



# 제4차 서울시 교통약자 이동편의 증진계획

- 접근은 쉽고 이동은 편리한 약자와의 동행도시, 서울 -

2023. 12.

서울특별시

# 목 차

---

1. 추진개요	1
2. 추진경위	2
3. 현황 및 실태	3
4. 기본 계획 추진성과 분석	7
5. 제4차 국가계획 검토	8
6. 비전 및 목표	9
7. 분야별 추진계획	10
① 사업 구성	10
② 분야별 추진계획	11
1. 교통인프라	11
2. 관리 운영	26
3. 홍보 및 교육	32
8. 연차별 시행계획 및 투자예산	34
9. 향후계획	35

# 제4차 서울시 교통약자 이동편의 증진계획

「교통약자의 이동편의 증진법」 제7조 규정에 의거 5년 단위 법정계획인 '제4차 교통약자 이동편의 증진계획('23~'27)'을 수립하여 시민 모두가 안전하고 편리하게 이동할 수 있는 교통복지 구현에 기여하고자 함

## 1 추진 개요

### ○ 법적근거

- 「교통약자의 이동편의 증진법」 제7조
- 「서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」 제5조
  - ▶ 시장은 5년 단위의 교통약자 이동편의 증진계획을 수립하여야 한다.

- ▶ '07. 12월 : 제1차 교통약자 이동편의 증진계획 수립 ('08~'12)
- ▶ '12. 12월 : 제2차 교통약자 이동편의 증진계획 수립 ('13~'17)
- ▶ '18. 7월 : 제3차 교통약자 이동편의 증진계획 수립 ('18~'22)

### ○ 추진배경

- 장애인 사회적 활동 증가에 따른 이동권 보장 요구 증대
- '26년 초고령사회 진입, 교통약자 지속적 증가 대비 중·장기 계획 마련

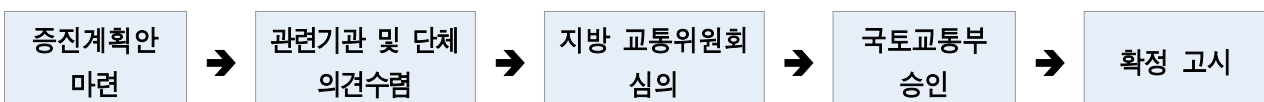
### ○ 계획범위

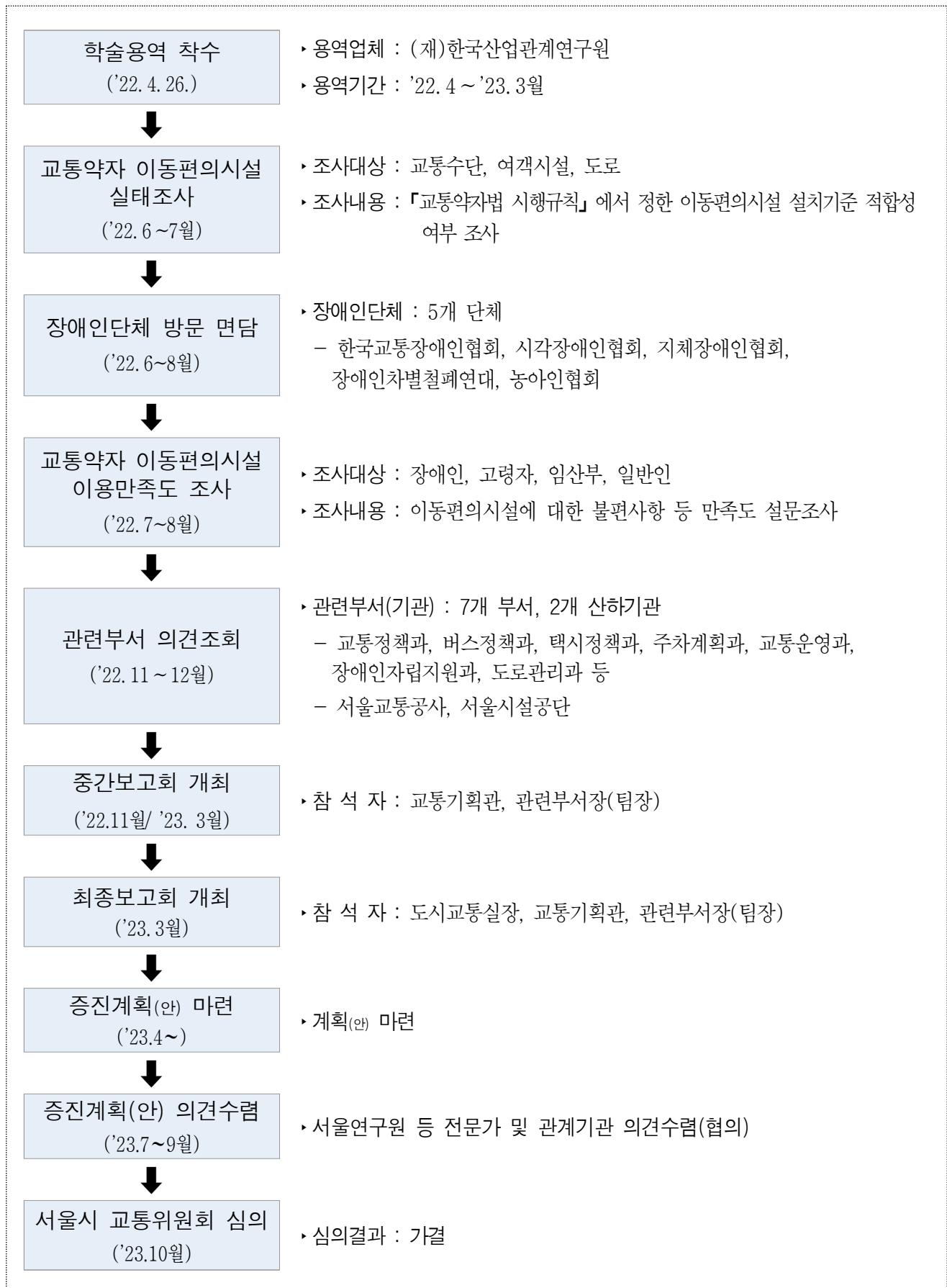
- 시간적 범위 : '23 ~ '27년(5개년 계획)
- 내용적 범위 : 교통수단, 여객시설, 도로(보행환경)

### ○ 수립내용

- 교통약자 이동편의시설 설치 실태 및 만족도 조사
- 교통약자 이동편의 증진계획 기본방향 및 목표 설정
- 교통약자 이동편의시설 개선 및 확충계획
- 소요비용 산출 및 재원 조달방안 등

### ○ 수립절차





### □ 교통약자수 현황 및 전망

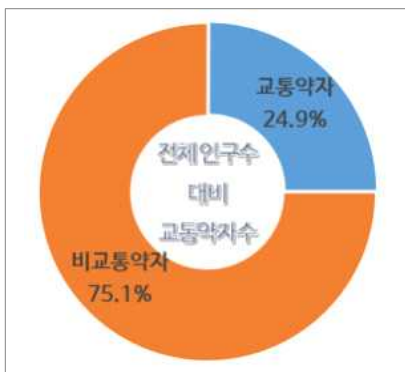
○ 교통약자수 현황('21년 말 기준) : 243만명(전체 서울시 인구수의 24.9%)

－ 교통약자 : 고령자(60.8%) ≫ 장애인(14.9%) ≫ 어린이(13.1%) ≫ 영유아(9.5%)

※ 장애인 : 지체(42.8%) ≫ 청각(15.2%) ≫ 시각(10.5%) ≫ 뇌병변(10.3%)

◆ ‘교통약자’ 정의(「교통약자법」 제2조 제1호)

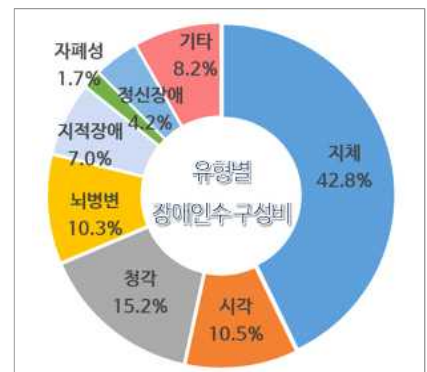
－ 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람



[ 교통약자 비율 ]



[ 교통약자 구성비 ]



[ 장애인 유형별 구성비 ]

○ 추이분석 : 교통약자수는 소폭 증가 추이(연평균 증가율 0.5%)

－ 증 가 : 고령자(연평균 증가율 4.1%)

－ 감 소 : 임산부, 어린이, 영유아

－ 동 일 : 서울시 장애인수는 지난 5년간 거의 변화 없음

※ 고령자수 증가(연평균 4.1%증가)에 따라 26년 이후 초고령 사회 진입 전망



\* 기준 : 고령화 사회(고령자(65세 이상) 7% 이상), 고령사회(고령자 14% 이상), 초고령 사회(20% 이상)

## □ 이동편의시설 설치 현황(기준적합 설치율) ※ '22년 조사

### ○ 조사개요

- 교통수단, 여객시설, 도로에 설치된 교통약자 이동편의시설이 「교통약자법 시행규칙」 설치기준에 적합하게 설치되어 있는지에 대해 조사

구 분	조사대상	조사항목	조사 샘플수
교통수단	버스(일반 저상, 마을) 도시철도 차량	안내방송, 문자안내판, 휠체어 승강설비, 교통약자석 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 버스 : 221대(전체 3%)</li> <li>• 마을버스 : 71대(전체 4%)</li> <li>• 철도 : 426량(전체 8%)</li> </ul>
여객시설	여객터미널 지하철역사 버스정류장	보행접근로, 승강기, 계단, 장애인 전용화장실, 안내시설 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여객터미널 : 5개소</li> <li>• 지하철역사 : 151개 역사</li> <li>• 버스정류소 : 100개소</li> </ul>
도로시설	도로 및 도로부속물	보도, 육교, 지하보도, 지하도 상가 등	• 100개소



[교통수단 조사]



[여객시설 조사]

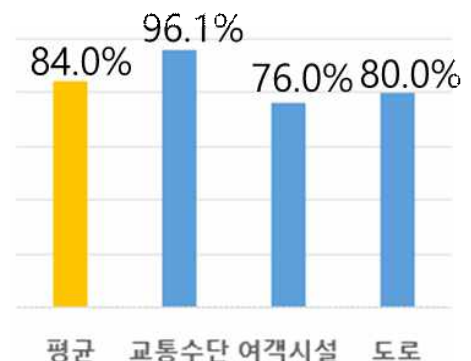


[도로시설 조사]

### ○ 조사결과

- 평균 기준 적합 설치율 : 84.0%

- ▶ 교통수단 : 96.1%
- ▶ 여객시설 : 76.0%
- ▶ 도로시설 : 80.0%



※ 전국 평균 기준 적합 설치율(78.4%) 보다 높음

### 《이동편의시설 기준적합 설치율 현황》

(서울시 '22년 기준, 전국 '21년 기준)

