

행복한 시민, 신뢰받는 기업, 글로벌 No.1 서울교통공사

---

안전5중방호벽 구축을 위한  
잠실광역환승센터 안전의식 설문조사 결과보고

---

2019. 6.

# 안전5중방호벽 구축을 위한 잠실광역환승센터 안전의식 설문조사 결과보고

환승센터 이용시민 및 근무직원, 버스 운전기사를 대상으로 안전의식 설문조사 실시하여 안전문화 현 수준을 측정하고 개선방안을 발굴하여 잠실광역환승센터 안전5중방호벽을 구축·강화하고자 함

## I 관련근거

1. 사업수행지원센터-1638('19.5.24.), “안전의식 설문조사 실시계획”
2. 사업수행지원센터-847('19.3.13.), “안전5중 방호벽 구축 실행계획”

## II 조사개요

### 1. 운영개요

- 가. 조사대상 : 환승센터 이용시민, 환승센터 근무직원, 버스운전기사
- 나. 조사시기 : '19.5.30.~6.11.
- 다. 조사방법 : 설문지를 활용한 대면 조사 실시
- 라. 조사장소 : 잠실광역환승센터 승강장 및 중앙관제실, KD운송그룹
- 마. 설문항목 : 전반적 안전도 및 긴급업무 처리절차 숙지여부 등

연번	대상	문항 수					
		전체	지표별				
1	이용시민	15	안전전반 (4)	안전시설 (5)	안전홍보 (2)	이용환경 (2)	개선의견 (2)
2	센터직원	16	안전관리 (3)	업무처리 (4)	안전체계 (5)	근무환경 (3)	개선의견 (1)
3	버스기사	18	안전시설 (5)	버스운행 (5)	안전관리 (4)	이용환경 (3)	개선의견 (1)

## 2. 설문결과 산출방법

### 가. 문항별 ① ~ ⑦ 중 선택 (7점 척도)

- ① 매우 그렇다      ② 그렇다      ③ 그런 편이다      ④ 보통  
 ⑤ 그렇지 않은 편이다      ⑥ 그렇지 않다      ⑦ 전혀 그렇지 않다

나. 평균점수 산출 (100점 환산) =  $\sum_{\text{답변번호}=1}^7 \left( \frac{\text{항목별 선택인원}}{\text{전체 응답자}} \times \text{답변별 점수} \right)$

※ 답변별 점수 차등부여 :

- ① 매우 만족(100점)    ② 만족(83.3점)    ③ 약간 만족(66.7점)    ④ 보통(50점)  
 ⑤ 약간 불만족(33.3점)    ⑥ 불만족(16.7점)    ⑦ 매우 불만족(0점)

## Ⅲ 조사결과(종합)

### 1. 응답인원 : 361명

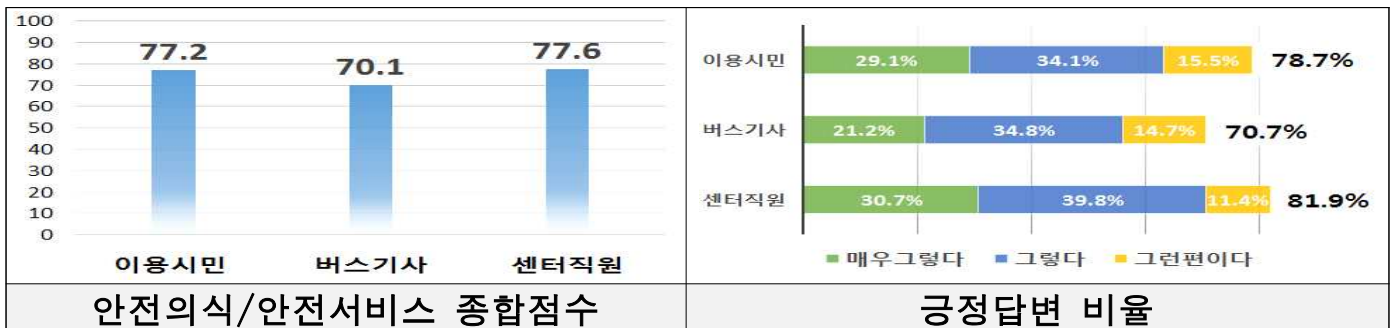
□ 환승센터 이용시민 102명, 버스 운전기사 231명, 환승센터 근무직원 28명

### 2. 조사결과

가. 조사대상별 안전의식/안전서비스 종합점수는 이용시민이 77.2점, 버스 운전기사가 70.1점, 센터직원이 77.6점이며, 긍정답변 비율은 각각 78.7%, 70.7%, 81.9%임

※ 긍정답변 비율 : 항목별 '①매우 그렇다, ②그렇다, ③그런 편이다'를 선택한 응답비율

나. 버스기사의 부정답변 비율은 14.9%로 이용시민 5.6%, 센터직원 9.1% 보다 높으며, 특히 우천·강설시 내부도로 커브구간 미끄러움 우려 등 버스운행 지표에서 부정응답 비율이 높음



