

[간담회/회의록]

제 목	2014년 2/4분기 고객모니터위원회 회의
일 시	2014. 6. 7.(화) 10:30~11:40
장 소	3층 대회의실
참석인원	총 13명(고객모니터위원 7명, 직원 6명)
작성자	기획운영팀 정연희

[회의안건]

1. 개회 및 위원 인사 - 개회 인사 - 신규위원 위촉장, 신분증 수여
2. 2/4분기 사업현황 보고
3. 3/4분기 사업계획 보고
4. 전회차(2014년 1/4분기) 고객모니터링 조치 결과
5. 고객모니터위원 의견 수렴 및 논의
6. 폐회

[협의사항]

1. 개회 인사 및 위원 인사 : 총7명 전원 참석하여 신임 신재윤관장의 개회 인사로 회의 시작함. - 신임 관장 개회 인사 : 가까운 전임지에서 원광장애인종합복지관을 봐 왔다. 모니터위원들과 모두가 협력해야 조직이 원만히 운영이 된다. 사람과 사람 사이에 사람냄새가 나지 않으면 오래 갈수 없는 조직이 된다. 욕심을 채우려하지 말고 서로 나누고 용기를 주며 함께 잘 나아가자 신임으로서 최선을 다 하겠다. 힘을 모아 주시기 바란다. - 신규위원 위촉장, 신분증 수여 및 위원 소개 : 권준광 청년 이용자 대표와 이점례 자원봉사자 대표에게 위원 위촉장, 신분증 수여 후 신규 위원을 위한 간단한 위원 소개의 시간을 가짐.
2. 2/4분기 사업현황보고 : 2/4분기에 진행한 주요 프로그램 및 행사, 외부지원사업과 근무환경 개선 및 시설보수보강에 대한 보고함.
3. 3/4분기 사업계획 보고 : 3/4분기에 진행할 사업계획에 대한 보고함.
4. 전회차 고객모니터링 조치 결과 : 지난 회차 고객모니터위원회에서 논의되었던 고객모니터링

에 대한 조치사항을 보고함.

5. 고객모니터위원 의견 수렴 및 논의

가. 송미선 위원 : 한화에너지에서 실시하는 태양광 에너지 시설 무상 설치 건에 대해서 TV 뉴스를 보았음. 우리 복지관도 지원하면 어떨지...

- 복지관이 체육관 증축을 한 관계로 하중 문제로 옥상에는 설치가 어려움이 있음.

- 나중에 라도 꼭 옥상이 아닌 다른 설치 방법도 한 번 알아보도록 하겠음.

[조치 사항] 한화에너지에 문의하였으나 담당자와 직접통화가 어려워 메모를 남겨 놓은 상태임.

그 밖의 에너지 관리공단에 문의결과는 지방 소도시에는 일부지원하고 있다 함.

태양광 집열판의 크기와 최소 6~7개 설치에 따른 하중 문제와 복지관 지붕구조와 형태에는 설치에 어려움이 있어 기술적인 검토를 자체적으로 하고 있음. 복지관 건물구조와 방향이 서향인 관계로 오후 시간대에만 태양열 집열이 됨에 따라 복지관 규모에 비해 큰 효과가 없을 것으로 예상됨. - 별첨 조치 계획서 1 참조

나. 권준광 위원 : 복지관 이용 친구들이 힘들 때 설 수 있는 남,여로 분리 된 휴게실이 있으면 좋겠음.

- 현재 쉼터가 하나 있으나 남,여로 분리하는 것은 공간상의 문제로 더 고민을 해 보아야 함.

다. 우병호 위원 :

① 체력단련실이 증축되는 것으로 알고 있는데 시설도 보강이 되는지 알고 싶음.

- 아직 예산이 확보되지 않았으나 희망나눔 데이 등을 통해서 가능하도록 노력해 보겠음.

특히 필요한 운동기구라도 있는지 알려주시기 바람. 가능하면 런닝머신이 더 있으면 좋겠음.

[조치 사항] 체력단련실 기능보강이 완료되면 이용자들의 욕구를 수렴하여 장비보강을 진행하고자 함. - 별첨 조치 계획서 1 참조

② 주말 퇴근시 체력단련실의 전기코드를 기계마다 일일이 빼고 있는데 다시 사용하려면 불편이 아주 많음. 마스터로 한곳에서 전원 관리하도록 하면 좋겠음.

- 불편을 드러 죄송함. 증축 시 보완하겠음. 주변의 다른 시설도 탐방하여 더 보강하겠음.

[조치 사항] 체력단련실 환경개선공사(2014년 7월 중) 전원차단 장치를 설치 공사 예정임. - 별첨 조치 계획서 1 참조

라. 김정숙 : e-품앗이를 한동안 못하고 있는데 우리복지관도 일부공간을 확보하여 상설화 할 수 있으면 좋겠음. 다른 기관은 그렇게 하고 있음. 이용자들이 장터 오픈을 언제 하는지 많이 기다리고 있음. 편하게 언제라도 물품 거래를 할 수 있으면 좋겠음.

- 장터를 활용하는 것도 좋은 방법이나 인터넷상에서 거래를 하는 것이 주목적이었음. 인터넷을 활용하기 어려운 분들에게는 어려움이 있을 수 있으나 필요한 물건이 있으면 당분간은 인터넷을 이용 해 주시면 좋겠음.

