

2011년 4분기 고객모니터위원회 회의 결과

■ 진행일정 :

2011년 4분기 모니터링과 2011년 평가, 2012년의 사업 설명으로 진행되었음.

■ 회의 결과 :

- ▶ 5층 체육관 청소기 : 새로 구입하였으나 용량이 작아서 자주 필터를 털어내고 호스의 먼지를 제거해야 하는 데 이것을 해 줄 사람이 없음. 청소기 필터와 호스 먼지, 이물질 제거에 신경을 써야 함. 가능하다면 청소기 용량이 큰 걸로 준비되었으면 좋겠으며, 우선 현재 사용중인 청소기의 필터와 호스 먼지 제거를 2일에 1회 정도는 관리가 필요함.
- 주2회 청소기 필터와 호스 먼지 제거 등 관리를 강화하고자 함.
- ▶ 화장실 핸드 드라이기 : 뉴스에 화장실 핸드 드라이기에 세균이 많다는 이야기가 있었음. 핸드 드라이기 청소와 필터 교체에 신경을 써야하며, 종이 교체가 필요한 지도 고려해야 함.
- 관련 기사를 보았으며 핸드 드라이기 위생관리를 강화하고자 함.
- ▶ 엘리베이터 점검 중 이용자와의 갈등이 있었던 것으로 함. 점검 중 직원이 엘리베이터를 운행해야 하는 경우가 있다면 '점검 중' 안내문을 반드시 부착하고 점검 기간과 점검자의 엘리베이터 운행 부분을 충분히 알려야 함.
- 엘리베이터 점검 시 반드시 점검일자, 점검내용 등의 내용을 담아 안내문을 부착하여 이용자의 이해를 높이고자 함.
- ▶ 고객모니터단 타기관 견학 및 방문 : 중랑구 내 사회복지관이나 노인복지관 등 사회복지기관들을 견학, 방문하여 우리기관에서 반영해야 할 부분이 어떤 것이 있는 지 모니터링해보는 것도 필요함.
- 2012년 사업 계획에 타기관 견학 및 방문 계획을 진행하고자 함.

■ 총평 :

향후 우리 복지관 모니터 위원회가 더욱 발전적 역할을 수행하기를 기대함. 특히 운영방향 등 눈에 보이지 않는 것까지 모니터단이 큰 틀의 변화를 주도해나가기 바람.

또한 때론 세심하게, 때론 포괄적으로 도움이 필요한 모든 이용자들의 정보를 모으고, 상담과 의견을 나누는 등 중랑구를 대표하는 모니터위원회가 되어 주길 기대함.