

## 시민평가 3 단계 연구

- 농수산물도매시장, 시립체육시설, 청소년수련시설,  
보육시설을 중심으로-

최 병 대 / 김 경 혜

2000.12

## 연구진

---

연구책임	최병대	• 도시경영연구부 선임연구위원
	김경혜	• 사회개발연구부 연구위원
연구원	박순애	• 도시경영연구부 부연구위원
	최순영	• 도시경영연구부 연구원
	김대진	• 도시경영연구부 위촉연구원
	이창한	• 도시경영연구부 위촉연구원

---

본 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

# 목 차

<b>제1장 연구개요</b> .....	<b>1</b>
제1절 연구배경 및 목적 .....	1
제2절 연구내용 및 범위 .....	2
제3절 연구방법 .....	2
<b>제2장 시민평가제도의 의의와 평가모형</b> .....	<b>5</b>
제1절 시민평가제도의 의의 .....	5
1. 시민평가제도의 개념 .....	5
2. 시민평가제의 기능과 역할 .....	5
3. 시민평가 도입에 따른 효과 .....	7
제2절 시민평가모형 .....	8
1. 평가를 위한 구성체계(Structure) .....	8
2. 평가방법 .....	12
3. 조사방법 및 보고서 작성 .....	15
<b>제3장 시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지</b> .....	<b>17</b>
제1절 서울시 농수산물공사(가락시장) .....	17

1. 서울시 농수산물공사 운영현황 .....	17
2. 조사대상 및 조사방법 .....	22
3. 평가항목 및 지표의 선정 .....	24
※ 시민만족도 설문지(농수산물도매시장 분야) .....	28
제2절 시립체육시설 .....	39
1. 시립체육시설 현황 .....	39
2. 조사대상 및 조사방법 .....	45
3. 평가항목 및 지표의 선정 .....	46
※ 시민만족도 설문지(시립체육시설 분야) .....	48
제3절 청소년 수련시설 .....	54
1. 청소년 수련시설 현황 .....	54
2. 조사대상 및 조사방법 .....	59
3. 평가항목 및 지표의 선정 .....	60
※ 시민만족도 설문지(청소년수련시설 분야) .....	63
제4절 보육시설 .....	70
1. 보육시설 현황 .....	70
2. 조사대상 및 조사방법 .....	75
3. 평가항목 및 지표의 선정 .....	76
※ 시민만족도 설문지(보육시설 분야) .....	79
■ 참고문헌 .....	87

# 표 목 차

<표 1-1> 대상분야별 운영방식 .....	4
<표 2-1> 설문지 구성체계 : 예시 .....	12
<표 3-1> 농수산물공사 정원 .....	18
<표 3-2> 도매시장 법인 현황 .....	22
<표 3-3> 농수산물 도매시장 평가항목 및 평가지표(1) .....	25
<표 3-4> 농수산물 도매시장 평가항목 및 평가지표(2) .....	27
<표 3-5> 시립체육시설 현황 .....	39
<표 3-6> 민간위탁 체육시설 현황 .....	40
<표 3-7> 시립체육시설 이용현황(1999) .....	44
<표 3-8> 체육시설 평가항목 및 평가지표 .....	47
<표 3-9> 청소년시설 현황 .....	55
<표 3-10> 청소년 수련시설 주요사업 내용 .....	58
<표 3-11> 청소년수련시설 평가항목 및 지표 .....	61
<표 3-12> 보육시설 현황(2000년 3/4분기 기준) .....	71
<표 3-13> 보육시설 보조금 지원기준 .....	72
<표 3-14> 보육시설 이용아동 현황 .....	74
<표 3-15> 아동정원별 보육시설 현황 .....	75
<표 3-16> 보육시설 평가항목 및 평가지표 .....	77

# 그림 목 차

---

<그림 2-1> 평가구성체계(보육시설 분야 예시) .....	10
<그림 3-1> 농수산물공사 기구표(자료 : 농수산물공사 2000 통계자료집) .....	18
<그림 3-2> 가락시장 유통체계도(자료 : 농수산물공사 2000 통계자료집) .....	21

---

## 제 1장 연구개요

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구내용 및 범위

제3절 연구방법

# 제1장 연구개요

## 제1절 연구배경 및 목적

- 오랜 중앙집권적 행정체제는 공급자 중심의 서비스 형태로 구축되어 왔으며, 이로 인해 행정서비스의 최종수혜자인 시민들의 편의를 고려하는 기능이 미약함.
- 제2기 민선자치단체장 시대를 맞이하여 그동안의 관료적이며 권위적인 행정서비스 체제를 탈피하고 고객중심의 행정서비스 체제로 전환하여야 할 시점임.
- 시민평가제도는 공급자 중심의 행정관행을 수요자 중심으로 전환하는 데 공헌할 수 있는 제도로서, 1999년 6개 분야(지하철, 민원행정, 상수도, 청소, 보건의료, 시내버스)를 시작으로 2000년 4개 분야(시립병원, 도시가스, 세무행정, 사회복지관)에 대하여 시민만족도 조사를 실시하여 시민들로부터 매우 긍정적인 반응을 얻었음.
- 따라서 시민지향적인 서비스 제공을 위해 지난해와 올해에 걸쳐 실시한 10개 분야 이외에 시민과 직결되는 행정서비스에 대한 시민만족도 조사를 확대할 필요성이 제기됨.
  - 그러나 이미 시행하고 있는 10개 분야와의 일관성 유지를 위하여, 1999년 시민평가모델에서의 평가방법, 평가척도 등의 기본틀을 유지하면서 평가지표를 개발하여야 함.
- 1999년과 2000년에 시행된 10개 분야 이외에 추가로 4개 분야(농수산물도매시장, 시립체육시설, 청소년수련시설, 보육시설)에 대한 행정서비스의 만족도를 조사하여,



- 첫째, 시민들의 행정서비스에 대한 욕구 및 만족·불만족 사항을 파악하여 행정서비스의 개선을 도모하고,
- 둘째, 담당행정기관의 업무수행능력 평가, 부처간 상대평가를 위한 기초자료로 활용함으로써 궁극적으로 서울시 및 서울시 투자기관이 제공하는 공공서비스의 질을 제고하는 데 기여하고자 함.

## 제2절 연구내용 및 범위

- 1999년에 처음 실시한 6개 분야 및 금년도에 추가된 4개 분야 외에 내년도에 추가될 4개 분야에 대한 시민평가 모형을 개발함.
- 즉, 농수산물도매시장·서울시립체육시설·청소년수련시설·보육시설 운영 등의 4개 분야에 대하여,
  - 해당분야의 서비스 공급실태 분석
  - 시민평가와 관련된 해당분야의 유사사례 분석
  - 해당분야 평가모형의 구축 : 평가체계, 평가지표, 가중치 부여방법, 조사방법 등
  - 활용방안 및 주의사항 등을 연구함.

## 제3절 연구방법

- 문헌조사 및 국내외 유사사례의 벤치마킹
  - 1999년 및 2000년 시민만족도 조사분야 및 평가항목과 유사한 행정서비스 부분에 대하여는 기존 10개 분야의 평가모형, 평가항목, 평가방법 등을 활용하여 벤치마킹.

- 한편 기존의 분야와 상이한 분야는 그동안 여러 기관(서울시립대 산업경영 연구소, 대한경제연구원 등)에서 실시한 만족도 등의 조사내용을 분석함과 동시에 외국사례 중 유사한 분야에 대한 만족도 조사를 벤치마킹.

- 외국에서는 우리보다 먼저 고객만족도, 시민만족도 조사를 시작하였기 때문에 이들의 사례를 분석하여 서울시의 상황에 맞도록 적절한 활용 방안을 모색.

○ 전문가 간담회 및 워크샵 개최

- 본 연구와 관련하여 전문가들의 의견을 수렴하기 위하여, 연구가 진행되는 과정마다 주요 연구내용을 중심으로 전문가들과 간담회 또는 워크샵을 개최하여 평가체계, 평가항목, 평가결과의 활용 등에 대한 자문을 받음.

○ 서비스 공급자(공무원 및 관련 직원)에 대한 의견 수렴

- 관계공무원 및 종사자에 대한 인터뷰와 현장인터뷰를 통하여,

- 첫째, 관계공무원 및 종사자로부터는 시민과 직결되는 서비스 내용 및 서비스 제공절차에 대한 정보를 주로 획득하고,
- 둘째, 현장인터뷰를 통해서는 제공되는 서비스에 대한 고객의 주요관심사와 불만사항을 파악함.

- 시민만족도 조사로 나타나는 결과는 서비스 공급자인 공무원들에게 직접적인 파급효과가 있기 때문에 관련공무원의 대한 의견을 수렴함.

- 공무원에 대한 의견수렴은 본 연구에서 적용되는 4개 분야, 즉 농수산물도매시장·시립체육시설·청소년수련시설·보육시설 운영 등의 관계공무원을 대상으로 함.

- 한편, 4개 분야 행정서비스의 운영방식이 상이하기 때문에(직영, 위탁관리, 민간), 대상분야의 서비스공급과 관련되는 직원에 대한 의견을 수렴할 필요가 있음.

<표 1-1> 대상분야별 운영방식

분 야		운영방식			
		직 영	위 탁	공 기 업	민 간
농수산물도매시장					
서울시 체육시설	잠실종합운동장				
	동대문운동장				
	목동운동장				
	뚝섬체육공원				
청소년수련시설					
보육시설					

○ 서비스 수혜자(시민)의 의견 반영

- 시민평가는 공공서비스의 수혜자인 시민의 의견을 반영하는 것이 중요함.
- 이를 위해 다음과 같은 방법으로 서비스 수혜자의 의견을 반영함.
  - 4개 분야에 대한 민원내용의 분석
  - 시민단체의 의견수렴
  - 예비조사 결과의 분석 및 반영

## 제2장 시민평가제도의 의의와 평가모형

제1절 시민평가제도의 의의

제2절 시민평가모형

## 제2장 시민평가제도의 의의와 평가모형

### 제1절 시민평가제도의 의의

#### 1. 시민평가제도의 개념

- 시민평가(Citizen Evaluation)제도란 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 최종수혜자인 시민들이 행정기관의 서비스 활동 전반이나 특정 서비스 영역에 있어서의 활동을 평가하는 제도를 일컫음.
- 시민평가는 행정기관의 서비스 활동에 대한 시민의 만족도를 조사하는 것을 주요 내용으로 하기 때문에 “시민만족도(Citizen Satisfaction)조사” 또는 “주민만족도 조사”의 형태로 이루어지는 경우가 많고, 시민을 고객으로 보는 입장에서는 “고객만족도(Customer Satisfaction)조사”로 불리워지기도 함.
- 시민평가는 행정기관이 제공하는 서비스에 대한 시민의 느낌이나 만족도 등을 묻는 관계로 자연스럽게 주관적 평가의 형태를 띠게 되기 때문에 대부분의 경우 “시민설문조사(Citizen Survey)”의 형태로 진행되는 것이 일반적임.

#### 2. 시민평가제의 기능과 역할

- 시민평가가 큰 관심을 얻고 있는 이유는 규범적인 측면에서 볼 때 무엇보다 시민평가가 지방자치단체의 주인인 시민(주민)의 목소리를 직접 들을 수 있는 중요한 수단이 되기 때문임.

- 한편 최근 들어 지방자치단체마다 시민평가를 강조하고 있는데, 이는 시민평가가 행정의 경쟁력을 높일 수 있는 역할을 수행할 수 있기 때문에 그 이유를 살펴보면 다음과 같음.
  - 첫째, 시민평가제도는 행정서비스를 보다 성과지향적이고 소비자(시민) 중심적으로 만드는 데 크게 공헌할 수 있음.
    - 지금까지 행정서비스 공급자인 정부중심의 사고와 관행이야말로 지방행정의 경쟁력 뿐만 아니라 국가경쟁력을 약화시키는 중요한 요인으로 작용하여 왔으므로 이제 시민의 입장, 소비자의 입장에서 행정서비스의 성과를 측정함으로써 행정기관과 그 구성원의 활동을 보다 생산적으로 유도할 수 있음.
    - 이와 더불어 특정서비스 영역에 있어서의 불만사항이나 문제점의 도출, 특성이 서로 다른 여러 집단이나 그룹간의 만족도 및 불만족도 파악, 새로운 서비스에 대한 시민의 요구사항, 기타 지역사회의 제반 문제점에 대하여 시민의 의견을 수렴하는 창구역할을 하게 됨.
  - 둘째, 시민평가는 행정기관과 그 구성원의 책임성과 경쟁성을 확보하는 중요한 수단이 될 수 있음.
    - 주민만족도 조사를 통해 나타난 결과를 토대로 행정목표를 설정할 수 있으며, 평가의 결과를 승진이나 승급 등 인사정책에 반영·활용할 경우 보다 책임성이 확보되고, 이는 보다 나은 서비스 제공을 위한 경쟁을 유도하는 역할을 수행할 것임.

### 3. 시민평가 도입에 따른 효과

- 서비스 수혜자(시민)의 주인의식 고취

- 그동안 공공서비스는 공급자(공무원) 주도적으로 제공되어옴으로써 서비스 수혜자인 시민의 존재는 망각되었으나, 시민평가는 고객인 시민이 서비스 공급자를 직접 평가함으로써 주인의식을 되찾게 하고, 그동안의 주객전도 (주인과 고객이 바뀐) 현상을 바로 잡을 수 있는 작용을 하게 됨.

- 서비스 공급자(공무원)의 업무수행력 향상

- 시민평가는 고객인 시민들의 요구를 정확히 파악함으로써 제공해야 할 공공서비스의 목표를 보다 분명히 할 수 있기 때문에 공무원들의 업무에 대한 이해력을 증진시키는 데 효과적임.

- 서비스 공급자(공무원)와 수혜자(시민)의 관계 개선

- 시민평가는 시민의 요구를 시행정에 적극적으로 반영하고 그 결과를 시민들이 직접 평가한다는 측면에서 시민과 공무원 사이에 신뢰를 구축하고, 공공서비스에 대한 시민과 공무원간의 지속적인 교감을 가능케 해 양자간 신뢰와 존중을 바탕으로 한 동반자 관계를 형성하게 함.

## 제2절 시민평가모형

### 1. 평가를 위한 구성체계(Structure)

#### 1) 평가를 위한 체계

- 평가를 위한 구성체계는 크게 i) 종합체감만족도와 ii) 요소별 만족도로 구성됨.
  - 종합적 체감만족도 : 종합체감만족도는 행정서비스가 제공되는 각 분야의 서비스 전반에 대해 시민들이 일차적으로 느끼는 체감만족도를 의미함.
    - 이는 특정분야 행정서비스에 대하여 시민(고객)들이 피부로 느끼는 전반적인 만족의 정도를 파악하는 데 목적이 있음.
  - 요소별 만족도 : 요소별 만족도는 각 분야별로 제공되는 행정서비스의 질에 대한 평가로, 이는 특정분야 행정서비스에 대하여 보다 구체적으로 각 요소별 만족도를 파악하는 데 목적이 있음.

