2016-03 연구보고서 ①

이용 만족도 및 욕구조사 보고서

사회복지법인 자선단
시립관악노인종합복지관

발 간 사

1989년부터 27년이라는 시간이 흘러 어느덧 2017년을 맞이할 때가 되었습니다.
우리 관악노인종합복지관은 지속적으로 발전하기 위해 노력하였으며, 노인복지 사업의 선구자 역할을 수행하였고 노인복지관의 모델 기관으로서의 역할을 수행하기 위해 노력하였습니다.

이용하는 어르신들의 행복을 위해, 어르신들의 욕구를 파악하고 더 나은 서비스를 제공하기 위해 다양한 프로그램을 진행하였습니다.
어르신들의 연령 및 신체적 특성을 고려하여 활동적, 정적인 다양한 프로그램을 진행한 사회교육사업, 지역 내 강사로 활동하기 위해 양성교육 및 실습을 진행하는 사회참여사업의 푸른솔 아카데미 등 복지관 사업을 활발히 운영하면서 많은 사업적인 변화를 꾀하였습니다.

2016년에 진행된 사업 만족도 조사를 통해 2017년에 더 나은 서비스를 제공하고 복지관의 효율적인 운영을 위해 복지관의 각 프로그램 만족도와 어르신들의 욕구 조사를 진행하였습니다.
이를 바탕으로 변화하는 사회 환경에 맞추어 고령화에 따른 문제에 적극적으로 대처하고, 더 나은 서비스를 찾고 개발하여 어르신들의 욕구에 부응하는데 큰 밑거름이 될 것입니다.

연구방법에 따른 조사결과는 관악노인종합복지관이 향후 나아갈 방향을 정하는데 귀중한 자료로 활용할 것이며, 2017년 복지관 사업운영의 지표를 마련하는데 노력할 것입니다. 본 연구 설문에 응해주신 어르신과 자문해주신 최금룡 교수님께 진심으로 감사드리며 이번 연구조사를 통해 앞으로도 어르신들과 소통하고, 지역사회와 소통하는, 한국노인복지 발전에 기여하는 관악노인종합복지관이 되도록 끊임없이 노력하겠습니다.

2016년 12월

관악노인종합복지관 관장 김 신

감 수 보 고 서

급속한 인구 고령화와 더불어 노인복지관의 위상이 크게 격상되었을 뿐 아니라 그 역할과 책임 또한 더 무거워졌습니다. 고령자들이 입지는 갈수록 강팍한 처지가 되므로 노인문제에 대한 정책 또한 심각해지는 것입니다. 지금도 부유한 가정이나 전통을 중시하는 가문에서는 고령자인 부모를 아무런 갈등 없이 편하게 모시고 있으나, 평균적으로 대다수의 고령자들은 어떤 형태가 되었던 국가나 사회의 도움이 필요한 처지입니다. 현재로서는 지방자치단체 마다 행정단위별로 노인 관련 기관이 있어서 어느 정도 복지정책의 외형적 구색은 갖춰져 있습니다.
또한 정책적으로도 고령자에 대한 복지문제를 심도 있게 다루고 있다고 봅니다. 그러나 점증하는 고령자 인구의 증가에 대하여 이제까지 예측하지 못했던 인간의 수명연장이 엄청난 사회적 문제로 대두된 것입니다. 이 중에도 의술의 발달로 초래되는 무병장수의 현상은 이제 장수하는 것이 인생의 축복이라는 개념을 변화시키고 있는 것입니다. 반드시 장수와 인구비의 변화에 대한 대책이 절실하게 요구 되는 시기입니다.

본 조사 보고서는 관악노인종합복지관을 이용하는 어르신들을 대상으로 복지관 및 세부 프로그램 이용에 대한 만족도 및 추가적인 욕구를 알기 위한 목적에서 실시된 것입니다. 본 조사에서 나타난 중요한 결과들은 다음과 같습니다.

첫째, 복지관 이용자의 특성 분석 결과, 가장 눈에 띄는 특성 중 하나는 노인복지관 이용자들의 고령화가 심화되고 있다는 점입니다. 조사 결과에서 나타났듯이 이용자의 평균 연령은 이미 70세를 넘어 74세에 근접하고 있습니다. 60세가 이용기준연령인 노인복지관의 이용자 평균 연령이 그보다 14년이나 높다는 것은 전사회적인 고령화의 추세를 그대로 반영하는 것이라 해석할 수도 있겠지만, 다른 한편으로는 그만큼 노인복지관 내부적인 고령화가 심각하게 진행되고 있음을 보여주는 결과라 하겠습니다. 이대로 간다면 언젠가는 노인복지관이 거대한 경로당으로 변할 수도 있다는 우려를 하지 않을 수가 없습니다. 따라서 지금부터라도 새로운 회원들의 유치에 더욱 힘써야 함은 물론이고, 멀게는 향후 베이비붐 세대의 노화에 대비해야 할 것입니다.

또한 이용자들의 특성에 따른 맞춤형 서비스와 프로그램을 개발하도록 노력해

야 할 것입니다. 일예로 이용자들의 거주형태에서 홀로 혹은 부부끼리만 생활하는 어르신들이 거의 60%에 육박하고 있다는 사실에 주목하여, 홀몸 노인이나 노인부부를 대상으로 한 프로그램 개발에 적극 노력해야 할 것입니다. 또 이용자들의 종교가 매우 다양하게 분포하고 있음도 주목해야 합니다. 따라서 노년에 중요한 종교적 영성과 노년의 삶의 질을 연결한 다양한 프로그램 개발에 노력할 필요가 있습니다.

둘째, 복지관 이용 형태 분석 결과에서는 이용자들의 물리적, 심리적 접근성 개선에 더욱 노력해야 함이 드러났으며, 이용자들이 보다 다양한 프로그램을 이용하거나 참여할 수 있도록 복지관의 다양한 서비스에 대한 홍보에 적극적으로 노력해야 함을 보여주었습니다.

셋째, 복지관 운영과 관련된 욕구 분석에서는 아직까지는 실비 및 유료화에 대해 거부감이 있는 것으로 나타났지만, 향후 프로그램의 질적 향상을 위해서도 유료화에 대한 사회적 요구는 거스르기 힘들 것으로 예상되므로 이에 대비하여 이용자들을 설득하고 동의를 구하는 노력이 필요할 것입니다. 또 시설 및 프로그램 개선에 대한 이용자들의 욕구가 높게 나타남으로써 향후 이용자들의 구체적인 개선 욕구의 내용들을 파악하여 반영해야 할 것입니다.

이제 노인복지관은 커다란 변화의 물살을 마주 하고 있습니다. 소위 베이비부머라고 하는 1955년 이후 출생자들이 노화와 그들의 다양화 고급화된 욕구에 어떻게 대응할 것인가는 노인복지관이 직면한 중요한 과제입니다. 또한 동시에 고령화되어가는 기존의 이용자들의 욕구와 새로운 베이비부머들의 욕구를 어떻게 조화시켜 나갈 것인가도 향후 노인복지관이 직면한 최대 과제가 될 것입니다. 이러한 사회적 변화에 주목하면서 이번 이용자 만족도 및 욕구 조사가 최초 노인복지관이라고 하는 관악노인복지관의 모델을 발전시켜 나가는 초석이 되기를 기대해 봅니다.

상명대학교 사회복지학부
최금룡 교수

목 차

I. 서론

1. 조사의 배경 및 필요성 ······11
2. 조사의 목적 및 목표 ······13
3. 조사방법 ······14

II. 조사결과

1. 사회학적 특성 및 생활실태 ······17
2. 프로그램 별 이용만족도 및 욕구 ······23
3. 복지관 이용 형태 ······72
4. 복지관 운영관련 욕구 ······77

III. 결론 및 제언

1. 결론 ······93
2. 제언 ······98

부록: 설문지

Ⅰ. 서 론

1. 조사의 배경 및 필요성
2. 조사의 목적 및 목표
3. 조사방법

1. 조사의 배경 및 필요성

1) 조사배경

우리나라는 그동안 급속한 산업화와 경제발전, 의료기술의 발달로 평균 수명이 늘어나고 있는 추세이며, 특히 노인인구가 급격하게 증가하고 있는 경향을 보이고 있다. 현대사회가 직면하고 있는 바로 노인문제는 세계적인 과제로 등장하였고, 우리나라는 이제 고령사회로의 진입을 앞두고서 노인문제가 최근 주요한 문제로 대두되고 있다.

우리사회는 전 인구에 이미 7% 차지하는 고령화 사회로 들어갔으며, 앞으로 2026년에 이르러 인구당 5명 중 1명이 노인으로 초고령사회로 진입하게 될 것을 예상하고 있다. 이러한 급속한 고령화현상은 다양한 사회문제를 야기하고 있는데 고령화 사회가 당면한 과제 중 하나는 사회구저의 변화와 핵가족화로 말미암은 노인의 역할과 지위를 떨어뜨리는 문제에 까지 이르고 있는 형편이다. 늘어난 노년기의 여가 시간에 대하여 의미와 가치 또한 노인의 역할 상실감을 이완시킬 수 있는 여가시간 보내기가 중요한 주제로 나타나고 있다.

노인층은 계속 늘어나는데 비하여 여가활동 누릴 공간이 열악한 형편의 실정이며 일상적으로 여가를 보내는 시설로는 노인종합복지관이 대표적인 것이라 할 수 있다.

따라서 노인종합복지관을 이용하는 노인들의 여가활동에 시설의 서비스품질이 이용자들의 만족도를 높이는데 매우 의미있는 상관관계가 있다고 여겨진다.

2) 조사 필요성

우리나라의 노인인구는 저출산과 의료 기술의 발달, 생활개선 등에 따른 평균수명증가와 다양한 사회변화로 압축적 고령화를 겪고

있다. UN에서는 65세 이상 노인의 전체 인구에서 차지하는 비율에 따라 고령화 사회(7% 이상) 고령사회(14%) 초고령화 사회(20% 이상)로 구분한다.

1960년 한국의 65세 이상 노인 인구는 전체 인구의 2.9%에 불과했지만, 한국의 고령화는 이제 돌이킬 수 없는 추세가 되고 있다.

고령화의 심화는 노인에게 있어 건강보호의 문제, 경제적 문제, 세대 간의 갈등 및 소회의 문제, 역할상실의 문제, 여가시간의 처리문제 등 다양한 노인문제를 발생시키는 중요한 변수로 작용될 수 있기 때문에 노인세대의 특성을 주기적으로 파악할 필요가 있다.

노인인구가 증가하는 양상은 노인복지의 수준을 한단계 높일 수 있는 긍정적인 기회를 제공해 주며, 이러한 긍정적인 기회는 노인의 삶의 질 향상을 위한 노인복지 차원에서 여가문화의 활성화를 위한 효율적 정책대안 마련이 필요함을 말해준다.

노년기 여가프로그램의 참여를 통한 활동은 자신의 정체성을 느낄 수 있는 매우 중요한 수단이 될 수 있다. 여가 프로그램에 대한 참여활동은 노인들에게 신체의 조화로운 발달과 정서적인 측면에서는 노년기의 삶의 질을 향상시켜 줄 것이다. 이러한 활동은 여러 사람과 함께하는 집단 활동으로 사회성을 인식할 수 있음은 물론 노력과 인내로 이룬 성취감과 함께 자신감을 얻을 수 있어 노인의 소외감을 해소시키는 중요한 역할을 할 것이다.

여가프로그램 참여는 여가시간의 가치 있는 활용을 위한 기회를 제공함으로써 단순한 노령화가 아닌 삶의 질을 높이고 노년기를 더욱 건강하고 윤택하게 보낼 수 있도록 하는 긍정적인 역할을 한다고 하였다. 노인의 자율적 생활을 위한 기능 활성화를 위해 복지관의 프로그램 활성화와 만족도 조사를 통하여 복지관에 어떠한 만족도가 있었는지를 분석하고 이와 같은 만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석하고자 한다.

2. 조사의 목적 및 목표

1) 조사목적

다양성의 사회, 변화의 사회, 정보화의 사회속에서 노인층의 증가는 양적인 팽창으로 삶의 질 향상과 복지의 질 향상에 관심이 많아졌다.
새로운 트렌드를 빠르게 반영하는 오늘날의 세태에서 노인들의 환경 역시, 다양한 욕구는 당연한 것이고 새롭게 빠른 환경을 추구하는 의식 변화를 반영하는 복지서비스 지원이 필요하다.
사회 경제적 변화와 노인인구 구조변동에 효율적 대처하고 현대 노인이 지니고 있는 환경에 맞는 노인복지시설의 공급이 필요하다.
노인과 복지관의 상호관계를 파악하고 시설 공간 이용현황을 분석하여 질적 수준향상은 물론 노인이용자의 환경특성에 맞는 공간과 서비스 제공을 목적으로 하며 구체적인 목적은 다음 같다.

2) 조사목표

첫째, 이용자들의 만족도 제고전략을 도출하여 앞으로 여러 가지 방향성 제기한다.
둘째, 2016년 복지관에서 제공되는 어르신 프로그램에 대한 만족도를 파악하여 프로그램 운영 개선 방안을 구상한다.
셋째, 2016년의 복지관 서비스 이용에 대한 일반적인 만족도 및 이용 편의도를 파악하여 2017년 사업 진행에 반영한다.
넷째, 노인복지관이 이용자에게 효율적이고도 내실화되고 활성화 될 수 있는 서비스 제공 방안을 제시한다.

3. 조사방법

1) 조사기간 : 2016년 11월∼2016년 12월

2) 조사대상 : 총 794명(복지관 이용 어르신 772명 외 보호자 22명)

사업명		조사대상
총계(실인원)		794명
상담사업		100명
건강증진사업		100명
기능회복실운영사업		44명(보호자 22명)
평생교육사업		300명
사회참여사업		100명
복리후생사업	이·미용 서비스	50명
	셔틀버스 서비스	50명
	경로식당 서비스	50명

3) 조사방법 : 설문지를 통한 1대 1 면접조사 방식

4) 연구조사담당 : 복지지원과, 참여복지과

5) 통계방법

본 연구조사에서는 조사대상자들에 대한 기초적인 통계 자료들을 확보하기 위하여 SPSS를 활용하여 빈도분석, 교차분석, 백분율, 평균 등의 기초 통계분석을 실시하였다.

Ⅱ. 조 사 결 과

1. 사회학적 특성 및 생활실태
2. 프로그램 별 이용만족도 및 이용욕구
3. 복지관 이용 형태
4. 복지관 운영관련 욕구

1. 사회학적 특성 및 생활실태

1) 일반사항

복지관 이용만족도 및 욕구조사 대상자들의 성별은 여성 71.7%, 남성 28.3%이었으며, 연령별 분포를 살펴보면 ‘75세 이상~80세 미만’은 32.1%, ‘70세 이상~75세 미만’이 23.9%, ‘65세 이상~70세 미만’은 16.3% ‘80세 이상~85세 미만’은 15.7%, ‘60세 이상~65세 미만’은 16.3%, ‘85세 이상~90세 미만’은 4.1% 그리고 ‘90세 이상’은 1.2% 순으로 조사되었다.

결혼형태는 사별 52.5%, 결혼 30.1%, 동거 11%, 이혼 4.4%, 별거 1.1%, 미혼 0.8% 순으로 조사되었다. 종교는 기독교 35.9%, 천주교 25.9%, 불교 24.9%, 무교 12%, 기타 1.3% 순으로 조사되었으며, 교육수준을 살펴보면 초등학교 35.3%, 고등학교 28.3%, 중학교 18.8%, 무학 10.7%, 대학교 이상 6.9% 순으로 조사되었다.

가족형태는 독거 34.4%, 부부동거 30.9%, 본인+가족동거 24.4%, 배우자+가족동거 9.4%, 기타 0.9% 순이었으며, 총 가족 수는 1명이 31.9%로 가장 많았고 2명 30.9%, 5명 14%, 3명 13.2%, 4명 7.9%, 6명이상 2.1% 순으로 조사됨. 총 자녀수는 3명이 25.8%로 가장 많았고 4명 23.6%, 2명 22.5%, 5명이상 21.4%,순이었다.

거주지는 관악구 70.2%, 서울시 29.8% 순이었으며, 거주기간은 10년 이상~20년 미만이 25.8%로 가장 높았으며, 1년 이상~10년 미만이 21%, 30년 이상~40년 미만이 18.2%, 20년 이상~30년 미만이 18.3%로 40년 이상~50년 미만이 12.5%, 50년 이상이 4.4%, 1년 미만이 3.8%로 조사되어 장기간 거주한 거주주민도 있으며 새로운 인구의 유입도 나타나고 있음이 조사되었다.

주택소유 형태를 살펴보면 자가가 60.2%, 전세 18.9%, 임대아파트 11.2%, 월세 6.9%, 기타 2.8% 순으로 자가 소유비율이 높음을 알 수 있다. 보호구분은 일반 76.6%, 국민기초생활수급권자 14.5%, 보훈/국가유공자 8.3%, 차상위계층 0.6% 순으로 나타났다.

변인 및 범주		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	225	28.3
	여	569	71.7
연령	60세 이상~65세 미만	44	5.5
	65세 이상~70세 미만	130	16.3
	70세 이상~75세 미만	190	24
	75세 이상~80세 미만	255	32.1
	80세 이상~85세 미만	125	15.7
	85세 이상~90세 미만	40	5
	90세 이상	10	1.3
결혼형태	결혼	239	30.1
	사별	417	52.5
	이혼	35	4.4
	별거	9	1.1
	미혼	7	0.81
	동거	87	11
종교	기독교	285	35.9
	천주교	206	26
	불교	198	25
	무교	95	12
	기타	10	1.3
교육수준	무학	85	10.7
	초등학교	280	35.2
	중학교	149	18.8
	고등학교	225	28.3
	대학교 이상	55	6.91

노인의 인구사회학적 특성

가족형태	부부동거	245	30.9
	배우자+가족동거	75	9.4
	본인+가족동거	194	24.4
	독거	273	34.4
	기타	7	0.9
총 가족수	1명	253	31.9
	2명	245	30.9
	3명	105	13.29
	4명	63	7.9
	5명	111	14
	6명이상	17	2.14
총 자녀수	없음	9	1.14
	1명	44	5.54
	2명	179	22.54
	3명	205	25.84
	4명	187	23.6
	5명이상	170	21.41
거주지	관악구	557	70.1
	서울시	237	29.8
거주기간	1년 미만	30	3.8
	1년 이상~10년 미만	167	21
	10년 이상~20년 미만	205	25.8
	20년 이상~30년 미만	113	14.2
	30년 이상~40년 미만	145	18.3
	40년 이상~50년 미만	99	12.5
	50년 이상	35	4.4
주택형태	자가	478	60.2
	전세	150	18.9
	월세	55	6.9
	임대아파트	89	11.2
	기타	22	2.8
보호구분	국민기초생활수급권자	115	14.4
	보훈/국가유공자	66	8.3
	차상위계층	5	0.6
	일반	608	76.6

노인의 인구사회학적 특성

2) 경제적 사항

(1) 전반적인 경제수준

복지관 이용만족도 및 욕구조사 대상자들이 느끼는 생활수준을 살펴보면, 중 55.7%, 중상 37.3%, 하 7% 등의 순으로 나타났다. 연금에 대해 살펴보면, 연금을 받는 사람이 63.5% 받지 않는 사람이 36.5%,로 받는 사람이 많은 것으로 나타났다. 연금을 받는 사람을 대상으로 연금종류를 조사한 결과 국민연금 57.9%, 기타 19.8%, 군인연금 22.3% 등의 순으로 나타났다.

국민기초 수급에 대한 조사결과 비수급자 85.6%, 수급자 14.4%로 나타나 비수급자가 많음을 알 수 있다. 월평균 가구소득을 살펴본 결과 50만원 이상~100만원 미만48.6%, 10만원 이상 ~50만원 미만 33.6.%, 100만원 이상~150만원 미만 17.8% 등의 순으로 조사되었으며, 한 달 용돈은 10만원 이상~40만원 미만 68.3%, 40만원 이상~70만원 미만 28.8%, 100만원 이상 2.9% 순이었다. 이전소득에 대해 살펴보면 100만원 이상 35.9%, 10만원 이상~40만원 미만 33.9%, 40만원 이상~70만원 미만 30.2%로 나타났고, 현재소득은 50만원 이상~100만원 미만 41.5%, 10만원 이상~50만원 미만 30.6%, 200만원 이상~300만원 미만 27.9% 순이었다.

(2) 현재의 경제 상태에 대한 만족정도

현재의 경제 상태에 대한 만족도 조사 결과, 보통이 44.5%로 가장 높았고, 그 다음으로 불만족 32.1%, 만족 19.5%, 매우 불만족 1.5, 매우 만족 2.5%의 순으로 나타났다.

(3) 노후준비

노후생활에 대한 경제적 준비가 충분한지에 대한 만족도조사 결과, 보통이 455명(57.3)%로 가장 높았고, 그 다음으로 불충분 108명(13.6)%, 충분 101명(12.7%), 매우 충분 90명(11.3%), 매우 불충분 40명(5%)의 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 충분하다	90	11.3
충분하다	101	12.7
보통이다 (그저 그렇다)	455	57.3
불충분하다	108	13.6
매우 불충분하다	40	5

노후준비

(4) 대화상대

일상생활 중에 고민거리나 문제가 생겼을 때 주로 상담하는 대화 상대에 대해 알아본 결과, 가족 및 친척 40%, 친구 32.1%, 이웃 13.2% 등의 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
가족 및 친척	317	40
친구	255	32.1
이웃	105	13.2
성직자/종교기관	66	8.3
사회복지기관	15	1.9
공공기관(동사무소,119,보건소)	10	1.3
기타	26	3.3

대화상대

3) 건강상태 분석

(1) 신체적 건강상태

신체적 건강상태에 대해 알아본 결과, 보통 48.9%, 나쁘다 28%, 좋은 편이다 18.2%, 매우 좋은 편이다 3.1%, 매우 나쁘다 1.8% 순으로 나타났다.

항목	빈도	퍼센트
매우 좋은 편이다	25	3.1
좋은 편이다	145	18.2
보통이다 (그저 그렇다)	388	48.9
나쁘다	222	28
매우 나쁘다	14	1.8

신체적 건강상태

(2) 정신적 건강상태

조사 대상자의 정신적 건강상태에 대해 알아본 결과, 좋은편이다 44.7%, 보통이다 35.3%, 나쁘다 9.6%, 매우 좋은 편이다 6.3%, 매우 나쁘다 4.2% 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 좋은 편이다	50	6.3
좋은 편이다	355	44.7
보통이다 (그저 그렇다)	280	35.3
나쁘다	76	9.6
매우 나쁘다	33	4.2

정신적 건강상태

(3) 조사 대상자가 앓고 있는 질환이나 질병

대상자가 앓고 있는 질환이나 질병을 조사한 결과, 1순위에서 근골격계 질환이 52.5%로 가장 많았으며, 그 외에 순환계 질환 30.8%, 기타 10.7%, 내분비, 대사성 질환 6% 등의 순으로 나타났다.

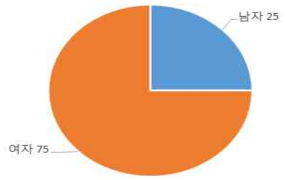
(4) 조사 대상자의 일상생활수행능력

일상수행능력에 대한 조사 결과, 대체적으로 모든 항목에서 '전혀 어렵지 않다' 응답이 높은 것으로 나타났다. '목욕'의 경우 전혀 어렵지 않다 85.7%, 약간 어렵다 10.3%, 매우 어렵다 3.1.%, 전혀 할 수 없다 0.9% 순으로 나타났다. '식사하기'의 경우 전혀 어렵지 않다 88.6%, 약간 어렵다 10.5%, 매우 어렵다 0.9%순으로 나타났다. '옷 갈아입기'의 경우 전혀 어렵지 않다 81.1%, 약간 어렵다 15.5%, 매우 어렵다 3.0%, 전혀 할 수 없다 0.4% 순으로 나타났다. '앉기'의 경우 전혀 어렵지 않다 77.3%, 약간 어렵다 21.1%, 매우 어렵다 1.5%, 전혀 할 수 없다 0.1% 순으로 나타났다. '걷기'의 경우 전혀 어렵지 않다 82.8%, 약간 어렵다 16.1%, 매우 어렵다 7.3%, 전혀 할 수 없다 1.1% 순으로 나타났다. '가벼운 집안일'의 경우 전혀 어렵지 않다 79.2%, 약간 어렵다 11.5%, 매우 어렵다 7.9%, 전혀 할 수 없다 1.4% 순으로 나타났다. '전화걸기'의 경우 전혀 어렵지 않다 85.1%, 약간 어렵다 12.6%, 매우 어렵다 1.8%, 전혀 할 수 없다 0.5% 순으로 나타났다.

2. 프로그램 별 이용만족도 및 이용욕구

1) 상담사업

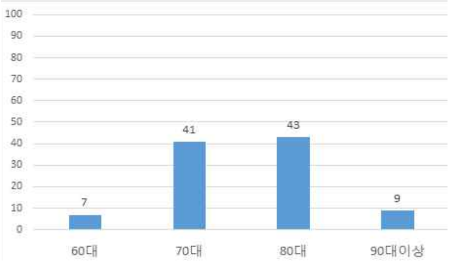
구분	빈도	퍼센트
남자	25	25
여자	75	75
합계	100	100



[표 1] 성별

상담사업 이용 어르신 일반현황에서 성별을 조사한 결과 남자 25%, 여자 75%로 조사되었다.

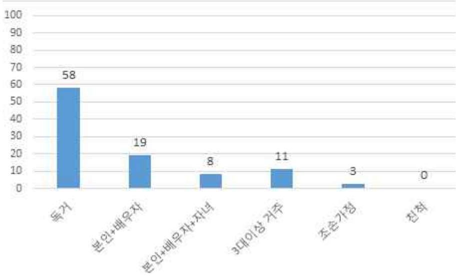
구분	빈도	퍼센트
60대	7	7
70대	41	41
80대	43	43
90대 이상	9	9
합계	100	100



[표 2] 연령

상담사업 이용 어르신 일반현황에서 연령을 조사한 결과 80대 41%, 70대 41% 순으로 조사되었다.

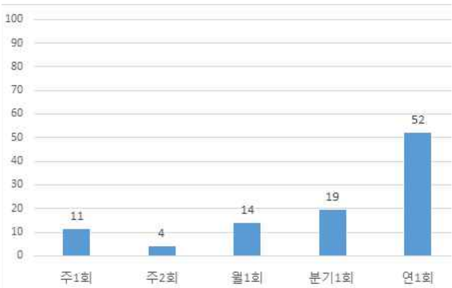
구분	빈도	퍼센트
독거	58	58
본인+배우자	19	19
본인+배우자+자녀	8	8
3대이상 거주	11	11
조손가정	3	3
친척	0	0
합계	100	100



[표 3] 동거상태

동거상태를 조사한 결과 독거 58%, 본인과 배우자 함께 거주가 19% 순으로 조사되었다.

