

# 2021 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구



# ■ 목 차

## I. 서 론

1. 연구배경 .....	3
2. 연구목적 .....	4
3. 연구방향 .....	4
4. 연구방법 .....	5

## II. 조사결과

1. 김해시복지재단 종합 분석결과 .....	13
2. 김해시노인종합복지관 분석결과 .....	23
3. 김해시노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과 .....	41
4. 김해시동부노인종합복지관 분석결과 .....	53
5. 김해시동부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과 .....	69
6. 김해시서부노인종합복지관 분석결과 .....	81
7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과 .....	99
8. 김해시니어클럽 분석결과 .....	111
9. 김해시구산사회복지관 분석결과 .....	129
10. 김해시여성센터 분석결과 .....	143
11. 김해시장장애인종합복지관 분석결과 .....	159
12. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과 .....	179
13. 김해시청소년수련관 분석결과 .....	199
14. 김해추모의공원 분석결과 .....	215

### Ⅲ. 조사결과\_인터뷰

1. 김해시노인종합복지관 분석결과 .....	229
2. 김해시동부노인종합복지관 분석결과 .....	241
3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과 .....	249
4. 김해시니어클럽 분석결과 .....	259
5. 김해지구산사회복지관 분석결과 .....	267
6. 김해시여성센터 분석결과 .....	273
7. 김해시장애인종합복지관 분석결과 .....	283
8. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과 .....	295
9. 김해시청소년수련관 분석결과 .....	307

### Ⅳ. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관 개선계획 .....	319
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획 .....	327
3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획 .....	331
4. 김해시니어클럽 개선계획 .....	335
5. 김해지구산사회복지관 개선계획 .....	339
6. 김해시여성센터 개선계획 .....	341
7. 김해시장애인종합복지관 개선계획 .....	345
8. 김해시서부장애인종합복지관 개선계획 .....	349
9. 김해시청소년수련관 개선계획 .....	351
10. 김해추모의공원 개선계획 .....	357

### Ⅴ. 결론

1. 연구결과 요약 .....	361
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향 .....	367

<참고문헌>

<부록 - 설문지>

# I. 서론

1. 연구배경
2. 연구목적
3. 연구방향
4. 연구방법



## I. 서론

### 1. 연구배경

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.<sup>1)</sup>

한편, 김해시복지재단은 2014년 출범 이후 외적인 성장을 지속하고 있다. 출범 당시 6개 팀(5개 시설, 1개 지원부서)으로 시작한 김해시복지재단은 2021년 12월 현재 12개 팀(10개 시설, 1개 지원부서, 1개 정책부서 / 경영지원실, 정책기획팀, 노인종합복지관, 동부노인종합복지관, 서부노인종합복지관, 김해시니어클럽, 구산사회복지관, 여성센터, 장애인복지관, 서부장래인복지관, 청소년수련관, 추모의공원)을 운영하고 있다. 이용시설의 확대는 이용인원의 확대로 이어지고 있으며, 이에 따라 서비스 욕구 또한 더욱 다양하고 세분화되고 있다.

또한 2021년은 ‘포스트 코로나’를 넘어, ‘위드 코로나’로 나아가고 있는 시기이다. 시대적 상황에 따른 이용자의 특수한 욕구에 귀 기울여, 새로운 서비스를 제공하는 것 또한 김해시복지재단의 중요 과제 중 하나이다.

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 이용자의 욕구를 반영한 실증적인 개선이다.

만족도 결과 분석을 통해 개선과 보강이 필요한 부분에 대해 인지하고 개선을 실천하는 것이며, 욕구 조사를 통해 이용자의 욕구와 필요에 따른 서비스를 제공하는 것이 이 연구의 실질적인 목적이다.

또한 놓칠 수 없는 키워드는 코로나-19 바이러스이다. 코로나는 사회복지 현장에도 많은 변화를 가져왔다. 온라인 비대면 서비스의 활성화, 취약계층 어르신 대상의 AI기반 사업, 찾아가는 서비스의 증가, 소그룹 프로그램의 실시, 방역 수칙을 준수한 시설 운영 등 코로나로 인한 사회복지 이슈는 향후 사회복지 방향성에도 빼 놓을 수 없는 소재가 되었다.

코로나로 인한 특수한 욕구와 의견은 ‘위드 코로나’시대를 살아가고 있는 복지시설 종사자로서, 주요 체크 포인트가 될 것으로 보여진다.

## 3. 연구방향 설정

### 가. 질적조사의 병행을 통한 심층적 자료 수집

‘비대면 서비스의 가속화’와 ‘단계적 일상회복’이라는 현 시대 상황과 심층적인 자료수집을 위해 질적조사를 병행하였으며, 질적조사를 통해 이용자들의 생활실태, 특수한 어려움 및 욕구 등을 포함한 자료를 수집하고자 하였다.

### 나. 조사 분석을 통해 도출된 결과에 대한 개선계획 및 실천

이용자 만족도 평가와 질 개선연구가 연구에서 그치는 것이 아니라 개선계획을 도출 및 실천으로 이어져, 실질적인 이용자 만족도 향상으로 이어질 수 있도록 유기적 연계에 노력을 기울였다.

## 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 분석 및 도출 방안에 대한 논의, 도출된 결과를 통한 개선계획 및 실천에 대한 논의를 실시하였으며, 그 후 데이터코딩, SPSS 분석, 조사결과 및 개선계획 수립이 이루어졌다.

### 나. 측정도구

#### 1) 측정도구 개요

설문에 사용한 척도는 지방공기업평가원 PSI(Public Satisfaction Index), 부산복지개발원, 평택시복지재단, 청주시복지재단에서 개발된 설문지를 활용하여 김해시복지재단의 산하기관 특성을 반영하여 조사연구 TF팀과 외부 사회복지 전문가 자문을 거쳐 완성된 척도(2018)를 초안으로 활용하였다. 2021년 설문조사에는 공통문항을 제외한 시설별 특성을 고려한 내부 현장 전문가의 검토를 통해 완성하였다. 공통문항으로는 서비스 만족, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 4개의 영역으로 구성되어 있으며, 각 영역별 3개의 항목으로 총 12문항으로 구성하였다.

또한 2020년에 이어 실시한 질적조사지(인터뷰)는 내부 현장 전문가의 검토를 통해 완성되었다. 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호 프로그램, 희망 프로그램, 자유발언 등 단계적 문항을 통해 심층적인 자료를 수집할 수 있도록 접근하였으며, 필수문항을 통해 시설별로 일관성 있는 인터뷰가 이루어질 수 있도록 하였다. 또한 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  $\alpha$ )는 서비스 만족이 .744, 서비스 환경이 .802, 서비스 과정이 .821, 서비스 결과가 .751이다.

<표 I - 1> 이용자 만족도 측정도구

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

## 다. 연구 진행과정

연구계획 수립 및 설문문항 자체 검토	○ 연구계획 수립 ○ 2020년 연구 설문지 문항 타당성 검토	'21.10.
↓		
1차 TF팀 회의	○ TF팀 구성 및 1차 회의 - 조사 관련 담당자 의견수렴 및 표본수 결정 - 사회적 거리두기 준수 하 조사 방법 논의	'21.10.
↓		
조사 진행	○ 설문 및 인터뷰 최종본 배부 ○ 부서별 설문조사 실시	'21.10.~ '21.11.
↓		
2차 TF팀 회의	○ TF팀 2차 회의 - 데이터코딩 및 분석 안내 - 결과도출 방안에 대한 논의 - 결과에 대한 개선 계획 및 실천에 대한 논의	'21.11.
↓		
데이터코딩 및 자료분석	○ 설문조사 SPSS 데이터 코딩 ○ 인터뷰 조사 워드클라우드 활용 및 분석	'21.11.
↓		
조사결과 작성 및 개선계획 수립	○ 부서별 설문 및 인터뷰 조사 결과 작성 ○ 결과에 대한 개선 계획 작성	'21.12.
↓		
보고서 발간	○ 복지재단 전체 결과 작성 ○ 보고서 작성 및 발간	'21.12.
↓		
개선계획 실행 및 결과 작성	○ 각 시설별 개선 계획의 실행 및 결과 작성 ○ 개선계획에 대한 총괄 결과 작성	'22.2.

【 그림 I-1 】 연구 진행과정 흐름도

## 라. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 김해시복지재단 산하기관 이용자 중 무작위층화 표본추출에 의해 선정하였으며, 설문조사 1,143명, 인터뷰 205명, 총 1,348명을 대상으로 조사를 실시하였다.

〈표 I -2〉 설문 및 인터뷰 조사 인원

산하기관	설문조사 인원(명)	인터뷰 인원(명)	합계(명)
<b>총계</b>	<b>1,143</b>	<b>205</b>	<b>1,348</b>
김해시노인종합복지관	133	21	154
김해시동부노인종합복지관	120	20	140
김해시서부노인종합복지관	114	20	134
김해시니어클럽	250	22	272
김해시구산사회복지관	100	20	120
김해시여성센터	100	20	120
김해시장애인종합복지관	80	20	100
김해시서부장래인종합복지관	50	20	70
김해시청소년수련관	146	42	188
김해추모의공원	50	-	50

자료수집을 위해 TF팀을 구축하여 설문 및 인터뷰 양식을 정립하였으며, TF회의를 거쳐 조사형태 및 방법에 대해 충분히 논의한 후 조사를 실시하였다. 조사는 10월 27일부터 11월 12일까지 실시하였으며, 대면 조사를 원칙으로 하되, 조사의 어려움이 있을 시, 대면 및 비대면(유선조사) 혼합 방식을 활용하였다.

## 마. 자료분석

본 연구의 설문조사는 SPSS 25.0v 프로그램을 활용하였으며, 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 클라우드<sup>2)</sup>를 활용하여 결과를 도출하였다. 인터뷰를 통해 반복해서 나타나는 특정 단어를 핵심 키워드로 판단하였으며, 이를 토대로 결과를 도출하였다. 하지만 워드 클라우드는 결과를 시각화하여 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. 김해시구산사회복지관 분석결과
10. 김해시여성센터 분석결과
11. 김해시장애인종합복지관 분석결과
12. 김해시서부장애인종합복지관 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 김해시니어클럽이 250명(21.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 김해시청소년수련관 146명(12.8%), 김해시노인종합복지관 133명(11.6%), 김해시동부노인종합복지관 120명(10.5%), 김해시서부노인종합복지관 114명(10.0%), 김해시구산사회복지관 100명(8.7%), 김해시여성센터 100명(8.7%), 김해시장애인종합복지관 80명(7.0%), 김해시서부장애인종합복지관 50명(4.4%), 김해추모의공원 50명(4.4%) 순으로 나타났다. 노인복지관별 주간보호서비스 이용자는 노인복지관 이용자에 포함하였으며, 김해노인일자리창출지원센터 이용자는 김해시니어클럽 이용자에 포함하였다.

2021년은 코로나 19 바이러스의 영향으로, 예년과 같은 전면 서비스 제공 및 개방이 이루어지지 못하는 못하였다. 하지만 온라인 서비스 제공이 주를 이루었던 2020년에 비하여 보다 적극적으로 대면 서비스를 제공하였으며, 설문인원은 서비스 이용 여부를 고려하여 정하였다.

성별은 여성이 698명(61.1%)으로 남성 445명(38.9%)보다 높은 것으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 59.4세로 나타났으며, 연령대는 70대가 459명(40.2%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 60대 190명(16.6%), 10대 110명(9.6%), 80대 이상 109명(9.5%), 50대 89명(7.8%), 40대 67명(5.9%), 20대 65명(5.7%), 30대 32명(2.8%), 10세 미만 22명(1.9%) 순으로 나타났다.

김해시니어클럽, 노인종합복지관 3개소 응답자 수가 높기에 응답 나타난 결과이기도 하며, 노인종합복지관 3개소가 2020년에 비해 적극적인 대면 서비스를 제공한 결과로도 보여진다.

〈표 II-1-1〉 일반적 사항

n=1,143

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
산하기관	김해시노인종합복지관	133	11.6
	김해시동부노인종합복지관	120	10.5
	김해시서부노인종합복지관	114	10.0
	김해시니어클럽	250	21.9
	김해시구산사회복지관	100	8.7
	김해시여성센터	100	8.7
	김해시장애인종합복지관	80	7.0
	김해시서부장애인종합복지관	50	4.4
	김해시청소년수련관	146	12.8
	김해추모의공원	50	4.4
성별	남성	445	38.9
	여성	698	61.1
연령대	10세 미만	22	1.9
	10대	110	9.6
	20대	65	5.7
	30대	32	2.8
	40대	67	5.9
	50대	89	7.8
	60대	190	16.6
	70대	459	40.2
	80대 이상	109	9.5

나. 김해시복지재단 인지도

이용자들을 대상으로 김해시복지재단의 인지도에 관하여 질문한 결과는 표 <Ⅱ-1-2>와 같다. 김해시복지재단의 산하기관을 이용하고 있으면서, 김해시복지재단을 인지하는 인원은 776명(74.4%)이었으며, 김해시복지재단을 인지하지 못하는 인원은 267명(25.6%)였다.

이는 2020년 복지재단을 인지하는 인원 비율 68.2%(416명)에 비해 6.2% 높아진 결과이며, 예년에 비해서도 높은 수준으로 나타났다.

<표 Ⅱ-1-2> 김해시복지재단 인지도

n=1,043

구분		빈도(명)	유효퍼센트(%)
재단 인지도	알고 있다	776	74.4
	잘 모르겠다	267	25.6

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 776명 중 674명(86.9%)이 ‘김해시복지재단은 복지증진을 위해 노력하고 있다’ 고 응답하였다.

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

n=776

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지증진 노력여부	3/0.4	18/2.3	81/10.4	355/45.8	319/41.1

## 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 4.34점(86.8%)이며, 지속성이 4.46점(89.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 공익성 4.39점(87.8%), 공정성 4.17점(83.4%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-1-4> 서비스 전반적 만족도 평균과 표준편차

n=1,143

구분		평균(m)	표준편차(SD)
전반적 만족도	공익성	4.39	.699
	공정성	4.17	.888
	지속성	4.46	.686

### 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 4.24점(84.8%)으로 쾌적성이 4.37점(87.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 간편성 4.20점(84.0%), 편의성 4.14점(82.8%) 순으로 나타났다. 서비스 과정의 평균은 4.34점(86.8%)으로 대응성 4.47점(89.4%), 신속성 4.31점(86.2%), 접근성 4.25점(85.0%) 순으로 나타났다. 서비스 결과의 평균은 4.28점(85.6%)으로 신뢰성이 4.35점(87%), 충족성이 4.28점(85.6%), 편익성 4.2점(84.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-1-5〉 개별 요인들의 평균과 표준편차

n=1,143

구분		평균(m)	표준편차(SD)
서비스 환경	간편성	4.20	.798
	편의성	4.14	.876
	쾌적성	4.37	.763
서비스 과정	접근성	4.25	.785
	대응성	4.47	.692
	신속성	4.31	.756
서비스 결과	편의성	4.20	.784
	신뢰성	4.35	1.661
	충족성	4.28	.749

**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 4.35점(87.0%)과 여성의 평균 4.33점(86.6%)은 유사하게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 80세 이상의 서비스 전반적 만족도의 평균이 4.52점(90.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 10세 미만의 평균이 4.11점(82.2%)으로 가장 낮게 나타났다(p<.001). 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다. 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 10세 미만·30대 보다 70대·80대 이상의 만족도가 높게 나타났으며, 대체적으로 연령이 높아질수록 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

또한, 산하기관에 따른 서비스 전반적 만족도에서는 구산사회복지관의 평균이 4.68점(93.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 김해청소년수련관 4.12점(82.4%)으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 집단별 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다(p<.001). 집단별 차이 분석을 위해 Duncan 사후분석을 실시한 결과 구산사회복지관, 김해시노인종합복지관에서 특히 높은 만족도를 나타냈으며, 청소년수련관에서 낮은 만족도를 나타냈다.

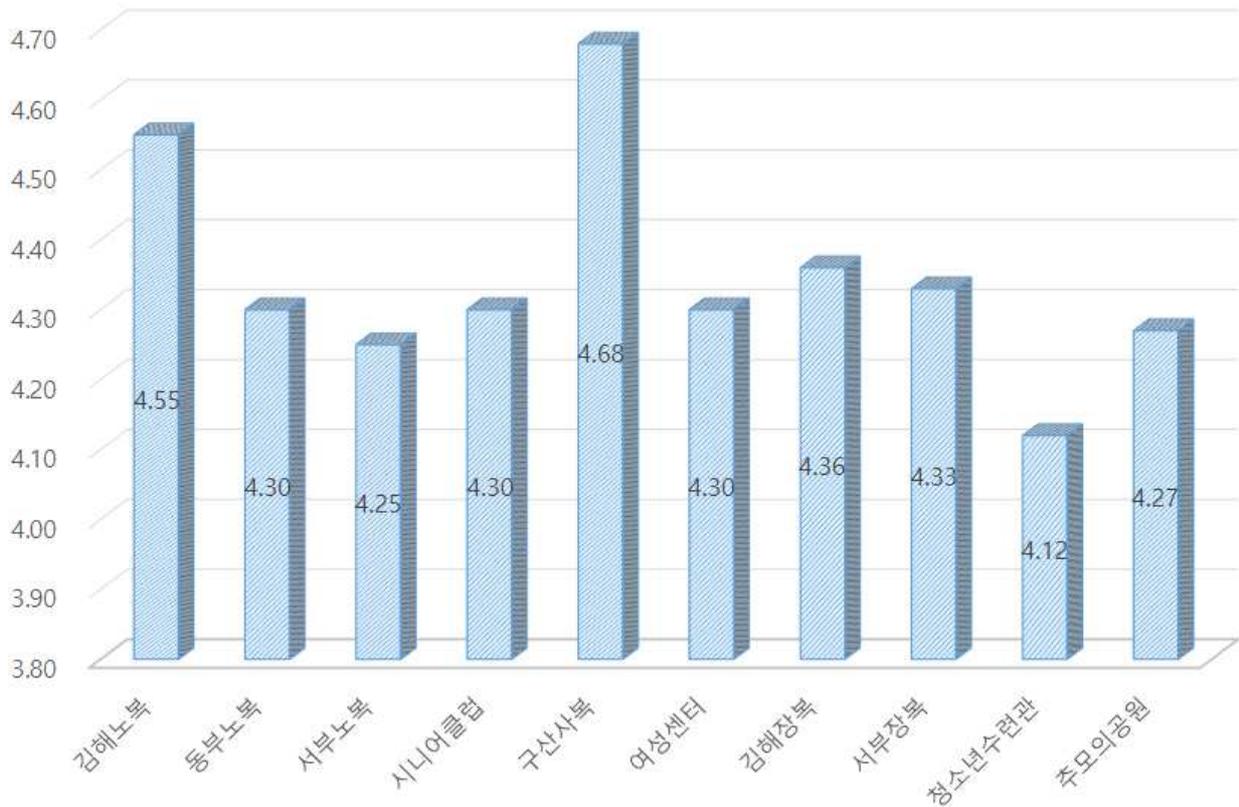
〈표 II -1-6〉 일반적 사항에 따른 전반적 만족도

n=1,143

	구분	이용자 만족도		
		빈도(명)	평균(m)	표준편차(SD)
성별	남성	445	4.35	.590
	여성	698	4.33	.640
	t(p)	.383(.702)		
연령	10세 미만	22	4.10	.620
	10대	110	4.17	.726
	20대	65	4.24	.666
	30대	32	4.13	.802
	40대	67	4.39	.615
	50대	89	4.20	.681
	60대	19	4.36	.553
	70대	459	4.38	.582
	80세 이상	109	4.52	.571
	F(p)	4.272(.000)***		
사후검정	10세미만, 30대 < 80세 이상			
산하기관	김해시노인종합복지관 〈주간보호서비스 포함〉	133	4.55	.599
	김해시동부노인종합복지관 〈주간보호서비스 포함〉	120	4.30	.612
	김해시서부노인종합복지관 〈주간보호서비스 포함〉	114	4.25	.549
	김해시니어클럽 〈노인일자리창출지원센터 포함〉	250	4.30	.575
	김해시구산사회복지관	100	4.68	.476
	김해시여성센터	100	4.30	.623
	김해시장애인종합복지관	80	4.36	.626
	김해시서부장애인종합복지관	50	4.33	.656
	김해시청소년수련관	146	4.12	.698
	김해추모의공원	50	4.27	.672
	F(p)	8.078(.000)***		
사후검정	청소년수련관<구산사회복지관			

\*\*\*p<.001

〈그림 Ⅱ-1-1〉 산하기관별 전반적 만족도 비교 그래프



### 3. 전년도 대비 만족도 차이 분석

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

2021년, 전년 대비 만족도는 대동소이한 결과를 나타내고 있다. 가장 크게 상승한 서비스 환경(쾌적성)은 0.07% 상승하였으며, 가장 크게 하락한 서비스 결과(충족성)는 0.1% 하락한 수치를 나타내고 있다.

〈표 II-1-7〉 전년도 대비 김해시복지재단 만족도 결과

내용		년도				전년도 대비
		2018	2019	2020	2021	
환경	간편성 (이용 절차가 간단하고 편리하다)	3.92	3.98	4.22	4.20	- 0.02
	편의성 (편의시설이 잘 갖춰져 있다)	3.95	3.97	4.13	4.14	+ 0.01
	쾌적성 (주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다)	4.09	4.13	4.30	4.37	+ 0.07
평 균		3.99	4.03	4.22	4.24	+ 0.02
과정	접근성 (이용안내가 잘 되고 있다)	4.00	4.05	4.24	4.25	+ 0.01
	대응성 (직원들은 친절하다)	4.27	4.21	4.50	4.47	- 0.03
	신속성 (업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다)	4.06	4.06	4.35	4.31	- 0.04
평 균		4.11	4.10	4.36	4.34	- 0.02
결과	편의성 (이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다)	3.96	4.00	4.24	4.20	- 0.04
	신뢰성 (관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다)	4.14	4.13	4.40	4.35	- 0.05
	충족성 (직원들은 업무에 전문성을 갖고 있다)	4.13	4.14	4.38	4.28	- 0.10
평 균		4.08	4.09	4.34	4.28	- 0.07
전반	공익성 (시설은 이용객에게 유익하다)	4.27	4.22	4.43	4.39	- 0.04
	공정성 (누구나 이용하기 편리하다)	3.95	4.02	4.12	4.17	+ 0.05
	지속성 (앞으로도 이용할 생각이다)	4.38	4.28	4.50	4.46	- 0.04
평 균		4.20	4.17	4.35	4.34	- 0.01



## Ⅱ-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

## II-2. 김해시노인종합복지관 분석결과

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 이용자 112명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-2-1>과 같다. 먼저 **성별은 여성이 60명(53.6%)**으로 남성 52명(46.4%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 71명(63.4%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 80대 이상 28명(25.0%), 60대 13명(11.6%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 96명(85.7%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 16명(14.3%)으로 나타났다. 거주 지역은 **북부동 60명(53.6%)으로 가장 높게 나타났으며**, 내외동 22명(19.6%), 그 외 읍·면지역, 동상동 각 8명씩(7.1%), 회현동, 부원동 각 5명씩(4.5%), 활천동 3명(2.7%), 삼안동 1명(0.9%)순으로 나타났다. 세대유형은 1인 가구 33명(29.5%), **2인 이상 거주 79명(70.5%)**으로 나타났다.

설문결과 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률은 비교적 낮게 나타났다. 특히 코로나-19 확산방지를 위한 복지관 셔틀버스 축소운영으로 인해 동상동, 회현동 등 지역 이용자가 감소한 것으로 보여진다. 또한 장유1·2·3동 지역에 거주하는 이용자는 없는 것으로 나타났는데 이는 2018년 서부노인종합복지관 개관으로 인한 것으로 예상할 수 있다.

<표 II-2-1> 일반적 사항

n=112

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	52	46.4
	여성	60	53.6
연령	60대	13	11.6
	70대	71	63.4

	80대 이상	28	25.0
보호구분	국민기초생활수급자	16	14.3
	비수급자	96	85.7
거주지역	읍·면 지역	8	7.1
	동상동	8	7.1
	회현동	5	4.5
	부원동	5	4.5
	내외동	22	19.6
	북부동	60	53.6
	활천동	3	2.7
	삼안동	1	0.9
세대유형	1인 세대	33	29.5
	2인 이상거주	79	70.5

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 92명 (82.1%) ‘잘 모르겠다’ 20명(17.9%)로 나타났으며, 결과는 <표 II -2-2>와 같다. ‘예’ 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 아래의 표와 같이 나타났다.

<표 II -2-2> 김해시복지재단 인지도

n=112

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	40 35.7
		그렇다	40 35.7
		보통이다	8 7.1
		그렇지않다	4 3.6
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	92 82.1	
	잘 모르겠다	20 17.9	

**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 65명(58.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 20명(17.9%), ‘본 복지관 발행 홍보물을 통해’ 13명(11.6%) 순으로 나타났다.

‘김해시노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 112케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘교육 프로그램 참여’가 43명(38.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 25명(22.3%), ‘일자리 참여를 위해’ 23명(20.5%), ‘친구를 사귀기 위해’ 8명(7.1%)순으로 나타났다.

**<표 II - 2 - 3> 복지관 이용관련 요인**

n=112

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	20	17.9
	<b>이웃, 친구, 가족의 소개</b>	<b>65</b>	<b>58.0</b>
	복지관 발행 홍보물	13	11.6
	대중매체	4	3.6
	기타	10	8.9
복지관 이용목적	<b>교육 프로그램 참여</b>	<b>43</b>	<b>38.4</b>
	여가선용 및 취미활동을 위해	25	22.3
	친구를 사귀기 위해	8	7.1
	점심식사 해결을 위해	3	2.7
	일자리 참여를 위해	23	20.5
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	4	3.6
	기타의견	6	5.4

## 2. 김해시노인종합복지관 이용 만족도

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

### 가. 서비스 환경 만족도

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-2-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' **53명(47.3%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 93명(83.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 **52명(46.4%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 91명(81.2%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 **61명(54.5%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 101명(90.2%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-2-4> 서비스 환경 만족도

n=112

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	2/1.8	-	17/15.2	40/35.7	53/47.3
시설의 편의성	2/1.8	1/0.9	18/16.1	39/34.8	52/46.4
시설의 쾌적성	2/1.8	-	9/8.0	40/35.7	61/54.5

### 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 이용관련 정보제공에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 **53명(47.3%)**, 만족이상의 응답이 98명(87.5%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

직원들의 친절성을 묻는 문항에 대하여 '매우 그렇다' 62명(55.4%), 만족이상의 응답이 101명(90.2%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 업무처리 신속성을 묻는 문항에는 '매우 그렇다' 가 60명(53.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 93명(83.1%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -2-5〉 서비스 과정 만족도

n=112

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	3/2.7	11/9.8	45/40.2	53/47.3
직원들의 친절성	1/0.9	-	10/8.9	39/34.8	62/55.4
업무처리 신속성	-	1/0.9	18/16.1	33/29.5	60/53.6

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II -2-6〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 49명(43.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 86명(76.8%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 59명(52.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 103명(92.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 60명(53.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 96명(85.7%)으로 나타났다.

〈표 II -2-6〉 서비스 결과 만족도

n=112

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	3/2.7	23/20.5	37/33.0	49/43.8
업무처리의 신뢰성	-	2/1.8	7/6.3	44/39.3	59/52.7
직원들의 전문성	-	-	16/14.3	36/32.1	60/53.6

### 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 63명(56.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 108명(96.5%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 59명(52.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 98명(87.5%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 72명(64.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 109명(97.3%)으로 나타났다.

<표 II-2-7> 서비스 전반적 만족도

n=112

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	1/0.9	-	3/2.7	45/40.2	63/56.3
이용의 편리성	1/0.9	-	13/11.6	39/34.8	59/52.7
이용의 지속성	1/0.9	1/0.9	1/0.9	37/33.0	72/64.3

### 마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-2-8>과 같다. 만족도 문항 중에서 사회교육프로그램 만족도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 51명(45.5%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 77명(68.7%)으로 나타났다. 셔틀버스 만족도에 대한 조사에서는 ‘이용해 보지 않았다’가 44명(39.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 51명(45.6%)으로 나타났다. 마지막으로 홍보물 편의성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 44명(39.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 78명(69.7%)으로 나타났다.

〈표 II -2-8〉 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=112

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다	이용해 보지 않았다
사회교육 만족도	1/0.9	1/0.9	2/1.8	26/23.2	51/45.5	31/27.2
셔틀버스 만족도	-	3/2.7	14/12.5	21/18.8	30/26.8	44/39.3
홍보물 편의성	-	-	6/5.4	34/30.4	44/39.3	28/25.0

### 3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 112명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나-19가 계속되는 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 〈표 II -2-9〉과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’ 27명(24.1%)이 가장 높게 나타났으며, ‘일반 노인 급식 지원’ 24명(21.4%), ‘안전한 대면 프로그램 활성화’ 22명(19.6%), ‘취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원’ 12명(10.7%), ‘디지털 시대에 따른 교육 확대 지원’ 11명(9.8%), ‘온라인 강좌 개설 등 교육 지원’ 6명(5.4%), ‘기타’ 1명(2.5%)순으로 나타났다.

〈표 II -2-9〉 코로나-19 상황에 당면한 복지관의 역할

n=112

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 노인 지원	12	10.7
일반 노인 급식 지원	24	21.4
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	27	24.1
온라인 강좌 개설 등 교육지원	6	5.4
안전한 대면 프로그램 활성화	22	19.6
디지털 시대에 따른 교육 확대 지원	11	9.8
기타의견	10	8.9

이어 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-2-10>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 35명(31.3%)으로 나타났으며, 그 외 ‘다양한 프로그램 개발’ 29명(25.9%), ‘노인 문제 해결을 위한 전문적 상담’ 15명(13.4%), ‘급식서비스 제공’ 11명(9.8%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 8명(7.1%), ‘지역사회 내 홍보의 활성화’ 5명(4.5%), ‘기타’ 9명(8.0%)의 순으로 나타났다.

<표 II-2-10> 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=112

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	15	13.4
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	35	31.3
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	8	7.1
다양한 프로그램 개발	29	25.9
지역사회 내 홍보의 활성화	5	4.5
급식서비스 제공	11	9.8
기타	9	8.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-2-11>와 같다. 전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 43명(38.5%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘노인일자리사업’ 30명(26.8%), ‘자율이용사업’과 ‘건강증진사업’이 각 9명씩(8.0%)순으로 나타났다. 2순위는 ‘경로식당사업’이 25명(22.3%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘건강증진사업’ 23명(20.5%), ‘자율이용사업’이 10명(8.9%)순으로 나타났다. 3순위는 ‘건강증진사업’이 15명(13.4%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘경로식당사업’ 14명(12.5%), ‘평생교육지원사업’ 12명(10.7%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 64명(21.2%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘노인일자리사업’이 49명(16.2%), ‘건강증진사업’이 47명(15.6%) 등으로 나타났다.

〈표 II - 2 - 11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=112

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				합계순위
	1순위	2순위	3순위	합계	
평생교육지원사업	43/38.4	9/8.0	12/10.7	64/21.2	1
자율이용사업	9/8.0	10/8.9	8/7.1	27/8.9	5
건강증진사업	9/8.0	23/20.5	15/13.4	47/15.6	3
경로식당사업	5/4.5	25/22.3	14/12.5	44/14.6	4
정서생활지원사업	2/1.8	8/7.1	10/8.9	20/6.6	6
자원봉사사업	1/0.9	5/4.5	5/4.5	11/3.6	7
동아리활동사업	1/0.9	2/1.8	1/0.9	4/1.3	12
노인일자리사업	30/26.8	8/7.1	11/9.8	49/16.2	2
후원사업	-	2/1.8	-	2/0.7	14
경로당프로그램	1/0.9	2/1.8	2/1.8	5/1.6	10
특별행사	-	-	8/7.1	8/2.7	8
노인권익증진사업	2/1.8	2/1.8	4/3.6	8/2.7	8
복지관홍보사업	1/0.9	1/0.9	3/2.7	5/1.6	10
외부공모사업 등 특화사업	-	2/1.8	-	2/0.7	14
사례관리사업	-	1/0.9	1/0.9	2/0.7	14
식사배달사업	2/1.8	1/0.9	1/0.9	4/1.3	12

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II - 2 - 12>과 같다. 전체 연령대에서 다수의 응답자가 '교육 참여'를 위해 복지관을 이용한다고 응답하였다. 그 외에 60대의 경우 '일자리 참여'와 '기타', 70대의 경우 '여가선용'과 '일자리 참여', 80대 이상에서는 '여가선용', '교우관계'에 대한 응답이 이어서 나타났다. 전체 연령대에서는 '교육참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '여가선용', '일자리 참여' 등의 순으로 나타났다.

〈표 II -2-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=112

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	일자리 참여	각종서비스 제공	기타	
60대	7	1	-	1	2	-	2	13
70대	28	18	3	-	17	4	1	71
80대 이상	8	6	5	2	4	-	3	28
합 계	43	25	8	3	23	4	6	112

#### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II -2-13〉와 같다. 60대의 경우 1순위 '평생교육지원사업' 2순위 '자율이용사업, 경로식당사업, 자원봉사사업'과 3순위 '평생교육지원사업, 자율이용사업, 건강증진사업, 경로식당사업, 정서생활지원사업, 자원봉사사업, 동아리활동사업, 노인일자리사업, 특별행사' 이 골고루 나타났다. 70대의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '건강증진사업, 경로식당사업', 3순위 '경로식당사업'순으로 나타났다. 80대 이상의 경우 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '건강증진사업, 경로식당사업' 과 3순위 '평생교육지원사업, 건강증진사업'이 나타났다. **연령별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 64명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '노인일자리사업' 49명, '건강증진사업' 47명 순으로 나타났다.**

〈표 II -2-13〉 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=112

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	5	1	1	29	5	5	9	3	6	64
자율이용사업	1	2	1	5	5	6	3	3	1	27
건강증진사업	1	-	1	7	18	8	1	5	6	47
경로식당사업	-	2	1	4	18	11	1	5	2	44
정서생활지원사업	-	-	1	1	5	9	1	3	-	20
자원봉사사업	-	2	1	1	1	3	-	2	1	11
동아리활동사업	-	-	1	-	2	-	1	-	-	4
노인일자리사업	4	1	1	18	6	6	8	1	4	49
후원사업	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
경로당프로그램	-	-	-	1	1	2	-	1	-	5
특별행사	-	-	1	-	-	6	-	-	1	8
노인권익증진사업	-	1	-	1	1	3	1	-	1	8
복지관 홍보	-	-	-	-	-	1	1	1	2	5
외부공모사업 등 특화사업	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2
사례관리사업	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
식사배달사업	-	-	-	-	1	1	2	-	-	4
합 계	11	10	9	67	64	61	28	27	25	302

다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II -2-14〉과 같다. 전체성별에서 ‘교육프로그램 참여’가 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 1순위가 ‘교육프로그램 참여’, 그 외, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’, ‘교우관계를 위해’ 순으로 나타났고 여성에서는 1순위가 ‘교육프로그램 참여’와 ‘일자리 참여를 위해’, 그 외, ‘여가선용’, ‘기타’ 순으로 나타났다.

〈표 II -2-14〉 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=112

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	일자리 참여	각종서비스 제공	기타	
남성	23	13	7	3	3	1	2	52
여성	20	12	1	-	20	3	4	60
합 계	43	25	8	3	23	4	6	112

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II -2-15〉와 같다. 남자의 경우 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘건강증진사업’, 3순위 ‘노인일자리사업’ 순으로 나타났다. 여자의 경우 1순위 ‘노인일자리사업’, 2·3순위 ‘경로식당사업’ 순으로 나타났다. **성별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 64명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘노인일자리사업’ 49명과 ‘건강증진사업’ 47명 순으로 나타났다.**

〈표 II -2-15〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=112

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남자			여자			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	24	2	4	19	7	8	64
자율이용사업	7	6	4	2	4	4	27
건강증진사업	3	12	7	6	11	8	47
경로식당사업	3	10	3	2	15	11	44
정서생활지원사업	1	8	5	1	-	5	20
자원봉사사업	-	2	3	1	3	2	11
동아리활동사업	1	1	-	-	1	1	4

노인일자리사업	6	1	8	24	7	3	49
후원사업	-	1	-	-	1	-	2
경로당프로그램	1	2	1	-	-	1	5
특별행사	-	-	2	-	-	6	8
노인권익증진사업	1	-	3	1	2	1	8
복지관 홍보	-	1	3	1	-	-	5
외부공모사업 등 특화사업	-	-	-	-	2	-	2
사례관리사업	-	1	1	-	-	-	2
식사배달사업	2	-	-	-	1	1	4
합 계	49	47	44	57	54	51	302

## 5. 기타의견

### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 스마트폰 등 디지털 강좌 - 4명
- 기타 강좌 - 2명
- 건강, 운동 관련 프로그램 - 2명
- 실버아카데미 등 기존 프로그램 활성화
- 여러 가지 만들기 프로그램
- 수학 강좌
- 한국무용 강좌
- 인생관련 토크쇼
- 다양한 동아리 활동
- 무리가 가지않는 수중운동

### 나. 개선 또는 기타 건의사항

- 지금처럼만 유지해주면 좋겠다. - 5명
- 셔틀버스 배차시간 및 노선 증가 - 4명
- 탁구장 이용인원 증가 - 2명

- 식당 개설 또는 취식 허용 - 2명
- 직원들이 너무 원칙만 강조하지말고 유연성을 발휘했으면 좋겠다.
- 회비를 안받았으면 좋겠다.
- 겨울에 입을 옷 지원
- 온돌바닥, 기포나오는 수영장 등 마사지실 마련
- 일자리기간 연장

## 6. 결과 요약

김해시 노인종합복지관 이용자 112명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 60명(53.6%), 남자 52명(46.4%) 로 나타났으며, 연령대는 70대가 71명(63.4%)로 가장 많았으며, 80대 이상 28명(25.0%), 60대 13명(11.6%)으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대의 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 53.6%으로 가장 많았으며, 내외동 지역이 다음 순으로 나타났다. 이는 비교적 복지관까지의 접근성이 좋은 북부동과 내외동에서 복지관 이용을 많이 한다고 해석할 수 있다.

김해시복지재단을 '알고 있다.'라고 82.1%가 답변하였으며 '알고 있다'고 응답한 응답자 중 87.0%가 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 58.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해' 17.9%, '복지관 발행

홍보물' 11.6%, 순으로 나타났다. 이는 복지관을 실제로 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 신규 복지관 이용자 증가에 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

#### 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '교육 프로그램 참여'가 38.4%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '여가 선용 및 취미활동을 위해' 22.3%, '일자리 참여를 위해' 20.5%, '점심식사를 해결하기 위해' 2.7%의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 전연령대에서 '교육 프로그램 참여'에 대한 욕구가 가장 높게 나타났으며 성별에 따른 복지관 이용 목적은 남성은 '교육 프로그램 참여'가, 여성은 '교육 프로그램 참여'와 '일자리 참여'가 가장 높게 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 83.0%, '시설의 편리성' 81.2%, '시설의 쾌적성' 90.2%으로 복지관 서비스는 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 87.5%, '직원의 친절성' 90.2%, '업무처리 신속성' 83.1%로 나타나 복지관 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 76.8%, '업무처리의 신뢰성' 92.0%, '직원들의 전문성' 85.7%으로 나타났다. 서비스 전반적 만족도에서는 '이용객의 유익성' 96.5%, '이용의 편리성' 87.5%, 이용의 지속여부 97.3%로 나타나 이용객의 대부분이 계속해서 복지관을 이용할 의향이 있을만큼 이용객들에게 유익한 서비스를 제공 중인 것으로 사료된다. 긍정답변이 평균 87.6%로 김해시노인종합복지관을 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19 상황에 당면한 복지관의 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 24.1%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이 31.3%로 가장 높았다. 복지관 16개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’ 38.4%, 2순위 ‘경로식당사업’ 22.3%, 3순위 ‘건강증진사업’ 13.4%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 60대에서는 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘자율이용사업’, ‘경로식당사업’, ‘자원봉사사업’으로 나타났다. 70대에서는 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘건강증진사업’, ‘경로식당사업’, 3순위 ‘경로식당사업’ 순으로 나타났다. 80대 이상에서는 1순위 ‘평생교육지원사업’, 2순위 ‘건강증진사업’, ‘경로식당 사업’의 참여에 대한 욕구가 나타났다. 연령대와 관계없이 복지관 이용에 대한 목적이 한가지로 특정되는 것이 아니라 다양한 프로그램에 참여함으로써 시간을 보내고자 하는 욕구가 강한 것으로 사료된다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021 김해시노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선 계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 코로나-19 상황에 복지관의 역할과 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’과 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’으로 나타난 만큼, 길어지는 코로나-19 유행 상황에 어르신들의 소득을 안정적으로 보장하고 생계유지에 도움이 될 수 있도록 사업의 중단 및 공백을 최소한으로 하고 참여의 기회를 확대할 수 있는 방안을 연구하여 노인일자리 사업을 추진해야 할 것으로 사료된다.

둘째, 복지관 이용목적 1순위가 ‘교육 프로그램 참여’, 복지관 운영 운영사업 선호도 1순위가 ‘평생교육 지원사업’으로 나타나 등 노년사회화교육 프로그램에 대한 이용자들의 욕구가 강한 것으로 보인다. 현재 코로나-19로 인해 지역 확산 방지 및 의료취약계층인 어르신들의 감염예방을 위해 정원 조정 및 감염 위험이 있는 강

좌들을 축소하고 유튜브 강좌를 제공하고 있다. 2022년도에도 지역사회 내 감염병 상황을 고려한 위드코로나 ON&OFF 노년사회화교육프로그램 운영을 통해 감염병 예방과 어르신들의 배움에 대한 욕구 해소가 가능하도록 할 예정이다. 또한 가정에서 어르신들이 실생활에서 활용이 가능하고, 지속적으로 흥미를 가지고 시청할 수 있도록 어르신의 의견을 반영하여 유튜브 동영상 강좌를 구성하여야 할 것이다.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 이용자 112명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약6,300명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 1.8%에 해당하는 인원으로 매우 적고, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 2020년도에 비해 2021년도에는 다양한 사업의 참여자를 대상으로 이용자 욕구 및 만족도 조사를 실시하였다. 이에 따라 일부 사업의 참여자를 중심으로 조사를 진행했던 2020년도에 비해 긍정 답변의 비율이 줄어들고, 기타나 불만에 대한 의견이 비교적 늘어난 것으로 보인다.

셋째, 설문 조사 참여자 대다수가 고령자로 문항에 대한 이해도가 낮거나 집중력이 저하되어 정확한 응답 도출에 어려움이 있었다.

2022년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 조사 범위를 확대하고, 참여자의 특성을 반영해 욕구를 효과적으로 파악할 수 있는 문항으로 구성해 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 21명을 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 14명(66.7%)**으로 남성 7명(33.3%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 80대가 11명(52.4%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 70대 7명(33.3%), 60대 3명(14.3%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 '아니오' **10명(100.0%)**으로 주간보호센터는 일반인이 주로 이용하는 것으로 나타났다. **거주 지역은 북부동 12명(57.1%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 내외동 6명(28.6%), 칠산서부동 2명(9.5%), 회현동 1명(4.8%) 순으로 나타났다. **등급유형은 4등급이 14명(66.7%)으로 가장 높게 나타났으며**, 5등급이 5명(23.8%), 인지지원등급 2명(9.5%)순으로 나타났다. 이용자 만족도 조사는 본인 100%로 실시하였다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 북부동 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것과 이용자의 90.5%가 요양등급을 판정받아 이용하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 II-3-1> 일반적 사항

n=21

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	7	33.3
	여성	14	66.7
연령	60대	3	14.3
	70대 이상	7	33.3
	80대 이상	11	52.4

보호구분	국민기초생활수급자	-	-
	비수급자	21	100.0
거주지역	회현동	1	4.8
	내외동	6	28.6
	북부동	12	57.1
	칠산서부동	2	9.5
등급유형	2등급	-	-
	3등급	-	-
	4등급	14	66.7
	5등급	5	23.8
	인지지원등급	2	9.5

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘잘 모르겠다’ 16명(76.2%) ‘알고있다’ 5명(23.8%)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 나타났다.

<표 II-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=21

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	5 23.8
		그렇다	-
		보통이다	-
		그렇지않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
	총 계	5	23.8
	잘 모르겠다	16	76.2

### 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 20명(95.2%)으로 가장 높게 나타났으며 이어서 ‘직원 안내’가 1명(4.8%)로 나타났다.

‘주간보호센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 21케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘낮 동안 보호자 부재’가 13명(61.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘인지능력 및 신체능력 저하’가 7명(33.3%), ‘이용자의 사회성 감소’가 1명(4.8%)순으로 나타났다.

<표 II-3-3> 주간보호센터 이용관련 요인

n=21

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
주간보호센터 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	-	-
	<b>이웃, 친구, 가족의 소개</b>	<b>20</b>	<b>95.2</b>
	복지관 발행 홍보물	-	-
	직원안내	1	4.8
	기타 의견	-	-
주간보호센터 이용목적	인지능력 및 신체능력 저하	7	33.3
	<b>낮 동안의 보호자 부재</b>	<b>13</b>	<b>61.9</b>
	이용자의 문제행동	-	-
	이용자의 사회성 감소	1	4.8
	기타 의견	-	-

## 2. 주간보호센터 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

주간보호센터 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적 만족도·서비스 이용유무 및 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-3-4>과 같다. 만족도 문항 중에서 주간보호센터 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 13명(61.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 21명(100%)으로 주간보호센터 이용자 전원이 이용절차의 간편성에 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 13명(61.9%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상이 20명(95.2%) 나타났다. 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 20명(95.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 21명(100.0%)으로 주간보호센터를 이용하는 이용자는 제공받는 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -3-4〉 서비스 환경 만족도

n=21

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	-	13/61.9	8/38.1
시설의 편의성	-	-	1/4.8	7/33.3	13/61.9
시설의 쾌적성	-	-	-	1/4.8	20/95.2

#### 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. '매우 그렇다'가 16명(76.2%)로 가장 높게 나타났으며 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 '매우 그렇다' 20명(95.2%), 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 주간보호센터는 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. '매우 그렇다' 20명(95.2%), 만족이상의 응답이 21명(100.0%) 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -3-5〉 서비스 과정 만족도

n=21

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	-	5/23.8	16/76.2
직원들의 친절성	-	-	-	1/4.8	20/95.2
업무처리 신속성	-	-	-	1/4.8	20/95.2

**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 '매우 그렇다'가 12명(57.1%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 20명(95.2%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 21명(100.0%)으로 나타났다.

<표 II-3-6> 서비스 결과 만족도

n=21

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	-	9/42.9	12/57.1
업무처리의 신뢰성	-	-	-	1/4.8	20/95.2
직원들의 전문성	-	-	-	-	21/100.0

**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 '매우 그렇다'가 13명(61.9%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 19명(90.5%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 21명(100.0%)으로 높게 나타나 주간보호센터의 운영에 대체적으로 만족하며 서비스를 지속하여 이용할 의향이 높은 것으로 드러났다.

〈표 II-3-7〉 서비스 전반적 만족도

n=21

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	-	-	8/38.1	13/61.9
이용의 편리성	-	-	-	2/9.5	19/90.5
이용의 지속성	-	-	-	-	21/100.0

#### 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 '매우 그렇다'가 15명(71.4%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 서비스 시간의 적절성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 18명(85.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 욕구가 반영된 서비스를 제공받는지에 대한 문항에는 '매우 그렇다'가 19명(90.5%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 개인프라이버시 및 자존심이 존중되는지에 대한 문항에는 '매우 그렇다'가 20명(95.2%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타났다. 마지막으로 응급한 사고 발생시 가족 등 보호자에게 신속한 연락이 이루어졌는지에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 20명(95.2%)으로 나타났으며, 만족이상의 응답이 21명(100.0%)으로 나타나 주간보호센터의 운영에 대체적으로 만족하는 것으로 드러났다.

〈표 II-3-8〉 서비스 이용유무 및 만족도

n=21

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
서비스의 질 만족도	-	-	-	6/28.6	15/71.4
서비스 시간 적절성	-	-	-	3/14.3	18/85.7
욕구가 반영된 서비스 제공	-	-	-	2/9.5	19/90.5
개인보호 및 자존심 존중정도	-	-	-	1/4.8	20/95.2
응급시 신속한 보호자 연락	-	-	-	1/4.8	20/95.2

### 3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 21명의 설문조사 참여자에게 보강해야할 프로그램과 주간 보호센터 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 주간보호 센터에서 보강해야할 프로그램에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-3-9>과 같이 나타났다. '인지기능 서비스' 18명(85.7%)이 가장 높게 나타났으며, '신체기능 서비스' 2명(9.5%), '사회적응 서비스' 1명(4.8%)순으로 나타났다.

<표 II-3-9> 주간보호센터에서 보강해야할 프로그램

n=21

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
인지기능 서비스	18	85.7
신체기능 서비스	2	9.5
사회적응 서비스	1	4.8
개별 맞춤 서비스	-	-
가족기능강화 서비스	-	-
기타	-	-

이어 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-3-10>과 같이 나타났다. '서비스 종류 및 프로그램 다양화'가 15명(71.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '안전시설 및 편의시설 확충' 4명(19.0%), '개별 맞춤 서비스 제공' 2명(9.5%)순으로 나타났다.

<표 II-3-10> 주간보호센터의 서비스 향상을 위해 보완해야 할 부분

n=21

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
서비스의 종류 및 프로그램의 다양성	15	71.4
직원의 친절성 및 전문성 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	4	19.0
개별 맞춤 서비스 제공	2	9.5
이용시간의 다양화	-	-
기타	5	50.0

## 4. 기타의견

### 가. 문제점이나 바라는 점

- 개인 사물함이 있었으면 좋겠다.

## 5. 결과 요약

김해시 노인종합복지관 주간보호센터(이하 주간보호센터) 이용자 21명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 14명(66.7%), 남자 7명(33.3%)로 나타났으며, 연령대는 80대가 11명(52.4%)로 가장 많았으며, 70대 7명(33.3%), 60대 3명(14.3%)으로 나타났다. 주간보호센터 주 이용자는 80대 여성으로 파악되며, 거주 지역으로는 북부동이 57.1%으로 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용자의 특성상 차량 탑승시간 및 이동거리가 이용등록과 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다.

김해시복지재단을 '알고 있다.'라고 23.8%가 답변하였으며 응답자 전원이 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 김해시복지재단을 '잘 모르겠다'는 응답이 76.2%로 주간보호센터 이용자들을 대상으로 김해시복지재단에 대한 홍보가 더욱 필요할 것으로 사료된다.

### 나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 95.2%로 나타났다. 이는 주간보호센터 이용 등록 시 실제로 센터를 이용하고 있는 이용자나 그 가족들의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

### 다. 이용목적

주간보호센터 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '낮 동안의 보호자 부재'가 61.9%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '인지능력 및 신체능력 저하'가 33.3%, '이용자의 사회성 감소'가 4.8%씩로 나타났다.

## 라. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘이용 절차의 간편성’ 100.0%, ‘시설의 편의성’ 95.2%, ‘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’ 100.0%으로 나타났다. 서비스 이용유무 및 만족도에서는 ‘서비스의 질 만족도’ 100.0%, ‘서비스 시간 적절성’ 100.0%, ‘욕구가 반영된 서비스 제공’ 100.0%, ‘개인보호 및 자존심 존중정도’ 100.0%, ‘응급시 신속한 보호자 연락 조치’, 100.0%로 나타났다. 서비스 부분은 모든 문항에 부정 답변이 없고 긍정 답변이 평균 99.7%로 김해시노인종합복지관 주간보호센터를 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

## 마. 이용자 욕구

이용자 욕구 조사 결과 ‘주간보호센터에서 보강해야할 프로그램’은 ‘인지기능서비스’ 85.7%가 가장 높았으며, 주간보호센터 운영의 보완사항에서는 ‘서비스 종류 및 프로그램 다양화’가 71.4%으로 가장 높았다.

## 6. 논의 및 향후 계획

2021년 김해시노인종합복지관주간보호센터 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, 주간보호센터 이용자의 대부분이 치매 및 노인성질환을 앓고 있어 인지기능 저하를 예방하기 위해 인지기능서비스

를 강화 할 필요가 있으며 프로그램의 다양화에 대한 욕구가 표출 되어 전문 인지강화프로그램을 도입하여 이용자 수준별 맞춤 프로그램 제공을 통한 프로그램 만족도 및 수행도를 높이고 이용자 인지능력 향상을 도모하고자 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 21명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 센터 전체 회원 등록 인원(23명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 90.0%에 해당하는 인원으로 전원의 욕구를 반영하지 못한 점이 있고, 노인성 질환의 어려움, 문맹으로 인해 이용자의 직접 응답의 어려움으로 인해 시설 직원의 인터뷰 형식으로 설문조사를 진행하여 정확한 결과를 도출하기 어려움이 있다. 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 만족한다는 의견이 많아 신규프로그램에 대한 의견이 많이 수렴되지 못하였다.

둘째, 코로나로 인해 긴급 돌봄 서비스 제공으로 충분한 서비스가 이뤄지지 못한 부분이 있어 2022년 정상 운영 시 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.

2022년 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 100명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과 아래의 <표 II-4-1>과 같다.

먼저 **성별은 남성이 51명(51%)**으로 여성 49명(49%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 71명(71%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 15명(15%), 80대 14명(14%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 **기초생활수급자여부는 '아니오'가 85명(85%)으로 높게 나타났으며**, '예'가 15명(15%)으로 나타났다.

거주 지역은 **삼안동 91명(91%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 내외동 4명(4%), 읍면지역 2명(2%), 동상동, 부원동, 불암동이 각 1명(1%)씩 나타났다. 세대유형은 **2인 이상 거주 64명(64%)**, 1인가구 35명(35%)으로 나타났다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 코로나19 확산방지 차원 복지관 축소운영(경로식당 미운영, 노년사회화교육 축소운영 등)으로 관할구역인 삼안동 지역 외 이용자들의 이용률이 낮다는 것을 알 수 있다.

<표 II-4-1> 일반적 사항

n=100

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	51	51
	여성	49	49
연령	60대	15	15
	70대	71	71
	80대	14	14
보호구분	국민기초생활수급자	15	15
	비수급자	85	85
거주지역	읍·면지역	2	2

	동상동	1	1
	부원동	1	1
	내외동	4	4
	삼안동	91	91
	불암동	1	1
세대유형	1인 세대	35	35
	2인 이상	64	64

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 71명(71%), ‘잘 모르겠다’ 29명(29%)으로 나타났으며, ‘알고 있다’라고 응답한 케이스에 한하여 ‘김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’라는 문항의 응답은 아래 <표 II-4-2>와 같다.

