



제1장 조사개요

1. 조사배경 및 목적

1) 조사배경

- 서울시에서는 서울시 어르신 돌봄시설의 전문적 운영과 서비스 품질 제고를 위해 서울형 좋은돌봄인증제도를 운영하고 있음
- 서울시로부터 인증을 부여받은 서울형 데이케어센터의 운영 및 서비스 품질 관리를 위해 안심모니터링 및 이용자 어르신(보호자) 대상 만족도 조사가 필요함

2) 조사목적

- 서울형 데이케어센터를 대상으로 안심모니터링과 이용자만족도 조사를 통해 서비스 품질 수준을 파악함으로써 서울시 어르신 돌봄정책 실천의 근거자료로 활용

01 서비스 품질평가

- 서울형 좋은돌봄인증시설 모니터링
 - 서울형 좋은돌봄인증시설의 서비스 환경 및 시설경영 평가
 - 서울형 좋은돌봄인증시설의 제공 케어서비스 평가

02 만족도 측정

- 이용자 만족도 수준 평가
 - 시설·환경, 급식(식단), 송영서비스, 직원응대 등 세부 요소별 만족도
 - 서비스에 대한 전반적 만족도 및 불만족 이유 파악

03 사업 개선방안

- 서울형 좋은돌봄인증시설 인증사업 개선방안
 - 각 기관별 종합 평가 및 개선 필요요소 발굴

2. 조사방법

- 안심모니터링은 141개소를 대상으로 서울시복지재단에서 수행한 모니터링 결과와 안심모니터링단원 만족도 조사 자료를 받아 사용하였음

<표1-1> 안심모니터링 조사설계

구분	내용
대상기관	2019년 현재 서울형 인증 유효 데이케어센터 총 141개소
지역	서울
조사방법	현장 방문을 통한 모니터링
조사기간	2019년 5월 22일(수) ~ 2019년 8월 9일(금)

- 이용자만족도 조사는 서울형 데이케어센터를 이용하는 어르신의 보호자를 대상으로 전화조사로 진행하였음
- 데이케어센터별 이용 어르신의 보호자 리스트는 서울시복지재단을 통해 제공받아 무작위 추출하였음

<표1-2> 이용자만족도 조사설계

구분	내용
대상기관	2019년 현재 서울형 인증 유효 데이케어센터 181개소, 노인의료복지시설 46개소
조사대상	조사 대상기관 이용 어르신의 보호자
지역	서울, 수도권
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 전화조사
표본수	총 1,373명(각 센터당 6명 이상)
표본추출	각 센터별로 제공받은 리스트 총 3,215명 중 무작위 추출
조사기간	2019년 6월 24일(월) ~ 2019년 7월 10일(수)



3. 조사내용

○ 안심모니터링 평가는 총 15문항 47항목으로 구성

<표1-3> 안심모니터링 평가지표

대영역		모니터링지표	문항	항목수	배점	
					141점 기준	95점 기준
시설 경영	1.서비스 환경	1-1. 시설이 청결하며 생활하기 적절한가?	1	3	15	10.1
		1-2. 시설의 내부가 생활하기에 쾌적한가?	1	2		
	2.급식 및 청결	2-1. 조리는 청결하게 이루어지고 있는가?	1	3	36	24.3
		2-2. 식재료의 보관상태가 양호한가?	1	2		
		2-3. 식단과 식사가 적절하게 제공되고 있는가?	1	4		
		2-4. 화장실과 세면 공간, 욕실의 관리가 양호한가?	1	3		
	3.안전 및 응급상황 관리	3-1. 화재 및 응급상황 발생 시 대응체계가 마련되어 있는가?	1	4	36	24.3
		3-2. 위험에 노출되지 않도록 조치하고 있는가?	1	4		
		3-3. 화장실과 욕실은 안전하게 이용할 수 있는가?	1	4		
케어 서비스	4.서비스 이용	4-1. 시설 안내 및 이용안내가 적절하게 이루어져 있는가?	1	3	30	20.2
		4-2. 프로그램은 적절하게 제공되는가?	1	4		
		4-3. 송영서비스는 적절하게 운영되는가?	1	3		
	5.야간운영	5-1. 야간서비스는 기준에 맞추어 제공되고 있는가?	1	3	9	6.1
	6.이용자	6-1. 이용자와 보호자의 알권리가 보장되어 있는가?	1	2	15	10.1
		6-2. 이용자 권리 보장을 위해 노력하고 있는가?	1	3		
합계			15	47	141	95

