2015년 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 : 2015년 6월 19일(금) 13:30 ~ 15:00
나. 장소 : 복지관 강당
다. 대상 : 35명(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)	200,000	- 다 과 : 50,000원 - 현수막 : 30,000원	
계		80,000원	

6. 평가

가. 목표 대비 참석 인원을 보았을 때 이용자들이 평소 복지관 운영에 관심이 많다는 것을 알 수 있었으며 이용자간담회 뿐만 아니라 이용자들의 의견을 들을 수 있는 여러 창구의 마련 필요.

나. 직원들이 놓치는 사소한 부분에 대한 건의사항이 많이 이루어 졌으며 이에 간담회 결과를 직원들과 공유하여 직원들이 이용자 입장에서 생각할 수 있게끔 하는 방안 마련 필요.

다. 간담회 간 의견 발언이 특정 이용자들에게 집중되는 경향이 있었으며 간담회에 참석한 모든 이용자들이 발언을 할 수 있는 진행방식의 마련 필요.

<별첨 1>

간담회 결과(이용 장애인 및 인접장애인단체 의견)

1. 안내데스크의 안내요원 상주 또는 대안강구 요구

2. 당구대 주변 물품 비치 금지 요구 - 휠체어 이용 불편

3. 장애인의 휴게 공간 개별실화 요구

4. 복지관 엘리베이터 설치 요구

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

6. 복지관 현관 및 목욕탕 입구에 발생한 턱 제거 요구

이용자간담회 회의록

결재	담 당	팀 장	국 장	관 장

2015년도 해남군장애인종합복지관 이용자간담회 회의록			
일 시	2015. 6.19.(금)13:30 - 15:00	장 소	복지관 강당

회의내용

진행: 총무기획팀 서용남
기록: 총무기획팀 김승혁

1. 개회: 13시30분

2. 이용자간담회 경과보고(서용남)

(서용남) 회의에 앞서 지난 경과사항 말씀드리겠습니다. 15년도 사업계획 수립 시 이용자 중심의 복지관 운영을 위해 이용자간담회 계획이 수립되었습니다. 09년도부터 현재까지 간담회를 실시하고 있으며 매년도 간담회에 30명 이상의 이용자분들이 꾸준히 참석하시어 복지관을 위한 목소리를 내어주고 계십니다. 올해 간담회에서도 주인의식을 갖고 적극적으로 의견을 말씀해 주시면 감사하겠습니다. 이상으로 지난 경과사항에 대해 말씀 드렸습니다.

3. 간담회 진행 순서 안내

(서용남) 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) 바쁘신 와중에도 복지관의 발전을 위해 자리에 참석해주신 이용자분들께 감사드립니다. 매년 이용자간담회를 실시하면서 여러분들과 소통을 할 수 있어 참 좋습니다. 올해 간담회에서도 적극적으로 의견을 개진해 주시어 이용자 중심의 복지관 운영이 이루어질 수 있도록 해주시면 감사하겠습니다.

4. 14년도 이용자간담회 주요 의견 사항들과 조치결과에 대한 보고(사무국장)

(서용남) 다음은 2014년도 간담회에서 제시된 이용자 여러분의 의견에 대한 조치결과를 복지관 사무국장이 간략하게 설명하겠습니다.

(사무국장) 사무국장입니다. 복지관의 발전을 위해 이렇게 자리해주신 여러분들께 감사의 말씀 드리면서, 14년도 간담회에서 제시된 이용자 여러분의 의견과 조치내용에 대해 말씀드리겠습니다. 작년 간담회에서는 시설 및 환경에 대한 건의사항이 주로 있었습니다. 첫번째로 협소한 복지관 공간의 개선 및 식당에 휠체어 이용자들을 위한 전용 식탁 마련에 대한 건의를 해주셨습니다. 물리치료실과 정보화교육실 등 각 프로그램 실 입구에 위치한 불필요한 물품을 이동시켜 이용자들이 이동에 불편함을 느끼지 않도록 조치했으며 식당 건

