



보건복지부 귀중

# 2010 사회서비스 바우처사업 만족도 조사 보고서

2010. 12.



# 내 용 목 차

## 제 1 장. 조 사 개 요

I. 조사의 목적	1
II. 주요 조사 내용	2
III. 표본 설계(Sampling Design)	3
IV. 실사 설계(Fieldwork Design) 및 자료처리	3
V. 자료의 분석	4
VI. 응답자 특성	7

## 제 2 장. 조사결과 요약

## 제 3 장. 조사결과 분석

I. 노인돌봄서비스	31
1. 노인돌봄서비스 인지 경로	31
2. 노인돌봄서비스 이용 목적	33
3. 노인돌봄서비스 제공인력의 친절성에 대한 만족도	35
4. 노인돌봄서비스 제공인력의 숙련도/전문성에 대한 만족도	37
5. 노인돌봄서비스 제공의 적시성에 대한 만족도	39
6. 노인돌봄서비스 제공내용에 대한 욕구 충족도	41
7. 노인돌봄서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도	43
8. 노인돌봄서비스에 대한 전반적 만족도	45
9. 향후 노인돌봄서비스 이용 의향	47
10. 노인돌봄서비스 제공 시간에 대한 적정수준	49
11. 노인돌봄서비스 본인부담금에 대한 적정수준	51
12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향	53
13. 향후 주간보호서비스 이용 의향	55
14. 노인돌봄서비스 개선사항 및 필요사항	57

**II. 장애인활동보조서비스 ..... 58**

- 1. 장애인활동보조서비스 인지 경로 ..... 58
- 2. 장애인활동보조서비스 이용 목적 ..... 60
- 3. 장애인활동보조서비스 제공인력의 친절성에 대한 만족도 ..... 62
- 4. 장애인활동보조서비스 제공인력의 숙련도/전문성에 대한 만족도 ..... 64
- 5. 장애인활동보조서비스 제공의 적시성에 대한 만족도 ..... 66
- 6. 장애인활동보조서비스 제공내용에 대한 욕구 충족도 ..... 68
- 7. 장애인활동보조서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도 70
- 8. 장애인활동보조서비스에 대한 전반적 만족도 ..... 72
- 9. 향후 장애인활동보조서비스 이용 의향 ..... 74
- 10. 장애인활동보조서비스 제공 시간에 대한 적정수준 ..... 76
- 11. 장애인활동보조서비스 본인부담금에 대한 적정수준 ..... 78
- 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 ..... 80
- 13. 장애인활동보조서비스 개선사항 및 필요사항 ..... 82

**III. 가사간병방문서비스 ..... 84**

- 1. 가사간병방문서비스 인지 경로 ..... 84
- 2. 가사간병방문서비스 이용 목적 ..... 86
- 3. 가사간병방문서비스 제공인력의 친절성에 대한 만족도 ..... 88
- 4. 가사간병방문서비스 제공인력의 숙련도/전문성에 대한 만족도 ..... 90
- 5. 가사간병방문서비스 제공의 적시성에 대한 만족도 ..... 92
- 6. 가사간병방문서비스 제공내용에 대한 욕구 충족도 ..... 94
- 7. 가사간병방문서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도 · 96
- 8. 가사간병 방문서비스에 대한 전반적 만족도 ..... 98
- 9. 향후 가사간병방문서비스 이용 의향 ..... 100
- 10. 가사간병방문서비스 제공 시간에 대한 적정수준 ..... 102
- 11. 가사간병방문서비스 본인부담금에 대한 적정수준 ..... 104
- 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 ..... 106
- 13. 가사간병방문서비스 개선사항 및 필요사항 ..... 108

**IV. 장애아동재활치료서비스 ..... 109**

- 1. 장애아동재활치료서비스 인지 경로 ..... 109
- 2. 장애아동재활치료서비스 주 이용 치료서비스 ..... 111
- 3. 장애아동재활치료서비스 제공인력의 친절성에 대한 만족도 ..... 113
- 4. 장애아동재활치료서비스 제공인력의 숙련도/전문성에 대한 만족도 ..... 115
- 5. 장애아동재활치료서비스 제공의 적시성에 대한 만족도 ..... 117
- 6. 장애아동재활치료서비스 제공내용에 대한 욕구 충족도 ..... 119
- 7. 장애아동재활치료서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도 ..... 121
- 8. 장애아동재활치료서비스에 대한 전반적 만족도 ..... 123
- 9. 향후 장애아동재활치료서비스 이용 의향 ..... 125
- 10. 장애아동재활치료서비스 제공받는 횟수에 대한 적정수준 ..... 127
- 11. 장애아동재활치료서비스 제공받는 월 지원액에 대한 적정수준 ..... 129
- 12. 장애아동재활치료서비스 본인부담금에 대한 적정수준 ..... 132
- 13. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 ..... 134
- 14. 장애아동재활치료서비스 개선사항 및 필요사항 ..... 136

**V. 지역사회서비스 ..... 138**

- 1. 지역사회서비스 인지 경로 ..... 138
- 2. 지역사회서비스 제공인력의 친절성에 대한 만족도 ..... 140
- 3. 지역사회서비스 제공인력의 숙련도/전문성에 대한 만족도 ..... 142
- 4. 지역사회서비스 제공의 적시성에 대한 만족도 ..... 144
- 5. 지역사회서비스 제공내용에 대한 욕구 충족도 ..... 146
- 6. 지역사회서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도 ..... 148
- 7. 지역사회서비스에 대한 전반적 만족도 ..... 150
- 8. 향후 지역사회서비스 이용 의향 ..... 152
- 9. 지역사회서비스 제공 시간에 대한 적정수준 ..... 154
- 10. 지역사회서비스 본인부담금에 대한 적정수준 ..... 156
- 11. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 ..... 158
- 12. 지역사회서비스 개선사항 및 필요사항 ..... 160

**VI. 2010년 산모신생아 도우미 서비스 만족도조사**

※ 「2010년 산모신생아 도우미서비스만족도 조사」는 2010년 품질관리평가로 별도 시행하였으며 「2010년 사회서비스 바우처 사업 만족도 조사」 보고서에 참고자료 형태로 별도 첨부함

**조 사 결 과 집 계 표**

**부 록 : 질 문 지**

# 제 1 장 조 사 개 요

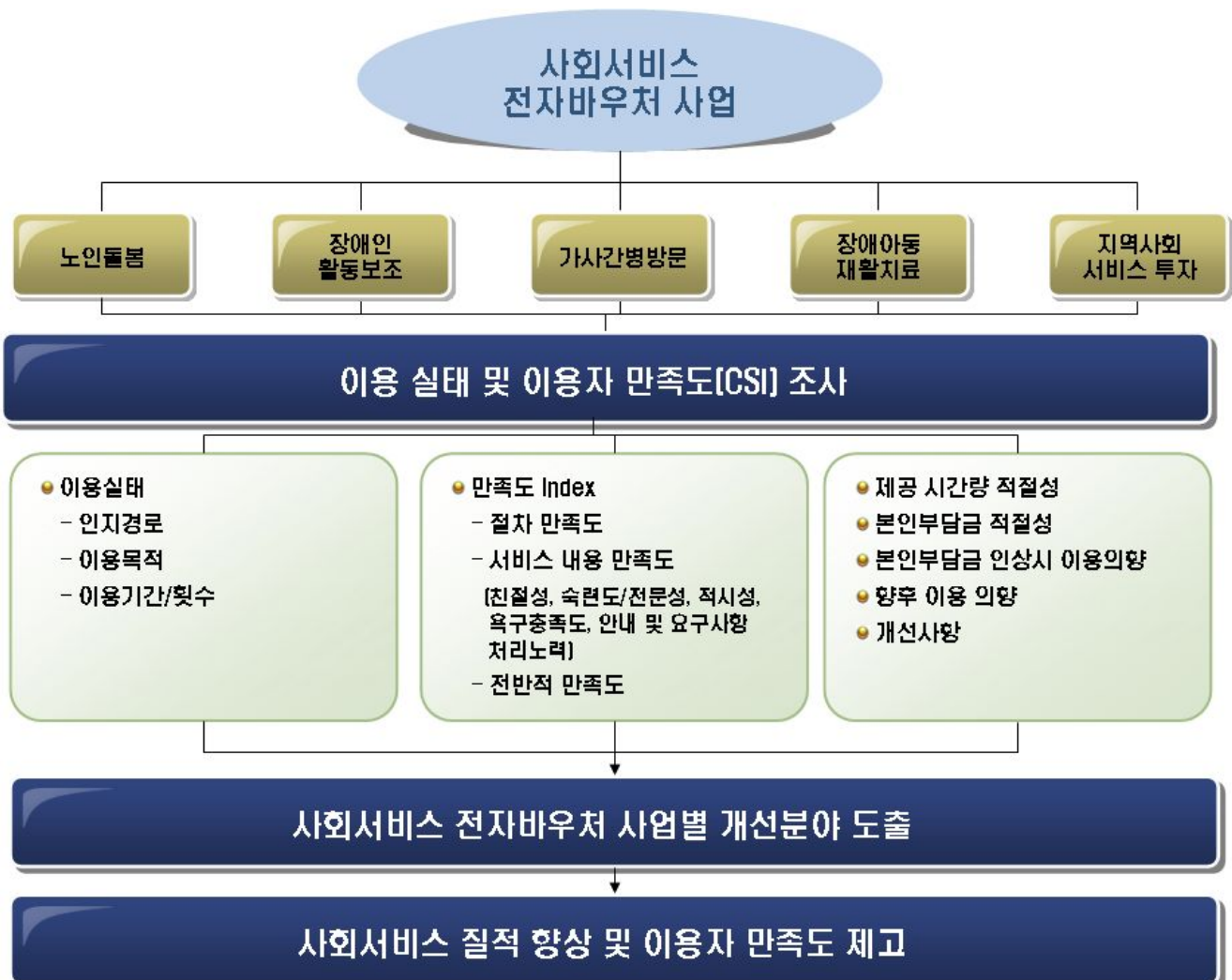


# 제 1 장. 조사의 개요

## I. 조사의 목적

본 조사는 일반서민들의 일상생활 지원을 통한 사회적 기반 확충을 위해 보건복지부에서 현재 시행하고 있는 5개의 사회서비스 전자바우처 사업인 노인돌봄, 장애인활동보조, 가사간병방문, 장애아동재활치료, 그리고 지역사회서비스 투자사업에 대한 이용자의 만족도를 측정하고, 이용실태 및 개선 요구 사항 등을 알아보고자 실시함.

이를 통해 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 서비스 개선 방안 수립에 필요한 기초자료로 활용하고자 함.



## II. 주요 조사 내용

구분	노인돌봄	장애인활동 보조	가시간병 방문	장애이동 재활치료	지역사회 서비스 투자
이용 실태	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지경로</li> <li>이용목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지경로</li> <li>이용목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지경로</li> <li>이용목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지경로</li> <li>이용목적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인지경로</li> </ul>
만족도 Index(공통)	<ul style="list-style-type: none"> <li>요소별 만족도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>친절성, 숙련도/전문성, 적시성, 욕구 충족도, 안내 및 요구사항 처리 노력</li> </ul> </li> <li>전반적 만족도</li> <li>향후 이용 의향</li> </ul>				
기타 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공 시간의 적정 수준</li> <li>본인부담금의 적정수준</li> <li>본인부담금 인상시 이용의향</li> <li>향후 주간보호 서비스 이용 의향</li> <li>개선 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공 시간의 적정 수준</li> <li>본인부담금의 적정수준</li> <li>본인부담금 인상시 이용의향</li> <li>개선 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공 시간의 적정 수준</li> <li>본인부담금의 적정수준</li> <li>본인부담금 인상시 이용의향</li> <li>개선 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공 횟수의 적정 수준</li> <li>월지원액의 적정수준</li> <li>본인부담금의 적정수준</li> <li>본인부담금 인상시 이용의향</li> <li>개선 사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제공 시간의 적정 수준</li> <li>본인부담금의 적정수준</li> <li>본인부담금 인상시 이용의향</li> <li>개선 사항</li> </ul>
응답자 특성	공통	지역크기, 성별, 연령, 가구소득			
	개별	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용기관</li> <li>건강상태</li> <li>소득등급</li> <li>이용기간</li> <li>월평균 이용시간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용기관</li> <li>소득등급</li> <li>장애유형</li> <li>이용기간</li> <li>월평균 이용횟수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용기관</li> <li>소득등급</li> <li>가구유형</li> <li>이용기간</li> <li>월평균 이용시간</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용기관</li> <li>소득등급</li> <li>장애유형</li> <li>이용기간</li> <li>월평균 이용횟수</li> </ul>

### III. 표본 설계(Sampling Design)

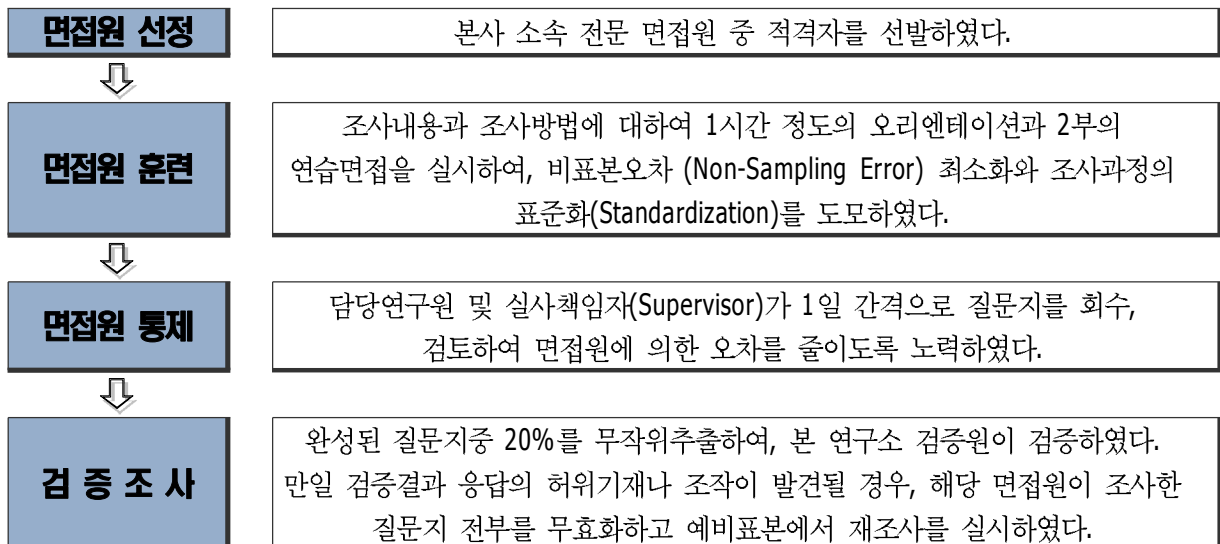
구분	사회서비스 이용자 만족도
1) 조사 대상	2010년 1월 ~ 2010년 10월 사회서비스 전자바우처 사업 이용경험자(수혜자) (노인돌봄, 장애인활동보조, 가시간병방문, 장애이동재활치료, 지역사회서비스 투자)
2) 표본 크기	각 사업 서비스별 800명씩 총 5,000명
3) 표본추출방법	지역크기별, 이용기관별 유의 할당 표본추출법(Purposive Sampling) <sup>주1)</sup>

#### 주1) 【모집단 분포 추정 및 표본 할당】

2010년 1월 ~ 2010년 10월 사회서비스 이용자 리스트를 5가지 사회서비스별로 분류하고, 2010년 사회서비스 이용 가입자 리스트는 단순 가입고객이 아닌 실제 이용경험이 있는 고객으로 구성된 바 자체 분포를 2010년의 실제 모집단 분포로 규정하고 2010년 리스트 내 지역크기(대도시, 중소도시, 군)와 이용기관 분포 비율에 따라 표본 할당을 실시하였음. 유의 할당을 한 이유는 각 서비스에 대해 지역크기(대도시, 중소도시, 군)와 이용기관별 이용자 수 비례 할당 추출을 하면 최소 표본에 미치지 않는 작은 표본이 배정되므로(군지역의 00기관 등) 통계적 유의 미성을 확보하기 위해 표본 수를 우선 배정한 후, 나머지 표본은 비례배정하는 방식을 활용함.

### IV. 실사 설계(Fieldwork Design) 및 자료처리

#### 1. 실사 설계(Fieldwork Design)



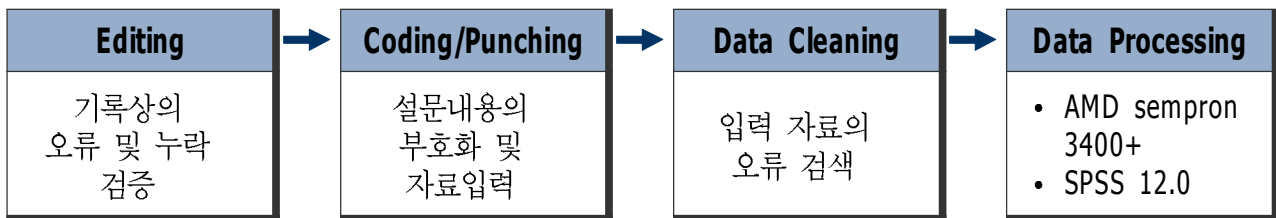


## 2. 조사 방법(Survey Method) 및 일시

- 1) 자료수집도구 : 구조화된 설문지 (Structured Questionnaire)
- 2) 조사 방법 : 전화 조사 (Telephone Survey)
- 3) 조사 일시 : 2010년 11월 22일 ~ 12월 9일

## 3. 자료 처리(Data Processing)

수집된 자료(Raw Data)는 Editing, Coding, Punching 과정을 거쳐 AMD sempron 3400+를 사용하여 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) ver. 12.0 프로그램으로 전산처리 하였음.



## V. 자료의 분석

### 1. 종합만족도 지수 산출

#### 1) 각 요소별 평가 점수의 환산

: 이용자들의 사회서비스에 대한 평가(요소별 평가 점수 및 전반적인 체감 만족도 등)는 5점 척도로 자료를 수집하였으며, 이 점수는 지수화 및 해석 시 이해를 돕기 위해 100점 만점의 점수로 환산하여 분석함.

- 요소별 만족도지수 측정
- : 매우 불만족(1점), 불만족(2점), 그저 그렇다(3점), 만족(4점), 매우 만족(5점)
- 100점 환산법 =  $100 \times \left( \frac{\text{원점수} - 1}{4} \right)$

#### 2) 요소별 중요도 계산

: 요소별 만족도에 미치는 영향력이 상이하므로, 만족도 계산시 요소별 중요도(가중치) 반영  
: 각 요소별 만족도의 100점 환산 평균과 전반적 만족도의 100점 환산 평균값 간의 상관관계에서 나온 값을 적용함.

※ 전반적 만족도 : 서비스 전반에 대해 이용자들이 느끼는 만족수준으로 5점 척도 평균값을 100점 만점으로 환산하여 구함.

### 3) 각 서비스만족도 계산

: 각 요소별 만족도에 요소별 중요도(가중치)를 곱한 값을 합산하여 100점 만점으로 환산하여 구한 만족수준임.

<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>Z = [(C_1 \times W_1 + C_2 \times W_2 + C_3 \times W_3 + C_4 \times W_4 + C_5 \times W_5) \times 0.7] + (D \times 0.3) / 100</math></li><li>- Z = 서비스별 만족도</li><li>- C = 요소별 만족도 (C<sub>1</sub> = 친절성, C<sub>2</sub> = 숙련도/전문성, C<sub>3</sub> = 적시성, C<sub>4</sub> = 욕구 충족도, C<sub>5</sub> = 안내 및 요구사항 처리 노력)</li><li>- D = 전반적 만족도</li><li>- W = 요소별 중요도(가중치) (W<sub>1</sub> = 친절성, W<sub>2</sub> = 숙련도/전문성, W<sub>3</sub> = 적시성, W<sub>4</sub> = 욕구 충족도, W<sub>5</sub> = 안내 및 요구사항 처리 노력)</li></ul>
---

※ 2010년 만족도 요소는 2008년 만족도 모형의 '친절성'만 제외하고 4가지 새로운 요소가 활용되었음.

### 4) 사회서비스 종합만족도 계산

: 노인돌봄, 장애인활동보조, 가사간병방문, 장애아동재활치료, 지역사회서비스 투자 등 5개 서비스별 만족도 합계 점수의 평균한 만족도(1/5 평균값)를 계산함.

종합 만족도	=	$\frac{(\text{노인돌봄} + \text{장애인활동보조} + \text{가사간병방문} + \text{장애아동재활치료} + \text{지역사회서비스}) \text{ 각 서비스 만족도}}{5}$
-----------	---	---

## 2. 분석 개요

### 1) 만족도 점수에 대한 해석

사회서비스 종합만족도 뿐만 아니라 구성 차원별 만족도, 각 요소별 만족도 점수는 전반적으로 0점~20점까지는 매우 불만스러운 수준, 21점~40점까지는 약간 불만스러운 수준, 그리고 41점~60점까지는 보통의 수준, 61~80점까지는 약간 만족스러운 수준, 마지막으로 81점 이상은 매우 만족스러운 수준이라고 볼 수 있음. 단 이러한 평가는 단순히 척도 간 간격을 기준으로 한 것이기 때문에 결과 해석 시 좀 더 유의할 필요가 있음.

### 2) 응답자 특성별 분석

사회서비스의 만족도 평가점수를 이용자의 특성별로 분석함으로써 이용자 특성별 평가점수 차이를 파악할 수 있으며, 더 나아가 종합만족도를 높이기 위해 어떤 집단을 표적집단(Target)으로 해야 할지를 알 수 있음.

### 3) 사회서비스 이용자의 의견 분석

보다 나은 사회서비스를 위해 개선해야 될 과제 뿐 만 아니라 평가점수가 낮은 요소에 대해서는 낮게 평가한 이유와 개선방안 등을 물어, 향후 사회서비스 종합만족도 점수 향상을 위

한 구체적 방법이나 아이디어를 얻을 수 있는 분석을 시도함.

4) 시계열 분석

2010년 사회서비스 종합만족도 점수와 2007년 ~ 2009년 조사 결과를 직접 비교함으로써 점수 상승폭과 하락폭을 파악해 낼 수 있음. 종합만족도 점수의 변화량은 곧 2010년 한 해 동안의 사회서비스 성과를 직접적으로 평가할 수 있는 지표로 활용될 수 있음.

