



믿고 마시는 아리수

제315회 시의회 정례회  
환경수자원위원회

2022년도 행정사무감사

---

# 주요업무 추진실적 보고

2022. 11. 7.

아리수  서울특별시  
서부수도사업소

# I. 일반 현황

## 지역 특성

- ◆ 관할지역 내 북한산, 인왕산, 안산 등과 인접한 지역이 많고 노후 단독, 다가구 세대의 급수불편 민원이 다수 발생하는 지역으로 타 사업소 대비 상대적으로 다수의 급수시설(배수지 21, 가압시설 43)을 운영

## 조직 및 인력

- 조직 : 5과 12팀
- 인력

(2022. 9. 30. 기준)

구분	계	일반직	관리운영직	연구직	전문경력관	임기제
정원	149	123	23	0	1	2
현원	147	122	18	0	1	6
과부족	-2	-1	-5	0	0	+4

## 급수 현황

- 관할구역 : 3개구 46개동(은평구, 서대문구, 마포구)
- 급수인구 : 540,595세대 / 1,140,704명
- 공급량 : 일평균 332천톤(강북 236천<sup>m</sup>, 뚝도 96천<sup>m</sup>)

## 급수 시설

배관연장	배수지	가압시설		밸브	급수전
		아리수 올림터	증압장		
1,706km	21개소	12개소	31개소	27,159개소	296,439전

## 예산 현황

(단위: 백만원)

세입			세출			
계	사용료 수익	급수공사 수익 등	계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
75,194	68,116	7,078	12,928	2,372	9,555	1,001

## II. 성과목표

분야	지 표 명	단위	2018 (실적)	2019 (실적)	2020 (실적)	2021 (실적)	'22.9.30. (실적)
급 수 환 경 조 성	장 기 사 용 상 수 도 관 정 비	km	-	-	5.2 (6.0)	5.0 (5.2)	8.7 (5.1)
	주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진	가구	3,000 (3,001)	6,500 (3,751)	5,900 (2,469)	800 (596)	1,520 (411)
	중 소 규 모 아 파 트 직 결 급 수 추 진	단지	7 (7)	7 (7)	6 (6)	6 (6)	- (5)
	소 블 록 내 배 수 관 물 세 척 추 진	개소	56 (56)	56 (56)	57 (57)	57 (57)	57 (39)
신 례 향 상	아 리 수 품 질 확 인 제 추 진	가구	37,500 (40,210)	26,500 (29,907)	22,600 (24,321)	21,000 (23,862)	11,000 (11,044)
	아 리 수 음 수 대 설 치	대	324 (354)	210 (164)	149 (113)	58 (59)	128 (78)
경 영 합 리 화	유 수 율 향 상	%	97.11 (97.96)	97.97 (98.67)	98.10 (98.14)	98.33 (99.01)	98.41 (100.56)
	세입목표 달성(징수율)	%	95.41 (95.72)	95.49 (95.67)	95.80 (95.73)	95.15 (96.88)	96.52 (95.76)

# Ⅲ. 주요업무 추진실적

## 1 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

- 1-1. 장기사용 상수도관 정비
- 1-2. 상수도 시설물 최적기능 유지
- 1-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진
- 1-4. 중·소규모 아파트 직결급수 추진
- 1-5. 소블록 내 배수관 물세척 추진
- 1-6. 공급과정의 수질관리 강화

## 2 아리수 신뢰 향상

- 2-1. 아리수 품질확인제 추진
- 2-2. 아리수 음수대 설치 및 관리
- 2-3. 시민과 소통하는 아리수 홍보

## 3 경영의 합리화

- 3-1. 유수율 향상 추진
- 3-2. 세입 목표 달성

## 4 시민 감동 행정서비스

- 4-1. 아리수 토탈서비스 추진
- 4-2. 시민감동 민원서비스 향상
- 4-3. 상수도 긴급누수복구 체계 확립

# 1. 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

1-1. 장기사용 상수도관 정비

1-2. 상수도 시설물 최적기능 유지

1-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진

1-4. 중·소규모 아파트 직결급수 추진

1-5. 소블록 내 배수관 물세척 추진

1-6. 공급과정의 수질관리 강화

# 1-1. 장기사용 상수도관 정비

급수운영과장 : 김원수 ☎3640    급수운영팀장 : 김용만 ☎3680    담당 : 박상현 ☎3685

2세대 수도관 중 내부의 도장재 탈락 등으로 수질사고 위험이 높은 장기사용 상수도관 정비 및 최적의 관망형성으로 깨끗한 수돗물 공급

## □ 사업개요

- 사업내용: 장기사용 상수도관 정비(39km)
- 사업기간: 2020년 ~ 2024년
  - '22년 추진계획: 8.7km(10,295백만원)
  - 연차별 투자계획

(단위: km)

구 분	총 계	기투자 (~'21)	추진 계획			비 고	
			소 계	'22	'23		'24
계	39.0	11.0	28.0	8.7	10.5	8.8	
송배수관 정비(400mm 이상)	3.0	1.5	1.5	0.7	0.5	0.3	
배급수관 정비(350mm 이하)	36.0	9.5	26.5	8.0	10.0	8.5	

## □ 세부 추진현황

- 사업개요: 8.7km(송배수관 0.7km / 배급수관 8.0km)

( '22. 9. 30. 기준 )

