

2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구

■ 목 차

I. 서 론

1. 연구배경	3
2. 연구목적	4
3. 연구방법	5

II. 조사결과

1. 김해시복지재단 종합 분석결과	13
2. 김해시노인종합복지관 분석결과	23
3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	37
4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과	47
5. 김해시서부노인종합복지관 분석결과	59
6. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	73
7. 김해시니어클럽 분석결과	85
8. 김해시구산사회복지관 분석결과	99
9. 김해시여성센터 분석결과	111
10. 김해시장애인종합복지관 분석결과	123
11. 김해시서부장래인종합복지관 분석결과	141
12. 김해시청소년수련관 분석결과	155
13. 김해추모의공원 분석결과	169

Ⅲ. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관(주간보호 포함) 개선계획	183
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획	191
3. 김해시서부노인종합복지관(주간보호 포함) 개선계획	195
4. 김해시니어클럽 개선계획	209
5. 김해지구산사회복지관 개선계획	213
6. 김해시여성센터 개선계획	217
7. 김해시장애인종합복지관 개선계획	221
8. 김해시서부장래인종합복지관 개선계획	225
9. 김해시청소년수련관 개선계획	231
10. 김해추모의공원 개선계획	237

Ⅳ. 결론

1. 연구결과 요약	241
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향	243

<참고문헌>

<부록 - 설문지>

I. 서론

1. 연구배경
2. 연구목적
3. 연구방법

I. 서론

1. 연구배경

사회복지 이용시설은 공급자 중심의 운영모델에서 이용자 중심의 서비스로 사회복지 패러다임이 변화하면서 사회복지서비스 질의 관심이 증대되었다. 사회복지 이용시설의 서비스 질은 주관적인 요소로 이용자에 의해서 지각된 서비스 질이며, 이용자 중심으로 사회복지 서비스 질의 연구들도 활발히 전개되었다.¹⁾

고객만족은 민간영역 뿐만 아니라 공공기관에서도 점차 화두가 되고 있다. 이런 추세는 국가의 재정이 투입되고 있는 사회복지시설에 대한 책임성의 강화, 사회복지서비스의 질(質) 제고라는 측면에서 사회복지계에도 점차 확산되고 있다. 즉 시민의 공적자원이 투입되어 운영이 되는 사회복지시설은 제공되는 서비스가 지역주민을 만족시켜야 하는 사회적 책임감을 가지고 있다.²⁾

복지 패러다임의 변화는 이용자 욕구 중심의 복지서비스 제공을 부각시키고 있다. 복지서비스 결정 및 공급의 주체가 '행정기관(공급자 중심)'에서 '본인의 선택 및 신청주의(이용자 중심)'로 변화하였으며, 복지제도가 '보완적, 선별적 복지'에서 '제도적, 보편적 복지'로 변화하고 있다. 이러한 관점에서 볼 때 이용자는 더 이상 단순 서비스를 제공받는 '수혜자'가 아닌 자기 선택과 결정을 내릴 자유의 권리와 욕구를 인식하고 있는 '자기결정권자'로서 전환되었다고 볼 수 있다.³⁾

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

1) 윤일현, 2021 「사회복지 이용시설의 서비스 질이 시설 재이용에 미치는 영향: 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도 병렬 삼중매개 효과 분석」

2) 서울시복지재단, 2008 「사회복지시설 이용자만족도 조사체계 연구」

3) 한국보건사회연구원, 2010 「사회복지서비스의 이용자중심 제도 운영에 관한 연구」

4) 평택복지재단, 2011 「평택시 사회복지시설 욕구조사」

2. 연구목적

본 조사·연구는 다음과 같은 목적으로 진행되었다.

첫째, (재)김해시복지재단 운영시설 노인종합복지관(주간보호 포함) 3개소, 시니어클럽, 사회복지관 1개소, 장애인종합복지관 2개소, 여성센터, 청소년수련관, 추모의공원 등 총 10개소의 이용자를 대상으로 각 시설에 맞는 욕구 도출을 통해 이용자 중심의 효율적인 시설운영 및 서비스 질(質) 개선으로 향후 운영방향을 정립하고자 한다.

둘째, 김해시복지재단 전체 시설을 대상으로 서비스 만족, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 등 만족도관련 연간 추세선 점검을 통해 복지재단의 향후 운영방향을 정립하고자 한다.

셋째, 김해시복지재단 인지 여부 및 이용자 평가를 통해 복지재단의 현재 상황을 점검하고자 한다.

마지막으로 연구조사에서 도출된 결과에 따른 개선계획 수립 후 개선결과 환류를 통해 복지재단이 나아가야 할 방향성 정립의 기틀을 마련하고자 하는데 본 연구의 목적이 있다.



【그림 I-1】 이용자 만족도 연구 흐름도

3. 연구방법

가. 연구 TF팀 구성 및 운영

이용자 만족도 평가와 질 개선연구를 위해 김해시복지재단 산하기관별 담당자 1명으로 구성된 연구 TF팀을 운영하였으며, TF회의는 총 2회 실시하였다. 1차 회의 시 조사방법에 대한 논의, 설문조사 표본 수 논의, 설문 문항에 관한 논의를 실시하였으며, 그 후 산하기관별 설문 문항을 정립하였다. 2차 회의 시 데이터 코딩 및 분석에 대한 논의, 설문 조사 결과 분석 및 도출 방안에 대한 논의, 도출된 결과를 통한 개선계획 및 실천에 대한 논의를 실시하였으며, 그 후 데이터코딩, SPSS 분석, 조사결과 및 개선계획 수립이 이루어졌다.

나. 측정도구

1) 측정도구 개요

설문에 사용한 척도는 지방공기업평가원 PSI(Public Satisfaction Index), 부산복지개발원, 평택시복지재단, 청주시복지재단에서 개발된 설문지를 활용하여 김해시복지재단의 산하기관 특성을 반영하여 조사연구 TF팀과 외부 사회복지 전문가 자문을 거쳐 완성된 척도(2018)를 초안으로 활용하였다. 2022년 설문조사에는 공통 문항을 제외한 시설별 특성을 고려해 내부 현장 실무자의 검토를 통해 완성하였다. 공통문항으로는 서비스 만족, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 4개의 영역으로 구성되어 있으며, 각 영역별 3개의 항목으로 총 12문항으로 구성하였다.

2) 설문조사 측정도구

이용자 서비스 만족도 척도의 문항은 <표 I-1>와 같이 각 영역별 3개로 이루어졌으며, 각 문항은 매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 본 척도의 점수범위는 3~15점으로 점수가 높을수록 각 영역에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 서비스 만족이 .835, 서비스 환경이 .860, 서비스 과정이 .871, 서비스 결과가 .896이다.

〈표 I - 1〉 이용자 만족도 측정도구

구 성	척도 항목	측 정	신뢰도	
			2021	2022
서비스 만족	공익성	이용객에게 유익하다	.744	.835
	공정성	누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다		
	지속성	앞으로도 계속 이용할 생각이다		
서비스 환경	간편성	이용하는 절차가 간단하고 편리하다	.802	.860
	편의성	편의시설이 잘 갖추어져 있다		
	쾌적성	주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다		
서비스 과정	접근성	이용안내가 잘 되고 있다	.821	.871
	대응성	직원들은 친절하다		
	신속성	업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다		
서비스 결과	편익성	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	.751	.896
	신뢰성	업무처리는 신뢰할 수 있다		
	충족성	직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다		

다. 연구 진행과정

연구계획 수립 및 설문문항 자체 검토	○ 연구계획 수립 ○ 2021년 연구 설문지 문항 타당성 검토	'22. 9.
↓		
1차 TF팀 회의	○ TF팀 구성 및 1차 회의 - 조사 관련 담당자 의견수렴 및 표본수 결정	'22.10.
↓		
조사 진행	○ 설문 및 인터뷰 최종본 배부 ○ 부서별 설문조사 실시	'22.10.~ '22.11.
↓		
2차 TF팀 회의	○ TF팀 2차 회의 - 데이터코딩 및 분석 안내 - 조사원 진행사항 점검 - 결과도출 방안에 대한 논의 - 결과에 대한 개선 계획 및 실천에 대한 논의	'22.11.
↓		
데이터코딩 및 자료분석	○ 설문조사 SPSS 데이터 코딩	'22.11.
↓		
조사결과 작성 및 개선계획 수립	○ 부서별 설문 결과 작성 ○ 결과에 대한 개선 계획 작성	'22.12.
↓		
자료분석 및 보고서 발간	○ 조사결과 취합 및 복지재단 전체 결과 작성 ○ 보고서 작성 및 발간	'22.12.
↓		
개선계획 실행 및 결과 작성	○ 각 시설별 개선 계획의 실행 및 결과 작성 ○ 개선계획에 대한 총괄 결과 작성	'23.2.

【 그림 1-2 】 연구 진행과정 흐름도

라. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 김해시복지재단 산하기관 이용자 중 무작위층화 표본추출에 의해 선정하였으며, 2022년에는 총 2,134명을 대상으로 설문조사를 진행해 2021년에는 설문조사 1,143명, 인터뷰 205명, 총 1,348명보다 약 1.5배 증가하였다.

〈표 I -2〉 설문 조사 인원

산하기관	(A)	(B)	(B-A)
	2021년 설문조사 인원(명)	2022년 설문조사 인원(명)	증감
총계	1,348	2,134	786
김해시노인종합복지관	154	314	160
김해시동부노인종합복지관	140	300	160
김해시서부노인종합복지관	134	302	168
김해시니어클럽	272	352	80
김해시구산사회복지관	120	150	30
김해시여성센터	120	210	90
김해시장애인종합복지관	100	150	50
김해시서부장애인종합복지관	70	100	30
김해시청소년수련관	188	206	18
김해추모의공원	50	50	-

자료수집을 위해 TF팀을 구축하여 설문 양식을 정립하였으며, TF회의를 거쳐 조사형태 및 방법에 대해 충분히 논의한 후 조사를 실시하였다. 조사는 10월 18일부터 11월 4일까지 실시하였으며, 대면 조사를 원칙으로 하되, 조사의 어려움이 있을 시, 대면 및 비대면(유선조사) 혼합 방식을 활용하였다.

마. 자료분석

본 연구의 설문조사는 SPSS 25.0v 프로그램을 활용하였으며 분석방법은 다음과 같다.

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

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

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

Ⅱ. 조사결과_설문

1. 김해시복지재단 종합 분석결과
2. 김해시노인종합복지관 분석결과
3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과
4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과
5. 김해시서부노인종합복지관 분석결과
6. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과
7. 김해시니어클럽 분석결과
8. 김해시구산사회복지관 분석결과
9. 김해시여성센터 분석결과
10. 김해시장애인종합복지관 분석결과
11. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과
12. 김해시청소년수련관 분석결과
13. 김해추모의공원 분석결과

Ⅱ-1. 김해시복지재단 종합 분석결과

Ⅱ-1. 김해시복지재단 종합 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

본 연구대상자인 김해시복지재단 이용자의 일반적 사항을 산하기관, 성별, 연령대로 구분하여 분석한 결과는 표 <Ⅱ-1-1>과 같다. 먼저 산하기관별 응답자 수는 김해시니어클럽이 352명(16.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 김해시노인종합복지관 314명(14.7%), 김해시서부노인종합복지관 302명(14.2%), 김해시동부노인종합복지관 300명(14.0%), 김해시여성센터 210명(9.8%), 김해시청소년수련관 206명(9.7%), 김해시구산사회복지관 150명(7.0%), 김해시장애인종합복지관 150명(7.0%), 김해시서부장애인종합복지관 100명(4.7%), 김해추모의공원 50명(2.4%) 순으로 나타났다. 노인복지관별 주간보호서비스 이용자는 노인복지관 이용자에 포함하였으며, 김해노인일자리창출지원센터 이용자는 김해시니어클럽 이용자에 포함하였다.

2021년에는 설문조사(1,143명)와 인터뷰(205명)를 병행하여 총 1,348명을 대상으로 하였으며, 2022년에는 설문조사의 양적인 신뢰도를 높이기 위해 총 2,134명을 대상으로 작년대비 약 1.5배 설문인원을 늘였으며, 각 기관별 특성을 고려하여 설문부수를 정하였다.

성별은 여성이 1,333명(62.5%)으로 남성 801명(37.5%)보다 높은 것으로 나타났다. 응답자 연령은 70대가 806명(37.8%)로 가장 높게 나타났다. 그 외 60대 380명(17.8%), 80대 이상 324명(15.2%), 50대 183명(8.6%), 10대 164명(7.7%), 40대 132명(6.2%), 30대 73명(3.4%), 20대 54명(2.5%), 10세 미만 18명(0.8%) 순으로 나타났다.

김해시니어클럽, 노인종합복지관 3개소 등 주이용자 연령대가 높은 기관의 응답자 수가 많았기에 나타난 결과로 보여진다

〈표 II-1-1〉 일반적 사항

n=2,134

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
산하기관	김해시노인종합복지관	314	14.7
	김해시동부노인종합복지관	300	14.0
	김해시서부노인종합복지관	302	14.2
	김해시니어클럽	352	16.5
	김해시구산사회복지관	150	7.0
	김해시여성센터	210	9.8
	김해시장애인종합복지관	150	7.0
	김해시서부장애인종합복지관	100	4.7
	김해시청소년수련관	206	9.7
	김해추모의공원	50	2.4
성별	남성	801	37.5
	여성	1,333	62.5
연령대	10세 미만	18	0.8
	10대	164	7.7
	20대	54	2.5
	30대	73	3.4
	40대	132	6.2
	50대	183	8.6
	60대	380	17.8
	70대	806	37.8
	80대 이상	324	15.2

나. 김해시복지재단 인지도

이용자들을 대상으로 김해시복지재단의 인지도에 관하여 질문한 결과는 표 <Ⅱ-1-2>와 같다. 김해시복지재단의 산하기관을 이용하고 있으면서, 김해시복지재단을 인지하는 인원은 1,591명(74.6%)이었으며, 김해시복지재단를 인지하지 못하는 인원은 543명(25.4%)였다.

이는 2021년 복지재단을 인지하는 인원 비율 74.4%(776명)에 비해 0.2% 높아진 결과이며, 작년과 비슷한 수준으로 나타났다.

<표 Ⅱ-1-2> 김해시복지재단 인지도

n=2,134

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
재단 인지도	알고 있다	1,591	74.6
	잘 모르겠다	543	25.4

다. 김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부

김해시복지재단에 대해 ‘알고 있다’ 고 응답한 이용자들을 대상으로 ‘김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부’ 에 대하여 질문한 결과는 표 <Ⅱ-1-3>과 같다. 총 1,591명 중 1,354명(85.1%)이 ‘김해시복지재단은 복지증진을 위해 노력하고 있다’ 고 응답하였다.

<표 Ⅱ-1-3> 김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부

n=1,591

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지증진 노력여부	13/0.8	24/1.5	200/12.6	789/49.6	565/35.5

2. 김해시복지재단 이용자 서비스 만족도의 영향 요인

가. 서비스 만족도 평균과 표준편차

복지재단 서비스 만족도 평균과 표준편차를 분석한 결과는 표 <Ⅱ-1-4>와 같다. 서비스 전반적 만족도 척도는 5점 척도로 구성되어 있으며, 수치가 높을수록 김해시복지재단 서비스에 만족함을 의미한다. 서비스 전반적 만족도 평균은 4.33점(86.6%)이며, 지속성이 4.45점(89.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 공익성 4.37점(87.4%), 공정성 4.18점(83.6%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-1-4> 서비스 전반적 만족도 평균과 표준편차

n=2,134

구분		평균(m)	표준편차(SD)
전반적 만족도	공익성	4.37	0.711
	공정성	4.18	0.855
	지속성	4.45	0.681

나. 개별 요인들의 평균과 표준편차

김해시복지재단 서비스에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 개별 요인의 평균과 표준편차를 분석한 결과는 표 <Ⅱ-1-5>와 같다. 서비스 환경 3개 문항, 서비스 과정 3개 문항, 서비스 결과 3개 문항으로 구성되어 있으며, 평균의 수치가 높을수록 각 문항에 대하여 만족하는 것을 의미하며, 5점 만점 척도로 구성되어 있다. 먼저 서비스 환경의 평균은 4.23점(84.6%)으로 쾌적성이 4.32점(86.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 간편성 4.20점(84.0%), 편의성 4.18점(83.6%) 순으로 나타났다. 서비스 과정의 평균은 4.33점(86.6%)으로 대응성 4.43점(88.6%), 신속성 4.31점(86.2%), 접근성 4.25점(85.0%) 순으로 나타났다. 서비스 결과의 평균은 4.28점(85.6%)으로 신뢰성이 4.33점(86.6%), 충족성이 4.31점(86.2%), 편익성 4.19점(83.8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-1-5〉 개별 요인들의 평균과 표준편차

n=1,143

구분		평균(m)	표준편차(SD)
서비스 환경	간편성	4.20	0.774
	편의성	4.18	0.820
	쾌적성	4.32	0.748
서비스 과정	접근성	4.25	0.786
	대응성	4.43	0.710
	신속성	4.31	0.777
서비스 결과	편의성	4.19	0.798
	신뢰성	4.33	0.720
	충족성	4.31	0.782

다. 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

김해시복지재단 이용자의 일반적 사항에 따른 서비스 전반적 만족도를 파악하기 위해 t검정, One-way ANOVA분석을 실시하였다. 연령, 산하기관에서 유의미한 차이를 나타낸 반면, 성별에서는 유의미한 차이를 나타내지 않았다. 이를 분석한 결과는 표 <II-1-6>과 같다.

이용자의 성별에 따른 서비스 전반적 만족도의 차이를 살펴본 결과, 남성의 평균 4.28점(85.6%)과 여성의 평균 4.30점(86.0%)은 유사하게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 80세 이상의 서비스 전반적 만족도의 평균이 4.39점(87.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 10세 미만의 평균이 4.07점(81.4%)으로 가장 낮게 나타났다(p<.001). 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다. 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 10세 미만·40대·50대·60대 보다 20대가 만족도가 높게 나타났으며, 10대·30대·70대·80대 이상은 20대 보다 만족도가 높게 나타났다.

또한, 산하기관에 따른 서비스 전반적 만족도에서는 김해시동부노인종합복지관의 평균이 4.64점(92.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 김해시장애인종합복지관이 4.09점(81.8%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.001). 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 김해시동부노인종합복지관, 김해시구산사회복지관에서 특히 높은 만족도를 나타냈으며, 김해시장애인종합복지관에서 낮은 만족도를 나타냈다.

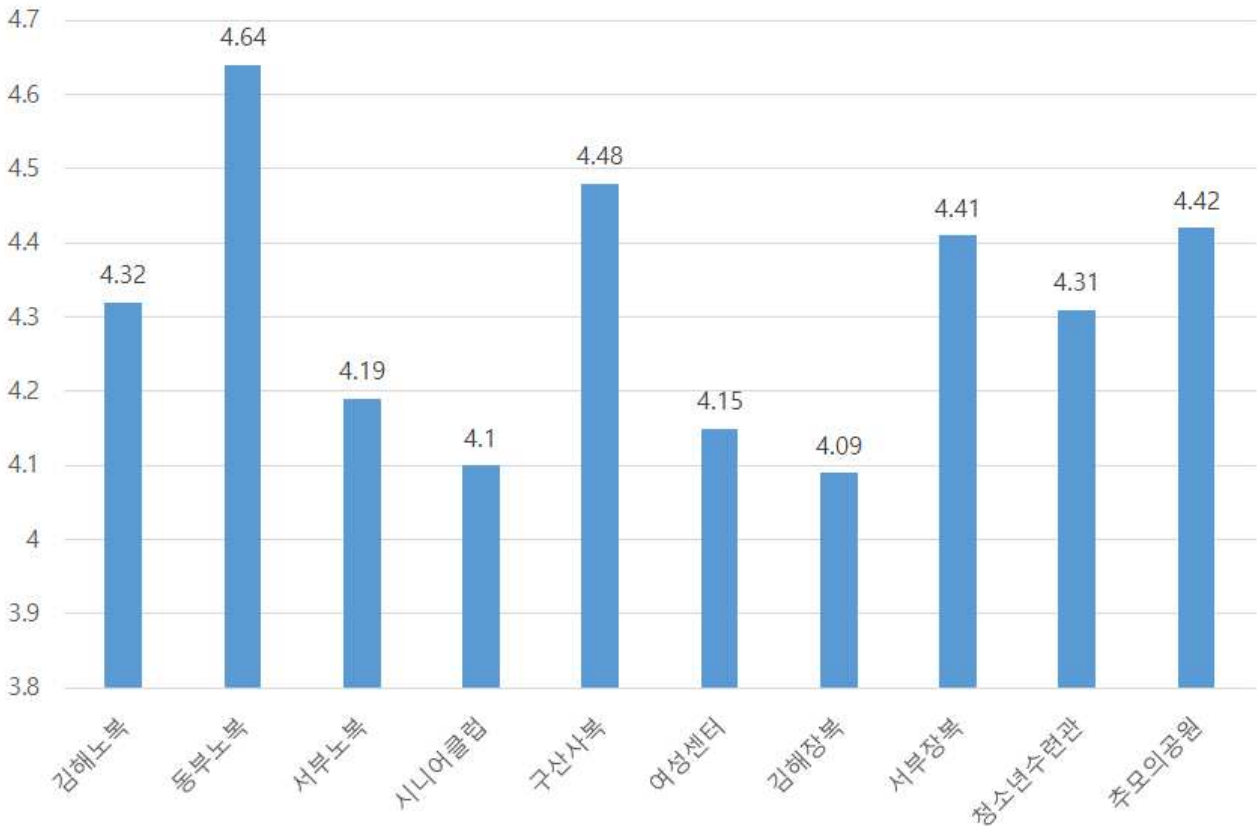
<표 II -1-6> 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

n=2,134

	구분	이용자 만족도		
		빈도(명)	평균(m)	표준편차(SD)
성별	남성	801	4.28	0.606
	여성	1,333	4.30	0.617
	t(p)	-.616(.538)		
연령	10세 미만	18	4.07	.536
	10대	164	4.34	.577
	20대	54	4.29	.601
	30대	73	4.34	.551
	40대	132	4.14	.661
	50대	183	4.18	.590
	60대	380	4.16	.627
	70대	806	4.36	.611
	80세 이상	324	4.39	.583
	F(p)	6.863(.000)***		
사후검정	10세미만, 40대, 50대, 60대 < 20대 < 10대, 30대, 70대, 80대 이상			
산하기관	김해시노인종합복지관 <주간보호서비스 포함>	314	4.32	.633
	김해시동부노인종합복지관 <주간보호서비스 포함>	300	4.64	.402
	김해시서부노인종합복지관 <주간보호서비스 포함>	302	4.19	.528
	김해시니어클럽 <노인일자리창출지원센터 포함>	352	4.10	.681
	김해시구산사회복지관	150	4.48	.680
	김해시여성센터	210	4.15	.562
	김해시장애인종합복지관	150	4.09	.638
	김해시서부장애인종합복지관	100	4.41	.513
	김해시청소년수련관	206	4.31	.613
	김해추모의공원	50	4.42	.481
	F(p)	22.608(.000)***		
	사후검정	김해시장래인종합복지관 <김해시동부노인종합복지관		

***p<.001

〈그림 Ⅱ-1-1〉 산하기관별 전반적 만족도 비교 그래프



3. 전년도 대비 만족도 차이 분석

2018년 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 전반적 만족도에 대한 공통 문항을 정례화하여 만족도 조사를 실시한 이후, 2020년까지 지속해서 만족도에 대한 수치는 상승하였다. 2020년에는 서비스 이용에 제한이 있음에도 불구하고, 이용하고 있는 서비스 내에서 만족도는 높았기에, 전년 대비 높은 수치를 나타냈었다.

2021년/2022년 전년 대비 만족도는 큰 차이를 보이지 않고 있다. 서비스 환경(편의성)은 0.04점으로 가장 크게 상승하였으며, 서비스 환경(쾌적성)은 0.05점으로 가장 크게 하락한 수치를 나타내고 있다.

〈표 II-1-7〉 전년도 대비 김해시복지재단 만족도 결과

내용		년도					전년도 대비
		2018	2019	2020	2021	2022	
환경	간편성(이용 절차가 간단하고 편리하다)	3.92	3.98	4.22	4.20	4.20	-
	편의성(편의시설이 잘 갖춰져 있다)	3.95	3.97	4.13	4.14	4.18	+0.04
	쾌적성(주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다)	4.09	4.13	4.30	4.37	4.32	-0.05
평 균		3.99	4.03	4.22	4.24	4.23	-0.01
과정	접근성(이용안내가 잘 되고 있다)	4.00	4.05	4.24	4.25	4.25	-
	대응성(직원들은 친절하다)	4.27	4.21	4.50	4.47	4.43	-0.04
	신속성(업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다)	4.06	4.06	4.35	4.31	4.31	-
평 균		4.11	4.10	4.36	4.34	4.33	-0.01
결과	편의성(이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다)	3.96	4.00	4.24	4.20	4.19	-0.01
	신뢰성(관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다)	4.14	4.13	4.40	4.35	4.33	-0.02
	총족성(직원들은 업무에 전문성을 갖고 있다)	4.13	4.14	4.38	4.28	4.31	+0.03
평 균		4.08	4.09	4.34	4.28	4.28	-
전반	공익성(시설은 이용객에게 유익하다)	4.27	4.22	4.43	4.39	4.37	-0.02
	공정성(누구나 이용하기 편리하다)	3.95	4.02	4.12	4.17	4.18	+0.01
	지속성(앞으로도 이용할 생각이다)	4.38	4.28	4.50	4.46	4.45	-0.01
평 균		4.20	4.17	4.35	4.34	4.33	-0.01

Ⅱ-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

II-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-2-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 174명(58.0%)**으로 남성 126명(42.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 162명(54.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 80대 이상 96명(32.0%), 60대 42명(14.0%) 순으로 나타났다. 설문에 참여한 어르신의 **기초수급자비율은 '아니오' 227명(75.7%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 73명(24.3%)으로 나타났다. **거주 지역은 북부동 152명(50.7%)으로 가장 높게 나타났으며**, 내외동 68명(22.7%), 그 외 한림면 21명(7.0%), 동상동 17명(5.7%), 회현동 15명(5%), 부원동 및 칠산서부동 각5명(1.7%), 장유1동 4명(1.3%), 주촌면 및 활천동 각3명(1.0%), 진영읍 및 삼안동 각 2명(0.7%), 생림면, 상동면, 장유3동 각1명(0.3%) 순으로 나타났다. **세대유형은 1인 가구 104명(34.7%), 2인 이상 거주 196명(65.3%)**으로 나타났다. 설문결과 2021년 대비 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률이 소폭 증가했으며 이는 복지관 셔틀버스 운영 정상화로 타지역 거주자들의 복지관 이용이 증가한 것으로 예상할 수 있다. 또한 생림면 지역에 거주하는 이용자가 증가한 것은 경로당 프로그램 참여자들의 응답률 증가로 예상할 수 있다.

<표 II-2-1> 일반적 사항

n=300

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	126	42.0
	여성	174	58.0
연령	60대	42	14.0
	70대	162	54.0
	80대 이상	96	32.0
보호구분	국민기초생활수급자	73	24.3
	비수급자	227	75.7

거주지역	읍·면 지역	28	9.3
	동상동	17	5.7
	회현동	15	5.0
	부원동	5	1.7
	내외동	68	22.7
	북부동	152	50.7
	칠산서부동	5	1.7
	활천동	3	1.0
	삼안동	2	0.7
	장유1동	4	1.3
	장유3동	1	0.3
세대유형	1인 세대	104	34.7
	2인 이상거주	196	65.3

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 235명 (78.3%) ‘잘 모르겠다’ 65명(21.7%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-2-2>와 같다. ‘예’ 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 II-2-2> 김해시복지재단 인지도

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	112 37.3
		그렇다	94 31.3
		보통이다	23 7.7
		그렇지않다	5 1.7
		전혀 그렇지 않다	1 0.3
		총 계	235 78.3
	잘 모르겠다	65 21.7	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-2-3>과 같다. ‘김해시노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 165명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘본 복지관 발행 홍보물을 통해’ 59명(19.7%), ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 45명 (15.0%), ‘기타의견’ 23명(7.7%), ‘대중매체를 통해’ 8명(2.7%)순으로 나타

났다. 기타의견으로는 ‘일자리 참여로’, ‘봉사활동을 위해’, ‘집이 가까워서’ 등이 있었다. ‘김해시노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 300케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 105명(35.0%)으로 가장 높게 나타났으며 그 외 ‘프로그램 참여’ 80명(26.7%), ‘일자리 참여를 위해’ 37명(12.3%), ‘친구를 사귀기 위해’ 24명(8.0%), ‘점심식사 위해’ 23명(7.7%), ‘각종 서비스 이용 위해’ 15명(5.0%) ‘기타의견’ 16명(5.3%)순으로 나타났다. 기타의견으로는 ‘친구를 만나러’, ‘봉사활동을 위해’ 등이 있었다.

〈표 II-2-3〉 복지관 이용관련 요인

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	45	15.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	165	55.0
	복지관 발행 홍보물	59	19.7
	대중매체	8	2.7
	기타의견	23	7.7
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	80	26.7
	여가선용 및 취미활동을 위해	105	35.0
	친구를 사귀기 위해	24	8.0
	점심식사 해결을 위해	23	7.7
	일자리 참여를 위해	37	12.3
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	15	5.0
	기타의견	16	5.3

2. 김해시노인종합복지관 이용 만족도

김해시노인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적 만족도·노인복지관 주요서비스 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

가. 서비스 환경 만족도

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-2-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 139명(46.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 249명(83.0%)으로 전반적

으로 만족하는 것으로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 143명(47.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 255명(85%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 148명(49.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 260명(86.6%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-2-4〉 서비스 환경 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	3/1.0	10/3.3	38/12.7	110/36.7	139/46.3
시설의 편의성	1/0.3	12/4.0	32/10.7	112/37.3	143/47.7
시설의 쾌적성	1/0.3	6/2.0	33/11.0	112/37.3	148/49.3

나. 서비스 과정 만족도

노인복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-2-5〉와 같다. 노인복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 복지관 이용안내가 잘되고 있다. '매우 그렇다'가 145명(48.3%), 만족이상의 응답이 255명(85%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '매우 그렇다' 175명(58.3%), 만족이상의 응답이 268명(89.3%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. '매우 그렇다'가 157명(52.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 248명(82.6%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-2-5〉 서비스 과정 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	3/1.0	5/1.7	37/12.3	110/36.7	145/48.3
직원들의 친절성	1/0.3	7/2.3	24/8.0	93/31.0	175/58.3
업무처리 신속성	3/1.0	7/2.3	42/14.0	91/30.3	157/52.3

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-2-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 128명(42.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 236명(78.7%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 142명(47.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 261명(87%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 147명(49%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 250명(83.3%)으로 나타났다.

<표 II-2-6> 서비스 결과 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	3/1.0	4/1.3	57/19.0	108/36.0	128/42.7
업무처리의 신뢰성	1/0.3	4/1.3	34/11.3	119/39.7	142/47.3
직원들의 전문성	3/1.0	11/3.7	36/12.0	103/34.3	147/49.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-2-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 158명(52.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 272명(90.7%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 142명(47.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 250명(83.3%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 179명(59.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 276명(92%)으로 나타났다.

<표 II-2-7> 서비스 전반적 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	2/0.7	26/8.7	114/38.0	158/52.7
이용의 편리성	1/0.3	10/3.3	39/13.0	108/36.0	142/47.3
이용의 지속성	1/0.3	-	23/7.7	97/32.3	179/59.7

마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 Ⅱ-2-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 사회교육프로그램 만족도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 151명(50.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 220명(73.3%)으로 나타났다. 자율이용프로그램 만족도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 139명(46.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 212명(70.6%)으로 나타났다. 셔틀버스 만족도에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 123명(41%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 175명(58.3%)으로 나타났다. 마지막으로 홍보물 편의성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 156명(52%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 226명(75.3%)으로 나타났다.

<표 Ⅱ-2-8> 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다	이용해 보지 않았다
사회교육 만족도	3/1.0	4/1.3	19/6.3	69/23.0	151/50.3	54/18.0
자율이용 만족도	-	3/1.0	27/9.0	73/24.3	139/46.3	58/19.3
셔틀버스 만족도	3/1.0	10/3.3	25/8.3	52/17.3	123/41.0	87/29.0
홍보물 편의성	-	4/1.3	22/7.3	70/23.3	156/52.0	48/16.0

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 300명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나-19가 계속되는 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 Ⅱ-2-9>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’ 76명(25.3%)이 가장 높게 나타났으며, ‘일반 노인 급식 지원’ 65명(21.7%), ‘안전한 대면 프로그램 활성화’ 65명(21.7%), ‘취약계층 노인에게 대한 경제적·정서적 지원’ 34명(11.3%), ‘디지털 시대에 따른 교육 확대 지원’ 25명(8.3%), ‘온라인 강좌 개설 등 교육 지원’ 23명(7.7%), ‘기타’ 12명(4.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-2-9〉 코로나-19 상황에 당면한 복지관의 역할

n=300

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 노인 지원	34	11.3
일반 노인 급식 지원	65	21.7
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	76	25.3
온라인 강좌 개설 등 교육지원	23	7.7
안전한 대면 프로그램 활성화	65	21.7
디지털 시대에 따른 교육 확대 지원	25	8.3
기타의견	12	4.0

이어 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-2-10>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 80명(26.7%)으로 나타났으며, 그 외 ‘다양한 프로그램 개발’ 74명(24.7%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 56명(18.7%), ‘노인 문제 해결을 위한 전문적 상담’ 48명(16.0%), ‘급식 서비스 제공’ 25명(8.3%), ‘지역사회 내 홍보의 활성화’ 6명(2.0%), ‘기타의견’ 11명(3.7%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-2-10〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=300

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	48	16.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	80	26.7
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	56	18.7
다양한 프로그램 개발	74	24.7
지역사회 내 홍보의 활성화	6	2.0
급식서비스 제공	25	8.3
기타	11	3.7

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-2-11>와 같다. 전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 78명(26.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘노인일자리사업’ 58명(19.3%), ‘자

을이용사업' 52명(17.3%), '건강증진사업' 21명씩(7.0%)순으로 나타났다. **2순위**는 '경로식당사업'이 53명(17.7%)으로 가장 높았으며, 그 외 '건강증진사업' 50명(16.7%), '자율이용사업'이 49명(16.3%), '평생교육지원사업' 43명(14.3%)순으로 나타났다. **3순위**는 '건강증진사업'이 55명(18.3%)으로 가장 높았으며, 그 외 '경로식당사업' 51명(17.0%), '평생교육지원사업' 45명(15.0%)순으로 나타났다. **선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 48명(18.4%)으로 가장 높았으며,** 그 외 '노인일자리사업'이 149명(16.6%), '건강증진사업'이 126명(14.3%) 등으로 나타났다.

〈표 II-2-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	78/26.0	43/14.3	45/15.0	166/18.4	1
자율이용사업	52/17.3	49/16.3	28/9.3	129/14.3	3
건강증진사업	21/7.0	50/16.7	55/18.3	126/14.0	4
경로식당사업	45/15.0	53/17.7	51/17.0	149/16.6	2
정서생활지원사업	7/2.3	16/5.3	13/4.3	36/4.0	7
자원봉사사업	5/1.7	20/6.7	8/2.7	33/3.7	8
동아리활동사업	4/1.3	7/2.3	8/2.7	19/2.1	12
노인일자리사업	58/19.3	19/6.3	14/4.7	91/10.1	5
후원사업	4/1.3	6/2.0	10/3.3	20/2.2	11
경로당프로그램	12/4.0	13/4.3	16/5.3	41/4.5	6
특별행사	4/0.7	4/1.3	14/4.7	22/2.4	10
노인권익증진사업	2/0.7	9/3.0	19/6.3	30/3.3	9
복지관홍보사업	-	3/1.0	4/1.3	7/0.8	16
외부공모사업 등 특화사업	3/1.0	3/1.0	8/2.7	14/1.6	13
사례관리사업	-	3/1.0	5/1.7	8/0.9	15
식사배달사업	5/1.7	2/0.7	2/0.7	9/1.0	14

5. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 노년사회화교육(평생교육분야): 인문학(1명)
- 노년사회화교육(취미여가분야): 스마트폰 등 디지털 강좌(4명), 라인댄스(3명), 악기[기타, 색소폰, 아코디언] 강좌(3명), 노래교실(2명), 취미 체험 프로그램(2명), 바둑 강좌(2명), 무용 강좌(2명), 붓글씨 강좌(1명)
- 기타: 건강관리 프로그램(4명), 현행 유지(2명), 드론 자격증 강좌(1명), 일자리 활용 위한 자격증 강좌(1명), 실버아카데미 등 기존 프로그램 활성화(1명)

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 셔틀버스 배차시간 및 노선 증가 - 5명
- 주차장 입구 확장 및 주차공간 확대 - 3명
- 이용자 대상 예절 및 소양교육 - 3명
- 컴퓨터 교체 - 3명
- 탁구장 이용정원 증가 - 2명
- 직원들의 노인에 대한 공감대 형성 - 1명
- 경로식당에서 식사 중 대화(잡담) 금지 -1명
- 소음이 발생하는 프로그램을 위한 방음 장치가 된 교실 마련 - 1명
- 교통안전공단 시행 운전교육 프로그램 지원 -1명
- 이용자 건의창구 마련 - 1명
- 당구장, 탁구장, 배드민턴 코트 확장 - 3명
- 노인 대상 근력 운동기구 마련 - 1명
- 보다 전문성 있는 강의 - 1명
- 이용자 위한 냉장고 마련 - 1명
- 원칙에 어긋난 이용자에게 직원의 단호한 대처 - 1명
- 설문조사 시 사은품 지급 - 1명
- 경로당 수업 만족함 - 1명
- 식당봉사자의 수고를 알아주면 좋겠다. - 1명
- 물리치료 이용 시간 증가 - 1명
- 사회교육 프로그램 참여자 정원 축소 및 책상 교체 - 1명

6. 결과 요약

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

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 174명(42.0%), 남자 126명(42.0%)로 나타났으며, 연령대는 70대가 162명(54.0%)로 가장 많았으며, 80대 이상 96명(32.0%), 60대 42명(14.0%)으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대의 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 50.7%로 가장 많았으며, 내외동 지역이 다음 순으로 나타났다. 이는 비교적 접근성이 좋은 북부동과 내외동에서 복지관 이용을 많이 한다고 해석할 수 있다. ‘김해시복지재단을 알고 있다’는 응답은 78.3%로 전년 대비 3.8% 감소하였고, 그 중 87.7%가 재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각한다고 응답하였다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 55.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 15.0%, ‘복지관 발행 홍보물’이 19.7% 순으로 나타났다. 이는 기존 복지관 이용자의 높은 만족에 따른 이용 권유와 지역주민들(가족)의 복지관 인지도가 높기 때문인 것으로 판단된다. 또한 전년 대비 ‘복지관 발행 홍보물’에 의해 이용하게 됐다는 응답이 증가하여 다양한 복지관 홍보채널이 효과적으로 활용되고 있음을 할 수 있다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서 ‘여가 선용 및 취미활동을 위해’가 35.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘교육 프로그램 참여’가 26.7%, ‘일자리 참여를 위해’가 12.3% 순으로 나타났다. 전년 대비 여가 선용 및 취미활동을 위해 복지관에 방문하는 사람의 비율이 늘어나 감염병 장기화로 인하여 사회적 활동이 단절된 어르신들이 여가시간을 건강하고 활기차게 보내기 위한 장소로 노인복지관을 더욱 선호하는 것으로 판단된다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성'이 83.0%, '시설의 편리성'이 85.0%, '시설의 쾌적성'이 86.6%으로 나타나 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공'이 85.0%, '직원의 친절성'이 89.3%, '업무처리 신속성'이 82.6%로 나타나 직원들이 신속하고 친절하게 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도'가 78.7%, '업무처리의 신뢰성'이 87.0%, '직원들의 전문성'이 83.3%으로 나타났고, 서비스 전반적 만족도에서는 '이용객의 유익성'이 90.7%, '이용의 편리성'이 83.3%, '이용의 지속여부'가 92.0%로 나타났다. 조사 결과, 이용만족도에 대한 긍정답변이 평균 85.5%로 나타났고 이용자 대부분이 지속적으로 복지관을 이용할 의향이 있을만큼 운영중인 사업 및 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 사료된다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 25.3%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서는 '근로소득 보장을 위한 일자리 제공'이 26.7%로 가장 높았다. 복지관 16개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업'이 26.0%, 2순위는 '경로식당사업' 17.7%, 3순위 '건강증진사업' 18.3%순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2022 김해시노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 어르신들의 욕구를 반영한 노인 일자리 사업 안내 및 제공. 코로나-19 상황에 복지관의 역할과 복지관이 가장 시급하게 보완해야할 부분으로 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원'과 '근로소득 보장을 위한 일자리 제공'으로 나타난 만큼, 어르신들의 일자리 욕구에 관해 듣고 반영할 수 있는 간담회 등을 지속적으로 진행하고 이를 반영하여 노인일자리 사업을 추진해야 할 것으로 사

료된다.

둘째, **어르신들의 욕구를 반영한 여가 및 평생교육 프로그램의 다양화**. 2022년 복지관 이용목적 1순위가 ‘여가 선용 및 취미활동을 위해’이고 복지관 운영사업 선호도 1순위가 ‘평생교육 지원사업’으로 나타나 여가활동 및 평생교육 프로그램에 대한 이용자들의 욕구가 강한 것으로 보인다. 정부 및 지자체 방역지침으로 제한되었던 복지관 출입과 노년사회화교육 프로그램이 올해 점차적으로 완화되어 욕구가 일부 해소되었으나 여전히 부족한 부분이 있다. 따라서 방역지침 준수 하에 운영 중단하였던 합창단, 노래교실을 개강 추진하고 민요장구 강좌를 신설하는 등 욕구조사 결과를 적극 반영하여 이용자 만족도 증진의 노력하여야 할 것이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 복지관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 거리두기 방역 수칙으로 인해 복지관이 축소 운영됨에 따라 참여자의 욕구가 복지관 개방, 프로그램 확대 등으로 일관화 되었다는 한계가 있다.

둘째, 설문조사 대상자 특성을 감안하여 조사문구를 간소화 하였으나 참여자 대다수가 고령자로 문구에 대한 이해도나 집중도가 낮아 조사결과에 대한 신뢰도를 높이기에는 한계가 있다.

