ 실근무 기준



2 인 원 : 총 789명(현원)

【지원인력 30/운전원 721/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	792	30	-	2	6	6	12	4	-	-	762	86	301	337	6	29	3
현원	789	30	-	1	5	7	7	7	2	1	759	102	249	370	6	29	3
증감	△3	-	-	△1	△1	1	△5	3	2	1	△3	16	△52	33	-	-	-
실근무	783	29	-	1	5	6	7	7	2	1	754	102	249	367	6	27	3

※ 실근무 제외 : 총 6명 [휴직 6명(지원인력1, 상담원2, 운전원3)

3 예산 및 사업수지

□ 예산편성 현황

○ 2022년 세입예산

(단위 : 백만원)

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

○ 2022년 세출예산

(단위 : 백만원)

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

□ 수입실적 및 사업수지

○ 市세입 : 188백만원(성과목표 : 2,507백만원 / 달성률 7.5%)

○ 과목별 내역 (수입)

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)
운행수입	2,507	188	6,705	2.8%

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

○ **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(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		2019년	2020년	2021년	2022.1월
차량보유		437대	622대	622대	622대
총 탑승건수		1,179,053건	972,189건	1,220,579건	100,621건
운행수입금		2,342백만원	1,902백만원	2,323백만원	188백만원
일평균	접수건수	4,104건	3,137건	3,797건	3,750건
	탑승건수	3,230건	2,656건	3,344건	3,246건
탑 승 률		78.7%	84.7%	88.1%	86.6%
대당 일평균 운행횟수		9.4회	6.4회	7.4회	7.1회
평균 대기시간		55분	30분	32분	32분
30분 이내 탑승률		28.9%	65.1%	60.7%	59%

※ 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 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 운행 거리	계	5㎞이내	5㎞~10㎞	10㎞~20㎞	20㎞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 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 이용건수	계 (1회 이상)	8회미만 이용자수	8~16회미만 이용자수	16회이상 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	중랑구 - 중랑구	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	접수건수			접수분포		탑승건수			운행대수			대기시간(분)		
	'21년	'20년	증감	'21년	'20년	'21년	'20년	증감	'21년	'20년	증감	'21년	'20년	증감
0	5	6	▲1	0.1%	0.2%	4	5	▲1	24	21	3	36	35	1
1	3	5	▲2	0.1%	0.2%	3	4	▲1	20	20	0	32	32	-
2	3	3	0	0.1%	0.1%	2	2	0	20	21	▲1	27	26	1
3	4	5	▲1	0.1%	0.2%	4	5	▲1	20	21	▲1	25	23	2
4	8	8	0	0.2%	0.3%	8	7	1	20	21	▲1	26	20	6
5	14	13	1	0.4%	0.4%	12	11	1	20	21	▲1	17	13	4
6	0	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	13	14	▲1	20	21	▲1
7	329	263	66	8.7%	8.4%	287	217	70	147	133	14	37	34	3
8	326	263	63	8.6%	8.4%	283	216	67	237	209	28	42	35	▲3
9	255	214	41	6.7%	6.9%	228	187	41	245	212	33	36	31	5
10	304	258	46	8.0%	8.2%	281	230	51	302	279	23	26	22	4
11	347	293	54	9.1%	9.3%	325	264	61	303	279	24	27	24	3
12	373	295	78	9.8%	9.4%	346	261	85	388	324	64	27	25	2
13	317	262	55	8.3%	8.4%	295	227	68	433	379	54	23	21	2
14	432	330	102	11.4%	10.5%	395	285	110	436	379	57	28	23	5
15	443	340	103	11.7%	10.8%	372	279	93	430	376	54	46	34	12
16	255	227	28	6.7%	7.2%	195	176	19	306	285	21	58	44	14
17	140	134	6	3.7%	4.3%	109	102	7	234	214	20	53	46	7
18	75	71	4	2.0%	2.3%	62	57	5	228	202	26	43	40	3
19	56	49	7	1.5%	1.6%	48	41	7	168	150	18	35	33	2
20	49	42	7	1.3%	1.4%	41	36	5	146	124	22	38	32	6
21	32	28	4	0.8%	0.9%	24	22	2	70	84	▲14	48	42	6
22	17	17	0	0.4%	0.5%	13	13	0	26	22	4	40	38	2
23	10	11	▲1	0.3%	0.4%	8	9	▲1	24	22	2	34	29	5

☐ 다인승 차량운영 현황 * 2명이상 동반탑승

○ 이용실적

구 분	총 계	동 행	경 유	다인승버스
2022.1월 (일평균)	1,903 (61)	1,734 (56)	169 (5)	0 (0)
2021년 (일평균)	22,711 (62.2)	20,023 (54.9)	2,688 (7.4)	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)

