제284회 정례회
'18.11. 7. 보건복지위원회

2018 주요업무보고

2018. 11. 7.

서울시각장애인생활·이동지원센터

Ⅰ. 일 반 현 황

1 시 설 현 황

☐ **시 설 명 :** 서울시각장애인생활·이동지원센터 (시설장 : 윤상원)

☐ **소 재 지 :** 동작구 상도로 216 (상도동, 인경빌딩3,4,6층)

☐ **개 관 일 :** 2006. 4. 1

☐ **운영법인 :** (사)한국시각장애인연합회 서울특별시지부 (대표 : 윤상원)

☐ **설립목적 :** 장애로 인한 보행과 대중교통 이용의 불편을 해소하기 위해 차량을 제공해 줌으로써 대중교통 수단 이용 불편으로 과지출되는 교통비의 부담을 경감시킬 뿐 아니라, 그 밖의 민원업무 보조 등을 지원하는 「생활·이동지원」 업무를 수행하고 장애인의 사회활동 기회를 확대 및 장애인의 복지증진을 도모함

☐ **시설규모**

○ 건물면적 1,208.81㎡, 사무실면적 375㎡

<table>
<tr>
<td rowspan="3"> </td>
<td>3층</td>
<td>관제실, 서버실, 사무실,
회의실(교육장), 창고(서고)</td>
</tr>
<tr>
<td>4층</td>
<td>사무실, 소회의실(교육장),
창고(서고)</td>
</tr>
<tr>
<td>6층</td>
<td>센터장실, 사무실,
소회의실(민원인 상담실)</td>
</tr>
</table>

2 예 산 현 황

☐ 예산현액

(단위 : 천원)

구 분	2018년	%	2017년	%	증감액	%
계	15,363,510	100	14,545,149	100	818,361	5.6
보 조 금	13,882,642	90.4	13,228,339	90.9	654,303	4.9
후 원 금	0	0	0	0	0	0
사 업 수 입	1,116,716	7.2	1,110,000	7.6	6,716	0.6
전 입 금	44,160	0.3	50,170	0.3	-6,010	-12.0
잡 수 입	1,500	0	24,012	0.2	-22,512	-93.8
이 월 금	318,492	2.1	132,628	1.0	185,864	140.1

☐ 예산집행 현황 : 집행률 70.1% (9월말 현재)

(단위 : 천원)

