

일 시	2024. 8. 19.(월)
책임자	고객상담팀 팀장 조국중
담당자	고객상담팀 대리 이세영

『행복한 동행 새빛콜』  
2024년도 제1회 이용자 간담회 결과보고

2024. 8.

# 2024년도 제1회 이용인 간담회 결과보고

## 1. 개요

- 일시 : 2024년 7월 31일(수) 14:00 ~ 16:00(2시간)
- 장소 : 광주교통문화회관 1층 컨벤션홀 북구 모릉대길 68
- 참석인원 : 60명
  - 이용인 및 보호자 50명
  - 관계자 및 센터 임직원 10명

## 2. 간담회 안건

- 市 빅데이터 분석 결과 활용
- 전용차량 스타리아 LPG차량 도입
- 이용 요금체계 개편
- 바우처 택시 이용 횟수 변경 검토
- 광역 이동지원 실적

## 3. 진행순서

진행순서	내용	비고
14:00~14:01	개회	
14:01~14:02	참석자 소개	
14:02~14:05	인사말(원장)	
14:05~14:20	회의자료 발표	
14:20~15:35	질의응답	
15:35~15:40	끝인사(원장)	
15:40~16:00	스타리아 LPG차량 시승 및 점검	

## 4. 주요발언

이용인 발언 내용	센터 답변
<p><b>■ 市 빅데이터 분석 결과 활용 관련</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대기장소는 수시로 바뀌는 곳인데 수요가 많은 곳으로 이동하면 됨. 빅데이터 의도를 알지 못하겠음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 효율적인 배차를 위해 시에서 제시한 데이터이고, 적용을 위해서는 대기장소 필요, 시 외곽지역 지연 심화 등의 우려가 있음.</li> </ul>
<p><b>■ 전용차량 스타리아 LPG차량 도입 관련</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운전원, 이용인 의중에 맞게 결정해야 할 사안이라 생각.</li> <li>○ 스타리아 차량이 높아서 미터기, 운전직원 모습이 보이지 않음. 품평회 때 휠체어 다양한 크기 고려바람.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시와 협의하여 효율적 운영방안을 검토하겠음.</li> </ul>
<p><b>■ 이용 요금체계 개편 관련</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전년도 이용자 중에 5km미만 이용자 데이터 확인 필요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시와 협의하여 효율적 운영방안을 검토하겠음.</li> </ul>
<p><b>■ 바우처 택시 이용 횟수 변경 검토 관련</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타 시도는 제한 횟수 이용 후, 휠체어 차량도 탈 수 있음. 예산의 문제라고 한다면 카니발 차량을 더 배차해줘야 함.</li> <li>○ 병원, 학생 등 예외로 횟수 적용할 수 있는지.</li> <li>○ 120회에서 80회로 줄인다는 것은 사각지대가 생길 수 있기 때문에 120회에서 하루 총량 제한을 푸는 것이 맞다생각함.</li> <li>○ 1일 4회면 20일에 80회인데 10일은 집에 있으라는 것인지. 총량제로 월 120회 요구. 다수가 이용하기 위한 제한은 이해함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요금제 현실화 및 시 예산 증액이 되어야 가능하며, 향후 검토하겠음. 80회가 확정이 아니라 논의하는 과정중에 있음.</li> <li>○ 전반적인 검토를 하겠음.</li> <li>○ 센터의 안건일 뿐이지 결정된 것은 없기 때문에 검토 후 공지할 예정임.</li> </ul>

