

2020 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구

■ 목 차

I. 서 론

1. 연구배경	1
2. 연구목적	2
3. 연구방향	3
4. 연구방법	4

II. 조사결과

1. 김해시복지재단 종합 분석결과	11
2. 김해시노인종합복지관 분석결과	19
3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	37
4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과	49
5. 김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	63
6. 김해시서부노인종합복지관 분석결과	73
7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과	91
8. 김해시니어클럽 분석결과	103
9. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과	119
10. 김해시구산사회복지관 분석결과	133
11. 김해시여성센터 분석결과	147
12. 김해시장애인종합복지관 분석결과	167
13. 김해시청소년수련관 분석결과	185
14. 김해추모의공원 분석결과	205

Ⅲ. 조사결과_인터뷰

1. 김해시노인종합복지관 분석결과	219
2. 김해시동부노인종합복지관 분석결과	231
3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과	241
4. 김해시니어클럽 분석결과	253
5. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과	259
6. 김해시구산사회복지관 분석결과	265
7. 김해시여성센터 분석결과	271
8. 김해시장애인종합복지관 분석결과	283
9. 김해시청소년수련관 분석결과	295

IV. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관 개선계획	307
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획	311
3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획	315
4. 김해시니어클럽 개선계획	319
5. 김해노인일자리창출지원센터 개선계획	321
6. 김해시구산사회복지관 개선계획	323
7. 김해시여성센터 개선계획	327
8. 김해시장애인종합복지관 개선계획	331
9. 김해시청소년수련관 개선계획	335
10. 김해추모의공원 개선계획	341

IV. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약	345
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향	350

<참고문헌>

<부록 - 설문지>

I. 서론

1. 연구배경
2. 연구목적
3. 연구방향
4. 연구방법

I. 서론

1. 연구배경

김해시복지재단의 미션은 ‘사람이 중심이 되는 복지도시 김해 구현’이다. 미션에서 일컫는 사람이라 함은 일반적으로 김해시민을 의미하는 것이며, 구체적으로는 이용자를 중심으로 후원자, 자원봉사자, 종사자, 이해관계자를 총망라한 것이라고 할 수 있다. 일반적으로 후원자, 자원봉사자, 종사자, 이해관계자를 복지도시 김해 구현을 위한 수단 및 방법으로서의 역할론자로 판단할 수 있다면, 이용자는 복지도시 김해 구현이라는 궁극적인 목적으로서의 역할론자로 판단할 수 있다. 그렇다면 이용자가 원하는 바, 즉 이용자의 욕구를 파악하고 그에 따른 서비스를 제공하는 것이 김해시복지재단의 미션을 달성하기 위한 첫 번째 걸음이라고 할 수 있을 것이다.

한편, 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.

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 평가로써 복지서비스 수요자들의 실질적인 필요와 요구를 반영할 수 있다는 장점이 있어, 이를 통해 복지시설의 질적 수준 향상을 기대할 수 있다.¹⁾

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

2. 연구목적

‘김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구’의 목적은 연구가 아니다. 실증적인 개선이자 나아감을 위한 수단 및 길잡이로서의 역할이 이번 연구의 목적이라고 할 수 있다.

만족도 평가와 질 개선연구를 통해 만족도에 영향을 미치는 환경, 과정, 자원적 요인 등의 연관 관계를 분석하고, 이용자의 욕구파악 및 의견수렴을 통해 욕구와 필요에 따른 서비스를 제공하는 것에 주안점을 두고자 한다.

특히, 2020년은 코로나바이러스감염증-19라는 전염질환이 창궐하였으며, 이는 일상의 많은 것을 변화시키고 있다. 비(非)대면 ‘언택트’문화가 가속화되고 있으며, 언택트 시대에 디지털 활용 능력은 단순히 생활의 편리를 도모하는 기술이 아니라 생존의 수단이 되어가고 있다. 일례로 아동, 청소년, 청년, 중장년 세대는 디지털 활용 능력을 두루 갖추고 있지만, 노인세대는 디지털 정보수준을 향상시키려는 ‘복지’차원의 노력이 필요하다.

이와 같이, 포스트 코로나 시대에 당면한 김해시복지재단의 역할, 이 또한 이용자들의 목소리를 통해 파악하고 분석하고 준비하고자 한다.

3. 연구방향 설정

가. 질적조사의 병행을 통한 심층적 자료 수집

코로나 19로 인한 휴관시설이 존재하여 복지재단 시설 이용이 원활하지 않은 특수한 상황과 양적연구에서 확인될 수 없는 심층적인 자료 수집을 위해 질적조사를 병행하고자 하며, 질적조사를 통해 이용자들의 생활실태, 특수한 어려움 및 욕구 등을 포함한 자료를 수집하고자 한다.

나. 욕구조사의 비중 확대

운영된 사업 및 운영하고 있는 사업에 대한 만족도 조사 실시 뿐만 아니라 향후 욕구에 대한 설문 및 인터뷰 내용을 확대하여 실시하고자 한다.

다. 조사 분석을 통해 도출된 결과에 대한 개선계획 및 실천

이용자 만족도 평가와 질 개선연구가 연구에서 그치는 것이 아니라 개선계획을 도출하고, 실천하여 실질적인 이용자 만족도 향상으로 이어질 수 있도록 유기적 연계에 노력을 기울이고자 한다.

4. 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, 설문 및 인터뷰 조사 표본 수 논의, 설문 및 인터뷰 문항에 관한 논의를 실시하였으며, 그 후 산하기관별 설문 및 인터뷰 문항을 정립하였다.

2차 회의 시 데이터 코딩 및 분석에 대한 논의, 설문 및 인터뷰 조사 결과 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 T/F팀과 외부 사회복지 전문가 자문을 거쳐 완성된 척도(2018)를 초안으로 활용하였다. 2020년 연구시에는 공통 문항을 제외한 시설별 특성을 고려한 내부 현장 전문가의 검토를 통해 완성하였다. 공통문항으로는 서비스 만족, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 4개의 영역으로 구성되어 있으며, 각 영역별 3개의 항목으로 총 12문항으로 구성하였다.

또한 2020년 처음으로 실시한 질적조사(인터뷰)는 내부 현장 전문가의 검토를 통해 완성되었다. 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호 프로그램, 희망 프로그램, 자유발언 등 단계적 문항 통해 심층적인 자료를 수집할 수 있도록 접근하였으며, 필수문항을 통해 시설별로 일관성 있는 인터뷰가 이루어질 수 있도록 하였다. 물론 질적조사의 특성을 살리기 위해 자유로운 인터뷰 및 대화가 이루어질 수 있는 환경을 조성하는데 주력하였다.

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 .822, 서비스 환경이 .861, 서비스 과정이 .865, 서비스 결과가 .901이다.

<표 I - 1> 이용자 만족도 측정도구

구 성	척도 항목	측 정	신뢰도
서비스 만족	공익성	이용객에게 유익하다	.822
	공정성	누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	
	지속성	앞으로도 계속 이용할 생각이다	
서비스 환경	간편성	이용하는 절차가 간단하고 편리하다	.861
	편의성	편의시설이 잘 갖추어져 있다	
	쾌적성	주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	
서비스 과정	접근성	이용안내가 잘 되고 있다	.865
	대응성	직원들은 친절하다	
	신속성	업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다	
서비스 결과	편익성	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	.901
	신뢰성	업무처리는 신뢰할 수 있다	
	충족성	직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다	

다. 연구 진행과정

연구계획 수립 및 설문문항 내부 검토	○ 연구계획 수립 ○ 2019년 연구 설문지 문항 타당성 검토	'20.09.
↓		
1차 TF팀 회의	○ TF팀 구성 및 1차 회의 - 조사 관련 담당자 의견수렴 및 표본수 결정 - 시설 휴관에 따른 조사 방법 논의	'20.09.
↓		
조사 진행	○ 설문 및 인터뷰 최종본 배부 ○ 부서별 설문조사 실시	'20.10.~ '20.11.
↓		
2차 TF팀 회의	○ TF팀 2차 회의 - 데이터코딩 및 분석 안내 - 결과 도출 방안에 대한 논의 - 결과에 대한 개선 계획 및 실천에 대한 논의	'20.11
↓		
데이터코딩 및 자료분석	○ 설문조사 SPSS 데이터 코딩 및 분석 ○ 인터뷰 조사 워드클라우드 활용 및 분석	'20.11.~ '20.12.
↓		
조사결과 작성 및 개선계획 수립	○ 부서별 설문 및 인터뷰 조사 결과 작성 ○ 결과에 대한 개선 계획 작성	'20.12.
↓		
보고서 발간	○ 복지재단 전체 결과 작성 ○ 보고서 작성 및 발간	'20.12.
↓		
개선계획 실행 및 결과 작성	○ 각 시설별 개선 계획의 실행 및 결과 작성	'21.01.

【 그림 I-1 】 연구 진행과정 흐름도

라. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 김해시복지재단 산하기관 이용자 중 무작위층화 표본추출에 의해 선정하였으며, 설문조사 731명, 인터뷰 218명으로 총 949명을 대상으로 조사를 실시하였다.

〈표 I -2〉 설문 및 인터뷰 조사 인원

산하기관	설문조사 인원(명)	인터뷰 인원(명)	합계(명)
총계	731	218	949
김해시노인종합복지관	40	32	72
김해시노인종합복지관 주간보호서비스	10	-	10
김해시동부노인종합복지관	43	30	73
김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스	10	-	10
김해시서부노인종합복지관	40	30	70
김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스	10	-	10
김해시니어클럽	120	15	135
김해노인일자리창출지원센터	80	15	95
김해시구산사회복지관	50	20	70
김해시여성센터	121	21	142
김해시장애인종합복지관	50	30	80
김해시청소년수련관	107	25	132
김해추모의공원	50	-	50

자료수집을 위해 조사연구 T/F팀을 구축하여 조사방법에 대한 T/F팀원 교육과 산하기관별 사전 설문조사원 교육을 실시한 후 조사를 실시하였다. 조사는 10월 19일부터 11월 13일까지 실시하였으며, 코로나 19로 인해 대면조사가 원활하지 않을 수 있는 상황을 고려하여, 대면 및 비대면(유선조사) 혼합 방식을 활용하였다.

마. 자료분석

본 연구의 설문조사는 SPSS 25.0v 프로그램을 활용하였으며, 인터뷰 조사는 워드클라우드를 활용하여 결과를 도출하였다. 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 설문조사와 인터뷰 조사의 결과는 이원화하여 분석하였다. 설문조사를 양적조사, 인터뷰 조사를 질적조사로 분류하였으며, 각각의 결과를 도출하였다.

둘째, 연구 대상자의 인구 사회학적 특성, 김해시복지재단 인지도, 시설 이용 관련 요인, 이용자 욕구, 선호도, 서비스 환경 만족도, 서비스 과정 만족도, 서비스 결과 만족도, 서비스 전반적 만족도를 파악하기 위해 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였다.

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

넷째, 인터뷰 조사는 워드 클라우드²⁾를 활용하여 결과를 도출하였다. 인터뷰를 통해 반복해서 나타나는 특정 단어를 핵심 키워드로 판단하였으며, 이를 토대로 결과를 도출하였다. 하지만 워드 클라우드는 결과를 표현하는 방법의 하나일뿐, 분석의 도구는 아니다. 이용자들에게 수집된 정보와 의견을 이용자의 관점에서 이해하고 재생산하여, 유의미한 결론을 도출해내는 인터뷰 조사의 핵심은 조사자에게 있다.

2) 글 또는 데이터에서 언급된 핵심단어를 시각화하는 기법(특정 단어의 빈도나 중요성을 글자의 크기로 나타낸 이미지)

Ⅱ. 조사결과_설문

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

Ⅱ-1. 김해시복지재단 종합 분석결과

Ⅱ-1. 김해시복지재단 종합 분석결과

1. 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 김해시여성센터가 121명(16.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 김해시니어클럽 120명(16.4%), 김해시청소년수련관 107명(14.6%), 김해노인일자리창출지원센터 80명(10.9%), 김해시구산사회복지관, 김해시장애인종합복지관, 김해추모의공원 각 50명(6.8%), 김해시동부노인종합복지관 43명(5.9%), 김해시노인종합복지관, 김해시서부노인종합복지관 각 40명(5.5%), 그리고 노인복지관별 주간보호서비스 각 10명(1.4%) 순으로 나타났다.

코로나 19 바이러스의 확산을 방지하기 위해 다수 시설에서 휴관이 이루어졌음에도 불구하고 부분적·제한적으로 서비스를 제공하였으며, 설문인원은 서비스 제공기간을 고려하여 정하였다.

성별은 여성이 468명(64%)으로 남성 263명(36%)보다 높은 것으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 54.5세로 나타났으며, 연령대는 70대가 206명(28.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 60대 166명(22.7%), 10대 86명(11.8%), 40대 76명(10.4%), 50대 55명(7.5%), 80대 이상 51명(7%), 30대 45명(6.2%), 20대 39명(5.3%), 10대 미만 7명(1%) 순으로 나타났다.

2019년 만족도 조사 시 70대 이상의 응답자가 과반을 상회하였으나, 올해는 3개의 노인복지관 운영이 원활하지 않아 설문인원을 대폭 축소함에 따라 예년과 비울적으로 상이한 결과가 나타났다.

〈표 II-1-1〉 일반적 사항

n=731

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
산하기관	김해시노인종합복지관	40	5.5
	김해시노인종합복지관 주간보호서비스	10	1.4
	김해시동부노인종합복지관	43	5.9
	김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스	10	1.4
	김해시서부노인종합복지관	40	5.5
	김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스	10	1.4
	김해시니어클럽	120	16.4
	김해노인일자리창출지원센터	80	10.9
	김해시구산사회복지관	50	6.8
	김해시여성센터	121	16.6
	김해시장애인종합복지관	50	6.8
	김해시청소년수련관	107	14.6
	김해추모의공원	50	6.8
	성별	남성	263
여성		468	64
연령대	10세 미만	7	1
	10대	86	11.8
	20대	39	5.3
	30대	45	6.2
	40대	76	10.4
	50대	55	7.5
	60대	166	22.7
	70대	206	28.2
	80대 이상	51	7

나. 김해시복지재단 인지도

이용자들을 대상으로 김해시복지재단의 인지도에 관하여 질문한 결과는 표 <Ⅱ-1-2>와 같다. 김해시복지재단의 산하기관을 이용하고 있으면서, 김해시복지재단을 인지하는 인원은 416명(68.2%)이었으며, 김해시복지재단를 인지하지 못하는 인원은 194명(31.8%)였다. 전체적으로는 예년과도 거의 동일한 수준의 인지도 조사결과가 나타났다. 부서별로는 김해시동부노인종합복지관(주간보호서비스 포함)에서 88.7%, 김해시노인종합복지관(주간보호서비스 포함)에서 86%에 달하는 인지도를 나타낸 반면, 김해시니어클럽에서는 43.3%의 이용자만이 김해시복지재단을 인지하고 있다고 답변하였다. 서부노인종합복지관(주간보호서비스 포함)에서도 62%의 이용자만이 복지재단을 인지하고 있다고 답변하였다. 최근 김해시복지재단으로 위수탁된 시설에서 복지재단의 인지도가 낮은 것을 확인할 수 있다.

<표 Ⅱ-1-2> 김해시복지재단 인지도

n=610

구분	빈도(명)		유효퍼센트(%)
	재단 인지도	알고 있다	416
	잘 모르겠다	194	31.8

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 416명 중 360명(86.5%)이 '김해시복지재단은 복지증진을 위해 노력하고 있다' 고 응답하였다.

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

n=416

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지증진 노력여부	2/0.5	3/0.7	51/12.3	233/56	127/30.5

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 4.35점(87%)이며, 지속성이 4.5점(90%)으로 가장 높게 나타났으며, 공익성 4.43점(88.6%), 공정성 4.12점(81.4%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-1-4> 서비스 전반적 만족도 평균과 표준편차

n=731

구분		평균(m)	표준편차(SD)
전반적 만족도	공익성	4.43	.671
	공정성	4.12	.915
	지속성	4.50	.657

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 4.21점(84.2%)으로 쾌적성이 4.30점(86.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 간편성 4.22점(84.4%), 편의성 4.12점(82.4%) 순으로 나타났다. 서비스 과정의 평균은 4.36점(87.2%)으로 대응성 4.5점(90%), 신속성 4.35점(87%), 접근성 4.23점(84.6%) 순으로 나타났다. 서비스 결과의 평균은 4.33점(86.6%)으로 신뢰성이 4.4점(88%), 충족성이 4.39점(87.8%), 편익성 4.23점(84.6%) 순으로 나타났다.

〈표 II-1-5〉 개별 요인들의 평균과 표준편차

n=731

구분		평균(m)	표준편차(SD)
서비스 환경	간편성	4.22	.794
	편의성	4.12	.867
	쾌적성	4.30	.764
서비스 과정	접근성	4.23	.793
	대응성	4.50	.661
	신속성	4.35	.729
서비스 결과	편의성	4.23	.739
	신뢰성	4.40	.666
	충족성	4.39	.689

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 4.36점(87.2%)과 여성의 평균 4.35점(87.0%)은 유사하게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 70대의 서비스 전반적 만족도의 평균이 4.63점(92.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 30대의 평균이 3.99점(79.8%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다. 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 30대·40대 보다 70대·80대 이상의 만족도가 높게 나타났다.

또한, 산하기관에 따른 서비스 전반적 만족도에서는 김해시니어클럽의 평균이 5점(100%)으로 가장 높게 나타났으며, 김해추모의공원 3.92점(78.4%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다($p < .001$). 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 김해시니어클럽, 서부노인종합복지관 주간보호서비스에서 특히 높은 만족도를 나타냈으며, 추모의공원에서 낮은 만족도를 나타냈다.

<표 II -1-6> 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

n=1,609

	구분	이용자 만족도		
		빈도(명)	평균(m)	표준편차(SD)
성별	남성	263	4.36	.642
	여성	468	4.35	.655
	t(p)	.264(.792)		
연령	10세 미만	7	4.38	.650
	10대	86	4.22	.648
	20대	39	4.30	.534
	30대	45	3.99	.735
	40대	76	4.02	.629
	50대	55	4.06	.542
	60대	166	4.39	.571
	70대	206	4.63	.591
	80세 이상	51	4.41	.738
	F(p)	12.516(.000)***		
사후검정	30대, 40대<70대			
산하기관	김해시노인종합복지관	40	4.53	.506
	김해시노인종합복지관 주간보호서비스	10	4.13	.172
	김해시동부노인종합복지관	43	4.40	.502
	김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스	10	4.20	.632
	김해시서부노인종합복지관	43	4.02	1.04
	김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스	10	4.87	.322
	김해시니어클럽	120	5.00	.000
	김해노인일자리창출지원센터	80	4.20	.552
	김해시구산사회복지관	50	4.58	.470
	김해시여성센터	121	4.07	.586
	김해시장애인종합복지관	50	4.15	.588
	김해시청소년수련관	107	4.28	.641
	김해추모의공원	50	3.92	.597
	F(p)	23.484(.000)***		
	사후검정	추모의공원<김해시니어클럽		

***p<.001

3. 전년도 대비 만족도 차이 분석

2019년 대비 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 전반적 만족도를 묻는 모든 문항에 수치가 상승하였다. 코로나 19로 인해 서비스 이용에 제한이 있음에도 불구하고, 이용하고 있는 서비스 내에서의 만족도는 높았기에 나타난 결과로 보여진다.

〈표 II-1-7〉 전년도 대비 만족도 결과

내용	년도	2018	2019	2020	전년도 대비
환경	간편성 (이용 절차가 간단하고 편리하다)	3.92	3.98	4.22	+ 0.24
	편의성 (편의시설이 잘 갖춰져 있다)	3.95	3.97	4.13	+ 0.16
	쾌적성 (주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다)	4.09	4.13	4.30	+ 0.17
평 균		3.99	4.03	4.22	+ 0.19
과정	접근성 (이용안내가 잘 되고 있다)	4.00	4.05	4.24	+ 0.19
	대응성 (직원들은 친절하다)	4.27	4.21	4.50	+ 0.29
	신속성 (업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다)	4.06	4.06	4.35	+ 0.29
평 균		4.11	4.10	4.36	+ 0.26
결과	편의성 (이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다)	3.96	4.00	4.24	+ 0.24
	신뢰성 (관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다)	4.14	4.13	4.40	+ 0.27
	충족성 (직원들은 업무에 전문성을 갖고 있다)	4.13	4.14	4.38	+ 0.24
평 균		4.08	4.09	4.34	+ 0.25
전반	공익성 (시설은 이용객에게 유익하다)	4.27	4.22	4.43	+ 0.21
	공정성 (누구나 이용하기 편리하다)	3.95	4.02	4.12	+ 0.10
	지속성 (앞으로도 이용할 생각이다)	4.38	4.28	4.50	+ 0.22
평 균		4.20	4.17	4.35	+ 0.18

Ⅱ-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

Ⅱ-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 이용자 40명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-2-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 28명(70.0%)**으로 남성 12명(30.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 22명(55.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 5명(12.5%), 80대 이상 13명(32.5%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 28명(70.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 12명(30.0%)으로 나타났다. 주거형태는 1인 가구 19명(47.5%), **2인 이상 거주 21명(52.5%)**으로 나타났다. 거주 지역은 **북부동 15명(37.5%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 읍·면지역 7명(17.5%), 내외동 5명(12.5%), 동상동 4명(10.0%), 회현동 3명(7.5%), 활천동, 장유1동 각 2명씩(5.0%), 부원동, 칠산서부동 각 1명씩(2.5%)순으로 나타났다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것을 알 수 있고, 코로나-19 확산방지를 위한 복지관 셔틀버스 중단으로 인해 부원동, 회현동 등 이용자가 급감하였고, 2018년 서부노인종합복지관 개관으로 인해 장유1·2·3동 지역의 이용률이 저조한 것으로 예상할 수 있다.

<표 Ⅱ-2-1> 일반적 사항

n=40

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	12	30.0
	여성	28	70.0
연령	60대	5	12.5
	70대	22	55.0

	80대 이상	13	32.5
	90대 이상	-	-
보호구분	국민기초생활수급자	12	30.0
	비수급자	28	70.0
세대유형	1인 세대	19	47.5
	2인 이상거주	21	52.5
거주지역	읍·면 지역	7	17.5
	동상동	4	10.0
	회현동	3	7.5
	부원동	1	2.5
	내외동	5	12.5
	북부동	15	37.5
	칠산서부동	1	2.5
	활천동	2	5.0
	장유1동	2	5.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 34명 (85.0%) ‘잘 모르겠다’ 6명(15.0%)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 나타났

<표 II-2-2> 김해시복지재단 인지도

n=40

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	13 32.5
		그렇다	21 52.5
		보통이다	-
		그렇지 않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
		총 계	34 85.0
	잘 모르겠다	6 15.0	

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 27명(67.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 10명(25.0%), ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 3명(7.5%), 순으로 나타났다.

‘김해시노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 40케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘일자리 참여를 위해’가 18명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘교육프로그램 참여를 위해’ 12명(30.0%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 6명(15.0%), ‘점심식사 해결을 위해’ 4명(10.0%)순으로 나타났다.

<표 II-2-3> 복지관 이용관련 요인

n=40

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	10	25.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	27	67.5
	복지관 발행 홍보물	3	7.5
	대중매체	-	-
	무응답	-	-
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	12	30.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	6	15.0
	친구를 사귀기 위해	-	-
	점심식사 해결을 위해	4	10.0
	일자리 참여를 위해	18	45.0
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	-	-
	기타의견	-	-

2. 김해시노인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-2-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '그렇다' 22명 (55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 36명(90.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 20명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 38명(95.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 19명 (47.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 37명(92.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-2-4> 서비스 환경 만족도

n=40

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	4/10.0	22/55.0	14/35.0
시설의 편의성	-	-	2/5.0	20/50.0	18/45.0
시설의 쾌적성	-	-	3/7.5	18/45.0	19/47.5

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. '그렇다'와 '매우 그렇다'가 각각 19명(47.5%), 만족이상의 응답이 738명(95.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '매우 그렇다' 21명(52.5%), 만족이상의 응답이 39명(97.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및

건의사항을 신속하게 처리한다. 그렇다 21명(52.5%), 만족이상의 응답은 40명(100.0%)으로 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -2-5〉 서비스 과정 만족도

n=40

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	2/5.0	19/47.5	19/47.5
직원들의 친절성	-	-	1/2.5	18/45.0	21/52.5
업무처리 신속성	-	-	-	21/52.5	19/47.5

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 '그렇다'가 23명(57.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 39명(97.5%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'와 '매우그렇다'가 각각 19명(47.5%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 38명(95.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우그렇다'가 22명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 39명(92.5%)으로 나타났다.

〈표 II -2-6〉 서비스 결과 만족도

n=40

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	1/2.5	23/57.5	16/40.0
업무처리의 신뢰성	-	-	2/5.0	19/47.5	19/47.5
직원들의 전문성	-	-	1/2.5	17/42.5	22/55.0

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 21명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 39명(97.5%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 22명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 38명(95.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 23명(57.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 40명(100.0%)으로 나타났다.

<표 II-2-7> 서비스 전반적 만족도

n=40

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	-	1/2.5	18/45.0	21/52.5
이용의 편리성	-	-	2/5.0	16/40.0	22/55.0
이용의 지속성	-	-	-	17/42.5	23/57.5

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 40명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나-19로 인하여 복지관이 휴관중이 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-2-8>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 16명(40.0%)이 가장 높게 나타났으며, '코로나 확산방지를 위한 안정적 개관추진' 12명(30.0%), '취약계층 노인에 대한 급식지원' 6명(15.0%), '취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원' 3명(7.5%), '온라인 강좌 개설 등 적극적 교육지원' 2명(5.0%), '기타' 1명(2.5%)순으로 나타났다. 기타 응답자는 '건강관리'로 표기함으로써 노령에도 건강유지에 대한 욕구를 드러냈다. 적은 욕구임에도 어르신들의 삶의 질 유지를 위해 양질의 건강·의료 정보를 지속적으로 제공할 필요가 있다고 사료된다.

〈표 II-2-8〉 코로나-19로 인한 휴관중인 복지관의 역할

n=40

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 급식지원	6	15.0
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 경제적정서적 지원	3	7.5
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	16	40.0
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	2	5.0
온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	-	-
코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진	12	30.0
기타의견	1	2.5

이어 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 〈표 II-2-9〉과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 '다양한 프로그램 개발' 11명(27.5%)으로 나타났으며, 그 외 '근로소득 보장을 위한 일자리제공' 10명(25.0%), '노인 문제 해결을 위한 전문적 상담' 8명(20.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 5명(12.5%), '지역사회 내 홍보의 활성화' 4명(10.0%), 기타와 무응답이 각각 1명(2.5%)의 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 방역물품 지원이 있었다.

〈표 II-2-9〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=40

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	8	20.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	10	25.0
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	5	12.5
다양한 프로그램 개발	11	27.5
지역사회 내 홍보의 활성화	4	10.0
기타	1	2.5
무응답	1	2.5

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-2-10>와 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업'이 17명(42.5%)으로 가장 높았으며, 그 외 '노인일자리사업' 10명(25.0%), '경로식당사업' 5명(12.5%)순으로 나타났다. 2순위는 '자율이용사업'이 8명(20.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '평생교육지원사업' 7명(17.5%), '물리치료사업, 경로식당사업, 노인일자리사업'이 각 5명(12.5%)순으로 나타났다. 3순위는 '물리치료사업'이 10명(25.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '경로식당사업' 9명(22.5%), '평생교육지원사업' 5명(12.5%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 29명(24.1%)으로 가장 높았으며, 그 외 '경로식당사업, 노인일자리사업'이 각 19명(15.8%), '물리치료사업'이 17명(14.1%) 등으로 나타났다.

<표 II-2-10> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=40

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	17/42.5	7/17.5	5/12.5	29/24.3	1
자율이용사업	1/2.5	8/20.0	2/5.0	11/9.2	5
물리치료사업	2/5.0	5/12.5	10/25.0	17/14.2	4
경로식당사업	5/12.5	5/12.5	9/22.5	19/15.8	2
정서생활지원사업	3/7.5	2/5.0	4/10.0	9/7.5	6
자원봉사사업	-	1/2.5	1/2.5	2/1.7	9
동아리활동사업	-	1/2.5	-	1/0.8	10
노인일자리사업	10/25.0	5/12.5	4/10.0	19/15.8	2
후원사업	-	3/7.5	1/2.5	4/3.3	8
경로당프로그램	2/5.0	2/5.0	3/7.5	7/5.8	7
특별행사	-	-	-	-	13
노인권익증진사업	-	-	1/2.5	1/0.8	10
복지관홍보사업	-	1/2.5	-	1/0.8	10

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-2-11>과 같다. 60대와 70대에서는 다수의 응답자가 '일자리 참여'를 위해 복지관을 이용한다고 했지만, 80대 이상에서는 '교육 프로그램 참여', '여가선용 및 취미활동', '점심식사 해결'에 대한 응답이 균일하게 나타났다. 전체 연령대에서는 '일자리 참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '교육참여', '여가선용 및 취미활동을 위해', '점심식사 해결을 위해'의 순으로 나타났다.

<표 II-2-11> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=40

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	일자리 참여	각종서비스 제공	기타	
60대	2	-	-	-	3	-	-	5
70대	6	2	-	-	14	-	-	22
80대 이상	4	4	-	4	1	-	-	13
합 계	12	6	-	4	18	-	-	40

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-2-12>와 같다. 60대의 경우 1순위 '평생교육지원사업' 2순위 '노인일자리사업' 과 3순위 '물리치료사업' 순으로 나타났다. 70대의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '자율이용사업', 3순위 '물리치료사업, 경로식당사업'순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 1순위 '경로식당사업', 2순위 '경로식당사업, 후원사업' 과 3순위 '평생교육지원사업, 자율이용사업, 물리치료사업, 경로식당사업, 정서생활지원사업'이 골고루 나타났다. 연령별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 29명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '경로식당사업' 19명, '노인일자리사업' 19명 순으로 나타났다.

〈표 II-2-12〉 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=40

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	4	-	-	9	5	3	4	2	2	29
자율이용사업	-	-	-	1	6	-	-	2	2	11
물리치료사업	1	-	2	-	4	6	1	1	2	17
경로식당사업	-	-	1	-	2	6	5	3	2	19
정서생활지원사업	-	1	-	2	1	2	1	-	2	9
자원봉사사업	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
동아리활동사업	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
노인일자리사업	-	3	-	8	2	3	2	-	1	19
후원사업	-	-	1	-	-	-	-	3	-	4
경로당프로그램	-	-	1	2	1	1	-	1	1	7
특별행사	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
노인권익증진사업	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
복지관 홍보	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
합 계	5	5	5	22	22	22	13	13	13	120

다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II-2-13〉과 같다. 전체성별에서 ‘일자리 참여를 위해’가 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 1순위가 ‘교육프로그램 참여’, 그 외, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’, ‘일자리 참여를 위해’ 순으로 나타났고 여성에서는 1순위가 ‘일자리 참여를 위해’, 그 외, ‘교육프로그램 참여’, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’, ‘점심식사 해결을 위해’ 순으로 나타났다.

〈표 II -2-13〉 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=40

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	일자리 참여	각종서비스 제공	기타	
남성	5	3	-	1	3	-	-	12
여성	7	3	-	3	15	-	-	28
합 계	12	6	-	4	18	-	-	40

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II -2-14〉와 같다. 남자의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '자율이용사업', 3순위 '물리치료사업' 순으로 나타났다. 여자의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '평생교육사업', 3순위 '물리치료사업', '경로식당사업' 순으로 나타났다. 성별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 29명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '경로식당사업'과 '노인일자리사업' 19명 순으로 나타났다.

〈표 II -2-14〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=40

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남자			여자			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	5	1	1	12	6	4	29
자율이용사업	-	3	1	1	5	1	11
물리치료사업	-	2	3	2	3	7	17
경로식당사업	2	1	2	3	4	7	19
정서생활지원사업	2	-	2	1	2	2	9
자원봉사사업	-	-	1	-	1	-	2

동아리활동사업	-	1	-	-	-	-	1
노인일자리사업	2	-	-	8	5	4	19
후원사업	-	1	1	-	2	-	4
경로당프로그램	1	2	-	1	-	3	7
특별행사	-	-	-	-	-	-	0
노인권익증진사업	-	-	1	-	-	-	1
복지관 홍보	-	1	-	-	-	-	1
합 계	12	12	12	28	28	28	120

5. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 노래교실- 3명
- 건강관련 지식을 더 많이 가르쳐 줬으면 좋겠다.
- 게이트볼 관련 프로그램
- 숲해설사 교육으로 일자리 지원

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 지금처럼만 유지해주면 좋겠다.
- 일자리 조를 구성할 때 마음이 맞는 사람끼리 했으면 좋겠습니다.
- 일자리만 제공해주면 좋겠다.
- 운동 - 2명
- 물리치료
- 잘하고 있습니다.
- 여러 가지 궁금한 일들을 항상 와서 문의하여 즐겁게 화답할 수 있는 여유
- 긍정적이다
- 대체로 잘 운영되고 있습니다.
- 도와줘서 고마움
- 하루 빨리 정상적인 운영이 시급합니다.(3명)
- 노약자(기초생활수급자)를 위한 후원물품 지원을 해줬으면 좋겠다.

6. 결과 요약

김해시노인종합복지관 이용자 40명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 28명(70.0%), 남자 12명(30.0%)로 나타났으며, 연령대는 70대가 22명(55.0%)로 가장 많았으며, 60대 5명(12.5%), 80대 이상 13명(32.5%)으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대 및 남성이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 37.5%로 가장 많았으며, 읍·면 지역이 다음 순으로 나타났다. 이는 복지관 주변 북부동의 이용자가 가장 많고, 읍·면에 거주하더라도 배움이나 여가에 대한 욕구가 강해 불편을 감수하면서 복지관 이용을 한다고 해석할 수 있다.

김해시복지재단을 ‘알고 있다.’라고 80.5%가 답변하였으며 응답자 전원이 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용교육 시 운영 주체에 대한 내용을 안내하고 있고, 복지관 이용자를 대상으로 실시하고 있는 유튜브 온라인 교육 동영상 제작시 인트로 영상을 김해시복지재단에 관한 홍보 내용을 삽입하여 운영주체에 대한 인식의 효과가 드러났다고 볼 수 있다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 67.5%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 25.0%, ‘복지관 발행 홍보물’ 7.5%, 순으로 나타났다. 이는 복지관 최초 등록시 실제로 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘일자리 참여를 위해’가 45.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘교육프로그램 참여’ 30.0%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 15.0%, ‘점심식사를 해결하기 위해’ 10.0%의 순으로 나타났다. 연령에

다른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대·70대에서는 ‘일자리 참여’, 80대 이상에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘여가선용 및 취미활동’, ‘점심식사 해결’에 대한 욕구가 골고루 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 90.0%, ‘시설의 편리성’ 95.0%, ‘시설의 쾌적성’ 92.5%으로 복지관 서비스는 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 95.0%, ‘직원의 친절성’ 97.5%, ‘업무처리 신속성’ 100%로 나타나 복지관 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원 정도’ 97.5%, ‘업무처리의 신뢰성’ 95.0%, ‘직원들의 전문성’ 97.5%으로 나타났다. 부정 답변이 없고 긍정답변이 평균 95.5%로 김해시노인종합복지관을 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 40.0%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘다양한 프로그램 개발’ 이 27.5%로 가장 높았다. 복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘교육문화사업’ 40.5%, 2순위 ‘자율이용사업’ 20.0%, 3순위 ‘물리치료사업’ 25.0%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 60대에서는 1순위 ‘노인 일자리 참여’, 2순위 ‘교육프로그램 참여’로 나타났다. 70대에서는 1순위 ‘노인 일자리 참여’, 2순위 ‘교육프로그램 참여’, 3순위 ‘자율이용사업’ 순으로 나타났다. 80대 이상에서는 1순위 ‘교육프로그램 참여’, ‘자율이용사업’, ‘경로식당 사업’의 참여에 대한 욕구가 골고루 나타났다. 고령화가 진행될수록 복지관 이용에 대한 목적이 한가지로 특정되는 것이 아니라 다양한 프로그램에 참여함으로써 시간을 보내고자 하는 욕구가 강한 것으로 사료된다.

7. 논의 및 향후 계획

2020 김해시노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선 계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 코로나-19로 인한 휴관중인 복지관의 역할과 복지관을 이용하는 주된 이유로 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원'으로 나타난 만큼, 노인일자리 를 통해 어르신들의 소득을 안정적으로 보장하고 코로나 등 전염성 질병의 유행 에도 사업 중단 및 공백을 최소화할 수 있는 사업을 추진해야할 것으로 사료된 다. 무엇보다 참여자가 밀집되는 상황을 최소화하여 안전하게 2021년도 일자리 참여자를 모집하는 방법 또한 강구되어야할 것이다.

둘째, 복지관 운영 운영사업 선호도 1순위가 '평생교육 지원사업'으로 나타났다. 현재 코로나로 인해 지역확산 방지 및 의료취약계층인 어르신들의 감염예방을 위해 휴관 장기화됨에 따라 유튜브 강좌를 제공하고 있다. 이에 유튜브 동영상 강좌를 가정에서 어르신들이 실생활에서 활용이 가능하고, 시청을 지속적으로 할 수 있도록 어르신의 의견을 반영하여 구성할 예정이다.

셋째, 복지관이 가장 시급하게 보완해야할 부분에 대해 '다양한 프로그램 개발' 에 관한 욕구가 가장 높게 나타났다. 또한, 신규 프로그램에 대한 욕구조사에서 건 강관련 지식에 대해 알고 싶다는 의견이 있어 이를 반영하여 이용자가 편리하게 건강관련 정보를 꾸준히 제공받을 수 있는 콘텐츠 개발이 필요하다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 이용자 40명을 대상으로 설문조사를 실시하 였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약6,100명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 0.6%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 코로나로 인해 중단된 사업이 많아 설문조사 기간 기준으로 운영되고 있 던 사업의 참여자를 중심으로 조사를 진행함에 따라 모든 질문에 긍정 답변이

다수로 도출되고, 기타나 불만에 대한 의견이 비교적 적게 수렴됨에 따라 다양한 소리를 취합하는데 무리가 있다.

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 다양한 사업의 참여자를 대상으로 조사 범위를 확대하여 추진해야 할 것으로 사료된다.

Ⅱ-3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

Ⅱ-3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 주간보호센터(이하 주간보호센터) 이용자 10명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-3-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 7명(70.0%)**으로 남성 3명(30.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 80대가 7명(70.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 2명(20.0%), 70대 1명(10.0%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 '아니오' **10명(100.0%)**으로 주간보호센터는 일반인이 주로 이용하는 것으로 나타났다. **거주 지역은 북부동 6명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 내외동 3명(30.0%), 칠산서부동 1명(10.0%)순으로 나타났다. **등급유형은 5등급이 6명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 4등급이 3명(30.0%), 인지지원등급 1명(10.0%)순으로 나타났다. 이용자 만족도 조사는 본인 100%로 실시하였다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것과 이용자의 90%가 요양등급을 판정받아 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅱ-3-1> 일반적 사항

n=10

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3	30.0
	여성	7	70.0
연령	60대	2	20.0
	70대 이상	1	10.0
	80대 이상	7	70.0
보호구분	국민기초생활수급자	-	-
	비수급자	10	100.0

거주지역	내외동	3	30.0
	북부동	6	60.0
	칠산서부동	1	10.0
등급유형	2등급	-	-
	3등급	-	-
	4등급	3	30.0
	5등급	6	60.0
	인지지원등급	1	10.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 9명(90.0%) ‘잘 모르겠다’ 1명(10.0%)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 나타났

<표 II-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=10

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	-
		그렇다	9
		보통이다	-
		그렇지않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
		총 계	9
	잘 모르겠다	1	

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 10명(100.0%)으로 나타났다.

‘주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 10케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘낮 동안 보호자 부재’가 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘인지능력 및 신체능력 저하’, ‘이용자의 사회성 감소’가 각각 2명(20.0%)씩, ‘기타’ 1명(10.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-3-3〉 주간보호센터 이용관련 요인

n=10

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
주간보호센터 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	-	-
	이웃, 친구, 가족의 소개	10	100.0
	복지관 발행 홍보물	-	-
	대중매체	-	-
	무응답	-	-
주간보호센터 이용목적	인지능력 및 신체능력 저하	2	20.0
	낮 동안의 보호자 부재	5	50.0
	이용자의 문제행동	-	-
	이용자의 사회성 감소	2	20.0
	기타 의견	1	10.0

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’ 8명(80.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 9명(90.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 10명(100.0%)으로 나타났으며 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 9명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 10명(100.0%)으로 주간보호센터를 이용하는 이용자는 제공받는 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-3-4〉 서비스 환경 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	1/10.0	8/80.0	1/10.0
시설의 편의성	-	-	-	10/100.0	-
시설의 쾌적성	-	-	-	9/90.0	1/10.0

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 9명(90.0%)로 가장 높게 나타났으며 만족이상의 응답이 10명(100.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '그렇다' 8명(80.0%), 만족이상의 응답이 10명(100.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. 그렇다 10명(100.0%)으로 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-3-5〉 서비스 과정 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	-	9/90.0	1/10.0
직원들의 친절성	-	-	-	8/80.0	2/20.0
업무처리 신속성	-	-	-	10/100.0	-

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 '그렇

다'가 10명(100.0%)으로 나타났으며, 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 9명(90.0%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 10명(100.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 9명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 9명(90.0%)으로 나타났다.

〈표 II-3-6〉 서비스 결과 만족도

n=10

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	-	10/100.0	-
업무처리의 신뢰성	-	-	-	9/90.0	1/10.0
직원들의 전문성	-	-	1/10.0	9/90.0	-

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 10명(100.0%)으로 높게 나타났으며, 이용의 편리성에 대한 조사에서도 '그렇다'가 10명(100.0%)으로 높게 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '그렇다'가 6명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 10명(100.0%)으로 나타났다.

〈표 II-3-7〉 서비스 전반적 만족도

n=10

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	-	-	10/100.0	-
이용의 편리성	-	-	-	10/100.0	-
이용의 지속성	-	-	-	6/60.0	4/40.0

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 10명(100.0%)으로 높게 나타났으며, 서비스 시간의 적절성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 9명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 9명(90.0%)으로 나타났다. 욕구가 반영된 서비스를 제공받는지에 대한 문항에는 ‘그렇다’가 10명(100.0%)으로 높게 나타났으며, 개인프라이버시 및 자존심이 존중되는지에 대한 문항에는 ‘그렇다’가 9명(90.0%)으로 나타났다. 마지막으로 응급한 사고 발생시 가족 등 보호자에게 신속한 연락이 이루어졌는지에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 10명(100.0%)으로 높게 나타나 주간보호센터의 운영에 대체적으로 만족하며 서비스를 지속하여 이용할 의향이 높은 것으로 드러났다.

<표 II-3-8> 서비스 이용유무 및 만족도

n=10

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
서비스의 질 만족도	-	-	-	10/100.0	-
서비스 시간 적절성	-	-	1/10.0	9/90.0	-
욕구가 반영된 서비스 제공	-	-	-	10/100.0	-
개인보호 및 자존심 존중정도	-	-	1/10.0	9/90.0	-
응급시 신속한 보호자 연락	-	-	-	10/100.0	-

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 10명의 설문조사 참여자에게 보강해야할 프로그램과 주간보호센터 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 주간보호센터에서 보강해야할 프로그램에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-3-9>과 같이 나타났다. ‘기타’ 5명(50.0%)이 가장 높게 나타났으며, ‘인지기능 서비스’, ‘신체기능 서비스’가 각각 2명(20.0%)씩, ‘신체기능 서비스’ 1명(10.0%)순으로 나타났다.기타로는 대부분 ‘현재 서비스가 만족하여 더 이상 바랄 것이 없다.’고 응답 하였다.

〈표 II-3-9〉 주간보호센터에서 보강해야 할 프로그램

n=10

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
인지기능 서비스	2	20.0
신체기능 서비스	1	10.0
사회적응 서비스	-	-
개별 맞춤 서비스	2	20.0
가족기능강화 서비스	-	-
기타	5	50.0

이어 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과 는 아래의 〈표 II-3-10〉과 같이 나타났다. ‘기타’ 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘서비스의 종류 및 프로그램의 다양화’ 4명(40.0%), ‘개별 맞춤 서비스 제공’ 1명(10.0%)순으로 나타났다. 기타로는 대부분 ‘현재 서비스가 만족하여 더 이상 바랄 것이 없다.’고 응답 하였다.

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

n=10

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
서비스의 종류 및 프로그램의 다양성	4	40.0
직원의 친절성 및 전문성 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	-	-
개별 맞춤 서비스 제공	1	10.0
이용시간의 다양화	-	-
기타	5	50.0

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 한글을 못 배워서 부끄러우니 도와주었으면 좋겠다.
- 치매예방프로그램을 했으면 좋겠다.

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 시간이 끝나고 바로 송영을 시작했으면 좋겠음. (개별 맞춤형 송영시간 요청)
- 모두 만족한다. 불편한 점이 전혀 없다.
- 오지마라고 할 때까지 계속 올 것이다.
- 죽을 때까지 다니고 싶다.(직원들이 친절해서)

5. 결과 요약

김해시노인종합복지관 주간보호센터(이하 주간보호센터) 이용자 10명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 7명(70.0%), 남자 3명(30.0%)로 나타났으며, 연령대는 80대가 7명(70.0%)로 가장 많았으며, 60대 2명(20.0%), 70대 이상 1명(10.0%)으로 나타났다. 주간보호센터 주 이용자는 80대 여성으로 파악되며, 거주 지역으로는 북부동이 60.0%로 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용자의 특성상 차량 탑승시간 및 이동 거리가 이용등록과 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다.

김해시복지재단을 '알고 있다.'라고 90.0%가 답변하였으며 응답자 전원이 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 기존 '김해시노인 통합지원센터'에서 7월 1일 '김해시노인종합복지관 주간보호센터'로 명칭이 변경됨에 따라 송영차량 랩핑작업, 홍보지 수정 등 김해시복지재단에 관한 홍보물이 자연스럽게 노출됨에 따라 운영주체에 대한 인식의 효과가 드러났다고 볼 수 있다.

나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 100.0%로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용 등록시 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 50.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘인지능력 및 신체능력 저하’, ‘이용자의 사회성 감소’가 각각 20.0%씩, ‘기타’ 10.0%로 나타났다.

라. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘이용 절차의 간편성’ 90.0%, ‘시설의 편의성’ 100.0%, ‘시설의 쾌적성’ 100.0%으로 복지관 서비스는 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘주간보호센터 이용관련 정보제공’ 100.0%, ‘직원의 친절성’ 100.0%, ‘업무 처리 신속성’ 100%로 나타나 주간보호센터 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 주간보호센터의 지원정도’ 100.0%, ‘업무처리의 신뢰성’ 100.0%, ‘직원들의 전문성’ 90.0%으로 나타났다. 서비스 이용유무 및 만족도에서는 ‘서비스의 질 만족도’ 100.0%, ‘서비스 시간 적절성’ 90.0%, ‘욕구가 반영된 서비스 제공’ 100.0%, ‘개인보호 및 자존심 존중정도’ 90.0%, ‘응급시 신속한 보호자 연락 조치’, 100.0%로 나타났다. 서비스 부분은 모든 문항에 부정 답변이 없고 긍정답변이 평균 97.6%로 김해시노인종합복지관 주간보호센터를 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

마. 이용자 욕구

이용자 욕구 조사 결과 ‘주간보호센터에서 보강해야할 프로그램’은 기타 50.0%가 가장 높았으며, 주간보호센터 운영의 보완사항에서도 기타가 50.0%으로 가장 높았다. 기타 의견을 살펴본 결과 ‘현재 제공받는 서비스가 만족하여 더 이상 바랄 것이 없다.’고 응답하였다.

6. 논의 및 향후 계획

2020 김해시노인종합복지관 주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 주간보호센터가

나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 주간보호센터를 이용하고 있는 이용자의 대부분이 '지금 현재 제공되고 있는 서비스'에 만족한다고 응답하였지만, 다양한 프로그램을 제공하고자 인지 기능 개선 서비스 제공에 대한 욕구와 한글을 배우고자 하는 기타의견 등을 반영하여 '브레인솔루션' 서비스를 신설하고자 한다. 소근육 재활, 뇌운동, 사회성 교육 등 다양한 프로그램을 접목한 서비스를 제공함으로써 주간보호센터 이용자 어르신들의 인지향상을 도모하고 만족도를 증대시키고자 한다.

둘째, 어르신들을 대상으로 실시한 만족도 조사에서는 정확한 욕구가 반영되는 것에 무리가 있으므로 보호자를 대상으로 알림장이나 유선전화 상담을 통해 드러나는 욕구를 반영하여 원활한 운영을 도모하고자 한다.