<표 II-4-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	23 31.1
		그렇다	43 58.1
		보통이다	7 9.5
		그렇지 않다	1 1.4
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	74 100	
	잘 모르겠다	28 -	

#### 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 57명(57%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해’ 15명(15%), ‘기타’ 14명(14%), ‘행정기관(시청, 행정복지센터) 및 다른 복지관 안내를 통해’ 9명(9%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해’ 5명(5%) 순으로 나타났다.

‘복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘교육프로그램 참여’ 38명(38%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 30명(30%), ‘일자리 참여를 위해’ 26명(26%), ‘점심식사 해결을 위해’ 3명(3%), ‘친구를 사귀기 위해’ 2명(2%), ‘기타의견’ 1명(1%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-4-3〉 복지관 이용 관련 요인

n=100

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	9	9
	이웃·친구·가족의 소개	57	57
	복지관 발행 홍보물	15	15
	대중매체	5	5
	기타의견	14	14
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여	38	38
	여가선용 및 취미활동을 위해	30	30
	일자리 참여를 위해	26	26
	점심식사 해결을 위해	3	3
	친구를 사귀기 위해	2	2
	기타의견	1	1

## 2. 만족도 조사

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

### 가. 서비스 환경 만족도

먼저 서비스 환경 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 아래의 〈표 Ⅱ-4-4〉와 같다.

복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사 결과는 ‘그렇다’ 44명(44%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘매우 그렇다’ 40명(40%), ‘보통이다’ 16명(16%)순으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과는 ‘그렇다’ 50명(50%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘매우그렇다’ 38명(38%), ‘보통이다’ 12명(12%)순으로 나타났다.

시설의 쾌적성에 대한 조사 결과는 '매우 그렇다' 56명(56%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 37명(37%), '보통이다' 7명(7%)순으로 나타났고, 서비스 환경 만족도 문항은 전반적으로 만족하는 것으로 나타남을 알 수 있다.

〈표 II -4-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	16	44	40
시설의 편의성	-	-	12	50	38
시설의 쾌적성	-	-	7	37	56

#### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II -4-5〉와 같다.

서비스 과정 만족도 분석 결과 복지관 이용안내 적절성에 '그렇다' 54명(54%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 88명(88%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

복지관 직원의 친절성 문항에 대해서는 '매우 그렇다' 58명(58%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 91명(91%)로 만족하는 것으로 나타났다.

복지관 업무 및 건의사항 처리의 신속성은 '매우 그렇다' 48명(48%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 86명(86%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -4-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	2	10	54	34
직원들의 친절성	1	-	8	33	58
업무처리 신속성	-	1	13	38	48

**다. 서비스 결과 만족도**

서비스 결과 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II - 4 - 6>과 같다.

복지관의 이용자 편의를 위한 다양한 지원 제공에서는 ‘그렇다’ 51명(51%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 77명(77%)로 만족하는 것으로 나타난다.

복지관 업무처리 신뢰도는 ‘그렇다’ 46명(46%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 89명(89%)으로 만족하는 것으로 나타났다.

복지관 직원 업무 전문성에는 ‘그렇다’ 50명(50%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 88명(88%)으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II - 4 - 6> 서비스 결과 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의 제공	-	2	21	51	26
업무처리 신뢰도	-	-	13	46	41
업무 전문성	-	-	12	50	38

**라. 서비스 전반적 만족도**

서비스 전반적 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II - 4 - 7>과 같다.

복지관의 유익성의 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 51명(51%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 94명(94%)로 만족하는 것으로 나타난다.

복지관은 누구나 이용하기 편리하다 문항에서는 ‘그렇다’ 43명(43%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 73명(73%)으로 나타났다.

앞으로의 복지관 이용 생각에는 ‘매우 그렇다’ 55명(55%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 97명(97%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-7〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
복지관 유익성	-	1	5	43	51
복지관 이용 편리성	4	7	16	43	30
앞으로의 복지관 이용	-	1	2	42	55

#### 마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

복지관 주요 서비스 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-4-8〉과 같다.

사회교육프로그램 만족도는 '매우 그렇다' 52명(52%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 77명(77%)으로 나타났다.

셔틀버스 만족도는 '매우 그렇다' 46명(46%)로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 66명(66%)으로 나타났다.

홍보물 적합성은 '매우 그렇다' 59명(55%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상의 응답이 83명(83%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-4-8〉 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해보지 않았다
사회교육프로그램 만족도	-	3	4	25	52	16
셔틀버스 만족도	5	4	11	20	46	14
홍보물 적합성	-	1	8	24	59	8

### 3. 이용자 욕구사항

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

가. 당면한 복지관의 역할

‘계속되는 코로나-19에 당면한 복지관 역할’에 대한 결과는 아래의 <표 II-4-9>와 같다.

복지관 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 ‘경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원’ 31명(31%), ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’ 24명(24%), ‘안전한 대면 프로그램의 활성화’ 22명(22%) 순으로 나타났다.

<표 II-4-9> 계속되는 코로나-19에 당면한 복지관 역할

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층(독거, 결식)노인 지원	7	7
경로식당 운영을 통한 급식 지원	31	31
안정적인 일자리 제공 통한 경제적 지원	24	24
온라인 강좌 개설을 통한 교육 지원	6	6
안전한 대면 프로그램 활성화	22	22
스마트기계(폰, 키오스크) 교육 확대 지원	8	8
기타의견	2	2

나. 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

‘복지관이 시급하게 보완해야 할 부분’에 대한 결과는 아래의 <표 II-4-10>과 같다. ‘양질의 급식 서비스 제공’ 37명(37%), ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’ 21명(21%), ‘다양한 프로그램 개발(정규 강좌, 특강, 특별프로그램 등)’ 20명(20%) 순으로 나타났다.

<표 II-4-10> 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문 상담	8	8
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	21	21
복지관 시설 및 기자재 보완	6	6
다양한 프로그램 개발	20	20
지역사회 내 홍보 활성화	3	3
양질의 급식서비스 제공	37	37
기타의견	4	4

다. 복지관 운영사업에 대한 선호도 조사

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-4-11>과 같다.

전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 **1순위는 '자율이용사업'이 27명(27%)로 가장 높았으며**, 그 외 '평생교육지원사업' 24명(24%), '노인일자리 지원사업' 23명(23%) 순으로 나타났다.

**2순위는 '경로식당'이 26명(26%)으로 가장 높았으며**, 그 외 '평생교육지원사업' 18명(18%), '자율이용사업' 13명(13%) 순으로 나타났다.

**3순위는 '건강증진사업'이 15명(15%)으로 가장 높았으며**, 그 외 '경로식당' 12명(12%), '자율이용사업' 10명(10%) 순으로 나타났다.

<표 II-4-11> 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	24/24.2	18/19.4	9/11	51/54.6	2
자율이용사업	<b>27/27.3</b>	13/14	10/12.2	50/53.5	3
건강증진사업	4/4	11/11.8	<b>15/18.3</b>	30/34.1	5
경로식당사업	16/16.2	<b>26/28</b>	12/14.6	<b>54/58.8</b>	1
정서생활지원사업	1/1	1/1.1	7/8.5	9/10.6	7
자원봉사사업	1/1	3/3.2	2/2.4	6/6.6	10
동아리활동	1/1	3/3.2	2/2.4	6/6.6	10
노인일자리사업	23/23.2	6/6.5	5/6.1	34/35.8	4
후원사업	-	-	-	-	-
경로당활성화지원사업	-	-	4/4.9	4/4.9	11
특별행사	-	2/2.2	2/2.4	4/4.6	13
노인권익증진사업	-	1/1.1	2/2.4	3/3.5	14
복지관홍보사업	-	1/1.1	3/3.7	4/4.8	12
특화사업	-	4/4.3	7/8.5	11/12.8	6
사례관리사업	-	-	-	-	-
식사배달사업	1/1	4/4.3	2/2.4	7/7.7	8

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석결과는 아래의 <표 II-4-12>와 같다.

60대~80대까지 '프로그램 참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서 '프로그램 참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '여가선용 및 취미활동', '일자리 참여' 등의 순으로 나타났다.

<표 II-4-12> 연령에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이

n=100

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교유 관계	점심 식사	일자리 참여	각종 서비스	기타	
60대	7	5	1	1	1	-	-	15
70대	25	22	1	1	21	-	1	71
80대	6	3	0	1	4	-	-	14
합 계	38	30	2	3	26	-	1	100

##### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-4-13>과 같다. 60대의 경우 1순위 '자율이용사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '평생교육지원사업' 순으로 나타났다. 70대의 경우 1순위 '자율이용사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '건강증진사업' 순으로 나타났다. 80대의 경우 1순위 '평생교육지원사업'/'노인일자리사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '자율이용사업' 순으로 나타났다.

연령별 운영사업 선호도 1·2·3 순위를 모두 합친 결과 '경로식당'이 54명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '평생교육지원사업' 51명, '자율이용사업' 50명 순으로 나타나 복지관 운영사업 선호도가 골고루 분포되어 있는 것을 알 수 있다.

〈표 II-4-13〉 연령별 복지관 운영사업 선호도

n=100

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	2	1	5	18	15	3	4	2	1	51
자율이용사업	5	1	2	20	10	4	2	2	4	50
건강증진사업	1	1	2	2	8	12	1	2	1	30
경로식당사업	4	2	1	10	21	11	2	3	-	54
정서생활지원사업	-	-	-	-	1	6	1	-	1	9
자원봉사사업	-	1	1	1	2	1	-	-	-	6
동아리활동	-	1	-	1	1	2	-	1	-	6
노인일자리사업	2	1	1	17	4	4	4	1	-	34
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
경로당활성화지원사업	-	-	-	-	-	2	-	-	2	4
특별행사	-	1	-	-	1	2	-	1	-	5
노인권익증진사업	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
복지관홍보사업	-	1	-	-	-	2	-	-	1	4
특화사업	-	4	1	-	-	4	-	-	2	11
사례관리사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
식사배달사업	1	1	1	-	2	1	-	1	-	7
합 계	15	15	15	69	65	55	14	13	12	273

## 다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II-4-14〉와 같다. 남성은 '여가 선용 및 취미활동을 위해', 여성은 '프로그램 참여'가 가장 높게 나타나며 차이를 보였다.

〈표 II-4-14〉 성별에 따른 복지관 이용의 주된 목적 차이

n=100

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교유 관계	점심 식사	일자리 참여	각종 서비스	기타	
남성	19	20	-	1	10	-	1	51
여성	19	10	2	2	16	-	-	49
합 계	38	30	2	3	26	-	1	100

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-4-15>와 같다. 남성의 경우는 1순위로 '자율이용사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '건강증진사업' 순으로 나타났다. 여성의 경우 1순위 '노인일자리사업', 2·3순위 '경로식당' 순으로 나타났다. 성별 선호도 조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '경로식당'이 54 명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '평생교육지원사업', '자율이용사업' 순으로 나타났다.

<표 II-4-15> 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이

n=100

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남성			여성			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	12	8	4	12	10	5	51
자율이용사업	16	11	4	11	2	6	50
건강증진사업	1	4	9	3	7	6	30
경로식당사업	11	14	5	5	12	7	54
정서생활지원사업	1	1	2	-	-	5	9
자원봉사사업	-	2	-	1	1	2	6
동아리활동	1	2	1	-	1	1	6
노인일자리사업	8	1	4	15	5	1	34
후원사업	-	-	-	-	-	-	-
경로당활성화지원사업	-	-	3	-	-	1	4
특별행사	-	1	-	-	1	2	4
노인권익증진사업	-	1	2	-	-	-	3
복지관홍보사업	-	-	3	-	1	-	4
특화사업	-	1	3	-	3	4	11
사례관리사업	-	-	-	-	-	-	-
식사배달사업	-	2	2	1	2	-	7
합 계	50	48	42	48	45	40	273

## 5. 기타의견

### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- ▶ 태권도, 사진 및 동영상 편집, 시니어 춤바댄스, 트로트 장구, 수화(수어) 프로그램 개설 희망
- ▶ 셔틀버스 운영시간 개설(12시)
- ▶ 다양한 노인일자리 희망

### 나. 그 외 기타의견

- ▶ 경로식당 재개 희망
- ▶ 셔틀버스 시간표대로 시간 준수 운행 요망 및 셔틀버스기사 불친절
- ▶ 체력단련실 확대·활성화
- ▶ 스마트폰 교육을 폭넓게 개발하여 강좌해주길 희망
- ▶ 새로운 셔틀버스 정류소를 만들었으면 함(한일아파트)
- ▶ 자율이용시설 주 6회 이상 사용할 수 있도록 개방되었으면
- ▶ 시니어 일자리 어르신들을 위해 힘써주시는데 감사함

## 6. 결과 요약

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

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도 분석 결과 설문조사 대상은 남성 51%, 여성 49%로 나타났다으며, 연령대는 70대 71%, 60대 15%, 80대 이상 14% 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대미여, 이용 남녀 성비는 비슷한 것으로 파악된다.

거주 지역으로는 삼안동이 91%로 과반수 이상 차지하였으며, 그 외 내외동, 읍면 지역 순으로 나타났다. 지리적 접근성이 낮아 복지관 관내 관할지역인 삼안동을 제외한 다른 지역 거주자의 이용률이 낮다는 것을 알 수 있다.

전체 응답자 중 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 응답한 이용자는 70%이며, 그 중 66%가 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

## 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 57%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '본 복지관 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해'가 15%, '기타' 14% 순으로 나타났다.

## 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '교육프로그램 참여'가 38%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '여가선용 및 취미활동을 위해' 30%, '일자리 참여' 26% 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60·70·80대 모두 '교육프로그램 참여'가 가장 높게 나타났다.

## 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도는 '복지관 이용절차의 간편성' 84%, '시설의 편의성' 88%, '시설의 쾌적성' 93%가 만족 이상으로 나타났다.

서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용안내의 적절성' 88%, '직원의 친절성' 91%, '업무처리의 신속성' 86%가 나타났다.

서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 다양한 지원 제공' 77%, '복지관 업무 처리 신뢰도' 89%, '복지관 직원 업무 전문성' 88%로 나타났다.

서비스 전반적 만족도에서는 '복지관 유익성' 94%, '복지관은 누구나 이용하기 편리하다' 73%, '앞으로의 복지관 이용' 97%로 나타났다.

마지막으로 복지관 주요 서비스 만족도에서는 '사회교육프로그램 만족도' 77%, '셔틀 버스 만족도' 66%, '홍보물 적합성' 83%가 만족 이상으로 나타났다.

## 마. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항 조사 결과 계속되는 코로나-19에 당면한 복지관의 역할에 대해 '경로 식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원'이 31%로 가장 높았으며, 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서도 '양질의 급식서비스 제공'이 37%로 가장 높았다. 위의 조사 결과에 따르면 코로나-19로 운영 중단되어 있는 경로식당의 재개 욕구가 높은 것을 알 수 있다.

복지관 16개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '자율이용사업' 27%, 2순위 '경로식당' 26%, 3순위 '건강증진사업' 15% 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면 60대는 1순위 '자율이용사업', 2순위 '특화사업', 3순위 '평생교육지원사업' 순으로 나타났으며, 70대는 1순위 '자율이용사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '건강증진사업' 순으로 나타났다. 80대에서는 1순위 '평생교육지원사업/노일일자리사업', 2순위 '경로식당', 3순위 '자율이용사업' 순으로 나타났다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021년 김해시동부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 복지관 이용의 주된 목적에 모든 연령대가 '교육프로그램 참여'를 위해 복지관을 방문하는 것으로 나타났다. 또한 계속되는 코로나-19에 당면한 복지관 역할에 '안전한 대면 프로그램 활성화'가 22%로 나타났다. 현재 코로나 확산 방지 차원으로 노년사회화 교육프로그램을 대폭 감소 운영 중에 있으나, 복지관 이용 어르신들의 욕구조사 결과를 토대로 앞으로의 노년사회화교육 운영에 있어 축소 운영 이외 다른 방향의 운영방법이 제시되어야 할 것으로 사료된다. 또한 이용자 만족도 및 욕구조사와 노년사회화교육프로그램 만족도 조사의 의견을 종합하여 새로운 프로그램 개발 및 기존 프로그램 보완 등이 앞으로의 프로그램 운영에 반영되어야 할 것이다.

둘째, 복지관이 시급하게 보완해야 할 부분에서 '양질의 급식서비스 제공'이 37%로 가장 높게 나타났다. 또한 당면한 복지관의 역할, 복지관 운영사업 선호도, 기타의견에서도 경로식당 관한 응답이 많았던 것을 알 수 있다. 이에 코로나-19 상황으로 2020년부터 경로식당 미 운영으로 복지관 관내 독거·저소득층 등 결식의 우려가 높아지는 등의 문제가 발생되고 있고, 복지관 이용자들의 경로식당 재개 욕구가 매우 높은 것으로 파악됨에 따라 계속되는 코로나-19 상황 속에서도 안전하게 경로식당을 운영할 수 있는 방향이 모색되어야 한다고 사료된다.

셋째, 복지관 주요서비스 만족도에서 유일하게 셔틀버스 만족도에 '전혀 그렇지않다'의 응답이 도출되었다. 기타의견에서도 셔틀버스 시간 준수 운행에 대한 요청과 셔틀버스 기사의 불편점 등의 의견이 나왔다. 본 복지관은 지리적으로 접근하기 곤란한 장소에 위치하고 있어 셔틀버스를 이용하는 어르신들이 많다. 이에 이용자들의 의견을 반영하여 지속적인 셔틀버스 운행 시 정해진 노선 및 출발 시간 준수 여부 확인과 더불어 셔틀버스 기사 친절응대 및 안전운행 교육을 실시하는 등 불편함 없이 셔틀버스를 이용할 수 있도록 할 예정이다.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시동부노인종합복지관 이용자 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 코로나로 인해 중단된 사업이 많아 설문조사 기간 기준으로 운영되고 있지 않은 사업에 대한 욕구가 가장 많이 도출되는 점 등을 미루어 보아 다양한 욕구를 파악하기에는 무리가 있다.

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

셋째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약 5,100명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 1.96%에 해당하는 인원으로 매우 적다. 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

2022년 설문조사에서는 이러한 한계점을 보완하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 다양한 사업의 참여자를 대상으로 조사 범위를 확대하여 추진해야 할 것으로 사료된다.

## 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 18명(90%)**으로 '남성' 2명(10%)보다 높게 나타나 '여성'의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 '80대 이상'이 15명(75%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '70대' 4명(20%), '90대' 1명(5%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 **보호구분은 '일반'이 17명(85%)**, '차상위' 2명(10%), '수급자' 1명(5%) 대상자로 나타났다. **거주지역은 '삼안동'이 16명(80%)**, '칠산서부동' 3명(15%), '부원동' 1명(5%) 순으로 나타났다. **등급유형은 '5등급' 12명(60%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '4등급' 5명(25%), '인지지원등급' 2명(10%), '3등급' 1명(5%) 순으로 나타났다. 응답자는 **'아들(며느리)' 9명(45%)**, **'딸(사위)'가 9명(45%)으로 동일하게 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '배우자' 2명(10%) 순으로 나타났다.

< 표 Ⅱ-5-1 일반적 사항 >

n=20

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	2	10
	여성	18	90
연령	70대	4	20
	80대 이상	15	75
	90대	1	5
보호구분	일반	17	85
	차상위	2	10
	수급자	1	5
거주지역	부원동	1	5
	칠산서부동	3	15
	삼안동	16	80

	구분	빈도(명)	비율(%)
등급유형	3등급	1	5
	4등급	5	25
	5등급	12	60
	인지지원등급	2	10
응답자	배우자	2	10
	아들(며느리)	9	45
	딸(사위)	9	45

## 2. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도에 관한 문항을 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-5-2>와 같다. 먼저 김해시복지재단을 알고 있는지를 묻는 질문에 ‘예’가 15명(75%)으로 응답하고 ‘아니오’로 5명(25%)이 알지 못한다고 응답했다.

김해시복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는가?의 질문에는 ‘그렇다’가 10명(50%), ‘매우그렇다’가 3명(15%), ‘보통이다’가 2명(10%)로 ‘그렇다’ 이상의 응답이 65% 이상으로 나타나 복지재단의 인지도는 높으며 긍정적인 이미지를 가지고 있음을 알 수 있다.

< 표 Ⅱ-5-2 복지재단의 인지도 >

n=20

	구분	빈도(명)	비율(%)
인지도	예	15	75
	아니오	5	25
이미지	매우 그렇다	3	15
	그렇다	10	50
	보통이다	2	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 ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’가 10명(50%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘국민건강보험공단 홈페이지 및 안

내'가 4명(20%), '직원'이 4명(20%), '본 복지관 발행 홍보물을 통해'가 2명(10%)로 그 다음 순으로 나타났다. 또한 이용 이유로는 '낮 동안의 보호자 부재'가 8명(40%)로 가장 높게 나타났으며, '인지능력 및 신체능력 저하'가 7명(35%), '이용자의 사회성 감소'가 3명(15%), '이용자의 문제행동' 2명(10%)로 나타났다.

〈 표 II-5-3 주간보호서비스 인지도 〉

n=20

	구분	빈도(명)	비율(%)
이용계기	이웃, 친구, 가족 소개	10	50
	건강보험공단 홈페이지	4	20
	복지관 홍보물	2	10
	직원 안내	4	20
이용이유	낮 동안의 보호자 부재	8	40
	이용자의 사회성 감소	3	15
	이용자의 문제행동	2	10
	인지능력 및 신체능력저하	7	35

#### 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 이용하는 절차가 간단하고 편하다'의 문항에 '그렇다' 이상의 응답이 총 80%로 나타났으며, '보통이다'라는 응답이 15%, '전혀그렇지않다'라는 응답이 5%가 나왔다. '센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다.'라는 문항에서 '그렇다' 이상의 응답이 80%이며, '보통이다'는 20%로 편의시설에 대한 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.

〈 표 II -5-4 서비스 환경 만족도 〉

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 편리성	1/5	0/0	3/15	9/45	7/35
시설의 편의성	0/0	0/0	4/20	8/40	8/40
시설의 쾌적성	1/5	0/0	1/5	8/40	10/50

## 나. 서비스 과정

서비스 과정의 만족도는 3개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈 표 II -5-5 〉와 같다. 만족도 문항 중에서 '센터에 대한 이용안내가 잘 되고 있다'의 문항에 '그렇다' 이상의 응답이 총 85%로 높게 나타났으며, 그 외 '보통이다'라는 응답도 15%로 나왔다. '센터의 직원들은 친절하다'라는 문항에서 '그렇다' 이상의 응답이 총 95%로 높게 나타났으며, 그 외 '보통이다'라는 응답도 5%로 나왔다. '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 5%로 나왔다.

〈 표 II -5-5 서비스 과정 만족도 〉

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터 이용안내	0/0	0/0	3/15	8/40	9/45
직원의 친절성	0/0	0/0	1/5	8/40	11/55
업무의 신속성	0/0	1/5	1/5	7/35	11/55

**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’ 이상의 응답이 총 90%로 높게 나타났으며, ‘센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’라는 문항에서도 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 85%로 센터의 지원종류와 업무처리에 대한 신뢰도가 높은 편으로 나타났다. ‘센터 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.’라는 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 90%로 나타나 전반적으로 센터의 서비스 결과에 높은 만족을 보였다.

< 표 Ⅱ-5-6 서비스 결과 만족도 >

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
편의 지원 서비스의 다양성	0/0	1/5	1/5	10/50	8/40
업무 처리 신뢰도	0/0	0/0	3/15	9/45	8/40
직원의 업무전문성	0/0	0/0	2/10	9/45	9/45

**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’ 이상의 응답이 총 85%로 높게 나타났으며, ‘센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다’라는 문항에서도 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 80%로 나타났다. ‘센터를 앞으로도 이용할 생각이다’라는 문항에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 90%로 나타나 센터의 유익성, 편리성, 지속적인 이용여부에 대한 의견이 높은 편으로 나타났다.

〈 표 II -5-7 사회적 만족도 〉

n=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
센터의 유익성	0/0	0/0	3/15	5/25	12/60
센터의 편리성	0/0	1/5	3/15	6/30	10/50
센터 이용 지속여부	0/0	0/0	2/10	5/25	13/65

#### 마. 서비스 이용유무 및 만족도

서비스 이용 만족도는 5개 문항으로 구성하였으며 세부문항의 빈도분석 결과는 아래의 표 〈 표 II -5-8 〉와 같다. 만족도 문항 중에서 ‘제공된 서비스의 질은 만족스럽다’의 문항에 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 85%로 높게 나타났으며, ‘보통이다’ 10%가 나타났다. ‘서비스 제공 시간은 적절하다’라는 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 75%, ‘보통이다’라는 응답 20%로 나타났다. ‘이용자의 욕구가 반영된 서비스가 제공되고 있다.’라는 문항에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 85%로 나타났다. ‘서비스 제공 시 이용자의 프라이버시 및 자존심이 존중되어 진다’에 대한 문항에서는 ‘그렇다’ 이상의 응답이 총 85%로 만족 비율이 높게 나타났다. ‘건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다.’라는 항목에서 ‘그렇다’ 이상의 응답이 85%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=20

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스 질	0/0	1/5	2/10	8/40	9/45

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
서비스 제공시간	0/0	1/5	4/20	6/30	9/45
이용자 욕구 반영	0/0	1/5	2/10	8/40	9/45
개인 프라이버시 및 자존심 존중	0/0	0/0	3/15	7/35	10/50
보호자와의 연락 유무	0/0	0/0	3/15	7/35	10/50

**바. 보강프로그램 욕구**

보강 프로그램에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 < 표 II-5-9 >와 같다. **‘인지기능서비스’가 7명(35%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 ‘개별맞춤서비스’ 6명(30%), ‘신체기능서비스’ 4명(20%), ‘가족기능강화서비스’ 1명(5%), ‘사회적응서비스’ 1명(5%)순으로 나타났다.

< 표 II-5-9 보강프로그램 욕구 >

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	7	35
신체기능서비스	4	20
사회적응서비스	1	5
개별맞춤서비스	6	30
가족기능강화서비스	1	5
기타	1	5

**사. 필요사항 욕구**

필요사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 아래의 표 < 표 II-5-10 >과 같다. **‘서비스 종류 및 프로그램의 다양화’가 9명(45%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 ‘개별 맞춤서비스 제공’이 7명(35%), ‘안전시설 및 편의시설 확충’이 2명(10%), ‘이용시간의 다양화’가 1명(5%), ‘기타’가 1명(5%) 순으로 나타났다.

〈 표 II -5-10 필요사항 욕구 〉

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	9	45
직원의 친절성 및 전문성 강화	0	0
안전시설 및 편의시설 확충	2	10
개별 맞춤 서비스 제공	7	35
이용시간의 다양화	1	5
기타	1	5

## 5. 기타의견

- 보호자에게 활동하는 모습 카톡으로 발송해주시면 감사함.
- 대체로 만족함
- 부모님 잘 보살펴주셔서 너무 감사함
- 야간시간을 늘려주면 좋겠음
- 모든 면에서 잘하고 있음
- 개별 맞춤서비스의 부족(기저귀 등)

## 6. 결과 요약

김해시동부노인종합복지관 주간보호센터 이용자 20명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도 분석 결과 설문조사 대상은 남성 10%, 여성 90%로 나타났으며, 연령대는 80대 75%, 70대 20%, 90대 5% 순으로 나타났고, 보호구분은 일반 대상자 85%, 차상위 10%, 수급자 5%로 나타났다.

주간보호센터 주 이용자는 80대이며, 이용 남녀 성비는 여성이 많고, 일반대상자가 많은 것으로 파악된다.

거주 지역으로는 삼안동이 80%, 칠산서부동 15%, 부원동 5%로 삼안동에 거주중인 대상자가 가장 많은 것으로 파악된다.

등급 유형으로는 5등급 60%, 4등급 25%, 인지지원등급 10%, 3등급 5% 순으로 나타나며, 응답자로는 아들(며느리), 딸(사위)가 각 45%로 높게 나왔으며, 배우자가 10%로 나타났다. 치매 초기인 5등급의 이용자가 가장 많으며, 자녀와 자녀의 배우자가 이용자의 보호자 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 응답한 이용자는 75%이며, 그 중 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답한 이용자가 86.6%로 나타났다.

주간보호서비스 이용 관련 요인으로는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 50%로 가장 높게 나타났으며, '건강보험공단 홈페이지' 20%, '직원의 안내' 20%, '복지관 홍보물' 10% 순으로 나타났다. 주간보호서비스 이용 이유로는 '낮 시간 동안 보호자의 부재'가 40%, '인지능력 및 신체능력 저하'가 35%, '이용자의 사회성 감소'가 15%, '이용자의 문제행동' 10% 순으로 낮 시간의 보호자 부재와 이용자의 인지능력 및 신체능력 저하에 따라 주간보호 서비스를 이용하고자 하는 보호자가 많음을 알 수 있다.

#### 나. 주간보호서비스 만족도

주간보호서비스 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도는 '이용절차의 편리성' 80%, '시설의 편의성' 80%, '시설의 쾌적성' 90%가 그렇다 이상의 답변을 하였다.

서비스 과정 만족도에서는 '센터 이용안내' 85%, '직원의 친절성' 95%, '업무의 신속성' 90%로 나타났다.

서비스 결과 만족도에서는 '편의 지원 서비스의 다양성' 90%, '업무 처리 신뢰도' 85%, '직원의 업무전문성' 90%로 나타났다.

서비스 전반적 만족도에서는 '센터의 유익성' 85%, '센터의 편리성' 80%, '센터 이용 지속여부' 90%로 나타났다.

서비스 이용유무 및 만족도에서는 '서비스의 질' 85%, '서비스 제공시간' 75%, '이용자 욕구 반영' 85%, '개인 프라이버시 및 자존심 존중' 85%, '보호자와의 연락 유무' 85%가 그렇다 이상으로 나타났으며, 대다수의 응답자가 긍정적인 답변을 하였다.

#### 다. 이용자 욕구조사

보강 프로그램에 대한 욕구조사 결과 '인지기능서비스'가 35%로 가장 높게 나타났으며, '개별맞춤서비스'가 30%, 신체기능서비스 20%, 그 외 사회적응서비스, 가족기능강화서비스, 기타가 각 5%로 나타났다. 보호자들의 인지기능서비스가 가장 큰 욕구로 나타났으며, 2022년 프로그램 계획에 이를 반영하여 주간보호 서비스를 운영하고자한다.

필요사항 욕구에 대해서는 '서비스 종류 및 프로그램 다양화'가 45%, '개별 맞춤 서비스 제공' 35%, 안전시설 및 편의시설 확충 10%, 이용시간의 다양화 5%, 기타 5%로 나타났다.

### 7. 논의 및 향후 계획

2021년 김해시동부노인종합복지관 주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선 계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 주간보호서비스가 나아가야할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 주간보호 서비스 이용에 대한 욕구에서 '인지기능서비스' 35%, '서비스 종류 및 프로그램 다양화' 45% 로 나타났다. 현재 코로나-19로 인해 외부강사 및 자원봉사자의 출입이 금지되면서 요양보호사들이 모든 프로그램을 진행하며 다양한 프로그램이 진행되지 않아 이러한 욕구가 반영된 것으로 사료됨에 따라 앞으로의 프로그램을 다양화 시키고자한다.

둘째, 주간보호의 특성상 이용자가 설문조사에 응하기 어려워 보호자들에게 설문조사를 실시하고 있다. 이에 서비스 이용자의 욕구를 알기에 어려움이 있으며, 이용자들의 욕구보다 보호자들의 욕구가 반영될 수 있다. 평상시에 이용자들 언어적, 비언어적 행동을 통해 이용자들의 욕구를 파악하여, 그 욕구를 충족시킬 수 있도록 하고자한다.



## 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>와 같다. 먼저 **성별은 여성이 59명(59.0%)**으로 남성 41명(41.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 51명(51.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 60대 29명(29.0%), 80대 이상 20명(20.0%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 83명(83.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, '예' 17명(17.0%)으로 나타났다. 거주지역은 **장유3동 65명(65.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 장유2동 13명(13.0%), 장유1동 11명(11.0%), 내외동과 칠산서부동 7명(7.0%), 기타 4명(4.0%) 순으로 나타났다. 세대유형은 **2명 이상 거주(부부, 자녀 등) 65명(65.0%)**, 1인 세대 35명(35.0%)으로 나타났다.

<표 Ⅱ-6-1> 일반적 사항

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)	
성별	남성	41	41.0
	여성	59	59.0
연령	60대	29	29.0
	70대	51	51.0
	80대 이상	20	20.0
보호구분	예	17	17.0
	아니오	83	83.0
거주지역	장유1동	11	11.0
	장유2동	13	13.0
	장유3동	65	65.0
	내외동	1	1.0
	칠산서부동	6	6.0
	기타 읍면동	4	4.0
세대유형	1인 세대	35	35.0
	2명 이상 거주	65	65.0

### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시 복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 67명(67.0%), ‘아니오’ 33명(33.0%)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 59명(59.0%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 II-6-2> 김해시복지재단 인지도

n=100

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	21 21.0
		그렇다	38 38.0
		보통이다	11 11.0
		그렇지않다	2 2.0
		전혀 그렇지 않다	1 1.0
	총 계	100 100	
	잘 모르겠다	27 27.0	

### 다. 복지관 이용관련 요인

‘서부노인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구가족의 소개를 통해’가 41명(41.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 30명(30.0%) 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 18명(18.0%), ‘대중매체’ 8명(8.0%), 기타 3명(3.0%)순으로 나타났다. ‘김해시서부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 100케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 <표 II-6-3>와 같이 나타났다. ‘프로그램참여’‘여가선용’이 각 37명(37.0%)로 동일한 빈도로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘일자리 참여를 위해’ 13명(13.0%), ‘점심식사를 위해’ 7명(7.0%), ‘친구를 사귀기 위해’ 3명(3.0%), 각종서비스 참여를 위해 3명(3.0%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 II -6-3〉 복지관 이용관련 요인

n=100

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	18	18.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	41	41.0
	복지관 발행 홍보물	30	30.0
	대중매체	8	8.0
	기타의견	3	3.0
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	37	37.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	37	37.0
	일자를 참여를 위해	13	13.0
	점심식사 해결을 위해	7	7.0
	친구를 사귀기 위해	3	3.0
	각종서비스(물리치료 등)를 제공받기 위해	3	3.0
	기타의견	-	-

## 2. 김해시서부노인종합복지관 이용 만족도 조사

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시서부노인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·과정·결과·전반적 만족도 4개로 구분하여 조사하였다. 먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과 아래의 〈표 II -6-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 64명(64.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 22명(22.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 57명(57.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 25명(25.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 56명(56.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 34명(34.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -6-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	2/2.0	12/12.0	64/64.0	22/22.0
시설의 편의성	-	1/1.0	17/17.0	57/57.0	25/25.0
시설의 쾌적성	-	1/1.0	9/9.0	56/56.0	34/34.0

## 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’ 55명(55.0%), 만족이상의 응답이 84명(84.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘그렇다’ 53명(53.0%), 만족이상의 응답이 95명(95.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. 그렇다 50명(50.0%), 만족이상의 응답은 77명(77.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -6-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	-	-	15/15.0	55/55.0	30/30.0
직원들의 친절성	-	-	5/5.0	53/53.0	42/42.0
업무처리 신속성	-	4/4.0	19/19.0	50/50.0	27/27.0

### 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 56명(56.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 77명(77.0%)으로 나타났다. **업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 62명(62.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 88명(88.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 57명(57.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 83명(83.0%)으로 나타났다.

<표 II-6-6> 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	-	2/2.0	21/21.0	56/56.0	21/21.0
업무처리의 신뢰성	-	2/2.0	10/10.0	62/62.0	26/26.0
직원들의 전문성	1/1.0	-	16/16.0	57/57.0	26/26.0

### 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’ 55명(55.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 88명(88.0%)로 나타났다. **복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 57명(57.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 82명(82.0%)으로 나타났다. 마지막으로 **계속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 54명(54.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 97명(97.0%)으로 나타났다.

〈표 II -6-7〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	-	12/12.0	55/55.0	33/33.0
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	-	2/2.0	16/16.0	57/57.0	25/25.0
계속적인 복지관 이용 의향	-	-	3/3.0	54/54.0	43/43.0

#### 마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

노인복지관 주요 서비스 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 〈표 II -6-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 **사회교육프로그램 이용 만족도**에 대한 조사결과 **‘매우그렇다’ 41명(41.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 76명(76.0%)로 나타났다. **셔틀버스 이용 만족도**에 대한 조사결과 **‘매우그렇다’가 35명(35.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 65명(65.0%)으로 나타났다. 마지막으로 복지관 각종 홍보물의 복지관 이용편의 제공여부에 대한 조사에서는 **‘그렇다’가 42명(42.0%)**으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 80명(80.0%)으로 나타났다.

〈표 II -6-8〉 노인복지관 주요 서비스 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용 해보지 않았다
사회교육 프로그램 만족도	2/2.0	2/2.0	9/9.0	35/35.0	41/41.0	11/11.0
셔틀버스 이용 만족도	2/2.0	2/2.0	14/14.0	30/30.0	35/35.0	17/17.0
각종 홍보물의 복지관 이용 편의 제공여부	1/1.0	1/1.0	11/11.0	42/54.0	38/38.0	7/7.0

### 3. 이용자 욕구사항

#### 가. 코로나19 상황 속 당면한 복지관 역할

이용자 욕구는 총 100명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 코로나-19가 계속되고 있는 시점, 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-6-9>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 '안전한 대면프로그램의 활성화' 29명(29.0%)이 가장 높게 나타났으며, '안정적인 일자리 제공'이 26명(26.0%)로 나타났다.

<표 II-6-9> 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할

n=100

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한지원	9	9.0
경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원	20	20.0
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	26	26.0
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	10	10.0
안전한 대면 프로그램의 활성화	29	29.0
디지털 시대에 따른 스마트기계 관련 교육 확대 지원	4	4.0
기타의견	2	2.0

#### 나. 복지관이 시급하게 보완해야할 부분

복지관이 가장 시급하게 보완해야할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-6-10>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 '다양한 프로그램 개발'이 31명(31.0%)로 가장 높게 나타났으며, '근로소득 보장을 위한 일자리 제공' 19명(19.0%), '양질의 급식서비스 제공' 15명(15.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 14명(14.0%), '전문적 상담' 12명(12.0%), 기타 의견 6명(6.0%), '홍보활성화' 3명(3.0%) 등의 의견 순으로 나타났다.

〈표 II -6-10〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=100

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	12	12.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	19	19.0
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	14	14.0
다양한 프로그램 개발	31	31.0
지역사회 내 홍보의 활성화	3	3.0
양질의 급식서비스 제공	15	15.0
기타의견	6	6.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 〈표 II -6-11〉와 같다. 전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 33명(33.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘자율이용사업’ ‘건강증진사업’ 이 각 18명(18.0%), ‘노인일자리사업’ 17명(17.0%)순으로 나타났다. 2순위는 ‘건강증진사업’이 28명(28.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘자율이용’ 21명(21.0%), ‘평생교육지원사업’이 15명(15.0%), ‘경로식당’이 13명(13.0%)순으로 나타났다. 3순위는 ‘경로식당’이 16명(16.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 ‘자율이용’ 13명(13.0%), ‘건강증진’, ‘평생교육’ 각 12명(12.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원’ 60명(60.0%)이 가장 높았으며, 그외 ‘건강증진사업’ 58명(58.0%), ‘자율이용’ 52명(52.0%) 등으로 나타났다.

〈표 II -6-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=128

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
평생교육지원사업	33/33.0	15/15.0	12/12.0	60/60.0	1
자율이용사업	18/18.0	21/21.0	13/13.0	52/52.0	3
건강증진사업	18/18.0	28/28.0	12/12.0	58/58.0	2
경로식당	8/8.0	13/13.0	16/16.0	37/37.0	4
정서생활지원사업	2/2.0	5/5.0	8/8.0	15/15.0	6
자원봉사사업	-	2/2.0	5/5.0	7/7.0	8
동아리활동	1/1.0	2/2.0	2/2.0	5/5.0	10
노인일자리사업	17/17.0	5/5.0	7/7.0	29/29.0	5
후원사업	-	2/2.0	2/2.0	4/4.0	11
경로당활성화사업	-	2/2.0	7/7.0	9/9.0	7
특별행사	-	-	4/4.0	4/4.0	11
노인권익증진사업	-	2/2.0	5/5.0	7/7.0	8
복지관홍보사업	-	-	1/1.0	1/1.0	12
외부공모사업 등	1/1.0	-	-	1/1.0	12
사례관리사업	1/1.0	1/1.0	3/3.0	5/5.0	10
식사배달사업	1/1.0	2/2.0	3/3.0	6/6.0	9

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II -6-12〉과 같다. 60대는 '여가선용'을 위해, 70대와 80대 이상은 동일하게 '교육참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '프로그램 참여' '여가선용'이 가장 높게 나타났으며, 그 외 '일자리참여', '점심식사' 등의 순으로 나타났다.

〈표 II -6-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=100

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 참여	여가 선용	교우 관계	점심 식사 해결	일자리 참여	각종 서비스 제공	기타	
60대	9	13	-	1	5	1	-	29
70대	20	17	2	4	7	-	-	50
80대 이상	8	7	1	2	1	1	1	21
합 계	37	37	3	7	13	2	1	100

#### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II -6-13>과 같다. 60대는 1순위 '평생교육지원사업' 2순위는 '노인일자리', '건강증진사업' 3순위 '자율이용', '경로식당사업', '정서생활사업' 순으로 나타났다. 70대는 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '일자리사업', '자율이용', 3순위 '건강증진사업' 순으로 나타났다. 80대 이상은 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '자율이용사업', '건강증진사업' 과 3순위 '경로식당', '노인일자리' 순으로 나타났다. 연령별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 33명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '자율이용사업', '건강증진사업' 각 18명, '일자리사업' 17명 순으로 나타났다.

〈표 II -6-13〉 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=300

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도									합계
	60대			70대			80대 이상			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	11	4	3	15	8	8	7	3	1	60
자율이용사업	4	6	3	10	11	6	4	4	4	52
건강증진사업	5	9	4	9	16	4	4	3	4	58
경로식당	1	2	1	4	7	10	3	4	5	37
정서생활지원사업	1	1	3	1	3	5	-	1	-	15
자원봉사사업	-	1	2	-	1	3	-	-	-	7
동아리활동	-	-	2	1	1	-	-	1	-	5
노인일자리사업	5	3	4	10	-	3	2	2	-	29
후원사업	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2
경로당활성화사업	-	1	3	-	1	2	-	-	2	9
특별행사	-	-	-	-	-	2	-	-	2	4
노인권익증진사업	-	1	2	-	1	3	-	-	-	7
복지관홍보사업	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
외부공모사업 등	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
사례관리사업	1	-	2	2	-	2	-	1	-	8
식사배달사업	1	1	-	0	1	1	-	-	2	6
합 계	29	29	29	52	51	50	20	20	20	300

다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 〈표 II -6-14〉와 같다. 전체 성별에서 ‘프로그램참여’ 및 ‘여가선용’ 이 가장 높게 나타났다. 남성에서는 ‘프로그램참여 및 여가선용’, ‘일자리 참여’ 순으로 나타났고 여성에서는 ‘프로그램 참여’, ‘여가선용’, ‘일자리 참여’ 순으로 나타났다.

〈표 II -6-14〉 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=100

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램 참여	여가선용	친구 사귀기	점심식사	일자리	각종 서비스	기타	
남성	16	17	2	2	3	1	-	41
여성	21	20	1	5	10	1	1	59
합계	37	37	3	7	13	2	-	100

라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II -6-15〉와 같다. 남자의 경우 1순위 '자율이용', 2순위 '건강증진사업', 3순위 '경로식당'으로 나타났다. 여자의 경우도 1순위 '평생교육지원사업', 2순위 '건강증진사업', 3순위 '경로식당' 순으로 나타났다. **성별 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업'이 60명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '건강증진' 58명, '자율이용' 52명, '노인일자리' 29명 순으로 나타났다.**

〈표 II -6-15〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=300

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남자			여자			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
평생교육지원사업	11	6	5	22	9	7	60
자율이용사업	13	8	6	5	13	7	52
건강증진사업	4	10	5	14	18	7	58
경로식당	5	6	7	3	7	10	38
정서생활지원사업	-	4	2	2	1	6	15
자원봉사사업	-	1	-	-	1	5	7
동아리활동	1	1	-	-	1	2	5
노인일자리사업	6	2	3	11	3	4	29
후원사업	-	1	-	-	1	-	2
경로당활성화사업	-	-	6	-	2	1	9
특별행사	-	-	2	-	-	2	4
노인권익증진사업	-	1	3	-	1	2	7
복지관홍보사업	-	-	1	-	1	-	2
외부공모사업 등	-	-	-	1	-	-	1
사례관리사업	1	-	2	-	1	1	5
식사배달사업	-	1	-	1	1	3	6
합 계	41	41	42	59	60	57	300

## 5. 기타의견

### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 스마트폰 강좌 추가 개설 요청
- 기관에서 신규 평생교육 프로그램 개발 노력

### 나. 개선 또는 기타 건의사항

- 복지관 정상 운영
- 강좌 교육기회 및 교육 시간 확대
- 경로식당 운영
- 주차장 확장 요청
- 사회복지요원 진척 응대
- 스마트폰 강좌 추가 개설 및 교육 기회 확대 요청

## 6. 결과 요약

김해시서부노인종합복지관 이용자 100명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 '여성' 59명(59.0%), '남성' 41명(41.0%)으로 나타났으며, 연령대는 70대가 51명(51.0%)로 가장 많았으며, 60대 29명(29.0%), 80대 이상 20명(20.0%)으로 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 나타났다. 다양한 연령대 및 남성 이용자 증가를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주지역으로는 장유지역이 65명(65.0%)로 대부분을 차지하였으며 타지역은 4.0%로 나타났다. 세대유형은 2명 이상 거주 65명(65.0%), 1인 세대 35명(35.0%)로 비슷한 양상을 보였다.

#### 나. 김해시복지재단 인지도

김해시복지재단 인지도 조사결과, '알고 있다' 67명(67.0%)가 답변하였으며 59명(59.0%)가 '지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다'고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

#### 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개'를 통해가 41명(41.%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 18명(18.0%), 복지관 발행 홍보물 30명(30.0%), 대중매체 8명(8.0%) 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자 뿐만 아니라 다양한 홍보활동이 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '프로그램 참여 및 '여가선용'이 각 37명(37.0%)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 '일자리 참여' 13명(13.0%), '점심식사를 위해' 7명(7.0%), '친구를 사귀기 위해' 및 각종서비스를 제공받기 위해' 각 3명(3.0%)의 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 60대·70대·80대에서 공통적으로 '평생교육지원사업 참여 위해'가 가장 높게 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 64.0%, '시설의 편의성' 57.0%, '시설의 쾌적성' 56.0%으로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보 제공' 85.0%, '직원의 친절성' 95.0%, '업무처리 신속성' 77.0%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 '업무처리의 신뢰성' 88.0%, '직원들의 전문성' 83.0%, '편의제공성' 77.0%으로 나타났다. 복지관 이용 만족도는 전반적으로 '만족'하는 것으로 나타났다.

#### 마. 노인복지관 주요 서비스 만족도

사회교육프로그램 이용 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다' 41명(41.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 76명(76.0%)로 나타났다. 셔틀버스

이용 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다'가 35명(35.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 65명(65.0%)으로 나타났다. 마지막으로 복지관 각종 홍보물의 복지관 이용편의 제공여부에 대한 조사에서는 '그렇다'가 42명(42.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 80명(80.0%)으로 나타났다.

### Ⅲ. 이용자 욕구사항

코로나-19가 계속되고 있는 시점, 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항에는 '안전한 대면프로그램의 활성화' 29명(29.0%)이 가장 높게 나타났으며, '안정적인 일자리 제공'이 26명(26.0%)로 나타났다.

복지관이 가장 시급하게 보완해야할 부분에 대하여 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 '다양한 프로그램 개발'이 31명(31.0%)로 가장 높게 나타났으며, '근로소득 보장을 위한 일자리 제공' 19명(19.0%), '양질의 급식서비스 제공' 15명(15.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 14명(14.0%), '전문적 상담' 12명(12.0%), 기타 의견 6명(6.0%), '홍보활성화' 3명(3.0%)등의 의견 순으로 나타났다.

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 전체 16개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업' 이 33명(33.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용사업' '건강증진사업' 이 각 18명(18.0%), '노인일자리사업' 17명(17.0%)순으로 나타났다. 2순위는 '건강증진사업'이 28명(28.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용' 21명(21.0%), '평생교육지원사업'이 15명(15.0%), '경로식당'이 13명(13.0%)순으로 나타났다. 3순위는 '경로식당'이 16명(16.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '자율이용' 13명(13.0%), '건강증진', '평생교육' 각 12명(12.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원' 60명(60.0%)이 가장 높았으며, 그외 '건강증진사업' 58명(58.0%), '자율이용' 52명(52.0%) 등으로 나타났다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021년 김해시서부노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 코로나-19 장기화 및 복지관 축소 운영에 따라 서비스 환경, 과정, 결과, 전반적 만족도 조사 결과 2021년 대비 평균 만족도가 다소 낮게 나타났다. 따라서 코로나-19로 인한 대면서비스 제공 어려움으로 인한 어르신들의 정서적 불안감 증가에 따라 비대면 복지 프로그램 활성화가 필요가 있다.

둘째, 코로나19가 계속되고 있는 시점, 지금 당면한 복지관의 역할에 대해 '안전한 대면 프로그램의 활성화' '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원', '경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원'을 응답한 경우가 많았다. 이러한 조사결과는 노인복지관의 주요 사업방향을 설정하는 중요한 자료가 된다고 본다. 따라서 '안전한 대면 프로그램의 활성화', '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원', '경로식당 급식지원'을 활성화 해야 할 것이다.

셋째, 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대해 '다양한 프로그램 개발', '근로소득 보장을 위한 일자리 제공', '양질의 급식서비스 제공'에 많이 응답하였다. 따라서 다양한 프로그램 개발, 일자리 제공, 경로식당 운영이 가장 시급하게 보완해야 할 것이다.

넷째, 복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 '평생교육지원사업', '건강증진', '경로식당', '자율이용사업'의 순으로 응답하였다. 따라서 이용자 욕구에 맞는 다양한 평생교육 대면프로그램 활성화 및 건강증진 사업 확대, 자율이용프로그램 활성화를 통해 이용자 만족도 향상을 위한 노력을 할 필요가 있다.

따라서 2022년에는 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 100명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약7,500명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 1.3%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.

셋째, 코로나로 인해 이용자들이 설문에 소극적으로 참여함으로써, 평소 이용자들의 욕구나 건의사항을 쉽게 표출해 내는데는 한계가 있다.

2022년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 이해하기 쉬운 간략한 문항 및 여유로운 조사기간 확보를 통해 보다 정확하

## Ⅱ-7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

## Ⅱ-7. 김해시서부노인종합복지관 주간보호서비스 분석결과

### 1. 일반적 사항

서부노인주간보호센터 이용자 14명을 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 11명(78.0%)**으로 남성 3명(22.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 80대가 12명(85.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 70대 2명(15.0%), 순으로 나타났다. **거주지역은 장유3동 7명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 장유1동 6명(43.0%), 장유2동 1명(7.0%)순으로 나타났다. **장기요양 등급유형은 '4등급' 8명(54.0%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 '3등급' 1명(7.0%), '5등급' 4명(26.0%), '인지등급' 2명(13.0%)순으로 나타났다.

<표 Ⅱ-7-1> 일반적 사항

n=14

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3	21.0
	여성	11	79.0
연령	50대	0	0
	70대	2	15.0
	80대	12	85.0
보호구분	일반	12	86.0
	국민기초생활수급자	1	7.0
	기타	1	7.0
거주지역	장유 1동	6	43.0
	장유 2동	1	7.0
	장유 3동	7	50.0
등급유형	3등급	1	7.0
	4등급	8	54.0
	5등급	4	26.0
	인지등급	2	13.0
응답자	보호자	14	100.0

## 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 11명(79.0%) ‘잘 모르겠다’ 3명(21.0%)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> 김해시 복지재단 인지도

n=14

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	3 21.0
		그렇다	8 58.0
		보통이다	
		그렇지않다	
		전혀 그렇지 않다	
	총 계	11 79.0	
	잘 모르겠다	3 21.0	

## 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-7-3>과 같다. ‘서부노인주간보호센터 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘복지관 발행 홍보물을 통해 4명(30.0%) 가장 높게 나타났으며, ‘이웃·친구·가족의 소개, ‘직원안내’, 국민건강보험공단 홈페이지 및 안내 를 통해 각각3명(21.0%)으로 순으로 나타났고 , 그 외 기타의견 1명(7.0%)순으로 나타났다

‘서부노인주간보호센터 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 14 케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다.

낮 동안의 보호자 부재 11명(79.0%)로 가장 높게 나타났고, 기타의견 2명(14.0%) 인지능력 및 신체능력 저하 1명(7.0%)로 나타났으며, 순으로 나타났다

〈표 II -7-3〉 복지관 이용관련 요인

n=14

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
이용경로	복지관 발행 홍보물	4	30.0
	이웃, 친구, 가족소개	3	21.0
	직원안내	3	21.0
	국민건강보험공단 홈페이지	3	21.0
	기타의견	1	7.0
이용사유	인지능력 및 신체능력 저하	1	7.0
	낮 동안 보호자 부재	11	79.0
	기타의견	2	14.0

## 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(51.0%)으로 ‘그렇다’ 6명(42.0%) ‘보통이다’ 1명(7.0%)순으로 나타났다

시설의 편리성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 7명(51.0%) 가장 높게 나타났다으며, ‘그렇다’가 5명(35.0%)으로 ‘보통이다’ 2명(14.0%)로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 가 8명(58.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 이상이 5명(35.0%)으로 나타났고 ‘보통이다’ 1명(0.8%)순으로 나타났다.

〈표 II-7-4〉 서비스 환경 만족도

n=14

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0
시설의 편의성	0/0.0	0/0.0	2/14.0	5/35.0	7/51.0
시설의 쾌적성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	5/35.0	8/58.0

#### 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’ 8명(57.0%), ‘그렇다’ 4명(28.0%), ‘보통이다’ 2명(14.0%)순으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관 직원들은 친절하다. 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 10명(72.0%), ‘그렇다’ 3명(21.0%) ‘보통이다’ 1명(7.0%)로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다. ‘매우 그렇다’ 7명(51.0%), ‘그렇다’ 6명(42.0%) 응답하였고 ‘보통이다’ 1명(7.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-7-5〉 서비스 과정 만족도

n=14

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	0/0.0	2/14.0	4/28.0	8/57.0
직원들의 친절성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	3/21.0	10/72.0
업무처리 신속성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0

### 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’ ‘그렇다’ 각각 6명(42.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘보통이다’ 2명(16.0%) 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 8명(56.0%), 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’가 4명(28.0%), ‘보통이다’ 2명(16.0%)순으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 7명(51.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘그렇다’ 6명(42.0%), 보통이다 1명(7.0%)순으로 나타났다.

