

깨끗한 시정 하나된 김해



**2019 김해시복지재단  
이용자 만족도  
평가와 질 개선연구**





# ■ 목 차

## I. 서 론

1. 연구배경	7
2. 연구목적	8
3. 연구방법	9

## II. 조사결과

1. 김해시복지재단 종합 분석결과	21
2. 김해시노인종합복지관 분석결과	29
3. 김해시동부노인종합복지관 분석결과	49
4. 김해시서부노인종합복지관 분석결과	65
5. 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과	85
6. 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과	97
7. 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과	111
8. 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과	123
9. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	135
10. 김해시구산사회복지관 분석결과	147
11. 김해시여성센터 분석결과	163
12. 김해시장애인종합복지관 분석결과	185
13. 김해시청소년수련관 분석결과	203
14. 김해추모의공원 분석결과	221

## III. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약 및 제언	235
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향	239

<참고문헌>

<부록 - 설문지>



# I. 서론

1. 연구배경
2. 연구목적
3. 연구방법



## I. 서 론

### 1. 연구배경

[사회복지 패러다임 변화에 대응한 이용자 욕구파악 중요성 부각]

최근 들어 ‘복지’에 대한 관심이 지속적으로 높아지면서 복지시설을 이용하는 이용자들의 복지서비스에 대한 욕구도 함께 높아지고 있다. “복지”에 대한 개념도 단순히 “주는 대로 받는다.”에서 “요구해서 얻는다.”라는 개념으로 변화되고 있으며, 이러한 관점에서 볼 때 공급자 중심의 전통적 복지에서 이용자는 단순히 수혜자의 입장에 머물러 있었다면 지금의 이용자는 서비스 전달과정의 적극적 참여자이자 상호작용의 주체자로 전환되었다고 볼 수 있다<sup>1)</sup>.

뿐만 아니라 이용자 만족도의 개념은 원래 마케팅의 핵심으로 오랫동안 경제학이나 마케팅 담당자들의 관심사항이었으나 1990년대 중반부터는 비영리 조직에서도 이용자 지향정신이 자리 잡기 시작했으며, 이러한 이용자 만족도 개념은 이용자들의 다양해진 욕구와 복지서비스의 효율성을 제고하기 위해 사회복지분야에서도 점차 중요하게 취급되어지고 있다<sup>2)</sup>.

복지시설별 이용자는 복지서비스를 제공받는 수요자인 동시에 이에 대한 평가관점을 갖는 존재라고 보고 이용자 평가의 중요성이 부각되고 있으며, 이용자에 의한 복지서비스 평가와 의견은 수혜자 중심의 평가로써 복지서비스 수요자들의 실질적인 필요와 요구를 반영할 수 있다는 장점이 있어, 이를 통해 복지시설의 질적 수준 향상을 기대할 수 있다.<sup>3)</sup> 즉, 이용자가 원하는 것과 제공되는 서비스에 대한 만족도를 알아보기 위해 이용자 입장에서 파악하여 최선의 서비스를 제공해야 하는 것이다<sup>4)</sup>.

1) 김인, 2009, “사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인에 관한연구”, 지방정부연구 제13권 제4호  
 2) 심상오, 2006, “고령화 사회의 노인복지관 이용자의 복지관 이용만족도 결정요인에 관한 연구”, 경기대학교 석사학위논문

3) 이주연 · 이사라, 2006 부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사간의 지각차이=Parent- Teacher differences in the perception of parental expectation and satisfaction on the use of child care service

4) 평택복지재단, 2011, 평택시 사회복지시설 욕구조사

## 2. 연구목적

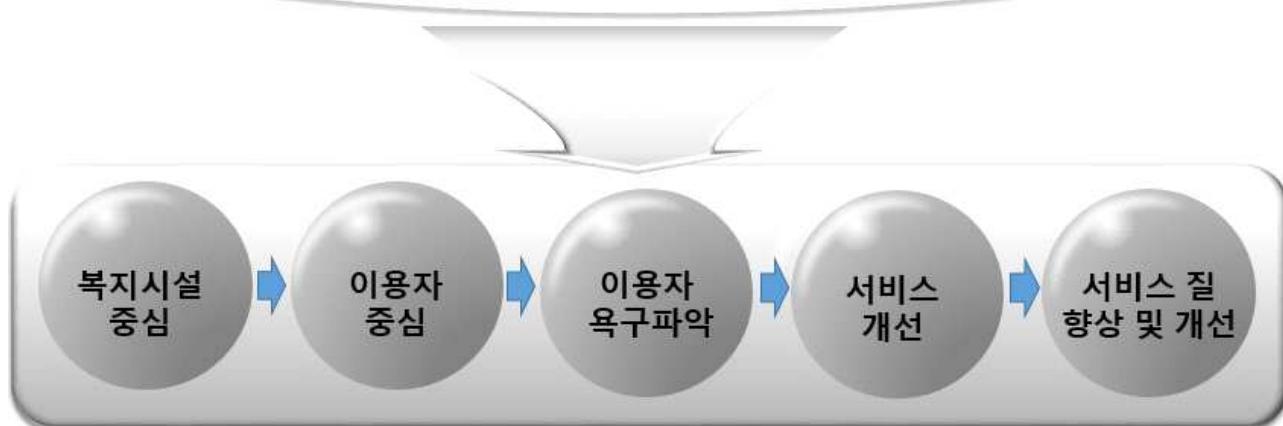
이용자 만족도를 측정하기 위한 노력이 30여년이 지난 현재에도 복지시설에는 이용자 만족도 측정을 단순히 복지시설 평가점수를 받기 위해 측정하는 등, 형식적으로 조사를 진행하는 경우가 대부분이라고 해도 과언이 아니다. 뿐만 아니라 복지시설에서는 조사·연구사업에 대한 필요성을 느끼지 못하거나 업무의 과중으로 인해 실질적인 연구의 제약이 따르는 실정이며, 조사결과를 단순히 '얼마나 만족 하는가'라는 척도를 갖고 평가하기 일쑤이다. 따라서 정책연구팀에서는 이러한 한계점을 극복하기 위해 이용자 만족도 요인의 인과관계를 분석하고 어떠한 요인이 만족도에 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 이를 통해 실제적 개선방안을 마련하고 향후 복지재단이 나아가야 할 방향성 정립의 기틀을 마련하고자 하는데 본 연구의 목적이 있다.

### “사회복지 패러다임 변화에 대응한 이용자 욕구 파악”

#### 목 표

이용자 중심의 시설운영

이용자 needs파악 / 서비스의 Quality 향상



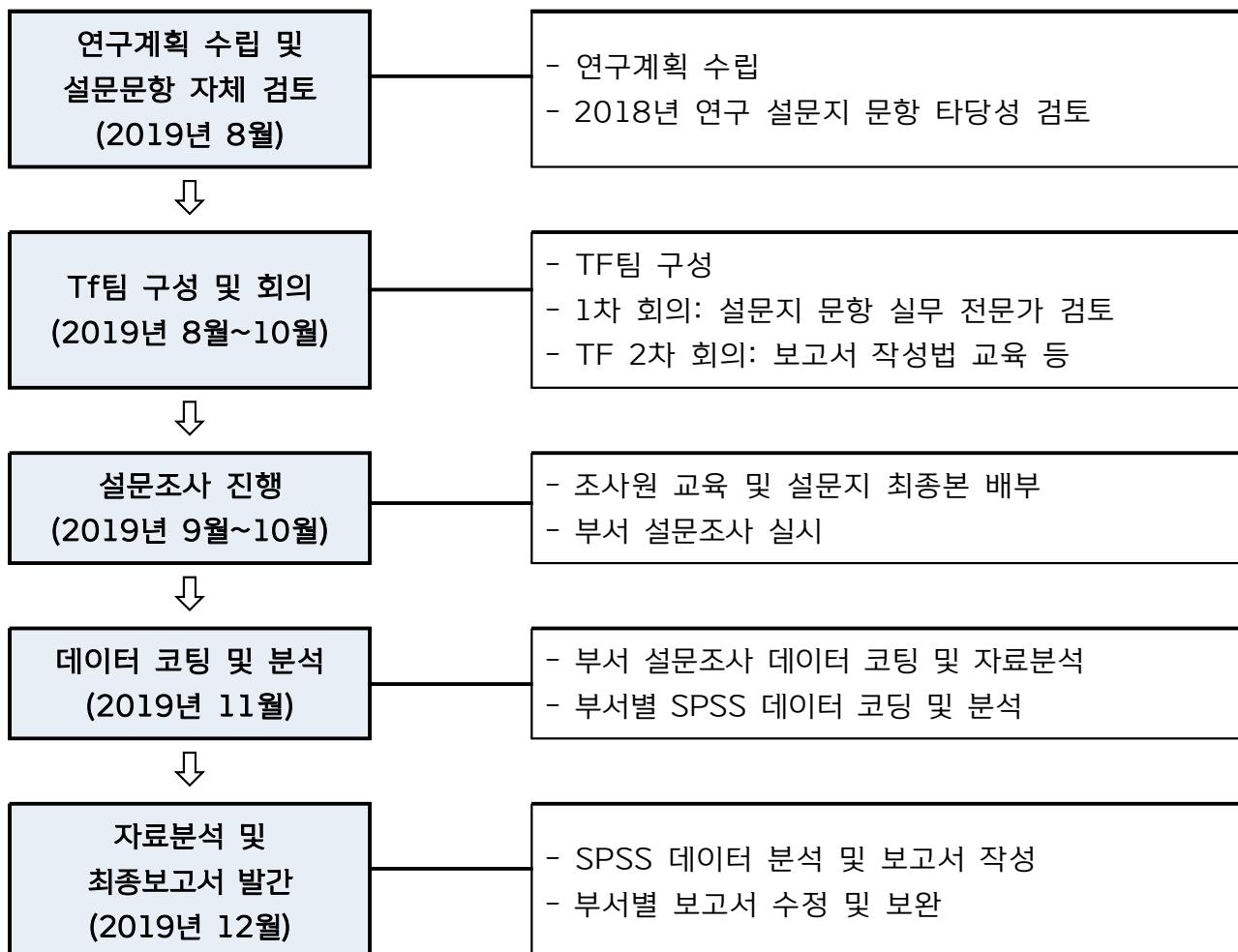
【 그림 I-1 】 연구목표

### 3. 연구방법

#### 가. 연구 TF팀 구성

김해시복지재단 이용자 만족도 조사를 위해 산하기관별 담당자로 구성된 TF팀을 구성하였다. TF팀 회의는 총 2회 운영하였고 회의진행시 최신화된 자료를 추가하여 기존 척도지를 보완하고 TF 담당자를 대상으로 조사원 교육 및 보고서 작성법에 대한 교육을 실시하였다. 척도지의 공통문항은 전문가 자문을 거쳐 완성된 문항을 사용하였고, 2018년 조사와의 차별성을 두기 위해 기관별 특성을 고려한 문항을 현장전문가들이 내부 기관 회의를 통해 최종척도를 완성하였다.

#### 나. 연구 진행과정



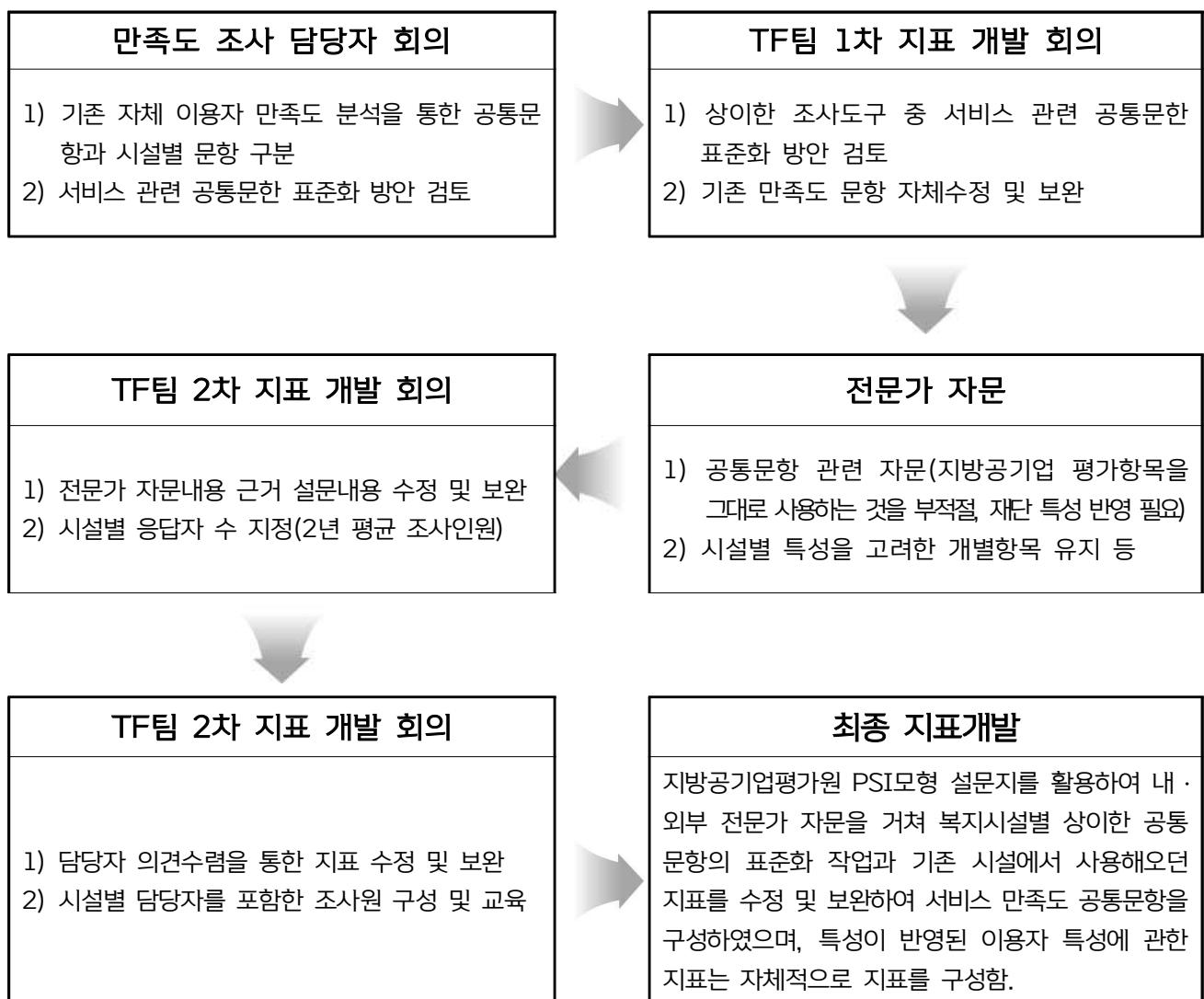
【 그림 I-2 】 연구 진행과정 흐름도

## 다. 분석결과 안내

분석결과는 보고서 작성에 그치지 않고 김해시복지재단 이용자들이 분석결과를 알 수 있도록 관내, 홈페이지 공고를 통해 추가 의견을 수렴하고자 한다. 노인통합지원센터의 재가노인지원서비스 및 주간보호서비스의 경우 담당자가 직접 방문하여 분석결과를 안내할 계획이다.

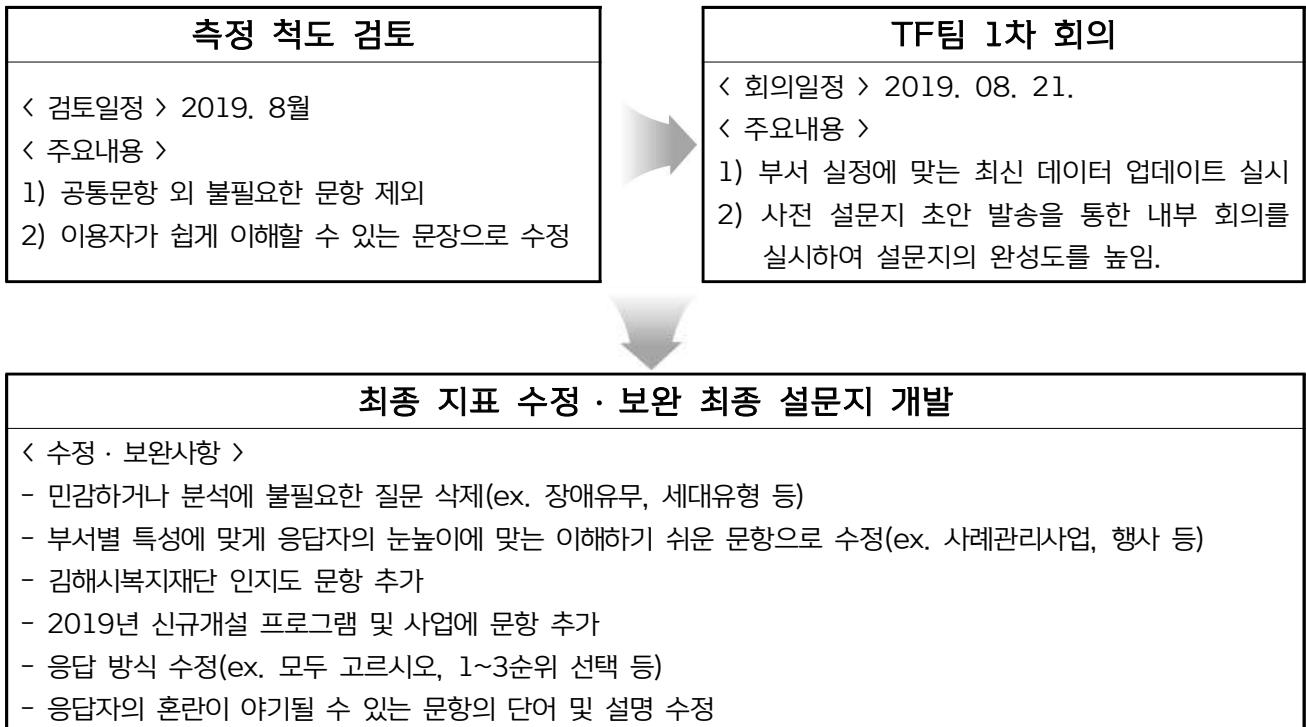
## 라. 측정도구

### 1) 측정도구 개발과정



【 그림 I-3 】 측정도구 개발과정 흐름도

### 〈 2019년 〉



【 그림 I-4 】 2019년 측정도구 개발과정 흐름도

## 2) 측정도구 개요

본 연구에 사용한 척도는 지방공기업평가원 PSI(Public Satisfaction Index), 부산복지개발원, 평택시복지재단, 청주시복지재단에서 개발된 설문지를 활용하여 김해시복지재단의 산하기관 특성을 반영하여 조사연구 T/F팀과 외부 사회복지 전문가 자문을 거쳐 완성된 척도를 초안으로 활용하였다. 2019년 연구시에는 공통문항을 제외한 시설별 특성을 고려한 내부 현장 전문가의 검토를 통해 완성하였다. 공통문항으로는 서비스 만족, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 4개의 영역으로 구성되어 있으며, 각 영역별 3개의 항목으로 총 12문항으로 구성하였다.

공통문항의 세부 내용은 아래의 3~4와 같으며, 본 연구에서는 김해시복지재단 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인 변수를 찾기 위해 아래와 같이 공통된 변수 중에서 종속변수와 독립변수로 구분하여 분석을 실시하였다.

### 3) 서비스 만족(종속변수)

이용자 서비스 만족도 척도의 문항은 <표 II-2>와 같이 총 3개로 이루어졌으며, 각 문항은 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 본 척도의 점수범위는 3~15점으로 점수가 높을수록 복지시설 이용에 만족하는 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .847이다.

<표 I-1> 이용자 만족도 측정도구

구 성	척도 항목	측 정	신뢰도
서비스 만족	공익성	이용객에게 유익하다	.847
	공정성	누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	
	지속성	앞으로도 계속 이용할 생각이다	

### 4) 서비스 환경, 과정, 결과(독립변수)

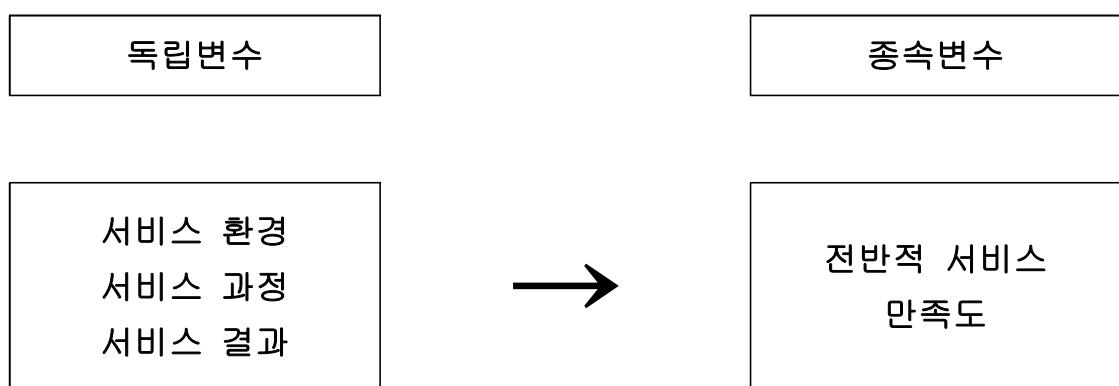
이용자 서비스 환경, 과정, 결과 척도는 <표 II-3>와 같이 각 영역별 3개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)까지 5점 리커트 척도로 구성되어 있다. 각 영역별 척도의 점수범위는 3~15점으로 점수가 높을수록 각 영역에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 서비스 환경이 .847, 서비스 과정이 .891, 서비스 결과가 .916이다.

〈표 I -2〉 이용자 만족도 측정도구

구 성	척도 항목	측 정	신뢰도
서비스 환경	간편성	이용하는 절차가 간단하고 편리하다	.847
	편의성	편의시설이 잘 갖추어져 있다	
	쾌적성	주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	
서비스 과정	접근성	이용안내가 잘 되고 있다	.891
	대응성	직원들은 친절하다	
	신속성	업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다	
서비스 결과	편익성	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	.916
	신뢰성	업무처리는 신뢰할 수 있다	
	총족성	직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다	

### 마. 연구모형

본 연구는 김해시복지재단 이용자가 체감하는 서비스 정도가 김해시복지재단 서비스의 전반적 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 선행연구들과 이론을 토대로 연구모형을 구성하였다. 본 연구의 독립변수는 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과이고 종속변수는 서비스 만족도이다.



【 그림 I -5 】 연구모형

## 바. 연구가설

각각의 독립변수와 김해시복지재단 이용자 서비스 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다음과 같이 3개의 가설이 설정되었다.

가설 1. 서비스 환경수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다.

가설 2. 서비스 과정수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다.

가설 3. 서비스 결과수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다.

## 사. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 김해시복지재단 이용자 만족도를 파악하기 위해 산하기관을 이용자를 모집단으로 하고 기관을 이용하지 않는 김해시민은 조사대상에서 제외하였다. 본 연구의 대상은 김해시복지재단 산하기관 이용자 중 무작위층화 표본 추출에 의해 선정하였으며, 1,769명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 자료수집을 위해 자기기입식 설문지를 사용하였고 조사연구 T/F팀을 구축하여 T/F팀원 교육과 산하기관별 사전 설문조사원 교육을 실시한 후 조사를 실시하였다. 추가적인 설명이 필요한 문장이나 도움이 필요한 고령노인이나 장애인 등에게는 설문조사원이 1:1 대면조사를 실시하였으며, 주간보호서비스 대상자의 경우 보호자가 응답할 수 있는 설문지를 활용하는 등 조사의 효율성을 증대시켰다. 설문조사는 9월부터 10월까지 1개월 간 실시하였다. 설문지는 2,000부 정도 배부하였으며, 작성이 불성실한 설문지를 제외한 1,769부를 분석에 활용하였다.

## 아. 자료분석

본 연구에서는 SPSS 25.0v 프로그램을 활용하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성, 김해시복지재단 인지도, 시설 이용관련 요인, 이용자 욕구, 선호 서비스 순위 등의 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 평균분석, 표준편차 등의 기술 기술통계분석을 실시하였다.

둘째, 서비스 환경 만족도, 서비스 과정 만족도, 서비스 결과 만족도, 서비스 전반적 만족도, 주요 서비스 만족도, 행사 만족도를 파악하기 위해 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 일반적 사항, 이용관련 요인 특성에 따른 김해시복지재단 이용자 만족도의 차이를 알아보기 위해 t-검정, 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다. 분산분석(ANOVA)을 통해 유의미한 차이를 나타내는 변인에 대해서는 Duncan 사후분석을 실시하여 집단 간의 차이를 살펴보았다.

넷째, 서비스 만족도, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 간의 상관관계를 분석하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

다섯째, 서비스 만족도에 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과가 영향을 미치는지를 알아보기 위해 중다선형회귀분석을 실시하였으며, 다중공선성의 존재여부를 확인하기 위해 공차한계와 분산 팽창요인 값을 함께 확인하였다.



## II. 조사결과

1. 김해시복지재단 종합 분석결과
2. 김해시노인종합복지관 분석결과
3. 김해시동부노인종합복지관 분석결과
4. 김해시서부노인종합복지관 분석결과
5. 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과
6. 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과
7. 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과
8. 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과
9. 김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스 분석결과
10. 김해시구산사회복지관 분석결과
11. 김해시여성센터 분석결과
12. 김해시장애인종합복지관 분석결과
13. 김해시청소년수련관 분석결과
14. 김해추모의공원 분석결과



## II - 1. 김해시복지재단 종합 분석결과

## II-1. 김해시복지재단 종합 분석결과

### 1-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

본 연구대상자인 김해시복지재단 이용자의 일반적 사항을 산하기관, 성별, 연령대로 구분하여 분석한 결과는 표 <II-1-1>과 같다. 먼저 산하기관별 응답자 수는 김해시동부노인종합복지관이 305명(17.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 김해시노인종합복지관, 김해시서부노인종합복지관이 각각 300명(17.0%), 김해시여성센터, 김해시청소년수련관이 각각 200명(11.3%), 김해시구산사회복지관, 김해시장애인종합복지관이 각각 100명(5.7%), 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스, 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스가 각각 80명(4.5%), 김해추모의공원이 50명(2.8%), 김해시노인통합지원센터 주간 보호서비스, 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스가 각각 20명(1.1%), 김해시서부노인주간보호센터가 15명(0.8%) 순으로 나타났다. 이 같은 결과를 살펴보면, 산하기관 중 노인과 관련된 시설이 총 13개 중 8개를 차지하고 있으며, 김해시청소년수련관을 제외한 12개 시설이 노인들이 이용가능 하다는 점과 연구대상자의 수와 비율에서도 알 수 있듯이 대부분의 복지서비스가 노인에 집중되어 있음을 시사하고 있다.

성별은 여성이 940명(53.1%)으로 남성 829명(46.9%)보다 높은 것으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 62세로 나타났으며, 연령대는 70대가 718명(40.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 80대 이상 284명(16.1%), 60대 257명(14.5%), 10대 172명(9.7%), 40대 112명(6.3%), 50대 83명(4.7%), 30대 79명(4.5%), 20대 35명(2.0%), 10세 미만 29명(1.6%) 순으로 나타났다. 이 같은 결과를 살펴보면, 위 단락에서와 마찬가지로 상대적으로 생산가능인구<sup>5)</sup>는 복지서비스를 이용할 시간이 적고 60대 이상이 복지 서비스를 많이 누리고 있음을 알 수 있다.

5) 생산가능연령인 15-64세에 해당하는 인구. 경제활동인구와 비경제활동인구로 나뉘는데 경제활동인구는 다시 취업자와 실업자로 나뉘며, 비경제활동인구는 주부나 학생, 구직단념자 등이 이에 해당된다.

〈표 II-1-1〉 일반적 사항

n=1,769

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
산하기관	김해시노인종합복지관	300 17.0
	김해시동부노인종합복지관	304 17.2
	김해시서부노인종합복지관	300 17.0
	김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스	80 4.5
	김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스	80 4.5
	김해시노인통합지원센터 주간보호서비스	20 1.1
	김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스	20 1.1
	김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스	15 0.8
	김해시구산사회복지관	100 5.7
	김해시여성센터	200 11.3
	김해시장애인종합복지관	100 5.7
	김해시청소년수련관	200 11.3
	김해추모의공원	50 2.8
성별	남성	829 46.9
	여성	940 53.1
연령대	10세 미만	29 1.6
	10대	172 9.7
	20대	35 2.0
	30대	79 4.5
	40대	112 6.3
	50대	83 4.7
	60대	257 14.5
	70대	718 40.6
	80대 이상	284 16.1

## 나. 김해시복지재단 인지도

이용자들을 대상으로 김해시복지재단의 인지도에 관하여 분석한 결과는 표 <II-1-2>와 같다. 김해시복지재단의 산하기관을 이용하고 있으나 김해시복지재단에서 운영하고 있는지에 대한 인식에 대해 이용자의 약 1/3이 모르고 있으며, 특히 서부노인종합복지관, 김해시여성센터, 김해시청소년수련관, 김해추모의공원의 경우 50% 이상이 모르고 있다고 응답하였다. 이 같은 결과를 보았을 때, 김해시복지재단에 대한 홍보와 각 기관에서 김해시복지재단에서 운영하고 있음에 대한 인지여부를 향상시킬 필요성이 있다.

〈표 II-1-2〉 김해시복지재단 인지도

n=1,769

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
재단 인지도	알고 있다	1,204	68.1
	잘 모르겠다	565	31.9

## 다. 김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부

김해시복지재단에 대해 '알고 있다'고 응답한 이용자들을 대상으로 '김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부'에 대하여 질문한 결과는 표 <II-1-3>과 같다. 총 1,204명 중 902명(74.9%)이 '김해시복지재단은 복지증진을 위해 노력하고 있다'고 응답하였다.

〈표 II-1-3〉 김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부

n=1,204

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지증진 노력여부	10/0.8	41/3.4	251/20.8	591/49.1	311/25.8

## 1-2. 김해시복지재단 이용자 서비스 만족도의 영향 요인

### 가. 서비스 만족도 평균과 표준편차

본 연구의 종속변수인 전반적 만족도는 재가노인지원서비스를 제외한 서비스에 대한 만족도이며, 평균과 표준편차를 분석한 결과는 표 <II-1-4>와 같다. 서비스 전반적 만족도 척도는 5점 척도로 구성되어 있으며, 수치가 높을수록 김해시복지재단 서비스에 만족함을 의미한다. 서비스 전반적 만족도 평균은 4.17점(83.4%)으로 지속성이 4.28점(85.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 공익성 4.22점(84.4%), 공정성 4.02점(80.4%) 순으로 나타났다.

<표 II-1-4> 서비스 전반적 만족도 평균과 표준편차

n=1,609

구분		평균(m)	표준편차(SD)
전반적 만족도	공익성	4.22	.737
	공정성	4.02	.858
	지속성	4.28	.700

### 나. 개별 요인들의 평균과 표준편차

김해시복지재단 서비스에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 개별 요인의 평균과 표준편차를 분석한 결과는 표 <II-1-5>와 같다. 서비스 환경 3개 문항, 서비스 과정 3개 문항, 서비스 결과 3개 문항으로 구성되어 있으며, 서비스 환경은 재가노인지원서비스가 제외된 항목이며, 서비스 결과에서는 김해시여성센터 강사에 대한 만족도 1문항을 제외한 변수가 분석되었다. 평균의 수치가 높을수록 각 문항에 대하여 만족하는 것을 의미하며, 5점 만점 척도로 구성되어 있다. 분석결과 대부분의 세부 측정변수들의 평균이 3.9점에서 4.0점에 가까웠다. 먼저 서비스 환경의 평균은 4.03점(80.6%)으로 쾌적성이 4.13점(82.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 간편성 3.98점(79.6%), 편의성 3.97점(79.4%) 순으로 나타났다. 서비스 과정의 평균은 4.11점(82.2%)으로 대응성 4.21점(84.2%), 신속성 4.06점(81.2%), 접근성 4.05점(81.0%) 순으로 나타났다.

서비스 결과의 평균은 4.09점(81.8%)으로 축종성이 4.14점(82.8%), 신뢰성이 4.13점(82.6%), 편의성 4.00점(80.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-1-5〉 개별 요인들의 평균과 표준편차

n=1,609 / n=1,769

구분		평균(m)	표준편차(SD)
서비스 환경	간편성	3.98	.811
	편의성	3.97	.875
	쾌적성	4.13	.799
서비스 과정	접근성	4.05	.840
	대응성	4.21	.803
	신속성	4.06	.835
서비스 결과	편익성	4.00	.818
	신뢰성	4.13	.765
	충족성	4.14	.787

#### 다. 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

김해시복지재단 이용자의 일반적 사항에 따른 서비스 전반적 만족도를 파악하기 위해 t검정, One-way ANOVA분석을 실시하였다. 성별, 연령, 산하기관 모두에서 유의미한 차이를 나타냈으며, 이를 분석한 결과는 표 〈II-1-6〉과 같다.

이용자의 성별에 따른 서비스 전반적 만족도의 차이를 살펴본 결과, 여성의 평균이 4.25점(85.0%)으로 남성 평균 4.10점(82.0%)보다 높게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다( $p<.001$ ).

연령에서는 20살 미만의 서비스 전반적 만족도의 평균이 4.27점(85.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 40~50대의 평균이 4.03점(80.6%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다 ( $p<.01$ ). 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 40~50대 보다 20살 미만의 서비스 전반적 만족도가 높은 것으로 나타났고, 20~50대의 만족도가 낮고 20살 미만이거나 60세 이상인 경우 전반적으로 만족도가 높게 나타났다.

또한, 산하기관에 따른 서비스 전반적 만족도에서는 김해시구산사회복지관의 평균이 4.61점(92.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 김해시여성센터가 3.93점

(78.6%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다( $p<.001$ ). 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 김해시구산사회복지관, 주간보호서비스에서 특히 높은 만족도를 나타냈으며, 김해시여성센터에서 낮은 만족도를 나타냈다. 그 외 기관에서는 큰 차이를 나타내지 않았다.

〈표 II-1-6〉 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

n=1,609

구분		이용자 만족도		
		빈도(명)	평균(m)	표준편차(SD)
성별	남성	768	4.10	.658
	여성	841	4.25	.677
	t(p)		-4.544(.000)***	
연령	20살 미만	201	4.27	.653
	20~30대	114	4.09	.867
	40~50대	195	4.03	.611
	60세 이상	1,099	4.20	.658
	F(p)		5.672(.001)**	
	사후검정		40~50대<20살 미만	
	김해시노인종합복지관	300	4.22	.657
산하기관	김해시동부노인종합복지관	304	4.06	.627
	김해시서부노인종합복지관	300	4.18	.701
	김해시노인통합지원센터 주간보호서비스	20	4.28	.408
	김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스	20	4.52	.501
	김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스	15	4.49	.145
	김해시구산사회복지관	100	4.61	.526
	김해시여성센터	200	3.93	.661
	김해시장애인종합복지관	100	4.16	.823
	김해시청소년수련관	200	4.29	.646
	김해추모의공원	50	4.11	.524
	F(p)		10.058(.000)***	
	사후검정		김해시여성센터<김해시구산사회복지관	

\*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### 1-3. 주요 변수간의 상관관계분석

본 연구에서 사용된 변수들 간의 관련성 및 중다선형회귀분석시 독립변수 간 다중공선성이 존재할 가능성을 확인하기 위해 Pearson 상관계수 분석을 실시하였으며, 이를 분석한 결과는 표 〈II-1-7〉과 같으며, 중다선형회귀분석시 별다른 문제가 없는 것으로 나타났다.

〈표 II-1-7〉 주요 변수간의 상관관계분석

	전반적 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과
전반적 만족도	1	.660**	.695**	.772**
서비스 환경	.660**	1	.761**	.693**
서비스 과정	.695**	.761**	1	.778**
서비스 결과	.772**	.693**	.778**	1

\*\*p<.01

### 1-4. 김해시복지재단 이용자의 서비스 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인

김해시복지재단 이용자의 서비스 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴본 결과, 모든 독립변수의 공차한계 값은 .1 이상으로 나타났고, VIF 값은 10 이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다.

독립변수와 종속변수를 투입하여 중다선형회귀분석을 실시한 결과 회귀식은 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈으며(F=922.920, p<.001), 종속변수인 서비스 전반적 만족도 변인을 63.2% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

독립변수들 가운데 서비스 환경수준 변수의  $\beta$ 값이 .534으로 가장 높게 나타나 독립변수들 중 김해시복지재단 이용자의 서비스의 전반적 만족도에 가장 큰 영향력을 나타낸다고 할 수 있다. 이러한 영향력은 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다(t=21.729, p<.001). 즉 시설의 환경에 대한 만족도가 높을수록(이용 절차가 간단하고 편리한지, 편의시설이 잘 갖추어져 있는지, 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있는지 여부) 김해시복지재단 서비스의 전반적 만족도가 높은 것으로 나타나, 가설 1 '서비스 환경수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다'는 수용되었다.

다음 독립변수인 서비스 과정수준 변수의  $\beta$ 값이 .175으로 두 번째로 높게 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(t=7.235, p<.001). 즉, 서비스 과정에 대한 만족도가 높을수록(복지관 이용안내, 직원의 친절성, 업무 및 건의사항의 신속 처리성) 김해시복지재단 서비스의 전반적 만족도가 높은 것으로 나타나, 가설 2. '서비스 과정수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다' 도 수용되었다.

마지막으로 서비스 결과수준 변수의  $\beta$ 값이 .152으로 세 번째로 높게 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(t=5.576, p<001). 즉, 서비스 결과에 대한 만족도가 높을수록(이용자 편의를 위한 다양한 지원, 업무 처리의 신뢰성, 직원의 전문성) 김해시복지재단 서비스의 전반적 만족도가 높은 것으로 나타나, 가설 3. '서비스 결과수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다' 도 수용되었다.

〈표 Ⅱ-1-8〉 이용자의 서비스 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인

투입변수		B	$\beta$	t	공차한계	VIF
독립변수	(상수)	1.016		16.348		
	서비스 환경	.484	.534	21.729***	.381	2.627
	서비스 과정	.162	.175	7.235***	.393	2.546
	서비스 결과	.134	.152	5.576***	.309	3.241
$R^2$				.633		
adjusted $R^2$				.632		
F				922.920***		

\*\*\*p<.001



## II -2. 김해시노인종합복지관 분석결과

## II-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

### 2-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-2-1>과 같다. 먼저 성별은 '여성'이 198명(66.0%)으로 남성 102명(34.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 '70대'가 195명(65.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 80대 이상 75명(25.0%), 60대가 30명(10.0%)순으로 나타났다. 이 같은 결과는 복지관 전체 등록회원 현황과 비교하였을 때, 남성 2,630명(45.3%), 여자 3,176명(54.7%)으로 회원 현황과 비슷한 양상을 나타냈다.

보호구분은 '비수급자'가 236명(79.4%), 국민기초생활수급자 61명(20.6%)로 비수급자의 설문참여율이 높은 것으로 나타났다. 거주 지역은 '북부동'이 133명(44.3%)로 가장 높은 비율을 차지하였고, 그 외 내외동 80명(26.7%), 읍면지역 40명(13.3%), 동상동 17명(5.7%), 부원동 14명(84.7%)등의 순으로 나타났다. 세대유형에 대한 조사 결과 '2인 이상 거주'가 192명(64.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 1인 세대 108명(36.0%)의 순으로 나타났다.

<표 II-2-1> 일반적 사항

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	102	34.0
	여성	198	66.0
연령	60대	30	10.0
	70대	195	65.0
보호구분	80대 이상	75	25.0
	국민기초생활수급자	61	20.6
	비수급자	236	79.4
거주지역	무응답	3	-
	읍면지역	40	13.3
	동상동	17	5.7

세대유형	회현동	2	0.7
	부원동	14	4.7
	내외동	80	26.7
	<b>북부동</b>	<b>133</b>	<b>44.3</b>
	칠산서부동	2	0.7
	활천동	8	2.7
	삼안동	1	0.3
	장유1동	3	1.0
	1인 세대	108	36.0
	<b>2인 이상 거주</b>	<b>192</b>	<b>64.0</b>

#### 나. 김해시복지재단 인지도

복지재단 인지도를 분석한 결과는 아래의 표 <II-2-2>와 같다. 먼저 '김해시복지재단에 대해 알고 계십니까?'에 대한 응답으로 '알고 있다' 가 212명(70.7%)으로 가장 높게 나타났으며, '잘 모르겠다' 가 88명(29.3%) 순으로 나타났다.

복지재단을 알고 있다고 답한 이용자를 대상으로 '복지재단이 지역 내 복지증진에 노력하고 있다고 생각하십니까?'에 대한 응답으로 '그렇다' 가 98명(32.7%)으로 가장 높게 나타났으며, '매우 그렇다' 55명(18.3%), '보통이다' 44명(14.7%), '그렇지 않다' 13명(4.3%), '전혀 그렇지 않다' 2명(0.7%) 순으로 나타났다.

