

## 2019년 제4차 고객 모니터 위원회 회의록

일 시	2019년 12월 3일 (화) (11:00~13:00)	장 소	3층 프로그램실	사 회	지역권익옹호팀장 이희섭
참 석 자	<p>○ 위원정원 총 9인 중 7인 참석</p> <p>* 참석위원: 7명 참석 (홍정표, 허한영, 유재훈, 이진주, 허경아, 이동근, 김종진), 2명 미참석 (이미영, 구경숙)</p> <p>* 참석직원: 이희섭, 임근철, 박형준</p>				
회 의 내 용	<p><b>회 의 순 서</b></p> <p>○ 개회선언 (사회자)</p> <p>○ 참석자 소개 (사회자)</p> <p>○ 인사말 (관장)</p> <p>○ 전차 회의내용 약식보고 (사회자)</p> <p>○ 고객모니터위원회 회의 (전체)</p> <p>○ 폐회선언 (관장)</p>				
	<p><b>개회 및 회의내용</b></p> <p>❖ <b>개회 및 인사말씀</b></p> <p>● 위원장: 개회선언 후 3차 위원회는 내부적인 사정과 위원님들의 행사로 많이 불참하여 서면으로 하였음. 12월 제4차 위원회는 1, 2차 위원회에서 논의된 내용으로 한 해를 마무리 짓는 시점으로 편안한 분위기로 진행하고자 함. 지난 27일 한 해를 마무리 짓는 감사의 밤에 고객모니터 위원님들께서 큰 상을 수상하였음. 복지관이 한 해 동안 잘 할 수 있었던 것은 자원봉사자와 후원자 분들이 도움을 주셨기 때문임. 내년 달력에는 후원하고 계신 단체의 창립 기념일을 기재하여 이를 보며 감사하고 감사한 마음을 가질 것임.</p>				
	<p>❖ <b>2019년 제2차 및 3차 고객모니터위원회 회의 결과 주요내용 보고</b></p> <p>● 사회자: 회의자료 참고 요청</p> <p>① 복지관 프로그램 및 서비스 제공에 관한 사항 모니터 (회의자료3p)</p> <p>② 복지관 시설 및 환경에 관한 사항 모니터 (회의자료3p)</p>				

## ❖ 모니터위원회 회의 진행

- 사회자: 회의자료 참고 요청
  - ①이용자 고충처리 접수내용(회의자료4~5p, 국립재활원 운전지원관련 동영상 시청)
  - ②장애등급제 폐지 내용 Q&A(회의자료5~6p)
- 사회자: 오늘은 자유토론 형식으로 진행하고자 함. 먼저 복지관 주차문제에 대해 의견을 나누고자 함. 한국전력 등 여러 곳을 알아봐도 각 기관의 사정이 있음. 복지관은 주차공간의 부족으로 심각함.
- 위원장: 주차공간문제는 2차 때 논의한 것으로 청소과와 시청에 접촉을 하였음. 또한 자원봉사 단체 대표자가 시청과 만남을 가졌음. 한국전력의 경우 공문으로 복지관 버스를 비롯해 주차불가 통보를 함. 복지관에서 협조공문 발송하여 현재 버스는 주차중임. 부장과의 면담 시 한국전력 주차장 이용 시 주차 후 운전자가 외부가 아닌 건물 내부 통로로 이동하며 소란스럽게 하여 업무 지장을 초래함. 건물 외부로 이동하면 복지관 마크 등의 표시를 한 상태에서는 버스 쪽 주차가 가능한 것으로 이야기 됨. 문제는 자원봉사자 등을 비롯해 주차 후 복지관과의 거리가 있어 효율성이 얼마나 있을지는 의문스러움. 혹시 좋은 안건이나 의견, 생각하신 바가 있으면 말씀을 부탁드립니다.
- 위 원5: 상주 직원들의 주차는 어떻게 하고 있는지 궁금함.
- 위원장: 도로변이나 골목길 주차 중임. 일부는 한국전력과 지장협 주차장에 주차 중임. 자원봉사자나 이용자, 식자대 납품 업체는 청소과 쪽이 막혀서 이용자 이용시작 시간과 맞물리면 혼잡함.
- 위 원5: 우리는 100% 한전 쪽 주차중이며 눈치나 불편함은 못 느낌.
- 위원장: 한국전력 측에서 버스주차 위치 주변으로 주차하고 건물 외부로 이동해 줄 것을 요청함. 걱정스러운 것은 버스가 드나들 때 주변 주차 차량으로 인해 어려움이 있을 것으로 생각이 듭.
- 위 원2: 물리적 방법은 없을까요?
- 위원장: 지금 할 수 있는 것은 한국전력과 청소과에 협조요청 등의 노력도 해 보았음. 입구에 여성개발원 측 차량 주차 시 단속하는 것과 노총차량 및 외부 차량 주차 자제해 달라는 요청과 차량이동 방송 하는 것 정도임.

