

2021

서울형 좋은돌봄시설 이용자 만족도 조사

보고서 | 2021. 06.



이용자를 위하여

그래프·도표·교차분석표 내의 숫자는 소수점 이하 둘째 자리에서 반올림되었으므로 세부항목의 합이 합계와 일치하지 않을 수도 있음

제1장 조사개요	1
1. 조사배경 및 목적	3
1) 조사배경	3
2) 조사목적	3
2. 조사방법	4
3. 조사내용	6
제2장 조사결과	9
1. 이용자만족도 조사 종합 결과	11
1) 전체 이용자 만족도 점수	11
2) 특성별 이용자 만족도 점수	12
3) 자치구별 이용자 만족도 점수	13
2. 기관 이용 관련 의견	14
1) 기관 정보 제공	14
2) 직원들의 어르신 개인특성 이해정도	14
3. 효과성 평가	15
1) 어르신 건강 호전 효과	15
2) 가족생활의 도움 효과	15
4. 응답자 일반사항	16
1) 기관 이용 기간 및 서비스 이용 여부	16
2) 시설 인지 경로	16
3) 시설 선택 이유	17
4) 어르신과의 관계	18
부록. 설문지	21

제1장

조사 개요



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 수행, 서비스 품질 수준을 파악함으로써 서울시 어르신 돌봄 정책 실천의 근거자료로 활용.

목적 1 만족도 측정

- 이용자 만족도 수준 평가
 - 시설 및 환경, 급식 식단, 송영서비스/의료재활서비스, 감염병 예방 및 대응, 직원 응대 등 세부 요소별 만족도
- 서비스에 대한 전반적 만족도 및 불만족 이유 파악

목적 2 사업 개선방안

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

2. 조사방법

1) 조사설계

- 이용자만족도 조사는 서울형 좋은돌봄 인증이 유효한 서울형 데이케어센터 187개소와 노인의료복지시설 52개소를 이용하는 어르신의 보호자를 대상으로 전화조사로 진행하였음.
- 각 기관별 이용 어르신의 보호자 명단은 서울시복지재단의 협조를 통해 개인정보 제공 동의에 득한 조사 대상자를 제공받아 무작위 추출하였음.

<표1-1> 조사설계

구분	내용
대상기관	2021년 현재 서울형 인증 유효 데이케어센터 187개소, 노인의료복지시설 52개소
조사대상	조사 대상기관 이용 어르신의 보호자
지역	서울, 수도권
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 전화조사
표본수	총 1,434명(각 기관당 6명 : 데이 1,122명, 노인 312명)
표본추출	각 기관별로 제공받은 리스트 총 3,394명 중 무작위 추출
조사기간	2021년 4월 5일(월) ~ 2021년 5월 4일(화)

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

3) 검증

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

〈표1-3〉 검증 시스템

구분		내용
1단계	면접원	▶ 검증가이드에 따른 면접원 자체 확인 실시 ▶ 에러율이 높은 면접원에 대해 패널티 적용
2단계	검증팀	▶ 면접원별 무작위 전화 통화내용 감청을 통한 검증 ▶ 진행상 문제점 발생 시 해당 면접원에 통보, 재교육 실시
3단계	실사감독원	▶ 회수 설문지 전량 검증 ▶ 이상 발생 설문지의 해당 조사원 배제 후 진행
4단계	에디팅	▶ 에디팅을 통한 Logic 오류 및 코딩 및 펀칭 과정을 통한 Logic 오류 검증 ▶ 이상 발견 시 원인규명 후 재확인 또는 재조사 실시
5단계	분석	▶ 전산분석을 통한 시스템적 Logic 오류 검증 ▶ 1차 통계표를 통한 최종 점검

4) 자료처리 및 분석

- 수집된 자료는 Editing - Coding - Punching - Cleaning 과정을 거쳐 데이터 파일을 산출.
- 산출된 데이터 파일은 통계패키지 SPSS 23.0 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
	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
	기관 이용이 가족의 생활의 도움	①여가시간확보 ②사회활동가능(경제활동포함) ③자녀양육시간확보 ④기타
일반현황	시설 이용기간	①1년 미만 ②1년 이상(년)
	서울형 데이케어센터/노인의료복지시설 인지 경로	①지인 추천 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	질문 문항	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 감염병 예방 및 대응 만족도	
	데이케어센터/노인의료복지시설 직원의 신속한 응대 만족도	
	데이케어센터/노인의료복지시설에 대한 전반적 만족도	
	(불만족 응답자만) 불만족 이유	주관식