<표 II-2-2> 김해시복지재단 인지도

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	25.9
		<b>그렇다</b>	<b>46.2</b>
		보통이다	20.8
		그렇지 않다	6.1
		전혀 그렇지 않다	1.0
		총 계	100
	잘 모르겠다	88	-

#### 다. 복지관 이용 관련 요인

복지관 이용 관련 요인을 분석한 결과는 아래의 표 <II-2-3>과 같다. '김해시노인종합복지관을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?'에 대한 응답으로 '이웃·친구·가족의 소개를 통해' 가 214명(71.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해' 33명(11.0%), '본 복지관 발행 홍보물(소식지)을 통해' 32명(10.7%), '대중매체(신문, 방송)를 통해' 16명(5.3%), '기타의견' 5명(1.7%) 순으로 나타났다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해' 가 133명(44.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '교육프로그램 참여' 56명(18.7%), '친구를 사귀기 위해' 39명(13.0%), '각종 서비스를 제공받기 위해' 23명(7.7%), '점심식사 해결을 위해' 22명(7.3%), '일자리 참여를 위해' 20명(6.7%), 기타의견 7명(2.3%) 순으로 나타났다.

<표 II-2-3> 복지관 이용 관련 요인

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해	33	11.0
	<b>이웃·친구·가족의 소개를 통해</b>	<b>214</b>	<b>71.3</b>
	본 복지관 발행 홍보물(소식지)을 통해	32	10.7
	대중매체(신문, 방송)를 통해	16	5.3
	기타의견	5	1.7
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	56	18.7
	<b>여가선용 및 취미활동을 위해</b>	<b>133</b>	<b>44.3</b>
	친구를 사귀기 위해	39	13.0
	점심식사 해결을 위해	22	7.3
	일자리 참여를 위해	20	6.7
	각종 서비스(이미용, 물리치료)를 제공받기 위해	23	7.7
	기타의견	7	2.3

## 2-2. 김해시노인종합복지관 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

노인복지관 서비스 환경 만족도는 3개 문항으로 복지관 이용 절차 간소화, 시설의 편리성, 시설의 쾌적성으로 구분하여 조사하였다. 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 <II-2-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 가 137명(45.7%)으로 가장 높은 응답률을 나타냈으며, 만족이상의 응답이 229명(76.4%)로 조사되었다. 시설의 편리성에 대한 조사 또한 ‘그렇다’ 가 130명(43.3%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 230명(76.6%)로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 가 125명(41.7%)으로 가장 높은 응답률을 보였으며, 만족이상의 응답이 236명(78.7%)으로 조사되었다.

<표 II-2-4> 서비스 환경 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	2/0.7	7/2.3	62/20.7	137/45.7	92/30.7
시설의 편의성	2/0.7	9/3.0	59/19.7	130/43.3	100/33.3
시설의 쾌적성	1/0.3	10/3.3	53/17.7	125/41.7	111/37.0

### 나. 서비스 과정 만족도

노인복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 복지관 이용관련 정보제공, 직원들의 친절성, 업무처리 신속성으로 구분하여 조사하였다. 서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 <II-2-5>와 같다. 복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사 결과 ‘그렇다’ 가 137명(45.7%)으로 만족이상의 응답률은 237명(79%)으로 나타났다. 직원들의 친절성에서는 ‘그렇다’ 가 122명(40.7%)으로 만족이상의 응답률 238명(79.4%)으로 조사되었다. 업무처리의 신속성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’ 가 119명(39.7%)으로 만족이상의 응답이 227명(75.7%)으로 나타났다.

〈표 II-2-5〉 서비스 과정 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	1/0.3	7/2.3	54/18.0	137/45.7	100/33.3
직원들의 친절성	1/0.3	8/2.7	53/17.7	122/40.7	116/38.7
업무처리 신속성	1/0.3	12/4.0	60/20.0	119/39.7	108/36.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

노인복지관 서비스 결과 만족도는 3개 문항으로 편의시설을 위한 복지관 지원, 업무처리의 신뢰성, 직원들의 전문성으로 구분하여 조사하였다.

서비스 결과 만족도 조사 결과는 아래의 표 〈II-2-6〉와 같다. 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 만족도 조사 결과 ‘그렇다’가 145명(48.3%)으로 만족이상의 응답이 230명(76.6%)인 것으로 나타났다. 업무처리의 신속성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 147명(49.0%), 만족이상의 응답이 237명(79.0%)으로 조사되었다. 직원들의 전문성에 대한 만족도 조사 결과 ‘그렇다’가 132명(44.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 231명(77%)으로 나타났다.

〈표 II-2-6〉 서비스 결과 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	0/0.0	6/2.0	64/21.3	145/48.3	85/28.3
업무처리의 신뢰성	0/0.0	3/1.0	60/20.0	147/49.0	90/30.0
직원들의 전문성	0/0.0	3/1.0	66/22.0	132/44.0	99/33.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

노인복지관 서비스 전반적 만족도는 3개 문항으로 유익성, 사회적 약자이용 편의성, 지속적 이용 의향으로 구분하여 조사하였다. 사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 <II-2-7>과 같다. 복지관의 유익성에 대한 만족도 조사에서 '그렇다' 137명(45.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 252명(84.0%)으로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사에서 '그렇다' 가 137명(45.7%), 만족이상의 응답이 241명(80.4%)으로 나타났다. 계속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '그렇다' 가 138명(46.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 긍정적 응답이 266명(88.7%)으로 복지관 이용의 사회적 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 II-2-7> 서비스 전반적 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	0/0.0	3/1.0	45/15.0	137/45.7	115/38.3
복지관 이용의 편리성	0/0.0	3/1.0	56/18.7	137/45.7	104/34.7
복지관 이용 의향	0/0.0	1/0.3	33/11.0	138/46.0	128/42.7

## 마. 주요 서비스 만족도

노인복지관 주요 서비스에 대한 만족도는 4개 문항으로 사회교육프로그램·셔틀버스·경로식당·홍보물 만족도로 구분하여 조사하였으며, 조사 결과는 아래의 표 <II-2-8>과 같다. 사회교육 프로그램·셔틀버스·경로식당·홍보물 이용 만족도에서 모두 '매우 그렇다'에 대한 응답이 가장 높게 나타나 노인복지관 주요 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-2-8〉 서비스 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
사회교육프로그램 만족도	0/0.0	6/2.4	27/10.9	95/38.3	120/48.4	52/-
셔틀버스 만족도	1/0.4	7/2.8	31/12.6	84/34.0	124/50.2	53/-
경로식당 만족도	0/0.0	5/1.9	33/12.2	82/30.4	150/55.5	30/-
홍보물 만족도	0/0.0	3/1.2	36/14.2	90/35.6	124/49.0	47/-

### 바. 복지관 행사 만족도

복지관 행사 만족도 조사 결과는 표 〈II-2-9〉와 같다. 명절행사(설날 등)에 대한 만족도 조사에서 ‘그렇다’ 93명(37.7%)으로 가장 높게 나타났고, ‘이용해보지 않았다’를 제외한 만족이상의 응답이 179명(72.5%)으로 나타났다. 절기행사(입춘 등)에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 89명(36.5%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘이용해보지 않았다’를 제외한 만족이상의 응답이 175명(71.7%)으로 나타났다. 어버이날 효나눔행사에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 99명(40.1%)으로 가장 높게 나타났고, ‘이용해보지 않았다’를 제외한 만족이상의 긍정적 응답이 191명(77.4%)으로 나타났다. 기타(무료급식, 노인의날행사 등)에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 106명(43.3%)으로 가장 높게 나타났고, ‘이용해보지 않았다’를 제외한 만족이상의 긍정적 응답이 195명(79.6%)으로 나타났다.

〈표 II-2-9〉 복지관 행사 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
명절행사(설날 추석당일 행사)	0/0.0	8/2.3	60/24.3	93/37.7	86/34.8	53/-
절기행사(입춘 등)	0/0.0	12/4.9	54/22.1	86/35.2	89/36.5	56/-
어버이날 효나눔행사	0/0.0	9/3.6	47/19.0	99/40.1	92/37.3	53/-
기타	1/0.3	9/3.7	40/16.3	106/43.3	89/36.3	55/-

## 2-3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총300명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

먼저 ‘복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분’을 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-2-10>과 같다. 기타를 포함한 6개의 문항 중 ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 87명(29.0%) 가 가장 높은 응답으로 나타났다. 그 외 기타의견 71명(23.7%), ‘다양한 프로그램 개발’이 66명(22.0%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이 44명(14.7%), ‘노인문제해결을 위한 전문상담’이 23명(7.7%), 지역사회 내 홍보의 활성화 9명(3.0%)의 순으로 나타났다. 으로는 ‘현재에 만족한다’는 의견과 ‘바둑, 당구, 탁구, 회화 등 강좌개설 요청’, ‘생활 체조 시간 조율요청’는 등의 의견이 있었다.

〈표 Ⅱ-2-10〉 복지관 운영의 보완사항

n=300

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인문제해결을 위한 전문상담	23	7.7
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	44	14.7
<b>쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완</b>	<b>87</b>	<b>29.0</b>
다양한 프로그램 개발	66	22.0
지역사회 내 홍보의 활성화	9	3.0
기타	71	23.7

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 표 <Ⅱ-2-11>과 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 74명(24.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 2순위는 ‘자율이용사업’이 62명(20.7%)으로 가장 높았고, 3순위는 ‘평생교육지원사업’이 60명(20.0%)으로 가장 높게 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 194명(21.56%)으로 가장 높게 나타났다.

〈표 II-2-11〉 복지관 운영사업 선호도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	74/24.7	60/20.0	60/20.0	194/21.6	1
자율이용사업	53/17.7	62/20.7	50/16.7	165/18.3	3
물리치료사업	39/13.0	40/13.3	42/14.0	121/13.4	4
경로식당사업	64/21.3	58/19.3	47/15.7	169/18.8	2
정서생활지원사업	1/0.3	3/1.0	13/4.3	17/1.9	11
자원봉사사업	10/3.3	8/2.7	9/3.0	27/3.0	8
동아리활동사업	8/2.7	19/6.3	23/7.7	50/5.6	6
노인일자리사업	18/6.0	14/4.7	8/2.7	40/4.4	7
후원사업	3/1.0	6/2.0	11/3.7	20/2.2	9
경로당프로그램	25/8.3	16/5.3	17/5.7	58/6.4	5
특별행사	1/0.3	6/2.0	12/4.0	19/2.1	10
노인권익증진사업	1/0.3	2/0.7	2/0.7	5/0.6	13
복지관 홍보	3/1.0	6/2.0	6/2.0	15/1.7	12

## 2-4. 이용자 욕구분석

### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 〈II-2-12〉과 같다. 모든 연령대에서 ‘여가선용과 취미활동’이 가장 높게 나타났다. 그 외 60대에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘각종 서비스 이용’ 등의 순으로 나타났고 70대에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘친구를 사귀기 위해’ 순으로 나타났다. 또한 80대 이상에서는 ‘친구를 사귀기 위해서’, ‘교육프로그램 참여’ 순으로 나타났다.

〈표 II-2-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이〉

n=300

연령	복지관 이용 이유							합계
	교육프로그램 참여	여가선용 &취미활동	친구 사귀기	점심식사 해결	일자리 참여	각종서비스 이용	기타	
60대	6	14	2	2	2	4	0	30
70대	39	85	25	13	15	15	3	195
80대 이상	11	34	12	7	3	4	4	75
합계	56	133	39	22	20	23	7	300

## 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <표 II-2-13> 같다. 60대의 경우 1순위 '경로식당사업', 2순위 '자율이용사업', 3순위 '자율이용사업' 순으로 나타났다. 70대의 경우로 1·3순위 '평생교육지원사업', 2순위 '경로식당사업' 순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '평생교육지원사업'과 '자율이용사업', 3순위 '경로식당사업' 순으로 나타났다.

<표 II-2-13> 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=300

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계	
	60대			70대			80대 이상				
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위		
평생교육지원사업	4	5	5	49	37	45	21	18	10	194	
자율이용사업	4	8	7	38	36	33	11	18	10	165	
물리치료사업	3	4	3	23	29	29	13	7	10	121	
경로식당사업	9	6	5	40	39	23	15	13	19	169	
정서생활지원사업	0	0	2	1	3	8	0	0	3	17	
자원봉사사업	2	1	0	5	6	7	3	1	2	27	
동아리활동사업	1	0	2	7	13	15	0	6	6	50	
노인일자리사업	2	2	0	13	10	6	3	2	2	40	
후원사업	2	0	1	1	5	6	0	1	4	20	
경로당프로그램	2	2	2	14	8	10	9	6	5	58	
특별행사	0	0	2	1	4	8	0	2	2	19	
노인권익증진사업	0	0	0	1	2	2	0	0	0	5	
복지관 홍보	1	2	1	2	3	3	0	1	2	15	
합 계	30	30	30	195	195	195	75	75	75	900	

#### 다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 <II-2-14>과 같다. 남·여 모두에서 ‘여가선용과 취미활동’이 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성은 ‘교육프로그램 참여’, (‘친구 사귀기’ · ‘점심식사 해결’ · ‘각종서비스 이용’) 등의 순으로 나타났고 여성은 ‘교육프로그램 참여’, ‘친구를 사귀기 위해’, ‘일자리 참여’순으로 나타났다.

〈표 II-2-14〉 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=300

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램 참여	여가선용 & 취미활동	친구 사귀기	점심식 사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	기타	
남성	17	50	10	10	5	10	0	102
여성	39	83	29	12	15	13	7	198
합계	56	133	39	22	20	23	7	300

#### 라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-2-15>와 같다. 남자의 경우 총 102명으로 1순위 ‘자율이용사업’, 2순위 ‘평생교육지원사업’, 3순위 ‘평생교육지원사업’ · ‘자율이용사업’ · ‘경로식당사업’으로 나타났다. 여자의 경우 총 198명으로 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘경로식당사업’, 3순위 ‘평생교육지원사업’ 순으로 나타났다.

〈표 II-2-15〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=900

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계	
	남성			여성				
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위		
평생교육지원사업	27	29	16	47	31	44	194	
자율이용사업	29	21	16	24	41	34	165	
물리치료사업	8	13	13	31	27	29	121	
경로식당사업	26	14	16	38	44	31	169	
정서생활지원사업	0	1	5	1	2	8	17	
자원봉사사업	2	3	3	8	5	6	27	
동아리활동사업	3	6	11	5	13	12	50	
노인일자리사업	3	3	3	15	11	5	40	
후원사업	2	3	2	1	3	9	20	
경로당프로그램	1	5	11	24	11	6	58	
특별행사	0	2	3	1	4	9	19	
노인권익증진사업	0	1	0	1	1	2	5	
복지관 홍보	1	1	3	2	5	3	15	
합 계	102	102	102	198	198	198	900	

## 2-5. 기타의견

### 가. 프로그램(강좌) 개설에 따른 의견

#### ○ 신규프로그램 개설

⇒ 2020년 신규프로그램 개설로는 스마트폰사진반, 민화반, 세계사반 3개 강좌를 신규로 개설할 예정이다.

#### ○ 기존 교육 강좌 확대 운영

⇒ '사회교육 만족도 및 욕구조사' 결과를 반영해 2020년에는 노래교실이 기존 1강좌에서 2개 강좌로 확대 운영할 예정이다. 또한 명상치료, 하모니카 강좌는 기초와 심화로 나눠 2강좌로 운영할 예정이다. 정보화교육에서 스마트폰 기초반과 동영상편집반의 개설 요구로 각 1개 강좌에서 2개 강좌로 확대 운영할 예정이다.

#### ○ 건강 및 교양관련 교육

⇒ '실버아카데미 만족도 및 욕구조사' 결과를 반영해 2020년에는 건강 및 교양관련 교육을 실시할 예정임. 또한 강의의 질을 높여 강사를 선정, 진행할 예정이다.

### 나. 복지관에 대한 기타 의견

#### ○ 교육 강좌 신청 확대

⇒ 현재 복지관 프로그램 신청은 3개 강좌로 제한되어 있으며, 추가 모집의 경우 신청에 제한이 없다. 2020년에는 기존 62개 강좌에서 68개 강좌로 확대 운영이 계획되어 있어, 강좌 신청 수 증가 및 제한 폐지를 현실성 있게 검토할 예정이다.

#### ○ 주차시설 부족관련 해결방안 마련

⇒ 현재 복지관 주차장은 1~5층 약 100대의 주차장이 있다. 그러나 이용인원의 증가로 주차장이 부족한 상황이다. 이에 대해 김해시에 주차장과 관련하여

검토보고를 올린 상태로 김해시와 충분한 검토와 논의를 통해 현실성 있는 방안을 모색할 예정이다.

○ 노래방 이용료 100원으로 가격 인하요청

⇒ 현재 복지관 노래방은 한 곡당 200원의 이용료가 부가된다. 그러나 이용료에도 불구하고 노래방을 선점하여 이용하는 이용인들로 인해 민원이 자주 발생한다. 가격을 인하했을 때, 노래방 점유가 더 심해질 것으로 예상되어 이용료 인하는 현실적으로 어려운 상황이다.

## 2-6. 결과요약

김해시노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 66.0%, 남성 34.0%로 나타났으며, 연령대는 70대가 65.0%로 가장 많았으며, 80대 이상이 25.0%, 60대가 10.0% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악된다. 보호구분은 비수급자가 79.4%, 국민기초생활수급자 20.6%으로 비수급자의 설문참여율이 높은 것으로 나타났다. 거주 지역으로는 북부동이 44.3%로 가장 많았으며 내외동, 읍면지역, 동상동, 부원동 순으로 나타났다. 이는 복지관과 가까운 지역 순으로 이용자가 많음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 70.7%가 응답하였으며, 그 중 51%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시복지재단에 대한 긍정적인 인식을 하고 있는 것으로 판단되며, 더 많은 이용자들에게 정보를 제공해 김해시복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

## 나. 복지관 이용 관련 요인

복지관 이용 관련 요인을 분석한 결과, 이웃·친구·가족의 소개를 통해가 71.3%로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 11%, 복지관 발행 홍보물 10.7%, 대중매체 5.3% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다. 복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해'가 44.3%으로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여'가 18.7%, '친구를 사기위해' 13.0%, '각종 서비스를 제공받기 위해' 7.7%, '각종 서비스를 제공받기 위해' 7.7%, '점심식사 해결을 위해' 7.3%, '일자리 참여를 위해' 6.7%의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 전 연령이 '여가선용 및 취미활동'이 가장 높게 나타났다.

## 다. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 76.4%, '시설의 편리성' 76.6%, '시설의 쾌적성' 78.7%로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 79%, '직원의 친절성' 79.4%, '업무처리 신속성' 75.7%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 76.6%, '업무처리의 신뢰성' 79%, '직원들의 전문성' 77%로 나타났다. 서비스 전반적 만족도에서는 '복지관의 유익성' 84.0%, '복지관의 사회적 약자 이용 편의성' 80.4%, '계속적인 복지관 이용 의향' 88.7%로 나타났다. 주요 서비스 만족도에서는 '사회교육프로그램 만족도' 86.7%, '셔틀버스 만족도' 85.2%, '경로식당 만족도' 85.9%, '홍보물 만족도' 84.6%로 나타났다. 복지관 행사 만족도에서는 '명절행사 만족도' 72.5%, '어버이날 효나눔행사 만족도' 63.7%, '기타 무료급식 등 행사 만족도' 79.6%로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 대체로 높은 것으로 판단되나, 매우 높은 수준이 아니기 때문에 복지관 이용자 의견수렴을 통한 개편을 고려해야 할 것으로 보인다.

## 라. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 복지관 운영의 보완사항에서는 '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완'이 29.0%로 가장 높았고, 복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업' 24.7%, 2순위 '자율이용사업' 20.7%, 3순위 '평생교육지원사업' 20.7%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 전 연령대가 1순위로 '여가선용과 취미활동'이 가장 높게 나타났다. 그 외, 60대에서는 '교육프로그램 참여', '각종 서비스 이용'순으로 나타났고 70대에서는 '교육프로그램 참여', '친구를 사귀기 위해'순으로 나타났다. 80대 이상에서는 '친구를 사귀기 위해', '교육프로그램 참여'순으로 나타났다. 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 남자에서는 1순위 '자율이용사업', 2순위 '평생교육지원사업', 3순위 '평생교육지원사업'순으로 나타났고 여자에서는 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '경로식당사업', 3순위 '평생교육지원사업'순으로 나타났다.

## 2-7. 논의 및 향후계획

2019년 김해시노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 설문지 응답자의 90.0%가 70대 이상의 회원들이 응답하였으며 실제 복지관 회원 등록자 5,819명 중 70대 이상의 비율은 81.5%로 나타났다. 이는 60대의 경우, 아직은 경제적인 활동이 가능한 나이로 인식할 정도의 고령화 사회로 접어들었음을 반영한다. 이에 고령 어르신들을 위한 프로그램을 개발 보급해야 하겠다.

둘째, 김해시복지재단의 지역 내 인식은 긍정적으로 나타나지만 아직까지 존재여부를 모르는 지역주민을 대상으로 각종 행사 또는 홍보를 통해 지속적으로 알릴 필요가 있다고 생각된다.

셋째, 복지관 이용자의 직접적인 홍보가 가장 큰 역할을 하고 있는 것으로 판단되며, 기존 이용자들에게 질 좋은 서비스 제공을 통해 이용 만족도를 높여 지역사회에 긍정적인 이미지를 제고할 필요가 있으며, 매년 발행되는 정기 소식지

는 복지관 및 유관단체에 비치하는 것에서 벗어나 다양한 루트를 이용해 지역주민들이 쉽게 접할 수 있도록 할 필요가 있다.

넷째, 복지관의 주이용 목적은 여가 선용 및 취미활동이 가장 높게 나타난다. 본 복지관의 시설을 효율적으로 운용하여 어르신들이 상시 이용할 수 있는 프로그램의 정착을 위해 노력해야 할 것이다.

## 2-8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(5,819명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 5%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자 중 70대 이상이 90%로 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 한계가 있다.

2020년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

## II -3. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

## II-3. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

### 3-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-3-1>과 같다. 먼저 성별은 '여성'이 160명(52.6%)으로 남성 144명(47.4%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 '70대'가 195명(64.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '60대' 55명(18.1%), '80대' 54명(17.8%) 순으로 나타났다. 이 같은 결과는 동부노인종합복지관 회원 등록 현황의 남성 1,904명(38.7%), 여성 2,998명(60.9%)명과 비슷한 양상을 나타냈다.

설문에 참여한 이용자의 보호구분은 '비수급자'가 237명(78.2%), '국민기초생활수급자'가 66명(21.8%)으로 비수급자의 설문참여율이 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

거주지역은 '삼안동'이 150명(49.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '활천동' 68명(22.4%), '불암동' 32명(10.5%), '북부동'이 17명(5.6%) 순으로 나타났다. 세대유형은 '2인 이상 거주'가 191명(62.8%), '1인 세대'가 113명(37.2%) 순으로 나타났다.

<표 II-3-1> 일반적 사항

n=304

구 분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	144	47.4
	여성	160	52.6
연령	60대	55	18.1
	70대	195	64.1
	80대	54	17.8
보호구분	기초생활수급자	66	21.8
	비수급자	237	78.2
	무응답	1	0

거주지역	읍면지역	12	3.9
	동상동	4	1.3
	회현동	6	2.0
	부원동	7	2.3
	내외동	7	2.3
	북부동	17	5.6
	칠산서부동	1	0.3
	활천동	68	22.4
	삼안동	150	49.3
	불암동	32	10.5
세대유형	1인세대	113	37.2
	2인 이상 거주	191	62.8

#### 나. 김해시복지재단 인지도

일반적 사항 중 김해시복지재단 인식 여부에 대해 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-3-2>와 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’ 274명(90.1%), ‘잘 모르겠다.’ 30명(9.9%)으로 나타났다. 이로 미루어볼 때 복지관 이용자의 대부분이 김해시복지재단에 대해 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

또한 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 응답한 274명(90.1%) 중 185명(67.5%)은 재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 Ⅱ-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=304

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	51 18.6
		그렇다	134 48.9
		보통이다	77 28.1
		그렇지 않다	10 3.7
		전혀 그렇지 않다	2 0.7
		총 계	274 100.0
	잘 모르겠다	30	-

## 다. 복지관 이용관련 요인

일반적 사항 중 복지관 이용 계기와 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-3-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 응답 중 '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해' 151명(58.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '행정기관 및 타 복지기관 안내' 45명(17.5%), '복지관 발행 홍보물을 통해' 44명(17.1%) 등의 순으로 나타났다.

복지관 이용 목적에 대한 문항에는 '여가선용 및 취미활동을 위해' 147명(48.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '교육프로그램 참여'가 111명(36.5%), '친구를 사귀기 위해'가 17명(5.6%) 등의 순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-3-3> 복지관 이용관련 요인

n=304

구 분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용 계기	행정기관 및 타 복지기관 안내	45	17.5
	<u>이웃, 친구, 가족의 소개</u>	151	58.8
	복지관 발행 홍보물	44	17.1
	대중매체	10	3.9
	기타	7	2.7
	무응답	47	0
복지관 이용 목적	교육프로그램 참여	111	36.5
	<u>여가선용 및 취미활동</u>	147	48.4
	친구를 사귀기 위해	17	5.6
	점심식사 해결	12	3.9
	일자리 참여	10	3.3
	각종 서비스를 제공	5	1.6
	기타	2	0.7

### 3-2. 김해시동부노인종합복지관 만족도

#### 가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 부문 세부 문항의 분석 결과는 표 <Ⅱ-3-4>와 같다. 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 158명(52.0%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 213명(70.1%)로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 149명(49%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 212명(69.7%)으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 154명(50.7%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 238명(78.3%)으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-3-4〉 서비스 환경 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	3/1.0	4/1.3	84/27.6	158/52.0	55/18.1
시설의 편의성	5/1.6	8/2.6	79/26	149/49	63/20.7
시설의 쾌적성	5/1.6	2/7	59/19.4	154/50.7	84/27.6

#### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 부문 세부 문항의 분석 결과는 표 <Ⅱ-3-5>와 같다. 복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사 결과 '그렇다'가 155명(51.0%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 218명(71.7%)으로 나타났다. 직원의 친절성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 141명(46.4%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 230명(75.7%)으로 나타났다. 마지막으로 업무 및 건의사항 처리의 신속성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 132명(43.4%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 192명(63.1%)으로 나타났다.

〈표 II-3-5〉 서비스 과정 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	5/1.6	4/1.3	77/25.3	155/51.0	63/20.7
직원의 친절성	6/2.0	4/1.3	64/21.1	141/46.4	89/29.3
업무처리 신속성	4/1.3	10/3.3	98/32.2	132/43.4	60/19.7

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 부문 세부 문항의 분석 결과는 표 〈II-3-6〉과 같다. 이용자 편의를 위한 다양한 지원여부에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 150명(49.3%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 197명(64.7%)으로 나타났다. 업무 처리의 신뢰성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 176명(57.9%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 226명(74.3%)으로 나타났다. 마지막으로 직원의 전문성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 156명(51.3%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 221명(72.7%)으로 나타났다.

〈표 II-3-6〉 서비스 결과 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	1/0.3	6/2.0	100/32.9	150/49.3	47/15.4
업무처리의 신뢰성	1/0.3	7/2.3	70/23	176/57.9	50/16.4
직원의 전문성	4/1.3	3/1	76/25	156/51.3	65/21.4

#### 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반 부문 세부 문항의 분석 결과는 표 〈II-3-7〉와 같다. 복지관의 유익성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 172명(56.6%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 249명(81.9%)으로 나타났다. 복지관 이용의 편리성에 대한

조사 결과 '그렇다'가 163명(53.8%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 235명(77.2%)으로 나타났다. 마지막으로 앞으로의 복지관 이용 의향에 대한 조사 결과 '그렇다'가 169명(55.8%)으로 가장 높았으며, 만족 이상의 응답이 262명(86.2%)으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-3-7〉 서비스 전반적 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	1/0.3	3/1.0	51/16.8	172/56.6	77/25.3
복지관 이용의 편리성	2/0.7	6/2.0	61/20.1	163/53.8	72/23.4
복지관 이용 의향	2/0.7	3/1.0	37/12.2	169/55.8	93/30.4

### 마. 주요 서비스 만족도

사회교육프로그램·셔틀버스·경로식당·복지관에서 발행한 각종 홍보물과 관련한 세부 문항의 빈도분석 결과는 표 〈Ⅱ-3-8〉과 같다. 주요 서비스 만족도에서 모두 만족도가 높게 나타나 주요 서비스에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-3-8〉 주요 서비스 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해 보지않았다
사회교육 프로그램	1/0.4	4/1.4	54/20.0	92/34.1	119/44.1	34/-
셔틀버스	7/2.6	15/5.6	61/22.8	92/34.3	93/34.7	36/-
경로식당	5/1.8	7/2.5	66/23.7	92/33.0	109/39.1	25/-
각종 홍보물	2/0.7	5/1.8	55/19.8	116/41.7	100/36.0	26/-

## 바. 행사 만족도

복지관에서 진행된 행사 만족도 세부 문항의 분석 결과는 표 <II-3-9>과 같다. 명절행사·절기행사·어버이날 행사·기타 행사(무료급식, 동부예술제 등) 만족도에 대해 모두 ‘그렇다’에 대한 응답률이 가장 높은 것으로 조사되었다.

<표 II-3-9> 행사 만족도

n=304

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해 보지않았다
명절행사	5/1.8	5/1.7	88/31.3	112/39.9	71/25.3	23/-
절기행사	3/1.1	7/2.5	84/30.3	118/42.1	68/24.3	24/-
어버이날 행사	0/0	4/1.4	58/20.9	130/46.9	85/30.7	27/-
기타	3/1.1	6/2.1	68/24.1	125/44.3	80/28.4	22/-

## 3-3. 이용자 욕구분석

### 가. 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 문항에서 5개의 보기와 기타의견을 수집하였으며, 세부문항의 분석 결과는 아래의 표 <II-3-10>과 같다. 먼저 ‘다양한 프로그램 개발’이 124명(41.1%)으로 나타났으며, 그 외 ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 82명(27.2%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 41명(13.6%) 등의 순으로 조사되었다.

<표 II-3-10> 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=304

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	29	9.6
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	41	13.6
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	82	27.2
다양한 프로그램 개발	124	41.1
지역사회 내 홍보의 활성화	14	4.6
기타	12	4.0
무응답	2	-

## 나. 복지관 운영사업에 대한 선호도(욕구) 조사

복지관에서 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사 결과는 아래의 표 <Ⅱ-3-11>과 같다. 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업'이 82명(27.2%)으로 가장 높게 나타났으며, '자율이용사업' 69명(22.8%), '경로식당' 60명(19.9%)등의 순으로 나타났다. 2순위는 '자율이용사업' 이 60명(22.6%)으로 가장 높게 나타났으며, '경로식당' 47명(15.5%), '건강증진사업' 34명(12.8%)순으로 나타났다. 3순위는 1순위와 마찬가지로 '평생교육지원사업' 이 65명(27.2%)으로 가장 높았으며, '자율이용사업' 28명(9.2%), '건강증진사업'과 '경로식당'에서 각각 26명(8.6%)으로 조사되었다.

선호도(욕구)조사 1순위부터 3순위까지의 결과를 합계한 결과 1순위는 '평생교육지원사업' 176명(21.8%)으로 나타났으며, '자율이용사업' 157명(19.5%), '경로식당' 133명(16.5%)순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-3-11> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=912

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	82/27.2	29/10.9	65/27.2	176/21.8	1
자율이용사업	69/22.8	60/22.6	28/11.7	157/19.5	2
건강증진사업	34/11.3	34/12.8	26/10.9	94/11.6	4
경로식당	60/19.9	47/17.7	26/10.9	133/16.5	3
정서생활지원사업	7/2.3	16/6.0	12/5.0	35/4.3	8
자원봉사사업	9/3.0	21/7.9	16/6.7	46/5.7	6
동아리활동	11/3.6	26/9.8	17/7.1	54/6.7	5
노인일자리사업	13/4.3	15/5.6	10/4.2	38/4.7	7
후원사업	6/2.0	2/0.8	8/3.3	16/20.	11
경로당프로그램	7/2.3	3/1.1	7/2.9	17/2.1	10
특별행사	1/0.3	6/2.3	11/4.6	18/2.2	9
노인권익증진사업	1/0.3	1/0.4	5/2.1	7/0.9	13
복지관홍보사업	2/0.7	6/2.3	8/3.3	16/2.0	11
무응답	2/-	38/-	65/-	105/-	

### 3-4. 유형별 차이 분석

#### 가. 성별·연령에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 결과는 아래의 표 <II-3-12>와 같다. 남성 이용자는 교육프로그램 참여를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났고, 여성 이용자는 여가선용 및 취미활동을 위해 주로 복지관을 이용하는 것으로 조사되었다. 이 같은 결과는 복지관 사회교육프로그램 참여 성비에서도 비슷한 결과를 보이며, 남성 이용자의 배움에 대한 욕구가 여성 이용자에 비해 높은 것을 알 수 있다.

<표 II-3-12> 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=304

성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램	여가선용·취미활동	친구 사귀기	점심식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	기타	
남성	65	60	9	6	1	2	1	144
여성	46	87	8	6	9	3	1	160
합계	111	147	17	12	10	5	2	304

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 결과는 아래의 표 <II-3-13>과 같다. 60대와 70대 이용자는 여가 선용 및 취미활동을 위해, 80대 이용자는 교육프로그램 참여를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다.

<표 II-3-13> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=304

성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램	여가선용·취미활동	친구 사귀기	점심식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	기타	
60대	25	26	1	2	1	0	0	55
70대	64	100	12	6	7	4	2	195
80대	22	21	4	4	2	1	0	54
합계	89	126	13	8	8	4	2	304

#### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도(욕구) 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도(욕구) 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-3-14>와 같다. 60대·70대 이용자는 1순위가 '평생교육지원사업', 2순위 '자율이용사업', 3순위 또한 '평생교육지원사업'으로 동일하게 나타났으며, 80대 이용자는 1순위가 '평생교육지원사업', 2순위가 '자율이용사업', '경로식당', 3순위도 '평생교육지원사업'으로 1순위와 3순위는 동일하지만 2순위가 약간의 상이한 수치를 나타냈다.

<표 II-3-14> 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도(욕구) 차이

n=807

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도								
	60대			70대			80대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
평생교육 지원사업	22	3	13	44	22	38	16	4	14
자율이용사업	16	10	3	42	37	19	11	13	6
건강증진사업	4	8	3	24	20	17	6	6	6
경로식당	8	6	9	43	28	12	9	13	5
정서생활 지원사업	0	2	0	6	13	10	1	1	2
자원봉사사업	0	4	2	7	14	10	2	3	4
동아리활동	1	7	3	7	14	12	3	5	2
노인일자리 사업	2	1	3	9	11	5	2	3	2
후원사업	0	1	1	5	1	4	1	0	3
경로당 프로그램	1	0	0	5	3	6	1	0	1
특별행사	0	0	2	0	5	9	1	1	0
노인권익 증진사업	0	0	1	1	1	4	0	0	0
복지관 홍보사업	0	3	2	1	3	5	1	0	1
합 계	54	45	42	194	172	151	54	49	46

### 3-5. 기타 의견

#### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 건강증진프로그램 개설 : 에어로빅
- 취미여가프로그램 개설 : 민요, 산수화, 캘리그래피, 색종이접기
- 기존 프로그램 증설 : 요가, 라인댄스, 건강체조, 스마트폰
- 2019년 하반기 고전무용반 폐강에 따른 2020년 재개설

#### 나. 개선 또는 기타 건의 사항

- 경로 식당 메뉴 개선
- 특정 프로그램 강사 교체
- 이·미용서비스 확대
- 주차 공간 부족에 따른 주차 공간 확대
- 발마사지반 장소 또는 시간 변경
- 동부실버아카데미 야외학습 실시
- 셔틀버스 오후 차량 시간 변경 및 개선
- 정보화실 컴퓨터 재정비

### 3-6. 결과 요약

김해시동부노인종합복지관 이용자 304명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 52.6%, 남성 47.4%으로 나타났으며, 연령대는 70대가 64.1%으로 가장 높게 나타났다. 보호구분에서는 조사대상자의 수급자가 21.7%, 비수급자가 78.2%으로 나타났으며, 거주지역은 삼안동이 49.3%으로 가장 높게 나타났다.

조사대상자 중 90.1%가 김해시복지재단을 알고 있다고 응답하였으며, 그 중 67.5%가 재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

#### 나. 이용 계기

복지관 이용 계기에 대한 조사는 이웃, 친구, 가족의 소개를 통해서 58.8%

으로 가장 높았으며, 그 외 행정기관 및 타 복지기관 안내 17.5%, 복지관 발행 홍보물 17.1% 순으로 나타났다.

#### 다. 이용 목적

복지관 이용 목적에 대한 문항에는 여가선용 및 취미활동을 위해 48.4%, 교육프로그램 참여 36.5%, 친구를 사귀기 위해 5.6% 순으로 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

서비스 환경 부문에서는 시설의 쾌적성에 대해 가장 만족하였고, 서비스 과정 부문에서는 직원의 친절성에 대해 가장 만족하는 것으로 나타났다. 서비스 결과 부문에서는 업무 처리의 신뢰성에 대해 가장 만족하고 있으며, 서비스 전반적 부문에서는 앞으로 복지관을 이용할 의향이 있다는 응답이 가장 높게 나타났다.

복지관의 사회교육프로그램·셔틀버스·경로식당·복지관에서 발행한 각종 홍보 물에 대해서는 모두 매우 만족하며, 복지관에서 진행되고 있는 명절행사·절기행사·어버이날 행사·기타 행사(무료급식, 동부예술제 등)에 대해서도 모두 만족하는 것으로 나타났다.

#### 마. 이용자 욕구

이용자 욕구 사항 조사 결과 복지관의 다양한 프로그램 개발이 41.1%으로 가장 높게 나타났으며, 복지관의 13개 운영 사업에 대한 선호도 조사 결과 평생교육지원사업에 대한 선호도가 가장 높았다.

성별에 따른 복지관 이용 이유 차이 분석 결과 남성 이용자는 교육프로그램 참여를 위해, 여성 이용자는 여가선용 및 취미활동을 위해 주로 복지관을 이용하는 것으로 조사되었다. 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석 결과 60대와 70대 이용자는 여가 선용 및 취미활동을 위해, 80대 이용자는 교육프로그램 참여를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영 사업 선호도(욕구) 차이 분석 결과 60대·70대 이용자는 1순위가 '평생교육지원사업', 2순위가 '자율이용사업', 3순위 또한 '평생교육지원사업'으로 동일하게 나타났으며, 80대 이용자는 1순위가 '평생교육지원사업', 2순위가 '자율이용사업', '경로식당', 3순위도 '평생교육지원사업'으로 1순위와 3순위는 동일하지만 2순위가 약간의 상이한 수치를 나타냈다.

### 3-7. 논의 및 향후 계획

조사를 통해 신규 프로그램으로 요청된 강좌의 경우 차후 검토를 통해 외부지원사업 등을 활용하여 질 높은 프로그램으로 운영하고자 한다. 더불어 본 조사를 통해 확인된 건의사항들은 차후 팀별 검토를 통해 반영 가능한 사항들은 반영하고자 한다.

하지만 각 프로그램 진행 시 모든 부분에서 이용자들의 욕구에 의거하여 프로그램 내용 변경 및 시설 교체가 이루어질 수 없는 점을 감안하여 복지관 자체적으로 진행될 수 있는 시설 교체 및 사회교육프로그램 운영 규정에 의거한 프로그램 진행, 다양한 이용자들의 의견 청취 등을 통해서 반영해야 할 것으로 판단된다.

### 3-8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시동부노인종합복지관 이용자 304명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(4,919명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 6.1%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화가 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 매우 소수 의견이므로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자들이 설문을 지속하며 다소 집중도가 하락하며 무응답자가 증가하는 등의 모습을 볼 수 있었다. 이에 고령자에게 더욱더 적합한 문항으로 설문 조사지를 구성하여야 할 것으로 판단되며, 조사자 또한 설문 조사 참여자들의 무응답을 최소화 할 수 있도록 노력해야 한다.

## II -4. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

## II-4. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

### 4-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

서부노인종합복지관 이용자를 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-4-1>과 같다. 먼저 성별은 여성이 167명(55.6%)으로 남성 133명(44.4%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 70대가 166명(55.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 60대 97명(32.3%), 80대 이상 36명(12%), 90대 이상 1명(0.3%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 '아니오' 254명(84.6%)으로 가장 높게 나타났으며, '예' 46명(15.4%)으로 나타났다. 주거형태는 1인가구 80명(26.7%), 2인이상 거주 220명(73.3%)으로 나타났다. 거주지역은 장유3동 95명(31.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유1동 88명(29.3%), 장유2동 66명(22%), 진영·진례 45명(15%), 북부동 2명(0.6%), 내외동 2명(0.6%), 부원동 1명(0.3%), 회현동 1명(0.3%) 순으로 나타났다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 관할지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것을 알 수 있고, 지역배분을 하지 않더라도 시간이 지날수록 관할지역 내 이용자들이 주로 이용함을 알 수 있다. 특히, 칠산서부동의 경우 셔틀버스를 운영하더라도 이동시간이 많이 소요되고 접근성이 떨어져 이용률이 저조한 것으로 예상할 수 있다.