구 분	적 합	전 국	부적합	미설치	운 영 현 황
평 균	84.0%	78.4%	4.3%	11.7%	-
교통수단	96.1%	81.7%	1.4%	2.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도시철도 : 1~8호선, 우이신설선, 9호선 3,859량</li> <li>• 버 스 : 8,572대</li> </ul>
여객시설	76.0%	75.1%	4.5%	19.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여객터미널 : 5개소</li> <li>• 도시철도역사 : 335개 역사</li> <li>• 버스정류소 : 6,451개소</li> </ul>
도로시설	80.0%	77.6%	6.9%	13.1%	• 서울시 관내 도로연장 : 8,328km

- \* 적 합 : 이동편의시설에 대한 다수 조사항목 모두 「교통약자법 시행규칙」 설치기준에 맞게 설치되어 있는 경우
- 부적합 : 이동편의시설에 대한 다수 조사항목 중 하나라도 설치기준에 맞지 않게 설치되어 있는 경우
- 미설치 : 이동편의시설이 설치되어 있는 않은 경우

## □ 이동편의시설 이용 만족도 ※ '22년 조사

### ○ 조사개요

- 조사목적 : 교통약자 이동편의시설 이용시 불편사항, 요구사항 등 만족도 조사
- 조사인원 : 1,600명
  - ▶ 교통약자 : 1,200명 (장애인 400명, 고령자 550명, 임산부 268명)
  - ▶ 일 반 인 : 400명

### ○ 조사결과

- ① 전체 이용 만족도 : 평균 65점(도로 67점 ≫ 교통수단 66점 ≫ 여객시설 64점)
- ▶ (교통수단) 좌석협소, 승강장 간격개선, (여객시설) 수직 이동시설, 휠체어 공간개선, (도로시설) 평탄성 불량, 보도 위 장애물, 보행시간 부족 개선을 요구함

(단위 : 100점 만점)

구 분		전 체	비 교통약자	교통약자
평 균		65	67	64
교통수단	버 스(일반)	62	66	58
	버 스(저상)	68	67	68
	도시철도 전동차	68	70	68
	평 균	66	68	65
여객시설	여객자동차터미널	62	66	59
	도시철도 역사	66	69	65
	버스정류장	63	63	61
	평 균	64	66	62
도로시설	보 도	65	67	64
	횡단보도	63	64	61
	평 균	67	70	65

- ② 응답자 유형별 교통수단별 만족도 : 교통약자, 비교통약자 만족도 비슷한 수준

- ▶ 장애인은 교통수단에 대한 전반적인 만족도가 낮음(5.8점)

(단위 : 10점 만점)

연번	구 분	교 통 약 자				비교통약자
		평 균	고령자	임산부	장애인*	
	계	6.5	7.2	6.2	5.8	6.8
1	시내버스	5.9	6.3	6.0	5.3	6.6
2	저상버스	7.0	7.6	7.1	5.8	6.8
3	지하철	6.8	7.3	6.8	6.1	7.0
4	무료셔틀버스	6.9	7.7	5.0	5.9	-
5	장애인콜택시	5.9	-	-	5.9	-

\* 장애인콜택시 만족도 점수는 장애인만 대상으로 조사되었으며, 각 평균에는 미포함됨.

- ▶ 비교통약자의 주 이용 교통수단은 지하철로 그 비중이 압도적으로 높음(70.3%)
- ▶ 교통약자의 주요 이동수단도 지하철이나, 도보로 이동하는 비중도 상대적으로 높음

구분	교통약자	비교통약자
외출빈도 (7일 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매 일 : 63.8%</li> <li>▪ 3~4일 : 23.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매 일 : 70.3%</li> <li>▪ 3~4일 : 23.3%</li> </ul>
외출목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 복지관 및 병원 : 46.8%</li> <li>▪ 출퇴근 및 업무 : 33.3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 출퇴근 및 업무 : 62.8%</li> <li>▪ 교육시설 방문 : 15.0%</li> </ul>
주 이용 교통수단	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지하철 : 32.4%</li> <li>▪ 도 보 : 25.6%</li> <li>▪ 버 스 : 16.5%</li> <li>▪ 자가용 : 8.7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지하철 : 76.5%</li> <li>▪ 버 스 : 18.9%</li> <li>▪ 도 보 : 4.6%</li> <li>▪ 택 시 : 0.5%</li> </ul>

#### ④ 최우선 교통약자 이동편의 정책

- ▶ ‘교통수단 이용 편의성 향상’이 최우선으로 추진되어야 할 정책으로 응답함

(단위 : 명)

순위	요 구 사 항	전 체	일반인	교통약자			
				응답수	고령자	임산부	장애인
	계	1,552	400	1,152	550	568	334
1	교통수단 이용 편의성 향상	523	121	402	108	123	402
2	저상버스 도입 확대	419	103	316	71	61	316
3	특별교통수단 도입 확대	330	93	237	42	90	237
4	교통약자 자가운전자 지원	191	62	129	27	29	129
5	장애물 없는 보행환경	65	20	45	20	10	45
6	기 타	24	1	23	0	21	23

- ❖ 이용 만족도 조사결과 ‘여객시설’에 대한 이용 만족도가 가장 낮고,
- ❖ 교통약자 이동편의 증진 최우선 요구사항으로는 ‘교통수단 이용 편의성 향상’을 개선하는 것으로 조사됨



### □ 제3차 서울시 교통약자 이동편의 증진 계획 주요정책

분야	추진전략	주요 정책
교통수단	교통수단 다양화 및 운영 효율화	▶ 저상버스 확대 운영, 중형 저상버스 도입 ▶ 저상버스 및 장애인콜택시, 바우처 택시 도입 확대 등
	이동편의시설 개선 및 확충	▶ 전동차 내 휠체어 전용공간 표시 ▶ 전동차 및 버스 내 운행정보 문자안내 정보판 개선 등
여객시설	교통수단 접근성 향상을 위한 환경 정비	▶ 전역사 1동선 확보를 위한 엘리베이터 확충 ▶ 버스정류장 이용환경 개선 등
	이동편의시설 개선 및 확충	▶ 역사 내 이동편의시설 정비 및 확충 ▶ 여객자동차터미널 이동편의시설 정비 등
도로시설	교통약자 맞춤형 보행환경 개선	▶ 어린이, 노인, 장애인 보호구역 확대 ▶ 장애물 없는 생활환경 인증 추진 등
	이동편의시설 개선 및 확충	▶ 배수로 빗물받이 안전 덮개 설치 ▶ 음향신호기 및 잔여시간 표시기 설치 확대 등
기타	이동편의 서비스 제공	▶ 지하철 앱(APP) 개선 및 확대 보급 등
	교통약자에 대한 사회적 인식 제고	▶ 운수 종사자 대상 교통약자 서비스 교육 강화 ▶ 교통약자 이동권에 대한 이해당사자 참여범위 확대

### □ 주요성과 및 개선점

- 결 과 : 지난 15년간 지속적인 교통약자 정책 추진으로, 이동편의시설 설치율 및 만족도 모두 크게 향상하였으나,
  - (설치율) '22년도 기준, 여객·도로시설 설치율 저조
  - (만족도) '12년~'22년간 교통수단, 여객시설 만족도 변동 미미

&lt; 이동편의시설 설치율 &gt;

구 분	08년	12년	17년	22년	증감
교통수단	74	84.5	92.3	96.1	22.1
여객시설	60.6	66.2	72.4	76.0	15.4
도로시설	39.7	82.5	78.1	80.0	40.3
평 균	58	78	81	84	26

&lt; 이동편의시설 만족도 &gt;

구 분	08년	12년	17년	22년	증감
교통수단	52	64	66	66	66
여객시설	48	63	62	64	64
도로시설	45	51	58	65	65
평 균	48	59	62	65	17

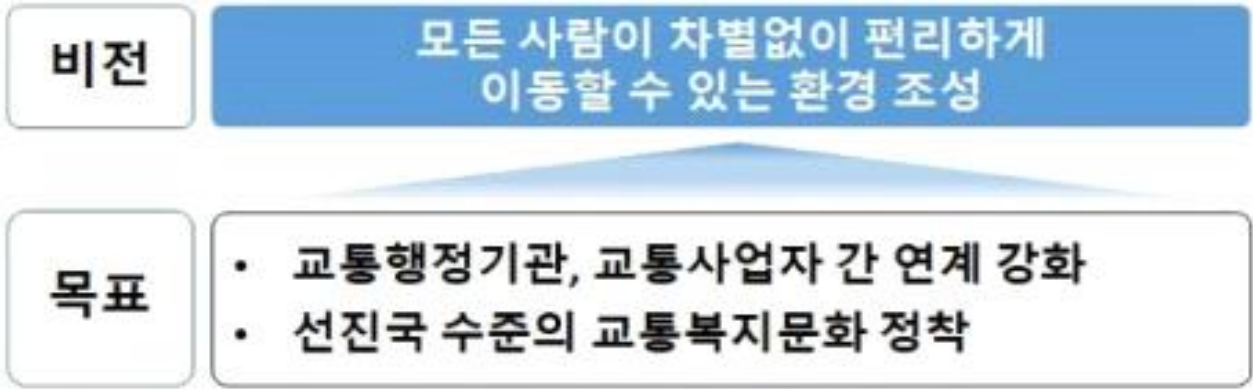
#### ❖ 서울시 4차 기본계획 추진 방향

- ✓ [설치율] 취약(여객시설, 도로시설) 분야 이동편의시설 설치율 지속 향상
- ✓ [만족도] 이용자 개선의견을 반영하여 질적 개선 추진

5

제4차 국가계획 (국토부)

비전·목표·추진전략



추진전략	주요목표	키워드
특별교통수단·저상버스 등의 도입 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>(저상버스 도입률) 26년까지 62%(전국), 90%(서울시)</li> <li>(마을버스) 26년까지 49.0%(전국)</li> <li>(특별교통수단 도입률) 26년까지 법정운영대수 100% 달성 및 유지(전국)</li> </ul>	수단(저상버스, 장애인콜택시) 확대
물리적 장애물 없는 환경조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>이동편의시설 기준적합 설치율 목표(26년까지) <ul style="list-style-type: none"> <li>(버스정류장) 특별·광역시 94%, 도지역 73%</li> <li>(철도) 철도차량 99%, 도시(광역시)철도 차량 98%</li> <li>(역사) 철도역사 90%, 도시(광역시)철도 역사 93%</li> <li>(보도) 특별·광역시 94%, 도지역 73%</li> </ul> </li> </ul>	수단별, 수단간 단절없이 연계
시스템적 장애물 없는 환경조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>교통행정기관 책임성 강화를 위한 지역별 교통복지협의체 구성 <ul style="list-style-type: none"> <li>전국 169개 지방자치단체(시·군·특별자치도) 협의체 구성</li> </ul> </li> <li>교통수단 특성을 고려한 교통약자 이동편의시설 설치기준 정비</li> </ul>	관리체계 및 기준 정립
심리적 장애물 없는 환경조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>승무원 대상 교통약자 서비스 교육 실적 관리 체계 마련</li> <li>교통약자 이동권에 대한 홍보자료 배포 및 국민 참여형 인식개선 행사 개최</li> </ul>	교육, 인식

