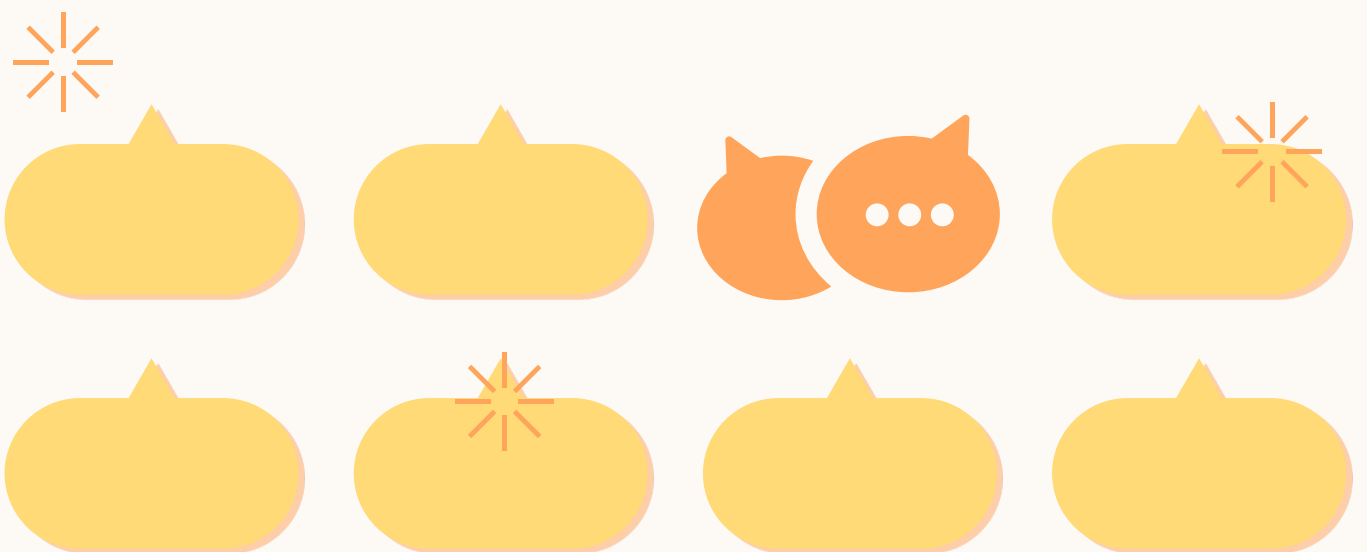




# 마을에서 묻고, 주민이 답하다



---

# 제목 목차

---

조사설계	1
추진배경	4
분석결과Ⅰ : 이용자 전체 집단	6
분석결과Ⅱ : 응답자의 특성	10
분석결과Ⅲ : 복지관 시설 이용 전반	14
분석결과Ⅳ : 복지욕구 전반	17
분석결과Ⅴ : 공동체 및 연결에 관한 욕구	23
분석결과Ⅵ : 유형별 분석	32
분석결과Ⅶ : 개별 인터뷰	40
분석결과Ⅷ : 주민만남(간단 인터뷰)	60
결론 및 제언	61
부록: 아동 프로그램 만족도 조사	68

---

# 참고 목차

---

참고1: 과업기간 진행현황	1
참고2: 조사분석틀	2
참고3: 조사대상정리	2
참고4: 조사항목표	3
참고5: 인터뷰 조사항목표	3
참고6: 연령·특성별 서비스 이용현황	6
참고7: 교육문화 이용자 거주동네	9
참고8: 마을관리소 만족도 비교	38
참고9: 인터뷰 참여자 명단	41

---

# 분석표 목차1

---

표1: 이용자 개인적 사항	7
표2: 이용자 거주동네	8
표3: 응답자 개인적 사항(성별, 연령대, 수급여부)	11
표4: 응답자 개인적 사항(장애 및 가족유형)	12
표5: 응답자 개인적 사항(거주동네)	13
표6: 복지관 인식계기	15
표7: 복지관 개선사항	16
표8: 선호하는 여가활동 유형	18
표9: 일상생활 주된 어려움	20
표10: 주된 어려움(1순위) 강도	20
표11: 이용자 유형별 일상생활 주된 어려움 강도 비교	20
표12: 선호하는 복지 프로그램	22
표13: 동네 이웃 상대의 수	24
표14: 이웃과의 주된 관계 유형	25
표15: 도움요청유형	27
표16: 도움을 요청하지 않는 이유	27
표17: 디지털 활용역량 수준	29
표18: 이용자 유형별 디지털 활용 역량 비교	29
표19: 이웃관계 강화방법	31
표20: 이웃관계 강화를 위한 활동 참여 의향	31

---

## 분석표 목차2

---

표21: 이용자 유형별 이웃관계 강화 활동 참여 의향 비교	31
표22: 교육문화 프로그램 유형	33
표23: 교육문화 프로그램 이용목적	33
표24: 교육문화 프로그램 만족도(전체)	35
표25: 교육문화 프로그램 만족도(문화여가)	35
표26: 교육문화 프로그램 만족도(디지털 역량강화)	35
표27: 교육문화 프로그램 만족도(학습)	35
표28: 장수식당 만족도	36
표29: 장수식당 이용 후 변화점	37
표30: 장수식당 이용경험 개선방안	37
표31: 강남동 마을관리소 만족도	39
표32: 마을관리소 복지정보 제공수단	39
표33: 인터뷰 결과 요약표	42
표34: 영역별 요구사항 및 개선점 정리표	51
표35: 주민만남 대화기록표	60
부록1: 아동복지 욕구조사	68
부록2: 보호자가 생각하는 아동복지 욕구조사	69

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

# ①

## 조사설계

**조사명** 2023년 이용자 만족도 조사 **마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”**

**조사목적** 강릉종합사회복지관 이용자·지역주민의 서비스 만족도를 파악함으로써 당사자 욕구 기반의 사업을 기획 및 추진하고자 함.

**과업기간** 2023. 6. 12.(월) ~ 10. 27.(금)

〈참고1〉  
과업기간  
진행현황

구분	기간	내용
준비	2023. 6. 12.(월)~7. 19.(수)	조사설계 및 제반사항 준비 (설문지 및 질문지 제작, 검토회의 등)
실행	2023. 7. 20.(목)~8. 18.(금)	조사원 교육 및 조사 실행
분석	2023. 8. 21.(월)~10. 27.(금)	SPSS, 구글 스프레드시트 등 활용 결과 분석(회의) 및 보고서 작성

**조사도구** 구조화된 설문지(태블릿PC), 개별 인터뷰 질문지(네이버 클로바)

**조사방법** 면접조사(설문지) 및 개별 인터뷰(대면) 질문지, 간단 인터뷰 질문지

**분석방법**

- SPSS 29.0 통계분석(빈도분석, 기술통계, 교차분석, T-검정 등)
- 인터뷰 주제별 분석(구글 스프레드시트, 반복 작업 시 Chat GPT 활용)

**수행인력**

- 조사담당 사회복지사 전근홍
- 조사TF 사회복지사 황선영, 이주원, 정신영, 김덕, 박영민, 김한나
- 조사수행협조 2023년 하계 사회복지현장실습생(4명)

**기대효과**

- 복지관의 운영 효율성 증진
- 마을 밀착형 복지 서비스 시행



- 추진 배경 등 조사TF의 시선이 반영된 부분은 ‘-입니다’ 체 사용, 그 외 부분은 ‘-음’ 종결문으로 작성(제언 및 결론 사항 포함)
- 최근에 ‘환경 파괴’가 사회적 약자에게 어떠한 영향을 주는지 알게 되었습니다. 대형 산불 등 자연재해가 자주 일어나는 강릉 위치적 특성상 환경 문제는 더 이상 다른 지역의 일이 아닙니다. 작은 실천이지만 조사 과정에서 일회성으로 소비되는 종이를 절감하기 위해 태블릿PC, 구글 스마트워크 등 온라인 협업 도구를 활용하였습니다.

조사분석틀

〈참고2〉

조사분석틀

2023년 이용자 만족도 조사 “마주하다”										
① 질문영역			② 조사 대상집단					④ 자료분석		
응답자 기본사항 및 서비스 이용 유형			정기 프로그램 (n=102)	지역사회보호 한끼드림 (n=100)    장수식당 (n=160)		강남동 마을관리소 (n=87)	자원봉사자 관리	주민 만나기 (단지 내 비이용자)	▶	
③ 조사영역	설문지	시설 전반	●		●	●			▶ 분석 및 평가 (빈도분석, 기술통계, 교차분석, T-검정)	
		복지육구 전반 및 공동체 관련	●	설문 미시행	●		설문 미시행	설문 미시행		
		영역별 만족도	●		●	(지원처 공통척도)				
	인터뷰	개별 인터뷰	● (16명)	● (15명)	● (15명)	● (4명)			▶ 주제별 분석	
		간단 인터뷰					● (식당 봉사자)	● (단지 내 통장 등)		
⑤ 결과활용										
차년도 강릉종합사회복지관 운영 방향 수립 및 영역별 프로그램 기초 욕구 자료 구축										

조사대상

〈참고3〉

조사대상정리

본 복지관 이용자 중 교육문화, 한끼드림, 장수식당, 마을관리소 이용자(2023. 6. 기준)

연번	구분	대상인원(실제응답자)		
		설문지	개별인터뷰	간단인터뷰
1	교육문화 이용자	102명(103명) ※집계 당시와 조사 기간 간 이용자 변동	16명(16명) ※PG대표이용자	
2	장수식당 이용자	160명(137명) ※대기자 포함	15명(15명) ※PG대표이용자	
3	한끼드림 이용자	100명	15명(15명) ※지역, 특성별	
4	마을관리소 이용자	87명(44명) ※주민교육 등 정기사업 이용 기준 집계	4명(4명) ※PG대표이용자	
5	식당 자원봉사자			20명(12명) ※단체봉사자
6	단지 내 지역주민			20명(13명) ※통장, 경로당회장 등
조사대상 합계		321명(250명)	50명(50명)	40명(25명)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한끼드림 이용자는 설문조사 시행의 어려움으로 인해 개별 인터뷰만 시행</li> <li>• 본 조사에서는 아동PG 이용자는 포함하지 않았으나, 번외 조사로 욕구 분석(붙임 참고)</li> <li>• 자원봉사자 및 단지 지역주민과 간단 인터뷰 진행하여 비이용자 집단의 욕구 점검 병행</li> <li>• 중복 서비스 이용자 44명이며, 이 중 3개 이상 이용자 16명, 4개 이상 이용자 1명</li> <li>• 설문지는 전수조사 원칙이며, PG별 대표 이용자(이용특성별)를 사업 담당자가 선발하여 인터뷰 실시</li> </ul>				

**설문지  
조사항목**  
〈참고4〉  
조사항목표

분류		세부 항목	질문 수
공통	응답자 기본사항 및 이용 유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>설문지 식별번호(ID), 동의여부</li> <li>응답자 유형(이용서비스 선택)</li> <li>성별, 연령, 장애유형, 수급여부, 가족유형, 거주동네</li> </ul>	7
	복지관 시설 이용 전반에 관한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>강릉종합사회복지관 인식경로</li> <li>복지관 시설·환경 보완사항</li> </ul>	2
	복지 욕구 전반 및 공동체 욕구에 관한 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>평소 나의 여가 활동 유형</li> <li>일상생활 중 어려움(1·2순위) 및 주관적 강도</li> <li>희망 복지프로그램 유형(다중선택)</li> <li>사회적 관계망(이웃) 및 관계 유형</li> <li>도움요청역량 및 도움 미요청 사유</li> <li>디지털(스마트폰) 활용 역량(정보접근성)</li> <li>이웃 사이를 더 좋게 하기 위한 노력</li> <li>해당 모임을 만들면 참여 의향(주관적 강도)</li> </ul>	13
영역별 만족도	교육문화 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용 프로그램명(단위사업의 세부사업)</li> <li>프로그램 이용동기 및 만족도(리커트)</li> <li>기타 추가로 하고 싶은 말</li> </ul>	3SET
	장수식당 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>장수식당 서비스 만족도(1~5점)</li> <li>장수식당 이용 후 좋아진 사항</li> <li>장수식당 이용경험 보완사항</li> <li>기타 추가로 하고 싶은 말</li> </ul>	4
	마을관리소 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>지원처 마을관리소 공통 척도(리커트)</li> <li>마을관리소 복지정보 수신 방법</li> </ul>	2

**인터뷰  
조사항목**  
〈참고5〉  
인터뷰  
조사항목표

분류	세부 항목	
개별 인터뷰	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기소개, 첫인상</li> <li>이용 후 변화사항</li> <li>평소 여가 방법</li> <li>인생 또는 올해의 목표</li> <li>주된 관심사 및 고민</li> <li>동네 이웃 여부, 마을 이웃들의 관계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>도움을 주거나 받은 경험</li> <li>이웃 사이 강화를 위한 방안</li> <li>강릉 거주하며 느낀 장점 및 단점</li> <li>앞으로의 복지관에게 요구하는 역할</li> <li>희망 서비스 유형, 기타 의견</li> </ul>
간단 인터뷰	<ul style="list-style-type: none"> <li>간단한 자기소개</li> <li>무엇이 문제인가(문제가 없다면 다른 사람들과 함께 하고 싶은 것)</li> <li>그 문제의 원인(그 활동을 하고 싶은 이유)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>내가 생각하는 문제 해결을 위한 대안 (※무엇을 함께하면 좋을지 묻기)</li> <li>대안을 실행하는 경우 참여 의사</li> <li>마을 내/마을 간 이웃 관계</li> <li>기타 의견</li> </ul>

## ②

# 추진배경

### 법적 배경

사회복지시설 분류 중 “사회복지관”으로서 관련 운영 근거인 「**사회복지사업법**」 제34조의5 (사회복지관의 설치 등)에 명시되어 있는 지역사회 특성 및 주민 복지 욕구를 고려한 사회복지 서비스를 개발 및 제공하여야 한다.

### 평가지표 반영

#### 2024년도 사회복지관 평가지표

- C2-1-① 대상자의 욕구를 적절히 반영하고 있다.
- C3-2-① 지역사회의 특성 및 주민의 욕구를 적절히 반영하고 있다.

### 전문적으로 실천하기

#### 체계적으로 일하기

‘강릉종합사회복지관’은 지역주민의 욕구와 문제를 이웃 간의 연결을 생동하여 지역사회와 함께 해결하고 있습니다. 이를 위해, 사례관리, 서비스 제공, 지역 조직화 등 다양한 사회복지 서비스를 운영할 때 적절한 순서를 지켜 실천하고 있습니다. 우선, 지역주민의 서비스 만족도와 욕구를 파악하는 일로 복지 사업을 시작합니다.

#### 주민들의 의견을 ‘잘’ 듣기

이번 만족도 조사는 지역주민들과 욕구 및 문제, 해결 방법에 관하여 의논하는 시간으로 가지고자 했고, 실제로 조사를 수단 삼아 다양한 주민들과 만날 수 있었습니다. 조사를 수행하다 보면 설문지나 보고서에 모두 담기 어려운 이야기들이 많이 나옵니다. 이러한 내용을 최대한 의미 있는 이야기로 엮어서 사회적 약자의 목소리를 보고서로 표출하게 돕고자 인터뷰를 활용했지만, 여전히 그렇지 못한 주민들의 이야기들도 많습니다. 담아내지 못한 이야기들은 사회복지실천 과정에서 계속해서 당사자 및 지역사회와 대화하며 실천 과정에서 자연스럽게 녹아내고자 합니다.

#### 모든 일의 가장 전문가가 그 당사자

우리가 주민들의 의견에 집중하는 이유는 마을과 개인의 일은 그 지역에 사는 주민 당사자들이 가장 잘 알고 있고, 가장 잘 해결할 수 있기 때문입니다. 또한, 개인이 가진 욕구와 문제를 함께 겪고 있는 사람이 많다면 우리 지역(마을)의 문제로 관점을 바꿔 보면, 연대의 시작점이 됩니다. 이런 관점을 바탕으로 만족도 조사를 통해 우리 복지관 이용자들이 대체로 가진 욕구와 문제는 무엇이고, 이루고 싶은 일은 무엇인지 파악하여, 돕고자 합니다.



## 전문적으로 실천하기

### 우리가 집중해야 할 분야를 찾아 효과적으로 지역주민 복지 이루기

지역사회와 주민을 잘 돕기 위해서는 지역으로부터 요구받는 우리 복지관의 정체성도 계속해서 파악해야 합니다. 주민들에게서 ‘인지되고 표출된 욕구’와 전문가가 생각한 ‘규범적 욕구’는 종종 다른 때가 있기 때문입니다. ‘사회복지’라는 개념이 우리 일상생활에서 분리될 수 없고, 많은 일상 영역에 자연스럽게 녹아있기에 다소 광범위하고 모호한 탓입니다. 이러한 특성으로 인해 일상 속 다양한 욕구 중 복지관이 중점 수행할 일을 규정하고 체계적으로 지역복지를 이뤄갈 필요가 있습니다.

### 복지관 3대 기능을 바탕으로 이웃 사이를 좋게 하기

기본적으로, 민간 영역에서 ‘지역사회복지관’이 이루는 ‘복지’는 3대 기능이라는 업무 분류에 따라 이뤄집니다. 그러나, 3대 기능(사례관리, 서비스제공, 지역조직화)은 주민들의 복지를 향상하기 위한 수단일 뿐 우리가 이 도구를 어떻게 가꾸고, 활용하는지 따라 그 결과는 각기 다른 모습으로 나타날 것입니다. 우리 복지관은 우리의 일상생활에서 결코 분리할 수 없는 ‘관계망’ 욕구 파악에 집중하였습니다. 우리는 주민관계망 등 지역(마을)에 있는 사회적 자원을 바탕으로 개인과 지역의 문제를 해결하고, 이웃 사이가 좋은, 소외됨이 없는 지역(마을)을 만들고 싶습니다. 이를 위해, 당사자를 직접 돕기도 하고(사례관리), 당사자를 돕는 주민들을 조직하기도 하고(조직화), 당사자들이 이용할 수 있는 서비스나 소모임(서비스제공, 조직화)을 만들기도 합니다. 이와 관련하여, 본 조사에서는 우리 복지관 이용자와 그 둘레에 있는 주민들이 ‘이웃과 함께하고 싶은 일’이 무엇인지도 확인하고자 했습니다.

### 마땅히 해야 할 일이 있다면 주민들에게 알리기

때로는 사회복지사가 마을을 위해 마땅히 해야 한다고 생각하는 일이 있기도 합니다. 이럴 때는 주민(이용자)들에게 서비스의 필요성과 인식 정도를 묻고 일을 진행하기도 합니다. 즉, 사회복지사가 지역을 사정<sup>assessment</sup>하였을 때 필요하다고 생각하지만 정작 주민이 그 욕구를 표출하지 않았다면, 주민과 생각이 교차하는 지점을 확장·수렴하는 과정을 거치기 위해 조사를 진행합니다. 이번 이용자 만족도 조사를 통해서도 기본 복지 욕구와 시설 이용에 대한 만족도를 포함하여 고립, 마을공동체, 급변하는 다양한 사회적 위협에 관한 생각을 나눠보고자 노력했습니다. 특히, 코로나19 이후 뚜렷하게 드러난 ‘소속 및 존중에 대한 욕구’와 관련된 사항을 중심으로 물었습니다. 그 결과 주민마다 다양한 이야기가 나왔고, 최대한 강점 관점, 생태 체계적 관점, 전인적 접근을 바탕으로 이야기를 분석하고자 했습니다. 깊게 고민하여 사회복지실천에 대한 구체적 방향성을 제시하고자 했지만, 지역사회의 지혜가 필요한 부분은 생각할 여지를 남겨서 주민 대화의 소재로 사용하고자 합니다.



③

## 분석결과 I : 이용자 전체 집단

이용자  
분포

복지관 이용자 중 다수는 '여성', '고령층'으로 파악

2023년 6월 기준, 이용자 집단 중 '마을관리소', '한끼드림', '장수식당', '교육문화' 중심으로 이용 실인원을 다음과 같이 집계함. 따라서, 4대 영역을 제외한 서비스 이용 집단가족기능강화, 자원봉사자, 노인일자리, 서비스 대기자 등은 포함되지 않은 수치임.

이용자  
개인적 사항

- '전체 서비스 이용자'는 '419명'으로 조사되었고, 서비스 간 교차 이용자2개 이상 서비스 동시 이용하는 '44명'으로 나타남. 이 중 3개 이상 이용자는 '16명'이고, 그 중에서도 4개 이상 이용자는 '1명'으로 파악됨(이용자당 평균 약 1.1개 서비스 이용).
- 서비스를 이용하는 분포(n=457)를 살펴보면, '마을관리소' 95명(20.8%), '한끼드림' 100명(21.9%), '장수식당' 160명(35.0%), '교육문화' 105명(22.3%)으로 조사됨.
- '교육문화' 영역 중 이용자 비중이 가장 높은 사업은 '마카모예 노래교실' 34명(6.9%)으로 조사되었고, 가장 낮은 사업은 '먹 그림(한국화)' 4명(0.8%)으로 나타남.
- '성별'에 따른 분포 분석 결과, '남성' 100명(23.9%), '여성' 319명(76.1%)으로 조사됨. '성별'에 따른 이용 비중의 격차는 집계 대상 사업(4개) 모두 유사하게 파악되었으며 특히, **교육문화의 여성 이용 경향(96.1%)이 타 사업과 비교하였을 때 뚜렷함.**
- '연령대'에 따른 분석 결과, '65세 미만' 70명(16.7%), '65세~74세' 142명(33.9%), '75세~84세' 150명(35.8%), '85세 이상' 57명(13.6%)으로 조사됨.
- 이 중 각 사업별 가장 비중이 높은 연령대를 살펴보면, '마을관리소'의 경우 '65세 미만' 50명(52.6%), '한끼드림'은 '75세~84세' 42명(42.0%), '장수식당'은 '75세~84세' 77명(48.1%), '교육문화'의 경우 '65세~74세' 51명(50.5%)으로 조사됨.
- 사업별 비교 시 '85세 이상' 비중이 가장 높은 사업은 '장수식당' 33명(20.6%), '한끼드림' 21명(21.0%)으로 나타남. **돌봄 요구가 높은 후기 고령인구가 '지역사회 보호' 사업의 주 이용 당사자로 보임.** 반면, '마을관리소' 및 '교육문화'는 '65세 미만', '65세~74세(전기고령인구)' 이용 비중이 비교적 높은 것으로 조사됨. 자세한 사항은 다음과 같음.

〈참고6〉  
연령 특성별  
서비스  
이용현황

구분	65세 미만+전기고령인구(A)	후기고령인구(B)	(A)대비 (B) 비중
마을관리소(95명)	81명(85.3%)	14명(14.7%)	-82.7%
교육문화(105명)	68명(66.7%)	34명(33.3%)	-50.0%
한끼드림(100명)	37명(37.0%)	63명(63.0%)	70.3%
장수식당(160명)	50명(31.2%)	110명(68.7%)	120%

〈표1〉 이용자  
개인적 사항

단위 : 명 / (%)										
구분	전체			성별		연령대				
	n	%	케이스중 %	남성	여성	65세 미만	65~74세	75~84세	85세 이상	
이용자 수	419			100 23.9	319 76.1	70 16.7	142 33.9	150 35.8	57 13.6	
전체	457	100	109.1	103	354	76	160	164	57	
마을관리소	95	20.8	22.7	27 28.4	68 71.6	50 52.6	31 32.6	14 14.7	-	
한끼드림	100	21.9	23.9	36 36.0	64 64.0	4 4.0	33 33.0	42 42.0	21 21.0	
장수식당	160	35.0	38.2	36 22.5	124 77.5	5 3.1	45 28.1	77 48.1	33 20.6	
교육문화	105	22.3	24.3	4 3.9	98 96.1	17 16.7	51 50.0	31 30.4	3 2.9	
지역민화세부프로그램	에코브릿지	10	2.0	2.4	-	10 100	1 10.0	8 80.0	1 10.0	-
	화사한인생	6	1.2	1.4	-	6 100	2 33.3	4 66.7	-	-
	우리동네 뜨개방	6	1.2	1.4	-	6 100	1 16.7	4 66.7	1 16.7	-
	마카모예노래	34	6.9	8.1	2 5.9	32 94.1	2 5.9	13 38.2	17 50.0	2 5.9
	마카모예미술	10	2.0	2.4	1 10.0	9 90.0	1 10.0	5 50.0	4 40.0	-
	디지털 탐험대(강)	8	1.6	1.9	-	8 100	3 37.5	2 25.0	3 37.5	-
	디지털 탐험대(홍)	6	1.2	1.4	-	6 100	-	6 100	-	-
	다향다색(다도)	6	1.2	1.4	-	6 100	5 83.3	-	1 16.7	-
	먹그림(한국화)	4	0.8	1.0	-	4 100	1 25.0	3 75.0	-	-
	울림(난타)	8	1.6	1.9	-	8 100	1 12.5	4 50.0	3 37.5	-
	문해한글1반	9	1.8	2.1	-	9 100	2 22.2	3 33.3	3 33.3	1 11.1
	문해한글2반	6	1.2	1.4	-	6 100	-	3 50.0	3 50.0	-
	문해영어1반	13	2.7	3.1	-	13 100	3 23.1	7 53.8	2 15.4	1 7.7
문해영어2반	9	1.8	2.1	1 11.1	8 88.9	2 22.2	5 55.6	2 22.2	-	

**이용자  
거주동네**

대다수 이용자 성덕동(입암 3주공 APT) 지역주민이며, 마을관리소(강남동) 및 분소(유천지구) 조성으로 강남동, 흥제동에서도 다수 이용

- 전체 이용자의 거주 동네는 ‘성덕동’ 207명(49.4%), ‘강남동’ 89명(21.2%), ‘흥제동’ 19명(4.5%) 순으로 나타났고, 3개 지역을 포함하여 총 20개 동네의 주민이 우리 복지관을 이용하고 있는 것으로 파악됨(왕산면 외).
- ‘마을관리소’는 지리적 특성상 ‘강남동’ 지역주민의 이용 비중이 75명(78.9%)으로 높고, ‘장수식당’의 이용자는 160명 전원 성덕동입암3주공 중심 지역주민으로 나타남.
- ‘한끼드림’은 자원봉사자 협조를 통해 마을 곳곳에 위치한 거동이 불편한 지역주민에게 직접 배달을 진행하는 사업의 특성상 20개 읍·면·동 지역주민이 고루 분포된 것으로 파악됨. 단, 수급자 비중이 높은 ‘성덕동’은 10명(10.0%), ‘강남동’의 경우 12명(12.0%), ‘주문진읍’은 13명(13.0%)으로 다른 지역보다 이용자 비중이 높음.
- ‘교육문화’의 경우 프로그램 공간 및 커뮤니티 공간이 조성되어 있는 장소에서 진행해야 하는 특성으로 인해 상대적으로 접근성이 좋은 ‘성덕동’은 50명(50.0%), ‘강남동’은 20명(19.6%), ‘흥제동’은 12명(11.8%)의 지역주민이 이용하고 있음.
- 전체적으로, 복지관 시설을 이용해야 하는 서비스의 경우 읍·면 지역은 접근성이 좋지 않아 대체로 이용률이 다소 저조함.

