



# 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 데이케어센터와 서울형 노인의료복지시설의 운영 및 서비스 품질 관리를 위해 이용자 어르신(보호자) 대상 만족도 조사가 필요함

### 2) 조사목적

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

<b>01</b> 서비스 품질평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 서울형 좋은돌봄인증시설 모니터링</li> <li>- 서울형 좋은돌봄인증시설의 서비스 환경 및 시설경영 평가</li> <li>- 서울형 좋은돌봄인증시설의 제공 케어서비스 평가</li> </ul>
<b>02</b> 만족도 측정	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이용자 만족도 수준 평가</li> <li>- 시설·환경, 급식(식단), 송영서비스/의료재활서비스, 직원응대 등 세부 요소별 만족도</li> <li>- 서비스에 대한 전반적 만족도 및 불만족 이유 파악</li> </ul>
<b>03</b> 사업 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 서울형 좋은돌봄인증시설 인증사업 개선방안</li> <li>- 각 기관별 종합 평가 및 개선 필요요소 발굴</li> </ul>

## 2. 조사방법

### 1) 조사설계

- 이용자만족도 조사는 서울형 데이케어센터 181개소와 노인의료복지시설 46개소를 이용하는 어르신의 보호자를 대상으로 전화조사로 진행하였음
- 각 센터별 이용 어르신의 보호자 리스트는 서울시복지재단을 통해 제공받아 무작위 추출하였음

**<표1-1> 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)

### 2) 면접원 교육

- 조사의 비표본오차를 최소화하기 위한 면접원을 대상으로 1단계 이론교육, 2단계 실무교육, 3단계 보안교육을 실시하였음

**<표1-2> 면접원 교육**

1단계 이론교육	2단계 실무교육	3단계 보안교육
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 조사의 목적관 중요성 교육</li> <li>▶ 조사 설문내용 및 흐름 이해</li> <li>▶ 질문 및 응답 방식 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 실사원칙 및 실사과정에서 발생하는 어려움과 대처 방안</li> <li>▶ 전화조사 시연 및 Test</li> <li>▶ Role-Playing Interview                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 면접원 2인1조로 연습</li> </ul> </li> <li>▶ 면접과정 모니터, Editing을 통한 문제점 Feedback</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 조사 보안 서약서 작성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성실한 조사수행 주의 환기</li> </ul> </li> <li>▶ 계약 및 기타 수행 시 유의사항 위반 시 불이익 관리지침 전달</li> </ul>



### 3) 검증

- 5단계 검증시스템을 통해 과업수행 단계별 발생 가능한 오류를 최소화 하고, 객관적이고 타당한 자료 제공을 통해 신뢰성 확보

<표1-3> 검증 시스템

구분		내용
1단계	면접원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 검증가이드에 따른 면접원 자체 확인 실시</li> <li>▶ 어려움이 높은 면접원에 대해 패널리 적용</li> </ul>
2단계	검증팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 면접원별 무작위 전화 통화내용 감청을 통한 검증</li> <li>▶ 진행상 문제점 발생 시 해당 면접원에 통보, 재교육 실시</li> </ul>
3단계	실사감독원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 회수 설문지 전량 검증</li> <li>▶ 이상 발생 설문지의 해당 조사원 배제 후 진행</li> </ul>
4단계	에디팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 에디팅을 통한 Logic 오류 및 코딩 및 편칭 과정을 통한 Logic 오류 검증</li> <li>▶ 이상 발견 시 원인규명 후 재확인 또는 재조사 실시</li> </ul>
5단계	분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전산분석을 통한 시스템적 Logic 오류 검증</li> <li>▶ 1차 통계표를 통한 최종 점검</li> </ul>

### 4) 자료처리 및 분석

- 수집된 자료는 Editing – Coding – Punching - Cleaning 과정을 거쳐 데이터 파일을 산출
- 산출된 데이터 파일은 통계패키지 SPSS 22.0 for Windows를 이용하여 통계 처리하였음