※ 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

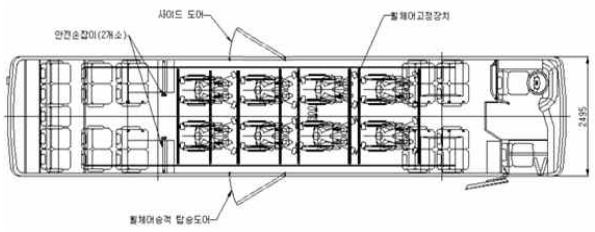
※ 장애인콜택시 이용 등록자 중 휠체어 이용 장애인 1인 이상 포함

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

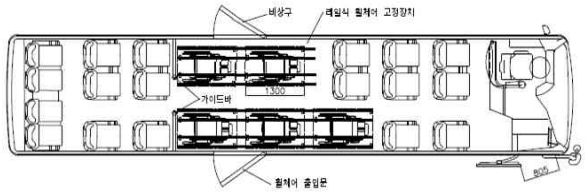
- 이용기간 : 1회 최대 1박 2일 ※ 이용횟수 제한(1인당 연간 최대 3회)
- 운행지역 : 전국(육상운행 가능지역, 서울제외)
- 휴 무 일 : 명절(설/추석) 당일(1일), 차량 정기 정비일(격월 1회)

○ 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 ※ 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
2022.1월	-	-	-	-

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 임차택시(비휠체어 전용) : 80대

구분	대수	단가	탑승장치	특징	비고
2013	50	-	-	장애인전용임차택시 (비휠체어 전용)	
2022	80	-	-		

※ 운행협약 해지에 따라 월 운행대수 변동 있음

【 제 원 】

구 분 (구매연식)		유형	휠체어 탑승석			총중량 (kg)	배기량 (cc)	정격출력 (ps/rpm)	정원 (명)
			길이 (mm)	너비 (mm)	높이 (mm)				
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	2022 ('15년식)	2023 ('16년식)	2024 ('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	49	262
	카니발	357	-	357
	뉴카운티	-	1	1
	유니버스 (노블,우등)	-	2	2
계		570	52	622

☐ 운행형태

○ 운전인원 : 721명(동부 375명, 서부342명, 버스 4명)

○ 전체순환 : 546명(1조~10조, 7시~12시 시차제), 코로나전담 3명 및 버스 4명(9시)

○ 오후고정 : 168명(11조~12조(12시),14조~15조(13시), 야간조(야간A,B,C,D)

- 12시조(90명),13시조(33명),야간 4개조(45명,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	526	503	23	3.5개조 (191명)	1개조 (55명)	1개조 (55명)	2개조 (109)	68명	25명	188	166	22	＊야간 22(23)대 격일 근무 19:00~07:00(21) 18:00~06:00(24)
주 말 공휴일	326	303	23	2개조 (109명	0.5개조 (28명)	1개조 (55명)	1개조 (55명)	41명	15명	388	366	22	* 장애인버스 (3대)운전원 4명 제외 * 코로나전담 3명 제외

※ 차량 미배정 운전원 (100명, 휴무전담 포함)

※ 휴직 및 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	11	191	246	301	478	503	503	503	312	257	269	225	225	48	23	23
개 인	-	42	78	78	78	78	78	78	78	78	78	36	-	-	-	-
계	11	233	324	379	556	581	581	581	390	335	347	261	225	48	23	23

※ 개인택시 : 2개조(78명) … 평일 7시(42명), 8시(36명)

○ 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	11	109	137	192	288	303	303	303	194	166	178	134	134	38	23	23
개 인	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
계	11	109	137	192	288	303	303	303	194	166	178	134	134	38	23	23

□ 차고지 : 40개소 (서부사무소 20개소 288대, 동부사무소 20개소 332대, 버스 2대)

○ 무료 25개소 426대(공단 22, 유관기관 3) / 유료 15개소 196대(자치공단10, 민간5)

구 분	무 료(25개소)		유 료(15개소)	
	공 단	유관기관 (구청, 공영 등)	자치공단	민간업체
40개소	22	3	10	5
622대	387(62.2%)	39(6.3%)	128(20.6%)	68(10.9%)