*141점 기준 배점: 각 항목별 상·중·하 3점씩 배점

○ 이용자만족도 평가는 총 5문항으로 구성

<표1-4> 이용자만족도 평가지표

구분	질문문항	보기항목	항목수	배점
만족도	데이케어센터 시설·환경에 대한 만족도	리커트(Likert) 5점 척도 ①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족	1	1
	데이케어센터 급식·식단 만족도		1	1
	데이케어센터 송영서비스 만족도		1	1
	데이케어센터 직원의 신속한 응대 만족도		1	1
	데이케어센터에 대한 전반적 만족도		1	1
합계			5	5

*5점 기준 배점: 각 항목별 매우 만족, 만족, 보통, 불만족, 매우 만족 0.2점씩 배점

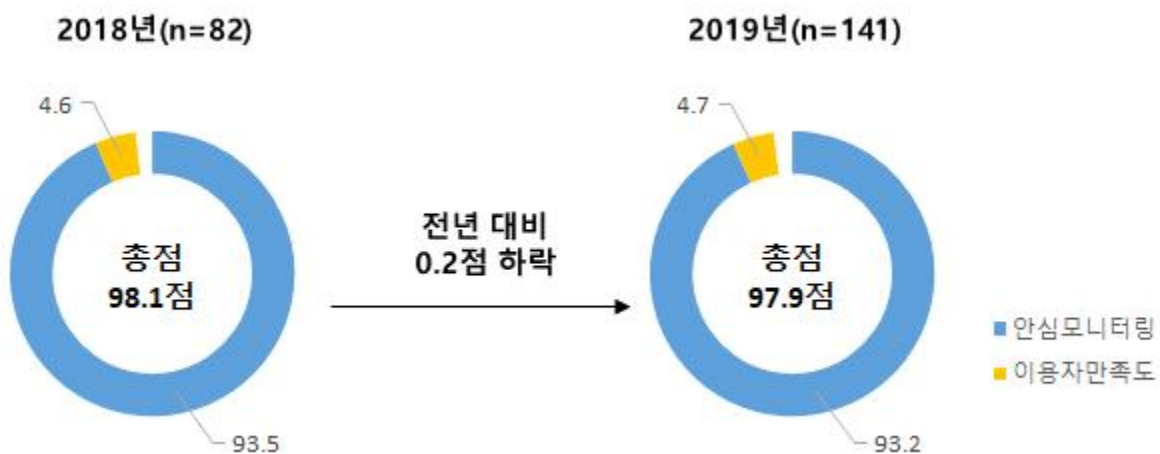
제2장 조사결과

1. 모니터링 조사 종합 결과

- 모니터링 종합 점수는 안심모니터링 결과와 이용자만족도 조사 결과를 종합적으로 반영한 자료로 안심모니터링 95점 배점, 이용자만족도 5점 배점 후 합산한 100점 만점 기준으로 산출하였음
- 2019년 서울형 데이케어센터에 대한 모니터링 종합 점수는 97.9점으로 전년 대비 0.2점 하락함

모니터링 조사 점수

[단위 : %]



* 모니터링 대상수 '18년도 82개소, '19년도 141개소¹⁾

- 지역구별 종합 평가는 성북구와 강북구가 99.4점으로 가장 높았으며, 다음은 강북구 99.3점, 동대문구 99.1점 순으로 평가됨
- 전년 대비 종합 점수가 상승한 지역구는 강남구, 강동구, 강북구, 광진구, 금천구, 노원구, 동대문구, 성동구, 성북구, 송파구, 은평구, 중구로 12개 지역이며, 나머지 지역구는 전년 대비 종합 점수가 소폭 하락함

