

제4차 이용자참여위원회 결과보고

1. 회의 개요

- 가. 회의일시 : 2025. 10. 30.(목) 10:30~11:30
나. 회의장소 : 대회의실(4층)
다. 참석인원 : 총19명
(재적위원 14명 중 참여위원 12명, 관계직원 7명)

2. 감사장 전달

- 가. 대상 : 제1기 정재선, 제2기 박정순
나. 활동기간 : 제1기 2018. 3. 1.~ 2019. 3. 19.
제2기 2019. 3. 20. ~ 2021. 2. 28.
다. 활동내용 : 제1기, 제2기 이용자참여위원회 위원장 활동

3. 보고사항

- 가. 2025년 제3차 이용자 참여위원회 결과 보고
나. 2025년 3/4분기 주요 사업 보고
다. 2025년 4/4분기 주요 사업 안내
라. 법인행사 안내

4. 주요 건의 사항 및 처리계획 및 결과

구분	성명	건의 내용	처리계획 및 결과
시설 이용	김00	1층 화장실 냄새 문제와 청소 방식 개선 요청 - 지난 여름 1층 화장실에서 냄새가 심하게 났으나 지금은 많이 개선된 상태임 - 3층 화장실은 물걸레 청소로 바닥에 물기가 남아 옷이 젖는 문제가 있었고, 이로 인해 불편함 발생	- 1층 화장실 냄새 : 하수구 배관 문제로 인해 일부 악취가 발생하고 있으며, 대규모 공사를 진행하지 않는 한 완전한 해결은 어려운 상황임. 다만, 냄새 발생을 최소화하기 위해 환기 및 청결유지에 최선을 다하겠음 - 3층 화장실 바닥 물기 제거 : 9월부터 화장실 청소 시 스퀴지(물기 제거용품)로 물기 제거하고 있음 (기획운영지원팀)
		재난대비 비상용품 구비 필요성 제안	- 검토 후 필요시 비치 예정 (기획운영지원팀)

구분	성명	건의내용	처리계획 및 결과
시설 이용	최00	3층 강의실 책상 청결 문제 - 월요일 수업 시 책상 위 먼지로 인해 매번 직접 닦고 있음, 청소 시 책상 정리·청소 요청	- 담당자 및 청소인력에 전달하여 강의실 사용 전 책상 청소 및 정리 철저히 시행 - 담당자가 프로그램 시작 전 확인 (기획운영지원팀)
프로 그램	김00	신규 회원 등록 시 연합회 회원 등록 연동 문제 - 복지관 신규 등록 시 자동으로 연합회도 등록될 수 있도록 진행 요청	- 복지관 등록 후 연합회 자동 등록 시스템을 운영 중이나, 서류 미비나 본인 미동의 시 등록이 지연될 수 있음 - 신규 이용자에게 해당 사항을 명확히 안내하고, 연합회 가입을 적극 권유하겠음 (지역중심지원팀)
	김00	신규 회원 초기 적응 지원 필요 - 신규 회원이 복지관 이용 초기에 소외감을 느끼지 않도록 관리 필요	- 개인별 욕구에 따른 프로그램 적극 연계 - 등록 후 2개월 간 월2회 모니터링 전화 상담 진행, 등록 후 3개월~5개월 간 월1회 모니터링 전화 상담 진행(사업 참여대상 제외) (지역중심지원팀)
기타	이00	주간보호실 이용자 응대 문제 - 주간보호실 일부 직원이 인사 없이 자리를 비우거나 대화 중 자리를 떠나는 사례 발생	- 주간보호실 직원들에게 인사 예절 및 이용자 응대 방법에 대해 전달하였음 - 또한 복지관 직원에게도 자리를 비우거나 이용자를 응대할 때 인사 및 안내 방법을 다시 한 번 숙지하도록 안내하였음 (기획운영지원팀)
	김00	복지관 위치 홍보 및 안내 미흡 - 복지관 처음 방문시 길찾기 어려움, 인근 주민들과 위치를 잘 모르는 경우가 많음	- 향후 지역행사·게시판·언론매체 등 다양한 채널을 통한 홍보강화 계획 - 복지관 위치를 확인할 수 있도록 도로 간판 추가 설치 및 변경 가능 확인 후 진행 예정 (기획운영지원팀)

구분	성명	건의내용	처리계획 및 결과
시설 이용	양00	1층 휴게실 흡연으로 인한 화재 안전 우려 - 재떨이 구조상 담배꽂초 불씨가 남아 발화 위험 있음	- 종이 등 화재 위험이 있는 이물질 투입으로 화재 우려가 발생함에 따라 기존 사각통형을 스탠드형으로 교체하였음 - 향후에는 추가 교체보다는 철저한 관리와 점검을 통해 화재 예방에 만전을 기하겠음 (기획운영지원팀)

5. 기타사항

회원의 징계 절차 관련 문의

- 복지관 운영규정 및 이용자지침 제16조에 따라 징계위원회를 구성하여 징계 결정 진행.
- 징계위원회는 외부위원 3명, 내부위원 4명(관장, 직원, 이용자대표 2명) 등 총 7명으로 구성되며, 임기 3년임.
- 징계는 경고 → 1개월 → 3개월 → 6개월 → 1년 이용정지 등 단계별 절차로 진행됨.
- 관장이 징계위원회를 소집하고, 위원들의 심의와 의견 수렴을 거쳐 공정하게 결정함.
- 향후에도 관련 규정에 따라 일관되고 투명한 절차로 징계가 이루어지도록 관리하겠음

6. 공지사항

가. 사례관리 및 일시후원 대상자발굴 및 신청

- 1) 경제적으로 어려움을 겪고 있는 시각장애인 발견 시 복지관으로 연락 바람
- 2) 일시 후원 물품 지원 신청
 - 지원대상: 저소득 시각장애인 세대
 - 지원내용: 생계, 의료, 주거비, 장학금, 일시 후원 물품(김장, 쌀 등)
- 3) 문의 : 지역중심지원팀 김봉선

나. 이용자 고충처리 및 인권보장을 위한 이용안내

- 1) 진정함, 건의함: 복지관 1층 현관 오른쪽 벽면 비치
- 2) 전화 및 내방: 기획운영지원팀장 문건구(256-5244, 내선 330번)
사람중심지원팀장 가은미(256-5244, 내선 360번)
- 3) 복지관 홈페이지 자유게시판: www.ubr.or.kr
- 4) 주의사항: 고충내용은 비밀보장이 원칙이므로 고충토로 시 실명으로 기재하셔야 결과회신 가능함

7. 회의관련 사진