구분	공 사 명	사업비 (백만원)	구경 (mm)	사업추진 실적(km)			추진사항
				목표	실적	공정률 (%)	
	계	10,295	80~500	8.7	5.12	58.8	
송배수관	마포대로 장기사용 송·배수관 정비공사	1,848	500	0.7	0.62	88.5	정상추진
배급수관	홍제초등학교 주변 외 3개소 장기사용 배급수관 정비공사	1,150	100~300	1.09	0.52	47.7	정상추진
	성산중학교 주변 외 6개소 장기사용 배급수관 정비공사	1,310	100~200	1.215	0.85	69.9	정상추진
	연광초등학교 주변 외 6개소 장기사용 배급수관 정비공사	1,373	80~300	1.27	0.83	65.3	정상추진
	서부수도사업소 관내 연간단가 시행(1차분)	1,384	80~300	1.325	1.20	90.5	정상추진
	서부수도사업소 관내 연간단가 시행(2차분)	3,230	80~300	3.1	1.10	35.4	정상추진

## □ 중점 추진사항

- 준공 연기 최소화를 위하여 공정관리 철저
  - 공정관리를 위한 월 1회 공정보고 회의 개최(사업소, 공단, 시공사)
- 공사현장 중대재해 예방 철저
  - 작업장 순회 점검 및 아리수 안전 레드카드 제도 적용으로 안전사고 예방
  - 야간공사장 사인보드 등 교통안전 시설 설치 철저
  - 포장 복구 시 임시포장 표기 및 평탄성 유지로 안전사고 예방
  - 공사장 교통 완화, 완충 구간 확보로 교통 신호수 등 근로자 안전사고 예방
- 공사 현장 근로자 안전 및 위생관리 철저
  - 수급인 근로자 재해 예방을 위한 안전보건 협의체 구성·운영(월 1회 이상)
  - 공사현장 임무형 컬러 안전모 착용(현장소장: 녹색, 감리원: 파란색)



- 코로나19 예방을 위한 개인위생 수칙 준수 여부 확인



## □ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위: 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
장기사용 상수도관 정비	8,525	5,069	3,456	59.5%

## □ 향후계획

- 연내 목표 달성을 위한 공정관리: 월 1회 공정보고 회의 실시
- 공사 완료 및 준공처리: '22. 12월

# 1-2. 상수도 시설물 최적기능 유지

시설관리과장 : 이준호 ☎3690    시설관리팀장 : 권영안 ☎3694    담당 : 김철수 ☎3713

아리수 공급 시설물에 대한 점검 및 정비를 지속적으로 실시하여 각종 사고를 사전에 예방하고 최적의 기능 상태를 유지하여 원활하고 안정적인 급수체계를 구축하고자 함

## □ 시설현황

(단위: 개소)

배수지		아리수 올림터 (가압장)	밸브					공동구	송수관로
지역	1,2차		계	제수밸브	공기밸브	퇴수밸브	기타		
5	16	12	27,159	24,685	1,177	1,186	111	2 (2.79km)	49km

## □ '22년 추진계획

- 노후밸브 정비(사업비: 1,498백만원)
  - 사업내용: '95년 이전에 설치된 회주철 재질의 노후밸브 교체
  - 사업목표: 회주철 및 고장 밸브 262개소 교체
- 밸브의 기능유지를 위한 불량맨홀 정비(사업비: 300백만원)
  - 추진방향: 맨홀정밀점검 결과 불량맨홀( '라' 등급) 우선 정비  
도로관리청(도로사업소, 구청) 불량맨홀 정비비용 납부
- 맨홀정밀점검(사업비: 845백만원)
  - 사업내용: 관내 도로상의 상수도 밸브실 17,267개소 정밀점검 실시
- 배수지·아리수올림터 정밀안전진단 및 정밀점검(사업비: 377백만원)
  - 사업내용: 시설물에 대한 정밀안전진단 및 점검을 통해 결함 요인을 사전에 발견하고 신속한 조치로 안전성 확보
  - 점검대상: 24개소(배수지 16개소, 아리수올림터 8개소)
- 배수지·아리수올림터 시설정비(사업비: 1,100백만원)
  - 사업내용: 정밀안전진단 및 점검 등에서 확인된 보수사항을 적기에 정비하여 시설물의 내구성 및 안정성 확보



○ 배수지 항청소(사업비: 776백만원)

- 사업내용: 「수도법」 제33조에 따른 연 2회 이상 배수지 21개소 항청소

○ 중대시민재해 대상 관내 송수관로 관리

- 사업내용: 「중대재해처벌법」 상 안전관리 이행 시설물인 송수관로 49km 점검

- 추진방향: 주 1회 상시, 연 2회 정기안전점검 실시



□ '22년 추진실적

(’22. 9. 30. 기준)

구 분	사 업 개 요	추진 현황	사업비 (백만원)	집행액 (백만원)
노후밸브(실) 정비	비내식성 및 고장밸브 정비 · 정비목표 : 262개소 불량맨홀 정비 등	- 101개소 교체 완료(38%)	1,798	680
맨홀정밀점검	상수도 밸브실 17,267개소 정밀점검	- 맨홀정밀점검구역 3건 발주 - 13,809건 점검완료(80%)	845	341
배수지 등 정밀안전진단·점검	삼우배수지 등 22개소 정밀안전진단 및 정밀점검 구역	- 22개소 현장조사 완료 - 상태평가 및 안정성 평가 진행중	377	196
아리수올림터, 배수지 환경정비	배수지 내·외부 환경정비 · 정밀안전진단 및 점검 등 단기보수 사항 · 안전난간 등 시설물 정비	- 구조물 균열 보수 등 - 제초작업, 배수로 청소 - 안전난간 설치	1,100	430
배수지(항) 청소	배수지 21개소, 41지 · 일반배수지(연2회), 터널배수지(연1회)	- 상반기 청소 완료 - 하반기 청소 진행 중	776	54

□ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위: 백만원)

사 업 명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
노후밸브정비 등 4건	4,896	1,701	3,195	34.7%

□ 향후계획

○ 노후밸브 정비 12월까지 목표 262개소 교체 완료

○ 하반기 항 청소 실시, 정밀안전 점검 및 안전진단 구역 12월 준공

# 1-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진

현장민원과장 : 권승계 ☎2400    현장민원팀장 : 김종한 ☎2410    담당 : 전병도 ☎2421

깨끗하게 정수된 아리수의 공급과정에서 수질에 영향을 미치고 있는 주택 내 노후 수도관을 적극 교체 지원하여 시민들이 아리수를 안심하고 마실 수 있는 환경 조성

## □ 추진근거

- 「수도법」 제21조(주택 내 급수관의 교체·갱생 공사비의 보조 근거)
- 「수도조례」 제40조, 수도조례 시행규칙 제43조(공사비 보조대상, 금액 등 규정)

## □ 사업개요

- 대 상: '94. 4월 이전 건축된 녹물이 출수되는 주택
- 기 간: 2007 ~ 2025년
- 규 모: 58,542가구(총사업비 28,120백만원)
- 연차별 추진계획

구 분	총 계	'07~'21 추진실적	추진계획			비 고
			소계	'22년	'23년이후	
가 구 수	58,542	38,366	20,176	1,520	18,656	
사업비(백만원)	28,120	17,212	10,908	554	10,354	

## □ '22년 추진계획 및 실적

- 지원계획: 1,520가구 교체 지원(사업비 554백만원)

(’22. 9. 30. 기준)

대 상		추진계획	추진실적	집행률(%)
지원대상 (가구)	합계	1,520	411	27.0
	세대	400	189	47.3
	공용	1,120	222	19.8
소요예산(백만원)		554	240	43.3

※ 선경시영 아파트 공용배관 하반기 준공처리로 목표달성 전망

## □ 향후계획

- 대체 사업지 확보 추가 수요 조사: '22. 10.~ 12.
  - 단독 및 다가구, 다세대, 연립, 아파트 집중 홍보 시행으로 신규 수요확보
- 성산동 선경시영 아파트 준공처리: '22. 12.
  - 대 상: 아파트 공용배관 1,120가구

## 1-4. 중·소규모 아파트 직결급수 추진

급수운영과장 : 김원수 ☎3640    급수운영팀장 : 김용만 ☎3680    담당 : 김동하 ☎3673

중·소규모 아파트 급수방식을 저수조급수 방식에서 가압직결급수 방식으로 개선하여 깨끗한 아리수를 수도꼭지까지 공급, 음용률 향상에 기여

### □ 사업개요

- 중·소규모 아파트 급수방식을 저수조 급수방식에서 가압직결급수 방식으로 전환 유도
- 신축 중소규모 아파트 급수협의 중 직결급수 희망시 조건 부여



### □ 추진경과

- '21. 2월 : 중·소규모 아파트 직결급수 추진계획 수립
- '21. 2 ~ 12월: 급수협의조건 부여 및 직결급수 방식 전환 유도
- '21. 3 ~ 12월: 직결급수 추진실적 보고

### □ '22년 추진실적

- 신규 아파트 조건부여: 10개소
- 기존 아파트 직결급수 전환: 5개소
  - 아파트명: 충청로현대아파트, 동양드림아파트 등

### □ 향후계획

- 직결급수 방식 전환 유도를 위한 대상 아파트 상담 : '22. 12. 31.

# 1-5. 소블록 내 배수관 물세척 추진

급수운영과장 : 김원수 ☎3640    급수관리팀장 : 박상열 ☎3649    담당 : 이유미 ☎3679

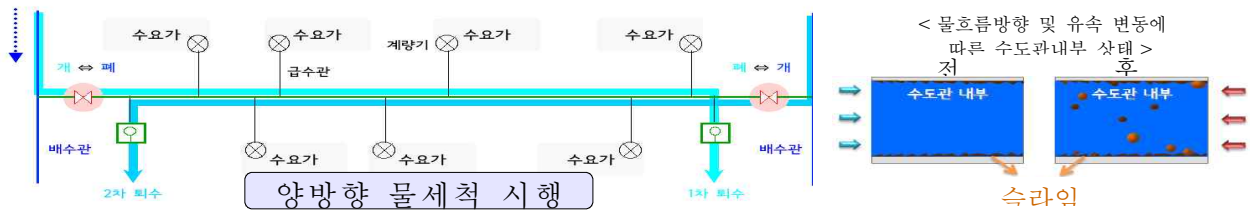
소블록 내 배수관 물세척 사업을 추진하여 고도정수 처리된 깨끗한 아리수를 수도꼭지까지 안전하게 공급하고자 함

## □ 사업개요

- 사업대상 : 284개 소블록(D=80mm ~ 350mm 배수관)  
(서대문구 92개, 마포구 96개, 은평구 96개)
- 연차별 추진계획

구 분	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
소 블 록	284	57	57	57	57	56
사업비(백만원)	1,452	282	285	290	295	300

- 내 용 : 소블록 단위 시멘트라이닝 주철관 물때 제거



## □ '22년 추진실적

- 배수관 물세척 실적: 39개 소블록(68%)

(’22. 9. 30. 기준, 단위: 건)

구 분	계	서대문	마포	은평
목 표	57	19	19	19
실 적	39	17	3	19

- 추진방법: 기간제 노동자 활용(3개팀 12명)

