이웃에게 행복을, 내 마음에 보람을

2022년
이용자 만족도 조사
결과보고서

사회복지법인 월정사복지재단
강릉종합사회복지관

목차

1. 조사개요 **4**

가. 추진배경 4

나. 조사대상 4

다. 개요 5

라. 조사항목 6

2. 이용자 만족도 조사 분석결과 **7**

가. 응답자 일반특성 7

나. 강릉종합사회복지관 시설 및 프로그램 이용 전반 15

다. 사업유형별 만족도 조사 결과 21

1) 정기프로그램(교육문화) 21

2) 장수식당 28

3) 저소득재가노인부식배달사업 31

4) 강남동 마을관리소 35

3. 결론 **37**

가. 요약 및 제언 37

표 목차

〈표1〉 응답자의 개인적 사항 10

〈표2〉 응답자 유형별 장애유형 사항 12

〈표3〉 응답자의 거주동네 유형 14

〈표4〉 유형별 복지관 이용경로 16

〈표5〉 유형별 복지관 이용이유 18

〈표6〉 방문여부 및 불편사항 19

〈표7〉 복지관 발전을 위한 사항 20

〈표8〉 응답자 중 이용 프로그램 현황 21

〈표9〉 전체 교육문화 프로그램 만족도 23

〈표10〉 프로그램 유형별 만족도 수준 25

〈표11〉 장수식당 만족도 및 평가사항 28

〈표12〉 장수식당 이용빈도 및 결석이유 29

〈표13〉 장수식당 이용관련 기타사항 30

〈표14〉 부식배달 만족도 및 평가사항 31

〈표15〉 부식배달 활용유형 32

〈표16〉 섭취하기 힘든 부식 종류 33

〈표17〉 부식배달 관련 기타사항 34

〈표18〉 강남동 마을관리소 만족도 분석표 35

〈표19〉 강남동 마을 발전을 위해 필요한 사항 36

2022년 이용자 만족도조사 분석 결과보고서

I. 조사개요

1. 추진배경

❍ 강릉종합사회복지관은 사회복지시설 분류 중 “종합사회복지관”으로서 관련 운영 근거인 「사회복지사업법」 제34조의5(사회복지관의 설치 등)에 명시되어 있는 지역사회 특성과 지역주민의 복지 욕구를 고려한 사회복지 서비스를 개발 및 제공하여야 함.

❍ 이에 따라, 이용자 만족도 조사를 통해 프로그램 추진 전반에 대한 만족도를 분석 및 평가하고, 복지관 이용자의 욕구 및 문제를 발굴하여, 한정된 복지관/지역사회 자원을 효율적으로 배치함으로써 사업 효용성을 극대화하고자 함[1].

2. 조사대상

1) 조사집단: 복지관 정기 사업에 참여하고 있는 모든 이용자 311명 이상

연번	구분	이용 실인원	실제 응답 인원	응답률
1	정기프로그램(교육/문화)	83명	50명	60.2%
2	장수식당(노인무료급식소)	153명	95명	62.1%
3	저소득재가노인부식배달사업	90명	67명	74.4%
4	건강보험 강남동 마을관리소	편의표집	43명	-
계		**311명**	**246명**	**79.0%**

2) 조사방법: 자기기입식 설문지 배부(필요시 면접조사 병행)

1) 김영종(2007). 사회복지조사방법론. 학지사. 543쪽

3. 개요

1) 조 사 명: 2022년 이용자 만족도 조사

2) 조사목적: 체계적인 만족도 조사를 통하여 이용자 욕구 기반의 복지관 운영 및 프로그램을 기획하고자 함.

3) 조사도구: 구조화된 설문지

4) 자료분석

- 수집된 자료는 모두 SPSS 28.0 통계프로그램을 활용하여 분석되었으며, 기술통계, 빈도분석, 다중반응 응답분석 및 응답자 유형에 따른 교차분석을 시행함.
- 단, 분석 표본 수가 적은 관계로 통계적 유의 수준(카이제곱 검정) 파악하지 않았으며, 결측값은 분석에서 제외함.

5) 조사기간

구분	일정	내용
조사설계	8. 3.(수)	▪ 2022년 서비스 이용자 만족도조사 설계 ▪ 각 영역별 담당자 조사 업무 분담 공지
문항작성	8. 4.(목)~8. 11.(목)	▪ 각 영역별 문항 작성 및 취합
검토 및 설문지 확정	8. 12.(금)~8. 29.(월)	▪ 영역별 설문 문항 다각적 검토 및 동료 슈퍼비전 회의
본조사 진행	8. 30.(화)~9. 23.(금)	▪ 영역별 조사 수행 전략에 따라 본 조사 진행 ▪ 자원봉사자, 마을활동가 등 조사 수행 협조
자료처리	9. 19.(월)~10. 4.(화)	▪ 회수 설문지 분류 및 입력(코딩) 작업
결과분석 및 보고서 작성	10. 5.(수)~11. 11.(금)	▪ 데이터 분석(SPSS) 및 평가회의 ▪ 평가 바탕으로 조사(분석) 결과 보고서 작성

4. 조사항목

분류	세부항목
응답자 기본사항	응답자유형, 성별, 연령, 장애유형, 수급여부, 가족유형, 거주동네
시설 및 프로그램 이용전반에 관한 질문	이용경로, 시설방문여부, 복지관이용이유, 시설불편사항, 개선사항
정기프로그램	이용 정기프로그램 유형, 프로그램별 과정 및 결과에 관한 만족도
장수식당	식당만족도, 이용주기, 미이용사유, 선호대체식유형, 문화행사 희망유형
저소득재가노인부식배달사업	부식만족도, 부식 이용에 따른 생활만족도, 미선호음식, 식사해결유형, 선호 배달 시간대, 추가 복지서비스 욕구
강남동 마을관리소	마을관리소 이용전반(시설, 직원, 프로그램 등) 만족도, 지역주민 추가욕구

II. 이용자 만족도 조사 분석결과

1. 응답자 일반특성

1) 응답자 특성

❍ 응답자 개인적 사항

- 조사에 응답한 복지관 이용자는 246명이고, 응답자들이 이용하고 있는 서비스는 '정기프로그램' 50명(19.6%), '장수식당' 95명(37.3%), '재가부식' 67명(26.3%), '마을관리소' 43명(16.9%)으로 조사됨(서비스 영역 간 중복 선택 가능).

- 응답자 중 '여성'은 197명(81.1%), '남성'은 46명(18.9%)으로 '여성' 응답자가 '남성'과 비교하여 다소 더 많은 것으로 나타남.

- 연령대별 응답자를 살펴보면, '65세 미만' 21명(8.5%), '65세 이상 74세 미만' 89명(36.2%), '75세 이상 84세 미만' 91명(34.0%), '85세 이상' 45명(18.3%)으로 조사됨. 복지관이 위치한 LH입암3단지 내 입주민 연령대와 고령화 된 강릉 지역 욕구에 맞는 서비스를 추진하는 과정에서 본 복지관 이용자의 평균 연령대가 장·노년층 이상으로 형성된 것으로 보임.

- 수급여부에 따른 응답자를 보면, '없음'이 71명(29.3%), '기초수급' 162명(66.9%), '차상위' 9명(3.7%)으로 조사됨.

- 응답자의 가족유형은 '1인가구' 161명(63.3%), '없음' 70명(27.5%), '장애가정' 17명(6.7%), '조손가정' 4명(1.6%) 순으로 나타나, '1인가구' 욕구에 맞는 서비스 연구 및 개발이 필요하다고 판단됨.

- 서비스 유형별 성별 비중을 살펴보면, ‘정기프로그램’의 경우 ‘남성’은 1명(2.0%)인 반면, ‘여성’은 48명(98.0%)으로 조사되었고, ‘정기프로그램’의 성격과 유사하게 ‘참여형 프로그램’ 성격의 ‘마을관리소’ 사업도 남성(9.3%)이 여성(90.7%)에 비해 다소 낮은 비중을 차지하는 것으로 조사됨.

- ‘장수식당’, ‘재가노인부식배달지원사업’의 성비도 여성 이용자 비중이 과반으로 조사되었으나, 앞의 두 가지 사업 유형보다 남성 비중이 더 높은 것으로 나타남.

- 한편, 연령대별 프로그램 이용 비중을 살펴보면, 정기프로그램을 제외한 서비스 영역에서 ‘65세 미만’ 연령대는 가장 낮은 비중을 차지하는 것으로 조사됨.

- ‘정기프로그램’의 경우 ‘65세 이상 74세 이하’가 27명(54.0%)으로 가장 큰 비중으로 조사되었고, ‘마을관리소도’ 동일 연령대에서 24명(55.8%)으로 가장 높은 것으로 나타남.