<표 II-7-6> 서비스 결과 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	0/0.0	0/0.0	2/16.0	6/42.0	6/42.0
업무처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	2/16.0	4/28.0	8/56.0
직원들의 전문성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0

### 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’ 7명(51.0%)로 가장 높고 다음으로 ‘그렇다’ 6명(42.0%)순으로 나타났다. ‘보통이다’ 1명(7.0%)로 나타났다. ‘센터는 장애인, 노약자가 이용하기 편리하다’에 대한 질문으로 ‘매우 그렇다’ 7명(51.0%), ‘그렇다’ 6명(42.0%), ‘보통이다’ 1명(7.0%)순으로 나타났다. ‘센터를 앞으로도 이용할 생각이다’ ‘매우 그렇다’ 7명(51.0%)로 가장 높고, ‘그렇다’ 6명(42.0%), ‘보통이다’ 1명(7.0%)로 나타났다.

〈표 II-7-7〉 전반적 만족 부문

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
센터 이용자 유익함	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0
장애인,노약자 이용편의성	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0
향후 이용의사	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0

#### 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' 7명(51.0%), '그렇다' 6명(42.0%)로 순으로 나타났으며. 다음으로는 '보통이다' 1명(7.0%)나타났다.

'서비스 제공시간은 적정하다'에 대한 문항에서는 '그렇다' 7명(51.0%) 가장 높았고 '매우 그렇다' 4명(28.0%), '보통이다' 3명(21.0%)순으로 나타났다.

'이용자의 욕구가 반영되 서비스가 제공 되고 있다'에 대해서는 '그렇다' 8명(58.0%)로 가장 높았고 다음으로는 '매우그렇다' 4명(28.0%), '보통이다' 2명(14.0%)순으로 나타났다. '서비스를 제공할 때 이용자의 개인 프라이버시 및 자존심이 존중되어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다', '그렇다' 각각 6명(43.0%), '보통이다' 2명(14.0%)으로 나타났다 '건강상태가 좋지 않거나 예상치 못한 사고가 났을 때 가족 등 보호자에게 연락이 이루어진다'에 대한 문항에서는 '매우 그렇다' 8명(58.0%)가 가장 높게 나타났고 다음으로는 '그렇다' 5명(35.0%) '보통이다' 1명(7.0%)순으로 나타났다.

〈표 II -7-8〉 서비스 이용유무 및 만족도

n=14

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
서비스 질	0/0.0	0/0.0	1/7.0	6/42.0	7/51.0
서비스 제공시간	0/0.0	0/0.0	3/21.0	7/51.0	4/28.0
서비스의 욕구반영	0/0.0	0/0.0	2/14.0	8/58.0	4/28.0
개인 프라이버시 및 자존감 존중	0/0.0	0/0.0	2/14.0	6/43.0	6/43.0
보호자와의 연락 유무	0/0.0	0/0.0	1/7.0	5/35.0	8/58.0

### 3. 김해시서부노인주간보호센터 이용 욕구조사

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

#### 가. 보강해야 할 프로그램

보강해야 할 프로그램에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II -7-9〉과 같다. 먼저 ‘보강해야 할 프로그램’에 대한 질문에 ‘기타’ 6명(42.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘개별 맞춤 서비스’ 3명(21.0%)로 나타났고, ‘인지기능서비스’, ‘신체기능서비스’가 각각 2명(15.0%)순으로 나타났다.

〈표 II -7-9〉 보강해야 할 프로그램

n=14

구분	빈도(명)	비율(%)
인지기능서비스	2	15.0
신체기능서비스	2	15.0
사회적응서비스	1	7.0
개별 맞춤 서비스	3	21.0
가족기능강화서비스	-	-
기타	6	42.0

## 나. 서비스 향상에 필요사항

서비스 향상에 필요사항 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-7-10>과 같다. 먼저 ‘기타의견’ ‘서비스 프로그램 다양화’ 각각 5명(35.0%)로 나타났고 다음으로 ‘개별맞춤 서비스’, ‘이용시간 다양화’ 각각 2명(15.0%)순으로 나타났다.

<표 II-7-10> 서비스 향상에 필요사항

n=14

구분	빈도(명)	비율(%)
서비스 종류 및 프로그램 다양화	5	35.0
직원의 친절성 및 전문화 강화	-	-
안전시설 및 편의시설 확충	-	-
개별맞춤 서비스	2	15.0
이용시간 다양화	2	15.0
기타	5	35.0

## 4. 기타의견

### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

신규 프로그램에 대한 기타의견으로는 개별 맞춤형 서비스 및 프로그램 다양화 개발 의견이 나왔으며, 인지기능, 신체기능서비스 등 욕구도 높게 나타났다.

## 5. 결과 요약

김해시 서부노인주간보호센터 이용자 14명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

서부노인주간보호센터 이용자 14명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 먼저 성별은 여성이 11명(78.0%)으로 남성 3명(22.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 80대가 12명(85.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 70대 2명(15.0%), 순으로 나타났다.

거주지역은 장유3동 7명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유1동 6명(43.0%), 장유2동 1명(7.0%)순으로 나타났다. 장기요양 등급유형은 '4등급' 8명(54.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '3등급' 1명(7.0%), '5등급' 4명(26.0%), '인지등급' 2명(13.0%)순으로 나타났다.

#### 나. 이용계기

주간보호센터 이용 계기는 복지관 발행 홍보물을 통해 4명(30.0%) 가장 높게 나타났으며, '이웃·친구·가족의 소개, '직원안내', 국민건강보험공단 홈페이지 및 안내 를 통해 각각3명(21.0%)으로 순으로 나타났고 , 그 외 기타의견 1명(7.0%)순으로 나타났다

#### 다. 이용 만족도

주간보호센터 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 이용 절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 7명(51.0%)으로 '그렇다' 6명(42.0%) '보통이다' 1명(7.0%)순으로 나타났다

시설의 편리성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 7명(51.0%) 가장 높게 나타났으며, '그렇다'가 5명(35.0%)으로 '보통이다' 2명(14.0%)로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 가 8명(58.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '그렇다' 이상이 5명(35.0%)으로 '보통이다' 1명(0.8%)순으로 나타났다.

#### 라. 이용 욕구

보강해야 될 프로그램과 필요한 서비스내용에 대한 욕구가 높은 순위를 정리한 내용은 아래와 같다. 보강해야 할 프로그램에 대해서는 기타 서비스(불편하거 없다 등)욕구가 가장 높게 나타났고, 개별 맞춤 서비스, 신체기능 서비스 순으로 욕구가 나타났으며, 지속적으로 개발 연계하여 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 할 계획임.

1순위	2순위	3순위
기타 등	개별 맞춤 서비스	신체기능 서비스

주간보호서비스 만족을 위해 가장 필요한 사항이 무엇인지에 대한 질문에는 ‘기타 응답이’ 가장 높게 나타났다. 서비스 종류 및 프로그램 다양화, 개별 맞춤 서비스 순으로 나타났다. 우수기관 벤치마킹으로 다양한 프로그램 개발 예정임

1순위	2순위	3순위
기타	서비스종류 및 프로그램 다양성	개별 맞춤 서비스

## 6. 향후 계획

2021 서부노인주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 주간보호센터에서 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다. 욕구조사 결과 1순위인 기타 프로그램 2순위인 프로그램 다양화 3순위 개별 맞춤 서비스 이용자 욕구 조사를 통해 보완하고, 2022년 다양한 프로그램 제공할 계획임.

## 7. 개선방안

전반적인 이용자 만족도 조사 결과 코로나19 장기화로 인해 프로그램의 다양화가 미흡한 것으로 판단되며, 2021년도 프로그램 다양화를 위해 외부강사(브레인솔루션) 도입을 계획하였으나, 실시 하지 못한점. 2022년 재도입 계획함.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

조사는 서부노인주간보호센터를 이용하고 있는 어르신 대상으로 설문조사를 실시하였고, 어르신들의 인지능력 저하 이유로 어르신들의 조사에 한계점이 존재함. 향후 2022년 어르신 및 보호자들의 욕구를 함께 파악하여 이용자 만족 향상에 기여하고자 함.



## Ⅱ-8. 김해시니어클럽 분석결과

## II-8. 김해시니어클럽 분석결과

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

김해시니어클럽 참여자 150명, 노인일자리창출지원센터 참여자 100명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 참여유형, 참여경력으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-8-1>, <표 II-8-2>와 같다. 먼저 시니어클럽 **성별**은 여성이 78명(52.0%)으로 남성 72명(48.0%)보다 높게 나타났고 창출지원센터의 경우 여성 84명(84.0%), 남성 16명(16.0%)으로 시니어클럽 보다는 창출지원센터의 경우가 여성의 참여자 비율이 높음을 알 수 있다. **연령**은 시니어클럽의 경우 70대 이상이 133명(88.7%)으로 대체적으로 70대 이상인 참여자가 많았고, 창출지원센터의 경우 60대 40명(40.0%), 70대 58명(58.0%)로 시니어클럽 보다는 대체적으로 연령대가 낮은 것으로 보인다.

설문에 참여한 어르신들의 **기초수급자비율**은 시니어클럽의 경우 '아니오' 150명(100.0%)였으며, 창출지원센터의 경우 수급자 2명(2.0%)으로 대체적으로 수급자가 아닌 것으로 나타났다. **현재참여 직종**은 시니어클럽의 경우 150명(100%) 전원 공공시설 봉사활동에 참여중이며, 창출지원센터의 경우 기타 직종 80명(80%)으로 가장 많았으며, 경비원 10명(10.0%), 미화원 9명(9.0%) 운전직 1명(1.0%)순으로 나타났다.

**참여경력**에서는 시니어클럽의 경우 3년이상 참여가 70명(46.7%), 2년 68명(45.3%), 1년 이하(처음) 12명(8%)순이었고, 창출지원센터의 경우 1년 이상 46명(46.0%), 6개월~1년 39명(39%), 1개월~3개월 미만 10명(10.0%), 3개월~6개월 3명(3.0%), 1개월 미만 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 시니어클럽의 경우 공공활동 참여자를 대상으로 설문을 진행하였기에 대체적으로 연령대가 높고 창출지원센터의 경우 시니어클럽 대비 민간알선도 진행하였기에 연령대가 대체적으로 낮고 다양한 직종에 종사하고 있음을 알 수 있다.

〈표 II-8-1〉 일반적 사항(시니어)

n=150

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	72	48.0
	여성	78	52.0
연령	65세~69세	17	11.3
	70세~74세	68	45.3
	75세이상	65	43.4
보호구분	국민기초생활수급자	0	0
	비수급자	150	100
참여유형	공공시설봉사	150	100
참여경력	1년 이하(처음)	12	8.0
	2년	68	45.3
	3년 이상	70	46.7

〈표 II-8-2〉 일반적 사항(창출)

n=100

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	16	16
	여성	84	84
연령	60대	41	41
	70대	58	58
	80대	1	1
보호구분	국민기초생활수급자	2	2
	비수급자	98	98
참여유형	경비원	10	10
	미화원	9	9
	운전직	1	1
	기타	80	80
참여경력	1개월 미만	2	2
	1개월 이상~3개월 미만	10	10
	3개월 이상~6개월 미만	3	3
	6개월 이상~1년 미만	39	39
	1년 이상	46	46

## 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 시니어클럽과 창출지원센터의 종합한 결과 **‘알고 있다’ 233명(93.2%)** ‘잘 모르겠다’ 17명(6.8%)로 나타났으며, ‘예’라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대한 결과는 <표 II-8-3>과 같다.

<표 II-8-3> 김해시복지재단 인지도

n=250

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	120 48.0
		그렇다	104 41.6
		보통이다	7 2.8
		그렇지 않다	2 0.8
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	233 93.2	
	잘 모르겠다	17 6.8	

## 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-8-4>와 같다. ‘김해시니어클럽 및 창출지원센터를 어떻게 이용하시게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘주민자치센터 및 관공서의 소개’가 91명(36.4%), ‘이웃 및 친구·가족의 권유’가 80명(32.0%), ‘본인의 관심’ 54명(21.6%)으로 나타났으며, 그 외 ‘이용하고 있던 기관의 소개’ 12명(4.8%), ‘홍보물’ 9명(3.6%), ‘기타’ 4명(1.6%)순으로 나타났다.

‘김해시니어클럽 및 창출지원센터를 이용하는 목적은 무엇입니까?’에 대하여 총 250케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. **‘생활비(생계)마련’이 169명(67.6%)으로 가장 높게 나타났으며,** 그 외 ‘여가활동을 위해’ 67명(26.8%), ‘사회활동에 참여’ 8명(3.2%), ‘건강관리를 위해’ 5명(2.0%), ‘기타’ 1명(0.4%)순으로 나타났다.

〈표 II-8-4〉 시설 이용관련 요인

n=250

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
시니어클럽 및 창출지원센터 이용계기	본인의 관심(전화 또는 방문)	54	21.6
	이웃 및 친구·가족의 권유	80	32.0
	주민자치센터 및 관공서의 소개	91	36.4
	이용하고 있던 기관의 소개	12	4.8
	홍보물(현수막, 안내문 등)	9	3.6
	기타	4	1.6
시니어클럽 및 창출지원센터 이용목적	생활비(생계) 마련	169	67.6
	여가활용	67	26.8
	주변사람과의 친교 유지	-	-
	사회활동에 참여	8	3.2
	건강관리	5	2.0
	기타	1	0.4

## 라. 주 소득원 및 구직(취업)의 어려운 이유

현재 참여자의 주 소득원은 아래 〈표 II-8-5〉와 같다. ‘노인일자리로 인한 소득’이 180명(72.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘자녀로부터 지원’, ‘저축 및 퇴직금’, ‘연금혜택’, ‘기타’ 순으로 나타났으며 지금 현재 일자리 참여자에게 노인일자리로 인한 소득이 중요함을 알 수 있다.

〈표 II-8-5〉 주 소득원

n=250

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
시니어클럽 및 창출지원센터 이용자의 주소득원	자녀로부터의 지원	26	10.4
	연금혜택	18	7.2
	저축 및 퇴직금	19	7.6
	일자리로 인한 소득	180	72.0
	기타	7	2.8

김해시니어클럽의 구직(취업)의 어려운 이유로는 아래 〈표 II-8-6〉과 같으며 ‘정보 부족’이 109명(72.7%)로 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘일자리 부족’이 36명(24.0%), ‘학력, 기술, 경험 부족’이 2명(1.3%), ‘없음 및 기타’가 3명(2.0%)로 나타났다.

〈표 II-8-6〉 구직(취업)의 어려움(시니어)

n=150

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
구직(취업)의 어려운 이유 (시니어클럽)	일자리 부족	36	24.0
	정보 부족	109	72.7
	학력, 기술, 경험 부족	2	1.3
	없음 및 기타	3	2.0

창출지원센터의 경우 다양하게 나타났는데 결과는 아래 〈표 II-8-7〉과 같다. ‘마땅한 일자리 부재’가 49명(49.0%)로 가장 높았으며, ‘높은 연령’이 29명(29.0%), ‘구인처 정보 부족’이 10명(10.0%), ‘장거리에 따른 출퇴근 어려움’이 6명(6.0%), ‘급여가 맞지 않음’이 3명(3.0%), ‘휴일 조건 맞지 않음’이 2명(2.0%), ‘신체적, 심리적 질병’이 1명(1.0%)순으로 나타났다.

〈표 II-8-7〉 구직(취업)의 어려움(창출)

n=100

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
구직(취업)의 어려운 이유 (시니어클럽)	높은 연령	29	29.0
	신체적, 심리적 질병	1	1.0
	장거리에 따른 출퇴근 어려움	6	6.0
	급여 불만족	3	3.0
	휴일 조건 불만족	2	2.0
	구인처 정보 부족	10	10.0
	마땅한 일자리 부재	49	49.0

마. 출퇴근 수단 및 수요처 선택 시 고려사항

김해시니어클럽 이용자의 출퇴근 수단 및 수요처 선택 고려사항은 아래 〈표 II-8-8〉과 같다. ‘도보 이용’이 141명(94.0%)로 가장 높았으며 그 외 ‘자가용 이용’ 5명(3.3%), ‘자전가 이용’이 4명(2.7%)순으로 나타났다. 이와 관련하여 수요처 선택의 고려사항으로는 ‘근무지 접근성’이 124명(82.7%)이 가장 높은 것으로 나타났다. 그 외에는 기관 ‘담당자의 권유’가 26명(17.3%)으로 나타났다. 이 결과에서 볼 수 있듯이 도보를 이용하는 것이 시니어클럽 이용자들의 수요처(근무지)선택에 많은 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

〈표 II -8-8〉 출퇴근 수단과 수요처 선택 시 고려사항

n=150

구분	구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
	출퇴근 수단	도보		141
자전거			4	2.7
자가용			5	3.3
수요처 선택 시 고려사항	근무지(수요처) 접근성		124	82.7
	기관 담당자의 권유		26	17.3

## 2. 김해시니어클럽 이용 만족도

### 가. 노인일자리 만족도

김해시니어클럽 이용 만족도는 노인일자리 만족도·서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

노인일자리 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-8-9〉와 같다. 노인일 자리에 대한 전반적인 만족도는 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’가 143명(95.3%)으 로 나타났으나, 월 활동비(보수)와 활동(근무)시간에 관련해서는 응답자의 80% 이상이 보통이하라고 응답한 것을 보아 일자리 참여자들이 많은 시간을 일하고 많은 보수를 받고 싶어하는 것으로 보인다.

〈표 II -8-9〉 노인일자리 만족도

n=150

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
모집 및 선발과정	-	-		33/22.0	117/78.0
활동의 내용 및 강도	-	10/6.7	113/75.3	27/18.0	
제공받는 교육 및 강의				78/52.0	72/48.0
활동(근무)환경	1/0.7	1/0.7	6/4.0	41/27.3	101/67.3
월 활동비(보수)	2/1.3	23/15.3	112/74.7	11/7.3	2/1.3
회당 활동(근무)시간		19/12.7	113/75.3	18/12.0	
활동(근무)기간	1/0.7	1/0.7	23/15.3	54/36.0	71/47.3
담당자의 운영			2/1.3	38/25.3	110/73.3
수요처 및 동료와의 관계		1/0.7	8/5.3	63/42.0	78/52.0
전반적 만족도	-	-	7/4.7	43/28.7	100/66.7

### 나. 서비스 환경 만족도

서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 <표 II-8-10>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 87명(58.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 115명(76.7%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 92명(61.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 116명(77.3%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으나 '그렇지 않다'라고 응답한 인원도 3명(2.0%)으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 111명(74.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 137명(91.3%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-8-10> 서비스 환경 만족도

n=150

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	35/23.3	28/18.7	87/58.0
시설의 편의성	-	3/2.0	21/20.7	24/16.0	92/61.3
시설의 쾌적성	-	-	13/8.7	26/17.3	111/74.0

### 다. 서비스 과정 만족도

시니어클럽 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-8-11>와 같다. 빈도분석 결과 이용안내가 잘되고 있다, '매우 그렇다'와 '그렇다'가 각각 91명(60.7%), 44명(29.3%)으로 만족이상의 응답이 135명(90.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 직원들의 친절함에 대한 문항에 대하여 '매우 그렇다' 105명(70.0%), 만족이상의 응답이 144명(96.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 업무 및 건의사항의 신속성에 대해서는 매우 그렇다 86명(57.3%), 만족이상의 응답은 140명(90.3%)으로 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-8-11〉 서비스 과정 만족도

n=150

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	-	15/10.0	44/29.3	91/60.7
직원들의 친절성	-	-	6/4.0	39/26.0	105/70.0
업무처리 신속성	-	-	10/6.7	54/36.0	86/57.3

## 라. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-8-12〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 99명(66.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 141명(94.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 각각 71명(47.3%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 128명(85.3%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 58명(38.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 112명(74.7%)으로 나타났다.

〈표 II-8-12〉 서비스 결과 만족도

n=150

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	-	9/6.0	42/28.0	99/66.0
업무처리의 신뢰성	-	-	22/14.7	57/38.0	71/47.3
직원들의 전문성	-	3/2.0	35/23.3	54/36.0	58/38.7

## 마. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-8-13〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 81명(54.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 123명(82.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 85명(56.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 126명(84.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 78명(52.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 129명(86.0%)으로 나타났다.

〈표 II -8-13〉 서비스 전반적 만족도

n=150

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	-	3/2.0	24/16.0	42/28.0	81/54.0
이용의 편리성	-	-	24/16.0	41/27.3	85/56.7
이용의 지속성	-	-	21/14.0	51/34.0	78/52.0

### 3. 김해노인일자리창출지원센터 이용 만족도

#### 가. 서비스 환경 만족도

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

서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-8-14〉와 같다. 만족도 문항 중에서 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 **‘그렇다’ 49명(49.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 73명(73.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 **‘그렇다’가 42명(42.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 66명(66.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으나 ‘그렇지 않다’라고 응답한 인원도 10명(10.0%)으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 44명(44.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 72명(72.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II -8-14〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	4/4.0	2/2.0	21/21.0	49/49.0	24/24.0
시설의 편의성	6/6.0	4/4.0	24/24.0	42/42.0	24/24.0
시설의 쾌적성	5/5.0		23/23.0	44/44.0	28/28.0

### 나. 서비스 과정 만족도

시니어클럽 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 <표 II-8-15>와 같다. 빈도분석 결과 이용안내가 잘되고 있다. '그렇다'와 '매우 그렇다'가 각각 47명(47.0%), 31명(31.0%)으로 만족이상의 응답이 78명(78.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 직원들의 친절함에 대한 문항에 대하여 '매우 그렇다' 47명(47.0%), 만족이상의 응답이 90명(90.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 업무 및 건의사항의 신속성에 대해서는 그렇다 43명(43.0%), 만족이상의 응답은 84명(84.0%)으로 업무처리의 신속성에 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

<표 II-8-15> 서비스 과정 만족도

n=100

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	1/1.0	4/4.0	17/17.0	47/47.0	31/31.0
직원들의 친절성	3/3.0		7/7.0	43/43.0	47/47.0
업무처리 신속성	1/1.0	1/1.0	14/14.0	43/43.0	41/41.0

### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-8-16>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 51명(51.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 79명(79.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 55명(55.0%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 85명(85.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 45명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 78명(78.0%)으로 나타났다.

〈표 II-8-16〉 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	3/3.0	18/18.0	51/51.0	28/28.0
업무처리의 신뢰성	-	2/2.0	13/13.0	55/55.0	30/30.0
직원들의 전문성	-	1/1.0	16/16.0	45/45.0	38/38.0

라. 서비스 전반적 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-8-17〉과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 48명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 91명(91.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 45명(45.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 70명(70.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’가 48명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 92명(92.0%)으로 나타났다.

〈표 II-8-17〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	1/1.0	1/1.0	7/7.0	48/48.0	43/43.0
이용의 편리성	2/2.0	6/6.0	22/22.0	45/45.0	25/25.0
이용의 지속성	1/1.0		7/7.0	44/44.0	48/48.0

#### 4. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 250명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 후기와 일자리 수행기관 역할 및 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 고령화 사회로 인한 노인일자리창출지원센터의 역할에 대해 묻는 문항에는 아래의 <표 II-8-18>과 같이 나타났다. 이용자들이 생각하는 당연한 센터의 역할은 **'안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원' 62명(62.0%)**이 가장 높게 나타났으며, 그 외 취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원이 38명(38.0%)으로 나타났다.

<표 II-8-18> 고령화 사회로 인한 센터의 역할

n=100

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 노인에 대한 경제적·정서적 지원	38	38.0
안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원	62	62.0

이어서 일반적으로 보완해야 할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-8-19>과 같이 나타났다. 김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자들의 가장 시급한 욕구는 **'근로소득 보장을 위한 일자리 제공' 144명(57.6%)**으로 나타났으며, 그 다음으로는 '지역사회 내 홍보의 활성화' 81명(32.4%), '노인 문제 해결을 위한 전문적 상담' 14명(5.6%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 7명(2.8%), '기타의견' 4명(1.6%)의 순으로 나타났다.

<표 II-8-19> 보완해야 할 부분

n=250

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
노인 문제 해결을 위한 전문적 상담	14	5.6
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	144	57.6
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	7	2.8
지역사회 내 홍보의 활성화	81	32.4
기타	4	1.6

노인일자리 참여에 대한 후기로는 ‘일을 시작 후 느꼈던 점’, ‘어려웠던 점’, ‘일의 지속 의향’ 3가지를 조사했으며, 결과는 아래의 <표 II-8-20>와 같다. 일자리 참여 후 가장 큰 효과를 느낀 것은 ‘경제적 도움’ 235명(94.0%)로 압도적인 결과가 나왔으며, 일자리 시작 후의 가장 큰 어려움으로는 ‘없음’ 130명(52.0%)으로 나왔으나 ‘체력적인 한계’ 또한 80명(32.0%)로 나타나 적지 않은 이용자들이 체력적인 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다. 일의 지속 여부 역시 긍정적인 반응이 247명(98.8%)로 대다수의 이용자들이 일자리에 계속 참여하려는 의지를 내보이고 있다.

<표 II-8-20> 노인일자리 참여 후기 결과

n=250

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
일자리 참여 후 가장 큰 효과	경제적인 도움	235	94.0
	신체적 건강개선 및 증진	7	2.8
	긍정적인 성격 및 태도변화	6	2.4
	대인관계(사회적 관계) 개선	1	0.4
	자기발전 및 성취감	1	0.4
일자리 시작 후 가장 어려웠던 점	체력적인 한계	80	32.0
	출퇴근거리 및 시간	24	9.6
	적성과의 물일치	5	2.0
	가족 또는 주변의 걱정	5	2.0
	수요처와의 관계	3	1.2
	동료와의 불화 및 불성실한 태도	3	1.2
	없음 및 기타	130	52.0
일의 지속 참여 의향	예	247	98.8
	아니오	1	0.4
	잘 모르겠다	2	0.8

### 5. 기타의견

- 일자리를 더 늘려 주었으면 좋겠다.
- 활동비(임금)을 높여 주었으면 좋겠다.
- 현재의 일자리에 만족한다.

## 6. 결과 요약

김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자 250명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 김해시니어클럽과 창출지원센터 이용자 성비는 여자 162명(64.8%), 남자 88명(35.2%)로 나타났으며, 연령대는 70대 이상이 192명(76.8%)로 가장 많았으며, 60대 58명(23.2%)으로 나타났다. 이는 설문에 참여한 응답자 일부의 일자리 참여 유형이 어린이집에 근무하는 것이기 때문에 여자의 비율이 높은 것으로 나타난 것이며 그 인원 80명을 제외하면 비슷한 성비로 일자리에 참여있는 것으로 파악된다. 연령대 역시 노인일자리에 참여 한다는 것은 더 이상 민간 일자리에 참여 하지 못하는 연령대이기 때문에 70대 이상의 비율이 높은 것으로 해석가능하다.

김해시복지재단을 '알고 있다.'라고 93.2%가 답변하였으며 응답자의 대다수인 224명(89.6%)이 김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다는 것에 긍정적으로 응답했다. 일자리 참여자 교육 시 운영 주체에 대한 내용을 안내하고 있고, 노인일자리에 관한 영상을 제작하여 업로드시 김해시복지재단에 관한 홍보 내용을 삽입하여 운영주체에 대한 인식의 효과가 드러났다고 볼 수 있다.

### 나. 이용계기

이용 계기는 '주민자치센터 및 관공서의 소개'가 36.4%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '이웃 및 친구·가족의 권유' 32.0%, '본인의 관심' 21.6%, 순으로 나타났다. 이는 가까운 관공서나 이웃·친구등의 주위 환경을 통해서도 계기가 생기는 것은 분명하나 본인의 관심 또한 적지 않은 것으로 보아 점차 노인들의 일자리에 관심도가 높아져 가는 것으로 분석된다.

### 다. 이용목적

이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '생활비(생계비) 마련'이 67.6%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '여가활용' 26.8%, '사회활동에 참여' 3.2%, '건강관리' 2%순으로 나타났는데, 이는 일자리 참여가 돈만이 목적이 아닌 것으로 파악된다.

## 라. 이용 만족도

이용 만족도 조사를 분석해보면 김해시니어클럽 노인일자리 만족도 부분에서는 ‘모집 및 선발과정’ 100%, ‘교육 및 강의’ 100%, ‘활동(근무) 환경’ 94.6%, ‘활동 기간’ 83.3%, ‘담당자의 운영’ 98.6%, ‘수요처 및 동료와의 관계’ 94%, ‘전반적 만족도’ 95.3%로 높은 수준의 긍정적인 답변을 얻었으나 ‘활동의 내용 및 강도’, ‘월 활동비’, ‘회당 활동(근무)시간’의 문항에는 보통 또는 부정적인 응답이 나온 것을 확인 할 수 있다. 이는 노인일자리에 참여하는 것은 좋으나 그 활동 내용과 활동비(임금)에 대한 불만이 그대로 표출된 것으로 분석된다.

서비스 환경 만족도에서는 ‘이용절차의 간편성’ 76.7%, ‘시설의 편의성’ 77.3%, ‘시설의 쾌적성’ 91.3%으로 서비스 환경은 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘이용관련 정보제공’ 90.0%, ‘직원의 친절성’ 96.0%, ‘업무처리 신속성’ 90.3%로 나타나 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 지원정도’ 94.0%, ‘업무처리의 신뢰성’ 85.3%, ‘직원들의 전문성’ 74.7%으로 나타났다. 긍정답변이 평균 82.3%로 시설을 이용하는 이용자의 만족도가 대체로 높다 할 수 있겠다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 고령화 사회로 인한 역할에 대해 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원 62.0%로 가장 높았으며, 운영의 보완사항에서는 ‘일자리제공’ 이 57.6%로 가장 높았다. 노인일자리 참여에 대한 후기 조사 결과 일자리 참여 후 가장 큰 효과 1순위는 ‘경제적인 도움’ 94%였으며, 일자리 시작 후 가장 어려웠던 점으로는 1순위 ‘없음’이 52%, 2순위 ‘체력적 한계’가 32%였다. 일의 지속 참여 의향으로는 98.8%의 응답자가 긍정적인 반응을 보였다. 이는 대다수의 이용자가 경제적인 도움을 원하여 일자리에 참여를 원하며 과반수는 일자리 참여에 문제가 없으나 체력적인 문제가 있는 이용자도 존재하며, 그러한 문제에도 불고하고 계속하여 일자리에 지속적인 참여를 원한다는 것으로 분석된다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021 김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 일자리 기관이며 일자리에 참여중인 응답자들임에도 불구하고 많은 인원이 '안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원'을 원한다는 것은 주위에 아직 노인일자리에 참여를 하지 못하는 인원이 많다는 것이며, 자신의 일자리에 대한 활동비 상승의 욕구와 주변 노인들과 함께 일자리를 한다는 것을 원한다는 것이다. 이에 대한 계획으로는 양적으로 질적으로 많은 일자리를 키워 나가야 함이 분명하다.

둘째, 홍보의 부재이다. 일자리를 참여함에 있어 정보가 부족하여 어려움을 겪는다는 지표가 72.7%로 상당히 높게 나왔기에 다방면으로 노인일자리를 알리는 홍보 전략의 수립이 필요하다.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자 250명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 전체 일자리 참여자 약1,800명과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 14.7%에 해당하는 인원으로 적은 편이며, 리커트 척도로 응답되어 수치로 계량화 되는 문항 외에 주관식으로 기재된 기타 의견에 대해서는 소수 의견으로 즉시 반영하기에는 한계가 있다.

둘째, 노인일자리는 다방면으로 진행 되는데 이번의 조사는 특정한 유형(공익형, 사회서비스형)위주로 진행되었기에 일반화 하기에는 무리가 있다.

2022년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 다양한 사업의 참여자를 대상으로 조사 범위를 확대하여 추진해야 할 것으로 사료된다.



## Ⅱ-9. 김해시구산사회복지관 분석결과

## II-9. 김해시구산사회복지관 분석결과

### 1. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-9-1>과 같다. 먼저 성별은 '여자'가 74명(74.0%)으로 남자 26명(26.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 '70대가 49명(49.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 60대가 34명(34.0%), 50대가 11명(11%)순으로 나타났다. 보호구분은 국민기초생활수급자 59명(59.0%), 일반(비수급자)'이 41명(41.0%)으로 나타났다. 거주 지역은 본 복지관이 위치한 '북부동'이 77명(77.0%)로 가장 높았으며, 그 외 내외동 8명(8.0%), 삼안동 5명(5.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-9-1> 일반적 사항 I

n=100

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	26	26.0
	여자	74	74.0
연령	50대	11	11.0
	60대	34	34.0
	70대	49	49.0
	80대 이상	6	6.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	41	41.0
	국민기초생활수급자	59	59.0
거주 지역	읍면지역	3	3.0
	동상동	3	3.0
	회현동	1	1.0
	내외동	8	8.0
	북부동	77	77.0
	칠산서부동	1	1.0
	활천동	1	1.0
	삼안동	5	5.0
	장유1동	1	1.0

김해시복지재단에 대해 알고 있는지에 대한 분석결과로는 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 70명(70%)이 응답하였으며, ‘아니오’라고 30명(30%)이 응답하였다.

김해시복지재단 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 <표 II-9-2>와 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’고 대답한 응답자중 ‘매우 그렇다’라고 46명(65.7%)이 응답하였으며, ‘그렇다’ 16명(22.9%), ‘보통이다’ 7명(10.0%), 1명(1.4%)은 ‘그렇지 않다’라고 응답하였다.

<표 II-9-2> 일반적 사항II

n=100

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	46 46.0
		그렇다	16 16.0
		보통이다	7 7.0
		그렇지 않다	1 1.0
	총 계	70 70.0	
	잘 모르겠다	30 30.0	

복지관 이용 경로, 이용하는 주된 이유로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-9-3>과 같다. 먼저 복지관 이용 경로에 대한 조사 결과 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 50명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘이웃, 친구, 가족소개’가 35명(35.0%), ‘복지관 발행 홍보물’이 13명(13.0%), ‘대중매체를 통해’가 1명(4.0%), ‘기타의견’이 1명(2.0%)으로 나타났다.

복지관 이용의 주된 이유에 대한 조사에서는 ‘교육 프로그램 참여’가 26명(26.0%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘일자리 참여’ 24명(24.0%), ‘점심식사 해결’가 22명(22.0%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 19명(19.0%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해’가 7명(7%), ‘친구를 사귀기 위해’가 2명(2.0%)으로 나타났다.

〈표 II-9-3〉 일반적 사항Ⅲ

n=100

	구분	빈도(명)	비율(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	50	50.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	35	35.0
	복지관 발행 홍보물	13	13.0
	대중매체	1	1.0
	기타	1	1.0
복지관 이용목적	교육 프로그램 참여를 위해	26	26.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	19	19.0
	친구를 사귀기 위해	2	2.0
	점심식사 해결을 위해	22	22.0
	일자리 참여를 위해	24	24.0
	각종 서비스를 제공받기 위해	7	7.0

## 2. 김해시구산사회복지관 이용 만족도

### 가. 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-9-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 71명(71.0%), '그렇다'가 23명(23%)으로 높게 나타났으며 '보통이다'가 6명(6%)으로 나타났다. 복지관 편의시설에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 64명(64.0%)으로 가장 높았으며, '그렇다'가 26명(26.0%), '보통이다'가 9명(9%), '그렇지 않다'가 1명(1%)로 나타났다. 마지막으로 복지관의 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있는지에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 67명(67.0%)으로 가장 높았으며, '그렇다'가 27명(27%), '보통이다'가 6명(6%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-4〉 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	-	6/6	23/23	71/71
편의시설	-	1/1	9/9	26/26	64/64
주변환경이 쾌적하고 관리가 잘됨	-	-	6/6	27/27	67/67

#### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-9-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용관련 정보안내에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 67명(67.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 88명(88.0%)으로 나타났다. 직원의 친절도에서는 '매우 그렇다'가 83명(83.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 95명(95.0%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리 및 건의사항의 신속성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 73명(73.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 93명(93.0%)으로 나타났다.

〈표 II-9-5〉 서비스 과정 만족도

n=100

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보안내	-	1/1	11/11	21/21	67/67
직원들의 친절도	-	1/1	4/4	12/12	83/83
업무처리 및 건의사항 신속성	-	1/1	6/6	20/20	73/73

### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 표 <Ⅱ-9-6>와 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 63명(63.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 96명(96.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 68명(68.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 96명(94.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 71명(71.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 97명(97.0%)으로 나타났다.

<표 Ⅱ-9-6>서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도	-	-	4/4	33/33	63/63
업무처리의 신뢰성	-	-	4/4	28/28	68/68
직원들의 전문성	-	-	3/3	26/26	71/71

### 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도조사에 대한 결과는 아래의 표 <Ⅱ-9-7>와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 '매우 그렇다' 71명(71.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 97명(97.0%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 '매우 그렇다'가 71명(71.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 96명(96.0%)으로 나타났다. 마지막으로 앞으로 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 '매우 그렇다'가 70명(70.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 99명(99.0%)으로 나타났다.

〈표 II-9-7〉 사회적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	-	3/3	26/26	71/71
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	-	-	4/4	25/25	71/71
계속적인 복지관 이용 의향	-	-	1/1	29/29	70/70

### 3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항은 총 100명의 설문조사 참여자에게 당면한 복지관의 역할은 무엇인지에 대해 조사를 실시하였다.

먼저 **지금 당면한 복지관의 역할**에 대해 분석한 결과는 아래의 표 〈II-9-8〉과 같다. 지금 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 질문에 **‘취약계층 노인에 대한 급식지원’**이 30명(30.0%)으로 가장 높게 나타났다. 그 외 ‘취약계층 노인에 대한 급식지원’이 26명(26.0%), ‘안정적 일자리제공을 통한 경제적 지원’이 23명(23.0%), ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육지원’이 15명(15.0%), ‘온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원’이 6명(6.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-9-8〉 지금 당면한 복지관의 역할

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
취약계층 노인에 대한 급식지원	30	30.0
취약계층 노인에 대한 경제적 정서적 지원	26	26.0
안정적 일자리 제공을 통한 경제적 지원	23	23.0
온라인 강좌 개설 등 적극적 교육 지원	15	15.0
온라인 콘서트 진행 등 비대면 문화 지원	6	6.0

또한 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야할 부분'을 묻는 질문에 '다양한 프로그램 개발'이 31명(31.0%)으로 응답해 가장 높게 나타났다. 그 외 '일자리 제공'이 30명(30.0%), '노인문제 해결을 위한 전문적 상담'이 26명(26.0%), '홍보 활성화'이 7명(7.0%), '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완'이 6명(6.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-9-9〉 복지관이 보완해야할 부분

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
노인문제 해결을 위한 전문적 상담	26	26.0
근로소득 보장을 위한 일자리 제공	30	30.0
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재보완	6	6.0
<b>다양한 프로그램 개발</b>	<b>31</b>	<b>31.0</b>
홍보 활성화	7	7.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 표 <II-9-10>과 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '노인사회활동지원사업'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-9-10〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
사례관리지원사업	2/2	2/2	3/3	7/7	9
가족기능보완사업	2/2	3/3	1/1	6/6	10(1)
무료급식서비스	23/23	12/12	12/12	47/47	3
보건의료서비스	17/17	17/17	17/17	51/51	2
경제적지원사업	9/9	18/18	14/14	41/41	4
정서적지원사업	2/2	3/3	10/10	15/15	7
교육문화사업	17/17	22/22	13/13	52/52	1
노인사회활동지원사업	14/14	10/10	5/5	29/29	5
복지관네트워크사업	-	2/2	-	2/2	13
주민조직강화사업	-	2/2	4/4	6/6	10(2)
주민복지증진사업	5/5	5/5	15/15	25/25	6
자원봉사자 개발 및 관리	3/3	1/1	1/1	5/5	12
외부자원 개발 및 관리	-	1/1	-	1/1	14
특화사업	6/6	2/2	5/5	13/13	8

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 표 <II-9-11>과 같다. 50대는 '교육 프로그램 참여'를 위해, 60/80대 에서는 '점심식사'를 위해, 70대 이상에서는 '일자리 참여'를 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서는 '교육 프로그램 참여'가 가장 높으며, 그다음으로 '일자리 참여', '점심식사' 순으로 나타났다.

<표 II-9-11> 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석

n=100

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유							합계
	교육 프로그램 참여	여가 선용	친구	점심 식사	일자리	각종 서비스	기타	
50대	8	2	-	1	-	-	-	11
60대	10	9	-	11	1	3	-	34
70대	7	8	2	6	22	4	-	49
80대 이상	1	-	-	4	1	-	-	6
합 계	26	19	2	22	24	7	-	100

##### 나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 표 <II-9-12>와 같다. 50대의 경우는 총11명으로 '보건의료서비스'와 '교육문화사업'을 선호했고 60대의 경우 총34명으로 1순위 '무료급식서비스'와 '보건의료서비스'를 선호하는 것으로 나타났다. 70대의 경우 총49명으로 1순위 '노인사회활동지원사업', '무료급식서비스'를 선호했다. 80대 이상의 경우 총6명으로 '노인활동지원사업'과 '무료급식서비스'를 선호하는 것으로 나타났다.

〈표 II-9-12〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이 분석

n=100

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	50대			60대			70대			80대 이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
사례관리 지원사업	-	-	1	-	1	1	2	1	-	-	-	1
가족기능 보완사업	1	-	-	-	-	1	1	2	-	-	1	-
무료급식 서비스	-	1	-	9	4	2	11	6	9	3	1	1
보건의료 서비스	3	2	4	9	7	6	5	4	7	-	4	-
경제적 지원사업	1	2	1	4	3	1	4	13	9	-	-	3
정서적 지원사업	-	-	-	1	2	3	1	1	6	-	-	1
교육 문화사업	3	3	2	3	7	7	10	12	4	1	-	-
노인사회 활동지원사업	-	1	1	1	3	1	11	6	3	2	-	-
복지관 네트워크사업	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
주민조직 강화사업	-	1	-	-	1	3	-	-	1	-	-	-
주민복지 총진사업	1	-	2	2	3	6	2	2	7	-	-	-
자원봉사자 개발 및 관리	1	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-
외부자원 개발 및 관리	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
특화사업	1	-	-	5	2	3	-	-	2	-	-	-
합 계	11	11	11	34	34	34	49	49	49	6	6	6

## 5. 기타의견

가. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램

- 건강관련 프로그램
- 예술 프로그램(음악, 미술, 서예 등)

- 제과제빵 프로그램
- 사물놀이
- 운동 및 스포츠 프로그램 - 3명

#### 나. 그 외 자유의견

- 앞으로도 다양한 프로그램을 해줬으면 좋겠습니다
- 더 많은 사람들이 참여할 수 있는 프로그램을 해줬으면 좋겠습니다
- 모든 직원들이 따뜻하고 친절합니다

### 6. 결과요약

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

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여자 74.0%, 남자 26.0%로 나타났으며, 연령대는 70대가 49.0%로 가장 많았으며, 60대 34.0%, 50대 11.0%, 80대 이상이 6.0%순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되며, 다양한 연령대를 위한 프로그램 개발이 필요해 보인다. 거주 지역으로는 북부동이 77.0%로 가장 많았으며 그 외 내외동, 삼안동, 읍면지역, 동상동 등의 순으로 나타났다. 이는 복지관과 가까운 지역으로 이용자가 가장 많음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 '알고 있다'라고 70.0%가 응답하였으며, 88.6%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다. 복지관 이용자들은 김해시복지재단에 대한 긍정적인 인식을 갖고 있음을 알 수 있다.

#### 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해가 50.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 이웃, 친구, 가족 소개 35.0%, 복지관 발행 홍보물 13.0%, 대중매체 1.0%, 기타 1.0% 순으로 나타났다. 이는 복지관의 중장년 1인가구 등의 신규 사업의 영향이 반영된 것으로 보인다.

#### 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘교육 프로그램 참여를’가 26.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘일자리 참여’ 24.0%, ‘점심식사 해결’ 22.0%, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 19.0%, ‘각종 서비스를 제공받기 위해’ 7.0%, ‘친구와 만남’ 2.0%로 나타났다.

#### 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 94.0%, ‘시설의 편의성’ 89.0%, ‘시설의 쾌적성’ 94.0%로 만족이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 88.0%, ‘직원의 친절도’ 95.0%, ‘업무처리 및 건의사항의 신속성’ 96.0%로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도’ 88.0%, ‘업무처리의 신뢰성’ 94.0%, ‘직원들의 전문성’ 93.0%로 나타났다. 또한, 서비스에 대한 전반적인 만족도에서는 ‘복지관의 유익성’ 96.0%, ‘복지관의 사회적 약자 이용 편의성’ 96.0%, ‘앞으로 복지관 이용의향’ 97.0%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 급식지원’이 30.0%로 가장 높았고 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘다양한 프로그램 개발’이 31.0%로 가장 높게 나타났다.

복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘무료급식서비스’ 23%, 2순위 교육문화사업 22%, 3순위 ‘보건의료서비스’ 17%순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구를 살펴보면, 50대에서는 ‘보건의료서비스’, ‘교육문화사업’으로 나타났다. 60대에서는 1순위 ‘무료급식서비스’, 2순위 ‘보건의료서비스’, ‘교육문화사업’순으로 나타났다. 70대에서는 1순위로 ‘무료급식서비스’와 ‘노인사회활동지원사업’을 선호하였고 80대 이상에서는 무료급식서비스와 ‘노인사회활동지원사업’을 선호하는 것으로 나타났다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021년 구산사회복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

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

둘째, 복지관 이용자들에게 다양한 교육 프로그램을 제공하도록 노력한다.

셋째, 다양한 홍보채널을 통해 보다 많은 지역주민들이 복지관의 정보 및 프로그램을 접할 수 있도록 노력한다.

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 100명을 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 89%로 문항에 대한 이해도나 집중력이 낮게 나타날 때가 많아 정확한 응답을 도출하기에는 무리가 있다.

셋째, 복지관 이용자들의 상당수가 50대 이상의 고령층이어서 다양한 연령대의 의견을 수렴하지 못하는 등의 아쉬운 부분들이 있다.

2022년 설문조사에는 이러한 한계점을 보완하여 더욱 다양한 계층의 의견을 수렴하고 이해하기 쉬운 간략한 문항으로 구성해 추진해야 할 것으로 사료된다.

## Ⅱ-10. 김해시여성센터 분석결과

## II-10. 김해시여성센터 분석결과

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 100명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 II-10-1>과 같다.

일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 성별은 여성이 88명(88.0%), 남성 12명(12.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다.

연령은 50대가 37명(37.0%), 40대 34명(34.0%), 60대 17명(17.0%), 30대 8명(8.0%), 20대 2명(2.0%), 70대 2명(2.0%)순으로 나타났으며, 응답자의 평균연령은 37.5세로 나타났다.

본 설문조사 응답자 100명의 거주지역을 확인해 본 결과 활천동 34명(34.0%), 북부동 20명(22.0%), 내외동 11명(11.0%), 장유3동 7명(7.0%), 읍면동 지역 7명(7.0%), 장유1동 6명(6.0%), 동상동 3명(3.0%), 칠산서부동 3명(3.0%), 장유2동 3명(3.0%), 부원동 2명(2.0%), 삼안동 2명(2.0%), 불암동 2명(2.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-10-1> 일반적 사항

n=100

	구분	응답자 분포	
		빈도(명)	비율(%)
성별	전체	100	100
	남성	12	12.0
	여성	88	88.0
연령	전체	100	100
	20대	2	2.0
	30대	8	8.0
	40대	34	34.0
	50대	37	37.0
	60대	17	17.0
	70대 이상	2	2.0

거주지역	전체	100	100
	읍면지역	7	7.0
	동상동	3	3.0
	부원동	2	2.0
	내외동	11	11.0
	북부동	20	20.0
	칠산서부동	3	3.0
	활천동	34	34.0
	삼안동	2	2.0
	불암동	2	2.0
	장유1동	6	6.0
	장유2동	3	3.0
	장유3동	7	7.0

여성센터를 이용하는 프로그램에 대해 응답한 100명의 이용프로그램 조사결과는 <표 II-10-2>와 같다.

설문에 참여한 수강생 및 이용자의 여성센터에 참여한 프로그램은 **교육강좌 69명(69.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 직장맘지원센터 14명(14.0%), 새로일하기센터 12명(12.0%), 김해여성대학 5명(5.0%)으로 나타났다.

<표 II-10-2> 응답자의 이용프로그램 종류

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
이용프로그램	전체	100
	교육강좌	69
	김해여성대학	5
	새로일하기센터	12
	직장맘지원센터	14

### 나. 이용관련 요인

여성센터 이용계기의 조사결과는 <표 II-10-3>과 같다. ‘김해시여성센터를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’ 문항에 대한 응답 중 ‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 30명(30.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해’ 22명(22.0%), ‘행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해’ 20명(20.0%), ‘스스로 알아서’ 17명(17.0%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해’ 11명(11.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-10-3> 여성센터 이용계기

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
행정기관(시청, 행정복지센터)의 안내를 통해	20	20.0
이웃·친구·가족의 소개를 통해	30	30.0
홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해	22	22.0
대중매체(신문·방송·인터넷 등)를 통해	11	11.0
스스로 알아서	17	17.0

여성센터 이용목적의 조사결과는 <표 II-10-4>와 같다. ‘자기계발을 위해’ 59명(59.0%), ‘취미·여가활동 선용을 위해’ 30명(30.0%), ‘취·창업을 위해’ 6명(6.0%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 4명(4.0%), ‘자격증 취득을 위해’ 1명(1.0%)으로 나타났다.

<표 II-10-4> 여성센터 이용목적

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100
자기계발을 위해	59	59.0
전문적인 교육을 받기 위해	4	4.0
자격증 취득을 위해	1	1.0
취·창업을 위해	6	6.0
취미·여가활동 선용을 위해	30	30.0

## 2. 여성센터 이용 만족도

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

### 가. 서비스 환경 만족도

서비스 환경에 대한 만족도 조사결과는 <표 II-10-5>와 같다. 이용절차의 간편성에 대한 조사결과는 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 85명(85.0%), ‘보통이다’ 12명(12.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 3명(3.0%)으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 79명(79.0%), ‘보통이다’ 17명(17.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 4명(4.0%)으로 나타났다.

시설의 쾌적함에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 91명(91.0%), ‘보통이다’ 9명(9.0%)으로 나타났다.

<표 II-10-5> 서비스 환경 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 편의성	1/1.0	2/2.0	12/12.0	37/37.0	48/48.0
시설의 편리성	1/1.0	3/3.0	17/17.0	32/32.0	47/47.0
시설의 쾌적함	0/0.0	0/0.0	9/9.0	25/25.0	66/66.0

### 나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정에 대한 만족도 조사결과는 <표 II-10-6>과 같다. 이용관련 정보 제공에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 80명(80.0%), ‘보통이다’ 14명(14.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 6명(6.0%)으로 나타났다.

직원의 친절도에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 92명(92.0%), ‘보통이다’ 7명(7.0%) , ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(1.0%)으로 나타났다.

업무처리의 신속성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 86명 (86.0%), ‘보통이다’ 13명(13.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(1.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-6〉 서비스 과정 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	0/0.0	6/6.0	14/14.0	34/34.0	46/46.0
직원 친절도	0/0.0	1/1.0	7/7.0	37/37.0	55/55.0
업무 처리의 신속성	0/0.0	1/1.0	13/13.0	39/39.0	47/47.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과에 대한 만족도 조사결과는 〈표 II-10-7〉과 같다. 이용자 편의성 증진을 위한 다양한 지원 여부에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 74명(74.0%), ‘보통이다’ 21명(21.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 5명(5.0%)로 나타났다.

업무처리의 신뢰성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 86명 (86.0%), ‘보통이다’ 14명(14.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 0명(0.0%)으로 나타났다.

직원들의 전문성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 긍정적 응답이 85명 (85.0%), ‘보통이다’ 14명(14.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(1.0%)으로 나타났다.

강사진의 전문성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 이상의 응답이 94명(94.0%), ‘보통이다’ 5명(5.0%), ‘그렇지 않다’ 이하는 1명(1.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-7〉 서비스 결과 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 센터의 지원정도	2/2.0	3/3.0	21/21.0	32/32.0	42/42.0
업무 처리의 신뢰성	0/0.0	0/0.0	14/14.0	41/41.0	45/45.0
직원들의 업무 전문성	0/0.0	1/1.0	14/14.0	38/38.0	47/47.0
강사들의 전문성	0/0.0	1/1.0	5/5.0	33/33.0	61/61.0

## 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도 조사결과는 〈표 II-10-8〉과 같다. 문항 중 여성센터의 유익성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 94명(94.0%), '보통이다' 6명(6.0%), '그렇지 않다' 이하는 0명으로 나타났다.

사회적 약자의 이용 편의성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 응답이 60명(60.0%), '보통이다' 29명(29.0%), '그렇지 않다' 이하는 11명(11.0%)으로 나타났다.

계속적인 이용 의향에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 응답이 96명(96.0%), '보통이다' 4명(4.0%), '그렇지 않다' 이하는 0명(0.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-8〉 서비스 전반적 만족도

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
여성센터의 유익성	0/0.0	0/0.0	6/6.0	31/31.0	63/63.0
사회적 약자 이용 편의성	5/5.0	6/6.0	29/29.0	26/26.0	34/34.0
계속적인 이용 의향	0/0.0	0/0.0	4/4.0	36/36.0	60/60.0

### 마. 기타 서비스 만족도 I

기타 서비스 만족도 I 조사결과는 <표 II-10-9>와 같다. 셔틀버스 이용에 대한 조사결과 '이용하지 않는다' 39명(39.0%)로 나타났으며, 그 외 셔틀버스 이용하는 응답자 중 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 38명(38.0%), '보통이다' 13명(13.0%), '그렇지 않다' 이하는 10명(10.0%)으로 나타났다.

각종 홍보물을 통한 센터 이용 편의 제공에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 68명(68.0%), '보통이다' 12명(12.0%), '그렇지 않다' 이하는 5명(5.0%), '이용하지 않는다' 15명(15.0%)로 나타났다.

<표 II-10-9> 기타 서비스 만족도 I (셔틀버스 및 각종 홍보물) n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용하지 않는다
이동수단 편의성	4/4.0	6/6.0	13/13.0	26/26.0	12/12.0	39/39.0
홍보물 편의성	1/1.0	4/4.0	12/12.0	40/40.0	28/28.0	15/15.0

### 바. 기타 서비스 만족도 II

기타 서비스 만족도 II 조사결과는 <표 II-10-10>과 같다.

이용 프로그램의 계획 구성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 응답이 83명(83.0%), '보통이다' 15명(15.0%), '그렇지 않다' 이하는 2명(2.0%)으로 나타났다.

체계적 운영에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 응답이 86명(86.0%), '보통이다' 12명(12.0%), '그렇지 않다' 이하는 2명(2.0%)으로 나타났다.

운영 회기의 적절성에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 89명(89.0%), '보통이다' 8명(8.0%), '그렇지 않다' 이하는 3명(3.0%)으로 나타났다.

