

2012년 1분기 고객모니터위원회 회의 결과 공고

2012년 2월 23일(수) 15:30~17:00

■ 관장님 인사말씀

앞서가는 사람들도 필요하지만 뒤에서 그늘지고 미처 발견하지 못한 부분을 챙겨주는 사람들도 매우 중요하다. 고객모니터 위원은 복지관에서 그러한 기능과 역할을 하고 있으며, 모니터 위원들에게 감사의 인사와 함께 더 발전된 모습 기대함.

■ 진행일정

▶ 개요 :

모니터 위원 5명이 참여하였으며, 신임 박성배 관장님의 인사말씀과 사업계획 및 내용에 대한 현황교육, 공유해야 할 주요 사업에 대한 안내, 모니터링 내용 논의로 진행되었음.

▶ 사업 현황 교육 :

- 1월과 2월 진행된 프로그램 및 행사, 주요 업무 및 직원 행사, 근무환경 개선 및 시설 보수 보강 내용에 대한 보고
- 3월 진행 예정 사업현황 교육 : 평생교육사업, 신나는 주말프로그램, 주간보호 주말등산훈련, 신규 문화학교 프로그램 등 신규사업 및 프로그램 중심으로 교육 진행
- 사업 안내 : 2012년 윤리경영 사업, 협력자 칭찬 릴레이, 칭찬게시판, 친환경녹색 성장사업, 고객모니터위원 총원 모집, 건의조치 결과 안내
- 모니터단 회의 및 논의

■ 모니터링 내용

1. 복지관의 시설 개선이 수시로 빠르게 변화되고 바뀌어서 올 때마다 신선하고 만족스러움.

2. 복지관 정문의 현판이 복지관 주변 건물들에 가려 보이지 않아 홍보 효과가 거의 없음. 홍보효과를 높일 수 있는 회전 현판, 싸인물 현판, 복지관 앞 경유 차량 음성 멘트 등 고려 필요함.

* 처리 계획 :

복지관 현관 앞 케노피 싸인물은 복지관을 이미 아는 사람들에게 홍보효과를 기대할 수 있으므로 외부에서 볼 수 있는 홍보 계획이 필요함. 홍보의 이해도, 접근성이 떨어진다면 면밀한 점검과 예산 검토를 통해 장단기적인 극복 방안이 모색하고자

함.

* 추후 처리 :

- 정문 지주 현판이 주변 건물들로 인해 외부에서 볼 수 있는 돌출 현판 고려
- 복지관 상부 싸인물 현판 설치 : 멀리서도 복지관을 확인할 수 있음 고려
- 복지관 앞 경유 대중교통의 음성멘트 : 대중교통은 일정부분 정부지원으로 운영, 구청에 요구하는 방법이나 이용자의 직접적인 민원 등 고려

3. 장애인 활동보조인도 모니터 위원 대상이 되는가? : 활동보조인들은 장애인의 외부활동에 큰 지원이 되고 있고 부모나 보호자 못지 않게 도움을 주고 있음.

* 처리 방향 :

활동보조인은 복지관 종사자임. 모니터위원의 참여가 가능한지에 대해 적극 검토 하겠음.

4. 하반기 청년기 당사자의 모니터 위원회 참여 계획에 매우 감사하며, 장애인 당사자의 자기 권리와 인권을 찾아주려는 복지관의 노력에 크게 만족스러움.

* 처리 방향 :

지적장애인이거나 자폐성 장애인의 경우 본인의 욕구, 의견, 권리, 자신의 말을 할 수 있는 창구를 열어주고자 계획되었으며, 상반기 현재 월 1회 자기주장 프로그램을 진행 중이며 이러한 활동을 통해 하반기에는 모니터위원회에 직접 참여할 수 있을 것으로 기대함.

5. 2층 로비에 상설 판매대가 있으면 현관에 들어오면서 현관이 활기차고, 소통의 장이 되기도 함. 또한 처음 들어올 때의 거부감도 감소시켜주는 효과가 있음. 복지관에서 운영하지 않아도 지역사회나 주민들도 운영할 수 있게 하고 일정 부분의 수익금이나 후원금을 받는 방식으로 운영하는 것도 좋을 것으로 보임.

다른 복지관에 가보면 'OO 요일 OO시간에 가면 빵을 살 수 있다'거나 '□□째 □요일에 가면 △△을 살 수 있다' 등 특색을 가지고 있는 사례를 보았음.

* 처리 방향 :

장터가 있으며, 분위기도 밝고 좋은 면도 있지만, 반면에 여러 가지 고려해야 하는 사항들도 있어 상시 운영은 어려우나, 현재 매월 3주 수요일 오후 시간에 은혜의 장터를 운영하고 있으며, 이 아나바다 장터에는 지역주민 누구나 참여할 수 있음.

6. 지난 화요일 4시에 사전 안내나 현장 안내 없이 엘리베이터가 4층에 고정되어 움직이지 않은 일이 있었음. 4층 직업훈련반에서 물건을 옮기는 작업으로 인해 엘리베이터가 오래 멈춰있었는데 이에 대한 안내나 공지가 없어 아래층에서는 기약없이 엘리베이터를 기다려야 했음. 작은 것이지만 배려가 요구됨.

* 즉시 처리 : 공사 혹은 엘리베이터 장 시간 사용 시 안내 공지

7. 정수기가 안전장치가 되어 있어 물이 나오지 않아 불편함.

* 편의과 안전의 욕구가 상충하면 복지관에서는 안전에 포커스를 두어야 하므로 양해 구함.

8. 2층 안내데스크 : 안내 요원없이 비어 있어 자리만 차지하고 있음.

* 처리 방향 :

그동안 공익요원을 배치하였으나 구청의 예산 부족으로 공익요원 배치가 어려워 비워진 상태임. 안내요원 배치 부분을 고민하고 있으며 빠른 시간 안에 해결 방안을 찾도록 하겠음.

9. 복지관에서 2012년에 문화학교가 시작되기는 하지만 주말 3시 이후에 참여할 수 있는 프로그램에 대한 욕구가 매우 높음. 특히 주말 요리교실에 대한 부모들의 욕구가 매우 높음. 요리프로그램은 실제 집안에서 활용가능하고 취업으로 연계도 가능하므로 부모들의 호응이 매우 높음. 또한 요리 재료로 정서치료 효과도 있다고 함.

학교에서도 토요일 프로그램을 진행하고 있으나 비장애 아이들 중심의 프로그램이어서 장애아이가 참여하거나 접근하기가 쉽지 않음.

10. 요리프로그램에서 우리 아이들에게 구체적인 훈련이 이루어졌으면 함. 예를 들면 조금과 많은 양 구분, 그릇의 넓이나 크기, 높이에 따른 용량 조절 등 각각의 용기의 크기 등의 차이를 알고 경험하고 그 각각의 사례에 따라 용량을 조절하는 훈련이 필요함.

* 처리 방향(사무국장) :

오늘 말씀해 주신 것에서 많은 것을 배울 수 있었으며, 이를 적극적으로 검토하도록 하겠음. 이번 모니터 위원 총원에 열심히 참여하실 분들께 많이 알리고 홍보하여 함께하도록 권유 당부드립니다.

이번 고객모니터위원회는 시급한 처리가 요구되는 건의나 내용보다는 모니터위원들의 의견을 다양한 의견을 함께 공유하고 나누는 시간이 되었습니다.

모니터위원 여러분의 귀중한 의견을 소중하게 받아 복지관 운영과 서비스에 적극 반영할 수 있도록 노력하겠습니다.