

---

# 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침

---



경 기 도  
(광역교통정책과)

# 경기도 특별교통수단 광역이동서비스 표준지침

2023. 10. 4. 제정  
2024. 3. 25. 1차 개정

## 제1장 총칙

제1조(목적) 본 지침은 「경기도 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」에 따라 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 이동지원센터, 특별교통수단, 대체수단의 이용 및 운영에 필요한 사항 등을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “교통약자”란 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조 제1호에 따른 장애인, 고령자, 임산부, 영유아를 동반한 사람, 어린이 등 일상생활에서 이동에 불편을 느끼는 사람을 말한다.
2. “특별교통수단”이란 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제8호에 따른 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승 설비 등을 장착한 차량을 말한다.
3. “이용자”란 본 지침에 의거하여 특별교통수단 및 대체수단을 이용할 수 있는 사람을 말한다.
4. “대체수단”이란 특별교통수단외에 바우처택시, 임차택시, 교통약자전용 차량을 말한다.
5. “바우처 택시”란 경기도(이하 “도”라 한다) 또는 시군에서 운영비를 지원하는 택시를 말한다.
6. “임차 택시”란 시군과 택시운송사업자 또는 택시 운수종사자 개인 간 계약을 통해 임차하여 운영하는 택시를 말한다.

7. “교통약자전용차량”이란 리프트가 장착되지 않은 자동차 중 도비를 보조 받아 구입·운영하는 차량 및 시군센터에서 구입·운영하는 차량을 말한다.
8. “광역 이동지원센터”란 도내 시군, 수도권, 인접지역 등 특별교통수단의 원활한 광역이동 등을 지원하는 이동센터를 말한다.
9. “시군 이동지원센터”란 경기도 31개 시군 이동지원센터를 말한다.
10. “관내”란 하나의 독립된 시군 단위의 행정구역을 말한다.
11. “광역”이란 관내를 제외한 수도권 전역을 말한다.
12. “수도권”이란 「수도권정비계획법」 제2조 제1호 및 동법 시행령 제2조에 따른 경기도, 서울특별시, 인천광역시를 말한다.
13. “인접지역”이란 서울·인천을 제외한 경기도와 행정구역 경계에 있는 타 시도내 시군을 말한다.
14. 심야시간은 22시부터 다음날 07시까지를 말한다.
15. “영유아”란 영유아보육법 제2조에 따른 6세 미만의 취학전 아동을 말한다.
16. “미성년자”란 민법 제4조에 따른 19세 미만의 사람을 말한다.

**제3조(적용 범위)** ① 본 지침은 경기도, 경기도 내 시군, 경기교통공사, 광역 이동지원센터, 시군 이동지원센터, 교통약자 이동을 위해 참여하는 운수 업체와 그 종사자, 특별교통수단 및 대체수단 이용자에게 적용한다.

② 「교통약자의 이동편의 증진법」 및 「경기도 교통약자의 이동편의증진에 관한 조례」에서 특별히 규정이 있는 경우를 제외하고 본 지침이 정하는 바에 따른다,

## 제2장 이동지원센터 기능 및 시스템 구축

**제4조(이동지원센터 기능)** ① 광역 이동지원센터는 다음 각호의 기능을 수행한다.

1. 특별교통수단 이용신청 접수와 배정 관리
  2. 삭제
  3. 특별교통수단의 환승·연계 지원
  4. 특별교통수단의 운행에 필요한 배차정보·운행정보의 관리 및 시군 이동지원센터 시스템 연계 지원
  5. 특별교통수단 등의 이용자 정보 수집 및 관리
  6. 광역 이동지원센터 상담원 교육 및 관리
  7. 특별교통수단 등에 관한 간행물 발간 및 보급, 홍보
  8. 그 밖에 광역 이동지원센터의 운영, 교통약자 이동지원에 필요한 업무로 도지사가 인정하는 업무
- ② 시군 이동지원센터는 다음 각호의 기능을 수행한다.
1. 특별교통수단의 이용대상자 신청 접수, 이용대상자 심사 및 등록(주민등록지 또는 거주지 우선, 출발지 시군), 사전예약을 위한 재직·재학증명서 등록
  2. 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량) 확보·운영, 접수 및 배정 관리
  3. 특별교통수단의 운행, 안전 및 차량 관리
  4. 특별교통수단을 운행하는 운전원에 대한 안내·상담, 교육 및 관리
  5. 출발, 도착, 이용목적 등 특별교통수단 이용 정보에 관한 통계 관리
  6. 이용자에 대한 안전 확보 및 관리
  7. 광역 이동지원센터와의 협력 및 지원
  8. 각 시군 이동지원센터 차고지 공유
  9. 그 밖에 시군 이동지원센터의 운영, 교통약자 이동지원에 필요한 업무로 시장·군수가 인정하는 업무

제5조(시스템 구축 등) ① 광역 이동지원센터는 특별교통수단 이용 효율을 높이기 위해 다음 각호의 기능을 수행할 수 있는 시스템을 구축하여야 한다.

1. 접수 : 모바일 앱, 홈페이지, 전화(영상통화 포함), 문자 등을 통한 이용신청

- 2. 배정 : 자동배정, 지정배정 적용
  - 3. 모니터링 : 교통수단의 이용, 차량의 운행 여부 등 확인
  - 4. 이용자 데이터베이스 관리 : 모든 이용자 정보 관리
  - 5. 시군 이동지원센터와의 시스템 및 모든 데이터 공유
- ② 광역 이동지원센터는 제1항에 따른 시스템을 시군 이동지원센터에서 모니터링이 가능하도록 권한을 부여한다.
- ③ 시군 이동지원센터는 배정시스템 개발 및 운영관리를 위해 필요한 정보 및 자료 제공에 협조하여야 한다.

### 제3장 특별교통수단 광역이동서비스 운영

**제6조(운영시간)** 특별교통수단 및 교통약자전용차량의 운행시간과 콜센터 상담 및 접수 업무는 365일, 24시간 운영한다.

**제7조(운행지역)** ① 교통약자 이동편의를 위해 제공되는 모든 교통수단은 관내 및 광역, 인접지역으로 구분하여 운영한다.

② 특별교통수단 및 교통약자전용차량은 협약에 따른 광역 및 수도권을 운행하여야 한다.

