

강서노인종합복지관 회원 이용 지침

2013. 1. 9. 제정
2014. 1. 2. 보완
2017. 1. 16. 수정
2020. 12. 31. 수정
2023. 3. 1. 수정
2024. 6. 7. 수정
2025. 8. 1. 수정

강서노인종합복지관 회원 이용 지침은 이용자의 복지관 서비스에 관한 이해를 도움으로써 자주적 이용 확대 등 이용자의 권리 확장을 목적으로 한다.

I. 회원 이용 지침

1. 회원 가입

가. 회원의 자격 : 서울시에 거주하는 60세 이상 노인 (단, 이용회원의 배우자는 60세 미만도 가능, 등본상 거주지가 서울시 외 거주자이지만 실거주지가 서울시인 경우 가능)

나. 구비서류

- 1) 주민등록증(주민등록등본) 또는 운전면허증
- 2) 이용신청서 및 서약서(소정 양식)
- 3) 수급자 증명서, 복지카드 (해당자에 한함)

다. 복지관 이용 절차

○ 복지관 이용 상담(상담도우미 1층 안내데스크) / 유선(070-7090-5470), 이메일(ksswc@hanmail.net), 홈페이지 온라인 회원가입 폼 -> 구비서류 접수 및 등록 -> 초기면접(사회복지사) -> 임시회원증 발급 -> 단체 신입회원교육 / 개별 신입회원 교육 -> 정식 회원증 발급

- 1) 회원가입 상담 : 월~금 (09:00~17:00)
- 2) 신입생오리엔테이션(은빛사랑교실) : 수시 (회원가입시 별도 안내)

라. 회원증

- 1) 복지관 회원가입 시 구비서류와 서약서를 제출한 후 신입회원교육을 이수해야 회원증을 발급받을 수 있다.
- 2) 본인의 회원증을 타인에게 양도할 수 없다.
- 3) 초기1회 회원증 발급비용은 무료이며 분실 등의 이유로 재발급시에는 3,000원의 비용을 지불해야 한다.

2. 서비스 이용

가. 서비스 이용 절차

회원가입 -> 희망 프로그램, 사업 참여 (해당 프로그램별 이용 절차, 기준 참고)

나. 이용 시간

- 1) 매주 월요일~토요일로 정하며 공휴일에는 이용하지 않는다.
- 2) 월요일~토요일은 09:00~18:00로 정한다.

다. 실비 이용

- 1) 복지관 프로그램 및 사업에 따라 회원으로부터 실비 등을 징수 할 수 있다.
- 2) 관장은 시설에 대하여 사용료 감면 대상자를 정하여 적용할 수 있다.(국민기초생활수급권자 등)

3. 회원의 참여

가. 복지관 프로그램 등 모든 서비스 운영에 관련해, 전체 대상의 ‘이용자 운영간담회’를 통하여 이용자의 알권리 충족과 의견을 반영한다.

나. 관장은 상시 이용자가 의견을 개진할 수 있도록 기관 홈페이지와 시설 내 접근성 좋은 곳에 소통함(진정함)을 설치하여 의견을 수렴해야 한다.

다. 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업 계획이나 기관운영에 반영하고, 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.

라. 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.

마. 이용자가 서비스 중도, 종결, 평가에 참여, 의견을 제시하여 계획의 수정이 필요한 부분을 요구할 수 있도록 해야 한다.

바. 이용자에게 각 영역별 사업에 대한 만족도 조사를 연1회 이상 실시하여 만족여부를 파악하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.

4. 이용자 정보관리

가. ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법률’ 및 ‘개인정보 보호법’에 근거한다.

나. 복지관 업무 수행에 필요한 모든 이용자의 개인정보를 수집하는 것을 말하며, 정보 수집 과정에서 개인의 기본적인 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 정보를 수집해서는 안 된다.

1) 복지관 이용회원의 경우

가) 필수 기재사항: 성명, 생년월일, 성별, 주소, 연락처(집 전화번호, 휴대폰번호, 이메일 주소) 긴급연락처, 회원구분, 복지관 방문이유, 신청경로 등

나) 선택 기재사항: 종교, 교통수단, 가족(동거)형태, 결혼상태, 학력, 취미 및 특기, 주거형태, 건강상태, 이용병원, 특이질환, 장애 유무 등

다) 개인정보의 보유·이용기간: 회원 가입일로부터 회원 탈퇴 시까지
(단, 본인 요청 시 삭제 가능)

다. 웹사이트 이용회원의 경우

1) 필수 기재사항: 아이디, 비밀번호, 성명, 닉네임, 이메일 주소

라. 정보주체는 자신의 개인정보 처리와 관련하여 각 호의 권리를 가진다.

- 1) 개인정보의 처리에 관한 정보를 제공받을 권리
- 2) 개인정보의 처리에 관한 동의, 동의범위 등을 선택하고 결정할 권리
- 3) 개인정보의 처리여부를 확인하고 개인정보에 대한 열람을 요구할 권리
- 4) 개인정보의 정정·삭제 및 파기를 요구할 권리
- 5) 개인정보의 처리로 인하여 발생한 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 구제받을 권리

마. 다음의 각 호에 해당하는 경우 개인정보 비밀보장의 예외로 한다.

- 1) 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 전기통신기본법, 지방세법, 소비자 보호법, 한국은행법, 형사소송법 등 법령에 특별한 규정이 있는 경우
- 2) 사회복지사 윤리강령에 의한 경우
- 3) 통계작성, 학술연구를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우
- 4) 이용자의 생명 및 안전에 있어 심각한 문제가 발생하여 응급상황에 대처해야 하는 경우
- 5) 기타 개인정보 공개에 대해 이용자가 동의하는 경우

바. 이용자에게 정보수집 및 이용이 필요한 경우 ‘개인정보 수집 및 이용, 제공 동의서’를 받는다.

<개인정보보호 최고책임자> : 관장 (070-7090-5460)

- 기타 개인정보침해에 대한 신고나 상담이 필요한 경우 연락처

- ① 개인정보침해신고센터(www.118.or.kr / 118)
- ② 정보보호마크인증위원회(www.eprivacy.or.kr / 02-580-0533~4)
- ③ 대검찰청 사이버범죄수사단(www.spo.go.kr / 02-3480-3571)
- ④ 경찰청 사이버테러대응센터(www.ctrc.go.kr / 02-392-0330)

5. 영상정보처리기기 설치 및 운영

가. 복지관에서는 시설이용자의 안전보호, 화재예방, 범죄예방, 차량사고 및 도난방지의 목적으로 영상정보처리기기 (CCTV)를 설치 및 운영한다.