7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 주간보호센터 이용자 10명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 센터 전체 회원 등록 인원(25명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 40.0%에 해당하는 인원으로서 전원의 욕구를 반영하지 못한 점이 있고, 노인성 질환의 어려움, 문맹으로 인해 이용자의 직접 응답시 정확한 결과를 도출하기 어려움이 있다. 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 만족한다는 의견이 많아 신규프로그램에 대한 의견이 많이 수렴되지 못하였다.

둘째, 코로나로 인해 긴급돌봄 서비스 제공으로 충분한 서비스가 이뤄지지 못한 부분이 있어 2021년 정상 운영시 보호자 상담 결과 및 정기적인 모니터링 실시로 즉각 반영할 예정이다. 또한, 알림장, 보호자 유선전화 상담 등 다양한 통로를 활용하여 이용자 어르신의 보호자의 의견도 적극 반영할 예정이다.

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이용자 만족도 조사시 주간보호센터 어르신 전원을 대상으로 만족도 조사를 실시하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 추진할 계획이다.

Ⅱ-4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

II-4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시동부노인종합복지관 이용자 43명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-4-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 37명(86%)**으로 남성 6명(14%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 29명(67.4%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 10명(23.3%), 80대 3명(7%), 90대 이상 1명(2.3%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신들의 **기초생활수급자여부는 '아니오'가 31명(72.1%)으로 높게 나타났으며**, '예'가 12명(27.9%)으로 나타났다. **거주 지역은 삼안동 23명(53.5%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 활천동 9명(20.9%), 회현동과 장유1동 3명(7%), 읍·면지역과 북부동 2명(4.7%), 동상동 1명(2.3%) 순으로 나타났다. **주거형태는 2인 이상 거주 28명(65.1%)**, 1인 가구 15명(34.9%)으로 나타났다. 설문조사 실시 기간 중 코로나-19로 인하여 셔틀버스가 운행되지 않았기 때문에 복지관 인근 지역에서 도보나 대중교통 등으로 이용할 수 있는 이용자 외에 비교적 원거리에 지역에 거주하는 이용자들의 이용률은 현저히 낮음을 알 수 있다.

<표 II-4-1> 일반적 사항

n=43

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	6	14
	여성	37	86
연령	60대	10	23.3
	70대	29	67.4
	80대 이상	3	7
	90대 이상	1	2.3
보호구분	국민기초생활수급자	12	27.9
	비수급자	31	72.1
거주지역	읍·면지역	2	4.7

	동상동	1	2.3
	회현동	3	7
	북부동	2	4.7
	활천동	9	20.9
	삼안동	23	53.5
	장유1동	3	7
세대유형	1인 세대	15	34.9
	2인이상거주	28	65.1

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 38명 (88.4%), ‘잘 모르겠다’ 5명(11.6%)로 나타났으며, ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’라는 문항의 응답은 아래의 <표 II-4-2>와 같다.

<표 II-4-2> 김해시복지재단 인지도

n=43

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	13 34.2
		그렇다	20 52.6
		보통이다	3 7.9
		그렇지 않다	1 2.6
		전혀 그렇지 않다	1 2.6
		총 계	38 100
	잘 모르겠다	5 -	

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 16명(37.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 14명(32.6%), ‘복지관 발행 홍보물을 통해’ 10명(23.3%), ‘대중매체를 통해’ 3명(7%) 순으로 나타났다.

‘동부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로

‘교육 프로그램 참여’ 18명(41.9%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 13명(30.2%), ‘일자리 참여’ 7명(16.3%), ‘점심 식사 해결’ 5명(11.6%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-3〉 복지관 이용관련 요인

n=43

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	14	32.6
	이웃·친구·가족의 소개	16	37.2
	복지관 발행 홍보물	10	23.3
	대중매체	3	7
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	18	41.9
	여가선용 및 취미활동을 위해	13	30.2
	점심식사 해결을 위해	5	11.6
	일자리 참여를 위해	7	16.3

2. 김해시동부노인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 아래의 〈표 II-4-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’ 26명(60.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 38명(88.4%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 24명(55.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 39명(90.7%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 22명(51.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 40명(93.1%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-4〉 서비스 환경 만족도

n=43

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	1/2.3	4/9.3	26/60.5	12/27.9
시설의 편의성	-	-	4/9.3	24/55.8	15/34.9
시설의 쾌적성	-	-	3/7	18/41.9	22/51.2

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 이용안내의 적절성’ 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 21명(48.8%), 만족 이상의 응답이 41명(95.3%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관 직원의 친절성’ 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 22명(51.2%), 만족 이상의 응답이 40명(93.1%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관 업무 및 건의사항 처리의 신속성’ 문항에 대하여 ‘그렇다’ 28명(65.1%), 만족 이상의 응답은 42명(97.7%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-5〉 서비스 과정 만족도

n=43

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	-	2/4.7	20/46.5	21/48.8
직원들의 친절성	-	-	3/7	18/41.9	22/51.2
업무처리 신속성	-	1/2.3	-	28/65.1	14/32.6

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-4-6〉과 같다. ‘이용자의 편의를 위한 복지관의 지원 정도’에 대한 조사 결과 ‘그렇다’ 25명(58.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 37명

(86%)으로 나타났다. '업무처리의 신뢰성'에 대한 조사에서는 '그렇다'가 21명(48.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 40명(93%)으로 나타났다. 마지막으로 '직원들의 전문성'에 대한 조사 결과 '그렇다'가 22명(51.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 38명(88.4%)으로 나타났다.

〈표 II-4-6〉 서비스 결과 만족도

n=43

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	-	-	6/14	25/58.1	12/27.9
업무처리의 신뢰성	-	1/2.3	2/4.7	21/48.8	19/44.2
직원들의 전문성	-	-	5/11.6	22/51.2	16/37.2

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 43명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 '코로나19-로 인하여 복지관이 휴관 중인 상황에 당면한 복지관의 역할'에 대한 결과는 아래의 〈표 II-4-7〉과 같다. 복지관 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 15명(34.9%), '온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원' 8명(18.6%), '취약계층 노인에 대한 경제적 지원' 4명(9.3%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-7〉 코로나-19로 인한 당면한 복지관의 역할

n=43

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 급식지원	3	7
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 경제적정서적 지원	4	9.3
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	15	34.9
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	8	18.6
온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	-	-
코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진	13	30.2

이어 ‘일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분’에 대한 분석결과는 아래의 <표 8>과 같다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 17명(39.5%)으로 나타났으며, 그 외 ‘다양한 프로그램 개발’ 12명(27.9%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 10명(23.3%) 등의 순으로 나타났다.

<표 II-4-8> 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=43

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	4	9.3
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	17	39.5
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	10	23.3
다양한 프로그램 개발	12	27.9
지역사회 내 홍보의 활성화	-	-

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-4-9>와 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 14명(32.6%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘경로식당사업’ 8명(18.6%), ‘자율이용사업’과 ‘노인일자리사업’이 각 7명(16.3%) 순으로 나타났다. 2순위는 ‘건강증진사업’이 8명(18.6%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘노인일자리사업’ 7명(16.3%), ‘자율이용사업’ 6명(14%)순으로 나타났다. 3순위도 2순위와 마찬가지로 ‘건강증진사업’이 9명(20.9%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘경로식당사업’, ‘정서생활지원사업’, ‘자원봉사사업’, ‘노인일자리사업’, ‘후원사업’이 각 4명(9.3%)으로 나타났다. 선호도(욕구)조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 21명(48.9%)이 가장 높았으며, 그 외 ‘건강증진사업’ 19명(44.2%), ‘노인일자리사업’ 18명(41.9%) 순으로 나타났다.

〈표 II-4-9〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=43

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	14/32.6	4/9.3	3/7	21/48.9	1
자율이용사업	7/16.3	6/14	3/7	16/37.3	4
건강증진사업	2/4.7	8/18.6	9/20.9	19/44.2	2
경로식당사업	8/18.6	4/9.3	4/9.3	16/37.2	5
정서생활지원사업	-	3/7	4/9.3	7/16.3	8
자원봉사사업	1/2.3	5/11.6	4/9.3	10/23.2	7
동아리활동사업	-	-	3/7	3/7	10
노인일자리사업	7/16.3	7/16.3	4/9.3	18/41.9	3
후원사업	2/4.7	4/9.3	4/9.3	10/23.3	6
경로당프로그램	1/2.3	-	1/2.3	2/4.6	11
특별행사	-	-	1/2.3	1/2.3	12
노인권익증진사업	-	1/2.3	-	1/2.3	12
복지관홍보사업	1/2.3	1/2.3	3/7	5/11.6	9

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-4-10>과 같다. 60대/70대 에서는 '교육프로그램 참여'를 위해, 80대/90대는 '점심식사 해결'을 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '교육프로그램 참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '여가선용 및 취미활동', '일자리 참여' 등의 순으로 나타났다.

〈표 II-4-10〉 연령에 따른 복지관 이용 이유 차이

n=43

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교유 관계	점심 식사	일자리 참여	각종 서비스	기타	
60대	5	3	-	1	1	-	-	10
70대	13	9	-	1	6	-	-	29
80대	-	1	-	2	-	-	-	3

90대	-	-	-	1	-	-	-	1
합 계	18	13	-	5	7	-	-	43

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-4-11>과 같다. 60대의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '경로식당사업' 순으로, 70대의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '노인일자리사업' 순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 1순위 '건강증진사업'으로 나타났다. 연령별 운영사업 선호도 1·2·3 순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업'이 21명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '건강증진사업' 22명, '노인일자리사업' 18명 순으로 나타났다.

<표 II-4-11> 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=43

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	4	1	-	10	2	2	-	1	1	21
자율이용사업	1	2	-	5	3	3	1	1	-	16
건강증진사업	1	1	3	1	7	5	3	-	1	22
경로식당사업	2	2	1	3	2	3	-	-	-	13
정서생활지원사업	-	1	-	-	1	3	-	1	1	7
자원봉사사업	-	-	1	1	5	2	-	-	1	10
동아리활동사업	-	-	1	-	-	2	-	-	-	3
노인일자리사업	1	1	2	6	6	2	-	-	-	18
후원사업	-	1	1	2	2	3	-	1	-	10
경로당프로그램	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
특별행사	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
노인권익증진사업	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
복지관 홍보	1	1	1	-	-	2	-	-	-	5
합 계	10	10	10	29	29	29	4	4	4	129

다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용 이유 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-4-12>와 같다. 남성은 '점심식사 해결을 위해', 여성은 '교육프로그램 참여'가 가장 높게 나타나며 차이를 보였다.

<표 II-4-12> 성별에 따른 복지관 이용 이유 차이

n=43

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교유 관계	점심 식사	일자리 참여	각종 서비스	기타	
남성	1	2	-	3	-	-	-	6
여성	17	11	-	2	7	-	-	37
합 계	18	13	-	5	7	-	-	43

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-4-13>과 같다. 남성의 경우 1순위 '경로식당사업', 2순위 '평생교육지원사업/자율이용사업/물리치료사업/경로식당사업/정서생활지원사업/후원사업', 3순위 '자원봉사사업'순으로 나타났다. 여성의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '물리치료사업/노인일자리사업', 3순위 '물리치료사업' 순으로 나타났다. 성별 선호도 조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 21명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '물리치료사업', '노인일자리사업' 순으로 나타났다.

<표 II-4-13> 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=43

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남성			여성			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	1	1	1	13	3	2	21
자율이용사업	1	1	-	6	5	3	16
물리치료사업	-	1	1	2	7	8	19
경로식당사업	4	1	-	4	3	4	16
정서생활지원사업	-	1	-	-	2	4	7

자원봉사사업	-	-	2	1	5	2	10
동아리활동사업	-	-	-	-		3	3
노인일자리사업	-	-	-	7	7	4	18
후원사업	-	1	-	2	3	4	10
경로당프로그램	-	-	1	1	-	-	2
특별행사	-	-	-	-	-	1	1
노인권익증진사업	-	-	-	-	1	-	1
복지관 홍보	-	-	1	1	1	2	5
합 계	6	6	6	37	37	37	129

5. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 수화교실
- 캘리그래피

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 경로식당 식단 개선

6. 결과 요약

김해시동부노인종합복지관 이용자 43명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도 분석 결과 설문조사 대상은 여성 86%, 남성 14%로 나타났으며, 연령대는 70대가 67.4%, 60대 23.3%, 80대 이상 9.3%로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대 및 남성 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다.

거주 지역으로는 삼안동이 53.5%로 가장 많았으며, 그 외 활천동, 회현동/장유1동 순으로 나타났다.

전체 응답자 중 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 응답한 이용자는 88.4%이며, 그 중 86.8%가 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 37.2%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지 기관 안내’ 32.6%, ‘복지관 발행 홍보물’ 23.3%, ‘대중매체’ 7% 순으로 나타났다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘교육 프로그램 참여’가 41.9%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘여가선용 및 취미활동’ 30.2%, ‘점심 식사 해결’ 11.6%, ‘일자리 참여’ 16.3% 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대·70대에서는 ‘교육 프로그램 참여’, 80대 이상에서는 ‘점심 식사 해결’이 가장 높게 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 88.4%, ‘시설의 편리성’ 90.7%, ‘시설의 쾌적성’ 93.1%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용안내의 적절성’ 95.3%, ‘직원의 친절성’ 93.1%, ‘업무처리의 신속성’ 97.7%로 나타났다.

서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원 정도’ 86%, ‘업무처리의 신뢰성’ 93%, ‘직원들의 전문성’ 88.4%으로 나타났다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할에 대해 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’이 34.9%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서도 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이 39.5%로 가장 높았다. 복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’ 48.9%, 2순위 ‘건강증진사업’ 44.2%, 3순위 ‘노인일자리사업’ 41.9% 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면 60대는 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘자율이용사업/경로식당사업’, 3순위 ‘건강증진사업’ 순으로 나타났으며 70대는 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위/3순위 모두 ‘건강증진사

업'으로 나타났다. 80대 이상에서는 1순위 '건강증진지원사업', 2순위는 '평생교육지원사업/자율이용사업/정서생활지원사업/후원사업'이 3순위는 '평생교육지원사업/건강증진사업/정서생활지원사업/자원봉사사업' 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020년 김해시동부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 복지관 이용 계기 파악 결과 대부분이 '이웃, 친구, 가족의 소개'와 '행정기관 및 타 복지 기관 안내'이며, 복지관에서 발행한 홍보물이나 대중매체를 통한 복지관 유입은 현저히 낮다. 이는 복지관 기존 이용자의 직접적인 홍보가 신규 이용자 유입에 가장 큰 역할을 하고 있는 것으로 파악되며, 김해시복지재단과 김해시동부노인종합복지관의 인지도 향상을 위하여 조금 더 적극적이고 다양한 방식의 홍보가 필요하다고 판단된다.

둘째, 복지관 이용자들의 40% 이상은 '교육 프로그램 참여'를 위하여 복지관을 이용하고 있으며, 매해 이용자 만족도 및 욕구조사와 사회교육프로그램 만족도 조사로 의견을 수렴하여 새로운 프로그램 개발 및 기존 프로그램을 보완하여 운영하고 있다. 하지만 신규 프로그램에 대한 욕구 수렴 시 모든 부분에서 이용자들의 욕구에 의거하여 프로그램 내용 변경이 이루어질 수 없는 점을 감안하여, 복지관 자체적으로 진행될 수 있는 사회교육프로그램과 다양한 이용자들의 의견 청취 등을 통해서 반영해야 할 것이다.

또한 코로나-19로 인한 복지관 휴관 조치로 인하여 교육 프로그램에 참여할 수 없는 이용자들을 위하여 가정에서 비대면 교육 프로그램 참여가 가능하도록 다양한 온라인 강좌를 구성하여 김해시복지재단 유튜브를 통해 지속적으로 제공함으로써 이용자들의 교육에 대한 욕구를 충족시킬 필요가 있다.

셋째, 코로나-19로 인하여 복지관이 휴관 중인 상황에 당면한 복지관의 역할과 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 조사 결과 모두 '일자리 제공'에 대해 가장 많은 응답률을 나타내 이용자들이 노인 일자리에 대해 높은

욕구를 가지고 있음을 파악할 수 있었다. 코로나-19로 인하여 일자리 및 소득 감소에 대한 걱정 또한 큰 것으로 파악된다. 노인의 4고(苦) 중 '빈곤' 문제를 방지하기 위해서는 다양한 형태의 노인 일자리 및 사회활동지원사업 제공으로 지속적인 경제적 지원이 이루어질 필요가 있고, 노인 일자리 참여 노인들이 경제활동에 자긍심을 가지고 지역사회에 적극적으로 참여할 수 있도록 다양한 교육과 여가문화활동의 연계가 이루어지도록 지원해야 한다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시동부노인종합복지관 이용자 43명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약 5,168명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 0.83%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

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

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-5. 김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

Ⅱ-5. 김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

1. 일반적 사항

동부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신을 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 등급유형, 응답자로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-5-1>과 같다. 먼저 **성별은 '여성'이 9명(90%)**으로 '남성' 1명(10%)보다 높게 나타나 '여성'의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 '80대'가 8명(80%)로 높게 나타났으며**, 그 외 '70대' 2명(20%), 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 **보호구분은 '일반'이 10명(100%)**로 대상자로 나타났다. **거주지역은 '삼안동'이 5명(50%)**, '활천동' 3명(30%), '북부동' 1명(10%), '동상동' 1명(10%) 순으로 나타났다. **등급유형은 '5등급' 6명(60%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '4등급' 3명(30%), '3등급' 1명(10%) 순으로 나타났다. 응답자는 **'아들(며느리)' '딸(사위)'가 각각 4명으로(80%)**로 높게 나타났으며, 그 외 '배우자' 1명(10%), '본인' 1명(10%) 순으로 나타났다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 5등급 어르신이 주간보호센터 이용율이 높은 것을 확인할 수 있다.

<표 Ⅱ-5-1> 일반적 사항

n=10

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	1	10
	여성	9	90
연령	70대	2	20
	80대 이상	8	80
보호구분	일반	10	100
	의료	-	-
거주지역	삼안동	5	50
	활천동	3	30
	북부동	1	10

	동상동	1	10
등급유형	5등급	6	60
	4등급	3	30
	3등급	1	10
응답자	아들(며느리)	4	40
	딸(사위)	4	40
	배우자	1	10
	본인	1	10

2. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-5-2>와 같다. 먼저 김해시복지재단을 알고 있는지를 묻는 질문에 '예'가 9명(90%)으로 응답하고 '아니오'로 1명(10%)이 알지 못한다고 응답했다.

김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가?의 질문에는 '그렇다'가 5명(50%), '매우그렇다'가 1명(10%), '보통이다'가 3명(30%), 무응답 1명(10%)로 '그렇다' 이상의 응답이 60% 이상으로 나타나 복지재단의 인지도는 높으며 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 알 수 있다.

<표 II-5-2> 복지재단의 인지도

n=10

	구분	빈도(명)	비율(%)
인지도	예	9	90
	아니오	1	10
이미지	매우 그렇다	1	10
	그렇다	5	50
	보통이다	3	30
	무응답	1	10

3. 주간보호서비스 인지도

일반적 사항 중 이용에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-5-3>와 같다. 먼저 주간보호서비스 이용 계기를 묻는 질문에 '본 복지관 발행 홍보물을 통해'

가 6명(60%)으로 가장 높게 나타났으며, '국민건강보험공단 홈페이지 및 안내'가 2명(20%), '이웃, 친구, 가족의 소개를 통해'가 2명(20%)로 그 다음 순으로 나타났다. 또한 이용 이유로는 '낮 동안의 보호자 부재'가 5명(50%)로 가장 높게 나타났으며, '인지능력 및 신체능력 저하' 4명(40%), '이용자의 사회성 감소'가 1명(10%) 순으로 나타났다.

〈표 II-5-3〉 주간보호서비스 인지도

n=10

구분		빈도(명)	비율(%)
이용계기	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	2	20
	국민건강보험공단 홈페이지 및 안내	2	20
	본 복지관 발행 홍보물을 통해	6	60
이용이유	낮 동안의 보호자 부재	5	50
	이용자의 사회성 감소	1	10
	이용자의 문제행동	0	
	인지능력 및 신체능력저하	4	40
	기타의견	0	

4. 주간보호서비스 만족도

가. 서비스 환경

서비스 환경의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 <표 II-5-4>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용 접근성이 높다.'의 문항에 '보통이다' 5명(50%), '그렇다'가 3명(30%), '매우그렇다'라는 응답이 2명(20%)으로 나타났다. '센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.'라는 문항에서 '보통이다'가 4명(40%)이며, '그렇다' '매우그렇다'가 5명(50%), '그렇지 않다'가 1명(10%) 편의시설에 대해 만족은 높은 편으로 나타났다. '센터는 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 90%로 센터환경 관리에 있어 높은 만족을 보였다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 센터 편의성 및 쾌적성에 대해서는 대체로 만족하고 있는 것으로 확인되었다.

〈표 Ⅱ-5-4〉 서비스 환경 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용 편리성	0/0	0/0	5/50	3/30	2/10
시설의 편의성	0/0	1/10	4/40	3/30	2/20
시설의 쾌적성	0/0	0/0	1/10	5/50	4/40

나. 서비스 과정

서비스 과정의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 〈표 Ⅱ-5-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 ‘센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다’의 문항에 ‘그렇다’, ‘매우그렇다’라는 응답이 총 70%로 높게 나타났다. 그 외 ‘보통이다’라는 응답도 20%로 나왔다. ‘센터 직원들은 친절하다’라는 문항에서 ‘그렇다’가 6명(60%), ‘매우그렇다’ 4명(40%)으로 응답이 총 100%로 높게 나타났으며, ‘센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다’라는 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 90%로 나타나 센터의 업무 처리 속도에 있어 높은 만족을 보였으며 그 외 ‘보통이다’라는 응답도 10%로 나왔다.

〈표 Ⅱ-5-5〉 서비스 과정 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터 이용안내	0/0	1/10	2/20	4/40	3/30
직원 친절도	0/0	0/0	0/0	6/60	4/40
업무의 신속성	0/0	0/0	1/10	5/50	4/40

다. 서비스 결과

서비스 결과의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 <표 II-5-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.'의 문항에 '그렇다'가 5명(50%), '매우그렇다'가 2명(20%),으로 응답이 총 70%로 높게 나타났으며, '센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.'라는 문항에서도 '그렇다', '매우 그렇다'라는 응답이 총 100%로 센터의 지원종류와 업무처리에 대한 신뢰도가 높은 편으로 나타났다. '센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다.'라는 문항에서는 '그렇다' 이상의 응답이 100%로 나타나 전반적으로 센터의 서비스 결과에 높은 만족을 보였다.

<표 II-5-6> 서비스 결과 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 지원 서비스의 다양성	0/0	0/0	2/20	6/60	2/20
업무 처리 신뢰도	0/0	0/0	0/0	7/30	3/30
직원의 업무전문성	0/0	0/0	0/0	6/60	4/40

라. 서비스 전반적 만족도

사회적 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 <표 II-5-7>와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터는 이용자에게 유익하다'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 90%로 높게 나타났으며, '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'라는 문항에서도 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 80%, '보통이다'라는 응답이 20%로 나타났다. '센터를 앞으로 도 이용할 생각이다'라는 문항에서 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 90%로 나타나 센터의 유익성, 편리성, 지속적인 이용여부에 대한 의견이 높은 편으로 나타났다.

<표 II-5-7> 사회적 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0	0/0	1/10	6/60	3/30
센터의 편리성	0/0	0/0	2/20	5/50	3/30
센터 이용 지속여부	0/0	0/0	1/10	5/50	4/40

마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 <표 II-5-8>와 같다. 만족도 문항 중에서 '제공된 서비스의 질은 만족스럽다'의 문항에 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100%로 높게 나타났다. '서비스 제공 시간은 적절하다'라는 문항에서는 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100%로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공되고 있다.'라는 문항에서 '그렇다', '매우그렇다'라는 응답이 총 100%로 나타났다. '서비스 제공 시 이용자의 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다'에 대한 문항에서는 '그렇다'이상의 응답이 총 100%로 만족 비율이 높게 나타났다. '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다.'라는 항목에서 '그렇다' 이상의 응답이 100%로 나타나 서비스 질, 제공시간, 이용자의 욕구반영, 프라이버시 존중, 보호자와의 연락 유무에 대한 만족도가 높은 편으로 나타났다.

<표 II-5-8> 서비스 이용 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스 질	0/0	0/0	0/0	7/70	3/30
서비스 제공시간	0/0	0/0	0/0	8/80	2/20
이용자 욕구 반영	0/0	0/0	0/0	9/10	1/10
개인 프라이버시 및 자존심 존중	0/0	0/0	0/0	7/70	3/30
보호자와의 연락 유무	0/0	0/0	0/0	4/40	6/60

바. 보강프로그램 욕구

보강 프로그램에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 <표 II-5-9>와 같다. '인지기능서비스'가 8명(80%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '신체기능서비스' 1명(10%), '개별맞춤서비스' 1명(10%) 순으로 나타났다.

<표 II-5-9> 보강프로그램 욕구

n=10

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	8	80
신체기능서비스	1	15
사회적응서비스	0	0
개별맞춤서비스	1	10
가족기능강화서비스	0	0
기타	0	0

사. 필요사항 욕구

필요사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 <표 II-5-10>과 같다. '안전시설 및 편의시설 확충'이 6명(60%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '서비스 종류 및 프로그램의 다양화'가 4명(40%) 순으로 나타났다.

<표 II-5-10> 필요사항 욕구

n=10

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	4	40
직원의 친절성 및 전문성 강화	0	0
안전시설 및 편의시설 확충	6	60
이용시간의 다양화	2	10

5. 조사결과

- 가. 주간보호 이용자 경우 80대 이상으로 여성의 비율이 높게 나타나고 있음. 또한 5등급 이용자가 많으며 자녀와(아들 또는 딸)가족과 함께 거주하고 있는 것으로 확인됨.
- 나. 김해시복지재단의 인지도는 90%이고, 복지재단의 이미지에 대한 의견은 60% 이상 긍정적인 결과를 나타냄.
- 다. 동부노인종합복지관 주간보호서비스의 전반적인 만족도는 높은 편이며, 특히 업무의 신속성, 센터의 신뢰성, 유익성, 직원의 전문성 등은 모두 ‘그렇다’ 이상의 결과를 나타냄.
- 라. 대상자의 프로그램 욕구로는 다양한 빈도로 나타나 전체적인 서비스에 대한 다양한 욕구를 파악할 수 있었으며, 인지기능서비스에 대한 보강프로그램 욕구가 높게 나타남. 또한 다양한 서비스 제공 및 안전시설 및 편의시설에 대한 욕구가 높은 것을 확인할 수 있었음.

6. 향후계획

- 가. 이용자 만족도 및 욕구조사 데이터 분석을 토대로 2021년 사업계획에 반영을 통해 주간보호센터 운영에 대한 내용을 검토하고 양질의 서비스 제공을 도모하고자 함.
- 나. 매년 정기적인 만족도 및 욕구 조사 실시를 통한 서비스 질 향상으로 이용자 만족도를 높이고 기관 이미지 제고하고자 함.
- 다. 지역 내 기관 홍보를 통한 이용자 모집하여 사업운영의 활성화를 도모하고자 함.
- 라. 주간보호센터 안전시설 및 편의시설 보강을 통한 서비스 향상으로 기관에 대한 만족도를 높이고 함.

Ⅱ-6. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

Ⅱ-6. 김해시서부노인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시서부노인종합복지관 이용자를 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-6-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 26명(65.0%)**으로 남성 14명(35.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 21명(52.5%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 10명(25.0%), 80대 이상 9명(22.5%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 36명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 4명(10.0%)으로 나타났다. 거주지역은 **장유3동 18명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 장유2동 14명(35.0%), 장유1동 6명(15.0%), 내외동과 칠산서부동이 각각 1명(2.5%) 순으로 나타났다. 세대유형은 **2명 이상 거주(부부, 자녀 등) 23명(57.5%)**, 1인 세대 17명(42.5%)으로 나타났다.

<표 Ⅱ-6-1> 일반적 사항

n=40

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	14	35.0
	여성	26	65.0
연령	60대	10	25.0
	70대	21	52.5
	80대 이상	9	22.5
보호구분	예	4	10.0
	아니오	36	90.0
거주지역	장유1동	6	15.0
	장유2동	14	35.0
	장유3동	18	45.0

세대유형	내외동	1	2.5
	칠산서부동	1	2.5
	1인 세대	17	42.5
	2명 이상 거주	23	57.5

나. 김해시복지재단 인지

‘김해시 복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 25명(62.5%), ‘아니오’ 15명(37.5%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-6-2>와 같다. ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 22명(88.0%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 II-6-2> 김해시복지재단 인지도

n=40

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인지 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	6 24.0
		그렇다	16 64.0
		보통이다	3 12.0
		그렇지 않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	25 100	
	잘 모르겠다	15 37.5	

다. 복지관 이용관련 요인

‘서부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 17명(42.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 11명(27.5%), ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 6명(15.0%), ‘대중매체’ 4명(10.0%), 기타 1명(2.5%)순으로 나타났다.

‘김해시서부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 40케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘일자리 참여를 위해’ 17명(42.5%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘교육프로그램 참여를 위해’ 10명 25.0%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 9명(22.5%), ‘각종서비스를 제공받기 위해’ 4명(10.0%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 II-6-3〉 복지관 이용관련 요인

n=40

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	11	27.5
	이웃, 친구, 가족의 소개	17	42.5
	복지관 발행 홍보물	6	15.0
	대중매체	4	10.0
	기타의견	1	2.5
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	10	25.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	9	22.5
	친구를 사귀기 위해	-	-
	점심식사 해결을 위해	-	-
	일자리 참여를 위해	17	42.5
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	4	10.0
	기타의견	-	-

2. 김해시서부노인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

김해시서부노인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·과정·결과·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 ‘그렇다’ 22명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 27명(67.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 21명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 30명(75.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 21명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 31명(77.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-6-4> 서비스 환경 만족도

n=40

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	2/5.0	2/5.0	9/22.5	22/55.0	5/12.5
시설의 편의성	2/5.0	2/5.0	6/15.0	21/52.5	9/22.5
시설의 쾌적성	2/5.0	-	7/17.5	21/52.5	10/25.0

나. 서비스 과정 만족도

노인복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-6-5>와 같다. 노인복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 복지관 이용안내가 잘되고 있다. ‘그렇다’ 25명(62.5%), 만족이상의 응답이 32명(80.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘그렇다’ 20명(50.0%), 만족이상의 응답이 33명(82.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. 그렇다 21명(52.5%), 만족이상의 응답은 32명(80.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-6-5〉 서비스 과정 만족도

n=40

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	2/5.0	-	6/15.0	25/62.5	7/17.5
직원들의 친절성	2/5.0	-	5/12.5	20/50.0	13/32.5
업무처리 신속성	2/5.0	-	6/15.0	21/52.5	11/27.5

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’가 24명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 31명(77.5%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 21명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 33명(82.5%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 21명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 31명(77.5%)으로 나타났다.

〈표 II-6-6〉 서비스 결과 만족도

n=40

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	2/5.0	-	7/17.5	24/60.0	7/17.5
업무처리의 신뢰성	2/5.0	-	5/12.5	21/52.5	12/30.0
직원들의 전문성	2/5.0	2/5.0	5/12.5	21/52.5	10/25.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 <표 II-6-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 '그렇다' 16명(40.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 30명(75.0%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '그렇다'가 19명(47.50%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 32명(80.0%)으로 나타났다. 마지막으로 지속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '그렇다'가 19명(47.5%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 35명(87.5%)으로 나타났다.

<표 II-6-7> 서비스 전반적 만족도

n=40

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	3/7.5	1/2.5	6/15.0	16/40.0	14/35.0
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	3/7.5	1/2.5	3/7.5	19/47.5	13/32.5
계속적인 복지관 이용 의향	2/5.0	2/5.0	1/2.5	19/47.5	16/40.0

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 40명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나-19로 인하여 복지관이 휴관중인 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-6-8>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 17명(42.5%)이 가장 높게 나타났으며, '취약계층 노인에 대한 경제적 정서적 지원'과 '코로나 확산방지를 위한 안정적 개관 추진'이 각각 9명(22.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-6-8〉 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할

n=40

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 급식지원	1	2.5
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원	9	22.5
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	17	42.5
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	2	5.0
온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	-	-
코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진	9	22.5
기타의견	1	2.5

이어 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 〈표 II-6-9〉과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’이 19명(47.5%)로 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 프로그램 개발’이 12명(30.0%), 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담이 6명(15.0%)로 나타났다.

〈표 II-6-9〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=40

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	6	15.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	19	47.5
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	3	7.5
다양한 프로그램 개발	12	30.0
지역사회 내 홍보의 활성화	0	0.0
기타	0	0.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-6-10>와 같다. 전체 13개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '노인일자리' 이 12명(30.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '평생교육지원' 11명(27.5%), '물리치료' 6명(15.0%)순으로 나타났다. 2순위는 '평생교육지원'이 11명(27.5%)으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용' 10명(25.0%), '물리치료'와 '경로식당'이 각각 5명(12.5%)순으로 나타났다. 3순위는 '평생교육지원'이 16명(15.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '물리치료' 11명(27.5%), '노인일자리' 6명(15.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원' 38명(29.7%)이 가장 높았으며, 그외 '물리치료' 22명(17.2%), '노인일자리' 21명(16.4%) 등으로 나타났다.

<표 II-6-10> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=128

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	11/27.5	11/27.5	16/15.0	38/29.7	1
자율이용사업	4/10.0	10/25.0	4/10.0	18/14.1	4
물리치료사업	6/15.0	5/12.5	11/27.5	22/17.2	2
경로식당사업	2/5.0	5/12.5	5/12.5	12/9.4	5
정서생활지원사업	1/2.5	3/7.5	3/7.5	7/5.5	6
자원봉사사업	-	1/2.5	1/2.5	2/1.6	7
동아리활동사업	2/5.0	-	2/5.0	2/1.6	7
노인일자리사업	12/30.0	3/7.5	6/15.0	21/16.4	3
후원사업	-	-	-	-	-
경로당프로그램	1/2.5	-	1/2.5	2/1.6	7
특별행사	-	-	-	-	-
노인권익증진사업	-	1/2.5	-	1/0.8	11
복지관홍보사업	1/2.5	-	-	1/0.8	11
무응답	-	1/2.5	1/2.5	2/1.6	7

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-6-11>과 같다. 60대는 '여가선용 및 취미활동'을 위해, 70대와 80대 이상은 동일하게 '일자리참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '일자리참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '교육참여', '여가선용' 등의 순으로 나타났다.

<표 II-6-11> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=40

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교우 관계	점심 식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 제공	기타	
60대	3	4	-	-	2	1	-	10
70대	5	3	-	-	11	2	-	21
80대 이상	2	2	-	-	4	1	-	9
합 계	10	9	-	-	17	4	-	40

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-6-12>과 같다. 60대는 1순위 '평생교육지원사업' 2순위 '자율이용사업' 과 3순위 '물리치료사업', '경로식당사업', '동아리활동사업' 순으로 나타났다. 70대는 1순위 '노인일자리사업', 2순위 '평생교육지원사업', 3순위 '물리치료'순으로 나타났다. 80대 이상은 1순위 '노인일자리사업', 2순위 '물리치료사업' 과 3순위 '평생교육지원사업', '자율이용사업', '물리치료사업', '경로식당' 순으로 나타났다. 연령별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 28명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '물리치료사업' 22명, '노인일자리사업' 21명, '자율이용사업' 18명 순으로 나타났다.

〈표 II-6-12〉 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=118

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	3	1	1	5	8	3	3	2	2	28
자율이용사업	1	3	-	3	6	2	-	1	2	18
물리치료사업	1	-	2	5	1	7	-	4	2	22
경로식당사업	1	2	2	1	2	1	-	1	2	12
정서생활지원사업	1	1	-	-	2	3	-	-	-	7
자원봉사사업	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2
동아리활동사업	-	-	2	-	-	-	2	-	-	4
노인일자리사업	2	1	1	6	1	4	4	1	1	21
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경로당프로그램	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2
특별행사	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
노인권익증진사업	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
복지관 홍보	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
합 계	10	9	9	21	21	21	9	9	9	118

다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II-6-13〉와 같다. 전체 성별에서 **‘일자리 참여’**가 가장 높게 나타났다. 그 외, **남성에서는 ‘여가선용 및 취미활동’, ‘교육프로그램 참여’** 순으로 나타났고 **여성에서는 ‘교육프로그램 참여’, ‘여가선용 및 취미활동’, ‘각종 서비스 이용’** 순으로 나타났다.

〈표 II-6-13〉 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=40

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램 참여	여가선용& 취미활동	친구 사귀기	점심식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 이용	기타	
남성	2	5	-	-	7	-	-	14
여성	8	4	-	-	10	4	-	26
합계	10	9	0	0	17	4	-	40

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-6-14>와 같다. 남자의 경우 1순위 '평생교육지원사업'과 '노인일자리사업' 2순위 '자율이용사업', 3순위 '물리치료사업'과 '경로식당사업'으로 동일하게 나타났다. 여자의 경우 1순위 '노인일자리사업', 2순위 '평생교육사업', 3순위 '물리치료사업' 순으로 나타났다. **성별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업'이 28명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '물리치료사업' 22명, '노인일자리사업' 21명, '자율이용사업' 18명 순으로 나타났다.**

〈표 II-6-14〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=119

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남자			여자			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	4	4	2	7	7	4	28
자율이용사업	2	5	-	2	5	4	18
물리치료사업	2	1	3	4	4	8	22
경로식당사업	1	1	3	1	4	2	12

정서생활지원사업	-	1	1	1	2	2	7
자원봉사사업	-	1	-	-	1	1	3
동아리활동사업	1	-	2	1	-	-	4
노인일자리사업	4	1	2	8	2	4	21
후원사업	-	-	-	-	-	-	-
경로당프로그램	-	-	1	1	-	-	2
특별행사	-	-	-	-	-	-	-
노인권익증진사업	-	-	-	-	1	-	1
복지관 홍보	-	-	-	1	-	-	1
합 계	14	14	14	26	26	25	119

5. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 퓨전장구반
- 노인건강강좌
- 노래자랑대회, 탁구대회(동호회 대회)
- 건강프로그램
- 기관에서 신규 평생교육 프로그램 개발 노력

나. 개선 또는 기타 건의사항

- 복지관 개관(정상운영) 4명
- 복지관 운영시 방역철저
- 복지관 프로그램에 매우 만족함. 보다 더 친절한 노인복지관이 되었으면 함.

6. 결과 요약

김해시서부노인종합복지관 이용자 40명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 '여성' 26명(65.0%), '남성' 14명(35.0%)으로 나타났으며, 연령대는 70대가 21명(52.5%)로 가장 많았으며, 60대 10명(25.0%), 80대 이상 9명(22.5%)으로 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 나타났다. 다양한 연령대 및 남성 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주지역으로는 장유지역이 38명(95.0%)로 대부분을 차지하였으며 타지역은 5.0%로 나타났다. 세대유형은 2명 이상 거주 23명(57.5%), 1인 세대 17명(42.5%)로 비슷한 양상을 보였다.

김해시복지재단을 '알고 있다' 25명(62.5%)가 답변하였으며 22명(88.0%)가 '지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다'고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개'를 통해가 17명(42.5%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 11명(27.5%), 복지관 발행 홍보물 6명(15.0%), 대중매체 4명(10.0%) 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자 뿐만 아니라 다양한 홍보활동이 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '일자리 참여를 위해'가 17명(42.5%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여' 10명(25.0%), '여가선용 및 취미활동을 위해' 9명(22.5%), '각종서비스를 제공받기 위해' 4명(10.0%)의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대·70대에서는 '여가 선용 및 취미활동을 위해', 80대 이상에서는 '일자리참여'가 가장 높게 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 67.5%, ‘시설의 편의성’ 75.0%, ‘시설의 쾌적성’ 77.5%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보 제공’ 80.0%, ‘직원의 친절성’ 82.5%, ‘업무처리 신속성’ 80.0%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도’ 77.5%, ‘업무처리의 신뢰성’ 82.5%, ‘직원들의 전문성’ 77.5%으로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으며 서비스 환경 만족도는 다소 낮은 만족도를 보인다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할에 대해 ‘일자리 제공을 통한 경제적 지원’ 17명(42.5%)로 가장 높았으며, ‘취약계층 노인 경제적·정서적 지원’과 ‘안정적인 개관 추진’이 동일하게 9명(22.5%) 순으로 나타났다. 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘일자리 제공’이 19명(47.5%)로 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 프로그램 개발’ 12명(30.0%), ‘노인 전문상담’이 9명(15.0%) 순으로 나타났다.

복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 종합순위가 높은 프로그램으로 1순위 ‘평생교육지원’, 2순위 ‘물리치료’, 3순위 ‘노인일자리사업’로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 60대는 1순위 ‘평생교육지원’, 2순위 ‘자율이용’, 3순위 ‘물리치료’, ‘경로식당’, ‘동아리활동’ 동일한 순으로 나타났다. 70대는 1순위 ‘노인일자리’, 2순위 ‘평생교육’, 3순위 ‘물리치료’ 순으로 나타났다. 80대 이상은 1순위 ‘노인일자리’, 2순위 ‘물리치료’, 3순위 ‘평생교육지원’, ‘자율이용’, ‘물리치료, 경로식당’ 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020년 김해시서부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 코로나-19 장기화에 따른 복지관 휴관에 따라 서비스 환경, 과정, 결과, 전반적 만족도 조사 결과 2019년 대비 평균 만족도가 다소 낮게 나타났다. 따라서 코로나-19로 인한 대면서비스 제공 어려움으로 인한 어르신들의 정서적 불안감 증가 문제 해결 및 포스트 코로나 등 사회변화에 대응한 서비스체계를 마련할 필요가 있다.

둘째, 어르신들이 생각하는 코로나-19 대응 복지관의 역할은 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원', '취약계층 노인에게 대한 경제적·정서적 지원', '코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진'이라고 응답한 경우가 많았다. 이러한 조사결과는 노인복지관의 주요 사업방향을 설정하는 중요한 자료가 된다고 본다. 따라서 '사회참여지원사업(노인일자리 및 사회활동지원사업)', '위기 및 취약노인지원사업'을 강화해야 할 것이다.

셋째, 어르신들이 생각하는 (정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분에 대해 '근로소득 보장을 위한 일자리 제공', '다양한 프로그램 개발', '노인 문제 해결을 위한 전문적 상담'에 많이 응답하였다. 따라서 다양한 노인일자리, 프로그램, 노인 전문상담이 개발되어야 할 것이다.

넷째, 복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 '평생교육지원사업', '물리치료', '노인일자리사업', '자율이용사업', '경로식당사업' 등의 순으로 응답하였다. 따라서 관련 시설 정비 및 사업 확대를 통한 이용자 만족도 향상을 위한 노력을 할 필요가 있다.

따라서 2021년에는 이러한 결과를 토대로 각 영역별 프로그램을 개발하고 적용할 예정이며, 지속적인 만족도 및 욕구조사와 건의사항 등을 수렴하여 이용자 중심의 복지서비스를 제공하고자 한다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시서부노인종합복지관 이용자 40명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약7,200명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 0.6%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

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

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

Ⅱ-7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

서부노인주간보호센터 이용자 10명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅱ-7-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 8명(80.0%)**으로 남성 2명(20.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 80대가 7명(70.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 70대 2명(20.0%), 50대 이상 1명(10%), 순으로 나타났다. **거주지역은 장유3동 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 장유2동 4명(40.0%), 장유1동 1명(10.0%)순으로 나타났다. **장기요양 등급유형은 '4등급' 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '3등급' 3명(30.0%), '5등급' 1명(10.0%), '인지등급' 1명(10.0%)순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-7-1> 일반적 사항

n=10

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	2	20.0
	여성	8	80.0
연령	50대	1	10.0
	70대	2	20.0
	80대	7	70.0
보호구분	일반	10	100.0
	국민기초생활수급자	0	0
거주지역	장유 1동	1	10.0
	장유 2동	4	40.0
	장유 3동	5	50.0
등급유형	3등급	3	30.0
	4등급	5	50.0
	5등급	1	10.0
	인지등급	1	10.0
응답자	본인	10	100.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 6명 (60.0%) ‘잘 모르겠다’ 4명(40.0%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-7-2>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-7-2> 김해시복지재단 인지도

n=10

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	3 50.0
		그렇다	2 33.3
		보통이다	1 16.7
		그렇지않다	
		전혀 그렇지 않다	
	총 계	6 100.0	
	잘 모르겠다		-

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-7-3>과 같다. ‘서부노인주간보호센터를 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘복지관 발행 홍보물을 통하여’ 가 5명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘이웃,친구,가족소개를 통해’ 4명(40.0%), ‘직원안내’ 1명(10.0%),순으로 나타났다

‘서부노인주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 10 케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다.

인지능력 및 신체능력 저하 5명 (50.0%)로 나타났으며, 낮동안 보호자 부재 5명 (50.0%),로 인지능력 및 신체능력 저하와 동일하게 나타났다.

〈표 II-7-3〉 복지관 이용관련 요인

n=10

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
이용경로	복지관 발행 홍보물	5	50.0
	이웃, 친구, 가족소개	4	40.0
	직원안내	1	10.0
이용사유	인지능력 및 신체능력 저하	5	50.0
	낮 동안 보호자 부재	5	50.0

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-7-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 7명(70.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 이상이 3명(30.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 7명(70.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 이상이 2명(20.0%)으로 ‘보통이다’ 1명(10.0%)로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 8명(80.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 이상이 2명(20.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-7-4〉 서비스 환경 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/30.0	7/70.0
시설의 편의성	0/0.0	0/0.0	1/10.0	2/20.0	7/70.0
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/20.0	8/80.0

나. 서비스 과정 만족도

서부노인주간보호센터 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-7-5〉와 같다. 서부노인주간보호센터 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 복지관 이용안내가 잘되고 있다. ‘매우 그렇다’ 7명(70.0%), ‘그렇다’ 3명(30.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 8명(80.0%), ‘그렇다’ 2명(20.0%) 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. ‘매우 그렇다’ 3명(30.0%), ‘그렇다’ 6명(60.0%) 응답하였고 ‘보통이다’ 1명(10.0%) 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-7-5〉 서비스 과정 만족도

n=10

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/30.0	7/70.0
직원들의 친절성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/20.0	8/80.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	1/10.0	6/60.0	3/30.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-7-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 7명(70.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 3명(30.0%)나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 9명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 1명(10.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 9명(90.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 1명(10.0%)나타났다.

<표 II-7-6> 서비스 결과 만족도

n=10

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	3/30.0	7/70.0
업무처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/10.0	9/90.0
직원들의 전문성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/10.0	9/90.0

라. 전반적 만족 부문

서비스 전반적인 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-7-7>과 같다. 만족도 문항중 '센터는 이용자에게 유익하다'라는 질문에는 '매우 그렇다' 9명(90.0%)로 가장 높고 다음으로 '그렇다' 1명(10.0%)순으로 나타났다. '센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다'에 대한 질문으로 '매우 그렇다' 9명(90.0%) 가장 높고, 다음으로 '그렇다' 1명(10.0%)순으로 나타났다. '센터를 앞으로도 이용할 생각이다' '매우 그렇다' 8명(80.0%)로 가장 높고, '그렇다' 2명(20.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-7-7〉 전반적 만족 부문

n=10

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	1/10.0	9/90.0
장애인,노약자 이용편의성	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/10.0	9/90.0
향후 이용의사	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/20.0	8/80.0

마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용유무 및 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-7-8〉과 같다. 만족도 문항중 '제공 서비스 질 만족도' '매우 그렇다' 9명(90.0%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로는 '그렇다' 1명(10.0%)나타났다. '서비스 제공시간은 적정하다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다' 6명(60.0%) 가장 높았고 '그렇다' 3명(30.0%), 보통이다 1명(10.0%)순으로 나타났다. '이용자의 욕구가 반영되 서비스가 제공 되고 있다'에 대해서는 '매우 그렇다' 7명(70.0%)로 가장높았고 다음으로는 '그렇다' 3명(30.0%)순으로 나타났다. '서비스를 제공할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다' 7명(70.0%), '그렇다' 3명(30.0%) '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다' 9명(90.0%)가 가장 높게 나타났고 다음으로는 '그렇다' 1명(10.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-7-8〉 서비스 이용유무 및 만족도

n=10

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	1/10.0	9/90.0
서비스 제공시간	0/0.0	0/0.0	1/10.0	3/30.0	6/60.0
서비스의 욕구반영	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/30.0	7/70.0
개인 프라이버시 및 자존감 존중	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/30.0	7/70.0
보호자와의 연락 유무	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/10.0	9/90.0

3. 김해시서부노인주간보호센터 이용 욕구조사

주간보호센터를 이용하는 어르신과보호자를 대상으로 어떤 서비스를 원한는지 앞으로의 기대를 묻는 욕구조사를 확인한 결과는 아래와 같다

가. 보강해야 할 프로그램

보강해야 할 프로그램에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-7-9〉과 같다.

