

		시 민			
문서번호	인재기획과-12623	주무관	교육지원팀장	인재기획과장	인재개발원장
결재일자	2021. 12. 24.				
공개여부	부분공개(7)				
방침번호		협 조			

다시 뛰는 **공정도시서울**

- 2021년 하반기 -
구내식당 만족도 설문조사 활용계획



2021. 12.

서울특별시인재개발원
 (인 재 기 획 과)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
정책의 제형성	<p>◆ 정책현안에 대해 현황과 실태를 검토하였습니까?</p> <p>- 현황자료(통계자료 등) 및 실태조사서 검토 타지자체 유사정책 및 국내외 사례 분석 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 시민 및 관련전문가 의견을 반영하였습니까?</p> <p>- (시민참여) 청책토론회, 시민공모, 설문조사 등 - (전문가 자문) 자문위원회, TF운영, 타당성 검토조사, 젠더 자문관 등</p>	■	<input type="checkbox"/>	
정책수립	<p>◆ 정책화를 위한 제반 법규(근거법령 및 규칙, 지침 등)는 검토하였습니까?</p> <p>- (선거법) 공직선거법 등 각종 법률 저촉여부 - (성별분리통계) 성별분리통계 생산·제시·분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?</p> <p>- (갈등) 이해관계 당사자 간 갈등 및 대책 마련 - (사회적 약자) 사회적 약자에 대한 배려 등 - (일자리) 일자리 창출, 직·간접 채용, 전문인력 양성, 창업지원 - (안전) 시민 안전 위험요인 및 대책, 안전 관리 등 - (온실가스 감축) 건물 및 수송 분야 에너지사용 절감방법, 폐기물 발생 억제 대책 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
정책집행	<p>◆ 타기관, 민간단체 등과의 협의·협력 및 이견 조정 등을 검토하였습니까?</p> <p>- (타기관) 타기관(중앙정부, 지자체), 민간(단체) 등의 자원 활용 방안 - (자치구 영향) 자치구 행정·인사·재정 부담 및 적정성, 과급효과 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?</p> <p>- (지속가능성) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경보전 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
정책홍보	<p>◆ 국내외 정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까?</p> <p>- (홍보) 국내보도자료, 기자설명회, 현장설명회 - (정책영문화) 영문제목요약, 해외언론보도, 외국어 홈페이지 게시 등 - (성평등) 성별고정관념·성차별적 내용 포함 여부 검토</p>	<input type="checkbox"/>	■	
기타사항	<p>◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 공개 여부를 “비공개”로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까?</p> <p>(정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)</p>	<input type="checkbox"/>	■	

'21년 하반기 구내식당 만족도 설문조사 활용계획

민간위탁 운영 중인 구내식당의 2021년도 하반기 이용 만족도 설문 조사를 실시한 바, 만족도 조사 결과 및 활용계획을 보고드립니다

□ 조사 개요

- 근 거 : 「서울특별시 인재개발원 구내식당 위탁운영 협약서」 제32조(급식평가)
- 기 간 : 2021.12. 9.(목)~12.15.(수)
- 설문방법 : 市 전자설문시스템 및 인재개발원 LMS 활용
 - 직 원 : 市 「전자설문시스템」 에 설문 등록 후 대상자에 응답요청 메일 발송
 - 교육생 : 「인재개발원 LMS」 에 설문 등록 후 대상자에 응답요청 알림톡 발송
- 설문대상 : **총 858명 중 응답자는 274명(31.9%)** 입 ※'21년 상반기 응답률 : 31.2%

구 분	합 계	인재개발원	데이터센터	서울연구원	교육생
조 사 대 상	858명	125명	69명	338명	326명
응 답 자 (비 율)	274명 (31.9%)	84명 (67.2%)	17명 (24.6%)	96명 (28.4%)	77명 (23.6%)

○ 응답자 세부현황

- 소속기관별 현황 : 전체 응답자 274명 중 소속기관별로는 서울연구원(35.0%), 인재개발원(30.7%), 교육생(28.1%) 순임

구 분	합 계	서울연구원	인재개발원	교육생	데이터센터
응 답 자 (비 율)	274명 (100%)	96명 (35.0%)	84명 (30.7%)	77명 (28.1%)	17명 (6.2%)