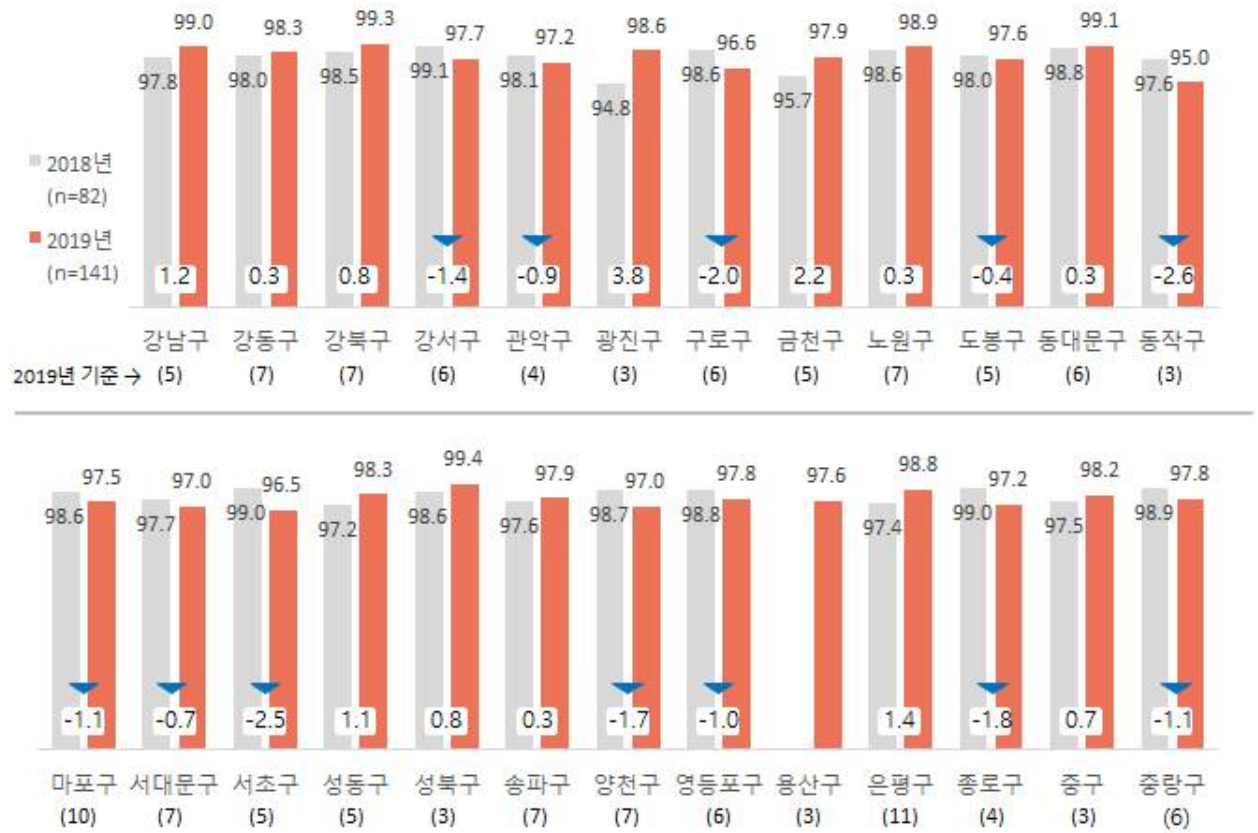
1) 141개소 기관별 모니터링 결과(P.12~)에서 전년대비 비교 분석은 '18년~'16년도 중 데이터가 있는 년도와 비교하였으며, 없을 경우 '19년도 결과만 제시함.

총점의 경우 안심모니터링 점수와 이용자만족도 점수를 반올림하여 합한 값으로 유효숫자 자릿수가 정해지지 않은 원본 데이터임. 따라서 두 점수의 합과 총점의 값이 일부 상이할 수 있음.



지역구별 모니터링 점수

[단위 : 점, 100점 만점]



2. 안심모니터링 점수

- 안심모니터링 결과를 100점 만점 기준으로 보면 98.1점으로 전년 대비 0.5점 하락하였음
- 영역별로는 '케어서비스'(98.3점)가 '시설경영'(98.1점)보다 높게 평가되었으며, 세부 항목을 살펴보면 '이용자 인권'에 대한 평가가 99.7점으로 가장 높았음
- 반면, '급식 및 청결'은 96.5점으로 가장 낮은 평가를 받음

영역별 안심모니터링 점수

[단위 : 점, 100점 만점]