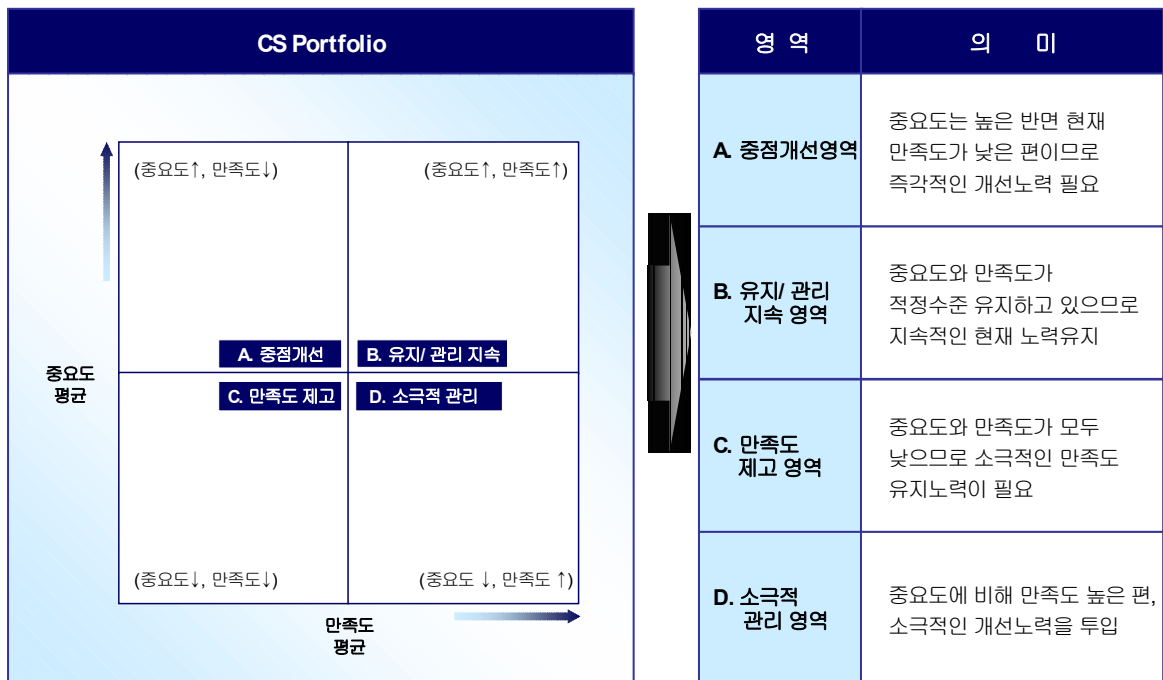
5) Portfolio 분석

종합만족도를 구성하는 요소들의 중요도와 만족도 점수간의 관계를 4각형 Box Graph안에 나타냄으로써 향후 만족도 개선을 위한 전략적 방향을 찾아내는데 유용한 방법임.

한 가지 주지할 사실은 만족도 제고나 현 수준 유지에 속하는 서비스 차원이나 요소라고 해서 반드시 개선의 노력을 줄이거나 관심을 덜 기울일 필요가 있는 사항이라 할 수 없음.

단지 만족한 수준이라 응답자의 관심이 덜 가는 서비스 사항이라고 해석할 수 있으며 이러한 사항들의 만족도가 하락하는 경우 중요도는 올라가는 현상이 발생할 수 있으므로 적어도 현재 수준의 만족도 유지를 위한 노력이 필요함.

[ 그림 ] Portfolio Map



## VI. 응답자 특성

### 1. 노인돌봄서비스

구 분		사례수	%
전 체		850	100.0
지역크기별	대 도시	276	32.5
	중/소도시	318	37.4
	군	256	30.1
이용기관별	재가노인복지시설	257	30.2
	지역자활센터	456	53.6
	노인복지관	19	2.2
	사회복지관	31	3.6
	기 타	87	10.2
성 별	남 자	463	54.5
	여 자	387	45.5
연 령 별	60~69 세	98	11.5
	70~74 세	191	22.5
	75~79 세	231	27.2
	80세 이상	330	38.8
건강상태별	등급외 A형	465	54.7
	등급외 B형	308	36.2
	등급외 C형	30	3.5
	1~3 등급	25	2.9
	장 애 인	9	1.1
	모름/무응답	13	1.5
가구소득별	없 다	132	15.5
	99만원이하	507	59.6
	100만원 이상	80	9.4
	모름/무응답	131	15.4
이용기간별	1~3 개월	82	9.6
	4~6 개월	106	12.5
	7~9 개월	662	77.9
소득등급별	기초생활보장수급	430	50.6
	차상위이하	112	13.2
	차상위초과	308	36.2
월 평균 이용시간	24시간이하	120	14.1
	25~30시간	499	58.7
	31시간이상	231	27.2

## 2. 장애인활동보조서비스

구 분		사례수	%
전 체		810	100.0
지역크기별	대 도시	423	52.2
	중/소도시	314	38.8
	군	73	9.0
이용기관별	자립생활센터	205	25.3
	장애인복지관	329	40.6
	자활 센터	107	13.2
	장애인단체	114	14.1
	기 타	55	6.8
성 별	남 자	414	51.1
	여 자	396	48.9
연 령 별	19세 이하	275	34.0
	20~39 세	183	22.6
	40세 이상	352	43.5
가구소득별	없 다	99	12.2
	99만원이하	226	27.9
	100~199만원	173	21.4
	200만원 이상	219	27.0
	모름/무응답	93	11.5
서비스 이용기간	1~3 개월	54	6.7
	4~6 개월	58	7.2
	7~9 개월	698	86.2
월 평균 이용횟수	1 ~ 9 회	120	14.8
	10~14 회	290	35.8
	15~19 회	247	30.5
	20회 이상	153	18.9
소득등급별	기초생활수급자	264	32.6
	평균 50%이하	151	18.6
	평균 50~99%	167	20.6
	평균 100~149%	95	11.7
	평균 150%초과	52	6.4
최저 120%이내	81	10.0	
장애유형별	뇌 병 변	117	14.4
	발 달	62	7.7
	시 각	135	16.7
	지 체	247	30.5
	기 타	23	2.8
	모름/무응답	226	27.9

### 3. 가시간병방문서비스

구 분		사례수	%
전 체		828	100.0
지역크기별	대 도 시	268	32.4
	중 / 소 도시	333	40.2
	군	227	27.4
이용기관별	재가노인복지시설	40	4.8
	지역자활센터	689	83.2
	노인복지관	7	0.8
	사회복지관	35	4.2
	기 타	57	6.9
성 별	남 자	443	53.5
	여 자	385	46.5
연 령 별	39세 이하	72	8.7
	40 대	118	14.3
	50 대	143	17.3
	60 대	147	17.8
	70 대	228	27.5
	80세 이상	120	14.5
가구소득별	없 다	154	18.6
	99만원이하	541	65.3
	100만원 이상	27	3.3
	모름 / 무응답	106	12.8
이용기간별	1~3 개월	469	56.6
	4~6 개월	39	4.7
	7~9 개월	64	7.7
	10~12개월	256	30.9
소득등급별	기초생활보장수급	776	93.7
	차상위계층	52	6.3
가구유형별	노 인	351	42.4
	장 애 인	317	38.3
	조손 가정	23	2.8
	중증질환자	80	9.7
	한부모가장	29	3.5
	기 타	28	3.4
월 평균 이용시간	24시간이하	134	16.2
	25~30시간	580	70.0
	31시간이상	114	13.8

#### 4. 장애아동재활치료서비스

구 분		사례수	%
전 체		809	100.0
지역크기별	대 도시	350	43.3
	중/소도시	393	48.6
	군	66	8.2
이용기관별	복지관	219	27.1
	사설 기관	350	43.3
	장애인단체	173	21.4
	병원	31	3.8
	기 타	36	4.4
성 별	남 자	440	54.4
	여 자	369	45.6
연 령 별	5세 이하	250	30.9
	6~10 세	315	38.9
	11세 이상	244	30.2
가구소득별	없 다	36	4.4
	99만원이하	85	10.5
	100~199만원	261	32.3
	200만원 이상	349	43.1
	모름/무응답	78	9.6
이용기간별	1~3 개월	99	12.2
	4~6 개월	117	14.5
	7~9 개월	593	73.3
월 평균 이용횟수별	1~4 회	88	10.9
	5~6 회	176	21.8
	7~8 회	531	65.6
	9회 이상	14	1.7
소득등급별	기초생활수급자	159	19.7
	차상위계층	130	16.1
	평균 50% 이하	270	33.4
	평균 51~100%	250	30.9
장애유형별	뇌 병 변	96	11.9
	발 달	68	8.4
	시 각	8	1.0
	언 어	50	6.2
	정신 지체	201	24.8
	청 각	18	2.2
	모름/무응답	368	45.5

## 5. 지역사회서비스

구 분		사례수	%
전 체		814	100.0
지역크기별	대 도시	315	38.7
	중/소도시	404	49.6
	군	95	11.7
서비스유형별	아동인지능력향상	560	68.8
	아동 체험	34	4.2
	문제 행동	27	3.3
	청소서비스	19	2.3
	안 마	18	2.2
	맞춤형운동	15	1.8
	비만아동건강관리	13	1.6
	다문화가정	15	1.8
	아동 정서	10	1.2
	기 타	103	12.7
성 별	남 자	408	50.1
	여 자	406	49.9
연 령 별	3세 이하	178	21.9
	4~5 세	274	33.7
	6~9 세	209	25.7
	10~19 세	72	8.8
	20세 이상	81	10.0
가구소득별	없 다	27	3.3
	99만원이하	52	6.4
	100~199만원	189	23.2
	200만원 이상	440	54.1
	모름/무응답	106	13.0
이용기간별	1~3 개월	247	30.3
	4~6 개월	265	32.6
	7~9 개월	302	37.1
소득등급별	1 등급	386	47.4
	2 등급	428	52.6
월 평균 이용횟수별	1~2 회	805	98.9
	3~4 회	9	1.1

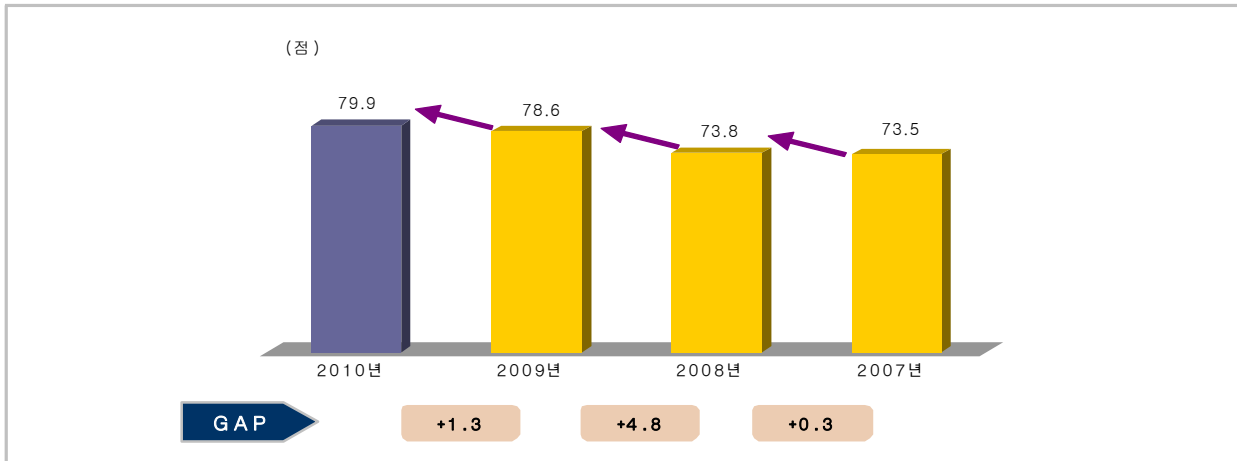


## 제 2 장 조사결과 요약

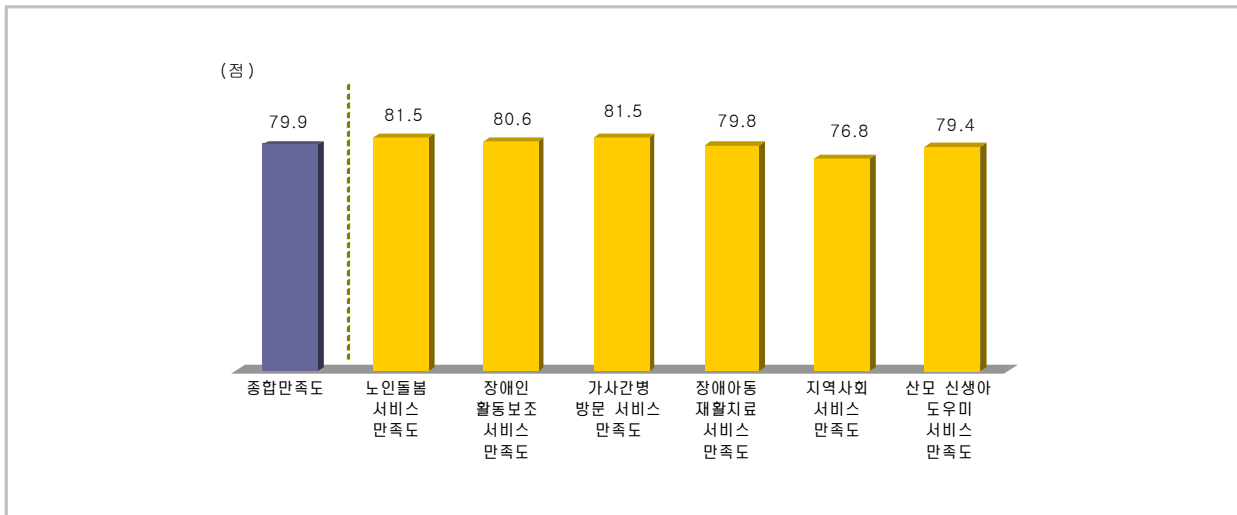
# 제 2 장. 조사결과 요약

## I. 종합만족도 분석 결과

### 1. 종합만족도 결과

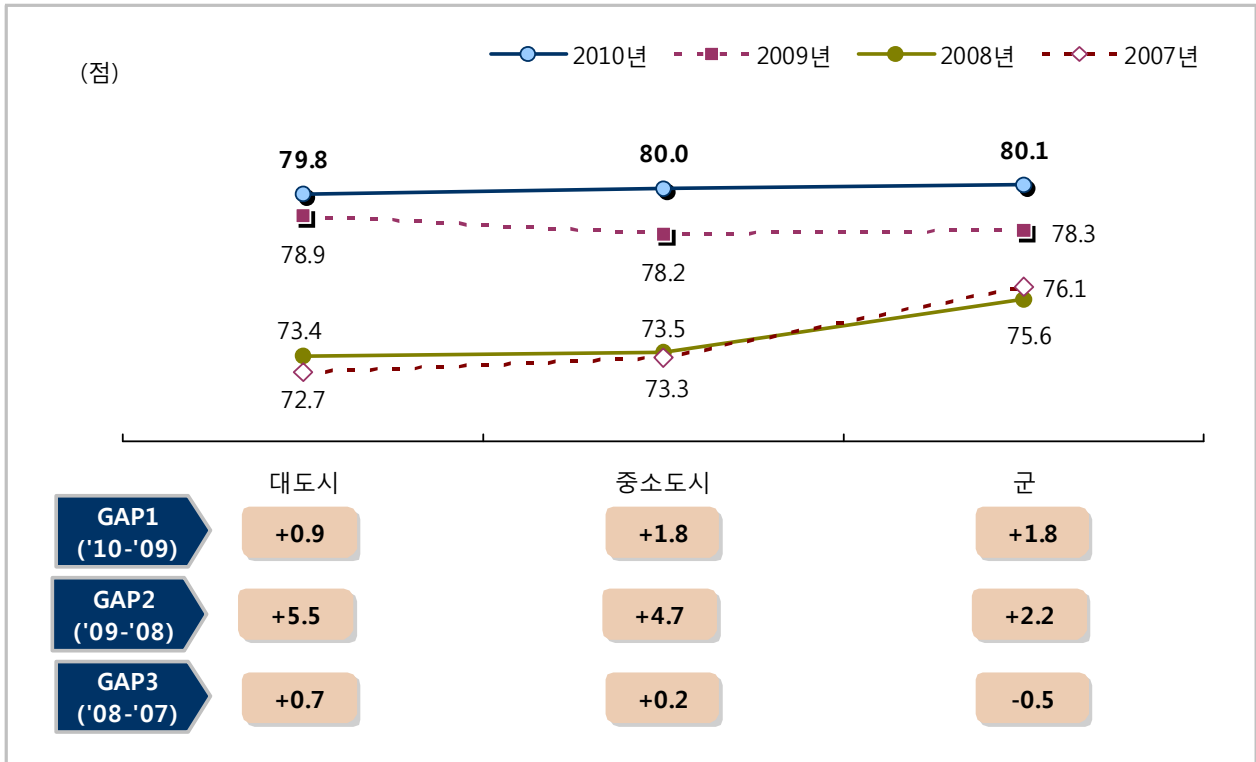


- 2010년 종합만족도는 79.9점으로, 2009년 대비 1.3점 상승하였음. 2007년 이후 만족도 점수는 점점 상승하는 추세를 보임.



- 6가지 사회서비스의 만족도 점수는 다음과 같음.
  - 노인돌봄서비스 만족도: 81.5점
  - 장애인활동보조서비스 만족도: 80.6점
  - 가사간병방문서비스 만족도 : 81.5점
  - 장애아동재활치료서비스 만족도: 79.8점
  - 지역사회서비스 투자사업 만족도: 76.8점
  - 산모신생아도우미서비스 만족도: 79.4점
- 노인돌봄서비스와 가사간병방문서비스 만족도가 각각 81.5점으로 가장 높게 나타난 반면, 지역사회서비스 만족도가 76.8점으로 가장 낮았음.

## 2. 지역크기별 종합만족도 차이 분석



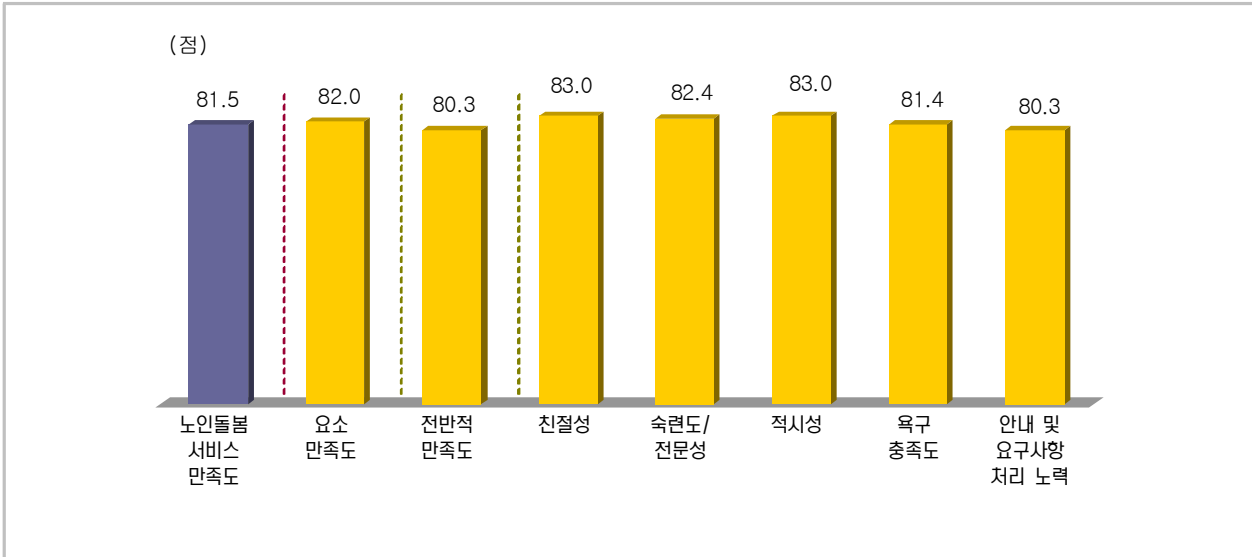
- 지역크기별 상승폭을 보면, 중/소도시와 군 지역의 상승폭이 1.8점으로 상승하였고, 대도시는 0.9점 상승함.
- 2007년과 2008년은 군 지역에서 높은 만족도를 보인 반면, 2009년과 2010년의 경우 대도시, 중소도시, 군 지역의 만족도 점수가 비슷한 수준으로 높게 나타남.
- 지역크기별 서비스 만족도를 살펴보면, 다음과 같음.

구분	종합만족도	노인돌봄	장애인 활동보조	가사간병방문	장애아동 재활치료	지역사회	산모신생아도우미
전체	79.9	81.5	80.6	81.5	79.8	76.8	79.4
<b>지역크기별</b> 대도시 중/소도시 군	79.8 80.0 80.1	80.5 82.5 81.2	81.9 79.0 79.9	81.0 82.2 81.2	79.6 80.3 78.0	77.2 76.1 78.4	78.6 79.6 82.1

## II. 종합만족도 구성 차원 분석 결과

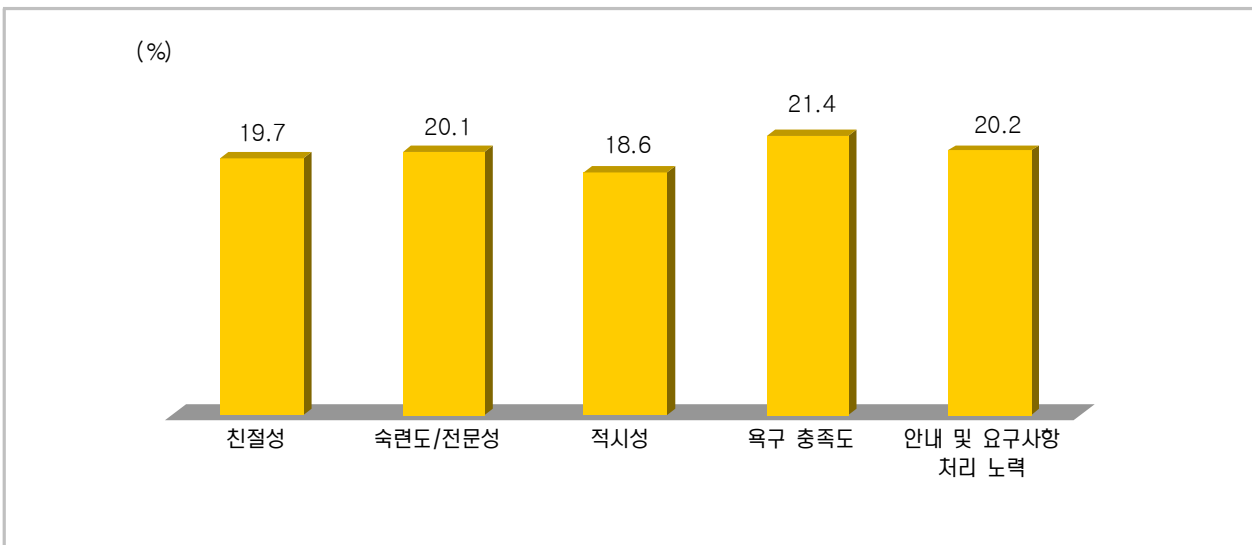
### 1. 노인돌봄서비스 만족도구성 분석

#### 1) 노인돌봄서비스 만족도 평가



- 노인돌봄서비스 만족도 점수는 81.5점으로 2009년과 동일한 점수를 받아 다른 서비스에 비해 높은 수준을 유지함.
- 노인돌봄서비스 요소별로는 돌보미의 친절성과 서비스 제공의 적시성이 각각 83.0점으로 가장 높게 나타난 반면, 제공 기관의 안내 및 요구사항 처리 노력은 80.3점으로 가장 낮았음.