<표 II-4-1> 일반적 사항

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	133	44.4
	여성	167	55.6
연령	60대	97	32.3
	70대	166	55.3
	80대 이상	36	12
	90대 이상	1	0.3

보호구분	국민기초생활수급자	46	15.4
	비수급자	254	84.6
세대유형	1인 세대	80	26.7
	2인이상거주	220	73.3
거주지역	장유 1동	88	29.3
	장유 2동	66	22
	장유 3동	95	31.6
	진영·진례	45	15
	기타	6	1.8

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시 복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 151명(50.3%) ‘잘 모르겠다’ 149명(49.7%)로 나타났으며, 결과는 표 〈Ⅱ-4-2〉와 같다. ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

〈표 Ⅱ-4-2〉 김해시복지재단 인지도

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	34
		그렇다	69
		보통이다	45
		그렇지않다	2
		전혀 그렇지 않다	1
		총 계	151
	잘 모르겠다	149	-

#### 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 표 <Ⅱ-4-3>과 같다. '서부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?'에 대한 응답으로 '이웃·친구·가족의 소개를 통해' 가 80명(55.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해' 27명(18.6%), '복지관 발행 홍보물을 통해서' 22명(15.2%), '대중매체' 16명(11.0%) 순으로 나타났다.

'서부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?'에 대하여 총 300 케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. 여가선용 및 취미 활동을 위해 101명 33.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 교육프로그램 참여를 위해 68명 22.7%, 일자리참여를 위해 47명 15.7%로 나타났다.

〈표 Ⅱ-4-3〉 복지관 이용관련 요인

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	80	55.2
	이웃, 친구, 가족의 소개	27	18.6
	복지관 발행 홍보물	22	15.2
	대중매체	16	11.0
	무응답	149	-
복지관 이용목적	여가선용 및 취미활동을 위해	101	33.7
	교육프로그램 참여	68	22.7
	일자리참여를 위해	47	15.7
	친구를 사귀기 위해	31	10.3
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	27	9.0
	점심식사 해결을 위해	23	7.7
	기타의견	3	1.0

#### 4-2. 김해시서부노인종합복지관 이용 만족도

##### 가. 서비스 환경 만족도

김해시서부노인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적 만족도 4개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 <II-4-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용절차의 간편성**에 대한 조사결과 '그렇다' 125명 (41.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 213명(71.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 127명(42.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 225명(75.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '그렇다' 가 123명 (41.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 233명(77.7%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II - 4 - 4> 서비스 환경 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	3/1.0	6/2.0	78/26.0	125/41.7	88/29.3
시설의 편의성	4/1.3	4/1.3	67/22.3	127/42.3	98/32.7
시설의 쾌적성	0/0.0	8/2.7	59/19.7	123/41.0	110/36.7

#### 나. 서비스 과정 만족도

노인복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 표 <II-4-5>와 같다. 노인복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 **복지관 이용안내가 잘되고 있다**는 '그렇다' 123명(41.1%), 만족이상의 응답이 73.8%으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '그렇다' 113명(37.6%), 만족이상의 응답이 76.2%으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. '그렇다' 122명(40.6%), 만족이상의 응답은 74.6%으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II - 4 - 5〉 서비스 과정 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	2/0.6	5/1.6	71/23.7	123/41.1	98/32.7
직원들의 친절성	1/0.3	9/3.0	61/20.3	113/37.6	116/38.6
업무처리 신속성	3/1.0	4/1.3	69/23.0	122/40.6	102/34.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 표 〈II-4-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 113명(37.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 214명(71.4%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 131명(43.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 239명(79.7%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 120명(40.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 228명(76.0%)으로 나타났다.

〈표 II - 4 - 6〉 서비스 결과 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	3/1.0	7/2.3	76/25.3	113/37.7	101/33.7
업무처리의 신뢰성	-	10/3.3	51/17.0	131/43.7	108/36.0
직원들의 전문성	2/0.7	8/2.7	62/20.7	120/40.0	108/36.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 <II-4-7>와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관의 유익성**에 대한 조사결과 **'그렇다' 135명(45.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 248명(82.6%)로 나타났다. **복지관 이용 편의성**에 대한 조사결과 **'그렇다' 가 137명(45.6.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 239명(79.6%)으로 나타났다. 마지막으로 **계속적인 복지관 이용 의향**에 대한 조사에서는 **'그렇다'가 148명(49.3%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 265명(88.3%)으로 나타났다.

<표 II -4-7> 서비스 전반적 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	1/0.3	5/1.6	46/15.3	135/45.0	113/37.6
복지관 이용의 편의성	1/0.3	8/2.6	52/17.3	137/45.6	102/34.0
계속적인 복지관 이용 의향	1/0.3	2/0.6	32/10.6	148/49.3	117/39.0

## 마. 노인복지관 주요서비스 만족도

노인복지관 주요서비스 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 <II-4-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 **사회교육프로그램** 대한 조사결과 **'매우 그렇다' 128명(46.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 222명(81.0%)로 나타났다. **셔틀버스 이용**에 대한 조사결과 **'매우 그렇다'가 122명(45.8%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 201명(75.4%)으로 나타났다. **경로식당이용**에 대한 조사에서는 **'매우 그렇다'가 120명(42.8%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 202명(72%)으로 나타났다. 마지막으로 **각종홍보물**에 대한 조사결과는 **'매우 그렇다' 135명(48.5%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 225명(80.8%)으로 나타났다.

## 〈표 II -4-8〉 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
사회교육프로그램	1/0.3	2/0.7	49/17.9	94/34.3	128/46.7	26/-
셔틀버스	2/0.7	12/4.5	51/19.1	79/29.7	122/45.9	34/-
경로식당	2/0.7	11/3.9	65/23.2	82/29.3	120/42.9	20/-
홍보물	1/0.3	5/1.7	47/16.9	90/32.4	135/48.7	22/-

## 바. 복지관 행사만족도

노인복지관 행사 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 〈II-4-9〉와 같다. 만족도 문항 중에서 명절행사 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 88명(37.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 147명(62.5%)로 나타났다. 절기행사에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 89명(38.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 158명(68%)으로 나타났다. 어버이날행사에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 96명(39%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 170명(69%)으로 나타났다. 마지막으로 기타행사 조사결과는 ‘매우 그렇다’ 97명(39.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 167명(67.8%)로 나타났다.

## 〈표 II -4-9〉 복지관 행사 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
명절행사	5/2.1	17/7.2	66/28.0	59/25.1	88/37.4	65/-
절기행사	5/2.1	17/7.3	58/25.0	69/29.7	89/38.3	62/-
어버이날 효나눔행사	6/2.4	11/4.4	59/23.9	74/30.0	96/39.0	54/-
기타	4/1.6	18/7.3	57/23.1	70/28.4	97/39.4	54/-

### 4-3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 300명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 복지관이 가장 시급하게 보완해야 될 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 표 <II-4-10>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 **복지관 시설 및 기자재 보완으로 나타났다. 104명(34.8%)으로 나타났으며,** 그 외 다양한 프로그램 개발 64명(21.4%), 일자리제공 62명(20.8%) 등의 순으로 나타났다. 복지관 시설 및 기자재 보완은 장기바둑실의 증축으로 인한 사랑방 축소와 지하1층 노래방의 환기문제가 원인으로 파악되며, 기타의견으로는 엘리베이터 부족, 노래방 냄새제거 요청 등의 의견이 있었다.

<표 II-4-10> 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=300

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	36	12.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	62	20.8
<b>쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완</b>	<b>104</b>	<b>34.8</b>
<b>다양한 프로그램 개발</b>	<b>64</b>	<b>21.4</b>
지역사회 내 홍보의 활성화	13	4.3
기타	19	6.3

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 표 <II-4-11>과 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 **1순위는 '평생교육지원' 이 112명(37.3%)**으로 가장 높았으며, 그 외 '물리치료' 69명(23.0%), '경로식당' 35명(11.7%)순으로 나타났다. **2순위는 '물리치료'이 71명(23.7%)**으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용' 63명(21.0%), '평생교육지원' 47명(15.7%)순으로 나타났다. **3순위는 '경로식당'이 56명(18.7%)**으로 가장 높았으며, 그 외 '물리치료' 47명(15.7%), '평생교육지원' 42명(14%)순으로 나타났다. **선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원' 202명(22.5%), '물리치료' 187명 (20.9%)**으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용' 128명, '경로식당' 125명, 등으로 나타났다.

〈표 II-4-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=851

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	112/37.3%	47/15.7%	42/14.0%	201/23.7%	1
자율이용사업	33/11.0%	63/21.0%	32/10.7%	128/15.0%	3
물리치료사업	69/23.0%	71/23.7%	47/15.7%	187/21.9%	2
경로식당사업	35/11.7%	34/11.3%	56/18.7%	125/14.6%	4
정서생활지원사업	4/1.3%	5/1.7%	9/3.0%	18/2.1%	9
자원봉사사업	7/2.3%	8/2.7%	6/2.0%	21/2.4%	8
동아리활동사업	7/2.3%	15/5%	18/6.0%	40/4.6%	6
노인일자리사업	28/9.3%	17/5.7%	12/4.0%	57/6.6%	5
후원사업	-	3/1.0%	4/1.3%	7/0.8%	13
경로당프로그램	1/0.3%	5/1.7%	8/2.7%	14/1.6%	11
특별행사	1/0.3%	11/3.7%	14/4.7%	26/3.0%	7
노인권익증진사업	1/0.3%	2/0.7%	9/3%	12/1.4%	12
복지관홍보사업	-	5/1.7%	10/3.7%	15/1.7%	10

#### 4-4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 〈II-4-12〉과 같다. 60세 미만은 '각종 서비스 이용'을 위해, 60대/70대에서는 '여가선용 및 취미활동'을 위해, 80대 이상에서는 '일자리참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '여가선용 및 취미'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '교육참여', '일자리 참여' 등의 순으로 나타났다.

〈표 II-4-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=300

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교우 관계	점심 식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 제공	기타	
60대	22	33	15	13	4	10	0	97
70대	37	57	15	7	31	17	2	166
80대 이상	9	11	1	3	12	0	1	37
합 계	68	101	31	23	47	27	3	300

## 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <표 II-4-13>과 같다. 60대의 경우 1순위 '평생교육지원사업' 2순위 '자율이용사업'과 3순위 '경로식당사업' 순으로 나타났다. 70대의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '물리치료', 3순위 '물리치료' 순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 총 37명으로 1순위 '노인일자리사업', 2순위 '물리치료'과 3순위 '경로식당사업' 순으로 나타났다. 연령별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 201명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '물리치료사업' 187명, '자율이용사업' 128명, '경로식당사업' 125명 순으로 나타났다.

<표 II-4-13> 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=851

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계	
	60대			70대			80대 이상				
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위		
평생교육지원사업	42	17	15	56	27	23	14	3	4	201	
자율이용사업	9	25	9	18	33	18	6	5	5	128	
물리치료사업	24	16	10	39	37	30	6	18	7	187	
경로식당사업	12	10	24	19	19	26	4	5	6	125	
정서생활지원사업	0	2	2	3	3	4	1	0	3	18	
자원봉사사업	1	4	1	6	3	3	7	1	2	28	
동아리활동사업	4	10	10	2	5	7	7	0	1	46	
노인일자리사업	3	4	2	20	10	7	28	3	3	80	
후원사업	0	0	2	0	3	1	0	0	1	7	
경로당프로그램	0	0	3	1	5	5	1	0	0	15	
특별행사	0	4	6	1	6	7	1	1	1	27	
노인권익증진사업	1	0	1	0	1	7	1	1	1	13	
복지관 홍보	0	0	2	0	5	8	0	0	0	15	
합 계	96	92	87	165	157	146	37	37	34	851	

#### 다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 <II-4-14>와 같다. 전체성별에서 ‘여가선용과 취미활동’이 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘친구 사귀기’, ‘점심식사 해결’, ‘각종서비스 이용’ 순으로 나타났고 여성에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘친구를 사귀기 위해’, ‘일자리 참여’ 순으로 나타났다.

<표 II-4-14> 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=300

성별	구분	복지관 이용 이유						합계
		교육 프로그램 참여	여가선용& 취미활동	친구 사귀기	점심식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	
남성	29	40	16	12	21	14	1	133
여성	39	61	15	11	26	13	2	167
합계	68	101	31	23	47	27	3	300

#### 라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-4-15>와 같다. 남자의 경우 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘물리치료사업’, 3순위 ‘경로식당사업’ 순으로 나타났다. 여자의 경우 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘물리치료사업’, 3순위 ‘경로식당사업’ 순으로 나타났다. 성별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 201명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘물리치료사업’ 187명, ‘자율이용사업’ 128명, ‘경로식당사업’ 125명 순으로 나타났다.

〈표 II-4-15〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=851

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계	
	남자			여자				
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위		
평생교육지원사업	41	22	19	71	25	23	201	
자율이용사업	21	29	17	12	34	15	128	
물리치료사업	34	33	21	35	38	26	187	
경로식당사업	13	13	27	22	21	29	125	
정서생활지원사업	3	3	5	1	2	4	18	
자원봉사사업	4	3	3	3	5	3	21	
동아리활동사업	4	9	8	3	6	10	40	
노인일자리사업	11	8	7	17	9	5	57	
후원사업	0	0	2	0	3	2	7	
경로당프로그램	0	1	1	1	4	7	14	
특별행사	1	5	6	0	6	8	26	
노인권익증진사업	0	1	2	1	1	7	12	
복지관 홍보	0	2	5	0	3	5	15	
합계	132	129	123	166	157	144	851	

## 4-5. 기타의견

### 가. 자율이용실

#### 이용자 의견

1. 탁구장에 흰 공을 치는 사람이 많습니다. 그 사람들을 이용제한 해주십시오.
2. 탁구장 너무 복잡합니다. 이용할 수 있도록 배려해주시면 고맙겠습니다.
3. 취객의 노래방 사용을 제재해 주세요.
4. 사랑방이 너무 협소 합니다 남녀구분 해줬으면 합니다.



#### 담당자 답변

1. 탁구장에서 이용함에 있어서 개인의 취향차이가 있기 때문에 복지관에서 단순히 공을 다른 공을 친다고 그분들을 이용제한 할 수는 없습니다.
2. 탁구대마다 타이머를 설치하여 제한시간이후 자리를 비켜주는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 이 부분이 지켜지고 있지 않다면, 다시 한번 이용자분들에게 공지하여 모두가 공평하게 이용하는 탁구장이 될 수 있도록 하겠습니다.
3. 복지관내 노래방에 불편을 끼쳐 드려서 죄송합니다. 취객이 출입하거나 발생시 복지관 직원에게 말씀해주시면 즉시 조치를 취하도록 하겠습니다.
4. 장기실과 바둑실을 분리하게 되면서 사랑방이 협소해진 것으로 알고 있습니다. 현재 복지관내에 새롭게 사랑방 증축을 위하여 사용할 수 있는 공간을 검토해본 결과 장소가 마땅치 않은 것으로 파악되었습니다. 이용에 불편함을 끼쳐드려서 죄송합니다.

### 나. 시설

#### 이용자 의견

1. 은행현금지급기 설치요망
2. 1층 화장실 냄새가 너무 심합니다.
3. 엘리베이터 사용이 불편함
4. 2층 로비에 의자가 더 많았으면 좋겠음.



### 담당자 답변

- 은행 현금지급기의 경우 조건이 다양한데 월관리비 및 설치비등을 확인할 때 은행에서 적자가 발생한다고 판단될 경우 설치를 하지 않습니다. 서부노인복지관의 경우 유동인구는 존재하나 부족한편이며(약 3,000세대 가량되는 공동주택의 경우 설치가능), 비영리 시설이기 때문에 ATM기 이용인원이 발생한다고 보기 어려워, ATM기를 설치하기가 힘든 것으로 나타납니다.
- 화장실 환경미화에 있어서 더욱 신경 쓰도록 하겠습니다. 또한 냄새의 원인을 빠른시일 내 파악하여 조치하도록 하겠습니다.
- 엘리베이터가 한 대 증축예정입니다. 2020년 3월 완공 예정이며 그때까지 조금만 기다려 주시면 감사하겠습니다.
- 조사해본 결과. 2층 로비에. 의자를 더 놓을 공간이 마땅치 않습니다. 로비 중앙에 의자를 설치할 경우 통행량이 많은 지역이라 이동에 불편함이 발생하여, 벽면의 경우 입구를 제외하고 최대한 의자를 설치해두었습니다. 지하2층, 지하1층, 1층, 3층에도 로비에 편의시설이 비치되어있으니 양해 부탁드립니다.

### 다. 물리치료실

#### 이용자 의견

- 물리치료실 원적외선 전기치료를 취소하였는데 다시 설치해 주세요.
- 물리치료실 운영시간 확장해 주세요.



#### 담당자 답변

- 경상남도사업인 복지·일자리·보건 원스톱서비스로 인하여 물리치료실 공간 축소됨에 따라 침대와 침대사이 공간부족으로 전선에 걸려 낙상위험이 높아 현재는 사용하지 않고 있음. 차후 원적외선 기기사용에 대해 검토해보도록 하겠습니다.
- 물리치료실 운영시간은 오전 3타임, 오후 3타임으로 타 복지관 운영시간과 동일하게 운영중임. 운영 횟수를 늘리게 될 경우 어르신들에게 서비스의 질이 떨어질 수 있기 때문에 현재와 같이 운영하고 있습니다.

## 라. 사회교육

### 이용자 의견

---

1. 컴퓨터 교육 늘려주세요
  2. 프로그램 개인신청 개수 늘려주세요.
  3. 팝음악교육 프로그램 추가해주세요
- 



### 담당자 답변

---

1. 복지관에서 운영되는 정보화교육이 11개이며, 현재 정보화교육에 참여를 원하시는 분들은 다 수강을 하실 수 있는 실정입니다. 다음학기 접수가 1월에 있을 예정이오니 신청하셔서 참여바랍니다.
  2. 현재 프로그램 개인 신청갯수는 실버아카데미를 포함하여 4개이며, 재단내 3개 복지관에서 동일하게 운영중에 있습니다. 접수 기간이 끝나면 1, 2차 추가 접수 기간이 있사오니 안내지를 참고 하셔서 신청하시기 바랍니다.
  3. 다음 학기에 영어 팝송반을 증설할 예정이오니 안내지 참고하셔서 신청하시기 바랍니다. 항상 복지관 프로그램에 관심 가져주셔서 감사합니다.
- 

## 마. 기타

### 이용자 의견

---

1. 장유 3동 주거개발지역 셔틀버스 증설해 주십시오.
- 



### 담당자 답변

---

1. 현재 셔틀버스 노선변경 검토 중에 있습니다. 올해 당장 노선을 변경하는 것은 어려움이 있지만, 내년도 운행시 반영할 수 있도록 조치하도록 하겠습니다.
-

## 4-6. 결과 요약

김해시 서부노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 167명(55.6%), 남자133(44.4%)로 나타났으며, 연령대는 70대가 166명(55.3%)로 가장 많았으며, 60대 97명(32.3%), 80대 이상 36명(12.0%)으로 나타났다.

복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대 및 남성이 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주지역으로는 장유가 82.9%으로 가장 많았으며, 진영, 진례가 다음순으로 나타났다, 이는 복지관과 가까운 지역 순으로 이용자가 많음을 알 수 있다. 김해시 복지재단을 '알고 있다' 라고 50.3%가 답변하였으며 34.3%만이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시 복지재단에 대해 아직 낯설어하고 크게 긍정적인 인식을 가지고 있지 않은 것으로 판단된다. 지역사회 내 인식개선을 위해 다양한 정보와 행사 등을 통해 김해시 복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

### 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 이웃 · 친구 · 가족의 소개를 통해가 53.6%로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 18%, 복지관 발행 홍보물 13.4%, 대중매체 6.0% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

### 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해' 가 33.7%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여' 22.7%, '일자리 참여를 위해' 15.7%, '친구를 사귀기 위해' 10.3%의 순으로 나타났다. 연령에

따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대·70대에서는 '여가 선용 및 취미', 80대 이상에서는 '일자리참여'가 가장 높게 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 70.9%, '시설의 편리성' 74.9%, '시설의 쾌적성' 77.6%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보 제공' 73.8%, '직원의 친절성' 76.2%, '업무처리 신속성' 74.6%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 71.3%, '업무처리의 신뢰성' 79.6%, '직원들의 전문성' 76.0%으로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 대체로 보통으로 판단되며, 전체적으로 낮은 만족도에 대해 이용자들의 의견을 들어 개편이 필요해 보인다.

#### 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 복지관 운영의 보완사항에서는 '다양한 프로그램 개발'이 53.0%로 가장 높았고, 복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '교육문화사업' 34%, 2순위 무료급식서비스 32%, 3순위 '노인사회 활동지원사업' 12%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 60대 이하에서는 1순위 '자원봉사자 개발 및 관리', 2순위 '보건의료 서비스', 3순위 '정서적 지원사업' 순으로 나타났다. 60대에서는 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적 지원사업', 3순위 '정서적 지원사업' 순으로 나타났다. 70대에서는 1순위 '교육문화사업', 2순위 '경제적 지원사업', 3순위 '정서적 지원사업' 순으로 나타났다. 80대 이상에서는 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적 지원사업', 3순위 '정서적 지원사업' 순으로 나타났다.

### 4-7. 논의 및 향후 계획

2019 서부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 김해시복지재단의 지역 내 인식이 많이 부족한 것으로 나타나기에 아직 까지 존재여부를 모르는 지역주민을 대상으로 각종 행사 또는 홍보를 통해 지속적으로 알릴 필요가 있다고 생각된다.

둘째, 복지관 이용자의 직접적인 홍보가 가장 큰 역할을 하고 있는 것으로 판단되며, 기존 이용자들에게 질 좋은 서비스 제공을 통해 이용 만족도를 높여 지역사회에 긍정적인 이미지를 제고할 필요가 있으며, 매년 발행되는 정기 소식지는 복지관 및 유관단체에 비치하는 것에서 벗어나 다양한 루트를 이용해 지역 주민들이 쉽게 접할 수 있도록 할 필요가 있다.

셋째, 복지관의 주이용 목적은 여가 선용 및 취미활동이 가장 높게 나타난다. 매해 이용자들의 의견을 수렴하여 새로운 프로그램 개발 및 기존의 프로그램 운영에 있어 효율적인 운영을 통해 지역주민들의 욕구에 부합하고, 상시 이용할 수 있는 프로그램을 구축해 나갈 예정이다.

#### 4-8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시서부노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약5,800명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 5%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자 중 대다수가 고령자로써 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 한계가 있다.

2020년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.



## Ⅱ-5. 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과

## II-5. 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과

### 5-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 표 <II-5-1>과 같다. 조사 대상자의 성별은 여성이 54명(67.5%)으로 남성 26명(32.5%)보다 높게 나타나 연령별로는 70대가 37명(46.3%)으로 가장 많았고, 80대 30명(37.5%), 90대 7명(8.8%), 60대 6명(7.5%) 순으로 나타났다. 경제상태에 따른 보호구분은 기초생활수급자가 66명(82.5%)으로 대다수를 차지하였고, 차상위 18명(10.0%), 일반 6명(7.5%)순으로 나타났다. 거주하고 있는 지역은 동상동 39명(48.8%), 회현동 21명(26.3%)으로 전체의 70%이상을 차지하고 있으며, 북부동 13명(16.3%), 내외동 3명(3.8%), 부원동 2명(2.5%) 순으로 나타났다. 조사 대상자의 세대유형은 독거 노인이 58명(72.5%)으로 가장 많았고, 노인부부 15명(18.8%), 자녀동거 6명(7.5%), 기타 조손가정 1명(1.3%)순으로 나타났다.

<표 II-5-1> 일반적 사항

n=80

구분	분류	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	26	32.5
	여성	54	67.5
연령	60대	6	7.5
	70대	37	46.3
	80대	30	37.5
	90대	7	8.8
보호구분	일반	6	7.5
	차상위	18	10.0
	기초생활수급자	66	82.5
거주지역	동상동	39	48.8
	회현동	21	26.3
	부원동	2	2.5
	내외동	3	3.8
	북부동	13	16.3
	칠산서부동	1	1.3
	읍면지역	1	1.3

세대유형	독거노인	58	72.5
	노인부부	15	18.8
	자녀동거	6	7.5
	기타	1	1.3

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 질문에 대해 유효 응답자 77명중 ‘예’ 77명(98.7%), ‘아니오’ 1명(1.3%) 순으로 나타났으며 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’의 응답은 표 <II-5-2>과 같으며 ‘그렇다’ 61명(79.2%), 매우 그렇다 16명(20.8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-2〉 김해시복지재단 인지도

n=77

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
김해시복지재단의 복지증진 노력여부	-	-	-	61/79.2	16/20.8

#### 다. 재가노인지원서비스 이용관련 요인

‘재가노인지원서비스를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’에 대한 응답은 아래의 표 <II-5-3>과 같으며 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 55명(68.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 23명(28.7%), ‘대중매체를 통해’ 1명(1.3%), ‘본 복지관 발행 홍보물’을 통해 1명(1.3%)순으로 나타났다. 재가노인지원서비스는 현재 관공서 등의 행정기관과 보건·복지 연계기관을 통해 대부분 이뤄지고 있으나 고령화 사회가 되면서 노인 인구와 더불어 지역사회 내에서의 복지사각지대의 요보호어르신들이 증가함에 지역사회의 관심을 유도하는 홍보와 정기적인 대상자 발굴 및 사례관리를 통한 원조 및 노력도 계속적으로 이뤄져야 될 것이다.

어르신들은 '재가노인지원서비스를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까'에 대한 질문에는 '경제적인 도움을 제공받기 위해' 55명(68.8%), '정서적 외로움을 해소하기 위해' 14명(17.5%) 순으로 대부분을 차지하였고, 그 외 '식사도움을 제공받기 위해' 9명(11.3%), '일상생활지원을 제공받기 위해', '위기사항을 대처하기 위해' 각각 1명(1.3%) 순으로 나타났다. 재가노인지원서비스의 이용 대상은 기초생활수급권자, 차상위, 중위소득 160%이하의 저소득어르신들로 대부분이 경제적인 도움의 욕구를 가장 필요로 하였으며, 연령이 증가함에 따라 배우자, 자녀, 형제, 자매 등으로부터 사회적 지지를 받는 입장에 처하게 되었으나 적절한 부양을 받지 못하는 어르신들이 대부분이어서 생활의 불편함을 최소화하고 기본적인 욕구를 충족시켜주는 일상생활지원의 욕구가 높게 나타났다. 어르신들은 신체적으로 질병이나 장애가 없어서 일상생활 동작능력이 양호하다고 해도 사회적으로 소외되고 인간다운 삶을 누리지 못할 경우에 건강 상태가 좋다고 보기는 어렵다. 이에 정서적 지지를 통해 어르신들이 사회적 소외감을 해소하고 지역사회 내에서 관심의 대상이 되도록 관련기관과 협의체 등의 지역사회의 관계망을 유지하고 자원을 구축하는 노력도 준비되어야 할 것이다.

〈표 II-5-3〉 재가노인지원서비스 이용관련 요인

n=80

구분	분류	빈도(명)	유효퍼센트(%)
이용계기	행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해	55	68.8
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	23	28.7
	본 복지관 발행 홍보물을 통해	1	1.3
	대중매체를 통해	1	1.3
이용이유	일상생활지원을 제공받기 위해	1	1.3
	정서적 외로움을 해소하기 위해	14	17.5
	<b>경제적 도움을 제공받기 위해</b>	<b>55</b>	<b>68.8</b>
	식사도움을 제공받기 위해	9	11.3
	위기상황에 대처하기 위해	1	1.3

## 5-2. 김해시노인통합지원센터 재가노인지원서비스 만족도

### 가. 서비스 과정 만족도

서비스 과정에 대한 만족도는 3개 문항으로 구성되었으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-5-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 ‘이용안내가 잘 되고 있다’에 대한 응답은 ‘그렇다’ 46명(57.5%), ‘매우 그렇다’ 34명(42.5%) 순으로 나타났다. ‘업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다’에 대한 응답은 ‘그렇다’ 46명(57.5%), ‘매우 그렇다’ 33명(41.3%) 순으로 높게 나타났다. ‘직원들은 친절하다’의 응답은 ‘그렇다’ 42명(52.5%), ‘매우 그렇다’ 38명(47.5%) 순으로 서비스의 대응성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 이에 ‘서비스 과정에 대한 만족도’는 대부분 높은 것으로 판단된다.

<표 II-5-4> 서비스 과정 만족도

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터 이용안내	-	-	-	46/57.5	34/42.5
직원들의 친절성	-	-	-	42/52.5	38/47.5
업무처리 신속성	-	1/1.3	-	46/57.5	33/41.3

### 나. 서비스 결과 만족도

서비스 결과에 대한 만족도는 편의성, 신뢰성, 충족성 3개 문항으로 구성하였으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래 표 <II-5-5>와 같다. 만족도 문항 중에서 ‘이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다’는 응답은 ‘그렇다’ 50명(62.5%), ‘매우 그렇다’ 30명(37.5%) 순으로 나타났다. ‘관련된 업무처리는 신뢰할 수 있다’의 응답은 ‘그렇다’ 43명(53.8%), ‘매우 그렇다’ 36명(45.0%), ‘보통이다’ 1명(1.3%) 순으로 서비스의 신뢰성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. ‘직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다’는 응답도 ‘그렇다’ 51명(63.7%), ‘매우 그렇다’ 29명(36.3%) 순으로 나타났으며, ‘서비스 결과에 대한 만족도’는 대부분이 높은 것으로 판단된다.

〈표 II-5-5〉 서비스 결과 만족도

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의지원 서비스의 다양성	-	-	-	50/62.5	30/37.5
업무처리 신뢰성	-	-	1/1.3	43/53.8	36/45.0
직원의 업무전문성	-	-	-	51/63.7	29/36.3

#### 다. 전반적 만족도

전반적 만족에 대한 만족도는 공익성, 지속성 2개 문항으로 구성하였으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래 표 〈II-5-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 센터는 ‘이용자에게 유익하다’에 대한 응답은 ‘그렇다’ 45명(56.3%), ‘매우 그렇다’ 35명(43.8%) 순으로 나타났다. ‘앞으로도 이용할 생각이다’에 대한 응답은 ‘그렇다’ 46명(57.5%), ‘매우 그렇다’ 34명(42.5%) 순으로 서비스 지속성에 대한 만족도가 높게 나타났다. ‘사회적 만족에 대한 만족도’는 대부분이 높은 것으로 판단된다.

〈표 II-5-6〉 전반적 만족도

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	-	-	-	46/57.5	34/42.5
센터이용 지속여부	-	-	-	45/56.3	35/43.8

#### 라. 서비스 이용 만족도

현재 받고 있는 서비스에 대한 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래 표 〈II-5-7〉과 같다. 만족도 문항 중에서 ‘정서적 위안이 되고 있다’에 대한 응답은 ‘그렇다’ 42명(52.5%), ‘매우 그렇다’ 38명(47.5%) 순으로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘서비스를 받기 이전보다 생활이 편리하다’의 경우 만족(그렇다) 이상 80명(100.0%), ‘제공된 서비스 질은 만족스럽다’

만족(그렇다)이상 79명(98.7%), '서비스 횟수는 적절하다' 만족(그렇다)이상이 80명(100.0%), '경제적 도움이 되고 있다'는 만족(그렇다)이상 78명(87.5%)로 나타났다.

〈표 II-5-7〉 서비스 이용 만족도

n=80

구분	빈도(명)/유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스 질의 만족도	-	1/1.3	-	45/56.3	34/42.5
서비스 횟수의 적절성	-	-	-	50/62.5	30/37.5
경제적 도움 정도	-	1/1.3	1/1.3	51/63.7	27/33.8
정서적 위안 정도	-	-	-	42/52.5	38/47.5
생활의 편리성 향상 정도	-	-	-	46/57.5	34/42.5

### 5-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 현재 어려운 문제 3가지(중복 체크 항목)

재가노인지원서비스 이용어르신들이 가지는 욕구를 파악하고자 현재 갖고 있는 어려운 문제를 모두 응답할 수 있도록(1인당 최대 3개까지 응답 가능)하였으며, 중복 응답이 가능한 설문지 문항으로 무응답자 수는 분석에서 제외하고 빈도분석을 하였다.

이용어르신들이 가지는 현재 어려운 문제를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-5-8〉과 같다. '낮은 수입으로 인한 경제적 어려움'이 73명(30.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '안전에 대한 불안감' 34명(14.2%), '간병 및 치료문제, 병원 이동 등으로 인한 의료적인 어려움' 29명(12.1%), '사회적 고립, 정서적 외로움' 26명(10.8%), '특별한 어려움 없음' 22명(9.2%), '가사일 등의 일상생활 어려움' 18명(7.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-8〉 현재 어려운 문제 3가지

n=240

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
낮은 수입으로 인한 경제적 어려움	73	36.1
간병 및 치료문제, 병원이동 등으로 인한 의료적인 어려움	29	14.4
사회적 고립, 정서적 외로움	26	12.9
가사일 등의 일상생활 어려움	18	8.9
여가문화의 부족으로 인한 어려움	0	0.0
안전에 대한 불안감	34	16.8
특별한 어려움 없음	22	10.9
무응답	38	-

#### 나. 개선해야 할 부분

이용어르신들을 대상으로 앞으로 센터에서 제공되는 재가노인지원서비스가 실질적인 도움이 되기 위해서 가장 개선해야 할 부분에 대해 분석한 결과는 표 〈II-5-9〉와 같다. 그 결과 첫째, ‘서비스 종류의 다양화’ 33명(41.3%), 둘째, ‘서비스 양의 확대’ 14명(15.2%), 셋째, ‘가정방문 횟수의 증대’ 3명(3.8%) 순위로 나타났다.

〈표 II-5-9〉 개선해야 할 부분

n=80

구분	분류	빈도(명)	유효퍼센트(%)
개선해야 할 부분	가정방문 횟수의 증대	2	3.9
	서비스 종류의 다양화	33	64.7
	서비스 수혜자의 확대	0	0.0
	서비스 양(물품, 금품)의 확대	14	27.4
	서비스의 질 향상	1	2.0
	사회복지사 및 자원봉사자의 친절성 강화	1	2.0
	무응답	29	-

#### 5-4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령에 따른 재가노인지원서비스를 이용하는 이유

이용어르신들의 연령에 따른 재가노인서비스 이용사유를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-5-10〉과 같다. 60대에서는 ‘식사도움을 제공받기 위해’라고 응답하였으며, 70대, 80대, 90대에서는 ‘경제적 도움을 제공받기 위해’라고 가장 많이 응답하였다.

〈표 II-5-10〉 연령에 따른 재가노인지원서비스를 이용하는 이유

n=80

		재가노인지원서비스를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?					전체
		일상생활 지원을 제공받기 위해	정서적 외로움을 해소하기 위해	경제적 도움을 제공받기 위해	식사도움을 제공받기 위해	위기상황에 대처하기 위해	
연령대	60대	0	1	1	4	0	6
	70대	1	6	26	3	1	37
	80대	0	4	24	2	0	30
	90대	0	3	4	0	0	7
전체		1	14	55	9	1	80

## 5-5. 결과요약

### 가. 일반적사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 67.5%, 남성 32.5%로 나타났으며, 연령대는 70대가 46.3%, 세대유형은 독거노인이 72.5%로 가장 많았다. 어르신의 경제상태는 기초생활수급권자가 82.5%로 대부분을 차지하였고, 거주지역은 동상동이 48.8%로 가장 많았다.

### 나. 이용계기 및 이용목적

이용어르신의 68.8%가 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해' 재가노인지원 서비스를 이용하게 되었다고 응답하였다. 본 센터의 특성상 이용자의 대부분이 타 기관의 의뢰나 안내를 통해 센터를 이용하고 있는점이 작용하고 있는 것으로 판단된다. 본 서비스를 이용하는 주된 이유는 '경제적인 도움을 제공받기 위해' 68.8%, '정서적 외로움을 해소하기 위해' 17.5% 순으로 대부분을 차지하였으며, 이용자의 70%이상이 기초생활수급자와 독거노인인 서비스이용자들의 욕구가 반영된 것으로 보인다.

## 다. 서비스 만족도

본 센터의 서비스 만족도는 서비스 과정(이용안내, 직원의 친절성, 신속한 업무처리), 서비스 결과(다양한 지원, 업무처리의 신뢰, 직원의 업무 숙지도), 사회적 만족부문(이용자의 유익성, 이용의 지속여부)으로 구분하였는데, 모두 95.0% 이상이 '그렇다'와 '매우 그렇다'고 응답하여 이용자의 대부분이 만족도가 높았으나, 대부분의 응답에서 '매우 그렇다'보다 '그렇다'의 응답이 많은 것으로 보아 이용자들의 욕구를 완전히 충족시켜주지는 못하고 있는 것으로 판단된다.

현재 제공받고 있는 서비스의 항목들에 대한 만족도(서비스의 질, 제공횟수의 적절성, 경제적 도움, 정서적 위안, 생활의 편리성)는 모두 95.0% 이상이 '그렇다'와 '매우 그렇다'고 응답하여 이용자의 대부분이 높은 만족도를 나타내었다.

## 5-6. 논의 및 향후계획

욕구조사 결과를 바탕으로 재가노인지원서비스를 이용하는 어르신들이 서비스 종류의 다양화, 서비스 양의 확대에 대한 높은 욕구를 알 수 있었다. 그러나 한정된 재원으로 정원보다 많은 대상자에게 서비스를 다양하게 제공하는 데 한계가 있으며, 이용어르신들의 욕구에 부응하고 지속적이고 안정된 지원이 가능하기 위해서는 복지 자체 재원의 한정성으로 인해 부족한 부분을 다양한 외부공모 사업이나 자원 연계를 통해 지역사회의 물적 자원을 확보하고 지역사회에서 활동하는 기관 및 단체의 네트워크를 활용하여 서비스를 연계 범위를 확대해야 할 것이다.

재가노인지원서비스에 대한 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타났지만, 일부 이용자들은 서비스 과정 및 결과, 서비스 질과 관련하여 만족스럽지 못하다는 응답을 하여 서비스 제공자가 유념해야 할 사항이라고 사료된다.

## 5-7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사의 한계점과 이를 통한 향후 조사연구에 대한 제언을 제시하고자 한다. 재가어르신들이 가지고 있는 현재 어려운 문제에 대해 자신이 인지하고 있는 주관적인 수준으로 측정하였음으로 좀 더 심층적으로 검증해 볼 필요가 있다.

또한, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자가 고령의 어르신이라 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 한계가 있다.

## II-6. 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과

## II-6. 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과

### 6-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분(경제수준), 거주 지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-6-1>과 같다. 먼저 '성별'은 여성이 13명(65.0%)으로 남성 7명(35.0%)보다 높게, '연령'은 80대가 11명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 70대가 7명(35.0%), 60대가 2명(10.0%) 순으로 나타났다.

보호구분은 일반 18명(90%), 차상위 1명(5%), 기타 1명(5%)로 '거주 지역'은 본 센터가 위치한 북부동 10명(40.0%)으로 가장 높았으며, 그외 내외동 4명(20.2%), 동상동, 회현동, 활천동, 읍면지역 각 2명(10.0%)으로 김해 중부 지역 이용자 분포도가 가장 높은 것으로 보인다.

'등급유형'을 살펴보면 4등급이 가장 높은 이용률 11명(55.0%)으로 보이고 있으며 5등급 7명(35.0%), 3등급·인지지원등급이 각 1명(5.0%)로 현재 본 센터 주간보호서비스를 이용하고 있는 이용자들의 대다수가 4·5등급의 치매 노인임을 나타내고 있다.

'설문에 응답한 대상자'는 딸(사위)가 10명(50.0%), 아들(며느리)가 5명(25.0%), 본인·배우자가 각 2명(10.0%), 기타가 1명(5.0%)순으로 나타났다.