프로그램 참여 후 자기계발 도움 여부에 대한 조사결과 '그렇다' 이상의 긍정적 응답이 95명(95.0%), '보통이다' 5명(5.0%), '그렇지 않다' 이하는 0명(0.0%)으로 나타났다.

〈표 II-10-10〉 기타 서비스 만족도 II (프로그램 운영 전반)

n=100

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
프로그램 계획 구성	1/1.0	1/1.0	15/15.0	34/34.0	49/49.0
체계적 운영	0/0.0	2/2.0	12/12.0	32/32.0	54/54.0
운영회기 적절성	0/0.0	3/3.0	8/8.0	39/39.0	50/50.0
자기계발 도움 여부	0/0.0	0/0.0	5/5.0	35/35.0	60/60.0

### 3. 이용자 욕구분석

#### 가. 여성센터에서 시급하게 보완해야 할 부분

보완 사항에 대한 조사결과는 〈표 II-10-11〉와 같다.

‘시설, 환경’이 33명(33.0%)로 가장 높게 나타났으며, ‘홍보, 마케팅’ 28명(28.0%), ‘사업, 프로그램’ 18명(18.0%), ‘기타의견’ 11명(11.0%), ‘고객 서비스·친절도’ 6명(6.0%), ‘인적자원’ 4명(4.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-11〉 보완 사항

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100.0
시설, 환경	33	33.0
사업, 프로그램	18	18.0
고객서비스, 친절도	6	6.0
인적자원(직원, 강사)	4	4.0
홍보, 마케팅	28	28.0
기타의견	11	11.0

### 나. 여성센터에서 정비 및 개선이 필요한 시설

정비 및 개선 필요 시설에 대한 조사 결과는 <표 II-10-12>와 같다.

'주차장'이 59명(%)으로 가장 높게 나타났으며, '그 외 시설' 15명(15.0%), '힐링실' 9명(9.0%), '요리실' 7명(7.0%), '컴퓨터교육실' 4명(4.0%), '패션 디자인실' 4명(4.0%), '음악실' 2명(2.0%) 순으로 나타났다.

<표 II-10-12> 정비 및 개선 필요 시설

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100.0
힐링실	9	9.0
음악실	2	2.0
컴퓨터교육실	4	4.0
패션디자인실	4	4.0
요리실	7	7.0
주차장	59	59.0
그 외 시설	15	15.0

### 다. 여성센터 프로그램에 대한 선호도

향후 참여와 발전, 확대 운영을 희망하는 프로그램 선호도에 대한 조사 결과는 <표 II-10-13>과 같다.

정기적으로 운영되는 교육강좌가 72명(72.0%)로 가장 높게 나타났으며, 직장맘 프로그램 12명(12.0%), 50+인생설계대학 7명(7.0%), 김해여성대학 4명(4.0%), 새로일하기센터 4명(4.0%), 온라인 강좌 1명(1.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-10-13〉 프로그램 선호도

n=100

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	100	100.0
교육강좌 (직업능력향상, 문화예술, 일반교양 분야)	72	72.0
김해여성대학 (여성지도자 양성 과정)	4	4.0
50+인생설계대학 (신중년 대상 인생 2막 설계 지원 프로그램)	7	7.0
새로일하기센터 (직업상담, 직업훈련, 취업알선 및 연계)	4	4.0
직장맘지원센터 (직장, 가정, 개인 고충상담, 직장맘 커뮤니티사업)	12	12.0
온라인강좌 (비대면 프로그램 활동)	1	1.0

#### 4. 유형별 차이분석

##### 가. 연령별 이용 목적

이용하는 주된 목적을 연령별로 분석한 결과는 〈표 II-10-14〉와 같다. **주이용 연령층인 40대 이상은 자기계발과 취미 및 여가활동을 선택의 목적으로 여성센터를 이용함을 확인할 수 있다.**

〈표 II-10-14〉 연령별 여성센터 이용 목적 교차표

n=100

구분 연령	연령별로 여성센터 이용하는 목적					합계
	자기계발	전문적인 교육	자격증 취득	취업 및 창업	취미 및 여가활동	
20대	2	0	0	0	0	2
30대	3	0	0	3	2	8
40대	17	3	1	1	12	34
50대	27	1	0	1	8	37
60대 이상	10	0	0	1	8	19
합계	59	4	1	6	30	100

### 나. 연령별 프로그램 선호도

프로그램 선호도를 연령별로 분석한 결과는 <표 II-10-15>와 같다. 전반적으로 직업능력향상, 문화예술, 일반교양 등 다양한 분야의 프로그램을 운영하는 교육강좌의 참여에 대한 선호도가 높았으며, 경제활동과 아이양육을 병행하는 40대에서 직장맘프로그램, 50대 이상의 연령층에서 신중년 인생설계를 위한 50+인생설계대학을 선호함을 확인할 수 있다.

<표 II-10-15> 연령별 프로그램 선호도 교차표

n=100

구분 연령	연령별 프로그램 선호도 교차표						합계
	교육강좌	김해여성대학	50+인생설계대학	새로일하기센터	직장맘지원센터	온라인강좌	
20대	2	0	0	0	0	0	2
30대	4	1	0	1	2	0	8
40대	23	1	1	1	8	0	34
50대	29	0	3	2	2	1	37
60대 이상	14	2	3	0	0	0	19
합계	72	4	7	4	12	1	100

## 5. 기타 의견

### 가. 신규 개설 희망 프로그램

- 댄스스포츠
- 사물놀이
- 아이와 함께할 수 있는 프로그램
- 서예수업
- 방송, 줌바댄스
- 풍수지리
- 노래, 성악, 합창 프로그램
- 아빠(직장대디)가 참여가능한 프로그램

## 나. 건의사항

- 주차공간 확대
- 셔틀버스 배차간격 확대
- 직장인들을 위한 저녁 프로그램 확대 편성
- 잦은 결석자에 대한 이용 제한 도입의 필요

## 6. 결과요약

본 이용자 만족도 및 욕구조사에 참여한 여성센터 이용자 100명의 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

설문 참여자의 일반적 사항에 대한 빈도분석 결과를 살펴보면 여성 88명(88.0%), 남성 12명(12.0%)로 나타났고, 연령은 50대가 37명(37.0%)로 가장 많았으며, 40대 34명(34.0%), 60대 17명(17.0%), 30대 8명(8.0%), 20대 2명(2.0%), 70대 2명(2.0%) 순으로 나타났다.

거주지역은 여성센터와 인근지역인 활천동 34명(34.0%)으로 가장 많았으며, 북부동 20명(22.0%), 내외동 11명(11.0%), 장유3동 7명(7.0%), 읍면동 지역 7명(7.0%), 장유1동 6명(6.0%), 동상동 3명(3.0%), 칠산서부동 3명(3.0%), 장유2동 3명(3.0%), 부원동 2명(2.0%), 삼안동 2명(2.0%), 불암동 2명(2.0%) 순으로 나타났다. 결과를 통해 지역 전역에서 여성센터 이용을 위해 방문하고 있음을 확인할 수 있다.

### 나. 이용계기

‘이웃, 친구, 가족의 소개를 통해’ 30명(30.0%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해’ 22명(22.0%), ‘행정기관(시청, 행정복지센터)에서의 안내를 통해’ 20명(20.0%), ‘스스로 알아서’ 17명(17.0%), ‘대중매체(신문, 방송, 인터넷 등)를 통해’ 11명(11.0%) 순으로 나타났다. 조사결과를 통해 여성센터 이용자들에게 긍정적인 이미지를 제고하

고 있음을 확인할 수 있으며, 기존 홍보체계 외에도 이용자들이 보다 직접적으로 프로그램 안내를 받을 수 있는 카카오톡 등의 새로운 전달체계의 운영 활성화의 필요하다고 사료된다.

#### 다. 이용목적

‘자기계발을 위해’ 59명(59.0%), ‘취미·여가활동 선용을 위해’ 30명(30.0%), ‘취·창업을 위해’ 6명(6.0%), ‘전문적인 교육을 받기 위해’ 4명(4.0%), ‘자격증 취득을 위해’ 1명(1.0%)으로 나타났다.

이는 여성센터 주이용 연령층(40대 이상)의 사회적 환경의 영향이 크게 반영된 결과로 보이며, 조사결과를 반영하여 다양한 분야의 강좌 개설을 지속적으로 추진해야 할 것으로 판단된다.

#### 라. 이용 만족도

서비스 환경 만족도는 ‘이용절차의 간편성’ 85명(85.0%), ‘시설의 편의성’ 79명(79.0%), ‘시설의 쾌적함’ 91명(91.0%)이 긍정적 응답을 나타냈다.

서비스 과정 만족도는 ‘이용관련 정보제공’ 80명(80.0%), ‘직원의 친절도’ 92명(92.0%), 업무처리의 신속성 86명(86.0%)이 긍정적 응답을 나타냈다.

서비스 결과 만족도는 ‘이용자 편의성 증진을 위한 다양한 지원 여부’ 74명(74.0%), ‘업무처리의 신뢰성’ 86명(86.0%), ‘직원들의 전문성’ 85명(85.0%), ‘강사진의 전문성’ 94명(94.0%)이 긍정적 응답을 나타냈다.

서비스 전반적 만족도는 ‘여성센터의 유익성’ 94명(94.0%), ‘사회적 약자의 이용 편의성’ 60명(60.0%), ‘계속적인 이용 의향’ 96명(96.0%)이 긍정적 응답을 나타냈다.

기타 서비스 만족도 중 ‘셔틀버스 이용의 만족도’는 셔틀버스 이용자 61명 중 38명(62.2%), ‘각종 홍보물을 통한 센터 이용 편의 제공’은 홍보물 이용자 85명 중 68명(80.0%), ‘이용 프로그램의 계획 구성’ 83명(83.0%), ‘체계적 운영’ 86명(86.0%), ‘운영 회기의 적절성’ 89명(89.0%), ‘프로그램 참여 후 자기계발 도움 여부’ 95명(95.0%)이 긍정적 응답을 나타냈다.

서비스 만족도 조사 결과를 통해 운영 프로그램에 대해서는 전반적으로 높은 만족도를 확인할 수 있었으나, 지리적 불이점에 따른 이용 편의성에 대한 비교적 낮은 만족을 확인할 수 있다.

## 마. 이용 욕구

보완사항으로 '시설, 환경'이 33명(33.0%)으로 가장 높았으며, 협소한 주차 공간에 대한 불편함과 노후화 된 교육자재 교체에 대한 의견을 나타냈다.

정비 및 개선 필요 시설로 '주차장'이 59명(%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 시설의 개선사항에 대한 다양한 욕구를 나타냈다. 상시 점검과 즉각적인 정비를 통해 쾌적한 시설 환경 유지가 필요하다고 판단된다.

## 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. 2021 여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며 나아가야 할 방향을 제시하고자 한다.

첫째, 주요 이용성별로 보았을 때 지역 내 남성들이 여성센터를 이용할 수 있도록 운영 프로그램에 대한 정확한 홍보가 필요하다. '여성센터'라는 기관명으로 인해 여성만을 위한 시설이라는 고정관념이 발생해 남성들의 이용 빈도가 낮게 나타나며, 실제 남성은 이용할 수 없는 시설로 잘못된 인식이 확립되어 있는 경우가 많다. 교육강좌 이외에도 새로일하기센터, 직장맘지원센터에서 운영하는 사업도 남성들이 함께 참여할 수 있는 프로그램 개발이 필요하다.

둘째, 여성센터를 이용하고자 하는 지역주민들에게 보다 편히 운영 프로그램에 대해 안내를 받을 수 있도록 전달체계의 간소화가 필요하다. 현재, 자체 제작 홍보물이나 홈페이지, SMS문자 발송 등을 통해 프로그램 안내를 돕고 있으나, 이는 여성센터에 대한 사전 정보가 전혀 없는 주민들에게는 직접적으로 전달되기 어려운 홍보수단으로 판단된다. 이에 신규 이용자 유입과 운영중인 다양한

프로그램의 정확한 정보 전달을 위해 획일화 된 홍보플랫폼을 활성화 할 필요가 있다고 판단된다. 플랫폼에 대한 홍보가 우선이 되어야 할 것이며, 시설과 홈페이지 등에도 상시 홍보가 이루어져야 될 것이다. 그리고 플랫폼에 유입된 시민이 즉각적인 정보를 전달받을 수 있도록 꾸준한 운영관리가 필요하다.

셋째, 코로나19와 같은 사회 환경에 대응하여 비대면 교육환경 구축 및 운영 추진이 필요하다. 강좌별 비대면 교육의 효과에 대해 면밀히 검토하고 코로나 상황이 지속될 것에 대응하여 시민들이 안전한 환경에서 지속적인 교육활동에 참여할 수 있도록 체계적인 비대면교육 운영의 준비가 필요하다고 판단된다.

넷째, 지역 내 평생교육 문화 활성화를 위한 컨트롤 타워의 역할 수행이 필요하다. 김해형 복지모델 '거미줄 웰누리' 사업의 일환인 '찾아가는 여성센터'의 확대 운영을 검토하여 김해 전 지역 시민들이 여성센터에서 운영하는 교육 프로그램을 접할 수 있도록 기회제공이 필요하다. 각 지역에 위치해있는 유사 교육기관의 프로그램을 조사하고 해당 지역의 주민들을 대상으로 프로그램 개설 욕구 조사가 필요하다.

다섯째, 이용객 주차 민원 해소를 위한 주차공간 확보 방안이 필요하다. 협소한 주차공간으로 인해 시설이용의 불편함을 호소하는 시민들의 민원 해소를 위한 대책 및 추진방안을 수립하여 시 관련 부서에 지속적인 협조 요청과 건의가 필요하다. 또한, 현 상황에서 민원 최소화를 위해 직원들의 이동 주차 협조와 철저한 주차관리요원 관리 및 친절교육이 필요하다.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 다음과 같은 한계로 일반화하기에는 어려움이 있다.

첫째, 코로나19에 따른 변화된 사회 환경과 분위기로 정상적인 사업운영이 불가  
둘째, 응답 자료의 수가 부족하며 조사 참여대상이 다양하지 못함

셋째, 조사 진행 시기가 늦어 즉각적인 개선 계획 수립의 어려움

따라서, 향후 조사방향은 각 프로그램 별 만족도 조사지의 문항을 일관화하고 종료시점에 맞춰 연중 만족도 조사를 실시함으로써 조사 참여자를 다양화하고 많은 수의 응답 자료를 확보할 계획이다. 또한, 프로그램 별 만족도 결과보고를 통해 개선계획의 사전 수립이 필요하다.

## Ⅱ-11. 김해시장애인종합복지관 분석결과

## II-11. 김해시장애인종합복지관 분석결과

### 1. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-11-1>과 같다. 먼저 **성별은 '남자'가 49명(61.3%)**으로 여자 31명(38.8%)보다 높게 나타나 남성의 설문참여율이 다소 높음을 알 수 있다.

**연령은 '60대 이상이 22명(27.5%)**로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 20대와 50대가 각각 16명(20.0%), 30대와 40대가 각각 8명(10.0%), 10대 6명(7.5%), 10대 이하 4명(5%)순으로 나타났다. 작년과 비교하여 평균 연령이 높아졌으며 「본인의 욕구를 나타낼 수 있는 대상자 우선 선정」이라는 2021년 욕구만족도 조사의 방향성에 맞추어 아동 및 주간보호 대상자들의 참여자 수가 줄어든 것이 그 원인으로 보여진다.

**보호구분은 '일반(비수급자)'가 57명(71.3%)**으로 가장 높게 나타났으며 국민기초생활수급자 23명(28.7.0%) 순으로 나타났다. **거주 지역은 '북부동'이 29명(36.3%)**로 가장 높았으며, 다음으로 내외동 19명(23.8%), 읍면지역 11명(13.8%), 활천동 6명(7.5%), 회현동 4명(5.0%), 칠산서부동 3명(3.8%), 동상동, 삼안동, 장유2동이 각각 2명(2.5%), 부원동과 장유3동이 각각1명(1.3%)으로 나타났다. 불암동과 장유2동은 응답자가 없는 것으로 나타났다. 서부장애인종합복지관이 개관하였으나 기존의 기능향상서비스와 사회교육 서비스를 이용하고 있는 이용자들은 여전히 본 복지관을 이용하기에 장유 및 읍면동 지역의 이용자들이 작년과 비슷한 분포를 보이는 것을 알 수 있다.

**장애유형은 장애등록 76명(95.0%), 미등록 4명(5.0%)**으로 장애등록 76명 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-11-1〉 일반적 사항 I

n=80

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	49	61.3
	여자	31	38.8
연령	10대 이하	4	5.0
	10대	6	7.5
	20대	16	20.0
	30대	8	10.0
	40대	8	10.0
	50대	16	20.0
	60대 이상	22	27.5
	보호구분 (수급 혜택 여부)	일반	57
	국민기초생활수급자	23	28.7
거주 지역	읍면지역	11	13.8
	동상동	2	2.5
	회현동	4	5.0
	부원동	1	1.3
	내외동	19	23.8
	북부동	29	36.3
	칠산서부동	3	3.8
	활천동	6	7.5
	삼안동	2	2.5
	불암동	-	-
	장유1동	2	2.5
	장유2동	-	-
	장유3동	1	1.3
	장애유형	외부신체기능의 장애 (지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면)	43
내부기관의 장애 (신장, 심장, 간, 호흡기, 장루·요루, 뇌전증)		1	1.3
정신적장애(지적, 자폐성, 정신)		32	40
미등록		4	5.0

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 <표 II-11-2>와 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 **61명(76.3%)**로 응답하였으며, 44명(55.0%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 II-11-2> 일반적 사항 II

n=80

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	18 22.5
		그렇다	26 32.5
		보통이다	11 13.8
		그렇지않다	4 5.0
		전혀 그렇지 않다	2 2.5
	총 계	61 76.2	
잘 모르겠다		19 23.8	

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-11-3>와 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 **46명(57.5%)**으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 21명(26.3%), ‘복지관 발행 홍보물’이 6명(7.5%), ‘대중매체를 통해’가 2명(2.5%)로 나타났다. ‘기타’ 의견도 5명(6.3)으로 특수학교 및 특수학급의 정보 제공을 기타 의견으로 제시하였다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’가 **33명(41.3%)**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘교육프로그램 참여’가 21명(26.3%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 9명(11.3%), ‘점심식사 해결’ 8명(10.0%), ‘친구 만남’ 3명(3.8%), ‘각종 서비스(노래방, 이미용 등)을 제공받기 위해’가 1명(2.0%) 순으로 나타났다.

〈표 II-11-3〉 일반적 사항Ⅲ

n=80

	구분	빈도(명)	비율(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	21	26.3
	이웃, 친구, 가족의 소개	46	57.5
	복지관 발행 홍보물	6	7.5
	대중매체	2	2.5
	기타	5	6.3
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	21	26.3
	여가선용 및 취미활동을 위해	9	11.3
	친구를 사귀기 위해	3	3.8
	점심식사 해결을 위해	8	10.0
	기능향상지원 비스 이용 위해	33	41.3
	각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해	1	1.3
	기타	5	6.3

## 2. 김해시장애인종합복지관 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시장애인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·사회적·주요서비스 등 5개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-11-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 41명(52.2%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 68명(85.0%)로 나타났다. 시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 35명(43.8%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 75명(81.3%)로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 32명(40.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 69명(86.3%)으로 나타났다.

〈표 II-11-4〉 서비스 환경 만족도

n=80

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	-	2/2.5	10/12.5	41/51.2	27/33.8
시설의 편의성	1/1.3	2/2.5	12/15.0	35/43.8	30/37.5
시설의 쾌적성	-	1/1.3	10/12.5	32/40.0	37/46.3

나. 서비스 과정 만족도

서비스 과정 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-11-5〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용관련 정보제공에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 32명(40.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 62명(77.5%)으로 나타났다. 직원의 친절도에서는 ‘매우 그렇다’가 39명(48.8%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 68명(85.5%)으로 나타났다. 마지막으로 업무처리의 신속성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 35명(43.8%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 65명(81.3%)으로 나타났다.

〈표 II-11-5〉 서비스 과정 만족도

n=80

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관 이용관련 정보제공	-	1/1.3	17/21.3	32/40.0	30/37.5
직원들의 친절도	1/1.3	2/2.5	9/11.3	29/36.3	39/48.8
업무처리 신속성	1/1.3	1/1.3	13/16.3	35/43.8	30/37.5

다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-11-6〉와 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 26명(52.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 34명(68.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 ‘그렇다’가 30

명(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-11-6〉 서비스 결과 만족도

n=80

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도	2/2.5	1/1.3	18/22.5	34/42.5	25/31.3
업무처리의 신뢰성	1/1.3	3/3.8	12/15.0	37/46.3	27/33.8
직원들의 전문성	-	1/1.3	12/15.0	31/38.8	36/45.0

#### 라. 사회적 만족도(서비스 전반적)

사회적 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 〈표 II-11-7〉와 같다. 만족도 문항 중에서 복지관의 유익성에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 36명(45.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 70명(87.5%)로 나타났다. 복지관의 사회적 약자 이용 편의성에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’가 40명(50.0%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 67명(83.8%)으로 나타났다. 마지막으로 지속적인 복지관 이용 의향에 대한 조사에서는 ‘매우 그렇다’가 50명(62.5%)으로 가장 높았으며, 만족이상의 응답이 72명(90.0%)으로 나타났다.

〈표 II-11-7〉 사회적 만족도

n=80

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
복지관의 유익성	-	1/1.3	9/11.3	36/45.0	34/42.5
복지관의 사회적 약자 이용 편의성	-	2/2.5	11/13.8	27/33.8	40/50.0
계속적인 복지관 이용 의향	-	1/1.3	7/8.8	22/27.5	50/62.5

**마. 복지관 주요서비스 만족도**

복지관 주요서비스 만족도 조사에 대한 결과는 아래의 <표 II-11-8>와 같다. 복지관의 주요서비스로는 **사회교육프로그램, 기능향상서비스, 홍보물의 정보제공**으로 정하고 설문을 제시하였다. 주요서비스 항목 모두 '매우 그렇다'가 가장 높은 답변을 나타내었다. 사회교육프로그램의 경우 만족 이상의 답변이 52명(65%), 기능향상서비스는 만족 이상의 답변이 51명(63.8%), 홍보물의 정보 제공 역시 만족이상의 답변이 55명(68.8%)으로 나타났다. 장애인 복지관의 특성상 장애 유형과 연령에 따라 이용할 수 있는 서비스의 유형이 다르기에 이용경험이 없는 대상자의 답변들이 20%정도 차지하고 있는 것을 생각한다면 이용하고 있는 서비스에 대해서는 긍정적인 이용자가 많은 것을 알 수 있다.

**<표 II-11-8> 주요서비스 만족도**

n=80

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	이용경험 없음
사회교육프로그램	-	-	9/11.3	18/22.5	34/42.5	19/23.8
기능향상서비스	1/1.3	2/2.5	7/8.8	16/20.0	35/43.8	19/23.8
홍보물의 정보제공	1/1.3	2/2.5	12/15.0	25/31.3	30/37.5	10/12.5

### 3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총80명의 설문조사 참여자에게 코로나-19 상황에서의 복지관 역할과 시급하게 복지관이 보완해야 할 부분, 각각의 사업에 대한 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시하였다.

먼저 코로나-19가 지속되는 상황에서 당면한 복지관의 역할을 분석한 결과는 아래의 <표 II-11-9>과 같다. **‘정도가 심한 장애인에 대한 기능향상 및 건강지원’** 이라고 답한 대상자가 30명(37.5%)으로 응답해 가장 높게 나타났다. 다음으로는 ‘안전한 대면프로그램의 활성화’가 21명(26.3%), ‘취약계층 장애인에 대한 급식지원’이 16명(20.0%), ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육지원’이 7명(8.8%), ‘취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원’이 6명(7.5%) 순으로 나타났다.

<표 II-11-9> 코로나-19가 지속되는 상황에서 복지관의 역할

n=80

구분	빈도(명)	비율(%)
취약계층 장애인에 대한 급식지원	16	20.0
취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원	6	7.5
<b>정도가 심한 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원</b>	<b>30</b>	<b>37.5</b>
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	7	8.8
안전한 대면 프로그램의 활성화	21	26.3
기타의견	-	-

복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 답변은 아래의 <표 II-11-10>와 같다. **‘기능향상지원 서비스 다양화’**가 23명(28.7%)로 가장 높게 나타났으며 ‘양질의 급식서비스 제공’이 17명(21.3%), ‘다양한 프로그램 개발’이 14명(17.5%), 다음으로 ‘자율이용실 활성화 및 운동기구 보완’ 11명(13.8%), ‘쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완’ 7명(8.8%), 장애인 문제해결을 위한 전문적 상담 5명(6.3%), ‘기타; 3명(3.8%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-11-10〉 복지관 운영의 보완사항

n=80

구분	빈도(명)	비율(%)
장애인 문제해결을 위한 전문적 상담	5	6.3
<b>기능향상지원 서비스 다양화</b>	<b>23</b>	<b>28.7</b>
쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완	7	8.8
다양한 프로그램 개발(정규, 특강 등)	14	17.5
자율이용실 활성화 및 운동기구 보완	11	13.8
양질의 급식서비스 제공	17	21.3
기 타	3	3.8

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 〈표 II-11-11〉과 같다. 전체 14개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 **1순위는 ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’가 31명(38.8%)**로 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘사회교육지원사업’ 14(17.5%), 급식지원사업 10명(12.5%), 가족 및 건강지원사업 8명(10.0%) 순으로 나타났다. **2순위는 ‘가족 및 건강지원사업’ 18명(22.5%)**이 답변 중 가장 높은 응답률을 보였으며, ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’ 14명(17.5%)이 근소한 차이를 기록했다. 다음으로는 ‘급식지원사업’ 12명(15.0%)과 ‘사회교육지원사업’ 9명(11.3%), 자율이용사업 5명(6.3%) 순으로 나타났다. **3순위는 ‘급식지원사업’이 20명(25.0%)**으로 가장 높은 응답을 나타내었고, ‘가족 및 건강지원사업’ 10명(12.5%), 역량강화지원사업 8명(10.0%), ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’와 ‘자율이용사업’이 각각 7명(8.8%) 순으로 나타났다. **선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 ‘기능향상지원 개별 및 그룹서비스’가 52명(21.7%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘급식지원사업’이 42명(17.5%), ‘가족 및 건강지원사업’이 36명(15.0%)으로 순으로 나타났다. ‘사회교육지원사업’은 27명(11.3%), ‘상담사례지원사업’은 16명(6.7%)으로 각각 그 다음을 이었다.

〈표 II-11-11〉 복지관 운영사업 선호도(욕구)

n=80

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	1순위	2순위	3순위	합계	합계순위
상담사례지원사업	7/8.8	3/3.8	6/7.5	16	5
인권 및 권익옹호지원사업	2/2.5	4/5.0	2/2.5	8	8
역량강화지원사업	1/1.3	2/2.5	8/10.0	11	7
사회교육지원사업	14/17.5	9/11.3	4/5.0	27	4
지역사회연계사업	-	2/2.5	3/3.8	5	12
후원사업	-	2/2.5	3/3.8	5	12
기능향상지원 개별 및 그룹서비스	31/38.8	14/17.5	7/8.8	52	1
가족 및 건강지원사업	8/10.0	18/22.5	10/12.5	36	3
직업지원사업	4/10.0	3/3.8	3/3.8	7	9
장애인목욕탕	-	4/5.0	2/2.5	6	10
발달장애인지간보호사업	2/2.5	-	4/5.0	6	10
복지관 홍보사업	-	2/2.5	1/1.3	3	14
급식지원사업	10/12.5	12/15.0	20/25.0	42	2
자율이용사업	1/1.3	5/6.3	7/8.8	13	6

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-11-12>과 같다. 20~30대를 제외하고는 '기능향상 지원서비스 이용을 위해' 복지관을 방문하는 사람들의 응답이 가장 많았으며, 20대는 사회교육프로그램 참여, 30대는 친구 만남을 위해 복지관을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 전체 연령대에서도 '기능향상 지원서비스'가 대다수 답변으로 나타났으며, 그 다음으로 '사회교육 프로그램 참여', '여가선용 및 취미' 순으로 나타났다.

〈표 II-11-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석

n=80

구분 성별 (빈도)	복지관 이용 이유							합계
	사회교육 프로그램 참여	여가 선용 및 취미	친구 만남	점심식 사해결	기능향 상 지원 서비스	각종 서비스 제공	기타	
10대이하	-	-	0	1	3	0	0	4
10대	-	-	0	0	6	0	0	6
20대	7	2	0	1	4	0	2	16
30대	1	1	3	0	1	0	2	8
40대	1	1	0	2	3	0	1	8
50대	5	2	0	1	8	0	0	16
60대 이상	6	3	0	3	9	1	0	22
합 계	20	9	3	6	34	1	5	80

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-11-13>와 같다. 설문지의 표본수가 많지 않아 동일 답변이 많아 선호도 욕구의 차이가 크지 않음을 먼저 밝혀 둔다. 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 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-11-13〉 연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이 분석

n=80

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	10대이하			10대			20대			30대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	-	-	2	-	-	-	2	1	2	1	2	-
인권 및 권익 옹호지원사업	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
역량강화지원사업	-	-	-	-	-	2	-	-	3	-	-	-
사회교육지원사업	-	1	-	-	1	-	5	1	2	2	-	1
지역사회연계사업	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
가능향상지원 서비스	4	-	-	6	-	-	2	6	-	1	2	-
가족 및 건강지원사업	-	2	-	-	1	-	3	1	-	0	1	2
직업지원사업	-	-	1	-	-	1	-	2	-	2	-	-
장애인목욕탕	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
발달장애인 주간보호사업	-	-	-	-	-	1	2	-	3	-	-	-
복지관홍보사업	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
급식지원사업	-	-	1	-	3	-	1	2	4	2	2	2
자율이용사업	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	1	3
<b>합계</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도								
	40대			50대			60대 이상		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	2	-	1	1	-	-	1	-	1
인권 및 권익 옹호지원사업	-	1	1	2	1	1	-	-	-
역량강화지원사업	-	-	-	-	1	-	1	1	3
사회교육지원사업	1	-	-	2	2	-	4	4	1
지역사회연계사업	-	-	-	-	-	-	-	1	2
후원사업	-	1	1	-	-	1	-	1	1
가능향상지원서비스	3	-	2	7	2	1	8	4	4
가족 및 건강지원사업	-	2	1	-	4	5	5	7	2
직업지원사업	1	-	1	-	-	-	1	1	-
장애인목욕탕	-	1	-	-	2	1	-	1	-
발달장애인주간보호사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
복지관홍보사업	-	1	-	-	-	-	-	-	1
급식지원사업	1	1	1	4	3	5	2	1	7
자율이용사업	-	1	-	-	1	2	-	1	-
<b>합계</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

## 5. 복지관에 희망하는 프로그램

### ○ 프로그램 강좌에 대한 의견

- ⇒ 댄스 및 체육수업(라인댄스, 가요댄스, 택견, 개인별 맞춤 운동 등)
- ⇒ 전문적 강좌(수화, 바리스타 등)
- ⇒ 취미 수업(색종이 접기, 공예 등)

### ○ 프로그램 참여 대상에 대한 의견

- ⇒ 프로그램에 참여 할 수 있는 대상을 확대 및 세분화하여 운영하기를 희망하는 의견
- 예) 청소년 참여프로그램, 방과후 아동프로그램, 장애아동부모 참여프로그램, 동일한 장애 유형끼리의 그룹 수업 등

## 6. 복지관에 대한 자유로운 의견

- ⇒ 운영중인 사회교육 프로그램 다양화 및 인원 증원 모집
- ⇒ 식당운영을 통한 급식지원
- ⇒ 주간보호사업, 직업지원사업, 기능향상지원서비스 정원 확대 및 시설확충을 통한 복지관 이용자의 양적 확대
- ⇒ 관외 활동을 통한 장애인 인식 개선 및 홍보(장애인들의 보호자 역할)
- ⇒ 이용자들의 입장을 항상 우선으로 생각해 주었으면 함

## 7. 결과요약

김해시장장애인종합복지관 이용자 80명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남자 61.3%, 여자 38.8%로 나타났고, 연령대는 60대 이상 27.5%로 가장 많았으며, 다음으로는 20대와 50대가 각각 20.0%로 동일하였고, 40대 10.0%순으로 나타났다.

복지관 주 이용자는 60대 이상의 남성으로 파악되나 성별 및 연령의 오차 범위가 크지 않아 다양한 대상들이 복지관을 운영하는 것으로 나타났다.

거주 지역으로는 북부동이 36.3%로 가장 많았으며 다음으로는 내외동, 읍면 지역, 활천동, 회현동 순으로 나타났다. 이는 장애인 복지관의 특성상 이용자들의 주거지와 복지관 이용자들과는 큰 관련이 없음을 보여주고 있다. 장애유형은 '외부 신체기능의 장애'가 53.7%, '정신적 장애'가 40%로 장애유형의 일반적 빈도수와 비슷한 것을 보여준다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 76.2%가 응답하였으며, 55%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다, 13.8%는 '보통이다'라고 응답했다. 이는 작년 응답비율에 비해 인지도 및 긍정적 답변이 감소한 것으로 복지재단에 대한 홍보와 긍정적 인식 형성을 위한 노력을 기울여야 할 것으로 보인다.

#### 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 57.5%로 가장 높게 나타났다, 그 외 '행정기관 및 다른 복지기관 안내'가 26.3%, '복지관 발행 홍보물' 7.5%, '대중매체를 통해' 2.5% 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 41.3%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여'가 26.3%, '여가선용 및 취미활동을 위해' 11.3% 순으로 나타났다.

연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 10대 이하와 10대는 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'가 20대는 '사회교육프로그램'이 가장 높게 나타났다. 30대는 '친구 만남' 40대~60대 이상은 '기능향상지원서비스'에 대한 목적이 가장 큰 것으로 답변하였다.

## 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 **서비스 환경 만족도**에서는 ‘복지관 이용절차의 간편성’ 85%, ‘시설의 편리성’ 81.3%, ‘시설의 쾌적성’ 86.3%로 일반적으로 만족이상으로 나타났다.

**서비스 과정 만족도**에서는 ‘복지관 이용관련 정보제공’ 77.5%, ‘직원의 친절도’ 85.5%, ‘업무처리 신속성’ 81.3%로 이는 작년과 비슷한 결과 수치이다. **서비스 결과 만족도**에서는 “이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도 68%, ‘업무처리의 신뢰성’ 84%, ‘직원들의 전문성’ 88%로 나타나 복지관 이용 만족도 역시 대체로 매우 높은 것으로 판단된다. 2020년 이용자 만족도 조사 결과 상대적으로 낮았던 ‘시설의 편리성’(2020년 기준 70%)과 시설의‘쾌적성(2020년 기준 82%)’ 이 작년에 비해 4~11%정도의 긍정적 답변 향상을 보이고 있어 이용자의 욕구가 2021년 사업 운영에 반영된 것으로 보여진다.

**사회적 만족도(전반적 만족도)**에서는 복지관의 유익성에 대해 87.5%, 사회적 약자의 이용편의성은 83.8%, 지속적인 복지관 이용에 대해서는 90.0%이 만족이상의 답변을 한 것으로 나타났다.

2021년에 새로 신설된 항목인 **주요서비스 만족도**에서는 사회교육프로그램, 기능향상서비스, 각종 홍보물을 통한 정보제공을 3가지 주요 기능으로 선정하였다. 사회교육프로그램의 경우 만족 이상의 답변이 65.0%, 기능향상서비스의 경우 63.8%, 정보제공은 68.8%가 긍정적인 답변을 하였다. 앞선 수치에 비하면 긍정적 답변이 높지 않은 결과이나 장애유형과 연령에 따라 이용할 수 있는 프로그램이 다르기에 이용경험이 없는 무의미한 수치도 20%정도 발생하였다는 점도 참고하여야 할 것이다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19가 지속되는 상황에서 당면한 복지관의 역할로는 ‘정도가 심함 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원’이 37.5%로 가장 높았고, 다음으로는 ‘안전한 대면프로그램의 활성화’가 26.3%, ‘취약계층 장애인에 대한 급식지원’이 20.0%, ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원’

8.8%, '취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원'이 7.5% 순으로 나타났다.

복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분에 대한 답변은 '기능향상지원 서비스 다양화'가 28.7%로 가장 높게 나타났으며 '양질의 급식서비스 제공'이 21.3%, '다양한 프로그램 개발' 17.5%, 다음으로 '자율이용실 활성화 및 운동기구 보완' 13.8%, '쾌적하고 편리한 복지관 시설 및 기자재 보완' 8.8%, 장애인 문제해결을 위한 전문적 상담 6.3%, '기타 3.8%의 순으로 나타났다. 복지관 운영의 보완사항에서는 '다양한 프로그램 개발'이 32%로 가장 높았고, '기능향상지원(재활) 서비스 다양화' 30%, '장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담' 20%, '쾌적하고 편리한 복지시설 운영' 14% 순으로 나타났다.

복지관 14개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'가 31명(38.8%)로 가장 높았으며, 그 다음으로 '사회교육지원 사업' 14(17.5%), 급식지원사업 10명(12.5%), 가족 및 건강지원사업 8명(10.0%) 순으로 나타났다. 2순위는 '가족 및 건강지원사업' 18명(22.5%)이 답변 중 가장 높은 응답률을 보였으며, '기능향상지원 개별 및 그룹서비스' 14명(17.5%)이 근소한 차이를 기록했다. 다음으로는 '급식지원사업' 12명(15.0%)과 '사회교육지원사업' 9명(11.3%), 자율이용사업 5명(6.3%) 순으로 나타났다. 3순위는 '급식지원사업'이 20명(25.0%)으로 가장 높은 응답을 나타내었고, '가족 및 건강지원사업' 10명(12.5%), 역량강화지원사업 8명(10.0%), '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'와 '자율이용사업'이 각각 7명(8.8%) 순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '기능향상지원 개별 및 그룹서비스'가 52명(21.7%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '급식지원사업'이 42명(17.5%), '가족 및 건강지원사업'이 36명(15.0%)으로 순으로 나타났다. '사회교육지원사업'은 27명(11.3%), '상담사례지원사업'은 16명(6.7%)으로 각각 그 다음을 이었다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021 장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 바탕으로 다음과 같이 복지관이 나아갈 방향에 대해 살펴보고자 한다.

먼저 복지관의 프로그램에 대한 보강 및 다양화가 필요할 것으로 생각된다. ‘기능향상서비스’와 ‘사회교육 프로그램’의 다양화에 대한 욕구는 매년 욕구조사에서 1,2위를 차지할 만큼 이용자들의 욕구가 많은 부분이다. 다양한 장애 유형과 연령에 제한되지 않는 프로그램을 개발하고 연계하는 것은 쉬운 일이 아니지만 복지관 이용자의 만족도를 높이고, 타 복지관에 비해 고정적인 이용자들의 흥미와 욕구에 맞는 서비스를 제공함으로써 이용자들의 만족도를 충족시키고자 하는 노력이 필요할 것으로 생각된다.

다음으로는 급식지원사업에 대한 욕구이다. 장애인 복지관의 특성상 이용자 중 기초생활수급자의 비율이 높은 편이며, 이들이 복지관에서 활동하며 무료급식을 이용하는 것이 건강은 물론 경제적으로도 도움이 되고 있었다. 그러나 코로나가 장기화가 되어 있는 상황에서 축소 운영, 예약제 운영 등 다양한 방법으로 운영을 하고 있는 타 사업에 비해 급식 부분은 해결이 되지 못하고 있었기에 급식지원사업에 대한 이용자들의 욕구가 작년에 비해 매우 높아진 것을 알 수 있었다. 설문조사를 실시한 시점(11월)에 비해 현재(12월)은 복지관 식당을 운영중에 있어 급식 지원에 대한 욕구는 어느 정도 해결되고 있다고 볼 수 있으나 장기적으로 볼 때 앞으로 반복될 수 있는 전염성 질병에 대해 대비할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

마지막으로 서비스 과정 만족도에 대한 결과에 대해서 생각해 보고자 한다. 긍정적 만족도가 80% 이상이기는 하나 소수의 의견이라도 직원의 친절도, 업무의 신속성에 대해 불만이 있다면 직원들이 개선 하고자 하는 노력이 있어야 한다고 생각된다. 장애인복지관의 경우 관내에서 장애인들이 이용할 수 있는 시설이 많지 않기에 고정적으로 이용하는 경우가 많다. 직원들은 인사 발령으로 인하여 변화가 있지만 이용자들은 변화하지 않기에 이용자와 라포 형성이 끝난 직원이 아닌 새로운 직원이 왔을 경우 그것에 대한 상실감과 부정적 인식을 가지게 되는 것이다. 그러기에 이용자들에게 먼저 다가가고, ‘위드 코로나에’따라 변화하는 복지관 사업에 대해 먼저 전달하는 직원들이 자세 함양이 중요하다고 보여진다.

본 조사는 김해시장애인종합복지관 이용자 80명을 대상으로 설문조사를 실시하여 분석하였다. 코로나-19로 인해 이용자들의 수가 많지 않은 관계로 설문지 수치의 부족함이 있어 인터뷰(20건)를 도입하였고, 다양한 이용자들 중에서 본인의 욕구를 표현할 수 있는 대상자를 중심으로 설문 조사를 실시하고자 노력하여 조금이나마 설문조사의 질적 향상을 도모하고자 했다.



## Ⅱ-12. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과

## II-12. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

김해시서부장애인종합복지관 이용자 50명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역, 장애유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 II-12-1>과 같다.

먼저 성별은 남성이 29명(58.0%)으로 여성 21명(42.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 60대 이상이 13명(26.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 20대 11명(22.0%), 40·50대 각 7명(14.0%), 30대 5명(10.0%) 10대 4명(8.0%), 10대 이하 3명(6.0%)순으로 나타났다.

설문에 참여한 이용자의 기초수급자비율은 '아니오' 36명(72.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '예' 14명(28.0%)으로 나타났다. 거주 지역은 장유1동 18명(36.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유3동 8명(16.0%), 장유2동 6명(12.0%), 내외동 5명(10.0%), 북부동 4명(8.0%), 읍면지역·칠산서부동 각 3명(6.0%), 삼안동·불암동·회현동 각 1명(2.0%)순으로 나타났다.

장애유형은 '등록장애인'이 47명(94.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '미등록'이 3명(6.0%)로 나타났다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 장유 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것을 알 수 있고, 김해시장래인종합복지관 운영으로 인해 장유 지역 외의 이용률이 저조한 것으로 예상할 수 있다.

〈표 II-12-1〉 일반적 사항

n=50

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	29	58.0
	여성	21	42.0
연령	10대 이하	3	6.0
	10대	4	8.0
	20대	11	22.0
	30대	5	10.0
	40대	7	14.0
	50대	7	14.0
	60대 이상	13	26.0
보호구분	국민기초생활수급자	14	28.0
	비수급자	36	72.0
거주지역	읍·면 지역	3	6.0
	회현동	1	2.0
	내외동	5	10.0
	북부동	4	8.0
	칠산서부동	3	6.0
	삼안동	1	2.0
	불암동	1	2.0
	장유1동	18	36.0
	장유2동	6	12.0
	장유3동	8	16.0
장애유형	등록	47	94.0
	미등록	3	6.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘예’ 25명(50.0%), ‘아니오’ 25명(50.0%)로 나타났으며, 결과는 <표 II-12-2>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 -12-2> 김해시복지재단 인지도

n=50

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	7 14.0
		그렇다	11 22.0
		보통이다	6 12.0
		그렇지않다	1 2.0
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	25 50.0	
	잘 모르겠다	25 50.0	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 II-12-3>과 같다. ‘김해시서부장장애인종합 복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘이웃·친구가족의 소개를 통해’가 22명(44.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 12명(24.0%), ‘대중매체를 통해서’ 8명(16.0%), ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해서’ 7명(14.0%), 기타 1명(2.0%)순으로 나타났다.

‘김해시서부장장애인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 50케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘평생교육프로그램 참여를 위해’가 21명(42.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘기능향상 지원 서비스 이용을 위해’가 18명(36.0%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 5명(10.0%), ‘전환교육 참여를 위해’가 3명(6.0%), ‘친구 만남·점심식사 해결·기타의견’이 각 1명(2.0%)순으로 나타났다.

〈표 II - 12 - 3〉 복지관 이용관련 요인

n=50

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	7	14.0
	이웃, 친구, 가족의 소개	22	44.0
	복지관 발행 홍보물	12	24.0
	대중매체	8	16.0
	기타	1	2.0
복지관 이용목적	평생교육프로그램 참여	21	42.0
	여가선용 및 취미활동을 위해	5	10.0
	친구를 사귀기 위해	1	2.0
	점심식사 해결을 위해	1	2.0
	기능향상지원서비스 이용을 위해	18	36.0
	전환교육 참여를 위해	3	6.0
	기타의견	1	2.0

## 2. 김해시서부장애인종합복지관 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

김해시서부장애인종합복지관 이용 만족도는 서비스 환경·서비스 과정·서비스 결과·서비스 전반적·서부장애인종합복지관 주요 서비스 만족도 5개로 구분하여 조사하였다.

먼저 서비스 환경 만족도에 대한 조사결과는 아래의 〈표 II-12-4〉과 같다. 만족도 문항 중에서 복지관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 **‘그렇다’ 26명 (52.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 37명(74.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사 결과 **‘그렇다’가 27명(54.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 43명(86.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 시설의 쾌적성에 대한 조사결과 **‘매우 그렇다’ 가 24명 (48.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 만족 이상이 45명(90.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-12-4〉 서비스 환경 만족도

n=50

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용절차의 간편성	-	-	11/22.0	26/52.0	13/26.0
시설의 편의성	-	3/6.0	4/8.0	27/54.0	16/32.0
시설의 쾌적성	-	-	5/10.0	21/42.0	24/48.0

나. 서비스 과정 만족도

서부장애인종합복지관 서비스 과정 만족도는 3개 문항으로 이루어져 있으며, 분석한 결과는 〈표 II-12-5〉와 같다. 서부장애인종합복지관 서비스 과정 만족도 빈도분석 결과 ‘복지관 이용안내가 잘되고 있다’는 문항에 대하여 ‘그렇다’ 24명(48.0%), 만족이상의 응답이 42명(84.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관직원들은 친절하다’는 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’가 각 24명(48.0%), 만족이상의 응답이 48명(96.0%)으로 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. ‘복지관은 업무 및 건의사항을 신속하게 처리한다’는 문항에 대하여 ‘매우그렇다’가 22명(44.0%), 만족이상의 응답은 41명(82.0%)으로 업무처리의 신속성에 매우 만족하는 것으로 나타났다.

〈표 II-12-5〉 서비스 과정 만족도

n=50

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용관련 정보제공	-	1/2.0	7/14.0	24/48.0	18/36.0
직원들의 친절성	-	-	2/4.0	24/48.0	24/48.0
업무처리 신속성	1/2.0	1/2.0	7/14.0	19/38.0	22/44.0

#### 다. 서비스 결과 만족도

서비스 결과 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-12-6>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용자의 편의를 위한 복지관의 지원정도에 대한 조사 결과 '그렇다'가 29명(58.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 43명(86.0%)으로 나타났다. 업무처리의 신뢰성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 24명(48.0%)으로 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 45명(90.0%)으로 나타났다. 마지막으로 직원들의 전문성에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 20명(40.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 38명(76.0%)으로 나타났다.

<표 II-12-6> 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
편의 제공성	-	1/2.0	6/12.0	29/58.0	14/28.0
업무처리의 신뢰성	-	1/2.0	4/8.0	24/48.0	21/42.0
직원들의 전문성	-	1/2.0	11/22.0	18/36.0	20/40.0

#### 라. 서비스 전반적 만족도

서비스 전반적 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 <표 II-12-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 이용객의 유익성에 대한 조사 결과 '그렇다'가 26명(52.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 47명(94.0%)으로 나타났다. 이용의 편리성에 대한 조사에서는 '그렇다'가 24명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 46명(92.0%)으로 나타났다. 마지막으로 이용의 지속 여부에 대한 조사 결과 '매우 그렇다'가 24명(48.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 45명(90.0%)으로 나타났다.

〈표 II -12-7〉 서비스 전반적 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀그렇지않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우그렇다
이용의 유익성	1/2.0	-	2/4.0	26/52.0	21/42.0
이용의 편리성	-	1/2.0	3/6.0	24/48.0	22/44.0
이용의 지속성	1/2.0	-	4/8.0	21/42.0	24/48.0

마. 주요서비스 전반적 만족도

주요서비스 전반적 만족도에 대한 조사 결과는 아래의 〈표 II-12-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 평생교육프로그램 이용의 만족도에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 17명(34.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 32명(64.0%)으로 나타났다. 기능향상지원서비스 이용 목적에 대한 조사에서는 ‘이용해 보지 않았다’가 19명(38.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 25명(50.0%)으로 나타났다. 마지막으로 홍보물이 이용에 편의를 제공한 다에 대한 조사 결과 ‘그렇다’가 25명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 만족이상의 응답이 38명(76.0%)으로 나타났다.

〈표 II -12-8〉 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)					
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	이용해 보지않았다
교육의 만족도	-	2/4.0	6/12.0	17/34.0	15/30.0	10/20.0
서비스 이용목적	-	-	6/12.0	11/22.0	14/28.0	19/38.0
홍보물의 기여성	-	1/2.0	6/12.0	25/50.0	13/26.0	5/10.0

### 3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 총 50명의 설문조사 참여자에게 각각의 사업에 대한 선호도와 복지관 운영의 보완사항에 대한 문항으로 조사를 실시하였다. 먼저 **코로나-19로 인해 당면한 복지관의 역할에 대해 묻는 문항**에는 아래의 <표 II-12-9>와 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들이 생각하는 당면한 복지관의 역할은 **‘취약계층 장애인에 대한 급식 지원’ 18명(36.0%)이 가장 높게 나타났으며**, ‘중증 장애인에 대한 기능향상 및 건강지원’ 16명(32.0%), ‘온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육지원’ 8명(16.0%), ‘취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원’ 5명(10.0%), ‘안전한 대면 프로그램 활성화’ 3명(6.0%)순으로 나타났다.

<표 II-12-9> 코로나-19로 인해 당면한 복지관의 역할

n=50

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
취약계층 장애인에 대한 급식지원	18	36.0
취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원	5	10.0
중증 장애인에 대한 기능향상 및 건강지원	16	32.0
온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원	8	16.0
안전한 대면 프로그램 활성화	3	6.0
기타의견	-	-

이어 일반적으로(정상운영시) 복지관이 보완해야할 부분에 대하여 분석결과는 아래의 <표 II-12-10>과 같이 나타났다. 복지관 내 이용자들의 가장 시급한 욕구는 **‘다양한 프로그램 개발’ 20명(40.0%)으로 나타났으며**, 그 외 ‘기능향상 지원 서비스 다양화’ 12명(24.0%), ‘양질의 급식서비스 제공’ 8명(16.0%), ‘다양한 전환교육 개발’ 5명(10.0%), ‘장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담’ 4명(8.0%), ‘복지관 시설 및 기자재 보완’이 각각 1명(2.0%)의 순으로 나타났다.

〈표 II-12-10〉 복지관이 가장 시급하게 보완해야 할 부분

n=50

구 분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
장애인 문제 해결을 위한 전문적 상담	4	8.0
기능향상 지원서비스 다양화	12	24.0
복지관 시설 및 기자재 보완	1	2.0
다양한 프로그램 개발	20	40.0
다양한 전환교육 개발	5	10.0
양질의 급식서비스 제공	8	16.0

복지관 운영사업에 대한 선호도 조사 결과는 아래의 <표 II-12-11>와 같다. 전체 12개 사업을 대상으로 선호도(욕구)조사 결과 1순위는 '평생교육지원사업'이 18명(36.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '기능향상지원사업' 13명(26.0%), '급식지원사업' 10명(20.0%)순으로 나타났다. 2순위는 '급식지원사업'이 10명(20.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '역량강화지원사업' 7명(14.0%), '기능향상지원사업'이 6명(12.0%)순으로 나타났다. 3순위는 '자율이용사업'이 13명(26.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '평생교육지원사업' 9명(18.0%), '상담사례지원사업' 8명(16.0%)순으로 나타났다. 선호도 욕구조사 1·2·3순위를 모두 합친 결과 '평생교육지원사업' 30명(20.0%)으로 가장 높았으며, 그 외 '급식지원사업'이 23명(15.3%), '기능향상지원사업·자율이용사업'이 각 21명(14.0%) 등으로 나타났다.

〈표 II-12-11〉 복지관 운영사업 선호도(육구)

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				합계순위
	1순위	2순위	3순위	합계	
상담사례지원사업	-	2/4.0	8/16.0	10/6.7	6
권익옹호지원사업	1/2.0	1/2.0	2/4.0	4/2.7	11
역량강화지원사업	1/2.0	7/14.0	5/10.0	13/8.7	5
평생교육지원사업	18/36.0	3/6.0	9/18.0	30/20.0	1
지역사회연계사업	1/2.0	4/8.0	1/2.0	6/4.0	8
후원사업	-	1/2.0	1/2.0	2/1.3	12
기능향상지원사업	13/26.0	6/12.0	2/4.0	21/14.0	3
가족 및 건강지원사업	3/6.0	2/4.0	4/8.0	9/6.0	7
전환교육사업	1/2.0	4/8.0	1/2.0	6/4.0	8
복지관 홍보사업	-	4/8.0	1/2.0	5/3.3	10
급식지원사업	10/20.0	10/20.0	3/6.0	23/15.3	2
자율이용사업	2/4.0	6/12.0	13/26.0	21/14.0	3

#### 4. 유형별 차이 분석

##### 가. 연령별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석

연령에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-12-12>과 같다. 10대와 10대 이하에서는 다수의 응답자가 '기능향상지원서비스'를 위해 복지관을 이용한다고 했지만, 20대~50대는 '평생교육 프로그램 참여', '여가선용 및 취미활동', '전환교육참여'에 대한 응답이 균일하게 나타났다. 60대 이상에서는 다수의 응답자가 '평생교육 프로그램 참여'를 위해 복지관을 방문한다고 했다. 전체 연령대에서는 '평생교육프로그램 참여'가 가장 높게 나타났으며, 그 외 '기능향상지원서비스', '여가선용 및 취미활동을 위해'의 순으로 나타났다.

〈표 II -12-12〉 연령에 따른 복지관 이용이유 차이

n=50

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	기능향상	전환교육	기타	
10대 이하	-	-	-	-	3	-	-	3
10대	-	-	-	-	4	-	-	4
20대	5	1	-	-	3	2	-	11
30대	2	1	-	1	-	1	-	5
40대	3	-	1	-	2	-	1	7
50대	4	-	-	-	3	-	-	7
60대 이상	7	3	-	-	3	-	-	13
합 계	21	5	1	1	18	3	1	50

나. 연령별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석

연령에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 〈표 II -12-13〉와 같다. 10대 이하와 10대는 1순위로 ‘기능향상지원사업’을 가장 선호하는 것으로 나타났다. 10대를 제외한 나머지 연령은 1순위로 ‘평생교육지원사업’을 가장 선호하는 것으로 나타났다.

