

# ADA 합리적 조정 정책

---

2015년 7월 13일 발효

제출자:  
미국 수도권 교통당국  
4615 Tranter Street  
Lansing, MI 48910

# 목차

소개 .....	3
합리적 조정 코디네이터 .....	3
합리적 조정 요청 .....	3
서비스별 정책 .....	4
정규 노선 .....	4
Spec-Tran .....	4
Spec-Tran 서비스 제한 .....	5
요청 거절 .....	5
민원 처리 .....	6
부록 A 미국 DOT 합리적 및 비합리적 편의제공의 예시 .....	7
부록 B 샘플 양식 - 합리적 조정 요청의 문서화 .....	12

## 소개

미국 수도권 교통당국(CATA)은 정규 노선 및 ADA 보완적 장애인용 대중교통 서비스를 랜싱 트라이 카운티(Lansing Tri-County) 지역에 제공합니다. 모든 CATA 서비스는 ADA 장애인이 접근 가능하며 노인과 장애인에게 제공됩니다.

1990년 미국 장애인법(ADA)은 정규 노선과 비슷한 방식으로 Spec-Tran을 운영하도록 규정하고 있습니다. 정규 노선 및 Spec-Tran은 본 문서에 설명된 합리적 서비스 조정 관련을 포함한 많은 동일한 정책 및 절차를 따라 운영합니다.

미국 DOT 요건 전체에 대한 보다 자세한 정보는 2015년 7월 13일부터 다음 사이트에서 보실 수 있습니다.

<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

최종 규칙 문서의 제목: 운수부 49 CFR 파트 27 및 37 [Docket OST-2006-23985] RIN 2105-AE15 장애인용 교통, 정책 및 관행의 합리적 조정 기관: 미국 운수부(DOT), 사무국(OST).

## 합리적 조정 코디네이터

CATA는 합리적 조정 코디네이터에 장애인용 대중교통 감시관을 지정했습니다. 코디네이터는 CATA 가이드라인에 따라 합리적 조정 요청을 판정할 책임이 있습니다. 연락처 정보는 다음과 같습니다.

우편: CATA  
수신: 합리적 조정 코디네이터  
4615 Tranter Street  
Lansing, MI 48910  
전화: (517) 394-1100  
이메일: cfrazier@cata.org

## 합리적 조정 요청

가능한 경우라면 언제든지 CATA의 조정된 서비스 제공을 원하시는 시간 이전에 미리 서비스 조정 요청을 해주셔야 합니다. 요청을 하는 개인은 다음의 정보를 제공해야 합니다.

- 이름 및 연락처 정보
- 변경 요청의 내용 설명
- 변경을 위한 시간 프레임(일회성인가 장기적 변경인가?)
- 위치
- 변경에 대한 이유 또는 정당화

개인은 여러 가지 방법으로 서비스의 조정 요청을 제출할 수 있습니다. ADA 인증 절차 동안, 고객 서비스 문의를 통해 또는 승차 요청을 예약할 때 요청을 할 수 있으며, 직접 방문, 또는 전화, 우편, 이메일 등으로 신청할 수 있습니다. CATA는 요청자가 정류장에 도착하기 전까지는 장애물에 대해 알 수 없기 때문에 사전에 일부 요청을 하고 승인할 수 없다는 것을 인정합니다. 이런 경우를 대비하여 차량 운전자는 장애물 탐색 또는 눈과 얼음 위 보행 보조 등 낮은 수준의 요청에 응하도록 교육받았습니다. 운전자가 좀 더 실질적인 조정 요청을 받을 경우, 운전자는 자신이 그러한 결정을 내릴 권한이 없다는 것을 고객에게 알려야 합니다. 이런 경우 운전자는 감독관 또는 운행 관리자에게 연락하여 상황을 검토하고 판단하도록 제안할 수 있습니다. 운전자는 감독관 및 운행 관리자에게 합리적 조정 결정을 내릴 수 있는 일부 권한이 있으나, 보다 복잡한 요청은 합리적 조정 코디네이터가 개입되어야 한다는 점을 주의해야 합니다. 대신, 고객은 고객 서비스 및/또는 합리적 조정 코디네이터에게 연락하여 자신의 요청을 추가로 설명할 수 있습니다.