나. 영상정보처리기기(CCTV)의 설치장소 및 촬영범위는 아래와 같다.

1) 설치장소는 실외 및 실내 54곳이며 세부 사항은 아래와 같다.

층별	번호	위치	번호	위치	번호	위치
지하	1	주차장 입구	6	식당입구	11	지하로비
	2	주차장 중간 1	7	식당배식구	12	자동차용 승강기
	3	주차장 중간 2	8	식수대	13	장애인용승강기
	4	주차장 끝	9	조리실 내부	14	비상계단 지하1층~1층
	5	식당좌측	10	행복한공방	15	주계단 지하1층~1층
1층	16	1층 로비	21	장기바독실	26	자율PC방
	17	1층 복도	22	장기바독실 측면	27	비상계단 1층~2층
	18	독서공방	23	비타민실	28	주계단 1층~2층
	19	후문 입구	24	안내실		
	20	카리프트 앞	25	정문입구		
2층	29	자전거보관대	34	주차장 정문쪽	39	데이케어 복도
	30	2층 로비	35	건강관리센터뒤	40	데이케어 센터 입구
	31	2층 복도	36	건강관리센터 중앙	41	비상계단 2층~3층
	32	2교육실	37	데이케어 좌측	42	주계단 2층~3층
	33	건강관리센터 앞	38	데이케어 우측		
3층	43	3층 로비	45	3층 복도		
	44	3층 강당 입구	46	3층 강당		
4층	47	4층 입구	50	4층 탁구실방향 공원	53	탁구반
	48	4층 공원	51	통합프로그램실	54	탁구실 케비넷
	49	비상계단 3층~4층	52	주계단 층~4층		
총 계			54대			

2) 기타 영상정보처리기기 설치 및 운영목적에 부합하는 장소에 추가 설치 할 수 있다.

3) 촬영시간은 24시간 연속촬영 녹화이다.

4) 영상정보의 보관 기간은 15일이다.

5) 영상정보처리기기의 관리책임자는 총무과장으로 하며 접근권한자는 시설안전관리기사로 한다.

다. 저장된 영상정보처리기기는 영상정보 처리기기 운영자에 의해 보관·처리하며, 보관기간 만료 시 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제한다.

라. 정보주체의 생명, 신체, 재산상의 이익을 위하여 필요한 개인영상정보에 한하여 열람 또는 존재확인을 원하는 경우 영상정보 처리기기 운영자에게 요구할 수 있다.

6. 이용자 고충처리

가. 이용자는 다음의 각 호에 의한 방법으로 이용자 고충 처리를 요청할 수 있다.

- 1) 소통함: 복지관의 1, 3층 별 계단에 비치되어 있으며 접수담당자가 매주 금요일(평소: 수시체크) 점검하여 수거한다.
- 2) 전화 및 내방: 이용자를 응대하는 복지관의 전 직원이 접수할 수 있으며, 직원은 접수 시 접수담당자 소개, 이용자 확인, 의견내용 확인, 의견제시에 대한 감사표현, 이용자가 희망하는 약속기한을 확인하여야 한다.
- 3) 홈페이지: 복지관 홈페이지 내 지정 게시판을 통해 이용자 고충을 접수할 수 있으며 접수담당자가 매일 게시판을 확인하고 접수와 동시에 이용자에게 이메일로 접수되었음을 전송한다.
- 4) SNS: 복지관 SNS(카카오톡 채널, 페이스북 등) 내 지정 채팅하기와 메시지 보내기를 통해 이용자 고충을 접수할 수 있으며 접수담당자가 매일 확인하고 접수와 동시에 바로 글을 작성하여 이용자에게 접수되었음을 전송한다.

나. 처리절차는 다음의 각 호에 준한다.

- 1) 직원은 건의사항이 접수된 즉시 해당 부서장에게 보고하며 부서장은 부장과 관장에게 보고하여야 한다.
- 2) 부장은 처리방안을 모색하기 위하여 이용자 고충사안별 해당 부서장 및 실무자를 대상으로 솔루션회의를 소집할 수 있으며 관장은 당연직으로 참석한다.
- 3) 솔루션회의를 통해 접수된 사항에 대한 타당성 검토, 처리를 위한 장애물 검토, 선택 가능한 대안구상, 처리방안을 마련하며 처리 부서를 지정한다.
- 4) 지정된 부서에서는 고객의 소리에 대하여 이용자의 접수 시 제기한 기한내 또는 최대 15일 이내 해결한다.
- 5) 소통함 및 홈페이지 접수 담당자는 접수된 이용자 고충처리 및 처리결과에 대하여 공개요청 시 복지관 각 층 게시판, 홈페이지 등을 이용하여 공개한다.(단, 비공개를 원하는 경우 공개하지 않는다.)
- 6) 지정된 부서에서는 처리결과에 대해 이용자에게 면담·전화 등의 방법으로 알려야 하며, 고충처리결과 통보서를 이용자에게 확인받고 관장은 이용자 고충처리 최종만족 여부에 대해 확인할 수 있다.

* 소통함 및 인권진정함 제도 절차



* 내 용

(소통함)

- 복지관 이용 시 어려운 점 및 개선해야 할 사항을 건의받아 상담, 접수함으로써 복지관 운영에 반영

(인권진정함)

- 복지관을 이용하는 노인의 인권, 이용자의 존엄성을 존중하며 부당한 신체적, 성적 위협이나 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관익 사건 발생 시 복지관 절차에 의해 징계가 가능

* 기대효과

- 이용회원들의 의견수렴으로 민주적인 운영 가능
- 이용회원의 입장에서 욕구확인 가능
- 불합리한 문제개선으로 복지관운영의 효율성을 기함
- 노인의 인권을 보호하고 보장

다. 이용자 고충처리 결과에 대해 다음과 같이 공지 한다.

- 1) 이용자 고충처리 결과 15일 이내 당사자 및 게시판을 활용하여 공지하도록 한다.
- 2) 이용자 간담회의 후 건의사항 및 처리 결과를 게시판 및 홈페이지에 공지 한다.

7. 회원의 의무

가. 회원은 복지관의 원활한 이용 및 질서유지를 위하여 소정의 서류를 제출하고 이용신청을 하여 승인을 받아야 한다.

나. 회원은 건전한 여가선용과 질서유지를 위하여 일체의 운영사항에 대하여 본 복지관의 방침에 따른다.