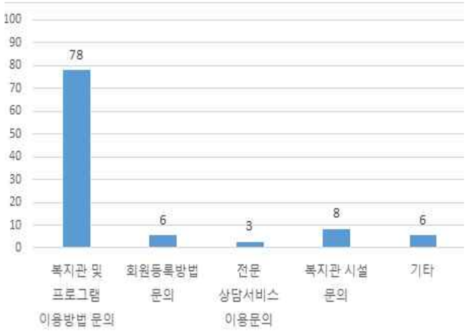
구분	빈도	퍼센트
주 1회	11	11
주 2회	4	4
월 1회	14	14
분기 1회	19	19
연 1회	52	52
합계	100	100



[표 4] 어르신께서는 상담실을 얼마나 이용하십니까

어르신께서는 상담실을 얼마나 이용하시는지를 조사한 결과 연 1회 52%, 분기 1회 19%, 월 1회 14% 순으로 조사되었다.

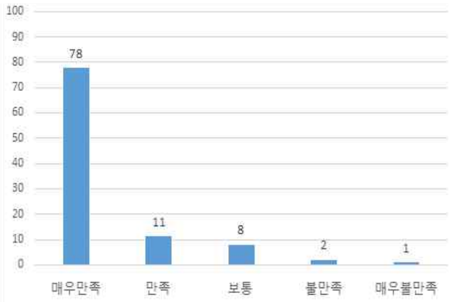
구분	빈도	퍼센트
복지관 및 프로그램 이용방법 문의	78	78
회원등록방법 문의	6	6
전문상담 서비스 이용문의	3	3
복지관시설 문의	8	8
기타	6	6
합계	100	100



[표 5] 어르신께서는 상담실을 이용하는 주목적이 무엇입니까

어르신께서는 상담실을 이용하는 주목적이 무엇인지를 조사한 결과 복지관 및 프로그램 이용방법 78%, 복지관 시설 문의 8%, 회원등록방법 및 기타 문의 6% 순으로 조사되었다.

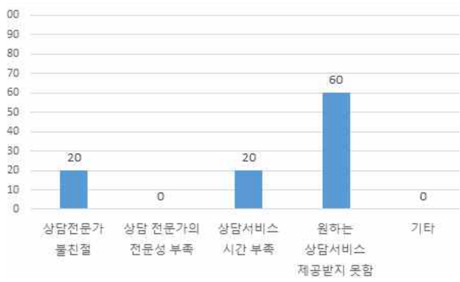
구분	빈도	퍼센트
매우만족	78	78
만족	11	11
보통	8	8
불만족	2	2
매우불만족	1	1
합계	100	100



[표 6] 어르신께서는 받았던 상담서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까

어르신께서는 받았던 상담서비스에 대하여 얼마나 만족하는지를 조사한 결과 매우 만족 78%, 만족 11%, 보통 8% 순으로 조사되었다.

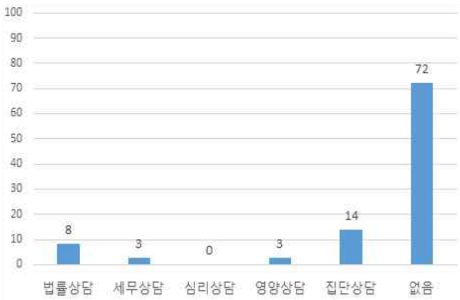
구분	빈도	퍼센트
상담전문가 불친절	1	20
상담전문가 전문성 부족	0	0
상담서비스 시간 부족	1	20
원하는 상담서비스 제공받지 못함	3	60
기타	1	0
합계	5	100



[표 7] 어르신께서 받았던 상담서비스에 불만족 하셨다면 그 이유는 무엇입니까

어르신께서 받았던 상담서비스에 불만족 하셨다면 그 이유는 무엇인지를 조사한 결과 원하는 상담서비스를 제공받지 못함 60%, 상담전문가의 불친절 및 상담서비스 시간 부족이 20%로 조사되었다.

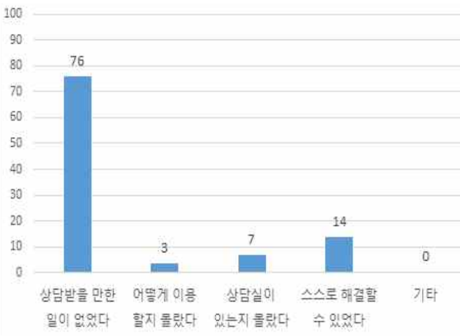
구분	빈도	퍼센트
법률상담	8	8
세무상담	3	3
심리상담	0	0
영양상담	3	3
집단상담	14	14
없음	72	72
합계	100	100



[표 8] 어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 있습니까

어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 있는지를 조사한 결과 없음 72%, 집단상담 14%, 법률상담 8% 순으로 조사되었다.

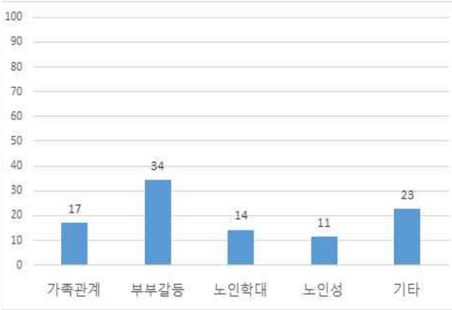
구분	빈도	퍼센트
상담받을 만한 일이 없었다	76	76
어떻게이용 할지 몰랐다	3	3
상담실이 있는지 몰랐다	7	7
스스로 해결할 수 있었다	14	14
기타	0	0
합계	100	100



[표 9] 어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 없다면 그 이유는 무엇입니까

어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 없다면 그 이유는 무엇인지를 조사한 결과 상담받을 만한 일이 없었다 76%, 스스로 해결할 수 있었다 14% 순으로 조사되었다.

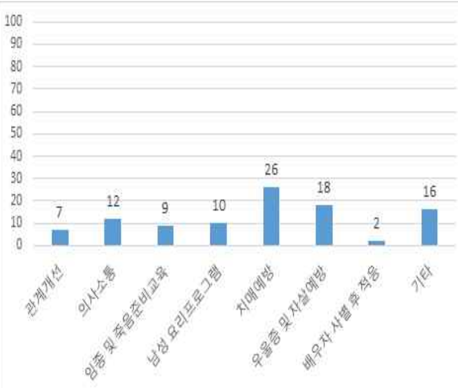
구분	빈도	퍼센트
가족관계	17	17
부부갈등	34	34
노인 학대	14	14
노인 성	11	11
기타	23	23
합계	100	100



[표 10] 어르신께서는 상담실에서 이루어지길 바라는 상담서비스가 있다면 무엇입니까

어르신께서는 상담실에서 이루어지길 바라는 상담서비스가 있다면 무엇인지를 조사한 결과 부부갈등 34%, 기타 23% 가족관계 17% 순으로 조사되었다.

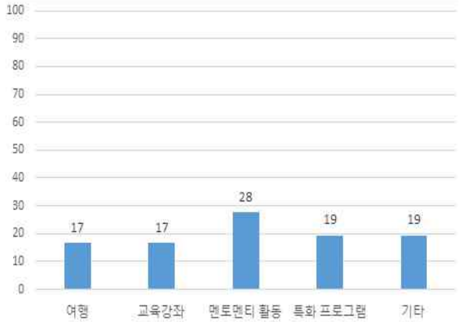
구분	빈도	퍼센트
관계개선	7	7
의사소통	12	12
임종 및 죽음준비교육	9	9
남성요리 프로그램	10	10
치매예방	26	26
우울증 및 자살예방	18	18
배우자 사별 후 적응	2	2
기타	16	16
합계	100	100



[표 11] 상담사업 중 특화사업으로 집단상담 프로그램을 진행하고 있는데 이에 실시되었으면 하는 희망분야가 있다면 무엇입니까

어르신께서는 상담실에서 이루어지길 바라는 상담서비스가 있다면 무엇인지를 조사한 결과 치매예방 26%, 우울증 및 자살예방 18%, 기타 16% 순으로 조사되었다.

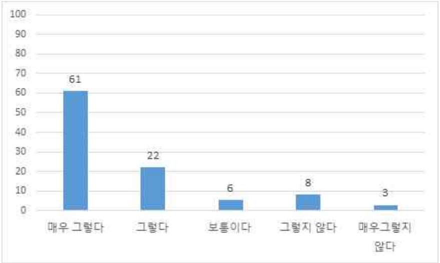
구분	빈도	퍼센트
여행	17	17
교육강좌	17	17
멘토-멘티 활동	28	28
특화 프로그램	19	19
기타	19	19
합계	100	100



[표 12] 복지관 기존, 신규회원 간의 원만한 관계 형성을 위해 무엇이 필요하다고 생각하십니까

복지관 기존, 신규회원 간의 원만한 관계 형성을 위해 무엇이 필요하다고 생각하시는지 조사한 결과 멘토-멘티 활동 28%, 특화 프로그램 19% 순으로 조사되었다.

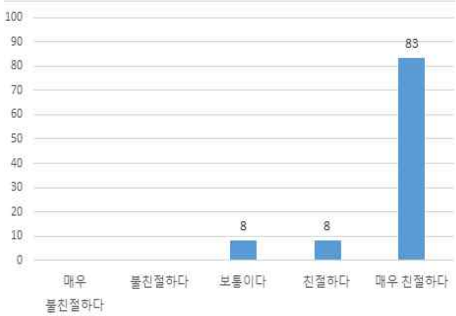
구분	빈도	퍼센트
매우만족	78	78
만족	11	11
보통	8	8
불만족	2	2
매우불만족	1	1
합계	100	100



[표 13] 상담사업에서 실시하는 교육, 전문상담, 회원관리 프로그램 등 홍보가 잘 이루어졌다고 생각하십니까?

상담사업에서 실시하는 교육, 전문상담, 회원관리 프로그램 등 홍보가 잘 이루어졌다고 생각하는지를 조사한 결과 매우 그렇다 61%, 그렇다 22% 순으로 조사되었다.

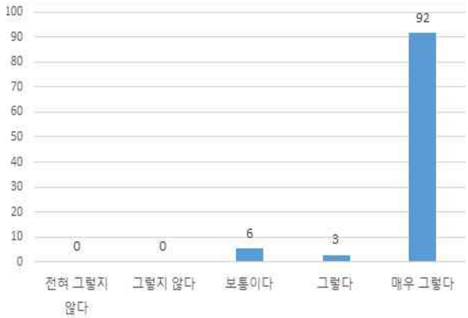
구분	빈도	퍼센트
매우 불친절	0	0
불친절	0	0
보통	8	8
친철	8	8
매우 친절	83	83
합계	100	100



[표 14] 상담사업 담당 직원의 친절도는 어떻게 생각하십니까

상담사업 담당 직원의 친절도는 어떻게 생각하는지를 조사한 결과 매우 친절하다 83%, 친철하다와 보통이 8% 순으로 조사되었다.

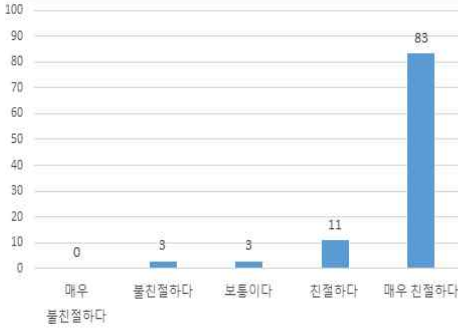
구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	0	0
그렇지 않다	0	0
보통이다	6	6
그렇다	3	3
매우 그렇다	92	92
합계	100	100



[표 15] 상담사업 담당 직원이 어르신의 불만 및 요구사항에 대하여 신속하게 해결해 주었습니까?

상담사업 담당 직원이 어르신의 불만 및 요구사항에 대하여 신속하게 해결해 주었는지를 조사한 결과 매우 매우 그렇다 92%, 보통이다 6%, 그렇다 3% 순으로 조사되었다.

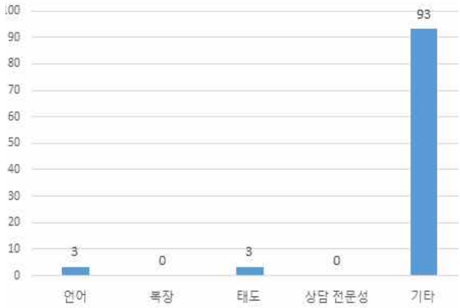
구분	빈도	퍼센트
매우 불친절	0	0
불친절	3	3
보통	3	3
친철	11	11
매우 친절	83	83
합계	100	100



[표 16] 복지관 안내데스크 봉사자의 친절도는 어떻게 생각하십니까?

복지관 안내데스크 봉사자의 친절도는 어떻게 생각하는지를 조사한 결과 매우 친절하다 83%, 친절하다 11% 순으로 조사되었다.

구분	빈도	퍼센트
언어	3	3
복장	0	0
태도	3	3
상담 전문성	0	0
기타	93	93
합계	100	100



[표 17] 복지관 안내데스크 상담이용 시 가장 개선해야 할 점이 있다면 무엇입니까

복지관 안내데스크 상담이용 시 가장 개선해야 할 점이 있다면 무엇인지를 조사한 결과 기타로 없음이 93%, 언어 및 태도 3% 순으로 조사되었다.

2) 건강증진사업

2016년에 진료실 이용 및 건강증진사업에 참여한 어르신 100명을 대상으로 설문조사를 통한 만족도와 욕구조사를 실시하였다.

참여자 기초 조사 정보(%)

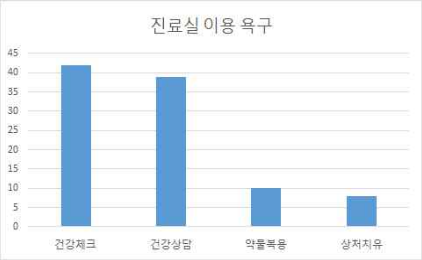
1. 성별	여자	78	남자	22				
2. 연령	60대	2	70대	38	80대	58	90대	2

조사 참여자 100명 중 여자어르신이 78%, 남자어르신 22%이며, 연령대는 80대 58%, 70대 38% 순으로 70~80대 여자 어르신 비중이 높게 나타났다.

1. 이용현황 조사

[표 2-1] 진료실 이용 욕구

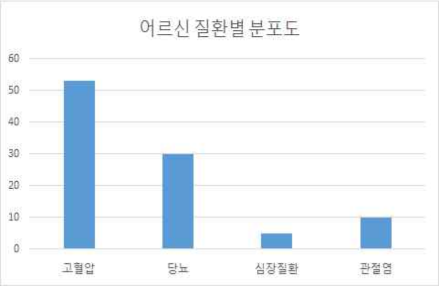
구분	빈도	퍼센트(%)
건강체크	42	42
건강상담	39	39
약물복용	10	10
상처치유	8	8
기타	1	1
합계	100	100



진료실 이용 실태 조사에서는 주로 이용하는 서비스는 건강체크 43%, 건강상담 39%, 순으로 나타났으며, 어르신 건강관리에 필요한 건강체크 및 상담이 주된 욕구로 나타났다.

[표 2-2] 어르신 질환별 분포도

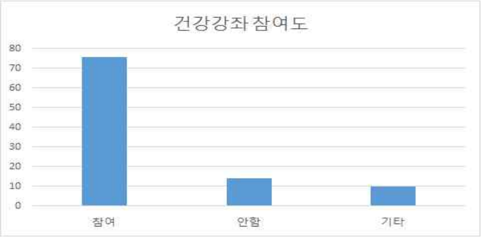
구분	빈도	퍼센트(%)
고혈압	53	53
당뇨	30	30
심장질환	5	5
관절염	10	10
기타	2	2
합계	100	100



노인성질환 중 고혈압 55%, 당뇨 30%, 관절염 10%, 심장질환 5% 순으로 만성질환을 중복으로 앓고 있는 것으로 나타났다.

[표 2-3] 건강강좌 참여도

구분	빈도	퍼센트
참여	76	76
안함	14	14
기타	10	10
합계	100	100



건강강좌에 참여자는 76%, 비참여자 14%, 기타 10 %로 나타났다.

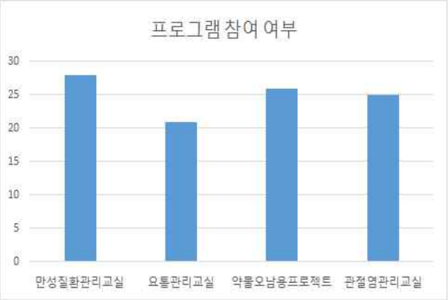
[표 2-4] 프로그램 진행 인지 여부

구분	빈도	퍼센트
알고 있다	78	78
모른다	21	21
기타	1	1
합계	100	100

세부프로그램 인지 여부를 조사한 결과는 알고있다 68%, 모른다 32% 순으로 과반 수 이상 어르신이 세부프로그램에 대하여 알고 있다고 나타났다.

[표 2-5] 프로그램 참여 여부

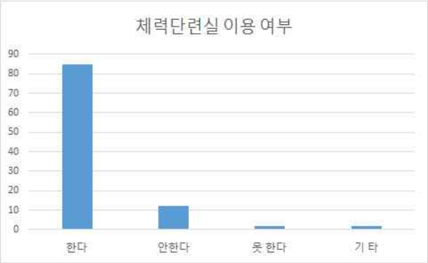
구분	빈도	퍼센트
만성질환 관리교실	28	28
요통 관리교실	21	21
약물오남용 프로젝트	26	26
관절염 관리교실	25	25
기 타	0	0
합계	100	100



세부프로그램에 대한 참여는 만성질환관리교실 26%, 약물오남용프로젝트 25%, 관절염관리교실 25%, 요통관리교실 24%로 노인성질환 관리 프로그램에 골고루 참여 하는 것으로 나타났다.

[표 2-6] 체력단련실 이용 여부

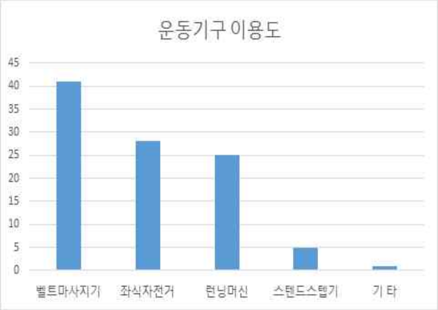
구분	빈도	퍼센트
한다	85	85
안한다	12	12
못한다	2	2
기 타	2	2
합계	100	100



체력단련실 이용 여부는 한다 85%, 안한다 13%, 못한다 2%, 기타 2% 로 나타났다.

[표 2-7] 운동기구 이용도

구분	빈도	퍼센트
벨트마사지기	41	41
좌식자전거	28	28
런닝머신	25	25
스텐드스텝기	5	5
기 타	1	1
합계	100	100



체력단련실에서 주로 이용하는 운동기구는 벨트마사지기 41%, 좌식자전거 28%, 런닝머신 25% 순으로 이용하고 있으며, 각각의 운동기구를 사용하고 중복으로 타 운동기구를 사용하는 것으로 나타났다.

2. 프로그램 및 서비스 만족도(%)

내 용	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
1. 진료실 청결도	0	0	8	80	12
2. 체력단련실 청결도	0	2	21	70	9
3. 체력단련실 운동기구 안전상태	0	2	28	65	5
4. 간호사 친절성	0	0	10	84	6
5. 간호사 전문성	0	0	5	80	15
6. 외부진료 참여 만족	0	0	18	80	2
7. 건강강좌 참여 만족	0	1	16	82	0
8. 질환별 프로그램 만족	0	0	0	85	15
9. 체력단련실 이용 만족	0	0	15	75	10
10. 전반적인 서비스 이용 만족	0	0	5	85	10

진료실 이용은 만족 80%로 높게 나타났으며, 간호사에 대한 친절도 84%, 전문성 80%로 나타났고, 외부진료 80%, 건강강좌 82%로 의료서비스에 대해 만족도가 높게 나타났다.
프로그램 이용에 대한 전반적인 서비스 만족도는 85% 나타났다.

3. 향후 이용에 대한 욕구 조사(%)

1. 진료실에서 받고 싶은 서비스	질환 상담	50	외부 진료	30	교육과 운동	20	없음	0	기타	0
2. 세부 프로그램에 대한 욕구	건강 강좌	40	전문 운동	35	외부 진료	25	없다	0	기타	0
3. 받고 싶은 외부 진료	치과	20	한방	28	치매 검진	40	없다	0	기타	0
4. 체력단련실 불편사항	장소 협소	38	기구 부족	32	보통	30	없다	0	기타	0
5. 체력단련실 내 필요한 운동기구	런닝 머신	20	벨트 마사지	40	좌식 자전거	40	모름	0	기타	0

건강증진사업 진료실 이용에 대한 욕구조사에서는 질환상담 50%, 건강강좌 40%, 치매검진 40% 순으로 나타났고, 체력단련실 이용에 대한 욕구조사에서는 장소협소 38%, 운동기구 부족 32% 순으로 나타났으며, 필요한 운동기구는 벨트마사지기와 좌식자전거가 각각 40%로 나타났다.

3) 기능회복사업

2016년에 기능회복실을 이용한 어르신 및 보호자 대상 22명을 만족도 및 욕구조사 했다.

(1) 기능회복실 이용 관련 사항

구분	빈도	퍼센트(%)
5년 미만	16	73
5년 -10년	4	18
10년 이상	2	9
합계	22	100

[표 3-1] 기능회복실 이용 기간

구분	빈도	퍼센트(%)
이웃, 친지소개	13	59.5
타 기관 소개	-	-
신문, 방송, 지역정보지	3	13.5
공공기관 소개	3	13.5
병원 소개	2	9
기타	1	4.5
합계	22	100

[표 3-2] 기능회복실 이용 경로

구분	빈도	퍼센트(%)
증상 회복	21	37
사회활동	10	17.5
참여활동	7	12.25
점심 및 간식 제공	2	3.5
보호자의 자유시간	7	12.25
저렴한 비용	10	17.5
합계	57	100

[표 3-3] 기능회복실 이용 목적 (어르신 복수 응답)

구분	빈도	퍼센트(%)
어르신의 회복 및 건강	22	40.16
어르신의 사회활동	16	28.16
보호자의 경제활동으로 인한 부재	1	1.76
점심 및 간식 제공	1	1.76
어르신 보호	2	3.52
보호자의 자유 시간	6	10.56
저렴한 비용	8	14.08
합계	56	100

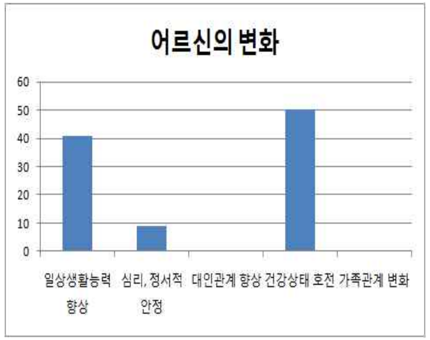
[표 3-4] 기능회복실 이용 목적 (보호자 복수응답)

기능회복실을 이용 기간은 평균 8.29년이었으며 5년 미만이 73%, 5년 이상 10년 미만 18%이며, 10년 이상이 9%였다. 고령으로 건강 악화, 종결 및 정지 하는 어르신이 늘어나고 신규 등록을 한 어르신께서 이용 중이라고 설명된다.

이용 경로로는 이웃 및 친지소개가 59.5%로 가장 높았으며, 신문, 방송, 지역정보지, 공공기관 소개 및 병원 소개 순으로 나타났다. 노인성 질환이 급증하면서 다양한 경로로 이용하게 됨을 알 수 있었다.

이용 목적으로는 어르신이 응답한 항목 중에서는 어르신 증상회복이 37%로 가장 높았고, 어르신 사회활동과 저렴한 비용이 17.5%로 같은 비율로 나타났다. 보호자의 복수응답으로도 어르신 건강 및 회복, 어르신 사회활동, 저렴한 비용, 보호자의 자유 시간, 어르신 보호 등의 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트(%)
일상생활 능력 향상	9	41
심리,정서적 안정	2	9
대인관계 향상		
건강상태 호전	11	50
가족관계 변화		
합계	22	100



[표 3-5] 기능회복실 이용하면서 어르신의 변화

기능회복실을 이용하면서 어르신에게 어떤 변화가 있었는지에 대한 질문에 대해서는 건강상태 호전 50%, 일상생활능력 향상 41%, 심리적·정서적 안정 9% 순으로 나타났다.

구분	내용	1 매우 나빠짐	2	3	4	5	6	7	8	9	10 매우 좋아짐	합계 (퍼센트)

구분	내용	1 매우 나빠짐	2	3	4	5	6	7	8	9	10 매우 좋아짐	합계 (퍼센트)
어르신	신체적변화				1 (4.5)	3 (13.5)	7 (31.5)	11 (50.5)				22 (100%)
	정서적변화				1 (4.5)	7 (31.5)	9 (41.5)	5 (22.5)				22 (100%)
	일상생활 및 사회적변화					8 (36)	10 (46)	4 (18)				22 (100%)

[표 3-6] 2016년 기능회복실 이용 동안 어르신의 변화

한 해 동안 기능회복실을 이용하면서 어르신에게 어떤 변화가 있었는지에 대해서는 신체적 변화는 10점 만점에 평균 6.27점, 정서적 변화는 10점 만점에 평균 5.81점, 일상생활 및 사회적 변화는 10점 만점에 평균 5.81점으로 나타났다.

구분	내용	1 매우 나빠짐	2	3	4	5	6	7	8	9	10 매우 좋아짐	합계 (퍼센트)
보호자	가족관계 변화					8 (37)	7 (31.5)	7 (31.5)				22 (100%)
	어르신의 자립능력				1 (4.5)	5 (22.5)	7 (31.5)	9 (41.5)				22 (100%)
	어르신의 변화 정도					4 (18)	12 (55)	6 (27)				22 (100%)

[표 3-7] 2016년 기능회복실 이용 동안 보호자가 느끼는 부분

어르신께서 기능회복실을 이용하면서 보호자가 느끼는 부분에 대해서는 가족관계 변화는 10점 만점에 평균 5.95점, 어르신의 자립능력은 10점 만점에 평균 6.09점, 어르신의 변화 정도는 10점 만점에 평균 6.09점으로 나타났다

(2) 기능회복실 이용 프로그램 및 서비스 만족도

구분	내용	매우 만족	약간 만족	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
프로그램	물리치료	55	36	9	-	-	100%
	원예치료	36	55	9			100%
	음악치료	36	55	9			100%
	미술치료	4.5	31.5	55	9		100%
	사회성증진	55	40.5	4.5			100%
	부양가족지지	22.5	73	4.5			100%
	특별행사	27	64	9			100%

[표 3-8] 기능회복실 이용 만족도 및 개선

기능회복실 서비스의 전반적인 부분에서 만족하는 것으로 나타났다. 물리치료, 원예치료 음악치료는 91%가 만족도를 보였다. 미술치료는 보통 55%, 약간 만족 31.5%, 불만족 9%, 매우 만족 4.5& 보였다. 사회성 증진 및 부양가족 프로그램이 95.5% 만족도를 보였고 특별행사는 91%의 만족도를 보였다.

