

2019년 제1차 고객 모니터 위원회 회의록

일 시	2019년 3월 28일(목) (11:00~13:00)	장 소	복지관 회의실 (3층)	사 회	지역권익옹호팀장 백승무
참 석 자	<p>○ 위원정원 총 9인 중 8인 참석</p> <p>* 참석위원: 8명 참석, 일일위원: 1명</p> <p>* 참석직원: 백승무, 주소연, 정운영, 박형준</p>				
회 의 내 용	<p>회 의 순 서</p> <p>○ 개회선언 (사회자)</p> <p>○ 참석자 소개 (사회자)</p> <p>○ 위촉장 전달 (관장)</p> <p>○ 인사말 (관장)</p> <p>○ 전차 회의내용 약식보고 (사회자)</p> <p>○ 고객모니터위원회 회의 (전체)</p> <p>○ 폐회선언 (사회자)</p> <p>개회 및 회의내용</p> <p>❖ 개회 및 인사말씀</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 위 원1: 개회선언 및 인사말씀 후 복지관의 각종 프로그램, 직원의 서비스, 시설 및 환경, 이용고객의 인권과 참여, 이용자의 불편 사항과 건의사항 등 복지관 운영관련 문제점과 개선사항을 기탄 없이 말씀해주시바람 <p>❖ 복지관 프로그램 및 서비스 제공에 관한 사항 모니터</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 백승무: 고충접수 관련 내용보고 복지관 이용자 모가 복지관으로 전화를 하여 자녀가 셔틀버스를 타러 가는 길이 위험하여 노선을 본인 집 방향으로 변경을 요청하였음 ● 백승무: 고충처리위원회 관련 내용보고 <p>1. 타 이용자와의 형평성</p> <p>2018년에도 같은 건으로 민원이 있어서 하차지를 변경하였으며, 작년 같은 경우 노선 진행방향이라서 변경 가능했지만, 현재의 고충내용을 보면 노선을 변경해야 되기 때문에 10분 정도 시간이 추가적으로 소요됨.</p>				

그리고 고충인 뿐만 아니라 다른 이용자들도 현재 셔틀버스를 이용하기 위해 운행노선까지 직접 오시기 때문에 다른 분들과의 형평성에 맞지 않음

2. 셔틀버스의 목적

셔틀버스의 목적이 이용자에 따라 노선이 변경되는 스쿨버스 개념이 아니라, 구간/시간에 맞게 환경적, 지리적으로 노선이 구성되는 셔틀버스 개념이므로 개인의 사정에 맞춰 노선 변경에 어려움이 있음

3. 셔틀버스 노선 변경에 따른 복지관의 역할

고충인이 요청한 노선변경 뿐만 아니라 전체적인 셔틀버스 노선 변경과 관련해서는 장기적인 검토가 필요하고 다양한 욕구파악이 진행된 후 방법을 모색해야 함

- 위 원2: 이용자가 자폐성 장애 1급으로 대로를 무단횡단하는 등 위험행동을 자주 보임
- 위 원3: 현재 이용자와 활동보조인이 복지관에서 만나고 있는데 집에서 만나 셔틀버스까지 이동하면 위험행동이 소거될 것으로 사료됨
- 위 원2: 활동보조서비스 시간이 부족하여 추가로 동행서비스를 지원받기가 어려움
- 위 원4: 자폐성 장애 1급인데 제공받는 시간이 짧은 것 같음. 재심사를 통해 추가적으로 제공받을 수 있는 방법을 모색해 보는 것도 좋을 것 같음
- 위 원5: 자원봉사자를 모집하여 차량지원과 동행자원봉사활동을 제공하는 방법도 하나의 방안이 될 수 있고, 휠체어 택시를 이용하는 방법도 있음
- 위 원1: 셔틀버스를 이용하는 것이 지역사회적응훈련 중 하나로 볼 수 있으며, 자원봉사자가 개인차량으로 이용하는 것은 훈련의 역효과가 생길 수 있음. 현재 셔틀버스 담당자가 매일 셔틀버스 운행을 위해 7시에 출근을 하고 있으며 정해진 시간외 근무를 초과하여 근무하고 있지만 초과수당을 전액 지급하지 못하고 있는 상황이며, 고충이 많은 실정임

회의 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 위 원6: 셔틀버스가 진주에 1대 운영되고 있으며, 진주 전 지역 장애인의 수요를 충족하기에는 부족한 상황임. 장기적으로 셔틀버스 증차 및 노선 변경에 대한 검토가 필요할 것으로 사료됨 ● 위 원1: 전체 노선 개편을 위해 지역의 장애인구 분포도, 복지관 이용자 분포도 등을 조사하고 진주의 환경적 특성을 고려하여 장기적인 검토 후 진행 예정. 노선변경 전 이용자의 활동보조서비스 추가 시간 확인, 동행서비스 지원 등 방안을 모색하고 필요시 현재 셔틀버스 이용 장애인 보호자 간담회를 진행하여 전체적인 욕구를 파악 예정 <p>❖ 복지관 시설 및 환경에 관한 사항 모니터</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 위 원3: 현재 화장실에 비데가 설치되어 있지만 장애인화장실 칸에는 설치가 되어 있지 않음 ● 위 원7: 장애인화장실 칸에 비데 설치를 하려고 했으나 기존 등받침으로 인해 비데가 변기보다 앞으로 돌출되어 담당기사가 설치불가하다는 의견이 있었음. 설치방안을 모색해 보겠음 <p>폐 회</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 위 원1: 전체 위원의 동의로 폐회를 선언함
참고사항	<p>* 위원의 임기 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31. / 1년(연임가능)</p>

기록간사 : 박 형 준