<표 II-6-1> 일반적 사항

n=20

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	7	35.0
	여성	13	65.0
연령	60대이상	2	10.0
	70대	7	45.0
보호구분	80대	11	55.0
	일반	18	90.0
	기초생활수급자	0	0.0
	차상위	1	5.0
	기타	1	5.0

거주지역	읍면지역	2	10.0
	동상동	2	10.0
	회현동	2	10.0
	내외동	4	20.0
	북부동	8	40.0
	활천동	2	10.0
등급유형	3등급	1	5.0
	4등급	11	55.0
	5등급	7	35.0
	인지지원등급	1	5.0
응답자	본인	2	10.0
	배우자	2	10.0
	아들(며느리)	5	25.0
	딸(사위)	10	50.0
	기타	1	5.0

#### 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-6-2>와 같다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 **14명 (70%)**으로 응답하였으며, 김해시복지재단을 알고 있는 응답자 14명중 14명 (100.0%)이 김해시복지재단이 지역내 복지 증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 Ⅱ-6-2> 김해시복지재단 인지도

n=20

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	그렇다	9 45.0
		매우그렇다	5 25.0
		보통이다	0 0
		그렇지않다	0 0
		전혀 그렇지 않다	0 0
		총 계	14 70.0
	잘 모르겠다	6 30.0	

#### 다. 주간보호서비스 이용관련 요인

이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 〈II-6-3〉과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 12명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '국민건강보험공단 홈페이지 및 안내'가 3명(15.0%), '복지관 발행 홍보물'이 1명(5.0%), 직원안내가 2명(10.0%)로 나타났다. '기타의견'으로는 '김해시노인종합복지관 홈페이지 검색'이라는 응답이 있었다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '인지능력 및 신체능력 저하' 13명(65.0%)으로 가장 높게 나타났고, 그 외 '낮 동안의 보호자 부재' 6명(30.0%), '이용자의 사회성 감소'가 1명(5.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-6-3〉 주간보호서비스 이용관련 요인

n=20

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
주간보호서비스 이용계기	국민건강보험공단 홈페이지 및 안내	3	15.0
	<b>이웃,친구,가족의 소개를 통해</b>	<b>12</b>	<b>60.0</b>
	본 복지관 발행 홍보물을 통해	1	5.0
	직원안내	2	10.0
	기타	2	10.0
주간보호서비스 이용목적	<b>인지능력 및 신체능력 저하</b>	<b>13</b>	<b>65.0</b>
	낮 동안의 보호자 부재	6	30.0
	이용자의 사회성 감소	1	5.0
	이용자의 문제행동	0	0.0
	기타	0	0.0

## 6-2. 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시노인통합지원센터(주간보호서비스) 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·사회적 만족·서비스이용유무 및 만족도 5개로 구분하여 조사하였다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 <II-6-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 센터의 이용 접근성에 대한 조사결과 '그렇다'가 13명(65.0%)으로 가장 높았으며, 매우 그렇다 5명(35.0%)로 만족이상의 응답이 18명(90.0%)로 나타났다. 센터 편의 시설에 대한 조사결과 '그렇다'가 18명(90.0%)으로 가장 높았으며, '매우 그렇다' 2명(10.0%)로 만족이상의 응답이 20명(100.0%)로 나타났다. 마지막으로 주변의 쾌적성에 대한 조사결과 '그렇다'가 17명(61.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 19명(95.0%)으로 나타났다.

<표 II-6-4> 서비스 환경 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
시설의 접근성	0/0	0/0	2/10.0	13/65.0	5/35.0
시설의 편의성	0/0	0/0	0/0	18/90.0	2/10.0
시설의 쾌적성	0/0	0/0	1/5.0	17/85.0	2/10.0

### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-6-5>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다'의 문항에 '그렇다' 13명(65.0%), '매우 그렇다' 2명(25.0%), 보통이다 2명(10.0%)라는 응답순으로 나타났으며, '센터의 직원들은 친절하다.'라는 문항에서 '그렇다' 이상의 응답이 100.0%로 직원의 친절성에 대한 만족은 매우 높은 편으로 나타났다. '센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리 한다'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 100.0%으로 나타나 센터의 업무처리 및 이용절차, 이용안내에 대해 만족을 보였다.

〈표 II-6-5〉 서비스 과정 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0	0/0	2/10.0	13/65.0	5/25.0
이용절차의 편리성	0/0	0/0	0/0	18/90.0	2/10.0
업무처리 신속성	0/0	0/0	1/5.0	17/85.0	2/10.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈II-6-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100.0%으로 높게 나타났으며, '센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.'라는 문항에서 도 '그렇다', '매우그렇다'라는 긍정적 응답이 총 100.0%, 직원들의 업무 숙련도 및 숙지도를 묻는 '센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다'라는 문항에서는 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 20명(100.0%) 나타났으며, 센터의 서비스 종류 및 업무처리에 대한 만족도가 매우 높고 센터 서비스에 대한 신뢰도가 높은 편으로 나타났다.

〈표 II-6-6〉 서비스 결과 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 지원성	0/0	0/0	0/0	14/70.0	6/40.0
업무처리의 신뢰성	0/0	0/0	0/0	14/70.0	6/30.0
직원의 전문성	0/0	0/0	0/0	14/70.0	6/30.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-6-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자에게 유익하다'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 100.0%로 높게 나타냈으며, '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'라는 문항에서도 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 90.0%, 보통이다 2명(10.0%)로 나타났다. '센터를 앞으로도 이용할 생각이다'라는 문항에서 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 100.0%로 나타나 본 센터의 지리적 편의성, 이용자 서비스에 대한 유익성 및 서비스 이용 지속성의 높은 응답을 나타내고 있다.

<표 II-6-7> 서비스 전반적 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0	0/0	0/0	13/65.0	7/35.0
센터 이용의 편리성	0/0	0/0	2/10.0	13/65.0	5/25.0
센터 이용 지속여부	0/0	0/0	0/0	13/65.0	7/35.0

## 마. 서비스 이용 만족도

서비스 이용 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-6-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 '제공된 서비스의 질은 만족스럽다'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 100.0%로 높게 나타냈으며, '서비스 제공 시간은 적절하다'라는 문항에서는 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 95%, '보통이다'라는 응답 1명(5%)으로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공되고 있다.'라는 문항에서 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 100%로 나타났다. '서비스 제공 시 이용자의 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다'에 대한 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 총 19명(95%)으로 만족 비율이 높게 나타났다. '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한

사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다.' 라는 항목에서 '그렇다' 이상의 응답이 100%으로 나타나 서비스 질, 제공시간, 이용자의 욕구반영, 프라이버시 존중, 보호자와의 연락 유무에 대한 만족도가 전반적으로 높은 편으로 나타났다.

〈표 II-6-8〉 서비스 이용 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스의 질	0/0	0/0	0/0	15/75.0	5/25.0
서비스 제공시간	0/0	0/0	1/5.0	14/70.0	5/25.0
이용자 욕구 반영도	0/0	0/0	0/0	15/75.0	5/25.0
개인 프라이버시 및 자존심 존중도	0/0	0/0	1/5.0	15/75.0	4/20.0
보호자와의 연락유무	0/0	0/0	0/0	13/65.0	7/35.0

### 6-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 보강해야할 프로그램

보강 프로그램에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-6-9〉와 같다. 개별맞춤서비스가 8명(40.0%)로 가장 높으며 그 뒤를 기타 6명(30.0%) 인지기능서비스 4명(20.0%), 신체기능서비스, 가족기능강화서비스가 각각 1명(5.0%) 순으로 나타나고 있다.

보강해야 할 프로그램의 '기타의견'에 개인 위생관리 및 목욕 서비스 등에 대한 요구가 있었다. 현재 주간보호서비스 대다수의 이용자가 치매 및 경도 인지장애를 앓고 있으나 그 병중의 개별 차이가 있어 단체프로그램 진행으로 인해 개별 수준별 프로그램 및 신체기능서비스 및 재활 운동 등의 요구에 부응할 수 있는 개별 맞춤서비스에 대한 욕구가 가장 큰 것으로 사료 된다.

〈표 II-6-9〉 보강해야할 프로그램

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	4	20.0
신체기능서비스	1	5.0
사회적응서비스	0	0.0
<b>개별맞춤서비스</b>	<b>8</b>	<b>40.0</b>
가족기능강화서비스	1	5.0
기타	6	30.0

#### 나. 만족을 위해 필요한 사항

만족을 위해 필요한 사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-6-10〉과 같다. ‘이용시간의 다양성’이 7명(35%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘서비스 종류 및 프로그램의 다양화’, ‘개별 맞춤 서비스제공’이 각 4명(20%), ‘안전시설 및 편의시설 확충’이 3명(15%), 각각 ‘서비스종류 및 프로그램의 다양화’ ‘기타’이 2명(10%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-10〉 만족을 위해 필요한 사항

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
<b>서비스종류 및 프로그램의 다양화</b>	<b>2</b>	<b>10.0</b>
직원의 친절성 및 전문성 강화	0	0.0
안전시설 및 편의시설 확충	3	15.0
개별 맞춤 서비스 제공	4	20.0
이용시간의 다양화	7	35.0
기타	2	10.0

## 6-4. 기타의견

### ○ 주말 및 공휴일, 야간 시간 서비스 제공

→ 현재 월~금(08:30~18:00)까지 서비스가 제공 되고 있으며 주말 및 공휴일, 야간 시간으로 서비스 제공 시간 확대 시 서비스 제공 직원의 추가 채용 및 휴일 근무 시간외 근무에 대한 각종 수당 및 급여에 따른 시설 운영의 어려움과 휴일 서비스 제공 시 급식(김해시노인종합복지관 경로식당의 휴관) 및 기타 센터 시설 운영에 대한 문제점이 발생할 수 있어 지속적인 논의가 필요할것으로 보임. 관내 유관 기관 중 주말 및 야간 급여 제공 기관을 연계하여 이용자의 서비스가 연속 될 수 있도록 하고 있음.

### ○ 휴식 의자 및 서비스제공 관련 기자재 확충

→ 2019년 7월 증원 계획을 통해 현원이 24명으로 증원 된 상황이며 그에 따른 기자재가 부족한 실정으로 이는 2020년 예산 확보를 통해 관련 기자재를 확충하고 지속적인 시설 관리 및 수선을 통해 쾌적하고 안락한 시설 환경을 제공하여 서비스 만족도를 높이고자 함.

## 6-5. 결과요약

김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 이용자 24명중 응답자 20명을 대상으로 실시한 만족도 조사 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 65%, 남성 35%으로 나타났으며, 연령대는 80대가 55%로 가장 많았다. 이용어르신 18명 (90%)가 일반으로 나왔으며 거주 지역은 북부동으로 전체 비율의 40%, 내외동, 동상·회현·활천동, 주촌면, 한림면으로 본 센터의 소재지인 북부동에서 가장 높은 이용률을 보이고 있으며 김해 중부 지역 이용자 분포도가 가장 높은 것으로 보인다. 이를 바탕으로 차후 이용자 모집 시 중부 지역을 중심으로 기관 홍보 및 이용자 모집을 할 수 있도록 하겠다. 노인장기요양보험 등급유형은 4등급이 55%이며 응답자는 딸(며느리)가 50.0%로 가장 높았다.

## 나. 복지재단 인지도

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 70%가 응답하였으며, 그 중 100%가 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시복지재단에 대한 긍정적인 인식을 하고 있는 것으로 판단되며, 더 많은 이용자들에게 정보를 제공해 김해시복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

## 다. 일반적 사항 Ⅱ

센터 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개를 통해가 66.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 국민건강보험공단 홈페이지 및 안내 15%, 직원안내 30%, 본 복지관 발행 홍보물을 통해 15%로 나타나고 있다. 이는 본 센터를 이용하고 있거나 이용 경험자들을 통한 홍보가 큰 영향을 미치는 것으로 판단되며 기관 홈페이지 및 장기요양 홈페이지를 통해 센터의 행사 및 프로그램에 대한 홍보, 월별 대기자 및 이용자 현황에 대해 지속적으로 업데이트 할 필요가 있을 것으로 사료 된다.

## 라. 이용 만족도

현재 본 센터 서비스 환경부문(이용절차, 편의시설, 쾌적한 주의환경)에 대해 전체 대상이 90.0% 그렇다, 매우 그렇다고 응답하여 만족도가 높은 편이다.

서비스 과정부문(이용안내, 절차의 간단성, 신속한 처리)은 항목 모두 응답자 중 90%이상이 그렇다, 매우 그렇다고 응답하여 긍정적인 반응을 보였으며 사회적 만족도(유익성, 이용의 편의성, 지속적 이용여부) 대해 전체 대상이 90.0% 이상이 '그렇다', '매우 그렇다' 응답하여 만족도가 높은 편이다.

서비스 결과의 만족도 부분은 (다양한 지원, 업무처리의 신뢰도, 직원의 전문성) 부문 직원의 업무 숙지도에서 100%의 이용자가 그렇다 이상으로 답변하여 전체적으로 만족감을 드러내고 있다.

## 마. 이용자 욕구조사

현재 주간보호서비스에서 제공되고 있는 서비스 환경, 서비스과정, 서비스결과, 사회적 지원에 대한 지원, 이용경험과 만족부문 모두에서 만족하고 있음을 알 수 있다.

### 〈 이용자 욕구 1~3순위 〉

보강프로그램 및 필요사항에 대한 욕구가 높은 1~3 순위를 정리한 내용은 아래와 같다.

#### 보강프로그램

1순위	2순위	3순위
개별맞춤서비스	기타	인지기능서비스

#### 필요사항

1순위	2순위	3순위
이용시간의다양화	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스종류 및 프로그램의 다양화</li> <li>개별 맞춤 서비스제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전시설 및 편의시설 확충</li> </ul>

## 6-6. 논의 및 향후계획

욕구조사 결과를 바탕으로 욕구가 높은 프로그램 및 서비스를 다양화 시켜 프로그램을 제공하고자 한다. 개별 맞춤 서비스에 대한 욕구가 가장 높아 개별케어 서비스를 다양화 시켜 프로그램을 제공 할 필요가 있으며 이용자의 신체기능 회복을 위한 신체기능프로그램을 개발도 필요할 것으로 사료 된다.

또한 프로그램 및 서비스 제공의 개별화가 대두되고 있으므로 서비스 및 프로그램을 개별화 및 ADL, IADL 향상을 위한 개별 운동 및 1:1 케어 방향을 제시하여 이용자의 욕구를 해소 할 수 있도록 프로그램을 계획할 필요가 있다. 또한 프로그램 진행 시 다양한 기자재를 활용하여 프로그램에 대한 흥미를 높일 수 있도

록 기자재를 준비하고 활용할 수 있도록 할 필요가 있다.

등급에 따른 프로그램 선호도가 나뉘어져 있어 프로그램 진행 시 신체·인지 건강상태를 고려한 프로그램 계획을 통해 참여도 및 만족도 · 수행 도를 높일 수 있도록 하겠다.

마지막으로 주간보호서비스의 홍보수단을 다각화 하여 기관 이미지 및 신뢰도, 접근성을 높일 수 있도록 할 필요가 있는 것으로 보인다.

## 6-7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인통합지원센터를 이용하고 있는 이용자 및 보호자를 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과의 일반화에 한계점이 있다.

첫째, 본 조사는 김해시노인통합지원센터 원활한 운영을 위해 이용자 및 보호자를 대상으로 조사를 실시하였으나 설문 조사 대상 수가 적고 노인성질환의 어려움, 문맹으로 인해 이용자의 직접 응답이 아니라 보호자의 응답으로 진행되어 이용자의 직접적 만족도를 나타내는데 어려움이 있다.

둘째, 주간보호서비스 특성 상 조사대상의 한계가 발생하고 김해지역 어르신들로 일반화 하는 데에는 한계점이 있어, 향후 1년에 1회 실시되는 김해시노인통합지원센터 주간보호서비스 이용어르신들을 대상으로 조사하여 현재의 욕구조사 결과와 비교하고자 한다.



## Ⅱ-7. 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과

## II-7. 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 분석결과

### 7-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 어르신 80명을 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-7-1>과 같다. 먼저 성별은 ‘여성’이 45명(56.3%)으로 ‘남성’ 35명(43.8%)보다 높게 나타나 ‘여성’의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 ‘70대 이상’이 45명(56.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘80’대 27명(33.8%), ‘60대’ 8명(10%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 보호구분은 ‘국민기초생활수급자’가 66명(82.5%)으로 가장 많았으며, ‘차상위’가 7명(8.8%), ‘일반’이 5명(6.3%), ‘기타’가 2명(2.5%) 순으로 나타났다. 거주지역은 ‘삼안동’이 43명(53.8%), ‘읍면지역’ 21명(26.3%), ‘불암동’ 16명(20.0%) 순으로 나타났다. 세대유형은 ‘독거노인’이 64명(80%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘노인부부’ 8명(10%), ‘자녀동거’ 6명(7.5%), ‘기타’ 2명(2.5%) 순으로 나타났다.

<표 II-7-1> 일반적 사항

n=80

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	35	43.8
	여성	45	56.3
연령	60대	8	10.0
	70대	45	56.3
	80대 이상	27	33.8
보호구분	일반	5	6.3
	차상위	7	8.8
	국민기초생활수급자	66	82.5
	기타	2	2.5
거주지역	삼안동	43	53.8
	읍면지역	21	26.3
	불암동	16	20.0

세대유형	독거노인	64	80.0
	노인부부	8	10.0
	자녀동거	6	7.5
	기타	2	2.5

#### 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-7-2>와 같다. 먼저 김해시복지재단을 알고 있는지를 묻는 질문에 '예'가 78명(97.5%), '아니오'가 2명(2.5%)로 응답자 대부분이 알고 있다고 응답했다.

김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가?의 질문에는 '그렇다'가 44명(56.4%), '매우그렇다'가 31명(39.7%), '보통이다'가 3명(3.8%), '그렇다 이상의 응답이 96.1% 으로 나타나 복지재단의 인지도는 높으며, 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 알 수 있다.

<표 Ⅱ-7-2> 김해시복지재단 인지도

n=80 / n=78

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
인지도	알고 있다	78	97.5
	잘 모르겠다	2	2.5
복지증진 노력여부	매우 그렇다	31	39.7
	그렇다	44	56.4
	보통이다	3	3.9
	그렇지 않다	0	0
	전혀 그렇지 않다	0	0

#### 다. 재가노인지원서비스 이용관련 요인

일반적 사항 중 이용에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-7-3>과 같다. 먼저 재가노인지원서비스 이용 계기를 묻는 질문에 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해' 가 53명(66.3%)으로 가장 높게 나타났으며, '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해' 가 17명(21.3%), '본 복지관 발행 홍보물을 통해'가 8명(10.0%), '대중매체를 통해' 가 2명(2.5%) 순으로 나타났다. 또한 이용 이유로는

‘경제적 도움을 제공받기 위해’가 53명(66.3%)로 가장 높게 나타났으며, ‘식사도움을 제공받기 위해’가 13명(16.3%), ‘일상생활지원을 제공받기 위해’ 7명(8.8%), ‘정서적 외로움을 해소하기 위해’ 5명(6.3%), ‘위기상황에 대처하기 위해’ 2명(2.5%)으로 나타났다.

〈표 II-7-3〉 재가노인지원서비스 이용관련 요인

n=80

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
이용계기	행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해	53	66.3
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	17	21.3
	본 복지관 발행 홍보물을 통해	8	10.0
	대중매체를 통해	2	2.5
이용이유	일상생활지원	7	8.8
	정서적 외로움 해소	5	6.3
	경제적 도움	53	66.3
	식사도움	13	16.3
	위기상황대처	2	2.5

## 7-2. 김해시동부노인통합지원센터 재가노인지원서비스 만족도

### 가. 서비스 과정 만족도

서비스 과정의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈II-7-4〉와 같다. 만족도 문항 중에서 ‘센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.’의 문항에 ‘긍정 이상’의 응답이 총 98.8%로 높게 나타났으며, ‘보통이다’라는 응답이 1.3%가 나왔다. ‘센터의 직원들은 친절하다’라는 문항에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 100%로 직원의 친절성에 대한 만족은 높은 편으로 나타났다. ‘센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다’라는 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 96.2%, ‘보통’이 3.8%으로 센터의 업무 처리 속도에 있어 높은 만족을 보였다.

〈표 II-7-4〉 서비스 과정 만족도

n=80

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터 이용안내	0/0	0/0	1/1.3	35/43.8	44/55.0
직원들의 친절성	0/0	0/0	0/0	33/41.3	47/58.8
업무처리 신속성	0/0	0/0	3/3.8	36/45.0	41/51.2

#### 나. 서비스 결과 만족도

서비스 결과의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈II-7-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 90.0%, '보통이다'가 10%로 나타났으며, '센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.'라는 문항에서 도 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100.0%으로 센터의 지원종류와 업무처리에 대한 신뢰도가 높은 편으로 나타났다. '센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 100%으로 나타나 전반적으로 센터의 서비스 결과에 높은 만족을 보였다.

〈표 II-7-5〉 서비스 결과 만족도

n=80

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의지원 서비스의 다양성	0/0	0/0	8/10.0	34/42.5	38/47.5
업무처리 신뢰성	0/0	0/0	0/0	26/32.5	54/67.5
직원의 업무전문성	0/0	0/0	0/0	31/38.8	49/61.3

## 다. 전반적 만족도

사회적 만족도는 2개 문항으로 구성하였으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-7-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자에게 유익하다'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100.0%로 높게 나타났으며, '센터를 앞으로도 이용할 생각이다'라는 문항에서 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100.0%로 나타나 센터의 유익성, 편리성, 지속적인 이용여부에 대한 의견이 높은 편으로 나타났다.

<표 II-7-6> 전반적 만족도

n=80

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0	0/0	0/0	7/8.8	73/91.3
센터 이용 지속여부	0/0	0/0	0/0	4/5.0	76/95.0

## 라. 서비스 이용 만족도

서비스 이용 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며, 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-7-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 '제공된 서비스의 질은 만족스럽다'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다' 응답이 총 98.7%, '보통이다' 1.3%으로 나타났으며, '서비스 제공 횟수는 적절하다' 문항에서는 '그렇다', '매우그렇다' 응답이 총 98.8%, '보통이다' 1.3%으로 나타났다. '경제적인 도움이 되고 있다.' 문항에서 '그렇다', '매우그렇다' 응답이 총 98.7%으로 나타났고 '보통이다'는 1.3%으로 대다수에게 경제적인 도움이 되고 있음을 알 수 있다. '정서적인 위안이 되고 있다'에 대한 문항에서는 '그렇다', '매우그렇다' 응답이 총 97.5%으로 나타났고 '보통이다' 2.5%으로 대다수에게 정서적인 도움이 되고 있음을 알 수 있다. '서비스를 받기 이전보다 생활이

편리하다.' '그렇다' 이상의 응답이 96.3% 으로, '보통이다' 3.7%으로 서비스 의 질, 횟수의 적절성, 경제적 도움정도, 정서적 위안정도, 서비스 후 생활의 편리성 향상도가 높은 편으로 나타났다.

〈표 II-7-7〉 서비스 이용 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스 질의 만족도	0/0	0/0	1/1.3	41/51.2	38/47.5
서비스 횟수의 적절성	0/0	0/0	1/1.3	44/55.0	35/43.8
경제적 도움 정도	0/0	0/0	1/1.3	40/50.0	39/48.8
정서적 위안 정도	0/0	0/0	2/2.5	35/43.8	43/53.8
생활의 편리성 향상 정도	0/0	0/0	3/3.8	29/36.3	48/60.0

### 7-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 현재 겪는 어려움에 대한 욕구

현재 어려운 문제에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-7-8〉과 같다. '낮은 수입으로 인한 경제적 어려움'이 60명(27.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '안전에 대한 불안감' 41명(18.8%), '사회적 고립·정서적 외로움' 39명(17.9%), '의료적 문제' 28명(12.8%) 순으로 나타났다. 그 외 '일상생활 어려움' 23명(10.6%), '여가문화 부족' 23명(10.6%), '특별한 어려움 없음' 4명(1.8%)으로 조사되었다.

〈표 II-7-8〉 현재 어려운 문제 3가지

n=218

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
낮은 수입으로 인한 경제적 어려움	60	27.5
간병·치료문제·병원이동 등 의료적 문제	28	12.8
사회적 고립·정서적 외로움	39	17.9
가사일 등의 일상생활 어려움	23	10.6
여가문화의 부족으로 인한 어려움	23	10.6
안전에 대한 불안감	41	18.8
특별한 어려움 없음	4	1.8

#### 나. 개선해야 할 부분

센터에서 제공되는 재가노인지원서비스가 앞으로 실질적인 도움이 되기 위해서 개선해야 할 부분에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-7-9〉와 같다. ‘서비스의 양(물품, 금품)의 확대’ 54명(67.5%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘서비스 수혜자의 확대’ 11명(13.8%), ‘서비스 종류의 다양화’ 9명(11.3%), ‘가정방문 횟수의 증대’ 4명(5.0%), ‘기타’ 2명(2.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-7-9〉 개선해야 할 부분

n=80

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
가정방문 횟수의 증대	4	5.0
서비스 종류의 다양화	9	11.3
서비스 수혜자의 확대	11	13.8
서비스의 양(물품, 금품)의 확대	54	67.5
서비스의 질 향상	0	0
사회복지사 및 자원봉사자의 친절성 강화	0	0
기타	2	2.5

## 7-4. 유형별 차이 분석

### 가. 연령에 따른 재가노인지원서비스를 이용하는 이유

연령에 따른 현재 어려운 문제 차이 분석결과는 아래의 표 <Ⅱ-7-10>과 같다. 60대, 70대, 80대 모두 ‘경제적인 어려움’을 현재 가장 큰 어려운 문제로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 60대는 ‘식사도움을 제공받기 위해’, 70대는 ‘식사도움을 제공받기 위해’, 80대는 ‘일상생활지원 및 식사도움’ 순으로 조사되었다.

<표 Ⅱ-7-10> 연령에 따른 재가노인지원서비스를 이용 이유

n=80

구 분 성별 (빈도)	재가노인지원서비스 이용 이유					합계
	일상생활 지원	정서적 외로움해소	경제적 도움	식사도움	위기상황 대처	
60대	1	0	5	2	0	8
70대	3	4	28	8	2	45
80대이상	3	1	20	3	0	27
합계	7	5	53	13	2	80

## 7-5. 결과요약

### 가. 일반적사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 56.3%, 남성 43.8%로 나타났으며, 연령대는 70대가 56.3%, 세대유형은 독거노인이 80.0%로 가장 많았다. 어르신의 경제상태는 기초생활수급권자가 82.5%로 대부분을 차지하였고, 거주지역은 삼안동이 53.8%로 가장 많았다.

### 나. 이용계기 및 이용목적

이용어르신의 66.3%가 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 재가노인지원서비스를 이용하게 되었다고 응답하였다. 본 센터의 특성상 이용자의 대부분이 타 기관의 의뢰나 안내를 통해 센터를 이용하고 있는 점이 작용하고 있는 것으로 판단된다. 본 서비스를 이용하는 주된 이유는 ‘경제적인 도움을 제공받기 위해’

66.3%, ‘식사도움을 받기 위해’ 16.3% 순으로 대부분을 차지하였으며, 이용자의 80%이상이 기초생활수급자와 독거노인인 서비스이용자들의 욕구가 반영된 것으로 보인다.

#### 다. 서비스 만족도

본 센터의 서비스 만족도는 서비스 과정(이용안내, 직원의 친절성, 신속한 업무처리), 서비스 결과(다양한 지원, 업무처리의 신뢰, 직원의 업무 숙지도), 사회적 만족부문(이용자의 유익성, 이용의 지속여부)으로 구분하였는데, 모두 90% 이상이 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’고 응답하여 이용자의 대부분이 만족도가 높았으나, 소수의 응답에서 ‘보통이다’의 응답이 있는 것으로 보아 이용자의 개별 욕구 층족에는 만족하지 못하는 부분이 있는 것으로 판단된다.

현재 제공받고 있는 서비스의 항목들에 대한 만족도(서비스의 질, 제공횟수의 적절성, 경제적 도움, 정서적 위안, 생활의 편리성)는 모두 96.0% 이상이 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’고 응답하여 이용자의 대부분이 높은 만족도를 나타내었다.

#### 7-6. 논의 및 향후계획

욕구조사 결과를 바탕으로 재가노인지원서비스를 이용하는 어르신들의 가장 필요한 서비스 욕구에 대해 파악할 수 있었다. 다양한 욕구를 필요로 하였으나 기관의 자원에 한하여 배분되며, 배분시기 또한 개별 욕구에 반영할 수 없어 한계가 있다. 이용 어르신들의 욕구에 부응하고 지속적이고 안정된 지원이 가능하기 위해서는 다양한 외부공모사업이나 자원 연계를 통해 자원을 확보하고 지역사회에서 활동하는 기관 및 단체의 네트워크를 활용하여 서비스를 연계 범위를 확대해야 할 것이다. 재가노인지원서비스에 대한 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타났지만, 일부 이용자들의 개별 욕구를 반영하지 못한 부분에 대해 추후 서비스 제공 시 참고하여 계획하고자 한다.

#### 7-7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 대상자의 주관적인 견해로 측정된 자료로 객관화하기 힘든 문항이 있었다고 판단된다. 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자가 고령의 어르신이라 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 한계가 있다. 추후에는 이해하기 쉬운 단어, 문장으로 구성하여 이해를 높일 수 있도록 진행하고자 한다.

## Ⅱ-8. 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과

## II-8. 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스 분석결과

### 8-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

동부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신을 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-8-1>과 같다. 먼저 성별은 '여성'이 16명(80.0%)으로 '남성' 4명(20.0%)보다 높게 나타나 '여성'의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 '80대 이상'이 13명(65.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '70대' 7명(35.0%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 보호구분은 '일반'이 20명(100%)로 전체가 일반 대상자로 나타났다. 거주지역은 '활천동'이 8명(40.0%), '삼안동' 7명(35.0%), '부원동' 3명(15.0%), '내외동' 1명(5.0%), '동상동' 1명(5.0%) 순으로 나타났다. 등급유형은 '5등급' 9명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '4등급' 8명(40.0%), '3등급' 3명(15.0%) 순으로 나타났다. 응답자는 '아들(며느리)'가 8명(40.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '딸(사위)' 7명(35.0%), '배우자' 2명(10.0%), '기타(직원)' 2명(10.0%), '본인' 1명(5.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-8-1> 일반적 사항

n=20

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	4	20.0
	여성	16	80.0
연령	60대	0	0.0
	70대	7	35.0
	80대 이상	13	65.0
보호구분	일반	20	100.0
	차상위	0	0.0
	기초생활수급자	0	0.0
	기타	0	0.0

거주지역	활천동	8	40.0
	삼안동	7	35.0
	부원동	3	15.0
	내외동	1	5.0
	동상동	1	5.0
등급유형	5등급	9	45.0
	4등급	8	40.0
	3등급	3	15.0
응답자	아들(며느리)	8	40.0
	딸(사위)	7	35.0
	배우자	2	10.0
	기타(직원)	2	10.0
	본인	1	5.0

## 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-8-2>와 같다. 먼저 김해시복지재단을 알고 있는지를 묻는 질문에 '알고 있다' 가 20명(100.0%)으로 전원이 다 알고 있다고 응답했다.

김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가? 의 질문에는 '그렇다' 10명(50.0%), '매우그렇다' 7명(35.0%), '보통이다' 3명(15.0%)으로 '그렇다' 이상의 응답이 85% 이상으로 나타나 복지재단의 인지도는 높으며 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 알 수 있다.

<표 Ⅱ-8-2> 김해시복지재단 인지도

n=20

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
인지도	알고 있다	20	100
	잘 모르겠다	0	0
복지증진 노력여부	매우 그렇다	7	35
	그렇다	10	50
	보통이다	3	15
	그렇지 않다	0	0
	전혀 그렇지 않다	0	0

#### 다. 주간보호서비스 이용관련 요인

일반적 사항 중 이용에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <II - 8 - 3>과 같다. 먼저 주간보호서비스 이용 계기를 묻는 질문에 '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해'가 10명(50%)으로 가장 높게 나타났으며, '국민건강보험공단 홈페이지 및 안내'가 7명(35%), '본 복지관 발행 홍보물을 통해'가 3명(15%)로 그 다음 순으로 나타났다. 또한 이용 이유로는 '낮 동안의 보호자 부재'가 11명(55%)로 가장 높게 나타났으며, '이용자의 사회성 감소'가 3명(15%), '이용자의 문제행동' 3명(15%), '인지능력 및 신체능력 저하' 3명(15%)로 나타났다.

<표 II -8-3> 주간보호서비스 이용관련 요인

n=20

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)	
이용계기	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	10	50.0
	국민건강보험공단 홈페이지 및 안내	7	35.0
	본 복지관 발행 홍보물을 통해	3	15.0
	직원안내	0	0.0
이용이유	<u>낮 동안의 보호자 부재</u>	11	55.0
	이용자의 사회성 감소	3	15.0
	이용자의 문제행동	3	15.0
	인지능력 및 신체능력저하	3	15.0
	기타의견	0	0.0

## 8-2. 김해시동부노인통합지원센터 주간보호서비스 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-8-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용 접근성이 높다.'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 85.0%으로 높게 나타냈으며, '보통이다' 응답이 10.0%, '그렇지 않다' 응답이 5.0%으로 나왔다. '센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.' 문항에서 '그렇다' 이상의 응답이 90%이며, '보통이다' 10.0%으로 편의시설에 대한 만족은 높은 편으로 나타났다. '센터는 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 100%으로 센터환경 관리에 있어 높은 만족을 보였다.

<표 II-8-4> 서비스 환경 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
시설의 접근성	0/0.0	1/5.0	2/10.0	10/50.0	7/35.0
시설의 편의성	0/0.0	0/0.0	2/10.0	11/55.0	7/35.0
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	8/40.0	12/60.0

### 나. 서비스 과정

서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <II-8-5>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 95.0%으로 높게 나타냈으며, 그 외 '보통이다'라는 응답도 5.0%으로 나왔다. '센터를 이용하는 절차가 간단하고 편리하다'라는 문항에서 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 95.0%으로 높게 나타냈으며, 그 외 '보통이다'라는 응답도 5.0%으로 나왔다. '센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 100%으로 나타나 센터의 업무 처리 속도에 있어 높은 만족을 보였다.

〈표 II-8-5〉 서비스 과정 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	1/5.0	8/40.0	11/55.0
이용절차의 편리성	0/0.0	0/0.0	1/5.0	8/40.0	11/55.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	9/45.0	11/55.0

#### 다. 서비스 결과

서비스 결과의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈II-8-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 ‘센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’의 문항에 ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’ 응답이 총 100.0%으로 높게 나타냈으며, ‘센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’ 문항에서 도 ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’ 응답이 총 100.0%으로 센터의 지원종류와 업무처리에 대한 신뢰도가 높은 편으로 나타났다. ‘센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다’라는 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 100%으로 나타나 전반적으로 센터의 서비스 결과에 높은 만족을 보였다.

〈표 II-8-6〉 서비스 결과 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 지원성	0/0	0/0	0/0	12/60	8/40
업무처리의 신뢰성	0/0	0/0	0/0	10/50	10/50
직원의 전문성	0/0	0/0	0/0	7/35	13/65

## 라. 서비스 전반적 만족도

사회적 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <Ⅱ-8-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자에게 유익하다'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 100.0%으로 높게 나타냈으며, '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'라는 문항에서도 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 90%, '보통이다'라는 응답이 10%로 나타났다. '센터를 앞으로도 이용할 생각이다'라는 문항에서 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 100.0%으로 나타나 센터의 유익성, 편리성, 지속적인 이용여부에 대한 의견이 높은 편으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-8-7〉 서비스 전반적 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0	0/0	0/0	8/40	12/60
센터의 편리성	0/0	0/0	2/10	9/45	9/45
센터 이용 지속여부	0/0	0/0	0/0	8/40	12/60

## 마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 <Ⅱ-8-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 '제공된 서비스의 질은 만족스럽다'의 문항에 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 100.0%로 높게 나타났으며, '서비스 제공 시간은 적절하다' 문항에서는 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 90.0%, '보통이다' 응답 10.0%, '그렇지않다'라는 응답이 10.0%으로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공되고 있다.' 문항에서 '그렇다', '매우 그렇다' 응답이 총 100%으로 나타났다. '서비스 제공 시 이용자의 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다'에 대한 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 총 100%으로 만족 비율이 높게 나타났다. '건강상태가 좋지 않거나

예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다.' 항목에서 '그렇다' 이상의 응답이 100%으로 나타나 서비스 질, 제공시간, 이용자의 욕구반영, 프라이버시 존중, 보호자와의 연락 유무에 대한 만족도가 높은 편으로 나타났다.

〈표 II-8-8〉 서비스 이용 만족도

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스의 질	0/0	0/0	0/0	7/35	13/65
서비스 제공시간	0/0	1/5	1/5	8/40	10/50
이용자 욕구 반영도	0/0	0/0	0/0	10/50	10/50
개인 프라이버시 및 자존심 존중도	0/0	0/0	0/0	9/45	11/55
보호자와의 연락유무	0/0	0/0	0/0	6/30	14/70

### 8-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 보강해야할 프로그램

보강 프로그램에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-8-9〉와 같다. '신체기능서비스' 가 6명(30.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '인지기능 서비스' 5명(25.0%), '개별맞춤서비스' 4명(20.0%), '가족기능강화서비스' 3명(15.0%), '사회적응서비스' 2명(10.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-8-9〉 보강해야할 프로그램

n=20

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
인지기능서비스	5	25
신체기능서비스	6	30
사회적응서비스	2	10
개별맞춤서비스	4	20
가족기능강화서비스	3	15
기타	0	0

## 나. 만족을 위해 필요한 사항

필요사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-8-10>과 같다. '안전시설 및 편의시설 확충'이 11명(55%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '서비스 종류 및 프로그램의 다양화'가 4명(20.0%), 각각 '이용시간의 다양화', '개별 맞춤서비스 제공'이 2명(10.0%), '기타'가 1명(5.0%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-8-10> 만족을 위해 필요한 사항

n=20

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
서비스종류 및 프로그램의 다양화	4	20
직원의 친절성 및 전문성 강화	0	0
<b>안전시설 및 편의시설 확충</b>	<b>11</b>	<b>55</b>
개별 맞춤 서비스 제공	2	10
이용시간의 다양화	2	10
기타	1	5

## 8-4. 결과요약

### 가. 일반적사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 80.0%, 남성 20.0%로 나타났으며, 연령대는 80대 이상이 65.0%, 장기요양등급은 5등급이 45.0%로 가장 많았다. 설문에 응답한 사람은 아들(며느리)가 40.0%로 대부분을 차지하였고, 거주지역은 활천동이 40.0%로 가장 많았다.

### 나. 이용계기 및 이용목적

이용어르신의 50.0%가 '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해' 주간보호서비스를 이용하게 되었다고 응답하였다. 본 센터의 특성상 이용자의 대부분이 본인 스스로 서비스를 탐색할 수 없다는 것으로 판단된다. 본 서비스를 이용하는 주된 이유는 '낮 시간의 보호자의 부재' 55.0%으로 대부분을 차지하였으며, 이용자의 95% 이상이 자녀와 거주하고 있는 점이 반영된 것으로 보인다.

## 다. 서비스 만족도

본 센터의 서비스 만족도는 서비스 환경(접근성, 편의성, 쾌적성), 서비스 과정(이용정보제공, 편리성, 신속성), 서비스 결과(편의지원성, 신뢰성, 전문성)으로 구분하였는데, 모두 95% 이상이 '그렇다'와 '매우 그렇다'고 응답하여 이용자의 대부분이 만족도가 높았으나, 소수의 응답에서 '보통이다', '그렇지않다'의 응답이 있는 것으로 보아 이용자의 개별 욕구 층족에는 만족하지 못하는 부분이 있는 것으로 판단된다.

현재 제공받고 있는 서비스의 이용 만족도(서비스의 질, 제공시간, 이용자 욕구 반영도, 프라이버시 보호, 보호자연락유무)는 98% 이상이 '그렇다'와 '매우 그렇다'고 응답하여 높은 만족도를 나타내었다.

### 8-5. 논의 및 향후계획

다음 연도 사업계획 시 보강해야할 프로그램으로 욕구가 높은 '신체기능서비스'의 프로그램의 개수, 횟수 등을 증대하고자 한다. 그 외 결과에 따른 다양한 욕구에 대해서도 신체기능과 접목한 프로그램을 신설하여 개별 욕구에 반영하고자 한다. 장기요양 등급별 업무 수행도에 차이를 보여 추후에는 프로그램 시 단계를 조정하여 동기부여, 성취감을 향상하여 개별맞춤 서비스로 제공하고자 한다.

만족을 위해 필요한 사항으로 '안전시설 및 편의시설 확충'에 대한 의견이 높아 추후 예산 편성 시 시설의 보수 및 비품 구입 예산을 확보하여 이용자 욕구에 반영할 수 있도록 한다.

### 8-6. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 이용자 및 이용 보호자의 주관적인 견해로 측정된 자료로 객관화하기 힘든 문항이 있었다고 판단된다. 이용자 특성 상 직접 설문 조사에 참여할 수 없어 참여자 본인이 아닌 보호자(타인)에 의해 응답하여 정확한 욕구에 대한 응답을 도출하기에는 한계가 있다. 추후에는 본 조사도 진행하되 면담 설문 등을 통해 조사의 신뢰성을 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다.

## Ⅱ-9. 김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스 분석결과

## II-9. 김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스 분석결과

### 9-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

서부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신 및 보호자를 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분(경제수준), 거주 지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과표는 표 <II-9-1>과 같다. 먼저, '성별'은 여성이 13명(86.7%)으로 '남성' 2명(13.3%)보다 높게 나타나 '여성'의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 '80대 이상' 11명(73.4%)이 가장 높고, 다음으로 '70대 이상' 4명(26.6%)으로 나타났다. 거주지역은 '장유1동' 9명(60.0%)으로 가장 많았고, '장유3동' 5명(33.3%), '장유2동' 1명(6.7%) 순으로 나타났다. 장기요양 등급유형은 '3등급', '4등급' 각각 6명(40%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '5등급' 2명(13.3%), '인지지원등급' 1명(6.7%) 순으로 나타났다. 응답자는 '딸(사위)' 8명(53.3%), '아들(며느리)' 4명(26.7%), '본인' 2명(13.3%), '배우자' 1명(6.7%)순으로 나타났다.