### 3. 조사내용

○ 이용자만족도 조사 항목은 다음과 같음

<표1-4> 주요 조사내용

구분	질문문항	보기항목
이용현황	이용 방법 및 절차 안내, 계약 정보 안내	①이용방법 및 절차안내만 받음 ②계약정보만 받음 ③둘 다 받음 ④둘 다 안받음
	프로그램 일정표, 식단표, 가정통신문 제공	①하나만 받음 ②두 가지만 받음 ③세 가지 모두 받음 ④전부 안받음
	제공 가족프로그램 참여 경험	①참여한 적 있음    ②참여한 적 없음
	(참여자만)참여 프로그램	①가족간담회 ②가족캠프 ③가족자조모임 ④기념일 행사(생신, 명절 등) ⑤기타
	직원들의 어르신에 대한 특성 파악	①매우 그렇다 ②그렇다 ③보통이다 ④그렇지 않다 ⑤전혀 그렇지 않다
효과성	이용 후 어르신 건강 호전	①감정(기분) ②신체기능 ③인지기능(치매증상 등) ④가족관계 ⑤기타
	센터/시설 이용이 가족의 생활의 도움	①여가시간확보 ②사회활동가능(경제활동포함) ③자녀양육시간확보 ④기타
일반현황	시설 이용기간	①1년 미만 ②1년 이상(        년)
	서울형 데이케어센터/노인의료복지시설 인지 경로	①지인추천                    ②인터넷검색 ③서울시                      ④동사무소 ⑤건강보험공단            ⑥기타
	현 이용 데이케어센터/노인의료복지시설 선택 이유	①서울형 인증 ②지인 추천 ③지리적 접근성 ④프로그램 ⑤야간이용 ⑥기타
	(데이케어센터만) 오후 6시 이후 야간시간 서비스 이용여부	①예    ②아니오
	어르신과의 관계	①배우자                      ②아들 ③딸                            ④며느리 ⑤사위                        ⑥기타
	응답자 연령	①20대                        ②30대 ③40대                        ④50대 ⑤60대                        ⑥70대 ⑧80대 이상



<표1-5> 만족도 측정 지표

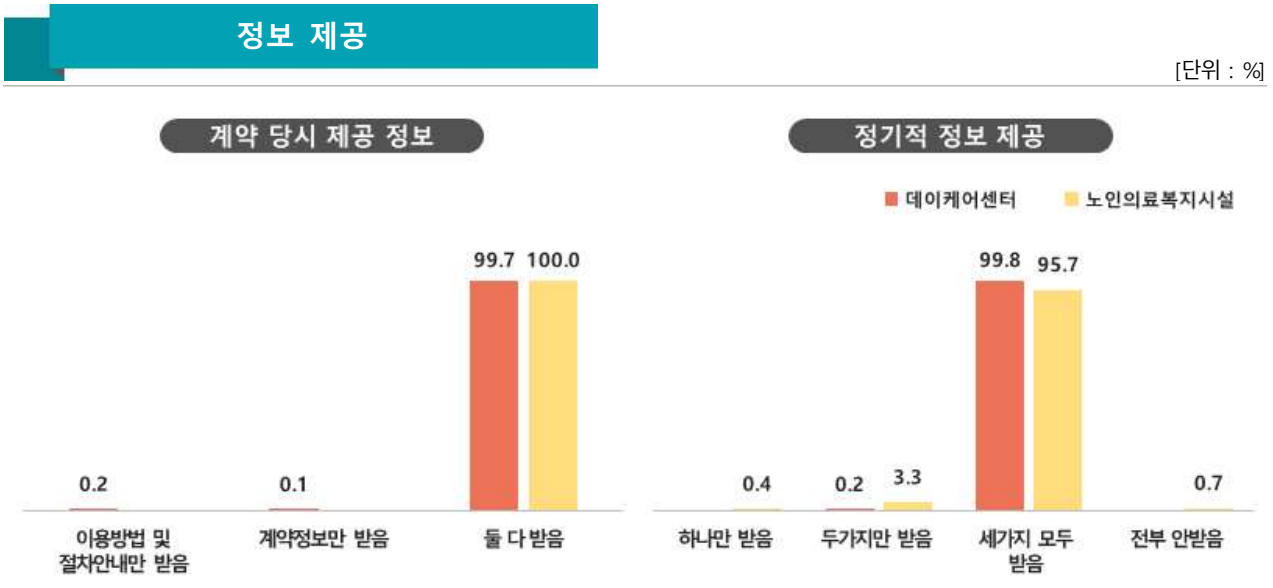
구분	질문문항	보기항목
만족도	데이케어센터/노인의료복지시설 시설·환경에 대한 만족도	리커트(Likert) 5점 척도 ①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족
	데이케어센터/노인의료복지시설 급식·식단 만족도	
	데이케어센터/노인의료복지시설 송영서비스/의료재활서비스 만족도	
	데이케어센터/노인의료복지시설 직원의 신속한 응대 만족도	
	데이케어센터/노인의료복지시설에 대한 전반적 만족도	
	(불만족 응답자만) 불만족 이유	

