

행복한 시민, 신뢰받는 기업, 글로벌 No.1 서울교통공사

안전5중방호벽 구축을 위한
잠실광역환승센터 안전의식 설문조사 실시계획

2019. 5.

안전5중방호벽 구축을 위한 잠실광역환승센터 안전의식 설문조사 실시계획

잠실광역환승센터 안전5중방호벽 구축을 위해 환승센터 이용시민 및 근무직원 등을 대상으로 안전의식 설문조사를 실시하고 개선점을 발굴하여 안전서비스를 강화하고자 함.

I 필요성 및 추진방향

1. 안전의식 향상에 따른 대·내외 안전관리 요구 강화

- 가. 공사 및 잠실광역환승센터 안전5중방호벽 구축 실행계획 수립·추진
- 나. ‘지하안전에 관한 특별법’ 시행(’18.1.1.) 및 서울시 시설물 관리계획 수립 요청 등

2. 국내 최초의 지하 버스환승센터로 개통 2년차를 맞이하여 실효성 있는 안전시스템 및 서비스 구축 필요

- 가. 이용시민 대상 환승센터 안전도 및 안전시설물 인식도 등 설문조사
- 나. 환승센터 직원, 버스기사 대상 안전문화 수준 측정 등 진단을 통한 개선점 발굴

II 추진내용

1. 운영개요

- 가. 조사대상 : 환승센터 이용시민, 환승센터 근무직원, 버스운전기사
- 나. 조사시기 : ’19.5~6월 중
- 다. 조사방법 : 설문지를 활용한 대면 조사 실시

라. 조사장소 : 잠실광역환승센터 승강장 및 중앙관제실, KD운송그룹 등

마. 설문항목 : 전반적 안전도 및 긴급업무 처리절차 숙지여부 등

○ 시민대상 : 안전전반, 안전시설, 안전홍보, 이용환경 등 4분야 총 15문항

○ 직원대상 : 안전관리, 업무처리, 안전체계, 근무환경 등 4분야 총 16문항

○ 버스기사대상 : 안전시설, 버스운행, 안전관리, 이용환경 등 4분야 18문항

2. 향후계획

가. 조사결과 분석을 통한 현 문제점 진단

나. 부진항목에 대한 개선안 마련 및 안전시스템 구축

붙임 : 설문지(예시) 3부. 끝.

설문문항		매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
안전 전반 (4)	1. 잠실광역환승센터는 전반적으로 안전하게 운영되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2. 잠실광역환승센터의 직원들은 센터 내 시설물 등을 안전하게 관리하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	3. 승·하차 또는 게이트 등에 문제가 생겼을 때 직원이 신속히 해결해준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	4. 나는 사고란 언제 어디서나 일어날 수 있기 때문에 스스로 항상 주의하고 조심스럽게 행동한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
안전 시설 (5)	5. 잠실광역환승센터 승하차시 스크린도어는 안전하게 운영 되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	6. 잠실광역환승센터에는 소화기, 자동제세동기(AED) 등 안전장비가 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	7. 잠실광역환승센터는 소화기, 비상구 등 안전 장비와 시설물에 대한 안내표시가 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	8. 잠실광역환승센터 내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 정보(노선, 출·도착 등)가 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	9. 잠실광역환승센터는 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승이 가능하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
안전 홍보 (2)	10. 잠실광역환승센터는 안전관련 홍보가 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	11. 잠실광역환승센터는 위기상황 발생 시 연락처가 잘 안내되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
이용 환경 (2)	12. 잠실광역환승센터 내 환경은 공기, 냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	13. 잠실광역환승센터 내 냉·난방 등 온도가 적절하게 유지되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

14. 잠실광역환승센터가 제공하는 안전서비스에 대해 전반적으로 (만족/보통/불만)스럽다고 응답하신 이유는 무엇 입니까? 가장 중요한 1~2가지만 말씀해 주시기 바랍니다.

15. 잠실광역환승센터 안전 서비스와 관련하여 개선이 필요하거나 바라는 점이 있다면 구체적으로 말씀해주세요.

♣ 바쁘신 시간 내어주셔서 감사합니다.

【붙임2. 환승센터 직원용】

잠실광역환승센터 근무직원 안전문화 수준측정 설문지

안녕하십니까?

저희 잠실광역환승센터에서는 직원 분들이 체감하는 안전도를 측정하고 개선방안을 마련하여 직장 내 안전문화를 증진시키기 위해 직원 분들을 대상으로 다음과 같이 설문을 시행하고자 합니다.

