

# 서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례

## 일부개정조례안

# 검 토 보 고

### I. 제안경위

가. 제 출 자 : 박성연 의원 외 12명

나. 의안번호 : 제3572호

다. 제출일자 : 2026. 3. 30.

라. 회부일자 : 2026. 3. 31.

### II. 제안사유

- 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

### III. 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 이동편의 증진계획에 반영하도록 규정함(안 제7조의2제2항 신설)

### IV. 참고사항

가. 관계법령 : 「교통약자의 이동편의 증진법」

나. 예산조치 : 해당없음(비용추계서 비대상사유서 별첨)

다. 입법예고

○ 기 간 : 2026. 4. 3. ~ 2026. 4. 7.

○ 제출의견 : 의견 없음

라. 관련부서 의견조회 결과<sup>1)</sup>

○ 제출의견 : 원안가결

---

1) 교통정책과-6961('26.4.15.) “제335회 임시회 의원발의 의안에 대한 의견제출”

- 교통약자 이동권 확보를 위한 핵심수단에 대하여 정밀한 관리 필요성 인정
  - 정기적, 반복적 만족도 측정 및 정책 반영 필요
- 장애인콜택시 만족도 조사의 경우 자체적으로 매년 실시하고 있는 사항
- 교통약자법에 따라 이동편의증진계획을 5년 단위로 수립하고 있으며, 이동편의증진계획에는 계획수립에 필요한 기초자료로서 그동안의 실태조사 결과를 활용하므로 별도이견 없이 원안동의하고자 함

## V. 검토의견(수석전문위원 장훈)

### 가. 개요

- 동 개정조례안은 교통약자의 이동권 보장을 위해 시장이 운영 중인 ‘특별교통수단’ 및 ‘특별교통수단 외의 차량’ 운영 등에 대한 이용자 만족도 조사를 연 1회 이상 실시하는 근거를 마련하는 한편 만족도 조사 결과 등을 이동편의 증진계획에 반영하도록 함으로써 실질적인 교통약자의 이동편의 증진을 도모하고자 하는 것임

### 나. 검토의견

- 「교통약자의 이동편의 증진법」(이하 “교통약자법”이라 한다)<sup>2)</sup>에 따른 “특별교통수단”은 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 의미하며 그 이용대상자는 같은 법 시행규칙<sup>3)</sup>에 따라 버스·지하철 등의 이용이 어려운 중증보행장애인을 중심으로 지방자치단체의 조례로 정하는 대상자 및 해당 교통약자를 동반하는 보호자 등을

---

2) 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제8호 8. “특별교통수단”이란 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승설비 등을 장착한 차량을 말한다.

3) 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조(특별교통수단의 이용대상자 등)

1. 중증보행장애인으로서는 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람

2. 삭제 <2023. 7. 20.>

3. 버스·지하철 등의 이용이 어려운 노인 등 특별교통수단을 이용하게 할 필요가 있다고 시·군의 조례로 정하는 사람

4. 제1호 및 제3호에 해당하는 교통약자를 동반하는 가족 및 보호자

## 포함하고 있음

또한 같은 법의 취지에 따라 지방자치단체는 교통약자의 이동편의를 증진하기 위하여 특별교통수단 외에도 다양한 차량을 활용한 이동지원 서비스를 제공<sup>4)</sup>할 수 있으며 현행 조례<sup>5)</sup>에서는 특별교통수단과 별도로 특별교통수단 외의 차량을 운영할 수 있도록 규정하고 있음

- 서울시 교통약자 이동지원 수단은 장애인의 이동 특성에 따라 장애인콜택시와 바우처택시 등으로 구분·운영(별 첨)되고 있으며, '25년도 기준 특별교통수단의 이용대상은 서울시설공단에 등록된 40,387명<sup>6)</sup>이고, 이중 휠체어 이용자는 26,242명(65%), 비휠체어 이용자는 14,145명(35%)으로 구성되어 이용자의 이동 특성에 따라 서비스 수요가 구분되어 있음<sup>7)</sup>

4) 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조2(교통약자의 이동지원)

5) 「서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제16조(특별교통수단 외의 차량 운영)

① 시장은 법 제16조의2에 따라 특별교통수단과 별도로 제15조의 특별교통수단 이용대상자 중 휠체어를 이용하지 아니하는 교통약자의 이동 편의를 증진하기 위하여 휠체어 탑승설비가 장착되지 아니한 차량을 운행하거나 교통약자가 「택시운송사업의 발전에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 택시운송사업에 사용되는 자동차를 이용할 수 있도록 택시 이용에 드는 비용을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

② 제1항에 따른 교통약자 이동 지원 수단 중 휠체어 탑승설비가 장착되지 아니한 차량의 운행 방법 등은 제11조를 따른다.