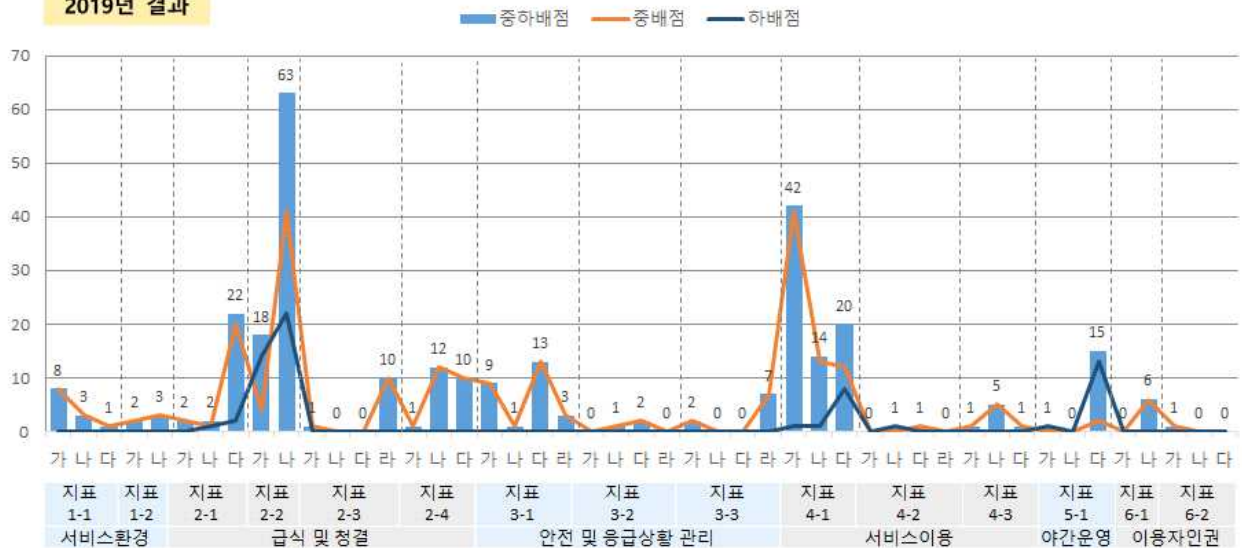
- 세부 지표별로 중·하배점은 총 304개로 전년도 대비 145개 증가하였으며, 이는 피평가 기관수가 5개소 증가한 것을 감안하더라도 중·하 배점이 다소 증가한 것으로 판단할 수 있음
- 중·하 배점이 가장 많은 영역은 '급식 및 청결' 지표로 특히 지표 2-2 '식재료 및 식품의 보관상태'에 대한 감점이 가장 많았고, 이어서 지표 4-1 '시설 안내 및 이용안내', 지표 2-1 '청결한 조리' 등에 대한 지적이 상대적으로 많았음
- 중·하 배점의 빈도가 가장 높은 세부 지표는 2-2 나(식재료 및 식품의 보관상태가 양호하다)로 63개 기관에서 식재료 보관 상태에 대해 다소 낮게 평가되었으며, 다음은 4-1 가(홈페이지 내 시설약도, 식단, 활동사진 등이 마련되어 있다)로 42개 기관에서 홈페이지 내 정보가 업로드 되어야 한다는 의견임