#### ◆ 요소별 중요도 비교



- 노인돌봄서비스 요소 중 가장 중요한 요소는 2009년과 마찬가지로 욕구 충족도였으며, 서비스 제공의 적시성이 상대적으로 낮은 중요도를 보임.

## 2) 특성별 노인돌봄서비스

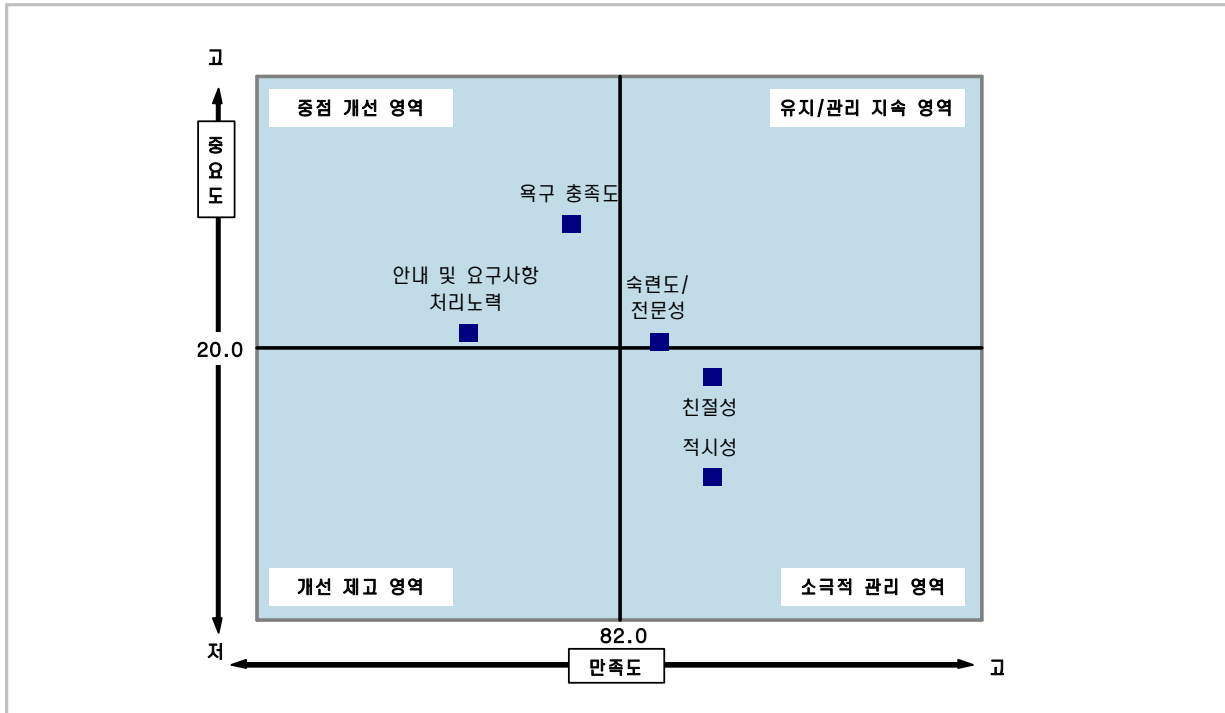
- 이용기관별로는 노인복지관에서, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자에서, 이용기간별로는 1~3개월 이용자에서 노인돌봄서비스 만족도가 낮게 나타나 만족도를 높이기 위한 노력이 요구됨.

(점)

구 분	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
■ 전 체 ■	83.0	82.4	83.0	81.4	80.3	82.0	80.3	81.5
■ 지역크기별 ■ 지대도시 중/소도시 군	82.5 83.8 82.6	81.5 82.7 83.1	81.8 84.2 82.8	80.1 83.0 81.0	79.7 80.6 80.6	81.1 82.8 82.0	79.3 81.9 79.4	80.5 82.5 81.2
■ 이용기관별 ■ 재가노인복지시설 지역자활센터 노인복지관 사회복지 기타	83.0 82.7 77.6 87.1 84.5	83.3 81.9 75.0 83.1 83.7	83.1 83.1 75.0 83.1 84.1	82.4 80.5 79.0 83.9 83.1	81.3 79.7 79.0 80.2 80.6	82.6 81.6 77.2 83.5 83.2	80.9 79.7 76.6 81.5 82.0	82.1 81.0 77.0 82.9 82.8
■ 성남여 별성성	83.9 82.0	83.0 81.7	82.7 83.4	81.8 81.0	80.2 80.4	82.3 81.7	80.3 80.3	81.7 81.2
■ 연령별 ■ 60~69세 70~74세 75~79세 80세 이상	80.6 84.4 82.1 83.5	81.0 84.0 81.5 82.5	82.6 84.0 82.5 82.9	79.3 81.8 80.6 82.5	75.5 82.3 79.5 81.1	79.8 83.3 81.2 82.5	77.3 81.4 79.6 81.0	79.0 82.7 80.7 82.1
■ 건강상태별 ■ 건강상태 A 비장애외 B 장애외 C 1~3등급 장애 모름/무응답	82.0 84.6 87.5 80.0 88.9 75.0	81.3 83.6 89.2 81.0 88.9 75.0	82.3 84.7 85.8 81.0 75.0 71.8	80.5 82.4 88.3 81.0 83.3 76.9	79.5 81.8 81.0 81.0 69.4 75.4	81.1 83.4 86.4 80.8 81.2 74.9	79.1 82.2 84.2 79.0 72.2 76.9	80.5 83.0 85.7 80.3 78.5 75.5
■ 가구소득별 ■ 없다 99만원 이하 100만원 이상 모름/무응답	80.9 84.0 82.8 81.3	78.8 83.7 81.9 81.6	80.1 83.4 82.8 84.7	79.6 81.9 80.6 82.2	78.5 80.8 80.1 80.3	79.5 82.7 81.6 82.0	77.9 81.1 79.7 80.2	79.1 82.2 81.0 81.4
■ 이용기간별 ■ 1~3개월 4~6개월 7~9개월	82.0 80.9 83.5	80.5 81.0 82.9	79.4 84.4 83.2	77.4 79.3 82.3	77.5 80.7 80.6	79.3 81.2 82.5	76.6 79.1 81.0	78.5 80.5 82.0
■ 소득등급별 ■ 기초생활보장수급 차상위이하 차상위초과	83.7 82.8 82.1	83.2 81.9 81.6	83.8 84.7 81.3	81.4 82.7 81.1	80.7 79.6 80.0	82.5 82.3 81.2	80.9 80.4 79.4	82.0 81.7 80.7
■ 월 평균 이용 시간 ■ 24시간이하 25~30시간 31시간이상	83.3 83.5 81.7	82.8 83.4 80.2	81.2 83.6 82.6	79.2 82.0 81.4	79.6 81.1 78.8	81.2 82.7 80.9	79.2 80.5 80.4	80.6 82.0 80.8

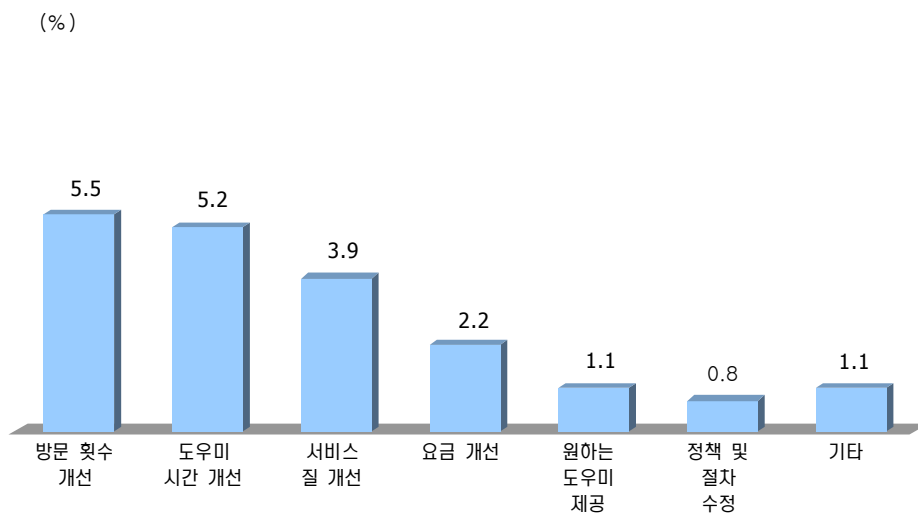
### 3) 노인돌봄서비스 만족도 구성 요소 Portfolio

- 노인돌봄서비스의 욕구 충족도와 안내 및 요구사항 처리 노력은 중요도가 높은 반면, 만족도 점수는 전체보다 낮아 이용자의 욕구와 편의를 고려한 서비스 내용을 향상시키기 위한 집중적인 개선 노력이 필요함.



### 4) 개선 및 기대사항

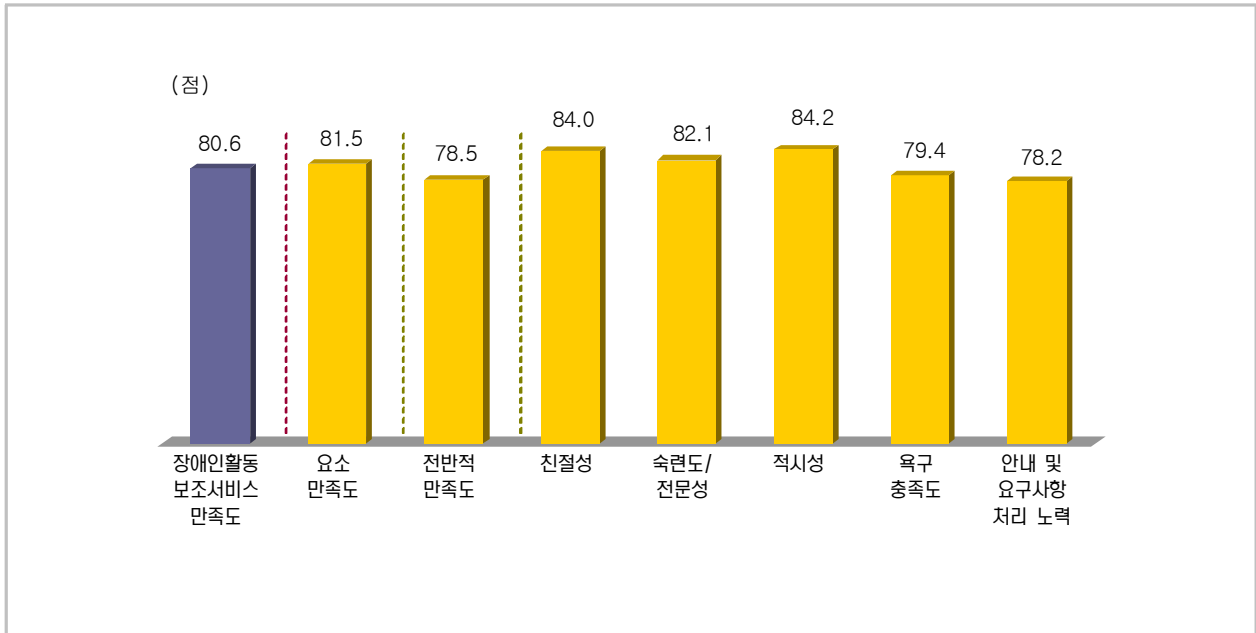
- 노인돌봄서비스의 개선 및 기대사항으로는 방문 횟수 개선, 도우미 시간 개선, 서비스 질 개선 등에 대한 내용이 많았음.



※ 없다, 모름/무응답 제외

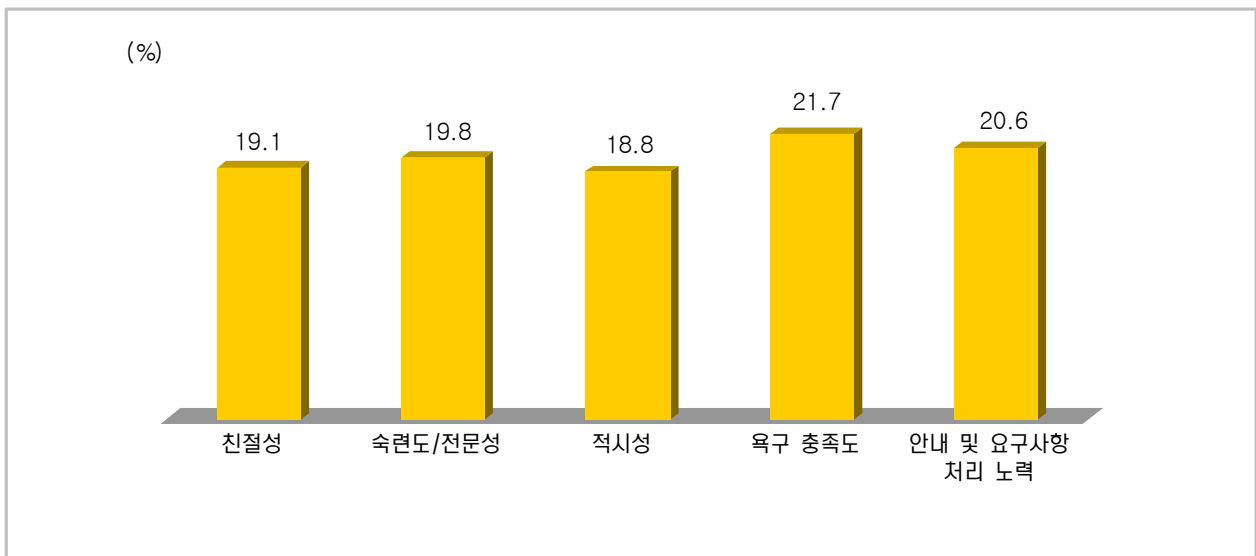
## 2. 장애인활동보조서비스 만족도구성 분석

### 1) 장애인활동보조서비스 만족도 평가



- 장애인활동보조서비스 만족도는 80.6점으로 2009년 대비 1.7점 상승함.
- 장애인활동보조서비스 요소별로는 서비스 제공의 적시성(84.2점)의 만족도 점수가 가장 높게 나타난 반면, 이용기관의 안내 및 요구사항 처리 노력(78.2점)의 만족도는 가장 낮게 평가됨.

### ◆ 요소별 중요도 비교



- 장애인활동보조서비스 중 가장 중요한 요소는 2009년과 마찬가지로 이용자의 욕구 충족도인 것으로 나타남.

## 2) 특성별 장애인활동보조서비스

- 장애인활동보조서비스 점수는 이용기관별로는 자활센터, 서비스 이용기간은 4~6개월, 월평균 이용횟수는 10회 미만, 그리고 장애유형별로는 발달과 시각 장애의 경우 상대적으로 낮았음.
- 한편, 지역크기별로는 대도시, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 월평균 이용횟수는 20회 이상, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우 이용자 만족도 점수가 높게 나타남.

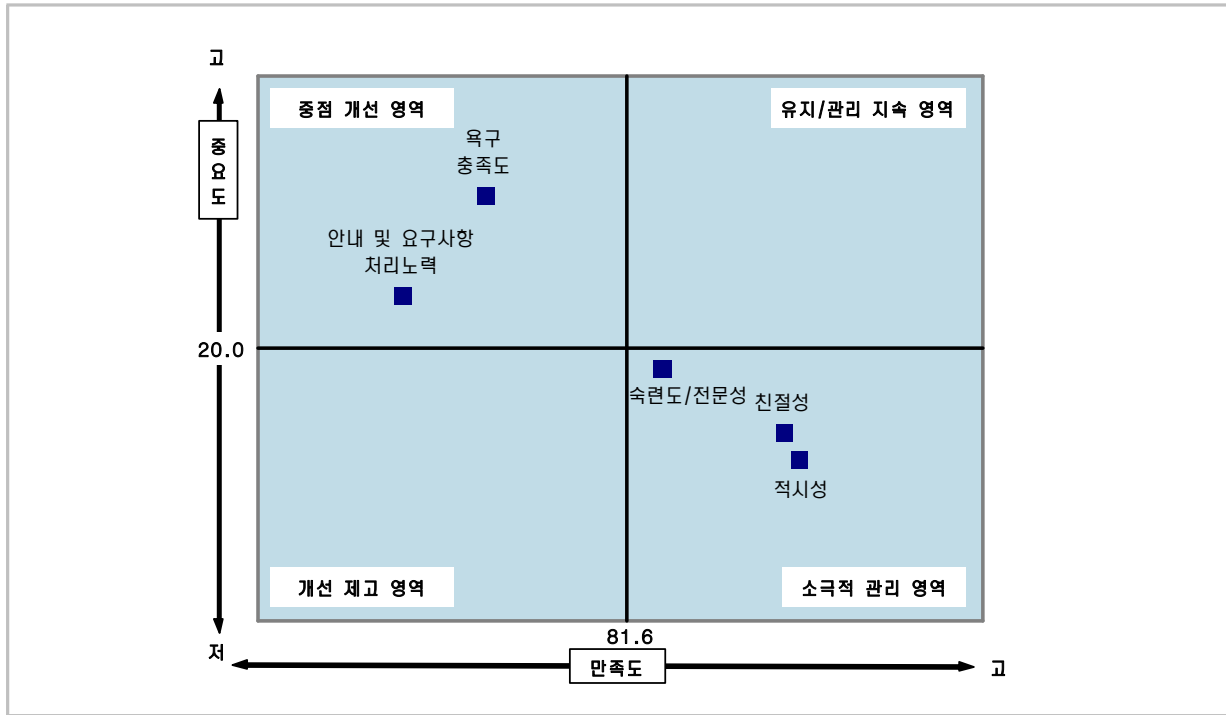
(점)

구 분	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	요구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
■ 전 체 ■	84.0	82.1	84.2	79.4	78.2	81.5	78.5	80.6
■ 지역크기별 ■								
대 도시	85.5	82.7	85.5	80.8	79.5	82.7	80.0	81.9
중/소도시	82.4	81.4	82.9	77.7	76.3	80.0	76.5	79.0
군	81.9	81.6	82.2	79.1	78.5	80.6	78.4	79.9
■ 이용기관별 ■								
자립생활센터	85.1	82.8	85.2	79.8	78.6	82.2	79.3	81.3
장애인복지관	83.9	81.3	84.1	79.4	77.7	81.2	78.1	80.3
자활센터	80.6	78.3	81.9	76.9	74.1	78.2	73.6	76.8
장애인단체	83.6	85.3	84.2	79.4	78.8	82.1	80.7	81.7
기타	87.3	85.5	85.5	83.2	86.0	85.4	83.2	84.8
■ 성 별 ■								
남	84.1	82.3	84.5	79.7	78.3	81.7	78.7	80.8
여	83.8	81.9	83.9	79.2	78.1	81.3	78.4	80.4
■ 연 령 ■								
19세 이하	84.3	82.9	85.4	78.6	78.1	81.7	78.0	80.6
20~39세	84.7	80.6	82.2	78.7	76.5	80.4	78.1	79.8
40세 이상	83.3	82.2	84.3	80.5	79.1	81.8	79.1	81.0
■ 가구소득별 ■								
없다	86.7	85.7	86.7	83.4	81.4	84.7	83.1	84.2
99만원이하	82.7	81.0	82.9	79.9	78.1	80.8	78.8	80.2
100~199만원	83.8	81.1	82.5	77.5	76.2	80.1	75.1	78.6
200만원 이상	84.7	82.4	86.4	78.9	79.2	82.2	78.9	81.2
모름/무응답	82.5	82.1	82.6	79.0	76.5	80.5	78.5	79.9
■ 서 비 스 이 용 기 간 ■								
1~3개월	83.8	82.4	83.3	80.1	76.5	81.1	78.7	80.4
4~6개월	79.9	77.7	82.5	71.2	68.6	75.7	74.2	75.3
7~9개월	84.3	82.5	84.4	80.1	79.1	82.0	78.9	81.0
■ 월 평 균 이 용 횟 수 ■								
1~9회	80.0	78.6	79.8	73.8	71.7	76.6	71.9	75.2
10~14회	84.2	82.8	85.4	80.1	79.1	82.2	79.8	81.5
15~19회	84.8	81.9	84.0	79.7	78.9	81.7	79.3	81.0
20회 이상	85.3	83.9	85.7	82.2	80.5	83.4	80.1	82.4
■ 소 득 등 급 별 ■								
기초생활수급자	82.7	81.3	82.2	79.7	77.8	80.7	78.4	80.0
평균 50%이하	84.4	81.5	84.8	78.8	77.6	81.3	78.8	80.5
평균 50~99%	86.1	84.4	86.1	80.3	79.1	83.1	80.1	82.2
평균 100~149%	84.7	81.9	82.9	78.7	78.5	81.2	77.6	80.2
평균 150%초과	82.2	81.7	85.1	80.3	79.5	81.7	76.9	80.3
최저 120%이내	83.0	81.8	86.5	78.4	77.6	81.3	77.2	80.1
■ 장 애 유 형 ■								
뇌병변	83.6	82.3	86.8	80.4	78.5	82.2	78.5	81.1
발달장애	82.7	80.7	84.7	74.6	74.6	79.2	76.6	78.5
시각장애	83.5	80.4	82.8	78.5	76.2	80.2	76.3	79.0
지체장애	84.3	83.7	84.2	81.8	81.2	83.0	80.8	82.3
기타	79.4	80.4	79.4	78.3	77.3	78.9	78.3	78.7
모름/무응답	84.9	81.9	84.0	78.3	77.0	81.1	78.0	80.1



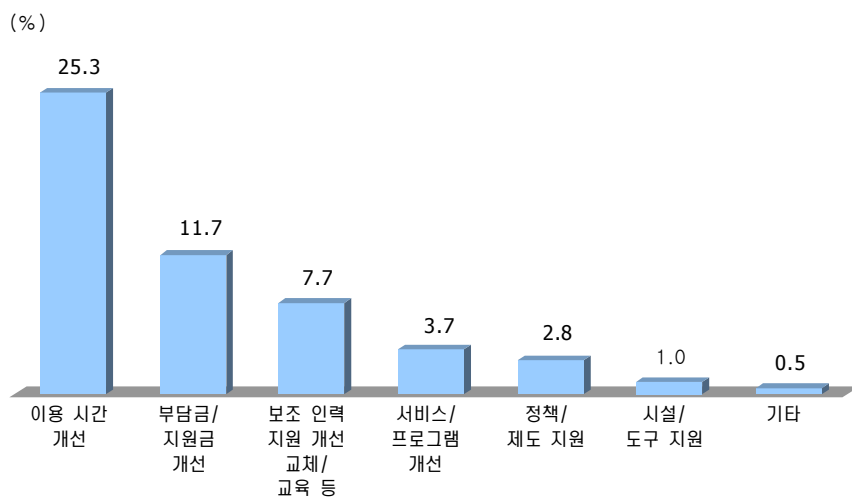
### 3) 장애인활동보조서비스 만족도 구성 요소 Portfolio

- 장애인활동보조서비스 이용자의 욕구 충족도와 안내 및 요구사항 처리 노력은 중요도가 높은 반면 만족도 점수는 다소 낮아 서비스 품질을 향상시키기 위한 우선적인 개선 노력이 필요함.



