

서 면 답 변 서

○ 조규영 의원

(질의요지)

- 서울역, 고속버스터미널, 종합병원 등 장애인이 자주 이용하는 시설에 장애인 콜택시 승하차장 설치 여부와 관계부처의 의견

(답 변)

- 종합병원 등에 장애인콜택시 승차장 설치
- 현재 신촌 세브란스병원에는 장애인콜택시 승하차장이 설치되어 이용하고 있으며, 중증 장애인이 많이 찾는 국립재활원은 장애인콜택시의 대기 여건이 양호한 상태임.



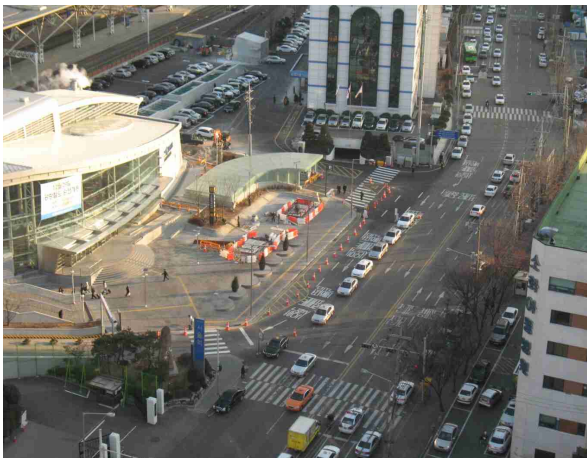
(신촌 세브란스병원)

(수유리 국립재활원)

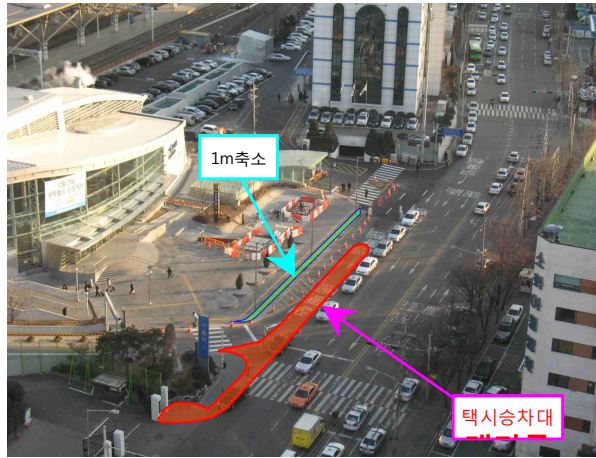
- 다만, 서울대학교병원, 아산병원 등에는 장애인 이용자를 대기하여야 하는 상황에서 장소가 여의치 않아 운전원의 애로사항과 이용자의 불편이 일부 발생하고 있는 것이 사실인 바,
- 현장 여건을 면밀히 파악하고 필요하다면, 해당 병원에 협조를 요청할 계획임.

○ 서울역과 고속터미널에 장애인콜택시 승하차장 설치

- 서울역과 고속터미널에도 장애인콜택시 전용 승하차장이 설치된다면 이용자와 운전원의 운행 편의를 도모할 수 있는 것은 사실임.
- 현재 서울역(서부역)은 택시 승차대 개선사업, 강남 고속터미널 주변도 교통환경개선사업을 추진하고 있어, 장애인콜택시 승차대 추가 여부에 대해 관계부처에 협의한 결과,
 - 서울역(서부역)은 택시승차대 설치외 다른 공간을 확보하기가 어려운 실정이라는 것이며, 현재 시간당 330대의 택시가 이용하고 있는 등 택시 승차대로서의 기능만으로도 부족한 상황이라고 함(용산구 교통행정과)



(개선전)



(개선후)

- 강남고속터미널의 경우도 일반택시와 모범택시 승차대의 별도의 장애인콜택시 승차 대기 장소를 확보하기가 어려운 실정이나 시에서 협조 의뢰를 하면 추가 예산이 확보되는 것을 전제로 검토해 볼 수 있다고 함(서초구 교통운수과)
- 서울역(서부역)의 장애인콜택시 전용 승차대 설치의 문제는 현재 택시 승차대 개선 사업의 여건상 현실적으로 어려운 실정이며, 강남 고속터미널의 경우는 해당기관과 별도 협의를 통해 추진하고자 함.

○ 결론적으로, 서울대학교병원을 포함 대형 종합병원에는 장애인콜택시 승차대 확보를 위한 별도 협조를 요청하고, 서울역과 고속터미널의 승차대 확보의 문제는 소관기관과 협조 하에 현실적인 방안을 모색하고자 함.

(질의요지)

- [“불량 고객”에 대한 이용제한 조치] 상습 민원 유발, 폭언 등으로 운전원에게 정신적·육체적 부담을 주어 운전원의 과로와 스트레스뿐만 아니라 다른 장애인 이용자들에게도 피해를 주는 대상자에 대해 이용제한 등의 조치로 운전원의 안전운행을 확보할 필요에 대한 답변

(답 변)

- 일부이기는 하나 장애인 이용자 중에서 막말, 폭언, 폭행 등으로 운전원과 상담원이 심적 부담을 안고 있는 것이 사실임.
 - ‘12.4월 현재까지 일평균 2,170명이 장애인콜택시를 이용하고 있으며, 대부분의 장애인의 이용자분들은 장애인콜택시 운전원과 상담원들의 서비스와 배려에 감사하고 있으나, 일부 장애인의 경우는 기본적인 이용 조건을 넘는 요구와 과도한 서비스 요구로 시비를 걸면서 운전원과 상담원들에게 폭언과 폭언 심지어는 폭행수준에까지 이르는 경우도 있습니다. 그동안 대부분의 운전원과 상담원은 장애인콜택시 이용의 어려움과 장애인분들의 특수성을 감안하여 이해하고 넘어가고 있는 실정임.
- 이와 관련하여 이용수칙 위반하는 이용자에 대한 「이용자 패널티제」 시행에 대해 장애인 당사자와 장애인단체 그리고 관계 전문가 참여하는 청책워크숍 등을 통해 검토하고자 함.
 - 이용제한 패널티제도는 이용수칙을 위반하는 일부 이용자에게 뿐만 아니라 전체 이용자에게도 영향을 미치는 제도이므로 신중하게 접근할 필요가 있음.