③ 인접 지역은 광역자치단체 간 협의가 이루어진 지역만 가능하며, 사전 예약으로 진행하고 시간대별 광역 운행 대수의 5% 이내로 운영한다.

**제8조(차량 배정)** ① 특별교통수단 및 교통약자전용차량은 자동배정을 원칙으로 한다. 다만, 특별한 사유가 있는 경우 지역의 교통 여건 등을 고려하여 지정배정을 할 수 있다.

② 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량)의 배정 관리는 시군 이동지원센터에서 시행한다.

**제9조(운행 방법)** ① 시군 특별교통수단 중 당일 시간대별 운행 대수의 최소 30% 이상은 광역으로 운행한다. 다만 시군의 상황에 따라 도와 협의 하여 광역이동 비율을 조정할 수 있다.

② 특별교통수단 및 교통약자전용차량은 지역에 상관없이 편도 운행을 원칙으로 한다. 다만, 이용자가 인접지역에서 이용할 경우 그 지역의 차량, 출발지 또는 목적지 시군의 차량을 이용할 수 있다.

③ 심야 시간에는 운행지역을 구분하지 않고 접수 순서대로 배정 운영하며, 시군 상황을 고려하여 [별표 2]에 따라 탄력적으로 운영할 수 있다.

**제10조(운행대수)** ① 시군센터의 장은 보유하고 있는 특별교통수단 및 교통약자전용차량의 모든 차량이 교통약자 이동지원에 사용될 수 있도록 한다. 다만, 주말(공휴일 포함) 및 심야시간에는 이용수요 및 운전원 수급 상황에 따라 감축하여 운행할 수 있다.

② 시군센터는 차량고장 등으로 특별교통수단 운행률이 저하되지 않도록 해야 하며, 특이사항 발생시 이용자에게 개별적으로 통지하여 불편을 최소화 할 수 있도록 노력해야 한다.

③ 시군별 심야 시간 특별교통수단 운행 대수는 「별표 2」와 같이 운행될 수 있도록 한다.

**제11조(불편 및 고충사항 처리)** 광역 및 시군 이동지원센터의 장은 차량이용 중 발생하는 불편민원 및 고충사항은 민원사무 처리규정에 따라 신속히 처리될 수 있도록 조치한다.

## 제4장 특별교통수단 광역이동서비스 이용

**제12조(이용대상자)** ① 특별교통수단 이용대상자는 다음 각호와 같이 규정한다.

1. 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조제1항에 따른 중증보행 장애인으로 [별표1]에 따른 이용자
  2. 대중교통을 이용하기 어려워 휠체어 이용이 필요하다는 내용이 명시된 의학적 진단서(의료법 제3조에 따른 종합병원급 이상에서 발급)를 제출한 휠체어 이용자
  3. 제1항 제1~제2호에 해당하는 교통약자와 동반하는 가족 또는 보호자
- ② 대체수단 중 교통약자전용차량의 이용대상자는 다음 각호와 같이 규정한다.
1. 제1항1호에서 정하고 있는 사람 중 휠체어를 이용하지 않는 사람
  2. 교통약자와 동반하는 가족 또는 보호자
  3. 그 외에 시군 조례로 정한 교통약자
- ③ 제1항 및 제2항에 따른 이용자임에도 불구하고 위급한 상황 발생 시에는 「응급의료에 관한 법률」에서 제시하고 있는 구급차를 이용해야 한다.
- ④ 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각호의 경우에는 '24. 6. 30. 까지는 대체수단 이용자도 특별교통수단을 이용할 수 있다.
1. 대체수단이 확보되지 않은 시군(특별교통수단 도입대수 대비 50% 미만 또는 택시총량 대비 보유대수가 1.0 미만인 시군)
  2. 23시~04시
- ⑤ 제1항에 따른 이용대상자 중 휠체어를 이용하지 않는 사람은 특별교통수단 및 대체수단 모두 이용할 수 있으나 동시에 접수하여 이용할 수 없다.
- ⑥ 제1항 및 제2항에 따른 의학적 진단서는 의료법 제3조에 따른 종합병원급 이상에서 발급한 진단서를 말한다. 다만, 광역시행 이전('23. 10. 4. 이전) 이용자가 수술받은 병원(단, 의료법 제3조에 따른 병원급만 인정)에서 발급한 진단서의 유효기간이 남은 경우 이를 인정한다.
- ⑦ 제6항에 따른 진단서에는 대중교통 이용이 어려워 휠체어 이용이 필요하다는 내용과 그 기간이 명확한 숫자 또는 문구로 명시되어야 한다. 다만, 기간이 명시되지 않은 경우 그 효력은 진단서 발급일로부터 6개월로 본다.

- ⑧ 제1항 및 제2항에 따른 보호자 탑승은 2인이 원칙이나, 불가피한 사정에 따라 상기 인원외에 추가 동승해야 할 경우 차량좌석수에 따라 최대 1인에 한하여 추가 탑승할 수 있다. 다만, 추가탑승한 동승자 1인에 대하여는 이용자 본인의 이용요금 외에 2배의 이용요금을 별도로 추가 부담해야 한다.
- ⑨ 제8항에 따른 탑승인원은 이용대상자를 보호할 수 있는 성인을 말한다. 따라서, 미성년자의 자녀는 탑승인원에 포함되지 않으며, 차량의 좌석수에 따라 추가요금없이 탑승할 수 있다.

**제13조(이용절차)** ① 교통수단을 이용하고자 하는 사람은 사전에 이용대상자 등록 절차를 거쳐야 하며, 이용대상자로 등록된 후부터 이용신청 절차를 통하여 이용할 수 있다.

② 이용대상자 심사신청 절차 및 심사에 관한 사항은 시군 이동지원센터에서 별도의 규정에 의거 업무를 수행한다.