❖ 정부의 교통약자 이동편의 향상 정책 방향 및 목표와 연계한 일관성 있는 제4차 서울시 교통약자 이동편의 증진정책 방향 설정

KEY

① 이동 수단 확대 ② 단절 없는 이동환경 ③ 체계적 관리 ④ 인식 전환

## 비전

접근은 쉽고 이동은 편리한 **약자와의 동행 도시, 서울!**

계획  
목표

서울시 교통약자 이동편의시설 **설치율**과 **만족도** 동시 향상  
평균 서비스 수준 '22년 78.3점 → '27년 85점

저상버스 도입	장콜 대기시간	1역사 1동선	차량 진출입 기준율	버스요금 지원
('22) 71.1%	('22) 40분	('22) 94.9%	('22) 69%	('23) 39만명
↓	↓	↓	↓	↓
('25) 100%	('27) 30분	('24) 100%	('27) 80%	('27) 195만명(누계)

추진  
과제

대중교통 이용환경  
개선으로  
**약자와의 동행 실현**

- ① 시내·마을 저상버스 도입 확대
- ② 시내버스 이용 편의성 개선
- ③ 도시철도 차량내 전자문자 안내판 개선

**민관협력 강화**로  
장애인콜택시  
운영여건 개선

- ① 장애인 단체 이동지원
- ② 장애인 콜택시 확충
- ③ 장애인 콜택시 대체를 위한 택시업계 참여 확대

교통수단과 더불어  
**여객시설 이용  
편의성 향상**

- ① 비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입
- ② 도시철도 역사 피난시설 정비 및 매뉴얼 개선
- ③ 도시철도 역사 이용 편의성 개선
- ④ 도시철도 1역사 1동선 추진
- ⑤ 도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치

**걸기 편하고 안전한  
도로 이용환경 구현**

- ① 차량 진출입 구간 포장 개선
- ② 음향신호기 및 잔여시간표시기 설치 확대
- ③ 보도위 장애물 및 적치물 관리 강화
- ④ 보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대

모두가 **공감하고  
만족**하는 수준 높은  
교통서비스 제공

- ① 교통약자 대상 길안내 서비스 제공
- ② 장애인 버스요금 이용지원
- ③ 이동편의시설 종합 점검반 운영
- ④ 보도위 가로시설 통합
- ⑤ 유니버설 디자인 적극 도입

심리적 장애물 없는  
환경조성으로  
**완전한 평등사회** 구축

- ① 대시민 홍보 및 캠페인
- ② 운수업체 교통약자 인식개선 및 서비스 교육강화

## 1 사업 구성

❖ 3개 분야, 총 22개 세부사업 (신규사업 5개, 개선사업 11개, 계속사업 6개)

분 야	추진 전략			추진 사업
교통 인프라 분야	교통수단	대중교통	대중교통 이용환경 개선으로 약자와의 동행 실현	1. 시내마을버스 저상버스도입 확대 <b>계속</b> 2. 시내버스 이용 편의성 개선 <b>개선</b> 3. 도시철도 차량 내 전자 문자안내판 개선 <b>개선</b>
		특별교통수단	민관협력 강화로 장애인콜택시 운영여건 개선	1. 장애인 단체 이동지원 <b>신규</b> 2. 장애인 콜택시 확충 <b>계속</b> 3. 장애인 콜택시 대체를 위한 택시업계 참여 확대 <b>개선</b>
	여객시설	여객시설	이용편의성 향상	1. 비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입 <b>신규</b> 2. 도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선 <b>개선</b> 3. 도시철도 역사 이용 편의성 개선 <b>개선</b> 4. 도시철도 역사 1역사 1동선 지속 추진 <b>계속</b> 5. 도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치 <b>개선</b>
	도로시설	도로시설	걷기 편하고 안전한 도로 이용환경 구현	4. 차량 진출입 구간 포장 개선 <b>개선</b> 5. 음향신호기 및 잔여 시간 표시기 설치 확대 <b>계속</b> 6. 보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화 <b>개선</b> 7. 보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대 <b>개선</b>
관리·운영 분야	모두가 공감하고 만족하는 수준 높은 교통서비스 제공			1. 교통약자 대상 길 안내 서비스 제공 <b>신규</b> 2. 장애인 버스요금 이용지원 <b>신규</b> 3. 이동편의성 종합 점검반 운영 <b>신규</b> 4. 보행환경 개선을 위한 보도 위 가로시설 통합 <b>계속</b> 5. 유니버설 디자인 적극 도입 <b>개선</b>
홍보 및 교육 분야	심리적 장애물 없는 환경조성으로 완전한 평등사회 구축			8. 대시민 홍보 및 캠페인 <b>계속</b> 9. 운수업체 및 운수종사에 대한 교통약자 인식개선 및 서비스 교육강화 <b>개선</b>

※ '27년 평균서비스 수준 목표(기준적합 설치율 70%+만족도 30%) = 85점

## ① 이동편의시설 '기준적합 설치율' 목표

구 분	현황 ('22년)	목표 ('27년)	증 감
평 균	84%	90%	6%
교통수단	96%	95% 이상 유지	-
여객시설	76%	78% 이상	2%
도로시설	80%	98% 이상	18%

## ② 이동편의시설 '만족도' 목표 : '22년 65점 → '27년 73점(+8점)

## 2 분야별 추진계획

### 분야 1. 교통 인프라

#### 교통수단 (대중교통)

“ 버스·지하철 이용환경 개선으로 **약자와의 동행**을 실현하겠습니다. ”

- ◆ 목 표 : 2027년까지 교통수단 이동편의시설 기준적합 설치율 95% 이상 유지
- ◆ 중점 추진과제
  - “25년까지 저상버스 100% 도입” 시내·마을버스 저상버스 도입 확대
  - “교통약자 세심한 배려” 시내버스 이용 편의성 개선
  - “청각장애인 정보 제공” 도시철도 차량 내 전자문자 안내판 개선

#### ① 시내·마을버스 저상버스 도입 확대 계속

##### 1) 저상버스 확대 운영

- 필요성 : 휠체어 이용객 등 교통약자 이동편의 증진  
및 대시민 대중교통 서비스 제고



- 현 황('22년말 기준)
  - 시내 저상버스 도입률 71.1% / 마을 저상버스 도입률 9.8%
- 계 획 : '25년까지 (운행가능노선) 저상버스 100% 도입
  - 일반버스 대폐차시 100% 저상버스로 전환

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25
도입대수	217	298	208	352	310	638	758	739	220	587	456	936	1,565
누적대수	2,235	2,496	2,650	2,874	3,112	3,332	3,949	4,286	4,419	4,746	4,930	5,434	6,733
도입률(%)	33.8	37.7	40.0	43.8	47.5	50.9	59.9	65.1	67.3	71.1	73.2	80.7	100
소요예산 (백만원)	21,400	30,033	21,700	34,375	28,567	42,893	38,487	32,373	27,500	40,535	41,952	86,112	143,980

## 2) 중형 저상버스(마을버스) 도입 확대

- 필요성 : 시내버스 중 저상버스 도입율을 70% 상회하고 있으나,  
마을버스 도입율은 시내버스 도입율에 비해 낮은 수준

- 현 황 : '22년 말 기준 저상 마을버스 91대 도입

※ 전체 마을버스 1,626대 중 운행불가 613대(37.7%), 운행가능 1,013대(62.3%)

- 계 획 : 최종 '30년까지 922대 운행 목표

- 시내버스 운행가능노선 100% 도입 완료('25) 후

마을 저상버스 조기도입 검토



< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	계	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26	'27	'28	'29	'30
저상버스	922	8	47	36	131	100	100	100	100	100	100	100
누적대수	922	8	55	91	222	322	422	522	622	722	822	922
예산(백만원)	84,824	736	4,324	3,312	12,052	9,200	9,200	9,200	9,200	9,200	9,200	9,200

## 2] 시내버스 이용 편의성 개선 개선

- 필요성 : 국토부 저상버스 표준모델 기준(16년)상, 좌석크기에 대한  
기준이 없어 제작사마다 다른 규격으로 운영

※ 저상버스 이용시 임산부의 47%, 장애인 21% 좌석이 좁아 불편하다고 응답

- 현 황

- (좌 석) 폭과 간격이 좁아 점차 서구화되고 있는  
한국인 체형에 협소



- (단말기) '15년부터 단말기 높이는 90cm로 통일되었으나,  
위치(방향)는 차량 제조사별 상이



- 계 획

- (좌 석) 폭, 앞뒤 간격, 손잡이 위치 등 개선
- (단말기) 위치조사 및 차량 제조사, 운수회사, 티머니와 협의후 표준안 마련

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	타당성 검토	제조사와 제작협의	신차구매시 단계적 도입	대폐차 시 신차 도입	대폐차 시 신차 도입
소요예산(백만원)	비예산	비예산	비예산	비예산	비예산

### ③ 도시철도 차량 내 전자문자 안내판 개선 개선

- 필요성 : 전자문자안내판 설치율 대비 낮은 만족도로 개선 필요
  - 도시철도 차량 내(內) 전자문자안내판 설치율은 100%
  - 교통약자의 17%, 청각장애인의 48%는 전자문자안내판 개선필요 응답
- 현 황 : 모든 열차 내 문자안내정보판 설치·운영중
  - 정차역 안내, 공익광고 표출 등 위주로 정보 제공
  - 이례상황 발생(열차고장, 열차화재, 충돌, 탈선 등) 시, 문자정보 없이 음성으로만 안내되어 청각장애인 불편 야기
    - ▶ 장애인 단체 설문조사 결과, 긴급상황시 시민반응으로 상황을 인지함
- 계 획 : 신조자동차에 청각장애이용 문자정보(수어) 제공
  - 신조 전동차 제작 시, 수어표출 시스템 적용('19~'27년 / 4·5·7·8호선 대상)



(현행) 도착역 안내



(개선) 수어 안내

#### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	제작 수량	사업기간	연도별 계획					소요 예산	비고
			'23년	'24년	'25년	'26년	'27년		
5·7호선	336칸	'19.05월 ~'23.03월	336칸	-	-	-	-	-	납품 중
4호선	210칸	'20.06월 ~'24.05월	160칸	50칸	-	-	-	-	제작납품 중
5·8호선	298칸	'21.12월 ~'25.06월	-	198칸	100칸	-	-	-	설계 중
4호선	260칸	'22.05월 ~'27.12월	-	-	-	90칸	170칸	-	설계 중