#### 2) 요소별 만족도 파악을 위한 체계

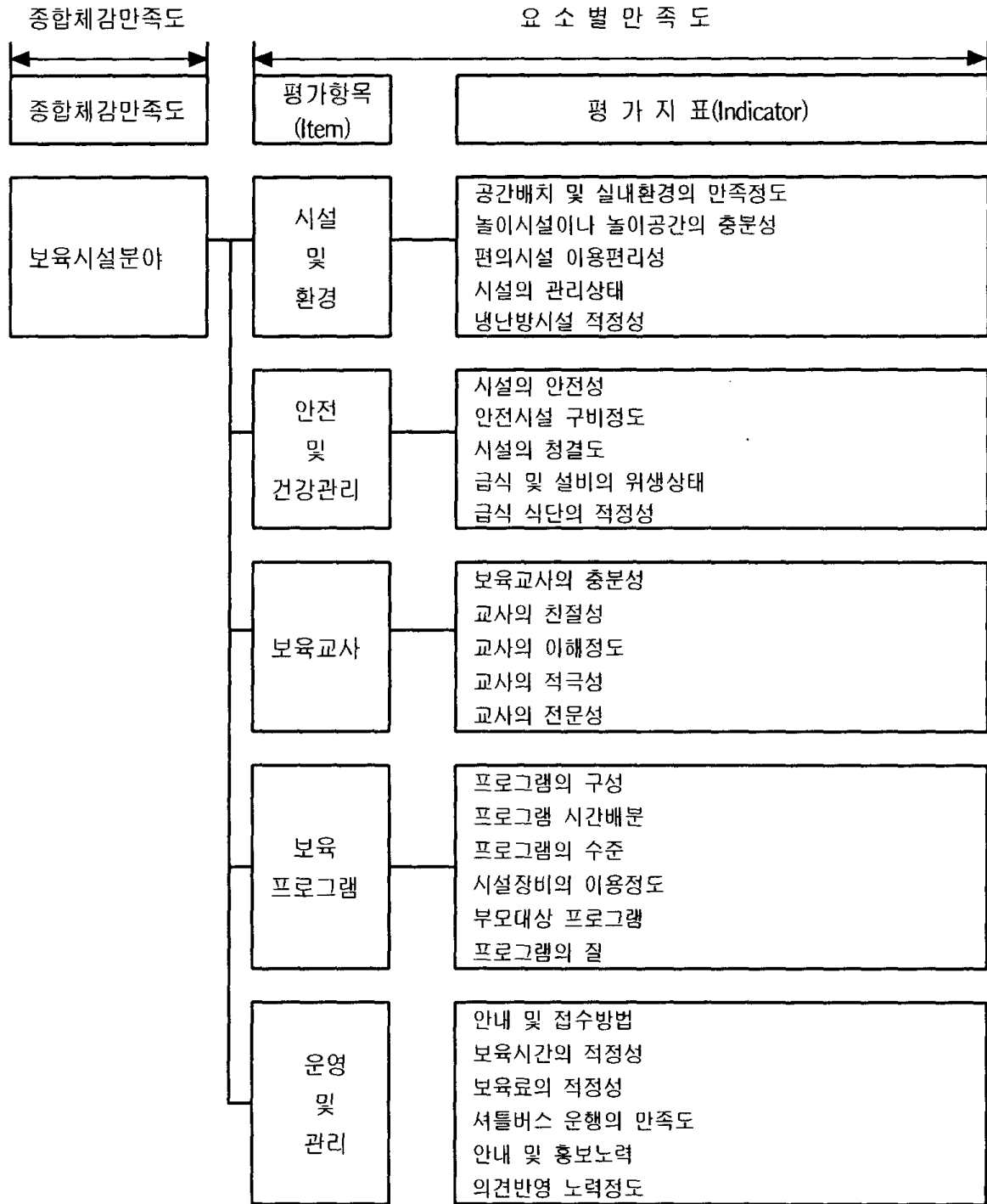
- 요소별 만족도를 평가하기 위한 구성체계는 i) 평가항목과 ii) 평가지표로 구성됨.
  - 평가항목(Item) : 각 분야 행정서비스 특성을 잘 반영할 수 있도록 서비스의 내용요소를 범주화한 것으로, 평가항목은 제공되는 각 분야의 행정서비스에 대한 성격을 잘 파악할 수 있도록 구성함.



- 평가지표(Indicator) : 평가항목(Item)을 잘 반영할 수 있도록 구성된 보다 구체적인 세부항목을 말하는 것으로, 이는 제공되는 각 분야 행정서비스의 세부사항에 대하여 만족도를 측정하고 구체적인 업무개선요인을 파악하는데 활용됨.

### 3) 평가를 위한 구성체계의 종합

- 평가구성체계는 크게 종합체감만족도와 요소별 만족도로 구성되고, 후자의 요소별 만족도는 다시 평가항목(Item)과 평가지표(Indicator)로 구성됨.
  - <그림 2-1>은 평가구성체계를 보육시설 분야를 중심으로 예시한 것임.



<그림 2-1> 평가구성체계(보육시설 분야 예시)

#### 4) 설문지 구성체계

- 이와 같은 평가를 위한 틀(구성체계)에 기초하여 설문지는 종합체감만족도, 요소별 만족도(평가항목 및 평가지표), 지표들간 상대적 중요도(weight) 파악을 위한 문항, 개방형 설문 및 일반사항으로 구성됨.
  
- 설문지 배열순서
  - 설문지 배열은 요소별 만족도, 종합체감만족도, 일반사항, 개방형 설문의 순으로 배열하였음.
  
  - 평가지표간 가중치(weight) 파악을 위해서 각 평가항목의 개별지표에 대한 만족도 질문에 이어 해당 평가항목 내 지표간의 가중치 질문 문항을 배치하였음.
  
  - 평가항목간 가중치(중요도) 파악을 위해서는 모든 평가항목에 대한 만족도 질문에 이어 종합만족도를 질문하고, 이어서 평가항목간 가중치 질문문항을 배치하였음.
  
- 개방형 설문을 두는 이유는 피면담자들이 해당 서비스 분야에 대하여 자유롭게 의견을 개진할 수 있도록 동기를 부여하여 향후 서비스 개선방안을 도출하는데 유용한 정보를 얻기 위함임.

<표 2-1> 설문지 구성체계 : 예시

종합채감만족도	요소별 만족도			
종합채감만족도	평가항목 1		평가지표 1-1	
			평가지표 1-2	
			평가지표 1-3	
			평가지표 1-4	
			100%	
	평가항목 2		평가지표 2-1	
			평가지표 2-2	
				100%
	평가항목 3		평가지표 3-1	
			평가지표 3-2	
			평가지표 3-3	
	100%		100%	

## 2. 평가방법

### 1) 척도(Scale)

- 만족도 측정을 위하여 각 지표별로 5점 척도를 사용하고, 이를 차후 100점 척도로 환산하여 서비스 만족도를 계산함.

- 척도는 매우 불만족은 1점, 매우 만족은 5점으로 측정하여 서비스 만족도를 계산함.

### 2) 평가요소(평가항목별, 평가지표별) 만족도 측정

- 평가항목 및 평가지표별 만족도 측정은 여러 가지 방법이 있으나, 본 연구에서는 비교적 타당성과 신뢰도가 높은 아래 방식에 따라 만족도를 계산하도록 함.

- 평가항목(Item)별 만족도 측정을 위한 계산식(100점 만점으로 환산시)

$$Y_i = 25 * \sum_{i=1}^n (X_i - 1) * m_i$$

$Y_i$  = 평가항목(Item)별 만족도

$X_i$  = 평가지표(Indicator)별 만족도

$m_i$  = 평가지표별 가중치

$n$  = 평가지표수

(※  $\sum_{i=1}^n m_i = 1$  지표별 가중치의 합은 1임)

- 전체만족도 측정을 위한 계산식

$$Z = 0.5 * (\sum_{i=1}^p Y_i * s_i) + 0.5 * W$$

$Z$  = 전체 만족도

$Y_i$  = 평가항목(Item)별 만족도

$s_i$  = 평가항목별 가중치

$p$  = 평가항목수

$W$  = 종합체감만족도(100점만점으로 환산)

(※  $\sum_{i=1}^p s_i = 1$  항목별 가중치의 합은 1임)

### 3) 가중치(Weight) 반영방법

#### (1) 종합체감만족도 및 요소별 만족도에 대한 가중치

- 종합체감만족도와 요소별 만족도 간의 가중치는 각각 0.5로 배분하여 반영함. 이는 지금까지 국·내외 유사사례들을 종합적으로 검토하고 전문가들의 의견을 수렴한 결과임.

#### (2) 평가항목(Item) 및 평가지표(Indicator)에 대한 가중치

- 본 연구에서는 설문조사과정에서 피면담자들의 의견을 종합하여 다음과 같은 방법에 의하여 가중치를 부여함.

#### (3) 평가요소별 가중치 계산방법(예시)

- 평가항목(Item)에 대한 가중치

- 평가항목(Item)이 세 개의 항목이라고 가정함.

- 항목1·항목2·항목3 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 45%·35%·20%라고 가정하면, 평가항목1의 가중치는  $(0.45 + 0.33) \div 2$ 가 됨.
- 첫번째의 0.45는 45% 응답비율(Frequency)을 의미하고, 0.33은 평가항목 셋 중 하나가 무작위로 선택되는 비율(Random Choice Ratio)을 말함.
- 2로 나누는 이유는 세 개 항목 중 하나를 선택한 45%의 응답자가 생각하는 중요도에는 다양한 차이가 존재할 수 있기 때문에 이를 중간값으로 처리하기 위한 것임.

- 즉 (선택도수비율 + 무작위선택비율)÷2의 식이 형성됨.

$$\text{평가항목2의 가중치} = (0.35 + 0.33) \div 2$$

$$\text{평가항목3의 가중치} = (0.2 + 0.33) \div 2$$

○ 평가지표(Indicator)에 대한 가중치

- 각 평가지표(Indicator)별 가중치도 동일한 논리가 적용.
- 평가항목 1 내에 지표가 네 개있다고 가정하고, 평가지표1 · 평가지표2 · 평가지표3 · 평가지표4 중 가장 중요하다고 응답한 비율이 각각 40% · 30% · 20% · 10%이면,

$$\text{평가지표1의 가중치} = (0.4 + 0.25) \div 2$$

$$\text{평가지표2의 가중치} = (0.3 + 0.25) \div 2$$

$$\text{평가지표3의 가중치} = (0.2 + 0.25) \div 2$$

$$\text{평가지표4의 가중치} = (0.1 + 0.25) \div 2$$

### 3. 조사방법 및 보고서 작성

#### 1) 조사방법

- 대상서비스의 성격 및 특성에 따라 구체적인 조사방법이 결정될 것이나, 원칙적으로 설문지에 의한 면접조사를 실시하는 것으로 함.

#### 2) 모집단 및 표본의 추출

- 모집단(Target Population): 행정서비스를 제공받는 수혜집단을 대상으로 함.

- 표본추출방법 : 지역별, 구별, 서비스 공급주체별 등의 특성을 파악할 수 있도록 비례층화표본추출을 원칙으로 함.
- 표본수 : 표본수의 결정은 모집단의 크기, 신뢰구간, 조사의 특성 등을 고려하여 산정함이 원칙임.
  - 일반적으로 평균 표본수는 1,500~2,000개 내외로 하는 데에 별 무리가 없으나, 복합적인 특성을 추가로 파악할 필요가 있는 분야는 표본수를 확대할 필요가 있음.

### 3) 조사결과 보고서 작성

- 시민만족도 조사결과에 대한 통계적이고 분석적인 내용이 충분하게 망라되어야 함.
- 의뢰를 받은 조사기관은 반드시 정책보고서를 작성·제출하여야 함.
  - 이 정책보고서는 공공서비스에 대하여 시민만족도를 보다 높일 수 있는 정책적 함의를 도출·포함하고 있어야 함.
  - 아울러 시민만족도 조사와 관련하여 평가체계의 개선, 평가지표 및 가중치 산정방법이나 기타 개선해야 할 부분이 있을 경우 그 개선방향이나 대안을 제시해야 함.
  - 왜냐하면, 단순히 시민의 만족도를 측정하는 것뿐만 아니라, 공공서비스에 대한 시민들의 만족 및 불만족 현상을 파악하고 이를 개선하는 데 시민만족도 조사의 더 큰 의미가 있기 때문임.



## 제3장 시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지

제1절 서울시 농수산물공사(가락시장)

제2절 시립체육시설

제3절 청소년 수련시설

제4절 보육시설

# 제3장 시민만족도 측정을 위한 분야별 내용 및 설문지

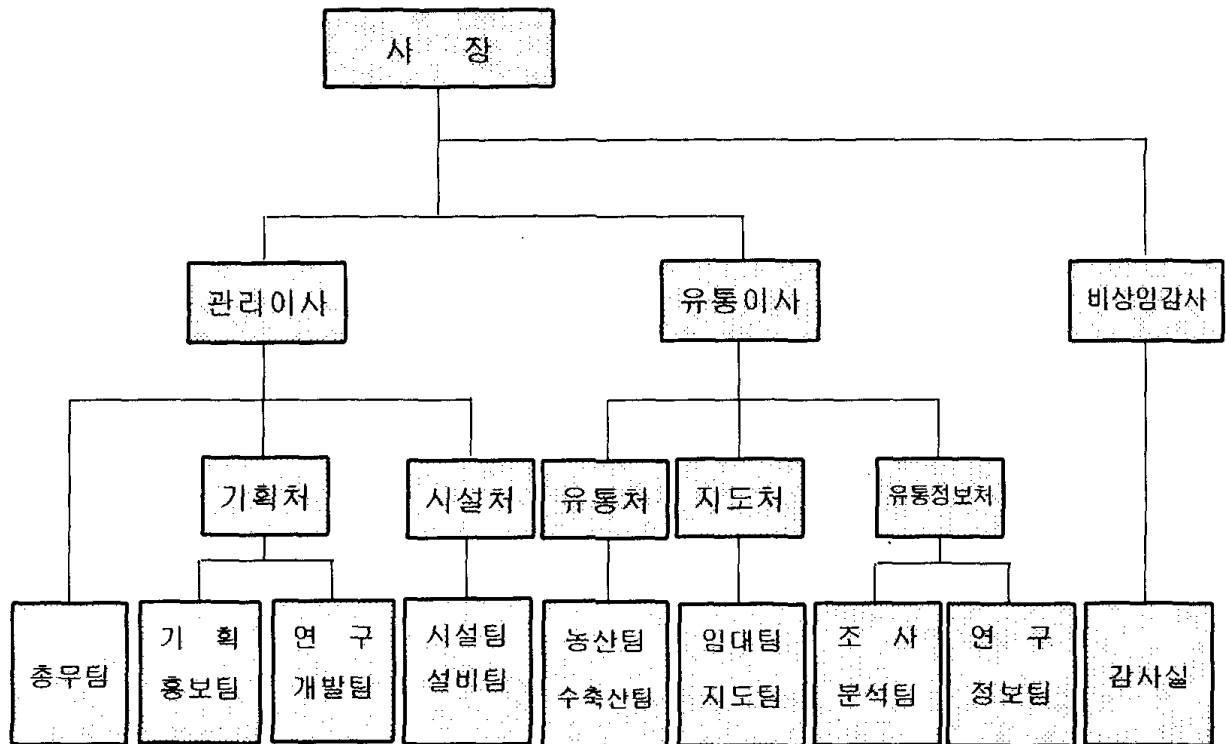
## 제1절 서울시 농수산물공사(가락시장)

### 1. 서울시 농수산물공사 운영현황

#### 1) 서울시 농수산물공사의 조직 및 업무

##### (1) 기구 및 인력

- 농수산물 도매시장(가락시장)은 농수산물의 원활한 유통과 적정가격 유지 및 공급을 통하여 생산자와 소비자의 이익을 보호하고 국민생활안정에 기여하기 위하여 「농수산물유통및가격안정에관한법률」을 근거로 하여 설립된 것으로 이의 관리책임은 농수산물 공사에 귀속됨.
- 농수산물공사는 종전의 서울특별시 농수산물 도매시장 관리공사의 명칭이 변경된 것으로 1984년 지방공기업법과 IBRD 차관 협정을 근거로 하여 서울특별시 조례 제1882호로 설립되었음.
- 농수산물 공사의 조직은 3임원 5처 12팀(실)으로 구성되어 있으며, 정원은 임원 3명, 사무직 142명, 기술직 69명, 청원경찰 36명으로 총 250명임. 조직과 정원의 구체적인 현황은 다음 <그림 3-1>, <표 3-1>과 같음.



