

2024. 4. 17.(수) 조간용

이 보도자료는 2024년 4월 16일 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도 자료

담당부서 : 도시교통실 미래첨단교통과

미래첨단교통과장

이수진

2133-4950

사진없음 사진있음 쪽수 : 10쪽


담당자

정창욱

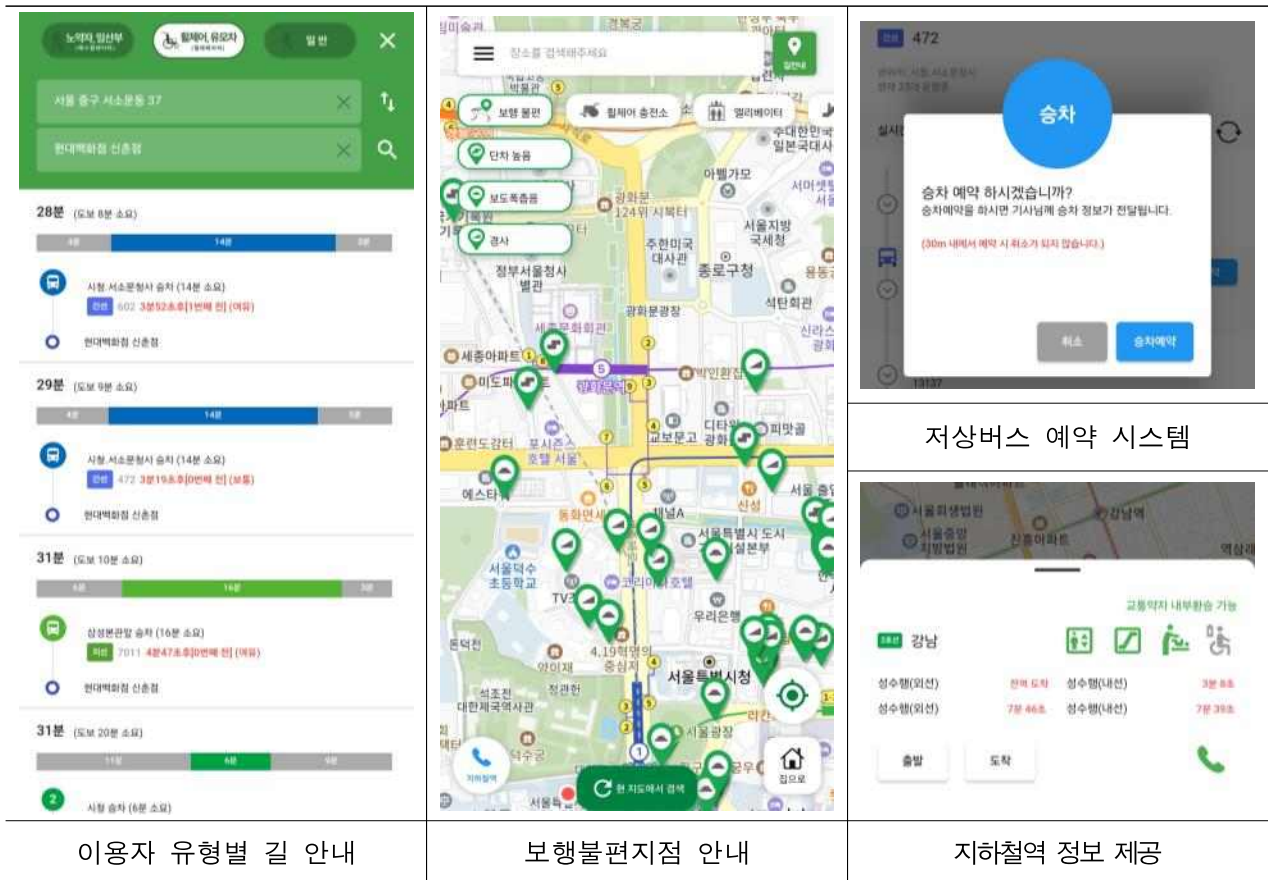
2133-4958

"교통약자 편한 길 어디?"... 서울시 맞춤형 교통서비스 '서울동행맵' 시범 출시

- 교통약자 맞춤형 통합 교통서비스 '서울동행맵' 시범서비스 개시...17일(수) 첫 선
- 환승·보도경사·엘리베이터 등 휠체어·유모차·어르신 등 상황 고려 최적의 길 안내
- 이용자 위치 기반형 실시간 저상버스 탑승 예약, 지하철 역사 내 시설물 정보도 탑재
- 일상 생활 속에서 약자의 대중교통 이동 편의 지원...생활밀착형 '동행 서비스'로