### 4) 개선 및 기대사항

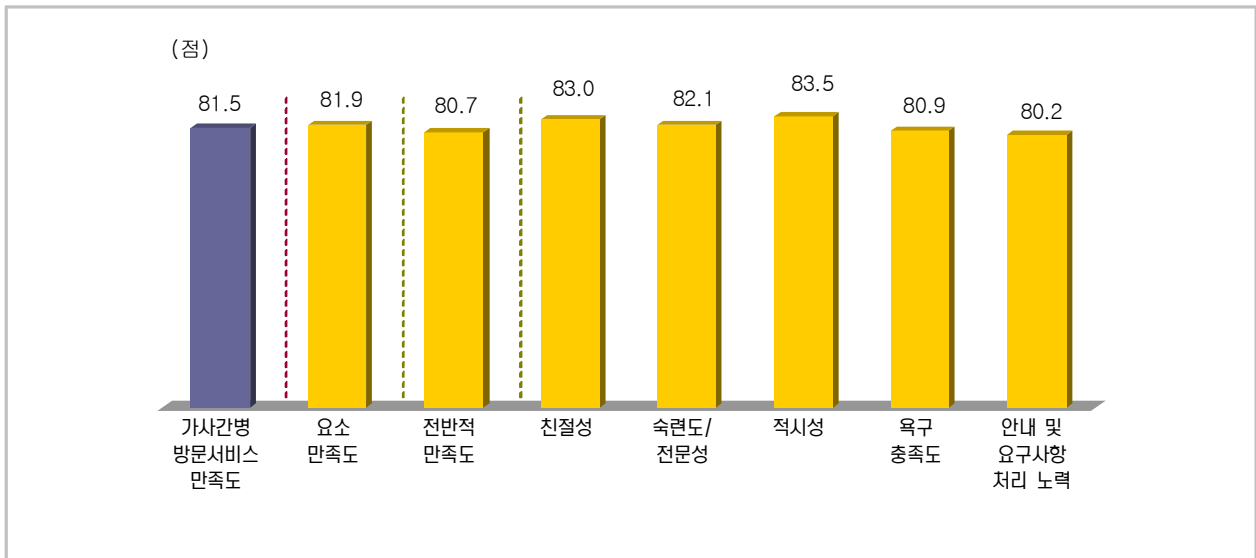
- 장애인활동보조서비스의 개선 및 기대사항으로는 이용 시간 개선, 부담금/지원금 개선, 보조 인력 지원 개선(교체/교육 등) 등의 순으로 응답됨.



※ 없다, 모름/무응답 제외

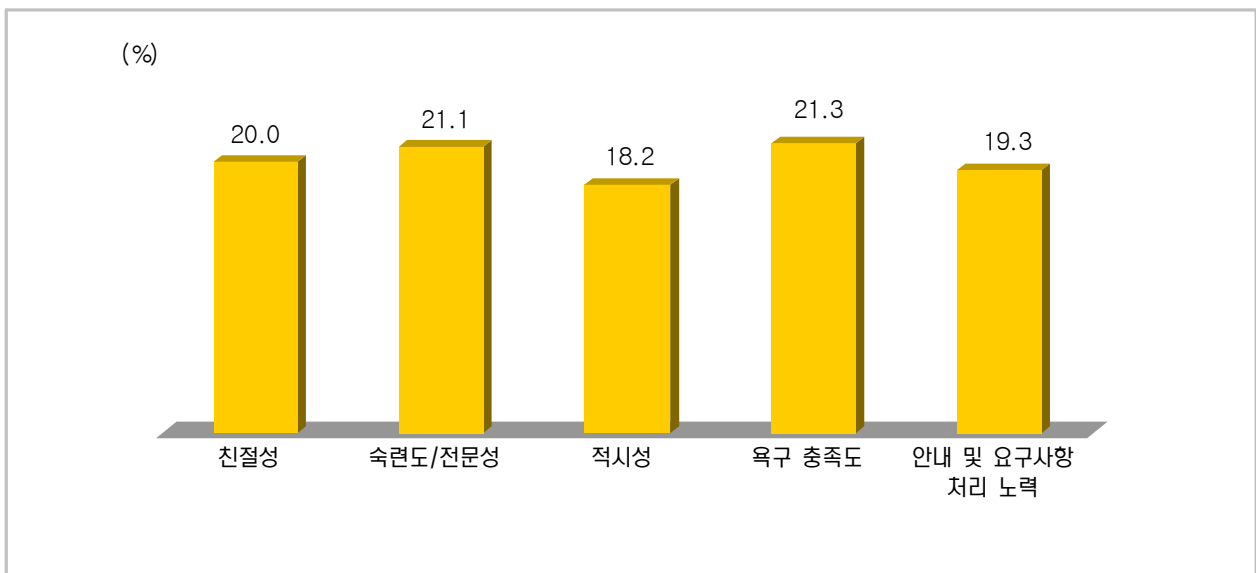
### 3. 가사간병방문서비스

#### 1) 가사간병방문서비스 만족도 평가



- 가사간병방문서비스 만족도는 81.5점으로 2009년(83.4점)에 비해 1.9점 떨어진 것으로 나타남.
- 가사간병방문서비스 요소별로는 5가지 요소 모두 80점이 넘는 가운데, 그 중 서비스 제공의 적시성(83.5점)이 가장 높게 나타남.

#### ◆ 요소별 중요도 비교



- 가사간병방문서비스 중 가장 중요한 요소는 2009년과 마찬가지로 이용자의 욕구 충족도와 서비스 제공자의 숙련도였으며, 중요도가 낮은 요소는 서비스 제공의 적시성으로 나타남.

## 2) 특성별 가사간병방문서비스

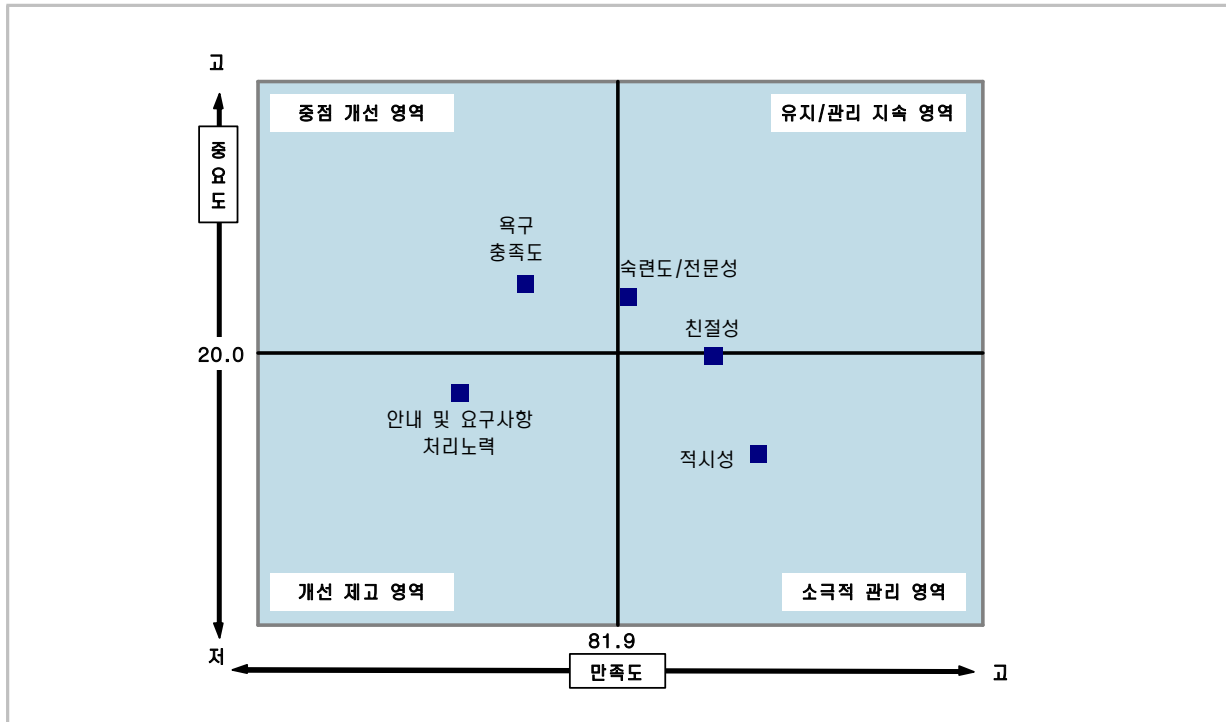
- 가사간병방문서비스 만족도 점수는 가구소득별로는 소득이 100만원 이상, 이용기간별로는 4~6개월, 월평균 이용시간은 24시간 이하 이용자에서 낮게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 재가노인복지시설, 연령별로는 40세 미만과 80세 이상 이용자, 월평균 이용시간은 31이상 이상 이용자에서 만족도 점수가 높게 나타남.

(점)

구 분	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
■ 전 체 ■	83.0	82.1	83.5	80.9	80.2	81.9	80.7	81.5
■ 지역크기별 ■ 대도시 중/소도시 군	82.5 83.8 82.4	82.0 82.6 81.3	82.8 84.9 82.4	79.3 81.9 81.4	79.2 80.4 81.2	81.1 82.7 81.7	80.7 81.1 80.0	81.0 82.2 81.2
■ 이용기관별 ■ 재가노인복지시설 지역자활센터 노인복지관 사회복지 기	85.6 82.6 78.6 90.9 82.0	86.3 81.8 71.4 89.3 79.5	86.5 83.1 85.7 88.8 82.9	81.9 80.3 82.1 93.0 79.8	79.0 80.1 85.7 89.2 76.5	83.8 81.5 80.5 90.3 80.1	83.8 80.1 85.7 90.2 78.6	83.8 81.1 82.1 90.3 79.7
■ 성 남 여 ■ 남 자 여 자	83.0 83.0	82.1 82.0	83.7 83.2	81.5 80.3	79.9 80.6	82.0 81.8	81.1 80.2	81.7 81.3
■ 연 령 별 ■ 39세 이하 40 대 50 대 60 대 70 대 80세 이상	85.8 81.1 82.9 82.7 82.6 84.5	85.8 81.1 81.9 81.0 81.2 84.0	83.3 82.8 83.9 82.7 83.3 85.1	82.6 80.9 79.8 79.2 81.1 83.2	80.6 79.6 78.9 80.3 79.6 83.4	83.7 81.1 81.4 81.1 81.5 84.0	81.6 79.7 81.5 79.0 80.5 82.6	83.0 80.7 81.4 80.5 81.2 83.6
■ 가구소득별 ■ 없 다 99만원이하 100만원 이상 모름/무응답	86.2 82.2 79.6 83.1	84.3 81.7 76.9 82.1	85.8 82.8 83.3 83.7	82.1 81.4 74.1 78.9	78.6 80.7 79.6 80.0	83.4 81.7 78.5 81.5	81.1 81.0 76.9 79.2	82.7 81.5 78.0 80.8
■ 이용기간별 ■ 1~3 개월 4~6 개월 7~9 개월 10~12개월	83.1 82.1 82.8 83.1	81.7 80.1 82.4 83.0	83.0 78.4 80.2 86.1	80.9 80.1 80.6 81.2	80.4 77.7 79.3 80.5	81.8 79.7 81.1 82.7	80.4 80.1 81.6 80.9	81.4 79.9 81.3 82.2
■ 소득등급별 ■ 기초생활보장수급 차상위계층	82.9 85.1	81.9 84.1	83.4 85.1	80.8 82.2	80.1 81.6	81.8 83.6	80.6 81.7	81.4 83.0
■ 가구유형별 ■ 노 인 장 애 인 조손 가정 중증질환자 한부모가 기	83.4 82.5 88.0 82.8 85.3 77.7	82.6 81.3 89.1 81.0 86.2 77.7	83.8 83.3 87.0 82.4 82.8 83.3	81.4 80.2 87.0 80.9 82.8 76.8	80.7 79.3 87.0 79.0 80.2 82.7	82.3 81.3 87.6 81.2 83.5 79.5	81.3 79.4 87.0 79.5 85.3 81.3	82.0 80.7 87.4 80.7 84.1 80.0
■ 월 평 균 이용 시간 ■ 24시간이하 25~30시간 31시간이상	80.0 83.3 84.9	78.2 82.4 84.9	78.6 83.5 89.3	75.7 81.6 83.7	74.3 80.7 84.7	77.4 82.3 85.4	76.1 81.0 84.5	77.0 81.9 85.1

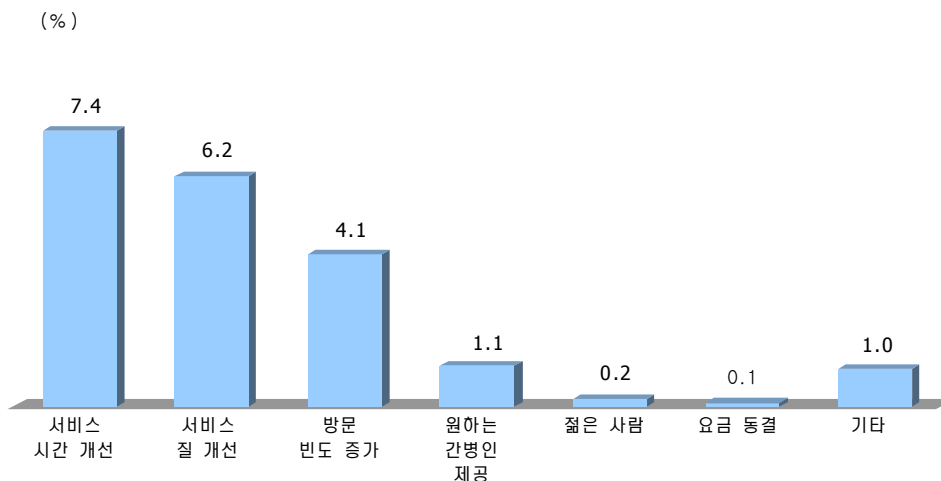
### 3) 가사간병방문서비스 만족도 구성 요소 Portfolio

- 가사간병방문서비스 이용자들의 욕구가 얼마나 잘 충족이 되었는지에 대한 욕구 충족도의 경우 중요도는 높으나, 만족도는 전체보다 다소 낮아 이용자들에게 질 좋은 서비스를 제공하기 위한 집중적인 개선 노력이 요청됨.



### 4) 개선 및 기대사항

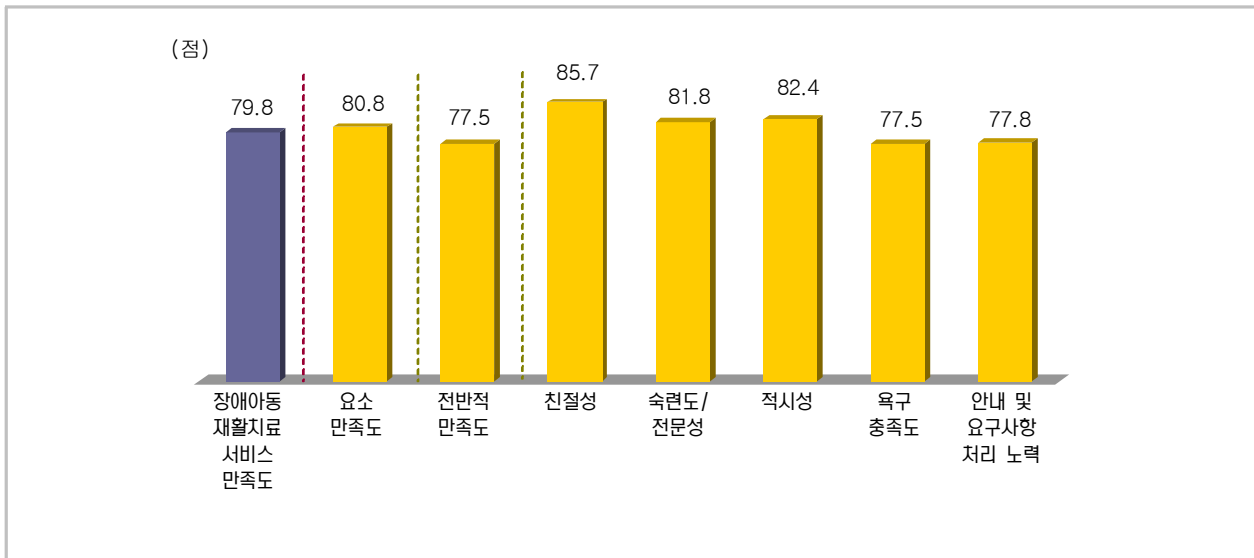
- 가사간병방문서비스의 개선 및 기대사항으로는 서비스 시간 개선, 서비스 질 개선, 방문 빈도 증가 등의 의견이 있었음.



※ 없다, 모름/무응답 제외

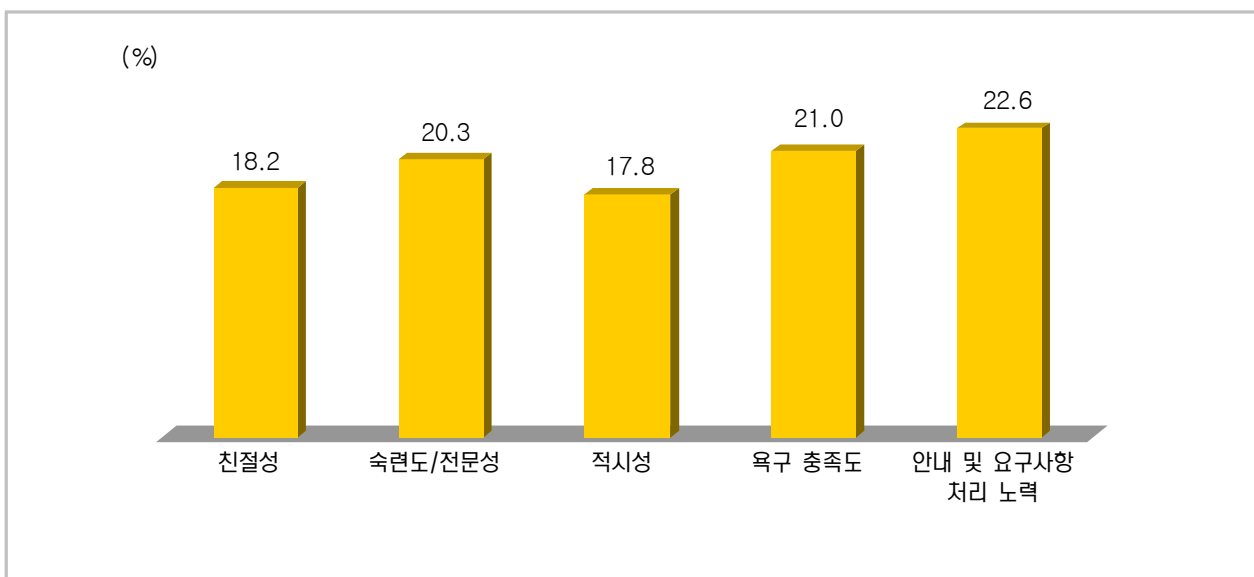
## 4. 장애아동재활치료서비스

### 1) 장애아동재활치료서비스 만족도 평가



- 장애아동재활치료서비스 만족도는 79.8점으로 대체로 만족하는 수준을 보임.
- 장애아동재활치료서비스 요소별로는 치료사의 친절성(85.7점)이 가장 높은 만족도 점수를 보인 반면, 이용자의 욕구 충족도(77.5점)가 가장 낮았음.

### ◆ 요소별 중요도 비교



- 장애아동재활치료서비스 중 가장 중요한 요소는 제공기관의 안내 및 요구사항 처리 노력으로 나타났으며, 서비스 제공의 적시성이 상대적으로 중요도가 낮았음.

