

내  일이 빛나는 기회도시 광주

『행복한 동행 새빛콜』  
2023년도 제2회 이용자 간담회 결과보고

2023. 12.

# 2023년도 제2회 이용자 간담회 결과보고

## 1. 일시 및 장소

- 일시 : 2023년 12월 7일(목) 14:00 ~ 16:00(2시간)
- 장소 : 광주교통문화회관 1층 컨벤션홀 북구 모릉대길 68

## 2. 간담회 안건

- 교통약자전용차량 운영규정 개정
- 부정탑승 사례
- 광역 이동지원 실적
- 이용 요금체계 개편

## 3. 주요내용

이용자 발언 내용	센터 답변
<p>■ 교통약자 전용차량 운영규정 개정 관련</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 이용자 준수사항 및 차량이용 제한 규정의 개정과 관련하여 규정을 위반하는 기준에 대해 센터 자체적으로 판단 하는지, 또는 규정 개정에 대해 찬성하지만, 이용인과 센터 양쪽의 판단을 객관적으로 인정할 만한 기구나 위원회가 있어야 할 것임.</li><li>○ 기사에게 폭언하면 안된다고 했는데,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 현장이라면 경찰이 판단하겠지만 센터 특성상 전화상 녹취 등 사회 상규상 모멸감을 주었는지 판단하고, 향후 객관적인 판단을 위한 기구나 위원회 마련까지를 두루 고려하겠음.</li><li>○ 부적절한 사례가 확인되면 후 인사위</li></ul>

<p>기사가 이용인에게 폭언하는 경우의 조치와 징계를 했어도 다시 만나는 경우에 대한 조치 방안, 그리고 바우처 택시 난폭운전, 불친절의 문제를 어떻게 개선할 것인가?</p> <p>○ 센터에서 말씀하신 것처럼 직원 보호는 필요하다고 공감하나 의도치 않은 상황에서 이용인에게 너무 가혹한 것은 아닌지, 제한 기간이 맥시멈으로 적용되는 것인지 여부는?</p> <p>○ 동승인의 잘못 때문에 이용인을 제한하는 것은 바람직하지 않음.</p>	<p>원회에 회부하여 경고·견책·감봉·정직·강등·해고 등의 징계 조치를 하고 있음. 이용인에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 등은 엄중하게 처벌하고 있으며 관련 규정은 이미 제정되어 있음. 직원을 징계하면 다시 같은 행동이 반복되지 않을 것으로 생각됨. 또한, 바우처 택시는 센터 직원이 아니라서 징계는 어렵지만 계약 해지를 하고 있으니 그러한 사례가 발생하거나 불친절 등 상황이 발생하면 날짜 등 차량정보를 자세히 신고하면 조치하겠음. 바우처 택시에 대해 지속적인 홍보와 교육도 진행하겠음.</p> <p>○ 제한 규정은 포괄 규정으로 ‘~이내’라고 기간 범위를 설정하고 있는 것이며 상황에 따라 일주일만 제한될 수도 있음.</p> <p>○ 이용인과 동승인을 구분하여 탑승 제한한다는 내용이며, 동승인으로 인한 이용인의 피해는 없도록 하겠음. 활동지원사 등 운전직원에게 부적절한 표현으로 불쾌감을 유발시키기도 하는데, 이와 관련된 규정이 없어 노동조합의 오랜 요구가 있었으며 이용인과 소통하여 동의를 얻어 규정을 개정하고자 하는 것임.</p>
<p><b>■ 차량이용 속지사항 관련</b></p> <p>○ 동반 탑승 관련 승하차 지원이 어려운 노약자, 장애인 등을 보호자로 인정할 수 없음에 대한 대비책 필요.</p>	<p>○ 보호자 역할이 어려운 동승인은 운전직원에게 부담을 주고 있음. 예를 들어 단독주택에 노부부가 사는 경우 등 지원을 드리기가 너무 어려움. 중증장애인의 보호자 필탑은 필요함. 활</p>