- 기 간: 2022. 4. 1. ~ 11. 30.(8개월)
- 주요업무: 단수홍보, 밸브조절, 공기주입, 계량기 개폐, 수질검사

- 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위: 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
배수관 물세척	495	286	209	57.8%

## □ 향후계획

- 현장 안전관리 및 민원 발생에 유의하여 금년도 목표 달성

# 1-6. 공급과정의 수질관리 강화

행정지원과장 : 박달경 ☎3510 수질팀장 : 장은희 ☎3560 담당 : 이수미 ☎3523 / 김태호 ☎3558

아리수정수센터에서 생산된 건강하고 맛있는 아리수를 가정의 수도꼭지까지 그대로 공급되도록 수질관리 철저

## □ 사업개요

- 배급수 계통 수질관리를 위한 수질검사 추진
  - 검사종류별 2항목에서 12항목까지 수질검사 실시
  - 소형생물(유충) 모니터링 집중 추진(5월 ~ 9월)
- 재염소 분산투입시설 및 수질자동감시시스템 운영

## □ '22년 추진계획

- 배급수 계통 수질검사

검사종류	대 상	주 기	검사항목
정기검사	· 21개소(배수지)	분기 1회	12항목
수시검사	· 26개소(관말 24개소, 소 배수지 2개소)	주 1회	2항목
관말정체지역	· 21개소	50일 1회	2항목
법정수도꼭지	· 54개소(수도꼭지 52개소, 노후관 2개소)	월 1회	6항목 (노후관 12항목)
옥내급수관 상태검사	· 다중이용시설(연면적 60,000㎡이상), 공공 시설(연면적 5,000㎡이상) 등 검사 신청자	2년 1회	7항목
중점관리지역	· 5개소 (취약관로 및 민원빈번 지역 등 집중 수질관리)	월 2회	12항목
상수도 공사	· D=100mm이상, L=100m이상의 신규 부설 또는 개량 공사	공사 후 통수전	2항목
소형생물(유충) 모니터링	· 5개 배수지 (북악, 백련, 증산, 불광, 와우산)	5월 ~ 9월 주 1회 (월 1회 물연구원 검사외)	소형생물 (유충)

※ 2항목(잔류염소, 탁도), 6항목(2항목+pH, 총대장균군, 대장균, 일반세균)

12항목(6항목+철, 구리, 아연, 망간, 암모니아성질소, 염소이온), 7항목(탁도, pH, 색도, 철, 구리, 납, 아연)

- 재염소 분산투입시설 운영(북악터널배수지 내 용량 100kg/일)
  - 운영방법: 배수지, 관말 수도꼭지 잔류염소 농도에 따라 조정 투입
  - 투입지점: 백련계열, 불광계열, 홍은계열(투입농도 : 0.05 ~ 0.3ppm)
  - 소독부산물 검사: 월 1회, 4항목 물연구원에 의뢰



- 수질자동감시시스템(Seoul Water Now) 운영 및 유지관리
  - 운영방법: 수질자동측정기 65개소, 6항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온, 수압) 측정
  - 정보발령: 기준초과 시 담당자 및 관리자에게 자동 전송
    - ※ 경보발령 기준: 탁도 0.5NTU이상, 잔류염소 0.1mg/L이하 등
  - 유지관리: 측정기(1회/월) 및 통신(1회/분기) 업체 합동점검, 측정기 정도검사(1회/2년)

## □ '22년 추진실적

- 수질검사결과 : 건강하고 맛있는 물 가이드라인 기준이내 적합

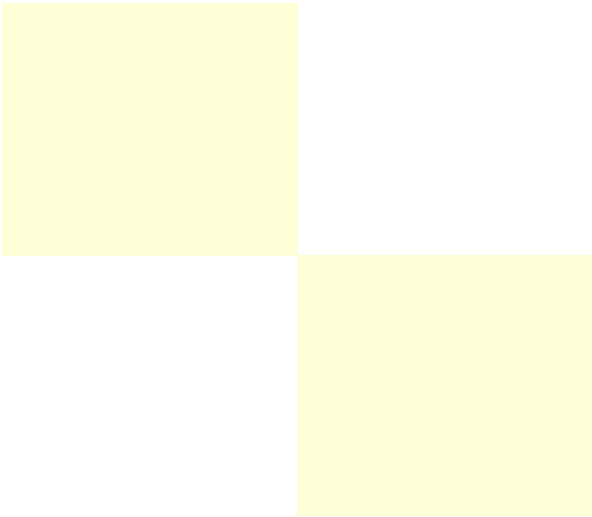
(’22. 9. 30. 기준, 단위: 개소)

구분	총계	배수지	관말 수도꼭지	관말 정체지역	법정 수도꼭지	옥내 급수관	중점 관리지역	상수도 공사
대상 (개소)	162	21	26	21	54	8	5	27
검사 실적	2,235	63	1,456	105	486	8	90	27

- 소형생물 모니터링 22회 실시, 5회 물연구원 의뢰 결과 불검출
- 재염소 분산투입시설 소독부산물 7회 검사결과 기준이내 및 불검출
- 수질자동측정기 유지관리
  - 정도검사 15개소 30대, 측정기 65대 12회 점검, 노후측정기 교체공사 3개소