## 교통수단 (특별교통수단)

“ **민관협력 강화로 장애인 콜택시 운영여건을 개선하겠습니다.** ”

- ♦ 목 표 : 2027년까지 장애인 콜택시 대기시간 30분 달성
- ♦ 중점 추진과제
  - “이동에서 관광까지 폭넓게 지원” 장애인 단체 이동 지원 개선
  - “급증하는 이용수요 적극대응” 장애인콜택시 확충
  - “상생택시 본격 운영” 장애인콜택시 대체를 위한 택시업체 참여 확대

### ① 장애인 단체 이동지원 신규

- 필요성 : 장애인 단체 및 가족단위 관광 잠재수요 대응
  - 장애인 단체 및 가족단위 문화·관광에 대한 참여 욕구 · 이용수요 증가
  - 총 10대 장애인 버스를 확보하여 다양한 동행 프로그램 개발 및 운영
- 계 획 : 장애인 단체 및 가족단위 관광 시범운영
  - 장애인 버스 : 대형 4대(최대 21명(휠체어 5)), 소형 6대(최대 8명(휠체어 2))
  - 수도권 내 관광지(한강 나들이, 바닷가 등) 프로그램 개발 및 연계
  - 차량이용요금 : 유류대 \*프로그램별 상이 / 기타 여행 제반비용(통행료, 입장료) 자부담

#### < 소규모 신규 프로그램 추진 >

- ① “따뜻한 명절 보내세요” 성묘지원버스('23.9월~) ✓명절전 시범운영
    - 운행코스 : 가족단위 명절 전 성묘 지원 / 수도권 내 장사시설
  - ② “서울 어디까지 가봤니?” 동행시티투어('23년 하반기~) ✓주3회 정기운영
    - 운행코스 : 도심순환, 한강코스, 야경코스 3개 코스 중 1개 선택
- ※ 신청방법 : 시 공공서비스예약시스템에서 신청

#### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
버스대수(대)	8	10	10	10	10
소요예산(백만원)	비예산	비예산	비예산	비예산	비예산

※ 버스확충은 장애인콜택시 운영예산에 포함



## ② 장애인콜택시 확충 계속

- 필요성 : 특정시간 때 장애인콜택시 이용 수요 집중 ➔ 공급확대 필요
  - 장애인은 출근 시간대 정체를 피해 시설(복지관, 병원)로 이동을 위해 정규직 운전원이 출근하기 이전 시간대(08~10시, 18시~20시) 신청 집중
  - 수요 집중 시간대 운행차량 증대, 평균 운행률 향상을 고려 공급확대 필요

### ○ 현 황 : 662대('22말 기준, 법정대수 기준 115%)

- 장애인콜택시는 장애인이 가장 개선이 시급한 교통수단으로 응답(28.9%)
- 장애인의 장콜 이용 만족도는 5.9점으로 다른 교통수단에 비해 만족도가 낮음 (교통약자의 교통수단 이용 만족도 평균 6.5 대비)



### ○ 계 획

- 장애인콜택시 증차 : 27년까지 900대 \* 서울시설공단 운영

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
운행대수(증차분)	692대(30)	782대(90)	870대(88)	890대(20)	900대(10)
정규직 운전원수	802명	949명	1,057명	1,081명	1,093명
법정기준 총족률	120%	136%	151%	155%	156%
소요예산(백만원)	79,940	85,847	92,000	96,000	99,000

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

- 단시간 근로 운전원 : 2027년까지 매년 150명 이상 투입
  - ▶ 출·퇴근 등 수요집중 시간대 단시간 근로 운전원 추가 투입(대기시간 ↓)
- ※ 장애인콜택시 1대당 정규직 운전원 1.2명 확보
- 유희 법인 택시자원을 활용하여 특장택시 운영 : 30대 → 180대 운영
  - ▶ 택시회사에서 특장차를 구매, 장애인콜택시 배차체계를 통한 장애인 고객탑승에 대해 서울시에서 운행대가 지원

### 3 장애인콜택시 대체를 위한 택시업체 참여 확대 개선

- 필요성 : 장콜 대기시간 지속 증가로 인해 대체교통수단 확보 필요
  - 휠체어/비휠체어 장애인 모두 장애인콜택시 이용 쏠림으로 대기시간이 증가
  - 비휠체어 장애인을 위한 바우처 택시 등 대체 교통수단확보 및 활성화 필요
    - ※ 이용자 쏠림 현상으로 차량 배정 단계부터 불만족 발생
- 현 황 : 장애인콜택시 662대, 바우처 택시 1,600대 등 운영
  - 연간 탑승건수 : 매년 증가하고 있으며, 향후 지속 증가 예상
    - ▶ 장애인콜택시 : '20년 972천건 → '21년 1,220천건 → '22년 1,348천건
    - ▶ 바우처 택시 : '20년 373천건 → '21년 496천건 → '22년 481천건
  - ※ 서울시가 법정기준 대수(577대) 이상의 장애인콜택시를 운영하고 있음에도 불구하고 장애인콜택시 증차와 대기시간 단축 요구는 높아지는 추세
- 계 획 : 비휠체어 전용택시(바우처택시, 임차택시) 확대로 장콜 수요 분산
  - (바우처 택시) 운영개선을 통한 확대 : 1,600대 → 7,600대
    - ▶ (요금체계) 요금체계 및 이용자 기준을 장애인콜택시와 동일하게 개선
      - ※ (5km까지) 2,000원→1,500원 (10km까지) 3,000원→2,900원 (20km까지) 5,000원→3,600원
    - ▶ (인센티브) 이용자 이용확대 및 사업자 운영 참여확대 유도
      - ※ 운수종사자 교육에 장애인 인식개선 과정을 포함하여 일반택시 활용시 서비스수준 향상을 위해 집중 교육 실시(교통연수원·교통문화교육원)
  - (개인 임차택시) 확대 및 운영체계 개선 : 54대 → 120대
    - ▶ (운영개선) 개인택시 평균 수입금보다 높은 대가기준 적용
    - ▶ (기준완화) 거주지, 연령 제한 등 완화로 임차택시 모집대상 확대

#### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
차량확보(대)	1,600	7,600	9,600	10,600	10,600
소요예산(백만원)	7,861	14,503	20,000	21,000	21,000

“ 교통수단과 더불어 여객시설 이용 편의성도 향상시키겠습니다. ”

- ◆ 목 표 : 2027년까지 여객시설 이동편의시설 기준 적합 설치율 78% 이상 달성
- ◆ 중점 추진과제
  - “지하철 하이패스” 비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입
  - “긴급상황 대응” 도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선
  - “안전시설 정비·확충” 도시철도 역사 이용 편의성 개선
  - “물리적 장애물 없는 환경” 도시철도 역사 1역사 1동선 지속 추진
  - “안전한 승하차 도우미” 도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치

## 1 비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입 신규

- 필요성 : 유모차, 무거운 짐 등을 들고 탑승하는 승객 및 시각·휠체어 장애인 등 역사 내 이동 편의성 제고 필요
- 현 황 : 단말기 접촉 없이 지하철 역사 게이트를 지나면 요금 자동 결제
  - \* 현재 우이신설역 쏘 역사 본격운영 중
- 계 획 : 시범설치 사업 안전성 모니터링 후 확대 설치 검토
  - 우이신설선(삼양사거리역, 북한산우이역 등) 4개 역사 시범테스트 : ~'22년
  - 우이신설 쏘 역사 도입 및 시내버스(1개노선) 시범테스트 : '23년~
  - 효과 분석 후 서울교통공사 쏘 역사 확산 : '24년~



< 카드 단말기 결제 >



< 비접촉식 결제 >

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	우이신설역 서울버스(1개노선)	효과분석	확대검토		
소요예산(백만원)	비에산*	비에산	확대설치 검토 후 예산편성		

\* 티머니 자체예산으로 추진

## ② 도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선 개선

- 필요성 : 고령자임산부장애인은 긴급상황 발생 시 신속한 대피 어려움
  - 숙련된 안전관리자도 긴급 상황이 발생하면, 순간적으로 많은 시민을 동시에 안전한 곳으로 대피해야 함으로 교통약자만을 위한 맞춤형 대응 한계
- 현 황 : 교통약자들만을 위한 별도 대피 방안 부재 및 미흡
  - ※ 도시철도 역사 피난시설은 법적기준에 부합하나, '22년 서울시 교통약자 이동편의 실태조사 결과, E/L 및 안내시설 등이 부족 인식(74.4%)
- 계 획 : 피난시설 정비, 매뉴얼 점검 및 개선
  - 대피 우선순위 및 동선 점검, 재난발생 모의훈련 등을 통한 매뉴얼 보완
  - 태풍·홍수·화재·감염병 발생 등 긴급상황 발생 시 이용하는 소화기(전)·방화문·피난계단 등 주요시설 정비

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	매뉴얼 검토	개선계획 수립	시범사업 및 시범훈련	시행 및 운영	시행 및 운영
소요예산(백만원)	비에산	비에산	비에산	비에산	비에산

### 3 도시철도 역사 이용 편의성 개선 개선

- 필요성 : 서비스 구간 및 환승역 증가에 따른 지하철역 내 동선은 복잡하게 변화하고 있어 교통약자 이동 편의성 개선 필요
- 현 황 : 교통약자 이용편의를 위한 점자블록/안내판·촉지도 등 설치 운영 중

구 분	시각장애인 점자블록(㎡)	점자안내판 (개)	촉지도 (대)	계단 논슬립 (개)	수유실 (개소)
설치수량	15,254	49,617	41	2,886	107

#### ○ 계 획 : 시설 노후화 개량 및 안전설비 확충

- 시각장애인을 위한 표준형 점자블록, 점자 안내판 정비
- 장애인의 눈높이(1.25m)에 맞추어 통일성 있게 안내 체계 개선
- 외부출입구 및 내부 계단 미끄럼방지 시설 정비
- 고객안전실과 이격된 수유실 45개소에 비상호출장치 설치 (31개소 완료/14개소 예정)

			
점자블록(표준형)	점자안내판	촉지도	계단 논슬립

#### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	논슬립 30억	점자블록 3,050 ㎡	점자블록 3,050 ㎡	점자블록 3,050 ㎡	점자블록 3,050 ㎡
소요예산(백만원)	1,000	1,830	1,830	1,830	1,830

#### 4 도시철도 역사 1역사 1동선 지속 추진 계속

○ 필요성 : 엘리베이터는 장애인 등 교통약자의 도시철도 이용의 실질적 접근성을 높이는데 필수적인 시설로 지속 추진 필요

- 교통약자의 61.1%, 비교통약자 57.5%가 도시철도 역사의 수직 이동시설의 개선이 필요하다 응답 ※ 22년 실태조사

○ 현 황 : 337개역 중 320개역 확보(확보율 94.9%, '23.8월말)