- 휠체어·유모차 이용자가 이동하기 쉬운 길, 고령자·임산부가 걷기 쉬운 경사 없는 도로 등... 교통약자의 대중교통 이용을 돕기 위한 맞춤형 통합교통 서비스 앱을 출시한다. 맞춤형 길 안내와 보행 불편 지점 정보, 저상버스 예약, 지하철 역사 내 시설물 정보까지 대중교통 관련 정보와 서비스를 한 곳에서 담아 시민들의 편의가 높아질 것으로 기대하고 있다.
- 서울시는 17일(수)부터 교통약자 대상 통합 교통 서비스 '서울동행맵'  시범서비스를 시작한다고 밝혔다.
- '서울동행맵'은 교통약자에게 맞춤형 교통정보 제공해 대중교통 접근성을 높이고 이용을 활성화하기 위해 서울시가 새롭게 선보이는 서비스다. 시는 약자와 동행하는 다양한 교통정책을 추진하고 있는 만큼, 모든 시민의 이동을 함께하고자 목적으로 앱을 개발·출시했다고 덧붙였다.

- ‘서울동행맵’은 그간 여러 플랫폼에서 개별적으로 운영돼왔던 교통약자 이동 서비스를 한 곳에서 이용 가능하도록 창구를 통일했다는 것이 장점이다. 또한, 교통수단별로 전화 예약(버스), 검색 후 현장 호출(지하철) 등 다양하게 진행되던 기존 방식을 개선, 이용자의 실시간 위치정보를 반영해 제공하도록 기능도 고도화했다.
 - 그간 서울시에서는 다양한 교통약자 서비스가 운용 중에 있었으나, 수단별 및 서비스에 따라 정보 확인과 예약 등의 창구가 달라 이용자가 일일이 각 서비스에 접속해야 하는 어려움이 있었다.
 - 이동권 증진, 고령인구 증가, 저출산 등 사회 변화에 따라 교통약자 대상 교통서비스가 필요한 상황이다.
- 주요 기능은 ▲교통약자 맞춤형 길 안내 및 보행 불편 지점 안내 ▲위치 기반 저상버스 예약 ▲지하철역 시설물 이용 정보 제공 ▲장애인 콜택시 앱 연계 등이다.
- 포털사이트 지도 앱과 같이 길찾기를 했을 때 이동동선을 보여줌은 물론 이동구간 내 불편사항, 교통 수단 예약 등도 한페이지에 담아 교통약자의 편리한 이용을 돕는다는 것이 가장 큰 특징이다.
 - 서울동행맵은 대중교통 및 보행 네트워크 정보를 통합 관리하고 있어 대중교통 환승 및 보행 단차 및 경사 등을 고려한 최적 경로를 제공한다.
- ‘서울동행맵’은 오는 17일(수) 9시부터 스마트폰의 3대 스토어(애플 앱스토어, 구글 플레이스토어 및 원스토어)에서 내려받을 수 있다. 앱 다운로드 후 카카오톡, 네이버, 구글 계정을 활용해 간편 가입할 수 있어 누구나 편리하게 이용할 수 있다.