## □ 향후계획

- '22. 10월 ~ 12월: 배급수 계통 수질검사 실시
  - 재염소 분산투입시설 및 수질감시시스템 운영



## 2. 아리수 신뢰 향상

2-1. 아리수 품질확인제 추진

2-2. 아리수 음수대 설치 및 관리

2-3. 시민과 소통하는 아리수 홍보

## 2-1. 아리수 품질확인제 추진

행정지원과장 : 박달경 ☎3510 수질팀장 : 장은희 ☎3560 담당 : 신승희 ☎3557

아리수 음수대 및 취약계층 가구 등 무료 방문 수질검사를 실시하여 아리수의 안전성과 우수성 홍보로 아리수 신뢰도 향상에 기여

### 사업개요

#### ○ 아리수 음수대 등 수질 검사

- 대상: 학교·공공기관·공원 음수대, 검사 희망·취약계층 가구, 노후주택 등
- 방법: 수질검사원(기간제노동자 채용)을 활용한 방문 수질검사

### '22년 추진계획

- 목표 : 11,000개소
- 인원 : 15명 [직원 8명, 수질검사원 7명]
- 기간 : '22. 3월 ~ 10월(8개월)
- 항목 : 탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리, 맛, 냄새(1차 검사)
  - 검사결과 부적합 시 일반세균 등 7항목 추가 검사(2차 검사)
- 검사 결과 조치
  - 적 합 ⇨ 수질검사 결과표 교부 및 아리수 우수성 등 홍보
  - 부적합 ⇨ 2차 정밀검사 및 원인 파악, 옥내배관 교체 등 개선 방법 안내

### '22년 추진실적

- 검사 실적: 11,044개소(100.4%)

(’22. 9. 30. 기준, 단위: 개소)

구분	계	아리수 음수대	취약가구	근생시설 등
목표	11,000	9,000	500	1,500
실적	11,044	8,037	619	2,388

- 부적합 및 잔류염소 부족: 없음

※ 노후주택: 옥내배관 노후로 개량공사비 지원 안내 등 조치

#### ○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
아리수품질확인제	174	119	55	68.4%

### 향후계획

- '22. 10. 31.: 사업 완료



## 2-2. 아리수 음수대 설치 및 관리

시설관리과장 : 이준호 ☎3690    시설관리팀장 : 권영안 ☎3694    담당 : 김종묵 ☎3785

학교, 유치원, 공원, 공공기관 등 시민들이 많이 이용하는 장소에 아리수 음수대를 확대 설치하여 시민들이 즐겨 마실 수 있는 음용환경 조성

### 시설현황

구 분	계		학 교		유치원		공공기관	
	개소	설치대수	개소	설치대수	개소	설치대수	개소	설치대수
계	247	2,679	144	2,328	23	38	80	313
마 포 구	75	841	42	712	6	8	27	121
서대문구	65	617	37	517	4	9	24	91
은 평 구	107	1,221	65	1,099	13	21	29	101

### '22년 추진계획

- 설치목표: 22개 기관, 128대 설치
  - 추가 설치: 5개 기관, 6대(학교 6대, 공공기관 0대)
  - 내용연수 경과 및 교체: 17개 기관, 122대(학교 117대, 공공기관 5대)
- 음수대 관리점검
  - 점검방법: 행정지원과 수질검사 결과 활용하여 집중점검
  - 점검주기: 연 4회

구 분	1분기	2분기	3분기	4분기
점검시기	4월	6월	10월	12월
중점 점검사항	음수대 동과여부, 작동상태 등	여름철 적정온도 유지여부	여름방학 이후 음수대 작동상태 등	동절기 대비 퇴수여부 등

### '22년 추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 음수대 설치를 위한 학교 등 기관별 수요조사 완료
- '22년 아리수 음수대 설치: 총78대 설치 완료(60.9%)

### 향후계획

- '22. 10월 말: 음수대 설치 완료 및 관리전환 실시

## 2-3. 시민과 소통하는 아리수 홍보

행정지원과장 : 박달경 ☎3510 행정관리팀장 : 강정환 ☎3520 담당 : 유수훈 ☎3512

수돗물에 대한 부정적 인식을 불식시킬 유익한 정보(온·오프라인 매체)의 지속적 발굴을 통해 지역주민에게 더욱 다가가는 아리수 홍보를 하고자 함

### 추진방향

- 민원 최일선 기관인 사업소 단위의 맞춤형 홍보 추진
- 지역언론 및 유관기관 홈페이지를 활용한 매스미디어 홍보 지속

### '22년 추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 카카오톡 이사정산 사용법 적극 홍보 실시(한국공인중개사협회 협업)
  - 마포지회 산하 부동산(500여개 업소)에 이사정산법 시연 및 안내 리플릿 일괄 배포
- 관내 커피숍(2개소), 자매결연 전통시장(영천·인왕·망원) 활용 아리수 홍보 실시
  - 커피숍 내 사업소 제작 수돗물 디스펜서의 운영 및 점검(분기별 수질검사)
  - 전통시장 중앙 통로 및 개별 매장 내 사업소 제작 홍보 리플릿 비치(4회)



- 노후 옥외 홍보 현판(현행, 만리, 흥은3 올림터 및 만리 배수지 총4개소) 교체 완료
- 지역신문(15개소) 및 자치구 소식지 등을 활용한 매스미디어 홍보: 221회
  - 지역신문(144회), 자치구 소식지(7회), 유관기관 게시판(70회)

### ○ 예산 집행 현황

(’22. 9. 30. 원인행위 기준, 단위: 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
시민과 소통하는 아리수 홍보	18	11	7	61.1%

### 향후계획

- 부동산 카카오톡 이사정산 홍보 지속 추진(서대문, 은평 1000여개 업소 리플릿 배포 예정)