구분	내용	매우 만족	약간 만족	보통	불만족	매우 불만족	합계 (퍼센트)
시설	실내 청결 상태	59.5	40.5			-	100%
	실내 안락함	40.5	55	4.5		-	100%
	안전한 실내환경	68.5	27	4.5		-	100%
	장비 구비	9	36	56	9	-	100%

[표 3-9] 기능회복실 시설

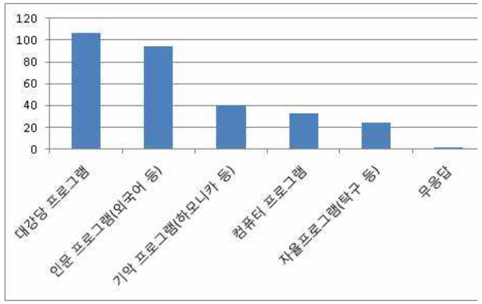
기능회복실을 이용하는데 있어 시설 만족도에 관한 질문에 대해 대체로 만족 한다고 답변하였다. 실내 청결 상태는 59.5% 매우 만족, 실내 안락함 및 안전한 실내 환경에서는 95.5%의 만족도를 보였다. 그러나 장비 구비에 있어서 56% 보통, 36% 약간 만족, 9%는 매우 만족과 불만족이 같은 비율로 만족도를 보였다.

4) 평생교육

(1) 평생교육프로그램 중 가장 만족스러운 프로그램

이용하는 평생교육 프로그램 중 가장 만족스러운 프로그램에 대해 알아본 결과, 강당프로그램 35.7%, 인문 프로그램31.3%, 기악프로그램13.3%, 컴퓨터 프로그램 11%, 자율프로그램 8%로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
대강당 프로그램	107	35.7
인문 프로그램 (외국어 등)	94	31.3
기악 프로그램 (하모니카 등)	40	13.3
컴퓨터 프로그램	33	11.0
자율프로그램 (탁구 등)	24	8.0
무응답	2	0.7

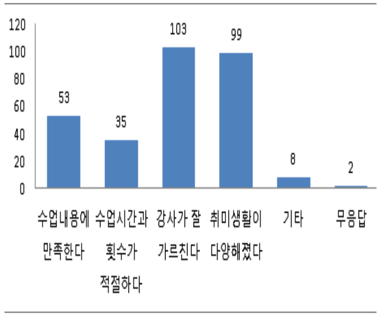


[표 4-1] 만족스러운 프로그램

(2) 프로그램 만족도

프로그램에 만족하는 이유에 대해 알아본 결과, 강사가 잘 가르친다 34.3%, 취미생활이 다양해졌다 33%, 수업내용에 만족한다 17.7% 수업시간과 횟수가 적절하다 11.7% 기타 2.7% 등의 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
수업 내용에 만족한다	53	17.7
수업시간과 횟수가 적절하다	35	11.7
강사가 잘 가르친다	103	34.3
취미생활이 다양해졌다	99	33.0
기타	8	2.7
무응답	2	7

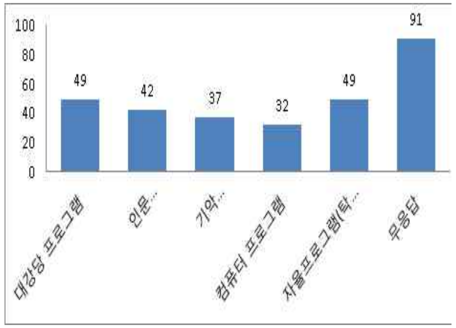


[표 4-2] 프로그램 만족도

(3) 불만족스러운 프로그램

어르신들이 복지관내에서 불만족하는 프로그램에 대한 결과로는 무응답 30.3% 대강당 프로그램▪자율프로그램 16.3% 인문 프로그램 14%, 기악프로그램 12.3% 컴퓨터 프로그램 10.7%로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
대강당 프로그램	49	16.3
인문 프로그램 (외국어 등)	42	14.0
기악 프로그램 (하모니카 등)	37	12.3
컴퓨터 프로그램	32	10.7
자율프로그램 (탁구 등)	49	16.3
무응답	91	30.3

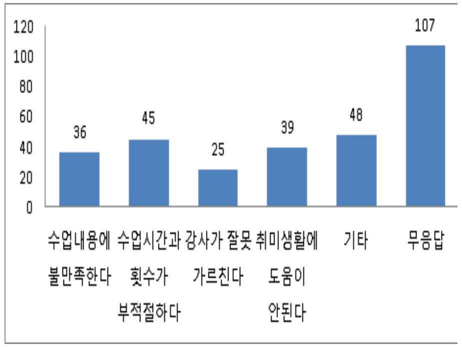


[표 4-3] 불만족 프로그램

(4) 프로그램 불만족이유

프로그램 불만족하는 이유에 대한 응답으로는 무응답 35.7%, 기타 16%, 수업시간과 횟수가 부적절하다 15%, 취미생활에 도움이 안된다 13%, 수업내용에 불만족한다 12%, 장사가 잘 못 가르친다 8.3% 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
수업내용에 불만족한다	36	12.0
수업시간과 횟수가 부적절하다	45	15.0
강사가 못 가르친다	25	8.3
취미생활에 도움이 안된다	39	13.0
기타	48	16.0
무응답	107	35.7



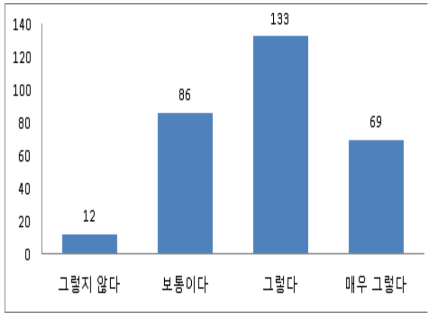
[표 4-4] 프로그램 불만족 이유

(5) 프로그램 이용후 변화된 점

① 프로그램 이용 후 신체 변화

프로그램 이용 후 신체적으로 건강해졌냐는 응답으로 그렇다 44.3%, 보통이다 28.7%, 매우그렇다 23%, 그렇지 않다 4% 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
그렇지 않다	12	4.0
보통이다	86	28.7
그렇다	133	44.3
매우 그렇다	69	23.0

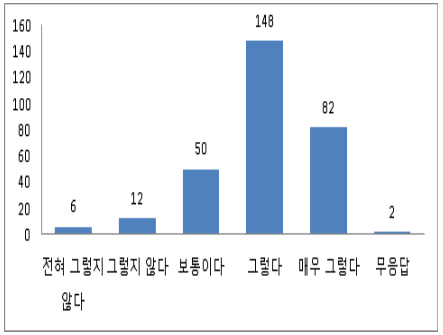


[표 4-5] 신체건강

② 프로그램 이용후 우울감 여부

우울감 감소에 대한 응답으로는 그렇다 49.3%, 매우그렇다 27.3%, 보통이다 16%, 그렇지 않다4%, 전혀 그렇지 않다2% 무응답0.7%로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	6	2.0
그렇지 않다	12	4.0
보통이다	50	16.7
그렇다	148	49.3
매우 그렇다	82	27.3
무응답	2	0.7

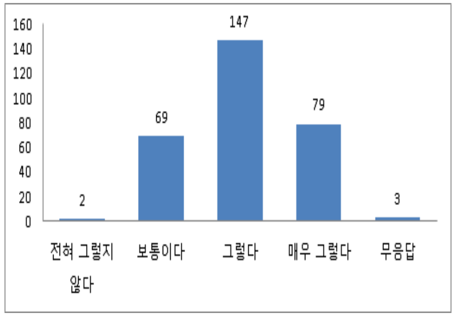


[표 4-6] 우울감 감소

③ 이용회원과 관계형성

프로그램 이용 후 회원들과의 관계형성 여부에 대한 응답으로는 그렇다 49%, 매우 그렇다 26.3%, 보통이다 23% 무응답1% 전혀 그렇지 않다 0.7%로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	2	0.7
보통이다	69	23.0
그렇다	147	49.0
매우 그렇다	79	26.3
무응답	3	1.0

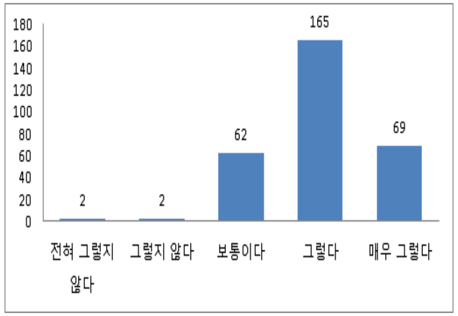


[표 4-7] 관계형성

④ 다양한 취미 여가활동

프로그램 이용 후 취미활동이 다양해졌는지에 대한 문항에는 그렇다 55%, 매우 그렇다 23%, 보통이다 20.7% 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다 0.7% 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	2	0.7
그렇지 않다	2	0.7
보통이다	62	20.7
그렇다	165	55.0
매우 그렇다	69	23.0

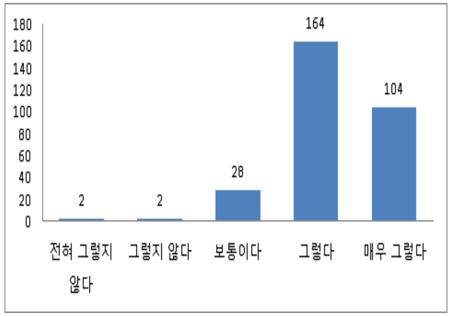


[표 4-8] 다양한 취미 여가활동

⑤ 평생학습에 대한 욕구

앞으로 계속 공부하고 하고싶다 라는 질문에 그렇다 54.7%, 매우 그렇다 34.7%, 보통이다 9.3%, 그렇지 않다, 전혀 그렇지 않다 0.7% 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	2	0.7
그렇지 않다	2	0.7
보통이다	28	9.3
그렇다	164	54.7
매우 그렇다	104	34.7

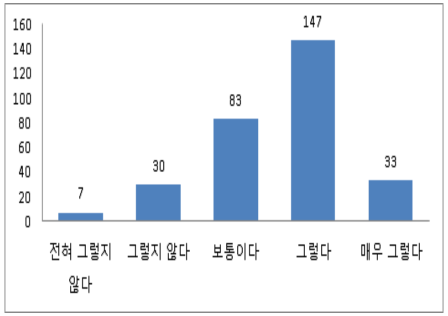


[표 4-9] 평생학습에 대한 욕구

(6) 프로그램 안내 및 접수 편의성

프로그램 안내 및 접수 편의성에 대한 응답 결과 그렇다 79%, 보통이다 27.7%, 매우 그렇다 11%, 그렇지 않다 10% 전혀 그렇지 않다 2.3% 결과가 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	7	2.3
그렇지 않다	30	10.0
보통이다	83	27.7
그렇다	147	49.0
매우 그렇다	33	11.0

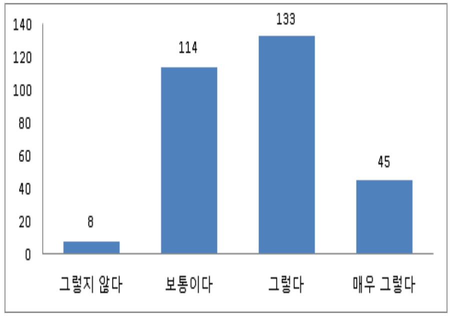


[표 4-10] 안내 및 접수 편의성

(7) 프로그램의 다양성

복지관 내 진행되는 프로그램의 다양성과 어르신 수준에 맞게 준비되어 있는 문항에 대한 결과로는 그렇다 44.3%, 보통이다 38%, 매우 그렇다 15%, 그렇지 않다2.7% 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
그렇지 않다	8	2.7
보통이다	114	38.0
그렇다	133	44.3
매우 그렇다	45	15.0

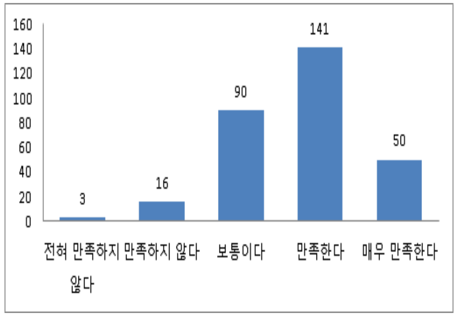


[표 4-11] 프로그램 다양성과 수준

(8) 프로그램 운영시간의 적절성

어르신이 참여하는 프로그램의 운영시간에 대한 응답 결과 만족 한다 47%, 보통이다 30%, 매우 만족 한다 16.7%, 만족하지 않다 5.3%, 전혀 만족하지 않다 1%의 결과를 보였다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 만족하지 않다	3	1.0
만족하지 않다	16	5.3
보통이다	90	30.0
만족한다	141	47.0
매우 만족한다	50	16.7

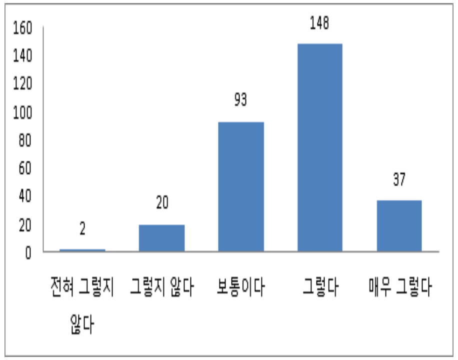


[표 4-12] 프로그램 운영시간

(9) 서비스만족도

평생교육 프로그램에 대한 만족도 조사 시 모든 문항에서 보통 이상의 답변이 80% 이상으로 나왔다. 주당 횟수와 회당 시간에 대해 만족하며, 수업을 통해 정서적 및 소속감이 증진 되었다고 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	2	0.7
그렇지 않다	20	6.7
보통이다	93	31.0
그렇다	148	49.3
매우 그렇다	37	12.3



[표 4-13] 프로그램 운영시간

(10) 개설 프로그램 욕구

추가로 개설을 원하는 프로그램에 대한 조사에서는 무응답82.7%, 취미프로그램 6.3% 공예프로그램3.7% 기악프로그램2.9% 인문프로그램3.3% IT프로그램1.3% 순으로 나타났다.

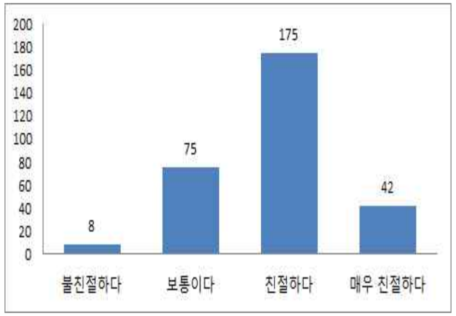
(11)건의사항 및 의견

질문지 외 건의사항 및 의견에 대한 응답으로 프로그램 관련22% 복지관시설 11.7% 강사관련9% 기타8.7% 기자재0.7% 순으로 나타났다.

(12) 평생교육 담당자에 대한 만족도

평생교육사업 담당 직원은 어떠한가에 대한 결과, 친절하다(58.3%), 보통이다(25.0%), 매우 친절하다(14.0%), 불친절하다(2.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
불친절하다	8	2.7
보통이다	75	25.0
친절하다	175	58.3
매우 친절하다	42	14.0
합계	300	100

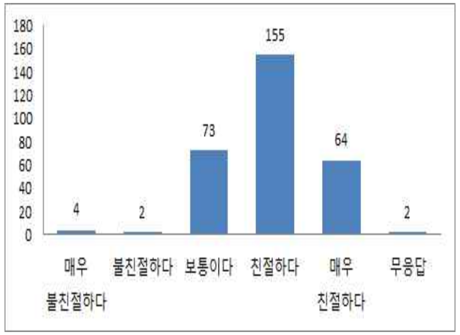


[표 4-14] 평생교육 담당자에 대한 만족도

(13) 평생교육 강사에 대한 만족도

수업을 듣고 있는 프로그램의 강사는 어떠한가에 대한 결과, 친절하다(51.7%), 보통이다(24.3%), 매우 친절하다(21.3%), 매우 불친절하다(1.3%), 불친절하다와 무응답 (각각 0.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
매우 불친절하다	4	1.3
불친절하다	2	0.7
보통이다	73	24.3
친절하다	155	51.7
매우 친절하다	64	21.3
무응답	2	0.7
합계	300	100

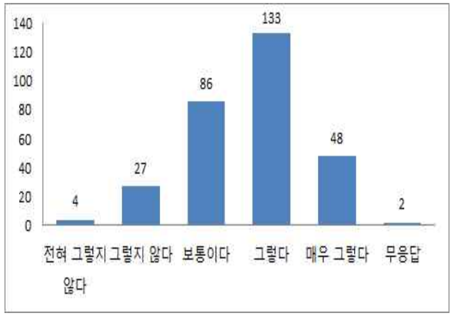


[표 4-15] 평생교육 강사에 대한 만족도

(14) 강사의 수업준비에 대한 만족도

프로그램 진행시 강사가 충분하게 장비나 강의 자료를 준비해오는가에 대한 결과, 그렇다(44.3%), 보통이다(28.7%), 매우 그렇다(16.0%), 그렇지 않다(9.0%), 전혀 그렇지 않다(1.3%), 무응답(0.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	4	1.3
그렇지 않다	27	9.0
보통이다	86	28.7
그렇다	133	44.3
매우 그렇다	48	16.0
무응답	2	0.7
합계	300	100

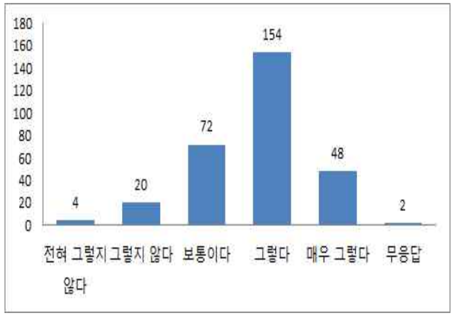


[표 4-16] 강사의 수업준비에 대한 만족도

(15) 강사의 전문지식 및 기술 보유여부

프로그램 강사는 전문지식이나 전문기술을 가지고 있다라는 문항에 대하여, 그렇다(44.3%), 보통이다(28.7%), 매우 그렇다(16.0%), 그렇지 않다(9.0%), 전혀 그렇지 않다(1.3%), 무응답(0.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	4	1.3
그렇지 않다	20	9.0
보통이다	72	28.7
그렇다	154	44.3
매우 그렇다	48	16.0
무응답	2	0.7
합계	300	100

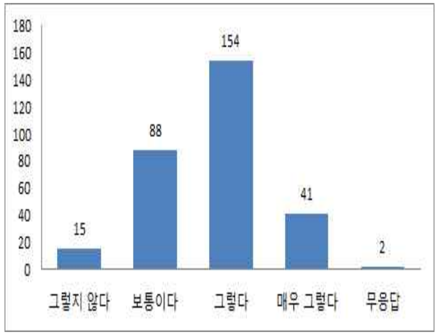


[표 4-17] 강사의 전문지식 및 기술 보유여부

(16) 직원의 민원해결에 대한 만족도

복지관 직원은 어르신의 불만 및 요구사항에 대하여 신속하게 해결하는가에 대한 결과, 그렇다(51.3%), 보통이다(29.3%), 매우 그렇다(13.7%), 그렇지 않다(5.0%), 무응답(0.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
그렇지 않다	15	5.0
보통이다	88	29.3
그렇다	154	51.3
매우 그렇다	41	13.7
무응답	2	0.7
합계	300	100

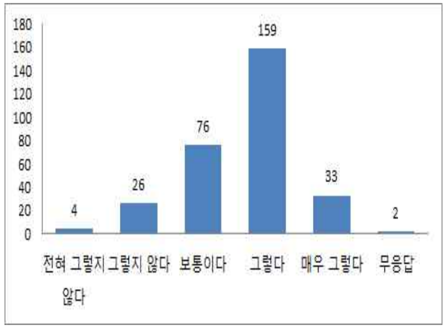


[표 4-18] 직원의 민원해결에 대한 만족도

(17) 강사의 민원해결에 대한 만족도

복지관 강사는 어르신의 불만 및 요구사항에 대하여 신속하게 해결하는가에 대한 결과, 그렇다(53.0%), 보통이다(25.3%), 매우 그렇다(11.0%), 그렇지 않다(8.7%), 전혀 그렇지 않다(1.3%), 무응답(0.7%) 순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
전혀 그렇지 않다	4	1.3
그렇지 않다	26	8.7
보통이다	76	25.3
그렇다	159	53.0
매우 그렇다	33	11.0
무응답	2	0.7
합계	300	100



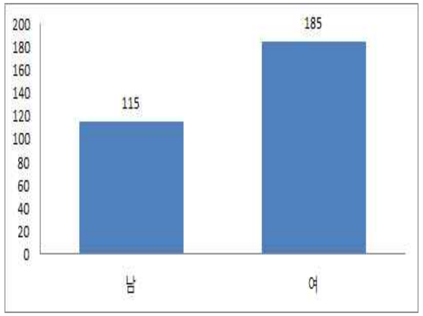
[표 4-19] 강사의 민원해결에 대한 만족도

※ 다음은 평생교육 프로그램 이용만족도 및 욕구조사에 응답한 회원들의 이용 일반현황 및 인적사항에 대한 것입니다.

(1) 성별

응답자의 성별은 남자(38.3%), 여자(61.7%)로 나타났으며, 여자의 비율이 남자보다 더 높게 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
남자	115	38.3
여자	185	61.7
합계	300	100



[표 4-20] 응답자 성별

(2) 연령

응답자의 연령을 조사한 결과, 65세 미만 4명(1.3%), 65세 이상~70세 미만29명 (9.7%), 70세 이상~75세 미만 116명(38.7%), 75세 이상~80세 미만 112명 (37.3%), 80세 이상~85세 미만 29명(9.7%), 85세 이상~90세 미만 8명(2.7%), 90세이상 2명(0.7%)으로 나타났다. 설문지에 가장 많이 응답한 연령대는 70세 이상~75세 미만으로 나타났다.

5) 사회참여사업

① 푸른솔 아카데미 만족도

푸른솔 아카데미의 전체적인 만족도는 높은 편이며 주당 진행 횟수 부족, 진행 시간이 불충분하다고 나타남.

평가요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	무응답
1. 접수과정에서 궁금한 점에 대하여 충분한 설명을 들었다.	-	1 (2.0)	11 (22.0)	20 (40.0)	10 (20.0)	8 (16.0)
2. 개설 된 프로그램 과목에 만족한다.	2 (4.0)	3 (6.0)	15 (30.0)	16 (32.0)	4 (8.0)	8 (16.0)
3. 프로그램 주당 진행횟수가 충분하다.	-	11 (22.0)	11 (22.0)	16 (32.0)	4 (8.0)	8 (16.0)
4. 프로그램 1회당 진행시간이 충분하다.	4 (8.0)	15 (30.0)	9 (18.0)	10 (20.0)	4 (8.0)	8 (16.0)
5. 프로그램 강사는 전문적인 능력과 자질을 충분히 지니고 있다.	-	-	13 (22.0)	25 (50.0)	4 (8.0)	8 (16.0)

[표 5-1] 푸른솔 아카데미 만족도

② 신규 과목개설 욕구

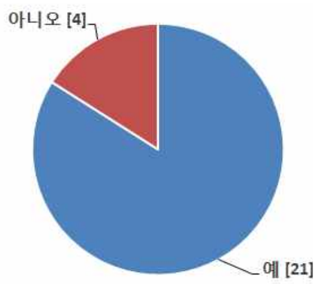
푸른솔 아카데미의 신규 개설 과목의 욕구에 대해서는 인문(자격증) 52%, 팝업글씨교실 30%로 높은 응답을 보여 전문자격 취득에 대한 욕구가 나타남.

구분	빈도	퍼센트
체육지도 영역(요가, 건강체조)	6	12.0
공예영역(점토공예)	3	6.0
인문(자격증)	26	52.0
팝업글씨교실	15	30.0

[표 5-2] 신규 과목개설 욕구

(2) 큰나무 봉사대(노인자원봉사)

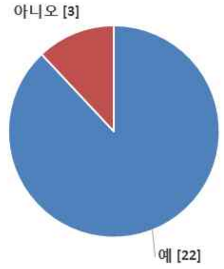
구분	빈도	퍼센트
예	21	84.0
아니오	4	16.0
합계	25	100



[표 5-3] 큰나무 봉사대 참여 현황

복지관 내에서 활동하는 큰나무 봉사대 활동에 참여하고 있는가를 조사한 결과 예 84%, 아니오 16%로 설문에 참여한 대부분의 어르신이 자원봉사 활동에 참여하고 있는 것으로 조사되었다.

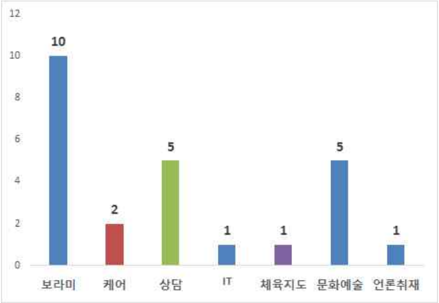
구분	빈도	퍼센트
예	22	88.0
아니오	3	12.0
합계	25	100



[표 5-4] 자원봉사활동 참여 의사

복지관 자원봉사활동 참여 희망 조사를 실시한 결과 예 88%, 아니오 12%로 조사되었다.

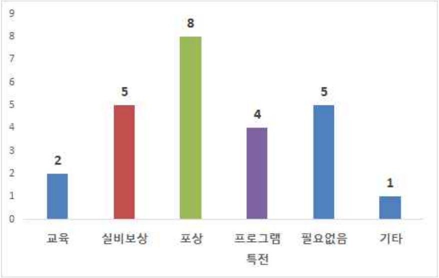
구분	빈도	퍼센트
프로그램관리(반장)	10	40.0
케어	2	8.0
상담	5	20.0
IT	1	4.0
체육지도	1	4.0
문화예술	5	20.0
언론취재	1	4.0
합계	25	100



[표 5-5] 참여하고 싶은 봉사 분야

참여하고자하는 봉사분야는 기관 자체 봉사활동인 프로그램관리(반장) 활동의 비율이 높았다.

구분	빈도	퍼센트
봉사교육	2	8.0
실비보상	9	20.0
포상	3	32.0
교육특전	1	16.0
필요없음	0	20.0
기타	1	4.0
합계	25	100

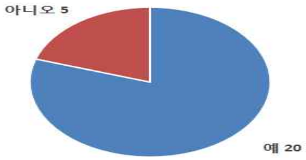


[표 5-6] 자원봉사 활동 시 원하는 혜택

봉사활동 시 원하는 혜택으로는 포상, 실비보상/필요 없음, 교육특전, 봉사관련 교육 순으로 나타났다.

(3) 인터블루방송국

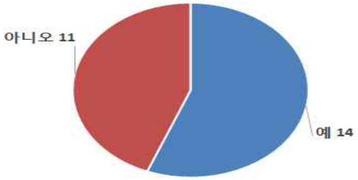
구분	빈도	퍼센트
예	20	80.0
아니오	3	20.0
합계	25	100



[표 5-7] 인터블루방송국의 방송을 들어본 경험

인터블루 방송국의 방송을 들어본 적 있는가를 조사한 결과 예 80%, 아니오 20%로 대부분의 어르신이 방송을 들어본 경험이 있는 것으로 조사되었다.

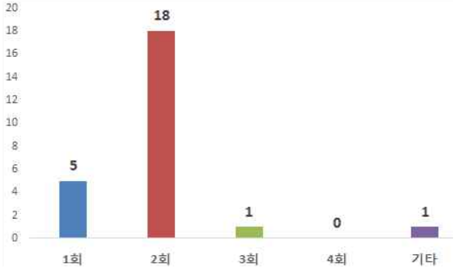
구분	빈도	퍼센트
예	14	56.0
아니오	11	44.0
합계	25	100



[표 5-8] 현재 복지관 내 방송시간을 알고 있는가

현재 복지관 내 방송시간을 알고 있는지를 조사한 결과 예 56%, 아니오 44%로 조사되었다.

