

- 찾아가는 고객의 소리함 -

참여자 의견 제안

복지관을 이용하면서 칭찬하실 사항, 불편 개선 사항, 제안 아이디어 등을 접수받았습니다. 그에 따른 조치 내용(계획)을 알려드립니다.

● 접수기간 : 2025. 11.19(수)~11.25(화)

● 주제별 제안

가. 개선 의견

번호	관련 부서	접수 내용	조치 내용(계획)
1	공통	- 인사 잘 하는 직원도 있지만 안 하는 직원도 있음. 본인이 누군지 알리는 인사 부탁함.	- 상대방이 누구인지 충분히 인지할 수 있도록 직원 교육 및 공유 하겠습니다.
2	통합복지	- 신규 이용자 진입 가능 방법 모색 필요 (ex.요가) - 프로그램 기존 이용자 보다 신규 이용자를 먼저 이용하도록 개선 필요 - 4~5명 정원 사업은 오래 이용한 이용자보다 신규 우선 접수로 신규자가 골고루 이용할 수 있도록 개선 필요	- 요가 프로그램은 접수 과정에서 대기인원이 없는 경우 우선 기존 이용자의 참여를 유지하고 있는데, 신규회원의 이용이 우선적으로 이뤄질 수 있도록 안내 드리겠습니다. - 6명 이하로 진행되는 사업은 단기성 사업[3개월 미만] 운영으로 접수 과정에서 신규자를 우선으로 접수를 받고 있습니다.
3	통합복지	- pc 교육 재개 조속히 되었으면 함	- 담당자 부재로 교육이 중단된 상황이었으며 11월 채용 완료하였습니다. 정보 접근성 향상을 위한 커리큘럼 정비 후 1월 개강 예정입니다.
4	통합복지	- 사물놀이 시작 전, 직원이나 복무요원이 셋팅해 줬으면 함 - 담당자가 시작 전 후 배웅 등 관심을 더 가져주기 바람	- 프로그램 시작과 끝나는 시간에 담당자가 프로그램 준비 및 인사를 드릴 수 있도록 하겠습니다. 프로그램 이용에 불편함이 없도록 관리 잘하도록 하겠습니다.
5	통합복지	- 드럼 중급 졸업 예정임. 초급, 중급의 신규 유입 취지에 동의함. 대기자가 많지 않으면 심화반이라던지 기존 이용자가 지속적으로 이용할 방안이 있으면 좋겠음	- 드럼교실 추가반 개설의 어려움 있는점 양해바랍니다. 신규회원의 긴 대기 시간에 따른 불편함을 해소하기 위한 부득이한 과정으로 이해 바랍니다.
6	통합복지	- 사물놀이는 매트에 앉아서 프로그램하는데 먼지가 자주 보임. 바닥 청소 더 신경써주기 바람. - 지하강당 정수기 음수대 자주 세	- 쾌적한 프로그램 이용이 될 수 있도록 공간 관리하겠습니다. - 전층 정기 세척하고 있음

		척 바람.	며, 상시 점검하겠습니다.
7	경영지원	- 5층 강당 발신기 비상 버튼 테두리가 깨져 있어 교체 필요	- 부품 교체 하겠습니다.
8	경영지원	- 남자화장실(1, 5층) 소변기 위치 확인을 위한 상단 일자 손잡이바 설치	- 장애인화장실로 지정된 4층 남자화장실에 장애인 편의용 소변기 핸드레일이 설치되어 있습니다. - 요청하신 상단 일자 손잡이바는 소변기 센서 방해 등으로 설치 어려움을 안내드립니다. - 소변기 사용과 관련된 대표적인 독립 보행방법으로는 소변기 하단 좌/우 발끝 지지법이 있습니다.
10	경영지원	- 식당 자주 쉬는 것 같음	- 복지관 식당은 현재 조리사가 한 분으로 대체 인력이 없습니다. 개인 휴가 등 사유 시 미운영되는 점 너그러운 양해 부탁드립니다.
11	경영지원	- 식당 쉬는 정보를 알기가 어려움	- 식당 미운영 시 안내 게시판 부착(점자), 홈페이지, 음성 ARS 등 다양한 방법으로 안내 드리고 있습니다. - ARS 사서함은 02-2092-9000 통화 후 2, 8, 8108번을 순차로 누르시면 음성 안내 받으실 수 있습니다. 많은 활용 부탁드립니다.
12	경영지원	- 복지관에 보조인력 아닌 정규 청소 인력이 있어야 함	- 복지관에서 예산 내 채용할 수 있는 정규 인원이 정해져 있어 정규 환경미화담당자를 채용하기 어려움 상황입니다. - 보조인력 배치, 관리 등을 통해 쾌적한 환경 조성을 위해 더욱 노력하겠습니다.
13	기획전략	- 카톡 친구 맺기, 이벤트 참여(미션 수행) 과정이 다른 기관보다 복잡함. 접근성 배려가 부족함	- 기관의 카카오톡 친구 추가 및 이벤트 참여 절차는 카카오톡에서 공통으로 제공하는 기능과 구조를 준수하고 있어, 타 기관과 동일한 수준의 접근성을 지니고 있습니다. - 다만 가입이나 이용 과정에서 개인별 어려움이 발생하는 경우, 이용자별 상황에 맞춘 개별 안내를 통해 원활한 참여를 지원하겠습니다.

