

2012년 2분기 고객모니터위원회 회의 결과 공고

2012년 6월 19일(화) 16:00~17:00

■ 관장님 인사말씀

복지관에서 계획하고 운영한 사업들이 더욱 원만해지고 실제 주민들의 뜻에 부합하고, 실제적인 도움과 희망을 나누는 복지관 운영이 가능하도록 기 위해서는 고객모니터위원들의 의견 수렴이 반드시 필요함.

■ 진행일정

▶ 개요 :

모니터 위원 4명이 참여하였으며, 박성배 관장님의 인사말씀과 2/4분기 사업현황보고 및 3/4분기 사업계획, 1/4분기 고객모니터링 조치 결과에 대한 보고가 있었음.

이후 복지관 사업에 대한 모니터링이 진행되었음.

▶ 사업 현황 교육 :

- 4월과 5월에 진행된 외부지원사업 선정현황, 장애인식개선 교육 등의 프로그램 및 행사, 근무환경 개선 및 시설보수보강에 대한 보고로 진행됨.

- 3/4분기 진행 사업 안내 : 복지관 직원연수, 복지관 서비스 중단기간, 놀이정복 및 꿈이룸터, 세대간 문화교실, 추석맞이 「희망나눔 바자회」, 추석맞이 「한가위 잔치」 외 근무환경개선 및 시설보수보강

■ 모니터링 내용 :

- 우병호 위원 : 4~5층에서 엘리베이터를 이용하여 물건을 내릴 때 고정해서 사용하는 경우 안내문이 없어서 불편함.

* 박수련 부서장 : 작업중인 경우 안내문을 각 층별로 부착하여 공지될 수 있도록 조치하기로 하였음. 4층에서 창문을 통해 천등을 이용하여 낙하하는 방법도 고려하였으나 복지관 외벽을 중심으로 화단과 주차장이 있어 어려움이 있으며, 물건 입/출고가 함께 이루어지고 있어 엘리베이터 사용이 불가피함. 주1-2회 정도 물건이 입/출고가 이루어지고 있음. 이용자가 비교적 적은 시간에 입/출가가 이루어질 수 있도록 고려하기로 하였음.

- 우병호 위원 : 2층 카페 앞에 모니터를 설치하여 복지관 홍보물을 상영하는 것에 대해 건의함.

* 관장님 : 장기적으로 2~3층 로비등에 설치를 고려하고 있음. 예산/기술적인 부분에 검토가 진행중임. 복지관 내부 전체 리모델링을 중/장기적으로 고려하고 있으나 서울시와 중랑구청에 예산이 부족하여 기능보강을 받는데 어려움이 있음.

- 송미선 위원 : 아침 업무시작전과 점심시간에 신나는 음악을 틀어줄 것을 요청함.

* 관장님 : 음향시설이 되어 있으므로 음악을 틀도록 하겠음.

* 사무국장 : 음악 트는 것을 직업적응 훈련생이 할 수 있도록 하는 것도 좋을 것 같음. 방송반을 운영해보는 것도 고려해 보면 좋을 것 같음.

- 관장님 : 참좋은 카페는 법인에서 지원해서 운영하고 있음. 여성장애인을 채용하여 카페 운영과 복지관 안내를 담당하도록 하였음. 향후 장애인 고용 창출을 위해 추가 채용이 가능하도록 노력중임.

* 송미선 위원 : 카페 운영을 보조하고 있는 장애인이 매우 밝아지고 서비스에 대한 의지도 좋아지고 있어 사람을 많이 만나는 것이 도움이 되는 것으로 보임

- 송미선 위원 : 카페 바닥 카펫이 고정형으로 되어 있어 청소가 어려울 것으로 보임. 냄새와 위생상의 문제가 있는 것으로 보임.

* 서희영 팀장 : 년1회 스팀 청소를 진행하고 있으나 청결하게 운영할 수 있도록 더욱 노력하겠음.

- 김윤구 위원 : 정수기 종이컵 변경 요청

* 사무국장 : 깔데기 컵은 이용자가 사용하기에 많은 불편이 있음. 세울 수 있는 깔데기 컵을 모니터 위원이 샘플을 제시해 주어서 변경을 고려중임.

- 김정숙 위원 : 장애인 부모의 입장에서 추가 교육이 필요한 경우 학교에서 신청하도록 요청하면 진행해 줄 것을 요청. 연말에 홍보를 해서 학기초에 신청하도록 홍보 필요함. 학부모들이 특수학급 담당교사들에게 교육을 신청하도록 요청이 필요함.

