

9월 고객모니터 내용 및 개선방안

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
1	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점 * 수영장관람석 가는길 -유아나 저학년학생들을 수영보내는엄마들은 다 아시겠지만, 노원체육센터의 수영장 관람석가는길은 찾기도힘들뿐더러 가는길도 너무 구석지고, 무슨 폐허에 들어가는 것 같은 생각이 들게끔 합니다. 그나마 출입문도 세계 닫으면 쿵 소리도 심하고, 문바깥쪽 뒷쪽에는 관리가 안 되어있어 거미줄까지.계단 내려가는 길도 음침하니, 혼자서는 무섭기까지 하지요. * 접수 - 매월27일이면 센터가 가장 바쁜날이지요. 물론 신규회원들도 바쁘구요. 9시면 줄이 벌써 입구까지 줄이 긴건 이해가가는데 그줄은 어찌나 줄어들지않는지... 1시간정도는 기다려야하지요.	*관람석* 구민체육센터의 수영장 관람석은 건축당시 설계에 없던 시설로 이용자의 편의를 도모하고자 수영장 내부공간에 간이로 설치된 시설로 제대로 된 시설을 갖출 수 없는 구조적인 문제를 안고 있습니다. 다만, 지적하신 출입문과 거미줄 부분은 담당자가 빠른 시일 내로 조치토록 하겠으며 도색 부분은 센터 전체 도색 시 일괄 처리할 예정입니다. *접수* 신규접수는 노원구시설관리공단 홈페이지를 통해 가입하는 방법과 인터넷 사용이 어려운분들을 위하여 현장방문 접수 하는 방법이 있습니다. 지속적인 홈페이지 홍보를 통해 27일 신규 접수시 현장 방문하는 신규 회원이 많이 줄어들고 있습니다. 앞으로 더욱더 적극적으로 홍보하여 현장방문 고객을 줄여 나갈 계획입니다. 27일 오전에는 사무실 직원2명과 지도자사무실 직원 1명 이 1층 데스크에 상주하여 상담, 안내, 탈의실 키 교환 등 업무에 도움을 주고 있습니다.
		개선요구사항 * 수영장관람석 가는길 시설이 노후되고,위치상 어쩔수 없다고는 하지만 관람석들어가는 문이라도 빼걱거리는 문대신 깔끔하고 부드럽게 열리는 문으로 교체가 안될까요? 여유가 더 된다면 내려가는 계단도 페인트칠을 새로 하면 좋겠지요... * 접 수 전직원들이 다 바쁘시겠지만 27일 오전만큼은 데스크에 직원을 더 배치하면 어떨까요? 두 분이 업무 처리하기엔 넘 바쁜 것 같네요...	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
1	구민체육센터	기타 의견	매점은 스넥바로 대체되어 운영되고 있습니다. 스넥바는현재의 운영시점에서 구민체육센터에 맞춰 점점 개선해 나가는 중입니다. 처음보다는 판매되는 음식들도 날로 다양해지고 있습니다. 또한 말씀하신 가격적인면은 공정무역거래라는 과정을 통하여 질 좋은 커피를 가져오기 때문에 가격이 조금 비싸게 느껴지시리라 생각이됩니다. 더욱 구민체육센터에 맞는 음식들이 제공될 수 있도록 개선하여 조치도록 하겠습니다.
		*매 점 기다리던 매점이 안 들어오고, 커피와 샌드위치점이 입점을 했네요. 개인적으로 가격이 만만치않아 쉽게 이용하기가 부담스럽습니다. 간단한 음료수와 간식을 파는 매점이 들어오길 바랬는데 아쉽습니다....	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	네 감사합니다. 더욱 노력하는 아기스포츠단이 되겠습니다.