<그림 3-1> 농수산물공사 기구표(자료 : 농수산물공사 2000 통계자료집)

<표 3-1> 농수산물공사 정원

계	임원	소 계			1 급		2 급		3 급		4 급 이 하		
		사무	기술	청원 경찰	사무	기술	사무	기술	사무	기술	사무	기술	청원 경찰
250	3	142	69	36	4	1	10	2	28	5	100	61	36

※ 비상임 이사 5명 미포함

※ 양곡도매시장 관리 인원(6명) 미포함 (민간위탁까지 한시적 운영)

(자료 : 농수산물 공사 2000통계자료집)

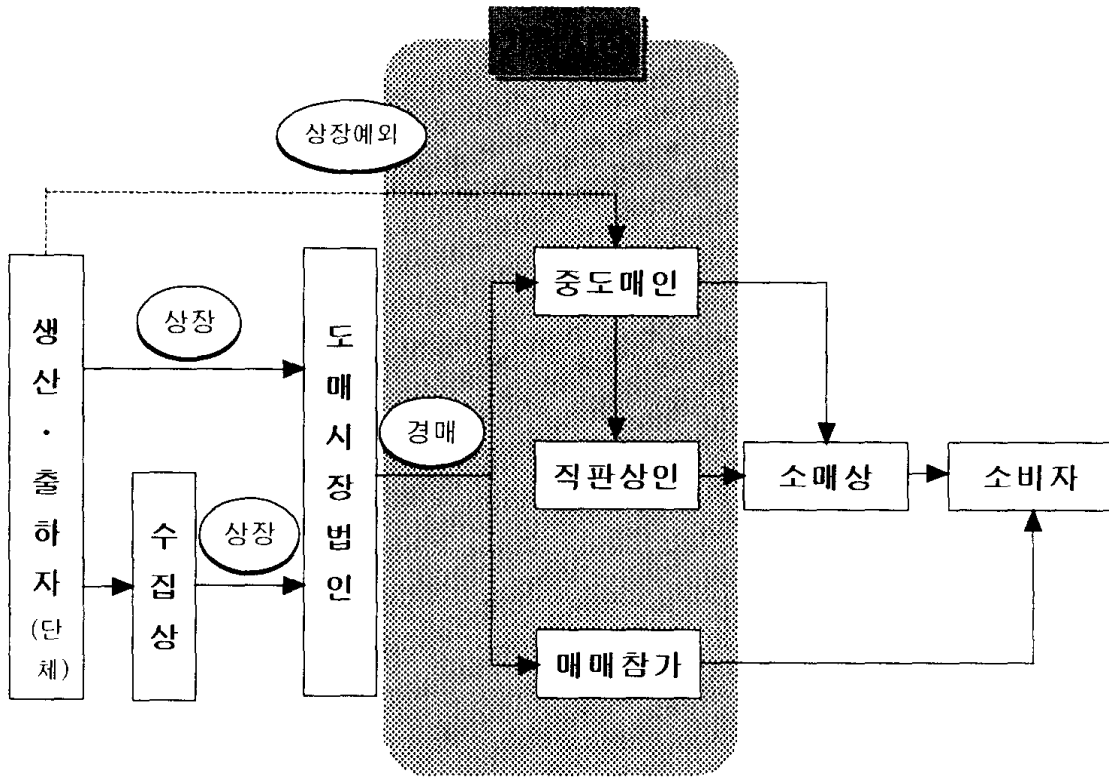
## (2) 주요업무

- 농수산물 공사가 담당하는 주요업무는 다음과 같음.
  - 농수산물 도매시장의 관리 및 운영
  - 도매시장 내 도매시장법인, 중도매인, 기타 시장 관계자에 대한 지도감독 및 도매시장 내 거래질서 유지
  - 농수산물 유통구조 근대화 사업
  - 유통전문 인력의 양성(교육 및 훈련)
  - 농수산물 유통정보의 조사 및 분석과 전파
  - 상품의 질과 위생에 관한 지도
  - 상품의 규격화, 등급, 포장 개선, 신선도 유지 관리
  - 도매시장 사용료 및 수수료, 임대료 등의 산정 및 징수
  - 농수산물 유통개선을 위한 사채 발행, 차관사업, 자금의 차입 및 상환
  - 국가 또는 지방자치단체의 업무 대행
  - 상기 각 호의 부대 사업

## 2) 유통체계도

- 농수산물 도매시장의 유통주체는 도매시장법인, 중도매인, 매매참가인, 직판상인이며, 이들 유통주체의 기능은 다음과 같음.
  - 도매시장법인 : 생산·출하자로부터 농수산물을 수탁받아 판매를 대행하거나, 이를 매취하여 판매(물량집하, 경매, 대금정산)
  - 중도매인 : 도매시장법인에 상장된 농수산물을 경매에 참여하여 매수한 후 도매거래 또는 매수를 중개하거나, 개설자로부터 상장예외품목 취급 허가를 받아 해당품목을 매수 또는 수탁하여 판매

- 매매참가인 : 농수산물의 가공, 수출입 등 대량 실수요자로서 농수산물을 경매에 참여하여 구입
  - 직판상인 : 시장 내 중도매인으로부터 농수산물을 구입하여 소매상·소비자에게 판매
- 농수산물 유통은 출하와 경매, 도·소매과정을 거침.
  - 출하는 도매시장법인이 생산·출하자로부터 농수산물을 수탁받아 판매를 대행하거나 이를 매취하여 판매하는 상장품목 출하과정과 생산·출하자가 직접 중도매인에게 출하하는 상장예외품목 출하과정이 있으며 경매는 상장품목에 대하여 이루어짐.
  - 도·소매과정은 소매상이 중도매인과 직판상인으로부터 농산품을 구매하고 소비자가 매매참가인으로부터 농산품을 구매하는 단계를 거치는데, 이러한 가락 시장 유통체계를 그림으로 나타내면 <그림 3-2>와 같음.



<그림 3-2> 가락시장 유통체계도(자료 : 농수산물공사 2000 통계자료집)

### 3) 도매시장법인 현황

○ 운영주체인 도매시장법인의 현황은 다음 <표 3-2>와 같음.

<표 3-2> 도매시장 법인 현황

도매시장 법인명	구분	임직원			자본금			운전자금 (백만원)
		계 (명)	임원	직원	금액 (백만원)	주식수 (천주)	주주수 (명)	
계		895	80	815	33,860	4,236	105	93,883
청과(6)	소계	564	70	494	27,360	3,236	92	70,331
	서울청과	79	5	74	5,000	1,000	6	10,251
	농협(공)	65	-	65	-	-	-	8,922
	중앙청과	114	17	97	5,010	501	12	26,598
	동화청과	109	10	99	4,900	490	20	5,103
	한국청과	125	20	105	7,000	700	33	12,934
	대아청과	72	18	54	5,450	545	21	6,523
수산(3)	소계	144	10	134	6,500	1,000	13	17,668
	강동수산	72	4	68	3,000	300	3	5,824
	수협(공)	19	-	19	-	-	-	7,643
	서울건해	53	6	47	3,500	700	10	4,201
축산(1)	축협(공)	187	-	187	-	-	-	5,884

자료: 농수산물공사 2000통계자료집

## 2. 조사대상 및 조사방법

### 1) 조사대상분야

○ 서울시는 시민만족 지향의 서비스행정을 구현하기 위해 기 시행중인 시민평가제를 2001년 확대시행하는 방안을 검토하고 있음.

- 기 시행 10개 분야 외 13개 분야를 2001년에 추가할 것을 검토하고 있는데, 시 투자기관인 농수산물공사가 이에 포함됨.

## 2) 조사대상집단

- 앞서 살펴본 가락시장 유통체계도에서 알 수 있듯이 농수산물공사가 관리하는 가락시장의 유통과 관계된 집단은 시장참가자인 도매시장법인, 중도매인, 직판상인과 가락시장의 이용자인 출하자와 최종소비자인 소매상과 소비자집단으로 분류할 수 있음.
- 본 조사는 시민만족도 조사이므로 시장참가자인 도매시장법인, 중도매인, 직판상인은 조사대상에서 제외하고 출하자와 소매상·소비자를 대상으로 함.
- 출하자와 소매상·소비자는 서로 다른 서비스를 수혜받기 때문에 2개 집단(출하자 조사, 소매상·소비자조사)으로 구분하여 조사함.

## 3) 조사방법

- 원칙적으로 설문지에 의한 면접조사를 실시함.
- 조사시기는 매년 1회를 원칙으로 하고, 시민의 신뢰를 확보하고 공정성을 기하기 위해 민간 조사전문기관이 조사를 실시함.
- 출하자에 대한 조사상의 유의사항
  - 샘플 바이어스가 없도록 해야 함. 품목별 경매시간을 조사하여 여러 품목의 출하자를 망라할 수 있도록 해야 함. 즉 채소, 축산, 과일, 수산 등 품목별



출하자를 골고루 표본추출해야 함.

- 출하자와 화물트럭 운전기사를 구분해야 함. 조사를 시행할 때 출하자 대기실의 출하자를 대상으로 먼저 출하자인지를 질문해야 함.

- 조사시간대를 잘 조정해야 함. 예를 들면, 경매시간대가 야간이므로 출하자에 대한 조사는 야간에, 소매상과 소비자에 대한 조사는 주간에 해야 함.

- 출하자에게는 주차요금을 받지 않으므로 출하자에 대한 조사시에는 주차요금의 적절성 항목은 불필요함.

○ 소매상과 소비자에 대한 조사상의 유의사항

- 소비자에 대한 조사는 직판시장구역에서 해야 함..

### 3. 평가항목 및 지표의 선정

#### 1) 출하자에 대한 조사항목

- 상품품목 출하과정 및 하역에 대한 만족도
- 상품예외품목 출하과정 및 하역에 대한 만족도
- 교통 및 주차관리에 대한 만족도
- 편의시설 및 환경에 대한 만족도
- 유통정보 및 민원에 대한 만족도

#### 2) 평가항목 및 평가지표

<표 3-3> 농수산물 도매시장 평가항목 및 평가지표(1) : 출하자에 대한 설문조사

평가항목	평가지표	설문항목	책임
상장품목 출하과정 및 하역	도매시장법인 직원의 친절성	도매시장법인의 직원은 친절합니까?	도매 시장 법인
	대금정산	반입 후 대금정산은 신속하고 정확합니까?	
	상장수수료	상장수수료에 대하여 만족하십니까?	
	경매과정	경매가 투명하고 공정하게 이루어지고 있습니까?	
	전자경매	전자경매에 대하여 만족하십니까?	
	출하가격	다른 출하처와 비교할 때 출하가격에 대하여 만족하십니까?	
	하역	하역서비스에 비하여 하역료는 적절합니까?	하역노조
상 장 예외품목 출하과정 및 하역	취급중도매인의 친절성	취급중도매인은 친절합니까?	취급 중도매인
	대금정산	반입 후 대금정산은 신속하고 정확합니까?	
	위탁수수료	위탁수수료에 대하여 만족하십니까?	
	출하가격	다른 출하처와 비교할 때 출하가격에 대하여 만족하십니까?	
	하역	하역서비스에 비하여 하역료는 적절합니까?	하역노조
교 통 및 주차관리	안내표지판의 편리성	가락시장 내의 안내표지판은 잘 구비되어 있습니까?	농수산물 공사
	야간조명시설의 적절성	가락시장 내의 야간조명시설에 대하여 만족하십니까?	
	교통혼잡도	가락시장 내의 교통은 원활합니까?	
	주차의 편리성	가락시장 내에서 주차는 편리합니까?	
	불법주·정차 차량 단속관리	불법 주·정차 차량에 대한 단속은 제대로 이루어지고 있습니까?	
편의시설 및 환 경	각종 편의시설	가락시장내의 편의시설(예 : 서비스동, 부대시설, 자동판매기 등)에 대하여 만족하십니까?	농수산물 공사
	화장실	가락시장 내 화장실은 청결하고 이용(개수나 위치, 비품 등)이 편리합니까?	
	청소상태	가락시장의 청소상태(먼지, 쓰레기처리, 악취여부 등)에 대 하여 만족하십니까?	
	무단적치물 처리	가락시장 내 무단적치물 처리에 대하여 만족하십니까?	
유통정보 및 민 원	정보접근성	필요한 유통정보를 얻기가 쉬웠습니까?	농수산물 공사
	정보내용	이용하시는 유통정보의 내용에 만족하십니까?	
	민원처리 과정과 결과	선생님의 민원에 대한 업무처리 과정과 결과에 대하여 만족하십니까?	
	민원담당직원의 친절도	민원담당직원은 친절하였습니까?	

\* 위탁수수료에 대하여는 상장애외품목협회에 책임이 귀속됨

### 3) 소매상과 소비자에 대한 조사항목

- 구매 농수산물에 대한 만족도
- 교통 및 주차관리에 대한 만족도
- 편의시설 및 환경에 대한 만족도
- 유통정보 및 민원에 대한 만족도

#### 4) 평가항목 및 평가지표

<표 3-4> 농수산물 도매시장 평가항목 및 평가지표(2) : 소매상과 소비자에 대한 설문조사

평가항목	평가지표	설문항목	책임
구매 농수산물	외부표시와 내용물의 일치	구매농수산물은 외부표시와 내용물이 일치합니까?	농수 산물 공사
	신선도	구매농수산물은 신선합니까?	
	안전성검사	농수산물 공사의 안전성검사에 대하여 만족하십니까?	
	가격의 적절성	구매가격에 대하여 만족하십니까?	
교통 및 주차관리	안내표지판의 편리성	가락시장 내의 안내표지판은 잘 구비되어 있습니까?	
	야간조명시설의 적절성	가락시장 내의 야간조명시설에 대하여 만족하십니까?	
	교통혼잡도	가락시장 내의 교통은 원활합니까?	
	주차의 편리성	가락시장 내에서 주차는 편리합니까?	
	주차요금의 수준	가락시장 내의 주차요금의 수준에 대해서 만족하십니까?	
	불법 주·정차 차량 단속관리	불법 주·정차 차량에 대한 단속은 제대로 이루어지고 있습니까?	
편의시설 및 환경	각종 편의시설	가락시장 내의 편의시설(예: 서비스동, 부대시설, 자동판매기 등)에 대하여 만족하십니까?	
	화장실	가락시장 내 화장실은 청결하고 이용(개수나 위치, 비품 등)이 편리합니까?	
	청소상태	가락시장의 청소상태(먼지, 쓰레기처리, 악취여부 등)에 대하여 만족하십니까?	
	무단적치물 처리	가락시장 내 무단적치물 처리에 대하여 만족하십니까?	
유통정보 및 민원	유통정보의 접근성	필요한 유통정보를 얻기가 쉬웠습니까?	
	유통정보의 내용	이용하시는 유통정보의 내용에 만족하십니까?	
	민원처리과정과 결과	선생님의 민원에 대한 업무처리과정과 결과에 대하여 만족하십니까?	
	민원담당직원의 친절도	민원담당직원은 친절하였습니까?	