- 반면, ‘장수식당’과 ‘재가노인부식배달지원사업’의 가장 큰 비중을 차지하는 연령대는 ‘75세 이상 84세 이하’로 각각 39명(41.1%), 26명(38.8%)으로 조사됨.

- ‘정기프로그램’과 ‘마을관리소’를 이용하는 연령대는 대체로 전기고령인구, ‘장수식당’과 ‘재가노인부식배달지원사업’을 이용하는 연령대는 후기 고령인구로 파악됨.

- ‘정기프로그램’을 이용하는 응답자 중 ‘기초수급’은 10명(20.0%), ‘차상위’ 2명(4.0%)으로 나타났고, 그 외 응답자 38명(76.0%)는 ‘수급없음’으로 조사됨. ‘마을관리소’도 유사한 경향으로 확인됨.

- 반면, ‘장수식당’과 ‘저소득재가노인부식배달사업’은 이용자 선정 기준으로 인해 ‘기초수급’ 및 ‘차상위’ 비중이 가장 높음. 특이사항으로 ‘장수식당’을 이용하고 있는 응답자 중 4명(4.2%)이 ‘수급없음’으로 응답하였으나, 실제 확인 결과 비수급 지역주민은 없는 상황임.

- 서비스유형별 이용자의 가족 유형을 살펴보면, ‘정기프로그램’ 이용자는 ‘특이사항 없음’ 28명(56.0%), ‘1인가구’ 22명(44.0%)으로 나타났고, 마을관리소도 유사한 경향으로 조사됨.

- 그러나, ‘장수식당’과 ‘재가노인부식배달지원사업’의 경우 ‘1인가구’ 응답 비율이 각각 82.1%, 64.3%로 ‘특이사항 없음’ 비중보다 다소 높은 것으로 조사됨.

- 또한, ‘저소득재가노인부식배달사업’의 이용자 중 ‘장애가정’이 16명(22.9%)으로 다른 서비스 이용자 집단보다 ‘장애가정’ 비중이 더 높은 것으로 조사됨. 이는 저소득재가노인부식배달사업 목적을 효과적으로 달성하기 위해 수급가구 중에서도 거동이 불편한 장애 가정을 우선으로 선정하고, 지역사회 내 장애인협회·단체와 협력하여 이용자를 발굴하였기 때문임.

〈표1〉 응답자의 개인적 사항

※응답자수 246명(이용서비스 중복 응답)　　단위 : 명 / (%)

	전체			성별		연령				수급여부			가족유형(중복응답/n=245)				
	n	%	케이스 중 %	남성	여성	65세 미만	65~74세	75~84세	85세 이상	없음	기초수급	차상위	없음 (n=66)	1인가구 (n=156)	한부모 (n=2)	장애가정 (n=17)	조손가정 (n=4)
전체	**255**	**100**	**104**	**46 (18.9)**	**197 (81.1)**	**21 (8.5)**	**89 (36.2)**	**91 (37.0)**	**45 (18.3)**	**71 (29.3)**	**162 (66.9)**	**9 (3.7)**	**70 (27.6)**	**161 (63.4)**	**2 (0.8)**	**17 (6.7)**	**4 (1.6)**
정기프로그램	50	19.6	20.3	1 (2.0)	48 (98.0)	6 (12.0)	27 (54.0)	16 (32.0)	1 (2.0)	38 (76.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	28 (56.0)	22 (44.0)	-	-	-
장수식당	95	37.3	38.6	18 (19.4)	75 (80.6)	4 (4.2)	23 (24.2)	39 (41.1)	29 (30.5)	4 (4.2)	90 (94.7)	1 (1.1)	15 (15.8)	78 (82.1)	-	1 (1.1)	1 (1.1)
재가부식	67	26.3	27.2	23 (34.3)	44 (65.7)	3 (4.5)	23 (34.3)	26 (38.8)	15 (22.4)	-	61 (91.0)	6 (9.0)	4 (5.7)	45 (64.3)	2 (2.9)	16 (22.9)	3 (4.3)
마을관리소	43	16.9	17.5	4 (9.3)	39 (90.7)	8 (18.6)	24 (55.8)	11 (25.6)	-	35 (89.7)	4 (10.3)	-	23 (59.0)	16 (41.0)	-	-	-

❍ 응답자 유형별 장애유형 사항

- 응답자 유형별 장애유형 사항 조사 결과로는 전체응답의 경우 ‘해당없음’ 168명(62.7%)이 가장 높게 조사되었으며, 그 뒤로 ‘청각장애’ 32명(11.6%), ‘지체장애’ 23명(8.6%), ‘언어장애’ 11명(4.1%), ‘심장장애’ 6명(2.2%), ‘정신장애’와 ‘지적장애’ 5명(12.9%), ‘신장장애’ 3명(2.2%), ‘장루·요루장애’ 2명(0.7%), ‘뇌전증장애’와 ‘호흡기장애’가 1명(0.4%) 순으로 조사됨.

- 정기프로그램 이용자의 경우 ‘해당없음’43명(86%)이 가장 높게 조사되었으며, ‘지체장애’ 3명(6%), ‘청각장애’, ‘시각장애’, ‘언어장애’, ‘심장장애’가 1명(2%)으로 조사됨.

- 장수식당 이용자의 경우 ‘해당없음’ 72명(75.0%)으로 가장 높게 조사되었고, ‘청각장애’, ‘지체장애’, ‘시각장애’, ‘지적장애’, ‘정신장애’, ‘뇌병변장애’ 순으로 조사되어, 총 6가지 장애 유형이 파악됨.

- 재가부식 이용자의 경우 ‘해당없음’과 ‘청각장애’가 21명(25.6%)의 동일한 비율로 가장 높게 조사되었음. 그 뒤로 ‘지체장애’, ‘언어장애’, ‘시각장애’, ‘심장장애’, ‘신장장애’, ‘정신장애’, ‘호흡기장애’ 순으로 조사되어, 전체 응답자 유형 중 가장 많은 장애유형이 파악됨.

- 마을관리소 이용자의 경우 ‘해당없음’이 40명(90.9%)로 가장 높게 조사되었고, ‘뇌병변장애’, ‘청각장애’, ‘언어장애’, ‘심장장애’ 1명(2.3%)의 비율로 조사되어 총 4가지 장애유형이 파악됨.

〈표2〉 응답자 유형별 장애유형 사항

※응답자수 246명 단위 : 명 / (%)

		서비스 이용 유형						
		전체			정기프로그램 (n=50)	장수식당 (n=95)	재가부식 (n=67)	마을관리소 (n=43)
		n	%	케이스 중 %				
전체		**268**	**100**	**109**	**50**	**96**	**82**	**44**
장애유형	해당없음	168	62.7	68.3	43 (86.0)	72 (75.0)	21 (25.6)	40 (90.9)
	지체장애	23	8.6	9.3	3 (6.0)	6 (6.3)	14 (17.1)	-
	뇌병변장애	3	1.1	1.2	-	2 (2.1)	-	1 (2.3)
	시각장애	9	3.4	3.7	1 (2.0)	4 (4.2)	5 (6.1)	-
	청각장애	32	11.6	12.6	1 (2.0)	8 (8.3)	21 (25.6)	1 (2.3)
	언어장애	11	4.1	4.5	1 (2.0)	-	9 (11.0)	1 (2.3)
	지적장애	5	1.9	2.0	-	4 (4.2)	1 (1.2)	-
	자폐성장애	-	-	-	-	-	-	-
	정신장애	5	1.9	2.0	-	3 (3.1)	2 (2.4)	-
	신장장애	3	1.1	1.2	-	-	3 (3.7)	-
	심장장애	6	2.2	2.4	1 (2.0)	-	4 (4.9)	1 (2.3)
	호흡기장애	1	0.4	0.4	-	-	1 (1.2)	-
	간장애	-	-	-	-	-	-	-
	안면장애	-	-	-	-	-	-	-
	장루·요루장애	2	0.7	0.8	-	-	2 (2.4)	-
	뇌전증장애	1	0.4	0.4	-	-	1 (1.2)	-

❍ 응답자의 거주동네 유형

- 전체 이용자의 거주동네 분포는 '동지역' 218명(88.9%), '읍·면지역' 27명(11.0%)으로 나타남. 세부 지역별로 이용자가 가장 많이 거주하고 있는 동네는 '읍면지역'은 '주문진읍' 10명(4.1%), '동지역'은 '성덕동' 121명(49.4%)으로 조사됨.