- 송미선 위원 : 발달장애 어머니들이 장애인 인식개선교육 강사로 참여가능한지 문의

* 한인규 부서장 : 2013년 사업계획 방향 설정시 의견을 수렴하여 고려하기로 함.

- 송미선 위원 : 교육 교재가 학년별, 대상별로 다르게 진행하고 있는지 문의

* 한인규 부서장 : 유아, 초등 저/고, 중학교, 고등학교, 성인으로 교재가 구분되어 있음.

- 송미선 위원 : 중/고등학교로 올라갈수록 한 학급에 1~3명까지 장애학생이 배치되어 있으며, 장애학생들이 많은 어려움을 겪고 있어 장애인 인식개선 교육이 절실히 필요함.

* 한인규 부서장 : 교육대상 연령이 높아질수록 교육의 효과가 많이 떨어져서 1회성 교육으로는 인식변화가 어려움. 또한 교육대상자들이 교육을 거부하기도 함에 따라 담당선생님이 교육을 신청할 수 있도록 해당 부모님이 담당교사에게 적극적인 요청하면 교육 진행에 훨씬 도움이 될 것으로 보임. 교육시간은 최소한의 진행시간으로 50분이상 배정이 필요함.

- 송미선 위원 : 교장선생님이 장애인에 대한 이해가 있는 경우는 장애학생에 대한 배려가 다름.

* 관장님 : 선생님의 말이 학생들의 기억에 가장 많이 남게 되므로 학교 선생님을 대상으로 한 장애인 인식개선 교육을 진행하는 것이 중/고등학교에는 필요할 것으로 보임. 다양한 방법을 고려해서 이용자의 욕구와 개관적인 데이터를 자료화하여 새로운 방법을 모색해 볼 수 있도록 할 것.

- 우병호 위원 : 복지관 직원들의 분위기가 밝고 노력하는 모습이 보임. 현관 오른쪽 나무 등의 조경이 기관별로 구분되어 있는지, 나무들이 관리가 안되어서 지저분해 보임.

* 서희영 팀장 : 최대한 빨리 손질하도록 하겠음.

- 사무국장 : 3층 대회의실에 대한 시설공사가 이루어짐. 복지관 현황판, 스크린, 스피커 등을 설치하였으며, 지역사회 단체들이 활용할 수 있도록 개방하고자 함.

- 김정숙 위원 : 이용료 수납방법 변경으로 불만제기가 있음. 통장에 돈이 없는 경우 등도 있어 직접 수납이나 카드결제는 안되는지 문의함.

* 서희영 팀장 : बैं킹플러스로 변경한 이유는 활동보조인과 함께 오거나 학생 혼자 복지관에 오는 경우가 있어 카드나 돈을 보내는데 어려움이 있어 스쿨뱅킹 도입에 대한 요청이 있었으며, 수납기간에 업무부담이 많아 인력적인 고려등으로 업무의 효율성을 높이기 위해 बैं킹플러스로 변경함.

* 사무국장 : 학교에서는 스쿨뱅킹 이용에 대해 당연하게 생각하는 것처럼 बैं킹플러스도 정착되면 이용자 입장에서 훨씬 편리할 것으로 사료됨. 우리 복지관은 이용료가 미납되어도 이용제한이 없음. 굿센카드(교육청지원) 이용자는 카드 수납을 받으며, 불규칙적인 이용료(현장학습비 등)는 현금 수납을 받음. 서비스 시작전 이용료 수납은 반드시 필요하며 3회에 걸쳐 추가 수납이 이루어지도록 되어 있기 때문에 수납이 안되면 안내문자가 발송됨.

* 관장님 : 개인 정보 노출에 대한 우려가 있을 수 있으므로 복지관의 신뢰도에 문제가 생기지 않도록 홍보와 양해를 충분히 구하도록 할 것. 또한 일정기간 다양한 수납 방법을 겸용할 수 있도록 할 것.

지난 고객모니터위원회의 때 보다 이번 회의에서는 위원님들의 다양한 모니터링 사항을 들을 수 있었으며 시급하게 처리가 요구되는 건의나 바로 시정할 수 있는 내용은 바로 처리가 될 수 있도록 조치할 예정입니다.

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