2014년 복지관 이용자 간담회 결과

1. 목적

○복지관 이용자를 통하여 복지관에 대한 이용자의 욕구를 파악하여 이용자 중심의 서비스 제공을 위한 기초 자료로 활용하며,
○이용자 중심의 복지관 관리운영측면의 질적 향상방안을 수립하고자 하는데 목적이 있다.

2. 목표

가. 세부목표 : 이용 장애인의 욕구를 파악한다.
1) 하위목표1 : 복지관 제공서비스(프로그램)에 대한 욕구를 파악한다.
2) 하위목표2 : 복지관 관리운영측면의 욕구를 파악한다.

3. 간담회 결과

가. 일시 : 2014년 8월 7일(목) 13:00 ~ 14:30
나. 장소 : 복지관 강당
다. 대상 : 36명(복지관 이용 장애인 및 장애인단체 등)
라. 내용 : 복지관 제공서비스(프로그램)에 대한 의견수렴 및 복지관 관리운영 측면(시설, 환경 등)에 대한 의견수렴, 기타 의견 수렴
마. 세부의견 <별첨 1>

5. 예산

가. 세입 : 비지정후원금
나. 세출(1회 실시 집행액)

목(세목)	예산액(원)	산출내역(원)	비 고
조사연구(이용자간담회)	80,000	- 간 식 : 50,000원 - 현수막 : 30,000원	
계		80,000원	

6. 평가

가. 목표치보다 많은 이용자들이 간담회에 참석하여 복지관 운영에 대한 관심도가 높다는 것을 알 수 있었으며 지속적인 간담회를 실시할 필요성이 있음.

나. 간담회 간 시설과 환경 부분에 대한 건의사항이 많았기에 복지관 시설공사 간 이용자들의 의견을 적극 반영할 필요가 있음.

다. 간담회 간 의견 발언을 진행한 이용자가 참석자 중 3분의 1정도로 집중되었으며 간담회에 참석한 이용자들이 전체적인 의견 발언을 할 수 있는 진행 방법의 마련 필요.

<별첨 1>

간담회 결과(이용 장애인 및 인접장애인단체 의견)

1. 복지관 이용자 활용공간의 확보
   - 물리치료실, 정보화실, 식당 등의 공간이 좁아 이용에 제한이 따르고 불편함

2. 식당의 식탁에 휠체어장애인 전용 식탁의 확보 요구

3. 쌈 채소 배식 시 손 세척용 물수건 필요(휠체어 장애인)

4. 화장실의 지속적인 청결유지 요구 및 1층 화장실 문 설치 요구

5. 장애인용 주차구역의 준수 홍보 및 계도 필요(직원 및 활동보조인 등)

6. 복지관 주변도로 통행차량의 고속주행 제한 및 과속과 대형차량의 통행 제한 방안강구 필요

7. 복지관 직원의 장애인단체 적극적인 지원 요구
   - 장애인 단체 행사시 공문에 의한 요청뿐만 아니라 자발적이고 적극적인 지원요청
   - 복지관에서 장애인의 활동을 적극적으로 지원해줄 것을 요구

이용자간담회 회의록

결재	담 당	팀 장	국 장	관 장

2014년도 해남군장애인종합복지관 이용자간담회 회의록			
일 시	2014. 8.7.(목)13:00 - 14:30	장 소	복지관 강당

회의내용

진행: 총무팀장 서용남
기록: 김승혁

1. 개회: 13시

2. 이용자간담회 순서안내와 취지에 대한 설명(서용남)

(서용남) 지금부터 2014년도 이용자 간담회를 시작하겠습니다. 우리복지관은 이용자중심의 복지관운영을 위하여 매년 이용자간담회를 실시하고 있으며 간담회간 표출된 의견들은 적극 수렴하여 복지관 운영에 반영하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 간담회에 참석해주신 이용자분들께서는 주인의식을 갖고 적극적으로 의견을 말씀해주시면 감사드리겠습니다.
오늘 간담회의 순서는 관장님 인사말을 시작으로 작년 간담회 간 건의된 의견들에 대한 조치사항 보고, 추가 건의사항에 대한 의견교환, 관장님 맺음말 순으로 진행하겠습니다.
먼저 지웅 관장님의 인사말이 있겠습니다.

(관장) 반갑습니다. 바쁘신 와중에도 복지관의 발전을 위해 자리에 참석해주신 이용자분들께 다시 한 번 감사드립니다. 매년 이용자 간담회를 실시하면서 이용자분들의 소리에 귀 기울일 수 있어서 정말 좋다고 느끼고 있습니다. 간담회간 주인의식을 갖고 의견을 건의해 주심에 감사드립니다. 앞으로도 복지관에 애정을 갖고 적극적인 건의 부탁드리겠습니다.

3. 13년도 이용자간담회 주요 의견 사항들과 조치결과에 대한 보고(사무국장)

(서용남) 다음은 2013년도 간담회에서 제시된 이용자 여러분의 의견에 대한 조치결과를 복지관사무국장이 간략하게 설명하겠습니다.

