

2023. 7. 26.(수) 조간용

이 보도자료는 2023년 7월 25일 11:15부터 보도할 수 있습니다.



## 보도 자료

담당부서 : 도시교통실 택시정책과

서울시설공단 장애인콜택시운영처

택시정책과장	손형권	2133-2310
장애인콜택시팀장	김효선	2133-2331
담 당 자	이태경	2133-2333
운영처장	최유철	2290-6501
운영팀장	안병찬	2290-6204
담 당 자	이에림	2290-6207
관련 누리집	<a href="http://www.sisul.or.kr">www.sisul.or.kr</a> → 장애인콜택시	

사진없음  사진있음  쪽수 : 8쪽

### 서울시, 장애인 이동편의 개선 나선다·9월부터 장애인콜택시·바우처택시 운행 ↑

- 9월 이용 편의 개선 계획 본격 추진...약자와 동행하는 교통정책 실현 총력
- 장애인콜택시, 연내 단기운전원 150명 투입·'25년까지 208대 증차...대기시간 감축
- 택시업계와 '특장택시' 30대 10월부터 시범운영, 차량 추가 확보 효과 전망
- 바우처택시, 1,600 → 7,600대로 확대하고 요금체계도 개선...비휠체어 장애인 편의 ↑
- 단체이동 및 관광 지원하는 '장애인버스' 확대, 장애인 교통 이용 환경 개선 최선

- 서울시가 약자와 동행하는 교통정책 실현을 위해 장애인을 위한 교통 수단, 서비스 확충에 적극적으로 나선다.
- 서울시는 장애정도가 심해 보행이 어려운 장애인의 이동권 강화를 위해 이동수단 확충과 이용편의 개선계획을 마련해, 9월부터 단계적으로 추진한다고 밝혔다. 특히 장애인을 위한 장애인콜택시 운행 확대부터 비휠체어 장애인을 위한 바우처·임차택시 활성화까지 포함하여 폭넓게 지원할 전망이다.

- 시는 그동안 보행상 장애인의 장애인콜택시 대기시간을 단축하기 위해 매년 장애인콜택시를 증차하는 등 지속적인 노력을 기울여왔다. 이 중 장애인콜택시는 사회적 거리두기 완화 이후 이용 수요가 급격하게 증가하여, 현재 대기시간 약 41분 수준을 기록하고 있다.
- 코로나19 이전인 2019년에 하루 이용건수가 3,230건에서, 2023년에 4,050건으로 급증하였으며 지속적으로 이용건수가 증가하고 있다.
- 이에 따라 장애인콜택시 대기시간을 30분대로 유지하기 위해 장애인콜택시 증차와 함께 택시업계와 협업을 통해 추가 장애인이동 차량을 확충하고, 장애인이동수단 배차 및 운영방법을 보다 효율적으로 개선한다.
- 세부내용은 ① (휠체어장애인) 장애인콜택시, 법인특장택시 증차 및 운행개선 ② (비휠체어장애인) 바우처택시, 임차택시 등 대체교통수단 확충 및 바우처택시 이용활성화, ③ 장애인 단체이동 지원을 위한 장애인버스 운영확대 등이다.

**【 서울시 장애인이동수단 운영현황 및 증차계획 】 ※붙임1 참고**

구 분	장애인콜택시 (특장차)	임차택시	법인 특장택시	장애인 바우처택시
이 용 대 상	휠체어장애인/ 비휠체어 장애인	비휠체어 장애인	휠체어장애인/ 비휠체어 장애인	비휠체어 장애인
운 영 기 관	서울시설공단 이동지원센터		법인택시회사 (이동지원센터 배차)	택시회사 콜센터 (이동지원센터 배차)
운 영 규 모	662대	54대	30대('23.9월~)	1,600대
증차계획('23년)	+30대	+66대	+30대(신규)	+6,000대

<① 장애인콜택시 확충, 법인특장택시 시범운영 추진…이용편의 증진>

- 우선, 주요 수단인 장애인 콜택시 운영을 늘리기 위해 차량을 지속적으로 확충한다. 높은 이용수요 대비 절대적으로 부족한 장애인콜택시를 '23년 연말까지 30대를 추가로 늘려 692대로 늘리고, '25년까지 총 870대로 확충한다.
- '25년도까지 870대로 확충 시, 법정기준 대비 151%를 운영할 것으로 전망된다.