6) '25년 11월말 기준 장애인콜택시 이용 대상(서울시설공단에 등록된 장애인 수): 40,387명

7) 특별교통수단 이용건수(휠체어 이용유무 구분)

구 분	총 이용건수	휠체어 이용		휠체어 미이용			
		공단특장	법인특장	공단특장	법인특장	입차택시	바우처택시
2021년	1,220,579	789,025	-	279,968	-	151,586	-
2022년	1,347,759	868,664	-	310,804	-	168,291	-
2023년	1,496,305	971,838	-	337,398	-	154,985	32,084
2024년	1,821,952	961,321	73,573	287,167	14,908	68,072	416,911
2025년	2,171,501	929,240	209,176	246,984	38,230	66,759	681,112

- 또한 “교통약자 이동편의 증진계획”은 교통약자 이동편의시설 설치 실태 및 만족도 조사, 교통약자 이동편의 증진계획 기본방향 및 목표 설정 등 교통약자 이동지원 정책의 중·장기 방향을 설정하기 위한 연차별 시행계획으로 서울시는 「교통약자법」 제7조 및 현행 조례 제5조<sup>8)</sup> 등에 따라 5년 단위로 수립하고 있음<sup>9)</sup>
- 현재 특별교통수단 및 특별교통수단 외 차량운영은 서울시설공단에서 위탁·운영하고 있으며 이와 관련된 만족도 조사는 전화조사 및 문자 설문을 병행하는 방식으로 당해 연도 이용자를 대상으로 연 1회 정기적으로 시행<sup>10)</sup>되고 있고 조사결과를 기반으로 서비스 품질관리에 활용중임

참고로 최근 5년간 종합 만족도는 88~92점 수준으로 전반적으로 높은 수준을 유지하고 있으나, 일부 서비스 이용 과정에서의 개선 필요사항은 지속적으로 나타나고 있음

8) 「교통약자의 이동편의 증진법」 제7조 (지방교통약자 이동편의 증진계획의 수립 등) ① 특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장(이하 “시장”이라 한다) 이나 군수(광역시에 있는 군의 군수는 제외한다. 이하 같다)는 교통약자 이동편의 증진계획에 따라 관할 지역에 있는 교통약자의 이동편의 증진을 촉진하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 주민과 관계 전문가의 의견을 들어 5년 단위의 지방교통약자 이동편의 증진계획(이하 “지방교통약자 이동편의 증진계획”이라 한다)을 수립하여야 한다.

「서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제5조 (교통약자 이동편의 증진계획의 수립) ① 시장은 5년 단위의 교통약자 이동편의 증진계획(이하 “이동편의 증진계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

9) 제4차 서울시 교통약자 이동편의 증진계획(안) (교통정책과-18241, '23.10.24.)

10) 장애인콜택시운영처-8014 ‘2025년 장애인콜택시 이용시민 만족도 조사 계획’(‘25.11.03.)

## [참고] 장애인콜택시 만족도조사 결과

- 조사주기: 연 1회
- 조사방법: 전화조사 및 문자 설문을 통한 만족도 조사 병행
- 조사대상: 당해 연도 1회 이상 장애인콜택시 이용경험이 있는 사람
- 조사활용방법: 조사결과를 기반으로 서비스 품질관리에 활용중
  - 꾸준히 제기되는 개선 필요항목은 '대기시간'으로 대기시간 감축을 위해 법인특장 증차, 단시간 운전원 투입 및 바우처 택시를 통한 휠체어 미이용 고객 분산 등을 추진하여 '26년 2월 기준 대기시간 30분대 유지 중
- 조사결과

구 분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
이용자 종합 만족도	89.8점	88.2점	89.0점	92.3점	90.3점

- 따라서 동 조례개정을 통해 특별교통수단 및 특별교통수단 외의 차량운영 관련 서비스에 대한 이용자 만족도 조사와 조사 결과를 실질적인 정책에 반영하도록 하는 것은 현재의 운영 현실을 반영하고 특별교통수단 등이 장애인 등 교통약자의 일상 이동을 직접적으로 지원하는 수단인 만큼 서비스의 질과 이용 만족도가 곧 이동권 보장 수준을 결정하는 중요한 요소라는 점에서 개정 필요성이 인정된다고 할 것임
- 다만, 만족도 조사 결과가 형식적으로 운영되지 않도록 개선과제 도출, 이행계획 수립 및 이행여부 점검 등 사후관리 체계를 병행할 필요가 있으며 연례 조사 결과를 연차별 시행계획과 연계하고 필요시 계획을 수정·보완으로 반영하는 등 실질적인 정책 반영 절

차를 구체화할 필요가 있음

아울러 안 제7조의2(특별교통수단 등의 운영평가 및 환류) 중 제목의 '환류'는 어떤 시스템이나 과정에서 나온 결과(산출)를 다시 원인(투입)에 반영하여 다음 단계의 흐름을 계산하는 행위라는 뜻으로 알기 쉬운 법령 정비기준에 따라 '환류'를 '반영'으로 용어를 정비할 필요가 있음