## 제2장 조사결과

### 1. 이용자만족도 조사 종합 결과

#### 1) 응답자 특성

- 계약 당시 이용 방법 및 절차 안내, 계약정보와 관련해 데이케어센터 이용자 보호자의 경우 99.7%, 노인의료복지시설 이용자 보호자의 경우 100.0%가 세부내용을 모두 들었다고 응답함
- 또한, 데이케어센터와 노인의료복지시설로부터 프로그램 일정표, 식단표, 가정통신문 세 가지 모두 월 1회 이상 받았다는 응답이 각 각 99.8%, 95.7%로 나타남



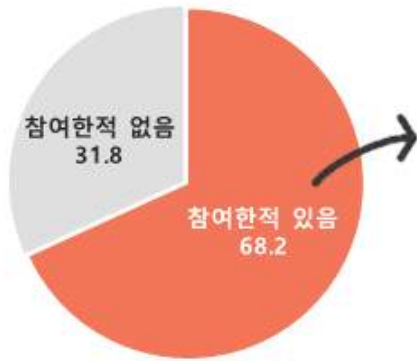
- 최근 1년 내 데이케어센터에서 제공하는 가족프로그램에 참여한 응답자는 68.2%이며, 그 중 참여한 프로그램으로 '가족간담회'(83.9%)가 가장 많았음
- 노인의료복지시설에서 제공하는 가족프로그램에 참여한 응답자는 72.8%로 약 10명 중 7명에 해당하며, 참여 프로그램으로는 '가족간담회'(72.6%), '기념일 행사'(63.7%) 순으로 높게 나타남



가족프로그램 참여 경험

[단위 : %]

데이케어센터



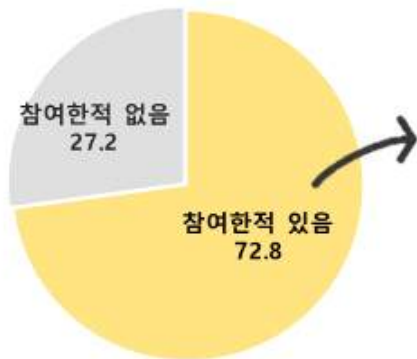
<표2-1-1> 참여 프로그램(데이케어센터)

프로그램명	비중
가족간담회	83.9
기념일 행사(생신, 명절 등)	32.4
가족나들이	25.3
가족자조모임	11.4
기타	2.9

\*BASE: 참여경험자(n=735명), 복수응답

\*\*기타: 참관수업, 연말모임, 운영위원회 등

노인의료복지시설



<표2-1-2> 참여 프로그램(노인의료복지시설)

프로그램명	비중
가족간담회	72.6
기념일 행사(생신, 명절 등)	63.7
가족나들이	20.9
가족자조모임	13.9
기타	2.5

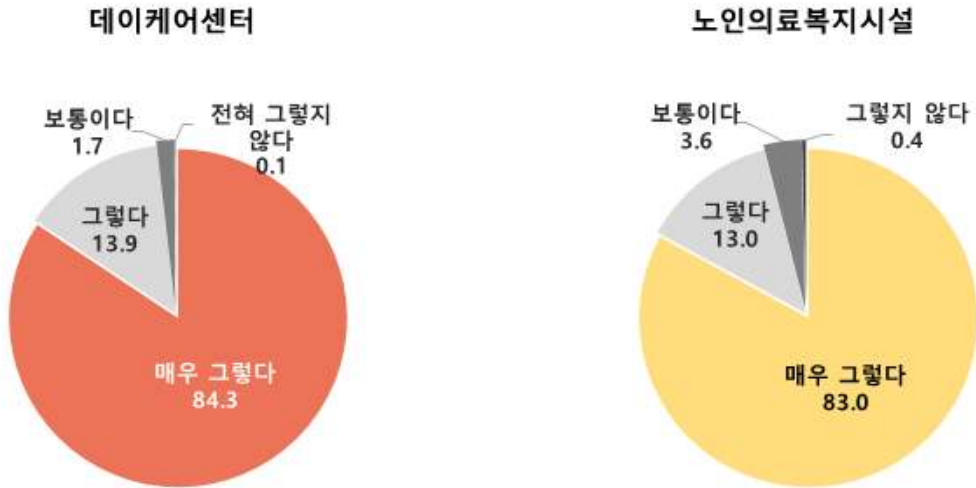
\*BASE: 참여경험자(n=201명), 복수응답

\*\*기타: 봉사활동, 그림그리기, 음악회 등

- 직원들의 어르신 개인특성 이해정도에 대해 데이케어센터 이용자 보호자는 84.3%, 노인의료복지시설 이용자 보호자는 83.0%가 '매우 그렇다'라고 응답하여 10명 중 약 8명이 직원이 어르신의 개인특성을 잘 알고 있다고 응답함