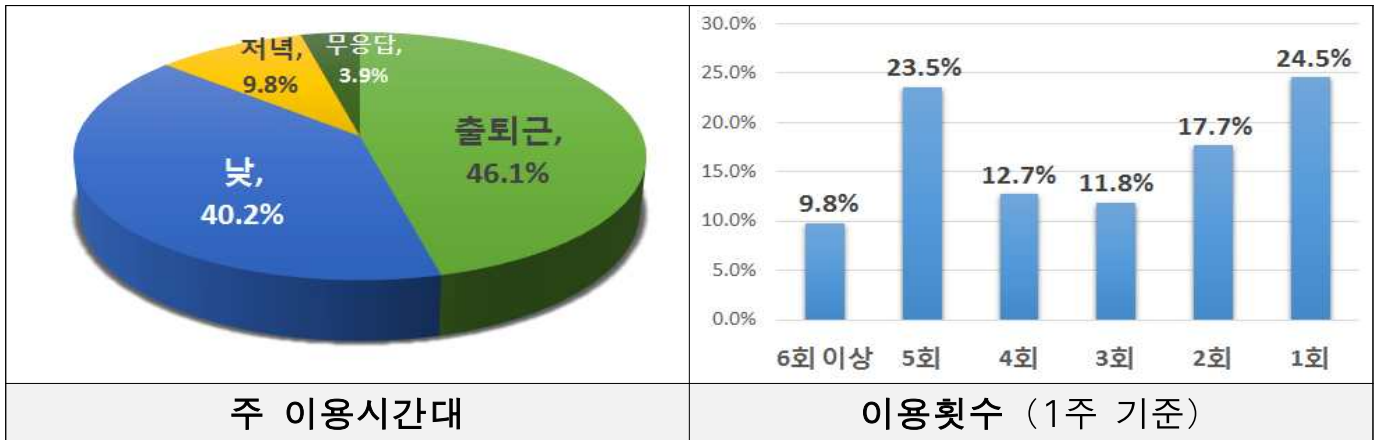
# IV

## 조사결과(대상별)

### 1. 환승센터 이용시민 : 세부결과 붙임1. 참조

#### 가. 이용현황

- 잠실광역환승센터 주 이용시간대는 '출퇴근'이 46.1%로 가장 높았으며, 여가, 쇼핑 등을 위한 '낮' 시간대가 40.2%, '저녁' 시간대가 9.8%임
- 이용횟수는 1주에 5회 이상이 33.3%, 3~4회가 24.5%, 2회 이하가 42.2%임

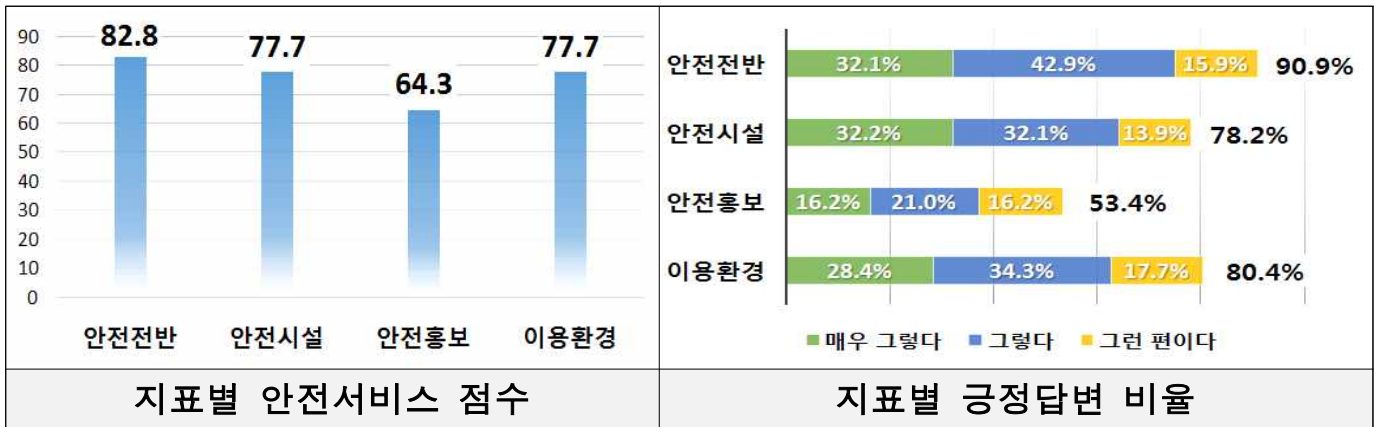


#### 나. 지표별 만족도

- 안전서비스 측정지표는 ① 안전전반, ② 안전시설, ③ 안전홍보, ④ 이용환경 등 4개 지표이며, 각 지표별 내용은 다음과 같음

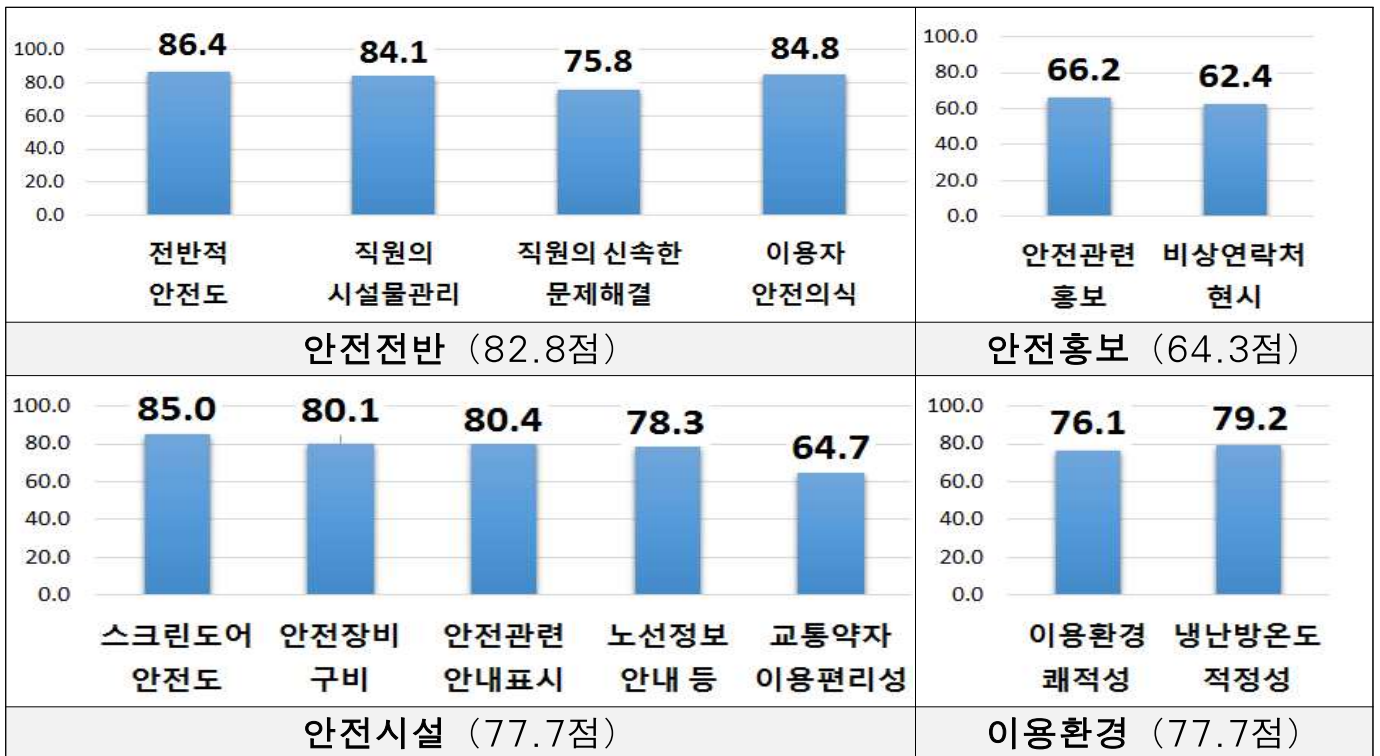
측정지표	내 용
① 안전전반	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전반적 안전도</li> <li>▪ 문제 발생 시 직원의 신속한 해결</li> <li>▪ 직원들의 안전한 시설물 관리</li> <li>▪ 이용자 안전 의식</li> </ul>
② 안전시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 스크린도어 안전도</li> <li>▪ 노선정보 등 이용관련 안내</li> <li>▪ 안전장비 구비여부</li> <li>▪ 교통약자 이용 편리성</li> <li>▪ 안전관련 안내표시 적절성</li> </ul>
③ 안전홍보	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 안전관련 홍보 우수성</li> <li>▪ 위기상황 시 비상연락처 현시</li> </ul>
④ 이용환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 환경의 쾌적성</li> <li>▪ 냉·난방 온도의 적절성</li> </ul>

