

문서번호	장애인콜택시운영처-1213
보존기간	3년
결재일자	2016.03.16.
공개여부	공개
방침번호	이사장직무대행 방침 제 93호

★이동지원센터장	장애인콜택시운영처장	복지경제본부장	이사장직무대행	
협 조	팀장			
	팀장			

---

# 2016 장애인콜택시 성수기 운영지표 관리방안

---

2016.

# 2016 장애인콜택시 성수기 운영지표 관리방안

‘16년 성수기(3월~) 이용수요가 비수기대비 약15% 증가될 것으로 추정됨에 따라, 성수기 중 적정 차량가동률을 유지하여 이용시민 서비스 정시성을 확보코자 함

## 1. 운영실태

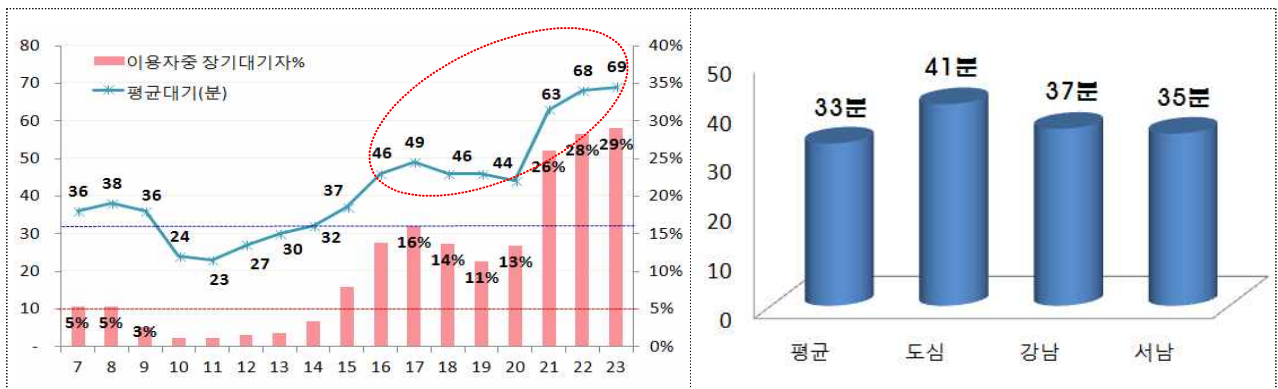
### □ 운영현황

구 분	비수기 (1~2월)	비수기 대비 이용수요 15%증가	성수기 (3~12월 추정)
차량운영 (가동률)	308대 (73%)		372 (87%)
접 수 (분)	3,530건		4,100건
탑 승 (분)	3,075건		3,572건
대 기 (분)	33분		33분
회전률 (건/대)	9.7		10.1

### □ 문제점 : 특정시간 · 지역 대기시간 편차발생

○ 시간대별 : 출퇴근, 야간시간(20~24시)

○ 지역별 : 도심, 강남, 서남권 지역



### ※ 지역별 이용수요 및 대기시간

구 분	전체	서남권 (강서, 양천)	동남권 (노원, 도봉)	도심권 (종로, 중구)	서북권 (서대문, 은평)	동북권 (노원, 도봉)
이용수요%	100%	25%	17%	7%	15%	36%
일평균 대기	33분	35분	37분	41분	32분	29분
장시간대기% (퇴근후 16~24시)	5% (15%)	5% (14%)	6% (21%)	10% (32%)	5% (20%)	3% (8%)

## 2. 관리방안

### 〈 관 리 목 표 〉

- ❖ 일평균 대기시간 33분(전년도 수준) ... 이용수요 15%증가 감안
  - ✓ 휴무차량 가동률 : ('15년) 80% ➡ ('16년) 85%(평일 98%, 휴일 58%)
  - ✓ 퇴근시간대 마지막콜 수행 : ('15년) 20%(56건) ➡ ('16년) 50%(130건)
  - ※ 90분 초과 장기대기자 전체이용자의 3% ('15년 170명 ➡ '16년 120명)