시민만족도 설문지(농수산물도매시장 분야)

농수산물도매시장(가락시장)  
서비스 만족도 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

본 조사는 서울시와 공동으로 기획· 실시되는 조사로 농수산물도매시장 이용자들의 만족도를 조사, 서울시 농수산물공사의 시설관리서비스 개선을 위한 자료로 활용하기 위한 것입니다.

보다 나은 농수산물도매시장 서비스의 제공을 위하여 응답을 부탁드립니다. 귀하의 개인적인 사항은 통계처리 목적 외에 다른 목적으로 활용되지 않음을 약속드립니다.

2001년 월

## I. 출하자에 대한 설문조사

SQ1)

출하자입니까?

- (1) 예                      (2)아니오

출하자가 아니라면 설문중단

SQ2) 다음 중 어디에 해당하십니까?

- (1)상장품목 출하자  
(2)상장예외품목 출하자  
(3)위의 둘 다 해당됨

## A. 상장품목 출하과정 및 하역

▶ 상장품목의 출하과정 및 하역과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
	문    항				점수
문A-1	도매시장법인의 직원은 친절합니까?				
문A-2	반입 후 대금정산은 신속하고 정확합니까?				
문A-3	상장수수료에 대하여 만족하십니까?				
문A-4	경매가 투명하고 공정하게 이루어지고 있습니까?				
문A-5	전자경매에 대하여 만족하십니까?				
문A-6	다른 출하처와 비교할 때 출하가격에 대하여 만족하십니까?				
문A-7	하역서비스에 비하여 하역료는 적절합니까?				
[중요도]	상장품목 출하과정 및 하역과 관련된 이상의 7가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?				

## B. 상장애외품목 출하과정 및 하역

▶ 상장애외품목 출하과정 및 하역과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문B-1	취급종도매인은 친절합니까?				
문B-2	반입 후 대금정산은 신속하고 정확합니까?				
문B-3	위탁수수료에 대하여 만족하십니까?				
문B-4	다른 출하처와 비교할 때 출하가격에 대하여 만족하십니까?				
문B-5	하역서비스에 비하여 하역료는 적절합니까?				
[중요도] 상장애외품목 출하과정 및 하역에 관련된 이상의 5가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## C. 교통 및 주차관리

▶ 농수산물 도매시장 주변의 교통 및 주차관리와 관련하여 다음 각 사항에 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문C-1	가락시장 내의 안내표지판은 잘 구비되어 있습니까?				
문C-2	가락시장 내의 야간조명시설에 대하여 만족하십니까?				
문C-3	가락시장 내의 교통은 원활합니까?				
문C-4	가락시장 내에서 주차는 편리합니까?				
문C-5	불법 주·정차 차량에 대한 단속은 제대로 이루어지고 있습니까?				
[중요도] 주변교통 및 주차관리와 관련된 이상의 5가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## D. 편의시설 및 환경

▶ 농수산물 도매시장내 편의시설 및 환경과 관련하여 다음 각 사항에 대하여 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문D-1	가락시장 내의 편의시설(예 : 서비스동, 부대시설, 자동판매기 등)에 대하여 만족하십니까?				
문D-2	가락시장 내 화장실은 청결하고 이용(개수나 위치, 비품 등)이 편리하십니까?				
문D-3	가락시장 내 청소상태(먼지, 쓰레기처리, 악취여부 등)에 대하여 만족하십니까?				
문D-4	가락시장 내 무단적치물 처리에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 농수산물 도매시장 내 편의시설 및 환경과 관련된 이상의 4 가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## E. 유통정보 및 민원

▶ 농수산물도매시장 이용과 관련된 유통정보 및 민원처리와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문E-1	필요한 유통정보를 얻기가 쉬웠습니까?				
문E-2	이용하는 유통정보의 내용에 만족하십니까?				
문E-3	선생님의 민원에 대한 업무처리 과정과 결과에 대하여 만족하십니까?				
문E-4	민원담당직원은 친절하였습니까?				
[중요도] 유통정보 및 민원처리와 관련된 이상의 4가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					



## F. 전반적인 서비스수준 및 중요도

문F-1 이용하신 농수산물도매시장에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까? 수, 우, 미, 양, 가로 평가하여 주십시오. ( )

수                      우                      미                      양                      가

[종합중요도] 귀하가 농수산물도매시장을 이용할 때 다음 중 어떤 점을 가장 중요하게 생각하십니까? ( )

- (1) 상장품목 출하과정 및 하역
- (2) 상장예외품목 출하과정 및 하역
- (3) 교통 및 주차관리
- (4) 편의시설 및 환경
- (5) 유통정보 및 민원

## G. 일반 사항

문      항	
문G-1 성별은 무엇입니까?	(     )
(1) 여자	(2) 남자
문G-2 연령은 만으로 어떻게 됩니까?	(     )
(1) 20세 미만    (2) 20-29세    (3) 30-39세	
(4) 40-49세    (5) 50-59세    (6) 60세 이상	
문G-3 최종학력은 어떻게 됩니까?(졸업, 중퇴, 재학 포함)	(     )
(1) 초등학교 이하    (2) 중학교    (3) 고등학교	
(4) 전문대    (5) 대학교    (6) 대학원 이상	
문G-4 귀하는 다음 중 어디에 해당됩니까?	(     )
(1) 농민(직접생산자)    (2) 수집상    (3) 기타(           )	
문G-5 주로 취급하시는 품목?	(     )
(1) 채소류    (2)과일류    (3)수산물    (4)축산물	
문G-6 귀하는 가락시장을 몇 년 동안 이용해 오셨습니까?	(     )
(1) 1년 미만                      (2) 1년 이상 ~ 3년 미만	
(3) 3년 이상 ~ 5년 미만    (4) 5년 이상 ~ 10년 미만	
(5) 10년 이상	
문G-7 가락시장을 얼마나 자주 이용하십니까?	(     )
한 달에 평균 (     번)	
문G-8 귀하의 연평균 농가구소득(총소득)은 총 얼마나 됩니까?	(     )
(1) 1,000만원 미만              (2) 1,000만원 이상~3000만원 미만	
(3) 3,000만원 이상~5000만원 미만    (4) 5000만원 이상~ 1억 미만	
(5) 1억 이상	

## II. 소매상과 소비자에 대한 설문조사

SQ1)

주로 어디에서 농산물을 구매하십니까?

(1)중도매인 (2)직판상인 (3)앞자리상 (4)노점상

### A. 구매농수산물

▶ 구매농수산물과 관련하여 다음 각 사항에 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문	항	점수
문A-1	구매농수산물은 외부표시와 내용물이 일치합니까?	
문A-2	구매농수산물은 신선합니까?	
문A-3	농수산물 공사의 안전성검사에 대하여 만족하십니까?	
문A-4	구매가격에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 구매농수산물과 관련된 이상의 4가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## B. 교통 및 주차관리

▶ 농수산물도매시장 주변의 교통 및 주차관리와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5	
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족	
	문    항					점수
문B-1	가락시장 내의 안내표지판은 잘 구비되어 있습니까?					
문B-2	가락시장 내의 야간조명시설에 대하여 만족하십니까?					
문B-3	가락시장 내의 교통은 원활합니까?					
문B-4	가락시장 내에서 주차는 편리합니까?					
문B-5	가락시장 내의 주차요금의 수준에 대하여 만족하십니까?					
문B-6	불법 주·정차 차량에 단속은 제대로 이루어지고 있습니까?					
[중요도] 교통 및 주차관리와 관련된 이상의 6가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?						

### C. 편의시설 및 환경

▶ 농수산물 도매시장 내 편의시설 및 환경과 관련하여 다음 각 사항에 대하여 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문항					점수
문C-1	가락시장 내의 편의시설(예 : 서비스동과 부대시설, 자동 판매기 등)에 대하여 만족하십니까?				
문C-2	가락시장 내 화장실은 청결하고 이용(개수나 위치, 비품 등)이 편리하십니까?				
문D-3	가락시장 내 청소상태(먼지, 쓰레기처리, 악취여부 등)에 대하여 만족하십니까?				
문D-4	가락시장 내 무단적치물 처리에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 농수산물 도매시장 내 편의시설 및 환경과 관련된 이상의 4가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

### D. 유통정보 및 민원

▶ 유통정보 및 민원과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문항					점수
문D-1	필요한 유통정보를 얻기가 쉬웠습니까?				
문D-2	이용하시는 유통정보의 내용에 만족하십니까?				
문D-3	선생님의 민원에 대한 업무처리과정과 결과에 대하여 만족하십니까?				
문D-4	민원담당직원은 친절하였습니까?				
[중요도] 유통정보 및 민원과 관련된 이상의 4가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## E. 전반적인 서비스수준 및 중요도

문E-1 이용하신 농수산물도매시장에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까? 수, 우, 미, 양, 가로 평가하여 주십시오. ( )

수                      우                      미                      양                      가

[종합중요도] 귀하가 농수산물도매시장을 이용할 때 다음 중 어떤 점을 가장 중요하게 생각하십니까? ( )

- (1) 구매농수산물
- (2) 교통 및 주차관리
- (3) 편의시설 및 환경
- (4) 유통정보 및 민원

## F. 일반 사항

문 항	
문F-1	성별은 무엇입니까? ( ) (1) 여자 (2) 남자
문F-2	연령은 만으로 어떻게 됩니까? ( ) (1) 20세 미만 (2) 20-29세 (3) 30-39세 (4) 40-49세 (5) 50-59세 (6) 60세 이상
문F-3	최종학력은 어떻게 됩니까?(졸업, 중퇴, 재학 포함) (1) 초등학교 이하 (2) 중학교 (3) 고등학교 ( ) (4) 전문대 (5) 대학교 (6) 대학원 이상
문F-4	주로 구입하시는 품목은 무엇입니까? ( ) (1) 채소류 (2)과일류 (3)수산물 (4)축산물
문F-5	가락시장을 얼마나 자주 이용하십니까? 한 주에 평균 ( 번)
문F-6	귀하가 소매상이라면 사업장의 소재지, 소비자라면 거주지가 어디인지 기입해 주십시오 (1) 사업장의 소재지 ( 구) (2) 거주지 ( 구)
문F-7	귀하의 연평균 소득은 총 얼마나 됩니까? ( ) (1) 1,000만원 미만 (2) 1,000만원 이상~3000만원 미만 (3) 3,000만원 이상~5000만원 미만 (4) 5000만원 이상~ 1억 미만 (5) 1억 이상

▣ 농수산물도매시장 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 적어 주십시오.

## 제2절 시립체육시설

### 1. 시립체육시설 현황

#### 1) 시설현황

- 서울시립체육시설은 잠실종합운동장, 동대문운동장, 목동운동장 등 3개 운동장과 뚝섬체육공원으로 구성되며, 각 운동장 및 체육공원별로 다양한 체육시설과 부대시설이 제공되어 있음.

- 각 운동장 및 체육공원별 시설 현황은 아래 표와 같음.

<표 3-5> 시립체육시설 현황

운동장별	부지면적 (㎡)	체육시설 현황
계	945,127	3개 운동장, 1개 공원
잠실종합운동장	402,816	올림픽주경기장, 육상보조경기장, 야구장, 실내체육관, 제1수영장, 제2수영장, 실내골프장, 탁구장, 스킨스쿠버연습장, 생활체육교실운영관
동대문운동장	137,189	축구장, 야구장, 씨름장, 정구장, 수영장, 장충체육관, 효창운동장(축구장, 정구장)
목동운동장	127,734	축구장, 야구장, 실내빙상장
뚝섬체육공원	277,388	골프장, 테니스장, 승마훈련원, 기타 일반체육시설 등

자료 : 서울특별시립체육시설관리사업소 홈페이지, <http://stadium.seoul.kr>



## 2) 시설관리 현황

- 시립체육시설은 서울특별시립체육시설관리사업소에서 총괄, 관리·운영중이며, 1999년부터 잠실야구장, 잠실 제1수영장, 잠실탁구장, 장충체육관, 목동 실내빙상장 등 5개 시설을 민간기업 및 단체 등에 위탁하여 운영하고 있음.

- 위탁기간은 3년이며, 매년 재계약을 체결하고 있음.

<표 3-6> 민간위탁 체육시설 현황

시 설 명		좌 석 수 (수용인원)	수탁자	위탁기간	위탁료 (연간,천원)
잠 실 운동장	야 구 장	30,265 (50,000)	(주)두산베어스, (주)LG스포츠	'00.1.1~'02.12.31	3,032,000
	제1수영장	4,000 (8,000)	서울시 수영연맹	'99.11.1~'02.10.31	183,000
	탁 구 장	- (100)	(사)한국여성 스포츠회	'99.11.1~'02.10.31	9,600
동대문 운동장	장충체육관	7,375 (9,000)	(주)테크포럼	'99.9.1~'02.8.31	72,770
목 동 운동장	실내빙상장	50,000 (7,000)	(재)한국동계 스포츠센터	'99.12.1~'02.11.30	467,000

자료: 서울특별시립체육시설관리사업소 내부자료

- 수탁기관은 일정액의 위탁료를 지불하고 운영권을 부여받으며, 시설 운영에서 발생한 수익금은 수탁기관에서 소유함.
- 서울시는 시설의 유지·관리 측면에서 중대한 유지보수 공사 등이 필요한 경우에만 책임을 지며, 그 외의 관리는 수탁기관이 담당함.

- 수탁자에 대하여는 「체육시설설치및운영에관한조례」에 의거하여 체육시설의 운영에 관한 보고를 하게 하거나, 소속 공무원으로 하여금 수탁자의 사무소 및 수탁운영하는 시설 등에 출입하여 장부, 서류, 기타 물건을 조사 또는 검사할 수 있음.
  - 서울특별시 체육시설관리사업소에서는 연 1회 정도 정기감독을 수행하고 있으며, 2000년도에는 정기검사와 함께, 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하였음.
  - 검사·평가 항목은 민간위탁 체육시설의 운영관리, 시설물 유지관리(안전관리), 법령·조례·위 수탁 계약의 준수여부, 지역시와의 비교평가 등을 포함함.
- <표 3-6>에 제시된 운동장 운영 및 시설관리까지 위탁한 5개 체육시설 이외에, 운동장의 일부 시설만 임대계약 형태로 민간에 이용권을 양도한 시설도 있음.
  - 임대중인 시설은 잠실종합운동장의 주차장관리, 실내골프연습장, 편익시설(식당, 매점) 등 3개 시설, 동대문운동장의 주차장관리 및 편익시설 운영, 목동운동장의 주차장관리, 그리고 뚝섬체육공원의 실외 간이골프장 운영 등임.
  - 임차인은 공개입찰을 통해 선정하고, 임대기간은 3년으로 매년 재계약을 체결하고 있음.
  - 임차인은 임대료를 관리사업소에 지불하고, 시설로부터 발생하는 모든 수익금은 임차인에게 귀속됨.