		아기스포츠단에서 찍은 사진들을 이-메일로 보내주셨습니다.-감사합니다.	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
2	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점 *주차장 노원체육시설건물을 등지고 봤을 때 외쪽에 주차장이 별도로 있는데 거기는 콘크리트가 아닌 보도블록으로 되어 있습니다. 그런데 그 보도블록이 울퉁불퉁해서 그곳에 물이 들어가거나 하면 밟을 때 물이 튀겨 나온다면, 걸려 넘어지기도 합니다.	먼저 체육센터의 발전을 위하여 보여주신 관심에 감사드립니다. 체육센터 주차장은 건물전면에 아스팔트로 되어 있는곳이 해당됩니다. 말씀하신 주차장은 노해근린공원 주차장으로 공원녹지과에서 관리하는 주차장이지만 체육센터 이용회원 대비 주차장이 협소하고 공원주차장과 센터주차장이 연결되어 있기 때문에 회원들의 편의를 위하여 센터직원이 양쪽을 관리하고 있는 실정입니다. 체육센터에서는 공원주차장을 센터 주차장으로 흡수하기 위하여 노원구청(공원녹지과)에 예산을 확보하여 아스팔트 포장 및 주차부스, 차단기 설치를 수시로 요구하였으나 구재정상의 문제로 2012년 추진(예정)하기로 미뤄진 사안입니다.
		개선요구사항 주차장 시설 재 보수 했으면 합니다. 주차 구획선도 잘 그어 놓았으면 합니다.	
		기타 의견	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	샤워 후 물기를 제거한 후 탈의실에 입장할 수 있게 수업전후 각 레인마다 광고를 하겠습니다.
		아직도 수영장을 사용하는 회원들이 샤워실에 수영복을 입고 그냥 들어온다면, 샤워실에서 물기도 닦지 않은채 탈의실에서 돌아다니거나 본인 락카앞에서 물기를 닦는다면 하는 일이 더욱 심해졌습니다. 개선 부탁드립니다.	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
3	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점	*짚순이* 탈수기의 추가 설치 건은 검토결과 이용 고객과 현장 의 여건을 충분히 고려하여 검토 중이나 장소의 협소와 배수의 문제로 인해 어려운 현실입니다. 좀 더 면밀히 검토하여 해결해 나가도록 하겠습니다.
		아침시간대를 이용해서 그런지 바쁘게 이용하려는 사람들이 많습니다. 그러나 시설장비 및 환경의 제공이 미비하여 붐비는 현상이 일어나고 있습니다. 오래된 기관인 만큼 시설의 노후로 인하여 재정비가 필요할 것으로 생각되어집니다.	
		개선요구사항	
		짚순이 아침수영을 이용하고 있는데 출근하기 전이므로 붐비지 않고 빨리 이용할 수 있도록 짚순이를 몇 대 더 늘려주셨으면 합니다. 한 대가지고 여러 명이 쓰기에는 한계가 있습니다. *드라이기* 또한 항상 드라이어공간에 사람이 붐비므로 차라리 전기콘센트를 더 내어 개인적으로 가져와 이용하여 빨리 치장할 수 있도록 해주셨으면 합니다.	*드라이기* 현재 사용하시고 계신 드라이기는 추가로 설치된 사항으로 여러대의 드라이기의 전력을 공급하기에는 부족한 시설 여건입니다. 추가로 드라이기 전기 콘센트를 설치하기 위해서는 전체적인 전기 공급라인 변경 공사가 필요한 사항으로 조속한 시일내에 처리하기는 어려운 여건입니다. 향후 지속적인 보완방법을 연구하여 개선 될수 있도록 노력하겠습니다.
		기타 의견	개인락카룸 증설을 위해 2012년 예산(안)에 반영을 하여 내년엔 증설 추진을 노력하고 있습니다.