### □ 휴무차량 가동률 제고 : ('15년) 80% ➡ ('16년) 85%

- 일평균 휴무현황 : 437명 중 135명(30%) \*휴무 102명, 연차 등 33명
  - 휴무차량 전담요원 : 170명(정규 20명, 파트 110명, 인력pool 40명)
    - 정규(신규 20명) : 취약지역, 거점차고지 집중배치('16. 3월)
      - 오전 출근시간대 위주 배치, 주요 배치차고지(신림, 금천, 수서, 월드컵, 창동 등)
    - 파트(60 → 110명) : 취약시간 및 지역 집중배치
      - 16시이후 퇴근·야간시간대 집중(40→70명)·· 운전원 근무교대 공백해소
      - 오전 서남권지역, 오후도심·동남권지역 집중배치·· 빈차발생률 ↑
- [시간대별 파트인원배치]

구 분	계	오전 (60%증, 25→40)			오후 (100%증, 35→70)		
		6시	7시	8시	16시	17시	19시
기 존	60명	3명	17명	5명	4명	22명	9명
성수기	110명	5명(2 ↑)	30명(13 ↑)	5명	15명(11 ↑)	42명(20 ↑)	13명(4 ↑)

[성수기 특창차량 운영계획]

\*택시 50대 별도운영

구 분	연평균	비수기(1~2월) 운영결과				성수기(3~12월) 운영계획			
		계	정규	파트	단시간	계	정규	파트	단시간
적정공급 (가동률)	361명 (85%)	308 (73%)	251	52	5	372 (87%)	272	90	10
접수(대기)	4,010건	3,530건 (33분)				4,100건 (33분유지)			

- 인력pool(40명) : 비정기적 휴무발생시 투입
- '16연말 퇴직자(41명) 조기 투입('16.12월) : 공로휴가(6명) 및 파트 계약만료(11월) 등
  - ※ '16.12월이후는 이용수요 고려, 필요시 예산범위내 고령자(55세이상) 파트 계약연장(~'17. 2월)

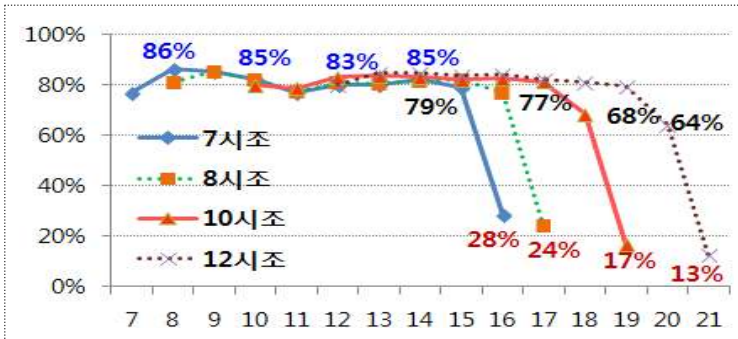
※ 공급확대 : 424 → 437대 (13대 증차) \*'16. 7월

▶ 권역별 이용수요에 맞추어 증차차량 배치, 단 차량부족 지역에 추가배치

구 분	계	서남권	동남권	도심권	서북권	동북권
배치차량	13대	3대	2대	2대	3대	3대

□ 퇴근시간대 마지막콜 수행 (20% ➡ 50%)

○ 조별 시간대별 차량운행률



✓ 퇴근시간대 평균대기 : 45분  
\* 장기대기자 : 85명(50%)

- ▶ '15년 일평균 대기 : 29분
- ▶ 전체 장기대기자 : 170명(5%)

○ 추진상황('16.1~2월) : 인센티브 지급(1건당 5천원) \* '16년 예산 400백만원

구 분	인센티브 수행건 (일평균)			비 고
	'15년	'16년	증감	
마지막 콜	64	87	23 (36%)	▶ 최근(3.3~3.9) 평균 124건/일
장기대기자	0.2	0.4	0.2 (100%)	

[장기대기자 수행 인센티브 지급기준 변경]

- 사 유 : 지급기준이 너무 과다하게 설정, 실행효과 미흡 \*'15년 해당건 168건  
⇒ 활성화를 통한 장기대기자 해소 및 정시성 확보 필요
- 변경안(수행범위 확대)