〈표2〉 이용자  
거주동네

구분	전체	%	이용 서비스 유형			
			마을관리소	한끼드림	장수식당	교육문화
이용자 수	419					
전체	419	100	95	100	160	105
성덕동	207	49.4	5 5.3	10 10.0	160 100	50 49.0
강남동	89	21.2	75 78.9	12 12.0	-	20 19.6
내곡동	12	2.9	3 3.2	8 8.0	-	3 2.9
초당동	2	0.5	-	2 2.0	-	-
경포동	6	1.4	3 3.2	3 3.0	-	-
송정동	4	1.0	-	1 1.0	-	3 2.9
포남1동	16	3.8	3 3.2	10 10.0	-	3 2.9
포남2동	5	1.2	-	3 3.0	-	2 2.0
교1동	6	1.4	1 1.1	2 2.0	-	3 2.9
교2동	3	0.7	-	2 2.0	-	1 1.0
옥천동	12	2.9	1 1.1	8 8.0	-	3 2.9
중앙동	8	1.9	1 1.1	6 6.0	-	1 1.0
흥제동	19	4.5	1 1.1	6 5.0	-	12 11.8
연곡면	3	0.7	1 1.1	2 2.0	-	-
사천면	3	0.7	-	2 2.0	-	1 1.0
옥계면	3	0.7	-	3 3.0	-	-
강동면	1	0.2	-	1 1.0	-	-
구정면	2	0.5	-	2 2.0	-	-
성산면	5	1.2	11.1	4 4.0	-	-
주문진읍	13	3.1	-	13 13.0	-	-

〈참고7〉  
교육문화  
이용자  
거주동네

		단위 : 명 / (%)													
	교육 문화 전체	이용 서비스 유형													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
이용자 수	105														
전체		10	6	6	34	10	8	6	6	4	8	9	6	13	9
성덕동	50 49.0	-	-	2 33.3	33 97.1	-	3 37.5	-	2 33.3	-	5 62.5	7 77.8	2 33.3	9 69.2	1 11.1
강남동	20 19.6	8 80.0	-	-	1 2.9	9 90.0	5 62.5	-	-	1 25.0	2 25.0	1 11.1	1 16.7	1 7.7	3 33.3
내곡동	3 2.9	2 20.0	1 16.7	1 16.7	-	1 10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
송정동	3 2.9	-	-	-	-	-	-	-	1 16.7	-	1 12.5	-	-	-	1 11.1
포남1동	3 2.9	-	-	1 16.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1 16.7	-	1 11.1
포남2동	2 2.0	-	-	-	-	-	-	-	1 16.7	-	-	-	1 16.7	-	-
교1동	3 2.9	-	1 16.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 7.7	1 11.1
교2동	1 1.0	-	-	-	-	-	-	-	1 16.7	-	-	-	-	-	-
옥천동	3 2.9	-	-	1 16.7	-	-	-	-	1 16.7	-	-	-	-	1 7.7	-
중앙동	1 1.0	-	-	1 16.7	-	-	-	-	-	-	-	1 16.7	-	-	-
홍제동	12 11.8	-	4 66.7	-	-	-	-	6 100	-	3	-	-	1 16.7	1 7.7	1 11.1
사천면	1 1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 11.1

1. 에코브릿지 / 2. 화사한 인생 / 3. 우리동네 뜨개방 / 4. 마카모예(노래교실) / 5. 마카모예(미술교실) / 6. 디지털탐험대(강남동) / 7. 디지털탐험대(홍제동) / 8. 다향다색(다도) / 9. 먹그림(한국화) / 10. 올림(난타) / 11. 성인문해학교(한글1) / 12. 성인문해학교(한글2) / 13. 성인문해학교(영어1) / 14. 성인문해학교(영어2)



## 분석결과II : 응답자의 특성

### 응답자의 개인적 사항

응답자 다수는 '여성', '고령층' 외중에 '장수식당'은 돌봄 요구가 높은 '기초수급자'와 '후기 고령층'에 해당하는 응답자가 많음

- 응답자의 이용 서비스를 살펴보면, '장수식당' 137명(48.2%), '교육문화' 103명(36.3%), '마을관리소' 44명(15.5%)으로 파악됨.
- '교육문화' 영역 중 응답자 비중이 가장 높은 사업은 '마카모에 노래교실' 31명(23.1%)이고, 이어서 '성인문해학교(영어1반)' 13명(9.7%)으로 확인됨.
- '성별'에 따른 응답 현황을 보면, '남성' 34명(13.6%), '여성' 216명(86.4%)으로 격차가 큰 것으로 나타남. 모든 조사 대상 사업에서 성별 격차가 큰 것을 확인할 수 있으며, 특히 '교육문화' 영역이 여성 응답자의 비중이 98.1%로 가장 컸음.
- '연령대'를 살펴보면, '65세 미만' 20명(8%), '65~74세' 91명(36.4%), '75~84세' 100명(40%), '85세 이상' 39명(15.6%)으로 확인됨.
- 이 중 사업별로 가장 많은 응답을 한 연령대를 살펴보면, '장수식당'은 '75~84세' 65명(47.4%), '마을관리소'와 '교육문화' 각각 '65~74세' 23명(52.3%), 53명(51.5%)으로 파악됨.
- '수급여부'를 살펴보면 '장수식당'의 경우 '기초수급' 119명(86.9%)으로 응답 비중이 가장 크며, '마을관리소'와 '교육문화'는 각각 '해당없음' 38명(86.4%), 78명(75.7%)으로 가장 큰 것으로 조사됨.

응답자 장애 유형 중 '지체장애' 가장 많고, '장수식당' 이용자 다수 '1인 가구' 분류

- '장애여부'를 확인하면, 응답자 250명 중 192명(76.2%)이 '비장애'로 응답하였으며, 나머지 58명(23.8%)가 '장애가 있음'으로 응답함. 가장 많은 장애 유형은 '지체' 37명(63.8%)으로 조사됨.
- 영역별 '장애여부'를 비교하면, '장수식당'은 42명(30.7%), '마을관리소'는 5명(11.4%), '교육문화' 16명(15.5%)이 '장애가 있음'으로 응답함.
- 전체 응답자 중 '가족유형'을 살펴보면, '1인가구' 170명(68%), '동거가구' 80명(32%)으로 응답함.
- 각 사업 영역별 '가족유형'을 비교하면, '1인가구' 비중이 가장 높은 사업은 '장수식당'으로 123명(89.8%)이 응답하였으며, 가장 낮은 비중을 지닌 사업은 '마을관리소'로 18명(40.9%)로 나타남.

〈표3〉  
응답자  
개인적 사항  
성별, 연령대,  
수급여부

단위 : 명 / (%)												
구분	전체			성별		연령대				수급여부		
	n	%	케이스 중	남성	여성	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	해당 없음	기초 수급	차상위
응답자 수	250			34 13.6	216 86.4	20 8.0	91 36.4	100 40.0	39 15.6	105 42.0	136 54.4	9 3.6
전체	284	100	113.6	35	249	24	109	111	40	129	144	11
장수식당	137	48.2	54.8	31 22.6	106 77.4	3 2.2	33 24.1	65 47.4	36 26.3	13 9.5	119 86.9	5 3.6
마을관리소	44	15.5	17.6	2 4.5	42 95.5	7 15.9	23 52.3	14 31.8	-	38 86.4	5 11.4	1 2.3
교육문화	103	36.3	41.2	2 1.9	101 98.1	14 13.6	53 51.5	32 31.1	4 3.9	78 75.7	20 19.4	5 4.9
<b>교육문화 전체</b>	134	100	130.1	2	132	17	71	42	4	100	26	8
에코브릿지	10	7.5	9.7	-	10 100	1 10.0	7 70.0	2 20.0	-	10 100	-	-
화사한 인생	6	4.5	5.8	-	6 100	2 33.3	4 66.7	-	-	3 50.0	1 16.7	2 33.3
우리동네 뜨개방	6	4.5	5.8	-	6 100	1 16.7	3 50.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	3 50.0	1 16.7
마카모에 노래교실	31	23.1	30.1	1 3.2	30 96.8	-	15 48.4	14 45.2	2 6.5	19 61.3	10 32.3	2 6.5
마카모에 미술교실	10	7.5	9.7	-	10 100	2 20.0	3 30.0	5 50.0	-	10 100	-	-
디지털탐험대 (강남동)	8	6.0	7.8	-	8 100	2 25.0	4 50.0	2 25.0	-	8 100	-	-
디지털탐험대 (흥제동)	5	3.7	4.9	-	5 100	-	5 100	-	-	4 80.0	-	1 10.0
다향다색 (다도)	6	4.5	5.8	-	6 100	4 66.7	1 16.7	1 16.7	-	6 100	-	-
먹그림 (한국화)	5	3.7	4.9	-	5 100	-	5 100	-	-	2 40.0	3 60.0	-
울림 (난타)	9	6.7	8.7	-	9 100	-	6 66.7	3 33.3	-	6 66.7	2 22.2	1 11.1
성인문해학교 (한글1반)	10	7.5	9.7	-	10 100	4 40.0	1 10.0	4 40.0	1 10.0	8 80.0	2 20.0	-
성인문해학교 (한글2반)	7	5.2	6.8	-	7 100	1 14.3	3 42.9	3 42.9	-	5 71.4	2 28.6	-
성인문해학교 (영어1반)	13	9.7	12.6	-	13 100	-	9 69.2	4 30.8	-	9 69.2	3 23.1	1 7.7
성인문해학교 (영어2반)	8	6.0	7.8	1 12.5	7 87.5	-	5 62.5	3 37.5	-	8 100	-	-

〈표4〉  
응답자  
개인적 사항  
장애 및 가족유형

단위 : 명 / (%)

	장애유형											가족유형	
	비장애	n	장애(다중응답)									1인 가구	동거 가구
			뇌병변	이전장애	시각	심장	정신	지적	지체	호흡기	청각		
응답자 수	192 76.2	58 23.8	4 6.9	1 1.7	8 13.8	1 1.7	2 3.4	2 3.4	37 63.8	1 1.7	4 6.9	170 68.0	80 32.0
전체	221	63	4	1	9	1	2	2	41	1	4	186	98
장수식당	95 69.3	42 30.7	2 4.8	1 2.4	8 19.0	1 2.4	2 4.8	1 2.4	24 57.1	1 2.4	4 9.5	123 89.8	14 10.2
마을관리소	39 88.6	5 11.4	-	-	-	-	-	1 20.0	4 80.0	-	-	18 40.9	26 59.1
교육문화	87 84.5	16 15.5	2 12.5	-	1 6.3	-	-	-	13 81.3	-	-	45 43.7	58 56.3
교육문화 전체	108 80.6	26 19.4	1 3.8	-	3 11.5	-	-	-	22 84.6	-	-	60 44.8	74 55.2
에코브릿지	10 100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 30.0	7 70.0
화사한 인생	4 66.7	2 33.3	1 50.0	-	-	-	-	-	1 50.0	-	-	4 66.7	2 33.3
우리동네 뜨개방	4 66.7	2 33.3	-	-	1 50.0	-	-	-	1 50.0	-	-	3 50.0	3 50.0
마카모예 (노래교실)	22 71.0	9 29.0	-	-	1 11.1	-	-	-	8 88.9	-	-	16 51.6	15 48.4
마카모예 (미술교실)	9 90.0	1 10.0	-	-	-	-	-	-	1 100	-	-	5 50.0	5 50.0
디지털탐험대 (강남동)	7 87.5	1 12.5	-	-	-	-	-	-	1 100	-	-	3 37.5	5 62.5
디지털탐험대 (홍제동)	4 80.0	1 20.0	-	-	-	-	-	-	1 100	-	-	5 100	-
다향다색 (다도)	6 100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6 100
먹그림 (한국화)	4 80.0	1 20.0	-	-	-	-	-	-	1 100	-	-	3 60.0	2 40.0
울림 (난타)	7 77.8	2 22.2	-	-	-	-	-	-	2 100	-	-	3 33.3	6 66.7
성인문해 (한글1반)	8 80.0	2 20.0	-	-	1 50.0	-	-	-	1 50.0	-	-	4 40.0	6 60.0
성인문해 (한글2반)	5 71.4	2 28.6	-	-	-	-	-	-	2 100	-	-	4 57.1	3 42.9
성인문해 (영어1반)	11 84.6	2 15.4	-	-	-	-	-	-	2 100	-	-	5 38.5	8 61.5
성인문해 (영어2반)	7 87.5	1 12.5	-	-	-	-	-	-	1 100	-	-	2 25.0	6 75.0

**응답자의  
개인적 사항**  
거주동네

**다수 응답자 성덕동 거주 ... 마을관리소와 분소가 위치한 강남동, 흥제동 주민도 다수(접근성)**

- 전체 응답자의 거주 동네는 ‘성덕동’ 172명(68.8%), ‘성덕동 외’ 78명(31.2%)로 ‘성덕동’ 거주자가 가장 많이 응답한 것이 확인됨. 그중 ‘성덕동 외’ 응답에서 12개 면·동 중 ‘강남동’ 38명(48.7%), ‘흥제동’ 15명(19.2%) 순으로 거주하고 있는 것으로 조사됨.
- ‘장수식당’은 식당 특성상 접근성이 중요하여 응답자 137명 모두 ‘성덕동’에서 거주하고 있다고 응답하였으며, ‘마을관리소’의 경우, ‘강남동’에 위치한 이유로 강남동 주민의 이용 비중이 높았음(35명, 79.5%)
- ‘교육문화’의 경우, 사업 진행 공간의 유무가 중요함에 따라 주로 복지관이 위치한 ‘성덕동’에 거주하고 있는 응답자는 45명(43.7%), 마을관리소가 위치한 ‘강남동’ 거주 응답자 21명(20.4%), 복지관 분소가 위치한 ‘흥제동’ 거주 응답자 14명(13.6%)으로 확인됨.
- 전체적으로 복지관이나 마을관리소, 분소 등 복지관의 시설을 이용할 수 있는 접근성이 떨어지는 면·동의 경우 응답자의 비중이 떨어지는 것이 확인됨(이용자 분포에 따르는 것으로 보임).

〈표5〉  
응답자  
개인적 사항  
거주동네

구분	전체		이용 서비스 유형		
	n	%	장수식당	교육문화	마을관리소
전체(응답자)	250		137	103	44
성덕동	172	68.8	137	45 43.7	3 6.8
성덕동 외	78	31.2	-	58 56.3	41 93.2
강남동	38	48.7	-	21 20.4	35 79.5
내곡동	3	3.8	-	2 1.9	2 4.5
송정동	5	6.4	-	5 4.9	-
포남1동	3	3.8	-	3 2.9	1 2.3
포남2동	3	3.8	-	3 2.9	-
교1동	4	5.1	-	3 2.9	1 2.3
교2동	1	1.3	-	1 1.0	-
옥천동	1	1.3	-	1 1.0	-
중앙동	3	3.8	-	3 2.9	1 2.3
흥제동	15	19.2	-	14 13.6	1 2.3
강동면	1	1.3	-	1 1.0	-
성산면	1	1.3	-	1 1.0	-

단위 : 명 / (%)

⑤

## 분석결과Ⅲ : 복지관 시설 이용 전반

복지관을  
알게 된  
계기

대다수 응답자 ‘내가 사는 마을’, ‘주변 사람의 소개’로 복지관을 인지함  
<복지관을 알게 된 계기> 분석 결과, 다음과 같은 순으로 조사됨.

- ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 105명(42.0%)
- ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 92명(36.8%)
- ‘관공서 및 관리소 직원을 통해서’ 15명(6.0%)
- ‘복지관 직원을 통해서’ 21명(8.4%), ‘복지관 리플렛을 통해서’ 9명(3.6%)
- ‘기타 의견’ 4명(1.6%), ‘인터넷 홈페이지를 통해서’ 2명(0.8%)
- ‘복지관 행사를 통해서’ 1명(0.4%), ‘TV 및 신문 등 언론매체를 통해서’ 1명(0.4%)

교차분석

- ‘이용 유형’에 따른 ‘복지관을 알게 된 계기’ 분석 결과, ‘장수식당’ 이용자는 ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 86명(62.8%), ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 21명(15.3%)으로 전체적인 응답자의 1순위·2순위와 일치한 것으로 조사됨.

※장수식당 이용자 다수 입암 3주공 APT 입주민

- ‘교육문화’ 응답자는 ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 60명(58.3%), ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 21명(20.4%), ‘마을관리소’의 경우 ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 27명(61.4%), ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 9명(20.5%)으로 나타남.
- ‘연령대별(1순위) 복지관 인식계기’를 분석한 결과, 다음과 같이 조사됨. 대체로 연령대가 높을수록 ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 비중이 높은 것으로 확인됨.
  - ‘65세 미만’ → ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 9명(45.0%)
  - ‘65세~74세’ → ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 38명(41.8%)
  - ‘75세~84세’ → ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 42명(42.0%)
  - ‘85세 이상’ → ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 26명(66.7%)
- ‘성별(1순위)’에 따른 분석 결과, ‘남성’ 이용자는 ‘내가 사는 마을 안에 있어서’ 21명(61.8%)으로 나타난 반면, ‘여성’ 이용자는 ‘주변 사람의 소개 및 권유를 통해서’ 86명(39.8%)으로 조사됨.

〈표6〉  
복지관  
인식계기

단위 : 명 / (%)

구분	전체	이용유형별(다중응답)			연령대				성별	
		장수 식당	교육 문화	마을 관리소	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남성	여성
전체	250	137	103	44	20	91	100	39	34	216
내가 사는 마을 (아파트 단지) 안에 있어서	105 42.0	86 62.8	21 20.4	9 20.5	6 30.0	31 34.1	42 42.0	26 66.7	21 61.8	84 38.9
주변 사람의 소개 및 권유를 통해서	92 36.8	21 15.3	60 58.3	27 61.4	9 45.0	38 41.8	38 38.0	7 17.9	6 17.6	86 39.8
관공서 및 관리소 (유관기관)직원을 통해서	15 6.0	12 8.8	3 2.9	2 4.5	2 10.0	6 6.6	5 5.0	2 5.1	3 8.8	12 5.6
복지관 직원을 통해서	21 8.4	16 11.7	6 5.8	1 2.3	1 5.0	6 6.6	10 10.0	4 10.3	2 5.9	19 8.8
복지관 리플렛 (유인물)을 통해서	9 3.6	2 1.5	6 5.8	2 4.5	1 5.0	4 4.4	4 4.0	-	1 2.9	8 3.7
복지관 행사를 통해서	1 0.4	-	1 1.0	-	-	-	1 1.0	-	-	1 0.5
TV 및 신문 등 언론매체를 통해서	1 0.4	-	1 1.0	1 2.3	-	1 1.1	-	-	-	1 0.5
인터넷 홈페이지를 통해서	2 0.8	-	2 1.9	-	-	2 2.2	-	-	1 2.9	1 0.5
SNS(인스타그램, 강릉복지개알톡톡)을 통해서	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	4 1.6	-	3 2.9	2 4.5	1 5.0	3 3.3	-	-	-	4 1.9

기타응답

마을활동가의 권유를 통해서 / 봉사활동을 통해서 알게 되었습니다 / 강남관리소를 접하게 되면서 알게됨 / 요양사 일 하다가

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

시설 내  
개선이  
필요한 사항  
/복지관 본관

**주민들이 자유롭게 다닐 수 있는 복지관 환경 만들기**

〈복지관 개선사항〉에 대해서 조사한 결과 다음과 같은 순으로 조사됨.

- ‘기타’ 131명(52.4%)
- ‘프로그램실의 크기’ 21명(8.4%)
- ‘프로그램실 비품’ 16명(6.4%), 복지관 복도 및 프로그램실 냉·난방’ 10명(4.0%)
- ‘복지관 이동 편의시설’ 10명(4.0%), ‘복지관 청결도’ 5명(2.0%)
- ‘복지관 사업안내 게시판’ 4명(1.6%)

〈표7〉  
복지관  
개선사항

위 조사에 따라 복지관 공간에 대한 논의 진행하였고, 다음과 같이 개선방향 제안함.

- 프로그램실 비품 조사에 따른 미비 사항 점검 후 구비(칠판 등)
- 하계·동계 기간 복도 공간의 냉·난방 상태 수시 확인(당번제 검토)
- 지하PG실, 돌봄 카페 접근성 개선을 위한 바닥 스티커 부착(안내도), 게시판 개선
- 엘리베이터 층별 버튼 안내스티커, 지하 프로그램실 센서등 교체, 신발장 제거
- 화장실 각 칸에 비상벨 설치
- 화장실 청소 비품 적재 공간 마련
- 복지관 분소 공간의 비품 공급 관리 필요(정수기 비치 등) 등

질문	n	%
계	250	100
복지관 청결도	5	2.0
프로그램실 비품(칠판, TV, 조명, 책상 등)	16	6.4
프로그램실의 크기	21	8.4
복지관 복도 및 프로그램실 냉·난방	10	4.0
복지관 사업안내 게시판	4	1.6
복지관 이동 편의시설(안전손잡이, 화장실 편의 등)	10	4.0
기타	131	52.4
복지관 본관을 이용해 본 적이 없는 이용자	53	21.2

**기타응답**

지금은 불편함을 못 느끼겠다 / 없습니다 / 만족한다 / 없습니다 / 잘모르겠음 / 없음 / 없음 / 없음 / 만족하신다 / 없음, 현재에 만족함 / 없음 / 없다 / 없습니다 / 만족한다 / 없습니다 / 없다 / 없음 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 다도 프로그램에 필요한 물 수급 어려움 / 없다 / 없습니다 / 식당 음식 냄새가 유입되지 않도록 조치하였으면 좋겠다 / 현재 만족함 / 없음 / 현재 환경에 만족함 / 출입문 보수 / 없습니다 / 프로그램이 많아져서 복지관 이용인원이 늘어나고 번창했으면 좋겠다 / 없습니다 / 만족한다 / 없음 / 없다 / 없음 / 없습니다 / 없음 / 현재 상태에 만족한다 / 없음 / 없습니다 / 만족해서 따로없음 / 없음 / 만족한다 / 만족한다 / 없음 / 지금 하는 프로그램에 만족한다 / 없습니다 / 만족한다 / 만족한다 / 없습니다 / 없습니다 / 없음 / 만족한다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없음 / 없습니다 / 없음 / 없습니다 / 만족한다 / 없음 / 없음 / 없음 / 없음 / 현재 상태를 만족함 / 없음 / 다 만족함 / 만족한다 / 없습니다 / 현재상태 만족 / 만족한다 / 없습니다 / 없습니다 / 만족한다 / 만족한다 / 없음 / 없음 / 없습니다 / 없음 / 없음 / 만족하신다 / 없음 / 없음 / 없다 / 없음 / 만족한다 / 만족한다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 만족한다 / 없습니다 / 식당이 좀 더 개선되었으면 좋겠다 / 지금 상태가 매우 만족한다 / 없음 / 의자와 대기 공간이 더 많았으면 좋겠다 / 없습니다 / 만족한다 / 만족한다 / 없음 / 식당만 개선했으면 좋겠다 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없음 / 만족한다 / 없습니다 / 없다 / 없음 / 현재 상태에 만족하신다 / 없음 / 없음 / 다닌지 얼마 안되어 잘 모르겠다 / 만족한다 / 없음 / 없다 / 만족한다 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없음

## ⑥

# 분석결과Ⅳ : 복지욕구 전반

### 선호하는 여가활동

응답자들은 성향에 따라 다양한 취미활동 영위 ... 그중에서도 TV, 산책에 높은 선호  
<선호하는 여가활동 유형> 분석 결과, 다음과 같은 순으로 조사됨.

- ‘TV 시청 및 스마트폰 활용’ 101명(40.4%)
- ‘산책 및 걷기’ 49명(19.6%)
- ‘기타’ 45명(18.0%) ※독서, 그림 그리기, 공부, 봉사활동 등 다양하게 답변
- ‘문화/복지센터 프로그램 이용’ 25명(10.0%)
- ‘등산 및 운동’ 16명(6.4%)
- ‘반려동물 돌보기’ 6명(2.4%)
- ‘바둑 및 장기’ 5명(2.0%)
- ‘오락 게임’ 3명(1.2%)

### 교차분석

- ‘가족유형’에 따른 ‘선호하는 여가활동 유형’ 분석 결과, ‘1인가구’가 주로 선호하는 여가 활동은 ‘TV 시청 및 스마트폰 활용’ 81명(47.6%)으로 과반에 가깝게 조사되었고, ‘동거가구’도 TV시청(20명) 선택 비중이 가장 높았으나, ‘산책 및 걷기’ 20명(25.0%)으로 공동 1순위로 조사됨. ‘동거가구’는 ‘1인가구’보다 소폭이지만, 활동적인 여가 활동을 선호하는 것으로 보임.
- ‘성별’에 따른 ‘선호하는 여가활동 유형’을 살펴보면, ‘남성’과 ‘여성’ 모두 ‘TV 시청 및 스마트폰 활용’ 비중이 각각 16명(47.1%), 85명(39.4%)으로 가장 높았음. 다만, ‘여성’은 ‘남성’보다 산책, 문화센터 이용 등 외부 활동 비중이 더 높았음.
- ‘연령대’가 높을수록 ‘TV 시청 및 스마트폰 활용’ 비중이 더 높은 것으로 나타난 반면, ‘산책 및 걷기’, ‘문화/복지센터 프로그램 이용’ 등 외부 활동이 필요한 여가 활동 유형 비중이 낮은 것으로 조사됨.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

〈표8〉  
선호하는  
여가활동 유형

단위 : 명 / (%)												
구분	전체	이용유형별(다중응답)			연령대				성별		가족유형	
		장수 식당	교육 문화	마을 관내소	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남성	여성	1인 가구	동거 가구
전체	250	137	103	44	20	91	100	39	34	216	170	80
TV 시청 및 스마트폰 활용	101 40.4	79 57.7	22 21.4	5 11.4	2 10.0	26 28.6	51 51.0	22 56.4	16 47.1	85 39.4	81 47.6	20 25.0
산책 및 걷기	49 19.6	23 16.8	24 23.3	13 29.5	7 35.0	18 19.8	18 18.0	6 15.4	5 14.7	44 20.4	29 17.1	20 25.0
바둑 및 장기	5 2.0	3 2.2	1 1.0	1 2.3	-	2 2.2	3 3.0	-	4 11.8	1 0.5	2 1.2	3 3.8
오락 게임	3 1.2	3 2.2	0 0.0	0 0.0	-	2 2.2	1 1.0	-	1 2.9	2 0.9	3 1.8	0 0.0
반려동물 돌보기	6 2.4	4 2.9	4 3.9	0 0.0	1 5.0	1 1.1	4 4.0	-	1 2.9	5 2.3	4 2.4	2 2.5
등산 및 운동	16 6.4	4 2.9	10 9.7	5 11.4	3 15.0	9 9.9	4 4.0	-	4 11.8	12 5.6	5 2.9	11 13.8
문화/복지센터 프로그램 이용	25 10.0	3 2.2	18 17.5	11 25.0	1 5.0	15 16.5	7 7.0	2 5.1	-	25 11.6	16 9.4	9 11.3
기타	45 18.0	18 13.1	24 23.3	9 20.5	6 30.0	18 19.8	12 12.0	9 23.1	3 8.8	42 19.4	30 17.6	15 18.8

기타응답

그림 그리기(연필, 색연필) / 독서 / 컴퓨터 / 없음 / 공부 / 봉사활동 / 꽃꽂이 / 노래 부르기 및 듣기 / 그림그리기 / 다도 / 그림 그리기, 색칠하기 / 악기 오카리나 / 없습니다 / 별도로 없음 / 식물 키우기 / 음악듣기 / 봉사활동 / 현재 한글1반 제외하고 없음 / 공부 / 노래 부르기 / 현재 여가에 만족 / 수영하기, 산책 / 다도 / 독서 / 없습니다 / 성경책 읽기 / 없음 / 친구들과 만남 / 그림 그리기 / 없습니다 / 텃밭 가꾸기 / 없습니다 / 없음 / 그림그리기 / 몸이 많이 아프셔서 집안일 정도 하신다 / 없습니다 / 없습니다 / 그림그리기 / 성경책 읽기 / 그림그리기 / 에세이 작성, 미술 / 노래하기 / 성경 필사, 그림그리기 / 농사 / 공부

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**일상생활  
주된 어려움**

**일상 어려움 중 신체적, 외로움 문제 가장 높음 ... 1인가구/장애 있는 경우 주관적 어려움 더 큼**

- ‘일상생활의 주된 어려움(1순위)’을 살펴보면 ‘어려움 없음’ 98명(39.2%)을 제외하고, ‘신체적 문제(질병, 장애)’ 85명(34.0%), ‘경제적 문제’ 28명(11.2%), ‘외로움 및 고독감(소외)’ 27명(10.8%), ‘기타’ 6명(2.4%), ‘정서적 문제(우울 등)’ 3명(1.2%), ‘주거 문제(불안정, 안전)’ 3명(1.2%) 순으로 조사됨.
- ‘기타’ 문항의 응답으로는 ‘미디어에 나오는 내용이 이해 안됨’, ‘거동 지원 물품 필요, 신청 방법 모름’, ‘이동에 대한 어려움’ 등 정보접근성이 낮은 지역주민의 주된 어려움도 확인할 수 있음.
- 한편, 2순위의 경우 ‘신체적 문제’ 35명(14.0%), ‘외로움 및 고독감’ 19명(7.6%), ‘경제적 문제’ 12명(4.8%), ‘정서적 문제’ 10명(4.0%), ‘기타’ 6명(2.4%), ‘주거 문제’ 5명(2.0%) 순으로 조사됨.
- 또한, 1·2순위 통합 분석 결과 ‘신체적 문제’ 120명(24.0%), ‘외로움 및 고독감’ 46명(9.2%), ‘경제적 문제’ 40명(8.0%), ‘정서적 문제’ 13명(2.6%), ‘기타’ 6명(2.4%), ‘주거 문제’ 5명(2.0%) 순으로 조사됨.

교차분석

- ‘1인가구’에 따른 ‘일상생활 주된 어려움(1순위)’ 분석 결과, ‘신체적 문제(질병, 장애)’ 66명(38.8%), ‘어려움 없음’ 55명(32.4%), ‘외로움 및 고독감(소외)’ 23명(13.5%) 순으로 답변하였으며 ‘동거가구’에 따른 ‘일상생활 주된 어려움’ 교차 분석 결과, ‘어려움 없음’ 43명(53.8%), ‘신체적 문제(질병, 장애)’ 19명(23.8%), 순으로 확인됨. ‘동거가구’ 보다 ‘1인가구’의 ‘외로움 및 고독감(소외)’가 비중이 높은 것을 확인할 수 있음.
- 또한, ‘동거가구’의 경우 2인 이상의 가구원이 문제에 대한 해결을 고민하므로 ‘어려움 없음’에 대한 답변이 높은 것으로 생각되며, 가구원과는 별개로 모두 ‘신체적 문제(질병, 장애)’에 대한 고민이 큰 것으로 파악됨.

어려움에 따른  
주관적 강도

- 1순위 어려움의 주관적 강도에 대한 전체적인 평균은 5점 중 3.84점으로 조사되었고, 선택 항목별 주관적 강도는 ‘신체적 문제’ 4.20점, ‘주거 문제’ 4.0점, ‘정서적 문제’ 3.67점, ‘기타’ 3.50점, ‘외로움 및 고독감’ 3.33점, ‘경제적 문제’ 3.32점 순으로 나타남.

독립표본  
T-검정

- ‘가족유형’에 따라 ‘주된 어려움의 강도’에 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 T-검정을 실시하였고,  $t=2.738$ ,  $p=.009$ 로 통계적으로 유의하므로 ‘가족 유형’에 따라 ‘주된 어려움의 강도’에 차이가 있는 것으로 파악됨. ‘1인가구’가 ‘동거가구’보다 주된 어려움을 느끼는 강도의 평균이 더 높은 것으로 조사됨.
- ‘장애여부’ t-검정 결과,  $t=-3.263$ ,  $p=.001$ 로 장애 여부로 일상생활 주된 어려움의 유의한 차이가 있는 것으로 파악됨. ‘장애’가 있는 응답자의 주관적 강도의 평균 점수가 더 높음.

〈표9〉  
일상생활  
주된 어려움

구분	단위 : 명 / (%)										
	전체				가족유형						
	1순위	주관적 강도 (평균)	2순위	통합	1인가구			동거가구			
1순위					2순위	통합	1순위	2순위	통합		
전체	250	3.84	250	500	170			80			160
외로움 및 고독감(소외)	27 10.8	3.33	19 7.6	46 9.2	23 13.5	18 10.6	41 24.1	4 5.0	1 1.3	5 6.3	
정서적 문제 (우울 등)	3 1.2	3.67	10 4.0	13 2.6	0 0.0	8 4.7	8 4.7	3 3.8	2 2.5	5 6.3	
경제적 문제	28 11.2	3.32	12 4.8	40 8.0	18 10.6	9 5.3	27 15.9	10 12.5	3 3.8	13 16.3	
신체적 문제 (질병, 장애)	85 34.0	4.20	35 14.0	120 24.0	66 38.8	29 17.1	95 55.9	19 23.8	6 7.5	25 31.3	
주거 문제 (불안정, 안전)	3 1.2	4.00	5 2.0	8 1.6	3 1.8	3 1.8	6 3.5	-	2 2.5	2 2.5	
기타	6 2.4	3.50	6 2.4	12 2.4	5 2.9	4 2.4	9 5.3	1 1.3	2 2.5	3 3.8	
어려움 없음	98 39.2		163 65.2	261 52.2	55 32.4	99 58.2	154 90.6	43 53.8	64 80.0	107 133.8	

기타응답

[1순위]  
혼자 살고 자녀도 멀리 살아서 나중에 아프게 됐을 때 걱정이 됨 / 미디어에 나오는 내용이 이해 안됨 / 한글 모르는 것 /  
가족이 아픈 것에 대한 걱정 / 한글을 모르는 것 / 주민과의 갈등  
[2순위]  
없음 / 이동에 대한 어려움 / 의사소통 문제가 있음 / 거동이 불편해 휠체어나 거동 지원 물품 필요, 신청 방법을 모름 /  
반찬 문제 해결 / 식사

〈표10〉  
주된 어려움  
(1순위) 강도

구분	단위 : 명 / (%)							
	1	2	3	4	5	n	Mean	SD
n	10	8	37	39	58	152	3.84	1.185
%	6.6	5.3	24.3	25.7	38.2			

〈표11〉  
이용자 유형별  
일상생활  
주된 어려움  
강도 비교

구분	단위 : 명 / (%)				
	내용	n	평균(mean)	표준편차(SD)	
가족유형	1인가구	115	4.01	1.068	
	동거가구	37	3.32	1.396	
t(p)	2.738(.009)				
장애여부	비장애	107	3.64	1.205	
	장애	45	4.31	1.019	
t(p)	-3.263(.001)				

\*p<0.05

**좋아하는 프로그램 유형**

전체적으로 노래교실 가장 인기 많고, 일상의 편리함을 높이는 학습에 대한 욕구도 높음  
 〈좋아하는 복지 프로그램 유형〉 분석 결과, 대부분 ‘없음’을 답변하는 ‘기타’ 문항의 비중이 높았고, 그 외 내용은 다음과 같음. 신체적 한계 또는 65세 이상 고령의 가구가 다수인 본 조사 응답 집단 특성상 구체적인 프로그램 욕구에 대한 답변에 한계가 있음.

- ‘기타’ 74명(15.1%)
- ‘노래’ 72명(14.7%)
- ‘스마트폰 배우기’ 50명(10.2%)
- ‘한글 또는 영어(외국어) 교육’ 49명(10.0%)
- ‘운동 및 산책’ 39명(8.0%)
- ‘그림 그리기’ 38명(7.8%)
- ‘요리’ 27명(5.5%)
- ‘월예’ 23명(4.7%), ‘난타’ 19명(3.9%), ‘텃밭’ 18명(3.7%), ‘뜨개’ 17명(3.5%)
- ‘글짓기 및 서예’ 13명(2.7%), ‘독서’ 10명(2.0%)
- ‘바둑(장기)’ 8명(1.6%), ‘인문학’ 6명(1.2%), ‘사진편집/영상제작’ 5명(1.0%)
- 그 외 일상생활에서 실질적으로 활용할 수 있는 주제가 높은 응답율을 보임.

교차분석

- ‘연령대’에 따른 ‘좋아하는 프로그램 유형’ 중 1위만 분석한 결과, ‘65세 미만’은 ‘한글 또는 영어 교육’ 8명(40.0%)으로 가장 높았고, ‘65~74세’는 ‘노래’ 35명(38.5%)으로 조사됨 2순위는 스마트폰 배우기.
- ‘75~84세’는 ‘기타’ 32명(32.0%)가 가장 높았고, 제시된 항목 중에서는 ‘노래’ 22명(22.0%) 가장 높았음. ‘85세 이상’ 집단에서도 ‘기타’ 21명(53.8%) 가장 높았고, 제시된 항목 중에서는 ‘노래’ 8명(20.5%) 가장 높은 것으로 나타남.
- 대체로, ‘연령대’가 낮을수록 다양한 프로그램 유형의 욕구를 표출하나 ‘연령대’가 높아질수록 프로그램에 대한 욕구가 낮거나 신체활동이 적은 프로그램을 선호하는 것을 확인할 수 있음.
- ‘가족유형’에 따른 ‘좋아하는 프로그램 유형’ 분석 결과, ‘1인가구’를 살펴보면 ‘기타’ 64명(37.6%), ‘노래’ 41명(24.1%), ‘스마트폰 배우기’ 31명(18.2%) 순으로 나타났고, ‘동거가구’를 살펴보면 ‘노래’ 31명(38.8%), ‘한글 또는 영어(외국어) 교육’ 21명(26.3%), ‘스마트폰 배우기’ 19명(23.8%)순으로 나타남.
- 마지막으로, ‘성별’에 따른 분석 결과, ‘기타’ 항목 제외하고 ‘남성’은 ‘스마트폰 배우기’와 ‘바둑’이 가장 높았고, ‘여성’은 ‘노래’와 ‘스마트폰 배우기’가 가장 높음.

〈표12〉  
선호하는  
복지 프로그램

구분	전체			가족유형		연령대				성별	
	n	%	케이스 중%	1인 가구	동거 가구	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남성	여성
응답자 수	250			170	80	20	91	100	39	34	216
전체	489	100	195.6	302	187	57	215	173	44	39	450
생활용품 만들기	21	4.3	8.4	11 6.5	10 12.5	1 5.0	12 13.2	8 8.0	-	-	21 9.7
그림 그리기	38	7.8	15.2	22 12.9	16 20.0	5 25.0	11 12.1	18 18.0	4 10.3	3 8.8	35 16.2
원예	23	4.7	9.2	15 8.8	8 10.0	3 15.0	11 12.1	9 9.0	-	-	23 10.6
뜨개	17	3.5	6.8	9 5.3	8 10.0	4 20.0	7 7.7	5 5.0	1 2.6	-	17 7.9
노래	72	14.7	28.8	41 24.1	31 38.8	7 35.0	35 38.5	22 22.0	8 20.5	1 2.9	71 32.9
스마트폰 배우기	50	10.2	20.0	31 18.2	19 23.8	5 25.0	27 29.7	17 17.0	1 2.6	5 14.7	45 20.8
난타	19	3.9	7.6	11 6.5	8 10.0	3 15.0	12 13.2	4 4.0	-	-	19 8.8
운동 및 산책	39	8.0	15.6	27 15.9	12 15.0	2 10.0	15 16.5	19 19.0	3 7.7	4 11.8	35 16.2
한글 또는 영어(외국어) 교육	49	10.0	19.6	28 16.5	21 26.3	8 40.0	23 25.3	15 15.0	3 7.7	3 8.8	46 21.3
인문학	6	1.2	2.4	2 1.2	4 5.0	1 5.0	4 4.4	1 1.0	-	-	6 2.8
요리	27	5.5	10.8	13 7.6	14 17.5	5 25.0	17 18.7	4 4.0	1 2.6	3 8.8	24 11.1
독서	10	2.0	4.0	4 2.4	6 7.5	4 20.0	1 1.1	5 5.0	-	2 5.9	8 3.7
바둑(장기)	8	1.6	3.2	5 2.9	3 3.8	2 10.0	1 1.1	5 5.0	-	5 14.7	3 1.4
글짓기 및 서예	13	2.7	5.2	7 4.1	6 7.5	-	9 9.9	3 3.0	1 2.6	-	13 6.0
사진편집/ 영상제작	5	1.0	2.0	2 1.2	3 3.8	2 10.0	1 1.1	2 2.0	-	-	5 2.3
텃밭	18	3.7	7.2	10 5.9	8 10.0	3 15.0	10 11.0	4 4.0	1 2.6	-	18 8.3
기타	74	15.1	29.6	64 37.6	10 12.5	2 10.0	19 20.9	32 32.0	21 53.8	13 38.2	61 28.2

기타응답

춤추기 / 오목 / 기공제조 / 없음 / 컴퓨터 / 없음 / 율동활동 / 없다 / 미술 / 없다 / 없습니다 / 정보가 없어서 잘 모르겠다 / 없습니다 / 없음 / 없음 / 건강 상 하기가 힘들다 / 집안에 생활하는데 대부분 / 없음 / 없습니다 / 없다 / 없습니다 / 없음 / 없다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 참여 어려움 / 없습니다 / 참여 어려움 / 없습니다 / 없다 / 몸이 불편해 참여하지 못함 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 춤추는 프로그램 / 활동적인 것을 좋아하지 않는다 / 교회활동 좋아하신다 / 없습니다 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 없음 / 몸이 불편해서 어렵다 / 없다 / 없음 / 없음 / 없음 / 없다 / 없습니다 / 없습니다 / 낚시 / 버스 타고 돌아다니는 걸 좋아한다 / 없음 / 손자를 돌본다 / 없음 / 없음 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 없습니다 / 참여 어려움 / 프로그램에 대한 정보가 없고 잠 자는 걸 대부분의 시간을 보내신다 / 참여 어려움 / 참여 어려움 / 없음 / 없음 / 딱히 없다 / 없음 / 성경책 읽기 / 없음 / 없습니다 / 캘리그라피

## 분석결과V : 공동체 및 연결에 관한 욕구

### 배경설명

살고 있는 마을 안 이웃의 수가 많을수록/관계유형이 풍부할수록 일상에서 마주하는 문제에 대응하는 힘이 크다는 전제하에 공동체 관련 욕구 조사 진행하였고, 고립과 관련된 도움요청역량, 디지털 역량 등을 함께 분석하였습니다.

### 동네의 이웃 수

**이웃이 많은 사람은 더 많이, 없는 사람은 더 없이 ... 1인 가구, 입암 3단지 이웃 관계 취약**

- <주관적인 동네 이웃 상대의 수>는 ‘5명 이상’ 106명, 42.4%, ‘없음’ 52명(20.8%), ‘4명’ 28명(11.2%), ‘2명’ 24명(9.6%), ‘1명’ 20명(8.0%) 순으로 조사됨.
- 동네의 이웃이 ‘5명 이상’으로 선택한 이용자가 가장 많았으나, ‘없음’을 선택한 이용자가 2순위로 나타나 주관적으로 생각하는 이웃 수의 격차가 큰 것으로 보임.

### 교차분석

- ‘수급여부’에 따른 ‘동네 이웃의 수’ 교차분석 결과,  $\chi^2(p)=17.630$ ,  $p=.003$ 으로 유의확률 0.05 수준에서 통계적으로 유의한 연관성을 확인함. 특히, ‘이웃없음’ 기준으로, ‘비수급자’ 14명(13.3%), ‘수급가구’ 38명(26.2%)으로 집단 내 ‘없음’을 선택한 비중이 약 2배 차이로 나타남.
- ‘성별’에 따른 교차분석 결과, ‘이웃 없음’을 선택한 수가 ‘남성’ 15명(44.1%), ‘여성’ 37명(17.1%)으로 집단 내 비중 차이가 큰 것으로 나타났고, 이러한 차이는 이웃의 수가 ‘5명 이상’으로 응답한 이용자 집단의 양상과는 반대임.
- ‘가족유형’에 따른 교차분석 결과,  $\chi^2(p)=13.003$ ,  $p=.023$ 으로 유의확률 0.05 수준에서 통계적으로 유의한 연관성을 확인함. 이에, ‘동거가구’는 ‘이웃 없음’을 선택한 비중은 8명(10.0%)에 반해, ‘5명 이상’은 44명(55.0%)으로 나타났고, ‘1인가구’는 ‘이웃 없음’ 44명(25.9%), ‘5명 이상’ 62명(36.5%)으로 파악됨에 따라 1인 가구가 마을 내 이웃 관계에서 동거가구에 비해 취약함.
- ‘거주지역’에 따른 교차분석 결과,  $\chi^2(p)=11.424$ ,  $p=.044$ 로 유의확률 0.05 수준에서 통계적으로 유의한 연관성을 확인함. 특히, 복지관이 위치한 성덕동입암3단지 APT(44명, 25.6%)의 경우 다른 동네(8명, 10.3%)와 비교하였을 때, ‘이웃 없음’을 선택한 비중이 약 15% 차이 나는 것으로 조사됨.
- 그 외 ‘연령대’에 따른 ‘동네 이웃의 수’ 교차분석 결과, 연령대가 높아질수록 각 집단 내에서 ‘이웃 없음’을 선택한 비중이 높아지는 것으로 파악되었고, ‘장애’가 있는 경우 ‘비장애’보다 ‘이웃 없음’을 선택한 비중이 큰 것으로 조사됨.



〈표13〉  
동네 이웃  
상대의 수  
주관적 평가

단위 : 명 / (%)																
구분	전체		수급여부		연령대				성별		가족유형		장애여부		거주지역	
	n	%	해 고 조 제 대 미 이 수 급 가 구	수 급 가 구	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남 성	여 성	1 인 가 구	동 거 가 구	비 장 애	장 애	성 덕 동	성 덕 외
전체	250	100	105	145	20	91	100	39	34	216	170	80	192	58	172	78
1명	20	8.0	6	14	-	10	8	2	4	16	14	6	17	3	14	6
			5.7	9.7		11.0	8.0	5.1	11.8	7.4	8.2	7.5	8.9	5.2	8.1	7.7
2명	24	9.6	6	18	2	5	11	6	4	20	19	5	20	4	19	5
			5.7	12.4	10.0	5.5	11.0	15.4	11.8	9.3	11.2	6.3	10.4	6.9	11.0	6.4
3명	20	8.0	7	13	4	9	5	2	5	15	12	8	16	4	11	9
			6.7	9.0	20.0	9.9	5.0	5.1	14.7	6.9	7.1	10.0	8.3	6.9	6.4	11.5
4명	28	11.2	13	15	1	12	12	3	1	27	19	9	24	4	18	10
			12.4	10.3	5.0	13.2	12.0	7.7	2.9	12.5	11.2	11.3	12.5	6.9	10.5	12.8
5명 이상	106	42.4	59	47	10	40	44	12	5	101	62	44	80	26	66	40
			56.2	32.4	50.0	44.0	44.0	30.8	14.7	46.8	36.5	55.0	41.7	44.8	38.4	51.3
없음	52	20.8	14	38	3	15	20	14	15	37	44	8	35	17	44	8
			13.3	26.2	15.0	16.5	20.0	35.9	44.1	17.1	25.9	10.0	18.2	29.3	25.6	10.3
x2(p)			17.630 (.003)								13.003 (.023)				11.424 (.044)	

\*p<0.05

**이웃과의  
관계 유형**

**이웃과 편하게 얘기하거나, 비슷한 취미를 공유 ... 1인 가구, 높은 연령대 특정 유형 편중 경향**

- <이웃과 주된 관계 유형> 분석 결과, 다음과 같은 순으로 조사됨.
- ‘편하게 집에 들러서 이야기를 나눔’ 134명(70.9%)
- ‘같은 관심사나 취미를 공유함’ 37명(19.6%)
- ‘우울하거나 어려운 상황일 때 상의함’ 8명(4.2%)
- ‘몸이 아프거나 갑작스러운 일이 생겼을 때 도움을 주고받음’ 및 ‘기타’ 각 5명(2.6%)

교차분석

- ‘가족유형’에 따른 ‘이웃과 주된 관계 유형’ 분석 결과, ‘편하게 집에 들러서 이야기를 나눔’을 선택한 이용자 중 ‘1인 가구’는 95명(78.5%), ‘동거가구’는 39명(57.4%)으로 조사되었고, ‘같은 관심사나 취미를 공유함’을 선택한 이용자 중 ‘1인 가구’는 15명(12.5%), ‘동거가구’는 22명(32.4%)으로 나타남.
- 즉, 응답자들이 주로 선택한 두 가지의 관계유형에서 ‘동거가구’는 ‘1인 가구’에 비해 두 가지 유형의 관계가 비교적 뚜렷하게 나타났지만, ‘1인 가구’ 대다수는 이웃들과 편하게 집에 들러서 이야기를 나누는 형태의 관계를 형성하고 있는 것으로 파악됨.
- 두 가지의 관계유형이 한쪽으로 편중되는 양상은 ‘연령대’가 높아질수록 강하게 확인되며, 높은 연령대일수록 ‘편하게 집에 들러서 이야기를 나눔’ 비중이 집단 내에서 높아짐.

<표14>  
이웃과의  
주된 관계  
유형

구분	단위 : 명 / (%)									
	전체		가족유형		연령대				성별	
	n	%	1인 가구	동거 가구	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남성	여성
전체	189	100	121	68	16	75	74	24	18	171
편하게 집에 들러서 이야기를 나눔	134	70.9	95 78.5	39 57.4	9 56.3	47 62.7	56 75.7	22 91.7	12 66.7	122 71.3
같은 관심사나 취미를 공유함	37	19.6	15 12.4	22 32.4	4 25.0	23 30.7	9 12.2	1 4.2	3 16.7	34 19.9
우울하거나 어려운 상황일 때 서로 상의함	8	4.2	4 3.3	4 5.9	1 6.3	1 1.3	5 6.8	1 4.2	1 5.6	7 4.1
몸이 아프거나 갑작스러운 일이 생겼을 때 도움을 주고 받음	5	2.6	3 2.5	2 2.9	-	3 4.0	2 2.7	-	0 0.0	5 2.9
기타	5	2.6	4 3.3	1 1.5	2 12.5	1 1.3	2 2.7	-	2 11.1	3 1.8

※250명 중 이웃이 '없다'라고 응답한 52명 및 미응답(Missing) 9명은 분석에서 제외(n=189)

**기타응답**

외부에서 이야기만 함 / 가끔 만나는 사이 / 전화 / 복지관에서 만남

**도움 요청 유형**

**도움이 필요할 때, 가족/친척이 최우선 버팀목 ... 1인 가구(혼자 해결), 높은 연령(공적 돌봄) <혼자 해결하기 어려운 문제>를 도움을 요청하는 유형을 분석한 결과 다음과 같이 조사됨.**

- ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 81명(32.4%)
- ‘도움을 요청하지 않고 혼자 해결’ 65명(26.0%)
- ‘요양보호사나 생활지원사에 도움 요청’ 41명(16.4%)
- ‘이웃에게 도움 요청’ 25명(10.0%)
- ‘복지관에 도움 요청’ 15명(6.0%)
- ‘기타’ 14명(5.6%)
- ‘주민센터 도움 요청’ 9명(3.6%)

**교차분석**

- ‘가족유형’에 따른 ‘분석 결과, ‘1인 가구’는 ‘도움을 요청하지 않고 혼자 해결’을 선택한 응답자가 47명(27.6%)으로 가장 높았고, 이어서 ‘요양보호사나 생활지원사에 도움 요청’을 선택한 응답자가 37명(21.8%)으로 조사됨.
- ‘동거가구’는 ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 46명(57.5%)으로 가장 높은 것으로 나타났고, ‘도움을 요청하지 않고 혼자 해결’을 선택한 비중은 18명(22.5%)으로 조사됨.
- 한편, ‘복지관에 도움 요청’하여 해결하는 비중은 ‘1인 가구(7.6%)’가 ‘동거가구(2.5%)’ 보다 소폭 높은 것으로 조사됨(5.1%p 차이).
- ‘연령대’별 도움 요청 유형(1순위)을 분석한 결과, 다음과 같이 조사됨.
  - ‘65세 미만’ → ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 13명(65.0%)
  - ‘65세~74세’ → ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 37명(40.7%)
  - ‘75세~84세’ → ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 29명(29.0%)
  - ‘85세 이상’ → ‘요양보호사나 생활지원사에 도움 요청’ 19명(48.7%)
- 대체로 연령대가 높을수록 ‘요양보호사나 생활지원사에 도움 요청’ 비중이 더 높은 것으로 확인되며, ‘도움을 요청하지 않고 혼자 해결’하는 비중이 가장 높은 연령대는 ‘65세~74세’ 연령대로 나타남.
- ‘성별’에 따른 분석 결과, ‘남성’의 경우 ‘도움을 요청하지 않고 혼자 해결’ 15명(44.1%)으로 가장 높은 반면, ‘여성’은 ‘가족이나 친척에게 도움을 요청’ 75명(34.7%)으로 도움을 요청하는 주된 유형에 차이가 있음.

**도움 미요청 이유**

**도움 필요 없는 일이 대다수이지만, 서비스(정보) 부재, 자기 낙인 등 영향 가능성**  
 도움을 요청하지 않는 이유로는 ‘도움이 필요 없는 일이라서’ 41명(63.1%), ‘도움을 요청할 곳이 없어서’ 10명(15.4%), ‘용기가 없고 쑥스러워서’ 5명(9.2%), ‘어디서 도움을 받는지 몰라서’ 5명(7.7%), ‘도움받는 비용이 부담스러워서’ 1명(1.5%) 순으로 조사됨.

〈표15〉  
도움요청유형

단위 : 명 / (%)

구분	전체		가족유형		연령대				성별	
	n	%	1인 가구	동거 가구	65세 미만	65~74세	75~84세	85세 이상	남성	여성
전체	250	100	170	80	20	91	100	39	34	216
도움을 요청하지 않고 혼자 해결	65	26.0	47 27.6	18 22.5	3 15.0	30 33.0	23 23.0	9 23.1	15 44.1	50 23.1
가족이나 친척에게 도움을 요청	81	32.4	35 20.6	46 57.5	13 65.0	37 40.7	29 29.0	2 5.1	6 17.6	75 34.7
이웃에게 도움 요청	25	10.0	19 11.2	6 7.5	1 5.0	8 8.8	14 14.0	2 5.1	-	25 11.6
복지관에 도움 요청	15	6.0	13 7.6	2 2.5	1 5.0	-	10 10.0	4 10.3	2 5.9	13 6.0
주민센터 도움 요청	9	3.6	6 3.5	3 3.8	2 10.0	5 5.5	1 1.0	1 2.6	2 5.9	7 3.2
요양보호사·생활 지원사에 도움 요청	41	16.4	37 21.8	4 5.0	-	5 5.5	17 17.0	19 48.7	8 23.5	33 15.3
기타	14	5.6	13 7.6	1 1.3	-	6 6.6	6 6.0	2 5.1	1 2.9	13 6.0

**기타응답**

기타 업체들 연락해서 AS 등의 조치 취함 / 혼자 해결할 일이 없음 / 관리사무소 요청 / 어려운 일 없음 / 교회 요청함 / 아파트 관리사무소 문의 / 친구, 후배에게 도움 요청함 / 아파트 관리사무소 요청 / 시설물 관리는 관리사무소 요청함 / 119 전화 / 병원이나 119 연락 / 어려운 일이 없다 / 119 전화 / 관리사무소에 도움 요청

〈표16〉  
도움을 요청하지 않는 이유

단위 : 명 / (%)

질문	n	%
전체	65	100
어디서 도움을 받는지 몰라서	5	7.7
도움을 요청할 곳이 없어서	10	15.4
도움받는 비용이 부담스러워서	1	1.5
시간이 없어서	-	-
용기가 없고 쑥스러워서	6	9.2
도움이 필요 없는 일이라서	41	63.1
기타	2	3.1

※어려움이 있을 때 '혼자 해결'하였다고 응답한 이용자 65명 응답

**기타응답**

아들에게 부담을 주기 싫어서 / 자녀들이 멀리 살아서

**디지털  
활용역량**

**전체적으로 낮은 스마트폰 APP 활용역량** ... 특히, 남성, 후기고령인구, 1인가구, 수급가구 취약 디지털(스마트폰) 활용역량을 측정하기 위해 ‘기본기능’ 및 ‘APP 활용’으로 분류함. APP 활용의 경우 ‘의사소통’, ‘정보검색’, ‘여가편의’를 구분하여 질문하였고, 응답자는 세 수준에서 활용 수준을 선택할 수 있도록 구성함. 단, 스마트폰을 활용하지 않는 응답자는 ‘APP 활용’ 영역은 모두 ①번을 선택하도록 안내함.

독립표본  
T-검정

- 응답자 250명의 내용을 분석한 결과, 전체 평균(mean)은 최대 3점 중 **1.8점으로** 조사됨.
- ‘기본기능’ 평균은 다른 항목과 달리 유일하게 전체 평균(1.8점)을 상회하는 **2.46점**으로 나타남. 그 외 ‘의사소통’ 1.73점, ‘정보검색’ 1.65점, ‘여가편의’ 1.44점으로 조사됨.
- ‘성별’에 따라 ‘디지털 활용 역량’이 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 t-검정을 실시함. 그 결과  $t=-3.713$ ,  $p=.000$ 으로 유의수준 0.001을 기준으로 통계적으로 유의하게 나타남. 따라서, ‘성별’에 따라 ‘디지털 활용 역량’에 차이가 있다고 볼 수 있음. ‘남성’은 평균 1.54점, ‘여성’은 평균 1.86점으로 ‘남성’보다 ‘여성’이 ‘디지털 활용 역량’에 상대적으로 높은 평균을 나타냄.
- ‘연령대(전기고령인구-후기고령인구)’에 따른 차이를 알아보기 위해 t-검정 실시한 결과,  $t=7.533$ ,  $p=.000$ 으로 유의수준 0.001을 기준으로 통계적으로 유의하다고 볼 수 있음. 즉, ‘연령대’에 따라 ‘디지털 활용 역량’ 차이가 있다고 볼 수 있으며, ‘전기고령인구’ 평균 2.15점, ‘후기고령인구’ 1.55점으로 조사됨에 따라 ‘전기고령인구’가 ‘디지털 활용 역량’ 평균이 더 높은 것으로 확인됨.
- 한편, ‘가족유형’에 따른 차이를 t-검정한 결과,  $t=-6.313$ ,  $p=.000$ 으로 통계적으로 유의하게 나타나, ‘가족유형’에 따라 ‘디지털 활용 역량’에 차이가 있다고 볼 수 있음. ‘1인 가구’ 평균은 1.64점, ‘동거가구’는 2.20점으로 ‘1인 가구’보다 ‘동거가구’가 ‘디지털 활용 역량’에 상대적으로 높은 평균을 나타냄.
- 끝으로, ‘수급여부’에 따른 차이를 t-검정한 결과,  $t=7.597$ ,  $p=.000$ 으로 통계적으로 유의하게 나타났으므로, ‘수급여부’에 따라 ‘디지털 활용 역량’ 차이가 있다고 볼 수 있음. ‘비수급 가구’ 평균은 2.16점, ‘수급 가구차상위 포함’는 1.57점으로 ‘수급 가구’보다 ‘비수급 가구’가 ‘디지털 활용 역량’에 상대적으로 높은 평균을 나타냄.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

〈표17〉  
디지털  
활용역량  
수준

		단위 : 명 / (%)			
구분		① 거의 이용하지 않음	② 가끔 이용함	③ 자주 이용함	mean (sd)
		n(%)	n(%)	n(%)	
휴대전화 기본기능	기본기능(문자, 전화)	25 10.0	86 34.4	139 55.6	2.46 (.671)
APP 활용	의사소통(카카오톡, 네이버 밴드 등)	148 59.2	21 8.4	81 32.4	1.73 (.921)
	정보검색 (뉴스, 브라우저, 음악, 유튜브, 지도 등)	151 60.4	36 14.4	63 25.2	1.65 (.857)
	여가편의 (금융, 사진 및 영상편집, 게임 등)	182 72.8	27 10.8	41 16.4	1.44 (.759)
N	250	mean		1.8	

〈표18〉  
이용자 유형별  
디지털 활용  
역량 비교

		단위 : 명 / (%)			
구분	가족유형	n	평균(mean)	표준편차(SD)	
성별	남성	34	1.54	0.436	
	여성	216	1.86	0.673	
t(p)	-3.713(.000)				
연령대 (전기/후기고령 인구비교)	전기고령인구	91	2.15	0.651	
	후기고령인구	139	1.55	0.501	
t(p)	7.533(.000)				
가족유형	1인가구	170	1.64	0.557	
	동거가구	80	2.20	0.691	
t(p)	-6.313(.000)				
수급여부	해당없음	105	2.16	0.646	
	수급가구	145	1.57	0.543	
t(p)	7.597(.000)				

\*p<0.05

**이웃 사이를  
즐게 하기  
위한 방법**

어울리기 쉬운 흥미 위주 모임 선호 ... 단, 1인 가구, 남성, 수급, 후기고령 관계망 참여 상대적 소극 <이웃관계 강화방법 및 참여의향(5점 만점)>을 분석한 결과 다음과 같은 순으로 확인됨. 특히, '이웃 관계 강화를 위한 활동 참여 의향'의 경우 평균 3.25점으로 조사되었고, 취미 공유, 나눔활동, 마을의 일 함께하기 등 영역이 평균을 상회하는 것으로 조사됨.

- '같은 재미나 취미를 공유하는 모임' 141명(56.4%) ... 참여의향 평균 3.3점
- '기타' 38명(15.2%) ※배려하는 마음, 대화의 기회 등 언급 ... 참여의향 평균 2.58점
- '도움이 필요한 어려운 이웃을 돕는 활동' 32명(12.8%) ... 참여의향 평균 3.06점
- '자신이 아는 것이나 가진 것을 나누는 모임' 17명(6.8%) ... 참여의향 평균 4.06점
- '김장 등 마을의 일을 함께하는 모임' 14명(5.6%) ... 참여의향 평균 3.71점
- '마을 문제 해결을 위한 모임' 5명(2.0%) ... 참여의향 평균 4.20점
- '복지 사각지대 이웃을 발굴하는 활동' 3명(1.2%) ... 참여의향 평균 3.0점

교차분석

'가족유형', '연령대', '성별'에 따른 큰 차이는 없는 것으로 나타남. 단, '65세 이상 74세 미만'은 다른 집단보다 나눔 활동 및 재능기부 모임의 비중이 높고, '여성'은 '남성'보다 상대를 돕거나 나눔 활동 선호도가 높음.

독립표본  
T-검정

- 가족유형'에 따라 '이웃 관계 활동 참여 의향'이 차이가 있는지 알아보기 위해 독립표본 t-검정을 실시함. 그 결과  $t=-5.663$ ,  $p=.000$ 으로 유의수준 0.001을 기준으로 통계적으로 유의하게 나타남. 따라서, '가족유형'에 따라 '이웃 관계 활동 참여 의향'에 차이가 있다고 볼 수 있음. '1인 가구'는 평균 2.89점, '동거가구'는 4.01점으로 '1인 가구'보다 '동거가구' 집단이 '활동 참여 의향' 평균 수준이 높은 것으로 조사됨.
- '성별'에 따른 차이를 알아보기 위해 독립표본 t-검정 실시하였고,  $t=-2.339$ ,  $p=.000$ 으로 통계적으로 유의한 것으로 나타남. 따라서, '성별'에 따라 '이웃 관계 활동 참여 의향'에 차이가 있다고 볼 수 있으며, '남성' 평균 2.65점, '여성' 3.34점으로 '남성'보다 '여성'의 활동 참여 평균이 더 높은 것으로 나타남.
- '수급여부'에 따른 차이를 알아보기 위해 동일하게 t-검정 실시하였고,  $t=6.285$ ,  $p=.000$ 으로 통계적으로 유의하게 나타남. 따라서, '수급여부'에 따라 '이웃 관계 활동 참여 의향'에 차이가 있는 것으로 확인되며, '비수급 가구' 평균 3.94점, '수급 가구' 2.74점으로, '수급가구'보다 '비수급 가구'의 평균이 더 높은 것으로 나타남.
- 끝으로, '연령대전기고령인구-후기고령인구'에 따른 차이를 알아보기 위한 t-검정 결과,  $t=4.559$ ,  $p=.000$ 으로 통계적으로 유의한 것으로 나타남에 따라 '연령대'에 따른 '이웃 관계 활동 참여 의향'에 차이가 있는 것으로 조사됨. '전기고령인구'는 평균 3.78점, '후기고령인구'는 평균 2.82점으로, '후기고령인구'보다 '전기고령인구'가 '이웃 관계 활동 참여 의향'에 상대적으로 높은 평균을 나타냄.

〈표19〉  
이웃관계  
강화방법

구분	단위 : 명 / (%)										
	전체			가족유형		연령대				성별	
	n	참여 의향 (평균)	%	1인 가구	동거 가구	65세 미만	65~ 74세	75~ 84세	85세 이상	남성	여성
전체	250	3.25	100	170	80	20	91	100	39	34	216
같은 재미나 취미를 공유 하는 모임(소모임, 동아리)	141	3.30	56.4	98 57.6	43 53.8	13 65.0	44 48.4	57 57.0	27 69.2	21 61.8	120 55.6
김장 등 마을의 일을 함께하는 모임(품앗이)	14	3.71	5.6	6 3.5	8 10.0	1 5.0	5 5.5	8 8.0	-	-	14 6.5
도움이 필요한 어려운 이웃을 돕는 활동(마을활동가)	32	3.06	12.8	19 11.2	13 16.3	2 10.0	13 14.3	14 14.0	3 7.7	2 5.9	30 13.9
복지 사각지대 이웃을 발굴하는 활동(발굴단)	3	3.00	1.2	3 1.8	-	-	1 1.1	1 1.0	1 2.6	-	3 1.4
자신이 아는 것이나 가진 것을 나누는 모임(재능기부, 봉사단체)	17	4.06	6.8	11 6.5	6 7.5	1 5.0	10 11.0	4 4.0	2 5.1	1 2.9	16 7.4
마을 문제 해결을 위한 모임(환경보호)	5	4.20	2.0	2 1.2	3 3.8	-	3 3.3	2 2.0	-	1 2.9	4 1.9
기타	38	2.58	15.2	31 18.2	7 8.8	3 15.0	15 16.5	14 14.0	6 15.4	9 26.5	29 13.4

기타응답

남을 배려하는 마음 / 없음 / 없음 / 배려하는 마음 / 남을 배려하는 마음 / 음식 같이 나누어 먹을 수 있는 활동 / 없음 / 대화를 늘릴 수 있는 활동이 있으면 좋겠다 / 필요 없다 / 이야기 하는 기회가 더 많아지는 활동 / 긍정적인 마인드 / 식사를 같이 하거나 음식을 같이 공유하는 기회가 많아졌으면 좋겠다 / 대화 많아지는 것 / 몸이 불편해 이웃과 하는 활동은 어렵다 / 이웃의 필요성을 느끼지 못한다 / 서로 만남의 시간과 장소가 마련되는 게 좋을 거 같다 / 자연스러운 모임 / 남을 배려하는 마음 / 이웃과 친해지는 것을 선호하지 않음 / 서로 배려하는 마음 / 남을 배려하는 마음 / 건강이 안 좋아 참여와 관심이 없다 / 대화하는 게 제일 좋은 것 같다 / 없음 / 남을 배려하는 마음이 필요하다 / 환경이 어려워 필요성을 못 느낌 / 남을 배려하는 행동과 마음가짐 / 이웃의 필요성을 못 느낀다 / 신체적 어려움으로 이웃을 만나기가 어렵다 / 서로 집에서 이야기를 하는 게 필요하다 / 서로 배려하는 마음 / 없음 / 없음 / 없음 / 먼저 다가가기 / 모임을 가지기 위해 자금이 필요함 / 필요 없음 / 없음

〈표20〉  
이웃관계  
강화를 위한  
활동 참여 의향

구분	단위 : 명 / (%)						
	1	2	3	4	5	Mean	SD
	n	61	32	32	34	91	3.25
%	24.4	12.8	12.8	13.6	36.4		

〈표21〉  
이용자 유형별  
이웃관계 강화  
활동 참여 의향  
비교

구분	가족유형	n	단위 : 명 / (%)		
			평균(mean)	표준편차(SD)	
이웃 관계 활동 참여 의향	가족유형	1인가구	170	2.89	1.608
		동거가구	80	4.01	1.392
	t(p)			-5.663(.000)	
	성별	남성	34	2.65	1.59
		여성	216	3.34	1.62
	t(p)			-2.339(.020)	
	수급여부	해당없음	105	3.94	1.406
		수급가구	145	2.74	1.593
	t(p)			6.285(.000)	
	연령대 (전기/후기 고령인구 비교)	전기고령인구	91	3.78	1.504
		후기고령인구	139	2.82	1.598
	t(p)			4.559(.000)	

\*p<0.05

## 분석결과Ⅵ : 유형별 분석

### 교육문화

프로그램

유형분류

교육문화 이용하는 이유는 새로운 지식과 취미를 계발하는 욕구가 반영

이번 조사에서는 <교육문화 프로그램>을 ‘문화여가 프로그램’, ‘디지털 역량강화’, ‘학습 프로그램’ 총 3가지로 구분함.

- 문화여가 프로그램: ‘에코브릿지’, ‘화사한 인생’, ‘우리동네 뜨개방’, ‘마카모예(노래, 미술)’, ‘다향다색(다도 프로그램)’, ‘먹그림(한국화)’, ‘울림(난타)’
- 디지털 역량강화: ‘디지털 탐험대(강남동, 홍제동)’
- 학습 프로그램: ‘성인문해학교(한글1, 2/영어1, 2)’
- 유형 구분에 따른 이용자 비중은 ‘문화여가 프로그램’ 83명(61.9%), ‘학습 프로그램’ 38명(28.4%), ‘디지털 역량강화’ 13명(9.7%) 순으로 조사됨.

### 이용목적

<교육문화 프로그램 이용목적> 전체 분석 결과, 다음과 같이 조사됨.

- ‘새로운 지식 및 취미를 계발하기 위해서’ 39명(29.1%)
- ‘친구나 지인들을 만나기 위해서’ 21명(15.7%)
- ‘배운 것을 일상 생활에 활용하기 위해서’ 19명(14.2%)
- ‘여가 시간을 보내기 위해서’ 16명(11.9%)
- ‘스트레스 해소와 활력을 얻기 위해서’ 14명(10.4%)
- ‘배우는 것 자체에 보람을 느껴서’ 11명(8.2%)
- ‘배움을 통해서 나를 성장하기 위해서’, ‘기타’ 각각 7명(5.2%)

‘새로운 지식 및 취미를 계발하기 위해서’ 항목이 모든 서비스 유형에서 1순위로 조사됨에 따라 차순위 문항으로 비교 분석한 결과 다음과 같음.

- ‘문화여가’ → ‘여가 시간을 보내기 위해서’ 16명(19.3%)
- ‘디지털’ → ‘배운 것을 일상 생활에 활용하기 위해서’ 5명(38.5%)
- ‘학습 프로그램’ → ‘친구나 지인들을 만나기 위해서’ 9명(23.7%)

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

〈표22〉  
교육문화  
프로그램  
유형

단위 : 명 / (%)					
구분	n	%	세부 프로그램	n	%
계	134	100	계	134	100
문화여가 프로그램	83	61.9	에코브릿지	10	7.5
			화사한 인생	6	4.5
			우리동네 뜨개방	6	4.5
			마카모예 노래교실	31	23.1
			마카모예 미술교실	10	7.5
			다향다색(다도프로그램)	6	4.5
			먹그림(한국화)	5	3.7
			울림(난타)	9	6.7
디지털 역량강화	13	9.7	디지털탐험대(강남동)	8	6.0
			디지털탐험대(홍제동)	5	3.7
학습 프로그램	38	28.4	성인문해학교 한글1반	10	7.5
			성인문해학교 한글2반	7	5.2
			성인문해학교 영어1반	13	9.7
			성인문해학교 영어2반	8	6.0

〈표23〉  
교육문화  
프로그램  
이용목적

단위 : 명 / (%)					
구분	전체		유형별		
	n	%	문화여가	디지털	학습 프로그램
전체	134	100	83	13	38
새로운 지식 및 취미를 계발하기 위해서	39	29.1	21 25.3	6 46.2	12 31.6
친구나 지인들을 만나기 위해서	21	15.7	12 14.5	-	9 23.7
배운 것을 일상 생활에 활용하기 위해서	19	14.2	6 7.2	5 38.5	8 21.1
배움을 통해서 나를 성찰하기 위해서	7	5.2	2 2.4	1 7.7	4 10.5
여가 시간을 보내기 위해서	16	11.9	16 19.3	-	-
배우는 것 자체에 보람을 느껴서	11	8.2	6 7.2	1 7.7	4 10.5
스트레스 해소와 활력을 얻기 위해서	14	10.4	14 16.9	-	-
기타	7	5.2	6 7.2	-	1 2.6

**기타응답**

음악쪽에 중사해 난타를 배우고 싶었음 / 노래를 좋아하고, 신곡을 배우고 싶어서 / 노래를 좋아해서 / 직원 소개 받아서 / 마을관리소에서 추천받아서 / 꽃에 관련된 것을 좋아해서 / 노래를 단순히 좋아해서

서비스  
이용  
만족도

- **〈교육문화 프로그램 만족도〉 전체 분석 결과, 최대 5점 중 4.64점**100점 환산 시 92.8점으로 조사되어 2022년 교육문화 프로그램 전체 평균값 최대 4점 중 3.45점 100점 환산 시 86.2점 대비 100점 환산 기준6.6점 상승하였음.

※특히, ‘프로그램 전반에 참여자의 의견을 잘 반영하였다’ 2022년 3.4점(85점)→4.73점(94.6점) 개선
- ‘유사 프로그램이 다시 진행되어도 참여하고 싶다’ 평균 4.85점으로 가장 높은 만족도를 보였으며, ‘프로그램에 필요한 시설과 기자재가 적절하게 갖춰져 있다’ 평균은 4.32점으로 가장 낮은 만족도를 보임. 이는 관내 프로그램실 물리적 제약 및 복지관 노후화에 따른 것으로 판단됨.
- ‘프로그램 전반에 참여자의 의견을 잘 반영하였다’ 전체 평균 4.73점 중 ‘학습’ 영역의 경우 평균 4.58점으로 세 영역 중 가장 낮은 것으로 조사됨.

※강사 간담회 등 직·간접적인 의사소통 창구 마련하여 지속 개선 중이나 개선의 여지가 존재
- ‘프로그램에 필요한 시설과 기자재가 적절하게 갖춰져 있다’ 평균 4.32점이나, ‘디지털 역량강화’ 영역에서는 평균 4.23점으로 낮게 조사됨. 이는, 공간적 특성(마을관리소 프로그램 크기) 등에서 발생한 것으로 판단됨.
- ‘프로그램 내용은 나에게 충분한 수준으로 구성되었다’ 평균 4.57점이며, ‘학습’ 영역의 경우 평균 4.50점으로 가장 낮게 나타남. 이는 공통의 학습 목표를 지니고 프로그램을 진행함에도 불구하고 개인이 가지는 학습의 성취도 차이에서 발생하는 것으로 판단됨.
- ‘프로그램 내용은 내가 기대한 대로 진행되었다’ 문항의 경우 문항 평균값 4.71점이나 ‘학습’ 영역의 경우 문항 평균값 4.79점으로 평균값을 상회하는 수치를 보임. 이는 타 ‘교육문화 프로그램’과 달리 교재를 사용하는 프로그램의 특성이 반영된 것으로 보이며 장기간 반복 이용한 이용자들이 유사한 교재를 반복 사용 함에 따라 기대하는 수준이 예측 가능한 범위 내에서 책정된 것으로 판단 됨. 다만, 다른 두 영역의 평균은 전체 평균보다 낮은 것으로 파악됨에 따라 사전 정보 제공, 진행 단계에서의 요구사항 수렴이 지속 병행될 필요가 있겠음.
- ‘유사 프로그램이 다시 진행되어도 참여하고 싶다’ 문항의 경우 문항 평균값 4.85점으로 ‘디지털 역량강화’ 영역에서 문항 평균값 4.92점으로 가장 높은 평균값을 보임. 이는 학습한 내용의 적용 범위가 실생활에서 즉각 적용됨에 따라 만족도 조사에 반영된 것으로 보임. 반면 ‘학습’ 영역에서는 문항 평균값 4.79점으로 가장 낮은 평균값을 보임. 학습 효과는 장기간에 걸쳐 발생한다는 특성이 반영된 것으로 추측됨.

〈표24〉  
교육문화  
프로그램  
만족도  
: 전체

구분	① 매우 아니다	② 아니다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	mean (sd)
1	-	1 0.7	9 6.7	15 11.2	109 81.3	4.73 (0.615)
2	3 2.2	8 6.0	12 9.0	31 23.1	80 59.7	4.32 (1.016)
3	2 1.5	1 0.7	14 10.4	19 14.2	98 73.1	4.57 (0.827)
4	1 0.7	2 1.5	5 3.7	19 14.2	107 79.9	4.71 (0.681)
5	-	1 0.7	3 2.2	11 8.2	119 88.8	4.85 (0.467)
n	134		mean		4.64	

〈표25〉  
교육문화  
프로그램  
만족도  
: 문화여가

구분	① 매우 아니다	② 아니다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	mean (sd)
1	-	-	3 3.6	13 15.7	67 80.7	4.77 (0.502)
2	-	6 7.2	10 12.0	18 21.7	49 59.0	4.33 (0.951)
3	-	1 1.2	9 10.8	16 19.3	57 68.7	4.55 (0.737)
4	-	1 1.2	4 4.8	16 19.3	62 74.7	4.67 (0.627)
5	-	1 1.2	1 1.2	6 7.2	75 90.4	4.87 (0.463)
n	83		mean		4.64	

〈표26〉  
교육문화  
프로그램  
만족도  
: 디지털  
역량강화

구분	① 매우 아니다	② 아니다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	mean (sd)
1	-	-	-	1 7.7	12 92.3	4.92 (0.277)
2	1 7.7	1 7.7	-	3 23.1	8 61.5	4.23 (1.301)
3	-	-	1 7.7	-	12 92.3	4.85 (0.555)
4	1 7.7	-	-	-	12 92.3	4.69 (1.109)
5	-	-	-	1 7.7	12 92.3	4.92 (0.277)
n	13		mean		4.72	

〈표27〉  
교육문화  
프로그램  
만족도  
: 학습

구분	① 매우 아니다	② 아니다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	mean (sd)
1	-	1 2.6	6 15.8	1 2.6	30 78.9	4.58 (0.858)
2	2 5.3	1 2.6	2 5.3	10 26.3	23 60.5	4.34 (1.072)
3	2 5.3	-	4 10.5	3 7.9	29 76.3	4.50 (1.059)
4	-	1 2.6	1 2.6	3 7.9	33 86.8	4.79 (0.622)
5	-	-	2 5.3	4 10.5	32 84.2	4.79 (0.528)
n	38		mean		4.60	

**장수식당**  
만족도

장수식당은 본연의 목적(식생활, 경제적 부담 완화) 외에도 이웃 만남의 장으로 기능 <장수식당 만족도>를 분석한 결과 다음과 같이 확인됨.

- 응답자 137명 분석 결과, 전체 평균은 최대 5점 중 4.57점으로 조사됨.

이용 후  
긍정적 변화

<장수식당 이용 후 변화점>을 분석한 결과 다음과 같은 순으로 확인됨.

- ‘영양 및 신체 건강 개선’ 61명(44.5%)
- ‘규칙적인 식습관 형성’ 35명(35%)
- ‘식재료 구입에 대한 경제적 부담 감소’ 17명(12.4%)
- ‘주변 이웃과의 관계 형성’ 12명(8.8%)
- ‘외부 활동 증가’ 9명(6.6%)
- ‘기타(변화 없음)’ 3명(2.2%)

식당 이용경험  
개선 방안

<장수식당 개선방안>을 분석한 결과 다음과 같은 순으로 확인됨.

- ‘기타’ 87명(64,2%)
- ‘장수식당 대기 장소 여건 확충’ 19명(13.9%)
- ‘장수식당 내 이동 약자 전용 테이블 추가 배치’ 18명(13.1%)
- ‘장수식당 이용자 확인 절차 개선’ 6명(4.4%)
- ‘장수식당 청결도 개선’ 6명(4.4%)

<표28>  
장수식당  
만족도

							단위 : 명 / (%)	
구분	1	2	3	4	5	계	Mean	SD
n	2	2	11	23	99	137	4.57	0.821
%	1.5	1.5	8.0	16.8	72.3			

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

〈표29〉  
장수식당  
이용 후  
변화점

단위 : 명 / (%)		
질문	n	%
전체	137	100
규칙적인 식습관 형성	35	25.5
영양 및 신체 건강 개선	61	44.5
식재료 구입에 대한 경제적 부담 감소	17	12.4
외부 활동(외출 횟수) 증가	9	6.6
주변 이웃과의 관계 형성	12	8.8
기타	3	2.2

**기타응답**

없음 / 좋아진게 없음 / 없다

〈표30〉  
장수식당  
이용경험  
개선방안

단위 : 명 / (%)		
질문	n	%
전체	137	100
장수식당 이용자 확인 절차 개선(회원증, 비대면·전자 출입증)	6	4.4
장수식당 청결도 개선(청소, 환기)	6	4.4
장수식당 대기 장소 여건 확충	19	13.9
장수식당 내 이동 약자(휠체어) 전용 테이블 추가 배치	18	13.1
기타	88	64.2

**기타응답**

만족한다 / 없음 / 자리 싸움 줄일 수 있도록 해야 함 / 더 필요한 것 없음 / 없음 / 없음 / 없다 / 식당 이용하면서 이용에 질서가 있었으면 좋겠다 / 없습니다 / 만족한다 / 없음 / 없습니다 / 없다 / 없음 / 현재 만족함 / 만족한다 / 없음 / 음식 간을 개선했으면 좋겠다 / 없습니다 / 만족한다. / 없습니다 / 없습니다 / 만족한다 / 없습니다 / 없습니다 / 없다 / 번호표 같은 시스템이 필요하다 / 없습니다 / 없음 / 만족함 / 없습니다 / 없음 / 없습니다 / 딱딱한 음식이 덜 나왔으면 좋겠다 / 매우 만족한다 / 없음 / 없습니다 / 없음 / 만족한다 / 없다 / 매우 만족한다 / 없습니다 / 반찬의 양이 부족하다 / 음식이 부드러웠으면 좋겠다 / 없습니다 / 만족한다 / 없음 / 없습니다 / 만족함 / 없음 / 없음 / 없음 / 없다 / 국 건더기를 더 줬으면 좋겠다 / 없다 / 없습니다 / 없습니다 / 질서 유지가 필요하다고 생각합니다 / 만족한다 / 없습니다 / 개선 사항은 없음 / 현재 상황을 만족한다 / 없음 / 지금 상황에 만족한다 / 없습니다 / 만족한다 / 없음 / 반찬이 부족하다 / 없음 / 만족한다 / 질서 유지가 필요하다 / 없습니다 / 없습니다 / 맵거나 딱딱한 음식들을 줄여줬으면 좋겠다 / 없습니다 / 자원봉사자 도움이 있었으면 좋겠다 / 없다 / 없습니다 / 없습니다 / 줄 서는 절차 개선 / 반찬과 밥의 양을 더 줬으면 좋겠다 / 없음 / 없음 / 만족 / 없음 / 만족한다 / 질서가 개선되어야 한다 / 없습니다 / 반찬 딱딱한 거나 매운 게 나올 때가 있어서 줄였으면 좋겠다 / 반찬 양이 적고, 밥 양도 더 넉넉히 줬으면 좋겠다 / 없음 / 고생하시는 직원분들 감사합니다 / 씹기 편한 음식으로 구성해줬으면 좋겠다 / 없음 / 치아 안 좋으신 분들이 많으니 먹기 쉬운 반찬이 있었으면 좋겠다 / 없음 / 따로 없음 / 반찬 더 신경 써줬으면 좋겠다 / 밥의 너무 질어서 밥의 상태가 개선되었으면 좋겠다 / 반찬 구성에 불만이다. / 없습니다 / 몇몇 분의 자리 소유 문제 / 항상 감사합니다 / 먹는 시간이 촉박하다

**강남동  
마을관리소**  
만족도 분석

〈참고8〉  
마을관리소  
만족도 비교

복지정보  
수신방법

**친절하고 다시 오고 싶은 마을관리소 ... 높은 만족도 1, 2순위는 친절과 재방문 의사**

- 강남동 마을관리소 만족도 조사 응답자 44명의 내용을 분석한 결과, 전체 평균은 **최대 5점 중 4.65점으로** 조사됨.

구분	2022년	2023년
N	43	4.40
평균	44	4.65
0.25점 상승(▲5.68%)		

- ‘마을관리소의 직원과 활동가는 친절하다.’ 평균값 4.91점으로 가장 높은 것으로 조사되었고, ‘마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다’ 의 평균값은 4.27점으로 가장 낮게 조사됨.  
※‘마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다’ 2022년 4.33점 → 2023년 4.27점으로 만족도 저하 확인
- ‘마을관리소 재방문 또는 지역주민에게 추천할 의사가 있다’ 4.8점, ‘마을관리소의 직원과 활동가는 나에게 필요한 서비스를 직절하게 안내하였다’ 4.75점, ‘마을관리소의 역할과 서비스에 만족한다’ 4.66점, ‘마을관리소로 인해 지역주민의 생활이 편리해졌다’ 4.5점 순으로 조사됨.
- 전체 평균(4.65점)보다 낮은 두 항목은 ‘마을관리소로 인해 지역주민의 생활이 편리해졌다’, ‘마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다’이며, 타 내용과 비교하여 주민 생활 편의(공구대여 등) 서비스에 대한 만족도가 낮은 것으로 보임.

**대부분 직접 받는 안내 문자를 통해 복지정보를 안내받기를 희망**

〈마을관리소 복지정보 수신 방법〉 분석 결과 다음과 같은 순으로 조사됨.

- ‘마을관리소 복지정보 정기 안내 문자 발송’ 36명(81.8%)
- ‘마을관리소 내 안내문 게시’ 4명(9.1%)
- ‘지역 내 마을관리소 현수막 게시’ 3명(6.8%)
- ‘마을관리소 내 TV를 활용한 실시간 홍보’ 1명(2.3%)

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

〈표31〉  
강남동  
마을관리소  
만족도

구분		① 매우 아니다	② 아니다	③ 보통이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	mean (sd)
서비스 제공 인력	마을관리소의 직원과 활동가는 친절하다	-	-	-	4 9.1	40 90.9	4.91 (0.291)
	마을관리소의 직원과 활동가는 나에게 필요한 서비스를 적절하게 안내하였다	-	-	4 9.1	3 6.8	37 84.1	4.75 (0.615)
서비스 제공 만족	마을관리소에는 필요한 장비가 구비되어 있다	1 2.3	5 11.4	2 4.5	9 20.5	27 61.4	4.27 (1.128)
	마을관리소의 역할과 서비스에 만족한다	-	1 2.3	4 9.1	4 9.1	35 79.5	4.66 (0.745)
서비스 결과 만족	마을관리소로 인해 지역주민의 생활이 편리해졌다	-	1 2.3	4 9.1	4 9.1	35 79.5	4.50 (0.821)
	마을관리소 재방문 또는 지역주민에게 추천할 의사가 있다	1 2.3	-	3 6.8	12 27.3	28 63.6	4.80 (0.668)
n		44		mean		4.65	

〈표32〉  
마을관리소  
복지정보  
제공수단

단위 : 명 / (%)		
질문	n	%
전체	44	100
마을관리소 복지정보 정기 안내 문자 발송	36	81.8
마을관리소 내 TV를 활용한 실시간 홍보	1	2.3
마을관리소 내 안내문 게시	4	9.1
지역 내 마을관리소 현수막 게시	3	6.8

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

## 분석결과Ⅵ : 개별 인터뷰

### 인터뷰 기획 배경

이번 만족도 조사는 욕구 파악을 위한 기초 자료 구축과 통찰을 얻기 위한 수단으로 그치지 않기를 바랐습니다. 냉정한 통계 데이터로는 파악하기 어려운 주민의 사정과 생각을 읽고 싶어 개별 인터뷰를 기획하였습니다.

많은 정보를 너무나 쉽게 접할 수 있는 사회에서 모순되게도 가까이 있는 이웃은 잘 모르는 사회가 되어가고 있습니다. 잘 알지 못하면 멀어지게 되고 혐오하게 됩니다. 특히, 빠른 기술 발전 등으로 비대면 기술이 발달하며 대면과 비대면을 오가며 사람들을 쉽게 만날 수 있게 되었습니다. 자원과 역량이 되는 주민은 사람들과 더 잘 연결 되는 사회가 되었습니다. 그러나 우리는 여전히 그 바깥에서 사회적 배제를 경험하는 사람들이 존재한다는 점에 주목합니다.

서로 잘 알아야 연결될 수 있습니다. 그래야 배제를 경험하는 사람들이 지역에서 함께 살 수 있게 됩니다. 그 첫걸음으로 복지관에서는 주민의 의견을 잘 조직하여 정리하는 과업을 수행하였습니다. 이렇게 정리한 주민의 다양한 의견이 우리 지역 사회복지실천 과정에 잘 쓰이면 좋겠습니다.

### 인터뷰 개괄

조사원(TF)이 사전 구성된 질문지를 활용하여 인터뷰 진행하였고, 네이버 클로바 APP을 활용하여 인터뷰 전 과정을 기록. ※편견 축소 및 객관 분석 위해 사전 고지 및 동의 확인 후 녹음 진행

- 조사 후 1차 분석 시 TF팀원이 분담된 조사 분석 영역에 따라 개별 의미 분석
- 영역별 담당자 간 두 차례 이상 분석 회의 진행하여 객관적인 분석 노력

이때, 인터뷰 내용은 (1)생태체계적 관점, (2)전인적 접근, (3)강점관점에 기반하여 당초 구성하였던 주제별로 분류조사항목 기반.

- 이용 후 변화된 사항
- 복지 욕구 및 문제
- 사회적 관계망
- 지역적 특성환경적, 물리적 조건

끝으로, 전 직원이 함께 분류한 내용을 검토하고, 의미를 살펴보며 결과 최종 정리함.

**인터뷰  
참여자  
명단**

〈참고9〉  
인터뷰  
참여자  
명단

연번	구분	성별	연령	비고
1	장수식당1	여성	83	장수식당 15명
2	장수식당2	남성	72	
3	장수식당3	여성	71	
4	장수식당4	여성	85	
5	장수식당5	여성	81	
6	장수식당6	여성	86	
7	장수식당7	남성	70	
8	장수식당8	남성	61	
9	장수식당9	여성	79	
10	장수식당10	남성	67	
11	장수식당11	여성	87	
12	장수식당12	여성	70	
13	장수식당13	여성	70	
14	장수식당14	여성	70	
15	장수식당15	여성	64	
16	한끼드림1	남성	80	한끼드림 15명
17	한끼드림2	남성	70	
18	한끼드림3	여성	87	
19	한끼드림4	여성	84	
20	한끼드림5	여성	70	
21	한끼드림6	여성	80	
22	한끼드림7	여성	81	
23	한끼드림8	여성	83	
24	한끼드림9	여성	71	
25	한끼드림10	남성	70	
26	한끼드림11	여성	72	
27	한끼드림12	여성	75	
28	한끼드림13	여성	81	
29	한끼드림14	여성	79	
30	한끼드림15	여성	74	
31	마을관리소1	여성	76	마을관리소 4명
32	마을관리소2	여성	82	
33	마을관리소3	여성	80	
34	마을관리소4	여성	65	
35	교육문화(성인문해-한글1)	여성	75	교육문화 16명
36	교육문화(성인문해-한글2)	여성	71	
37	교육문화(성인문해-영어1A)	여성	75	
38	교육문화(성인문해-영어1B)	여성	67	
39	교육문화(성인문해-영어2)	여성	70	
40	교육문화(에코브릿지)	여성	68	
41	교육문화(먹 그림)	여성	72	
42	교육문화(우리동네 뜨개방)	여성	85	
43	교육문화(다향다색)	여성	61	
44	교육문화(울림)	여성	77	
45	교육문화(화사한 인생)	여성	73	
46	교육문화(PG최다이용자)	여성	68	
47	교육문화(마카모예-미술)	여성	63	
48	교육문화(마카모예-노래)	여성	83	
49	교육문화(디지털탐험대-홍제)	여성	73	
50	교육문화(디지털탐험대-강남)	여성	79	

**인터뷰  
결과  
요약표**

〈표33〉  
인터뷰  
결과  
요약표

구분		주제	내용
이용 후 변화된 사항	장수 식당 & 한끼 드림	주민 만남의 장으로 기능하는 장수식당	다른 사람들과 만나는 마중물 하루 일과 측면에서 식당 이용으로 자기 돌봄
		급식사업 본래 목적에 맞게 이용자 긍정적 변화	경제적 부담 완화
			균형있는 식생활 영위
			일상생활 편의 증진
	교육 문화	일상 속에서 실질적으로, 정서적 측면에서 모두 도움이 되는 복지관 프로그램	느리지만 계속 노력을 통해 일상 편의 개선
			무언가를 이루는 성취감이 주는 긍정적인 정서
	마을 관리소	우리 마을 주민 플랫폼, 마을관리소	프로그램 가는 날, 이웃들과 어울리는 날
			접근성 좋은 곳에서 프로그램 이용 기회
			이웃들과 어울리며 일상의 활력 찾기
			인생의 가장 중요한 목표, 건강
복지 요구	공통	나이 들을 인정하고 '지금, 보통의 삶'에 집중	다양한 방법으로 활기차게 살기 위해 노력
		건강 문제로 외부 활동 제한 발생	건강 자체의 문제로 외부 활동에 한계 남에게 비치는 건강하지 않은 부끄러운 나의 모습
		생계를 위한 적극적인 외부 자원 동원	생활에 도움이 되는 지역사회보호 사업 요구
	사업 영역별 [키워드 정리]	장수식당 영역의 요구사항	이용 순서 및 방식 개선 요구
			직원과 이용자 간 대화의 시간 마련
		한끼드림 영역의 개선점	복지관 사업 정보를 잘 모르거나 혼동
			한끼드림 자원봉사자에 대한 오해
			성인문해학교 이용자 수료 방침 개선 요구
		교육 문화 영역의 요구 및 개선점	역량 점검 결과에 따라 분반 개설 요구
			이용자 불화 발생 시 체계적인 보고 필요
프로그램 신청 기준 명확한 안내 요구			
마을관리소 영역의 요구 및 개선점	마을관리소 영역의 요구 및 개선점	프로그램 물리적 공간 확장 요구	
		프로그램 회기 수 조정(증가) 요구	

※[복지요구]-[영역별] 내용은 주민의 민원 제기 성격이 함께 드러난 관계로 전사기록이 아닌 키워드로 정리함.

**인터뷰  
결과  
요약표**

구분	주제	내용
이웃과의 관계	이웃과 느슨하게 연대하며 주고받는 삶	일상 속에서 함께하며 나누기
		공적 제도의 공백을 느슨한 연대로 채우기
	이웃 교류를 방해하는 다양한 방해 요소	일만 하며 살아온 탓에 소원해진 주변 관계
		나빠진 건강으로 이웃과의 관계 소원
		교통 불편으로 왕래의 불편 발생
	다양한 기회와 열린 마음으로 이웃 사이 강화	주민들이 모여 대화할 수 있는 기회와 공간
		서로 인사하며 지내는 문화의 필요성
		당사자의 주도로 만나기
지역이 달라도 교통이 좋으면 활발한 교류 가능		
지역적 상황 (입암3단지)	임대아파트 내 물리적, 주민 관계 문제에 대한 욕구 및 문제 발생	임대아파트를 바라보는 외부의 부정적 시선
		배려가 없는 지역주민에 대한 부정적 감정
		단절되는 아파트
		1촌 돌봄카페 홍보 부족
		재난 시 생존 불안
		쾌적하지 못한 단지 환경 개선 요구

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**이용 후  
변화된  
사항**  
장수식당&  
한끼드림

### 주민 만남의 장으로 기능하는 장수식당

‘장수식당’과 ‘한끼드림’은 서로 다른 사업임에도 사업의 취지와 목적이 유사하여 서비스 ‘영역별 이용 후 변화된 점’의 분석에서 통합하여 살펴봄. 단, ‘장수식당’은 복지관 공간으로 와서 이용해야 하는 특성으로 인해 ‘한끼드림’과 구분되는 한 가지 차별점이 확인됨.

### 다른 사람들과 만나는 마중물

장수식당은 무료 급식 자체가 추구하는 본래 목적을 넘어서 사람과 만날 수 있는 장소 기능을 함께 하는 것으로 보임. 더불어, 사람들과 함께 먹으니 단순히 혼자 먹을 때 더욱 입맛도 살아나고 즐겁게 먹을 수 있는 것으로 확인됨.

주민12: 배만 채우는 것보다도 식당을 이용하면서 여러 사람 같이 알게 되고, 웃고, 인사하며 지낼 수 있어서 좋아.

주민06: ... 근데 여기서 밥을 안 줄 때 코로나19 사회적 거리두기 때는 집에 그냥 늘어져 있는 거야. 그게 조금 아쉽더라고.

주민05: 밥을 와서 먹으니까 좋지. 왜냐하면 집에서 혼자 밥 해 먹으려면 하기 싫을 때도 있고, 반찬도 마땅하지 않은데 ... 여기 오면 여럿이 함께 먹으니 좋아하지 않는 반찬들도 맛있게 먹을 수 있어서 좋지.

주민03: 장수식당 이용하면서 밥 먹으러 오니까 그냥 이렇게 얼굴 아는 사람들도 생기고 친해질 수 있었어.

### 하루 일과를 보내는 측면에서 장수식당 이용으로 자기돌봄(Self-care) 계기

다른 사람들과 만나는 기회가 되는 장수식당을 이용함으로써 기본적인 자기관리의 계기로도 작용하고 있음. 다른 사람들과 원활히 어울리기 위해 나 ‘자신’을 관리하게 됨.

주민14: 여기 오는 게 일과예요. 하루 일과가 시작이 되는 거예요. 집에서 이제 일어나 가지고 오늘 밥 먹으러 간다는 게 유일한 낙이에요. ... 내 댄에는 밥 먹으러도 오지 않으면 마냥 집에서 잠만 잘 텐데, 밥 먹으러 가는 것 덕분에 다른 사람들을 만나게 되니 세수 안할 것도 하게 되고, 머리 안 빗을 것도 빗고 오게 돼요. 이 밥 먹으러 오는 시간이 나에게서는 제일 낙이에요.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**이용 후  
변화된  
사항**  
장수식당&  
한끼드림

**급식 지원 사업 본래 목적에 맞게 이용자의 긍정적 변화 도출**

‘장수식당’ 및 ‘한끼드림’ 모두 무료급식 지원 사업 목적과 취지에 맞게 서비스 이용자의 일상생활 편의와 경제적 부담을 완화할 수 있었음.

**경제적 부담 완화**

‘장수식당’과 ‘한끼드림’을 통해 식재료 부담이 완화되어 가게 경제에 도움이 됨. 최근 물가 상승 등으로 식비 부담이 가중되는 가운데 무료 급식 사업을 통해 경제적으로 취약한 계층에게 실질적인 도움이 되는 것으로 보임.

주민04: 복지관에서 점심 끼니를 해주지 않으면 제대로 먹지 못하고 굶어. 여기서 점심 해주는 것이 얼마나 감사해.

주민14: 우리가 돈 주고 사 먹으려고 해봐요. 요즘에 뭐든지 다 비싸다고 그러잖아요. 우리 같은 사람들은 어디 외식도 못해요. 근데 여기서서는 메뉴가 매일 바뀌니까 부족한 것을 여기서 채우면 되니까 만족해요.

주민16: 요즘 물가가 비싼데 부식이 비용이 좀 안 들어가니까 굉장히 도움이 되죠.

주민26: 아휴, 경제적으로 도움이 많이 됐죠. 직접 사지 않아도 되어 경제적이야.

주민28: 반찬을 받으면 기분이 너무 좋지. 이 비싼 물건(부식)들을 한두 번도 아니고 하다못해 콩나물이라도 보내주는 것이라도 여러 번 받을 수 있어서 행복한 거야.

**균형있는 식생활 영위**

전문가영양사가 직접 관리하는 식단을 통해 노년 건강에 필요한 영양소를 골고루 섭취할 수 있었음.

주민07: 혼자 사는 남자들은 반찬이고 밥 해 먹는 것이 참 번거롭고 어려운데 여기서 한 끼라도 먹을 수 있는 것이 생활에 보탬이 돼 ... 그러면 저녁에는 간단하게 라면이라도 끓여 먹고 그런 거야.

주민09: 집에서 반찬 해 먹는 것 귀찮아져서 싫은데 여기 와서 하루하루 반찬을 바꿔가며 먹을 수 있어서 그게 좋지 ... 나는 약을 많이 먹기 때문에 때에 맞춰 밥을 잘 챙겨 먹어야 하거든 ... 장수식당이 건강 관리에 도움이 됨

주민14: 내가 병원 가는 것 외에는 안 빠지고 와요. 왜냐하면 솔직히 우리 집에서 먹던 반찬만 먹지 바꿔 가면서 먹을 수 없어요. 수급비 받아서 바꿔가며 먹기 힘들거든요. ... 여기 와서 만족하게 나 먹고 싶은 만큼 내가 양껏 양에 맞게 풍부하게 먹고 잘 먹고 가니까 그것 보다 감사한 일이 없어요.

주민15: 영양가 있는 밥과 반찬을 매일 모여서 먹을 수 있어서 좋아요.

주민30: 부식 받으면서 도움이 너무 많이 됐죠. 도움이 너무 많이 되는 거예요. 내가 부식을 안 사 먹어도 되니까 ... 나는 그렇지 않을 때는 이제 24시 편의점에서 삼각김밥이라 도시락이랑 그런 거 유통기한 지난 음식을 얻어다가 먹고 ...

**이용 후  
변화된  
사항**  
장수식당&  
한끼드림

**일상생활 편의 증진**

‘한끼드림’ 이용자 다수 거동이 불편한 지역주민인 관계로 직접 장을 보지 않아도 식생활 영위에 필요한 재료를 구매할 수 있어 생활이 편해짐.

주민18: 내가 걷지를 못해가지고 장을 보러 갈 수가 없잖아요. 반찬 갖다주니 뭐 해 먹는 것도 잘 해 먹어서 좋아요. 나한테 누가 그렇게 부식을 일주일에 한 번씩 갖다주겠어요.

주민21: 나는 마음대로 걷지 못하잖아. 많이 다쳐서 지금도 이렇게 싸매고 살고 있잖아 ... 허리가 부러져 여태까지 중앙 시장을 못가봤어. 부식 받고 나서는 생활에 모든 것이 다 고마워.

주민29: 부식 받고 나서 계속 갖다주는 것을 먹을 수 있으니 좋지.

교육문화

**일상 속에서 ‘정서적 측면’과 ‘실질적 측면’ 모두 도움이 되는 복지관 프로그램**

다양한 성격을 가진 교육문화 프로그램 특성상 그 변화된 사항도 다양하지만, 대체로 프로그램 참여를 통해 일상 속 편의가 더욱 증진되었고, 사람들과 어울리는 경험과 무언가를 이룬 경험을 바탕으로 정서적인 측면에서도 도움이 되었음.

**느리지만 계속 노력을 통해 일상 편의 개선**

진취적인 태도로 한글이나 영어, 스마트폰을 배워 일상 영역에서 활용하고자 노력하고 있음. 그렇게 배운 내용을 여행을 가거나 간판 등을 읽을 때 활용하고 있음. 또한, 배운 내용한글을 바탕으로 일상 영역을 넘어 자신의 생각과 느낌을 외부에 표현하는 수단으로도 활용하고 싶어함.

주민12: 저는 학교를 못 가봤어요. 글을 못 읽다가 읽게 되는 거라 글을 조금씩 알게 되면서 보는 세상이 많이 달라졌어요. 여기저기 땀기면서 간판도 쳐다볼 줄 알고 휴대폰으로 문자도 보낼 수도 있는게 참 좋은 거야 ... 나중에는 내가 좀 옛날부터 고생한 거 한번 써보고 싶어.

주민35: 내가 더 열심히 배워야지 해서 이제는 딸내미 집에 하남시까지 정류장 글씨를 읽고 다녀왔잖아.

주민36: 한글에 대해서 많이 배워서 이제는 읽는 것도 좀 더듬더라도 읽게 되면서 한글에 익숙해졌어요. 쓰는 것도 많이 자신감도 생기고...

주민37: 글씨영문을 딱히 빨리 해석은 못 해도 그래도 누가 뭐라고 하면 읽을 수는 있게 되었어요.

주민38: 영어로는 대화가 안 되지만 우리말로 영어를 해석할 수 있게 되었어요. 선생님이 매일 가르쳐 주시니까 그거를 이제 기억하기 위해서 1반 친구들과 카카오톡을 주고받을 때는 영어로 하려고 노력해요.

주민39: 영어 자막이 이렇게 많이 뜨잖아요. 지금도 잘 모르긴 해도 그래도 어느 정도는 읽을 수 있게 된 것에 너무나 감사해요.

주민50: 스마트폰을 배워서 활용에 자신감이 생겼어요. 예를 들자면, 나 지금 화분을 키우고 있는데 애 이름이 궁금하면 어플로 사진을 찍으면 나와.

**이용 후  
변화된  
사항**  
교육문화

**무언가를 이루는 성취감이 주는 긍정적인 정서**

프로그램을 이용하면서 얻을 수 있는 학습 측면의 성취감 외에도 취미 여가 영역에서도 일정한 성취감과 자부심을 느낄 수 있었음. 때로는 순수 프로그램 이용 자체에서 오는 즐거움도 있었음.

주민33: 다양한 것을 배우니 마음이 조금 더 편해졌어요. 무조건 배우는 건 좋은 거죠.

주민44: 항상 목요일이 되면 난타 가야지 그런 마음이 생각나고 좋아.

주민45: 그냥 오면은 기분이 좋아요. 뭐 만들고 나면은 성취감도 있고...

주민47: 결과물을 만들면 자부심을 갖고 내가 했다는 긍정심도 있고 자신도 있고 좀 많이 좋았죠.

**프로그램 가는 날은 이웃들과 어울리는 날**

프로그램을 이용하면서 사람들과 자주 만날 수 있는 계기가 되었음. 기존에 알던 사람들은 더 잘 아는 계기가 되고, 모르는 이웃과 친해질 수 있는 기회가 됨.

주민41: 밖에서 사람들 자주 만나니 친분이 두터워지고 이러니까 좋은 거지.

주민42: 뜨개방을 이용하고 나서 아마도 활동적으로 바뀌었지. 가만히 있는 것보다 낫다고 생각해.

주민43: 다도를 할 때 조용히 앉아서 차를 우리고 마시고 하다 보니까 조용히 앉아서 이제 뭐랄까 생각도 하게 되고 또 그동안 오래 알아 왔지만 사실 서로 몰랐던 부분을 알게 되는 계기가 되고 ... 서로 간의 관계를 조금 더 원활하게 하고 서로를 알게 하는 계기가 되는 좋은 시간이었던 것 같아요. 그리고 또 너무 요즘 같은 바쁜 시대에 조용히 앉아서 이렇게 생각을 할 기회가 별로 없는데 힐링 돼요.

마을관리소

**우리 마을 주민 플랫폼, 마을관리소**

원도심 중간에 위치한 마을관리소 특성상 마을 주민들이 쉽게 이용하면서 얻는 이점이 사업의 효과로 드러나고 있음. 좋은 접근성을 바탕으로 다양한 주민들이 어울릴 수 있는 물리적, 사회적 공간으로써 장점이 확인됨.

**접근성 좋은 곳에서 복지서비스를 이용할 수 있는 기회**

내가 사는 마을 가까운 곳에서 복지관의 다양한 프로그램을 접할 수 있어서 좋았음.

주민24: 마을활동가가 찾아와줘서 집에서 가깝다 보니 좀 불편해도 마을관리소에 가끔 가봤어요. 모두 친절하고 좋았어요.

주민40: 코로나 때 이사를 왔는데 집에만 갇혀 있었어요. 그러니까 친구도 없고 이러던 때에 부녀회에서 얘기를 해줘서 마을관리소를 알게 되어 프로그램에 참여하고 있어요. 모르던 사람도 알게 되고 일상에 활력이 되어서 좋아요.

주민47: 내 집처럼 드나들 수 있는 마을관리소가 있어서 여러 사람을 만나고 프로그램에 참여할 수 있어요.

주민50: 나 같은 노인들은 갈 데가 없는데 마을관리소에 다니니까 자랑스럽고 좋습니다.

**이용 후  
변화된  
사항**  
마을관리소

**이웃들과 어울리며 일상의 활력을 찾기**

마을관리소를 거점으로 삼아 이웃 주민들과 만날 수 있는 기회가 되고 있고, 그 활동 속에서 일상의 활기를 찾을 수 있었음.

주민31: 2018년도에 서울 살다가 정리하고 내려왔어요. 아는 이웃들이 지금은 많이 없는데 마을관리소에서 동아리 활동 참여하게 되면서 사람도 적고 하니까 딱 내 나이하고 똑같은 이가 있더라고요. 그러가지고 바로 친구 하자 했지. ... 여기 선생님도 좋고 이웃들도 많이 사겼어요.

주민32: 동아리 모임에서 사람들 만나면 재미있어요. 선생님도 좋고 같이 하는 사람들도 좋아서 즐겁고.

주민34: 이전에는 우울증같이 나의 삶이 좀 무능하다. 내가 왜 이렇게 혼자 가만히 있지라는 생각이 많이 들었는데 마을관리소 이용하면서 좋아졌어요. 원래 사람들하고 대화도 많이 하지 않는 편인데 사람들과 자주 만나게 되니 많아졌어요.

**복지욕구  
및 문제**

**나이 들을 인정하고 ‘지금, 보통의 삶’에 집중**

주로 나이가 들에 따라 건강 챙김과 보통의 일상에 집중하고 있었음. 다만, 개인의 성향에 따라 ‘현재 살기’에 집중하는 방식은 다르게 언급됨.

**인생의 가장 중요한 목표, 건강**

인터뷰 응답자들은 보통 인생의 가장 중요한 목표로 주로 ‘건강’을 언급하였음. ‘건강’의 범위가 포괄적이기는 하지만 건강이 비교적 관찮은 응답자는 내가 원하는 삶을 영위하는 데 필요한 가장 기초적 역량이라는 관점에 가까웠고, 이미 건강이 좋지 않은 응답자는 ‘건강함’이 말 그대로 인생에서 가장 중요한 목표가 되었음.

주민01: 이제 건강해야지. 건강하고 아프지 않고 또 내년을 향해서 전진해야지. 이제 내가 83세잖아. 어떻게 앞으로 잘 사느냐가 그게 중요한 것 같아요.

주민05: 나이도 있으니 건강하면 되지 안 아프면 그거 만한 게 없어요. 딴 거 없어요.

주민15: 첫째, 내가 원하는 활동하게 더 이상 아프지 말고 어느 정도 낫고 나면 내 생활을 찾고 싶어요.

주민18: 허리 아프고 다리 아파 못 당기는데 더 아프지만 앉았으면 좋겠는데 더 할까 봐 그게 걱정이...

주민20: 나는 오래 사는 거 바라지 않아. 아프지 않고 하루라도 사는 게 진짜 내 원이지. 아프면서 사는 건 아이고 난 그럴 필요가 없어.

주민31: 나이 먹어 가지고 뭐 하고 싶은 것도 없어요. 몸만 안 아팠으면 하는데 자꾸 몸이 안 좋아지니까...

주민41: 뭐 안 아프고 건강하게 지내는 게 가장 목표지.

주민50: 건강하게 하고 싶은 거 하면서 살고 싶어요.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**복지욕구  
및 문제**

**평소 여가 시간에는 다양한 방법으로 ‘지금 살기’ 위해 노력**

각자의 전략으로 ‘지금’을 잘 살기 위해 노력하고 있었음. 어르신 응답자가 많아 노후의 정적인 형태의 여가부터 문화 강좌 수강, 노인 일자리 참여 등 동적인 형태의 여가 활동까지 성향에 따라 다른 방법으로 현재의 삶에 집중하고 있음. 복지관 프로그램을 이용하는 응답자들은 문화 프로그램에 대한 다양한 요구도 언급하였음(원예, 만들기, 서예, 한문, 칠보공예, 댄스, 체조 등. 복지관의 프로그램 장소가 여러 지역에 나눠 있는 관계로 복지관 전체 관점에서 보면 이미 개설된 프로그램인데도 프로그램이 진행되는 장소마다 프로그램 편차가 있어 추가 프로그램 개설을 희망하는 것으로 보임.

주민02: 이제 시간이 되면 오토바이 타고 낚시를 다녀요.

주민34: 평소에는 집에서 TV 보고 책도 보고 뭐 만들기도 하면서 보내고 있어요.

주민36: 꼭 이제는 한글을 배우고 싶어서 한글 공부하려고 일을 두 시간을 줄였어. 월급을 덜 받더라도...

주민37: 평생학습관하고 모루도서관에 컴퓨터하고 이것저것 배우러 다니고 있어요.

주민38: 우리 아저씨가 조그마한 사업을 하는데 이제 잠깐 사무실에 도와주러 갔다가 오고 ... 그리고 저는 친구들과하고도 이렇게 모여 대화하고 막 이렇게 하는 걸 굉장히 좋아하거든요.

주민42: 이 뇌를 갖다가 조금 활성화 시키기 위해서 엄청 노력을 하지. 그래서 컴퓨터도 하고, 인터넷도 찾아보고, 뉴스도 보고 노래도 듣고 그래요.

주민43: 이제는 일하는 거에서 벗어나서 나를 위한 시간을 많이 보내요. 그래서 운동, 라인 댄스도 하고 ... 봄, 가을에는 행사가 굉장히 많거든요. 그래서 행사 나가서 다식이라든가 전과라든가 이런 걸 다 손수 만들어 가야 되기 때문에 그런 거 준비하고 ... 시 낭송도 하고 합창도 하고 여러 취미 활동을 많이 하고 있어요.

주민45: 노인 일자리 안 가는 날에는 집에 있을 때는 TV 보고 휴대폰 들여다보고 ... 수영자에도 다녔었거든요. 그냥 걷기 하러 가고 그랬는데 코로나 걸리고 나서부터는 못 가고 있어요.

주민46: 선생님들이 설명하면 하나라도 더 듣고 싶고 이제 그렇더라고 ... 평소에는 홈플러스에 요가 교실도 다니고 새벽에는 동네 사람들이랑 운동도 다녀요.

주민47: 보통 친구를 만나러 간다거나 그냥 노래도 즐겨 듣고 그래요.

주민48: 집에서 그냥 성경 공부하고 뭐 그냥 노인회관에 가서 놀고 이러지. 앞으로도 건강하게 노인 일자리나 꾸준히 계속했으면 좋겠어.

*[프로그램 요구]*

주민33: 다음엔 꼭 한지 공예하고 싶어요. 그리고 캘리그래피 같은 거, 그림 그리는 프로그 있으면 참 좋을 것 같아요.

주민36: 한글 잘 배우고 나서 어디 가서 말하는 것도 조리 있게 ‘딱딱’ 하는 법 배우고 싶어요.

주민38: 그거는 하고 싶기는 했어요. 영어하고 난타, 칠보공예 같은 만들기, 공예 활동이 생겼으면 좋겠네요.

주민42: 지금 복지관에서 하고 있는 뭐든지 게임이 있으면 뭐든지 프로그램이 있으면 거기에 참여하고 싶지.

주민45: 작년엔 보니까 스마트폰을 배웠는데 그게 계속 안 하니까 잊어버려지더라고 계속 배워보고 싶어.

주민46: 꽃꽂이가 있으면 하고 싶고 어쨌든 시간 나는 대로 자꾸 뭐라도 하고 싶어. 집에 있으면 솔직히 리모컨만 들고 텔레비전하고 싸우잖아요. 그러니 여기서 내가 뭐라도 할 수 있어서 다 좋아요.

주민47: 지금 여전히 하고 있는 이런 배움이라는 게 계속 지속이 되면 참 좋을 것 같아요. 왜냐하면 안 해본 거를 새로운 걸 자꾸 할 수 있으니까. 그리고 한 번 들어도 쪽 나가면 잊어 먹거든요. 근데 이렇게 자꾸 하다 보면 또 기억이 나고...

주민48: 춤 같은 것도 배웠으면 좋겠어.

**복지욕구  
및 문제**

**건강 문제로 인해 외부 활동 제한 발생**

건강 문제로 외부 활동에 제한이 생기고 있었음. 이웃 관계와 관련된 사항은 후술하고, 서비스 이용 등 심리적, 물리적 측면에서 살펴보았음.

**건강 자체의 문제로 외부 활동에 한계**

건강이 좋지 않은 사람들은 그 자체로 외부 활동에 어려움이 있었음.

주민06: 내가 여느 사람처럼 지팡이 짚어서 뺏뺏이 서서 걸을 수만 있다면 어디든지 가. 그런데 그걸 못하는 거야.

주민09: 귀가 어두워 가지고 잘 안 갈라 그래. 노래 교실도 한 번 갔다가 요번에 다리 수술받아서 내가 못 나왔어.

주민14: 내가 지금 수술한 지가 6년째 됐는데 6년. 8월이면 6년이에요. 허리 수술부터 오른쪽 고관절 무릎 또 왼쪽 관절 고관절 수술만 세 번을 해서 재수술까지 그래서 몸이 불편하니까 바깥에 안 나왔어요. 그런데 내가 아무것도 못하니까 요양보호사가 6월 1일부터 우리 집에 출근을 했어요. ... 어디 갈 데도 없고 남의 집에 나 이 신발을 신고 다니잖아요. 이 겨울 신발을 4계절 내내 신잖아요. 딱 신발을 못 신어요. 왜 그러냐면 이걸 직접 맞춤으로 한 거예요. 다리가 나 수술해 주신 교수님이 그러는데 다리 한 쪽이 3cm가 짧대요. 신발을 신고 다니니까 이 노인 정에도 못 가요. 그거 싫어서 안 가는 게 아니에요. 지팡이 짚어야죠. 신발을 신어야 걷죠. 그 노인정에 내가 가서 도움이 되는 게 없잖아요. 청소도 한번 할 수도 있는데 내가 청소를 해요, 뭐해요, 어지럽히기만 하지 도움되는 게 없으니까

주민22: 어떻게 땡기면 좋겠는데 허리가 아파 어디가 앉지를 못해요. 한 시간씩 못 앉아 있어요.

주민48: 나이가 많아서 다리 수술하고 난타 수업에 와서 한 번 하니까 못하겠더라고.

**남에게 비치는 건강하지 않은 나의 모습이 부끄러워 소극적으로 활동**

건강 자체에서 더 나아가 나의 모습이 남과 비교되거나 부끄러워 외부 활동에 소극적으로 행동하게 된다고 언급한 경우도 있었음.

주민06: 허리 이렇게 많이 꼬꾸라져서 이려고 제대로 걸지도 못하는 사람을 데리고 어떻게 다니겠나 창피해서...

주민30: 내가 이렇게 *(건강하지 못한 상태)* 살기 때문에 못 나가고 그러는데 ... 강여고 나와도 뭐 이렇게 내가 하다못해 핸드폰 쓰는 것도 잘 몰라. 왜 그러냐면 언제 배울 기회가 없었으니까.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**복지욕구  
및 문제**

**생계를 위한 적극적인 외부 자원 동원**

과거 받은 복지 서비스 혜택을 다시 언급하거나 앞으로 필요한 서비스(지원)를 언급하며 복지관또는 복지시설, 주민센터과의 상호작용을 통해 생활을 계속해서 개선하고자 하였음.  
※다만, 주민의 요구에 복지관이 적절히 대응하지 못하였을 때 보호사업을 향한 의존이 발생하지 않도록 유의할 필요가 있겠음.

**생활에 도움이 되는 지원사업 요구**

주민03: 지금 일상 속에서 관심이 가는 것은? 여름 이불을 지원해주면 좋겠어. 그리고 선풍기  
주민11: 내가 이제 가만히 있다가 그냥 죽을 것 같은거예요. 그래서 아, 이건 안 되겠다. 내가 조금 더 살아보자 하고 동사무실에 가서 수급을 올려달라 부탁했죠. 그랬더니 얘기를 해주더라고.  
주민17: 그전에 보니까는 복지관에서 주문진이고 뭐 밥도 갖다주고 매트 같은 것도 나오면 매트 같은 것도 갖다주고 이러던데 요번에는 이런 게 요새는 없더라고. 그래서 챙겨주면 좋겠어.

**사업 영역별 요구사항 및 개선점 정리[키워드 정리]**

〈표34〉  
영역별  
요구사항 및  
개선점 정리표

구분	주제	내용(키워드)	응답
장수식당 영역의 요구사항	이용 순서 및 방식 개선 요구	기간에 따른 동별 로테이션	주민06 주민13
	직원과 이용자 간 대화의 시간 마련	직원(관장)과 편한 대화 요구	주민01
한끼드림 영역의 개선점	복지 사업 정보를 잘 모르거나 혼동	- 서비스 수급 배경 미파악 - 복지관 기본정보 미파악	주민24 주민23 주민16 주민20
	한끼드림 자원봉사자에 대한 오해	자원봉사자가 아닌 돈을 받고 일하는 공공근로라는 소문	주민30
교육 문화 영역의 요구 및 개선점	성인문해학교 이용자 수료 방침 개선 요구	학습 기간이 다른데도 불구하고 함께 수료한 것에 대한 불만	주민12
	역량 점검 결과에 따라 분반 개설 가능성	문해학교 골든벨 등 활용 스마트폰 역량에 따른 분반	주민37 주민36 주민49
	이용자 불화 발생 시 체계적 보고 미비	클래스 내 갈등 사례 미공유	주민38
	프로그램 신청 기준 명확한 안내 요구	3개 이상 동시 이용에 관한 정확한 안내 필요	주민38
마을관리소 영역의 요구 및 개선점	프로그램 물리적 공간 확장 요구	프로그램실, 전실 공간 작음	주민31 주민33 주민34 주민47
	프로그램 회기 수 조정(증가) 요구	정든마을주민교육 특강형식의 사업보다 정기사업 편성 추가요구	주민40

**이웃과의  
관계**

**이웃과 느슨하게 연대하며 주고받는 삶**

동네의 이웃과는 깊은 결속보다는 주로 느슨하게 연결된 상태에서 일상을 함께 나누고 즐기고 있었음. 때로는 그러한 관계가 공적 돌봄 등 제도적 복지의 사각을 채워줌.

**일상 속에서 함께하며 나누기**

이웃들과 일상 속에서 종종 교류하며 서로 먹을 것을 주고 받는 것부터 함께 놀러 가거나, 담소를 나누며 시간을 보내고 있었음.

- 주민04: 여기 할머니들 저 나무 밑에 가서 놀아. 이제 뭐 사서 오는 사람은 같이 나눠 먹으면서.
- 주민06: 예전보다 줄었지만 그래도 동네 사람들이랑 가끔 음식 만들어 먹고 있어.
- 주민07: 1동에 사는 후배도 있고, 요즘은 날 더워가지고 문 열어놓고 있으니까 커피나 한 잔 주시오 그러면서 옆집에 사는 내외랑 종종 만나서 얘기하지.
- 주민14: 내가 움직이는 게 불편해도 옆동에 사는 언니랑 밥도 같이 앉아 먹으면서 지내요.
- 주민15: 그냥 운동하러 다닐 때 옆에 10호에 사는 사람이랑 간단히 집에서 대화를 나누는 편이죠.
- 주민20: 102동 사람이랑 그냥 아니까 반가우면 허그도 하고 이제 이런 거지 뭐.
- 주민27: 동네 사람들이랑 가끔 밥 먹으러 가자 그러면 좋다하면 같이 먹고 오고 그래 지내지. 아니면 오늘은 또 뭐 해 먹자 그러면 감자 찌서 같이 먹고.
- 주민30: 내가 뚝자리 3개 갖다줬더니 이제 여기 아파트 통로에서 낮에 형님들이랑 같이 먹을 것 생기면 나누며 지내고 있어.
- 주민33: 시간 나면 같이 다니는 사람들이랑 밥도 같이 먹고 차도 마시고 놀러 다녀.
- 주민34: 뭐 먹을 거 생기면 이 집은 이게 없을 것 같아 이려면 가서 문고리에다 걸어주고 와요.
- 주민35: 동네에서 집들이 있으니까 끼리끼리 모여서 그냥 같이 먹고, 거기서 심심하니까 고스톱도 치면서 놀고 있어.

**공적 제도의 공백을 느슨한 연대로 채우기**

때로는 종종 이웃과의 관계가 공적 제도의 공백(또는 부족)을 채워주는 일도 있었음.

- 주민06: 요양보호사가 몇 시간 있다 가서 없을 때는 도움이 필요할 때 동네 사람들한테 부탁하기도 해.
- 주민14: 주변에 도움을 준 적 있는지? 내가 직접 도움 주지는 못해도 통장님한테 얘기를 해줘서 도와줬어요.
- 주민15: 먹는 약 때문에 잘 건지를 못해 ... 한 달에 한 번씩 장을 보거든. 친구가 맨날 장을 봐 갖고 앉아 집 안에 들려주고 가요.
- 주민36: 강릉에 산불 났을 때 내가 몇 집 신세 졌던 집들 골라 가지고 비록 내가 돈은 없지만 한 집에 한 20만 원씩 돈을 비밀로 주기도 했어. 우리 식구도 몰라요.
- 주민39: 아랫집 11층 아줌마가 좀 너무 안돼 보여서 손주 둘을 케어하고 나보다 나이가 많은데 아직 직장을 다니더라고요. 퇴근할 때 생각하면 감자 같은 거 많이 나왔을 때 좀 갖다 드리고...
- 주민49: 한 친구는 59년생인데 애가 정신적으로 도움이 필요해. 그래서 내가 음식을 하면 가끔 갖다 주기도 하고. 또 다른 형님은 84살인데 혼자 계셔서 가끔 도와주고 있어 *인터뷰 후 사례연계 완료.*
- 주민45: 가까운 동네 사람들이랑 그냥 서로 좀 어려운 게 있으면 물어봐 가면서 같이 해결하려고 해요.
- 주민48: 1호에 아저씨 혼자 계시는데 서로 모르는 거 있을 때, 난 기계 만지는 거 모를 때 아저씨 좀 봐주세요. 하면서 도와달라고 하고 가끔 국수도 삶으면 내가 갖다주기도 하고...

**이웃과의  
관계**

관련하여, 사회적 배제를 경험하는 주민을 돕고, 연결하는 사업이 필요하다고 생각함.

주민34: 예전부터 나라에서 많이 도와주는 사람들 말고도 중간계층에 있는 사람 중에 노는 사람들이나 아픈 사람들에게도 가리지 않고 도움을 주면 좋겠어요. ... 내가 통장 일도 하는데 혼자 사시는 분들 가끔 전화는 하는데 진짜 연락 안 되는 사람들은 도와줄 방법이 없어.

주민43: 진짜 여기 요즘 혼자 사는 사람들도 많고 이렇게 되다 보니까 경제적으로 도움을 여러 복지제도로 주고 있으니 외로움이라든가 우울감 이런 것 때문에 죽는 사람들을 사람들 만나는 곳으로 불러내 가지고 오게 되면 이웃도 생기고 하다 보면 좀 도움이 될 것 같아요.

단, 마을이 해 오고 있는 일에 복지관이 함께 할 때는 주민의 역할을 항상 고려할 필요가 있겠음. 제도적 복지의 확충과 더불어 마을과 주민이 오랫동안 수행해 온 역할을 고려해야겠음.

주민39: 혼자 사는 할머니들 같은 경우는 이제 그 사람 마음을 좀 헤아려주고 이랬었는데 요새 이렇게 복지관에서 잘 해주니까...

주민42: 옛날에는 저쪽 303동에 있는 청각이 어려운 사람한테 맨날 항상 손발이 돼 줬지. 지금 안 간 지 한 2년 됐어. 요즘은 안 해주세요? 거기 이제 요새 도우미가 오고 있어서 안 가지.

**이웃 교류를 방해하는 다양한 방해 요소**

이웃과 교류를 힘들게 하는 요소로 다양한 배경이 있겠지만, 다른 일로 인해 주변 관계가 소원해졌거나, 건강과 거동 불편, 교통 불편이 주요 방해 요소로 언급됨.

**일만 하며 살아온 탓에 소원해진 주변 관계**

젊은 시절부터 줄곧 일만 하며 살아오면서 주변 이웃 관계를 다질 기회가 제한된 경우 단지/마을 안 사람들과 교류하기 힘들었음.

주민11: 관계 그리 없어요. 나는 일하는데 정말 정신이 빠지고 주변에 아무것도 몰랐어요.

주민26: 다 먹고 살기 바쁜데 노인 되어서 또 아프니까 들어앉아 있고 이렇게 ... 옛날에 젊었을 때는 별기가 바빴고 지금은 다리가 아프고 들어앉아 있기만 하니 사람들을 만나기 어렵지.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**이웃과의  
관계**

**나빠진 건강으로 인해 이웃과의 관계 소원**

나이가 들에 따라 건강이 나빠지거나 거동이 불편해져서 전보다 주민들과 만나기 어려운 경우가 생김. 때로는 주민들과 만나지 못해 (복지/생활)정보 교류도 잘 되지 않음.

주민18: 그전에는 걸어 땡길 때 오며 가며 인사하고 좀 친했지만 아픈 후에는 놀러 오는 사람도 없어. 만날 혼자 있지.

주민24: 내가 많이 아파가지고 막 허리고 아프고 걷지를 잘 못해가지고 ... 나는 사람들하고 얘기도 잘 안 하지만 또 잘 나가지도 않고 ... 내가 선생님들이 와서 얘기 안 하면 전혀 몰라요. 복지를 잘 몰라.

주민25: 걷는 게 힘들어서 나는 잘 안 나가니까 뭐 이웃 사람들을 모르죠.

**교통 불편으로 왕래의 불편 발생**

교통의 불편은 당연하게 주민과의 왕래또는 서비스 이용에 어려움을 주었음. 더불어, 복지관의 위치적 특성으로 인해 주민 만남의 플랫폼 역할 수행에 어려움이 있는 상황임.

주민20: 내가 밖에 잘 못 다녀요. 먼저 복지관 배달 아저씨가 저 어디 가면 음식 먹을 수 있는 데가 있는데 나는 돈도 못 벌고 택시를 타고 왔다 갔다 해야 하는데 택시비도 낼 돈이 없고 그래서 내가 못 간다고 그랬어요.

주민32: 남산초 쪽에서 내가 여기(마을관리소 주민동아리)로 오는데 일로 오는 버스가 없더라고. 버스 노선을 좀 많이 늘려줬으면 좋겠어.

주민38: 저는 운전을 하잖아요. 한 30년 넘었어요. 그런데 이제 시골 분들은 차가 없으면 불편해서 내가 태워다 모셔다 주기도 하고. 그런데 매번 그럴 수 없으니까 불편이 있어요.

주민44: 저 미디어5 단지가 거기는 교통이 안 좋아. 난 거기가 깨끗하고 살기도 좋지만은 교통이 안 좋아서 안 가고 싶어요. 우리 차 없는 사람은 교통이 좋아야 되거든.

주민47: 복지관에는 와 보셨나요? 가봤는데 일단 차 편이 제가 교통수단이 없어서 좀 가기가 어렵더라고요.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**이웃과의  
관계**

**다양한 기회와 열린 마음으로 이웃 사이 강화**

이웃과의 교류를 잘 할 수 있도록 다양한 모임 기회(구실), 공간이 필요하다는 구체적인 욕구와 더불어 마을 내 문화, 교통의 필요성 등이 언급됨.

**주민들이 모여 대화할 수 있는 기회와 공간**

이웃들끼리 모일 수 있는 ‘제3의 열린 공간’이 있어야 한다고 생각하고 있었음. 또한, 만날 기회(구실)가 자주 있어야 하며 특히, 반상회, 만들어 나눠 먹는 모임, 만들기 모임 등을 구체적인 예시로 언급함.

주민07: 입암3단지 여기에는 남자들이 갈 데가 없어요. 1촌 돌봄카페를 이용하시면? 근데 거기는 그런 개념이 아닌 것 같아요. 그런 공간이 있다고 홍보를 좀 하면 한 번 이렇게 사람 얼굴이라도 보면 쓱쓱 나왔다가 얼굴 보고 가고 이런 경우도 될 것 같아서 모일 수 있는 공간이 있으면 좋겠다 ….

주민29: 모여 가지고 가는 데가 없어서 서로 노는 공간이 있으면 좋을 것 같아.

주민43: 요즘은 집에서 만나는 걸 서로 불편해하기 때문에 또 이렇게 찾치이라든가 가면은 또 비용이 드는데 이런 데(복지관) 있으면 와 가지고서 서로 모일 수 있을 것 같아.

*(질문) 이웃들 사이를 좋게 하려면 무엇이 필요할까요?*

주민13: 글썄 어떻게 하면 좋아질 수 있을까 … 일단은 모임이 중요한 것 같아. 뭐 같이 공부하고 들으면서….

주민14: 글썄 내 입장에서 잘 모르겠어. 근데 내가 움직이지 못하니까 앉아서 만드는 건 할 수 있어. 근데 뭐 음식 만드는 거 그런 거는 내가 참 좋아하거든요. 먹는 것도 좋아하고, 나눠 먹는 것도 좋아하고….

주민31: 그러게요. 우리끼리 서로 왔다 갔다 커피 한 잔 마시고 이런 식으로 하면 가까워질 것 같은데….

주민34: 자기 먹을 거는 자기가 갖고 와도 된다. 그러면 내가 우리 집 김치 엄청 맛있어 이러면 김치 들고 오고, 다른 사람들은 뭐 뭐 들고 오고 과일 있으면 과일 들고 애리 갖고 모여서 모임하는 것도 괜찮거든….

주민35: 코로나가 없었을 때는 관광 버스로 구경시켜주고 그랬는데 좋았어.

주민36: 친해지려면 밥도 좀 자주 먹어야 하고 대화도 많이 좀 해야 되고 내가 잘해야지. 내가 한 것만큼 받는거지.

주민37: 이렇게 모여서 공부하고 같이 모여서 공부를 하면 이렇게 얘기도 많이 해서 좋아.

주민43: 지금 하시는 대로 다양한 프로그램을 취미활동이든 생활에 도움이 되는 어떤 자격증 취득이든 여러 가지 주민들의 니즈를 파악을 해 가지고서 그런 프로그램을 진행을 한다면은 그분들이 와가지고서 서로 몰랐던 사람들도 그 프로그램을 통해서 서로 잘 알게 되고….

주민45: 연령대에 맞는 무슨 모임 같은 것도 괜찮을 것 같은데 스마트폰 배우기 그런 거.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**이웃과의  
관계**

**서로 인사하며 지내는 문화의 필요성**

서로 배려하고 인사하며 지내는 마을 문화가 필요하다고 생각하고 있음.

주민05: 서로가 양보하면 이웃들 사이가 더 좋아질 것 같아.

주민20: 사람이 못 나가 살면 안 돼. 둥글둥글이렇게 살아 나가야지. 문화가 나부터 바뀌어야 주민들도 바뀐다고 나는 생각해요. 나는 그런 주이기 때문에 그냥 조금 원하는 사람이 있어도 그걸 둥글둥글하게 만들려고 내가 애를 쓰는 거지.

주민34: 요새는 뭐 다 문 딱 닫고 있으면 끝이고 말 안 하면 끝이고 이러니까 사람들이 이제 다니면서 자기 얘기도 좀 하게끔 할 수 있는 분위기가 필요하다고 생각해요.

주민35: 친해지려면 내 마음을 열어야 친해질 수 있겠지.

**당사자의 주도로 만나기**

이웃 관계를 잘 이어나기 위해서는 주민이 직접 자발적으로 주도하여 만나야 오래 만날 수 있다고 생각하고 있었음.

주민07: 1촌 돌봄카페 여기는 쉴 수 있는 곳이다. 이러한 인식이 돼야지 어디 심심하니까 그거는 한번 가볼까 이럴 수도 있을 것 같은데 그런 개념이 아니니까 선생님이 항상 연락을 해 가지고 오늘 동아리 모임이 있습니다. 해서 모이면 나중에는 사람들이 생각하는 게 연락이 없으면 모이지 않는다고 해서 안 오게 돼.

**지역이 달라도 교통이 좋으면 활발한 교류 가능**

이동 약자에게 지원되는 대중교통이 여건이 좋으면 지역이 멀어도 활발하게 교류할 수 있는 계기가 됨. 특히, 송영 차량을 운영하는 대형 교회가 다양한 배경이 있는 주민들이 ‘소셜믹스’ 할 수 있는 플랫폼 역할을 하고 있음.

주민22: 병원 가는 거 아니면 집에만 있어. 어디 안 당겨요. 놀러오는 사람 없이 다 이제 교회에 내가 중앙교회 땡기거든요 송영차량 이용. 교인들이 뭐 먹을 것도 이제 명절날 먹을 것도 좀 가져오고….

주민37: 내가 강릉 교회에 나가잖아요. 이마트 뒤쪽에 있는 거기. 그곳까지 어떻게 다니세요? 교회에서 버스가 운행을 하니까 그걸 타고 다니지. … 교회에서 인제 수급자라고 보름에 한 번씩 이렇게 먹을 거 챙겨다 주고 일 년에 한두 번씩 몇 십만 원씩 챙겨주더라고. … 근데 코로나 때문에 한동안 차가 안 다니니까 못 다니고 그랬지. 그래도 교회에서 많이 도와줘요.

주민41: 모여서 같이 할 수 있는 일이 있으면 더 좋겠죠. 예를 들면, 만들기 활동 같은 거 하면서 두런 두런 얘기할 수 있는 그런 게 좋은 거죠. 그렇게 해서 대화를 많이 해야만 친해지니까.

**지역적**

**상황**

입암 3단지  
및 미디어촌  
5단지

**임대아파트 내 물리적, 주민 관계 문제에 대한 욕구 및 문제 발생**

사람 사는 곳이라면 어디든 갈등과 욕구, 문제가 발생할 수 있음. 다만, 대부분 입주  
민이 경제적 약자, 노인, 장애인 등으로 복지 욕구가 상대적으로 높은 주민들이 모여  
살고 있는 장소임에 따라 다른 아파트 단지와 구별되는 특징이 파악됨.

**임대아파트를 바라보는 외부의 부정적 시선**

외부에서 바라보는 임대아파트의 시선이 낙인을 유발함. 입주민들은 외부의 시선이  
부정적이라는 것을 이미 인지하고 있고, 자기 낙인감도 느끼고 있음. 그러나 비슷한 처지의  
사람들이 함께 살고 있다는 특성이 어떤 이에는 유대감으로 다가오기도 함.

- 주민05: 원래 살던 데에서 내가 여기로 이사를 간다니까 사람들이 아이고, 할머니 그거 가서 어떻게 살아요.  
거기 여자들은 상상도 못한다는데.
- 주민08: 우리 단지는 주민들 관계가 안 좋다고 생각해요. 독거노인들도 있고 장애인들도 있고 나 같은  
수급자들도 있고 그러니까 안 좋게 생각하죠. 그게 왜 좋지 않다고 생각하는지? 가난하게 사니까  
밥만 먹고 사니까.
- 주민13: 여기 살아가는 모든 주민들이 특별하게 높고 낮음이 없는 것 같아. 다 비슷한 사람들이 모여서  
사는 것 같아. 그래서 나도 사는 게 마음이 좀 편안했어요.
- 주민14: 2주공을 가끔 가면은 거기가 부러워요. 나만 그런게 아니고 여기 사람들 다 그래. 근데 여기 사람  
들이 거기 가면요. 대우 못 받아요. 다른 사람들이 3주공 사람들을 거지로 취급을 해요. 그래  
가지고 3주공 사람들이 왜 여기 오냐는 식으로 해요.
- 주민15: 소문 들으면 전에는 입암 3주공에는 가지 말라고 전부 권유를 했어요.
- 주민49: 미디어촌 영구 임대동의 경우 우리는 503동이니까 후문으로 다니니까 여기(502동)에 전혀 올  
일이 없어. 나는 지금 복지관 때문에 여기로 오는 거지. 여기 올 일이 없어요.

**배려가 없는 지역주민에 대한 부정적 감정**

서로 배려흡연, 음주, 뒷담화 등가 없는 지역주민과 특정 지역주민의 독단적 행동에 불만이  
쌓이고 있음. 서로에 대한 불만은 단지 안 주민들이 결속력을 다질 기회를 해치고 있는  
것으로 보임.

- 주민05: 여기 사람들은 가깝게 지내지 말아야 돼. 가깝게 지내면 말을 물어내서 안 돼.
- 주민06: 담배 피워서 냄새 들어오는 게 싫어. 그리고 개도 좀 안 키웠으면 좋겠어. 아무 데나 똥을 싸서...
- 주민07: 다들 나이가 있어 배려도 하는 마음이 있어야 할 것 같은데 완전히 악밖에 안 남았다. 도저히  
대화가 안 돼요. 신경질부터 먼저 내고 싸우려고 대들고 이래요.
- 주민09: 단지에 친한 사람과 대판 싸워서 그러고 나서 친구를 잘 안 사귀거든.
- 주민12: 여기는 말도 많고, 탈도 많고 ... 남의 말이라는 걸 너무 잘하는 데가 여기더라고. 누가 어떻게  
했대 하면서 뒤에서 다 얘기하다 보니 이름도 알게 되고 ... 그래서 내가 여기는 솔직하게 3주공  
이라는 데는 마음에 없어. 난 어디 갈 데 있으면 갔으면 좋겠어. 솔직하게. 차라리 모르는 사람  
만나서 얘기하고 떠드는 게 낫지

**지역적  
상황**  
입암 3단지  
및 미디어촌  
5단지

주민14: 그 전에 정자에 있을 때는 술 먹는 사람, 담배 피우는 사람 많고, 싸움도 많이 해서 환경이 너무 안 좋았어요. 이제 폐쇄하고 나서는 좀 괜찮아지긴 했는데 그래도 담배 피우는 사람은 있어요.  
 주민15: 어떤 사람이 밥도 빨리 먹고 나가면 될 텐데 왜 그렇게 늦게 먹는지 라는 소리를 몇 번이나 들었어요. 아픈 사람이니까 사정이 있어서 밥을 빨리 못 먹죠. ... 엘리베이터 안에서도 담배 피우고 이러는 사람들도 있어요.  
 주민42: 바깥에 와서 친하지 않은 사람이면 내가 같이 가까이 안 하는게 말 섞이면 말이 나기 때문에 그게 싫어서 같이 안 어울리고 나와 말이 통하는 사람하고만...

※추가로, 단지 내 특정 인물에 대한 불평이 반복 언급됨. 사람 사는 곳에서 갈등은 자연스러운 현상이라는 점을 다시 한번 되새겨 봄에도, 복지관의 조사보고서에서 마을에 사는 특정 이웃에게 향하는 비판을 집중적으로 조명하는 것도 마을과 당사자들에게 또 다른 상처가 될 수 있다고 판단함. 담당자의 고민 끝에 전사 기록은 제외하고, 주요 키워드만 다음과 같이 나열함.  
 (독단적, 배려 없는 행동, 자신 편을 들어주는 주민만 편애, 야생동물 먹이 주기로 단지 내 환경에 부정적 영향 등)

**단절되는 아파트**

많은 사람들이 모여 살지만, 아파트의 구조적 특성상 사람들을 만날 기회가 많이 없기 때문에 사람들과 어울리는데 어려움이 있었음. 특히, 다른 마을에서 비교적 최근에 이주해 온 주민은 단지 적응에 어려움을 겪음.

주민04: 이 동네에는 새로 이사 온 사람도 있는데 그거는 꿈쩍도 안 해. 옛날부터 같이 살아도 얼굴도 잘 모르는 사람이 있어.  
 주민07: 글썄, 아파트라는 곳이 전에도 그랬지만 문 닫아 놓으면 이웃이라는 게 전혀 소통이 되지 않는 그런 장소이다보니까 아는 사람은 이전에 알던 후배 몇 명이 뿐이에요.

※이러한 특성은 비단, 3단지 뿐만 아니라 다른 지역에 사는 주민들도 느끼고 있다고 함.  
 - 주민16: 아는 사람들만 몇 명 알지, 우린 교류 잘 안 해요.  
 - 주민43: 예전에 애들이 어렸을 때는 애들 학교 보내놓고 이웃하고 같이 차도 마시고 집으로도 왕래하고 이웃 사람들하고도 꽤 많이 잘 지냈던 것 같은데 어느 순간엔가 이웃의 개념이 멀어진 것 같아요. 아파트는 특히 더하고...  
 - 주민46: 아파트가 그럴잖아요. 아랫집 윗집에 누가 사는지 잘 몰라요. 솔직히 엘리베이터 타도 서로 인사 안 해. 예전에는 반상회 같은 것 덕분에 누군지를 알 수 있었는데, 지금은 이사와도 누가 살고 있는지도 몰라요. 생기게 되면 동참하고 싶어요.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**지역적  
상황**  
입암 3단지  
및 미디어촌  
5단지

**1촌 돌봄카페 홍보 부족 ... 열린 공간 인식 갖기 필요**

단지 내 휴식 및 커뮤니티 공간의 필요성 경로당 외 느끼고 있지만, 정작 열린 공간인 1촌 돌봄 카페에 대한 홍보는 원활하지 않은 것으로 보임. 개방된 공간이라는 느낌을 받지 못하고 있음. 단지 내 경로당(주로 후기고령인구 여성 이용) 외 남성, 중장년층, 전기 고령인구 등 다양한 계층이 이용할 수 있는 공간이 필요함.

주민05: 1층 복도에 의자(휠체어) 있잖아요. 거기 앉아 있다가 와도 시원해요. 전 늘 오면 앉아 있다가 와요. 거기가 좋더라고요.

주민07: 여기는 여가 시설이 불편해서 그런지 어떤지 모르겠으나 사람들이 잘 오지 않더라고. 사람들끼리 어울리고 소통이 서로 좀 되려면 공간이 있으면 좋겠는데... 실 수 있는 곳이다. 이런 인식 돼야지

주민12: 1층 돌봄 카페는 잘 모르겠고 특정 인물 때문에 경로당에 사람들이 잘 안 와.

주민48: 근데 이제 경로당에 젊은 패들이 와야 하는데 이 젊은 패들이 아직 젊다고 안 오잖아. 이제 나중에 올 거야 아마.

**재난 시 생존 불안**

단지 내에서 대피 알람, 방송이 나올 때 실제로 '나'는 대피가 가능할지 우려됨. 심지어 대피 알람 고장이 잦아서 '진짜' 재난 발생 시 대피 여부를 판단하는 것과 실제 대피를 통해 생존할 수 있을지 불안함.

주민15: 아파트에서 노상 불 났다고 이러면서 방송을 하지고장이 잦음. 대피하라고. 근데 10층에서 계단으로 내려가다가 나 같은 거 반도 못 내려가 진다. 빨리 걸지도 못해.

**쾌적하지 못한 단지 환경개선 요구**

단지 내 복도, 주거지 내 환경 개선의 목소리가 있었음(바퀴벌레, 쓰레기, 악취). 더불어, 단지 미관 개선을 위한 화단 조성 요구도 존재함.

주민14: 아파트 주변에 화초가 좀 많으면 좋지 않겠나 싶어요. 우리가 보는 게 어디 가서 뭐 영화를 보겠어요. 공원에 놀러 가겠어요. 어디 좋은 데 가서 구경하고 올 수 있는 입장이 못 되잖아요. ... 밖에 나와서라도 보면 꽃이라도 보면서 감탄할 수 있으면 좋겠어요. 밖에서 잠깐 앉아 있을 수 있는 의자도 있으면 좋겠어요. 햇볕이 들면 막아줄 수 있는 창도 있으면 얼마나 좋아요. ... 가끔 이제 복도 청소는 여기는 다 노인이고 장애인들이니까 복도 청소 마음도 못 먹어요. 청소 아줌마 혼자 있으니 복도 청소 힘들어서 다 못 해요. 그래서 복도 더러운 것 청소 아줌마 닦은 안 해요. 그래도 한 달에 한 번 날을 잡고 소독이든 물을 뿌리든 하면 좋겠는데 못하니까 신세 한탄만 하는 거예요.

주민15: 바퀴벌레가 너무 많아 ... 복도에도 있잖아. 쓰레기통하고 그거 음식물 통하고 고장 내놓고 막 그 러고 산다니까. 껍데기를 비밀 포에 있잖아. 몇 날 며칠을 그렇게 놓아서 냄새가 얼마나 나는 게...

## 분석결과Ⅷ : 주민만남(간단 인터뷰)

### 주민만남 개괄

이번 조사에서는 ‘조사’를 구실로 삼아 마을을 잘 아는 지역주민(통장, 경로당 회장 등)들과 만나서 마을 현안과 그 대안을 물었음. 사회복지실천 과정에서 통장 등 주요 정보 제공자와 자주 교류하지만, 순수하게 마을의 현안을 물어보는 시간은 없었기 때문임. 다만, 이번 조사는 이용자 만족도 파악에 초점을 맞추어 진행하였으므로 개별 인터뷰와 같이 체계적인 인터뷰를 진행하는데 한계가 있었음. 따라서, 전체 조사 기간 내 즉흥적으로 구조화된 질문지 없이 편한 분위기 속에서 대화를 통해 파악한 마을 현안과 주민 대안을 다음과 같이 정리함.

### 주민만남 대화기록

통장,  
경로당 회장

〈표35〉

주민만남  
대화기록표

### 1인 가구, 장애, 고령 등으로 고립(위기)에 처한 가구에 관심이 높고 지원 필요 의식

일시	성별	나이	주소	문제 및 욕구	원인	대안
7/27	남성	77	미디어촌5	<ul style="list-style-type: none"> <li>고독사</li> <li>음주와 싸움</li> <li>의식주 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>독거노인 밀집 거주</li> <li>도박중독, 알코올</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이웃집 매칭 등 주민들 노력 시도</li> <li>복지관의 지원</li> </ul>
7/27	남성	73	미디어촌5	<ul style="list-style-type: none"> <li>고독사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>독거가구 밀집 거주</li> <li>음주로 인한 갈등</li> <li>은둔형 생활 다수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기적인 안부확인</li> <li>고독사 위험가구 조사해보기</li> </ul>
7/28	여성	72	입암3	<ul style="list-style-type: none"> <li>비둘기, 고양이 다수 출현으로 단지 내 환경 문제</li> <li>외부로부터 낙인감</li> <li>독거노인 밀집 거주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주민이 야생동물을 밥 주는 행위</li> <li>장애인, 중독, 수급자 1인가구 밀집 거주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>야생동물 먹이금지 캠페인</li> <li>혼자 사는 분들에 대한 체계적인 도움</li> </ul>
8/3	여성	49	입암3	<ul style="list-style-type: none"> <li>독거노인 외부활동 적어 건강 우려</li> <li>강아지 산책 예절 문제(목줄 등)</li> <li>바퀴벌레 문제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경로당(회장)과 주민 간 갈등 발생</li> <li>저장가구 다수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경로당(회장) 관계 개선의 기회(또는 교체)</li> <li>저장가구 정리</li> <li>가구 내 방역</li> </ul>
8/4	여성	67	미디어촌5	<ul style="list-style-type: none"> <li>무연고 사망자 발생 (고독사)</li> <li>정신 장애인의 주민 위협 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>독거노인, 장애인 등 밀집 거주</li> <li>서로 친한 이웃이 많이 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고독사 발굴 활동 (주민등록사실조사 등 병행하여 조사)</li> <li>유관부서끼리 협력</li> <li>이웃끼리 모임 기회 만들기</li> </ul>
8/4	남성	64	미디어촌5			
8/4	남성	66	미디어촌5			
8/4	여성	67	미디어촌5			
8/11	여성	60	강남동	<ul style="list-style-type: none"> <li>마을관리소를 인근 주민 외에도 강남동 주민들이 모두 이용하도록 홍보, 프로그램 수강기회 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공간의 물리적 한계</li> <li>PG 예산 부족 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재능기부 자원 확보</li> <li>홍보 강화</li> </ul>

## 결론 및 제언

### 결론 및 제언

#### 복지 사업별 표적 집단의 정보 접근 방식을 고려하여 홍보하기

복지관을 이용하게 된 주된 계기는 내가 사는 마을 안에 있거나, 주변 사람의 소개임. 따라서, 복지관 시설이 위치한 지역 및 마을 인근에는 상시 홍보 수단지정계시대, 게시판 등을 활용하여 복지관 사업을 수시로 홍보할 필요가 있음. 다만, 사업 성격별로 규정하는 표적 집단의 주된 정보 접근 수단을 동시에 고려해야 하는데 특히, 청·장년 계층을 표적집단으로 삼은 사업을 진행한다면 온라인을 중심으로 한 홍보가 더 설득력 있을 것으로 예상되며, 아동·청소년의 경우 보호자나 교사에게 정보가 도달할 수 있도록 교육지원청, 드림스타트 등 관련 기관과 협력할 필요가 있겠음. 그 외 검토된 홍보 전략은 다음과 같음.

- 문해교실 모집 시 쉬운 한글 표현, 알아보기 쉬운 안내문으로 제작, 한끼드림 정보접근성 위해 부식기방 활용
- 대학생 서포터즈/기획단 등 조직 및 협력하여 복지정보 안내/홍보물 제작 검토
- 프로그램 결과물 전시회, 기획 행사, 행사 협조 참가 등 외부 활동 증진으로 복지관인식개선, 홍보 효과

한편, 복지관 사업 홍보 전략의 다양화는 복지관 사업 성공 외에도 도움이 필요한 경우에 정보 부족 등의 이유로 도움을 요청하지 않는 사례를 감소하는 데 긍정적 영향을 줄 것으로도 기대됨.

#### 사업다양성...단기적인 목표가 아닌 꾸준히 이뤄가야 할 복지관의 정체성으로 삼기

복지관 주된 이용 계층이 다소 편중된 관계로 복지관의 복지 사업 사례관리 제외이 지역주민의 욕구에 포괄적으로 대응하는지 검토해야 함. 다만, 사업 다양성 보완 요구는 작년 지역사회육구조사, 만족도 조사에 이어 계속 확인되는 사항이기도 함. 이에 따라, 실제로 작년 조사 결과를 반영하여 교육문화 사업역 그림, 다도 프로그램, 아동 스포츠 프로그램 등을 추가 기획 및 편성하고, 지역 조직화 사업이웃의 재발견, 사회보장특별지원구역사업, 주민 주도 행사기획 등도 확대 진행하여 마을과 주민의 연대, 공생을 이루기 위해 한 발짝 다가서기 위해 노력 중임. 그러나, 다수의 주민이 사업을 실질적으로 체감하고, 다양성을 더 확보하기에 비교적 짧은 시간이었기 때문에 다양성은 복지관에서 과업 수행 시 앞으로도 계속 염두에 두어야 하는 하나의 맥락으로 생각됨. 이러한 특성은 개인 및 지역의 욕구에 맞는 복지서비스를 꾸준히 연구하고 기획해야 하는 사회복지사의 정체성과 맞물리는 것이기도 하며, 앞으로도 지역 욕구에 민감하게 반응하기 위해서 계속 주민과 만나 대화하고, 듣고, 공감하는 과정이 요구되겠음.

#### [참고]

분석 영역 본문에서 이미 개선이 필요하다고 결론지은 내용은 결론 및 제언 본문에서 다루지 않음. 또한, 사업 및 영역별 단순 개선이 가능한 민원 성격의 조사 결과는 해당 담당자가 확인 후 개선

**결론 및 제언**

**사업에서 달성하고자 하는 당사자의 변화를 끌어내기 위해 집단별 선호하는 활동 소재를 적극적으로 활용하기**

지역주민의 여가 유형이나 선호 복지프로그램 유형을 살펴보면, 개인별/집단별 특성에 따라 다양한 것을 알 수 있음<sup>1)</sup>. 정기 교육문화 프로그램을 기획 및 구상하는 경우 집단에 따라 주로 선호하는 소재를 활용한 사업을 개설하여 사업 확장성, 다양성을 제고할 수 있을 것임.

단, 대부분 ‘건강’이 일상에서 중요한 키워드인 것으로 보이며, ‘건강’을 통해 자신이 바라는 ‘보통의 삶’을 잘 영위하기를 희망하고 있음. 건강의 범위가 포괄적인 탓에 세부적인 욕구는 주민과의 지속적인 대화를 통해 확인해 나갈 필요도 있겠음.

또한, 사회복지사업 특성상 다차원적인 사업 구성을 통해 당사자의 변화를 끌어내야 할 때도 유사 사업 및 관련 문헌에서 효과성이 입증된 과업 종류 중 집단별로 선호하는 소재를 채택하면, 당사자의 참여 수준을 더욱 향상하여 사업의 효과성을 증진할 것으로 기대가 됨. 다만, 때로는 집단이 선호하는 소재가 사회 변화에 따라 급격하게 바뀌거나 사업 방향성과 다를 때가 있어, 사업을 구상하기 전에 문헌 분석과 함께 주요 정보 제공자, 당사자들과의 대화 등 충분한 숙의 과정이 선행되어야 함.

※ 고령연대일수록 소극적인 여가 비중이 높았고, 동거가구가 1인 가구보다 활동적인 여가 활동을 선호하며, 여성이 남성보다 외부 상호작용하는 활동 비중이 컸음.

**1인·장애 등 당사자의 연결을 돕고 일상생활 어려움을 다루도록 지원**

설문 분석에서 일상생활에 어려움이 있다면, 다수 응답자가 신체적 문제를 꼽았고, 이어서 외로움과 고독감, 경제적 문제를 선택함. 또한, 신체적 문제를 느끼는 주관적 강도도 다른 어려움과 비교하였을 때 상대적으로 더 높은 것으로 나타났는데, 이는 고령층이 많은 응답자 집단의 특성이 다소 반영된 것으로 추측함.

한편, ‘고독감과 외로움’은 다른 어려움 유형과 같이 원인이나 결과가 아닌 하나의 ‘감정’으로써, 일상생활에서 다양한 어려움들과 포괄적으로 영향을 주고받는 ‘어려움’ 유형으로 볼 수 있겠음. 그 예로, 거동 불편으로 사람과의 왕래가 끊기거나, 경제적 어려움으로 인한 낙인 때문에 교류가 줄어드는 사례를 통해 확인할 수 있었음.

특히, 외로움의 문제는 ‘연결되지 않음’으로 이어지기도 하는데, 이는 문제가 발생하였을 때 나 또는 주변의 자원을 적극적으로 동원하여 상황을 극복하는 역량이 떨어질 수 있다는 점을 암시하기도 함. 특히, 외로움(고독)이 상대적으로 큰 1인 가구는 동거가구에 비해 이웃의 수가 적고, 타인에게 도움을 요청하기보다 혼자 해결하는 것으로 확인됨.

**결론 및 제언**

대다수 주민은 이웃과 느슨하게 연결되지만, 때때로 돌봄의 틈새가 발생하였을 때 서로 직접적인 도움을 주고 받는 경우도 있기에 이웃과의 연결 수준은 일상 생활을 영위하는 데 중요한 요소라 볼 수 있음.

- 수급 가구, 성덕동 거주민도 이웃의 수가 적은 것으로 조사되었는데, 해당 두 집단은 장수식당 이용 집단의 영향이 큰 것으로 보임.
- 인터뷰 결과, 요양보호사 퇴근 후 돌봄 공백 발생 시 이웃 간 연대가 도움이 되는 경우가 있었음.

따라서, 복지관에서는 외로움과 고독감을 느끼는 당사자 집단주로, 1인 가구, 장애 가구가 상대적으로 취약의 변화를 위한 복지 사업을 고민하고 기획할 필요가 있는데, 이러한 사업의 특성은 변화를 끌어내고자 하는 집단이 ‘기존 홍보 전략’으로는 사실상 모집될 수 없다는 점임. 외로움과 고독감을 느끼는 집단은 말 그대로 외부와의 상호작용이 낮은 상태에 있기 때문임. 최근 1인 가구와 고독사가 새로운 복지 의제로 떠오르면서 발굴 활동이 강조되는 이유도 이러한 맥락과 같다고 볼 수 있음.

즉, 외로움과 고독감 극복을 위한 사업을 논리적으로 구성하기 위해서는 본 사업 외에도 다음과 같은 단계가 요구됨. 이때, 거동 불편 등 건강이나 장애로 인해 사람과 교류하기 어려운 당사자에게는 정기적인 안부 확인 또는 근거리에서 커뮤니티 공간에서 사업을 진행할 필요가 있음(일상 어려움 대응). 한편, 다음의 도표에서 제시하는 바와 같이 연결 단계에서 주민동아리 외에도 지역의 문화, 분위기를 전환하는 과업을 동시에 수행하는 이유는 지역사회는 사회적 약자를 포함한 모두가 살아가는 근간이 되는 곳이기에 마을이 서로 연대하고 공생할 수 있는 기반을 마련하는 작업을 수행하는 것임. 이러한 과업을 수행할 때는 자주성과 지속성을 위해 당사자가 주도하도록 ‘옆에서’ 돕고, 복지관 개입이 많아야 할 때는 주민의 역할도 반드시 고려하여 마을의 탄력성과 공동체성을 존중하여야 함.

발굴	지원	연결
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이·통장 협력 발굴</li> <li>• 발굴단, 활동가 조직 및 (역량강화교육, 연수) 발굴</li> <li>• 정기 아웃리치</li> <li>• 마을조사(마을 생태도 그리기, 주민만남 등)</li> <li>• 공동체 활동에 관심 있는 주민과 함께하기를 제안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례관리(해당 시)</li> <li>• 맞춤형 지원(경제, 의료, 주거 등)</li> <li>• 필요 시 사례관리 연계</li> <li>• 지역사회 보호사업</li> <li>• 소그룹 프로그램 활동</li> <li>• 신규 입주인 교류 프로그램</li> <li>• 취업 활동 지원(자활)</li> <li>• 정기적인 안부 확인 등</li> <li>• 일상 속 고충 대응 (활동가 간단 집수리 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동아리, 소셜 다이닝 등 느슨한 모임</li> <li>• 목적 기반 모임 (문제해결, 과업수행)</li> <li>• 주민네트워크(반사회)</li> <li>• 커뮤니티 공간 조성 및 운영, 활성화</li> <li>• 주민이 기획하는 골목 행사 등 이벤트</li> <li>• 생활복지운동 (인사 캠페인 등)</li> </ul>

**결론 및 제언**

- 복지관이 관계에 더욱 집중하는 이유는 신체(만성질환, 장애) 및 경제적 문제는 제도적인 보건복지 사업을 통해 일차적으로 충족하고, 긴급복지 및 사각지대 등 틈새를 복지관이 대응하는 형태로 사업을 구성함으로써 사회안전망이 구축되어 있는 반면, 외로움(고독)의 문제는 마을의 사정에 맞게 풀어나가야 하는 문제이기 때문임.
- 1인 가구, 장애 가구에 비하여 동거가구는 고독감의 문제로부터 비교적 안전한 것으로 보이지만, 외부와의 상호작용이 적은 동거가구의 경우 배우자 사망 또는 이혼 시 다른 1인 가구보다 ‘관계 자원’이 부족할 수 있으므로 유의 깊게 살펴야 하는 가구 유형이기도 함(고립 선별 시 도구에만 의존하지 않도록 유의). 이와 비슷한 유형으로 아직 젊어 근로 활동을 하고 있지만, 너무 일만 하다보니 주변 관계가 소원해지는 경우도 있다고 함(인터뷰 내용).
- 주민동아리 등 주민 조직 시 모임의 독립이나 정기적 만남 등 책무성을 크게 요구하지 않도록 주의해야 함. 독립(협동조합, 정치참여 등)과 정기적 만남이 가능한 모임의 형태가 적합한 경우가 있고, 느슨하게 모여 만나는 것이 좋은 경우가 있다는 점을 염두에 두고 주민을 조직할 필요가 있겠음. 각 모임의 형태는 성숙도나 발전 방향성이 아닌 구성원의 필요에 따라 유지되는 것임에 주목해야 함.

**입암 3단지 입주민 사이를 좋게 하기**

전술한 바와 같이 이웃을 연결하는 사업을 수행할 때, 입암 3단지 입주민 사이를 좋게 하는 방안은 심화하여 고민할 필요가 있음.

개인이 생각하는 이웃의 수를 살펴봤을 때 1인 및 장애 가구를 제외하고, 성덕동-수급 가구 이웃의 수가 상대적으로 적은 것으로 조사됨. 물론, 단지 내에서도 소수 이웃 간에는 서로 왕래가 있지만, 전체적인 단지 내 분위기는 갈등이 자주 일어나고, 낙인 혹은 무시 등의 다양한 이유로 주민 간 신뢰 회복과 관계 강화가 필요한 상황임.

특히, 단지 내 특정 주민에 대한 높은 불만과 청결하지 않은 환경복도, 화단 등, 주민 끼리 모임 기회와 장소 부족 등의 욕구 및 문제를 해결하기 위하여 다음과 같은 전략을 검토해 볼 수 있겠음(인터뷰 및 조사결과 활용하여 제시).

- 남성(여성과 비교했을 때 참여율이 낮고 이웃 관계 적음) 주민동아리 조직화
- 단지 내 활동성 높은 당사자를 찾고, 활동가(발굴단)로 섭외(회의 수당 등 지급)
- 활동가/주민 리더를 중심으로 주민 네트워크 형성(반상회, 소셜다이닝, LETS) 및 단지 내 문제 분석과 해결 방안 모색(주민들이 직접 이를 수 있는 것부터 해보기)
- 1인 가구 많은 단지의 특성을 살려 주민 당사자들의 힘으로 소소한 골목 행사 및 생활복지운동(인사캠페인 등) 추진
- 대체로 연령대가 높은 입주민 특성상 책임성, 정기성 등 모임 형태보다는 필요할 때 만나는 등 느슨한 모임 형태가 적합할 것으로 예상(단회기성 주민모임으로 시작)
- 입주민 당사자만으로 구성하는 것이 힘든 경우 소셜 믹스 측면에서 다양한 집단이 함께 조직 구성에 참여하는 것도 고려(대학생, 자원봉사자 등)
- ‘1촌 돌봄카페’가 누구에게나 개방되어 있는 공간이라는 인식 부재(부족)에 따라 공간 분위기 개선과 홍보 필요하며, 관내 복도 공간에서도 휴식할 수 있도록 조성
- 신규 입주민 교류 증진 프로그램 등

## 결론 및 제언

### 대면과 비대면의 시대에서 외면받지 않도록 디지털 문해력 키우기

다양한 정보에 접근가능하고, 사람들과 쉽게 연결될 수 있는 사회가 되었지만, 스마트폰 또는 인터넷 활용에 익숙하지 않은 집단은 커뮤니티에 연결되기 더 어려운 상황임. 특히, 남성, 후기고령인구, 1인 가구, 수급 가구가 주로 디지털 문해력이 그렇지 않은 집단보다 낮은 것으로 확인됨. 개인이 바라는 일상생활을 영위하기 위해서 기본적인 복지정보에 대한 접근부터 사람들과 연결하는 수단으로써 ‘디지털’을 충분히 활용하도록 역량 강화를 도울 필요가 있음.

현재 디지털탐험대 사업을 통해 지속적인 역량 강화를 추진하고 있는데, 장기적인 관점에서 성인문해학교와 같이 수준별 운영 등 이용자별 맞춤형 사업 구성이 필요해 보임. 더불어, 디지털탐험대와 같이 진도를 따라가는 프로그램에 흥미가 낮은 주민을 위해 ‘찾아가는 상담’과 유사한 방식으로 대학생 자원봉사자와 협력하여 사전 또는 당일 질의 사항을 접수받아 바로 디지털 문해력 관련 어려움을 해결해 주는 월별·분기별 단회기성 사업도 필요해 보임. 디지털 상담소 상시 운영.

### 물리적 접근성을 개선하여 주민 관계 강화하기

거동이 불편한 이용자들이 멀리 있는 종교시설에 정기적으로 다닐 수 있는 결정적 계기는 송영 차량의 영향력이 큰 것으로 추측됨. 아무리 공동의 목적, 유대감 등이 있다 하더라도 물리적으로 만날 수 없다면 공동체가 지속하기 어렵지만, 물리적 접근성을 크게 개선하는 송영 차량은 이동 약자들에게도 유효한 사회적 접촉의 기회를 제공함. 그러나, 사회복지사가 모든 프로그램 시간마다 송영하는 것은 지속 가능하지 않은 접근 방법으로, 외부 자원(교통약자 공모사업 등의 동원)과 이동약자 택시 신청 연계, 장애인 복지관 이동 약자 셔틀버스 이용 안내 등의 전략으로 사회적 약자의 물리적 접근성을 개선해야 함. 이와 함께, 마을관리소 등 마을 내에 거점 장소를 직접 조성함으로써 복지 서비스 이용까지 걸리는 물리적 조건 자체를 줄이는 것도 방법이 될 수 있겠음. 이와 같은 방식으로 복지관 이용자들이 거주하는 지역은 성덕동, 강남동, 흥제동을 중심으로 분포하고 있음. 즉, 복지관의 위치가 서비스 도달 범위에 큰 영향을 끼치고 있는 것임.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**결론 및  
제언  
영역별**

**교육문화 프로그램으로 더 나은 일상 돕기**

교육문화 프로그램 유형 세 가지: 문화여가, 디지털 역량강화, 학습에 참여하는 주민들은 ‘자기계발’과 ‘사람과의 만남’, ‘배움을 일상에서 활용’하는 것이 이용을 하는 주된 목적인 것으로 보임. 특히, 늦은 나이에도 무언가를 배우고, 만들고, 결과물을 만들어 낸다는 측면에서 성취감, 효능감 등 긍정적인 감정을 느끼고, 느리더라도 배움을 통해 일상생활 속에서 실질적으로 학습 내용을 활용하는 것에 대한 즐거움을 얻고 있음. 또한, 정기적으로 복지관에 방문하여 사람을 보고 교류할 수 있다는 점도 프로그램 이용에 유효한 매력이 되는 것으로 생각됨. 다만, 앞선 분석 영역에서 언급된 더 좋은 프로그램 운영을 위해 제안하는 사항은 다음과 같음.

- 프로그램 기자재 개선(칠판 등)
- 참여자별 역량 차이가 뚜렷할 것으로 예상되는 사업은 수준별, 맞춤형 수업 필요
- 성인문해학교 이용자 수료 방침 개선, 수준별 분반과 수료 후 자조모임 등 검토
- 이용자 간 불화 시 체계적인 보고
- 프로그램 신청 기준 명확화

**장수식당 정기성 특성 덕분에 주민 연결의 마중물이지만, 하드웨어 측면 개선 여지 뚜렷**  
장수식당이 당초 기대한 영양 및 신체 건강 개선 외에도 주변 이웃과 만날 수 있는 장소, 기회가 되고 있음. 사람들과 정기적으로 보고, 식사할 수 있다는 특성 덕분에 자기관리Self-care 할 수 있는 계기가 되기도 함. 따라서, 장수식당 이용 전후 시간대를 활용한 관계 형성을 위한 마중물이 되는 사업 또는 활동이 있으면 주민 관계 증진에 도움이 될 것으로 판단됨. 대기 중 발생하는 갈등도 체계적으로 관리 가능. 다만, 하드웨어 측면에서는 다음과 같은 사항이 개선될 필요가 있음.

- 이용 순서 또는 이용 방식 개선(혼잡 시간대 명시하여 식당 질서 유지, 갈등 방지)
- 대기 공간의 개선(추가 확보, 테이블, 의자 배치 등)
- 이동 약자를 위한 식당 테이블 조성

※ 한끼드림의 경우 장수식당과 유사한 식사지원사업이면서, 별도 설문조사를 진행하지 않았기 때문에 ‘분석결과7-인터뷰 결과 요약표’ 본문을 참고바랍니다.

마을에서 묻고, 주민이 답하다 “마주하다”

**결론 및 제언**  
영역별

**마을관리소의 주민 편의 기능 더 강화하기, 공동체 기능 앞으로도 잘 수행하기**

작년과 비교하여 마을관리소의 평균 만족도는 소폭 상승함에 따라 사업이 지속 개선 및 보완되고 있음을 확인함. 다만, 주민 편의 기능의 만족도 저하가 확인되었는데, 필요한 생활 공구 및 복지 용구가 부족하다는 민원이 다소 있었던 것을 미루어 보아 내년 사업 기획 시 ‘관리소’의 역할을 강화할 수 있는 공구대여, 사랑방 운영 등과 관련 사업에 예산을 추가 편성하는 것을 검토해야 함. 필요 물품 주민 욕구 확인 필요. 더불어, 마을관리소에서는 복지 정보가 수시로 최신화 되는데, 이를 정기적으로 문자 안내하여 주민들이 직접 매번 마을관리소에 오지 않더라도 신규 프로그램 및 복지서비스에 대한 정보를 받을 수 있도록 개선해야 함. 서비스동의서 수집, 이용자 명단 작성 등 개인정보 관리 철저.

한편, 공동체 기능 수행 측면에서는, 마을활동가를 중심으로 사회적 약자를 발굴하고, 돕고, 주민과 연결하는 활동을 작년과 올해 계속 진행-평가-보완 수행해 왔고, 앞으로도 꾸준히 이뤄갈 수 있도록 활동가에 대한 소진 예방과 역량 강화가 필요하며, 올해 사업의 개선 및 방향성을 마을활동가 간담회를 통해 검토하여 활동가들과 함께 차년도 마을관리소 사업을 수립할 필요가 있음. 주민교류-주민교육-문제해결 단계적 구성. 아울러, 접근성 좋은 마을 안에서 프로그램을 수강 및 동아리 활동할 수 있다는 특장점을 살려 이웃들이 자주 모일 수 있는 교육문화 프로그램과 소규모 주민만남 활동을 계속 편성, 자원 연계해야 함. 추후, 결과물이 나오는 경우 마을행사나 문화가 있는 우리동네 사업을 통해 프로그램 결과물을 전시하는 등 참여 주민들의 효능감, 성취감을 줄 것을 제안함.

**보고서를 마치며**

위와 같이 인터뷰 및 설문조사 결과를 활용하여 전체 조사 분석을 마무리하였으나, 같은 숫자와 글이라도 사람마다 다른 눈으로 바라보기에 우리 복지관 실무자들의 시선과는 다른 의견들도 있으리라 예상합니다. 우리는 이 자료를 활용하여 사업계획서 작성할 때만 활용하는 것에 그치지 않고 주민들과 대화할 때 하나의 소재로 활용하여 사람마다 어떤 시선으로 조사 결과를 바라보는지 확인하고, 대화 과정에서 비롯되는 새로운 욕구와 문제를 관찰하고자 합니다. 조사 준비부터 마무리까지 전 과정 단계에 도움을 주신 모든 주민과 자원봉사자, 실습생에 깊이 감사드립니다. 주민과 함께하는 일에, 주민의 의견은 무엇보다 중요한 정보이기 때문에 매년 조사를 진행합니다. 항상 해오는 일이지만 시작할 때는 참 막막한 일입니다. 그런데도 지역사회 구성원들과 함께 이뤄 보고서를 같이 읽을 수 있게 되었습니다. 보고서 자체로도 큰 의미가 있지만, 주민과 만나는 시간과 과정이 정말 즐거웠습니다. 감사합니다.

## 부록: 아동 프로그램 만족도 조사

### 아동 프로그램 유형분류

2023 이용자 만족도 조사 외 아동 프로그램 이용자 만족도 조사 약식 진행함.

※대상 프로그램 프로그램은 '아동·청소년 통합 스포츠 프로그램(Play Mate)

- 아동 및 보호자 포함하여 총 20명 이용 중이며, 이번 조사에 총 15명 참여함.
- 세부 유형별로는 보호자 8명(53.3%), 아동 7명(46.7%) 조사됨.

※보호자 평균 연령: 43.2세 / 아동 평균 연령: 11.2세

- 응답자의 거주 지역은 흥제동 7건(46.7%), 교1동 2건(13.3%), 교2동 2건(13.3%), 연곡면 2건(13.3%), 내곡동 1건(6.7%), 성산면 1건(6.7%)로 조사됨.

※보호자-아동이 서로 사는 지역이 다른 것으로 조사된 경우는 실질적 미동거 또는 단순 실수로 추정

### 아동복지 욕구조사 결과

〈아동 복지 욕구조사〉 전체 분석 결과, 다음과 같이 조사됨.

- '미술 프로그램(그림, 만들기)' 4명(28.6%)
- '진로탐색(장래희망, 꿈 찾기) 프로그램' 3명(21.5%)
- '심리·정서 프로그램(상담)' 2명(14.3%)
- '가족과 함께 하는 프로그램(캠프 등)' 2명(14.3%)
- '운동·체육 프로그램(축구 등)' 1명(7.1%)
- '음악 프로그램(악기, 노래)' 1명(7.1%)
- '요리 프로그램' 1명(7.1%)

### 〈부록1〉 아동복지 욕구조사

단위 : 명 / (%)			
구분	n	%	케이스 중 %
전체	14	100	200
미술 프로그램(그림, 만들기)	4	28.6	57.1
운동·체육 프로그램(축구 등)	1	7.1	14.3
심리·정서 프로그램(상담)	2	14.3	28.6
진로탐색(장래희망, 꿈 찾기) 프로그램	3	21.5	42.9
음악 프로그램(악기, 노래)	1	7.1	14.3
가족과 함께 하는 프로그램(캠프 등)	2	14.3	28.6
요리	1	7.1	14.3

보호자의  
아동복지  
욕구조사  
결과

**평균 점수 비교 결과, 다음과 같은 순으로 조사됨.**

- ‘진로탐색’ 3.75점
  - ‘운동/체육’ 3.63점
  - ‘가족과 함께하는 활동(캠프 등)’ 3.50점
  - ‘미술’ 3.38점
  - ‘음악’ 3.38점
  - ‘아동식사지원’ 3.13점
  - ‘보호자교육’ 2.88점
  - ‘학습지원’ 2.88점
  - ‘심리상담’ 2.75점
- 아동 당사자의 복지 욕구와 보호자가 생각하는 아동 복지 욕구에 차이가 있는 것으로 보임. 보다 더 아동 당사자의 자기 결정권을 존중하는 프로그램 개발이 필요한 것으로 판단됨. ※특히, 운동·체육 프로그램의 경우 아동은 선호하지 않는 반면에 보호자들이 크게 선호함.

〈부록2〉  
보호자가  
생각하는  
아동복지  
욕구조사

구분		① 매우 불필요	② 불필요	③ 필요	④ 매우 필요	mean
1	보호자교육	1 12.5	-	6 75	1 12.5	2.88
2	심리상담	1 12.5	1 12.5	5 62.5	1 12.5	2.75
3	학습지원	-	2 25	5 62.5	1 12.5	2.88
4	미술	-	-	5 62.5	3 37.5	3.38
5	음악	-	-	5 62.5	3 37.5	3.38
6	운동/체육	-	-	3 37.5	5 62.5	3.63
7	진로탐색	-	-	2 25	6 75	3.75
8	가족과 함께하는 활동(캠프 등)	-	1 12.5	2 25	5 62.5	3.50
9	아동식사지원	-	1 12.5	5 62.5	2 25	3.13

**기타 욕구**

[아동]

축구 좋아해서 즐거웠다. 프로그램이 다양해지면 좋겠다. / 최고 / 재미있었다. / 실속 없다. / 재미없다.

[보호자]

더운 여름에는 실내 스포츠실에서 활동할 수 있으면 좋겠습니다. / 감사합니다. / 다양한 활동이 정서 및 발달에 큰 도움이 되었습니다. 꾸준히 한다면 무척 좋을 것 같습니다. / 프로그램 이용대상의 연령이 중고등까지 폭넓게 확대되었음 합니다. / 이미 완벽하지만 혹시 된다면 타 지역과 연계한 체험학습, 여러 가족이 참여하는 활동, 개인 별 모자란 학습 지원 등 프로그램에 반영해 주시면 어떨까하는 바람을 적어 보았습니다. / 제대로 된 강사님의 커리큘럼이 있으면 좋겠습니다. / 수업 횟수를 주 2회로 하면 좋을 것 같습니다. / 저학년, 고학년 분리되어 진행하면 좋을 것 같습니다. / 단체관람, 체험 학습진행(강원FC경기, 현장체험학습 등)

# 마을에서 묻고, 주민이 답하다.

**발행처** 강릉종합사회복지관

**발행인** 관장 류제완

**발행월** 2023. 10.

**편집인** 조사 TF(전근홍, 황선영, 김덕, 박영민, 이주원, 정신영, 김한나)

**주소** 강릉시 강변로 510 강릉종합사회복지관

**대표전화** 033-653-6375



[gssw.or.kr](http://gssw.or.kr)