구분	빈도	퍼센트
1회	5	20.0
2회	18	72.0
3회	1	4.0
4회	0	0.0
기타	1	1.0
합계	25	100



[표 5-9] 일일 적절한 방송횟수

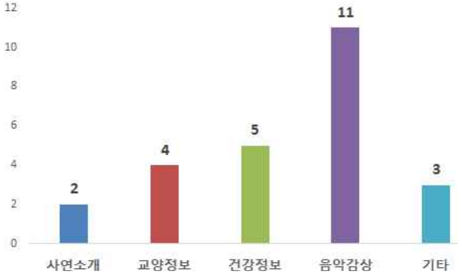
일일 적절한 방송횟수는 몇 회인가를 조사한 결과 2회 72%, 1회 5% 순으로 조사되었으며, 일일 4회는 0%로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
매우좋다	12	48.0
좋다	9	36.0
보통이다	3	12.0
나쁘다	1	4.0
매우나쁘다	0	0.0
합계	25	100

[표 5-10] 방송 DJ의 멘트와 목소리 톤은 적절성

방송 DJ의 멘트와 목소리 톤은 적절한가를 조사한 결과 매 우좋다 48%, 좋다 36%, 보통이다 12%로 조사되었다.

구분	빈도	퍼센트
사연소개	2	8.0
교양정보	4	16.0
건강정보	5	20.0
음악감상	11	44.0
기타	3	12.0
합계	25	100



[표 5-11] 방송에서 희망하는 내용

방송에서 다루어주었으면 하는 내용을 조사한 결과 음악감상 44%, 건강정보 20%, 교양정보 16%순으로 조사되었다.

6) 어르신편의지원사업

(1) 이·미용서비스사업

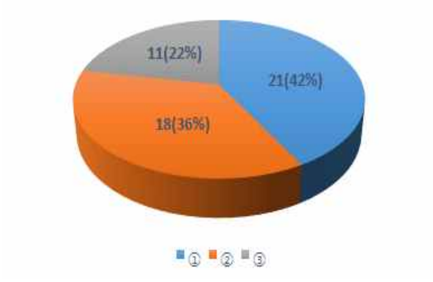
이·미용실 이용 어르신들에게 총 50부의 설문지가 회수되었고, 분석 결과를 구분하여 보고서를 작성하였다. 우선 이용 어르신들의 일반적인 특성을 살펴보면 아래와 같다.

[표6-1] 이·미용서비스 이용자 성별

성별	
① 남성 ② 여성	

응답자의 성별을 살펴보면 남성 어르신이 19명으로 38%, 여성 어르신이 31명으로 62%를 차지하였다. 이는 파마와 커트를 같이 이용하시는 여성 어르신의 비율이 높기 때문에 여성 어르신들의 응답률이 높은 것으로 분석된다.

[표6-2] 이·미용서비스 이용자 연령

연령	
① 만 65세 ~ 만 69세 ② 만 70세 ~ 만 79세 ③ 만 80세 이상	

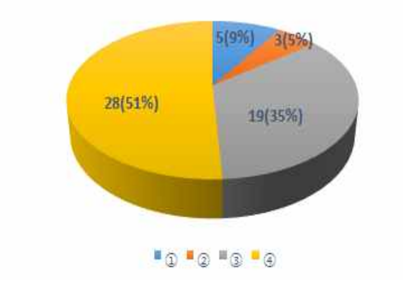
응답자의 연령대를 살펴보면 만 65세 ~ 만 69세가 21명으로 42%, 만 70세 ~ 만 79세가 18명으로 36%, 만 80세 이상이 11명으로 12%를 차지하였다.

[표6-3] 이·미용서비스 이용 종류

이·미용서비스 이용 종류	
① 커트 ② 파마 ③ 커트 + 파마	

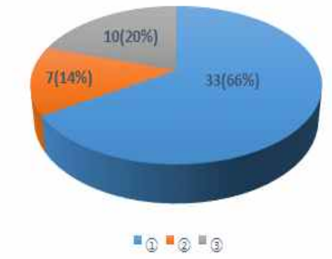
응답자의 이·미용서비스 이용 종류를 살펴보면 커트와 파마를 둘 다 이용하는 어르신이 28명으로 56%, 커트만 이용하시는 어르신이 12명으로 24%, 파마만 이용하시는 어르신이 10명으로 20%를 차지하였다.

[표6-4] 이·미용서비스 이용 횟수

이·미용서비스 이용 횟수	
① 1주에 1~2회 ② 1주에 3~4회 ③ 1달에 1~2회 ④ 비정기적으로 이용	

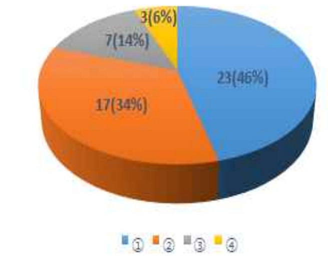
응답자의 이·미용서비스 이용 횟수를 살펴보면 비정기적으로 이용하는 어르신이 28명으로 51%, 1달에 1~2회 이용하시는 어르신이 19명으로 35%, 1주에 1~2회 이용하시는 어르신이 5명으로 9%, 1주에 3~4회 이용하시는 어르신이 3명으로 5%를 차지하였다.

[표6-5] 비정기적 이용의 이유

비정기적 이용의 이유	
① 이용시간이 맞지 않아서 ② 이용요금이 비싸서 ③ 원하는 서비스(염색 등)가 없어서	

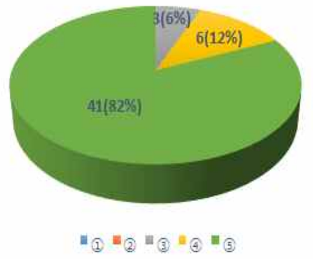
응답자의 비정기적 이용 이유를 살펴보면 이용시간이 맞지 않다고 응답한 어르신이 33명으로 66%, 원하는 서비스(염색 등)가 없다고 응답한 어르신이 10명으로 20%, 이용요금이 비싸다고 응답한 어르신이 7명으로 14%를 차지하였다.

[표6-6] 이·미용서비스 이용의 이유

이·미용서비스 이용의 이유	
① 요금이 저렴하기 때문에 ② 복지관 프로그램 수강하기 때문에 ③ 집 근처 미용실이 없기 때문에 ④ 주변 지인들의 권유로	

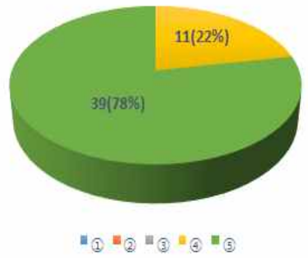
응답자의 이·미용서비스 이용 이유를 살펴보면 요금이 저렴해서 이용한다고 응답한 어르신이 23명으로 46%, 복지관 프로그램 수강해서 이용한다고 응답한 어르신이 17명으로 34%, 집 근처 미용실이 없어 이용한다고 응답한 어르신이 7명으로 14%, 주변 지인들의 권유로 이용한다고 응답한 어르신이 3명으로 6%를 차지하였다.

[표 6-7] 이·미용실 운영 시간에 대한 만족도

이·미용실 운영 시간에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

응답자의 이·미용실 운영 시간에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 41명으로 82%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 6명으로 12%, 보통이다고 응답한 어르신이 3명으로 6%를 차지하였다.

[표 6-8] 이·미용실 이용 요금에 대한 만족도

이·미용실 이용 요금에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

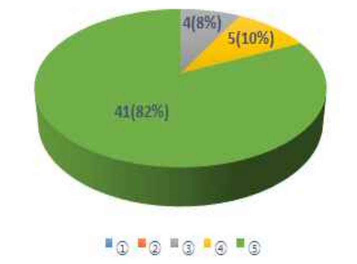
응답자의 이·미용실 이용 요금에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 39명으로 78%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 11명으로 22%를 차지하였다.

[표 6-9] 미용사의 전문성에 대한 만족도

미용사의 전문성에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

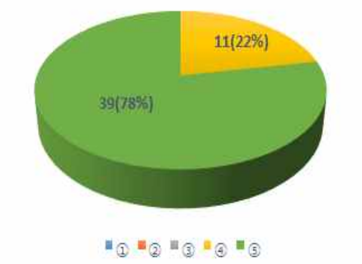
응답자의 미용사의 전문성에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 21명으로 42%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 17명으로 34%, 약간 불만족이라고 응답한 어르신이 12명으로 24%를 차지하였다.

[표 6-10] 이·미용실 청결에 대한 만족도

이·미용실 청결에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

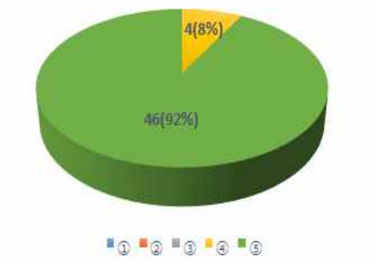
응답자의 이·미용실 청결에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 41명으로 82%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 5명으로 10%, 보통이라고 응답한 어르신이 4명으로 8%를 차지하였다.

[표 6-11] 이·미용실 위생에 대한 만족도

이·미용실 위생에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

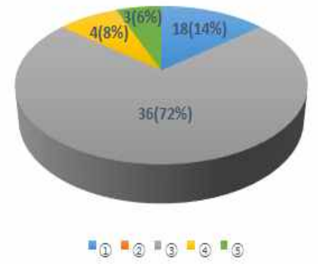
응답자의 이·미용실 위생에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 39명으로 78%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 11명으로 22%를 차지하였다.

[표 6-12] 직원의 친절함에 대한 만족도

직원의 친절함에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

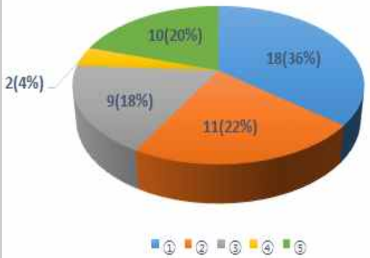
응답자의 직원의 친절함에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 46명으로 92%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 4명으로 8%를 차지하였다.

[표 6-13] 이·미용 제공 횟수

이·미용 제공 횟수	
① 3회 미만 ② 4회 ③ 5회 ④ 6회 ⑤ 7회	

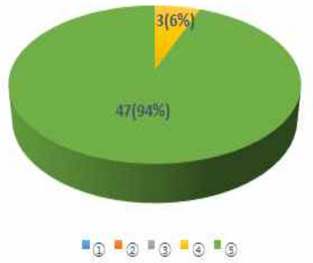
이·미용 제공 횟수에 대한 응답을 살펴보면 5회라고 응답한 어르신이 36명으로 72%, 3회 미만이라고 응답한 어르신이 18명으로 14%, 6회라고 응답한 어르신이 4명으로 8%, 7회라고 응답한 어르신이 3명으로 6%를 차지하였다.

[표 6-14] 이·미용실의 보완할 점

이·미용실의 보완할 점	
① 미용 기술 향상 ② 부대시설(잡지 등) 확대 ③ 다양한 미용서비스(염색 등) ④ 위생 상태 ⑤ 직원의 친절도	

이·미용실의 보완할 점에 대한 응답을 살펴보면 미용 기술 향상이라고 응답한 어르신이 18명으로 36%, 부대시설(잡지 등) 확대라고 응답한 어르신이 11명으로 22%, 다양한 미용서비스(염색 등)이라고 응답한 어르신이 9명으로 18%, 직원의 친절도라고 응답한 어르신이 10명으로 20%, 위생 상태라고 응답한 어르신이 2명으로 4%를 차지하였다.

[표 6-15] 이·미용서비스사업에 대한 만족도

이·미용서비스사업에 대한 만족도	
① 매우 불만 ② 약간 불만 ③ 보통 ④ 약간 만족 ⑤ 매우 만족	

응답자의 이·미용서비스사업에 대한 만족도를 살펴보면 매우 만족한다고 응답한 어르신이 47명으로 94%, 약간 만족한다고 응답한 어르신이 3명으로 6%를 차지하였다.

(2) 경로식당운영사업

2016년 경로식당을 이용하시는 어르신 150명을 대상으로 설문조사를 실시하여 만족도와 욕구를 조사하였다.

1) 참여자 기초 조사 정보

문항		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	여	99	66
	남	51	34
연령	만60세~만64세	1	0.7
	만65세~만69세	15	10
	만70세~만74세	20	13.3
	만75세~만79세	58	38.7
	만80세 이상	56	37.3
학력	무학	30	20
	초졸	54	36
	중졸	29	19.3
	고졸	27	18
	대졸이상	10	6.7
	기타	0	0
보호구분	국민기초생활보장수급자	69	46
	조건부수급자	0	0

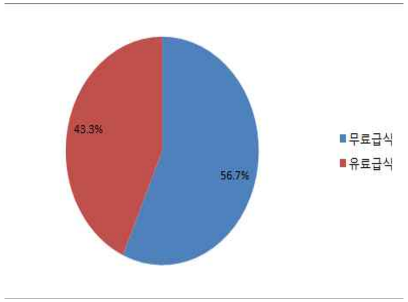
	(자활사업참여자)		
	국가유공자	3	2
	차상위계층	2	1.3
	일반	74	49.4
	기타	2	1.3
주소지	관악구	127	84.7
	타구	23	15.3
혼인여부	미혼	4	2.7
	기혼	68	45.3
	별거	6	4
	사별	59	39.3
	이혼	13	8.7
	기타	0	0
가구형태	독거어르신	95	63.3
	어르신부부	38	25.4
	어르신단독+자녀(부부)	4	2.7
	어르신부부+자녀(부부)	3	2
	어르신단복 +자녀부부+손자녀	6	1
	어르신부부 +자녀부부+손자녀	2	1.3
	어르신단독+손자녀	2	1.3
	어르신부부+손자녀	0	0
	기타	0	0
건강상태	매우건강하지않음	16	10.7
	건강하지않음	44	29.3
	보통	50	33.3
	건강함	36	24
	매우건강함	4	2.7
질병유형 (중복가능)	없음	0	0
	당뇨병	19	12.7
	고혈압	13	8.7
	고지혈증	11	7.3
	관절염	70	46.7
	암	4	2.7
	심장병	5	3.3
	백내장	4	2.7
	녹내장	1	0.7
	천식	3	2
	기타	20	13.2

설문조사에 참여한 경로식당 이용어르신 150명 중 여자어르신 66%, 남자어르신 34%이고, 연령대는 만75세 이상 어르신이 76%였으며, 보호구분은 국민기초생활보장수급자 46%, 일반49.4%순으로 나타났고, 관악구 거주 어르신이 84.7%, 타구 15.3%, 가구형태로는 독거어르신 63.3%로 가장 높았으며 어르신부부 25.4% 순으로 자녀(부부) 또는 손자녀와 함께 거주하는 비율이 현저히 낮았다. 건강상태로는 '건강하지않음' 이 40%, 보통 33.3%, 건강함 26.7%로 나타났고 질병유형으로 살펴보면 관절염, 당뇨병, 고혈압, 고지혈증 순으로 기타(간질환, 신경과민, 우울증, 뇌질환, 신장질환, 척추질환 등)질환으로 조사되었다.

2) 경로식당 이용실태 조사

[표 6-16] 이용하는 급식종류

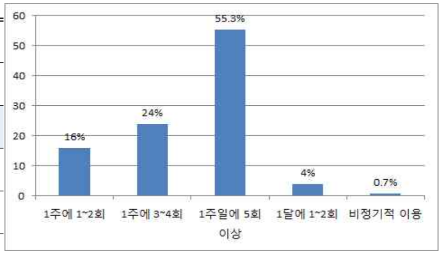
구분	빈도	퍼센트
무료급식	85	56.7
유료급식	65	43.3
합계	150	100



이용하고 있는 급식 종류를 조사한 결과 무료급식 56.7%, 유료급식 43.3%로 조사되었다.

[표 6-17] 급식횟수

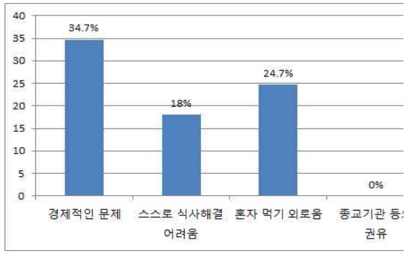
구분	빈도	퍼센트
1주에 1~2회	24	16
1주에 3~4회	36	24
1주일에 5회 이상	83	55.3
1달에 1~2회	6	4
비정기적 이용	1	0.7
합계	150	100



경로식당 이용 횟수를 조사한 결과 1주일에 5회 이상이 55.3%, 1주에 3~4회가 24%, 1주에 1~2회 16%, 1달에 1~2회 4%, 비정기적 이용 0.7% 순으로 조사 되었다. 정기적이지 않고 비정기적으로 가끔 이용하는 주된 이유로는 복지관 외 식사 제공하는 곳이 있어서 8.7%, 집과 멀어서 6.7%, 식사가 입에 안 맞아서 0.7%, 주로 외식하기 때문 0.7%, 기타 이유로는 건강상의 문제, 이·미용 외 프로그램 이용 시에만, 일자리 때문에, 집에서 식사, 미안해서 등으로 답변되었다.

[표 6-18] 경로식당을 이용하는 주된 이유

구분	빈도	퍼센트
경제적인 문제	52	34.7
스스로 식사해결 어려움	27	18
혼자 먹기 외로움	37	24.7
종교기관 등 권유	0	0
기타	34	22.6
합계	150	100



경로식당을 이용하는 주된 이유를 조사한 결과 경제적인 문제, 혼자 먹기 외로움, 스스로 식사해결 어려움 순으로 나타났고 기타이유로 균형 있는 식사를 할 수 있어서, 복지관 프로그램 참여시, 친구권유, 건강을 위해, 무료급식을 이용할 수 있어서, 친구들과 만나기 위해, 편해서 등으로 조사 되었다.

(3) 경로식당 식사의 만족도 및 기호도 조사

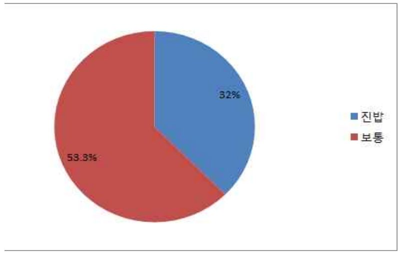
문항	매우 불만	약간 불만	보통	약간 만족	매우 만족
급식의 맛	0(0)	1(0.7)	33(22)	39(26)	77(51.3)
급식의 영양부분	0(0)	2(1.3)	26(17.3)	46(30.7)	76(50.7)
급식 메뉴(같은 메뉴 반복 등)	0(0)	4(2.7)	26(17.3)	48(32)	72(48)
급식의 간(짜거나 매운 정도)	2(1.3)	12(8)	22(14.7)	44(29.3)	70(46.7)
급식의 양(많고 적음)	0(0)	3(2)	15(10)	42(28)	90(60)
급식의 배식온도	0(0)	2(1.3)	14(9.3)	30(20)	104(69.4)

[표6-19] 경로식당 식사 만족도

경로식당 식사 만족도 조사 결과를 살펴보면 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 특히 급식의 맛, 영양, 양, 배식온도 부분은 매우만족이 50% 이상의 높은 만족도를 보였다. 양질의 식사를 제공 위한 지속적인 운영관리가 필요하다.

[표 6-20] 선호하는 밥의 상태

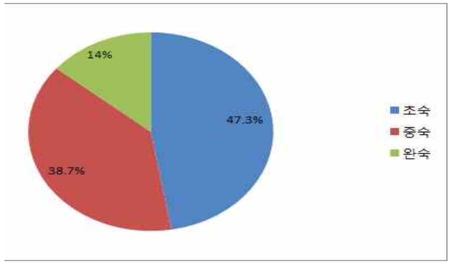
구분	빈도	퍼센트
진밥	48	32
보통	80	53.3
된밥	20	14.7
합계	150	100



경로식당 이용 어르신의 기호도 조사 결과를 살펴보면, 선호하는 밥의 상태는 보통 53.3%, 진밥 32%, 된밥 14.7% 로 조사 되었다.

[표 6-21] 선호하는 김치의 숙성도

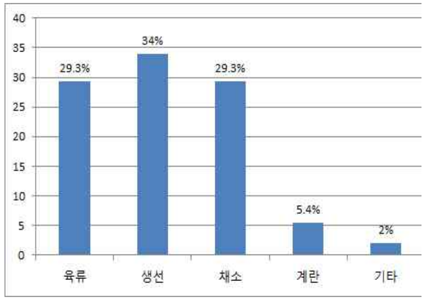
구분	빈도	퍼센트
초숙	71	47.3
중숙	58	38.7
완숙	21	14
합계	150	100



선호하는 김치의 숙성도는 초숙 47.3%, 중숙 38.7%, 완숙 14%로 나타났다.

[표 6-22] 선호하는 메뉴의 종류

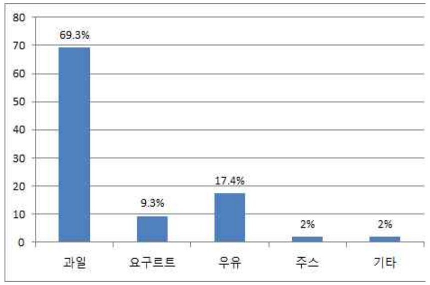
구분	빈도	퍼센트
육류	44	29.3
생선	51	34
채소	44	29.3
계란	8	5.4
기타	3	2
합계	150	100



선호하는 메뉴의 종류로는 생선, 육류, 채소, 계란, 기타 순으로 조사 되었고, 육류 중 소고기 37%, 돼지고기 11%, 닭고기 3%, 오리고기 4%로 나타났다.

[표 6-23] 선호하는 후식의 종류

구분	빈도	퍼센트
과일	104	69.3
요구르트	14	9.3
우유	26	17.4
주스	3	2
기타	3	2
합계	150	100



선호하는 후식의 종류는 과일 69.3%, 우유 17.4%, 요구르트 9.3%, 주스 2%, 기타 2% 로 조사 되었다.

(4) 경로식당 환경 및 서비스 만족도 조사

문항	매우 불만	약간 불만	보통	약간 만족	매우 만족
청결도 (식당 내 청소상태 및 환기상태 등)	0(0)	2(1.3)	9(6)	37(24.7)	102(68)
위생 (식기, 수저 등)	0(0)	1(0.6)	6(4)	36(24)	107(71.4)
냉난방	0(0)	2(1.3)	7(4.7)	33(22)	108(72)
배식시간	0(0)	1(0.6)	10(6.7)	28(18.7)	111(74)
직원의 친절함	0(0)	3(2)	6(4)	31(20.7)	110(73.3)

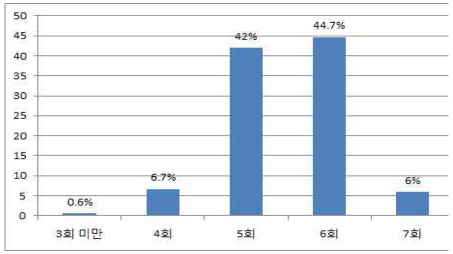
[표6-24] 경로식당 환경 및 서비스 만족도

경로식당 환경 및 서비스 만족도로는 청결도 68%, 위생 71.4%, 냉난방 72%, 배식시간 74%, 직원의 친절함 73.3% 로 매우만족 한다고 답변하였다.

(5) 경로식당 이용 욕구 조사

[표 6-25] 급식 제공의 적당한 횟수

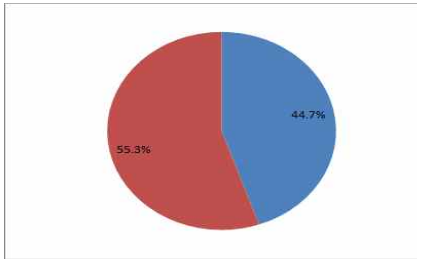
구분	빈도	퍼센트
3회 미만	1	0.6
4회	10	6.7
5회	63	42
6회	67	44.7
7회	9	6
합계	150	100



급식 제공은 1주일에 몇 회가 적당한지에 대해 조사한 결과 6회 44.7%, 5회 42%로 설문에 참여한 대부분의 어르신이 5회 이상이 적당하다고 답변하였다.

[표 6-26] 비만이나 당뇨식단이 제공 된다면 이용 의향

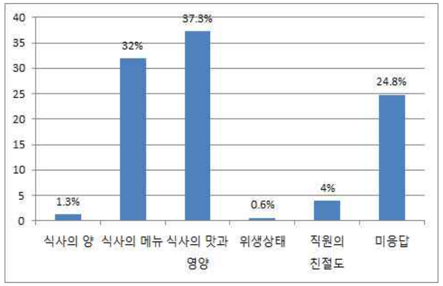
구분	빈도	퍼센트
있다	67	44.7
없다	83	55.3
합계	150	100



비만이나 당뇨식단이 제공 된다면 이용하실 의향에 대한 응답은 없다 55.3%, 있다 44.7% 로 조사되었다.

[표 6-27] 경로식당운영 개선점

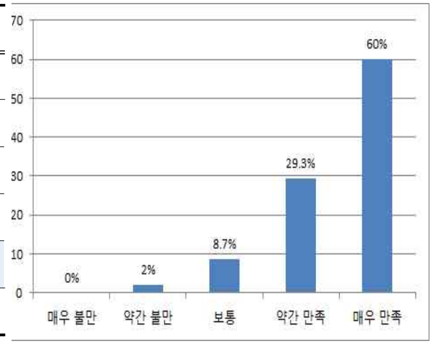
구분	빈도	퍼센트
식사의 양	2	1.3
식사의 메뉴	48	32
식사의 맛과 영양	56	37.3
위생상태	1	0.6
직원 친절도	6	4
미응답	37	24.8
합계	150	100



경로식당을 이용하면서 가장 보완했으면 하는 점에 대해서는 식사의 맛과 영양 37.3%, 식사의 메뉴 32%, 미응답 24.8% 부분이 높은 조사결과를 보였다.

[표 6-28] 경로식당 전반적인 이용 만족도

구분	빈도	퍼센트
매우 불만	0	0
약간 불만	3	2
보통	13	8.7
약간 만족	44	29.3
매우 만족	90	60
합계	150	100



경로식당에 대한 전반적인 만족도 조사 결과를 살펴보면, 매우만족 60%, 약간 만족 29.3%, 보통 8.7%, 약간 불만 2% 로 전반적으로 만족도가 높게 나타났다.

(3) 셔틀버스서비스

조사 대상자의 셔틀버스 이용 현황을 조사한 결과, 이용한 적이 있다가 88%, 이용한적이 없다가 10%, 무응답이 2%순으로 나타났다.

구분	빈도	퍼센트
예	44	88.0
아니오	5	10.0
무응답	1	2.0
합계	50	100

[표6-29] 셔틀버스를 이용해 보신 어르신

복지관 셔틀버스에 대한 만족도는 대부분 만족하였으나 운영시간에 대한 불만족이 6%로 나타났다.