		락카룸의 경우 더 증설은 되지 않는지 궁금합니다.	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
4	구민체육센터	운영실태 및 문제점 *탈수기 - 여자 탈의실에 설치된 탈수기가 타임조절기 고장으로 계속 멈추지 않아 직접 수동으로 조작 해야 하는 불편함이 있습니다. 따라서 탈수하는 내용물이 없음에도 불구하고 계속 탈수기가 돌아간다든지, 탈수물이 있는 것으로 착각하여 계속 기다리는 경우가 종종 발생합니다. 남자탈의실 탈수기는 새것으로 교체되어 편리하게 사용하고 있는 만큼 이용자수가 더 많은 여자 탈의실 탈수기도 새것으로 교체 되었으면 합니다. *교육지도 - 수영장 수질오염의 주범은 비눗물입니다. 수질을 위해 수영장에 입수 전에 샤워와, 반창고등이 자주 거론되지만 샤워 후에 수영복 착용을 쉽게 하기위해 수영복에 비눗물을 묻히고 또한 전신에 거품을 바른 후 수영복을 착용하고 살짝 물만 뿌리고 수영장에 입수하는 분들이 상당히 많습니다. 이 같은 경우는 연세가 많으시고 뚱뚱한 여성분들이 수영복을 원활하게 착용하기 위한 방법으로 주로 하시는데 그분들이 수영장에 들어오면 비누거품이 물위에 잔뜩 떠오르는 경우도 있을 정도입니다.	*탈수기* 탈수기는 이용자가 매우 많은 시설 환경을 고려하여 항상 여분의 탈수기를 보유하고 고장 시 교체를 하고 있으나 많은 이용자가 사용하다보니 잦은 고장이 수시로 발생하여 신속한 대체에 어려움이 있지만 수시 확인을 통하여 불편 사항을 최소화 하도록 노력하겠습니다. *교육지도* 샤워장에서 빨래 및 마시지등을 금지하고 있습니다. -수질을 위해 비누거품을 수영복과 몸에 바르고 수영장에 입장하지 않도록 수업전 후 광고를 하고,또한 선생님들을 수업전후 10분전 샤워장에 입장하여 먼저 보고 조치할 수 있게 하겠습니다.
		개선요구사항 - 탈수기를 새것으로 교체해 주시길 부탁드립니다. - 수질을 위해 절대로 비누거품을 수영복과 몸에 바르고 수영장에 입장하지 않도록 강력한 지도 가 필요합니다. 수영강사님들이 강습이 끝나면 주로 머리감고, 샤워하고, 몸에 붙이는 각종 밴드 류나 파스류를 떼어내고 입수할 것을 교육하시는데, 오히려 샤워를 마치고 몸과 수영복에 비눗물 을 바르고 비눗물을 제거하지 않은 채 수영장에 입수하지 않도록 강력한 지도와 교육을 해주시길 바랍니다.	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	
		내년부터는 가임여성에 할인이 된다는 회신에 반가운 마음입니다.	
			더욱 노력하는 구민체육센터가 되도록 노력하겠습니다.

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
5	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점	저희 센터가 전산상으로 이루어진 시스템이긴 하나 하루에 약 3,000여명이 이용하는 시설이다 보니 접수 상 가끔 예상치 못한 오류가 있습니다. 또한 말씀하신 인원확인을 위해 실시간으로 하지 못하고 있는 점 또한 저희 실정상 어려운 점이 있습니다. 정원을 대비하여 그 안에 방문과 온라인상의 인원을 따로 분리하여 접수를 받고 있으며, 각 담당자분들께서 수시조정을 하고 있는 상황이기 때문입니다. 인원이 초과되지 않도록 수시로 점검을 하고 있으나 가끔 오류로 인하여 불편한 점이 있으리라 생각합니다. 시스템적으로 불편하지 않도록 최대한 노력하겠습니다. 또한 저희 신규접수 27일 오전에는 사무실 직원2명과 지도자사무실 직원 1명 이 1층 데스크에 상주하여 상담, 안내, 탈의실 키 교환 등 업무에 도움을 주고 있습니다.
		*인터넷 접수 인터넷으로 실제 접수 가능인원 표시바랍니다.	
		마감이 끝난 후나 접수중인 프로그램이나 모두 실제와는 다른 점이 많습니다. 매번 체육관으로 전화해서 확인하거나 아니면 방문하러니 너무 불편합니다. 마감이 끝난 강좌는 인터넷으로 표시해 주시고 몇 명이 접수 가능한지도 같이 띄워 주시면 불필요한 전화는 체육관으로 하지 않을 거 같네요. 저도 모니터요원이 되기전에 인터넷으로 확인하고 인원이 있어서 바로 당일에 방문해서 접수하려고 했더니 모든 인원이 마감상태였습니다. 제가 가기 불과 몇 시간안에 인원이 모두 마감 된 것인지 문의 드리니, 이미 몇 일전에 다 마감을 했다는데 인터넷에서는 표기되지 않았다고 합니다. 데스크에 2분이 헬스도 관리하고 기타 다른 업무를 모두 하기 때문에 업무과중상태입니다. 이에 현황률이라도 인터넷에 해주신다면 젊은층에게는 큰 도움이 되지 않을까 생각합니다.	