**제14조(이용신청)** ① 특별교통수단의 이용신청은 광역 이동지원센터 전화, 모바일 앱, 홈페이지, 문자를 통해 신청할 수 있으며, 다음 각호를 따른다.

1. 특별교통수단 이용은 즉시콜과 사전예약을 병행하며, 전체 이용횟수는 1일 4회로 제한한다. 다만 사전예약의 이용횟수는 1일 2회로 제한한다.
2. 사전예약은 이용일 기준 1일전 07시부터 22시 사이에 선착순으로 전화, 모바일 앱, 홈페이지를 통해서만 신청할 수 있다.
3. 사전예약은 병원진료, 등하교, 출퇴근시 편도로 이용 가능하며, 이를 증빙할 수 있는 서류(병원은 예약내역, 등하교는 재학증명서, 출퇴근은 재직증명서)를 사전에 해당 시군센터에 제출해야 한다. 다만, 병원 예약내역은 탑승시 운전자에게 제시하여야 하며, 미제출시 해당일부터 7일간 특별교통수단 이용이 제한된다.
4. 사전예약 후 최초 취소일로부터 30일 기준 취소횟수가 4회 이상일 경우 제17조제2항2호에 따라 특별교통수단 이용이 제한된다.



5. 1호에 따른 전체 이용횟수는 즉시콜 및 사전예약을 통한 차량배차 후 이용취소 건, 배차 후 미탑승 건을 모두 포함하여 산정한다.
  6. 4호에 따른 취소횟수는 차량배차 후 이용취소 건, 배차 후 미탑승 건을 모두 포함한다.
- ② 이용자는 목적지가 변경되거나 이용을 취소하고자 할 때에는 차량이 출발하기 전까지 배정 통보된 번호로 연락을 취해야 한다.
  - ③ 차량이 접수한 지점에 도착한 이후 대기시간이 10분을 초과할 경우는 배정은 자동 취소된다.
  - ④ 이용자는 특정 차량 또는 운전원을 지정하여 신청할 수 없으며, 운전원은 이용자를 임의로 탑승시킬 수 없다.
  - ⑤ 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량) 이용신청에 대한 사항 중 본 지침에서 정하지 않은 사항은 시군 조례 또는 지침에서 정하는 바에 따른다.

**제15조(이용요금)** ① 특별교통수단 및 교통약자전용차량은 네비게이션에서 제공하는 실시간 최적거리(유료도로 포함) 기준으로 운행하며, 이를 적용한 이용요금을 부과한다.

- ② 특별교통수단 및 교통약자전용차량 이용요금의 기본구간은 경기도 시내버스 요금을 적용하고, 10km 초과시 5km당 100원으로 정한다.
- ③ 이용요금외에 차량 탑승 중 발생하는 통행료 및 주차료는 이용자 부담을 원칙으로 한다.

**제16조(이용자 준수사항)** ① 특별교통수단 등의 이용자는 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 승차할 때 운전원에게 이용자임을 확인할 수 있는 신분증을 제시하여 본인임을 확인시켜야 한다. 미확인 또는 등록대상자와 일치하지 않는 경우 이용에 제한이 있을 수 있다.

2. 차량 도착 시 즉시 승차할 수 있도록 정확한 주소를 제공해야 하며, 지정된 장소에 대기하여야 한다.
  3. 이용자는 차량승차 직전 또는 이동중에 목적지를 변경하거나 목적지 도착 전까지 교통약자의 안전을 위하여 중도하차 할 수 없으며, 운전자의 지시를 따라야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 목적지 변경 또는 이용 신청을 취소해야 하는 경우 센터에 즉시 통보하여 승인받아야 한다.
  4. 이용자는 운전원의 안전 운행에 필요한 조치사항을 따라야 하며 이를 방해하는 행동을 하는 경우 운전원은 이에 대한 경고를 할 수 있으며, 위급한 상황은 보고한 후 운행을 거부할 수 있다.
  5. 이용자는 예약 후 타인에게 양도하거나 이용목적에 부합하지 않게 이용할 수 없다.
  6. 교통수단 이용 중 음식물 섭취 및 과도한 수화물을 적치·이송할 수 없으며, 안내견을 제외한 반려동물은 이동장비에 넣는 경우에만 함께 탑승할 수 있다.
  7. 이용자는 특정 상담원과 운전원을 지정하거나 거부할 수 없다.
  8. 조수석에는 사고의 위험으로 인해 탑승을 제한한다. 다만 부득이한 경우 보호자에 한하여 탑승을 허용할 수 있다.
  9. 음주자는 모든 교통수단 탑승이 거부될 수 있다.
  10. 상담원과 운전원에게 폭언, 폭행, 성희롱 등을 하지 말아야 하며, 운전원의 업무범위를 벗어나는 부분에 대해 요구할 수 없다.
  11. 이용자의 안전을 위하여 필요시 보호자의 동승을 요청할 수 있으며, 보호자는 이를 따라야 한다.
- ② 센터의 장은 제1항에 따른 위반 사안이 심각한 경우 광역 및 시군 이동지원센터와 협의를 통해 이용을 제한하거나 정지시킬 수 있다.

**제17조(이용 제한)** ① 이용자가 다음 각호의 어느 하나를 누적 위반 시 광역 및 시군센터간 협의를 통해 일시적으로 차량 이용을 제한 할 수 있다.

1. 장애인등록증 미소지자나 유효기간 경과자
  2. 운전원의 정당한 본인확인 요구를 거부하거나, 신청인 본인이 아닌 다른 사람에게 차량을 양도하는 경우
  3. 중증 환자가 보호자 없이 탑승하거나, 사고 발생 가능성이 있는 경우
  4. 2열 보호자석(1개 좌석) 이상의 물건을 적재하는 경우
  5. 상담원·운전원에게 폭언, 폭행, 욕설, 성희롱 등을 하는 경우
  6. 상담원의 상담이나 예약을 방해하거나 장난 전화를 주기적으로 할 경우
  7. 이동지원센터와 특별교통수단의 기물을 손괴한 경우
  8. 이용 후 이용요금을 지불하지 않는 경우
  9. 차량 이용신청 후 별도의 통보 없이 차량을 이용하지 않거나, 차량 도착 후 일정 시간 승차하지 않은 경우, 차량배차 후 별도의 취소절차 없이 이용자의 개인사유로 탑승하지 않은 경우
  10. 기타 특별교통수단 운영, 이용 등을 저해하는 경우
  11. 제12조제1항2호에 따른 휠체어 이용자가 차량탑승시 휠체어를 이용하지 않는 경우
- ② 이용자가 다음 각호의 어느 하나를 위반할 경우 7일간 차량 이용을 제한할 수 있다.
1. 경기도 사전예약 후 탑승시 병원예약내역을 운전원에게 제시하지 않은 경우
  2. 경기도 사전예약 후 취소횟수(차량배차 후 이용취소, 배차 후 미탑승건 포함)가 한달기준 4회 이상일 경우
  3. 상담원·운전원에게 폭언, 폭행, 욕설, 성희롱 등을 하는 경우