- 이용 서비스 유형별 거주동네 분포를 살펴보면, 정기프로그램 이용자의 경우 '동지역' 47명(94.0%), '읍면지역' 3명(6.0%)으로 조사되었고, 성덕동에 위치한 복지관 한계로 읍·면지역 주민들의 정기프로그램 참여율이 낮은 것으로 보임.

- 장수식당 이용자의 경우, '성덕동' 91명(95.8%), '강남동' 4명(4.2%)로 '동지역' 주민들만 이용하고 있는 것으로 조사됨.

- 반면, 저소득재가노인부식배달지원사업 이용자 거주동네 분포는 '동지역' 44명(66.7%), '읍면지역' 22명(33.3%)으로 조사되었고, 지역사회 자원봉사자(단체)와 협력하여 '찾아가는' 방식의 배달 사업으로 진행됨으로써 '읍면지역' 이용자 비율이 다른 사업에 비해 높은 것으로 판단됨. 특이사항으로 부식배달 서비스 이용자의 실제 분포와 별개로 강남동 및 주문진읍의 응답률이 높은 이유는 강남동 마을활동가 및 주문진 요양보호사(생활지원사)의 협조가 적극적으로 이루어졌기 때문임.

- 마을관리소 이용자의 경우, '동지역' 41명(95.3%), '읍면지역' 2명(4.7%)으로 조사되었고, 강남동 연화봉길28 원도심 마을 내 위치함에 따라 지역주민의 이용률이 가장 높은 것으로 보임. '읍면지역'에서의 이용 비중이 있는 이유로는 생활·복지용구 대여 사업을 이용하기 위해 방문한 것으로 추측함.

〈표3〉 응답자의 거주동네 유형

※응답자 수 245명 단위 : 명 / (%)

	전체	이용 서비스 유형			
		정기프로그램	장수식당	재가부식	마을관리소
전체	**245**	**50**	**95**	**66**	**43**
주문진읍	10 (4.1)	–	–	10 (15.2)	–
성산면	4 (1.6)	–	–	4 (6.1)	–
왕산면	–	–	–	–	–
구정면	3 (1.2)	–	–	1 (1.5)	2 (4.7)
강동면	2 (0.8)	2 (4.0)	–	–	–
옥계면	3 (1.2)	–	–	3 (4.5)	–
사천면	3 (1.2)	1 (2.0)	–	2 (3.0)	–
연곡면	2 (0.8)	–	–	2 (3.0)	–
읍면지역	**27 (11.0)**	**3 (6.0)**	**–**	**22 (33.3)**	**2 (4.7)**
홍제동	13 (5.3)	7 (14.0)	–	6 (9.1)	–
중앙동	6 (2.4)	1 (2.0)	–	5 (7.6)	–
옥천동	4 (1.6)	1 (2.0)	–	3 (4.5)	–
교1동	3 (1.2)	–	–	3 (4.5)	–
교2동	1 (0.4)	–	–	1 (1.5)	–
포남1동	5 (2.0)	3 (6.0)	–	2 (3.0)	–
포남2동	3 (1.2)	3 (6.0)	–	–	–
초당동	–	–	–	–	–
송정동	1 (0.4)	1 (2.0)	–	–	–
내곡동	10 (4.1)	1 (2.0)	–	7 (10.6)	2 (4.7)
강남동	50 (20.4)	6 (12.0)	4 (4.2)	9 (13.6)	37 (86.0)
성덕동	121 (49.4)	24 (48.0)	91 (95.8)	7 (10.6)	2 (4.7)
경포동	1 (0.4)	–	–	1 (1.5)	–
동지역	**218 (88.9)**	**47 (94.0)**	**95 (100)**	**44 (66.7)**	**41 (95.3)**

2. 강릉종합사회복지관 시설 및 프로그램 이용 전반

1) 복지관 인식경로 및 이용이유

❍ 복지관 이용경로

- 복지관 이용경로 조사 결과, ‘주변 사람이 알려줘서’ 129명(53.1%)으로 가장 높은 것으로 조사됨.

- 재가부식 이용자의 경우 서비스 대상자 모집이 주로 생활지원사, 요양보호사 또는 유관기관의 의뢰를 통해 이루어지는 경우가 많아 ‘주변 사람이 알려줘서’, ‘유관기관(주민센터, 시청, 관리사무소 등) 직원이 소개해줘서’에 높은 응답이 나온 것으로 추측됨.

- 지역유형별 조사 결과, ‘동지역’에 거주하는 응답자는 ‘주변사람이 알려줘서’가 121명(56.3%)으로 가장 많았고, ‘복지관 직원이 안내해줘서’ 23명(10.7%), ‘유관기관(주민센터, 시청, 관리사무소 등) 직원이 소개해줘서’ 20명(9.3%), ‘복지관 홍보물을 통해서’ 14명(6.5%), ‘주변 사람이 이용하는 것을 본 적이 있어서’ 10명(4.7%) 순으로 조사됨.

- ‘읍면지역’에 거주하는 응답자는 ‘주변사람이 알려줘서’와 ‘유관기관(주민센터, 시청, 관리사무소 등) 직원이 소개해줘서’가 각 7명(25.9%)으로 동일하게 나타났고, 이어서 ‘복지관 직원이 안내해줘서’ 3명(11.1%), ‘주변 사람이 이용하는 것을 본 적이 있어서’ 1명(4.9%) 순으로 조사됨.

- 복지관 이용 경로에 대한 ‘기타’ 응답의 경우 장수식당과 재가부식 이용자의 응답 비중이 높게 나타남.

〈표4〉 유형별 복지관 이용경로

단위 : 명 / (%)

	전체	이용유형별(중복응답)				지역유형별	
		정기 프로그램	장수식당	재가부식	마을 관리소	읍면	동
전체	**243**	**49**	**93**	**67**	**41**	**27**	**215**
주변 사람이 알려줘서	129 (53.1)	37 (75.5)	53 (57.0)	18 (26.9)	27 (65.9)	7 (25.9)	121 (56.3)
주변 사람이 이용하는 것을 본 적이 있어서	11 (4.5)	-	7 (7.5)	2 (3.0)	2 (4.9)	1 (3.7)	10 (4.7)
복지관 홍보물을 통해서	14 (5.8)	5 (10.2)	2 (2.2)	2 (3.0)	6 (14.6)	-	14 (6.5)
복지관 직원이 안내해줘서	26 (10.7)	3 (6.1)	11 (11.8)	11 (16.4)	1 (2.4)	3 (11.1)	23 (10.7)
유관기관(주민센터, 시청, 관리사무소 등) 직원이 소개해줘서	27 (11.1)	1 (2.0)	8 (8.6)	18 (26.9)	-	7 (25.9)	20 (9.3)
기타	36 (14.8)	3 (6.1)	12 (12.9)	16 (23.9)	5 (12.2)	9 (33.3)	27 (12.6)

이용경로 기타응답

아파트 입주하며 자연스레 오게됨 / 입주민 / 집앞이라 / 아파트 입주민 / 3주공에 살았었음 / 예전부터 다니던 데라서 / 요양보호사 / 장애인 사무실을 통해서 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 농아인협회 / 지나가다 우연히 / 입주하시면서 알게됨 / 스스로 신청 / 동네에 살다가 / 지나가다 우연히 / 운동하다가 / 관리소 간판보고 / 지나가다 우연히 / 운동하다가 / 관리소 간판보고 / 지나가다 / 장애인 협회

❍ 복지관 이용이유

- 정기프로그램 이용자의 경우 ‘새로운 것을 배우기 위해서’에 응답한 자가 33명(67.3%)으로 가장 많았고, 이어서 ‘취미·여가를 즐기기 위해서’ 8명(16.3%), ‘도움을 받기 위해서’ 3명(6.1%), ‘사람들과 만나기 위해서’ 2명(4.1%), ‘다양한 복지정보를 얻기 위해서’ 2명(4.1%) 순으로 조사됨.

- 장수식당 이용자의 경우 ‘사람들과 만나기 위해서’에 응답한 자가 40명(42.6%)로 가장 많았고, ‘도움을 받기 위해서’ 36명(38.3%), ‘휴식을 위해서’ 2명(2.1%), ‘새로운 것을 배우기 위해서’ 1명(1.1%), ‘취미·여가를 즐기기 위해서’ 1명(1.1%) 순으로 조사됨.

- 재가부식 이용자의 경우 ‘도움을 받기 위해서’ 51명(77.3%), ‘다양한 복지정보를 얻기 위해서’ 9명(13.6%), ‘새로운 것을 배우기 위해서’ 2명(3.0%), ‘취미·여가를 즐기기 위해서’ 1명(1.5%) 순으로 조사됨.