제2장

조사 결과

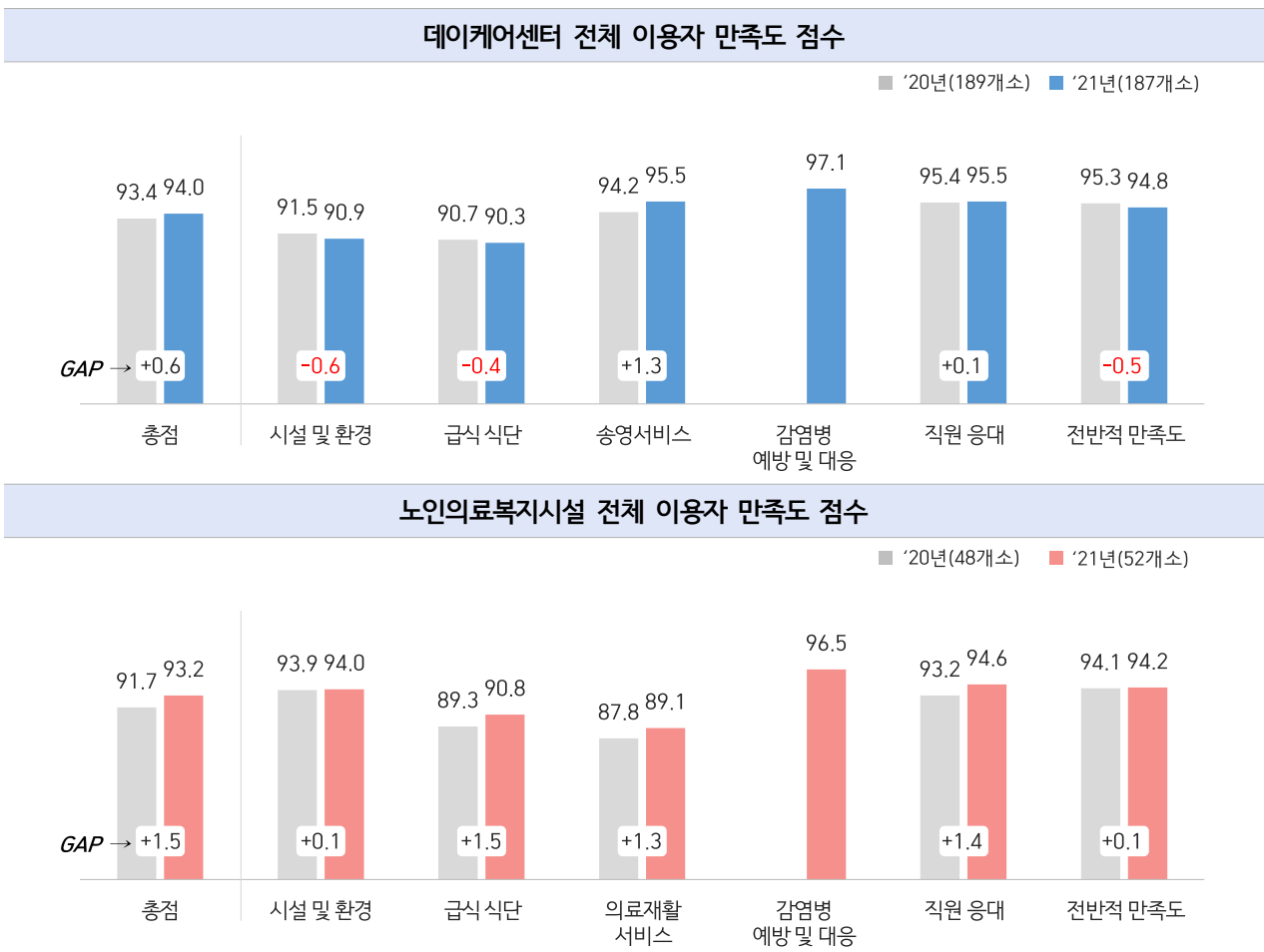


1. 이용자만족도 조사 종합 결과

1) 전체 이용자 만족도 점수

- 2021년 데이케어센터 187개 기관의 이용자 만족도 점수는 94.0점으로 전년 대비 +0.6점 상승하였음.
 - 세부 영역별 결과, 감염병 예방 및 대응¹⁾(97.1점) 만족도가 가장 높았고, 송영 서비스(95.5점)와 직원 응대(95.5점)가 동점으로 이어짐.
 - 전년도 만족도와 비교한 결과, 송영서비스, 직원 응대 점수는 상승한 반면, 시설 및 환경, 급식 식단, 전반적 만족도는 소폭 하락함.
- 2021년 노인의료복지시설 52개 기관의 이용자 만족도 점수는 93.2점으로 전년 대비 +1.5점 상승하였음.
 - 세부 영역별 결과, 감염병 예방 및 대응(96.5점), 직원 응대(94.6점), 전반적 만족도(94.2점) 순으로 높은 만족도를 보임.
 - 전년도 만족도와 비교한 결과, 모든 영역에서 점수가 상승하였으며, 특히 급식 식단에서 +1.5점 상승함.

[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : 점, 100점 만점]



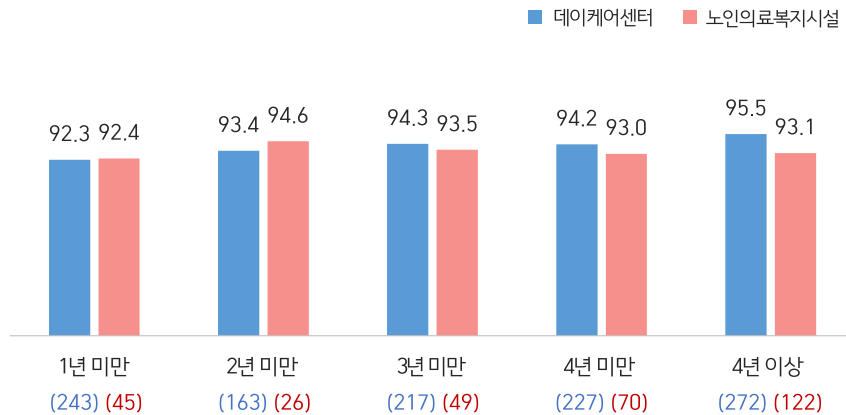
1) 코로나19 상황을 고려하여 '21년 조사에서는 '감염병 예방 및 대응' 문항을 추가함