### 3) 시설이용 현황

- 시립체육시설은 체육경기, 문화행사, 기념행사, 공연 및 기타 행사의 용도로 이용되며 개인연습자에게도 개방되어 있음.
  - 시설을 이용하기 위해서는 체육시설관리사업소에 대관신청을 하고 허가서를 받아 이용함.
  - 행사를 개최하는 주체는 개인 또는 체육경기단체, 동호인단체, 직장 등으로 체육시설을 이용하고 있음.
  - 대관료는 시설에 따라 다양하며, 전일 사용료를 기준으로 잠실수영장이 1일 사용료 78만원, 올림픽주경기장이 23만원 등이며, 체조관은 2만원으로 가장 저렴함.
  - 개인연습자의 경우는 주로 축구회, 육상회 등 단체 또는 체육학원 등에서 신청하여 이용함. 개인연습사용료는 평일 2시간을 기준으로 보통 2~3천원 수준이며, 골프장 이용료가 1만 4천원으로 사용료가 가장 높음.
- 민간위탁 체육시설의 관람료는 수탁기관의 수입으로 간주되며, 직영시설의 경우 관람료와 이용료를 부과할 수 있음.
  - 시설을 대관하여 사용하는 자가 관람료를 부과하는 경우, 관람료의 일부를 사용료로 징수함. 체육행사, 공공행사, 문화예술행사 등에 대해서는 관람수입 총액의 1할, 프로경기 등을 포함한 일반행사의 경우는 관람수입 총액의 2.5할을 사용료로 징수함.
  - 관람권을 발행하지 않는 경우나 관람권이 해당되지 않는 기타 체육시설에 입장하는 경우 입장료가 200원이며, 13세이하 또는 65세 이상 노인은 100원임.

- 일부 체육시설에서는 생활체육교실을 운영하고 있음.
  - 잠실 제2수영장 옆 생활체육교실 운영관에서는 서울시 직영으로 검도, 배드민턴, 발레, 스포츠댄스, 에어로빅, 한국무용, 요가 등을 강의하며 월수강료는 1만 9천원~3만 4천원 수준임.
  - 각 운동장별로 시설을 운영중인 위탁 또는 임대주체가 생활체육교실을 운영하는 곳도 있음. 잠실수영장은 위탁운영 주체인 서울시 수영연맹에서 수영강습을 실시하며, 지하에서는 임대형태로 실내골프교실도 운영하고 있음.
  - 그 외에 잠실종합운동장 내 제2수영장을 스킨스쿠버 다이빙스쿨로 전환·개장 후 현재까지 스킨스쿠버 다이빙 전용 교육장으로 운영하고 있으며, 목동운동장 내 야구장 1층에서는 목동사격교실을 운영함.

<표 3-7> 시립체육시설 이용현황(1999)

	17개	수용인원	사용인원수				비용인원			
			계	체육경기	체육외행사	개인연습	계	체육경기	체육외행사	개인연습
잠실종합운동장	올림픽주경기장	100,000	125	18	59	48	879,668	368,267	507,739	3,662
	육상보조경기장	3,000								
	야구장	50,000	214	143	2	69	1,357,545	1,345,571	300	1,674
	실내체육관	20,000	615	229	44	342	397,242	234,483	135,095	27,664
	제1수영장	8,000	254	4	127	123	433,623	7,056	236,981	189,586
	제2수영장	1,000								
	탁구장	100								
	기타 : 생활체육교실 운영관, 실내골프장, 스킨스쿠버연습장									
동대문운동장	축구장	27,000	326	33	10	283	208,979	107,267	87,180	14,532
	야구장	35,000	215	129	3	83	120,160	115,104	277	4,779
	(씨름장)		10	8	2	-	325	195	130	-
	정구장	6,000	335	-	-	335	9,449	-	-	9,449
	(수영장)	휴관								
	장충체육관	9,000	202	97	47	58	110,257	46,308	62,479	1,473
	호창운동장	20,000	325	147	24	154	107,788	57,097	44,120	6,571
	호창정구장	1,000	338	24	-	314	52,354	2,600	-	49,754
목동운동장	주경기장	30,000	308	29	30	249	126,480	85,626	24,368	16,486
	야구장	20,000	168	158	-	10	33,706	33,349	-	357
	실내빙상장	7,000	365	14	2	365	152,879	-	-	152,879
뚝섬체육공원	골프장	6홀	326				92,073			
	테니스장	12면	244				21,206			
	승마훈련원, 일반체육시설(배드민턴장, 배구장, 농구장, 게이트볼장, 산책로), 성동구청관리 체육시설(축구장, 농구장, 배구장, 배드민턴장, 게이트볼장, 로울러스케이팅장)									

자료: 서울특별시립체육시설관리사업소 홈페이지, <http://stadium.seoul.kr>

## 2. 조사대상 및 조사방법

### 1) 조사대상

#### ○ 조사대상시설

- 시립체육시설 이용자들의 시설이용에 대한 종합만족도 및 운영형태별 편차를 분석하기 위하여 민간위탁 체육시설 및 직영 체육시설을 모두 조사대상으로 함.
- 민간위탁 시설은 5개의 위탁체육시설(잠실야구장, 잠실 제1수영장, 잠실탁구장, 장충체육관, 목동실내빙상장)을 모두 조사대상에 포함하며, 직영시설 가운데는 비교적 이용인원이 많은 주요 체육시설로 잠실 주경기장, 잠실 실내체육관, 동대문 축구장 및 야구장, 효창운동장(축구장), 목동 주경기장 등 6개 시설을 조사대상으로 포함함.
- 따라서 총 조사대상시설은 위탁시설 5개소와 직영시설 6개소 등 11개 체육시설임.

#### ○ 조사응답자

- 조사응답자는 조사대상시설의 이용 경험이 있는 자를 원칙으로 함.
- 시립체육시설의 이용자는 체육활동 참가자(생활체육교실 이용자 포함), 체육경기 관람자, 체육외 행사참가자 등 3개 집단으로 구분할 수 있음.
- 조사응답자는 이들 3개 집단을 모두 포함하되, 시설에 대한 정확한 평가를 위해 조사시점을 기준으로 조사대상 시설을 이용한 경험이 있는 자로 범위를 한정함.

## 2) 표본설계

- 표본규모는 약 2,000 표본 내외로 함.
  - 조사대상시설 1개당 200표본 내외씩 배분하여 총 11개 시설×200 표본  
= 2,200 표본으로 함.
  - 시설당 200 표본은 시설별 이용자 현황에 따라 체육활동 참가자, 체육경기  
관람자, 체육외 행사참가자로 할당함.
- 표본추출은 현지출구조사를 원칙으로 조사당일 무작위 추출함.

## 3) 조사방법

- 구조화된 조사표를 이용한 일대일 면접조사를 원칙으로 하여 시설별 출구조사를 실시함.

## 3. 평가항목 및 지표의 선정

### 1) 조사항목

- 시설 접근성에 대한 만족도
- 시설의 유지 및 관리에 대한 만족도
- 편의시설 및 부대시설에 대한 만족도
- 시설운영에 대한 만족도

## 2) 평가항목 및 평가지표

<표 3-8> 체육시설 평가항목 및 평가지표

평가항목	평가지표	실문항목
시설 접근성	진출입 용이성	체육시설에 진출입의 용이성(편리성)에 대하여 만족하십니까?
	시설내 이동공간의 편리성	계단이나 문, 복도 등의 이용 편리성이나 안전성에 대하여 만족하십니까?
	안내표지의 적정성	안내표지가 목적지를 찾기 편리하도록 설치되어 있는지에 대하여 만족하십니까?
	안내요원의 충분정도	운동시설에 배치된 안내요원수에 대하여 만족하십니까?
시설유지 및 관리	운동시설의 관리상태	운동시설(예 : 운동장 그라운드, 수영장 수질, 빙상장 빙질, 테니스 코트 등)이나 라커룸 등의 관리상태에 대하여 만족하십니까?
	기타시설의 관리상태	의자나 펜스, 전광판 등 편의시설의 관리상태에 대하여 만족하십니까?
	청소 및 위생상태	전반적인 청소 및 위생상태에 대하여 만족하십니까?
	냉·난방 상태	냉·난방상태에 대하여 만족하십니까?
	조명상태	조명의 밝기에 대하여 만족하십니까?
편의시설 및 부대시설	안전시설의 구비정도	비상구나 소화기 등 안전시설 및 설비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?
	화장실 이용편리성	화장실의 이용편리성 및 쾌적성에 대하여 만족하십니까?
	휴식공간의 충분성	휴게시설이나 매점 등 휴식공간이 충분히 제공되고 있는지에 대하여 만족하십니까?
	매점운영의 적정성	매점이나 자동판매기 등의 판매가격에 대하여 만족하십니까?
	식음료 위생상태	판매되는 식음료의 위생상태에 대하여 만족하십니까?
	주차시설의 편리성	주차공간의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?
운영	직원의 친절도	직원들의 친절도에 대하여 만족하십니까?
	이용시간의 적정성	이 체육시설의 이용시간에 대하여 만족하십니까?
	이용요금의 적정성	이용요금에 대하여 만족하십니까?
	매표방법의 편리성	입장권의 판매방식에 대하여 만족하십니까?
	정보접근성	이 체육시설에서 제공하는 프로그램이나 이용방법 등에 대한 정보제공에 대하여 만족하십니까?
	프로그램의 적정성	이 시설에서 제공하는 프로그램 내용에 대하여 만족하십니까?



시민만족도 설문지(시립체육시설 분야)

시립체육시설분야

서비스 만족도 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까 ?

본 조사는 서울시와 공동으로 기획· 실시되는 조사로 시립체육시설 이용자들의 만족도를 조사, 체육시설관리사업소의 시설관리 및 운영서비스 개선을 위한 자료로 활용하기 위한 것입니다.

보다 나은 체육시설서비스제공을 위하여 응답을 부탁드립니다, 귀하의 개인적인 사항은 통계처리 목적 외에 다른 목적으로 활용되지 않음을 약속드립니다.

2001년 월

## A. 시설접근성

▶ 이용하신 체육시설에 대하여 다음 각 사항에 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문A-1	체육시설에 진출입의 용이성(편리성)에 대하여 만족하십니까?				
문A-2	계단이나 문, 복도 등의 이용 편리성이나 안전성에 대하여 만족하십니까?				
문A-3	안내표지가 목적지를 찾기 편리하도록 설치되어 있는지에 대하여 만족하십니까?				
문A-4	운동시설에 배치된 안내요원수에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 체육시설의 접근성과 관련된 이상의 4가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## B. 시설의 유지 및 관리

▶ 이용하신 체육시설의 기본시설 및 설비의 유지·관리와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문 항					점수
문B-1	운동시설(예 : 운동장 그라운드, 수영장 수질, 빙상장 빙질, 테니스코트 등)이나 라커룸 등의 관리상태에 대하여 만족하십니까?				
문B-2	의자나 펜스, 전광판 등 편의시설의 관리상태에 대하여 만족하십니까?				
문B-3	전반적인 청소 및 위생상태에 대하여 만족하십니까?				
문B-4	냉·난방상태에 대하여 만족하십니까?				
문B-5	조명의 밝기에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 체육시설의 기본시설 및 설비의 유지·관리와 관련된 이상의 5가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

### C. 편의시설 및 부대시설

▶ 이용하신 체육시설의 부대시설 및 편의시설의 제공 및 관리와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5				
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문항					점수
문C-1	비상구나 소화기 등 안전시설 및 설비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?				
문C-2	화장실의 이용편리성 및 쾌적성에 대하여 만족하십니까?				
문C-3	휴게시설이나 매점 등 휴게공간이 충분히 제공되고 있는지에 대하여 만족하십니까?				
문C-4	매점이나 자동판매기 등의 판매가격에 대하여 만족하십니까?				
문C-5	판매되는 식음료의 위생상태에 대하여 만족하십니까?				
문C-6	주차공간의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 운동장 내 편의시설이나 부대시설과 관련된 이상의 6가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## D. 시설 운영

▶ 이용하신 체육시설의 운영과 관련하여 다음 각 사항에 대하여 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1 ————— 2 ————— 3 ————— 4 ————— 5				
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문항					점수
문D-1	직원들의 친절도에 대하여 만족하십니까?				
문D-2	이 체육시설의 이용시간에 대하여 만족하십니까?				
문D-3	이용요금에 대하여 만족하십니까?				
문D-4	입장권의 판매방식에 대하여 만족하십니까?				
문D-5	이 체육시설에서 제공하는 프로그램이나 이용방법 등에 대한 정보제공에 대하여 만족하십니까?				
문D-6	이 시설에서 제공하는 프로그램의 내용에 만족하십니까?				
[중요도] 이 시설의 운영과 관련하여 이상의 6가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

## E. 전반적인 서비스 수준 및 중요도

문E-1 이용하신 체육시설에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까?  
수, 우, 미, 양, 가로 평가하여 주십시오. ( )

수 ————— 우 ————— 미 ————— 양 ————— 가

[종합중요도] 귀하가 체육시설을 이용할 때 다음 중 어떤 점을 가장 중요하게 생각하십니까? ( )

- (1) 체육시설에의 접근용이성
- (2) 운동시설 등 시설의 유지·관리 상태
- (3) 편의시설 및 부대시설의 공급 및 관리상태
- (4) 이용시간이나 비용, 안내 등 운영방식

## F. 체육시설 이용실태

문      항	
문F-1	이용하신 체육시설은 무엇입니까? _____
문F-2	지난 1개월간 이 체육시설을 몇 번 이용하셨습니다? _____회
문F-3	이 체육시설의 이용목적은 무엇입니까? (        ) (1) 운동을 하기 위해(개인연습자) (2) 강습을 받음(생활체육교실) (3) 운동경기 관람 (4) 운동경기 이외의 행사 참석(문화행사, 공공행사 등)
문F-4	서울시내에 이용할 수 있는 체육시설이 충분하다고 생각하십니까? (        ) (1) 매우 부족                      (2) 약간 부족 (3) 대체로 충분                   (4) 매우 충분

## G. 일반 사항

문      항	
문G-1 성별은 무엇입니까?	(   )
(1) 여자	(2) 남자
<hr/>	
문G-2 연령은 만으로 어떻게 됩니까?	(   )
(1)10세 미만    (2)10세-14세    (3)15세-19세    (4)20-29세	
(5)30-39세    (6)40-49세    (7)50-59세    (8)60세 이상	
<hr/>	
문G-3 최종학력은 어떻게 됩니까?(졸업, 중퇴, 재학 포함)	(   )
(1) 초등학교 이하    (2) 중학교    (3) 고등학교	
(4) 전문대    (5) 대학교    (6) 대학원 이상	
<hr/>	
문G-4 현재 직업은 무엇입니까?	(   )
(1) 전문/관리직    (2) 일반사무직    (3) 판매/서비스직	
(4) 생산/기술/노무직    (5) 주부    (6) 학생	
(7) 무직    (8) 기타 (   )	
<hr/>	
문G-5 가구의 월평균소득은 총 얼마나 됩니까?	(   )
(1) 50만원 미만    (2) 50만원 이상 ~ 100만원 미만	
(3) 100만원 이상~150만원 미만    (4) 150만원 이상 ~ 200만원 미만	
(5) 200만원 이상~300만원 미만    (6) 300만원 이상	

■ 체육시설 전반의 개선을 위해서 좋은 의견이 있으시면 적어 주십시오.