다. 회원은 다른 회원 및 직원의 기본적 인권이나 권리를 존중해야 한다.

라. 회원은 복지관 프로그램 이용 시 회원증을 착용하며 회원유무를 확인을 위한 직원의 요구에 따라 회원증을 제시해야 한다. 또한 회원증은 타인에게 양도 및 도용을 금지한다.

마. 회원은 복지관 내의 시설물을 소중하게 사용하여야 하며 사용 후에는 정리 정돈을 한다. 사용 중 손괴 또는 파손 하였을 경우에는 원인자의 부담으로 보수하거나 그 비용을 변상하여야 한다.

바. 회원은 복지관의 명예를 훼손시키지 않아야 하며, 복지관을 대표하여 참여하는 외부행사 시 복지관의 동의를 구해야 한다.

사. 회원은 분실물 및 안전사고 예방을 위하여 주의의무를 다하여야 하며 본인의 과실로 인한 분실사고, 부주의로 인한 사고 등은 본인이 책임진다.

아. 복지관 건물 내에는 금연구역으로 지정되어 흡연은 지정된 장소를 이용해야하며, 음주 및 음주상태로 출입할 수 없다.

8. 이용 회원 관리

가. 복지관에서는 시설 이용자의 변경된 정보를 최신화할 권리를 갖는다.

1) 매년 4월 '정보수정의 강조의 달'로 지정하여 변경된 정보를 수정한다.

2) 지정된 날이 아니더라도 변경된 정보를 수시로 수정할 수 있다.

나. 복지관 이용자는 본인 요청 시 개인정보 삭제 및 회원 탈퇴를 할 수 있다.

다. 복지관에서는 장기 미이용자(최근 2년)를 말소자로 변경할 수 있다.

1) 매년 말 회원 관리를 진행하여 장기 미이용자 또는 사망, 전출 회원을 말소자로 변경한다.

2) 말소 후 복지관 재이용 시 말소를 해제하고 개인정보 수정 후 복지관 이용을 할 수 있다.

9. 이용 규제 및 회원 자격 해지

가. 회원은 회원가입 시 서약한 회원준수사항과 기관의 운영방침에 협조할 의무가 있으나 이를 방기함으로써 다수의 회원에 불편을 초래하는 등 이익에 反한다고 판단될 경우 회원의 이용을 규제하고 회원자격을 해지할 수 있다.

나. 이용규제 및 회원자격 해지에 관한 사항은 별도의 운영규정에 의한다. (별표1, 별표2)

Ⅱ. 사업 및 프로그램 이용 지침

1. 상담사업 안내

○ 상담실 이용 안내

- 이용대상 : 서울시 거주 만 60세 이상 어르신

상담분야	상담내용	일시	장소
이용상담	- 복지관 회원가입 / 프로그램 이용 안내	월~금/ 09:00~17:00	상담실 /유선
법률상담	- 채권/채무관계, 상속 등 - 민사, 형사, 기타법률 상담 등(수정)	매월 셋째주 수요일 10:00~12:00 (사전예약)	
세무상담	- 상속, 증여, 양도, 근로 등(추가)	일정 협의후 진행(추가)	
심리상담	- 개인 및 가족관계 상담 등	수시	
학대상담	- 노인학대 상담		

○ 신입회원이용안내

구분	대면	비대면	비고
홍보	관내 게시판	온라인 홍보 (홈페이지, SNS)	* 대상유형 - 일반, 국민기초생활보장법 수급자
서류접수	방문 서류 접수·등록	이메일, 구글폼, 전화 상담· 등록	
초기면접	대면 상담	전화상담	
추가상담	선택적 건강 상담(1층 의무실)		* 구비서류 - 회원가입신청서(소정양식) - 주민등록증, 증명사진1매 - 수급자 증명서(해당자)
회원증 발급	O.T (기관·사업안내 동영상 시청) 참석 후 발급 추가 O.T (온빛사랑교실-복지관이용·인권보호 안내)		

○ 무료급식 신청

- 대 상
 - 차상위, 의료급여 1종 등 저소득계층(선정기준표 작성)
 - 국민기초생활 보장 수급자
- 사례회의
 - 분기별 1회 진행(연 4회)
 - 상담사업 담당자, 영양사, 담당 부서장 참여 (70세 이상, 독거, 남성 어르신 우선)
- 대기자 식사
 - 무료급식을 대기하는 수급자는 4,500원의 식비를 지출하면 식사 이용 가능함을 안내.

2. 사례관리사업

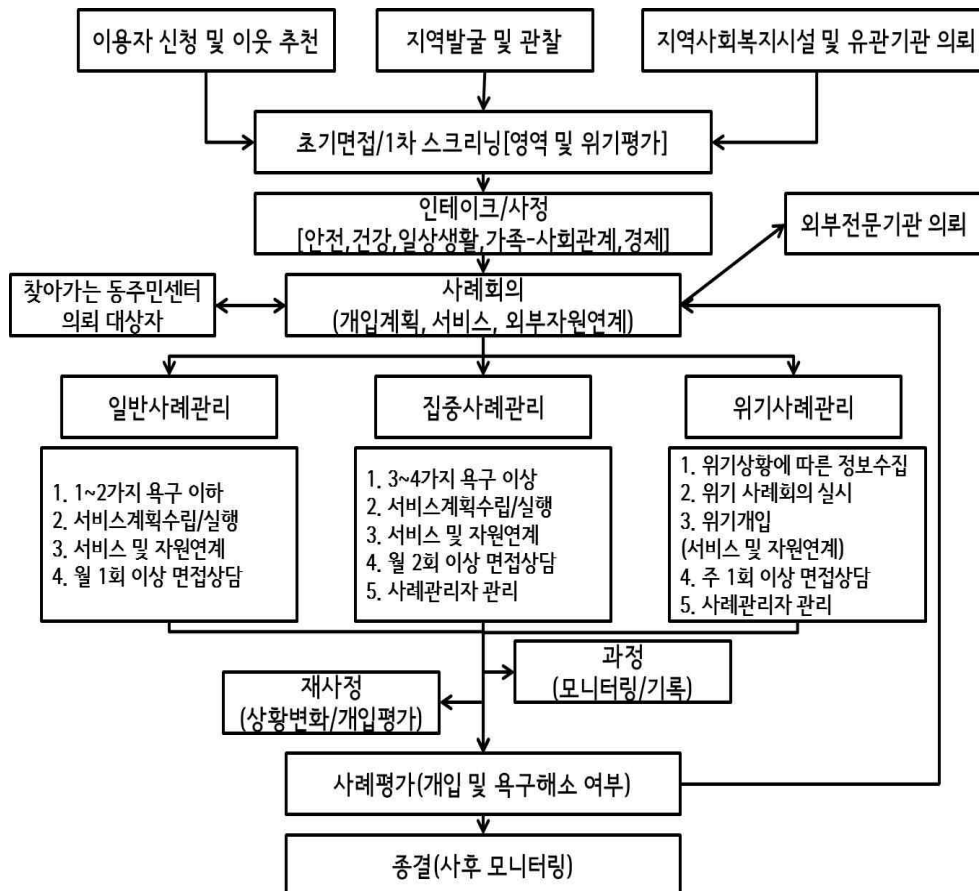
○ **이용대상** : 65세 이상의 복지사각지대 어르신, 저소득 및 수급자

