

2012년 4분기 고객모니터위원회 회의 결과 공고

2012년 11월 20일(화) 16:30~19:00

■ 관장님 인사말씀

모두가 하나 되어 서로 격려하고 노력한 덕분에 우리복지관이 한 해 동안 많은 발전을 했던 소중한 해였다. 우리 복지관은 이용자와 보호자, 복지관 직원들이 따로 떨어져서는 굴러 갈 수 없는 하나의 조직이다. 서로가 함께 상생하는 복지관이 되기 위하여 지금까지 달려왔다. 올 한 해의 남은 시간은 각자의 자신을 조용히 되돌아 보는 시간으로 차분하게 한 해를 잘 마무리하길 바라며, 내년에 회의 때에는 더 행복하고 건강한 모습으로 다시 만나길 바란다.

■ 진행일정

▶ 개요 :

모니터 위원 7명이 참여하였으며, 박성배 관장님의 인사말씀과 불참으로 인해 수여하지 못한 신규 고객모니터 위원 위촉장 수여, 4/4분기 프로그램 및 행사 보고, 3/4분기 고객모니터링 조치 결과 보고가 있었음.

이후 복지관 사업에 대한 모니터링이 진행되었음.

■ 모니터링 내용 :

의견 1)

- 식당 봉사를 8년 정도 하면서 보니 식당 및 주방의 설비가 많이 개선되었으나 위생적인 부분에서 100여명 정도의 식사를 준비하는데 칼,도마 등이 위생에 취약한 것 같아 소독기를 설치했으면 좋겠다는 생각을 함. 칼을 보관하는 곳이 플라스틱 바구니로 가위 등과 함께 한꺼번에 뭉쳐서 보관해서 비위생적이고 부식 등의 문제가 발생하고 있는 모습이 아쉬움.
- 식당 봉사를 하는데 칼,도마등은 현재 그릇을 소독하는 소독기에 소독하면 될 것 같음.
- 도마는 플라스틱이기 때문에 고열로 소독하는 것은 적합하지 않고, 칼과 도마를 함께 소독할 수 있는 자외선 살균기를 설치하는 것이 좋을 것 같음.

답변 1) 식당을 운영하는 시스템, 시설SETTING, 장비, 환풍문제등 종합적으로 관심을 갖고 보고 있으며 장기적으로 개보수, 리모델링을 구상하고 있으나 예산이 많이 소요되어 예산 확보를 위해 노력중임. 현재의 시스템을 보완할 수 있는 임시적 해결 방안을 최대한 찾아보도록 하겠음. 젓가락, 숟가락, 칼, 도마 등의 소독은 가장 중요하게 고려해야 함.

의견 2)

- 식단은 2,500원에 준해서 정해진 것인지 궁금하며, 이용자들의 건강이나 영양을 고려하여 주 1회라도 샐러드가 들어가면 좋을 것 같음. 영양면에서 식단이 부실할 것 같음.
- 재료상으로는 복지관 만큼 많이 신경쓰는 곳이 없음.

답변 2) 대중식사를 하는 곳은 영양사가 있어서 식단을 짜도록 되어 있음. 복지관은 무료급식이 아니기 때문에 영양사가 배치되지 못하고 있어서 중량구청 보건소의 전문 영양사가 짠

식단을 활용하고 있음. 식단을 잘 활용하고 있는지 메뉴를 변경하고 있는지 잘 점검하여 살피도록 하겠음.

의견 3) 복지관 앞 건널목 위치가 변경되었는데 인도의 높이를 건널목 위치에 맞게 낮추지 않아서 장애인들이 이용하는데 불편하고 사고 위험이 있음.

답변 3) 건널목 위치 변경은 복지관이 주관이 되어 진행된 것이 아니어서 복지관에서 상황을 알아보고 있으며, 인도의 높이 조정에 대해서 빠르게 알아보고 해당 관정에 건의하여 조치하도록 하겠음.

의견 4) 4층에 컴퓨터를 설치해서 만족도가 매우 높아졌으나 게임을 너무 많이 설치해서 컴퓨터를 사용할 때 오류가 발생하고 있음. 컴퓨터 점검이 필요함.

답변 4) 전산 담당자가 컴퓨터를 정기적으로 점검하고 있으나 4층 컴퓨터는 이용자들이 스스로 관리하는데 참여하면 좋을 것 같음.

의견 5)

- 홈플러스에 가면 영수증을 기부받는 곳이 있는데 너무 구석에 있어서 눈에 잘 띄지 않음. 고객들이 잘 볼 수 있는 곳으로 위치를 변경해주면 좋을 것 같음.

- 인근 하나로마트, 바다마트 등과도 협조 요청하여 영수증 기부를 받으면 좋을 것 같음.

답변 5) 홈플러스는 포인트를 적립하지 않는 고객들의 영수증을 모아서 복지관에 포인트 적립을 해주었는데 고객 개인정보 유출문제가 제기되어 홈플러스 측에서 해당 사업을 폐지하기로 하였음. 인근 마트에는 복지관이 회원가입이 되어 있기 때문에 담당자들과 상의해서 포인트 기부를 받는 좋은 방안을 찾아보도록 하겠음.

의견 6) 농구교실을 이용하는데 최근에 농구경기관람을 하고 와서 매우 좋았음. 농구를 배우는 것도 좋으나 상.하반기에 한 두 번 정도 선수들이 경기하는 모습을 관람하는 것도 좋을 것 같음.

답변 6) 복지관이 프로그램이 매우 많아서 외부 현장학습이 너무 많아 사고에 대한 부담이 있어 2013년에는 가급적 외부 프로그램을 축소하도록 요청하였음. 그러나 관내에서 교육하는 것도 중요하지만 실제 현장체험도 매우 좋은 교육임. 이 부분을 잘 고려하도록 하겠음.

의견 7)

- 원광장애인종합복지관을 졸업한 학생 중에 혼자서 지하철을 타고 다니면서 도너츠도 구입해서 먹는 모습을 자주 보는데 복지관에서 훈련을 받아서 사회적응하는 기술이 많이 좋아진 것에 부모님도 매우 만족해하고 있음. 사회적응훈련이 정말 필요하다는 것을 느낌.

- 동사무소, 은행 등을 이용하는 훈련을 시키고 있는데 동사무소는 이름을 한문도 써야하는 등 서식이 복잡하여 어려움을 많이 느낌.

답변 7) 복지관이 저소득층이나 장애인 등 사회적 약자에게 물질적, 정신적, 치료적 지원을 해주는 것도 중요하지만 현 사회구조에서 적응하고 살아갈 수 있는 기술을 가르쳐 주는 지원 체계를 마련하는 것도 매우 중요함. 당사자 주위에 입각하여 정책이 변화되고 있기 때문에 복지관 프로그램에도 이러한 부분을 반영하고자 함.

■ 최미영 사무국장 :

정말 숨 가쁘게 지나 간 한 해 였다. 위원님들의 많은 활동 덕분에 우리 복지관이 더 나은 모습으로 발전할 수 있었다. 정말 감사하다. 모두 건강한 모습으로 내년에 다시 뵙길 바란다.