## 제5장 운전원과 상담원의 복무 및 교육

**제18조(운전원 준수사항)** ① 운전원은 「도로교통법」 등 관계 법령 및 조례를 준수하고 시군 조례에 따라 안전하게 운행하여야 한다.

- ② 운전원은 운행 중 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.
1. 이용자가 특별교통수단을 이용할 수 있는 대상자 여부를 확인해야 한다. 특히, 도내 광역이동을 위한 사전예약자 중 병원목적으로 이동하는 경우 탑승전 예약내역을 확인해야 하며, 예약내역이 확인되지 않는 경우(이용자 예약내역 확인 거부 포함) 당일 탑승은 허용하되 이용자 하차 즉시 광역이동지원센터에 전용번호로 통보해야 한다.
  2. 운전원은 이용자의 승차 및 하차 지원까지를 업무 범위로 정한다.
  3. 운전원은 이용자의 불편이 없도록 출발지에서 목적지까지 안전하게 운행하며, 승하차를 지원하는 등 이동지원센터에서 요청한 사항을 성실히 이행하여야 한다.
  4. 이용자 탑승 후 안전벨트 및 고정장치 이상이 없는지 확인한 후 차량을 출발해야 하며, 비정상적인 차량 흔들림 등 안전하지 않은 상황이 발생하거나 예측되는 경우 이용자에게 미리 알려야 한다.
  5. 「도로교통법」에 의거하여 운전자 및 모든 좌석의 동승자는 좌석 안전띠를 매야하며, 영유아 이용자(특별교통수단 이용대상자에 한함)를 위한 유아보호용 장구(카시트)를 항상 비치하여 필요시 장착하도록 해야 한다.
  6. 차량 운행 중 중대한 고장을 발견하거나 사고 시 즉시 운행을 중지하고 해당 시군 이동지원센터에 보고한 후 지시를 따라야 하며, 시군 이동지원센터에서는 배정 중지 결정 시 광역 이동지원센터에 통보하여야 한다.
  7. 운행 중 이용자에게 위협한 상황이 발생하는 경우 즉시 119 및 소속된 센터에 연락하고, 응급실 이송 등 신속하게 조치하여야 한다.
  8. 교통상황 등으로 시간 내에 도착이 어렵다고 판단되는 경우 배정 통보된 센터에 즉시 연락하여 적절한 조치를 해야 한다.
  9. 차량배정 시에는 광역 이동지원센터, 근태 및 차량 관리는 시군 이동지원센터에서 요청하는 사항을 따라야 한다.
  10. 도로교통법과 제반 법규를 충실히 준수하여 안전운행을 해야 하며, 본인의 부주의로 법규를 위반하여 발생한 각종 범칙금은 운전원이 부담한다.

11. 근무 시간에는 단말기 전원을 임의로 조작하지 않고, 근무지를 이탈하지 않는다. 부득이하게 단말기 전원 조작 및 근무지를 이탈해야 할 경우에는 시군 이동지원센터 관리자에게 즉시 연락하여야 한다. 이때 시군 이동지원센터는 대체할 수 있는 수단을 즉시 마련하여 광역이동지원센터에 연락하여야 한다.
  12. 차량, 통신장비 등을 사적으로 사용할 수 없으며, 근무 시간 외 운행을 금지한다. 근무 시간 외에 발생하는 사고의 처리와 비용은 운전원이 부담한다.
  13. 운전원은 용모를 단정히 하고 신분을 확인할 수 있는 명찰, 사원증 등을 항상 착용하거나 소지하여야 한다.
  14. 운행 중에 발생한 수입금은 투명하게 관리하고, 정해진 요금 이외의 수고비, 사례비 등을 이용자에게 요구하거나 받지 않는다.
  15. 운전원은 5대 강력범죄(특정강력범죄의 처벌에 관한 특례법 제2조에 따른 살인, 강도, 강간·강제추행, 절도, 폭력)에 연루되지 않도록 해야 하며, 발생시 소속 이동지원센터에 신속하게 알려야 한다.
  16. 기상악화, 교통통제 등으로 정상적인 운행이 불가능하고 사고발생이 우려되는 경우 운전원은 소속 시군센터와 협의하여 운행대수를 조정하거나 중지시킬 수 있다. 다만, 운행변경이 필요한 경우 시군센터는 광역센터로 즉시 알려 이용자들에게 안내될 수 있도록 해야 한다.
- ③ 위 각호에서 정하는 사항 이외에 「여객자동차 운수사업법 시행규칙」 제44조 제2항의 [별표4] (운송사업자 및 운수종사자의 준수사항)의 각 항목을 준수하여야 한다.

**제19조(상담원 준수사항)** ① 상담원은 업무수행 중 다음 각호의 준수사항을 지켜야 한다.

1. 이용자의 개인정보가 유출되지 않도록 해야 한다.
2. 관계 법령, 업무처리지침(매뉴얼) 등 업무 처리 절차를 충분히 숙지하여야 한다.