2023년 설문조사에서는 설문지 작성 전 이용자 특성 및 복지관 내·외부 환경을 사전분석 결과를 반영한 조사항목(문구)을 보완하여 신뢰성 높은 결과가 도출될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

Ⅱ-3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

II-3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 주간보호센터(이하 주간보호센터) 이용자 14명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 보호구분, 거주지역, 등급유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-3-1>과 같다. 먼저 성별은 여성이 11명(78.6%)으로 남성 3명(21.4%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 80대가 10명(71.4%)로 가장 높게 나타났다으며, 그 외 70대 3명(21.4%), 60대 1명(7.1%) 순으로 나타났다. 설문 에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 '아니오' 10명(100.0%)으로 주간보호센터는 일반인이 주로 이용하는 것으로 나타났다. 거주 지역은 북부동 9명(57.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 내외동 3명(64.3%), 회현동 2명(14.3%) 순으로 나타났다. 등급유형은 5등급이 9명(64.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 4등급이 5명(35.7%)으로 나타났다. 이용자 만족도 조사는 본인 100%로 실시하였다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것과 이용자의 100%가 요양등급을 판정받아 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 II-3-1> 일반적 사항

n=14

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3 21.4
	여성	11 78.6
연령	60대	1 7.1
	70대 이상	3 21.4
	80대 이상	10 71.4
보호구분	국민기초생활수급자	-
	비수급자	14 100
거주지역	회현동	2 14.3
	내외동	3 21.4
	북부동	9 64.3
등급유형	2등급	-
	3등급	-
	4등급	5 35.7
	5등급	9 64.3
	인지지원등급	-

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’가 2명(85.7%) ‘잘 모르겠다’가 12명(14.3%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-3-2>와 같다. ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났습니다.

<표 II-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=14

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	-
		그렇다	1
		보통이다	1
		그렇지 않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
	총 계	2	14.3
	잘 모르겠다	12	85.7

다. 주간보호센터 이용관련 요인

주간보호센터 이용관련 요인의 결과는 <표 II-3-3>과 같다. ‘주간보호센터를 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구가족의 소개를 통해’가 12명(85.7%)으로 가장 높게 나타났으며 이어서 ‘국민건강보험공단 홈페이지 안내’가 2명(14.3%)로 나타났습니다. ‘주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 14케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났습니다. ‘낮 동안 보호자 부재’가 8명(57.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘인지능력 및 신체능력 저하’가 6명(42.9%)으로 나타났습니다.

<표 II-3-3> 주간보호센터 이용관련 요인

n=14

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
주간보호센터 이용계기	국민건강보험공단 홈페이지 안내	2	14.3
	이웃, 친구, 가족의 소개	12	85.7
	복지관 발행 홍보물	-	-
	직원안내	-	-
	기타 의견	-	-

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
주간보호센터 이용목적	인지능력 및 신체능력 저하	6	42.9
	낮 동안의 보호자 부재	8	57.1
	이용자의 문제행동	-	-
	이용자의 사회성 감소	-	-
	기타 의견	-	-

2. 주간보호센터 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

주간보호센터 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적 만족도·서비스 이용유무 및 만족도 5개로 구분하여 조사하였다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-3-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 주간보호센터 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 **‘그렇다’ 7명(50%)**으로 가장 높게 나타났으며, ‘매우 그렇다’ 6명(42.9%), ‘보통이다’ 1명(7.1%)으로 주간보호센터 이용자 중 13명(92.9%)이 이용절차의 간편성에 만족하는 것으로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사 결과 **‘그렇다’와 ‘보통이다’가 각 5명(35.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상이 8명(57.1%) 나타났다. 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 6명(42.9%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 11명(78.6%)으로 주간보호센터를 이용하는 이용자는 제공받는 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-3-4> 서비스 환경 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	1/7.1	7/50.0	6/42.9
시설의 편의성	-	1/7.1	5/35.7	5/35.7	3/21.4
시설의 쾌적성	-	1/7.1	2/14.3	6/42.9	5/35.7

나. 서비스 과정 만족도

주간보호센터 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-3-5>와 같다. 노인복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 주간보호센터 이용안내가 잘되고 있다. **‘그렇다’가 10명(71.4%)**로 가장 높게 나타났으며

만족이상의 응답이 13명(92.8%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '매우 그렇다' 10명(71.4%), 만족이상의 응답이 14명(100.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. '그렇다' 7명(50.0%), 만족이상의 응답이 14명(100.0%) 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-3-5〉 서비스 과정 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	1/7.1	10/71.4	3/21.4
직원들의 친절성	-	-	-	4/28.6	10/71.4
업무처리 신속성	-	-	2/14.3	7/50.0	5/35.7

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-3-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 9명(64.3%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 12명(58.7%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 7명(50.0%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 13명(92.9%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 8명(57.1%)으로 높게 나타났으며 만족이상의 응답이 14명(100.0%)으로 나타났다.

〈표 II-3-6〉 서비스 결과 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	2/14.3	9/64.3	3/21.4
업무처리의 신뢰성	-	-	1/7.1	7/50.0	6/42.9
직원들의 전문성	-	-	-	8/57.1	6/42.9

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-3-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 9명(64.3%)으로 나타났다으며, 만족이상의 응답이 14명(100.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 6명(42.9%)으로 나타났다며, 만족이상의 응답이 9명(64.3%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 만족이상의 응답이 12명(82.9%)으로 높게 나타나 주간보호센터의 운영에 대체적으로 만족하며 서비스를 지속하여 이용할 의향이 높은 것으로 드러났다.

<표 II-3-7> 서비스 전반적 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	-	-	9/64.3	5/35.7
이용의 편리성	-	-	5/35.7	6/42.9	3/21.4
이용의 지속성	-	-	2/14.3	6/42.9	6/42.9

마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용유무 및 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-3-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 서비스의 질 만족도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 8명(57.1%)으로 나타났다며, 만족이상의 응답이 13명(92.8%)으로 나타났다. 서비스 시간의 적절성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 10명(71.4%)으로 가장 높게 나타났다며, 만족이상의 응답이 14명(100.0%)으로 나타났다. 욕구가 반영된 서비스를 제공받는지에 대한 문항에는 ‘그렇다’가 7명(50.0%)으로 나타났다며, 만족이상의 응답이 12명(85.7%)으로 나타났다. 개인프라이버시 및 자존심이 존중되는지에 대한 문항에는 ‘매우 그렇다’가 9명(64.3%)으로 나타났다며, 만족이상의 응답이 13명(92.9%)으로 나타났다. 마지막으로 응급한 사고 발생시 가족 등 보호자에게 신속한 연락이 이루어졌는지에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 11명(78.6%)으로 나타났다며, 만족이상의 응답이 14명(100.0%)으로 나타나 주간보호센터의 운영에 대체적으로 만족하는 것으로 드러났다.

〈표 II-3-8〉 서비스 이용유무 및 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
서비스의 질 만족도	-	-	1/7.1	8/57.1	5/35.7
서비스 시간 적절성	-	-	-	10/71.4	4/28.6
욕구가 반영된 서비스 제공	-	-	2/14.3	7/50.0	5/35.7
개인보호 및 자존심 존중정도	-	-	1/7.1	4/28.6	9/64.3
응급시 신속한 보호자 연락	-	-	-	3/21.4	11/78.6

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 14명의 설문조사 참여자에게 보강해야 할 프로그램과 주간보호센터 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 주간보호센터에서 보강해야 할 프로그램에 대해 묻는 문항에는 아래의 〈표 II-3-9〉과 같이 나타났다. '인지기능 서비스' 11명(78.6%)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '신체기능 서비스' 3명(21.4%)로 나타났다.

〈표 II-3-9〉 주간보호센터에서 보강해야 할 프로그램

n=14

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
인지기능 서비스	11	78.6
신체기능 서비스	3	21.4
사회적응 서비스	-	-
개별 맞춤 서비스	-	-
가족기능강화 서비스	-	-
기타	-	-

이어 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 〈표 II-3-10〉과 같이 나타났다. '서비스 종류 및 프로그램 다양화'가 10명(71.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '안전시설 및 편의시설 확충' 3명(21.4%), '개별 맞춤 서비스 제공' 1명(7.1%)순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-3-10〉 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 보완해야 할 부분

n=14

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
서비스의 종류 및 프로그램의 다양성	10	71.4
직원의 친절성 및 전문성 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	3	21.4
개별 맞춤 서비스 제공	1	7.1
이용시간의 다양화	-	-
기타	-	-

4. 결과 요약

김해시 노인종합복지관 주간보호센터(이하 주간보호센터) 이용자 14명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 11명(78.6%), 남자 3명(21.4%)로 나타났으며, 연령대는 80대가 10명(71.4%)로 가장 많았으며, 70대 3명(21.4%), 60대 1명(7.1%)으로 나타났다. 주간보호센터 주 이용자는 80대 여성으로 파악되며, 거주 지역으로는 북부동이 57.1%로 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용자의 특성상 차량 탑승시간 및 이동거리가 이용등록과 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다. '김해시복지재단을 알고 있다'라고 14.3%가 답변하였으며 응답자 전원이 재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 재단을 '잘 모르겠다'는 응답이 85.7%로 나타나 주간보호센터 이용자들을 대상으로 재단에 대한 홍보가 더욱 필요할 것으로 사료된다.

나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 85.7%로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용 등록 시 실제로 센터를 이용하고 있는 이용자나 그 가족들의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

주간보호센터 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘낮 동안의 보호자 부재’가 57.1%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘인지능력 및 신체능력 저하’가 42.9%로 나타났다.

라. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘이용 절차의 간편성’ 92.9%이 만족이상, ‘시설의 편의성’ 92.8%, ‘시설의 쾌적성’ 92.9% 로 보통이상으로 전반적으로 보통에서 만족이상으로 평가 되었다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘주간보호센터 이용관련 정보제공’ 92.8%, ‘직원의 친절성’ 100%, ‘업무처리 신속성’ 85.7%가 만족이상으로 나타나 주간보호센터 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 주간보호센터의 지원정도’ 85.7%, ‘업무처리의 신뢰성’ 100.0%, ‘직원들의 전문성’ 92.9%으로 나타났다. 서비스 이용유무 및 만족도에서는 ‘서비스의 질 만족도’ 92.8%, ‘서비스 시간 적절성’ 100.0%, ‘욕구가 반영된 서비스 제공’ 85.7%, ‘개인보호 및 자존심 존중정도’ 92.9%, ‘응급시 신속한 보호자 연락 조치’, 100.0%로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 부분은 모든 문항에 부정 답변이 없고 긍정답변이 평균 93.4%로 김해시노인종합복지관 주간보호센터를 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

마. 이용자 욕구

이용자 욕구 조사 결과 ‘주간보호센터에서 보강해야할 프로그램’은 ‘인지기능서비스’ 78.6%가 가장 높았으며, 주간보호센터 운영의 보완사항에서는 ‘서비스 종류 및 프로그램 다양화’가 71.4%으로 가장 높았고 다음으로 안전시설 및 편의시설 확충이 21.4%로 높았다.

6. 논의 및 향후 계획

2022년 김해시노인종합복지관주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 주간보호센터가 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 이용자 욕구 설문조사 중 주간보호센터 운영의 보완사항에 대한 문항의 조사 결과 주간보호센터에서 보강해야 할 프로그램으로 2021년과 동일하게 인지기능 서비스에 대한 욕구가 가장 많았다. 2022년 당초 전문 인지강화 프로그램 도입을 통해 이용자의 인지 및 기능별 프로그램을 제공하여 프로그램의 만족도 및 수행도를 높이고 이용자 인지능력 향상을 도모하고자 하였으나, 관내 코로나 확진자의 증가 및 오미크론 확산에 따른 방역강화 대책으로 긴급 돌봄 시행 하였으며, 외부 강사의 프로그램이 전면 중단되어 자체 프로그램으로 대체 되었다는 아쉬움이 있다. 따라서 2023년에는 인지능력 향상을 통한 치매 예방 및 잔존기능 유지를 목표로 다양한 프로그램 제공 및 개별 맞춤형인지프로그램을 진행하여 이용자의 인지기능 향상을 도모하고자 한다.

둘째, 장기요양 등급의 세분화에 따라 이용자 개별 인지 기능 및 신체기능의 개별 차이가 발생하여 현재의 서비스 제공 시스템으로는 이용자의 욕구 및 보호자의 개별 욕구를 반영하기에 어려움이 있다. 이에 이용자의 개별 욕구를 파악하여 서비스를 개별화 시켜 서비스 만족도를 향상시키고자 한다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 주간보호센터 이용자 14명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 센터 전체 회원 등록 인원(20명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 70.0%에 해당하는 인원으로 전원의 욕구를 반영하지 못한 점이 있고, 노인성 질환의 어려움, 문맹으로 인해 이용자의 직접 응답의 어려움으로 인해 시설 직원의 인터뷰 형식으로 설문조사를 진행하여 정확한 결과를 도출하기 어려움이 있다.

둘째, 2021년과 마찬가지로 코로나로 인해 긴급 돌봄 서비스 제공으로 충분한 서비스가 이뤄지지 못한 부분이 있어 2023년에는 보호자 상담 결과 및 정기적인 모니터링 실시로 즉각 반영할 예정이다. 또한, 알림장, 보호자 유전선화 상담 등 다양한 통로를 활용하여 이용자 어르신의 보호자의 의견도 적극 반영할 예정이다.

2023년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 기타의견을 적극적으로 쓸 수 있도록 2:1 면접조사를 실시하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 추진할 계획이다.

Ⅱ-4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

II-4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시동부노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과 아래의 <표 II-4-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 159명(53%)**으로 남성 141명(47%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 178명(60%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 80대 79명(26%), 60대 43명(14%) 순으로 나타났다. 설문에 참여한 어르신의 **기초생활수급자여부는 '아니오'가 229명(76%)으로 높게 나타났으며**, '예'가 71명(24%)으로 나타났다. **거주 지역은 삼안동 221명(74%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 활천동 42명(15%), 북부동, 부원동 각 6명(2%), 회현동 5명(1.8%), 상동면 4명(1.3%), 진영읍, 동상동 각 3명(1%), 내외동, 칠산서부동 각 2명(0.8%), 대동면 1명(0.3%)로 나타났다. **세대유형은 2인 이상 거주 160명(54%)**, 1인가구 140명(46%)으로 나타났다.

<표 II-4-1> 일반적 사항

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	141	47
	여성	159	53
연령	60대	43	14
	70대	178	60
	80대	79	26
보호구분	국민기초생활수급자	71	24
	비수급자	229	76
거주지역	진영읍	3	1
	상동면	4	1.3
	대동면	1	0.3
	동상동	3	1
	회현동	5	1.8
	부원동	6	2
	내외동	2	0.8
	북부동	6	2

	칠산서부동	2	0.8
	활천동	42	15
	삼안동	221	74
	불암동	5	1.7
세대유형	1인 세대	140	46
	2인 이상	160	54

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 263명(88%), ‘잘 모르겠다’ 37명(12%)으로 응답했고 결과는 <표 II-4-2>와 같다. ‘알고 있다’라고 응답한 케이스에 한하여 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’라는 추가 질문을 하였고, 그 중 242명(81%)이 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다.

<표 II-4-2> 김해시복지재단 인지도

n=300

		구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	90	30
		그렇다	152	51
		보통이다	21	7
		그렇지 않다	-	-
		전혀 그렇지 않다	-	-
		총 계	263	88
	잘 모르겠다	37	12	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 관련 요인의 결과는 <표 II-4-3>과 같다. ‘동부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 159명(53%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해’ 68명(23%), ‘본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해’ 64명(21%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해’ 9명(3%) 순으로 나타났다. ‘복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 114명(38%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘교육프로그램 참여’ 99명(33%), ‘점심식사 해결을 위해’ 33명(11%), ‘일자리 참여를 위해’ 30명(10%), ‘친구를 사귀기 위해’ 18

명(6%), ‘각종 서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해’ 6명(2%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-3〉 복지관 이용 관련 요인

n=300

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	68	23
	이웃·친구·가족의 소개	159	53
	복지관 발행 홍보물	64	21
	대중매체	9	3
	기타의견	-	-
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	99	33
	여가선용 및 취미활동을 위해	114	38
	친구를 사귀기 위해	18	6
	점심식사 해결을 위해	33	11
	일자리 참여를 위해	30	10
	각종 서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	6	2
	기타의견	-	-

2. 만족도 조사

김해시동부노인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적·노인복지관 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

가. 서비스 환경 만족도

먼저 서비스 환경 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 아래의 〈표 II-4-4〉와 같다. 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사 결과는 ‘그렇다’ 147명(49%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘매우 그렇다’ 144명(48%), ‘보통이다’ 9명(3%)순으로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사 결과는 ‘매우 그렇다’ 180명(60%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 113명(37%), ‘보통이다’ 5명(2%), ‘그렇지 않다’ 2명(1%)순으로 나타났다. 시설의 쾌적성에 대한 조사 결과는 ‘매우 그렇다’ 202명(67%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 94명(31%), ‘보통이다’ 3명(1%), ‘그렇지 않다’ 1명(1%)순으로 나타났고, 서비스 환경 만족도 문항은 전반적으로 만족하는 것으로 나타남을 알 수 있다.

〈표 II-4-4〉 서비스 환경 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	9/3	147/49	144/48
시설의 편의성	-	2/1	5/2	113/37	180/60
시설의 쾌적성	-	1/1	3/1	94/31	202/67

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-4-5〉와 같다. 서비스 과정 만족도 분석 결과 복지관 이용안내 적절성에 ‘매우 그렇다’ 183명(61%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 295명(98%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 직원의 친절성 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 210명(70%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 294명(98%)로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 업무 및 건의사항 처리의 신속성은 ‘매우 그렇다’ 201명(67%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 292명(97%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-5〉 서비스 과정 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	-	5/2	112/37	183/61
직원들의 친절성	-	-	6/2	84/28	210/70
업무처리 신속성	-	-	8/3	91/30	201/67

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-4-6〉과 같다. 복지관의 이용자 편의를 위한 다양한 지원 제공에서는 ‘매우 그렇다’ 161명(53.7%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 290명(96.7%)로 만족하는 것으로 나타난다. 복지관 업무처리 신뢰도는 ‘매우 그렇다’ 214명(71%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 295명(98%)으로 만족하는 것으로 나

타났다. 복지관 직원 업무 전문성에는 ‘매우 그렇다’ 219명(73%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 296명(99%)으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-6〉 서비스 결과 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의 제공	-	1/0.3	9/3	129/43	161/53.7
업무처리 신뢰도	-	-	5/2	81/27	214/71
업무 전문성	-	-	4/2	77/25	219/73

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-4-7〉과 같다. 복지관의 유익성의 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 212명(70%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 296명(98%)로 만족하는 것으로 나타난다. 복지관은 누구나 이용하기 편리하다 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 215명(71%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 292명(97%)으로 나타났다. 앞으로의 복지관 이용 생각에는 ‘매우 그렇다’ 222명(74%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 298명(99%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타난다.

〈표 II-4-7〉 서비스 전반적 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관 유익성	-	-	4/2	84/28	212/70
복지관 이용 편리성	-	2/1	5/2	78/26	215/71
앞으로의 복지관 이용	-	-	2/1	76/25	222/74

마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

복지관 주요 서비스 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는

〈표 II-4-8〉과 같다. 사회교육프로그램 만족도는 ‘매우 그렇다’ 214명(71.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 277명(92.3%)으로 나타났다. 자율이용프로그램 만족도는 ‘매우 그렇다’ 205명(68%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 271명(90%)으로 나타났다. 셔틀버스 만족도는 ‘매우 그렇다’ 209명(70%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 267명(89%)으로 나타났다. 홍보물 적합성은 ‘매우 그렇다’ 216명(72%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 284명(94%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-8〉 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=300

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
사회교육프로그램 만족도	-	1/0.3	3/1	63/21	214/71.3	19/6.4
자율이용프로그램 만족도	-	2/1	3/1	66/22	205/68	24/8
셔틀버스 만족도	1/0.3	1/0.3	11/3.4	58/19	209/70	20/7
홍보물 적합성	-	-	2/1	68/22	216/72	14/5

3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항은 총 300명의 설문조사 참여자에게 복지관 사업에 대한 선호도와 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

가. 당면한 복지관의 역할

‘계속되는 코로나-19에 당면한 복지관 역할’에 대한 결과는 아래의 〈표 II-4-9〉와 같다. 복지관 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 ‘경로식당 운영을 통한 일반 노인에게 대한 급식 지원’ 71명(23.7%), ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원’ 59명(19.7%), ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’, ‘안전한 대면 프로그램의 활성화’ 각 52명(17.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-9〉 계속되는 코로나-19에 당면한 복지관 역할

n=300

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층(독거, 결식)노인 지원	49	16.3
경로식당 운영을 통한 급식 지원	71	23.7
안정적인 일자리 제공 통한 경제적 지원	52	17.3
온라인 강좌 개설을 통한 교육 지원	59	19.7
안전한 대면 프로그램 활성화	52	17.3
스마트기계(폰, 키오스크) 교육 확대 지원	16	5.4
기타의견	1	0.3

나. 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

‘복지관이 시급하게 보완해야 할 부분’에 대한 결과는 아래의 〈표 II-4-10〉과 같다. ‘다양한 프로그램 개발’ 79명(26.4%), ‘복지관 시설 및 기자재 보완’ 78명(26%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 58명(19.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-10〉 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

n=300

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문 상담	37	12.3
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	58	19.3
복지관 시설 및 기자재 보완	78	26
다양한 프로그램 개발	79	26.4
지역사회 내 홍보 활성화	8	2.7
양질의 급식서비스 제공	37	12.3
기타의견	3	1

다. 복지관 운영사업에 대한 선호도 조사

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 〈표 II-4-11〉과 같다. 전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 80명(26.7%)로 가장 높았으며, 그 외 ‘자율이용사업’ 63명(21%), ‘경로식당’ 44명(14.7%) 순으로 나타났다. 2순위는 ‘자율이용사업’이 54명(18%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘경로식당’ 53명(17.7%), ‘건강증진사업’ 51명(17%) 순으로 나타났다. 3순위는 ‘경로식당’이 51명(17%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘평생교육지원사업’ 44명(14.7%), ‘건강증진사업’ 35명(11.7%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=300

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	80/26.7	35/11.7	44/14.7	159/53.1	1
자율이용사업	63/21	54/18	26/8.7	143/47.7	3
건강증진사업	40/13.3	51/17	35/11.7	126/42	4
경로식당사업	44/14.7	53/17.7	51/17	148/49.4	2
정서생활지원사업	7/2.3	7/2.3	21/7	35/11.6	6
자원봉사사업	-	4/1.3	2/0.7	6/2	13
동아리활동	2/0.7	11/3.7	7/2.3	20/6.7	8
노인일자리사업	40/13.3	27/9	22/7.3	89/29.6	5
후원사업	1/0.3	3/1	5/1.7	9/3	12
경로당활성화지원사업	-	4/1.3	2/0.7	6/2	13
특별행사	3/1	13/4.3	16/5.3	32/10.6	7
노인권익증진사업	6/2	3/1	8/2.7	17/5.7	9
복지관홍보사업		3/1	7/2.3	10/3.3	11
특화사업	2/0.7	7/2.3	6/2	15/5	10
사례관리사업	10/3.3	7/2.3	15/5	32/10.6	7
식사배달사업	2/0.7	9/3	6/2	17/5.7	9

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- ▶ 트로트 장구, 캘라그래피, 시니어 줌바댄스, 오카리나, 난타, 수어(수화), 수채화 프로그램 개설 희망
- ▶ 배드민턴장 개설

나. 그 외 기타의견

- ▶ 복지관 토요일 자율이용실 개방
- ▶ 발마사지, 합창단, 노래교실, 색소폰반, 샤워시설 재개 희망
- ▶ 셔틀버스 시간 조정 희망
- ▶ 독거노인에 대한 지원 지속 및 확대
- ▶ 탁구장, 당구장 공간이 협소하여 불편을 겪는다
- ▶ 점심식사 메뉴 개선

- ▶ 스마트폰 활용 교육 확충
- ▶ 건강증진사업 활성화(물리치료)
- ▶ 온기나눔 프로젝트와 사례관리 방문 서비스가 큰 도움이 되었다

5. 결과 요약

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

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도 분석 결과 설문조사 대상은 여성 53%, 남성 47%로 나타났다. 연령대는 70대 60%, 80대 26%, 60대 이상 14% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대이며, 이용 남녀 성비는 비슷한 것으로 파악된다. 거주 지역으로는 삼안동이 74%로 과반수이상 차지하였으며, 그 외 활천동, 북부동, 부원동 등의 순으로 나타났다. 지리적 접근성이 낮아 복지관 관내 관할지역인 삼안동을 제외한 다른 지역 거주자의 이용률이 낮다는 것을 알 수 있다. 전체 응답자 중 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 응답한 이용자는 88%이며, 그 중 81%가 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 53%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해'가 23%, '본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해' 21% 순으로 나타났다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해'가 38%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여' 33%, '점심식사 해결을 위해' 11% 순으로 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도는 '복지관 이용절차의 간편성' 97%, '시설의 편의성' 97%, '시설의 쾌적성' 98%가 만족 이상으로 나타났다. 서

비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용안내의 적절성’ 98%, ‘직원의 친절성’ 98%, ‘업무 처리의 신속성’ 97%가 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 다양한 지원 제공’ 96.7%, ‘복지관 업무처리 신뢰도’ 98%, ‘복지관 직원 업무 전문성’ 98%로 나타났다. 서비스 전반적 만족도에서는 ‘복지관 유익성’ 98%, ‘복지관은 누구나 이용하기 편리하다’ 97%, ‘앞으로의 복지관 이용’ 99%로 나타났다. 마지막으로 복지관 주요 서비스 만족도에서는 ‘사회교육프로그램 만족도’ 92.3%, ‘자율이용프로그램 만족도’ 90%, ‘셔틀버스 만족도’ 89%, ‘홍보물 적합성’ 94%가 만족 이상으로 나타났다.

마. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항 조사 결과 계속되는 코로나-19에 당면한 복지관의 역할에 대해 ‘경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원’이 23.7%로 가장 높았으며, 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서도 ‘다양한 프로그램 개발’이 26.4%로 가장 높았다. 위의 조사 결과에 따르면 경로식당 및 다양한 프로그램 개발의 욕구가 높은 것을 알 수 있다. 복지관 16개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’ 26.7%, 2순위 ‘자율이용사업’ 18%, 3순위 ‘경로식당’ 17% 순으로 나타났다.

6. 논의 및 향후 계획

2022년 김해시동부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 복지관 토요일 자율이용실 개방 운영에 대한 논의가 필요하다.

복지관 이용의 주된 목적이 38%가 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 복지관을 방문하는 것으로 나타났으며, 복지관 운영사업에 대한 선호도 결과 역시 자율이용 사업이 2순위로 높게 나타났다. 또한 기타의견으로 토요일 복지관 자율이용실 개방에 대한 의견이 많고 평일 운영만으로 복지관 이용 목적인 여가선용과 취미활동의 욕구가 충족의 어려움이 있다고 판단되어, 향후 코로나-19 상황 및 김해시 운영 방향에 맞춘 복지관 자율이용실 토요일 개방 운영에 대한 논의가 필요하다고 생각된다.

둘째, 이용자들의 욕구를 반영한 다양한 프로그램 개발이 필요하다.

복지관이 시급하게 보완해야 할 부분에서 ‘다양한 프로그램 개발’이 26.4%로 가장 높게 나타났으며, 기타의견으로 신규프로그램 개설(트로트 장구, 캘라그래피, 시니어 춤바댄스, 오카리나, 난타, 수어(수화), 수채화 등) 및 코로나로 인해 운영 중단된 비밀 프로그

램(합창단, 노래교실, 색소폰반 등)의 재개를 희망하였다. 만족도 조사 결과에 따라 나타난 욕구를 코로나-19 상황을 반영하여 2023년 프로그램 계획 시 어르신들이 만족할 수 있는 프로그램 구성을 위해 더욱 노력해야 할 것으로 판단된다.

셋째, 복지관 경로식당의 안정적인 운영 및 메뉴 다양화가 필요하다.

복지관의 당면한 역할에 대해서 '경로식당 운영을 통한 급식 지원'이 23.7%로 나타났으며, 기타의견으로 점심식사 메뉴 개선에 대한 의견이 나타났다. 예전 코로나 확산으로 경로식당이 중단되었던 시기에 복지사각지대 및 독거노인 등 평소 경로식당을 이용하던 이용자들이 많은 어려움을 호소했으며, 향후 재난사항에 대한 보다 적극적인 대응을 통해 이용자들의 불편함을 최소화시키기 위한 다양한 노력이 필요하다고 판단된다.

또한 현재 3군데의 노인복지관이 매월 회의를 통해 동일한 식단표를 제작하고 있으나, 각 복지관 경로식당의 부식 수급사정에 따라 식단이 부분 변경되고 있다. 이에 철저한 식자재 시장조사와 다양한 메뉴개발을 통해 경로식당의 안정적인 운영과 메뉴 다양화를 추진하고자 한다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시동부노인종합복지관 이용자 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 2022년의 프로그램들을 마무리하는 시기로 각 사업단에서도 여러 만족도 조사가 진행됨에 따라, 어르신들의 참여도가 부진하고 응답에 대한 신뢰도가 떨어져 설문에 대한 높은 신뢰도를 위해 각 설문조사의 시기를 논의할 필요가 있고 판단된다.

둘째, 노인복지관 특성 상 고령으로 인한 설문 조사지 문항의 이해도와 집중력이 낮게 나타났다. 이로 인해 정확한 응답을 도출해내기까지의 한계가 있다.

2023년 설문조사에서는 이러한 한계점을 보완한 설문조사 방식의 다양화로 신뢰도 높은 의견을 수렴할 수 있도록 최선을 다해야 할 것으로 사료된다.

Ⅱ-5. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

II-5. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

서부노인종합복지관(이하 “복지관”) 이용자 285명을 대상으로 만족도 및 욕구 조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 <표 II-5-1>과 같다. 성별은 ‘여성’ 178명(62.5%), 남성 107명(37.5%)으로 설문 참여자 중 여성의 비율이 높게 나타났다. 연령은 ‘70세 ~ 79세’ 165명(56.8%), ‘80세 이상’ 67명(23.6%), ‘60세 ~ 69세’ 56명(19.6%) 순으로 설문 참여율이 높았다. 거주 지역은 복지관 인근 “장유지역(1동·2동·3동)” 거주자가 269명(96.1%)이며, 장유지역 외 거주자가 11명(3.9%)이며, 세대유형은 “2인 이상”세대가 190명(66.7%), 1인 세대가 95명(33.3%)으로 나타났다.

<표 II-5-1> 일반적 사항

n=285

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
성별	남성	107	37.5	
	여성	178	62.5	
연령	60 ~ 69세	56	19.6	
	70 ~ 79세	162	56.8	
	80세 이상	67	23.6	
보호구분	예	35	12.3	
	아니요	250	87.7	
거주지	김해시 (100%)	진영읍	5	1.8
		주촌면	2	0.7
		한림면	3	1.1
		회현동	-	-
		내외동	-	-
		북부동	-	-
		칠산서부동	6	2.1
		활천동	-	-
		장유1동	110	39.3
		장유2동	53	18.9
		장유3동	106	37.9
세대유형	1인 세대	95	33.3	
	2인 이상	190	66.7	

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 문항에 ‘알고있다’ 210명(73.7%) ‘모르겠다’ 75명(26.3%)으로 응답했고 결과는 <표 II-5-2>와 같다. ‘알고 있다’ 라고 응답한 케이스에 한해 ‘김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’ 라는 추가 질문을 하였고 그 중 177명(62.1%)이 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다.

<표 II-5-2> 김해시복지재단 인지도

n=285

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	54 18.9
		그렇다	123 43.2
		보통이다	25 8.8
		그렇지않다	8 2.8
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	210 73.7	
	잘 모르겠다	75 26.3	

다. 서부노인종합복지관 이용 요인

복지관 이용 요인의 결과는 <표 II-5-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 문항에서는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 166명(58.2%)으로 가장 높게 나타났고, ‘복지관 발행 홍보물을 통해’ 47명(16.5%), ‘행정기관의 안내를 통해’ 47명(16.5%), ‘대중매체를 통해’ 16명(5.6%), ‘기타의견’은 3명(1.1%) 순으로 나타났다. 복지관 이용 목적에 대한 문항에서는 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 108명(37.8%)으로 가장 높게 나타났고, ‘교육프로그램 참여’가 90명(31.6%), ‘일자리참여를 위해’가 35명(12.3%), ‘물리치료 등 각종 서비스를 제공받기 위해’가 22명(7.7%), 친구를 사귀기 위해’ 및 ‘점심식사 해결을 위해’가 각 15명(5.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-3〉 복지관 이용관련 요인

n=285

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	47	16.5
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	166	58.2
	복지관 발행 홍보물을 통해	53	18.6
	대중매체를 통해	16	5.6
	기타	3	1.1
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	90	31.6
	여가선용 및 취미활동을 위해	108	37.8
	친구를 사귀기 위해	15	5.3
	점심식사 해결을 위해	15	5.3
	일자리 참여를 위해	35	12.3
	각종 서비스(물리치료 등) 제공	22	7.7
	기타	-	-

2. 서부노인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

복지관 이용 만족도는 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사했다. 먼저, 서비스 환경 만족도 조사 결과는 〈표 II-5-4〉와 같다. 만족도 문항 중 복지관 **이용절차의 간편성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 155명(54.7%)**으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 226명(79.3%)으로 나타났다. 시설의 **편의성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 167명(58.6%)**으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 245명(86.0%)으로 나타났다. 시설의 **쾌적성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 166명(58.2%)**으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 254명(89.1%)으로 나타났다.

〈표 II-5-4〉 서비스 환경 만족도

n=285

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	1/4	3/1.1	55/19.3	156/54.7	70/24.6
시설의 편의성	-	8/2.8	32/11.2	167/58.6	78/27.4
시설의 쾌적성	-	5/1.8	26/9.1	166/58.2	88/30.9

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도는 이용관련 정보제공, 직원들의 친절성, 업무처리 신속성 3개로 구분하여 조사했고 결과는 〈표 II-5-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 수련관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 171명(60.0%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 258명(87.7%)으로 나타났다. 직원의 친절도에서는 ‘그렇다’가 139명(48.8%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 261명(91.6%)으로 나타났다. 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 150명(52.6%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 241명(84.5%)으로 나타났다.

〈표 II-5-5〉 서비스 과정 만족도

n=285

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	2/0.7	33/11.6	171/60.0	79/27.7
직원들의 친절도	-	3/1.1	21/7.4	139/48.8	122/42.8
업무처리 신속성	-	7/2.5	37/13.0	150/52.6	91/31.9

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 〈표 II-5-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자 편의성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 161명(56.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 235명(82.5%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에

대한 조사에서는 '그렇다'가 182명(63.9%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 256명(89.9%)으로 나타났다. 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 163명(57.2%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 247명(86.7%)으로 나타났다.

〈표 II-5-6〉 서비스 결과 만족도

n=285

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	-	3/1.1	47/16.5	161/56.5	74/26.0
업무처리의 신뢰성	1/0.4	1/0.4	27/9.5	182/63.9	74/26.0
직원들의 전문성	-	5/1.8	33/11.6	163/57.2	84/29.5

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 〈표 II-5-7〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 '그렇다' 167명(58.6%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 257명(90.2%)로 나타났다. 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '그렇다'가 180명(63.2%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 248명(87.1%)으로 나타났다. 지속적인 이용 의향에 대한 조사에서는 '그렇다'가 158명(53.7%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 276명(95.1%)으로 나타났다.

〈표 II-5-7〉 서비스 전반적 만족도

n=285

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	1/0.4	27/9.5	167/58.6	90/31.6
사회적 약자 이용 편의성	-	5/1.8	32/11.2	180/63.2	68/23.9
계속적인 이용 의향	-	2/0.7	12/4.2	158/53.7	118/41.4

마. 주요 서비스 만족도

주요 서비스 만족도 조사에 대한 결과는 <표 II-5-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 사회교육프로그램 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다' 110명(38.6%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 209명(73.3%)로 나타났다. 자율이용프로그램 만족도는 '매우그렇다' 107명(37.5%)으로 만족 이상 응답이 211명(74%)으로 나타났다. 셔틀버스 이용에 대한 만족도는 '매우그렇다'와 '그렇다'가 각 103명(36.1%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 206명(72.2%)으로 나타났다. 복지관에서 발행한 홍보물에 대한 만족도는 '그렇다' 123명(43.2%)으로 가장 높았고, 만족 이상 응답이 243명(85.3%)으로 나타났다.

<표 II-5-8> 주요 서비스 만족도

n=285

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용하지 않는다
사회교육프로그램	2/0.7	2/0.7	26/9.1	99/34.7	110/38.6	46/16.1
자율이용프로그램	-	5/1.8	26/9.1	104/36.5	107/37.5	43/15.1
셔틀버스이용	3/1.1	7/2.5	24/8.4	103/36.1	103/36.1	45/15.8
홍보물 만족도	1/0.4	2/0.7	16/5.6	123/43.2	120/42.1	23/8.1

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 285명의 설문 참여자에게 코로나-19 지속에 따른 복지관의 역할, 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분, 복지관 운영사업 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시했다. 먼저 코로나-19 지속에 따른 복지관의 역할에 대한 욕구를 분석한 결과는 <표 II-5-9>와 같다. 복지관 역할로는 '안전한 대면 프로그램의 활성화' 69명(24.3%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 53명(18.6%), '독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에게 대한 지원' 50명(17.5%), '온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원' 48명(16.8%), '경로식당 운영을 통한 일반노인에 대한 급식지원' 38

명(13.3%), ‘디지털 시대에 따른 스마트기계 관련 교육 확대 지원’ 25명(8.8%), ‘기타의견’ 2명(0.7%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-9〉 코로나-19 지속에 따른 복지관의 역할

n=285

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한지원	50	17.5
경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원	38	13.3
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	53	18.6
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	48	16.8
안전한 대면 프로그램의 활성화	69	24.3
디지털 시대에 따른 스마트기계 관련 교육 확대 지원	25	8.8
기타의견	2	0.7

다음은 복지관이 보완해야 할 사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 〈표 II-5-10〉와 같다. ‘가장 시급하게 보완해야 할 부분’을 묻는 질문에 ‘**다양한 프로그램 개발**’ 112명(39.3%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 49명(17.2%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 48명(16.8%), ‘양질의 급식서비스 제공’ 32명(11.2%), ‘노인문제 해결을 위한 전문적 상담’ 23명(8.1%), ‘지역사회 내 홍보의 활성화’ 9명(3.2%), 기타의견 12명(4.2%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-10〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=285

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	23	8.1
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	48	16.8
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	49	17.2
다양한 프로그램 개발	112	39.3
지역사회 내 홍보의 활성화	9	3.2
양질의 급식서비스 제공	32	11.2
기타의견	12	4.2

복지관 운영사업에 대한 선호도 선호도 조사 결과는 <표 II-5-11>과 같다. 전체 16개 운영사업별 영역을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 '평생교육지원사업'이 159명(56.7%)으로 가장 높았고 다음으로 '건강증진사업' 155명(54.4%), '자율이용사업' 129명(45.3%), '경로식당' 100명(35%), '노인일자리사업' 71명(25%), '특별행사' 45명(15.8%), '정서생활지원사업' 36명(12.7%), '동아리활동' 27명(9.6%), '외부공모사업' 및 '위기 및 독거노인자립지원' 각 22명(7.8%), '식사배달사업' 20(7.1%), '경로당활성화사업' 16(5.7%), '노인권익증진사업' 15(5.3%), '후원사업' 10(3.5%), '복지관 홍보사업' 3명(1.2%)순으로 나타났다.

<표 II-5-11> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=285

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	107/37.5	38/13.3	14/4.9	159/56.7	1
자율이용사업	47/16.5	51/17.9	31/10.9	129/45.3	3
건강증진사업	45/15.8	66/23.2	44/15.4	155/54.4	2
경로식당	14/4.9	38/13.3	48/16.8	100/35	4
정서생활지원사업	4/1.4	9/3.2	23/8.1	36/12.7	7
자원봉사사업	5/1.8	12/4.2	8/2.8	25/8.8	9
동아리활동	1/0.4	13/4.6	13/4.6	27/9.6	8
노인일자리사업	39/13.7	15/5.3	17/6.0	71/25	5
후원사업	-	6/2.1	4/1.4	10/3.5	15
경로당활성화사업	1/0.4	1/0.4	14/4.9	16/5.7	13
특별행사	3/1.1	12/4.2	30/10.5	45/15.8	6
노인권익증진사업	-	6/2.1	9/3.2	15/5.3	14
복지관홍보사업	1/0.4	1/0.4	1/0.4	3/1.2	16
외부공모사업 등	7/2.5	6/2.1	9/3.2	22/7.8	10
위기 및 독거노인자립지원	2/0.7	8/2.8	12/4.2	22/7.7	10
식사배달사업	9/3.2	3/1.1	8/2.8	20/7.1	12

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 노년사회화교육(평생교육분야): 인문학(1명)
- 노년사회화교육(취미여가분야): 라인댄스(6명), 노래교실(9명), 마술(1명), 스마트폰 사진반(1명), 음악(2명), 미술(3명), 요리(1명), 통기타(1명), 오카리나(1명), 댄스스포츠(1명), 태극권(1명), 생활한방(1명), 꽃꽂이(1명), 네일(1명), 마술(1명)
- 노년사회화교육(건강증진분야): 테이핑요법(1명)
- 기타: 동화구연 연계 일자리 사업(1명), 심리상담(1명), 독서모임(1명), VR체험교실(1명), 당구·탁구·바둑·장기 등 초보자 강의(1명), 독거노인 재가방문 말벗서비스(1명), 1인가정 후원프로그램(1명)

나. 건의사항

- 주차시설 개선 및 주차공간 확충
- 각종 기부 또는 상품판매를 통해 동아리 운영자금으로 사용할 수 있도록 허용
- 노년사회화교육 수강인원 증원
- 복지관 토요일 개방 등 운영시간 확대
- 셔틀버스 노선 및 운행시간 개선
- 도서관 점심시간 개방
- 물리치료 이용시간 증대
- 복지관 내 화장실 환경개선(악취 등)
- 체력단련실 기구 확충
- 다양한 노년사회화교육프로그램 개설
- 노래방 등 자율이용시설 확대 운영
- 동아리 활동 활성화
- 이용자 욕구조사 수시 운영 및 조사문구 개선(짧고 알기쉽게)
- 복지관 이용자 대상 분기별 에티켓 교육 실시
- 복지관 이용연령 상향 조정

- 복지관 병원 등 이동시 도움 요청
- 복지관 이용자 대상 지속적 감염예방 안내 및 계도

5. 결과요약

복지관 이용자 285명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 ‘여성’ 62.5%, ‘남성’ 37.5%로 나타났고, ‘연령’은 ‘초등 고학년’이 48.6%로 가장 많았으며, ‘성인’ 21.2%, ‘중학생’ 15.8%, ‘70세 ~ 79세’ 56.8%, ‘80세 이상’ 23.6%, ‘60세 ~ 69세’ 19.6% 순으로 나타났다. ‘거주지’는 설문 참여자 모두 ‘김해시’에 거주자로, 복지관 인근 지역인 장유(1동·2동·3동)지역 거주자 96.1%, 장유지역 외 거주자 3.9%로 나타났으며, 세대유형은 ‘2인 이상’세대가 66.7%, ‘1인 세대’가 33.3%로 나타났다. 응답자 중 73.7%가 김해시복지재단을 ‘알고 있다’고 응답했고 그 중 62.1%가 재단이 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력’하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개’가 58.2%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물’ 16.5%, ‘행정기관의 안내’ 16.5%, ‘대중매체’ 5.6%, ‘집에서 가까워서 등 기타의견’ 1.1% 순으로 나타났다. 이는 복지관 이용 경험이 있는 이용자의 홍보가 주요한 요인임을 확인 할 수 있다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적은 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 37.8%로 가장 높게 나타났고, ‘교육프로그램 참여를 위해’ 31.6%, ‘일자리 참여를 위해’ 12.3%, ‘물리치료 등 각종 서비스를 제공받기 위해’ 7.7%, ‘친구를 사귀기 위

해' 및 '점심식사 해결을 위해'가 각 5.3% 순으로 나타났다.