이용자 유형별 길 안내

보행불편지점 안내

저상버스 예약 시스템

지하철역 정보 제공

<단차와 경사, 보도폭 및 엘리베이터, 에스컬레이터 반영...불편을 최소화한 길 안내>

- 주요 기능 중 첫 번째는 ‘교통약자 맞춤형 길 안내와 보행 불편 사항 안내 서비스’다. 특히 노약자·임산부 및 휠체어 이용자 등 상황에 맞춰 단차, 경사, 보도폭 좁음, 지하철 엘리베이터, 에스컬레이터 위치를 반영한 맞춤형 길 안내 서비스를 제공한다.
- 경로 검색시, 휠체어 이용자에게는 2cm 이상의 단차, 1/8 이상의 경사(약 12도), 1.2m 이하의 보도폭이 존재하는 경로를 회피하고 엘리베이터를 경유하는 경로를, 고령자 및 임산부 등에게는 지하철 에스컬레이터를 우선으로 포함한 경로를 안내한다.
- 상대적으로 이동이 자유로운 분들이 이용할 수 있는 일반적인 길 안내도 포함되어 있어, 누구나 경로를 검색하고 이동 경로를 선택하여 활용할 수 있다.

※ 서울시 내 지하철역 반경 300m 범위의 보행로를 현장조사하여 DB를 구축하고 약 3,500여 지점의 단차, 경사, 보도폭 좁음 등 불편지점 도출

- 또한, 앱 이용자들이 보행에 불편을 겪는 지점을 직접 제보할 수 있는 기능을 운영한다. 제보된 지점은 현장 확인을 통한 앱 내 보행불편 정보의 갱신에도 활용하고, 관리 부서에 정보를 전달하여 현장 개선이 이루어질 수 있도록 추진할 예정이다.
- 시민들은 보행이 불편한 ‘현장’에서 해당 지점의 사진 촬영 및 유형 선택(단차, 경사, 보도폭 좁음 등)을 통해 업로드를 할 수 있다. 업로드된 지점 정보를 담당자가 확인 및 관련 부서에 전달해, 순차적으로 불편 지점이 해소될 수 있도록 추진할 계획이다.
- 이를 통해 시와 시민이 함께 참여하여 서울시 내 곳곳의 보행불편 지점을 찾아 개선하고, 최신화된 정보를 제공함으로써 앱의 완성도, 정보의 신뢰도를 높여갈 계획이다.

<이용자 위치기반 실시간 저상버스 승하차 예약 서비스…차량 내 안내방송>

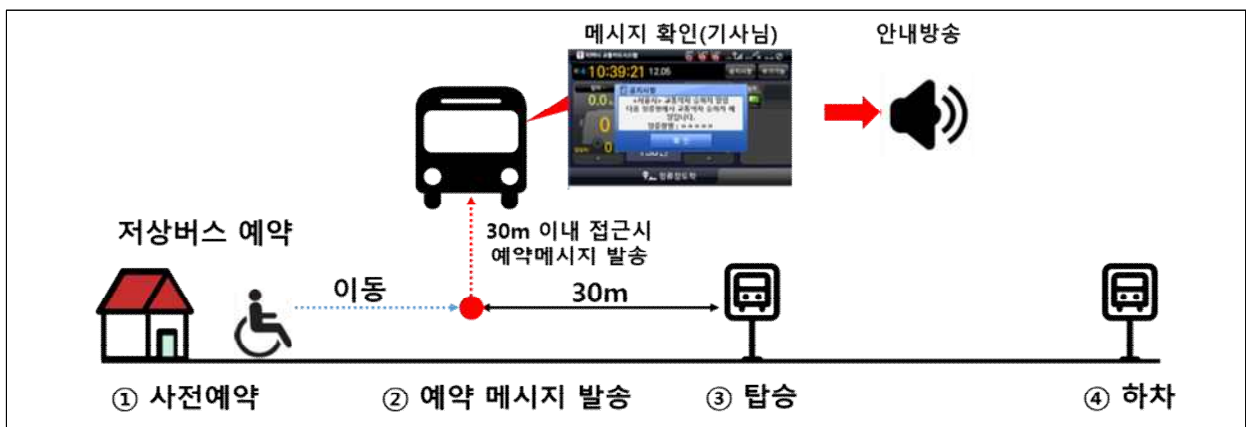
- 둘째, ‘실시간 이용자 위치기반 저상버스 예약시스템’ 시범운영을 추진해 더 편리한 저상버스 이용환경을 조성한다. 특히 서울시는 교통약자 이동 편의 증진을 위해 지속적으로 저상버스 운영을 확대하고 있는 만큼, 동시에 서비스도 개선해 저상버스 활성화를 지원한다는 계획이다.