○ 이용시민이 체감하는 잠실광역환승센터 안전서비스 종합점수는 77.2점



※ 긍정답변 비율 : 항목별 '매우 그렇다/ 그렇다/ 그런 편이다'를 선택한 응답비율

- 지표별로는 '안전전반'이 82.8점으로 이용시민들은 환승센터가 전반적으로 안전하게 운영된다고 느끼고 있으며, '안전홍보'가 64.3점으로 안전관련 홍보 및 비상연락망 현시 등이 다소 부족하다고 생각하는 것으로 조사됨
- '안전시설'과 '이용환경'은 각각 77.7점으로 종합점수(77.2점)보다 0.5점 높음



- '안전전반'에서는 '승·하차 또는 게이트 등에 문제가 생겼을 때 직원이 신속히 해결해준다' 항목이 75.8점으로 동 지표 내 낮은 편임
  - 이용 시 문제가 발생한 적이 없거나, 안전요원을 보지 못해 직원 상주 사무실 위치를 안내해주길 희망한다는 의견 등이 있었음

- ‘안전시설’에서는 ‘교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승이 가능하다’ 항목이 64.7점으로 동 지표 내 가장 낮음
  - 버스 내 휠체어 리프트 미설치 등의 사유로 판단되며 승강장 내 대기일자 확충을 희망하는 기타 의견이 있었음

**다. 기타의견**

- 안내표시 개선(출입구② 위치에 출입구①에 위치한 E/V 안내표시 부착 등)
- 스크린도어 개폐 오작동 발생, 승하차 및 대기 시 질서 유지 필요
- BIT(버스정보시스템)의 노선별 도착정보 부정확
- 버스운전기사 교육 희망(고객 응대, 공원 내 흡연 금지) 등

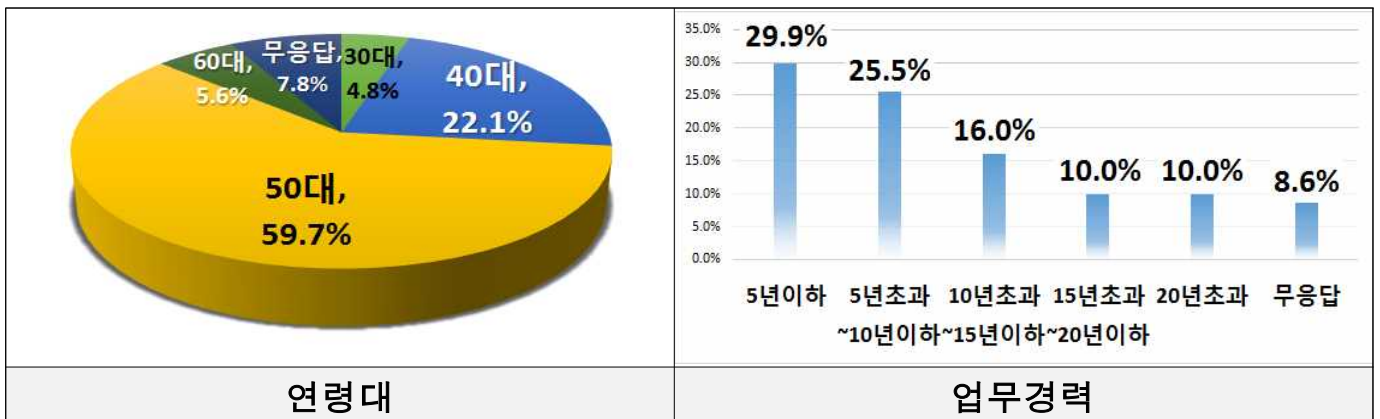
**라. 검토사항**

- 설문조사 과정에서 위기상황 시 긴급연락처 및 대처방안, 안전관련 홍보 등에 대해 본 적이 없거나 잘 모르겠다는 반응 다수
- 센터 내 위기상황 시 긴급연락처 부착, 안전 유의사항 및 승하차 질서 유지 관련 캠페인 실시여부 등 검토 필요

**2. 버스 운전기사 : 세부결과 붙임2. 참조**

**가. 응답자 현황**

- 연령대는 40~50대가 전체의 81.8%이며 30대가 4.8%, 60대가 5.6%임
- 업무경력은 10년 이하가 전체의 55.4%이며, 10년 초과~15년 이하가 16.0%, 15년 초과가 20.0%임