라. 이용 만족도

수련관 이용에 대한 만족도 조사에서 서비스 환경 만족도는 '수련관 이용절차의 간편성' 79.3%, '시설의 편의성' 86.0%, '시설의 쾌적성' 89.1%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정에 대한 만족도는 '이용관련 정보제공' 87.7%, '직원의 친절도' 91.6%, '업무처리 신속성' 84.5%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 결과에 대한 만족도에서는 '이용자 편의성' 82.5%, '업무처리의 신뢰성' 89.9%, '직원들의 전문성' 86.7%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스의 전반적 만족도에서는 '복지관의 유익성' 90.2%, '사회적 약자 이용 편의성' 87.1%, '계속적인 이용 의향' 95.1%가 만족 이상으로 나타났다. 주요 서비스에 대한 만족도 조사 결과 이용경험이 없는 대상자를 제외한 '사회교육프로그램' 73.3%, '자율이용프로그램' 74%, '셔틀버스' 72.2%, '복지관 발행 홍보물' 85.3%가 만족 이상으로 나타났다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19 지속시 복지관의 역할로는 '안전한 대면 프로그램의 활성화' 24.3%로 가장 높았고, 다음으로 '안정적 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 18.6%로 나타났다. 복지관에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로는 '다양한 프로그램 개발' 39.3%, '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 17.2%, '근로소득 보장을 위한 일자리 제공' 16.8% 순으로 나타났다. 복지관 운영사업 선호도 조사 결과 '평생교육지원사업' 56.7%, '건강증진사업' 54.4%, '자율이용사업' 45.3% 순으로 나타났다.

6. 논의 및 향후 계획

2022 서부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 수련관 운영에 반영해야 할 사항을 제시한다.

첫째, 이용자 특성을 반영한 안전한 대면 프로그램 중심 운영방식 개선 및 확대운영

이용자 욕구분석 결과를 살펴보면 코로나-19 지속에 따른 복지관의 역할 중 '안전한 대면 프로그램의 활성화'가 필요하다는 의견이 가장 높게 나타났으며, 복지관 운영사업 선호도 조사에서도 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '건강증진사업' 3순위 '자율이용사업'으로 대면 프로그램을 가장 많이 선호하는 것을 알 수 있다. 코로나-19가 본격적으로 확산되던 기간 동안(2020년 ~ 2021년) 복지관에서는 이용자들의 건전한 여가선용과 코로나블루 예방을 위한 다양한 비대면 방식의 온라인 강좌 개설 운영하였다. 그러나, 기존 대면교육에 익숙한 복지관 이용자(만60세 이상 어르신)들이 비대면 프로그램을 이용하기에는 콘텐츠 제공시설, 활용기술 등 환경적 제약으로 참여율 저조 등 프로그램 운영에 한계가 발생했다. 이와 관련하여 정부 또는 지자체 방역지침에 근거하여 이용자 욕구 및 특성을 반영한 안정적 대면 프로그램 중심의 운영방식 개선이 필요한 시점으로 판단된다.

둘째, 복지관 이용관련 각종 민원사례 분석을 통한 서비스 질 개선

현재 김해시는 노인인구 2022년 6월 기준 67,661명으로 김해시 전체인구 536,175명 대비 12.6%로 고령사회로 진입하고 있으며, 특히, 베이비부머(전쟁 후 베이비 붐의 사회적 경향에서 태어난 세대) 세대 유입으로 노년세대가 다변화 되어가고 있다. 또한, 높은 스마트폰 보급률에 따른 인터넷, SNS 등을 활용한 다양한 정보공유도 노년세대가 다변화되어 가는 과정에 많은 영향을 미치고 있어 이제 복지관은 기관중심의 일방적 서비스 제공자가 아닌 이용자들의 다양한 생각과 변화를 포용할 수 있는 서비스 제공자로 전환이 필요한 시점이라 판단된다. 이용자가 희망하는 프로그램과 각종 서비스를 제공하기 위해서는 점차적으로 세분화 되어가는 이용자들의 욕구를 정기 또는 상시적으로 파악하고 분석할 수 있는 시스템 구축과 서비스 질 개선을 위한 복지관의 적극적인 노력이 필요하다.

셋째, 어르신들의 건전한 여가선용 및 편의성 증진을 위한 복지관 확대 운영

노인종합복지관은 어르신들의 교양·취미생활, 사회참여활동 등에 대한 각종 정보 및 서비스 제공을 통하여 지역 내 어르신들의 건전한 여가선용과 건강한

노후생활을 지원을 목적으로 한다. 하지만, 지난 2년간 코로나-19의 장기화로 인한 복지관 운영사업 중단 및 기능 축소 등 비정상적 운영이 지속되어 어르신들의 신체적·정서적 위축으로 이어지는 결과가 나타났다. 이제는 복지관이 노인여가복지시설의 고유기능을 회복하고 위드코로나 시대에 선제적 대응을 통한 어르신 맞춤형 복지서비스 제공을 위한 노력이 함께 필요한 시점이다. 이와 관련하여 이용자 욕구조사 결과를 반영한 어르신들의 복지체감도 및 만족도 향상을 위한 복지관 운영시간 및 이용프로그램 확대 운영방안을 재단, 지자체 등과 논의를 통한 개선이 필요하다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 복지관 이용자 285명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 정부 및 김해시 사회적거리두기, 방역수칙 시행 여부에 따라 복지관 개방, 운영중단 등 운영방향이 결정되어 복지관 이용자를 대상으로 만족도 조사시점의 각종 방역수칙에 대한 사전안내가 없어 일부 건의사항 및 욕구조사 의견이 현 방역수칙 상황과 상이한 결과로 이어져 향후 조사시 복지관 내·외부 상황 등을 면밀한 검토가 필요하다고 판단된다.

둘째, 설문조사 대상자 특성을 감안하여 조사문구를 간소화 하였으나 참여자 대다수가 고령자로 문구에 대한 이해도나 집중도가 낮아 조사결과에 대한 신뢰도를 높이기에는 한계가 있다.

2023년 설문조사에서는 설문지 작성 전 이용자 특성 및 복지관 내·외부 환경을 사전분석 결과를 반영한 조사항목(문구)을 보완하여 신뢰성 높은 결과가 도출될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

Ⅱ-6. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

II-6. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

서부노인주간보호센터 이용자 17명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 등급유형, 응답자으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-6-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 14명(82.4%)**으로 남성 3명(17.6%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 80대가 13명(76.5%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 70대 4명(23.5%), 순으로 나타났다. **보호구분은 일반 13명(76.5%)로 가장 높았으며**, 기초생활수급자 3명(17.6%), 다음으로는 기타 1명(5.9%)순으로 나타났다. **거주지역은 장유2동 7명(41.2%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 장유3동 6명(35.3%), 장유1동 4명(23.5.0%)순으로 나타났다. **장기요양 등급유형은 '4등급' 10명(58.8%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '5등급' 5명(29.4%), '인지등급' 2명(11.8%), 순으로 나타났다.

<표 II-6-1> 일반적 사항

n=17

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3 17.6
	여성	14 82.4
연령	70대	4 23.5
	80대 이상	13 76.5
보호구분	일반	13 76.5
	국민기초생활수급자	3 17.6
	기타	1 5.9
거주지역	장유 1동	4 23.5
	장유 2동	7 41.2
	장유 3동	6 35.3
등급유형	4등급	10 58.8
	5등급	5 29.4
	인지등급	2 11.8
응답자	보호자	1 5.9
	아들(며느리)	6 35.3
	딸(사위)	10 58.8

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 14명(82.4%) ‘잘 모르겠다’ 3명(17.6%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-6-2>와 같다. ‘예’ 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 II-6-2> 김해시 복지재단 인지도

n=17

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	7 41.2
		그렇다	6 35.3
		보통이다	1 5.9
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	14 82.4	
	잘 모르겠다	3 17.6	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-6-3>과 같다. ‘서부노인주간보호 센터를 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘국민건강보험공단 홈페이지 및 안내, ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해 각각6명(35.3%) 홈페이지 및 이웃,친구 가족 소개와 동일하게 나타났으며, ‘복지관 발행 홍보물 통해 3명(17.6%)으로 순으로 나타났고 , 그 외 기타의견 2명(11.8%)순으로 나타났다. ‘서부노인주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 17케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. 인지능력 및 신체능력 저하 9명(52.9%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 낮 동안 보호자 부재 8명(47.1%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-3〉 복지관 이용관련 요인

n=17

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
이용경로	복지관 발행 홍보물	3	17.6
	이웃, 친구, 가족소개	6	35.3
	국민건강보험공단 홈페이지	6	35.3
	기타의견	2	11.8
이용사유	인지능력 및 신체능력 저하	9	52.9
	낮 동안 보호자 부재	8	47.1

2. 김해시서부노인주간보호센터 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

김해시서부노인주간보호센터 이용 만족도는 서비스 환경 ·서비스 과정 ·서비스 결과 ·서비스 전반적 만족도 4개로 구분하여 조사하였다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-6-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 10명(58.8%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 7명(41.2%)순으로 나타났다. 시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 10명(58.8%) 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’가 7명(41.2%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 가 12명(70.6%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 5명(29.4%)으로 나타났고 ‘보통이다’ 1명(5.9%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-4〉 서비스 환경 만족도

n=17

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/41.2	10/58.8
시설의 편의성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/41.2	10/58.8
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/29.4	12/70.6

나. 서비스 과정 만족도

서부노인주간보호센터 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-6-5>와 같다. 서부노인주간보호센터 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 복지관 이용안내가 잘되고 있다. ‘매우 그렇다’ 11명(64.7%), ‘그렇다’ 5명(29.4%)순으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 16명(94.1%), ‘그렇다’ 1명(5.9%) 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. ‘매우 그렇다’ 13명(76.5%), ‘그렇다’ 4명(23.5%)순으로 나타났다.

<표 II-6-5> 서비스 과정 만족도

n=17

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	1/5.9	5/29.4	11/64.7
직원들의 친절성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/5.9	16/94.1
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/23.5	13/76.5

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-6-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’ 10명(58.8%)으로 가장 높게 나타났으며 ‘매우 그렇다’ 7명(41.2%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 12명(70.6%), 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’가 5명(29.4%)순으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 15명(88.2%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 2명(11.8%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-6〉 서비스 결과 만족도

n=17

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	10/58.8	7/41.2
업무처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/29.4	12/70.6
직원들의 전문성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/11.8	15/88.2

라. 전반적 만족 부문

서비스 전반적인 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-6-7〉과 같다. 만족도 문항중 ‘센터는 이용자에게 유익하다’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 13명(76.5%)로 가장 높고 다음으로 ‘그렇다’ 4명(23.5%)순으로 나타났다. ‘센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다’에 대한 질문으로 ‘매우 그렇다’ 15명(88.2%), ‘그렇다’ 2명(11.8%)으로 나타났다. ‘센터를 앞으로도 이용할 생각이다’ ‘매우 그렇다’ 14명(82.4%)로 가장 높고, ‘그렇다’ 3명(17.6%)로 나타났다.

〈표 II-6-7〉 전반적 만족 부문

n=17

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
센터 이용자 유익함	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/23.5	13/76.5
장애인,노약자 이용편의성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/11.8	15/88.2
향후 이용의사	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/17.6	14/82.4

마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용유무 및 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-6-8〉과 같다. 만족도 문항중 ‘제공 서비스 질 만족도’ ‘매우 그렇다’ 12명(70.6%), ‘그렇다’ 5명(29.4%)로 순으로 나타났다. ‘서비스 제공시간은 적정하다’에 대한 문항에

서는 '그렇다' 8명(58.0%) 가장 높았고 '매우 그렇다' 4명(28.0%), '보통이다' 2명(14.0%)순으로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공되고 있다'에 대해서는 '매우 그렇다' 9명(52.9%)로 가장 높았고 다음으로는 '그렇다' 8명(47.1%)순으로 나타났다. '서비스를 제공할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다', 11명(64.7%) '그렇다' 6명(35.3%),으로 나타났다 '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다' 15명(88.2%)가 가장 높게 나타났고 다음으로는 '그렇다' 2명(11.8%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-8〉 서비스 이용유무 및 만족도

n=17

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
서비스 질	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/29.4	12/70.6
서비스 제공시간	0/0.0	0/0.0	2/14.0	8/58.0	4/28.0
서비스의 욕구반영	0/0.0	0/0.0	0/0.0	8/47.1	9/52.9
개인 프라이버시 및 자존감 존중	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/35.3	11/64.7
보호자와의 연락 유무	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/11.8	15/88.2

3. 김해시서부노인주간보호센터 이용 욕구조사

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

가. 보강해야 할 프로그램

보강해야 할 프로그램에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-6-9>과 같다. 먼저 '보강해야 할 프로그램'에 대한 질문에 '신체기능서비스' 6명(35.3%)으로 가장 높게 나타났으며, '개별 맞춤 서비스' 4명(23.5%)로 나타났고, '기타 서비스', 3명(17.6%) '인지기능서비스' 2명(11.8%), '사회적응서비스', 가족기능강화서비스 각각 1명(5.9%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-9〉 보강해야 할 프로그램

n=17

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	2	11.8
신체기능서비스	6	35.3
사회적응서비스	1	5.9
개별 맞춤 서비스	4	23.5
가족기능강화서비스	1	5.9
기타	3	17.6

나. 서비스 향상에 필요사항

서비스 향상에 필요사항 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-6-10〉과 같다. ‘서비스 프로그램 다양화’ 10명(58.8%)로 나타났고 다음으로 ‘개별맞춤 서비스’, ‘이용시간 다양화’ 각각 3명(17.6%)순으로, 마지막으로 ‘기타’ 1명(5.9%)순으로 나타났다.

〈표 II-6-10〉 서비스 향상에 필요사항

n=17

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	10	58.8
직원의 친절성 및 전문화 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	-	-
개별맞춤 서비스	3	17.6
이용시간 다양화	3	17.6
기타	1	5.9

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

신규 프로그램에 대한 기타의견으로는 심리적 기능 향상 개발 의견이 나왔으며, 정신적지지 프로그램 욕구가 높게 나타났다.

5. 결과 요약

김해시서부노인주간보호센터 이용자 17명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

서부노인주간보호센터 이용자 17명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과는 <표 1>과 같다. 먼저 성별은 여성이 14명(82.4%)으로 남성 3명(17.6%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 80대가 13명(76.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 70대 4명(23.5%), 순으로 나타났다. 보호구분은 일반 13명(76.5%)으로 가장 높았으며, 기초생활수급자 3명(17.6%), 기타 1명(5.9%)순으로 나타났다. 거주지역은 장유 2동 7명(41.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유3동 6명(35.2%), 장유1동 4명(23.5%)순으로 나타났다. 장기요양 등급유형은 '4등급' 10명(58.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '5등급' 5명(29.4%), '인지등급' 2명(11.8%)순으로 나타났다.

나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 국민건강보험공단 통해, '이웃·친구·가족의 소개, 각각6명(35.3%) 가장 높게 나타났으며, '복지관 발행 홍보물' 3명(17.6%) 기타의견 2명(11.8%)순으로 나타났다.

다. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 10명(58.8%)으로 '그렇다' 7명(41.2%)순으로 나타났다. 시설의 편리성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 10명(58.8%) 가장 높게 나타났으며, '그렇다'가 7명(41.2%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 가 12명(70.6%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 5명

29.4%)으로 나타났다.

라. 서비스 과정 만족도

주간보호센터 서비스 과정 만족도를 분석 결과 복지관 이용안내가 잘되고 있다. '매우 그렇다' 11명(64.7%), '그렇다' 5명(29.4%), '보통이다' 1명(5.9%)순으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '매우 그렇다' 16명(94.1%), '그렇다' 1명(5.9%) 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. '매우 그렇다' 13명(76.5%), '그렇다' 4명(23.5%)순으로 나타났다.

마. 서비스 결과 만족도

주간보호센터 서비스 결과 만족도에 대한 분석 결과 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다' 10명(58.8%)으로 가장 높게 나타났다. '매우 그렇다' 7명(41.2%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다' 12명(70.6%), 가장 높게 나타났으며, '그렇다'가 5명(29.4%)순으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 15명(88.2%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 2명(11.8%)순으로 나타났다.

바. 전반적 만족 부문

주간보호센터 서비스 전반적인 만족도에 대한 분석 결과 '센터는 이용자에게 유익하다'라는 질문에는 '매우 그렇다' 13명(76.5%)로 가장 높고 다음으로 '그렇다' 4명(23.5%)순으로 나타났다. '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'에 대한 질문으로 '매우 그렇다' 15명(88.2%), '그렇다' 2명(11.8%)으로 나타났다. '센터를 앞으로도 이용할 생각이다' '매우 그렇다' 14명(82.4%)로 가장 높고, '그렇다' 3명(17.6%)로 나타났다.

사. 서비스 이용유무 및 만족도

주간보호센터 서비스 이용유무 및 만족도에 대한 분석 결과 제공 서비스 질 만족도 '매우 그렇다' 12명(70.6%), '그렇다' 5명(29.4%)로 순으로 나타났다. '서비스 제공시간은 적정하다'에 대한 문항에서는 '그렇다' 8명(58.0%) 가

장 높았고 ‘매우 그렇다’ 4명(28.0%), ‘보통이다’ 2명(14.0%)순으로 나타났다. 이용자의 욕구가 반영되 서비스가 제공 되고 있다에 대해서는 ‘매우그렇다’ 9명(52.9%)로 가장높았고 다음으로는 ‘그렇다’ 8명(47.1%)순으로 나타났다. 서비스를 제공할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어진다는 데 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’, 11명(64.7%) ‘그렇다’ 6명(35.3%)으로 나타났다. 건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다는 데 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 15명(88.2%)가 가장 높게 나타났고 다음으로는 ‘그렇다’ 2명(11.8%)순으로 나타났다.

아. 이용 욕구

보강해야 될 프로그램과 필요한 서비스내용에 대한 욕구가 높은 순위를 정리 한 내용은 아래와 같다. 보강해야 할 프로그램에 대해서는 신체기능 서비스욕구가 가장 높게 나타났고, 개별 맞춤 서비스, 기타 순으로 욕구가 나타났으며, 지속적으로 개발 연계하여 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 할 계획이다.

1순위	2순위	3순위
신체기능 서비스	개별 맞춤 서비스	기타

주간보호서비스 만족을 위해 가장 필요한 사항이 무엇인지에 대한 질문에는 ‘신체기능 서비스 응답이’ 가장 높게 나타났다. 개별 맞춤 서비스, 기타순으로 나타났다.

6. 향후 계획

2022 서부노인주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 주간보호센터에서 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다. 욕구조사 결과 1순위인 신체기능 서비스 프로그램 2순위인 개별 맞춤 서비스 3순위 기타 이용자 욕구 조사를 통해 보완하고, 2023년 다양한 프로그램 제공할 계획이다.

7. 개선방안

전반적인 이용자 만족도 조사 결과 코로나19 장기화로 신체기능 서비스가 미흡한 것으로 판되며, 2022년도 프로그램 다양화를 위해 외부강사(브레인슬

루션) 도입을 계획하였으나, 실시 하지 못한점. 2023년 재도입 계획이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

조사는 서부노인주간보호센터를 이용하고 있는 이용자 및 보호자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 이용자의 인지능력 저하 이유로 보호자에게 조사를 실시한 부분에 있어 이용자의 욕구 반영에 한계점이 존재한다.

Ⅱ-7. 김해시니어클럽 분석결과

Ⅱ-7. 김해시니어클럽 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시니어클럽 노인일자리 참여자 352명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령대, 보호구분, 거주지, 현 참여유형, 참여경력으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-7-1>과 같다. 먼저 **성별**은 여성이 209명(59.4%)으로 남성 143명(40.6%)보다 높게 나타났고, **연령대**는 80대가 36명(10.2%), 70대 196명(55.7%), 60대 117명(33.2%) 50대 3명(0.9%)으로 60대에서 70대 사이의 연령대가 시니어클럽 노인일자리 참여자의 주요 연령대임을 알 수 있다. 설문에 참여한 노인일자리 참여자의 **기초수급자비율**은 전체 352명 중 10명(2.8%)으로 기초수급자 중에서도 생계급여 혜택을 받지 않으면, 노인일자리사업에 참여할 수 있기에 가능한 수치라 볼 수 있다. **거주지**의 경우 부원동, 내외동, 북부동 참여자 99명(28.1%), 활천동, 삼안동, 불암동 참여자 79명(21.6%), 장유동 140명(39.8%)으로 나타났고, 노인일자리 **참여유형**은 공익활동 177명(50.3%), 시장형 사업단 82명(23.3%), 사회서비스형 49명(13.9%), 그 외 기타(취업알선, 시니어인턴쉽, 고유사업등) 44명(12.5%)으로 설문조사를 진행하였다. **참여경력**에서는 3년이상 참여가 172명(48.9%), 2년 86명(24.4%), 1년 이하(처음) 94명(26.7%)으로 나타났다. 2022년 설문조사는 2021년 공익활동 대상자 위주로 진행하였던 것에 비해 조금 더 다양한 유형의 참여자들을 대상으로 조사를 진행하였고 그럼에도 공익활동 참여자의 수가 제일 많은 것은 그만큼 전체 노인일자리사업 참여자 중 그 비율이 가장 높기 때문이지만, 공익활동 참여자를 제외하고도 충분한 수의 조사를 진행하였다고 생각되기에 이용자 만족도 결과 분석 자료로서의 활용가치는 충분한 것으로 생각된다.

〈표 II-7-1〉 일반적 사항

n=352

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	143	40.6
	여성	209	59.4
연령대	50대	3	0.9
	60대	117	33.2
	70대	196	55.7
	80대	36	10.2
보호구분	국민기초생활수급자	10	2.8
	비수급자	342	97.2
거주지	진영읍	5	1.4
	주촌면	5	1.4
	한림면	1	0.3
	생림면	1	0.3
	상동면	5	1.4
	대동면	1	0.3
	동상동	8	2.3
	회현동	5	1.4
	부원동	17	4.8
	내외동	55	15.6
	북부동	27	7.7
	칠산서부동	6	1.7
	활천동	32	9.1
	삼안동	34	9.7
	불암동	10	2.8
	장유1동	56	15.9
	장유2동	32	9.1
	장유3동	52	14.8
	참여유형	공익활동	177
시장형 사업단		82	23.3
사회서비스형 사업단		49	13.9
그 외 기타(취업알선등)		44	12.5
참여경력	1년 이하(처음)	94	26.7
	2년	86	24.4
	3년 이상	172	48.9

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 270명(76.7%) ‘잘 모르겠다’ 82명(23.3%)로 나타났으며, ‘알고 있다’ 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대한 결과는 〈표 II-7-2〉과 같다.

〈표 II-7-2〉 김해시복지재단 인지도

n=352

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	87 24.7
		그렇다	125 35.5
		보통이다	46 13.1
		그렇지않다	6 1.7
		전혀 그렇지 않다	6 1.7
		총 계	270 76.7
	잘 모르겠다	82 23.3	

다. 이용관련 요인

이용관련 요인의 결과는 〈표 II-7-3〉와 같다. ‘김해시니어클럽을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘본인의 관심’ 129명(36.6%) ‘이웃 및 친구, 가족 권유’가 112명(31.8%), ‘행복복지센터 및 관공서 안내’가 40명(11.4%), ‘이용하고 있던 기관의 소개’ 13명(3.7%)으로 나타났으며, ‘홍보물(현수막, 안내문 등)’ 48명(13.6%), ‘기타’ 10명(2.8%)으로 나타났다. ‘김해시니어클럽을 이용하는 목적은 무엇입니까?’에 대한 결과 역시 아래의 표와 같이 나타났다. ‘생활비(생계)마련’이 246명(69.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘여가활동’ 22명(6.3%), ‘친교유지’ 14명(4.0%), ‘사회활동에 참여’ 47명(13.4%), ‘건강관리를 위해’ 17명(4.8%), ‘기타’ 6명(1.7%)으로 나타났다. 이러한 결과들을 간단히 요약해보자면 최근 경기침체에 따라 생활비 마련을 위해 본인이 직접 일자리를 찾아 보시는 어르신들이 많아 졌다는 것으로 생각된다.

〈표 II-7-3〉 시설 이용관련 요인

n=352

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
시니어클럽 이용계기	본인의 관심(전화 또는 방문)	129	36.6
	이웃 및 친구·가족의 권유	112	31.8
	행정복지센터 및 관공서의 소개	40	11.4
	이용하고 있던 기관의 소개	13	3.7
	홍보물(현수막, 안내문 등)	48	13.6
	기타	10	2.8
시니어클럽 이용목적	생활비(생계) 마련	246	69.9
	여가활동	22	6.3
	주변사람과의 친교 유지	14	4.0
	사회활동에 참여	47	13.4
	건강관리	17	4.8
	기타	6	1.7

라. 주 소득원 및 구직(취업)의 어려운 이유

현재 참여자의 주 소득원은 아래 <표 II-7-4>와 같다. ‘노인일자리로 인한 소득’이 219명(62.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘자녀로부터 지원’, ‘저축 및 퇴직금’, ‘연금혜택’, ‘기타’ 등으로 나타났으며 지금 현재 일자리 참여자에게 노인일자리로 인한 소득이 중요함을 알 수 있다.

<표 II-7-4> 주 소득원

n=352

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
시니어클럽 이용자의 주소득원	자녀로부터의 지원	38	10.8
	연금혜택	59	16.8
	저축 및 퇴직금	10	2.8
	일자리로 인한 소득	219	62.2
	기타	26	7.4

김해시니어클럽의 구직(취업)의 어려운 이유로는 아래 <표 II-7-5>과 같으며 ‘일자리 부족’이 152명(43.2%)로 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘정보 부족’이 56명(15.9%), ‘학력, 기술, 경험 부족’이 19명(5.4%), ‘근로환경, 근로시간 부적합’ 21명(6.0%), ‘적은 보수’ 41명(11.6%), ‘적성 맞는 일자리 부족’ 10명(2.8%), ‘없음 및 기타’가 53명(15.1%)으로 나타났다.

<표 II-7-5> 구직(취업)의 어려움

n=352

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
구직(취업)의 어려운 이유	일자리 부족	152	43.2
	정보 부족	56	15.9
	학력, 기술, 경험 부족	19	5.4
	근로환경, 근로시간 부적합	21	6.0
	적은보수	41	11.6
	적성맞는 일자리 부족	10	2.8
	없음 및 기타	53	15.1

마. 출퇴근 수단 및 수요처 선택 시 고려사항

김해시니어클럽 참여자의 출퇴근 수단 및 수요처 선택 고려사항은 아래 <표 II-7-6>과 같다. ‘도보 이용’이 177명(50.3%)로 가장 높았으며 그 외 ‘버용 이용’ 77명(21.9%), ‘자전거 이용’이 29명(8.2%), ‘오토바이 이용’ 15명(4.3%), ‘자가용 이용’ 47명(13.4%), 기타 7명(2.0%)으로 나타났다. 이와 관련하여 수요처 선택의 고려사항으로는 ‘근무지 접근성’이 184명(52.3%)으로 가장 높은 것으로 나타났다. 그 외에는 기관 ‘근무조건’이 77명(21.9%)으로 나타났다. 이 결과에서 볼 수 있듯이 노인일자리 급여가 높지 않은 만큼 도보를 이용하거나 대중교통을 이용하는 것을 많이 선호하는 편이며, 수요처(근무지) 선택 역시 이와 많은 관련이 있음을 알 수 있다.

<표 II-7-6> 출퇴근 수단과 수요처 선택 시 고려사항

n=352

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
출퇴근 수단	도보	177	50.3
	버스	77	21.9
	자전거	29	8.2
	오토바이	15	4.3
	자가용	47	13.4
	기타	7	2.0
수요처 선택 시 고려사항	근무지(수요처) 접근성	184	52.3
	기관 담당자의 권유	29	8.2
	이전에 하던일 관련성	22	6.3
	근무조건	77	21.9
	선택의 여지가 없음	32	9.1
	기타	8	2.3

2. 김해시니어클럽 이용 만족도

가. 노인일자리 만족도

김해시니어클럽 이용 만족도는 노인일자리 만족도, 서비스 환경 만족도, 서비스 과정 만족도, 서비스 결과 만족도, 서비스 전반적 만족도 5개로 구분하여 조사하였다. 노인일자리 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-7-7>과 같다. 대체적으로 노인일자리에 대한 만족도는 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’가 전체 평균 67%정도로 나타났으며, ‘보통이다’가 전체 평균 27%정도로 나타났으나, 월 활동비(보수) 관련해서는 응답자의 52%정도가 만족하고 있으며, 48% 정도가 보통이하라고 응답하였다.

〈표 II-7-7〉 노인일자리 만족도

n=352

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
모집 및 선발과정	4/1.1	10/2.8	109/31.0	103/29.3	126/35.8
활동의 내용 및 강도	3/0.9	14/4.0	118/33.5	104/29.5	113/32.1
제공받는 교육 및 강의	3/0.9	11/3.1	98/27.8	104/29.5	136/38.6
활동(근무)환경	2/0.6	12/3.4	92/26.1	114/32.4	132/37.5
월 활동비(보수)	14/4.0	46/13.1	104/29.5	87/24.7	101/28.7
회당 활동(근무)시간	6/1.7	22/6.3	113/32.1	95/27.0	116/33.0
활동(근무)기간	5/1.4	17/4.8	103/29.3	112/31.8	115/32.7
담당자의 운영	2/0.6	5/1.4	70/19.9	106/30.1	169/48.0
수요처 및 동료와의 관계	4/1.1	9/2.6	69/19.6	119/33.8	151/42.9
전반적 만족도	2/0.6	10/2.8	82/23.3	116/33.0	142/40.3

나. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-7-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 251명(71.3%), ‘보통이다’가 92명(26.1%)로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 242명(68.8%)으로 나타났으며, ‘보통이다’가 78명(22.2%)으로 나타났으나 ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’라고 응답한 인원도 32명(9.1%)으로 나타났다. 마지막으로, 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’가 275명(78.1%)으로 나타났으며, ‘보통이다’가 57명(16.2%), 부정적인 답변을 한 인원도 20명(5.7%)으로 나타났다.

〈표 II-7-8〉 서비스 환경 만족도

n=352

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	3/0.9	6/1.7	92/26.1	149/42.3	102/29.0
시설의 편의성	10/2.8	22/6.3	78/22.2	147/41.8	95/27.0
시설의 쾌적성	7/2.0	13/3.7	57/16.2	157/44.6	118/33.5

다. 서비스 과정 만족도

시니어클럽 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-7-9>와 같다. 빈도분석 결과 이용안내가 잘되고 있다. ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 각각 131명(37.2%), 136명(38.6%)으로 만족이상의 응답이 267명(75.8%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 직원들의 친절함에 대한 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 166명(47.2%), 만족이상의 응답이 310명(88.1%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 업무 및 건의사항의 신속성에 대해서는 매우 그렇다 171명(48.6%), 만족이상의 응답은 290명(82.4%)으로 업무처리의 신속성에 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-7-9> 서비스 과정 만족도

n=352

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 안내	5/1.4	11/3.1	69/19.6	131/37.2	136/38.6
직원들의 친절성	3/0.9	3/0.9	36/10.2	144/40.9	166/47.2
업무처리 신속성	1/0.3	4/1.1	57/16.2	119/33.8	171/48.6

라. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-7-10>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 지원정도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 122명(34.7%), ‘그렇다’가 133명(37.8%)으로 나타나, 만족이상의 응답이 255명(72.5%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 151명(42.9%) ‘그렇다’가 133명(37.8%) 나타나, 만족이상의 응답이 284명(80.7%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 156명(44.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 287명(81.5%)으로 나타났다.

〈표 II-7-10〉 서비스 결과 만족도

n=352

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	5/1.4	20/5.7	72/20.5	133/37.8	122/34.7
업무처리의 신뢰성	1/0.3	5/1.4	62/17.6	133/37.8	151/42.9
직원들의 전문성	3/0.9	11/3.1	51/14.5	131/37.2	156/44.3

마. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-7-11〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 132명(37.5%)으로 나타났고, 만족이상의 응답이 265명(75.3%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 98명(27.8%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 230명(65.3%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 160명(45.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 301명(85.6%)으로 나타났다.

〈표 II-7-11〉 서비스 전반적 만족도

n=352

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	4/1.1	6/1.7	77/21.9	133/37.8	132/37.5
이용의 편리성	7/2.0	27/7.7	88/25.0	132/37.5	98/27.8
이용의 지속성	2/0.6	6/1.7	43/12.2	141/40.1	160/45.5

4. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 352명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 후기와 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 일반적으로 보완해야할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 〈표 II-7-12〉와 같이 나타났다. 김해시니어

클럽 참여자들의 가장 시급한 욕구는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 236명(67.0%)으로 나타났으며, 그 다음으로는 ‘노인 문제 해결을 위한 전문적 상담’ 62명(17.6%), ‘지역사회 내 홍보의 활성화’ 27명(7.7%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 18명(5.1%), ‘기타의견’ 94명(2.6%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-7-12〉 보완해야 할 부분

n=352

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	62	17.6
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	236	67.0
쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완	18	5.1
지역사회 내 홍보의 활성화	27	7.7
기타	9	2.6

노인일자리 참여에 대한 후기로는 ‘일을 시작 후 느꼈던 점’, ‘어려웠던 점’, ‘일의 지속 의향’ 3가지를 조사했으며, 결과는 아래의 〈표 II-7-13〉과 같다. 일자리 참여 후 가장 큰 효과를 느낀 것은 ‘경제적 도움’ 226명(64.2%)로 가장 높았으며, 일자리 시작 후의 가장 큰 어려움으로는 ‘없음’ 221명(62.8%)으로 나왔으나 ‘체력적인 한계’ 또한 39명(11.1%)로 나타나 체력적인 어려움을 겪고 있는 이용자들이 있음을 알 수 있다. 일의 지속 여부 역시 긍정적인 반응이 338명(96.0%)로 대다수의 이용자들이 일자리에 계속 참여하려는 의지를 내보이고 있다.

〈표 II-7-13〉 노인일자리 참여 후기 결과

n=352

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
일자리 참여 후 가장 큰 효과	경제적인 도움	226	64.2
	신체적 건강개선 및 증진	36	10.2
	긍정적인 성격 및 태도변화	14	4.0
	대인관계(사회적 관계) 개선	25	7.1
	자기발전 및 성취감	39	11.1
	기타	12	3.4

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
일자리 시작 후 가장 어려웠던 점	체력적인 한계	39	11.1
	출퇴근거리 및 시간	36	10.2
	적성과의 불일치	8	2.3
	가족 또는 주변의 걱정	16	4.5
	수요처와의 관계	10	2.8
	동료와의 불화 및 불성실한 태도	22	6.3
	없음 및 기타	221	62.8
일의 지속 참여 의향	예	338	96
	아니오	3	0.9
	잘 모르겠다	11	3.1

5. 기타의견

- 일자리를 더 늘려 주었으면 좋겠다.
- 아동을 위한 사업을 했으면 좋겠다.
- 일자리를 줄이지 않았으면 좋겠다
- 시니어들의 만족도를 위해 활동비(임금)을 높여 주었으면 좋겠다.
- 현재의 일자리에 만족한다.
- 지난 경력에 걸맞는 일을 하고 싶다.

6. 결과 요약

김해시니어클럽 노인일자리 참여자 352명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 김해시니어클럽과 참여자 성비는 여성 209명(59.4%), 남자 143명(40.6%)으로 나타났으며, 연령대는 60~70대가 313명(88.9%)로 주연령층을 이루었으며, 50대 3명(23.2%), 80대는 36명(10.2%)으로 나타났다. 이는 일자리 참여자의 성비가 6:4정도로 여성이 남성에 비해 조금 많은 비율이며, 여성의 평균수명이 남성에 비해 조금 더 높은 것과 일맥상 통한다. 연령대 역시 노인일자리 참여자 이기에 60~70대가 주를 이루는 것이라 볼 수 있다. 거주지는 김해시 전지역 골고루 분포하고 있으며, 일자리 참여

유형 또한 김해시니어클럽 전체 일자리 비율에 맞추어 설문을 진행하였기에 골고루 조사를 진행하였다고 볼 수 있다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다.’라고 76.7%가 답변하였으며 응답자의 대다수인 258명(73.3%)이 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다는 것에 긍정적으로 응답했다. 일자리 참여자 교육 시 운영 주체에 대한 내용을 안내하고 있고, 노인일자리에 관한 영상을 제작하여 업로드시 김해시복지재단에 관한 홍보 내용을 삽입하여 운영주체에 대한 인식의 효과가 드러났다고 볼 수 있다.

나. 이용계기

이용 계기는 ‘본인의 관심’이 36.6%로 가장 높게 나타났고, ‘이웃 및 친구·가족의 권유’ 31.8%, ‘홍보물(현수막, 안내문등)’ 13.6%, 순으로 나타났다. 이는 점점 참여자 어르신들의 일자리에 대한 관심도가 높아져 가는 것으로 분석되며, 소폭이지만 홍보물을 보고 이용하였다는 참여자도 있는 것으로 보아 노인일자에 대한 홍보가 이루어지고 있다는 것을 나타낸다고 볼 수 있다.

다. 이용목적

이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘생활비(생계비) 마련’이 69.9%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘여가활동’ 6.3%, ‘사회활동에 참여’ 13.4% 등으로 나타났는데, 앞선 이용계기와 연관지어 생각해 보면 본인의 생계를 위해 관심을 가지고 노인일자리에 참여하려는 노인들이 점차 많아지고 있다고 생각된다.

라. 이용 만족도

이용 만족도 조사를 분석해보면 먼저 노인일자리 만족도 부분에서는 67%의 긍정적 결과가 나왔으나, ‘보통이다’ 라고 답한 인원도 27%이며 부정적인 답을 한 인원도 6%정도 나타났다. 부정적인 답을 한 인원 중에서 월 활동비에 대한 불만을 가진 인원이 상대적으로 많았으며, 이는 작년부터 있었던 일자리 보수에 대한 불만이 표출된 것으로 생각된다. 서비스 환경 만족도에서는 보통이상의 긍정적 반응으로 ‘이용절차의 간편성’ 97.4%, ‘시설의 편의성’ 91.0%, ‘시설의 쾌적성’ 94.3%으로 서비스 환경은 전반적으로 보통이상으로 평가되었다. 서비

스 과정 만족도에서는 ‘이용관련 정보제공’ 95.4%, ‘직원의 친절성’ 98.3%, ‘업무처리 신속성’ 98.6%로 나타나 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 지원정도’ 93.0%, ‘업무처리의 신뢰성’ 98.3%, ‘직원들의 전문성’ 96.0%으로 나타났다. 보통이상의 답변이 평균 95.8%로 시설을 이용하는 이용자의 만족도는 대체로 평균 이상이라 할 수 있겠다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 운영의 보완사항에서는 노인일자리 기관답게 ‘근로소득 보장을 위한 일자리제공’ 이 67%로 가장 높을 수밖에 없었고, ‘노인 문제 해결을 위한 전문적 상담’이 필요하다는 인원도 17.6%로 나타났다. 노인일자리 참여에 대한 후기 조사 결과 일자리 참여 후 가장 큰 효과 1순위는 ‘경제적인 도움’ 64.2%였으며, 일자리 시작 후 가장 어려웠던 점으로는 ‘없음’이 62.8%로 가장 높게 나타났으나, 체력적인 한계 11.1%, 출퇴근의 어려움이 10.2%로 어려웠던 점도 분명히 있음을 알 수 있다. 일의 지속 참여 의향으로는 96%의 응답자가 긍정적인 반응을 보였다. 이는 대다수의 이용자가 경제적인 도움을 원하여 일자리에 참여를 원하며 과반수 이상은 일자리 참여에 문제가 없으나 체력적인 문제 및 출퇴근의 어려움이 있는 이용자도 존재하며, 그러한 문제에도 불구하고 계속하여 일자리에 지속적인 참여를 원한다는 것으로 분석된다.

7. 논의 및 향후 계획

2022년 김해시니어클럽 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다. 일자리 기관이며 설문에 응답한 인원들이 일자리에 참여중인 응답자들임에도 불구하고 많은 인원들이 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’을 원한다는 것은 주위에 아직 노인일자리에 참여를 하지 못하는 인원이 많다는 것이며, 자신의 일자리에 대한 급여 상승의 욕구와 주변 노인들과 함께 일자리를 한다는 것을 원한다는 것이다. 이에 대한 계획으로는 양적으로 질적으로 많은 일자리를 키워 나가야 함이 분명하다. 이를 위해서는 첫째, 현재 상대적으로 많은 인원들이

참여하고 있는 공익활동(배정인원 1,005명, 월평균 27만원) 일자리수를 점차 줄이면서 급여가 높은 시장형 일자리(배정인원 212명, 월평균 40~50만원)나 사회서비스형(배정인원 265명 월평균 70만) 일자리수를 늘려야 하는 것이다. 둘째, 사회서비스형과 시장형 일자리 수를 늘리는 것뿐 아니라, 참여자들이 일에 대한 만족감을 느낄수 있도록 노력해야 한다. 일자리수를 늘리는 것도 중요하지만 그 일을 참여자들이 하면서 만족감을 느낄수 있도록 환경개선을 하는 것도 중요하다고 생각된다.

8. 설문대상자들의 다양화 및 노인일자리 의 한계

본 조사는 김해시니어클럽 이용자 352명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 2021년에 공익활동 참여자를 높은 비율로 설문을 진행한것에 비해 2022년에는 공익활동 50.3%, 시장형 23.3%, 사회서비스형 13.9%, 기외 기타(취업 알선등) 12.5%로 다양한 유형의 참여자들을 대상으로 설문을 진행하였다. 이렇게 다양한 유형의 참여자들을 대상으로 설문을 진행한만큼 작년에 비해 좀 더 세밀한 결과가 나왔다고 생각된다. 사실, 노인일자리사업은 국가에서 예산이 확정되고 나면 그 예산에 맞추어 배정인원이 정해지고 그 배정일자리수가 각 지역별로 배분되는 형태로 이루어진다. 물론 노인일자리 수요인원을 조사하기는 하지만 어느정도 고착화되어 배정일자리수 정해지기 때문에 일자리 수의 극적인 변화는 기대하기 어려운 것이 현실이다. 설문조사결과를 통해서는 많은 일자리를 확보해야 하고 다양한 일자리를 만들어야 한다는 결론이 항상 나오지만 예산의 문제, 수행인력의 문제등으로 큰 변화를 기대하기는 어렵다. 하지만 그럼에도 그 안에서 조금씩이나마 일자리수를 확보하고 다양한 일자리를 만들어 나가야 하는 것도 사실이기에 앞으로 노인일자리 수행기관으로서 노력해야 할 것이다.

Ⅱ-8. 김해시구산사회복지관 분석결과

II-8. 김해시구산사회복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시구산사회복지관은 이용자 150명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 남성 18명(12.0%), 여성 132명(88.0%)가 이번 설문에 참여하였으며, 연령은 70대가 79명(52.7%)로 가장 높게 나타났다.

국민기초생활수급 여부는 수급자 72명, 비수급자 78명으로 비슷한 수준으로 조사되었으며, 북부동(삼계동, 구산동)에 거주하는 이용자가 112명(74.4%)로 가장 많은 것으로 집계 되었다.