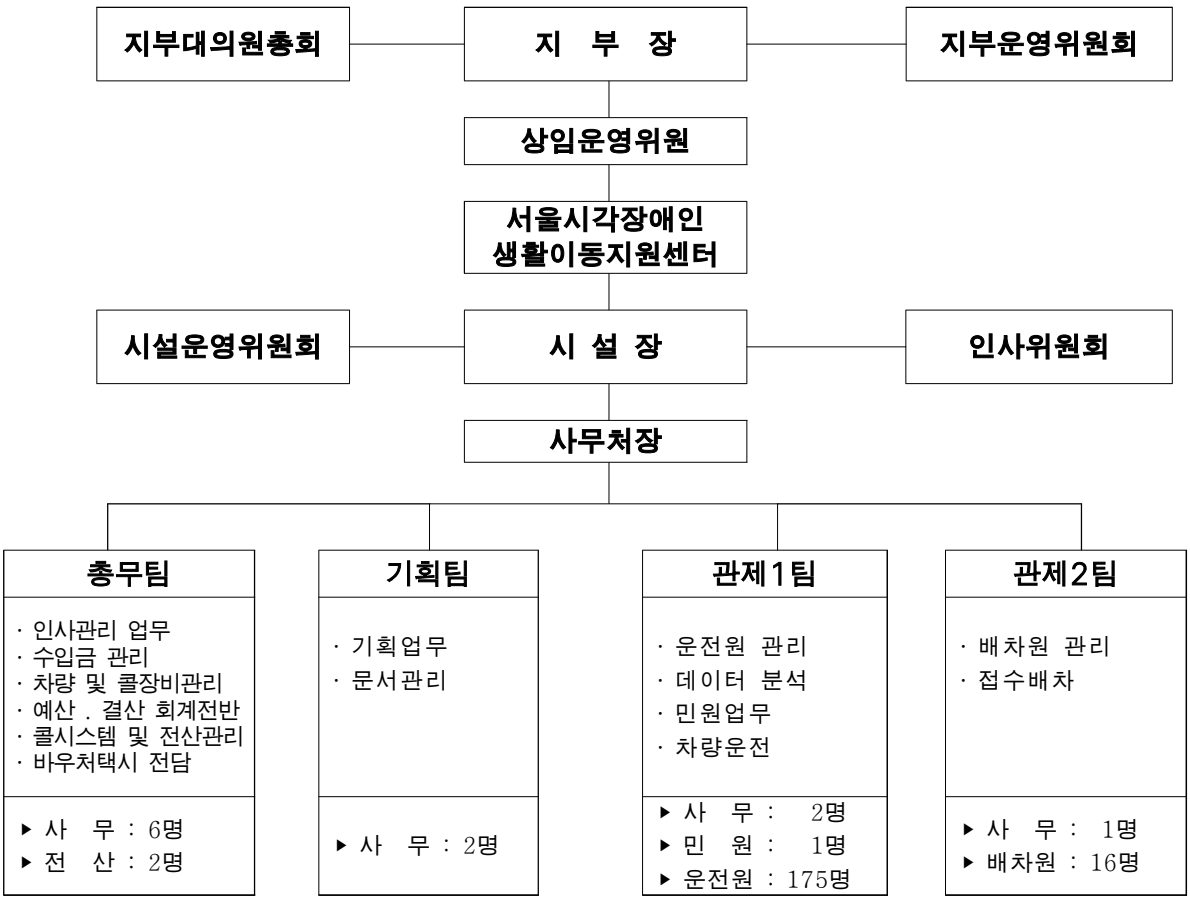
세 출			
관	예산액	지출액	비율(%)
합 계	15,363,510	10,765,680	70.1
사무비	12,794,105	9,269,707	72.5
재산조성비	231,277	52,297	22.6
사업비	2,018,136	1,350,483	66.9
예비비	225,419	0	0
보조금반환금	94,573	93,193	98.5

☐ 후원금 수입현황(9월말 현재)

구 분		건수	금액(천원)	비고
합 계		0	0	
후원금	지정 후원금	0	0	
	비지정 후원금	0	0	

3 조직 및 인력

▢ 조 직 : 1처 4팀



※ 육아휴직 2명 포함 (배차원)

▢ 인 력 : 정원 207명 / 현원 206명

구 분	계	관리운영직	행정직	배차원	운전원
계	207 /206	6 /6	10 /10	16 /16	175 /174
센터 총괄 관리	2 /2	2 /2			
총 무 팀	8 /8	1 /1	7/7	-	-
기 획 팀	2 /2	1 /1	1 /1	-	-
관 제 1 팀	178 /177	1 /1	2 /2	-	175 /174
관 제 2 팀	17 /17	1 /1		16 /16	

4 운 영 법 인

▢ 법인현황

○ 법 인 명 : 사단법인 한국시각장애인연합회 서울특별시지부

○ 설 립 일 : 2006. 4. 1.

○ 소 재 지 : 서울시 노원구 노해로77길 14-3, 6층 603호

○ 대 표 자 : 윤 상 원

▢ 법인이념

○ 설립목적

- 서울특별시 내에 거주하는 시각장애인들의 교육, 문화, 체육, 직업재활 및 사회복지활동과 생활부조등을 통하여, 법적 지위를 향상하고 자립의욕을 고취시켜 시각장애인의 복지증진과 권익을 옹호함으로써 시각장애인의 완전한 사회참여와 평등의 이념실현

○ 주요사업

- 시각장애인의 이동권보장을 위한 각종 사업 및 시각장애인생활·이동지원센터 운영사업
- 장애인 활동지원사업, 경로당 안마사업
- 기타문화 및 체육행사
- 시각장애인의 권익보호와 복리증진을 위한 정책개발 및 제도개선 추진사업 등