[연차별 확충 계획]

구 분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
운영대수(증차분)	632대(12)	662대(30)	692대(30)	782대(90)	870대(88)
법정기준 충족률	110%	115%	120%	136%	151%

※ 법정기준 대수(장애 정도가 심한 보행상 장애인('22년 86,446명) 150명당 1대) : 576대

- 이에 더해 장애인 콜택시를 추가적으로 더 확보할 수 있도록, 택시업계와 협업을 통해 '법인 특장택시' 30대를 10월부터 시범운영 한다.
  - 민간 법인택시의 유휴 자원을 활용하여 보다 효율적인 방법으로 장애인이동권 증진하는 방안이 될 수 있도록 그동안 참여방법과 조건을 협의해 왔다.
  - 시범사업 기간 동안 매 3개월 마다 운영성과를 분석하여 운영방법을 보완하여 지속가능한 방법이 되도록 개선할 계획이다.
- 아울러, 평균 대기시간을 증가시키는 출퇴근시간대에 차량을 집중배차하고 부족한 운전원 충원을 위해 150명 규모의 단시간운전원을 집중 투입한다. 출퇴근 시간대(오전 7~9시, 오후 15~18시)에는 수요집중, 교통혼잡 등으로 대기시간이 급격히 증가하고 있어, 단시간(1일 5시간 근무) 운전원을 추가 투입하여 운행대수를 늘려서 대기시간 단축을 유도할 예정이다.
  - 단시간운전원은 '23년 3월부터 92명으로 운영되었으나, 출퇴근시간대 운영 개선을 위해 추가 투입하여 7월 현재 120명 운영중이며, 8월에 추가 모집을 통하여 150명으로 운영할 계획이다.

## <② 비휠체어 장애인 운송수단 확충 및 개선, 바우처택시로 이용 유도 추진>

- 전체 장애인콜택시에 대한 수요가 증가하고 있어, 이에 대응하여 비휠체어 장애인은 부족한 장애인콜택시(특장차) 대신 임차택시, 바우처택시를 더 많이 이용할 수 있도록 운영개선이 필요한 실정이다.
- 이를 위해 먼저 이동지원센터에서 운영하고 있는 비휠체어 장애인의 대체교통수단인 임차택시를 현재 54대에서 9월에는 120대까지 확대하여 운영한다.
  - 이를 위해 택시요금 인상분이 미반영된 현재의 대가기준을 상향하고, 임차택시 참여 개인택시의 거주지 기준을 수도권까지 확대하는 한편 연령 기준을 만 68세에서 만 70세까지 완화하여 참여대상을 늘린다.
- 비휠체어 장애인의 주요한 이동수단의 하나인 바우처택시 운행 규모도 확대한다. 9월부터는 온다택시 6,000대 참여 확보를 추진해 현재 운행 대수 1,600대에서 총 7,600대로 운행 규모를 대폭 늘린다.
  - 기존 바우처 콜택시회사 이외에 플랫폼사(온다택시 6천대)까지 참여를 확대하여 바우처택시의 규모를 확대할 예정이다.
- 특히 바우처택시의 요금을 장애인콜택시와 동일한 수준으로 낮춰 편의성과 이용률 제고를 도모한다. 바우처 택시의 수요 증진뿐만 아니라 장애인콜택시로의 이용 집중을 방지할 수 있도록 한다.
  - 비휠체어장애인이 바우처택시를 대체교통수단으로 편리하게 이용할 수 있도록 장애인콜택시와 동일한 요금체제로 개선하고, 이용횟수 확대 등 개선방안을 마련한다.

구 분	현 행	개 선
요금 체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (0 ~ 5km) 2,000원</li> <li>· (6 ~10km) 3,000원</li> <li>· (11~20km) 5,000원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (0 ~ 5km) 1,500원</li> <li>· (6 ~10km) 2,900원</li> <li>· (11~20km) 3,600원</li> </ul>
이용 횟수	1일 4회, 월40회 (1회 3만원 한도)	월 60회

□ 바우처택시 배차요청에 운전자가 적극 참여할 수 있도록, 인센티브를 강화하고, 교육을 통해 운행 서비스 수준도 높여나간다.

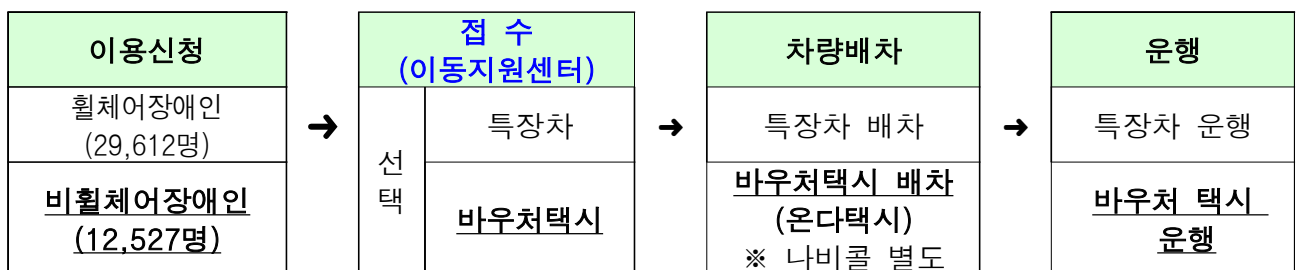
- 기존 인센티브인 배차수당(500원 → 2,000원), 근거리운행 보상수당(500원 → 1,000원) 등을 현실화하여 운전자 참여를 확대한다.
- 택시운전자 교육에 장애인 인식개선을 필수과정으로 포함하여, 전반적인 서비스 수준 향상을 도모한다.

