

2012년 3분기 고객모니터위원회 회의 결과 공고

2012년 8월 30일(목) 16:00~17:00

■ 관장님 인사말씀

복지관 경영의 표준은 문제해결의 근간을 당사자에게서 문제와 답을 찾는다는 것이다. 고객모니터위원회 운영에도 이용에 참여하고 있는 이용자들의 마음을 정확하게 인식하고 답을 찾으려는 노력이 필요하다. 복지관 운영 방향은 이용자와 보호자, 직원들이 삼박자로 의견을 조율해서 방향을 잡아가는 동반자이다. 언제든지 건의해주시면 최대한 반영 할 수 있도록 노력하고자 한다.

■ 진행일정

▶ 개요 :

모니터 위원 7명이 참여하였으며, 박성배 관장님의 인사말씀과 신규 고객모니터 위원 위촉장 수여, 3/4분기 사업현황보고, 2/4분기 고객모니터링 조치 결과 및 고객 건의 및 조치사항에 대한 보고가 있었음.

이후 복지관 사업에 대한 모니터링이 진행되었음.

■ 모니터링 내용 :

의견1) 고등부 장애학생의 졸업 후 진로를 위해 복지관에서 장기적인 플랜으로 일자리 창출과 정서지원이 가능한 원예 프로그램을 진행하면 좋겠다. 서울외곽 지역의 시 유희지 등을 임대하여 도로나 관공서 화단 조성용으로 사용하는 꽃이나 나무를 가꾸어 중량구청 등 관공서와 연계하여 판매하면 수익도 창출할 수 있어 성인 장애인 일자리 창출이 가능할 것으로 생각된다.

답변-관장님) 훈련생들이 해보고 싶은 것이 많으나 예산 부족으로 하지 못했던 사업들을 하기 위해 희망나눔데이를 진행하고 그 기금으로 제주도 여행도 가게 되었다. 원예프로그램은 타 기관에서 진행했다 실패했던 사례가 있어 현실성을 고려해서 장기적인 플랜으로 검토가 필요하다. 당장 진행은 어려우며, 단계적으로 접근하는 것이 좋을 것 같다.

의견2) 프로그램 방학기간이 8월 한달 동안 이루어져 장애아동들의 방학 중 생활리듬이 깨지고 직장에 다니는 부모들의 부담이 너무 많았다. 학교와 복지관이 함께 방학을 해서 아이들이 집에 방치되게 된다.

답변-박수련 과장) 8월은 계절학교 프로그램 진행하기 위해 놀이세상, 대인관계p/g, 문화학교 프로그램은 8월에는 불가피하게 쉬게 되었다. 3개 프로그램의 이용자가 방학중에는 대부분 계절학교 프로그램을 이용하고 담당교사들도 계절학교 프로그램을 진행하게 되어 불가피한 조치였다. 방학프로그램을 이용하는 경우는 어렵지 않으나, 방학 프로그램을 이용하지 않은 일부 아동이 어려움이 많았을 것 같다. 특수학교 방학은 일반학교 방학보다 길어서 더 아이들이 방치

되는 것 같다.

답변-관장님) 실무선에서 이용자들의 의견을 수렴하여 프로그램의 우선순위를 결정할 수 있도록 검토하겠다.

의견 3) 2층 현관 출입구가 2중으로 출입문이 되어 있어도 겨울에 2층 로비가 많이 추웠는데 중간 출입문을 철거하면 겨울철 난방에는 문제가 없는지 걱정된다. 로비에서 기다려야 하는 아이들이 많이 추울 것 같아 염려스럽다.

답변-관장님) 현관 출입구를 단정하게 하기 위해 공사를 진행했다. 자동문의 센서와 에어커튼의 센서를 기술적으로 해결해서 냉.난방 문제를 해결하고자 한다. 또한 9월에 복지관 전체 냉.난방공사를 하면 천장에서 냉.난방이 이루어지고, 2층 출입문에 에어커튼까지 설치하면 어느 정도 해결될 것으로 예상된다.

의견 4) 기존에 네모난 종이컵이 많이 뽐히고, 이용자들이 구겨서 쓰레기통에 버리게 되어 낭비가 심했는데 고깔모양 종이컵도 한번에 여러개가 뽐히고 컵을 버리는 홀더가 없어 구겨 버리게 되어 낭비가 심한 것 같다. 정수기 옆에 컵홀더를 설치해주면 좋겠다.

답변-관장님) 너무 좋은 의견을 주어서 감사하다. 바로 조치하도록 하겠다.

의견 5) 여름에 3층 로비가 너무 더웠는데도 선풍기 위치가 사람이 없는 곳에 설치되어 어 사람들이 모여 있는 곳에는 도움이 되지 않았다.

답변-관장님) 냉.난방 공사를 하는데 1~4층 전체를 실측해서 실측용량보다 120%이상의 기능을 할 수 있도록 설치 예정이다. 공사가 완료되면 냉.난방 문제가 어느 정도 해결될 것으로 예상된다.

