

문서번호	총무과-3955
결재일자	2015.2.11.
공개여부	대시민공개
방침번호	

★ ◎

더불어사는곳을가르다. **성동**

지방행정주사	후생노무팀장	총무과장	행정관리국장		
정미영	방돈석	이창호	02/11 소판수		
협조					

구내식당 『만족도 설문조사』 결과 보고

 **성 동 구**
(총 무 과)

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : ● 중점 홍보사항 - - 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

구내식당 『만족도 설문조사』 결과 보고

구내식당의 품질향상과 만족도를 높이고자 설문조사를 실시하고, 이에 대한 직원들의 의견을 적극 반영하여 구내식당을 효율적으로 운영하고자 함

I 추진 근거

- 『서울특별시 성동구 공무원 후생복지에 관한 조례』 제6조 제1항 (후생복지설의 운용)
- 구내식당 위탁 약정서 제23조(구내식당 운영 설문조사)

II 추진 개요

- 조사기간: 2015. 1. 29. ~ 1. 30.(2일간)
- 설문대상: 구청 내 전 직원
- 조사방법: 서울행정시스템을 활용한 설문조사
- 설문내용: 구내식당 이용만족도에 관한 사항

III 총 평

설문조사 결과

- 설문대상 직원 810명 중 324명이 설문에 참여(40%)하여 전체 의견 수렴에 다소 의려움이 있으나, 설문 응답자 중 227명(85%)이 주 3회 이상 구내식당을 이용하고 있었음

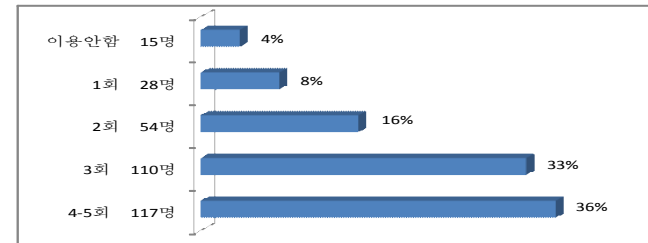
- 구내식당의 식단 및 운영전반에 대하여는 211명(66%)가 만족하는 것으로 나타났으며, 불만족 의견으로 메뉴가 비슷하거나 동일하여 다양한 메뉴를 원함

※ 주 3회 복수메뉴를 주 5회 단수메뉴로 변경하자는 의견이 있음

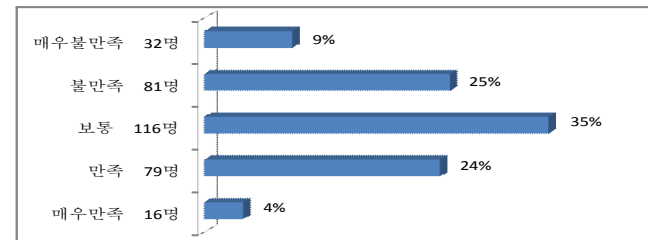
- 배식대·퇴식대 환경은 305명(92%)이 보통이상의 만족도를 보여 위생상태 등에 대한 만족도는 높았음
- 급식예산 지원이 불가하여 공공요금 및 사용료 충당을 위해 식비를 인상해야 할 경우 500원 인상이 194명(59%)으로 가장 높았으며, 1,000원 인상도 108명(33%)으로 응답

IV 세부 설문 결과

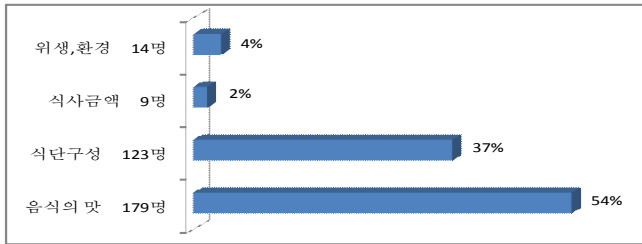
구내식당 주간 이용도



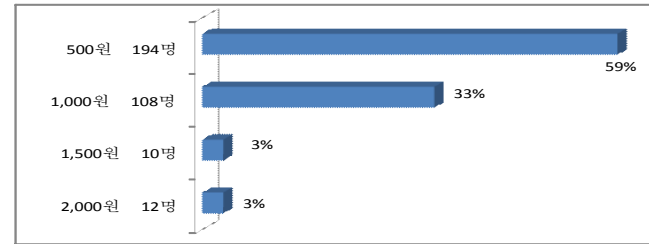
구내식당 식단 및 운영전반



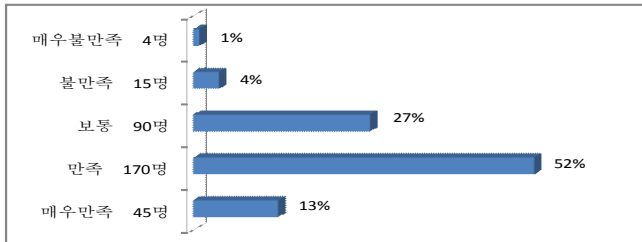
구내식당 이용시 중요시 하는 부분은?