먼저 ‘보강해야 할 프로그램’에 대한 질문에 ‘개별 맞춤 서비스’ 3명(30.0%)로 가장 높고, 다음으로는 ‘인지기능서비스’ 2명(20.0%), ‘신체기능서비스’ 2명(20.0%), ‘기타’ 2명(20.0%) 으로 나타났고 다음으로는 ‘사회적응서비스’ 1명(10.0%)로 나타났다.

〈표 II-7-9〉 보강해야 할 프로그램

n=10

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	2	20.0
신체기능서비스	2	20.0
사회적응서비스	1	10.0
개별 맞춤 서비스	3	30.0
가족기능강화서비스	0	0
기타	2	20.0

나. 서비스 향상에 필요사항

서비스 향상에 필요사항 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-7-10>과 같다.

먼저 ‘서비스 종류 및 프로그램 다양화’ 4명(40.0%)가 가장 높고 다음으로 ‘개별맞춤 서비스’ 2명(20.0%), ‘이용시간 다양화’ 2명(20.0%) ‘안전시설 및 편의시설 확충’ 1명(10.0%)으로 나타났다

<표 II-7-10> 서비스 향상에 필요사항

n=10

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	4	40.0
안전시설 및 편의시설 확충	1	10.0
개별맞춤 서비스	2	20.0
이용시간 다양화	2	20.0
기타	1	10.0

4. 기타의견

가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 인지,신체서비스에 보다 개인맞춤형 서비스 욕구가 조사 결과 높게 나타났고 프로그램을 단계적으로 개인의 능력에 맞출수 있도록 프로그램 개발해야될것으로 판단됨

5. 결과 요약

김해시 서부노인주간보호센터 이용자 10명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 8명(80.0%), 남자 2명(20.0%) 로 나타났으며, 연령대는 80대가 7명(70.0%)로 가장 많았으며, 70대 2명(20.0%), 50대 이상 1명(10.0%)으로 나타났다. 보호구분은 일반

100%로 나타났다. 거주지역으로는 장유3동 5명(50.0%)으로 가장 많았으며, 장유2동 4명(40.0%) 장유1동 1명(10.0%)순으로 나타났다. 등급유형은 4등급 5명(50.0%)가장 높고, 3등급 3명(30.0%), 5등급.인지등급 1명(10.0%)

나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 복지관 발행 홍보물 5명(50.0%) 가장 높게 나타났다, 인지능력 및 신체능력 저하 및 낮 동안 보호자 부재 각각 5명(50.0%)으로 나타났다.

다. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '이용절차의 간편성' 70.0%, '시설의 편리성' 70.0%, '시설의 쾌적성' 80.0%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '센터 이용안내가 잘 되고 있다' 70.0%, '직원의 친절성' 80.0%, '업무처리 신속성' 60.0%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 70.0%, '업무처리의 신뢰성' 90.0%, '직원들의 전문성' 90.0%으로 나타났다. 주간보호센터 이용 만족도는 대체로 만족으로 판단된다

라. 이용 욕구

보강해야 될 프로그램과 필요한 서비스내용에 대한 욕구가 높은 순위를 정리한 내용은 아래와 같다. 보강해야 할 프로그램에 대해서는 개인맞춤서비스가 가장 높게 나타났으며, 인지작업,신체기능 힘뇌체조 프로그램 등 이외에도 프로그램을 지속적으로 개발, 연계하여 진행할 계획이다.

〈표 II-7-11〉 서비스 욕구 순위

1순위	2순위(공동)	3순위
개인맞춤서비스	인지기능,신체기능	기타

주간보호서비스 만족을 위해 가장 필요한 사항이 무엇인지에 대한 질무에는 ‘서비스 종류 및 프로그램 다양화’ 가장 높게 나타났다. 그다음으로 개별맞춤 서비스, 이용시간 다양화 순으로 나타났다. 우수 기관 벤치마킹등 기관에 맞게 서비스 종류 및 프로그램 개발할 예정이다.

〈표 II-7-12〉 서비스 향상 필요사항 순위

1순위	2순위(공동)	3순위(공동)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	개별맞춤, 이용시간 다양화	편의시설 확충, 기타

6. 향후 계획

2020 서부노인주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 주간보호센터에서 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다. 욕구가 높은 프로그램 및 서비스를 다양화하는 방향으로 프로그램을 제공하고자 한다. 욕구 및 만족도 조사를 통해 미흡한 부분을 보완하며, 개별욕구에 맞는 서비스를 개발하고자 한다.

7. 개선방안

2021년도 다양한 프로그램서비스를 제공해 드릴수 있도록 전문적인 외부강사 초빙을 계획하고 있고 개인별 맞춤과 수준별로 어르신들의 자존감을 높일수 있게 개선하고자 한다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 서부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신을 대상으로 설문조사를 실시하였으나, 다음과 같이 결과의 일반화 하는데에는 한계점이 존재한다. 이번 조사는 어르신들의 욕구를 파악하기 위해 어르신들을 대상으로 조사를 실시하였으나, 인지능력 저하 및 건강상의 이유로 본인 조사에 한계점이 존재한다. 2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-8. 김해시니어클럽 분석결과

II-8. 김해시니어클럽 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시니어클럽 참여자 120명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 현 참여유형, 참여경력으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-8-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 75명(62.5%)**으로 남성 45명(37.5%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 75세 이상이 66명(55%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 70세~74세 31명(25.8%), 65세~69세 20명(16.7%), 60세~64세 3명(2.5%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 **보호구분(국민기초생활수급자 혜택)은 '아니오' 118명(98.3%)**으로 나타났으며, '예' 2명(1.7%)으로 나타났다. **참여유형은 공공시설봉사 103명(85.8%)**, 서비스제공형 17명(14.2%)으로 나타났다. **참여경력은 3년 이상 46명(38.4%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 2년 40명(33.3%), 1년 이하(처음) 34명(28.3%)순으로 나타났다.

<표 II-8-1> 일반적 사항

n=120

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	45	37.5
	여성	75	62.5
연령	60세~64세	3	2.5
	65세~69세	20	16.7
	70세~74세	31	25.8
	75세이상	66	55.0
보호구분	국민기초생활수급자	2	1.7
	비수급자	118	98.3
현 참여유형	공공시설봉사	103	85.8
	서비스제공형	17	14.2

참여경력	1년 이하(처음)	34	28.3
	2년	40	33.3
	3년 이상	46	38.4

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 36명(30%) ‘잘 모르겠다’ 84명(70%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-8-2>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-8-2> 김해시복지재단 인지도

n=120

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	8 22.2
		그렇다	22 61.1
		보통이다	2 5.6
		그렇지 않다	3 8.3
		전혀 그렇지 않다	1 2.8
	총 계	36 100.0	
	잘 모르겠다	84 -	

다. 시니어클럽 이용관련 요인

시니어클럽 이용관련 요인의 결과는 <표 II-8-3>과 같다. ‘전직은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘무직 및 전업주부’이 46명(38.3%)로 가장 높게 나타났으며, 그다음으로 회사원 및 공무원 31명(25.8%), ‘기타 26명(21.7%), ‘자영업’ 9명(7.5%), ‘농업’ 8명(6.7%)로 나타났다.

‘현재 주 소득원은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘일자리로 인한 소득’이 124명(86.7%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘연금혜택’ 9명(7.5%), ‘자녀로부터의 지원’ 3명(2.5%), ‘저축 및 퇴직금’ 2명(1.7%), ‘기타’ 2명(1.7%)으로 나타났다.

‘일 자리를 구하는데 가장 큰 어려움은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘없음 및 기타’가 70명(58.3%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘일자리가 부족하다’ 27명(22.5%), ‘정보가 부족하다’ 15명(12.5%), ‘근로환경, 근로시간이 맞지 않다’ 3명(2.5%), ‘제시된 사업의 보수가 적다’ 3명(2.5%), ‘적성이 안 맞음’ 2명(1.7%)으로 나타났다.

‘김해시니어클럽을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 80명(66.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘보인의 관심으로 전화 또는 방문’ 14명(11.7%), ‘홍보물(현수막, 안내문 등)’ 13명(10.8%), ‘주민자치체 및 관공서의 소개’ 12명(10%), ‘기타’ 1명(0.8%)으로 나타났다.

‘김해시니어클럽을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로 생활비(생계) 마련을 위해 94명(78.3%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘건강 관리를 위해’ 13명(10.8%), ‘여가활용을 위해’ 7명(5.8%), 사회활동을 위해’ 4명(3.3%), ‘친교유지를 위해’ 2명(1.7%)로 나타났다.

‘수요처(근무지)선택 시 고려 사항은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘근무지(활동지)가 가까워서’가 102명(85%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘기관담당자의 권유’ 9명(7.5%), ‘이전에 하던 일과 관련이 있어서’ 4명(3.3%), ‘근무(활동)조건이 맞아서’ 3명(2.5%), ‘선택의 여지가 없어서’ 2명(1.7%)으로 나타났다.

‘사업 참여시 출퇴근 수단은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘도보(걸어서)’가 84명(70.0%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 버스 16명(13.3%), 자전거 10명(8.3%), 오토바이 9명(7.5%), 자가용 1명(0.8%)로 나타났다.

김해시니어클럽 사업 참여 관련에 대하여 총 120케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 <표 Ⅱ-8-4>와 같이 나타났다. 모집 및 선발과정에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 88명(73.3%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 20명(16.7%), '보통이다' 9명(7.5%), '그렇지 않다' 2명(1.7%), '전혀 그렇지 않다' 1명(0.8%)으로 나타났다. 활동의 내용 및 강도에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 81명(67.5%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 24명(20%), '보통이다' 13명(10.8%), '그렇지 않다' 2명(1.7%)으로 나타났다. 제공받는 교육 및 강의에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 85명(70.8%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 23명(19.2%), '보통이다' 10명(8.3%), '그렇지 않다' 2명(1.7%)으로 나타났다. 활동(근무)환경에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 88명(73.3%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 21명(17.5%), '보통이다' 10명(8.3%), '그렇지 않다' 1명(0.8%)으로 나타났다. 월 활동비(보수)에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 80명(66.7%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 23명(19.2%), '보통이다' 13명(10.8%), '그렇지 않다' 4명(3.3%)으로 나타났다. 회당 활동(근무)시간에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 87명(72.5%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 21명(17.5%), '보통이다' 10명(8.3%), '그렇지 않다' 1명(0.8%), '전혀 그렇지 않다' 1명(0.8%)으로 나타났다. 활동(근무)기간에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 91명(75.8%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 14명(11.7%), '보통이다' 12명(10%), '그렇지 않다' 2명(1.7%), '전혀 그렇지 않다' 1명(0.8%)으로 나타났다. 담당자의 운영(김해시니어클럽)에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 89명(74.2%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 22명(18.3%), '보통이다' 9명(7.5%)으로 나타났다. 수요처 및 동료와의 관계에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 89명(74.%)로 나타났으며, 다음으로 '그렇다' 19명(15.8%), '보통이다' 12명(10%)으로 나타났다. 전반적 만족도에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 88명(73.3%)로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 21명(17.5%), '보통이다' 10명(8.3%), '그렇지 않다' 1명(0.8%)로 나타났다.

〈표 II-8-3〉 시니어클럽 이용관련 요인

n=120

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
전직(전 직업)	농업	8	6.7
	회사원 및 공무원	31	25.8
	자영업	9	7.5
	무직 및 전업주부	46	38.3
	기타	26	22.2
현재 주 소득원	자녀로부터의 지원	3	2.5
	연금혜택	9	7.5
	저축 및 퇴직금	2	1.7
	일자리로 인한 소득	104	86.0
	기타	2	1.7
일자리를 구하는데 가장 큰 어려움	일자리가 부족하다	27	22.5
	정보가 부족하다	14	11.7
	근로환경, 근로시간 상이	3	2.5
	낮은 보수	3	2.5
	적성 안 맞음	2	1.7
	없음 및 기타	71	59.2
시니어클럽 어떻게 알고 이용하게 되었나	본인의 관심으로 전화 또는 방문	14	11.7
	이웃 및 친구가족의 권유	80	66.7
	주민자치센터 및 관공서의 소개	12	10.0
	홍보물(현수막, 안내문 등)	13	10.8
	기타	1	0.8
시니어클럽을 이용하는 주된 이유	생활비(생계) 마련을 위해	94	78.3
	여가활용을 위해	7	5.8
	주변사람과의 친교 유지	2	1.7
	사회활동에 참여(자기계발 및 봉사등)	4	3.3
	건강관리를 위해	13	10.8
수요처(근무지) 고려사항	근무지(활동지)가 가까워서	102	85.0
	기관담당자의 권유	9	7.5
	이전에 하던 일과 관련이 있어서	4	3.3
	근무(활동)조건이 맞아서	3	2.5
	선택의 여지가 없어서	2	1.7
출퇴근 수단	도보(걸어서)	84	70.0
	버스	16	13.3
	자전거	10	8.3
	오토바이	9	7.5
	자가용	1	0.8

〈표 II-8-4〉 시니어클럽 사업참여 관련 요인

n=120

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
모집 및 선발과정	1/0.8	2/1.7	9/7.5	20/16.7	88/73.3
활동의 내용 및 강도	-	2/1.7	13/10.8	24/20.0	81/67.5
제공받는 교육 및 강의	-	2/1.7	10/8.3	23/19.2	85/70.8
활동(근무)환경	-	1/0.8	10/8.3	21/17.5	88/73.3
월 활동비(보수)	-	4/3.3	13/10.8	23/19.2	80/66.7
회당 활동(근무)시간	1/0.8	1/0.8	10/8.3	21/17.5	87/72.5
활동(근무)기간	1/0.8	2/1.7	12/10.0	14/11.7	91/75.8
담당자의 운영 (김해시니어클럽)	-	-	9/7.5	22/18.3	89/74.2
수요처 및 동료와의 관계	-	-	12/10.0	19/15.8	89/74.2
전반적 만족도	-	1/0.8	10/8.3	21/17.5	88/73.3

2. 김해시니어클럽 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-8-5>과 같다. 만족도 문항 중에서 시니어클럽 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 120명(100%)으로 나타났다

시설의 편리성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 나타났으며, 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 가 120명(100%)으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-8-5〉 서비스 환경 만족도

n=120

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성					120/100
시설의 편의성					120/100
시설의 쾌적성					120/100

나. 서비스 과정 만족도

시니어클럽 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-8-6〉와 같다. 시니어클럽 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 시니어클럽 이용안내가 잘되고 있다. ‘매우 그렇다’ 120명(100%) 만족하는 것으로 나타났다. 시니어클럽 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 120명(100%) 만족하는 것으로 나타났다. 시니어클럽은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. 매우 그렇다 120명(100%) 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-8-6〉 서비스 과정 만족도

n=120

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공					120/100
직원들의 친절성					120/100
업무처리 신속성					120/100

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-8-7〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 시니어클럽의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘매

우 그렇다'가 120명(100%) 만족으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 가장 높게 나타났다.

〈표 II-8-7〉 서비스 결과 만족도

n=120

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성					120/100
업무처리의 신뢰성					120/100
직원들의 전문성					120/100

다. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-8-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 시니어클럽의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 120명(100%)으로 나타났다.

〈표 II-8-8〉 서비스 전반적 만족도

n=120

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
참여자의 유익성					120/100
이용의 편리성					120/100
앞으로 이용생각					120/100

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 120명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 시니어클럽 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나19-로 인하여 시니어클럽이 휴관중이 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-8-9>과 같이 나타났다. 시니어클럽 내 이용자들이 생각하는 당면한 시니어클럽의 역할은 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 95명(79.2%), 취약계층 노인에 대한 경제적 지원 22명(18.3%), 온라인 등을 통한 적극적인 교육, 문화지원 3명(2.5%)순으로 나타났다.

<표 II-8-9> 코로나시대 시니어클럽의 역할

n=120

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원	22	18.3
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	95	79.2
온라인 등을 통한 적극적인 교육, 문화지원	3	2.5

이어 일반적으로(정상운영 시) 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-8-10>과 같이 나타났다. 시니어클럽 참여자들의 가장 시급한 욕구는 근로소득 보장을 위한 일자리제공 102명(85%)으로 나타났으며, 그 외 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담 14명(11.7%), 쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완 2명(1.7%), 지역사회 내 홍보의 활성화 1명(0.8%), 기타의견 1명(0.8%)등의 순으로 나타났다.

<표 II-8-10> 시니어클럽이 보완해야 할 부분

n=120

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	14	11.7
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	102	85.0
쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완	2	1.7
지역사회 내 홍보 활성화	1	0.8
기타의견	1	0.8

사업에 참여한 후 가장 크게 느꼈던 효과는 무엇입니까?에 대한 분석결과는 아래의 <표 II-8-11>과 같이 나타났다. 경제적 도움이 92명(76.7%)으로 나타났으며, 그 외 신체적 건강개선 및 증진 17명(14.2%), 긍정적인 성격 및 태도변화 4명(3.3%), 대인관계(사회적 관계)개선 4명(3.3%), 자기발전 및 성취감 3명(2.5%)순으로 나타났다

<표 II-8-11> 사업 참여 후 느꼈던 효과

n=120

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
경제적 도움	92	76.7
신체적 건강개선 및 증진	17	14.2
긍정적인 성격 및 태도변화	4	3.3
대인관계(사회적 관계)개선	4	3.3
자기발전 및 성취감	3	2.5

사업에 참여하면서 가장 어려웠다고 느낀 점은 무엇입니까?에 대한 분석결과는 아래의 <표 II-8-12>과 같이 나타났다. 없음 및 기타 103명(85.8%)으로 나타났으며, 그 외 체력적인 한계 8명(6.7%), 출퇴근 거리 및 시간 6명(5.0%), 적성과의 불일치 1명(0.8%), 체력적인 한계 1명(0.8%), 동료와의 불화 1명(0.8%)로 나타났다

<표 II-8-12> 사업 참여 후 어려웠다고 느낀 점

n=120

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
체력적인 한계	8	6.7
출퇴근 거리 및 시간	6	5.0
적성과의 불일치	1	0.8
가족 또는 주변의 걱정	1	0.8
동료와의 불화 및 불성실한 태도	1	0.8
없음 및 기타	103	85.8

계속하여 사업에 참여할 생각이 있으십니까?에 대한 분석결과는 아래의 <표 II-8-13>와 같이 나타났다. 예 118명(98.3%), 그 외 잘 모르겠다 2명(1.7%)으로 나타났다.

<표 II-8-13> 지속적인 사업 참여 의사

n=120

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
예	118	98.3
아니오	-	-
잘 모르겠다	2	1.7

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 시니어클럽 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 시니어클럽 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-8-14>과 같다. 60세~64세은 '생활비 마련'을 위해, 65세~69세 에서는 '생활비 마련'을 위해, 70세~74세 이상에서는 '생활비 마련'을 75세 이상은 '생활비 마련'을 위해 시니어클럽을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '생활비 마련'이 가장 높게 나타났으며, 그 외 '여가선용', '건강관리' 등의 순으로 나타났다.

<표 II-8-14> 연령에 따른 시니어클럽 이용이유 차이

n=120

구분 성별	시니어클럽 이용 이유					합계
	생활비 마련	여가 선용	교우 관계	사회활동 참여	건강 관리	
60세~64세	3	-	-	-	-	3
65세~69세	16	1	1	1	1	20
70세~74세	26	2		2	1	31
75세 이상	49	4	1	1	11	66
합 계	94	7	2	4	14	120

가. 성별 시니어클럽 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 시니어클럽 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-8-15>와 같다. 전체성별에서 '생활비 마련' 이 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 '건강관리', '여가선용' 순으로 나타났고 여성에서는 '여가선용', '사회활동 참여', '교우관계', '건강관리' 순으로 나타났다.

<표 II-8-15> 성별에 따른 시니어클럽 이용이유 차이

n=120

구분 성별	시니어클럽 이용 이유					합계
	생활비 마련	여가 선용	교우 관계	사회활동 참여	건강 관리	
남성	30	3	-	-	12	45
여성	64	4	2	4	1	75
합계	94	7	2	4	13	120

5. 기타의견

가. 개선 또는 기타 건의사항

- 노인에게 일자리를 주어서 감사합니다.
- 현재 시니어클럽 근무하시는 분들이 매우 친절하시다. 특히 행복스쿨 112 초등학교 학생 등굣길 교통지도 장유 담당 선생님이 적극적으로 친절하게 도와주셔서 설문지를 통해 고맙다는 인사를 드리고 싶네요.
- 계속 일 유지 바랍니다.
- 일자리 시간이 좀 더 늘어나면, 좀 더 도움이 되려나?
- 일하는 사람들이 시간 약속을 지켰으면 좋겠다. 근무자들이 자기 위치에 서 잘 하고 있는지 한 번씩 자주 순찰을 돌아주었으면 한다.

6. 결과 요약

김해시니어클럽 참여자 120명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 75명(62.5%), 남성 45(37.5%)로 나타났으며, 연령대는 75세 이상이 66명(55.0%)로 가장 많았으며, 70세~74세 31명(25.8%), 65세~69세 20명(16.7%), 60세~64세 3명(2.5%)으로 나타났다.

시니어클럽 주 참여자는 75세 이상으로 파악되며, 다양한 연령대 및 남성이 용자 증가를 위한 사업 개발이 필요해 보인다. 김해시 복지재단을 '알고 있다'라고 30.0%가 답변하였으며 25.0%만이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 시니어클럽 참여자들은 김해시 복지재단에 대해 아직 낯설어하고 크게 긍정적인 인식을 가지고 있지 않은 것으로 판단된다. 지역사회 내 인식개선을 위해 다양한 정보와 행사 등을 통해 김해시 복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

나. 이용계기

시니어클럽 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개를 통해가 66.7%로 가장 높게 나타났고, 그 외 본인의 관심으로 전화 또는 방문 11.7%, 홍보물(현수막, 안내문 등) 10.8%, 주민지자체 및 관공서의 소개 10.0%, 기타 0.8% 순으로 나타났다. 이는 시니어클럽을 이용하고 있는 참여자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

시니어클럽 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '생활비(생계) 마련을 위해'가 78.3%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '건강관리를 위해' 10.8%, '여가활동 위해' 5.8%, '사회활동에 참여(자기계발 및 봉사 등)를 위해' 3.3%, '주변사람

과의 친교 유지를 위해 1.7%의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 모든 연령대에서 ‘생활비 마련’이 가장 높게 나타났다.

라. 이용 만족도

시니어클럽 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 100%, ‘시설의 편리성’ 100%, ‘시설의 쾌적성’ 100%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 100%, ‘직원의 친절성’ 100%, ‘업무처리 신속성’ 100%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도’ 100%, ‘업무처리의 신뢰성’ 100%, ‘직원들의 전문성’ 100%으로 나타났다. 시니어클럽 이용 만족도는 대체로 매우 그렇다 로 판단되며, 전체적으로 높은 만족도를 보인다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 시니어클럽의 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 79.2%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 이 85.0%로 가장 높았다. 60세~64세에서는 1순위 ‘생활비 마련’으로 나타났다. 65세~69세에서는 1순위 ‘생활비 마련’, 2순위 ‘여가선용, 교우관계, 사회활동 참여, 건강관리’ 순으로 나타났다. 70세~74세에서는 1순위 ‘생활비 마련’, 2순위 ‘여가선용, 사회활동 참여’, 3순위 ‘건강관리’ 순으로 나타났다. 75세 이상에서는 1순위 ‘생활비 마련’, 2순위 ‘건강관리’, 3순위 ‘사회활동 참여’ 순으로 나타났다. 모든 연령대에서 1순위는 생활비 마련인 것으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020 김해시니어클럽 참여자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 시니어클럽이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

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

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

셋째, 시니어클럽의 주이용 목적은 생활비(생계)마련이 가장 높게 나타난다. 매해 이용자들의 의견을 수렴하여 새로운 사업 개발 및 기존의 사업의 운영에 있어 효율적인 운영을 통해 지역주민들의 욕구에 부합하고, 상시 이용할 수 있는 사업을 구축해 나갈 예정이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시니어클럽 참여자 120명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 시니어클럽 사업 참여인원(약1,748명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 6%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

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

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-9. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과

II-9. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해노인일자리창출지원센터 참여자 80명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-9-1>과 같다. 먼저 **성별은 남성이 47명(58.8%)**으로 여성 33명(41.3%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 자율기재** 하였다.

설문에 참여한 참여자의 **기초수급자비율은 '아니오' 78명(97.5%)**으로 가장 높게 나타났으며, '예' 2명(2.5%)으로 나타났다. **참여유형은 미화원 35명(43.8%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그다음으로 경비원 32명(40.0%), 생산직 및 제조업 5명(6.3%), 기타 4명(5.0%), 간병직, 의료직 2명(2.5%), 사무직, 경영직 1명(1.3%), 판매원, 계산직 1명(1.3%)으로 나타났다.

설문에 참여한 참여자의 **참여경력은 1년 이상 22명(43.1%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 6개월 이상~1년 미만 13명(25.5%), 3개월 이상~6개월 미만 8명(15.7%), 1개월 이상~3개월 미만 6명(11.8%), 한달 미만 2명(3.9%)로 나타났다.

<표 II-9-1> 일반적 사항

n=80

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	47	58.8
	여성	33	41.3
연령	자율 기재	80	100.0
보호구분	국민기초생활수급자	2	2.5
	비수급자	78	97.5
참여유형	경비원	32	40.0
	미화원	35	43.8

	생산직 및 제조업	5	6.3
	사무직, 경영직	1	1.3
	간병직, 의료직	2	2.5
	판매원, 계산원	1	1.3
	기타	4	5.0
참여경력	한달 미만	2	3.9
	1개월이상~3개월미만	6	11.8
	3개월이상~6개월미만	8	15.7
	6개월이상~1년미만	13	25.5
	1년이상	22	43.1

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 52명(65.0%), ‘잘 모르겠다’ 28명(35.0%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-9-2>와 같다. ‘예’ 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 II-9-2> 김해시복지재단 인지도

n=80

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	16 30.8
		그렇다	31 59.6
		보통이다	5 9.6
		총 계	52 100.0
	잘 모르겠다	28 -	

다. 김해노인일자리창출지원센터 이용관련 요인

노인일자리창출지원센터 이용관련 요인의 결과는 <표 II-9-3>과 같다. ‘노인일자리창출지원센터를 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로

‘본인의 관심으로 전화 또는 방문’이 35명(43.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘이웃 및 친구·가족의 권유’ 22명(27.5%), ‘주민자치센터 및 관공서의 소개’ 15명(18.8%), ‘이용하고 있던 기관의 소개’ 5명(6.3%), ‘홍보물(현수막, 안내문 등)’ 3명(3.8%) 순으로 나타났다.

‘노인일자리창출지원센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 80케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. 생활비(생계)마련을 위해 67명 83.8%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 사회활동에 참여(자기계발 및 봉사 등) 8명 10%, 건강관리를 위해 3명 3.8%, 여가활용을 위해 1명 1.3%로 나타났다.

‘현재 주 소득원은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 일자리로 인한 소득 이 64명(43.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘저축 및 퇴직금’ 9명(11.3%), ‘자녀로부터의 지원’ 5명(6.3%), ‘연금혜택’ 2명(2.5%) 순으로 나타났다.

‘취업 전에 취업과 과년하여 어려웠던 사항이 있었다면, 그것은 무엇입니까?’에 대한 응답으로 연령이 많아서 29명(36.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘마땅한 일자리가 없어서’ 26명(31.3%), ‘구인처 정보가 없어서’ 8명(10%), ‘신체적·심리적 질병’ 6명(7.5%), ‘급여가 맞지 않아서’ (5%), ‘장거리라 출·퇴근 문제가 있어서’와 ‘휴일 조건이 맞지 않아서’ 각 2명(2.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-3〉 노인일자리창출지원센터 이용관련 요인

n=80

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인일자리창출 지원센터 이용계기	본인의 관심으로 전화 또는 방문	35	43.8
	이웃 및 친구, 가족의 권유	22	27.5
	주민자치센터 및 관공서의 소개	15	18.8
	이용하고 있던 기관의 소개	5	6.3
	홍보물(현수막, 안내문 등)	3	3.8
노인일자리창출 지원센터 이용목적	생활비(생계) 마련을 위해	67	83.8
	여가활용을 위해	1	1.3
	주변사람과의 친교 유지	1	1.3
	사회활동에 참여(자기계발 및 봉사 등)	8	10.0

	건강관리를 위해	3	3.8
현재 주 소득원	자녀로부터의 지원	5	6.3
	연금혜택	2	2.5
	저축 및 퇴직금	9	11.3
	일자리로 인한 소득	64	80.0
취업의 어려움	연령이 많아서	29	36.3
	가족의 취업 반대	3	3.8
	신체적, 심리적 질병	6	7.5
	장거리라 출,퇴근 문제가 있어서	2	2.5
	급여가 맞지 않아서	4	5.0
	휴일 조건이 맞지 않아서	2	2.5
	구인처 정보가 없어서	8	10.0
	마땅한 일자리가 없어서	26	32.5
출퇴근 수단	도보(걸어서)	25	31.3
	버스	28	35.0
	자전거	3	3.8
	오토바이	1	1.3
	자가용	22	27.5
	기타	1	1.3

2. 김해노인일자리창출지원센터 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-9-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 노인일자리창출지원센터 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '그렇다' 48명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 76명(95.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 34명(42.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 55명(68.8%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '그렇다'가 45명(56.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 70명(87.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-9-4〉 서비스 환경 만족도

n=80

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성			4/5.0	48/60.0	28/35.0
시설의 편의성		5/6.3	20/25.0	34/42.5	21/26.3
시설의 쾌적성		2/2.5	8/10.0	45/56.3	25/31.3

나. 서비스 과정 만족도

노인일자리창출지원센터 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-9-5〉와 같다. 노인일자리창출지원센터 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 노인일자리일자리창출센터 이용안내가 잘되고 있다. ‘그렇다’ 47명(58.8%), 만족이상의 응답이 95%으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 노인일자리창출지원센터 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 52명(65%), 만족이상의 응답이 100%으로 만족하는 것으로 나타났다. 노인일자리창출지원센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. 그렇다 38명(47.5%), 만족이상의 응답은 93.7%으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-9-5〉 서비스 과정 만족도

n=80

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공			4/5.0	47/58.8	29/36.3
직원들의 친절성				28/35.0	52/65.0
업무처리 신속성			5/6.3	38/47.5	37/46.3

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-9-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 노인일자리창출지원센터의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 40명(50%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 69명(86.2%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 42명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 79명(98.7%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 42명(52.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 77명(96.2%)으로 나타났다.

<표 II-9-6> 서비스 결과 만족도

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성			11/13.8	40/50.0	29/36.3
업무처리의 신뢰성			1/1.3	37/46.3	42/52.5
직원들의 전문성			3/3.8	42/52.5	35/43.8

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-9-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 노인일자리창출지원센터의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 43명(53.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 79명(98.7%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 31명(38.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 44명(55%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 44명(55%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 77명(96.2%)으로 나타났다.

〈표 II-9-7〉 서비스 전반적 만족도

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
유익성			1/1.3	36/45.0	43/53.8
편리성	1/1.3	9/11.3	26/32.5	31/38.8	13/16.3
이용 생각			3/3.8	33/41.3	44/55.0

3. 이용자 욕구분석

참여자 욕구는 총 80명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 **고령화 사회로 인한 노인일자리창출지원센터의 역할에 대해 묻는 문항**에는 아래의 〈표 II-9-8〉과 같이 나타났다. 참여자들이 생각하는 당면한 노인일자리창출지원센터의 역할은 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 49명(61.3%), 취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원 27명(33.8%), 온라인 등을 통한 적극적인 교육, 문화지원 4명(5%) 순으로 나타났다.

일반적으로 보완해야할 부분은 무엇입니까? 에 대하여 분석결과는 근로소득 보장을 위한 일자리 제공 44명(55%)으로 나타났으며, 그 외 노인 문제 해결을 위한 전문적 상담 28명(35%), 쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완 6명(7.5%), 지역사회 내 홍보의 활성화 명(2.5%) 등의 순으로 나타났다.

일을 시작 한 후 크게 느꼈던 효과는 무엇입니까? 에 대하여 분석결과는 **경제적인 도움 60명(75%)**로 나타났으며, 그 외 긍정적인 성격 및 태도 변화 7명(8.8%), 대인관계(사회적 관계) 개선 6명(7.5%), 자기발전 및 성취감 3명(3.8%) 등의 순으로 나타났다.

일을 시작하면서 가장 어려웠다고 느낀 점은 무엇입니까? 에 대하여 분석결과는 체력적인 한계 27명(33.8%)로 나타났으며, 그 외 가족 또는 주변의 걱정 19명(23.8%), 출·퇴근 거리 및 시간 11명(13.8%), 적성과의 불

일치 10명(12.5%), 수요처와의 관계 7명(8.8%), 동료와의 불화 및 불성실한 태도 4명(5%), 없음 및 기타 2명(2.5%) 등의 순으로 나타났다.

현재 하고 계신 일을 계속 하실 의향이 있습니까? 에 대하여 분석결과는 계속 할 의향이 있다 65명(81.3%)로 나타났으며, 아니오 9명(11.3%), 모르겠다 6명(7.5%)등 의 순으로 나타났다.

〈표 II-9-8〉 노인일자리창출지원센터가 보완해야 할 부분

n=80

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
고령화 사회로 인한 노인일자리창출 지원센터의 역할	취약계층 노인에 대한 경제적정서적지원	27	33.8
	안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	49	61.3
	온라인 등을 통한 적극적인 교육, 문화 지원	4	5.0
일반적으로 보완해야할 부분	노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	28	35.0
	근로소득 보장을 위한 일자리 제공	44	55.0
	쾌적하고 편리한 시설 및 기자재 보완	6	7.5
	지역사회 내 홍보의 활성화	2	2.5
일을 시작 한 후 느꼈던 효과	경제적인 도움	60	75.0
	신체적건강개선 및 증진	4	5.0
	긍정적인 성격 및 태도 변화	7	8.8
	대인관계(사회적 관계)개선	6	7.5
	자기발전 및 성취감	3	3.8
일을 시작하면서 어려운점	체력적인 한계	27	33.8
	출퇴근거리 및 시간	11	13.8
	적성과의 불일치	10	12.5
	가족 또는 주변의 걱정	19	23.8
	수요처와의 관계	7	8.8
	동료와의 불화 및 불성실한 태도	4	5.0
	없음 및 기타	2	2.5
	일을 계속 할 의향	예	65
아니오		9	11.3
모르겠다		6	7.5

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 노인일자리창출지원센터 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 노인일자리창출지원센터 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-9-9>과 같다. 연령은 자유기재 하였으며 생활비(생계) 마련이 가장 높게 나타났다. 그 외 '사회활동 참여', '건강 관리', '여가활용', '친교유지' 등의 순으로 나타났다.

<표 II-9-9> 연령별 따른 일자리창출 이용이유 차이

n=80

구분 연령	노인일자리창출지원센터 이용 이유					합계
	생활비 (생계)마련	여가활용	친교유지	사회활동 참여	건강관리	
자유기재	67	1	1	8	3	80

나. 성별 노인일자리창출지원센터 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 노인일자리창출지원센터 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-9-10>와 같다. 전체성별에서 '생활비(생계) 마련' 이 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 '사회활동 참여', '건강관리', '여가활용', '친교유지' 순으로 나타났고 여성에서는 '사회활동 참여', '건강관리', '여가활용', '친교유지' 순으로 나타났다.

<표 II-9-10> 성별에 따른 노인일자리창출지원센터 이용이유 차이

n=80

구분 성별	노인일자리창출지원센터 이용 이유					합계
	생활비 (생계)마련	여가활용	친교유지	사회활동 참여	건강관리	
남성	41	1	1	2	2	47
여성	26	-	-	6	1	33
합계	67	1	1	8	3	80

5. 기타의견

가. 개선 또는 기타 건의사항

- 퇴사 후 다른 일자리로 빨리 알선해 달라
- 계약기간이 짧은 곳은 근무하면서도 항상 불안한 마음이 든다고 하시며 꾸준히 일 할 수 있는 일자리 발굴을 원함
- 미화직 외 다양한 일자리 알선 희망. 퇴사 후 바로 근무 할 수 있도록 도와달라고 하심
- 경비직이나 환경미화직 외에 다양한 일자리 발굴
- 70세 까지 꾸준히 일 할 수 있는 곳으로 연계
- 퇴사 이후에도 좋은 일자리 알선 부탁
- 취업을 위해 신경써주셔서 고맙습니다. 친절한 상담에 늘 감사한 마음입니다. 건강하세요.
- 창출지원센터를 통해서 취업하였는데 꾸준한 관리와 관심이 큰 희망이 됩니다. 감사합니다.
- 정년퇴직 후 새로운 직장에 취업을 할 수 있을까 걱정이 많았는데 김해 노인일자리창출지원센터를 통해 자신감 회복되어 감사합니다.
- 여러 번 알선해주셨는데 계속 탈락하였음에도 불구하고 꾸준히 관심가져 주셔서 감사합니다.
- 김해노인일자리창출지원센터 취업시켜주셔서 감사합니다.
- 포기하지 않고 계속 알선해주시고 신경써주셔서 감사합니다.
- 사후관리체계가 잘 되어 있다
- 다 좋은데 김해노인일자리창출지원센터 위치가 안좋다

6. 결과 요약

김해노인일자리창출지원센터 참여자 80명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남성 47명(58.8%), 여성 33(41.3%)로 나타났으며, 연령은 자유기재 80명(100%) 응답 하였다.

김해시 복지재단을 ‘알고 있다’ 라고 65%가 답변하였으며 58.7%가 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 노인일자리창출지원센터 참여자들은 김해시 복지재단에 대해 아직 낯설어하고 크게 긍정적인 인식을 가지고 있지 않은 것으로 판단된다. 지역사회 내 인식개선을 위해 다양한 정보와 행사 등을 통해 김해시 복지재단을 널리 알리는 것이 필요하다고 생각된다.

나. 이용계기

노인일자리창출지원센터 이용 계기는 본인의 관심으로 전화 또는 방문을 통해 43.8%로 가장 높게 나타났고, 그 외 이웃 및 친구·가족의 권유 27.5%, 주민자치센터 및 관공서의 소개 18.8%, 이용하고 있던 기관의 소개 6.3%, 홍보물(현수막, 안내문 등) 3.8% 순으로 나타났다. 이는 노인일자리창출지원센터를 이용하고 있는 참여자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

노인일자리창출지원센터 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘생활비(생계) 마련을 위해’가 83.8%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘사회활동에 참여(자기계발 및 봉사 등)’ 10%, ‘건강관리를 위해’ 3.8%, ‘여가활용을 위해’ 1.3%, ‘주변사람과의 친교 유지’ 1.3%의 순으로 나타났다.

라. 이용 만족도

노인일자리창출지원센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘이용절차의 간편성’ 95%, ‘시설의 편리성’ 68.7%, ‘시설의 쾌적성’ 87.5%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘이용관련 정보 제공’ 95%, ‘직원의 친절성’ 100%, ‘업무처리 신속성’ 93.7%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 노인일자리창출지원센터의 지원

정도' 86.2%, '업무처리의 신뢰성' 98.7%, '직원들의 전문성' 96.2%으로 나타났다. 노인일자리창출지원센터 이용 만족도는 대체로 그렇다로 판단되었다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 고령화 사회로 인한 노인일자리창출지원센터의 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 61.3%로 가장 높았으며, 노인일자리창출지원센터 운영의 보완사항에서는 '근로소득 보장을 위한 일자리 제공' 이 55%로 가장 높았다. 연령에 따른 노인일자리창출지원센터 이용이유를 살펴보면 생활비(생계) 마련, 사회활동 참여, 건강관리, 여가활동, 친교유지 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020 김해노인일자리창출지원센터 참여자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 노인일자리창출지원센터가 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

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

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

셋째, 노인일자리창출지원센터의 주이용 목적은 생활비(생계) 마련을 위해가 가장 높게 나타난다. 매해 참여자들의 의견을 수렴하여 새로운 사업 개발 및 기존의 사업 운영에 있어 효율적인 운영을 통해 지역주민들의 욕구에 부합하고, 상시 이용할 수 있는 프로그램을 구축해 나갈 예정이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해노인일자리창출지원센터 참여자 80명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 노인일자리창출지원센터 사업 참여인원(약732명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 11%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

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

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-10. 김해시구산사회복지관 분석결과

II-10. 김해시구산사회복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-10-1>과 같다. 먼저 **성별**은 '**여자**'가 **39명(78.0%)**으로 남자 11명(22.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. **연령**은 '**70대가 38명(76.0%)**로 가장 높게 나타났으며, 그 외 30대가 2명(4.0%), 60대 이상이 8명(16.0%), 80대 이상이 2명(4.0%) 순으로 나타났다. **보호구분**은 '**일반(비수급자)**'이 **29명(58.0%)**으로 높게 나타났으며 국민기초생활수급자는 21명(42.0%)으로 나타났다. **거주 지역**은 본 복지관이 위치한 '**북부동**'이 **40명(80.0%)**로 가장 높았으며, 그 외 동상동 2명(4.0%), 읍면지역 1명(2.0%), 회현동 3명(6.0%), 내외동 3명(6.0%), 삼안동 1명(2.0%)순으로 나타났다.

<표 II-10-1> 일반적 사항

n=50

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	11	22.0
	여자	39	78.0
연령	30대	2	4.0
	60대	8	16.0
	70대	38	76.0
	80대 이상	2	4.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	29	58.0
	국민기초생활수급자	21	42.0
거주 지역	읍면지역	1	2.0
	동상동	2	4.0
	회현동	3	6.0
	내외동	3	6.0
	북부동	40	80.0
	삼안동	1	2.0

나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단에 대해 알고 있는지에 대한 분석결과로는 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 40명(80%)이 응답하였으며, ‘아니오’라고 10명(20%)이 응답하였다.

김해시복지재단 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 <표 II-10-2>와 같다. ‘매우그렇다’라고 20명(40%)이 응답하였으며, ‘그렇다’ 17명(34%), ‘보통이다’ 3명(6.0%), 10명은 ‘모르겠다’라고 응답하였다.

<표 II-10-2> 김해시복지재단 인지도

n=50

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	20 40.0
		그렇다	17 34.0
		보통이다	3 6.0
		총 계	40 80.0
	잘 모르겠다	10 20.0	

다. 복지관 이용 관련 요인

복지관 이용 경로, 이용하는 주된 이유로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-10-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 경로에 대한 조사 결과 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 20명(40.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 11명(22.0%), ‘복지관 발행 홍보물’이 16명(32.0%), ‘대중매체를 통해’가 2명(4.0%), ‘기타의견’이 1명(2.0%)으로 나타났다.

복지관 이용의 주된 이유에 대한 조사에서는 ‘일자리 참여를 위해’가 16명(32.0%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘점심식사 해결을 위해’ 5명(10.0%),

‘프로그램 참여를 위해’가 11명(22.0%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 9명(18.0%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해’가 7명(14%), ‘친구를 사귀기 위해’가 1명(2.0%), ‘기타의견’은 1명(1.0%)으로 나타났다. ‘기타의견’으로는 ‘아리아 이용 때문이다’라고 응답하였다.

〈표 II-10-3〉 복지관 이용 관련 요인

n=50

	구분	빈도(명)	비율(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	11	20.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	20	40.0
	복지관 발행 홍보물	16	32.0
	대중매체	2	4.0
	기타	1	2.0
복지관 이용목적	프로그램 참여를 위해	11	22.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	9	18.0
	친구를 사귀기 위해	1	2.0
	점심식사 해결을 위해	5	10.0
	일자리 참여를 위해	16	32.0
	각종 서비스를 제공받기 위해	7	14.0
	기 타	1	1.0

II. 김해시구산사회복지관 이용 만족도

1. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-10-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 21명(42.0%), ‘그렇다’가 24명(48%)으로 높게 나타났으며 ‘보통이다’가 5명(10%)으로 나타났다. 복지관 편의시설에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 21명(42.0%)으로 가장 높았으며, ‘그렇다’가 17명(34.0%), ‘보통이다’가

12명(24%)로 나타났다. 마지막으로 복지관의 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있는지에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 25명(50.0%)으로 가장 높았으며, '그렇다'가 18명(36%), '보통이다'가 7명(14%)순으로 나타났다.

〈표 II-10-4〉 서비스 환경 만족도

n=50

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	5/10	24/48	21/42
편의시설	-	-	12/24	17/34	21/42
주변환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	-	-	7/14	18/36	25/50

2. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-10-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용관련 정보안내에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 28명(56.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 46명(92.0%)으로 나타났다. 직원의 친절도에서는 '매우 그렇다'가 40명(80.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 49명(98.0%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리 및 건의사항의 신속성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 34명(68.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 48명(96.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-5〉 서비스 과정 만족도

n=50

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보안내	-	-	4/8	18/36	28/56
직원들의 친절도	-	-	1/2	9/18	40/80
업무처리 및 건의사항 신속성	-	-	2/4	14/28	34/68

3. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-10-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 26명(52.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 44명(88.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 28명(56.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 47명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 31명(62.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 49명(98.0%)으로 나타났다.

<표 II-10-6> 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도	-	-	6/12	18/36	26/52
업무처리의 신뢰성	-	-	3/6	19/38	28/56
직원들의 전문성	-	-	1/2	18/36	31/62

4. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도조사에 대한 결과는 아래의 <표 II-10-7>와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 31명(62.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 48명(98.0%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 26명(52.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 47명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 앞으로 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 35명(70.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 49명(98.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-7〉 사회적 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	-	1/2	17/34	31/62
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	-	-	3/6	21/42	26/52
계속적인 복지관 이용 의향	-	-	1/2	14/28	35/70

Ⅲ. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항은 총50명의 설문조사 참여자에게 복지관이 휴관 중인 상황에서 당면한 복지관의 역할은 무엇인지에 대해 조사를 실시하였다.

먼저 지금 당면한 복지관의 역할에 대해 분석한 결과는 아래의 〈표 II-10-8〉과 같다. 지금 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 질문에 '취약계층 노인에 대한 경제적 지원'이 17명(34.0%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 '안정적 일자리제공을 통한 경제적 지원'이 12명(24.0%), '취약계층 노인에 대한 급식지원'이 10명(20.0%), '온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육지원'이 6명(12.0%), '코로나 확산방지를 위한 안정적 개관추진'이 4명(8.0%), 기타의 견이 1명(2.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-8〉 지금 당면한 복지관의 역할

n=50

구분	빈도(명)	비율(%)
취약계층 노인에 대한 급식지원	10	20.0
취약계층 노인에 대한 경제적 정서적 지원	17	34.0
안정적 일자리 제공을 통한 경제적 지원	12	24.0
온라인 강좌 개설 등 적극적 교육 지원	6	12.0
코로나 확산방지를 위한 안정적 개관 추진	4	8.0
기타	1	2.0

또한 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야할 부분'을 묻는 질문에 '근로 소득 보장을 위한 일자리제공'이 20명(40.0%)으로 응답해 가장 높게 나타났다. 그 외 '노인문제 해결을 위한 전문적 상담'이 8명(16.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완'이 6명(12.0%), '다양한 프로그램 개발'이 13명(26.0%), '기타의견'이 3명(6.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-10-9〉 복지관이 보완해야할 부분

n=50

구분	빈도(명)	비율(%)
노인문제 해결을 위한 전문적 상담	8	16.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	20	40.0
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재보완	6	12.0
다양한프로그램 개발	13	26.0
기타의견	3	6.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 〈표 II-10-10〉과 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '노인사회활동지원 사업'이 32명(64.0%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '교육문화사업' 27명(54.0%), '사례관리지원사업' 20명(40.0%)순으로 나타났다. 2순위는 '경제적 지원사업'이 34명(34.0%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '보건의료서비스' 16명(16.0%), '정서적지원사업' 11명(11.0%)순으로 나타났다. 3순위는 '정서적지원사업'이 34명(34%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '보건의료서비스' 14명(14.0%), '무료급식서비스' 8명(8.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1:2:3순위를 모두 합친 결과 '무료급식서비스' 46명(15.3%), '정서지원사업' 46명(15.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '경제적 지원사업' 41명(13.7%), '교육문화사업' 41명(13.7%), '보건의료서비스' 40명(13.3%)로 나타났다.