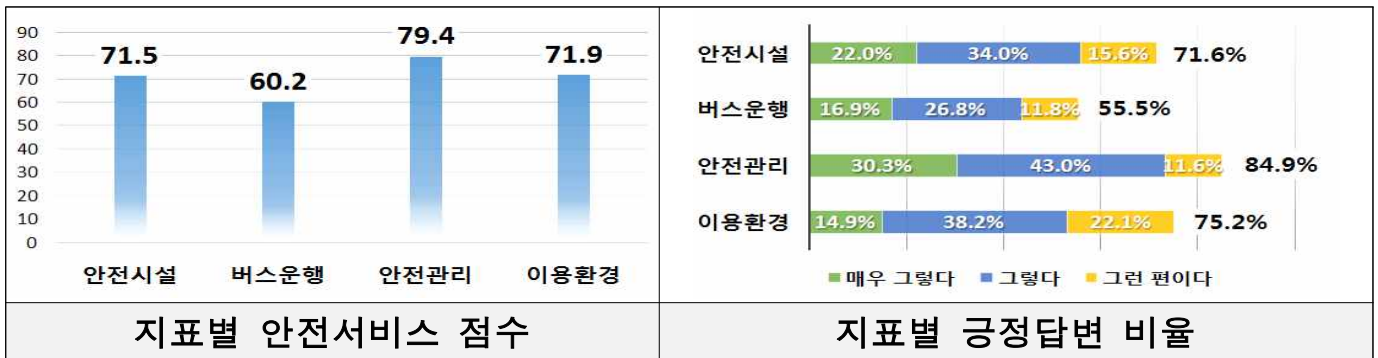


## 나. 지표별 만족도

- 안전의식 측정지표는 ① 안전시설, ② 버스운행, ③ 안전관리, ④ 이용환경 등 4개 지표이며, 각 지표별 내용은 다음과 같음

측정지표	내 용
① 안전시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 외부에서 입·출구 식별 용이</li> <li>▪ 센터 내 교통 신호체계 효과성</li> <li>▪ 스크린도어 개폐 용이성</li> </ul>
② 버스운행	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 진출입로 운행 안전성</li> <li>▪ 내부도로(커브구간) 운행 안전성</li> <li>▪ 우천/강설 시 내부도로 안전성</li> </ul>
③ 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 안전설비 위치 인식도</li> <li>▪ 정기적 안전교육 실시여부</li> </ul>
④ 이용환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 센터 내 조명 밝기 적절성</li> <li>▪ 환경의 쾌적성(공기·냄새·소음)</li> </ul>

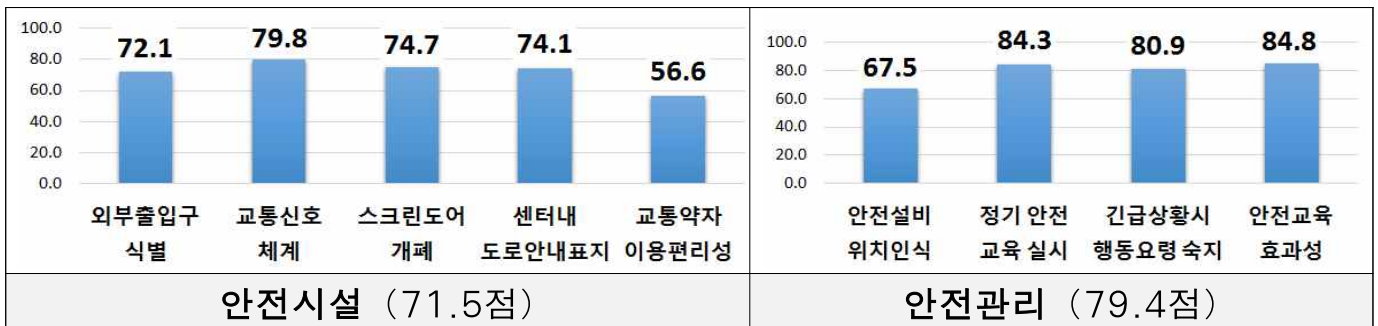
- 버스운전기사가 체감하는 잠실광역환승센터 안전의식 종합점수는 70.1점

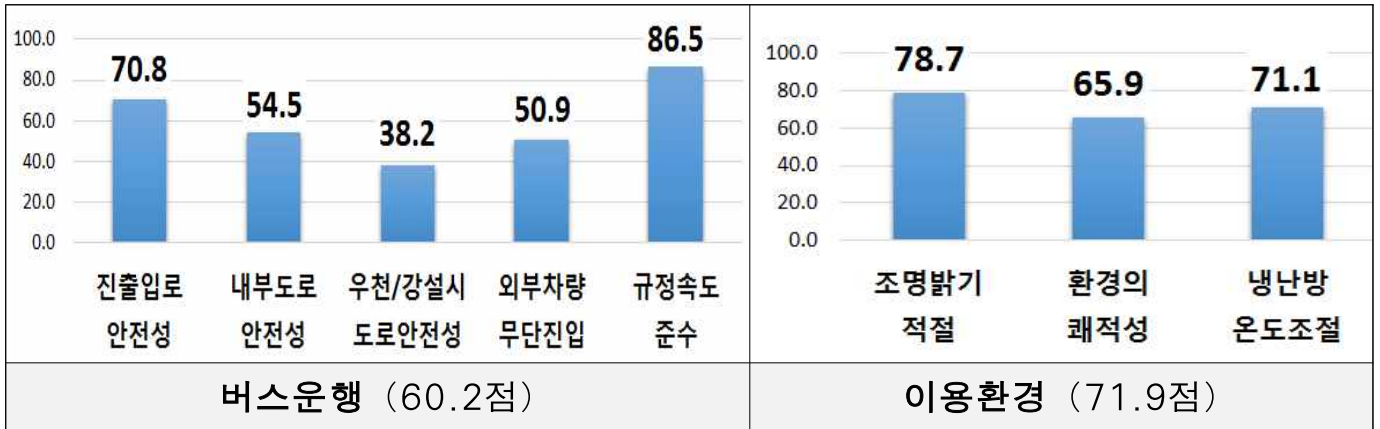


※ 긍정답변 비율 : 항목별 '매우 그렇다/ 그렇다/ 그런 편이다'를 선택한 응답비율

- 지표별로는 '안전관리'가 79.4점으로 안전시설 및 행동요령 숙지도, 안전교육 효과 등이 우수하다고 느끼고 있으며, '버스운행'이 60.2점으로 내부도로가 미끄러워 안전사고 우려가 있다고 생각하는 것으로 조사됨

- '안전시설'과 '이용환경'은 각각 71.5점, 71.9점으로 종합점수를 상회함





- ‘버스운행’에서는 ‘환승센터 커브구간 등 내부도로에서 안전하게 운행할 수 있다’ 항목이 54.5점, ‘우천 및 강설 시에도 진·출입로를 포함한 내부도로는 안전하다’ 항목이 38.2점으로 최하점임
  - 기타의견에도 환승센터 내부도로 중 커브길이 미끄럽다는 의견이 전체의 23.4%(54명)였으며, 우천·강설 시에 미끄러짐 현상이 더 자주 발생하고 에어컨 실외기가 커브구간에 위치해 출수 등 위험요인이 존재하는 것으로 나타남
- ‘안전관리’에서는 ‘환승센터 내 소화기, 비상호출장치, 비상구 등 안전설비의 위치를 알고 있다’ 항목이 67.5점으로 동 지표 내에서 가장 낮으며, 향후 안전설비 위치 및 이용방법 등에 대한 교육이 필요한 것으로 사료됨

