



## Access 탑승객의 안전과 편의를 개선하는 몇 가지 중요 업데이트 사항을 알려 드립니다.

### Rider's Choice (승객의 선택) 프로그램 개선 사항

킹카운티 Metro 와 MV Transportation 은 Access 보조 교통 서비스 차량이 제 시간에 도착해야 한다는 것을 잘 알고 있습니다. 병원 진료나 사고 활동 등, 승차 목적이 무엇이든 저희는 여러분과 함께합니다.



Access 는 다른 승객과 함께 탑승하는 공유 차량 서비스이기 때문에, 목적지까지 정시에 도착하는 것이 중요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 현재의 정책과 절차를 면밀히 검토하고 Access 장애인 보조 교통 자문위원회(Access Paratransit Advisory Committee, APAC)와 조율한 후, Access 는 Rider's Choice 프로그램을 더욱 유연하고 사용자 친화적으로 개선하고 있습니다.

지난 12 월부터, Rider's Choice 는 승객에게 30 분의 하차 시간대가 시작되기 전에 목적지에서 하차할 수 있는 옵션을 제공했습니다.

2024 년 1 월에는 Rider's Choice 를 더욱 편리하게 개선하여 고객이 여행 일정을 더 잘 관리할 수 있도록 개선할 예정입니다.

- 차량이 예상보다 일찍 약속 장소에 도착할 것으로 예상되고 Access 밴에 탑승한 경우, 전화가 올 수 있습니다(문자 메시지 서비스도 곧 제공될 예정입니다!).
- 해당 전화상으로 소통하면서 기존 하차 시간대를 유지 또는 앞당길 수 있습니다. 질문이 있는 경우 담당자와 직접 연결도 가능합니다.

전화를 받지 못했거나 원래의 차량 하차 시간대를 선택하지 않더라도 차량을 기다리거나 일찍 내릴 수 있으며, 하차 시 운전자에게 이 사실을 알려주세요.

이러한 개선 사항을 통해, *여러분에게* 네 가지 선택사항이 제공됩니다.

- 등록(subscription) 또는 개별 탑승 예약 시, 예약팀에 알려주세요.
- 탑승 시작 전 언제든지 담당자와의 통화를 요청하세요.
- 탑승 중에 자동 전화나 문자에 응답하세요.
- 하차 시, 운전자에게 알려주세요.

Rider's Choice 경험을 고객 서비스 팀(206-553-3000)에 공유해 주세요!

## 2024 년을 맞이하는 Access 현황

### Gwen Clemens, 계약 서비스 담당 상무

2024 년에 들어서며 우리는 새로운 한 해의 시작과 가족 및 친구들과 함께 보내는 시간, 즉 우리를 하나로 묶어주고 더 잘할 수 있도록 동기를 부여하는 것들을 기대함과 동시에 일교차와 기온의 변화에 대비하고 있습니다.

Access 의 안정성과 승차 경험을 개선하기 위해 노력하는 동안 기다려 주심에 감사의 말씀을 드립니다. 2023 년에 달성한 핵심 목표 몇 가지를 공유하고, 2024 년에 우리 모두가 기대할 만한 것들이 무엇인지 간단히 소개하고자 합니다!

2023 년에 달성한 핵심 성과는 다음과 같습니다.

- 현재 Access 계약의 2 년 연장 협상. 이 연장은 핵심 성과 지표(Key Performance Indicator, KPI)의 인센티브와 디스인센티브를 복원하는 데 매우 중요했습니다. KPI 인센티브와 디스인센티브는 성과 기준을 시행하고 계약 업체인 MV Transportation 이 계약 및 고객 서비스 최소 기준을 초과 달성하도록 독려하는 Metro 의 주요 수단입니다.



