서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 일부개정조례안

(박성연 의원 발의)

의안 번호	3572

발 의 년 월 일 : 2026년 03월 30일
발 의 자 : 박성연 의원(1명)
찬 성 자 : 강석주, 고광민, 김동욱, 김용호, 김재진, 김태수, 김형재, 남궁역, 남창진, 이성배, 이원형, 최민규 의원(12명)

1. 제안이유

○ 교통약자의 이동권 보장을 위해 운영 중인 특별교통수단 및 관련 서비스의 이용자 만족도 제고를 위한 체계적인 관리가 필요함.

○ 이에 이용자 만족도 조사를 정례화하고 그 결과를 이동편의증진계획에 반영하여, 서비스 품질을 지속적으로 개선하고 교통약자의 이동편의를 실질적으로 증진하고자 함.

2. 주요내용

가. 특별교통수단 및 특별교통수단 외 차량운영과 운행 서비스에 대해 연 1회 이상 이용자 만족도 조사를 실시하도록 규정함(안 제7조의2제1항 신설)

나. 만족도 조사 결과 및 개선방안을 분석하여 그 내용을 이동편의증진계획에 반영하도록 규정함(안 제7조의2제2항 신설)

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「교통약자의 이동편의 증진법」

나. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 비대상사유서 별첨)

서울특별시조례 제　　호

서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 일부 개정조례안

서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조의2를 다음과 같이 신설한다.

제7조의2(특별교통수단 등의 운영 평가 및 환류) ① 시장은 제14조 및 제16조에 따른 특별교통수단 및 특별교통수단 외의 차량운영과 운행서비스에 관한 이용자 만족도 조사를 연 1회 이상 실시하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 만족도 조사 실시에 따른 결과 및 개선방안을 분석하여, 그 내용을 제5조에 따라 수립하는 이동편의증진계획에 반영하여야 한다.

부　칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
<신 설>	제7조의2(특별교통수단 등의 운영 평가 및 환류) ① 시장은 제14조 및 제16조에 따른 특별교통수단 및 특별교통수단 외의 차량운영과 운행 서비스에 관한 이용자 만족도 조사를 연 1회 이상 실시하여야 한다. ② 시장은 제1항에 따른 만족도 조사 실시에 따른 결과 및 개선방안을 분석하여, 그 내용을 제5조에 따라 수립하는 이동편의 증진계획에 반영하여야 한다.

서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 일부개정조례안
비용추계 비대상 사유서

1. 판단 근거

○ 서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 일부개정조례안은 특별교통수단 및 관련 서비스 이용자 만족도 제고를 위해 이용자 만족도 조사를 연 1회 이상 실시하도록 제도적 근거를 마련하는 내용으로, 서울시설공단에서 매년 시행하여 별도의 비용이 발생하지 않아 비용추계 대상에서 제외함

○ 다만, 참고자료로 2025년 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 결과(보고)를 첨부하였음

2. 작성자

시의회사무처	재정분석과
재정분석과장	이 선 희
추계세제팀장	김 중 헌
추 계 분 석 관	김 경 명

☏ 02-2180-7954

e-mail : kimkmi0809@seoul.go.kr

※ 이 서류는 의안 발의 참고 자료입니다.

〔붙임〕 2025년 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 결과 일부 발췌(보고)

문서번호	장애인콜택시운영처-374
보존기간	10년
결재일자	2026.01.14.
공개여부	비공개(6)

★선명	팀장	장애인콜택시운영처장		
이인영	나정기	01/14 이희숙		
협 조				

2025년 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 결과(보고)

2025.

서울시설공단 장애인콜택시운영처

2025년도 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 결과[보고]

Ⅰ 조사개요

□ **조사대상 : 2025년 1회 이상 장애인콜택시 이용경험이 있는 사람**

(전화조사) … 330명 응답

○ 콜 택 시 : 전년도(2024년) 장애인콜택시 이용 비중을 반영하여 표본 설계(300명)

○ 장애인버스 : 2025년 장애인버스 이용객(30명, 서비스 종류별 최소 3표본 충족)

(문자조사) … 3,406명 응답

○ 특장차량(공단·법인)하차 및 콜센터 통화 종료 후 문자 설문을 통한 만족도 조사

□ **조사항목**

○ (전화조사) 장애인콜택시(버스) 이용의 편의성, 서비스 품질 등 만족도 전반

○ (문자조사) 공단/법인특장 운전원만족도[1]와 콜센터 상담원 응대 만족도 전반

□ **조사기간 : 2025.11.11. ~ 12.26.**

□ **용역기관 : 주식회사 인아워사이트**

〈 조사결과 요약 〉

○ **서울 장애인콜택시 이용자 종합 만족도는 90.3점으로 전년 대비 2.0점 하락함**

- 전년 대비 모든 항목이 소폭 하락하여 서비스 품질 관리가 중요한 과제로 판단되며, 특히 법인특장, 바우처 등 민간사업자 서비스

○ **특장차량 운전원 친절도와 관련하여, 공단특장은 92.2점으로 전년(92.3점) 대비 0.1점 하락한 반면, 법인특장은 91.3점으로 전년(92.7점) 대비 1.4점 하락함**