#### 다. 기타의견

- 일반차량이 지상도로 잠실역 교차로에서 신호를 받지 못한 경우 환승센터 내부로 진입하여 운행하는 경우 발생 → 외부차량 통제 필요
- 스크린도어 개폐 오작동(리모컨 미작동) 발생, 버스 도착시간 안내 부정확
- 곡선구간에 정류장 위치 시 가까이 정차하기 어려움 등

#### 라. 검토사항

- 환승센터 내 커브구간 운행 시 안전사고 우려 다수 (특히 우천, 강설 시)
  - 운전기사의 55.4%가 업무경력 10년 이하로 안전장치 보완 등 조치 필요
- 미끄럼 방지턱(홈) 설치 가능여부 및 에어컨 실외기 위치 변경여부 검토



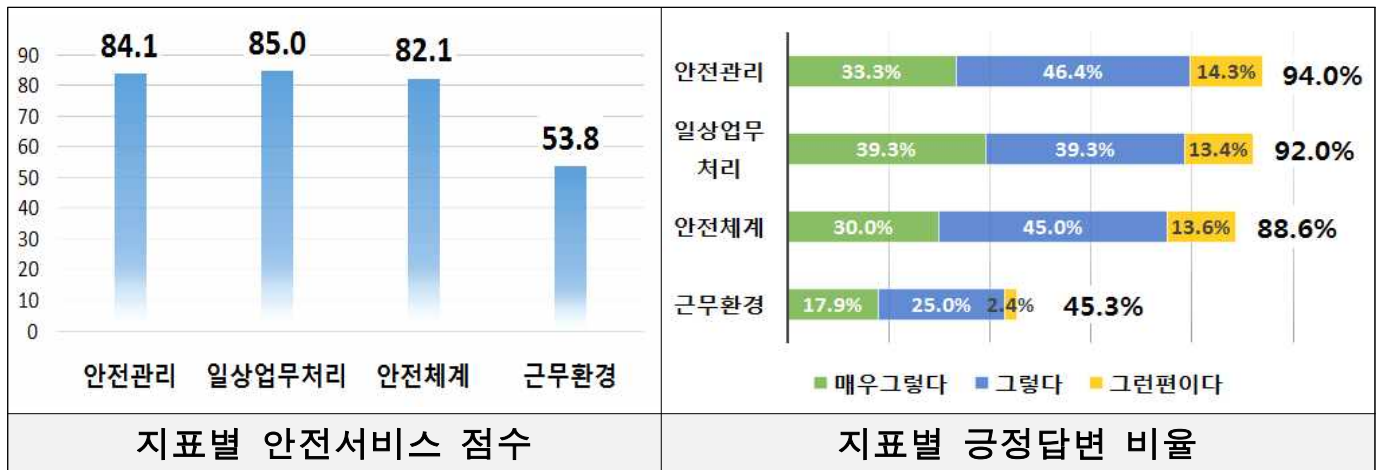
### 3. 환승센터 근무직원 : 세부결과 붙임3. 참조

#### 가. 지표별 만족도

- 안전의식 측정지표는 ① 안전관리, ② 일상업무처리, ③ 안전체계, ④ 근무환경 등 4개 지표이며, 각 지표별 내용은 다음과 같음

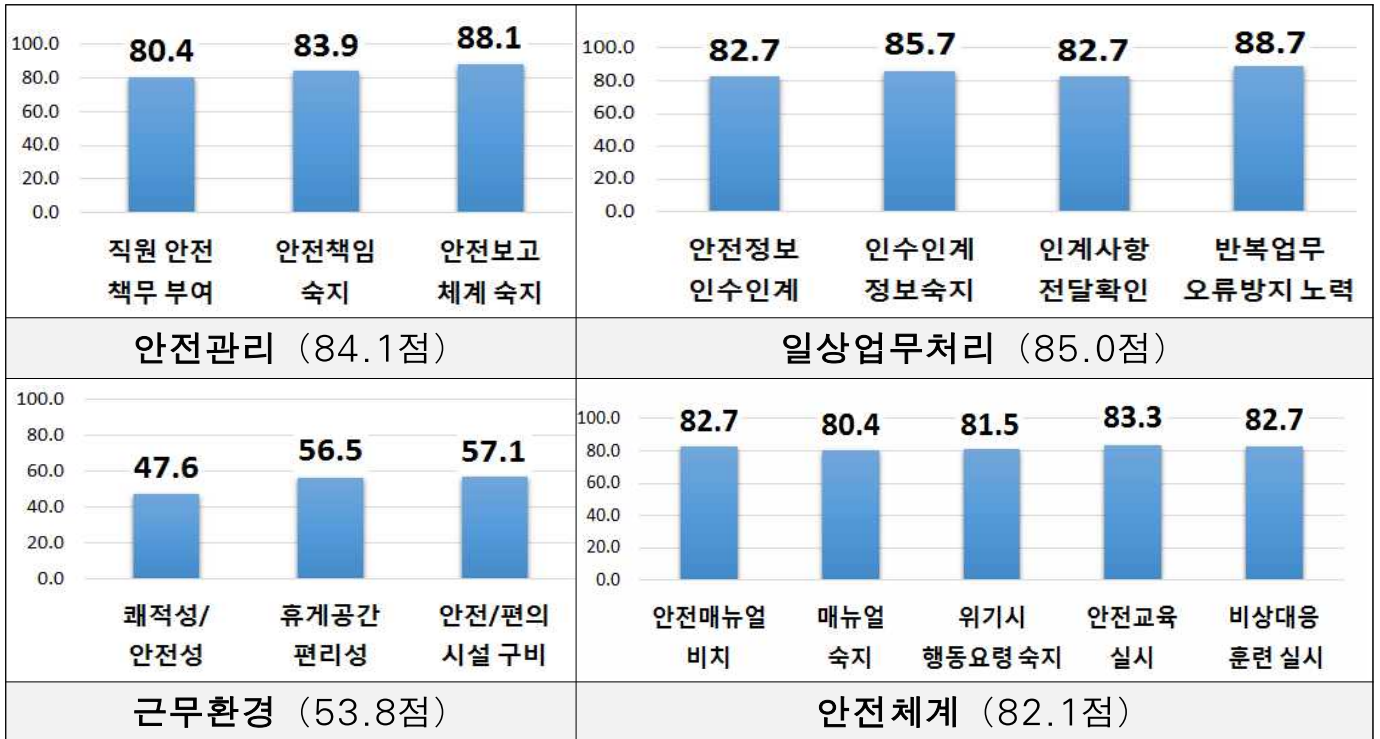
측정지표	내 용	
① 안전관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직원별 안전 책무 부여여부</li> <li>▪ 안전 책임 숙지도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 안전 우려사항 보고체계 숙지도</li> </ul>
② 일상업무처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 안전정보 인수인계 여부</li> <li>▪ 인수인계 전달 정보 숙지도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인계사항 전달여부 확인</li> <li>▪ 반복 업무 시 오류방지 노력</li> </ul>
③ 안전체계	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 상황별 안전대책 매뉴얼 비치여부</li> <li>▪ 안전대책 매뉴얼 숙지도</li> <li>▪ 위기상황 시 행동요령 숙지도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 정기적 안전교육 실시여부</li> <li>▪ 정기적 비상대응훈련 실시여부</li> </ul>
④ 근무환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 근무환경의 쾌적성/안전성</li> <li>▪ 직원 휴게공간 이용 편리성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 휴게공간 안전/편의시설 구비여부</li> </ul>