Gwen Clemens

- MV Transportation 및 Solid Ground 와 같은 파트너가 겪는 임금, 복리후생, 연료 및 차량 부품 비용 증가에 대응.
- 변화하는 승객 수요를 반영한 가격 구조 업데이트. 이 계약은 주로 승객 수요에 따른 수익 시간을 기준으로 합니다. 현재 저희의 승객 수는 2019 년 승객 수의 69% 수준입니다.
- 새로운 Access 고객 자격(Access Customer Eligibility, ACE) 기술 업그레이드 프로젝트에 착수. 이 프로젝트는 Access Transportation 서비스 신청 절차를 현대화합니다.
- 당일 서비스(Same Day Service) 시범 프로그램 계획. 이 계획을 통해 Access 승객은 탑승을 위한 당일 서비스를 받을 수 있습니다. 이 시범 프로젝트는 계약업체인 VIA 가 담당합니다. 2024 년 1 분기에 더 많은 정보를 확인할 수 있을 것입니다.
- 미국 장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA) 연방 교통국(Federal Transit Administration, FTA)의 3 년 주기 감사 및 검토를 Sound Transit 과 협력하여 실시. Access Transportation 의 ADA 위반 사항은 발견되지 않았습니다.
- COVID 팬데믹 기간 동안 시행된 일부 변경 사항 조정.

### 2024 년에 주목할 핵심 프로젝트

- 당일 서비스 시범 프로그램 전면 시행.
- Access 승객 설문 조사 배포. 본 설문 조사는 서비스 제공 방식에 대해 필요한 통찰력을 제공합니다.
- Access 의 첫 100% 전기 보조 교통 차량 배치. 이 시범 프로젝트에서는 4 대의 완전 전기 보조 교통 차량을 운행하여 Metro 가 운영 및 고객에 미치는 영향을 더 잘 이해할 수 있도록 지원할 것입니다.
- 고객이 Rider's Choice 에 가입할 수 있는 새로운 방법(첫 페이지의 *Rider's Choice 프로그램 개선 사항* 참조).
- 특수 교통수단이 필요한 개인을 위한 새로운 **FindARide.org** 지역 이동 플래너 배포 - 이 작업은 Hopelink 가 킹카운티 Metro 와 협력하여 주도하고 있습니다.

## APAC 에 가입하여 Access 의 미래를 이끌어 주세요!

킹카운티 Metro 의 장애인 보조 교통 자문위원회(APAC)는 Metro, 킹카운티 행정 당국 및 킹카운티 의회에 장애인의 공평한 대중교통 이용 보장과 관련된 대중교통 문제 및 정책에 대해 조언합니다. APAC 는 Access 승객, Access 승객의 가족, Access 승객에게 서비스를 제공하는 조직의 대표, 영어를 제 2 언어로 구사하는 Access 승객을 지원하는 조직의 대표로 구성된 카운티 전역의 회원으로 구성됩니다.

2023 년에 APAC 는 Metro 에 지침을 제공하여 Access 차량의 정시 운행 성과를 개선하고, Metro 의 ADA 전환 계획에 대한 지역 사회의 접근과 참여를 확대하는 데 도움을 주었습니다. APAC 는 또한 혁신적이고 새로운 당일 서비스에 대해 조언하고 모든 승객을 위한 Access Transportation 개선 방안에 대해 Metro 직원들에게 종합적인 피드백을 지속적으로 제공했습니다.

**APAC 는 신규 회원을 적극적으로 모집하고 있습니다.** 다음 킹카운티 의원 선거구에 거주하거나, Access 승객이거나, 위에 나열된 기준 중 하나에 해당하며, 전문성, 지역 사회 인맥, 배경 및 경험을 공유하고 싶다면 신청해 주세요. 현재 공개 모집이 진행 중인 의원 선거구는 다음과 같습니다.

- 킹카운티 의원 제 2 선거구
  - Renton, Tukwila, 킹카운티의 일부 미통합 지역 및 Seattle 중부/남부 지역을 포함합니다.
- 킹카운티 의원 제 3 선거구
  - Bothell, Carnation, Duvall, Issaquah, North Bend, Redmond, Sammamish, Skykomish, Snoqualmie, Woodinville 및 동북부 킹카운티의 미통합 지역을 포함합니다.
- 킹카운티 의원 제 6 선거구
  - Beaux Art Village, Bellevue, Clyde Hill, Hunts Point, Kirkland, Medina, Mercer Island, Redmond, Yarrow Point 및 킹카운티 일부 미통합 지역을 포함합니다.

신청 접수는 2024 년 2 월 11 일까지입니다. 자세한 신청 방법은 [kingcounty.gov/metro/APAC](https://kingcounty.gov/metro/APAC) 홈페이지를 참조하세요.