〈표 II-10-10〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
사례관리지원사업	5/10	2/4	13/26	20/40	3
가족관계증진사업	1/2	4/8	1/2	6/12	8
가족기능보완사업	-	1/2	3/6	4/8	9
무료급식서비스	7/14	6/12	6/12	19/38	4
보건의료서비스	-	6/12	3/6	9/18	6
경제적지원사업	4/8	3/6	7/14	14/28	5
정서적지원사업	-	3/6	1/2	4/8	9
교육문화사업	9/18	14/34	4/8	27/54	2
노인사회활동지원사업	22/44	5/10	5/10	32/64	1
복지관네트워크사업	1/2	-	1/2	2/4	10
주민조직강화사업	-	-	-	-	-
주민복지증진사업	-	-	1/2	1/2	12
자원봉사자 개발 및 관리	-	2/4	5/10	7/14	7
외부자원 개발 및 관리	1/2	1/2	-	2/4	11

IV. 유형별 차이 분석

1. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-10-11>과 같다. 30대는 '각종 서비스 이용'과 프로그램 참여'를 위해, 60대/70대에서는 '일자리참여'를 위해, 80대 이상에서는 '각종서비스이용'을 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '일자리참여'가 가장 높으며, 그다음으로 '프로그램참여', '여가선용' 순으로 나타났다.

<표 II-10-11> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석

n=50

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유							합계
	프로그램참여	여가선용	친구	점심식사	일자리	각종서비스	기타	
30대	1	-	-	-	-	1	-	2
60대	1	1	-	2	3	1	-	8
70대	9	8	1	3	13	3	1	38
80대 이상	-	-	-	-	-	2	-	2
합 계	11	9	1	5	16	7	1	50

2. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-10-12>와 같다. 30대의 경우는 총2명으로 '사례관리지원사업'과 '교육문화사업'을 선호했고 60대의 경우 총8명으로 1순위 '무료급식서비스', 2순위 '보건의료서비스', 3순위 '사례관리지원사업'순으로 나타났다. 70대의 경우 총38명으로 1순위 '노인사회활동지원사업', 2순위 '교육문화사업', 3순위 '사례관리지원사업'순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 총2명으로 '사례관리지원사업'과 '무료급식서비스'를 선호하는 것으로 나타났다.

〈표 II-10-12〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이 분석

n=50

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	30대			60대			70대			80대 이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
사례관리 지원사업	1	1	-	1	-	2	2	1	11	1	-	-
가족관계 증진사업	-	-	1	1	1	-	-	3		-	-	-
가족기능 보완사업	-	-	-	-	-	1	-	1	2	-	-	-
무료급식 서비스	-	-	-	3	-	1	3	5	5	1	1	-
보건의료 서비스	-	-	-	-	2	-	-	4	3	-	-	-
경제적 지원사업	-	1	-	1	1	1	3	1	5	-	-	1
정서적 지원사업	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-
교육 문화사업	1	-	-	1	2	1	7	14	3	-	1	-
노인사회 활동지원사업	-	-	1	1	1	-	21	4	3	-	-	1
복지관 네트워크사업	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
주민조직 강화사업	-	-	-		-	-		-	-		-	-
주민복지 증진사업	-	-	-		-	-		-	1		-	-
자원봉사자 개발 및 관리	-	-	-		-	1		2	4		-	-
외부자원 개발 및 관리	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
합 계	2	2	2	8	8	8	38	38	38	2	2	2

V. 기타의견

1. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램

- 탁구 교실이 필요합니다 - 2명
- 창작, 공예, 스트레칭 수업 희망
- 휴대전화 이용 교육 프로그램 개설희망

- 악기수업, 뜨개질 수업희망
- 노인사회활동지원사업이 지속되면 좋겠습니다 - 3명

2. 그 외 자유의견

- 자율이용실 필요함(탁구, 당구 등)노인 복지관은 거리가 있어 이용하기 힘들
- 노인 사회 지원사업이 지속되면 좋겠습니다
- 모든 직원들이 따뜻하고 친절합니다

VI. 결과요약

김해시구산사회복지관 이용자 50명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 78.0%, 남자 22.0%로 나타났으며, 연령대는 70대가 76.0%로 가장 많았으며, 60대 16.0%, 80대 이상 4.0%, 30대가 4.0%순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 80.0%로 가장 많았으며 그외 동상동, 읍면지역, 회현동, 내외동, 활천동으로 나타났다. 이는 복지관과 가까운 지역으로 이용자가 가장 많음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 80%가 응답하였으며, 74%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시복지재단에 대한 긍정적인 인식을 갖고 있음을 알 수 있다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개를 통해가 40.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 복지관 발행 홍보물 32%, 행정기관 및 다른 복지기관 안내 20%, 대중매체 4%, 기타 2% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘일자리참여를 위해’가 32.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘점심식사 해결을 위해’ 10.0%, ‘프로그램 참여를 위해’ 22.0%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 18.0%, ‘친구를 사귀기 위해’ 2.0%, ‘각종서비스를 제공받기 위해’ 14%, 기타의견’ 2.0%로 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 90%, ‘시설의 편의성’ 76%, ‘시설의 쾌적성’ 86%로 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 92%, ‘직원의 친절도’ 98%, ‘업무처리 및 건의사항의 신속성’ 96%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도’ 88%, ‘업무처리의 신뢰성’ 94%, ‘직원들의 전문성’ 98%로 나타났다. 또한, 서비스에 대한 전반적인 만족도에서는 ‘복지관의 유익성’ 98%, ‘복지관의 사회적 약자 이용 편의성’ 94%, ‘앞으로 복지관 이용의향’ 98%로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 전반적으로 매우 높은 것을 알 수 있다.

마. 이용자 욕구사항

이용자 욕구 조사 결과 지금 당면한 복지관의 역할에 대해서는 ‘취약계층 노인에게 대한 경제적 지원’이 34%로 가장 높았고 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리제공’이 40.0%로 가장 높게 나타났다.

복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘노인사회활동지원사업’ 64%, 2순위 교육문화사업 54%, 3순위 ‘사례관리지원사업’ 40%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 30대에서는 ‘사례관리지원사업’, ‘교육문화사업’으로 나타났다. 60대에서는 1순위 ‘무료급식서비스’, 2순위 ‘보건의료서비스’, ‘교육문화사업’순으로 나타났다. 70대에서는 1순위 ‘노인사회활동지원사업’, 2순위 ‘교육문화사업’, 3순위 ‘사례관리지원사업’순으로 나타났다. 80대 이상에서는 무료급식서비스와 ‘사례관리지원사업’인 것으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020년 구산사회복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 어르신들의 경제적 지원을 위한 안정적인 일자리 제공을 위해 지속적으로 사업을 운영한다.

둘째, 코로나19의 장기화로 인해 경제적 지원과 식사해결을 충족시켜드리기 위한 대체식 제공 및 도시락, 밑반찬 배달 사업 지속적으로 운영한다.

셋째, 활동적인 프로그램 개강을 희망하는 어르신의 의견을 반영하여 비대면으로 진행하는 온라인 강좌에 어르신도 같이 할 수 있는 활동적인 프로그램 선정(음악줄넘기, 홈트레이닝 업로드)하여 개강한다.

넷째, 복지관은 휴관 중이지만 사례관리 및 스마트홈 대상자 상시 모니터링을 통해 안부 및 안전 확인을 지속적으로 추진하여 사회안전망을 구축한다.

기타 코로나19로 인해 보다 어려움을 겪고 있는 취약계층을 위해 사회복지관으로서 지원 할 수 있는 모든 것에 노력을 기울이도록 할 것이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시구산사회복지관 이용자 50명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약2,100명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화되는 문항외에 주관식으로 기재된 기타의견에 대해서는 소수의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 설문 조사지의 문항을 간략화 했음에도 불구하고 설문 조사 참여자 중 60대 이상이 96%로 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 무리가 있다.

셋째, 코로나19로 인해 휴관과 개관이 여러 차례 반복되면서 이용자들의 다양한 의견을 취합하기에는 아쉬운 부분들이 있다.

2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 다양한 의견을 수렴하고 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 사료된다.

Ⅱ-11. 김해시여성센터 분석결과

II-11. 김해시여성센터 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 121명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 II-11-1>과 같이 나타났다.

일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 먼저 **성별은 여성이 117명(96.7%)**으로 남성 4명(3.3%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 여성센터를 이용하는 응답자의 평균 연령은 47세로 조사되었다.

설문 응답의 연령은 **40대가 58명(47.9%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 50대 32명(26.4%), 30대 17명(14.0%), 60대 12명(9.9%), 20대 2명(1.7%)순으로 나타났다. 이 같은 결과는 여성센터 정기 강좌 및 단기강좌 수강생 현황과 비슷한 양상을 나타냈다.

본 설문조사 응답자 121명의 거주지역을 확인해 본 결과 **북부동 22명(18.2%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 삼안동 20명(16.5%), 활천동 15명(12.4%), 장유3동 15명(12.4%), 불암동 8명(6.6%), 읍면동 지역 7명(5.8%), 내외동 7명(5.8%), 장유2동 7명(5.8%), 장유1동 10명(8.3%), 동상동 5명(4.1%), 부원동 4명(3.3%), 칠산서부동 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

<표 II-11-1> 일반적 사항

n=121

	구분	응답자 분포	
		빈도(명)	비율(%)
성별	전체	121	100
	남성	4	3.3
	여성	117	96.7

연령	전체	121	100
	20대	2	1.7
	30대	17	14.0
	40대	58	47.9
	50대	32	26.4
	60대 이상	12	9.9
거주지역	전체	121	100
	읍면지역	7	5.8
	동상동	5	4.1
	부원동	4	3.3
	내외동	7	5.8
	북부동	22	18.2
	칠산서부동	1	0.8
	활천동	15	12.4
	삼안동	20	16.5
	불암동	8	6.6
	장유1동	10	8.3
	장유2동	7	5.8
	장유3동	15	12.4

여성센터를 이용하는 프로그램에 대해 응답한 121명의 이용프로그램 종류에 대한 결과는 <표 II-11-2>와 같이 나타났다.

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

<표 II-11-2> 응답자의 이용프로그램 종류

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)	
이용프로그램	전체	121	100

	정기강좌	53	43.8
	김해여성대학	2	1.7
	50+인생설계대학	0	0
	새로일하기센터	27	22.3
	직장맘지원센터	29	24.0
	온라인강좌	10	8.3

나. 이용관련 요인

여성센터 이용계기를 분석한 결과는 <표 II-11-3>과 같다. 먼저 ‘김해시여성센터를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’에 대한 응답 중 ‘여성센터 발행 홍보물을 통해’ 37명(30.6%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘지인소개를 통해’ 33명(43.8%), ‘스스로 찾아서’ 28명(23.1%), ‘행정기관 안내’ 16명(13.2%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등) 6명(5.0%) 순으로 나타났다.

여성센터 발행 홍보물을 통해 알게 되었다는 수치를 보면 온·오프라인으로 홍보가 잘 개선되고 있음으로 판단된다.

<표 II-11-3> 여성센터 이용계기

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)
행정기관(시청, 행정복지센터)의 안내를 통해	16	13.2
이웃·친구·가족의 소개를 통해	33	27.3
여성센터 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해	37	30.6
대중매체(신문·방송·인터넷 등)를 통해	6	5.0
스스로 알아서	28	23.1
기타의견	1	0.8

‘여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대해 확인해 본 결과는 <표 II-11-4>와 같다. ‘자기계발을 위해’ 53명(43.8%), ‘취미 및 여가생활을 즐기기 위해’ 35명(28.9%), ‘자격증 취득 및 취업준비를 위해’ 16명(13.2%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 14명(11.6%), ‘노후설계를 위해’ 2명(1.7%)으로 나타났다. 자기계발과 취미, 여가생활을 즐기는 수강생들이 많은 만큼, 신규 프로그램 개발과 우수한 강사진들 지속적으로 계획하고 준비해야 된다고 판단된다.

<표 II-11-4> 여성센터 이용목적

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	121	100
자기계발을 위해	53	43.8
전문적인 교육을 받기 위해	14	11.6
자격증 취득 및 취업준비를 위해	16	13.2
취미 및 여가생활을 즐기기 위해	35	28.9
노후설계를 위해	2	1.7
기타의견	1	0.8

2. 여성센터 이용 만족도

가. 서비스 환경 부문

여성센터 만족도 부문은 5개 부문, 17개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 <표 II-11-5>와 같다. ‘여성센터는 이용하는 절차가 간단하고 편하다’에 대해 확인해 본 결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 85명(70.3%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 29명(24.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 7명(5.8%) 순으로 나타났다.

‘여성센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 85명(70.2%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외

‘보통’ 27명(22.3%), ‘그렇지 않다’ 이하는 9명(7.4%) 순으로 나타났다.

‘여성센터는 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 101명(83.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 17명(14.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 3명(2.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-5〉 서비스 환경 부문

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 편의성	1(0.8)	6(5.0)	29(24.0)	56(46.3)	29(24.0)
시설의 편리성	0	9(7.4)	27(22.3)	61(50.4)	24(19.8)
시설의 쾌적함	1(0.8)	2(1.7)	17(14.0)	68(56.2)	33(27.3)

나. 서비스 과정 부문

서비스 과정 부문에서 ‘여성센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과는 아래 〈표 II-11-6〉과 같다. 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 69명(57.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 42명(34.7%), ‘그렇지 않다’ 이하는 10명(8.2%) 순으로 나타났다. ‘여성센터의 직원들은 친절하다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 98명(81.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며 전년도 74.0%보다 상승하였으며, 그 외 ‘보통’ 22명(18.2%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(0.8%) 순으로 나타났다. 이용자들이 직원 친절도에 대한 만족도가 전반적으로 높다고 보여진다. ‘여성센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.’에 대해 확인해 본 결과는 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 88명(72.8%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 55명(27.5%), ‘그렇지 않다’ 이하는 17명(8.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-6〉 서비스 과정 부문

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용안내의 정도	1(0.8)	9(7.4)	42(34.7)	51(42.1)	18(14.9)
직원 친절도	0(0)	1(0.8)	22(18.2)	54(44.6)	44(36.4)
업무 처리의 신속성	1(0.8)	2(1.7)	30(24.8)	55(45.5)	33(27.3)

다. 서비스 결과 부문

서비스 결과 부문에서 ‘여성센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’에 대해 확인해 본 결과는 아래 〈표 II-11-7〉과 같이 나타났다. 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 80명(66.1%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 40명(33.1%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

‘여성센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’에 대하여 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 104명(73.9%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 23명(19.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 0명(0.0%) 순으로 나타났다. 이용자들은 여성센터 업무에 대한 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. ‘여성센터 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.’에 대해 확인해 본 결과는 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 91명(75.2%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 30명(24.8%), ‘그렇지 않다’ 이하는 0명(0.10%) 순으로 나타났다.

이용자들은 여성센터 직원들의 업무에 대한 전문성을 높게 평가 하는 것으로 나타났다.

‘여성센터 강사들은 전문성을 갖고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 106명(87.6%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 12명(9.9%), ‘그렇지 않다’ 이하는 3명(2.5%) 순으로 나타났다. 수강생들은 여성센터 외래강사에 대한 전문성을 높게 평가 하는 것으로 나타났다.

〈표 II-11-7〉 서비스 결과 부문

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 센터의 지원정도	0(0)	1(0.8)	40(33.1)	54(44.6)	26(21.5)
업무 처리의 신뢰성	0(0)	0(0)	23(19.0)	67(55.4)	37(18.5)
직원들의 업무 전문성	0(0)	0(0)	30(24.8)	64(52.9)	27(22.3)
강사들의 전문성	0(0)	3(2.5)	12(9.9)	60(49.6)	46(38.0)

라. 사회적 만족 부문

사회적 만족 부문에서 ‘여성센터는 지역주민에게 유익하다.’에 대해 확인해 본 결과는 〈표 II-11-8〉과 같이 나타났다. 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 110명(90.9%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 11명(9.1%), 순으로 나타났다. ‘그렇지 않다’ 이하는 0명(0.0%) 순으로 나타났다.

‘여성센터는 누구나가(장애인, 노약자 등)이용하기 편리하다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 67명(55.4%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 31명(25.6%), ‘그렇지 않다’ 이하는 23명(19.0%) 순으로 나타났다.

‘여성센터를 앞으로도 이용할 생각이다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 112명(92.5%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 9명(7.4%), ‘그렇지 않다’ 이하는 0명(0.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-8〉 사회적 만족 부문

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
유익한 정도	0(0)	0(0)	11(9.1)	62(51.2)	48(39.7)

편리성	0(0)	23(19.0)	31(25.6)	52(43.0)	15(12.4)
연속성	0(0)	0(0)	9(7.4)	61(50.4)	51(42.1)

마. 서비스 만족 부문 I

서비스 만족 부문에서 ‘셔틀버스 이용은 만족스럽다.’에 대해 확인해 본 결과는 <표 II-11-9>와 같이 나타났다.

문항 중에서 ‘이용하지 않는다’ 문항에 50명(41.3%)의 만족도를 나타냈으며 ‘그렇다’ 이상의 응답이 35명(28.9%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 15명(12.4%), ‘그렇지 않다’ 이하는 21명(17.4%) 순으로 나타났다.

이와 같은 만족도 조사 결과를 보면 여성센터를 이용하는 고객들이 개인차량 또는 기타의 교통수단으로도 방문하는 것을 알 수 있다.

‘각종 홍보물은 센터 이용에 편의를 제공한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 78명(64.4%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 23명(19.0%), ‘이용하지 않는다.’ 14명(11.6%), ‘그렇지 않다’ 이하는 6명(5.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-11-9> 서비스 만족 부문(이동수단 및 홍보물)

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용하지 않는다
이동수단 편의성	3(2.5)	18(14.9)	15(12.4)	23(19.0)	12(9.9)	50(41.3)
홍보물 편의성	0(0)	6(5.0)	23(19.0)	54(44.6)	24(19.8)	14(11.6)

‘현재 참여하고 있는 프로그램의 참여 빈도’에 대한 결과는 <표 II-11-10>과 같다.

문항 중에서는 ‘교양강좌 프로그램’ 응답이 52명(43.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘직장맘지원센터’ 25명(20.7%), ‘새로일하기센터’ 22명(18.2%), ‘직업강좌 프로그램’ 17명(14.0%), ‘온라인강좌’ 5명(4.1%) 순으로 나타났다

〈표 II-11-10〉 서비스 만족 부문 I -프로그램 참여빈도

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	121	100
교양강좌 프로그램	52	43.0
직업강좌 프로그램	17	14.0
새로일하기센터	22	18.2
직장맘지원센터	25	20.7
온라인강좌	5	4.1

바. 서비스 만족 부문 II

‘제공된 프로그램 운영 전반에 대한 만족도’에 대한 결과는 〈표 II-11-11〉과 같다.

‘제공된 프로그램의 질은 만족스럽다’ 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 106명(87.6%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 11명(9.1%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 3명(3.3%) 순으로 나타났다.

‘강의시간은 만족한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 107명(88.5%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 13명(10.7%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

‘프로그램 횟수는 만족한다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 88명(72.8%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 27명(22.3%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 6명(4.9%) 순으로 나타났다.

‘자기계발 및 취미생활 도움이 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 103명(85.2%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 15명(12.4%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 3명(2.5%) 순으로 나타났다.

‘창업 및 취업활동에 도움이 되고 있다.’에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 ‘만족한다’ 이상의 응답이 75명(62.0%)의 만족도를 나타냈으며, 그 외 ‘보통’ 39명(32.2%), ‘만족하지 않는다’ 이하는 7명(5.8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-11〉 서비스 만족 부문Ⅱ-프로그램 운영 전반

n=121

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통	만족한다	매우 만족한다
프로그램의 질	0(0)	3(3.3)	11(9.1)	59(48.8)	47(38.8)
강의편성 시간	0(0)	1(0.8)	13(10.7)	63(52.1)	44(36.4)
프로그램 횟수	1(0.8)	5(4.1)	27(22.3)	59(48.8)	29(24.0)
자기계발 및 취미생활	0(0)	3(2.5)	15(12.4)	63(52.1)	40(33.1)
창업 및 취업활동	4(3.3)	3(2.5)	39(32.2)	49(40.5)	26(21.5)

3. 이용자 욕구분석

가. 여성센터가 시급하게 보완해야 할 부분

시급하게 보완해야 할 부분에 대한 욕구를 분석한 결과는 〈표 II-11-12〉와 같다.

사업, 프로그램과 홍보 및 마케팅이 각각 35명(28.9%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 기타의견 23명(19.0%), 시설·환경 17명(14.0%), 인적자원 10명(8.3%), 고객서비스·친절도 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-12〉 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	121	100
시설, 환경	17	14.0
사업, 프로그램	35	28.9
고객서비스, 친절도	1	0.8
인적자원(직원, 강사)	10	8.3
홍보, 마케팅	35	28.9
기타의견	23	19.0

나. 여성센터에서 가장 필요한 시설

가장 필요한 시설에 대해 분석한 결과 〈표 II-11-13〉과 같다. **편의시설이 47명(38.8%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 자율이용시설 23명(19.0%), 실습시설 18명(14.9%), 체육시설 16명(13.2%), 기타의견 10명(8.3%), 교육 및 강의시설 7명(5.8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-13〉 가장 필요한 시설

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	121	100
교육 및 강의시설	7	5.8
실습시설	18	14.9
자율이용시설	23	19.0
체육시설	16	13.2
편의시설	47	38.8
기타의견	10	8.3

다. 여성센터 프로그램에 대한 선호도

프로그램에 대한 욕구에 대해 확인해 본 결과는 <표 II-11-14>로 나타났다. 문항 중에서 직업훈련 및 취업·창업프로그램에 대한 욕구 분석결과가 응답이 37명(30.6%)로 가장 높은 만족도를 나타냈다.

그 외에 전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램에 대한 응답이 28명(23.1%), 건강취미교실 프로그램에 대한 응답이 21명(17.4%), 취미교양강좌 프로그램의 응답이 21명(17.4%), 외국어 관련 프로그램 9명(7.4%), 악기, 음악관련 프로그램 5명(4.1%) 순으로 나타났다.

전년도 선호도와 비교했을 시 직업훈련 및 취업 창업 프로그램에 대한 선호도가 상승되었음을 확인할 수 있다.

<표 II-11-14> 프로그램 선호도

n=121

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	121	100
전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램	28	23.1
취미교양관련 프로그램	21	17.4
건강관련 프로그램	21	17.4
외국어 관련 프로그램	9	7.4
악기, 음악관련 프로그램	5	4.1
직업훈련 및 취업·창업프로그램	37	30.6

4. 유형별 차이분석

가. 연령별 차이 분석

여성센터를 이용하는 주된 이유를 연령별로 분석한 결과는 <표 II-11-15>과 같다. 교차분석 결과에서는 40대, 50대의 수강생 및 이용객이 자기계발을 위해 여성센터를 이용하는 응답자가 23명, 18명 순으로 나타났다.

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

〈표 II-11-15〉 연령별로 여성센터 이용하는 목적 교차표

n=121

구 분 연령	연령별로 여성센터 이용하는 목적						합 계
	자기계발	전문적인 교육	자격증 및 취·창업	취미 및 여가생활	노후설계	기타 의견	
20대	0	0	2	0	0	0	2
30대	7	4	2	4	0	0	17
40대	23	6	10	18	0	1	58
50대	18	1	2	10	1	0	32
60대 이상	5	3	0	3	1	0	12
합계	53	14	16	35	2	1	121

나. 연령별 여성센터 프로그램 선호도 분석

연령별 여성센터 프로그램 선호도를 분석한 결과는 〈표 II-11-16〉과 같다. 교차분석 결과에서는 전문기술/기능 자격증 취득관련 프로그램, 직업훈련 및 취업·창업 프로그램에 대해 높은 관심을 나타냈다.

많은 응답자가 전문기술과 취·창업에 대한 관심을 나타내고 있다.

여성센터 기수별 정기강좌 강의평가 설문조사 결과를 참고하면 사회복지 및 보건분야, 사무 경영분야, 인터넷 상거래, 미용 관련 분야의 전문기술 자격증 취득 프로그램에 큰 관심을 나타내고 있다.

여성센터, 새로일하기센터 담당자들은 신규 교육강좌 개발과 취·창업과 연결 될 수 있는 프로그램 운영에 대한 논의가 필요할 것으로 판단된다.

〈표 II-11-16〉 연령별 프로그램 선호도 교차표

n=121

구 분 연령	연령별 프로그램 선호도 교차표						합 계
	전문기술 가능 자격증	취미·교양 프로그램	건강관련 프로그램	외국어관련 프로그램	음악관련 프로그램	직업훈련 취업·창업	
20대	2	0	0	0	0	0	2
30대	2	6	0	0	2	7	17

40대	19	8	6	4	2	19	58
50대	5	4	11	5	1	6	32
60대 이상	0	3	4	0	0	5	12
합계	28	21	21	9	5	37	121

5. 기타 의견

□ 여성센터 프로그램 개설 및 편의시설 운영에 따른 의견

○ 단기(원데이클래스)강좌 개설 요청

⇒ 여성센터에는 하계에 단기강좌를 1개월로 운영하고 있음. 또한 직장맘지원센터에서 운영하는 강좌가 원데이클래스로 운영하고 있고 코로나19에 대응하여 정기강좌에서도 온라인강좌를 단기로 제공 하고 있음.

○ 셔틀버스 노선 조정 요청

⇒ 2021년 여성센터 셔틀버스 운행노선을 조정하여 유동인구가 많은 지역에 셔틀버스 정차 정류장을 확대하여 기존 및 신규 수강생이 여성센터 교육강좌에 보다 편리하게 참여할 수 있도록 개선할 계획임.

6. 결과요약

가. 일반적 사항

본 이용자 만족도 및 욕구조사는 여성센터를 이용하는 수강생 및 이용자의 특성, 프로그램 이용 정도, 여성센터 서비스 및 환경을 파악하기 위하여 설문조사 방법을 통해 조사되었다.

조사방법은 김해시 지역주민 121명에게 구조화된 설문지를 통해 온라인으로 개별 욕구조사를 실시하였다. 수거된 설문지는 통계프로그램인 SPSS를 이용하여 응답의 빈도와 백분율등과 같은 기술적인 분석을 기본적으로 실시하였고, 추가적으로 확인해야 할 내용은 교차분석을 실시하였다.

교차분석된 내용은 응답자의 인구사회학적 특성과 만족도 및 욕구사항에 따른

상관성을 확인하기 위한 추가분석이다. 이번 설문문의 이용자 만족도 및 욕구조사
의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

우선 응답자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 여성응답자 117명(96.7%), 남
성응답자 4명(3.3%)로 여성응답자의 높은 비중을 차지하고 있다. 연령은 설문
응답의 연령은 40대가 58명(47.9%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 50대 32
명(26.4%), 30대 17명(14.0%), 60대 12명(9.9%), 20대 2명(1.7%)순으
로 나타났다. 이 같은 결과는 여성센터 정기 강좌 및 단기강좌 수강생 현황과
비슷한 양상을 나타냈다.

본 설문조사 응답자 121명의 거주지역을 확인해 본 결과 북부동 22명(18.2%)
으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 삼안동 20명(16.5%), 활천동 15명
(12.4%), 장유3동 15명(12.4%), 불암동 8명(6.6%), 읍면동 지역 7명
(5.8%), 내외동 7명(5.8%), 장유2동 7명(5.8%), 장유1동 10명(8.3%), 동상
동 5명 (4.1%), 부원동 4명(3.3%), 칠산서부동 1명(0.8%) 순으로 나타났다.

나. 이용계기

‘여성센터 발행 홍보물을 통해’ 37명(30.6%)로 가장 높게 나타났으며, 그
외 ‘지인소개를 통해’ 33명(43.8%), ‘스스로 찾아서’ 28명(23.1%), ‘행정
기관 안내’ 16명(13.2%), ‘대충매체(신문, 방송, 인터넷 등) 6명(5.0%)
순으로 나타났다.

다. 이용목적

‘자기계발을 위해’ 53명(43.8%), ‘취미 및 여가생활을 즐기기 위해’ 35명
(28.9%), ‘자격증 취득 및 취업준비를 위해’ 16명(13.2%), ‘전문적인 교육을
받기 위해’ 14명(11.6%), ‘노후설계를 위해’ 2명(1.7%)으로 나타났다.

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

라. 이용자 만족도

수강생 및 이용자를 대상자별로 구분하여 조사한 결과는 다음과 같다. 교양강좌 프로그램' 응답이 52명(43.0%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '직장맘지원센터' 25명(20.7%), '새로일하기센터' 22명(18.2%), '직업강좌 프로그램' 17명(14.0%), '온라인강좌' 5명(4.1%) 순으로 나타났다. 수강생 및 이용자들의 욕구를 상세히 파악하여 한 쪽으로만 편중된 강의를 세분화하고, 추가적으로 다양한 강좌를 신설해야 할 필요성이 있다.

마. 이용자 욕구

여성센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 셔틀버스를 이용하지 않는 수강생 및 이용자는 50명(28.9%)였다. 2021년도에는 셔틀버스 운영노선 조정을 반영하여 셔틀버스 이용 활성화 하면 신규수강생 유입을 기대해 볼 수 있다. '각종 홍보물은 센터 이용에 편의를 제공한다.'에 대해 확인해 본 결과 문항 중에서 '그렇다' 이상의 응답이 78명(64.4%)로 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 그 외 '보통' 23명(19.0%), '이용하지 않는다.' 14명(11.6%), '그렇지 않다' 이하는 6명(5.0%) 순으로 나타났다.

코로나19 시대에 직면한 때에 향후 온라인강좌 및 비대면 프로그램의 수요가 증대될 것으로 예상되며 여성센터도 어떻게 하면 다수에게 쉽게 정보를 전달할 수 있는지 고려해 볼 필요가 있다.

7. 논의 및 향후계획

여성센터가 당면한 현실을 통찰력 있게 파악하고 수강생 및 이용자가 제시하는 응답에 대해 민감하게 반응하는 것이 여성센터 운영 활성화를 증대 할 수 있는 가장 확실하면서도 필수적인 방법이다. 따라서 2020 여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며 나아가 할 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 대상자별로 보았을 때 남성들에게 여성센터 이용을 홍보해야할 필요가 있다. 여성센터라는 기관명의 고정관념으로 여성이 남성보다 압도적으로 많이 시설을 이용하고 있다. 기성세대의 사회통념상 남성이 외부로 경제활동을 하는 경우가 더 많기 때문에 어느 정도 예측할 수 있는 수치로도 보여진다. 그러나 노동시간의 단축과 여가시간 증가에 대한 사회적 분위기 확산이 중장년층의 신규 이용자들을 유입할 수 있는 기회가 될 수도 있다.

둘째, 코로나19와 같은 집단 감염병에 대비하여 온·오프라인으로 병행 할 수 있는 교육강좌 개발을 제안한다.

지역주민들을 위해 여성센터가 컨트롤타워 역할을 하기 위해서는 적극적인 홍보가 필요하다고 할 수 있다.

‘여성센터 발행 홍보물을 통해’ 37명(30.6%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘지인소개를 통해’ 33명(43.8%), ‘스스로 찾아서’ 28명(23.1%), ‘행정 기관 안내’ 16명(13.2%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등) 6명(5.0%) 순으로 나타났다. 참고로 전년도에는 ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’의 수치가 가장 높게 나왔는데 비대면·온라인 시대에 맞게 여성센터에 대한 정보를 얻는 경로 또한 변화하고 있다.

여성센터 발행 홍보물을 통해 알게 되었다는 수치를 보면 온·오프라인으로 홍보가 잘 개선되고 있음으로 판단된다.

기존의 리플렛 및 안내지 형태의 홍보를 줄이고 sns 및 홈페이지 게시와 전자문서를 통한 행정기관에 협조를 활용하여 여성센터 사업홍보 방법에도 변화가 필요하다.

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

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

여성센터 이용자 욕구 및 만족도조사는 지역주민의 특성을 조사함으로써 그 기초자료를 수집하는데 목적이 있었다.

이번 조사의 의의와 한계는 다음과 같다. 양적조사를 통해 여성센터를 이용하는 수강생 및 이용자의 일반적 사항, 만족도 조사, 이용자 욕구사항 등을 상세히 확인하였다는 것이다.

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

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

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

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

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

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

이는 후속연구에서 체계적인 표집과정을 통해 극복할 수 있는 문제로 판단된다. 따라서 후속 조사에서 이와 같은 한계점을 극복하기 위한 시도를 할 수 있어야 할 것이다.

이러한 한계에도 불구하고 본 조사는 후속 연구를 위한 많은 정보를 제공 한다는 점에서 매우 의미 있는 결과를 보이고 있다.

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

Ⅱ-12. 김해시장애인종합복지관 분석결과

II-12. 김해시장애인종합복지관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-12-1>과 같다. 먼저 **성별은 '남자'가 27명(54.0%)**으로 여자 23명(46.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문참여율이 다소 높음을 알 수 있다.

연령은 '30대가 13명(26.0%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대 11명(22.0%), 60대 7명(14.0%), 50대 5명(10.0%)순으로 나타났고 10대 이하와 10대, 그리고 40대가 각각 4명(8.0%)이며, 마지막으로 70대 이상이 2명(4.0%)로 나타났다. 이는 작년과 비교하여 평균 연령이 젊어진 것으로 코로나-19로 인한 부분운영으로 인하여 사회교육 참여자들의 수가 줄어든 것이 원인으로 보여진다.

보호구분은 '일반(비수급자)'가 32명(64.0%)으로 가장 높게 나타났으며 국민기초생활수급자 18명(36.0%) 순으로 나타났다. **거주 지역은 '북부동'이 15명(30.0%)**로 가장 높았으며, 다음으로 내외동 10명(20.0%), 읍면지역 7명(14.0%), 장유3동 6명(12.0%), 동상동 3명(6.0%), 부원동, 불암동, 삼안동이 각각 2명(4.0%), 회현동과 칠산서부동, 장유2동이 각각 1명(2.0%)으로 나타났다.

장애유형은 장애등록 47명(94.0%), 미등록 3명(6.0%)으로 장애등록 47명 중 '외부신체기능의 장애'가 24명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '발달장애' 22명(44.0%), '내부기관의 장애' 1명(2.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-12-1〉 일반적 사항

n=100

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	27	60.0
	여자	23	40.0
연령	10대 이하	4	8.0
	10대	4	8.0
	20대	11	22.0
	30대	13	26.0
	40대	4	8.0
	50대	5	10.0
	60대	7	14.0
	70대 이상	2	4.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	32	64.0
	국민기초생활수급자	18	32.0
거주 지역	읍면지역	7	14.0
	동상동	3	6.0
	회현동	1	2.0
	부원동	2	4.0
	내외동	10	20.0
	북부동	15	30.0
	칠산서부동	1	2.0
	활천동	-	-
	삼안동	2	4.0
	불암동	2	4.0
	장유1동	1	2.0
	장유2동	-	-
	장유3동	6	12.0
	장애유형	외부신체기능의 장애	24
내부기관의 장애		1	2.0
발달장애		22	44.0
미등록		3	6.0

나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 <표 II-12-2>와 같다. 김해시복지재단을 **‘알고 있다’**라고 **41명(82.0%)**로 응답하였으며, 31명(62.0%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-12-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	8 16.0
		그렇다	23 46.0
		보통이다	8 16.0
		그렇지 않다	2 4.0
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	41 82.0	
	잘 모르겠다	9 18.0	

다. 복지관 이용 관련 요인

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-12-3>와 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 **‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’**가 **23명(46.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 18명(36.0%), ‘복지관 발행 홍보물’이 6명(12.0%), ‘대중매체를 통해’가 3명(6.0%)로 나타났다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 **‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’**가 **20명(40.0%)**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘교육프로그램 참여’가 18명(36.0%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 9명(18.0%), ‘친구를 사귀기 위해’와 ‘점심식사 해결’, ‘각종 서비스(노래방, 이미용 등)을 제공받기 위해’가 각각 1명(2.0%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-12-3〉 복지관 이용관련 요인

n=100

	구분	빈도(명)	비율(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	18	36.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	23	46.0
	복지관 발행 홍보물	6	12.0
	대중매체	3	6.0
	기타	-	-
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	18	36.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	9	18.0
	친구를 사귀기 위해	1	2.0
	점심식사 해결을 위해	1	2.0
	기능향상지원(재활) 서비스 이용 위해	20	40.0
	각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해	1	2.0
	기타	-	-

2. 김해시장장애인종합복지관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 Ⅱ-12-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 22명(44.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 33명(66.0%)로 나타났다. 시설의 편리성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 25명(50.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 35명(70.0%)로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 27명(54.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 41명(82.0%)으로 나타났다.

〈표 II-12-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	1/2.0	4/8.0	12/24.0	22/44.0	11/22.0
시설의 편리성	1/2.0	4/8.0	10/20.0	25/50.0	10/20.0
시설의 쾌적성	1/2.0	1/2.0	7/14.0	27/54.0	14/28.0

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-12-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 '그렇다'가 29명(58.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 39명(78.0%)으로 나타났다. 직원의 친절도에서는 '그렇다'가 25명(50.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 44명(88.0%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 '그렇다'가 21명(42.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 35명(70.0%)으로 나타났다.

〈표 II-12-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	1/2.0	2/4.0	8/16.0	29/58.0	10/20.0
직원들의 친절도	1/2.0	2/4.0	3/6.0	25/50.0	19/38.0
업무처리 신속성	1/2.0	2/4.0	12/24.0	21/42.0	14/28.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-12-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 **이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 26명(52.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 34명(68.0%)으로 나타났다. **업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 30명(60.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 42명(84.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 29명(38.0%)**으로 나왔으며, 만족이상의 응답이 44명(88.0%)으로 나타났다.

<표 II-12-6> 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도	-	4/8.0	12/24.0	26/52.0	8/16.0
업무처리의 신뢰성	-	2/4.0	6/12.0	30/60.0	12/24.0
직원들의 전문성	-	1/2.0	5/10.0	29/58.0	15/30.0

라. 사회적 만족도

사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 <표 II-12-7>와 같다. 만족도 문항 중에서 **복지관의 유익성에 대한 조사결과 '그렇다' 27명(54.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 42명(84.0%)로 나타났다. **복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '그렇다'가 25명(50.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 43명(86.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **계속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '그렇다'가 28명(56.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 48명(96.0%)으로 나타났다.

〈표 II-12-7〉 사회적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	1/2.0	7/14.0	27/54.0	15/30.0
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	-	2/4.0	10/20.0	25/50.0	13/26.0
계속적인 복지관 이용 의향	-	-	2/4.0	28/56.0	20/40.0

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 50명의 설문조사 참여자에게 코로나-19 상황에서의 복지관 역할과 정상운영시 복지관이 보완해야 할 부분, 각각의 사업에 대한 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

먼저 코로나-19로 인한 복지관 휴관 상황에서의 복지관의 역할을 분석한 결과는 아래의 〈표 II-12-8〉과 같다. **‘정도가 심한 장애인에 대한 기능향상(재활) 및 건강지원’** 이라고 답한 대상자가 **20명(40.0%)**으로 응답해 가장 높게 나타났다. 다음으로는 ‘코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관추진’이 10명(20.0%), ‘취약계층 장애인에 대한 급식지원’이 9명(18.0%), ‘취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원’이 6명(12.0%), ‘온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화지원’이 3명(6.0%), ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원’이 2명(4.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-12-8〉 코로나-19로 인한 휴관시 복지관의 역할

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
취약계층 장애인에 대한 급식지원	9	18.0
취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원	6	12.0
정도가 심한 장애인에 대한 기능 향상(재활) 및 건강지원	20	40.0
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	2	4.0
온라인콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	3	6.0
코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진	10	20.0
기타의견	-	-

일반적으로 정상운영시 복지관이 보완해야 할 부분에 대한 답변은 아래의 〈표 II-12-9〉와 같다. '일반적으로 정상운영시 복지관이 보완해야 할 부분'을 묻는 질문에 '다양한 프로그램 개발'이 16명(32.0%)으로 응답해 가장 높게 나타났다으며, 다음으로 '기능향상지원(재활) 서비스 다양화'가 15명(30.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설운영'이 7명(14.0%), '장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담'이 10명(20.0%), '자율이용실 활성화 및 운동기구 보완'이 2명(4.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-12-9〉 복지관 운영의 보완사항

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
장애인 문제해결을 위한 전문적 상담	10	20.0%
기능향상지원(재활) 서비스 다양화	15	30.0%
쾌적하고 편리한 복지관 시설 운영	7	14.0%
다양한 프로그램 개발	16	32.0%
자율이용실 활성화 및 운동기구 보완	2	4.0%
기 타	-	-

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-12-10>과 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 **1순위는 '평생교육지원사업'이 30명(20%)**로 가장 높았으며, 그 다음으로 '기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스' 11명(22.0%), '장애인 목욕탕' 6명(12%), 인권 및 권익옹호지원사업'과 가족 및 건강지원사업이 각각 5명(10%) 순으로 나타났다. **2순위는 '상담사례지원사업'이 11명(22.0%)**으로 답변 중 가장 높았으며, 그 다음으로 '평생교육지원사업' 7명(14%), '가족 및 건강지원사업'과 '직업지원사업'이 각각 6명(12%) 순으로 나타났다. **3순위 역시 1순위와 동일하게 '평생교육지원사업'이 11명(22%)**로 가장 높았으며, 그 다음으로 '인권 및 권익옹호지원사업'과 '급식지원사업'이 각각 6명(12%), '역량강화지원사업' 5명(10%) 순으로 나타났다. **선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업'이 30명(20.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '상담사례지원사업'과 '기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스'가 각각 17명(11%)으로 2순위, '가족 및 건강지원사업'이 14명(9.0%)로 나타났다. '역량강화지원사업'과 '직업지원사업'이 각각 13명(9%), '급식지원사업' 12명(8%) 순으로 나타났다.

〈표 II-12-10〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
상담사례지원사업	3(6%)	11(22%)	3(6%)	17(11%)	2
인권 및 권익옹호지원사업	5(10%)	3(6%)	6(12%)	14(9%)	4
역량강화지원사업	4(8%)	4(8%)	5(10%)	13(9%)	6
평생교육지원사업	12(24%)	7(14%)	11(22%)	30(20%)	1
지역사회연계사업	1(2%)	-	4(8%)	5(4%)	9
후원사업	-	2(4%)	3(6%)	5(4%)	9
기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스	11(22%)	4(8%)	2(4%)	17(11%)	2
가족 및 건강지원사업	4(8%)	6(12%)	4(8%)	14(9%)	4
직업지원사업	5(10%)	6(12%)	2(4%)	13(9%)	6
장애인목욕탕	6(12%)	2(4%)	-	3(2%)	11
발달장애인주간보호사업	-	1(2%)	1(2%)	2(2%)	13
복지관 홍보사업	1(2%)	1(2%)	-	2(2%)	13
급식지원사업	3(6%)	3(6%)	6(12%)	12(8%)	8
자율이용사업	-	-	3(6%)	3(2%)	11

4. 유형별 차이 분석

가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-12-11>과 같다. 10대~40대는 '기능향상 지원서비스 이용을 위해', 50대이상에서는 '프로그램 참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 60대와 70대에서는 여가 선용 및 취미활동도 프로그램 참여와 답변자 수가 같이 나타났다. 전체 연령대에서도 '기능향상 지원서비스'가 대다수 답변으로 나타났으며, 그 다음으로 '프로그램 참여', '여가선용 및 취미' 순으로 나타났다.

<표 II-12-11> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석

n=100

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유						합계
	프로그램 참여	여가 선용 및 취미	친구 사귀기	점심식 사해결	기능향상 지원서비스 이용 위해	각종서비스 (이미용,노래방)이용	
10대이하	-	-	-	-	4	-	4
10대	1	-	-	-	3	-	4
20대	4	2	1	-	4	-	11
30대	5	2	0	1	5	-	13
40대	1	0	0	-	2	1	4
50대	3	1	0	-	1	-	5
60대	3	3	0	-	1	-	7
70대 이상	1	1	0	-	0	-	2
합 계	18	9	1	1	20	1	50

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-12-12>와 같다. 설문지의 표본수가 많지 않아 동일 답변이 많아 선호도 욕구의 차이가 크지 않음을 먼저 밝혀 둔다. 10~20대는 '기능향상지원(재활) 개

별 및 그룹서비스'가 30대는 '상담사례지원사업'과 '역량강화지원사업'이 가장 높게 나타났다. 40대는 '전 영역에서 다양한 답변'이 나와 40대의 이용 욕구가 타 연령대에 비해 다양하다는 것을 알 수 있었다. 50대 역시 '인권 및 권익 옹호지원사업'과 '평생교육지원사업'에서 동일한 답변을 보였으며, 60대는 '평생교육지원사업'이 다소 높게 나타났다. 70대의 경우 유효 답변수가 2명에 불과하여 선호도에 대한 신뢰도가 낮기는 하지만 '평생교육사업'과 '장애인목욕탕'에 대한 답변을 한 것으로 나타났다.

〈표 II-12-12〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이 분석

n=100

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	10대이하			10대			20대			30대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	-	-	-	-	1	1	1	3	-	1	4	-
인권 및 권익 옹호지원사업	-	-	1	-	-	1	-	1	-	2	1	1
역량강화지원사업	-	-	-	-	1	-	-	1	1	4	1	-
평생교육지원사업	-	-	-	-	1	1	5	-	2	1	2	4
지역사회연계사업	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
기능향상지원 (재활) 서비스	3	1	-	4	-	-	2	-	-	1	2	-
가족 및 건강지원사업	0	3	-	-	-	1	-	1	1	1	-	2
직업지원사업	1	-	-	-	-	-	3	4	1	1	1	1
장애인목욕탕	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
발달장애인 주간보호사업	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-
복지관홍보사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
급식지원사업	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1	-	2
자율이용사업	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1
합계	4	4	4	4	4	4	11	11	11	13	13	13

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	40대			50대			60대			70대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	1	-	-	-	2	-	-	-	2	-	1	-
인권 및 권익 옹호지원사업	-	-	2	2	1	1	1	-	-	-	-	-
역량강화지원사업	-	1	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-
평생교육지원사업	-	1	-	2	1	2	3	2	1	1	-	1
지역사회연계사업	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
기능향상지원 (재활) 서비스	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
가족 및 건강지원사업	1	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	-
직업지원사업	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
장애인목욕탕	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
발달장애인 주간보호사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
복지관홍보사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
급식지원사업	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-
자율이용사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
합계	3	3	3	5	5	5	7	7	7	2	2	2

5. 기타의견

○ 프로그램에 대한 의견

⇒ 외국어교육, 운동프로그램, 전문적인 강좌(베이커리, 조경 등)와 같이 자금과 다른 전문적이고 다양한 분야의 프로그램 개발에 대한 의견

○ 복지관의 역할에 대한 의견

⇒ 복지관이 이용 시설이기는 하지만 장애인들의 보호자, 또는 울타리와 같은 역할을 해주었으면 좋겠다

⇒ 복지관 직원들은 장애인들의 입장에서 먼저 생각해주었으면 좋겠다

6. 결과요약

김해시장장애인종합복지관 이용자 50명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남자 54.0%, 여자 26.0%로 나타났고, 연령대는 30대가 26.0%로 가장 많았으며, 다음으로는 20대 22.0%, 60대 14% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 30대 남성으로 파악되나 성별 및 연령의 오차 범위가 크지 않아 다양한 대상들이 복지관을 운영하는 것으로 나타났다. 거주 지역으로는 북부동이 30%로 가장 많았으며 다음으로는 내외동, 읍면지역, 장유3동, 동상동, 부원동 순으로 나타났다. 이는 장애인 복지관의 특성상 이용자들의 주거지와 복지관 이용자들과는 큰 관련이 없음을 보여주고 있다. 장애유형은 ‘외부신체 기능의 장애’가 48%, ‘발달장애’가 44%로 장애유형의 일반적 빈도수와 비슷한 것을 보여준다.

김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 82%가 응답하였으며, 62%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다, 16%는 ‘보통이다’라고 응답했다. 이는 복지재단에 대해서는 알고 있지만 역할에 대한 긍정적 인식은 조금 부족함으로 재단의 이미지 형성을 위한 노력을 조금 더 해야 할 것으로 생각된다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 46.0%로 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지기관 안내’가 36.0%, ‘복지관 발행 홍보물’ 12%, ‘대중매체를 통해’ 6% 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자의 소개 및 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’가 40.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘교육프로그램 참여’가 36.0%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 18.0% 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 10~20대는 ‘기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스’가 30대는 ‘상담사례지원사업’과 ‘역량강화지원사업’이 가장 높게 나타났다. 40대는 ‘전 영역에서 다양한 답변’이 나와 40대의 이용 욕구가 타 연령대에 비해 다양하다는 것을 알 수 있었다. 50대 역시 ‘인권 및 권익옹호지원사업’과 ‘평생교육지원사업’에서 동일한 답변을 보였으며, 60대는 ‘평생교육지원사업’이 다소 높게 나타났다. 70대의 경우 유효 답변수가 2명에 불과하여 선호도에 대한 신뢰도가 낮기는 하지만 ‘평생교육사업’과 ‘장애인목욕탕’에 대한 답변을 한 것으로 나타났다.