□ 바우처택시 활성화뿐만 아니라, 장애인콜택시 운영이 전반적으로 효율적으로 개선될 수 있도록 휠체어 장애인과 비휠체어장애인을 분리하여 차량을 배차하는 방안을 추진한다.

- 2022년 전체 장애인콜택시(특장차) 이용건수는 1,328천건이며, 이중 약 23%(31만건)는 비휠체어장애인이 이용한 것으로 나타났다.

□ 신청 접수처를 각회사별 콜센터에서 서울시설공단 이동지원센터까지 확대해 이용자들의 신청 편의도 높였다. 이에 따라 그간 접수 시 발생했던 불편도 해소될 것으로 예상된다.

- 개선('23.9월) : 이동지원센터 접수 → 배차희망 차량 확인 → 배차



※ '24년 하반기부터, 통합 배차 플랫폼(앱) 구축으로 이용편의성 제고

<③ 장애인 버스를 활용한 가족단위 관광 등 지원으로 ‘약자동행’ 교통정책 실현>

- 생활 이동 외에도 여가, 관광 등 장애인의 단체 이동을 지원하기 위해 장애인 버스 도입 확대도 추진한다. '23년 연내 휠체어 이용자 2명, 비휠체어 이용자 6명까지 탑승할 수 있는 소형버스 2대를 추가 도입하여 주말 등 여가 활용, 단체 및 가족단위 수도권 내 관광지 탐방 등 차량 이동을 지원한다.
  - '20년 전국 최초 도입 이후 장애인버스는 4월까지 106회(1,690명) 운영하였으며, 장애인의 시내 및 지방 단체이동을 지원하고 있다.
  - 장애인의 단체이동을 지원하기 위해 2~8대의 휠체어 이용자가 탑승할 수 있는 장애인버스 2대와 미니버스 1대를 운영하고 있다. 향후 수요에 대응하여 운영규모를 '24년까지 총 10대로 확충할 계획이다.
  
- 윤종장 서울시 도시교통실장은 “장애인과 교통약자의 이동 편의는 다양한 정책들이 유기적으로 작동돼야 그 실효성이 높아질 수 있다”며 “앞으로도 교통 이용환경 개선을 적극 추진해 약자와 동행하는 정책 실현에 최선을 다하겠다”고 밝혔다.

# 붙임 1 장애인이동권 관련 서울시 지원수단 현황

## □ 서울시 장애인이동지원수단 현황

(’23년 5월 기준)

구분	특별교통수단		대체교통수단		
	장애인콜택시	개인 임차택시	장애인 복지콜	장애인 바우처택시	
운영기관	서울시설공단		서울시각장애인연합회	서울시각장애인연합회	
이용대상	장애정도가 심한 보행상 장애인 <휠/비휠체어 장애인>	장콜 이용대상 중 <비휠체어 장애인>	장애정도가 심한 시각 또는 신장 장애인 <비휠체어 장애인>	장콜, 복지콜 이용자 중 만14세 이상 서울시민 <비휠체어 장애인>	
운영규모	특장차량 662대 장애인버스 2대	(임차택시 54대)	승합차량 158대 (비특장차)	콜택시 1,600대 (나비콜, 국민캡)	
운영인력	총 871명 (운전원 802, 상담원 37, 관리직 32) ※ 단시간운전원 87명 별도		총 220명(운전원 185 상담원 16, 관리직 19) ※ 운수종사자(파트타임) 90명	(택시운전원)	
이용신청	이동지원센터 콜센터		서울시각장애인 생활이동지원센터	나비콜, 국민캡 콜센터	
등록인원	38,857명 (서울시 26,031, 비서울 12,826)		25,093명 (시각 14,746, 신장 10,337)	12,345명 ※ 장콜등록자 4,704명	
탑승건수	’23년 5월 612천건 ’22년 1,348천건 ’21년 1,220천건 ’20년 972천건		’23년 5월 158천건 ’22년 374천건 ’21년 368천건 ’20년 354천건	’23년 5월 206천건 ’22년 481천건 ’21년 496천건 ’20년 373천건	
이용요금	도시철도요금 3배이내(요금은 이용자 전액 부담)			택시요금의 25% 본인부담 (요금지원 75%, 3만원한도)	
이용횟수	제한 없음		시각장애인 : 제한 없음 신장장애인 : 1일 2회(병원)	1일 최대 4회, 월 40회 가능	
운행지역	서울시계 및 인접한 12개시, 인천국제공항 ※ 부천, 김포, 고양, 양주, 의정부, 남양주, 구리, 하남, 성남, 과천, 안양, 광명				
대기시간	일평균 39분		일평균 41분	확인 불가 (약 20분 이내 추정)	
요금비율	0~5km	1,500원	1,500원	1,500원	2,000원
	9~10km	2,900원	2,900원	2,900원	3,000원
	19~20km	3,600원	3,600원	3,600원	5,000원