- 연령별 현황 : 50대(38.7%), 40대(27.7%), 30대(24.8%) 순임

구 분	합 계	20대	30대	40대	50대 이상
응 답 자 (비 율)	274명 (100%)	24명 (8.8%)	68명 (24.8%)	76명 (27.7%)	106명 (38.7%)

- 성별 현황 : 남성 143명 (52.2%) / 여성 131명 (47.8%) 순임

구 분	합 계	남 성	여 성	비 고
응 답 자 (비 율)	274명 (100%)	143명 (52.2%)	131명 (47.8%)	

□ **주요 조사내용** : 음식맛·식단·종업원 서비스 등 만족도(전체 16문항)
<직원 및 교육생 공통>

① **종합만족도** (3.2/5점) : '21년 상반기 대비 0.3점 하락하여 향후 지속적인 만족도 제고 노력 필요함

구 분	조사대상	응답자	응답률	종합만족도 (5점 척도)	조사방법
'21.12월	직원 및 교육생	274명/858명	31.9%	3.2	(직원)전자설문 (교육생)LMS
'21. 4월	직원	170명/545명	31.2%	3.5	전자설문
'20년	직원	161명/544명	29.6%	2.5	전자설문
'19년	교육생	21,150명/23,206명	91.1%	4.1	LMS

② **음식맛** (3.1/5점) : 만족 의견 105명(38.3%) → 보통 의견 100명(36.5%) → 불만족 의견 69명(25.2%) 순으로, 만족 의견이 우세하나, 과반을 넘지 못 하는 등 이용자 대다수가 만족하고 있다고 보기는 어려움

구 분	합 계	매우만족	만 족	보 통	불 만 족	매우불만족
응답자 (비 율)	274명 100%	29명 10.6%	76명 27.7%	100명 36.5%	44명 16.1%	25명 9.1%

③ **식단(메뉴) 구성** (3.0/5점) : 불만족 의견 94명(34.3%), 보통 의견 94명(34.3%) → 만족 의견 86명(31.4%) 순으로, 식단(메뉴)에 대한 개선이 시급함

구 분	합 계	매우만족	만 족	보 통	불 만 족	매우불만족
응답자 (비 율)	274명 100%	29명 10.6%	57명 20.8%	94명 34.3%	62명 22.6%	32명 11.7%

④ **위생상태** (4.0/5점) : 만족 의견 91명(79.6%) → 보통 의견 48명(17.5%) → 불만족 의견 8명(25.2%) 순으로, 구내식당의 위생은 전반적으로 양호하다고 평가됨

구 분	합 계	매우만족	만 족	보 통	불 만 족	매우불만족
응답자 (비 율)	274명 100%	67명 24.5%	151명 55.1%	48명 17.5%	6명 2.2%	2명 0.7%

- ⑤ **선호 후식메뉴** : 샐러드 166명(60.6%) → 요구르트 54명(19.7%) → 각종 차류 32명(11.7%) 등 순으로, 선호메뉴 위주로 제공이 필요할 것으로 분석됨

구 분	합 계	샐러드	요구르트	새우칩	각종 차류	기타
응답자	274명	166명	54명	9명	32명	13명
(비율)	100%	60.6%	19.7%	3.3%	11.7%	4.7%

- ⑥ **향후 개선 필요사항(중복선택)** : 식단(메뉴) 180건(51.0%) → 음식맛 85건(24.1%) → 식재료 66건(18.7%) 등 순으로, 향후 수탁체의 식단 및 조리법 개선 노력이 필요함

구 분	합 계	식재료	식단(메뉴)	음식맛	직원서비스	기타
응답건수	353건	66건	180건	85건	6건	16건
(비율)	100%	18.7%	51.0%	24.1%	1.7%	4.5%

〈직원 대상〉

- ① **이용 현황** : 응답자의 144명(73.1%)이 주 3~4회 이상 구내식당을 높은 빈도로 이용한다고 응답하였는데 코로나19 영향 등으로 외부 외출이 어려워진 상황이 반영된 것으로 분석됨

구 분	합 계	매 일	주 3~4회	주 1~2회	미 사 용
응답자	197명	53명	91명	46명	7명
(비율)	(100%)	(26.9%)	(46.2%)	(23.4%)	(3.5%)