	은 프로그램이용자, 일반이용자, 주간보호이용자별 식사시작시간을 따로 정하여 혼잡하지 않도록 조치했습니다. 물티슈는 간담회 종료 후 바로 구입하여 식당에 비치해 두었습니다. 다음으로 화장실 관련한 건의사항에 대한 조치내용입니다. 남자화장실의 경우 직원들이 월별로 청소를 실시하고 있는데 매달 첫 번째 월요일 직원 조회시간에 화장실 위생 관련하여 꾸준히 공지를 하였고 시설담당 선생님과 제가 수시로 위생 상태를 확인하여 청결한 상태를 유지중입니다. 1층 화장실 입구 문 설치는 작년 9월에 시공을 완료하였습니다. 복지관 주차구역 준수에 관한 건은 작년에 실시한 활동보조인 간담회 시에 공지하여 셔틀차량 및 관 차량을 제외한 모든 차량은 복지관 외부 주차공간에 주차하게끔 조치하였습니다. 지속적으로 확인하여 주차구역이 준수 될 수 있게끔 하겠습니다. 복지관 전방 도로 관련해서는 과속방지턱과 반사 거울 등의 설치를 알아보았지만 법적근거를 확인한 결과 설치대상 도로에 포함이 되지 않아 다른 방안을 마련하기 위해 고심 중입니다. 이상 작년 간담회 간 제시된 의견과 조치내용에 대한 보고였습니다. **4. 건의사항 및 기타 안건에 대한 의견교환** (이재옥) 이용자중심의 복지관 운영을 위해 매년 소통의 자리를 마련해주시는 관장님을 비롯한 직원 여러분께 감사말씀 드립니다. 앞으로도 지금처럼 항상 이용자입장에서 생각해 주시면 감사하겠습니다. 첫 번째로 안내데스크 관련하여 건의 드립니다. 복지관을 처음 방문하는 방문자들이 안내받을 공간이나 인력이 없어 불편함을 겪는 것을 종종 목격했습니다. 복지관 로비에 공간을 마련하고 공익근무요원을 활용하여 안내데스크를 설치하면 좋을 듯 싶습니다. (임종선) 안내데스크 설치 부분에 대해 공감합니다. 처음 방문하는 방문자들이 대부분 휴게실에 있는 이용자분들께 복지관 이용 관련하여 문의를 많이 하곤 합니다. 상담실로 안내하곤 하지만 전담하여 안내할 수 있는 안내데스크를 설치하면 상담실에서 근무하는 직원분의 소요도 줄일 수 있고 처음 방문한 방문자도 혼란스럽지 않게 정확한 안내를 받을 수 있다고 생각합니다. (사무국장) 상담실이 1층에 위치하고 있고 상담실 직원이 복지관 이용에 대해서 안내하는 방식으로 진행해 왔었는데 이용자분들의 의견을 들으니 안내데스크 설치에 대한 필요성이 느껴집니다. 로비 공간 확인하여 안내데스크를 설치하고 공익근무요원의 소요를 파악하여 안내요원으로 투입하는 방향으로 추진하겠습니다. (이상현) 상담실로 꺾어 들어가는 공간에 안내데스크를 설치하면 좋을 것 같습니다. (서용남) 공간 확인하여 안내데스크 설치 추진하겠습니다. (이상현) 프로그램 관련해서 건의 드립니다. 가끔 당구대 주변에 탁자, 의자, 탁구대 등의 물품이 비치되 있어서 휠체어 이동제한으로 인해 당구동아리 활동이 어렵습니다. 당구동아리 관련하여 담당 선생님께 따로 말씀은 드렸는데 주기적으로 당구대 주변을 확인하여 물품 비치를 삼가주시기 바랍니다. (서용남) 강당공간이 협소하여 발생한 문제 같습니다. 의자, 탁자 등의 물품에 대한 지정 위치를 정하여 지정 비치하도록 하겠습니다. 당구대 주변에는 항상 물품이 비치되지 않게끔 신경 쓰겠습니다. (김승혁) 강당 청소 담당 팀이 청소 간에 당구대 주변을 확인하는 방법으로 추진하겠습니다. (이상현) 추가적으로 휴게실 관련하여 건의 드립니다. 현재 복지관에 이용자들을 위한