<표 II-9-1> 일반적 사항

n=15

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	2	13.3
	여성	13	86.7
연령	60대	0	0.0
	70대	4	26.6
	80대 이상	11	73.4
보호구분	일반	15	100
	차상위	0	0.0
	국민기초생활수급자	0	0.0
	기타	0	0.0
거주지역	장유 1동	9	60.0
	장유 2동	1	6.7
	장유 3동	5	33.3
등급유형	3등급	6	40.0
	4등급	6	40.0
	5등급	2	13.3
	인지지원등급	1	6.7

응답자	본인	2	13.3
	배우자	1	6.7
	아들(며느리)	4	26.7
	딸(사위)	8	53.3

#### 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도에 대한 응답 아래 표 <Ⅱ-9-2>와 같다. 김해시복지재단에 대해 '알고 있다' 11명(73.3%), '잘 모르겠다' 4명(26.7%)로 '알고 있다'의 비중이 높게 나타났다. 복지재단이 김해지역의 복지증진을 위해 노력하는 지에 대한 질문에는 '그렇다' 8명(72.8%), '보통이다' 2명(18.2%), '매우 그렇다' 1명(9.0%)로 나타나 대부분 긍정적인 의견이 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅱ-9-2> 김해시복지재단 인지도

n=11

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지재단의 복지증진 노력여부	0/0.0	0/0.0	2/18.2	8/72.8	1/9.0

#### 다. 주간보호서비스 이용관련 요인

일반적 사항 중 인구사회학적 특성을 제외한 문항을 분석한 결과는 표 <Ⅱ-9-3>과 같다. 먼저 '서부주간보호센터 이용 경로'에 대한 질문에 '본 복지관 발행물, 홍보물을 통해' 6명(40.0%)가 가장 높고, 다음으로 '이웃, 친구, 가족의 소개' 5명(33.3%), '국민건강보험공단 홈페이지 및 안내' 2명(13.3%), '직원안내' 1명(6.7%) 순으로 나타났다. 주간보호센터를 이용하게 된 사유에 대해서는 '인지능력 및 신체능력 저하' 7명(46.7%)가 가장 높고, 낮동안의 보호자 부재 6명(40.0%), 이용자의 문제행동 1명(6.7%), 이용자의 사회성 감소 1명(6.7%)로 나타났다.

〈표 II-9-3〉 주간보호서비스 이용관련 요인

n=15

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
이용경로	국민건강보험공단 홈페이지 및 안내	2	13.3
	이웃, 친구, 가족의 소개	5	33.3
	본 복지관 발행물, 홍보물	6	40.0
	직원안내	1	6.7
이용사유	인지능력 및 신체능력 저하	7	46.7
	낮 동안의 보호자 부재	6	40.0
	이용자의 문제행동	1	6.7
	이용자의 사회성 감소	1	6.7

## 9-2. 김해시서부노인주간보호센터 주간보호서비스 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경에 대한 만족도는 표 〈II-9-4〉와 같다. 이용접근성이 좋은가에 대해 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 7명(46.7%) 순으로 나타났다. 주간보호센터 시설의 편의성에 대해서는 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, '그렇다' 7명(46.7%) 순으로 나타났다. 주간보호센터 시설의 쾌적성에 대해서는 '매우 그렇다' 9명(60.0%)가 가장 높고, '그렇다' 6명(40.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-4〉 서비스 환경 만족도

n=15

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
시설의 접근성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3
시설의 편의성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/40.0	9/60.0

## 나. 서비스 과정 만족도

서비스과정에 대한 만족도는 표 <Ⅱ-9-5>와 같다. 물어본 결과 '센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다'에 대한 질문에서는 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 7명(46.7%)순으로 나타났다, 다음으로 '센터를 이용하는 절차가 간단하고 편리하다'에 대한 질문에 대해서는 '매우 그렇다' 9명(60.0%)가 가장 높고, '그렇다' 6명(40.0%)순으로 나타났다. '센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다'에 대해서는 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, '그렇다' 7명(46.7%)순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-9-5〉 서비스 과정 만족도

n=15

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3
이용절차의 편리성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/40.0	9/60.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3

## 다. 서비스 결과

서비스 결과에 대한 결과는 표 <Ⅱ-9-6>과 같다. '센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다'라는 물음에 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 7명(46.7%)순으로 나타났다, '센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다'에 대해서는 '매우 그렇다' 11명(73.3%)가 가장 높고, '그렇다' 4명(26.7%)순으로 나타났다. '센터 직원들은 직업적 전문성을 가지고 있다'에 대한 질문에는 '매우 그렇다' 11명(73.3%)가 가장 높고, '그렇다' 4명(26.7%)순으로 나타났다.

〈표 II-9-6〉 서비스 결과 만족도

n=15

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 지원성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3
업무처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/26.7	11/73.3
직원의 전문성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/26.7	11/73.3

## 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적인 만족도에 대한 결과로 표 〈II-9-7〉과 같다. '센터는 이용자에게 유익하다'라는 질문에는 '매우 그렇다' 11명(73.3%)가 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 4명(26.7%)순으로 나타났다. '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'에 대한 질문에는 '그렇다' 7명(46.7%)가 가장 높고, '매우 그렇다' 6명(40.0%), '보통이다' 1명(6.7%), '그렇지 않다' 1명(6.7%)순으로 나타났다. '센터를 앞으로도 이용 할 생각이다'에 대한 질문에 대해서는 '매우 그렇다' 8명(53.3%)가 가장 높고, '그렇다' 7명(46.7%)순으로 나타났다.

〈표 II-9-7〉 서비스 전반적 만족도

n=15

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/26.7	11/73.3
센터 이용의 편리성	0/0.0	1/6.7	1/6.7	7/46.7	6/40.0
센터 이용 지속여부	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/46.7	8/53.3

## 마. 서비스 이용 만족도

5가지 문항으로 물어본 주간보호서비스에 대한 서비스 만족도 결과는 표 〈표 II-9-8〉과 같다. 부분에는 아래와 같이 나타났다. '제공 된 서비스의 질은 만족스럽다'에 대한 질문으로는 '매우 그렇다' 9명(60.0%)가 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 6명(40.0%)순으로 나타났다. '서비스 제공시간은 적절하다'에 대한 문항에서는 '그렇다' 7명(46.7%)가 가장 높고, '매우 그렇다' 6명(40.0%), '보통이다' 2명(13.3%)순으로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영되 서비스가 제공 되고 있다'에 대해서는 '매우 그렇다' 7명(46.7%)가 가장 높고, '그렇다' 7명(46.7%), '보통이다' 1명(6.7%)순으로 나타났다. '서비스를 제공 할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다'에 대한 질문에 대해서는 '그렇다' 9명(60.0%)가 가장 높고, '매우 그렇다' 6명(40.0%)순으로 나타났다. '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어 진다'에 대한 항목에는 '매우 그렇다' 9명(60.0%)가 가장 높고, '그렇다' 6명(40.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-9-8〉 서비스 이용 만족도

n=15

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스의 질	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/40.0	9/60.0
서비스 제공시간	0/0.0	0/0.0	2/13.3	6/40.0	7/46.7
서비스의 욕구반영	0/0.0	0/0.0	1/6.7	7/46.7	7/46.7
개인 프라이버시 및 자존심 존중	0/0.0	0/0.0	0/0.0	9/60.0	6/40.0
보호자와의 연락 유무	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/40.0	9/60.0

### 9-3. 이용자 욕구분석

주간보호센터를 이용하는 어르신과 보호자를 대상으로 어떤 서비스를 원하는지 앞으로의 기대를 묻는 욕구조사를 확인한 결과는 아래와 같다.

#### 가. 보강해야할 프로그램

먼저 '보강해야 할 프로그램'에 대한 질문의 결과는 표 〈II-9-9〉과 같다. **'신체기능서비스'** 7명(46.7%)가 가장 높고, 다음으로 '개별맞춤서비스' 4명(26.7%), '인지기능서비스' 2명(13.3%), '사회적응서비스' 1명(6.7%), '기타' 1명(6.7%)순으로 나타났다.

〈표 II-9-9〉 보강해야할 프로그램

n=15

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
인지기능서비스	2	13.3
신체기능서비스	7	46.7
사회적응서비스	1	6.7
개별 맞춤 서비스	4	26.7
가족기능강화서비스	0	0.0
기타	1	6.7

#### 나. 만족을 위해 필요한 사항

만족을 위한 필요사항에 대해서는 '**개별맞춤서비스 제공**' 8명(53.3%)가 가장 높고, '이용시간의 다양화' 4명(26.7%), '서비스 종류 및 프로그램 다양화' 1명(6.7%), '직원의 친절성 및 전문성 강화' 1명(6.7%), '안전시설 및 편의시설 확충' 1명(6.7%)로 나타났다.

〈표 II-9-10〉 만족을 위해 필요한 사항

n=15

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	1	6.7
직원의 친절성 및 전문성 강화	1	6.7
안전시설 및 편의시설 확충	1	6.7
<b>개별맞춤서비스 제공</b>	8	53.3
이용시간의 다양화	4	26.7
기타	0	0.0

## 9-4. 기타의견

주간보호센터에 바라는 점을 자유롭게 기재해달라는 기타의견란에 보호자 및 어르신들이 제시한 의견을 다음과 같다.

### ○ 주말 서비스 추가운영

→ 현재 월~금요일 이용가능하며, 토요일 운영 시 휴일 수당 및 급여, 중식제공 방법, 송영서비스 등에 대한 문제가 발생하여 현재 미운영 중임. 주간보호센터가 경로식당의 식사를 배차받아 중식을 진행하고 있음에 서부노인종합복지관 전체적으로 토요운영이 진행되고 있지 않아, 중식 제공의 어려움으로 당분간 토요일 운영은 힘들 것으로 판단됨.

### ○ 당일 프로그램에 대한 보호자 안내

→ 매일 어르신 개별케어 내용 및 프로그램내용을 적은 '이용자수첩'을 작성하여 집으로 보내드리고 있음. 지속적으로 이용자수첩을 통해 보호자들에게 안내문을 제공하고 소통할 수 있도록 하겠으며, 월 1회 가정통신문 발송 시 프로그램 일정표도 지속 제공하도록 함.

### ○ 통행불편 및 엘리베이터 증설

→ 현재 서부노인종합복지관 엘리베이터 증설 공사를 진행중에 있으며, 2020년 3월경 완료할 예정임. 공사가 완료되면 주간보호센터로 바로 이동 가능한 전용엘리베이터가 확보되어 통행의 불편이 감소할 것으로 판단됨.

## 9-5. 결과요약

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 86.7%, 연령대 80대 이상 73.4%로 나타났으며, 보호구분은 일반 100%로 나타났다. 거주지역은 장유1동 60%, 장유3동 33.3%, 장유2동 6.7%으로 나타났다. 등급유형은 3,4등급이 40%로 동일하게 나타났으며, 응답자는 딸(사위)가 53.3%로 가장 많았다.

### 나. 복지재단 인지도

김해시복지재단에 대해서 알고 있는 지에 대한 인지도의 응답은 알고 있다가

73%, 복지증진을 위해 노력하는 지에 대한 질문에는 그렇다 53.3%로 나타났다.

#### 다. 이용관련 요인

주간보호센터를 이용하게 된 경로는 '복지관 발행물, 홍보물'이 40%로 가장 높고, 이용하게 된 사유에 대해서는 '인지능력 및 신체능력 저하'가 46.7%로 높게 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

센터의 전반적인 이용에 대한 만족도를 물어보는 질문으로 서비스환경, 서비스과정, 서비스결과, 서비스전반, 서비스 이용유무에 대한 5가지 영역에서의 설문조사 결과 '이용자 편의를 위한 센터의 지원정도'와 '서비스 제공시간'에 대한 항목은 '그렇다'가 가장 높았고, 나머지 모든 항목에서는 '매우그렇다'가 가장 높은 비율로 응답하여 대부분의 이용에 대해서는 만족하는 경우가 높게 나타났다.

#### 마. 이용자 욕구조사

보강해야 될 프로그램과 필요한 서비스내용에 대한 욕구가 높은 순위를 정리한 내용은 아래와 같다.

보강해야 할 프로그램에 대해서는 신체기능서비스가 가장 높게 나타났으며, 현재 진행 중인 실버요가, 실버체조, 활력체조 프로그램 이외에도 신체기능강화를 위한 프로그램을 지속적으로 개발, 연계하여 진행할 계획이다.

〈표 II-9-11〉 보강해야 할 프로그램

1순위	2순위	3순위
신체기능서비스	개별맞춤서비스	인지기능서비스

주간보호서비스 만족을 위해 가장 필요한 사항이 무엇인지에 대한 질문에는 '개별맞춤서비스 제공'이 가장 높게 나타났다. 어르신의 특성이 신체의 어려움이 있는 분과 인지능력에 어려움이 있는 분이 다르고 개별특성이 다르기 때문에 앞으로는 개별맞춤서비스를 강화 할 예정이다.

〈표 II-9-12〉 필요한 사항

1순위	2순위	3순위(공동)
개별맞춤서비스 제공	이용시간의 다양화	서비스종류 다양화 직원의 친절성 강화 편의시설 확충

## 9-6. 논의 및 향후계획

주간보호서비스는 개소 이후 처음으로 진행된 전체 어르신 및 보호자 대상 욕구조사로 욕구조사 결과를 바탕으로 욕구가 높은 프로그램 및 서비스를 다양화하는 방향으로 프로그램을 제공하고자 한다. 지속적으로 서비스 만족도와 욕구 조사를 실시하여 미흡한 점을 보완하고 개별 욕구에 맞는 서비스를 개발하여 전체적으로 ‘만족’ 이상의 결과를 유지하고자 한다.

## 9-7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 서부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신을 대상으로 설문조사를 실시하였으나, 다음과 같이 결과의 일반화 하는데에는 한계점이 존재한다.

이번 조사는 어르신들의 욕구를 파악하기 위해 어르신들을 대상으로 조사를 실시하였으나, 인지능력 저하 및 건강상의 이유로 보호자의 대리조사가 이루어지는 경우가 많다보니 실제 이용자인 어르신의 만족도를 조사하는 데에는 한계점이 존재할 수 있다. 향후에는 전체 항목이 아니더라도 몇몇의 항목은 어르신들이 직접 응답할 수 있도록 항목을 추가하여 조사를 진행하고자 한다.



## II-10. 김해시구산사회복지관 분석결과

## II-10. 김해시구산사회복지관 분석결과

### 10-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-10-1>과 같다. 먼저 성별은 ‘여성’ 86명(86.0%)으로 남성 14명(14.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 ‘70대가 52명(52.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 60대가 24명(24.0%), 80대 이상이 16명(16.0%), 60세 미만이 8명(8.0%) 순으로 나타났다. 보호구분은 ‘일반(비수급자)’가 56명(56.0%)으로 가장 높게 나타났으며 국민기초생활수급자 38명(38.0%), 차상위 6명(6.0%)순으로 나타났다. 거주 지역은 본 복지관이 위치한 ‘북부동’이 79명(79.0%)로 가장 높았으며, 그 외 동상동 8명(8.0%), 읍면지역 5명(5.0%), 회현동 4명(4.0%), 내외동 3명(3.0%), 활천동 1명(1.0%)순으로 나타났다.

<표 II-10-1> 일반적 사항

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	14	14.0
	여성	86	86.0
연령	60세 미만	8	8.0
	60대	24	24.0
	70대	52	52.0
	80대 이상	16	16.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	56	56.0
	차상위	6	6.0
	국민기초생활수급자	38	38.0
	기타	0	0
거주 지역	읍면지역	5	5.0
	동상동	8	8.0
	회현동	4	5.0

	내외동	3	3.0
	북부동	79	79.0
	활천동	1	1.0

#### 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 표 <II-10-2>와 같다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 74명(74%)로 응답하였으며, 64명(64.0%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-10-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)	
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	44	59.5
		그렇다	20	27.0
		보통이다	9	12.2
		그렇지않다	1	1.3
		전혀 그렇지 않다	0	0
		총 계	74	74.0
	잘 모르겠다	26	-	

#### 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-10-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 44명(44.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해'가 32명(32.0%), '복지관 발행 홍보물'이 13명(13.0%), '대중매체를 통해'가 4명(4.0%), '기타의견'은 7명(7.0%)으로 나타났다. '기타의견'으로는 '집과 가까워서'라는 응답이 많았다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해' 가 40명(40.0%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 '점심식사 해결을 위해' 27명 (27.0%), '일자리 참여를 위해'가 11명(11.0%), '정보를 얻기 위해'가 10명 (10.0%), '각종 서비스를 제공받기 위해'가 7명(4.7%), '친구를 사귀기 위해' 가 4명(4.0%), '기타의견'은 1명(1.0%)의 순으로 나타났다. '기타의견'으로 '식사 자원봉사를 위해'라고 응답하였다.

〈표 II-10-3〉 복지관 이용관련 요인

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	32	32.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	44	44.0
	복지관 발행 홍보물	13	13.0
	대중매체	4	4.0
	기타	7	7.0
복지관 이용목적	정보를 얻기 위해	10	10.0
	<b>여가선용 및 취미활동을 위해</b>	<b>40</b>	<b>40.0</b>
	친구를 사귀기 위해	4	4.0
	점심식사 해결을 위해	27	27.0
	일자리 참여를 위해	11	11.0
	각종 서비스를 제공받기 위해	7	7.0
	기 타	1	1.0

## 10-2. 김해시구산사회복지관 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시구산사회복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·사회적 만족 4개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 〈II-10-4〉와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'** 가 54명(54.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 81명(81.0%)로

나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 55명(55.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 79명(79.0%)로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 61명(61.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 91명(91.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	3/3.0	16/16.0	27/27.0	54/54.0
시설의 편의성	-	3/3.0	18/18.0	24/24.0	55/55.0
시설의 쾌적성	-	-	9/9.0	30/30.0	61/61.0

#### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 〈II-10-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 60명(60.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 92명(92.0%)으로 나타났다. 직원의 친절성에서는 ‘매우 그렇다’가 70명(70.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 94명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 64명(64.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 93명(93.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	-	-	8/8.0	32/32.0	60/60.0
직원의 친절성	-	-	6/6.0	24/24.0	70/70.0
업무처리 신속성	-	-	7/7.0	29/29.0	64/64.0

## 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 표 <II-10-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 52명(52.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 90명(90.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 62명(62.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 94명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 67명(67.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 97명(97.0%)으로 나타났다.

<표 II-10-6> 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	-	-	10/10.0	38/38.0	52/52.0
업무처리의 신뢰성	-	-	6/6.0	32/32.0	62/62.0
직원의 전문성	-	-	3/3.0	30/30.0	67/67.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 <II-10-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 66명(66.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 93명(93.0%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 66명(66.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 92명(92.0%)으로 나타났다. 마지막으로 계속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 70명(70.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 98명(98.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-7〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	1/1.0	6/6.0	27/27.0	66/66.0
복지관 이용의 편리성	-	-	8/8.0	26/26.0	66/66.0
복지관 이용 의향	-	-	2/2.0	28/28.0	70/70.0

### 10-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

이용자 욕구는 총 100명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

먼저 복지관 운영의 보완사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-10-8〉과 같다. ‘가장 시급하게 보완해야 할 부분’을 묻는 질문에 ‘다양한 프로그램 개발’이 53명(53.0%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘기타의견’은 16명(16.0%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’이 12명(12.0%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이 11명(11.0%), ‘고충 및 인권문제 해결을 위한 전문적 상담’이 5명(5.0%), ‘지역사회 내 홍보의 활성화’가 3명(3.0%), ‘기타의견’은 16명(16.0%)의 순으로 나타났다. 기타의견으로는 교육문화 사업, 식당 운영 관련 등의 의견이 있었다.

〈표 II-10-8〉 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

n=100

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
고충 및 인권문제 해결을 위한 전문적 상담	5	5.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	11	11.0
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	12	12.0
<b>다양한 프로그램 개발</b>	<b>53</b>	<b>53.0</b>
지역사회 내 홍보의 활성화	3	3.0
기 타	16	16.0

## 나. 복지관 운영사업에 대한 선호도(욕구) 조사

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 표 <II-10-9>와 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '교육문화사업'이 34명(34.0%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '무료급식서비스' 32명(32.0%), '노인사회활동지원사업' 12명(12.0%)순으로 나타났다. 2순위는 '경제적지원사업'이 34명(34.0%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '보건의료서비스' 16명(16.0%), '정서적지원사업' 11명(11.0%)순으로 나타났다. 3순위는 '정서적지원사업'이 34명(34%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '보건의료서비스' 14명(14.0%), '무료급식서비스' 8명(8.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '무료급식서비스' 46명(15.3%), '정서지원사업' 46명(15.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '경제적 지원사업' 41명(13.7%), '교육문화사업' 41명(13.7%), '보건의료서비스' 40명(13.3%)로 나타났다.

<표 II-10-9> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
사례관리지원사업	2/2.0	5/5.0	3/3.0	10/3.3	8
가족관계증진사업	1/1.0	8/8.0	4/4.0	13/4.3	7
가족기능보완사업	1/1.0	-	7/7.0	8/2.7	10
무료급식서비스	32/32.0	6/6.0	8/8.0	46/15.3	1
보건의료서비스	10/10.0	16/16.0	14/14.0	40/13.3	5
경제적지원사업	1/1.0	34/34.0	6/6.0	41/13.7	3
정서적지원사업	1/1.0	11/11.0	34/34.0	46/15.3	1
교육문화사업	34/34.0	6/6.0	1/1.0	41/13.7	3
노인사회활동지원사업	12/12.0	6/6.0	5/5.0	23/7.7	6
복지관네트워크사업	-	1/1.0	3/3.0	4/1.3	14
주민조직강화사업	-	1/1.0	5/5.0	6/2.0	12
주민복지증진사업	1/1.0	1/1.0	4/4.0	6/2.0	12
자원봉사자 개발 및 관리	4/4.0	1/1.0	2/2.0	7/2.3	11
외부자원 개발 및 관리	1/1.0	4/4.0	4/4.0	9/3.0	9

## 10-4. 유형별 차이 분석

### 가. 연령에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 <II-10-10>과 같다. 60세 미만은 '각종 서비스 이용'을 위해, 60대/70대에서는 '여가선용 및 취미활동'을 위해, 80대 이상에서는 '점심식사해결'을 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '여가선용 및 취미'가 가장 높으며, 그다음으로 '점심식사해결', '일자리 참여' 순으로 나타났다.

<표 II-10-10> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=100

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유							합계
	정보를 얻기 위해	여가 선용 및 취미	친구 사귀기	점심 식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	기타	
60세 미만	1	2	1	1	0	3	0	8
60대	4	10	0	6	1	2	1	24
70대	5	25	3	13	4	2	0	52
80대 이상	0	3	0	7	6	0	0	16
합 계	10	40	4	27	11	7	1	100

### 나. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-10-11>과 같다. 60대 미만의 경우 총 8명으로 1순위 '자원봉사자 개발 및 관리', 2순위 '보건의료서비스', 3순위 '정서적지원사업'순으로 나타났다. 60대의 경우 총 24명으로 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적 지원사업'순으로 나타났다. 70대의 경우 총 52명으로 1순위 '교육문화사업', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적지원사업'순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 총 16명으로 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적 지원사업'순으로 나타났다.

〈표 II-10-11〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=100

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	60세 미만			60대			70대			80대 이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
사례관리 지원사업	0	0	0	0	0	2	2	4	1	0	1	0
가족관계 증진사업	0	1	1	0	0	0	1	7	3	0	0	0
가족기능 보완사업	0	0	0	0	0	2	1	0	5	0	0	0
무료급식 서비스	1	1	0	11	4	1	14	1	5	6	0	2
보건의료 서비스	1	2	1	2	4	2	5	9	8	2	1	3
경제적 지원사업	0	1	0	0	11	1	1	15	3	0	7	2
정서적 지원사업	0	1	2	0	3	10	1	5	16	0	2	6
교육 문화사업	1	1	0	8	1	0	23	3	1	2	1	0
노인사회 활동지원사업	2	0	1	1	1	2	4	2	1	5	3	1
복지관 네트워크사업	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
주민조직 강화사업	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	1
주민복지 증진사업	0	0	1	0	0	1	0	1	2	1	0	0
자원봉사자 개발 및 관리	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
외부자원 개발 및 관리	0	0	0	1	0	1	0	3	3	0	1	0
합 계	8	8	8	24	24	24	52	52	52	16	16	16

## 10-5. 기타의견

### 가. 프로그램(강좌) 개설에 따른 의견

#### ○ 미술프로그램(그림 및 만들기) 개설

⇒ 현재 본 복지관은 김해시 우수 평생 사업 '내멋대로 꿈꾸는 피카소'를 통해 미술프로그램을 운영하고 있으며, 차후 수강생의 의견을 반영해 확대 운영을 검토.

#### ○ 기존 교육강좌 확대 운영

⇒ '교육문화사업 만족도 및 욕구조사' 결과를 반영해 2020년에는 1강좌로만 운영하고 있는 프로그램은 중급반 신설 및 2개 강좌로 확대 운영할 계획에 있음. 가요교실의 경우 2시간으로 확대 실시 예정.

#### ○ 컴퓨터 및 노인대학 개설

⇒ 현재 복지관 시설의 특성상 컴퓨터실을 만들기에 어려움이 있음. 또한 사회복지관 특성상 노인대학만을 위한 강좌 개설은 현실적으로 어려움.

### 나. 복지관에 대한 기타 의견

#### ○ 교육 강좌 신청 확대

⇒ 현재 복지관 프로그램 신청은 3개 강좌로 제한되어 있으며, 추가 모집의 경우 신청에 제한이 없음. 2020년부터 기존 10개 강좌에서 14개 강좌로 확대 운영이 계획되어 있어, 강좌 신청 수 증가 및 제한 폐지를 현실성 있게 검토할 예정임.

## 10-6. 결과요약

김해시구산사회복지관 이용자 100명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 86.0%, 남자

14.0%로 나타났으며, 연령대는 70대가 52.0%로 가장 많았으며, 60대 24.0%, 80대 이상 16.0%, 60대 미만 8.0% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대 및 남성이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 79.0%로 가장 많았으며 동상동, 읍면지역, 회현동, 내외동, 활천동 순으로 나타났다. 이는 복지관과 가까운 지역순으로 이용자가 많음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 74%가 응답하였으며, 64%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시복지재단에 대한 긍정적인 인식을 하고 있는 것으로 판단되며, 더 많은 이용자들에게 정보를 제공해 김해시복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

#### 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개를 통해가 44.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 32%, 복지관 발행 홍보물 13%, 대중매체 4% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

#### 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해' 가 40.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '점심식사 해결을 위해' 27.0%, '일자리 참여를 위해' 11.0%, '정보를 얻기 위해' 10.0%, '각종 서비스를 제공받기 위해' 7.0%, '친구를 사귀기 위해' 4.0%, '기타의견'가 1.0%의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대 미만에서는 '각종서비스 이용', 60대·70대에서는 '여가 선용 및 취미', 80대 이상에서는 '점심식사해결'이 가장 높게 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관

이용절차의 '간편성' 81%, '시설의 편리성' 92%, '시설의 쾌적성' 91%로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 92%, '직원의 친절성' 94%, '업무처리 신속성' 93%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 "이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도 90%, '업무처리의 신뢰성' 94%, '직원들의 전문성' 97%로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 대체로 매우 높은 것으로 판단되며, 상대적으로 낮은 '복지관 이용절차의 간편성'과 관련해 복지관 이용자 의견수렴을 통한 개편이 필요해 보인다.

### 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 복지관 운영의 보완사항에서는 '다양한 프로그램 개발'이 53.0%로 가장 높았고, 복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '교육문화사업' 34%, 2순위 무료급식서비스 32%, 3순위 '노인사회 활동지원사업' 12%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 60대 이하에서는 1순위 '자원봉사자 개발 및 관리', 2순위 '보건의료 서비스', 3순위 '정서적 지원사업'순으로 나타났다. 60대에서는 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적 지원사업'순으로 나타났다. 70대에서는 1순위 '교육문화사업', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적지원사업' 순으로 나타났다. 80대 이상에서는 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '경제적지원사업', 3순위 '정서적 지원사업' 순으로 나타났다.

### 10-7. 논의 및 향후 계획

2019 구산사회복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 설문지 응답자의 92.0%가 60대 이상, 86%가 여자회원이었으며 실제 복지관 회원 등록자 1,670명중 60대 이상의 비율은 77.8%로 나타났다. 지역 내 다양한 계층의 욕구를 반영하고 사회복지관으로써의 역할을 다하기 위해 60대 이하 및 남성의 복지관 이용률을 높이기 위한 프로그램을 개발 보급해야 하겠다.

둘째, 김해시복지재단의 지역 내 인식은 긍정적으로 나타나지만 아직까지 존재여부를 모르는 지역주민을 대상으로 각종 행사 또는 홍보를 통해 지속적으로 알릴 필요가 있다고 생각된다.

셋째, 복지관 이용자의 직접적인 홍보가 가장 큰 역할을 하고 있는 것으로 판단되며, 기존 이용자들에게 질 좋은 서비스 제공을 통해 이용 만족도를 높여 지역사회에 긍정적인 이미지를 제고할 필요가 있으며, 매년 발행되는 정기 소식지는 복지관 및 유관단체에 비치하는 것에서 벗어나 다양한 루트를 이용해 지역주민들이 쉽게 접할 수 있도록 할 필요가 있다.

넷째, 복지관의 주이용 목적은 여가 선용 및 취미활동이 가장 높게 나타난다. 본 복지관의 시설 규모는 강의실 2개, 강당 1개로 타 기관에 비해 작은 편이지만, 효율적인 시설 운용을 통해 지역주민들의 욕구에 부합하고, 상시 이용할 수 있는 프로그램을 구축해 나갈 예정이다.

#### 10-8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시구산사회복지관 이용자 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(1,670명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 17%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자 중 60대 이상이 92%로 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 한계가 있다.

2020년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

## II - 11. 김해시여성센터 분석결과

## II-11 김해시여성센터 분석결과

### 11-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 200명의 일반적 사항에 대한 결과는 표 <II-11-1>과 같다. 같이 나타났다. 일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 먼저 성별은 여성이 177명(88.5%)으로 남성 23명(11.5%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 여성센터를 이용하는 응답자의 평균연령은 47세이며 표준편차는 9.7세로 조사되었다.

설문 응답의 연령은 40대가 69명(34.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 50대 59명(29.5%), 30대 41명(20.5%), 60대 25명(12.5%), 20대 6명(3.0%)순으로 나타났다. 이 같은 결과는 여성센터 정기 강좌 및 단기강좌 수강생 현황과 비슷한 양상을 나타냈다.

본 설문조사 응답자 200명의 거주지역을 확인해 본 결과 삼안동 50명(25.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 읍면동 지역 27명(13.5%), 북부동 26명(13.0%), 활천동 23명(11.5%), 내외동 18명(9.0%), 장유3동 11명(5.5%), 동상동 10명(5.0%), 장유1동 9명(4.5%), 불암동 7명(3.5%), 부원동 6명(3.0%), 장유2동 6명(3.0%), 회현동 4명(2.0%), 칠산서부동 3명(1.5%) 순으로 나타났다.

삼안동, 북부동, 활천동에 거주하는 지역주민 중에서 여성센터를 이용하는 인원이 많은 것으로 보아 삼방·지내동, 외동·장유 방면 외의 구간에도 셔틀버스를 추가로 도입하는 방안이 필요할 것으로 판단된다.

〈표 II-11-1〉 일반적 사항

n=200

구분		응답자 분포	
		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	여성	177	88.5
	남성	23	11.5
연령	20대	6	3.0
	30대	41	20.5
	40대	69	34.5
	50대	59	29.5
	60대 이상	25	12.5
	읍면지역	27	13.5
거주지역	동상동	10	5.0
	회현동	4	2.0
	부원동	6	3.0
	내외동	18	9.0
	북부동	26	13.0
	칠산서부동	3	1.5
	활천동	23	11.5
	삼안동	50	25.0
	불암동	7	3.5
	장유1동	9	4.5
	장유2동	6	3.0
	장유3동	11	5.5

#### 나. 응답자의 이용프로그램 종류

여성센터를 이용하는 프로그램에 대해 응답한 200명의 일반적 사항에 대한 결과는 표 〈II-11-2〉와 같이 나타났다.

설문에 참여한 수강생 및 이용자의 여성센터에 참여한 프로그램은 정기 강좌 119명(59.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 50+인생설계대학 26명(13.0%), 단기강좌 20명(10.0%), 새로일하기센터 15명(7.5%), 직장맘지원센터 14명(7.0%) 정기·단기 모두이용 6명(3.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-11-2〉 응답자의 이용프로그램 종류

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
이용프로그램	정기강좌	119
	단기강좌	20
	정기·단기 모두이용	6
	50+인생설계대학	26
	새로일하기센터	15
	직장맘지원센터	14

#### 다. 응답자의 이용프로그램 종류

일반적 사항 중 인구사회학적 특성을 제외한 문항을 분석한 결과는 표 〈II-11-3〉과 같다. 먼저 ‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답 중 ‘알고 있다’ 106명(53.0%), ‘잘 모르겠다’ 94명(47.0%)로 나타났으며 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’에 대한 응답 중 ‘그렇다’ 50명(25.0%), 보통이다 27명(13.5%), ‘매우 그렇다’ 23명(11.5%), ‘그렇지 않다’ 5명(2.5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(0.5%)으로 김해시복지재단에 대해 알게 된 경우, 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력을 많이 하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 II-11-3〉 김해시복지재단 인지도

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
김해시복지재단 인지도	알고 있다	106
	잘 모르겠다	94
김해시복지재단 의 지역 내 복지증진을 위한 노력	전혀 그렇지 않다	1
	그렇지 않다	5
	보통이다	27
	그렇다	50
	매우 그렇다	23

### 라. 여성센터 이용관련 요인

‘여성센터를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’에 대해 확인해 본 결과는 표 <II-11-4>와 같다. ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 73명(36.5%), ‘본 여성센터 발행 홍보물을 통해’ 68명(34.0%), ‘대중매체를 통해’ 27명(13.5%), ‘행정기관에서의 안내를 통해’ 24명(12.0%), ‘기타의견’ 8명(4%)으로 나타났다. 이웃, 친구, 가족의 소개를 통해 여성센터를 알게 되었다는 수치를 보면 SNS를 통한 홍보 또는 기존 회원을 통한 홍보가 신규 수강생 유도에 더 효과적인 것으로 판단된다.

〈표 II-11-4〉 여성센터 이용관련 요인

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해	24	12.0
<b>이웃·친구·가족의 소개를 통해</b>	<b>73</b>	<b>36.5</b>
본 여성센터 발행 홍보물을 통해	68	34.0
대중매체(신문·방송·인터넷 등)를 통해	27	13.5
기타의견	8	4.0

### 마. 여성센터 이용의 주된 이유

‘여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대해 확인해 본 결과는 표 <II-11-5>와 같다. ‘자기계발을 위해’ 107명(53.5%), ‘취미 및 여가생활을 즐기기 위해’ 59명(29.5%), ‘자격증 취득 및 취업준비를 위해’ 17명(8.5%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 11명(5.5%), ‘노후설계를 위해’ 4명(2.0%), 기타의견 2명(1.0%) 순으로 나타났다. 자기계발과 취미, 여가생활을 즐기는 수강생들이 많은 만큼, 신규 프로그램 개발과 우수한 강사진들 지속적으로 계획하고 준비해야 된다고 판단된다.

## 〈표 Ⅱ-11-5〉 여성센터 이용의 주된 이유

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
자기계발을 위해	107	53.5
전문적인 교육을 받기 위해	11	5.5
자격증 취득 및 취업준비를 위해	17	8.5
취미 및 여가생활을 즐기기 위해	59	29.5
노후설계를 위해	4	2.0
기타의견	2	1.0

## 11-2. 김해시여성센터 만족도

## 가. 서비스 환경 만족도

여성센터 만족도 부문은 5개 부문, 15개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈Ⅱ-11-6〉과 같다. ‘여성센터는 이용하는 절차가 간단하고 편하다’에 대해 확인해 본 결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 130명(65.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 55명(27.5%), ‘그렇지 않다’ 이하는 15명(7.5%) 순으로 나타났다.

‘여성센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 117명(58.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 66명(33.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 17명(8.5%) 순으로 나타났다.

‘여성센터는 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 148명(74.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 42명(21.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 10명(5.0%) 순으로 나타났다.

## 〈표 II-11-6〉 서비스 환경 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 편의성	3/1.5	12/6.0	55/27.5	103/51.5/	27/13.5
시설의 편리성	3/1.5	14/7.0	66/33.0	91/45.5	26/13.0
시설의 쾌적함	2/1.0	8/4.0	42/21.0	104/52.0	44/22.0

## 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 부문에서 '여성센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.'에 대해 확인해 본 결과는 아래 표 〈II-11-7〉과 같다. 문항 중에서 '그렇다' 이상의 응답이 101명(50.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 68명(34.0%), '그렇지 않다' 이하는 31명(15.5%) 순으로 나타났다. '여성센터의 직원들은 친절하다.'에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 '그렇다' 이상의 응답이 148명(74.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며 전년도 72.1%보다 소폭 상승하였으며, 그 외 '보통' 44명(22.0%), '그렇지 않다' 이하는 8명(11.5%) 순으로 나타났다. '여성센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.'에 대해 확인해 본 결과는 문항 중에서는 '그렇다' 이상의 응답이 128명(64.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 55명(27.5%), '그렇지 않다' 이하는 17명(8.5%) 순으로 나타났다.

## 〈표 II-11-7〉 서비스 과정 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	5/2.5	26/13.0	68/34.0	72/36.0	29/14.5
직원의 친절성	3/11.5	5/2.5	44/22.0	96/48.0	52/26.0
업무 처리의 신속성	4/2.0	13/6.5	55/27.5	93/46.5	35/17.5

## 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 부문에서 ‘여성센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’에 대해 확인해 본 결과는 아래의 표 <II-11-8>과 같다. 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 108명(52.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 70명(35.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 22명(11.0%) 순으로 나타났다.

‘여성센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’에 대하여 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 146명(73.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 45명(22.5%), ‘그렇지 않다’ 이하는 9명(4.5%) 순으로 나타났다. ‘여성센터 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.’에 대해 확인해 본 결과는 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 126명(63.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 67명(33.5%), ‘그렇지 않다’ 이하는 7명(3.5%) 순으로 나타났다.

‘여성센터 강사들은 전문성을 갖고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 174명(87.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 23명(11.5%), ‘그렇지 않다’ 이하는 3명(1.5%) 순으로 나타났다.

<표 II-11-8> 서비스 결과 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	7/3.5	15/7.5	70/35.0	76/38.0	32/16.0
업무처리의 신뢰성	4/2.0	5/2.5	45/22.5	109/54.5	37/18.5
직원의 전문성	2/1.0	5/2.5	67/33.5	90/45.0	36/18.0
강사들 전문성	1/0.5	2/1.0	23/11.5	109/54.5	65/32.5

## 라. 서비스 전반적 만족도

전반적 만족 부문에서 '여성센터는 지역주민에게 유익하다.'에 대해 확인해 본 결과는 표 <II-11-9>와 같다. 문항 중에서 '그렇다' 이상의 응답이 175명(87.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 21명(10.5%), 순으로 나타났다. '그렇지 않다' 이하는 4명(2.0%) 순으로 나타났다.

'여성센터는 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.'에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 '그렇다' 이상의 응답이 89명(44.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 71명(35.5%), '그렇지 않다' 이하는 40명(20.0%) 순으로 나타났다.

'여성센터를 앞으로도 이용할 생각이다.'에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 '그렇다' 이상의 응답이 184명(92.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 14명(7.0%), '그렇지 않다' 이하는 2명 (1.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-11-9> 서비스 전반적 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	1/0.5	3/1.5	21/10.5	101/50.5	74/37.
센터 이용의 편리성	7/3.5	33/16.5	71/35.5	61/30.5	28/14.0
센터 이용의향	1/0.5	1/0.5	14/7.0	122/61.0	62/31.0

## 마. 주요 서비스 만족도

주요 서비스 만족 부문에서 '셔틀버스 이용은 만족스럽다.'에 대해 확인해 본 결과는 표 <II-11-10>과 같다.

