

문서번호	지역복지본부-8552
보존기간	년
결재일자	2015.10.19.
공개여부	공개
방침번호	본부장 방침 제(185)호

★과장	평가인증팀장	지역복지본부장		
임지영	김은영	전결 10/19 강일신		
협조	팀장 이미자 代권혜원			

2015년 서울형데이케어센터 안심모니터링 이용자(보호자)만족도 조사 추진 계획





사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 '무 ■'로 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 내 용
중 장 기 비 전 및 전 략	<ul style="list-style-type: none"> • 5 대 전 략 방 향 : 사회서비스 혁신 • 19대세부전략과제 : 통합적 심사평가시스템 구축
재 단 내 부 협 의	<ul style="list-style-type: none"> • 재 단 전 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 감 사 실 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 연 구 개 발 실 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 전 략 경 영 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 공 공 협 력 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 지 역 복 지 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
시 민 참 여 (거 버 너 스) 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> • 일 반 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 복 종 지 현 장 사 장 : 유 ■ (안심모니터링 지표개선위원회) 무 <input type="checkbox"/> • 전 문 가 : 유 ■ (안심모니터링 운영위원회) 무 <input type="checkbox"/> • 시 민 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ • 기 타 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
관 계 기 관 협 의	<ul style="list-style-type: none"> • 서 울 시 : 유 ■ () 무 <input type="checkbox"/> • 자 치 구 : 유 ■ () 무 <input type="checkbox"/> • 기 타 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■

2015년 서울형 데이케어센터 안심모니터링 이용자(보호자) 만족도 조사 추진 계획

2015년 서울형데이케어센터 안심모니터링 이용자(보호자) 만족도조사를 실시함으로써 모니터링 결과의 객관성을 높이고, 인증시설에 대한 지속적인 서비스 품질향상과 유지를 위한 기초자료로 활용하고자 함.

추진근거

- 2015 서울형데이케어센터 인증 및 안심모니터링 운영 용역계약 체결요청
- 서울시 어르신복지과-4696(2015.03.12)호
- 2015 서울형데이케어센터 안심모니터링 운영계획 알림
- 어르신복지과-7705(2015.04.24)호
- 2015 서울형데이케어센터 안심모니터링 사업추진계획
- 대표이사 방침 제189(2015.05.11)호

I 추진개요

1. 조사목적 : 2015년 서울형데이케어센터 안심모니터링 대상 시설서비스 품질측정
2. 조사기간 : 2015. 10월 말 ~ 11월 중
3. 조사내용
 - 대상 : 데이케어센터 179개소(2015년 신규인증시설 제외)의 이용자 및 보호자 865명
내외(시설별 최소인원 5명)
 - 방법 : 구조화된 설문지를 활용한 전화면접조사

설문지 문항 (12문항)

- 센터이용관련의견(5문항)
 1. 이용관련 세부내용 정보제공여부 2. 프로그램일정표 및 식단표 정보제공여부, 3. 전화 및 가정통신문 정보제공여부
 4. 적절한 송영서비스 제공여부 5. 센터 내 가족프로그램 선호 여부
- 서울형데이케어센터 이용의견(3문항) ★2015년 신규조사 항목
 6. 서울형데이케어센터 이용경로 7. 서울형데이케어센터의 이미지 8. 서울형데이케어센터를 통한 대상자 변화여부
- 이용자(보호자) 만족도관련(4문항)
 9. 시설, 급식 위생 안전여부, 10. 보호자의 생활에 도움여부 11. 담당자의 이용어르신 이해도
 12. 데이케어센터 이용의 전반적 만족도
- 기본사항
이용 개월 수, 야간이용 여부, 이용자와의 관계, 기타 건의사항 등.

II

세부추진계획

1. 전화조사요원 운영

- 구성 : 5명 내외(일용직 근로자 및 위촉연구원 활용)
- 선발 : 일용직 근로자의 경우, 공고 및 추천을 통한 공개채용
- 운영 : 회의실 내선전화 설치(3회선), 전화설문조사 실시, 코딩 등

2. 결과분석 및 활용

- 결과분석을 토대로 문제점 및 개선점 파악
- 기관별 개별보고서에 결과 작성 및 통보

3. 점수산정방법 및 적용

- 2015년 안심모니터링 대상시설(84개소)의 종합점수 반영 [안심모니터링 운영위원회(2015.5.27)]

- 100점 만점에 현장모니터링(95점), 만족도조사(5점)으로 합산하여 반영
- 9,10,11,12번 설문지만 점수산정에 적용
- 9번, 10번, 11번 설문은 각 1점씩 배점하고, 12번 설문의 경우 2점의 가중치를 두어, 총 5점으로 구성함.

※ [붙임2] 서울형데이터케어센터 이용자만족도조사 점수산정 지침 참조

III

추진일정

- 시설별 이용자(보호자)명단 확보 : 8. 30 완료.
- 전화면접조사 실시 : 10월 말 ~ 11월 중순
- 결과분석 및 보고서 작성 : 11월 말. (현장방문 모니터링 결과보고서와 동시 진행)

※ 추진일정은 제반 사정에 따라 다소 변동될 수 있음

IV

소요예산

- 소요예산 : 1,500천원
- 예산과목 : 수탁사업, 수탁사업운영, 서울형데이케어안심모니터링, 개발비
- 산출내역

편성목	소요예산 (천원)	산 출 내 역		비고
개발비	1,500	○전화설문조사요원	50,000원×3명×10일 = 1,500,000	*재단내부규정의거

붙임1. 이용자(보호자) 만족도 조사 설문지 1부.

붙임2. 이용자(보호자) 만족도 조사 점수산정 지침 1부. 끝.