라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 66%, ‘시설의 편리성’ 70%, ‘시설의 쾌적성’ 82%로 일반적으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 78%, ‘직원의 친절도’ 88%, ‘업무처리 신속성’ 70%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 “이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도 68%, ‘업무처리의 신뢰성’ 84%, ‘직원들의 전문성’ 88%로 나타나 복지관 이용 만족도 역시 대체로 매우 높은 것으로 판단된다. 상대적으로 낮은 ‘시설의 편리성’, ‘업무처리의 신속성’, ‘이용자 편의를 위한 복지관 지원정도’에 관련하여 시설 및 업무과정에 대한 재정비가 필요할 것으로 생각된다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 휴관시 복지관의 역할에서는 ‘정도가 심함 장애인에 대한 기능 향상(재활) 및 건강지원’이 40%로 가장 높았고, ‘취약계층에 대한 급식지원’이 18%, ‘취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원’도 12% 답변이 나타났다. 그러나 ‘코로나-19 확산방지를 위한 안정적인 개관을 추진’하는 것이 복지관의 역할이라도 답한 대상자도 20%로 나타났다.

복지관 운영의 보완사항에서는 ‘다양한 프로그램 개발’이 32%로 가장 높았고, ‘기능향상지원(재활) 서비스 다양화’ 30%, ‘장애인 문제 해결을 위한 전문직 상담’ 20%, ‘쾌적하고 편리한 복지시설 운영’ 14% 순으로 나타났다.

복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 30명(20%)로 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스’ 11명(22.0%), ‘장애인 목욕탕’ 6명(12%), 인권 및 권익옹호지원사업과 가족 및 건강지원사업이 각각 5명(10%) 순으로 나타났다. 2순위는 ‘상담사례지원사업’이 11명(22.0%)으로 답변 중 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘평생교육지원사업’ 7명(14%), ‘가족 및 건강지원사업’과 ‘직업지원사업’이 각각 6명(12%) 순으로 나타났다. 3순위 역시 1순위가 동일하게 ‘평생교육지원사업’이 11명(22%)로 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘인권 및 권익옹호지원사업’과 ‘급식지원사업’이 각각 6명(12%), ‘역량강화지원사업’ 5명(10%) 순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’이 30명(20.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘상담사례지원사업’과 ‘기능향상지원(재활) 개별 및 그룹서비스’가 각각 17명(11%)으로 2순위, ‘가족 및 건강지원사업’이 14명(9.0%)로 나타났다. ‘역량강화지원사업’과 ‘직업지원사업’이 각각 13명(9%), ‘급식지원사업’ 12명(8%) 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020 장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 복지관이 나아갈 방향에 대해 살펴보고자 한다.

먼저 김해시복지재단의 긍정적 이미지 형성에 관한 홍보의 필요성이다. 복지관을 이용하고 있는 이용자들 중에서도 아직 18%는 복지재단에 대해 알지 못하고 있으며, 재단에 대해 알고 있는 이용자들 중에서도 복지증진에 대한 노력 여부에 대해서는 보통이다, 그렇지 않다 등의 응답자가 20%로 복지재단이 시민들을 위해 하고 있는 일에 대한 홍보를 통해 재단의 인지도 향상 및 필요성에 대한 의식 형성이 필요할 것으로 생각된다.

다음으로 상대적으로 만족도가 낮은 '시설의 편리성'과 '업무처리의 신속성', '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도'에 관련하여 시설 및 업무과정에 대한 재정비가 필요할 것으로 생각된다.

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

본 조사는 김해시장장애인종합복지관 이용자 60명을 대상으로 설문조사를 실시하여 유효설문지 50건을 분석하였다. 코로나-19로 인해 이용자들의 수가 많지 않은 관계로 설문지 수치의 부족함이 있어 인터뷰(30건)를 도입하여 조금이나마 설문조사의 질적 향상을 도모하고자 했으나 복지관 이용자들을 대표하기에는 유효설문지의 건수가 부족하고, 장애인복지관의 특성상 대리인을 통한 설문참여로 인해 전체 의견으로 일반화하기에는 어려움이 있음으로 차후에는 설문참여자의 확대를 통해 이용자들의 욕구조사에 가까워지기 위해 노력하겠다.

Ⅱ-13. 김해시청소년수련관 분석결과

Ⅱ-13. 김해시청소년수련관 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시청소년수련관 이용자 107명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 <표 Ⅱ-13-1>과 같다. 성별은 '여성' 55명(51.4%), 남성 52명(48.6%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 남성에 비해 2.8% 높게 나타났다.

연령은 초등학생 연령에 해당하는 '8~13세'가 45명(42.1%)으로 가장 높게 나타났고, 중학생 연령에 해당하는 '14~16세' 27명(25.2%), 성인에 해당하는 '26세 이상' 22명(20.6%), 고등학생 연령에 해당하는 '17~19세' 13명(12.1%) 순으로 나타났다. 거주 지역은 설문참여자 107명(100%) 모두 '김해시'에 거주하는 것으로 나타났다.

<표 Ⅱ-13-1> 일반적 사항

n=107

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	52	46.5
	여성	55	53.5
연령	~7세	-	8.0
	8~10세	3	2.8
	11~13세	42	39.3
	14~16세	27	25.2
	17~19세	13	12.1
	20~25세	-	-
	26세~	22	20.6
거주지	김해시	107	100
	김해시 외	-	-

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 문항에 ‘알고있다’ 80명(74.8%) ‘잘 모르겠다’ 27명(25.2%)으로 나타났고, 결과는 <표 II-13-2>와 같다. ‘알고있다’ 라고 응답한 케이스에 한해 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 추가 질문에 대해 60명(56%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-13-2> 김해시복지재단 인지도

n=107

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	21 19.6
		그렇다	39 36.4
		보통이다	19 17.8
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	1 0.9
	총 계	80 74.7	
	잘 모르겠다	27 25.2	

다. 김해시청소년수련관 이용관련 요인

수련관 이용 관련 요인의 결과는 <표 II-13-3>과 같다. 먼저 수련관 이용 계기에 대한 문항에서는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 64명(59.8%)으로 가장 높게 나타났고, ‘수련관 발행 홍보물을 통해’ 23명(21.5%), ‘행정기관의 안내를 통해’ 10명(9.3%), ‘대중매체를 통해’ 5명(4.7%), ‘기타의견’은 4명(3.7%), ‘소셜미디어를 통해’ 1명(0.9%) 순으로 나타났다.

수련관 이용 목적에 대한 문항에서는 ‘프로그램 참여’가 44명(41.1%)으로 가장 높게 나타났고, ‘봉사활동 참여를 위해’가 23명(21.5%), ‘자신의 재능을 발전시키기 위해’ 19명(17.8%), ‘봉사활동 참여를 위해’ 23명(21.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-13-3〉 수련관 이용관련 요인

n=107

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	10	9.3
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	64	59.8
	수련관 발행 홍보물을 통해	23	21.5
	대중매체를 통해	5	4.7
	학교 선생님을 통해	-	-
	소셜미디어를 통해	1	0.9
	기타	4	3.7
수련관 이용목적	프로그램 참여	44	41.1
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	21	19.6
	자신의 재능을 발전시키기 위해	19	17.8
	봉사활동 참여를 위해	23	21.5
	기타	-	-

2. 김해시청소년수련관 이용 만족도

가. 서비스 환경 만족도

김해시청소년수련관 이용 만족도는 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 서비스 전반, 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사했고 결과는 〈표 II-13-4〉와 같다. 만족도 문항 중 수련관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 51명(47.7%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 91명(86%)로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 45명(42.1%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 79명(73.9%)으로 나타났다.

시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 41명(38.3%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 81명(75.7%)으로 나타났다.

〈표 II-13-4〉 서비스 환경 만족도

n=107

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	3/2.8	12/11.2	51/47.7	41/38.3
시설의 편의성	1/0.9	6/5.6	21/19.6	45/42.1	34/31.8
시설의 쾌적성	0/0.0	5/4.7	21/19.6	40/37.4	41/38.3

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도는 이용관련 정보제공, 직원들의 친절성, 업무처리 신속성 3개로 구분하여 조사했고 결과는 〈표 II-13-5〉와 같다.

만족도 문항 중에서 수련관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 '그렇다'가 51명 (47.7%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 90명(84.1%)으로 나타났다.

직원의 친절도에서는 '매우 그렇다'가 58명(54.2%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 102명(95.3%)으로 나타났다.

업무처리의 신속성에 대한 조사결과 '그렇다'가 53명(49.5%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 98명(91.6%)으로 나타났다.

〈표 II-13-5〉 서비스 과정 만족도

n=107

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	3/2.8	14/13.1	51/47.7	39/36.4
직원들의 친절성	0/0.0	0/0.0	5/4.7	44/41.1	58/54.2
업무처리 신속성	0/0.0	1/0.9	8/7.5	53/49.5	45/42.1

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 <표 II-13-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 **이용자 편의성**에 대한 조사 결과 **'그렇다'**가 **57명(53.3%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 98명(91.6%)으로 나타났다.

업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 **'그렇다'**가 **53명(49.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 100명(93.4%)으로 나타났다.

직원들의 전문성에 대한 조사 결과 **'그렇다'**가 **54명(50.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 96명(89.8%)으로 나타났다.

<표 II-13-6> 서비스 결과 만족도

n=107

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	0/0.0	0/0.0	9/8.4	57/53.3	41/38.3
업무처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	7/6.5	53/49.5	47/43.9
직원들의 전문성	0/0.0	0/0.0	11/10.3	54/50.5	42/39.3

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 <표 II-13-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 **수련관의 유익성**에 대한 조사결과 **'그렇다'** **54명(50.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 100명(93.5%)로 나타났다.

사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 **'그렇다'**가 **47명(43.9%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 87명(81.3%)으로 나타났다.

계속적인 이용 의향에 대한 조사에서는 **'매우 그렇다'**가 **53명(49.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 93명(86.9%)으로 나타났다.

〈표 II-13-7〉 서비스 전반적 만족도

n=107

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
수련관의 유익성	0/0.0	0/0.0	7/6.5	54/50.5	46/43.0
사회적 약자 이용 편의성	0/0.0	4/3.7	46/15.0	47/43.9	40/37.4
계속적인 이용 의향	1/0.9	1/0.9	12/11.2	40/37.4	53/49.5

마. 주요 서비스 만족도

1) 가장 만족한 프로그램

주요 서비스 만족도 중 가장 만족한 프로그램 조사에 대한 결과는 〈표 II-13-8〉과 같다. 전체 9개 프로그램 대상 만족도 조사 결과 1순위 '소속단체 활동'이 59명(55.1%)으로 가장 높게 나타났고, '청소년방과후아카데미' 19명(17.8%), '강좌' 12명(11.2%) 순으로 나타났다. 2순위 '월별 특별프로그램'이 29명(27.4%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '소속단체 활동' 25명(23.6%), '온라인 청소년 문화마당' 19명(17.9%) 순으로 나타났다. 3순위는 '소속단체 활동'이 24명(23.1%)으로 가장 높았고, '강좌' 22명(21.2%), '월별 특별프로그램' 15명(14.4%)순으로 나타났다.

가장 만족한 프로그램 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '소속단체 활동'이 108명(34.1%)으로 가장 높게 나타났고, '월별 특별 프로그램' 48명(15.1%), '강좌' 46명(14.5%) 순으로 나타났다.

〈표 II-13-8〉 가장 만족한 프로그램

n=317

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				합계 순위
	1순위	2순위	3순위	합계	
강좌	12/11.2	12/11.3	22/21.2	46/14.5	3
소속단체 활동	59/55.1	25/23.6	24/23.1	108/34.1	1
월별 특별프로그램	4/3.7	29/27.4	15/14.4	48/15.1	2
온라인 청소년 문화마당	5/4.7	19/17.9	14/13.5	38/12.0	4
비대면 세대교류사업	4/3.7	8/7.5	7/6.7	19/6.0	6
천문과학캠프	0/0.0	0/0.0	4/3.8	4/1.3	9
핫플기자단	1/0.9	3/2.8	3/2.9	7/2.2	8
청소년방과후아카데미	19/17.8	4/3.8	4/3.8	27/8.5	5
청소년 자원봉사	3/2.8	6/5.7	9/8.7	18/5.7	7
기타	0/0.0	0/0.0	2/1.9	2/0.6	10

2) 프로그램 만족도

프로그램 만족도에 대한 조사결과는 〈표 II-13-9〉와 같다. 만족도 문항 중에서 내용 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다'가 51명(47.7%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 100명(93.5%)으로 나타났다.

지도자·강사 친절 및 전문성 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다'가 56명(52.3%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 102명(95.3%)으로 나타났다.

운영시간 만족도에 대한 조사결과 '그렇다'가 54명(50.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 100명(93.5%)으로 나타났다.

안전진행 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다'가 55명(51.4%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 106명(99.1%)으로 나타났다.

재 참여 의사에 대한 조사결과 '매우그렇다'가 58명(54.2%)으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 100명(93.5%)으로 나타났다.

〈표 II-13-9〉 프로그램 만족도

n=107

구분		빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
프로그램 만족도	내용만족도	0/0.0	1/0.9	6/5.6	49/45.8	51/47.7
	지도자·강사 친절및전문성	0/0.0	0/0.0	5/4.7	46/43	56/52.3
	운영시간	0/0.0	1/0.9	6/5.6	54/50.5	46/43
	안전진행	0/0.0	0/0.0	1/0.9	51/47.7	55/51.4
	재참여의사	1/0.9	0/0.0	6/5.6	42/39.3	58/54.2

3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총107명의 설문조사 참여자에게 수련관 운영의 보완사항과 시설 보완사항, 프로그램 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시했다.

먼저 수련관 운영의 보완사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 〈표 II-13-10〉과 같다. ‘가장 시급하게 보완해야할 부분’을 묻는 질문에 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’ 46명(43.4%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘수련관 홍보’ 42명(39.6%), ‘안전하고 쾌적한 시설과 환경’ 16명(15.1%), ‘친절한 서비스 1명(0.9%), ‘기타의견’ 1명(0.9%)순으로 나타났다.

〈표 II-13-10〉 수련관 운영의 보완사항

n=106

구분	빈도(명)	비율(%)
안전하고 쾌적한 시설과 환경	16	15.1
다양하고 흥미로운 프로그램	46	43.4
친절한 서비스	1	0.9
수련관 홍보	42	39.6
기타	1	0.9

다음으로 수련관 시설 보완사항을 분석한 결과는 <표 II-13-11>과 같다. '설치를 희망하는 공간'을 묻는 문항의 합계 순위는 '요리실·제빵실'이 39명(15.1%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '3D프린팅·코딩실' 34명(13.1%), '카페·매점' 31명(12.0%), '소모임·파티룸' 27명(10.4%), '풋살장' 25명(9.7%), '1인방송실·영상미디어실' 22명(8.5%), '실내클라이밍' 20명(7.7%), '포켓볼장', '밴드·보컬연습실', '코인노래방'이 각 12명(4.6%), '포토존' 9명(3.5%), '작은도서관' 9명(3.5%), '기타의견' 7명(2.7%)로 나타났다.

<표 II-13-11> 시설 보완사항

n=259

구분		빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
		1순위	2순위	3순위	합계	합계 순위
시설 보완사항	요리실·제빵실	39/36.4	0/0.0	0/0.0	39/15.1	1
	1인방송실·영상미디어실	16/15	6/7.2	0/0.0	22/8.5	6
	소모임실·파티룸	11/10.3	14/16.9	2/2.9	27/10.4	4
	작은도서관	5/4.7	4/4.8	0/0.0	9/3.5	11
	실내클라이밍	6/5.6	11/13.3	3/4.3	20/7.7	7
	3D프린팅·코딩실	13/12.1	14/16.9	7/10.1	34/13.1	2
	카페·매점	9/8.4	12/14.5	10/14.5	31/12.0	3
	밴드·보컬연습실	0/0.0	8/9.6	4/5.8	12/4.6	8
	코인노래방	2/1.9	4/4.8	6/8.7	12/4.6	8
	포토존	0/0.0	1/1.2	8/11.6	9/3.5	11
	풋살장	3/2.8	8/9.6	14/20.3	25/9.7	5
	포켓볼장	0/0.0	1/1.2	11/15.9	12/4.6	8
	기타	3/2.8	0/0.0	4/5.8	7/2.7	13

수련관 프로그램 선호도 조사 결과는 <표 II-13-12>와 같다. 전체 8개 프로그램 영역을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 **1순위 '참여활동'이 45명(45.3%)**으로 가장 높았고, 다음으로 '진로·직업체험' 34명(32.1%), '과학정보' 13명(12.3%) 순으로 나타났다. **2순위 '참여활동'이 26명(35.6%)**으로 가장 높았고, 다음으로 '과학정보' 17명(23.3%), '문화·예술' 12명(16.4%)순으로 나타났다. **3순위 '문화·예술'이 16명(25.8%)**으로 가장 높았고, 그 다음으로 '환경보존' 15명(24.2%), '과학정보', '봉사', '건강·보건'이 각 9명(14.5%)순으로 나타났다. **선호도(욕구) 조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '참여활동'이 74명(30.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, '과학정보' 39명(16.2%), '진로·직업체험' 34명(14.1%) 순으로 나타났다.

<표 II-13-12> 수련관 프로그램 선호도(욕구)

n=241

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
		1순위	2순위	3순위	합계	합계 순위
가장 만족한 프로그램	참여활동	48/45.3	26/35.6	0/0.0	74/30.7	1
	진로, 직업체험	34/32.1	0/0.0	0/0.0	34/14.1	3
	과학정보	13/12.3	17/23.3	9/14.5	39/16.2	2
	교류	1/0.9	6/8.2	4/6.5	11/4.6	7
	봉사	6/5.7	6/8.2	9/14.5	21/8.7	5
	문화예술	3/2.8	12/16.4	16/25.8	31/12.9	4
	환경보존	1/0.9	5/6.8	15/24.2	21/8.7	5
	건강, 보건	0/0.0	1/1.4	9/14.5	10/4.1	8

4. 비대면 프로그램 욕구조사

비대면 프로그램 욕구조사는 비대면 프로그램 참여 경험, 비대면 프로그램 참여 의사, 비대면 프로그램 내용, 비대면 프로그램 불호 이유, 비대면 프로그램 이 도움 부분에 대한 문항으로 조사를 실시했다.

먼저 프로그램 참여방식에 대한 경험 조사 결과는 <표 II-13-13>과 같다. 2020년 참여한 프로그램 운영 방식을 묻는 질문에서 '대면·비대면 방식 혼합'이 59명(48.4%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 '대면방식' 48명(39.3%), '비대면 방식' 13명(10.7%) 순으로 나타났다.

<표 II-13-13> 프로그램 참여방식 대한 경험

n=122

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
		1순위	2순위	3순위	합계	합계 순위
프로그램 참여방식 경험	대면 방식	48/44.9	0/0.0	0/0.0	48/39.3	2
	비대면 방식	5/4.7	8/61.5	0/0.0	13/10.7	3
	대면·비대면 혼합	54/50.5	5/38.5	2/100	59/48.4	1

다음으로 비대면 프로그램 선호도에 대한 조사 결과는 <표 II-13-14>와 같다. '비대면 프로그램 참여 의사'를 묻는 질문에서 86명(80.4%)가 '참여 의사가 있다'고 응답했고, 21명(19.6%)는 '참여의사가 없다'고 응답했다.

<표 II-13-14> 비대면 프로그램 참여 의사

n=107

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)	
		빈도	유효 퍼센트(%)
비대면 프로그램 참여의사	있다	86	80.4
	없다	21	19.6

다음으로 비대면 프로그램 선택 요인에 대한 조사 결과는 <표 II-13-15>와 같다. '비대면 프로그램 이용시 중요하게 생각하는 것'을 묻는 질문에서 '프로그램 내용'이 61명(57.0%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 '진행방식' 18명(16.8%), '키트 제공 여부' 16명(15.0%), '소요시간' 11명(10.3%), '기타의견' 1명(0.9%)순으로 나타났다.

<표 II-13-15> 비대면 프로그램 선택 요인

n=107

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)	
		빈도	유효 퍼센트(%)
비대면 프로그램 선택요인	프로그램 내용	61	57.0
	키트 제공 여부	16	15.0
	비용	0	0.0
	진행방식	18	16.8
	소요시간	11	10.3
	기타	1	0.9

다음으로 비대면 프로그램 비선호 요인에 대한 조사 결과는 <표 II-13-16>와 같다. '비대면 프로그램을 꺼리는 이유'를 묻는 질문에서 '프로그램 내용 전달·효과성에 대한 기대가 낮음'이 38명(36.9%)로 가장 높게 나타났고 다음으로 '프로그램 다양성 부족' 28명(27.2%), '학교·학원 수업' 18명(17.5%), '프로그램 정보 부족' 12명(11.7%), '통신기기 부족' 3명(2.9%), 기타의견은 3명(2.9%), 비용 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-13-16〉 비대면 프로그램 비선호 요인

n=103

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)	
		빈도	유효 퍼센트(%)
비대면 프로그램 비선호 요인	프로그램 다양성 부족	28	27.2
	통신기기 부족	3	2.9
	정보부족	12	11.7
	학교·학원수업	18	17.5
	비용	1	1.0
	프로그램 내용 전달· 효과성 기대 낮음	38	36.9
	기타	3	2.9

다음으로 비대면 프로그램 장점에 대한 조사 결과는 〈표 II-13-17〉과 같다. '비대면 프로그램 참여시 도움되는 부분'을 묻는 질문에서 '다양한 경험'이 58(54.7%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '취미·여가 생활' 25명(23.6%), '소질·능력개발' 7명(6.6%), '대인관계·리더십' 4명(3.8%), '기타의견' 1명(0.9%) 순으로 나타났다. 한 편, '도움되지 않는다'는 응답이 11명(10.4%)로 나타났다.

〈표 II-13-17〉 비대면 프로그램 장점

n=106

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)	
		빈도	유효 퍼센트(%)
비대면 프로그램 장점	취미·여가생활	25	23.6
	다양한 경험	58	54.7
	소질·능력개발	7	6.6
	대인관계·리더십	4	3.8
	도움안됨	11	10.4
	기타	1	0.9

5. 기타의견

가. 시설 관련

- 컴퓨터실 설치 및 코딩·편집 프로그램 운영
- 계단이 높아 불편함
- 놀이 시설, 보컬 연습실 설치
- 버스정류장까지 멀고 인도가 없어서 불편함
- 다양한 시설 설치, 접근성이 떨어짐
- 카페·매점 등의 시설 설치 및 휴식공간 필요
- 소모임실 설치 및 난방시설 보완
- 코인노래방 추가 설치
- 클라이밍, 풋살장 설치

나. 프로그램 관련

- 성교육 및 부모교육 강좌 프로그램 희망
- 스케이트 보드 수업 개설 희망
- 진로 프로그램, 악기관련 프로그램 개설 희망
- 짜임새 있는 월별 특별프로그램 운영
- 유소년 드론 축구장 설치 및 드론축구 프로그램 개설 희망
- 보다 다양하고 유익한 프로그램 기대
- 체험위주 프로그램 운영
- 독서 및 토론 프로그램 개설 희망

다. 기타

- 적극적인 소통과 홍보
- 다양한 사람들이 수련관을 이용하기를 희망

6. 결과요약

김해시청소년수련관 이용자 107명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 51.4%, 남성 48.6%로 나타났고, 연령은 8~13세가 42.1%로 가장 많았으며, 14~16세가 25.1%, 26세 이상 20.6%, 17~19세 12.1%순으로 나타났다. 거주지는 설문참여자 107명 모두 김해시에 거주하는 것으로 나타났다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 74.8%가 응답하고, 56%는 지역 내 복지 증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

수련관 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개가 59.8%로 가장 높게 나타났고, 그 외 수련관 발행 홍보물 21.5%, 행정기관의 안내 9.3%, 대중매체 4.7%, 기타 3.7%, 소셜미디어 0.9% 순으로 나타났다. 이는 수련관 이용 경험이 있는 이용자의 홍보가 주요한 요인으로 보여진다.

다. 이용목적

수련관 이용의 주된 목적은 프로그램 참여가 41.1%로 가장 높게 나타났고, 봉사활동 참여를 위해 21.5%, 자신의 재능을 발전시키기 위해 17.8% 순으로 나타났다.

라. 이용 만족도

수련관 이용 만족도 조사에서 서비스 환경 만족도는 '수련관 이용절차의 간편성' 86%, '시설의 편의성' 73.9%, '시설의 쾌적성' 75.7%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도는 '수련관 이용관련 정보제공' 84.1%, '직원의 친절도' 95.3%, '업무처리 신속성' 91.6%가 만족이상으로 나타났다. 서비스

결과 만족도에서는 ‘이용자 편의성’ 91.6%, ‘업무처리의 신뢰성’ 93.4%, ‘직원들의 전문성’ 89.8%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스의 전반적 만족도에서는 ‘수련관의 유익성’ 93.5%, ‘사회적 약자 이용 편의성’ 81.3%, ‘계속적인 이용 의향’ 86.9%가 만족 이상으로 나타났다.

주요 서비스 만족도 조사를 분석해보면 가장 만족하는 프로그램 합계순위는 소속단체 활동 34.1%, 월별 특별프로그램 15.1%, 강좌 14.5% 순으로 나타났다. 프로그램 만족도에서는 프로그램 내용 93.5%, 지도자·강사 친절 및 전문성 95.3%, 운영시간 93.5%, 안전진행 99.1%, 재 참여 의사 93.5%가 만족 이상으로 나타났다. 수련관 이용 만족도는 대체로 높은 것으로 나타났고 시설의 편의성, ‘시설의 쾌적성’은 상대적으로 낮게 나타났다.

마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 수련관 운영의 보완사항에서는 다양하고 흥미로운 프로그램이 43.4%로 가장 높았고, 다음으로 수련관 홍보가 39.6%로 나타났다.

수련관 시설 보완과 관련한 설치 희망시설은 요리실·제빵실이 15.1%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 3D프린팅·코딩실 13.1%, 카페·매점 12.0% 순으로 나타났다. 수련관 프로그램 선호도 조사 결과 1순위는 참여활동 30.7%, 2순위 과학정보 16.2%, 3순위 진로·직업체험 14.1% 순으로 나타났다.

바. 비대면 프로그램 욕구

비대면 프로그램 욕구 조사 결과 2020년 프로그램 참여 방식은 대면·비대면 방식 혼합이 48.4%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 대면 방식 39.3%, 비대면 방식 10.7% 순으로 나타났다.

비대면 프로그램 선호도와 관련한 참여의사 문항에서는 ‘있다’ 80.4%, ‘없다’ 19.6%로 나타났다. 비대면 프로그램을 선택하는 요인으로는 ‘프로그램 내용’이 57.0%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘진행방식’ 16.8%, ‘키트 제공 여부’ 15.0% 순으로 나타났다.

비대면 프로그램 비선호 요인으로는 ‘프로그램 내용 전달·효과성에 대한 기대가

낮음'이 36.9%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '프로그램 다양성 부족' 27.2%, 학교·학원 수업 17.5% 순으로 나타났다. 비대면 프로그램 장점으로는 '다양한 경험'이 54.7%로 가장 높게 나타났고, '취미·여가 생활' 23.6%, '소질·능력개발' 6.6% 순으로 나타났다.

7. 논의 및 향후 계획

2020 김해시청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 수련관 운영에 반영해야 할 사항을 정리하고자 한다.

첫째, 체계적인 홍보계획 수립 및 신뢰도 향상을 위한 홍보전략이 필요하다.

현재 본 수련관은 언론, 홈페이지, 소셜미디어, 홍보지, 각종 게시물 등을 통해 홍보를 실시하고 있으나 이용자의 체감도가 낮고 홍보 채널별로 홍보 주제가 상이해 큰 홍보 효과를 기대하기 어렵다. 특히 본 조사에서 수련관 이용자의 이용경험이 수련관 홍보의 큰 비중을 차지하고 있는 것으로 나타나 보다 체계적인 홍보 전략 수립 및 관리가 필요하다.

둘째, 프로그램의 다양화와 그에 따른 전문체험 시설 및 편의시설 설치가 필요하다. 수련관을 이용하는 목적은 프로그램 참여가 38.5%로 가장 높고 청소년은 요리실·제빵실, 3D프린팅·코딩실, 카페·매점 등의 시설 설치에 대한 욕구가 있다. 청소년이 희망하는 시설을 설치해 청소년의 욕구를 반영한 양질의 프로그램을 운영하고, 프로그램 외에도 청소년들이 편안하게 머무르고 이용할 수 있는 편의시설 설치에 대한 논의가 필요하다.

셋째, 코로나19를 비롯한 다양한 사회 변화에 대한 대응 전략 수립이 필요하다.

2019년 프로그램 선호도 조사에서는 건강·스포츠 영역과 문화·예술 영역에 대한 욕구가 높았으나 2020년에는 참여활동, 과학정보, 진로·직업체험 순으로 선호도가 높은 것으로 나타나 청소년의 욕구에 변화가 있음을 알 수 있다.

청소년의 변화된 욕구와 코로나19로 인한 시대 변화에 따른 적극적인 대응 전략이 필요하다. 또한 비대면 프로그램에 대한 효과성을 검토하고 및 체계적인 비대면 프로그램 운영을 위한 준비가 필요한 시점이다.

8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시청소년수련관 이용자 107명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 코로나19로 인해 설문조사 참여자가 107명으로 표본이 부족한 점.

둘째, 설문조사 참여자의 문항에 대한 이해도가 낮은 점.

따라서, 2021년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 판단된다.

Ⅱ-14. 김해추모의공원 분석결과

Ⅱ-14. 김해추모의공원 분석결과

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

추모의공원을 이용하는 관내·외 방문자를 대상으로 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령(유족기준), 사용료 혜택(사망자 기준), 거주 지역, 복지재단에 대해서 알고 있는가?, 김해시복지재단은 지역내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가? 으로 구분하여 분석하였다 분석 결과는 아래의 <표 Ⅱ-14-1>과 같다. 먼저 **성별은 남성이 30명(60.0%)**으로 여성 20명(40.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 조금 높음을 알 수 있다. **연령은 50대가 15명(30.0%)로 높게 나타났으며**, 그 외 20대 4명(8.0%), 30대 13명(26.0%), 40대 14명(28.0%), 60세이상 3명(6.0%) 순으로 나타 30~50대의 시설 이용 및 설문 참여가 높은 것으로 나타났다.

설문결과 사망자 주소지 기준 사용료 혜택은 **사용료 혜택없음 37명(74.0%)**, 국민기초생활수급자 6명(12.0%), 장애인 4명(8.0%), 국가유공자 3명(6.0%) 순으로 설문조사 참여에는 혜택이 없는 유가족이 많았다. 거주지역은 **읍면동지역이 10명(20.0%)으로 가장 높게 나타났으며** 그 외 동상동 8명(16.0%), 회현동 1명(2.0%), 부원동 1명(2.0%), 내외동 6명(12.0%), 북부동 6명(12.0%), 칠산서부동 1명(2.0%), 활천동 3명(6.0%), 삼안동 2명(4.0%), 장유1동 4명(8.0%), 장유2동 2명(4.0%), 장유3동 1명(2.0%), 김해시외 5명(10.0%)순으로 나타났다.

김해시 복지재단 인지도 설문결과 **알고 있다 30명(60.0%)**, 알고 있지 않다 20명(40.0%)로 나타나 김해추모의공원 이용자 중 김해시복지재단을 알고 있는 이용자가 높게 나타났다. 김해시복지재단을 알고 있는 이용자 중 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는지? 에 **그렇다 19명(67.9%)**로 가장 높게 나타났으며 보통이 3명(6.0%), 매우그렇다 8명(16.0%)으로 나타나 김해추모의공원 이용자들에게는 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 II-14-1〉 일반적 사항

n=50

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	30	60.0
	여성	20	40.0
연령 (유족기준)	20대	4	8.0
	30대	13	26.0
	40대	14	28.0
	50대	15	30.0
	60세 이상	3	6.0
사용료혜택 (사망자기준)	없음	37	74.0
	국민기초생활수급자	6	12.0
	장애인	4	8.0
	국가유공자	3	6.0
거주지역	읍면지역	10	20.0
	동상동	8	16.0
	회현동	1	2.0
	부원동	1	2.0
	내외동	6	12.0
	북부동	6	12.0
	칠산서부동	1	2.0
	활천동	3	6.0
	삼안동	2	4.0
	장유1동	4	8.0
	장유2동	2	4.0
	장유3동	1	2.0
	김해지역 외	5	10.0
	복지재단에 대해서 알고 있음?	예	30
아니오		20	40.0
복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	전혀그렇지않다	0	0.0
	그렇지않다	0	0.0
	보통이다	3	6.0
	그렇다	19	38.0
	매우그렇다	8	16.0

2. 김해추모의공원 만족도

가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-2>와 같다. 먼저 '추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.'에 대한 응답 중 '보통' 10명(20.0%), '그렇다' 30명(60.0%), '매우그렇다' 10명(20.0%)으로 나타났으며 '추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.'에 대한 응답 중 '그렇지않다' 1명(2.0%), '보통' 19명(38.0%), '그렇다' 23명(46.0%), '매우그렇다' 6명(12.0%)으로 나타났다. '추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다.'에 대한 응답 중 '보통' 6명(12.0%), '그렇다' 33명(66.0%), '매우그렇다' 11명(22.0%)으로 나타났다. 서비스환경 문항에서는 '매우그렇다' 보다 '그렇다'가 높게 나타나 서비스 환경에 개선에 대한 고민이 필요하다. 추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다에 '매우그렇다'에 답한 응답자가 6명(12.0%)으로 응답자가 낮아 추모의공원 편의시설 개선에 노력하여야겠다.

<표 II-14-2> 서비스 환경 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	0/0.0	10/20.0	30/60.0	10/20.0
시설의 편의성	0/0.0	1/2.0	19/38.0	23/46.0	6/12.0
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	6/12.0	33/66.0	11/22.0

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-3>과 같다. 먼저 '추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.'에 대한 응답 중 '보통' 10명(20.0%), '그렇다' 32명(64.0%), '매우 그렇다' 8명(16.0%)으로 나타났으며 '추모의공원의 직원들은 친절하다.'에 대한 응답 중 '보통' 1명(2.0%), '그렇다' 30명(60.0%), '매우 그렇다' 19명(38.0%)으로 나타났다. '추모의공원은 업무

및 건의 사항을 신속하게 처리한다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 4명(8.0%), ‘그렇다’ 31명(62.0%), ‘매우그렇다’ 15명(30.0%)으로 나타났다. 서비스 과정 문항 중 다른 항목보다 ‘추모의공원에 대한 이용안내가 잘되고 있다’ 문항에 ‘매우그렇다’보다 ‘그렇다’가 64.0%, 보통 20.0%로 높게 나타나 추모의공원에 대한 이용안내에 대한 직원들에 대한 자체 교육을 실시하여 근무자들이 이용자에 대한 화장·봉안 이용안내 서비스 만족을 높여야겠다.

〈표 II-14-3〉 서비스 과정 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	10/20.0	32/64.0	8/16.0
직원의 친절성	0/0.0	0/0.0	1/2.0	30/60.0	19/38.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	4/8.0	31/62.0	15/30.0

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 〈표 II-14-4〉와 같다. 먼저 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 12명(24.0%), ‘그렇다’ 36명(70.0%), ‘매우그렇다’ 2명(4.0%)으로 나타났으며, ‘추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 4명(8.0%), ‘그렇다’ 32명(64.0%), ‘매우그렇다’ 14명(28.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 4명(8.0%), ‘그렇다’ 20명(40.0%), ‘매우 그렇다’ 26명(52.0%)으로 나타났다. 서비스 결과 문항에 대한 설문결과 다른 항목보다 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’ 문항에 ‘보통’ 24.0%, ‘그렇다’ 72.0%로 ‘매우 그렇다’ 4.0%로 ‘매우 그렇다’에 대한 응답이 낮아 이용자들의 시설 이용 편의에 대한 만족을 높이기 위해 다양한 환경 개선이 이루어져 시설 이용 만족을 높여야겠다.

〈표 II-14-4〉 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	0/0.0	0/0.0	12/24.0	36/72.0	2/4.0
업무처리의 신속성	0/0.0	0/0.0	4/8.0	32/64.0	14/28.0
직원의 전문성	0/0.0	0/0.0	4/8.0	20/40.0	26/52.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-5>와 같다. 먼저 ‘추모의공원은 이용객에게 유익하다.’에 대한 응답 중 ‘보통’ 13명(26.0%), ‘그렇다’ 27명(54.0%), ‘매우그렇다’ 10명(20.0%)으로 나타났으며, ‘추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’에 대한 응답 중 ‘그렇지않다’ 5명(10.0%), ‘보통’ 11명(22.0%), ‘그렇다’ 27명(54.0%), ‘매우그렇다’ 7명(14.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이 다’에 대한 응답 중 ‘그렇지 않다’ 1명(2.0%), ‘보통’ 7명(14.0%), ‘그렇다’ 28명(56.0%), ‘매우 그렇다’ 14명(28.0%)으로 나타났다. 서비스 만족 문항에 대한 설문결과 이용자들이 ‘추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’ ‘그렇지 않다.’ 2.0%, ‘보통’ 14.0%로 나타나 약자에 대한 추모의공원 이용 편리성을 높여야겠다.

〈표 II-14-5〉 서비스 전반적 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
추모의공원 유익성	0/0.0	0/0.0	13/26.0	27/54.0	10/20.0
이용의 편리성	0/0.0	5/10.0	11/22.0	27/54.0	7/14.0
계속 이용의향	0/0.0	1/2.0	7/14.0	28/56.0	14/28.0

마. 주요 서비스 만족도

전반적인 서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-6>과 같다. 먼저 ‘화장 및 봉안 서비스’에 대한 응답 중 ‘보통’ 1명(2.0%), ‘만족’ 23명(46.0%), ‘매우만족’ 20명(40.0%), ‘이용해보지 않았다’ 6명(12.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 ‘만족’으로 46.0%로 조사되었다. 또한 ‘화장 및 봉안 이용료’에 대한 응답 중 ‘보통’ 5명(10.0%), ‘만족’ 21명(42.0%), ‘매우만족’ 20명(40.0%), ‘이용해보지 않았다’ 4명(8.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 만족으로 42.0%로 높게 조사되었다. 조사결과 이용자들은 화장 및 봉안서비스·이용료에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. ‘화장·봉안·유택동산 원스톱 이용 서비스’에 대한 응답 중 ‘보통’ 2명(4.0%), ‘만족’ 18명(36.0%), ‘매우만족’ 21명(42.0%), ‘이용해보지 않았다’ 9명(18.0%)으로 매우 만족 문항에 42.0%로 조사되어 전반적으로 만족하는 것으로 파악되었다. 화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스에 대한 미비점을 개선하여 향후 만족도를 높여야겠다. ‘제1·2봉안당 및 제례실’에 대한 응답 중 ‘보통’ 3명(6.0%), ‘만족’ 21명(42.0%), ‘매우만족’ 19명(38.0%), ‘이용해보지 않았다’ 7명(14.0%)으로 조사되었다. 제1·2봉안당 및 제례실 문항에서는 ‘만족’이 ‘매우만족’ 문항보다 높게 조사되었다. 제1·2봉안당 시설 및 제례실 보강을 통해 만족도를 향상시켜야겠다. ‘식당’에 대한 응답 중 ‘보통’ 3명(6.0%), ‘만족’ 28명(56.0%), ‘매우만족’ 11명(22.0%), ‘이용해보지 않았다’ 8명(16.0%)으로 조사되었다. 식당에 대한 이용자들의 매우만족 문항이 낮게 나타나 메뉴개발, 직원친절교육, 식당내부청결 등 식당에 대한 관리를 철저히 시켜 만족도를 높여야겠다. ‘기타 편의시설’에 대한 응답 중 ‘보통’ 15명(30.0%), ‘만족’ 22명(44.0%), ‘매우만족’ 5명(10.0%), ‘이용해보지 않았다’ 8명(16.0%)으로 만족이 44.0%로 조사되었다. 편의시설에 대한 이용자들의 ‘매우만족’ 문항이 10%로 낮게 나타 편의시설에 대한 환경 개선을 통해 이용 만족을 높이는데 노력해야겠다.

〈표 II-14-6〉 주요 서비스 만족도

n=50

		화장 및 봉안 서비스	화장 및 봉안 이용료	화장·봉안· 유택동산 원스톱 이용서비스	제1·2 봉안당 및 제례실	식당	기타 편의시설
매우 불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
보통	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	1/2.0	5/10.0	2/4.0	3/6.0	3/6.0	15/30.0
만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	23/46.0	21/42.0	18/36.0	21/42.0	28/56.0	22/44.0
매우만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	20/40.0	20/40.0	21/42.0	19/38.0	11/22.0	5/10.0
이용해보 지않았다	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	6/-	4/-	9/-	7/-	8/-	8/-

3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-7>과 같다. 먼저 ‘추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?’에 대한 응답 중 ‘시설·환경개선’ 10명(20.8%) ‘자연장지신축’ 25명(52.1%), ‘고객서비스, 친절성’ 0명(0.0%), ‘식당’ 1명(2.1%), ‘홍보·마케팅’ 8명(16.7%), ‘기타의견’ 4명(8.3%)으로 조사되었다. 화장·봉안을 이용하는 유가족들의 봉안에 대한 인식 변화로 자연장지에 대한 관심이 높아지고 있는 것으로 파악된다. 또한 시설노후로 인해 시설, 환경개선 문항에도 20.8%의 조금 높은 응답이 보여 시설환경개선에도 노력이 필요하다. ‘추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?’에 대한 응답 중 ‘화장동’ 4명(8.0%) ‘가족유족대기실 및 휴게실’ 7명(14.0%), ‘봉안당’ 1명(2.0%), ‘유택동산’ 1명(2.0%), ‘추모시설(하늘정원·제례실)’ 6명(12.0%), ‘식당’ 2명(4.0%), ‘편의시설(자판기, 주차장등)’ 19명(38.0%), ‘해당사항없음’ 10명(20.0%)으로 조사되었다. 편의시설(자판기, 주차장등)을 보완해야 된다고 생각하는 이용자가 38.0%로 제일 높은 응답을 보였다. 이용자들이 인근 신규 화장시설을 경험해 보고 시설 비교를 통해 추모의공원 편의시설에

대한 만족이 낮게 나타나고 있어 시설 개선에 대한 노력이 필요 할 것이다. '추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?' 에 대한 응답 중 '가족유족대기실 및 휴게실' 3명(6.0%), '봉안당' 0명(0.0%), '유택동산' 0명(0.0%), '추모시설(하늘정원,제례실)' 4명(8.0%), '편의시설(자판기,주차장등)' 15명(30.0%), '해당사항없음' 27명(54.0%)으로 조사되었다. '해당사항없음'에 54.0%로 답변하지 않아 이용자들이 새롭게 생겼으면 하는 시설에 대한 이해가 낮아 응답이 낮은 것으로 파악 된다.

〈표 II-14-7〉 이용자 욕구사항

n=50

구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)	
추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?	시설,환경개선	10	20.8
	자연장지 신축	25	52.1
	고객서비스, 친절성	0	0.0
	식당	1	2.1
	홍보, 마케팅	8	16.7
	기타의견	4	8.3
추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?	화장동	4	8.0
	가족유족대기실 및 휴게실	7	14.0
	봉안당	1	2.0
	유택동산	1	2.0
	추모시설(하늘정원,제례실)	6	12.0
	식당	2	4.0
	편의시설(자판기,주차장등)	19	38.0
	해당사항없음	10	20.0
추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?	가족유족대기실 및 휴게실	3	6.0
	봉안당	0	0.0
	유택동산	0	0.0
	추모시설(하늘정원,제례실)	4	8.0
	식당	1	2.0
	편의시설(자판기,주차장등)	15	30.0
	해당사항없음	27	54.0

4. 기타의견

가. 추모의공원에서 보완해야 할 부분에 대한 의견

- 1회차 도착 후 유가족들의 화장동 화장실 사용 불편
- 명절 제1·2봉안당, 유택동산 이용 참배객 화장실 이용 불편

나. 추모의공원에서 가장 보완되어야 할 시설에 대한 의견

- 하늘정원 나뭇가지 보수 필요, 주차공간 부족, 제례실 부족
- 제1봉안당 정문에 에어컨 설치
- 자판기음료 외 다른종류 자판기 설치
- 제1·2봉안당 안치단 개수에 비해 제례실 부족
- 주차, 휴게공간이 부족함

다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설에 대한 의견

- 장례식장·자연장 설치
- 개별유족대기실 설치
- 카페, 전기차 충전기, 현금 인출기 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 30.0%로 가장 많았다. 추모의공원을 이용한 이용자들 중 사용료 혜택을 받지 않는 이용자가 74.0%로 가장 높았다. 복지재단에 대해 알고 있다 60.0%로 나타났으며 이들중 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 설문자는 '보통' 6.0%, '그렇다' 67.9%, '매우그렇다' 16.0%로 파악 되었다.

서비스 환경 부문에서 이용자들이 이용절차가 간단하고 편하다 '그렇다' 60%, 편의시설이 잘 갖추어져 있다 '그렇다' 46%, 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다 '그렇다' 66%, 의 응답률이 높아 이용자들이 추모의공원을 이용절차, 편의시설, 쾌적한 환경 관리에 대한 만족도 높여 '매우그렇다' 응답이 높이도록 해야겠다. 서비스 과정 만족도 부문에서 다양한 설문 결과가 나타났지만 추모의공원은 이용안내가 잘 되고 있다 문항에서 '그렇다' 64.0%의 응답률이 높았지만 '매우그렇다' 항목이 16%로 낮게 나타나 추모의공원 이용 안내에 대한 방법을 개선하여 안내 해야겠다. 서비스 결과 부문에서 특히 '추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다'. 문항에서 '보통' 24.0%, '그렇다' 72.0% 로 설문 참여하였다. '매우그렇다' 항목에 대한 응답이 4%로 낮아 이용자 편의를 위한 노력을 높여야겠다. 전반적인 서비스 만족 부문에서는 전체적으로 '그렇다'에 설문한 참여한 이용자가 많이 나타나 이용객에 대한 유익성, 장애인·노약자에 대한 편리성 등 서비스 만족을 위한 노력을 해야겠다. 이용자 욕구사항의 설문 결과를 보면 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서는 자연장지 신축으로 52.1%가 설문하였다. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설로는 편의시설보완으로 38.0%가 보완해야 할 시설로 생각 하였다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은 해당사항없음으로 54.0%로가 응답하여 시설에 대한 이해가 낮아 응답이 낮은 것으로 파악 된다. 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 시설환경·편의시설개선에 대한 욕구가 높은 설문결과에 대해 시설개선이 이루어지도록 내년 사업에 반영하여 운영되어야 할 것이다. 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 시설로 나타난 자연장지신축, 시설환경개선으로 욕구가 높게 설문되어 향후 사업에 욕구를 반영하여 사업을 진행하여야 한다. 추모의공원 보완해야 할 시설로는 편의시설(자판기, 주차장등)으로 설문 참여한 유가족이 편의시설 이용에 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 설문 결과를

바탕으로 내년 사업 진행시 편의시설 개선을 통해 추모의공원을 이용하는 유가족들의 만족을 높여야겠다.

다. 조사의 한계 및 향후 조사방향

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

첫째, 본 조사는 김해추모의공원 이용자를 대상으로 조사를 실시하였으나 화장 중 대기하고 있는 유가족을 대상으로 설문조사 시 유가족들이 설문지를 자세히 확인하지 않고 작성하여 유가족들의 욕구확인에 어려움이 있었다.

둘째, 봉안당 이용자에 대한 설문조사에서도 이용자들이 추모의공원 전체에 대한 욕구보다는 봉안당에 대한 보완 및 욕구사항 응답에 한계점 있어 향후 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사에서는 추모의공원을 이용하는 유가족이 좀더 많이 참여 할 수 있도록 노력하겠다.