○ 사례관리

지역사회 내 위기상황 및 복합적인 어려움을 가진 어르신의 문제해결역량을 강화하고 복지서비스를 연계해 사회복지사와 함께 위기상황을 해결

- 경제적 지원(가계 불안정 등)
- 신체적 지원(건강악화, 자기관리 필요 등)
- 정서적 지원(우울, 인지장애 등)
- 위기사례지원(자살위험, 노인학대 등)
- 1인가구 프로그램(육구 관련 자기 인식 및 자주성 강화)

- 이용절차



○ 일상생활지원서비스

경제적 어려움, 장애등으로 일상생활지원이 필요한 재가어르신에게 안정된 노후생활 영위를 위한 서비스 제공

- 식사지원(밑반찬 서비스)
- 결연후원(의료비 등 경제적 지원이 필요한 이용자)
- 기타 후원품 지원 및 편의지원
- 정서지원 서비스

3. 노년사회화교육사업 이용자 지침



- 프로그램이용절차: 복지관 회원등록 ▶ 프로그램 신청 ▶ 프로그램 참여 ▶ 평가(강사·프로그램평가, 사전·사후 등) ▶ 결과도출 ▶ 재평가

- 프로그램별 유의사항

취미여가 프로그램> 회원증을 지참하고, RF리더기 활용 자율 출석체크, 프로그램 참여

교육문화 프로그램> 회원증을 지참하고, 상담후 프로그램 접수·대기제 운영(어학, 정보화 프로그램 등)

실비 프로그램> 회원증 지참, 신청, 추첨제 진행, 1주일간 전액 환불가능(수급자 수강정원 10% 무료)

심화학습 동아리> 동아리 운영규정에 따른 신청서 작성 후 접수(조장에게 신청), 동아리 설명회(OT), 평가회

비대면 프로그램> 영상수업·지면수업 - 자율참여(유튜브, 학습지 등)

○ 노년사회화교육 이용회원 이용지침

프로그램을 이용하는 회원은 복지관 운영방침과 관계 제규정을 준수하며, 프로그램에 성실히 참여하여야 한다.

- ① 소정의 복지관 등록서류를 갖추고 상담실에서 초기면접 후 회원증을 발급 받는다.
- ② 회원증이 발급되면 프로그램 참여 시마다 반드시 회원증을 항상 패용하여야 하며 타인의 회원증을 사용하여서는 안 된다.
- ③ 회원은 프로그램 이용시간(09:00~18:00)을 준수하며 프로그램실에서 사행성 놀이, 금품 수수행위, 물품매매행위, 불건전한 행위, 싸움, 고성방가 등을 하여서는 안 된다.
- ④ 회원은 복지관관련 제규정 및 그에 따른 세부운영규칙을 준수해야한다.
- ⑤ 모든 프로그램은 본 복지관 회원 가입 후에 이용할 수 있다.

○ 실비프로그램 이용지침

- ① 실비 프로그램 신청기간은 매년 2월, 8월에 진행된다. (정원 이상 신청시 추첨진행)
- ② 추첨은 신청 후 컴퓨터로 무작위 추첨 시스템을 통해 진행된다.
- ③ 추첨자 발표는 프로그램 신청자 별 개별문자를 활용하여 안내된다.

- ④ 실비 프로그램 등록기간은 개강날부터 2주일간 진행된다.
- ⑤ 등록이 끝나면 **수강료 영수증**을 발급받는다.
- ⑥ 개강 후 **일주일 간 환불 및 수강과목 변경 가능하다. (영수증 필히 지참)**
- ⑦ 수급자의 경우 정원의 10%만 무료로 등록할 수 있다. (합격된 인원 중 10%이상일 경우 별도로 추첨을 진행된다.)

프 로 그 램 명		수 강 인 원	수 강 료
댄스스포츠 A	중복수강 불가	40명	6개월 20,000원
댄스스포츠 B		40명	
행복한 요가(오전)	중복수강 불가	35명	
행복한 요가(오후)		35명	
한글서예	중복수강 불가	14명	6개월 30,000원
한문서예		14명	
사군자	중복수강 불가	14명	
수묵화		14명	
우쿨렐레 초급	중복수강 불가	20명	
우쿨렐레 중급		20명	

○ 실비프로그램 이용지침(심화학습동아리)

- ① 심화학습동아리 신청기간은 매년 2월, 8월에 진행된다.
- ② 동아리 신청 후 등록이 끝나면 수강료 영수증을 발급받는다.
- ③ 개강 후 일주일 간 환불 가능.(영수증 필히 지참)

프 로 그 램 명	수 강 인 원	수 강 료
금빛향기합창 동아리	동아리별 20명 이상	6개월 30,000원 (모든 동아리 등록 신청자)
라인댄스 동아리		
하모니카 동아리		

○ 스포츠 동아리(탁구) 이용지침

- ① 탁구 동아리실 이용신청은 담당자 확인 후 자유롭게 이용할 수 있다.
- ② 탁구 프로그램 이용은 1인당 일일 5회로 하되, 연속하여 이용할 수 없다.
(단, 모든 회원이 3회 이용 후 빈 코트가 있을 경우, 다시 이름을 기입하고 이용하며 새로운 분이 올 경우 우선권을 양보한다.)
- ③ 탁구 프로그램 사전 신청 후 이용하지 못 할 경우 반드시 이름을 지운다.
(타 회원에게 양도할 수 없으며, 양도 할 경우 봉사 어르신과 협의 후 양도한다.)
- ④ 원하는 파트너가 있을 경우, 파트너와 함께 와서 동시 신청하고 파트너가 오기 전 사전

에 이름을 적지 않는다.

⑤ 냉·난방기는 담당자 또는 봉사 어르신과 협의 후 작동한다.