- 마을관리소 이용자의 경우 ‘새로운 것을 배우기 위해서’ 15명(36.6%), ‘취미·여가를 즐기기 위해서’ 10명(24.4%), ‘도움을 받기 위해서’ 7명(17.1%), ‘사람들과 만나기 위해서’ 5명(12.2%), ‘다양한 복지 정보를 얻기 위해서’ 2명(4.9%) 순으로 조사됨.

- ‘기타’ 응답의 경우 장수식당 이용자의 ‘식사(식당) 위해서’ 이용한다는 응답이 가장 많은 비중을 차지하였음.

- 연령대별 이용이유를 살펴보면, 전기 고령자에서는 ‘취미·여가를 즐기기 위해서’, 후기 고령자에서는 ‘도움을 받기 위해서’가 가장 높은 것으로 나타남.

〈표5〉 유형별 복지관 이용이유

단위 : 명 / (%)

	전체	이용유형별(중복응답)				수급여부			연령대별			
		정기 프로 그램	장수 식당	재가 부식	마을 관리소	없음	기초 수급	차상위	65세 미만	65세~ 74세	75세~ 84세	85세 이상
전체	**243**	**49**	**94**	**66**	**41**	**70**	**160**	**9**	**20**	**88**	**90**	**45**
도움을 받기 위해서	95 (39.1)	3 (6.1)	36 (38.3)	51 (77.3)	7 (17.1)	7 (10.0)	83 (51.9)	4 (44.4)	-	25 (28.4)	39 (43.3)	31 (68.9)
사람들과 만나기 위해서	44 (18.1)	2 (4.1)	40 (42.6)	-	5 (12.2)	4 (5.7)	39 (24.4)	-	4 (20.0)	13 (14.8)	18 (20.0)	9 (20.0)
새로운 것을 배우기 위해서	50 (20.6)	33 (67.3)	1 (1.1)	2 (3.0)	15 (36.6)	37 (52.9)	10 (6.3)	2 (22.2)	7 (35.0)	27 (30.7)	15 (16.7)	1 (2.2)
취미·여가를 즐기기 위해서	20 (8.2)	8 (16.3)	1 (1.1)	1 (1.5)	10 (24.4)	17 (24.3)	2 (1.3)	-	3 (15.0)	8 (9.1)	9 (10.0)	-
휴식을 위해서	2 (0.8)	-	2 (2.1)	-	-	-	2 (1.3)	-	-	-	1 (1.1)	1 (2.2)
다양한 복지정보를 얻기 위해서	13 (5.3)	2 (4.1)	-	9 (13.6)	2 (4.9)	3 (4.3)	8 (5.0)	2 (22.2)	4 (20.0)	7 (8.0)	2 (2.2)	-
기타	19 (7.8)	1 (2.0)	14 (14.9)	3 (4.5)	2 (4.9)	2 (2.9)	16 (10.0)	1 (11.1)	2 (10.0)	8 (9.1)	6 (6.7)	3 (6.7)

이용이유 기타응답

식사 / 식사 / 좋아서 / 식사 / 식당 / 식당 / 식당 / 식당 / 식사 / 식사 / 식당 / 식사 / 식당 / 식당 / 앞으로 직접 방문하여 사람들도 만나 보고 싶습니다 / 어떤 곳인지 궁금해서 / 강의장소사용

2) 복지관 방문여부 및 개선사항

❍ 입암동 본관 방문여부 및 불편사항

- 본관 방문여부 조사 결과, '방문한 적 있음' 165명(69.6%), '방문한 적 없음' 72명(30.4%)으로 조사됨.

- 복지관 정기 사업을 이용하고 있음에도 불구하고 '방문한 적 없음'으로 응답한 경우는 부식배달 등 복지관(본관)을 방문하지 않아도 되는 서비스만을 이용하고 있기 때문임.

- 복지관을 실제 방문한 응답자 중 복지관 불편사항은 '복지관 교통(이동) 불편' 20명(16.3%)으로 가장 많았고, '프로그램실 설비 부족(TV, 조명 등)' 9명(7.3%), '복지관 내부 편의시설(의자, 화장실, 안전바 등) 부족' 6명(4.9%), '청결하지 않은 복지관 내부 환경' 1명(0.8%) 순으로 조사됨. '기타' 응답이 87명(70.7%)으로 가장 높은 이유로는 선택항목 중 원하는 항목이 없었거나, 실제 불편사항이 존재하지 않았을 수 있음.

〈표6〉 방문여부 및 불편사항

	내용	n (%)		내용	n (%)
방문 여부	방문한 적 있음	165 (69.6)	불편 사항	복지관 교통(이동) 불편	20 (16.3)
				복지관 내부 편의시설 (의자, 화장실, 안전바 등) 부족	6 (4.9)
	방문한 적 없음	72 (30.4)		청결하지 않은 복지관 내부 환경	1 (0.8)
				프로그램실 설비 부족(TV, 조명 등)	9 (7.3)
				기타	87 (70.7)
	계	**237 (100)**		**계**	**123 (100)**

불편사항 기타응답

식당 새치기 / 코로나로 인하여 불편했음 / 주차시설 / 주차시설 / 주차부족 / 아는 분이 없어 무료했다 / 텃세 / 불편하지 않았어요 / 프로그램 시간이 너무 짧음 / 프로그램 일정 안내

❍ 복지관 발전을 위한 사항

- 복지관 발전을 위한 사항으로는 ‘다양한 프로그램 운영’ 81명(37.0%), ‘이용자와의 소통 강화’ 32명(14.6%), ‘복지관 사업홍보 강화’ 22명(10.0%), ‘상담 및 프로그램 품질 향상’ 16명(7.3%), ‘서비스 신청 방식 간소화’ 16명(7.3%) 순으로 조사됨.

〈표7〉 복지관 발전을 위한 사항

	n	%
전체	**219**	**100**
복지관 사업홍보 강화	22	10.0
다양한 프로그램 운영	81	37.0
이용자와의 소통 강화	32	14.6
상담 및 프로그램 품질 향상	16	7.3
서비스 신청 방식 간소화	16	7.3
기타	52	23.7

복지관 발전을 위한 사항 기타응답

지원 / 공부, 노래, 학습 시간이 짧음 / 많은 화장품 지원 / 의료지원 / 거동이 불편한 대상자임

3. 사업유형별 만족도 조사 결과

1) 정기프로그램(교육문화)

❍ 정기프로그램(교육문화) 이용 현황

- 총 8개의 정기프로그램(교육문화) 조사 결과, 조사 누락된 화사한 인생 프로그램 외 50명이 조사에 응답하였음.

- 응답자가 이용하는 프로그램은 '성인문해학교' 25명(43.1%), '마카모예-노래교실' 10명(17.2%), '디지털탐험대(2개소)' 14명(14.2%), '우리동네 뜨개방(뜨개질)' 5명(8.6%), '마카모예-미술교실' 2명(3.4%), '에코브릿지(친환경 제품 만들기)' 2명(3.4%) 순으로 조사됨.

〈표8〉 응답자 중 이용 프로그램 현황

※응답자 수 50명

	중복응답		
	n	%	케이스 중 %
전체	**58**	**100**	**116**
성인문해학교	25	43.1	50.0
디지털탐험대(강남동 마을관리소)	7	12.1	14.0
디지털탐험대(미디어촌 5단지)	7	12.1	14.0
마카모예 노래교실	10	17.2	20.0
마카모예 미술교실	2	3.4	4.0
화사한 인생	-	-	-
에코브릿지(친환경 제품 만들기)	2	3.4	4.0
우리동네 뜨개방(뜨개질 프로그램)	5	8.6	10.0

❍ **정기프로그램(교육문화) 이용만족도 분석**

- 정기프로그램(교육문화) 만족도 조사 결과 '강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다' 평균값 3.71점으로 가장 높은 것으로 조사됨. 프로그램 만족도를 높이기 위해 수행인력의 전문성이 중요 요소로 확인된 것임. 다만, 강사와의 지속적인 라포 형성이 응답에 영향을 주었을 가능성도 있음.

- 반면, '프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다'의 평균값은 3.28점으로 '이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다'의 평균값 3.16점과 함께 가장 낮은 것으로 나타남.

- '프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다'의 만족도가 낮은 이유는 유선을 통한 접수(초기) 상담을 진행하는 과정에서 원활한 정보 전달이 이뤄지지 않은 것으로 보이며, 복지관 홍보물(리플렛, 포스터)에 기재된 프로그램 진행 장소와 실제 진행 장소의 차이가 발생하여 이용 인원들이 느끼는 혼동도 영향을 주었을 것으로 판단됨.

- '이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다'의 만족도 평균값이 낮은 이유로는 국가문해교육센터에서 진행 횟수가 지정된 '성인문해학교' 프로그램을 제외한 대다수 교육문화 프로그램이 격주 진행으로 운영되었다는 점에서 기인하였다고 추측됨.