- 1역사 1동선 : 교통약자가 타인의 도움 없이 지상에서 승강장까지 엘리베이터로 이동할 수 있도록 동선 조성



○ 계 획 : '24년까지 전역사 엘리베이터 100% 설치

- 이미 건설된 역사에 사후(事後)로 엘리베이터 설치·추진함에 따라 공간 부족, 사유지 저촉, 기능 저촉 등 제약조건 존재함

- 역사구조 재배치, 주변개발 연계, 고난도 시공법 적용 등 설치방안을 강구하여 2024년까지 100% 설치 추진

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	6개역	12개역(100%)	-	-	-
소요예산(백만원)	36,912	38,340	-	-	-



## 5 도시철도 역사 자동안전발판 설치 개선

- 필요성 : 승강장과 열차 사이의 간격이 기준치를 초과하는 경우, 발빠짐, 바퀴빠짐, 끼임, 전도 등이 발생 우려로 대응 필요
  - 교통약자의 33.2%, 비교통약자의 33.0%가 도시철도 역사 이용 시 열차와 승강장 사이 간격이 넓어 발빠짐 위험이 있다고 응답 ※ '22년 실태조사
- 현 황 : 전동차~승강장 연단간격 10cm 초과 출입문(151개역 3,395개소)
- 계 획 : 시범설치 통한 안전성 모니터링 및 확대 설치
  - (시범사업) 발빠짐 사고 빈발 역사(5개역 25개소) 설치 및 모니터링 : '22.12.~'23.9.
    - ▶ 시청(2), 충무로(3), 동대입구(3), 성신여대입구(4), 동대문역사문화공원(4)
  - (이격거리 실측) 서울역 등 82개 역\* 이격거리 측정 : ~ '23.8.
  - \* 최근 5년 전체 발빠짐 사고의 71% 발생한 역사



- (확대설치) 설치 가능한 72역 585개소 설치 추진 : ~ '25.12.
- ▶ 현재 기술적 한계로 자동안전발판 설치를 위하여 연단간격 13cm 확보 필요
- ※ 선로별 제반사항, 고정발판 설치가능여부 등에 따른 물량변동(확대) 가능

### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	시청역 등 5개역 설치 및 운영을 통한 안전성 분석	44역 312개소	28역 273개소	신기술 적용방안 등 검토	
소요예산 (백만원)	1,300	18,200	12,800		

“ **걷기 편하고 안전한 도로 이동 환경을 구현하겠습니다.** ”

- 목 표 : 2027년까지 도로 위 이동편의시설 기준 적합 설치율 98% 이상 달성
- 중점 추진과제
  - “보행자-차량 간 상충 완화” 차량 진출입 구간 포장 개선
  - “교통약자 횡단보도 이용 강화” 음향신호기 및 잔여시간표시기 설치 확대
  - “보도 위 잠재적 위험 제거” 보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화
  - “교통약자 중심 신호 운영” 보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대

1 차량 진출입 구간 포장 개선 **개선**

- 필요성 : 차량 진출입구간은 보행자와 차량 간 상충으로 안전 취약
- 현 황 : 차량 진·출입 구간 기준을 69% (평균80%) ※ 22년 실태조사
  - 자동차가 보도를 통과하는 차량 진출입부는 경계 전후의 재질, 색상을 달리하고 주의 경고표시를 하며 보도를 단절 없이 연속토록 규정 (교통약자법 시행규칙 등)
- 계 획 : 현장조사 실시 및 관련지침 준수 관리
  - (기존시설) 진출입로 면적이 일정 규모 이상인 시설 개선 관리(예 1,000㎡ 이상)
  - (신규시설) 원인자 공사 발생 시 관련법령 등을 준수토록 도로점용 허가 시 관리 감독, 보행 안전시설 설치 기준 강화



< 개선 전 >



< 개선 후 >

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	현장조사	계획수립	개선 추진		
소요예산(백만원)	100	-	-	-	-

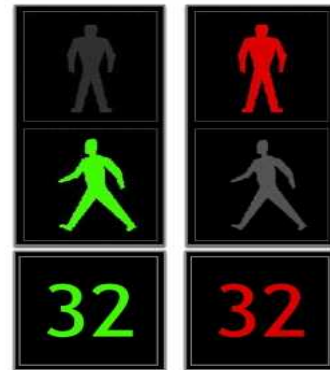


## 2 음향신호기 및 잔여시간표시기 설치 확대 계속

- 필요성 : 교통약자가 횡단보도 안전하게 이용할 수 있도록 배려 필요
  - 고령자, 어린이, 시각장애인 등 교통약자의 횡단보도 이용 안전성과 이용 편의성 향상을 위해 지속 확대 필요
- 현 황 : 교통약자 보행안전 편의 제공을 위해 지속 설치 중
  - 음향신호기 : 17,104개(설치율 : 70%)
  - 녹색 잔여시간표시기 : 17,287개(설치율 : 70%)
    - ▶ 통합형(녹+적) 잔여 표시기 설치 실적 없음(향후 신규설치 예정)



< 음향신호기 >



< 잔여시간 표시기 >

- 계 획 : 음향신호기 확대 및 통합형 잔여표시기 신규 설치
  - 교통신호기 신규공사 시 음향신호기 의무 설치(매년 600개소)
  - 통합형(녹색+적색) 잔여시간표시기 확대 설치 : '24년 신규 400개소
    - ▶ '25~'27년 : 통합형잔여시간표시기 200개소, 녹색잔여시간표시기 200개소 설치
    - ▶ 교통약자 통행이 많은 지역, 왕복 6차로 이상 도로 우선 설치

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분		'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진 계획	음향신호기	600개소	600개소	600개소	600개소	600개소
	잔여표시기	-	400개소	400개소	400개소	400개소
소요예산(백만원)		2,880	4,940	3,940	3,940	3,940

### ③ 보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화 개선

#### ○ 필요성 : 장애인 보도 이용 불만족 원인 1위 “보도상 장애물”

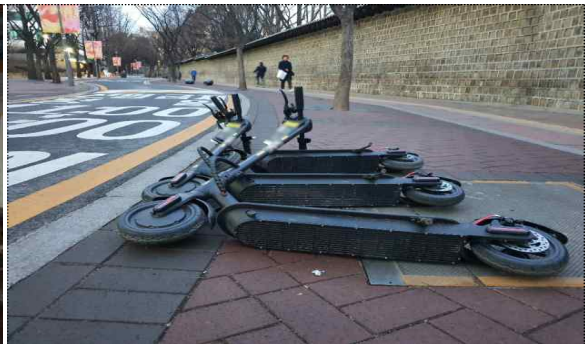
- 장애인 보도이용 만족도 결과 보도위 장애물이 많다는 응답 32.6%(1순위)
- 교통약자가 희망하는 보도 관리 방향은 보도 위 장애물 관리와 평탄성을 중점 관리 희망

#### ○ 현 황 : 보도 및 횡단보도 시설의 기준합 설치율 91.6% (평균80%)

- 보도 위 장애물(노상점포), 적치물(자전거, 주차) 관리 강화 필요



< 자전거, 상가 점자블록 점용 >



<개인형 이동수단 방치>

#### ○ 계 획 : 자율적 관리 ≫ 계도 ≫ 단속 3단계 추진

※ 보도 위 적치물 관리는 주변의 협조와 지원이 절대적으로 필요

- (단 기) 구청과 상인회간 협의를 통해 자율 관리 유도(합동점검)
- (중장기) 구청, 경찰 등 연계 기관 합동 계도 및 단속 추진

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	지역상인회 협의	자율관리 합동점검	계도 및 단속		
개선물량	자치구별 10개소 지정	10개 소	매년 10개소		
소요예산(백만원)	비에산	비에산	비에산		

#### 4 보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대 개선

○ 필요성 : 초고령 사회에 맞는 교통신호체계 운영 필요성 대두

- 2025년 말 또는 2026년 초 초고령 사회에 진입할 것으로 전망되어, 보행자 안전, 교통약자 중심(특히, 고령자)의 신호운영 중요성 대두
- 보행자의 보행속도를 1.0m/s에서 0.7m/s로 하향 조정시 보행 녹색 신호시간은 약 6초 증가하여 교통약자의 보행환경 개선 기대

○ 현 황 : 보행신호 0.7m/초 이하 적용 수량('23. 5.)

- 서울시 관내 신호 교차로 6,759개소 중 2,396개소 개선(35%)

종 류		합계	어린이보호구역	노인보호구역	장애인보호구역
교차로(개소)		2,396	1,990	337	69
횡단보도 (면)	소계	4,024	3,472	460	92
	0.7	3,862	3,344	432	86
	0.7미만	162	128	28	6

※ 보호구역 인접, 교통약자시설 및 사고다발 지역 포함

○ 계 획 : '27년까지 보행신호시간 연장 300개소 추가 적용

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
개선물량	2,396 개선완료	일제조사	개선 시행(300개소 추가)		
소요예산(백만원)	비예산	비예산	비예산		

◆ 사람은 여유롭게, 보행자 중심 신호기법 도입

차량신호

보행신호(1.0m/s)      보행대기

보행신호 (0.7m/s)      보행대기

← 0.3m/s →

어린이 보호구역, 노인보호구역, 장애인 보호구역에

보행속도 "0.7m/s 이하" 적용하여 보행시간 연장

이외의 지역에도 보행편의를 확보하기 위해 가능한 곳에

보행속도 "0.8m/s 이하" 적용으로 보행시간 연장

## 분야 2. 관리 · 운영

“ 모두가 **공감**하고 **만족**하는 수준 높은 교통서비스를 제공할 것입니다. ”

- ♦ 목 표 : 2027년까지 이동편의시설 평균 서비스수준 B+(85점) 달성
- ♦ 중점 추진과제
  - “길안내부터 교통수단 예약까지 One stop” 교통약자 대상 길안내 서비스 제공
  - “장애인 교통비 부담 경감” 장애인 버스요금 이용지원
  - “이용자 관점 점검” 이동편의 종합 점검반 운영
  - “한정된 공간을 효율적으로 이용” 보도워 가로시설 통합
  - “교통분야 맞춤 디자인 개발” 유니버설 디자인(UD) 적극 도입

### ① 교통약자 대상 길 안내 서비스 제공 신규

- 필요성 : 교통약자 대상의 맞춤형 길 안내 서비스 및 대중교통 약자 서비스 연계를 통해 약자의 대중교통 이용 환경 개선 지원
  - 현재, 민간 포털에서 일반인 대상 길 안내 서비스 제공하나, 교통약자의 동선을 고려하지 않아 이동에 제약이 발생하는 경우가 많음(보행 DB 구축)
  - 교통약자 대상 대중교통 서비스가 수단 별로 구축되어 이용창구의 이원화 및 이용방식이 상이하여 통합된 플랫폼 형태의 서비스 제공 필요