요청자는 서면으로 요청하지 않아도 되며, CATA 직원이 인식하도록 "정책 또는 관행의 합리적 조정" 등의 특정 단어 또는 어구를 요청에 포함시킬 필요도 없습니다. 고객이 합리적 조정 요청을 하는 것인지 직원이 판단하기 모호한 경우, 합리적 조정 코디네이터 또는 고객 서비스 관리자에게 요청을 전달해야 합니다.

부록 A에는 미국 DOT가 적절한 수용과 수락 불가한 요청의 예시가 나와 있습니다.

## 서비스별 정책

합리적 조정 요청에 대한 정책 및 절차가 일반적으로 정규 노선 및 장애인용 대중교통 서비스에 모두 보편적으로 적용되지만, 일부 조건은 그 중 한 가지에만 적용됩니다. 서비스별 가이드라인은 아래에 나와 있습니다.

### 정규 노선

합리적 조정은 노선 변경이 필요하지 않지만, 장애물을 피하거나 접근가능성을 제공하는 방식으로 특별 승객 공지 또는 정규 노선 차량의 위치 배정을 포함시킬 수는 있습니다.

### Spec-Tran

CATA는 적격 승객이 출발지에서 목적지까지 이동하도록 하는 방식의 Spec-Tran 서비스를 운영합니다. Spec-Tran이 출발지에서 목적지까지 서비스를 기본 서비스 모드로 운영하지만, DOT의 출발지-목적지 기준을 충족하도록 조치를 취하고 있습니다. CATA는 출발지에서 목적지까지의 서비스 요건을 충족하는 데 필요하고 적절할 경우 적격 승객에게 개별적으로 향상된 서비스를 제공하기 위해 유연한 정책을 유지하고 있습니다. 다만 기본적인 서비스의 성격을 변경하거나, 과도한 부담을 유발하거나 CATA 승객, 운전자 또는 일반 대중의 안전을 저해하지 않는 선에서 그렇게 하고 있습니다.

적절한 보조를 보장할 수 있도록 승객은 예약할 때 고객 서비스 대리인에게 이동 시 추가 보조가 필요하다는 것을 알려야 합니다. 그러면 CATA는 요구를 충족할 최선의 방법을 평가하고 이동 중 발생할 문제를 미리 예상할 수 있습니다. 승객이 정기적으로 보조가 필요한 경우, 신청서에 기재하거나 Spec-Tran에 연락하여 해당 정보를 승객 파일에 추가하도록 요청해야 합니다. 이동 전에 요청하지 않은 사항도 **여전히 고려되며** 사전 고지에 관계없이 보조를 제공하기 모든 노력을 다할 것입니다.

## Spec-Tran 서비스 제한

Spec-Tran 서비스는 다음을 포함하지 않습니다.

- 문턱이나 지면을 지나 건물 안으로 들어가기
- 교통을 막거나 방해하는 위치에 차량 주차하기
- 안전하지 않거나 가파르게 기울어진 이동 램프나 계단에서 승객 보조하기
- 문 잠그기/열기 또는 집의 알람 켜기/끄기
- 개인 소지품 옮기기, 싣기/내리기
- 승객의 전동 휠체어 조작하기
- 차량이 안 보이는 곳으로 가기
- 서비스의 성격을 근본적으로 변경하는 모든 행위
- 과도한 부담을 지우는 모든 행위
- 어떤 사람에게든 안전하지 않을 수 있는 행위

Spec-Tran 승객은 운전기사가 제공할 수 있는 허용된 보조의 범위를 넘어선 보조가 필요할 경우 개인 간병인을 동반할 수 있습니다. PCA는 보조가 필요한 장애인을 동반하는 동안 무료 승차할 수 있습니다.

## 요청 거절

연방 가이드라인에 따라 CATA는 대중교통이 장애인도 접근할 수 있는 방식으로 운영되도록 하기 위하여 정책, 관행, 절차에 대한 합리적 조정 요청을 고려합니다. 조정 요청은 다음 상황에서는 거절됩니다.