		개선요구사항	
		인터넷으로 실제 접수 가능인원 표시바랍니다	
		기타 의견	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
6	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점	
		*수 영 월/수/금 15:00~16:00 어린이들의 수영반에 대해서 말씀드립니다. 현 센터에서는 강사님들이 각 수영시간을 배정받아 참석 하고 있으며 개인사정으로 인해서 스케줄 변동을 하는 것으로 알고 있습니다. 이번에 휴가기간 이였습니다. 강사님들의 휴가로 인해서 다른 강사님들이 어린이들을 지도해야하는 중에 불미스러운 일이 발생했습니다. 2번째 수업시간에 참여한 어린이가 수영 도중에 물에 빠지는 일이 발생했습니다. 강사님께서 앞에서 어린이들을 출발시키다 보니까 뒤쪽에 어린이가 빠진 것 을 미처 확인하지 못한 것 같습니다. 물론 안전장치를 했지만 어린아이다 보니까 허우적 거렸고 ,유치부는 스탠드가 있어서 모든 어머님들이 지켜볼 수 있습니다. 그날은 어머님.아버님이 모두 방문해서 참관하고 계셨고 부모님들이 너무 놀라 유리벽안에서 벽을 치며 소리를 질렀습니다. 그때서야 선생님이 뒤를 돌아보시며 확인하였습니다. 물론 짧은 시간에 벌어진 일이기 때문에 사고로 이어지지는 않았지만 어린이가 겁에 질려 나갔고 그 뒤부터는 아이를 볼 수 없었습니다.	
		개선요구사항	
		기존 선생님이 아니어서 이런 실수가 있지 않았나 생각이 듭니다. 수업을 참여하기 전에 그 반 분위기를 조금 더 알고 참여해주셨으면 하는 생각이 듭니다.	

수업도중 안전하게 수업을 진행 할 수 있게 선생님들의 각별한 지도 교육과 함께 부득이한 대체 수업 진행시 사전 수업 상황을 좀 더 자세히 인수인계하여 문제점 파악등을 통해 수업에 차질이 없도록 노력하겠습니다.

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
7	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점	*샤워실* 샤워실의 빨래나 마사지에 대하여서는 수시로 말씀을 드리고 있는 상황이지만 개선이 잘 안되는 점이 있어 저희 사무실직원을 통하여 수시점검을 하여 다른 회원님들의 불편을 덜어 드리도록 계획 중에 있습니다. *헬스장* 우선 노원구시설관리공단 고객모니터에 감사드리며 문의주신 의견에 답변 드립니다. 우리 체련장에서는 주기적으로 기구청소를 실시하여 운영 중이며 벨트 마사지기 벨트를 1달에 1회 이상 교체수리하고 있습니다. 추후에 더욱 신경을 써 쾌적한 환경에서 운동할 수 있도록 노력하겠습니다.
		개선요구사항	
		1. 샤워실에서 빨래나 마사지등을 하여 피해를 주는 사람 제재 -샤워실 바닥에 주저앉아 빨래를 하거나 oil맛사지등을 하여 바닥이 굉장히 미끄러울때가 있습니다. 이런행동은 샤워기 점유시간을 길게하여 다른 사람을 기다리게 만들고 바닥을 굉장히 미끄럽게 만들어 피해를 줍니다. 적당한 감시와 제재가 필요합니다. 2. 헬스기구의 청결유지 -저번달에 마사지벨트의 교체를 건의하여 수용되었지만, 다시 땀에 젖어 축축하고 냄새가 나는 이 전의 상태와 같아졌습니다. 관심을 기울여 자주 교체하고 다른기구들 역시 청결하게 유지되는것이 필요합니다.	
		기타 의견	환기에 신경 써서 운동할 수 있는 최적의 환경을 만들도록 노력하겠습니다.
		기온이 내려가다 보니 환기가 가끔 소홀해져 공기가 많이 혼탁할 때가 있습니다. 환기에 신경써주세요!!	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	네 감사합니다.