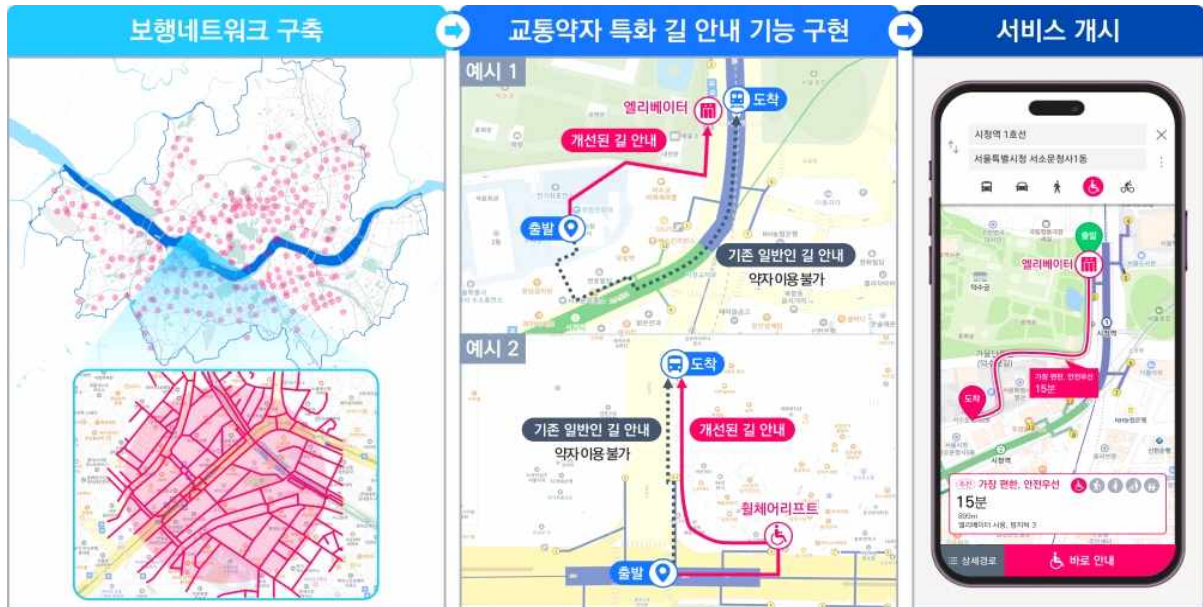
< 현 교통수단별 약자대상 서비스 >

구 분		서비스 현황	이용 방법
대중 교통	버 스	교통약자의 저상버스 예약 서비스	전화 예약
	지하철	휠체어 리프트 작동, 승강장 안전발판 서비스 등 이용 서비스	현장 호출 등
택 시		장애인 콜택시 등 예약 서비스	앱·인터넷·문자 등
보행 길찾기		교통약자(고령자, 휠체어 장애인) 전용 길찾기 안내 서비스 없음	없 음

## ○ 계 획 : 교통약자 대상 통합교통서비스 개발 및 제공

- (길 안내) 교통약자에게 특화된 대중교통 환승 경로 및 이동 정보 제공

▶ 교통약자에 최적화된 보행로 및 대중교통 도착시간, 환승구간 정보 등 조사·수집·연계



- (예 약) 저상버스 예약, 지하철 역무원 호출 등 약자 대상 서비스 편의 증진

▶ 현 개별적으로 운행중인 저상버스 예약 서비스, 지하철 역무원 호출 안내 서비스 등을 연계하여 원클릭으로 처리



- (신 기술) 음성기반, 문자인식 기능개발로 다양한 약자의 대중교통 이용환경 개선

### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

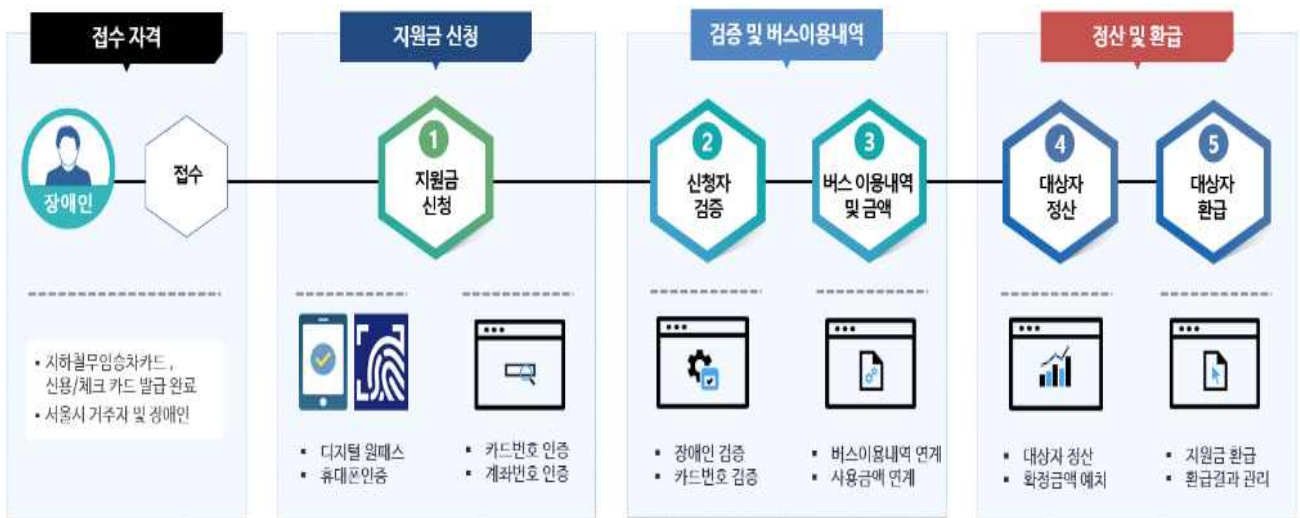
구분	2023년	2024년	2025년	2026년	2027년
단계별 업무내용	계획안 검토	시스템 개발 및 운영	시스템 개발 및 운영	서비스 운영 및 개선	서비스 운영 및 개선
소요수량(식)	-	1식	1식	-	-
소요예산(백만원)	-	500	설계 후 반영	-	-



## 2 장애인 버스요금 이용지원 신규

- 필요성 : 장애인의 개별적 특성을 고려한 대중교통 선택권 확대 및 이동권 보장을 위한 현실적 지원 필요
- 현 황 : 교통요금에 대한 부담이 버스 이용에 소극적인 원인으로 작용
  - 장애인 빈곤율(42.2%)은 전체(16.3%)의 약 2.6배로, 버스 이용요금 등 교통요금은 장애인에게 상대적으로 더 큰 경제적 부담 요인으로 작용 가능('21년 장애인 빈곤 및 소득 불평등 지표, 한국장애인개발원)
  - '23년 서울시 설문조사 응답자 55.6%가 버스 이용요금이 경제적 부담이 된다고 응답
- 계 획 : 장애인에게 서울버스 요금 및 경기·인천버스 환승요금 지원
  - 서울시 거주 6세 이상 장애인('23.7월 현재 390천명)에게 월 최대 5만원 버스 이용요금 환급지원 ※ 정책수혜자(예상) : 매년 약 39만명
  - ※ 장애의 정도가 심한 장애인의 경우, 동반 보호자 1명 무료승차 지원

### <신청 및 지원절차>



### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	'23.8월 사업 시행	장애인 버스요금 지원			
소요예산(백만원)	4,171	17,961	17,961	17,961	17,961

### 3 이동 편의성 종합 점검반 운영 신규

- 필요성 : 교통약자 이동편의 시설 설치율은 안정화 및 유지 단계로  
시설 설치율 향상을 통한 만족도 향상은 한계 봉착

- 교통약자 편의시설 점검 및 개선사항 도출 등을 위한 점검체계 구축 필요

- 현 황 : 교통약자 편의시설 설치 대비 만족도 낮은 수준

- '08년 설치율 58% → '22년 설치율 84%(45% 증가) \* 27년 90% 도달 목표
- '08년 만족도 48점 → '22년 만족도 65점(35% 증가) \* 27년 73점 도달 목표

- 계 획 : 기준적합성 심사제도 운영 및 이동 편의성 종합점검반 운영

- (단 기) 행정기관이 교통수단별로 이동편의시설이 설치기준에 맞는지 심사

#### ※ 기준적합성 심사제도

- 교통약자의 이동편의 증진법상 교통행정기관(서울시)이 교통수단과 여객시설에 대한 면허, 허가, 인가 등을 하는 경우, 이동편의시설이 설치기준에 맞는지 심사

- (중장기) 서울시, 운영기관, 교통약자 등으로 구성된 종합 점검반 운영 및  
개선 필요 사항 반영

#### ※ 종합점검반 구성(안)

- 목 적 : 전문가, 관리자 관점이 아닌 **이용자 관점**에서 현장 점검 및 개선방안 마련
- 구 성(안) : 서울시, 운영기관, 교통약자 관련단체 등 총 20인 이내 구성
  - ① 서울시 및 자치구(교통약자 추진 관련부서) ② 운영기관(서울교통공사, 서울시설공단 등)
  - ③ 교통약자(한국교통장애인협회 등 추천) ④ 전문가(서울연구원 등)
- 점검내용 : 시설 개선 이행상황 확인, 민간시설 점검, 실태조사, 신기술 동향 파악 등

#### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	제도검토	제도검토 및 계획수립	시범운영	시범운영 분석	本格운영
소요예산(백만원)	-	-	100	100	200

#### 4 보행환경 개선을 위한 보도 위 가로시설 통합 계속

- 필요성 : 가로시설(버스정류장, 가로등, 지하철 환기구, CCTV, 거리가게) 등 도로상에 다양한 시설 혼재되어 교통약자 보행권 침해
- 현 황 : 서울시 보도상 주요 가로시설물 20여 종류 100만 개소  
※ 출처 : 3차 서울시 보행안전 편의 증진계획('19~'23)
- 계 획 : 보도위 시설물 통합 및 이용률 낮은 시설 철거 등
  - (보도 위 시설물 통합) 신호등, 가로등, 안내판, 분전함 등 통합



< 표지판, 분전함 통합 전 >



< 표지판 분전함 통합 후 >

- (이용률 낮은 시설 철거) 전화부스, 우체통 등 사용되지 않는 시설 철거 및 보행불편 시 거리가게 이전 설치 등



< 우체통, 전화부스 철거 전 >



< 우체통, 전화부스 철거 후 >

- (미관 저해 시설 외관 개선) 가로시설 세척, 재도색 등

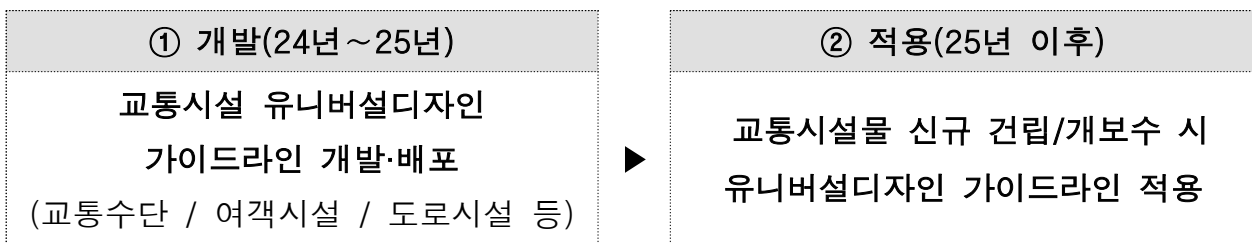
< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	계획지점 개선	추진결과 점검 신규지점 선정	계획추진		
소요예산(백만원)	1,200	-	1,200	1,300	1,300