〈표 II-8-1〉 일반적 사항

n=150

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
성별	남성	18	12.0	
	여성	132	88.0	
연령	30대	1	0.7	
	40대	2	1.3	
	50대	12	8.0	
	60대	34	22.7	
	70대	79	52.7	
	80대 이상	22	14.7	
보호구분	국민기초생활수급자 여	72	48.0	
	국민기초생활수급자 부	78	52.0	
거주지	김해시 (100%)	주촌면	2	1.3
		대동면	1	0.7
		동상동	1	0.7
		회현동	5	3.3
		부원동	2	1.3
		내외동	14	9.3
		북부동	112	74.7
		활천동	6	4.0
		삼안동	4	2.7
		장유1동	3	2.0

나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단에 대한 인지도를 알아보기 위한 ‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 문항에 ‘알고 있다’ 105명(70.0%) ‘모른다’ 45명(44.5%)의 응답빈도를 보였고, ‘알고 있다’고 답한 이용자 중, 94명은 ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 긍정 답변을 하였다.

〈표 II-8-2〉 김해시복지재단 인지도

n=150

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	63 42.0
		그렇다	34 22.7
		보통이다	7 4.7
		그렇지 않다	0 0
		전혀 그렇지 않다	1 0.7
		계	105 70.0
	모른다	45 30.0	

다. 구산사회복지관 인지경로 및 이용목적

구산사회복지관을 알게 된 경로로는 이웃, 친구, 가족의 소개가 62명(41.3%)로 집계되었고, 이는 구산사회복지관의 지리적 특성인 영구임대단지 내 위치에 대한 결과로 추측된다. 시설 이용목적으로는 ‘교육 프로그램의 참여’ 52명(34.7%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 38명(25.3%), ‘일자리 참여를 위해’ 24명(16.0%), ‘점심식사 해결을 위해’ 18명(12.0%) 순으로 조사되었다.

〈표 II-8-3〉 구산사회복지관 인지경로 및 이용목적

n=150

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 인지경로	행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해	47 31.3
	이웃, 친구, 가족의 소개	62 41.3
	본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)	28 18.7
	대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)	2 1.3
	기타의견	11 7.3
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	52 34.7
	여가선용 및 취미활동을 위해	38 25.3
	친구를 사귀기 위해	2 1.3
	점심식사 해결을 위해	18 12.0
	일자리 참여를 위해	24 16.0
	각종 서비스를 제공받기 위해(무료법률상담, 무더위쉼터, 팩스발송, 상담: 생활고 해결 등)	15 10.0
	기타	1 0.7

2. 김해시구산사회복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 만족도에 관련한 문항 중, 이용절차의 간편성에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’가 94명(62.7%), ‘그렇다’가 35명(23.3%)로 집계되었고, 시설이용의 편의성에 대한 질문과 시설의 쾌적성에 대한 질문에는 각각 79명(52.7%), 94명(62.7%)의 답변이 가장 높은 빈도를 보였다.

〈표 II-8-4〉 서비스 환경 만족도

n=150

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0	6/4.0	15/10.0	35/23.3	94/62.7
시설의 편의성	0/0	5/3.3	28/18.7	38/25.3	79/52.7
시설의 쾌적성	0/0	5/3.3	15/10.0	36/24.0	94/62.7

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 관련한 문항 중, 이용관련 정보제공에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’가 88명(58.7%), ‘그렇다’가 38명(25.3%)로 집계되었고, 직원의 친절도와 업무처리의 신속성에 대한 질문에는 각각 112명(74.7%), 97명(64.7%)의 답변이 가장 높은 빈도를 보였다.

〈표 II-8-5〉 서비스 과정 만족도

n=150

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	1/0.7	1/0.7	22/14.7	38/25.3	88/58.7
직원의 친절도	1/0.7	1/0.7	14/9.3	22/14.7	112/74.7
업무처리 신속성	1/0.7	3/2.0	15/10.0	34/22.7	97/64.7

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과에 대한 만족도를 묻는 문항 중, 이용자 편의를 위한 복지관의 지

원 정도에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’가 94명(62.7%)로 가장 높았고, ‘그렇다’가 37명(24.7%)으로 집계되었다. 복지관의 업무처리에 대한 신뢰성에 대한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 103명(68.7%)로 가장 높았고, ‘그렇다’가 24명(16.0%), ‘보통’ 19명(12.7%), ‘그렇지않다’ 3명(2.0%), ‘매우 그렇지않다’ 1명(0.7) 순으로 조사되었다. 직원의 전문성에 대한 문항에는 ‘매우 그렇다’가 100명(66.7%)로 가장 높게 나타났다.

〈표 II-8-6〉 서비스 결과 만족도

n=150

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 지원	1/0.7	2/1.4	16/10.7	37/24.7	94/62.7
업무처리의 신뢰성	1/0.7	3/2.0	19/12.7	24/16.0	103/68.7
직원의 전문성	1/0.7	1/0.7	19/12.7	29/19.3	100/66.7

라. 서비스 전반적 만족도

복지관 서비스에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문은 ‘복지관의 유익성’, ‘사회적 약자 이용 편리성’, ‘복지관의 계속 이용에 대한 의향’으로 구성되었고, 문항에 대해 각각 138명(92.0%), 128(85.3%), 138명(92.0%)이 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 답변을 하였다.

〈표 II-8-7〉 서비스 전반적 만족도

n=150

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	1/0.7	1/0.7	10/6.7	41/27.3	97/64.7
사회적 약자 이용 편리성	1/0.7	1/0.7	20/13.3	32/21.3	96/64.0
계속 이용 의향	1/0.7	1/0.7	10/6.7	36/24.0	102/68.0

3. 이용자 욕구분석

코로나19로 인한 축소되었던 프로그램들이 정상화 됨에 따라, 코로나19 시대 이후, 앞으로 중점적으로 추진해야 할 사업(프로그램)에 대한 질문에, ‘프로그램 편성, 온라인 강좌 개설 등 교육기회 제공 확대’ 44명(29.3%), ‘독거노인, 취약계층에 대한 급식지원 강화’ 43명(28.7%), ‘안정적인 일자리 제공을 통한 상담·연계 지원’ 36명(24.0%) 등의 순위로 집계 되었다.

〈표 II-8-8〉 코로나19시대 이후 앞으로의 중점사업에 대한 생각

n=150

구분	빈도(명)	비율(%)
독거노인, 취약계층에 대한 급식지원 강화	43	28.7
코로나19로 외출 감소, 관계단절로 인한 심리 상담프로그램 제공	21	14.0
안정적인 일자리 제공을 통한 상담·연계 지원	36	24.0
프로그램 편성, 온라인 강좌 개설 등 교육기회 제공 확대	44	29.3
온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	0	0
기타의견	6	4.0

복지관 보완사항에 대한 문항에는 ‘다양한 프로그램 개발’에 대한 욕구가 가장 높게 조사되었고, ‘일자리 제공’, ‘전문적 상담’, ‘시설 및 기자재 보완’, ‘홍보 활성화’, ‘기타’ 순으로 조사 되었다.

〈표 II-8-9〉 복지관 관련 보완이 필요한 사항

n=150

구분	빈도(명)	비율(%)
전문적 상담	23	15.3
일자리 제공	34	22.7
시설 및 기자재 보완	20	13.3
다양한 프로그램 개발	60	40.0
홍보 활성화	7	4.7
기타	6	4.0

복지관 프로그램 선호에 대한 문항은 1~3순위까지 응답하도록 설계되었고, 1순위 답변은 ‘교육프로그램’ 41명(27.3%), ‘어르신 안전망 확보사업’ 20명(13.3%), ‘급식서비스’ 20명(13.3%), ‘노인사회활동지원사업’ 19명(12.7%), ‘중장년 1인가구 맞춤형 프로그램’ 16명(10.7%) 순으로 집계되었으며, 1~3순위 전체 응답 분석결과는 소폭 차이가 있는 ‘교육프로그램’, ‘어르신 안전망 확보사업’, ‘보건의료서비스’, ‘급식서비스’, ‘노인사회활동지원사업’ 순으로 조사되었다.

〈표 II-8-10〉 복지관 프로그램 선호도(욕구)

n=450

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				합계 순위
	1순위	2순위	3순위	합계	
사례관리	9/6.0	10/6.7	3/2.0	22/4.9	8
아동청소년지원사업	4/2.7	8/5.3	2/1.3	14/3.1	12
가족기능보완사업	1/0.7	7/4.7	16/10.7	24/5.3	7
어르신 안전망 확보사업	20/13.3	11/7.3	19/12.7	50/11.1	2
급식서비스	20/13.3	14/9.3	11/7.3	45/10.0	4
보건의료서비스	8/5.3	21/14.0	21/14.0	50/11.1	2
후원 개발·연계·나눔	0/0	5/3.3	11/7.3	16/3.5	11
정서지원사업	4/2.7	11/7.3	6/4.0	21/4.7	9
교육프로그램	41/27.3	25/16.7	9/6.0	75/16.7	1
노인사회활동지원사업	19/12.7	11/7.3	11/7.3	41/9.1	5
주민조직강화사업	0/0	1/0.7	10/6.7	11/2.4	13
주민복지증진사업	1/0.7	4/2.7	5/3.3	10/2.2	15
자원봉사자 개발·모집·관리	0/0	2/1.3	1/0.7	3/0.7	17
월드비전 꿈꾸는 아이들	2/1.3	3/2.0	3/2.0	8/1.8	16
중장년 1인가구 맞춤형 프로그램	16/10.7	2/1.3	1/0.7	19/4.2	10
다문화(결혼이주여성) 대상 프로그램	0/0	0/0	2/1.3	2/0.4	18
자원 재활용 프로그램	5/3.3	1/0.7	5/3.3	11/2.4	13
무응답	0/0	14/9.3	14/9.3	28/6.2	6

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 교육프로그램: 노래교실(9명), 장구(3명), 뜨개질(2명), 건강체조(2명), 영어회화(2명), 일본어회화(1명), 꽃꽂이(1명), 노인대학(1명), 스마트폰 심화반(1명), 정리수납(1명), 요가(1명), 웃음치료(1명), 홈패션 의류수선(1명)
- 스포츠분야: 탁구(8명), 체력단련실(4명), 배드민턴(2명), 볼링(1명)
- 기타: 우수평생학습 프로그램 지속(3명), 1인가구 지원(2명), 유적지 탐방(2명), 급식(2명), 긴급 급식(1명), 부모와 자녀가 함께하는 프로그램(1명), 신규 프로그램(1명), 만족하고 충분함(1명)

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 복지관 직원에게 감사(7명)
- 모두 만족함(5명)
- 프로그램을 다양하게 운영해 주었으면 함(5명)
- 강당 전면 벽에 거울을 부착해 주기를 희망함.(2명)
- 1인 가구 프로그램 참여에 감사하며 삶의 활력을 얻음.
- 교통이 용이하고 프로그램으로 생활의 활력소가 생김.
- 급식을 무르고 씹기 좋게 해주세요.
- 아리아에 대해 만족함
- 아이의 진로 고민상담이나 교육 등 모든 것에 만족함.
- 인근에 거주하지만 방문이 어렵다.
- 식당의자가 너무 크고 딱딱하다.

5. 결과요약

김해시구산사회복지관 이용자 150명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

이번 설문조사에는 여성(132명)이 남성(18명)보다 많이 많이 참여하였으며, 70대가 79명으로 전체의 52.7%의 비율로 집계되었다. 국민기초생활수급여부에 대해서는 수급자 72명, 비수급자 78명으로 비슷한 수준으로 조사되었으며,

복지관의 지리적 특성 상, 북부동(112명, 74.7%)에 거주하는 응답자가 가장 많은 것으로 집계되었다.

나. 김해시복지재단 인지도

김해시구산사회복지관의 수탁법인인 김해시복지재단의 인지정도에는 ‘알고 있다’고 답한 응답자가 105명(70.0%)로 집계되었으며, 그 중, 94명은 ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 긍정답변을 하였다.

다. 구산사회복지관 인지경로 및 이용목적

복지관을 알게된 경로로는 이웃, 친구, 가족의 소개가 62명(41.3%)로 집계되었고, 이는 구산사회복지관의 지리적 특성인 영구임대단지 내 위치에 대한 결과로 추측 된다. 복지관 이용 목적으로는 ‘교육 프로그램의 참여’ 52명(34.7%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 38명(25.3%), ‘일자리 참여를 위해’ 24명(16.0%), ‘점심식사 해결을 위해’ 18명(12.0%) 순으로 조사되었다.

라. 이용 만족도

복지관의 서비스 환경과 관련하여 이용절차의 간편성, 시설의 편의성, 시설의 쾌적성에 대해 질문하였고, 각각 86.0%, 78.0%, 86.7%의 긍정 답변(그렇다 이상)으로 응답하였다. 서비스의 과정과 관련하여 이용관련 정보제공 84.0, 직원의 친절도 89.4%, 업무처리의 신속성 87.4%의 긍정 답변이 집계되었다. 서비스의 결과에 대해 이용자 편의를 위한 지원, 업무처리의 신뢰성, 직원의 전문성 항목으로 질문하였고, 각각 87.4%, 84.7%, 86.0%의 긍정 답변이 집계되었다. 서비스의 전반적인 만족도에 대해 복지관의 유익성, 사회적약자 이용 편리성, 복지관의 계속 이용 의향에 대한 물음에 각각 92.0%, 85.3%, 92.0% 긍정답변한 것으로 집계되었다.

마. 코로나19시대 이후 앞으로의 중점사업에 대한 생각

코로나19로 인한 축소되었던 프로그램들이 정상화 됨에 따라, 코로나19 시대 이후, 앞으로 중점적으로 추진해야 할 사업(프로그램)에 대한 질문에, ‘프로그램 편성, 온라인 강좌 개설 등 교육기회 제공 확대’ 44명(29.3%), ‘독거노인, 취약계층에 대한 급식지원 강화’ 43명(28.7%), ‘안정적인 일자리 제공을

통한 상담·연계 지원' 36명(24.0%) 등의 순위로 집계 되었다.

바. 복지관 관련 보완이 필요한 사항

복지관 보완사항에 대한 문항에는 '다양한 프로그램 개발'에 대한 욕구가 가장 높게 조사되었고, '일자리 제공', '전문적 상담', '시설 및 기자재 보완', '홍보 활성화', '기타' 순으로 조사 되었다.

사. 복지관 프로그램 선호도

복지관 프로그램 선호에 대한 문항은 1~3순위까지 응답하도록 설계되었고, 1순위 답변과 1~3순위 전체 응답 분석한 결과 '교육프로그램' 가장 많은 욕구가 집중되어 있음을 알 수 있었다.

아. 신규 프로그램에 대한 욕구 및 자유의견

신규 프로그램에 대한 욕구 중 교육프로그램 분야에서는 노래교실, 장구, 뜨개질, 건강체조, 영어회화 등의 신규 프로그램 개설 욕구가 있었고, 스포츠 분야에서는 탁구, 체력단련실, 배드민턴의 욕구가 있었다. 또한 올해 진행되었던 우수평생학습 프로그램 지속에 대한 욕구, 1인가구 지원, 유적지 탐방 등의 욕구가 수집되었다. 자유의견으로는 다양한 프로그램 운영, 강당 전면 벽에 거울 부착 등의 욕구가 있었다.

6. 논의 및 향후 계획

이번 이용자 만족도 및 욕구조사로 도출된 결과를 복지관의 향후 운영방향에 반영하여 만족도 높은 서비스를 제공하고자 한다.

첫째, 프로그램에 대한 다각적인 분석을 통한 다양한 프로그램 개설·운영이 필요하다. 다양한 프로그램 개설·운영에 대한 사항은 복지관을 이용하는 이용목적 및 신규 프로그램에 대한 욕구에서도 가장 욕구로 조사되고 있다. 따라서, 복지관 내부 프로그램별 만족도 및 욕구조사 결과 분석, 인근 도시 평생교육기관의 교육 현황 및 수강현황 조사 등을 바탕으로 한 더욱 만족도 높은 과목편성이 필요하며, 교육장(강당, 교육실) 운영 현황 파악·조정을 통해 포화되어 있는 현재 교육 프로그램의 대기자를 해소할 수 있는 신규과목 개설을 고려해야 할 것이다.

둘째, 코로나19 시대 이후, 앞으로의 중점사업으로 조사된 취약계층(독거노인)에 대한 급식지원을 강화해야 할 것이다. 급식서비스는 취약계층의 결식예방 기능 뿐만 아니라, 경로식당 대면 모니터링 및 도시락·밑반찬 배달을 통한 가정방문 모니터링도 겸하고 있는 만큼, 복지사각지대가 발생하지 않도록 노력해야 한다. 따라서, 지속적인 모니터링을 통한 급식(무료경로식당, 도시락 배달, 밑반찬 배달)대상자의 신변 변화(입원, 사망, 전출, 장기외출)에 민감하게 반응하여 대상자 및 대기자를 효율적으로 관리해야 할 것이다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시구산사회복지관을 이용하는 150명의 이용자를 대상으로 실시하였고, 다음과 같은 한계가 있다.

첫째, 만족도의 각 문항마다 ‘그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’의 답변을 선택할 수 있는데, 부정적인 답변의 경우, 어떤 부분이 불만족스러운지 표기하는 부분이 생략되어 불만족의 원인분석과 대응이 불가하다.

둘째, 서비스 전반적 만족도를 측정하기 위한 문항 중 계속 이용 의향의 경우, 이용 의향 만을 묻는 문항으로써, 어떠한 이유에서 이용을 계속할 것인지 그만할 것인지 결정하는 요인 파악이 어렵다.

셋째, 본 조사는 복지관 이용자를 설문대상으로 하는 만큼, 복지관 이용 경험이 없는 지역주민 전체의 의견을 대표하기에는 다소 부족함이 있다. 따라서, 지역사회 복지관의 운영방향을 본 설문으로만 설정·변경하기에는 다소 무리가 있으며, 본 설문 외에도 다양한 분야, 과목별 설문조사, 개별 인터뷰 등을 통해 의견 수렴통로를 다양하게 마련해야 할 것으로 사료된다.

Ⅱ-9. 김해시여성센터 분석결과

II-9. 김해시여성센터 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 210명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 II-9-1>과 같다. 일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 **성별은 여성이 187명(89.0%)**, 남성 23명(11.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 50대가 99명(47.1%)**, 40대 57명(27.1%), 60대 25명(11.9%), 30대 22명(10.5%), 20대 4명(1.9%), 70대 3명(1.4%)순으로 나타났으며, 응답자의 평균연령은 50.3세로 나타났다. **본 설문조사 응답자의 거주지역을 확인해 본 결과 북부동 44명(21.0%)**, 삼안동 40명(19.0%), 활천동 26명(12.4%), 내외동 25명(11.9%) 순으로 나타났으며, **세대유형은 2인 이상 거주 세대가 196명(93.3%)**, 1인 세대가 14명(6.7%)으로 나타났다.

<표 II-9-1> 일반적 사항

n=210

구분	응답자 분포	
	빈도(명)	비율(%)
성별	전체	210
	남성	23
	여성	187
연령	전체	210
	20대	4
	30대	22
	40대	57
	50대	99
	60대	25
	70대 이상	3
거주지역	전체	210
	읍면지역	21
	동상동	5
	부원동	8
	내외동	25
	북부동	44

	칠산서부동	3	1.4
	활천동	26	12.4
	삼안동	40	19.0
	불암동	1	0.5
	장유1동	13	6.2
	장유2동	6	2.9
	장유3동	13	6.2
	전체	210	100
세대유형	1인 세대	14	6.7
	2명 이상 거주 세대	196	93.3

김해시복지재단의 인지 여부에 대한 응답은 <표 II-9-2>와 같다. 김해시복지재단에 대해 알고 있다는 응답은 128명(61.0%), 모른다는 응답은 82명(39.0%)로 나타났다. 김해시복지재단을 인지하고 있는 응답자 128명에게 김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부에 대해 설문하였고, 응답으로 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 95명(45.2%), '보통이다' 25명(11.9%), '그렇지 않다' 이하는 8명(3.8%)로 나타났다.

<표 II-9-2> 김해시복지재단 인지도

n=210

구분		빈도(명)	비율(%)	
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	전체	210	100	
	알고있다	매우 그렇다	32	15.2
		그렇다	63	30.0
		보통이다	25	11.9
		그렇지 않다	5	2.4
		전혀 그렇지 않다	3	1.4
		총 계	128	61.0
	모른다	82	39.0	

나. 이용관련 요인

여성센터 이용계기의 조사결과는 <표 II-9-3>과 같다. '김해시여성센터를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?' 문항에 대한 응답 중 '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해' 62명(29.5%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해' 60명(28.6%), '매체(신문, 방송, 카카오채널 등)를 통해' 46명(21.9%), '행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해' 36명(17.1%), 기타의견 6명(2.9%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-3〉 여성센터 이용계기

n=210

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	210	100
행정기관(시청, 행정복지센터)의 안내를 통해	36	17.1
이웃·친구·가족의 소개를 통해	62	29.5
홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해	60	28.6
매체(신문·방송·카카오채널 등)를 통해	46	21.9
기타의견	6	2.9

여성센터 이용목적의 조사결과는 〈표 II-9-4〉와 같다. ‘자기계발을 위해’ 107명(51.0%), ‘취미·여가활동 선용을 위해’ 61명(29.0%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 21명(10.0%), ‘취·창업을 위해’ 13명(6.2%), ‘자격증 취득을 위해’ 7명(3.3%), ‘노후설계를 위해’ 1명(0.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-4〉 여성센터 이용목적

n=210

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	210	100
자기계발을 위해	107	51.0
전문적인 교육을 받기 위해	21	10.0
자격증 취득을 위해	7	3.3
취·창업을 위해	13	6.2
취미·여가활동 선용을 위해	61	29.0
노후설계를 위해	1	0.2

2. 여성센터 이용 만족도

여성센터 이용 만족도 부문은 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하였으며, 부문별 분석 결과는 아래와 같다.

가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경에 대한 만족도 조사결과는 〈표 II-9-5〉와 같다. 이용절차의 간편성에 대한 조사결과는 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 182명(86.7%), ‘보통이다’ 19명(9.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 9명(4.3%)으로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 172명(81.9%), ‘보통이

다' 34명(16.2%), '그렇지 않다' 이하는 4명(1.9%)으로 나타났다. 시설의 쾌적함에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 응답이 193명(91.9%), '보통이다' 16명(7.6%), '그렇지 않다' 이하는 1명(0.5%)으로 나타났다.

〈표 II-9-5〉 서비스 환경 만족도

n=210

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 편의성	0/0.0	9/4.3	19/9.0	114/54.3	68/32.4
시설의 편리성	0/0.0	4/1.9	34/16.2	98/46.7	74/35.2
시설의 쾌적함	0/0.0	1/0.5	16/7.6	109/51.9	84/40.0

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정에 대한 만족도 조사결과는 〈표 II-9-6〉과 같다. 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 154명(73.3%), '보통이다' 46명(21.9%), '그렇지 않다' 이하는 10명(4.8%)으로 나타났다. 직원의 친절도에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 182명(86.7%), '보통이다' 26명(12.4%), '그렇지 않다' 이하는 2명(1.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 169명(80.5%), '보통이다' 37명(17.6%), '그렇지 않다' 이하는 4명(2.0%)으로 나타났다.

〈표 II-9-6〉 서비스 과정 만족도

n=210

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	2/1.0	8/3.8	46/21.9	99/47.1	55/26.2
직원 친절도	1/0.5	1/0.5	26/12.4	109/51.9	73/34.8
업무 처리의 신속성	2/1.0	2/1.0	37/17.6	100/47.6	69/32.9

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과에 대한 만족도 조사결과는 <표 II-9-7>과 같다. 이용자 편의성 증진을 위한 다양한 지원 여부에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 155명(73.8%), ‘보통이다’ 49명(23.3%), ‘그렇지 않다’ 이하는 6명(2.9%)로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 180명(85.7%), ‘보통이다’ 28명(13.3%), ‘그렇지 않다’ 이하는 2명(1.0%)으로 나타났다. 직원들의 전문성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 176명(83.8%), ‘보통이다’ 31명(14.8%), ‘그렇지 않다’ 이하는 3명(1.4%)으로 나타났다.

<표 II-9-7> 서비스 결과 만족도

n=210

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 센터의 지원정도	0/0.0	6/2.9	49/23.3	101/48.1	54/25.7
업무 처리의 신뢰성	0/0.0	2/1.0	28/13.3	120/57.1	60/28.6
직원들의 업무 전문성	0/0.0	3/1.4	31/14.8	109/51.9	67/31.9

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사결과는 <표 II-9-8>과 같다. 문항 중 여성센터의 유의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 198명(94.3%), ‘보통이다’ 11명(5.2%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(0.5%)으로 나타났다. 사회적 약자의 이용 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 137명(65.2%), ‘보통이다’ 57명(27.1%), ‘그렇지 않다’ 이하는 16명(7.6%)으로 나타났다. 지속적인 이용 의향에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 192명(91.4%), ‘보통이다’ 18명(8.6%), ‘그렇지 않다’ 이하는 0명으로 나타났다.

〈표 II-9-8〉 서비스 전반적 만족도

n=210

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
여성센터의 유익성	0/0.0	1/0.5	11/5.2	100/47.6	98/46.7
사회적 약자 이용 편의성	3/1.4	13/6.2	57/27.1	76/36.2	61/29.0
계속적인 이용 의향	0/0.0	0/0.0	18/8.6	89/42.4	103/49.0

마. 주요 서비스 만족도

주요 서비스 만족도 조사결과는 〈표 II-9-9〉와 같다. 교육과정 만족도에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 195명(92.8%), '보통이다' 14명(6.7%), '그렇지 않다' 이하는 1명(0.5%)으로 나타났다. 프로그램 참여 성과에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 199명(94.8%), '보통이다' 10명(4.8%), '그렇지 않다' 이하는 1명(0.5%)으로 나타났다. 셔틀버스 이용에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 78명(37.1%), '보통이다' 37명(17.6%), '그렇지 않다' 이하는 20명(9.5%), '이용하지 않는다'는 75명(35.7%)으로 나타났다. 홍보물의 편의성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 151명(71.9%), '보통이다' 39명(18.6%), '그렇지 않다' 이하는 7명(3.4%), '이용하지 않는다'는 13명(6.2%)으로 나타났다.

〈표 II-9-9〉 주요 서비스 만족도

n=210

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용하지 않는다
교육과정 만족도	0/0.0	1/0.5	14/6.7	67/31.9	128/61.0	0/0.0
프로그램 참여 성과	0/0.0	1/0.5	10/4.8	66/31.4	133/63.4	0/0.0
셔틀버스 이용	5/2.4	15/7.1	37/17.6	41/19.5	37/17.6	75/35.7
홍보물의 편의성	1/0.5	6/2.9	39/18.6	75/35.7	76/36.2	13/6.2

3. 이용자 욕구분석

가. 여성센터에서 시급하게 보완해야 할 부분

보완 사항에 대한 조사결과는 <표 II-9-10>와 같다. ‘홍보, 마케팅’이 77명(36.7%)로 가장 높게 나타났으며, ‘사업, 프로그램’ 52명(24.8%), ‘시설, 환경’ 33명(15.7%), ‘기타의견’ 33명(15.7%), ‘인적자원’ 8명(3.8%) ‘고객서비스·친절도’ 7명(3.3%) 순으로 나타났다.

<표 II-9-10> 보완 사항

n=210

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100.0
시설, 환경	33	15.7
사업, 프로그램	52	24.8
고객서비스, 친절도	7	3.3
인적자원(직원, 강사)	8	3.8
홍보, 마케팅	77	36.7
기타의견	33	15.7

나. 여성센터에서 정비 및 개선이 필요한 시설

정비 및 개선 필요 시설에 대한 조사 결과는 <표 II-9-11>와 같다. ‘주차장’이 96명(45.7%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘요리실’ 16명(7.6%), ‘힐링실’ 6명(2.9%) 순으로 나타났으며, ‘없다’는 응답도 70명(33.3%) 나타났다.

<표 II-9-11> 정비 및 개선 필요 시설

n=210

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100.0
힐링실	6	2.9
음악실	3	1.4
컴퓨터교육실	1	0.5
패션디자인실	1	0.5
요리실	16	7.6
제과제빵실	5	2.4
바리스타실	3	1.4
장난감은행	2	1.0
주차장	96	45.7
일반 강의실	1	0.5
그 외 시설	6	2.9
없음	70	33.3

4. 기타 의견

가. 신규 개설 희망 프로그램

- 다도수업
- 장구수업
- 점성학
- 서예
- 서양자수
- 직장인을 위한 야간강좌 확대

나. 건의사항

- 주차공간 확대
- 하반기 북부동 셔틀버스 운영 건의
- 요리실 위생상태 점검

5. 결과요약

본 이용자 만족도 및 욕구조사에 참여한 여성센터 이용자 210명의 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

설문 참여자의 일반적 사항에 대한 빈도분석 결과를 살펴보면 ‘여성’ 89.0%, ‘남성’ 11.0%로 나타났고, ‘연령’은 ‘50대’가 47.1%로 가장 많았으며, ‘40대’ 27.1%, ‘60대’ 11.9%, ‘30대’ 10.5%, ‘20대’ 1.9%, ‘70대’ 1.4% 순으로 나타났다. 결과를 통해 40대 이상의 여성 중장년층의 이용 빈도가 높음을 확인할 수 있다. 거주지역은 북부동이 21.0%으로 가장 많았으며, 삼안동 19.0%, 활천동 12.4%, 내외동 11.9%, 읍면동 지역 7.0%, 장유1동 6.2%, 장유3동 6.2%, 부원동 3.8%, 장유2동 2.8%, 동상동 2.4%, 칠산서부동 1.4%, 불암동 0.5% 순으로 나타났다. 결과를 통해 지역 전역에서 여성센터 이용을 위해 방문하고 있음을 확인할 수 있었으며, 세대유형은 2인 이상 거주 세대가 93.3%, 1인 세대가 6.7%인 것으로 나타났다. 김해시복지재단의 인지 여부를 조사한 결과 ‘알고 있다’는 응답이 61.0% 였고, 그 중 45.2%는 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다.

나. 이용계기

여성센터 이용 계기는 ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 29.5%로 가장 높게 나타났으며, ‘홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해’ 28.6%, ‘매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해’ 21.9%, ‘행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해’ 17.1%, ‘기타의견’ 2.9% 순으로 나타났다. 전년도 만족도 조사 결과와 대비하여 매체를 통한 이용 계기의 비율이 높아졌음을 확인하였으며, 연중 카카오톡 채널을 통해 운영중인 프로그램을 효과적으로 홍보한 성과를 확인할 수 있었다.

다. 이용목적

여성센터 이용의 목적으로는 ‘자기계발을 위해’ 51.0%, ‘취미·여가활동 선용을 위해’ 29.0%, ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 10.0%, ‘취·창업을 위해’ 6.2%, ‘자격증 취득을 위해’ 3.3%, ‘노후설계를 위해’ 0.5% 순으로 나타났다. 이는 여성센터 주이용 연령층(40대 이상)의 사회적 환경의 영향이 크게 반영된 결과로 보여진다.

라. 이용 만족도

서비스 환경 만족도는 ‘이용절차의 편의성’ 86.7%, ‘시설의 편리성’ 81.9%, ‘시설의 쾌적함’ 91.9%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도는 ‘이용관련 정보제공’ 73.3%, ‘직원의 친절도’ 86.7%, 업무처리의 신속성 80.5%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 결과 만족도는 ‘이용자 편의성 증진을 위한 다양한 지원 여부’ 73.8%, ‘업무처리의 신뢰성’ 85.7%, ‘직원들의 전문성’ 83.8%가 만족 이상으로 나타났다. 주요 서비스 만족도는 ‘교육과정 만족도’ 92.8%, ‘셔틀버스 이용 만족도’ 37.1%, ‘홍보물의 편의성’ 71.9%가 만족 이상으로 나타났다. 이용 만족도 조사 결과를 통해 지리적 불이점과 제한적인 셔틀버스 운영으로 인해 편의성에 대한 낮은 만족을 확인할 수 있다.

마. 이용 욕구

보완사항으로 ‘홍보, 마케팅’이 36.7%로 가장 높았으며, ‘사업, 프로그램’ 24.8%, ‘시설, 환경’ 15.7% 순으로 나타났다. 여성센터 사업을 정기적으로 안내할 수 있는 자체 소식지와 같은 새로운 전달체계 개발이 필요하다고 판단된다. 정비 및 개선 필요 시설로 ‘주차장’이 45.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 시설의 개선사항에 대한 다양한 욕구를 나타냈다. 상시 점검과 즉각적인 정비

를 통해 쾌적한 시설 환경 유지가 필요하다고 판단된다.

6. 논의 및 향후계획

2022 김해시여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 나아가야 할 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 지역시민 남녀노소 구분없이 여성센터를 이용할 수 있도록 운영 프로그램에 대한 적극적인 홍보 및 대상자 모집 계획이 필요하다. ‘여성센터’라는 기관 명으로 인해 여성만이 이용 가능한 시설이라는 고정 관념과 잘못된 인식이 확립되어 있는 경우가 많다. 교육강좌 이외에도 새로일하기센터, 직장맘지원센터에서 남성들이 함께 참여할 수 있는 가족 단위의 운영 프로그램 개발과 이에 대한 올바른 안내 및 홍보가 필요하다.

둘째, 여성센터 이용자들의 세대별 특성에 맞는 다양한 프로그램 안내 체계가 필요하다. 기존 홍보 전략으로 활용된 현수막, 안내지 제작 외 연간 카카오톡 채널과 기관 SNS 운영 등 온·오프라인 매체를 통해 개개인에게 직접적인 사업 안내를 추진하고 있으나, 주이용층의 연령을 고려하여 원론적이고 보다 쉽게 행사 일정을 확인할 수 있는 새로운 홍보 전략이 필요하다.

셋째, 사업 및 프로그램의 질적 향상을 위한 지속적인 노력이 필요하다. 사업 추진 후 시행하는 만족도 및 욕구조사 결과 나타나는 이용자들의 다양한 욕구와 문제점 확인하고 차기 사업 운영에 앞서 선제적인 문제 해결이 이루어져야 될 것이다. 또한, 상시 교육 프로그램 탐색 및 외래강사 채용을 통해 사회적 분위기와 유행에 맞춘 프로그램 개발의 노력이 지속적으로 필요하다.

넷째, 제한적인 셔틀버스 운영과 협소한 주차공간에 따라 발생하는 이용자 민원 해소를 위한 방안 마련이 필요하다. 거주 분포가 높은 북부동 노선의 셔틀버스 운영 기간의 조정에 대한 검토가 이루어져야 하며, 추가적인 주차공간 확보와 관련하여 시 관련 부서에 지속적인 협조 요청 및 건의가 필요하다. 당장에 문제를 해결할 수 없는 상황을 고려하여, 현 상황에서 민원 최소화를 위한 철저한 주차관리 및 주차관리요원의 친절교육이 시행되어야 한다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 다음과 같은 한계로 일반화하기에는 어려움이 있다.

대부분의 사업이 종료된 시점에서 만족도 조사를 실시하여 해당 조사의 참여

대상자가 다양하지 못하고 특정 과정의 수강생으로 국한되어 있다. 다양한 의견 수렴과 표본 수집을 위해 연중 조사 실시가 필요하다.

Ⅱ-10. 김해시장애인종합복지관 분석결과

II-10. 김해시장장애인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시장장애인종합복지관 이용자 150명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 장애유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-10-1>과 같다. **성별은 '남성' 82명(54.7%)**으로 '여성' 68명(45.3%)보다 높게 나타나 남성의 설문참여율이 다소 높음을 알 수 있다. **연령은 '60대' 28명(18.7%)**, '50대'와 '20대'가 각각 26명(17.3%), '20대 미만' 24명(16.0%), '30대' 22명(14.7%), '70대' 13명(8.7%), '40대' 11명(7.3%)순으로 설문 참여율이 높았다. **보호구분은 '일반(비수급자)'가 107명(71.3%)**으로 높게 나타났으며 국민기초생활수급자는 43명(28.7%)로 나타났다. **거주 지역은 '북부동'이 53명(35.3%)**로 가장 높았으며, 다음으로 내외동 22명(14.7%), 활천동 17명(11.3%), 회현동 11명(7.3%), 삼안동 9명(6.0%), 진영읍, 장유3동 각각 6명(4.0%), 동상동, 장유1동 각각 5명(3.3%), 주촌면, 부원동 각각 4명(2.7%), 칠산서부동 3명(2.0%), 장유2동 2명(1.3%), 한림면, 대동면, 불암동 각각 1명(0.7%)로 나타났다. **장애유형은 장애등록이 140명(93.3%)**, 미등록 10명(6.7%)으로 장애등록 140명 중 '외부신체기능의 장애'가 79명(52.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '정신적 장애'가 51명(34.0%), 무응답 9명(6.0%), '내부기관의 장애' 1명(0.6%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-1〉 일반적 사항

n=150

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	82	54.7
	여성	68	45.3
연령	20대 미만	24	16.0
	20대	26	17.3
	30대	22	14.7
	40대	11	7.3
	50대	26	17.3
	60대	28	18.7
	70대	13	8.7
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	107	71.3
	국민기초생활수급자	43	28.7
거주 지역	진영읍	6	4.0
	주촌면	4	2.7
	한림면	1	0.7
	대동면	1	0.7
	동상동	5	3.3
	회현동	11	7.3
	부원동	4	2.7
	내외동	22	14.7
	북부동	53	35.3
	칠산서부동	3	2.0
	활천동	17	11.3
	삼안동	9	6.0
	불암동	1	0.7
	장유1동	5	3.3
	장유2동	2	1.3
	장유3동	6	4.0
장애유형	외부신체기능의 장애 (지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면)	79	52.7
	내부기관의 장애 (신장, 심장, 간, 호흡기, 장루·요루, 뇌전증)	1	0.6
	정신적장애(지적, 자폐성, 정신)	51	34.0
	미등록	10	6.7

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 문항에 ‘알고 있다’ 117명(78.0%) ‘잘 모르겠다’ 33명(22.0%)으로 응답했고 결과는 <표 II-10-2>와 같다. ‘알고 있다’라고 응답한 케이스에 한해 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’ 라는 추가 질문을 하였고 그 중 96명(82.1%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다.

<표 II-10-2> 김해시복지재단 인지도

n=150

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	32 21.3
		그렇다	64 42.7
		보통이다	19 12.7
		그렇지 않다	- -
		전혀 그렇지 않다	2 1.3
		총 계	117 78
	잘 모르겠다	33 22	

다. 김해시장애인종합복지관 이용 요인

복지관 이용 요인의 결과는 아래의 <표 II-10-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 문항에서는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 94명(62.7%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 35명(23.3%), ‘복지관 발행 홍보물’ 11명(7.3%), ‘대중매체를 통해’ 10명(6.7%) 순으로 나타났다. 복지관 이용의 주된 목적에 대한 문항에서는 ‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’가 59명(39.2%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘평생교육프로그램 참여’ 32명(21.3%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 31명(20.7%), ‘각종 서비스(이미용, 노래방 등)를 제공받기 위해’ 17명(11.3%), ‘점심식사 해결’ 9명(6.0%), ‘친구를 사귀기 위해’ 2명(1.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-3〉 복지관 이용관련 요인

n=150

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	35	23.3
	이웃, 친구, 가족의 소개	94	62.7
	복지관 발행 홍보물	11	7.3
	대중매체	10	6.7
	기타	-	-
복지관 이용목적	평생교육프로그램 참여	32	21.3
	여가선용 및 취미활동을 위해	31	20.7
	친구를 사귀기 위해	2	1.3
	점심식사 해결을 위해	9	6.0
	기능향상지원 서비스 이용 위해	59	39.4
	각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해	17	11.3
	기타	-	-

2. 김해시장장애인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

김해시장장애인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요서비스 만족도 5개로 구분하여 조사했다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사 결과는 〈표 II-10-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용절차의 간편성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 84명(56.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 122명(81.3%)으로 나타났다. 시설의 **편의성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 83명(55.3%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 118명(78.6%)으로 나타났다. 시설의 **쾌적성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 78명(52.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 124명(82.7%)으로 나타났다.

〈표 II-10-4〉 서비스 환경 만족도

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	2/1.3	3/2.0	23/15.3	84/56.0	38/25.3
시설의 편의성	1/0.7	2/1.3	29/19.3	83/55.3	35/23.3
시설의 쾌적성	-	1/0.7	25/16.7	78/52.0	46/30.7

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도는 복지관 이용관련 정보제공, 직원들의 친절도, 업무처리 신속성 3개로 구분하여 조사하였고 결과는 <표 II-10-5>와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 '그렇다'가 78명(52.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 118명(78.7%)으로 나타났다. **직원의 친절도에서는 '그렇다'가 68명(45.4%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 130명(86.7%)으로 나타났다. **업무처리의 신속성에 대한 조사결과 '그렇다'가 71명(47.3%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 116명(77.3%)으로 나타났다.

<표 II-10-5> 서비스 과정 만족도

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	3/2.0	3/2.0	26/17.3	78/52.0	40/26.7
직원들의 친절도	2/1.3	3/2.0	15/10.0	68/45.4	62/41.3
업무처리 신속성	1/0.7	5/3.3	28/18.7	71/47.3	45/30.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 <표 II-10-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 **이용자의 편의성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 75명(50.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 113명(75.3%)으로 나타났다.

업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 81명(54.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 126명(84.0%)으로 나타났다.

직원들의 전문성에 대한 조사 결과에서는 '그렇다'가 66명(44.0%)으로 나왔으며, 만족이상의 응답이 119명(79.3%)으로 나타났다.

〈표 II-10-6〉 서비스 결과 만족도

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	1/0.7	5/3.3	31/20.7	75/50.0	38/25.3
업무처리의 신뢰성	1/0.7	1/0.7	22/14.7	81/54.0	45/30.0
직원들의 전문성	3/2.0	3/2.0	25/16.7	66/44.0	53/35.3

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 〈표 II-10-7〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 70명(46.7%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 121명(80.7%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 75명(50.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 123명(82.0%)으로 나타났다. 지속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 73명(48.7%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 136명(90.7%)으로 나타났다.

〈표 II-10-7〉 서비스 전반적 만족도

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	2/1.3	2/1.3	25/16.7	70/46.7	51/34.0
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	2/1.3	1/0.7	24/16.0	75/50.0	48/32.0
계속적인 복지관 이용 의향	-	-	14/9.3	73/48.7	63/42.0

마. 주요서비스 만족도

주요서비스 만족도 조사에 대한 결과는 〈표 II-10-8〉와 같다. 복지관의 주요서비스로는 평생교육프로그램, 기능향상서비스, 홍보물의 정보제공으로 정하고 설문을 제시하였다. 주요서비스 항목 모두 ‘매우 그렇다’가 가장 높은 답변을 나타내었다. 평생교육프로그램의 경우 만족 이상의 답변이 87명(82.9%), 기능향상서비스는 만족 이상의 답변이 99명(86.1%), 홍보물의 정보 제공 역시 만족이상의 답변이 110명(85.3%)으로 나타났다.