- 조정이 제공되는 서비스를 근본적으로 변경하는 경우
- 요청에 응하면 요청자, 운전자, 또는 다른 승객들의 건강 또는 안전에 대한 직접적인 위협이 생기는 경우
- 조정이 서비스를 실제 사용하는 개인에게 필요하지 않은 경우
- 요청에 응하면 부당한 재정적 및 행정적 부담이 발생하는 경우

합리적 조정 요청이 거절된 경우, CATA는 가능하다면 해당 개인이 의도된 목적대로 CATA 서비스를 사용할 수 있도록 대안적인 제2의 해결책(서비스의 근본적인 변경, 직접적인 위협, 또는 과도한 부담을 초래하지 않는 해결책)을 제공해야 합니다.

모든 거절은 고객 서비스 데이터베이스에 문서화됩니다. 표준 양식은 첨부 B에 제공됩니다. 요청이 거절되고 고객이 적절한 대안에 대해 동의하지 않을 경우 고객은 이의제기를 할 권리가 있습니다. 이의제기 절차는 다음 섹션에서 설명합니다.

## 민원 처리

CATA 합리적 조정 정책 및 절차 또는 민원 신청에 대한 자세한 정보는 운영책임자 Andrew Brieschke에게 517-394-1100 또는 이메일: [abrieschke@cata.org](mailto:abrieschke@cata.org)으로 문의하십시오. 민원은 다음 주소로 직접 방문 또는 우편으로 제출할 수도 있습니다. 4615 Tranter Street, Lansing MI 48910, 수신: Andrew Brieschke. 민원을 신고할 때 고객은 후속조치 또는 응답을 위해 연락할 수 있는 이름 및 연락처 정보를 남겨야 합니다. 고객은 요청 또는 민원을 접수한 10일 이내에 응답을 받을 수 있습니다.

# 부록 A 미국 DOT 합리적 및 비합리적 편의제공의 예시

- 1. 눈 및 얼음.** 운전자 또는 다른 사람에게 직접적인 위협을 주는 정도의 악천후 날씨를 제외하면, 고객이 장애인용 대중교통 운전기사에게 눈과 얼음이 완전히 치워지지 않은 길을 지나도록 부축해 달라고 요청하면 운전기사는 장애인 승객이 길을 지나도록 이에 응해야 합니다. 예를 들어 맹인 승객이 얼음이 얼어 있는 길을 지나기 어려운 경우, 승객이 운전기사의 팔을 의지할 수 있으면 문에서 차량까지 걸어오는 속도와 안전도를 높일 수 있습니다. 이처럼 버스 정류장의 눈이나 얼음 때문에 장애가 있는 정규 노선 승객이 리프트까지 오거나 리프트를 사용하는 것이 어렵거나 불가능할 경우, 운전기사는 청소가 된 곳이 정류장에서 가까운 거리 내에 있으면 탑승을 위해 버스를 그쪽으로 이동해야 합니다(아래 예시 4 참조).
- 2. 입구가 여러 군데에 있는 곳에서의 승차 및 하차.** 장애인용 대중교통 승객이 집의 정문이 아닌 곳에서 픽업을 요청한 경우 요청된 픽업 위치는 직접적인 위협이 없는 한 그 요청에 응해야 합니다. 마찬가지로 자주 방문하는 공공장소에 입구가 여러 곳에 있는 경우(예: 쇼핑몰, 고용센터, 학교, 병원, 공항), 장애인용 대중교통 운전자는 직접적인 위협이 없는 한 교통기관이 미리 정한 위치가 아닌 승객이 요청한 입구에서 승객을 승하차시켜야 합니다.
- 3. 사유지.** 장애인용 대중교통 승객은 때로 사유지에서 픽업을 요청할 수 있습니다(예: 대문이 딸린 주택지 또는 주차장, 이동식 주택지, 사업장 또는 정부 시설 등 차량이 접근하려면 보안 장벽을 통해 승인된 통로를 지나야 하는 경우) 장애인용 대중교통 운전자가 일반적으로 그러한 사유지에서 승객을 픽업하는 정책은 없지만 그러한 지역에 들어갈 수 있도록 합리적인 모든 노력을 해야 합니다(예: 사유지 주인의 허가를 받기 위해 승객과 협력하여 장애인용 대중교통 차량이 접근할 수 있도록 함). 장애인용 대중교통 운전자는 승객의 요청을 들어주기 위해서 법률 또는 합법적인 접근 제한을 위반할 필요는 없습니다. 비합리적으로 장애인용 대중교통 차량의 접근을 거절하는 공공 또는 민간 조직은 장애인을 위한 서비스에 차별로 인해 미국 법무부 또는 미국 주택도시개발부의 민원 대상이 될 수 있습니다.
- 4. 방해.** 승객이 정규 노선 서비스에서 지정된 정차 위치에서 차량에 탑승 또는 하차하는 데 방해가 되는 주차 차량, 눈더미 및 구조물 등을 피해 차량을 세워 달라고 운전자에게 요청하면 해당 요청에 응해야 하되, 그러한 방해를 피해서 차량을 세울 때 직접적인 위협이 없어야 합니다. 그러한 요청을 응할 때 차량이 정차하는 곳은 지정된 정차 위치에서 합리적으로 매우 가까운 곳이어야 합니다. 운송회사는 지정되지 않은 위치에서 장애인 승객을 픽업할 의무가 없습니다. 이러한 행위는 합리적인 시스템의 조정이라기보다는 정규 노선 시스템을 근본적으로 변경하는 것이기 때문에 정규 노선 운전자는 임시 정차나 경로를 이탈할 필요가 없습니다. 이처럼 이 부록의 서론에서 논의된 제한 사항에 따라 장애인용 대중교통 운전자는 장애물을 피해서 유연하게 승하차 지점을 선택해야 합니다.