문항		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2-1.	운영시간	20(40)	18(36)	6(12)	3(6)	0(0)
2-2.	이용 방법(대기시간 등)	19(38)	21(42)	6(12)	1(2)	0(0)
2-3.	운전기사 친절도	30(60)	15(30)	1(2)	1(2)	0(0)
2-4.	운전기사 운전 능숙도	28(56)	17(34)	1(2)	1(2)	0(0)
2-5.	셔틀버스 운행 노선	21(42)	18(36)	7(14)	1(2)	0(0)
2-6.	차량 상태 (청결 및 고장 유무)	19(38)	25(50)	3(6)	0(0)	0(0)

[표6-30] 셔틀버스에 대한 전반적인 만족도

조사 대상자의 셔틀버스가 개선되어야할 점에 대해 조사한 결과, 운행횟수 증가가 24%, 운전기사의 안전운행이 6%, 셔틀버스 운행노선 추가가 44%, 차량청소 상태개선이 14%, 기타가 5%, 무응답이 1%순으로 나타났다.

3. 복지관 이용형태

1) 복지관의 물리적 접근성

(1) 복지관에 오는데 걸리는 시간

복지관에 오는데 걸리는 시간에 대해 알아본 결과, 30분 이상~40분미만 (30.2%), 20분 이상~30분미만 (24.1%), 10분 이상~20분 미만 (20.3%)등의 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
10분미만	64	8.1
10분 이상~20분미만	161	20.3
20분 이상~30분미만	191	24.1
30분 이상~40분미만	240	30.2
40분 이상~50분미만	81	10.2
50분 이상~60분미만	30	3.8
1시간 이상	27	3.4
합계	100	100

[표 7-1] 복지관에 오는데 걸리는 시간

(2) 복지관에 오는데 이용하는 주요 교통수단

복지관에 오는 데 이용하는 주요 교통수단에 대해 알아본 결과, 도보(43.6%), 버스(23%), 셔틀버스(15.2%) 등의 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
도보	346	43.6
버스	183	23.0
지하철	98	12.3
자가용	25	3.1
셔틀버스	121	15.2
기타	21	2.6
합계	100	100

[표 7-2] 복지관에 오는데 이용하는 주요 교통수단

(3) 복지관 이용 총 기간

복지관 이용 총 기간에 대해 알아본 결과, 1년 이상~5년 미만 (38.9%), 5년 이상~10년 미만 (27.5%), 1년 미만 (17.1%), 10년 이상~15년 미만(16.5%) 등의 순으로 나타났다.

(4) 복지관 이용 빈도

복지관 이용 빈도에 대해 알아본 결과, 주 5회(52.8%), 4회(16.9)%, 3회(15%), 2회(9.9)% 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
1회	19	2.4
2회	79	9.9
3회	119	15.0
4회	134	16.9
5회	419	52.8
6회	24	3.0
합계	100	100

[표 7-3] 노인의 주 별 복지관 이용 빈도

2) 복지관의 심리적 접근성

(1) 복지관 이용 시 교통의 편리성

조사 대상자의 복지관 이용 시 교통의 편리성에 대해 알아본 결과, 편하다(46%), 보통이다(35.4%), 매우 편하다(10.5%), 불편하다(7.2%), 매우 불편하다(1.0%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 편하다	83	10.5
편하다	365	46.0
보통이다 (그저 그렇다)	281	35.4
불편하다	57	7.2
매우 불편하다	8	1.0
합계	100	100

[표 7-4] 복지관 이용 시 교통의 편리성

(2) 복지관 이용 시 접근성(위치, 건물, 거리 등)

조사 대상자의 복지관 이용 시 접근성에 대해 알아본 결과, 편하다(48.1)%, 보통이다(38.3%), 매우 편하다(8.2%), 불편하다(4.4%), 매우 불편하다(1.0%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 편하다	65	8.2
편하다	382	48.1
보통이다 (그저 그렇다)	304	38.3
불편하다	35	4.4
매우 불편하다	8	1.0
합계	100	100

[표 7-5] 복지관 이용 시 접근성(위치, 건물, 거리 등)

(3) 복지관 이용 시 만나는 사람

조사 대상자의 복지관 이용 시 만나는 사람에 대한 조사 결과, 대체적으로 모든 항목에서 ‘편하다’ 응답이 높은 것으로 나타났다.

‘복지관 회원’의 경우 편하다(40.8%), 매우 편하다(37.7%), 보통이다(20.8%), 불편하다(0.5%), 매우 불편하다(0.3%) 순으로 나타났다. ‘복지관 직원’의 경우 편하다(45.3%), 매우 편하다(37%), 보통이다(17%), 불편하다(0.4%), 매우 불편하다(0.3%) 순으로 나타났다. ‘복지관 강사’의 경우 매우 편하다(39.2%), 편하다(36.9%), 보통이다(22.2%), 불편하다(1.1%), 매우 불편하다(0.6%) 순으로 나타났다.

단위 : 명(%)

구분	매우 편하다	편하다	보통이다	불편하다	매우 불편하다	합계
복지관 회원	299(37.7)	324(40.8)	165(20.8)	4(0.5)	2(0.3)	100(100)
복지관 직원	360(45.3)	294(37.0)	135(17.0)	3(0.4)	2(0.3)	100(100)
복지관 강사	311(39.2)	293(36.9)	176(22.2)	9(1.1)	5(0.6)	100(100)

[표 7-6] 복지관 이용 시 만나는 사람

3) 복지관 이용 형태 특성

(1) 복지관을 이용하는 이유

조사 대상자의 복지관을 이용하는 이유에 대해 알아본 결과, 서비스/프로그램의 다양성(37.5%), 구성원의 친밀성(20.7%), 서비스/프로그램의 전문성(16.8)%, 복지관 접근의 용이성(13.9%), 기타(11.2%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
서비스/프로그램의 다양성	298	37.5
서비스/프로그램의 전문성	133	16.8
복지관 접근의 용이성	110	13.9
구성원의 친밀성	164	20.7
기타	89	11.2
합계	100	100

[표 7-7] 복지관을 이용하는 이유

(2) 복지관을 이용 하게 된 계기

조사 대상자의 복지관을 이용하게 된 계기에 대해 알아본 결과, 취미생활 및 체육활동을 위해(36%), 이웃의 소개나 친구의 권유로(24.9%), 복지관의 홍보를 통해(16.2%), 복지관의 접근성이 편해서(12.2%), 기타(8.7%), 지역 언론매체를 통해(1.9%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
복지관의 홍보를 통해	129	16.2
지역 언론매체를 통해	15	1.9
이웃의 소개나 친구의 권유로	198	24.9
취미생활 및 체육활동을 위해	286	36.0
복지관의 접근성이 편해서	97	12.2
기타	69	8.7
합계	100	100

[표 7-8] 복지관을 이용하게 된 계기

(3) 복지관에서 주로 이용하는 서비스나 프로그램

조사 대상자가 복지관에서 주로 이용하는 서비스나 프로그램에 대해 알아본 결과, 평생교육 프로그램(51.3%), 복리후생프로그램(24.2%), 보건의료/기능회복 프로그램(12.3%), 노인사회활동지원/취업알선사업(3.3%), 상담서비스, 기타(2.6%), 재가복지서비스(1.9%), 자원봉사(1.5%), 지역복지협동사업(0.3%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
평생교육 프로그램	407	51.3
상담서비스	21	2.6
복리후생프로그램	192	24.2
재가복지서비스	15	1.9
보건의료/기능회복 프로그램	98	12.3
노인사회활동지원/취업알선사업	26	3.3
지역복지협동사업	2	0.3
자원봉사	12	1.5
기타	21	2.6
합계	100	100

[표 7-9] 복지관에서 주로 이용하는 서비스나 프로그램

4. 복지관 운영관련 욕구

1) 시설만족도 및 욕구

(1) 전반적인 복지관 환경 및 시설에 대한 만족정도

조사 대상자가 느끼는 전반적인 복지관 환경 및 시설에 대한 만족정도에 대해 알아본 결과, 만족한다 42.5%, 보통이다 (그저 그렇다) 26.8%, 매우 만족한다 23.4%, 불만족한다 5.9%, 매우 불만족한다 1.4% 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 만족한다	83	23.4
만족한다	151	42.5
보통이다 (그저 그렇다)	95	26.8
불만족한다	21	5.9
매우 불만족한다	5	1.4

[표 8-1] 전반적인 복지관 환경 및 시설에 대한 만족정도

(2) 복지관의 시설별 만족도

조사 대상자의 복지관 이용 시 느끼는 시설별 만족도에 대한 조사 결과, 대체적으로 모든 항목에서 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다.

'프로그램 진행공간'의 경우 만족 42.1%, 보통 38%, 불만족 6.6%, 매우 만족 10.8%, 매우 불만족 2.5% 순으로 나타났다. '편의시설'의 경우 만족 40.4%, 보통 31.4%, 매우 만족 21.4%, 불만족 5.3%, 매우 불만족 1.6% 순으로 나타났다. '여가공간'의 경우 만족 45.8%, 보통 32.7%, 불만족 10%, 매우 만족 7.8%, 매우 불만족 3.7% 순으로 나타났다. '경로식당'의 경우 만족 44.1%, 보통 34.2%, 매우 만족 10.9%, 불만족 8.1%, 매우 불만족 2.8% 순으로 나타났다. '컴퓨터실'의 경우 만족 32.8%, 보통 53.4%, 매우 만족 7.1%, 불만족 5.6%, 매우 불만족 1.1% 순으로 나타났다. '대강당'의 경우 만족 46.6%, 보통 31.1%, 매우 만족 12.1%, 불만족 7.5%, 매우 불만족 2.6% 순으로 나타났다. '상담실'의 경우 만족 38.7%, 보통 47.5%, 매우 만족 10.2%, 불만족 2.1%, 매우 불만족 1.4% 순으로 나타났다. '기자재, 교구, 장비'의 경우 만족 42.8%, 보통 39.1%, 매우 만족 9.8%, 불만족 7.6%, 매우 불만족 0.7% 순으로 나타났다. '체력단련실'의 경우 만족 39.3%, 보통 45.7%, 매우 만족 8.9%, 불만족 4.6%, 매우 불만족 1.4% 순으로 나타났다. '셔틀버스'의 경우 만족 37.0%, 보통 42.3%, 매우 만족 13.6%, 불만족 4.2%, 매우 불만족 3.0% 순

으로 나타났다.

항목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
프로그램 진행공간	8(2.5)	21(6.6)	120(38)	133(42.1)	34(10.8)
편의시설	5(1.6)	17(5.3)	101(31.4)	130(40.4)	69(21.4)
여가공간	12(3.7)	32(10.0)	105(32.7)	147(45.8)	25(7.8)
경로식당	9(2.8)	26(8.1)	110(34.2)	142(44.1)	35(10.9)
컴퓨터실	3(1.1)	15(5.6)	143(53.4)	88(32.8)	19(7.1)
대강당	8(2.6)	23(7.5)	95(31.1)	142(46.6)	37(12.1)
상담실	4(1.4)	6(2.1)	135(47.5)	110(38.7)	29(10.2)
기자재, 교구, 장비	2(0.7)	21(7.6)	108(39.1)	118(42.8)	27(9.8)
체력단련실	4(1.4)	13(4.6)	128(45.7)	110(39.3)	25(8.9)
셔틀버스	8(3.0)	11(4.2)	112(42.3)	98(37.0)	36(13.6)

[표 8-2] 복지관의 시설별 만족도

(3) 복지관의 시설별 개선도

조사 대상자의 복지관 이용 시 느끼는 시설별 개선도에 대한 조사 결과, 대체적으로 모든 항목에서 보통이라는 응답이 높은 것으로 나타났다.

'프로그램 진행 공간'의 경우 보통(44.1%), 그렇다(39.8%), 매우 그렇다(9.4%), 그렇지 않다(3.5%), 매우 그렇지 않다(3.1%) 순으로 나타났다. '편의시설'의 경우 보통(40.8%), 그렇다(38.4%), 매우 그렇다(17.8%), 매우 그렇지 않다(1.7%), 그렇지 않다(1.4%) 순으로 나타났다. '여가공간'의 경우 보통(40.0%), 그렇다(37.9%), 매우 그렇다(16.5%), 그렇지 않다(3.2%), 매우 그렇지 않다(2.5%) 순으로 나타났다. '경로식당'의 경우 보통(35.1%), 그렇다(42.5%), 그렇지 않다(5.3%), 매우 그렇다(15.4%), 매우 그렇지 않다(1.8%) 순으로 나타났다. '컴퓨터실'의 경우 보통(48.0%), 그렇다(41.0%), 매우 그렇다(7.0%), 그렇지 않다와 매우 그렇지 않다 (2.0%) 순으로 나타났다. '대강당'의 경우 보통(36.5%), 그렇다(45.8%), 매우 그렇다(11.1%), 그렇지 않다와 매우 그렇지 않다(3.7%) 순으로 나타났다. '상담실'의 경우 보통(46.6%), 그렇다(39.0%), 매우 그렇다 (9.3%), 그렇지 않다와 매우 그렇지 않다(2.5%) 순으로 나타났다. '기자재, 교구, 장비'의 경우 보통(42.7%), 그렇다(41.1%), 매우 그렇다(10.7%), 매우 그렇지 않다(2.0%), 그렇지 않다(3.6%) 순으로 나타났다. '체력단련실'의 경우 보통(43.6%), 그렇다(41.5%), 매우 그렇다

(9.3%), 매우 그렇지 않다(3.0%), 그렇지 않다(2.5%) 순으로 나타났다. '셔틀버스'의 경우 보통(35.9%), 그렇다(48.4%), 매우 그렇다 (7.7%), 그렇지 않다(4.8%), 매우 그렇지 않다(3.3%) 순으로 나타났다.

항목	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
프로그램 진행공간	24(9.4)	101(39.8)	112(44.1)	9(3.5)	8(3.1)
편의시설	52(17.8)	112(38.4)	119(40.8)	4(1.4)	5(1.7)
여가공간	47(16.5)	108(37.9)	114(40.0)	9(3.2)	7(2.5)
경로식당	44(15.4)	121(42.5)	100(35.1)	15(5.3)	5(1.8)
컴퓨터실	17(7.0)	100(41.0)	117(48.0)	5(2.0)	5(2.0)
대강당	30(11.1)	124(45.8)	99(36.5)	8(3.0)	10(3.7)
상담실	22(9.3)	92(39.0)	110(46.6)	6(2.5)	6(2.5)
기자재, 교구, 장비	27(10.7)	104(41.1)	108(42.7)	9(3.6)	5(2.0)
체력단련실	22(9.3)	98(41.5)	103(43.6)	6(2.5)	7(3.0)
셔틀버스	21(7.7)	132(48.4)	98(35.9)	13(4.8)	9(3.3)

[표 8-3] 복지관의 시설별 개선도

(4) 복지관 시설 및 환경들 중 개선해야 할 부분

조사 대상자가 생각하는 복지관 시설 및 환경들 중 개선해야 할 부분에 대해 알아본 결과, 공간관련 개선사항(30.6%), 기물관련 개선사항(21.6%), 시설관련 개선사항(18.9%), 프로그램 관련 개선사항(11.7%), 식당관련 개선사항(9.9%), 규칙관련 개선사항(3.6%), 회원관련 개선사항과 기타(1.8%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	퍼센트
공간관련 개선사항(강당을 넓혔으면 좋겠다, 탁구장 공간이 협소하다 등)	34	30.6
기물관련 개선사항(탁구대 확충, 자판기고장 등)	24	21.6
시설관련 개선사항(개인사물함 필요, 화장실 위생, 청소 깨끗이 등)	21	18.9
회원관련 개선사항(기존회원들의 배려 필요)	2	1.8
식당관련 개선사항(반찬의 염도 조절 등)	11	9.9
규칙 관련 개선사항(실내화 폐지 등)	4	3.6
프로그램 관련 개선사항(선생님이 너무 자주 바뀜, 프로그램 보충 등)	13	11.7
기타(만족함 등)	2	1.8

[표 8-4] 복지관 시설 및 환경들 중 개선해야 할 부분

(5) 복지관에서 서비스(프로그램)을 제공받는 과정에 대한 생각

조사 대상자의 복지관 이용 시 느끼는 서비스를 제공받는 과정에 대한 생각을 조사한 결과, 대체적으로 모든 항목에서 그렇다는 응답이 높은 것으로 나타났다.

'접수 과정 시 충분하게 설명을 들음'의 경우 그렇다(46.7%), 보통(31.7%), 그렇지 않다(3.5%), 매우 그렇다 (17.3%), 매우 그렇지 않다(0.9%) 순으로 나타났다. '초기과정에서 욕구가 반영됨'의 경우 그렇다(44.7%), 보통(35.6%), 매우 그렇다(14.2%), 그렇지 않다(4.2%), 매우 그렇지 않다(1.2%)순으로 나타났다. '담당자는 대상자가 활동에 참여토록 노력'의 경우 그렇다(44.0%), 보통(27.1%), 매우 그렇다 (24.7%), 그렇지 않다(2.4%), 매우 그렇지 않다(1.5%) 순으로 나타났다. '담당자에게 질문 시 충분한 답변을 들음'의 경우 그렇다(37.7%), 보통(30.1%), 매우 그렇다 (29.2%), 그렇지 않다(2.7%), 매우 그렇지 않다(0.3%) 순으로 나타났다. '진행과정에서 건의사항에 대해 배려함'의 경우 그렇다(44.7%), 보통(30.8%), 매우 그렇다(21.5%), 그렇지 않다(2.4%), 매우 그렇지 않다(0.6%) 순으로 나타났다. '담당자는 전문적인 자질을 지니고 있음'의 경우 그렇다(37.3%), 보통(28.9%), 매우 그렇다(31.0%), 그렇지 않다(2.4%), 매우 그렇지 않다(0.3%) 순으로 나타났다. '서비스 주당 진행횟수가 충분함'의 경우 그렇다(44.3%), 보통(31.5%), 매우 그렇다(20.2%), 그렇지 않다(3.4%), 매우 그렇지 않다(0.6%) 순으로 나타났다. '서비스 1회당 진행시간이 충분함'의 경우 그렇다(41.3%), 보통(28.1%), 매우 그렇다(25.1%), 그렇지 않다(4.6%), 매우 그렇지 않다(0.9%) 순으로 나타났다.

구분	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
①접수과정 시 충분하게 설명을 들음	60(17.3)	162(46.7)	110(31.7)	12(3.5)	3(0.9)
②초기과정에서 욕구가 반영됨	47(14.2)	148(44.7)	118(35.6)	14(4.2)	4(1.2)
③담당자는 대상자가 활동에 참여토록 노력	83(24.7)	148(44.0)	91(27.1)	8(2.4)	5(1.5)
④담당자에게 질문 시 충분한 답변을 들음	97(29.2)	125(37.7)	100(30.1)	9(2.7)	1(0.3)
⑤진행과정에서 건의사항에 대해 배려함	71(21.5)	148(44.7)	102(30.8)	8(2.4)	2(0.6)
⑥담당자는 전문적인 자질을 지니고 있음	103(31.0)	124(37.3)	96(28.9)	8(2.4)	1(0.3)
⑦서비스 주당 진행횟수가 충분함	66(20.2)	145(44.3)	103(31.5)	11(3.4)	2(0.6)
⑧서비스 1회당 진행시간이 충분함	82(25.1)	135(41.3)	92(28.1)	15(4.6)	3(0.9)

[표 8-5] 서비스(프로그램)을 제공받는 과정에 대한 생각

(6) 지난 1년 동안 복지관 이용 대상자가 생각하는 전반적인 만족도

① 서비스의 질에 대한 평가

지난 1년 동안 생각하는 서비스의 질에 대한 평가를 알아본 결과, 좋다(41.1%), 훌륭하다(30.5%), 보통이다(25.7%), 미흡하다(2.7%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
훌륭하다	103	30.5
좋다	139	41.1
보통이다	87	25.7
미흡하다	9	2.7

[표 8-6] 서비스의 질에 대한 평가

② 원하는 서비스를 받았는지 여부

조사 대상자가 지난 1년 동안 생각하는 원하는 서비스를 받았는지 여부에 대해 알아본 결과, 그렇다(61.5%), 매우 그렇다(28.1%), 그렇지 않다(8.9%), 전혀 그렇지 않다(1.5%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 그렇다	92	28.1
그렇다	201	61.5
그렇지 않다	29	8.9
전혀 그렇지 않다	5	1.5

[표 8-7] 원하는 서비스를 받았는지 여부

③ 프로그램이 조사 대상자의 욕구를 충족시킨 정도

조사 대상자가 지난 1년 동안 생각하는 프로그램이 조사대상자의 욕구를 충족시킨 정도에 대해 알아본 결과, 대부분(47.7%), 거의 모두(29.1%), 일정부분(21.4%), 거의 충족시키지 못했다(1.9%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
거의 모두	94	29.1
대부분	154	47.7
일정부분	69	21.4
거의 충족시키지 못했다	6	1.9

[표 8-8] 프로그램이 조사 대상자의 욕구를 충족시킨 정도

④ 프로그램에 타인 추천할 의사정도

조사 대상자가 지난 1년 동안 생각하는 프로그램에 타인을 추천할 의사 정도에 대해 알아본 결과, 꼭 추천하겠다(55.5%), 추천하겠다(39.0%), 추천하지 않겠다(4.4%), 절대 추천하지 않겠다(1.2%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
네. 꼭 추천하겠다	191	55.5
네. 추천하겠다	134	39.0
아니오. 추천하지 않겠다	15	4.4
아니오. 절대 추천하지 않겠다	4	1.2

[표 8-9] 프로그램에 타인 추천할 의사정도

⑤ 받았던 도움에 대한 만족 정도

조사 대상자가 지난 1년 동안 생각하는 받았던 도움에 대한 만족 정도에 대해 알아본 결과, 매우 만족(52.7%), 대부분 만족(42.0%), 다소 만족(3.9%), 매우 불만족(1.4%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
매우 만족	187	52.7
대부분 만족	149	42.0
다소 만족	14	3.9
매우 불만족	5	1.4

[표 8-10] 받았던 도움에 대한 만족 정도

⑥ 받았던 서비스가 대상자의 문제를 다루는데 효과적이었는지 여부

조사 대상자가 지난 1년 동안 생각하는 받았던 서비스가 조사 대상자의 문제를 다루는데 효과적이었는지 여부에 대해 알아본 결과, 도움이 됨(53.0%), 어느 정도 도움이 됨(41.4%), 전혀 도움이 안 됨(4.8%), 더욱더 방해가 됨(0.8%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
네. 도움이 됨	187	53.0
네. 어느 정도 도움이 됨	148	41.4
아니오. 전혀 도움이 안됨	17	4.8
아니오. 더욱 더 방해가 됨	3	0.8

[표 8-11] 받았던 서비스가 조사 대상자의 문제를 다루는데 효과적이었는지 여부

(7) 복지관의 서비스 및 프로그램별 만족도

① 서비스의 이용 경험

조사 대상자의 서비스 이용 경험을 조사한 결과, 대체적으로 모든 항목에서 이용한 적이 있다는 응답이 높은 것으로 나타났다.

'상담 서비스'의 경우 이용한 적이 있음(96.0%), 이용한 적이 없음(4.0%) 순으로 나타났다.

'진료 서비스'의 경우 이용한 적이 있음(83.5%), 이용한 적이 없음(17.5%) 순으로 나타났다.

기능회복실에서 이루어지는 서비스의 경우 뇌졸중 진단을 받은 어르신 대상이며 정원제(24명)로 운영한다고 나타났다.

평생교육 사업의 경우 '평생교육 프로그램'의 경우 이용한 적이 있음(86.7%), 이용한 적이 없음(13.3%) 순으로 대체로 이용경험이 있는 것으로 나타났다.

사회참여의 경우 대체로 이용경험이 없는 것으로 나타났다. '푸른솔 아카데미'의 경우 이용한 적이 있음(84.0%), 이용한 적이 없음(16.0%) 순으로 나타났다. '큰나무 봉사대'의 경우 봉사활동 참여 예(84%), 아니오(16%) 순으로 나타났다. '인터블루 방송국'의 경우 방송을 들어본 경험이 있음(80.0%), 들어본 경험이 없음(20.0%) 순으로 나타났다.

복리후생 서비스의 경우 대체로 이용경험이 있는 것으로 나타났다. '경로식당'의 경우 이용한 적이 있음(98.%), 이용한 적이 없음(2%) 순으로 나타났다. '순회차량'의 경우 이용한 적이 있음(88.0%), 이용한 적이 없음(10.0%), 무응답(2%) 순으로 나타났다. '이・미용'의 경우 이용한 적이 있음(100%)으로 나타났다.

② 서비스 이용 시 만족도

조사 대상자의 서비스 이용 시 만족도를 조사한 결과, 대체적으로 모든 항목에서 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다.

'상담 서비스'의 경우 매우 만족(70.8%), 만족(21.9%), 보통(6.3%), 불만족(1.0%), 순으로 나타났다.

'진료 서비스'의 경우 매우 만족(37.0%), 약간 만족(34.0%), 보통(24%), 불만족(5%) 순으로 나타났다.

기능회복실에서 이루어지는 서비스의 경우 대체적으로 모든 항목에서 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다. '물리치료'의 경우 만족(36.6%), 보통(33.3%), 매우 만족(28.5%), 불만족과 매우 불만족(0.8%) 순으로 나타났다.

'작업치료'의 경우 만족(42.9%), 보통(32.8%), 매우 만족(22.7%), 불만족과 매우 불만족(0.8%) 순으로 나타났다. '사회성 증진'의 경우 만족(57.3%), 매우 만족(25.3%), 보통(16.9%) 순으로 나타났다. '부양가족지지'의 경우 만족(39.2%), 보통(36.3%), 매우 만족(21.6%), 불만족(2.9%) 순으로 나타났다.

평생교육 서비스의 경우 만족(49.5%), 매우 만족(35.8%), 보통(13.6%), 무응답(1.0%) 순으로 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다.

사회참여의 경우 대체적으로 모든 항목에서 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다. '푸른솔 아카데미'의 경우 만족(42.0%), 보통(36.0%), 매우 만족(12.0%), 불만족(10.0%) 순으로 나타났다. '큰나무 봉사대'의 경우 만족(43.5%), 보통(34.7%), 매우 만족(19.4%), 불만족(2.4%) 순으로 나타났다. '인터블루 방송국'의 경우 매우 좋다(48.0%), 좋다(36.0%), 보통이다(12.0%), 나쁘다(4.0%) 순으로 나타났다.

복리후생 서비스의 경우 대체적으로 모든 항목에서 만족한다는 응답이 높은 것으로 나타났다. '경로식당'의 경우 만족(58%), 보통(19%), 매우 만족(14%), 불만족(6%), 매우 불만족(3%) 순으로 나타났다. '순회차량'의 경우 만족(60%), 보통(20%), 매우 만족(12%), 불만족과 매우 불만족(2%) 순으로 나타났다. '이・미용'의 경우 만족(42%), 보통(32%), 매우 만족(20%), 불만족(2%), 매우 불만족(1%) 순으로 나타났다.