〈표 II-10-8〉 주요서비스 만족도

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)					이용경험 없음
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
사회교육프로그램	2/1.9	2/1.9	14/13.3	38/36.2	49/46.7	45/ -
기능향상서비스	2/1.7	2/1.7	12/10.4	36/31.3	63/54.8	35/ -
홍보물의 정보제공	1/0.8	6/4.7	12/9.3	53/41.1	57/44.2	21/ -

※ '이용경험이 없음'에 응답한 빈도 수 제외함.

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총150명의 설문조사 참여자에게 당면한 복지관 역할과 시급하게 복지관이 보완해야 할 부분, 각각의 사업에 대한 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 **당면한 복지관의 역할**을 분석한 결과는 〈표 II-10-9〉과 같다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 **‘장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원 등’ 58명(38.7%)**으로 가장 높게 나타났다. 다음으로는 ‘평생교육, 사회교육, 동아리 활성화 등’ 32명(21.3%), ‘장애인에 대한 급식, 경제적, 정서적 지원 등’, ‘장애인에 대한 권익옹호, 인권교육, 장애이해교육 등’이 각각 25명(16.7%), ‘온라인 강좌 개설, 정보화 교육 등’ 10명(6.7%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-9〉 당면한 복지관의 역할

n=150

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
급식, 경제적, 정서적 지원 등	25	16.7
권익옹호, 인권교육, 장애이해교육 등	25	16.7
기능향상 및 건강지원 등	58	38.7
온라인 강좌 개설, 정보화 교육 등	10	6.7
평생교육, 동아리 활성화 등	32	21.3
기타의견	-	-

복지관이 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 답변의 결과는 <표 II-10-10>와 같다. '다양한 프로그램 개발'이 39명(26.0%)로 가장 높게 나타났으며 '기능향상지원 서비스 다양화' 38명(25.3%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 14명(17.5%), 다음으로 '자율이용실 활성화 및 운동기구 보완' 11명(13.8%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 7명(8.8%), 장애인 문제해결을 위한 전문적 상담 5명(6.3%), '기타' 3명(3.8%) 순으로 나타났다.

<표 II-10-10> 시급하게 보완해야 할 부분

n=150

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
장애인 문제해결을 위한 전문적 상담	24	16.0
기능향상지원 서비스 다양화	38	25.3
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	27	18.0
다양한 프로그램 개발(정규, 특강 등)	39	26.0
자율이용실 활성화 및 운동기구 보완	16	10.7
양질의 급식서비스 제공	5	3.3
기 타	1	0.7

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 <표 II-10-11>과 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(육구)조사 결과 1순위는 '평생교육사업'이 41명(27.3%)로 가장 높았으며, 그 다음으로 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스' 37(24.7%), 직원지원사업 20명(13.3), 건강지원사업 16명(10.7%) 순으로 나타났다. 2순위는 '건강지원사업'과 '평생교육사업'이 각각 23명(15.3%)로 답변 중 가장 높은 응답률을 보였으며, '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'와 '급식지원사업' 22명(14.7%)이 근소한 차이를 기록했다. 다음으로는 '인권 및 권익옹호지원사업' 14명(9.3%)과 '상담사례지원사업' 9명(6.0%), '역량강화지원사업' 7명(4.7%) 순으로 나타났다. 3순위는 '급식지원사업'이 24명(16.0%)으로 가장 높은 응답을 나타내었고, '건강지원사업' 21명(14.0%), '자율이용사업' 20명(13.3%), '평생교육사업' 16명(10.7%) 순으로 나타났다. 선호도 육구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육사업'이 80명(53.3%)으로 가장

높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’가 68명(45.4%), ‘건강지원사업’ 60명(40.0%)으로 순으로 나타났다.

〈표 II-10-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=150

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
상담사례지원사업	6/4.0	9/6.0	13/8.7	28/18.7	7
인권 및 권익옹호지원사업	6/4.0	14/9.3	9/6.0	29/19.3	5
역량강화지원사업	3/2.0	7/4.7	5/3.3	15/10.0	10
평생교육사업	41/27.3	23/15.3	16/10.7	80/53.3	1
지역사회연계사업	3/2.0	6/4.0	11/7.3	20/13.3	9
후원사업	2/1.3	5/3.3	2/1.3	9/5.9	12
기능향상지원 개별 및 그룹서비스	37/24.7	22/14.7	9/6.0	68/45.4	2
건강지원사업	16/10.7	23/15.3	21/14.0	60/40.0	3
직업지원사업	20/13.3	3/2.0	6/4.0	29/19.3	5
장애인목욕탕	-	4/2.7	3/2.0	7/4.7	13
발달장애인주간보호사업	3/2.0	6/4.0	6/4.0	15/10.0	10
복지관 홍보사업	-	2/1.3	5/3.3	7/4.6	13
급식지원사업	11/7.3	22/14.7	24/16.0	57/38	4
자율이용사업	2/1.3	4/2.7	20/13.3	26/17.3	8

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II-10-12〉과 같

다. 20 미만~30대, 70대는 ‘기능향상 지원서비스 이용을 위해’ 복지관을 방문하는 사람들의 응답이 가장 많았으며, 40대~60대는 평생교육프로그램을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서도 ‘기능향상 지원서비스’가 대다수 답변으로 나타났으며, 그 다음으로 ‘평생교육 프로그램 참여’, ‘여가선용 및 취미’ 순으로 나타났다.

〈표 II-10-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석

n=150

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유							합계
	평생교육 프로그램 참여	여가 선용 및 취미	친구 만남	점심식 사해결	기능향상 지원 서비스	각종 서비스 제공	기타	
20대 미만	-	-	-	-	24	-	-	24
20대	4	4	-	3	8	7	-	26
30대	-	4	1	2	8	7	-	22
40대	4	4	-	-	2	1	-	11
50대	9	7	-	2	6	2	-	26
60대	12	9	1	2	4	-	-	28
70대	4	2	-	1	6	1	-	13
합 계	33	30	2	10	58	17	-	150

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II-10-13〉와 같다. 20대 미만은 ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’가 20대와 40대는 ‘급식지원사업’이 가장 높게 나타났다. 40대와 50대~70대는 ‘평생교육지원사업’이 높게 나타났다.

〈표 II-10-13〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이 분석

n=150

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	20대 미만			20대			30대			40대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	1	2	1	2	1	2	1	1	4	-	2	1
인권 및 권익 옹호지원사업	-	1	-	-	4	2	-	4	2	1	1	-
역량강화지원사업	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-
평생교육지원사업	-	6	3	4	4	3	5	2	3	2	1	2
지역사회연계사업	-	1	2	1	-	2	-	1	-	-	1	2
후원사업	-	1	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-
기능향상지원 개별 및 그룹서비스	21	2	-	2	7	1	3	3	-	1	1	1
건강지원사업	2	6	5	3	3	2	2	2	2	2	-	1
직업지원사업	-	3	2	9	-	2	8	-	1	1	-	-
장애인목욕탕	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
발달장애인 주간보호사업	-	2	6	1	2	-	2	2	-	-	-	-
복지관홍보사업	-	-	2	-	-	3	-	2	-	-	-	-
급식지원사업	-	-	2	4	3	5	1	1	5	3	2	1
자율이용사업	-	-	1	-	1	4	-	1	2	1	1	3
합계	24	24	24	26	26	26	22	22	22	11	11	11

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도								
	50대			60대			70대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	1	1	4	1	2	1	-	-	-
인권 및 권익 옹호지원사업	2	2	2	2	1	2	1	1	-
역량강화지원사업	1	1	3	2	4	2	-	-	-
평생교육지원사업	13	3	3	11	3	2	6	3	-
지역사회연계사업	1	1	2	1	1	1	-	2	2
후원사업	-	-	-	-	1	-	2	1	-
기능향상지원 개별 및 그룹서비스	3	5	4	4	3	3	3	1	1
건강지원사업	3	3	2	5	7	5	-	2	4
직업지원사업	1	-	-	-	-	1	-	-	-
장애인목욕탕	-	1	1	-	-	1	-	1	1
발달장애인 주간보호사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
복지관홍보사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
급식지원사업	-	8	2	2	6	5	1	2	4
자율이용사업	1	1	3	-	-	5	-	-	1
합계	26	26	26	28	28	28	13	13	13

5. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 요가강좌 정원 및 시수 확대
- 전문적 강좌(수화, 바리스타, 영어기초회화 등)
- 취미 수업(색종이 접기, 공예, 원예, 요리, 서예 등)
- 체육 수업(탁구, 스포츠, 아쿠아로빅 등)
- 청소년 프로그램 희망(직업연계, 특기개발 프로그램 등)

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 강당 음향시설 미비
- 장애인 취업기관 견학
- 평생교육 수강 신청 시 1인당 5개 수강신청 가능하게 해주었으면 함
- 장애인 관련 행사 홍보 안내(타지역 포함)

6. 결과 요약

김해시장애인종합복지관 이용자 150명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남성 54.7%, 여성 45.3%로 나타났고, 연령대는 60대가 18.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 20대와 50대가 각각 17.3%로 동일하였고, 20대 미만 16.0%순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 60대 남성으로 파악되나 성별 및 연령의 오차 범위가 크지 않아 다양한 대상들이 복지관을 이용하는 것을 알 수 있다. 거주 지역으로는 북부동이 35.3%로 가장 많았으며 다음으로는 내외동, 활천동, 회현동 순으로 나타났다. 장애인 복지관 인근 지역인 북부동과 내외동 거주자가 많은 것을 보여주고 있다. 장애유형은 '외부 신체기능의 장애'가 52.7%, '정신적 장애'가 34.0%로 복지관 등록 장애유형과 비슷한 비율을 보여준다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 78.0%가 응답하였으며, 그 중 82.1%는 '지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다'고 응답했다. 이는 작년 응답비율에 비해 인지도 및 긍정적 답변이 9% 증가한 것으로 코로나19 이후 복지관 정상운영과 다양한 외부축제

등을 통해 복지재단의 홍보와 긍정적 인식 형성이 이루어진 것으로 보인다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 62.7%로 가장 높게 나타났다. 그 외 '행정기관 및 다른 복지기관 안내'가 23.3%, '복지관 발행 홍보물' 7.3%, '대중매체를 통해' 6.7% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 소개 및 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적은 '기능향상지원 서비스 이용을 위해'가 39.4%로 가장 높게 나타났다. 그 외 '평생프로그램 참여'가 21.3%, '여가선용 및 취미 활동을 위해' 20.7% 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 30대 미만은 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'가 가장 높은 것을 알 수 있다. 이는 20대 미만의 아동과 청소년의 경우 복지관 이용 시 현재 이용 가능한 프로그램이 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'에 한정되어 있기 때문이다. 그에 비해 40대~60대는 '평생교육프로그램 참여'가 가장 큰 이용목적임을 알 수 있다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도는 '복지관 이용절차의 간편성' 81.3%, '시설의 편리성' 81.3%, '시설의 쾌적성' 82.7%로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 78.7%, '직원의 친절도' 86.7%, '업무처리 신속성' 77.3%로 만족이상으로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의성' 75.3%, '업무처리의 신뢰성' 84.0%, '직원들의 전문성' 79.3%로 나타나 서비스 결과 만족도 역시 대체로 매우 높은 것으로 판단된다. 사회적 전반적 만족도에서는 '복지관의 유익성'에 대해 80.5%, '사회적 약자의 이용편의성'은 82.0%, '계속적인 복지관 이용의향'에 대해서는 90.7%가 만족이상의 답변을 한 것으로 나타났다. 주요 서비스 만족도에서는 평생교육프로그램, 기능향상서비스, 각종 홍보물의 정보제공을 3가지 주요 기능으로 선정하였다. '평생교육프로그램'의 경우 만족 이상의 답변이 82.9%, '기능향상서비스'의 경우 86.1%, '홍보물의 정보제공'은

85.3% 긍정적인 답변을 하였다. 작년에 비해 홍보물의 정보제공의 만족도가 증가함을 보여준다. 이는 SNS, 관내 홍보게시판을 통해 꾸준히 다양한 정보를 업데이트하며 이용자에게 정보를 제공하여 만족도가 높아진 것으로 보인다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 **당면한 복지관의 역할**로는 '장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원 등'이 38.7%로 가장 높았고, 다음으로는 '급식, 경제적, 정서적 지원 등'과 '권익옹호, 인권교육, 장애이해교육 등'이 각각 16.7% 나타났다. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 답변은 '다양한 프로그램 개발'이 26.0%로 가장 높게 나타났으며 '기능향상지원 서비스 다양화' 25.3%, '장애인 문제해결을 위한 전문적 상담' 16%가 그 뒤를 이었다. 당면한 복지관의 역할의 질문을 한 2020년부터 3년간 가장 높은 답변이 '장애인에 대한 기능향상 및 건강지원'이다. 이는 복지관의 주된 이용자들이 외부신체 장애를 가진 뇌병변 및 지체장애가 40%를 차지하고 복지관 이용 연령대가 고령화되며 50~70대가 많아져 기능향상 및 건강지원에 대한 욕구가 높아진 것으로 보인다. 복지관 14개 운영사업에 대한 선호도(욕구) 조사 결과 **1순위는 '평생교육사업'이 41명(27.3%)**로 가장 높았으며, 그 다음으로 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스' 37명(24.7%), '직업지원사업' 20명(13.3%)순으로 나타났다. **2순위는 '평생교육사업', '건강지원사업' 각각 23명(15.3%)**로 답변 중 가장 높은 응답률을 보였으며, 그 다음으로 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스' 22명(14.7%)로 근소한 차이를 기록했다. **3순위는 '급식지원사업'이 24명(16.0%)**으로 가장 높은 응답을 나타내었고, '건강지원사업' 21명(14.0%), '자율이용사업' 20명(13.3%) 순으로 나타났다. **선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육사업'이 80명(53.3%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스' 68명(45.4%), '건강지원사업'이 60명(40.0%)으로 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2022년도 장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 다음과 같이 복지관이 나아갈 방향에 대해 살펴보고자 한다.

첫째, **평생교육프로그램의 개발 및 확대**가 필요하다. 평생교육 프로그램은 2022년도 장애인복지관 이용자 만족도 및 욕구조사에서 선호도(욕구)조사 1순위, 2순위 모두 1위를 차지할 만큼 이용자들의 욕구가 많다. 장애유형과 나이가 다양한 장애인복지관의 특성에 맞게 다양한 프로그램들을 필요로 한다. 특히 코로나19 이후 장애인복지관의 이용 연령이 노령화가 급격히 진행되었으며 20대의 발달장애인들이 많이 유입 되었다. 세대 간 간격이 크다보니 프로그램 참여시 전체 이용자의 만족을 얻기가 힘들어 각 연령대에 맞는 프로그램 개발, 또한 정보화 시대 정보 격차 해소를 위한 스마트폰 강좌 주차 개설 등을 통해 장애인과 비장애인과의 정보격차 해소를 위한 프로그램 증설이 필요할 것으로 보인다.

둘째, **기능향상지원 및 건강지원 다양화**가 필요하다. 기능향상지원사업은 다양한 연령대와 장애유형의 이용자들이 신체적·정신적·사회적 기능회복을 위해 11개 사업을 운영하고 있다. 2022년 이용자 욕구·만족도 조사결과, 기능향상지원 프로그램 다양화에 대한 욕구가 높게 나타남(25.3%)에 따라 기능향상지원 및 건강지원사업의 다양화를 필요로 한다.

1:1 직접 대면 서비스의 한계 극복과 장애인 복지 서비스 인프라 확대를 위해 ICT(정보통신기술)를 기반으로 하는 스마트재활실 구축을 위한 중기계획 수립을 필두로 스마트재활기기 도입, ACC(보완대체 의사소통체계) 활용 등을 통해 연령, 장애유형을 망라할 수 있는 더욱 깊이 있고, 폭넓은 서비스를 제공하고자 한다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 장애인종합복지관 이용자 150명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 내방 이용자 중심으로 설문조사를 실시하다보니 인권 및 권익옹호사업, 지역사회연계사업 등 지역과 연계되어 진행되는 사업에 대한 언급 및 욕구반영이 부족하다. 2023년도 지역사회기반중심 신설사업을 통해 지역사회 참여자들의 설문조사도 함께 진행하여 다양한 의견이 반영될 수 있도록 보완이 필요하다.

둘째, 장애특성상 의사소통이 어려운 장애인은 본인이 아닌 보호자나 활동보조인 등의 대리응답으로 설문 시 응답자의 조사당일 컨디션이나 단순심경변화에 의해 설문결과의 타당도와 신뢰도가 떨어지는 한계점이 있다. 2023년 설문조

사에서는 최대한 장애인 당사자의 의견이 반영될 수 있도록 설문조사가 진행되어야 할 것으로 보인다.

Ⅱ-11. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과

II-11. 김해시서부장애폰종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시서부장애폰종합복지관 이용자 100명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 장애유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-11-1>와 같다. 먼저 성별은 '남성'이 53명(53.0%), 여성 47명(47.0%)으로 설문 참여자 중 남성의 비율이 조금 높게 나타났다. 설문 에 참여한 이용자의 기초수급자비율은 '아니오' 78명(78.0%)으로 가장 높게 나타났다, '예' 22명(22.0%)으로 나타났다. 거주 지역은 장유2동 31명(31.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유1, 2동 각 23명(23.0%), 내외동 7명(7.0%), 활천동 4명(4.0%), 칠산서부동, 북부동, 진영읍 각 3명(3.0%), 동상동 2명(2.0%), 진례면 1명(1.0%) 순으로 나타났다. 장애유형은 '등록장애인'이 93명(93.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '미등록'이 7명(7.0%)로 나타났다.

<표 II-11-1> 일반적 사항

n=100

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	53
	여성	47
보호구분	국민기초생활수급자	22
	비수급자	78
거주지역	진영읍	3
	진례면	1
	동상동	2
	내외동	7
	북부동	3
	칠산서부동	3
	활천동	4
	장유1동	23
	장유2동	31
	장유3동	23
	장애유형	등록
미등록		7

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 86명 (86.0%), ‘아니오’ 14명(14.0%)으로 나타났으며, 결과는 <표 II-11-2>와 같다. ‘알고 있다’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지 증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 II-11-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	25 29.1
		그렇다	49 57.0
		보통이다	12 14.0
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	86 100.0	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-11-3>와 같다. ‘복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃친구가족의 소개를 통해’가 63명 (63.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 16명(16.0%), ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해서’ 13명(13.0%), ‘대중매체를 통해서’ 7명(7.0%), 기타 1명(1.0%)순으로 나타났다. ‘복지관을 이용하는 주된 목적은 무엇입니까?’에 대하여 총 100케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’가 26명 (26.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘평생교육프로그램 참여를 위해’가 25명(25.0%) ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 22명(22.0%), ‘친구 만남’ 14명(14.0%), ‘점심식사 해결’ 10명(10.0%), ‘전환교육 참여를 위해’가 3명(3.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-3〉 복지관 이용관련 요인

n=100

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	13	13.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	63	63.0
	복지관 발행 홍보물	16	16.0
	대중매체	7	7.0
	기타	1	1.0
복지관 이용목적	평생교육프로그램 참여	25	25.0
	여가선용 및 취미활동	22	22.0
	친구를 만남	14	14.0
	점심식사 해결	10	10.0
	기능향상지원서비스 이용	26	26.0
	전환교육 참여를 위해	3	3.0

2. 김해시서부장애인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

김해시서부장애인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·과정·결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사하였다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-11-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관 이용절차의 간편성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’ 51명(51.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 91명(91.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 시설의 **편의성**에 대한 조사 결과 **‘매우 그렇다’가 47명(47.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 89명(89.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 **쾌적성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 48명(48.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 93명(93.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-11-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	9/9.0	51/51.0	40/40.0
시설의 편의성	-	-	11/11.0	42/42.0	47/47.0
시설의 쾌적성	-	-	7/7.0	48/48.0	45/45.0

나. 서비스 과정 만족도

서부장애폰종합복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-11-5>와 같다. 서부장애폰종합복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 ‘복지관 이용안내가 잘되고 있다’는 문항에 대하여 ‘매우그렇다’가 51명(51.0%), 만족이상의 응답이 95명(95.0%)으로 매우 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관직원들은 친절하다’는 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’가 56명(56.0%), 만족이상의 응답이 96명(96.0%)으로 매우 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다’는 문항에 대하여 ‘매우그렇다’가 52명(52.0%), 만족이상의 응답은 91명(91.0%)으로 매우 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-11-5> 서비스 과정 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	5/5.0	44/44.0	51/51.0
직원들의 친절성	-	-	4/4.0	40/40.0	56/56.0
업무처리 신속성	-	-	9/9.0	39/39.0	52/52.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-11-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 42명(42.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 83명(83.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우그렇다’가 48명(48.0%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 91명(91.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 52명(52.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 91명(91.0%)으로 나타났다.

〈표 II-11-6〉 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	17/17.0	42/42.0	41/41.0
업무처리의 신뢰성	-	-	9/9.0	43/43.0	48/48.0
직원들의 전문성	-	-	9/9.0	39/39.0	52/52.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-11-7〉와 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 52명(52.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 97명(97.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 48명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 94명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 56명(56.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 96명(96.0%)으로 나타났다.

〈표 II-11-7〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	-	3/3.0	52/52.0	45/45.0
이용의 편리성	-	-	6/6.0	46/46.0	48/48.0
이용의 지속성	-	-	4/4.0	40/40.0	56/56.0

마. 주요서비스 전반적 만족도

주요서비스 전반적 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-11-8〉와 같다. 만족도 문항 중에서 평생교육프로그램 이용의 만족도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 43명(56.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 57명(88.2%)으로 나타났다. 기능향상지원서비스 이용 목적에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 33명(58.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이

51명(91.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **홍보물이 이용에 편의를 제공한다**에 대한 조사 결과 **‘그렇다’가 44명(48.4%)으로 가장 높게 나타났으며**, 만족이상의 응답이 85명(93.5%)으로 나타났다.

〈표 II-11-8〉 주요서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
교육의 만족도	-	-	9/11.8	14/31.6	43/56.6
서비스 이용목적	-	-	5/8.9	18/32.1	33/58.9
홍보물의 기여성	-	-	6/6.6	44/48.4	41/45.1

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 100명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 **현재 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는** 아래의 <표 II-11-9>와 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 **‘평생교육, 전환교육, 동아리 활성화’가 37명(37.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, ‘중증 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원’ 31명(31.0%), ‘급식, 경제적, 정서적 지원’ 16명(16.0%), ‘권익옹호, 인권교육, 장애이해교육’ 15명(15.0%), ‘온라인 강좌 개설, 정보화 교육’ 1명(1.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-11-9〉 현재 당면한 복지관의 역할

n=100

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
급식, 경제적, 정서적 지원	16	16.0
권익옹호, 인권교육, 장애이해교육	15	15.0
기능 향상 및 건강지원	31	31.0
온라인 강좌 개설, 정보화 교육	1	1.0
평생교육, 전환교육, 동아리 활성화	37	37.0

이어 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-11-10>와 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 **‘다양한 프로그램 개발’ 44명(44.0%)**으로 나타났으며, 그 외 ‘양질의 급식서비스 제공’ 16명(16.0%), ‘복지관 시설 및 기자재 보완’ 14명(14.0%), ‘기능향상 지원 서비스 다양화’ 10명(10.0%), ‘전문적 상담’, ‘자율이용실 활성화 및 재활운동기구 보완’이 각 8명(8.0%)의 순으로 나타났다.

<표 II-11-10> 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=100

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
전문적 상담	8	8.0
기능향상 지원서비스 다양화	10	10.0
복지관 시설 및 기자재 보완	14	14.0
다양한 프로그램 개발	44	44.0
자율이용실 활성화 및 재활운동기구 보완	8	8.0
양질의 급식서비스 제공	16	16.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-11-11>와 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 **1순위는 ‘기능향상지원사업’이 28명(28.0%)**으로 가장 높았으며, 그 외 ‘평생교육지원사업’ 24명(24.0%), ‘급식지원사업’ 13명(13.0%)순으로 나타났다. **2순위는 ‘특별강좌사업’이 17명(17.0%)**으로 가장 높았으며, 그 외 ‘평생교육지원사업’, ‘기능향상지원사업’이 각 14명(14.0)순으로 나타났다. **3순위는 ‘급식지원사업’이 32명(32.0%)**으로 가장 높았으며, 그 외 ‘자율이용사업’ 14명(14.0%), ‘특별강좌사업’ 11명(11.0%)순으로 나타났다.

〈표 II -11-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)		
	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	3/3.0	3/3.0	3/3.0
인권 권익옹호지원사업	2/2.0	8/8.0	7/7.0
역량강화지원사업	9/9.0	7/7.0	2/2.0
평생교육지원사업	24/24.0	14/14.0	9/9.0
특별강좌사업	12/12.0	17/17.0	11/11.0
지역사회연계사업	3/3.0	11/11.0	2/2.0
후원사업	-	1/1.0	2/2.0
기능향상지원서비스	28/28.0	3/3.0	4/4.0
가족지원사업	1/1.0	8/8.0	9/9.0
직업지원사업	4/4.0	4/4.0	3/3.0
복지관 홍보사업	-	-	2/2.0
급식지원사업	13/13.0	14/14.0	32/32.0
자율이용사업	1/1.0	10/10.0	14/14.0

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 음악 강습 프로그램
- 보치아 운동 프로그램
- 직업으로 이어지는 현장실습 프로그램
- 체중조절 프로그램
- 장애인 및 비장애인 화합 프로그램
- 다양한 특별 프로그램
- 다양한 물리치료프로그램
- 댄스 프로그램

- 스포츠 관련 다양한 동아리 개설
- 장애 형제를 둔 비장애 형제를 위한 프로그램
- 가족 모두 참여 가능한 프로그램

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 적극적인 복지관 홍보 필요
- 현재 복지관에 만족
- 복지관 카페 운영 활성화
- 평생교육 복습 필요
- 점심시간 연장 필요

6. 결과 요약

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

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남자 53.0%, 여자 47.0%로 나타났으며, 이 중 기초생활수급자 수혜자는 22.0%로 나타났다. 거주 지역으로는 장유2동이 31.0%으로 가장 많았으며, 다음은 장유1동, 2동이 각 23.0%과 같이 나타났다. 이외의 지역은 23.0%로 나타났다. 이는 아직까지 장유 이외의 동네에 복지관의 개관소식이 아직까지 잘 알려져 있지 않는 것으로 해석할 수 있다. 복지관을 이용하는 등록 장애인은 93.0%이고, 미등록 되어있는 이용자는 7.0%로 나타났다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다.’라고 86.0.%가 답변하였으며, 응답자 중 86.1%는 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력’하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 63.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물’ 16.0%, ‘행정기관 및 다른 복지관 안내’

13.0%, '대중매체' 7.0%, 순으로 나타났다. 이는 복지관 최초 등록 시 **실제로 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 중요한 요인임으로** 판단된다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '기능향상지원 서비스 이용'이 26.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '평생교육프로그램 참여' 25.0%, '여가선용 및 취미활동' 22.0%, '친구만남' 14.0%, '점심식사 해결' 10.0%, '전환교육 참여' 3.0%순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하는 대부분의 사람들의 주된 목적이 '기능향상지원 서비스'와 '평생교육프로그램 참여' 인 것으로 알 수 있다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 91.0%, '시설의 편리성' 89.0%, '시설의 쾌적성' 93.0%이 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 95.0%, '직원의 친절성' 96.0%, '업무처리 신속성' 91.0%이 만족 이상으로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 83.0%, '업무처리의 신뢰성' 91.0%, '직원들의 전문성' 91.0%이 만족 이상으로 나타났다. 서비스 전반적 만족도에서는 '복지관 이용 유익성' 97.0%, '취약계층 이용 편의성' 94.0%, '복지관 이용 지속성' 96.0%이 만족 이상으로 나타났다. 주요 서비스 만족도에서는 '평생교육프로그램 이용 만족도' 88.2%, '기능향상지원서비스 이용 만족도' 91.0%, '복지관에서 발행하는 홍보물 만족도' 93.5%이 만족 이상으로 나타났다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 현재 복지관이 당면한 역할에 대해 '평생교육 및 전환교육, 동아리 활성화'가 37.0%로 가장 높았으며, 복지관이 시급하게 보완해야 될 부분에서는 '다양한 프로그램 개발'이 44.0%로 가장 높았다. 복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '기능향상지원서비스'가 28.0%으로 가장 높았으며, 다음으로는 '평생교육지원사업' 24.0%, '급식지원사업' 13.0%, '특별강좌사업'이 12.0%로 나타났다. 2순위는 '특별강좌사업'이 17.0%으로 가

장 높았으며, 다음으로는 ‘급식지원사업’과 ‘평생교육지원사업’이 각 14.0%, ‘지역사회연계사업’이 11.0% 순으로 나타났다. 3순위는 ‘급식지원사업’이 32.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 ‘자율이용사업’ 14.0%, ‘특별강좌사업’ 11.0%, ‘지역사회연계사업’ 9.0%로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2022 김해시서부장장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 다양한 특별 프로그램 개발의 필요성이다. 복지관을 이용하는 대부분의 이용자들의 주된 이유는 ‘평생교육프로그램 이용’, ‘기능향상지원서비스 이용’으로 나타났고, 시급하게 보완되어야 할 점으로 ‘다양한 프로그램 개발’이 나타났다. 현재 복지관이 이용하고 있는 ‘평생교육프로그램’, ‘기능향상지원서비스’의 만족도는 높으나 다양한 프로그램에 대한 욕구가 지속적으로 나타나고 있는 실정이다. 또한, 복지관 프로그램 특성 상 상 하반기로 프로그램이 진행되고 있어 신규 참여자의 유입이 힘들다. 이에 복지관에서는 이용자들을 위한 다양한 특별 프로그램이 필요한 시점으로 판단된다. 특별 프로그램 진행 후 욕구 만족도 조사를 통하여 정기적인 프로그램 개발이 필요하다.

둘째, 이용자들의 욕구를 반영한 기능향상지원사업 개발이 필요하다. 2021년 복지관을 이용하는 주된 이유에서 ‘기능향상지원사업’ 2순위를 차지하였고, 2022년 1순위를 차지할 정도로 기능향상지원사업에 대한 욕구는 꾸준히 증가하고 있는 추세이다. 기존 사업에 대한 이용자들의 만족도는 높으나 1년 단위의 수업 진행으로 인해 이용자들의 대기기간이 길다는 한계가 있다. 이에 대해 대기자들을 위한 기능향상프로그램의 다양화가 필요한 시점이라고 판단된다.

셋째, 기관 사업 홍보를 위한 맞춤형 전략 체계 구축이 필요하다. 현재 복지관을 이용하는 대부분의 사람들이 이웃, 친구, 가족의 소개로 복지관에 방문하고 있는 실정이다. 복지관에서 발행하는 홍보물을 통해 방문하는 사람들도 있으나 아직까지는 부족한 상황이다. 이에 대해 오프라인을 통한 홍보 이외에도 소셜플랫폼을 활용한 복지관의 적극적인 홍보가 필요한 시점이라고 판단된다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시서부장애인종합복지관 이용자 100명을 대상으로 설문조사를 실시 및 분석하였고, 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 설문조사 일반적 사항에서 장애유형별로 문항이 구분되어 있지 않고 장애인, 미등록 2가지로만 구분되어있어 조사하는데 한계가 있었다. 다음 조사 시, 문항의 구체화가 필요하다고 판단된다.

둘째, 이용자 욕구사항 설문 문항에서 24번과 25번의 문항이 유사하여 중복된다는 점이 아쉽게 나타난다. 다음 설문 조사 시에는 두 문항을 합쳐 하나의 문항으로 만들고 다른 설문 문항을 추가하는 방향으로 진행할 필요가 있다고 생각한다.

내년 설문조사에서는 설문지 작성 전 기관 운영의 기초자료로 사용 할 수 있도록 설문 문항 및 보기 문항을 세세하게 보완해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-12. 김해시청소년수련관 분석결과

II-12. 김해시청소년수련관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

설문조사에 참여한 이용자 206명의 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 <표 II-12-1>과 같다. 성별로는 전체 응답자 206명 중에서 여성 134명(65%), 남성 72명(35%)으로 여성의 비율이 30% 높았고, 연령별로는 초등 고학년 106명(51.5%), 성인 45명(21.8%), 중학생 26명(12.6%), 초등 저학년 21명(10.2%), 고등학생 3명(1.5%), 대학생 5명(2.4%)으로 청소년 비율이 78.2%였다. 거주 지역별로는 진영읍 177명(85.9%), 진영읍 외 29명(14.1%)로 수련관이 위치한 진영읍 거주자 비율이 가장 높았다. 응답자 중 200명(97.1%)는 기초생활수급 혜택을 받지 않고 있으며, 199명(96.6%)은 2인 이상 세대로 구성되어 있다.

<표 II-12-1> 일반적 사항

n=206

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
성별	남성	72	35.0	
	여성	134	65.0	
연령	8~10세	21	10.2	
	11~13세	106	51.5	
	14~16세	26	12.6	
	17~19세	3	1.5	
	20~25세	5	2.4	
	26세~	45	21.8	
	보호구분	예	6	2.9
아니오		200	97.1	
거주지	진영읍	177	85.9	
	주촌면	1	0.5	
	진례면	1	0.5	
	한림면	1	0.5	
	대동면	1	0.5	
	부원동	3	1.5	
	내외동	3	1.5	
	북부동	2	1.0	
	장유1동	8	3.9	
	장유2동	1	0.5	
	장유3동	8	3.9	
	세대유형	1인 세대	7	3.4
		2인 이상	199	96.6

나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도를 조사한 결과는 <표 II-12-2>과 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’고 응답한 비율은 126명(61.2%), 80명(38.8%)은 ‘잘 모르겠다’고 응답했다. ‘알고 있다’고 응답한 케이스 중 106명(84.1%)은 ‘김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다. 김해시복지재단에서 운영하는 시설을 이용한 경험이 있는 이용자를 대상으로 조사하였으나 응답자의 38.8%는 김해시복지재단에 대한 인지도가 낮았다.

<표 II-12-2> 김해시복지재단 인지도

n=206

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	48 23.3
		그렇다	58 28.2
		보통이다	20 9.7
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	126 61.2	
	잘 모르겠다	80 38.8	

다. 김해시청소년수련관 이용 요인

수련관 이용 요인을 조사한 결과는 <표 II-12-3>과 같다. 수련관을 이용하게 된 계기로는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 139명(67.5%)으로 가장 많았고, ‘수련관 발행 홍보물을 통해’ 23명(11.2%), ‘대중매체를 통해’가 15명(7.3%), ‘학교선생님을 통해’가 14명(6.8%), ‘소셜미디어를 통해’가 7명(3.4%) ‘행정기관의 안내를 통해’ 4명(1.9%) 순으로 응답 비율이 높았다. 수련관을 이용하는 목적은 ‘프로그램 참여’가 114명(55.3%)으로 가장 많았고, ‘여가시간 활용 및 취미활동을 위해’ 49명(23.8%), ‘봉사활동 참여를 위해’가 21명(10.2%), ‘자신의 재능을 발전시키기 위해’ 13명(6.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-12-3〉 수련관 이용관련 요인

n=206

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	4	1.9
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	139	67.5
	수련관 발행 홍보물을 통해	23	11.2
	대중매체를 통해	15	7.3
	학교 선생님을 통해	14	6.8
	소셜미디어를 통해	7	3.4
	기타	4	1.9
수련관 이용목적	프로그램 참여	114	55.3
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	49	23.8
	자신의 재능을 발전시키기 위해	13	6.3
	봉사활동 참여를 위해	21	10.2
	기타	9	4.4

2. 김해시청소년수련관 이용 만족도

김해시청소년수련관 이용 만족도를 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사한 결과는 다음과 같다.

가. 서비스 환경 만족도

이용절차의 간편성, 편의성, 쾌적성으로 구분하여 조사한 서비스 환경 만족도 조사 결과는 〈표 II-12-4〉와 같다. 서비스 환경 만족도는 평균 4.27점(5점 기준)으로 시설의 쾌적성 4.41점, 이용절차의 간편성 4.25점, 시설의 편의성 4.15점 순으로 높았다. 결과적으로 서비스 환경에 대한 만족도가 높고, 특히 시설의 쾌적성에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 시설의 편의성 만족도는 높은 편이나 불만 의견이 비율이 만족도 전 문항에서 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 II-12-4〉 서비스 환경 만족도

n=206

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					평균 (5점 기준)
	불만족	불만	보통	만족	매우만족	
이용절차의 간편성	-	4/1.9	29/14.1	84/40.8	89/43.2	4.3점
시설의 편의성	-	7/3.4	38/18.4	78/37.9	83/40.3	4.2점
시설의 쾌적성	-	2/1.0	24/11.7	67/32.5	113/54.9	4.4점

나. 서비스 과정 만족도

이용 관련 정보제공, 직원들의 친절성, 업무처리 신속성으로 구분하여 조사한 서비스 과정 만족도 조사 결과는 〈표 II-12-5〉와 같다. 서비스 과정 만족도는 평균 4.33점(5점 기준)으로 직원들의 친절성 4.46점, 이용 관련 정보제공 4.34점, 업무처리의 신속성 4.20점 순으로 나타났다. 서비스 과정에 대해 전반적인 만족도가 높고, 특히 직원들의 친절성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 II-12-5〉 서비스 과정 만족도

n=206

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					평균 (5점 기준)
	불만족	불만	보통	만족	매우만족	
이용관련 정보제공	-	4/1.9	24/11.7	76/36.9	102/49.5	4.34점
직원들의 친절성	-	1/0.5	24/11.7	61/29.6	120/58.3	4.46점
업무처리 신속성	-	4/1.9	37/18.0	78/37.9	87/42.2	4.20점

다. 서비스 결과 만족도

이용자 편의성, 업무처리의 신뢰성, 직원들의 전문성으로 구분하여 조사한 서비스 결과 만족도 조사 결과는 〈표 II-12-6〉와 같다.

서비스 결과 만족도는 평균 4.35점(5점 기준)으로 업무처리의 신뢰성 4.42점, 편의 제공성 4.38점, 직원들의 전문성 4.25점 순으로 나타났다. 서비스 결과에 대한 만족도가 전반적으로 높은 수준이고, 특히 업무처리의 신뢰성에 대한 만족도가 가장 높았다.

〈표 II-12-6〉 서비스 결과 만족도

n=206

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					평균 (5점 기준)
	불만족	불만	보통	만족	매우만족	
편의 제공성	-	2/1.0	23/11.2	76/36.9	105/51.0	4.38
업무처리의 신뢰성	-	2/1.0	23/11.2	68/33.0	113/54.9	4.42
직원들의 전문성	-	4/1.9	39/18.9	65/31.6	98/47.6	4.25

라. 서비스 전반적 만족도

수련관의 유익성, 이용의 편리성, 이용의 지속성으로 구분하여 조사한 서비스 전반적 만족도 조사 결과는〈표 II-12-7〉와 같다.

서비스 결과 만족도는 평균 4.29점(5점 기준)으로 이용의 유익성 4.48점, 이용의 지속성 4.34점, 이용의 편리성 4.05점 순으로 나타났다. 전반적인 만족도는 서비스의 전반적 만족도가 높은 수준이고, 특히 이용의 유익성에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 이용의 편리성 항목의 경우 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 수련관이 일부 사회적 약자(장애인, 어린이, 노약자 등)를 위한 시설이 부족한 것이 원인으로 보인다.

〈표 II-12-7〉 서비스 전반적 만족도

n=206

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					평균 (5점 기준)
	불만족	불만	보통	만족	매우만족	
이용의 유익성	-	2/1.0	17/8.3	68/33.0	119/57.8	4.48
이용의 편리성	-	7/3.4	56/27.2	63/30.6	80/38.8	4.05
이용의 지속성	-	4/1.9	31/15.0	62/30.1	109/52.9	4.34

마. 주요 서비스 만족도

수련관의 유익성, 이용의 편리성, 이용의 지속성으로 구분하여 조사한 서비스 전반적 만족도 조사 결과는〈표 II-12-8〉와 같다. 프로그램 만족도는 평균 4.58점(5점 기준)으로 만족도조사 전 문항에서 가장 만족도가 높았다. 반면 수련관 홍보 만족도는 3.45점으로 만족도 전 문항에서 가장 낮은 것으로 나타났

다. 특히 수련관 홍보물을 접한 경험이 없다고 응답한 참여자가 전체 206명 중 14.6%으로 나타나 수련관 홍보에 대해 전반적으로 재 점검할 필요성이 있겠다.

〈표 II-12-8〉 주요 서비스 만족도

n=206

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)						평균 (5점 기준)
	이용경험 없음	불만족	불만	보통	만족	매우만족	
프로그램 만족도	-	-	1/0.5	17/8.3	50/24.3	138/67.0	4.58
홍보 만족도	30/14.6	2/1.0	8/3.9	34/16.5	67/32.5	65/31.6	3.45

3. 이용자 욕구분석

이용자들이 희망하는 수련관 운영의 보완사항과 시설 보완사항, 프로그램 선호도에 대한 조사 결과는 〈표 II-12-9〉와 같다. 수련관이 가장 시급하게 보완해야 할 사항에 대해서는 '다양하고 흥미로운 프로그램' 개발과 보급이 가장 필요하다고 123명(59.7%)이 응답 하였으며, 그다음으로 '수련관 홍보' 46명(22.3%), '이용방법 개선' 17명(8.3%), '안전하고 쾌적한 시설과 환경' 8명(3.9%), '친절한 서비스' 3명(1.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-12-9〉 수련관 운영의 보완사항

n=206

구분	빈도(명)	비율(%)
안전하고 쾌적한 시설과 환경	8	3.9
다양하고 흥미로운 프로그램	123	59.7
친절한 서비스	3	1.5
수련관 홍보	46	22.3
이용방법 개선	17	8.3
기타	9	4.4

다음으로 수련관 시설 보완사항을 분석한 결과는 〈표 II-12-10〉과 같다. 수련관에 필요한 시설·공간은 '휴게·놀이시설'과 '전문체험시설'에 대한 응답 비율이 각 123명(59.7%)로 가장 높았고, 그다음으로 '4차산업 관련 시설' 77명

(37.4%), ‘편의시설’ 43명(20.8%), ‘자율활동실’ 42명(20.4%) 순으로 나타났다. ‘휴게·놀이시설’로는 노래방, 포켓볼, 보드게임, 포토존 등의 공간이 포함되어 있었다. ‘전문체험시설’에는 클라이밍, 요리, 바리스타, 목공 등을 체험 할 수 있는 공간이 포함되어 있으며, ‘4차 산업 체험 시설’은 VR, 코딩, 영상스튜디오, 메이커스페이스, 메타버스를 활용하여 다양한 청소년활동을 할 수 있는 가상공간, 웹툰 체험실 등이 포함되어 있었다. ‘편의시설’의 경우에는 사물함, 독서실, 카페 등의 공간이 포함되어 있었고 ‘자율활동실’에는 동아리실, 회의실, 활동실, 연습실 등의 공간이 포함되어 있었다.