〈표9〉 전체 교육문화 프로그램 만족도

단위 : 명 / (%)

전체 7개 영역 사업	1 매우 아니다	2 아니다	3 그렇다	4 매우 그렇다	mean (sd)
프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다	2 (3.4)	9 (15.5)	18 (31.0)	29 (50.0)	3.28 (.85)
이용자의 의견을 반영하여 프로그램이 진행되었다	1 (1.7)	4 (6.9)	24 (41.4)	29 (50.0)	3.40 (.70)
이용자의 불만 및 요구사항을 반영하고자 노력한다	-	2 (3.4)	30 (51.7)	26 (44.8)	3.41 (.56)
강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다	-	-	17 (29.3)	41 (70.7)	3.71 (.46)
이용 중인 프로그램의 참여 인원 수에 만족한다	-	4 (6.9)	19 (32.8)	35 (60.3)	3.53 (.63)
이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다	5 (8.6)	10 (17.2)	14 (24.1)	29 (50.0)	3.16 (1.01)
이용 중인 프로그램의 진행 시간에 만족한다	1 (1.7)	5 (8.6)	18 (31.0)	34 (58.6)	3.47 (.73)
복지관에서 받은 서비스는 도움이 된다	-	1 (1.7)	21 (36.2)	36 (62.1)	3.60 (.53)
복지관에서 받은 서비스는 전문적이다	1 (1.7)	2 (3.4)	23 (39.7)	32 (55.2)	3.48 (.66)
복지관 프로그램을 통해 나의 문제를 해결할 수 있다	-	5 (8.6)	23 (39.7)	30 (51.7)	3.43 (.65)
복지관 프로그램을 통해 내가 긍정적으로 변할 수 있었다	-	4 (6.9)	19 (32.8)	35 (60.3)	3.53 (.63)

mean(평균)	3.45	sd(표준편차)	.44
N	58	결측	-

❍ **정기프로그램(교육문화) 프로그램 유형별 이용만족도 분석**

- 정기프로그램(교육문화) 프로그램은 학습, 디지털 역량강화, 취미 · 여가 등의 총 3가지 유형으로 구분할 수 있음. 학습의 경우 '성인문해학교', 디지털 역량강화의 경우 '디지털 탐험대(2개반)', 취미 · 여가의 경우 '마카모예', '에코브릿지', '우리동네 뜨개방'으로 구분하였고, 각 영역별 세부 만족도를 파악하면 다음과 같음.

- 학습 영역의 경우, '강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다' 평균값 3.80점으로 가장 높게 나타남. 반면, '프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다' 평균값 3.12점으로 가장 낮게 나타남.

- 디지털 역량강화의 경우, '이용 중인 프로그램의 참여 인원 수에 만족한다' 평균값 3.29점으로 가장 낮게 나타났으나 불만족 이유가 인원 과다로 인한 것인지, 인원 부족으로 인한 것인지인지 본 조사에서 확인할 수 없어 사업별 평가 진행 시 별도 담당자 확인 필요함.

- 이외 '이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다', '복지관에서 받은 서비스는 도움이 된다', '복지관 프로그램을 통해 나의 문제를 해결할 수 있다', '복지관 프로그램을 통해 내가 긍정적으로 변할 수 있었다' 평균값 3.57점으로 가장 높게 나타남.

- 취미 · 여가의 경우 '강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다' 평균값 3.74점으로 가장 높게 조사됨. 반면, '이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다' 평균값 2.79점으로 각 영역별 평균값 중 가장 낮은 수치를 보여줌. 이는 전술한 바와 같이 프로그램 격주 진행으로 인한 점에서 기인하였다고 판단됨.

〈표10〉 프로그램 유형별 만족도 수준

	n	mean	sd
전체	**58**	**3.45**	**.44**
학습 (성인문해학교)	25	3.43	.50
디지털 역량강화 (디지털탐험대 마을관리소, 미디어촌 분소)	14	3.49	.45
취미·여가 (마카모예, 에코브릿지, 우리동네 뜨개방)	19	3.46	.35

단위 : 명 / (%)

학습 분야	1 매우 아니다	2 아니다	3 그렇다	4 매우 그렇다	mean (sd)
프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다	1 (4.0)	6 (24.0)	7 (28.0)	11 (44.0)	3.12 (.93)
이용자의 의견을 반영하여 프로그램이 진행되었다	1 (4.0)	4 (16.0)	9 (36.0)	11 (44.0)	3.20 (.87)
이용자의 불만 및 요구사항을 반영하고자 노력한다	-	1 (4.0)	14 (56.0)	10 (40.0)	3.36 (.57)
강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다	-	-	5 (20.0)	20 (80.0)	3.80 (.41)
이용 중인 프로그램의 참여 인원 수에 만족한다	-	1 (4.0)	5 (20.0)	19 (76.0)	3.72 (.54)
이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다	2 (8.0)	5 (20.0)	4 (16.0)	14 (56.0)	3.20 (1.04)
이용 중인 프로그램의 진행 시간에 만족한다	1 (4.0)	-	5 (20.0)	19 (76.0)	3.68 (.70)
복지관에서 받은 서비스는 도움이 된다	-	1 (4.0)	8 (32.0)	16 (64.0)	3.60 (.58)
복지관에서 받은 서비스는 전문적이다	1 (4.0)	2 (8.0)	9 (36.0)	13 (52.0)	3.36 (.81)
복지관 프로그램을 통해 나의 문제를 해결할 수 있다	-	4 (16.0)	9 (36.0)	12 (48.0)	3.32 (.75)
복지관 프로그램을 통해 내가 긍정적으로 변할 수 있었다	-	4 (16.0)	9 (36.0)	12 (48.0)	3.32 (.75)

mean(평균)	3.45	sd(표준편차)	.50
N	25	결측	-

단위 : 명 / (%)

디지털 역량강화 분야	1 매우 아니다	2 아니다	3 그렇다	4 매우 그렇다	mean (sd)
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다	-	-	7 (50.0)	7 (50.0)	3.50 (.52)
이용자의 의견을 반영하여 프로그램이 진행되었다	-	-	7 (50.0)	7 (50.0)	3.50 (.52)
이용자의 불만 및 요구사항을 반영하고자 노력한다	-	-	8 (57.1)	6 (42.9)	3.43 (.51)
강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다	-	-	7 (50.0)	7 (50.0)	3.50 (.52)
이용 중인 프로그램의 참여 인원 수에 만족한다	-	1 (7.1)	8 (57.1)	5 (35.7)	3.29 (.61)
이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다	-	-	6 (42.9)	8 (57.1)	3.57 (.51)
이용 중인 프로그램의 진행 시간에 만족한다	-	-	7 (50.0)	7 (50.0)	3.50 (.52)
복지관에서 받은 서비스는 도움이 된다	-	-	6 (42.9)	8 (57.1)	3.57 (.51)
복지관에서 받은 서비스는 전문적이다	-	-	8 (57.1)	6 (42.9)	3.43 (.51)
복지관 프로그램을 통해 나의 문제를 해결할 수 있다	-	-	6 (42.9)	8 (57.1)	3.57 (.51)
복지관 프로그램을 통해 내가 긍정적으로 변할 수 있었다	-	-	6 (42.9)	8 (57.1)	3.57 (.51)

mean(평균)	3.49	sd(표준편차)	.45
N	14	결측	-

단위 : 명 / (%)

취미여가 분야	1 매우 아니다	2 아니다	3 그렇다	4 매우 그렇다	mean (sd)
프로그램 접수 전 프로그램 이용 안내가 충분했다	1 (5.3)	3 (15.8)	4 (21.1)	11 (57.9)	3.32 (.95)
이용자의 의견을 반영하여 프로그램이 진행되었다	-	-	8 (42.1)	11 (57.9)	3.58 (.51)
이용자의 불만 및 요구사항을 반영하고자 노력한다	-	1 (5.3)	8 (42.1)	10 (52.6)	3.47 (.61)
강사는 전문 지식과 기술을 갖추고 있다	-	-	5 (26.3)	14 (73.7)	3.74 (.45)
이용 중인 프로그램의 참여 인원 수에 만족한다	-	2 (10.5)	6 (31.6)	11 (57.9)	3.47 (.70)
이용 중인 프로그램의 진행 횟수에 만족한다	3 (15.8)	5 (26.3)	4 (21.1)	7 (36.8)	2.79 (1.13)
이용 중인 프로그램의 진행 시간에 만족한다	-	5 (26.3)	6 (31.6)	8 (42.1)	3.16 (.83)
복지관에서 받은 서비스는 도움이 된다	-	-	7 (36.8)	12 (63.2)	3.63 (.50)
복지관에서 받은 서비스는 전문적이다	-	-	6 (31.6)	13 (68.4)	3.68 (.48)
복지관 프로그램을 통해 나의 문제를 해결할 수 있다	-	1 (5.3)	8 (42.1)	10 (52.6)	3.47 (.61)
복지관 프로그램을 통해 내가 긍정적으로 변할 수 있었다	-	-	4 (21.1)	15 (78.9)	3.79 (.42)

mean(평균)	3.46	sd(표준편차)	.35
N	19	결측	-

2) 장수식당

❍ 장수식당 이용만족도 분석

- 장수식당 이용 만족도 조사 결과 '만족' 55명(59.8%), '매우만족' 35명(38%)으로 장수식당 이용자(응답자)의 97.8%가 장수식당(노인무료급식소) 서비스에 만족하고 있는 것으로 조사되었고, 반대의 경우 '음식 메뉴가 마음에 들지 않아서', '기타'의 사유로 불만족하고 있는 것으로 나타남.