- 잠실광역환승센터 근무직원이 체감하는 안전의식 종합점수는 77.6점



※ 긍정답변 비율 : 항목별 '매우 그렇다/ 그렇다/ 그런 편이다'를 선택한 응답비율

- 지표별로는 '일상업무처리'가 85.0점으로 업무인수인계 및 반복 업무 시 휴먼에러 예방을 위해 노력하고 있으며, '근무환경'이 53.8점으로 근무 및 휴게 여건(공기질, 냉·난방 등)이 미흡한 것으로 나타남
- '안전관리'와 '안전체계'는 각각 84.1점, 82.1점으로 높은 편임



- ‘안전관리 지표’의 ‘나는 안전 우려사항을 누구에게 보고해야 하는지 알고 있다’ 항목이 88.1점, ‘일상업무처리 지표’의 ‘나는 반복 업무 시 오류(실수)가 발생하지 않도록 확인한다’, ‘나는 인수인계 시 어떤 정보를 전달할지 알고 있다’ 항목이 각각 88.7점, 85.7점으로 직원 스스로 체감하는 안전의식 수준은 높은 것으로 확인됨
- ‘근무환경 지표’는 종합점수(77.6점) 대비 23.8점 낮은 최하점으로 지하 공간 근무, 버스 운행으로 인한 공기질 악화, 소음 등으로 근무환경이 쾌적하지 않으며, 직원 휴게실 냉·난방 시설 등의 보완을 희망하는 것으로 나타남

## 나. 기타의견

- 화재 발생 대비 방독면 구매, 안전관련 외부교육(견학, 실습) 희망 등
- 센터 내 공기청정기 추가 설치 및 직원 휴게실 내 에어컨 시설 보완 희망 등

## 다. 검토사항

- 안전사고 대비 방독면 등 안전장비 구매 및 비치
- 근무환경 개선을 위한 편의시설 및 안전시설 보완 검토
- '19.5월 실시한 심폐소생술 실습교육 만족도 높음 → 하반기 추가 실시 논의

## V

### 결론 및 향후계획

- 이용시민 안전서비스 종합점수는 77.2점으로 전반적으로 우수하나, 버스운전기사 안전의식 종합점수는 70.1점으로 안전운행 부분은 저조
- 설문결과 도출된 개선점을 보완하여 안전5중방호벽 구축 및 강화 노력
  - (이용시민) 긴급 상황시 비상연락처 안내 및 안전관련 홍보 강화
  - (버스기사) 환승센터 커브구간 미끄럼방지 장치 설치 및 진·출입로 안내 표시에 대한 서울시 협의 추진
  - (근무직원) 근무환경 개선, 방독면 등 안전장비 구매 및 안전 실습교육 실시

## VI

### 행정사항

#### 1. 설문조사 참여 시민 등 기념품 지급

가. 지급품목 및 수량 : 핸디선풍기 130개

나. 지급대상 : 이용시민(102명), 환승센터 근무직원(28명)

다. 소요예산 : 금589,589원(잠실광역환승센터 사업비에서 집행 처리)



#### 2. 유관기관에 안전의식 설문조사 결과 공유 및 안전서비스 개선을 위한 협의 지속 실시

- 서울시, KD운송그룹, (주)서울메트로환경 등

붙임 : 조사대상별 안전의식 설문조사 결과 3부. 끝.

【붙임1】

## 환승센터 이용시민 안전의식 설문조사 결과

□ 안전서비스 종합점수 : 77.2점 (100점 지표, 응답인원 102명)

○ 안전전반 82.8점, 안전시설 77.7점, 안전홍보 64.3점, 이용환경 77.7점

(단위 : 점, %)

설문문항		종합 점수 (100점 만점)	응답비율(%)								
			긍정 답변 비율	매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응 답
안전 전반 (4)	1. 잠실광역환승센터는 전반적으로 안전하게 운영되고 있다.	86.4	98.0	36.3	48.0	13.7	2.0	-	-	-	-
	2. 잠실광역환승센터의 직원들은 센터 내 시설물 등을 안전하게 관리하고 있다.	84.1	91.2	35.3	43.1	12.8	8.8	-	-	-	-
	3. 승·하차 또는 게이트 등에 문제가 생겼을 때 직원이 신속히 해결해준다.	75.8	79.4	21.6	37.2	20.6	17.6	2.0	-	-	1.0
	4. 나는 사고란 언제 어디서나 일어날 수 있기 때문에 스스로 항상 주의하고 조심스럽게 행동한다.	84.8	95.1	35.3	43.1	16.7	4.9	-	-	-	-
안전 시설 (5)	5. 잠실광역환승센터 승하차시 스크린도어는 안전하게 운영 되고 있다.	85.0	91.2	41.2	41.2	8.8	5.9	1.9	-	-	1.0
	6. 잠실광역환승센터에는 소화기, 자동제세동기(AED) 등 안전장비가 잘 갖춰져 있다.	80.1	86.2	32.3	31.4	22.5	11.8	2.0	-	-	-
	7. 잠실광역환승센터는 소화기, 비상구 등 안전 장비와 시설물에 대한 안내표시가 잘 되어 있다.	80.4	82.3	35.3	34.3	12.7	14.7	1.0	2.0	-	-
	8. 잠실광역환승센터 내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 정보(노선, 출·도착 등)가 잘 갖추어져 있다.	78.3	77.4	34.3	33.3	9.8	15.7	4.9	1.0	1.0	-
	9. 잠실광역환승센터는 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승이 가능하다.	64.7	53.9	17.6	20.6	15.7	31.4	9.8	2.9	2.0	-
안전 홍보 (2)	10. 잠실광역환승센터는 안전관련 홍보가 잘 이루어지고 있다.	66.2	55.9	17.6	22.6	15.7	29.4	12.7	2.0	-	-
	11. 잠실광역환승센터는 위기상황 발생 시 연락처가 잘 안내되어 있다.	62.4	51.0	14.7	19.6	16.7	32.3	9.8	4.9	2.0	-
이용 환경 (2)	12. 잠실광역환승센터 내 환경은 공기, 냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 쾌적하다.	76.1	77.5	27.5	32.4	17.6	14.7	7.8	-	-	-
	13. 잠실광역환승센터 내 냉·난방 등 온도가 적절하게 유지되고 있다.	79.2	83.4	29.4	36.3	17.7	13.7	2.9	-	-	-