Ⅱ. 운 영 방 향

1 운영 비전 및 방향

▢ 운영비전

○ 시각 및 신장장애인에게 이동편의 및 생활지원 서비스 제공

▢ 운영방침

○ 시각 및 신장장애인에게 교통수단을 제공하여 이동에 따른 불편을 해소하고 사회활동을 지원(민원업무 대행, 출·퇴근, 병원이용, 외출귀가 등)하여 사회통합에 기여하고자 함

○ 고객지향적 서비스 제공으로 외부고객뿐만 아니라 내부고객의 만족을 지향함

▢ 운영전략

○ 운영 효율화로 차량운행률 향상

○ 서비스품질 강화를 통한 이용자 만족도 향상

○ 관제시스템 기능개선을 통한 안정적인 시스템 구현

○ 이용자와의 소통을 강화하여 센터에 대한 이용자의 관심도모

2 2018년 운영계획

▢ 2018년 운영방향

○ 시각장애인의 편리하고 안전한 이동서비스 품질 향상

▢ 2018년 운영전략

○ 효율적인 운영을 위한 연장근무 및 교대제 근무체계 개선
○ 친절서비스 및 안전교육 등 직무교육강화로 서비스품질 향상
○ 50+보람일자리 운전원의 운영으로 차량운행률 향상
○ 민원전담 인력배치로 전문적 응대 및 불친절 민원 저감을 위한 노력
○ 바우처택시 확대를 통한 이용자의 이동수단 선택권 다양화 노력
○ 모바일 앱개발로 이용자의 편리한 차량이용 실현
○ 다양한 프로그램 운영을 통한 이용자와의 소통강화 추진

▢ 2018년 주요사업

○ 시각장애인생활·이동지원차량 운행사업
○ 종사자교육 사업
○ 이용자 만족도 조사 사업
○ 콜관제 기능강화 사업
○ 바우처택시 사업
○ 50+보람일자리 사업
○ 지하철 시각장애인 안내도우미 지원사업

3 2018 주요사업 실적

▢ 주요사업실적

(2018.09.30 현재)

구 분	계 획	실 행	대비
	연인원(명)	연인원(명)	연인원(%)
합 계	**516,076**	**382,167**	**74.1%**
차량운행사업	360,000	275,720	76.6%
종사자교육사업	206(4회)	206(3회)	75%
이용자만족도조사사업	1,000	진행예정	진행예정
콜관제기능강화사업	3식	진행중	진행중
바우처택시사업	153,300	104,676	68.3%
50+보람일자리사업	47	평균 45	95.7%
지하철 시각장애인 안내도우미 지원사업	1,520	1,520	100.0%

▢ 기타 기관 운영성과

○ 센터차량 2018년 연 이용자 수 : 275,720명

○ 센터차량 2017년 연 이용자 수 : 372,985명

○ 센터차량 2018년 1일 평균 이용자 수 : 1,010명

○ 센터차량 2017년 1일 평균 이용자 수 : 1,022명

○ 바우처택시 2018년 1일 평균 이용자 수 : 383명

○ 바우처택시 2017년 1일 평균 이용자 수 : 242명

Ⅲ. 주요사업 추진현황

1 서울시각장애인생활 · 이동지원 차량운행사업

2 종사자교육 사업

3 이용자만족도 조사 사업

4 콜관제 기능강화 사업

1. 차량운행사업

☐ 추진배경 및 목적

○ 장애로 인한 보행의 불편과 대중교통 이용의 불편해소

○ 차량제공을 통한 교통비의 부담경감

○ 교통수단제공으로 장애인의 생활보조 및 사회활동의 활성화기여

☐ 사업개요

○ 이용대상 : 17,416명(시각 1~3급 11,774명, 신장 1~2급 5,642명)

○ 이용방법 : 즉시콜(02-2092-0000/1600-4477)

○ 운영대수/인원 : 158대/207명(센터장 1명, 사무원 31명, 운전원 175명)

○ 운행지역 : 서울시계 운행 원칙(단, 서울시 인접 13개지역 운행가능)

○ 이용요금 : 장애인콜택시 요금과 동일 수준

구분	5㎞까지(기본요금)	5~10㎞	10㎞ 초과시
이동서비스	1,500원	280원 / 1㎞당	70원 / 1㎞당
생활지원서비스	10분당 1,450원		