5. **운임 처리.** 장애인 승객이 일반적으로 정해진 방법으로 운임을 지불할 수 없을 때 운송 직원(예: 운전기사, 승무원)에게 운임 매체를 대신 처리해달라고 요청하면 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 서비스에서 이에 응해야 합니다(예: 버스 승객이 운임함에 다가갈 수 없거나 운임을 넣을 수 없는 상황). 운송 직원이 주머니나 백팩에서 운임 매체를 꺼낼 필요는 없습니다.
6. **음식물 섭취.** 당뇨 또는 기타 의료 질환이 있는 승객이 차량에 탑승하거나 운송 시설에서 있을 때 건강 상의 이상이 나타나는 것을 예방하기 위해 음식물 섭취를 요청할 경우, 교통 운송업체에 음식물 섭취를 금지하는 정책이 있다고 해도 그러한 요청에 응해야 합니다. 예를 들어 당뇨병 환자는 혈당 수준을 유지하기 위해 뚜껑이 닫혀진 용기에 든 소량의 오렌지 주스를 마시거나 캔디바를 먹어야 할 수 있습니다.
7. **약물.** 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 차량에 타고 있는 동안 또는 운송 시설에서 있을 때 승객이 약물 복용을 요청할 경우 이에 응해야 합니다. 예를 들어 운송기관은 개인이 인슐린 주사를 투약하거나 핑거스틱 혈액 글루코스 테스트를 수행하는 것을 허가하도록 정책을 조정해야 합니다. 하지만 교통 운송 직원이 의료적 지원을 제공할 필요는 없습니다. 왜냐하면 이것은 기능에 근본적인 변경이기 때문입니다.
8. **휠체어와 따로 탑승.** 장치가 차지하는 무게가 차량의 설계 하중을 초과하는 경우 휠체어 사용자가 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 차량에 장치와 따로 탑승하기를 요청할 때 일반적으로 응해야 합니다. (하지만, § 37.165(b)에 따라 회사는 차량 및 리프트가 수용하는 한, 이전의 '일반 휠체어 표준'을 초과하는 장치/사용자 하중 및 크기를 수용해야 할 의무가 있음을 참고하십시오.)
9. **전용 차량 또는 차량 안의 특수 장비.** 장애인용 대중교통 승객이 특수장비를 요청할 경우(예: 특수 핸드레일 또는 멀미 또는 허리 통증을 피하기 위해 차량의 앞 좌석 설치) 요청된 장비가 미국 장애인법 또는 해당 부처의 규정에 다른 의무사항이 아니라면 거절될 수 있습니다. 이처럼 전용 차량(예: 잔여 화학물질 냄새를 피하기 위해) 또는 차량의 특정한 유형 또는 외관(예: 더 편안한 서비스를 제공하기 위해 벤이 아닌 세단)에 대한 요청은 거절될 수 있습니다. 이러한 모든 경우에 대해 요청을 들어주는 것을 해당 부처에서는 제공업체 서비스의 근본적인 변경을 수반한다고 봅니다.
10. **전용 또는 감소된 정원의 장애인용 대중교통 이동.** 승객이 전용 장애인용 대중교통 이동을 요청할 경우 회사 서비스의 근본적인 변경으로서 거절될 수 있습니다. 장애인용 대중교통은 그 성격상 공유된 승차 서비스입니다.
11. **서비스 지역 또는 운영시간 이외.** 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 서비스에 대한 개인의 요청을 존중할 경우 교통 제공업체가 서비스 지역 밖으로 이동하거나 운영 시간 이외에 운영을 해야 할 경우, 해당 요청은 거절될 수 있습니다. 이러한 요청은 회사 서비스에 근본적인 변경을 구성하기 때문에 합리적인 조정으로 볼 수 없습니다.