2) 특성별 이용자 만족도 점수

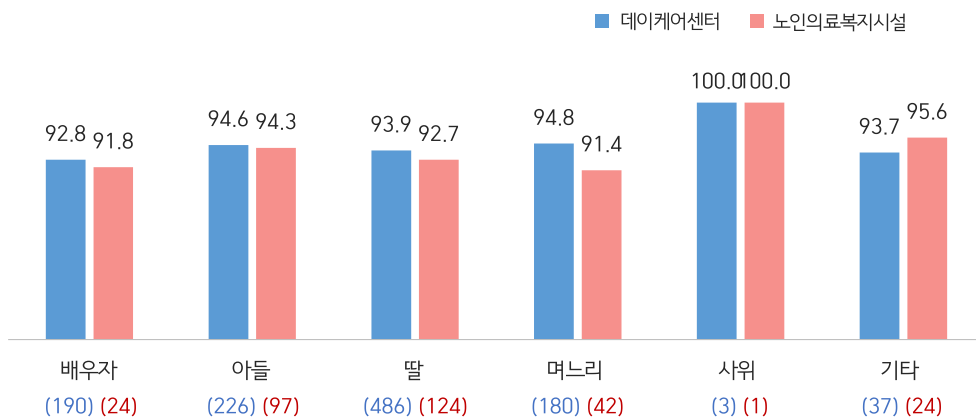
- 시설 이용 기간별 만족도 점수를 살펴보면, 데이케어센터는 4년 이상(95.5점) 이용자의 만족도가 가장 높았으며, 다음은 3년 미만(94.3점), 4년 미만(94.2점) 순으로 나타남.
 - 노인의료복지시설은 2년 미만(94.6점) 이용자의 만족도가 가장 높았으며, 1년 미만(92.4점) 이용자가 가장 낮은 점수를 보임.
- 응답자 유형(어르신과 관계)별²⁾ 만족도 분석 결과, 데이케어센터는 며느리(94.8점), 아들(94.6점), 딸(93.9점) 순으로 만족도가 높았음.
 - 노인의료복지시설은 기타(95.6점), 아들(94.3점), 딸(92.7점) 순으로 만족도가 높았음. 기타 응답자로는 형제/자매, 손자/손녀, 지인 등이 언급됨.

[base : () 안에 표시, 단위 : 점, 100점 만점]

이용 기간별 만족도 점수



응답자 유형별 만족도 점수

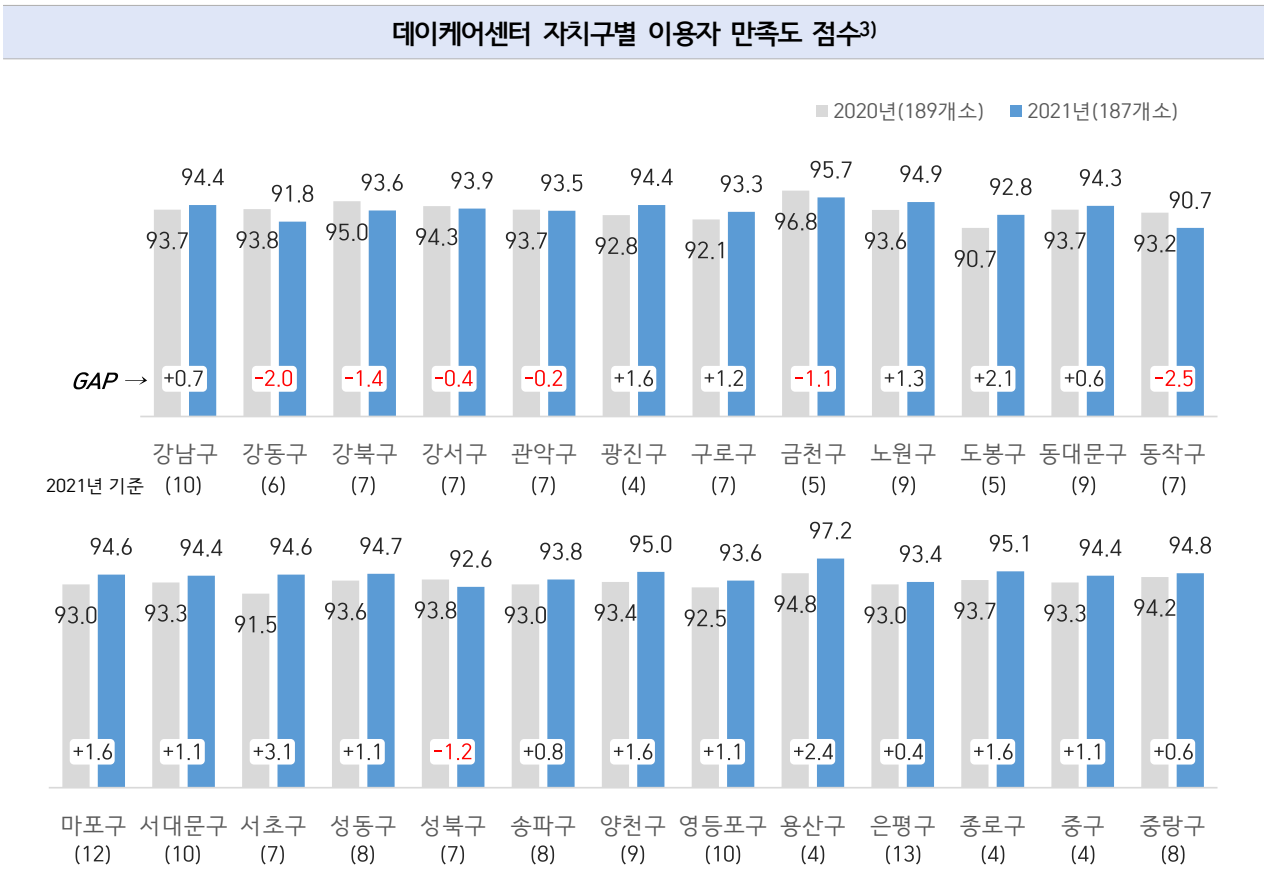


2) '사위'는 표본수가 5명 미만으로 결과 분석 시 유의해야함(본문에서는 분석 제외함)

3) 자치구별 이용자 만족도 점수

- 데이케어센터 자치구별 이용자 만족도 점수를 살펴보면, 7개 자치구를 제외한 모든 구에서 전년 대비 만족도가 상승하였음. 특히 서초구(+3.1점), 용산구(+2.4점), 도봉구(+2.1점)의 상승폭이 타 자치구 대비 큼.
- 자치구별 만족도 점수는 용산구(97.2점), 금천구(95.7점), 종로구(95.1점), 양천구(95.0점), 노원구(94.9점)가 상위 5개로 나타남.