3. 업무, 복무 등을 관련 규정에 따라 성실히 이행하고, 민원이나 긴급 처리사항 발생 시 즉시 보고 후 조치하여야 한다.
  4. 특정 이용자와 운전원의 사적인 편의를 위해서 본인의 권한을 남용하지 아니하며, 관련 규정을 준수할 수 있도록 한다.
  5. 근무 종료 시 인계인수를 철저히 하여 이용자의 불편 및 업무에 혼선이 발생하지 않도록 한다.
  6. 차량, 통신장비 등을 사적으로 이용하거나 제공하지 아니한다.
  7. 전화를 신속하게 받아야 하며, 수신자 소속·성명을 정확히 밝혀야 한다.
  8. 이용자에게 친절하게 응대하며, 비속어나 잘못된 표현을 쓰지 않는다.
  9. 도움이 필요한 사항 등 특이사항은 운전원에게 사전에 안내하여야 한다.
  10. 특별교통수단의 효율적인 배정 및 운행의 효율성을 높이기 위해 노력한다.
  11. 배정상의 오류 등 상담원 귀책 사유로 시간 내에 도착하지 못하는 경우 이에 대하여 이용자에게 양해를 구하고, 해당 운전원에게 통보 및 즉시 재배정 등의 적절한 조치를 해야 한다.
  12. 경기도 내 광역이동을 위한 사전예약자 중 병원목적 이용자의 진료예약 내역이 확인되지 않음을 운전원에게 통보(전용전화)받은 경우 즉시 해당 이용자에 대해 이용제한을 설정해야 한다.
- ② 위 각호에서 정하는 사항 이외에 광역 이동지원센터의 업무매뉴얼을 준수하여야 한다.

**제20조(직원교육)** ① 광역 이동지원센터 콜센터 상담원과 특별교통수단 운전자는 개인별 업무역량 및 고객만족도 향상을 위하여 장애인 인권, 교통약자 서비스, 특별교통수단 시설 유지, 관리 등에 대한 직무교육을 분기별 1회 이상 실시하여야 한다.

② 광역 이동지원센터 콜센터 운영에 필요한 매뉴얼과 특별교통수단 운행에 필요한 매뉴얼은 별도로 작성하여 비치하고 교육에 사용한다.

제21조(운전원과 상담원 보호) ① 광역 이동지원센터와 시군 이동지원센터는 운전원 및 상담원에 대한 이용자 폭언, 폭행, 성희롱 등에 따른 신체적·정신적 피해를 예방하고 치유를 위해 필요한 지원 대책을 마련하여 지원할 수 있다.

② 각 시군은 운전원의 휴게시간 준수 및 휴게공간 제공을 위해 다음의 각호를 준수하여야 한다.

1. 각 시군이동지원센터 내 차고지 공유
2. 각 시군 공영주차장 무료 제공
3. 각 시군의 청사 주차장 무료 제공

## 제6장 실무위원회 구성 · 운영

제22조(실무위원회 구성) ① 광역 이동지원센터 운영에 필요한 사항을 논의하기 위하여 실무위원회를 구성한다.

② 실무위원회의 위원은 다음 각호의 사람으로 구성한다.

1. 경기도 특별교통수단 업무 담당자(필요시 과장, 팀장 참석)
2. 31개 시군 특별교통수단 업무 담당자(수탁기관 담당자 포함)
3. 경기도 광역 이동지원센터장
4. 경기도 장애인 단체 연합회 소속 실무대표자 1인 및 장애인당사자 2인
5. 각호에 따른 업무 담당자의 참석이 어려울 경우 하위 직급자가 대리하여 참석할 수 있다.

제23조(실무위원회 기능) 실무위원회는 특별교통수단 광역이동 서비스에 대한 다음의 사항을 논의하고 협의한다.

1. 광역이동 서비스의 원활한 수행에 관한 사항
2. 광역이동과 관련하여 도-시군 및 타지자체와 조정이 필요한 사항

3. 주요 민원사항

4. 그 밖에 광역이동 서비스와 관련하여 협의가 필요한 사항

**제24조(실무위원회 운영)** ① 제16조에 따른 실무위원회는 매년 1회 정기회를 개최한다.

② 특별교통수단 광역이동 서비스 표준지침의 내용 변경 또는 수정이 필요할 경우 수시로 개최할 수 있다.

## 제7장 인력확보 및 재정지원

**제25조(인력확보)** ① 시군별 운전원은 재정여건과 이동지원센터 운영의 효율성을 고려하여 현재 운영중인 특별교통수단 대비 200% 수준으로 확보하도록 노력해야 한다.

② 광역이동지원센터는 상담원 채용 시 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제27조 및 제28조에서 정하고 있는 비율에 따라 장애인을 고용하여야 한다.

③ 광역 이동지원센터 상담원은 수화를 할 수 있는 인력을 1명 이상 채용한다.

**제26조(재정지원)** ① 도지사는 특별교통수단 및 대체수단의 구입비, 운영비 등 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

② 제15조제3항에도 불구하고 특별교통수단 및 대체수단에 대하여 운행요금 외에 발생하는 유료도로 통행료와 주차비는 운영비 범위 내에서 지원할 수 있다.

**제27조(운영비 차등 지원)** ① 도지사는 광역 이동지원센터 운영에 따른 시군 운영비를 차등하여 지원할 수 있으며, 필요한 사항은 도지사가 따로 정한다.



② 31개 시군은 특별교통수단 등을 운영하기 위해 표준지침을 준수해야 하며 미이행시 경기도는 운영비를 차등지원할 수 있다.

**제28조(우수시책 발표 및 포상)** ① 시군은 특별교통수단 및 대체수단의 서비스 질 개선과 교통약자의 이동편의 증진을 위해 추진·운영 중인 우수 시책을 경기도 및 다른 시군과 공유할 수 있다.

② 제1항에 따른 우수시책 공유를 위해 우수사례 성과공유회를 개최할 수 있으며, 우수시책 시군 또는 우수 상담원과 운전원을 선정하여 포상할 수 있다.

## 제8장 보칙

**제29조(준용)** ① 본 지침에서 정하지 아니한 사항은 관계 법령 및 관련 내부 규정을 준용한다.

② 대체수단(바우처택시, 임차택시, 교통약자전용차량) 운영과 관련하여 본 지침에서 정하지 않은 사항은 시군의 조례 등에 따른다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 본 지침은 2023년 10월 4일부터 시행한다. 다만, 특별교통수단 광역이동 서비스 시행착오 최소화 및 효율성을 높이기 위해 특별교통수단의 접수·배정은 다음과 같이 시기를 구분하여 단계별로 시행한다.

① 2023년 10월 4일부터 2024년 6월 30일까지 광역 이동지원센터는 광역 배정하고, 시군 이동지원센터는 관내 배정을 시행한다.

② 2024년 7월 1일부터는 광역 이동지원센터에서 광역 및 관내 배정을 전

면 시행한다.