**직원들의 어르신 개인특성 이해정도**

[단위 : %]



- 어르신의 시설 이용 기간에 대해, 데이케어센터는 '1년 미만' 이용이 24.1%로 가장 많았으나, 전반적으로 이용 기간별 큰 차이가 없음. 반면, 노인의료복지시설은 '4년 이상' 이용자가 43.8%로 절반에 가까움
- 데이케어센터 야간서비스는 53.1%가 이용 중인 것으로 나타남

**시설 이용**

[단위 : %]







- 현재 이용중인 센터별 인지 경로에 대해서는 데이케어센터와 노인의료복지시설 모두 '지인추천'이 가장 많았고, 이어서 '인터넷 검색', '건강보험공단' 순으로 동일하게 이어짐

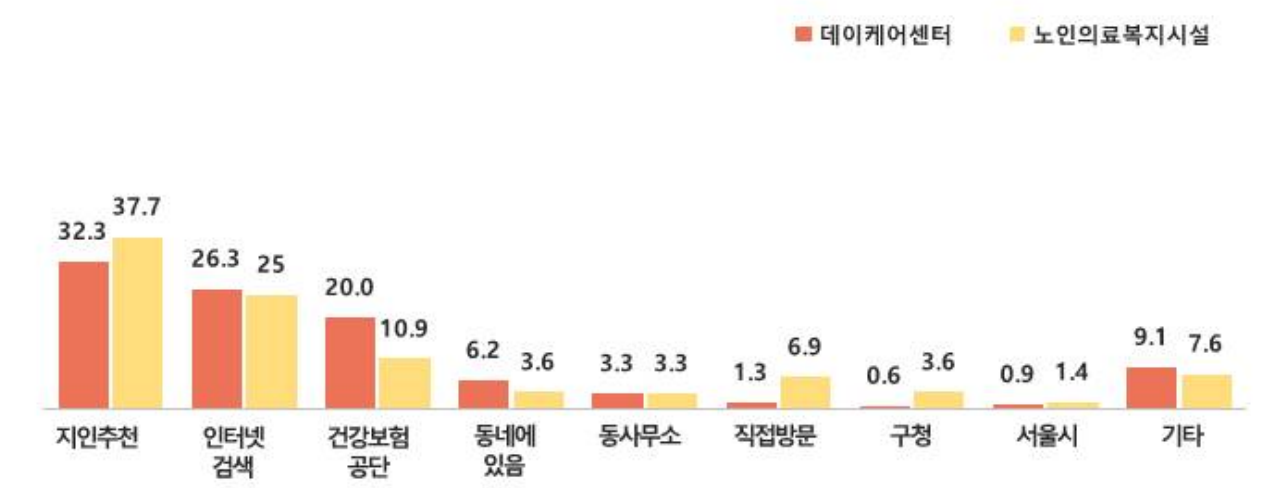
<표2-3> 현재 이용 시설 인지 경로

(단위:%)

구분	전체	이용 유형별	
		데이케어센터	노인의료복지시설
(사례수)	(1,373)	(1,097)	(276)
지인추천	33.4	32.3	37.7
인터넷 검색	26.1	26.3	25.0
건강보험공단	18.1	20.0	10.9
동네에 있음	5.7	6.2	3.6
동사무소	3.3	3.3	3.3
직접 방문	2.4	1.3	6.9
구청	1.2	0.6	3.6
서울시	1.0	0.9	1.4
기타	8.8	9.1	7.6

현재 이용 시설 인지 경로

[단위 : %]



- 현 데이케어센터, 노인의료복지시설을 선택한 이유는 '지리적 접근성'이라는 응답이 각각 73.3%, 65.9%로 가장 많았고, 그 다음으로 '서울형 인증', '프로그램', '지인추천' 순으로 나타남