<표 II-12-13> 연령에 따른 복지관 욕구 차이

n=50

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도											
	10대 이하			10대			20대			30대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	-	1	1	-	-	1	-	-	2	-	-	1
권익옹호지원사업	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
역량강화지원사업	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2	-
평생교육지원사업	-	1	1	-	-	-	4	-	1	3	-	1
지역사회연계사업	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
후원사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기능향상지원사업	3	-	-	3	-	-	2	3	2	-	-	-
건강지원사업	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-	-	-
전환교육사업	-	-	-	-	-	-	-	3	1	1	1	-
복지관 홍보사업	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
급식지원사업	-	-	-	1	-	-	3	2	1	1	1	-
자율이용사업	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	3
합 계	3	3	3	4	4	4	11	11	11	5	5	5

구분	연령에 따른 복지관 운영사업 선호도								
	40대			50대			60대		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
상담사례지원사업	-	1	1	-	-	2	-	-	-
권익옹호지원사업	-	-	-	1	-	-	-	-	1
역량강화지원사업	1	2	-	-	-	3	-	1	1
평생교육지원사업	2	-	3	3	1	1	6	1	2
지역사회연계사업	-	-	-	1	-	-	-	2	-
후원사업	-	-	-	-	1	-	-	-	1
기능향상지원사업	2	1	-	1	1	-	2	1	-
건강지원사업	1	-	-	1	-	-	-	1	2
전환교육사업	-	-	-	-	-	-	-	-	-
복지관 홍보사업	-	1	1	-	-	-	-	2	-
급식지원사업	1	1	-	-	2	-	4	4	2
자율이용사업	-	1	2	-	2	1	1	1	4
합 계	7	7	7	7	7	7	13	13	13

**다. 성별 복지관 이용의 주된 목적 차이 분석**

성별에 따른 복지관 이용이유 차이 분석결과는 아래의 <표 II-12-14>과 같다. 전체성별에서 ‘평생교육프로그램 참여’가 가장 높게 나타났다. 그 외, 남성에서는 1순위가 ‘기능향상지원서비스 이용’, 그 외, ‘평생교육프로그램 참여’, ‘전환교육 참여’ 순으로 나타났고 여성에서는 1순위가 ‘평생교육프로그램 참여’, 그 외, ‘기능향상지원서비스 이용’, ‘여가선용 및 취미활동을 위해’ 순으로 나타났다.

<표 II-12-14> 성별에 따른 복지관 이용이유 차이

n=50

구분 성별	복지관 이용 이유							합계
	교육참여	여가선용	교우관계	점심식사 해결	기능향상 서비스	전환교육 참여	기타	
남성	11	1	1	1	13	2	-	29
여성	10	4	-	-	5	1	1	21
합 계	21	5	-	1	18	-	-	50

**라. 성별 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석**

성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 욕구 차이 분석 결과는 아래의 <표 II-12-15>와 같다. 남자의 경우 1순위 ‘평생교육지원사업’, ‘기능향상지원서비스’, 2순위 ‘급식지원사업’, 3순위 ‘자율이용사업’ 순으로 나타났다. 여자의 경우 1순위 ‘급식지원사업’, 2순위 ‘기능향상지원사업’, 3순위 ‘역량강화지원사업’, ‘평생교육지원사업’ 순으로 나타났다. 성별 선호도 욕구조사 1:2:3순위를 모두 합친 결과 ‘평생교육지원사업’ 30명으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘급식지원사업’이 23명, ‘기능향상지원사업’과 ‘자율이용사업’이 21명 순으로 나타났다.

〈표 II-12-15〉 성별에 따른 복지관 운영사업 선호도 차이

n=50

구분	성별에 따른 복지관 운영사업 선호도						합계
	남자			여자			
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위	
상담사례지원사업	-	2	6	-	-	2	10
권익옹호지원사업	-	1	1	1	-	1	4
역량강화지원사업	1	5	1	-	2	4	13
평생교육지원사업	11	2	5	7	1	4	30
지역사회연계사업	-	2	1	1	2	-	6
후원사업	-	1	-	-	-	1	2
기능향상지원사업	11	1	1	2	5	1	21
건강지원사업	1	-	3	2	2	1	9
전환교육사업	1	2	-	-	2	1	6
복지관 홍보사업	-	4	-	-	-	1	5
급식지원사업	2	7	1	8	3	2	23
자율이용사업	2	2	10	-	4	3	21
합 계	29	29	29	21	21	21	150

## 5. 기타의견

### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 물리치료실 2명
- 청소년프로그램 2명
- 보치아운동 3명
- 기공체조운동 2명
- 재활체육
- 보호자가 필요없는 중증장애인 프로그램
- 제2외국어
- 노래교실, 음악, 사물놀이, 난타, 요리

#### 나. 개선 또는 기타 건의사항

- 주차장 입구가 좁고 바닥이 미끄러움
- 현재 복지관에 만족
- 급식시작 3명
- 다양한 문화시설 참여의 기회 부여
- 다양한 분야의 전문강사 섭외
- 도서실이 생기면 좋겠음
- 재활운동실에 평행봉 설치

### 6. 결과 요약

김해시서부장애인종합복지관 이용자 50명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 남자 58.0%, 여자로 나타났다. 연령대는 60대 이상이 26.0%로 가장 많았으며, 20대 22.0%, 40대와 50대가 14.0%, 30대 10.0%, 10대 8.0%, 10대 이하 6.0%으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되나, 성별 및 연령의 오차 범위가 크지 않아 다양한 대상들이 복지관을 운영하는 것으로 나타났다. 거주 지역으로는 장유1동이 36.0%으로 가장 많았으며, 다음은 장유3동 16.0%, 장유2동 12.0%과 같이 나타났다. 이는 장유 이외의 동네에 복지관의 개관소식이 아직까지 잘 알려져 있지 않는 것으로 해석할 수 있다. 복지관을 이용하는 등록 장애인은 94.0%이고, 미등록 되어있지만 의사소견에 따른 장애인 이용자는 6.0%로 나타났다.

김해시복지재단을 '알고 있다.'라고 50.0.%가 답변하였으며 응답자 중 22.0%이 그렇다, 14.0%이 매우 그렇다로 나타났다. 이는 재단에 대한 긍정적 인식은 높지만 아직까지 재단 자체를 알고 있는 사람은 적은 것으로 판단되어 재단 홍보에 대한 노력이 필요하다고 생각된다.

## 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 44.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '복지관 발행 홍보물' 24.0%, '대중매체' 16.0%, 순으로 나타났다. 이는 복지관 최초 등록 시 실제로 복지관을 이용하고 있는 이용자의 홍보가 매우 큰 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

## 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '평생교육프로그램 참여'가 45.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '기능향상지원서비스 이용' 36.0%, '여가선용 및 취미활동을 위해' 10.0%, '전환교육 참여'가 6.0%의 순으로 나타났다. 연령에 따른 복지관 이용 목적을 분석해보면 10대~20대는 '기능향상지원서비스 이용', 30대에서 60대 이상은 '평생교육프로그램 참여', '기능향상지원서비스 이용'에 대한 욕구가 있는 것으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하는 대부분의 사람들의 목적이 '평생교육프로그램 참여'와 '기능향상지원 서비스'인 것으로 알 수 있다.

## 라. 이용 만족도

복지관 이용 만족도 조사를 분석해보면 서비스 환경 만족도에서는 '복지관 이용절차의 간편성' 78.0%, '시설의 편리성' 86.0%, '시설의 쾌적성' 90.0%으로 복지관 서비스는 전반적으로 만족이상으로 평가되었다. 서비스 과정 만족도에서는 '복지관 이용관련 정보제공' 84.0%, '직원의 친절성' 96.0%, '업무처리 신속성' 82.0%로 나타나 복지관 직원들이 업무에 적극적으로 응대하고 있는 것으로 사료된다. 서비스 결과 만족도에서는 '이용자 편의를 위한 복지관의 지원정도' 86.0%, '업무처리의 신뢰성' 90.0%, '직원들의 전문성' 76.0%으로 나타났다. 상대적으로 낮은 '복지관 이용절차의 간편성', '직원들의 전문성'을 위해 시설 및 업무 과정의 질적 향상이 필요한 것으로 판단된다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 코로나-19로 인한 복지관 휴관 중 당면한 역할에 대해 취약계층 장애인에 대한 급식 지원 36.0%로 가장 높았으며, 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘다양한 프로그램 개발’이 40.0%로 가장 높았다. 복지관 13개 운영사업에 대한 선호도 조사 결과 1순위는 ‘평생교육지원사업’이 36.0%로 가장 높았으며, 다음으로는 ‘기능향상지원서비스’ 26.0%, ‘급식지원사업’ 20.0%, ‘건강지원사업’이 6.0%로 나타났다. 2순위는 ‘급식지원사업’이 20.0%로 가장 높았으며, 다음으로는 ‘역량강화지원사업’ 14.0%, ‘기능향상지원서비스’과 ‘자율이용사업’이 각 12.0% 순으로 나타났다. 3순위는 ‘자율이용사업’이 26.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 ‘평생교육지원사업’ 18.0%, ‘상담 사례지원사업’ 16.0%, ‘역량강화지원사업’ 10.0%로 나타났다. 이 같은 결과를 통해 대부분의 이용자의 복지관 이용 목적이 평생교육 및 기능향상지원서비스, 급식지원인 것으로 알 수 있다.

## 7. 논의 및 향후 계획

2021 김해시서부장애인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 본 복지관이 나아가야 할 방향을 계획하고자 한다.

첫째, 김해시복지재단의 홍보의 필요성이다. 복지관을 이용하는 이용자들 중에서 50%는 복지재단에 대해 알지 못하고 있으며, 복지증진에 대한 노력 여부 14%의 이용자들이 ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’라는 문항을 선택했다. 이 같은 결과는 김해 서부지역에 복지재단의 홍보가 아직 미비 되어있다고 사료된다. 이에 재단의 인지도 향상을 목표로, 운영하고 있는 사업에 대한 적극적인 홍보가 필요하다고 생각된다.

둘째, 상대적으로 낮은 ‘복지관 이용절차의 간편성’, ‘업무처리의 신속성’, ‘업무처리의 전문성’에 관련하여 시설 및 업무과정의 보완이 필요하다고 사료된다.

셋째, 복지관이 가장 시급하게 보완해야할 부분에 대해 ‘다양한 평생교육 프로그램 개발’과 ‘기능향상지원서비스의 다양화’와 관련된 욕구가 가장 높게 나타났다. 이용자들의 다양한 욕구와 흥미에 맞춰 타 복지관과는 다른 교육프로그램의 개발과 제공이 필요하다고 생각된다. 또한, 이용자들의 주된 목적인 기능향상지원서비스의

프로그램의 다양화를 통해 이용자의 만족도 향상에 기여할 의무가 있다고 생각된다.

넷째, 코로나가 계속되고 있는 시점에서 복지관의 역할에 대한 물음에 대부분의 이용자들이 ‘취약계층 장애인을 위한 급식지원’ 문항을 선택했다. 이에 따라, 복지관에서는 중단되어있던 식당 운영을 재개하되 문제점을 철저히 보완하여 운영할 필요가 있다고 사료된다.

## 8. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시서부장애인종합복지관 이용자 50명을 대상으로 설문조사를 실시 및 분석하였다. 신규 개관 및 코로나의 장기화로 인해 이용자들의 수가 많지 않은 관계로 설문 결과의 부족함이 있었다. 이에 질적 설문조사(인터뷰) 20건을 도입하여 질적 향상을 도모하고자 하였으나 표본의 대표성을 드러내기에는 부족한 점이 있었다. 유효설문지의 건수도 부족하고 또한, 장애인복지관 특성상 본인의 의견이 아닌 대리인의 의견이 많이 반영되는 경우도 있기 때문이다. 차후에는 설문참여자의 확대 및 이용자 본인의 의견이 많이 반영 될 수 있도록 노력하겠다.



## Ⅱ-13. 김해시청소년수련관 분석결과

## II-13. 김해시청소년수련관 분석결과

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

김해시청소년수련관 이용자 146명을 대상으로 만족도 및 욕구조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 <표 II-13-1>과 같다. 성별은 '여성' 91명(62.3%), 남성 55명(37.7%)으로 설문 참여자 중 여성의 비율이 높게 나타났다.

연령은 '초등 고학년' 71명(48.6%), '성인' 31명(21.2%), '중학생' 23명(15.8%), '초등 저학년' 10명(6.8%), '고등학생' 5명(3.4%), '유·아동' 5명(3.4%), '대학생' 1명(0.7%)순으로 설문 참여율이 높았다. 거주 지역은 146명(100%) 모두 '김해시'에 거주하는 것으로 나타났고 수련관 인근 지역인 진영읍 거주자 95명(65.1%), 진영읍 외 거주자 51명(34.9%)로 나타났다.

<표 II-13-1> 일반적 사항

n=146

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
성별	남성	55	37.7	
	여성	91	62.3	
연령	~7세	5	8.0	
	8~10세	10	2.8	
	11~13세	71	39.3	
	14~16세	23	25.2	
	17~19세	5	12.1	
	20~25세	1	-	
	26세~	31	20.6	
	거주지	김해시 (100%)	진영읍	95
주촌면			5	3.4
한림면			1	0.7
회현동			4	2.7
내외동			5	3.4
북부동			9	6.2
칠산서부동			1	0.7
활천동			4	2.7
장유1동			6	4.1
장유2동			2	1.4
장유3동			14	9.6
김해시 외			-	-

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 문항에 ‘알고 있다’ 81명(55.5%) ‘잘 모르겠다’ 65명(44.5%)으로 응답했고 결과는 <표 II-13-2>와 같다. ‘알고 있다’ 라고 응답한 케이스에 한해 ‘김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’ 라는 추가 질문을 하였고 그 중 65명(44.5%)이 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답했다.

<표 II-13-2> 김해시복지재단 인지도

n=146

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	27 18.5
		그렇다	38 26.0
		보통이다	15 10.3
		그렇지 않다	1 0.7
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	81 55.5	
	잘 모르겠다	65 44.5	

#### 다. 김해시청소년수련관 이용 요인

수련관 이용 요인의 결과는 <표 II-13-3>과 같다. 먼저 수련관 이용 계기에 대한 문항에서는 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 96명(65.8%)으로 가장 높게 나타났고, ‘행정기관의 안내를 통해’ 14명(9.6%), ‘수련관 발행 홍보물을 통해’ 12명(8.2%), ‘소셜미디어를 통해’ 11명(7.5%), ‘대중매체를 통해’와 ‘학교 선생님을 통해’가 각 6명(4.1%), ‘기타의견’은 1명(0.7%) 순으로 나타났다.

수련관 이용 목적에 대한 문항에서는 ‘프로그램 참여’가 78명(53.4%)으로 가장 높게 나타났고, ‘봉사활동 참여를 위해’가 22명(15.1%), ‘자신의 재능을 발전시키기 위해’ 21명(14.4%), ‘여가시간 활용 및 취미활동을 위해’ 20명(13.7%), ‘기타의견’은 5명(3.4%) 순으로 나타났다.

〈표 II-13-3〉 수련관 이용관련 요인

n=146

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	14	9.6
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	96	65.8
	수련관 발행 홍보물을 통해	12	8.2
	대중매체를 통해	6	4.1
	학교 선생님을 통해	6	4.1
	소셜미디어를 통해	11	7.5
	기타	1	0.7
수련관 이용목적	프로그램 참여	78	53.4
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	20	13.7
	자신의 재능을 발전시키기 위해	21	14.4
	봉사활동 참여를 위해	22	15.1
	기타	5	3.4

## 2. 김해시청소년수련관 이용 만족도

### 가. 서비스 환경 만족도

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

먼저 서비스 환경 만족도 조사 결과는 〈표 II-13-4〉와 같다. 만족도 문항 중 수련관 이용절차의 간편성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 65명(44.5%)으로 가장 높았고, 만족 이상이 105명(71.9%)으로 나타났다.

시설의 편의성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 57명(39.0%)으로 가장 높았고, 만족 이상이 92명(63.0%)으로 나타났다.

시설의 쾌적성에 대한 조사결과 ‘그렇다’가 71명(48.6%)으로 가장 높았고, 만족 이상이 109명(74.6%)으로 나타났다.

〈표 II-13-4〉 서비스 환경 만족도

n=146

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용절차의 간편성	1/0.7	-	40/27.4	65/44.5	40/27.4
시설의 편의성	3/2.1	9/6.2	42/28.8	57/39.0	35/24.0
시설의 쾌적성	1/0.7	4/2.7	32/21.9	71/48.6	38/26.0

#### 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 **60명(41.1%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 104명(71.2%)으로 나타났다.

직원의 친절도에서는 '매우 그렇다'가 **66명(45.2%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 127명(87.0%)으로 나타났다.

업무처리의 신속성에 대한 조사결과 '그렇다'가 **72명(49.3%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 117명(80.1%)으로 나타났다.

〈표 II-13-5〉 서비스 과정 만족도

n=146

구 분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
이용관련 정보제공	1/0.7	7/4.8	34/23.3	60/41.1	44/30.1
직원들의 친절도	-	1/0.7	18/12.3	61/41.8	66/45.2
업무처리 신속성	-	1/0.7	28/19.2	72/49.3	45/30.8

**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 73명(50.0%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 120명(82.2%)으로 나타났다.

**업무처리의 신뢰성**에 대한 조사에서는 **‘그렇다’가 62명(42.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 120명(82.2%)으로 나타났다.

**직원들의 전문성**에 대한 조사 결과 **‘매우그렇다’가 59명(40.4%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 114명(78.1%)으로 나타났다.

**<표 II-13-6> 서비스 결과 만족도**

n=146

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용자 편의성	-	2/1.4	24/16.4	73/50.0	47/32.2
업무처리의 신뢰성	-	2/1.4	24/16.4	62/42.5	58/39.7
직원들의 전문성	1/0.7	1/0.7	30/20.5	55/37.7	59/40.4

**라. 서비스 전반적 만족도**

서비스 전반적 만족도 조사에 대한 결과는 <표 II-13-7>과 같다. 만족도 문항 중에서 **수련관의 유익성**에 대한 조사결과 **‘매우그렇다’ 62명(42.5%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 123명(84.3%)로 나타났다.

**사회적 약자 이용 편의성**에 대한 조사결과 **‘그렇다’가 58명(39.7%)**으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 98명(67.1%)으로 나타났다.

**계속적인 이용 의향**에 대한 조사에서는 **‘매우 그렇다’가 65명(44.5%)**으로 가장 높았고, 만족 이상의 응답이 120명(82.2%)으로 나타났다.

〈표 II-13-7〉 서비스 전반적 만족도

n=146

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
수련관의 유익성	-	2/1.4	21/14.4	61/41.8	62/42.5
사회적 약자 이용 편의성	2/1.4	6/4.1	40/27.4	58/39.7	40/27.4
계속적인 이용 의향	2/1.4	2/1.4	22/15.1	55/37.7	65/44.5

#### 마. 주요 서비스 만족도

주요 서비스 만족도 조사에 대한 결과는 〈표 II-13-8〉과 같다. 만족도 문항 중에서 프로그램 만족도에 대한 조사결과 '매우그렇다' 61명(41.8%), '그렇다' 61명(41.8%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 122명(83.6%)으로 나타났다. 수련관에서 발행하는 홍보물에 대한 만족도에 대한 조사결과 '그렇다'가 72명(49.3%)으로 가장 높았고, 만족이상의 응답이 110명(75.3%)으로 나타났다.

〈표 II-13-8〉 주요 서비스 만족도

n=146

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
프로그램 만족도	-	2/1.4	22/15.1	61/41.8	61/41.8
홍보물 만족도	2/1.4	-	34/23.3	72/49.3	38/26.0

### 3. 이용자 욕구분석

이용자 욕구는 146명의 설문 참여자에게 수련관 운영의 보완사항과 시설 보완사항, 프로그램 선호도에 대한 문항으로 조사를 실시했다.

먼저 수련관 운영의 보완사항에 대한 욕구를 분석한 결과는 <표 II-13-9>와 같다. ‘가장 시급하게 보완해야 할 부분’을 묻는 질문에 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’ 74명(50.7%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘수련관 홍보’ 41명(28.1%), ‘안전하고 쾌적한 시설과 환경’ 19명(13.0%), ‘친절한 서비스 6명(4.1%), ‘기타의견’ 6명(4.1%)순으로 나타났다.

<표 II-13-9> 수련관 운영의 보완사항

n=146

구분	빈도(명)	비율(%)
안전하고 쾌적한 시설과 환경	19	13.0
다양하고 흥미로운 프로그램	74	50.7
친절한 서비스	6	4.1
수련관 홍보	41	28.1
기타	6	4.1

다음으로 수련관 시설 보완사항을 분석한 결과는 <표 II-13-10>과 같다. ‘설치를 희망하는 공간’을 묻는 문항의 합계 순위는 ‘요리실·제빵실’이 64명(43.8%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 ‘카페·매점’ 52명(35.7%), ‘실내클라이밍’ 49명(33.6%), ‘3D프린팅·코딩실’ 35명(24.0%), ‘작은도서관’ 25명(17.1%), ‘1인방송실·영상미디어실’ 19명(13.0%), ‘코인노래방’이 16명(10.9%), ‘소모임·파티룸’ 15명(10.3%), ‘포토존’ 13명(9.0%), ‘풋살장’ 12명(8.2%), ‘밴드·보컬연습실’ 10명(6.9%), ‘포켓볼장’ 8명(5.5%), ‘기타의견’ 3명(2.1%) 순으로 나타났다.

〈표 II-13-10〉 시설 보완사항

n=321

구분	빈도(명) /유효 퍼센트(%)					합계 순위
	1순위	2순위	3순위	합계		
시설 보완사항	요리실·제빵실	64/43.8	-	-	64/43.8	1
	1인방송실·영상미디어실	10/6.8	8/5.5	1/0.7	19/13.0	6
	소모임실·파티룸	11/7.5	3/2.1	1/0.7	15/10.3	8
	작은도서관	10/6.8	13/8.9	2/1.4	25/17.1	5
	실내클라이밍	19/13.0	28/19.2	2/1.4	49/33.6	3
	3D프린팅·코딩실	5/3.4	16/11.0	14/9.6	35/24.0	4
	카페·매점	16/11.0	14/9.6	22/15.1	52/35.7	2
	밴드·보컬연습실	1/0.7	3/2.1	6/4.1	10/6.9	11
	코인노래방	4/2.7	5/3.4	7/4.8	16/10.9	7
	포토존	3/2.1	2/1.4	8/5.5	13/9.0	9
	풋살장	2/1.4	5/3.4	5/3.4	12/8.2	10
	포켓볼장	1/0.7	1/0.7	6/4.1	8/5.5	12
	기타	-	2/1.4	1/0.7	3/2.1	13

수련관 프로그램 선호도 조사 결과는 〈표 II-13-11〉와 같다. 전체 8개 프로그램 영역을 대상으로 선호도(욕구) 조사 결과 **‘진로·직업체험’이 75명(51.3%)**으로 가장 높았고 다음으로 ‘참여활동’ 50명(34.3%), ‘과학정보’ 46명(31.5%), ‘환경보존’ 43명(29.4%), ‘문화·예술’ 36명(24.6%), ‘건강·보건’ 29명(19.8%), ‘봉사’ 23명(15.7%), ‘교류’ 13명(9.0%), ‘기타의견’ 2명(1.4%)순으로 나타났다.

〈표 II-13-11〉 수련관 프로그램 선호도(육구)

n=241

구분		빈도(명) /유효 퍼센트(%)				합계 순위
		1순위	2순위	3순위	합계	
프로그램 선호도	참여활동	49/33.6	1/0.7	-	50/34.3	2
	진로, 직업체험	58/39.7	17/11.6	-	75/51.3	1
	과학정보	17/11.6	23/15.8	6/4.1	46/31.5	3
	교류	2/1.4	8/5.5	3/2.1	13/9.0	8
	봉사	4/2.7	13/8.9	6/4.1	23/15.7	7
	문화예술	5/3.4	17/11.6	14/9.6	36/24.6	5
	환경보존	5/3.4	13/8.9	25/17.1	43/29.4	4
	건강, 보건	5/3.4	10/6.8	14/9.6	29/19.8	6
	기타	1/0.7	-	1/0.7	2/1.4	9

#### 4. 기타의견

##### 가. 신규 프로그램에 대한 의견

- 스포츠 분야: 농구(1명), 배드민턴(1명), 수영(1명), 운동(7명), 요가(1명), 스케이트(1명), 줄넘기(1명), 클라이밍(1명), 탁구(1명), 태권도(2명)
- 문화예술 분야: 공예(3명), 미술(3명), 노래(2명), 서예(1명), 웹툰(1명)
- 과학탐구 분야: 컴퓨터(2명), 코딩(3명)
- 역사 분야: 역사체험·탐방(3명), 세계사(1명)
- 환경보존 분야: 친환경(3명), 환경오염 개선(1명), 숲체험(1명)
- 진로 분야: 직업체험·탐색(2명),
- 독서 분야: 논술(1명), 독서모임(1명),
- 기타: 휴식프로그램(1명), 성인평일강좌(1명), 해외교류(1명), 스마트폰 사용감소(1명), 미디어(2명), 바둑(1명), 봉사(1명), 영어(1명), 요리·제빵(2명), 주산암산(1명), 가족 프로그램(2명)

## 나. 개선 또는 기타 건의사항

- 홍보 확대
- 홈페이지 찾기가 어려움
- 참여 인원, 횟수를 늘려주기를 희망
- 동아리실 예약, 조회 시스템 구축, 편의성 확보
- 다양한 사람들이 수련관을 이용하기를 희망
- 접근성이 아쉬움
- 진영 외 지역 거주하는 청소년을 위한 프로그램 확대
- 장유 지역 작은 청소년수련관을 만들어서 진영과 동일 프로그램 운영 희망
- 연령대별 다양한 수업 참여가 가능하도록 시간대 편성 필요
- 성인 대상 프로그램 다양화
- 월 1회 활동하는 횟수를 매주 활동으로 확대 희망
- 많은 청소년이 경험할 수 있는 기회 제공
- 공사 전에도 주차장을 통해 걸어 다님, 청소년의 안전한 통행로 확보 필요

## 5. 결과요약

김해시청소년수련관 이용자 146명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

### 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 ‘여성’ 62.3%, ‘남성’ 37.3%로 나타났고, ‘연령’은 ‘초등 고학년’이 48.6%로 가장 많았으며, ‘성인’ 21.2%, ‘중학생’ 15.8%, ‘초등 저학년’ 6.8%, ‘고등학생’ 3.4%, ‘유·아동’ 3.4%, ‘대학생’ 0.7% 순으로 나타났다. ‘거주지’는 설문 참여자 모두 ‘김해시’에 거주하는 것으로 나타났고 수련관 인근 지역인 진영읍 거주자 65.1%, 진영읍 외 거주자 34.9%로 나타났다.

응답자 중 55.5%가 김해시복지재단을 ‘알고 있다’고 응답했고 그 중 44.5%는 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력’하고 있다고 응답했다.

## 나. 이용계기

수련관 이용 계기는 ‘이웃·친구·가족의 소개’가 65.87%로 가장 높게 나타났고, 그 외 ‘행정기관의 안내’ 9.6%, ‘수련관 발행 홍보물’ 8.2%, ‘소셜미디어’ 7.5%, ‘대중매체’ 4.1%, ‘학교 선생님을 통해’ 4.1%, ‘기타’ 0.7% 순으로 나타났다. 이는 수련관 이용 경험이 있는 이용자의 홍보가 주요한 요인임을 확인할 수 있다.

## 다. 이용목적

수련관 이용의 주된 목적은 ‘프로그램 참여’가 53.4%로 가장 높게 나타났고, ‘봉사활동 참여’를 위해 15.1%, ‘자신의 재능을 발전시키기 위해’ 14.4%, ‘여가시간 활용 및 취미 활동을 위해’ 13.7%, ‘기타의견’ 3.4% 순으로 나타났다.

## 라. 이용 만족도

수련관 이용 만족도 조사에서 서비스 환경 만족도는 ‘수련관 이용절차의 간편성’ 71.9%, ‘시설의 편의성’ 63.0%, ‘시설의 쾌적성’ 74.6%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스 과정 만족도는 ‘수련관 이용관련 정보제공’ 71.5%, ‘직원의 친절도’ 87.0%, ‘업무처리 신속성’ 80.1%가 만족이상으로 나타났다. 서비스 결과 만족도에서는 ‘이용자 편의성’ 82.2%, ‘업무처리의 신뢰성’ 82.2%, ‘직원들의 전문성’ 78.1%가 만족 이상으로 나타났다. 서비스의 전반적 만족도에서는 ‘수련관의 유익성’ 84.3%, ‘사회적 약자 이용 편의성’ 67.1%, ‘계속적인 이용 의향’ 82.2%가 만족 이상으로 나타났다.

주요 서비스 만족도 조사 결과 83.6%가 프로그램에 만족한다고 응답했고 수련관에서 발행하는 홍보물에 대해 75.3%가 만족 이상으로 나타났다.

## 마. 이용 욕구

이용자 욕구 조사 결과 수련관 운영의 보완사항에서는 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’이 50.7%로 가장 높았고, 다음으로 ‘수련관 홍보’가 28.1%로 나타났다.

수련관 시설 보완과 관련한 설치 희망시설은 ‘요리실·제빵실’이 43.8%, ‘카페·매점’ 35.7%, ‘실내클라이밍’ 33.6% 순으로 나타났다. 수련관 프로그램 선호도 조사 결과 ‘진로·직업체험’ 51.3%, ‘참여활동’ 34.3%, ‘과학정보’ 31.5% 순으로 나타났다.

## 6. 논의 및 향후 계획

2021 김해시청소년수련관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과를 토대로 개선계획을 수립하고 실천하고자 하며, 다음과 같이 본 수련관 운영에 반영해야 할 사항을 제시한다.

첫째, 프로그램 운영방식에 대한 개선 논의가 필요하다.

수련관을 이용하는 가장 큰 이유는 ‘프로그램 참여’이고 시급하게 보완되어야 할 사항 역시 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’으로 나타났다. 수련관의 가장 중요한 서비스인 ‘프로그램’에 대해 이용자 만족도는 높은 편이지만 참여인원, 횟수, 참여방식 등의 개선 의견(진영外 지역 프로그램 운영, 연령대 별 프로그램 다양화, 분기별 소속단체 운영 등)을 확인 할 수 있다. 현재 수련관은 연 단위 소속단체 활동을 중점적으로 운영하고 있고 이는 사업 운영의 안정성을 확보할 수 있지만 연중 신규 참여자 유입이 어렵다. 또한 코로나19로 인해 시설과 프로그램 운영이 불안정해 월1회 정기활동이 원활하지 않은 문제점이 발생해 프로그램 운영방식에 대한 개선 논의가 필요한 시점으로 판단된다.

둘째, 정기적인 청소년의 욕구 파악과 욕구 반영 체계가 필요하다.

2019년부터 2021년까지 3년간 청소년이 선호하는 프로그램은 2019년 ‘건강·스포츠’, ‘문화·예술’, 2020년 ‘참여활동’, 2021년 ‘진로·직업체험’으로 해마다 청소년의 욕구가 변화하고 있음을 확인 할 수 있다. 2020년 2월부터 시

작된 코로나19로 인한 사회변화에 따라 청소년의 일상도 변화(등교중지, 온라인수업, 이동 제한 등)하였고 그에 따른 청소년의 욕구도 빠르게 변화하였다.

청소년의 희망하는 프로그램과 서비스 제공을 위해서는 **빠르게 변화하는 청소년의 욕구를 정기적으로 파악**해야 할 것이다. 또한 해마다 제기되었으나 반영되지 않은 욕구(요리실 설치 등)반영을 위한 적극적인 노력과 가시적인 욕구 반영 성과가 필요한 시점이다.

셋째, 기관 신뢰도 향상을 위한 **맞춤형 홍보 전략**이 필요하다.

수련관은 2020년 이용자 만족도 조사 결과를 반영하여 2021년 홍보 전략을 수립했다. 온·오프라인 각종 매체를 통한 홍보를 확대했고 특히 소셜미디어 홍보에 주력해왔다. 그 결과, 수련관 이용 계기 중 **‘소셜미디어’를 통한 고객 유입이 증가**해 홍보 효과가 있었음을 확인 할 수 있다. 하지만 다수의 이용자가 여전히 **‘홍보가 필요하다’**는 의견을 제시하고 있고 홍보 채널별로 홍보 내용이 상이해 정보에 대한 신뢰도가 낮다. 특히 최근 3년간 기존 수련관 이용자의 이용경험이 수련관 홍보의 큰 비중을 차지하고 있는 만큼 기존 **고객 관리를 위한 홍보 전략과 홍보채널의 전반적인 정비**가 필요하다.

넷째, 청소년수련관 **프로그램 및 시설 이용 편의성 증진**이 필요하다.

현재 청소년수련관 프로그램 참여자 모집시 김해시공공예약포털, 온라인설문지(구글폼, 네이버폼 등)등 다양한 매체를 활용하고 있으나 프로그램별로 접수 방법이 달라 불편하다는 의견이 있었다. 평소 민원으로도 제기되는 내용으로 **프로그램 및 동아리실 예약·조회시스템을 도입 검토**가 필요하다. 홈페이지에 프로그램 접수 시스템을 탑재하거나 포털사이트 예약시스템을 활용하는 등 고객 편의성 증진을 위한 노력이 이루어져야 할 것이다.

## 7. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시청소년수련관 이용자 146명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같은 한계점이 있었다.

첫째, 2021년 청소년수련관은 기능보강공사라는 특수한 상황으로 인해 프로그램과 시설 이용 등 서비스가 원활하게 제공되지 않았다. 따라서 전체적인 만족도가 다소 하락하는 요인이었을 것으로 판단된다.

둘째, 수련관 주요서비스 항목이 프로그램 만족도와 홍보물 만족도로 구성되어 항목 구성이 적절하지 않다는 점이다. 주요서비스 항목을 정리하고 구체화하여 설문조사가 진행되어야 할 것으로 보인다.

2022년 설문조사에서는 설문지 작성 전 사전 정보 수집을 통해 기관 운영의 기초자료로 사용 할 수 있도록 주요서비스 문항과 욕구조사 선택 항목을 보완하여야 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 31명(62.0%)**으로 여성 19명(38.0%)보다 높게 나타나 남성의 설문 참여율이 조금 높음을 알 수 있다. **연령은 40대가 17명(34.0%)로 높게 나타났으며**, 그 외 20대 5명(10.0%), 30대 11명(22.0%), 50대 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 30명(60.0%)**, 국민기초생활수급자 7명(14.0%), 장애인 7명(14.0%), 국가유공자 6명(12.0%) 순으로 설문조사 참여에는 혜택이 없는 유가족이 많았다. 거주지역은 **읍면동지역이 15명(30.0%)으로 가장 높게 나타났으며** 그 외 동상동 4명(8.0%), 회현동 1명(2.0%), 부원동 5명(10.0%), 내외동 3명(6.0%), 북부동 5명(10.0%), 칠산서부동 3명(6.0%), 활천동 3명(6.0%), 불암동 1명(2.0%), 삼안동 1명(2.0%), 장유1동 2명(4.0%), 장유2동 1명(2.0%), 장유3동 2명(4.0%), 김해시외 4명(8.0%)순으로 나타났다.

김해시 복지재단 인지도 설문결과 **‘알고 있다’ 31명(62.0%)**, ‘알고 있지 않다’ 19명(38.0%)로 나타나 김해추모의공원 이용자 중 김해시복지재단을 알고 있는 이용자가 높게 나타났다. ‘김해시복지재단을 알고 있는 이용자 중 김해시복지재단이 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는지?’ 에 **그렇다 21명(60.0%)**로 가장 높게 나타났으며 보통이 7명(20.0%), 매우그렇다 6명(17.1%), 전혀그렇지않다 1명(2.9%)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	31	62.0
	여성	19	38.0
연령 (유족기준)	20대	5	10.0
	30대	11	22.0
	40대	17	34.0
	50대	14	28.0
	60세 이상	3	6.0
	없음	30	60.0
사용료혜택 (사망자기준)	국민기초생활수급자	7	14.0
	장애인	7	14.0
	국가유공자	6	12.0
	없음	30	60.0
거주지역	읍면지역	15	30.0
	동상동	4	8.0
	회현동	1	2.0
	부원동	5	10.0
	내외동	3	6.0
	북부동	5	10.0
	칠산서부동	3	6.0
	활천동	3	6.0
	불암동	1	2.0
	삼안동	1	2.0
	장유1동	2	4.0
	장유2동	1	2.0
	장유3동	2	4.0
	김해지역 외	4	8.0
	복지재단에 대해서 알고 있음?	예	31
아니오		19	38.0
복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?	전혀그렇지않다	1	2.9
	그렇지않다	-	-
	보통이다	7	20.0
	그렇다	21	60.0
	매우그렇다	6	17.1

## 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 조사결과 ‘그렇다’ 29명(58.0%), ‘매우그렇다’ 15명(30.0%), ‘보통’ 5명 (10.0%), ‘전혀그렇지않다’ 1명(2.0%)으로 나타났으며 ‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 20명(40.0%), ‘보통’ 18명(36.0%), ‘매우그렇다’ 12명(24.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다.’에 대한 조사결과 매우그렇다’ 26명(52.0%), ‘그렇다’ 21명(42.0%), ‘보통’ 3명 (6.0%)으로 나타났다. 서비스환경 문항에서는 ‘매우그렇다’ 보다 ‘그렇다’ 가 높게 나타나 서비스 환경에 개선에 대한 고민이 필요하다. ‘추모의공원은 이용하는 절차가 간단하고 편하다.’ 및 ‘추모의공원은 편의시설이 잘 갖추어져 있다.’에 ‘매우그렇다’에 답한 응답자가 각각 15명(30.0%), 20명(40.0%)으로 만족도가 비교적 낮아 추모의공원 이용절차 및 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	1/2.0	-	5/10.0	29/58.0	15/30.0
시설의 편의성	-	-	18/36.0	20/40.0	12/24.0
시설의 쾌적성	-	-	3/6.0	21/42.0	26/52.0

### 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 조사결과 ‘그렇다’ 27명 (54.0%), ‘매우 그렇다’ 21명(42.0%), ‘보통’ 2명(4.0%)으로 나타났으며 ‘추모의공원의 직원들은 친절하다.’에 조사결과 ‘그렇다’ 23명(46.0%), ‘매우 그렇다’ 25명(50.0%), ‘보통’ 2명(4.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원은 업무 및 건의 사항을 신속하게 처리한다.’에 조사결과 ‘그렇다’ 24명(48.0%), ‘매우그렇다’ 22명(44.0%), ‘보통’ 4명(8.0%)으로 나타났다. 서비스 과정 문항 중 다른 항목보다

‘추모의공원에 대한 이용안내가 잘 되고 있다.’의 설문결과 ‘매우그렇다’ 보다 ‘그렇다’가 54.0%, ‘보통’이 4.0%로 다른 문항보다 비교적 낮게 나타나 추모의공원 이용안내에 대한 자체 교육을 실시하여 이용자에 대한 추모의공원 이용 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	-	-	2/4.0	27/54.0	21/42.0
직원의 친절성	-	-	2/4.0	23/46.0	25/50.0
업무처리 신속성	-	-	4/8.0	24/48.0	22/44.0

#### 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 조사결과 ‘그렇다’ 22명(44.0%), ‘매우그렇다’ 15명(30.0%), ‘보통’ 12명(24.0%)으로 나타났으며, ‘추모의공원과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.’에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 28명(56.0%), ‘매우그렇다’ 20명(40.0%), ‘보통’ 2명(4.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원 직원들은 업무에 전문성을 가지고 있다.’에 조사결과 ‘그렇다’ 24명(48.0%), ‘매우 그렇다’ 22명(44.0%), ‘보통’ 4명(8.0%)으로 나타났다. 서비스 결과 문항에 대한 설문결과 다른 항목 보다 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다.’ 문항에 ‘보통’ 24.0%로 다른 문항에 비해 비교적 낮은 응답으로 이용자들의 시설 이용 편의에 대한 만족을 높이기 위해 다양한 환경 개선이 이루어져 시설 이용 만족을 높여야겠다.

〈표 II-14-4〉 서비스 결과 만족도

n=50

구분	빈도(명) / 유효 퍼센트(%)				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
편의 제공성	1/2.0	-	12/24.0	22/44.0	15/30.0
업무처리의 신속성	-	-	2/4.0	28/56.0	20/40.0
직원의 전문성	-	-	4/8.0	24/48.0	22/44.0

**라. 서비스 전반적 만족도**

서비스 만족 부분 문항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-5>와 같다. 먼저 ‘추모의공원은 이용객에게 유익하다.’에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 25명(50.0%), ‘매우그렇다’ 20명(40.0%), ‘보통’ 5명(10.0%)으로 나타났으며, ‘추모의공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’에 대한 조사결과 ‘그렇다’ 23명(46.0%), ‘매우그렇다’ 20명(40%), ‘보통’ 5명(10.0%), ‘그렇지 않다’ 2명(4.0%)으로 나타났다. ‘추모의공원을 앞으로도 이용할 생각이다’에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 22명(44.0%), ‘그렇다’ 21명(42%), ‘보통’ 7명(14.0%)으로 나타났다. 서비스 만족 문항에 대한 설문결과 이용자들이 ‘추모의 공원은 누구나가(장애인, 노약자 등) 이용하기 편리하다.’는 문항에 ‘그렇지 않다.’ 2.0%, ‘보통’ 10.0%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	-	-	5/10.0	25/50.0	20/40.0
이용의 편리성	-	2/4.0	5/10.0	23/46.0	20/40.0
계속 이용의향	-	-	7/14.0	21/42.0	22/44.0

**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 조사결과 ‘매우만족’ 22명(44.0%), ‘만족’ 19명(38.0%), ‘보통’ 6명(12.0%), ‘이용해보지 않았다’ 3명(6.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 ‘매우만족’으로 조사되었다. 또한 ‘화장 및 봉안 이용료’에 대한 조사결과 ‘만족’ 23명(46.0%), ‘매우만족’ 13명(26.0%), ‘보통’ 8명(16.0%), ‘이용해보지 않았다’ 6명(12.0%)으로 제일 높게 나타난 문항은 만족으로 조사 되었다. 조사결과 이용자들은 화장 및 봉안서비스·이용료에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. ‘화장·봉안·유택동산 원스톱 이용

서비스'에 대한 조사결과 **'만족' 22명(44.0%)**, '매우만족' 20명(40.0%), '보통' 3명(6.0%), '이용해보지 않았다' 5명(10.0%)으로 만족 문항에 44.0%로 조사되어 전반적으로 만족하는 것으로 파악되었다. 화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스에 대한 만족도가 전체적으로 만족하는 것으로 파악되었다. **'제1·2봉안당 및 제례실'**에 대한 조사결과 **'만족' 23명(46.0%)**, '매우만족' 18명(36.0%), '이용해보지 않았다' 6명(12.0%), '보통' 3명(6.0%)으로 조사되었다. 제1·2봉안당 및 제례실 문항에서는 '만족'이 '매우 만족' 문항보다 높게 조사되었다. 제1·2봉안당 시설 및 제례실 보강을 통해 만족도를 향상시켜야겠다. **'식당'**에 대한 조사결과 **'만족' 27명(54.0%)**, '매우만족' 15명(30.0%), '보통' 4명(8.0%), '이용해보지 않았다' 3명(6.0%), '매우불만족' 1명(2.0%)으로 조사되었다. 식당에 대한 이용자의 매우만족 문항이 낮게 나타나 메뉴개발, 직원친절교육, 식당내부청결 등 식당에 대한 관리를 철저히 시켜 만족도를 높여야겠다. **'기타 편의시설'**에 대한 조사결과 **'만족' 19명(38.0%)**, '보통' 16명(32.0%), '매우만족' 10명(20.0%), '이용해보지 않았다' 3명(6.0%), '불만족' 2명(4.0%)으로 만족이 38.0%로 조사되었다. 편의시설에 대한 이용자의 '매우만족' 문항이 다른 문항과 비교하여 전반적 낮게 나타 편의시설에 대한 환경 개선을 통해 이용 만족을 높이는데 노력해야겠다.

〈표 II-14-6〉 주요 서비스 만족도

n=50

구 분		화장 및 봉안 서비스	화장 및 봉안 이용료	화장·봉안·유택동산 원스톱 이용서비스	제1·2 봉안당 및 제례실	식당	기타 편의시설
매우 불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	-	-	-	-	1/2.0	-
불만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	-	-	-	-	-	2/4.0
보통	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	6/12.0	8/16.0	3/6.0	3/6.0	4/8.0	16/32.0
만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	19/38.0	<b>23/46.0</b>	<b>22/44.0</b>	<b>23/46.0</b>	<b>27/54.0</b>	<b>19/38.0</b>
매우만족	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	<b>22/44.0</b>	13/26.0	20/40.0	18/36.0	15/30.0	10/20.0
이용해보지 않았다	빈도(명)/ 유효퍼센트(%)	3/6.0	6/12.0	5/10.0	6/12.0	3/6.0	3/6.0

### 3. 이용자 욕구사항

이용자 욕구사항을 분석한 결과는 아래의 <표 II-14-7>과 같다. 먼저 **‘추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분은?’**에 대한 조사결과 **‘자연장지신축’ 19명(38.0%)**, ‘시설·환경개선’ 10명(20.0%) ‘고객서비스, 친절성’ 1명(2.0%), ‘식당’ 3명(6.0%), ‘홍보·마케팅’ 4명(8.0%), ‘기타의견’ 10명(20.0%)으로 조사되었다. 화장·봉안을 이용하는 유가족들의 봉안에 대한 인식 변화로 자연장지에 대한 관심이 높아지고 있는 것으로 파악된다. 또한 시설노후로 인해 시설, 환경개선 문항에도 20.0%의 조금 높은 응답이 보여 시설환경개선에도 노력이 필요하다. **‘추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?’**에 대한 조사결과 **‘편의시설(자판기,주차장등)’ 14명(28.0%)**, ‘가족유족대기실 및 휴게실’ 7명(14.0%), ‘화장동’ 5명(10.0%), ‘추모시설(하늘정원·제례실)’ 3명(6.0%), ‘유택동산’ 2명(4.0%), ‘봉안당’ 1명(2.0%), ‘해당사항없음’ 18명(36.0%)으로 조사되었다. 편의시설(자판기, 주차장등)을 보완해야 된다고 생각하는 이용자가 28.0%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 조사결과 **‘가족유족대기실 및 휴게실’ 4명(8.0%)**, ‘봉안당’ 1명(2.0%), ‘추모시설(하늘정원,제례실)’ 1명(2.0%), ‘식당’ 3명(6.0%), ‘편의시설(자판기,주차장등)’ 19명(38.0%), ‘해당사항없음’ 28명(44.0%)으로 조사되었다. ‘해당사항없음’에 44.0%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 20.0
	자연장지 신축	19 38.0
	고객서비스, 친절성	1 2.0
	식당	3 6.0
	홍보, 마케팅	4 8.0
	기타의견	10 20.0
	의견없음	3 6.0

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설은?	화장동	5	10.0
	가족유족대기실 및 휴게실	7	14.0
	봉안당	1	2.0
	유택동산	2	4.0
	추모시설(하늘정원,제례실)	3	6.0
	식당	-	-
	편의시설(자판기,주차장등)	14	28.0
	해당사항없음	18	36.0
추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은?	가족유족대기실 및 휴게실	4	8.0
	봉안당	1	2.0
	유택동산	-	-
	추모시설(하늘정원,제례실)	1	2.0
	식당	3	6.0
	편의시설(자판기,주차장등)	19	38.0
	해당사항없음	28	44.0

#### 4. 기타의견

##### 가. 추모의공원에서 보완해야 할 부분에 대한 의견

- 타시설 안치된 고인 추모의공원 이용가능토록 요청
- 편의시설(매점, 편의용 PC, 현금인출기) 설치 요청

##### 나. 추모의공원에서 가장 보완되어야 할 시설에 대한 의견

- 김해시민의 화장예약이 힘들
- 봉안당 안치단 개수에 비해 제례실 부족
- 화장동 공공와이파이 설치 및 흡연부스 설치
- 개별 유족대기실 설치
- 주차, 휴게공간이 부족함
- 로전실 영정사진 선반에 유골함을 같이 놓을 수 있도록 개선 요청

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

- 장례식장, 자연장, 수목장 설치
- 식당의 다양한 메뉴 또는 정식 메뉴 개발
- 카페, 전기차 충전기, 현금 인출기, 식권 자동판매기 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 62.0%, 여성 38.0%로 나타났으며, 연령대는 40대가 34.0%로 가장 많았다. 추모의공원을 이용한 이용자들 중 사용자 혜택을 받지 않는 이용자가 60.0%로 가장 높았다. 복지재단에 대해 알고 있다는 답변은 62.0%로 나타났으며 이들 중 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하는 설문자는 ‘전혀그렇지않다’ 2.9%, ‘보통이다’ 20.0%, ‘그렇다’ 60.0%, ‘매우그렇다’ 17.1%로 파악 되었다.

서비스 환경 부문에서 이용자들이 이용절차가 간단하고 편하다는 답변은 ‘그렇다’ 58%, 편의시설이 잘 갖추어져 있다 ‘그렇다’ 40%, 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘되고 있다 ‘매우그렇다’ 52%, 의 응답률이 높아 추모의공원의 쾌적한 주변환경 조성에 비해 낮은 응답율인 이용절차, 편의시설에 대한 만족도 높여 ‘매우그렇다’ 응답이 높도록 해야겠다.

서비스 과정 만족도 부문에서 다양한 설문 결과가 나타났지만 추모의공원은 이용안내가 잘 되고 있다는 문항에서 ‘그렇다’ 54.0%, ‘매우그렇다’ 42%로 전반적으로 이용안내가 잘 되고 있다는 결과가 나왔지만 ‘보통’ 24%로 나와 추모의공원 이용 안내에 대한 이용객의 만족도를 높일 수 있는 다양한 방안을 모색하여 개선하도록 해야겠다. 또한 직원의 친절성 및 업무처리 신속성 항목에서 ‘매우그렇다’ 및 ‘그렇다’라는 문항에 88%의 높은 응답율을 보였지만 ‘보통’이 12%로 나타나 이용객들에게 친절한 안내 및 신속한 업무처리를 위한 직원교육을 통해 이용객의 만족도를 높일 수 있도록 하여야겠다.

서비스 결과 부문에서 특히 ‘추모의공원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다’. 문항에서 ‘전혀그렇지않다’ 2%, ‘보통’24.0%, ‘그렇다’ 44.0%, ‘매우그렇다’ 30%로 설문에 참여하였다. ‘매우그렇다’ 항목에 대한 응답이 30%로 다른 문항보다 비교적 낮게 평가되어 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 설문결과를 보면 추모의공원에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분에서는 자연장지 신축으로 38.0%가 응답하였다. 추모의공원에서 가장 보완해야 될 시설로는 편의시설 보완으로 28.0%가 보완해야 할 시설로 생각하였다. 추모의공원에서 새롭게 생겼으면 하는 시설은 해당사항없음이 44.0%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, 주차장 등)으로 설문에 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 있었습니다.

둘째, 봉안당 이용자에 대한 설문조사에서도 이용자들이 추모의공원 전체에 대한 욕구보다는 봉안당에 대한 보완 및 욕구사항 응답에 한계점 있어 2022년 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사에서는 만족도조사 항목 재편성 및 세분화로 추모의공원을 이용하는 유가족들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 노력하겠다.



## Ⅲ. 조사결과\_인터뷰

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



## Ⅲ-1. 김해시노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

### Ⅲ-1. 김해시노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

#### 1. 일반적 사항

##### 가. 일반적 사항

김해시노인종합복지관 이용자 21명을 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 18명(85.7%)**으로 남성 3명(14.3%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 14명(66.7%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 80대 5명(23.8%), 60대 2명(9.5%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 18명(85.7%)으로 가장 높게 나타났으며**, '예' 3명(14.3%)으로 나타났다. 주거형태는 1인 가구 10명(47.6%), **2인 이상 거주 11명(52.4%)**으로 나타났다. 거주지역은 **북부동 10명(47.6%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 내외동 6명(28.6%), 읍·면지역 2명(9.5%), 활천동 2명(9.5%), 동상동 1명(4.8%) 순으로 나타났다. 설문결과에서도 알 수 있듯이 복지관 인근지역인 북부동(대성동, 구산동, 삼계동)과 내외동이 이용률이 가장 높고, 2018년도 서부노인종합복지관 개관 이후 셔틀버스 운행 중단, 이동시간 증가 등의 이유로 북부동, 내외동, 읍·면지역, 활천동 이외의 지역 이용자는 급격하게 감소하였음을 알 수 있다.

<표 Ⅲ-1-1> 일반적 사항

n=21

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	3	14.3
	여성	18	85.7
연령	60대	2	9.5
	70대	14	66.7
	80대	5	23.8
보호구분	국민기초생활수급자	3	14.3
	비수급자	18	85.7

세대유형	1인 세대	10	47.6
	2인 이상거주	11	52.4
거주지역	읍·면 지역	2	9.5
	동상동	1	4.8
	내외동	6	28.6
	북부동	10	47.6
	활천동	2	9.5

#### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 20명(95.2%) ‘잘 모르겠다’ 1명(4.8%)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=21

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	11 52.4
		그렇다	7 33.3
		보통이다	2 9.5
		그렇지않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	20 95.2	
	잘 모르겠다	1 4.8	

#### 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’가 10명(47.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 이어서 ‘기타’ 6명(28.6%), ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’ 3명(14.3%), ‘대중매체’와 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’가 각각 1명씩(4.8%) 순서대로 나타났다. ‘기타’ 응답자 6명 중 2명은 ‘직접 알아보고 선택하였다’라고 응답하였고, 4명은 무응답이었다.

‘김해시노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 21케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. **‘교육 프로그램 참여’가 8명(38.1%)으로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 ‘일자리참여를 위해서’ 5명(23.8%), ‘기타’ 3명(14.3%), ‘여가선용 및 취미활동을 위해서’ 2명(9.5%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해서’ 2명(9.5%), ‘친구를 사귀기 위해서’ 1명(4.8%) 순으로 나타났다. 그 외 ‘기타’ 응답자 3명은 모두 ‘봉사활동’을 위해 김해시노인종합복지관을 이용하고 있다고 응답하였다.