○ 주요내용 : 시각 및 신장장애인의 교통수단제공, 사회활동지원
(민원업무대행, 출·퇴근, 병원이용, 외출귀가 등)

☐ '18년 추진실적

〈 사업수입 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		목표달성률(%)
예산	목표인원	수입액	이용인원	
1,110,000	360,000	844,863	연 275,720 (일 1,010)	76.6%

☐ 향후 계획

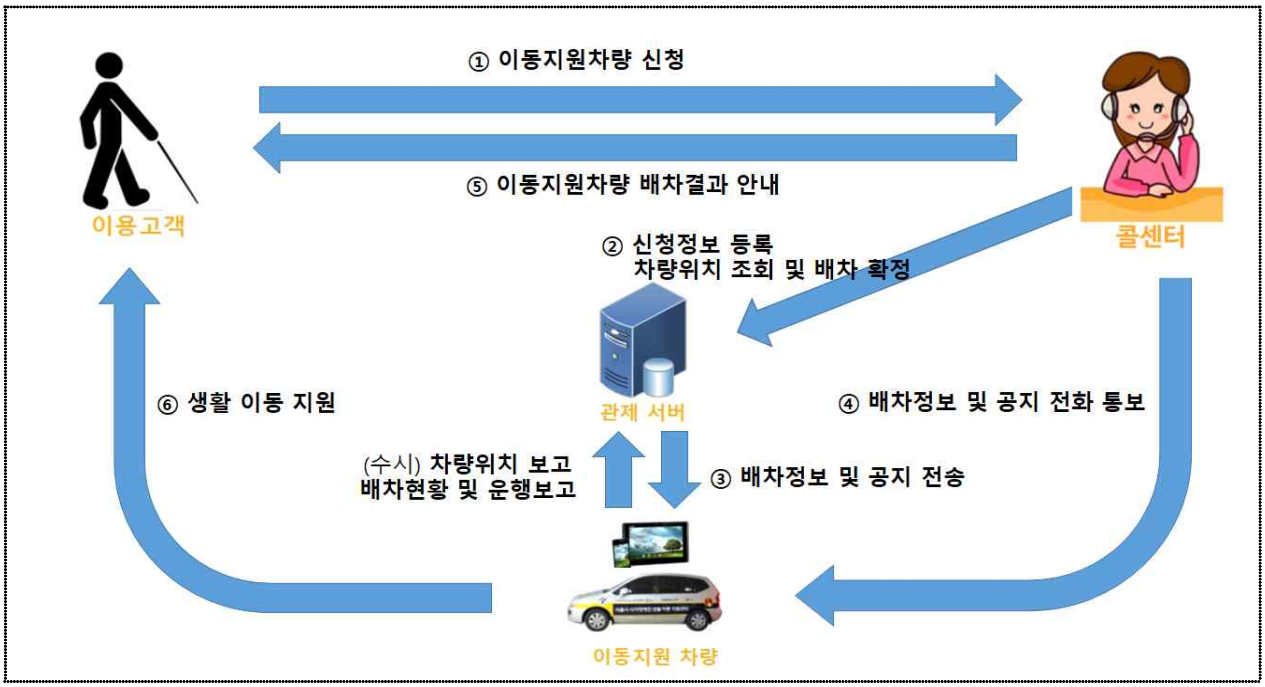
○ 50+보람일자리 운전원의 확대운영으로 차량운행률 향상

○ 관제프로그램 개선 통한 효율적 배차관리

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

붙임1 시각장애인 생활·이동지원센터 운영 현황(9월 현재)

☐ 장애인복지콜 운영시스템



☐ 지원대상

○ 시각장애인(1~3급) 9,255명, 신장장애인(1~2급) 12,564명 ⇒ **총 21,819명**

(단위 : 명)

장애유형	계	1급	2급	3급
계	21,819	7,371	12,633	1,815
시 각	9,255	6,417	1,023	1,815
신 장	12,564	954	11,610	-

☐ 이동지원 현황

(단위 : 명)

