

		시 민		
문서번호	1인가구담당관-830	주무관	안전지원팀장	1인가구담당관
결재일자	2023. 1. 17.	백순진	이한순	01/17 이동섭
공개여부	부분공개(5)			
방침번호		협조		



2023년 서울 안심이 운영 계획

2023. 01.

1인가구담당관
(안전지원팀)

2023년 서울 안심이 운영 계획

1인가구를 비롯한 안전취약계층의 안전 귀가환경 조성을 위해 안심이 서비스 기능확대 및 안정적인 운영과 유지관리를 추진코자 함

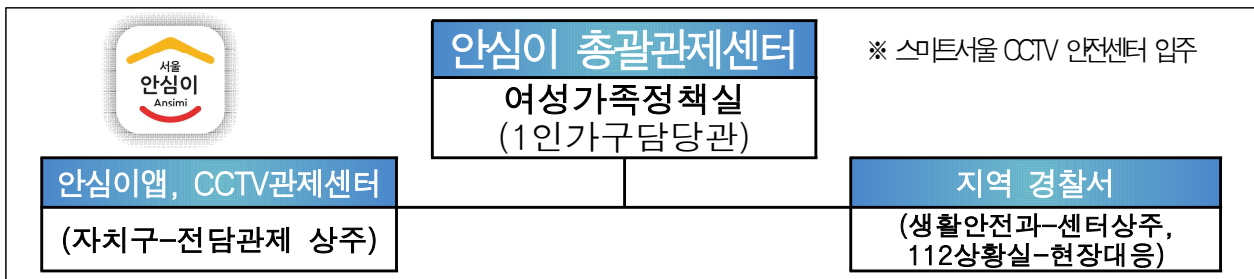
I 추진개요 및 현황

□ 추진근거

- 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제3조(국가 등의 책무)
- 서울특별시 사회적 가족도시 구현을 위한 1인가구 지원 기본 조례 제11조
- **공약** (9-7)1인가구 불편 불만 불만3불해소: 위차주적을 통해 안심이가 서비스를 지원하는 안심이앱

□ 안심이앱 서비스

- 대응체계



○ 서비스 개요

- 안심이앱 : 시민의 위기상황시 안심이앱(스마트폰)과 연계로 서울시 CCTV, 자치구 통합관제센터의 실시간 모니터링으로 위기극복을 지원하는 시스템
- 주요서비스 : 귀가모니터링, 긴급신고, 안심귀가택시, 안심귀가스카우트 예약
- 부가서비스 : 1인안심점포, 안심시설물 연계, 스카우트대원 출퇴근관리, 불법촬영 점검 및 장비임대 신청 접수

※ 안심시설 : 스마트보안등, 안심택배함, 지킴이집, 1인안심점포. 지구대 등

□ 2022년 운영실적

○ 다운로드(누계) : 총 205,902건 (회원가입 : 130,765명)

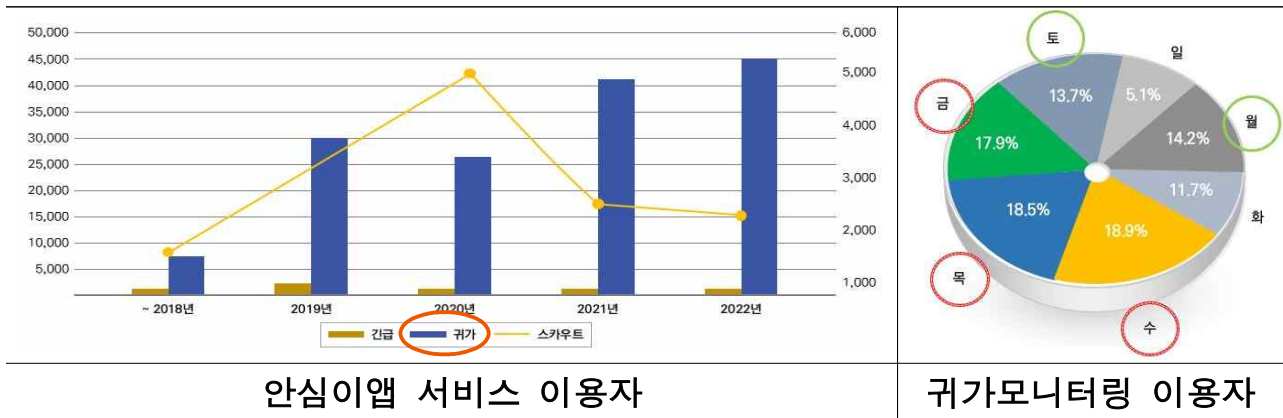
구분	다운로드	서비스					비고
		계	귀가모니터링	긴급신고	안심택시	스카우트	
건수	205,902	174,824	155,549	5,820	50	13,405	안심택시(2212~)