[단위 : 점, 100점 만점]



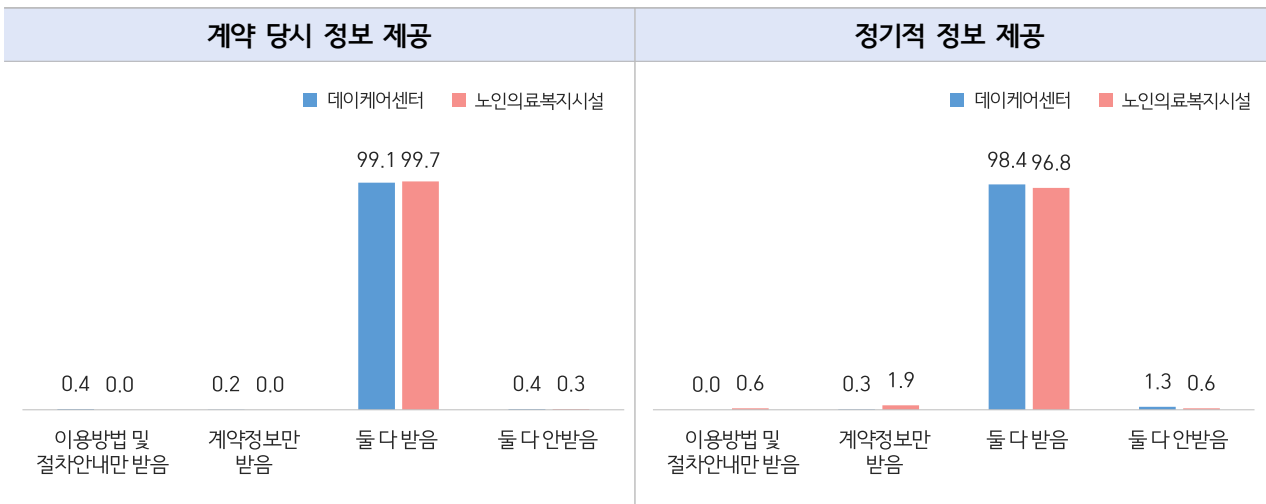
3) 노인의료복지시설은 조사대상 기관이 52개소로 적어 지역별 분석에서 제외함

2. 기관 이용 관련 의견

1) 기관 정보 제공

- 2021년 데이케어센터, 노인의료복지시설 이용자 보호자의 99.0% 이상이 계약당시 이용 방법 및 절차 안내, 계약 정보 이용 관련 세부내용을 모두 제공 받은 것으로 조사됨.
- 프로그램 일정표, 식단표, 가정통신문 세 가지 모두 월 1회 안내받았다는 응답이 데이케어센터 98.4%, 노인의료복지시설 96.8%로 나타남.

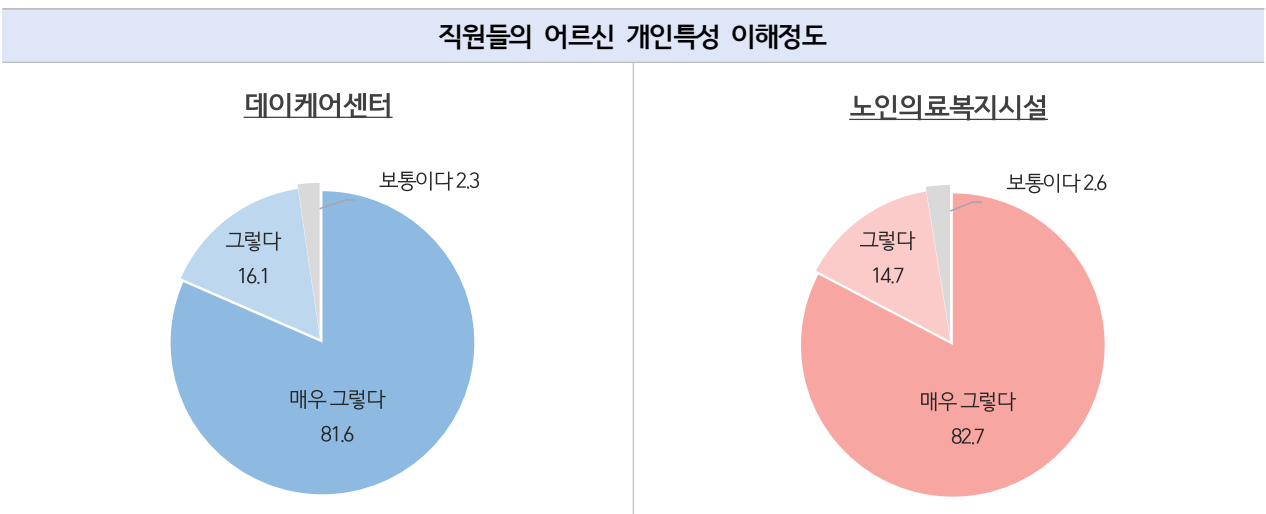
[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]



2) 직원들의 어르신 개인특성 이해정도

- 직원들의 어르신 개인특성 이해정도에 대해 데이케어센터는 81.6%, 노인의료복지시설은 82.7%가 '매우 그렇다'라고 응답하여 두 시설 모두 직원의 어르신 개인특성 이해정도가 매우 높게 평가됨.