- 이용 방법은 앱에서 버스 정보를 검색하며 버스를 예약한 후 탑승하면 된다. ① 노선 및 승·하차 정류소 예약 후 → ② 이용자가 해당 정류소에 30m 범위 이내로 도착하면 → ③ 예약 정보(승·하차 예약 정보)가 버스로 전달 → ④ 버스기사가 사전에 인지하고 휠체어 리프트 등 이용 준비 및 안내방송, 정차하는 과정으로 이뤄진다.

※ 실시간 버스 정보 중 ‘저상버스만 표출’ 기능으로 예약 가능 차량 추출 가능

- 앱 이용자는 예약 메시지 발송 시(②번), 앱을 통해 예약 메시지를 수신한 차량 번호를 사전에 확인(예약 메시지 발송 시, 앱을 통해 메시지를 수신한 차량 번호 안내)하고 탑승준비를 한다. 예약취소는 해당정류소 30M접근 이전에만 가능하다.
- 예약 정보를 전달받은 버스기사는 예약 정류소에 정차 시, 휠체어 리프트를 운용하기 용이하도록 차량을 정차해 보다 편리하게 저상 버스를 이용할 수 있다.

※ 회원가입 시 ‘교통약자’를 선택해야 저상버스 예약 이용 가능 (가입 후 변경 가능)



- 또한, 교통약자가 저상버스 예약 시에는 차량 내 승객들에게 교통약자 탑승 관련 사전 안내방송(음성 및 LED)도 실시한다. 승객이 사전에 인지하고 자리를 마련하는 등 배려를 통해 교통약자가 원활하게 버스를 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위함이다.

- 이전 교통약자가 정류장에서 눈 맞춤, 거수 등을 통해 버스 탑승 의사를 밝히면 현장에서 버스기사의 리프트 준비와 승객들의 동시다발적인 이동으로 혼잡이 발생했다면, 사전 예약과 준비, 안내 방송을 통해 기사·승객에게 약자의 이용을 사전에 알리고 준비하는 등 버스 이용 편의성을 높일 수 있을 것으로 기대하고 있다.

<엘리베이터, 에스컬레이터, 환승 등 지하철 역사정보 편리하게 확인>

- 셋째, 지속적인 1역사 1동선 추진 등으로 편리한 이용 환경을 마련하고 있는 ‘지하철’도 역사 내 시설물 이용 정보를 맞춤형으로 제공한다.
- 앱에서 원하는 지하철역 정보를 클릭하면 실시간 열차 운행정보, 역사 전화번호, 역사 내 엘리베이터·에스컬레이터 유무, 수유실, 전동휠체어 충전소 유무, 환승역사의 환승 여부(지하환승 혹은 지상환승)를 보기 쉽게 확인할 수 있다.
- 교통약자가 낯선 지하철역을 이용하는 경우, 교통약자에게 필요한 정보를 쉽고 빠르게 제공하고 확인할 수 있도록 해, 역사의 시설물을 이해하고 이동 경로에 활용 여부를 빠르게 결정할 수 있도록 돕기 위한 취지다.
- 안전 발판이나 휠체어 리프트의 작동, 역사 내에서 역무원의 도움이 필요한 경우, 별도의 전화번호 검색이나 현장의 호출 버튼을 클릭해 대기하는 시간을 줄이기 위해 이용자의 위치에서 가장 가까운 지하철 역으로 전화 연결할 수 있는 ‘위치기반 지하철 역사 콜버튼’도 제공한다.

<장애인 콜택시·엄마아빠 택시 등…한 곳에서 이용할 수 있도록 앱 연계>

- 넷째, 기존의 ‘장애인콜택시 앱’을 이용하는 이용자들도 ‘서울동행맵’에서 타 교통수단의 이용 방법을 검색하고, 필요시 장애인콜택시 앱으로 쉽게 이동할 수 있도록 연계를 추진한다.