※ 년도별 다운로드 수

구분	계	2019년이전	2020년	2021년	2022년
건수	205,902	131,776	26,205	22,284	25,637

□ 안심이앱 이용추이

○ 안심이 이용자 통계



- 긴급신고 등은 연간 변동폭이 적지만 귀가모니터링은 매년 이용자가 증가하고 있어, 사업 정착을 위해 지속적 홍보 필요
- 수요일 이용자가 가장 많고, 목>금 수순으로 주중 이용자가 많음

□ 자치구 이용실적(상위 5위)

구분 (단위:건수)	1위	2위	3위	4위	5위
다운로드	성동구	관악구	은평구	송파구	강서구
	16,626	14,248	12,716	11,916	11,569
서비스 이용	서초구	마포구	중구	성동구	은평구
	18,836	18,306	15,459	14,299	10,714

○ 서초마포구는 안심이 사용이 활성화되어 있고, 중구,성동구도 이용실적 높음

II

2022년 추진실적

1 안심귀가택시 서비스 시행 : '22. 11월~

- 추진목적 : 택시 승·하차 시간, 택시정보 등을 보호자와 CCTV관제센터 (자치구 25개소)에 전송하여 밤시간대 택시이용자 불안감 해소
- 서비스 대상 : 서울택시 7만대(법인+개인)
- 서비스 흐름도(택시 이용정보를 보호자에게 알림, 자치구 CCTV관제센터 관제)



2 안심귀가스카우트 24시간 예약 서비스 실시 : '22. 11월~


- 추진목적 : 안심귀가스카우트(22시~01시, 동행서비스) 이용자에게 24시간 예약시스템 제공하여 손쉽게 실시간 예약기능 제공
- 안심이앱으로 24시간(이용자 1인이 1일 1회 예약) 어디서든 예약이 가능하며, 안심귀가스카우트 이용자는 예약신청 및 취소도 가능토록 제공
- 서비스 흐름도



III 2023년 실행 계획

1 안심이 관제센터 운영

○ 총괄관제센터 운영 : 마포 상암



안심시설물	
스마트보안등	6,451등
CCTV	97,061대
안심택배함	261개소
안심지킴이	938개소
1인점포 비상벨	400개소

◇ 서울시 전체(자치구 포함) CCTV 현황 : 148,026대 (2022년 하반기)

구 분	총 계	범죄예방 및 수사				시설안전 화재예방	교통 단속	교통정보 수집·분 석	기타 다른법령
		방법	어린이 보호구역	도시공원 · 놀이터	쓰레기 투기단속				
CCTV	148,026	78,341	8,660	8,092	1,968	40,273	7,098	1,874	1,720

○ 안심이 운영인원 및 역할

추진체계	인원	역 할	비 고
총괄관제센터	6	안심이 기술지원 및 자치구 안심관제 지원(시)	기술인력 24시간 상주
CCTV관제센터	74	위치정보기반 CCTV 영상정보 관제(자치구25)	안심전담 2명이상 교대근무
지역 경찰서	100	사건 발생시 신속히 순찰차 출동 대응체계 유지	관제센터 24시간 상주

2 안심이 전담관제 운영

- 심야시간 귀가모니터링 및 긴급신고 발생시 사용자의 위치정보와 CCTV관제센터 영상정보로 사건·사고 대응
- 안심이 관제 : 자치구 CCTV관제센터(안심이관제 업무 입주), 25개 자치구
- 근무인력 : 2인이상(보조금 사업, 1:1 매칭사업)
- 근무방법 : 2조 격일 교대(심야시간 근무)
 - 집중근무 : 21시 ~ 익일 06시, 그 외 시간은 방범관제 실시
- 소요예산 : 819백만원, ※ 보조금 교부(1월)
 - 시와 자치구간 5:5 매칭사업으로 자치구 확보예산에 따라 차등 교부

3 안심이시스템 통합유지보수

- 추진목적 : 안심이시스템의 통합유지보수로 신속·정확한 장애처리 및 기술 지원으로 24시간 안정적 운영 제공
- 유지보수 대상
 - 기술지원 : 장애처리 및 기술지원 제공(6명, 24시간)
 - SW : 앱, 통합플랫폼, CCTV연계, 모바일 미들웨어, SNMS 등
 - HW : 총 8종 172대(서버, 통신장비, 보안장비 등)
- 소요예산 : 635백만원
- 비상연락체계 마련

