

## 2020년 제2차 고객 모니터 위원회 회의록

일 시	2020년 6월 4일 (목) (11:00~13:00)	장 소	3층 프로그램실	사 회	지역권익옹호팀장 이희섭
참 석 자	<p>○ 위원정원 총 8인 중 8인 전원참석</p> <p>* 참석위원: 8명 참석(신동훈, 이미영, 허한영, 유재훈, 이진주, 이동근,) / 일일 대리참석 2명(김종진(박윤철), 배준영(허경아))</p> <p>* 참석직원: 이희섭, 최현민, 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>신임위원 위촉</b> : 박윤철 위원</p> <p>❖ <b>개회 및 인사말씀</b></p> <p>● 위원장: 개회선언 후 오늘 고객모니터위원회에서 뵙게 되어서 반가운 마음 전함. 저는 2/1일자로 부임하여 현재 4개월 정도 업무를 보고 있는 중이며 아직 모르는 부분도 있지만 빨리 적응하여 복지관을 이용하는 장애인분들이 서비스 이용에 불편함이 없도록 하겠음. 또한 코로나19 때문에 복지관의 부분개관으로 전면적인 서비스가 이루어지지 않아 여러 가지 불편한 부분이 있을 것이라 생각함. 그럼에도 불구하고 저희가 해야 할 일들은 해야 하고 오늘 이 자리를 빌어서 여러 위원님들의 고견을 듣고 성찰하여 복지관의 발전과 이용에 불편함이 없도록 더 잘 할 수 있도록 노력하겠음.</p> <p>❖ <b>2020년 제1차 고객모니터위원회 회의(서면) 결과 주요내용 보고</b></p> <p>● 사회자: 회의자료 참고 요청</p> <p>① 복지관 시설 및 환경에 관한 사항 모니터(회의자료3p)</p>				

②복지관 프로그램 및 서비스 제공에 관한 사항 모니터(회의자료3p)

③그 밖의 복지관 발전과 고객 이용자에 관한 사항 모니터(회의자료3p)

### ❖ 모니터위원회 회의 진행(위원장)

①복지관 셔틀버스 노선변경(안) 모니터(회의자료4p)

- **위원장:** 오늘은 먼저 복지관 셔틀버스 노선변경(안)을 상정하겠습니다. 사회자가 설명을 해 주시길 바랍니다.
- **사회자:** 기존에는 오전과 오후 각 1회 운행하고 있으며, 주로 시내 권역 보다는 칠암동, 신안동을 경유하여 정촌 방향으로 운행하고 있음. 하지만 시내 권역에 중앙시장과 백화점이 위치하고 있어서 이 부분을 감안해서 시내 권역을 경유해서 운행하는 것으로 노선을 변경하고자 함. 이 부분에 대해서 여러 위원님들의 좋은 의견을 부탁드립니다.
- **위 원2:** 이 부분은 복지관측에서 이용자들에게 모니터링을 했으면 오늘 참석위원들이 논하기 보다는 복지관에서 충분히 검토한 결과대로 하시는 것이 좋을 것 같음.
- **위원장:** 노선 변경을 하게 된 계기가 된 것이 보호 작업장에 신규로 이용하시는 분이 기존의 운행노선을 이용하기 위해서는 30~40분을 집에서 걸어서 이용해야 한다는 고충을 토로했으나, 한 사람 때문에 전체적인 분들에게 불편을 줄 수도 없는 부분으로 그 한분을 계기로 노선을 검토하여 최대한 많은 분들이 이용에 지장과 불편을 줄이기 위해서 노선 변경을 추진하게 됨.
- **사회자:** 회의자료 4P 및 자료에 첨부된 노선도와 노선표 등을 참고 해 주시기 바랍니다. 위원장님께서 말씀하신대로 신규 이용자의 불편함도 있지만 시내 권역을 운행하지 않는데 대한 기존 이용자들의 불만사항도 있어서 이를 감안하여 노선 변경을 준비하게 되었습니다.
- **위원장:** 그럼 노선 변경과 관련해서 다른 의견이 없으시면 동의하여 주시길 바랍니다.
- **위원일동:** 제청함.

②복지관 프로그램 및 서비스 제공에 관한 사항 모니터(회의자료4p)

- **위원장:** 다음은 이용자 고충처리 접수내용 모니터를 상정하겠습니다.
- **사회자:** 이용자 고충처리 접수내용(회의자료4P)과 같이 수시로 발생하고 있음. 이 부분에 대한 의견이 있으면 말씀해 주시길 바랍니다.

회의내용

- **위원장:** 이 부분은 보고를 드리는 측면도 있지만 복지관에서 예방 조치를 하더라도 개인 간의 개별성이 있으므로 향후 다툼 발생 소지가 있음. 이에 사전에 예방 조치 방법들에 대한 고견을 말씀해 주시면 충분히 반영할 수 있도록 하겠음.
- **사회자:** 활동지원사 간 목욕탕이라는 폐쇄된 공간에서 주로 발생함.
- **위원장:** 별도의 공간에서 일어나는 일들이라 직원들이 항상 사후에 알게 되어 중재에 있어서 어려움과 한계가 있음.
- **위원2:** 이런 부분은 어쩔 수가 없음. 다수가 이용하는 복지관에서 발생하는 상황이기 때문에 직원들이 잘 대처해 주시면 되겠음.
- **위원4:** 불과 몇 초간의 실수로 발생하는 부분으로 모든 장애인들의 욕구를 충족시킬 수 없는 부분으로 서로 이야기를 통해서 해결해야 한다고 생각함.
- **위원장:** 목욕탕과 관련하여 코로나19로 휴관 중 정비를 하였음. 원활한 배수를 위해서 바닥 배수로 교체 및 정비를 하였고, 수전 14개를 전부 교체하여 쾌적하게 이용할 수 있도록 정비함. 향후 이용 시에도 고충이나 불편함이 있을 때 말씀을 해 주시면 언제든지 정비를 할 수 있도록 하겠음.