[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]

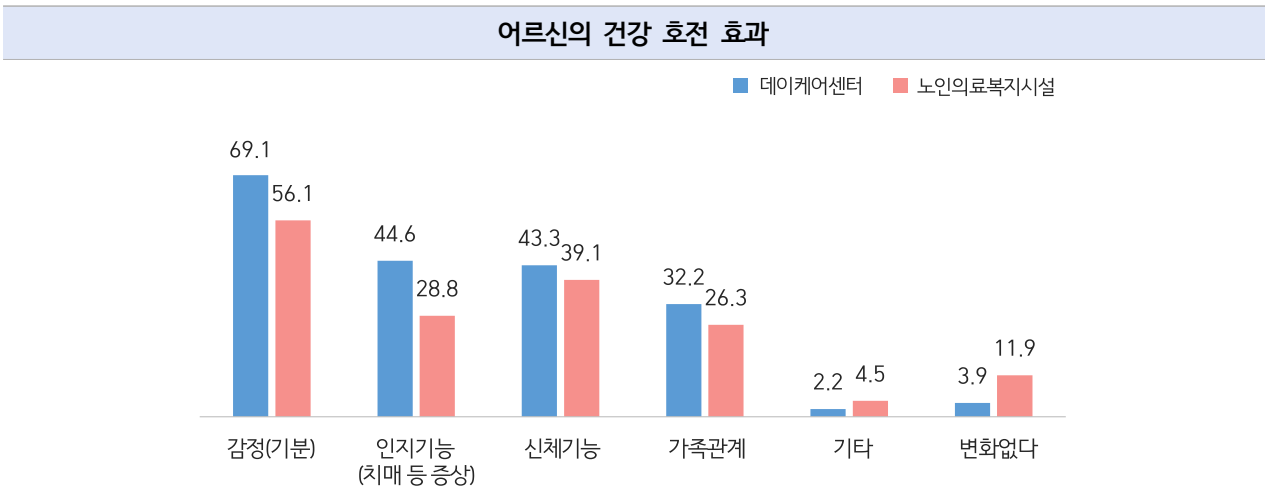


3. 효과성 평가

1) 어르신 건강 호전 효과

- 데이케어센터 이용 후 어르신의 '감정(기분)'(69.1%) 호전 효과가 가장 높았으며, 다음은 '인지기능'(44.6%), '신체기능'(43.3점) 순으로 효과를 보임.
- 노인의료복지시설 이용 후에는 '감정(기분)'(56.1%), '신체기능'(39.1%), '인지기능'(28.8%) 순으로 높게 나타났음.

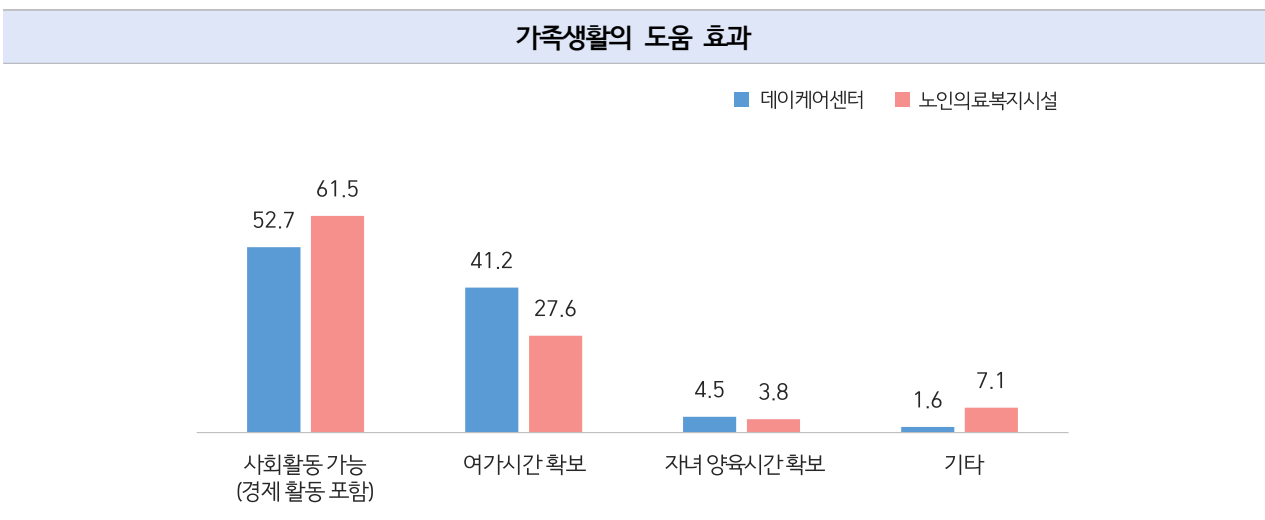
[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %, 복수응답]



2) 가족생활의 도움 효과

- 데이케어센터, 노인의료복지시설 이용 후 가족들의 생활에 가장 큰 도움이 된 것은 '사회활동 가능'이며, '여가시간 확보'에도 도움이 된 것으로 나타났음. 기타 의견으로는 안도감, 스트레스 감소, 육체적 어려움 해결 등이 언급됨.

[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]