## 2) 특성별 장애아동재활치료서비스

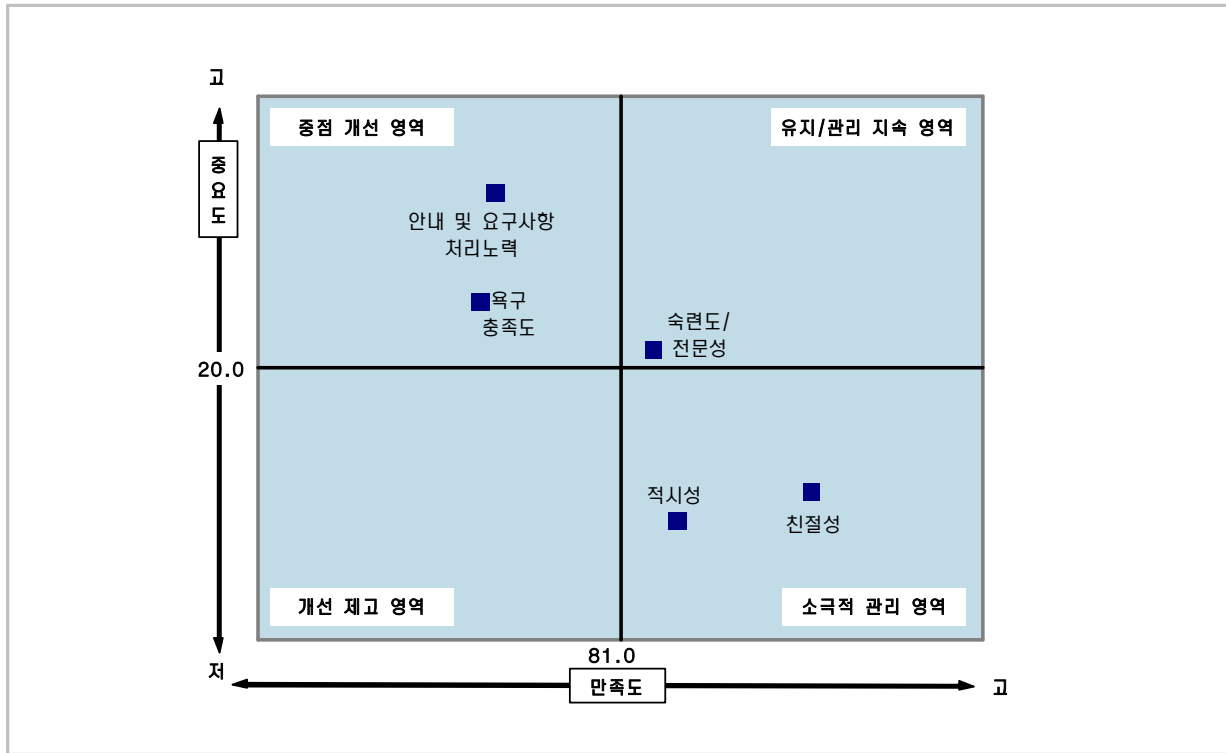
- 장애아동재활치료서비스 만족도 점수는 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 그리고 장애 유형별로는 뇌병변과 정신 지체의 경우 상대적으로 낮은 점수를 보임.
- 한편, 장애 유형별로는 언어 장애의 경우 만족도 점수가 높게 나타남.

(점)

구 분	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
■ 전 체 ■	85.7	81.8	82.4	77.5	77.8	80.8	77.5	79.8
■ 지역크기별 ■ 대도시 중/소도시 군	84.4 86.9 85.8	81.3 82.7 79.4	82.4 82.8 79.3	77.6 77.8 75.0	78.0 77.7 77.7	80.5 81.3 79.2	77.5 77.9 75.0	79.6 80.3 78.0
■ 이용기관별 ■ 복지관 사실기관 장애인단체 병원 기타	84.3 86.5 85.3 91.5 83.6	80.2 82.7 81.3 86.5 80.7	80.8 83.4 82.0 86.5 79.4	76.7 78.6 75.6 82.3 75.7	76.3 78.4 77.6 83.1 77.9	79.4 81.7 80.1 85.7 79.3	76.9 78.2 77.5 78.2 73.6	78.7 80.6 79.3 83.5 77.6
■ 성 별 ■ 남 여	84.9 86.6	81.3 82.3	81.6 83.2	76.8 78.3	77.4 78.3	80.2 81.5	77.7 77.2	79.5 80.2
■ 연 령 별 ■ 5세 이하 6~10세 11세 이상	84.9 86.3 85.7	81.1 82.6 81.4	81.6 83.1 82.2	77.6 78.0 76.7	78.7 77.7 77.1	80.6 81.3 80.4	78.2 77.3 77.0	79.9 80.1 79.4
■ 가구소득별 ■ 없다 99만원이하 100~199만원 200만원 이상 모름/무응답	78.5 85.3 86.9 85.3 87.1	79.2 83.6 82.5 80.9 82.6	74.3 83.3 84.1 81.8 81.7	69.4 78.6 79.4 76.5 77.6	69.7 78.3 79.2 77.3 78.9	74.0 81.6 82.2 80.1 81.4	70.1 80.0 78.6 77.2 75.6	72.8 81.1 81.1 79.3 79.7
■ 이용기간별 ■ 1~3개월 4~6개월 7~9개월	86.5 85.3 85.7	82.5 81.6 81.7	80.5 81.6 82.8	76.8 78.4 77.4	78.9 79.1 77.4	80.9 81.0 80.7	78.0 77.4 77.4	80.0 79.9 79.7
■ 월 평 균 이용 횟수 ■ 1~4회 5~6회 7~8회 9회 이상	84.9 84.9 85.9 91.1	83.4 81.5 81.4 89.3	79.8 82.7 82.4 92.9	79.0 77.2 77.0 89.3	76.7 78.1 77.6 89.5	80.6 80.6 80.6 90.3	78.7 76.4 77.3 91.1	80.0 79.4 79.6 90.5
■ 소득등급별 ■ 기초생활수급자 차상위계층 평균 50% 이하 평균 51~100%	84.8 86.4 86.3 85.3	81.4 80.9 82.7 81.6	81.5 82.2 83.9 81.4	77.3 77.5 78.7 76.3	77.9 77.5 78.8 76.9	80.4 80.7 81.8 80.0	77.8 76.7 77.1 78.1	79.6 79.5 80.4 79.5
■ 장애유형별 ■ 뇌병변 발달장애 시각장애 언어장애 정신지체 청각장애 모름/무응답	84.4 84.6 81.3 87.5 85.3 93.1 86.0	81.8 81.3 88.4 81.1 80.7 91.7 81.9	81.5 80.9 84.4 84.0 81.9 93.1 82.3	76.9 80.5 87.5 78.0 73.9 90.3 78.1	76.1 77.6 81.3 80.6 76.4 90.3 78.0	79.9 80.8 84.6 82.0 79.3 91.6 81.1	75.8 75.7 75.0 80.5 76.2 88.9 78.0	78.7 79.3 81.7 81.6 78.4 90.8 80.1

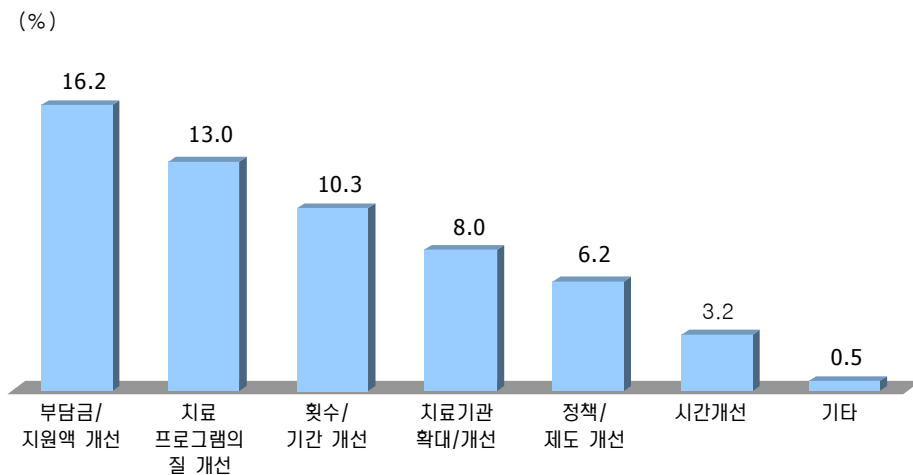
### 3) 장애아동재활치료서비스 만족도 구성 요소 Portfolio

- 장애아동재활치료서비스 이용자들의 욕구 충족도와 제공 기관의 안내 및 요구사항 처리 노력의 중요도는 높으나, 만족도는 전체보다 낮아 이용자의 니즈(Needs)에 맞는 서비스가 이루어질 수 있도록 집중적인 개선 노력이 요청됨.



### 4) 개선 및 기대사항

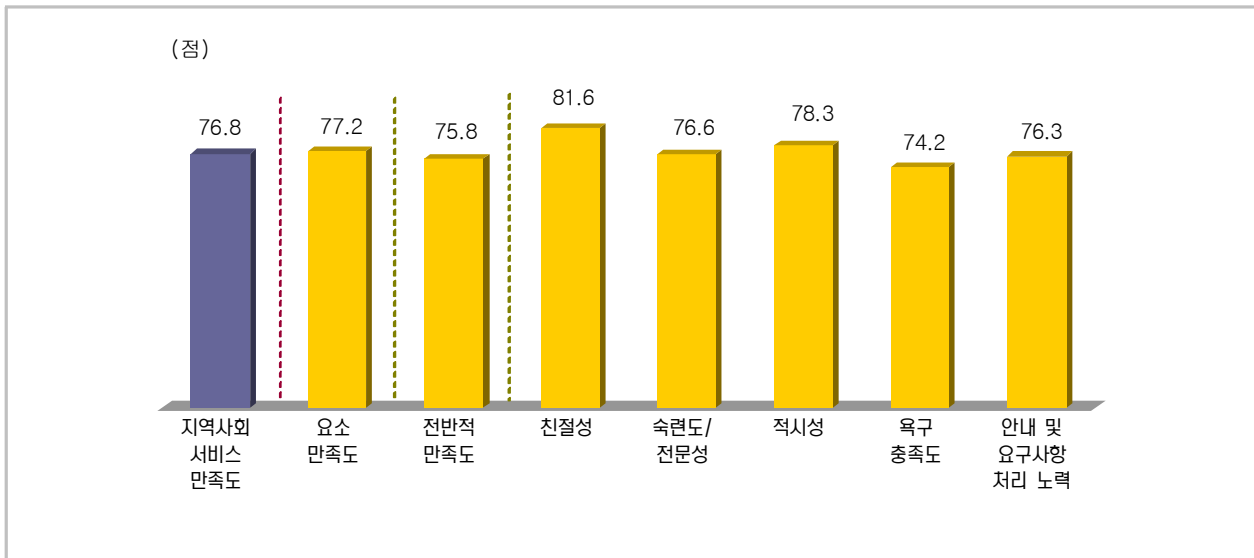
- 장애아동재활치료서비스의 개선 및 기대사항으로는 부담금/지원액 개선, 치료 프로그램의 질 개선, 서비스 횟수/기간 개선 등의 의견이 있었음.



※ 없다, 모름/무응답 제외

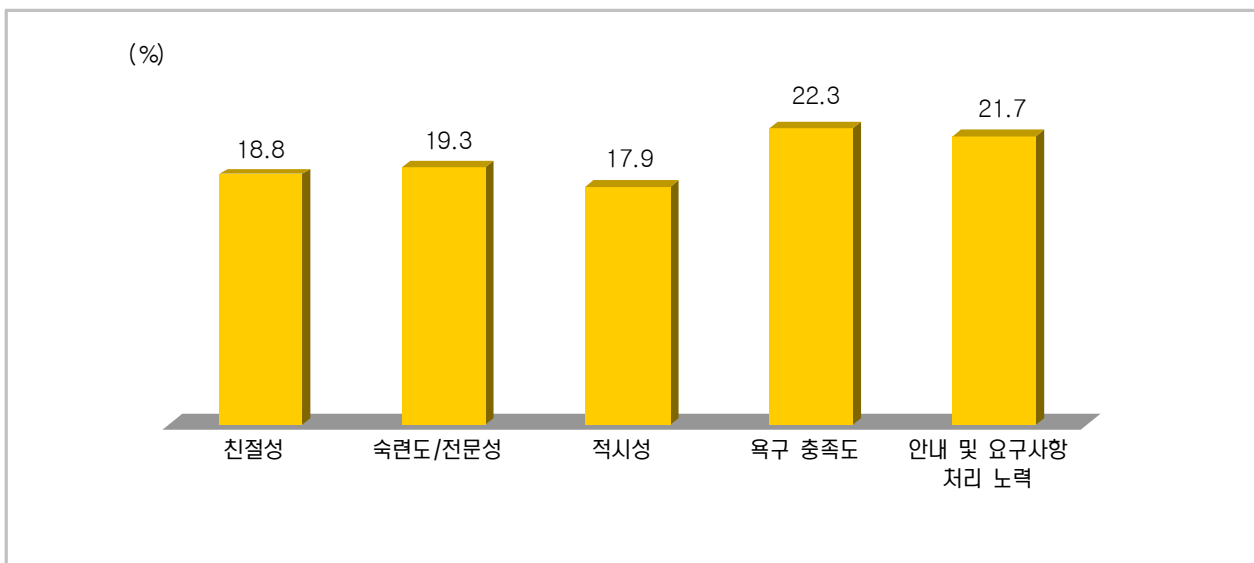
## 5. 지역사회서비스 만족도 구성 분석

### 1) 지역사회서비스 만족도 평가



- 지역사회서비스 만족도는 76.8점으로 대체로 만족하는 수준으로 보였으나, 다른 서비스에 비해 가장 낮은 만족도 점수를 보여 지역사회서비스에 대한 우선적인 노력이 필요함.
- 지역사회서비스 요소별로는 제공인력의 친절성(81.6점)이 가장 높게 나타난 반면, 이용자의 욕구 충족도(74.2점)가 가장 낮게 나타남.

### ◆ 요소별 중요도 비교



- 지역사회서비스 중 가장 중요한 요소는 욕구 충족도였으며, 가장 중요도가 낮은 요소는 서비스 제공자의 친절성으로 나타남.



## 2) 특성별 지역사회서비스

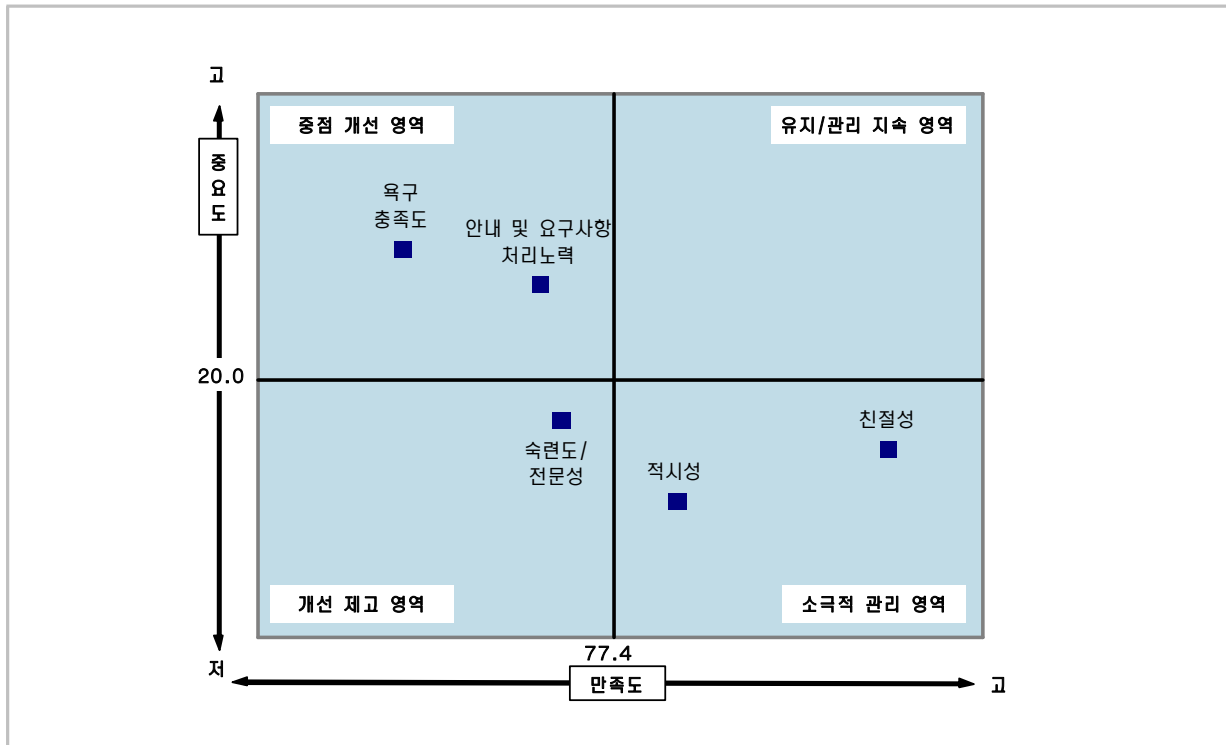
- 지역사회서비스 만족도 점수는 연령별로는 10~19세, 이용기간별로는 4~6개월, 월평균 이용횟수별로는 3~4회 이용자들의 점수가 낮게 나타남.
- 한편, 지역크기별로는 군 지역, 서비스 유형별로는 문제행동 이용자, 연령별로는 20세 이상, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자의 경우 만족도 점수가 높게 나타남.

(점)

구 분	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
■ 전 체 ■	81.6	76.6	78.3	74.2	76.3	77.2	75.8	76.8
■ 지역크기별 ■								
대 도시	80.9	78.1	78.2	74.0	77.5	77.6	76.1	77.2
중/소도시	82.0	75.7	78.3	73.8	74.6	76.7	74.9	76.1
군	82.1	75.0	79.0	76.3	79.2	78.3	78.7	78.4
■ 서비스유형 ■								
아동인지능력향상	80.9	76.6	78.5	73.7	74.9	76.7	75.3	76.3
아동 체험	82.4	73.8	77.9	72.8	78.7	77.0	75.0	76.4
문제 행동	88.9	85.2	87.0	81.5	88.9	86.2	78.7	83.9
청소서비스	77.6	75.0	79.0	75.0	77.6	76.8	76.3	76.6
안 마	77.8	75.0	75.0	68.1	72.2	73.4	73.6	73.4
맞춤형운동	88.3	80.0	73.3	76.7	80.0	79.6	81.7	80.2
비만아동건강관리	78.9	67.3	73.1	65.4	65.4	69.7	67.3	69.0
다문화가정	86.7	75.0	81.7	76.7	81.7	80.2	76.7	79.1
아동 정서	80.0	77.5	85.0	80.0	82.5	81.0	82.5	81.4
기 타	82.8	76.3	76.2	76.0	79.4	78.1	77.9	78.0
■ 성 별 ■								
남 자	81.7	76.9	77.9	73.8	76.7	77.3	76.4	77.0
여 자	81.4	76.3	78.7	74.5	75.8	77.2	75.2	76.6
■ 연 령 별 ■								
3세 이하	83.2	78.3	81.1	75.6	76.4	78.7	76.1	77.9
4~5 세	81.4	77.1	77.3	73.0	75.1	76.6	75.6	76.3
6~9 세	79.8	74.2	78.4	73.7	76.5	76.4	74.9	75.9
10~19 세	80.2	71.6	75.4	72.9	73.6	74.6	73.6	74.3
20세 이상	84.3	81.5	78.4	77.5	81.5	80.6	79.9	80.4
■ 가구소득별 ■								
없 다	88.0	88.0	77.8	76.9	84.4	82.9	83.3	83.0
99만원이하	78.9	76.0	78.4	72.6	76.0	76.2	75.0	75.8
100~199만원	80.8	75.7	75.7	75.0	75.4	76.4	75.1	76.0
200만원 이상	81.6	76.3	79.4	73.6	76.2	77.2	75.6	76.7
모름/무응답	82.6	76.4	78.8	75.2	76.2	77.7	76.2	77.2
■ 이용기간별 ■								
1~3 개월	81.3	75.4	78.3	74.0	76.8	77.0	74.6	76.3
4~6 개월	81.4	76.1	76.7	72.1	74.0	75.8	73.7	75.2
7~9 개월	82.0	78.0	79.7	76.2	77.8	78.6	78.6	78.6
■ 소득등급별 ■								
1 등급	82.5	76.7	78.5	74.6	77.9	77.9	77.1	77.7
2 등급	80.7	76.4	78.2	73.8	74.8	76.6	74.7	76.0
■ 월평균이용횟수 ■								
1~2 회	81.7	76.6	78.5	74.4	76.4	77.3	75.9	76.9
3~4 회	82.2	69.4	66.7	58.3	63.9	65.8	66.7	66.1

### 3) 지역사회서비스 만족도 구성 요소 Portfolio

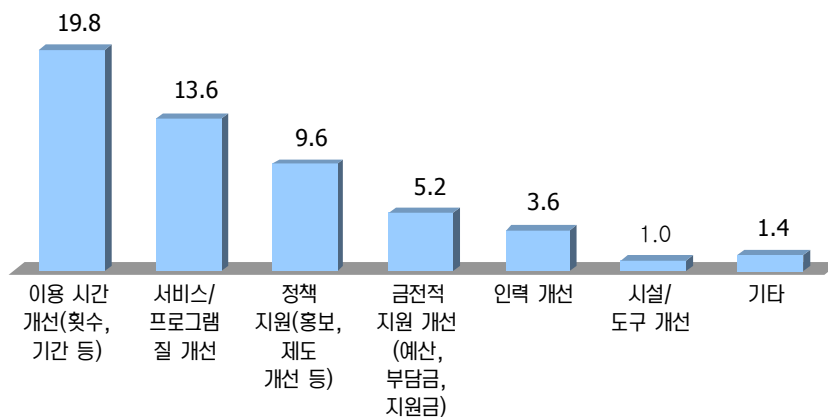
- 지역사회서비스의 경우 이용자의 욕구 충족도, 이용기관의 안내 및 요구사항 처리 노력은 중요도 대비 만족도가 다소 낮아 이 부분에 대한 개선 노력이 필요함.



### 4) 개선 및 기대사항

- 지역사회서비스의 개선 및 기대사항으로는 이용 시간 개선(횟수, 기간 등), 서비스/프로그램 질 개선, 정책 지원(홍보, 제도 개선 등) 등의 의견이 있었음.