- '불만족' 비중이 낮은 것은 사업이 원활히 운영되고 있다는 판단의 기초가 될 수 있으나, 불만족 하는 지역주민은 본 사업을 이용하지 않을 수 있기 때문에 대규모 인원이 매일 이용하는 서비스인 만큼 사업 담당자의 지속적인 모니터링이 필요함.

〈표11〉 장수식당 만족도 및 평가사항

만족도	내용	n (%)	불만족사유	내용	n (%)
	매우 불만족	1 (1.1)		식당이 좁아서	-
	불만족	1 (1.1)		식탁과 의자가 불편해서	-
	만족	55 (59.8)		식당이 지저분해서	-
	매우만족	35 (38.0)		줄을 서는 복도가 불편해서	-
	계	**92 (100)**		음식 메뉴가 마음에 들지 않아서	1 (50.0)
				음식의 품질이 낮아서	-
				기타	1 (50.0)
				계	**2 (100)**

식당 불만족사항 기타응답

맵고 딱딱한 것 먹기 힘듦

❍ 장수식당 이용빈도 및 결석 이유

- 장수식당 이용빈도 조사 결과, '주 5회 이용' 61명(68.5%)로 가장 높게 나타났으며 '주 3~4회 이용' 24명(27.0%), '주 1~2회 이용'(3.4%), '거의 이용하지 못함'(1.1%) 순으로 나타남. 응답자 중 95.5%는 주 3회 이상 장수식당을 이용하고 있는 것임.

- 장수식당을 '주 2회 이하'로 이용하는 이유로는 '병원 방문(입원) 일정과 겹쳐서' 2명(66.7%), '기타' 1명(33.3%)으로 조사됨. 실제 주 5회 이용률과 다르게 조사된 이유는 장수식당 서비스를 자주 결석하는 이용자는 본 조사에 응하기 어려웠기 때문임.

〈표12〉 장수식당 이용빈도 및 결석이유

이용빈도	내용	n (%)
	거의 이용하지 못함	1 (1.1)
	주 1~2회 이용	3 (3.4)
	주 3~4회 이용	24 (27.0)
	주 5회 이용	61 (68.5)
	계	**89 (100)**

결석이유	내용	n (%)
	병원 방문(입원) 일정과 겹쳐서	2 (66.7)
	개인적인 일정과 겹쳐서	-
	사람들과 함께 식사하기 싫어서	-
	거동이 불편해서	-
	줄에 서서 기다리는 것이 싫어서	-
	기타	1 (33.3)
	계	**3 (100)**

❍ 장수식당 이용관련 기타사항

- 장수식당 이용관련 기타사항 조사 결과, 매주 금요일마다 제공되는 포장식의 선호 유형으로는 '반찬' 25명(27.8%), '곡식류(쌀, 잡곡 등)' 24명(26.7%), '기타' 23명(25.6%), '면류(라면 등)' 11명(12.2%), '국류' 7명(7.8%) 순으로 조사됨.

- 문화행사에 대한 선호도는 '음악공연' 43명(47.3%), '기타' 27명(29.7%), '영화상영' 43명(47.3%), '마술공연' 10명(11%), '연극공연' 7명(7.7%) 순으로 조사됨.

- 문화행사에 대한 '기타' 응답으로 '앉아있기 불편하다'는 불편사항이 나왔는데, 이는 장수식당 이용자의 연령대 분포(1순위: 75~84세, 2순위: 85세 이상 3순위: 65~74세)에 따른 노년기 신체 불편으로 인해 나오게 된 응답으로 생각됨.

〈표13〉 장수식당 이용관련 기타사항

희망포장식	내용	n (%)	희망문화행사	내용	n (%)
	곡식류(쌀, 잡곡 등)	24 (26.7)		음악공연	43 (47.3)
	면류(라면 등)	11 (12.2)		영화상영	4 (4.4)
	반찬	25 (27.8)		마술공연	10 (11.0)
	국류	7 (7.8)		연극공연	7 (7.7)
	기타	23 (25.6)		기타	27 (29.7)
	계	**90 (100)**		**계**	**91 (100)**

선호포장식 기타응답	희망문화행사 기타응답
면빼고 다 / 계란 / 안받으심 / 계란 / 안드심 / 김밥, 간편식 / 무관 / 간단하게 먹을 수 있는 것 / 라면 제외	앉아있기 힘듦 / 공부 / 공예 / 꽃꽂이 / 한지공예

3) 저소득재가노인부식배달사업

❍ 저소득재가노인부식배달사업 만족도 분석

- 저소득재가노인부식배달사업 전체 만족도 조사 결과 '매우만족' 43명(64.2%), '만족' 17명(25.4%)으로 조사됨.

- 반면, '불만족' 6명(9.0%), '매우 불만족' 1명(1.5%)으로 조사되었으며, 사유로는 '부식의 양이 부족해서'가 전체 42.9%로 가장 높게 조사됨. 이밖에 '먹기 힘든 식재료가 배달되어서'와 '기타' 응답이 2명(28.6%)으로 동일하게 조사됨.

- 생활도움정도를 살펴보면, '매우만족' 47명(70.1%), '만족'19명(28.4%), '불만족' 1명(1.5%) 순으로 조사됨.

〈표14〉 부식배달 만족도 및 평가사항

만족도	내용	n (%)	불만족사유	내용	n (%)	생활도움정도	내용	n (%)
	매우 불만족	1 (1.5)		부식의 양이 부족해서	3 (42.9)		매우 불만족	-
	불만족	6 (9.0)		먹기 힘든 식재료가 배달되어서	2 (28.6)		불만족	1 (1.5)
	만족	17 (25.4)		배달 시간이 불규칙적이어서	-		만족	19 (28.4)
	매우만족	43 (64.2)		배달 봉사자가 불친절해서	-		매우만족	47 (70.1)
	계	**67 (100)**		기타	2 (28.6)		**계**	**67 (100)**
				계	**7 (100)**			

부식불만족 기타응답

매번 오는 음식들이 동일해 다 처리하지 못하는 불상사 발생

❍ 부식배달 활용유형 분석

- 부식배달 활용유형을 살펴보면, ‘직접 요리하여 먹는다.’ 41명(61.2%), ‘생활지원사, 요양보호사에게 도움을 받는다’ 20명(29.9%), ‘가족이나 친구들의 도움을 받는다’ 5명(7.5%), ‘기타’ 1명(1.5%) 순으로 조사됨.

〈표15〉 부식배달 활용유형

	n	%
전체	**67**	**100**
직접 요리하여 먹는다	41	61.2
가족이나 친구들의 도움을 받는다	5	7.5
생활지원사·요양보호사에게 도움을 받는다	20	29.9
기타	1	1.5

부식요리방법 기타응답

요리가 필요없는 반찬 / 완제품이 온다 / 그냥 먹거나 조리해 먹음

❍ 섭취하기 힘든 부식 종류 분석

- 섭취하기 힘든 부식 종류를 살펴보면, ‘기타’ 41명(60.3%) ‘육류(고기류)’ 9명(13.2%), ‘생선류’ 7명(10.3%), ‘유제품’ 5명(7.4%), ‘과일’ 2명(2.9%), ‘채소’ 1명(1.5%) 순으로 조사됨.

- 섭취하기 힘든 부식 종류 ‘기타’ 의견 중 ‘딱딱한 제품’, ‘간이 센 음식’으로 답변한 것을 바탕으로 다수의 의견을 반영하는 것은 한계가 있으나 다양한 부식 위주 식단 제공으로 서비스의 만족도를 높이고자 함.