○ 대기실 현황 : 총 37개소

계		공단		타 기관	
차고지	대기실	차고지	대기실	차고지	대기실
40	37	22	22	18	15

※ 인터넷 설치(33개소) : 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, 마들

【 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	동 작 공 원	동작구 동작동 326	10	○(타)
7	마포유수지	마포구 마포동 36-1	27	○
8	목 동	양천구 목동 914-6	18	○
9	세 종 로	종로구 세종로 79-10	16	○
10	시립은평(민)	은평구 백년사로 90	12	
11	신 길	영등포구 영등포동1가 35	10	○(타)
12	신 림	관악구 신림5동 1456-3	10	○(타)
13	신 방 화	강서구 마곡동 731-123	10	○
14	양 평 교	양천구 목동 900-8	19	○(타)
15	영등포구청	영등포구 당산동3가 370-4	10	○
16	용 산	용산구 한강로2가 12-13	10	○
17	월드컵경기장	마포구 성산동 515-6	30	○
18	종 묘	종로구 훈정동 2	24	○
19	천 왕	구로구 오류동 174-10	10	○
20	혁 신 파 크	은평구 통일로 684	10	○(타)

동부사무소

연번	차고지명	소재지	주차대수	대기실
21	가 재 울	노원구 하계동 252-6	20	○(타)
22	도 봉 산	도봉구 도봉동 341-1	20	○
23	동대문구청	동대문구 용두동 39-90	10	
24	마 들	노원구 덕릉로 450	20	○(타)
25	면 목	중랑구 면목5동 168-2	45	○
26	북서울(민)	강북구 월계로 173	20	○(타)
27	사 당	서초구 방배동 507-1	10	○
28	서울의료원(민)	중랑구 신내동 316	13	
29	수 락 산	노원구 상계동 1268	10	○
30	수 서	강남구 수서동 735	23	○
31	신 천	송파구 신천동 14	10	○
32	아리랑(민)	성북구 돈암동 538-59	11	○(타)
33	어린이대공원	광진구 능동 18	12	○
34	영동대교북단	성동구 성수동2가 231-24	18	O
35	용 답	성동구 용답동 223	10	○(타)
36	창 동	도봉구 창동 1-9	28	○
37	천 호	강동구 성내2동 57-7	20	○
38	한우리정보문화	서초구 서초동 380	10	○(타)
39	화 랑 대	중랑구 묵동 29	14	○
40	훈련원공원	중구 을지로 227	10	○

4 임차택시 운영현황

☐ 운영개요

○ 운영대수 : 서울시 임차택시 80대(1년 단위 계약) * '13. 7월부터 시행

※ 운행협약 해지에 따라 월 운행대수 변동 있음

○ 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 = 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	2022.1월
탑승건수(건)	357	299	415	475
회전율(건)	11.5	9.1	10	10
운행거리(km)	183	166	170	164

○ 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

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		2019년	2020년	2021년	2022.1월
민원 건수		125(100%)	129(100%)	264(100%)	24(100%)
민원유형	시정요구	5(4.0%)	-	-	-
	불만	28(22.4%)	27(20.9%)	57(21.6%)	3(12.5%)
	이의제기	8(6.4%)	2(1.6%)	-	-
	건의	51(40.8%)	51(39.5%)	67(25.4%)	2(8.3%)
	문의	14(11.2%)	23(17.8%)	17(6.4%)	4(16.7%)
	칭찬	19(15.2%)	24(18.6%)	123(46.6%)	15(62.5%)
	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 "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	2019년		2020년		2021년		2022.1월	
	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승	참 여	탑 승
총계	1,511명	4,246건	30명	84건	-	-	-	-
직원	1,161명	3,251건	29명	79건	-	-	-	-
시민	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 접수순서(20%)+대기시간(40%)+거리(30%)
정기접수	2시간전 접수	동일 시각에 동일 출발지에서 동일 목적지로 이동하는 고객 ☞ 치료, 재활, 통학, 출근, 귀가 목적	
전일접수	전일(7시, 8시, 10시)	보행상 장애가 있는 장애정도가 심한 지체·뇌병변 휠체어 이용자	각 시간대 출근 차량 * 우선배차

▢ 콜센터 운영실적 (일평균)

○ 접수, 배차실적

구 분	접수(건)			배차(건)		
	총 계	상담원	기타	총 계	상담원	자동배차
2022.1월	3,750 (100%)	1,731 (46%)	2,019 (54%)	3,246 (100%)	486 (15%)	2,760 (85%)
2021년	3,797 (100%)	1,850 (49%)	1,947 (51%)	3,344 (100%)	524 (15%)	2,820 (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%)

○ 콜처리실적

구 분	인입콜(건) (A)	수신콜(건) (B)	수신율(%) (B/A)	발신콜(건) (C)	처리콜(건) (B+C)
2022.1월	2,296	2,268	98.7	121	2,389
2021년	2,527	2,458	97	98	2,571
2020년	2,113	2,047	96.9	92	2,139
2019년	3,157	3,042	96.4	126	3,168