

2023. 9. 18.(월) 조간용

이 보도자료는 2023년 9월 17일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



# 보도자료

담당부서 : 도시교통실 도시철도과

도 시 철 도 과 장 김지형 2133-4331

도시철도총괄팀장 임국현 2133-4333

사진없음  사진있음  매수 : 7매

담 당 자 이혜린 2133-4344

## 서울시 역명 표지 부착·구형 전동차(2·4호선) 행선안내기 개선 완료·내리는 역 놓칠까 걱정세요

- ‘창의행정’ 우수사례 역명 시인성 개선, 사업 시행 5개월만에 개선효과 ↑
- 1~8호선 승강장안전문 역명표지 부착 완료...열차 유리창으로 도착역 쉽게 확인 가능
- 2·4호선 구형 전동차 행선안내기 개선 완료...국문역명 표출시간 83%~293% 확대
- 서울시, 시민의견 청취하여 신형전동차 행선안내기 역시 개선 추진해 나갈 것

서울시가 지하철을 이용하는 시민들의 불편을 해소하기 위해 지난 4월부터 지하철 역명 시인성 개선 사업을 추진한 결과, ▲ 승강장안전문 (PSD ; Platform Screen Door) 역명 표지 부착 및 ▲ 구형 전동차(2·4호선) 내부 행선안내기 개선을 완료했다고 밝혔다.

※ ‘열차 내 행선안내기’는 열차의 중간 또는 출입문 상단에 설치되어 도착역, 환승역 정보 등을 알려주는 장치로, 시민들은 이를 통해 도착역 정보를 파악할 수 있다.

‘역명 시인성 개선’ 사업은 서울시가 처음 추진한 ‘창의행정’ 공모에 선정된 우수 사업으로, 열차 내에서 도착역 정보를 즉각적으로 파악하기 어렵다는 시민 의견에 착안해 추진됐다.

이에 따라 시민들이 다양한 방법으로 도착역을 확인할 수 있도록 방안이 마련됐고, 현재 시행 5개월만에 사업이 조속하게 추진되는 등 다양한 성과를 내고 있다.

- 서울교통공사 민원접수창구인 ‘고객의 소리’에 도착역 정보를 알기 쉽게 해달라는 민원이 ’22년 한해동안 819건 접수될 정도로 많은 시민들이 도착 역명을 확인하기 어려워하는 상황임을 확인할 수 있었다.
- 승강장안전문에는 도착역명을 표기한 스티커가 일부 부착되어 있었으나 글씨가 작고 사각지대에 부착되어 있어서 시민들이 출입문을 통해 역명을 확인하는 것이 어려워 개선이 필요한 상황이었다.
- 또한, 기존 행선안내기의 경우 도착역 등 필수정보 대신 진행방향, 역 인근 정보 등 부가정보 위주로 안내하고 있어 행선안내기에서 역명을 한 번 놓치면 확인하기 어렵다는 의견이 있었으며, 행선안내기의 사각지대에 위치한 승객의 경우 안내방송 외에 부가적으로 역 정보를 확인할 수 있는 방법이 없었다.
- 이번 ‘승강장안전문 역명 표지 부착’ 사업에서는 역명을 쉽게 인지할 수 있도록 디자인을 개선하고 글씨 크기를 대폭 확대했다. 또한, 승강장 안전문의 가동문과 고정문에 각각 소형·대형 역명 표지를 부착하여 좌석과 출입문 모두에서 사각지대 없이 도착역을 확인할 수 있도록 하였다.
- 출입문 쪽에 위치한 승객은 승강장안전문 가동문에 부착된 소형 역명 부착지를 통해 도착역명을 파악할 수 있으며, 좌석에 앉은 승객 등은 유리창을 통해 대형 역명표지를 파악할 수 있다.

※ 가동문 : 승강장안전문 중 전동차 개폐에 맞추어 열리고 닫히는 문

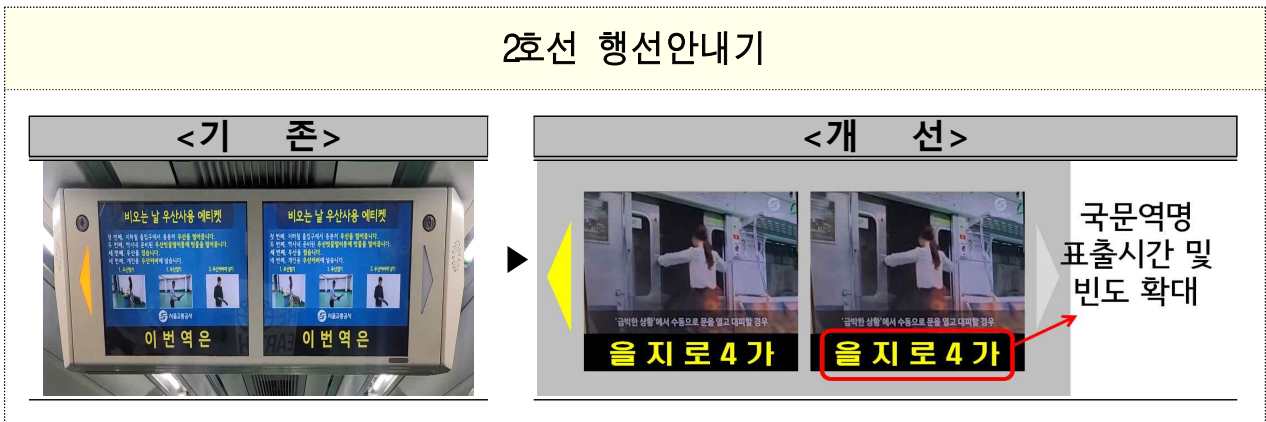
※※ 고정문 : 승강장안전문 중 전동차 개폐에 상관없이 상시 닫혀있는 문