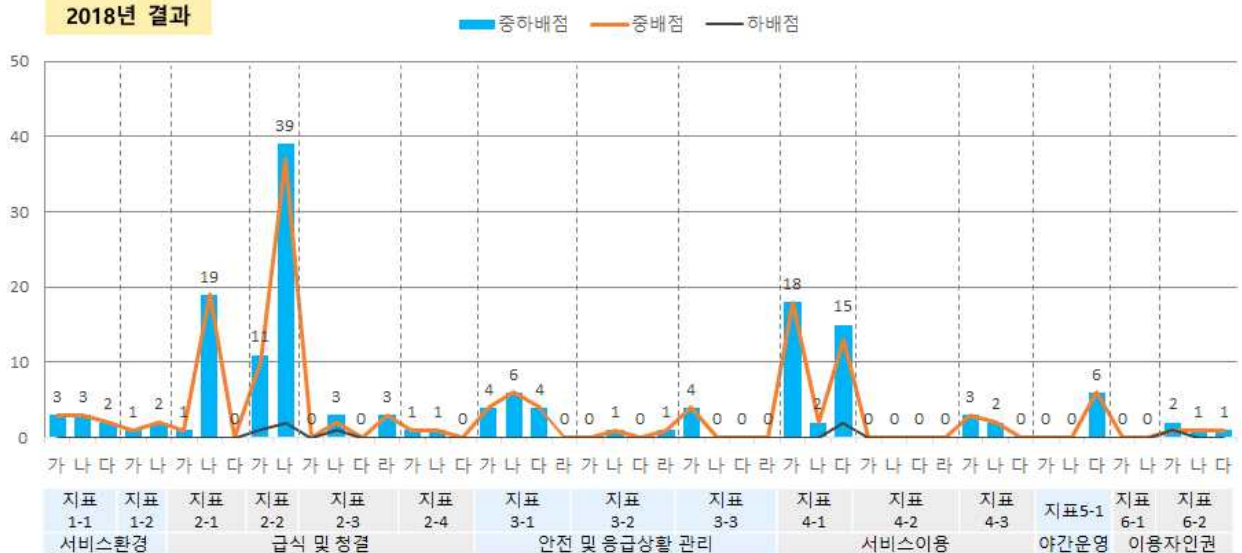
세부지표별 중·하 분포

[단위 : 개]

2019년 결과



2018년 결과



- 세부 지표별 결과를 '18년도와 비교해보면, '19년도 역시 '급식 및 청결' 영역의 지표 2-2 '식재료 및 식품의 보관상태'에 대한 감점이 가장 많았고, 다음으로 '서비스 이용' 영역의 지표 4-1 '시설 안내 및 이용안내' 감점이 많았음
- 급식 및 청결 영역의 지표 2-4 '화장실과 세면 공간, 욕실의 관리'에 대한 감점은 '18년에는 1개 수준이었으나 '19년에는 10개 이상으로 증가함

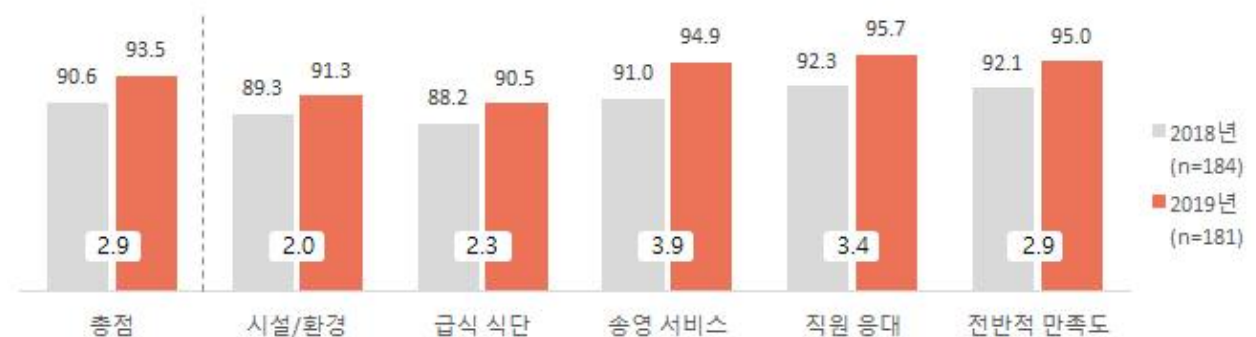
3. 이용자만족도 점수

- 데이케어센터 181개 기관의 이용자만족도 수준은 93.5점으로 전년 대비 2.9점 상승하였음
- 세부 요소별 결과 직원응대(95.7점)가 가장 만족도가 높았고, 급식/식단(90.5점) 만족도가 가장 낮게 나타남
- 전년도와 비교해 보면, 요소별로 모두 2점 이상 상승하였으며, 특히 송영서비스는 3.9점 상승함

이용자 만족도 점수

[단위 : 점, 100점 만점]

데이케어센터 전체



- 데이케어센터 이용자만족도 점수를 시설 이용기간별로 살펴보면, 4년 이상 이용한 응답자가 94.4점으로 만족도가 가장 높았으며, 2년 미만 이용자가 93.0점으로 만족도가 상대적으로 낮았음
- 응답자 유형별로는 딸(94.0점), 아들(93.6점), 며느리/사위(93.4점) 순으로 만족도 높음



세부 집단별 이용자만족도 점수

[단위 : 점, 100점 만점]



- 데이케어센터 지역별 이용자만족도 점수는 전년 대비 대부분 상승하였으며, 특히 송파구(+7.6점), 성북구(+6.8점), 관악구(+6.6점)의 상승폭이 큼
- 지역별로는 성북구가 96.1점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 다음으로 은평구(95.2점), 금천구(94.9점), 종로구(94.8점) 순으로 이어짐

지역별 이용자만족도 점수

[단위 : 점, 100점 만점]