## 제3절 청소년 수련시설

### 1. 청소년 수련시설 현황

#### 1) 시설현황

- 청소년 기본법에 의하면 청소년 수련시설은 생활권 수련시설, 자연권 수련시설, 유스호스텔 등으로 구분됨.
  - 생활권수련시설은 주로 일상생활권 안에서 수련활동을 실시하는 시설로서 청소년 수련원, 청소년 수련관, 청소년 수련실 등이 있으며, 자연권 수련시설은 주로 자연과 더불어 행하는 체험활동 위주의 수련활동을 실시하는 시설로서 청소년 수련마을, 청소년 수련의 집, 청소년 야영장 등이 있음.
  - 생활권 수련시설 가운데 청소년수련원은 실내 및 옥외 수련활동시설 및 설비를 갖춘 종합수련시설이며, 청소년 수련관은 실내활동 위주의 수련시설, 그리고 청소년 수련실은 간단한 수련활동을 실시하는 소규모 수련시설임.
- 서울시에 소재한 청소년 수련시설은 생활권 수련시설에 해당되며, 대부분 실내 활동 위주의 청소년 수련관 형태임.
  - 서울시내 시립청소년수련시설로는 시립청소년수련관 8개소가 있음.
  - 이외에 서울시는 최근 9개의 청소년 특화시설을 운영하고 있는데 이들 중 청소년 정보문화센터, 청소년 성문화센터, 청소년직업체험센터 등 3개 특화시설은 시설명은 다르나 기능상 청소년수련관과 유사한 시설로 간주할 수 있음.

- 구립시설로는 10개 구립 청소년회관 또는 청소년문화의 집이 있으며, 4개 시설이 신규 개관 예정임. 이들 구립청소년시설은 청소년 수련실을 개칭한 것임.

<표 3-9> 청소년시설 현황

구분	건립주체	시설명	건물규모(㎡)	이용정원	운영형태
청소년 수련관 (8개소)	시립	수서청소년수련관	6,381	2,000	민간위탁
		목동청소년수련관	6,202	1,000	
		문래청소년수련관	4,306	750	
		보라매청소년수련관	10,482	2,500	
		서울청소년수련관	6,897	1,200	
		노원청소년수련관	7,786	1,200	
		중랑청소년수련관	10,687	800	
		강북수련관(2월 개관예정)	5,542	1,050	
청소년 특화시설 (9개소)	시립	청소년정보문화센터	1,343	800	민간위탁
		청소년성문화센터	669	100	
		청소년직업체험센터	856	500	
		근로청소년복지관(광명시)	25,967	1,400	
		청소년종합상담실	230	40	
		구로청소년쉼터	538	30	
		신림청소년쉼터	496	20	
		청소년문화교류센터	1,064	250	
청소년자원봉사센터	326	-			
청소년 수련관 · 수련실 (10개소)	구립	강남청소년수련관	1,911	325	민간위탁
		강동청소년수련관	3,740	700	
		강서청소년수련관	1,607	400	
		관악청소년수련관	4,941	780	
		송파청소년수련관(개관예정)	-	-	
		사당청소년회관	918	300	
		연희청소년회관	845	300	
		월계청소년수련실	843	300	
		종로청소년수련실	789	200	
	성동청소년문화의집	1,382	500	구직영	



## 2) 관리 및 운영

- 시립청소년시설은 모두 민간위탁 운영되고 있으며, 구립도 일부 시설을 제외하고는 민간위탁 운영중임. 구립 청소년시설 가운데 종로구 및 서대문구 2개 시설은 구직영으로 운영중임.
  - 시립청소년시설은 「서울특별시청소년시설설치및운영에관한조례」에 따라 청소년 관련법인 또는 기타 법인에게 위탁운영되며, 수탁기관에 대해서는 「서울특별시청소년시설설치및운영에관한조례시행규칙」을 통해 조직구성 및 직원채용 등 시설운영의 세부사항을 규정하고 있음.
  - 구립청소년시설은 해당 자치구의 조례에 근거하여 민간위탁하며, 시설운영에 필요한 세부 운영규정을 시달하기도 함.
  - 시립시설은 위탁자 선정 및 관리·감독 기능을 서울시 체육청소년과에서 담당하고 있으며, 구립시설은 해당 자치구에서 위탁 및 관리·감독 업무를 담당하고 있음.
- 청소년 수련시설의 운영비는 수탁기관이 수익사업을 통해 자체 충당하거나 정부보조금이 지급되기도 함.
  - 시립청소년수련관 가운데 수영장이 있는 경우는 운영비를 지원하지 않고 자체수입으로 운영비 전액을 충당하고 있으며, 수영장이 없는 수련관은 시설규모 및 이용료 수입실적에 따라 50% 내외의 운영비를 시보조금으로 지원하고 있음.
  - 최근에 특화시설로 개관한 청소년 정보문화센터, 청소년 성문화센터, 청소년 직업체험센터도 자체 수익사업을 운영하고 있으나 수익 자체가 많지 않아 운영비의 90% 이상을 시보조금을 지원하고 있음.

- 구립 수련시설 중 민간위탁되는 시설은 인건비 및 시설보수비 정도를 자치구에서 지원하고, 운영비는 시설에서 수익사업을 통해 자체적으로 충당하고 있음.
- 구직영으로 운영되는 청소년 시설 가운데, 종로구는 별도 예산이 책정되지 않고 담당과 내 예산으로 통합하여 시설을 운영하고 있으며, 서대문구는 시설노후와 입지상의 문제로 인해 현재는 직원 2명을 파견하여 독서실 운영만 하고 있음.

### 3) 프로그램 및 이용자 현황

- 청소년 수련시설은 다양한 이름으로 운영되고 있지만, 사업내용은 대동소이함.
  - 주요사업 내용은 아래 표와 같이, 교육문화사업, 생활체육사업, 상담사업, 기타 특화사업 등으로 구성됨.
  - 최근에 특화시설로 개관한 3개 시설은 기존의 사업과는 차별되는 사업을 실시하고 있음. 청소년 정보문화센터는 인터넷 방송사업, 청소년 성문화센터는 성교육 및 홍보사업, 청소년 직업체험센터는 직접 체험을 통한 교육기능과 아르바이트를 겸할 수 있는 프로젝트식 직업교육 사업을 실시하고 있음.

<표 3-10> 청소년 수련시설 주요사업 내용

사업명	프로그램 내용
교육문화사업	문예발달, 논리탐구, 정서발달, 음악발달 훈련사업, 취미활동, 정보화사업, 컴퓨터교실, 동아리활동, 학교특별활동사업, 과학교실, 미술, 서예 등
생활체육사업	스포츠 진흥활동, 여가건강활동, 지역사회체육활동, 공개행사 등
상담사업	청소년상담사업, 심리검사사업, 사회성 향상교실, 자기표현훈련, 진로탐색 훈련, 인간관계훈련, 학교사회사업, 금연교실, 청소년 영화 무료상영, PC상담, 싸이코드라마 등
특화 및 기타사업	소극장 대관, 청소년 문화의 집, 일탈청소년 제자리 찾기, 출판홍보, 도서실 운영 등

- 청소년수련시설을 이용하는 청소년은 중고등학교 학생이 대부분이기 때문에 청소년들은 방과후 또는 주말, 공휴일 등에 주로 이용하고, 낮시간 동안에는 관내 학교와의 연계 프로그램을 제외하고는 일반 지역주민 대상 프로그램을 운영함.
  - 지역주민 프로그램은 주로 주부 등을 대상으로 수영장과 체력단련실 운영, 생활체육 및 취미교실 등이 운영되어 지역문화센터 역할을 함.
  - 이용자 구성은 시설에 따라 다양하나, 청소년과 일반 성인의 이용비율이 평균 55% 대 45% 정도로 구성되고 있음.
- 하루 평균 이용인원은 시설규모에 따라 다양하나 평균 1천여 명이 이용하고 있음. 특정 프로그램 이용자보다는 수영장, 독서실 등의 부대시설 이용자가 많음.
  - 운영비를 자체 충당해야 하기 때문에 일반 지역주민 대상 프로그램 뿐 아니라, 청소년 대상 프로그램도 유료로 운영됨. 단, 생활보호대상자 등에게는 이용료를 면제해주나, 대상자가 많지 않음.

- 시설의 효율적 이용이라는 측면에서 낮시간 동안의 지역문화센터 기능은 긍정적으로 평가할 수도 있으나, 일반인 대상 시설이용료 수입으로 시설운영비 상당부분을 충당하고 있어 청소년시설로서의 원래 목적사업을 충분히 실시할 수 없다는 것이 문제점으로 지적됨.

## 2. 조사대상 및 조사방법

### 1) 조사대상

- 조사대상시설은 <표 3-9>에 제시된 바와 같이 시립 청소년수련관(8개소), 시립 청소년 특화시설(3개소), 구립 청소년회관 및 문화의 집(10개소) 등 21개 청소년 시설을 조사대상으로 함.
- 조사응답자는 조사대상 청소년 수련시설의 이용자를 원칙으로 함.
  - 조사시점 현재 대상시설을 이용하는 자를 조사응답자로 함.
  - 청소년시설 이용자는 청소년집단과 일반주민 이용자로 구성됨. 조사대상시설이 청소년 시설이기는 하나, 이용자 규모면에서 일반주민 이용인구도 상당수를 차지하고 있기 때문에, 일반주민 이용자도 조사대상에 포함함.
  - 조사응답자는 독서실 이용자와 같이 1회성 단순 시설이용자는 배제하고, 정기적으로 시설에서 제공하는 프로그램에 참가하는 이용자로 한정함. 수영장이나 체력단련실 이용자도 정기적인 이용자를 조사대상으로 함.

## 2) 표본설계

- 표본규모는 약 2,000 표본 내외로 함.
  - 조사대상시설 1개당 100표본 내외씩 배분하여 총20개 시설×100 표본 = 2,000 표본으로 함.
  - 시설당 100표본은 각 시설별 청소년 이용자와 일반주민 이용자수 분포현황에 따라 표본을 할당함.
- 표본추출은 정기적인 이용자 명단을 기준으로 한 무작위추출을 원칙으로 하고, 상황에 따라 조사당일의 프로그램 이용자를 대상으로 무작위추출함.

## 3) 조사방법

- 구조화된 조사표를 이용한 일대일 면접조사를 원칙으로 하여, 시설별 출구조사를 실시함.

## 3. 평가항목 및 지표의 선정

### 1) 조사항목

- 시설 및 환경에 대한 만족도
- 직원 및 프로그램 담당자에 대한 만족도
- 프로그램 및 서비스 내용에 대한 만족도
- 운영 및 관리에 대한 만족도

## 2) 평가항목 및 평가지표

<표 3-11> 청소년수련시설 평가항목 및 지표

평가항목	평가지표	설문항목
시설 및 환경	공간배치 및 실내환경	건물내부의 공간배치나 실내환경(분위기나 내부인테리어 등)에 대하여 만족하십니까?
	편의시설 이용편리성	계단이나 화장실 등 편의시설의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?
	휴게시설 이용편리성	휴게실이나 매점 등 휴게시설의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?
	시설·장비의 구비정도	프로그램 운영에 필요한 시설 및 장비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?
	시설·장비의 관리상태	시설·설비 및 각종 장비의 관리상태에 대하여 만족하십니까?
	시설청결도	전반적인 건물내 청소상태에 대하여 만족하십니까?
	냉·난방시설 적정성	냉·난방상태에 대하여 만족하십니까?
직원 및 프로그램 담당자	담당인력의 충분성	참여하는 프로그램 인원에 비해 지도교사 등 배치된 담당인력수에 대하여 만족하십니까?
	직원의 친절도	직원이나 프로그램 담당자의 친절도에 대하여 만족하십니까?
	담당자의 적극성	참여하는 프로그램의 담당자(지도교사 등)가 귀하의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 적극성에 대하여 만족하십니까?
	담당자의 전문성	참여하는 프로그램의 담당자(지도교사 등)의 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술 등 전문성에 대하여 만족하십니까?
	담당자에 대한 심리적 접근성	참여하는 프로그램의 담당자(지도교사 등)에 대한 심리적 접근성(항상 편만한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지)에 대하여 만족하십니까?

프로그램 및 서비스 내용	프로그램의 교육수준	참여하는 프로그램 또는 강좌의 (교육)수준에 대하여 만족하십니까?
	필요한 장비· 교재의 이용정도	프로그램이나 강습에 필요한 시설·장비 및 교재의 활용정도에 대하여 만족하십니까?
	생활의 도움정도	이곳에서 제공하는 프로그램이나 강좌를 듣는 것이 일상생활에 도움이 되는 정도에 대하여 만족하십니까?
	프로그램의 질	참여하는 프로그램이나 서비스의 질에 대하여 만족하십니까?
	프로그램의 구성	이 시설에서 제공하는 프로그램의 구성에 대하여 만족하십니까(귀하가 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있습니까)?
	지역사회 참여노력	이 시설의 지역사회나 인근학교와의 연계·협력 노력정도(프로그램 제공이나 시설개방 등)에 대하여 만족하십니까?
운영 및 관리	안내 및 접수방법	안내 및 접수방법에 대하여 만족하십니까?
	이용시간의 적정성	이 시설의 이용시간(개방시간 등)에 대하여 만족하십니까?
	이용요금의 적정성	참여하는 프로그램이나 서비스의 질 대비 이용요금에 대하여 만족하십니까?
	홍보노력	이 시설의 이용방법이나 제공하는 프로그램 등에 대한 홍보방법이나 내용에 대하여 만족하십니까?
	이용자 의견 반영노력	이용자의 불만이나 건의사항의 반영정도에 대하여 만족하십니까?

시민만족도 설문지(청소년수련시설 분야)

청소년수련시설  
서비스 만족도 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까 ?

본 조사는 서울시와 공동으로 기획· 실시되는 조사로 청소년수련시설 이용자들의 만족도를 조사, 청소년수련시설 및 프로그램 서비스 개선을 위한 자료로 활용하기 위한 것입니다.

보다 나은 청소년수련시설서비스제공을 위하여 응답을 부탁드리며, 귀하의 개인적인 사항은 통계처리 목적 외에 다른 목적으로 활용되지 않음을 약속드립니다.

2001년 월



## A. 시설 및 환경

▶ 이용하고 계신 청소년시설과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문 항		점수
문A-1	건물 내부의 공간배치나 실내환경(분위기나 인테리어 등)에 대하여 만족하십니까?	
문A-2	계단이나 화장실 등 편의시설의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?	
문A-3	휴게실이나 매점 등 휴게시설의 이용편리성에 대하여 만족하십니까?	
문A-4	프로그램의 운영에 필요한 시설 및 장비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?	
문A-5	시설·설비 및 각종 장비의 관리상태에 대하여 만족하십니까?	
문A-6	전반적인 건물 내 청소상태에 대하여 만족하십니까?	
문A-7	냉·난방상태에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 시설 및 환경과 관련된 이상의 7가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## B. 직원 및 프로그램 담당자

▶ 이용하고 계신 청소년 시설의 직원 및 프로그램 담당자와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족
문      항					점수
문B-1	참여하는 프로그램 인원에 비해 지도교사 등 배치된 담당 인력수에 대하여 만족하십니까?				
문B-2	직원이나 프로그램 담당자의 친절도에 대하여 만족하십니까?				
문B-3	참여하는 프로그램의 담당자(지도교사 등)는 귀하의 욕구를 충족시키기 위해 노력하는 적극성에 대하여 만족하십니까?				
문B-4	참여하는 프로그램의 담당자(지도교사 등)의 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술 등 전문성에 대하여 만족하십니까?				
문B-5	참여하는 프로그램 담당자(지도교사 등)에 대한 심리적 접근성(항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지)에 대하여 만족하십니까?				
[중요도] 청소년 시설의 직원 및 프로그램 담당자와 관련된 이상의 5가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?					