		탈의실과 화장실 청소가 깨끗하게 되어, 이용하기 편리합니다. 매회 보고서 쓸 때마다 거의 의견이 수렴되는 것 같아 뿌듯합니다. 감사합니다.	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
8	구 민 체 육 센 터	운영실태 및 문제점	우선 노원구시설관리공단 고객모니터분께 감사드리며 문의주신 의견에 답변 드립니다. 우리 체련장은 2010년 3월 체련장환경개선공사를 통하여 면적이 44.31㎡(약13.40평) 확장되어 운영되고 있습니다. 그리고 매월 초 개강에 따른 이용인원이 일정시간대 “일시적으로 물림 현상”이 있습니다. 이러한 문제를 개선시키기 위해 신체균형운동 수업이나 신규회원오리엔테이션 시간을 통하여 인원을 분산 및 유도하고 있고 따라서 월초가 지나면 체련장 이용에 크게 지장이 없습니다. 저희 헬스장은 월초 1~3일차 06, 10, 13, 17, 20시 1일5회 총15회에 걸쳐 신규회원 강습을 진행 하고 있습니다. 신규회원 강습내용으로 기구사용방법, 운동에 대한 정확한 자세, 호흡, 유산소, 무산소 운동 시에 각각의 기구에서 개인이 맞추어야하는 포인트(무게, 속도의 비율, 힘의 정점과 이완비율) 주의사항 등 운동의 전체적인 흐름을 알려드립니다. 웨이트트레이닝, 유산소운동 모두 지도 해 드리고 있습니다. 그리고 이러한 강습은 운동 적응기(개개인의 차이에 따라 평균1주~2주, 길게는 4주정도)가 필요한 입문자에게 가장 기본이 되는 프로그램이 되는 것입니다. 이러한 운동 적응기를 통하여 입문자 코스가 익숙해지면 건강상담과 체성분검사를 통하여 개인의 운동목적, 체격, 체력, 건강상태(병력,병증)에 맞는 “목적별 운동프로그램”을 제공해 드리는 시스템으로 회원관리가 이루어지고 있습니다. 운동에 기본방법을 먼저숙지(이해)하고 기구사용에 대한 메커니즘을 몸에 익히며 숙달시켜야만 개인 운동프로그램이 지급되었을 때 그 효과가 극대화 될 것입니다. 여성분들이 처음 운동하시면 선입견으로 인해 근력운동(기구운동)을 기피하는 경향이 있는데 실제로는 여성분들 역시 필요한 운동이며 이는 신규 회원 강습시 지도해 드리는 부분입니다. 남성분들의 기구사용과 거울이용에 대해 건의해 주셨는데 여성대상의 기구사용 제한과 차별은 전혀 없으며 현재 남녀노소 누구나 기구를 사용하여 운동을 하고 있습니다. 또한 수납공간은 비상구 쪽 정수기 옆에 간단한 개인물품에 대한 수납장이 설치되어 운영되고 있습니다. 다만 거울의 경우 헬스장 공간의 한계로 즉시 거울 충원하기는 어려움이 있습니다. 추후 의견 반영할 수 있도록 노력하겠습니다.
		개선요구사항	
		이번 달은 헬스장에 관한 내용을 다루려고 합니다. 우선 헬스장의 규모에 대한 개인적인 생각입니다. 타 구민센타 헬스장에 비해 규모가 좀 적습니다. 또 이용에 불편함이 많이 따릅니다. 기구를 남자분들만 사용하는 것도 아닌데 당연히 그런 것 처럼 사용이 되어지고 여기저기 수건이나 물, 핸드폰등을 들고 다닐때 놓아둘 장소가 여의치 않습니다. 또 아령 같은 운동을 할 경우 거울이 부족해서 참 민망한 경우가 많이 발생합니다. 우선 헬스장 규모는 쉽게 바뀌기는 어렵다고 생각합니다. 제가 여러 번 여기저기 둘러보아도 더 넓히는건 쉬운일이 아니지만 사람 인원 대비 너무나 좁았습니다. 그리고 남자 회원들이 우선시 되는지 기구에서도 남자분들이 사용하는 기구라는 생각이 들게 되었고요 혹시라도 거울 앞에서 아령운동을 할 경우 거울을 볼수가 없습니다. 거울앞에 기구 운동을 하시고 있으니 참으로 민망하기 그지 없습니다. 다른 헬스장을 많이 이용해 보았는데요 이런 경우는 처음이라 정말 놀랐습니다. 여기저기 거울을 배치해서 어디서든 운동을 할 수 있게 해야 할 것 같습니다. 또 수건이나 물, 핸드폰을 놓아둘 곳이 부족해서 어디다 두어야 하나 한참을 망설였습니다. 그리고 신규 회원에 대한 관리도 조금은 필요하다는 생각이 듭니다. 다른곳을 이용했을 경우 신규 회원이 오면 전체적인 교육 말고 운동을 어떻게 시작해야 하는지 알려주시는데요 이곳은 물어보니 보름정도 지나고 알려주신다고 하십니다. 만약 처음 운동을 시작하려고 왔던 사람들도 이런 관리 체제라면 유산소 운동만 하고 그냥 갈 것 같습니다. 뭔가 부족함이 느껴지는것은 사실입니다. 그 부분에 대해 좀더 체계적인 관리가 필요하다고 생각합니다.	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
8	구 민 체 육 센 터	기타 의견	
		이번달에는 헬스장을 둘러보고 평가하였는데요 조금 실망스러웠습니다. 다른 곳을 좀 둘러보고 함께 공유하거나 참고하는 것도 좋을것 같다는 생각이 듭니다. 앞으로도 잘 부탁드립니다.	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	네 감사합니다.