12. **개인 간병 수행원(PCA).** PCA가 장애인 승객과 함께 이동하는 동안 운송회사는 개인 간병 수행원 또는 개인 간병 수행원 서비스를 *제공하여* 장애인용 대중교통 또는 정규 노선 이동을 이용하는 장애인 승객의 요구를 충족할 필요가 없습니다. 예를 들어, 목적지에 도착했을 때 장애로 인해 수행인 없이는 혼자 있을 수 없는 승객이 운송회사 운전기사에게 함께 있어 달라는 요청은 거절될 수 있습니다. 이는 PCA와 같은 종류의 서비스를 제공하도록 운전기사의 기능을 근본적으로 변경하는 것입니다.
13. **중간 정차.** 장애인용 대중교통 승객이 운전기사에게 중간 정차를 해달라는 요청에서 운전기사가 기다려야 하는 경우 해당 부처에서는 이를 선택사항으로 봅니다. 예를 들어 장애인 승객을 의료시설에서 픽업하고 집에서 하차하도록 예약된 경우에서, 도중에 장애인 승객이 약국에 들르고 싶어 운전기사에게 약국 밖에 주차하고 자신이 돌아올 때까지 기다린 다음, 집까지 계속 태워달라고 요청했습니다. 이것이 승객에게는 매우 유용한 서비스를 수 있고 어떤 경우에 제공자의 시간과 돈을 아낄 수 있지만(약국에 오가는 이동은 별도로 예약하고 제공), 이런 정차는 공유 승차 시스템이라는 맥락에서 의무는 아닙니다. 장애인용 대중교통은 그 성격상 공유 승차 시스템이기 때문에 스케줄을 방해하고 다른 승객에게 불편을 초래할 수 있는 요청이라면 근본적인 변경의 수준에 이를 수 있습니다.
14. **지불.** 장애인 승객이 운임을 지불할 수 없거나 지불을 거절할 때, 승객이 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 운전기사에게 이동 서비스 제공 요청이 거절될 수 있습니다, 교통 운송회사가 승차를 위해 지불을 요구하고 있다면, 무료 서비스를 제공하는 것은 회사 서비스의 근본적인 변경을 구성합니다,
15. **서비스 동물 돌보기.** 장애인용 대중교통 또는 정규 노선 승객이 운전기사에게 서비스 동물을 맡아 달라는 요청은 거절될 수 있습니다. 서비스 동물을 돌보는 것은 승객 또는 PCA의 책임입니다.
16. **빌딩 문 열기.** 장애인용 대중교통 서비스를 위해 운전기사에게 건물로 들어가는 외부 출입문을 열어서 장애인 승객에게 승차 및/또는 하차 보조를 제공해 달라고 요청하면 일반적으로 응해야 합니다. 단, 이런 보조를 제공할 때 직접적인 위협이 있거나 오랜 시간 동안 차량을 방치하거나 직접 볼 수 없는 곳에 두어야 하는 경우 예외입니다.<sup>1</sup> 문을 통과하여 건물 안까지 승객을 이동해 주는 "도어쓰루도어(door-through-door)" 서비스 요청(예: 승객이 문을 지나 건물 안으로 들어가도록 보조)은 근본적인 변경의 수준까지 갈 수 있기 때문에 일반적으로 응하지 않습니다.
17. **위험에 노출된 차량.** 차량 및 탑승자를 위험에 노출시킬 수 있는 도로를 벗어난 운행, 차량의 빠짐, 차량 위로 물체 부딪힘, 또는 좁은 골목으로 차량 후진 등 승차 또는 하차 지점까지 차량이 길을 따라가도록 승객이 요청한다면, 직접적인 위협을 생성하므로 거절될 수 있습니다.
18. **운전하기 어려운 곳에 정차.** 승객이 장애인용 대중교통 차량을 운전하기 어려운 픽업 지점으로 운행하도록 요청할 수 있습니다. 접근이 어렵지만 불가능한 것도 실행할 수 없는 경우도 아닌 위치에서 픽업을 요청한다면 일반적으로 응해야 합니다. 단, 승객을 픽업하는 것이 차량을 직접적인 위협(예: 차량 빠짐, 도로를 벗어난 주행은 없지만 차량 및 그 탑승자가 픽업 지점으로 가는 것이 안전하지 않은 경우)을 일으키는 위험에 노출시키지 않는 경우에 한합니다.