### C. 프로그램 및 서비스

▶ 참여하고 있는 프로그램 또는 이용하는 서비스와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문항		점수
문C-1	참여 프로그램 또는 강좌의 (교육)수준에 대하여 만족하십니까?	
문C-2	프로그램이나 강습에 필요한 시설·장비 및 교재의 활용정도에 대하여 만족하십니까?	
문C-3	이 곳에서 제공하는 프로그램이나 강좌를 듣는 것이 일상생활에 도움이 되는 정도에 대하여 만족하십니까?	
문C-4	참여하는 프로그램이나 서비스의 질에 대하여 만족하십니까?	
문C-5	이 곳에는 제공하는 프로그램의 구성에 대하여 만족하십니까(귀하가 참여하고 싶은 프로그램이 많이 있습니까)?	
문C-6	이 시설은 지역사회나 인근학교와의 연계·협력 노력정도(프로그램 제공이나 시설개방 등)에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 청소년 시설의 프로그램이나 서비스와 관련된 이상의 6가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## D. 시설 운영 및 관리

▶ 이 청소년 시설의 운영과 관련하여 다음 각 사항에 대하여 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문항		점수
문D-1	안내 및 접수방법에 대하여 만족하십니까?	
문D-2	이 시설의 이용시간(개방시간 등)에 대하여 만족하십니까?	
문D-3	참여하는 프로그램이나 서비스의 질 대비 이용요금에 대하여 만족하십니까?	
문D-4	이 시설의 이용방법이나 제공하는 프로그램 등에 대한 홍보방법이나 내용에 대하여 만족하십니까?	
문D-5	이용자의 불만이나 건의사항 반영정도에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 청소년 시설의 운영과 관련된 이상의 5가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## E. 전반적인 서비스 수준 및 중요도

문E-1 이용하고 계신 청소년 시설에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까?  
수, 우, 미, 양, 가로 평가하여 주십시오. ( )

수	우	미	양	가
---	---	---	---	---

[종합중요도] 귀하가 청소년 시설을 이용할 때 다음 중 어떤 점을 가장 중요하게 생각하십니까? ( )

- (1) 시설 및 환경적 요인
- (2) 직원 및 프로그램 담당자의 친절도나 전문성
- (3) 서비스 및 프로그램의 내용 및 질
- (4) 이용시간이나 비용, 안내 등 운영방식

## F. 청소년 수련시설 이용실태

문		항
문F-1	이 시설은 언제부터 이용하기 시작했습니까?	___년 ___월
문F-2	현재 이 곳에서 정기적으로 참여하는 프로그램이나 서비스는 모두 몇가지입니까?	___개
문F-3	현재 참여하고 있는 프로그램을 적어 주십시오. 참여하는 프로그램이 2가지 이상인 경우에는 가장 열심히 참여하거나 가장 중요하다고 생각하는 프로그램 한가지만 선택해 주십시오.  (1) 동아리 활동                      (2) 취미/교양교육 (3) 생활체육교실                      (4) 상담 및 진로지도 (5) 도서실 등 시설이용                (6) 기타	(     )
문F-4	일주일에 평균 몇 번 이용하십니까?	___번
문F-5	앞으로 이 청소년 시설을 계속 이용할 생각입니까?  (1) 전혀 아니다                      (2) 대체로 아니다                      (3) 보통 (4) 대체로 그렇다                      (5) 매우 그렇다	(     )
문F-6	다른 사람들에게 이 시설을 이용하도록 추천하시겠습니까?  (1) 전혀 아니다                      (2) 대체로 아니다                      (3) 보통 (4) 대체로 그렇다                      (5) 매우 그렇다	(     )
문F-7	살고 계신 지역 주변에 이용할 수 있는 청소년 시설이 충분하다고 생각하십니까?  (1) 매우 부족                      (2) 약간 부족 (3) 대체로 충분                      (4) 매우 충분	(     )



## 제4절 보육시설

### 1. 보육시설 현황

#### 1) 시설현황

- 보육시설은 만 6세 미만의 취학 전 영유아를 보호·교육하는 시설로 국·공립 보육시설, 민간보육시설, 직장보육시설, 그리고 가정보육시설로 구분됨.
  - 국·공립보육시설은 국가 또는 지방자치단체가 설치·운영하는 시설로 영유아 11인 이상을 보육하여야 함. 국·공립보육시설은 민간 비영리법인에 위탁 운영되고 있음.
  - 민간보육시설은 국가 또는 지방자치단체 이외의 자가 설치·운영하는 시설로서 직장보육시설 또는 가정보육시설이 아닌 시설을 말함. 민간보육시설의 설립주체는 비영리법인, 단체, 개인이 될 수 있음.
  - 직장보육시설은 사업주가 사업장의 근로자를 위하여 설치·운영하는 시설로서, 영유아보육법에서 상시근로자 300인 이상인 사업장은 직장보육시설을 설치하도록 되어 있음.
  - 가정보육시설은 개인이 가정 또는 그에 준하는 곳에서 설치·운영하는 시설로 영유아 5인 이상 20인 이하를 보육하여야 하며, 놀이방이라고 함.
- 2000년 3/4분기 통계기준으로 서울시에는 총 4,076개의 보육시설이 있음.
  - 민간보육시설이 2,157개소로 가장 많으며, 국공립 보육시설은 527개소임.
  - 서울시 소재 국공립 보육시설은 모두 구립어린이집임.

<표 3-12> 보육시설 현황(2000년 3/4분기 기준)

구 분		설 립 주 체 별				
		계	국·공립	민 간	직 장	기 정
지 원 주 체 별	계	4,076	527	2,157	69	1,323
	정부지원	675	522	150	2	1
	지자체지원	277	4	234	1	38
	기타	3,124	1	1,773	66	1,284

자료: 서울특별시 보육정보센터

## 2) 관리 및 운영

- 구립 보육시설은 영유아보육법에 따라 개인, 단체, 법인 등에서 위탁받아 운영하고 있음.
  - 국공립(구립) 및 비영리법인에서 설립·운영하는 보육시설, 장애아·영아전담시설, 기타 비영리법인 부설로 개원한 보육시설에 대해서는 보육교사 인건비를 지원함.
  - 정부지원을 받지 못하는 민간보육시설에 대해서는 교재·교구비를 차등지원함.
  - 기타 영아 및 장애아 전담 보육시설의 신축, 국공립 및 비영리법인 설립 보육시설의 시설 개·보수비 및 장비비를 지원함.



○ 국비는 저소득아동의 보육료 지원사업과 보육시설 인건비 및 시설기능 보강비를 지원하며, 국비사업에 대하여도 시비 및 구비 등 지방비로 비용을 분담하고 있음.

- 서울시는 국비보조사업에 대한 비용분담 이외에 자체적인 시비보조사업으로 취사부, 간호사, 비상근교사 등의 인건비, 영아 및 장애아 전담시설 운영비, 방과후 교실 운영비 등의 사업을 지원하며, 사업비는 시비와 구비가 50 : 50으로 부담함.

<표 3-13> 보육시설 보조금 지원기준

구분		사업내용	사업비 부담기준			
			국비	시비	구비	자부담
국고 보조 사업	인건비 지원	원장 인건비	15	37.5	37.5	10
		보육교사 인건비	7.5	18.75	18.75	55
		추가영아반 보육교사 인건비	15	37.5	37.5	10
		장애아·영아전담시설 취사부	15	37.5	37.5	10
		야간보육 추가소요 교사 인건비	15	37.5	37.5	10
	보육료 지원	저소득층 아동 보육료	15	42.5	42.5	-
시설기능 보강비	교재교구비	15	32.5	32.5	20	
	시설기능보강비	40	30	30	-	
시비 보조 사업	인건비 지원	시간연장형 보육교사 인건비		50	50	
		보육교사 재교육비		50	50	
		출산휴가 증 대체인력 인건비		50	50	
		0세아 전담 간호사 인건비		50	50	
		0세아 전담교사 인건비		50	50	
		보육교사 중식비		50	50	
		소규모시설 취사부 인건비		50	50	
	보육료 지원	두자녀 보육아동 보육료		50	50	
		영아·장애아 간식비		50	50	
		법정 저소득층 아동보육료 차액		50	50	
	운영비	보육프로그램 보급비		50	50	
		방과후 교실 운영비		50	50	
		구립놀이방 운영비		50	50	
		영아·장애아반 운영비		50	50	
		기능보강 사업비		50	50	

자료 : 서울특별시 보육정보센터

- 보육료는 매년 시도지사가 결정하는 범위 내에서 결정하며, 저소득 가정 아동에게는 보육료를 전액 또는 일부 면제해주고 있음.
  - 2000년도 표준보육료는 국공립시설의 경우 2세 미만 18만 5천원/월, 2세 15만 1천원/월, 그리고 3세이상은 10만 4천원/월임. 민간 및 가정보육시설은 국공립시설에 비하여 보육단가가 더 높음.
  - 생활보호대상가구 아동, 아동복지시설에 수용중인 아동, 모자복지법에 의해 보호대상자로 선정된 편부모가정 아동은 보육료 전액을 면제해주며, 도시근로자 가구당 월평균 소득의 46.7% 이하 가정의 아동은 일부를 감면해줌.
  - 보육료 지원은 국비, 시비 및 구비로 지원되며, 지원대상 아동의 연령에 따라 지원액이 다름.

### 3) 이용현황

- 보육시설은 6세 미만의 모든 미취학 아동을 대상으로 하되, 요보호아동을 우선적으로 입소하도록 되어 있음.
  - 입소대상은 생활보호가정의 자녀, 장애아동, 기타 저소득층, 결손가정의 아동, 맞벌이 부부의 자녀 순으로 우선 입소하도록 하고 있음.
  - 국공립 보육시설과 비영리법인이 설치한 보육시설, 그리고 국가 또는 지방자치단체가 설치·운영에 필요한 비용을 보조하는 보육시설은 생활보호대상자와 기타 저소득층 자녀를 우선적으로 입소시켜야 함.
  - 직장보육시설의 경우 사업장 근로자의 자녀를 우선적으로 입소시켜야 함.

○ 2000년 3/4분기 기준, 총 130,952명의 아동이 보육시설을 이용하고 있음.

- 연령별로는 2세 미만 아동 14,703명, 2세 아동 24,041명, 3세 이상 아동 92,208명임.

<표 3-14> 보육시설 이용아동 현황

구분	계	설립주체별				
		국공립	민간	직장	가정	
아동 연령 별	계	130,952	44,831	71,655	1,863	12,603
	2세미만	14,703	4,398	7,598	189	2,518
	2세	24,041	7,470	13,397	313	2,861
	3세이상	92,208	32,963	50,660	1,361	7,224

자료 : 서울특별시 보육정보센터

○ 보육시간은 종일제 운영을 원칙으로 하며, 통상적으로 근로시간(오전 9시~저녁 6시)를 고려하여 아침 7:30부터 저녁 7:30까지 1일 12시간을 운영함.

- 보육시간은 보호자와 시설의 장(長)이 협의하여 결정할 수 있으며, 기준시간을 초과한 초과보육도 가능함.

- 시설의 장(長)은 보호자와 협의하여 여름과 겨울에 방학을 실시할 수 있음.

○ 보육사업의 내용은 단순 탁아에서 교육사업으로 확대되었으며, 영유아보육법에서는 보육시설의 보육내용을 교육, 영양, 건강, 안전, 부모에 대한 서비스, 지역사회와의 교류사업 등 6개 영역으로 제시하고 있음.

## 2. 조사대상 및 조사방법

### 1) 조사대상

#### ○ 조사대상시설

- 보육시설에 대한 시민만족도 조사는 서울시내 모든 보육시설이 조사대상 모집단이 됨. 그러나 서울시내 보육시설이 총 4,076개소로 조사방법상 모든 보육시설을 조사하는 것은 어려움이 있음.
- 따라서 이번 조사에서는 보육시설의 아동정원을 기준으로 가장 대형인 아동정원 172명 이상의 보육시설 41개소를 조사대상으로 한정함.

#### ○ 조사응답자

- 조사대상 보육시설을 현재 이용하고 있는 아동의 부모를 조사응답자로 함.

<표 3-15> 아동정원별 보육시설 현황

설립 주체	규모 계	아 동 정 원								
		5~19	20~30	31~39	40~65	66~91	92~ 117	118~ 144	144~ 171	172 이상
계	4,076	1,196	1,112	754	434	318	141	72	35	41
국공립	527	1	22	17	137	178	78	49	22	23
민 간	2,157	35	859	724	288	138	62	21	13	17
직 장	69	19	23	12	9	2	1	2	0	1
가 정	1,323	1,114	208	1	0	0	0	0	0	0

자료 : 서울특별시 보육정보센터

## 2) 표본설계

- 표본규모는 조사대상 시설 1개당 50표본으로 41개 시설×50 표본 = 2,050 표본으로 함.
- 표본은 조사대상 보육시설을 이용하는 아동명단으로부터 무작위 추출함.

## 3) 조사방법

- 구조화된 설문지를 이용한 일대일 면접조사를 실시함.

## 3. 평가항목 및 지표의 선정

### 1) 조사항목

- 시설 및 환경에 대한 만족도
- 안전 및 건강관리에 대한 만족도
- 보육교사에 대한 만족도
- 보육프로그램에 대한 만족도
- 보육시설 운영 및 관리에 대한 만족도

## 2) 평가항목 및 평가지표

<표 3-16> 보육시설 평가항목 및 평가지표

평가항목	평 가지 표	실 문 항 목
시 설 및 환 경	공간배치 및 실내환경	건물내부의 공간배치나 실내환경(분위기나 내부 인테리어 등)에 대하여 만족하십니까?
	놀이시설이나 운동장의 충분성	놀이시설이나 놀이공간의 공급수준에 대하여 만족하십니까?
	편의시설의 이용편리성	계단이나 문, 화장실 등의 편의시설은 아동들이 이용하기 편리하게 되어 있어 만족하십니까?
	시설의 관리상태	놀이기구나 장난감 등의 관리상태에 대하여 만족하십니까?
	냉·난방시설 적정성	냉·난방 상태에 대하여 만족하십니까?
안 전 및 건강관리	시설의 안정성	계단이나 놀이시설 등의 아동의 안전에 대비한 시설(예 : 난간이나 모래바닥 등)의 구비정도에 대하여 만족하십니까?
	안전설비 구비정도	비상구, 소화기, 비상약 등 비상시에 대비한 안전설비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?
	시설의 청결도	전반적으로 건물 내 청소상태에 대하여 만족하십니까?
	급식 및 설비의 위생상태	급식설비(주방, 식기 등)의 위생상태에 대하여 만족하십니까?
	급식 식단의 적정성	제공되는 식사 및 간식의 내용에 대하여 만족하십니까?
보육교사	보육교사의 충분성	아동수 대비 교사의 수에 대하여 만족하십니까?
	교사의 친절성	보육교사의 아동 및 학부모에 대한 친절성에 대하여 만족하십니까?
	교사의 이해정도	보육교사가 아동을 이해하는 정도에 대하여 만족하십니까?
	교사의 적극성	보육교사는 아동 및 학부모의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 적극성에 대하여 만족하십니까?
	교사의 전문성	보육교사는 보육사업에 대한 전문지식 및 기술 등 전문성에 대하여 만족하십니까?