〈표 Ⅲ-1-3〉 복지관 이용관련 요인

n=21

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	1	4.8
	이웃, 친구, 가족의 소개	10	47.6
	복지관 발행 홍보물	3	14.3
	대중매체	1	4.8
	기타의견	6	28.6
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	8	38.1
	여가선용 및 취미활동을 위해	2	9.5
	친구를 사귀기 위해	1	4.8
	일자리참여를 위해	5	23.8
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	2	9.5
	기타의견	3	14.3

## 2. 환경 조사

### 가. 근황



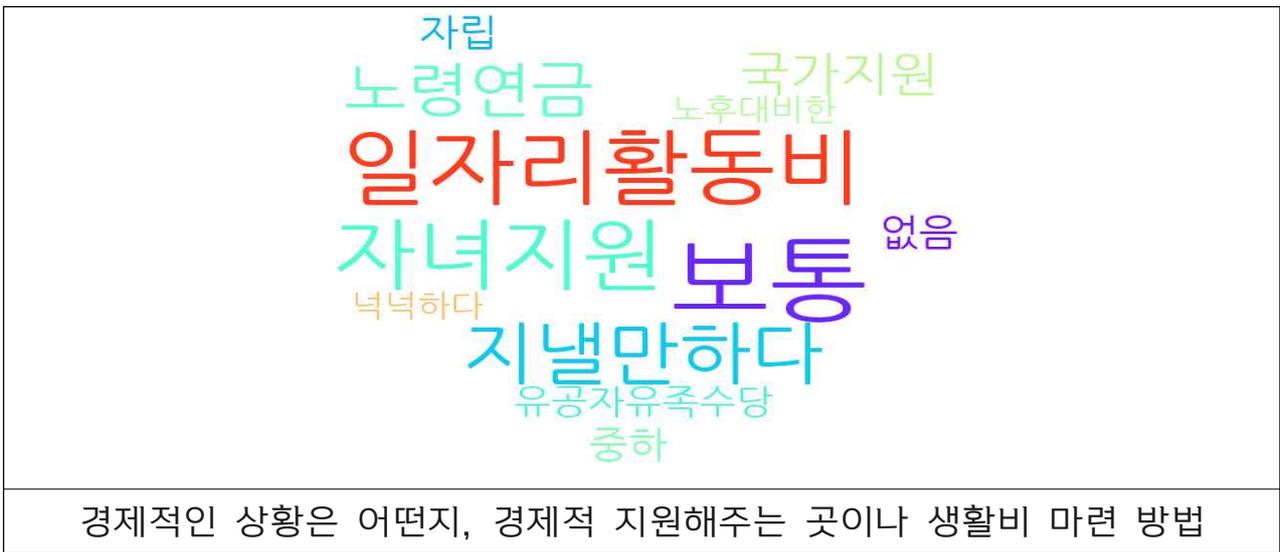
평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 '복지관 방문'이나 '일자리 활동', '집안일', '산책'이 주를 이루었다. 또한 정기적으로 만나는 사람은 있느냐는 문항에는 '친구', '일자리 지인', '복지관 지인', '종교 지인', '가족'의 답변이 주를 이루었다. 복지관에 방문하거나 일자리 활동을 하는 이용자들은 해당 활동에서 만난 지인들과 주로 교류를 하는 것으로 보여진다.

### 나. 건강 상황



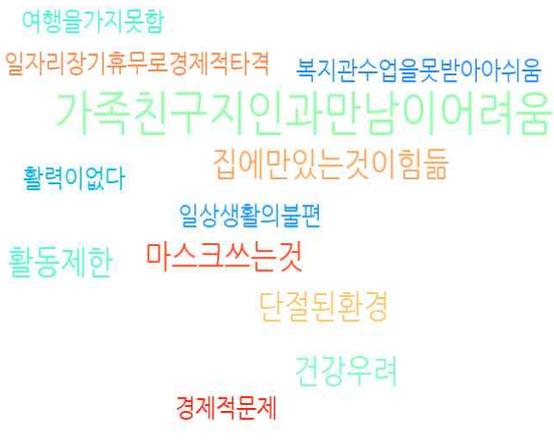
요즘 건강은 어떠한지에 대한 문항에 긍정적인 답변이 다수를 이루었으며, 건강 관리 방법을 묻는 문항에 ‘산책, ‘운동’, ‘긍정적인 생각’ 등의 답변이 주를 이루었다. ‘허리가 안좋다.’, ‘관절이 불편하다’ 등의 부정적인 답변도 있었지만 대다수의 김해시노인종합복지관 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강을 위해 다양한 방법으로 적극적으로 노력한다는 것을 알 수 있었다.

**다. 경제상황**



경제적인 상황을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘보통이다,’ ‘일자리 활동비’, ‘자녀 지원’ 등으로 나타났다. 노인들의 특성상 수입으로 생활비를 마련하기에는 어려움이 따라 넉넉하지는 않지만, 그럭저럭 지낼만 하고 보통이라는 답변이 많았다. 부족한 생활비는 ‘노인일자리 참여’로 인한 활동비, ‘자녀가 주는 용돈’으로 충당하는 것으로 응답되었다.

## 라. 주요문제 및 욕구

	
<p>코로나 장기화로 가장 어려운 점</p>	<p>요즘 제일 하고 싶은 일</p>

코로나가 장기화되고 있음에 따른 어려운 점을 묻는 문항에 대한 주요 키워드는 ‘가족·친구·지인과의 만남의 어렵다’, ‘마스크 쓰기가 힘들다.’, ‘집에만 있는 것이 힘들다.’ 등으로 활동영역이 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 ‘코로나 종식’, ‘복지관 정상운영’, ‘건강하기’ 등으로 나타났다. 코로나-19 상황이 길어지면서 건강에 대한 우려가 커지고, 복지관 휴관 및 축소 운영이 길어지면서 발생한 욕구라고 해석할 수 있겠다.

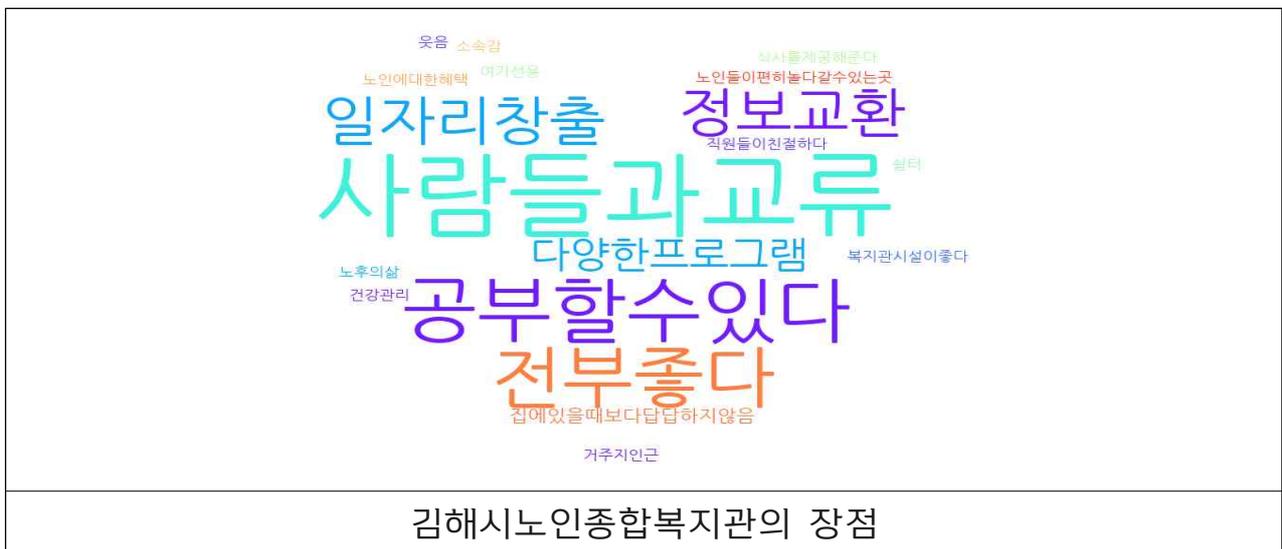
### 3. 이용자 욕구 및 만족도

#### 가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



복지관은 무엇을 하기 위해서 오시는지(제일 좋아하는 프로그램)에 대한 질문의 응답의 주요 키워드는 ‘봉사활동’, ‘사회교육(노년사회화교육프로그램)’, ‘컴퓨터 강좌’ 등으로 나타났다. 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 ‘사람들과의 교류’, ‘교육프로그램 수강’, ‘정보 교환’ 등으로 나타났다. 그 밖에 ‘식사 제공, 노인 일자리 창출, 건강관리, 여가 선용’ 등 다양한 응답은 노인의 4종고를 해소할 수 있는 서비스를 본복지관에서 적절하게 잘 제공하고 있다고 볼 수 있겠다.

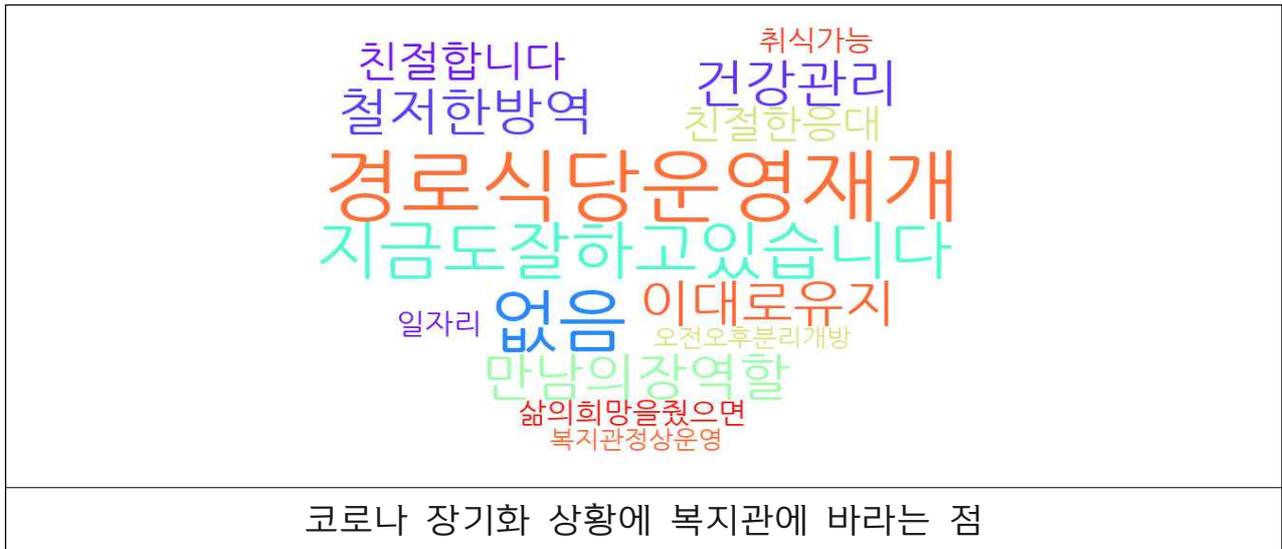
‘모든 것이 좋다.’, ‘집에 있는 것보다 답답하지 않다.’, ‘노후의 삶에 유익하다.’, ‘노인들이 편하게 놀다갈 수 있는 곳이다.’, ‘소속감을 준다’ 등 긍정 답변으로 복지관의 장점을 저렴한 비용으로 다양한 프로그램을 이용할 수 있어 노인들의 은퇴 후 느낄 수 있는 역할의 상실감을 감소시켜 주는 것이라고 유추할 수 있다.

#### 다. 희망 프로그램



복지관에서 희망하는 프로그램의 주요 키워드는 ‘노래’, ‘컴퓨터’, ‘건강체조’ 등으로 나타났다. 코로나 장기화에 따라 신체활동이 줄어들고 건강에 대한 우려가 커짐에 따라 가볍게 따라할 수 있는 건강체조 프로그램에 대한 욕구가 생긴 것으로 유추된다. 또한 코로나-19 감염위험이 높아 긴 기간 노래교실이 휴강됨에 따라 노래교실에 대한 욕구가 높아진 것으로 보인다.

라. 코로나 장기화에 따른 김해시노인종합복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 김해시노인종합복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘지금도 잘하고 있다, 이대로 유지, 경로식당 운영재개’ 등으로 나타났다. 그 외 ‘철저한 방역’, ‘건강 관리’, ‘만남의 장 역할’, ‘건강 관리’ 등 다양한 답변이 나왔다.

마. 자유발언

- 현상태로 유지되기만 해도 만족합니다.
- 오전에 일을 하고 있어 듣고싶은 수업을 못들으니 수업 시간 조절 한번 부탁드립니다(인터넷 수업)
- 지금과 같은 관심으로 우리를 보살펴 주시기 바랍니다.
- 복지관에 다니면서 건강해져서 좋습니다.
- 복지관이 정상화돼서 다시 봉사활동 등 활동을 하고 싶습니다.
- 불만은 없고, 모든 직원이 수고가 많습니다.
- 항상 고맙다.
- 모두가 매일매일 행복하게 웃으며 지내는 날이 속히 왔으면 해요.
- 하루 빨리 코로나가 없어졌으면 좋겠다.
- 만남의 광장, 즐기는 공간이 되었으면 좋겠다.
- 노후의 건강관리를 잘 해주었으면 좋겠다.
- 건강체조 프로그램 부탁드립니다.(2명)

#### 4. 결과 요약

김해시노인종합복지관 이용자 21명을 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 18명(85.7%). 남자 3명(14.3%)로 나타났으며, 연령대는 70대가 14명(66.7%)로 가장 많았으며, 60대 2명(9.5%), 80대 5명(23.8%) 순으로 나타났다. 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 파악되었다. 거주지역은 북부동 10명(47.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 복지관 인근지역인 북부동과 내외동 거주자가 전체 응답자가 76.2%로 접근성이 이용에 많은 영향을 끼친다는 것을 알 수 있다.

##### 나. 이용계기

복지관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개를 통해'가 47.6%로 나타나 복지관 신규등록하는 요인으로 복지관을 실제로 이용하는 이용자의 홍보가 크게 작용했다고 할 수 있다.

##### 다. 이용목적

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '교육 프로그램 참여'가 38.1%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '일자리 참여를 위해' 23.8%, '기타' 14.3%, '여가 선용 및 취미활동을 위해서' 9.5%, '각종 서비스를 제공받기 위해서'가 9.5%, 친구를 사귀기 위해서가 4.8%의 순으로 나타났다.

#### 5. 논의 및 향후 계획

2021 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 프로그램 중 하나로 봉사활동으로 선정되었으나, 코로나-19 장기화로 인해 복지관내 봉사활동 외에 대면 봉사활동이 불가능한 상태이다. 신년 연하장 발송 및 생일축하 문자발송 등 비대면 모니터링을 정기적으로 실시함으로써 봉사자와 직원간의 유대관계를 지속시키고자 하며, 2022년도 사업운영 시 간담회를 통해 봉사자들의 의견을 수렴하여 사업에 반영하고자 한다.

둘째, 복지관에서 제일 좋아하는 프로그램으로 노년사회화교육프로그램과 관련된 응답이 많이 나왔으며 희망하는 프로그램을 묻는 질문의 주요 키워드는 노래, 컴퓨터, 건강체조가 많이 나왔다. 2021년 현재 코로나-19 감염병 상황에서 감염 위험이 높은 노래, 건강체조 강좌는 대면 수업 진행에 어려움이 있어 유튜브 동영상 강좌로 진행중에 있다. 2022년도에도 코로나-19 상황과 방역지침에 맞추어 노래, 컴퓨터, 건강체조 등의 노년사회화교육프로그램을 진행하고자 한다.

셋째, 복지관의 장점을 묻는 문항에서는 많은 사람들과 교류하고 정보를 나눌 수 있는 편한 쉼터라는 의견이 주로 나타났다. 코로나-19가 장기화되면서 모임과 외부활동이 제한되는 등 정서적으로 힘든 상황에서 이용자들이 복지관에 방문하여 위로와 정서적 만족감을 얻고 가고 있다고 해석할 수 있는데, 이용자들이 지속적이고 안전하게 복지관을 이용할 수 있도록 방역에 만전을 기하고자 한다.

## 6. 조사의 한계 및 향후 조사방향

본 조사는 김해시노인종합복지관 이용자 21명을 대상으로 설문조사를 실시하였으나 다음과 같이 결과를 일반화하기에는 한계점이 있다.

첫째, 본 복지관 전체 회원 등록 인원(약6,300명)과 비교하였을 때 설문조사 참여자는 약 0.3%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 20명을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역, 세대유형으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 <표 Ⅲ-2-1>과 같다.

먼저 성별은 여성 14명(70%)으로 남성 6명(30%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 연령은 80대가 11명(55%)로 가장 높게 나타났다으며, 그 외 70대 7명(35%), 90대 2명(10%) 순으로 나타났다.

기초생활수급여부는 '예'가 13명(65%), '아니오' 7명(35%)으로 나타났다.

거주지역은 삼안동 19명(95%), 읍면지역 1명(5%)로 나타났다. 세대유형은 1인 가구 18명(90%), 2인 이상 2명(10%)로 나타났다.

<표 Ⅲ-2-1> 일반적 사항

n=20

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	6	30
	여성	14	70
연령	70대	7	35
	80대	11	55
	90대	2	10
보호구분	국민기초생활수급자	13	65
	비수급자	7	35
거주지역	삼안동	19	95
	읍면지역	1	5
세대유형	1인 세대	18	90
	2인 이상 거주	2	10

#### 나. 김해시복지재단 인지도

'김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?'에 대한 응답으로 '잘 모르겠다' 15명(75%), '알고 있다' 5명(25%)로 나타났으며, '알고 있다'라고 응답에 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=20

		구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	-	-
		그렇다	4	80
		보통이다	1	20
		그렇지 않다	-	-
		전혀 그렇지 않다	-	-
	총 계	5	100	
	잘 모르겠다	15	-	

#### 다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용 관련 요인의 결과는 〈표 Ⅲ-2-3〉과 같다. ‘동부노인복지관을 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?’에 대한 응답으로 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 9명(45%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’ 6명(30%), ‘기타의견’ 4명(20%), ‘본 복지관 발행 홍보물을 통해’ 1명(5%) 순으로 나타났다.

‘복지관 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대한 응답으로 ‘여가선용 및 취미 활동을 위해’가 8명(40%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘점심식사 해결을 위해’ 7명(35%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해’ 2명(10%), ‘교육프로그램 참여’, ‘친구를 사귀기 위해’, ‘일자리 참여를 위해’가 각 1명(5%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-2-3〉 복지관 이용관련 요인

n=20

		구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기		행정기관 및 다른 복지기관 안내	6	30
		이웃·친구·가족의 소개	9	45
		복지관 발행 홍보물	1	5
		기타의견	4	20
복지관 이용목적		교육프로그램 참여	1	5
		여가선용 및 취미활동을 위해	8	40
		친구를 사귀기 위해	1	5
		점심식사 해결을 위해	7	35
		일자리 참여를 위해	1	5
		각종 서비스를 제공받기 위해	2	10

## 2. 환경조사

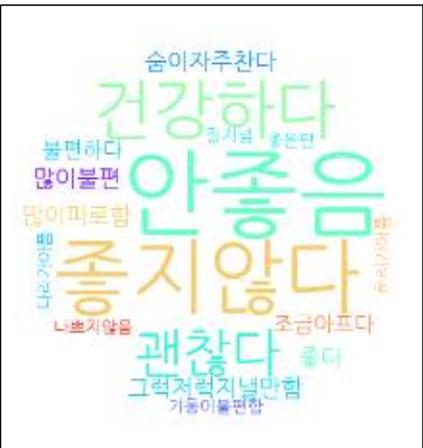
### 가. 근황

	
<p>평소에 무엇을 하며 지내는가</p>	<p>정기적으로 만나는 사람은</p>

평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항의 핵심 키워드는 ‘복지관 방문’, ‘티비시청’, ‘산책’ 등으로 나타났다. 세부 내용으로는 집안일, 경로당방문, 친구와 만남, 책보기, 당구장, 병원방문의 의견이 있었다.

정기적으로 만나는 사람은 있느냐의 문항의 핵심 키워드는 ‘복지관이용자’, ‘없음’, ‘교회친구’, ‘당구치는사람들’ 등으로 나타났다. 세부 내용으로는 경로당 친구, 가족, 친한 형님, 옆집 할머니의 의견이 있었다.

### 나. 건강 상황

		
<p>요즘 건강은 어떨까</p>	<p>건강관리 방법</p>	<p>몸 어디가 불편한가</p>

‘요즘 건강은 어떠세요?’라는 문항에 ‘안좋다’, ‘좋지않다’는 의견이 다수를 이루었으며, ‘건강관리 방법’을 묻는 문항에는 ‘매일 걷고 운동하기’, ‘줄넘기’, ‘집안 가꾸기’ 등의 답변이 있었다. ‘몸이 어디가 불편한가’에 대한 문항에는 ‘아프다’, ‘당뇨’, ‘허리’, ‘다리’ 등의 답변이 주를 이뤘다.

다. 경제상황

<p>경제적인 상황</p>	<p>경제적 지원해주는 곳</p>	<p>생활비 마련은 어떻게</p>

‘경제적인 상황’을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘지낼만하다’, ‘수급비’, ‘힘들다’ 등으로 나타났다. 대부분의 복지관 이용자들은 기초생활수급비와 기초노령연금 등으로 생활하고 있음을 알 수 있다.

라. 주요문제 및 욕구

<p>코로나 장기화로 제일 어려운 점</p>	<p>요즘 제일 하고 싶은 일(바라는 일)</p>

‘코로나 장기화로 제일 어려운 점’을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘없음’, ‘답답하다’로 나타났다. ‘요즘 제일 하고 싶은 일(바라는 일)’의 문항의 주요 키워드는 ‘없다’, ‘건강했으면 좋겠다’로 나타났다. 주요 문제의 핵심은 코로나-19로 인한 불편함이었으며, 욕구의 핵심은 건강임을 알 수 있다.

## 2. 이용자 욕구 및 만족도

### 가. 선호 프로그램

	
<p>복지관에 오는 이유 (좋아하는 프로그램)</p>	<p>복지관의 장점</p>

복지관에 오는 이유(좋아하는 프로그램)을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘경로식당’, ‘컴퓨터수업’, ‘당구장’ 등으로 나타났다. 복지관의 경로식당과 교육프로그램에 대한 선호도가 높음을 확인할 수 있었다. 또한 복지관의 장점을 묻는 문항에 주요 키워드는 ‘사람’, ‘운동’, ‘어려운 사람에게 관심가져주는 것’ 등으로 나타났다.

나. 희망 프로그램

<p>희망하는 프로그램</p>	<p>코로나 장기화에 복지관이 해주었으면 하는 것</p>

동부노인종합복지관의 희망프로그램을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘없다’, ‘만족한다’가 주를 이뤘다. 코로나가 장기화 되면서 복지관이 해주었으면 하는 것에 대한 문항의 주요 키워드는 ‘없다’, ‘충분하다’ 등으로 나타났다. 현재 이용자들이 복지관의 프로그램 등에 대해 전반적으로 만족함을 알 수 있다.

다. 자유발언(하고 싶은 말)

- ▶ 경로식당을 빨리 했으면 한다.
- ▶ 셔틀버스 노선이 많아지고, 경로식당이 빨리 문을 열었으면 좋겠다.
- ▶ 복지관에서 관심을 가져주어서 고맙다.
- ▶ 복지관에서 방충망도 수리해주던데 우리 집도 수리해주었으면 좋겠다.
- ▶ 먹을 거 챙겨줘서 고맙다.
- ▶ 후원물품, 방문 안부 등을 지원해주어서 감사하다.

### 3. 결과 요약

김해시동부노인종합복지관 이용자 20명을 대상으로 근황, 건강 상황, 경제 상황, 주요문제 및 욕구, 선호 프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 복지관 이용의 주된 이유는 여가선용 및 취미활동을 위해 40%, 점심식사 해결을 위해 35%로 가장 높게 나타났다. 현재 코로나-19 확진방지 차원으로 경로식당은 미 운영되고 있어 복지관 이용자 및 관내 독거·저소득층 어르신들의 경로식당 재개 욕구와 결식의 우려가 높은 것을 확인할 수 있다. 따라 계속되는 코로나-19 상황 속에서도 안전하게 경로식당을 운영할 수 있는 방향이 모색되어야 한다고 사료된다.

둘째, 김해시복지재단 인지도 파악에 대한 결과 대부분이 잘 모르겠다 응답이 75%로 나타났다. 복지관 이용자들에게 김해시복지재단의 인식이 현저히 낮다는 것을 알 수 있으며, 조금 더 적극적이고 다양한 방식의 홍보가 필요하다고 판단된다.

사회적 거리두기로 인해 노인 여가 시설 제한 등 활동 반경이 줄어들면서 소외 및 고립감의 문제가 지속적으로 대두되고 있다. 이를 해결·보완하기 위해 다양한 서비스 부분이 온라인과 비대면으로 제공되고 있으나, 노인들의 특성상 디지털 기반의 서비스 이용이 매우 취약하다. 이로 인해 유튜브 온라인강좌 역시 점차 수요가 낮아지는 등의 결과를 초래하고 있다고 사료된다. 노인들의 온라인 및 비대면 프로그램 이용에 따른 격차를 최소화하며 적극 활용할 수 있는 방향 모색이 필요하다.

### Ⅲ-3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

### Ⅲ-3. 김해시서부노인종합복지관 분석결과<인터뷰>

#### 1. 일반적 사항

##### 가. 일반적 사항

서부노인종합복지관 이용자 20명을 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 12명(60%)**으로 남성 8명(40%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. **연령은 70대가 12명(60%)로 가장 높게 나타났으며**, 60대 8명(40%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 어르신의 기초수급자비율은 **'아니오' 18명(90%)**으로 가장 높게 나타났으며, **'예' 2명(10%)**으로 나타났다. 거주지역은 **장유3동 12명(60%)**으로 가장 높게 나타났으며, 장유2동 4명(20.0%), 장유1동 3명(15%), 삼안동 1명(5%) 순으로 나타났다. 세대유형은 **2명 이상 거주(부부, 자녀 등) 14명(70%)**, 1인 세대 6명(30%)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=20

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	8	40
	여성	12	60
연령	60대	8	40
	70대	12	60
보호구분	기초생활수급자	2	10
	비수급자	18	90
거주지역	장유1동	3	15
	장유2동	4	20
	장유3동	12	60
	기타	1	5
세대유형	1인 세대	6	30
	2명 이상 거주	14	70

## 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 13명(65%) ‘잘 모르겠다’ 7명(35%)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 8명(61.5%)가 ‘지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다’고 응답하여 긍정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-3-2> 김해시복지재단 인지도

n=20

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	8 61.5
		그렇다	5 38.5
		보통이다	- -
		그렇지 않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	13 100.0	
	잘 모르겠다	7 35.0	

## 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 13명(65%), ‘복지관 발행 홍보물’ 5명(25%), ‘행정기관 및 다른 복지관 안내’ 2명(10%) 순으로 나타났다.

‘서부노인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 30 케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘여가선용 및 취미 활동을 위해’가 9명(45%)으로 가장 높게 나타났으며, ‘교육프로그램 참여’ 8명(40%), ‘각종 서비스를 제공받기 위해서’ 3명(15%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-3-3〉 복지관 이용관련 요인

n=20

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
복지관 이용계기	행정기관 및 다른 복지기관 안내	2	10
	이웃, 친구, 가족의 소개	13	65
	복지관 발행 홍보물	5	25
	대중매체	-	-
	기타	-	-
복지관 이용목적	교육프로그램 참여	8	40
	여가선용 및 취미활동을 위해	9	45
	친구를 사귀기 위해	-	-
	점심식사 해결을 위해	-	-
	일자리참여를 위해	-	-
	각종서비스(이미용, 물리치료 등)를 제공받기 위해	3	15
	기타의견	-	-

## 2. 환경 조사

### 가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 '복지관 이용'이나 '운동', '산책', '노인일자리', '등산'이 주를 이루었다. 또한 정기적으로 만나는 사람(가족, 친구, 취미, 일자리, 종교 등)은 있느냐는 문항에는 대부분의 어르신들이 '친구', '복지관 회원', '일자리 참여 동료', '가족'이라는 답변을 주로 한 반면, '없다'는 답변을 한 어르신도 있어 개인에 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', '규칙적 생활', '복지관 이용' 등의 답변이 주를 이루었다. '허리·무릎 통증', '당뇨, 혈압', '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’, ‘공무원연금’, ‘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 ‘사회활동 위축’, ‘마스크 착용’, ‘사교활동 제약’, ‘외로움’ 등으로 코로나-19로 대면 활동이 축소됨에 따른 정서적 외로움이 가장 어려운 점으로 나타났다.

요즘 제일하고 싶은 일(바라는 일)에 대한 문항에 대한 주요 키워드는 ‘여행’, ‘노인 일자리 지속 참여’, ‘복지관 이용’, ‘모임’ 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’, ‘선배시민봉사단’, ‘물리치료’, ‘노인 일자리’ 등으로 나타났다.

#### 나. 선호프로그램 - 서부노인종합복지관의 장점



서부노인종합복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 ‘친구교제’, ‘평생교육’, ‘여가선용’, ‘시설 쾌적’, ‘직원친절’ 등으로 나타났다.

다. 희망 프로그램



복지관에서 희망하는 프로그램의 주요 키워드는 ‘건강,’ ‘없다,’ ‘컴퓨터,’ ‘노래교실,’ ‘도예반,’ ‘문화답사프로그램’ 등으로 나타났다. 대부분의 어르신들이 복지관 프로그램에 대해 만족하며 건강관련 프로그램을 선호하는 것으로 나타났다.

라. 코로나 장기화에 따른 서부노인종합복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 서부노인종합복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘경로식당 운영,’ ‘방역철저,’ ‘지속적 프로그램 운영’ 등으로 나타났다. 그 외 ‘독거어르신 밀반찬 배달,’ ‘직원들의 어르신에 대한 인식 개선,’ ‘경로당 운동 프로그램 재개’ 등 방역을 철저하게 한 가운데 복지관 운영을 희망하는 것으로 나타났다.

#### 마. 자유발언

- 어르신에 대한 인식 개선이 필요하다(2명 응답)
- 경로식당을 운영했으면 좋겠다(2명 응답)
- 어르신 복지관으로 명칭을 변경하는 것이 바람직하다
- 셔틀버스를 12시에도 운영(경로식당 운영에 따른 탄력적 운영)했으면 한다
- 공익요원이 이용자에게 친절히 응대해 주었으면 좋겠다
- 달보드레 카페의 아메리카노 가격을 인하해 주기를 바란다
- 교육 프로그램 선택의 기회 및 강의시간 확대를 원한다
- 복지관 정상 운영을 원한다
- 다 좋다. 복지관에 만족한다
- 주차장을 확장했으면 한다
- 코로나가 종식되었으면 좋겠다
- 노년사회화교육 신청 시 탈락되지 않으면 좋겠고, 스마트폰 교육을 상시 운영하여 이용에 어려움이 없었으면 한다

#### 4. 결과 요약

서부노인종합복지관 이용자 20명을 대상으로 실시한 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 결과 설문조사 대상은 '여성' 12명(60%), '남성' 8명(40%)으로 나타났으며, 연령대는 70대가 12명(60%)로 가장 많았으며, 60대 8명(40%)으로 복지관 주 이용자는 70대 여성으로 나타났다. 거주지역으로는 장유지역이 19명(95%)로 대부분을 차지하였으며 타지역은 1명(5%)로 나타났다. 이를 통해 복지관과 가까운 지역 이용자의 이용률이 압도적으로 높음을 알 수 있다. 김해시복지재단을 '알고 있다' 13명(65%)가 답변하였으며 8명(61.5%)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 13명(65%)로 가장 높게 나타났고, 복지관 발행 홍보물 5명(25%), 그 외 행정기관 및 다른 복지기관 안내 2명(10%) 순으로 나타났다. 이는 복지관을 이용하고 있는 이용자 뿐만 아니라 다양한 홍보활동이 영향을 끼치는 것으로 판단된다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 '여가선용 및 취미활동을 위해'가 9명(45%)로 가장 높게 나타났고, 그 외 '교육프로그램 참여' 8명(40%), '각종 서비스를 제공받기 위해' 3명(15%)의 순으로 나타났다.

## 다. 환경조사

어르신 근황에 관한 조사결과 대부분의 어르신들이 평소 '복지관 이용'이나 '운동', '산책', '노인일자리', '등산'을 하며 지내는 것으로 나타났으며, 정기적으로 만나는 사람(가족, 친구, 취미, 일자리, 종교 등)은 있느냐는 문항에는 대부분의 어르신들이 '친구', '복지관 회원', '일자리 참여 동료', '가족'이라는 답변을 주로 한 반면, '없다'는 답변을 한 어르신도 있어 개인에 따라 답변의 양극화가 뚜렷하게 드러났다.

건강상황은 다수의 어르신들이 긍정적인 답변을 하였으며 '걷기', '운동', '산책', '규칙적 생활' 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 '사회활동 위축', '마스크 착용', '사교활동 제약', '외로움' 등으로 코로나-19로 대면활동이 축소됨에 따른 정서적 외로움이 가장 어려운 점으로 나타났다. 요즘 제일하고 싶은 일(바라는 일)에 대한 문항에 대한 주요 키워드는 '여행', '노인 일자리 지속 참여', '복지관 이용', '모임' 등으로 나타났다. 코로나-19 확산 방지를 위해 사회적 거리두기를 시행하면서 외부활동에 제약이 따르면서 발생한 욕구라고 해석할 수 있겠다.

## 라. 이용자 욕구 및 만족도

선호 프로그램으로는 '평생교육', '자율이용', '선배시민봉사단', '물리치료', '노인일자리' 순으로 나타났으며 서부노인종합복지관의 장점으로 '친구교제', '평생교육', '여가선용', '시설 쾌적', '직원친절'을 꼽았으며, 희망 프로그램으로는 운동 등 건강관련 프로그램을 선호하는 것으로 나타났다. 코로나 장기화에 따른 복지관의 역할을 묻는 항목에서는 방역을 철저히 하여 지속적으로 복지관을 운영하는 것을 희망하는 의견이 대부분을 차지하였다.

## Ⅲ-4. 김해시니어클럽 분석결과<인터뷰>

### Ⅲ-4. 김해시니어클럽 분석결과<인터뷰>

#### 1. 일반적 사항

##### 가. 일반적 사항

김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터에서는 이용자 22명을 대상으로 만족도 및 욕구에 대한 인터뷰 조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 참여유형(직종), 참여경력으로 구분하여 분석한 결과는 <표 Ⅲ-4-1>과 같다. 성별은 '여성'이 13명(59.1%), 남성 9명(40.9%)였으며, 연령은 '60대' 5명(22.7%), '70대' 17명(77.3%)으로 나타났다. 보호구분은 전 인원이 수급자가 아니었으며, 현 참여유형(직종)은 '공동작업형' 2명(9.1%), '서비스제공형' 8명(36.4%), '기타(사회서비스형)' 12명(54.5%)이었으며, 참여경력은 '1년 이하' 6명(27.3%), '2년' 11명(50.0%), '3년 이상' 5명(22.7%)이었다.

<표 Ⅲ-4-1> 일반적 사항

n=22

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	9	40.9
	여성	13	59.1
연령	60대	5	22.7
	70대	17	77.3
보호구분 (수급자 여부)	예	-	0
	아니오	22	100
참여유형(직종)	공동작업형	2	9.1
	서비스제공형	8	36.4
	기타(사회서비스형)	12	54.5
참여경력	1년 이하	6	27.3
	2년	11	50.0
	3년 이상	5	22.7

##### 나. 김해시복지재단 인지도

'김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?' 에 대한 응답으로 '알고 있다' 19명(86.4%) '잘 모르겠다' 3명(13.6%)으로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-4-2>와 같다. '예' 라고 응답한 케이스에 한하여 김해시 복지재단은 지역 내 복지증

진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까? 라는 문항에 대하여 18명(94.7%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있는 것에 대해 긍정적으로 응답했다.

〈표 Ⅲ-4-2〉 김해시복지재단 인지도

n=22

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	11	57.9
		그렇다	7	36.8
		보통이다	-	-
		그렇지 않다	-	-
		전혀 그렇지 않다	1	5.3
	총 계	19	86.4	
	잘 모르겠다	3	13.6	

#### 다. 이용관련 요인

이용 경로, 이용하는 이유로 구분하여 분석한 결과는 〈표 Ⅲ-4-3〉과 같다. 먼저 이용 경로에 대한 조사 결과 ‘본인의 관심(전화, 방문)’가 11명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘이웃 및 친구, 가족의 권유’ 6명(27.3%), ‘행정기관의 안내를 통해’ 3명(13.6%), ‘이용기관소개’ 2명(9.1%) 순으로 나타났다.

이용 이유에 대한 조사 결과 ‘생활비 마련’이 15명(68.2%)으로 가장 높게 나타났고, ‘건강관리’가 3명(13.6%), ‘여가활동을 위해’가 2명(9.1%), ‘사회활동’ 2명(9.1%) 순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-4-3〉 수련관 이용관련 요인

n=22

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
이용경로	본인의 관심(전화, 방문)	11	50.0
	이웃 및 친구, 가족의 권유	6	27.3
	행정복지센터 및 관공서의 안내	3	13.6
	이용기관소개	2	9.1
이용이유	생활비 마련	15	68.2
	여가활동	2	9.1
	사회활동	2	9.1
	건강관리	3	13.6

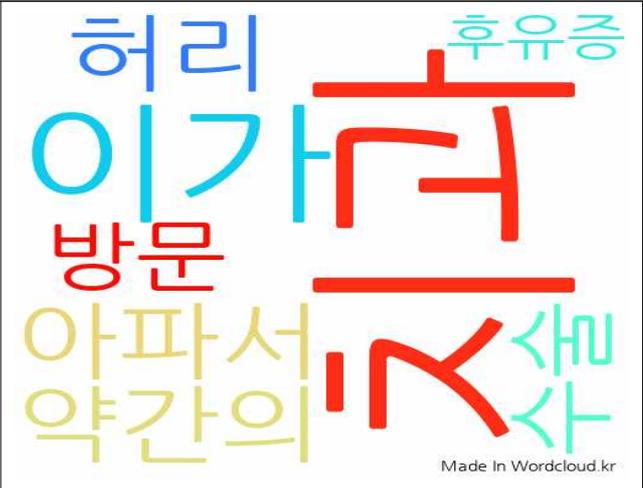
## 2. 환경 조사

### 가. 근황

	
<p>평소에 무엇을 하는가</p>	<p>정기적 만나는 사람(가족, 친구, 일자리, 종교 등)</p>

평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항의 핵심 키워드는 노인일자리, 운동, 등산등으로 나타났다. 정기적으로 만나는 사람이 있느냐는 문항의 핵심키워드는 친구, 가족, 일자리등으로 나타났다. 이는 이용자들에게 노인일자리와 친구와의 만남이 큰 부분을 차지함을 알 수 있다.

### 나. 건강 상황

	
<p>건강하다(긍정적)</p>	<p>몸이 안좋다(부정적)</p>



코로나로 인한 어려움으로는 ‘친구들과의 만남이 어렵다’, ‘마스크 착용 불편함’, ‘외출 자주 못함’ 등의 의견이 주로 나왔으며, 요즘 제일 하고 싶은 일로는 ‘운동’, ‘여행’, ‘일자리 참여’ 등의 의견이 주로 나왔다.

### 3. 이용자 욕구 및 만족도

#### 가. 참여자 욕구



선호하는 일자리는 ‘양곡운송’, ‘화장실 청소’, ‘실버카페’, ‘꿈나래맘’ 등 다양하게 나타났으며 이는 현재 참여하고 있는 일자리에 만족함을 알 수 있다. 노인일자리 장점 묻는 문항의 키워드는 ‘일자리 제공’, ‘일자리 지원’, ‘동료와의 만남’, ‘생활에 보탬’, ‘구준함’, ‘안정감’ 등이 나타났으며 시니어클럽에 바라는 일로는 ‘내년에도 계속 참여’, ‘급여 인상’ 등의 의견이 있었다.

#### 나. 자유 발언

- 노인일자리 제공 감사합니다
- 고정일자리가 생겼음 좋겠다
- 내년에도 일자리에 참여하고 싶다

### 4. 결과 요약

김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자 22명을 대상으로 근황, 주요문제 및 욕구, 선호일자리, 노인일자리 장점, 바라는 일, 자유발언에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

## 가. 일반적 사항

일반적 사항에 대한 빈도분석 결과 설문조사 대상은 여성 59.1%, 남성 40.9%로 나타났고, 연령은 70대가 77.3%로 많았으며, 60대가 22.7%로 나타났다. 수급자 여부는 설문참여자 22명 모두 '아니오'로 답했으며, 참여유형(직종)은 기타(사회서비스형) 54.5%, 서비스제공형 36.4%, 공동작업형 9.1%로 나타났다. 참여경력은 2년 50.0%로 가장 높았고, 1년 이하 27.3%, 3년 이상 22.7%순이었다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 86.4%가 응답하고, 94.7%는 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

## 나. 이용경로

이용 경로는 본인의 관심이 50.0%로 가장 높게 나타났고, 그 외 이웃 및 친구, 가족의 권유가 27.3%, 행정기관의 안내 13.6%, 이용기관의 소개가 9.1% 순으로 나타났다.

## 다. 이용이유

이용의 주된 이유는 생활비 마련이 68.2%로 가장 높게 나타났고, 건강관리가 13.6%, 여가활동 9.1%, 사회활동 9.1%로 나타났다.

## 라. 결과요약

첫째, 코로나19로 인해 위축된 생활을 하고 있는 상황과 일상적인 생활로 돌아가고자 하는 욕구를 확인 할 수 있다. 코로나19로 인해 제한된 사적 어울림 및 외출등으로 인해 일상의 무료함을 많이 느끼고 있는 점을 확인할 수 있다.

둘째, 다양한 일자리에 대한 선호도가 나타남을 알 수 있는데 이는 현재 참여하고 있는 일자리에 대한 것으로 지금 참여하고 있는 일자리가 유지되게만 함으로도 욕구를 충족 시킬 수 있을것으로 기대된다.

셋째, 일자리에 대한 선호도와는 별개로 일자리의 급여에 대한 불만을 말하는 의견도 있다. 이에 관해서는 노인일자리의 급여는 정부지침에 의해 정해지는 것으로 큰폭으로 조정할 수 있는 것은 아니지만 수행기관 내부 지침 조정과 더불어 정부지침으로도 매년 소폭 증가하는 추세이기 때문에 급여에 대한 불만은 어느 정도 해소 시킬 수 있을 것으로 기대된다.

## Ⅲ-5. 김해시구산사회복지관 분석결과<인터뷰>





주요문제 및 욕구를 묻는 문항에는 코로나의 장기화로 인해 지루하다, 마스크 착용 때문에 답답하다, 복지관 식당을 이용하고 싶다 라는 의견들이 있었다. 요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 문항에는 여행을 가고 싶다, 건강이 좋아졌으면 좋겠다, 친구들과 모임을 갖고 싶다 라는 의견이 있었다. 주요문제의 핵심은 코로나 19로 인한 제약, 불편함이었으며, 욕구의 핵심 또한 코로나 19가 어서 종식되기를 바라는 마음이었다.

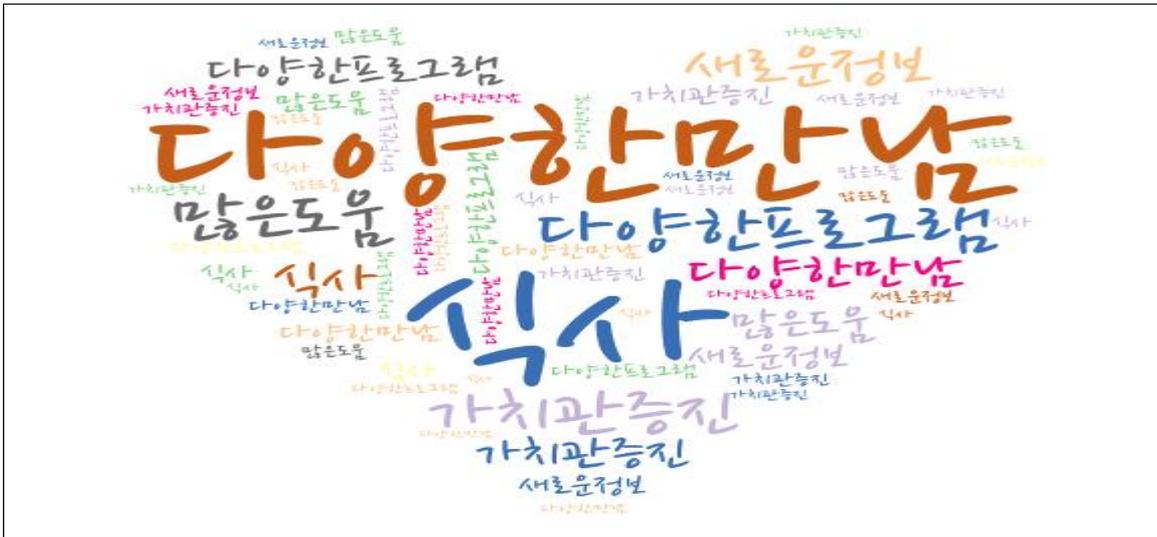
### 4-3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호프로그램 - 제일 좋아하는 프로그램



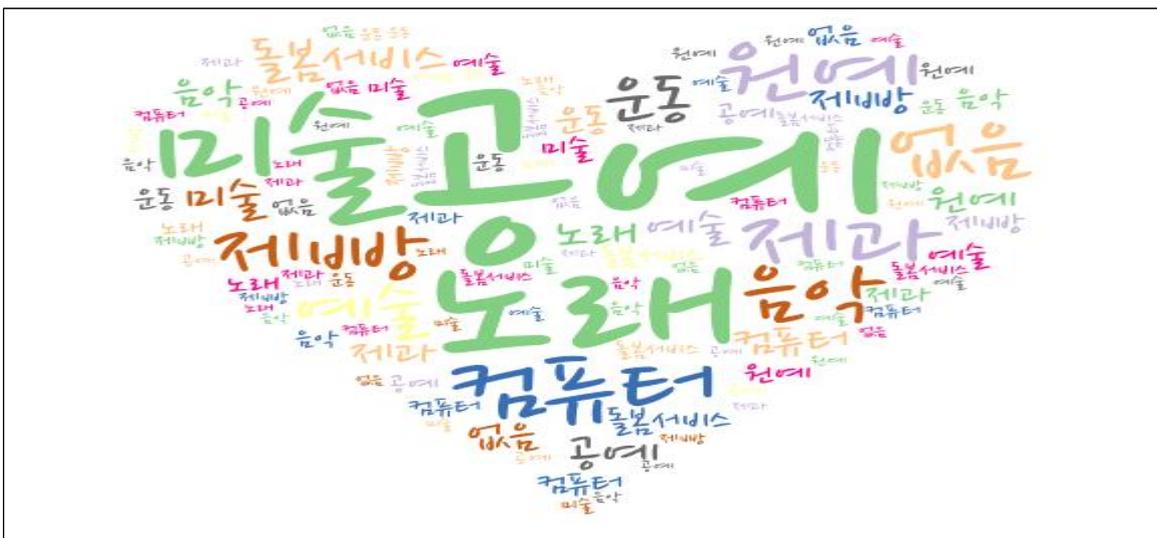
복지관에서 제일 선호하는 프로그램이 무엇인가 라는 질문에는 중장년 리스타트, 스마트홈과 무료급식 서비스 등 복지관을 직접 방문하는 것보다는 재가 서비스에 대한 만족도가 더 높은 것을 알 수가 있었다.

나. 선호프로그램 - 구산사회복지관의 장점



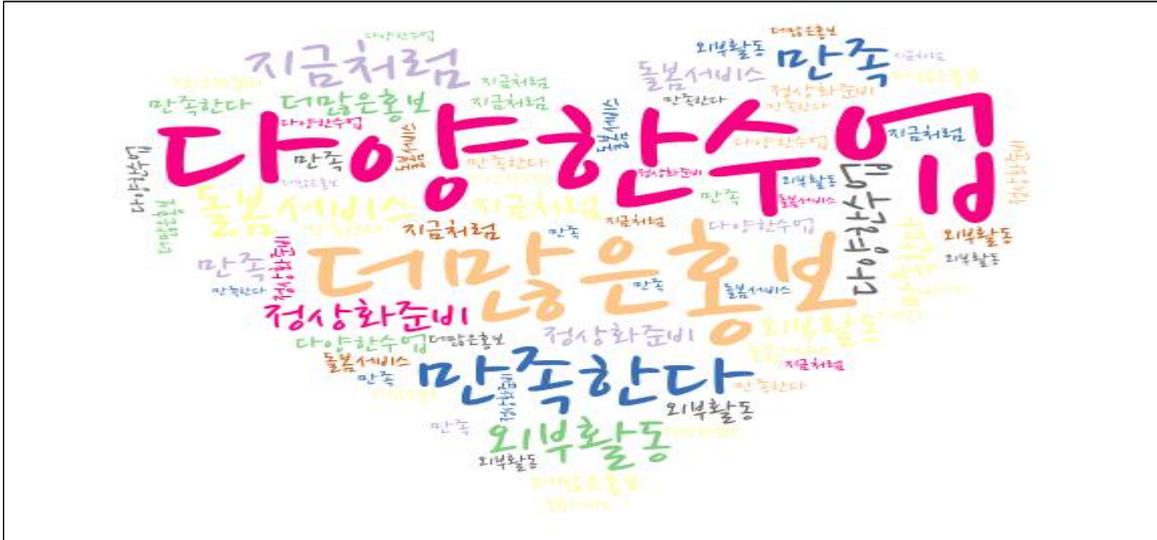
복지관의 장점을 묻는 문항의 주요 키워드는 다양한 만남, 식사해결, 다양한 프로그램 등으로 나타났다. 또한 복지관이 있어서 의지가 많이 된다, 많은 도움을 받았다 등의 의견들도 있었다. 교육문화 프로그램등의 일부 프로그램이 재개되면서 다시 많이 되고 있음을 알 수가 있다.

다. 희망 프로그램



희망프로그램을 묻는 문항의 주요 키워드는 제과, 제빵 공예, 노래, 미술, 운동 등의 프로그램을 희망 하는 것으로 나타났다.

라. 코로나 장기화에 따른 복지관의 역할



코로나 장기화에 따른 복지관에게 바라는 점을 묻는 문항의 핵심 키워드는 다양한 수업, 더 많은 홍보, 지금도 만족한다 등 이라고 나타났다. 코로나로 인해 축소되었던 복지관의 프로그램들이 일부 재개되면서 이용자들의 다양한 욕구가 표현된것을 알 수 있는 문항인 것 같다.

라. 하고 싶은 말

- 항상 고맙다
- 홍보를 더 많이 하면 좋을 것 같다
- 더 많은 사람들에게 참여기회가 제공되면 좋겠다
- 중장년1인 가구 프로그램의 지속적인 지원이 있으면 좋겠다
- 만족스럽다
- 더 많이 지원해줬으면 좋겠다

## Ⅲ-6. 김해시여성센터 분석결과<인터뷰>

### Ⅲ-6. 김해시여성센터 분석결과<인터뷰>

#### 1. 일반적 사항

##### 가. 일반적 사항

여성센터 이용자 만족도 및 욕구조사에 응답한 20명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 Ⅲ-6-1>과 같이 나타났다.

일반적 사항을 성별, 연령, 이용프로그램, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과 먼저 **성별은 여성이 15명(75.0%)**으로 남성 5명(25.0%)보다 높게 나타나 여성의 설문 참여율이 높음을 알 수 있다. 여성센터를 이용하는 응답자의 평균 연령은 47.5세로 조사되었다.

설문 응답의 연령은 **40대가 10명(50.0%)로 가장 높게 나타났으며**, 그 외 50대 6명(30.0%), 60대 3명(15.0%), 70대 1명(5.0%)순으로 나타났다.

본 설문조사 응답자 20명의 거주지역을 확인해 본 결과 **활천동 11명(55.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 북부동 3명(15.0%), 장유1동 3명(15.0%), 동상동 1명(5.0%), 내외동 1명(5.0%), 장유3동 1명(5.0%)순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-6-1> 일반적 사항

n=20

구분		응답자 분포	
		빈도(명)	비율(%)
성별	전체	20	100
	남성	5	25.0
	여성	15	75.0
연령	전체	20	100
	40대	10	50.0
	50대	6	30.0
	60대	3	15.0
	70대	1	5.0

거주지역	전체	20	100
	동상동	1	5.0
	내외동	1	5.0
	북부동	3	15.0
	활천동	11	55.0
	장유1동	3	15.0
	장유3동	1	5.0

여성센터를 이용하는 프로그램에 대해 응답한 20명의 일반적 사항에 대한 결과는 <표 Ⅲ-6-2>와 같이 나타났다.

설문에 참여한 수강생 및 이용자의 여성센터에 참여한 프로그램은 교육강좌 11명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 직장맘지원센터 6명(30.0%), 새로일하기센터 3명(15.0%)순으로 나타났다.

<표 Ⅲ-6-2> 응답자의 이용프로그램 종류

n=20

구분		빈도(명)	비율(%)
이용프로그램	전체	20	100
	교육강좌	11	55.0
	새로일하기센터	3	15.0
	직장맘지원센터	6	30.0

### 나. 여성센터 이용관련 요인

여성센터 이용계기를 분석한 결과는 <표 Ⅲ-6-3>과 같다. 먼저 '김해시여성센터 를 어떻게 알고 이용하게 되었습니까?' 에 대한 응답 중 '지인소개를 통해' 6명 (30.0%), '여성센터 발행 홍보물을 통해' 6명(30.0%), '스스로 찾아서' 6명 (30.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 '행정기관 안내' 2명(10.0%)순으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-6-3〉 여성센터 이용계기

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
행정기관(시청, 행정복지센터)의 안내를 통해	2	10.0
이웃·친구·가족의 소개를 통해	6	30.0
여성센터 발행 홍보물(소식지, 현수막, 리플렛 등)을 통해	6	30.0
스스로 알아서	6	30.0

‘여성센터를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대해 확인해 본 결과는 〈표 Ⅲ-6-4〉와 같다. ‘취미 및 여가생활을 즐기기 위해’ 11명(55.0%), ‘자기계발을 위해’ 6명(30.0%), ‘자격증 취득 및 취업준비를 위해’ 2명(10.0%), ‘노후설계를 위해’ 1명(5.0%)순으로 나타났다. 취미, 여가생활을 즐기는 수강생들이 많은 만큼, 신규 프로그램 개발과 우수한 강사진들 지속적으로 계획하고 준비해야 된다고 판단된다.

〈표 Ⅲ-6-4〉 여성센터 이용목적

n=20

구분	빈도(명)	비율(%)
전체	21	100
자기계발을 위해	6	30.0
자격증 취득 및 취업준비를 위해	2	10.0
취미 및 여가생활을 즐기기 위해	11	55.0
노후설계	1	5.0

## 2. 환경 조사

### 가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항에 ‘직장을 다니다, 등산을 한다, 자기계발을 한다’는 답변이 주를 이루었다. 또한 정기적으로 만나는 사람은 있느냐는 문항에는 ‘가족을 만난다, 모임을 안 나간다’는 답변이 주를 이루었다.