의견 6) 4층에는 훈련생들이 쉴 장소가 없다. 점심시간과 쉬는 시간에 편하게 쉴 수 있도록 공간을 만들어 주고 컴퓨터도 설치해주면 좋겠다. 체육관에서 운동을 하면 너무 더워서 할 수가 없다.

답변-관장님) 체육관이 유리형 건물로 여름에는 덥고 겨울에는 추운 단점이 있다. 최대한 쾌적한 환경이 될 수 있도록 노력중이며, 환풍시스템을 고려중이다.

의견 7) 4층은 에어컨을 틀어도 작업할 때 너무 더워서 힘들다.

답변-관장님) 전체적인 냉.난방 시스템을 설치하면 좋아질 것이다.

의견 8) 2, 3층 로비에 설치된 컴퓨터 앞에 의자가 없어서 이용자들이 서서하게 되어 다리가 많이 아프다. 의자를 설치해 주면 좋겠다.

답변-한인규 부장) 공공기관의 컴퓨터는 정보검색대의 기능을 수행하고 다수가 이용할 수 있도록 하기 위해 의자를 설치하지 않는다. 특히 장애인복지관은 휠체어를 타는 장애인들도 이용할 수 있도록 의자를 설치하지 않았다.

답변-관장님) 직원들은 공용컴퓨터를 정보검색대로 인식하고 있고, 이용자는 편안하게 이용할 수 있길 원하고 있다. 양쪽의 의견이 틀린 것은 아니지만 이때 의사 결정의 기준은 이용자의 관점으로 해야 한다. 컴퓨터 수를 늘리고, 공공기관 정보검색대 셋팅 박스를 설치하고, 성능이

좋은 컴퓨터를 설치해서 이용자들이 편안하게 이용할 수 있도록 해야 한다.

의견-고객모니터위원) 공공기관의 공용컴퓨터는 혼자서 사용하면 안 된다고 양보하도록 가르쳐도 장애아동들은 혼자만 사용하고자 하는 욕심에 잘 양보하지 않는다. 컴퓨터는 공공기관의 다수 이용자가 이용할 수 있도록 기준에 맞게 설치되어야 한다.

답변-관장님) 적절한 규모로 제대로 된 셋팅을 할 수 있도록 중.장기적으로 고려하겠다.

의견-고객모니터위원) 부모님들은 2층은 이용률 경쟁이 심해서 이용하지 못하고, 3층은 아이들이 너무 많은 게임 프로그램을 설치해서 프로그램 간에 충돌이 발생하여 이용할 수가 없다.

답변-관장님) 전산담당자가 이용자들이 컴퓨터를 사용하는데 어려움이 없도록 정기적으로 점검하도록 하겠다.

의견 9) EM 발효액은 판매하는데 원액도 판매하는가? EM 사용방법을 잘 몰라 사가도 잘 사용할 수 없다. 이용자를 대상으로 EM 사용법에 대한 교육을 해주면 좋겠다. EM 사용법에 대해 교육을 받고 사용하면 좀더 효율적으로 사용할 수 있을 것 같다.

답변-사무국장) EM 사용법에 대한 교육은 장기적으로 고려해 보겠으며, 시급히 EM 사용법에 대한 안내문을 배치하도록 하겠다.

의견 10) 장애인복지 일자리사업에 참여하면서 복지관 화단청소를 하고 있는데, 화단 앞으로 차량이 주차되어 있으면 휠체어를 타고 있는 사람들은 들어갈 수 없어서 청소를 하지 못한다. 청소년 자원봉사자들이 오면 복지관 외부 청소에도 투입을 해서 복지관 주변이 청결하게 관리될 수 있도록 했으면 좋겠다.

답변-관장님) 화단 앞으로 차량이 주차되어 있으면 청소가 잘 안되는 측면이 있다. 자원봉사를 관리하는 팀에서 조치하도록 하겠다.

의견 11) 날씨가 좋으면 아이와 함께 자전거를 타고 복지관에 오는데 자전거 보관대 앞에 차량이 너무 가깝게 주차되어 있어 들어갈 수 없을 때가 많다. 자전거 보관대 앞에는 차량을 주차하지 않도록 했으면 좋겠다.

답변-관장님) 우리복지관의 주차장이 좁아서 어려움이 많다. 유린원광종합사회복지관 뒤에도 자전거 보관대가 있으므로 함께 활용하면 좋겠다.

답변-사무국장) 복지관 자전거 보관대도 활용할 수 있도록 조치하고 관리하도록 하겠다.

답변-관장님) 법인에서 유린원광종합사회복지관과 유린교당 사이의 땅에 노인요양시설을 신축하는데 그곳에 주차타워를 설치하게 된다. 신축이 끝나면 약간은 주차문제가 해소되지 않을까 기대하고 있다.

프로그램 이용부터 복지관 시설 등 다양한 위원님들의 의견이 나온 회의시간이었습니다. 우리 복지관이 나날이 발전하고 있는 듯 희망으로 가득한 회의였습니다. 함께 해 주신 위원님들께 감사드립니다.