

2026년 제2차 모니터링위원회 결과보고서

1. 목적: 복지관 참여자의 참여권을 보장하고 프로그램이 참여자의 욕구와 필요를 충족하고 있는지 확인하여 참여자 중심의 프로그램 질 향상

2. 사업내용

가. 일시: 2026. 7. 14.(화) 14:00~15:00

나. 장소: 프로그램실3-1

다. 참석자: 총 7명(관장, 기획운영지원팀장, 담당 사회복지사, 모니터링위원 4인)

라. 내용: 신규 모니터링위원 위촉식, 제1차 모니터링위원회 의견 및 조치사항 안내, 2분기 사업 보고, 3분기 주요 사업 안내, 복지관에 대한 의견 제안

3. 제안 및 의견수렴

제안 및 의견내용	결과
- 아동청소년행복팀 김미린 사회복지사의 적극적인 상담과 연계 지원에 감사함. 자녀의 친구 중 기초생활수급자인 아동이 프로그램에 참여하고 싶어 했지만 여러 사정으로 참여하지 못하고 있었는데, 복지관에 문의하자 단순히 답변만 하는 것이 아니라 직접 가능한 방법을 찾아보고 여러 절차를 검토하여 프로그램에 참여할 수 있도록 지원해 주었음. 단순한 행정 안내를 넘어 이용자의 상황을 적극적으로 살피고 해결해 준 점에 대해 감사함.	- 따뜻한 마음을 전해주셔서 감사합니다. 담당 선생님께 해당 내용을 전달하도록 하겠습니다.
- 배식을 받기 위해 줄을 서 있는 공간(배식대 앞)에서 직원, 관계자 및 이용자들이 대화를 나누는 경우가 자주 있음. 배식 공간은 음식과 직접 관련된 장소인 만큼 보다 질서 있고 위생적인 분위기가 유지되었으면 좋겠음.	- 다양한 연령과 이용자가 함께 식당을 이용하다 보니 식사 문화와 이용 방식에 차이가 있을 수 있습니다. 다만 배식 공간은 음식과 직접 관련된 장소인 만큼 질서 있고 위생적인 환경을 유지하는 것이 중요하다는 의견에 공감합니다. 배식 공간에서 직원, 관계자 및 이용자들의 불필요한 대화를 자제할 수 있도록 안내를 강화하고, 보다 쾌적한 식사 환경이 조성될 수 있도록 지속적으로 관리하겠습니다. 필요 시 관련 안내문 게시 등 개선방안도 함께 검토하겠습니다.
- 현재 센터에서 각종 비품이나 작업 물품 등 화물이 사람과 같은 엘리베이터를 이용하여 이동하고 있음. 교육이나 다른 층 행사와 시간이 겹칠 경우 엘리베이터 대기시간이 매우 길어짐. 또한 전동휠체어 한 대만 탑승해도 일반 이용자가 함께 타기 어려운 상황인데, 여기에 화물까지 함께 이	- 엘리베이터 이용에 불편을 겪고 계신 점에 공감합니다. 올해 엘리베이터 교체가 예정되어 있으나, 현실적으로 화물 전용 엘리베이터를 설치하기에는 어려움이 있습니다. 다만 입주기관 회의를 통해 해당 의견을 전달하고, 식사시간 등 이용자가 많은 시간대에는 화물 이동을 분산할 수 있도록 요청하겠습니다. 또한 향후 시설 개선 과