보육 프로그램	프로그램의 구성	보육 프로그램 구성에 대하여 만족하십니까?
	프로그램 시간배분	각 프로그램의 시간배분에 대하여 만족하십니까?
	프로그램의 수준	아동들의 수준에 비교하여 제공되는 프로그램의 (교육)수준에 대하여 만족하십니까?
	시설장비의 이용정도	각 프로그램에 필요한 시설·장비 및 교재의 활용정도에 대하여 만족하십니까?
	부모대상 프로그램	부모대상 프로그램의 공급상태에 대하여 만족하십니까?
	프로그램의 질	전반적으로 이 보육시설의 프로그램 질에 대하여 만족하십니까?
운영 및 관리	안내 및 접수방법	안내 및 접수방법에 대해 만족하십니까?
	보육시간의 적정성	보육시설의 운영시간에 대하여 만족하십니까?
	보육료의 적정성	보육내용과 비교하여 보육료 수준에 대하여 만족하십니까?
	셔틀버스 운행 만족도	셔틀버스 운행에 대하여 만족하십니까?
	안내 및 홍보노력	학부모에게 보육시설의 운영에 대하여 안내하고 홍보하는 수준에 대하여 만족하십니까?
	의견반영 노력정도	아동이나 학부모의 불만이나 건의사항 등의 반영정도에 대하여 만족하십니까?

시민만족도 설문지(보육시설 분야)

보육시설  
서비스 만족도 조사 설문지

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까 ?

본 조사는 서울시와 공동으로 기획· 실시되는 조사로 보육시설  
이용자들의 만족도를 조사, 보육시설의 보육서비스 개선을 위한  
자료로 활용하기 위한 것입니다.

보다 나은 보육서비스제공을 위하여 응답을 부탁드립니다, 귀하의  
개인적인 사항은 통계처리 목적 외에 다른 목적으로 활용되지 않  
음을 약속드립니다.

2001년 월



## A. 시설 및 환경

▶ 이용하고 계신 보육시설과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문 항		점수
문A-1	건물 내부의 공간배치나 실내환경(분위기나 인테리어 등)의 편안함이나 안정감에 대하여 만족하십니까?	
문A-2	놀이시설이나 놀이공간의 공급수준에 대하여 만족하십니까?	
문A-3	계단이나 문, 화장실 등 편의시설은 아동들이 이용하기 편리하게 되어 있어 만족하십니까?	
문A-4	놀이기구나 장난감 등의 관리상태에 대하여 만족하십니까?	
문A-5	냉·난방 상태에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 시설 및 환경과 관련된 이상의 5가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## B. 안전 및 건강관리

▶ 이용하고 계신 보육시설에서 아동의 안전 및 건강관리와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문항		점수
문B-1	계단이나 놀이시설 등의 아동의 안전에 대비한 시설(예 : 난간이나 모래바닥 등)의 구비정도에 대하여 만족하십니까?	
문B-2	비상구, 소화기, 비상약 등 비상시에 대비한 안전설비의 구비정도에 대하여 만족하십니까?	
문B-3	전반적으로 건물 내 청소상태에 대하여 만족하십니까?	
문B-4	급식설비(주방, 식기 등)의 위생상태에 대하여 만족하십니까?	
문B-5	제공되는 식사 및 간식의 내용에 대하여 만족하십니까?	
[중요도] 아동들의 안전 및 건강관리와 관련된 이상의 5가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?		

### C. 보육교사

▶ 이용하고 계신 보육시설의 교사와 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문항		점수
문C-1	아동수 대비 교사의 수에 대하여 만족하십니까?	
문C-2	보육교사의 아동 및 학부모에 대한 친절성에 대하여 만족하십니까?	
문C-3	보육교사가 아동을 이해하는 정도에 대하여 만족하십니까?	
문C-4	보육교사가 아동 및 학부모의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 적극성에 대하여 만족하십니까?	
문C-5	보육교사의 보육사업에 대한 전문지식과 기술 등 전문성에 대하여 만족하십니까?	
[중요도] 보육교사와 관련된 이상의 5가지 질문 중에서 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?		

## D. 보육 프로그램

▶ 이용하는 보육시설의 프로그램과 관련하여 다음 각 사항에 대해 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

	문항	점수
문D-1	보육 프로그램의 구성에 대하여 만족하십니까?	
문D-2	각 프로그램의 시간배분에 대하여 만족하십니까?	
문D-3	아동들의 수준에 비교하여 제공되는 프로그램의 (교육)수준에 대하여 만족하십니까?	
문D-4	각 프로그램에 필요한 시설·장비 및 교재의 활용정도에 대하여 만족하십니까?	
문D-5	부모 대상 프로그램의 공급실태에 대하여 만족하십니까?	
문D-6	전반적으로 이 보육시설의 프로그램 질에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 이용하는 보육시설의 보육 프로그램과 관련된 이상의 6가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## E. 시설 운영 및 관리

▶ 이 보육시설의 운영과 관련하여 다음 각 사항에 대하여 어느 정도 만족하고 있는지 응답해 주십시오.

보기	1	2	3	4	5
	매우 불만	불만족	보통	만족	매우 만족

문 항		점수
문E-1	이 시설을 이용할 때 안내 및 접수방법에 대해 만족하십니까?	
문E-2	보육시설의 운영시간에 대하여 만족하십니까?	
문E-3	보육내용과 비교하여 보육료 수준에 대하여 만족하십니까?	
문E-4	셔틀버스 운행에 대하여 만족하십니까?	
문E-5	학부모에게 보육시설의 운영에 대하여 안내하고 홍보하는 수준에 대하여 만족하십니까?	
문E-6	아동이나 학부모의 불만이나 건의사항 등의 반영정도에 대하여 만족하십니까?	

[중요도] 보육시설의 운영과 관련된 이상의 6가지 질문 가운데 어느 것이 가장 중요하다고 생각하십니까?

## F. 전반적인 서비스 수준 및 중요도

<p>문F-1 이용하고 계신 보육시설에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까? 수, 우, 미, 양, 가로 평가하여 주십시오. ( )</p> <p style="text-align: center;"> <span style="margin-right: 100px;">수</span> <span style="margin-right: 100px;">우</span> <span style="margin-right: 100px;">미</span> <span style="margin-right: 100px;">양</span> <span style="margin-right: 100px;">가</span> </p>
<p>[종합중요도] 귀하가 보육시설을 이용할 때 다음 중 어떤 점을 가장 중요하게 생각하십니까? ( )</p> <p>(1) 시설 및 환경적 요인                  (2) 아동의 안전 및 건강관리                  (3) 보육교사의 친절도나 전문성                  (4) 보육 프로그램의 내용 및 질                  (5) 이용시간이나 비용, 안내 등 운영방식</p>

## G. 보육시설 이용실태

문	항
문G-1	이 시설은 언제부터 이용하기 시작했습니까? <span style="float: right;">___ 년 ___ 월</span>
문G-2	보육시설을 이용하는 아동의 연령은 어떻게 됩니까? (1) 2세 미만    (2) 2세    (3) 3세이상
문G-3	앞으로 이 보육시설을 계속 이용할 생각입니까? ( ) (1) 전혀 아니다    (2) 대체로 아니다    (3) 보통 (4) 대체로 그렇다    (5) 매우 그렇다
문G-4	다른 사람들에게 이 보육시설을 이용하도록 추천하시겠습니까? ( ) (1) 전혀 아니다    (2) 대체로 아니다    (3) 보통 (4) 대체로 그렇다    (5) 매우 그렇다
문G-5	살고 계신 지역 주변에 이용할 만한 보육시설이 충분하다고 생각하십니까? ( ) (1) 매우 부족    (2) 약간 부족 (3) 대체로 충분    (4) 매우 충분



## 참 고 문 헌



## ■ 참고문헌 ■

### 1. 단행본

- 김광주·서원석, 「행정에 관한 국민과 공무원 의식비교」, 한국행정연구원, 1993.
- 김홍식, 「지방행정에서의 정책평가기능 활성화 방안」, 한국지방행정연구원, 1991.
- 박중훈·김판석, 「행정서비스 종합대책의 구상(I) : 공공기관의 고객만족도 평가지표 개발」, 한국행정연구원, 1996.
- 박중훈·이남국, 「행정서비스 종합대책의 구상(II) : 행정서비스에 대한 고객만족도 평가」, 한국행정연구원, 1998.
- 서울시립대학교 산업경영연구소, 「1999년도 서울특별시 농수산물공사 시민만족도 조사 최종결과보고서」, 1999. 12.
- 서울시정개발연구원, 「사회복지관 프로그램 평가 및 운영개선방안」 1998.
- 서울특별시 농수산물공사, 「통계자료집」, 2000.
- 서울특별시 농수산물도매시장관리공사, 「'95 경영실적보고서」, 1996. 3.
- 서울특별시 투자기관 경영평가단, 「1997년도 서울특별시 투자기관운영실적평가 중간보고서」, 1998.
- 서울특별시, 「에너지 행정 실제」, 1999.
- \_\_\_\_\_, 「사회복지시설 운영 개선방안」 1999.
- 송광태, 「시립체육시설 운영의 민간활력 도입방안」, 서울시정개발연구원, 1997.
- 신경희, 「서울시 청소년 중·장기 정책연구」, 서울시정개발연구원, 2000.
- 윤병식·정우진·이현송·연하청·한성덕·박주현, 「한국인의 삶의 질: 현황과 정책과제」, 한국보건사회연구원, 1996.
- 윤상근·구자룡·최천규, 「고객만족도 조사방법 실무지침서」, 한국능률협회, 1996.
- 이달곤 외, 「민원1회방문 처리제의 평가 및 발전방안」, 한국지방행정연구원, 1993.
- 이승중, 「지방정부의 공공서비스 배분」, 한국지방행정연구원, 1992.
- 이재성 외, 「지방정부의 업적평가 지표 연구」, 한국지방행정연구원, 1988.

- 이혁주 외, 「도매시장 비전 2000」, 서울특별시 농수산물 도매시장 관리공사, 1995.
- 조병탁, 「고객만족 향상을 위한 생산성 측정 연구: 지방 공공행정서비스를 중심으로」, 한국생산성본부, 1996.
- 진재구, 「정부생산성의 개념체계와 측정지표」, 한국행정연구원, 1997.
- 최병대 외, 「시민평가제 도입방안 연구」, 서울시정개발연구원, 1999.
  
- City of Philadelphia, *Mayor's Report on City Service*, 1998.
- City of Portland, *Service Efforts and Accomplishments 1996- 97 : Seventh. Annual Report on City Government Performance*.
- Hatry, Harry P., John E. Marcotte, Therese van Houten and Carol H. Weiss, *Customer Surveys for Agency Managers : What Managers Need to Know, Washington D. C. : The Urban Institute*, 1998.
- Healthy City Toronto, *A Strategy for Developing Healthy City Indicators*, Toronto : Healthy City Toronto, 1994.
- London Research Center, *Performance Indicators in London Boroughs 1993/1994*.
- NPR, *Serving the American Public : Best Practices in Performance Measurement*, 1997.
- \_\_\_\_\_, *Putting Customers First 97: Standards for Serving the American People*, 1997.

## 2. 논 문

- 강동식, “삶의 질과 지역개발정책에 관한 연구: 제주도민의 QOL지표와 공공정책의 연계분석,” 경남대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1991.
- 권경득, “지방행정서비스 제공 실태와 평가,” 「지방행정정보」 통권 제 64호, 1998.
- 권오철, “지방행정에서의 TQM제도 도입,” 「지방행정정보」 통권 제 52호.
- \_\_\_\_\_, “미국 지방정부의 TQM 도입,” 「지방행정정보」 통권 제 62호, 1997.
- 권호혁, “우리나라 도시 삶의 지표,” 「지방행정정보」 통권 제 47호, 1995.
- 김병국, “도시생활환경지표와 측정에 관한 연구,” 건국대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1989.
- \_\_\_\_\_, “시민평가제의 기능과 도입방안,” 「21세기를 여는 민선 2기 지방자치의 역할과 임무: 서울시정개발연구원 개원 6주년기념·시도연구원협의회 공동세미나」, 서울시정개발연구원, 1998, pp. 3-20.
- 김영기, “공공서비스에 대한 수혜자 평가의 결정요인 : 교육서비스를 중심으로,” 부산대학교 행정학 박사학위논문, 1991.
- 김 인, “공공서비스 배분의 결정요인과 형평성에 관한 연구,” 서울대 행정학 박사학위논문, 1986.
- 김일태, “공공서비스 전달체제 평가모형 정립에 관한 연구: 서비스 전달성과의 측정과 분석을 중심으로,” 서울대학교 행정학 박사학위논문, 1992.
- 김태일·서주현, “행정학 분야에서 설문조사를 이용한 연구의 방법론적 문제점 분석,” 「한국행정학보」 제 32권 제 3호(1998), pp. 199-215.
- 노화준, “성과지표의 개발과 프로그램의 평가조사설계,” 「행정논총」 제 1호, 1980, pp. 164-85.
- 박병식, “주관적 행정평가에 관한 연구: 주관적 삶의 질을 중심으로,” 「한국행정학보」 제 22권 제 2호, 1988.
- 박세정, “고객지향적 행정을 구현하기 위한 미국의 지방정부 개혁,” 「지방행정정보」 통권 제 62호, 1997.

- 안영훈, “미국지방자치단체의 서비스 전달실태,” 「지방행정정보」 통권 제 62호, 1997.
- 양병이, “환경지표를 활용한 도시환경실태분석에 관한 연구,” 「환경논총」 제 8권, 1981.
- 이선우, “지방행정에 대한 시민평가제 도입의 방안에 관한 연구 : 도입형태와 방법론을 중심으로”, 정책학의 정체성 : 한국적 정책학과 미래의 정책학, 1999년도 동계학술대회 발표논문집, 1999, pp. 65-80.
- 최병대 외2인, “지방자치단체의 시민평가제도 도입 : 방법, 절차 및 쟁점을 중심으로”, 정책학의 정체성 : 한국적 정책학과 미래의 정책학, 1999년도 동계학술대회 발표논문집, 1999, pp. 81-113.
- \_\_\_\_\_, “지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구”, 「한국지방자치학회보」, 제12권 제1호, 2000.3, pp .29-50.
- 하재구, “서울시민의 삶의 질의 실태와 시정부의 공공정책의 발전방향에 관한 연구,” 한양대학교 대학원 행정학 박사학위논문, 1986.
- 현오석, “삶의 질 측정에 관한 연구,” 「행정논총」 제 14권, 1974, pp. 326-343.

### 3. 기타 참고자료(이하 인터넷 홈페이지에서 검색)

- 가락시장 홈페이지 (<http://www.garak.co.kr>)
- 서울시 보육정보센터 홈페이지 (<http://children.metro.seoul.kr>)
- 서울특별시립체육시설 관리사업소 홈페이지 (<http://stadium.seoul.kr>)
- 미국연방정부 Government Performance and Result Act(1993).
- \_\_\_\_\_, Executive Order 12862: Setting Customer Service Standards(1993).
- 영국정부, The Six Standards for Central Government.
- 청소년기본법
- 영유아보육법

시정연 2000-PR-20

## 시민평가 3단계 연구(2000년)

---

發行人 권원용

發行日 2000년 12월 31일

發行處 서울市政開發研究院

100-250 서울특별시 중구 예장동 산 4-5

전화번호 : 726-1130 FAX : 726-1245

---

本 出版物의 板權은 서울市政開發研究院에 속합니다.