[조치 사항] 현재 복지관의 공간 여건이 물품을 전시해 놓고 상설화 할 수 있는 공간을 확보하는데 어려움이 있으나 논의를 진행하도록 하겠음. - 별첨 조치 계획서 2 참조

주부가 인터넷을 활용하기가 용이하지 않은 점이 있음.

- 이 애로사항에 대해서 담당자와 더 논의를 해 보도록 하겠음.

마. 김윤구 : 유린노인요양원 개원으로 인해 주차장이 너무 혼잡함. 주차타워 활용하기로 한 것은 어떻게 되고 있는지 알고 싶음.

- 요양원에 관리인원이 아직 보강되지 않아서 현재는 사용이 어려움이 있음.

- 관장 : 주변 법인기관과 다자간 협의를 통해서 최대한 활용 할 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠음. 조금만 기다려 주시기 바람.

바. 이점례 : 식당봉사자가 아침에 식당에 들어가면 담당자가 친절하게 서로 인사를 나누어 주면 좋겠고, 봉사자가 나이 많은 분이 많은데 일시에 일을 중복적으로 지시를 하면 일하기가 힘들고 옆에서 보기도 안 좋아 보임. 커피마실 여유도 좀 있으면 좋겠음. 이 부분만 개선이 되면 지금 아주 좋음.

- 이정숙: 경험 상 아침에 너무 바쁜 것은 사실이라 이해도 해 줘야 할 필요도 있음.

- 송미선: 책임자와 봉사자의 입장의 차이가 있음. 서로 조금씩 상대방의 입장을 고려하여 배려해 주면 좋겠음.

[조치 사항] 식사 시간이 11시 30분부터 진행되어 봉사자들이 오셔서 주로 활동하시는 시간이 10시 ~ 11시 30분까지는 담당자와 봉사자 모두 여유가 없는 것 같으므로 봉사자들과 협의하여 오시는 시간을 10~20분정도 여유 있게 오시도록 유도하고, 담당자와 관리자 모두 더욱 친절하고 따뜻하게 대할 수 있도록 팀회의 시간에 교육하도록 하겠음. - 별첨 조치 계획서 2 참조

사. 송미선 : 가끔 복지관을 지나가는 버스를 이용하는데 복지관 앞 버스하차 멘트가 아직도 '경남아너스빌, 성원아파트' 로만 나오고 있음. 어떻게 진행되고 있는 상황인지 알고 싶음.

- 담당이 여러 차례 확인 했으나 변경하는데 어려움이 있음.

- 개선이 안 되면 고개모니터위원을 비롯하여 복지관 직원들이 민원을 넣어서라도 개선되면 좋겠음.

[조치 사항] 2011년도 부터 지금까지 “원광장애인종합복지관을 이용하시는 분은 이 곳에서 하차 하십시오” 라는 안내 방송이 나오게 하는 문제에 대해서 수 차례 요구하고 있으나 여러 가지 문제로 실행이 되지 않고 있는 상황이며 현재는 중랑구청 교통행정과(담당자 남병우) 협조를 강력히 요구하고 있고 필요시 구청에서 시청에 공문 발송(협조)으로 하면 어떠한 문의에는 서울시와 협의 후 통보하겠다는 상태임. - 별도 조치 계획서 3 참조

아. 우병호 : 장애인 평생교육 욕구에서 악기동아리에 대한 욕구가 있었는데 아무런 조치사항을 받지 못하였음. 그 당시 이미 결성된 분들이 있었는데 동아리가 진행이 되지 않아 원광에 대한 인식이 많이 안 좋아지고 있음.(하모니카, 팬플룻)

- 사업이 진행되지 못해 정말 죄송하다. 추경을 해서라도 하반기에 가능한지 확인 해 보겠음.

- 예산을 편성하려면 적정 인원이 결성이 되어야 할 수 있기 때문에 현재 예산 및 사업팀과 확인하고 최대한 빠르게 통보 드리겠음.

[조치 사항]

평생 프로그램 개설 - 동아리 관련 프로그램 개설 욕구에 대해 하반기에 논의 후 적극 반영토록 하겠음.

원광장애인종합복지관 인식 : 지역사회내 함께 하고자 노력하나 아직 부족한 점이 많음. 말씀해 주신 의견을 참고하여 지역사회내에서 함께 하고자 더욱 노력하겠음.

- 별첨 조치 계획서 3 참조

자. 송미선 ; 참석수당을 굳이 지급해야 하는지? 더 좋은 곳에 사용이 되면 좋겠음.

- 정당한 수당이다 . 부담스러워하지 마시고 앞으로 더 적극적으로 활동 해 주시기 바람.

마무리 말씀

어느 시간보다 많은 것을 습득할 수 있는 시간이었다. 이용자 분들이 필요한 일, 일어나는 일들을 말씀해 주셔서 감사하다. 항상 마음을 열어 놓고 함께 원광인이 될 수 있도록 노력하겠다.

6. 폐회 : 3/4분기를 기약 하며 폐회 함.

[간담회/회의 사진]



원 광 장 애 인 종 합 복 지 관