⑥ 이용시간은 평일은 09:00부터 17:00이다.

(냉난방기 작동시간은 09:00부터 15:00까지)

⑦ 시설 및 비품은 깨끗하게 사용한다.

⑧ 유리창이 파손되지 않도록 게임 시 주의한다.(개인배상)

⑨ 게임 종료시 용품은 반드시 제자리에 반납해 주시고, 주변 정리를 깨끗이 한다.

⑩ 게임 시작 전 반드시 이용대장을 작성한다.

⑪ 이용대장에 기입하고 반드시 순번대로 진행해야 한다.

⑫ 한 게임당 이용시간은 20분으로 제한한다.

⑬ 탁구기초반은 사전 공지 후 접수를 진행한다.

(교육기간은 3개월, 접수 인원 정원 초과 시 추첨을 통하여 선정한다.)

⑭ 재난 상황의 경우, 보건복지부 사회복지시설 대응지침에 따라 프로그램 운영 진행한다.

○ 노인정보화교육 이용지침

구분	내용
1. 대상	본 복지관 회원 (반드시 회원증 지참해야 접수가능)
2. 장소	1층 컴퓨터실
3. 과목	컴퓨터 왕초보반 화목/수금반 인터넷 기초반 화목/수금반 인터넷 활용, 사진영상편집, 한글2020반
4. 난이도	각 반 14명 정원 * 사회적거리두기 상황 시 수강인원 최대 7명 제한
5. 과정	프로그램별 3개월 과정
6. 접수일정	프로그램 종강일 기준 2주 전 접수
7. 접수장소	3층 복지과 또는 담당자 전화
8. 수강료	3개월/15,000원
9. 접수방법	전화 또는 방문 접수 추첨 (결과는 당일 14:00 이후 개별문자 발송)
10. 문의	3층 복지과 담당사회복지사 (☎070-7090-5457)

4. 복리후생사업 운영 안내

○ 경로식당

- ① 식권 판매장소 : 1층 안내데스크
- ② 식권 판매시간 : 09:00~12:00
- ③ 식권 판매금액 : 4,500원
- ④ 이용시간 : 월~금 11:00~12:30
- ⑤ 무료급식 신청절차



○ 장기바독실

- ① 이용방법 : 자율이용
- ② 이용시간 : 월~토 09:00~18:00

○ 자율PC방

- ① 이용방법 : 자율이용
- ② 이용시간 : 월~토 09:00~18:00

○ 셔틀버스

- ① 오전 : 1코스-송정역, 방화동 방면/ 2코스-목동사거리, 까치산역 방면/ 3코스-우장산역, 화곡역 방면/ 4코스-마곡동 방면
- ② 오후 : 1코스-마곡동, 신방화역 방면(발산역 경유)/ 2코스-우장산역, 화곡역, 까치산 방면/ 3코스-발산역, 가양동, 염창동 방면

5. 건강생활지원사업

5-1. 의료보건사업 이용지침



- 이용대상 : 복지관을 이용하시는 모든 회원
- 이용시간 : 월~금(09:00~18:00)
- 서비스내용: 이용회원 건강서비스(의사&간호사 건강상담, 건강검진, 건강교육, 재활 등)
건강·돌봄협업 지역어르신 방문간호
감염병예방 및 대응관리, 응급처치
지역자원연계서비스(무료검진, 건강강좌, 결핵검진 등)
특화사업 운영(만성질환예방·관리교실, 치매예방 프로그램 등)

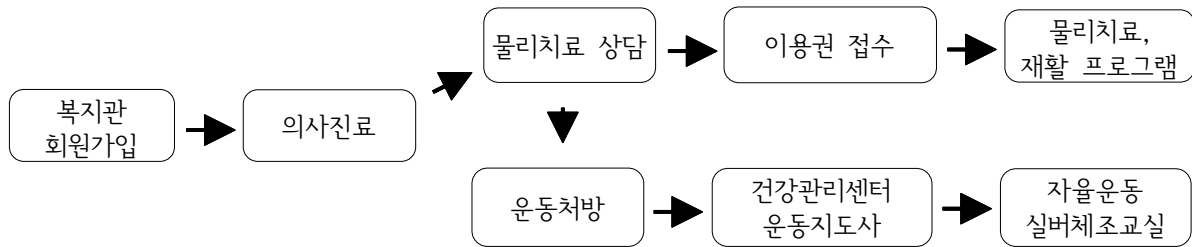
○ 특화사업(소그룹 건강관리교실) 이용안내

- ① 상·하반기 특화사업을 운영하여 만성질환 예방과 관리를 위한 프로그램 및 치매예방을 위한 프로그램을 운영한다.
- ② 홍보를 통하여 프로그램 참여자를 모집한다.
- ③ 프로그램 사전검사와 사후검사를 실시하여 프로그램 성과를 비교한다.
- ④ 지역자원 및 간호대학과 연계하여 전문적이고 체계적인 프로그램을 제공하여 질병예방과 관리를 지원한다.

○ 응급환자조치 체계도(별지참조)

○ 감염병 비상연락 체계도(별지참조)

5-2. 물리치료실 이용안내



- 물리치료 : 통증치료(온열, 전기, 적외선, 초음파, 수치료), 특수치료(운동치료, 지압마사지, 테이핑요법, 경침운동), 재활 서비스(치료 상담, 특화 프로그램, 태극권 운동), 연계사업(안마 서비스, 물리치료 처방, 치료 및 교육, 방문 물리치료)
- 치료대상 : 요통, 관절염, 오십견, 염좌, 근육통, 신경통, 만성·퇴행성·노인성 질환이 있는 노인
- 이용방법 : 셋째 주 금요일(11:00-12:00) 의무실에서 의사로부터 물리치료 처방을 받고나서 물리치료사와 상담 후 치료
- 치료비용 : 복지관 모든 이용 노인 주 3회 무료 서비스
- 이용시간 : 월~금 09:20-15:30/ 데이케어센터 15:30-16:00 / 이용권 배부시간 09:00-14:00

5-3. 건강관리센터 이용안내

- 이용대상 : 고혈압, 당뇨병, 관절염, 비만, 뇌졸중, 허약노인, 장애인, 데이케어 이용노인 등 복지관 모든 회원 이용 가능
- 자율 운동 : 유산소운동, 근력운동, 저항체운동, 상하지운동 등 자유롭게 이용 가능
- 실버체조교실 : 매주 화, 목(13:00-14:00) 운동지도사의 맞춤형 운동지도