19. **특정 운전기사.** 승객의 특정 운전기사 요청은 거절될 수 있습니다. 특정 운전기사를 요청하는 것은 교통 운전자에 의해 제공되는 서비스를 승객에게 공급하는 데 필수가 아니기 때문입니다.
20. **짐 및 패키지.** 정규 노선 또는 장애인용 대중교통 운전기사에게 짐 또는 패키지를 들어 달라는 승객의 요청은 짐이나 패키지를 들어주는 것이 운송회사의 정상적 정책 또는 관행이 아닌 경우에는 거절될 수 있습니다. 그러한 보조는 승객 또는 PCA의 문제이며 이런 보조를 제공하는 것은 운전기사 기능의 근본적인 변경입니다.
21. **특정 승객을 피해 달라는 요청.** 장애인용 대중교통 승객이 특정 승객과 함께 타지 않고 싶다는 요청은 거절될 수 있습니다. 장애인용 대중교통은 공유된 승차 서비스입니다. 따라서 승객은 함께 하고 싶지 않은 사람과 차량을 공유해야 할 수도 있습니다.
22. **경사로 이동 또는 장애물 우회.** 장애인용 대중교통 승객이 운전기사에게 경사로(예: 진입로 또는 보도)에서 바퀴가 달린 장치를 타고 이동할 수 있도록 도와 달라는 요청은 일반적으로 응해야 합니다. 이와 마찬가지로 이동이 어려운 보도(예: 보도에 있는 나무뿌리 때문에 휠체어가 지나갈 수 없는 곳)를 우회해 갈 수 있도록 지원하는 것도 일반적으로 응해야 합니다. 차량과 승객의 집 문 또는 목적지 사이에 있는 장애물(예: 눈더미, 공사 지역)을 우회하도록 보조하는 것도 일반적으로 응해야 합니다. 이러한 조정은 물론 그러한 보조가 직접적인 위협을 초래하지 않거나 차량을 장시간 동안 방치하거나 직접 관찰할 수 없는 곳에 두지 않는다는 전제 하에서 허가됩니다.
23. **악천후 보조.** 악천후 상황 동안 문에서 차량까지 보조해달라는 승객의 요청은 일반적으로 응해야 합니다. 단, 보조를 위해 운전자가 차량을 떠나는 것이 직접적인 위협을 초래하거나 차량을 장시간 동안 방치하거나 직접 관찰할 수 없는 곳에 두는 경우는 예외입니다. 예를 들어 악천후(예: 매우 바람이 심하거나 폭풍 상황)에서 맹인이나 시각 장애가 있거나 허약한 노인은 건물을 안전하게 드나드는 데 어려움을 겪을 수 있습니다.
24. **남겨진 승객.** 한 승객이 보조를 요청했을 때 운전기사가 차량에 탑승한 나머지 승객들을 남겨 두어야 하는 경우 운송회사는 일반적으로 그러한 요청에 응해야 합니다. 하지만 이러한 요청을 수용하는 것은 남겨진 승객의 건강이나 안전에 직접적인 위협을 수반할 수 있기 때문에 차량을 장시간 동안 방치하거나 직접 관찰할 수 없는 곳에 두면 안 됩니다. 운전기사가 차량 안의 다른 승객을 위해서 PCA처럼 행동할 필요가 없는 것처럼, 보조 요청을 한 승객을 위해서 운전기사가 PCA처럼 행동할 필요가 없다는 것을 기억하는 것이 중요하며, 운전기사는 항상 물리적으로 머물러 있어야 합니다.
25. **귀가 시 보조 필요.** 장애인 승객은 목적지로 가는 이동에서 보조가 필요 없지만 귀가 시 보조가 필요할 수 있습니다. 예를 들어 투석 환자는 투석 센터에 가기 위해 승차하려고 도롯가에서 기다리는 데는 문제가 없지만, 신체적 허약이나 피로 때문에 귀가 시 문까지 가는 데 보조가 필요할 수 있습니다. 이러한 필요가 예상 가능하다면 적격 심사 또는 제공업체의 예약 과정 일부로서 사전에 처리가 되어야 합니다. 이러한 필요가 예상치 못하게 발생한다면 즉석에서 처리될 필요가 있습니다. 장애인용 대중교통 운전자는 그러한 보조를 일반적으로 제공해야 합니다. 단, 그렇게 하는 것이 직접적인 위협을 조성하거나, 차량을 장시간 동안 방치하거나 직접 관찰할 수 없는 곳에 두는 경우는 예외입니다.