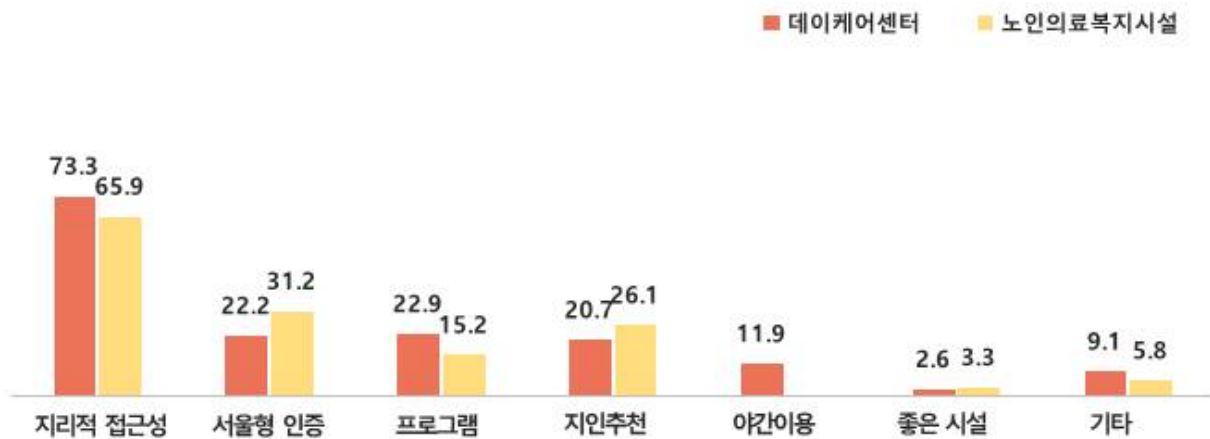
<표2-4> 현재 이용 시설 선택 이유

(단위:%,복수응답)

구분	전체	이용 유형별	
		데이케어센터	노인의료복지시설
(사례수)	(1373)	(1097)	(276)
지리적 접근성	71.8	73.3	65.9
서울형 인증	24.0	22.2	31.2
프로그램	21.3	22.9	15.2
지인추천	21.8	20.7	26.1
야간이용	9.5	11.9	-
좋은 시설	2.8	2.6	3.3
기타	8.4	9.1	5.8

현재 이용 시설 선택 이유

[단위 : %]

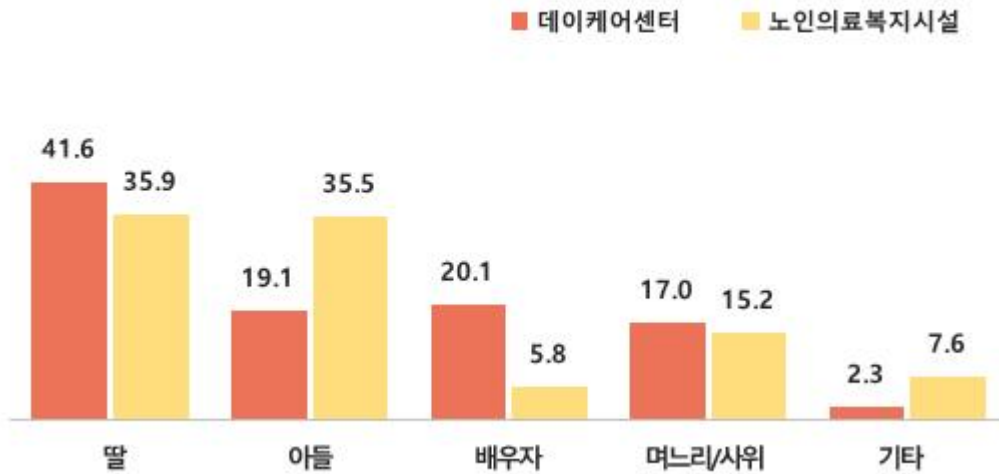




- 어르신과의 관계에서 데이케어센터 이용자 보호자의 경우 41.6%가 딸이었고, 배우자 20.1%, 아들 19.1%인, 며느리/사위 17.0% 순으로 나타남
- 노인의료복지시설 이용자 보호자의 경우 딸 35.9%, 아들 35.5%로 높게 나타남

어르신과의 관계

[단위 : %]