문항 중에서 '이용하지 않는다' 문항에 58명(29.0%)의 만족도를 나타냈으며 '그렇다' 이상의 응답이 43명(21.5%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 56명(28.0%), '그렇지 않다' 이하는 43명(21.5%) 순으로 나타났다. 이와 같은 만족도 조사 결과를 보면 여성센터를 이용하는 고객들이 개인차량 또는 기타의

교통수단으로도 방문하는 것을 알 수 있다. ‘각종 홍보물은 센터 이용에 편의를 제공한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 **115명(57.5%)**로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 54명(27.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 22명(11.0%), ‘이용하지 않는다.’ 9명(4.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-10〉 주요 서비스 만족도

n=142 / n=191

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용하지 않는다
셔틀버스 만족도	14/9.9	29/20.4	56/39.4	29/20.4	14/9.9	58/-
이용편의 제공성	4/2.1	18/9.4	54/28.3	82/42.9	33/17.3	9/-

#### 마. 참여 프로그램 현황(중복체크 문항)

‘현재 참여하고 있는 프로그램의 참여 빈도’에 대한 결과는 표 〈II-11-11〉과 같다. 문항 중에서는 ‘교양강좌 프로그램’ 응답이 **82명(38.4%)**로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘직업강좌 프로그램’ 66명(30.8%), ‘50+인생 설계대학’ 31명(14.5%), ‘새로일하기센터’ 20명(9.3%), ‘직장맘지원센터’ 15명(7.0%) 순으로 나타났다

〈표 II-11-11〉 참여 프로그램 현황

n=214

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
교양강좌 프로그램	82	38.4
직업강좌 프로그램	66	30.8
50+인생설계대학	31	14.5
새로일하기센터	20	9.3
직장맘지원센터	15	7.0

## 바. 프로그램 만족도

‘제공된 프로그램 운영 전반에 대한 만족도’에 대한 결과는 표 〈II-11-12〉와 같다. ‘제공된 프로그램의 질은 만족스럽다’ 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 166명(83.0%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 30명(15.0%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 4명(2.0%) 순으로 나타났다.

‘강의시간은 만족한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 165명(82.5%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 26명(13.0%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 9명(4.5%) 순으로 나타났다.

‘프로그램 횟수는 만족한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 142명(71.0%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 47명(23.5%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 11명(5.5%) 순으로 나타났다.

‘자기계발 및 취미생활 도움이 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 167명(83.5%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 27명(13.5%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 6명(3.0%) 순으로 나타났다.

‘창업 및 취업활동에 도움이 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 95명(47.5%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 88명(44.0%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 17명(8.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-12〉 프로그램 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통	만족한다	매우 만족한다
프로그램의 질	1/0.5	3/1.5	30/15.0	102/51.0	64/32.0
강의편성 시간	1/0.5	8/4.0	26/13.0	120/60.0	45/22.5
프로그램 횟수	3/1.5	8/4.0	47/23.5	99/49.5	43/21.5
자기계발 및 취미생활	1/0.5	5/2.5	27/13.5	109/54.5	58/29.0
창업 및 취업활동	5/2.5	12/6.0	88/44.0	68/34.0	27/13.5

### 11-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 여성센터가 가장 시급하게 보완해야 할 부분

여성센터가 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 욕구를 분석한 결과는 표 <II-11-13>과 같다. 사업, 프로그램이 65명(32.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 홍보·마케팅 41명(20.5%), 시설·환경 40명(20.0%), 기타의견 24명(12.0%), 인적자원 23명(11.5%), 고객서비스·친절성 7명(3.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-13〉 여성센터가 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
시설, 환경	40	20.0
<b>사업, 프로그램</b>	<b>65</b>	<b>32.5</b>
고객서비스, 친절성	7	3.5
인적자원(직원, 강사)	23	11.5
홍보, 마케팅	41	20.5
기타의견	24	12.0

#### 나. 여성센터에서 가장 필요한 시설

가장 필요한 시설에 대해 분석한 결과 표 <II-11-14>와 같다. 편의시설이 110명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 실습시설 23명(11.5%), 자율이용시설 22명(11.0%), 체육시설 21명(10.5%), 교육 및 강의시설 14명(7.0%), 기타의견 10명(5.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-14〉 여성센터에서 가장 필요한 시설

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
교육 및 강의시설	14	7.0
실습시설	23	11.5
자율이용시설	22	11.0
체육시설	21	10.5
<b>편의시설</b>	<b>110</b>	<b>55.0</b>
기타의견	10	5.0

## 다. 프로그램 선호도

프로그램에 대한 욕구에 대해 확인해 본 결과는 표 <II-11-15>와 같다. 나타났다. 문항 중에서 전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램에 대한 욕구를 분석한 결과 응답이 62명(31.0%)로 가장 높은 만족도를 나타났다.

직업훈련 및 취업, 창업프로그램에 대한 응답이 38명(19.0%), 건강취미교실 프로그램에 대한 응답이 35명(17.5%), 취미교양강좌 프로그램의 응답이 31명(15.5%), 악기, 음악관련 프로그램 19명(9.5%), 외국어 관련 프로그램 15명(7.5%) 순으로 나타났다. 전년도 선호도와 비교했을 시 직업훈련 및 취업 창업 프로그램에 대한 선호도가 상승되었음을 확인할 수 있다.

〈표 II-11-15〉 프로그램 선호도

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램	62	31.0
취미교양관련 프로그램	31	15.5
건강관련 프로그램	35	17.5
외국어 관련 프로그램	15	7.5
악기, 음악관련 프로그램	19	9.5
직업훈련 및 취업·창업프로그램	38	19.0

## 11-4. 유형별 차이분석

### 가. 연령에 따른 여성센터 이용이유 차이 분석

여성센터를 이용하는 주된 이유를 연령별로 분석한 결과는 표 <II-11-16>과 같다. 교차분석 결과에서는 모든 연령대에서 자기계발을 위해 여성센터를 이용하는 이용자들이 가장 많은 것으로 나타났다.

이 같은 결과는 여성센터 교육강좌 운영에 대한 프로그램이 지역주민들에게 반영되고 있고 여성센터 평균연령(47세) 기술통계 분석 수치와 동일한 형태의 응답률을 나타내고 있다.

〈표 II-11-16〉 연령에 따른 여성센터 이용이유 차이

n=200

연령	연령별로 여성센터 이용하는 목적						합계
	자기계발	전문적인 교육	자격증 및 취·창업	취미 및 여가생활	노후설계	기타 의견	
20대	3	0	1	2	0	0	6
30대	19	1	6	12	1	2	41
40대	31	6	10	22	0	0	69
50대	43	2	0	12	2	0	59
60대 이상	11	2	0	11	1	0	25
합계	107	11	17	59	4	2	200

## 나. 연령에 따른 프로그램 선호도 차이 분석

연령에 따른 여성센터 프로그램 선호도를 분석한 결과는 표 〈II-11-17〉과 같다. 교차분석 결과에서는 전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램, 직업훈련 및 취업·창업 프로그램에 대해 높은 관심을 나타냈다. 많은 응답자가 전문기술과 취·창업에 대한 관심을 나타내고 있다.

여성센터 기수별 정기강좌 강의평가 설문조사 결과를 참고하면 사회복지 및 보건분야, 사무 경영분야, 인터넷 상거래, 미용 관련 분야의 전문기술 자격증 취득 프로그램에 큰 관심을 나타내고 있다. 여성센터, 새로일하기센터 담당자들은 신규 교육강좌 개발과 취·창업과 연결될 수 있는 프로그램 운영에 대한 논의가 필요 할 것으로 판단된다.

〈표 II-11-17〉 연령에 따른 프로그램 선호도 차이

n=200

연령	연령별 프로그램 선호도 교차표						합계
	전문기술 기능자격증	취미·교양 프로그램	건강관련 프로그램	외국어관련 프로그램	음악관련 프로그램	직업훈련 취·창업	
20대	3	2	0	0	0	1	6
30대	14	8	9	3	1	6	41
40대	31	7	10	1	7	13	69
50대	12	5	11	11	7	13	59
60대 이상	2	9	5	0	4	5	25
합계	62	31	35	15	19	38	200

## 11-4. 기타 의견

### 가. 여성센터 프로그램 개설 및 편의시설 운영에 따른 의견

#### ○ 일본어 어학강좌 개설 요청

⇒ 여성센터 정기강좌 이용자 만족도 조사 결과 일본어 어학강좌 개설을 희망하는 의견들이 나타났음. 2020년 외래강사 채용에 반영하여 수요자 맞춤형 프로그램으로 운영할 예정임.

#### ○ 여성센터 주차장소 확대 요청

⇒ 여성센터를 운영함에 있어 매번 요청되는 의견이며 셔틀버스, 대중교통 이용 확대 직원차량은 동부스포츠센터 인근에 주차하는 등의 다양한 방법을 시도 하고 있음. 하지만 주차장소를 증설하는 방법에는 많은 시일이 걸리고 현실적으로 어려운 부분이 있음.

#### ○ 4학기제 운영방안 검토 요청

⇒ 현재 여성센터는 1~3기, 여름단기 과정으로 운영되고 있음. 수강생들의 의견을 보면 연속성이 필요한 과목들이 12월~ 2월초까지의 공백 기간을 가지면 비효율적이기 때문에 4학기제 요청하였음. 여성센터 연간 운영할 수 있는 예산 내에 강좌를 운영하는 것이 원칙이며 수강생들의 요청을 일부 수렴하여 대관 또는 동호회 활동을 활성화하여 강좌의 연속성을 유지 할 수 있도록 할 예정임.

## 11-5. 결과요약

### 가. 일반적 사항

본 이용자 만족도 및 욕구조사는 여성센터를 이용하는 수강생 및 이용자의 특성, 프로그램 이용 정도, 여성센터 서비스 및 환경을 파악하기 위하여 설문조사 방법을 통해 조사되었다. 조사방법은 김해시 지역주민 200명에게 구조화된 설문지를 통해 1:1 개별 욕구조사를 실시하였다. 수거된 설문지는 통계프로그램인

SPSS를 이용하여 응답의 빈도와 백분율등과 같은 기술적인 분석을 기본적으로 실시하였고, 추가적으로 확인해야 할 내용은 교차분석을 실시하였다. 교차분석된 내용은 응답자의 인구사회학적 특성과 만족도 및 욕구사항에 따른 상관성을 확인하기 위한 추가분석이다. 이번 설문의 이용자 만족도 및 욕구조사의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

우선 응답자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 여성응답자 177명(88.5%), 남성 응답자 23명(11.5%)의 약 7배 이상으로 많은 비중을 차지하고 있다. 연령은 설문 응답의 연령은 40대가 69명(34.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 50대 59명(29.5%), 30대 41명(20.5%), 60대 25명(12.5%), 20대 6명(3.0%) 순으로 나타났다. 이 같은 결과는 여성센터 정기 강좌 및 단기강좌 수강생 현황과 비슷한 양상을 나타냈다.

본 설문조사 응답자 200명의 거주지역을 확인해 본 결과 삼안동 50명(25.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 읍면동 지역 27명(13.5%), 북부동 26명(13.0%), 활천동 23명(11.5%), 내외동 18명(9.0%), 장유3동 11명(5.5%), 동상동 10명(5.0%), 장유1동 9명(4.5%), 불암동 7명(3.5%), 부원동 6명(3.0%), 장유2동 6명(3.0%), 회현동 4명(2.0%), 칠산서부동 3명(1.5%) 순으로 나타났다.

#### 나. 이용계기

‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 73명(36.5%), ‘본 여성센터 발행 홍보물을 통해’ 68명(34.0%), ‘대중매체를 통해’ 27명(13.5%), ‘행정기관에서의 안내를 통해’ 24명(12.0%), ‘기타이견’ 8명(4%)으로 나타났다.

#### 다. 이용목적

‘자기계발을 위해’ 107명(53.5%), ‘취미 및 여가생활을 즐기기 위해’ 59명(29.5%), ‘자격증 취득 및 취업준비를 위해’ 17명(8.5%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 11명(5.5%), ‘노후설계를 위해’ 4명(2.0%)으로 나타났다. 자기계

발과 취미, 여가생활을 즐기는 수강생들이 많은 만큼, 신규 프로그램 개발과 우수한 강사진들 지속적으로 계획하고 준비해야 된다고 판단된다.

#### 라. 이용자 만족도

수강생 및 이용자를 대상자별로 구분하여 조사한 결과는 다음과 같다. 교양강좌, 직업강좌 프로그램을 이용하는 수강생의 숫자가 조사된 수치와 같이 175명 (87.5%)로 많았다. 수강생 및 이용자들의 욕구를 상세히 파악하여 한 쪽으로만 편중된 강의를 세분화하고, 추가적으로 다양한 강좌를 신설해야 할 필요성이 있다.

#### 마. 이용자 욕구

셔틀버스를 이용하지 않는 수강생 및 이용자는 58명(29.0%)였다. 매번 편의 시설 (주차장) 문제로 수강생 및 이용자들의 요구사항에 빠지지 않는 부분이다. 셔틀버스 이용을 홍보하여 활성화 하면 여성센터의 부족한 편의시설을 일부 해소할 수 있는 기회가 될 수 있고, 더 나아가 셔틀버스 추가노선 검토도 향후 반영할 수 있게 된다.

### 11-6. 논의 및 향후계획

여성센터가 당면한 현실을 통찰력 있게 파악하고 수강생 및 이용자가 제시하는 응답에 대해 민감하게 반응하는 것은 여성센터 운영 활성화를 증대 할 수 있는 가장 확실하면서도 필수적인 방법이다. 본 조사 결과는 몇 가지 중요한 제안을 제시한다.

첫째, 대상자별로 보았을 때 남성들에게 여성센터 이용을 홍보해야 할 필요가 있다. 여성이 남성보다 7배 이상 많이 시설을 이용하고 있다. 기성세대의 사회 통념상 남성이 외부로 경제활동을 하는 경우가 더 많기 때문에 어느 정도 예측 할 수 있는 수치이다. 그러나 신규 이용자들의 유입을 위해서는 평일 야간, 주말에 남성들 또한 관심을 가지고 참여할 수 있는 신규 프로그램이 필요하다.

둘째, 여성센터에 대한 인지도와 이용정도를 늘리기 위한 세부 활동의 필요성을 제안 한다. 지역주민들을 위한 여성센터로 거듭나기 위한 역할을 하기 위해서는 여성센터의 역할과 사업내용 등에 대한 적극적인 홍보가 필요하다고 할 수 있다.

‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 73명(36.5%), ‘본 여성센터 발행 홍보물을 통해’ 68명(34.0%), ‘대중매체를 통해’ 27명(13.5%), ‘행정기관에서의 안내를 통해’ 24명(12.0%), ‘기타의견’ 8명(4%)으로 나타났다.

신규 이용자들을 늘리기 위해서는 제한적인 형태이다. 이는 여성센터의 이용을 늘리기 위해 해야 할 홍보의 방향을 제시한다. 행정기관에 협조 요청과, 보도자료들을 활용하여 여성센터 홍보를 지속적으로 확대할 필요가 있다.

셋째, 지리적인 위치와 제한적인 편의시설(주차시설)이 시설 활성화의 본질적 문제로 꼽히고 있다. 그렇기 때문에 셔틀버스 활용과 같은 대중교통의 역할이 더 중요하게 강조될 수밖에 없다. 여성센터의 고질적 문제로 꼽히는 주차시설 문제를 완벽하게 개선하기는 힘들겠지만, 이와 같은 문제를 개선하기 위한 셔틀버스 추가 및 노선변경을 통해 문제를 개선하기 위한 다양한 노력을 모색할 필요가 있다.

본 조사는 위와 같은 실천 가능한 제안 이외에도 후속 연구를 위한 제안방향도 제시한다. 연령이나 이용프로그램, 거주지역과 같은 내용을 보면 응답자들의 의견이 다르며 따라서 요구사항도 상이할 수 있다는 것을 유추할 수 있다. 이와 같은 분석결과를 토대로 조사자들은 여성센터를 이용하는 수강생 및 이용자들을 바라보는 시각의 변화가 필요하다고 판단한다.

## 11-7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

여성센터 이용자 욕구 및 만족도조사는 지역주민의 특성을 조사함으로써 그 기초자료를 수집하는데 목적이 있었다. 이번 조사의 의의와 한계는 다음과 같다. 양적조사를 통해 여성센터를 이용하는 수강생 및 이용자의 일반적 사항, 만족도 조사, 이용자 욕구사항 등을 상세히 확인하였다는 것이다.

이는 단순히 빈도분석을 통하여 지역주민의 특성을 묘사하는 것에서 그치지 않고 주요하게 다루어야 할 요인들 간의 상관성을 확인함으로써 관련된 구체적 정보를 수집할 수 있었다는 점에서 그 의의가 크다고 할 수 있다.

그러나 이와 같은 조사의 의의가 있다 하더라도 이 조사는 한계를 지닌다.

첫 번째 한계는 양적조사에서 심도 있는 질문을 구성하지 못하여 추가확인 하지 못한 부분이 존재한다는 것이다.

양적조사의 경우 응답자의 응답의 분포는 알 수 있으나 그것이 의미하는 바를 파악하기 힘들기 때문에 연관성이 높은 개연성 질문 등을 통하여 그 의미와 이유를 파악하는 작업이 대단히 중요하다고 할 수 있다.

이는 포커스그룹인터뷰(focus group interview)나 사례연구와 같은 질적 조사를 추가 실시하여 극복할 수 있는 문제이기 때문에 후속조사에서는 해당 조사방법을 포함하여 조사하도록 검토하는 바이다.

두 번째 한계는 응답자와 관련된 것이다. 본 조사 결과를 지역주민 전체로 확대 적용하기에는 응답자의 수가 매우 적으며, 그 결과가 응답자들 중 남성의 수치가 적어 여성 쪽으로 편향된 한계를 갖는다.

이는 후속연구에서 체계적인 표집과정을 통해 극복할 수 있는 문제로 판단된다. 따라서 후속 조사에서 이와 같은 한계점을 극복하기 위한 시도를 할 수 있어야 할 것이다. 이러한 한계에도 불구하고 본 조사는 후속 연구를 위한 많은 정보를 제공 한다는 점에서 매우 의미 있는 결과를 보이고 있다.

여성센터가 나아가야 할 사업 방향을 제시함은 물론, 앞으로 조사해야 할 조사내용과 방향성을 제시한다는 점에서 의의가 매우 크다고 판단된다.

## 11-8. 결론 및 제언

### 가. 결 론

**첫째, 수요자 맞춤형 프로그램 개발이 필요하다.**

- 이와 같은 결과는 사회복지 패러다임 변화 및 4차 산업혁명 발달로 인한 인터넷, 스마트폰 등 다양한 매체를 활용하여 손쉽게 다른지역 및 타 기관에서 운영 중에 있는 우수 프로그램에 대한 정보공유와 개인적 경험을 통한 유사 프로그램 개설 및 지원에 대한 요청사례가 있음이 판단된다.
- 조사에 참여한 대다수의 이용자는 여가선용 및 취미활동 참여 목적으로 여성센터를 이용함에 따라 시설별 분석결과에 기반한 프로그램 운영 전반에 대한 객관적 판단과 관심이 요청되는 결과이다.

**둘째, 김해시 전 지역에 분포되어 있는 이용자들이 자유롭게 이용할 수 있도록 시설위치 및 지역적 특수성 한계 극복이 필요하다.**

- 시설별 설문에 참여한 이용자 거주지역 조사결과 대다수의 이용자들이 시설이 위치한 인근지역에 거주하는 것으로 분석된다.
- 김해시는 경남지역의 대표적인 도농복합지역으로 상대적으로 진영읍, 진례면, 한림면, 상동면, 대동면, 생림면 등 농촌지역을 중심으로 복지시설 및 복지 인프라 구축에 어려움 있어, 시설별 학교연계사업, 경로당 활성화사업, 셔틀버스 운행 등 시설의 위치와 지역적 한계를 극복하기 위한 다양한 방안을 강구하고 있는 것으로 나타난다.
- 그럼에도 불구하고 이용자들의 욕구를 충족시키기에는 다소 한계가 있으므로 보다 세밀한 지역특성 및 환경 분석을 통해 실질적인 해결방안을 모색할 필요성이 있음이 판단된다.

**셋째, 여성센터 홍보방법 개선 및 효율적 홍보대책이 필요하다.**

- 조사결과 시설별 이용계기에 대한 질문에는 이웃 · 친구 · 가족의 소개

를 통해 응답한 이용자들이 가장 많았다. SNS를 통한 홍보 또는 기존 회원을 통한 홍보가 신규 수강생 유도에 더 효과적인 것으로 판단된다.

## 나. 제언

**첫째, 여성센터 정기강좌 이용자 만족도 조사 결과 분석을 통해 이용자 중심의 프로그램 개설을 제안한다.**

- 분기별 이용자 만족도 평가 및 욕구조사를 면밀히 분석한 후 이용자 및 시설별 특성을 고려한 프로그램 개발이 필요하다고 판단된다. 정기강좌의 장기간 운영하는 강좌와 요즘 트렌드에 맞는 일회성 one-day class를 도입하여 수강생들에게 선택의 폭을 넓일 수 있는 프로그램을 개설한다.

**둘째, 이용자 및 프로그램 특성을 고려한 재단 내 시설별 연계사업 운영을 제안한다.**

- 현실적으로 단기간 내 교육기자재 확충 및 특성화 프로그램실 개선 등 시설의 개보수가 어려운 점을 감안하여 재단 내 시설별 특성화 공간을 활용한 프로그램 운영이 가능하다고 판단되며, 향후 필요에 따라 시설별 이용자 욕구를 반영한 교육 기자재 및 프로그램실 확충 등 효율적 개선이 필요하다.

**셋째, 시설별 이용자 나이, 지역 등 다양한 특성을 고려한 홍보방법 개선을 제안한다.**

- 현재 모든 시설에서 운영하고 있는 대표적인 홍보방법은 홍보용 책자, 전단, 보도자료, 현수막, SNS 등을 활용하여 홍보하고 있으며, 시설별 이용자 특성을 고려한 특색있는 홍보가 전무한 현실이다. 이에 효율적 홍보방법 개선을 위하여 시설별 대표성 있는 이용자(동아리 회장, 운영위원 등)를 대상으로 소통을 통한 다양한 의견수렴이 가능한 포커스그룹 인터뷰를 활용하여 홍보효과를 극대화 할 수 있는 방안이 필요하다.



## Ⅱ-12. 김해시장애인종합복지관 분석결과

## II-12 김해시장애인종합복지관 분석결과

### 12-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-12-1>과 같다. 먼저 성별은 '남성'이 60명(60.0%)으로 여성 40명(40.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문참여율이 다소 높음을 알 수 있다.

연령은 '30대가 25명(25.0%)'로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 20명(20.0%), 70대 이상 18명(18.0%), 10대 13명(13.0%), 20대 10명(10.0%), 50대 9명(9.0%), 60대 5명(5.0%) 순으로 나타났다.

보호구분은 '일반(비수급자)'가 74명(74.0%)으로 가장 높게 나타났으며 국민기초생활수급자 20명(20.0%), 차상위 3명(3.0%), 기타 3명(3.0%) 순으로 나타났다. 거주 지역은 '북부동'이 29명(29.0%)로 가장 높았으며, 다음으로 내외동 21명(21.0%), 읍면지역 13명(13.0%), 장유1동 12명(12.0%), 활천동 8명(8.0%), 삼안동 6명(6.0%), 칠산서부동 3명(3.0%), 동상동·부원동·불암동 각 2명(2.0%), 회현동·장유3동은 각 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

장애유형은 '외부신체기능의 장애'가 48명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 발달장애 43명(43.0%), 내부기관의 장애 3명(3.0%), 정신장애 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-12-1> 일반적 사항

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	<u>남성</u>	60	60.0
	<u>여성</u>	40	40.0
연령	<u>10대</u>	13	13.0
	<u>20대</u>	10	10.0
	<u>30대</u>	25	25.0
	<u>40대</u>	20	20.0

	50대	9	9.0
	60대	5	5.0
	70대 이상	18	18.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	74	74.0
	차상위	3	3.0
	국민기초생활수급자	20	20.0
	기타	3	3.0
거주 지역	읍면지역	13	13.0
	동상동	2	2.0
	회현동	1	1.0
	부원동	2	2.0
	내외동	21	21.0
	북부동	29	29.0
	칠산서부동	3	3.0
	활천동	8	8.0
	삼안동	6	6.0
	불암동	2	2.0
	장유1동	12	12.0
	장유3동	1	1.0
장애유형	외부신체기능의 장애	48	48.0
	내부기관의 장애	3	3.0
	발달장애	43	43.0
	정신장애	1	1.0
	미등록	5	5.0

## 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 표 <II-12-2>와 같다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 82명(82.0%)로 응답하였으며, 54명(63.4%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-12-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)	
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	20	24.4
		그렇다	32	39.0
		보통이다	20	24.4
		그렇지않다	8	9.8
		전혀 그렇지 않다	2	2.4
		총 계	82	100.0
	잘 모르겠다	18	18.0	

## 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <II-12-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 60명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해'가 25명(25.0%), '복지관 발행 홍보물'이 7명(7.0%), '대중매체를 통해'가 4명(4.0%), '기타의견'은 4명(4.0%)으로 나타났다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '기능향상지원 서비스 이용을 위해'가 57명(57.0%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '정보를 얻기 위해'가 22명(22.0%), '여가선용 및 취미활동을 위해'가 13명(13.0%), '친구를 사귀기 위해'가 4명(4.0%), '기타의견'은 4명(4.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-12-3〉 복지관 이용관련 요인

n=100

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	25	25.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	60	60.0
	복지관 발행 홍보물	7	7.0
	대중매체	4	4.0
	기타	4	4.0
복지관 이용목적	정보를 얻기 위해	22	22.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	13	13.0
	친구를 사귀기 위해	4	4.0
	기능향상지원 서비스 이용을 위해	57	57.0
	기 타	4	4.0

## 12-2. 김해시장애인종합복지관 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시종합장애인복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·사회적 만족 4개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 〈II-12-4〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 55명(55.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 77명(77.0%)로 나타났다. 시설의 편리성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 39명(39.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 72명(72.0%)로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 46명(46.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 82명(82.0%)으로 나타났다.

## 〈표 II-12-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	1/1.0	3/3.0	19/19.0	55/55.0	22/22.0
시설의 편의성	2/2.0	4/4.0	22/22.0	39/39.0	33/33.0
시설의 쾌적성	-	2/2.0	16/16.0	46/46.0	36/36.0

## 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 표 〈II-12-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용관련 정보제공**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 42명(42.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 76명(76.0%)으로 나타났다. **직원의 친절성**에서는 **‘그렇다’가 44명(44.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 85명(85.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **업무처리의 신속성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 39명(39.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 75명(75.0%)으로 나타났다.

## 〈표 II-12-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	1/1.0	2/2.0	21/21.0	42/42.0	34/34.0
직원의 친절성	-	3/3.0	12/12.0	44/44.0	41/41.0
업무처리 신속성	-	5/5.0	20/20.0	39/39.0	36/36.0

## 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 표 <II-12-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 43명(43.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 72명(72.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 48명(48.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 82명(82.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 38명(38.0%)으로 나왔으며, 만족이상의 응답이 76명(76.0%)으로 나타났다.

<표 II-12-6> 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	1/1.0	4/4.0	23/23.0	43/43.0	29/29.0
업무처리의 신뢰성	1/1.0	4/4.0	13/13.0	48/48.0	34/34.0
직원의 전문성	1/1.0	3/3.0	20/20.0	38/38.0	38/38.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 표 <II-12-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 '그렇다' 40명(40.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 77명(77.0%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '그렇다'가 45명(45.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 79명(79.0%)으로 나타났다. 마지막으로 계속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 51명(51.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 87명(87.0%)으로 나타났다.

〈표 II-12-7〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	2/2.0	3/3.0	18/18.0	40/40.0	37/37.0
복지관 이용의 편리성	2/2.0	2/2.0	17/17.0	45/45.0	34/34.0
복지관 이용 의향	2/2.0	1/1.0	10/10.0	36/36.0	51/51.0

### 12-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

이용자 욕구는 총 100명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

먼저 복지관 운영의 보완사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 〈II-12-8〉과 같다. ‘가장 시급하게 보완해야 할 부분’을 묻는 질문에 ‘기능향상 지원(재활) 서비스 다양화’가 42명(42.0%)으로 응답해 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘다양한 프로그램 개발’이 28명(28.0%), ‘자율이용실 활성화 및 운동기구 보완’이 10명(10.0%), ‘장애인 문제해결을 위한 전문적 상담’이 9명(9.0%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 운영’이 7명(7.0%), ‘기타의견’은 4명(4.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-12-8〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=100

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
장애인 문제해결을 위한 전문적 상담	9	9.0
<b>기능향상지원(재활) 서비스 다양화</b>	<b>42</b>	<b>42.0</b>
쾌적하고 편리한 복지관 시설 운영	7	7.0
다양한 프로그램 개발	28	28.0
자율이용실 활성화 및 운동기구 보완	10	10.0
기 타	4	4.0

## 나. 복지관 운영사업에 대한 선호도(욕구) 조사

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 표 <II-12-9>와 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '기능향상지원(재활) 개별서비스' 가 31명(31.0%)으로 가장 높게 나타났다. 2순위는 '기능향상지원(재활) 그룹서비스'가 12명(12.0%)으로 가장 높게 나타났다. 3순위는 '취미여가지원사업'이 12명(12%)으로 가장 높게 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3 순위를 모두 합친 결과 '기능향상지원(재활) 개별서비스'가 41명(13.7%)으로 가장 높게 나타났다.

<표 II-12-9> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
급식지원사업	14/14.0	6/6.0	4/4.0	24/8.0	4
장애인목욕탕사업	4/4.0	3/3.0	6/6.0	13/4.3	10
취미여가지원사업	6/6.0	5/5.0	12/12.0	23/7.7	5
상담사례지원사업	5/5.0	1/1.0	5/5.0	11/3.7	12
장애인 역량강화지원사업	3/3.0	3/3.0	7/7.0	13/4.3	10
평생교육지원사업	6/6.0	10/10.0	9/9.0	25/8.3	2
인권 및 권익옹호지원사업	2/2.0	4/4.0	-	6/2.0	13
발달장애인청소년 사회적응훈련사업	7/7.0	11/11.0	3/3.0	21/7.0	7
지역사회연계사업	-	2/2.0	2/2.0	4/1.3	14
기능향상지원(재활) 개별서비스	31/31.0	7/7.0	3/3.0	41/13.7	1
기능향상지원(재활) 그룹서비스	1/1.0	12/12.0	7/7.0	20/6.7	8
가족 및 건강지원사업	1/1.0	10/10.0	6/6.0	17/5.7	9
발달장애인 주간보호사업	11/11.0	6/6.0	5/5.0	22/7.3	6
직업지원사업	9/9.0	5/5.0	11/11.0	25/8.3	2
무응답	-	15/15.0	20/20.0	35/11.7	-

## 12-4. 유형별 차이 분석

### 가. 연령에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 <II-12-10>과 같다. 10대~60대은 ‘기능향상 지원서비스 이용을 위해’, ‘70대이상’에서는 ‘정보를 얻기 위해’ 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서도 ‘기능향상 지원서비스’가 대다수 답변으로 나타났으며, 그 다음으로 ‘정보를 얻기 위해’, ‘여가선용 및 취미’ 순으로 나타났다.

<표 II-12-10> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=100

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유					합계
	정보를 얻기 위해	여가 선용 및 취미	친구 사귀기	기능향상 지원서비스 이용을 위해	기타	
10대	1	-	-	12	-	13
20대	-	-	-	10	-	10
30대	4	4	2	13	2	25
40대	4	2	2	11	1	20
50대	3	1	-	5	-	9
60대	1	2	-	1	1	5
70대 이상	9	4	-	5	-	18
합 계	22	13	4	57	4	100

### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-12-11>과 같다. 10~20대는 ‘기능향상지원(재활) 개별서비스’가 30대는 ‘직업지원사업’ 이 가장 높게 나타났다. 40대는 ‘평생교육지원사업·기능향상지원 개별서비스·발달장애인 주간보호사업’ 이 50대는 ‘기능향상지원 개별서비스·가족 및 건강지원사업·직업지원사업’이 다소 높게 나타났다. 60~70대는 ‘급식지원사업’이 가장 높게 나타났다.

〈표 II-12-11〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=100

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	10대			20대			30대			40대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
급식지원 사업	-	-	-	-	-	-	2	2	1	3	2	-
장애인 목욕탕사업	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3
취미여가 지원사업	-	-	1	-	-	3	3	-	5	1	2	1
상담사례 지원사업	-	1	1	-	-	-	2	-	-	-	-	3
장애인 역량강화 지원사업	-	-	-	-	-	-	2	2	2	-	-	3
평생교육 지원사업	-	-	1	-	-	-	2	2	4	3	3	1
인권 및 권익옹호 지원사업	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	-
발달장애인 청소년 사회적응 훈련사업	1	1	1	-	1	1	3	5	1	1	4	-
지역사회 연계사업	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-
기능향상 지원(재활) 개별서비스	12	-	-	7	3	-	-	1	-	4	1	2
기능향상 지원(재활) 그룹서비스	-	3	3	1	5	1	-	2	2	-	2	1
가족 및 건강지원사업	-	3	2	-	-	-	-	-	-	1	2	1
발달장애인 주간보호사업	-	3	1	-	1	1	6	-	2	5	1	1
직업 지원사업	-	1	2	2	-	1	5	2	1	1	1	2
합계	13	12	12	10	10	10	25	19	19	20	19	18

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도								
	50대			60대			70대이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
급식지원 사업	1	1	1	1	1	1	7	-	1
장애인 목욕탕사업	1	-	-	-	-	-	3	3	1
취미여가 지원사업	1	1	-	1	-	-	-	2	2
상담사례 지원사업	-	-	-	2	-	-	1	-	1
장애인 역량강화 지원사업	-	-	1	-	-	1	1	1	-
평생교육 지원사업	-	3	-	1	1	-	-	1	3
인권 및 권익옹호 지원사업	1	1	-	-	-	-	-	-	-
발달장애인 청소년 사회적응 훈련사업	-	-	-	-	-	-	2	-	-
지역사회 연계사업		-	-	-	-	-	-	1	-
기능향상 지원(재활) 개별서비스	4	-	-	-	1	-	4	1	1
기능향상 지원(재활) 그룹서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-
가족 및 건강지원사업	-	2	2	-	-	-	-	3	1
발달장애인 주간보호사업	-	-	-	-	-	-	-	1	-
직업 지원사업	1	-	3	-	-	-	-	1	2
합계	9	8	7	5	3	2	18	14	12

## 12-5. 기타의견

### ○ 시설에 대한 의견

⇒ 개수대가 3개가 필요하다는 의견이 다수 있었으며 영상슬라이드 화면 및 소리 개선이 필요하다는 의견, 봉사자들을 위한 환경이 개선되었으면 하는 의견

### ○ 교육에 대한 의견

⇒ 좀 더 폭 넓은 다양한 교육 필요하다는 의견, 매년 하는 행사에 다른 내용의 접근해 주었으면 한다는 의견

## 12-6. 결과요약

김해시장애인종합복지관 이용자 100명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남자 60.0%, 여자 40.0%로 나타났고, 연령대는 30대가 25.0%로 가장 많았으며, 다음으로는 40대 20.0%, 70대 18.0% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 30대 남성으로 파악되나 성별 및 연령의 오차 범위가 크지 않아 다양한 대상들이 복지관을 운영하는 것으로 나타났다. 거주 지역으로는 북부동이 29.0%로 가장 많았으며 다음으로는 읍면지역, 장유1동, 활천동 순으로 나타났다. 이는 장애인 복지관의 특성상 이용자들의 주거지와 복지관 이용자들과는 큰 관련이 없음을 보여주고 있다. 장애유형은 '외부신체 기능의 장애'가 48.0%, '발달장애'가 43.0%로 장애유형의 일반적 빈도수와 비슷한 것을 보여준다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 82.0%가 응답하였으며, 54.0%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다, 20.0%는 '보통이다'라고 응답했다. 이는 복지재단에 대해서는 알고 있지만 역할에 대한 긍정적 인식은 조금 부족함으로 재단의 이미지 형성을 위한 노력을 조금 더 해야 할 것으로 생각된다.

## 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 66.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '행정기관 및 다른 복지기관 안내'가 25.0%, '복지관 발행 홍보물' 17.0%, '대중매체' 4.0% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 소개 및 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

## 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '기능향상지원 서비스 이용을 위해'가 57.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '정보를 얻기 위해' 22.0%, '여가선용 및 취미활동을 위해' 13.0% 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 10~20대에서는 '기능향상지원 개별서비스', 30대에서는 직업지원사업, 40대는 '평생교육지원사업·기능향상지원 개별서비스·발달장애인 주간보호사업'이 50대는 '기능향상지원 개별서비스·가족 및 건강지원사업·직업지원사업'이 다소 높게 나타났다. 60~70대는 '급식지원 사업'이 가장 높게 나타났다.

## 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 77.0%, '시설의 편리성' 72.0%, '시설의 쾌적성' 82.0%로 일반적으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 76.0%, '직원의 친절성' 85.0%, '업무처리 신속성' 75.0%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 "이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도 72.0%, '업무처리의 신뢰성' 82.0%, '직원들의 전문성' 76.0%로 나타나 복지관 이용 만족도 역시 대체로 매우 높은 것으로 판단된다. 상대적으로 낮은 '시설의 편리성', '업무처리의 신속성', '이용자 편의를 위한 복지관 지원 정도'에 관련하여 시설 및 업무과정에 대한 재정비가 필요할 것으로 생각된다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 복지관 운영의 보완사항에서는 '기능향상지원(재활) 서비스 다양화'가 42.0%로 가장 높았고, '다양한 프로그램 개발'이 28.0%, 자율 이용실 활성화 및 운동기구 보완'이 10.0%, '장애인 문제 해결을 위한 전문직 상담' 9.0% 순으로 나타났다. 복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '기능향상지원(재활) 개별서비스' 31.0%, 그 다음으로는 '급식지원사업' 14.0%였고, 2순위는 '기능향상지원(재활) 그룹서비스' 12.0%로 무응답을 제외한 답변 중 가장 높았으며, 그 다음으로는 '발달장애청소년 사회적응훈련' 11.0%, '평생교육지원사업' 10명 순으로 나타났다. 3순위는 '취미여가지원사업'이 12.0%이 가장 높았으며, 그 다음으로는 직업지원지원사업 11.0%, 평생교육사업 9.0%순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '기능향상지원(재활) 개별서비스'가 41명(13.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '평생교육지원사업'과 '직업지원사업'이 각 25명(8.3%), '급식지원사업' 24명(8.0%), '취미여가지원사업' 23명(7.7%)로 나타났다.

## 12-7. 논의 및 향후 계획

2019 장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 복지관이 나아갈 방향에 대해 살펴보고자 한다.

먼저 김해시복지재단의 긍정적 이미지 형성에 관한 홍보의 필요성이다. 재단에 대한 인지도는 82.0%로 높지만 복지증진에 대한 노력 여부에 대해서는 보통이다, 그렇지 않다 등의 응답자가 48.0%로 복지재단이 시민들을 위해 하고 있는 일에 대한 홍보를 통해 재단의 인지도 향상 및 필요성에 대한 의식 형성이 필요할 것으로 생각된다.

다음으로 복지관 환경에 대한 재정비가 필요할 것으로 생각된다. 상대적으로 만족도가 낮은 '시설의 편리성'은 현재 증축 공사가 마무리되면 만족도가 높아질 것으로 생각되나 '업무처리의 신속성', '이용자 편의를 위한 복지관 지원정도'에 관련하여 시설 및 업무과정에 대한 재정비가 필요할 것으로 생각된다.

마지막으로 복지관의 프로그램에 대한 보강 및 다양화가 필요할 것으로 생각된다. 이용자들의 주된 목적인 기능향상서비스의 프로그램을 조금 더 확충하여 만족도를 높이고, 매년 시행되는 교육프로그램의 다양화를 통하여 타 복지관에 비해 고정적인 이용자들의 흥미와 욕구에 맞는 서비스 제공을 함으로 이용자들에의 만족도를 향상해야 할 필요성이 있음으로 생각된다.

본 조사는 김해시장애인종합복지관 이용자 120명을 대상으로 설문조사를 실시하여 유효설문지 100건을 분석하였지만 수치의 부족함과 장애인복지관의 특성상 대리인을 통한 설문참여로 인해 전체 의견으로 일반화하기에는 부족함이 있음으로 차후에는 설문참여자의 확대와 함께 이용자들의 욕구에 가까워지기 위한 대표군별 심층 면접을 도입하여 설문조사의 질적 향상을 도모하고자 한다.

## II-13. 김해시청소년수련관 분석결과

## II-13 김해시청소년수련관 분석결과

### 13-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 학력, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 표 <II-13-1>과 같다. 같다. 성별은 '여성'이 107명(53.5%)으로 남성 93명 (45.5%) 보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높은 것으로 나타났다. 연령은 '10대'가 160명(80.0%)으로 가장 높게 나타났고, 그 외 '30대 이상' 24명 (12.0%), '10대 미만' 16명(8.0%) 순으로 나타났다. 학력은 '초등학교 재학' 이 127명(63.5%)으로 가장 높게 나타났고, '중학교 재학' 35명(17.5%), '고등학교 재학' 14명(7.0%), '대학교 재학' 1명(0.5%) '기타'는 23명 (11.5%) 순으로 나타났다. 거주지는 본 수련관이 위치한 '진영읍'이 포함된 '읍면지역' 이 159명(79.5%)으로 가장 높게 나타났고, '장유3동' 19명 (9.5%), '북부동' 7명(3.5%), '장유1동' 5명(2.5%), '장유2동' 5명(2.5%) 등의 순으로 나타났다.