	<p>동지원제도가 있음에도 불구하고 혼자 승차하거나 오히려 도움이 필요한 보호자와 탑승도 함. 앞서 말한 기구나 위원회에서 조율토록 하겠음.</p>
<p><b>■ 바우처 이용 불편사항 관련</b></p> <p>○ 바우처 순환도로통행료 지불 요청. 카드를 만드는 등 순환도로 이용료 개선 방법이 있을텐데 방법을 모색하고 차량을 이용하는 경우 바우처 택시도 기존에 있던 서비스가 없어져서 불편을 느낌.</p> <p>○ 바우처 택시는 도착 후 10분간 현장 대기하지 않음. 길어야 2~3분이어서 분쟁이 있을까봐 서두르게 됨.</p>	<p>○ 바우처 시행때부터 순환도로통행료 반영은 어렵다고 답변했었음. 다른 타 시도도 이용인이 부담. 바우처 택시는 순환도로 감면대상이 아니고, 이용인의 카드도 본인 소유차량만 가능함. 바우처 택시는 전용차량과 차별되고 있음. 횡수도 제한, 10분대기 없음. 차량이용 시 전용차량과 다소 다른 점이 있지만 배차가 빨리되고 이용인에게 빨리 도착하는 장점이 있음. 현재 이용수요가 급증하는 추세로 1일 1,900콜을 하고 있는 상황이고, 이에 따른 1,000원~3,000원에 달하는 콜비를 센터에서 부담하는 상황임.</p> <p>○ 바우처 특성상 10분 대기는 전적으로 기대하긴 어렵고, 초창기보다는 바우처 기사님들도 오래 기다려주고 있으나, 센터 직원이 아니라 통제하기 쉽지 않음. 바우처 사업 시작 시 공지한 부분이고, 계약 관계이기 때문에 강제할 수 없는 사안으로 양해 부탁드립니다.</p>
<p><b>■ 시외출발 기준 개선 관련</b></p> <p>○ 인접시군 시외 출발을 장애등급으로 구별하고 있는데, 개선 가능 여부?</p>	<p>○ 이용기준이 지역마다 다름. 1급 휠체어, 시각전맹 등 조건이 있는데 그 외는 전남 차량을 이용해야 함. 시외출발을 허용한다면 광주 시내 운행은 배차지연이 더욱 가중되어 현재 기준보다 개선은 어려움. 좀 더 재원이</p>

	<p>확대되면 이용기준을 폭넓게 고려해 볼 수 있을 것임.</p>
<p><b>■ 요금체계(안) 관련</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국비 5.9억, 시에서 11.8억을 지원해야 하는데 예산이 삭감된 것이나 다름없음. 센터의 문제는 아니지만 장애인계에서는 심각하게 받아들임. 시비 지원이 충분하다면 요금 인상을 심각하게 고민할 필요가 없다고 생각. 내년 예산이 동결이 맞는지.</li> <li>○ 센터를 타는게 아니라 시의 책임을 말하고자함.</li> <li>○ 맥시멈 4,400원 정도면 적당할 것 같음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용요금은 14년 동안 동결 상태이며, 이용 요금을 현실화해야 한다는데 동의하며 상한제는 필요함.</li> <li>○ 요금체계 변경은 여러분과 함께 충분한 의견을 종합하여 추진할 것이며 내년 2월까지의 마무리 되어야 할 것으로 생각함.</li> <li>○ 내년 예산은 크게 무리가 없으나 대기 시간을 줄이고 운행스케줄을 어떻게 관리하느냐가 문제임. 운전직원의 직무 수행 효율을 보다 높일 수 있는 방안을 강구중에 있음. 현재 전용차량 법정 대수는 거의 100%에 도달하고 있음.</li> </ul>
<p><b>■ 기타 요구 사항</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 바우처도 요금하고 관계가 있는지.</li> <li>○ 어플 이용 시 끊김, 대기자 안 보임 등 오류 개선 가능 여부.</li> <li>○ 대기 예상시간 나오도록 개선. 대기자가 많아도 갑자기 배차되는 경우가 있음.</li> <li>○ 배차 후 출도착지 변경 가능 여부.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예산 없이는 못함. 본 센터는 전동휠체어 5대가 동시에 탑승할 수 있는 중형 버스를 도입해서 차량지원 시 차량가동률이 떨어지지 않도록 할 계획임.</li> <li>○ 관제고도화 작업 시 개선하겠음. 이용인들의 의견을 반영해서 전체 대기자수, 휠체어, 비휠체어 분리 등 반영 완료. 예산과 시간이 가능하다면 디자인 등 개선까지 고려.</li> <li>○ 배차 될 확률을 구현하는 프로그램이 있는 것으로 알지만 현재 본 센터의 관제프로그램으로는 불가능함. 죄송하지만 준비완료 후 차량을 불러주시기 바람.</li> <li>○ 출발지 근거리 정도는 변경 가능.</li> </ul>

## ※ 간담회 이후 유관기관 간담회를 통한 의견 수렴

○ 일 시 : 2023. 12. 12.(화) 10:00~12:00

○ 장 소 : 광주여성장애인연대 회의실

○ 참석인원 : 센터 원장 포함 3명, 장차연/정책연대 4명

○ 회의내용

- 1) 센터 전용차량 운영규정 중 이용자 준수사항과 관련된 이용제한 규정 일부 개정(안)을 논의를 하였으며, 센터(안)에 대해 특별한 이견이 없으므로 논의됨
- 2) 이용요금 체계 개편(안)도 센터(안)에 대해 이견이 없었으나, 개편시기와 시외요금 적용(안)에 대해서는 차후 공청회나 유관기관과의 협의를 통해 세부적인 지침을 추가 논의하기로 함