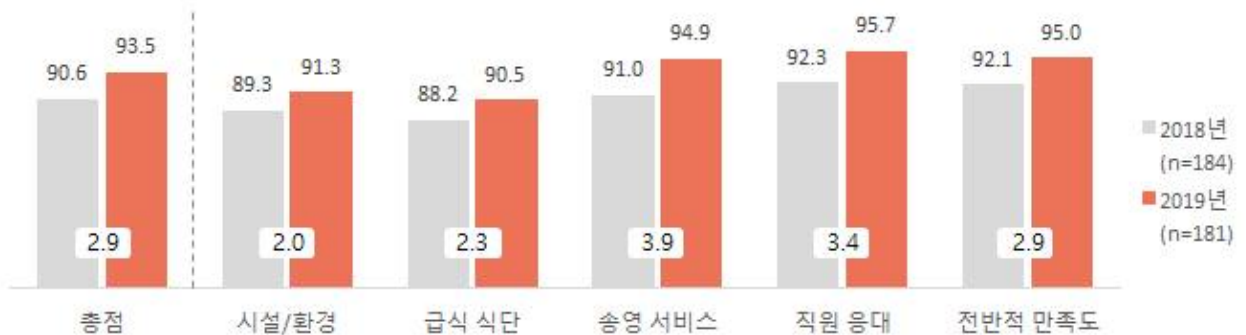
2) 이용자만족도 평가<sup>1)</sup>

- 데이케어센터 181개 기관의 이용자만족도 수준은 93.5점으로 전년 대비 2.9점 상승하였음
- 세부 요소별 데이케어센터는 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
- 올해 첫 시행된 노인의료복지시설 46개 기관의 이용자만족도 수준은 91.7점임
- 세부 요소별 노인의료복지시설은 시설 및 환경(94.2점), 직원 응대(93.3점), 급식 식단 및 의료재활서비스(89.0점) 순으로 높게 평가됨

이용자 만족도 점수

[단위 : 점, 100점 만점]

데이케어센터 전체



노인의료복지시설 전체



1) 데이케어센터, 노인의료복지시설 기관별 결과에서 전년대비 비교는 '18년~'16년 데이터를 활용함



- 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
- 노인의료복지시설 또한 4년 이상 이용한 응답자의 만족도 점수가 92.5점으로 가장 높았으며, 2년 미만 응답자는 90.0점으로 가장 낮음
- 응답자 유형별 만족도 점수는 유의성 검정에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 며느리/사위의 만족도가 95.5점으로 높았고, 딸은 89.4점으로 가장 낮은 만족도를 보임

**세부 집단별 이용자만족도 점수**

[단위 : 점, 100점 만점]

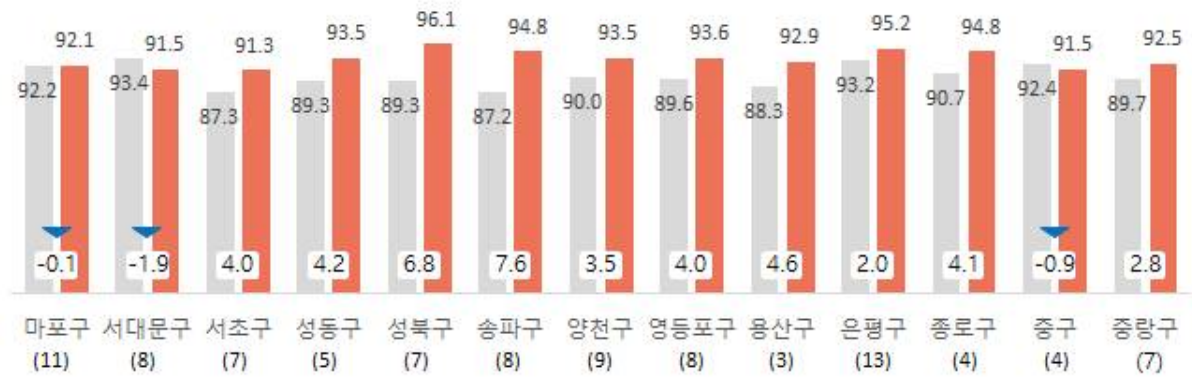
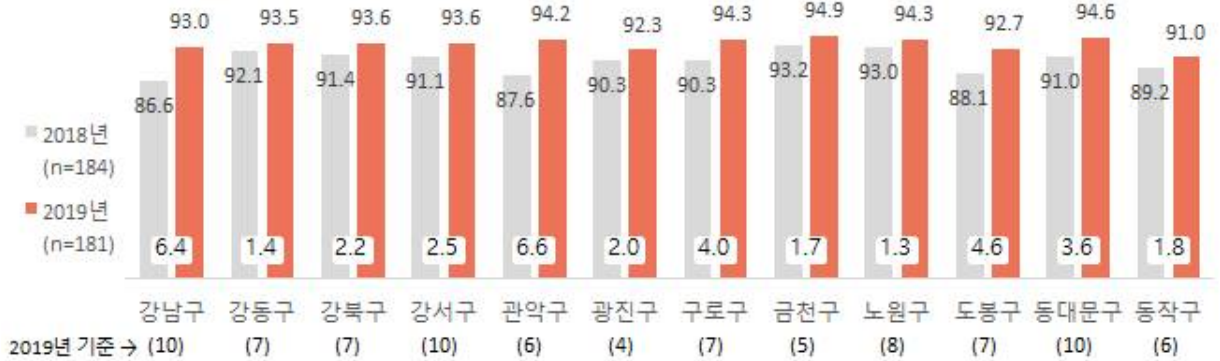