- ③ 제12조제8항에 따른 보호자 추가탑승에 대한 요금은 '24. 3. 25.부터 적용하되 미터기 업그레이드가 필요한 시군의 경우 적용일정을 광역센터와 협의하여 결정할 수 있다.
- ④ 경기도 내 광역이동을 위한 사전예약은 이용접수는 2024년 3월 28일, 이용자탑승은 2024년 3월 29일부터 시행한다.

**제2조(운영비 차등 지원 유예)** 운영비 차등 지원 관련 대체수단 확보는 2024년 6월 30일까지 유예기간을 둔다.

**제3조(수도권 광역이동 표준기준)** 경기-서울-인천간 광역이동에 대해서는 [별표 4]의 수도권 공동운영기준을 적용한다.

[별표 1] 장애유형별 특별교통수단 이용대상자

장애유형		심한 장애
지체장애	상지 절단	△
	하지 절단	○
	상지 관절	△
	하지 관절	○
	상지 기능	△
	하지 기능	○
	척추 장애	○
뇌변병장애		○
시각장애		○
청각 장애(평형)		○
신장 장애		○
심장 장애		△
호흡기 장애		△
간 장애		△
장루·요루 장애		△
지적 장애		△
자폐성 장애		△
정신 장애		△

- 주 1) ○에 해당하는 이용자는 ‘장애인 복지카드’ 및 제출된 서류 확인 후 이용대상자로 분류
- 주 2) △에 해당하는 이용자는 복지카드 및 장애인증명서 발급처(관할 주민센터)에서 교부한 ‘장애정도 심사결과 추가안내문’ 또는 ‘보행상 장애판정’을 증빙할 수 있는 공공기관 발급 서류 확인 필요
- 주 3) 모든 교통수단에 보호자 동반탑승 필수이나, 동의서 제출시에는 센터 판단을 통해 단독 탑승 가능

[별표 2] 시군별 심야시간 특별교통수단 운행 대수

(단위 : 대)

구 분	심야 운행기준대수 (대)	운행대수	심야 운행기준대수 (대)
계	53	광명시	1
수원시	5	하남시	1
용인시	3	군포시	1
고양시	2	오산시	1
성남시	4	양주시	1
화성시	3	이천시	1
부천시	3	구리시	1
남양주시	2	안성시	1
안산시	3	의왕시	1
평택시	3	포천시	1
안양시	2	양평군	1
시흥시	2	여주시	1
김포시	1	동두천시	1
파주시	1	과천시	1
의정부시	1	가평군	1
광주시	2	연천군	1

주 1) 심야운영시 광역운행은 필수임

주 2) 교통약자전용차량은 상기 운영대수와 별도임

[별표 3] 삭제

## [별표 4] 특별교통수단 수도권 광역이동 공동운영기준

### 제1장 총 칙

제1조(목적) 본 운영 기준은 「교통약자의 이동편의 증진법」 제16조(특별교통수단의 운영 등) 및 「교통약자의 이동편의 증진법 시행령」 제14조의4(특별교통수단의 운영 기준)에 따라 교통약자가 특별교통수단을 이용하여 수도권 전역을 이동할 수 있도록 교통약자 이동지원과 관련한 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 본 운영 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “교통약자”란 「교통약자의 이동편의 증진법 시행규칙」 제6조에 따른 중증보행장애인으로서는 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람(이하 ‘중증보행 장애인’)을 말한다.
2. “특별교통수단”이란 「교통약자의 이동편의 증진법」 제2조제8호에 따른 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동을 지원하기 위하여 휠체어 탑승 설비 등을 장착한 차량을 말한다.
3. “수도권”이란 「수도권정비계획법」 제2조 제1호 및 동법 시행령 제2조에 따라 서울특별시, 인천광역시, 경기도를 말한다.
4. “광역”이란 서울특별시, 인천광역시, 경기도 각각의 관내를 제외한 수도권 전역을 말한다. 이때 “관내”란 서울특별시, 인천광역시, 경기도 각 행정구역내 지역을 말한다.
6. “이동지원센터”란 서울특별시·인천광역시의 이동지원센터를 말하며 경기도는 광역이동지원센터를 말한다.

제3조(적용범위) ① 본 운영기준은 서울특별시·인천광역시·경기도의 교통약자 이동지원센터와 특별교통수단 이용자에게 적용한다.

② 「교통약자의 이동편의 증진법」 및 개별 「교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례」에서 특별히 규정이 있는 경우를 제외하고 본 운영기준이 정하는 바에 따른다.

## 제2장 이동지원센터 기능

제4조(이동지원센터 기능) 수도권 광역이동 지원을 위한 서울특별시, 인천광역시, 경기도의 각 이동지원센터는 다음 각호의 기능을 수행한다.

1. 특별교통수단의 이용대상자 신청 접수, 이용대상자 심사 및 등록
2. 특별교통수단 이용신청·접수와 배정 관리
3. 특별교통수단의 이용자 정보 수집 및 관리
4. 이용자에 대한 안전 확보 및 관리
5. 출발, 도착, 이용목적 등 특별교통수단 이용 정보에 관한 통계 관리
6. 특별교통수단의 운행에 필요한 통신수단의 구축·운영 관리
7. 각 이동지원센터 간 협력 및 지원
8. 그 밖에 효율적인 광역이동 지원을 위하여 필요한 사항으로써 서울특별시, 인천광역시, 경기도가 협의하여 정하는 업무

## 제3장 수도권 광역이동 운행

제5조(운행시간) 광역이동 특별교통수단은 매일 07시부터 22시까지 운행하며, 주말·공휴일을 포함한다.

제6조(운행지역) ① 광역이동 특별교통수단은 수도권 공동운영 협약에 따라 서울특별시, 인천광역시, 경기도 전역을 운행한다.

② 다만 일부 도서지역\*은 최종 목적지가 아닌 목적지가 속한 시·군·구 관할 행정관청 또는 인근 지정시설까지 이동 지원할 수 있다. 이 경우

시·도별 관내 이동지원센터에서 최종 목적지까지 관내 특별교통수단으로 연계하여 이동 지원할 수 있도록 한다.