〈표 II-12-10〉 시설 보완사항(복수응답)

n=412

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)			
		1순위	2순위	합계	합계순위
희망공간	휴게·놀이시설	113/54.8	10/4.9	123/59.7	1
	자율활동실	15/7.3	27/13.1	42/20.4	5
	체험시설	64/31.1	59/28.6	123/59.7	1
	4차산업 체험시설	7/3.4	70/34.0	77/37.4	3
	편의시설	5/2.4	38/18.4	43/20.8	4
	기타	2/1.0	2/1.0	4/2.0	6

수련관 프로그램 선호도의 경우 ‘과학정보’ 영역에 대한 응답 비율이 123명(59.6%)로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘문화·예술’ 100명(48.6%), ‘건강증진’과 ‘참여’가 각 66명(32.0%), ‘환경보존’과 ‘모험개척’이 각 56명(27.2%), ‘봉사’ 50명(24.3%), ‘진로탐색 및 직업체험’ 39명(18.9%), ‘자기개발’ 32명(15.5%), ‘교류’ 30명(14.6%) 순으로 나타났다. 과학정보 영역의 경우 코딩, 메타버스, 3D, 영상 등의 내용이 포함되어 있었다. 문화·예술 영역은 미술, 음악, 춤, 영화, 연극, 사진 등의 내용이, 건강증진 영역은 운동, 비만예방, 응급처치 등의 내용이 포함되어 있었다. 참여 영역은 청소년이나 지역 문제에 관심을 갖고 활동 할 수 있는 정책제안, 자치기구 등의 활동이 포함되어 있었고 환경보존 영역은 생태체험, 환경탐사, 업사이클링 등의 내용이, 모험개척 영역은 등산, 캠핑, 수영 등의 내용이 포함되어 있었다. 봉사 영역은 일손돕기, 캠페인, 재능기부 등이며, 진로 영역은 진로탐색 및 직업체험 등의 내용이 포함되어 있었다.

자기개발 영역은 표현능력과 자신감을 키우는 활동, 교류 영역은 국제교류, 도·농 청소년교류 등과 같이 다른 나라나 타 지역 청소년과 교류하는 내용이 포함되어 있었다.

〈표 II-12-11〉 수련관 프로그램 선호도(복수응답)

n=618

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
		1순위	2순위	3순위	합계	합계 순위
프로그램 선호도	건강증진	27/13.1	16/7.8	23/11.1	66/32.0	3
	과학정보	52/25.2	52/25.2	19/9.2	123/59.6	1
	교류	8/3.9	9/4.4	13/6.3	30/14.6	10
	모험개척	21/10.2	19/9.2	16/7.8	56/27.2	5
	문화예술	42/20.4	29/14.1	29/14.1	100/48.6	2
	봉사	11/5.3	15/7.3	24/11.7	50/24.3	7
	진로탐색 및 직업체험	12/5.8	12/5.8	15/7.3	39/18.9	8
	환경보존	9/4.4	17/8.2	30/14.6	56/27.2	5
	자기개발	4/1.9	11/5.3	17/8.3	32/15.5	9
	참여	20/9.7	26/12.6	20/9.7	66/32.0	3

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

구분	내용
건강증진	농구(2명), 배드민턴(2명), 수영(8명), 인라인(2명), 줄넘기(1명), 클라이밍(1명), 골프(1명), 탁구(2명), 테니스(1명), 필라테스(1명), 스쿼시(1명)
과학정보	드론(1명), 생태체험(1명), 로봇(1명), 3D(1명), 게임(2명), 메타버스(3명)
교류	국제교류(2명)
모험개척	캠핑(3명), 트래킹(1명)
문화예술	피아노(1명), 역사탐방(3명), 목공(3명), 웹툰(1명), 댄스(4명), 바리스타 체험(1명)
봉사	봉사활동(1명), 재능기부(1명)
진로탐색 및 직업체험	경제교육(1명), 직업체험·직업교육(1명)
기타	유아체육(1명), 체험 또는 캠프(2명), 대외활동(1명)

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 새롭고 재미있는 프로그램 운영
- 노래방, 매점 운영
- 보드게임 카페 운영
- 수련관 홍보 확대
- 직장인을 위한 다양한 시간대 프로그램 개설
- 개인 사물함 설치
- 급식의 질 개선
- 수강인원, 활동횟수 확대 희망
- 수강 등록 기간 3개월 단위로 조정
- 작은 도서관
- 휴식 공간, 취식 가능 장소 설치
- 접근성이 아쉬움

5. 결과요약

김해시청소년수련관 이용자 206명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항 및 인지도

응답자 성별은 여성 65%, 남성 35%로 여성이 많았고 대상별로는 청소년 78.2%, 성인 21.8%가 설문에 참여했다. 응답자의 85.9%는 진영읍에 거주하고, 2인 이상 세대가 96.6%, 기초생활수급 혜택을 받는 응답자는 2.9%로 나타났다. 응답자의 61.2%가 김해시복지재단을 알고 있고, 응답자 중 84.1%(전체 응답자 중 51.5%)가 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

나. 이용 요인

수련관을 이용하게 된 계기는 '이웃·친구·가족의 소개'가 67.5%, '수련관 발행 홍보물' 11.2%, '대중매체' 7.3% 순으로 나타났다. 이는 수련관 이용 경험자가 신규 고객 유입 및 기관 홍보의 주요 매개임을 시사한다. 수련관 이용의 주된 목적은 '프로그램 참여'가 55.3%, '여가시간 활용 및 취미활동' 23.8%,

‘봉사활동 참여’ 10.2% 순으로 나타났다. 이를 통해 수련관의 가장 중요한 요소는 청소년을 위한 양질의 프로그램임을 확인 할 수 있었다.

다. 이용 만족도

전체 이용자 만족도는 4.27점으로 예년 대비 만족도 수치가 0.17점(5점 기준) 상승했다. 응답자들은 ‘서비스 결과 만족도’(4.35점)를 가장 긍정적으로 평가했다. 다음으로 서비스 과정 만족도(4.33점), 전반적 만족도(4.29점), 서비스 환경 만족도(4.27점), 주요 서비스 만족도(4.01점) 순으로 나타났다. 세부 내용을 살펴보면 주요 서비스 만족도 중 프로그램 만족도(4.58점)가 가장 높게 나타났고 홍보에 대한 만족도(3.45점)가 가장 낮았다.

라. 이용 욕구

수련관이 가장 시급하게 보완해야 할 사항으로 다양하고 흥미로운 프로그램 개발과 보급 59.7%, 수련관 홍보 22.3%, 이용방법 개선 8.3% 순으로 응답 비율이 높았다. 수련관에 설치되기를 희망하는 공간은 휴게·놀이시설(노래방, 포켓볼, 보드게임 등) 59.7%, 전문체험시설(요리, 바리스타, 목공 등) 59.7%, 4차산업 체험 시설(영상스튜디오, 메이커스페이스, 메타버스 가상공간 등) 37.4% 순으로 나타났다. 수련관 프로그램의 경우 ‘과학정보 영역’(59.6%), ‘문화·예술 영역’(48.6%), ‘건강증진 영역’(32.0%), ‘참여 영역’(32.0%) 등을 선호하는 것으로 나타났다.

6. 논의 및 향후 계획

2022 김해시청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 수련관 운영에 반영해야 할 사항을 제시한다.

첫째, **청소년의 선호도를 반영한 프로그램 개편**이 필요하다. 2021년에 이어 수련관을 이용하는 목적은 주로 ‘프로그램 참여’이고 시급하게 보완되어야 할 사항 역시 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’으로 나타났다. 이는 수련관에서 가장 중요하게 고려해야 할 점은 청소년에게 제공되는 질 높은 프로그램이라는 것을 시사한다. 수련관 ‘프로그램’에 참여하는 이용자의 만족도는 높은 편이지만 예년 대비 전체적인 프로그램 내용과 운영방식은 큰 변화가 없는 실정이다. 2021년

청소년들이 가장 선호하는 프로그램은 ‘진로·직업체험’이었으나 1회성 진로특강에 그친 점을 예로 들 수 있다. 따라서 조사결과 제시된 청소년의 욕구, 청소년 주무부처 변경에 따른 정책의 변화, 학교 교육환경, 사회적 분위기 등을 고려하여 프로그램을 개편하고 변화하는 청소년의 욕구에 대응 하는 것이 바람직하다고 사료된다.

둘째, 수련관 이용 활성화를 위한 구체적인 홍보 전략이 필요하다. 전체적인 이용자 만족도 조사 결과를 살펴보면 수련관에서 발행하는 홍보물에 대한 만족도가 상대적으로 낮고 응답자 중 일부는 홍보물을 접한 경험이 없다고 응답한 내용을 확인 할 수 있다. 매년 홍보계획을 수립하고 홍보강화를 위한 노력을 기울이고 있지만 신규고객 유입 증가, 이용인원 증가 등의 가시적인 성과를 확인하기는 어려운 실정이다. 수련관이 제공하는 프로그램과 시설은 특정 집단만을 대상으로 하는 것이 아님에도 불구하고 청소년들이 그 정체성을 인식하는데 어려움이 있으며 더 많은 청소년에게 수련관을 알리기 위해 홍보 전략을 다양화할 필요가 있다. 결국 청소년수련관의 이용 활성화를 위해서는 청소년수련관에서 하고 있는 내용을 고객에게 정확하게 전달하는 것이 중요하기 때문이다. 홍보주체, 홍보내용, 홍보활동, 홍보매체, 홍보대상을 보다 구체화한 홍보 전략을 마련하고, 청소년의 직접 홍보활동과 소셜미디어 매체 운영을 적극적으로 지원하여야 할 것이다.

셋째, 청소년의 욕구를 반영한 공간 혁신이 필요하다. 청소년의 수련관 이용률을 높이고 활성화하기 위해서는 먼저 청소년들이 편하게 수련관을 방문하는 것이 필요하다. 설문조사 결과 청소년이 희망하는 공간 중 하나로 휴게·놀이시설이 선정되었는데 청소년들의 여가시간은 보통 짧고 일회적인 경향을 보이므로 신청이나 예약이 필수적인 공간보다 짧은 시간이라도 편하게 이용할 수 있는 공간 확보가 필요하다. 궁극적으로 청소년들이 놀이 등 일회적인 여가활동을 하면서 수련관 프로그램에 자연스럽게 참여할 수 있도록 쉼공간, 놀이공간, 체육활동공간, 문화공간 등이 함께 마련된 복합공간을 운영하는 것이 이용률을 높이는 데 효과적일 것으로 보인다.

넷째, 수련관 이용 대상 다양화를 위한 노력이 필요하다. 현재 수련관 이용 주 연령층은 초등학생으로, 프로그램 역시 초등학생 프로그램이 다수 운영되고 있다. 아동이 많은 신도시의 특성을 감안하더라도, 중학생 이상의 청소년(14~24세) 이용률이 현저히 낮은 실정이고 실질적으로 참여할 수 있는 활동

프로그램 수도 부족하다. 타기관 우수 사례를 벤치마킹하여 중학생 이상의 청소년 프로그램 개설하고, 청소년 자치기구 확대 운영, 찾아가는 프로그램 활성화, 청소년의 접근성이 높은 장소에 청소년 프로그램 제공 등 다양한 방식의 개선 노력이 요구된다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시청소년수련관 이용자 206명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 매년 김해시청소년수련관을 이용한 이용객을 조사 대상으로 하기에 횡단적 접근을 통해 전체적인 만족도와 욕구 경향은 파악할 수 있으나 조사대상의 지속적이고 계속적인 변화과정을 파악 할 수 없는 한계가 있다.

둘째, 본 연구의 조사 대상이 초등학생에 편중되어 있고 김해시청소년수련관을 이용하고 있는 청소년들만을 대상으로 하였기 때문에 연구 결과를 김해시 청소년들로 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후에는 청소년의 일반적인 욕구를 파악하기 위해 만족도와 욕구조사 대상을 분리하여 진행하는 방안을 검토하여 연구를 진행하고자 한다.

Ⅱ-13. 김해추모의공원 분석결과

Ⅱ-13. 김해추모의공원 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

추모의공원을 이용하는 관내·외 방문자 50명을 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령(유족기준), 사용료 혜택(사망자 기준), 거주 지역, 복지재단에 대해서 알고 있는가?, 김해시복지재단은 지역내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가? 으로 구분하여 분석하였다. 분석 결과는 아래의 <표 Ⅱ-13-1>과 같다. 먼저 **성별은 남성이 30명(60.0%)**으로 여성 20명(40.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 조금 높음을 알 수 있다. **연령은 50대가 14명(28.0%)로 높게 나타났으며**, 그 외 10대 1명(2.0%), 20대 7명(14.0%), 30대 6명(12.0%), 40대 13명(26.0%), 60세이상 9명(18.0%) 순으로 나타 40~60대의 시설 이용 및 설문 참여가 높은 것으로 나타났다. 설문결과 사망자 주소지 기준 사용료 혜택은 **사용료 혜택없음 34명(68.0%)**, 국민기초생활수급자 7명(14.0%), 장애인 5명(10.0%), 국가유공자 4명(8.0%) 순으로 설문조사 참여에는 혜택이 없는 유가족이 많았다. 거주지역은 **진영읍이 8명(16.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 활천동 6명(12.0%), 북부동 5명(10.0%), 불암동 및 주촌면 각 4명(8.0%), 내외동 3명(6.0%), 부원동, 삼안동, 생림면 각 2명(4.0%), 진례면, 한림면 각 1명(2.0%), 김해시 외 12명(24.0%)순으로 나타났다. 김해시 복지재단 인지도 설문결과 **‘알고 있다’ 35명(70.0%)**, ‘알고 있지 않다’ 15명(30.0%)로 나타나 김해추모의공원 이용자 중 김해시복지재단을 알고 있는 이용자가 높게 나타났다. ‘김해시복지재단을 알고 있는 이용자 중 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는지?’ 에 **그렇다 20명(40.0%)**로 가장 높게 나타났으며 매우 그렇다 15명(30%)으로 나타나 김해추모의공원 이용자들에게는 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 II-13-1〉 일반적 사항

n=50

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	30	60
	여성	20	40
연령 (유족기준)	10대	1	2
	20대	7	14
	30대	6	12
	40대	13	26
	50대	14	28
	60세 이상	9	18
사용료혜택 (사망자기준)	없음	34	68
	국민기초생활수급자	7	14
	장애인	5	10
	국가유공자	4	8
거주지역	진영읍	8	16
	활천동	6	12
	북부동	5	10
	불암동	4	8
	주촌면	4	8
	내외동	3	6
	부원동	2	4
	삼안동	2	4
	생림면	2	4
	진례면	1	2
	한림면	1	2
	김해지역 외	12	24
복지재단에 대해서 알고 있음?	예	35	70
	아니오	15	30
복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	전혀그렇지않다	-	-
	그렇지않다	-	-
	보통이다	-	-
	그렇다	20	40
	매우그렇다	15	30

2. 김해추모의공원 만족도

가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-13-2>와 같다. 먼저 **‘추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.’**에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’** 26명(52.0%), **‘그렇다’** 22명(44.0%), **‘보통’** 2명(4.0%)으로 나타났으며 **‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’**에 대한 조사결과 **‘그렇다’** 28명(56.0%), **‘매우 그렇다’** 13명(26.0%), **‘보통’** 9명(18.0%)으로 나타났다. **‘추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다.’**에 대한 조사결과 **매우 그렇다’** 27명(54.0%), **‘그렇다’** 19명(38.0%), **‘보통’** 4명(8.0%)으로 나타났다. 서비스 환경 문항에서는 **‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’**의 문항에서 **‘그렇다’**가 높게 나타나 편의시설에 개선에 대한 고민이 필요하다. **‘추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.’** 및 **‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’**에 **‘그렇다’**에 답한 응답자가 각각 22명(44.0%), 19명(38.0%)으로 이용 만족도높이기 위해 추모의공원 이용절차 및 주변 환경 개선에 노력하여야겠다.

<표 II-13-2> 서비스 환경 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	2/4.0	22/44.0	26/52.0
시설의 편의성	-	-	9/18.0	28/56.0	13/26.0
시설의 쾌적성	-	-	4/8.0	19/38.0	27/54.0

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-13-3>과 같다. 먼저 **‘추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.’**에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’** 26명(52.0%), **‘그렇다’** 21명(42.0%), **‘보통’** 3명(6.0%)으로 나타났으며 **‘추모의공원의 직원들은 친절하다.’**에 조사결과 **‘매우 그렇다’** 28명(56.0%), **‘그렇다’** 20명(40.0%), **‘보통’** 2명(4.0%)으로 나타났다. **‘추모의공원은 업무 및 건의 사항을 신속하게 처리한다.’**에 조사결과 **‘매우 그렇다’** 25명(50.0%), **‘그렇다’** 23명(46.0%), **‘보통’** 2명(4.0%)으로 나타났다. 서비스 과정 문항 중 다른 항목보다

‘추모의공원은 업무 및 건의 사항을 신속하게 처리한다.’의 설문 결과가 다른 문항보다 비교적 낮게 나타나 추모의공원 업무 처리 및 건의 사항 등 민원 응대에 대한 교육 실시로 이용자에 대한 추모의공원 이용 서비스 만족을 높여야겠다.

〈표 II-13-3〉 서비스 과정 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	-	3/6.0	21/42.0	26/52.0
직원의 친절성	-	-	2/4.0	20/40.0	28/56.0
업무처리 신속성	-	-	2/4.0	23/46.0	25/50.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 〈표 II-13-4〉와 같다. 먼저 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 26명(52.0%), ‘매우 그렇다’ 22명(44.0%), ‘보통’ 2명(4.0%)으로 나타났으며, ‘추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 26명(52.0%), ‘그렇다’ 23명(46.0%), ‘보통’ 1명(2.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.’에 조사결과 ‘매우 그렇다’ 29명(58.0%), ‘그렇다’ 20명(40.0%), ‘보통’ 1명(2.0%)으로 나타났다. 서비스 결과 문항에 대한 설문결과 다른 항목 보다 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’ 문항에 ‘그렇다’ 52.0%로 다른 문항에 비해 비교적 낮은 응답으로 이용자들의 시설 이용 편의에 대한 만족을 높이기 위해 다양한 환경 개선이 이루어져 시설 이용 만족을 높여야겠다.

〈표 II-13-4〉 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	-	-	2/4.0	22/44.0	26/52.0
업무처리의 신속성	-	-	1/2.0	23/46.0	26/52.0
직원의 전문성	-	-	1/2.0	20/40.0	29/58.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-13-5>와 같다. 먼저 **‘추모의공원은 이용객에게 유익하다.’**에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’ 26명(52.0%)**, **‘그렇다’ 21명(42.0%)**, **‘보통’ 3명(6.0%)**으로 나타났으며, **‘추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’**에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’ 24명(48.0%)**, **‘그렇다’ 21명(42%)**, **‘보통’ 4명(8.0%)**, **‘그렇지 않다’ 2명(2.0%)**으로 나타났다. **‘추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이다’**에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’ 25명(50.0%)**, **‘그렇다’ 16명(32%)**, **‘보통’ 9명(18.0%)**으로 나타났다. 서비스 만족 문항에 대한 설문결과 이용자들이 ‘추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’는 문항에 ‘그렇지 않다.’ 2.0%, ‘보통’ 8.0%로 나타나 약자에 대한 추모의공원 이용 편리성을 높여야겠다.

<표 II-13-5> 서비스 전반적 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
추모의공원 유익성	-	-	3/6.0	21/42.0	26/52.0
이용의 편리성	-	1/2.0	4/8.0	21/42.0	24/48.0
계속 이용의향	-	-	9/18.0	16/32.0	25/50.0

마. 주요 서비스 만족도

전반적인 서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-13-6>과 같다. 먼저 **‘화장 및 봉안 서비스’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 35명(70.0%)**, **‘만족’ 12명(24.0%)**, **‘보통’ 2명(4.0%)**, **‘이용해보지 않았다’ 1명(2.0%)**으로 제일 높게 나타난 문항은 ‘매우 만족’으로 조사되었다. 조사결과 이용자들은 화장 및 봉안서비스에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. 또한 **‘화장 및 봉안 이용료’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 27명(54.0%)**, **‘만족’ 17명(34.0%)**, **‘보통’ 5명(10.0%)**, **‘이용해보지 않았다’ 1명(2.0%)**으로 제일 높게 나타난 문항은 ‘매우 만족’으로 조사 되었다. 조사결과 이용자들은 화장 및 봉안 서비스·이용료에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. **‘화장·봉안·유택동산 원스톱 이용 서비스’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 29명(58.0%)**, **‘만족’ 12명(24.0%)**, **‘보통’ 4명(8.0%)**, **‘이용해보지 않았다’ 5명(10.0%)**으

로 매우 만족 문항에 58.0%로 조사되어 전반적으로 만족하는 것으로 파악되었다. 화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. **‘제1·2봉안당 및 제례실’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 20명(40.0%)**, ‘매우만족’ 18명(36.0%), ‘보통’ 3명(6.0%), ‘이용해보지 않았다’ 9명(18.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 파악되었다. **‘식당 이용’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 25명(50.0%)**, ‘만족’ 14명(28.0%), ‘이용해보지 않았다’ 11명(22.0%)으로 조사되었다. 식당에 대한 이용자들의 매우 만족 문항이 전년도보다 높게 나타났지만 메뉴개발, 직원친절교육, 식당내부청결 등 이용 만족도의 유지하기 위해 지속적인 관리를 해야 하겠다. **‘기타 편의시설’**에 대한 조사결과 **‘매우 만족’ 20명(40.0%)**, ‘만족’ 17명(34.0%), ‘보통’ 9명(18.0%), ‘이용해보지 않았다’ 4명(8.0%)으로 조사되었다. 편의시설에 대한 이용자들의 ‘매우 만족’ 문항이 다른 문항과 비교하여 전반적 낮게 나타 편의시설에 대한 환경 개선을 통해 이용 만족을 높이는데 노력해야겠다.

〈표 II-13-6〉 주요 서비스 만족도

n=50

구 분		화장 및 봉안 서비스	화장 및 봉안 이용료	화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스	제1·2 봉안당 및 제례실	식당	기타 편의시설
매우 불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	-	-	-	-	-	-
불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	-	-	-	-	-	-
보통	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	2/4.0	5/10.0	4/8.0	3/6.0	14/28.0	9/18.0
만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	12/24.0	17/34.0	12/24.0	18/36.0	25/50.0	17/34.0
매우만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	35/70.0	27/54.0	29/58.0	20/40.0	39/78.0	20/40.0
이용해 보지 않았다	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	1/2.0	1/2.0	5/10.0	9/18.0	11/22.0	4/8.0

3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-13-7>과 같다. 먼저 **‘추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?’**에 대한 조사결과 **‘자연장지신축’ 26명(52.0%)**, **‘시설·환경개선’ 11명(22.0%)** **‘고객서비스, 친절성’ 1명(2.0%)**, **‘식당’ 1명(2.0%)**, **‘홍보·마케팅’ 2명(4.0%)**, **‘기타의견’ 9명(18.0%)**으로 조사되었다. 전년도와 같이 화장·봉안을 이용하는 유가족들의 봉안에 대한 인식 변화로 자연장지에 대한 관심이 높아지고 있는 것으로 파악된다. 또한 시설 노후로 인해 시설, 환경개선 문항에도 22.0%의 조금 높은 응답이 보여 시설·환경개선에도 노력이 필요하다. **‘추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?’**에 대한 조사결과 **‘편의시설(자판기, 주차장 등)’ 18명(36.0%)**, **‘가족유족대기실 및 휴게실’ 10명(20.0%)**, **‘화장동’ 1명(2.0%)**, **‘추모시설(하늘정원·제례실)’ 1명(2.0%)**, **‘해당사항없음’ 11명(22.0%)**으로 조사되었다. 편의시설(자판기, 주차장 등)을 보완해야 된다고 생각하는 이용자가 36.0%로 제일 높은 응답을 보였다. 이용자들이 인근 화장시설과 비교를 통해 추모의공원 편의시설에 대한 만족이 낮게 나타나고 있어 시설 개선에 대한 노력이 필요 할 것이다. **‘추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?’**에 대한 조사결과 **‘편의시설(자판기, 주차장 등)’ 10명(20.0%)**, **‘가족유족대기실 및 휴게실’ 1명(2.0%)**, **‘해당사항 없음’ 23명(46.0%)**으로 조사되었다. ‘해당사항 없음’에 46.0%로 답변하지 않아 이용자들이 새롭게 생겼으면 하는 시설에 대한 이해가 낮아 응답이 낮은 것으로 파악 된다.

〈표 II-13-7〉 이용자 욕구사항

n=50

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)	
추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?	시설, 환경개선	11	22.0
	자연장지 신축	26	52.0
	고객서비스, 친절성	1	2.0
	식당	1	2.0
	홍보, 마케팅	2	4.0
	기타의견	9	18.0
	의견없음	-	-
추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?	화장동	1	2.0
	가족유족대기실 및 휴게실	10	20.0
	봉안당	-	-
	유택동산	-	-
	추모시설(하늘정원,제례실)	1	2.0
	식당	-	-
	편의시설(자판기,주차장등)	18	36.0
추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?	해당사항없음	11	22.0
	가족유족대기실 및 휴게실	1	2.0
	봉안당	-	-
	유택동산	-	-
	추모시설(하늘정원,제례실)	-	-
	식당	-	-
	편의시설(자판기,주차장등)	10	20.0
해당사항없음	23	46.0	

4. 기타의견

가. 추모의공원에서 보완해야 할 부분에 대한 의견

- 휴대폰 충전기 설치 요청
- 편의시설(매점, 현금인출기) 설치 요청

나. 추모의공원에서 가장 보완되어야 할 시설에 대한 의견

- 화장동 및 주차장 증설
- 자연장지 설치 요청
- 휴대폰 충전기 설치 요청

- 개별 유족대기실 설치
- 로전실 선반 교체 요청

다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설에 대한 의견

- 장례식장, 자연장, 수목장 설치
- 추모의공원 내 카페 설치 요청
- 카페, 현금 인출기, 식권 자동판매기(키오스크), 과자 자판기 설치

5. 결과요약 및 논의

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

가. 결과요약

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남성 60.0%, 여성 40.0%로 나타났으며, 연령대는 50대가 28.0%로 가장 많았다. 추모의공원을 이용한 이용자들 중 사용료 혜택을 받지 않는 이용자가 68.0%로 가장 높았다. 복지재단에 대해 알고 있다는 답변은 70.0%로 나타났으며, 이들 중 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 설문자는 ‘그렇다’ 40.0%, ‘매우 그렇다’ 30%로 파악 되었다. 서비스 환경 부문에서 이용자들이 이용절차가 간단하고 편하다는 답변은 ‘매우 그렇다’ 52%, 편의시설이 잘 갖추어져 있다 ‘그렇다’ 56%, 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다 ‘매우 그렇다’ 54%로 추모의공원의 이용절차 및 쾌적한 주변 환경 조성에 비해 낮은 응답률인 이용절차, 편의시설에 대한 만족도 높여 ‘매우 그렇다’ 응답이 높이도록 해야겠다. 서비스 과정 만족도 부문에서 다양한 설문 결과가 나타났지만 추모의공원은 이용안내가 잘 되고 있다는 문항에서 ‘매우 그렇다’ 52.0%, ‘그렇다’ 40%로 전반적으로 이용안내가 잘 되고 있다는 결과가 나왔고, ‘보통’ 3%로 나와 추모의공원 이용 안내에 대한 이용객의 만족도를 높일 수 있는 다양한 방안을 모색하여 개선하도록 해야겠다. 또한 직원의 친절성 및 업무처리 신속성 항목에서 ‘매우 그렇다’ 및 ‘그렇다’라는 문항에 96%의 높은 응답률을 보였지만 ‘보통’이 4%로 나타나 이용객들에게 친절한 안내 및 신속한 업무처리를 위한 직원교육을 통해 이용객의 만족도를 높일 수 있도록 하여야겠다. 서비스 결과 부문에서 특히 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’ 문

항에서 ‘보통’ 4%, ‘그렇다’ 52.0%, ‘매우 그렇다’ 44%로 설문에 참여하였다. ‘매우 그렇다’ 항목에 대한 응답이 44%로 다른 문항보다 비교적 낮게 평가되어 이용자 편의를 위한 노력을 높여야겠다. 전반적인 서비스 만족 부문에서는 전체적으로 ‘매우 그렇다’에 설문한 참여한 이용자가 많이 나타났지만 지속적으로 이용객에 대한 유익함과 장애인·노약자를 위한 이용 편리성 등 서비스 만족을 위한 노력을 해야겠다. 이용자 욕구사항의 설문결과를 보면 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서는 자연장지 신축으로 52.0%가 응답하였다. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설로는 편의시설이 36.0%로 주차장, 유족대기실 등 보완해야 할 시설로 응답하였다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은 해당사항 없음이 46.0%로가 응답하여 시설에 대한 이해가 낮아 응답이 낮은 것으로 파악된다. 설문 결과를 바탕으로 이용자들이 추모의공원을 이용하는데 불편함이 없도록 해야겠다.

나. 논의 및 향후계획

추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 이용자들이 추모의공원을 이용하는 시설 중 시설 환경·편의시설 개선에 대한 욕구가 높은 설문결과에 대해 시설개선이 이루어지도록 내년 사업에 반영하여 운영되어야 할 것이다. 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 시설로 나타난 자연장지 신축, 시설환경개선으로 욕구가 높게 설문되어 향후 사업에 욕구를 반영하여 사업을 진행하여야 한다. 추모의공원 보완해야 할 시설로는 편의시설(자판기, 주차장 등), 가족유족대기실 등으로 설문에 참여한 유가족이 편의시설 이용에 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 설문 결과를 바탕으로 내년 사업 진행 시 편의시설 개선을 통해 추모의공원을 이용하는 유가족들의 만족을 높여야겠다.

다. 조사의 한계 및 향후 조사방향

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

첫째, 본 조사는 김해추모의공원 이용자를 대상으로 조사를 실시하였으나故人화장을 위해 방문하는 유가족을 대상으로 설문조사를 실시하는 과정상 어려움이 있었으며, 유가족들이 설문지를 자세히 확인하지 않고 작성하는 경우가 있어 유가족들의 욕구 확인에 어려움이 있었습니다.

둘째, 봉안당 이용자에 대한 설문조사에서도 이용자들이 추모의공원 전체에 대한 욕구보다는 봉안당에 대한 보완 및 욕구사항 응답에 한계점 있어 2023년 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사에서는 만족도조사 항목 재편성 및 세분화로 추모의공원을 이용하는 유가족들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 노력하겠다.

Ⅲ. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관(주간보호 포함) 개선계획
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획
3. 김해시서부노인종합복지관(주간보호 포함) 개선계획
4. 김해시니어클럽 개선계획
5. 김해시구산사회복지관 개선계획
6. 김해시여성센터 개선계획
7. 김해시장애인종합복지관 개선계획
8. 김해시서부장애인종합복지관 개선계획
9. 김해시청소년수련관 개선계획
10. 김해추모의공원 개선계획

Ⅲ-1. 김해시노인종합복지관(주간보호 포함) 개선계획

복지관 이용자를 대상으로 실시한 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구 결과를 반영하여 복지관 내·외부 환경, 프로그램 등 운영전반에 대한 점검 및 개선을 통한 복지관 이용 서비스 질을 향상하고자 함.

I 조사개요

- 조사기간: 2022. 10. 24.(월)~11. 4.(금) / 2주간
- 조사대상: 복지관 이용자 314명(복지관 300명, 주간보호센터 14명)
- 조사방법: 면접조사(자기기입식)
- 조사내용: 일반사항, 만족도(서비스 관련), 욕구조사 등 총 29개 문항
⇒ 주간보호센터의 경우 시설 및 이용자 특성을 반영한 별도 설문조사지 활용
- 자료분석: SPSS statistics 25.0 활용 빈도분석

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

○ 일반적 사항

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	126	42.0
	여성	174	58.0
연령	60대	42	14.0
	70대	162	54.0
	80대 이상	96	32.0
보호구분	국민기초생활수급자	73	24.3
	비수급자	227	75.7
거주지역	읍·면 지역	28	9.3
	동상동	17	5.7
	회현동	15	5.0
	부원동	5	1.7
	내외동	68	22.7
	북부동	152	50.7
	칠산서부동	5	1.7
	활천동	3	1.0
	삼안동	2	0.7
	장유1동	4	1.3
	장유3동	1	0.3
세대유형	1인 세대	104	34.7
	2인 이상거주	196	65.3

○ 김해시복지재단 인지도

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	112 / 37.3
		그렇다	94 / 31.3
		보통이다	23 / 7.7
		그렇지 않다	5 / 1.7
		전혀 그렇지 않다	1 / 0.3
	총 계	235 / 78.3	
잘 모르겠다		65	21.7

○ 노인종합복지관 이용계기 및 목적

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	45	15.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	165	55.0
	복지관 발행 홍보물	59	19.7
	대중매체	8	2.7
	기타의견	23	7.7
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	80	26.7
	여가선용 및 취미활동을 위해	105	35.0
	친구를 사귀기 위해	24	8.0
	점심식사 해결을 위해	23	7.7
	일자리 참여를 위해	37	12.3
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	15	5.0
기타의견	16	5.3	

○ 서비스 환경 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	3/1.0	10/3.3	38/12.7	110/36.7	139/46.3
시설의 편의성	1/0.3	12/4.0	32/10.7	112/37.3	143/47.7
시설의 쾌적성	1/0.3	6/2.0	33/11.0	112/37.3	148/49.3

○ 서비스 과정 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	3/1.0	5/1.7	37/12.3	110/36.7	145/48.3
직원들의 친절성	1/0.3	7/2.3	24/8.0	93/31.0	175/58.3
업무처리 신속성	3/1.0	7/2.3	42/14.0	91/30.3	157/52.3

○ 서비스 결과 만족도

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	3/1.0	4/1.3	57/19.0	108/36.0	128/42.7
업무처리의 신뢰성	1/0.3	4/1.3	34/11.3	119/39.7	142/47.3
직원들의 전문성	3/1.0	11/3.7	36/12.0	103/34.3	147/49.0

○ 서비스 전반적 만족도

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	2/0.7	26/8.7	114/38.0	158/52.7
이용의 편리성	1/0.3	10/3.3	39/13.0	108/36.0	142/47.3
이용의 지속성	1/0.3	-	23/7.7	97/32.3	179/59.7

○ 주요 서비스 전반적 만족도

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다	이용해 보지 않았다
사회교육 만족도	3/1.0	4/1.3	19/6.3	69/23.0	151/50.3	54/18.0
자율이용 만족도	-	3/1.0	27/9.0	73/24.3	139/46.3	58/19.3
셔틀버스 만족도	3/1.0	10/3.3	25/8.3	52/17.3	123/41.0	87/29.0
홍보물 편의성	-	4/1.3	22/7.3	70/23.3	156/52.0	48/16.0

○ 이용자 욕구분석

1. 코로나-19 상황에 당면한 복지관의 역할

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 노인 지원	34	11.3
일반 노인 급식 지원	65	21.7
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	76	25.3
온라인 강좌 개설 등 교육지원	23	7.7
안전한 대면 프로그램 활성화	65	21.7
디지털 시대에 따른 교육 확대 지원	25	8.3
기타의견	12	4.0

2. 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	48	16.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	80	26.7
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	56	18.7
다양한 프로그램 개발	74	24.7
지역사회 내 홍보의 활성화	6	2.0
급식서비스 제공	25	8.3
기타	11	3.7

3. 복지관 운영사업 선호도(욕구)

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	78/26.0	43/14.3	45/15.0	166/18.4	1
자율이용사업	52/17.3	49/16.3	28/9.3	129/14.3	3
건강증진사업	21/7.0	50/16.7	55/18.3	126/14.0	4
경로식당사업	45/15.0	53/17.7	51/17.0	149/16.6	2
정서생활지원사업	7/2.3	16/5.3	13/4.3	36/4.0	7
자원봉사사업	5/1.7	20/6.7	8/2.7	33/3.7	8
동아리활동사업	4/1.3	7/2.3	8/2.7	19/2.1	12
노인일자리사업	58/19.3	19/6.3	14/4.7	91/10.1	5
후원사업	4/1.3	6/2.0	10/3.3	20/2.2	11
경로당프로그램	12/4.0	13/4.3	16/5.3	41/4.5	6
특별행사	4/0.7	4/1.3	14/4.7	22/2.4	10
노인권익증진사업	2/0.7	9/3.0	19/6.3	30/3.3	9
복지관홍보사업	-	3/1.0	4/1.3	7/0.8	16
외부공모사업 등 특화사업	3/1.0	3/1.0	8/2.7	14/1.6	13
사례관리사업	-	3/1.0	5/1.7	8/0.9	15
식사배달사업	5/1.7	2/0.7	2/0.7	9/1.0	14

○ 기타의견 및 주요건의사항

구분	주요내용
기타의견	- 다양한 노년사회화교육프로그램 개설(인문학 등) - 실버아카데미 등 기존 프로그램 활성화
건의사항	- 주차시설 입구 확장 및 주차공간 확대 - 이용자 대상 예절 및 소양교육 - 사회교육 프로그램 참여자 정원 축소 및 책상 교체 - 셔틀버스 배차시간 및 노선 증가

Ⅲ 개선계획 추진일정

- 추진기간: 2022. 12. 19.~2023. 1. 31.
- 추진방향
 - 복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 반영한 개선계획 수립 시행
⇒ 복지관 특성 및 내외부 환경적 요인 등을 감안하여 추진일정 수립
 - 조사결과 및 개선계획 등 복지관 내 게시를 통한 관련사항 공유 추진
- 추진방법: 개선사항 별도 계획 수립 후 추진
- 주요개선내용: 대면중심 교육프로그램 확대 운영, 이용서비스 질 개선 등

Ⅳ 개선대책 및 추진계획

① 어르신들의 욕구를 반영한 노인 일자리 사업 안내 및 제공

【개선 필요성】

- 코로나-19 상황에 복지관의 역할과 가장 시급하게 보완해야할 부분으로 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원'과 '근로소득 보장을 위한 일자리 제공'이 나타나, 어르신들의 일자리 욕구에 대한 의견을 청취하기 위한 간담회 등을 지속적으로 개최하여 반영할 필요성 있음.
 - 노인일자리 간담회의 지속적 개최 통한 참여자 의견 청취 및 반영

【개선계획】

○ 방역수칙 준수 하에 참여자 의견 청취 창구 지속 운영

⇒ 연 1회 참여자 및 수요처 간담회, 최종평가회 개최 시 참여자 의견 청취 및 반영 노력

② 어르신들의 욕구를 반영한 여가 및 평생교육 프로그램의 다양화

【개선 필요성】

- 복지관 이용목적 1순위 '여가 선용 및 취미활동을 위해'로 나타났으며, 운영 사업 선호도 1순위도 '평생교육 지원사업'으로 나타나 여가활동 및 평생교육 프로그램에 대한 이용자들의 욕구가 강한 것으로 보임.
- 정부 및 지자체의 방역지침으로 제한되었던 복지관 출입과 노년 사회화교육 프로그램 인원 제한이 올해 점차적으로 완화되어 이용 욕구가 일부 해소되었으나 감염병의 장기화로 인한 피로도가 높아 교육프로그램의 정원을 검토하여 일부 상향 조정의 필요성 있음.

【개선계획】

○ 이용자 욕구를 반영한 노년사회화교육 프로그램 운영 및 추가 개설

⇒ 복지관 이용자 욕구조사 및 노년사회화교육 프로그램 참여자 욕구조사 결과를 바탕으로 비말위험이 높아 운영 중단되었던 합창단, 노래교실 강좌를 방역지침 준수 하에 개강 추진
⇒ 민요장구 강좌에 대한 욕구가 높게 나타나 2023년 예산 범위 내에서 강사를 추가 채용하여 신규 강좌 개설 추진

③ 주간보호센터 이용 어르신들을 위한 인지기능 프로그램 개선

【개선 필요성】

- 지난해에 이어 올해도 주간보호센터 운영의 보완사항 1순위로 인지기능 서비스에 대한 욕구가 가장 크게 나타남.

(2021년 85.7%, 2022년 78.6%)

- 주간보호센터는 치명율이 높은 감염취약시설로 이용자의 안전을 위하여 인지기능 프로그램을 축소하였으나 욕구가 높아 개선 필요

【개선계획】

○ 인지기능 프로그램을 확대 운영하고 이용자별로 맞춤형 인지강화 프로그램을 운영하여 만족도 향상 추진

- ⇒ 인지강화 프로그램을 통해 이용자의 인지능력 향상을 도모하고 참여 만족도 및 수행도 제고

V 기대효과

- 이용자 만족도 조사결과 반영을 통한 맞춤형 복지서비스 제공
- 이용자 욕구에 따른 운영사항 개선으로 만족도 및 복지체감도 향상
- 조사결과 및 개선사항 공유를 통한 복지관 신뢰도 증진

VI 향후계획

- 2023년 사업계획 수립 시 조사결과 및 개선사항 반영: '22. 12월 중

IV-2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획

이용자 만족도 및 욕구조사를 실시하여 개선 계획을 수립하여 복지관 이용자의 욕구와 문제를 파악하고, 이를 토대로 다양한 사업을 개발·운영하며 나아가 효과적인 복지관 운영 및 사업의 질적 성장을 도모하고자 함.

I 개 요

- 조사대상: 동부노인종합복지관 이용자 300명
- 조사방법: 양적조사(설문조사)
- 조사기간: 2022. 10. 24.(월) ~ 11. 4.(금)
- 조사내용: 일반적 사항 및 서비스 만족도·욕구사항 등
- 분석방법: SPSS 및 워드클라우드 분석

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 응답자
 - 성비는 남성 < 여성 순
 - 연령은 70대 > 80대 > 60대 순
 - 거주지역은 주로 삼안동이 가장 높게 나타남.
- 복지관 이용 요인
 - 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개 > 행정기관 및 다른 복지기관 안내 순
 - 이용 목적은 여가선용 및 취미활동을 위해 > 교육프로그램 참여 > 점심식사 해결 > 일자리 참여 > 친구를 사귀기 위함 순으로 나타남.
- 이용 만족도

구 분	만족 이상 유효퍼센트(%)	비 고
서비스 환경 만족도	97.3%	-
서비스 과정 만족도	97.6%	-
서비스 결과 만족도	97.5%	-
서비스 전반 만족도	98%	-
주요서비스 만족도	91.3%	-
평 균	96.34%	-

- 당면한 복지관의 역할 및 보완해야 할 부분
 - 경로식당 운영을 통한 일반 노인에게 대한 급식 지원이 가장 높게 나타남.
 - 보완해야 할 부분에서는 다양한 프로그램 개발이 가장 높게 나타남.
- 운영사업의 선호도: 평생교육지원사업 > 자율이용사업 > 경로식당 순
- 기타 의견
 - 신규프로그램: 트로트 장구, 캘라그래피, 시니어 줌바댄스, 오카리나, 난타, 수어(수화), 수채화 프로그램 개설 희망
 - 비말강좌(합창단, 노래교실, 색소폰반) 및 샤워시설 재개 희망
 - 셔틀버스 시간 조정 희망
 - 점심식사 메뉴 개선
 - 배드민턴장 개설
 - 자율이용실 공간 확대 및 스마트폰 활용 교육 확충

Ⅲ 대책 및 추진계획

- 복지관 토요일 자율이용실 개방
 - 코로나19 발생이후 토요일 자율이용실 운영 중단됨
 - 2023년 코로나19 상황 및 김해시 운영 방향에 따라 토요일 자율이용실 개방 논의
- 이용자들의 욕구 반영한 다양한 프로그램 개발
 - 2022년 하반기 맛보기 강좌 진행을 통한 이용자 선호도 파악 및 의견 청취를 통한 계획 수립
 - 2023년 상반기 노년사회화교육 프로그램 신규 편성 예정
- 경로식당의 안정적인 운영 및 메뉴 다양화
 - 코로나로 인해 경로식당 중단되었던 시기 이용자들이 많은 어려움을 호소, 이에 향후 재난 사항에 불편함을 최소화하기 위한 다양한 노력 필요
 - 식자재 시장조사 및 다양한 메뉴개발을 통한 메뉴 다양화 추진

IV 추진일정

- 경로식당 안정적인 운영 및 메뉴 다양화를 위한 차년도 계획 수립 : 2023. 1월 중
- 노년사회화교육 프로그램 신규 개설 : 2023. 2월 중
- 복지관 토요일 자율이용실 개방 : 2023. 1월~
(※ 코로나-19 상황 및 김해시 운영 방향에 따라 계획 수립 예정)

V 기대효과

- 복지관 운영에 대한 이용자의 의견 수렴 및 개선 방향 모색
- 이용자 욕구 파악을 통한 복지서비스 질 개선

Ⅲ-3-1. 김해시서부노인종합복지관 개선계획

복지관 이용자를 대상으로 실시한 2022년 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구 결과를 반영하여 복지관 내·외부 환경, 프로그램 등 운영전반에 대한 점검 및 개선을 통한 복지관 이용 서비스 질을 향상하고자 함.