회의내용

- 위 원2: 복지관 건축 시 지하 주차장 설치를 했어야 함.
- 위원장: 그 이야기를 하면 복지관 신축 또는 이전을 해야 한다고 할 것임.
- 위 원1: 연합회 측에서도 복지관 주차시설 해결을 위해 노력중임. 한국전력 나름의 이유는 있으며 근본적인 대책은 없음. 가장 좋은 것은 혼잡한 시간에 청소과 쪽을 개방해 주는 것이 좋으나 같이 노력해 보는 것 외에 답이 없는 것 같음.
- 위원장: 청소과 대형차량 출입 시 장애인 주차차량과 몇 차례의 위험상황이 발생하였다고 함. 시와의 대화 시 청소과 입장이 큼.
- 사회자: 청소과 옆에 시부지가 있음. 시 부지를 복지관 주차장으로 활용할 수 있도록 시청 등에 건의를 하는 방안도 검토해 볼 필요가 있을 것으로 생각됨.
- 위 원1: 주차 공간 확보를 위해서 복지관 측에서 적극적인 노력(액션)이 부족함. 실질적으로 복지관을 이용하기 위해서는 주차하는데 10~15분 정도 소요됨. 그리고 청소과에서 주차 공간 폐쇄는 이해하기 어려움. 안전을 위해 사회복무요원을 배치하여 교통정리를 하는 등의 방법도 강구하는 것이 좋을 것 같음. 부서 이기주의는 맞지 않은 것 같음. 연합회 측에서 내년에도 강력하게 노력해 볼 예정임.
- 위원장: 시청 간담회 등의 공식 경로를 통하여 해결해야 하지만 여러 가지 사정으로 시청에서는 청소과 입장만 고려하는 상황임. 시청에서도 어쩔 수 없는 상황으로 주차장에 차단기를 설치하는 방법도 있음. 하지만 시립복지관으로서 등록되지 않은 차량을 이용하는 이용자나 내방객 등의 불편을 초래하는 등 이해관계가 있어 어려움이 있음.
- 위 원1: 앞으로 복지관을 비롯해 장애인단체 간담회를 통해서 해결 될 수 있도록 연합회에서도 적극적으로 노력하겠음.
- 위원장: 그 안건은 이쯤에서 마무리하고 동의하여 주시길 바람.
- 위원일동: 제청함.
- 사회자: 지금부터는 자유토론형식으로 평소 복지관에 불편한 점 또는 개선할 점이 있으면 말씀해주시면 개선하도록 하겠음.
- 위 원3: 이번 강당 보수를 통하여 보치아 팀이 이용을 할 수 있도록 하여 깊은 감사를 드림. 한 가지 아쉬운 점은 현재 월, 수 13:00시에 사용해야 하나 13:10분에 강당 개방을 함. 회원들이

회의내용

좁은 강당 입구에서 대기하다 보니 혼잡스러우며, 미리 조명을 켜고 워밍업을 해야 하는데 13:10분에 개방하는 것은 잘못된 것 같음.