14	기획전략	- 성과공유회 1부 이용자 발표 시간이 길어 지루했음. 1인당 안배 더 필요함	- 추후 사업 계획 시 이용자의 발표를 보다 간결하고 효과적으로 전달할 수 있는 방식으로 개선하여 행사를 진행할 예정입니다.
----	------	---	---

나. 프로그램 제안

번호	접수 내용	조치 내용(계획)
1	- 프로그램 대상 다양화 청년대상 프로그램 개설 필요성	- 복지관에서는 생애주기별 지원을 하고자 하며 청년 대상 사업의 필요성을 인식하고 있습니다. 프로그램 대상의 다양화를 위해 논의 중에 있습니다. 다양한 대상을 위한 프로그램을 개설할 수 있도록 노력하겠습니다.
2	- 프로그램 시간대 다양화 오후 후반대나 야간프로그램 개설 필요함	- 기존 프로그램 운영 시간 외 두뇌활동 교실 14:30~15:30, 명상교실 15:00~16:00, 노래교실 13:00~16:00, 드럼교실 중급반 15:00~16:30 등 프로그램 신설에 따른 운영시간대를 다양화하고 있습니다. - 또한 야간 프로그램 운영에 대한 고민도 지속적으로 해나가고 있습니다. 회원님들의 다양한 의견 경청하겠습니다.
3	- 사회교육 프로그램 다양화 음악(작사/작곡, 플룻), 타악기(난타), 스포츠댄스(룸바), 실외활동(파크 골프), 독서 프로그램 등	- 프로그램의 다양화 및 회원님들의 관심이 높은 신규 프로그램 개설에 따른 다양한 의견 감사드립니다. 현재 적용에 어려움이 있지만 제안해 주신 의견 잘 수렴하여 반영될 수 있도록 노력하겠습니다.

다. 복지관 칭찬

번호	관련 부서	접수 내용
1	공통	- 복지관에서 보내주는 문자 내용을 보면 지역주민과 함께하는 프로그램이 많아 좋음
2	공통	- 직원들이 항상 따뜻하게 맞이해 주셔서 복지관을 방문할 때마다 기분이 좋음 - 직원들이 매우 친절함 - 관장님이 이용자에게 관심을 가지고 친절히 먼저 인사 나눠주셔서 감사함
3	공통	- 복지관이 다양한 프로그램을 제공해 줘 참여할 수 있어 너무 기쁘고 좋음.
4	통합복지	- 등산캠프위해 많은 협조와 지원 주어 감사함. - 즐거운 산행 기회 줘서 감사함.

5	통합복지	- 오래 기다렸는데 정보화담당 선생님이 새로이 입사하셔서 좋음.
6	통합복지	노래교실(예술누림) 강사 선생님 너무 잘 가르침. 무대 자신감을 높여준 점 감사함
7	대체자료	- 음악으로 여는 점자 세상 담당자가 친절하여 칭찬하고 싶음.
8	자립지원	- 조향 프로그램을 운영해 주셔서 감사합니다. 많은 도움이 되었습니다.
9	경영지원	- 휴게실 소파 바뀌고 나서 쾌적하고, 환경이 좋아졌음.
10	경영지원	- 차량 지원 기사님 항상 감사 드림.
11	경영지원	- 식당 매우 잘 이용하고 있음.복지관 식당을 칭찬함. 식당 내부가 매우 쾌적하고, 방문할 때마다 직원과 도우미들이 너무 친절함. 메뉴도 너무 훌륭해서 많이 칭찬해 드리고 싶음.
12	경영지원	- 5층 공사 후 너무 마음에 듦.
13	기획전략	- 서포터즈 활동 통해 지역사회와 복지에 대해 깊이 고민할 수 있었음. 의미 있는 활동에 감사함. - 다양하고 즐거운 경험을 할 수 있어서 좋았고 감사함. - 복지관 콘텐츠가 MZ세대 감성에 맞아 좋았음
14	기획전략	- 사서함 봉사자 개인 일정 빠르게 조율 해주시고, 다양한 원고 구성과 나날이 발전하는 클로징먼트에 감사함. - (사서함) 기술적인 것에 헤맬 때마다 다정한 신뢰와 격려로 도와준 담당 선생님께 고마운 마음을 전하고 싶음.

서울시각장애인복지관