

# 2023년 3분기 운영위원회 회의록

- 일 시 : 2023년 9월 25일(월) 15:30~17:00
- 장 소 : 대면 회의 진행 (강북구가족센터 4층 다목적강당)
- 참석자 : 위원장, 운영위원 5명, 배석 6명
- 회의내용

## 1. 보고사항

- 1) 2023년 2분기 운영위원회 결과보고
- 2) 센터 예산 현황보고
  - 2023년 1월-8월 예산집행 보고
  - 2023년 3분기 신규사업 예산 보고
  - 2023년 3분기 외부보조금 예산 보고
  - 2023년 3분기 후원금 및 후원물품 수입 보고
  - 센터 3차 예산 전용 보고
- 3) 센터 사업 실적 및 계획 보고
  - 2023년 1월-8월 사업 실적 보고
  - 2023년 3분기 주요 사업 진행 보고
  - 2023년 4분기 주요 사업 추진계획 보고
  - 2023년 3분기 센터 운영 보고

## 2. 심의 및 의결사항

- 1) 운영규정(안) 개정 및 신규 재정
  - 개인정보보호 및 안전관리를 위해 영상정보처리기기 기존 규정 개정 및 신규 재정

가결	부결	미참여
6명	-명	4명

- : 총 10명의 운영위원 중 6명의 운영위원이 가결에 의결(과반수)
- : 해당 규정은 개인정보보호와도 밀접한 관계가 있으며, 다양한 상황이 발생할 수 있으니 실제 대응이 잘 될 수 있도록 가능하다면 전문가에게 규정에 대한 추가 자문을 받으면 좋을 것 같음.  
→ 운영위원의 의견을 반영하여 운영규정에 대한 추가 자문을 진행하고, 보완·수정·추가사항이 발생하는 경우 다음 운영위원회 때 보고할 예정임.

### 3. 논의사항

#### 1) 고객응대업무 근로자들의 어려움

- : 악성 민원 전화 대응 매뉴얼이 있어야 하며, 응대 중지권 등이 포함된 현실적인 응대 매뉴얼이 제작되어야 함. 내부적으로 단계적 대응 순서를 정하고, 가능하다면 심리치료 휴가 등도 고려할 필요가 있음. 특히 종사자 보호차원에서 녹취 기능을 활용하는 것도 중요함.
- : 현재 많은 기관에서 해당 매뉴얼을 만들고 있으며, 기관 차원에서 종사자를 보호할 수 있는 수단이라고 생각함. 가장 중요한 것은 악성 민원에 대하여 모든 직원이 숙지하고 따를 수 있도록 지속적인 교육이 필요함.
- : 요즘 콜센터에는 전화녹음이 필수이고, 악성 민원의 수위가 높아지면 전화를 끊는 등의 절차가 매뉴얼로 마련되어있는 것으로 알고 있음. 참고하여 이러한 절차가 포함되면 좋을 것 같음.

### 4. 질의사항

#### 1) 1인가구 대상자들의 욕구에 대한 질의

- : 모든 1인가구 세대 공통으로는 동네 친구를 만들고 싶다는 관계적 욕구가 컸음. 특히 40-50대의 중장년 1인가구는 은퇴 등으로 새로운 관계를 만드는 부분에 어려움이 있고 이용할 수 있는 시설도 적기 때문에 발굴이 어려움. 그러나 배움의 욕구와 관계를 맺고자 하는 욕구가 크기 때문에 요리·건강관리를 주제로 한 프로그램을 개발·운영하여 참여자 발굴을 해야 함. 20-30대의 청년층 1인가구는 지원형태의 프로그램보다는 본인이 주도적으로 할 수 있는 프로그램을 선호하며, 다양한 정책적 제안도 많이 제시함으로 이런 적극적인 욕구를 반영한 프로그램 개발이 필요함.

#### 2) 1인가구 대상자들의 발굴·홍보에 대한 질의

- : 20-30대는 온라인 홍보, 특히 SNS의 홍보를 통해서 유입이 많이 됨. 40-50대는 보통 홈페이지나 포털사이트를 통해 정보를 얻고 센터를 이용하지만, 온라인 홍보 접근에는 한계가 있음. 의외로 어느 세대든 가장 많이 보는 게 현수막 홍보였음.

#### 3) 다문화가족서비스에 대한 질의

- : 올해 진행된 3대 다문화가족 통합프로그램은 6개월 이상 장기 프로젝트로 진행되었으며, 동일한 주제이지만 가족마다의 상황이 다르기 때문에 맞춤형으로 진행되어 의미가 큼. 현재 다문화가족서비스는 결혼이민자, 배우자 그리고 자녀만 이용할 수 있는 시스템으로 조부모 이용이 어려웠지만 그럼에도 센터에서 3세대 가족 통합프로그램을 기획하여 참여를 유도한 것은 좋은 시도임. 해당 프로그램을 발전해나간다면 국가의 정책 방향성과도 맞게 나아갈 것으로 보임.

■ 회의진행사진



2023년 9월 25일  
강북구가족센터