구분	매우 만족하다	만족하다	보통이다	불만족 하다	매우 불만족 하다
[상담]	68(70.8)	21(21.9)	6(6.3)	1(1.0)	-
[진료]	37(37.0)	34(34.0)	24(24.0)	5(5.0)	-
[보건]	38(21.8)	89(51.1)	46(26.4)	1(0.6)	-
[기능회복실]					
물리치료	5(20.9)	10(41.7)	9(37.4)	-	-
작업치료	4(16.7)	11(45.9)	6(25)	2(8.3)	1(4.1)
사회성증진	8(33.3)	13(54.1)	3(12.6)	-	-
부양가족지지	3(12.5)	9(37.5)	12(50)	-	-
[평생교육]	176(35.8)	243(49.5)	67(13.6)		
교양/건강강좌	53(24.2)	110(50.2)	50(22.8)	6(2.7)	-
직원진행프로그램	49(20.7)	126(53.2)	56(23.6)	5(2.1)	1(0.4)
건강 프로그램	41(19.3)	124(58.5)	41(19.3)	6(2.8)	-
생활체육프로그램	36(17)	105(49.5)	63(29.7)	8(3.8)	-
여가프로그램	54(24.4)	120(54.3)	42(19)	3(1.4)	2(0.9)
평생학습프로그램	21(15.7)	58(43.3)	49(36.6)	5(3.7)	1(0.7)
동아리프로그램	17(13.3)	61(47.7)	45(35.2)	5(3.9)	-
컴퓨터 교실	16(13.2)	51(42.1)	50(41.3)	4(3.3)	-
[사회참여]					
푸른솔아카데미	6(12.0)	21(42.0)	18(36.0)	5(10.0)	
큰나무 봉사대	24(19.4)	55(44.4)	44(35.5)	1(0.8)	-
인터블루 방송국	12(48.0)	9(36.0)	3(12.0%)	1(4.0)	-
[복리후생]					
경로식당	14(14)	58(58)	19(19)	6(6)	3(3)
순회차량	6(12)	30(60)	10(20)	2(4)	2(4)
이 · 미용	10(20)	21(42)	16(32)	2(4)	1(2)

[표 8-12] 서비스 이용 시 만족도

(8) 앞으로 받고 싶은 복지관 프로그램이나 서비스에 대한 욕구 정도

앞으로 받고 싶은 서비스에 대한 욕구 정도를 조사한 결과, 대체적으로 모든 항목에서 이용욕구가 높음으로 나타났다.

‘상담서비스’의 경우 매우 높다(21.0%), 높다(52.0%), 보통(23.0%), 낮다(3.0%), 매우 낮다(1.0%) 순으로 나타났다.

‘진료서비스’의 경우 매우 높다(48.0%), 보통(25.0%), 높다(23.0%), 매우 낮다(3.0%), 낮다(1.0%) 순으로 나타났다.

기능회복실에서 이루어지는 서비스의 경우 대체적으로 모든 항목에서 보통 이상이라는 응답이 높은 것으로 나타났다. ‘물리치료’의 경우 높다(58.3%), 매우 높다(26.1%), 보통(12.6%) 순으로 나타났다. ‘작업치료’의 경우 높다(41.7%), 보통(37.5%), 매우 높다(20.8%) 순으로 나타났다. ‘사회성 증진’의 경우 보통(45.9%), 보통(33.3%), 매우 높다(20.8%) 순으로 나타났다. ‘부양가족지지’의 경우 보통(62.5%), 높다(12%), 매우 높다(12.5%) 순으로 나타났다.

평생교육 서비스의 경우 높다(48.7%), 매우 높다(40.9%), 보통(4.7%), 낮다(4.1%), 무응답(1.6%) 순으로 대체적으로 모든 항목에서 이용욕구가 높음으로 나타났다.

사회참여의 경우 대체적으로 모든 항목에서 이용욕구가 높음으로 나타났다. ‘푸른솔 아카데미’의 경우 높다(52.0%), 보통(22.0%), 매우 높다(10.0%), 낮다(12.0%), 매우 낮다(4.0%) 순으로 나타났다 ‘큰나무 봉사대’의 경우 높다(47.2%), 보통(34.7%), 매우 높다(11.1%), 낮다(2.4%) 순으로 나타났다. ‘인터블루 방송국’의 경우 보통이다(44.0%), 높다(32.0), 매우 높다(12.0%), 매우 낮다(8.0%), 낮다(4.0%) 순으로 나타났다.

복리후생 서비스의 경우 대체적으로 모든 항목에서 이용욕구가 높음으로 나타났다. ‘경로식당’의 경우 높다(28%), 보통(37%), 매우 높다(25%), 낮다(8%), 매우 낮다(2%) 순으로 나타났다. ‘순회차량’의 경우 높다(40%), 보통(34%), 매우 높다(10%)와 낮다가(10%), 매우 낮다가(6%) 순으로 나타났다. ‘이·미용’의 경우 높다(36%), 보통(32%), 매우 높다(24%), 낮다(6%), 매우 낮다(2%) 순으로 나타났다.

구분	매우높다	높다	보통이다	낮다	매우낮다
[상담]	21(21.0)	52(52.0)	23(23.0)	3(3.0)	1(1.0)
[진료]	48(48.0)	23(23.0)	25(25.0)	3(3.0)	1(1.0)
[보건]	37(15.3)	55(22.7)	93(38.4)	26(10.7)	31(12.8)
[기능회복실]					
물리치료	7(29.1)	14(58.3)	3(12.6)	-	-
작업치료	5(20.8)	10(41.7)	9(37.5)	-	-
사회성증진	5(20.8)	11(45.9)	8(33.3)	-	-
부양가족지지	3(12.5)	6(12)	15(62.5)	-	-
[평생교육]	201(40.9)	239(48.7)	23(4.7)	20(4.1)	-
건강 프로그램	46(19.1)	85(35.3)	70(29.0)	13(5.4)	27(11.2)
생활체육프로그램	48(20.3)	78(33.1)	71(30.1)	11(4.7)	28(11.9)
여가프로그램	56(23.3)	78(32.5)	65(27.1)	12(5.0)	29(12.1)
평생학습프로그램	26(11.4)	57(25.0)	75(32.9)	25(11.0)	45(19.7)
동아리프로그램	24(11.1)	54(24.9)	60(27.6)	29(13.4)	50(23.0)
컴퓨터 교실	27(12.5)	54(25.0)	59(27.3)	26(12.0)	50(23.1)
[사회참여]					
푸른솔아카데미	16(14.5)	44(40.0)	41(37.3)	8(7.3)	1(0.9)
큰나무 봉사대	27(21.8)	54(47.2)	40(32.3)	3(2.4)	-
인터블루 방송국	3(12.0)	8(32.0)	11(44.0)	1(4.0)	2(8.0)
[복리후생]					
경로식당	25(25)	28(28)	37(37)	8(8)	2(2)
순회차량	5(10)	20(40)	17(34)	5(10)	3(6)
이 · 미용	12(24)	18(36)	16(32)	3(6)	1(2)

[표 8-13] 앞으로 받고 싶은 복지관 프로그램이나 서비스에 대한 욕구

2) 실비 유료화 운영에 관한 견해

(1) 개별욕구에 따른 프로그램 운영 시 적합하다고 생각하는 방향

조사 대상자의 개별욕구에 따른 프로그램 운영 시 적합하다고 생각하는 방향에 대해 알아본 결과, 차별적으로 운영되어서는 안됨(73.7%), 건강에 따른 프로그램 차별화(20.7%), 성별에 따른 프로그램 차별화와 경제력에 따른 프로그램 차별화 (1.6%), 기타(1.6%), 학력에 따른 프로그램 차별화(1.3%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
건강에 따른 프로그램 차별화	66	20.7
학력에 따른 프로그램 차별화	4	1.3
성별에 따른 프로그램 차별화	5	1.6
경제력에 따른 프로그램 차별화	4	1.3
차별적으로 운영되어서는 안됨	235	73.7
기타	5	1.6

[표 8-14] 개별욕구에 따른 프로그램 운영 시 적합하다고 생각하는 방향

(2) 개별욕구에 따른 프로그램 운영에 적합하다고 생각하는 비용

조사 대상자의 개별욕구에 따른 프로그램 운영에 적합하다고 생각하는 비용에 대해 알아본 결과, 무료운영(77.3%), 실비운영(13.2%), 경제적 수준에 따라 유료운영(8.8%), 기타(0.7%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
무료운영	211	77.3
실비운영	36	13.2
경제적 수준에 따라 유료운영	24	8.8
기타	2	0.7

[표 8-15] 개별욕구에 따른 프로그램 운영에 적합하다고 생각하는 비용

(3) 프로그램의 실비유료화에 대한 생각

조사 대상자의 프로그램의 실비유료화에 대한 생각에 대해 알아본 결과, 무료운영 필요(86.7%), 실비운영 필요(10.4%), 기타(2.9%) 순으로 나타났다.

(4) 앞으로 특성화시켜서 운영해야 할 분야

조사 대상자가 생각하는 앞으로 특성화시켜서 운영해야 할 분야에 대해 알아본 결과, 평생교육 프로그램의 확충(31.3%), 건강 프로그램의 확충(26.8%), 체육프로그램의 확충(16.8%), 여가프로그램의 확충(12.7%), 허약 어르신들을 위한 프로그램 확충(4.1%), 사회참여 프로그램의 확충(3.4%), 기타(2.4%), 고용 및 취업 프로그램의 확충(1.4%), 재가복지서비스의 확충(1.0%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
평생교육 프로그램의 확충	91	31.3
여가프로그램의 확충	37	12.7
체육프로그램의 확충	49	16.8
건강 프로그램의 확충	78	26.8
재가복지서비스의 확충	3	1.0
허약 어르신들을 위한 프로그램 확충	12	4.1
고용 및 취업 프로그램의 확충	4	1.4
사회참여 프로그램의 확충	10	3.4
기타	7	2.4

[표 8-16] 앞으로 특성화시켜서 운영해야 할 분야

(5) 복지관의 발전을 위한 의견

조사 대상자가 생각하는 복지관의 발전을 위한 의견에 대해 알아본 결과, 시설관련 개선사항(30.4%), 프로그램 관련 개선사항(20.3%), 기타의견(19.0%), 회원관련 개선사항(12.7%), 식당관련 개선사항(11.4%), 직원관련 개선사항(6.3%) 순으로 나타났다.

항목	빈도	%
프로그램 관련 개선사항 (프로그램 확충, 내용의 일관성 확보 등)	16	20.3
식당관련 개선사항(반찬의 염도 조절 등)	9	11.4
시설관련 개선사항(휴식 공간, 강당확장 등)	24	30.4
회원관련 개선사항(기존회원 때문에 적응이 어렵다 등)	10	12.7
직원관련 개선사항(변동이 잦다 등)	5	6.3
기타의견(만족한다, 노인사회활동을 늘려달라 등)	15	19.0

[표 8-17] 복지관의 발전을 위한 의견

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

1. 결론

1) 조사 결과 요약

본 조사는 관악노인종합복지관의 2016년 사업수행성과를 파악하기 위해 일반적인 서비스 품질 만족도 모형에 따른 이용자 만족도 조사와 각 개별 사업별로 고유한 문항을 활용한 만족도 조사를 실행하였다.

(1) 사회학적 특성 및 생활실태

- 일반사항

○ 본 조사의 응답자 수는 794명이며, 성별로는 남자노인의 경우가 225명(28.3%), 여자노인의 경우가 569명(71.7%)으로 여성노인의 비율이 높았다.

○ 이용하는 노인의 연령은 75세 이상~80세 미만이 255명(33.3%)로 가장 높고 70세 이상~75세 미만이 190명(23.9%), 65세 이상~70세 미만 130명(16.4%) 순으로 높은 연령대로 나타났다.

○ 결혼 상태는 사별이 4171명(52.5%), 배우자가 있는 노인이 239명(30.1%)로 조사되었으며, 동거는 87명(11%), 이혼이 35명(4.4%), 별거 9명(1.1%), 미혼이 7명(0.9%)을 차지하는 것으로 나타났다.

○ 어르신의 종교는 기독교 285명(35.9%), 천주교 206명(25.91%), 불교 198명(24.9%), 무교 85명(10.7%), 기타 10명(1.3%) 순으로 높게 나타났다.

○ 건강상태는 보통 388명(48.9%), 나쁘다 222명(28%), 좋은 편이다 145명(18.2%), 매우 좋은 편이다 25명(3.1%), 매우 나쁘다 14명(1.8%) 순으로 나타났다.

○ 보호구분에서는 일반인이 608명(76.6%)으로 가장 높게 나타났고, 국민기초생활수급자가 115명(14.4%), 보훈·국가유공자가 66명(8.3%), 차상위계층 5명(0.6%) 이었다.

○ 거주 지역을 보면 관악구가 557명(70.1%), 서울시가 237명(29.8%) 순으로 응답하여 복지관 인근지역의 어르신들이 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다.

- 가족 및 생활분석

○ 거주형태에 있어 혼자라고 대답한 노인이 273명(34.4%)으로 가장 많았고, 부부 245명(30.9%), 본인과 가족동거 194명(24.4%) 배우자와 가족동거 75명(9.4%), 기타 7명(0.9%) 순으로 나타났다.

○ 한 달 용돈을 보면 10만원 이상~40만원 미만 542명(68.3%), 40만원 이상~70만원 미만 229명(28.8%), 100만원 이상 23명(2.9%) 순으로 나타났다.

○ 현재 경제 상태에 대한 만족의 정도를 보면 보통이 390명(353%)으로 가장 높았고, 그 다음으로 불만족 175명(255%), 만족 174명(155%), 매우 불만족 40명(12%), 매우 만족 14명(19%)순으로 나타나 과반수의 노인들은 경제적 만족을 보통으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

○ 노후준비에 대한 만족도조사 결과, 보통이 455명(57.3)%로 가장 높았고, 그 다음으로 불충분 108명(13.6)%, 충분 101명(12.7%), 매우 충분 90명(11.3%), 매우 불충분 40명(5%)의 순으로 나타났다.

○ 어르신들의 고민거리나 문제 생겼을 때 대화상대는 가족, 친척이 317명(40%)로 가장 높게 나타났다.

- 건강상태 분석

○ 조사 대상자의 일상수행능력에 대한 조사 결과, 대체적으로 모든 항목에서 '전혀 어렵지 않다' 응답이 높은 것으로 나타났다.

○ 노인들의 질병형태에 대해 조사한 결과 노인들이 보유한 가장 많은 질병은 근골격계 질환이 417명(52.5%), 순환계 질환 245명(30.8%), 기타 85명(10.7%) 내분비 · 대사성 질환이 48명(6%)로 조사되었다.

(2) 프로그램별 결과 요약

① 상담사업

○ 상담사업 이용 어르신의 일반현황을 조사한 결과 여성 75%, 남성 25%로 80대가 43%로 가장 높고 70대 41%, 90대 이상 9%, 60대 7% 순으로 조사되었다. 조사를 응한 어르신들의 동거상태는 독거가 58%로 가장 높게 조사되었다.

○ 어르신께서 상담실을 얼마나 이용하는지를 조사한 결과 연 1회 52%, 분기

1회 19%, 월 1회 14% 순으로 조사되었다. 이용하는데 있어 주목적은 복지관 및 프로그램 이용방법 문의가 78%로 가장 높게 조사되었으며 상담실을 통해 받았던 상담서비스에 얼마나 만족하셨는지에 있어서는 매우 만족 78%, 만족 11%로 대부분 어르신들의 높은 만족감이 조사되었다.

○ 어르신께서 상담사업 중 전문상담의 이용여부에 있어 이용한 적이 없음이 72%로 높았고 그 외의 집단상담 14%, 법률상담 8% 순으로 조사되었다. 전문상담서비스를 받은 적이 없는 어르신들의 이유는 76%가 상담 받을 만한 일이 없었다고 응답하였다.

○ 상담실에서 이루어지길 바라는 상담서비스를 조사한 결과 부부갈등 34%로 높았고 기타 23%, 가족관계 17%, 노인 학대 14%, 노인 성 11% 순으로 조사되었다. 또한 집단상담 프로그램으로 실시되었으면 하는 희망분야는 치매예방 프로그램이 26%, 우울증 및 자살예방 18%, 기타 16%, 의사소통 프로그램 12% 순으로 조사되었다.

○ 복지관 기존, 신규회원 간의 원만한 관계 형성을 위해 무엇이 필요한지에 조사한 결과 멘토-멘티 활동이 28%로 가장 높았고 특화프로그램 19%, 기타 19% 순으로 조사되었다.

○ 상담사업 담당 직원의 친절도와 어르신들의 불만 및 요구사항에 대해 신속히 해결해 주었는지를 조사한 결과 83% 매우 친절하며 92%가 매우 신속히 해결해주었다고 응답하였다.

○ 복지관 안내데스크 봉사자의 친절도를 조사한 결과 83%가 매우 친절하다고 응답하였다.

② 평생교육 사업

본 조사는 평생교육사업 대상자인 프로그램 이용회원에 대한 만족도 및 욕구조사를 실시하여 평가 결과를 도출하고 2016년 평생교육사업의 효과성을 파악, 차년도 사업방향 및 사업 계획을 수립하고자 평생교육 프로그램을 수강하는 회원 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

- 인구사회학적 사항

본 조사의 응답자수는 300명이며, 성별로는 남자의 경우가 115명(38.3%), 여자의 경우가 185명(61.7%)으로 여성의 비율이 높았다. 여성의 비율이 높은 것으로 보아 여성 어르신이 프로그램 이용률이 높은 것으로 나타났다.

이용하는 어르신의 평균 연령대는 70대 중반이며, 학력은 고졸 40.7%, 대졸 18.7%로 전체 어르신의 59.4%에 해당하는 수치로 전반적으로 높은 학력을 가지고 있는 것을 알 수 있다.

혼인상태의 경우, 기혼이 전체 응답의 71.7%로 사별, 이혼, 미혼보다 많은 것을 알 수 있다. 거주 지역을 보면 관악구가 204명(68.0%), 동작구가 64명(21.3%) 순으로 응답하여 복지관 인근지역의 어르신들이 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다.

- 복지관 이용형태

처음 관악노인종합복지관을 알게 된 경로를 조사한 결과, 전체 응답의 63.3%를 차지한 답변인 친구 및 선후배를 보아 지인의 소개로 처음 복지관에 방문한 것을 알 수 있다.

복지관 이용기간에 대해 조사하였더니 3년 이상~5년 미만이 101명(33.7%), 7년 이상(27.3%) 순으로 가장 많았으며, 대체로 3년 이상 복지관을 꾸준히 이용한 회원이 많은 것을 알 수 있다. 더불어 복지관을 다니는 이유에 대해 조사한 결과, 여가/취미 활동을 할 수 있어서(61.7%), 건강에 도움이 되어서(31.7%) 순으로 타인에 의해서 보다 본인을 위해 다니는 이유가 높은 것을 볼 수 있었다.

- 복지관 이용에 대한 전반적 견해

프로그램에 대한 안내와 접수가 용이한가에 대한 조사 결과, 그렇다 147명(49.0%), 보통이다 83명(27.7%)순으로 나타났다. 그렇다 이상의 답변 비율과 그렇다 이하의 답변 비율이 비슷하여 안내와 접수에 변화가 필요하다.

프로그램이 어르신의 수준에 맞게 다양한지에 대해 조사하였더니 그렇다 133명(44.3%), 보통이다 114명(38.0%), 매우 그렇다 45명(15.0%) 순으로 나타났으며, 그렇지 않다 8명(2.7%), 전혀 그렇지 않다 0명(0%)으로 어르신 수준에 맞게 다양한 프로그램이 진행되고 있는 것을 알 수 있다.

어르신이 수강하고 있는 프로그램의 운영시간은 적정한지에 대한 물음에 대해서는 그렇다 148명(49.3%), 보통이다 93명(31.0%)순으로 나타났다. 보통이다

이상의 답변이 전체 응답의 92.6%로 적절하게 프로그램이 운영됨

프로그램 이용회원이 받은 서비스에 대한 전반적인 평가는 만족한다 141명(47.0%), 보통이다 90명(30.0%), 매우 만족한다 50명(16.7%) 순으로 나타났다. 보통이다 이상의 답변이 전체 응답의 93.7%로 복지관 프로그램에 대해 전반적으로 만족하고 있다는 것을 알 수 있다.

(3) 복지관 이용 형태

- 복지관의 물리적 접근성

○ 복지관에 오는데 걸리는 시간은 30분 이상 40분 미만이 240명(30.2%)으로 가장 많이 나타났으며 주요 교통수단은 도보가 346명(43.6%)으로 가장 많았다.

- 복지관의 이용 시 접근성

○ 복지관 이용 시 접근성에 있어 편하다(48.1)%, 보통이다(38.3%), 매우 편하다(8.2%), 불편하다(4.4%), 매우 불편하다(1.0%) 순으로 나타났다.

- 복지관 이용 형태 특성

○ 이용이유는 프로그램의 다양성이 응답자의 298(37.5%)로 가장 많은 것으로 나타났고, 복지관의 이용계기는 취미생활 및 체육활동을 위해 오게 되었다는 경우가 286명(36%)으로 가장 많았으며, 이용기간은 1년 이상~5년 미만이 309명(38.9%)로 가장 많았고, 주 이용횟수의 평균은 주 5회로 419명(52.8%)%가 가장 높게 나타났다.

○ 복지관 내에서 제공되는 프로그램 중 설문에 응한 어르신이 가장 많이 참여하고 있는 프로그램으로 평생교육 프로그램이 407명(51.3%)으로 나타났다.

○ 서비스의 질에 대해서 231명(46.2%)이 만족하는 것으로 나타났으며, 원하는 서비스를 받았다고 생각하는 어르신은 309명(38.9%), 프로그램을 통한 노인문제 해결 및 욕구충족이 대부분 충족되었다는 응답이 298명(37.5%), 프로그램에 타인을 추천할 의사는 꼭 추천하겠다 332명(41.8%), 받았던 도움에 대해서는 242명(30.5%)가 대부분 만족하는 것으로 나타났다.

(4) 복지관 운영관련 욕구

- 실비 유료화 운영에 관한 견해

○ 조사 대상자의 개별욕구에 따른 프로그램 운영 시 적합하다고 생각하는 방향에 대해 알아본 결과, 차별적으로 운영되어서는 안 된다고 응답한 사람이 99명(33%)으로 가장 많았고, 프로그램의 실비유료화에 대해서 254명(84.7%)이 무료로 운영되어야 한다고 응답하였다.

○ 조사 대상자가 생각하는 실비 유료화해야 하는 프로그램에 대해 조사한 결과, 대체적으로 모든 항목에서 무료라는 응답이 높은 것으로 나타났다.

- 복지관 이용 후 분야별 변화 정도

○ 조사대상자가 생각하는 앞으로 특성화시켜서 운영해야 할 분야에 대해 알아본 결과, 평생교육 프로그램의 확충 72명(24%), 건강 프로그램의 확충 65명(21.7%), 체육 프로그램의 확충 53명(17.7%), 여가 프로그램의 확충 48명(16%) 허약 어르신들을 위한 프로그램 확충 34명(11.3%), 사회참여 프로그램의 확충 15명(5%), 고용 및 취업 프로그램의 확충 12명(4%), 기타 1명(0.3%) 순으로 나타났다.

○ 조사 대상자가 생각하는 복지관의 발전을 위한 의견에 대해 알아본 결과, 시설관련 개선사항 101명(33.7%), 프로그램 관련 개선사항 72명(24%), 기타의견 63명(21%), 식당관련 개선사항 53명(17.7%), 회원관련 개선사항 9명(3%), 직원관련 개선사항 2명(0.7%) 순으로 나타났다.

2. 제언

1) 상담사업의 제언 및 발전 방안

(1) 클라이언트 개인별 욕구 파악을 통한 전문상담 서비스 실시

노인인구의 증가와 베이비붐 세대가 노년기에 진입하는 시점에서 노인 인구의 삶은 급격히 변화하고 있다. 이 시점에서 발생할 수 있는 노인의 심리, 정서, 사회적 문제 등을 개인별 생활실태와 욕구를 파악하여 그에 적합한 복지서비스를 연계 및 조정하고자 한다.

다양한 상담을 보다 활성화하여 복합적인 욕구를 가진 클라이언트에게 전문상담 서비스 제공의 중추적인 역할을 도모하고자 한다.

(2) 체계적인 회원관리 시스템 구성 및 강화

노인복지관 회원등록 수가 누적되면서 복지관 장기간 이용자인 기존어르신과

신규어르신간의 발생할 수 있는 차이와 문제를 예방하고자 초기등록부터 사후관리까지 체계적으로 관리할 필요성 있다.

신규와 기존회원간의 원만한 관계형성 뿐 아니라 신규어르신의 원활한 적응 및 지속적인 복지관 이용을 위해 효과적인 프로그램 개발 및 시스템의 강화를 실시하고자 한다.

2) 건강증진사업의 제언 및 발전 방안

복지관 이용 어르신의 건강한 여가 활동에 도움을 줄 수 있도록 건강증진사업의 2016년 만족도 및 욕구 조사를 실시한 결과 노인성질환에 대한 예방 및 관리에 대한 욕구와 그에 따른 건강강좌와 노인성 질환 관리와 예방에 필요한 외부진료 진행, 전문운동강사의 운동프로그램 진행, 체력단련실 운영의 안정성 확보가 절실히 필요해 보이며 또한 건강증진사업 프로그램를 적극적으로 홍보하는 것이 바람직 할 것으로 보인다.

이에 어르신의 만족도 및 욕구조사 결과를 반영하여 다음과 같은 사항에 중점을 두어 2017년 건강증진사업을 진행하고자 한다.

- 건강증진사업의 프로그램 다양화

(1) 건강한 노후 생활을 위한 건강관련 정보를 전문의사를 통한 건강강좌를 실시하여 건강관리에 대한 정보를 습득 할 수 있도록 한다.

(2) 진행하고 있는 질환별 프로그램에 어르신의 주된 통증 호소인 요통관리 교실을 신설하여 어르신 스스로 운동 할 수 있는 프로그램을 진행 할 수 있도록 한다.

- 지역사회 네트워크 구축

(1) 관악구보건소 운동처방 강사파견 지원으로 평생교육팀과 연계하여 대강당 프로그램에 운동처방 프로그램을 진행하여 어르신의 건강한 여가활동에 도움을 줄 수 있도록 한다.

(2) 관악구소방소와 연계하여 안전교육 및 응급상황 발생 시 대처 할 수 있도록 교육과 실습으로 연 3회 이상 진행한다.

(3) 보라매병원, 양지병원 등 지역사회 의료기관과 연계하여 전문 건강상담 및 진료 방들 수 있도록 월1회 협탁의 진료를 실시한다.

(4) 체력단련실 안정성 확보 및 운동기구 배치

①복지관의 대부분의 어르신이 이용하는 체력단련실 안전관리에 집중 할 수 있도록 기존의 자원봉사 배치에서 향후 노인사회활동지원사업의 공공시설 지원사업 신청자를 배치하여 책임감을 관리 할 수 있도록 한다.

② 이용어르신의 운동기구에 대한 설문조사 결과 벨트마사지에 대한 선호도가 높아 안전하게 이용 가능한 벨트마사지기를 배치 할 수 있도록 한다.

3) 기능회복운영사업의 제언 및 발전 방안

(1) 물리치료사업을 위한 프로그램 개발

기능회복실을 이용하는 뇌졸중 및 노인성 질환 클라이언트는 일상생활능력을 유지ㆍ증진 하는 것에 있어 목적이 강하므로 다양한 지역자원을 연계하여 서비스를 제공해야 한다.

서울대학교 체육학과 및 서울시장애인체육회 연계한 스트레칭 및 근력운동처럼 재활과 운동의 목적을 두고 전문적인 서비스를 제공한다면 클라이언트 및 보호자의 만족도가 높을 것으로 판단된다.