- 데이케어센터 지역별 이용자만족도 점수는 전년 대비 대부분 상승하였으며, 특히 송파구(+7.6점), 성북구(+6.8점), 관악구(+6.6점)의 상승폭이 큼
- 지역별로는 성북구가 96.1점으로 가장 높은 점수를 보였으며, 다음으로 은평구(95.2점), 금천구(94.9점), 종로구(94.8점) 순으로 이어짐

### 지역별 이용자만족도 점수

[단위 : 점, 100점 만점]

데이케어센터 지역별 점수



\* 노인의료복지시설은 조사대상 기관이 46개소로 적어 지역별 분석에서 제외함



### 3) 효과성 평가

- 데이케어센터와 노인의료복지시설 모두 이용 후 어르신의 '감정(기분)' 개선 효과가 가장 크게 나타났으며, 이어서 신체기능, 인지기능이 호전된 것으로 나타남

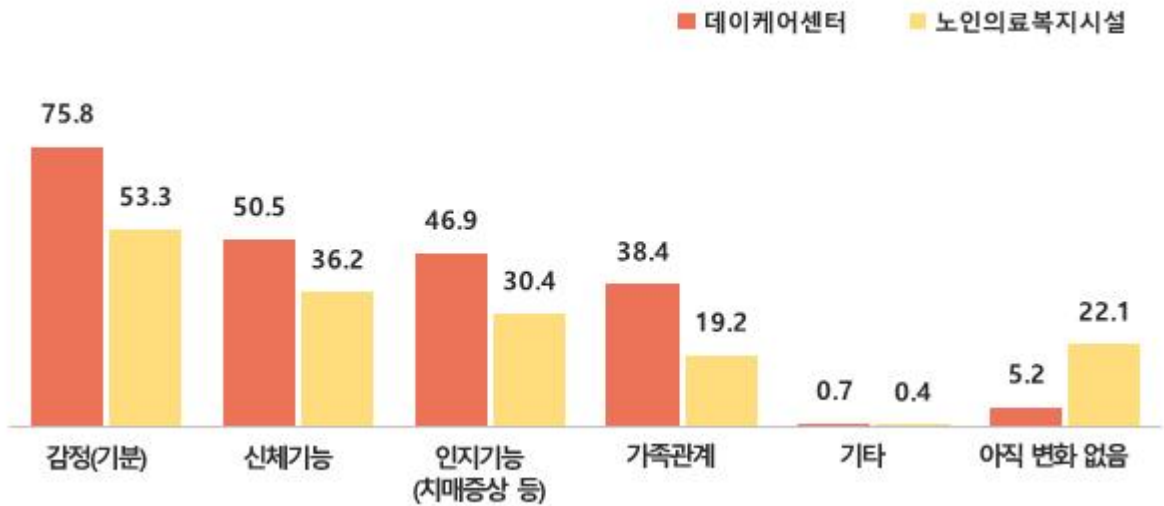
<표2-5> 유형별 이용후 어르신의 건강 호전효과

(단위:%, 복수응답)

구분	전체	이용 유형별	
		데이케어센터	노인의료복지시설
(사례수)	(1,373)	(1,097)	(276)
감정(기분)	71.2	75.8	53.3
신체기능	47.6	50.5	36.2
인지기능(치매증상 등)	43.6	46.9	30.4
가족관계	34.5	38.4	19.2
기타	0.7	0.7	0.4
변화 없음	8.6	5.2	22.1

### 어르신의 건강 호전효과

[단위 : %, 복수응답]