〈표16〉 섭취하기 힘든 부식 종류

	중복응답		
	n	%	케이스 중 %
전체(응답자 수 64명)	**68**	**100**	**106.3**
육류(고기류)	9	13.2	14.1
콩류·잡곡류	3	4.4	4.7
생선류	7	10.3	10.9
채소류	1	1.5	1.6
과일	2	2.9	3.1
유제품	5	7.4	7.8
기타	41	60.3	64.1

먹기힘든부식 기타응답

장조림 / 간이 센 음식 / 딱딱한 음식 / 딱딱한 제품 / 당류 / 딱딱한 음식 / 조리어려운것

❍ 부식배달 관련 기타사항 분석

- 부식배달 선호배달시간대를 살펴보면, ‘오전 9시~12시’ 34명(50.7%), ‘오후 12시~15시’ 15명(22.4%), ‘상관없음’ 14명(20.9%) ‘오후 15시~18시’ 4명(6.0%) 순으로 조사됨.

- 희망하는 추가 복지지원 유형을 살펴보면 ‘건강·의료지원’ 21명(32.8%), ‘기타’ 17명(26.6%), ‘집수리’ 15명(23.4%), ‘세탁지원’ ‘돌봄지원’ 4명(6.3%), ‘상담’ 3명(4.7%) 순으로 조사되었으며 ‘기타’ 의견으로는 대부분 제도적 지원에 대한 확대를 희망함.

〈표17〉 부식배달 관련 기타사항

	내용	n (%)	지역별	
			읍면	동
선호배달시간대	오전 9시~12시	34 (50.7)	9 (40.9)	24 (54.5)
	오후 12시~15시	15 (22.4)	6 (27.3)	9 (20.5)
	오후 15시~18시	4 (6.0)	2 (9.1)	2 (4.5)
	상관 없음	14 (20.9)	5 (22.7)	9 (20.5)
	계	**67 (100)**	**22 (100)**	**44 (100)**

	내용	n (%)
추가복지지원	상담	3 (4.7)
	집수리	15 (23.4)
	건강·의료지원	21 (32.8)
	세탁지원	4 (6.3)
	돌봄지원	4 (6.3)
	기타	17 (26.6)
	계	**64 (100)**

추가 복지지원 기타응답

수급비용 확대 / 난방지원 / 연탄 / 기름 / 청소

4) 강남동 마을관리소

❍ 강남동 마을관리소 이용만족도 분석

- 강남동 마을관리소 만족도 조사 결과, '마을관리소 재방문 또는 지역주민에게 추천할 의사가 있다'와 '마을관리소의 직원과 활동가는 나에게 필요한 서비스를 적절하게 안내하였다'가 평균값 4.40점으로 가장 높은 것으로 조사됨.

- 반면, '마을관리소의 직원과 활동가는 친절하다'와 '마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다'의 평균값은 4.33점으로 가장 낮은 것으로 나타남.

- 이밖에 '마을관리소의 역할과 서비스에 만족한다' 4.37점, '마을관리소로 인해 지역주민의 생활이 편리해졌다' 4.35점으로 조사됨.

〈표18〉 강남동 마을관리소 만족도 분석표

단위 : 명 / (%)

	1 매우 아니다	2 아니다	3 보통 이다	4 그렇다	5 매우 그렇다	mean (sd)
마을관리소의 직원과 활동가는 친절하다	1 (2.3)	-	8 (18.6)	9 (20.9)	25 (58.1)	4.33 (.94)
마을관리소의 직원과 활동가는 나에게 필요한 서비스를 적절하게 안내하였다	1 (2.3)	-	6 (14.0)	10 (23.3.)	26 (60.5)	4.40 (.90)
마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다	1 (2.3)	-	5 (11.6)	15 (34.9)	22 (51.2)	4.33 (.87)
마을관리소의 역할과 서비스에 만족한다	2 (4.7)	-	5 (11.6)	9 (20.9)	27 (62.8)	4.37 (1.02)
마을관리소로 인해 지역주민의 생활이 편리해졌다	2 (4.7)	2 (4.7)	2 (4.7)	10 (23.3)	27 (62.8)	4.35 (1.09)
마을관리소 재방문 또는 지역주민에게 추천할 의사가 있다	2 (4.7)	1 (2.3)	2 (4.7)	11 (25.6)	27 (62.8)	4.40 (1.02)

mean(평균)	4.4	sd(표준편차)	.89
N	43	결측	-

❍ 강남동 마을 발전을 위해 필요한 사항

- 강남동 마을관리소를 이용하는 지역주민 입장에서 강남동 마을 발전을 위해 필요사항을 살펴보면, ‘지원 동아리 수 확대’ 25명(39.1%), ‘체계적인 주민교육 진행’ 11명(17.2%), ‘전기드릴, 휠체어 등 대여공구 추가 비치’ 9명(14.1%), ‘마을 및 복지정보 공유 확대’ 8명(12.5%), ‘체계적인 소외계층 가정 발굴 진행’ 5명(7.8%), ‘기타’ 3명(4.7%) 순으로 조사됨.

- 교육 및 동아리 확대 필요성 비중이 다른 선택 문항보다 높은 이유로 기존 마을관리소를 이용하는 다수의 지역주민이 프로그램 및 교육 참여 비중이 높았던 점에서 기인하였다고 추측함.

- 한편, 강남동 마을관리소 이용자의 자유 의견란을 살펴보면, 마을 내에 커뮤니티 공간이 조성됨으로써 큰 만족을 느끼고 있는 것으로 파악됨.

〈표19〉 강남동 마을 발전을 위해 필요한 사항

※응답자 수 43명 단위 : 명 / (%)

	중복응답		
	n	%	케이스 중 %
전체	**64**	**100**	**148.8**
전기드릴, 휠체어 등 대여공구 추가 비치	9	14.1	20.9
마을 및 복지정보 공유 확대(마을기자단 운영)	8	12.5	18.6
마을 문제 논의 기회 확대 (주민간담회 확대 운영)	3	4.7	7.0
체계적인 주민교육 진행 (주민관계 맺기, 마을활동가 양성 등)	11	17.2	25.6
지원 동아리 수 확대	25	39.1	58.1
체계적인 소외계층 가정 발굴 진행	5	7.8	11.6
기타	3	4.7	7.0

마을관리소 자유 의견란

프로그램 안내 / 잘 배우고 감사합니다 / 잘하고 있습니다 / 감사히 잘 배우고 있습니다 / 마을관리소가 있어서 매우 좋습니다 / 감사합니다 / 이웃에 이런 좋은 시설이 있어서 매우 감사합니다 / 항시 깔끔한 실내 분위기가 좋다

III. 결론

1. 요약 및 제언

1) 복지관 이용 경험 전반에 대한 검토

❍ **다양한 집단의 욕구를 포괄적으로 대응하기 위한 사업 다양성 확대**

- 본 만족도 조사는 전체 이용자가 아닌 별도의 만족도 조사가 이뤄지지 않는 정기서비스 프로그램 교육문화 프로그램, 장수식당, 저소득재가노인부식배달사업, 강남동 마을관리소의 사업 만족도를 체계적으로 평가하기 위해 실시됨.

- 따라서, 본 조사에 참여한 이용자의 성비, 연령대는 실제 복지관 이용자 집단의 그것과 다를 수 있음.

- 그러나, 복지관 발전 사항 1순위(다양한 프로그램 운영)를 바탕으로 파악했을 때, 복지관을 이용하는 지역주민 대다수가 여성, 노인 계층인 점을 고려하면, 다양한 지역주민 집단의 욕구를 포괄적으로 대응하기 위한 사업 다양성을 확대해 나갈 필요가 있음. 지역 욕구에 맞는 사업 개발을 위해서는 조사사업 외에도 유관기관 관계자·주요 정보제공자 인터뷰, 심층적인 문헌조사 등이 필요하겠음.

- 특히, ‘남성’, ‘청·장년’, ‘아동·청소년’의 욕구 및 문제 파악하고, 이를 바탕으로 정기 사업 편성이 필요하겠음.

- 본 복지관에서 수행한 2022년 지역사회 욕구 조사에 따르면 보호자가 판단했을 때 ‘초등학생’은 건강·체력증진, ‘중·고등학생’은 학습 및 진로지원을 필두로 한 사업 구성을 중요한 요소로 인식하고 있었음.

- ‘남성’ 집단은 참여형 사업(프로그램)에 비해 지원형 사업(지역사회보호 등)에 더 많은 관심이 있으나, 욕구조사에 따르면 문화·여가, 사회참여 프로그램에 대한 필요성 인식은 남성 집단도 여성 집단과 유사하게 조사됨에 따라 남성 집단에 대응되는 사업 구상이 필요하겠음.