(2) 소통 강화 및 네트워크 구축

기능회복실 이용 경로가 이웃, 친지의 소개가 가장 높다는 것은 이용 어르신 및 보호자의 적극적인 홍보 덕분이므로 서비스 개발 및 네트워크 구축을 해야 할 것으로 사료된다. 소통을 강화할 수 있는 SNS 등을 이용하여 일상생활과 활동 모습을 공유하여 끊임없이 관계형성 및 정보 제공하고 피드백을 주고받아 서비스 향상시켜 기능회복실의 긍정적인 면을 부각시킬 수 있도록 하여야 한다.

(3) 힐링 프로그램 신설

기능회복실 이용자 및 보호자의 의견으로 제시되었던 교육 및 강의 위주의 관계증진 프로그램을 폐지하고 부양가족의 부양부담 감소 및 스트레스 해소를 위한 심리ㆍ 정서 증진을 위한 프로그램을 기획하여야 할 것이다.

(4) 작업치료 프로그램 조정

작업치료는 뇌졸중 및 노인성 질환 클라이언트에게 협응력 증진, 잔존 근육강화, 심리적 완화를 위해서 제공하는 꼭 필요한 사업이라 사료되므로 어르신 및 보호자의 만족도에 따라서 횟수 조절할 수 있도록 하여야할 것이다.

4) 평생교육사업의 제언 및 발전 방안

(1) 프로그램 추첨방식 변화

현재 수동으로 프로그램을 추첨하는 방식에서 컴퓨터 프로그램을 활용하여 자

동 추첨방식으로 변화가 필요하다.
만족도 조사 결과에도 나타났듯이 이용 어르신들이 수동 방식에 대해 시간이 많이 소요되고 불편한 점들을 건의사항으로 제시하였다.
자동 추첨방식을 통하여 프로그램 추첨에 소요 되는 시간 절감 및 이용 어르신들의 편의를 위해 추첨방식에 대한 방안 강구가 필요하다.

(2) 인기프로그램 증설

고령화 인구의 증가는 각종 사회현상에 있어서 많은 변화를 요구하게 되고 그에 따르는 노인의 지위향상과 노인인력의 활용, 노인들의 삶의 질 향상을 위한 평생학습의 필요성이 제기되고 있다.
고령화 사회에서 노인의 평생교육 프로그램은 노인의 역량강화와 자아실현을 촉진하고 삶의 질 향상에 있어서 상당히 중요한 부분을 차지한다.
다양한 계층의 노인들이 이용하는 만큼 각각의 특성에 적합한 프로그램을 마련하고 현재 인기 있는 인기프로그램 증설을 통하여 관악노인종합복지관을 이용하는 어르신들이 창조적이고 적극적으로 여가를 보낼 수 있도록 현재 진행하고 있는 프로그램 점검 및 만족도 평가를 통하여 인기 프로그램 증설하여 평생교육 여가프로그램을 활성화가 필요하다.

5) 사회참여사업의 제언 및 발전 방안

(1) 정기 자원봉사활동에 대한 지지

금번 설문조사 결과에 따르면 자원봉사 활동 시 원하는 혜택으로 1순위가 포상, 2순위가 공동으로 실비보상, 혜택이 필요없다 라고 나타났다. 본 복지관에서 연말 송년행사를 진행시 한 해 동안 자원봉사로 복지관을 빛내주신 회원을 대상으로 상장 및 상품 수여식를 진행하고 있다. 자원봉사활동에 대한 지지를 위하여 적절한 포상은 도움이 되겠지만, 포상이 목적이 되어서는 안 될 것이다. 또한 자원봉사활동의 활성화를 위하여 정기적으로 체계적인 교육을 진행하고 서로 의견을 교류할 수 있는 간담회를 지속적으로 진행한다면 정기 자원봉사활동에 대한 지지를 도모할 수 있을 것이다.

(2) 전문강사 지원 및 동기부여를 위한 자격증 취득반 개설

금년까지 진행되었던 푸른솔 아카데미의 대상자는 기존에 수업을 들었던 복지관 이용자로써 반복해서 수강을 하는 대상자가 많은 비중을 차지하고 있다.
일반 프로그램과는 달리 강사양성 프로그램이라는 선입견으로 복지관 이용회원들이 쉽게 접근하기 어려워하는 것을 프로그램 접수시 상담을 하며 느끼게 되었다. 프로그램 접수시 관내 게시판 및 홈페이지에 프로그램 수업사진을 게시하면 어르신들이 사진을 통해 수업을 알게 되고, 적극적으로 참여하여 신규회원 비중을 늘릴 수 있을 것이다.
신규 과목개설 욕구 조사시 손 마사지 등 마사지영역과 요가, 건강체조 등 체육지도와 관련된 욕구가 높은 비중을 차지하였다. 최근 들어 건강에 대한 관심도가 높아지면서 마사지, 체조가 주목을 받고 있으며, 유치원, 어린이집, 경로당 등에서도 원하는 프로그램이기에 신규 과목으로 개설을 한다면 대상자가 참여할 수 있는 수요처가 많아질 것으로 생각된다.

6) 어르신편의지원사업의 제언 및 발전 방안

(1) 이·미용서비스사업 제언

2016년도 이·미용서비스사업 만족도 조사 결과를 분석해 본 결과, 대부분의 이용 어르신들이 매우 만족했다는 것으로 드러났다. 하지만 이·미용서비스 보완 및 개선점에서 나온 이용 어르신들의 요구사항이 파악되었다. 향후 더 나은 서비스를 제공하기 위해 요구사항을 살펴보고, 그에 맞는 적절한 개선책을 세워 보고자 한다.

① 이·미용서비스 무급 자원봉사자들의 미용 기술 향상의 필요성

현재 이·미용서비스는 유급 자원봉사자 1명, 무급 자원봉사자 3명으로 총 4명의 자원봉사자들로 구성되어 운영되어지고 있다. 이·미용 자원봉사자 신청 시 미용사 자격증 사본을 제출하도록 하고 있으며, 유급 자원봉사자를 중심으로 각자의 업무(커트 담당, 파마 담당)에 따른 명확한 업무 분장을 통해 책임감 있게 주어진 역할에 대한 전문성을 강화할 수 있도록 해야 할 것이다.
또한 자원봉사자 간담회를 통해 미용 기술 정보 공유 및 역량을 강화할 수 있는 기회를 제공하고, 자원봉사활동에 실질적인 도움이 되는 방향으로 진행하고자 한다.

② 이·미용실 부대시설 확대

2016년 이·미용 자원봉사자 간담회를 통해 노후된 이·미용실 시설(수납장, 커트 의자, 샴푸 의자, 벽걸이 에어컨 등)의 교체를 희망하는 의견들이 꾸준히 제기되었다. 이에 이용 어르신들에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 미끄럼방지 바닥재 공사 이후 이·미용실의 수납장을 교체하였고, 점차적으로 노후된 시설 장

비 교체를 진행할 예정이다.

(2) 경로식당운영사업 제언

① 경로식당 이용 욕구 조사를 토대로 어르신 건강유지를 위한 양질의 식자재 사용 및 다양한 메뉴를 계획하고 보완한 급식서비스를 제공한다.

② 선호도 조사를 실시하여 어르신 의견 수렴 후 반영하여 식사 참여도를 높이도록 한다.

③ 식생활 인식 개선을 위해 영양정보 제공 및 영양교육, 영양상담을 진행하도록 한다.

④ 원활한 급식서비스 제공을 위해 위생관리 및 자원봉사자관리에 주력하도록 한다.

(3)셔틀버스서비스 제언

① 복지관 이용어르신들의 접근성을 높이는데 기여하며 이용어르신들의 안전과 차량이용의 만족도를 높이고자 한다.

② 셔틀버스를 이용하시는 어르신들과의 소통에 중점을 두고 서비스의 질적인 향상에 주력하도록 한다.

부 록

만족도 및 욕구조사 설문지

관악노인종합복지관 이용만족도 및 욕구조사

일 시	2016년 월 일
시 작	______AM／PM
종 료	______AM／PM
면접자	
Case No	

안녕하십니까? 본 조사는 서울시립 관악노인종합복지관에서 복지관을 이용하시는 어르신들의 위한 복지향상을 위한 욕구조사를 목적으로 하고 있습니다. 본 조사는 복지관을 이용하시는 어르신들에 대한 이용만족도 및 욕구조사를 실시하여 어르신들을 위한 복지향상 및 삶의 질의 향상을 위한 관악노인종합복지관의 정책 및 서비스의 방향설정의 기초 자료로 사용될 것 입니다.

<u>본 조사에 대한 귀하의 참여의 여부는 귀하의 선택에 달려있고 귀하께서 대답하신 내용들에 대해서는 절대비밀과 익명이 보장되고, 모든 조사의 결과들은 통계 및 학술적인 목적으로만 사용됩니다.</u> 귀하의 고견은 본 복지관을 이용하시는 어르신들의 만족도 및 욕구에 대한 이해의 폭을 증진시키며 이를 통하여 보다 향상된 노인복지 서비스 및 프로그램을 개발하고 운영하는 데에 매우 귀중한 자료로 사용될 것이라고 생각합니다.

본 조사는 30분 정도가 소요되며 혹시 질문내용들에 대해서 잘 이해가지 않는 점이 있으면 설문조사 진행 중에 언제라도 면접자에게 질문하여 주시기를 바랍니다. 본 조사결과의 성패는 전적으로 귀하의 사려 깊은 응답에 달려있다고 생각합니다. 그러면 편안한 자세로 제가 질문하는 내용을 들으시고 대답해 주시기를 바랍니다.

다시 한 번 귀하의 귀중한 시간을 내서 본 조사에 참여해 주셔서 감사합니다. 그리고 본 조사 내용이나 절차에 대해서 궁금한 점들이 있으시면 아래의 번호로 연락해 주시기를 바랍니다.

서울시립 관악노인종합복지관 Tel: 02-888-6144
김 신 관장

상담사업

Ⅰ. 상담사업 이용 어르신 일반현황에 대한 질문입니다.

문1. **성별** 1) 남 2) 여

문2. **연령** ________세 (년생)

문3. **동거상태**
1) 독거 2) 본인+배우자 3) 본인+자녀 4) 본인+배우자+자녀
5) 3대 이상 거주 6) 조손가정 7) 기타( )

Ⅱ. 상담사업 프로그램과 관련된 질문입니다.

문1. 어르신께서는 상담실을 얼마나 이용하십니까?
1) 주 1회 2) 주 2회 3) 월 1회 4) 분기 1회 5) 연 1회

문2. 어르신께서는 상담실을 이용하는 주 목적이 무엇입니까?
1) 복지관 및 프로그램 이용방법 문의
2) 회원등록방법 문의
3) 전문 상담서비스 이용 문의
4) 복지관 시설 문의 시
5) 기타( )

문3. 어르신께서는 받았던 상담서비스(이용, 전문 등)에 대하여 얼마나 만족하십니까?
1) 매우 만족 2) 만족 3) 보통 4) 불만족 5) 매우 불만족

문4. 어르신께서 받았던 상담서비스에 불만족 하셨다면 그 이유는 무엇입니까?
1) 상담 전문가가 불친절하다.
2) 상담하는 전문가의 전문성이 부족하다.
3) 상담서비스의 시간이 부족하다.
4) 원하는 상담서비스를 제공받지 못했다.
5) 기타( )

문5. 어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 있습니까?
1) 법률상담 2) 세무상담 3) 심리상담 4) 영양상담 5) 집단상담 6) 없음

문6. 어르신께서는 상담사업의 전문상담서비스를 받은 적이 없다면 그 이유는 무엇입니까? (문3 6번 문항 해당자만)

1) 상담 받을 만한 일이 없었다.
2) 어떻게 이용해야 할지 몰랐다.
3) 상담실이 있는지 몰랐다.
4) 스스로 해결 할 수 있었다.
5) 기타(   )

문7. 어르신께서는 상담실에서 이루어지길 바라는 상담서비스가 있다면 무엇입니까?

1) 가족관계   2) 부부갈등   3) 노인 학대   4) 노인 성   5) 기타(   )

문8. 상담사업 중 특화사업으로 집단상담 프로그램을 진행하고 있습니다. 이에 실시되었으면 하는 희망분야가 있다면 무엇입니까?

1) 관계개선   2) 의사소통   3) 임종 및 죽음준비교육   4) 남성 요리프로그램
5) 치매예방   6) 우울증 및 자살예방   7) 배우자 사별 후 적응 프로그램
8) 기타(   )

문9. 복지관 기존, 신규회원 간의 원만한 관계 형성을 위해 무엇이 필요하다고 생각하십니까?

1) 여행
2) 교육 강좌
3) 멘토-멘티 활동
4) 특화 프로그램
5) 기타(   )

문10. 상담사업에서 실시하는 교육, 전문상담, 회원관리 프로그램 등 홍보가 잘 이루어져 있다고 생각하십니까?

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

Ⅲ.상담사업 직원 및 프로그램 강사 관련된 질문입니다.

문11. 상담사업 담당 직원의 친절도는 어떻게 생각하십니까?

1) 매우 불친절하다   2) 불친절하다   3) 보통이다
4) 친절하다   5) 매우 친절하다

문12. 상담사업 담당 직원이 어르신의 불만 및 요구사항에 대하여 신속하게 해결해 주었습니까?

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

문13. 복지관 안내데스크 봉사자의 친절도는 어떻게 생각하십니까?

1) 매우 불친절하다   2) 불친절하다   3) 보통이다
4) 친절하다   5) 매우 친절하다

문14. 복지관 안내데스크 상담이용 시 가장 개선해야 할 점이 있다면 무엇입니까?

1) 언어   2) 복장   3) 태도   4) 상담 전문성   5) 기타(   )

문15. 상담사업 진행함에 있어 건의사항 및 의견을 적어주십시오.

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

B 건강증진사업

안녕하십니까?
복지관을 이용하시는 어르신을 대상으로 건강증진사업에 대한 욕구 및 만족도 조사를 실시 하고자 합니다. 욕구 및 만족도 조사를 통해서 복지관 이용 시 더욱 건강하고 안전하게 이용 하실 수 있도록 하고자 합니다.
문항을 읽으시고 해당란에 ∨표 및 의견을 적어 주시면 감사하겠습니다.
응답하신 내용은 일절 공개되지 않으며, 통계처리 목적으로 만 사용 합니다.

1. 성별	① 여 _____ ② 남 _______
2. 연령	① 60대 ____② 70대 _____③ 80대 _____④ 90대 _____

Ⅰ. 이용 현황 조사

1. 귀하께서는 어떤 욕구로 진료실을 이용 하십니까?
① 건강체크(혈압, 혈당 등) ② 건강상담(질환에 대한 상담 등)
③ 약품 복용(소화제, 진통제 등) ④ 상처 치료(연고, 밴드 등)
⑤ 기타 ____

2. 귀하께서는 가지고 있는 질병이 무엇입니까?(중복체크 가능)
① 고혈압 ② 당뇨 ③ 심장질환 ④ 관절염(퇴행성, 류마치스성 등)
⑤ 기타 ____

3. 귀하께서는 노인성질환 관련 건강강좌에 참여하십니까?
① 참여한다. ② 참여 안한다. ③ 관심 없다.

4. 귀하께서는 노인성질환별 진행하는 프로그램을 알고 계십니까?
① 알고 있다.(4-1문항) ② 모른다.(5번 문항) ③ 기타 ___(5번 문항)

4-1. 귀하께서는 노인성질환별 프로그램 중 참여한 프로그램은 무엇입니까?
① 만성질환관리교실 ② 약물오남용프로젝트 ③ 관절염관리교실 ④ 요통관리교실

5. 귀하께서는 체력단련실을 이용하십니까?
① 이용한다. ② 이용 안한다. ③ 관심 없다. ④ 기타

6. 체력단련실에서 주로 이용하시는 운동기구는 무엇입니까?
① 런닝머신 ② 벨트마사지기 ③ 좌식자전거 ④ 스텐드 - 스텝기
⑤ ____

Ⅱ. 프로그램 및 서비스 만족도 조사

구 분	내 용	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
시설 및 환경	7. 진료실 청결도	①	②	③	④	⑤
	8. 체력단련실 청결도	①	②	③	④	⑤
	9. 체력단련실 운동기구 안전상태	①	②	③	④	⑤
서비스	10. 간호사 친절성	①	②	③	④	⑤
	11. 간호사 전문성	①	②	③	④	⑤
프로그램	12. 외부진료(치과, 안과, 틀니, 골다공증 등)	①	②	③	④	⑤
	13. 건강강좌	①	②	③	④	⑤
	14. 질환별 프로그램	①	②	③	④	⑤
	15. 체력단련실 이용	①	②	③	④	⑤
전체	16. 전반적인 서비스 이용에 대한 만족	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 향후 이용에 대한 욕구 조사

17. 진료실에서 받고 싶은 건강관련 서비스는 무엇입니까?
① 질환별 상담 ② 병원연계 외부진료 ③ 교육 및 운동
④ 상관없다 ⑤ 기타 ______

18. 진료실에서 어떤 프로그램을 진행하시길 원하십니까?
① 건강강좌(전문가가 진행하는 강의) ② 건강관련 운동(운동 전문가)
③ 다양한 외부진료 ④ 상관없다 ⑤ 기타 ________________

19. 진료실에서 가장 받고 싶은 외부진료는 무엇 입니까?
① 치과(틀니점검)진료 ② 한방진료 ③ 결핵검진 ④ 치매검진
⑤ 기타 ________________

20. 체력단련실 이용에 불편한 사항은 무엇입니까?
① 체력단련실이 좁다. ② 운동기구가 적다. ③ 보통이다.
④ 전혀 불편하지 않다.

21. 체력단련실에 앞으로 더 구비해야 할 운동기구는 무엇이라고 생각하십니까?
① 런닝머신 ② 벨트마사지기 ③ 좌식자전거 ④ 스텐드 - 스텝기
⑤ 기타 ________________

22. 진료실 및 체력단련실 이용에 대한 불만사항 및 의견을 작성해 주시기 바랍니다.

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

C 기능회복사업

▣ 기능회복 이용 어르신 및 보호자 대상 설문지

Ⅰ. 기능회복실 이용 관련 사항 질문입니다.

1. 기능회복실을 이용한 기간은 얼마나 되었습니까? ____ 년 ____ 월

2. 어떤 경로로 기능회복실을 이용하게 되었습니까?
 1) 이웃, 친지의 소개 2) 타 기관의 소개 3) 신문, 방송, 지역정보지
 4) 공공기관의 소개(동사무소, 보건소) 5) 병원의 소개 6) 기타( )

3. 어르신께서 기능회복실을 이용하는 목적은 무엇입니까?
 1) 어르신의 뇌졸중 증상 회복을 위해서 2) 어르신의 다양한 사회활동을 위해서
 3) 기능회복 어르신들과 함께 어울리기 위해서 4) 점심 및 간식이 제공되기 때문에
 5) 보호자의 자유로운 시간 활용을 위해 6) 병원보다 비용이 저렴해서
 7) 기타 ( )

4. 귀하께서 어르신에게 기능회복실을 이용하게 하는 이유는 무엇입니까?
 (해당 항목 모두 골라 주세요.)
 1) 어르신의 회복 및 건강을 위해서 2) 어르신의 다양한 사회활동을 위해서
 3) 경제활동으로 인한 부재로 어르신을 보호하기 위해서
 4) 점심 및 간식이 제공되기 때문에 5) 어르신을 보살피기 어려워서
 6) 보호자의 자유로운 시간 활용을 위해 7) 비용이 병원보다 저렴해서
 8) 기타 ( )

5. 기능회복실을 이용하면서 어르신에게 어떤 변화가 있었습니까?
 1) 일상생활(식생활, 신변처리 등)능력 향상 2) 심리적, 정서적 안정을 얻었다.
 3) 대인관계가 향상되었다. 4) 건강상태가 호전되었다.
 5) 가족과의 관계가 좋아졌다. 6) 기타 ( )

6. 한 해 동안 기능회복실을 이용하면서 어르신에게 어떤 변화가 있었습니까?
 (해당되는 숫자에 v 표시 해주세요. 척도평가입니다. 1->10 으로 갈수록 좋아진 것입니다.)

구분	내 용	1 매우 나빠짐	2	3	4	5 보통	6	7	8	9	10 매우 좋아짐
어르신	어르신의 신체적 변화										
	어르신의 정서적 변화										
	어르신의 일상생활 및 사회적 변화										

7. 어르신께서 기능회복실을 이용하면서 보호자가 느끼는 부분에 대해 답변해주세요.
 (해당되는 숫자에 v 표시 해주세요. 척도평가입니다. 1->10 으로 갈수록 좋아진 것입니다.)

구분	내 용	1 매우 나빠짐	2	3	4	5 보통	6	7	8	9	10 매우 좋아짐
보호자	가족 관계 변화										
	어르신(대상자)의 자립능력										
	어르신(대상자)의 변화 정도										

Ⅱ. 다음은 기능회복실 이용 프로그램 및 서비스 만족도에 관한 질문입니다.

8. 귀하가 보시기에 담당 물리치료사의 친절도는 어떻다고 생각하십니까?
 1) 매우만족 2)만족 3)보통 4)불만족 5)매우 불만족

9. 기능회복실 프로그램 중 가장 만족하고 있는 프로그램(사업)은 무엇입니까?
 1) 물리치료사업 2) 작업치료사업(원예치료) 3) 작업치료사업(미술치료)
 4) 작업치료사업(음악치료) 5) 사회성증진(노래방,생신잔치,문화체험,보치아대회)
 6) 상담서비스(가족상담, 재활 및 건강상담) 7) 부양가족지지(가족간담회,가족교실)
 8) 기타( )

구분	내 용	매우 불만족	불만족	보통	약간 만족	매우 만족
프로그램	10. 물리치료	①	②	③	④	⑤
	11. 작업치료(원예치료)	①	②	③	④	⑤
	12. 작업치료(음악치료)	①	②	③	④	⑤
	13. 작업치료(미술치료)	①	②	③	④	⑤
	14. 사회성증진 (생신잔치,보치아대회,문화체험)	①	②	③	④	⑤
	15. 부양가족지지 (가족교실 및 간담회, 힐링프로그램)	①	②	③	④	⑤
	16. 특별행사서비스(명절, 송년행사)	①	②	③	④	⑤
시설	17. 실내의 청결 상태	①	②	③	④	⑤
	18. 실내의 안락함	①	②	③	④	⑤
	19. 어르신이 이용하기 안전한 실내 환경	①	②	③	④	⑤
	20. 프로그램에 필요한 장비의 구비	①	②	③	④	⑤
환경	21. 기능회복실 이용 시간	①	②	③	④	⑤
	22. 기능회복실 이용 공간	①	②	③	④	⑤
	23. 기능회복실 인력	①	②	③	④	⑤
	24. 기능회복실 이용 비용	①	②	③	④	⑤
서비스	25. 상담 서비스	①	②	③	④	⑤
	26. 재활상담, 건강상담 및 가족상담	①	②	③	④	⑤
	27. 혈압 및 당뇨체크	①	②	③	④	⑤
	28. 전반적인 서비스 이용에 대한 만족	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 기능회복실에 관한 어르신 및 보호자의 욕구조사와 관련된 질문입니다.

29. 2017년 기능회복실 운영함에 있어서 원하는 프로그램은 무엇입니까? (모두 고르세요)

1) 물리치료사업 2) 작업치료사업(원예치료) 3) 작업치료사업(미술치료)
4) 작업치료사업(음악치료) 5) 사회성증진(노래방,생신잔치,문화체험, 보치아대회)
6) 상담서비스(가족상담,재활 및 건강상담) 7) 부양가족지지(가족간담회,가족교실)
8) 기타( )

30. 보호자와 함께하는 프로그램(각종행사 등)에 2017년에 참석할 의사가 있습니까?

1) 있다 2) 없다 3) 기타( )

31. 기능회복운영사업 활성화 및 활동의 만족도를 높이기 위한 의견을 써 주십시오.

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

D 평생교육사업

1. 주당 며칠간 평생교육 프로그램에 참여하십니까?
① 1일 ② 2일 ③ 3일 ④ 4일 ⑤ 5일

2. 귀하께서는 몇 개의 프로그램을 듣고 있습니까?

3. 평생교육 프로그램 중 가장 많이 이용하는 프로그램은 무엇입니까?
① 대강당 프로그램 ② 인문프로그램(외국어, 풍수지리 등)
③ 컴퓨터 교실 ④ 기악(장구, 하모니카 등)
⑤ 동아리 수업 ⑥ 기타( )

4. 프로그램 선택 기준은 무엇입니까?
① 수업내용 ② 수업시간 ③ 강사 ④ 친구 추천 ⑤ 여가활용

5. 평생교육 프로그램을 이용하는 이유는 무엇입니까?
① 수업의 다양성 ② 수업내용 ③ 복지관 접근의 용이성
④ 친구와 함께 다니기 위해 ⑤ 기타( )

6. 타 기관의 평생교육 프로그램을 이용하고 있습니까?
① 네 (7번으로) ② 아니요 (8번으로)

7. 타 기관 평생교육 프로그램을 이용하는 이유는 무엇입니까?
① 다양한 교육을 받기 위해
② 보다 전문적인 교육을 받기 위하여
③ 복지관 접근이 용이해서
④ 친구가 이용하고 있어서
⑤ 기타( )

8. 타 복지관 프로그램을 이용하실 의향이 있으십니까?
① 네 ② 아니요

※ 다음은 평생교육 프로그램 전반에 대한 사항입니다.

문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
서비스	9. 평생교육프로그램 운영시간(8:30-17:30)은 충분하다					
	10. 수업 이용과 관련하여 직원에게 충분히 설명을 들었다.					
	11. 프로그램 중 관련 건의사항에 담당자는 충분히 배려한다.					
	12. 담당 직원은 전문적인 능력과 자질을 가지고 있다.					
	13. 담당 직원은 친절하게 응대한다.					
강사	14. 강사는 전문적인 능력과 자질을 가지고 있다.					
	15. 강사는 수업시간을 잘 지킨다.					
	16. 강사는 친절하게 수업을 지도한다.					
시설	17. 복지관의 강의실은 충분하다.					
	18. 복지관의 프로그램 수는 충분하다.					
	19. 강의실은 깨끗하게 유지되고 있다.					
	20. 프로그램실의 냉/난방은 쾌적하게 이뤄지고 있다.					
전체	21. 평생교육 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.					

※ 다음은 복지관 프로그램에 대한 질문입니다.

22. 귀하께서 이용하는 평생교육 프로그램은 무엇입니까? (중복 체크 가능)

대강당	인문	컴퓨터	기악	동아리	기타

23. 복지관 프로그램에 대한 만족도를 작성해주세요.

문 항	절대 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
주당 프로그램 횟수는 충분하다.					
회당 프로그램 시간은 충분하다.					
교육 내용은 나에게 도움이 된다.					
기회가 된다면 이 수업을 다시 들을 것이다.					
현재 듣고 있는 수업을 친구에게 추천할 것이다.					
수업을 통해 정서적으로 안정감이 생겼다.					
월례행사(생신잔치) 및 특별행사(설맞이, 추석 등)를 통해 복지관에 대한 소속감이 높아졌다.					
복지관 이용을 통해 문화공연의 여가를 즐길 수 있게 되었다.					

24. 귀하께서 생각하시기에 관악노인종합복지관의 시설별 만족도는 어떻습니까?

