

등록번호	영업처-6689
등록일자	2016.04.29.
결재일자	2016.05.04.
공개구분	대시민공개

대리	부장	고객지원팀장	영업처장
곽은진	이선현	김봉철	05/04 이권수
협조자			

“2016년 상반기”

명예역장 체험행사 결과보고

2016. 4.



2016년 상반기 명예역장 체험행사 결과보고

고객 친화 행사의 일환으로 실시한 상반기 1일 명예역장 체험행사를 통해 참여자(교통약자)들에게 서비스 개선을 위한 공사의 노력을 적극 홍보하고, 이용에 따른 불편사항 및 개선의견 수렴으로 눈높이에 맞는 서비스를 강화해나가고자 함.

I 행사개요

- 일 시 : 2016. 4. 19~20.
- 행사역 : 동대문문화역사공원(2)역 등 7개역
- 참여자 : 교통약자 19명

구분	지적장애	지체장애	시각장애
참여인원	13	5	1

※ 구의역의 경우 지적장애인학교에서 단체 참여(13명)

- 기념품전달 : 비상구급함 및 학용품

II 행사내용

- 프로그램별 진행 및 행사 전경

(1) 위촉장 수여

- ▶ 명예역장 위촉장 수여(역장)
- ▶ 명예역장 어깨띠 착용
(장애인 등 교통약자)



(2) 역 및 행사소개

- ▶ 역 운영 현황 안내
- ▶ 교통약자 서비스 증진을 위한 노력 홍보
- ▶ 행사 순서 및 내용 소개



(3) 역무실 근무체험

- ▶ CCTV 운영체계 체험
- ▶ 고객통화장치 체험
- ▶ 역사 내 안내방송
- ▶ 스피드게이트 이용고객 안내 등



(4) 대합실 근무체험

- ▶ 안전 장비 및 시설 점검
- ▶ 장애인 화장실 등 편의시설 체험
- ▶ 올바른 스피드게이트 이용 안내
- ▶ 대합실 순회 점검표 작성



(5) 승강장 근무체험

- ▶ 비상전화(SOS)통화 체험
- ▶ E/V 및 승하차 케어서비스 체험
- ▶ 승하차 질서 안내방송
- ▶ 무선 안내방송



(6) 직원과 소통의 시간

- ▶ 행사체험 소감 및 의견 교환
- ▶ 교통약자 이용편의 증진을 위한 건의사항 및 개선 의견 수렴
- ▶ 기념품 지급



Ⅲ

간담회 내용

○ 주요 소감

- 명예역장 참여역은 평소 이용하는 역사로서 이번 행사를 통해 사고 등 이례적 상황발생시 신속 대처를 위한 안전시설의 위치 및 장비사용법을 알수 있게 되어 비상시 대응하는 데에 도움이 될것으로 생각됨
- 교통약자 편의시설이 예전에 비해 많이 개선되었으나, 명예역장 체험 결과 현재의 근무인원으로는 기본적인 고객안내서비스 이외에 교통약자 케어 및 안전예방 업무를 하기에는 한계가 있다고 판단됨

○ 건의사항

건의 내용	검토부서
○ 지체장애(휠체어이용객)자를 위한 다목적 화장실 내부 양변기 등받이 설치	시설처
○ 시각장애자를 위한 훼손된 점자 안내 표지판(점자타일) 보수	
○ 화장실 및 엘리베이터 등 편의시설 안내표지판 개선(도면이 아닌 현위치에서 거리상 안내표시로 개선)	

☞ 위 3건에 대한 담당부서 문의결과 2016년 장애인 편의시설 개선사업으로 용역 체결 등 추진 중인 사업으로 확인되어, 진행사항 통보예정 (※ 시설처 - 1097호)

Ⅳ

언론 보도

- “장애인, 지하철 역장 변신...교통약자 불편사항 꼼꼼 지적” (‘16.4.21, 헤럴드경제)
 - “서울메트로, 장애인 19명 명예역장 위촉” (‘16.4.21, 장애인신문)
- ⇒ 장애인 체험관련, 공사에 긍정적인 내용 기사화

V

예산 집행

○ 소요비용 : 655,160원

- 예산과목 : 영업비용, 고객만족경영추진, [매] 행사홍보비
- 산출내역

(단위 : 원)

구분	금액
합 계	655,160
행사홍보비	○ 기념품
	- 비상구급함 각 6개 = 282,000
	- 학용품 등 = 50,380
	○ 위촉장, 명찰(케이스포함), 명패 각 7개 = 115,500
○ 다과 구입 7개역 = 207,280	

※ 역별 행사비 집행내역 : 붙임

VI

항후계획

○ 하반기 명예역장 행사시 대상자 확대 추진

- 고객친화 행사로 언론에 긍정 보도되는 등 공사의 이미지 제고에 도움이 되고 있어, 하반기 명예역장 체험 행사시 다양한 계층으로 대상자확대 추진

붙임 : 역별 행사비 집행내역 1부. 끝.