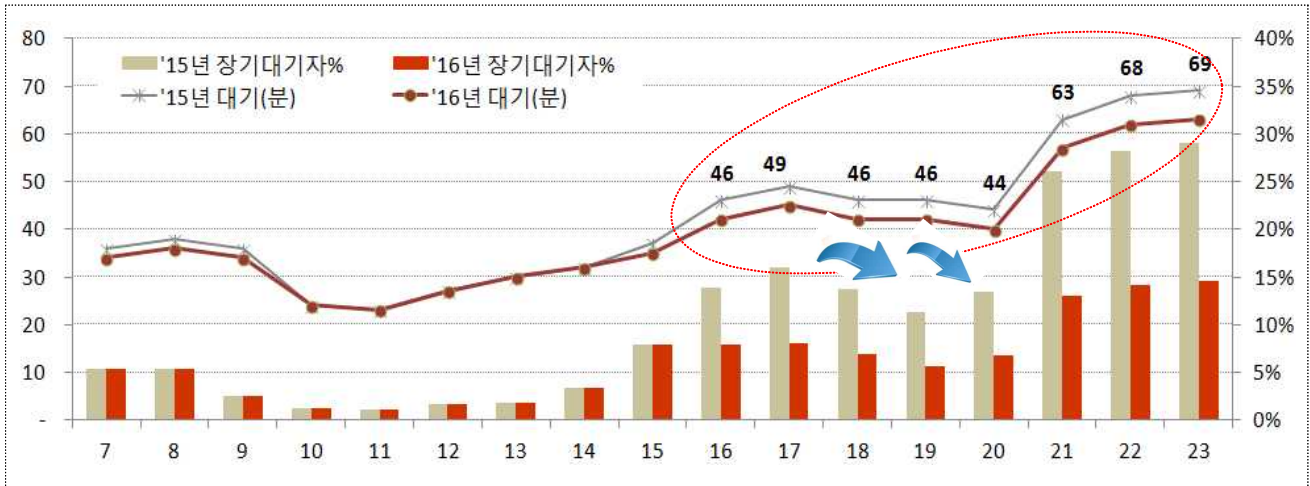
당 초	변 경
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근무종료 90분내 수락.수행 &amp; 90분초과 대기자 &amp; 15km이상 이용고객</li> <li>→ 건당 5천원</li> <li>*'16년 예산 80백만원</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 근무종료 120분내 수락.수행 &amp; 70분초과 대기자 &amp; 15km이상(픽업+승차) 고객 (일평균 7건)</li> <li>2. 장기대기자 다발지역(강남/서초/종로/중구) (일평균 24건)</li> </ol>

□ 퇴근시간대 집중근무제 운영 : 휴게 사용 자제 등

- 퇴근 2시간전 휴게사용 현황 : 일평균 16명(근무자 276명중 6%)
- 운영방안
  - ┌ 퇴근시간 2시간전 휴게 지양 : 휴게사용시 자제안내(네비게이션, TRS 등)
  - └ 콜거부 관리 강화 : 근무성적 감점제 및 시스템(네비게이션 거부버튼) 개선

[※ 성수기 대기시간 및 장기대기자% 변화 추정]

▶ 막물 50% 달성시 13대 증차효과, 16사이후 차량집중 운영으로 대기시간(10%) 및 장기대기자(50%)



### 3. 행정사항

빅데이터 활용한 운영효율 개선 지속(추진)

- 자동배차율 제고 : 30 → 70% \*자동배차 : 대기시간을 최소화하는 가장 근거리 차량배차
- 배차효율 개선
  - ┌ 거리가중치 부여(기존 30 → 40, 접수 30 → 20)
  - └ 차량도착 후 취소·재접수시, 배차순위 감점제(1회 -5점씩)
- 사전 대기시간 예측서비스 제공 : 극심한 지연발생시 타교통수단 이용유도

서울시 핵심가치평가 대기시간 지표개선

- 사 유 : 이용환경 변화로 대기시간 지표관리 곤란
  - 접수방식(사전→바로) 변경으로 물리적 픽업시간(약17분) 발생 → 가중치 부여, 대기시간 보정관리
  - 지속적인 이용수요 증가로 지속적인 대기시간 단축의 한계
- 지표개선 : 현행) 일평균 대기시간 ➡ 개선) 연간 총 탑승건수
  - 다수 고객에게 탑승혜택 제공 \*대기시간(33분수준) 보조지표 활용(수요/공급변화 반영 가감점)
  - 지표변경 심의('16. 4~5월) ⇨ '16년 평가지표 확정('15. 6월) ※ 기획조정실 협의
  - \* 타기관 : 인천, 대구 ... 연간 총탑승건수

첨 부 : 성수시 세부운영지표 등 1부. 끝.