③ 후원금품 관리지침 제정(2020. 2)

- **위원장:** 다음은 후원금품 관리지침 제정을 상정하겠음.
- **사회자:** 기존에 규정은 있었으나 지침은 없었음. 이번에 지침을 세부적으로 제정을 하였음. 회의자료5p(후원금품 관리지침 제정(2020. 2)을 참고 바람.
- **위원장:** 지역에서 복지관으로 빈번하게 들어오는 후원금품을 지침이나 규정, 명확한 근거에 기준하여 사용하여 누구라도 알 수 있게 투명하게 관리하기 위해 제정하게 됨. 특별히 이해가 안 되는 부분이나 궁금한 부분이 있으면 말씀해 주시길 바람.
- **위원2:** 이 부분은 운영위원회에서 결정할 부분이고 모니터위원회에서는 보고받는 선에서 끝내는 것이 나을 것 같음.
- **위원장:** 오늘 안건이 많지 않아 조금이라도 공유하고 싶어서 안건 상정을 하였음. 양해를 부탁드리며 다음에는 위원회 성격에 맞는 안건으로 준비하도록 하겠음.

**④ 장애인 등록절차(참고사항)**

- **위원장:** 다음은 장애인 등록절차에 대해서 정보제공을 위해서 도 표로 준비해서 참고로 보시면 되겠음(회의자료6p).
- **위원장:** 위원님들의 기타 제안이나 복지관에 요구하실 의견이 있으시면 말씀해 주시길 바람
- **위 원4:** 복지관 집단급식 관련 식당운영을 하지 않는 것이 복지관 결정인지 시청 지침인지 궁금함.
- **위원장:** 복지관이 시립으로 모든 업무를 자율성을 가지고 시청과 협의하여 운영하고 있으나 식당 운영과 관련하여서는 코로나19로 학교를 제외한 기타 사회복지시설 등은 운영하지 않는 기준에 함께 하고 있음. 물론 이용 장애인분들의 불편이 크다는 것은 잘 알고 있으며, 불편을 조금이나마 해소해 드리기 위해 복지관측에서도 긴급하게 예산을 조달하여 식탁에 가림막을 설치하는 등 운영 의지를 가졌으나 현실적으로는 운영에 어려움이 있었다는 점을 양해해 주시길 바람. 현재 장담은 못하지만 계획은 6월3주차(6/15,월)에는 식당, 체력단련실 등을 개방하여 운영할 수 있도록 시청과 협의하고 있고 조율중임.
- **위 원6:** 복지관 방역과 관련하여 방역 일정조율 및 방역 시 시간을 충분히 가지고 방역작업을 할 수 있기를 원함.
- **위원장:** 청실회에서 전문 인력으로 구성하여 꼼꼼하게 방역을 해주셔서 전면 개관 시 장애인분들이 안전하게 이용할 수 있게 되어 이 자리를 빌어서 다시 한 번 감사를 드림.
- **사회자:** 참고로 말씀드리면 청실회에서는 이번 코로나19 사태에도 위기극복 프로젝트 희망키트 지원, 저소득 장애인을 위한 주거환경개선사업, 우리 복지관 방역지원 등 다양한 사회공헌활동을 펼치고 있음.
- **위 원7:** 복지관 이용을 위해 방문하는 사람에게 발열 체크를 함에 있어 기록을 이용자 또는 방문객이 직접 하는 것은 옳지 않다고 생각함. 손 소독을 먼저 하지 않은 상태에서 필기구를 여러 사람이 쓰는 것도 문제지만 몸이 불편한 이용자가 기록을 하는 것은 문제가 있다고 봄. 담당 직원이 직접 기록을 하는 것이 좋다고 생각함.

회의 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 위원장: 복지관측에서 개선방향에 대해서 충분히 논의하여 진행할 수 있도록 노력하겠음.</li> <li>● 위 원3: 이용자 방문 기록과 관련하여 방송에서 나오는 QR시스템을 도입하는 것도 고려해 보았으면 함.</li> <li>● 위원장: QR시스템과 같은 기술적 도입은 행정과 논의가 필요하고 기록지 기입은 내부적 논의 및 협의를 통하여 적절한 방법을 강구하도록 하겠음.</li> <li>● 위 원3: 마스크 착용과 관련하여 이용자가 간식을 먹는다고 잠시 마스크를 벗었으나 오히려 본인은 마스크를 착용하지 않은 직원이 이용자를 지적하는 것을 보았음. 직원들의 마스크 착용 불량도 적절하게 관리가 필요하다고 생각함.</li> <li>● 위원장: 직원 교육 후 시정할 수 있도록 하고 코로나19로 이용에 불편함이 많은 것은 잘 알고 있으며, 불편을 최소화 할 수 있도록 기본에 어긋나지 않게 운영할 수 있도록 하겠음.</li> <li>● 위 원4: 보치아 대회에 출전하는 회원 일부만이라도 연습을 할 수 있도록 강당사용을 요청함.</li> <li>● 위원장: 집단 활동이 아니면 현재 실시하고 있는 탁구와 형평성이 있게 별도로 참고하여 진행할 수 있도록 하겠음.</li> <li>● 위원장: 앞으로 많은 지도편달과 관심을 가져주시길 바라며, 회의에서 거론된 지적사항이나 의견에 대해서는 다음 회의 시 조치 및 결과보고를 하겠음.</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 : 2020. 1. 1. ~ 2020. 12. 31. / 1년(연임가능)</p>

기록간사: 임근철