(사무국장) 먼저 13년도 간담회에서 제시된 이용자 여러분의 의견에 대해 말씀드리겠습니다. 크게 3가지 부분에 대한 건의사항이 있었습니다. 첫 번째로 시설부분입니다. 시설부분에서는 ***진입로 공사의 빠른 진행 요청***과 ***현관 로비 등에 위치한 난방기의 성능 개선 요구***, 식별이 다소 어려운 ***복지관 내부 안내표시의 개선***에 대한 의견을 말씀해 주셨습니다. 두 번째로 프로그램 부분입니다. 프로그램 부분에 대한 의견은 당구대 등 ***개방프로그램의 교보재 정비***에 대한 의견과 ***정보화 교육실 노후PC에 대한 교체***를 요구해 주셨습니다. 마지막 기타의견으로는 ***장애인 단체 등에 대한 복지관 차량 및 비품 등의 적극적인 지원***을 건의해 주셨고 ***직원교육 시 장애인 단체 및 시설직원을 포함한 교육***이 이루어 질수 있게끔 해달라고 말씀해주셨습니다.

	다음으로 의견에 대한 **조치결과**를 간략하게 설명 드리겠습니다. 진입로 공사건의 경우 최대한 빠른 공사가 이루어질 수 있도록 시공업체에 요청하여 공사가 완료된 상태입니다. 공사 기간 동안 불편함을 감수하고 양해해주신 이용자 여러분께 감사의 말씀을 드립니다. 다음으로 현관 휴게실에 위치한 *난방기의 성능 개선 요구 건에 대해서는 작년에 수리는 완료하였고 내년 즈음으로 해서 새 냉난방기의 구입을 추진*할 계획입니다. 노후 되어 식별이 어려운 *복지관 내부 안내표시는 탑디자인에 의뢰하여 새로운 안내표시로 교체완료* 했습니다. 당구대 등 *개방프로그램의 교보재 정비에 대한 부분은 시설담당 선생님과 협의하여 공익근무요원들과 주기적인 관리를 실시*하고 있습니다. 추가적인 정비 소요가 있을 시에 언제든지 말씀해 주시면 즉각 조치되도록 하겠습니다. *정보화교육실 노후PC 교체에 대한 건은 올해 5월 달에 새로 구입하여 설치를 완료*했습니다. 그간 노후PC를 이용하면서 불편함을 겪었을 이용자분들께 다시 한 번 사과말씀 드리겠습니다. 이상 13년도 이용자간담회에서 나온 주요 의견 사항들과 조치결과에 대한 보고를 마치겠습니다. **4. 건의사항 및 기타 안건에 대한 의견교환** (이재옥) 안건에 대한 의견교환에 앞서 항상 이용자들과의 소통의 자리를 마련하여 이용자의 소리에 귀 기울이시고, 이용자들이 진정 원하는 복지관 운영을 위해 많은 노력을 하고 계시는 관장님을 비롯한 복지관 직원 여러분들께 감사말씀 드립니다. 지속적인 소통의 자리에서 저희가 건의한 사항이 복지관 운영에 반영되어 복지관이 조금씩 변화하고 있는 것을 보면 보람을 느낍니다. 앞으로도 변함없이 이용자들 입장에서 항상 배려해 주시면 감사하겠습니다. (조영표) 업무로 인해 바쁘고 노고가 많으실 텐데 항상 이용자들의 건의사항을 적극 수렴해주시고 복지관 시설 및 공사 등에 반영해 주셔서 감사하다는 말씀 드립니다. (관장) 말씀 감사합니다. 앞으로 이용자분들의 소리에 더욱 귀 기울이고 복지관 여건 개선을 위해 노력하는 직원들이 되겠습니다. (이상현) 저 역시 감사하다는 말씀을 드리면서 복지관 발전을 위한 건의사항을 몇 가지 드리고자 합니다. 휠체어 이용자분들은 공감하실 내용이겠지만 *복지관의 공간이 다소 협소하다고 생각합니다. 이용자들이 많이 이용하는 물리치료실이나 정보화실 같은 경우 이동간에 다소 불편함을 느끼고 있습니다. 특히 식당 같은 경우 공간이 협소하여 식사인원이 많은 시간대에는 휠체어이용자들이 식사하기에 불편*한 부분이 있습니다. (임종선) *식당 같은 경우에는 휠체어장애인이 전용으로 이용할 수 있는 식탁을 한쪽에 따로 마련*하여 휠체어 이용자의 공간 확보는 물론 다른 이용자들도 저희로 인한 불편함을 겪지 않게 하는 방안을 마련했으면 좋겠습니다. (사무국장) 휠체어 이용자분들의 고충 잘 들었습니다. 협소한 복지관 공간을 최대한으로 활용하려다 보니 이런 문제점이 발생한 것 같습니다. 불편함을 해결하기 위해서 각 실을 증축하거나 리모델링하여 공간을 넓히는 것에는 제한사항이 따르다보니, 기존의 공간을 확인하여 휠체어 이용자분들이 불편함을 겪지 않는 방향으로 조치하겠습니다. 식당 공간 관련하여서는 휠체어 이용자분들의 전용 식탁을 마련할 경우 다른 이용자들의 수요가 어려울 수 있기 때문에 식탁마련 건은 고려해 보겠습니다. 또한 *이용자들이 한 번에 몰리는 시간대가 발생하지 않도록 식사시간을 각 프로그램별로 조정, 공지하여 불편함을 해소*하는 방향으로 진행하겠습니다. (이상현) *식당관련해서 추가건의 드리자면 쌈 메뉴가 배식되는 날에는 위생을 위해 손을 닦을 수 있는 물티슈를 비치*해 주셨으면 좋겠습니다. 특히 휠체어 이용자들의 경우 물

