

제 303회 정례회

---

# 2021 주요 업무보고

---

2021. 11. 3.

서울시각장애인생활·이동지원센터

# I. 일반 현황

## 1 시설 현황

- 시설명** : 서울시각장애인생활·이동지원센터 (시설장 : 윤상원)
- 소재지** : 동작구 상도로 216 (상도동, 인경빌딩3,4,6층)
- 개원일** : 2006. 4. 1
- 운영법인** : (사)서울특별시시각장애인연합회 (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㎡

	3층	관제실, 서버실, 사무실, 회의실(교육장), 창고(서고)
	4층	사무실, 소회의실(교육장), 창고(서고)
	6층	센터장실, 사무실, 소회의실(민원인 상담실)

## 2

# 예산현황

### □ 예산현액

(단위 : 천원)

구 분	2021년	%	2020년	%	증감액	%
계	21,114,294	100	19,240,928	100	1,873,366	9.7
보 조 금	19,511,520	92.4	17,711,833	92.1	1,799,687	10.2
후 원 금	0	0	0	0	0	0
사 업 수 입	1,100,000	5.2	1,132,000	5.9	△32,000	△2.8
전 입 금	50,000	0.2	55,000	0.3	△5,000	△9.1
잡 수 입	17,700	0.1	86,597	0.4	△68,897	△79.6
이 월 금	435,074	2.1	255,498	1.3	179,576	70.3

### □ 예산집행 현황 : 집행률 67.1% ('21.9월말 현재)

(단위 : 천원)

세 출			
관	예산액	지출액	비율(%)
합 계	21,114,294	14,172,504	67.1
사무비	13,931,815	9,796,754	70.3
재산조성비	496,002	436,328	88.0
사업비	6,233,703	3,939,329	63.2
예비비	437,421	0	0
보조금반환금	15,353	93	0.6

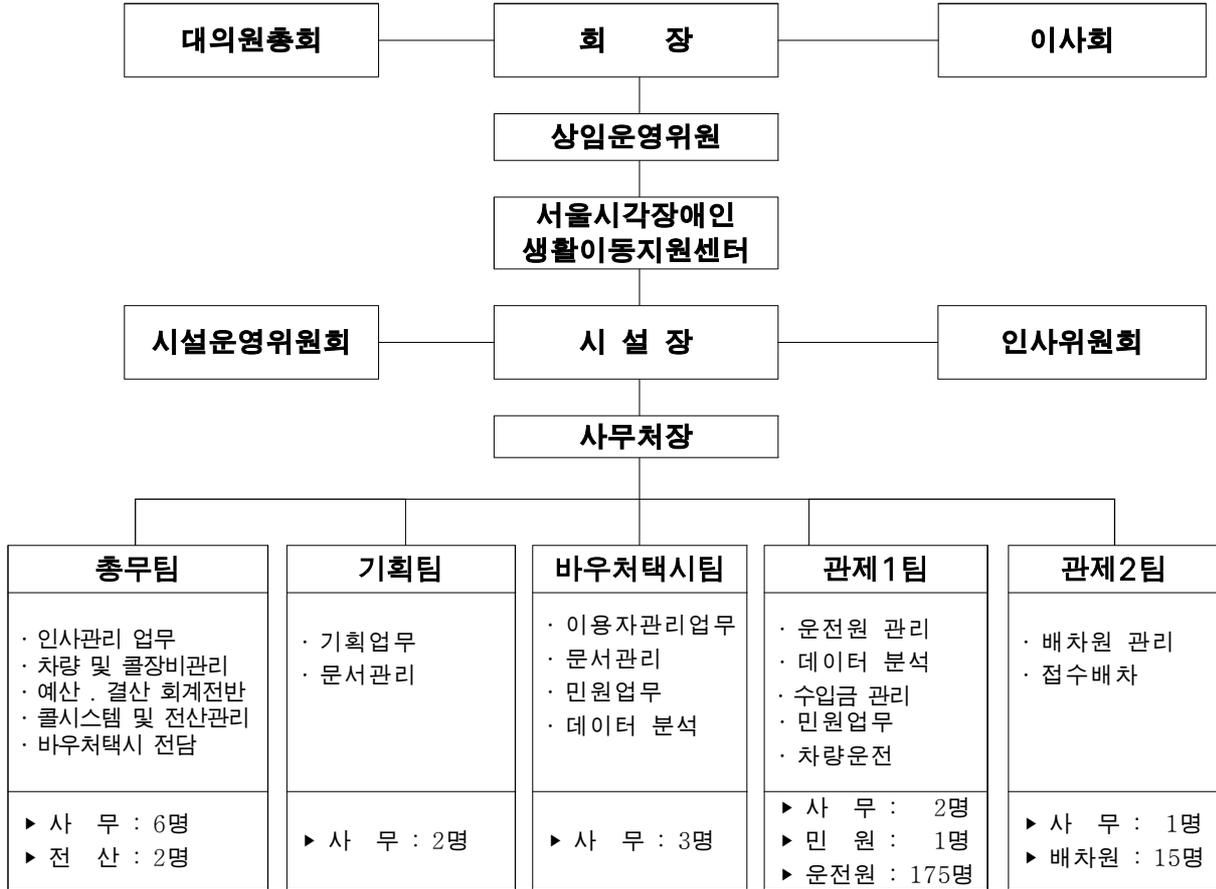
### □ 후원금 수입현황 ('21.9월말 현재)