\* 강화(성동검문소), 옹진(남동체육관), 영종\*\* (공항철도 운서역), 제부도(화성시청), 대부도(안산시청)

\*\* 인천국제공항은 공동사업구역으로 광역이동 운행함

**제7조(운행방법)** ① 광역이동 특별교통수단은 시·도별 광역 운행차량을 지정하여 운영하는 광역전담운행제로 제한하여 운영한다. 해당 운행대수는 서울특별시 30대, 인천광역시 10대, 경기도 60\*대로 정한다.

\* 경기도는 경기도내 시·군간 운행차량과 서울·인천 수도권 광역운행 전담차량을 통합 운행(총360대)한다.

② 다만 수도권 광역이동 시행 전 서울시·인천시의 각각의 인접지\*에 대해서는 광역운행 전담차량이 아닌 각 시별 관내운행차량에 포함하여 운행하며, 경기도는 서울시, 인천시의 인접지를 상호간에 인접지로 하여 관내운행에 포함한다. 각각의 인접지는 다음과 같다.

1. 서울특별시는 부천, 김포, 양주, 고양, 의정부, 남양주, 구리, 하남, 과천, 안양, 광명, 성남 12개 시(市) 및 인천국제공항로 한다.

2. 인천광역시는 서울특별시 강서구, 경기도 부천시·시흥시·김포시로 한다.

③ 수도권 광역이동 특별교통수단은 편도운행, 사전예약, 출발지가 속한 지역의 이동지원센터에 각각 이용등록·신청·접수하여야 한다.

## 제4장 수도권 광역이동 이용

**제8조(이용대상자)** 수도권 광역이동 특별교통수단의 이용대상자는 중증보행장애인\*으로서 버스·지하철 등의 이용이 어려운 사람으로 “별표1”과 같이 정한다.

\*「장애인복지법 시행규칙」제28조 제1항에 따른 보행상의 장애인으로서 같은 규칙 「별표1」에 따른 장애 정도가 심한 대중교통 이동이 어려운 사람으로 정도가 심한 장애에 보행장애 판정을 받은 자로 함



**제9조(등록신청)** ① 광역 이동 특별교통수단을 이용하고자 하는 사람은 사전에 이용자 등록 절차를 거쳐야 하며, 이용자로 등록된 다음부터 이용 신청 절차를 통하여 이용할 수 있다.

② 수도권 광역 이동을 지원하는 특별교통수단 이동지원센터는 다음 각호와 같으며, 출발지가 속한 이동지원센터에 각각의 이용안내·절차에 따라 이용자 등록(회원가입) 및 이용신청(접수)하여야 한다.

**제10조(이용신청)** ① 광역이동 특별교통수단의 이용신청은 출발지가 속한 이동지원센터에 신청한다.

② 이용신청은 사전예약을 원칙으로 하며, 출발지가 속한 이동지원센터에 탑승일 전날 오전 7시부터 오후 22시까지 접수한다.

③ 수도권 광역이동 특별교통수단 이용횟수는 각 센터별 1일 편도 1회로 정한다.

④ 이용자는 목적지가 변경되거나 이용 취소하고자 할 때에는 접수완료된 후부터 차량이 출발하기 전까지 배정 통보된 번호로 연락하여야 한다. 사전 연락없이 배정 차량이 도착한 후에는 목적지를 변경할 수 없다. 또한 목적지 외 별도의 장소를 경유할 수 없다.

⑤ 이용자는 출발지에 차량이 도착한 시간에 바로 탑승할 수 있도록 하며, 도착한 차량이 이용자를 10분 초과하여 대기할 경우 해당 차량배정은 자동 취소된다.

⑥ 이용자는 특정 차량 또는 운전원을 지정하여 신청할 수 없으며, 운전원은 이용자를 임의로 탑승시킬 수 없다.

**제11조(이용요금)** ① 수도권 광역요금은 광역이동 특별교통수단 이용시 서울특별시, 인천광역시, 경기도에 동일하게 적용하며, 이용요금은“별표2”와 같다. 단, 기존 인접지역(서울 12개, 인천 4개 지역)은 관내 운행으로 정함에 따라 관내요금을 적용한다.

② 유료도로의 통행료 및 출발지에서 이용자 탑승대기 시, 승차후 운행 중 발생하는 주차료는 이용자 부담을 원칙으로 한다.

**제12조(탑승인원)** ① 이용자 본인 및 보호자 2인을 포함하여 최대 3명까지 탑승할 수 있다. 다만 불가피한 사정에 따라 상기 인원 외에 추가 동승을 해야 할 경우 최대 1인에 한하여 추가 탑승할 수 있다.

② 추가 탑승 시 동승자에 대하여는 이용자 본인의 이용요금 외에 2배의 이용요금을 추가 부담해야 한다.

**제13조(이용제한)** 광역이동 특별교통수단 이용 시 서울특별시·인천광역시·경기도 각 이동지원센터별 운영지침에 의거 이용 제한에 해당하는 경우 자체운영지침에 따라 관내이동 이용제한과 동일한 기준으로 광역이동 특별교통수단 이용을 제한할 수 있다.

**제14조(이용자 준수사항)** ① 광역이동 특별교통수단 이용자는 서울특별시·인천광역시·경기도 각 이동지원센터별 자체운영지침에 의거 이용자 준수사항을 준수하여야 한다.

② 이용자 중 반복적으로 이용제한이 되거나 준수사항 위반 정도가 심각하여 협의가 필요한 경우 서울특별시, 인천광역시, 경기도는 상호 협의하여 이용을 제한하거나 정지시킬 수 있다.

## 제5장 수도권 광역이동 실무협의 운영

**제15조(실무협의)** ① 수도권 광역이동을 위한 이동지원센터 운영에 필요한 사항을 논의하기 위한 실무협의를 다음 각호의 사람으로 운영한다.

1. 서울특별시·인천광역시·경기도 특별교통수단 업무 담당자
  2. 서울특별시·인천광역시·경기도 이동지원센터 업무 담당자
- ② 실무협의를 수도권 광역이동에 대한 운영 및 이용에 대한 협의사항 발생시 수시 개최할 수 있다. 이때 안건에 따라 시·도별 담당 팀장·과장 및 이동지원센터 업무담당자 또는 센터장도 참석할 수 있다.