지원서비스	운영차량 (대)	등록인원(명)	이용인원(명)	지원금액 (본인부담)
장애인 복지콜 (생활이동지원센터 차량)	158	17,416	연 275,720 일 1,010	운영비 시비 100% 지원 (본인부담 : 기본 1,500원, 5~10km 280원, 10km이상 70원 생활보조버스 10분당 1,450원)
장애인 바우처택시 (나비콜, 엔콜)	8,000	3,800	연 104,676 일 383	이용요금의 65% 지원 (본인부담 35%)

2. 종사자교육 사업

▢ 추진배경 및 목적

○ 안전에 대한 사회적 관심이 높아진 상황에서 교통사고 등의 지속적인 안전사고 발생으로 인한 안전교육 강화 필요

○ 고객접점에서 근무하는 감정근로 직원에 대한 보호 및 힐링프로그램 필요

○ 시각장애인에 대한 이해 및 체험을 통한 이용자 공감능력 강화

▢ 사업개요

○ 교육기간/장소 : 분기별 1회, 1일 2시간 / 외부교육장, 3층교육장

○ 교육대상 : 센터 종사자 207명

○ 주요내용

- 시각장애인 이해 및 체험 프로그램운영
- 운전직원의 안전운전교육 및 차량관리교육
- 전문교육강사에 의한 종사자 친절소양교육
- 종사자의 성희롱방지, 개인정보보호, 인권강화교육
- 종사자의 스트레스 해소능력 강화 및 행복지킴 교육

▢ '18년 추진실적

교육내용	세부내용	실적
시각장애체험	1)시각장애에 대한 이해 2)시각장애로 인해 발생되는 불편함을 위주로 한 체험 (안대를 쓰고 식사, 도보, 대중교통이용 등)	4회/54명
안전운전 교육	도로교통 안전교육	2회/158명
친절소양교육	1)서비스마인드 2)호감을 주는 밝은 표정, 기본예절 등	2회/174명
직원소단위교육	1)운전원 직무개별 지도 2)센터장과의 대화 - 업무고충상담	18회/72명
사업장 필수교육	성희롱방지, 개인정보보호, 인권강화교육	2회/206명
종사자 힐링교육	1)스트레스 해소능력 강화방법 2)행복해지기 등	3회/174명

▢ 향후 계획

○ 분기별 종사자 친절강화 및 안전운전, 장애인인권 강화교육 실시

○ 서비스품질향상을 위한 배차원 전화응대 전문교육 추진

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

3. 이용자만족도 조사 사업

☐ 추진배경 및 목적

○ 종사자의 불친절 및 차량연결의 어려움에 대한 민원이 지속적으로 제기

○ 센터 차량 이용고객을 대상으로 만족도를 조사·평가하여 미흡한 부분에 대한 지속적인 개선을 통하여 고객 만족도 제고

☐ 사업개요

○ 조사대상기간 : 2018년 1월 ~ 9월

○ 조사대상 : 서울시각장애인생활·이동지원센터 이용자

○ 조사방법 : 전문 조사기관에서 유선전화로 이용자에게 안내후 설문지를 대독하고 이용자에게 유선상 설문내용 수거

○ 조사내용 : 배차원 및 운전기사 친절도, 차량 청결도, 차량이용 만족도 등

☐ '18년 추진실적

〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
25,000	1,000	진행중	진행중	진행중

※ 2017년 만족도 조사 결과

조사건수	응답건수	조사결과			응답률(%)
		만족	보통	불만족	
2,191	505	45.7%	34.1%	20.2%	23%

☐ 향후 계획

○ 만족도 조사 실시(10월 ~ 11월)

○ 민원전담 인력강화로 불친절 민원 저감노력 추진

○ 친절서비스 및 안전교육 등 직무역량 교육강화로 서비스품질 향상

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

4. 콜관제 기능강화 사업

▢ 추진배경 및 목적

○ 생활이동지원센터 차량배차 관제시스템의 DB이중화로 시스템 안정화

○ 차량 배차현황 및 차량도착정보를 이용자가 예측가능할 수 있도록 이용자 중심의 콜관제시스템 기능개선

○ GPS기반 위치등록으로 휴대전화를 이용하여 고객정보등록 및 차량이용신청 자동화를 실현시킬수 있는 앱개발로 편리한 이용을 위한 관제시스템 개발

▢ 사업개요

○ 개발기간 : 2018년 6월 ~ 12월

○ 개발대상(목표)

- 관제시스템 기능 개선 프로그램 개발
- DB이중화 사업
- 배차신청 모바일 앱 개발

○ 개발방법 : 입찰에 통해 선정된 개발업체에 의뢰하여 개발

▢ '18년 추진실적

〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표	집행액	실적	
210,547	개발 대상 3건 추진 완료	38,000	사업추진 (프로그램 개발) 진행중	18.0%

▢ 향후 계획

○ 콜 관제시스템 개선 및 배차전용 모바일웹 개발 : '18. 5. ~ 12.