<표 II-13-1> 일반적 사항

n=200

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	93	46.5
	여성	107	53.5
연령	10대미만	16	8.0
	10대	160	80.0
	30대	24	12.0
교급	<u>초등학교 재학</u>	127	63.5
	<u>중학교 재학</u>	35	17.5
	<u>고등학교 재학</u>	14	7.0
	<u>대학교 재학</u>	1	0.5
	<u>기타</u>	23	11.5
거주지	<u>읍면지역</u>	159	79.5
	<u>내외동</u>	1	0.5
	<u>북부동</u>	7	3.5
	<u>활천동</u>	2	1.0
	<u>삼안동</u>	2	1.0
	<u>장유1동</u>	5	2.5
	<u>장유2동</u>	5	2.5
	<u>장유3동</u>	19	9.5

## 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 표 <II-13-2>와 같다. 김해시복지재단을 '알고있다'로 77명(38.5%)이 응답했고, 59명(76.6%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-13-2> 김해시복지재단 인지도

n=200

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	22 28.6
		그렇다	37 48.0
		보통이다	14 18.2
		그렇지않다	2 2.6
		전혀 그렇지 않다	2 2.6
		총 계	77 100.0
	잘 모르겠다	123	-

## 다. 수련관 이용관련 요인

수련관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 표 <II-13-3>과 같다. 먼저 수련관 이용 계기에 대한 조사 결과 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 155명(77.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '수련관 발행 홍보물을 통해' 21명(10.5%), '행정기관의 안내를 통해' 12명(6.0%), '대중매체를 통해' 6명(3.0%), '학교 선생님을 통해' 3명(1.5%) 순으로 나타났고, '기타의견'은 3명(1.5%)으로 프로그램 참여, 지역축제 등의 의견이 있었다.

수련관 이용 목적에 대한 조사 결과 '프로그램 참여'가 77명(38.5%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 '여가시간 활용 및 취미활동을 위해'가 53명(26.5%), '자신의 재능을 발전시키기 위해' 35명(17.5%), '봉사활동 참여를 위해' 30명(15.0%) 순으로 나타났다. '기타의견'은 5명(2.5%) 순으로 나타났다. '부모님의 권유', '새로운 시도' 등의 의견이 있었다.

## 〈표 II-13-3〉 수련관 이용관련 요인

n=200

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	12	6.0
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	155	77.5
	수련관 발행 홍보물을 통해	21	10.5
	대중매체를 통해	6	3.0
	학교 선생님을 통해	3	1.5
	기타	3	1.5
수련관 이용목적	프로그램 참여	77	38.5
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	53	26.5
	자신의 재능을 발전시키기 위해	35	17.5
	봉사활동 참여를 위해	30	15.0
	기타	5	2.5

## 13-2. 김해시청소년수련관 만족도

## 가. 서비스 환경 만족도

김해시청소년수련관 이용 만족도는 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 표 〈II-13-4〉와 같다. 만족도 문항 중 수련관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '그렇다'가 85명(42.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 167명(83.5%)로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 85명(42.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 155명(77.5%)으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 91명(45.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 170명(85.0%)으로 나타났다.

## 〈표 Ⅱ-13-4〉 서비스 환경 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	1/0.5	32/16.0	85/42.5	82/41.0
시설의 편의성	3/1.5	7/3.5	35/17.5	70/35.0	85/42.5
시설의 쾌적성	-	4/2.0	26/13.0	79/39.5	91/45.5

## 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 표 〈Ⅱ-13-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 수련관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’가 84명(42.0%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 159명(79.5%)으로 나타났다. 직원의 친절성에서는 **‘매우 그렇다’가 111명(55.5%)**으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 179명(89.5%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 89명(44.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 163명(81.5%)으로 나타났다.

## 〈표 Ⅱ-13-5〉 서비스 과정 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
수련관 이용관련 정보제공	-	5/2.5	36/18.0	75/37.5	84/42.0
직원의 친절성	-	-	21/10.5	68/34.0	111/55.5
업무처리 신속성	-	2/1.0	35/17.5	89/44.5	74/37.0

## 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 표 <II-13-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자 편의성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 84명(42.0%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 163명(81.5%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 81명(40.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 161명(80.5%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 98명(49.0%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 178명(89.0%)으로 나타났다.

〈표 II-13-6〉 서비스 결과 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	-	-	37/18.5	84/42.0	79/39.5
업무처리의 신뢰성	-	3/1.5	36/18.0	80/40.0	81/40.5
직원의 전문성	-	-	22/11.0	80/40.0	98/49.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 표 <II-13-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 수련관의 유익성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 97명(48.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 184명(92.0%)로 나타났다. 수련관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83명(41.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 158명(79.0%)으로 나타났다. 마지막으로 계속적인 수련관 이용 의향에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 93명(46.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 171명(85.5%)으로 나타났다.

〈표 II-13-7〉 서비스 전반적 만족도

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
수련관의 유익성	-	2/1.0	14/7.0	87/43.5	97/48.5
수련관 이용의 편리성	1/0.5	4/2.0	37/18.5	75/37.5	83/41.5
수련관 이용 의향	1/0.5	1/0.5	27/13.5	78/39.0	93/46.5

### 마. 주요 서비스 만족도

주요 서비스 만족도 조사에 대한 결과는 표 〈II-13-8〉과 같다. 전체 9개 프로그램 영역을 대상 만족도 조사 결과 1순위는 '건강·스포츠'가 56명(28.0%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '문화·예술' 48명(24.0%), 과학정보 38명(19%) 순으로 나타났다. 2순위는 '건강·스포츠'가 44명(22.4%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '과학정보' 42명(21.4%), '문화·예술' 31명(15.8%) 순으로 나타났다. 3순위는 '문화·예술'이 37명(19.9%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 '건강·스포츠' 28명(15.1%), '과학정보' 27명(14.5%) 순으로 나타났다. 주요 서비스 만족도 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '건강·스포츠'가 128명(65.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '문화·예술' 116명(59.7%), '과학정보' 107명(54.9%) 순으로 나타났다.

프로그램 만족도에 대한 조사 결과는 표 〈II-13-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 전반적 만족도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 110명(55.0%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 175명(92.5%)으로 나타났다. 프로그램 내용 만족도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 109명(54.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 184명(92%)으로 나타났다. 프로그램 날짜·시간 만족도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 87명(43.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 168명

(84%)으로 나타났다. 안전교육 만족도에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 87명(43.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 161명(80.5%)으로 나타났다. 장소 만족도에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 109명(54.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 179명(89.5%)으로 나타났다. 안전교육 만족도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 87명(43.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 161명(80.5%)으로 나타났다. 지도자(강사) 만족도에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 119명(59.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 190명(95.0%)으로 나타났다.

〈표 II-13-8〉 주요 서비스 만족도

n=582 / n=621

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위	
가장 만족하는 프로그램 영역	문화·예술	48/24.0	31/15.8	37/19.9	116/19.9	2
	건강·스포츠	56/28.0	44/22.4	28/15.1	128/22.0	1
	역사탐방	3/1.5	13/6.6	15/8.1	31/5.3	7
	환경보존	12/6.0	15/7.7	26/14.0	53/9.1	5
	봉사협력	21/10.5	21/10.7	16/8.6	58/10.0	4
	교류	-	8/4.1	10/5.4	18/3.1	9
	과학정보	38/19.0	42/21.4	27/14.5	107/18.4	3
	자기개발	15/7.5	12/6.1	18/9.7	45/7.7	6
	기타	7/3.5	10/5.1	9/4.8	26/4.5	8
구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
프로그램 만족도	전반적 만족도	-	2/1.0	13/6.5	75/37.5	110/55.0
	내용	-	2/1.0	14/7.0	75/37.5	109/54.5
	날짜·시간	1/0.5	5/2.5	26/13.0	81/40.5	87/43.5
	안전교육	3/1.5	10/5.0	26/13.0	74/37.0	87/43.5
	장소	-	1/0.5	20/10.0	70/35.0	109/54.5
	지도자(강사)	-	-	10/5.0	71/35.5	119/59.5

### 13-3. 이용자 욕구분석

#### 가. 수련관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

이용자 욕구는 총 200명의 설문조사 참여자에게 수련관 운영의 보완사항과 시설 보완사항, 프로그램 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시했다.

먼저 수련관 운영의 보완사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 표 <II-13-9>과 같다. '가장 시급하게 보완해야할 부분'을 묻는 질문에 '수련관 홍보' 89명(45.6%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 '다양하고 흥미로운 프로그램' 42명(21.5%), '안전하고 쾌적한 시설과 환경' 19명(9.7%), '친절한 서비스' 9명(4.6%) 순으로 나타났다. '기타의견'은 36명(18.5%)로 나타났다. '기타의견'으로는 홍보, 자판기 설치, 모바일 접수, 화장실 개선 등의 의견이 있었다.

<표 II-13-9> 수련관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
안전하고 쾌적한 시설과 환경	19	9.7
다양하고 흥미로운 프로그램	42	21.5
친절한 서비스	9	4.6
<b>수련관 홍보</b>	<b>89</b>	<b>45.6</b>
기타	36	18.5
무응답	5	-

#### 나. 수련관의 시설 중 보완해야할 부분

다음으로 수련관 시설 보완사항을 분석한 결과는 표 <II-13-10>과 같다. '설치 희망 공간'을 묻는 질문에 '전문체험시설' 60명(31.3%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '자율이용시설' 52명(27.1%), 그 외 '체육시설' 30명(15.6%), '편의시설' 27명(14.1%), '교육 및 강의시설' 10명(5.2%) 순으로 나타났다. '기타의견'은 13명(6.8%)로 나타났다. '기타의견'으로는 식사공간, 강의실 환경 개선에 대한 의견이 있었다.

〈표 II-13-10〉 수련관의 시설 중 보완해야 할 부분

n=200

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
교육 및 강의시설	10	5.2
전문체험시설	60	31.3
자율이용시설	52	27.1
체육시설	30	15.6
편의시설	27	14.1
기타	13	6.8
무응답	8	-

#### 다. 수련관 프로그램 선호도(욕구)

수련관 프로그램 영역에 대한 선호도 조사 결과는 표 〈II-13-11〉과 같다. 전체 12개 프로그램 영역을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '문화·예술'이 84명(42.0%)으로 가장 높았고, 다음으로 '건강·스포츠' 56명(28.0%), '봉사·사회참여' 10명(5.0%) 순으로 나타났다. 2순위는 '건강·스포츠'가 42명(21.0%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 '과학탐구' 40명(20.0%), '봉사·사회참여' 17명(8.5%) 순으로 나타났다. 3순위는 '청소년문화'가 29명(14.5%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 '과학탐구' 27명(13.5%), '청소년복지' 24명(12.0%) 순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '건강·스포츠'가 98명(49.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '문화·예술' 84명(42.0%), '과학탐구' 76명(38.0%)으로 나타났다.

〈표 II-13-11〉 수련관 프로그램 선호도(욕구)

n=200

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
문화·예술	84/42.0	-	-	84/42.0	2
건강·스포츠	56/28.0	42/21.0	-	98/49.0	1
모험개척	9/4.5	13/6.5	4/2.0	26/13.0	7
역사탐방	9/4.5	14/7.0	2/1.0	25/12.5	8
환경보존	3/1.5	8/4.0	10/5.0	21/10.5	10
과학탐구	9/4.5	40/20.0	27/13.5	76/38.0	3
봉사·사회참여	10/5.0	17/8.5	18/9.0	45/22.5	4
교류	1/0.5	3/1.5	10/5.0	14/7.0	12
진로탐구	2/1.0	14/7.0	7/3.5	23/11.5	9
자기개발	1/0.5	3/1.5	15/7.5	19/9.5	11
청소년 문화	-	-	29/14.5	29/14.5	6
청소년 복지	1/0.5	11/5.5	24/12.0	36/18.0	5
기타	1/0.5	2/1.0	3/1.5	6/3.0	13

#### 13-4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령에 따른 수련관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 수련관 이용이유 차이 분석결과는 표 〈II-13-12〉와 같다. '10대 미만', '10대', '30대 이상' 모두 '프로그램 참여'를 위해 수련관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서도 '프로그램 참여'가 가장 높게 나타났고, 다음으로 '여가선용 및 취미', '재능 발전을 위해', '봉사활동' 순으로 나타났다.

〈표 II-13-12〉 연령에 따른 수련관 이용이유 차이

n=200

성별	수련관 이용 이유					합계
	프로그램 참여	여가선용 및 취미	재능 발전	봉사활동	기타	
10대 미만	8	3	4	1	0	16
10대	55	42	30	28	5	160
30대 이상	14	8	1	1	0	24
합 계	77	53	35	30	5	200

#### 나. 연령에 따른 수련관 운영사업 선호도(욕구) 차이 분석

연령에 따른 수련관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-13-13>과 같다. 10대 미만의 경우 1순위 '문화·예술 영역', 2순위 '건강·스포츠 영역', '역사탐방 영역', '과학탐구 영역', 3순위 '과학탐구' 순으로 나타났다. 10대의 경우 1순위 '문화·예술 영역', 2순위 '건강·스포츠 영역', 3순위 '청소년 문화' 순으로 나타났다. 30대의 경우 총 24명으로 1순위 '문화·예술 영역', 2순위 각각 '건강·스포츠 영역', '과학탐구 영역', 3순위 '청소년복지 영역' 순으로 나타났다.

<표 II-13-13> 연령에 따른 수련관 운영사업 선호도(욕구) 차이

n=200

구분	연령에 따른 수련관 운영사업 선호도								
	10대미만			10대			30대이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
문화·예술	8	0	0	66	0	0	10	0	0
건강·스포츠	5	3	0	47	34	0	4	5	0
모험개척	0	1	0	4	10	4	5	2	0
역사탐방	0	3	0	8	9	1	1	2	1
환경보존	1	2	1	2	4	8	0	2	1
과학탐구	1	3	4	7	32	20	1	5	3
봉사사회참여	0	1	1	10	14	14	0	2	3
교류	0	0	0	1	3	6	0	0	4
진로탐구	0	1	0	1	11	6	1	2	1
자기개발	0	1	1	1	2	13	0	0	1
청소년문화	0	0	1	1	11	28	0	0	0
청소년복지	0	0	2	1	2	17	0	0	5
기타	0	0	0	1	0	3	2	4	0
합 계	15	15	10	150	132	120	24	24	19

### 13-5. 기타의견

#### 가. 시설 관련

- 요리실 설치
- 편의점 또는 자판기 추가 설치
- 휴게공간 필요

#### 나. 프로그램 관련

- 운동관련 프로그램 확대
- 주말을 활용한 봉사활동 프로그램
- 가족활동 프로그램 확대
- 다양한 프로그램 개설
- 코딩 참가비가 비싸서 부담이 되어 참가비 인하 희망
- 결제방법 변경
- 성인 프로그램 확대 희망

#### 다. 기타

- 많은 청소년이 참여할 수 있는 기회가 주어지면 좋겠음.
- 적극적인 홍보를 통해 더 많은 사람들이 좋은 프로그램에 참여하면 좋겠음.
- 접근성 개선을 위한 셔틀버스 운행이 가능하면 좋겠음.

### 13-6. 결과요약

김해시청소년수련관 이용자 200명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 53.5%, 남자 45.5%로 나타났고, 연령대는 10대가 80.0%로 가장 많았으며, 30대 이상 12.0%, 10대 미만 8.0%순으로 나타났다. 학력은 초등학교 재학 63.5%,

중학교 재학 17.5%, 고등학교 재학 7.0%, 대학교 재학 0.5%로 순으로 나타났다. 거주지는 읍면지역이 79.5%로 가장 많았고, 장유3동, 북부동, 장유1동, 장유2동, 활천동, 삼안동, 내외동 순으로 나타났다. 이는 수련관과 가까운 지역 순으로 이용자가 많음을 알 수 있다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 38.5%가 응답하고, 29.5%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 수련관 이용 주 대상은 청소년으로 김해시복지재단에 대한 인식이 다소 낮은 것으로 보인다.

#### 나. 이용계기

수련관 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개가 77.5%로 가장 높게 나타났고, 그 외 수련관 발행 홍보물 10.5%, 행정기관의 안내 6.0%, 대중매체 3.0%, 학교 선생님 1.5%, 기타 1.5% 순으로 이웃·가족·친구의 소개가 가장 높은 것으로 나타났다.

#### 다. 이용목적

수련관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 프로그램 참여가 38.5%로 가장 높게 나타났고, 그 외 여가시간 활용 및 취미활동 26.5%, 자신의 재능발전 17.5%, 봉사활동 참여를 위해 15.0%, 기타의견 2.5% 순으로 프로그램 참여 목적이 가장 높은 것으로 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

수련관 이용 만족도 조사에서 서비스 환경 만족도는 '수련관 이용절차의 간편성' 83.5%, '시설의 편리성' 77.5%, '시설의 쾌적성' 85.0%가 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도는 '수련관 이용관련 정보제공' 79.5%, '직원의 친절성' 89.5%, '업무처리 신속성' 81.5%가 만족이상으로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의성' 81.5%, '업무처리의 신뢰성' 80.5%, '직원들의 전문성' 89.0%가 만족이상으로 나타났다.

주요 서비스 만족도 조사를 분석해보면 가장 만족하는 프로그램 합계순위는

건강·스포츠 영역 65.5%, 문화·예술 영역 59.7%, 과학정보 영역 54.9%, 봉사협력 영역 29.8%, 환경보존 영역 27.7%, 자기개발 영역 23.3%, 역사탐방 16.2%, 기타의견 13.4%, 교류 영역 9.5% 순으로 나타났다. 프로그램 만족도에서는 전반적 만족도 92.5%, 프로그램 내용 92%, 프로그램 날짜·시간 84%, 안전교육 만족도 80.5%, 프로그램 장소 만족도 89.5%, 지도자(강사) 만족도 95%가 만족이상으로 나타났다. 수련관 이용 만족도는 대체로 높은 것으로 나타났고 '시설의 편리성', '수련관 이용관련 정보제공'은 상대적으로 낮게 나타났다.

### 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 수련관 운영의 보완사항에서는 수련관 홍보가 45.6%로 가장 높았고, 다음으로 다양하고 흥미로운 프로그램이 21.0%로 나타났다.

수련관 시설 보완과 관련한 설치 희망시설은 전문체험시설이 31.3%로 가장 높게 나타났다. 수련관 11개 운영사업 영역에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 건강·스포츠 영역 49.0%, 2순위 문화·예술 영역 42.0%, 3순위 과학탐구 영역 38.0% 순으로 나타났다.

연령에 따른 수련관 이용의 주된 목적은 전연령 프로그램 참여가 가장 높게 나타났다. 연령에 따른 수련관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 10대 미만에서는 1순위 문화 예술 영역, 2순위 건강·스포츠 영역, 3순위 과학탐구 순으로 나타났다. 10대에서는 1순위 문화·예술 영역, 2순위 건강·스포츠 영역, 3순위 과학탐구 영역 순으로 나타났다. 30대에서는 1순위 문화·예술 영역, 2순위 건강·스포츠 영역, 3순위 청소년복지 영역 순으로 나타났다.

### 13-7. 논의 및 향후 계획

2019 청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 본 수련관 운영에 반영해야 할 사항을 정리하고자 한다.

첫째, 설문지 응답자의 80.0%가 10대 이상이었고 초등학생이 63.5%로 중·

고등학생 비율이 상대적으로 낮게 나타났다. 보다 다양한 연령층의 청소년 이용률을 높이기 위한 후기 청소년 프로그램 개발·운영이 필요하다.

둘째, 설문 응답자의 45.6%가 수련관 운영의 보완사항으로 수련관 홍보를 꼽았다. 본 수련관은 언론, 홈페이지, SNS, 홍보지, 각종 게시물 등을 통해 홍보를 실시하고 있으나 수련관 이용자의 이용경험이 수련관 홍보의 큰 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 자체적으로 홍보전략을 수립하여 보다 적극적이고 다각적인 홍보가 필요하다.

셋째, 수련관 이용자의 이용경험이 수련관 홍보의 큰 비중을 차지하는 만큼 정기적인 만족도 조사로 이용자들의 만족도와 욕구를 파악하여 수련관 이용자들의 만족도를 높이고 지역사회에 긍정적 이미지를 제고하고 김해를 대표하는 청소년수련시설로서의 역할 수행이 필요하다.

넷째, 수련관 사업 영역에 대한 선호도 조사 결과 건강·스포츠 영역과 문화·예술 영역에 대한 욕구가 높은 것을 확인하였다. 따라서 이러한 결과를 반영하여 보다 다양한 영역의 프로그램 확대가 필요하다. 또한 전문체험 시설 설치에 대한 욕구(60%)를 반영하여 프로그램 확대에 따른 전문체험시설 설치 및 시설의 편리성 증진이 필요하다.

### 13-8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시청소년수련관 이용자 200명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 설문조사 참여자의 연령이 10대에 치우친 점.

둘째, 설문조사 참여자의 거주지가 진영지역에 치우친 점.

셋째, 설문조사 참여자의 문항에 대한 이해도가 낮은 점.

따라서, 2020년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

## II-14. 김해추모의공원 분석결과

## II-14 김해추모의공원 분석결과

### 14-1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

추모의공원을 이용하는 관내·외 방문자를 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령(유족기준), 사용료 혜택(사망자 기준), 거주 지역, 복지재단에 대해서 알고 있는가?, 김해시복지재단은 지역내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가? 으로 구분하여 분석하였다 분석 결과는 아래의 표 <II-14-1>과 같다. 먼저 성별은 남성이 32명(64.0%)으로 여성 18명(36.0%) 보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 조금 높음을 알 수 있다. 연령은 40대가 16명(32.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 30세미만 6명(12.0%), 30대 12명(24.0%), 50대 10명(20.0%), 60세이상 6명(12.0%) 순으로 나타나 30~50대의 시설 이용 및 설문 참여가 높은 것으로 나타났다.

설문결과 사망자 주소지 기준 사용료 혜택은 사용료 혜택없음 40명(80.0%), 국민기초생활수급자 8명(16.0%), 장애인 1명(2.0%), 국가유공자 1명(2.0%) 순으로 설문조사 참여에는 혜택이 없는 유가족이 많았다. 거주지역은 김해지역 외 13명(26.0%)으로 가장 높게 나타났으며 그 외 읍면지역 2명(4.0%), 동상동 3명(6.0%), 회현동 2명(4.0%), 부원동 1명(2.0%), 내외동 8명(16.0%), 북부동 5명(10.0%), 활천동 4명(8%), 삼안동 6명(12.0%), 불암동 2명(4.0%), 장유1동 4명(8.0%) 순으로 나타났다.

김해시 복지재단 인지도 설문결과 알고 있다 56명(56.0%), 알고 있지 않다 44명(44.0%)로 나타나 김해추모의공원 이용자 중 김해시복지재단을 알고 있는 이용자가 조금 높게 나타났다. 김해시복지재단을 알고 있는 이용자 중 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는지?에 그렇다 19명(67.9%)로 가장 높게 나타났으며 보통이 7명(25.0%), 매우그렇다 2명(7.1%)으로 나타나 김해추모의공원 이용자들에게는 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 II-14-1〉 일반적 사항

n=50

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	32	64.0
	여성	18	36.0
연령 (유족기준)	30세 미만	6	12.0
	30대	12	24.0
	40대	16	32.0
	50대	10	20.0
	60세 이상	6	12.0
사용료혜택 (사망자기준)	없음	40	80.0
	국민기초생활수급자	8	16.0
	장애인	1	2.0
	국가유공자	1	2.0
거주지역	읍면지역	2	4.0
	동상동	3	6.0
	회현동	2	4.0
	부원동	1	2.0
	내외동	8	16.0
	북부동	5	10.0
	활천동	4	8.0
	삼안동	6	12.0
	불암동	2	4.0
	장유1동	4	8.0
	김해지역 외	13	26.0
복지재단에 대해서 알고 있음?	예	56	56.0
	아니오	44	44.0
복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	전혀그렇지않다	0	0.0
	그렇지않다	0	0.0
	보통이다	7	25.0
	그렇다	19	67.9
	매우그렇다	2	7.1

## 14-2. 김해추모의공원 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <II-14-2>와 같다. 같다. 먼저 ‘추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 5명 (10.0%), ‘그렇다’ 38명(76.0%), ‘매우그렇다’ 7명(14.0%)으로 나타났으며 ‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’에 대한 응답 중 ‘그렇지않다’ 5명(10.0%), ‘보통’ 9명(18.0%), ‘그렇다’ 24명(48.0%), ‘매우그렇다’ 12명 (24.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 7명(14.0%), ‘그렇다’ 26명(52.0%), ‘매우그렇다’ 17명(34.0%)으로 나타났다. 서비스환경 문항에서는 ‘매우그렇다’ 보다 ‘그렇다’가 높게 나타났으며 추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다에 매우그렇다에 답한 응답자가 7명(14.0%)으로 응답자가 낮아 추모의공원 이용하는 절차의 편의성을 높이는데 노력하여야겠다.

<표 II-14-2> 서비스 환경 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	0/0.0	5/10.0	38/76.0	7/14.0
시설의 편의성	0/0.0	5/10.0	9/18.0	24/48.0	12/24.0
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	7/14.0	26/52.0	17/34.0

### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <II-14-3>과 같다. 먼저 ‘추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 5명 (10.0%), ‘그렇다’ 29명(58.5%), ‘매우 그렇다’ 16명(32.0%)으로 나타났으며 ‘추모의공원의 직원들은 친절하다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 5명(10.0%), ‘그렇다’ 15명(30.0%), ‘매우 그렇다’ 30명(60.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원은 업무

및 건의 사항을 신속하게 처리한다.'에 대한 응답 중 '보통' 2명(4.0%), '그렇다' 29명(58.0%), '매우그렇다' 19명(38.0%)으로 나타났다. 서비스 과정 문항 중 다른 항목보다 '추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.' 문항에 '매우그렇다' 보다 '그렇다'가 58.0%, 보통 10.0%로 높게 나타나 추모의공원에 대한 이용안내에 대해서 이용자들의 욕구에 맞게 안내 사항을 개선하여 추모의공원 이용 만족을 높여야겠다.

〈표 Ⅱ-14-3〉 서비스 과정 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	5/10.0	29/58.0	16/32.0
직원의 친절성	0/0.0	0/0.0	5/10.0	15/30.0	30/60.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	2/4.0	29/58.0	19/38.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 표 Ⅱ-14-4와 같다. 먼저 '추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.'에 대한 응답 중 '그렇지 않다' 2명(4.0%), '보통' 7명(14.0%), '그렇다' 35명(70.0%), '매우 그렇다' 6명(12.0%)으로 나타났으며, '추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.'에 대한 응답 중 '보통' 2명(4.0%), '그렇다' 27명(54.0%), '매우 그렇다' 21명(42.0%)으로 나타났다. '추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.'에 대한 응답 중 '그렇지 않다' 1명(2.0%), '보통' 2명(4.0%), '그렇다' 26명(52.0%), '매우 그렇다' 21명(42.0%)으로 나타났다. 서비스 결과 문항에 대한 설문결과 다른 항목 보다 '추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.' 문항에 '그렇지 않다' 4.0%, '보통' 14.0%, 그렇다 70.0%로 '매우 그렇다' 12.0%보다 높게 나타나 이용자들의 시설 이용 편의에 대한 만족이 낮은 것으로 파악되었다.

〈표 II-14-4〉 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	0/0.0	2/4.0	7/14.0	35/70.0	6/12.0
업무처리의 신속성	0/0.0	0/0.0	2/4.0	27/54.0	21/42.0
직원의 전문성	0/0.0	1/2.0	2/4.0	26/52.0	21/42.0

#### 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 표 〈II-14-5〉와 같다. 먼저 '추모의공원은 이용객에게 유익하다.'에 대한 응답 중 '보통' 7명(14.0%), '그렇다' 30명(60.0%), '매우그렇다' 13명(26.0%)으로 나타났으며, '추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.'에 대한 응답 중 '그렇지않다' 2명(4.0%), '보통' 7명(14.0%), '그렇다' 31명(62.0%), '매우그렇다' 10명(20.0%)으로 나타났다. '추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이다'에 대한 응답 중 '그렇지 않다' 1명(2.0%), '보통' 4명(8.0%), '그렇다' 27명(54.0%), '매우 그렇다' 18명(36.0%)으로 나타났다. 서비스 만족 문항에 대한 설문결과 이용자들이 '추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.' '그렇지 않다.' 4.0%, '보통' 14.0%로 나타났다.

〈표 II-14-5〉 서비스 전반적 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
추모의공원 유익성	0/0.0	2/4.0	7/14.0	30/60.0	13/26.0
이용의 편리성	0/0.0	2/4.0	7/14.0	31/62.0	10/20.0
계속 이용의향	0/0.0	1/2.0	4/8.0	27/54.0	18/36.0

## 마. 주요 서비스 만족도

전반적인 서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <II-14-6>과 같다. 먼저 **‘화장 및 봉안 서비스’**에 대한 응답 중 ‘보통’ 5 (10.0%), ‘만족’ 16명(32.0%), **‘매우만족’ 26명(52.0%)**, ‘이용해보지 않았다’ 3명(6.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 ‘매우만족’으로 52.0%로 조사 되었다. 또한 **‘화장 및 봉안 이용료’**에 대한 응답 중 ‘보통’ 6명(12.0%), **‘만족’ 23명(46.0%)**, ‘매우 만족’ 16명(32.0%), ‘이용해보지 않았다’ 5명(10.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 만족으로 46.0%로 높게 조사 되었다. 조사결과 이용자들은 화장 및 봉안 서비스·이용료에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. **‘화장·봉안·유택동산 원스톱 이용 서비스’**에 대한 응답 중 ‘보통’ 3명(6.0%), **‘만족’ 22명(44.0%)**, ‘매우만족’ 16명(32.0%), ‘이용해보지 않았다’ 9명(18.0%)으로 만족 문항에 44.0%로 조사되어 전반적으로 만족하는 것으로 파악되지만 ‘이용해보지 않았다’으로 답변한 이용자가 18.0%로 나타나 이용자에 대한 원스톱 이용 서비스에 대한 미비점을 개선할 필요가 있다. **‘제1·2봉안당 및 제례실’**에 대한 응답 중 ‘보통’ 5명(10.0%), **‘만족’ 18명(36.0%)**, **‘매우만족’ 18명(36.0%)**, ‘이용해보지 않았다’ 9명(18.0%)으로 조사되었다. 제1·2봉안당 및 제례실 문항에서는 ‘만족’, ‘매우 만족’하는 문항에 72.0%로 높게 조사되었다. 시설 보강으로 인해 제1·2봉안당 대한 만족도가 향상된 것으로 파악된다. **‘식당’**에 대한 응답 중 ‘보통’ 6명(12.0%), ‘만족’ 15명(30.0%), **‘매우만족’ 20명(40.0%)**, ‘이용해보지 않았다’ 9명(18.0%)으로 조사되었다. 식당에 대한 이용자들의 만족을 향상시키기 위해 메뉴개발, 직원친절교육, 식당내부청결 등 식당에 대한 관리를 높인 결과 ‘매우만족’ 40.0%로 높이 나타난 것으로 파악된다. **‘기타 편의시설’**에 대한 응답 중 ‘불만족’ 3명(6.0%), ‘보통’ 7명(14.0%), **‘만족’ 22명(44.0%)**, ‘매우만족’ 8명(16.0%), ‘이용해보지 않았다’ 10명(20.0%)으로 만족이 44.0%로 조사되어 편의시설에 대한 이용자 만족이 높지만 ‘이용해보지 않았다’ 20.0%로 응답이 높아 편의시설 확충에 대한 노력이 필요하겠다.

〈표 II-14-6〉 주요 서비스 만족도

n=50

		화장 및 봉안 서비스	화장 및 봉안 이용료	화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스	제1·2 봉안당 및 제례실	식당	기타 편의시설
매우 불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/7.5
보통	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	5/10.6	6/13.3	3/7.3	5/12.2	6/14.6	7/17.5
만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	16/34.1	23/51.1	22/53.7	18/43.9	15/36.6	22/55.0
매우만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	26/55.3	16/35.6	16/39.0	18/43.9	20/48.8	8/20.0
이용해보지않았다	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	3/-	5/-	9/-	9/-	9/-	10/-

### 14-3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항을 분석한 결과는 아래의 표 〈II-14-7〉과 같다. 먼저 ‘추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?’에 대한 응답 중 ‘시설·환경 개선’ 4명(8.0%) ‘자연장지신설’ 22명(44.0%), ‘고객서비스, 친절성’ 1명(2.0%), ‘식당’ 3명(6.0%), ‘홍보·마케팅’ 11명(22.0%), ‘기타의견’ 9명(18.0%)으로 조사되었다. 현재 추모의공원 내 자연장지 추진에 대한 안내가 이루지고 있어 설문이용자들이 자연장지 신축에 대한 관심이 높은 것으로 파악된다. ‘추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?’에 대한 응답 중 ‘화장동’ 4명(8.0%) ‘가족 유족대기실 및 휴게실’ 10명(20.0%), ‘봉안당’ 3명(6.0%), ‘유택동산’ 0명(0.0%), ‘추모시설(하늘정원·제례실)’ 3명(6.0%), ‘식당’ 3명(6.0%), ‘편의시설(자판기, 주차장등)’ 14명(28.0%), 해당사항없음 13명(26.0%)으로 조사되었다. 편의시설(자판기, 주차장등) 보완해야 된다고 생각하는 이용자가 28.0%로 제일 높은 결과로 답변한 이유로는 추모의공원 편의시설이 타시설 보다 노후화되어 보완을 바라는 이용자들이 증가 한 것으로 파악 된다. 이용자들의 만족을 위해 편의시설에 대한 보수가 진행되어야 할 것이다. ‘추모의공원에서 새롭게 생겼

으면 하는 시설은?’에 대한 응답 중 ‘가족유족대기실 및 휴게실’ 2명(4.0%), ‘봉안당’ 1명(2.0%), ‘주택동산’ 0명(0.0%), ‘추모시설(하늘정원,제례실)’ 3명(6.0%), ‘편의시설(자판기,주차장등)’ 17명(34.0%), **‘해당사항없음’ 27명(54.0%)**으로 조사되었다. ‘해당사항없음’에 54.0%로 답변하지 않아 이용자들이 추모의공원 시설에 대한 이해가 부족 한 것 같다.

〈표 II-14-7〉 이용자 욕구사항

n=50

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?	시설,환경개선	4
	자연장지 신축	22
	고객서비스, 친절성	1
	식당	3
	홍보, 마케팅	11
	기타의견	9
추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?	화장동	4
	가족유족대기실 및 휴게실	10
	봉안당	3
	주택동산	0
	추모시설(하늘정원,제례실)	3
	식당	3
추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?	편의시설(자판기,주차장등)	14
	해당사항없음	13
	가족유족대기실 및 휴게실	2
	봉안당	1
	주택동산	0
	추모시설(하늘정원,제례실)	3
	편의시설(자판기,주차장등)	17
	해당사항없음	27
		54.0

#### 14-4. 기타의견

##### 가. 추모의공원에서 보완해야 할 부분에 대한 의견

- 공휴일 등초본 열람, 명절 주차공간 부족, 식당에 다양한 메뉴가 있었으면 좋겠음
  - ⇒ 등초본 열람을 위한 행정정보 공동이용신청을 추진 중 이지만 민원처리기준표에 대한 내용이 없어 행정정보 공동이용 신청이 연기 되고 있습니다. 전자정부법 시행령 제39조 민원처리기준표에 대한 개정 이후 행정공동이용 신청 예정입니다.
  - ⇒ 올해 식당 메뉴 개발을 통해 곰탕, 나주곰탕으로 계절별 음식을 제공하고 있습니다. 향후 유가족들의 의견을 반영한 식당 메뉴를 계속해서 개발해 나가겠습니다.

##### 나. 추모의공원에서 가장 보완되어야 할 시설에 대한 의견

- 납골당 안치시 위치를 정할 수 있으면 좋겠음, 개별유족 대기실 설치, 대기실 의자가 불편함
  - ⇒ 봉안단 안치 위치는 김해추모의공원 설치 및 관리 조례 제 15조(봉안함의 안치)에 따라 위치를 변경 할 수 없습니다.
  - ⇒ 현재 추모의공원 화장시설 설치 공간이 협소 하여 개별 유족대기실 설치 장소를 선정하는데 어려움이 있습니다. 추후 담당자들과 협의를 통해 설치 장소를 확보하여 개별유족대기실 설치를 추진 하겠습니다.
  - ⇒ 현재 노후화 된 유족대기실 의자를 교체 하고 있으며 교체시 이용자들이 편하게 휴식할 수 있는 의자를 선정하여 교체 하겠습니다.

##### 다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설에 대한 의견

- 수목장, 식당 엘리베이터 설치
  - ⇒ 2018년부터 김해추모의공원 내 자연장 유치를 위해 다각적으로 노력하고 있으며 향후 설치 시 유가족들에게 홍보할 예정입니다.
  - ⇒ 추모의공원 식당에 장애인 리프트가 설치 되어있지만 장애인들 이용시 안전상 문제가 있어 장애인들이 이용할 수 있는 엘리베이터를 2020년까지 식당에 설치 할 예정입니다.

##### 라. 기타 건의사항

- 유골안치시 안치단에 가족 사진을 넣을 수 있으면 좋겠음
  - ⇒ 김해추모의공원 봉안당 안치단은 유골의 안전한 보존을 위한 밀폐, 방습, 방충 기능 이되는 안치단으로 안치단 내에는 유골함, 우파 외에는 안치 할 수 없습니다.

## 14-5. 결과요약 및 논의

추모의공원을 이용하는 관내·외 방문자 50명을 대상으로 실시한 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 결과요약

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남성 64.0%, 여성 36.0%로 나타났으며, 연령대는 30대~40대가 56.0%로 가장 많았다. 추모의공원을 이용한 이용자들 중 사용료 혜택을 받지 않는 이용자가 80.0%로 가장 높았다. 복지재단에 대해 알고 있다 56.0%로 나타났으며 이들중 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 설문자는 '보통' 25.0%, '그렇다' 67.9%, '매우그렇다' 7.1%로 파악 되었다.

서비스 환경 부문에서 이용자들이 '매우그렇다' 14%보다 '그렇다' 76%의 응답률이 높아 이용자들이 추모의공원을 이용절차, 편의시설, 주변환경 관리에 대한 만족도 향상을 위해 노력해야겠다. 서비스 과정 만족도 부문에서 다양한 설문 결과가 나타났지만 추모의공원은 이용안내가 잘 되고 있다 문항에서 '그렇다' 58.0%의 응답률이 높아 추모의공원 이용 안내에 대한 방법을 다양화 해야겠다. 서비스 결과 부문에서 특히 '추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다'. 문항에서 '보통' 14.0%, '그렇다' 35.0%로 설문에 참여한 이용자들이 84.0%로 추모의공원 이용에 대해서 낮은 만족을 나타났다. 서비스 만족 부문에서 설문에 참여한 이용자가 보통에 28.6%로 이용자들은 사회적 약자에 대한 추모의공원 시설이 부족하다고 생각하는 것으로 나타났다. 전반적인 서비스 만족 부문에서는 전체적으로 '매우만족'에 설문한 참여한 이용자가 많았으나 '기타편의시설' 서비스 만족에 다른 문항보다 매우만족이 낮게 나타나 이용자들의 만족 향상을 위한 편의시설 개선을 해야겠다. 이용자 욕구사항의 설문결과를 보면 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서는 홍보, 마케팅으로 34.7%가 설문하였다. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설로는 자연장지 신축으로 44.0%가 보완해야 할 시설로 생각 하였다. 추모의공원에서 가장 중점적으로 발전 시켜야 할 시설 및 새롭게 생겼으면 하는 시설은 편의시설(자판기, 주차장등)로 28.0%, 34.0%로가 응답하였다. 설문

결과를 바탕으로 이용자들이 추모의공원을 이용하는데 불편함이 없도록 해야겠다.

#### 나. 논의 및 향후계획

추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 이용자들이 추모의공원을 이용하는 시설 중 선진 화장·봉안 서비스에 대한 욕구가 높은 시설에 대해 시설개선이 이루어지도록 내년 사업에 반영하여 운영되어야 할 것이다. 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 시설로 나타난 자연장지신축, 홍보·마케팅으로 욕구가 높게 설문되어 향후 사업에 욕구를 반영하여 사업을 진행하여야 한다. 추모의공원 보완해야 할 시설, 새롭게 생겼으면 하는 시설로는 편의시설(자판기, 주차장등)으로 설문에 참여한 유가족이 편의시설 이용에 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 유가족들이 편의시설(자판기, 주차장등) 보완에 높은 관심과 욕구가 있는 것으로 판단된다. 설문 결과를 바탕으로 내년 사업 진행시 편의시설 개선을 통해 추모의공원을 이용하는 유가족들의 만족을 높여야겠다.

#### 다. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해추모의공원 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과의 일반화 하는 데에는 한계점이 있다.

첫째, 본 조사는 김해추모의공원 이용자 대상을 조사한 실시하였으나 화장 중 대기하고 있는 유가족을 대상으로 설문조사는 이루어지지 않았고 봉안당 이용자에 대한 설문조사에서도 이용자들이 고인에 대한 추모 후 설문에 참여하는 것에 대한 어려움으로 참여가 높지 않았다.