본 설문은 안전서비스 개선 전략 및 시사점 도출 등 구체적인 개선방안을 마련하는데 사용할 예정입니다. 각각의 설문항목의 상황을 상상하여 생각하시는 대로 편하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

설문에 적극 협조해 주셔서 감사합니다.

< 인적사항 >

설문에 응답해 주신 분의 성함		연락처	
------------------	--	-----	--

< 설문문항 >

설문문항		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.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2. 나는 나의 안전관련 책임이 무엇인지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	3. 나는 안전 우려사항을 누구에게 보고해야 하는지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
일상 업무 처리 (4)	4. 근무 또는 업무의 인수인계가 필요한 경우, 나는 안전 관련 정보를 해당 직원에게 효과적으로 전달하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	5. 나는 인수인계 시 어떤 정보를 전달할지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	6. 나는 내가 인계한 정보가 상대 직원에게 정확하게 전달되었는지 확인한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	7. 나는 반복 업무 시 오류(실수)가 발생하지 않도록 확인한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

설문문항		매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
안전 체계 (5)	8. 센터 내에는 상황별 안전대책 매뉴얼이 잘 비치되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	9. 나는 센터에 비치된 안전대책 매뉴얼을 숙지하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	10. 나는 안전사고 등 위기상황 시 행동요령을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	11. 센터에서는 정기적으로 안전교육을 실시하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	12. 센터에서는 정기적으로 비상대응훈련을 실시하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
근무 환경 (3)	13. 나의 근무환경(중앙관제실, 휴게공간 등)은 쾌적하고 안전하다. (냄새, 공기, 소음, 조명 등으로 판단할 때)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	14. 센터 내 직원 휴게공간은 이용이 편리하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	15. 직원 휴게공간에는 안전시설과 편의시설이 잘 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

16. 센터 내 안전서비스 개선방안 등에 관한 의견을 자유롭게 기재하여 주시기 바랍니다.

♣ 바쁘신 시간 내어주셔서 감사합니다.

【붙임3. 버스 운전기사용】

잠실광역환승센터 버스 운전기사 안전의식 조사 설문지

안녕하십니까?

저희 잠실광역환승센터에서는 기사 분들이 체감하는 안전도를 측정하고 개선방안을 마련하여 센터내 안전서비스를 향상시키기 위해 기사 분들을 대상으로 다음과 같이 설문을 시행하고자 합니다.

본 설문은 안전서비스 개선 전략 및 시사점 도출 등 구체적인 개선방안을 마련하는데 사용할 예정입니다. 각각의 설문항목에 생각하시는 대로 편하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

설문에 적극 협조해 주셔서 감사합니다.

No	인적사항 설문문항				
1	설문에 응답해 주신 분의 성함		연락처		
2	설문에 응답해 주신 분의 연령대	①20대	②30대	③40대	④50대 ⑤60대
3	설문에 응답해 주신 분의 업무경력	①5년이하	②5년초과 ~10년이하	③10년초과 ~15년이하	④15년초과 ~20년이하 ⑤20년초과

< 설문문항 >

설문문항		매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
안전 시설 (5)	1. 잠실광역환승센터의 입·출구는 외부에서 식별이 용이하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	2. 환승센터 내 교차로 등의 교통신호 체계는 잘 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	3. 스크린도어의 개폐는 쉽고 안전하게 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	4. 환승센터 내 도로안내 표지는 적절하게 설치되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	5. 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승이 가능하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

설문문항		매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
버스 운영 (5)	6. 환승센터의 진·출입로는 안전하게 운행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	7. 환승센터 커브구간 등 내부 도로에서 안전하게 운행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	8. 우천 및 강설 시에도 진·출입로를 포함한 내부 도로는 안전하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	9. 노선버스 외 외부차량이 무단 진입하여 안전에 위협 요소가 되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	10. 본인은 환승센터 내 운전 시 규정속도를 알고 잘 준수하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
안전 관리 (4)	11. 환승센터 내 소화기, 비상호출장치, 비상구 등 안전설비의 위치를 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	12. 본인은 정기적으로 안전교육을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	13. 본인은 긴급 상황 시 행동요령 (비상연락망 숙지 등)을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	14. 본인이 받는 안전교육은 비상대응 능력 향상에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
이용 환경 (3)	15. 환승센터 내 조명의 밝기는 적절하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	16. 환승센터 내 환경은 공기, 냄새, 소음 등으로 판단할 때 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	17. 환승센터 내 냉·난방 등 온도가 적절하게 유지되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

18. 센터 내 안전서비스 개선방안 또는 자주 받는 민원 등에 대해 자유롭게 의견을 기재하여 주시기 바랍니다.

♣ 바쁘신 시간 내어주셔서 감사합니다.