- 또한, 한국어를 빠르게 읽기 어려운 외국인 승객을 위하여 역명 표지에 역 번호를 추가하여 관광객 등 외국인 승객들도 도착역을 쉽게 확인할 수 있도록 개선하였다.
- 역명 표지 부착 사업은 시범부착 및 디자인 개선 과정을 거쳐 지난 8월 1~8호선 전 역사(275개역)에 적용 완료되었다. 이에 지하철 이용 시민들은 열차가 역에 진입하는 순간부터 창문을 통해 도착역명을 손쉽게 확인할 수 있다.
- 9호선 및 우이신설선의 경우 9월 내 적용 완료 예정으로, 해당 노선을 이용하는 시민들은 10월부터 1~9호선, 우이신설선 전 역사에서 역명 표지를 확인할 수 있게 된다.



- 아울러 서울시는 시민 불편 민원이 집중된 2·4호선 구형 전동차의 ‘행선안내기’ 정비도 완료하였다고 밝혔다. 그 결과, 2호선의 경우 국문 역명 표출시간이 기존 15초에서 59초로 293% 개선되고, 4호선의 경우 기존 52초에서 95초로 83% 개선되었다.

- 2호선의 경우 ‘이번역은’, ‘00행으로 가실 고객께서는’과 같은 불필요한 정보, 긴 환승역 안내 문구를 간소화하는 대신 그 자리에 도착역명이 표시되도록 표출 시간 및 빈도를 늘렸다.
- 4호선의 경우 상단·하단으로 나뉜 행선안내기 구조를 고려, 도착역명을 상단에 고정으로 표출시키고, 하단에 부가정보를 표출하여 역명을 상시 확인할 수 있도록 개선했다. 또한, 환승 안내 문구를 간소화하여 환승 정보 역시 한 눈에 확인할 수 있게 되었다.
- 아울러 일반 시민 및 노약자의 경우 통상 영문 정보보다 국문 정보에 대한 접근성이 높으므로 국·영문 정보 표출시간 비율을 기존 1:1에서 2:1 이상으로 개선하였다.



- 서울시는 2·4호선 구형 전동차 행선안내기 개선을 시작으로, 신형 전동차 행선안내기 표출방식 개선도 추진해 나갈 계획이라고 밝혔다.
- 신형전동차 역시 역명 외 환승 정보, 문 열림 안내 등 기타 정보의 표출면적 및 빈도가 도착역명에 비해 높아 지하철 이용 승객들의 불편 민원이 지속되었다.
- 또한, 역명을 자주 확인하게 되는 출발 직후·도착 직후의 경우에는 도착역명이 표시되지 않고 지하철 노선도 또는 문 열림 표시(‘맞은편 출입문을 이용해주십시오’)만 있어 필요시에 역명을 확인할 수 없었다.
- 이에 도착역명을 상단에 고정 표출하고 기타 정보는 하단에 현시될 수 있도록 개선함으로써 국문 역명 표출시간이 기존 20초에서 120초로 500% 확대될 예정이다.

※ 2호선 역간 평균 이동시간 2분 기준



- 또한, 통로문 상부에도 LED 안내기가 있는 열차의 경우, LED 안내기의 국문 역명 표출 비율을 확대하여 사각지대에 있는 승객들의 불편함을 최소화할 예정이다.

- 기존에 통로문 상부 안내기에서도 역명이 표출되고 있었으나, 지하철 역간 소요 시간 120초 중 30초 이상 서울교통공사의 사명(社名)이 표출되거나, 영문 역명 및 병기 역명이 긴 경우 국문에 비해 영문 표출시간이 4배 가까이 되기도 하였다.
- 이에 문구별 표출 시간을 조정하여, 국문 역명 표출 시간을 영문 대비 2배 이상으로 표출될 수 있도록 조정함으로써 국문 역명 표출시간이 기존 15초에서 77초로(120초 기준) 413% 확대될 예정이다.
- 서울시는 우선 반입되어 운영 중인 전동차의 행선안내기 개선을 내년 2사분기까지 완료할 예정이며, 추후 전동차 신규 발주 시마다 개선안을 적용하여 발주할 계획이라고 밝혔다.
- 윤종장 서울시 도시교통실장은 “지하철 역명 시인성 개선 사업은 단순히 행선안내기의 표출시간을 조정하는 것에 그치지 않고 지하철을 이용하는 시민의 눈에 맞추어 스크린도어에 역명 표지를 부착하는 새로운 방식을 도입한 서울시의 창의사례”라며 “앞으로도 서울시는 시민들의 편안한 지하철 이용을 위해 다양한 불편사항을 해결할 수 있도록 노력해 나갈 것”이라고 밝혔다.