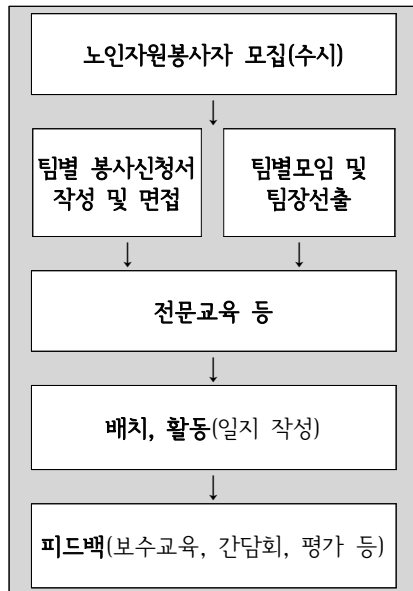
○ 프로그램 시간표

요일 시간	월	화	수	목	금		
09:00-10:00	오전 자율운동		휴식	오전 자율운동			
10:00-11:50			자율운동				
12:00-13:00	점심 시간						
13:00-14:30	오후 자율운동						

6. 노인사회참여지원 및 권익증진 사업

○ 사업 흐름도(체계도)

• 노인자원봉사단



가) 내 용

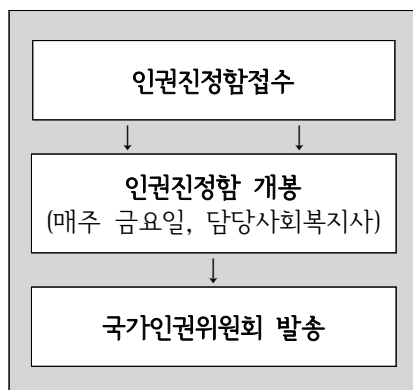
(팀별 활동)

- 한울돌보미(관내봉사활동)
- 상담도우미(신입회원 안내 및 상담 등)
- 디지털 깨우미(디지털 활용, 영상 촬영 활동)
- 환경지킴이(인권, 환경 지킴이 활동) 등

나) 기대효과

- 노년기 역할상실로 인한 심리적 박탈감 예방
- 소속감과 책임감을 갖고 봉사활동 참여
- 자부심과 심리적 안정감에 도움
- 지역사회 긍정적인 이미지 인식

• 인권진정함 제도 절차



가) 내 용

(인권진정함)

- 노인 인권 존중을 저해하는 부당한 신체적, 성적 위협이나 고통 등에 대한 건의 접수

(진행과정)

- 인권진정함 접수 후 국가인권위원회 발송

나) 기대효과

- 노인의 인권을 보호하고 보장

7. 자원봉사 운영 안내

1) 일반봉사자



2) 은십자봉사단



8. 후원사업 운영 안내



9. 노인사회활동지원사업

- 1) 참여대상: 노인사회활동 참여 욕구를 가지고 있는 만65세 이상 기초연금자
- 2) 노인사회활동지원사업 신청 제외자
 - ① 국민기초생활보장법에 의한 생계급여, 의료급여 수급자
 - ② 정부부처 및 지자체에서 추진하는 일자리사업 참여자
 - ③ 국민건강보험 직장가입자
 - ④ 장기요양보험 등급판정장(1~5등급, 인지지원등급)
- 3) 모집방법 : 인근 수행기관 또는 시·군·구에서 통합 모집 및 선발 진행(1월말~2월 초 실시)
- 4) 제출서류 : 참여신청서, 주민등록등본, 기타 해당 활동 관련 자격증 사본(해당자에 한함)
- 5) 참여자 선발방법 : 참여자 선발기준표(소득인정액·참여경력·세대구성·활동역량) 고득점자 순
- 6) 사업흐름도

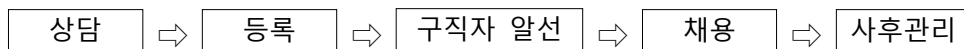


10. 고령자취업알선사업

○ 이용방법

- 상담안내 : 월~금, 09:00~17:00 / 전화상담 및 내방상담
온라인상담 > 카카오톡플러스 친구 강서구고령자취업알선센터 채널
- 상담장소 : 강서노인종합복지관 1층, 복지2과
- 상담전화 전화 : 02-3664-0322~4 / 070-7090-5467 팩스 : 02-3665-1340
- 구직자 : 이력서 1통, 주민등록등본 1통(구직등록 시 내방 필수)
구인처 : 구인표 1부, 사업자등록증 1부, 도급계약서(외주사업장 경우)
- 구인조건 : 당해 최저시급 이상 지급, 4개월 이상 근무 가능 구인처
- 홈페이지 : <http://www.gangseosenior.or.kr/>

○ 이용과정



- 서울시 25개구 자치구에 어르신취업알선센터가 운영되고 있음
- 각 센터가 전산망으로 연결 되어 있어 한 곳에만 등록해도 전체적 취업안내가능함

○ 직종안내

돌봄분야	요양보호사, 복지시설보조원, 장애인 활동 보조인
디지털분야	디지털안내사, 어디나 지원단 강사
안전분야	아동안전지킴이, 지하철 안전 도우미 외
환경분야	건물 및 아파트 미화직, 식물원 시설물청소, 주민센터 이면도로 청소 외

11. 노인맞춤돌봄서비스사업

1) 서비스 대상

- 65세 이상 ①국민기초생활수급자, ②차상위계층 또는 ③기초연금수급자로서 유사 중복사업 자격에 해당되지 않는자(다만, 시장·군수·구청장이 서비스가 필요하다고 인정하는 경우 예외적으로 신청 가능)
 - 독거·조손·고령부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 노인
 - 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인
 - 고독사 및 자살 위험이 높은 노인

2) 서비스 신청

- 노인맞춤돌봄서비스를 필요로 하는 노인 또는 그 가족 등이 읍·면·동 행정복지센터 방문 등을 통해 서비스 신청

4) 서비스 제공 절차



5) 지원내용

○ 안전지원

- 생활환경 및 어르신의 기본적인 신체적·정신적·사회적 안녕 여부 등을 점검·지원
- 안전·안부확인(방문·전화·IoT), 생활안전점검, 정보제공, 말벗서비스

○ 일상생활지원 및 연계서비스

- 어르신의 일상생활을 지원하기 위하여 외출동행, 가사지원을 제공
- 어르신의 안정적인 생활을 지원하기 위하여 지역사회 내 민간자원 등의 후원물품이나 서비스를 연계

○ 사회참여 및 생활교육

- 어르신의 사회적 관계망을 형성·확장하여 사회적 교류와 활동을 유지하도록 지원하는 (사회 관계 향상 프로그램, 교육 프로그램, 자조모임 등)
- 사회적, 신체적, 정신적 기능을 유지하거나 악화를 지연·예방하기 위한 교육·프로그램을 제공

<별표1>

관내 회원 간 질서 및 평화 유지를 위한 운영규정

[특징] 복지관 운영규정 제2장 (이용자(회원)관리 및 권익보호)에 근거하여 원활한 관리운영을 위해 관내 회원 간 질서를 어지럽히는 자는 다음과 같은 운영 규정에 따라 관리함을 원칙으로 정한다.