I 조사개요

- 조사기간: 2022. 10. 17.(월) ~ 10. 28.(금) / 2주간
- 조사대상: 복지관 이용자 300명(복지관 283명, 주간보호센터 17명)
- 조사방법: 면접조사(자기기입식)
- 조사내용: 일반사항, 만족도(서비스 관련), 욕구조사 등 총 29개 문항
⇒ 주간보호센터의 경우 시설 및 이용자 특성을 반영한 별도 설문조사지 활용
- 자료분석: SPSS statistics 25.0 활용 빈도분석

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

○ 일반적 사항

구 분		빈 도(명)	유효 퍼센트(%)	
성별	남성	107	37.5	
	여성	178	62.5	
연령	60 ~ 69세	56	19.6	
	70 ~ 79세	162	56.8	
	80세 이상	67	23.6	
보호구분	예	35	12.3	
	아니요	250	87.7	
거주지	김해시 (100%)	진영읍	5	1.8
		주촌면	2	0.7
		한림면	3	1.1
		회현동	-	-
		내외동	-	-
		북부동	-	-
		칠산서부동	6	2.1
		활천동	-	-
		장유1동	110	39.3
		장유2동	53	18.9
장유3동	106	37.9		
세대유형	1인 세대	95	33.3	
	2인 이상	190	66.7	

○ 김해시복지재단 인지도

구 분		빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	54 / 18.9
		그렇다	123 / 43.2
		보통이다	25 / 8.8
		그렇지 않다	8 / 2.8
		전혀 그렇지 않다	- / -
	잘 모르겠다	75 / 26.3	

○ 서부노인종합복지관 이용계기 및 목적

구 분		빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	47 / 16.5	
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	166 / 58.2	
	복지관 발행 홍보물을 통해	53 / 18.6	
	대중매체를 통해	16 / 5.6	
	기타	3 / 1.1	
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	90 / 31.6	
	여가선용 및 취미활동을 위해	108 / 37.8	
	친구를 사귀기 위해	15 / 5.3	
	점심식사 해결을 위해	15 / 5.3	
	일자리 참여를 위해	35 / 12.3	
	각종 서비스(물리치료 등) 제공	22 / 7.7	
	기타	- / -	

○ 서비스 환경 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	1/4	3/1.1	55/19.3	156/54.7	70/24.6
시설의 편의성	-	8/2.8	32/11.2	167/58.6	78/27.4
시설의 쾌적성	-	5/1.8	26/9.1	166/58.2	88/30.9

○ 서비스 과정 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	2/0.7	33/11.6	171/60.0	79/27.7
직원들의 친절도	-	3/1.1	21/7.4	139/48.8	122/42.8
업무처리 신속성	-	7/2.5	37/13.0	150/52.6	91/31.9

○ 서비스 결과 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	-	3/1.1	47/16.5	161/56.5	74/26.0
업무처리의 신뢰성	1/0.4	1/0.4	27/9.5	182/63.9	74/26.0
직원의 전문성	-	5/1.8	33/11.6	163/57.2	84/29.5

○ 서비스 전반적 만족도

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	1/0.4	27/9.5	167/58.6	90/31.6
사회적 약자 이용 편의성	-	5/1.8	32/11.2	180/63.2	68/23.9
계속적 이용 의향	-	2/0.7	12/4.2	158/53.7	118/41.4

○ 주요 서비스 전반적 만족도

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우그렇다	이용하지 않는다
사회교육프로그램	2/0.7	2/0.7	26/9.1	99/34.7	110/38.6	46/16.1
자율이용프로그램	-	5/1.8	26/9.1	104/36.5	107/37.5	43/15.1
셔틀버스이용	3/1.1	7/2.5	24/8.4	103/36.1	103/36.1	45/15.8
홍보물 만족도	1/0.4	2/0.7	16/5.6	123/43.2	120/42.1	23/8.1

○ 이용자 욕구분석

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한지원	50	17.5
경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원	38	13.3
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	53	18.6
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	48	16.8
안전한 대면 프로그램의 활성화	69	24.3
디지털 시대에 따른 스마트기계 관련 교육 확대 지원	25	8.8
기타의견	2	0.7

○ 이용자 욕구분석

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	107/37.5	38/13.3	14/4.9	159/56.7	1
자율이용사업	47/16.5	51/17.9	31/10.9	129/45.3	3
건강증진사업	45/15.8	66/23.2	44/15.4	155/54.4	2
경로식당	14/4.9	38/13.3	48/16.8	100/35	4
정서생활지원사업	4/1.4	9/3.2	23/8.1	36/12.7	7
자원봉사사업	5/1.8	12/4.2	8/2.8	25/8.8	9
동아리활동	1/0.4	13/4.6	13/4.6	27/9.6	8
노인일자리사업	39/13.7	15/5.3	17/6.0	71/25	5
후원사업	-	6/2.1	4/1.4	10/3.5	15
경로당활성화사업	1/0.4	1/0.4	14/4.9	16/5.7	13
특별행사	3/1.1	12/4.2	30/10.5	45/15.8	6
노인권익증진사업	-	6/2.1	9/3.2	15/5.3	14
복지관홍보사업	1/0.4	1/0.4	1/0.4	3/1.2	16
외부공모사업 등	7/2.5	6/2.1	9/3.2	22/7.8	10
위기 및 독거노인자립지원	2/0.7	8/2.8	12/4.2	22/7.7	10
식사배달사업	9/3.2	3/1.1	8/2.8	20/7.1	12

○ 기타의견 및 주요건의사항

구분	주요내용
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 노년사회화교육프로그램 개설(라인댄스 등) - 동화구연 연계 일자리 제공, 심리상담, 독서모임 등 프로그램 개설 - 독거노인, 1인가정 후원프로그램 및 서비스 제공
건의사항	<ul style="list-style-type: none"> - 주차시설 개선 및 주차공간 확충 - 노년사회화교육프로그램 수강인원 증원 - 복지관 토요일 개방 등 운영시간 확대 - 복지관 이용연령 상향 조정

Ⅲ 개선계획 추진일정

- 추진기간: 2022. 12. 12. ~ 2022. 1. 31.
- 추진방향
 - 복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 반영한 개선계획 수립 시행
⇒ 복지관 특성 및 내·외부 환경적 요인 등을 감안하여 추진일정 정립
 - 조사결과 및 개선계획 등 복지관 내 게시를 통한 관련사항 공유 추진
- 추진방법: 개선사항 별도 계획 수립 후 추진
- 주요개선내용: 대면중심 교육프로그램 확대 운영, 이용서비스 질 개선, 복지관 운영방법 개선 등

Ⅳ 개선대책 및 추진계획

① 이용자 특성을 반영한 안전한 대면 프로그램 중심 운영방식 개선 및 확대 운영

【개선 필요성】

- 복지관 자체 온라인 강좌 운영에 따른 문제점 보완
 - 온라인 강좌 제작 장비 한계 및 전문인력 부재
 - 이용자들의 온라인 강좌에 대한 이해도 및 집중력 부족
- 이용자 욕구조사 결과 ‘안전한 대면 프로그램의 활성화’ 및 ‘평생교육 지원사업’ 확대 운영에 대한 필요성 제기

【개선계획】

- 정부 및 지자체 방역수칙 준수 범위 내 이용자 특성을 반영한 대면 프로그램 중심 운영방식 개선
 ⇒ 기존 온라인 강좌(5분 정보통) 폐지 후 분기별 특강 프로그램 운영 (전문강사를 활용한 취미·여가·교양 강좌 개설 운영 등)
- 이용자 욕구를 반영한 노년사회화교육 프로그램 추가 개설 운영
 ⇒ 이용자 욕구가 높은 라인댄스, 스마트폰사진반 신규 및 추가개설
 ※ 2023년 당초예산 범위 내 프로그램 추가 개설 추진

② 복지관 이용관련 각종 민원사례 분석을 통한 서비스 질 개선

【개선 필요성】

- 복지관 이용인원 지속적 증가에 따른 이용자 욕구의 세분화 및 다변화
 - 現) 복지관 등록회원 8,024명 ⇒ 복지관 정상운영 시점 대비 400여명 증가
 - 시설중심의 서비스 제공 방식에서 이용자 중심 서비스 제공 방식으로 변경 필요(※ 노인세대 스마트폰 보급률 향상에 따른 다양한 정보공유 가능)
- 복지관 신뢰도 향상을 위한 지속 반복적 민원 사례 분석을 통한 개선 방안 제시 필요
 - 이용자 특성 및 민원신청 간소화를 위한 대면소통전담 창구 개설 필요

【개선계획】

- 복지관 자체 '소통경청담당관(가칭)' 신설을 통한 각종 민원사례 분석 및 피드백 제공을 통한 서비스 질 개선 추진
 ⇒ 월별 또는 분기별 민원사례 분석 결과 공지 ⇒ 지속반복적 민원 사례 해소

2020년 ~ 2022년 민원신청 현황

구분	민원건수	신청방법	주요내용
2020년	2건	온라인(국민신문고, 복지관 대표누리집)	교육프로그램 이용
2021년	1건	온라인(시청 및 복지관 대표누리집)	교육프로그램 이용
2022년	9건	온라인(복지관 대표누리집)	셔틀버스, 자율이용프로그램 이용

③ 어르신들의 건전한 여가선용 및 편의성 증진을 위한 복지관 확대 운영

【개선 필요성】

- 코로나-19 장기화에 따른 복지관 운영사업 중단 및 기능 축소 등 비정상적 운영상황 지속
 - 노인여가복지시설의 고유기능(교양·취미활동·사회참여활동 등) 회복 필요
 - 복지관 이용인원 증가에 따른 시설 및 프로그램 운영방법 개선 필요
- 이용자 욕구조사(건의사항) 분석결과 '복지관 토요일 개방 등 운영시간 확대', '자율이용시설 확대 운영' 등 복지관 확대 운영에 대한 필요성 제기

【개선계획】

- 김해시(노인장애인과) 및 재단, 노인종합복지관 3개소 협의를 통한 단계적 확대 운영 추진
 - ⇒ 복지관 확대 운영시 정부 및 지자체 방역수칙 준수 철저

V 기대효과

- 이용자 만족도 조사결과 반영을 통한 맞춤형 복지서비스 제공
- 이용자 욕구에 따른 각종 운영사항 개선에 따른 만족도 및 복지체감도 향상
- 조사결과 및 개선사항 공유를 통한 복지관 신뢰도 증진

VI 향후계획

- 2023년 사업계획시 조사결과 및 개선사항 반영 : '22. 12월 중
- 복지관 확대운영을 위한 관련기관 협의 : '22. 12월 중

Ⅲ-3-2. 김해시서부노인종합복지관 주간보호센터 개선계획

2022년 김해시서부노인주간보호센터 이용자 만족도 조사 및 분석을 통해 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 개선 계획을 통한 서비스 질 향상에 기여하고자함.

I 조사개요

- 조사기간: 2022. 10. 17.(월) ~ 10. 28.(금) / 2주간
- 조사대상: 주간보호센터 이용자 17명
- 조사방법: 면접조사(자기기입식)
- 조사내용: 일반사항, 만족도(서비스 관련), 욕구조사 등 총 29개 문항
- 자료분석: SPSS statistics 25.0 활용 빈도분석

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 일반적 사항 (n=17)

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3	17.6
	여성	14	82.4
연령	70대	4	23.5
	80대 이상	13	76.5
보호구분	일반	13	76.5
	국민기초생활수급자	3	17.6
	기타	1	5.9
거주지역	장유 1동	4	23.5
	장유 2동	7	41.2
	장유 3동	6	35.3
등급유형	4등급	10	58.8
	5등급	5	29.4
	인지등급	2	11.8

○ 김해시복지재단 인지도 (n=17)

구 분		빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	7 / 41.2
		그렇다	6 / 35.3
		보통이다	1 / 5.9
		그렇지 않다	- / -
		전혀 그렇지 않다	- / -
	총 계	14 / 82.4	
	잘 모르겠다	3 / 17.6	

○ 이용경로 및 사유 (n=17)

구 분		빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
이용경로	복지관 발행 홍보물	3	17.6
	이웃, 친구, 가족소개	6	35.3
	국민건강보험공단 홈페이지	6	35.3
	기타의견	2	11.8
이용사유	인지능력 및 신체능력 저하	9	52.9
	낮 동안 보호자 부재	8	47.1

○ 서비스 환경 만족도 (n=17)

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	-	7/41.2	10/58.8
시설의 편의성	-	-	-	7/41.2	10/58.8
시설의 쾌적성	-	-	-	5/29.4	12/70.6

○ 서비스 과정 만족도 (n=17)

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	-	1/5.9	5/29.4	11/64.7
직원들의 친절도	-	-	-	1/5.9	16/94.1
업무처리 신속성	-	-	-	4/23.5	13/76.5

○ 서비스 결과 만족도 (n=17)

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	-	-	-	10/58.8	7/41.2
업무처리의 신뢰성	-	-	-	5/29.4	12/70.6
직원의 전문성	-	-	-	2/11.8	15/88.2

○ 서비스 전반적 만족도 (n=17)

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터 이용자 유익함	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/23.5	13/76.5
장애인,노약자, 이용편의성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/11.8	15/88.2
향후 이용의사	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/17.6	14/82.4

○ 서비스 이용유무 및 만족도 (n=17)

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우그렇다
서비스 질	-	-	-	5/29.4	12/70.6
서비스 제공시간	-	-	2/14.0	8/58.0	4/28.0
서비스의 욕구반영	-	-	-	8/47.1	9/52.9
개인프라이버시 및 자존감 존중	-	-	-	6/35.3	11/64.7
보호자와의 연락유무	-	-	-	2/11.8	15/88.2

○ 보강해야 할 프로그램 (n=17)

구 분	빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
인지기능 서비스	2	11.8
신체기능 서비스	6	35.3
사회적응 서비스	1	5.9
개별 맞춤 서비스	4	23.5
가족기능강화 서비스	1	5.9
기타	3	17.6

○ 서비스 향상에 필요사항 (n=17)

구 분	빈 도(명)	유효 퍼센트(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	10	58.8
직원의 친절성 및 전문화 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	-	-
개별맞춤 서비스	3	17.6
이용시간 다양화	3	17.6
기타	1	5.9

○ 기타의견 및 주요건의사항

구 분	주요내용
기타의견	- 다양한 신규프로그램 대한 개발(인지·재활 프로그램) - 심신 기능 회복을 위한 프로그램 개발(명상, 회상활동)

⇒ 이용자 및 보호자 만족도 분석 결과 전반적인 항목에서 만족하고 있으며, 보강해야 할 프로그램으로는 신체기능 서비스 보강 결과가 나타났고 기타 의견 으로는 다양한 신규 프로그램 개발(보호자)과 심신 기능 회복을 위한 프로그램 개발 의견 수렴함

Ⅲ 개선계획 추진일정

- 추진기간: 2022. 12. 14. ~ 2023. 1. 31.
- 추진방향
 - 이용자 만족도 및 욕구조사 분석 결과를 반영한 개선계획 수립
 - 지역 유관기관 연계 프로그램 재참여 신청(농업기술센터, 길생태학교)
- 개선내용: 인자신체활동 프로그램 개선 및 개발, 심신기능 회복을 위한 프로그램 개발

Ⅳ 개선대책

1. 다양한 신규 프로그램 개발 및 개선 운영

○ 개선대책

⇒ 지역연계 프로그램을 통한 다양한 프로그램 개발 운영

- ⇒ 농업기술센터, 길생태학교 2023년 재참여 신청서 발송
- ⇒ 관내·관외 우수기관방문 요청을 통해 우수 프로그램 벤치마킹
- ⇒ 시니어 전문강사 업체를 통한 다양한 프로그램 운영

2. 심신 기능 회복을 위한 심리적 안정 프로그램 운영

○ 개선대책

- ⇒ 심신 기능 회복을 위한 그림그리기, 음악 듣기, 회상하기 프로그램을 개설 추진
- ⇒ 2023년 원예교실 프로그램 개설하여 편안한 분위기 조성 심신 안정

V 추진 일정

- 2023년 사업계획서 만족도 조사 개선사항 반영 : '22. 12월 중
- 2023년 주간보호센터 프로그램 일정표 반영 : '23. 1월 중

VI 기대효과

- 이용자 만족도 조사결과 반영을 통한 개인 맞춤형 프로그램 제공
- 이용자 및 보호자 프로그램 만족도 향상 기여

Ⅲ-4. 김해시니어클럽 개선계획

2022년 김해시니어클럽 이용자 만족도 조사 결과를 기관운영에 반영하기 위한 개선계획을 수립·실행하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함.

I 개선계획 추진개요

1. 추진근거: 2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 개선추진방향
 - 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진
3. 추진기간: ~2023. 1. 31.(화)
4. 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진
5. 주요개선내용: 시장형, 사회서비스형 배정인원 증가, 신규 사업단 운영, 시설환경 개선 노력 등

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요
 - 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~11. 4.(금)
 - 참여인원: 352명
 - 조사방법: 양적조사(설문조사)
 - 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견
2. 만족도 조사 결과
 - 이용인원: 70대>60대>80대이상 순으로 이용률이 높음
 - 이용계기: 본인의 관심, 이웃 및 친구 가족의 권유등
 - 이용목적: 생활비(생계비)마련이 가장 높았으며, 그 외 사회활동등의 목적

○ 노인일자리 이용 만족도

구분	평균(100점환산)	비고
모집 및 선발과정	3.95점(79.14점)	
활동의 내용 및 강도	3.88점(77.61점)	
제공받는 교육 및 강의	4.01점(80.39점)	
활동(근무)환경	4.02점(80.56점)	
월 활동비(보수)	3.61점(72.21점)	
회당 활동(근무)시간	3.83점(76.64점)	
활동(근무)기간	3.89점(77.89점)	
담당자의 운영	4.23점(84.71점)	
수요처 및 동료와의 관계	4.14점(82.95점)	
전반적 만족도	4.09점(81.93점)	
평균	3.97점(79.40점)	

○ 이용자 욕구

- 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- 일에 대한 만족도 향상

○ 일자리 참여 후 큰 효과


- 경제적인 도움 64.2%로 가장 높음
- 사회생활, 자기발전, 신체적 건강개선 도움

3. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 질적(급여 및 활동내용), 양적으로 향상된 노인일자리 확보
- 추진과제 2. 사업단 환경 개선을 통한 노인일자리 참여자의 만족도 향상

III 대책 및 추진계획


1. 일자리 참여자의 욕구를 반영한 노인일자리사업 추진

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 공익활동 935명, 사회서비스형 408명, 시장형 212명의 노인일자리 운영
	<p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 상대적으로 높은 급여의 사회서비스형 및 시장형 사업단의 인원이 공익활동에 비해 적음 · 일자리 참여자의 욕구에 따른 질적, 양적으로 향상된 사업단 운영 필요

○ 참여자의 욕구를 반영한 노인일자리 편성·운영

- 이용자 욕구 분석에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이었으며 노인일자리 참여 만족도 부분에서 ‘월 활동비’에 대해 낮은 지표로 나타남
- 2023년도 공익활동 대비 급여가 높은 사회서비스형 및 시장형 사업단 배정인원수를 늘려 사업운영
- 배정인원 수 증가 예정인 사업단
 - 사회서비스형 사업단: 배정인원수 408명 ⇒ 483명
 - 시장형 사업단: 배정인원수 212명 ⇒ 228명

2. 사업단 환경 개선을 통한 노인일자리 참여자 만족도 향상

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 다른 시장형 사업단에 비해 실버카페 참여자의 급여가 낮고 카페장비의 노후화로 인한 참여자 근무의 애로사항으로 인해 만족도가 낮은 상태임 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 체계적인 카페 홍보의 부족으로 인한 매출 저하 · 매출 저하에 따른 참여자의 일에 대한 만족도 하락 · 카페 장비의 노후화

○ 실버카페 달보드레 율하점 이전을 통한 환경 개선 및 실버카페 홍보

- 추진방향: 김해목재박물관 신축 건물로의 달보드레 율하점 이전을 통해 카페 매출 상승과 더불어 노인일자리 홍보효과
- 이전시기: 2023년 1월 중
- 이전장소: 김해목재박물관 별관 1층
- 기대효과
 - 기존의 달보드레 율하점이 목재박물관 2층에 위치하여 접근성이 떨어지는 반면 신축 별관에서는 1층에 위치하게 되어 매장이용의 접근성이 높아짐
 - 매장 앞 테라스 확보 및 오픈형 카페로의 변환으로 매장 노출도가 높아져 매출 상승과 자연스런 홍보효과가 기대됨

○ 실버카페 달보드레 사업단의 브랜드화 추진 및 신규 카페 모색 필요

- 달보드레 카페의 맛과 서비스를 제고하고, 김해 지역 어르신의 특성을 가미하여 '브랜드화' 함으로서, 지속적 사업 확대 추진
- 달보드레 카페가 공유재산 무상사용 허가로 운영된다는 점을 고려하여, 신규 달보드레 카페 운영 모색

IV 추진일정

- 2023년 노인일자리 접수 및 전산등록 : 2022. 12. 5.~ 12. 28.
- 2023년 노인일자리 합격자 발표 및 선발 : 2023. 1. 6.한
- 2023년 사업시작 : 2023. 1. 9.

V 기대효과

- 시장형 및 사회서비스형 일자리 배정수 증가를 통한 참여자 만족도 향상
- 실버카페 달보드레 율하점 이전을 통한 참여자 만족도 향상과 동시에 노인일자리 홍보효과
- 실버카페 달보드레 사업단의 브랜드화를 통한 홍보효과

Ⅲ-5. 김해시구산사회복지관 개선계획

2022년 구산사회복지관 이용자를 대상으로 실시한 이용자 만족도 및 욕구조사 결과, 향후 개선방안에 대한 계획임.

I 추진개요

- 추진근거: 2022년 이용자만족도 평가와 질 개선연구
- 추진기간: 2023. 2. 28.까지
- 추진방향: 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 반영한 계획 수립
- 개선추진내용: 다양한 프로그램 기획·운영, 취약계층에 대한 급식강화

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 만족도 조사 개요
 - 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~11. 9.(수)
 - 조사대상: 복지관 이용자 150명
 - 대상선정방법: 단순 무작위 표본추출
 - 조사장소: 복지관 내, 대상자 가정(재가대상자)
 - 조사방법: 정형화된 설문지를 이용한 자기기입식 설문조사
 - 설문지 구성: 총 24개 문항
- 복지관 이용자 150명 대상 만족도 및 욕구조사 결과
 - 복지관 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스의 전반적인 만족도 4개 분야, 12개 문항에 평균 86.6점으로 조사되었음.
 - 코로나19시대 이후 앞으로의 중점사업으로는 '프로그램 편성, 온라인 강좌 개설 등 교육기회 제공 확대'에 대한 의견(44명(29.3%)이 가장 많았음.

- 복지관과 관련하여 보완 필요성 및 복지관 프로그램 선호도에 대한 질문에서도 ‘다양한 프로그램 개발’에 대한 의견이 가장 많았음.

Ⅲ 대책 및 추진계획

□ 다양한 프로그램 기획·운영

- 교육프로그램에 대한 폭넓은 자료 수집

→ 타 지자체, 지역 대학, 평생학습기관에서 개설된 강좌에 대한 자료를 수집하고, 인기 강사풀 등을 공유하여 양질의 교육프로그램을 제공함.

- 현재 진행 프로그램 및 활용 강의실 재조정·재배치 노력

→ 계속적으로 발생하는 신규프로그램 개설 욕구에 대해 현재 복지관 교육실 및 강당 운영현황을 파악하여 신규 프로그램 개설을 통해 지역주민의 욕구를 충족시킴

□ 취약계층(독거노인)에 대한 급식지원 강화

- 1년 단위로 실시하는 급식대상자 선발 및 급식서비스 계약시 계약서에 서비스 제공 탈락 조건(무단 결석 3회) 명시

→ 대상자에 대한 관리를 더욱 철저히 하기 위해 서비스 종결 사유(사망, 입원, 전출, 장기간 여행 등) 발생 시, 지체없이 대기자에게 서비스 기회 제공

- 대상자 선발 시, 국민기초생활수급 경계선에 있는 차상위계층에게도 동일한 기준 및 점수 적용

→ 결식 없는 사회안전망 마련을 위해 실질적 생활에 어려움을 겪고 있는 차상위계층을 위해 대상자 선발기준표가 포함되어 있는 구산사회복지관 운영지침 개정

IV 추진일정

- 복지관 프로그램 개선 방안 수립 : 12. 8.
- 급식서비스 대상자 모집·선발 : 12. 16.까지
- 교육프로그램 자료 수집(타 지자체, 평생교육기관) : 12. 12.~23.
- 욕구 반영을 통한 2023년 사업계획 수립 : 2023. 1.
- 조사결과에 대한 개선계획 추진결과 제출 : 2023. 2.

V 기대효과

- 이용자 맞춤형 프로그램 제공을 통한 만족도 향상
- 다양한 서비스 개발 및 운영으로 지역사회복지 실현

Ⅲ-6. 김해시여성센터 개선계획

2022년 김해시여성센터 이용자 만족도 조사결과를 통해 확인된 요구사항 개선 계획을 수립하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함

I 추진개요

1. 추진근거: 2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 추진방향: 욕구 반영을 통한 계획 및 개선
3. 기 간: ~ 2022. 12. 31.(일)
4. 방 법: 개선 계획 수립 및 즉각적 추진
5. 주요내용: 가족 단위 프로그램 계획, 새로운 홍보 전략 구축, 신규 교육강좌 개설 및 외래강사 채용, 이용 편의를 위한 시설 정비 및 셔틀버스 용역기간 연장 논의

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요
 - 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~2022. 11. 4.(금)
 - 참여인원: 210명
 - 조사방법: 설문지 배부 및 SPSS 결과 분석(양적조사)
 - 조사항목: 일반적 사항, 이용 만족도, 욕구분석, 기타의견
2. 만족도 조사 결과
 - 주이용층은 40대 이상 여성으로 확인됨
 - 거주지역은 북부동>삼안동>활천동>내외동>장유 순으로 나타남
 - 주된 이용목적은 자기계발과 취미·여가활동 선용을 위함임

○ 이용만족도

구분	내용	평균(100점환산)
서비스환경	절차의 편의성, 편리성, 쾌적함	84.1점
서비스과정	정보제공, 친절도, 신속성	81.6점
서비스결과	편의를 위한 지원 정도, 신뢰성, 전문성	81.6점
서비스전반	유익성, 사회적 약자 이용 편의성, 계속적 이용 의향	84.4점
주요서비스	교육과정 만족도, 참여 성과, 셔틀버스 이용, 홍보물의 편의성	84.4점
평균		83.2점

○ 이용자 욕구

- 교육의 다양화 및 홍보·마케팅 보완
- 주차장 확장 및 요리실 환경 정비
- 하반기 북부동 셔틀버스 운영 건의
- 신규 개설 희망 프로그램: 다도수업, 장구, 점성학, 서예, 서양자수

3. 추진과제

- 가족 단위 프로그램 계획
- 새로운 홍보 전략 구축
- 신규 교육강좌 개설 및 외래강사 채용
- 교육시설 정비 및 셔틀버스 용역기간 연장 논의

Ⅲ 대책 및 추진계획

- 가족 단위 프로그램 계획
 - 직장맘지원센터 힐링·가족친화 체험 프로그램의 모집대상을 현행 유지 (남성도 참여가능) 및 운영 활성화를 도모
 - 연중 가족이 다함께 참여할 수 있는 원데이클래스 계획
- 새로운 홍보 전략 구축
 - 온·오프라인 홍보 매체 유지 관리 및 월간 행사일정 안내지 제작 및 배부

- 신규 교육강좌 개설 및 외래강사 채용
 - 교육강좌 운영 후 실시하는 만족도조사 결과와 유사 교육기관의 운영 강좌 조사를 토대로 신규강좌 발굴 및 개설을 추진
- 교육시설 정비 및 셔틀버스 용역기간 연장 논의
 - 강의실 교육 설비 점검 및 교체 실시
 - 북부동 노선 연장운영 검토 및 2023년 셔틀버스 용역 계약 체결

IV 추진일정

- 2023년도 외래강사 공개 채용 : '22. 11.~12.
- 교육 설비 점검 및 교체 : '22. 11.~12.
- 셔틀버스 운영 검토 및 용역 계약 체결 : '22. 11.~12.
- 직장맘지원센터 힐링·가족친화 체험 프로그램 운영 : '23. 1.~12.
- 연중 사업 홍보 및 홍보 체계 구축 : '23. 1.~12.

V 기대효과

- 양성 평등한 프로그램 참여기회 제공을 통해 올바른 기관 이미지 제고
- 홍보 체계 구축을 통해 다양한 정보 전달 및 이용률 증가에 기여
- 시민의 욕구를 반영한 프로그램 운영을 통해 시설 이용 만족도 향상
- 쾌적한 교육환경 조성 및 셔틀버스 운용을 통해 이용 편의성 제고

Ⅲ-7. 김해시장애인종합복지관 개선계획

- ❖ 정책감사팀「2022년도 이용자 욕구·만족도 조사」결과 분석 반영 계획 수립
- ❖ 장애인당사자 의견반영을 통한 프로그램 질적 향상 및 이용자 만족도 증대

I 개 요

- 추진근거: 2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
- 개선추진방향: 장애인당사자 의견 및 욕구반영을 통한 이용자 만족도 향상
- 추진기간: ~2023. 2. 28.(화)
- 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진
- 주요개선내용: 평생교육프로그램 신규 증설 및 확대, 기능향상지원 및 건강지원 다양화

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

□ 만족도 조사 개요

- 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~11. 4.(금)
- 참여인원: 150명(복지관 이용자)
- 조사방법: 양적조사, 빈도분석
- 조사항목: 일반적사항, 서비스만족도, 욕구조사, 기타의견

□ 만족도 조사 결과

- 복지관 이용자는 남성 54.7%와 여성 45.3%, 연령으로는 60대 (18.7%), 거주지는 북부동(35.3%)으로 순으로 높게 파악되나, 전체적으로는 성별, 연령, 거주지역 등에서 고른 분포를 보임.
- 응답자의 장애유형 분석에서도 신체기능 장애(53.3%) >정신적장애 (34.0%)로 신체기능 장애 유형이 높게 나타나 복지관 등록 장애유형과 같은 결과로 나타남.
- 김해시복지재단에 대한 인지도와 긍정적 답변이 전년 55.0%, 올해 64.0%로 9.0% 증가함.

- 이용계기로는 이웃, 친구, 가족의 소개를 통해가 가장 높은 응답률 (62.7%)을 보였으며 그 다음으로 행정기관 및 다른 복지기관 안내, 복지관 발행 홍보물이 뒤를 이었으며 이용목적은 기능향상지원 서비스 이용을 위해 39.4%, 평생프로그램 참여, 여가선용 및 취미활동을 위해 순으로 나타남.

○ 이용 만족도

항 목	세 부 문 항			평 균
서비스 환경	간편성/81.3	편리성/81.3	쾌적성/82.7	81.8
서비스 과정	정보제공/78.7	친절도/86.7	신속성/77.3	80.9
서비스 결과	편의지원/75.3	신뢰성/84.0	전문성/79.3	79.5
사회적(전반적)	유익성/80.5	편의성/82.0	지속적이용/90.7	84.4
주요서비스	평생교육/82.9	기능향상/86.1	정보제공/85.3	84.8

○ 이용욕구

- 복지관의 역할: 장애인에 대한 기능향상 및 건강지원을 우선순위로 욕구 표현함
- 복지관의 보완할 부분: 다양한 프로그램의 개발, 기능향상지원 서비스의 다양화 등의 욕구가 높게 나타남
- 복지관 사업에 대한 선호도: 평생교육사업, 기능향상지원 개별 및 그룹서비스, 건강지원사업이 우선순위로 나타남

Ⅲ 대책 및 추진계획

□ 기능향상지원 및 건강지원 다양화

- 당면한 복지관의 역할로 2020년 1순위, 2021년 1순위, 2022년 1순위로 이용자들의 꾸준한 욕구를 확인할 수 있음
- 연령대가 다양해지고 지체장애부터 발달장애까지 다양한 장애 유형 이용자가 기능향상지원 및 건강지원 사업을 이용함에 따라 모든 이용자들이 이용할 수 있는 다양한 서비스의 지원이 필요할 것으로 사료됨

- 추진예정사업
 - **작업활동 기능향상지원다양화**: 스마트 재활실 구축
 - **언어지원발달 기능향상다양화**: AAC(보완대체의사소통도구) 마을조성

□ **평생교육 프로그램 신규강좌 증설 및 확대**

- 복지관 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사에서 평생교육사업이 1순위로 가장 높았으며 복지관의 보완할 부분에서도 다양한 프로그램의 개발이 1순위로 나타남
- 장애인 당사자 욕구를 반영한 신규 프로그램 운영
- 추진예정 사업
 - **건강지원 신규강좌 증설**: 아쿠아로빅, 힐 피트니스 신설
 - **평생교육 정보화교육 확대**: 기존 스마트폰반 추가 2개반 증설

IV 추진일정

- 스마트 재활실 구축
 - : 2022. 12.: 스마트재활기기「해피테이블」구입
 - : 2023. 3.: 인터랙티브 슈팅 구축
 - : 2023. 4.~5.: 스마트 재활실 환경조성(인테리어)
 - : 2023. 8.~: 스마트 재활실 시범운영
- AAC(보완대체의사소통도구) 마을조성
 - : 2023. 2.: 이용자 자문단 구성
 - : 2023. 3.~11.: AAC 제작 및 조성
- 평생교육 프로그램 신규강좌 개설(아쿠아로빅)
 - : 2023. 12.: 강사 모집
 - : 2023. 1. : 이용자 모집
 - : 2023. 2.~12.: 프로그램 운영
- 신규프로그램 개설(힐 휘트니스)
 - : 2023. 4.: 추경통한 예산확보

- : 2023. 5.~7.: 강사자문 및 채용, 참여자모집
- : 2023. 8.~12.: 프로그램 운영
- 평생교육 프로그램 확대 운영(스마트폰반): 2022. 2.~12.

V 기대효과

- 장애인당사자 욕구 반영 중심 장애인복지서비스 제공
- 2023년도 신규사업 반영으로 이용자 만족도 향상

Ⅲ-8. 김해시서부장애인종합복지관 개선계획

2022년 이용자 만족도 조사 결과를 바탕으로 전반적인 복지관 운영에 대한 개선계획 수립을 통해 시설 운영의 질을 개선하고 더 나아가 이용자 만족도 향상에 기여하고자 함.

I 개 요

1. 추진근거: 2022년 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 개선추진방향: 장애인 이용자 욕구 반영하여 프로그램 개선 계획 수립
3. 추진기간: ~2023. 2. 28.(화)
4. 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진
5. 주요개선내용: 다양한 신규프로그램 개발, 기능향상지원서비스의 다양화

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요
 - 조사기간: 2022. 10. 28.(금)~11. 9.(수)
 - 조사대상: 복지관 이용자 100명
 - 조사장소: 복지관 내(강의실 및 기능향상지원실)
 - 조사방법: 이용자 대상으로 설문조사 진행(자기기입식)
 - 조사내용: 일반적사항, 서비스만족도, 이용자 욕구사항 등 총 28개 문항
 - 분석방법: SPSS 25.0을 활용한 빈도분석
2. 만족도 조사 결과
 - 복지관 이용자 100명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였으며 100명 중 남성은 **53명(53.0%)**, 여성은 47명(47.0%)으로 나타남. 거주 지역은 **장유2동이 31명(31.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 장유1동 23명(23.0%), 내외동 7명(7.0%)순으로 파악되었음. 성별은 고르게 분포 되었고, 대부분의 이용자들이 장유 지역에 거주하는 것으로 알 수 있음.
 - 이용계기로는 '이웃, 친구, 가족의 소개'가 100명중 **63명(63.0%)**으로 가장 높은 응답률을 보였으며 그 다음으로는 '복지관 발행 홍보물을 통해서'

16명(16.0%), 행정기관 및 다른 복지기관 안내 13명(13.0%)순으로 나타났음. 이용목적은 '기능향상지원 서비스 이용을 위해'가 26명(26.0%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 '평생프로그램 참여' 25명(25.0%), '여가선용 및 취미활동을 위해' 22명(22.0%)순으로 나타남.

○ 복지관 시설 및 서비스 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)		
	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	9/9.0%	<u>51/51.0%</u>	40/40.0%
시설의 편의성	11/11.0%	42/42.0%	<u>47/47.0%</u>
시설의 쾌적성	7/7.0%	<u>48/48.0%</u>	45/45.0%
이용관련 정보제공	5/5.0%	44/44.0%	<u>51/51.0%</u>
직원들의 친절성	4/4.0%	40/40.0%	<u>56/56.0%</u>
업무처리의 신속성	9/9.0%	39/39.0%	<u>52/52.0%</u>
업무편의 제공성	17/17.0%	<u>42/42.0%</u>	41/41.0%
업무처리의 신뢰성	9/9.0%	43/43.0%	<u>48/48.0%</u>
직원들의 전문성	9/9.0%	39/39.0%	<u>52/52.0%</u>
이용의 유익성	3/3.0%	<u>52/52.0%</u>	45/45.0%
이용의 편리성	6/6.0%	46/46.0%	<u>48/48.0%</u>
이용의 지속성	4/4.0%	40/40.0%	<u>56/56.0%</u>

○ 복지관 주요서비스 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)			
	보통이다	그렇다	매우그렇다	이용해보지않았다
평생교육사업 만족성	9/11.8%	24/31.6%	<u>43/56.6%</u>	24/0.0%
기능향상지원 만족성	5/8.9%	18/32.1%	<u>33/58.9%</u>	44/0.0%
홍보물의 기여성	6/6.6%	<u>44/48.4%</u>	41/45.1%	9/0.0%

※'이용해보지않았다'는 결측으로 처리(결측치를 제외하고 비율 적용)

○ 이용욕구

- 복지관의 역할: 평생교육, 전환교육, 동아리 활성화, 기능향상지원서비스에 대한 욕구가 높게 나타남
- 복지관의 시급하게 보완할 부분: 대부분의 이용자들이 다양한 프로그램

개발에 대한 욕구를 표현함

- 복지관 운영사업 선호도: 기능향상지원서비스, 평생교육지원사업, 급식 지원사업 순으로 나타남

Ⅲ 대책 및 추진계획

1. 다양한 프로그램 개발

- 당면한 복지관의 역할에 대해 대부분의 이용자들이 다양한 프로그램 개발에 대한 욕구를 표현함
- 복지관 이용자들의 욕구를 반영한 신규 프로그램 개발이 필요하다고 판단됨
- 추진예정사업
 - 또래 프로그램 운영: 뉴스포츠, 미술, 유아체육 등
 - 건강지원 프로그램 운영: 김해시보건소 연계 프로그램 진행
 - 직업지원 프로그램 운영: 시범운영 반려동물 케어교육 정규 프로그램 전환
 - 자원봉사 프로그램 운영: 장애인 자원봉사단 운영
 - 재가장애인 대상 프로그램 운영: 주거개선사업 보금자리 체인지 진행, 시범운영 오늘의지니 정규 프로그램 전환

2 기능향상지원서비스 다양화

- 복지관 운영사업에 대한 선호도조사에서 기능향상지원서비스가 2021년 2순위, 2022년 1순위로 선정되는 모습을 보임. 이처럼 기능향상지원서비스에 대한 욕구가 매해마다 꾸준히 증가하고 있음을 보임
- 현재 이용하고 있는 장애인들의 만족도는 높으나 1년 단위의 수업 진행으로 인해 대기기간이 길다는 한계를 보임. 이에 대기자들의 이용 욕구를 해소하기 위한 기능향상지원서비스의 다양화가 필요함
- 추진예정 사업
 - 성인운동발달서비스: 체성분 분석을 통한 건강상담, 성인운동발달 소그룹 운동교실 운영, 소도구를 이용한 연휴 프로그램 진행, 평행봉 구비를 통한 개별이용자 기능에 맞는 서비스 제공
 - 감각통합서비스: 운영물품(커들스윙, 스쿠터보드) 구입을 통한 개별 이용자 기능에 맞춘 서비스 제공, 이용 아동 대상 어린이날 특별 프로그램 운영

IV 추진일정

1. 또래 프로그램 운영

- 2022. 12.: 김해시 체육회 생활체육지도자 활동지원사업 신청
- 2023. 2.: 홍보를 통한 이용자 모집
- 2023. 2.~12.: 프로그램 운영

2. 건강지원 프로그램 운영

- 2023. 1.: 김해시보건소와 사업 논의
- 2023. 2.~12.: 김해시보건소 연계하여 프로그램 운영

3. 직업지원 프로그램 운영

- 2022. 11.~12.: 반려동물 케어 강사채용 및 훈련생 모집
- 2023. 1.~12.: 프로그램 운영

4. 자원봉사 프로그램 운영

- 2023. 1~3.: 장애인 자원봉사자 모집
- 2023. 4.: 자원봉사 발대식 진행
- 2023. 4.~12.: 자원봉사 활동 진행

5. 재가장애인 대상 프로그램 운영

- 주거개선사업 보금자리 체인지 진행
 - 2023. 1.: 사업계획 수립
 - 2023. 1.~12.: 후원자 모집 및 주거개선 진행
- 오늘의지니 프로그램 운영
 - 2023. 1.: 재가장애인 욕구 파악 및 욕구에 따른 계획 수립
 - 2023. 2.~12.: 프로그램 운영

6. 성인운동발달서비스

- 체성분 분석을 통한 건강상담
 - 2023. 1.: 홍보를 통한 이용자 모집
 - 2023. 2.~12.: 프로그램 운영
- 성인운동발달 소그룹 운동 교실 운영
 - 2023. 1.: 성인운동발달 대기자 대상으로 문자 안내 및 홍보물 부착
 - 2023. 2.~5.: 시범운영 진행
 - 2023. 6.~7.: 만족도 조사 통해 23년도 하반기 정규 프로그램 편성

- 소도구를 이용한 연휴 프로그램 진행
 - 2023. 1.: 재활운동 소도구 구입
 - 2023. 1.: 프로그램 운영
- 평행봉 구비를 통한 개별이용자 기능에 맞는 서비스 제공
 - 2023. 1.: 평행봉 구입
 - 2023. 1.~12.: 프로그램 운영
- 물리치료용 안마의자를 통한 건강지원
 - 2022. 12.: 안마의자 배치
 - 2023. 1.~12.: 안마의자 자유허용

7. 감각통합서비스

- 운영물품(커들스윙, 스쿠터보드) 구입을 통한 개별 이용자 기능에 맞춘 서비스 제공
 - 2023. 1.: 운영물품(커들스윙, 스쿠터보드) 구입
 - 2023. 2.~12.: 개별 서비스 진행
- 이용 아동 대상 어린이날 특별 프로그램 운영
 - 2023. 5.: 어린이날 특별 프로그램 물품 구입
 - 2023. 5.: 어린이날 특별 프로그램 진행

V 기대효과

1. 만족도 조사를 바탕으로 이용자 중심의 복지서비스 제공
2. 개선된 프로그램 운영을 통해 이용자의 만족도 향상에 기여

IV-9. 김해시청소년수련관 개선계획

2022년 김해시청소년수련관 이용자 만족도 조사 결과를 수련관 운영에 반영하기 위한 개선계획을 수립·실행하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함.