### 나. 건강 상황



요즘 건강은 어떠냐는 문항에 좋다는 의견이 다수를 이루었으며, 건강관리 방법을 묻는 문항에 운동, 헬스, 등산, 산책 등의 답변이 주를 이루었다. 몸이 피로하다, 불편하다는 소수 의견 또한 있었지만 대다수의 여성센터 이용자들은 건강하다는 답변을 했으며, 건강을 위해서 다양한 방법으로 적극적으로 노력한다는 것을 알 수 있었다.







#### 마. 자유발언

- 시에서 지원을 많이 받아서 더 좋은 강좌 만들어 주세요.

### 4. 결과 요약

여성센터 이용자 20명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 코로나19의 영향이 크다는 것이다.

현재 주요문제 및 욕구를 묻는 대부분의 문항이 코로나와 관련되어 있는 것이었다. 외부활동의 제약, 우울감, 마스크로 인한 답답함 등의 대답이 주를 이루었으며, 이는 곧 여행, 모임 등의 욕구로 표현되었다.

하지만 코로나19가 장기화되고 일상화되면서 근황을 묻는 질문에는 직장, 등산, 취미활동, 자기계발 등의 답변도 보이며 운동, 산책, 기타연습 등 제한적인 취미활동을 통해 이용자들이 코로나19 상황을 극복하기 위해 개인적으로 노력하고 있음을 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, 다양한 프로그램에 대한 이용자들의 욕구를 느낄 수 있었다.

주로 직장맘, 새일센터, 요리 등 여성센터에서 운영하고 있는 프로그램들에 대해 만족하고 있었으며 희망하는 프로그램을 묻는 답변에는 필라테스, 줌바댄스, 아빠와 아이들과 함께하는 프로그램, 전문자격증 관련 교육 등의 다양한 답변이 나타났다. 온라인강좌부터 활동적인 교육까지 여성센터에서 직업교육 및 교양강좌 등의 다양한 교육에 참여하고 싶은 요구사항을 느낄 수 있었다.



## Ⅲ-7. 김해시장애인복지관 분석결과<인터뷰>

### Ⅲ-7. 김해시장애인종합복지관 분석결과<인터뷰>

#### 1. 일반적 사항

일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주 지역으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표<Ⅲ-7-1>과 같다. 먼저 성별은 '남자'와 '여자'가 각각 10명(50.0%)로 남성과 여성의 비율이 동일함을 알 수 있다.

연령은 '60대 이상이 7명(35.0%)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 40대 (20.0%), 10대와 30대가 각각 3명(15.0%), 20대 2명(10.0%), 50대 1명 (5.0%) 순으로 나타났다.

보호구분은 '일반(비수급자)'가 15명(75.0%)으로 높게 나타났으며 국민기초 생활수급자 5명(25.0%) 순으로 나타났다. 거주 지역은 '북부동'이 7명 (35.0%)로 가장 높았으며, 다음으로 동상동 3명(15.0%), 읍면지역과 내외동, 칠산서부동이 각각 2명(10.0%)으로 나타났으며 그 외 활천동, 삼안동, 장유1동, 장유 3동에서 각각 1명씩(5.0%)하여 고른 지역적 분포를 보였다.

장애유형은 응답자의 100%인 20명이 모두 등록 장애인으로 그 중 '외부신체 기능의 장애'가 12명(60.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '정신적장애' 8명(40.0%), '내부기관의 장애'를 가진 응답자는 없는 걸로 나타났다.

〈표 Ⅲ-7-1 일반적 사항 I〉

n=100

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	10	50.0
	여자	10	50.0
연령	10대 이하	-	-
	10대	3	15.0
	20대	2	10.0
	30대	3	15.0
	40대	4	20.0
	50대	1	5.0
	60대 이상	7	35.0
보호구분 (수급 혜택 여부)	국민기초생활수급자	5	25.0
	일반	15	75.0
거주 지역	읍면지역	2	10.0
	동상동	3	15.0
	회현동	-	-
	부원동	-	-
	내외동	2	10.0
	북부동	7	35.0
	칠산서부동	2	10.0
	활천동	1	5.0
	삼안동	1	5.0
	불암동	-	-
	장유1동	1	5.0
	장유2동	-	-
	장유3동	1	5.0
	장애유형	외부신체기능의 장애	12
내부기관의 장애		-	-
정신적장애		8	40.0
미등록		-	-

김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력여부를 분석한 결과는 아래의 표<Ⅲ-7-2>와 같다. 김해시복지재단을 ‘알고 있다’라고 **17명(85.0%)**이 응답하였으며, 그 중 12명(70.6%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

〈표 Ⅲ-7-2 일반적 사항Ⅱ〉

n=100

구분		빈도(명)	비율(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	4 20.0
		그렇다	8 40.0
		보통이다	5 25.0
		그렇지않다	-
		전혀 그렇지 않다	-
	<b>총 계</b>	<b>17</b>	<b>85.0</b>
	잘 모르겠다	3 15.0	

복지관 이용 계기, 이용 목적으로 구분하여 분석한 결과는 아래의 표 <Ⅲ-7-3>와 같다. 먼저 복지관 이용 계기에 대한 조사 결과 ‘이웃·친구·가족의 소개를 통해’가 **15명(75.0%)**으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해’와 복지관 발행 홍보물이 각각 2명(10.0%), 그 외 기타 의견이 1명(5.5)으로 나타났다.

복지관 이용의 주된 목적에 대한 조사에서는 ‘기능향상프로그램 서비스 이용’이 **7명(5.0%)**로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘여가선용 및 취미활동을 위해’가 5명(25.0%), 교육프로그램 참여 4명(20.0%). 기타 3명(15.0%), ‘각종서비스(이미용,노래방) 제공받기 위해’ 등이 각 1명(5.0%) 순으로 나타났다.





#### 다. 경제상황



경제적인 상황을 묻는 문항의 주요 키워드는 가족, 자녀, 남동생, 엄마 등 주로 본인 외에 같이 거주하는 가족들의 근로소득으로 생활하는 사람이 많은 것으로 나타났다. 그러나 지원금, 정부 복지일자리, 종교인 등 외부 후원금에 의한 경제 생활 유지도 적지 않은 편이었다. 코로나 이전에도 장애인복지관의 특징상 이용자들이 본인의 경제적 활동으로 생활하기보다는 가족들의 수입으로 지내는 이용자들이 많았으며, 코로나 상황 이후에도 결과는 큰 변화가 없는 것으로 보인다.

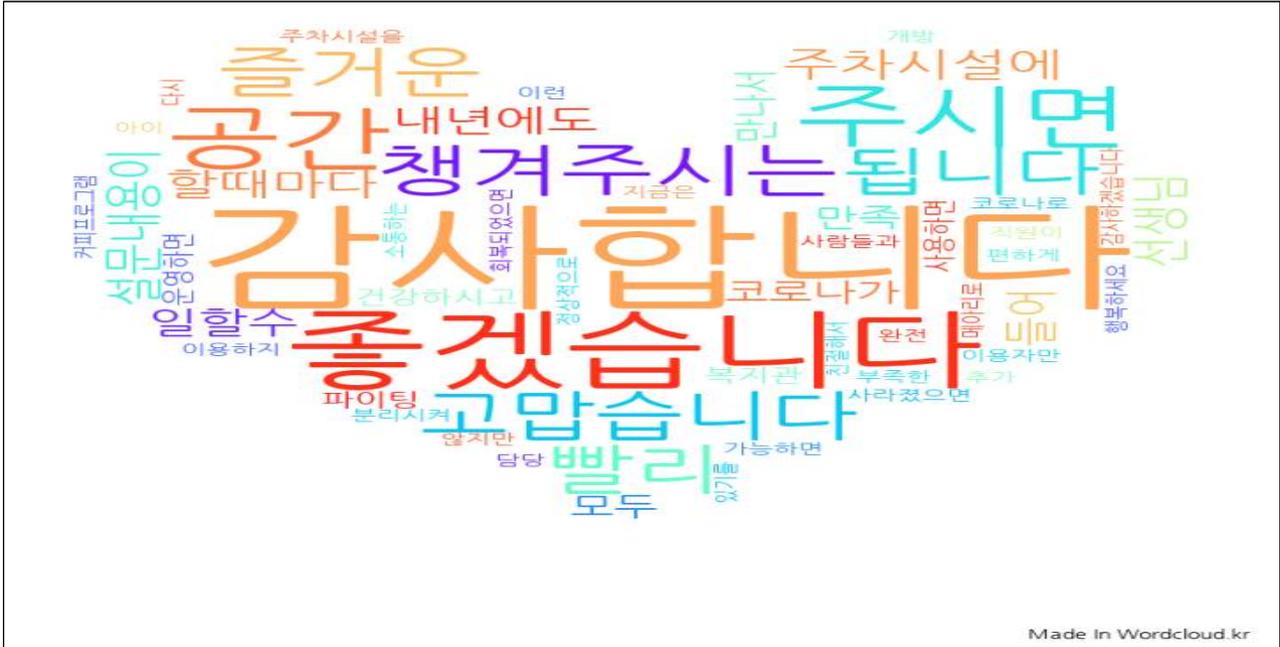
#### 라. 주요문제 및 욕구

코로나가 장기화 되고 있는 상황에서의 어려움을 묻는 문항의 주요 키워드는 , 시설 및 운동 제한, 외출, 시간, 마스크 등으로 나타났다. 202년과 비교하여 큰 차이점이 없었으며, 요즘 제일 바라는 일을 묻는 문항에는 자유로움, 평범함, 건강, 위로, 친구 및 모임, 출입 등 자유로운 외부활동은 물론 코로나로 인한 심리적 우울감도 해결이 되기를 바라는 것으로 나타났다. 이용자들의 심리적 욕구, 보이지 않는 마음을 위로하는 것도 복지관의 역할 중 하나가 아닐까 라는 생각이 든다.





다. 하고싶은 말(자유롭게)



복지관에 하고 싶은 말을 자유롭게 적어달라는 문항에는 감사합니다, 고맙습니다. 행복하세요 등 감사 표현 문구와 '복지관'을 긍정적인 공간으로 나타내는 키워드가 많았으며, 요청사항을 나타낸 '-좋겠습니다'는 표현도 적지 않게 나타났다. 요구사항으로는 주차시설 확충, 설문내용의 반영, 안마의자 등이 나타났고, 그것 외에 빨리, 파이팅, 친절 등의 키워드 등도 있었다.

4. 결과 요약

장애인종합복지관 이용자 20명(남여 각각 10명)을 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

코로나가 장기화 되면서 백신접종과 마스크 착용이 일상이 되면서 불편하기는 하나 2020년에 비해 현재의 상황에 적응한 것으로 보여진다. 응답자의 대부분이 일상생활(운동, 복지관 방문, 가족 및 친구 만남)을 유지하고 있다고 말했으며, 다만 마스크 착용에 대한 불편함이나 제한적인 복지관 운영을 아쉬워하는 소수의 답변도 있었다. 건강상황과 경제적인 상황을 묻는 질문에서는 '예전과 비슷하거나 어려움을 느끼지 못한다'라는 긍정적인 답변이 많이 나타났다.

이는 복지관의 이용자들이 대부분 직접적인 경제 활동을 하기 보다는 가족의 근로소득, 공적부조, 연금으로 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 작년처럼 코로나의 장기화와 관련된 것들이 대부분 이었다. 외출과 마스크 착용으로 인한 답답함, 복지관 부분 운영에 대한 아쉬움 등이 주요 문제였으며, 자유로움 평범한, 위로, 친구 등 코로나 이전의 생활에 대한 욕구가 대부분 이며, 심리적 어려움에 대한 욕구표현도 눈여겨 보아야 할 것으로 보인다.

#### 다. 이용자 욕구 및 만족도

이용자들의 욕구(선호프로그램, 희망프로그램)를 묻는 문항에서는 작년과 비슷하게 ‘사회교육프로그램과 기능향상서비스’ 부분에 이용자들의 욕구가 집중적인 것으로 나타났다. 그러나 욕구가 높은 만큼 다양성에 대한 아쉬움도 언급되었는데 사회교육의 경우 특정 장애의 그룹화, 심화단계의 수업, 새로운 강좌 개설 등에 대한 프로그램 요구가 있었다. 기능향상서비스 역시 다양화(심리치료, 치료확대) 및 청소년, 아동 대상의 프로그램에 대한 욕구를 나타내었다.

특히 2021년에는 급식에 대한 욕구 표현이 있었는데 이는 부분운영을 하는 타 사업에 비해 급식사업은 코로나 상황에서 운영되지 않았기에 이용자들의 불편(식사 해결)함과 저소득 장애인들의 무료식사 제공이라는 현실적 어려움이 반영된 것이라고 볼 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 곳으로 제한되어 있다는 사실도 보여준다. 따라서 코로나의 장기화가 지속되는 제한적 상황에서도 ‘위드 코로나’라는 사회적 지침에 맞추어 이용자들의 다양한 욕구를 반영할 수 있도록 더욱 노력해야 할 것으로 생각된다.



## Ⅲ-8. 김해시서부장애인복지관 분석결과<인터뷰>

## Ⅲ-8. 김해시서부장애인종합복지관 분석결과<인터뷰>

### 1. 일반적 사항

#### 가. 일반적 사항

김해시서부장애인종합복지관에서는 이용자 20명을 대상으로 만족도 및 욕구에 대한 인터뷰 조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 보호구분, 거주지역으로, 장애유형으로 구분하여 분석한 결과는 <표 Ⅲ-8-1>과 같다.

성별은 '남성'이 13명(65.0%), 여성 7명(35.0%)으로 나타나 남성의 설문참여율이 여성에 비해 30.0% 높았다. 연령은 20대가 6명(30.0%)로 가장 높게 나타났으며, 그 외 10대와 40대가 각 4명(20.0%), 10대 이하 3명(15.0%), 60대이상 2명(10.0%), 40대가 1명(5.0%) 순으로 나타났다.

설문에 참여한 이용자의 기초수급자비율은 '아니오' 16명(80.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '예' 4명(20.0%)으로 나타났다. 거주 지역은 장유1동 10명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 장유3동 3명(15.0%), 장유2동 2명(10.0%), 장유 이외의 지역이 각 1명(5.0%) 순으로 나타났다.

장애유형은 '등록장애인'이 17명(85.0%)으로 가장 높게 나타났으며, '미등록'이 3명(15.0%)로 나타났다.

설문결과에서도 알 수 있듯이 관할인 장유 지역 외의 이용자들의 이용률은 현저히 낮다는 것을 알 수 있고, 김해시장래인종합복지관 운영으로 인해 장유 지역 외의 이용률이 저조한 것으로 예상할 수 있다.

〈표 Ⅲ-8-1〉 일반적 사항

n=20

	구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)
성별	남성	13	65.0
	여성	7	35.0
연령	10대 이하	3	15.0
	10대	4	20.0
	20대	6	30.0
	40대	1	5.0
	50대	4	20.0
	60대 이상	2	10.0
보호구분	국민기초생활수급자	4	20.0
	비수급자	16	80.0
거주지역	읍·면 지역	1	5.0
	회현동	1	5.0
	내외동	1	5.0
	북부동	1	5.0
	칠산서부동	1	5.0
	장유1동	10	50.0
	장유2동	2	10.0
	장유3동	3	15.0
장애유형	등록	17	85.0
	미등록	3	15.0

나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고 계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘예’ 9명(45.0%), ‘아니오’ 11명(55.0%)로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-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 Ⅲ-8-2> 김해시복지재단 인지도

n=20

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알고 있다	매우 그렇다	3 30.0
		그렇다	6 15.0
		총 계	9 45.0
	잘 모르겠다	11 55.0	

다. 복지관 이용관련 요인

복지관 이용관련 요인의 결과는 <표 Ⅲ-8-3>과 같다. ‘김해시서부장애인종합복지관을 어떻게 이용하시게 되었습니까?’ 에 대한 응답으로 ‘이웃·친구가족의 소개를 통해’가 11명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘복지관 발행 홍보물을 통해서’와 ‘대중매체를 통해서’가 각 3명(15.0%), ‘행정기관 및 다른 복지관 안내를 통해서’ 2명(10.0%), 기타 1명(5.0%)순으로 나타났다.

‘김해시서부장애인종합복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?’에 대하여 총 20케이스의 답변을 종합하였으며 아래의 표와 같이 나타났다. ‘기능향상지원 서비스 이용을 위해’가 11명(55.0%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘평생교육프로그램 참여를 위해’가 5명(25.0%), ‘전환교육 참여’가 3명(15.0%), ‘여가선용 및 취미활동’이 1명(5.0%)순으로 나타났다.



‘평소에 무엇을 하며 지내느냐’는 문항의 핵심 키워드는 복지관, 언어치료, 병원 등으로 나타났다. 세부 내용으로는 ‘음악치료’, ‘자격증 취득’, ‘가정주부’, ‘재활’, ‘공부’ 등을 하며 시간을 보낸다는 의견이 많았다. ‘정기적으로 만나는 사람이 있냐’는 문항의 핵심 키워드는 가족, 친구, 할머니 등으로 나타났다. 세부 내용으로는 ‘교회’, ‘게임친구’, ‘부모님’, ‘할아버지’, ‘할머니’, ‘사촌누나’, ‘삼계복지관’ 등이 있었다.

나. 건강 상황



‘요즘 건강은 어떠냐’는 문항의 핵심 키워드는 ‘건강하다’, 또는 예전보다 ‘안 좋아졌다’라는 의견이 주로 나왔으며, ‘건강관리는 어떻게 하나’는 문항의 핵심 키워드는 ‘운동’, ‘걷기’, ‘영양제복용’ 등의 의견이 주로 나왔으며, 세부내용으로는 ‘요가’, ‘태권도’, ‘양질의 수면’, ‘손발마사지’ 등이 나왔다. 반면에 ‘허리 통증’, ‘근육통’ 등으로 건강이 더 안 좋아졌다는 의견도 나왔다.

다. 경제상황

‘경제적인 상황을 묻는 문항’에 대부분 ‘양호’ 하다는 의견이 주로 나왔고, 경제적 지원을 받는 곳은 ‘정년퇴직금’, ‘기초생활수급비’ 등이 나왔다. 장애인복지관 특성상 이용자들 중에서 경제적 활동을 하는 사람들 보다는 수급비나 연금 등 국가에서 주는 보조금으로 생활하는 사람들이 많다는 것을 알 수 있다.

라. 주요문제 및 욕구



‘코로나 장기화로 인해 어떻게 힘든지’를 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘마스크’, ‘제한’ 등이 주로 나타났고, 세부내용으로는 ‘거리두기’, ‘치료수업 중단’, ‘못가는’ 등이 나왔다. 마스크 착용의 갑갑함과 복지관 이용 제한으로 인해 많은 불편함을 겪고 있는 것을 알 수 있다.

‘요즘 제일 하고 싶은 일이 어떤건가요’라는 문항의 핵심 키워드는 ‘프로그램’, ‘마스크’, ‘벗기’, ‘산책’ 등이 나왔고, 세부내용으로는 ‘여행’, ‘복귀’, ‘놀고 싶음’, ‘가기’ 등이 나왔다.

3. 이용자 욕구 및 만족도

가. 선호 프로그램 - 복지관 방문 이유





‘복지관에 희망하는 프로그램은 무엇인가요’라는 문항의 핵심 키워드는 ‘없음’, ‘프로그램’, ‘청소년’, ‘다양한’이 나왔고, 세부내용으로는 ‘언어치료’, ‘학습 프로그램’, ‘음악’, ‘일본어’, ‘보치아’, ‘아동재활’, ‘동적’ 등이 나왔다. 이와 같은 결과로 볼 때, 이용자들은 기존에 운영하는 프로그램 외에 다양한 프로그램에 대한 욕구가 있다는 것을 알 수 있다.

**라. 희망 프로그램 - 코로나 장기화 상황 복지관의 역할**



‘코로나가 장기화되고 있는 상황에서 복지관이 무엇을 해주었으면 하나요’라는 문항의 핵심 키워드는 ‘없음’, ‘현재’, ‘만족’이 나왔고, 세부내용으로는 ‘다양한’, ‘기능향상’, ‘아이들과의’, ‘중단’, ‘거리두기’, ‘철저한’ 등이 나왔다. 이와 같은 결과로 볼 때, 복지관에서 코로나의 확산을 막기 위해 좀 더 거리두기와 방역을 철저히 해야 한다고 사료된다.

**마. 자유발언**

- 잘 부탁드립니다
- 수업시간 연장하면 좋겠습니다
- 더 많은 치료 프로그램이 필요합니다
- 치료 프로그램이 좀 더 다양해졌으면 좋겠습니다
- 이번 만족도 조사는 좀 반영됐으면 좋겠습니다
- 도서관이 있었으면 좋겠습니다

- 수업 열심히 가르쳐줘서 감사합니다
- 좋은 복지관이 되어주세요
- 다양한 운동프로그램을 희망합니다
- 장유에 복지관이 생겨서 정말 기쁩니다
- 주차장 입구가 너무 좁습니다
- 감사합니다

#### 4. 결과 요약

서부장애평합복지관 이용자 20명을 대상으로 근황, 건강상황, 경제상황, 주요문제 및 욕구, 선호 프로그램, 희망 프로그램, 하고 싶은 말에 대한 인터뷰 조사 결과를 요약하면 다음과 같다.

##### 가. 환경조사 - 근황 및 건강상황, 경제상황

현재 확진자가 계속해서 늘어나는 상황에서 외출이 자유롭지 못하고 마스크를 계속해서 착용해야 하는 현 상황에 대해 대부분이 '복지관 아니면 집 밖에 갈 곳이 없어 답답하고 힘들다'라는 부정적인 답변을 했지만, 건강상황 및 경제상황을 묻는 질문에서는 대부분이 '건강하다', '양호하다'라는 긍정적인 답변이 많이 나타났다. 이는 복지관 이용자들이 대부분 경제활동을 직접적으로 하지 않기 때문이라고 생각된다. 이용자의 특성상 부모님의 경제활동, 공적부조, 연금 등으로 생활하는 경우가 대부분이니 코로나로 인한 경제적 타격의 체감도가 낮기에 나타나는 결과로 생각된다.

##### 나. 환경조사 - 주요문제 및 욕구

개인적 환경에서 이용자들이 응답한 내용은 주로 장기화된 코로나로 인해 생기는 문제가 대부분 이었다. 외출제한과 마스크 착용으로 인한 답답함, 복지관의 다양한 프로그램 이용제한으로 인해 이용자의 욕구를 해소할 공간이 부족하다는 것이 주요 문제였으며, 욕구 역시 마스크 없는 생활, 여행, 친구만나기, 산책 등 대부분 일상생활과 관련 있는 평범한 것들이었다.

#### 다. 이용자 욕구 및 만족도

이용자들의 복지관과 관련된 욕구(선호프로그램, 희망프로그램)를 묻는 문항에서는 ‘평생교육프로그램과 기능향상지원서비스’ 부분에 이용자들의 욕구가 집중적인 것으로 나타났다. 그러나 욕구가 높은 만큼 다양성에 대한 아쉬움도 언급되었는데 기능향상지원서비스의 경우 다양한 프로그램 개설, 다양한 재활기구, 청소년 대상자에 대한 프로그램 요구가 있었다.

평생교육프로그램의 경우 댄스, 체육, 보치아 같은 동적인 프로그램은 물론, 제2외국어 교육, 학습프로그램 개발 등 다양한 욕구가 나타났다. 이는 장애인들이 참여 할 수 있는 외부 활동들이 제한적이기에 복지관 역할에 부여하는 기대감이 높은 것을 알 수 있다.

앞에서 살펴본 것과 같이 서부장애인종합복지관의 이용자들은 ‘장애’라는 공통점 외에는 연령, 경제적 수준, 복지관 이용 이유가 다르기에 이용자들의 욕구 또한 복합적이고 매우 다양한 것으로 볼 수 있다. 이것은 장애인들이 이용할 수 있는 시설이 비장애인들에 비해 상대적으로 제한적이라는 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 42명을 대상으로 만족도 및 욕구에 대한 인터뷰 조사를 실시했다. 일반적 사항을 성별, 연령, 거주지역으로 구분하여 분석한 결과는 <표 Ⅲ-9-1>과 같다. 성별은 '여성'이 32명(76.2%), 남성 10명(23.8%)으로 나타나 여성의 설문참여율이 남성에 비해 52.4% 높았다. 연령은 '초등 고학년' 15명(35.7%), '중학생' 9명(21.4%), '성인' 8명(19.0%), '고등학생' 4명(9.5%), '초등 저학년' 4명(9.5%), '유·아동' 1명(2.4%), '대학생' 1명(2.4%)순으로 설문에 참여했다. 거주 지역은 42명(100%) 모두 '김해시'에 거주하는 것으로 나타났다.

<표 Ⅲ-9-1> 일반적 사항

n=42

	구분	빈도(명)	유효퍼센트(%)
성별	남성	10	23.8
	여성	32	76.2
연령	~7세	1	2.4
	8~10세	4	9.5
	11~13세	15	35.7
	14~16세	9	21.4
	17~19세	4	9.5
	20~25세	1	2.4
	26세~	8	19.0
	거주지	김해시	42
김해시 외		-	-

### 나. 김해시복지재단 인지도

‘김해시복지재단에 대해서 알고계십니까?’ 에 대한 응답으로 ‘알고 있다’ 30명(71.4%) ‘잘모르겠다’ 12명(28.6%)으로 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-9-2>와 같다. ‘예’ 라고 응답한 케이스에 한해 ‘김해시복지재단이 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 생각하십니까?’ 라는 추가 질문을 하였고 그 중 29명(69.0%)은 지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다고 응답했다.

<표 Ⅲ-9-2> 김해시복지재단 인지도

n=42

구분		빈도(명)	유효 퍼센트(%)
김해시복지재단 인식 및 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부	알 고 있 다	매우 그렇다	16 38.1
		그렇다	13 30.9
		보통이다	1 2.4
		그렇지 않다	- -
		전혀 그렇지 않다	- -
	총 계	30 71.4	
	잘 모르겠다	12 28.6	

### 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 24명(57.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘수련관 발행 홍보물을 통해’ 8명(19.0%), ‘행정기관의 안내를 통해’ 3명(7.1%), ‘대중매체’ 3명(7.1%), ‘소셜미디어’ 2명(4.8%), ‘학교 선생님’ 1명(2.4%), ‘기타의견’ 1명(2.4%) 순으로 나타났다.

수련관 이용 목적에 대한 조사 결과 ‘프로그램 참여’가 21명(50.0%)으로 가장 높게 나타났고, ‘여가시간 활용 및 취미활동을 위해’가 8명(18.0%), ‘봉사활동 참여를 위해’ 8명(19.0%), ‘자신의 재능을 발전시키기 위해’ 5명(11.8%) 순으로 나타났다.

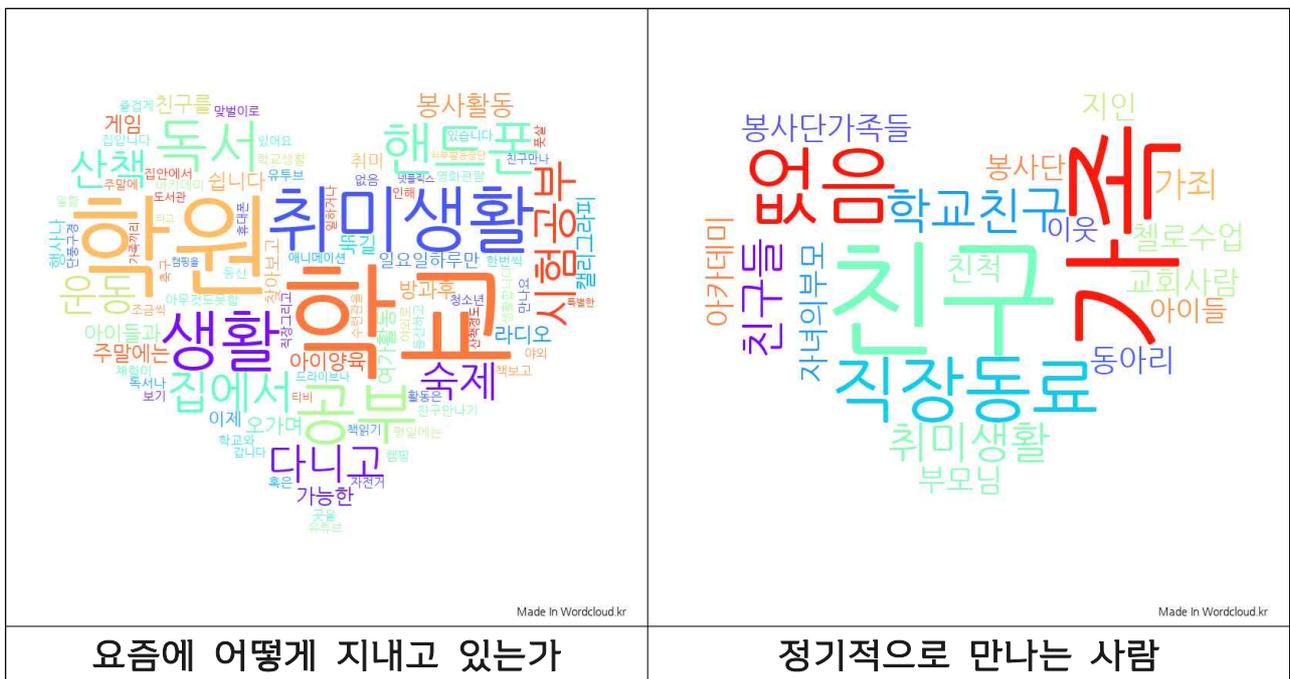
〈표 Ⅲ-9-3〉 수련관 이용관련 요인

n=42

구분	빈도(명)	유효 퍼센트(%)	
수련관 이용계기	행정기관의 안내를 통해	3	7.1
	이웃, 친구, 가족의 소개를 통해	24	57.1
	수련관 발행 홍보물을 통해	8	19.0
	대중매체를 통해	3	7.1
	학교 선생님을 통해	1	2.4
	소셜미디어를 통해	2	4.8
	기타	1	2.4
수련관 이용목적	프로그램 참여	21	50.0
	여가시간 활용 및 취미활동을 위해	8	19.0
	자신의 재능을 발전시키기 위해	5	11.9
	봉사활동 참여를 위해	8	19.0

## 2. 환경 조사

### 가. 근황



평소에 무엇을 하며 지내느냐는 문항의 핵심 키워드는 ‘학교’, ‘학원’, ‘취미 생활’, ‘공부’ 순으로 나타났다. 세부 내용으로는 ‘학교를 다니면서 지낸다’, ‘학교, 학원 외 특별한 것은 없다’, ‘집에서 취미생활’, ‘시험공부’를 하며 시간을 보낸다는 의견을 확인 할 수 있다. 2020년의 핵심 키워드 ‘스마트폰’, ‘게임’에서 변화된 청소년의 상황을 확인 할 수 있는데 이는 2학기 전면 등교 시행에 따른 변화로 볼 수 있다.

정기적으로 만나는 사람을 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘친구’, ‘가족’, ‘없음’ 순으로 나타났다. 세부 내용으로는 ‘학교에서 보는 친구들’, ‘가족과 시간을 보낸다’, ‘코로나19로 조심스럽다’ 등의 의견이 있었다. 학교, 학원 등 생활반경에 제약을 받고 있는 청소년의 상황을 확인 할 수 있다.

### 나. 주요문제 및 욕구



특히 더 어려운 점에 대해 묻는 문항의 핵심 키워드는 ‘마스크’, ‘제한·제약’, ‘행동반경’ 등으로 ‘항상 마스크를 써서 숨막힌다’, ‘마스크를 장시간 착용하는 것이 힘들다’, ‘마스크 쓰는 것’, ‘제한적인 만남’, ‘마스크와 활동, 이동의 제약이 많다’는 의견이 많았다.

요즘 제일 하고 싶은 일(바라는 일)을 묻는 문항의 키워드는 ‘여행’, ‘운동’,

‘놀이’, ‘마스크 벗기’ 등으로 ‘자유롭게 여행하고 싶다’, ‘가족·친구들과 여행하고 싶다’, ‘운동하고 싶다’, ‘친구들과 실컷 놀고 싶다’, ‘마스크를 벗고 싶다’는 의견이 나타났다. 이를 통해 청소년은 일상생활의 답답함을 느끼고 있으며 이를 해소하고자 하는 욕구가 있음을 알 수 있다.

### 3. 이용자 욕구 및 만족도

<p>Word cloud visualization of reasons for using the center. Key terms include: 봉사활동 (volunteer activity), 배드민턴 (badminton), 프로그램 (program), 만들기 (making), 동아리 (club), and 청소년운영위원회 (youth operation committee).</p>	<p>Word cloud visualization of the center's strengths. Key terms include: 프로그램 (program), 다양한 활동 (diverse activities), 가까움 (closeness), 전문적인 (professional), and 친구 (friend).</p>
<p>수련관을 이용하는 이유 (선호하는 프로그램)</p>	<p>수련관의 장점</p>

수련관에서 선호하는 프로그램은 ‘봉사활동’, ‘배드민턴’, ‘프로그램’, ‘만들기’ 순으로 나타났다. 세부 의견으로 ‘봉사활동 참여를 위해서’, ‘배드민턴처럼 신체적인 활동이 좋다’ 등의 의견이 있었다. 2020년 선호 프로그램은 ‘청소년 운영위원회’, ‘방과후아카데미’, ‘가족체험프로그램’으로 변화된 청소년의 욕구를 확인 할 수 있다.

수련관의 장점을 묻는 문항의 키워드는 ‘프로그램’, ‘다양한 활동’, ‘가까움’ 등의 순으로 나타났다. ‘프로그램이 재미있고 좋다’, ‘ 다양한 프로그램이 있다’, ‘활동이 많다’, ‘가까운 곳에 좋은 시설이 있어서 좋다’ 등의 의견이 있었다. 청소년이 가장 중요하게 생각하는 것은 ‘다양한 프로그램’임을 알 수 있다.



## 라. 자유발언

- 장유 지역 청소년이 이용할 수 있는 프로그램 개설
- 지속적인 수업 희망
- 코로나로 인해 친구들을 볼 기회가 많이 없었는데 수련 활동을 통해서 새로운 친구도 사귀고 허전했던 마음을 채워줌
- 수련관을 알고 프로그램에 참여한 이후 다양한 경험 덕분에 지역사회에 대한 시야가 넓어질 수 있어서 좋았음. 다양한 청소년들이 알고 참여할 수 있도록 꾸준히 홍보 필요
- 내년에는 동화수업 대면프로그램 희망
- 수련관에 모여서 활동 희망
- 올해 가족과학 체험으로 아이들과 좋은 추억을 만들고 싶었는데 아쉬움
- 화장실 휴지의 높이가 너무 높아 아이들이 이용하기 어려움
- 자차가 아니더라도 접근성이 용이하면 좋겠음
- 변화, 발전 기대
- 많은 체험 프로그램 개설
- 수련관내에서 다양한 행사가 열리고 수련관내에 작은 소모임을 할 수 있는 공간을 자유롭게 이용할 수 있기를 희망

## 4. 결과 요약

청소년수련관 이용자 42명을 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' 32.0%, '남성' 23.8%로 나타났고, 연령은 '초등 고학년'이 35.7%로 가장 많고, '중학생' 21.4%, '성인' 19.0%, '초등 저학년' 9.5%, '고등학생' 9.5%, 대학생 2.4%, 유·아동 2.4% 순으로 나타났다. 설문 참여자 42명 모두 '김해시'에 거주하는 것으로 나타났다.

김해시복지재단을 '알고 있다'라고 71.4%가 응답하고, 그 중 28.6%는 '지역 내 복지증진을 위해 노력하고 있다'고 응답했다.

## 나. 이용계기

수련관 이용 계기는 '이웃·친구·가족의 소개'가 57.1%로 가장 높게 나타났고, 그 외 '수련관 발행 홍보물' 19.0%, '행정기관의 안내' 7.1%, '대중매체' 7.1%, '소셜미디어' 4.8%, '학교선생님을 통해' 2.4%, 기타 '2.4% 순으로 나타났다.

## 다. 이용목적

수련관 이용의 주된 목적은 '프로그램 참여'가 50.0%로 가장 높게 나타났고, '여가시간 활용 및 취미활동을 위해' 19.0%, '봉사활동 참여를 위해' 19.0%, '자신의 재능을 발전시키기 위해' 11.9% 순으로 나타났다.

## 라. 결과요약

김해시청소년수련관 이용자 42명을 대상으로 실시한 만족도 및 욕구조사 인터뷰 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 전면등교가 시행 된 이후 학교, 학원 등으로 제한된 공간에서 생활하는 청소년의 상황을 확인 할 수 있다. 사회적 관계 역시 가족과 학교 친구 등으로 한정되어 있고 마스크 착용과 제한된 생활 반경으로 어려움을 겪고 있으며 코로나 일상을 벗어나고 싶어 하는 욕구를 확인할 수 있다.

둘째, 야외활동에 대한 욕구를 확인 할 수 있다. 2020년 가장 선호하는 프로그램은 참여활동, 가족 프로그램이었으나 2021년에는 스포츠, 야외활동, 여행 등 야외활동에 대한 의견이 많은 것으로 나타났다. 이를 통해 코로나19로 인한 생활의 제약으로 발생하는 스트레스에 대한 해소 욕구가 높음을 알 수 있다. 단계적 일상 회복이 시작된 이 시점에 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 개설과 운영이 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 다양한 프로그램 참여 욕구를 확인 할 수 있다. 청소년수련관을 이용하는 가장 큰 이유는 ‘프로그램 참여를 위해서’가 가장 많았고, 수련관의 가장 큰 장점 역시 ‘다양한 활동 프로그램’으로 나타났다. 안전성이 확보한 소규모 대면 활동을 선호하고 있으며 다양한 비대면 프로그램을 희망한다는 의견도 있어 운영 방식에 대한 다양한 의견을 확인 할 수 있다.

넷째, 안전과 편의성에 대한 욕구를 확인 할 수 있다.

‘안전한 소규모 프로그램’, ‘안전한 통행로’, ‘지속적인 이용’ 등의 키워드를 통해 안전한 공간 제공과 철저한 방역에 대한 욕구를 확인 할 수 있다. ‘자유로운 이용’, ‘편리한 공간사용’ 등 이용 편의성에 대한 의견도 나타났다. 동아리실을 비롯한 수련관의 공간을 자유롭게 편리하게 이용하고자 하는 욕구를 확인 할 수 있어 이에 대한 대책 마련이 필요 할 것으로 보인다.

## IV. 개선계획

1. 김해시노인종합복지관 개선계획
2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획
3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획
4. 김해시니어클럽 개선계획
5. 김해지구산사회복지관 개선계획
6. 김해시여성센터 개선계획
7. 김해시장애인종합복지관 개선계획
8. 김해시서부장애인종합복지관 개선계획
9. 김해시청소년수련관 개선계획
10. 김해추모의공원 개선계획



## IV-1. 김해시노인종합복지관 개선계획

「2021년 복지관 이용자의 만족도 및 욕구 조사」의 결과를 반영하여 복지관 운영 개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함.

### I 운영개선계획 추진개요

- 추진근거: 2021년도 『김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구』
- 추진목표: 만족도 및 욕구조사 결과 반영을 통한 고객만족도 향상
- 추진기간: ~ 2022. 1. 21.(금)
- 추진방법: 조사 결과를 반영하여 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

#### 1. 만족도 및 욕구조사 개요

- 조사기간: 2021. 10. 27.(금) ~ 11. 12.(금)
- 조사대상: 복지관 이용자 154명
  - 복지관 이용자 133명(양적조사 112명, 질적조사 21명)
  - 주간보호센터 이용자 21명
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰) 실시
- 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 이용자 욕구, 환경조사

#### 2. 복지관 이용자 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 일반적 사항
  - 여자 > 남자, 70대 > 80대 > 60대, 북부동 > 내외동 > 그 외 지역 순으로 이용률이 높음

○ 이용관련 요인

- 복지관 이용계기: 이웃, 친구, 가족의 소개로 이용하는 경우가 가장 많음
- 복지관 이용목적: 교육 프로그램 참여를 위해가 이용하는 경우가 가장 많음

○ 이용 만족도

- 서비스 환경 만족도: 만족 이상 응답 84.8%
- 서비스 과정 만족도: 만족 이상 응답 86.9%
- 서비스 결과 만족도: 만족 이상 응답 94.8%
- 서비스 전반적 만족도: 만족 이상 응답 93.8%

○ 이용자 욕구분석

- 복지관의 역할에 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원이 1순위로 나타남
- 복지관의 역할에 일반 노인 급식지원이 2순위로 나타남
- 복지관의 보완점에 근로소득 보장을 위한 일자리 제공이 1순위로 나타남
- 복지관의 보완점에 다양한 프로그램 개발이 2순위로 나타남
- 복지관 운영사업 선호도

	1순위	2순위	3순위	합계순위
1위	평생교육지원사업	경로식당사업	건강증진사업	평생교육지원사업
2위	노인일자리사업	건강증진사업	경로식당사업	노인일자리사업

3. 복지관 이용자 인터뷰 결과요약

○ 이용자 욕구 및 만족도

- 선호프로그램: 봉사활동, 사회교육, 컴퓨터 관련 강좌
- 복지관의 장점: 사람들과 교류, 교육프로그램 수강, 정보 교환
- 희망 프로그램: 노래, 컴퓨터, 건강체조
- 복지관에 바라는점: 현재로도 만족, 경로식당 운영재개

#### 4. 주간보호센터 이용자 만족도 및 욕구조사 결과요약

##### ○ 일반적 사항

- 여자 > 남자, 80대 > 70대 > 60대, 북부동 > 내외동 > 그 외 지역 순으로 이용률이 높음

##### ○ 이용관련 요인

- 주간보호센터 이용계기: 이웃, 친구, 가족의 소개로 이용하는 경우가 가장 많음
- 주간보호센터 이용목적: 낮 동안의 보호자 부재로 이용하는 경우가 가장 많음

##### ○ 이용 만족도

- 서비스 환경 만족도: 만족 이상 응답 98.4%
- 서비스 과정 만족도: 만족 이상 응답 100.0%
- 서비스 결과 만족도: 만족 이상 응답 100.0%
- 서비스 전반적 만족도: 만족 이상 응답 100.0%
- 서비스 이용유무 및 만족도: 만족 이상 응답 100.0%

##### ○ 이용자 욕구분석

- 보강해야 할 프로그램: 인지기능 서비스
- 보완해야 할 부분: 서비스 종류 및 프로그램 다양화

#### 5. 개선 사항 도출

- 복지관의 역할 및 보완점, 운영사업 선호도에서 노인일자리사업에 대한 욕구가 강하게 나타남.
- 복지관 이용목적, 복지관의 보완점, 운영사업 선호도 항목과 복지관 선호 프로그램, 복지관의 장점, 희망 프로그램 항목에서 평생교육지원사업에 대한 욕구가 강하게 나타남.
- 복지관의 역할, 운영사업 선호도, 바라는 점에서 식사해결에 대한 욕구가 다수 표출됨.
- 복지관 선호 프로그램에서 봉사활동에 대한 의견이 다소 표출됨.
- 주간보호센터의 만족도 조사시
  - 인지기능 서비스 프로그램 보강에 대한 욕구 및 서비스 종류 및 프로그램 다양화에 대한 욕구가 강하게 나타남.
  - 개인사물함이 있었으면 좋겠다는 기타 의견이 있었음.

### Ⅲ 대책 및 추진계획

#### 1. 노인일자리 사업에 대한 강한 욕구를 반영한 개선계획

##### ○ 신규 일자리 개발: 키오스크 운영 도우미사업

- 신규 일자리인 '키오스크 운영 도우미사업'을 추가 및 선발
- 복지관 자율이용시설 사전 예약 시스템(키오스크) 예약 및 발권, 이용 안내 및 자율이용실 환경정비 등의 도우미 업무에 배치 예정.

##### ○ 노인일자리 참여자 모집공고시 다양한 홍보채널을 통해 홍보

- 복지관 홈페이지 및 SNS(카카오톡, 페이스북, 인스타그램)에 2022년 노인일자리 참여자 모집 공고 게시 및 홍보
- 노인일자리 기존 참여자 및 신규 참여자들을 대상으로 모집 홍보물 게시함으로써 참여를 독려함.

#### 2. 평생교육지원사업에 대한 강한 욕구를 반영한 개선계획

##### ○ 시니어온라인강좌 수업 주제를 '건강'으로 선정

- 인터뷰 결과 희망프로그램으로 건강체조가 다수 나타남. 또한 코로나-19 상황이 길어지며 건강에 대한 욕구가 다양하게 나타남.
- 12월 시니어 온라인 강좌 수업 주제를 '슬기로운 건강체조' 및 '건강스트레칭'으로 구성하여 2차례 업로드 실시 예정.
- 온라인강좌를 제공하여 코로나-19 감염병 확산방지 및 대면과 달리 참여 인원제한이 없어 다수 이용자에게 교육의 기회제공.

##### ○ 인터뷰결과를 반영한 2022년 노년사회화교육 프로그램 구성

- 2022년 정기교육으로 노래교실, 합창단, 컴퓨터기초, 컴퓨터실무, 생활체조, 생활태극권과 같이 인터뷰에서 희망프로그램으로 나타난 '노래, 컴퓨터, 건강체조'와 관련된 과목 편성 및 강사 채용 예정.

※ 지역사회 내 감염병 상황에 따라 프로그램 축소 및 생략 가능

### 3. 식사해결에 대한 욕구를 반영한 개선계획

#### ○ 경로식당 운영 재개

- 식단 구성 및 운영재개 시설 준비.
- 경로식당 자원봉사자 모집 및 재개 홍보.

※ 지역사회 내 감염병 상황에 따라 운영재개 변동

#### ○ 결식노인 식사배달사업 건강식 제공 및 취약계층 특별식 제공

- 후원자 개발 및 공모사업을 통해 겨울철 건강식으로 기존 제공되던 중식과 더불어 주1회 전복삼계탕과 전복순 두부찌개를 교차 제공하여 어르신들의 결식 예방 및 겨울철 건강 도모.
- 동지를 맞이하여 취약계층 어르신에게 팔죽을 지원.

### 4. 봉사활동에 대한 욕구를 반영한 개선계획

#### ○ 자원봉사 활동 관리를 위한 비대면 모니터링 실시

- 코로나-19 상황 장기화로 인해 코로나 백신 접종 완료 봉사자를 대상으로 복지관내 봉사활동이 축소되어 운영중.
- 미참여자를 위한 연하장 발송 및 생일축하 문자발송 등 비대면 모니터링을 정기적으로 실시함으로써 봉사자와 직원간의 유대관계를 유지.

### 5. 주간보호센터 욕구를 반영한 개선계획

#### ○ 주간보호센터의 브레인솔루션 서비스 실시

- 어르신의 소근육 재활과 인지향상에 도움이 되는 여러 프로그램을 제공

#### ○ 유희공간 확보를 통한 개인 사물함 설치공간 마련

## IV 추진 일정

#### ○ 2022년도 일자리 참여자 접수

- '21. 11. 29 ~ 12. 3.: 기존 일자리 참여자의 신청 및 접수
- '21. 12. 6. ~ 12. 17.: 신규 참여자 신청 및 접수

- '키오스크 운영 도우미 사업'을 추가하여 7개 일자리 사업 참여자 모집
- 2022년도 일자리 참여자 모집 공고 홍보
  - '21. 11. 26.: 복지관 홈페이지 및 SNS(카카오톡채널, 페이스북 등)에 참여자 모집 공고 게시 및 홍보
- 시니어온라인강좌 촬영 및 업로드
  - '21. 12. 7.: '슬기로운 건강체조' 강좌 촬영 및 편집
  - '21. 12. 13.: '슬기로운 건강체조' 강좌 유튜브 및 복지관 홈페이지 게시
  - '21. 12. 22.: '건강스트레칭' 강좌 촬영 및 편집
  - '21. 12. 13.: '건강스트레칭' 강좌 유튜브 및 복지관 홈페이지 게시
- 2022년 노년사회화교육 프로그램 구성 일정
  - '21. 11. 15.~: 2022년 노년사회화교육 프로그램 강사 채용
  - '21. 12. 22.: 2022년 노년사회화교육 프로그램 강사 최종합격자 발표
  - '22. 1. 10.~14.: 2022년 상반기 노년사회화교육 프로그램 접수 실시
- 경로식당 운영재개
  - '21. 11. 19.~: 노인복지관 공동식단 작성 및 운영재개 준비
  - '21. 12. 1.~: 운영재개 예정
- 식사배달사업 건강식 제공
  - '21. 12. 23.~22. 3. 17.: 매주 목요일 식사배달 시 특별식 추가 배달
- 취약계층 특별식 제공
  - '21. 12. 20.: 동지말이 '팔죽의 민족' 행사를 통해 취약계층에 팔죽 지원
- 자원봉사자 대상 비대면 모니터링 실시
  - '21. 12. 17.: 연하장 발송
  - 상시 생일 축하 및 새해 인사 문자 발송
- 주간보호센터
  - 주 1회 브레인솔루션(한글교실, 소근육 운동 등) 프로그램 제공
  - 개인 사물함 설치공간 마련

## V 기대효과

- 노인일자리 사업
  - 신규 일자리 발굴로 일자리 선택지를 확대하여 사회활동을 통한 이용자 자아실현 보조 및 노인일자리 참여에 대한 욕구 충족
  - 노인일자리 사업 참여자 모집 공고 홍보로 보다 많은 이용자에게 참여 기회 제공
- 노인사회교육 사업
  - 교육프로그램 참여를 통한 새로운 지식습득 및 사회 적응력 향상
  - 다양한 프로그램 제공 및 욕구를 반영한 수업 구성으로 이용자들의 만족도 향상 유도
  - 신체적·정서적 지지를 통한 안정적인 노년생활 유지에 기여
- 경로식당운영
  - 노년기 맞춤 식사제공으로 노년기 건강 유지
  - 올바른 식생활 방향 제시로 만성질환을 예방·완화
- 식사배달사업
  - 건강식 제공을 통한 결식 예방 및 돌봄 공백 최소화
  - 안부확인 및 안전 확보를 통한 취약계층의 사회 안전망 보장
- 지역복지연계사업
  - 특별식 제공으로 건강한 겨울나기 지원 및 코로나-19로 지쳐있는 마음 위로
- 자율이용프로그램
  - 키오스크운영도우미사업 도입으로 복지관 자율이용시설 사전 예약 시스템 (키오스크) 이용 활성화
  - 사전 예약 시스템으로 자율이용프로그램 이용자 편의 제공 및 코로나-19 감염 예방
- 자원봉사활동사업
  - 정기적인 교류를 통해 유대관계 유지를 통한 참여 독려
  - 복지관 운영 재개시 자원봉사활동사업 정상화 기대
- 주간보호센터
  - 한글교실 수업으로 인한 간단한 문장 작성 가능 및 인지향상
  - 다양한 프로그램 제공으로 이용자 만족도 증대



## IV-2. 김해시동부노인종합복지관 개선계획

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

### I 개 요

- 조사대상: 동부노인종합복지관 이용자 100명, 주간보호센터 이용자 20명
- 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(인터뷰)
- 조사기간: 2021. 10. 27.(수) ~ 11. 12.(금)
- 조사내용: 일반적 사항 및 서비스 만족도·욕구사항 등
- 분석방법: SPSS 및 워드클라우드 분석

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 응답자
  - 성비는 남성>여성 순
  - 연령은 70대>60대>80대 순
  - 거주지역은 주로 삼방동이 가장 높게 나타남.
- 복지관 이용 요인
  - 이용 계기는 이웃·친구·가족의 소개>복지관 발행 홍보물 순
  - 이용 목적은 남성은 여가선용 및 취미활동을 위해, 여성은 교육프로그램을 참여하기 위해 이용함. 모든 응답을 합친 결과 교육프로그램 참여>여가선용 및 취미활동을 위해>일자리 참여>점심식사 해결>친구를 사귀기 위함 순으로 나타남.

○ 이용 만족

구 분	만족 이상 유효퍼센트(%)	비 고
서비스 환경 만족도	88.3%	-
서비스 과정 만족도	88.3%	-
서비스 결과 만족도	84%	-
서비스 전반 만족도	88%	-
주요서비스 만족도	75.3%	-
<b>평 균</b>	<b>84.78%</b>	-

○ 당면한 복지관의 역할 및 보완해야 할 부분

- 경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원이 가장 높게 나타남.
- 보완해야 할 부분에서는 양질의 급식 서비스 제공이 가장 높게 나타남.

○ 운영사업의 선호도: 경로식당>평생교육지원사업>자율이용사업 순

○ 기타 의견

- 신규프로그램: 태권도, 줌바댄스, 트로트 장구, 수화(수어) 개설 희망
- 경로식당 재개 희망
- 셔틀버스 운영 시간 개설(12시), 시간 준수 운행 및 셔틀버스 기사에 불친절에 대한 개선 요망
- 다양한 노인일자리 희망

### Ⅲ 대책 및 추진계획

○ 노년사회화프로그램 신규강좌 개설

- 2022년 상반기 노년사회화교육 프로그램 우선 진행 후 추이를 살펴 하반기 운영 전 맛보기 강좌·시니어 온라인 강좌를 통해 정
- 이용자 선호도 파악 및 의견 청취를 통해 하반기 정기 프로그램 개설 고려

○ 경로식당 운영 가능성 검토

- 코로나19 확산방지 차원으로 인해 경로식당 운영 중단됨
- 정부의 방역수칙·사회적거리두기 등 행정명령에 따라 복지관 경로식당 재개 운영 논의가 필요함

○ 자율이용프로그램 시설 조성 노력

- 각 실별 시설 보완 등의 욕구가 있음
- 탁구장 마루·시설 보완, 당구장 블라인드 교체 등 꾸준한 시설 정비를 해오고 있음. 또한 예산이 수반되어야 하는 부분이라 즉각적인 개선은 어려움. 향후 예산이 확보됨에 따라 각 실별 노후화된 장비 교체 노력 예정

○ 셔틀버스 운영

- 셔틀버스 기사 대상 친절 및 민원응대 교육 실시(월 1회)
- 셔틀버스 운행 시 정해진 노선 및 출발시간 준수여부 확인

## IV 추진일정

- 셔틀버스 운영 관련 교육 실시 : 2022. 1월 중
- 자율이용프로그램 시설 정비 및 장비 교체 : 2022. 2월 중
- 22년 노년사회화교육 신규강좌 개설 계획 수립(맛보기강좌) : 2022. 6월 중
- 경로식당 운영 재개 가능성 검토 및 실시계획 수립 : 2022.  
(※ 사회적거리두기 조정에 따라 계획 수립 예정)

## V 기대효과

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



### IV-3. 김해시서부노인종합복지관 개선계획

2022년도 서부노인종합복지관 이용에 따른 만족도 등을 조사·분석하여 프로그램 선정과 운영에 반영함으로써 복지관 이용 어르신에 대한 복지서비스의 질을 향상시키고자 함.