(%)

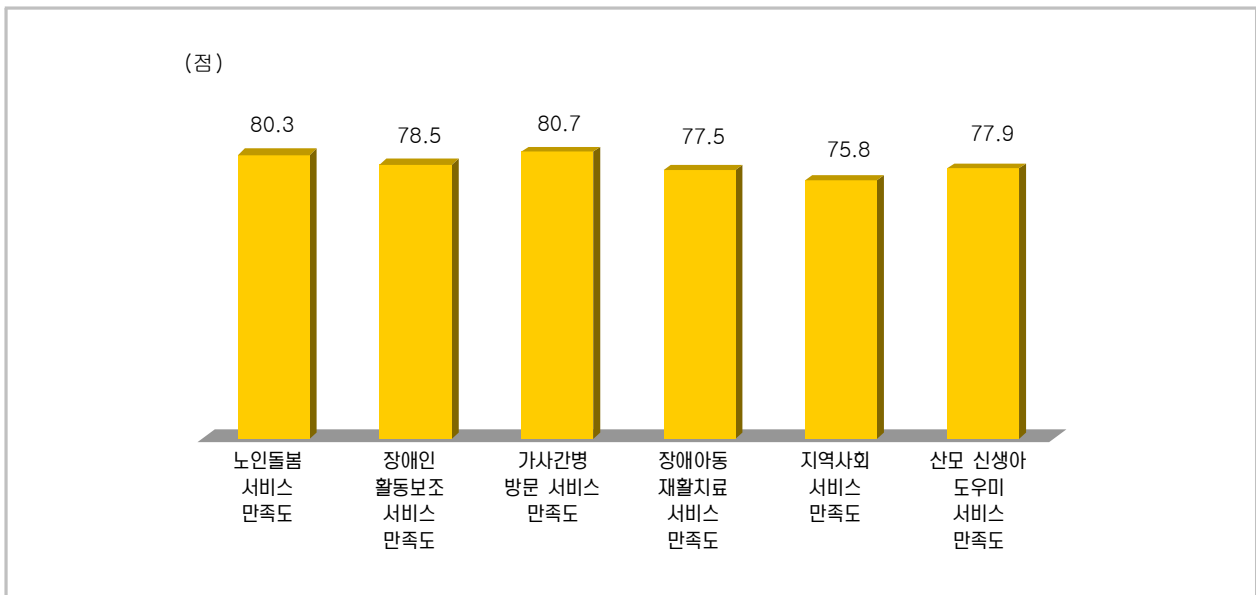


※ 없다, 모름/무응답 제외

## 6. 산모신생아도우미사업 서비스 만족도 산출

### 1) 2010년 사업별 전반적 만족도

- 2010년에는 '산모신생아 도우미 사업'이 '제공기관 품질평가사업'의 일환으로 평가를 받게 되어 2010년 '사회서비스 바우처 사업 만족도조사'에서는 해당 사업이 평가대상에서 제외됨.
- '사회서비스 바우처 사업 만족도조사'의 경우 사업 간 비교 등을 위해 만족도 평가 항목이 전반적 만족도를 포함하여 6개 항목으로 비교적 단순한 편이나, '산모신생아 도우미 사업'의 경우에는 사업의 특성을 반영하여 평가 항목을 구성하였기 때문에 19개 평가지표에 전반적 만족도를 포함하여 20개 설문 항목으로 비교적 세분화되어 있음.
- 따라서 '사회서비스 바우처 사업 만족도조사'와 '산모신생아 도우미 사업'의 평가 항목이 상이하여 직접적인 사업별 만족도 비교가 어려우므로 동일한 평가 항목인 '전반적 만족도' 항목을 이용해 비교 분석을 하였음.
- 2010년 사업별 전반적 만족도를 비교해 보면 다음과 같음.



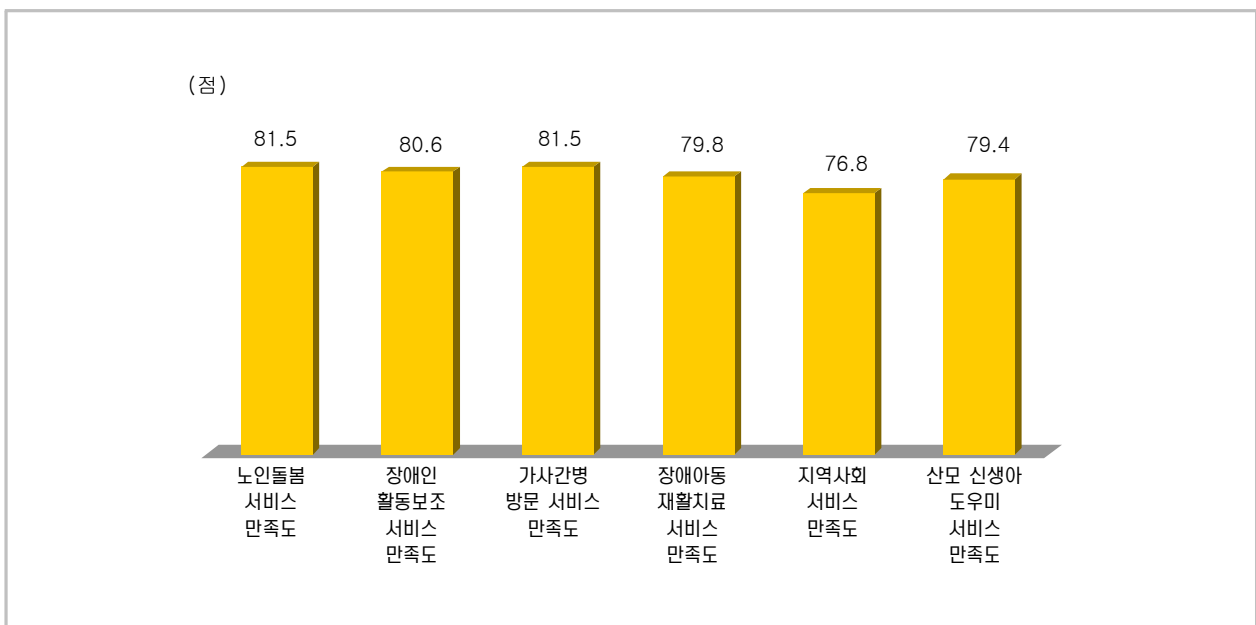
## 2) 산모신생아도우미사업의 서비스 만족도 추계

- 2010년 '사회서비스 바우처 사업 만족도 조사'에서는 5개 사업의 서비스 만족도가 모두 전반적 만족도 점수보다 큰 차이 없이 약간씩 높게 나타남. 이는 서비스 만족도를 결정하는 2개 하위 지수인 요소만족도가 전반적 만족도보다 다소 높은 결과를 보였다는 것을 의미함.
- 아래 표에서 보는 바와 같이 5개 사업의 전반적 만족도 대비 서비스 만족도의 비(比; 서비스 만족도 ÷ 전반적 만족도)의 평균은 1.0189로 계산됨.

구 분	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도	서비스 만족도 ÷ 전반적 만족도
노인돌봄	82.0	80.3	81.5	1.0149
장애인활동보조	81.5	78.5	80.6	1.0268
가사간병방문	81.9	80.7	81.5	1.0099
장애아동재활치료	80.8	77.5	79.8	1.0297
지역사회서비스 투자	77.2	75.8	76.8	1.0132
평 균				1.0189

- 만약 '산모신생아 도우미 사업'이 다른 사업과 동일한 방식으로 조사되었다면, 서비스 만족도가 전반적 만족도 점수보다 다소 높은 점수를 얻었을 것이라고 가정하고 위에서 구한 5개 사업의 전반적 만족도 대비 서비스 만족도의 비, 즉 1.0189를 곱하여 서비스 만족도를 추계(推計)할 경우 79.4점이 산출됨.

## 3) 2010년 사업별 서비스 만족도



## 제 3 장 조사결과 분석

# 제 3 장. 조사결과 분석

## I. 노인돌봄서비스

### 1. 서비스 제공 기관 인지 경로

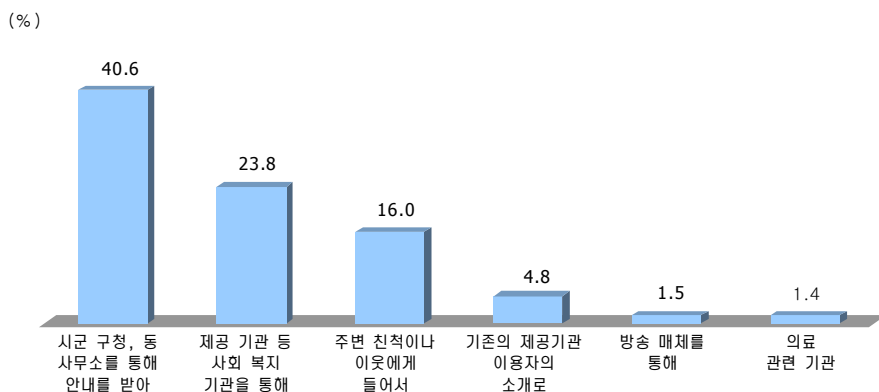
문) 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

결 과	%
시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	40.6
제공기관 등 사회복지 기관을 통해	23.8
주변 친척이나 이웃에게 들어서	16.0
기존의 제공기관 이용자의 소개로	4.8
방송 매체를 통해	1.5
의료 관련 기관	1.4
인쇄 매체를 통해	0.5
교회	0.5
인터넷	0.5
직접	0.4
기타	0.5
모름/무응답	9.6
계(N=850)	100.0

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스 이용자들은 '시군 구청, 동사무소를 통해 안내를 받아'(40.6%), 노인 돌봄서비스를 인지한 경우가 가장 많은 것으로 나타남.
- 그 다음으로는 '제공 기관 등 사회복지 기관을 통해'(23.8%), '주변 친척이나 이웃에게 들어서'(16.0%) 등의 순으로 알게 되었다고 응답함.

< 그림. 서비스 제공 기관 인지 경로 >



※ 상위 6위까지만 제시

## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 인지 경로를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 지역자활센터, 성별로는 남자 이용자, 그리고 가구소득별로는 소득이 높을수록 '시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아' 서비스를 안내 받았다고 응답한 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 기관 인지 경로

(%)

구 분	사례수	시군 구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공 기관 등 사회 복지 기관을 통해	주변 친척 이나 이웃에게 들어서	기존의 제공 기관 이용 자의 소개로	방송 매체를 통해	의료 관련 기관
■ 전 체 ■	850	40.6	23.8	16.0	4.8	1.5	1.4
▣ 지역크기별 ▣							
대 도시	276	47.5	23.2	13.0	5.1	0.7	0.4
중/소도시	318	37.7	25.8	16.4	5.0	2.8	1.9
군	256	36.7	21.9	18.8	4.3	0.8	2.0
▣ 이용기관별 ▣							
재가노인복지시설	257	38.5	24.1	16.7	5.1	2.3	1.6
지역자활센터	456	43.2	21.9	15.6	4.8	1.1	1.8
노인복지관	19	31.6	26.3	26.3	-	-	-
사회복지관	31	38.7	32.3	6.5	3.2	3.2	-
기 타	87	35.6	28.7	17.2	5.7	1.1	-
▣ 성 별 ▣							
남 자	463	43.8	24.8	14.7	4.3	1.5	1.1
여 자	387	36.7	22.5	17.6	5.4	1.6	1.8
▣ 연 령 별 ▣							
60~69 세	98	35.7	27.6	19.4	6.1	2.0	-
70~74 세	191	42.9	25.1	16.2	4.2	0.5	1.0
75~79 세	231	42.0	19.9	15.6	4.8	2.2	2.6
80세 이상	330	39.7	24.5	15.2	4.8	1.5	1.2
▣ 가구소득별 ▣							
없 다	132	34.8	22.7	18.9	0.8	2.3	3.8
99만원이하	507	42.8	26.2	14.0	5.5	1.4	1.2
100만원 이상	80	48.8	18.8	16.3	8.8	2.5	-
모름/무응답	131	32.8	18.3	20.6	3.8	0.8	0.8

※ 상위 6위까지만 제시

## 2. 노인돌봄서비스 주 이용 목적

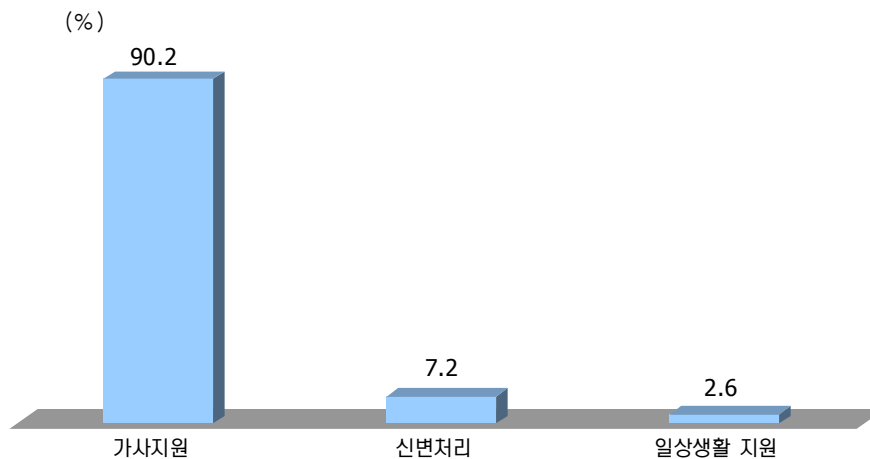
문) 00님께서서는 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를 이용하십니까?

결 과	%
가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)	90.2
신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등)	7.2
일상생활 지원(말벗, 외출동행 등)	2.6
계(N=850)	100.0

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스의 주 이용목적은 10명 중 9명 정도가 '가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)' (90.2%) 이라고 응답함.
- 그 다음으로는 '신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등)'(7.2%), '일상 생활 지원(말벗, 외출동행 등)'(2.6%) 등의 응답이 있었음.

〈 그림. 노인돌봄서비스 주 이용 목적 〉





## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스를 이용하는 목적에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남자 이용자, 연령별로는 70대, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급외 C형, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)을 위해 서비스를 이용한다는 응답 비율이 높았음.
- 한편, '신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등)'를 위해 서비스를 이용한다는 응답은 80세 이상의 이용자, 그리고 노인장기요양보험 1~3등급에서 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 노인돌봄서비스 주 이용 목적

(%)

구 분	사례수	가사지원	신변처리	일상생활 지원	계
■ 전 체 ■	850	90.2	7.2	2.6	100.0
■ 이용기관별 ■					
재가노인복지시설	257	88.3	9.3	2.3	100.0
지역자활센터	456	90.4	6.6	3.1	100.0
노인복지관	19	89.5	5.3	5.3	100.0
사회복지관	31	90.3	6.5	3.2	100.0
기 타	87	95.4	4.6	-	100.0
■ 성 별 ■					
남 자	463	92.7	5.6	1.7	100.0
여 자	387	87.3	9.0	3.6	100.0
■ 연 령 별 ■					
60~69 세	98	87.8	8.2	4.1	100.0
70~74 세	191	93.7	4.2	2.1	100.0
75~79 세	231	94.4	3.9	1.7	100.0
80세 이상	330	86.1	10.9	3.0	100.0
■ 건강상태별 ■					
등급외 A형	465	89.5	7.3	3.2	100.0
등급외 B형	308	91.9	5.8	2.3	100.0
등급외 C형	30	93.3	6.7	-	100.0
1~3 등급	25	84.0	16.0	-	100.0
장 애 인	9	77.8	22.2	-	100.0
모름/무응답	13	92.3	7.7	-	100.0
■ 월평균이용시간 ■					
24시간이하	120	89.2	8.3	2.5	100.0
25~30시간	499	89.6	7.8	2.6	100.0
31시간이상	231	92.2	5.2	2.6	100.0

### 3. 돌보미의 친절성

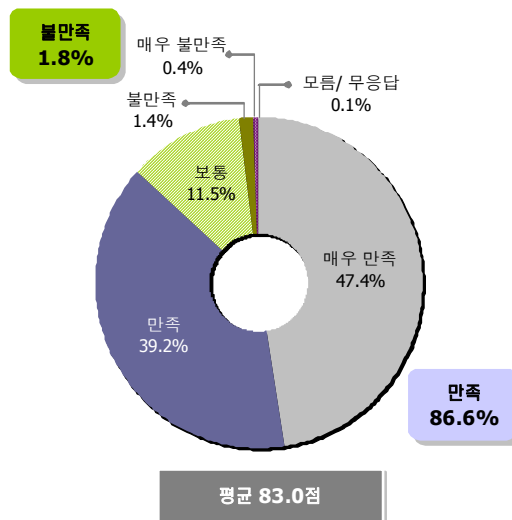
문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%	
매우 만족	47.4	} <b>86.6</b>
만족	39.2	
보통	11.5	
불만족	1.4	} <b>1.8</b>
매우 불만족	0.4	
모름/무응답	0.1	
-----		
계(N=850)	100.0	
<b>100점 평균</b>	<b>83.0</b>	

#### 전체 분석

- 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 응답자의 86.6%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답하였음.
- 반면, 1.8%의 응답자만이 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 '불만족'인 것으로 나타났음.
- 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대한 만족도를 100점 만점으로 환산하였을 경우 전체적 평가는 83.0점으로 나타남.

< 그림. 돌보미의 친절성 >



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 사회복지관, 그리고 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급외 C형 이용자들의 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 돌보미의 친절성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	47.4	39.2	86.6	11.5	1.4	0.4	1.8	0.1	100.0	4.3	83.0
■ 이용기관별 ■												
재가노인복지시설	257	48.2	38.1	86.4	11.7	1.2	0.8	1.9	-	100.0	4.3	83.0
지역자활센터	456	46.1	39.9	86.0	12.3	1.5	-	1.5	0.2	100.0	4.3	82.7
노인복지관	19	36.8	36.8	73.7	26.3	-	-	-	-	100.0	4.1	77.6
사회복지관	31	58.1	32.3	90.3	9.7	-	-	-	-	100.0	4.5	87.1
기 타	87	50.6	41.4	92.0	4.6	2.3	1.1	3.4	-	100.0	4.4	84.5
■ 성 별 ■												
남 자	463	48.6	40.0	88.6	9.7	1.1	0.4	1.5	0.2	100.0	4.4	83.9
여 자	387	46.0	38.2	84.2	13.7	1.8	0.3	2.1	-	100.0	4.3	82.0
■ 연 령 별 ■												
60~69 세	98	40.8	41.8	82.7	16.3	1.0	-	1.0	-	100.0	4.2	80.6
70~74 세	191	48.2	42.9	91.1	7.3	1.6	-	1.6	-	100.0	4.4	84.4
75~79 세	231	45.9	38.5	84.4	13.9	1.7	-	1.7	-	100.0	4.3	82.1
80세 이상	330	50.0	36.7	86.7	10.9	1.2	0.9	2.1	0.3	100.0	4.3	83.5
■ 건강상태별 ■												
등급외 A형	465	45.2	39.1	84.3	13.5	1.9	-	1.9	0.2	100.0	4.3	82.0
등급외 B형	308	50.0	39.9	89.9	8.8	1.0	0.3	1.3	-	100.0	4.4	84.6
등급외 C형	30	60.0	30.0	90.0	10.0	-	-	-	-	100.0	4.5	87.5
1~3 등급	25	44.0	48.0	92.0	-	-	8.0	8.0	-	100.0	4.2	80.0
장 애 인	9	66.7	22.2	88.9	11.1	-	-	-	-	100.0	4.6	88.9
모름/무응답	13	30.8	38.5	69.2	30.8	-	-	-	-	100.0	4.0	75.0

## 4. 돌보미의 숙련도

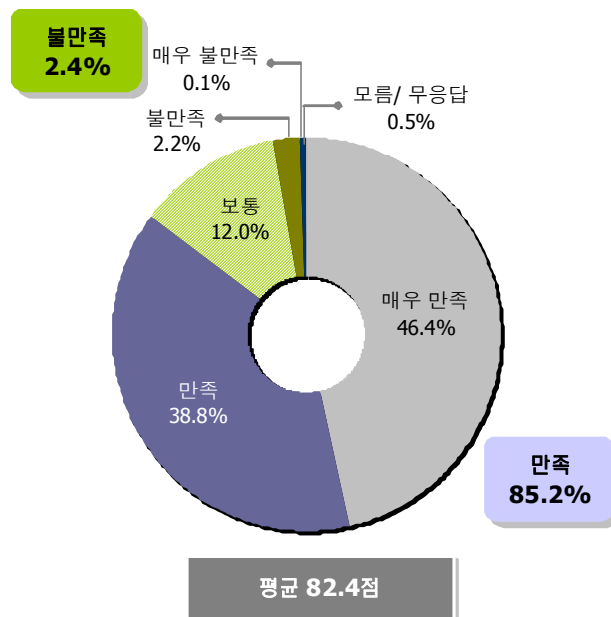
문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스 돌보미가 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 돌보미의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	46.4
만족	38.8
보통	12.0
불만족	2.2
매우 불만족	0.1
모름/무응답	0.5
계(N=850)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>82.4</b>

### 전체 분석

- 노인돌봄서비스의 돌보미의 숙련도에 대한 만족도 평균은 82.4점으로 나타남.
- '만족한다(매우 만족 + 만족)'는 비율이 85.2%인 반면, '불만족(불만족 + 매우 불만족)'는 비율은 2.4%에 그침.

< 그림. 돌보미의 숙련도 >



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 돌보미의 숙련도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 이용기간이 길수록, 그리고 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급의 C형 이용자들의 만족도가 가장 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 돌보미의 숙련도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	46.4	38.8	85.2	12.0	2.2	0.1	2.4	0.5	100.0	4.3	82.4
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	276	45.3	36.2	81.5	15.9	1.8	-	1.8	0.7	100.0	4.3	81.5
중/소도시	318	46.9	38.1	84.9	13.2	1.6	-	1.6	0.3	100.0	4.3	82.7
군	256	46.9	42.6	89.5	6.3	3.5	0.4	3.9	0.4	100.0	4.3	83.1
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	257	49.0	37.0	86.0	10.9	1.9	0.4	2.3	0.8	100.0	4.3	83.3
지역자활센터	456	44.1	41.7	85.7	11.6	2.4	-	2.4	0.2	100.0	4.3	81.9
노인복지관	19	31.6	36.8	68.4	31.6	-	-	-	-	100.0	4.0	75.0
사회복지관	31	54.8	22.6	77.4	22.6	-	-	-	-	100.0	4.3	83.1
기 타	87	50.6	35.6	86.2	9.2	3.4	-	3.4	1.1	100.0	4.4	83.7
▣ 성 별 ▣												
남 자	463	47.1	39.5	86.6	11.4	1.5	0.2	1.7	0.2	100.0	4.3	83.0
여 자	387	45.5	38.0	83.5	12.7	3.1	-	3.1	0.8	100.0	4.3	81.7
▣ 건강상태별 ▣												
등급외 A형	465	43.4	40.0	83.4	13.5	2.4	-	2.4	0.6	100.0	4.3	81.3
등급외 B형	308	48.7	38.3	87.0	11.0	1.6	-	1.6	0.3	100.0	4.4	83.6
등급외 C형	30	63.3	30.0	93.3	6.7	-	-	-	-	100.0	4.6	89.2
1~3 등급	25	48.0	40.0	88.0	4.0	4.0	4.0	8.0	-	100.0	4.2	81.0
장 애 인	9	66.7	22.2	88.9	11.1	-	-	-	-	100.0	4.6	88.9
모름/무응답	13	38.5	38.5	76.9	7.7	15.4	-	15.4	-	100.0	4.0	75.0
▣ 이용기간별 ▣												
1~3 개월	82	43.9	37.8	81.7	14.6	3.7	-	3.7	-	100.0	4.2	80.5
4~6 개월	106	41.5	43.4	84.9	8.5	4.7	-	4.7	1.9	100.0	4.2	81.0
7~9 개월	662	47.4	38.2	85.6	12.2	1.7	0.2	1.8	0.3	100.0	4.3	82.9

## 5. 서비스 제공의 적시성

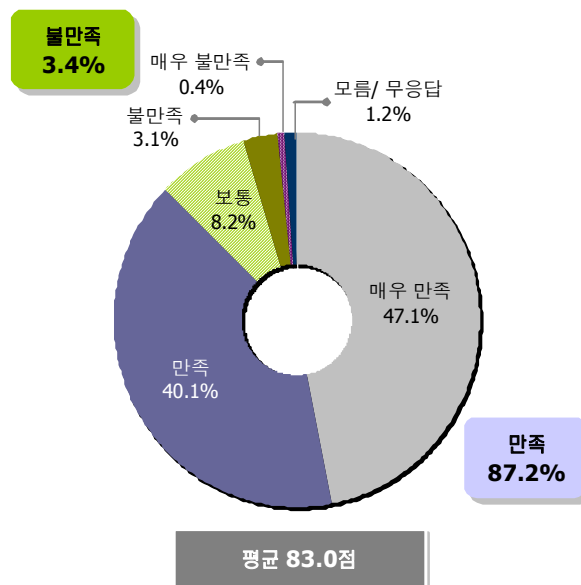
문) ○○님께서 노인돌봄서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	47.1
만족	40.1
보통	8.2
불만족	3.1
매우 불만족	0.4
모름/무응답	1.2
계(N=850)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>83.0</b>

### 전체 분석

- 노인돌봄서비스 제공의 적시성에 대한 만족도 평균 점수는 83.0점으로 나타남.
- 서비스 제공의 적시성에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 의견은 87.2%로 나타난 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 3.4%로 나타남.