		매번 개선 여부에 대한 메일을 주시는것을 보고 깜짝 놀랐습니다. 저 도 책임감이 팍팍 더 듭니다. 더욱 열심히 하겠습니다...	

9월 고객모니터 내용 및 개선방안

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
1	2단지 공 영 주 차 장	운영실태 및 문제점	주차요원의 정위치 점검과 친절교육을 더 강화하여 이용에 불편함이 없도록 노력하겠습니다. 근무자의 고용형태와 운영상의 문제로 잦은 교체를 양해 부탁드립니다. 현장근무자에 대한 교육과 점검에 많은 관심을 갖도록 하겠습니다. 또한 모니터 요원에 대하여 내용을 전달 하였습니다.
		- 주차를 시키게 되면, 주차요원이 와서 확인을 해 주셔야 되는데, 그렇지 못 한 것 같습니다. 아무리 찾아봐도 주차요원을 찾을 수가 없습니다. 주차요원이 정위치해서 근무를 하지 않는다면 도주하는 차량도 생기지 않을까? 생각 합니다. - 새로 바뀌셨는지 업무가 약간 미숙한 듯 하신점은 이해 합니다. 하지만 좀더 친절하셨으면 합니다.	
		개선요구사항	
		- 주차요원이 정위치에 근무하여, 고객의 불편함을 해소했으면 합니다. - 그리고 주차요원이 좀더 친절했으면 좋겠습니다.	
		기타 의견	
		주차관리원이 바뀌셨는데, 모니터링요원에 대해 모르시는 것 같았습니다. 설명을 하고 모니터요원 무료주차증을 보여드렸는데도 자신은 모른다고 주차요금을 내라고 하기까지 하셨습니다.	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
2	유경 백화점 공 영 주 차 장	운영실태 및 문제점	• 현장근무자의 친절교육이 많이 부족 했던 것 같습니다. 근무자의 친절교육을 강화하여 불편함이 없도록 노력하겠습니다.
		• 학원가로 인해서 건물 주차장에서 나오는 차량들도 많고, 매우 복잡한 곳입니다. 항상 느끼는 것이지만, 주차관리하시는 분들이 항상 바쁘고 분주하게 움직이시는 것 같습니다. • 항상 바쁘시지만, 고객에 대한 친절한 배려가 부족해 보입니다.	
		개선요구사항	
		• 주차요원이 좀더 친절한 말과 행동을 했으면 좋겠네요... 물론 너무 바빠서 그러 시다면, 적정인원을 배치하여 좀더 친절을 강조해 보는 것은 어떨까 하네요...	• 근무자에 대하여 포상을 연말에 실시하고 있으며, 우수근무에 대하여 여러 가지 방안을 검토 하고 있습니다.
		기타 의견	
		• 친절과 성실 등 몇가지 점으로 우수한 관리인에 대한 인센티브를 제공하는 방법 고려해봄이 어떨지요.	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
3	6단지 공 영 주 차 장	운영실태 및 문제점	• 현장 근무자에게 전달 교육하였으나 잘 이행 되지 않는 부분이 있는 것 같습니다. 점검을 더 자주하여 이용에 불편함이 없도록 하겠습니다. 또한 근무자의 순환배치를 통하여 친절에 대한 교육을 강조 하였습니다.