지원 업무	지 원 처	근무자	근무시간	비 고
안심이 기술관제	안심이 총괄관제센터 (☎ 2133-5086, 5596)	4명	24시간 근무	교대근무
안심이 운영	1인가구담당관, 총괄관제센터 (☎ 2133-5056)	2명	9시~18시	평일근무

4 안심이 관제사 교육 추진

- 추진근거
 - 「개인정보보호법」 제28조(개인정보취급자에 대한 감독)제2항
 - 「서울특별시 정보통신 보안업무 처리규칙」 제26조제1항제4호
- 교육종류
 - 업무 교육 : 안심이시스템 개요 및 전담관제 업무 수행방법 등(정기, 수시)
 - 공통 교육 : 개인정보보호 교육, 정보보안교육(년간 1회 이상)-자치구별 실시
- 정기교육
 - 교육기간 : 2023.1월 ~ 12월(년간 2회)
 - 대 상 자 : 안심이 담당자 및 자치구 전담관제 인력
 - 교육방법 : 서면(담당자 교육) 또는 방문 교육(전담관제) 추진
- 수시교육

- 교육기간 : 수시 요청 가능
- 교육신청 : 안심이 담당자 또는 관제사 변경으로 업무 교육 요청시 방문교육 실시

5 안심이앱 기능 확대(2월~11월)

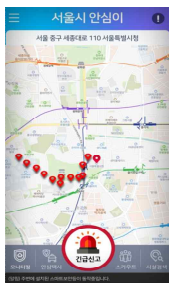
○ 스토킹 피해자 지원 시스템 구축

- 안심지원장비(안심이비상벨) 대내 설치 : 긴급상황시 위급상황 알림
- “스마트초인종”(스토킹피해자 지원물품)內 CCTV를 안심이총괄관제센와 연계하여 긴급관제 및 경찰출동 요청
- 구축내용 : 스토킹피해자지원시스템-S/W, 안심이 영상관리서버(3

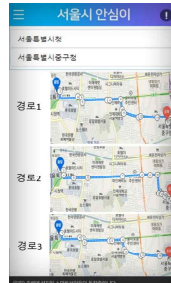
대)-H/W

○ 귀가 도착지까지 안전한 최적 경로제공 기능 구축

- 도착지 검색하면 안심이앱 안심시설 정보 활용한 안심 이동 최적경로 제공



본인만 볼 수 있는
위차이동경로를 보호자
지인도 볼 수 있도록
안심귀가 지원
※ 관제센터는 기본 제공



안심시설에 안전지
도 검색 가능 추가로
안전한 귀갓길 추천
기능 제공

○ 안심이 관제시스템 개선

- 노후된 관제단말을 개선으로 신속히 CCTV 영상모니터링 제공
- 개선 대상 : 28식(서울시 3식, 자치구 25식)-H/W

○ 사업예산 : 388백만원

6 안심사업 인지도 및 만족도 조사(9월~12월)

○ 안심사업 인지도 조사

- 서울시민을 대상으로 안심사업별 인지도 조사
- 안심사업 집중홍보를 위한 주요 타겟층 파악 및 홍보방안 조사

○ 안심사업 만족도 조사

- 안심사업 이용자 만족도 조사 및 불만사항 파악
- 안심사업별 개선 요청사항과 요구사유 파악
- 안심사업과 연계가능한 업무협업 사항 파악

○ 사업예산 : 20백만원

□ **추진일정 및 소요예산**

구 분	세부내역	추진일정	소요예산
합 계			1,892,792천원
안심이 시스템 운영 및 유지관리	<ul style="list-style-type: none"> • 안심이 SW, HW 보안장비 유지관리 • 총괄관제센터 24시간 기술지원 	'23년 1~12월	635,295천원
안심이 관제 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 안심이 관제업무 추진 • 긴급신고, 귀가모니터링 등 관제 	'23년 1~12월	819,497천원
안심이 기능확대	<ul style="list-style-type: none"> • 위치기능 강화 및 안심길 제공 • 스톱킹 피해자 긴급신고 및 관제 • 영상 저장 및 분배 기능 제공 	'23년 2~11월	388,000천원
안심사업 인지도 및 만족도 조사	<ul style="list-style-type: none"> • 안심사업 인지도 조사 • 이용자 만족도 조사 실시 	'23년 9~12월	20,000천원

IV 향 후 계 획

- 안심시스템 운영 및 개선 사업 추진을 위한 사전 절차 이행('23.2~3월)
- 안심이앱 담당자 및 관제사 상반기 정기 교육 추진('23.2~3월)
- 심야 안심귀가 지원을 위한 안심이앱 사용률 제고를 위해 자치구 및 관련기관 홍보 추진('23.2~6월)