제안 및 의견내용	결과
동하면 장애인들의 불편이 더욱 커짐. 이용자의 불편을 줄일 수 있도록 엘리베이터 운영 시스템이 개선되었으면 좋겠음. 향후 엘리베이터 교체나 시설 개선이 이루어진다면 화물 전용 엘리베이터 또는 별도의 화물 운반 시스템을 반드시 검토해 주었으면 좋겠음. 건물 전체에서 화물 이동이 많은 만큼 장기적인 시설 개선 과제로 검토할 필요가 있음.	정에서 화물 전용 엘리베이터 또는 별도의 화물 운반 시스템의 필요성에 대해서도 장기적인 과제로 지속 건의하고 검토하겠습니다.
- 돌봄가족휴가제에 대해 이러한 제도가 있는지 몰랐음. 자녀나 가족이 장애인을 돌보고 있는 경우에도 신청할 수 있다는 사실을 전혀 알지 못했고, 장애인 본인만 신청 가능한 제도인 줄 알았음. 제도의 지원 대상과 내용을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 적극적으로 홍보해 주었으면 좋겠음. 장애인 부모를 돌보는 자녀, 장애 자녀를 돌보는 부모, 장애인 배우자를 돌보는 가족 등 실제 사례를 예시로 함께 안내하면 제도에 대한 이해와 접근성이 더욱 높아질 것 같음.	- 돌봄가족휴가제는 매년 시행되는 시비사업으로, 이용자들이 제도의 지원 대상과 내용을 쉽게 이해하고 필요한 경우 신청할 수 있도록 사전 홍보를 강화하겠습니다. 사업 시행 전 복지관 게시판 및 관련 홍보매체를 활용하여 제도의 지원 대상, 신청 방법 및 주요 내용을 안내하고, 장애인 가족을 돌보는 부모·자녀·배우자 등 다양한 가족 구성원이 지원받을 수 있음을 구체적인 사례와 함께 안내하도록 하겠습니다.
- 어린이날 행사만 운영되는 것은 다소 아쉬움. 어린이를 위한 이벤트가 있는 것처럼 어르신들도 복지관의 주요 이용자인 만큼 어버이날에도 작은 행사나 이벤트가 있었으면 좋겠음. 또한 어린이날 행사만 진행될 경우 성인 이용자들이 다소 소외감을 느낄 수 있는 만큼, 모든 연령대 이용자를 고려한 행사가 마련되었으면 좋겠음.	- 어린이날 위주의 행사로 인해 어르신이나 성인 이용자분들이 소외감을 느끼지 않도록 신경 써야 한다는 제안에 매우 깊이 공감합니다. 복지관에서도 장노년 이용자분들을 위한 감사의 마음을 전할 수 있는 기회가 필요하다고 느끼고 있었습니다. - 다만 현장의 특성상, 자녀가 없으시거나 미혼으로 홀로 생활하시는 장노년 장애인분들도 다수 계십니다. '어버이날'이라는 명칭과 자녀의 감사를 전제로 하는 행사는 자칫 이분들에게 정서적 박탈감이나 또 다른 소외감을 드릴 수 있는 점을 신중히 고려하게 되었습니다. - 따라서 의견의 취지를 적극 반영하되, 특정 가족 형태에 국한되지 않고 복지관의 모든 어르신과 장노년 이용자분들의 삶을 응원하고 존중하는 '감사와 존중의 이벤트'로 명칭과 내용을 확장하여 기획해 보고자 합니다. 모든 이용자가 소외 없이 따뜻함을 느낄 수 있는 행사가 되도록 잘 준비하겠습니다.
- 복지관을 오가는 대중교통이 여전히 매우 불편함. 동대문구 안에서 바로 오는 버스가 거의 없고, 현재 신설되어 운행되는 노선도 성동구 방향에서 들어오는 버스 위주	- 복지관 이용자의 교통 접근성 개선 필요성에 공감합니다. 현재 복지관에서는 대중교통 접근성 향상을 위해 관계기관에 지속적으로 의견을 전달하고 있으며, 그 결과 2221번 버스 노선이 신

제안 및 의견내용	결과
라 동대문구 주민 입장에서는 체감되는 개선이 크지 않음. 또한 셔틀버스도 하루 두 차례만 운행하고 있어 실제 이용하기에는 한계가 있는 만큼, 대중교통 접근성과 셔틀버스 운행이 더욱 개선되었으면 좋겠음.	설되는 등 일부 개선이 이루어졌습니다. 다만 버스 노선 조정 및 신설은 서울시와 버스운수업체 등 여러 기관과의 협의가 필요한 사항으로 복지관에서 즉시 개선하기에는 한계가 있습니다. 앞으로도 동대문구 주민들의 이용 편의를 높일 수 있도록 관계기관에 지속적으로 건의하고, 교통 접근성 개선을 위해 노력하겠습니다.
- 건물의 정체성이 다소 혼란스럽게 느껴짐. 현재 건물은 '다사랑행복센터'라는 이름의 복합시설이지만, 실제로는 '동대문장애인종합복지관' 간판이 더 눈에 잘 띄어 많은 주민들이 건물 전체를 장애인복지관으로 인식하는 것 같음. 특히 동대문구 방향에서 접근할 경우 복지관 간판이 가장 먼저 보여 '다사랑행복센터'라는 명칭은 잘 인식되지 않는다고 생각함. 이로 인해 비장애인들이 "장애인 시설이라 내가 이용하는 곳은 아니다."라고 생각할 수도 있는 만큼, 복합시설이라는 특성을 보다 적극적으로 알릴 필요가 있음.	- 현재 건물 정면에는 '다사랑행복센터' 간판이 설치되어 있습니다. 다만 복지관 위치를 쉽게 찾을 수 있도록 하기 위해 복지관 안내를 지속적으로 홍보해 왔으며, 그 과정에서 건물 측면에 '동대문장애인종합복지관' 간판을 설치하였습니다. 그 결과 현재는 복지관이 보다 잘 인식되는 반면, '다사랑행복센터'라는 명칭은 상대적으로 덜 알려진 측면이 있는 것으로 보입니다. 위원님께서 말씀해 주신 의견도 충분히 공감하며, 향후 기관 홍보 및 안내 방안을 고민하는 과정에서 참고하도록 하겠습니다.