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

Ⅳ. 부설·특화 사업

1 바우처택시 사업

2 50+보람일자리 사업

3 지하철 시각장애인 안내도우미 지원사업

1. 바우처택시 사업

☐ 추진배경 및 목적

○ 타 장애유형에 비해 이동이 제한적이어서 시각장애인의 이동권 보장 필요성 제기

○ 센터 차량운행사업과 더불어 이동서비스만 필요한 경우 이용자 선택권 확대

○ 장애유형에 따른 필요서비스를 제공, 장애인과 비장애인간의 사회통합 인식 마련

☐ 사업개요

○ 이용대상 : 3,800명(시각 1~3급 2,710명, 신장 1~2급 1,090명)

○ 이용방법 : 콜센터접수(02-555-0909/1800-1133)

○ 이용차량 : 서울시 영업용 콜택시(나비콜, 엔콜)

○ 이용횟수 : 1일 최대 4회, 월 40회 이용가능

○ 이용요금 : 총 결제금액의 35% 본인 부담(시 지원 65%)
- 기본료 2천원, 1회당 최대 보조한도 15천원

○ 주요내용 : 시각 및 신장장애인의 서울시 영업용 콜택시이용 지원 (이동서비스 지원)

☐ '18년 추진실적

〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	이용인원	
1,320,000	153,300	860,686	연 104,676 일 383	65.2%