- ‘서울동행맵’ 시범서비스를 통해 ‘맞춤형 길 안내와 보행불편 안내’, 대중교통 이용 편의 서비스를 한 곳에서 제공할 수 있는 시스템을 구축하고자 노력하였으며, 이용자의 의견을 수렴하여 제공된 서비스의 이용방식 개선, 고도화로 완성도를 높여갈 계획이다.
 - 지자체 중 최초로 교통약자 대상의 통합된 교통 분야 서비스를 제공하는 시도로, 서비스 제공 방식이나 이용성이 실제 이용자가 느끼기에 부족함이 있을 수 있어 지속적인 개선을 추진한다.

- 또한, 앱 이용자가 원하는 서비스를 확대·제공할 수 있는 방안과 시·청각 약자들이 보다 편리하게 대중교통을 이용할 수 있는 문자 인식, 음성 기반 서비스를 구현하는 방안을 고민하는 등 다양한 유형의 교통약자에게 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 시스템으로 확장해 나갈 계획이다.

- 한편, 서울시는 교통약자 이동권 증진을 위해 지속적인 대중교통 시설 확대를 추진하고 있다. 2024년 지하철 전 역사에 엘리베이터 설치 완료, 2025년 저상버스 100% 도입, 2025년 장애인 콜택시 법정대수 대비 150% 확보 등 올해도 관련 사업을 지속 추진할 예정이다.

〈 교통약자 대중교통 시설 현황·목표 ('24. 3) 〉

- ✓ (지하철) **지하철 E/L 96.1% 확보** (337개역 중 324개역 확보 / '24년 100%)
- ✓ (버 스) **저상버스 73.2% 확보** (운행가능 대수 6,803대 중 4,985대 도입 / '25년 100%)
- ✓ (택 시) **장애인콜택시** 법정대수 대비 **125% 확보** (722대 운행중 / '25년 150%)

- **윤종장 서울시 도시교통실장은 “서울동행맵이 교통약자를 비롯한 모든 시민들의 일상 생활에 편의를 더하는 생활 밀착형 서비스로 자리잡길 바란다”며 “앞으로도 교통약자의 대중교통 이용 편의를 지원할 수 있도록 약자와 동행하는 교통정책을 지속적으로 추진해 나가겠다”고 밝혔다.**