26. *5분 경고 또는 도착 알림 전화*. 승객이 차량 도착 5분(또는 다른 합리적인 시간 간격) 전 또는 차량 도착 시 전화를 요청할 때 일반적으로 응해야 합니다. 무료로 제공되는 그러한 전화는 좋은 고객 서비스로서 권장되며 "노쇼"를 방지할 수 있습니다. 이러한 전화는 자동화된 시스템으로 이루어지는 경우가 많습니다. 자동화된 시스템을 사용할 수 없고 운전기사는 휴대용 통신 장치(예: 휴대전화)를 계속 사용해야 하는 상황에서 운전자는 주의 산만 운전에 대한 주 또는 연방 법률을 준수해야 합니다.
27. *들어서 이송*. 응급 상황을 제외하면 승객이 운전기사에게 자신을 이동 보조 장치 밖으로 옮겨 달라는 요청은 일반적으로 거절되어야 합니다. 승객을 들어서 이송하는 것에는 안전, 존엄성, 프라이버시 문제가 연루되기 때문입니다. 승객을 들어서 이송하는 것은 또한 운전기사의 의무 범위를 벗어난 PCA 유형의 서비스이며 따라서 근본적인 변경입니다.

## **부록 B 샘플 양식 - 합리적 조정 요청의 문서화**

요청을 접수한 날짜  
기한  
평가자 이름  
서비스 영역  
**거절의 이유:**

근본적으로 서비스 변경  
타인의 건강 및 안전에 직접적인 위협 조성  
고객이 조정 없이도 서비스를 완전하게 사용할 수 있음  
과도한 재정적 또는 행정적 부담을 초래함

**고객의 요청:**

**장애물:**

**논의:**

조정 승인 날짜

접근을 보장하기 위해 취해진 기타 조치를 설명하십시오.

고객 통지 날짜

요청을 접수한 날짜  
기한  
평가자 이름  
서비스 영역  
**거절의 이유:**

근본적으로 서비스 변경  
타인의 건강 및 안전에 직접적인 위협 조성  
고객이 조정 없이도 서비스를 완전하게 사용할 수 있음  
과도한 재정적 또는 행정적 부담을 초래함

승인: