

2024년 연구·조사 | 3차

한끼드림 만족도 조사

우리 복지관은 거동이 불편한 저소득 및 복지 사각지대 어르신들의 건강한 노년을 위해 식사 배달지원 사업 ‘한끼드림’을 주 1회(화요일) 진행하고 있습니다. 강릉시 보조금에 지역사회 소중환 후원금을 더하여 운영하는데도 불구하고, 초고령화 등으로 거동이 불편한 어르신들이 지역사회에 많이 계시기 때문에, 항상 한정된 자원을 효과적으로 배분해야 한다는 막중한 책임감을 느낍니다. 이에 따라, 선정 과정의 전문성과 투명성을 높이기 위해 최근에는 변하는 지역사회 욕구에 맞춰 선정 기준을 대폭 수정하는 작업을 6개월에 걸쳐 진행하였습니다. 경제, 건강 상태뿐만 아니라 다양한 측면에서 당사자의 상황을 공감하기 위해 치열하게 토론했었습니다. 한편, 지금 한끼드림을 이용하는 당사자의 만족도와 변화 수준에 대한 파악도 책임성 및 서비스의 질 강화를 위해 중요한 영역입니다. 그러나, 한끼드림은 프로그램 특성상 매해 조사를 진행하기 어려운 탓에 정확한 만족도 평가가 항상 어려웠습니다. 다행히 올해는 2년 주기로 돌아오는 대단위 집단의 재상담(이용 기간에 종료에 따른 재신청-선정 과정) 과정이 예정되어 있었기 때문에 그동안 한끼드림을 이용한 당사자의 변화 수준과 만족도를 평가하기에 좋은 시기라고 판단했습니다. 식사 지원 사업 특성상 유의미하게 큰 욕구 변화를 점검하기 어려웠지만, 식사 지원 사업의 중요성을 다시 한번 이해하는 조사였다고 생각합니다. 조사에 협조해 주신 모든 당사자 분들께 감사드립니다.

01 조사개요

조사목적	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 만족도 및 욕구 파악을 통한 운영 체계 개선 식사 지원 서비스의 질 향상 		
과업기간	준비	3. 4.(월)~4. 5.(금)	<ul style="list-style-type: none"> 한끼드림 주 담당자 만족도 조사 사전 설계 T/F 설계 회의(1~3차) 및 조사 계획 확정
	진행	4. 9.(화)~6. 28.(금)	<ul style="list-style-type: none"> 조사 설계에 따른 조사 진행(자원봉사자, 영양보호사, 조사 담당 T/F 등 조사원 투입) 한끼드림(화요일) 진행 일마다 회수 원칙
	분석	7. 1.(월)~8. 20.(화)	<ul style="list-style-type: none"> 자료처리 및 자료 코딩 조사 분석 및 평가회의 분석보고서 작성 및 공개
조사도구	<ul style="list-style-type: none"> 구조화된 설문지 		
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 1:1 대면조사 		
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> 이용을 시작한 지 1개월을 초과하지 않은 당사자는 조사 대상에서 제외하여 94명 대상으로 조사 진행 조사 참여를 희망하지 않은 2명을 제외한 92명 조사 완료 <p style="text-align: center;">※한끼드림 이용자는 당사자의 경제, 신체건강, 사회정서, 영양 상태 등을 종합적으로 이해하여 선정</p>		
분석방법	<ul style="list-style-type: none"> Jamovi를 활용한 통계 분석(빈도분석, 기술통계, 교차분석 등) 		
수행인력	<ul style="list-style-type: none"> 연구·조사TF(이수정, 정신영, 이주원, 박영민, 조예송, 김한나, 김덕, 배시영, 전근홍) 		
활용방안	<ul style="list-style-type: none"> 현재 사회서비스(한끼드림)의 질 파악과 발전 방향성 도출 한끼드림 이용자의 추가 복지 욕구 파악을 통한 맞춤형 지역사회돌봄 추진 		
조사한계	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 다수가 초고령인 점을 반영하여 쉬운 설문지로 구성하여야 했으나, 일반 설문지로 진행한 탓에 당사자의 영양보호사 의견이 조사에 반영되었을 가능성이 있음. 설문지 구성 과정에서 당사자의 현황(돌봄 등)과 욕구를 파악하기 위해 다양하게 질문하기보다 사업 만족도와 변화 수준 파악에만 집중하였기 때문에, 한끼드림 집단의 세부적인 욕구 파악에 한계가 있음. 따라서, 실제 실천 과정에서는 2021년 이용자 만족도 조사, 2023년 마주하다 조사, 강릉시 자체 식사배달지원사업 욕구 파악 자료를 활용하여 이번 조사의 한계를 보완할 필요가 있음. 만족도 및 성과 파악을 기관 내부에서 자체 진행하였으므로, 결과에 대한 인식과 발전 방향 도출에 있어, 기관의 미션 및 비전, 운영 여건을 고려해야만 하는 한계가 있음. 		

02 조사 항목

분류	세부 항목
개인적 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 조사 참여 동의여부 • 성별, 연령, 장애유형, 가족유형, 거주동네 • 거동여부, 신청경로
사업 만족도 및 복지 욕구	<ul style="list-style-type: none"> • 한끼드림에 관한 전반적 만족도(1~5점) • 현재 배포하는 부식 활용 방법 안내문(레시피)에 관한 만족도 • 추가적인 복지 서비스 및 지원 욕구
한끼드림 이용 후 일상 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 이용 후 나의 일상이 변화된 정도(경제, 장보기, 영양, 정서, 외로움) • 한끼드림 배달 자원봉사자와의 관계 유형

03 조사하는 배경

구분	내용
한끼드림 이용자 만족도를 파악하는 이유	<ul style="list-style-type: none"> • 2024년 7월 현재, 강릉시의 고령인구 비중은 약 25.5%로, 강원특별자치도(24.8%), 전국(19.6%) 보다 높으며, 1인 가구가 계속 증가하는 추세 속에서 노인 독거가구도 늘고 있음(주민등록인구통계). • 노년기에는 신체 기능이 약화하여 영양 균형에 어려움을 겪을 가능성이 높는데(질병관리청), ‘2020년 노인실태조사’에 따르면 나이가 많을수록, 독거가구일수록, 소득이 낮을수록, 영양 관리 개선 요구 비율이 높아짐. 또한, 전체 노인 평균 1.9개의 만성질환을 앓고 있는 것으로 나타나, 지역사회 계속 거주를 뒷받침하는 사회적 돌봄이 필요한 상황임. • 한편, 노인 독거가구의 증가, 사회 인식의 변화 요인으로 인해 공동체 결속이 약화되고 있는 점도 한끼드림 사업이 필요한 이유라 할 수 있음. 특히, 거동이 불편한 경우 사회적 고립이 우려되는데, 복지관 한끼드림 정기 자원봉사자의 식사(부식) 전달과 안부 확인, 건강·주거 모니터링을 통해 영양, 식생활 외적인 영역까지 당사자를 계속 도울 수 있음(안전망 역할). • 이에, 한끼드림은 늘어나는 고령자 복지 수요 속에서 항상 자원 배분에 대한 큰 책임감이 요구됨. 따라서, 투명하고, 체계적인 운영을 위해 상담 및 사례판정(복지관 사례관리 절차의 일부 활용) 과정을 거치고, 이용 기간을 2년으로 지정하여, 효율적으로 자원을 배분하도록 2021년부터 체계를 잡아옴(욕구 및 문제가 해결되지 않은 경우 재상담을 통해 재선정 가능). 아울러, 최근에는 가파른 지역 변화를 반영하기 위해 관련 문헌과 실천 경험에 근거하여 선정 기준을 개선하기도 함. • 즉, 이번 만족도 조사 또한 한끼드림 서비스의 책임성을 강화하기 위한 목적으로, 현재 서비스 품질과 성과를 파악하여 앞으로 한끼드림 서비스의 발전 방안 도출과 모니터링·선정 기준에 대한 지속적인 피드백을 위해 조사를 기획한 것임.
2022년 강릉종합사회복지관 이용자 만족도 조사 결과(요약)	<ul style="list-style-type: none"> • 부식 배달 만족도 ‘매우 만족’ 43명(64.2%), ‘만족’ 17명(25.4%)으로 조사되었고, 점수 환산 시 평균은 약 3.52점임. 한편, 생활도움정도는 점수 환산 시 평균 약 3.68점으로 조사됨(‘매우 만족’ 47명-70.1%, ‘만족’ 19명-28.4%). • 불만족 사유 ‘부식의 양이 부족해서(3명)’, ‘먹기 힘든 식재료가 배달되어서(2명)’, ‘기타(2명)’으로 조사됨. • 부식 배달 활용 유형 ‘직접 조리’ 41명(61.2%), ‘요양보호사(생활지원사)의 도움’ 20명(29.9%), ‘가족이나 친척의 도움’ 5명(7.5%), ‘기타’ 1명(1.5%)로 조사됨. • 섭취하기 힘든 부식 ‘육류(9명)’, ‘콩류·잡곡류(3명)’, ‘생선류(7명)’, ‘채소류(1명)’, ‘과일(2명)’, ‘유제품(5명)’, ‘기타(41명)’으로 나타나, 개인 기호에 따른 차이가 큰 것으로 확인됨. 다만, 씹기 어려운 딱딱한 음식은 대체로 피함. • 추가복지지원 ‘건강·의료지원’ 21명(32.8%), ‘집수리’ 15명(23.4%), ‘세탁지원’ 4명(6.3%), ‘돌봄지원’ 4명(6.4%), ‘상담’ 3명(4.7%), ‘기타’ 17명(26.6%) 순으로 조사됨. 기타 응답으로는 수급비용 확대, 난방지원, 청소지원이 언급됨.

04 한끼드림 만족도 조사 결과 분석

가. 응답자 개인적 사항 및 분포

단위: 명/(%)

[표]개인적 사항	계	성별		장애 현황		가구 유형		이동유형							
		남성	여성	비장애	장애	1인	동거	혼자 이동	도구 사용	지팡이	실버카	휠체어	불가	기타	
계	92	31 (33.7)	61 (66.3)	40 (43.5)	52 (56.5)	76 (82.6)	16 (17.4)	40 (43.5)	52 (56.5)	26 (50.5)	11 (21.2)	6 (11.5)	8 (15.4)	1 (1.9)	
연령대	75세 미만	32 (34.8)	15 (46.9)	17 (53.1)	10 (31.3)	22 (68.8)	24 (75.0)	8 (25.0)	19 (59.4)	13 (40.6)	5 (38.5)	1 (7.7)	3 (23.1)	4 (30.8)	-
	75세 이상 85세 미만	39 (42.4)	12 (30.8)	27 (69.2)	20 (51.3)	19 (48.7)	36 (92.3)	3 (7.7)	20 (51.3)	19 (48.7)	13 (68.4)	3 (15.8)	1 (5.3)	2 (10.5)	-
	85세 이상	21 (22.8)	4 (19.0)	17 (81.0)	10 (47.6)	11 (52.4)	16 (76.2)	5 (23.8)	1 (4.8)	20 (95.2)	8 (40.0)	7 (35.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	1 (5.0) *목발

※휠체어는 자립하여 탈 수 있는 경우 선택, 이동 불가능 자립하여 이동 수단을 활용할 수 없는 경우 선택

- 2024년 한끼드림 만족도 조사 시작 시점을 기준으로, 이용자 94명을 대상으로 전수조사를 추진하였고, 이용자 92명이 조사에 참여함. 이용자 연령대를 분류하였을 때, '75세 미만' 32명(34.8%), '75세 이상 85세 미만' 39명(42.4%), '85세 이상' 21명(22.8%)으로, 이용자 다수가 75세 이상 후기 노인으로 파악됨.
- '성별'에 따른 분류 결과, '남성' 31명(33.7%), '여성' 61명(66.3%)으로 여성이 더 많이 이용하고 있음. 세부 분석 결과, '남성'은 전기 고령인구가 많고, '여성'은 '75세 이상 85세 미만' 연령대가 많음. 이용자 성별이 편중된 이유로 성별에 따른 기대 연령 차이도 영향이 있을 것으로 보임.
- '장애 현황'을 보면, '비장애' 40명(42.5%), '장애' 52명(56.5%)으로 조사됨. '장애'가 있는 이용자 중에서도 청각장애(25명), 지체장애(17명), 시각장애(6명), 신장장애(4명), 뇌병변장애(3명), 호흡기장애(3명), 뇌전증장애(2명), 정신장애(1명), 심장장애(1명), 안면장애(1명) 순으로 많았고, 2개 이상 중복 장애가 있는 이용자는 8명으로 파악됨. 다만, 초기상담 및 모니터링을 통해 파악한 정보(장애 이용자 약 40% 비중)보다 장애가 있는 이용자가 더 많은 것으로 조사됨. 장애 판정을 받지 않았지만, 개인의 신체 기능 약화로 임의 선택하였을 가능성과 아주 과거에 판정받아 현재는 장애 정보가 없는 상황에 해당하는 것으로 추정함. 한편, '비장애' 이용자 중에서는 '75세 이상 85세 미만'이 가장 많고, '장애' 이용자 중에서는 전기 노인이 많음. 당사자 발굴 과정에서 '장애인 복지 기관(협회 등)'으로부터 발굴 연계 사례 다수가 '전기 남성 노인 장애 가구'가 많은 상황에 기인한 것으로 보임(본래 한끼드림은 신체 기능 약화에 따른 식생활 돌봄이 목적이므로, 후기 노인 대비 건강한 전기 노인은 장애 또는 거동에 어려움을 주는 만성질환이 있는 주민이 이용하게 됨).
- '가구 유형'에 따르면, '1인 가구' 76명(82.6%), '동거가구' 16명(17.4%)으로 파악됨. '1인 가구'는 '75세 이상 85세 미만'이 많고, '동거가구' 중에서는 전기 노인이 많음. 한편, '이동유형'에 따른 분석 결과, '혼자 이동' 40명(42.5%), '도구 사용' 52명(50.5%)으로 나타남. '도구 사용'하는 이용자 중에서는 '지팡이' 26명(50.5%), '실버카' 11명(21.2%), '이동 불가' 8명(15.4%), '휠체어' 6명(11.5%), '기타' 1명(1.9%) 순으로 파악됨. 이를, '연령대'별로 나눠서 보면, '85세 이상' 이용자 집단은 다른 '연령대' 대비 '도구 사용' 비중이 급격하게 높아짐. 그러나, '휠체어', '이동 불가'를 선택한 이용자는 전기 노인이 가장 많음. 장애가 있는 이용자의 응답이 반영된 것으로 파악함.

나. 장애 현황에 따른 이용자 특성

단위: 명/(%)

[표]개인적 사항 (장애현황 분류)	계	성별		가구 유형		이동유형	
		남성	여성	1인 가구	동거가구	혼자 이동	도구사용/이동불가
계	92	31(33.7)	61(66.3)	76(82.6)	16(17.4)	40(42.5)	52(56.5)
장애유형	비장애	8(20.0)	31(80.0)	34(85.0)	6(15.0)	18(45.0)	22(55.0)
	장애	23(44.2)	29(55.8)	42(80.8)	10(19.2)	22(42.3)	30(57.7)

- 1) 이용자 중에서, 비장애는 '남성 8명(20.0%), '여성' 31명(80.0%)으로 조사되었고, 장애가 있는 경우 '남성' 23명(44.2%), '여성'은 29명(55.8%)으로 파악되며, '남성' 이용자의 장애 비중이 다소 높음.
- 2) '가구 유형'에 따라 분류하면, '비장애' 중에서 '1인 가구' 34명(85.0%), '동거가구' 6명(15.0%)으로 나타났고, '장애가 있는 이용자' 중에서는 '1인 가구' 42명(80.8%), '동거가구' 10명(19.2%)로 조사됨.
- 3) '이동유형'에 따르면, '비장애' 중에서 '혼자 이동' 18명(45.0%), '도구사용/이동불가' 22명(55.0%)이며, '장애가 있는 이용자' 중에서는 '혼자 이동' 22명(42.3%), '도구사용/이동불가' 30명(57.7%)으로 파악됨.

다. 이용자(응답자)가 사는 지역 분류

[표] 사는 동네	계	성덕동	강남동	내곡동	초당동	경포동	포남1동	포남2동	교1동	교2동	옥천동	중앙동	홍제동	연곡면	사천면	옥계면	강동면	구정면	성산면	주문진읍
명	92	11	11	8	2	1	11	4	4	1	4	6	6	2	1	3	1	1	5	10
%	100	12.0	12.0	8.7	2.2	1.1	12.0	4.3	4.3	1.1	4.3	6.5	6.5	2.2	1.1	3.3	1.1	1.1	5.4	10.9

- 1) 이용자가 살고 있는 지역은 '성덕동(11명)-강남동(11명)-포남1동(11명)-주문진읍(10명)-내곡동(8명)-중앙동(6명)-홍제동(6명)-성산면(5명)-포남2동(4명)-교1동(4명)-옥천동(4명)-옥계면(3명)-초당동(2명)-연곡면(2명)-경포동(1명)-교2동(1명)-사천면(1명)-강동면(1명)-구정면(1명)'순으로 파악됨.
- 2) 동/읍면 지역으로 분류하면, '동지역' 69명(75.0%), '읍면지역' 23명(25.0%)으로 나타남. '동지역'에서는 '성덕동', '강남동', '포남1동'에 가장 많이 거주하고, '읍면지역'에서는 '주문진읍'에 가장 많이 거주함.

라. 한끼드림을 신청한 경로

[표] 신청경로	계	복지관 직원	주민센터 직원	요양보호사 (생활지원사)	이·통장	지인 및 이웃	자발적 신청	기타
명	92	12	18	35	2	2	2	21
%	100	13.0	19.6	38.0	2.2	2.2	2.2	22.8

- 1) '요양보호사(35명)-기타(21명)-주민센터 직원(18명)-복지관 직원(12명)-이·통장(2명)-지인 및 이웃(2명)-자발적 신청(2명)' 순으로 조사됨. 특히, 공공/돌봄 인력의 소개와 연계 비중이 높음. 한편, 경로가 '복지관 직원'인 경우 타 기관으로부터 연계된 사례의 방문인 경우가 많았음.
- 2) '기타' 응답으로는 농아인협회(9명), 지체장애인협회(7명), 정신건강복지센터(1명), 가족(1명), 초록우산(1명)이 언급됨. 특히, '기타'경로로 신청한 경우 '75세 미만' 10명으로 가장 많음.

마. 이용 기간에 따른 개인적 사항 분류

단위: 명/(%)

[표]개인적사항 (이용기간분류)	계	성별		연령대			가구 유형		장애 현황		이동유형		
		남성	여성	75세 미만	75세 이상 85세 미만	85세 이상	1인 가구	동거 가구	비장애	장애	혼자 이동	도구 사용/ 불가	
계	92	31 (100)	61 (100)	32 (100)	39 (100)	21 (100)	76 (100)	16 (100)	40 (100)	52 (100)	40 (100)	52 (100)	
이용 기간	1년 미만	15 (16.3)	5 (16.1)	10 (16.4)	6 (18.8)	5 (12.8)	4 (19.0)	12 (15.8)	3 (18.8)	8 (20.0)	7 (13.5)	4 (10.0)	11 (21.2)
	1년 이상 2년 미만	52 (56.5)	17 (54.8)	35 (57.4)	16 (50.0)	25 (64.1)	11 (52.4)	43 (56.6)	9 (56.3)	20 (50.0)	32 (61.5)	26 (65.0)	26 (50.0)
	2년 이상	25 (27.2)	9 (29.0)	16 (26.2)	10 (31.3)	9 (23.1)	6 (28.6)	21 (27.6)	4 (25.0)	12 (30.0)	13 (25.0)	10 (25.0)	15 (28.8)

- 1) ‘이용 기간’을 보면, ‘1년 미만’ 15명(16.3%), ‘1년 이상 2년 미만’ 52명(56.5%), ‘2년 이상’ 25명(27.2%)으로 파악됨. 그 외 ‘성별’, ‘연령대’, ‘가구 유형’, ‘장애 현황’, ‘이동유형’에 따른 큰 특이 사항은 없음.
- 2) 전출·사망 외에도 한끼드림 ‘선정-모니터링-재상담’ 과정을 통하여 특정 이용자가 한끼드림 이용 권리를 독점하지 않고, 지역 상황과 개인별 욕구 및 문제 사정에 따라 서비스 이용 권리를 고르게 가지고 있는 것으로 보임.

바. 한끼드림 이용자 전반적 만족도

[표]전반적 만족도	계	1	2	3	4	5	Mean	SD
명	92	2	-	7	11	72	4.64	0.806
%	100	2.2	-	7.6	12.0	78.3		

- 1) 한끼드림 이용자의 전반적 만족도 조사 결과, 5점 만점에 평균 4.64점으로 조사됨.
- 2) 100점 환산 시, 92.8점으로 확인됨.

단위: 명/(%)

[표]유형별 전반적 만족도		명	Mean	SD
성별	남성	31	4.74	0.575
	여성	61	4.59	0.901
연령대	75세 미만	32	4.63	0.833
	75세 이상 85세 미만	39	4.56	0.912
	85세 이상	21	4.81	0.512
가구 유형	1인 가구	76	4.59	0.867
	동거가구	16	4.88	0.342
이용 기간	1년 미만	15	4.80	0.561
	1년 이상 2년 미만	52	4.69	0.643
	2년 이상	25	4.44	1.158
장애 현황	비장애	40	4.45	1.04
	장애	52	4.79	0.536
이동유형	혼자 이동	40	4.70	0.648
	도구사용/이동불가	52	4.60	0.913

※모든 분석의 통계적 유의도는 확인되지 않음

- 3) ‘성별’에 따른 만족도 분석 결과, ‘남성’ 4.74점, ‘여성’ 4.59점으로, ‘남성’의 만족도가 소폭 높음.
- 4) ‘연령대’에 따른 분석 결과, ‘75세 미만’ 4.63점, ‘75세 이상 85세 미만’ 4.56점, ‘85세 이상’ 4.81점으로, ‘85세 이상’ 이용자 만족도가 소폭 더 높음.
- 5) ‘가구 유형’에 따른 분석 결과, ‘1인 가구’ 4.59점, ‘동거가구’ 4.88점으로, ‘동거가구’의 만족도가 소폭 높음. 유의미한 수준은 아니나, ‘동거가구’가 만족도가 더 높은 이유를 풀이하면, 한끼드림 표적 집단 특성상 장애, 건강상의 이유로 거동이 불편한 사례가 많아, 가족 일원 중 한 명이라도 식생활 돌봄(한끼드림) 서비스를 이용하면, 가족 구성원 전체의 일상생활에 도움이 되는 것으로 추정됨.
- 6) ‘이용 기간’에 따른 분석 결과, ‘이용 기간’이 길수록 점수가 소폭 하락하고 있음. 자세한 사항은 결론에서 서술함.
- 7) ‘장애 현황’에 따른 분석 결과, ‘비장애’ 4.45점, ‘장애’ 4.79점으로, 장애가 있는 이용자의 만족도가 높음.
- 8) ‘이동유형’에 따른 분석 결과, ‘혼자 이동’ 4.70점, ‘도구사용/이동불가’ 4.60점으로 조사됨.

사. 한끼드림 꾸러미의 조리법(레시피) 이용 현황 분석

단위: 명/(%)

[표] 특성별 조리법 주된 이용 현황	계	성별		장애여부		이동유형		
		남성	여성	비장애	장애	혼자 이동	도구 사용/불가	
계	92	31 (100)	61 (100)	40 (100)	52 (100)	40 (100)	52 (100)	
제공되는 조리법 주된 이용 현황	한끼드림 포장 안에 요리법이 있는지 모름	8 (8.7)	5 (16.1)	3 (4.9)	2 (5.0)	6 (11.5)	4 (10.0)	4 (7.7)
	요리법을 활용하지 않음	26 (28.3)	6 (19.4)	20 (32.8)	10 (25.0)	16 (30.8)	7 (17.5)	19 (36.5)
	요리법을 활용하기 어려움	14 (15.2)	6 (19.4)	8 (13.1)	5 (12.5)	9 (17.3)	8 (20.0)	6 (11.5)
	요리법을 활용하여 조리	38 (41.3)	13 (41.9)	25 (41.0)	21 (52.5)	17 (32.7)	20 (50.5)	18 (34.6)
	기타	6 (6.5)	1 (3.2)	5 (8.2)	2 (5.0)	4 (7.7)	1 (2.5)	5 (9.6)

- 1) 주 1회 한끼드림 꾸러미를 전달할 때, 단순히 식재료만 포장하지 않고 영양사가 권장하는 식재료 활용 방법(조리법)을 첨부하고 있음(2023년부터 실시).
- 2) 이에, 조리법의 주된 활용 현황을 파악하고자 분석한 결과, ‘한끼드림 포장 안에 요리법이 있는지 모름’ 8명(5.7%), ‘요리법을 활용하지 않음’ 26명(28.3%), ‘요리법을 활용하기 어려움’ 14명(15.2%), ‘요리법을 활용하여 조리’ 38명(41.3%), ‘기타’ 6명(6.5%)으로 조사됨.
※기타: 머느리 조리, 영양보호사 도움, 기존 조리법 활용 등
- 3) 대다수 이용자는 조리법이 매주 제공되고 있음을 알고 있고, 전체 중 41.3%의 이용자는 조리법을 활용함. 다만, 조리법이 있는지 모르는 이용자도 여전히 있으므로, 전달 과정의 개선 대책이 요구됨.
- 4) ‘조리법을 활용하기 어렵다’라고 응답한 비중도 15.2%로 높지는 않으나, 고령, 신체 건강, 장애, 비문해, 조리 미숙, 기본 재료 부족 등의 이유로 조리법을 이해하고, 활용하기 어려울 수 있겠음. 현장 실천 과정에서 추가적인 해석을 바탕으로, 대안을 도출 해야 함.
- 5) 한편, ‘여성’ 중 ‘조리법을 활용하지 않는다’라고 응답한 비중이 ‘남성’보다 높는데, 모니터링 기록을 참고하면, 조리법을 활용하지 않더라도 개인의 기호에 맞게 식재료를 잘 활용하고 있는 것으로 파악됨(또는, 영양보호사의 식생활 지원).

아. 한끼드림 이용자의 추가 지역사회 돌봄 욕구

[표] 추가 지역사회 돌봄 욕구(가장 필요한 1개만 선택)	명	%
계	80	100
다른 사람과 모임 활동	3	3.8
교육문화 프로그램 참여	3	3.8
심리·정서 지원(상담, 치료)	3	3.8
주거환경 지원	22	27.5
건강·의료 지원	16	20.0
대형 세탁 지원	11	13.8
유용한 복지 및 생활정보 전달	9	11.3
기타	13	16.3

※결측값 12명

1) 한끼드림(식생활 돌봄) 욕구 외 건강 약화, 거동 불편 등의 사유로 추가적인 지역사회 돌봄 욕구를 물어본 결과, ‘주거환경 지원’ 22명(27.5%), ‘건강·의료 지원’ 16명(20.0%), ‘대형 세탁 지원’ 11명(13.8%), ‘유용한 복지 및 생활정보 전달’ 9명(11.3%), ‘다른 사람과 모임 활동’ 3명(3.8%), ‘교육문화 프로그램 참여’ 3명(3.8%), ‘심리·정서 지원(상담, 치료)’ 3명(3.8%) 순으로 조사됨.

※기타: 부식만 필요, 다른 복지 불필요, 냉방기기 지원 등

2) 2022년 이용자 만족도 조사(한끼드림)의 결과와 유사한 순(건강·의료 지원-집수리-세탁지원-돌봄 지원-상담-기타)으로 조사됨. 특히, 두 조사의 문항이 동일하지 않음에도 건강·의료 및 주거 환경에 대한 욕구는 계속 큰 상황임.

자. 한끼드림 자원봉사자와의 주된 관계

[표] 당사자가 생각하는 한끼드림 자원봉사자와의 주된 관계	명	%
계	90	100
자원봉사자를 모름	3	3.3
인사만 나눔(부식만 전달)	25	27.8
단순 일상생활 이야기	17	18.9
건강 상태 등 특이 사항 확인(모니터링)	27	30.0
기타	18	20.0

※결측값 2명

1) 작년 마주하다 조사 과정에서 자원봉사자를 시간제 근로자로 인식하는 사례가 있었기 때문에, 자원봉사자와의 관계 현황을 파악하고자 함. 분석 결과, ‘건강 상태 등 특이 사항 확인’ 27명(30.0%), ‘인사만 나눔(부식만 전달)’ 25명(27.8%), ‘기타’ 18명(20.0%), ‘단순 일상생활 이야기’ 17명(18.9%), ‘자원봉사자를 모름’ 3명(3.3%) 순으로 조사됨.

※기타: (협회)방문 수령, 사회복지사 방문, 누구인지 소개가 없어 서먹함, 소통 어려움, 병원 방문, 돌봄 인력 대리 수령 등

2) 한끼드림 담당자 추가 확인 결과, 장기 자원봉사자, 단체 자원봉사자는 한끼드림 이용자와 관계 형성이 되어, 이야기를 나누거나 모니터링에 어려움이 없는데, 신규 개인 자원봉사자는 단순 부식 전달에서 그치는 것으로 파악함.

차. 한끼드림을 이용하고 나서 변화한 점

단위: 명/(%)

[표] 한끼드림 이용 후 변화 정도		1	2	3	4	5	명	Mean	SD
생활	경제적 도움 정도	2 (2.2)	-	2 (2.2)	18 (19.8)	69 (75.8)	91	4.67	0.731
	장보기 도움 정도	1 (1.1)	-	4 (4.4)	19 (20.9)	67 (73.6)	91	4.66	0.670
	주관적 건강(영양) 도움 정도	1 (1.1)	-	8 (8.8)	22 (24.2)	60 (65.9)	91	4.54	0.750
정서	일상생활의 즐거움 정도	1 (1.1)	-	12 (13.2)	23 (25.3)	55 (60.4)	91	4.44	0.806
	외로움(고립) 완화 정도	2 (2.2)	-	17 (18.7)	23 (25.3)	49 (53.8)	91	4.29	0.922
빈도		91							
Mean		4.52							

※결측값 1명

- 1) 한끼드림을 이용하고 나서 이용자가 변화한 사항을 점검하기 위해, 한끼드림 선정 기준에 관련된 사항(생활, 정서)을 분석한 결과, 평균 4.52점으로 조사됨(100점 환산 시 90.4점).
- 2) 항목별로 세분화하여 보면, ‘경제적 도움 정도’ 평균 4.67점, ‘장보기 도움 정도’ 4.66점, ‘주관적 건강(영양) 도움 정도’ 4.54점, ‘일상생활의 즐거움 도움 정도’ 4.44점, ‘외로움(고립) 완화 정도’ 4.29점 순으로 나타남. 참고로, 이와 같은 변화에 대한 평가는 2023년 마주하다 조사 보고서(장수식당&한끼드림 인터뷰)에서도 유사하게 언급됨.
 ※경제적 부담 완화 실질적인 도움이 됨, 균형있는 식생활을 할 수 있게 됨, 거동이 불편한 와중에 장보기 부담이 완화됨.
- 3) 일상생활에 물리적 여건에 도움을 준 생활 영역에서는 전체 평균을 웃도는 반면, 정서 영역은 평균보다 낮음. 본래 재화 제공을 통한 식생활 돌봄이라는 한끼드림 사업 특성이 반영된 것으로, 이용자 선정 과정에서도 정서 상태에 관한 비중이 높지 않음.
- 4) 그러나, 지역사회 변화에 따라 정기 자원봉사자를 통한 인간적 관계 형성과 고립 예방도 중요한 만큼 사업 개선을 위한 고민이 필요하겠음. 특히, 신체 기능이 낮은 ‘85세 이상’ 이용자는 ‘외로움 완화 정도’가 3.90점에 그치는 것으로 파악되기도 함.

05 결론 도출

가. 한끼드림 신청·발굴 및 선정 과정

- 1) 현재 한끼드림 접수 및 발굴은 복지관, 지자체(찾아가는 보건복지), 요양보호사, 이웃, 통장, 협회, 당사자 직접 신청을 통해 이뤄지고 있음. 기존에는 공공을 중심으로 발굴 및 연계되다가, 최근에는 요양보호사, 이웃을 통해 한끼드림을 신청하는 사례가 많아지고 있음(다만, 조사 결과에서 나타난 전기 남성 노인 대다수는 장애인 협회-농아인, 청각, 지체 등-가 발굴한 사례). 한편, 복지관 직원을 통하여 신청한 사례도 실천 경험상, 공공이나 복지기관이 연계하여 첫 방문을 우리 복지관 사회복지사가 진행한 경우가 많기에 이용자로서는 혼동할 가능성이 있음.
- 2) 이 조사 결과의 핵심은 한끼드림 프로그램을 이용할 표적 집단을 찾고, 연계하는 과정에 지역사회와의 협력이 크게 요구된다는 것임. 다만, 한끼드림은 고유한 접수 및 선정 과정이 있어서, 지역사회가 선정 결과를 오해(신청하면 모두 이용할 수 있는 사업으로 인식)하지 않도록 충분한 설명을 병행하여야 함. 특히, 사례 연계된 모든 당사자에게 식생활 지원을 하고 싶어도, 한정된 자원의 배분 책무성으로 인해 종종 선정되지 않기도 하는데, 연계 기관이나 이웃, 요양보호사로서는 선의의 의도로 복지관에 연계하였으나, '거부' 경험을 하게 된 것이므로, 신뢰 관계가 깨지지 않도록 담당자가 유의해야 함(모든 사례 정보를 전달할 수 없지만, 상담 및 선정 정황을 충분히 설명).
- 3) 또한, 지역사회가 한끼드림 이용자를 발굴 및 연계할 때, 1차 스크리닝을 할 수 있도록 복지관 누리집 등에 기본적인 한끼드림 신청·이용 정보를 게재해야 함. 무엇보다 복지관 누리집을 통해 서비스 정보를 쉽게 열람하도록 하면, 기존에는 한끼드림을 아는 지자체 담당 주무관, 민간 단체, 요양보호사만 한끼드림을 신청해 왔다면, 당사자를 포함한 일반 지역주민도 한끼드림 정보에 충분히 접근하고 신청할 수 있게 됨. 그러나, 수행 인력 대비 많은 신청 민원이 몰리면, 실질적으로 서비스를 운영할 수 없으므로, 신청 자격을 구체적으로 기재하고, 사전에 '노인 영양 상태 자가 평가도구'¹⁾를 활용하여 자가 진단하거나, 거동 시 도움 필요 여부를 사전에 점검하고 신청하도록 신청 과정을 안내할 필요가 있음. 만약, 대기인원이 있으면 현재 대기인원을 주기적으로 최신화하는 것도 도움 되겠음. 한편, 지자체(읍면동)는 주기적으로 담당 주무관이 변경되므로, (이용 대기인원이 많지 않을 때는)복지관에 수시로 연계할 수 있는 자원을 주기적으로 안내하고, 수요가 높은 읍면동은 주무관이 변경될 시 주기적으로 교류해야 함.
- 4) 현재 한끼드림 이용자가 살고 있는 지역 중 읍면지역의 비중은 25%로 동지역 대비 상대적으로 전달 과정의 어려움이 큼(자원봉사자 모집 및 관리의 어려움). 그러나, 강릉시 읍면지역의 고령화 수준은 동지역보다 훨씬 높아서, 노인 식생활 돌봄 수요는 여전히 더 높을 가능성이 있음. 따라서, 강릉시 보조금을 통해 노인 무료급식(식사배달)사업을 진행하는 다른 복지시설과의 연계성 강화를 통해 가까운 거리에 있는 복지시설에서 식생활 돌봄을 비롯한 복지서비스를 일차적으로 이용하게끔 할 수 있는지도 검토가 필요함(담당자 간 간담회, 대화의 기회).

1) 질병관리청(국가건강정보포털) 누리집 참고

나. 한끼드림 선정 기준표의 적절성

- 1) 현재 한끼드림은 신청 및 발굴로 사례가 접수되면, 담당 사회복지사가 접수된 순서대로 상담한 후 내부 사례 회의를 통해 당사자의 경제, 건강, 정서, 관계망 등을 종합적으로 고려하여 이용 여부를 결정하고 있음. 복지관에 와서 식사하는 장수식당과 달리, 식재료를 직접 집 앞까지 배달하는 사업이므로, 나이, 저소득 요건뿐만 아니라, 거동 불편으로 장보기 등 외부 활동 제한 여부를 고려하는 것임.
- 2) 한끼드림 이용자의 약 65%는 후기 노인인 우리 복지관의 다른 식생활 돌봄 사업인 장수식당 후기 노인 비중보다 큼. 후기 노인이 주 이용 집단이므로, 선정 기준표에서 후기 노인의 나이 구분을 더 세분화 하는 것이 필요할 수 있겠음. 특히, 85세 이상부터 도구를 사용하여 이동해야 하는 비중이 급격히 높아지므로, 85세 이상 인구 집단이 다른 노인인구와 또 다른 특성은 없는지 실천 과정에서 파악 하여, 추가 복지 욕구에 대응하거나, 선정 과정에 반영해야 함.
- 3) 한편, 강릉시에서 본 조사와 비슷한 시기에 식사 배달 지원사업 전체 이용자에게 시행한 조사 결과에 따르면, 강릉시 전체 무료 급식 이용자 중 독립적으로 활동할 수 있는 비중에 비해서 본 복지관의 한끼드림 이용자는 42.5%에 불과함(강릉시 조사는 대외비 자료인 관계로 비공개). 본 복지관의 선정 기준이 장애가 있거나, 건강상의 이유로 거동이 불편한 지역주민이 주로 이용할 수 있게 구성한 덕분에, 자원 배분이 효과적으로 이뤄짐. 이와 관련하여, 이용 후 변화된 수준도 전체 평균 4.52점으로 높고, 전반적 만족도 평가에서도 통계적으로 유의하지는 않지만 ‘도구 사용 비중이 높은 85세 이상 집단’과 ‘장애’ 집단이 소폭 만족도가 더 높음.
- 4) 이용 기간 구간에 따라서는 이용자 수가 고르게 분포되어 있고, 특성별 이용자 분포도 크게 튀는 집단이 없게 운영되고 있음. 본 사업이 추구하는 표적 집단이 고르게 신청, 발굴, 모니터링 체계 안에서 서비스를 이용하고 있고, 욕구 및 문제가 해결되면 새로운 이용자가 서비스를 이용하게 도와서 전반적인 접수-모니터링-종결 체계가 원활히 운영되고 있는 것으로 보임. 다만, 촘촘한 스크리닝 과정은 또 다른 복지 사각지대를 만들 수 있으므로, 추가 후원금을 투입하여 복지 사각 지대의 식생활 돌봄을 함께 돕고, 지역사회 도시락 업체 후원으로 긴급 먹거리 수요가 있는 가구에 도움을 주며, 기본적인 지역사회 돌봄 요구에 대응해야 함(현재도 수행하고 있음).

다. 한끼드림 운영과 다른 사업과의 연계 강화

- 1) 현재 주 1회 한끼드림 꾸러미를 전달할 때, 식재료 포장과 함께 영양사가 권장하는 조리법을 제공함. 조리법을 활용하는 비중이 약 41%로, 담당자 예상보다 더 많은 이용자가 조리법을 활용하고 있어서 앞으로도 조리법 제공을 유지해야겠음. 그러나, 한끼드림 꾸러미 안에 조리법이 있는지 모르는 이용자가 아직 있으므로, 개선이 필요함. 담당자가 예상했을 때는, 조리법을 A4 크기로 인쇄 후 반으로 접어서 꾸러미에 넣고 있어서, 꾸겨지거나, 훼손되어 읽지 않고 버리는 경우가 있다고 보고 있음. 접어서 제공하기보다 시인성 좋은 크기로 인쇄하여(A5), 꾸러미에 훼손하지 않고 포장하는 방식(종이봉투, 테이프 부착 등)을 시도할 필요가 있음.
- 2) 조리법을 활용하기 어렵다는 비중이 약 15%로, 고령이나 신체 건강, 장애, 비문해 등의 요인이 예상되나, 전반적으로 쉬운 설명(그림, 어휘 선택 등)이 동반되는지 성찰이 필요함. 또는, 조리 미숙으로 인해 조리법을 활용하기 어렵다면, 2021년 행복성장 4UP에서 시도하였던 ‘집밥 남선생’ 프로그램을 모티브로 찾아가는 요리법 특강을 진행해 보는 것도 좋겠음.

- 3) 기본 재료 부족이나 조리 도구가 부족하여 식생활이 어렵다면, 복지관 내 다른 사업과의 연계(사례관리, 지역사회 보호, 후원품 연계)나 외부 공모를 통한 자원 개발을 검토해야 함. 특히, 한끼드림 특성상 식생활을 할 수 있는 기본 여건이 없다면, 이용이 어려우므로 기초적인 일상생활을 위해 주거개선을 우선하는 것도 필요함. 혹시 반찬 제공 필요도가 높은 경우 후원 도시락 연계나 외부 자원 개발이 필요함. 지속하여 반찬 지원에 대한 욕구가 높아진다면, 강릉시와의 논의가 요구됨.
- 4) 아울러, 한끼드림 이용자의 다른 복지 욕구(경제적 지원 외)를 살펴보면, 주거환경 지원에 대한 욕구가 가장 큰 것으로 나타났는데, 2022년 만족도 조사에서도 2위로 조사되었기 때문에 한끼드림 이용자가 가진 가장 대표적인 복지 욕구로 보임. 그러나, 주거환경 지원은 대규모 재원이 요구되기 때문에 복지관에서 선불리 시도하기 어려운 사업 중 하나임. 다만, 주거환경 지원의 범위는 다소 폭이 넓어서 세부적으로 어떠한 주거 지원 욕구가 있는지 파악할 필요가 있음. 이는 자원봉사자와의 협력이 요구됨(자원봉사자 기초교육, 담당자와의 관계성 강화 전제).
- 5) 현재 복지관의 주거 지원은 사례관리 또는 마을관리소(강남동 권역)를 통해 진행하고 있는데, 민간 복지자원을 활용하기 전에 공공의 주거개선 자원을 우선 활용할 수 있도록 정보제공이 우선되어야 함. 그럼에도, 해결되지 않는다면 민간 자원을 개발하여 주거복지 문제에 대응할 필요가 있겠음. 이 과정에서는 한끼드림 담당자-사례관리, 마을관리소 담당자 간 유기적인 소통이 요구됨. 혹은 간단한 집수리 욕구라면, 마을활동가나 강릉시에서 운영 중인 생활민원 기동처리반 서비스를 이용하도록 돕는 것도 방법임.
- 6) 한편, 복지 정보제공에 대해서, 당사자들은 대개 온라인을 통한 정보 습득이 어려운 관계로, 인쇄물이나 말로 전달하여야 하는데, 그 방법으로는 다음과 같은 방식이 제시됨. 첫째, 조리법을 전달하는 방식을 빌리거나 둘째, 한끼드림 자원봉사자가 직접 복지정보를 전달하도록 역할을 새롭게 규정하는 것임.
- 7) 대형 세탁지원의 경우, 이미 많은 이용자가 늘해랑 돌봄 빨래방을 알고, 이용하고 있어서 추가 돌봄 욕구에 크게 나타나지는 않았으나, 여전히 추가로 필요하다고 느끼는 이용자들이 있는 만큼 신청 정보를 전달할 필요가 있음. 또한, 신규 한끼드림 이용자는 늘해랑 돌봄 빨래방을 다시 별도로 신청하지 않아도, 본인이 원할 때 전화하여 이용할 수 있도록 복지관 조직 내에서 협의가 필요함(지역사회 보호 사업 간 연계 강화). 물론, 한끼드림을 신청하였으나, 선정되지 못한 당사자도 늘해랑 돌봄 빨래방은 요건에 맞을 수 있으므로, 미신청 안내 시 늘해랑 돌봄 빨래방과 같은 문턱이 낮은 복지 서비스 이용 안내를 병행하는 것도 중요하겠음.
- 8) 건강·의료 지원에 대해서는 복지관이 개입할 여지가 크지 않으나, 전반적인 복지 욕구 파악을 위해 질문함. 2022년 조사 때는 1순위였으나, 올해 조사에서는 2순위로 낮아졌고, 주로 장애가 있는 이용자가 건강·의료 지원 욕구가 높은 것으로 확인됨. 긴급 의료비 지원이 필요하다면, 사례관리 당사자로 연계할 수 있도록 자원봉사자의 모니터링 역량을 강화해야 함.

라. 한끼드림 자원봉사자 모집 및 조직화

- 1) 한끼드림 자원봉사자는 단순 부식 꾸러미 전달을 넘어, 신뢰 관계를 기반으로 당사자의 욕구 및 문제를 주기적으로 모니터링하여, 당사자의 일상 유지에 도움을 주고 있음. 그러나, 조사 결과 자원봉사자를 잘 모르는 이용자가 있었는데, 추가 확인을 해보니 단체 봉사자의 순환, 병원 방문 등으로 외출하고 있어서 서로 마주치지 못하거나, 거동이 불편하여 현관문까지 나올 수 없는 사례가 있었음. 추가로, 기타 사항을 보면, 특정 거점 공간 방문 수령, 요양보호사의 대리 수령하는 사례도 있었음.

- 2) 또한, 간단한 인사만 나눈 후 부식만 전달받은 사례도 27.8%로 조사되었는데, 당사자가 원하지 않은 경우를 제외하더라도, 제공자 중심 사업 운영을 지양하고, 수요 중심으로 운영하려면 봉사자-이용자 간 신뢰 관계 형성과 오고 가는 대화가 필요하다고 봄.
- 3) 한편, 오랫동안 한끼드림 운영에 참여한 자원봉사자는 당사자와 관계를 형성하고, 건강 상태 등 특이 사항을 적극적으로 모니터링하고 있음. 오래 활동한 만큼 관계를 형성하고, 대화를 이어가는 역량과 당사자를 공감하는 능력이 강화된 것으로 보임. 또는, 개인의 역량 차이일 수도 있으나, 이와 별개로 한끼드림 자원봉사자가 오랫동안 활동하려면 단순 부식 전달 외에도 목표 의식을 가지도록 동기부여가 중요하다고 봄.
- 4) ‘자원봉사자의 자원봉사 지속 의지 영향 요인 분석’²⁾ 연구를 보면, 참여동기 수준, 동료 자원봉사자와의 관계, 정서적·사회적 인정 보상, 업무의 적절성이 자원봉사 지속 의지에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타남. 참여동기 종류는 각자 다르지만, 2022년 지역사회 욕구조사에 따르면 본 복지관의 자원봉사자 주된 동기는 ‘지역사회에 도움을 주기 위해’라는 이타적 동기로 파악됨. 따라서, ‘나’ 자신이 지역사회에 어떠한 도움을 주고 있는지, 명확하게 피드백 받을 수 있는 체계가 필요함. 관련하여, 담당자로부터 성과를 공유받거나 보상을 받을 수도 있고, 당사자로부터는 피드백을 받을 수도 있겠음.
- 5) 특히, 당사자로부터의 반응은 ‘노인자원봉사 지속의사에 영향을 미치는 요인’³⁾ 연구에 따르면, 자원봉사 지속 의사에 긍정적인 영향을 준다고 하니, 자원봉사자-이용자 간 관계 형성은 자원봉사자의 동기 강화, 지속 유지 측면에서도 중요한 요소라 할 수 있음. 자원봉사자가 관계 형성과 대화를 잘 이어가려면, 최소한 기초 교육자료를 제작하여 사전 교육 후 투입하도록 하고, 가능하다면 다른 조직화 사업의 활동가 교육과 연계하여 역량 강화 기회를 마련하는 것도 좋겠음. 봉사자의 추가 모집을 통해 1인당 방문해야 하는 가구의 수를 줄여서, 이동에 대한 부담을 줄이는 것도 방법임. 개인 자원봉사자의 모집이 어렵다면, 기업, 단체에 자원봉사 연계를 요청하면 좋겠음.
- 6) 한편, 다른 봉사자와의 관계도 중요하므로, 자원봉사자 지지 격려 서비스에 초대하여 봉사자 간 교류 기회를 만드는 것도 해볼 만한 시도임. 소속감 증진을 위한 한끼드림 자원봉사자 집단명(애칭)을 정하는 것도 도움이 되겠음(한끼드림 드리머즈 등).
- 7) 앞으로 계속 사회적 고립과 고독사 예방에 대한 책무성이 두드러질 것으로 보임. 거동이 불편한 노인은 상대적으로 고립 위기가 높은 만큼, 한끼드림에서도 자원봉사자-당사자 간 관계성이 중요할 것으로 판단됨. 특히, 고립도가 높은 이용자는 본 복지관의 복지 사각지대 발굴단, 마을활동가를 소개하여 안전한 관계망을 만드는 시도도 필요하겠음.

2) 임숙자, 임복희, 하태수 (2023). 자원봉사자의 자원봉사 지속 의지 영향 요인 분석. 지역정책연구 제34권 제3호.

3) 서연석, 하영진, 오세영 (2018). 노인자원봉사 지속의사에 영향을 미치는 요인. 사회과학연구 제34집 2호

마. 한끼드림 평가 체계

- 1) 전반적인 만족도는 4.64점으로 2022년 조사 대비 100점 환산 기준으로 0.8점 올라 92.8점을 기록함. 유형별 만족도를 보면, 통계적으로 유의하거나 큰 차이를 보이지 않지만, 남성, 85세 이상 노인, 동거가구, 장애가 있는 이용자가 소폭 만족도 높음.
- 2) 그러나, 이용 기간이 길수록 만족도가 조금씩 낮았는데, 그 이유는 오랫동안 이용하면 개인의 수요는 점점 다양해지지만, 단체 식사배달 사업 특성상 구성이 반복되는 경우가 발생하여, 전반적 만족도에 영향을 준 것으로 판단됨. 재료 다양성과 양, 개인의 저작 기능에 따른 식재료 기호도 차이는 2022년 만족도 조사부터 언급된 사항이기도 함.
- 3) 한편, 한끼드림 이용 후 생활상의 개선이 정서적인 측면보다 더 잘 이뤄짐. 본래 재화를 나누는 사업이므로, 목표한 바를 적절히 이루고 있다고 보나, 앞에서 서술한 바와 같이 고독사 예방과 사회적 고립 예방 목표에 대응 방안이 필요함.
- 4) 올해 처음 한끼드림 이용 후 변화 사항을 파악하기 시작함. 만약, 앞으로 한끼드림 만족도, 성과 평가를 체계화한다면, 2~3년 주기로 만족도, 변화 수준, 영양상태 자가 평가, 식생활 현황 파악 등을 통할 수 있겠음. 이를 위해, 평소 한끼드림 이용자 데이터를 포괄적으로 관리할 필요가 있음(상당지에 기록된 주요 개인적 사항은 통합 명단에 함께 기재하여 이용자 모니터링 원활하도록 구성).