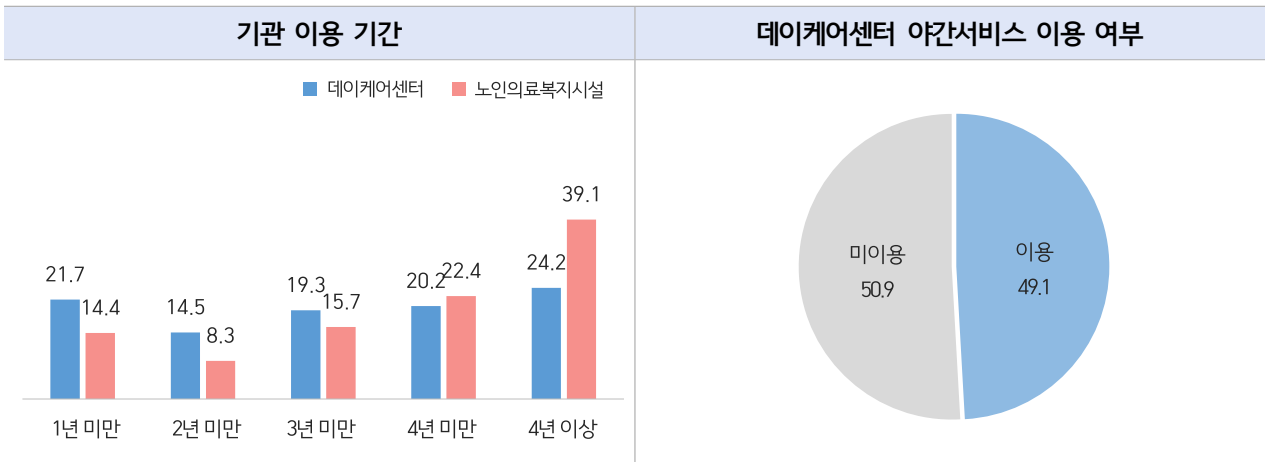


4. 응답자 일반사항

1) 기관 이용 기간 및 서비스 이용 여부

- 어르신의 데이케어센터 이용 기간은 '4년 이상'(24.2%)이 가장 많았으며, 이어서 '1년 미만'(21.7%), '4년 미만'(20.2%) 순으로 나타남. 노인의료복지시설은 '4년 이상'(39.1%), '4년 미만'(22.4%) 순으로 많아 노인의료복지시설을 3년 이상 이용한 어르신이 절반 이상임.
- 데이케어센터 야간서비스를 이용하는 어르신은 49.1%임. 이는 전년 조사 결과 (51.3%) 대비 2.2% 하락한 수치로, 코로나19의 영향으로 인하여 야간서비스 미이용기간이 발생함에 따라 나타난 결과로 보여짐.

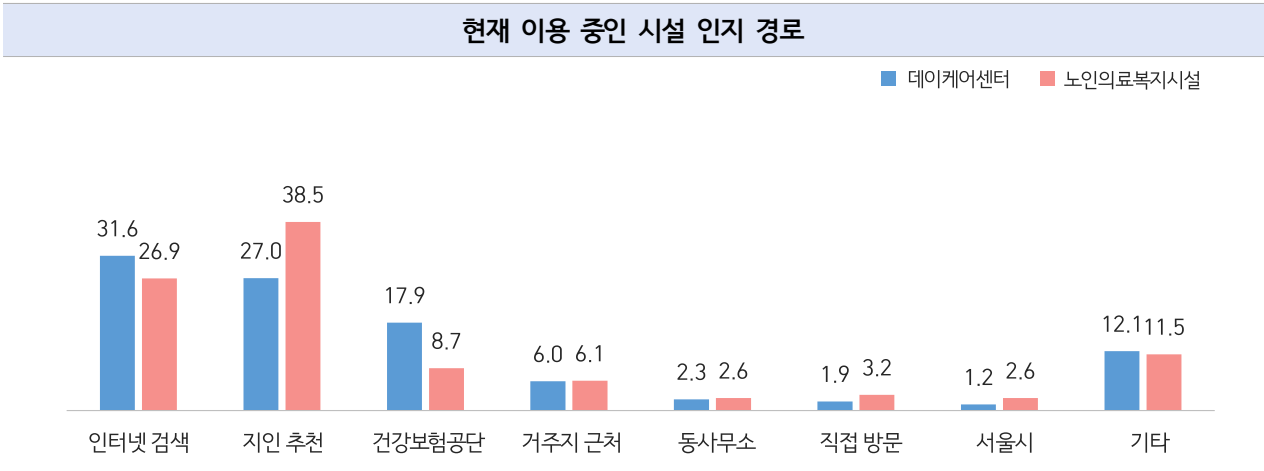
[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]



2) 시설 인지 경로

- 현재 이용 중인 데이케어센터 인지 경로로는 '인터넷 검색'(31.6%), '지인 추천'(27.0%), '건강보험공단'(17.9%) 순으로 많았으며, '기타' 의견으로는 보행 중 확인, 복지관, 옥외광고물(간판, 현수막, 전단지, 버스/지하철, 신문) 등이 응답됨.
- 노인의료복지시설 인지 경로로는 '지인 추천'(38.5%)이 가장 많았으며, 다음은 '인터넷 검색'(26.9%), '건강보험공단'(8.7%) 순. '기타' 의견으로는 보행 중 확인, 복지관, 종교단체, 가족 소개 등이 응답됨.

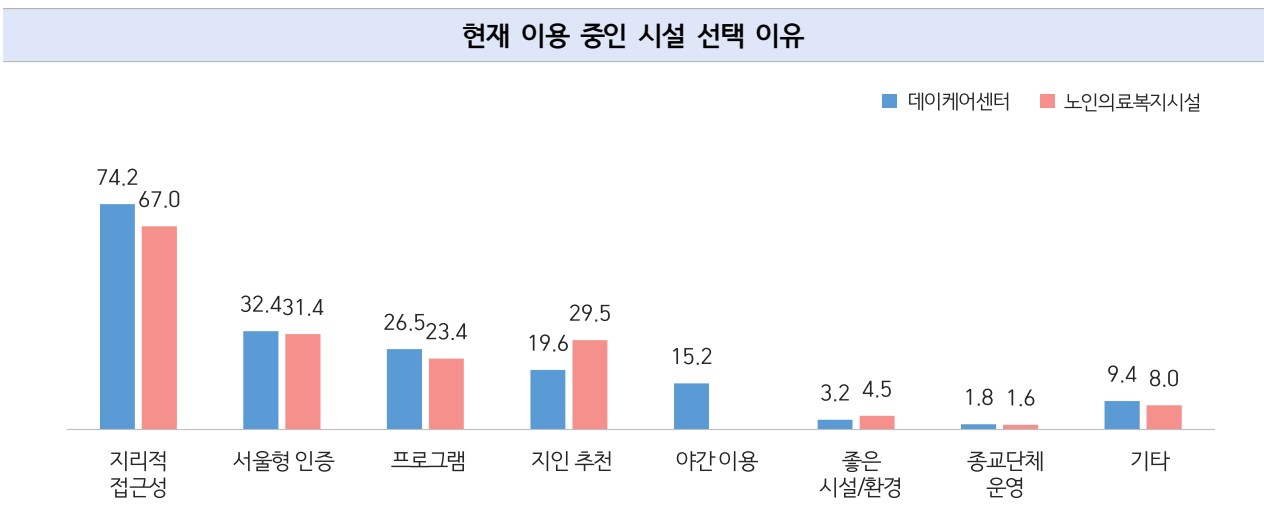
[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]