	티슈가 더욱 필요하다고 생각합니다. (서용남) 물티슈는 오늘 중으로 구매하여 비치될 수 있도록 조치하겠습니다. (조영표) 화장실에 대한 건의사항이 있습니다. 복지관 화장실을 직원 분들이 관리하고 있는 것으로 알고 있습니다. 업무로 인해 바쁘실 텐데 청소까지 하시느라 노고가 많은 것을 통감하고 있습니다. 하지만 가끔씩 화장실의 위생상태가 많이 불량할 때가 있습니다. 물론 평소에는 청결함을 유지하지만 가끔가다 한 번씩 냄새가 심하게 나거나 휴지통이 비워있지 않아 불쾌할 경우가 있었습니다. ***힘드시겠지만 지속적인 청결함을 유지해주셨으면 좋겠습니다.*** (권도선) 저도 화장실 관련하여 건의합니다. 이용자들이 주로 이용하는 화장실은 1층 화장실인 것으로 알고 있습니다. ***이용자들의 왕래가 많은 1층 화장실인데 입구에 문이 있지 않아 내부가 노출되어 불편***함을 느끼고 있습니다. 조치부탁 드리겠습니다. (서용남) 매월 초 화장실 청소 담당 팀에게 청결유지 관련하여 내용 전달하겠습니다. 또한 1층 화장실 문 관련해서는 이용자들이 불편함을 겪지 않고 사용할 수 있는 문을 확인하여 설치하는 것으로 추진하겠습니다. (이재옥) 주차장관련해서 한 말씀 드립니다. 복지관을 자주 왕래하는 활동보조 선생님들이나 직원들, 기타 방문자들의 장애인 주자구역의 준수가 잘 이루어지지 않고 있는 것 같습니다. ***복지관 내의 주차장은 복지관을 이용하는 장애인들의 차량이 우선적으로 주차가 될 수 있게끔 조치***부탁 드립니다. (사무국장) 활동보조인 간담회나 기타 행사시에 복지관 주차장이 많이 혼잡하다는 것을 충분히 인지하고 있었습니다. 주차구역의 준수에 대한 지속적인 안내를 실시하고는 있었으나 효과가 미비했다는 점 역시 통감합니다. 주차구역 준수를 위해 주차장 펜스에 안내 현수막을 설치하고 복지관 내부 게시판에 안내문을 게시하겠습니다. 또한 직원교육을 통해서 지속적으로 주차구역 준수에 대한 안내를 실시토록 조치하겠습니다. (임종선) 주차구역에 대한 의견을 개진해주신 이재옥 위원님께 감사말씀 드립니다. 저는 복지관 바로 앞의 도로에 대한 건의를 하고자 합니다. ***복지관 앞의 도로가 포장 및 확장이 되면서 통행차량들의 고속주행과 대형차량의 통행으로 인한 문제점을 식별***하고 있습니다. 걸어서 혹은 전동휠체어로 이동하여 복지관을 이용하는 분들의 안전을 확보하기 위해서 안전 확보 대책 마련이 시급하다고 생각합니다. (조영표) 동의합니다. 비록 멀지 않은 거리이긴 하지만 저도 걸어서 복지관을 이용하고 있는데 길을 건널 때 고속 주행하는 차량으로 인한 위협을 느낀 적이 다소 있었습니다. 표지판이니 반사거울 등을 설치해서 안전을 확보해 주셨으면 합니다. (서용남) 복지관 앞 도로의 안전 확보 필요성에 대해서는 충분히 공감하고 있었습니다. 이에 과속방지턱, 반사거울 등의 설치 건으로 군청에 문의하고 법적근거를 검토하고 있습니다. 조속한 시일 내에 조치가 완료되게끔 하겠습니다. (이재옥) 마지막으로 ***복지관에서 장애인 단체 및 장애인의 활동을 적극적으로 지원***해 주셨으면 합니다. 절차라는 것이 있다는 것을 저도 인지하고 있지만 반드시 공문에 근거하