제1조【목적】 이 규정은 불건전한 행위(폭언 및 폭력행위 등)와 회원 간 질서를 어지럽히는 행위의 예방 및 피해노인과 가해노인 간의 분쟁조정을 통해 노인의 인권을 보호하고 회원 간의 건강하고 즐거운 복지관 생활을 유도함에 그 목적을 둔다.

제2조【정의】 이 규정은 강서노인종합복지관 회원으로 등록한 모든 이용노인에게 공평하게 적용한다.

제3조【해석·적용의 주의의무】 이 규정을 해석·적용함에 있어서 노인의 권리가 부당하게 침해되지 아니하도록 주의하여야 한다.

제4조【다른 법률과의 관계】 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 행위의 규제, 피해노인의 보호 및 가해노인에 대한 조치에 있어서 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정을 적용한다.

제5조【피해노인의 보호】

1. 기관장은 피해노인의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 피해노인에 대하여 다음 각 호의 1에 해당하는 조치를 취할 수 있다.

가. 심리상담 및 조언

나. 치료를 요하는 경우 병원으로의 연계

다. 분쟁조정에 따른 사례회의 실시

라. 그 밖에 피해노인의 보호를 위하여 필요한 조치

제6조【가해노인에 대한 조치】

1. 기관장은 피해노인의 보호와 가해노인의 선도·교육을 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 가해노인에 대하여 다음 각 호의 1에 해당하는 조치를 취할 수 있다.

- 가. 피해노인에 대한 공식사과
- 나. 피해노인에 대한 접촉 및 협박의 금지
- 다. 기관 내에서의 사회봉사
- 라. 프로그램실 이용 일시정지
- 마. 기관 이용 일시정지
- 바. 기관 이용 정지

2. 기관장은 위의 규정에 따라 조치를 취한 때에는 가해노인에게 이를 조치를 취한 날로부터 15이내 통지하도록 한다.

제7조 【기타】

1. 가해자와 피해자가 없는 경우 분쟁을 일으킨 자 모두를 동등한 입장에서 조치하도록 한다.
2. 분쟁상황의 엄중함에 따라 발생횟수에 관계없이 간부회의(사례회의)를 통해 이용정지 및 등록취소에 관한 긴급회의를 실시할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규칙은 간부회의를 통해 승인한 날로부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 규칙이 시행되기 이전의 위임전결 사항은 기존의 관내 규정에 의한다.

<별표2>

관내 회원 간 질서 및 평화 유지를 위한 운영세칙

첫째, 본 세칙의 적용은 오로지 강서노인종합복지관 내에서 발생하는 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 자에 국한된다

둘째, 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 행위는 다음과 같다.

- ① 회원 간 신체적·언어적 폭력
- ② 복지관 내 흡연·음주
- ③ 왕따 등 정신적 학대
- ④ 종교적·정치적·영리행위
- ⑤ 성희롱 등 풍기문란행위
- ⑥ 회원간 불안을 조성하고 불편을 초래하는 행위
- ⑦ 신체적·정신적 노화로 인해 안전상의 문제로 이용이 불가능한 경우

셋째, 복지관 내 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 자들 간에 사법기관 고소·고발 등이 발생할 경우 관계기관이 근거의 기초자료를 요청 시 제공할 수 있다.

넷째, 누구든 복지관내 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 현장을 보거나 그 사실을 보고받은 직원은 상담실에 의뢰하며 의뢰받은 상담직원은 가해노인 및 피해노인을 상담하여 1차적으로 상담일지에 기록한다.

다섯째, 불건전한 행위 및 회원 간 질서를 어지럽히는 행위가 발생 시 상담을 통한 개선 및 계도 적용이 우선이나 동일한 문제가 계속해서 발생됨으로써 질서가 위협될 경우 다음과 같은 과정을 거쳐 처벌을 강행한다.

- ① 1회 발생 시 담당자 상담
- ② 2회 발생 시 담당자 및 과장 상담
- ③ 3회 발생 시 부장, 관장에 보고 (상담)
- ④ 4회 발생 시 사례회의를 통해 조치
 - 1차: 프로그램실 이용정지 1개월
 - 2차: 1개월 정지 후 재적발 시 프로그램실 3개월 이용정지
 - 3차: 3번째 재적발 시 복지관 3개월 이용정지
- ⑤ 5회 발생 시 복지관 퇴출(회원자격 해지)

여섯째, 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 기관이 따로 정하는 바에 따른다.