I 개선계획 추진개요

1. 추진근거: 2022 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 개선추진방향
 - 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진
3. 추진기간: ~2023. 2. 28.(화)
4. 추진방법: 개선 사항별 계획 수립 후 개선 추진
5. 주요개선내용: 프로그램 개편, 홍보 전략 수립, 공간 혁신 방안 수립, 청소년 이용률 확대 추진

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요

- 조사기간: 2022. 10. 18.(화)~11. 4.(금)
- 참여인원: 206명(청소년 161명, 성인45명)
- 조사방법: 양적조사(온라인 설문조사)
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견

2. 만족도 조사 결과

- 대상 현황: 초등학생>성인>중학생>고등학생>대학생 순으로 응답 비율이 높음
- 수련관 이용 요인: 가족·지인의 소개로 이용하는 경우가 가장 많고 주로 프로그램 참여를 위해 이용함

○ 이용 만족도

구 분	평 균(100점환산)	비 고
서비스환경	4.27(85.4점)	2021년 대비 만족도 평균 0.15점(1점) 상승
서비스과정	4.33(86.6점)	
서비스결과	4.35(87.0점)	
서비스전반	4.29(85.8점)	
주요서비스	4.01(80.2점)	
평 균	4.27점(82.0점)	

○ 이용자 욕구


- 수련관 운영 보완사항: 다양하고 흥미로운 프로그램 개발·보급, 수련관 홍보, 이용방법 개선 순
- 설치 희망 공간: 휴게·놀이시설, 전문체험시설, 4차산업 관련 체험 시설 순
- 선호 프로그램: 과학정보, 문화예술, 건강증진, 참여 순

3. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 추진
- 추진과제 2. 수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립
- 추진과제 3. 청소년수련관 공간 혁신 방안 수립
- 추진과제 4. 청소년이용률 확대를 위한 방안과 지원 계획 수립

Ⅲ 대책 및 추진계획

1. (프로그램)프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 추진

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현 황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 소속단체 중심의 프로그램 운영 형태 유지 · 소속단체 외 정기형 프로그램 부족, 프로그램의 다양성 부족 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2021년 제시된 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영 미흡 · 사회적 이슈, 사회변화에 대응하는 프로그램 운영 미흡 · 소속단체 외 신규 참여자 유입 가능한 프로그램 부족


○ 수련관 프로그램 운영현황 분석 실시

- 2023년 프로그램 개편을 위해 최근 5년간 프로그램 운영현황 분석 (대상별 프로그램 현황, 신규 프로그램 개설·운영 현황 등)
- 만족도 조사 결과, 사업평가에 따른 욕구 반영 프로그램 운영 현황 분석
- 청소년 전문기관 연구자료, 청소년 정책 분석

○ 2023년 프로그램 개편 추진

- 기존 프로그램 분석을 통해 프로그램 운영 시기, 내용 등 재조정
- 청소년의 욕구, 정책 변화, 학교 교육환경 등을 고려한 중점 추진사업 논의
- 청소년 수요자를 위해 찾아가는 프로그램 개설 검토
- 조사결과 제시된 수요자 의견을 토대로 신규프로그램 개설 검토
- 청소년수련관 고유 기능에 맞는 청소년 프로그램 목표 설정 및 평가 체계 마련

2. (수련관 운영)수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 프로그램 참여자 모집 중심 홍보 실시 · 일상회복에 따른 비대면 사업 축소로 인한 온라인 홍보 실적 감소 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 정기적, 지속적인 홍보 미흡 · 홍보대상의 눈높이에 맞는 홍보 부재 · 프로그램 홍보 외 기관 인지도 향상 목적 홍보 부족


○ 구체적인 홍보 전략 수립을 위한 홍보실적 분석

- 조사결과 수련관 운영에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 수련관 홍보 강화의 필요성이 제기됨
- 그간 홍보실적 분석, 자체 홍보 전략 수립 등 대안을 모색했으나 가시적인 성과를 도출하지 못함
- 홍보주체, 홍보내용, 홍보활동, 홍보매체, 홍보대상별로 분석하여 구체적인 홍보전략 수립

○ 이용 활성화를 위한 홍보전략 수립

- 홍보실적 분석 자료를 근거로 주요 사업내용, 계획, 활동, 성과 및 업적 등에 대한 지속적인 홍보활동을 통하여 지역사회 신뢰도와 참여, 지지를 확보 할 수 있도록 구체적인 홍보전략 수립
- 청소년수련관을 상징하는 애칭, 심볼, 컬러 등을 활용하여 청소년수련관 브랜딩 및 실무 활용 방안 검토
- 비 공공분야 마케팅 전략을 벤치마킹하여 친근한 이미지메이킹 시도

3. (시설 개선)청소년수련관 공간 혁신 방안 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 청소년 휴게공간 및 놀이공간, 자유롭게 이용할 수 있는 부대시설 부재 · 외벽공사 후 내부공간 개선 미비 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 청소년수련시설의 시설·공간 이슈 및 혁신 요구에 따른 변화 미흡 · 청소년 활동 환경 변화에 따른 공간 운영 부재(전문체험실 등)


○ 청소년수련관의 기능 및 역할에 대한 재정립

- 공간 혁신 이전에 고려되어야 할 것은 수련관 주요사업, 운영방향, 기능 및 역할에 대한 면밀한 검토가 선행되어야 함
- 청소년이 원하는 프로그램을 운영할 수 있는 시설·공간으로 활용 할 수 있도록 청소년활동을 위한 공간과 설비의 재구조화 필요

○ 다양한 요소를 고려한 자체 공간 혁신 방안 수립

- 청소년이 스스로 찾아오는 공간 조성
- 선진지 벤치마킹 자료, 청소년의 욕구, 전문 연구기관의 청소년시설 공간 혁신 방안 연구 등을 종합적으로 검토하여 자체 공간 혁신 방안 수립
- 단기간에 개선이 어려운 사항으로 점진적인 공간 혁신을 추진(예산확보, 지자체 건의 등)하고, 향후 중·장기 발전계획 수립시 반영하여 개선 추진

4. (이용자 관리) 청소년이용률 확대를 위한 방안 수립

2022년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 주된 이용 연령층 초등학생 편중, 초등학생 프로그램 다수 운영 · 기존 고객 관리시스템 부재 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 중학생 이상 청소년이 실질적으로 참여 가능한 프로그램 부족 · 청소년이용률 확대 방안 부재

○ 기존 고객 관리 시스템 운영

- 수련관 신규 고객 유입 경로는 기존 고객의 구전효과가 주요 요인으로 기존 고객 관리 시스템 운영 필요
- 기존 고객의 수련관 이용 현황을 분석하여 기존 고객에게 필요한 맞춤형 정보를 제공하고 생일, 계절별 알림메시지 발송을 통해 수련관에 대한 긍정적 이미지 제고

○ 이용 연령층 다양화를 위한 청소년 프로그램 개설·운영

- 타기관 우수 사례를 분석하여 초·중·고의 발달적 특성에 따른 차별적 프로그램 구성·운영 필요
- 청소년들의 진로 및 관심 분야의 지식습득 등 다양한 프로그램을 청소년 스스로 기획하고, 지역사회에 대한 관심과 참여를 유도하기 위한 프로그램 개설·운영

IV 추진일정

- 프로그램 운영현황 분석 및 프로그램 개편 : 2023. 1월 중
- 수련관 이용 활성화를 위한 홍보실적 분석 및 전략 수립 : 2023. 1월 중
- 청소년수련관 공간 혁신 방안 수립 : 2023. 2월 중
- 청소년이용률 확대를 위한 방안과 지원 계획 수립 : 2023. 1월 중

V 기대효과

- 청소년수련관 공간 혁신을 통한 시설 이용의 편의성 증진
- 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영과 시설 개선으로 이용자 만족도 향상
- 청소년이용률 확대를 통한 청소년수련관 운영 활성화 도모

IV-10. 김해추모의공원 개선계획

2022년 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 보다 객관적으로 시각으로 추모의공원 운영의 문제점 및 개선사항을 파악하여 2023년도 사업운영에 대한 방향을 설정하기 위함

I 개 요

- 조사기간: 2022. 10. 18.(화) ~ 11. 4(금)
- 조사장소: 추모의공원 내
- 조사대상: 추모의공원 이용자 50명
- 조사방법: 양적조사(설문조사)
- 조사항목: 일반적사항, 만족도 조사, 이용자 욕구사항
- 수행인력: 신상진 대리

II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 서비스 환경 만족도에서 문항별 ‘매우 그렇다’에 많이 응답하였고 특히 추모의공원 편의시설 개선에 응답이 낮아 편의시설 개선에 노력해야 함.
- 서비스 과정 만족도에서는 이용안내 및 업무처리 신속성에 대한 ‘매우 그렇다’에 대한 응답이 높게 나왔으나 지속적인 관리 및 교육으로 이용안내 서비스 만족도 유지를 위해 노력해야 함.
- 서비스 결과 만족도에서 이용자의 편의를 위해 다양한 지원에 대한 ‘매우 그렇다’ 응답이 낮아 이용편의에 대한 만족을 높이기 위한 환경 개선이 이루어져야 함.
- 서비스 전반적 만족도에서는 추모의공원 이용의 편리성 문항에서 ‘그렇지 않다’에 2%로 응답하여 약자(장애인, 노약자)에 대한 불편사항 유무를 재정비할 필요성이 있음.
- 이용자 욕구 사항으로 자연장지 신축, 편의시설 보완(편의점, 현금인출기 설치, 휴대폰 충전기 설치) 등으로 나타났으며 기타 주차공간 부족, 자연장 설치, 가족유족대기실 설치, 카페 설치 등의 욕구가 있었음

Ⅲ 대책 및 추진계획

- 자연장, 수목장 설치
 - ⇒ 2018년부터 김해추모의공원 내 자연장 유치를 위해 다각적으로 노력하고 있으며, '23년도 완공 예정으로 향후 설치 시 유가족 홍보 예정
- 가족별 유족대기실 설치
 - ⇒ 일부 타시설에 설치되어 운영 중인 화장로·가족별 유족대기실 설치와 관련하여 추모의공원 유족대기실 면적 및 화장로 개수, 화장시간 등을 고려하여 향후 검토 예정
- 추모의공원 내 현금인출기 및 카페 설치
 - ⇒ 현금인출기와 관련하여 관련 은행과 여러차례 협의를 진행해 왔으나 방문 인원 및 이용시간, 설치비용 등을 고려하여 설치가 힘들다는 답변을 받았으며, 카페 설치와 관련하여 현재 김해지역자활센터(이든카페)와 협의하여 상권분석, 유동인구 등 분석하여 설치 여부를 고려하고 있음.
- 기타 편의시설 보완
 - ⇒ 유족대기실 내 휴대폰 충전기 설치로 유가족 편의 향상

Ⅳ 추진일정

- 만족도 조사결과에 따른 해결 방안 추진일정
 - ⇒ 자연장, 수목장 설치 : '23년 말 예정
 - ⇒ 추모의공원 카페 설치 관련 김해지역자활센터 현장방문 : '22. 11.
 - ※ 김해지역자활센터에서 카페설치 관련 분석 후 연락
 - ⇒ 유족대기실 및 기사대기실 휴대폰 충전기 설치 : '22. 12.

Ⅴ 기대효과

- 추모의공원 이용자의 만족도 및 욕구 조사 결과를 바탕으로 문제점을 파악 개선하여 2023년 이용자들의 시설이용 만족 향상
- 이용자 욕구를 통한 시설물 및 봉안유골 관리로 추모의공원 이용 만족 향상

IV. 결론

1. 연구결과 요약
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

1. 연구결과 요약

본 연구는 김해시복지재단 이용자의 만족도 결과 분석을 통해 각 기관 및 복지재단 운영의 질적 개선을 위한 방안을 찾고자 하는 목적으로 수행되었으며 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

김해시복지재단 이용자 2,134명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 전년도 1,348명보다 약 1.5배 증가하였다. 응답자의 성별은 여성이 1,333명(62.5%)으로 남성 801명(37.5%)보다 높은 것으로 나타났다. 연령대로는 70대 806명(40.2%), 60대 380명(17.8%), 80세 이상 324명(15.2%)순으로 높게 나타났으며, 20~50대는 총 442명(20.7%)으로 나타났다. 특정 연령대 응답이 높은 이유는 산하기관의 특성상 노인복지관 3곳 및 시니어 클럽의 주이용자가 높은 연령대를 대상으로 하기 때문으로 판단되며, 그 외 기관을 주축으로 20~50대 만의 특별한 욕구 발굴 및 이용참여율을 높이기 위한 시도가 필요해 보인다.

김해시복지재단의 인지도에 대해 살펴본 결과, 응답자 2,132명 중 1,591명(74.6%)이 '김해시복지재단을 알고 있다'는 응답을 하였다. 이는 2019년 김해시복지재단 인지도 68.1%, 2020년 68.2%에 비해 6% 가량 높지만 2021년 74.4%로, 전년과 비교해 재단 홍보의 효과가 정체됨을 알수 있다. 김해시민을 대상으로 하는 대외적 홍보가 안정기로 접어들었다고 판단되며, 차 후에는 기관 이용자를 대상으로 상시 김해시복지재단을 홍보할 수 있는 다양한 접근 방법이 필요해 보인다.

김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부에는 총 1,592명 중 674명(85.1%)이 '그렇다' 이상의 응답을 하였다. 전년과 비슷한 수치로 계속해서 높은 수치로 나타났지만, 그 외 '전혀그렇지 않다' 13명(0.8%), 그렇지 않다 24명(1.5%)로 응답한 이유를 파악해 개선해야 하겠다.

이번 2021년 이용자 만족도 평가와 질 개선연구는 각 시설의 특성에 맞게 설문 문항이 구성되었으며, 공통 문항은 <표 IV-1-1>과 같다.

〈표 IV-1-1〉 김해시복지재단 서비스 만족도 문항

구분	문항	평균	
		2021	2022
서비스 환경	복지관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	4.20	4.20
	복지관은 편의시설이 잘 갖춰져있다.	4.14	4.18
	복지관은 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	4.37	4.32
서비스 과정	복지관에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	4.25	4.25
	복지관의 직원들은 친절하다.	4.47	4.43
	복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	4.31	4.31
서비스 결과	복지관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	4.20	4.19
	복지관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	4.35	4.33
	복지관은 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	4.28	4.31
전반적 만족도	복지관은 이용객에 유익하다.	4.39	4.37
	복지관은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	4.17	4.18
	앞으로도 복지관을 이용할 생각이다.	4.46	4.45

서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 전반적 만족도를 묻는 모든 문항에서 2020년, 2021년과 비슷한 결과를 나타내고 있다.

2018년 이래, 만족도 조사 결과(공통 문항)는 지속적으로 상승하였으며, 2020~2022년 3년간 정체된 부분은 만족도 조사 결과가 상단에 도달하였다고 평가할 수 있다. 물론, 지속적 상승이 이루어지는 것이 바람직하겠지만, 숫자의 한계가 있다는 점을 고려하면, 상단에 위치한 만족도 조사 결과를 유지하는 것이 중요한 목표점이 될 수 있다. 다만 **불만족 응답자의 이유를 세밀하게 파악해 지속적인 관심을 갖고 개선할 필요가 있다.**

또한 이용자의 성별에 따른 만족도 차이는 남성의 평균 4.28점(85.6%)과 여성의 평균 4.30점(86.0%)가 유사하게 나타났으며, 통계적으로도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 80세 이상 평균 4.39점(87.8%), 70대 4.36점(87.2%)로 가장 높게 나타났으며, 10대를 제외한 40대 4.14점(82.8%), 50대 4.18점(83.6%), 60대 4.16점(83.2%)로 낮게 나타났다. **상대적으로 만족도가 낮은 40~60대를 위한 별도의 점검이 필요해보인다.**

산하기관에 따른 전반적 만족도에서는 김해시동부노인종합복지관, 김해시구산사회복지관, 김해추모의 공원 순으로 나타났다. 사후검증을 통해 유의미한 결론이 도출되었지만, 산하기관의 전반적 만족도 순위는 계속해서 바뀌므로 해당년도에 높은 만족도를 보인 기관의 전반적 운영을 살펴볼 필요가 있어 보인다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 복지재단 이용자들에게 욕구 및 만족도 조사를 실시함으로써, 실증적인 개선과 나아감을 위한 방향 설정이라는 명확한 목표를 가지고 이루어진 연구였으나, 다음과 같이 연구의 일반화를 제약하는 한계점을 가지고 있다.

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

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

셋째, 매년 ‘이용자 만족도 평가와 질 개선연구’가 이루어지면서 이 또한 조사의 완성도를 낮추는 요인으로 연결되고 있는 점이 아쉬움으로 남는다. 조사의 필요성을 온전히 이해하고 조사를 통해 이용자들의 목소리를 듣고, 이를 반영하여 나아가고자 하는 일련의 과정들이 매년 이루어짐으로써, 때가 되면 의례적으로 해야 되는 과업으로 여겨질 수 있는 것 또한 한계의 하나라고 볼 수 있다. ‘이용자 만족도 평가와 질 개선연구’의 주부서는 정책감사팀이 아니라, 실제 김해시민이 이용하고 있는 산하기관의 담당자들이다. 의례적인 소통, 논의를 통해 눈에 띄는 변화를 이끌어 내기란 쉽지 않아 보인다. 각 부서의 이용자 만족도 평가를 각 부서

에서 직접 계획·실행·평가하고, 김해시복지재단 전체 만족도 파악을 위한 공통사항에 대해서만 정책기획팀에서 취합하여 결과를 도출하는 등 시스템의 변화 또한 적극적으로 검토해 볼 필요가 있을 것으로 보여진다.

참고문헌

- [1] 서울시복지재단(2008). 「사회복지시설 이용자 만족도 조사체계 연구」
- [2] 한국보건사회연구원(2010). 「사회복지서비스의 이용자중심 제도 운영에 관한 연구」
- [3] 평택복지재단(2011). 「평택시 사회복지시설 욕구조사」
- [4] 서수경(2012). 「사회복지 서비스 품질이 이용자의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구: 종합사회복지관을 중심으로」
- [5] 윤일현(2021). 「사회복지 이용시설의 서비스 질이 시설 재이용에 미치는 영향: 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도 병렬 삼중매개 효과분석」

부록 - 설문지

2022년 이용자 만족도
평가와 질 개선 연구

○○노인종합복지관

○○노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단

김해시○○노인종합복지관

50811 김해시 신어산길 46

전화 310-8500 팩스 310-8599

홈페이지 www.gimhaedongbu.or.kr

일련번호

조사원

8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

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

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

노인복지관 주요 서비스 만족도

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

III. 이용자 욕구사항

25. 코로나-19가 계속되고 있습니다. 지금 당면한 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 지원
- ② 경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원
- ③ 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
- ④ 온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원
- ⑤ 안전한 대면 프로그램의 활성화
- ⑥ 디지털 시대에 따른 스마트기계(스마트폰, 키오스크 등) 관련 교육 확대 지원
- ⑦ 기타의견

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완
- ④ 다양한 프로그램 개발(정규 강좌, 특강, 특별프로그램 등)
- ⑤ 지역사회 내 홍보의 활성화
- ⑥ 양질의 급식서비스 제공
- ⑦ 기타의견

27. 복지관의 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사 입니다. 아래 보기를 읽고 선호하는 사업을 순위별로 기재해주시기 바랍니다. <질의 후 근접한 답변으로 체크>
 1순위() 2순위() 3순위()

1. 평생교육지원사업 - 사회교육프로그램, 우수평생교육, 외부지원사업 등
2. 자율이용사업 - 탁구장, 당구장, 체력단련실, 장기·바둑실 등의 이용
3. 건강증진사업 - 물리치료, 치매예방 프로그램, 건강 상담 등
4. 경로식당
5. 정서생활지원사업 - 복지관 이용교육, 무료 법률상담, 이용자 고충처리 등
6. 자원봉사사업 - 일반자원봉사, 노인자원봉사 등
7. 동아리활동
8. 노인일자리사업 - 공원환경지킴이, 불법광고물 클린사업, 깨끗한 경로당사업 등
9. 후원사업
10. 경로당활성화지원사업
11. 특별행사 - 명절맞이(설·추석) 행사, 어버이날 행사, 절기(동지·복날) 행사 등
12. 노인권익증진사업 - 노인권익교육, 캠페인 등
13. 복지관홍보사업 - 소식지, 안내지, 홈페이지 운영 등
14. 외부공모사업 등 특화사업 - 문화예술지원(미술), 선배시민자원봉사단 등
15. 위기 및 독거노인자립지원사업
16. 재가결식노인 식사배달사업

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

29. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2022년 조사연구사업

○○노인종합복지관
주간보호센터

○○노인종합복지관 주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단

김해시○○노인종합복지관 주간보호센터

50883 김해시 김해대로 1902번길 12

전화 310-8423 팩스 332-8361

홈페이지 www.ghwf.or.kr

일련번호

조사원

9. 주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

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

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

서비스 이용유무 및 만족도

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

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

Ⅲ. 이용자 욕구조사

23. 주간보호센터에서 보강해야 할 프로그램은 무엇입니까?

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

24. 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 가장 필요한 사항은 무엇입니까?

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

25. 주간보호센터의 문제점이나 바라는 점을 자유롭게 적어 주세요.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

김해시니어클럽 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단
김해시니어클럽

(우)50964 경남 김해시 흥동로 150
(흥동 415-3번지) 2층
전화 310-3300 팩스 332-0990
홈페이지 <http://www.ghsclub.or.kr>

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

1. 일반적 사항

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

1. 성 별	① 남 ② 여
2. 연 령	()세
3. 보호구분	국민기초생활수급자 혜택을 받고 계십니까?(① 예 ② 아니오)
4. 거주지역	김해시()읍·면·동
5. 현 참여유형	① 공익활동 ② 시장형 사업단 ③ 사회서비스형 사업단 ④ 그 외 기타(취업알선, 시니어인턴쉽, 고유사업등)
6. 참여경력	① 1년 이하(처음) ② 2년 ③ 3년 이상

7. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

- ① 예(☞ 6-1번 문항으로)
② 아니오(☞ 7번 문항으로)

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

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

8. 전직은 무엇입니까?

- ① 농업 ② 회사원 및 공무원 ③ 자영업 ④ 무직 및 전업주부 ⑤ 기타

9. 현재 주 소득원은 무엇입니까?

- ① 자녀로부터의 지원 ② 연금혜택 ③ 저축 및 퇴직금
④ 일자리로 인한 소득 ⑤ 기타

10. 일자리를 구하는데 가장 큰 어려움은 무엇입니까?

- ① 일자리가 부족하다 ② 정보가 부족하다
③ 학력, 기술, 경험이 부족하다 ④ 근로환경, 근로시간이 맞지 않다
⑤ 제시된 사업의 보수가 적다 ⑥ 적성에 맞는 자리가 없다
⑦ 없음 및 기타()

11. 김해시니어클럽(이하'시니어클럽')을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?

- ① 본인의 관심으로 전화 또는 방문 ② 이웃 및 친구·가족의 권유
③ 주민자치센터 및 관공서의 소개 ④ 이용하고 있던 기관의 소개
⑤ 홍보물(현수막, 안내문 등) ⑥ 기타 ()

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
19. 이용안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
21. 업무 및 건의사항을 신속하게 처리 한다.	①	②	③	④	⑤

서비스 결과 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
22. 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
23. 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
24. 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

서비스 전반적 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
25. 참여자에게 유익하다.	①	②	③	④	⑤
26. 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
27. 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 이용자 욕구 및 개선사항

28. 시니어클럽이 보완해야 할 부분은 무엇입니까?(1가지만 선택)

- ① 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- ③ 쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완
- ④ 지역사회 내 홍보의 활성화
- ⑤ 기타의견

29. 사업에 참여한 후 가장 크게 느꼈던 효과는 무엇입니까?

- ① 경제적인 도움
- ② 신체적 건강개선 및 증진
- ③ 긍정적인 성격 및 태도변화
- ④ 대인관계(사회적 관계) 개선
- ⑤ 자기발전 및 성취감
- ⑥ 기타 ()

30. 사업에 참여하면서 가장 어려웠다고 느낀 점은 무엇입니까?

- ① 체력적인 한계
- ② 출퇴근거리 및 시간
- ③ 적성과의 불일치
- ④ 가족 또는 주변의 걱정
- ⑤ 수요처와의 관계
- ⑥ 동료와의 불화 및 불성실한 태도
- ⑦ 없음 및 기타()

31. 계속하여 사업에 참여할 생각이 있으십니까?

- ① 예
- ② 아니오
- ③ 잘모르겠다

32. 신규 희망하는 사업이 있으면 자유롭게 기술해주세요.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

김해시구산사회복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단
김해시구산사회복지관

50908 김해시 가락로 220(구산동)
전화 310-8470 팩스 337-4543
홈페이지 www.gusansw.or.kr

일련번호					
------	--	--	--	--	--

조사원	
-----	--

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 교육프로그램 참여
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 일자리 참여를 위해
- ⑥ 각종 서비스를 제공받기 위해
(무료법률상담, 무더위쉼터, 팩스 발송, 상담: 생활고 해결 등)

⑦ 기타의견

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

Ⅲ. 이용자 욕구사항

20. 코로나19 유행이 지속되는 가운데, 점차 사업들이 정상화 되고 있습니다. 코로나19 시대 이후, 앞으로 더욱 중점적으로 진행해야 할 프로그램(사업)은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 독거노인, 취약계층에 대한 급식지원 강화
- ② 코로나19로 외출 감소, 가족·이웃 간 관계단절로 인한 심리 상담프로그램 제공
- ③ 안정적인 일자리 제공을 통한 상담·연계 등 지원
- ④ 프로그램 추가 편성, 온라인 강좌 개설 등 교육 기회 제공 확대
- ⑤ 온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원
- ⑥ 기타의견

21. 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분은 무엇입니까?(1가지만 선택)

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

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

22. 아래 사업(프로그램)을 복지관에서 운영하고 있습니다. 귀하께서 선호하는 사업을 순위별로 기재해 주시기 바랍니다.

1순위() 2순위() 3순위()

1. 사례관리(복지사각지대에 놓인 취약계층을 대상으로 서비스 제공 및 지원)
 2. 아동·청소년 지원사업(청소년 진로탐색 프로그램, 학습교재 지원 등)
 3. 가족기능보완사업(가족상담, 부모교육 등)
 4. 어르신 안전망 확보사업(스마트홈 지원사업-사물인터넷 「아리야」 활용 말벗 및 위기상황 알림)
 5. 급식서비스(결식어르신 대상 무료급식, 도시락·밀반찬배달 등)
 6. 보건의료서비스(질병 예방교육, 치매검사, 건강검진, 건강상담 등)
 7. 후원 개발·연계·나눔(후원물품 지원, 난방지 지원 등)
 8. 정서지원사업(어르신 대상 생일잔치, 어버이날 기념행사 등)
 9. 교육프로그램(평생교육, 취미여가교육, 건강증진 프로그램 등)
 10. 노인사회활동지원사업(어르신 참여 사회활동 지원을 통해 지역사회 공익 증진을 위한 사업)
 11. 주민조직강화사업(주민리더 양성, 명절 행사, 마을 축제, 지역기반 캠페인)
 12. 주민복지증진사업(복지관 이용상담, 무료법률상담, 생활고 등 고충상담)
 13. 자원봉사자 개발·모집 및 관리, 자원봉사자 격려 행사
 14. 2022년 공모사업(월드비전 꿈꾸는 아이들사업)
 15. 2022년 공모사업(중장년 1인가구 맞춤형 프로그램)
 16. 김해시 우수평생학습 프로그램-다문화(결혼이주여성) 대상 프로그램
 17. 2022년 공모사업(지구를 살리는 업사이클링 활동-자원 재활용 프로그램)

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

24. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

김해시여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단
김해시여성센터

50811 김해시 신어산길 46
전화 329-0400 팩스 329-9779
홈페이지 www.ghwomenscenter.or.kr

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

8. 여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 자기계발을 위해
- ② 전문적인 교육을 받기 위해
- ③ 자격증 취득을 위해
- ④ 취·창업을 위해
- ⑤ 취미·여가활동 선용을 위해
- ⑥ 노후설계를 위해
- ⑦ 기타의견

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

여성센터 주요 서비스 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
21. 여성센터에서 제공되는 교육 및 프로그램의 과정은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 교육 및 프로그램이 본인의 참여 목적에 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤	⑥
23. 셔틀버스 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
24. 각종 홍보물은 여성센터 이용에 편의를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥

장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단
김해시장장애인종합복지관

50832 김해시 삼계로 140
전화 310-8930 팩스 314-7116
홈페이지 www.gimhaerc.or.kr

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 평생교육프로그램 참여
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 기능향상지원 서비스 이용을 위해
(물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- ⑥ 각종 서비스(이미용, 노래방 등)를 제공받기 위해
- ⑦ 기타의견

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

장애인복지관 주요 서비스 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
21. 평생교육프로그램 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 기능향상서비스 이용은 만족스럽다. (물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)	①	②	③	④	⑤	⑥
23. 각종 홍보물은 복지관 이용에 편의를 제공한다	①	②	③	④	⑤	⑥

Ⅲ. 이용자 욕구사항

24. 지금 당면한 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 장애인에 대한 급식, 경제적, 정서적 지원 등
- ② 장애인에 대한 권익옹호, 인권교육, 장애이해교육 등
- ③ 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원 등
- ④ 온라인 강좌 개설, 정보화 교육 등
- ⑤ 평생교육, 사회교육, 동아리 활성화 등
- ⑥ 기타의견(마을중심, 편의시설지원 등)

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 기능향상지원 서비스 다양화(물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완
- ④ 다양한 프로그램 개발(정규 강좌, 특강, 특별프로그램 등)
- ⑤ 자율이용실 활성화 및 운동기구 보완
- ⑥ 양질의 급식서비스 제공
- ⑦ 기타의견(마을중심, 찾아가는 이동복지관 등)

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

1순위() 2순위() 3순위()

- 1. 상담사례지원사업 (사례관리, 발달장애인 부모심리상담, 찾아가는 진단·진단판정사업 등)
- 2. 인권 및 권익옹호지원사업 (인권 및 권익옹호교육, AAC(보완대체의사소통)마을 조성, 이동 경사로지원 사업 등)
- 3. 역량강화지원사업 (동아리지원사업, 휠체어 대여 등)
- 4. 평생교육사업 (늘푸른대학, 평생교육프로그램, 정보화교육 등)
- 5. 지역사회연계사업 (그림공모전, 장애인식개선교육, 캠페인, 마땅한 시민학교 등)
- 6. 후원사업
- 7. 기능향상지원 개별 및 그룹서비스 (물리, 작업, 언어, 조기(특수)교육)
- 8. 건강지원사업 (ICT기반 「스마트재활실」, 무료진료, 통증관리실, 운동기능증진실, 휠 피트니스 교육)
- 9. 직업지원사업
- 10. 장애인목욕탕
- 11. 발달장애인 주간보호사업
- 12. 복지관 홍보사업 (소식지, 안내지, 홈페이지 운영 등)
- 13. 급식지원사업 (복지관 식당)
- 14. 자율이용사업 (노래방, 도서관, 탁구장, 이·미용 서비스 등)

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

28. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

서부장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 월



김해시복지재단
김해시서부장애인종합복지관

51004 김해시 대청로 176번길 30
전화 310-3350 팩스 314-1999
홈페이지 www.ghsbrc.or.kr

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 평생교육프로그램 참여
- ② 여가선용 및 취미활동을 위해
- ③ 친구를 사귀기 위해
- ④ 점심식사 해결을 위해
- ⑤ 기능향상지원서비스 이용 위해
(감각통합, 성인운동발달 등)
- ⑥ 각종 서비스(이미용, 노래방 등)를 제공받기 위해
- ⑦ 기타의견

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

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

서비스 전반적 만족도

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

서부장래인종합복지관 주요 서비스 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
21. 평생교육프로그램 이용은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 기능향상지원서비스 이용은 만족스럽다. (감각통합, 성인운동발달 등)	①	②	③	④	⑤	⑥
23. 각종 홍보물은 복지관 이용에 편의를 제공한다.	①	②	③	④	⑤	⑥

Ⅲ. 이용자 욕구사항

24. 지금 당면한 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 장애인에 대한 급식, 경제적, 정서적 지원 등
- ② 장애인에 대한 권익옹호, 인권교육, 장애이해교육 등
- ③ 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원 등
- ④ 온라인 강좌 개설, 정보화 교육 등
- ⑤ 평생교육, 전환교육, 동아리 활성화 등
- ⑥ 기타의견

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담
- ② 기능향상지원서비스의 다양화(감각통합, 성인운동발달 등)
- ③ 쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완
- ④ 다양한 프로그램 개발(정규 강좌, 특강, 특별프로그램 등)
- ⑤ 자율이용실 활성화 및 재활운동기구 보완
- ⑥ 양질의 급식서비스 제공
- ⑦ 기타의견

26. 복지관의 운영사업에 대한 선호도(욕구)조사 입니다. 아래 보기를 읽고 선호하는 사업을 순위별로 기재해주시기 바랍니다. <질의 후 근접한 답변으로 체크>
 1순위() 2순위() 3순위()

- 1. 상담사례지원사업 (회원접수, 사례관리, 발달장애인 부모심리상담, 기능향상 진단 등)
- 2. 인권 및 권익옹호지원사업 (인권 및 권익옹호교육, 자기주장문화제, 법률 고충상담 등)
- 3. 역량강화지원사업 (동아리지원사업, 기관견학, 이용자 간담회, 휠체어대여 등)
- 4. 평생교육지원사업 (평생교육프로그램, 정보화교육 등)
- 5. 특별강좌사업 (또래와 함께하는 낮 활동 지원 프로그램, 아트클래스, 바리스타, 스피치, 노래교실 등)
- 6. 지역사회연계사업 (장애인식개선캠페인, 돌레문화학교, 미술품 전시, 알쓸과학 꼬마뉴턴 등)
- 7. 후원사업
- 8. 기능향상지원서비스 (감각통합, 성인운동발달서비스 등)
- 9. 가족지원사업 (도예체험, 피자 만들기 체험, 샌드위치 만들기 체험 등)
- 10. 직업지원사업 (훈련형 카페, 캘리그래피 자격증반, 반려동물 케어교육 등)
- 11. 복지관 홍보사업 (소식지, 안내지, 홈페이지 운영 등)
- 12. 급식지원사업 (복지관 식당)
- 13. 자율이용사업 (노래방, 탁구장, 정보검색대 등)

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

28. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

김해시청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2022년 10월



김해시복지재단
김해시청소년수련관

50860 김해시 김해대로 257
전화 346-2100 팩스 346-2104
홈페이지 www.ghwf.or.kr

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

8. 청소년수련관을 이용하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 프로그램 참여
- ② 여가시간 활용과 취미활동을 위해
- ③ 자신의 재능을 발전시키기 위해
- ④ 봉사활동 참여를 위해
- ⑤ 기타의견

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
9. 청소년수련관은 이용하는 방법이 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
10. 청소년수련관은 편의시설(자판기, 휴게실 등)이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 청소년수련관 주변환경이 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

서비스 과정 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
12. 청소년수련관 이용 안내가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 청소년수련관 직원들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
14. 청소년수련관은 민원(문제)을 빨리 해결해 준다.	①	②	③	④	⑤

서비스 결과 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
15. 청소년수련관은 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
16. 청소년수련관 업무처리는 믿을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
17. 청소년수련관 직원들은 전문성을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤

서비스 전반적 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
18. 청소년수련관은 이용하는 사람들에게 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
19. 수련관은 누구나(장애인, 어린이, 노약자 등) 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
20. 청소년수련관을 앞으로도 이용할 생각이다.	①	②	③	④	⑤

수련관 주요 서비스 만족도

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
21. 청소년수련관의 프로그램은 전반적으로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤	⑥
22. 각종 홍보물은 청소년수련관 이용에 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤	⑥

III. 이용자 욕구사항

23. 청소년수련관에서 가장 먼저 개선해야 한다고 생각하는 것은 무엇인가요?

- ① 안전하고 쾌적한 시설과 환경
- ② 다양하고 흥미로운 프로그램
- ③ 친절한 서비스
- ④ 많은 사람들에게 수련관 알리기
- ⑤ 이용방법 개선
- ⑥ 기타:
(프로그램 신청, 동아리실 사용 신청 등)

24. 청소년수련관에 어떤 공간이 생기면 좋겠습니까? (최대 2가지 선택 가능)

- ① 청소년 휴게·놀이 시설(노래방, 포켓볼, 보드게임, 스티커사진, 포토존 등)
- ② 청소년 자율 활동실(상황에 맞게 변경 가능한 동아리실, 회의실, 활동실, 연습실 등)
- ③ 체험 시설(클라이밍, 요리, 바리스타, 목공 등)
- ④ 4차 산업혁명 관련 시설(VR, 코딩, 영상스튜디오, 메이커스페이스, 메타버스, 웹툰체험실 등)
- ⑤ 편의 시설(물품보관시설, 독서실, 카페 등)
- ⑥ 기타:

25. 다음의 [보기]에서 앞으로 참여하고 싶은 청소년활동을 순서대로 3가지만 선택해 주세요.

1순위	2순위	3순위
-----	-----	-----

<보 기>

영역	세부활동
① 건강증진활동	신체단련, 흡연·음주·약물·비만예방, 안전·응급처치, 성교육, 학교폭력 예방, 인터넷 및 스마트폰중독 예방 등
② 과학정보활동	코딩, 메타버스, 3D, AR, 모형 및 로봇, 컴퓨터 및 인터넷활용, 우주천체, 영상매체 등
③ 교류활동	국제교류, 도농(도시-농촌)간 청소년교류, 다문화 및 국제이해 등
④ 모험개척활동	등반, 야영, 해양 및 수상 등
⑤ 문화예술활동	문예창작 및 발표, 독서토론, 미술, 음악, 춤·무용, 영화, 연극, 뮤지컬, 전통예술, 사진촬영 및 발표 등
⑥ 봉사활동	일손돕기, 위문, 돌봄 및 지도, 캠페인, 자선·구호, 재능기부 등
⑦ 진로탐색 및 직업체험활동	모의창업, 경제캠프, 진로탐색, 직업현장체험 등
⑧ 환경보존활동	생태체험, 환경탐사, 재활용 공예, 환경 캠페인, 환경·시설보존활동 등
⑨ 자기(인성)개발 활동	표현능력개발, 자기탐구 및 자기존중감 향상 등
⑩ 참여활동	청소년 참여기구(운영위원회, 참여위원회 등) 활동, 사회변화활동 등

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

27. 그 외 청소년수련관에 대해 자유롭게 말씀해주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 감사드립니다.

김해추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

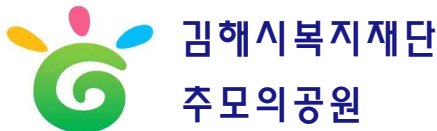
저희 김해시복지재단에서는 이용자가 중심이 되는 시설 운영을 위하여 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구』를 진행하고 있습니다.

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

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

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

2022년 월



50878 김해시 주촌면 서부로1637번길 574
 전화 337-3946 팩스 337-4076
 홈페이지 www.gimhaememorialpark.or.kr

일련번호			
------	--	--	--

조사원	
-----	--

I. 일반적 사항

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

1. 성 별	① 남성 ② 여성
2. 연 령 (유족기준)	()세
3. 사용료 혜택 (사망자 기준)	① 해당없음 ② 국민기초생활수급자 ③ 장애인 ④ 국가유공자 ⑤ 장기기증자 ⑥ 추모의공원 인근 지역주민
4. 거주지역	① 김해시 ()읍·면·동
	② 김해시 외

5. 김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?

- ① 예(☞ 5-1번 문항으로)
- ② 아니오(☞ 6번 문항으로)

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

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

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

서비스 환경	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
6. 추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.	①	②	③	④	⑤
7. 추모의공원은 편의시설이 잘 갖춰져 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤

서비스 과정 만족도

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

서비스 결과 만족도

서비스 결과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
12. 추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	①	②	③	④	⑤
13. 추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

서비스 전반적 만족도

사회적 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
15. 추모의공원은 이용객에게 유익하다	①	②	③	④	⑤
16. 추모의공원은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	①	②	③	④	⑤
17. 추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤

추모의공원 주요 서비스 만족도

18. 추모의공원 전반적인 만족도 조사입니다. 해당항목에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

연번	문항	매우 불만족	불만족	보통 이다	만족	매우 만족	이용 해보지 않았다
18-1.	화장 및 봉안서비스	①	②	③	④	⑤	⑥
18-2.	화장 및 봉안 이용료	①	②	③	④	⑤	⑥
18-3.	화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스	①	②	③	④	⑤	⑥
18-4.	제1·2 봉안당 및 제례실	①	②	③	④	⑤	⑥
18-5.	식당	①	②	③	④	⑤	⑥
18-6.	기타 편의시설	①	②	③	④	⑤	⑥
<기타의견>							

Ⅲ. 이용자 욕구사항

19. 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?

- ① 시설, 환경개선 ② 자연장지 신축 ③ 고객센터 및 친절도
 ④ 식당 ⑤ 홍보, 마케팅
 ⑥ 기타의견

<보완해야 할 부분 중 세부의견 및 기타의견>

<20 ~ 21번>까지는 아래 <보기>에서 해당하는 번호를 선택하여 작성해 주세요.

<< 보 기 >>		
① 화장동	② 가족유족대기실 및 휴게실	③ 봉안당
④ 유택동산	⑤ 추모시설(하늘정원, 제례실)	⑥ 식당
⑦ 편의시설(자판기, 주차장 등)	⑧ 기타 시설	

20. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은? ()

<기타의견>

21. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은? ()

<기타의견>

22. 그 외 추모의 공원에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2022년 김해시복지재단 이용자
만족도 평가와 질 개선연구

퍼 념 : 2022년 12월 26일

발 행 처 : (재)김해시복지재단 정책기획팀

경남 김해시 신어산길 46

T. 055-336-2400

F. 055-336-3131

www.ghwf.or.kr

www.facebook.com/ghwf2400

- 본 연구는 김해시에서 예산을 지원받아 진행하였습니다. -