	휴게공간이 1층에 한군데만 있는 것으로 알고 있습니다. 로비 바로 옆에 위치하여 많은 이용자들과 왕래하고 소통을 하고 있어서 좋지만 개방되어 있는 휴게실 외에 편하게 휴식할 수 있는 개별 휴게실이 있었으면 좋겠습니다. (임종선) 기존에 있는 휴게실에 파티션을 설치하여 사생활을 보호할 수 있는 공간을 만드는 것도 방법이라고 생각합니다. (사무국장) 휴게실이 개방되어있어 여러 이용자들이 서로 소통할 수 있는 장점도 있지만 사생활이 보호되지 않는다는 단점도 있는 것이 사실입니다. 게다가 휴게실의 위치가 1층 현관 바로 옆이고 물리치료실과 정보화교육실로 통하는 공간에 위치하다보니 혼잡한 경우도 종종 식별했습니다. 현재 복지관 뒤뜰 공간에 이용자분들이 따로 쉴 수 있는 휴게실을 추가로 마련하는 공사를 구상중입니다. 새로운 공간을 만든다는 것이 소방법을 비롯하여 각종 법령을 검토해야 되는 부분이기 때문에 충분한 시간을 두고 조치가 이루어져야 할 것 같습니다. 최대한 빠른 시일 내로 휴게공간을 마련하도록 조치하겠습니다. (관장) 기존 휴게공간에 파티션 설치의 경우 현재 협소한 휴게공간을 더욱 협소하게 만들 수도 있어 고려해보아야 될 것 같습니다. (안성길) 타 복지관의 경우 엘리베이터가 의무적으로 설치되어 있는 것으로 알고 있습니다. 우리 복지관도 조속히 엘리베이터 설치가 이루어졌으면 좋겠습니다. (조영표) 많은 이용자분들이 주기적으로 이용하는 식당도 2층에 위치하고 있어 엘리베이터 설치가 시급하다고 생각합니다. (사무국장) 건물 자체가 오래되었고 엘리베이터에 대한 법령이 적용되기 전에 신축되어서 엘리베이터에 대한 설계가 없었던 것 같습니다. 엘리베이터 건은 군에 건의하여 내년 중으로 공사가 이루어지게끔 하겠습니다. (임종선) 주차공간에 대한 건의사항이 있습니다. 작년에도 공론화 되었던 문제점인데 활동보조인 간담회를 실시하거나 복지관에서 각종 행사가 있을 시에 복지관 내부 주차장이 차량으로 혼잡한 경우가 종종 식별되었습니다. 여러 유형의 장애를 가진 이용자분들이 보행하는 복지관 내부 주차장 공간은 항상 혼잡하지 않게 유지해 주셨으면 좋겠습니다. (이재옥) 장애인 주차구역의 준수 또한 다시 한 번 홍보하여 잘 이루어 질 수 있게끔 조치 부탁드립니다. (서용남) 주차공간에 대한 문제점은 매년 식별되고 있는 중요한 사항으로 인식하고 있습니다. 바닥에 주차금지 표시를 하거나 주차금지 표지판을 설치하는 방향으로 추진하고 활동보조인들이나 외부 차량에 대해 다시 한 번 공지하여 장애인 주차구역을 확보할 수 있게끔 조치하겠습니다. (이상현) 복지관 현관과 목욕탕 입구의 턱이 생겼던데 제거 바랍니다. (서용남) 현관과 목욕탕 입구에 생긴 턱은 빠른 시일 내로 조치하겠습니다. 5. 간담회 마무리(폐회: 15:00)