Ⅲ. 조사결과_인터뷰

1. 김해시노인종합복지관 분석결과
2. 김해시동부노인종합복지관 분석결과
3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과
4. 김해시니어클럽 분석결과
5. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과
6. 김해시구산사회복지관 분석결과
7. 김해시여성센터 분석결과
8. 김해시장애인종합복지관 분석결과
9. 김해시청소년수련관 분석결과

Ⅲ-1. 김해시노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-1. 김해시노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 이용자 32명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-1-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 26명(81.3%)**으로 남성 6명(18.7%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 16명(50.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 9명(28.1%), 80대 이상 6명(18.8%), 90대 이상 1명(3.1%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 20명(62.5%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 12명(37.5%)으로 나타났다. 주거형태는 1인 가구 13명(40.6%), **2인 이상 거주 19명(59.4%)**으로 나타났다. 거주지역은 **북부동 14명(43.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 내외동 8명(25.0%), 읍·면지역 3명(9.4%), 동상동 3명(9.4%), 회현동 2명(6.3%), 장유2동 1명(3.1%), 장유3동 1명(3.1%)순으로 나타났다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 복지관 인근지역인 북부동(대성동, 구산동, 삼계동)과 내외동이 이용률이 가장 높고, 장유동의 경우 2018년도 서부노인종합복지관 개관 이후 셔틀버스 운행 중단, 이동시간 증가 등의 이유로 이용자가 급격하게 감소하였음을 알 수 있다.

<표 Ⅲ-1-1> 일반적 사항

n=32

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	6	18.7
	여성	26	81.3
연령	60대	9	28.1
	70대	16	50.0
	80대 이상	6	18.8
	90대 이상	1	3.1

보호구분	국민기초생활수급자	12	37.5
	비수급자	20	62.5
세대유형	1인 세대	13	40.6
	2인 이상거주	19	59.4
거주지역	읍·면 지역	3	9.4
	동상동	3	9.4
	회현동	2	6.3
	내외동	8	25.0
	북부동	14	43.7
	장유2동	1	3.1
	장유3동	1	3.1

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 23명(71.9%) ‘잘 모르겠다’ 9명(28.1%)로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-1-2>와 같다. ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 Ⅲ-1-2> 김해시복지재단 인지도

n=32

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	10 31.3
		그렇다	13 40.6
		보통이다	-
		그렇지않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
		총 계	23 71.9
	잘 모르겠다	9 28.1	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 Ⅲ-1-3>과 같다. ‘김해시노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’와 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 각각 13명씩(40.6%)으로

가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 4명(12.5%), ‘대중매체’ 2명(6.3%) 순으로 나타났다.

‘김해시노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 32케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘**교육 프로그램 참여**’가 9명(28.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘점심식사를 해결하기 위해서’ 8명(25.0%), ‘일자리참여를 위해서’ 7명(21.9%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해서’ 5명(15.6%), ‘기타’ 2명(6.3%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해서’ 1명(3.1%) 순으로 나타났다. ‘기타’ 응답자 2명은 모두 ‘봉사활동’을 위해 김해시노인종합복지관을 이용하고 있다고 응답하였다.

〈표 Ⅲ-1-3〉 복지관 이용관련 요인

n=32

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	13	40.6
	이웃, 친구, 가족의 소개	13	40.6
	복지관 발행 홍보물	4	12.5
	대중매체	2	6.3
	무응답	-	-
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	9	28.1
	여가선용 및 취미활동을 위해	5	15.6
	친구를 사귀기 위해	-	-
	점심식사 해결을 위해	8	25.0
	일자리참여를 위해	7	21.9
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	1	3.1
	기타의견	2	6.3

요즘 건강은 어떠한지에 대한 문항에 긍정적인 답변이 다수를 이루었으며, 건강 관리 방법을 묻는 문항에 ‘걷기’, ‘운동’, ‘산책’ 등의 답변이 주를 이루었다. ‘다리가 빠근하다.’, ‘노화로 건강이 나빠지고 있는 중이다.’는 소수 의견도 있었지만 대다수의 김해시노인종합복지관 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강을 위해 다양한 방법으로 적극적으로 노력한다는 것을 알 수 있었다.

다. 경제상황



경제적인 상황을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘안중음,’ ‘수급비,’ ‘연금’ 등으로 나타났다. 노인들의 특성상 본인의 수입으로 생활비를 마련하기에는 어려움이 많으며, 일반 회원은 ‘각종 연금’, 국민기초생활수급권자는 ‘수급비’에 의존하는 것으로 드러났다. 또한 부족한 생활비는 ‘노인일자리 참여’로 인한 활동비, ‘자녀가 주는 용돈’으로 충당하는 것으로 응답되었다.

라. 주요문제 및 욕구

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에 대한 주요 키워드는 ‘마스크 쓰기가 힘들다.’, ‘친구를 못 만난다.’, ‘바깥 활동을 못한다.’ 등으로 활동 영역이 축소되거나 방역수칙을 지킴으로써 예전과 다르게 생활에 불편함이 수반되는 것이 가장 어려운 점으로 나타났다.

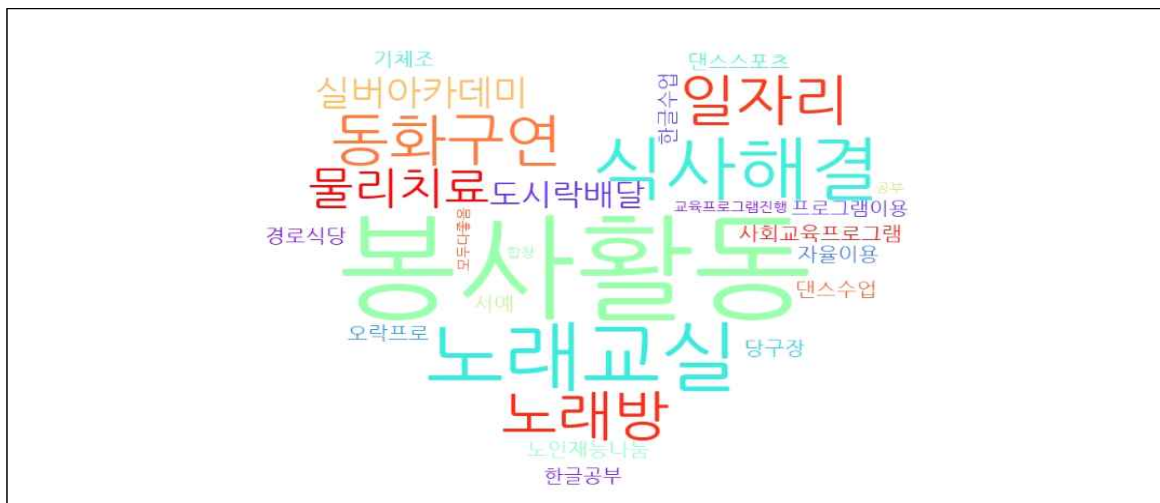
요즘 제일하고 싶은 일(바라는 일)에 대한 문항에 대한 주요 키워드는 ‘여행’,

‘노인 일자리 지속 참여’, ‘편안한 외출’ 등으로 나타났다. 코로나-19 확산 방지를 위해 사회적 거리두기를 시행하면서 외부활동에 제약이 따르면서 발생한 욕구라고 해석할 수 있겠다.



3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



복지관은 무엇을 하기 위해서 오는지(제일 좋아하는 프로그램)에 대한 질문의 응답의 주요 키워드는 ‘봉사활동’, ‘식사해결’, ‘노래교실’ 등으로 나타났다. 브라보시니어 봉사단의 활약과 봉사에 대한 긍정적 이미지로 복지관 선호프로그램에 봉사활동이 1순위로 나타난 만큼 코로나 확산방지를 위한 활동 중단 상태에서도 봉사자와 직원간 유대관계를 위한 노력이 필요한 것으로 사료된다.

나. 선호프로그램 - 김해시노인종합복지관의 장점



김해시노인종합복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘다양한 프로그램’, ‘친목도모’, ‘식사배달’ 등으로 나타났다. 그 밖에 ‘식사배달 서비스, 노인 일자리 제공, 운동 프로그램, 여가 선용’ 등 다양한 응답은 노인의 4종고를 해소할 수 있는 서비스를 본복지관에서 적절하게 잘 제공하고 있다고 볼 수 있겠다.

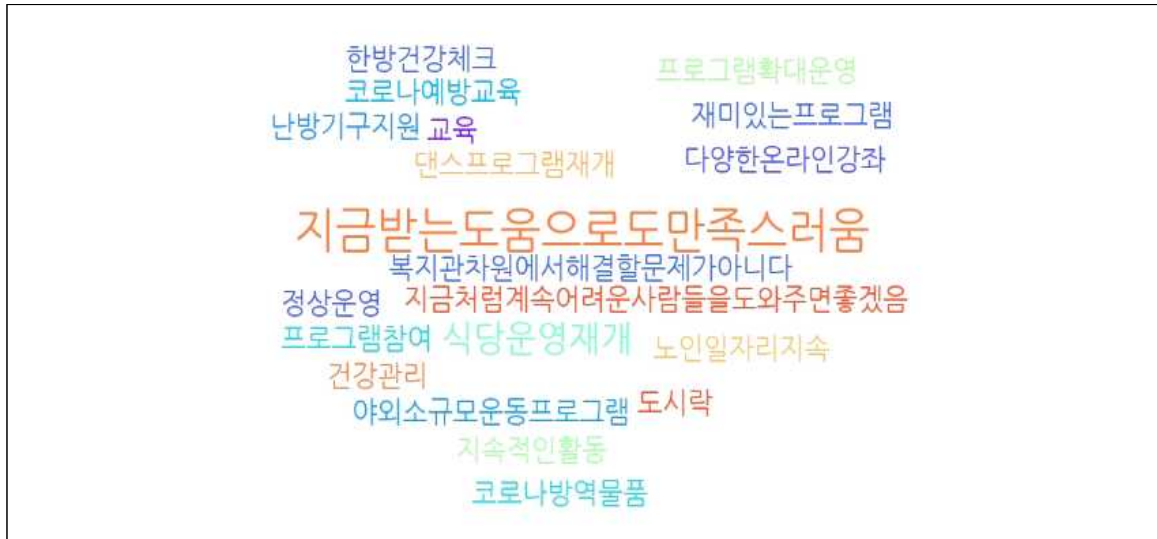
‘모든 것이 좋다.’, ‘삶의 질을 높여 준다.’, ‘노인들의 천국이다.’, ‘생활의 활력이 생긴다.’ 등 긍정 답변으로 복지관의 장점을 저렴한 비용으로 다양한 프로그램을 이용할 수 있어 노인들의 은퇴 후 느낄 수 있는 역할의 상실감을 감소시켜 주는 것이라고 유추할 수 있다.

다. 희망 프로그램



복지관에서 희망하는 프로그램의 주요 키워드는 ‘라인댄스,’ ‘노인일자리’ 등으로 나타났다. 노인의 신체 특성상 무리가 크게 가지 않고 가정에서도 혼자 즐길 수 있는 운동으로 라인댄스가 선정되었고, 자녀들에게 부담을 주지 않고 부족한 생활비를 마련하기 위한 방책으로 노인일 자리를 가장 선호하는 것으로 나타났다.

라. 코로나 장기화에 따른 김해시노인종합복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 김해시노인종합복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 8번 문항 응답자 24명 중 5명(20.8%)이 ‘지금 받는 도움으로도 만족스럽다.’고 응답하였다. 그 외 ‘코로나 예방교육’, ‘다양한 온라인강좌’, ‘노인일자리지속’ 등 실생활에 도움이 되는 다양한 답변이 나왔다.

마. 자유발언

- 복지관 덕에 식사도 해결하고 몸 건강히 잘 보낼 수 있어 감사합니다.
- 일 자리를 더 많이 만들어주시면 합니다.
- 다양한 프로그램을 운영해줬으면 좋겠다.
- 부산의 복지관을 이용하다 김해시노인종합복지관을 이용하게 되었는데, 코로나-19가 얼른 완화된 복지관의 다양한 프로그램을 이용하고 싶다.
- 노인을 위해서 많이 많이 즐겁게 해주세요.
- 복지관에서는 하는 프로그램을 자유롭게 했으면 좋겠습니다.
- 건강관리를 할 수 있고 친구들과 만날 수 있어서 참 좋습니다.
- 꾸준히 일을 할 수 있게 해주세요.(노인일자리 참여자)

- 일자리도 알선해주고 여가를 즐길 수 있게 해주면 좋겠다.
- 코로나-19가 얼른 완화되어 자유롭게 여행을 다니고 싶음.
- 복지관이 다시 정상운영 했으면 좋겠다.
- 빨리 정상화가 되기를 바람.
- 서부 노인종합복지관의 점심 식재료의 질을 높였으면 좋겠다.
- 좀 더 많은 분들에게 혜택이 갈 수 있는 프로그램이 운영이 되었으면 좋겠음.
- 의료상담실이 좀 더 다양하게 활용되었으면 좋겠습니다.
- 참 잘하고 계십니다. 감사합니다.

4. 결과 요약

김해시노인종합복지관 이용자 32명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과설문대상은 여자 26명(81.3%). 남자 6명(18.7%)로 나타났으며, 연령대는 70대가 16명(50.0%)로 가장 많았으며, 60대 9명(28.1%), 80대 이상 6명(18.8%), 90대 이상 1명(3.1%) 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되었다. 거주지역은 북부동 14명(43.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 복지관 인근지역인 북부동과 내외동 거주자가 전체 응답자가 68.7%로 접근성이 이용에 많은 영향을 끼친다는 것을 알 수 있다.

나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'와 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해'가 각각 40.6%로 나타나 응답자의 81.2%가 복지관 신규 등록하는 요인으로 복지관을 실제로 이용하는 이용자와 유관기관의 종사자의 안내가 작용했다고 할 수 있다.

다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘교육 프로그램 참여’가 28.1%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘점심식사를 해결하기 위해서’ 25.0%, ‘일자리 참여를 위해’ 21.9%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해서’ 15.6%, ‘기타’ 6.3%, ‘각종 서비스를 제공받기 위해서’가 3.1%의 순으로 나타났다.

5. 논의 및 향후 계획

2020 김해시노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선 계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 복지관에서 제일 좋아하는 프로그램으로 봉사활동으로 선정되었으나, 코로나-19로 인한 휴관 장기화로 인해 대면활동이 불가능한 상태이다. 2020년에는 연하장 발송 및 생일축하 문자발송 등 비대면 모니터링을 정기적으로 실시함으로써 봉사자와 직원간의 유대관계를 지속시키고자 하며, 차년도 사업운영 시 간담회를 통해 의견을 수렴하여 사업에 반영하고자 한다.

둘째, 식사배달이나 경로식당 이용을 통해 식사를 해결할 수 있는 것이 복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드로 나타났다. 결식을 예방할 수 있도록 영양을 고루 분배한 식사서비스 제공함으로써 어르신들의 건강을 유지하는데 도움이 되고 식생활의 불편을 해소하는데 이바지하여 복지관 이용자 만족도 상승의 원인으로 예상된다.

셋째, 희망하는 프로그램을 묻는 질문의 주요 키워드는 라인댄스가 압도적으로 많이 나왔다. 인터뷰 전반에 걸쳐 교육프로그램의 다양화가 요구되고 있고 가정에서 손쉽게 실천할 수 있는 운동이나 건강관련 유익한 프로그램 개발에 대한 욕구가 높게 나타났다.

코로나-19가 해소되어 복지관 정상 운영시 정기적인 이용자 만족도 및 욕구 조사를 실시하여 이용자의 욕구를 해소하고 만족도 증대에 만전을 기하고자 한다.

6. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 이용자 32명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약6,100명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 0.5%에 해당하는 인원으로 매우 적어 응답자의 의견을 복지관의 전체 운영에 반영하기에는 수집되는 정보가 다소 빈약하다 할 수 있다.

둘째, 이용자 만족도 조사지와 중복되는 문항이 많고 질문이 세분화되어 있는 점을 고려하여 2022년에는 양적 조사에 해당하는 이용자 만족도 조사에 중점적인 사안만을 인터뷰함으로써 조사결과의 활용도를 높여야 할 것으로 사료된다.

Ⅲ-2. 김해시동부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-2. 김해시동부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시동부노인종합복지관 이용자 30명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-2-1>과 같다.

먼저 성별은 여성이 17명(56.7%)으로 남성 13명(43.3%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 70대가 15명(50%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 60대 8명(26.7%), 80대 6명(20%), 90대 1명(3.3%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 이용자의 기초생활수급여부는 '아니오' 20명(66.7%), '예' 10명(33.3%)으로 나타났다. 거주 지역은 삼안동 18명(60%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 활천동/불암동 각 3명(10%) 북부동 2명(6.7%) 순으로 나타났다. 주거형태는 1인 가구와 2인 이상 거주 가구가 각 15명(50%)로 동일하게 나타났다.

<표 Ⅲ-2-1> 일반적 사항

n=30

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	13	43.3
	여성	17	56.7
연령	60대	8	26.7
	70대	15	50
	80대 이상	6	20
	90대 이상	1	3.3
보호구분	국민기초생활수급자	10	33.3
	비수급자	20	66.7
거주지역	동상동	1	3.3
	회현동	1	3.3
	부원동	1	3.3
	내외동	1	3.3
	북부동	2	6.7
	활천동	3	10

세대유형	삼안동	18	60
	불암동	3	10
	1인 세대	15	50
	2인 이상 거주	15	50

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 19명(63.3%), ‘잘 모르겠다’ 11명(36.7%)로 나타났으며, ‘알고 있다’ 고 응답한 케이스에 한하여 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’라는 문항의 응답은 아래의 <표 Ⅲ-2-2>와 같다.

<표 Ⅲ-2-2> 김해시복지재단 인지도

n=30

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	12 63.2
		그렇다	6 31.6
		보통이다	1 5.3
		그렇지 않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	19 100	
	잘 모르겠다	11 -	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 관련 요인의 결과는 <표 Ⅲ-2-3>과 같다. ‘동부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 13명(43.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 11명(36.7%), ‘복지관 발행 홍보물을 통해’ 5명(16.7%), ‘대중매체를 통해’ 1명(3.3%) 순으로 나타났다.

‘동부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘교육프로그램 참여’ 12명(40%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘점심식사 해결’ 10명(33.3%), ‘여가선용 및 취미활동’ 6명(20%), ‘일자리 참여’ 2명(6.7%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-2-3〉 복지관 이용관련 요인

n=30

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	11	36.7
	이웃·친구·가족의 소개	13	43.3
	복지관 발행 홍보물	5	16.7
	대중매체	1	3.3
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	12	40
	여가선용 및 취미활동을 위해	6	20
	점심식사 해결을 위해	10	33.3
	일자리 참여를 위해	2	6.7

2. 환경 조사

가. 근황



‘평소에 무엇을 하며 지내느냐’는 문항에 ‘등산 및 운동, TV 시청’이 주를 이루었다. 또한 ‘복지관에 오지 못하여 적적하지 않느냐’는 문항에는 ‘적적하다, 심심하다’는 의견이 주를 이루었다.

나. 건강 상황



‘요즘 건강은 어떠냐’는 문항에 ‘괜찮다’는 의견이 다수를 이루었으며, ‘건강관리 방법’을 묻는 문항에는 ‘운동, 등산, 스트레칭, 산책’ 등의 답변이 주를 이루었다. ‘몸이 좋지 않다, 허리나 다리가 불편하다, 병원을 다닌다’는 소수 의견 또한 있었지만 대다수의 복지관 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강한 생활 유지를 위해서 다양한 방법으로 적극적으로 노력하고 있다는 것을 알 수 있었다.

다. 경제상황



‘경제 상황’을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘기초노령연금, 노인일자리, 국가 보조금 외에 없음’ 등으로 나타났다.

대부분의 복지관 이용자들은 기초노령연금 및 국민연금 등의 국가 보조금이나 노인일자리 수입으로 생활하고 있음을 볼 수 있었다.

라. 주요문제 및 욕구



‘주요문제 및 욕구’를 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘마스크, 복지관, 힘들다’로 나타났다. ‘코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점’을 묻는 문항에는 ‘마스크 쓰고 다니기 힘들다, 답답하다, 마음대로 외출하지 못해 힘들다’는 의견이 주를 이루었다. ‘요즘 제일 하고 싶은 일’을 묻는 문항에는 자유로운 ‘친구 만나기, 복지관 다니기’라는 답변이 주를 이루었다.

주요 문제의 핵심은 코로나-19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19를 벗어나서 할 수 있는 활동들이 주를 이루었다.

3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



선호 프로그램(제일 좋아하는 프로그램)을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘동화구연, 컴퓨터, 노래교실, 식사배달’ 등으로 나타났다. 평생교육/정보화교육/취미여가/건강증진 프로그램의 다양한 강좌에서 골고루 선호도가 있음과 식사배달에 대한 선호도가 높음을 확인할 수 있었다.

나. 선호프로그램 - 복지관의 장점



동부노인종합복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘다양한 교육프로그램, 일자리, 식사배달’ 등으로 나타났다. 성장 과정에서 상대적으로 교육의 기회가 적었던 이용자들에게 다양한 교육프로그램이 저렴하게 제공되며, 또래 친구를 만날 수 있고 일자리에 참여하여 생계에 도움이 되어 활력소를 준다는 점이 장점이라고 응답하였다.

다. 희망 프로그램



동부노인종합복지관의 희망프로그램을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘동화 구연, 교육 및 운동프로그램’ 등으로 나타났다. 현재 운영 중인 프로그램에 대한 확대 운영(트로트댄스, 라인댄스, 댄스스포츠 등) 및 새로운 프로그램(오카리나, 수화, 공예 등)에 대한 욕구도 엿볼 수 있었다.

라. 코로나 장기화에 따른 복지관의 역할



코로나 장기화에 따라 복지관의 역할을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘정상 개관, 식사 배달, 다양한 프로그램 개발’ 등으로 나타났다. 이용자들은 복지관의 정상 운영을 가장 원하고 있지만 여건이 되지 않으면 소규모 운영과 자율 이용 실 개방에 대한 의견을 나타냈다.

마. 자유발언

- 노노케어 일자리가 많아졌으면 좋겠다.
- 차상위 계층에게도 혜택이 있었으면 좋겠다.
- 복지관 이용이 원활하게 되길 바란다.
- 복지관 직원이 수고가 많다.
- 코로나-19가 가고 복지관에 더 많이 더 자주 오고 싶다.
- 항상 주민들을 위해 수고해주심에 감사하는 마음이다.
- 하루 빨리 정상화됐으면 좋겠다.
- 코로나가 없어져 복지관 개관하면 좋겠다.

4. 결과 요약

김해시동부노인종합복지관 이용자 30명을 대상으로 근황, 건강 상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 복지관 이용 계기 파악 결과 대부분이 ‘이웃, 친구, 가족의 소개’와 ‘행정기관 및 타 복지 기관 안내’이며, 복지관에서 발행한 홍보물이나 대중매체를 통한 복지관 유입은 현저히 낮다. 이는 복지관 기존 이용자의 직접적인 홍보가 신규 이용자 유입에 가장 큰 역할을 하고 있는 것으로 파악되며, 김해시복지재단과 김해시동부노인종합복지관의 인지도 향상을 위하여 조금 더 적극적이고 다양한 방식의 홍보가 필요하다고 판단된다.

둘째, 복지관 이용자들의 40% 이상은 ‘교육 프로그램 참여’를 위하여 복지관을 이용하고 있으며, 매해 이용자 만족도 및 욕구조사와 사회교육프로그램 만족도 조사로 의견을 수렴하여 새로운 프로그램 개발 및 기존 프로그램을 보완하여 운영하고 있다. 하지만 신규 프로그램에 대한 욕구 수렴 시 모든 부분에서 이용자들의 욕구에 의거하여 프로그램 내용 변경이 이루어질 수 없는 점을 감안하여, 복지관 자체적으로 진행될 수 있는 사회교육프로그램과 다양한 이용자들의 의견 청취 등을 통해서 반영해야 할 것이다.

또한 코로나-19로 인한 복지관 휴관 조치로 인하여 교육 프로그램에 참여할 수 없는 이용자들을 위하여 가정에서 비대면 교육 프로그램 참여가 가능하도록

다양한 온라인 강좌를 구성하여 김해시복지재단 유튜브를 통해 지속적으로 제공함으로써 이용자들의 교육에 대한 욕구를 충족시킬 필요가 있다.

셋째, 현재 주요 문제 및 욕구를 묻는 문항의 답변이 모두 코로나-19와 관련이 있는 것으로 보아 코로나-19의 영향이 절대적이라는 것을 알 수가 있다. 코로나-19는 우리나라 전 연령대 인구의 정신 및 신체적 건강에 막대한 영향을 끼치고 있으나 노인층의 고통은 다른 연령대와 비교해보았을 때 적지 않아 보인다. 누군가의 돌봄이 필요하고 온라인에 익숙지 않은 노인들에게 코로나-19로 인한 사회적 거리두기는 더 가혹하게 느껴지며, 단순히 감정적인 문제가 아닌 일자리를 잃고, 여가시간을 보내는 복지시설이 문을 닫으면서 노인들은 점차 고립되고 있다.

사회적 거리두기로 인해 감소된 사회적 상호작용, 외부 활동 감소, 운동량 감소는 자연스럽게 신체기능 감소, 근육량 감소, 염증 수치의 증가로 이어지고 이후 만성 질환과 우울증으로 이어질 것으로 예상된다. 이에 따라 사회교육프로그램이나 여가 서비스도 온라인으로 제공하는 등 새로운 형태의 복지서비스들이 등장했으나, 노인 복지 현장은 디지털 기반 서비스 제공 인프라가 취약하고 사용자들의 디지털 격차로 제약이 많은 상황이다. 노인들의 코로나-19 위기 극복을 위하여 노인복지관은 노인들의 사회와의 연결을 유지시키기 위한 많은 관심과 노력을 기울여야 할 것이다.

Ⅲ-3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

서부노인종합복지관 이용자 30명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 교육수준, 주거형태, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-3-1>과 같다. 먼저 성별은 여성이 20명(66.7%)으로 남성 10명(33.3%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 70대가 16명(53.3%)로 가장 높게 나타났으며, 60대 6명(20.0%), 80대 이상 8명(26.7%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 '아니오' 26명(86.7%)으로 가장 높게 나타났으며, '예' 4명(13.3%)으로 나타났다. 거주지역은 장유3동 17명(56.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 장유1동 6명(20.0%), 장유2동 5명(16.7%), 칠산서부동과 읍면지역이 각각 1명(3.3%) 순으로 나타났다. 세대유형은 2명 이상 거주(부부, 자녀 등) 18명(60.0%), 1인 세대 12명(40.0%)으로 나타났다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 장유1·2·3동 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅲ-3-1> 일반적 사항

n=30

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	10	33.3
	여성	20	66.7
연령	60대	6	20.0
	70대	16	53.3
	80대 이상	8	26.7
보호구분	기초생활수급자	4	13.3
	비수급자	26	86.7

거주지역	장유1동	6	20.0
	장유2동	5	16.7
	장유3동	17	56.7
	기타	2	6.6
세대유형	1인 세대	12	40.0
	2명 이상 거주	18	60.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 19명(63.3%) ‘잘 모르겠다’ 11명(36.7%)로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-3-2>와 같다. ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 ‘김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’라는 문항에 대하여 18명(94.8%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=30

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	6 31.6
		그렇다	12 63.2
		보통이다	1 5.2
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
		총 계	19 100.0
	잘 모르겠다	11 36.7	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 Ⅲ-3-3>과 같다. '서부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?' 에 대한 응답으로 '이웃·친구·가족의 소개'가 **11명(36.7%)**, '행정기관 및 다른 복지관 안내' 8명(26.7%), '복지관 발행 홍보물' 6명(20.0%), '기타' 4명(13.3%), '대중매체' 1명(3.3%) 순으로 나타났다.

'서부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?'에 대하여 총 30 케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. '교육 프로그램 참여'가 **12명(40.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, '여가선용 및 취미활동을 위해서' 7명(23.3%), '일자리참여를 위해서' 5명(16.7%), '각종 서비스를 제공받기 위해서' 3명(10.0%), '친구를 사귀기 위해', '점심식사를 해결하기 위해서', '기타'가 동일하게 1명(3.3%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-3-3> 복지관 이용관련 요인

n=30

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	8	26.7
	이웃, 친구, 가족의 소개	11	36.7
	복지관 발행 홍보물	6	20.0
	대중매체	1	3.3
	기타	4	13.3
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	12	40.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	7	23.3
	친구를 사귀기 위해	-	3.3
	점심식사 해결을 위해	1	3.3
	일자리참여를 위해	5	16.7
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	3	10.0
	기타의견	1	3.3

2. 환경 조사

가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 ‘운동’이나 ‘산책’, ‘노인일자리’, ‘등산’, ‘TV시청’이 주를 이루었다. 또한 복지관을 이용하지 못하여 적적하지 않으나 문항에는 대부분의 어르신들이 ‘적적하다.’, ‘심심하다’, ‘우울하다.’, ‘답답하다’는 답변을 주로 한 반면, ‘괜찮다.’는 답변을 한 어르신도 있어 개인의 성향에 따라 답변의 양극화가 뚜렷하게 드러났다.

나. 건강 상황



요즘 건강은 어떠한지에 대한 문항에 긍정적인 답변이 다수를 이루었으며, 건강 관리 방법을 묻는 문항에 '걷기', '운동', '산책', '등산' 등의 답변이 주를 이루었다. '허리·무릎 통증.', '약복용' 등의 소수 의견도 있었지만 대다수의 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강을 위해 다양한 방법으로 적극적으로 노력한다는 것을 알 수 있었다.

다. 경제상황



경제적인 상황을 묻는 문항에 주요 키워드는 '기초연금', '국민연금', '지원없음', '기초생활수급비' 등으로 나타났다. 노인들의 특성상 본인의 수입으로 생활비를 마련하기에는 어려움이 많으며, 일반 회원은 '각종 연금', 국민기초생활수급권자는 '수급비'에 의존하는 것으로 드러났다. 또한 부족한 생활비는 '노인일자리 참여'로 인한 활동비, '자녀가 주는 용돈'으로 충당하는 것으로 응답되었다.

라. 주요문제 및 욕구

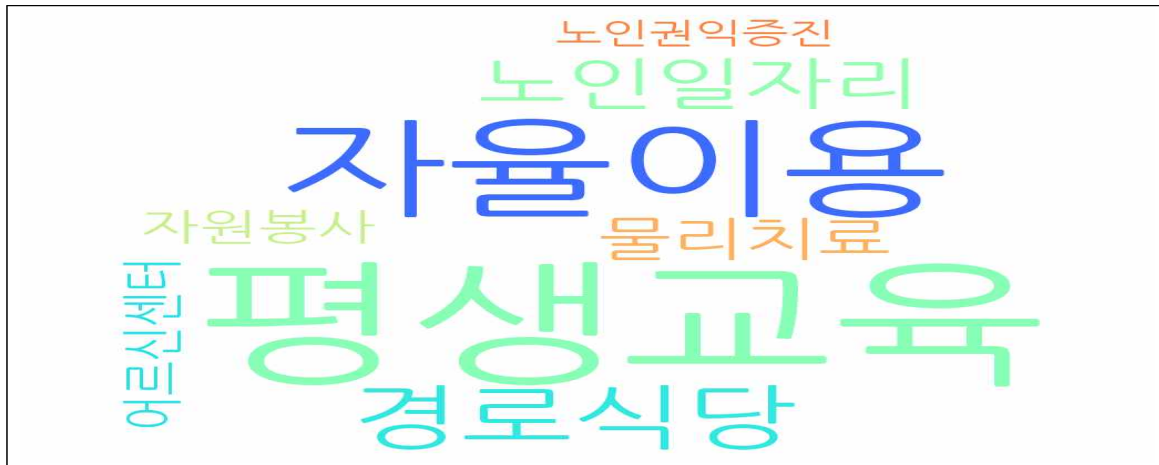


코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에 대한 주요 키워드는 ‘외출’, ‘대면소통’, ‘경제문제’, ‘외로움’ 등으로 코로나-19로 대면활동이 축소됨에 따른 정서적 외로움과 노인일자리 중단 등에 따른 경제적 어려움이 가장 어려운 점으로 나타났다.

요즘 제일하고 싶은 일(바라는 일)에 대한 문항에 대한 주요 키워드는 ‘외출’, ‘노인 일자리 지속 참여’, ‘복지관 이용’, ‘코로나종식’ 등으로 나타났다. 코로나-19 확산 방지를 위해 사회적 거리두기를 시행하면서 외부활동에 제약이 따르면서 발생한 욕구라고 해석할 수 있겠다.

3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



복지관은 무엇을 하기 위해서 오는지(제일 좋아하는 프로그램)에 대한 질문의 응답의 주요 키워드는 ‘평생교육’, ‘자율이용’, ‘경로식당’, ‘노인일자리’, ‘물리치료’ 등으로 나타났다.

나. 선호프로그램 - 서부노인종합복지관의 장점



서부노인종합복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘친구교제’, ‘평생교육’, ‘여가선용’, ‘경로식당’, ‘직원친절’ 등으로 나타났다.

다. 희망 프로그램



복지관에서 희망하는 프로그램의 주요 키워드는 ‘운동,’ ‘없다’, ‘만족한다’, ‘서예’, ‘건강프로그램’ 등으로 나타났다. 대부분의 어르신들이 복지관 프로그램에 대해 만족하며 신체활동 프로그램을 선호하는 것으로 나타났다.

라. 코로나 장기화에 따른 서부노인종합복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 서부노인종합복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘복지관개관’, ‘노인일자리’, ‘방역철저’ 등으로 응답하였다. 그 외 ‘온라

인강좌', '없다', '물리치료' 등 방역을 철저히 한 가운데 복지관 개관을 희망하는 것으로 나타났다.

마. 자유발언

- 훌륭한 서부노인복지관이 근처에 있어 매우 유익하고 감사하다.
- 좋아하는 프로그램을 많이 만들어주면 좋겠다.
- 실버아카데미 프로그램을 빨리 했으면 좋겠다.
- 10년을 복지관을 천국같이 이용했는데 못 가게 되어 너무 외롭다.
- 복지관이 빨리 개관했으면 좋겠다. 2명
- 복지관에 오면 즐겁고 잘해주셔서 감사하다.
- 고맙고 감사하다.
- 코로나가 종식되어 마음 편하게 복지관을 이용하고 싶다.
- 항상 고맙게 생각한다.
- 코로나가 빨리 끝나서 자유롭게 다녔으면 좋겠다.
- 코로나를 잘 이겨냈으면 좋겠다.
- 사람간의 관계가 어려워지는 듯 하다.
- 직원들이 친절하게 계속 일해주고 어르신들이 불편함이 없게 운영바란다.
- 국가에서 복지시설 지원을 많이 해줬으면 좋겠다.
- 서부노인종합복지관이 앞으로 발전했으면 좋겠다.

4. 결과 요약

서부노인종합복지관 이용자 30명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요 문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 '여성' 20명(66.7%), '남성' 10명(33.3%)으로 나타났으며, 연령대는 70대가 16명(53.3%)로 가장 많았으며, 60대 6명(20.0%), 80대 이상 8명(26.7%)으로 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 나타났다. 거주지역으로는 장유지역이 28명(93.4%)로

대부분을 차지하였으며 타지역은 2명(6.6%)로 나타났다. 이는 복지관과 가까운 지역 순으로 이용자가 많음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’ 19명(63.3%)가 답변하였으며 18명(94.8%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

나. 이용요인

복지관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개’를 통해가 11명(36.7%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 8명(26.7%), 복지관 발행 홍보물 6명(20.0%), 대중매체 1명(3.3%) 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자 뿐만 아니라 다양한 홍보활동이 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘교육프로그램 참여’가 12명(40.0%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 7명(23.3%), ‘일자리 참여를 위해’ 5명(16.7%), ‘각종서비스를 제공받기 위해’ 3명(10.0%)의 순으로 나타났다.

다. 환경조사

어르신 근황에 관한 조사결과 대부분의 어르신들이 평소 ‘운동’이나 ‘산책’, ‘노인일자리’, ‘등산’, ‘TV시청’을 하며 지내는 것으로 나타났으며, 복지관 휴관으로 이용하지 못하여 다수의 어르신들이 정서적으로 ‘적적하다.’, ‘심심하다’, ‘우울하다.’, ‘답답하다’는 부정적인 응답과 함께 ‘괜찮다’는 답변을 한 어르신도 있어 개인의 성향에 따라 답변의 양극화가 뚜렷하게 드러났다.

건강상황은 다수의 어르신들이 긍정적인 답변을 하였으며 ‘걷기’, ‘운동’, ‘산책’, ‘등산’ 등으로 건강관리를 하는 것으로 나타났다. 경제상황은 각종 연금으로 생활비를 마련하는 것으로 나타났으며 부족한 생활비는 ‘노인일자리 참여’로 인한 활동비와 ‘자녀용돈’으로 충당하는 것으로 나타났다.

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점으로는 대면활동이 축소됨에 따른 정서적 외로움과 노인일자리 중단 등에 따른 경제적 어려움이 가장 어려운 점으로

나타났다. 요즘 제일하고 싶은 일(바라는 일)은 '외출', '복지관 이용', '코로나 종식' 등 코로나-19에 따른 사회적 거리두기 강화에 따라 외부활동에 제약이 따르면서 발생한 욕구라고 결과로 볼 수 있다.

라. 이용자 욕구 및 만족도

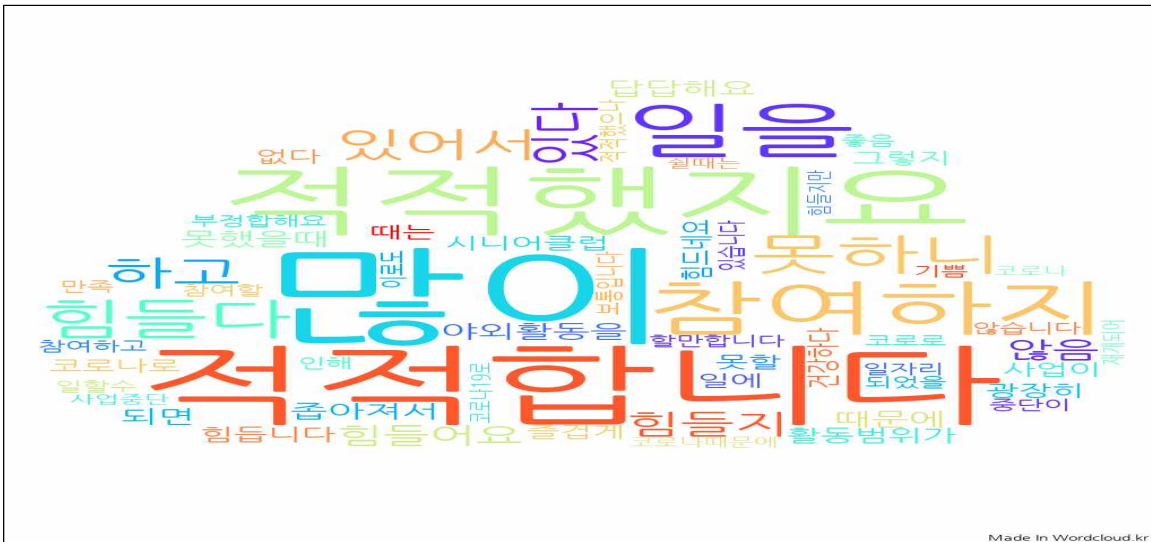
선호 프로그램으로는 '평생교육', '자율이용', '경로식당', '노인일자리', '물리치료' 순으로 나타났으며 서부노인종합복지관의 장점으로 '친구교제', '평생교육', '여가선용', '경로식당', '직원친절'을 꼽았으며, 희망 프로그램으로는 운동 등 신체활동 프로그램을 선호하는 것으로 나타났다. 코로나 장기화에 따른 복지관의 역할로는 방역을 철저하게 하여 복지관 개관을 희망하는 것으로 나타났다.

Ⅲ-4. 김해시니어클럽 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-4. 김해시니어클럽 분석결과<인터뷰>

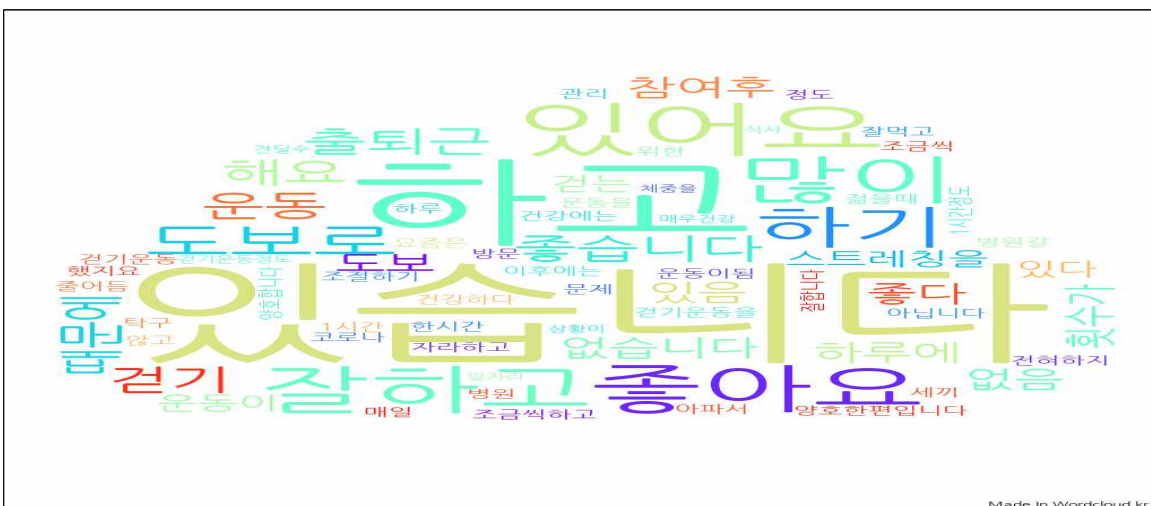
1. 환경 조사

가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 ‘힘들다, 코로나 때문에 활동 범위가 좁아졌다, 야외 활동을 많이 못해 힘들다, 힘들지만 즐겁게 하고 있습니다’ 의견이 주를 이루었다. 또한 시니어클럽에 오지 못하니 적적하지 않으세요? 라는 문항에는 ‘적적하다, 코로나 관계로 다들 힘듭니다, 시니어클럽 일을 하고 있다.’ 는 의견이 주를 이루었다.

나. 건강 상황



주요문제 및 욕구를 묻는 문항의 주요 키워드는 없다, 어려움, 일자리, 코로나, 건강 등으로 나타났다.

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에는 없다, 너무 많아서 열거하지 않겠다, 코로나 관계로 경제적으로 많이 어렵다, 일자리를 늘려 달라, 반장하려니 힘들다는 의견이 주를 이루었다.

요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 문항에는 일하고 싶다, 노인일 자리를 계속 하고 싶다 등의 답변이 주를 이루었다.

주요문제의 핵심은 코로나 19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19를 벗어나서 할 수 있는 활동들이 주를 이루었다.

2. 참여자 욕구 및 만족도

가. 선호일자리



나. 시니어클럽 장점



선호 일자리를 묻는 문항에 주요 키워드는 카페, 달보드레, 일자리 행복스쿨, 실버카페, 신호수로 나타났다.

시니어클럽 및 노인일자리의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 도움이, 활력소, 자격증, 카페 등으로 나타났다. 경제적인 도움이 된다, 건강증진 및 소득증진, 쓸쓸한 노후의 활력소 같다, 계획한 시간을 정하여 참여하는 것이 장점이다, 작은 보수지만 일 할 수 있다는 점 등이 장점이라고 응답하였다

다. 자유발언

- 노인에게 일자리를 주어서 감사합니다
- 나이 많은 노인네들 일시켜 줘서 감사합니다. 1년 내내 일이 안 떨어지게 해 주었으면 좋겠습니다
- 본인이 생각하기에는 건강이 문제가 있는 사람은 합격점에서 제외해야 될거 같습니다
- 일자리 시간이 좀더 늘어났으면, 좀 더 도움이 되려나?
- 일하는 사람들이 시간 약속을 지켰으면 좋겠다. 근무자들이 자기 위치에서 잘 하고 있는지 한 번씩 자주 순찰을 돌아주었으면 한다
- 시간을 늘려서 소득이 늘었으면 합니다
- 이러한 일자리라도 많이 개발하여 더 많은 노인들이 함께 참여할 수 있도록 해주면 감사하겠습니다
- 매장 운영이 더 잘 됐으면 좋겠다
- 매출이 올랐으면
- 몸과 마음이 건강에 도움이 되면, 시니어클럽에서 주어진 여건에서 성실히 일하고 싶습니다
- 맡은 일에 대해 최선을 다하고 동료들과 함께 행복하게 일하고 싶습니다

3. 결과 요약

시니어클럽 참여자 15명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요 문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코로나-19의 영향이 절대적이라는 것이다. 현재 주요문제 및 욕구를 묻는 대부분의 문항이 코로나와 관련되어 있는 것이었다. 없다, 어려움이 너무 많다 등의 대답이 주를 이루었으며, 이는 곧 일을 하고 싶은 욕구로 표현되었다. 근황을 묻는 문항에도 힘들다, 코로나로 활동범위가 좁아졌다 등이 대답이 주를 이루었다. 그럼에도 불구하고 시니어클럽 참여자들은 운동, 산책 등 제한적인 취미활동을 하고 있는 것을 알 수 있었다.

또한 의외로 경제적으로 크게 어려움을 느끼는 참여자자가 많다는 것을 알 수 있었다. 이는 곧 경제적으로 어려움을 느끼는 어르신들이 시니어클럽을 이용한다는 답변과도 직결된다.

둘째, 일자리에 대한 이용자들의 욕구를 느낄 수 있었다. 코로나 19로 인해 정상적 진행이 어려운 상황이 장기화되면서 원하는 일자리를 못하는 것에 대한 아쉬움과 안타까움을 느낄 수 있었다. 개인 위생과 철저한 방역 수칙만 지켜진다면 충분히 일자리를 할 수 있으리라는 시니어클럽 참여자들의 욕구를 느낄 수 있는 부분이다.

Ⅲ-5. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-5. 김해노인일자리창출지원센터 분석결과<인터뷰>

1. 환경 조사

가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 ‘근무시간 이외에는 친구를 만나거나 휴식을 한다, 오전근무 이후에는 취미생활이나 운동을 한다, 이 주를 이루었다.

나. 건강 상황



주요문제 및 욕구를 묻는 문항의 주요 키워드는 마스크, 감염, 근로계약, 신경 등으로 나타났다.

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에는 마스크를 쓰고 일하기 어렵다, 취미활동 등이 일절 금지 되어 힘들다, 근로계약이 안될까봐 걱정이다는 의견이 주를 이루었다.

요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 문항에는 계약이 계속 연장이 되어 퇴사 없이 근무하고 싶다, 등의 답변이 주를 이루었다.

주요문제의 핵심은 코로나 19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19를 벗어나서 할 수 있는 활동들이 주를 이루었다.

2. 이용자 욕구 및 만족도

가. 참여자 욕구 - 제일 선호하는 일자리



나. 참여자 욕구 - 노인일자리창출지원센터의 장점



선호 일자리를 묻는 문항에 주요 키워드는 미화직, 경비직, 사무직, 건물관리인 등으로 나타났다. 특별히 선호하는 일자리는 경비직, 미화직으로 나타났다

노인일자리창출지원센터의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 알선 친절, 관리, 일자리 사후관리 등으로 나타났다. 지속적인 사후관리, 친절하게 상담해준다, 친절, 취업자 관리체계가 잘 되어 있다 등이 장점이라고 응답하였다

다. 코로나 장기화에 따른 노인일자리창출지원센터의 역할



코로나 장기화에 따른 노인일자리창출지원센터의 역할을 묻는 문항의 핵심 키워드는 일자리 알선으로 나타났다. “퇴사 후 빠른 시일내에 새로운 일자리 알선, 근무시간이 짧더라도 꾸준히 일 할 수 있는 일자리 발굴, 다양한 일자리 정보제공, 교육 지원금 상향조정, 꾸준한 취업연계 및 관리” 등의 욕구 표현을 들을 수 있었다.

라. 자유발언

- 감사합니다
- 수고많으십니다
- 감사합니다
- 늘 수고가 많으십니다
- 취업 이후에도 지속적인 사후관리를 해 주어서 감사합니다
- 모두 건강했으면 좋겠다

- 경비교육비 지원으로 교육도 받고 바로 취업도 이루어져 활기찬 생활을 하고 있어 너무 감사드립니다
- 취업 시켜주어 감사합니다
- 취업한지 몇 년이 지났는데도 매번 전화해서 안부 묻고 관심가져주셔서 감사합니다
- 창출지원센터와 인연을 맺은지 1년이 넘었지만 처음처럼 변함없이 관심을 가져주시고 응대해주셔서 너무 감사합니다
- 김해노인일자리창출지원센터를 통해 취업해서 몇 년간 일 할 수 있어서 너무 감사합니다. 지인들에게 많이 홍보하겠습니다
- 늘 처음처럼 관심을 가져주셔서 감사합니다
- 신경써주셔서 늘 감사합니다

3. 결과 요약

노인일자리창출지원센터 참여자 15명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코로나-19의 영향이 절대적이라는 것이다. 현재 주요문제 및 욕구를 묻는 대부분의 문항이 코로나와 관련되어 있는 것이었다. 마스크 착용으로 답답함, 외부활동의 제약, 감염 등의 대답이 주를 이루었으며, 이는 곧 여행, 자유로운 활동, 일자리 취직 등의 욕구로 표현되었다. 근황을 묻는 문항에도 일자리 근무, 근무 이후 휴식 등이 대답이 주를 이루었다. 그럼에도 불구하고 노인일자리창출지원센터 참여자들은 운동, 산책 등 제한적인 취미활동을 하고 있는 것을 알 수 있었다.