구 분	만족도				
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우만족
강의실					
편의시설					
여가공간					
컴퓨터실					
대강당					
기자재, 교구, 장비					

25. 관악노인종합복지관이 2012년에 비해 2013년은 어떤 부분이 보다 더 개선되거나 향상된 것 같습니까?

구 분	개선도				
	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
강의실					
편의시설					
여가공간					
컴퓨터실					
대강당					
기자재, 교구, 장비					

26. 귀하께서 생각하시기에 관악노인종합복지관의 시설 및 환경들 중 개선할 부분이 있다면 무엇이라고 생각하십니까? 자유롭게 의견을 제시해 주시기를 바랍니다.

____

____

____

※ 귀하께서 지난 1년 동안 관악노인종합복지관을 이용하시면서 생각한 전반적인 만족도에 관한 것입니다.

27. 귀하께서 받았던 서비스의 질에 대하여 귀하는 어떻게 평가하십니까?
① 미흡하다 ② 보통이다 ③ 좋다 ④ 훌륭하다

28. 귀하께서는 원하시는 서비스를 받으셨습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

29. 우리의 프로그램이 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?
① 거의 충족시키지 못했다 ② 일정부분 ③ 대부분 ④ 거의 모두

30. 만일 귀하의 지인이 비슷한 욕구가 있을 경우 우리 프로그램을 추천하시겠습니까?
① 절대 추천하지 않겠다 ② 추천하지 않겠다 ③ 추천하겠다 ④ 꼭 추천하겠다

31. 귀하께서 받았던 도움에 대하여 얼마나 만족하십니까?
① 매우 불만족한다 ② 다소 만족한다 ③ 대부분 만족한다 ④ 매우 만족한다

32. 귀하께서 받았던 서비스가 귀하의 문제를 다루는데 얼마나 효과적이었습니까?
① 더욱 더 방해가 되었다 ② 전혀 도움이 되지 않았다
③ 어느 정도 도움이 되었다 ④ 도움이 되었다

33. 전반적으로 귀하께서 받았던 서비스에 대하여 얼마나 만족하십니까?
① 매우 만족하지 않는다 ② 일정부분 만족한다
③ 대부분 만족한다 ④ 매우 만족한다

34. 만일 귀하께서 도움이 다시 필요하다면 우리 프로그램에 다시 오겠습니까?
① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 절대로 그렇다

35. 2014년도에 추가로 개설했으면 하는 프로그램은 무엇입니까?
① 스포츠 ② 악기연주 ③ 인문학 ④ 공예
⑤ 카메라 교육 ⑥ 휴대폰 교육 ⑦ 기타(   )

36. 평생교육 프로그램을 진행함에 있어 건의사항 및 의견을 적어주세요.

____

____

____

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

E. 사회참여사업

푸른솔 아카데미 (강사양성프로그램)

1. 푸른솔 아카데미에 대해서 들어 본 적이 있습니까?
   ① 예 ② 아니요

2. 푸른솔 아카데미는 어르신 강사양성 프로그램입니다. 본 복지관의 푸른솔 아카데미 프로그램에 참여하고 있습니까?
   ① 예 ② 아니요

※ 2번 문항에 ①번에 체크하신 어르신은 3,4,5 번 문항을 작성하여 주세요.

3. 현재 프로그램 진행에 만족하십니까?

평가요소	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 접수과정에서 궁금한 점에 대하여 충분한 설명을 들었다.	①	②	③	④	⑤
2. 개설 된 프로그램 과목에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 프로그램 주당 진행횟수가 충분하다.	①	②	③	④	⑤
4. 프로그램 1회당 진행시간이 충분하다.	①	②	③	④	⑤
5. 프로그램의 담당자(사회복지사) 는 전문적인 능력과 자질을 충분히 지니고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 프로그램 강사는 전문적인 능력과 자질을 충분히 지니고 있다.	①	②	③	④	⑤

4. 신규 프로그램 개설 시 원하는 과목을 골라 주세요.
   ① 체육지도 영역 (요가, 건강체조 등)
   ② 공예영역 (점토공예 등)
   ③ 인문 (자격증 등)
   ④ 팝업글씨교실

5. 푸른솔 아카데미에 바라는 점은?

____

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

인터블루 방송국

1. 인터블루 방송국의 방송을 들어본 적이 있습니까?
   ① 예 ② 아니요

2. 현재 복지관 내의 방송 시간을 알고 계십니까?
   ① 예 ② 아니요

3. 현재 관내 방송 시간은(10:00, 14:00)일 2회가 진행됩니다. 적절한 방송 횟수는 몇 회라고 생각하십니까?
   ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 기타__________

4. 방송 DJ의 멘트와 목소리 톤은 적절하다고 생각 하십니까?
   ① 매우 좋다 ② 좋다 ③ 보통이다 ④ 나쁘다 ⑤ 매우 나쁘다

5. 방송에서 다루어 줬으면 하는 내용은?
   ① 사연소개 ② 교양정보 ③ 건강정보 ④ 음악감상 ⑤ 기타____________

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

큰나무 봉사대 (노인자원봉사)

1. 복지관 내에서 활동하는 큰나무 봉사대(자원봉사활동)에 참여하고 있습니까?
① 예 ② 아니요

2. 우리사회는 점점 고령화되어 어르신이 사회참여를 요구하고 있습니다. 지역사회를 위해서 자원봉사활동에 참여 할 의사가 있습니까?
① 예 ② 아니요

3. 참여해 보고 싶은 자원봉사는 어떤 분야입니까?

연번	영역	세부영역
①	보라미 활동	안내봉사, 프로그램도우미, 식당 도우미, 시설점검, 주차차단기
②	케어봉사 영역	사랑의 전화, 노노케어, 방문사랑 나누미
③	상담 영역	심리 상담
④	IT 봉사대	컴퓨터 교육
⑤	체육지도 영역	탁구, 당구, 게이트볼, 포켓볼지도자, 체조 도우미
⑥	문화예술	공연팀 참여
⑦	언론취재 영역	큰나무 기자단, 인터블루

4. 자원봉사 활동 시 귀하께서는 어떤 혜택을 받으시기를 원하십니까?
① 자원봉사활동과 관련된 교육
② 자원봉사활동에 따른 실비보상
③ 자원봉사활동에 따른 포상
④ 자원봉사활동에 따른 복지관 프로그램 이용 특전
⑤ 자원봉사에 따른 보상이 필요 없다.
⑥ 기타( )

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

F. 어르신편의지원사업

▣ 이미용서비스 이용 어르신 대상 설문지

1. 이·미용실을 이용해보셨습니까?
① 예(2번으로) ② 아니오(3번으로)

2. 이·미용실에 대한 전반적인 사용에 대한 만족도를 알려주세요

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2-1. 운영시간					
2-2. 이용요금					
2-3. 신청 방법					
2-4. 미용사의 전문성					
2-5. 미용사의 친절도					
2-6. 담당 직원의 친절도					

3. 이·미용실을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?
① 이용요금이 비싸서 ② 이용시간이 맞지 않아서
③ 미용사 및 직원이 친절하지 않아서 ④ 미용사 솜씨가 없어서
⑤ 원하는 미용서비스(염색 등)가 없어서 ⑥ 이미용실이 청결하지 않아서
⑦기타( )

4. 이·미용실 기존 서비스에서 추가되었으면 하는 것은 무엇입니까?
① 염색 ② 피부마사지 ③ 네일아트 ④ ⑤ 기타( )

5. 이·미용실 개선해야 할 점은 무엇입니까? 2가지를 선택해 주세요.
① 이용인하 ② 이미용사 미용기술 향상 ③ 미용사 및 직원 친절
④ 다양한 미용서비스 ⑤ 이미용실 청결 ⑥ 부대시설(잡지, 샴푸 등) 확대
⑦기타( )

6. 이·미용실 서비스에 바라는 점을 적어주세요.
( )

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

■ 경로식당 서비스 이용 어르신 대상 설문지

1. 경로식당을 이용해보셨습니까?
① 예(2번으로)　② 아니오(3번으로)

2. 경로식당에 대한 전반적인 사용에 대한 만족도를 알려주세요

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2-1. 운영시간					
2-2. 이용요금					
2-3. 음식의 맛					
2-4. 음식의 기호도					
2-5. 식당 직원의 친절도					
2-6. 음식과 식당의 청결도					

3. 경로식당을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?
① 이용요금이 비싸서　② 이용시간이 맞지 않아서
③ 직원이 친절하지 않아서　④ 음식이 입맛에 맞지 않아서
⑤ 복잡하고 질서가 없어서　⑥ 식당이 청결하지 않아서
⑦기타(　)

4. 경로식당 개선해야 할 점은 무엇입니까? 2가지를 선택해 주세요.
① 이용인하　② 식당의 맛 향상　③ 반찬의 양 부족
④ 메뉴의 다양화　⑤ 식당의 청결　⑥ 식당의 질서
⑦ 직원의 친절도

5. 경로식당 서비스에 바라는 점을 적어주세요.
(　)

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

■ 순회차량 서비스 이용 어르신 대상 설문지

1. 순회차량을 이용해보셨습니까?
① 예(2번으로)　② 아니오(3번으로)

2. 순회차량에 대한 전반적인 사용에 대한 만족도를 알려주세요.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2-1. 운영시간					
2-2. 이용방법(대기시간 등)					
2-3. 운전기사 친절도					
2-4. 운전기사 운전 능숙도					
2-5. 셔틀버스 운행 노선					
2-6. 차량 상태(청결 및 고장 유무)					

3. 순회차량을 이용하지 않는 이유는 무엇입니까?
① 이용시간이 맞지 않아서　② 직원이 친절하지 않아서
③ 셔틀노선이 맞지 않아서　④ 복잡하고 질서가 없어서
⑤ 버스가 청결하지 않아서　⑥ 기타(　)

4. 순회차량 개선해야 할 점은 무엇입니까? 2가지를 선택해 주세요.
① 운행횟수 증가　② 운전기사의 안전운행　③ 셔틀버스 운행노선 추가
④ 차량청소상태 개선　⑤ 기타(　)

5. 순회차량 서비스에 바라는 점을 적어주세요.
(　)

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

G. 공통사항

■ 어르신에 대한 일반적인 사항을 알아보는 질문입니다.

1. 성 별	① 남 ② 여
2. 연 령	________세 (년)
3. 결혼상태	① 결혼 ② 사별 ③ 이혼 ④ 별거 ⑤ 미혼 ⑥ 동거
4. 종 교	① 기독교(개신교) ② 천주교 ③ 불교 ④ 무교 ⑤기타( )
5. 교육수준	① 무학 ② 초등학교 ③ 중학교 ④ 고등학교 ⑤ 대학교 이상
6. 가족형태	① 부부동거 ② 배우자+가족동거 ③본인+가족동거 ④ 독신 ⑤ 기타( )
7. 총 가족수	본인포함 ( )명
8. 자녀수	총 자녀수 남( )명 여( )명
9. 거주지	① 관악구( )동 ② 기타 서울시( )구 ③ 경기도 ④ 기타( )
10. 관악구 거주기간	총 ( )년
11. 주택형태	① 자가 ② 전세 ③ 월세 ④ 임대아파트 ⑤ 기타( )
12. 보호구분	① 국민기초생활수급자 ② 보훈/국가유공자 ③ 차상위계층 ④ 일반

■ 어르신에 대한 경제적인 사항을 알아보는 질문입니다.

13. 생활수준	|-------------|--------------|--------------|--------------| 상(5) 중상(4) 중(3) 중하(2) 하(1)	
14. 연금유무	① 유 ⓪ 무	
15. 연금종류	① 국민연금 ② 공무원연금 ③ 사립교직원연금 ④ 군인연금 ⑤ 개인민간(은행권, 보험)연금 ⑥ 기타( )	
16. 국민기초수급여부	① 수급자	월( )원
	⓪ 비수급자	N/A
17. 월 평균 총 가구소득		월( )원
18. 한 달 용돈		월( )원
19. 귀하의 이전소득(가족/친척등의 지원금/후원금)		월( )원
20. 귀하의 현재소득		월( )원

■ 어르신에 대한 건강 사항을 알아보는 질문입니다.

21. 귀하는 생활비 및 용돈 등 현재의 경제 상태에 어느 정도 만족하십니까?	① 매우 불만족한다 ② 불만족한다 ③ 보통이다 ④ 만족한다 ⑤ 매우 만족한다
22. 귀하의 노후생활에 대한 경제적 준비는 어느 정도 충분하다고 생각하십니까?	① 매우 충분하다 ② 충분하다 ③ 보통이다 ④ 불충분하다 ⑤ 매우 불충분하다
23. 귀하는 일상 생활 중에 고민거리나 문제가 생겼을 때에 주로 누구와 대화를 하십니까?	① 가족 및 친척 ② 친구 ③ 이웃 ④ 성직자/종교기관 ⑤ 사회복지기관 ⑥ 공공기관(동사무소, 119, 보건소) ⑦ 기타( )

24. 귀하께서 앓고 있는 질환이나 질병에 대한 질문사항입니다. 귀하께서 앓고 있는 질환이나 질병을 가장 심한 질환을 중심으로 세 가지만을 순서대로 기입하시기를 바랍니다.

1)________________ 2)________________ 3)______________

<질환 및 질병분류>
1) 암 2) 근골격계 질환(예: 관절염, 요통, 좌골통, 디스크, 신경통, 골다공증),
3) 소화계질환(예: 소화성 궤양, 만성간염, 간경변증), 4) 내분비, 대사성(예: 당뇨병, 갑상선 질환)
5) 순환계 질환(예: 고혈압, 저혈압, 중풍, 뇌혈관 질환, 협심증, 심근경색증)
6) 호흡기계 질환(예: 폐결핵, 결핵, 만성기관지염, 천식),
7) 눈, 귀 질환(예: 백내장, 녹내장, 만성중이염) 8) 만성 신장질환, 9) 빈혈 10) 피부병
11) 골절, 탈골 및 사고로 인한 후유증
12) 기타( )

■ 어르신에 대한 복지관 이용관련 사항을 알아보는 질문입니다.

25. 귀하께서 본 복지관에 오시는데 소요되는 시간은 어느 정도입니까?
(약 분)

26. 어르신이 복지관에 오시는 주요 교통수단은 무엇입니까?
①___도보 ②___버스(환승 회) ③___지하철(환승 회)
④___자가용 ⑤___셔틀버스 ⑥___기타 ( )

27. 귀하께서 복지관 이용시 교통의 편리성은 어떻습니까?
① 매우불편하다 ② 불편하다 ③ 보통이다 ④ 편하다 ⑤ 매우 편하다

28. 귀하께서 복지관 이용시 접근성(위치, 건물, 거리 등)은 어떠합니까?
① 매우불편하다 ② 불편하다 ③ 보통이다 ④ 편하다 ⑤ 매우 편하다

29. 관악노인종합복지관을 이용하신 총 기간은 얼마나 되었습니까?
(약 년 개월)

30. 귀하께서는 현재 얼마나 자주 관악노인종합복지관을 이용하십니까?
①주( )회 ② 월( )회 ③ 기타( )

31. 귀하께서 복지관을 이용할 때 만나는 사람은 어떻습니까?

구 분	매우 불편하다	불편하다	보통이다	편하다	매우 편하다
31-1) 복지관 회원	①	②	③	④	⑤
31-2) 복지관 직원	①	②	③	④	⑤
31-3) 복지관 강사	①	②	③	④	⑤
31-4) 기타(　　　)	①	②	③	④	⑤

32. 귀하께서 관악노인종합복지관을 이용하는 이유가 무엇입니까?
① 서비스/프로그램의 다양성(원하는 프로그램이 있어서)
② 서비스/프로그램의 전문성(강사수준, 교재수준 등)
③ 복지관 접근의 용이성(교통편, 심리적 안정 등)
④ 구성원의 친밀성(친구가 다니고 있기 때문 등)
⑤ 기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　　　)

33. 어르신이 관악노인종합복지관을 이용하게 된 계기는 무엇입니까?
① 복지관의 홍보를 통해　　　② 지역 언론매체를 통해(TV, 벼룩시장 등)
③ 이웃의 소개나 친구의 권유로　④ 취미생활 및 체육활동을 위하서
⑤ 복지관 식당의 이용을 위해서　⑥ 복지관의 접근성이 편해서
⑦ 기타 (구체적으로:____________________)

34. 귀하께서 본 복지관에서 주로 이용하시는 서비스나 프로그램은 무엇입니까?
① 평생교육프로그램　② 상담서비스　③ 복리후생프로그램
④ 재가복지서비스　⑤ 보건의료서비스/기능회복프로그램
⑥ 노인고용/취업지원사업　⑦ 지역복지사업　⑧ 자원봉사
⑨ 기타 (구체적으로:____________________)

35. 귀하께서는 더 많은 여가활동을 위해 타 복지기관 및 공공기관(종합사회복지관, 노인종합복지관, 구청, 동사무소, 교육기관, 문화센터 등)을 이용하고 계십니까?

① 예 (구체적으로:____________________) ② 아니요 (=>36번으로)

36. 다른 복지관이나 공공기관을 이용하는 이유는 무엇입니까?
①___프로그램의 다양성(원하는 프로그램이 있어서)
②___프로그램의 전문성(강사수준, 교재수준 등)
③___복지관 접근의 용이성(교통편, 심리적 안정 등)
④___구성원의 친밀성(친구가 다니고 있기 때문 등)
⑤___기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　)

37. 귀하께서는 현재의 전반적인 복지관 환경 및 시설에 어느 정도 만족하십니까?
① 매우불편하다 ② 불편하다 ③ 보통이다 ④ 편하다 ⑤ 매우 편하다

38. 귀하께서 생각하시는 본 복지관 직원에 대한 평가에 관한 사항입니다. 직원들에 언어, 예절, 복장, 태도 및 친절도는 어떠하다고 생각하십니까?

구 분	만족도				
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
38-1. 직원들의 언어	①	②	③	④	⑤
38-2. 직원들의 예절	①	②	③	④	⑤
38-3. 직원들의 복장	①	②	③	④	⑤
38-4. 직원들의 태도	①	②	③	④	⑤
38-5. 전반적인 직원들의 친절도	①	②	③	④	⑤

39. 프로그램 운영 시 비용은 어떠하시길 바랍니까?
①___복지관의 프로그램이므로 무료운영 되어야 한다.
②___실비로 운영되어야 한다.
③___경제적 수준에 따라서 유료로 운영되어야 한다.
④___기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　)

40. 복지관 이용 이전과 비교하여 복지관을 이용하신 후에 귀하는 다음 분야들 중에서 어떻게 변화하셨습니까?

분야	매우 나빠졌다	나빠졌다	보통이다 (변함없다)	좋아졌다	매우 좋아졌다
가족관계	①	②	③	④	⑤
친구관계	①	②	③	④	⑤
대인관계	①	②	③	④	⑤
신체적 건강	①	②	③	④	⑤
정신적 건강	①	②	③	④	⑤

41. 앞으로 관악노인복지관에서 어떠한 분야를 보다 특성화시켜서 운영해야 한다고 생각합니까?
① 평생교육프로그램의 확충　② 여가프로그램의 확충
③ 체육프로그램의 확충　④ 건강프로그램의 확충
⑤ 재가복지서비스의 확충　⑥ 허약 어르신들을 위한 프로그램의 확충
⑦ 고용 및 취업 프로그램의 확충 ⑧ 사회참여프로그램의 확충
⑨ 기타(　　　　　　　　　　　　　　　　　)

42. 관악노인종합복지관의 발전을 위하여 귀하의 의견이 있으시면 자유롭게 제언해 주시기를 바랍니다.

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

H. 지역주민

1. 귀하는 현재 살고 있는 관악구에 대해 얼마나 만족하십니까?
① 매우 좋은 곳이다 ② 약간 좋은 곳이다 ③ 잘 모르겠다(그저 그렇다)
④ 약간 열악한 곳이다 ⑤ 매우 열악한 곳이다

2. 귀하는 관악구에서 생활하기에 가장 어려움이 많은 대상은 어디라고 생각하십니까?
① 저소득층 ② 노인 ③ 장애인 ④ 영·유아 ⑤ 아동
⑥ 여성 ⑦ 청소년 ⑧ 다문화가족 ⑨ 기타( )

3. 관악구에서 가장 우선시되어야 할 사회복지정책분야는 무엇이라고 생각하십니까?
① 저소득층복지 ② 노인복지 ③ 장애인복지 ④ 영유아복지 ⑤ 아동복지
⑥ 여성복지 ⑦ 청소년복지 ⑧ 다문화복지 ⑨ 보건의료 ⑩ 기타( )

4. 다음은 관악구 지역의 사회복지시설(기관)입니다. 귀하께서 아래의 시설들을 알고 계십니까? 그리고 지난 1년 동안 한번이라도 이용한 경험이 있는지, 앞으로 시설들을 이용할 의사가 있는지 해당란에 V 표시를 해주십시오.

복지시설(기관)	인지도		이용경험		이용의사	
	안다	모른다	있다	없다	있다	없다
1) 주민자치센터	①	②	①	②	①	②
2) 지역아동센터/어린이집	①	②	①	②	①	②
3) 여성복지시설(기관)	①	②	①	②	①	②
4) 노인종합복지관	①	②	①	②	①	②
5) 장애인복지시설(기관)	①	②	①	②	①	②
6) 아동・청소년복지시설(기관)	①	②	①	②	①	②
7) 여가, 문화시설	①	②	①	②	①	②
8) 의료시설(병원, 보건소 등)	①	②	①	②	①	②
9) 종합사회복지관	①	②	①	②	①	②
10) 보건복지기관(건강가정지원센터, 정신보건센터 등)	①	②	①	②	①	②

5. 귀하께서 노인종합복지관을 이용하고자 할 경우, 가장 불편한 점은 무엇입니까?
① 너무 거리가 멀어 불편하다 ② 갈 시간이 없다
③ 대상자가 아니라고 생각한다 ④ 어디에 위치해 있는지 찾기 힘들다
⑤ 직원들이 친절하지 않다 ⑥ 노인종합복지관에 대해 잘 모른다
⑦ 이용하는데 너무 많이 기다린다 ⑧ 이용하고 싶은 프로그램이 없다
⑨ 불편한 점을 못 느끼겠다 ⑩ 기타 ( )

6. 관악구에서 증설할 필요가 있는 복지기관은 무엇이라고 생각하십니까?
① 종합사회복지관 ② 노숙인보호시설 ③ 여성복지시설 ④ 장애인복지/직업재활
⑤ 아동복지시설 ⑥ 노인종합복지관 ⑦ 청소년수련관 ⑧ 지역아동센터
⑨ 국공립어린이집 ⑩ 건강가정지원센터 ⑪ 정신보건센터 ⑫ 기타( )

7. 귀하께서는 아래의 기관들에 도움을 요청하신 적이 있으십니까? 어느 정도 도움이 되었습니까? 도움요청 경험이 있으신 분만 해당란에 V표해주시기 바랍니다.

도움요청기관	요청 경험		도움정도				
	있다	없다	전혀 도움안됨	별로 도움안됨	보통	약간도움	매우도움
1) 보건복지가족부(예: 129 희망콜 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
2) 관악구청	①	②	①	②	③	④	⑤
3) 주민자치센터	①	②	①	②	③	④	⑤
4) 관악구 내 사회복지시설 (종합사회복지관, 노인종합복지관 등)	①	②	①	②	③	④	⑤
5) 보건소	①	②	①	②	③	④	⑤

8. 귀하께서는 지역 내 노인종합복지관에 대해 알고 계십니까?
① 아주 잘 알고 있다 ② 있다는 것만 알고 있다 ③ 잘 모르겠다

9. 노인종합복지관에 대해 알고 있다면 어떤 경로로 알게 되셨습니까?
① 가족(친 · 인척) ② 지인(복지관 이용자) ③ 언론매체
④ 기타( ) ⑤해당 없음

10. 자기계발 및 여가생활 영역 중 귀댁이 가장 필요하다고 생각하시는 서비스는 무엇입니까?
① 취미교양교실 ② 자원봉사자 활동 영역의 다양화
③ 시민여가 및 생활체육 공간 확대 ④ 생활체육 프로그램 확대
⑤ 문화 시설 확충 ⑥ 문화 프로그램 제공(연극, 영화상영 등)
⑦ 여가활동 모임 조성 및 지원 ⑧ 기타 ( )
⑨ 필요 없다

11. 사회활동 및 대인관계 영역 중 귀댁이 가장 필요하다고 생각하시는 서비스는 무엇입니까?
① 사회성 향상 프로그램(여가 및 사회활동 참여기회 제공)
② 사회기술 훈련 프로그램
③ 시청, 주민자치센터, 복지관 등을 통한 사회적 모임
④ 기타( )
⑤ 필요 없다

12. 교육영역 중 귀댁이 가장 필요하다고 생각하시는 서비스는 무엇입니까?
① 평생교육, 재교육 ② 외국어 교육(영어, 일어 등)
③ 정보화 교육(컴퓨터, 자격증 준비 등) ④ 사회 교육(꽃꽂이, 문학 강좌 등)
⑤ 건강 교육(요가, 수영, 에어로빅 등) ⑥ 취업 교육(직업교육, 직장 탐색 등)
⑦ 필요 없다 ⑧ 기타 ( )

13. 귀하는 현재의 살고계신 지역사회에 어느 정도 관심을 가지고 있습니까?
① 전혀 관심이 없다 ② 관심이 없는 편이다 ③ 보통이다
④ 관심이 있는 편이다 ⑤ 매우 관심이 있다

14. 귀하께서는 지역사회에서 어떤 사회활동에 주로 참여하십니까?
① 자원봉사활동 ② 시민단체 활동 ③ 정치활동(정당 활동 등)
④ 지역주민조직활동 ⑤ 기타( ) ⑥ 없다

15. 참여하고 계신 지역사회활동을 모두 합하면 월평균 몇 회 참여하십니까?
① 1회 미만 ② 1~3회 미만 ③ 3~5회 미만
④ 5~10회 미만 ⑤ 10회 이상

16. 귀하께서는 관악구의 전반적인 복지 수준은 어떻다고 생각하십니까?
① 매우 높다 ② 약간 높다 ③ 보통이다 ④ 약간 낮다 ⑤ 아주 낮다

17. 지역사회 내에서 노인복지관의 역할은 무엇이라 생각하십니까?
① 건강증진 ② 취미여가 ③ 사회참여 ④ 일자리 ⑤ 상담
⑥ 기타

18. 지역주민이 이용할 수 있도록 관악노인종합복지관을 개방한다면 이용할 의향이 있으십니까?(일부 프로그램)
① 이용 하겠다 ② 이용하지 않겠다 ③ 잘 모르겠다

19. 귀하께서는 노인종합복지관의 필요하다고 생각하십니까?
① 매우 필요 ② 필요 ③ 모르겠다 ④ 필요 없음 ⑤ 전혀 필요 없음

♡ 지금까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.♡

이용 만족도 및 욕구조사보고서

발행일 : 2016년 12월
발행인 : 김 신
발행처 : 사회복지법인 자선단
서울시립 관악노인종합복지관
기획·디자인 : 신우정판 02) 2279-6729

비매품

서울시 관악구 보라매로 35 (우) 08708
TEL : 02) 888-6144~5 FAX : 02) 888-8026
Homepage : www.noinjigi.org