		• 공영주차장은 누구나 주차를 할 수 있는 곳으로 알고 있는데요.... 6단지 공영 주차장에서는 아저씨가 지시를 하십니다. 여기는 주차할 수 없으니 저쪽에 주차를 하라고요... 누군가가 볼일 보는 곳과 가까운 곳에 주차를 하기를 원하지 않을까요.. 또한 주차관리하시는 분이 바쁘고 힘들다는 것은 봐서 알겠지만, 너무 통명스럽고 불친절 하십니다.	
		개선요구사항	
		• 만약에 주차를 시킬 수 없는 곳이라면, 미리 지정하여 표시를 해주 시기 바랍니다. 힘들게 차를 주차시키고 나서 다시 다른 곳에 주차를 하라고 하면 불편하기도 하고 짜증이 날때도 있습니다. 고객들을 위한 작은 배려(표시) 부탁드립니다. • 주차관리 하시는 분이 좀더 친절하게 대하여 주셨으면 합니다. 너무 통명스럽게 명령을 하시는 투는 문제가 있어 보입니다.	
		기타 의견	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

9월 고객모니터 내용 및 개선방안

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
1	마 들 스 타 디 움	운영실태 및 문제점	1. 남양주시 체육공원과, 천마체육공원의 시설관리 담당자에게 현장 추첨과 관련된 사항에 대하여 문의 하였습니다 두곳모두 각각 한곳의 구장만을 운영하고 있는 곳으로 우리공단과는 상황이 조금 다른 곳 이었습니다. 우리공단은 축구장3개,테니스장3개,야구장,풋살장2개,족구장등 관리 운영하는 야외시설이 많은데 축구장만 추첨을 통하여 대관 신청을 받을수 없는 상황입니다. 따라서 각구장마다 일일이 추첨을 하고 수기로 모든 대관을 정리해야 하는데 이것은 비합리적이라고 판단됩니다. 추첨을 통한 순위 접수 방법과 인터넷 순위 접수 방법이 장단점은 있겠지만 현재 노원구시설관리공단의 상황으로는 인터넷을 통한 접수 방법이 가장 이상적이라고 판단됩니다. 추후 더적절하고 합리적인 방법을 검토해 보겠습니다.
		1. 인터넷 대관접수를 추첨을 통한 접수로 변경.	
		개선요구사항	1. 매월19일 인터넷으로 선착순 대관신청을 받아서 진행하고 있습니다. 2. 대관팀게시는 사생활보호에 논란이 있어 불가능합니다. 이 점 양해 부탁드립니다.
		1.공정대관 2.대관팀게시	
		기타 의견	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
2	초 안 산 근 린 공 원	운영실태 및 문제점	1.근무자들의 열성적인 근무태도에 안심이 되신다니 정말 다행입니다. 앞으로도 이용하시는데 불편함이 없도록 최선을 다 하겠습니다.
		마들, 초안산 스타디움 근무자 모습	
		개선요구사항	1. 현재 예산이 미확보되어 금년에 추진하기 어려운 실정입니다. 검토 후 내년 예산 편성 추가하여 예산이 확보 되는대로 신속히 사업을 추진 할 수 있도록 하겠습니다.
		1.3개 축구장의 펜스 높이를 높여 주세요	
		기타 의견	1. 고객님께서 느낄수 있도록 철저하게 운동장 관리와 웃는 얼굴로 고객님들께 편안한 마음으로 다가갈수 있도록 더 많은 노력을 하도록 하겠습니다.
		1. 열심히 운동장 청소하고 관리하는 근무자 모습	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	

연번	장소	모 니 터 내 용	개선방안 및 개선내용
3	불암산	운영실태 및 문제점	
		개선요구사항	
		기타 의견	1. 불암산축구장, 풋살장 골대 뒤편 펜스높이에 대하여 공단에서도 문제점을 인식하고 있습니다. 그러나 현재 예산이 미확보되어 금년에 추진하기 어려우며 내년 예산이 확보 되는대로 사업을 추진할 계획입니다.
		1. 축구장, 풋살장 인조구장 골대 뒤편 펜스높이 보강작업 요구	
		지난 회 모니터 사항에 대한 개선 여부	