구 분	건수	금액(천원)	비고
합 계	0	0	
후원금	지 정 후 원 금	0	0
	비지정후원금	0	0

### 3

## 조직 및 인력

□ 조 직 : 1 국 5 팀



※ 육아휴직 2명 포함 (사무원1명, 운전원1명)

□ 인 력 : 정원 210명 / 현원 208명

구 분	계	관리운영직	행정직	배차원	운전원
계	210/208	7/5	13/13	15/15	175/175
센터 총괄 관리	2/2	2/2	-	-	-
총 무 팀	9/8	1/1	8/7	-	-
기 획 팀	2/2	1/1	1/1	-	-
바우처택시팀	3/3	1/0	2/3	-	-
관 제 1 팀	178/177	1/0	2/2	-	175/175
관 제 2 팀	16/16	1/1	-	15/15	-

## □ 법인현황

- 법인명 : 사단법인 서울특별시시각장애인연합회
- 설립일 : 2019. 3. 12.
  - ※ (사)한국시각장애인연합회에서 2019년 3월 12일 독립법인 설립
- 소재지 : 서울시 노원구 노해로77길 14-4, 6층 603호
- 대표자 : 윤상원

## □ 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. 운영 방향

### 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

### 2021년 운영방향

- 시각장애인의 친절하고 안전한 생활·이동서비스 제공

### 2021년 운영전략

- 방역철저로 정상적인 센터 운영 노력
- 친절서비스 및 안전교육 등 직무교육강화로 서비스품질 향상
- 50+보람일자리 운전원의 확대운영으로 차량운행률 향상
- 민원전담 인력배치로 전문적 응대 및 불친절 민원 저감을 위한 노력
- 바우처택시 교육 강화 및 포상제도 도입을 통한 서비스 품질 향상
- 관제시스템 안정화로 편리한 차량이용 노력
- 이용자와의 소통강화를 위한 이용자 제도개선 위원회 운영 추진

### 2021년 주요사업

- 시각장애인생활·이동지원차량 운행사업
- 종사자교육 사업
- 이용자 만족도 조사 사업
- 이용자 소통 강화 사업
- 바우처택시 사업
- 50+보람일자리 사업

## 3

## 2021 주요사업 실적

## □ 주요사업 추진실적

(2021.9.30 현재)

구 분	계 획	실 행	대비
	연인원(명)	연인원(명)	연인원(%)
합 계	863,902	593,302	68.7%
차량운행사업	409,000	273,171	66.8%
종사자교육사업	210	300	142.9%
이용자만족도조사사업	2,000	진행예정	진행예정
이용자 소통강화 사업	12회	3회	25%
바우처택시사업	452,600	319,753	70.6%
50+보람일자리사업	80	평균75	93.8%

## □ 기타 기관 운영성과

## - 차량운행사업 성과

- 센터차량 2021년 연 이용자 수 : 273,171명
- 센터차량 2020년 연 이용자 수 : 354,494명
- 센터차량 2021년 1일 평균 이용자 수 : 1,001명
- 센터차량 2020년 1일 평균 이용자 수 : 971명

## - 바우처택시사업 성과

- 바우처택시 2021년 연 이용자 수 : 319,753명
- 바우처택시 2020년 연 이용자 수 : 390,137명
- 바우처택시 2021년 1일 평균 이용자 수 : 1,316명
- 바우처택시 2020년 1일 평균 이용자 수 : 1,066명

## Ⅲ. 주요사업 추진현황

---

- 1 서울시각장애인생활·이동지원 차량운행사업
- 2 종사자교육 사업
- 3 이용자만족도 조사 사업
- 4 이용자 소통강화 사업

# 1. 차량운행사업

## 사업개요

### ○ 사업목적

- 중증장애로 인한 보행의 불편과 대중교통 이용의 불편해소
- 차량제공을 통한 교통비의 부담경감
- 교통수단제공으로 장애인의 생활보조 및 사회활동의 활성화기여

### ○ 이용대상 : 시각장애인(정도가 심한 장애인) 신장장애인(정도가 심한 장애인)

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

### ○ 사업예산 : 14,401,720천원

## '21년 추진실적('21.9월말 기준)

### ○ 차량운행지원 (연이용건수 273,171건)

- 시각 및 신장장애인의 이동편의를 위한 교통수단지원 및 사회활동에 대한 서비스 지원

### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표건수	집행액	연이용 건수	
14,401,720	409,000	10,232,722	273,171	71.1

## 향후 계획

- 50+보람일자리 운전원의 확대운영으로 차량운행률 향상 : '21. 2월 ~
- 관제프로그램 개선 통한 효율적 배차관리 : ~'21.12월

## 2. 종사자교육 사업

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 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