< 그림. 서비스 제공의 적시성 >



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 제공의 적시성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 노인장기요양보험 등급의 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 그리고 이용기간이 4개월 이상인 경우 상대적으로 더 만족하는 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공의 적시성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	47.1	40.1	87.2	8.2	3.1	0.4	3.4	1.2	100.0	4.3	83.0
■ 지역크기별 ■												
대 도시	276	45.7	38.8	84.4	10.1	4.3	-	4.3	1.1	100.0	4.3	81.8
중/소도시	318	49.4	38.7	88.1	8.8	1.6	0.3	1.9	1.3	100.0	4.4	84.2
군	256	45.7	43.4	89.1	5.5	3.5	0.8	4.3	1.2	100.0	4.3	82.8
■ 이용기관별 ■												
재가노인복지시설	257	49.4	37.0	86.4	8.2	3.5	0.8	4.3	1.2	100.0	4.3	83.1
지역자활센터	456	46.5	41.2	87.7	8.1	2.9	0.2	3.1	1.1	100.0	4.3	83.1
노인복지관	19	26.3	52.6	78.9	15.8	5.3	-	5.3	-	100.0	4.0	75.0
사회복지관	31	48.4	35.5	83.9	16.1	-	-	-	-	100.0	4.3	83.1
기 타	87	47.1	42.5	89.7	4.6	3.4	-	3.4	2.3	100.0	4.4	84.1
■ 성 별 ■												
남 자	463	47.1	40.0	87.0	7.8	3.5	0.6	4.1	1.1	100.0	4.3	82.7
여 자	387	47.0	40.3	87.3	8.8	2.6	-	2.6	1.3	100.0	4.3	83.4
■ 건강상태별 ■												
등급외 A형	465	46.0	39.4	85.4	9.2	4.1	-	4.1	1.3	100.0	4.3	82.2
등급외 B형	308	49.4	40.6	89.9	7.8	1.0	0.3	1.3	1.0	100.0	4.4	84.8
등급외 C형	30	53.3	40.0	93.3	3.3	3.3	-	3.3	-	100.0	4.4	85.8
1~3 등급	25	48.0	44.0	92.0	-	-	8.0	8.0	-	100.0	4.2	81.0
장 애 인	9	33.3	44.4	77.8	11.1	11.1	-	11.1	-	100.0	4.0	75.0
모름/무응답	13	23.1	46.2	69.2	7.7	15.4	-	15.4	7.7	100.0	3.8	70.8
■ 이용기간별 ■												
1~3 개월	82	41.5	40.2	81.7	9.8	7.3	-	7.3	1.2	100.0	4.2	79.3
4~6 개월	106	50.0	38.7	88.7	6.6	1.9	0.9	2.8	1.9	100.0	4.4	84.4
7~9 개월	662	47.3	40.3	87.6	8.3	2.7	0.3	3.0	1.1	100.0	4.3	83.2

## 6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

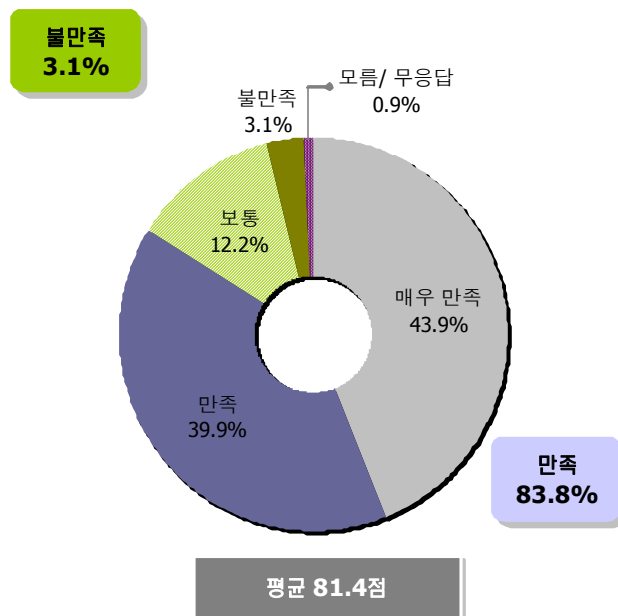
문) 노인돌봄서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

결 과	%	
매우 만족	43.9	} <b>83.8</b>
만족	39.9	
보통	12.2	
불만족	3.1	} <b>3.1</b>
매우 불만족	-	
모름/무응답	0.9	
-----		
계(N=850)	100.0	
<b>100점 평균</b>	<b>81.4</b>	

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도 평균 점수는 81.4점으로 나타남.
- 10명 중 8명(83.8%)이 '만족한다(매우 만족 + 만족)'는 평가를 내린 반면, 3.1%는 '불만족한다(불만족 + 매우 불만족)'는 부정적인 평가를 내림.

< 그림. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도 >





## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 지역자활센터 이용자의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.
- 한편, 연령이 높을수록, 노인장기요양보험 등급외 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 그리고 이용기간이 길수록 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도가 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	43.9	39.9	83.8	12.2	3.1	3.1	0.9	100.0	4.3	81.4
■ 지역크기별 ■											
대 도시	276	42.4	38.8	81.2	15.6	3.3	3.3	-	100.0	4.2	80.1
중/소도시	318	46.5	38.1	84.6	12.6	1.3	1.3	1.6	100.0	4.3	83.0
군	256	42.2	43.4	85.5	8.2	5.1	5.1	1.2	100.0	4.2	81.0
■ 이용기관별 ■											
재가노인복지시설	257	47.1	37.7	84.8	11.3	3.1	3.1	0.8	100.0	4.3	82.5
지역자활센터	456	41.4	40.4	81.8	14.0	2.9	2.9	1.3	100.0	4.2	80.5
노인복지관	19	36.8	42.1	78.9	21.1	-	-	-	100.0	4.2	79.0
사회복지관	31	45.2	45.2	90.3	9.7	-	-	-	100.0	4.4	83.9
기 타	87	48.3	41.4	89.7	4.6	5.7	5.7	-	100.0	4.3	83.1
■ 연 령 별 ■											
60~69 세	98	36.7	45.9	82.7	15.3	2.0	2.0	-	100.0	4.2	79.3
70~74 세	191	40.8	45.0	85.9	9.9	2.1	2.1	2.1	100.0	4.3	81.8
75~79 세	231	44.2	37.2	81.4	14.3	3.9	3.9	0.4	100.0	4.2	80.5
80세 이상	330	47.6	37.0	84.5	11.2	3.3	3.3	0.9	100.0	4.3	82.5
■ 건강상태별 ■											
등급외 A형	465	41.9	39.8	81.7	13.8	3.2	3.2	1.3	100.0	4.2	80.5
등급외 B형	308	44.5	41.6	86.0	11.4	1.9	1.9	0.6	100.0	4.3	82.4
등급외 C형	30	63.3	30.0	93.3	3.3	3.3	3.3	-	100.0	4.5	88.3
1~3 등급	25	44.0	44.0	88.0	4.0	8.0	8.0	-	100.0	4.2	81.0
장 애 인	9	66.7	11.1	77.8	11.1	11.1	11.1	-	100.0	4.3	83.3
모름/무응답	13	38.5	38.5	76.9	15.4	7.7	7.7	-	100.0	4.1	76.9
■ 이용기간별 ■											
1~3 개월	82	39.0	39.0	78.0	14.6	7.3	7.3	-	100.0	4.1	77.4
4~6 개월	106	41.5	39.6	81.1	11.3	6.6	6.6	0.9	100.0	4.2	79.3
7~9 개월	662	44.9	40.0	84.9	12.1	2.0	2.0	1.1	100.0	4.3	82.3

## 7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

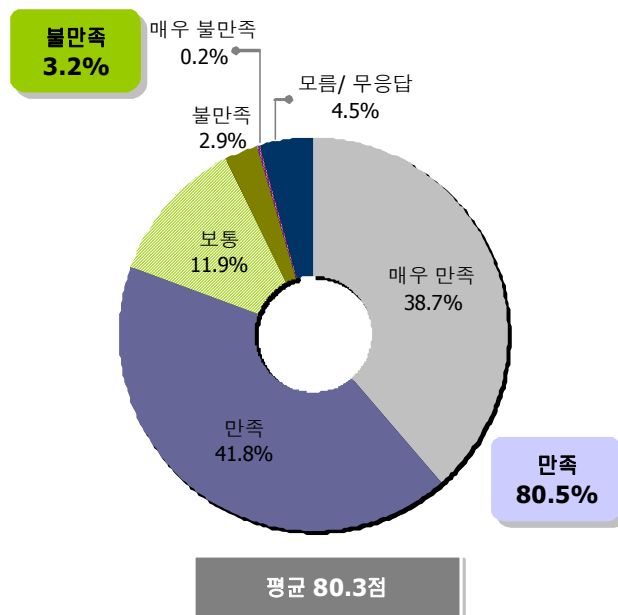
문) 노인돌봄서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%	
매우 만족	38.7	} <b>80.5</b>
만족	41.8	
보통	11.9	
불만족	2.9	} <b>3.2</b>
매우 불만족	0.2	
모름/무응답	4.5	
-----		
계(N=850)	100.0	
<b>100점 평균</b>	<b>80.3</b>	

### 전 체 분 석

- 올해(2010년) 노인돌봄서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 평균 만족도 점수는 80.3점으로 나타남.
- 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 '만족하는(매우 만족 + 만족)' 비율은 80.5%였으나, '불만족하는(불만족 + 매우 불만족) 비율은 3.2%이었음.

〈 그림. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력 〉



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 다음과 같음.

【 표 】 특성별 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	38.7	41.8	80.5	11.9	2.9	0.2	3.2	4.5	100.0	4.2	80.3
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	257	42.4	38.5	80.9	10.5	3.9	-	3.9	4.7	100.0	4.3	81.3
지역자활센터	456	36.8	42.8	79.6	13.2	2.2	0.4	2.6	4.6	100.0	4.2	79.7
노인복지관	19	31.6	52.6	84.2	15.8	-	-	-	-	100.0	4.2	79.0
사회복지관	31	38.7	38.7	77.4	12.9	3.2	-	3.2	6.5	100.0	4.2	80.2
기 타	87	39.1	44.8	83.9	8.0	4.6	-	4.6	3.4	100.0	4.2	80.7
▣ 연 령 별 ▣												
60~69 세	98	28.6	46.9	75.5	12.2	6.1	1.0	7.1	5.1	100.0	4.0	75.3
70~74 세	191	41.9	44.0	85.9	10.5	0.5	0.5	1.0	2.6	100.0	4.3	82.4
75~79 세	231	38.1	38.5	76.6	14.3	3.5	-	3.5	5.6	100.0	4.2	79.5
80세 이상	330	40.3	41.2	81.5	10.9	3.0	-	3.0	4.5	100.0	4.2	81.1

## 8. 전반적 만족도

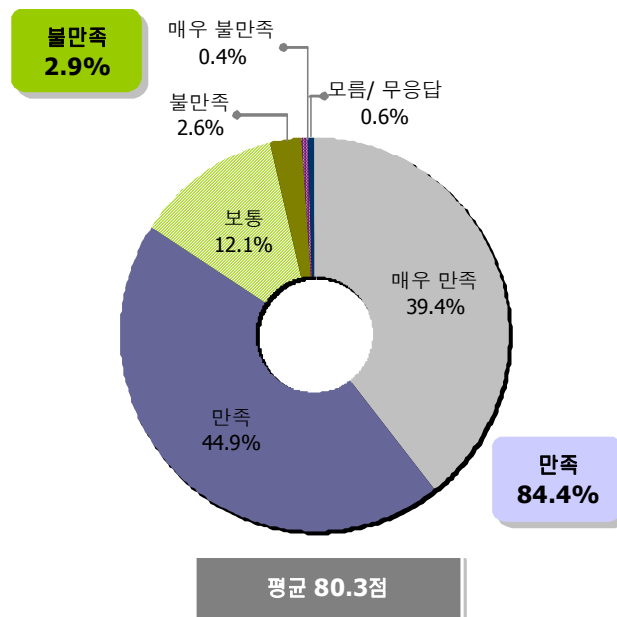
문) ○○님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해볼 때 노인돌봄서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	39.4
만족	44.9
보통	12.1
불만족	2.6
매우 불만족	0.4
모름/무응답	0.6
계(N=850)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.3</b>

### 전체 분석

- 2010년 노인돌봄서비스에 대한 전반적인 만족도 평균 점수는 80.3점으로 나타남. 서비스에 대해 전반적으로 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 84.4%로 나타난 반면, 응답자의 2.9%는 '불만족하는'(불만족 + 매우 불만족) 것으로 조사됨.

< 그림. 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스에 대한 전반적인 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 노인장기요양 보험 등급의 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 그리고 이용기간이 길수록 만족도가 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	850	39.4	44.9	84.4	12.1	2.6	0.4	2.9	0.6	100.0	4.2	80.3
■ 지역크기별 ■												
대 도시	276	39.1	42.8	81.9	13.8	3.6	0.4	4.0	0.4	100.0	4.2	79.3
중/소도시	318	42.1	44.3	86.5	11.3	1.3	0.3	1.6	0.6	100.0	4.3	81.9
군	256	36.3	48.0	84.4	11.3	3.1	0.4	3.5	0.8	100.0	4.2	79.4
■ 이용기관별 ■												
재가노인복지시설	257	42.0	43.2	85.2	11.7	2.7	0.4	3.1	-	100.0	4.2	80.9
지역자활센터	456	37.9	45.6	83.6	12.7	2.6	0.4	3.1	0.7	100.0	4.2	79.7
노인복지관	19	31.6	36.8	68.4	26.3	-	-	-	5.3	100.0	4.1	76.4
사회복지관	31	32.3	61.3	93.5	6.5	-	-	-	-	100.0	4.3	81.5
기 타	87	43.7	42.5	86.2	9.2	3.4	-	3.4	1.1	100.0	4.3	82.0
■ 연령별 ■												
60~69 세	98	34.7	45.9	80.6	14.3	4.1	1.0	5.1	-	100.0	4.1	77.3
70~74 세	191	38.2	49.7	88.0	10.5	1.0	-	1.0	0.5	100.0	4.3	81.5
75~79 세	231	39.4	42.9	82.3	14.3	2.2	0.9	3.0	0.4	100.0	4.2	79.6
80세 이상	330	41.5	43.3	84.8	10.9	3.3	-	3.3	0.9	100.0	4.2	81.0
■ 건강상태별 ■												
등급외 A형	465	37.2	45.2	82.4	14.2	2.4	0.6	3.0	0.4	100.0	4.2	79.1
등급외 B형	308	42.2	45.1	87.3	9.7	1.9	-	1.9	1.0	100.0	4.3	82.2
등급외 C형	30	46.7	46.7	93.3	3.3	3.3	-	3.3	-	100.0	4.4	84.2
1~3 등급	25	40.0	44.0	84.0	8.0	8.0	-	8.0	-	100.0	4.2	79.0
장 애 인	9	33.3	33.3	66.7	22.2	11.1	-	11.1	-	100.0	3.9	72.2
모름/무응답	13	38.5	38.5	76.9	15.4	7.7	-	7.7	-	100.0	4.1	76.9
■ 이용기간별 ■												
1~3 개월	82	35.4	42.7	78.0	13.4	6.1	1.2	7.3	1.2	100.0	4.1	76.5
4~6 개월	106	37.7	45.3	83.0	11.3	3.8	0.9	4.7	0.9	100.0	4.2	79.1
7~9 개월	662	40.2	45.2	85.3	12.1	2.0	0.2	2.1	0.5	100.0	4.2	81.0

## 9. 향후 서비스 이용 의향

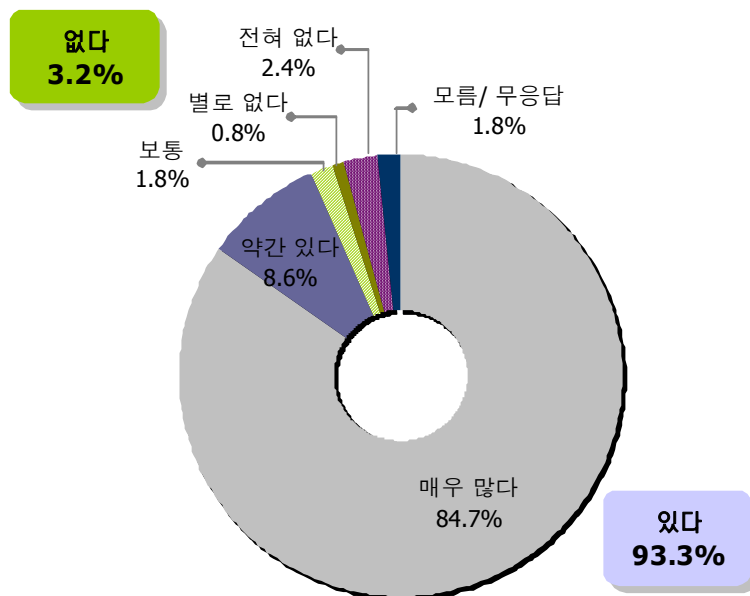
문) ○○님께서 앞으로 노인돌봄서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%	
매우 많다	84.7	┌ <b>93.3</b>
약간 있다	8.6	
보통	1.8	
별로 없다	0.8	└ <b>3.2</b>
전혀 없다	2.4	
모름/무응답	1.8	
-----		
계(N=850)	100.0	

### 전체 분석

- 향후 노인돌봄서비스 이용 의향에 대해 물어본 결과, 계속 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)는 응답이 10명 중 9명(93.3%)으로 나타나 응답자의 대부분이 향후 이용할 의향이 있는 것으로 나타남.
- 반면, 계속 이용할 의향이 '없다'(전혀 없다 + 별로 없다)는 의견은 3.2%에 그침.

< 그림. 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 향후 노인돌봄서비스를 이용할 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 지역자활센터, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급외 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 그리고 이용기간이 길수록 향후 서비스 이용 의향이 높게 나타남.
- 한편, 연령별로는 70세 이상일 경우 연령이 높을수록 향후 서비스 이용 의향이 다소 낮아지는 경향을 보임.

【 표 】 특성별 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	850	84.7	8.6	93.3	1.8	0.8	2.4	3.2	1.8	100.0
■ 이용기관별 ■										
재가노인복지시설	257	83.7	8.9	92.6	2.7	1.2	1.9	3.1	1.6	100.0
지역자활센터	456	86.0	8.8	94.7	1.1	0.4	1.8	2.2	2.0	100.0
노인복지관	19	78.9	15.8	94.7	-	-	5.3	5.3	-	100.0
사회복지관	31	87.1	3.2	90.3	6.5	-	3.2	3.2	-	100.0
기 타	87	81.6	6.9	88.5	1.1	2.3	5.7	8.0	2.3	100.0
■ 연 령 별 ■										
60~69 세	98	84.7	9.2	93.9	2.0	-	1.0	1.0	3.1	100.0
70~74 세	191	84.3	9.9	94.2	1.6	1.0	1.0	2.1	2.1	100.0
75~79 세	231	82.3	11.3	93.5	2.2	0.4	3.5	3.9	0.4	100.0
80세 이상	330	86.7	5.8	92.4	1.5	1.2	2.7	3.9	2.1	100.0
■ 건강상태별 ■										
등급외 A형	465	83.9	9.2	93.1	1.1	0.6	3.0	3.7	2.2	100.0
등급외 B형	308	85.4	8.1	93.5	2.9	0.3	1.9	2.3	1.3	100.0
등급외 C형	30	90.0	10.0	100.0	-	-	-	-	-	100.0
1~3 등급	25	88.0	-	88.0	-	8.0	-	8.0	4.0	100.0
장 애 인	9	88.9	-	88.9	11.1	-	-	-	-	100.0
모름/무응답	13	76.9	15.4	92.3	-	7.7	-	7.7	-	100.0
■ 이용기간별 ■										
1~3 개월	82	64.6	11.0	75.6	4.9	3.7	13.4	17.1	2.4	100.0
4~6 개월	106	82.1	9.4	91.5	1.9	0.9	4.7	5.7	0.9	100.0
7~9 개월	662	87.6	8.2	95.8	1.4	0.5	0.6	1.1	1.8	100.0

## 10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

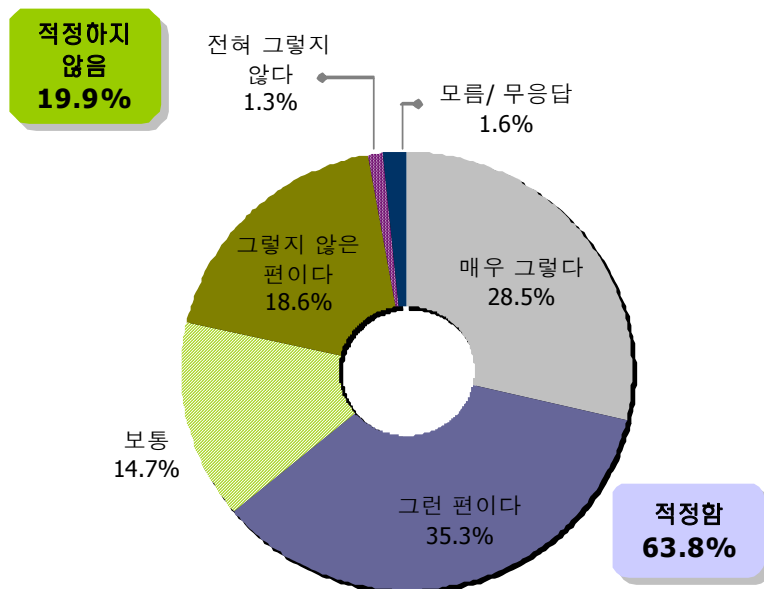
문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%	
매우 그렇다	28.5	┌ <b>63.8</b>
그런 편이다	35.3	
보통	14.7	
그렇지 않은 편이다	18.6	└ <b>19.9</b>
전혀 그렇지 않다	1.3	
모름/무응답	1.6	
-----		
계(N=850)	100.0	

### 전체 분석

- 노인돌봄서비스 제공 시간의 적정수준에 대해 질문한 결과, '적절한 수준이다' (매우 그렇다 + 그런 편이다)라는 의견이 63.8%로 나타났으며, '적절한 수준이 아니다' (전혀 그렇지 않다 + 그렇지 않은 편이다)는 의견은 19.9%이었음.

