

		시 민			
문서번호	총무과-8213	주무관	총무과장	관리부장	서울대공원장
결재일자	2014.6.13.	김유정	이경로	정상택	06/13 안영노
공개여부	비공개(5)	운영과장			이영우
방침번호		협 조	주무관		임미경

자원봉사자를 활용한 미스터리샐피 활동 결과보고



서울특별시·서울대공원

2014년 5월

서울대공원
(총무과)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민참여 고려사항	● 시민 : 유 ■ (자원봉사자) 무 □
	● 이해당사자 : 유 □ () 무 □
	● 전문가 : 유 □ () 무 □
	● ombudsman : 유 □ () 무 □
법령및기타 고려사항	● 법령규정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ (예시 : 일상감사 대상여부 등) 무 □
	● 기타사항 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ 취약계층 □ 성인지 □ 빗물순환 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 바른 우리말 □ 무 □
타자원 의용	● 중앙부처 : 유 □ () 무 □
	● 민간단체 : 유 ■ (미래에셋생명) 무 □
	● 기업 : 유 □ () 무 □
관계기관 및 단체 협의	● 관계기관 : 유 □ () 무 □
	● 민간단체 : 유 □ () 무 □
	● 시 산 하 기관 : 유 □ () 무 □
언론 홍보 계획	● 홍보계획 : 보도자료 □ 기자설명회 □ 현장설명회 □ 기획보도 □ 기고문 □ 기타 □ () 없음 □

자원봉사자를 활용한 미스터리샐피 활동 결과보고

기업체 자원봉사활동으로 미스터리샐피 활동을 추진하고 그 결과를 보고드립니다

활동개요

- 일 시 : 2014. 05. 24(토), 13:00~16:00
- 인 원 : 10명(미래에셋생명 자원봉사자)
- 대 상 : 동물원내 및 장미원 식당(7개소), 간이판매점 등
- 활동방법
 - 조 편 성 : 5조(2인 1조 - 체크리스트작성, 사진찍기)
 - 점검방법 : 조별 해당구역내 식당 및 간이 판매점 점검
 - 점검지표 : 청결·위생상태, 친절도, 상품 적재상태, 식당과 판매점 뒤편정리 및 쓰레기관리 상태, 안전관리 상태 등
 - 조별 점검구역

조	점검구역	비고
1	호랑이푸드코트, 식물원푸드코트, 근처 간이판매점	
2	돌고래푸드하우스, 근처 간이판매점	
3	로즈스토리, 코끼리열차탑승장앞 간이판매점	
4	기린푸드스퀘어&롯데리아, 기린사앞 간이판매점, 유인원관 간이판매점	
5	코뿔소푸드스퀘어, 큰물새푸드하우스, 근처 간이판매점	

결과분석 및 현장모습

- 청결 및 위생상태
 - 대부분 식당이 그릇이랑 시설물들은 깨끗하게 관리되고 있음
 - 식당 관계자들로 위생모를 잘 착용하고 있음

- 먹고 난 뒤 테이블 정돈이 빨리 되지 않음
- 간이 판매점 주문대에 버려진 쓰레기들이 있음
- 청소도구 등이 관람객들이 식사하는 테이블에서 보여서 미관상 좋지 않음
- 파라솔 중 일부 안쪽에 곰팡이가 피어서 교체 필요
- 쓰레기통이 있는데도 쓰레기봉투에 쓰레기를 담도록해 미관상 좋지 않음
- 소스통 두는 곳의 위생상태가 좋지 못함
- 음식물 놓아두는 곳에 종이상자를 펼쳐놓고 주변에 쓰레기들이 쌓여있는 등 관리가 비위생적임
- 현장모습

		
기린 푸드스퀘어	돌고래푸드하우스	기린사앞 간이판매점
		
교별소 푸드스퀘어	교별소 푸드스퀘어	유인원관 앞 간이판매점
		
기린사 간이판매점	동양관앞 간이판매점	

○ 직원 친절도

- 식당과 간이판매점 직원들의 서비스 태도는 대체로 평이함
- 현금영수증 처리를 물어보지 않음

○ 상품 배치상태

- 간이판매점 앞 관람로까지 상품을 진열하여 관람객 동선을 방해함
(숨사탕, 아이스크림통, 풍선 등)
- 상품을 박스째로 진열하여 보기 좋지 않음
- 낡은 스티로폼 아이스박스에 물을 판매하는 모습이 보기 좋지 않음
- 현장모습

		
돌고래관 앞 간이판매점	호랑이푸드코트	곰사앞 간이판매점
		
식물원푸드코트	식물원푸드코트	식물원푸드코트
		
기린사앞 간이판매점	유인원관 앞 간이판매점	유인원관 앞 간이판매점

○ 식당과 판매점 뒤편 정리 및 쓰레기 관리 상태

- 식당과 간이판매점 뒤편은 대부분 시설물을 대충 가려놓은 정도임.
가림막을 설치하여 깨끗이 관리할 필요가 있어 보임
- 간이판매점 주문대 근처에 쓰레기봉투를 두고 쓰고 있어 비위생적임
- 폐식용유통 등 식자재용기들이 관람객들이 쓰는 테이블에서 보이는 곳에 방치되어 미관을 해침
- 대부분 쓰레기관리가 엉망임
- 현장모습

<p>코뿔소푸드스퀘어</p>	<p>큰물새푸드하우스 옆 간이판매점</p>	<p>호랑이푸드코트</p>
<p>늑대사양 간이판매점</p>	<p>늑대사양 간이판매점</p>	<p>식물원푸드코트</p>
<p>식물원푸드코트</p>	<p>돌고래푸드하우스</p>	<p>호랑이푸드코트 옆 편의점</p>

○ 기타 안전관리 상태

- 물호스가 관람객이 다니는 곳에 나와서 걸려 넘어질 우려가 있음
- 간이 받침대에 음식물을 올려 놓은 것 같은데 위험해 보이며 주변에 쓰레기도 방치되어 있음
- 판매점 올라가는 계단형태가 불안정해 보임. 넘어질뻔한 관람객이 많이 보임
- 유인원관 옆 장난감 샵 뒤편에 풍선에 투입할 가스통이 보호장치없이 노출되어 위험함
- 현장모습



기린 푸드스퀘어



동양관 앞 간이판매점



늑대사 앞 간이판매점



유인원관 옆 선물가게

지적사항 처리방안

○ 운영과

- 조치기간 : 통보받은 후 2주내
- 조치방법 : 지적내용을 파악하여 자제적으로 개선계획 수립하여 실행
- 결과보고 : 개선조치 후 원장님께 직접 보고, 총무과에 결과통보