## 3. 경영의 합리화

3-1. 우수율 향상 추진

---

3-2. 세입 목표 달성

---

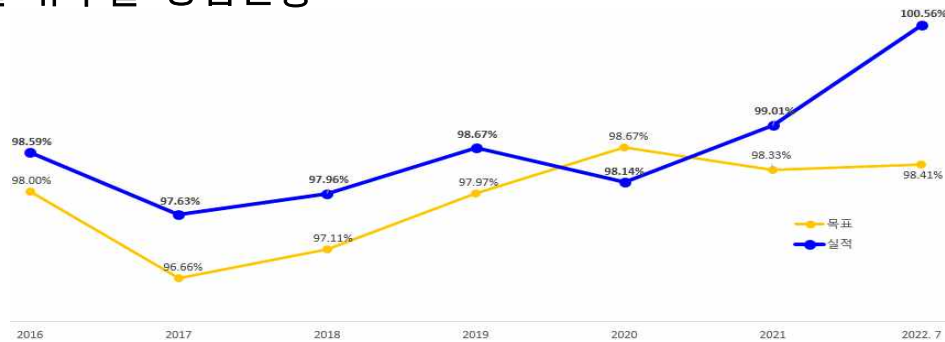
# 3-1. 우수율 향상 추진

요금과장 : 서경란 ☎3580    요금관리1팀장 : 김정규 ☎3593    담당 : 김정규 ☎3593

과학적이고 체계적인 공급량 관리와 다양한 탐지기법 활용으로 누수를 방지하고, 사용량의 정확한 계측관리로 최상의 우수율 유지

## □ 우수율 목표 및 추진실적

- '22년 우수율 목표: 98.41%
- 연도별 우수율 증감현황



- 우수율 실적('22. 7월 누계): 100.56%(목표대비 2.15%p↑)

구분	공급량(천㎡)	조정량(천㎡)	우수율(%)
'22. 7월 누계	69,042	69,426	100.56

- 우수율 증대를 위한 단위사업 추진

('22. 9. 30. 기준)

구분	기존관철거	불용관정비	배관정비	누수탐지
목표	2.59km	296건	8.70km	217건
실적	1.59km	297건	5.12km	151건
달성률(%)	61.39%	100.34%	58.85%	69.59%

## □ 향후계획

- 체계적인 공급유량 관리와 다양한 탐지기법으로 누수량 최소화
  - 유량계별, 중블록별, 가압구역별 공급량 변화추이에 따른 관리대책 강구
- 조정량 격감수전 철저한 원인규명 및 다량사용수전 현장점검 강화
  - 사용량 격증·격감사유 원인분석 등 사용량 심사 철저
  - 부정급수 등 조례위반 단속 및 다량사용급수처 현장점검 강화

## 3-2. 세입 목표 달성

요금과장 : 서경란 ☎3580    요금관리1팀장 : 김정규 ☎3593    담당 : 구자람 ☎3582

정확한 요금 부과 및 고지서 송달로 납기 내 징수율을 제고하고 요금 체납에 대한 강력한 징수 활동으로 세입 목표 달성

### '22년 세입징수 목표 및 현황

- 징수목표: 75,194백만원(전년 대비 7.93% 증가)

(단위: 백만원, %)


구 분	'22년 목표			'22년 8월 세입 징수 현황		
	조정	징수	징수율	조정	징수	징수율
계	77,905	75,194	96.52	52,585	50,353	95.76
현년도	76,056	73,855	97.11	50,545	49,044	97.03
과년도	1,849	1,339	72.42	2,040	1,309	64.17

### 추진실적

- 다량급수처 사용량 점검(1 ~ 9월): 780개소
  - 점검 결과 : 정상 775개소, 비정상 5개소
  - ※ 회전불량 및 불회 계량기는 점검 전 심사 시 교체요청 완료
- 특별 체납정리기간 운영(장기·고액체납자 집중관리): 연 4회(3·6·9·12월)
  - 100만 원 이상 징수율: 1차 27.81%, 2차 16.67%
  - 행정처분 실적: 징수처분 647건, 재산압류 44건

### 향후계획

- 고액·장기 체납 일제 정리 기간 운영: '22. 9. ~ 12월
- 체납금 결손처분 추진: 매월
- 직원별 행정처분(재산압류 및 징수처분) 할당제 실적 보고: 매월



## 4. 시민 감동 행정서비스

4-1. 아리수 토탈서비스 추진

---

4-2. 시민감동 민원서비스 향상

---

4-3. 상수도 긴급누수복구 체계 확립

---

## 4-1. 아리수 토탈서비스 추진

현장민원과장 : 권승계 ☎2400    현장민원팀장 : 김종한 ☎2410    담당 : 김종한 ☎2410

상수도 민원의 선제적·종합적 처리로 서비스 만족도를 향상하고 아리수의 신뢰도를 향상시키고자 함

### 추진목표

#### ○ 서비스 만족도 향상

- 평가방법 개선: 수도물 시민평가단에 의한 설문 ⇒ 전문여론조사 기관에 의한 설문
- 자체 종합평가 항목배점 조정
  - ※ 선제적 처리율: 35% → 30%
  - ※ 선제적 연계 처리건수 : 30점 → 20점
  - ※ 민원처리기한 준수 실적 : 10점 → 20점