참고 1

서울동행맵(교통약자 통합교통서비스) 앱 소개



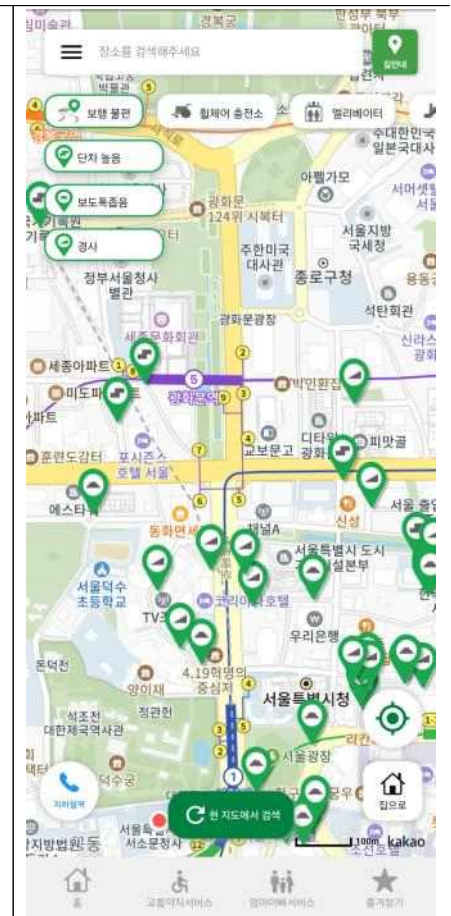
□ 서비스 개요

○ 서비스명 : 서울동행맵 ※ '24.4.17.(수) 시범서비스 오픈

구분	서비스	현황	개선	
대중교통	버스	· 교통약자의 저상버스 탑승	· ...	위치기반 실시간 저상버스 운행현황 확인 및 직접 예약 위치기반 근거리 역사 매칭, 안전 발판 설치, 리프트 작동 요청 등 간소화
	지하철	· 휠체어 리프트, 승강장 안전발판 등 이용 · 교통약자를 위한 역사별 단면도 정보제공	· ...	
택시	· 장애인 콜택시 등 예약	· 앱, 전화 문자	· ...	교통약자 App 내 연계
교통약자 길찾기	· 교통약자(고령자 휠체어장애인) 전용 길찾기 안내 (민간 포털도 일반인 대상 길찾기 서비스만 제공)	· 없음	· ...	교통약자 전용 길찾기 서비스 제공

○ 서비스 : 교통약자 대중교통 접근성 개선 및 정보제공 서비스 수행

- 길 안내 : 일반 · 교통약자 대상 맞춤형 길 안내 서비스 추진
- 저상버스 예약, 보행불편 안내, 근거리 지하철역 전화번호 안내 등

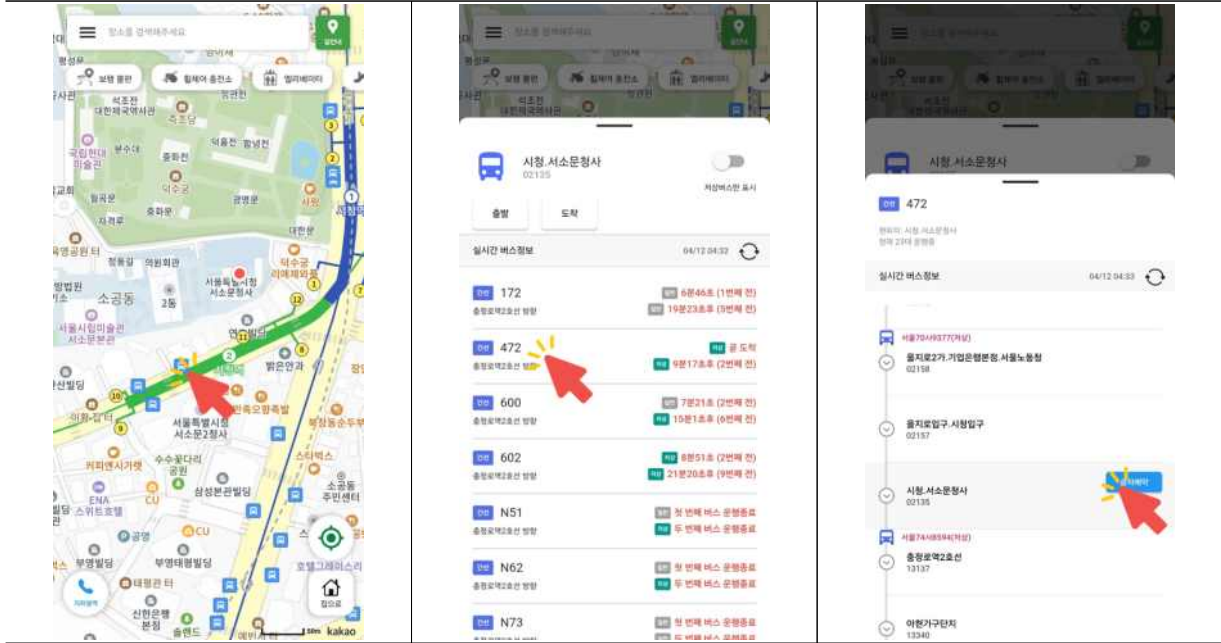
 <p>서울동행맵 앱 메인 화면. 구글로 시작하기, 카카오톡로 시작하기, 네이버로 시작하기, 이메일로 시작하기, 비밀번호로 시작하기 등 로그인 옵션이 표시되어 있습니다.</p>	 <p>서울동행맵 앱 서비스 메뉴. 길안내, 버스정류장 정보, 지하철역 정보, 장애인콜택시, 커뮤니티 맵, 어미아빠택시, 공지사항 등 다양한 서비스 아이콘이 표시되어 있습니다.</p>	 <p>보행불편사항 안내 지도. 서울특별시청을 중심으로 보행불편사항을 안내하는 지도 화면입니다.</p>
<p>서울동행맵 간편 가입</p>	<p>서울동행맵 서비스</p>	<p>보행불편사항 안내</p>