**14. 잠실광역환승센터가 제공하는 안전서비스에 대해 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답한 이유?**

연번	개선의견	응답인원	응답비율
1	쾌적한 환경, 적절한 안내, 이용 편리 등 만족	23	22.5%
2	안전관련 홍보 및 안내 부족	4	3.9%
3	스크린도어 개폐 오작동	3	2.9%
4	BIT 정보 부정확(노선별 도착정보 등)	2	2.0%
5	안전인력 부족	1	1.0%
6	기타 (매연, 여름철 모기 많음 등)	7	6.9%
7	무응답	62	60.8%

**15. 잠실광역환승센터 안전 서비스와 관련하여 개선이 필요하거나 바라는 점?**

연번	개선의견	응답인원	응답비율
1	안내표시 개선 (E/S, E/V 위치 안내, 지상에 안내부착 등)	4	3.9%
2	승하차 순서 및 줄서기 홍보, 대기선 길게 개선 등	2	2.0%
3	공기 환기 및 냉난방 개선 등	2	2.0%
4	직원 사무실 위치 안내 또는 안전요원 등 배치	2	2.0%
5	버스 운전기사 교육 필요 (고객응대, 공원 내 흡연 금지 등)	2	2.0%
6	편의시설 확충 (화장실 멀고 편의점 없음, 대기의자 추가 등)	2	2.0%
7	BIT 도착정보 부정확 등 개선 필요	1	0.9%
8	전반적으로 만족함	3	2.9%
9	기타 (여름철 모기 퇴치, 버스 배차간격 축소)	5	4.9%
10	무응답	79	77.4%

**□ 응답자 이용현황**

- 1) 주 이용시간대 : ① 출퇴근 (46.1%), ② 낮 (40.2%), ③ 저녁 (9.8%) ④ 무응답 (3.9%)
- 2) 성별 : ① 남성 (40.2%), ② 여성 (59.8%)
- 3) 연령대 : ① 10대 이하 (8.8%), ② 20대 (26.5%), ③ 30대 (8.8%),  
 ④ 40대 (21.6%), ⑤ 50대 (16.6%), ⑥ 60대 (6.9%),  
 ⑦ 70대 이상 (10.8%)
- 4) 이용횟수(1주) : ① 1회 (24.5%), ② 2회 (17.7%), ③ 3회 (11.8%),  
 ④ 4회 (12.7%), ⑤ 5회 (23.5%), ⑥ 6회 이상 (9.8%)

【붙임2】

## 버스 운전기사 안전의식 설문조사 결과

□ 안전의식 종합점수 : 70.1점 (100점 지표, 응답인원 231명)

○ 안전시설 71.5점, **버스운행 60.2점**, **안전관리 79.4점**, 이용환경 71.9점

(단위 : 점, %)

설문문항		종합 점수 (100점 만점)	응답비율(%)								
			긍정 답변 비율	매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	무응 답
안전 시설 (5)	1. 잠실광역환승센터의 입·출구는 외부에서 식별이 용이하다.	72.1	71.4	20.8	35.9	14.7	16.5	8.7	3.0	-	0.4
	2. 환승센터 내 교차로 등의 교통신호 체계는 잘 이루어져 있다.	79.8	87.5	27.3	42.9	17.3	9.1	2.1	-	0.9	0.4
	3. 스크린도어의 개폐는 쉽고 안전하게 할 수 있다.	74.7	76.2	26.0	36.8	13.4	13.9	5.2	3.0	1.3	0.4
	4. 환승센터 내 도로안내 표지는 적절하게 설치되어 있다.	74.1	76.7	22.5	34.7	19.5	16.0	4.3	1.7	-	1.3
	5. 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승이 가능하다.	56.6	46.3	13.4	19.9	13.0	22.1	16.5	8.2	6.5	0.4
버스 운행 (5)	6. 환승센터의 진·출입로는 안전하게 운행할 수 있다.	70.8	70.9	19.0	37.2	14.7	16.5	6.5	3.5	2.6	-
	7. 환승센터 커브구간 등 내부 도로에서 안전하게 운행할 수 있다.	54.5	44.6	12.5	22.1	10.0	20.8	16.4	6.5	10.0	1.7
	8. 우천 및 강설 시에도 진·출입로를 포함한 내부 도로는 안전하다.	38.2	23.0	3.5	11.3	8.2	16.9	27.7	13.4	19.0	-
	9. 노선버스 외 외부차량이 무단 진입하여 안전에 위협요소가 되고 있다.	50.9	43.7	7.8	19.0	16.9	16.9	14.7	16.0	7.8	0.9
	10. 본인은 환승센터 내 운전 시 규정속도를 알고 잘 준수하고 있다.	86.5	95.2	41.5	44.6	9.1	2.6	1.3	-	-	0.9
안전 관리 (4)	11. 환승센터 내 소화기, 비상호출장치, 비상구 등 안전설비의 위치를 알고 있다.	67.5	67.9	14.7	37.2	16.0	13.9	9.5	6.1	2.2	0.4
	12. 본인은 정기적으로 안전교육을 받고 있다.	84.3	90.9	39.0	45.0	6.9	5.2	0.9	1.7	-	1.3
	13. 본인은 긴급 상황 시 행동요령 (비상연락망 숙지 등)을 잘 알고 있다.	80.9	87.5	31.2	44.6	11.7	6.9	3.0	2.2	-	0.4
	14. 본인이 받는 안전교육은 비상대응 능력 향상에 도움이 된다.	84.8	93.1	36.4	45.0	11.7	5.2	1.3	0.4	-	-
이용 환경 (3)	15. 환승센터 내 조명의 밝기는 적절하다.	78.7	86.2	19.5	53.2	13.5	10.0	2.6	0.4	0.4	0.4
	16. 환승센터 내 환경은 공기, 냄새, 소음 등으로 판단할 때 쾌적하다.	65.9	65.9	11.3	28.6	26.0	21.6	6.5	3.4	2.6	-
	17. 환승센터 내 냉·난방 등 온도가 적절하게 유지 되고 있다.	71.1	73.6	13.9	32.9	26.8	22.5	1.3	1.3	1.3	-