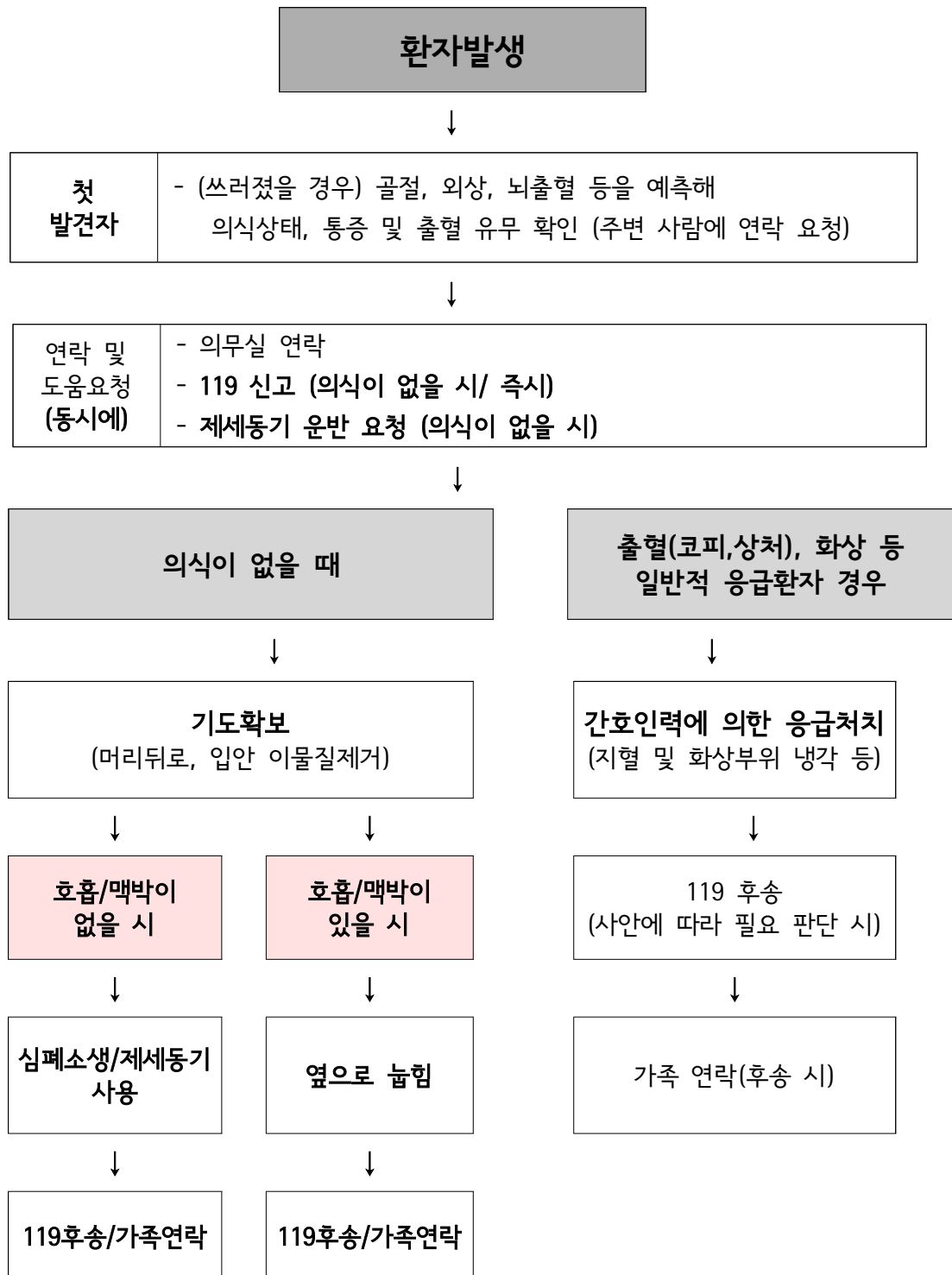
강서노인종합복지관 음주·폭언 및 폭력에 관한 조치 사항(세부사항)

구 분	세 부 사 항
사례회의 과정 및 빈도	1) 1회발생 시 담당자 상담 2) 2회발생 시 담당자 동석 팀장 과장 상담 3) 3회발생 시 부장,관장님께 통보 4) 4회발생 시 사례회의를 통한 조치 - 1차 : 프로그램실 이용정지 1개월 - 2차 : 1개월 정지 후 재적발 시 프로그램실 3개월 이용정지 - 3차 : 3번째 재적발 시 복지관 3개월 이용정지 5) 5회발생시 퇴출
조치사항	1) 음주발견 시 - 1차 경고 후, 재발시 프로그램실 이용정지 1개월 2) 음주발견 시 - 1개월정지후 재적발시 프로그램실 3개월 이용정지 3) 폭언 및 폭행발견 시 - 프로그램실 이용정지 1개월 4) 폭언 및 폭행발견 시 - 1개월 정지 후 재적발 시 프로그램실 3개월 이용정지 5) 음주·폭언 및 폭행 3번째 적발 시 복지관 3개월 이용정지
적용대상	강서노인종합복지관 회원등록한 자 현재 프로그램실 이용하는 자 본 규정안은 모든 노인에게 공평하게 적용한다(예외없음)

<별표3> 응급환자조치 체계도

I 응급환자 조치 계획

■ 응급환자 발생 시 처리 순서



▶ 응급환자 조치 계획

응급환자 조치 계획

1. 목적

각종 사고로 인한 부상자나 예기치 않은 환자가 발생하였을 때 현장에서 적절한 응급처치를 해줌으로써 노인환자의 고통을 경감시켜주고 장애 예방은 물론 치료에 도움을 주어 관내 이용 노인의 생명을 보호·유지하고자 한다.

2. 세부내용

- 1) 관내 응급환자 발생 시 최초 발견자와 통보 받은 직원은 즉시 의무실로 연락하며 또한 복지2과장에게 보고한다.
- 2) 간호사는 응급환자의 상태를 신속히 판단하여 2차 행위를 한다.
- 3) 보고 받은 복지2과장은 상담실 담당자에게 환자의 인적사항을 파악하여 보호자에게 통보토록 한다.
- 4) 환자상태가 중증일 경우 병원으로 후송 조치한다. 이때에는 복지관 차량이나 119를 이용하여 간호사 1명, 복지2과장, 총무과 차량 담당직원이 함께 동행한다. 병원 도착 후 수속절차는 복지2과장이 대행한다.
- 5) 간단한 사고나 경증일 경우 응급처치 후 가까운 의원으로 내원하게 하거나, 보호자와 함께 귀가 조치시킨다.
- 6) 의무실 담당자가 부재 시 대처할 수 있도록 구급의약품 상자를 찾기 쉬운 장소에 놓아둔다.
(단, 단순상처나 간단한 경우여야 하며 상황판단을 하여 병원 후송하는 것을 원칙으로 한다.)
- 7) 복지2과장은 응급환자 조치상황을 수시로 관장, 부장에게 보고한다.
- 8) 간호사 부재 시 응급처치는 물리치료사가 대행한다.

3. 직원역할

담 당 자	세 부 역 활	비 고
최초 발견자(보고자)	- 의무실, 물리치료실 / - 복지2과장	
간호사(물리치료사)	- 환자상태 확인 및 응급처치	후송여부 파악
복지2과장	- 상담실, 총무과 연락	
총무과장	- 차량대기	
상담실(복지1과장)	- 보호자 연락	
남자직원	- 환자 옆 대기	후송조치 대비
여자직원	- 노인통제 및 장내 질서 유지	
총무과장	- 차량대기 재확인	
병원 후송	- 간호사, 물리치료사, 담당직원 중 1인 - 복지2과장 - 차량 담당직원	
병원 수속	- 복지2과장이 대행한다.	보호자상담 및 인수인계
복지2과장	- 상황종료 후 결과보고	관장, 부장