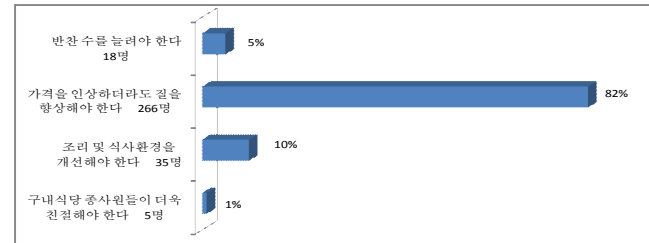
식비를 인상해야 한다면, 얼마가 적정한가?



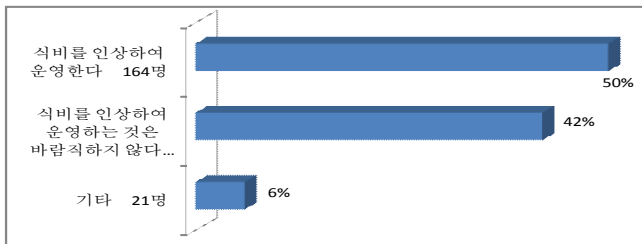
구내식당의 위생상태 및 이용환경은?



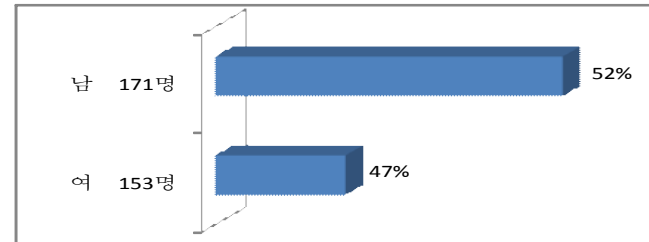
구내식당이 개선해야할 점은?



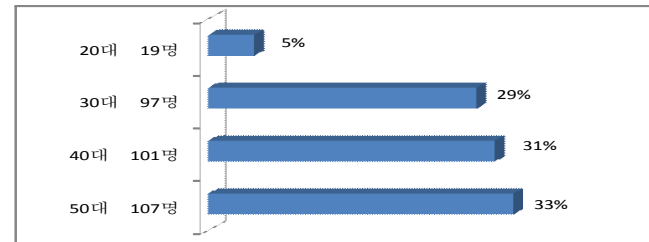
국민권익위원회의 권고에 따라, 구내식당 운영과 관련 예산집행 (공공요금 등)을 못하게 됨에 따라, 부족한 예산의 마련은 어떻게 하는 것이 바람직한가?



귀하의 성별은?



귀하의 연령대는?



V 구내식당 운영위원회

□ 구 성

- 위촉일자: 2015. 2. 2. (화)
- 구성인원: 12명 ※ 노조 추천인 1명 포함
- 목 적
 - 타 자치구 구내식당 식단 비교평가
 - 구내식당의 식단(메뉴)점검 및 위생점검 관련 활동 등

□ 타 자치구 구내식당 비교평가 결과

- 기 간: 2014. 2. 4.(수), 2. 6.(금)
- 평가위원: 14명
- 비교평가 기관: 2개소(강남구청, 중랑구청)
- 평가구결과 및 운영현황

구 분	합계	메뉴	맛	위생	서비스	평가위원	비 고
성동구청 기준점수	100점	30점	30점	20점	20점		· 식단가: 3,000원 · 메 뉴: 주 3회 복수(한식,일품) · 이용인원: 550명/일
강남구청 (ECMD)	89.2점	31점	30.2점	14.6점	13.4점	8명	· 식단가: 3,200원 · 메 뉴: 주 5회 복수(한식,일품) · 이용인원: 600명/일
중랑구청 (LSC푸드)	97.8점	30점	29.6점	18.4점	19.8점	6명	· 식단가: 3,100원 · 메 뉴: 주 3회 복수(한식,일품) · 이용인원: 600명/일

※ 기타사항

- 강남구청: 일품요리의 찬기 구성과 날치알밥의 돌솥 온도가 아주 좋았으나, 한식의 고기볶음은 야채가 대다수로 고기 특유의 냄새
- 중랑구청: 음식의 보온상태는 우수하나 조미료 첨가의 맛이 느껴짐
- 공통사항: 야채샐러드 등의 상시 제공(위탁 시 적극 반영)

○ 평가결과

- 위탁운영 중인 구내식당 대부분이 우리구와 비교하여 음식의 맛, 식단 등에 있어서는 별다른 차이가 없었음
- 구내식당의 위생과 종사자 서비스에 대한 만족도는 우리구가 탁월

□ 요청안건

- 복수메뉴(한식, 일품)의 운영횟수 조정(주 3회 → 주 2회)으로 음식의 맛과 질 향상
- 식비를 인상하더라도 음식의 맛과 질을 향상시켜야 한다는 의견이 많았으며, 이점은 위탁운영하는 자치구(9개) 구내식당의 공통된 사항으로 위탁시 식비 인상방안 검토

VI 행정 사항

- 구내식당 이용 만족도 설문조사 결과, 구내식당 운영위원회의 요청(안)은 위탁업체에 통보 및 개선요구
- 구내식당 운영위원회의 식단 조정 및 지속적인 위생점검 실시