### '22년 추진계획

#### ○ 선제적·종합적 민원처리로 시민불편 해소

- 사용량 격증(직전검침 대비 40%) 수전 자료를 분석하여 수용가에 대한 선제적 조치
- 부가적인 연계민원의 종합처리로 시민불편 해소

#### ○ 정성과 배려가 깃든 서비스 실천

- 접수민원신청 관련 시민과의 첫 소통인 전화 통화의 신속·친절 응대
- 방문시간 사전조율 및 민원처리 실명제 강화
- 단정한 근무복 착용 및 실내출입 시 위생용품 착용으로 깨끗한 이미지 제공

#### ○ 친절마인드 및 민원처리 업무역량 강화

- 친절교육 및 현장업무 실습 교육을 통한 민원대응능력 및 실무능력 향상

### 추진실적

(’22. 9. 30. 기준, 단위: 건)

계	옥내누수진단	누수요금감면	급수불편해소	수질검사
5,848 (100%)	1,466 (25.1%)	2,970 (50.8%)	1,061 (18.1%)	351 (6.0%)

### 향후계획

- 4대 시민불편 민원 서비스 만족도 조사 : 10월

## 4-2. 시민감동 민원서비스 향상

행정지원과장 : 박달경 ☎3510 민원총괄팀장 : 박기용 ☎3529 담당 : 박기용 ☎3529 / 이유채 ☎3511

시민고객 중심의 고품격 민원서비스를 제공하고, 제공한 서비스에 대하여 고객지원시스템 모니터링 등 고객만족 확인을 통한 고객감동 행정서비스 구현

### '22년 추진계획

- 고객만족도 향상을 위한 아리수토탈서비스 지속 추진
  - 친절하고 신속한 원스톱 토탈 민원서비스 실시: 시민불편 최소화
  - 민원접수 즉시 현장요원 SMS 통보: 실시간 민원처리 지원
  - 고객이 원하는 시간에 현장방문 예약 처리: 찾아가는 고객서비스 구현
- 유기한 민원 처리기한 내 신속처리 및 지연처리 최소화
  - 지연처리 방지를 위한 상시 모니터링 및 처리상황 부서 통보(일 3회 이상)
    - ※ 지연민원 발생건수: '18년 6건 → '19년 0건 → '20년 2건 → '21년 6건 → '22년 9월 4건
  - 민원접수 관리 및 신속 처리 독려(매일), 전화 민원콜 현황분석(월별)
- 전화상담 응대율 90% 이상 달성 추진
  - 전화상담 응대율: '19년(95.2%) → '20년(84.1%) → '21년(84.9%) → '22년 9월(91.1%)
  - 집중근무(오전근무, 월·금, 고지서송달일, 납기마감일 등) 지정운영으로 응대율 향상 추진

### '22년 민원 접수(처리) 실적

(’22. 9. 30. 기준, 단위: 건)

총 계	공 사 관 련 민 원						요 금 관 련 민 원					
	계	급수불편	급수공사	누수진단	옥외누수	기 타	계	이사정산	자동납부	명의변경	누수감면	기 타
87,881	7,467	1,061	1,612	1,466	1,338	1,990	80,414	33,423	16,133	17,532	2,970	10,356

※ 기타: 전자고지, 수도요금알림서비스, 급수관상담관련, 폐전, 계량기 교체, 수질검사 등

### 향후계획

- 친절·신속·정확한 상시 민원처리시스템 유지 : 연중 지속
- 유기한 민원 신속처리 및 지연처리 예방 : 연중 지속
- 전직원 고객만족 교육(연2회, 5월, 10월) 및 전화응대요령 교육 실시(수시)



## 4-3. 상수도 긴급누수복구 체계 확립

시설관리과장 : 이준호 ☎3690    시설운영팀장 : 신동철 ☎3701    담당 : 김용섭 ☎3706

선제적·예방적 활동 강화 및 누수 대응능력 향상을 통한 신속 복구로 2차 사고방지와 안정된 급수체계 유지

### 관리대상

- 상수도관: 구경 20~2,200mm, 연장 1,706km
- 제수밸브 및 기타 시설물 등: 33,789개소

### '22년 추진계획

- 누수저감 목표: 800건
- 예산액: 4,265백만원(누수복구 4,011백만원, 불용관정비 254백만원)
- 추진계획
  - 신속한 복구를 위한 장비·인력 24시간 가동체계 유지: 3개조 12명(야간 3명)
  - 누수 다발 소블록과 재개발구역 등 취약지역 탐지 및 순찰 강화를 통한 중점관리
  - 복구업체 장비·자재·인력 점검(월 1회) 및 비상 응소상태 점검(분기별 1회)
  - SNS(밴드, 카톡방) 활용을 통한 신속한 보고체계 유지



### '22년 추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 누수복구: 482건(지상누수 321건, 탐지 161건)
- 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위: 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
서부 관내 긴급누수복구공사	4,265	3,584	681	84.0%