☐ 향후 계획

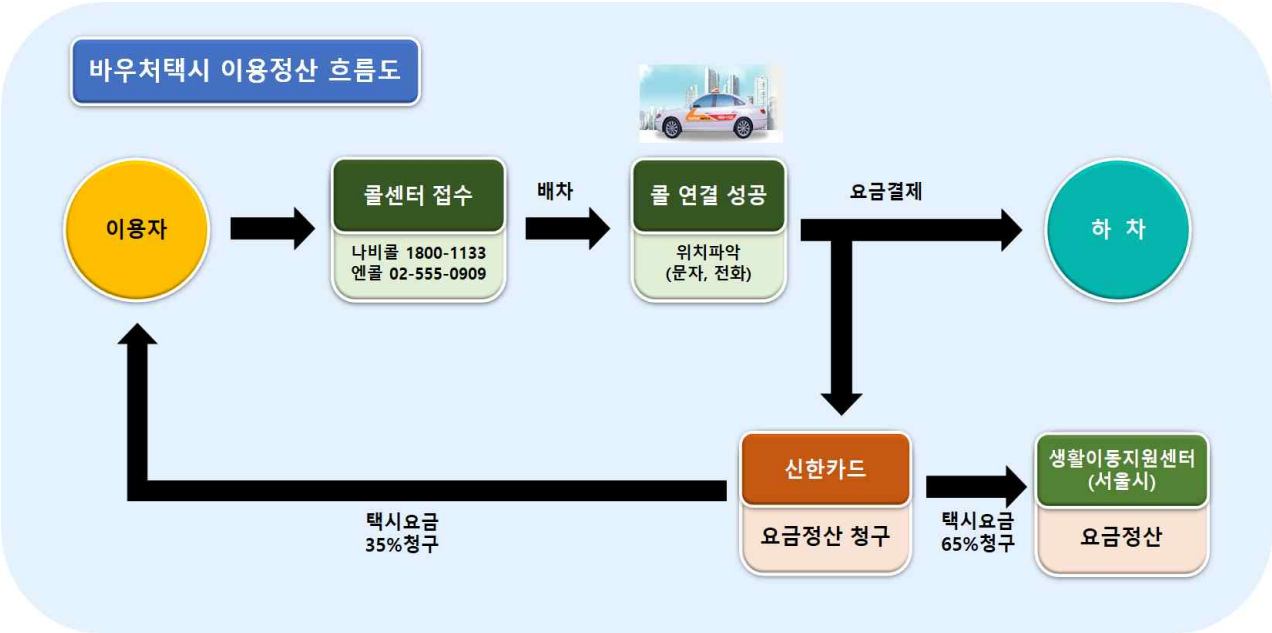
○ 이용자 추가 모집 및 이용횟수 확대를 통한 서비스 확대

○ 운전자기사 친절·배려의식 강화를 통한 서비스 품질 향상

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

붙임 바우처택시 운영 현황

☐ 바우처택시 운영시스템



○ 이용현황 (단위 : 명, 건)

구 분	'16년(시범운영)	'17년(본격운영)	'18년 9월
이용등록인원	1,200	3,000	3,800
이용인원(연)	8,757	88,223	104,676
이용인원(일)	98	242	383

2. 50+보람일자리 사업

▢ 추진배경 및 목적

○ 사회적경험과 전문성을 갖춘 50+세대에게 보람일자리 제공을 통해 지속적 사회참여 기회 제공 및 활력있고 안정된 노후생활 유도

○ 생활이동지원센터의 콜수요가 증가하는 특정시간대(출.퇴근 시간)의 수요를 전담하여 콜 처리율 향상에 기여

○ 50+보람일자리 사업으로 파트타임 근무조 운용을 통해 차량운행률을 향상시킴으로서 이용자만족도 향상

▢ 사업개요

○ 사업기간 : 2018년 2월 ~ 12월

○ 모집인원 : 만50세~67세 서울거주자 47명(운전원 43명,배차원 4명)

○ 활 동 처 : 서울시내 15개 차고지, 배차원은 본부 근무

○ 활동시간 : 1일 4시간(6시간), 주5일 근무, 월 84시간 이내,

○ 활 동 비 : 시간당 9,211원
(교육실비,교통비,주휴.월차수당,사회보험가입 지원)

○ 활동내용 : 생활이동지원센터 차량 운전 및 장애인 승하차 지원 시각장애인 민원보조, 병원이용 보조, 외출 및 장보기 보조 등 생활서비스 지원

▢ '18년 추진실적

〈 사업비 및 추진실적 〉 (단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
564,032	47	458,461	45	81.3%

▢ 향후 계획

○ 상시 모집체계 강화 및 적극적인 홍보로 50+사업참여자 확대

○ 안전운전 및 친절교육강화로 서비스품질 강화

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)

3. 지하철 시각장애인 안내도우미 지원사업

□ 추진배경 및 목적

○ 시각장애인의 지하철 이용시 안전사고 위험에 노출

- 전체 시각장애인의 67%가 지하철 이용 시 안전사고 경험

○ 시각장애인의 사회활동 활성화를 위한 교통수단 다양화 급선무

- 서울의 뛰어난 대중교통수단인 지하철 이용 확대를 위해 안내도우미 배치

□ 사업개요

○ 사업현황 : 74개역 1,324명 배치 운영

※ 대한노인회연합회 20개역 348명 / 자치구 54개역 976명

○ 추진방법 : 시각장애인의 이동권 증진 및 참여 어르신 확대를 위해 서울시 직속 및 자치구사업으로 동시 추진

○ 추진기간 : '18. 3. ~ 12.

○ 참여대상 : 만 65세 이상 기초연금 수급자

○ 지원체계 : 서울시 직속 및 자치구사업으로 동시 추진

○ 활동방식 : 시각장애인이 지하철공사 대표번호로 도우미 신청 접수
⇒ 해당역 역무실에서 안내도우미에게 위치정보 연계

□ '18년 추진실적

〈 사업비 및 추진실적 〉 (단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
100,000	1,324	1,900	1,324	1.9%

□ 향후 계획

○ 시각장애인 안내도우미 근무체계 개선으로 사업의 효과성 향상

○ 지하철 역사 안내도우미 서비스 개선 시행

작 성 자	사무처장 : 김대근(☎02-2092-0022) 총무팀장 : 서문걸(☎02-2092-0008)