## 5 유니버설 디자인(UD) 적극 도입 개선

- 필요성 : ‘교통’분야에 전문화된 유니버설 가이드라인 도입 필요
  - 유니버설 디자인은 모든사람이 시설물을 편리하게 이용하는 환경을 조성하는 개념으로 장애인 편의성 증진을 위한 배리어프리(BF)보다 정책 효과성 높음
- 현 황 : '17년 서울시 UD 통합가이드라인 / '22년 서울시 UD 적용지침 마련
  - 현재 복지, 교통 등 분야별 세부 가이드라인 구축 중
- 계 획
  - 교통시설 유니버설디자인 적용 가이드라인 개발 후 교통시설물 신규 건립/개보수 시 해당 가이드 적용



### ■ 유니버설 디자인 적용 교통시설 개발(안)

- 교통약자가 맞춤형 자동발매기, 키오스크, 좌석 등 개발



(영국) 히드로 공항 저상 발권기



(영국) 지하철 휠체어 사용자 좌석



(독일) 승강장 단차 최소화

### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	-	교통시설 가이드라인 개발		적용	
소요예산(백만원)		200	200	-	-

## 분야 3. 홍보 및 교육

“ 심리적 장애물 없는 환경조성으로 **완전한 평등 사회**를 구축하겠습니다. ”

- ◆ 목 표 : 대시민 인식개선을 통한 차별 없는 선진 교통복지 문화 정착
- ◆ 중점 추진과제
  - “교통약자가 직접 참여하는” 대시민 홍보 및 캠페인
  - “실습위주 콘텐츠 확대” 교통약자 인식개선 및 서비스 교육 강화

### 1 대시민 홍보 및 캠페인 계속

- 필요성 : 인구구조 급변 따른 정책적 변화로 대시민 홍보 강화 필요
  - 고령자 구성비 증가, 장애인 사회 참여 확대, 경제활동 증가 등 사회인구 구조 변화
  - 이해와 공감을 통해 정책의 신뢰도 향상 및 정책추진 동력 확보
- 현 황 : 다양한 매체를 통한 전방위적 홍보 중
  - 소통매체(서울시 누리집, 홍보대사, 시민기자, 명예시장) 및 언론매체(TV, 라디오, 신문), 뉴미디어(블로거, 영상크리에이터)

< 서울시 교통약자 관련 홍보 및 캠페인 현황 >



- 계 획 : 홍보 지속 및 교통약자가 직접 참여하는 홍보 및 캠페인 시행
  - 언론매체, 도시철도 역사(차량)을 중심으로 안내 및 홍보활동 지속 전개
  - 교통약자가 직접 참여하는 뉴미디어 프로그램 제작 공모 및 포상 추진 등
    - ▶ SNS 이벤트/ 글, 사진 UCC 공모전, 온라인 제안 등

< 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진계획	홍보 및 캠페인				
소요예산(백만원)	700	700	700	700	700

## ② 운수업체종사자에 대한 교통약자 인식개선 및 서비스 교육 강화 개선

- 필요성 : 단순 교육콘텐츠 및 시행 여부 관리체계 미흡
  - 운수종사자(운전자)는 관련법령에 따라 매년 보수교육을 이행 중이나, 이론교육 위주로 실습분야 교육콘텐츠 부족
  - ▶ 졸음운전 위험성, 교통안전수칙 준수, 응급처치, 방어운전 기법 등
- 현 황 : 버스, 택시, 화물, 장애인콜택시 등 운수종사자 교육 추진  
(버스, 택시, 화물-서울시 교통연수원 / 장콜-서울시설공단)
  - ▶ 교육시간 : 신규종사자 16시간, 법규위반자 8시간, 기존종사자 4시간
  - ▶ 교육내용 : 관련법령, 안전, 서비스 교육 등
- 계 획 : 교통약자 강사진 확보 및 교육내용 강화 등 내실화 도모
  - (강 사) 고령자, 장애인 등 교통약자 강사진 확보
  - (교육내용) 교통약자 인식개선, 리프트 사용방법 실습, 성인지 교육 등 보강
  - (관리항목) 장애인콜택시 관리점검 항목 내 교통약자 교육내용 및 현황 관리 추가



<외부 전문가 직접강의>



<저상버스 이용 실습>



<특별교통수단 이용 실습>

### < 연도별 추진계획 및 소요예산 >

구 분		'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
추진 계획	교육기관	강사진 확보검토	강사진 추가확보	시범운영	의견수렴	교육내용 개선
	서울시	교육범위 및 인원점검	관리자 교육 점검			
	공 단 (장콜)	관리방법 변경논의	관리항목 개선	시범운영	이행사항 점검	개선운영
소요예산(백만원)		1,374	1,374	1,374	1,374	1,374

☐ 연차별 시행계획

구 분		'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
교통수단	시내버스까지 저상버스 도입확대	456대	936대	1,565대 (설치율100%)	-	-
	마을버스 저상버스 도입확대	100대	100대	100대	100대	100대
	시내버스 이용 편의성 개선	131대	100대	100대	100대	100대
	도시철도 차량 내 전자 문자안내판 개선	336칸	210칸	298칸	260칸	
	장애인 콜택시 이동지원 개선	5대	7대	10대	10대	
	장애인 콜택시 확충	692대	782대	870대	890대	900대
	장애인 콜택시 대체를 위한 택시업계 참여 확대	1,600대	7,600대	9,600대	10,600대	10,600대
여객시설	비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입	우이신설선 버스노선(1개)	효과분석	확대추진		
	도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선	매뉴얼검토	개선계획 수립	시범사업	시행 및 운영	시행 및 운영
	도시철도 역사 이용 편의성 개선	논슬립 30억	점자블록 3,050㎡	점자블록 3,050㎡	점자블록 3,050㎡	점자블록 3,050㎡
	도시철도 역사 1역사 1동선 지속추진	6개역	12개역 (설치율 100%)	-	-	-
	도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치	5개역 시범	44억 312개소	28억 273개소	신기술 적용방안 등 검토	
도로시설	차량 진출입 구간 포장 개선	현장보사	계획수립	개선추진		
	음향신호기 및 잔여 시간 표시기 설치 확대	600개소	1,000개소	1,000개소	1,000개소	1,000개소
	보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화	차치구별 10개소 개선	합동점검 10개소	제도 및 단속 10개소	제도 및 단속 10개소	제도 및 단속 10개소
	보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대	2,396개소	추가조사	개선(300개소 추가)		
기 타	교통약자 대상 길 안내 서비스 제공	계획안 검토	시스템 개발 및 운영	시스템 개발 및 운영	서비스 운영 및 개선	
	장애인 버스 요금 지원	사업시행(8월)	장애인 버스요금 지원			
	이동편의성 종합 점검반 운영	제도검토	제도검토 및 계획수립	시범운영	시범운영 분석	
	보행환경 개선을 위한 보도 위 가로시설 통합	계획지점 개선	추진결과점검 신규지점선정	계획 추진		
	유니버설 디자인 적극 도입	-	가이드라인 개발	적용		
	대시민 홍보 및 캠페인	홍보 및 캠페인 계속 추진				
	운수업체 및 운수중사에 대한 교통약자 인식개선 및 서비스 교육강화	강사진확보 교육범위 및 인원점검	강사진확보 관리자 교육점검	시범운영 관리자 교육점검	의견수렴 관리자 교육점검	교육내용 개선 관리자 교육점검

## □ 연차별 투자계획

❖ 총 소요예산('23~'27) : 1조 863억원

(단위 : 억원)

구 분	총 계	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
계	10,863	1,914	2,797	3,053	1,534	1,565
교통수단	8,580	1,418	1,957	2,652	1,262	1,292
여객시설	1,159	392	584	146	18	18
도로시설	197	30	49	39	39	39
기 타	927	74	207	215	214	215

(단위 : 백만원)

구 분		총 계	'23년	'24년	'25년	'26년	'27년
계		1,086,344	191,442	279,707	305,285	153,405	156,505
교통수단	시내 · 마을버스까지 저상버스 도입확대	320,896	54,004	95,312	153,180	9,200	9,200
	시내버스 이용 편의성 개선	비예산	비예산				
	도시철도 차량 내 전자 문자안내판 개선	비예산	비예산				
	장애인 콜택시 이동지원 개선	비예산	장애인콜택시 확충예산 내 포함				
	장애인 콜택시 확충	452,787	79,940	85,847	92,000	96,000	99,000
	장애인 콜택시 대체를 위한 택시업계 참여 확대	84,364	7,861	14,503	20,000	21,000	21,000
여객시설	비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입	비예산	비예산				
	도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선	비예산	비예산				
	도시철도 역사 이용 편의성 개선	8,320	1,000	1,830	1,830	1,830	1,830
	도시철도 역사 1역사 1동선 지속추진	75,252	36,912	38,340	-	-	-
	도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치	32,300	1,300	18,200	12,800	-	-
도로시설	차량 진출입 구간 포장 개선	100	100	-	-	-	-
	음향신호기 및 잔여 시간 표시기 설치 확대	19,640	2,880	4,940	3,940	3,940	3,940
	보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화	비예산	비예산				
	보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대	비예산	비예산				
기 타	교통약자 대상 길 안내 서비스 제공	500		500	-	-	-
	장애인 버스요금 이용지원	76,015	4,171	17,961	17,961	17,961	17,961
	이동편의성 종합 점검반 운영	400	-	-	100	100	200
	보행환경 개선을 위한 보도 위 가로시설 통합	5,000	1,200	-	1,200	1,300	1,300
	유니버설 디자인 적극 도입	400	-	200	200	-	-
	대시민 홍보 및 캠페인	3,500	700	700	700	700	700
	운수업체 및 운수종사에 대한 교통약자 인식개선 및 서비스 교육강화	6,870	1,374	1,374	1,374	1,374	1,374