3) 시설 선택 이유

- 이용 중인 데이케어센터, 노인의료복지시설을 선택한 이유로 '지리적 접근성'이 가장 높게 나타났음
- 데이케어센터의 경우 이어서 '서울형 인증', '프로그램', '지인 추천' 순으로 이유를 응답한 반면, 노인의료복지시설은 '지인 추천', '서울형 인증', '프로그램' 순으로 해당 시설 이용 이유를 선택함.
 - 데이케어센터의 경우, 노인의료복지시설에 비해 서울형 인증여부를 기관 선택의 우선순위로 꼽는 경향이 다소 우선함을 알 수 있음.

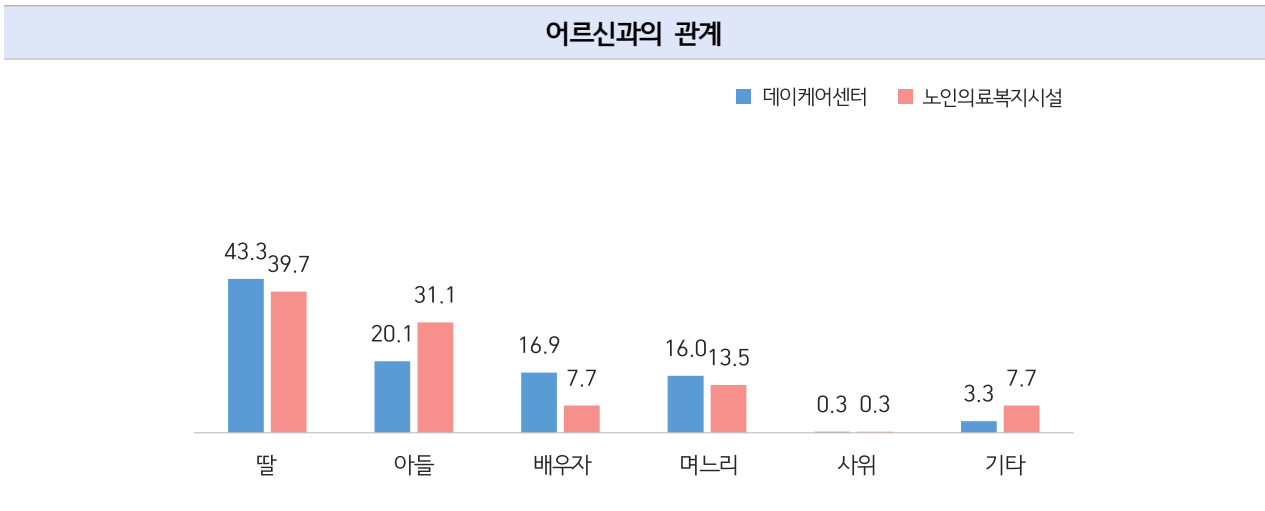
[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %, 복수응답]



4) 어르신과의 관계

- 어르신과의 관계에서 데이케어센터 이용자 보호자의 경우 ‘딸’(43.3%)이 가장 많았으며, 다음은 ‘아들’(20.1%), ‘배우자’(16.9%) 순으로 나타남.
- 노인의료복지시설 이용자 보호자의 경우 ‘딸’(39.7%), ‘아들’(31.1%), ‘며느리’(13.5%) 순으로 나타남

[base : 데이(n=1,122), 노인(n=312), 단위 : %]



〈표2-1〉 데이케어센터 불만족 및 개선사항

구분	불만족 및 개선사항
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> - 공간(화장실&목욕, 산책, 운동, 휴식 등) 확보 및 쾌적한 환경 제공 필요함 - 노후 시설, 방음 시설, 주차장 등 개선 필요함 - 고층 건물 계단 위험함 - 실내에서 실내화 착용 필요함 - 화장실(비데), 휴식 공간(침대, 소파 등) 환경 업그레이드
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 다양화 필요함(서예, 인지 자극, 국악, 운동, 텃밭 가꾸기, 치매 노인, 낮잠) - 가족이 케어할 수 있는 유동적 프로그램 필요함 - 어르신 등급별 프로그램 및 활동성 있는 프로그램 개설
급식 식단	<ul style="list-style-type: none"> - 어르신의 연령에 맞는 식단 구성 필요(부드러운 음식 등) - 시설에서 직접 급식 제공했으면 함 - 식단을 한 달 전 미리 통보했으면 함 - 식사 시 앞치마 사용 필요함 - 음식의 양, 반찬 등 개선 필요함
송영서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 집 근처까지 모시러 오고, 모셔 다 드렸으면 함 - 비 올 때 아파트 현관까지 송영했으면 함 - 차가 있는 곳까지 환자가 도착해야 이용 가능함. 치매환자에게는 제약이 많음 - 차량 운행시간 개선 필요함(시간 준수, 시간 조정, 오전 일찍 운행, 운행 횟수 증가) - 차량 운행 시간을 코스별로 로테이션 운행하면 좋겠음 - 상태가 심하신 어르신은 송영 시에도 집중 케어 필요함 - 노후된 차량 교체 필요함
시설과 보호자 간 소통	<ul style="list-style-type: none"> - 보호자 모임/상담 필요함 - 보호자들이 생활을 직접 볼 수 있으면 좋겠음(사진, CCTV 등 전달) - 하루 일과, 급식 사진 매일 제공 필요함 - 가정통신문 월초 제공 필요함 - 보호자의 문의사항에 적극적인 응대 필요함
운영/이용 시간 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 주말/공휴일에도 운영을 희망함(매주 토요일) - 이용 시간/횟수 확대가 필요함(오후 5시 이후에도 운영 희망, 24시간 운영 희망) - 면회/휴가 시간 탄력적 운영 필요함
직원	<ul style="list-style-type: none"> - 병동 이동 시 시설 선생님 동행 필요함 - 직원/복지사 잦은 교체 불필요함 - 요양보호사 인원 확대 및 친절한 응대 희망함 - 친절한 직원 응대
위생 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 목욕 서비스 필요함 - 신체 청결 상태 점검 필요함(손톱, 발톱, 미용 등)
지원 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 정부의 재정적/인력 지원 및 지속적 관심 필요함 - 노인의료지원 혜택의 조건이 원만하면 좋겠음 - 비용 부담이 적었으면 함 - 사고 시 손해에 대한 보상 확대/개선 필요함 - 치매 말기 환자는 법적으로 혜택받는 시스템 필요함
감염병 예방	<ul style="list-style-type: none"> - 새 부리형 마스크 제공 희망, 철저한 방역 필요
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 불필요한 서류 감소 - 장기보호센터와 주간보호센터의 연결 시스템 필요함 - 기저귀 지원의 경우 현 거주지로 지원 희망함 - 한방 침을 맞을 수 있으면 좋겠음