#### ○ 교육대상 : 서울시각장애인생활·이동지원센터 임직원

#### ○ 주요내용 :

- 시각장애인 이해 및 체험 프로그램운영
- 운전직원의 안전운전교육 및 차량관리교육
- 종사자의 법정의무교육
- 종사자의 스트레스 해소능력 강화 및 행복지킴 교육

#### ○ 사업예산 : 5,097천원

### '21년 추진실적('21.9월말 기준)

#### ○ 신규입사자 직원 교육 (연인원 100명)

- 정규직원 교육 및 50+ 보람일자리 운전원 교육 진행

#### ○ 법정의무교육 (연인원 290명)

- 성희롱 예방 교육, 개인정보보호 교육, 장애 인식개선 교육, 인권교육, 아동학대 신고의무자 교육, 긴급복지지원 신고의무자등 온라인교육진행

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
5,097	290	168	290	3.3

### 향후 계획

#### ○ 종사자 친절소양교육 및 행복지킴 교육 지원(온라인교육진행): ~'21.12월

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

### 3. 이용자만족도 조사 사업

#### 사업개요

##### ○ 사업목적

- 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

##### ○ 조사대상 : 서울시각장애인생활·이동지원센터 이용자

##### ○ 주요내용 : 배치원 및 운전기사 친절도, 차량 청결도, 차량이용 만족도 등

##### ○ 사업예산 : 18,000천원

#### '21년 추진실적('21.9월말 기준)

##### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
18,000	2,000	0	0	0

※ 10월이후 진행예정

##### ※ 2020년 만족도 조사 결과

조사건수	응답건수	조사결과					종합적만족도
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적만족도	전반적만족도	
5,906	1,000	86.3	88.4	89.0	88.3	86.6	87.7

#### 향후 계획

- 만족도 조사 실시 추진 : '21. 10월 ~ '21. 12월
- 불친절 민원 저감노력 추진 : ~'21.12월

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

## 4. 이용자 소통강화 사업

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 이용자 소통 강화를 위하여 이용자가 직접 센터 효율화 및 서울시 시각장애인의 이동권 개선방향을 위한 의견을 제시할 수 있도록 위원회를 설치 운영 추진

#### ○ 위원회구성 : 이용자 대표 6명, 센터 직원 3명 총 9명

#### ○ 주요내용 :

- 센터의 콜 효율화를 위한 제도개선 방안 마련
- 전 장애인 유형으로 확대되는 바우처택시 제도의 바람직한 운영 및 활성화 방안 제안
- 기타 이동권 개선 방안 제안

#### ○ 사업예산 : 3,000천원

### '21년 추진실적 ('21.9월말 기준)

#### ○ 이동권개선위원회 회의 (연 3회)

- 센터의 콜 효율화 및 이동권 개선을 위한 방안, 이용자의 차량이용 방법의 다양화제안 등 제시

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표	집행액	시행횟수	
3,000	12회	553	3회	18.4%

### 향후 계획

- 코로나19 대응방침에 따른 방역을 철저히 하여 월1회이상 진행될 수 있도록 회의 계획 : ~ '21. 12월

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

## IV. 부설 · 특화 사업

---

- 1 바우처택시 사업
- 2 50+ 보람일자리 사업

# 1. 바우처택시 사업

## 사업개요

### ○ 사업목적

- 타 장애유형에 비해 이동이 제한적이어서 시각장애인의 이동권 보장 필요성 제기
- 센터 차량운행사업과 더불어 이동서비스만 필요한 경우 이용자 선택권 확대
- 장애유형에 따른 필요서비스를 제공, 장애인과 비장애인 간의 사회통합 인식 마련

○ 이용대상 : 만14세 이상 서울시 주민으로 장애인복지콜 또는 장애인콜택시에 등록된 비휠체어 장애인

○ 주요내용 : 보행상 장애가 있는 심한 장애인에게 서울시 영업용 콜택시 이용을 지원함(이동서비스 지원)

○ 사업예산 : 5,000,000천원

## '21년 추진실적('21.8월말 기준)

### ○ 바우처택시 홍보 (연인원 319,753명)

- 바우처택시 홍보를 위한 리플렛 제작 및 홍보포스터 배포
- 바우처택시 운전기사의 장애인 인식개선 및 친절·배려의식 고양을 위한 교육용 영상물 제작(서울시 택시물류과 전달)

### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
5,000,000	409,000	3,370,362	319,753	67.4

## 향후 계획

- 택시기사 상벌제(인센티브, 페널티) 실시예정 : ~'21.12월
- 택시기사 친절·배려의식 교육을 통한 서비스 품질 향상 : ~'21.12월

## 2. 50+ 보람일자리 사업

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 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

○ 이용대상 : 만50세~67세 서울거주자 80명

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

○ 사업예산 : 1,233,703천원

### '21년 추진실적 ('21.9월말 기준)

#### ○ 차량운행지원 (연평균 참여인원 75명)

- 시각 및 신장장애인의 이동편의를 위한 센터차량운전 및 사회활동에 대한 생활서비스 지원

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
1,233,703	80	568,968	평균 75	46.1

### 향후 계획

○ 안전운전 및 친절교육강화로 서비스품질 강화 : ~'21.12월

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