○ **장애인버스는 전년(97.1점) 대비 1.0점 상승한 98.1점으로 매우 높은 수준임**

1)이용시민은 공단/법인 특장 여부를 인지하지 못 하며(차량의 동일 외관 등 무차별 서비스), 문자 발송시 공단/법인 특장 종류를 분류하여 유형분류

II 조사 결과 주요 내용

□ 장애인콜택시 서비스 전반(전화조사)

이용시민 만족도 부문

○ 성별 및 연령대별 만족도

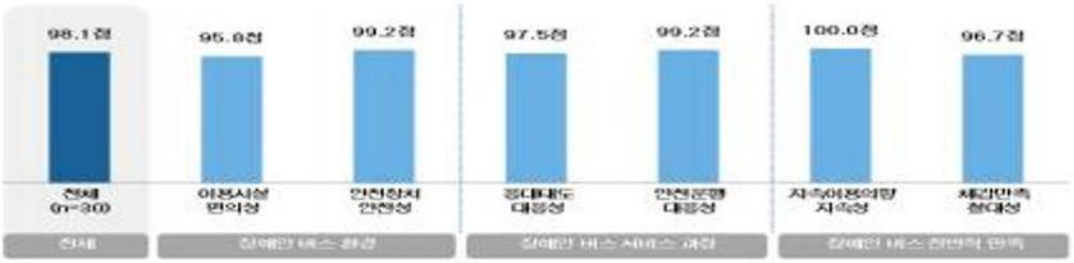
- 응답자특성별로 장애인콜택시 종합만족도를 살펴본 결과, 성별에서는 남성(90.3점)과 여성(90.4점) 이 비슷한 점수를, 연령별에서는 70대 이상(94.9점)과 50대(91.4점)에서 비교적 높은 점수를, 이용 목적에서는 치료/재활(91.2점)이 가장 높은 점수를 보임

○ 장애유형별 및 휠체어이용여부별 만족도

- 장애유형별로 장애인콜택시 종합만족도를 살펴본 결과, 장애유형에서는 기타 장애(97.3점)에서 가장 높은 점수를 보였고, 휠체어 이용 여부에서는 이용자와 비용자가 비슷한 점수를 보임

장애인버스 이용시민 만족도 부문

○ 종합결과



구분		사례수	장애인 버스 종합 만족도	이용시설 편의성	안전장치 안전성	응대태도 대응성	안전운행 대응성	지속이용 의향 지속성	체감만족 절대성
전 체		30	98.1	95.8	99.2	97.5	99.2	100.0	96.7
프로그램	전세버스	24	98.3	96.9	99.0	96.9	99.0	100.0	97.9
	성묘지원버스	3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	서울시티투어	3	94.4	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3
서비스 인지 경로	공단 홈페이지	12	98.3	97.9	97.9	95.8	97.9	100.0	100.0
	기타 채널	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	지인 소개	13	97.1	92.3	100.0	98.1	100.0	100.0	92.3
	기타	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

- 종합만족도를 구성하는 6개 항목 중 '지속이용의향 지속성' (100.0점)이 가장 높은 점수를 보였고, 이어서 '안전장치 안전성' 과 '안전운행 대응성' (각 99.2점)이 그 뒤를 이음

□ 공단 및 법인특장 운전원 친절도 조사

구분		사례수	차량 청결상태	운전원 복장단정	친절한 말투	규정속도 준수	승하차 시 도움 제공	이동결과 만족도	체감 만족 수준	운전원 친절도
전 체		3,195	92.2	91.5	91.8	92.3	92.4	93.1	92.2	92.2
운전원 구분	공단 운전원	3,079	92.2	91.5	91.8	92.3	92.4	93.1	92.2	92.2
	임차택시사업자	23	93.5	93.5	93.5	94.6	90.2	94.6	93.5	93.3
	법인특장운전원	93	91.4	90.6	89.8	91.4	93.5	92.2	90.6	91.4

Ⅲ 결론 및 시사점

□ 항목 중 '대기시간 적정성' 이 가장 크게 개선되어 법인특장 증차, 단시간 운전원 투입 및 법인특장 증차, 바우처택시 활성화 등의 정책효과를 확인 할 수 있으나, 서울 장애인콜택시에 대한 전반적 만족도가 소폭 하락하여(▲2.0점) 서비스 품질관리 강화가 필요할 것으로 판단됨

□ 공단이 운영하는 '장애인버스' 는 98.1점으로 시티 투어 등 프로그램별로 큰 차이 없이 전반적으로 높은 만족도를 확인할 수 있음

□ 상담원 친절도는 95.2점으로 전년대비 소폭 하락하였으나 모든 평가항목에서 특징적인 편차 없이 95점 내외의 높은 수준을 보임

붙임 2025년 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 결과보고서 1부. 끝.