### 18. 환승센터 내 안전서비스 개선방안 또는 자주 받는 민원 등에 대한 의견?

연번	개선의견	응답인원	응답비율
1	커브 미끄럼 방지턱 설치 (우천시/에어컨 실외기 물 미끄러움)	54	23.4%
2	외부차량 접근 통제	5	2.2%
3	스크린도어 개폐 오작동 (리모컨 미작동 등)	5	2.2%
4	도착시간 안내 부정확	3	1.3%
5	화장실 멀어서 불편	3	1.3%
6	안내표시 개선 (초행승객 대상 추가 안내표지판 설치 등)	3	1.3%
7	곡선구간에 정류장 위치 시 정차 어려움	1	0.4%
8	노선 M5342와 1009번의 승하차 게이트 분리 운영 (동선 불편, 향후 이용객 증가 예상되어 승객 불편 우려)	1	0.4%
9	무응답	156	67.5%

#### □ 응답자 현황

- 1) 연 령 대 : ① 20대 (0%),      ② 30대 (4.8%),      ③ 40대 (22.1%),  
                   ④ 50대 (59.7%),      ⑤ 60대 (5.6%)      ⑥ 무응답 (7.8%)
- 2) 업무경력 : ① 5년 이하 (29.9%),    ② 5년 초과~10년 이하 (25.5%),  
                   ③ 10년 초과~15년 이하 (16.0%), ④ 15년 초과~20년 이하 (10.0%),  
                   ⑤ 20년 초과 (10.0%),    ⑥ 무응답 (8.6%)



【붙임3】

## 환승센터 근무직원 안전의식 설문조사 결과

□ 안전의식 종합점수 : 77.6점 (100점 지표, 응답인원 28명)

○ 안전관리 84.1점, **일상업무처리 85.0점**, 안전체계 82.1점, **근무환경 53.8점**

(단위 : 점, %)

설문문항		종합 점수 (100점 만점)	응답비율(%)							
			긍정 답변 비율	매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
안전 관리 (3)	1. 센터 내 직원들에 대한 안전관련 책임이 정해져 있다.	80.4	92.8	25.0	42.8	25.0	3.6	3.6	-	-
	2. 나는 나의 안전관련 책임이 무엇인지 알고 있다.	83.9	92.8	32.1	50.0	10.7	3.6	3.6	-	-
	3. 나는 안전 우려사항을 누구에게 보고해야 하는지 알고 있다.	88.1	96.4	42.9	46.4	7.1	3.6	-	-	-
일상 업무 처리 (4)	4. 근무 또는 업무의 인수인계가 필요한 경우, 나는 안전관련 정보를 해당 직원에게 효과적으로 전달하고 있다.	82.7	92.9	25.0	53.6	14.3	7.1	-	-	-
	5. 나는 인수인계 시 어떤 정보를 전달할지 알고 있다.	85.7	89.3	46.4	32.2	10.7	10.7	-	-	-
	6. 나는 내가 인계한 정보가 상대 직원에게 정확하게 전달되었는지 확인한다.	82.7	89.3	32.1	42.9	14.3	10.7	-	-	-
	7. 나는 반복 업무 시 오류(실수)가 발생하지 않도록 확인한다.	88.7	96.5	53.6	28.6	14.3	3.5	-	-	-
안전 체계 (5)	8. 센터 내에는 상황별 안전대책 매뉴얼이 잘 비치되어 있다.	82.7	85.7	35.7	42.9	7.1	10.7	3.6	-	-
	9. 나는 센터에 비치된 안전대책 매뉴얼을 숙지하고 있다.	80.4	89.3	25.0	42.9	21.4	10.7	-	-	-
	10. 나는 안전사고 등 위기상황 시 행동요령을 알고 있다.	81.5	89.3	28.6	42.9	17.8	10.7	-	-	-
	11. 센터에서는 정기적으로 안전교육을 실시하고 있다.	83.3	89.3	32.2	46.4	10.7	10.7	-	-	-
	12. 센터에서는 정기적으로 비상대응훈련을 실시하고 있다.	82.7	89.3	28.6	50.0	10.7	10.7	-	-	-
근무 환경 (3)	13. 나의 근무환경(중앙관제실, 휴게공간 등)은 쾌적하고 안전하다. (냄새, 공기, 소음, 조명 등으로 판단할 때)	47.6	35.7	10.7	21.4	3.6	14.3	17.9	21.4	10.7
	14. 센터 내 직원 휴게공간은 이용이 편리하다.	56.5	50.1	21.5	25.0	3.6	10.7	7.1	25.0	7.1
	15. 직원 휴게공간에는 안전시설과 편의시설이 잘 구비되어 있다.	57.1	50.0	21.4	28.6	-	14.3	7.1	14.3	14.3

## 16. 센터 내 안전서비스 개선방안 등에 관한 의견?

연번	개선의견	응답인원	응답비율
1	방독면, 마스크 등 구매 희망 (화재발생시 유독가스 방출 우려)	1	3.6%
2	버스가 환승센터 내에서 과속 운전하여 안전 우려	1	3.6%
3	안전관련 외부교육 및 견학 희망 (최근 CPR 실습교육 유용했음)	1	3.6%
4	공기청정기 추가설치 희망 (지하근무, 버스수시 출입으로 공기질 저하)	1	3.6%
5	직원휴게실(보안/경비 등) 내 에어컨 시설미비로 불편	1	3.6%
6	공중화장실 이용 불편으로 서호 쪽에 설치 희망 (수도꼭지 추가 설치 등)	1	3.6%
7	무응답	22	78.4%