- ‘청·장년’ 또한 단순 지역사회 자원봉사자로 인식되어 온 것을 넘어 해당 집단이 갖는 욕구 및 문제를 돕는 복지 사업을 고려할 필요가 있음. 지역사회 욕구조사 결과 청·장년 계층 특성상 전통적인 복지 사업 유형보다 사회참여, 취업지원 등 욕구가 더 높은 것으로 조사됨.

- 관련하여, 사회참여의 경우 청·장년의 강점(역량)을 활용한 사회참여 프로그램(마을변화프로젝트, 우리동네 실험실 등)을 지속 보완·운영함으로써 1인가구 증가 비중이 높은 해당 연령대가 마을 내에서 관계를 형성하고, 사회 기여 활동을 진행하면서 지역사회 소속감, 공동체 강화에 도움이 될 것으로 생각됨.

2) 정기프로그램

❍ **전문 강사 활용을 통한 프로그램의 질 보장**

- 조사 결과 강사의 전문성이 프로그램 만족도를 높이기 위한 중요한 요소로 판단됨. 물론, 강사와의 지속적인 라포 형성이 응답에 영향을 주었을 가능성도 배제할 수 없으나 강사와 이용자가 충분한 라포 형성이 가능했던 성인문해학교를 제외한 다른 영역의 프로그램에서도 강사 전문성 만족도는 비교적 높은 것으로 나타남.

- 다만, 현재 본 복지관에서 적용 중인 강사비 집행 기준(1시간 5만원)으로는 다른 기관의 강사비 기준보다 낮은 상황으로, 물가 상승 요인 등으로 향후에는 강사 자원을 모집하는데 어려움이 발생할 것으로 예상됨.

- 따라서, 프로그램의 성과 목표를 수월하게 달성하기 위한 요소로써 강사비 집행 기준을 적정 수준으로 재산정할 필요가 있겠음(강릉시 보조금 기준 등 활용).

❍ **원활한 프로그램 이용(운영)을 위한 이용자와의 소통 강화**

- 프로그램 접수 및 안내 과정에서 이용자와의 소통이 원활하지 않았던 것으로 파악됨에 따라 관련 과정의 개선이 요구됨. 실제 접수(초기) 상담 방식이 코로나 19 등으로 인해 유선 방식으로 진행됨에 따라 안내가 원활하지 않았던 것으로 판단되므로, 차년도 접수 및 상담 진행 시 대면 안내 진행할 필요가 있음.

- 더불어, 사업 이용자 모집 과정에서 프로그램별 진행 장소를 명확하게 공개하지 않아 복지관(본관), 마을관리소, 분소 등 장소 차이가 크게 발생하였던 문제도 사업 계획 단계부터 진행 장소를 확정하고, 자세한 정보를 포스터 및 리플렛에 고지해야 함.

❍ **프로그램 전체 회기 수 조정**

- 국가문해교육센터에서 권고하는 진행 회기수가 정해진 성인문해학교 프로그램 외 취미·여가 프로그램의 프로그램 진행 강도에 대한 불만이 확인됨.

- 회기에 대한 불만이 가장 큰 것으로 나타났고, 진행 시간(보통 1시간)에 대한 부족함도 확인됨에 따라 취미·여가 프로그램의 강도(회기 수, 시간 등) 조정이 필요하겠음.

3) 장수식당 및 저소득재가노인부식배달사업

❍ **높은 만족도 … 담당자의 지속적인 이용자 모니터링 및 개선과정 병행 필요**

- 장수식당 및 저소득재가노인부식배달사업 모두 높은 만족도로 운영되고 있으나, 만족도 조사에 응답한 이용자의 의견만 반영된 결과이며 특히, 식당의 경우 배달이 아닌 자율 이용을 하고 있기에 불만 사항을 심층적으로 파악하기 어려운 조건임.

- 실제로 담당 사회복지사의 실천 업무 과정에서 줄을 서서 기다리는 것이 싫거나, 식당을 이용하기 위해 이름과 사는 곳(동, 호수)을 이야기해야 하는 과정에 대한 불편함, 낙인감을 느낀다고 언급하는 지역주민과 이용자도 종종 확인됨.

- 재가부식배달사업 이용자 또한 장애가정 유형이 높고, 거동이 불편한 지역주민 위주로 이용하고 있어 자원봉사자의 배달 활동 외에도 담당자, 자원봉사자의 지속적인 안부 및 건강 확인이 필요할 것으로 예상됨.

- 따라서, 본 조사의 분석 결과 뿐만 아니라 각 사업 담당자의 지속적인 이용자 모니터링 및 사업 개선 노력을 통해 높은 만족도를 유지할 필요가 있다고 볼 수 있겠음.

- 아울러, 본 사업 이용자의 복지관 주요 이용 욕구는 '도움을 받기 위해'인 점을 고려하여 일상생활 속 추가적인 복지 욕구가 발생할 수 있음을 염두하여 사업을 진행할 필요가 있음. 해당 서비스를 이용하는 집단이 주로 '1인가구'인 점도 주목할 사항임(단, 장수식당의 경우 '사람들과 만나기 위함'으로 응답한 비중이 가장 높았음. 이는 식사 1시간 전부터 복도 공간에서 담소를 나누는 등 식당을 이용하는 이웃들과 식사를 계기로 복지관에서 만날 수 있었기 때문으로 생각됨. 복도보다 더 쾌적한 공간인 1층 돌봄카페를 더욱 활용할 수 있도록 식당 이용 동선 관리도 요구됨).

- 관련하여, 장수식당의 경우 문화행사에 대한 욕구로 '음악공연'이 가장 많은 것으로 나타났고, 재가부식배달사업은 '건강·의료지원', '집수리' 등의 욕구가 높았음.
(단, 문화행사의 경우 음악공연을 주로 진행해 온 이유로 다른 행사 유형을 선택하는데 어려움이 있었을 가능성도 있으므로 주민의 욕구에 대응하는 다양한 행사 사업 유형을 고민할 필요도 있겠음)

- 특히, 재가부식배달사업의 경우 추가 복지지원 유형 기타 의견에서 제도적 복지 지원 확대 의견이 있었고, 대부분의 이용 경로가 유관기관을 통해 이용하고 있다는 점을 고려했을 때, 지역사회보호사업의 경우 민·관 상호 협력 체계를 통해서 서비스 지원 영역을 확대할 필요가 있겠음.

4) 강남동 마을관리소

❍ **교통 접근성 한계 극복을 위한 마을 내 주민 커뮤니티 공간 확보**

- 복지관 불편사항으로 복지관 교통 접근성에 대한 문제를 지적한 경우가 가장 많았고, 실제 복지관 위치로 인해 동지역(성덕동 중심) 중심의 복지관 이용이 이루어지고 있음.

- 이러한 한계점을 극복하고, 지역주민의 균등한 종합복지서비스 접근성을 위해서 강남동 마을관리소와 같이 지역주민이 살고 있는 마을로 '찾아가는' 형식의 복지사업을 확대 및 활성화 할 필요가 있겠음.

❍ **원도심 주민 거점 '마을관리소'를 통해 마을공동체 활동 지원 확대**

- 본 조사에 참여한 집단이 주로 일반 지역주민인 점이 반영되어 2022년도 마을관리소 사업 내 마을활동가 및 대학생 주도 사업 외 지역주민이 직접적으로 이용(참여)할 수 있는 사업인 동아리, 주민교육, 공구대여 등에 대한 욕구 높은 것으로 조사됨.

- 차년도 사업 구성 시 동아리 사업의 경우 지원금액 및 동아리 수를 확대 편성하고, 주민교육 또한 일반적인 역량강화 및 취미계발 뿐만 아니라 공동체 강화를 위한 교육도 정기 편성할 필요가 있겠음. 공구대여는 복지 용구 대여 욕구가 높은 상황으로 차년도 관련 구입 예산 편성 가능 여부를 파악하고, 외부 후원을 개발할 필요가 있겠음.

- 이를 통해, 장기적으로 마을관리소 공간을 '동아리, 프로그램 참여공간'을 넘어 마을 문제를 서로 공유하고, 해결하는 거점 지역으로 조성하고자 함.

- 한편, 본 조사에 적용된 마을관리소 만족도 조사 문항은 건강보험 마을관리소 9개소 공통 만족도조사 양식이며, 12월까지 조사를 수행한 후 별도 결과 보고 예정임.

이용자
만족도 조사
결과보고서

발 행 처 강릉종합사회복지관
발 행 인 관장 김하남(유엄스님)
발 행 일 2022. 11.
편 집 인 지역조직화 및 서비스제공팀(조사연구담당자)
주 소 강릉시 강변로 510 강릉종합사회복지관
대표전화 033-653-6375