<p><b>■ 광역 이동지원 실적 관련</b></p> <p>○ 광역이동을 위해서는 인접시군 출발 폐지되어야 한다고 생각. 광주에 계시는 분들이 광역이동 시 돌아오는 부분을 더 신경써야함.</p>	<p>○ 시와 협의하여 효율적 운영방안을 검토하겠음.</p>
<p><b>■ 기타 건의 사항</b></p> <p>○ 타 시도는 시각 3급도 이용 가능하지만 광주는 불가하고 휠체어도 타야하는 것은 불합리함.</p> <p>○ 예산도 없는데 차량 휠체어 공간에 모니터를 설치 해놓은 이유. 관리가 안되고 있음.</p> <p>○ 이용자들을 위해 모니터 설치했다면 결제 단말기를 달았어야함.</p> <p>○ 광역이동 시 요금 상한제를 뒤야 활성화 된다고 생각함.</p> <p>○ 송정역, 공항 등 새빛콜 주정차 공간 위험하고 불편함. 실용적으로 개선 요청.</p> <p>○ 이용인 편의를 위한 간담회 장소 요구. 검토만 한다고 하지 말고 사명감 가지고 일해야 함.</p> <p>○ 노사상생 TF팀 만들어서 협의점 만들어 줄 것.</p>	<p>○ 시각 3급 뿐만아니라 중증, 보행성 장애가 있으면 이용 가능한 것이 맞지만 예산문제와 인접시군 출발 지원 문제가 있어 함께 논의 할 필요가 있음.</p> <p>○ 문자 발송 비용을 줄이고 실제 이용하는 분들에게 공지를 하기 위함. 광역이동을 위해 교부받은 국토부 예산을 배차 지원을 위해 증차, 인건비에 사용하면 좋겠지만 회계 처리상 어려움에 따라 여러 고민 끝에 설치했지만 만족도는 높지 않다 생각함. 관리에 신경 쓰겠음.</p> <p>○ 단말기는 예산 중복이 있어 어렵지만 어플로 결제하는 방법 논의 중에 있으나 다른 방법도 검토해 보겠음.</p> <p>○ 요금체계 개선 시 상한제도 검토하겠음.</p> <p>○ 시와 협의하여 효율적 운영방안을 검토하겠음.</p> <p>○ 간담회 물색했으나 시간, 상황 여건이 충분치 못했으나 다음 간담회는 편리한 공간 마련토록 하겠음.</p> <p>○ 공감하고 새롭게 다가가려고 노력하고 있으며, 변화하도록 노조와 합리적으로 잘 준비하고 있으니 격려바람.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 간담회 내용 공지 요청.</li> <li>○ 시각장애 중증으로 이용 대상이지만 의사 파업으로 인해 서류 발급이 늦어짐에 따라 서류 없이 사전 이용 요청.</li> <li>○ 등록 이용인 외 경유 가능토록 요청.</li> <li>○ 조대병원, 전대병원 등 10분 대기라지만 주차비 발생하는 부분에 대해 기관들과 협조해서 원활한 이용가능토록 요청. 시와 협조해서 적극 노력해달라.</li> <li>○ 타 시도는 배차되면 운전직원이 연락을 줘서 대략적인 시간, 장소를 알려주는데 광범위한 장소에서 통화가 안되어서 어려움이 있으니 가능토록 요청.</li> <li>○ 어플에 시간 표시가 되었으면 좋겠음. 배차 후 지도에 실거리 표시 요청.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 말씀하신 내용 감안해서 공지하겠음.</li> <li>○ 관공서에 준해 서류로 증빙되는 부분이라 서류 발급 진행에 도움되는 방법을 찾도록 도와드릴 수는 있으나 현재 상태에서 사전 이용은 어려움.</li> <li>○ 원칙에 어긋나는 부분으로 악용의 소지가 있으므로 양해바람.</li> <li>○ 면책 요청했으나 받아들여지지 않아서 시에 협조 요청하여 조치하도록 노력하겠음.</li> <li>○ 운전직원에게 콜 이외 사적으로 연락하는 경우가 많아 단말기를 통해 현장에 도착해서 연락 하고 있음. 배차되자마자 전화하는 것에 대해 검토해보겠음.</li> <li>○ 근거리 배차이다 보니 사실상 대기인원은 참고용임. 지도에 거리 표시는 확인해보겠음.</li> </ul>
---	---