**제16조(협의사항)** 실무협의를 특별교통수단 수도권 광역이동에 대한 다음의 사항을 논의하고 협의한다.

1. 광역이동 서비스의 원활한 수행 및 개선에 관한 사항
2. 광역이동과 관련하여 운영·이용 사항에 변경, 수정이 필요한 사항
3. 고질적·악의적 민원발생시 이용제한 등에 대한 사항
4. 그 밖에 광역이동 서비스와 관련하여 협의가 필요한 사항

## 부 칙

본 기준은 2023년 12월 21일 오전 7시부터 시행한다. 다만, 제11조의 규정(이용요금)은 2024년 7월 1일부터 시행한다.

# [별표 1] 특별교통수단 수도권 광역이동 이용대상자

○ 장애정도판정기준(보건복지부 고시제2023-42호)

<보행상 장애 표준 기준표>

구분	장애 유형		심한 장애	심하지 않은 장애
신체적 장애	지체 장애	상지 절단	△	
		하지 절단	○	△
		상지 관절	△	
		하지 관절	○	△
		상지 기능	△	
		하지 기능	○	△
		척추 장애	○	△
		변형 장애		△
	뇌병변장애		○	△
	시각장애		○	△
	청각 장애	청력		
		평형	○	
	언어 장애			
	신장 장애		○	
	심장 장애		△	
	호흡기 장애		△	
	간 장애		△	
	안면 장애			
	장루·요루 장애		△	
	뇌전증 장애			
정신적 장애	지적 장애		△	
	자폐성장애		△	
	정신 장애		△	

※ <보행상 장애 표준 기준표>에 해당 '○'인 경우 당연히 보행상 장애를 인정하되, '△'로 표시된 경우는 보행상 장애 판정기준에 따라 판정한다.

※ 심한 장애 중 '○'인 경우 바로 보행상 장애를 인정하되, 심한 장애 중 '△'로 표시된 경우는 '장애정도 심사결과 추가안내문' 등 보행상 장애여부를 표시한 서류를 제출했을 경우 특별교통수단 등록대상으로 인정한다

▶ '장애정도 심사결과 추가안내문' 은 관할 행정기관(읍면동 행정복지센터 등)을 방문하여 발급받음

[별표 2] 수도권 광역요금표

### 수도권 광역요금표(1)

※ 기본요금 : 5km까지 1,500원  
 ※ 추가요금 : 5km초과~10km까지 300원/1km, 10km초과부터 200원/1km

거리	요금	거리	요금
5km	1,500	27km 초과 28km까지	6,600
5km 초과 6km까지	1,800	28km 초과 29km까지	6,800
6km 초과 7km까지	2,100	29km 초과 30km까지	7,000
7km 초과 8km까지	2,400	30km 초과 31km까지	7,200
8km 초과 9km까지	2,700	31km 초과 32km까지	7,400
9km 초과 10km까지	3,000	32km 초과 33km까지	7,600
10km 초과 11km까지	3,200	33km 초과 34km까지	7,800
11km 초과 12km까지	3,400	34km 초과 35km까지	8,000
12km 초과 13km까지	3,600	35km 초과 36km까지	8,200
13km 초과 14km까지	3,800	36km 초과 37km까지	8,400
14km 초과 15km까지	4,000	37km 초과 38km까지	8,600
15km 초과 16km까지	4,200	38km 초과 39km까지	8,800
16km 초과 17km까지	4,400	39km 초과 40km까지	9,000
17km 초과 18km까지	4,600	40km 초과 41km까지	9,200
18km 초과 19km까지	4,800	41km 초과 42km까지	9,400
19km 초과 20km까지	5,000	42km 초과 43km까지	9,600
20km 초과 21km까지	5,200	43km 초과 44km까지	9,800
21km 초과 22km까지	5,400	44km 초과 45km까지	10,000
22km 초과 23km까지	5,600	45km 초과 46km까지	10,200
23km 초과 24km까지	5,800	46km 초과 47km까지	10,400
24km 초과 25km까지	6,000	47km 초과 48km까지	10,600
25km 초과 26km까지	6,200	47km 초과 48km까지	10,600
26km 초과 27km까지	6,400	48km 초과 49km까지	10,800

## 수도권 광역요금표(2)

※ 기본요금 : 5km까지 1,500원

※ 추가요금 : 5km초과~10km까지 300원/1km, 10km초과부터 200원/1km

거리	요금	거리	요금
49km 초과 50km까지	11,000	72km 초과 73km까지	15,600
50km 초과 51km까지	11,200	73km 초과 74km까지	15,800
51km 초과 52km까지	11,400	74km 초과 75km까지	15,800
52km 초과 53km까지	11,600	75km 초과 76km까지	16,000
53km 초과 54km까지	11,800	76km 초과 77km까지	16,200
54km 초과 55km까지	12,000	77km 초과 78km까지	16,400
55km 초과 56km까지	12,200	78km 초과 79km까지	16,600
56km 초과 57km까지	12,400	79km 초과 80km까지	16,800
57km 초과 58km까지	12,600	80km 초과 81km까지	17,000
58km 초과 59km까지	12,800	81km 초과 82km까지	17,200
59km 초과 60km까지	13,000	82km 초과 83km까지	17,400
60km 초과 61km까지	13,200	83km 초과 84km까지	17,600
61km 초과 62km까지	13,400	84km 초과 85km까지	17,800
62km 초과 63km까지	13,600	85km 초과 86km까지	18,000
63km 초과 64km까지	13,800	86km 초과 87km까지	18,200
64km 초과 65km까지	14,000	87km 초과 88km까지	18,400
65km 초과 66km까지	14,200	88km 초과 89km까지	18,600
66km 초과 67km까지	14,400	89km 초과 90km까지	18,800
67km 초과 68km까지	14,600	90km 초과 91km까지	19,000
68km 초과 69km까지	14,800	91km 초과 92km까지	19,200
69km 초과 70km까지	15,000	92km 초과 93km까지	19,400
70km 초과 71km까지	15,200	93km 초과 94km까지	19,600
71km 초과 72km까지	15,400	94km 초과 95km까지	19,800