또한 경제적으로 크게 어려움을 느끼는 이용자가 많다는 것을 알 수 있었다. 이는 곧 경제적으로 어려움을 느끼는 사람들이 노인일자리창출지원센터를 이용한다는 답변과도 직결된다.

Ⅲ-6. 김해시구산사회복지관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-6. 김해시구산사회복지관 분석결과<인터뷰>

1. 환경 조사

가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 ‘걷기운동, 산책, 집에서 머무르며 딱히 하는게 없다’가 주를 이루었다. 또한 복지관에 오지 못하니 적적하지 않으세요 라는 문항에는 ‘매우적적하고 갑갑하다’는 의견이 주를 이루었다.

나. 건강 상황



요즘 건강은 어떠냐는 문항에 그럭저럭, 아직은 괜찮다는 의견이 다수를 이루었으며, 건강관리 방법을 묻는 문항에 걷기운동, 약챙겨먹는다 등의 답변이 있었다. 또한 나이드니 더아프고 힘들다, 만성질환과 여러 질병으로 많이 힘들다는 소수의 의견도 있었다. 코로나로 인해 건강이 좋지 않은 분들은 더 활동이 제한이 되어 여러 가지로 더 힘들어진 상황이라는 것을 알 수가 있었다.

다. 경제상황



경제적인 상황을 묻는 문항에는 안좋다, 힘들다, 최소한으로 살아간다 등으로 나타났다. 경제적인 도움으로는 수급비와 노인일자리사업 수당이 주를 이루었다.

라. 주요문제 및 욕구



주요문제 및 욕구를 묻는 문항에는 코로나의 장기화로 인해 무기력함으로 인해 욕구조차도 없다, 답답하다, 가족들과 친구들을 만나고 싶다 라는 의견들이 있었다. 요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 문항에는 일자리가 필요하다, 건강이 좋아졌으면 좋겠다, 코로나가 종식되었으면 좋겠다라는 의견이 있었다.

주요문제의 핵심은 코로나 19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19가 어서 종식되기를 바라는 마음이었다.

2. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



복지관에서 제일선호하는 프로그램이 무엇인가 라는 질문에는 현재 본인이 지원받고 있는 도시락배달사업과 일자리사업이 있었고 본 복지관의 특성상 복지관을 직접 방문하는것보다는 재가 서비스에 대한 만족도가 더 높은 것을 알 수가 있었다.

나. 선호프로그램 - 구산사회복지관의 장점



복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 아리아, 식사해결, 도움이 많이된다 등으로 나타났다. 또한 복지관이 있어서 의지가 많이 된다, 노인들이 가족처럼 의지 할 수 있는 곳이다 라는 의견들도 있었다. 도시락배달 서비스와 스마트홈 사업 등으로 인해 전화모니터링, 직접 방문 등 저소득층과 어르신들의 생활에 여러 가지로 도움이 많이 되고 있음을 알 수가 있다.

다. 희망 프로그램



희망프로그램을 묻는 문항의 주요 키워드는 일자리, 스포츠댄스등 운동하는 프로그램 등으로 나타났다.

라. 코로나 장기화에 따른 복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 크게 바라는 것 없다, 지금도 만족한다 라고 나타났다.

코로나 장기화로 인해 힘드신데도 불구하고 복지관에서 지원해주는 작은 도움에도 감사하는 모습을 보면서 현재 복지관의 역할이 얼마나 중요한지 다시한번 알 수 있는 문항인 것 같다.

마. 하고 싶은말

- 항상 고마워
- 부디 건강해주십시오
- 밑반찬배달과 물품지원을 해주셔서 고맙게 생각합니다
- 겨울철 김장서비스, 마스크 정기적 지원, 전자레인지 후원필요
- 일상생활지원서비스 필요하다
- 요즘 아리아때문에 외롭지 않아서 정말 좋다
- 좋은 서비스 제공해줘서 고맙다
- 늘 고맙습니다. 복지관 선생님들이 신경 많이 써 줘서 좋습니다.

Ⅲ-7. 김해시여성센터 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-7. 김해시여성센터 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 21명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 Ⅲ-7-1>과 같이 나타났다.

일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 먼저 성별은 **여성이 20명(95.2%)**으로 남성 1명(4.8%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 여성센터를 이용하는 응답자의 평균연령은 46.8세로 조사되었다.

설문 응답의 연령은 **40대가 13명(61.9%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 50대 4명(19.0%), 60대 2명(9.5%), 30대 1명(4.8%), 20대 1명(4.8%) 순으로 나타났다.

본 설문조사 응답자 21명의 거주지역을 확인해 본 결과 **북부동 6명(28.6%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 삼안동 5명(23.8%), 칠산서부동 2명(9.5%), 장유1동 2명(9.5%), 장유2동 2명(9.5%), 활천동 1명(4.8%), 읍면 지역 1명(4.8%), 동상동 1명(4.8%), 내외동 1명(4.8%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-7-1 일반적 사항>

n=21

	구분	응답자 분포	
		빈도(명)	비율(%)
성별	전체	21	4.8
	남성	1	95.2
	여성	20	96.7
연령	전체	121	100
	20대	1	4.8
	30대	1	4.8
	40대	13	61.9
	50대	4	19.0

	60대 이상	2	9.5
거주지역	전체	21	100
	읍면지역	1	4.8
	동상동	1	4.8
	내외동	1	4.8
	북부동	6	28.6
	칠산서부동	2	9.5
	활천동	1	4.8
	삼안동	5	23.8
	장유1동	2	9.5
	장유2동	2	9.5

여성센터를 이용하는 프로그램에 대해 응답한 21명의 이용프로그램 종류에 대한 결과는 <표 Ⅲ-7-2>와 같이 나타났다.

설문에 참여한 수강생 및 이용자의 여성센터에 참여한 프로그램은 새로일하기 센터 14명(66.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 김해여성대학 2명(9.5%), 50+인생설계대학 2명(9.5%), 직장맘지원센터 2명(9.5%) 단기강좌 20명(10.0%), 정기강좌 1명(4.8%)순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-7-2>응답자의 이용프로그램 종류

n=21

	구분	빈도(명)	비율(%)
이용프로그램	전체	21	100
	정기강좌	1	4.8
	김해여성대학	2	9.5
	50+인생설계대학	2	9.5
	새로일하기센터	14	66.7
	직장맘지원센터	2	9.5

나. 여성센터 이용관련 요인

여성센터 이용계기를 분석한 결과는 <표 Ⅲ-7-3>과 같다. 먼저 ‘김해시여성센터를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’에 대한 응답 중 ‘여성센터 발행 홍보

물을 통해' 9명(42.9%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '지인소개를 통해' 5명(23.8%), '대중매체(신문, 방송, 인터넷 등) 3명(14.3%), '행정기관 안내' 2명(9.5%), '스스로 찾아서 1명(4.8%), '기타' 1명(4.8%)순으로 나타났다.

여성센터 발행 홍보물을 통해 알게 되었다는 수치를 보면 온·오프라인으로 홍보가 잘 개선되고 있음으로 판단된다.

〈표 Ⅲ-7-3〉 여성센터 이용계기

n=21

구분	빈도(명)	비율(%)
행정기관(시청, 행정복지센터)의 안내를 통해	2	9.5
이웃·친구·가족의 소개를 통해	5	23.8
여성센터 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해	9	42.9
대중매체(신문·방송·인터넷 등)를 통해	3	14.3
스스로 알아서	1	4.8
기타의견	1	4.8

'여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?' 에 대해 확인해 본 결과는 〈표 Ⅲ-7-4〉와 같다. '자격증 취득 및 취업준비를 위해' 9명(42.9%), '자기계발을 위해' 5명(23.8%), '취미 및 여가생활을 즐기기 위해' 5명(23.8%), , '전문적인 교육을 받기 위해' 2명(9.5%)순으로 나타났다. 자기계발과 취미, 여가생활을 즐기는 수강생들이 많은 만큼, 신규 프로그램 개발과 우수한 강사진들 지속적으로 계획하고 준비해야 된다고 판단된다.

〈표 Ⅲ-7-4〉 여성센터 이용목적

n=21

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	21	100
자기계발을 위해	5	23.8
전문적인 교육을 받기 위해	2	9.5
자격증 취득 및 취업준비를 위해	9	42.9
취미 및 여가생활을 즐기기 위해	5	23.8

터 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강을 위해서 다양한 방법으로 적극적으로 노력한다는 것을 알 수 있었다.

다. 경제상황



경제적인 상황을 묻는 문항에 주요 키워드는 보통, 양호, 조금 어려움, 배우자 수입 등으로 나타났다.

코로나 19로 전체적인 실물경제 상황이 어려움에도 불구하고 여성센터 이용자들이 보통이다, 양호하다는 답변이 주를 이룬 것은 의외의 답변이라고 보여진다. 대부분 배우자 수입으로 생활하고 있었으며 60세가 넘는 이용자는 연금이 주된 수입원이라고 답변하기도 하였다.

라. 주요문제 및 욕구

주요문제 및 욕구를 묻는 문항의 주요 키워드는 여행, 자유, 답답함, 어려움, 취업 등으로 나타났다.

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에는 자유로운 활동이 어렵다, 여행을 가지 못해 아쉽다, 외부활동 제약으로 인해 답답하다는 의견이 주를 이루었다. 요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 문항에는 자유로운 외부활동, 여행 등의 답변이 주를 이루었다.

주요문제의 핵심은 코로나 19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19를 벗어나서 할 수 있는 활동들이 주를 이루었다.



3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



나. 선호프로그램 - 여성센터의 장점

선호 프로그램(제일 좋아하는 프로그램)을 묻는 문항에 주요 키워드는 직업교육, 마케팅, 컴퓨터 등으로 나타났다.

특별히 선호하는 프로그램이 하나의 프로그램으로 집중되는 것이 아니라 다양한 강좌에서 골고루 선호도가 있음을 확인할 수 있었다.

여성센터의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 저렴한 비용, 셔틀버스, 알찬프로그램 등으로 나타났다.

다양하고 알찬 프로그램이 저렴하게 제공되고 있는 것에 대한 만족감,



위치의 한계를 극복하기 위한 셔틀버스 운영, 친절한 강사 등이 장점이라고 응답하였으며, 좋은 공기, 깨끗하고 조용한 환경에 대한 부분도 장점이라고 응답하였다.

다. 희망 프로그램



희망하는 프로그램(제일 좋아하는 프로그램)을 묻는 문항에 주요 키워드는 바리스타, 만들기, 사진, 스포츠 등으로 나타났다. 기존에 여성센터 정기강좌로 운영하는 바리스타A, B반 외에도 추가로 수업에 참여하고 싶은 수요로 보여진다.

라. 코로나 장기화에 따른 여성센터의 역할



코로나 장기화에 따른 여성센터에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 교육 진행으로 나타났다.

“최소 인원으로 프로그램을 활성화해주세요, 현재 큰 불편함이 없으며 수업이 졸업때까지 진행을 희망한다, 빨리 모든 강의실을 개방했으면 좋겠다. 모든 사람이 개인 위생만 잘 지키면 되는데 제약이 너무 심하다, 코로나와 상관없이 교육을 강행하여 주었으면 좋겠다” 등 코로나로 인해 교육에 제약이 있음에 안타까움을 표현하고 전체 교육의 정상 진행화를 촉구하는 목소리를 들을 수 있었다.

또한 온라인 수업의 퀄리티 보장, 온라인수업 자료 업로드 요청, 간식 제공, 유선상담등의 욕구 표현을 들을 수 있었다.

마. 자유발언

- 수업 잘 들었습니다.
- 계속 준비되어 있던 소소한 간식이 없어져서 매우 섭섭합니다.
- 코로나로 여러 가지 어려운 시기, 담당선생님, 보조선생님 모두들 최대한 친절하게 잘 이끌어주고 계십니다. 감사합니다.
- 열심히하겠습니다.
- 항상 친절하게 안내해주시고 불편함이 없도록 알뜰살뜰 챙겨주시는 SNS 마케팅 담당자님들에게 진심으로 감사드립니다. 강의해주시는 강사 선생님께서도 감사합니다.
- 코로나가 좀 나아져 다양한 수업을 듣고 싶어요. 교육 잘 받아서

- 취직도 하고 싶어요.
- 항상 도와주셔서 감사합니다.
 - 장소가 높은 곳에 있다보니 차가 없으면 이용하기 힘듭니다. 이용이 편한 곳으로 이전했으면 합니다.
 - 50+ 운영하느라 고생많으셨습니다. 좋은 프로그램을 제공하여 많은 수강생이 함께 하면 좋겠음.
 - 처음부터 느낀 생각인데 여성대학만 생각하지 말고 김해시민대학으로 개명하여 남녀가 다 같이 좋은 강의를 들으면서, 김해시민들이 자부심을 가졌으면 좋겠다.
 - 더 많은 프로그램을 도입해서 시민들이 다양한 프로그램에 참여할 수 있도록 해주세요. 지금도 좋은 강의를 못 들어서 아쉽습니다. 대면 수업이 빠른 시일 내 전 프로그램으로 운영되었으면 합니다.
 - 모두가 힘든 시기인 만큼 개개인별 위생에 신경을 써서 대면으로 만나서 수업하는 날이 빨리 왔으면 합니다. 담당자분 수고하세요.

4. 결과 요약

여성센터 이용자 22명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코로나19의 영향이 절대적이라는 것이다. 현재 주요문제 및 욕구를 묻는 대부분의 문항이 코로나와 관련되어 있는 것이었다.

자유의 부재, 외부활동의 제약, 답답함 등의 대답이 주를 이루었으며, 이는 곧 여행, 자유로운 활동, 모임, 식도락, 배움 등의 욕구로 표현되었다. 근황을 묻는 문항에도 지루함, 반복적 생활 등이 대답이 주를 이루었다. 그럼에도 불구하고 여성센터 이용자들은 운동, 유튜브 시청 등 제한적인 취미활동을 하고 있는 것을 알 수 있었다.

또한 의외로 경제적으로 크게 어려움을 느끼지 않는 이용자가 많다는 것을 알 수 있었다. 이는 곧 경제적으로 어려움을 느끼지 않는 사람들이 여성센터를 이용한다는 답변과도 직결된다.

둘째, 교육 진행에 대한 이용자들의 욕구를 느낄 수 있었다.

코로나 19로 인해 정상적 진행이 어려운 상황이 장기화되면서 원하는 교육을 듣지 못하는 것에 대한 아쉬움과 안타까움을 느낄 수 있었다.

개인 위생과 철저한 방역 수칙만 지켜진다면 충분히 프로그램을 이용할 수 있으리라는 여성센터 이용자들의 욕구를 느낄 수 있는 부분이다.

셋째, 희망하는 프로그램을 묻는 답변에 주요 키워드는 바리스타, 만들기, 사진, 스포츠 등으로 나타났다. 여성센터에서 직업교육 및 교양 강좌 등의 다양한 교육에 참여하고 싶은 요구사항을 느낄 수 있었다.

Ⅲ-8. 김해시장애인복지관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-8. 김해시장장애인종합복지관 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-8-1>과 같다. 먼저 성별은 '남자'가 20명(66.7.0%)으로 여자 10명(33.30%)보다 높게 나타나 남성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다.

연령은 '30대가 9명(30.0%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 10대와 20대가 각각 5명(16.70%), 40대 4명(13.30%), 10대 이하 2명(6.70%)순으로 나타났다. 이는 작년과 비교하여 평균 연령이 젊어진 것으로 코로나-19로 인한 부분운영으로 인하여 사회교육 참여자들의 수가 줄어든 것이 원인으로 보여진다.

보호구분은 '일반(비수급자)'가 22명(80.0%)으로 높게 나타났으며 국민기초생활수급자 6명(20.0%) 순으로 나타났다. 거주 지역은 '북부동'이 9명(30.0%)로 가장 높았으며, 다음으로 내외동 7명(23.30%), 장유3동 3명(6.7%), 칠산서부동 2명(6.7%), 그 외 동상동, 회현동, 활천동, 불암동 등 전 영역에서 1명(3.3%)씩 고른 분포를 보였다.

장애유형은 장애등록 29명(96.7%), 미등록 1명(3.3%)으로 장애등록 29명 중 '외부신체기능의 장애'가 18명(60.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '발달장애' 10명(33.0%), '내부기관의 장애' 1명(3.30%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-8-1〉 일반적 사항

n=30

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	20	66.7
	여자	10	33.3
연령	10대 이하	2	6.7
	10대	5	16.7
	20대	5	16.7
	30대	9	30.0
	40대	4	4
	50대	1	1
	60대	3	3
	70대 이상	1	1
보호구분 (수급 혜택 여부)	국민기초생활수급자	24	80.0
	일반	6	20.0
거주 지역	읍면지역	-	-
	동상동	1	3.3
	회현동	1	3.3
	부원동	-	-
	내외동	1	3.3
	북부동	9	30.0
	칠산서부동	2	6.7
	활천동	1	3.3
	삼안동	1	3.3
	불암동	1	3.3
	장유1동	2	6.7
	장유2동	2	6.7
	장유3동	3	10.0
	장애유형	외부신체기능의 장애	18
내부기관의 장애		1	3.3
발달장애		10	33.0
미등록		1	3.3

나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-8-2>와 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 **26명(86.70%)**이 응답하였으며, 그 중 25명(94.1%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 Ⅲ-8-2> 김해시복지재단 인지도

n=30

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	4 13.3
		그렇다	21 80.8
		보통이다	1 3.3
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	26 86.7	
잘 모르겠다		4 13.3	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-8-3>와 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 **20명(66.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 9명(30.0%), ‘대중매체를 통해’가 1명(3.3%)로 나타났다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘교육프로그램 참여’가 **11명(36.7%)**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘기능향상프로그램(재활) 서비스 이용을 위해’ 9명(30.0%), 기타 의견(직업지원, 주간보호 등) 6명(20.0%), 그 외 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’, ‘친구를 사귀기 위해’, ‘점심식사 해결’, ‘각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해’ 등이 각각 1명(3.3%) 순으로 나타났다.

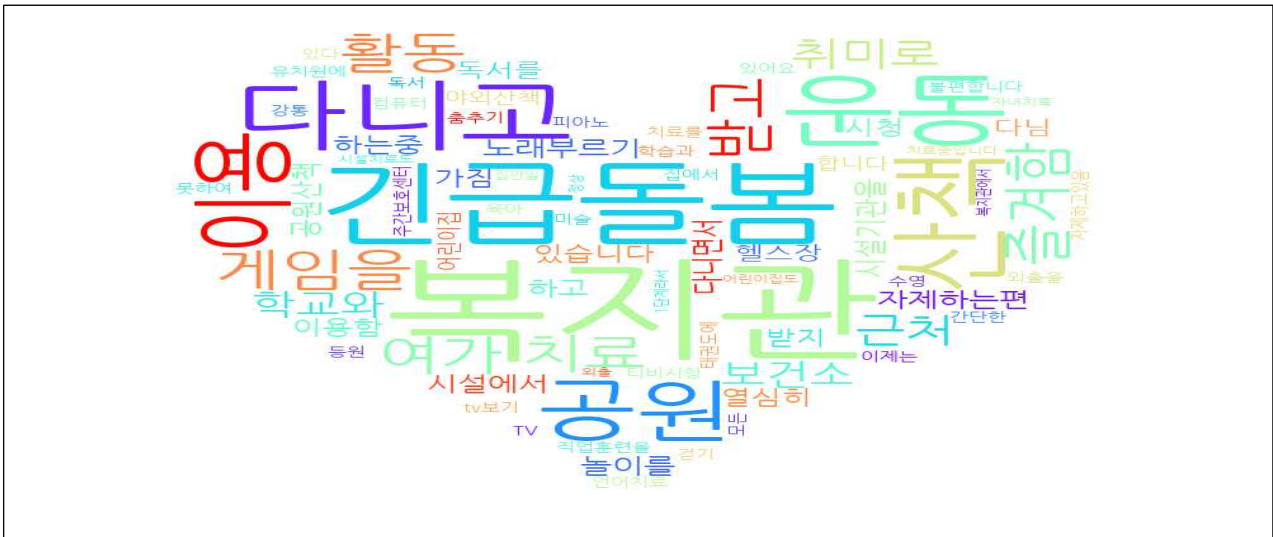
〈표 Ⅲ-8-3〉 복지관 이용관련 요인

n=30

	구분	빈도(명)	비율(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	9	30.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	20	66.7
	복지관 발행 홍보물	-	-
	대중매체	1	3.3
	기타	-	-
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	11	36.7
	여가선용 및 취미활동을 위해	1	3.3
	친구를 사귀기 위해	1	3.3
	점심식사 해결을 위해	1	3.3
	기능향상지원(재활) 서비스 이용 위해	9	30.0
	각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해	1	3.3
	기타	6	20.0

2. 환경 조사

가. 근황



‘평소에 무엇을 하며 지내느냐’는 문항에 복지관의 긴급돌봄을 이용한다, 산책을 한다, 건강을 위해서 운동을 한다 등이 주를 이루었고, 그 외에 TV시청과 집에서 취미활동, 타 기관에서의 치료 등의 답변이 나타났다. 또한 복지관에 오지 못하니 적적하지 않냐는 문항에는 적적하다, 심심하다, 재활을 하지 못해 심리적으로 불안하다는 등의 답변이 주를 이루었다. 비장애인들에 비해 활동의 범위가 제한적인 이용자들의 현실을 나타내고 있는 것으로 보여진다.

3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 복지관 방문 이유



복지관을 방문하는 이유를 묻는 문항의 핵심 키워드는 정보화, 교육, 치료 등으로 나타났다. 키워드 ‘교육’이 정보화, 요가, 퓨전난타 등을 다 포함하고 있으며, 핵심키워드 ‘치료’가 언어, 운동, 조기, 재활을 포함하고 있기에 **복지관의 방문 이유는 교육프로그램과 기능향상프로그램 이용이 주를 이루고 있다고** 보여진다. 그 외에도 노래방, 직업지원 등의 답변도 나타났으며, 합창수업, 제과제빵처럼 특별활동으로 시행하는 프로그램도 방문 이유로 나타났다.

나. 선호프로그램 - 복지관의 장점



복지관의 장점을 묻는 문항의 키워드는 프로그램, 다양한, 좋은, 할 수 있는 등으로 나타났다. 이용자들에게 장애인종합복지관은 장애인들이 저렴한 비용으로 참여 할 수 있는 다양한 프로그램이 있고, 좋은 사람들과 어울릴 수 있는 기회를 제공하며, 소통하고 만날 수 있는 장소로서 인식되어진 것을 알 수 있다.

다. 희망 프로그램



복지관에서 희망하는 프로그램을 묻는 문항은 요리수업, 바리스타, 체육활동 (축구수업, 배구, 운동기구 등 포함) 등이 핵심키워드로 나타났다. 그 외에도 독서토론, 댄스, 스마트폰, 공예수업, 택견 등 여러 분야에서 다양한 프로그램의 요청이 있었다. 장애인복지관 이용자들의 특성상 타 기관을 이용하는 것이 쉽지 않은 현실이고, 전 연령대가 이용하는 시설이기에 희망 프로그램 다양성에 대한 욕구가 높은 것으로 나타났다.

라. 코로나가 장기화 되는 상황에서 복지관의 역할

코로나가 장기화 되는 상황에서 복지관의 역할을 묻는 문항에 핵심 키워드로 복지관, 계속, 이용, 철저한 등이 나타났다. 예전과 같이 모든 시설을 이용할 수는 없어도 방역을 통해서 지금과 같이 이용하고 싶은 욕구가 나타난 것이라고 볼 수 있다. 그 외에도 정서적 지원, 배부, 영화보기, 도움, 원격 등의 욕구가 있었으며, 이를 통해 복지관의 역할 확대에 대해서도 생각해 보아야 할 것이다.



마. 하고 싶은 말(자유의견)

- 노래방도 빨리 했으면 좋겠어요
- 항상 신경 써 주셔서 감사합니다.
- 복지관 덕분에 무료하지 않아서 좋아요
- 직업훈련 열심히 해서 자립하고 싶어요
- 재활 시간을 늘려 주셨으면 좋겠어요
- 장애인들의 발전된 생활을 위해 함께 나가면 좋겠어요
- 경계성의 장애 아동들이 할 수 있는 프로그램도 생기면 좋겠어요
- 대기 시간이 너무 길어요

4. 결과 요약

장애인종합복지관 이용자 30명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 환경조사 - 근황 및 건강상황, 경제상황

마스크를 써야 하며, 외출이 자유롭지 못한 현 상황에 대해 대부분 '답답하고 힘들다'라는 부정적인 답변을 했지만, 건강상황과 경제적인 상황을 묻는 질문에서는 '예전과 비슷하거나 어려움을 느끼지 못한다'라는 긍정적인 답변이 많이 나타났다. 이는 복지관의 이용자들이 대부분 직접적인 경제 활동을 하기 보다는 공적부조, 연금, 부모님의 근로 소득으로 인해 생활하는 경우가 많다보니 경제적인 타격의 체감도가 낮기에 나타나는 결과라고 생각된다.

나. 환경조사 - 주요문제 및 욕구

개인적 환경에서 이용자들이 응답한 주요 문제와 욕구(하고 싶은 일)는 코로나의 장기화와 관련된 것들이 대부분 이었다. 외출과 마스크 착용으로 인한 답답함, 복지관 이용을 하지 못해 소통의 단절 등이 주요 문제였으며, 욕구 역시 마스크 없는 생활, 외식, 노래방, 복지관 이용 등 대부분 일상생활과 관련 있는 평범한 것들이었다.

다. 이용자 욕구 및 만족도

이용자들의 복지관과 관련된 욕구(선호프로그램, 희망 프로그램)를 묻는 문항에서는 '교육프로그램과 기능향상(재활) 서비스' 부분에 이용자들의 욕구가 집중적인 것으로 나타났다. 그러나 욕구가 높은 만큼 다양성에 대한 아쉬움도 언급되었는데 기능향상(재활)의 경우 재활시간의 연장, 그룹 활동의 확대, 청소년 대상자에 대한 프로그램 요구가 있었다.

교육 프로그램의 경우 체육과 같은 동적인 프로그램은 물론 취업연계가 가능한 자격증 프로그램(요리, 바리스타, 제과, 제빵), 취미생활(공예, 원예 등) 등 다양한 욕구가 나타났다. 이는 장애인들이 참여 할

수 있는 외부의 활동들이 제한적이기에 복지관 역할에 부여하는 기대감이 높은 것을 알 수 있다.

앞에서 살펴본 것과 같이 장애인종합복지관의 이용자들은 ‘장애’라는 공통점 외에는 연령, 경제적 수준, 복지관 이용 이유가 다르기에 이용자의 욕구 또한 복합적이고 매우 다양한 것으로 볼 수 있다. 이것은 장애인들이 이용할 수 있는 시설이 비장애인들에 비해 장애인복지관이라는 한 곳으로 제한되어 있다는 사실도 보여준다. 따라서 코로나의 장기화와 함께 제한적인 조건 속에서도 이용자들의 다양한 욕구를 반영할 수 있도록 더욱 노력해야 할 것으로 생각된다.

Ⅲ-9. 김해시청소년수련관 분석결과<인터뷰>

Ⅲ-9. 김해시청소년수련관 분석결과<인터뷰>

1. 일반적 사항

가. 일반적 사항

김해시청소년수련관에서는 이용자 25명을 대상으로 만족도 및 욕구에 대한 인터뷰 조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 거주지역으로 구분하여 분석한결과는 <표 Ⅲ-9-1>과 같다. 성별은 '여성'이 13명(52.0%), 남성 12명(48.0%)으로 나타나 여성의 설문참여율이 남성에 비해 4.0% 높았다. 연령은 초등학생 연령에 해당하는 '8~13세'가 11명(44.0%)으로 가장 높게 나타났고, 중학생 연령에 해당하는 '14~16세' 8명(32.0%), 고등학생 연령에 해당하는 '17~19세'와 성인에 해당하는 '26세 이상'이 각 3명(12.0%) 순으로 나타났다. 거주지역은 설문참여자 25명(100%) 모두 '김해시'에 거주하는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-9-1> 일반적 사항

n=25

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	12	48.0
	여성	13	52.0
연령	~7세	0	0.0
	8~10세	2	8.0
	11~13세	9	36.0
	14~16세	8	32.0
	17~19세	3	12.0
	20~25세	0	0.0
	26세~	3	12.0
거주지	김해시	25	100
	김해시 외	0	0

나. 김해시복지재단 인지도

'김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?' 에 대한 응답으로 '알고 있다' 14명(56%) '잘 모르겠다' 11명(44%)으로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-9-2>와 같다. '예' 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을

위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 8명(32%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

〈표 Ⅲ-9-2〉 김해시복지재단 인지도

n=25

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	2	8.0
		그렇다	6	24.0
		보통이다	5	20.0
		그렇지않다	1	4.0
		전혀 그렇지 않다	0	0.0
	총 계	14	56	
	잘 모르겠다	11	44	

다. 수련관 이용관련 요인

수련관 이용 계기, 이용하는 이유로 구분하여 분석한 결과는 <표 Ⅲ-9-3>과 같다. 먼저 수련관 이용 계기에 대한 조사 결과 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 20명(80.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '수련관 발행 홍보물을 통해' 3명(12.0%), '행정기관의 안내를 통해' 1명(4.0%), '기타의견' 1명(4.0%) 순으로 나타났다.

수련관 이용 목적에 대한 조사 결과 '프로그램 참여'가 17명(68.0%)으로 가장 높게 나타났고, '여가시간 활용 및 취미활동을 위해'가 4명(16.0%), '자신의 재능을 발전시키기 위해' 2명(8.0%), '봉사활동 참여를 위해' 1명(4.0%), '기타 의견' 1명(4.0%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-9-3〉 수련관 이용관련 요인

n=25

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	1	4.0
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	20	80.0
	수련관 발행 홍보물을 통해	3	12.0
	대중매체를 통해	0	0.0
	학교 선생님을 통해	0	0.0
	소셜미디어를 통해	0	0.0
	기타	1	4.0
수련관 이용목적	프로그램 참여	17	68.0
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	4	16.0
	자신의 재능을 발전시키기 위해	2	8.0
	봉사활동 참여를 위해	1	4.0
	기타	1	4.0

2. 환경 조사

가. 근황

<p>요즘에 어떻게 지내고 있는가</p>	<p>수련관에 오지 못해서 어려운 점</p>

3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호 프로그램

<p>수련관을 이용하는 이유 (선호하는 프로그램)</p>	<p>수련관의 장점</p>

수련관에서 선호하는 프로그램은 ‘청소년운영위원회’, ‘방과후아카데미’, ‘가족체험프로그램’, ‘바리스타봉사단’ 순으로 나타났다. 수련관의 장점을 묻는 문항의 키워드는 다양한 체험, 가족과 함께, 친구 만나기, 자기개발, 재미있는 체험 순으로 나타났다. ‘가족과 함께 다양한 체험을 할 수 있다’, ‘다양한 프로그램이 있어서 좋다’, ‘아이들이 다양한 활동을 할 수 있는 공간’, ‘새로운 친구를 만날 수 있다’, ‘친구들을 만날 수 있다’, ‘자기개발이 되고 새로운 정보를 얻는다’ 등의 의견이 있었다.


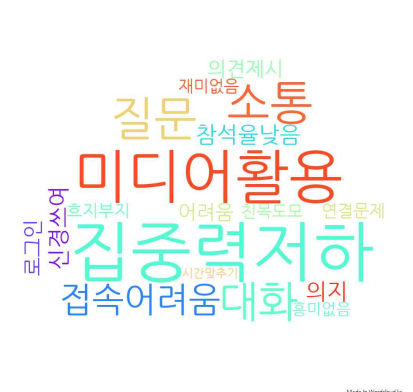

나. 희망 프로그램

<p>희망하는 프로그램</p>	<p>수련관에 바라는 점</p>

수련관에 희망하는 프로그램의 핵심 키워드는 직업특강, 게임, 드론, 스포츠 순으로 나타났다. ‘직업인 특강 개설’, ‘e스포츠 게임대회 개최’, ‘스포츠체험’, ‘드론수업 개설’등의 의견이 있었다.

수련관에 바라는 점에 대한 핵심 키워드는 온라인활동, 재미있는, 비대면, 휴관NO 순으로 나타났다. ‘비대면으로 할 수 있는 활동이 많이 생기면 좋겠다’, ‘온라인 강좌가 늘어나면 좋겠다’, ‘재미있고 활동적인 체험을 만들어주면 좋겠다’, ‘소규모로 진로체험과 봉사활동을 운영했으면 좋겠다’, ‘코로나19 때문에 청소년들이 갈 곳이 없어 휴관하지 않았으면 좋겠다’등의 의견이 있었다.

다. 비대면 프로그램

		
<p>비대면 프로그램에 대한 생각</p>	<p>비대면 프로그램 참여시 어려운 점</p>	<p>비대면 프로그램의 장점</p>

비대면 프로그램에 대한 생각을 묻는 문항의 핵심키워드는 ‘집중어려움’ 과 ‘필요’로 나타났다. 세부 내용으로는 ‘코로나 위험이 있어 가장 효과적인 방법’, ‘걱정없이 참여할 수 있어 좋다’, ‘지금 상황에서는 최선이다’, ‘어쩔 수 없다’, ‘필요하다’는 의견이 주를 이루었다. 반면 ‘집중하기 어렵다’, ‘답답하다’, ‘불편하다’는 의견도 있어 코로나19를 겪고 있는 현 시점에 단점이 있지만 꼭 필요하다는 의견을 확인할 수 있다.

비대면 프로그램 참여시 어려운 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘집중력저하’, ‘미디어활용’으로 나타났다. ‘집중하기 힘들다’는 의견과 ‘집 배경과 장비에 신경 쓸 것이 많다’, ‘인터넷 연결 문제’, ‘접속의 어려움’, ‘디지털미디어 적응이 어렵다’, ‘모르는 것을 물어볼 수 없다’, ‘소통이 자유롭지 못하다’, ‘활용도구가 부족하다’ 등의 다양한 어려움이 있는 것으로 나타났다.

비대면 프로그램의 장점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘편리’, ‘집에서’, ‘시간 절약’으로 나타났다. ‘집에서 편안히 참여할 수 있다’, ‘반복재생이 가능하다’, ‘이동시간이 단축된다’, ‘시간과 장소에 구애받지 않는다’ 등의 의견이 주를 이루었다.

라. 자유발언

- 청소년운영위원회 활성화 하고 싶어요
- 코로나가 빨리 종식되었으면 합니다
- 수련관에 수영장이 있으면 좋겠다.
- 클라이밍 체험하고 싶어요. 재밌는거 많이 만들어 주세요.
- 수련관에서 체험활동 많이 했으면 함
- 주말 봉사활동 할 수 있었으면 함
- 진영읍민으로서 청소년수련관이 뭐하는 곳인지 알게 되지 2년이 채 안되는 것 같다. 좀 더 적극적이고 다양한 방법으로써의 홍보가 필요한 것 같다. 더 다양하고 다양한 프로그램으로 함께하는 수련관이면 좋겠다. 소수 아는 사람만이 계속 혜택을 보는 곳이 아닌 다양한 사람들이 많은 혜택을 보면 좋겠다.
- 올해 처음 이용하는데 코로나가 와서 상황이 많이 좋진 않았지만, 이용하는 동안은 좋은 경험이었습니다. 코로나 같은 위기가 와서 휴관을 하게 되더라도 비대면이라는 방법을 통해 활동이 지속될 수 있다면 좋겠습니다. 올 한해 수고 많으셨습니다. 개인적으로 거리가 멀어서 방과 후 프로그램 이용이 힘든 점, 부모가 동행하지 않으면 아이들 스스로 찾아올 수 없는 거리인 것이 가장 아쉽습니다
- 코로나가 빨리 없어지면 좋겠어요
- 코로나가 빨리 끝났으면 좋겠다
- 코로나가 빨리 끝나서 수련관에 자주 이용하고 싶어요(노래방기계, 온아띠방, 체육시간)
- 학생들을 위해 다양한 프로그램 운영 감사합니다
- 봉사활동 지속적인 참여를 하고 싶다
- 앞으로도 좋은 프로그램을 만들어주세요
- 강사 분들이 친절해서 좋고 아이들도 착함
- 코로나가 빨리 없어지고 대면으로 돌아갔으면 한다

4. 결과 요약

청소년수련관 이용자 25명을 대상으로 근황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 비대면 프로그램, 자유발언에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 52.0%, 남성 48.0%로 나타났고, 연령은 8~13세가 44.0%로 가장 많았으며, 14~16세가 32.0%, 17~19세 와 26세 이상이 각 12.0%로 순으로 나타났다. 거주지는 설문참여자 25명 모두 김해시에 거주하는 것으로 나타났다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 56%가 응답하고, 32%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

나. 이용계기

수련관 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개가 80.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 수련관 발행 홍보물 12.0%, 행정기관의 안내 4.0%, 기타 4.0% 순으로 나타났다.

다. 이용목적

수련관 이용의 주된 목적은 프로그램 참여가 68.0%로 가장 높게 나타났고, 여가시간 활용 및 취미활동을 위해 16.0%, 자신의 재능을 발전시키기 위해 8.0%, 봉사활동 참여를 위해 4.0%, 기타의견 4.0% 순으로 나타났다.

라. 결과요약

첫째, 코로나19로 인해 위축된 생활을 하고 있는 청소년의 상황과 일상적인 생활로 돌아가고자 하는 욕구를 확인 할 수 있다. 코로나19로 인해 제한된 생활공간에 머무르고 있는 청소년들은 주로 스마트폰, 온라인 학습 등으로 가정에서 시간을 보내고 있고 일상의 무료함을 많이 느끼고 있는 점을 확인할 수 있다.

둘째, 다양한 체험활동에 대한 욕구와 만족도를 높일 수 있는 요인을 확인할 수 있다. 청소년운영위원회, 봉사단 등의 참여활동을 선호하고, 가족과 함께하는 프로그램에 대한 선호도가 높은 것을 확인할 수 있다. 또한 수련관의 장점으로 꼽은 '다양한 체험', '가족과 함께', '친구' 등의 요인에 초점을 맞추어 프로그램을 운영한다면 향후 청소년의 만족도를 지속적으로 유지할 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 청소년의 변화된 욕구를 확인할 수 있다. 2019년 '문화·예술', '건강·스포츠'영역에 대한 선호도가 높았던 반면 '미디어·온라인', '진로', '흥미'가 반영된 프로그램에 대한 욕구를 확인할 수 있다. 또한 코로나19로 인해 불안감이 높은 현 시점에 안심하고 이용할 수 있는 청소년수련관이기를 기대하는 의견도 확인할 수 있다.

넷째, 비대면 프로그램에 대한 방향성을 확인할 수 있다.

학교 수업이 온라인으로 대체되면서 청소년들은 비대면 프로그램에 익숙함을 표현한다. 하지만 그에 따른 장·단점과 불편함 역시 확인 할 수 있다. 따라서 비대면이 최선의 프로그램 운영 방식이 될 수는 없어도 현 시점에 차선은 될 수 있을 것으로 기대된다. 현재 청소년이 비대면 프로그램에서 느끼는 불편함을 최소화 할 수 있는 방안을 마련하고, 비대면의 장점을 적극 활용할 수 있는 전략을 수립하여 청소년수련관 만의 비대면 프로그램 운영방향 수립이 필요하다.

IV. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관 개선계획
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획
3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획
4. 김해시니어클럽 개선계획
5. 김해노인일자리창출지원센터 개선계획
6. 김해시구산사회복지관 개선계획
7. 김해시여성센터 개선계획
8. 김해시장애인종합복지관 개선계획
9. 김해시청소년수련관 개선계획
10. 김해추모의공원 개선계획

IV-1. 김해시노인종합복지관 개선계획

「2020년 복지관 이용자의 만족도 및 욕구 조사」의 결과를 반영하여 복지관 운영 개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함.

1 개 요

- 조사기간: 2020. 10. 16.(금) ~ 11. 13.(금)
- 조사장소: 복지관 내
- 조사대상: 복지관 이용자 82명
- 조사자: 각 사업별 담당 직원
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰)실시
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 이용자 욕구, 환경조사
- 분석방법: 빈도분석, 기술통계, 교차분석
- 프로그램: SPSS statistics 25.0
- 수행인력: 김태희 사회복지사

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 복지관 이용의 이유와 코로나-19로 인한 휴관중인 복지관의 역할을 묻는 문항에서 노인일자리 참여에 대한 욕구가 강하게 나타남.
 - 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원을 요구
- 건강생활지원사업(의료파트 및 경로식당) 운영 요구
 - 건강관리 및 집에서 볼 수 있는 다양한 프로그램 제공 요구
- 코로나-19 장기화로 인해 식사해결에 대한 욕구가 다수 표출됨.
- 복지관 방문 목적과 선호 프로그램에서 봉사활동에 대한 의견이 다소 표출됨.
- 복지관 이용사유 및 희망 프로그램 항목에서 '노래'와 '라인댄스'수업에 대한 욕구가 가장 높게 나타남.
 - '노래교실'과 '라인댄스' 수업의 추가 개설 및 제공을 요구
- 주간보호센터의 만족도 조사시 기타 의견으로 한글 수업에 대한 요구가 있었음.

3 대책 및 추진계획

- 코로나 감염 예방을 위한 참여자 분산 접수 및 안정적인 일자리 제공을 위한 공백 최소화할 수 있는 사업 운영
 - 코로나 등 전염성 질병 유행에도 사업 중단 및 공백을 최소화하고 안정적인 일자리 제공을 위해 공원환경지킴이사업, 시니어불법광고물클린사업, 경전철안전도우미 사업 등 외부(야외)에서 활동 가능한 사업을 추진
- 복지관 홈페이지에 정보마당 개설
 - 저작권에 위배되지 않는 정보마당 개설
 - 이용자 욕구에 맞는 콘텐츠를 정보마당에 직접 링크 게시함으로써 정보 제공
- 사회적 거리두기 단계별 식사배달사업 운영방안 수립을 통해 지속적인 식사 제공 및 대상자의 불편사항이 최소화 될 수 있도록 운영
 - 상황변화에 따라 대면, 비대면 방식의 탄력적 운영
 - 소통을 위한 수시 상담 및 전달교육 실시
- 자원봉사 활동 관리를 위한 비대면 모니터링 실시
- 시니어온라인강좌 수업 주제를 ‘노래’, ‘라인댄스’로 선정
 - 복지관 휴관으로 기존 운영 중인 시니어온라인강좌의 수업에 반영 예정
 - 10차 온라인강좌(12.28. 업로드) ‘힐링웃음 노래교실’ 계획
 - ‘라인댄스’수업의 경우 강사와 협의 중이며 추후 온라인강좌로 선정 예정
- 주간보호센터의 브레인솔루션 서비스 신설
 - 어르신의 소근육 재활과 인지향상에 도움이 되는 여러 프로그램을 제공

4 추진 일정

- 2021년도 일자리 참여자 분산 접수 및 방역 지침 준수
 - ‘20. 11. 31 ~ 12. 4. : 기존 일자리 참여자의 신청 및 접수
 - ‘20. 12. 7 ~ 12. 18. : 신규 참여자 신청 및 접수
 - 실내 대기 인원 30명 이내로 제한하고 출입시 발열체크, 손소독 실시
- 복지관 홈페이지 정보마당 개설
 - 주 1회 정보마당 내 주제에 맞는 콘텐츠 직접 링크(의료,영양,건강,자율)

- 식사배달사업의 안정적인 전달체계 구축 및 대상자 소통
 - '20. 11. 31.까지 : 요일별 식사배달 자원봉사자 모집
 - 주 5회 이상 방문 또는 유선을 통한 안부확인 및 상담일지 작성
 - 월 1회 유인물 전달을 통한 교육 진행
- 자원봉사자 대상 비대면 모니터링 실시
 - '20. 12. 17. : 연하장 발송
 - 상시 생일 축하 및 새해 인사 문자 발송
- 시니어온라인강좌 촬영 및 업로드
 - '20. 12. 17. : '힐링웃음노래교실' 강좌 촬영 및 편집
 - '20. 12. 28. : '힐링웃음노래교실' 유튜브 및 복지관홈페이지 게시
 - '20. 12. 21. ~ 12. 24. : '라인댄스' 강좌 강사협의 등 촬영계획수립
- 주간보호센터
 - 주 1회 브레인솔루션(한글교실, 소근육 운동 등) 프로그램 제공

5 기대효과

- 노인일자리 사업
 - 일자리 분산 접수를 통한 코로나 지역 감염 예방
 - 노인일자리사업 중단 최소화로 인한 참여자 만족도 증대
- 복지관 홈페이지 정보마당
 - 감염병으로 인한 정보차단에 대한 두려움 해소
 - 정보제공을 통한 복지관 사업운영의 효율성 증대
- 식사배달사업
 - 지속적인 서비스 제공을 통한 결식 예방 및 돌봄 공백 최소화
 - 안부확인 및 안전 확보를 통한 취약계층의 사회 안전망 보장
- 자원봉사활동사업
 - 정기적인 교류를 통해 유대관계 유지 및 중도 포기자 최소화 도모
 - 복지관 운영 재개시 자원봉사활동사업 정상화 기대
- 노인사회교육 사업

- 교육프로그램 참여를 통한 새로운 지식습득 및 사회 적응력 향상
- 신체적·정서적 지지를 통한 안정적인 노년생활 유지에 기여
- 주간보호센터
 - 한글교실 수업으로 인한 간단한 문장 작성 가능 및 인지향상
 - 다양한 프로그램 제공으로 이용자 만족도 증대.

IV-2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획

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

1 개 요

- 조사 대상 : 동부노인종합복지관 이용자 83명
- 조사 방법 : 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰)
- 조사 기간 : 2020. 10. 19.(월) ~ 11. 13.(금)
- 조사 내용 : 일반적 사항 및 서비스 만족도·욕구사항
- 분석 방법 : SPSS 및 워드클라우드 분석

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 복지관 이용 계기 파악 결과 대부분이 ‘이웃, 친구, 가족의 소개’와 ‘행정기관 및 타 복지 기관 안내’이며, 복지관에서 발행한 홍보물이나 대중매체를 통한 복지관 유입은 현저히 낮음.
- 만족도 및 욕구조사에 참여한 복지관 이용자들의 40% 이상은 ‘교육 프로그램 참여’를 위하여 복지관을 이용하고 있으며, 신규강좌인 오카리나, 수화, 공예에 대한 욕구를 파악할 수 있었음.
- 식사배달사업 대상자들의 높은 만족도로 지속적인 서비스 제공을 요구함.
- 코로나-19로 인하여 복지관이 휴관 중인 상황에 당면한 복지관의 역할과 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 조사 결과 모두 ‘일자리 제공’에 대해 가장 많은 응답률을 나타냄.
- 동부노인종합복지관 주간보호센터의 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과 만족도는 전반적으로 높은 편이며, 보강프로그램에 대한 욕구

조사 결과 인지기능서비스에 대한 욕구가 높게 나타남.

- 또한 동부노인종합복지관 주간보호센터의 안전시설 및 편의시설 확충이 필요하다는 의견을 확인할 수 있었음.