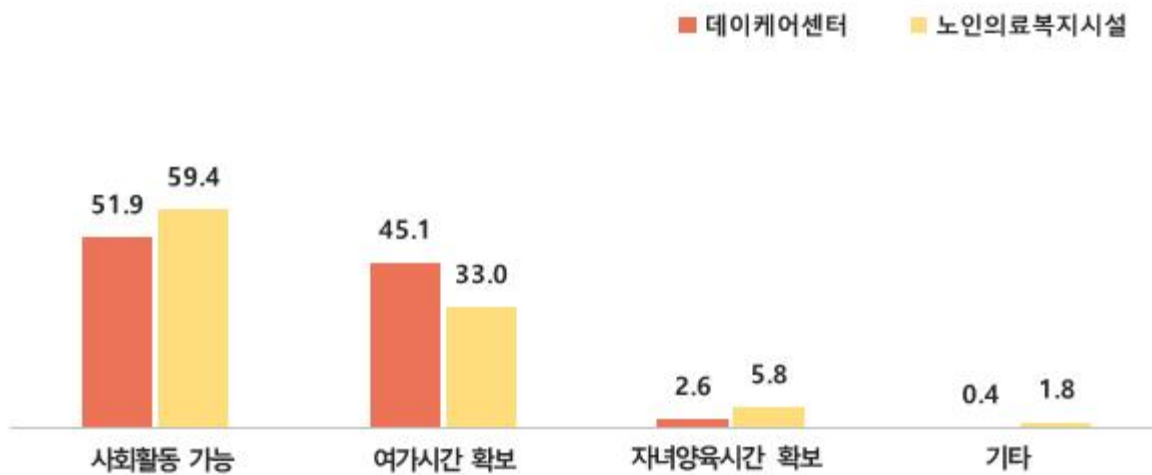
<표2-6> 유형별 이용후 가족 생활의 도움효과

(단위:%)

구분	전체	이용 유형별	
		데이케어센터	노인의료복지시설
(사례수)	(1,373)	(1,097)	(276)
사회활동 가능(경제활동 포함)	53.4	51.9	59.4
여가시간 확보	42.7	45.1	33.0
자녀양육시간 확보	3.3	2.6	5.8
기타	0.7	0.4	1.8

가족 생활의 도움효과

[단위 : %]



- 데이케어센터와 노인의료복지시설 이용 후 가족들의 생활에 가장 큰 도움이 된 부분은 사회활동기능으로 절반 이상이 응답하였으며, 이어서 여가시간 확보에도 도움이 되었음





<표2-8> 데이케어센터 불만족 및 개선사항

구분	불만족 및 개선사항
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 단기보호시설(단기숙박시설)이 많았으면 함</li> <li>- 쉬는 공간에 침대나 소파가 많았으면 함</li> <li>- 운동 공간/휴게공간/화장실 등이 넓었으면 함</li> <li>- 목욕시설/산책 공간 등이 잘 갖추어져 있었으면 함</li> <li>- 높은 곳에 위치해 있어서 운전이 힘들</li> <li>- 휴지/물티슈 구비가 잘 되었으면 함</li> <li>- 외상인 경우 휠체어로 외출이 가능했으면 함</li> </ul>
급식 식단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 음식의 질, 양, 맛, 개선 필요</li> <li>- 어르신 연령에 맞는 식단, 부드러운 음식</li> <li>- 급식 시간 조정 필요</li> <li>- 급식 시간 준수</li> </ul>
송영 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 오전 일찍 셔틀 운행 희망</li> <li>- 운행 시간 준수 및 시간 조정, 운행 시간 확대</li> <li>- 큰 차량으로 운행 필요</li> <li>- 귀가장소를 보호자의 직장으로 요청 시 응대 필요</li> <li>- 차량 내 안전벨트 점검</li> </ul>
직원응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령자 어르신의 휴식을 우선적으로 봐주었으면 함</li> <li>- 보호자의 문의사항 적극 응대 필요</li> <li>- 손/발톱, 미용에 신경써주었으면 함</li> <li>- 남자 직원 증원 필요</li> <li>- 책임자를 두고 요구사항을 전달하기 수월했으면 함</li> <li>- 시설 이용에 대한 안내 필요</li> </ul>

&lt;표2-9&gt; 노인의료복지시설 불만족 이유

구분	불만족 및 개선사항
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안마장비가 잘 갖추어졌으면 함</li> <li>- 냄새가 나지 않았으면 좋겠음</li> <li>- 절전 필요</li> <li>- CCTV 설치 희망</li> <li>- 노후된 시설 개선 필요</li> <li>- 휠체어 탈 공간 부족</li> <li>- TV 위치를 병실에 있는 모두가 볼 수 있도록 변경</li> <li>- 물리치료실 필요</li> </ul>
급식 식단	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 음식의 질, 양, 맛, 개선 필요</li> <li>- 어르신 연령에 맞는 식단 개선</li> <li>- 간식의 질 개선</li> <li>- 식대 본인부담금이 적었으면 함</li> </ul>
의료재활 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의료기관이 근처에 있으면 좋겠음</li> <li>- 약품 구비가 잘 되어있으면 함</li> <li>- 안마 서비스 확대</li> <li>- 재활치료에 중점을 둔 관리 필요</li> <li>- 개별 진료서비스 필요</li> <li>- 의사 방문 횟수를 늘렸으면 함</li> </ul>
직원응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 요양보호사들 인력 증원 희망</li> <li>- 약제팀 직원의 친절한 응대 희망</li> <li>- 직원 복장 통일</li> <li>- 수시로 기저귀 확인 희망</li> <li>- 옷을 제대로 입었는지 확인</li> <li>- 개인 특성에 맞는 응대</li> </ul>