- **위원장:** 현재 복지관 전기요금이 월 평균 200만원 이상 소요됨. 시 보조금으로 운영하고 있으므로 담당자가 예산 절약차원에서 그렇게 시행한 것으로 생각됨. 복지관 측에서는 이용자 중심으로 운영하는 것에 최선을 다 하고 있음. 다른 이유가 있는 것은 아라고 생각 됨. 차후 보치아 뿐만 아니라 시설을 이용하는데 불편함이 없도록 수정, 보완할 수 있도록 노력하겠음.
- **위 원2:** 목욕탕 이용 시 미리 온수탕 물을 채워 주었으면 함. 온수탕에 물을 채울 때 샤워기에 온수가 나오지 않아 불편함.
- **위 원5:** 목욕탕 이용 관계는 복지관 측에서 상당히 신경을 쓰고 있음. 7~8년 동안 지켜보고 있으며 몇 차례에 걸쳐 수리를 하였음. 얼마 전에도 수리를 함. 현재 시설 자체는 문제가 없으나 목욕탕 개방 시간에 이용자와 봉사자, 활동지원사가 한꺼번에 입실하여 혼잡함. 이용자가 온수 사용에 익숙하지 않아 발생하는 경우도 있음. 목요일 오후에는 잘 모르겠으나 오전에는 큰 어려움은 없음. 가끔 준비하는 직원들이 늦을 경우도 있으나 업무가 많으므로 얼마든지 충분히 이해가 가능함.
- **위원장:** 개방 전 온수탕 물을 미리 채워 놓을 수 있도록 하겠음. 그리고 우리 복지관 규모가 작은 것은 아니며 지금보다 직원이 대략 15~20명 정도는 더 충원이 되어야 함. 현재 직원들의 업무가 과중한 상태임. 업무에 바빠 이용자들에게 인사를 제대로 하지 못하는 경우도 있으나 이해를 부탁드립니다.
- **위 원1:** 전국적으로 장애복지관을 다녀보면 진주만큼 열악한 곳이 없음. 아마도 전국에서 중증장애인들이 가장 많이 이용하는 곳이라고 생각함. 보치아를 비롯한 여러 단체에서 강당을 사용해야 하는 등의 문제가 있음. 시설 부족 등의 이유로 앞으로 해결해야 할 문제임. 이용자 측에서도 이런 부분은 이해가 필요함.
- **위원장:** 지난 5월부터 복지관 홈페이지를 개편 중임. 조직도를 보면 고객모니터 위원회가 상위에 위치하고 있음. 사소한 것이라도 고객모니터 위원회에서 논의된 내용은 기록이 잘 되어야 함. 그 내용이 문서화되고 명문화되는 것이 필요함. 이를 근거로 삼아 한 목소리를 낼 수 있음. 지난 16년간 250명이 식사를 하지만 영양사가 없었으나 시의 지원으로 인원 배정을 받아 채용함.

회의 내용	<p>회의 내용이 명문화 및 문서화되고 총연합회 등에서 힘을 실어주면 주차 문제나 인력충원 등 여러 가지 문제가 해결 될 것으로 생각됨.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 위 원2: 홈페이지를 일반 PC 또는 모바일에서 볼 수 있나요?</li> <li>● 위원장: 접근성 부분에서 2가지가 나왔음. 시각적 부분은 해결함. 청각적 부분에서 소리이나 소리에 대한 부분은 수어로 통역하는 것임. 우리 복지관도 기초반 수어과정을 수료하였음. 종합 복지관으로서 가장 기본이 되는 안내 정도는 알고 있어야 한다고 생각함.</li> <li>● 위 원2: 행사 시 수어통역사가 오는지 궁금함.</li> <li>● 위원장: 현재는 오고 있음. 강당 개장식에도 수어통역을 함.</li> <li>● 위 원1: 농아인 95%정도는 문명과 마찬가지로 함. 한글을 알아도 뜻을 이해하지 못한다고 함.</li> <li>● 위원장: 수어는 조사가 없는 단어로만 통역되어 이해가 어려움.</li> <li>● 위 원5: 수어통역사는 몇 명이 근무하나요?</li> <li>● 위 원1: 전국적으로 각 시, 군에는 수어통역사가 3명이 있음. 경기도 안양에는 후원자가 따로 1.5명의 급여를 만들어 기간제 채용을 지원함. 수어통역사는 소속과 급여만 받고 통역수입은 농아인협회에서 가져감.</li> <li>● 위 원3: 진주에는 수어통역 학원이 있을까요?</li> <li>● 위 원1: 학원은 없고 신안동에 위치한 농아인협회에서 초급, 중급, 고급반을 운영 중임.</li> <li>● 위원장: 올 한해도 많은 지도편달과 관심성원을 해주셔서 감사함. 내년에도 진주장북에서 많이 힘써 주시길 바람.</li> </ul> <p><b>폐 회</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 위원장: 전체 위원의 동의로 폐회를 선언함.</li> </ul>
참고 사항	<p>* 위원의 임기 : 2019. 1. 1. ~ 2019. 12. 31. / 1년(연임가능)</p>

기록간사: 임근철