## 9

## 향후계획

- 국토교통부 승인 및 고시 : '23.11월
- 연차별 세부사업 시행계획 수립(실국별) : '24년 말

## 제4차 서울시 교통약자 이동편의 증진계획 관련부서별 추진과제

분야	추진전략		추진사업	관련부서
교통인프라 분야	교통수단	대중교통 이용환경 개선으로 약자와의 동행 실현	1. 시내마을버스 저장버스도입 확대 <b>계속</b> 2. 시내버스 이용 편의성 개선 <b>개선</b> 3. 도시철도 차량 내 전자 문자안내판 개선 <b>개선</b>	버스정책과 버스정책과 도시철도과
		민관협력 강화로 장애인콜택시 운영여건 개선	1. 장애인 콜택시 이동지원 <b>신규</b> 2. 장애인 콜택시 확충 <b>계속</b> 3. 장애인 콜택시 대체를 위한 택시업계 참여 확대 <b>개선</b>	택시정책과 택시정책과 택시정책과
	여객시설	여객시설 이용편의성 향상	1. 비접촉식 Tagless 결제 시스템 도입 <b>신규</b> 2. 도시철도 역사 피난시설 정비 및 대피 매뉴얼 개선 <b>개선</b> 3. 도시철도 역사 이용 편의성 개선 <b>개선</b> 4. 도시철도 역사 1역사 1동선 지속 추진 <b>계속</b> 5. 도시철도 역사 자동안전발판 확대 설치 <b>개선</b>	교통정책과 도시철도과 도시철도과 도시철도과 도시철도과
		도로시설	1. 차량 진출입 구간 포장 개선 <b>개선</b> 2. 음향신호기 및 잔여 시간 표시기 설치 확대 <b>계속</b> 3. 보도 위 장애물 및 적치물 관리 강화 <b>개선</b> 4. 보행자 녹색신호시간 증대 적용범위 확대 <b>개선</b>	도로관리과 교통운영과 도로관리과 교통운영과
관라운영 분야	모두가 공감하고 만족하는 수준 높은 교통서비스 제공		1. 교통약자 대상 길 안내 서비스 제공 <b>신규</b> 2. 장애인 버스요금 이용지원 <b>신규</b> 3. 이동편의성 종합 점검반 운영 <b>신규</b> 4. 보행환경 개선을 위한 보도 위 가로시설 통합 <b>계속</b> 5. 유니버설 디자인 적극 도입 <b>개선</b>	미래첨단교통과 장애인복지정책과 교통정책과 도로관리과 디자인정책담당관
홍보 및 교육 분야	심리적 장애물 없는 환경조성으로 완전한 평등사회 구축		1. 대시민 홍보 및 캠페인 <b>계속</b> 2. 운수업체 및 운수종사에 대한 교통약자 인식개선 및 서비스 교육강화 <b>개선</b>	교통정책과(총괄)  버스정책과 택시정책과 물류정책과



서울시 교통약자

이동편의 실태조사(22년)

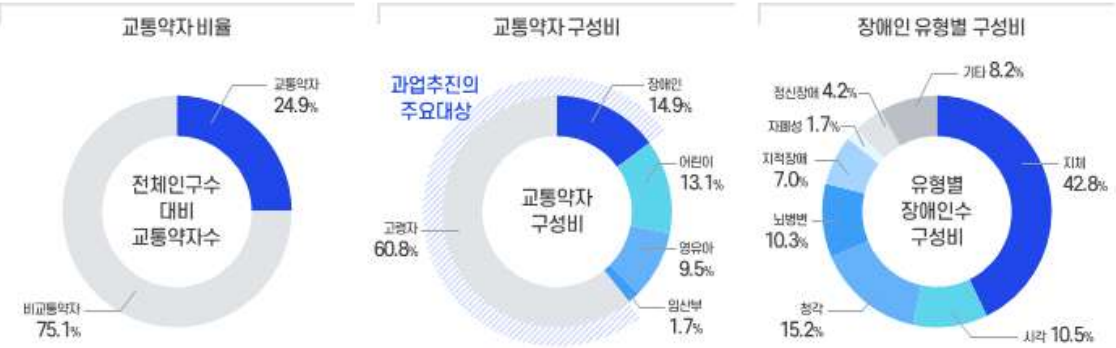
서울시 교통약자 수 현황 및 전망

◆ 교통약자 수 : 243만 명

서울시 전체 인구수 대비 약 25% ('21년 말 기준)

'교통약자' 정의 (「교통약자법」제2조 제1호)

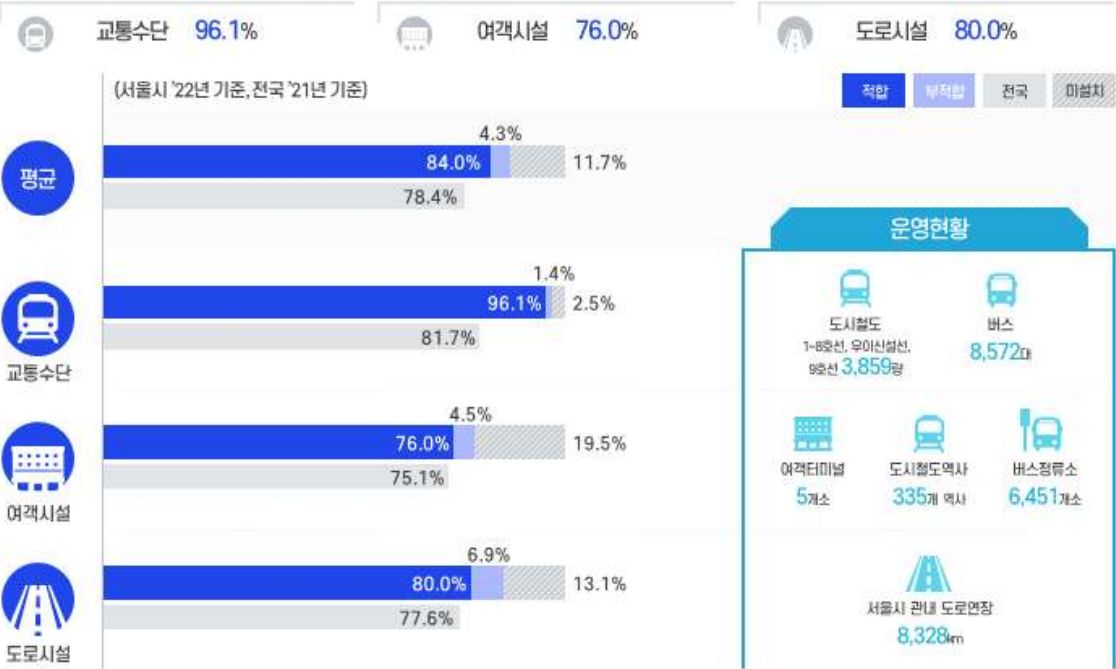
- 장애인, 고령자, 임신부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람



기준적합 설치율

◆ 조사결과 : 평균 기준 적합 설치율 84.0%

※ 전국 평균 기준 적합 설치율(78.4%) 보다 높음



## 만족도

### ◆ 조사개요

- 조사목적 : 교통약자 이동편의시설 이용시 불편사항, 요구사항 등 만족도
- 조사인원 : 1,600명

교통약자 1,200명(장애인 400명, 고령자 550명, 임산부 268명) 일반인 400명

### ◆ 조사결과

- 전체 이용 만족도 : 평균 65점

도로시설 67점 >> 교통수단 66점 >> 여객시설 64점

- 개선이 시급한 교통수단



개선이 시급한 교통수단  
(장애인 외)



개선이 시급한 교통수단  
(장애인)

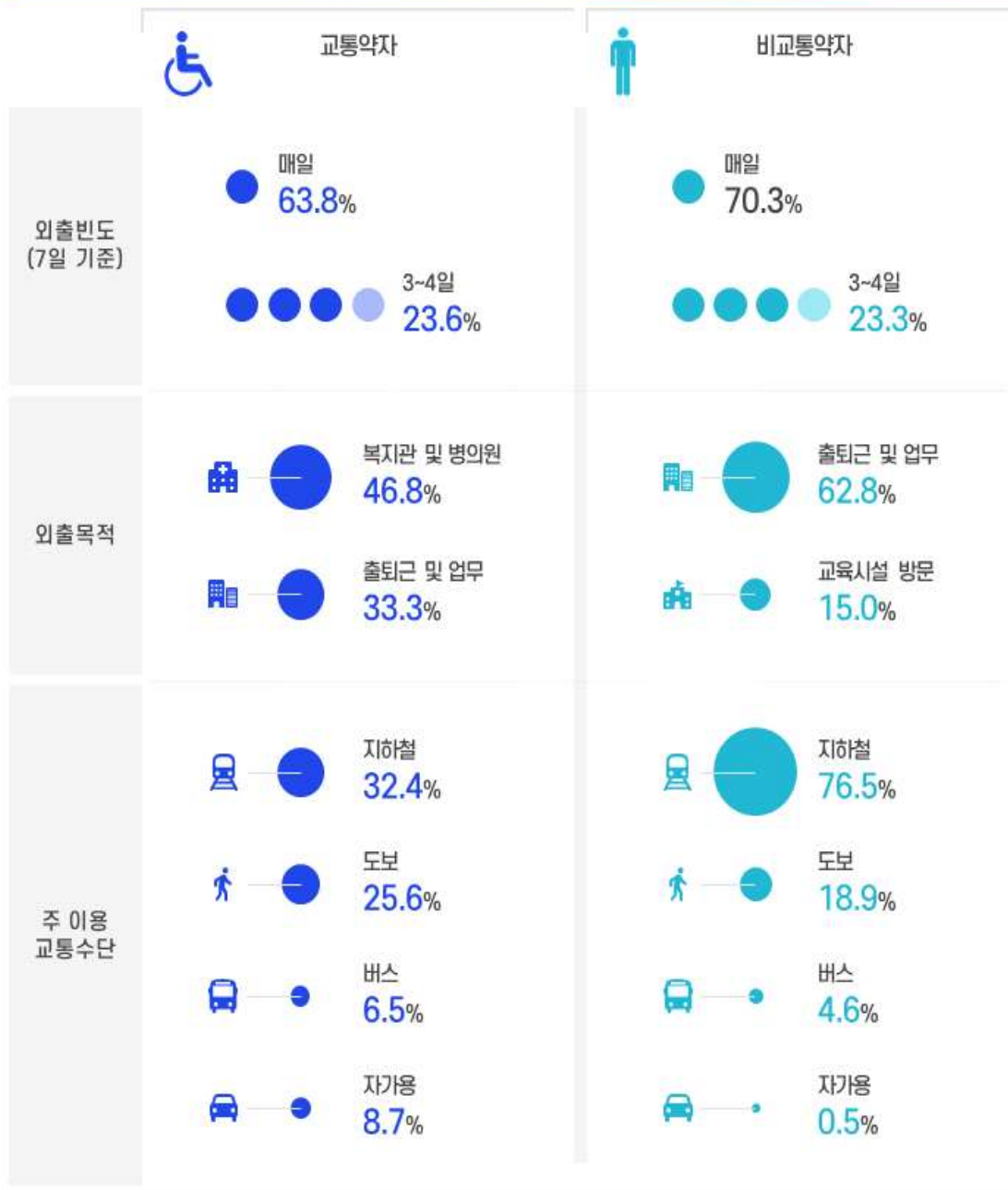


- 교통수단별 만족도 : 평균 6.5점





## 교통약자 이동실태



서울시 교통약자 이동편의 실태조사(22년)