#### I 개 요

- 조사기간: 2021. 10. 27.(수) ~ 11. 12.(금)
- 조사대상: 서부노인종합복지관 이용자 135명

구분	계	설문조사	인터뷰
계	135명	115명	20명
복지관	120명	100명	20명
주간보호센터	15명	15명	-

- 조사내용: 복지관 이용에 대한 만족도 및 프로그램 개발, 개선사항 등

구분	문항수	조사내용
설문조사	28	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 statistics 25.0 활용 빈도분석, 교차분석

#### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 서부노인종합복지관 이용자 만족도 조사 결과, 가장 많은 분포를 나타내는 이용자는 70대 여성, 장유지역(장유3동)이 가장 많았으며 세대유형은 2인 이상이 1인 세대 보다 많은 양상을 나타냄. 김해시복지재단 인지도 조사 결과 복지재단에 대한 인지도는 비교적 높은 경향을 보였고 긍정적으로 인식하는 이용자들이 많았음.

- 복지관 이용 계기 조사 결과, 주로 이웃·친구·가족 등의 지인을 통해 복지관을 이용하게 되었다는 응답이 주를 이루었으며, 복지관 이용의 주된 목적에 대해 ‘교육프로그램 참여’, ‘여가 선용 및 취미활동을 위해’, ‘일자리 사업 참여’ 순으로 나타남.
- 복지관 이용 만족도는 전반적으로 ‘만족’ 하는 것으로 나타났으며 서비스 환경 만족도는 전반적으로 양호한 만족도를 보임.
- 코로나-19가 계속되고 있는 시점, 지금 복지관이 당면한 역할에 대해 ‘안전한 대면프로그램의 활성화’가 가장 높게 나타났으며 ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’과 ‘경로식당 운영’ 순으로 나타남. 복지관 운영의 보완사항에서는 ‘다양한 프로그램 개발’, ‘안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원’, ‘경로식당 운영’ 순으로 나타남.
- 복지관 사업 선호도 조사 결과 ‘평생교육’, ‘건강증진’, ‘자율이용사업’ 순으로 응답함.
- 주간보호센터 이용자 만족도 조사 결과 전반적으로 이용만족도가 ‘높음’ 으로 나타났으며, 필요한 서비스 내용으로는 ‘서비스 종류 및 프로그램의 다양화’, ‘이용자 개별 욕구에 맞는 전문적 서비스 개발’ 등과 같은 다양하고 개별화된 욕구 프로그램의 욕구가 높게 나타남.

### Ⅲ 대책 및 추진계획

- 대면프로그램 제한 및 축소에 따른 비대면 프로그램(온라인 강좌 등) 활성화
- 노인일자리 및 사회활동지원사업 강화
- 경로식당 정상 운영을 통한 이용자 식사 해결
- 복지관 운영사업 선호도 조사 결과 반영 관련 시설 정비 및 사업 확대
- 만족도 조사결과 활용 복지관 중장기 발전계획 수립을 위한 기초자료 활용
- 주간보호센터 이용자 개인별 맞춤프로그램 개발 및 프로그램 다양화 추진

## IV 추진일정

- 조사 실시: 2021. 10. 27.(수) ~ 11. 12.(금)
- 조사 분석 및 결과보고: 2021. 11. 15.(월)~ 12. 14.(화)
- 개선대책 수립: 2021. 12. 14.(화)
- 개선사항에 대한 의견 반영: '22년 이후  
- 2022년 사업계획 수립 시 검토 및 반영

## V 기대효과

- 이용자 의견 수렴 및 욕구사항 반영을 통한 복지 서비스 제공
- 이용자 욕구 개선 및 반영을 통한 이용 만족도 향상
- 만족도 조사·분석을 통한 프로그램 개선으로 향상된 복지서비스 제공



## IV-4. 김해시니어클럽 개선계획

2021년 김해시니어클럽 및 노인일자리창출지원센터 이용자 만족도 조사 결과를 기관운영에 반영하기 위한 개선계획을 수립·실행하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함.

### I 개선계획 추진개요

1. 추진근거: 2021 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 개선추진방향
  - 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진
3. 추진기간: ~2022. 1. 28.(금)
4. 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진
5. 주요개선내용: 홍보계획 수립, 신규사업 추진, 시설환경 개선 노력 등

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요
  - 조사기간: 2021. 11. 1.(월)~11. 11.(목)
  - 참여인원: 272명(양적조사 250명, 질적조사 22명)
  - 조사방법: 양적조사(설문조사), 질적조사(대면 인터뷰)
  - 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견
2. 만족도 조사 결과
  - 이용인원: 70대>60대>80대이상 순으로 이용률이 높음
  - 이용계기: 주위의 권유, 관공서 소개등 이용계기는 고루 분포 되어있음
  - 이용목적: 생활비(생계비)마련이 가장 높았으며, 그 외 여가활용등의 목적이 있음

○ 노인일자리 이용 만족도

구 분	평 균(100점환산)	비 고
모집 및 선발과정	4.78점(95.60점)	
활동의 내용 및 강도	3.11점(62.26점)	
제공받는 교육 및 강의	4.48점(89.60점)	
활동(근무)환경	4.6점(92.0점)	
월 활동비(보수)	2.92점(58.4점)	
회당 활동(근무)시간	2.99점(59.8점)	
활동(근무)기간	4.28점(85.7점)	
담당자의 운영	4.72점(94.4점)	
수요처 및 동료와의 관계	4.45점(89.06점)	
전반적 만족도	4.62점(92.4점)	
평 균	4.09점(81.93점)	

○ 이용자 욕구

- 근로소득 보장을 위한 일자리 제공
- 지역사회 내 홍보의 활성화
- 지속적인 참여 욕구(1년 참여가 아닌 2년이상 참여)

○ 일자리 참여 후 큰 효과

- 경제적인 도움 94%로 가장 높음
- 신체적, 정신적 도움

3. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 질적(급여 및 활동내용), 양적으로 향상된 노인일자리 확보
- 추진과제 2. 취업(구직)을 위한 일자리관련 정보 홍보계획 수립 및 추진

### Ⅲ 대책 및 추진계획

#### 1. 일자리 참여자의 욕구를 반영한 신규 노인일자리사업 추진

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공익활동 995명, 사회서비스형 220명, 시장형 189명의 노인일자리 운영</li> </ul> <p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 상대적으로 높은 급여의 사회서비스형 및 시장형 사업단의 인원이 공익활동에 비해 적음</li> <li>· 일자리 참여자의 욕구에 따른 질적, 양적으로 향상된 신규사업 운영 필요</li> </ul>

#### ○ 참여자의 욕구를 반영한 노인일자리 편성·운영

- 이용자 욕구 분석에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 ‘근로소득 보장을 위한 일자리 제공’이었으며 노인일자리 참여 만족도 부분에서 ‘활동의 내용’, ‘월 활동비’, ‘활동시간’에 관해 낮은 지표로 나타남
- 2022년도 공익활동 대비 급여가 높은 사회서비스형 및 시장형 사업단 배정인원수를 늘리고 사회서비스형 신규사업 추진
- 추진예정 신규사업
  - 공공행정지원사업: 공공기관 입구 발열체크 및 행정업무 지원
  - 복지관 공공행정지원사업: 복지관 입구 발열체크 및 행정업무 지원
  - 우체국 공공행정지원사업: 우체국 입구 발열체크 및 행정업무 지원
  - 복지관 취사지원사업: 복지관 급식소 취사지원

#### 2. 취업(구직)을 위한 일자리관련 정보 제공을 위한 홍보 계획 수립

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소셜미디어, 홈페이지 중심 온라인 홍보 실시</li> <li>· 보도자료 배포, 홍보물 배포, 소식지 배포 등 오프라인 홍보 실시</li> </ul> <p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 체계적인 홍보 실적 관리, 홍보 대상 관리, 홍보 전략 부족</li> <li>· 지속적인 홍보가 이루어지지 않아 노인일자리참여자의 인식 부족</li> <li>· 체계적이고 지속적인 다방면으로의 적극적 홍보 노력 필요</li> </ul>

○ 최근 2년간(2020~2021) 홍보실적 분석을 통한 2022년 홍보 계획 수립

- 2021년 노인일자리사업 운영에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 ‘일자리 관련 홍보’가 2순위로 나타나고, 취업(구직)시 어려움으로 일자리 관련 정보 부족이 1순위로 나타남.
- 현재 소셜미디어, 홈페이지, 김해시보등의 매체를 통해 노인일자리 관련 홍보를 하고있으나 이용 고객의 체감도가 낮은 상태임
- 최근 2년간의 홍보실적 분석을 통해 긍정적 측면과 개선점을 도출하여 2022년 청소년수련관 홍보계획 수립 추진
- 추진 검토사항
  - 질적, 양적으로 향상된 홍보 전략 수립
  - 기존 소셜미디어 홍보 체계 개선
- ※ 운영중인 소셜미디어: 페이스북, 인스타그램, 유튜브채널등
- 추진절차



#### IV 추진일정

- 2022년 노인일자리 접수 및 합격자 발표 : 2021. 11. 29.~ 12. 31.
- 사회서비스형 신규사업 추진 : 2022. 1월 중
- 2022년 홍보 계획 수립 : 2022. 1. 28.(금)

#### V 기대효과

- 시장형 및 사회서비스형 일자리 배정수 증가를 통한 참여자 만족도 향상
- 신규 사회서비스형 사업 추진을 통한 참여자 만족도 향상과 동시에 기관 인지도 및 신뢰도 제고
- 체계적이고 지속적인 홍보를 통한 노인일자리 참여 유도과 더불어 노인일 자리에 대한 인식 제고

## IV-5. 김해시구산사회복지관 개선계획

「2021년 복지관 이용자의 만족도 및 욕구조사」의 결과를 반영하여 복지관 운영 개선 방안을 계획함으로써 운영의 질을 개선하고 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

### I 개 요

- 조사기간: 2021. 10. 27.(수) ~ 11. 12.(금)
- 조사장소: 복지관 및 대상자 가정
- 조사대상: 복지관 이용자 120명
- 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: 이건찬 주임

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 복지관의 프로그램들이 재개되면서 대상자들의 욕구가 다양하게 나타남
  - 다양한 프로그램 제공 및 더 많은 홍보 등 다양한 지원 요구
- 코로나19 장기화로 인해 식사해결에 대한 욕구가 다소 표출됨
- 복지관 이용사유 및 희망프로그램 항목에서 “댄스, 노래” 등 활동적인 프로그램에 대한 욕구가 있었음
- 복지관 프로그램 및 활동에 대한 더 많은 홍보가 필요하다는 의견이 다수 나타남.

### Ⅲ 대책 및 추진계획

- 코로나19의 유행상황에 맞추어 신규 프로그램을 계획 및 다양한 홍보활동 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)
- 더 다양한 프로그램을 희망하는 복지관 이용자들의 의견을 반영
- SNS를 비롯한 다양한 채널을 통해 복지관 프로그램 홍보를 실시

### Ⅳ 추진일정

- 온&오프라인 체계 교육문화프로그램 활성화
  - '22. 01. ~ : 대면 14강좌, 비대면 2강좌 실시 예정
  - 코로나19의 유행상황에 맞추어 온&오프라인 체계 전환
- 대체식 제공 및 도시락, 밑반찬 배달 사업 지속적인 운영
  - '21. 12. 06. ~ 10.: 무료급식 서비스 대상자 모집
  - 모집 대상자기준: 만65세 이상의 수급자, 차상위, 거동불편한 어르신
  - 김장김치 배분: 60세대 / 사례관리 및 도시락·밑반찬 배달 대상자
- 지역주민을 대상으로 다양한 프로그램 실시
  - '21. 12. 01.: 이용자 대상 인권교육 실시
  - '21. 12. 15.: “the 행복한 생일잔치” 실시
  - '21. 12. 17.: “따뜻한 겨울나기 나눔행사” 실시
- 인스타그램, 페이스북등의 채널에 복지관 프로그램 홍보 실시

### Ⅴ 기대효과

- 온&오프라인 체계 전환을 통한 유연성 있는 프로그램 진행
- 후원물품 배분, 대체식 제공 및 도시락·밑반찬 배달 사업
  - 서비스제공을 통한 결식 및 돌봄 공백 최소화 및 경제적 도움

## IV-6. 김해시여성센터 개선계획

2021년 여성센터 이용자 만족도 조사결과를 통해 이용자들의 요구사항 및 불편사항을 수렴하고 개선 하고자함

### I 조사개요

- 추진근거: 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
- 조사목적: 이용자 만족도 평가와 응답결과를 토대로 향후 사업 운영 방향을 설정하기 위함
- 조사기간: 2021. 10. 27.(수)~11. 12.(금)
- 조사대상: 120명(여성센터를 이용하는 수강생 및 이용객)
- 조사방법: 양적조사(설문지) 100건, 질적조사(인터뷰) 20건
- 조사항목: 일반적 사항, 이용 만족도, 욕구분석, 기타의견

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 일반적사항
  - 주이용자의 성별은 여성(88%)으로 확인됨
  - 연령층은 40대 이상(90%) 중장년층이 많은 것으로 확인됨
  - 거주지역 분포는 지역 전역에서 여성센터의 프로그램 이용을 위해 방문하고 있는 것으로 나타났으나, 센터와 인접한 활천동과 삼안동, 셔틀버스 운행 지역인 내외동과 장유지역의 이용 인구 분포가 높은 것으로 확인됨
- 이용계기
  - 최초로 접한 프로그램 전달체계에는 각 항목에 대해 고른 응답을 보였으나, 친구, 가족의 소개를 통해 여성센터를 이용을 하게 되었다는 응답이 가장 높음
- 이용목적
  - 자기계발과 여가활동 선용의 목적이 가장 높았으며, 취창업, 전문적인 교육 습득 순으로 확인됨

○ 이용만족도

- 시설환경 및 서비스 전반에 대해 높은 이용 만족이 확인됨
- 제한적인 셔틀버스 운영과 협소한 주차공간과 같은 이용의 편의성에 대해서는 비교적 낮은 만족도가 확인됨

○ 욕구사항

- 주차공간의 확장 및 셔틀버스 운행횟수 확대
- 각 강의실 별 노후화 된 교육자재 교체
- 직장인을 위한 야간강좌 운영 활성화
- 다양한 강좌 개설 및 운영

### Ⅲ 대책 및 추진계획

○ 남성을 위한 프로그램 계획 및 운영

- 직장맘지원센터에서 운영중인 힐링·가족친화 체험 프로그램 참여대상을 여성으로 국한하지 않고 남성들도 참여할 수 있도록 모집대상 조정

○ 직접적인 홍보 전달체계 구축 및 운영 관리

- 다양한 프로그램 정보의 즉각적 수신을 위한 카카오톡채널, 네이버밴드와 같은 홍보 플랫폼의 체계적인 운영 관리

○ 코로나19 위험에 대응한 대면·비대면 혼합 교육 운영

- 전염병 확산 방지와 이용객들의 지속적인 교육활동 및 취업 정보제공을 위해 대면·비대면 교육의 탄력적 시행

○ 거미줄 웰누리 '찾아가는 여성센터' 운영 추진

- 여성센터의 접근성이 낮은 지역 주민을 대상으로 교육강좌를 운영하여 평생 교육 참여기회를 제공

○ 연중 외래강사 채용 관리를 통한 다양한 강좌 개설 운영

- 교육강좌 운영 후 실시하는 만족도조사 결과와 유사 교육기관의 운영 강좌 조사를 토대로 신규강좌 발굴 및 개설을 추진

## IV 추진일정

- 직장맘지원센터 힐링·가족친화 체험 프로그램 운영 : '22. 1.~12.
- 연중 홍보 플랫폼 홍보 및 관리(전단지, 홈페이지 게시) : '22. 1.~12.
- 거미줄 웰누리 '찾아가는 여성센터' 운영
  - '찾아가는 여성센터' 운영 관련 업무 협의(청소년수련관) : '21. 12.
  - '찾아가는 여성센터' (22년 1기~3기 정기강좌) 운영 : '22. 2.~11.
  - 운영 모니터링을 통한 확대 및 개선운영 검토 : '22. 11.~12.
- 연중 외래강사 채용 및 관리(신규강좌 개설)
  - 1기~2기 정기강좌 운영 : '22. 2.~7.
  - 신규강좌 개설 검토 및 외래강사 채용 : '22. 8.
  - 3기 정기강좌 운영 : '22. 9.~11.
  - 2023년 외래강사 채용 및 계약기간 연장 : '22. 11.~12.

## V 기대효과

- 홍보플랫폼의 체계적 관리를 통해 홍보 효과 및 이용률 증가에 기여
- 양성 평등한 프로그램 참여기회 제공을 통해 올바른 기관 이미지 제고
- 시민의 욕구를 반영한 프로그램 운영을 통해 시설 이용 만족도 향상
- 코로나19 등 사회변화에 대응한 운영체계 마련으로 연속적인 서비스 제공



## IV-7. 김해시장애인종합복지관 개선계획

「2021 이용자 욕구·만족도 조사」 결과를 분석하여 개선 계획을 수립하고, 운영 계획에 반영함으로써 프로그램의 질적 향상과 이용자 만족도 증대를 도모하고자 함

### I 개 요

- 조사기간: 2021. 10. 27.(수) ~ 11. 12.(금)
- 조사대상: 복지관 이용자 100명(설문지 80명, 인터뷰 20명)
- 조사방법: 양적조사(설문지), 질적조사(인터뷰)
- 조사항목

구분	문항수	조사내용
설문조사	28	일반사항, 만족도(환경, 과정, 결과 등), 이용자 욕구
인터뷰	15	일반사항, 환경조사(근황, 건강, 경제), 이용자 욕구

- 자료분석: SPSS 25.0 활용, 빈도분석, 교차분석, 워드클라우드 활용

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

#### 1. 일반적 사항

- 복지관 이용자는 남성 > 여성, 연령으로는 60대 이상, 거주지는 북부동으로 파악되나 전체적으로 성별과 연령, 거주지역 등에서 고른 분포를 보이고 있음
- 외부신체기능의 장애 > 정신적장애로 나타나 장애유형의 일반적 빈도수와 복지관 이용자의 장애 유형이 비슷함을 알 수 있음
- 김해시복지재단에 대한 인지도와 긍정적 답변의 비율이 감소하였음

## 2. 이용계기 및 목적

- 이용계기로는 이웃, 친구, 가족 등의 소개, 행정기관 및 다른 복지기관의 소개 순으로 응답률을 보였으며, 이용 목적은 기능향상지원 서비스 이용, 사회교육프로그램 참여 순으로 나타남

## 3. 이용만족도

항목	세부 문항			평균
서비스 환경	간편성 / 85.0	편리성 / 81.3	쾌적성 / 86.3	84.2
서비스 과정	정보제공 / 77.5	친절도 / 85.5	신속성 / 81.3	81.4
서비스 결과	편의지원 / 78.0	신뢰성 / 84.0	전문성 / 88.0	83.3
사회적 (전반적)	유익성 / 87.5	편의성 / 83.8	지속적이용 / 90.0	87.1
주요서비스	사회교육 / 65.0	기능향상 / 63.8	정보제공 / 68.8	-

- 주요서비스 만족도의 경우 장애유형과 연령에 따라 이용할 수 있는 프로그램이 다르기에 이용경험이 없는 무의미한 수치도 20%정도 발생함

## 4. 이용욕구

- 복지관의 역할: 기능 향상 서비스 및 건강지원과 안전한 대면프로그램의 활성화를 우선순위로 욕구 표현함
- 복지관이 보완할 부분: 기능향상서비스 다양화, 양질의 급식제공, 교육프로그램 개발 등의 욕구가 높게 나타났음
- 복지관 사업에 대한 선호도: 기능향상지원 개별 및 그룹서비스, 급식지원 사업, 건강지원사업과 교육사업이 우선 순위로 나타났다.

### Ⅲ 대책 및 추진계획

#### 1. 복지관이 보완할 부분을 중심으로 대책 및 추진계획 작성

##### ○ 기능향상서비스의 다양화

- 아동·청소년 대상 예술체험 특강 운영(언어재활)
- 아동 청소년 대상 음악을 통한 신체활동 프로그램 운영(소아운동발달)  
/ 경남사회복지공동모금회(김해누리 행복누리)

##### ○ 교육프로그램의 개발

- 사회교육프로그램 신규강좌 개설: 트로트 댄스
- 사회교육프로그램 확대 운영: 코로나19로 인해 미운영중이던 강좌 운영  
(노래교실, 손발건강교실, 뉴스포츠)
- 생활체육 프로그램(라인댄스/주1회) 개설 예정(직업지원팀)  
/ 김해시체육회 연계
- 지역 연계를 통한 체험프로그램 운영 예정(주간보호센터)  
: 바리스타 체험(월1회) / 김해시여성센터 연계  
: 제과제빵 체험(분기1회) / 은성제과제빵학원 연계

##### ○ 양질의 급식제공

- 복지관내 식당 운영('21.12.1. 서비스시작)
- 외부 지원을 통한 이용자에게 특식, 간식, 간편식 제공

#### 2. 이용 만족도 부분을 중심으로 대책 및 추진계획

##### ○ 서비스 과정 만족도 향상 필요

- 정보제공: 복지관 게시판 정비, 홍보물 진열대 관리자 지정
- 친절도, 신속성: 민원 및 고객응대, 친절에 대한 직원 교육 실시

## IV 추진일정

- 아동·청소년 대상 예술체험 특강(언어재활): '22. 8.
- 아동 청소년 대상 음악을 통한 신체활동 프로그램 운영(소아운동발달)  
: '22. 5. 1 ~ 11. 3.
- 사회교육프로그램 신규강좌 개설 및 확대운영  
(트로트 댄스, 노래교실, 손발건강교실, 뉴스포츠)  
: '22. 2. 7. ~ 12. 31.
- 생활체육프로그램(라인댄스) 개설  
: 2021. 11. 30.: 공고접수  
: 2021. 12. 02. ~ 12. 20.: 생활체육지도자 신청 및 확정 공고  
: 2022. 1. 4. ~ 12. 31.: 생활체육활동(라인댄스) 운영
- 지역 연계를 통한 체험 프로그램 운영: '22. 1. 31. ~ 12. 31.  
: 바리스타 체험(월1회) / 제과제빵 체험(분기1회)
- 양질의 급식제공: '21. 12. 1. ~ '22. 12. 31.
- 복지관 게시판 정비, 홍보물 진열대 관리자 지정: '22. 1. 1. ~ 2. 28.
- 민원 및 고객응대, 직원 친절교육: '21. 12. / '22. 7.

## V 기대효과

- 욕구조사를 반영한 사업 진행으로 이용자 중심의 서비스 제공
- 신규강좌(기능향상지원, 사회교육 등) 개설을 통해 이용자 만족도 향상
- 지역연계를 통한 사업 진행으로 지역내 유관기관과 네트워크 구축
- 교육을 통한 직원역량강화 및 소통하는 복지관

## IV-8. 김해시서부장장애인종합복지관 개선계획

2021년 김해시서부장장애인종합복지관 이용자 만족도 조사 결과를 복지관 운영에 반영하기 위해 개선계획을 수립·실행하여 이용자 만족도 향상에 기여하고자 함

### I 개 요

- 조사기간: 2021. 10. 15.(금)~2021. 11. 12.(금)
- 조사대상: 복지관 이용자 70명(설문지 50명, 인터뷰 20명)
- 조사방법: 양적조사(설문지), 질적조사(인터뷰)
- 설문구성: 일반적사항, 서비스만족도, 이용자 욕구, 환경조사
- 자료분석: SPSS 25.0 활용, 빈도분석, 교차분석, 워드클라우드 활용

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 장애인복지관 특성 상 성별과 연령에서 고른 분포를 보였으나, 거주 지역의 경우 장유지역의 이용자들의 비율이 상대적으로 더 높은 것으로 나타남
- 복지관 이용계기로는 ‘이웃, 친구, 가족 등의 소개’, ‘복지관 발행 홍보물’을 통해서 소개 순으로 응답률을 보였으며, 이용 목적은 ‘평생교육프로그램 참여’, ‘기능향상지원서비스’ 순으로 나타남
- 코로나 장기화로 인한 복지관 휴관시 복지관의 역할로는 ‘취약계층 장애인에 대한 급식지원’, ‘중증 장애인에 대한 기능향상 및 건강지원’에 답한 응답자의 비율이 높음
- 복지관 운영시 보완사항으로는 다양한 평생교육프로그램 개발, 기능향상지원서비스의 다양화 순으로 나타남
- 복지관 운영사업의 욕구로는 평생교육지원사업, 급식지원사업, 기능향상지원서비스, 자율이용사업 순으로 응답함
- 청소년프로그램, 보치아운동, 기공체조운동, 제2외국어, 노래교실 등 새로운 프로그램에 대한 욕구가 있음
- ‘도서관이 생기면 좋겠다’, ‘주차장 입구가 너무 좁다’라는 의견이 있음을 확인

### Ⅲ 대책 및 추진계획

- 이용자들의 성인운동발달에 대한 욕구가 높음
  - 성인운동발달서비스(맞춤형 운동코칭서비스, 재활운동실 자율이용) 제공
- 복지관의 역할을 묻는 문항에 취약계층에 대한 급식지원이 필요하다는 의견이 높게 나타남
  - 이용자간의 접촉 최소화를 유지하기 위해 급식시간 조정하여 식당 운영
  - 식당시설청소, 소독 및 환기 등의 방역 관리 강화
- 대부분의 이용자들이 기능향상지원서비스 제공을 위해 복지관을 방문
  - 언어발달교육서비스 이용 인원을 10명에서 15명으로 증원
  - 감각통합서비스 이용 인원을 10명에서 15명으로 증원
- 다양한 평생교육프로그램 개설에 대한 의견이 높게 나타남
  - 이용자 욕구에 맞춰 공모사업 추진
    - ⇒ 김해시 우수평생학습프로그램 K뷰티 아카데미 개설 추진
    - ⇒ 문화예술지원사업 국악반 편성

### Ⅳ 추진일정

- 2021. 12. 1.~: 복지관 식당 운영 재개
- 2022. 1. 10.~: 언어발달교육서비스 및 감각통합서비스 제공
- 2022. 1.~: 성인운동발달서비스 제공
- 2022. 1.~: 김해시 우수평생학습 공모사업 지원
- 2022. 3.~: 문화예술지원사업 국악반 운영

### Ⅴ 기대효과

- 식당 운영으로 취약계층 장애인에 대한 급식지원을 통해 삶의 질 개선
- 양질의 기능향상지원서비스 제공을 통한 이용자 만족도 향상에 도모
- 욕구조사 결과를 반영한 다양한 평생교육프로그램 개발 및 제공으로 질 높은 복지서비스 구현

## IV-9. 김해시청소년수련관 개선계획

2021년 김해시청소년수련관 이용자 만족도 조사 결과를 수련관 운영에 반영하기 위한 개선계획을 수립·실행하여 고객 만족도 향상에 기여하고자 함.

### I 개선계획 추진개요

1. 추진근거: 2021 김해시복지재단 이용자 만족도 평가와 질 개선연구
2. 개선추진방향
  - 욕구반영을 통한 고객만족도 향상, 개선 가능한 부분 즉각적 개선 추진
3. 추진기간: ~2021. 1. 31.(월)
4. 추진방법: 개선사항별 계획 수립 후 사업 추진
5. 주요개선내용: 신규사업 추진, 맞춤형 홍보 체계 마련, 이용방법 개선 검토, 시설환경 개선 노력 등

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

1. 만족도 조사 개요
  - 조사기간: 2021. 10. 27.(수)~11. 12.(금)
  - 참여인원: 188명(양적조사 146명, 질적조사 42명)
  - 조사방법: 양적조사(구글폼 설문조사), 질적조사(전화 또는 대면 인터뷰)
  - 조사항목: 일반적 사항, 서비스 만족도, 욕구조사, 기타의견
2. 만족도 조사 결과
  - 이용인원: 초등학생>성인>중학생>고등학생>영유아>대학생 순으로 이용률이 높음
  - 수련관 이용 요인: 가족·지인의 소개로 이용하는 경우가 가장 많고 주로 프로그램 참여를 위해 이용함

○ 이용 만족도

구분	평균(100점환산)	비고
서비스환경	3.9점(79.6점)	2020년 대비 만족도 평균 0.25점(5.32) 하락
서비스과정	4.1점(82.5점)	
서비스결과	4.2점(83.3점)	
서비스전반	4.1점(82.4점)	
주요서비스	4.1점(82.3점)	
<b>평균</b>	<b>4.1점(82.0점)</b>	

○ 이용자 욕구

- 수련관 운영 보완사항: 다양하고 흥미로운 프로그램, 수련관 홍보
- 시설 보완사항: 요리실·제빵실, 카페·매점, 실내 클라이밍 순
- 선호하는 프로그램: 진로·직업체험, 참여활동, 과학정보 순
- 인터뷰 조사에서 제한된 공간에서 머무르는 청소년의 스트레스가 높고 일상으로의 복귀와 활동적인 프로그램에 대한 욕구 표출

3. 추진과제 도출

- 추진과제 1. 청소년의 욕구를 반영한 신규사업 추진
- 추진과제 2. 고객 만족도 향상을 위한 맞춤형 홍보 체계 마련
- 추진과제 3. 시설이용 편의제공을 위한 이용방법 개선 검토
- 추진과제 4. 전문 체험시설 설치 및 안전한 통행로 확보 노력

### III 대책 및 추진계획

1. (프로그램)청소년의 욕구를 반영한 신규사업 추진

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소속단체 중심의 청소년사업 운영(정기활동 진행의 어려움)</li> <li>· 상황에 따라 대면/비대면 운영방식을 혼합하여 사업추진</li> </ul>
	<p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 코로나19로 인한 청소년활동 사업 축소</li> <li>· 단계적 일상회복 시기에 적절한 프로그램 개설 미비</li> <li>· 소속단체 외 신규 참여자 유입 가능한 프로그램 부족</li> </ul>

○ 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 편성·운영

- 이용자 욕구 분석에서 ‘가장 시급하게 보완해야 할 부분’으로 ‘다양하고 흥미로운 프로그램’, 가장 선호하는 프로그램 영역으로 ‘진로, 직업체험>과참여활동>과학정보’ 순으로 나타남
- 인터뷰 조사에서 ‘신체활동’, ‘야외활동’에 대한 다수의 욕구를 확인 할 수 있음
- 청소년의 욕구를 반영한 신규 프로그램 운영
- 추진예정 사업
  - 사회참여활동: 비대면 봉사활동
  - 진로·직업체험: 진로특강
  - 과학정보: 메타버스 동아리, 메타버스 체험 축제 등

2. (수련관운영)고객 만족도 향상을 위한 맞춤형 홍보 체계 마련

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 다양한 채널(소셜미디어)을 통한 온라인 홍보 추진</li> <li>· 기존 소속단체 대상 신규사업 홍보</li> </ul> <p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 통합적 홍보대상 관리 부재, 대상별 맞춤형 홍보 부족</li> <li>· 프로그램 홍보 외 기관 인지도 향상 목적 홍보 부족</li> </ul>

○ 맞춤형 홍보를 위한 홍보 체계 및 홍보 대상 관리

- 수련관 운영에서 가장 시급하게 보완해야 할 부분으로 수련관 홍보가 2019년 1순위, 2020년 2순위, 2021년 2순위로 꾸준히 홍보에 대한 문제점이 제기됨
- 현재 주요 홍보 콘텐츠는 프로그램 참여자 모집으로 온·오프라인 홍보를 병행하고 있으나 홍보의 파급력을 확인하기 어려움
- 수련관 이용 경로는 기존고객의 구전 효과가 가장 큰 것으로 확인됨. 수련관 이용고객의 긍정적 경험이 가장 큰 홍보가 될 수 있어 기존고객의 이용만족도를 향상하는 것이 더욱 중요함

- 기존 고객을 대상으로 알림문자를 발송, 관심도에 따른 프로그램 홍보 등의 홍보 체계를 마련하여 기존고객의 이용만족도 향상 도모
- 신규고객을 유입을 위한 기관 인지도 향상 사업 지속 추진
- 추진 검토사항
  - 홍보 대상별 홍보 체계 개선
  - 홍보 대상 리스트업
  - 이벤트 등 홍보사업 추진

### 3. (시설이용)시설이용 편의제공을 위한 이용방법 개선 검토

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 동아리실 등 청소년 자율 이용 공간 미비</li> <li>· 등록된 동아리만 공간 사용 가능</li> </ul> <p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청소년 자율 이용 공간 예약·이용 시스템 부재</li> <li>· 이용 대상이 '등록 동아리'로 한정되어 있어 개선 필요</li> <li>· 편의제공 시설 및 운영물품 부족</li> </ul>

#### ○ 시설 이용 편의 제공을 위한 예약 시스템 도입 검토

- 코로나19의 영향으로 다양한 업종에서 예약시스템을 도입이 증가하고 있음. 이러한 사례를 벤치마킹 하여 예약 시스템 도입 검토.
- 수련관 홈페이지 신설 검토 및 예산편성 건의, 홈페이지 신설시 자율 이용공간 예약 시스템 탑재 검토(홈페이지 내 원스톱 서비스 제공)
- 활용도가 높은 포털사이트 예약시스템 도입 검토. 예약시스템 가능 여부 확인 후 제반 사항 운영 준비 및 시행
- 시스템 도입시 직원 교육 및 고객 대상 홍보를 통해 수련관 이용률 상향 및 고객만족도 증진

#### 4. (시설환경)전문 체험시설 설치 및 안전한 통행로 확보 노력

2021년 현황 및 미흡한 점	
	<p><b>현황</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 수련관 4층 리모델링 공사로 강의실 2개 확보하였으나 전문체험실 미설치</li> <li>· 전문체험실 설치(요리실·제빵실)에 대한 욕구가 2년 연속 나타남</li> </ul> <p><b>미흡한 점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문체험시설 및 안전한 통행로 설치는 예산확보가 필요하고 단기간에 개선이 어려운 사항으로 중·장기적으로 검토할 사항임</li> </ul>

#### ○ 단기간에 개선이 어려운 사항으로 중·장기 발전계획 수립시 반영

- 수련관 시설 보완사항으로 ‘요리실·제빵실>카페·매점>실내클라이밍>3D프린팅·코딩실’ 순으로 설치를 희망함. 특히 ‘요리실·제빵실’의 경우 2년 연속 청소년이 가장 희망하는 시설로 청소년의 욕구가 가장 크다고 할 수 있음
- 별도의 통행로가 없이 주차장 통해 수련관을 이용해 온 청소년이 안전한 통행에 대한 욕구를 표현함. 수련관 외벽공사 및 스포츠센터 건립 공사로 인한 대형 트럭, 공사 중장비, 공사자재 등의 노출로 불안감 심화
- 스포츠센터 건립 이후 주변 환경 정리 상황에 따라 안전한 통행로 확보 방안을 마련해야 할 것으로 예상됨
- 전문체험실 설치, 안전한 통행로 확보는 상당한 예산이 수반되어 단기간에 개선이 어려운 사항으로 향후 예산편성 요청 및 건의 예정

## IV 추진일정

- 신규 청소년 사업 추진 : 2021. 12.~2022. 1.
- 시설이용 예약시스템 도입 검토 : 2022. 1월 중
- 2022년 수련관 홍보 계획 수립 : 2022. 1. 29.(토)

## V 기대효과

- 전략적 홍보를 통한 기관 인지도 및 신뢰도 제고
- 시설 이용의 편의성 증진으로 청소년 친화적 시설 분위기 조성
- 청소년의 욕구를 반영한 프로그램 운영과 시설 개선으로 이용자 만족도 향상
- 코로나19 등 사회변화에 대응한 유연한 운영체계 마련

## IV-10. 김해추모의공원 개선계획

2021년도 추모의공원 이용자 만족도 및 욕구조사의 결과를 바탕으로 보다 객관적으로 사업의 문제점 및 개선방향을 파악하여 이를 바탕으로 2022년도 사업 운영에 대한 방향 설정

### I 개 요

- 조사기간: 2021.10.25.(월)~10.29(금) / 5일간
- 조사장소: 추모의공원 내
- 조사대상: 추모의공원 이용자 50명
- 조사방법: 양적조사(설문조사)
- 조사항목: 일반적사항, 만족도 조사, 이용자 욕구사항
- 수행인력: 신상진 대리

### II 만족도 및 욕구조사 결과요약

- 서비스 환경 만족도에서 문항별 '그렇다'에 많이 응답하였고 특히 추모의공원 편의시설 개선에 응답이 낮아 편의시설 개선에 노력해야 함
- 서비스 과정 만족도에서는 이용안내 및 업무처리 신속성에 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 4%로 응답하여 약자에 대한 이용 편리성을 높여야 함
- 이용자 욕구 사항으로 자연장지 신축, 편의시설(편의점, 현금인출기, 전기차 충전기) 보완 등으로 나타났으며 기타 주차공간·제레실 부족, 장례식장·자연장 설치 등의 욕구가 있었음

### Ⅲ 대책 및 추진계획

- 봉안당 안치단에 비해 제례실 부족
  - ⇒ 제2봉안당 안치기수 증가로 제례실이 부족하여 1층 제례실 및 야외 제례실 개방 후 이용객 안내
- 김해시민의 원활한 화장 예약
  - ⇒ 現 관내·외 화장예약은 12기(가장, 사산 제외)로 김해시민이 화장예약을 못해 타시설을 이용하는 사례가 발생치 않도록 화장로 운영상태를 고려하여 관내 화장예약 기수 확대 예정
- 자연장, 수목장 설치
  - ⇒ 2018년부터 김해추모의공원 내 자연장 유치를 위해 다각적으로 노력하고 있으며 현재 환경영향평가 보완 요청으로 시에서 준비중에 있으며 당해연도 12월 중 준공하여 '23년도 완공 예정으로 향후 설치 시 유가족 홍보 예정
- 타시설 안치된 故人 추모의공원 봉안당 이용 가능 요청
  - ⇒ 「김해추모의공원 설치 및 관리 조례」 제6조에 의거 봉안당 안치 유골은 김해시민(3개월이상 거주)에 한정하여 가능하며 부부안치에 한하여 타시설 안치유골에 대해 추모의공원 봉안당 이용가능토록 조례 개정 추진 중

### Ⅳ 추진일정

- 만족도 조사결과에 따른 해결 방안 추진일정
  - 제2봉안당 1층 제례실 임시개방 및 야외 제례실 개방: '21. 12.
  - 부부안치에 한하여 타시설 안치유골 추모의공원 봉안당 이용 가능
    - ⇒ 김해추모의공원 설치 및 관리 조례 개정: '21. 12월 중
    - ⇒ 조례 개정 후 부부안치 유골함 판매계획 수립 및 시행: '22. 01.

### Ⅴ 기대효과

- 추모의공원 이용자의 만족도 및 욕구 조사 결과를 바탕으로 문제점을 파악 개선하여 2022년 이용자들의 시설이용 만족 향상
- 이용자 욕구를 통한 시설물 및 봉안유골 관리로 추모의공원 이용 만족 향상

## V. 결론

1. 연구결과 요약
2. 연구의 한계 및 향후 연구방향



## 1. 연구결과 요약

본 연구는 김해시복지재단 이용자의 만족도 결과 분석을 통해 개선과 보강이 필요한 부분에 대해 인지하고 개선을 실천하기 위함이며, 욕구조사를 통해 이용자의 욕구와 필요에 따른 서비스를 제공하기 위한 목적으로 수행되었다.

설문조사를 통한 양적연구와 심층적 자료 수집을 위해 인터뷰를 통한 질적 연구를 함께 실시하였다.

### 가. 양적조사(설문) 요약

김해시복지재단 이용자 1,143명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 응답자의 성별은 여성이 698명(61.1%)으로 남성 445명(38.9%)보다 높은 것으로 나타났으며, 평균 연령은 59.4세, 연령대는 70대가 459명(40.2%)로 가장 높게 나타났다.

이용시설의 설문 조사 빈도에 따라 평균 연령 및 연령대는 변경될 수 있으리라 보이지만, 성별에서 여성이 남성보다 22.2% 높게 나타난 것은 유의미한 결과로 보여진다. 특히 구산사회복지관은 남녀 비율이 26:74로 나타나고 있으며, 여성센터의 남녀 비율은 12:88로 나타나고 있다. 운영시설의 특성과 설문조사 빈도에 따라 변동성이 있을 수 있지만, 무작위층화 표본추출로 설문이 진행된 것을 감안하면, 남자 이용자의 비율을 높이기 위한 노력이 필요하다는 것을 의미한다.

김해시복지재단의 인지도에 대해 살펴본 결과, 응답자 1,043명 중 776명(74.4%)이 김해시복지재단을 알고 있다는 응답을 하였다. 이는 2019년 김해시복지재단 인지도 68.1%, 2020년 68.2%에 비해 6% 가량 높아진 결과로, 재단 홍보의 효과성이 나타나고 있는 결과로 보여진다. 다만 2021년 신규 개관한 서부장애인종합복지관은 이용자 중 50%가 복지재단을 알고 있다고 응답하였으며, 이는 재단 수탁시설 중 제일 낮은 인지도이다. 신규 수탁시설이기에 응당 나타난 결과이겠지만, 복지재단 홍보에 보다 각별한 노력이 필요한 것으로 보여진다.

김해시복지재단의 지역 내 복지증진을 위한 노력 여부에는 총 776명 중 674명(86.59%)이 ‘그렇다’ 이상의 응답을 하였다.

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

<표 V-1-1> 김해시복지재단 서비스 만족도 문항

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

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

2018년 이래, 만족도 조사 결과(공통 문항)는 지속적으로 상승하였으며, 2021년 만족도 조사 결과가 정체된 것에 대한 의미와 이유는 분석해 볼 필요가 있을 것으로 보여진다.

첫째, 2020년 만족도 조사 결과와 유사한 정도의 만족도 결과가 나온 것은 어느 정도의 성과라고 보여진다. 2020년의 경우, 코로나 19로 인해 극히 제한적 서비스가 제공되었으며, 제한된 내에서 서비스를 이용한 이용자를 대상으로 만족도 조사를 진행하였기에, 만족도 조사 결과가 높게 나왔다고 판단되는 부분이 있기 때문이다(일례로, 2020년 만족도 조사 시 3개 노인복지관의 경우 노인일자리 참여자가 만족도 조사의 주요 대상이 되었음. 2020년의 경우 코로나로 인해, 대부분의 사업이 중단된 상황에서 노인일자리사업은 진행되었으며, 이에 따라 노인일자리 사업 전반적 만족도가 높게 나타났음).

둘째, 만족도 조사 결과가 상단에 도달하였다고 평가할 수 있다. 물론 이는 2022년 만족도 조사 결과가 이루어져야 온전한 검증이 가능한 부분이지만, 지난 3년간 지속적으로 상승한 만족도 조사 결과는 이를 뒷받침하는 근거자료가 되고 있다.

서비스 환경의 평균은 2018년부터 매년 3.99, 4.03, 4.22, 4.24로 상승하였으며, 서비스 과정의 평균은 2018년부터 매년 4.11, 4.10, 4.36, 4.34로 상승하였다. 서비스 결과의 평균은 2018년부터 매년 4.08, 4.09, 4.34, 4.28으로 상승하였으며, 전반적 만족도의 평균은 2018년부터 매년 4.20, 4.17, 4.35, 4.34로 상승하였다.

2021년 결과를 2020년과 비교하면 대동소이하지만, 2018년 결과와 비교한다면 주요 4개 항목 모두 눈에 띄게 상승된 결과가 나타남을 알 수 있다.

물론, 지속적 상승이 이루어지는 것이 바람직하겠지만, 숫자의 한계가 있다는 점을 고려하면, 상단에 위치한 만족도 조사 결과를 유지하는 것 또한 중요한 목표점이 될 수 있겠다.

또한 이용자의 성별에 따른 만족도 차이는 남성의 평균 4.35점(87.0%)과 여성의 평균 4.33점(86.6%)가 유사하게 나타났으며, 통계적으로도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

연령에서는 80세 이상의 전반적 만족도의 평균이 4.52점(90.4%)로 가장 높게 나타났으며, 10세 미만의 전반적 만족도의 평균이 4.11점(82.2%)로 가장 낮게 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 차이인 것으로 나타났다.

산하기관에 따른 전반적 만족도에서는 구산사회복지관, 김해시노인종합복지관에서 특히 높은 만족도를 나타냈다.

이번 연구에서는 코로나-19의 지속에 따른 복지재단의 역할, 이용자들의 욕구에 귀를 기울이고자 하였으며, 주요문항에 대한 답변은 <표 V-1-2>, <표 V-1-3>과 같다.

〈표 V-1-2〉 산하기관별 주요 욕구에 대한 답변 - 코로나 지속에 당면한 기관의 역할

산하기관	답변(1순위)
김해시노인종합복지관	안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
김해시동부노인종합복지관	경로식당 운영을 통한 일반노인에 대한 급식 지원
김해시서부노인종합복지관	안전한 대면 프로그램의 활성화
김해시니어클럽	-
김해시구산사회복지관	취약계층 노인에 대한 급식지원
김해시여성센터	-
김해시장애인종합복지관	정도가 심한 장애인에 대한 기능 향상 및 건강지원
김해시서부장애인종합복지관	취약계층 장애인에 대한 경제적·정서적 지원
김해시청소년수련관	-
김해추모의공원	-

〈표 V-1-3〉 산하기관별 주요 욕구에 대한 답변 - 시급하게 보완해야 할 부분

산하기관	답변(1순위)
김해시노인종합복지관	근로소득 보장을 위한 일자리 제공
김해시동부노인종합복지관	양질의 급식 서비스 제공
김해시서부노인종합복지관	다양한 프로그램 개발
김해시니어클럽	일자리 제공
김해시구산사회복지관	근로소득 보장을 위한 일자리 제공
김해시여성센터	시설, 환경
김해시장애인종합복지관	기능향상지원 서비스 다양화
김해시서부장애인종합복지관	다양한 프로그램 개발
김해시청소년수련관	다양하고 흥미로운 프로그램
김해추모의공원	자연장지 신축

2020년의 경우, 노인복지관 3곳은 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원을 1순위로 응답하였으며, 노인복지관 뿐만 아니라 시니어클럽, 여성센터 등에서도 일자리에 대한 욕구를 피력하였다.

하지만 올해(2021년)는 각 부서별 특성에 따른 욕구가 다양하게 표현되고 있다. 일례로, 동부노인종합복지관은 당면한 기관의 역할과 시급하게 보완해야 할 부분에서 급식서비스, 즉 경로식당 운영에 대한 욕구를 표현하였다. 동부노인종합복지관의 경우, 지리적 위치 상 점심식사가 용이하지 않기에, 교육프로그램, 자율이용프로그램을 이용하는 어르신들이 경로식당 이용에 대한 강한 욕구를 표현한 결과라고 볼 수 있다.

## 나. 질적조사(인터뷰) 요약

인터뷰 조사는 근황으로부터 시작하는 단계적 질문을 통해 주요문제 및 욕구, 선호 및 희망 프로그램 등을 파악하고자 하였으며, 그에 따른 요약은 다음과 같다.

첫째, 코로나의 장기화로 인한 어려운 점을 묻는 질문에 대한 주요 키워드는 마스크, 답답함, 불편함, 운동 및 사회활동 제약, 여행 및 모임의 제한, 복지관 식당 이용 등으로 나타났다. 2020년에 이어, 지속되고 있는 코로나 상황에 대한 불편함과 답답함을 호소하는 등 전체적으로 2020년과 유사한 어려움을 표현하였다. 다만, 2020년에 비해 코로나 상황에 대해 다소 '적응'이 된 듯한 결과가 나타났다. 2020년에는 무기력, 무욕구, 외로움 등 정서적 어려움에 대한 욕구가 많이 표현되었지만, 2021년 결과에는 정서적 어려움에 대한 키워드가 다소 적게 표현되었다. 불편함의 지속이, 불감(不感)을 유발하는 것으로도 보여진다.

둘째, 요즘 제일 하고 싶은 일을 묻는 질문에 대한 주요 키워드는 여행, 일자리, 건강, 친구, 복지관 정상운영, 코로나 종식, 외부활동, 외식 등으로 나타났다. 코로나로 인해 자유롭지 못한 외부 활동에 대한 갈망이 지속되고 있음을 알 수 있다.

셋째, 코로나 장기화에 따른 복지재단 산하기관의 역할을 묻는 질문에 대한 핵심 내용은 '지금도 잘하고 있다', '이대로 유지', '충분하다'였다. 2020년에는 비대면(온라인) 서비스가 핵심을 이루었으나, 2021년 대면&비대면 혼합서비스가 제공 되고 있으며, 특히 대면서비스(교육 프로그램, 일자리 등)를 제공하는 것에 대해 만족한다는 의견이 주를 이루었다. 그 밖에 주요 키워드는 경로식당 운영 재개, 방역 철저, 다양한 프로그램 운영 등으로 나타났다.

코로나가 2년째 지속되면서, 이용자들 또한 부득이하게 코로나에 익숙해져 가고 있음을 알 수 있다. 대면 프로그램의 대안으로 떠올랐던 유튜브 온라인 강좌는 적정 수요를 유지하고 있지만, 대면 프로그램의 대신이 되고 있지는 못하다.

다만 위안할 수 있는 것은 이용자들 뿐만 아니라 산하시설의 종사하고 있는 직원들 또한 코로나에 익숙해가고 있으며, 해답을 찾기 위한 노력을 지속하고 있다는 것이다.

방역패스와 방역수칙을 적용한, 안전한 대면 프로그램을 최대한 운영하기 위해 노력하고 있으며, 코로나에 취약할 수 있는 프로그램(노래교실, 건강체조 등 강좌)은 유튜브 온라인 강좌를 활용하고 있다.

코로나에 익숙해지면서 제한된 내에서 최대의 서비스를 제공하기 위한 시험이 거듭될수록, 정확도는 높아지겠지만 그 한계는 명명백백하다. 김해시복지재단의 산하기관은 이용자들이 만나고 소통하고, 배우며 함께 성장하는 공간으로서 역할해야 하며, 그 장소를 제공할 수 있어야 하기 때문이다. 온라인으로 정서적 만족감을 느끼기에는 김해시복지재단 평균 연령(59.4세)과 최대 이용 연령대(70대)가 너무 높다는 것이 이를 뒷받침 하고 있다.

2022년 핵심과제는 시설의 정상운영(대면 프로그램 제공)과 다양한 프로그램 개발 및 운영으로 귀결할 수 있겠다.

## 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 한계점을 가지고 있다.

첫째, 2020년에 이어, 양적 연구의 한계를 보완하기 위해 질적 조사(인터뷰)를 실시하였으나 심층적인 자료 수집 및 생산에는 어려움이 있었다. 보다 질적인 자료를 이끌어 내기 위해, 2020년에 비해 인터뷰 대상 인원을 축소하고, TF 회의 시 완성도를 높이기 위한 논의가 이루어졌으나, 당초 기획했던 결과를 이끌어 내기에는 부족하였다고 보여진다. 심층적 자료 수집 및 생산을 위해서는 전문 교육이 필요하다고 보여지며, FGI(Focus Group Interview) 또한 충분한 검토 후 실행 여부를 결정해야 할 것으로 보여진다.

둘째, 매년 ‘이용자 만족도 평가와 질 개선연구’가 이루어지면서 이 또한 조사의 완성도를 낮추는 요인으로 연결되고 있는 점이 아쉬움으로 남는다. 조사의 필요성을 온전히 이해하고 조사를 통해 이용자들의 목소리를 듣고, 이를 반영하여 나아가고자 하는 일련의 과정들이 매년 이루어짐으로써, 때가 되면 의례적으로 해야 되는 과업으로 여겨질 수 있는 것 또한 한계의 하나라고 볼 수 있다. ‘이용자 만족도 평가와 질 개선연구’의 주부서는 정책기획팀이 아니라, 실제 김해시민이 이용하고 있는 산하기관의 담당자들이다. 의례적인 소통, 논의를 통해 눈에 띄는 변화를 이끌어 내기란 쉽지 않아 보인다. 각 부서의 이용자 만족도 평가를 각 부서에서 직접 계획·실행·평가하고, 김해시복지재단 전체 만족도 파악을 위한 공통사항에 대해서만 정책기획팀에서 취합하여 결과를 도출하는 등 시스템의 변화 또한 적극적으로 검토해 볼 필요가 있을 것으로 보여진다.

# 참고문헌

- 이주연·이사라, 2006, “부모들의 보육시설 이용기대와 만족도에 대한 부모-교사간의 지각차이에 관한 연구”,

# 부록 - 설문지



2021년 이용자 만족도  
평가와 질 개선 연구

○○노인종합복지관

## ○○노인종합복지관 이용자 만족도 및 욕구조사

안녕하십니까?

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

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

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

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

2021년 월



김해시복지재단

김해시○○노인종합복지관

50811 김해시 신어산길 46

전화 310-8500 팩스 310-8599

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

일련번호

조사원



8. 복지관을 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

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

II. 만족도 조사

서비스 환경 만족도

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

서비스 과정 만족도

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

## 서비스 결과 만족도

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

## 서비스 전반적 만족도

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

## 노인복지관 주요 서비스 만족도

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

### Ⅲ. 이용자 욕구사항

24. 코로나-19가 계속되고 있습니다. 지금 당면한 복지관의 역할은 무엇이라고 생각하십니까? <질의 후 근접한 답변으로 체크>

- ① 독거노인, 결식노인 등 취약계층 노인에 대한 지원
- ② 경로식당 운영을 통한 일반 노인에 대한 급식 지원
- ③ 안정적인 일자리 제공을 통한 경제적 지원
- ④ 온라인 강좌 개설 등 적극적인 교육 지원
- ⑤ 안전한 대면 프로그램의 활성화
- ⑥ 기타의견

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

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

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

<질의 후 근접한 답변으로 체크>

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

- 1. 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

27. 복지관에서 새롭게 진행하였으면 하는 프로그램이 있다면 자유롭게 말씀해주시기 바랍니다(현재 진행 중인 프로그램 제외)

28. 그 외 복지관에 대해 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

♣ 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2021년 이용자 만족도 평가와 질 개선 연구
김해시노인종합복지관

# 김해시노인종합복지관 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, 철저히 비밀을 보장하겠습니다.

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

2021년    월



**김해시복지재단**  
**김해시노인종합복지관**

50883 김해시 김해대로1902번길 12  
전화 310-8400    팩스 310-8499  
홈페이지 [www.ghsenior.or.kr](http://www.ghsenior.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. 환경 조사

### 근 황

9. 요즘 어때요? 평소엔 무엇을 하며 지내세요?

10. 정기적으로 만나는 사람(가족, 친구, 취미, 일자리, 종교 등)은 있으세요?

### 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.



2021년 김해시복지재단 이용자  
만족도 평가와 질 개선연구

---

펴    냄 : 2021년 12월 24일

발 행 처 : (재)김해시복지재단 정책기획팀

경남 김해시 신어산길 46

T. 055-336-2400

F. 055-336-3131

[www.ghwf.or.kr](http://www.ghwf.or.kr)

[www.facebook.com/ghwf2400](https://www.facebook.com/ghwf2400)