1. 장애인콜택시(특별교통수단) 이용방법

※서울시설공단에서 콜센터 및 차량운영

▶이용대상자 : 장애정도가 심한 보행상장애인으로 사전등록인원 38,857명

① 신청 - 콜접수(서울시설공단 이동지원센터)

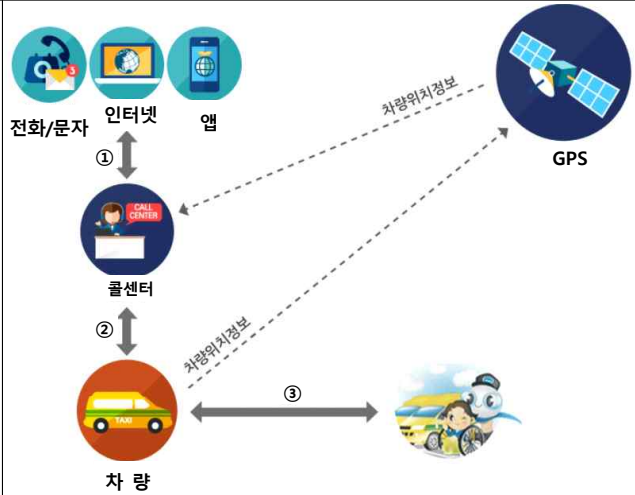
- ▶ 등록장애인이 전화/문자(1588-4388), 인터넷 또는 앱을 통해 차량이용 신청
- ※ 휠체어장애인은 특장차(662대), 비휠체어장애인은 특장차/임차택시(54대) 배차

② 차량배차 및 안내

- ▶ 신청자에게 차량연결정보 안내(문자+카카오톡)
- ▶ 운전자에게 탑승자정보 제공(네비게이션)

③ 차량 운행

- ▶ 요청지로 차량 이동 → 탑승 → 목적지 운행



※시설공단 이동지원센터 차량 종류



<장애인특장차(휠체어장애인)>



<장애인전용택시(임차택시)  
(비휠체어장애인)>

2. 바우처택시(대체교통수단) 이용방법

▶이용대상자 : 장애인콜센터 및 복지콜센터 등록장애인 중 비휠체어장애인 → 등록인원 총 12,345명

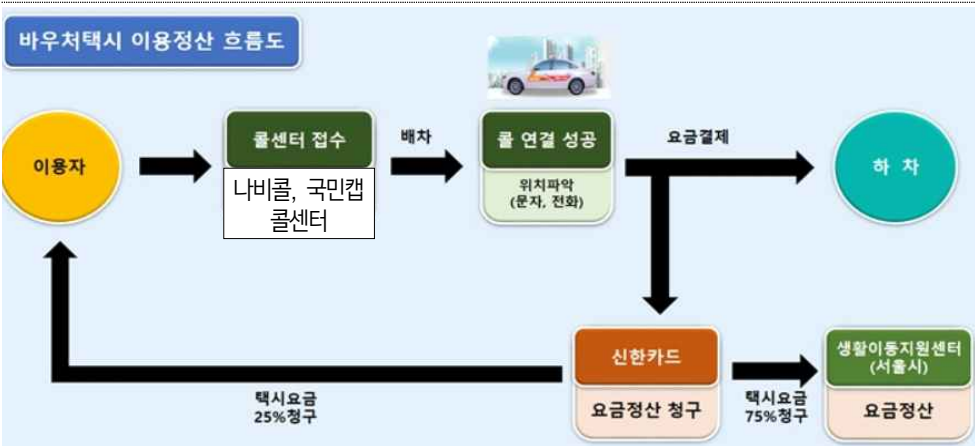
※요금이 장애인콜센터보다 높고, 미리 바우처택시 회사를 선택해 신청(이원화)하는 불편으로 이용률이 낮음

① 신청 → 콜접수(택시회사)

※바우처택시 이용등록 장애인 → (현재) 나비콜 등 신청 / (개선) 시설공단 콜센터,나비콜 등

② 배차 및 이용

③ 결재 및 정산 : 택시요금 결재(본인부담 25%) / (개선) 장애인콜택시와 동일 요금



<장애인 바우처택시>