### 향후계획

- 누수 취약지역 탐지 및 순찰강화를 통한 선제적·예방적 누수방지
- 누수복구 가상훈련 및 비상급수 훈련을 통한 상수도관 누수 대응능력 향상

## IV. 현 안 업 무

1 중대재해 예방 등 안전보건체계 구축 및 이행

# 1. 중대재해 예방 등 안전보건체계 구축 및 이행

시설관리과장 : 이준호 ☎3690    안전관리팀장 : 권영안 ☎3694    담당 : 김철수 ☎3713

'22. 1. 27. 「중대재해처벌법」 시행에 따라 종합적인 안전·보건대책을 마련하여 중대재해 사전 예방 및 신속하고 체계적인 대응을 하고자 함

## 추진개요

- 대 상: 상시근로자 188명('22. 9. 30. 기준) 및 수급업체(도급, 용역 등)
- 예 산: 30백만원

## '22년 추진계획

구 분	추진방안	추진개요	사업비 (백만원)	비고
예방	산업안전보건위원회 (분기 1회)	· 사업장 안전 및 보건에 관한 중요 사항 심의·의결 - 구 성: 14명(사용자, 근로자 측 각 7명) - 시 기: 분기 1회(연 4회)	-	
	안전관리자 배치	· 안전관리: (주)서울산업안전컨설팅 · 보건관리: (재)정해산업보건연구소	25	
	안전보건교육 실시	· 사업장 근로자 매분기 6시간 이상 교육 실시 - 대 상: 전 직원 - 방 법: 대면 및 사이버교육 ※ 부서 담당자 교육현황 체크 및 교육일지 작성	-	
	위험성 평가 (연 1회)	· 대 상: 65개소(청사, 배수지, 아리수올림픽) · 평가방법: 용역(37개소) 및 자체 평가(28개소) 시행 · 시행시기: 연 1회 ※ 중대사고 등 발생 시 수시평가 시행	5	
	시민재해예방 시설물 유지관리	· 대 상: 청사, 송수관(49km) · 관리방안: 「시설물안전법」 및 유지관리계획에 따라 안전점검·진단 실시	-	
	수급인(도급·위탁·용역) 관리 및 점검	· 수급인과 안전·보건 협의체 월 1회 운영 · 사업장 점검 - 건설업(2일에 1회 이상) - 그 외 사업(1주일에 1회 이상)	-	
대비	비상대피 및 유관기관 협조체계 구축	· 응급구호 및 대피 훈련 반기 1회 이상 실시 · 소방서 등 유관기관 협조체계 구축	-	
대응	상황 단계별 대응·보고체계 구축	· 중대재해 발생 우려가 있는 경우, 발생한 경우 조치 및 상황전파 매뉴얼 숙지 및 비치	-	

## □ '22년 추진실적

### ○ 사업소 안전보건관리체계 구축

- 안전보건관리책임자 및 관리감독자 선임: 최초선임-'21. 8. 3.字  
추가선임-'22. 1. 8.字(요금과장)
- 안전관리팀 구성 및 운영: '21. 10.(팀장1, 팀원1)
- 안전관리 전문기관 위탁: (주)서울산업안전컨설팅('22. 1. 1. ~ 12. 31.)
- 보건관리 전문기관 위탁: (재)정해산업보건연구소('22. 1. 1. ~ 12. 31.)

### ○ 안전사고 예방을 위한 시설 개선 및 안전장구 지급

- 시설물 위험성평가 결과 유해, 위험요소 파악, 안전표지 설치 등 개선 조치
- 보호구 필요한 순찰업무 직원에게 개인별 안전장구 지급 및 부서별 비치
- 복합가스 농도측정기 구매 및 배부(총7개): '22. 7. 14.
- 밀폐공간 환기를 위한 휴대용 환풍기 추가구매(2개) 및 발전기(3개) 구매
- 하반기 추가 수요조사에 따른 구매 추진 예정  
※ 구조용 삼각대, 송기마스크 등

### ○ 질식사고 예방을 위한 밀폐공간 안전관리 계획 수립: '22. 8. 29.

- 작업장소별 작업 내용 및 유해·위험요인 표기
- 안전관리·기본관리 절차 및 응급상황 발생 시 대응법 안내

### ○ 정기 위험성 평가 완료: '22. 4. 29. ~ 5. 12.

구 분	계	청사	배수지	올림터	증압장
지적건수	115	27	38	44	6
조치완료	114	27	38	43	6

- 주요조치내용: 안전난간 설치, 지하실 통신 개통(통신중계기설치), 노후 트랜치 교체, 안전표지 부착 등

### ○ 분기별 산업안전보건위원회 개최 및 종사자 의견 청취

- 위원회 개최 전 직원 의견청취를 통한 사업장 안전 및 보건에 관한 사항 심의 의결

### ○ 사업장 안전보건 의무사항 이행

- 안전보건협의체(월1회) 운영, 위험성 평가, 사업장 순회점검(월1회) 실시
- 밀폐공간작업허가서 사전 승인, 작업전 10분 안전점검(TBM) 및 안전교육 실시

○ 기타 법정 의무사항 이행

- 전직원 안전보건교육 이수, 작업환경 측정 및 특수 및 일반 건강검진 실시
- 직원 및 공사관계자 특별교육 실시(밀폐공간 질식재해 예방, 폭염대비 온열질환 예방 등)



산업안전보건위원회 개최

사업장 점검(컬러모 착용)

유해위험요소 개선

특별교육 실시

□ 향후계획

○ '22. 12월 중 중대재해 의무사항 이행여부 확인·점검

- 안전보건관리책임자 등 임무 및 중대재해 의무사항 이행 여부 자체평가하여 문제점 파악 및 개선을 통한 재해예방

○ 법적 의무사항 이행, 지속적인 점검 및 보완으로 안전보건체계 구축

- 안전보건협의체(매월), 산업안전보건위원회(분기별), 근로자 안전교육(분기별)
- 사업장 안전보건 의무 이행 정기 및 수시 점검

○ 질식사고 예방 계획: 질식사고 개연성이 높은 위험 변실 조사

- 대형계량기실: 시설공단 검침직원을 활용한 위험 변실 조사
- 구형변실: 각종 상수도공사 시행 시 산소농도 측정을 통한 위험변실 조사
- 증압장실: 사업소 기전 시설물 담당 현장 확인 조사
- 맨홀 내부 출입구에 경고판 설치하여 작업자의 경각심 환기