- ② **중식 가격 인상 (4,000 ⇨ 4,500원) 및 인상 시 우선 개선사항** : 500원 가격 인상이 적정하다는 의견이 우세(52.3%)하며, 인상 시, 식단(메뉴) 등 개선으로 급식 품질이 제고될 것이라는 기대가 작용된 것으로 분석됨

구 분	합 계	적정하다	비싸다	비 고
응답자	197명	103명	94명	
(비율)	100%	52.3%	47.7%	

구 분	합 계	식재료	식단(메뉴)	음식맛	직원서비스	기타
응답자	197명	42명	118명	27명	0명	10명
(비율)	100%	21.3%	59.9%	13.7%	0.0%	5.1%

□ 총 평

- ❖ 응답한 직원들의 약 73.1%가 주 3회 이상 구내식당을 이용한다고 응답하는 등 코로나19로 인해 직원들의 구내식당 의존도가 높을 수밖에 없는 상황으로, 직원 만족도 향상을 위한 보다 세심한 관리가 필요함
- ❖ 식단(메뉴) 및 음식맛에 대한 불만족(각 34.3%, 25.2%) 의견이 적지 않은 상태로 연 2회 실시하는 만족도조사 외에 상시적인 이용자 피드백 제공 채널 개설 등 환류체계 구축이 필요함
 - 개선방안 : 구내식당 퇴식대 옆, “오늘의 식단 만족도조사” 게시판 설치
 - ※ 만족 또는 불만족 식단에 자석 부착
- ❖ 한편, 급식비 지불과 관련하여 식단(메뉴) 개선 등을 위하여 현 급식비를 4,000원에서 4,500원으로 인상하는 방안에 대해 52.3%(103명)이 걱정하다고 응답하였으나, 이는 급식질이 개선이 된다는 것을 기대를 전제로 하는 것으로 수탁체의 급식질 개선 노력 및 이에 대한 직원들의 체감이 선행되어야 함
 - 수탁기관에 식단 조리법·식재료 등 개선방안을 포함한 '22년 사업계획서 제출 요청
- ❖ 기타의견(134건) 중에는 각종 햄류 등 ‘인스턴트 육가공’ 과다(15건) 및 ‘탄수화물’ 과다(8건)에 대한 불만족 토로가 가장 많았음
 - 이밖에 김가루, 고추장 등을 항시 구비해달라, 재료소진 시 대체메뉴를 충실히 제공해달라, 잡곡밥을 제공해달라 등의 의견 등도 확인할 수 있었음

□ 만족도 조사결과 활용계획

- 구내식당 이용만족도가 조사결과, '21년 업체변경 후(아워홈→푸드리스트) 종합만족도가 '20년 대비 소폭 상승(2.5점→ 3.4점)하였으나,
- '21년 하반기에는 상반기 대비 만족도가 하락(상반기 3.5점→ 하반기 3.2점)하는 등 향후 개선할 사항이 많은바, 수탁업체에 '이용자만족도 조사결과'를 운영개선을 위한 근거자료로 활용할 수 있도록 조치
- 개선 필요사항 중 식단구성, 식재료품질 및 음식맛 개선을 위한 조치가 우선 필요하다고 판단되는 바, 수탁기관에 식단 조리법·식재료 등 개선방안을 포함한 '22년 사업계획서 제출 요청
- '일일만족도조사 게시판' 설치 및 '김기루 및 고추장 제공' 등 우선 조치가 가능한 사항은 즉시 반영

□ 행정사항

- 만족도 조사결과 수탁업체 통보 및 개선사항 협의 : ~'22.1.7.
- '22년 사업계획서 제출(푸드리스트→인재개발원) : ~'22.1.14.
- '22년 사업계획서 검토 및 최종 승인(인재개발원) : ~'22.1.28.
- 구내식당 운영 개선사항 반영 : '22.1월~
- '21년 운영실적 제출(푸드리스트→인재개발원) : ~'22.1월
- '22년 상반기 만족도 조사 실시 : '22.3월

붙임 : 1. (직원 및 교육생 대상)구내식당 만족도 조사 설문결과 1부.
2. (직원 대상)구내식당 만족도 조사 설문결과 각 1부.
3. (교육생 대상)구내식당 만족도 조사 설문결과 1부. 끝.