둘째, 추모의공원을 이용하는 유가족의 욕구보다 장례식장 및 장의운수 관련 직원의 욕구가 좀 더 반영되었다는 한계점이 있어 향후 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사에서는 추모의공원을 이용하는 유가족이 좀 더 많이 참여 할 수 있도록 노력하겠다.

### III. 결론

1. 연구결과 요약 및 제언
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향



## 1. 연구결과 요약 및 제언

본 연구는 김해시복지재단 이용자의 만족도에 미치는 영향을 파악하여 김해시복지재단 운영의 질적 개선을 위한 방안을 찾고자 하는 목적으로 수행되었으며, 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

김해시복지재단 산하기관은 노인종합복지관 3개, 재가노인지원서비스 2개, 주간보호서비스 3개, 사회복지관 1개, 여성센터 1개, 장애인종합복지관 1개, 청소년수련관 1개, 장묘시설 1개로 노인과 관련된 시설이 과반수를 넘었고 청소년수련관을 제외한 모든 시설이 노인들이 이용가능하다는 점, 응답자의 63.2%가 노인관련 시설을 이용하고 있는 점을 보았을 때 김해지역의 대부분이 복지서비스가 노인이 집중되어 있음을 시사하고 있다.

김해시복지재단 이용자 1,769명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 먼저 성별은 여성이 940명(53.1%)으로 절반이 넘었고 평균연령은 62세, 70대가 718명(40.6%)으로 가장 높게 나타났다. 이 같은 결과에서 유추해볼 때 생산 가능인구는 상대적으로 복지서비스를 이용할 시간이 부족하고 60대 이상에서 주로 복지서비스를 누리고 있음을 알 수 있다.

김해시복지재단에 대한 인지도에 관해 살펴본 결과, 이용자의 68.1%가 김해시복지재단을 알고 있다고 응답하였고 그 중 74.9%가 '김해시복지재단은 복지 증진을 위해 노력하고 있다'고 응답하였다. 이용자의 약 1/3이 김해시복지재단에서 본인이 이용하고 있는 기관이 운영되고 있는지에 대해 인식하지 못하고 있는 것으로 분석되었다. 특히 서부노인종합복지관, 김해시여성센터, 김해시청소년수련관, 김해추모의공원의 경우 50% 이상이 모르고 있다고 응답하였다. 서부노인종합복지관의 경우 개관한지 얼마 지나지 않았고 김해추모의공원 또한 이용자들의 잦은 이용이 없어 인지도가 낮게 나타날 수 있으나 그 외의 기관에서는 김해시복지재단의 인지도 향상을 위한 다양한 홍보 및 방안을 강구하여야 할 것이다.

본 연구의 종속변수인 서비스 전반적 만족도의 평균은 83.4%으로 나타났으며, 독립변수인 서비스 환경의 평균은 80.6%, 서비스 과정의 평균이 82.2%, 서비스 결과의 평균의 만족도가 81.8%으로 나타났다.

중다선형회귀분석 결과, 김해시복지재단의 전반적 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 독립변수인 서비스 환경수준이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타나, 가설 1. '서비스 환경수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다'는 수용되었다. 다음 독립변수인 서비스 과정수준이 김해시복지재단 전반적 서비스 만족도에 영향을 미치는 변수로 나타나, 가설 2. '서비스 과정 수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다'도 수용되었다. 마지막으로 서비스 결과수준 또한 전반적 서비스 만족도에 영향을 미치는 변수로 나타나, 가설 3. '서비스 결과수준이 높을수록 이용자의 서비스 만족도는 높을 것이다'도 수용되었다.

이 같은 연구결과를 토대로 한 논의는 다음과 같다. 이용자 만족도에 관한 여러 선행연구들에서도 서비스 환경에 대한 만족도가 높을수록 이용자 만족도에 영향을 미치는 변수로 작용하는 것으로 나타나 시설이 노후화된 곳은 사전예산을 편성하여 수리가 되고 개선될 수 있도록 검토하는 노력이 필요하다는 점을 시사한다. 김해시복지재단 산하기관의 경우 사회복지사, 간호사, 시설관리, 행정직들이 다양하게 배치되어 있어, 각자의 역할을 수행하되 서로 소통하고 논의해야 할 것이다.

서비스 환경의 세부 문항을 살펴보면, '이용 절차가 간단하고 편리한가', '편의시설이 잘 갖추어져 있는가', '주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있는가' 여부로 구성되어 있다. 이용 절차가 간단하고 편리하게 운영될 수 있도록 향후 인터넷을 통한 신청이나 앱을 도입하여 언제 어디서든 접근이 가능하도록 접근성을 강화하고 이용자들이 쉽게 이용할 수 있도록 편의시설의 주기적 관리, 시설이 청결하고 쾌적하고 유지할 수 있도록 수시 및 정기적 청소 및 관리가 진행되어야 할 것이다. 이를 위해서는 시설의 직원들이 관심을 갖고 적극적으로 관리해야 하겠으나 예산의 적절한 편성을 통해 전문가를 통한 시설의 정기적 관리가 필요하다. 뿐만 아니라 아무리 시설관리를 정기적으로 실시한다고 해도 이용자들의 잘못된 사용으로 인해 잦은 고장이 발생하지 않도록 이용자들을 대상으로 정기적 교육을 실시하거나 신규 이용자 교육시 시설물 사용법에 대한 안내도 병행되어야 할 것이다.

다음으로 서비스 과정에 대한 만족도가 높을수록 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부 문항을 살펴보면, '이용안내가 잘 되고 있는가', '직원들은 친절한가', '업무 및 건의사항은 신속하게 처리되는가'로 구성되어 있다. 이는 시설의 게시판이나 홈페이지 등을 통해 이용자들에게 이용에 관한 안내가 최신의 자료로 관리되어야 하며, 또한 기본적으로 직원들이 친절하게 민원을 응대해야할 것이다. 이용자 만족도에 관한 선행연구에서도 이용자와 직원과의 관계가 만족도에 직접적인 영향을 미치는 변수로 나타났다. 직원들이 친절하고 다가가기 편할수록 이용자들은 더 많은 소통을 하게 되고 이용에 대한 만족도 또한 자연스럽게 올라가게 된다. 직원의 친절성이 유지되기 위해서는 직원에 대한 교육과 인식도 중요하나 기본적으로 업무의 편중이나 과중 등으로 인한 직장 내 스트레스를 줄일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다. 이를 위해 일선에서 민원을 가장 많이 응대하고 있는 직원들의 업무 강도를 고려한 업무 분장과 충분한 복지혜택이 뒷받침되어야 할 것이다.

또한, 이용자들의 업무 및 건의사항에 신속하게 처리할 수 없다면 신속하게 업무를 처리할 수 있는 담당자에게 위임하거나 업무를 지정하는 등의 노력이 필요하며, 개선가능 유무를 명확히 파악하여 이용자에게 알려 소통이 원활하게 진행될 수 있도록 하여야 할 것이다.

서비스 결과에 대한 만족도가 높을수록 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부 문항을 살펴보면, '이용자 편의를 위한 다양한 지원이 되고 있는가', '업무처리에 신뢰가 있는가', '직원들이 전문성이 있는가'로 구성되어 있다. 이는 자신들이 받는 서비스에 대한 만족도가 곧 업무처리의 신뢰와 직원들의 전문성으로 이어진다고 볼 수 있다. 각 문항의 만족도 중에서도 직원들의 전문성이나 신뢰가 높은 편으로 나타나 이용자들에 대한 신뢰가 형성되어 있음을 알 수 있다. 직원들이 복지서비스 제공에 집중할 수 있도록 불필요한 행정절차를 줄이고 다양한 이용자의 욕구에 대응할 수 있는 예산집행체계의 변화가 필요한 시점이라고 볼 수 있다. 직원들이 신뢰받고 전문성을 강화하기 위해서는 각자의 업무에 전문가가 될 수 있도록 스스로 노력하고 책임과 권한을 부여할 수 있는 경영정책이 뒷받침되어야 할 것이다.

## 2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 시의성 있는 주제를 가지고 과학적인 분석방법을 적용하여 이루어진 연구였으나, 다음과 같이 연구의 일반화를 제약하는 몇 가지 한계점을 갖고 있다.

첫째, 이용자 만족도 평가와 질 개선을 위한 방안으로 양적연구에서 확인될 수 없는 심층적 자료를 수집하기 위해 김해시복지재단 이용자를 대상으로 한 질적 연구의 병행도 고려할 필요가 있다.

둘째, 김해시복지재단 산하기관이 복지시설 이외에도 다양한 시설이 운영되고 있고 연령대가 다양하여 구조화된 설문지를 만드는데 다소 한계가 있었으며, 노인들을 위한 시설이 많아 60대 이상의 설문 응답자가 많아 전 연령대를 일반화하기에는 한계가 있다.

셋째, 김해시복지재단 산하기관 만을 대상으로 실시하여 김해지역 전체 복지 시설 이용자들의 욕구로 한정짓기에는 한계가 있다.

넷째, 연구기간의 한계 및 제약으로 인해 선행연구에 대한 검토가 면밀히 이루어지지 못한 점이 한계로 남는다.

# 참고문헌

- 이주연·이사라, 2006, “부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사간의 지각차이에 관한 연구”,
- 심상오, 2006, “고령화 사회의 노인복지관 이용자의 복지관 이용만족도 결정요인에 관한 연구”, 경기대학교 석사학위논문
- 김인, 2009, “사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인에 관한 연구”, 지방정부연구 제13권 제4호
- 평택복지재단, 2011, “평택시 사회복지시설 욕구조사”
- 김해시복지재단, 2018, “복지시설 이용자 만족도 평가와 질 개선연구”, 김해시복지재단 정책연구팀



부록  
(설문지)



2019년 조사연구사업

○○노인종합복지관

## ○○노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 노인종합복지관을 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단

김해시○○노인종합복지관

50811 김해시 신어산길 46

전화 310-8500 팩스 310-8599

홈페이지 [www.gimhaedongbu.or.kr](http://www.gimhaedongbu.or.kr)

일련번호

조사원

## I. 일반적 사항

※ 아래 문항(1~5문항)에서 해당되는 항목에 체크(V)해주시면 됩니다.

1. 성 별	① 남성      ② 여성
2. 연령	(        )세
3. 보호구분	국민기초생활수급자 혜택을 받고 계십니까?(① 예    ② 아니오)
4. 거주지역	김해시(_____)읍 · 면 · 동
5. 세대유형	① 1인 세대      ② 2명 이상 거주(부부, 자녀 등)

6. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

① 예([☞ 6-1번 문항으로](#))

② 아니오([☞ 7번 문항으로](#))

6-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

7. 김해시○○노인종합복지관(이하 ‘복지관’)을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해
- ② 이웃 · 친구 · 가족의 소개를 통해
- ③ 본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문 · 방송 · 인터넷 등)를 통해
- ⑤ 기타의견

--

## 8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 교육프로그램 참여
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 일자리 참여를 위해
- ⑥ 각종 서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해
- ⑦ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
9. 복지관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
10. 복지관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 복지관은 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
12. 복지관에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 복지관의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
14. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리 한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
15. 복지관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
16. 복지관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 복지관 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 복지관은 이용객에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
19. 복지관은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
20. 앞으로도 복지관을 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## 노인복지관 주요 서비스 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
21. 사회교육프로그램 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 셔틀버스 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
23. 경로식당 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
24. 각종 홍보물은 복지관 이용에 편의를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥

25. 최근 1년동안 진행된 복지관 행사 만족도 조사입니다. 해당항목에 체크(V)해 주세요.

연번	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
25-1	명절행사(설날, 추석맞이 행사)	①	②	③	④	⑤	⑥
25-2	절기행사 (입춘, 정월대보름, 복날, 동지 행사 등)	①	②	③	④	⑤	⑥
25-3	어버이날 효나눔 행사 (축하공연, 도전 골든벨, 무료 중식 지원)	①	②	③	④	⑤	⑥
25-4	기타(무료급식, 노인의 날 행사, 작은 발표회, 미니콘서트, 동부예술제 등)	①	②	③	④	⑤	⑥
<b>&lt;&lt; 기 타 의 견 &gt;&gt;</b>							

## II. 이용자 욕구사항

26. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분은 무엇입니까?(1가지만 선택)

- ① 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완
- ④ 다양한 프로그램 개발(정규 강좌, 특강, 특별프로그램 등)
- ⑤ 지역사회 내 홍보의 활성화
- ⑥ 기타의견

27. 복지관에서 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사 입니다. 아래 보기를 읽고 선호하는 사업을 순위별로 기재해주시기 바랍니다.

1순위(        )    2순위(        )    3순위(        )

1. 사회교육프로그램, 실버아카데미 등의 평생교육지원사업
2. 탁구장, 당구장, 체력단련실, 노래방 등의 자율이용사업
3. 물리치료(보건지소연계), 건강 상담 등의 건강증진사업
4. 경로식당
5. 무료 법률상담, 이용자 고충처리 등의 정서생활지원사업
6. 자원봉사사업
7. 당구, 탁구 등의 동아리활동
8. 노노케어, 경전철안내도우미사업 등의 노인일자리사업
9. 후원사업
10. 경로당프로그램
11. 특별행사(명절 및 절기 행사)
12. 칭찬릴레이, 캠페인 등의 노인권익증진사업
13. 소식지, 안내지, 홈페이지 운영등의 복지관홍보사업

28. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램이 있다면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다(현재 진행 중인 프로그램 제외)

29. 복지관에 개선 또는 기타 건의사항이 있으시면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

○○노인통합지원센터

주간보호서비스

## ○○노인통합지원센터 주간보호서비스 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 주간보호서비스를 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 와중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다.  
늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단

○○노인통합지원센터 주간보호서비스

50883 김해시 김해대로 1902번길 12  
전화 310-8426 팩스 332-8361  
홈페이지 [www.ghsenior.or.kr](http://www.ghsenior.or.kr)

일련번호

조사원

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남성 ② 여성
2. 연령	( )세
3. 보호구분	① 일반 ② 차상위 ③ 국민기초생활수급자 ④ 기타( )
4. 거주지역	김해시(_____)읍·면·동
5. 등급유형	① 2등급 ② 3등급 ③ 4등급 ④ 5등급 ⑤ 인지지원등급
6. 응답자	① 본인 ② 배우자 ③ 아들(며느리) ④ 딸(사위) ⑤ 기타

### 7. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

① 예(☞ 7-1번 문항으로)

② 아니오(☞ 8번 문항으로)

#### 7-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

### 8. 주간보호서비스를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 국민건강보험공단 홈페이지 및 안내
- ② 이웃·친구·가족의 소개를 통해
- ③ 본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 직원안내
- ⑤ 기타의견

--

## 9. 주간보호서비스를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 인지능력 및 신체능력 저하
- ② 낮 동안의 보호자 부재
- ③ 이용자의 문제행동
- ④ 이용자의 사회성 감소
- ⑤ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
10. 센터는 이용 접근성이 높다	①	②	③	④	⑤
11. 센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 센터는 주변환경이 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
13. 센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 센터를 이용하는 절차가 간단하고 편리하다.	①	②	③	④	⑤
15. 센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
16. 센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
17. 센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 센터 직원들은 직업적 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 사회적 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
19. 센터는 이용자에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
20. 센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
21. 센터를 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 이용유무 및 만족도

22. 현재 주간보호서비스에서 제공 되고 있는 서비스에 대한 만족도 부분입니다. 아래의 문항에서 해당되는 사항에 ▼표 해 주십시오.

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 제공된 서비스의 질은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
2. 서비스 제공 시간은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
3. 이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 서비스를 제공할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다.	①	②	③	④	⑤
5. 건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구조사

23. 주간보호서비스에서 보강해야 할 프로그램은 무엇입니까?

- ① 인지기능서비스
- ② 신체기능서비스
- ③ 사회적응서비스
- ④ 개별 맞춤 서비스
- ⑤ 가족기능강화서비스
- ⑥ 기타( )

24. 주간보호서비스 만족을 위해 가장 필요한 사항은 무엇입니까?

- ① 서비스의 종류 및 프로그램의 다양화
- ② 직원의 친절성 및 전문성 강화
- ③ 안전시설 및 편의시설 확충
- ④ 개별 맞춤 서비스 제공
- ⑤ 이용시간의 다양화
- ⑥ 기타( )

25. 주간보호서비스의 문제점이나 센터에 바라는 점을 자유롭게 적어 주세요.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

○○노인통합지원센터

재가노인지원서비스

## ○○노인통합지원센터 재가노인지원서비스 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 복지시설 운영을 위하여 『복지시설 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』 사업을 운영하고 있습니다.

본 설문지는 재가노인지원서비스를 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

각 문항마다 정확하고 성실한 답변 부탁드립니다.

2019년 월



김해시복지재단

○○노인통합지원센터 재가노인지원서비스

50811 김해시 신어산길46  
전화 336-2400 팩스 336-3131  
홈페이지 [www.ghwf.or.kr](http://www.ghwf.or.kr)

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

## I. 일반적 사항

※ 아래 문항(1~5문항)에서 해당되는 항목에 체크(V)해주시면 됩니다.

1. 성 별	① 남성 ② 여성
2. 연령	( )세
3. 보호구분	① 일반 ② 차상위 ③ 국민기초생활수급자 ④ 기타( )
4. 거주지역	김해시 ( )읍 · 면 · 동
5. 세대유형	① 노인독거 ② 노인부부 ③ 자녀동거 ④ 기타( )

### 6. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

- ① 예(☞ 7-1번 문항으로)
- ② 아니오(☞ 8번 문항으로)

### 6-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

### 7. 재가노인지원서비스를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해
- ② 이웃 · 친구 · 가족의 소개를 통해
- ③ 본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문 · 방송 · 인터넷 등)를 통해
- ⑤ 기타의견

--

## 8. 재가노인지원서비스를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 일상생활지원(행정업무, 차량이송, 환경정리 등)을 제공받기 위해
- ② 정서적 외로움을 해소하기 위해
- ③ 경제적 도움을 제공 받기 위해
- ④ 식사도움(밀반찬, 부식지원 등)을 제공받기 위해
- ⑤ 위기상황(응급호출, 안전확인 등)에 대처하기 위해
- ⑥ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스과정 부문

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
9. 센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 센터의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
11. 센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스결과 부문

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
12. 센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
13. 센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 사회적만족 부문

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
15. 센터는 이용자에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
16. 센터를 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## 재가노인지원서비스 만족 부문

17. 귀하가 현재 받고 있는 재가노인지원서비스(일상생활지원, 정서지원, 상담지원, 지역사회자원개발 등)와 관련한 질문입니다. 아래 문항에서 해당되는 항목에 체크(V) 해 주십시오.

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
17-1. 제공된 서비스의 질은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
17-2. 서비스 횟수는 적절하다.	①	②	③	④	⑤
17-3. 경제적인 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
17-4. 정서적인 위안이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
17-5. 서비스를 받기 이전보다 생활이 편리하다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구

18. 귀하의 현재 어려운 문제는 무엇입니까? 3가지를 선택해주십시오.

- ① 낮은 수입(정부보조금 포함)으로 인한 경제적 어려움
- ② 간병 및 치료문제, 병원 이동 등으로 인한 의료적인 어려움
- ③ 사회적 고립, 정서적 외로움
- ④ 가사일 등의 일상생활 어려움
- ⑤ 여가문화의 부족으로 인한 어려움
- ⑥ 안전에 대한 불안감
- ⑦ 특별한 어려움 없음
- ⑧ 기타( )

19. 앞으로 센터에서 제공되는 재가노인지원서비스가 실질적인 도움이 되기 위해서는 가장 ‘개선해야 할 부분’이 무엇인지를 선택해 주십시오.

- ① 가정방문 횟수의 증대
- ② 서비스 종류의 다양화
- ③ 서비스 수혜자의 확대
- ④ 서비스의 양(물품, 금품)의 확대
- ⑤ 서비스의 질의 향상
- ⑥ 사회복지사 및 자원봉사자의 친절성 강화
- ⑦ 기타( )

20. 재가노인지원서비스의 문제점이나 센터에 바라는 점을 자유롭게 적어 주세요.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

김해시구산사회복지관

## 김해시구산사회복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 구산사회복지관을 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단  
김해시구산사회복지관

50908 김해시 가락로 220  
전화 310-8470 팩스 337-4543  
홈페이지 [www.gusansw.or.kr](http://www.gusansw.or.kr)

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남성      ② 여성
2. 연령	(        )세
3. 보호구분	① 일반    ② 차상위    ③ 국민기초생활수급자    ④ 기타(        )
4. 거주지역	김해시(        ) 읍·면·동

5. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

① 예(☞ 5-1번 문항으로)

② 아니오(☞ 6번 문항으로)

5-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

6. 귀하는 구산사회복지관(이하 ‘복지관’)을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 동 주민센터) 및 다른 복지기관 안내를 통해
- ② 이웃, 친구, 가족의 소개를 통해
- ③ 본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해
- ⑤ 기타의견

--

## 7. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 정보를 얻기 위해(교육프로그램 참여)
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 일자리 참여를 위해
- ⑥ 각종 서비스를 제공받기 위해
- ⑦ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
8. 복지관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
9. 복지관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 복지관은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
11. 복지관에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 복지관의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
13. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리 한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
14. 복지관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원 한다.	①	②	③	④	⑤
15. 복지관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 복지관 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17. 복지관은 이용자에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
18. 복지관은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
19. 복지관을 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구사항

### 20. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분은 무엇입니까?

- ① 고충 및 인권문제 해결을 위한 전문적 상담    ② 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완    ④ 다양한 프로그램 개발(정규 강좌 등)
- ⑤ 지역사회 내 홍보의 활성화
- ⑥ 기타의견

21. 복지관에서 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사 입니다. 아래 보기를 읽고 선호하는 사업을 순위별로 기재해주시기 바랍니다.

1순위(                    )    2순위(                    )    3순위(                    )

1. 사례관리지원사업(※ 복합적 욕구를 지닌 세대를 대상으로 서비스 지원 및 연계)
2. 가족관계증진사업(가족상담, 가족공통 취미 만들기, 부모교육 등)
3. 가족기능보완사업(멘토-멘티 관계구축, 더 드림 활동, 또래집단 연결 '마음지기')
4. 무료급식서비스(무료경로식당, 식사배달사업, 밀반찬배달사업 등)
5. 보건의료서비스(질병 예방교육, 건강검진, 건강상담 등)
6. 경제적지원사업(후원물품지원, 명절나눔행사,김장김치지원, 난방비 지원 등)
7. 정서적지원사업(생일축하, 어버이날 효나눔, 어르신 결연사업 등)
8. 교육문화사업(평생교육, 취미여가, 건강증진프로그램 등)
9. 노인사회활동지원사업(노노케어, 공공시설봉사, 실버복지도우미)
10. 복지관네트워크사업(복지자원연계, 지역주민욕구조사, 운영 및 자문회의 등)
11. 주민조직강화사업(주민리더위원회 운영, 캠페인 및 지역행사)
12. 주민복지증진사업(이용상담, 무료법률상담, 고충상담, 인권교육 등)
13. 자원봉사자 개발 및 관리(자원봉사자 모집 및 관리, 자원봉사자 지원사업 등)
14. 외부자원 개발 및 관리(후원자, 후원물품 및 금품 관리, 후원업체 관리 등)

22. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램이 있다면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.(현재 진행 중인 프로그램 제외)

23. 복지관에 개선 또는 기타 건의사항이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

김해시여성센터

## 김해시여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 김해시여성센터를 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 와중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단  
김해시여성센터

50811 김해시 신어산길 46  
전화 329-0400 팩스 329-9779  
홈페이지 [www.ghwomencenter.or.kr](http://www.ghwomencenter.or.kr)

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남성    ② 여성
2. 연령	(        )세
3. 이용프로그램	① 정기강좌    ② 단기강좌    ③ 정기 · 단기 모두이용 ④ 50+인생설계대학 ⑤ 새로일하기센터 ⑥ 직장맘지원센터
4. 거주지역	김해시(_____)읍 · 면 · 동

### 5. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

- ① 예(☞ 5-1번 문항으로)
- ② 아니오(☞ 6번 문항으로)

### 5-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

### 6. 김해시여성센터(이하 ‘여성센터’)를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해
- ② 이웃 · 친구 · 가족의 소개를 통해
- ③ 본 여성센터 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문 · 방송 · 인터넷 등)를 통해
- ⑥ 기타의견

## 7. 여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 자기계발을 위해
- ② 전문적인 교육을 받기 위해
- ③ 자격증 취득 및 취·창업을 위해
- ④ 취미 및 여가생활을 즐기기 위해
- ⑤ 노후설계를 위해
- ⑥ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
8. 여성센터는 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
9. 여성센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 여성센터는 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11. 여성센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 여성센터의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
13. 여성센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
14. 여성센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
15. 여성센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 여성센터 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 여성센터 강사들은 전문성을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 여성센터는 지역주민에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
19. 여성센터는 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	①	②	③	④	⑤
20. 여성센터를 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## 여성센터 기타 서비스 만족도

서비스 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용하 지 않는다
21. 셔틀버스 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 각종 홍보물은 센터 이용에 편의를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥

23. 귀하가 현재 참여하고 있는 프로그램에 모두 체크(✓)해 주십시오.

프로그램명	프로그램 내용
□ 1. 교양강좌 프로그램	필라테스, 기타, 라인댄스, 문인화, 영어, 중국어, 요가, 웨딩밥상 등
□ 2. 직업강좌 프로그램	목공예, 컴퓨터, 부동산, 바리스타, 캘리그라피, 의류리폼 및 수선, 제과제빵, 피부미용/마사지 등
□ 3. 50+인생설계프로그램	건강, 재무관리, IT, 직업, 귀농·귀촌, 힐링, 인생작문 등
□ 4. 새로일하기센터	직업상담, 직업교육훈련, 취업알선 및 연계 등
□ 5. 직장맘지원센터	직장, 가정, 개인 고충상담, 직장맘 커뮤니티사업 등

24. 위의 문항에 답변하셨다면, 아래의 문항에서 해당되는 항목에 체크(✓)해 주십시오.

구분	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
1. 제공된 프로그램의 질은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
2. 강의시간은 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 프로그램 횟수는 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 자기계발 및 취미생활 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 창업 및 취업활동에 도움이 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구사항

25. 여성센터에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은 어디입니까?

- ① 시설, 환경
- ② 사업, 프로그램
- ③ 고객서비스, 친절도
- ④ 인적자원(직원, 강사)
- ⑤ 홍보, 마케팅
- ⑥ 기타의견

26. 여성센터에서 가장 필요한 시설 무엇입니까?

- ① 교육 및 강의시설(대강당, 다목적실, 강의실 등)
- ② 실습시설(요리실, 피부미용실, 제과제빵실, 패션디자인실, 바리스타실, 컴퓨터교육실 등)
- ③ 자율이용시설(동아리쉼터)
- ④ 체육시설(힐링실, 음악실 등)
- ⑤ 편의시설(주차장)
- ⑥ 기타의견

27. 여성센터에서 운영하고 있는 프로그램에 대한 선호도(욕구)조사입니다. 선호하는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

- ① 전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램
- ② 취미교양관련 프로그램(문인화, 보타니컬아트 등)
- ③ 건강관련 프로그램(필라테스, 라인댄스 등)
- ④ 외국어관련 프로그램
- ⑤ 악기, 음악관련 프로그램(성악, 난타, 플룻 등)
- ⑥ 직업훈련 및 취업·창업프로그램

28. 여성센터에 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램이 있다면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.(현재 진행중인 프로그램 제외)

29. 여성센터에 개선 또는 기타 건의사항이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

김해시장애인종합복지관

## 김해시장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 장애인종합복지관을 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 와중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단  
김해시장애인종합복지관

50832 김해시 삼계로 140  
전화 310-8930 팩스 314-7116  
홈페이지 [www.gimhaerc.or.kr](http://www.gimhaerc.or.kr)

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남성      ② 여성
2. 연령	(        )세
3. 보호구분	① 일반    ② 차상위    ③ 국민기초생활수급자    ④ 기타(        )
4. 거주지역	김해시(        )읍·면·동
5. 장애유형	① (        )장애    ② 미등록

### 6. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

① 예(☞ 6-1번 문항으로)

② 아니오(☞ 7번 문항으로)

### 6-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

### 7. 김해시장애인종합복지관(이하 ‘복지관’)을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 동 주민센터) 및 다른 복지기관 안내를 통해
- ② 이웃, 친구, 가족의 소개를 통해
- ③ 본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해
- ⑤ 기타의견

---

## 8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 정보를 얻기 위해(교육프로그램 참여)
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 기능향상지원(재활) 서비스 이용을 위해  
(물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- ⑥ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
9. 복지관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
10. 복지관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 복지관은 주변환경이 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
12. 복지관에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 복지관의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
14. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리 한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
15. 복지관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
16. 복지관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 복지관 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 복지관은 이용객에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
19. 복지관은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
20. 복지관을 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구사항

### 21. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분은 무엇입니까?

- ① 장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 기능향상지원(재활) 서비스 다양화  
(물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 운영
- ④ 다양한 프로그램 개발  
(정규 강좌, 특강, 특별 프로그램 등)
- ⑤ 자율이용실 활성화 및 운동기구 보완
- ⑥ 기타의견

22. 복지관에서 운영하고 있는 사업 중 이용자들을 위해 가장 필요하다고 생각되는 것을 우선순위대로 3가지만 적어주시기 바랍니다.

1순위( ), 2순위( ), 3순위( )

- ① 급식지원사업 (복지관 식당 이용)
- ② 장애인목욕탕사업 (장애인전용목욕탕 이용)
- ③ 취미여가지원사업 (자율이용프로그램-노래방, 도서관, PC사용 등)
- ④ 상담사례지원사업 (회원 접수상담, 기능향상지원(재활) 서비스 진단연계, 사례관리, 발달장애인 부모심리상담 등)
- ⑤ 장애인 역량강화지원사업 (동아리지원사업, 힐링스쿨, 기관견학, 이용자 간담회 등)
- ⑥ 평생교육지원사업 (늘푸른대학, 사회교육프로그램, 정보화교육 등)
- ⑦ 인권 및 권익옹호지원사업 (인권 및 권리옹호교육, 고충처리/무료법률상담 등)
- ⑧ 발달장애인청소년 사회적응훈련사업 (발달장애인대학, 계절학교, 캠프 등)
- ⑨ 지역사회연계사업 (그림공모전, 장애예방 이해교실, 장애체험 등)
- ⑩ 기능향상지원(재활) 개별서비스 (물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- ⑪ 기능향상지원(재활) 그룹서비스 (미리내교실, 이야기자람터, 무지개스케치북, 웃는아이예체능교실 등)
- ⑫ 가족 및 건강지원사업 (아르페지오, 무료진료, 통증관리실, 운동기능증진실)
- ⑬ 발달장애인 주간보호사업 (사회적응 및 일상생활훈련, 여가활동지원, 특별활동사업 등)
- ⑭ 직업지원사업 (직업적응훈련, 취업알선, 특별프로그램 등)

23. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램이 있다면 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.(현재 진행 중인 프로그램 제외)

24. 복지관에 기타 건의사항이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

김해시청소년수련관

## 김해시청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 청소년수련관을 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단  
김해시청소년수련관

50811 김해시 김해대로 257  
전화 346-2100 팩스 346-2104  
홈페이지 [www.ghwf.or.kr](http://www.ghwf.or.kr)

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남성      ② 여성
2. 연 령	(                )세
3. 학 력	① 초등학교 재학    ② 중학교 재학    ③ 고등학생 재학 ④ 대학교 재학      ⑤ 기타 _____
4. 거주지역	김해시(_____)읍 · 면 · 동

### 5. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

- ① 예(☞ 5-1번 문항으로)
- ② 아니오(☞ 6번 문항으로)

### 5-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

### 6. 청소년수련관은 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해
- ② 이웃 · 친구 · 가족의 소개를 통해
- ③ 수련관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해
- ④ 대중매체(신문 · 방송 · 인터넷 등)를 통해
- ⑤ 학교 선생님을 통해
- ⑥ 기타의견

## 7. 청소년수련관을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 프로그램 참여
- ② 여가시간 활용 및 취미활동을 위해
- ③ 자신의 재능을 발전시키기 위해
- ④ 봉사활동 참여를 위해
- ⑤ 기타의견

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
8. 수련관은 이용하는 순서가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
9. 수련관은 편의시설(예를 들어 자판기, 휴게실 등)이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 수련관은 주변환경이 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

### 서비스 과정 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
11. 수련관에 대한 이용 안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 수련관의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
13. 수련관은 문제를 빨리 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
14. 수련관은 이용하는 사람들이 편안하도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤
15. 수련관과 관련된 업무처리는 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 수련관 직원들은 전문성을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
17. 수련관은 이용하는 사람들에게 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
18. 수련관은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
19. 수련관을 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

## 청소년수련관 주요 서비스 만족도

20. 아래의 표는 청소년수련관에서 실시하는 프로그램을 영역별로 나눈 것입니다.

가장 좋아하는 프로그램 영역 3가지를 골라 순서대로 번호를 작성해주세요.

▪ 1순위( ) ▪ 2순위( ) ▪ 3순위( )

- ① 문화예술 영역: 창의미술, 우쿨렐레, 캘리그라피, 냇생, 김해분청도자체험단
- ② 건강·스포츠 영역: 축구동아리·축구교실, 필라테스, 파워댄스, 가족레포츠체험단, 농구동아리
- ③ 역사탐방 영역: 가야역사 프로그램
- ④ 환경보존 영역: 가족텃밭운영단, 에코가족봉사단, 생태교실
- ⑤ 봉사협력 영역: 가족봉사단, 청소년감시단, 청소년봉사단, 일일자원봉사
- ⑥ 교류 영역: 벽화캠프
- ⑦ 과학정보 영역: 3D동아리, 드론교실, 코딩
- ⑧ 자기개발 영역: 청소년운영위원회, 국제청소년성취포상제, 자기도전포상제, 인성프로그램
- ⑨ 기타 영역: 청소년방과후아카데미, 청소년 문화마당

21. 청소년수련관 프로그램에 대한 만족도를 알아보는 항목입니다. 아래의 질문에 해당하는 것에 체크(V)해 주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
21-1. 참여한 프로그램은 전체적으로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
21-2. 참여한 프로그램의 내용은 재미있었다.	①	②	③	④	⑤
21-3. 프로그램 날짜와 시간은 적당했다.	①	②	③	④	⑤
21-4. 프로그램을 하는 동안 필요한 안전교육을 받았다.	①	②	③	④	⑤
21-5. 프로그램이 이루어진 장소는 활동을 하기에 적당했다.	①	②	③	④	⑤
21-6. 프로그램을 진행하는 선생님들은 전체적으로 만족스러웠다.	①	②	③	④	⑤

## II. 이용자 욕구사항

22. 청소년수련관에서 가장 빨리 고쳐야 할 부분은 무엇입니까?

- ① 안전하고 쾌적한 시설과 환경
- ② 다양하고 흥미로운 프로그램
- ③ 친절한 서비스
- ④ 많은 사람들에게 수련관 알리기
- ⑤ 기타의견

23. 청소년수련관에 어떤 공간이 더 생기면 좋을 것 같습니까?

- ① 교육 및 강의시설(강당, 강의실 등)
- ② 전문체험시설(진로체험실, 과학체험실, 요리실, 공예실 등)
- ③ 자율이용 시설(동아리실, 컴퓨터실, 도서관, 노래방, 밴드연습실, 포켓볼 등)
- ④ 체육시설(댄스실, 체력단련실, 탁구장 등)
- ⑤ 편의시설(자판기, 휴게실 등)
- ⑥ 기타의견

24. 청소년수련관을 활발하게 운영하기 위해 가장 필요한 프로그램은 무엇입니까?  
(최대 3가지 선택 가능)

- ① 문화예술 (미술, 악기, 도자체험, 캘리그라피, 연극, 영화 등)
- ② 건강·스포츠 (댄스, 요가, 필라테스, 농구, 축구 등)
- ③ 모험개척 (탐사·등반, 오지탐사, 야영 등)
- ④ 역사탐방 (역사체험, 전통예술 등)
- ⑤ 환경보존 (텃밭, 생태, 환경지킴이 등)
- ⑥ 과학탐구 (천문과학, 드론, 코딩, 3D, VR 등)
- ⑦ 농사/사회참여 (일손돕기, 위문, 캠페인, 자선·구호, 지역사회개발 및 참여, 안전지킴이 등)
- ⑧ 교류 (국제교류, 남북교류, 도시-농촌 교류, 다문화이해, 세계문화 체험 등)
- ⑨ 진로탐구 (진로탐색, 직업현장체험, 진로특강, 진로상담 등)
- ⑩ 자기개발 (청소년운영위원회, 청소년포상제, 동아리 등)
- ⑪ 청소년 문화 (청소년 축제, 문화제 등)
- ⑫ 청소년 복지 (방과후 프로그램, 가족프로그램 등)
- ⑬ 기타의견

25. 청소년수련관에 건의사항이나 기타 의견이 있으시면 자유롭게 작성해주세요.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2019년 조사연구사업

김해추모의공원

## 김해추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 김해추모의공원을 이용하고 계시는 이용자들의 서비스 만족도 및 욕구를 조사하고자 마련되었으며, 설문조사 결과를 분석하여 이용자 중심의 질 높은 맞춤형 서비스를 개발 및 제공하고자 하오니 바쁘시더라도 소중한 의견 부탁드립니다.

설문조사에 기재한 모든 사항은 본 연구목적으로만 사용되며, 개인정보 및 의견은 절대 외부로 유출되지 않으며, 철저하게 비밀을 보장하겠습니다.

바쁘신 중에도 불구하고 귀중한 시간을 내주셔서 대단히 감사드립니다. 늘 건강하시고 가정에 좋은 일들만 가득하시길 바랍니다.

2019년 월



김해시복지재단  
주모의공원

50878 김해시 주촌면 서부로1637번길574  
전화 329-0400 팩스 329-9779  
홈페이지 [www.gimhaememorialpark.or.kr](http://www.gimhaememorialpark.or.kr)

일련번호

조사원

## I. 일반적 사항

※ 아래의 문항 중에서 해당되는 항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남성    ② 여성
2. 연 령 (유족기준)	(        )세
3. 사용료 혜택 (사망자 기준)	① 없음    ② 국민기초생활수급자    ③ 장애인 ④ 국가유공자    ⑤ 장기기증자
4. 거주지역	① 김해시(_____)읍 · 면 · 동
	② 김해시 외

### 5. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

① 예(☞ 5-1번 문항으로)

② 아니오(☞ 6번 문항으로)

5-1. 위 문항에 ‘예’라고 응답하셨다면, 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

## II. 만족도 조사

### 서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
6. 추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
7. 추모의공원은 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 과정 만족도

서비스 과정	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
9. 추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
10. 추모의공원의 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
11. 추모의공원은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
12. 추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
13. 추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

## 서비스 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
15. 추모의공원은 이용객에게 유익하다	①	②	③	④	⑤
16. 추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	①	②	③	④	⑤
17. 추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤

## 추모의공원 주요 서비스 만족도

18. 추모의공원 전반적인 만족도 조사입니다. 해당항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

연번	문 항	매우 불만족	불만족	보통 이다	만족	매우만족	이용해보지 않았다
18-1.	화장 및 봉안서비스	①	②	③	④	⑤	⑤
18-2.	화장 및 봉안 이용료	①	②	③	④	⑤	⑥
18-3.	화장 · 봉안 · 유택동산 원스톱 이용서비스	①	②	③	④	⑤	⑥
18-4.	제1·2 봉안당 및 제례실	①	②	③	④	⑤	⑥
18-5.	식당	①	②	③	④	⑤	⑥
18-6.	기타 편의시설	①	②	③	④	⑤	⑥

<기타의견>

## II. 이용자 욕구사항

19. 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?

- ① 시설, 환경개선
- ② 자연장지 신축
- ③ 고객서비스, 친절도
- ④ 식당
- ⑤ 홍보, 마케팅
- ⑥ 기타의견

<20 ~ 21번>까지는 아래 <보기>에서 해당하는 번호를 선택하여 작성해 주세요.

**<< 보 기 >>**

- |                    |                   |       |
|--------------------|-------------------|-------|
| ① 화장동              | ② 가족유족대기실 및 휴게실   | ③ 봉안당 |
| ④ 유택동산             | ⑤ 추모시설(하늘정원, 제례실) | ⑥ 식당  |
| ⑦ 편의시설(자판기, 주차장 등) |                   |       |

20. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은? ( )

<기타의견>

21. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?( )

<기타의견>

22. 추모의 공원에 개선 또는 기타 건의사항이 있으시면 자유롭게 말씀해 주십시오

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.



## 2019년 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구

---

펴    냄 : 2019년 12월 26일

발 행 처 : (재) 김해시복지재단 정책연구팀

경남 김해시 신어산길 46

055-336-2400

055-336-3131

[www.ghwf.or.kr](http://www.ghwf.or.kr)

[www.facebook.com/ghwf2400](https://www.facebook.com/ghwf2400)

---

- 본 연구는 김해시에서 예산을 지원받아 진행하였습니다. -