3 대책 및 추진계획

- 김해시복지재단과 김해시동부노인종합복지관의 인지도 향상을 위하여 조금 더 적극적이고 다양한 방식의 홍보가 필요함.
 - 복지관 사업 내용 언론매체 발송을 통한 언론보도
 - 재단 및 복지관 홍보물 유관기관 비치 우편 발송을 통한 사업 내용 안내
- 코로나-19 확산 추이에 따른 지자체에 지침에 따라 노인일자리 및 사회활동지원사업 운영
- 코로나-19로 인한 복지관 휴관 조치로 이용자 가정에서 비대면 교육 프로그램 참여가 가능하도록 온라인 강좌의 지속적인 제공
- 신규강좌개설은 추후 복지관 정상 운영 시 맛보기 강좌를 통하여 이용자의 선호도 파악 및 의견 청취 후 후 정기 강좌로 반영 예정
- 비대면 방식의 식사배달서비스를 통한 결식 방지와 독거 및 위기노인 대상 정기적 안부확인
- 주간보호센터 노후화된 시설 생활 환경 개선
- 주간보호센터 인지기능서비스 강화를 위한 특성화 프로그램 익년도 사업 계획 반영

4 추진일정

- '20. 12. 14. ~ 12. 18. : 재단 및 복지관 홍보물 유관기관 비치
- '20. 12. 18. : 복지관 자원봉사자 및 후원자 대상 홍보물 우편 발송
- 2021년 노인일자리 및 사회활동지원사업 참여자 모집
 - 코로나-19에 따른 방역 및 사회적 거리두기 철저히 준수

- 모집인원 : 경전철안전도우미 109명, 깨끗한 경로당 54명, 도서관관리지원 50명, 복지시설강사파견 18명, 시니어불법광고물클린 160명, 아이깨끗해 40명
- '20. 11. 30. ~ 12. 4. : 기존 참여자의 2021년도 참여 접수
- '20. 12. 7. ~ 12. 18. : 2021년 신규 참여자 접수
- '20. 12. 14. ~ : 독거 및 위기노인 대상 비대면 안부확인
- '20. 12. 14. ~ : 재가결식노인 대상 및 안부확인
- '20. 12. 14. ~ : 주간보호센터 생활환경 개선을 위한 의자 교체
- '21. 1. ~ : 주간보호센터 특성화 프로그램(브레인솔루션) 도입 운영
- 비대면 프로그램 운영

구분	일정	내용
온라인 강좌	'20. 12. 14.	9차 온라인 강좌 (색소폰 교실) 게시
	'20. 12. 28.	10차 온라인 강좌 (요가 교실) 게시
문화예술교육지원사업 - 미술 수업	'20. 12. 14. ~ 12. 31.	네이버 밴드를 활용한 영상 콘텐츠 제공
문화예술교육지원사업 - 미술 전시회	'20. 12. 14. ~ 12. 24.	유튜브를 활용한 비대면 미술 전시회

5 기대효과

- 복지관 운영에 대한 이용자의 의견 수렴 및 개선방향 모색
- 이용자 중심의 서비스 개발 및 근거자료 제공

IV-3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획

2021년도 서부노인종합복지관 이용에 따른 만족도 등을 조사·분석하여 프로그램 선정과 운영에 반영함으로써 복지관 이용 어르신에 대한 복지서비스의 질을 향상시키고자 함.

1 개요

- 조사기간: 2020. 10. 19.(월) ~ 11. 13.(금)
- 조사대상: 서부노인종합복지관 이용자 80명

구분	계	설문조사	인터뷰
계	80명	50명	30명
복지관	70명	40명	30명
주간보호센터	10명	10명	-

- 조사내용: 복지관 이용에 대한 만족도 및 프로그램 개발, 개선사항 등

구분	문항수	조사내용
설문조사	25	일반사항, 만족도(서비스 환경·만족·결과 등), 이용자 욕구
인터뷰	19	일반사항, 환경조사(근황, 건강, 경제 등), 이용자 욕구

- 조사방법: 전화 설문조사, 인터뷰
- 자료분석: SPSS 25.0 활용 빈도분석, 교차분석

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 서부노인종합복지관 이용자는 70대 여성, 장유지역이 많았으며 세대유형은 독거, 2인 이상이 비슷한 양상을 나타냄. 김해시복지재단 인지도는 비교적 높은 경향을 보였고 긍정적으로 인식하는 비율이 높게 나타남.
- 복지관 이용계기는 직접적인 접촉을 통한 인식이 높은 비율을 보였으며 복지관 이용의 주된 목적에 대해 ‘일자리 참여’, ‘교육프로그램 참여’, ‘여가

- 선용 및 취미활동을 위해' 순으로 나타남.
- 복지관 이용 만족도는 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으며 서비스 환경 만족도는 다소 낮은 만족도를 보임.
 - 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할에 대해 '일자리 제공을 통한 경제적 지원'이 가장 높게 나타났으며 '취약계층 노인 경제적·정서적 지원'과 '안정적인 개관 추진' 순으로 나타남. 복지관 운영의 보완사항에서는 '일자리 제공', '다양한 프로그램 개발', '노인 전문상담' 순으로 나타남.
 - 복지관 사업 선호도 조사 결과 '평생교육', '물리치료', '노인일자리사업' 순으로 응답함.
 - 주간보호센터 이용자 만족도는 매우 높게 나타났으며 필요한 서비스 내용으로 '개인맞춤서비스'와 '서비스 종류 및 프로그램의 다양화'로 나타남.

3 대책 및 추진계획

- 포스트 코로나 등 사회변화에 대응한 서비스체계 마련
- 노인일자리 및 사회활동지원사업, 위기 및 취약노인지원사업 강화
- 다양한 노인일자리, 프로그램, 노인 전문상담 개발
- 복지관 운영사업 선호도 조사 결과 반영 관련 시설 정비 및 사업 확대
- 주간보호서비스 선호도가 높은 서비스 강화 및 개별욕구에 맞는 서비스 개발
- 조사결과 활용 복지관 주요업무계획 및 중장기 발전계획 수립을 위한 기초 자료로 활용

4 추진일정

- 조사 실시: 2020. 10. 19.(월) ~ 11. 13.(금)
- 조사 분석 및 결과보고: 2020. 12. 7.(월)~ 12. 11.(금)
- 개선대책 수립: 2020. 12. 11.(금)
- 개선사항에 대한 의견 반영: '21년 이후
 - 2021년 사업계획 수립 시 검토 및 반영
- 개선대책 결과보고: 2021. 1월 중

5 기대효과

- 복지관 이용자 의견 수렴으로 질 높은 복지서비스 구현
- 복지관 이용자의 요구사항을 개선함으로써 이용자 만족도 향상

IV-4. 김해시니어클럽 개선계획

「2020년 김해시니어클럽 이용자 만족도 조사」의 결과를 반영하여 시니어 클럽 운영개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

1 개 요

- 조사기간: 2020. 10. 16.~2020. 11. 13.
- 조사장소: 시니어클럽 내
- 조사대상: 시니어클럽 사업 참여자 120명
- 조사자: 각 사업별 담당직원
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰) 실시
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 이용자 욕구, 환경조사
- 분석방법: 빈도분석, 기술통계, 교차분석
- 프로그램: SPSS ststatistics 25.0
- 수행인력: 황진환 대리

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 시니어클럽 이용의 이유와 코로나-19로 인한 시니어클럽 의 역할을 묻는 문항에서 노인일자리 참여에 대한 욕구가 강하게 나타남.
 - 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원을 요구
- 김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 필요
- 김해시니어클럽 이용의 주된 목적은 생활비(생계) 마련에 대한 욕구가 가장 높게 나타남
- 김해시니어클럽 이용만족도(서비스 환경·과정·결과)는 높은 만족도로 나타남
- 일을 계속 할 의향이 있는가의 물음에는 다수가 계속할 의향 있다고 응답함

3 대책 및 추진계획

- 코로나 감염 예방을 위한 참여자 분산 접수 및 안정적인 일자리 제공을 위한 공백 최소화 운영
 - 코로나-19 확산에 따른 사업 중단 및 공백을 최소화하고 안정적인 일자리 제공을 위해 비대면 사업 추진 계획
- 코로나 감염 예방을 위한 비대면 모니터링 실시
- 김해시복지재단 인식개선 및 노인일자리사업 활성화를 위한 홍보영상 제작
- 이용자 만족도 평가와 질 개선 계획 시행

4 추진일정

- 2021년도 노인일자리사업 권역별 참여자 분산 접수 및 방역 지침 준수
 - '20. 12. 7.~12. 18. : 시니어클럽(칠산서부동, 부원동, 회현동)
 - '20. 12. 7.~12. 11. : 노인종합복지관(내외동, 동상동)
동부노인종합복지관(삼안동, 활천동)
서부노인종합복지관(장유1, 2, 3동)
 - 출입시 발열체크 및 손소독 실시
- '20. 12. 14.~12. 31. : 비대면 사업 추진(단체문자 발송)
- '20. 10. 30.~12. 24. : 김해시니어클럽 사업별 홍보영상 제작
- '20. 12월~'21. 1월 : 이용자 만족도 평가와 질 개선 계획 시행

5 기대효과

- 노인일자리사업 권역별 분산 접수를 통한 코로나 지역 감염 예방
- 김해시니어클럽 홍보영상을 통한 노인일자리사업 활성화 및 긍정적 이미지 향상

IV-5. 김해노인일자리창출지원센터 개선계획

「2020년 김해노인일자리창출지원센터 이용자 만족도 조사」의 결과를 반영하여 노인일자리창출지원센터 운영개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

1 개 요

- 조사기간: 2020. 10. 16.~2020. 11. 13.
- 조사장소: 노인일자리창출지원센터 내
- 조사대상: 노인일자리창출지원센터 사업 참여자 80명
- 조사자: 각 사업별 담당직원
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰) 실시
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 이용자 욕구, 환경조사
- 분석방법: 빈도분석, 기술통계, 교차분석
- 프로그램: SPSS ststistics 25.0
- 수행인력: 황진환 대리

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 노인일자리창출지원센터 이용의 이유와 코로나-19로 인한 노인일자리창출지원센터의 역할을 묻는 문항에서 노인일자리 참여에 대한 욕구가 강하게 나타남.
 - 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원을 요구
- 김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 필요
- 노인일자리창출지원센터 이용의 주된 목적은 생활비(생계)마련에 대한 욕구가 가장높게 나타남

- 노인일자리창출지원센터 이용 만족도는 대체로 좋다고 나타남
- 일을 계속 할 의향이 있는가의 물음에는 대다수가 계속할 의향 있다고 응답함

3 대책 및 추진계획

- 코로나 감염 예방을 위한 참여자 분산 접수 및 안정적인 일자리 제공을 위한 공백 최소화 운영
 - 코로나-19 확산에 따른 사업 중단 및 공백을 최소화하고 안정적인 일자리 제공을 위해 비대면 사업 추진
- 김해시복지재단 인식개선 및 노인일자리사업 활성화를 위한 홍보영상 제작
- 이용자 만족도 평가와 질 개선 계획 시행

4 추진일정

- '20. 12. 14.~12. 31. : 비대면 사업 추진(단체문자 발송 및 사후관리)
- '20. 10. 30.~12. 24. : 김해노인일자리창출지원센터 사업별 홍보영상 제작
- '20. 12월~'21. 1월 : 이용자 만족도 평가와 질 개선 계획 시행

5 기대효과

- 김해노인일자리창출지원센터 홍보영상을 통한 노인일자리사업 활성화 및 긍정적 이미지 향상
- 코로나-19 확산에 따른 취업자 비대면 사후관리를 통한 지속 근무 독려 및 기관 홍보

IV-6. 김해시구산사회복지관 개선계획

「2020년 복지관 이용자의 만족도 및 욕구조사」의 결과를 반영하여 복지관 운영 개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

1 개 요

- 조사기간: 2020. 10. 16.(금)~11.13(금)
- 조사장소: 복지관 및 대상자 가정
- 조사대상: 복지관 이용자 70명
- 조사자: 각 사업별 담당자
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰) 실시
- 조사항목: 일반적사항, 서비스 만족도, 이용자 욕구, 환경조사
- 분석방법: 빈도분석, 기술통계, 교차분석
- 프로그램: SPSS statistics 25.0
- 수행인력: 주은아 대리

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 복지관 이용의 이유와 코로나19로 인한 휴관중인 복지관의 역할을 묻는 문항에서 노인일자리 참여에 대한 욕구가 강하게 나타남
 - 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 요구
- 코로나19 장기화로 인해 식사해결에 대한 욕구가 다소 표출됨
- 복지관 이용사유 및 희망프로그램 항목에서 “스포츠 댄스” 등 활동적인 프로그램에 대한 욕구가 있었음
- 지금처럼 복지관에서 안부전화해주고 찾아주면 좋겠다는 말씀도 있었음

3 대책 및 추진계획

- 코로나 감염 예방을 위한 참여자 분산접수 및 안정적인 일자리 제공을 위한 공백 최소화 할 수 있는 사업운영
 - 사업 중단 및 공백을 최소화 하고 야외에서 활동가능한 사업 추진
- 코로나19의 장기화로 인해 경제적 지원 및 식사해결 욕구 충족
 - 대체식 제공 및 도시락, 밑반찬 배달 사업 지속적인 운영
 - 후원물품 등 효과적으로 경제적 지원(배분)
- 활동적인 프로그램 개강을 희망하는 어르신들의 의견을 반영
 - 비대면으로 진행하는 온라인 강좌에 어르신도 같이 할 수 있는 활동적인 프로그램 선정(음악줄넘기, 홈트레이닝 업로드)
- 복지관은 휴관 중이지만 사례관리 및 스마트홈 대상자 상시 모니터링을 통해 안부 및 안전 확인등 지속 추진

4 추진 일정

- 2021년도 일자리 참여자 분산 접수 및 방역지침 준수
 - '20. 11. 31~12. 4: 기존 일자리 참여자의 신청 및 접수
 - '20. 12. 7~12. 18: 신규 참여자 신청 및 접수
 - 대기인원 거리두기 철저, 출입시 발열체크, 손소독 실시
- 대체식 제공 및 도시락, 밑반찬 배달 사업 지속적인 운영
 - '20. 12. 7~11: 무료급식 서비스 대상자 모집
 - 모집 대상자기준: 만65세 이상의 수급자, 차상위, 거동불편한 어르신
 - 김장김치 배분: 60세대 / 사례관리 및 도시락·밑반찬 배달 대상자
- 비대면 온라인 강좌 활동적인 프로그램 촬영 및 업로드
 - '20. 12. 14: "음악줄넘기" 유튜브 및 복지관 홈페이지 게시

- '20. 12. 16: “홈트레이닝” 강좌 촬영 및 편집
- '20. 12. 28: “홈트레이닝” 유튜브 및 복지관 홈페이지 게시 예정
- 사례관리 및 스마트홈 대상자 상시 모니터링(비대면) 실시

5 기대 효과

- 노인사회활동 지원사업
 - 노인일자리 참여자 분산 접수를 통한 코로나 감염예방
 - 야외에서 활동가능한 사업 추진으로 참여자 민원 최소화
- 후원물품 배분, 대체식 제공 및 도시락·밑반찬 배달 사업
 - 서비스제공을 통한 결식 및 돌봄 공백 최소화
 - 실질적인 결식예방 및 경제적 도움
- 교육문화사업
 - 코로나19의 장기화로 인해 무료한 어르신들에게 활기를 제공
 - 다양한 온라인강좌 업로드를 통해 이용자 만족도 증대
- 사례관리 및 스마트홈 사업
 - 안부 및 안전확인을 통한 취약계층의 사회안전망 보장.

IV-7. 김해시여성센터 개선계획

2020년 여성센터 이용자 만족도 조사결과를 통해 이용자들의 요구사항 및 불편사항을 수렴하고 개선 하고자 함

1 개요

- (추진근거) 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
- (조사목적) 이용자 만족도 평가와 응답결과를 토대로 개선 연구를 위함
- (조사기간) 2020. 11. 3.~11. 8.
- (조사대상) 여성센터, 새로일하기센터, 직장맘지원센터, 김해여성대학
50+인생설계대학 수강생
- (응답인원) 121명

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 여성센터 이용인원 분석

구분		비율(%)	거주지역	비율(%)	비고
성별	전체	100	읍면지역	5.8	
	남성	3.3	동상동	4.1	셔틀버스 운영
	여성	96.7	부원동	3.3	
연령	전체	100	내외동	5.8	셔틀버스 운영
	20대	1.7	복부동	18.2	셔틀버스 운영
	30대	14.0	칠산서부동	0.8	
	40대	47.9	활천동	12.4	
	50대	26.4	삼안동	16.5	셔틀버스 운영
	60대이상	9.9	불암동	6.6	
강좌운영	정기강좌 제1기	45	장유1동	8.3	셔틀버스 운영
	정기강좌 제2기	40	장유2동	5.8	셔틀버스 운영
	온라인강좌	15	장유3동	12.4	셔틀버스 운영

(이용인원 특성)

- 여성센터는 현재 여성 수강생의 비율이 남성보다 10배 이상 높음
- 주요 이용연령은 40대~50대 여성
- 지역은 북부동, 삼안동 삼안동 순으로 이용고객이 많음.
- 여성센터와 인접한 곳에 거주하거나 대중교통이 이용 가능한 지역의 이용자 비율이 높음

(강좌운영 특성)

- 연간 2기수(코로나19 영향) 운영 중 1기 강좌의 접수율이 가장 높음.
- 신규 등록인원보다 재등록하여 교육강좌에 참여하는 경우가 80%임
- 우선순위대상자의 경우도 재등록하여 교육강좌에 참여하는 경우가 대다수 (실업급여수급 대상자를 제외)

(건의 및 요청사항)

- 단기(원데이클래스)강좌 개설 요청
- 여성센터 셔틀버스 노선 조정 요청

3 대책 및 추진계획

○ 원데이클래스 강좌를 적극적으로 활용하여 교육 강좌의 다변화 시도

- 운영계획

기존 강좌 운영형태	개선 교육강좌
쿠키와 케익만들기 (12주 과정) 스피드생활요리 (12주 과정) 바리스타 (12주 과정) DIY목공예 (12주 과정) 캘리그래피 (12주 과정)	달달한 마카롱 만들기 (1회) + 달콤한 케익 만들기 (1회) + 간편한 혼밥 만들기 (1회) + 핸드 메이드 커피 (1회) + 캘리그래피 액자 만들기 (1회)
<세부내용> 각 과목별로 12주 과정으로 운영 강좌를 모두 수강하고자 할 경우 시간과 기회비용이 많이 소요됨	<세부내용> 다양한 강좌를 빠른 시간에 수강하고 신규 수강생에게 전략적으로 교육강좌 접근 및 온라인 대체가능

○ 이용자를 위한 셔틀버스 운행노선 조정 및 기간 변경

- 셔틀버스 탑승인원이 저조한 노선을 조정하고 신규 수강생이 여성센터를 이용할 수 있도록 이동편의 여건 개선반영

구분	기·종점	운행횟수	운행거리	운행시간	비고
삼방·지내동 노선	불암동~여성센터	6	6km	15분	
외동·장유 노선	코아상가~여성센터	2	25km	60분	변경추진
북부동·동상동 노선	삼계농협~여성센터	2	8km	21분	

4 추진일정

- 셔틀버스 노선조정 검토 : ~ '20.12월
- 교육강좌 운영 개선 계획 : '20.12월 ~ '21.1월
- 이용자 만족도 평가와 질 개선 계획 시행 : '20.12월 ~ '21.1월

5 기대효과

- 원데이클래스 강좌운영으로 신규 수강인원 및 여성센터 수입금 증가
- 인구유입이 많은 곳에 셔틀버스 노선을 증설하여 여성센터 이용인원 증대 기대

IV-8. 김해시장애인종합복지관 개선계획

2020 이용자 욕구·만족도 조사결과를 분석하여 복지관 운영계획에 반영함으로써 프로그램의 질적 향상과 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

1 개요

- 조사기간: 2020. 10. 26.(월) ~ 11. 13.(금)
- 조사대상: 복지관 이용자 80명(설문지 50명, 인터뷰 30명)
- 조사방법: 양적조사(설문지), 질적조사(인터뷰)
- 조사항목

구분	문항수	조사내용
설문조사	25	일반사항, 만족도(환경, 과정, 결과 등), 이용자 욕구
인터뷰	19	일반사항, 환경조사(근황, 건강, 경제), 이용자 욕구

- 자료분석: SPSS 25.0 활용, 빈도분석, 교차분석, 워드클라우드 활용

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 복지관 이용자는 성별과 연령, 거주지역에서 고른 분포를 보였으나, 거주 지역의 경우 북부동과 내외동 이용자들의 비율이 조금 더 높은 것으로 나타남
- 복지관 이용계기로는 이웃, 친구, 가족 등의 소개, 행정기관 및 다른 복지기관의 소개 순으로 응답률을 보였으며, 이용 목적은 기능향상지원(재활) 서비스 이용, 교육프로그램 참여 순으로 나타남
- 코로나-19로 인한 복지관 휴관시 복지관의 역할로는 기능향상(재활) 및 건강지원, 경제적·정서적 지원이라고 답한 응답자의 비율이 높음
- 복지관 운영시 보완사항으로는 다양한 프로그램 개발, 기능향상지원(재활)

서비스의 다양화 순으로 나타남

- 복지관 운영사업의 욕구로는 평생교육사업, 기능향상지원(재활) 서비스 사업 순으로 응답함

3 대책 및 추진계획

- 건강지원서비스(통증관리실/운동기능증진실/무료진료) 제공
 - 사회적 거리두기 2단계에서 하향 조정(1.5단계)시 사전예약제로 운영
- 「건강·정서 키트」 운영 및 모니터링
 - 코로나 장기화에 따른 코로나 블루 극복(지정기탁사업)
- 「가정치료·교육 키트」 배분 및 모니터링 실시
 - 가정 내 장애아동 부모의 역량강화 지원
- 포스트 코로나 등 사회변화에 따른 다양한 프로그램 개발 및 확대
 - (신규)장애인온라인 강좌 선정 예정
 - 단발성 강좌가 아닌 교육커리큘럼에 따른 회차별 운영 예정
 - 기존 외래강사를 활용한 프로그램 개발
- 관내에서 운영 가능한 생활체육 프로그램 개설 예정(주간보호센터)
 - 김해시장애인생활체육회 연계

4 추진일정

- 건강지원서비스 운영: 사회적 거리두기1.5단계 하향 시
- 「건강·정서 키트」 배분 및 모니터링: '20. 11. 30. ~ 12. 11.
- 「가정치료·교육 키트」 배분 및 모니터링: '20. 12. 16. ~ 12. 31.
- (신규)장애인 온라인강좌 촬영계획 및 촬영/업로드
 - 2021. 1. 4. ~ 1. 8.: 신규강좌 촬영 및 편집
 - 2021. 1. 11. ~ 1. 15.: 유튜브 및 복지관 홈페이지 게시

○ 장애인 생활체육프로그램 개설

- 2020. 10. 28. ~ 11. 18.: 공고접수
- 2020. 11. 11. ~ 12. 17.: 장애인생활체육지도자 신청 및 확정 공고
- 2021. 1. 4. ~ 6. 30.: 생활체육활동(뉴스포츠) 운영

5 기대효과

- 단계별 관리운영(사전예약 등)을 통한 건강지원서비스 공백의 최소화
- 포스트코로나 등 사회변화에 적합한 비대면 복지프로그램 제공
 - 가정에서 사용 가능한 키트 제공으로 건강, 정서 및 치료교육 지원
 - 온라인 강좌를 통해 이용자의 건강한 여가생활 지원
- 욕구조사 결과를 반영한 다양한 프로그램 개발 및 제공으로 복지관 이용자 만족도 향상

IV-9. 김해시청소년수련관 개선계획

1 개선계획 추진개요

가. 추진근거: 2020 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구

나. 개선추진방향

- 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진

다. 추진기간: ~2021. 1. 29.(금)

라. 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진

마. 주요개선내용: 홍보계획 수립, 신규사업 추진, 비대면 사업 효과성 검토, 시설환경 개선 노력 등

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

가. 만족도 조사 개요

- 조사기간: 2020. 10. 16.(금)~11. 13.(금)
- 참여인원: 132명(양적조사 107명, 질적조사 25명)
- 조사방법: 양적조사(구글폼 설문조사), 질적조사(전화 또는 대면 인터뷰)
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견

나. 만족도 조사 결과

- 이용인원: 초등학생>중학생>성인>고등학생>영유아 순으로 이용률이 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	4.10점(81.93점)	시설의 편의성 3.98점으로 가장 낮음
서비스과정	4.33점(86.67점)	
서비스결과	4.32점(86.42점)	
서비스전반	4.56점(91.28점)	
주요서비스	4.44점(88.79점)	
평 균	4.35점(87.02점)	

○ 이용자 욕구

- 수련관 운영 보완사항: 다양하고 흥미로운 프로그램, 수련관 홍보
- 시설 보완사항: 요리실·제빵실, 3D프린팅·코딩실, 카페·매점 순
- 선호하는 프로그램: 참여활동, 과학정보, 진로·직업체험 순
- 인터뷰 조사에서 제한된 공간에서 머무르는 청소년의 스트레스가 높고 일상으로의 복귀와 활동적인 프로그램에 대한 욕구 표출

○ 비대면 프로그램


- 참여의사 80.4%로 높음
- 비대면 프로그램 선택 요인: 프로그램 내용
- 비대면 프로그램 비선호 요인: 프로그램 내용 전달과 효과성에 대한 기대가 낮음
- 비대면 프로그램 장점: 다양한 경험
- 인터뷰 조사에서 비대면 활동에 대한 기대감과 소규모 체험활동에 대한 욕구 표출
- 비대면 프로그램에 대해 편리하고 시간절약이 가능하지만 집중력이 떨어지고 미디어 활용에 어려움을 겪는 것으로 나타남

다. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 인지도 향상과 신뢰성 확보를 위한 홍보 계획 수립
- 추진과제 2. 청소년의 욕구를 반영하고 사회변화에 대응하는 신규사업 추진
- 추진과제 3. 비대면 사업 효과성 검토
- 추진과제 4. 전문 체험시설 및 청소년 자유허용 시설 조성 노력

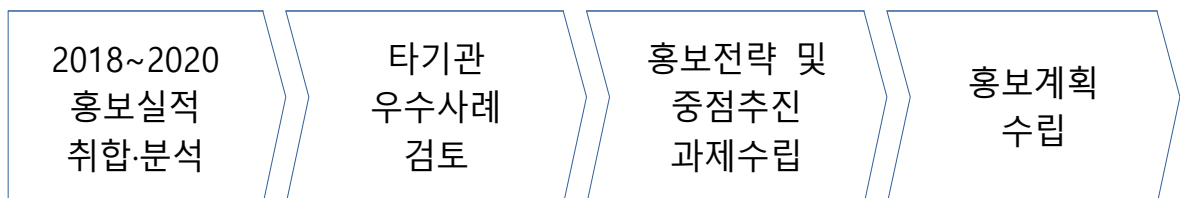
3 대책 및 추진계획

가. (수련관운영)인지도 향상과 신뢰성 확보를 위한 홍보 계획 수립


2020년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 소셜미디어, 홈페이지 중심 온라인 홍보 실시 · 보도자료 배포, 프로그램 모집 홍보물 배포, 소식지 배포 등 오프라인 홍보 실시 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 체계적인 홍보 실적 관리, 홍보 대상 관리, 홍보 전략 부족 · 홍보 채널별 홍보 내용이 불일치로 온라인 홍보의 신뢰도 감소 · 청소년 대상 홍보 및 체험 참여 등 적극적 홍보 노력 필요

○ 최근 3년간(2018~2020) 홍보실적 분석을 통한 2021년 홍보 계획 수립

- 수련관 운영에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 수련관 홍보가 2019년 1순위, 2020년 2순위로 나타남
- 현재 프로그램 홍보를 주요 내용으로 한 온·오프라인 홍보를 병행하고 있으나 이용 고객의 체감도가 낮아 청소년 및 시민이 체감할 수 있는 맞춤형 홍보 필요
- 최근 3년간의 홍보실적 분석을 통해 긍정적 측면과 개선점을 도출하여 2021년 청소년수련관 홍보계획 수립 추진
- 추진 검토사항
 - 홍보 대상별 전략 수립
 - 기존 소셜미디어 홍보 체계 개선
- ※ 운영중인 소셜미디어: 페이스북, 인스타그램, 유튜브채널, 카카오톡채널, 카카오톡스토리채널, 밴드
- 추진절차




나. (프로그램)청소년의 욕구를 반영하고 사회변화에 대응하는 신규사업 추진

2020년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 기존 소속단체 중심의 청소년사업 운영 · 코로나19로 인한 사회변화에 따라 대면/비대면 운영방식을 혼합하여 사업추진 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 코로나19로 인해 전년대비 소속단체 활동 감소 · 코로나19로 인해 급변하는 청소년의 욕구와 사회변화에 따른 신규사업 운영 필요

○ 청소년의 욕구를 반영한 겨울방학 프로그램 편성·운영

- 이용자 욕구 분석에서 '가장 시급하게 보완해야 할 부분'으로 '다양하고 흥미로운 프로그램', 가장 선호하는 프로그램 영역으로 '사회참여활동>과학 정보>진로·직업체험' 순으로 나타남
- 겨울방학 기간 청소년의 욕구를 반영한 신규 특별 프로그램 운영
- 추진예정 사업
 - 사회참여활동: 비대면 봉사활동
 - 진로·직업체험: 크리에이터·유튜브 직업 특강, 웹툰작가 특강
 - 문화체험활동: 체험키트 전달 및 영상자료를 활용한 비대면 체험활동

다. (프로그램)비대면 사업 효과성 검토


2020년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 비대면 사업으로 체험키트 전달, 유튜브 및 ZOOM 활용 강좌, 세대교류사업, 영상공모전, 소셜미디어 활용 소속단체 활동 추진 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 비대면 사업 추진 기반(영상송출시스템, 영상편집프로그램, 장비 등) 부족 · 비대면 사업 추진의 문제점 도출 및 개선방안 수립 필요

○ 2020년 최종평가회 진행시 비대면 사업 효과성 검토

- 2020년 청소년수련관 최종평가회 진행시 2021년 추진된 비대면 사업에 대한 평가를 실시하여 사업운영의 효과성 검토

- 청소년들은 비대면 프로그램을 선택하는 요인으로 '프로그램 내용', 비대면 프로그램을 선호하지 않는 요인으로 '프로그램 내용 전달·효과성에 대한 기대가 낮다'고 응답해 이 부분에 대한 논의가 필요함
- 향후 사업별로 외부 환경적 요소에 영향을 받지 않는 운영체계를 수립하고 청소년의 참여를 이끌어 낼 수 있는 비대면 콘텐츠 개발 예정

라. (시설환경)전문 체험시설 및 청소년 자율이용 시설 조성 노력

2020년 현황 및 미흡한 점	
	<p>현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2021년 4월까지 외벽공사 실시 · 자율이용 시설로 수련관 2층 '온아띠방' 설치되어 있음 <p>미흡한 점</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전문체험시설 및 청소년 자율이용 시설은 예산확보가 필요하고 단기간에 개선이 어려운 사항으로 중·장기적으로 검토할 사항임

○ 단기간에 개선이 어려운 사항으로 중·장기 발전계획 수립시 반영

- 수련관 시설 보완사항으로 '요리실·제빵실>3D프린팅·코딩실>카페·매점' 순으로 설치를 희망함. 기타의견으로 컴퓨터실, 영상편집실, 놀이시설, 난방시설 보완, 코인노래방 추가설치 등의 욕구가 있음
- 현재 청소년수련관은 외벽공사 진행중이고 전문체험시설 설치에 대한 부분은 예산이 수반되어 단기간에 개선이 어려운 사항임. 향후 중·장기 발전 계획 수립시 반영하고 예산확보 노력 예정.
- 기타 즉각 개선 가능한 사항은 외벽공사 종료 후 개선 예정

4 추진일정

- 2020년 비대면 사업 평가 회의 개최 : 2020. 12. 24.(목)예정
- 겨울방학 신규사업 추진 : 2021. 1월 중
- 2021년 수련관 홍보 계획 수립 : 2021. 1. 29.(금)

5 기대효과

- 전략적 홍보를 통한 기관 인지도 및 신뢰도 제고
- 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영과 시설 개선으로 이용자 만족도 향상
- 코로나19 등 사회변화에 대응한 유연한 운영체계 마련

IV-10. 김해추모의공원 개선계획

2020년도 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사의 결과를 바탕으로 보다 객관적으로 사업의 문제점 및 개선방향을 파악하여 이를 바탕으로 2021년도 사업 운영에 대한 방향 설정

1 개 요

- 조사기간: 2020.10.16.(금)~11.13(금)
- 조사장소: 추모의공원 내
- 조사대상: 추모의공원 이용자 50명
- 조사방법: 양적조사(설문조사)
- 조사항목: 일반적사항, 만족도 조사, 이용자 욕구사항
- 수행인력: 박기범 과장

2 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 서비스 환경 만족도에서 문항별 ‘그렇다’에 많이 응답하였고 특히 추모의공원 편의시설 개선에 응답이 낮아 편의시설 개선에 노력 해야함
- 서비스 과정 만족도에서는 이용안내에 대한 ‘매우그렇다’에 대한 응답이 낮아 이용안내에 대한 직원 자체 교육을 실시하여 이용안내 서비스 만족을 높여야 함
- 서비스 결과 만족도에서 이용자의 편의를 위해 다양한 지원에 대한 ‘매우그렇다’ 응답이 낮아 이용편의에 대한 만족을 높이기 위한 환경 개선이 이루어져야 함
- 서비스 전반적 만족도에서는 추모의공원이 누구나 이용이 편하다 문항에서 ‘그렇지 않다’에 10% 응답하여 약자에 대한 이용 편리성을 높여야 함
- 이용자 욕구 사항으로 자연장지 신축, 편의시설 보완 등으로 나타났으며 기타 화장실사용불편, 하늘정원 보수, 주차공간·제레실 부족, 장례식장·자연장 설치 등의 욕구가 있었음

3 대책 및 추진계획

- 하늘정원 나뭇가지 보수 필요, 화장실사용불편, 제레실 부족
 - 제2봉안당 하늘정원 설치 후 1회 나뭇가지 보수가 있었지만 참배객들이 편지지 게시에 불편하다는 민원이 있어 나뭇가지가 풍성하게 될 수 있도록 제작 업체와 협의를 통한 보수
 - 추모의공원 개방 전 1회차 화장 도착 유가족들의 화장실 사용을 위해 화장동 옆문 개방을 통해 불편해소
 - 제2봉안당 안치기수 증가로 제레실이 부족하여 1층 제레실 및 야외 제레실 명절 개방
- 장례식장·자연장 설치
 - 김해시에서 공설장례식장 설치에 대하여 논의 중인 것으로 알고 있으며 향후 공설장례식장에 대한 진행결과에 대해서 유가족들에게 안내
 - 2018년부터 김해추모의공원 내 자연장 유치를 위해 다각적으로 노력하고 있으며 인근 주민들과 자연장 설치에 대한 민원사항에 대해 협의 중이며 향후 설치 시 유가족들에게 홍보할 예정

4 추진일정

- 하늘정원 나뭇가지 보수, 화장실사용불편, 제레실 부족 해결 방안
 - '20. 12.: 인조목에 나뭇가지 추가 부착 조경인테리어업체와 협의
 - '20. 12.: 개방 전 도착 유가족 화장실 사용을 위해 접수실외 옆문 개방
 - '21. 02.: 명절기간 제2봉안당 1층제레실, 야외 제레실 임시개방

5 기대효과

- 추모의공원 이용자의 만족도 및 욕구 조사 결과를 바탕으로 문제점을 파악 개선하여 2021년 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 욕구 파악을 통해 시설 운영의 질을 개선하고 만족도에 영향을 미치는 변수를 파악하여 이용자 중심 시설운영의 기틀을 마련하고자 하는 목적으로 수행되었으며, 설문조사를 통한 양적연구와 인터뷰를 통한 질적연구를 함께 실시하였다.

가. 양적조사(설문) 요약

김해시복지재단 이용자 731명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 응답자의 성별은 여성이 468명(64%)으로 남성 263명(36%)보다 높은 것으로 나타났으며, 평균 연령은 54.5세, 연령대는 70대가 206명(28.2%)로 가장 높게 나타났다.

이용시설의 설문 조사 빈도에 따라 평균 연령 및 연령대는 변경될 수 있으리라 보이지만, 성별에서 여성이 남성보다 28%나 높게 나타난 것은 유의미한 결과로 보여진다. 응답자 중 여성이 비율이 뚜렷하게 높게 나타난 결과는 김해시복지재단의 주요 이용자인 다수의 여성을 위한 프로그램이 필요하다는 것과 동시에 남성 이용자의 비율을 높이기 위한 목적형 프로그램이 필요하다는 것을 의미한다.

김해시복지재단의 인지도에 대해 살펴본 결과, 응답자 중 416명(68.2%)이 김해시복지재단을 알고 있다는 응답을 하였다. 이는 2019년 김해시복지재단 인지도 68.1%와 대동소이한 결과로, 시간의 흐름에 따라 자연스럽게 김해시복지재단을 알게 되는 자연증가분을 감안하면 미비한 성과라고 볼 수 있다. 특히, 김해시니어클럽에서 43.3%의 이용자, 서부노인종합복지관(주간보호서비스 포함)에서 62%의 이용자만이 복지재단을 인지하고 있다고 답변하였다. 최근 수탁된 시설에서 인지도가 낮게 나온 결과는, 2021년 서부장래인복지관 수탁을 앞둔 김해시복지재단에 시사하는 바가 있다고 볼 수 있다.

김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부에는 총 416명 중 360명(86.5%)이 '그렇다' 이상의 응답을 하였다.

이번 2020년 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
서비스 환경	복지관은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	4.22
	복지관은 편의시설이 잘 갖춰져있다.	4.12
	복지관은 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.	4.30
서비스 과정	복지관에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.	4.23
	복지관의 직원들은 친절하다.	4.50
	복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다.	4.35
서비스 결과	복지관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	4.23
	복지관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	4.40
	복지관은 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.	4.39
전반적 만족도	복지관은 이용객에 유익하다.	4.43
	복지관은 누구나(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다	4.12
	앞으로도 복지관을 이용할 생각이다.	4.50

코로나-19로 인해 시설 및 서비스 이용이 원활하지 않은 상황임에도 불구하고, 2019년 대비 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 전반적 만족도를 묻는 모든 문항에서 평균 만족도가 상승하였다. 이는 제한된 내에서의 제공 서비스 만족도가 높았음을 의미하며, 코로나-19로 인한 불가항력에 대해 김해시복지재단의 책임성을 묻지 않았다는 결과로도 보여진다.

또한 이용자의 성별에 따른 만족도 차이는 남성의 평균 4.36점(87.2%)과 여성의 평균 4.35점(87.0%)가 유사하게 나타났으며, 통계적으로도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 70대의 전반적 만족도의 평균이 4.63점(92.6%)로 가장 높게 나타났으며, 30대의 전반적 만족도의 평균이 3.99점(79.8%)로 가장 낮게 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다.

산하기관에 따른 전반적 만족도에서는 김해시니어클럽, 서부노인종합복지관 주간보호서비스에서 특히 높은 만족도를 나타냈다.

이번 연구에서는 코로나-19로 인한 당면한 복지재단의 역할, 이용자들의 욕구에 귀를 기울이고자 하였으며, 주요문항에 대한 답변은 <표 IV-1-2>과 같다.

<표 IV-1-2> 산하기관별 주요 문항에 대한 답변

산하기관	문항	답변(1순위)
김해시노인 종합복지관	코로나-19로 인한 당면한 복지관의 역할	안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
김해시동부 노인종합복지관		안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
김해시서부 노인종합복지관		안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
김해시니어클럽	코로나- 19로 인한 당면한 시니어클럽의 역할	안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
김해노인일자리 창출지원센터	노인일자리창출지원센터의 보완해야 할 부분	근로소득 보장을 위한 일자리 제공
김해시구산 사회복지관	코로나-19로 인한 당면한 복지관의 역할	취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원
김해시여성센터	여성센터 프로그램에 대한 선호도	전문기술/기능 자격증 취득 관련 프로그램
김해시장애인 종합복지관	코로나-19로 인한 당면한 복지관의 역할	정도가 심한 장애인에 대한 기능 향상(재활) 및 건강지원
김해시청소년 수련관	가장 시급하게 보완해야 할 부분	다양하고 흥미로운 프로그램
김해추모의공원	가장 시급하게 보완해야 할 부분	자연장지 신축

산하기관에 따라 이용자들이 상이하며 특성 또한 상이하기 마련이지만, 주요 문항에 따른 답변은 어느 정도 일관성을 보이고 있다.

노인복지관 3곳은 동일하게 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’이 1순위로 응답이 많았다. 이는 두 가지의 의미로 받아들일 수 있다고 판단된다.

첫째는 답변 그대로 일자리를 통한 경제적 지원이 필요하다는 의미이다. 노인 빈곤, 즉 노인의 경제적 어려움이 일자리의 욕구로 이어진 결과로 볼 수 있다.

두 번째는 연구의 한계와도 이어지는 내용이다. 코로나 19로 인해 복지관 휴관이 장기화되었으며, 제공된 서비스가 제한적이었다. 제한된 서비스를 이용한 이

이용자들을 대상으로 조사가 이루어지기에 나온 결과로도 볼 수 있다.

그렇지만 이러한 결과를 연구의 한계로 치부해버리기에는 노인복지관 외 타 산하기관의 결과도 어느정도 일관성을 보이고 있다. 김해시여성센터는 이용 프로그램 선호도 중 ‘전문기술/기능 자격증 취득 관련 프로그램’이 1순위였으며, 김해시니어클럽과 김해노인일자리창출지원센터 또한 일자리와 관련된 답변이 1순위였다.

복지재단 이용자들의 대다수가 경제적 어려움을 느끼고 있으며, 이에 따라 안정적인 일자리 제공을 원하고 있는 것을 알 수 있다.

구산사회복지관, 장애인종합복지관, 청소년수련관, 추모의공원은 산하기관 이용자의 특성에 따른 답변이 1순위로 응답이 많았다.

나. 질적조사(인터뷰) 요약

인터뷰 조사는 근황으로부터 시작하는 단계적 질문을 통해 코로나 19로 인한 어려움, 핵심 욕구 등을 파악하고자 하였으며, 그에 따른 요약은 다음과 같다.

첫째, 코로나의 장기화로 인해 제일 어려운 점을 묻는 질문에 대한 주요 키워드는 마스크, 친구, 외부활동 및 취미활동 제약, 경제적 어려움, 외로움, 무기력, 무욕구 등으로 나타났다. 노인복지관, 시니어클럽, 사회복지관, 장애인복지관, 청소년수련관 등 산하기관이 다르며, 그에 따라 이용자들도 다양하지만, 문항에 대한 일관성 있는 답변을 보였다. 코로나가 일상화되면서 코로나 19로 인한 제약이 지속되고 있으며, ‘코로나 우울’을 겪고 있는 지역주민이 다양하며, 이에 대한 대책 마련이 시급한 것으로 보여진다.

둘째, 요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 질문에 대한 주요 키워드는 여행, 일자리, 자유, 친구, 복지관, 코로나 종식, 외부활동, 노래방, 쇼핑, 외식 등으로 나타났다. 코로나로 인해 자유롭지 못한 외부 활동에 대한 갈망을 표현하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 코로나 장기화에 따른 복지재단 산하기관의 역할을 묻는 질문에 대한 주요 키워드는 노인일자리 지속, 정상개관, 식사배달, 프로그램 개발, 코로나 예방교육, 방역철저, 일자리 정보 제공, 직업 특강, 게임, 스포츠 프로그램, 교육 진

행 등으로 나타났다.

사회적 거리두기가 지속적으로 진행되면서 소통 및 외부활동이 어려워지고, 이는 자연스럽게 신체 활동의 감소, 우울감 증대 등으로 이어질 수 있다고 보여진다. 특히, 정기적·지속적으로 이용하던 시설을 이용하지 못하는데 따른 역할 부재가 이어짐으로써 상실감 또한 느낄 수 있을 것으로 보여진다. 김해시복지재단의 산하기관에서는 온라인 강좌를 진행하는 등 새로운 형태의 복지서비스를 제공하고 있으나, 디지털 정보 수준이 낮은 일부 노인세대나 경제적 어려움을 겪고 있는 세대는 이조차 누릴 수 없는 상황이다.

코로나 19의 확산을 막기 위한 철저한 방역 지침 이행과 '코로나 우울'의 시대를 살고 있는 이용자들을 위한 서비스 제공 사이에 그 '접점' 마련이, 현재 당면한 복지재단의 역할이라고 보여진다.

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 연구였으며, 기존 양적조사(설문)의 한계를 뛰어넘기 위해 질적조사(인터뷰)를 병행하였으나, 다음과 같이 연구의 일반화를 제약하는 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 모집단의 표본이 부족하다는 것이다. 이는 두가지 이유에 근거한다. 코로나-19로 인해 장기 휴관 시설이 있음에 따라 실제 서비스를 이용한 이용자의 수가 적은 것이 첫 번째 이유이며, 코로나-19로 인한 대면조사의 위험성 때문에 표본 집단의 수를 예년에 비해 극단적으로 줄이고자 한 것이 두 번째 이유이다.

둘째, 양적 연구의 한계를 보완하기 위해 질적 조사(인터뷰)를 실시하였으나 심층적인 자료 수집 및 생산에는 다소 어려움이 있었다. 처음으로 실시되는 인터뷰이기에 어느 정도의 틀을 제시하여 단계적 질문을 통한 이용자들의 깊이 있는 목소리를 이끌어내고자 하였으나, 효과성 부분에서 다소 미흡하였다고 판단된다. 차기 연구에는 인터뷰를 보완하여 완성도를 높이거나, FGI(Focus Group Interview)를 활용하는 등의 방안도 검토해야 할 것으로 사료된다.

셋째, 매년 ‘이용자 만족도 평가와 질 개선연구’가 이루어지는 것 또한 한계라고 볼 수 있다. 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 정책기획팀이 아니라, 실제 김해시민이 이용하고 있는 산하기관의 담당자들이며, 지속적인 교류를 통해 중요성을 소홀히 하지 않도록 해야 할 것이다.

넷째, 연구가 연구 자체로서의 의미를 가지지 못하는 것도 조심스럽게 한계로 지적하여 본다. 연구란 ‘어떤 일이나 사물에 대하여서 깊이 있게 조사하고 생각하여 진리를 따져 보는 일’이란 사전적 의미를 가지고 있다. 연구 그 자체가 목적이 되어 진리를 꿰뚫어보는 작업과, 연구가 수단으로서 역할하여 진리를 꿰뚫어보는 작업에서의 결과물은 달라질 수 있다고 생각한다. 우리 재단에서는 후자의 연구를 수행하고자 하였으며, 이에 따른 진리의 깊이는 다를 수 있다.

참고문헌

- 이주연·이사라, 2006, “부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사간의 지각차이에 관한 연구”,

부록 - 설문지

2020년 조사연구사업

○○노인종합복지관

○○노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2020년 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

Ⅲ. 이용자 욕구사항

21. 코로나-19로 인하여 복지관이 휴관중인 상황입니다. 지금 당면한 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까? <질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 급식지원
- ② 독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원
- ③ 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
- ④ 온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원
- ⑤ 온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원
- ⑥ 코로나-19 확산 방지를 위한 안정적인 개관 추진
- ⑦ 기타의견

22. 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야 할 부분은 무엇입니까?(1가지 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

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

1순위() 2순위() 3순위()

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

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

25. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2020년 조사연구사업

김해시○○노인종합복지관

김해시○○노인종합복지관 이용자 인터뷰

안녕하십니까?

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

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

말씀해주신 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.

2020년 월



김해시복지재단

김해시○○노인종합복지관

50883 김해시 김해대로1902번길 12

전화 310-8400 팩스 310-8499

홈페이지 www.ghsenior.or.kr

일련번호

조사원

8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

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

II. 환경 조사

근 황

9. 요즘 어때요? 평소엔 무엇을 하며 지내세요?

10. 복지관에 오지 못하니 적적하지 않으세요?

건강 상황

11. 요즘 건강은 어떠세요?

11-1. 건강하다 등 긍정적인 답변 시 건강관리는 어떻게 하세요?

11-2. 몸이 안좋다 등 부정적인 답변 시 몸이 어디가 불편하세요?

경제 상황

12. 경제적인 상황은 어떠세요?

12-1. 경제적으로 여유가 있다. 그럭저럭 지낼만 하다 등 긍정적인 답변 시
경제적으로 지원해 주는 곳은 있으세요?

12-2. 먹고 살기 어렵다. 너무 힘들다 등 부정적인 답변 시
생활비는 어떻게 마련하세요?

주요문제 및 욕구

13. 코로나가 장기화되고 있어요. 제일 어려운 점은 무엇이에요?

14. 요즘 제일 하고 싶은 일(바라는 일)은 무엇인가요?

Ⅲ. 이용자 욕구 및 만족도

선호 프로그램

15. 복지관은 무엇을 하기 위해서 오나요?
(복지관에 제일 좋아하는 프로그램은 무엇인가요?)

16. 복지관은 무슨 장점이 있나요?

희망 프로그램

17. 복지관에 희망하는 프로그램은 무엇인가요?

18. 코로나가 장기화되고 있는 상황에서 복지관이 무엇을 해주었으면 하나요?

하고 싶은 말(자유롭게)

19. 마지막으로 하고 싶은 말이 있나요?

♣ 인터뷰에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2020년 김해시복지재단 이용자
만족도 평가와 질 개선연구

퍼 념 : 2020년 12월 24일

발 행 처 : (재)김해시복지재단 정책기획팀

경남 김해시 신어산길 46

055-336-2400

055-336-3131

www.ghwf.or.kr

www.facebook.com/ghwf2400