참고 2

저상버스 예약시스템 이용 방법

□ 저상버스 예약시스템 이용

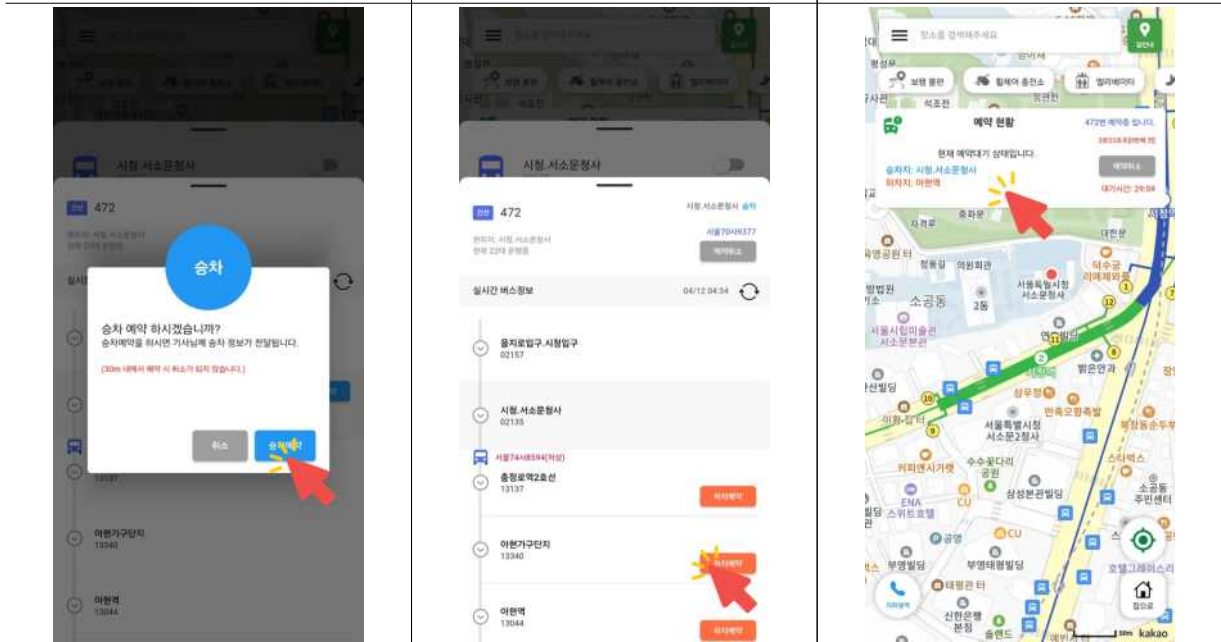
○ 서울 시내버스 중 저상버스 운행 노선 예약 ※저상버스 미운행노선 제외



① 버스정류장 아이콘 '클릭'

② 탑승 예정 노선 '클릭'

③ 승차예약 '클릭'



④ 승차예약 확인 '클릭'

⑤ 하차예약 및 확인 '클릭'

⑥ 예약차량 안내 팝업

- ✓ 가입시, '교통약자'를 선택해야 '저상버스 예약 서비스'를 이용 가능합니다.
- ✓ 예약 시, 기사님과 차량 내 승객에게 안내방송이 진행되니 예약 후 꼭 탑승 바랍니다.
- ✓ 예약 후 30분 이내 미탑승 시 예약정보는 자동 삭제 됩니다.
- ✓ 모두에게 편리한 대중교통 이용 환경 구현을 위해 양보와 배려 부탁드립니다.