<표2-2> 노인의료복지시설 불만족 및 개선사항

구분	불만족 및 개선사항
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> - 공간(산책, 휴식, 1인용 등) 확보 및 쾌적한 환경 필요함 - 방마다 TV 설치 희망 - 물리치료실 필요함 - 쉬는 공간에 침대, 소파 등이 많았으면 함 - 방음 시설을 갖췄으면 함
지원 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 비용 부담이 적었으면 좋겠음 - 노인의료지원 혜택의 조건이 원만하면 좋겠음 - 주 2~3회 의사 방문 및 처방을 희망함 - 간단한 의료 처방(수액, 주사치료 등)은 시설에서 가능하면 좋겠음 - 구/시에서 운영하는 시설이 많으면 좋겠음
직원	<ul style="list-style-type: none"> - 병원 이동 시 시설 선생님 동행 필요함 - 직원/요양보호사 인원 확대 - 직원/요양보호사/위촉 의사 친절한 응대 희망 - 직원 복장 통일 - 요양보호사들 주기적 교육 필요함 - 간호사의 정확한 투약 필요함
프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 다양화 필요함 - 인지 자극, 재활기구, 종교, 산책/야외 활동 등 프로그램 희망함
시설과 보호자 간 소통	<ul style="list-style-type: none"> - 보호자의 문의사항 적극적 응대 희망함 - 생활 모습을 화상통화, 인터넷 사이트, 사진, CCTV 등을 통해 볼 수 있으면 좋겠음 - 우편물을 인터넷으로 볼 수 있으면 좋겠음
급식 식단	<ul style="list-style-type: none"> - 어르신 연령에 맞는 식단 구성 필요 - 질 좋은 음식 제공
운영/이용 시간 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 주말/공휴일에도 운영 희망함(매주 토요일) - 면회/휴가 시간 단력적 운영 희망함
감염병 예방	<ul style="list-style-type: none"> - 철저한 방역 희망함
위생 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 손톱, 발톱, 미용 등 관리 필요함 - 기저귀를 자주 확인하면 좋겠음
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 환자복의 디자인 또는 색상 다양화 - 병원 이용 시 시설 차량 이용 희망함 - 시설 홍보 필요함 - 상담 창구가 있었으면 좋겠음 - 의료체계 원스톱으로 개선 필요함 - 장애인 콜택시 이용 희망함 - 면회가 빨리 시행되었으면 함

부록
설문지



2021년 서울형 데이케어센터 이용자 만족도 조사

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

안녕하세요. 서울시와 서울시복지재단에서는 서울형 데이케어센터 이용자 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 귀하가 응답하신 내용은 향후 서울형 데이케어센터의 운영과 서비스 품질 향상을 위한 귀중한 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 적극적인 협조 부탁드립니다. 귀하께서 말씀하신 모든 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되며, 통계 분석 자료 이외의 용도로는 절대 이용되지 않으니 정확하고 솔직하게 응답해 주시기 바랍니다.

기관명		List ID	
응답자 성명		연락처	
면접원 성명		면접원 ID	

Part A. 센터 이용 관련 의견

A1. 데이케어센터로부터 계약 당시 이용 방법 및 절차 안내, 계약 정보 이용과 관련 세부내용을 들으셨습니까?

- ①이용방법 및 절차안내만 받음 ②계약정보만 받음 ③둘 다 받음 ④둘 다 안받음

A2. 데이케어센터로부터 프로그램 일정표, 식단표, 가정통신문을 월 1회 이상 제공받고 있으십니까?

- ①하나만 받음 ②두 가지만 받음 ③세 가지 모두 받음 ④전부 안받음

A3. 데이케어센터 직원들은 어르신의 개인특성을 잘 알고 계시다고 생각하십니까?

- ①매우 그렇다 ②그렇다 ③보통이다 ④그렇지 않다 ⑤전혀 그렇지 않다

Part B. 서울형 데이케어센터 효과성

B1. 데이케어센터를 이용하시고 어르신의 어떤 점이 좋아지고 있으십니까?

- ①감정(기분) ②신체기능 ③인지기능(치매증상 등) ④가족관계 ⑤기타()

B2. 데이케어센터 이용이 가족분들의 생활에 어떤 점이 가장 큰 도움이 되십니까?

- ①여가시간확보 ②사회활동가능(경제활동포함) ③자녀양육시간확보 ④기타()

Part C. 이용자(보호자)만족도

C1. 현재 어르신이 이용하는 데이케어센터의 시설·환경에 얼마나 만족하십니까?

- ①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족

C2. 현재 어르신이 이용하는 데이케어센터 급식의 식단에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만족 ⑤매우 불만족



서울시복지재단
Seoul Welfare Foundation