< 그림. 서비스 제공 시간의 적정 수준 >





## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 제공 시간의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 성별로는 여자, 연령별로는 70~74세, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급의 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 이용기간별로는 7개월 이상 이용자들의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 의견이 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 응답자들의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 의견이 가장 낮은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 시간의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	850	28.5	35.3	63.8	14.7	18.6	1.3	19.9	1.6	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	276	28.3	33.3	61.6	13.4	22.1	1.4	23.6	1.4	100.0
중/소도시	318	28.3	32.1	60.4	18.6	17.9	1.9	19.8	1.3	100.0
군	256	28.9	41.4	70.3	11.3	15.6	0.4	16.0	2.3	100.0
■ 이용기관별 ■										
재가노인복지시설	257	28.0	33.5	61.5	11.3	24.1	1.2	25.3	1.9	100.0
지역자활센터	456	28.9	36.6	65.6	17.1	15.6	0.9	16.4	0.9	100.0
노인복지관	19	15.8	42.1	57.9	10.5	15.8	10.5	26.3	5.3	100.0
사회복지관	31	38.7	25.8	64.5	12.9	22.6	-	22.6	-	100.0
기 타	87	26.4	35.6	62.1	13.8	17.2	2.3	19.5	4.6	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	463	29.4	31.5	60.9	14.3	21.8	1.9	23.8	1.1	100.0
여 자	387	27.4	39.8	67.2	15.2	14.7	0.5	15.2	2.3	100.0
■ 연 령 별 ■										
60~69 세	98	24.5	36.7	61.2	16.3	19.4	2.0	21.4	1.0	100.0
70~74 세	191	33.0	37.7	70.7	11.0	16.8	0.5	17.3	1.0	100.0
75~79 세	231	27.7	33.8	61.5	18.2	16.5	2.6	19.0	1.3	100.0
80세 이상	330	27.6	34.5	62.1	13.9	20.9	0.6	21.5	2.4	100.0
■ 건강상태별 ■										
등급외 A형	465	26.5	33.8	60.2	15.3	20.4	1.5	21.9	2.6	100.0
등급외 B형	308	29.2	38.6	67.9	15.3	14.9	1.3	16.2	0.6	100.0
등급외 C형	30	50.0	23.3	73.3	3.3	23.3	-	23.3	-	100.0
1~3 등급	25	40.0	24.0	64.0	12.0	24.0	-	24.0	-	100.0
장 애 인	9	22.2	44.4	66.7	-	33.3	-	33.3	-	100.0
모름/무응답	13	15.4	53.8	69.2	23.1	7.7	-	7.7	-	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	132	9.8	27.3	37.1	37.1	21.2	2.3	23.5	2.3	100.0
99만원이하	507	32.0	37.7	69.6	9.5	19.1	1.4	20.5	0.4	100.0
100만원 이상	80	31.3	36.3	67.5	11.3	20.0	-	20.0	1.3	100.0
모름/무응답	131	32.1	33.6	65.6	14.5	13.0	0.8	13.7	6.1	100.0
■ 이용기간별 ■										
1~3 개월	82	23.2	35.4	58.5	12.2	22.0	4.9	26.8	2.4	100.0
4~6 개월	106	22.6	32.1	54.7	15.1	26.4	0.9	27.4	2.8	100.0
7~9 개월	662	30.1	35.8	65.9	15.0	16.9	0.9	17.8	1.4	100.0

## 11. 본인부담금의 적정 수준

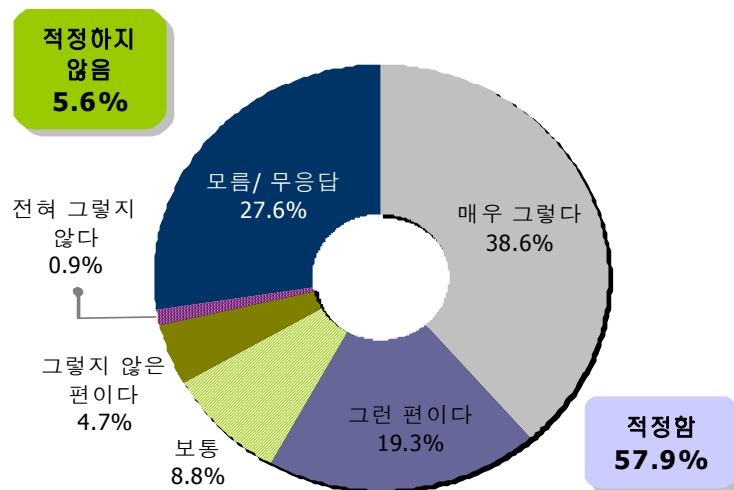
문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%	
매우 그렇다	38.6	┌ <b>57.9</b>
그런 편이다	19.3	
보통	8.8	
그렇지 않은 편이다	4.7	└ <b>5.6</b>
전혀 그렇지 않다	0.9	
모름/무응답	27.6	
-----		
계(N=850)	100.0	

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 질문한 결과, 10명 중 6명(57.9%)이 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)는 의견을 보인 반면, '적절한 수준이 아니다'(전혀 그렇지 않다 + 그렇지 않은 편이다)는 의견은 5.6%로 나타남.

〈 그림. 본인부담금의 적정 수준 〉



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 본인부담금에 대한 적정수준을 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 성별로는 남자, 연령이 높을수록, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급의 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 가구소득이 많을수록, 그리고 이용기간이 길수록 본인부담금 수준이 '적정하다'는 비율이 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 지역자활센터, 그리고 가구소득별로는 소득이 '없다'는 응답자들의 경우 본인부담금이 '적정하다'는 의견이 가장 낮은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 본인부담금의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	850	38.6	19.3	57.9	8.8	4.7	0.9	5.6	27.6	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	276	38.8	19.2	58.0	8.7	5.1	1.4	6.5	26.8	100.0
중/소도시	318	38.7	16.0	54.7	11.3	4.1	0.9	5.0	28.9	100.0
군	256	38.3	23.4	61.7	5.9	5.1	0.4	5.5	27.0	100.0
■ 이용기관별 ■										
재가노인복지시설	257	38.9	21.4	60.3	11.7	3.9	0.8	4.7	23.3	100.0
지역자활센터	456	39.3	16.2	55.5	6.8	4.8	1.1	5.9	31.8	100.0
노인복지관	19	36.8	26.3	63.2	5.3	10.5	-	10.5	21.1	100.0
사회복지관	31	35.5	22.6	58.1	12.9	6.5	-	6.5	22.6	100.0
기 타	87	35.6	26.4	62.1	10.3	4.6	1.1	5.7	21.8	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	463	40.0	20.1	60.0	9.3	5.0	0.4	5.4	25.3	100.0
여 자	387	37.0	18.3	55.3	8.3	4.4	1.6	5.9	30.5	100.0
■ 연 령 별 ■										
60~69 세	98	35.7	17.3	53.1	11.2	8.2	3.1	11.2	24.5	100.0
70~74 세	191	41.9	14.7	56.5	9.4	3.7	0.5	4.2	29.8	100.0
75~79 세	231	35.5	21.2	56.7	9.1	5.6	0.4	6.1	28.1	100.0
80세 이상	330	39.7	21.2	60.9	7.6	3.6	0.9	4.5	27.0	100.0
■ 건강상태별 ■										
등급외 A형	465	35.5	19.4	54.8	9.7	5.8	0.9	6.7	28.8	100.0
등급외 B형	308	40.6	19.5	60.1	7.1	3.2	1.3	4.5	28.2	100.0
등급외 C형	30	53.3	13.3	66.7	10.0	10.0	-	10.0	13.3	100.0
1~3 등급	25	60.0	16.0	76.0	8.0	-	-	-	16.0	100.0
장 애 인	9	33.3	22.2	55.6	22.2	-	-	-	22.2	100.0
모름/무응답	13	30.8	30.8	61.5	7.7	-	-	-	30.8	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	132	21.2	15.9	37.1	14.4	7.6	2.3	9.8	38.6	100.0
99만원이하	507	43.6	18.7	62.3	6.9	4.7	0.6	5.3	25.4	100.0
100만원 이상	80	38.8	33.8	72.5	15.0	2.5	-	2.5	10.0	100.0
모름/무응답	131	36.6	16.0	52.7	6.9	3.1	1.5	4.6	35.9	100.0
■ 이용기간별 ■										
1~3 개월	82	29.3	26.8	56.1	15.9	9.8	1.2	11.0	17.1	100.0
4~6 개월	106	32.1	24.5	56.6	8.5	4.7	1.9	6.6	28.3	100.0
7~9 개월	662	40.8	17.5	58.3	8.0	4.1	0.8	4.8	28.9	100.0

## 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

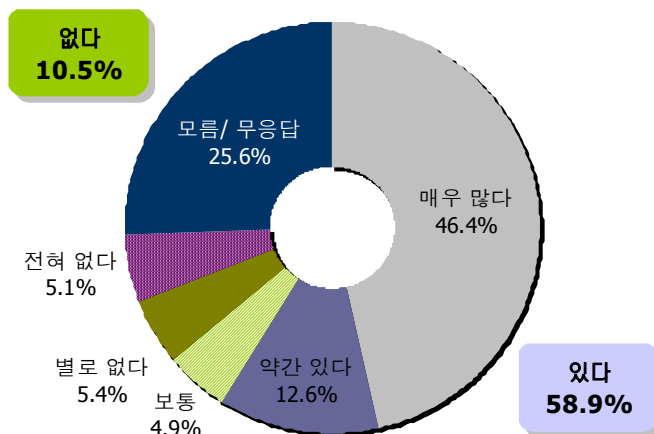
문) 00님께서 현재 이용하고 있는 노인돌봄 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%	
매우 많다	46.4	┌ <b>58.9</b>
약간 있다	12.6	└
보통	4.9	
별로 없다	5.4	└ <b>10.5</b>
전혀 없다	5.1	┌
모름/무응답	25.6	
-----		
계(N=850)	100.0	

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스 본인부담금의 10% 인상 시에도 계속 이용할 지에 대해 질문한 결과, 10명 중 6명(58.9%) 정도는 '의향이 있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답한 반면, '의향이 없다'(전혀 없다 + 별로 없다)는 응답은 10.5%로 나타남.

< 그림. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 노인돌봄서비스 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시 지역, 이용기관별로는 지역자활센터, 그리고 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자들의 경우 이용 의향이 '있다'는 비율이 낮게 나타남.
- 한편, 성별로는 남자, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급의 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 가구소득별로는 소득이 많을수록, 그리고 이용기간이 길수록 본인부담금 인상시에도 노인돌봄서비스를 이용할 의향이 '있다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	850	46.4	12.6	58.9	4.9	5.4	5.1	10.5	25.6	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	276	45.3	16.3	61.6	3.6	5.1	4.3	9.4	25.4	100.0
중/소도시	318	45.0	9.7	54.7	6.0	6.3	5.3	11.6	27.7	100.0
군	256	49.2	12.1	61.3	5.1	4.7	5.5	10.2	23.4	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
재가노인복지시설	257	47.9	15.2	63.0	7.4	3.5	5.4	8.9	20.6	100.0
지역자활센터	456	45.4	11.0	56.4	4.4	6.8	3.9	10.7	28.5	100.0
노인복지관	19	47.4	5.3	52.6	5.3	5.3	10.5	15.8	26.3	100.0
사회복지관	31	41.9	19.4	61.3	-	3.2	6.5	9.7	29.0	100.0
기 타	87	48.3	12.6	60.9	2.3	4.6	8.0	12.6	24.1	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	463	49.9	11.7	61.6	4.8	5.4	4.1	9.5	24.2	100.0
여 자	387	42.1	13.7	55.8	5.2	5.4	6.2	11.6	27.4	100.0
▣ 건강상태별 ▣										
등급외 A형	465	43.2	13.1	56.3	4.3	6.0	6.2	12.3	27.1	100.0
등급외 B형	308	48.1	12.3	60.4	6.2	5.5	3.6	9.1	24.4	100.0
등급외 C형	30	60.0	13.3	73.3	3.3	-	6.7	6.7	16.7	100.0
1~3 등급	25	64.0	-	64.0	-	4.0	4.0	8.0	28.0	100.0
장 애 인	9	55.6	22.2	77.8	11.1	-	-	-	11.1	100.0
모름/무응답	13	46.2	15.4	61.5	7.7	-	-	-	30.8	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	132	27.3	13.6	40.9	7.6	5.3	6.1	11.4	40.2	100.0
99만원이하	507	52.5	10.8	63.3	5.1	6.7	4.7	11.4	20.1	100.0
100만원 이상	80	53.8	25.0	78.8	2.5	2.5	2.5	5.0	13.8	100.0
모름/무응답	131	37.4	10.7	48.1	3.1	2.3	6.9	9.2	39.7	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	82	25.6	23.2	48.8	8.5	3.7	14.6	18.3	24.4	100.0
4~6 개월	106	47.2	11.3	58.5	8.5	4.7	6.6	11.3	21.7	100.0
7~9 개월	662	48.8	11.5	60.3	3.9	5.7	3.6	9.4	26.4	100.0

### 13. 주간보호서비스 이용 의향

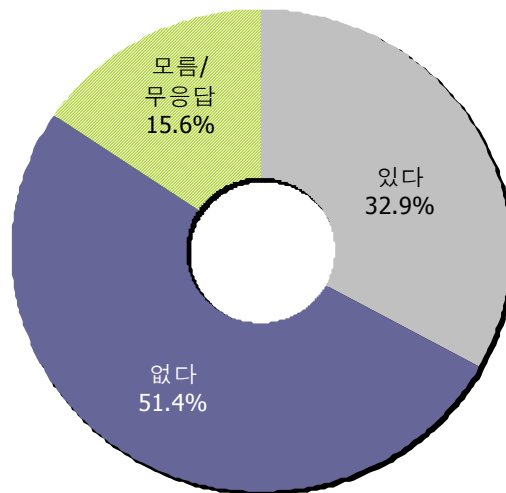
문) 현재와 동일한 본인부담금을 납부하면서 해당 기관에서 주간보호서비스를 제공한다면, ○○님께서 이러한 서비스를 이용할 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
-----	-----
있다	32.9
없다	51.4
모름/무응답	15.6
-----	-----
계(N=850)	100.0

#### 전 체 분 석

- 향후 주간보호서비스의 이용 의향을 물어본 결과, 응답자의 32.9%가 이용할 의향이 '있다'고 응답한 반면, 51.4%는 이용할 의향이 '없다'고 응답함.

< 그림. 주간보호서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 향후 주간보호서비스의 이용할 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 재가노인복지시설, 성별로는 남자, 건강상태별로는 노인장기요양보험 등급외 유형이 C형으로 갈수록, 즉 건강상태가 좋을수록, 가구소득이 많을수록, 그리고 월평균이용시간이 많을수록 이용할 의향이 '있다'고 응답한 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 주간보호서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	있다	없다	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	850	32.9	51.4	15.6	100.0
■ 지역크기별 ■					
대 도시	276	30.4	52.5	17.0	100.0
중/소도시	318	32.1	54.1	13.8	100.0
군	256	36.7	46.9	16.4	100.0
■ 이용기관별 ■					
재가노인복지시설	257	37.4	45.9	16.7	100.0
지역자활센터	456	30.5	53.3	16.2	100.0
노인복지관	19	31.6	42.1	26.3	100.0
사회복지관	31	16.1	71.0	12.9	100.0
기 타	87	39.1	52.9	8.0	100.0
■ 성 별 ■					
남 자	463	36.7	48.6	14.7	100.0
여 자	387	28.4	54.8	16.8	100.0
■ 건강상태별 ■					
등급외 A형	465	30.8	52.5	16.8	100.0
등급외 B형	308	33.1	50.3	16.6	100.0
등급외 C형	30	43.3	56.7	-	100.0
1~3 등급	25	48.0	44.0	8.0	100.0
장 애 인	9	44.4	33.3	22.2	100.0
모름/무응답	13	46.2	53.8	-	100.0
■ 가구소득별 ■					
없 다	132	33.3	47.0	19.7	100.0
99만원이하	507	34.7	52.7	12.6	100.0
100만원 이상	80	40.0	50.0	10.0	100.0
모름/무응답	131	21.4	51.9	26.7	100.0
■ 월평균이용시간■					
24시간이하	120	30.8	51.7	17.5	100.0
25~30시간	499	30.9	53.1	16.0	100.0
31시간이상	231	38.5	47.6	13.9	100.0

## 14. 서비스 개선사항

문) 00님께서는 보다 나은 노인돌봄서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

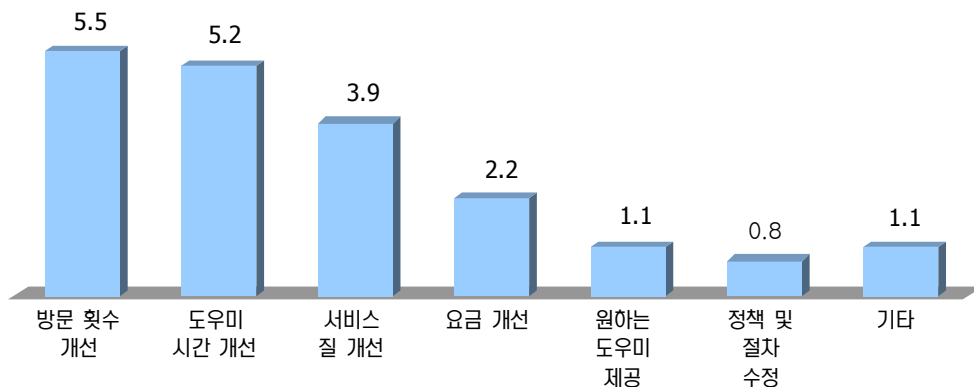
결 과	%
방문 횟수 개선	5.5
도우미 시간 개선	5.2
서비스 질 개선	3.9
요금 개선	2.2
원하는 도우미 제공	1.1
정책 및 절차 수정	0.8
기타	1.1
없다	73.8
모름/무응답	6.5
계(N=850)	100.0

### 전 체 분 석

- 노인돌봄서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 물어본 결과, '방문 횟수 개선'(5.5%), '도우미 시간 개선'(5.2%) 등의 응답이 있었음.

〈 그림. 서비스 개선사항 〉

(%)



※ 없다, 모름/무응답 제외



## II. 장애인활동보조서비스

### 1. 서비스 제공 기관 인지 경로

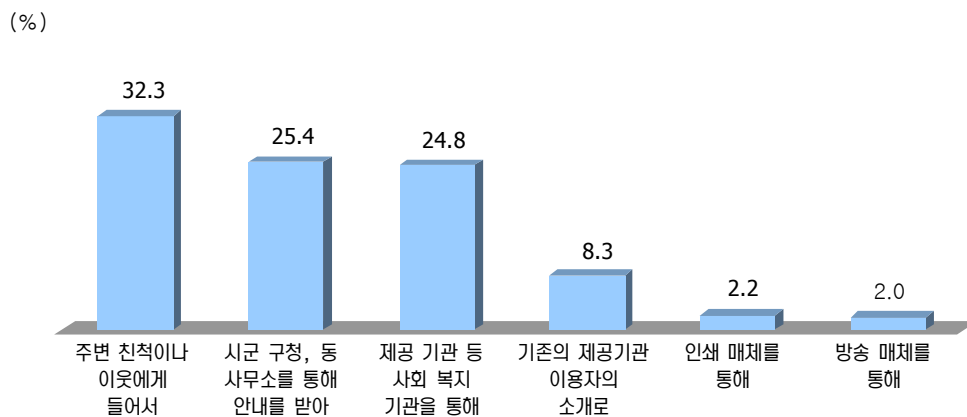
문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

결 과	%
주변 친척이나 이웃에게 들어서	32.3
시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	25.4
제공기관 등 사회복지 기관을 통해	24.8
기존의 제공기관 이용자의 소개로	8.3
인쇄매체를 통해	2.2
방송매체를 통해	2.0
의료 관련 기관	0.7
교육 기관	0.7
직접	0.7
인터넷/ 전화	0.7
모름/ 무응답	2.0
계(N=810)	100.0

#### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스가 있다는 사실을 알게 된 인지 경로를 물어본 결과, '주변 친척이나 이웃에게 들어서' 알게 되었다는 의견이 32.3%로 가장 많았음.
- 그 다음으로는 '시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아'(25.4%), '제공기관 등 사회복지 기관을 통해' (24.8%) 알게 되었다는 의견이 뒤를 이음.

< 그림. 서비스 제공 기관 인지 경로 >



※ 상위 6위까지만 제시

## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 인지 경로에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 자립생활센터, 연령이 낮을수록, 가구소득이 많을수록, 그리고 장애유형별로는 발달 장애와 시각 장애의 경우 '주변 친척이나 이웃에게 들어서' 알게 되었다는 의견이 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, '시군구청 동사무소를 통해 안내를 받아' 인지했다는 응답은 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 자활센터, 연령이 높을수록, 가구소득별로는 소득이 적을수록, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 장애의 경우 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 기관 인지 경로

(%)

구 분	사례수	주변 친척이나 이웃에게 들어서	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	기존의 제공기관 이용자의 소개로	인쇄매체를 통해	방송매체를 통해
■ 전 체 ■	810	32.3	25.4	24.8	8.3	2.2	2.0
▣ 지역크기별 ▣							
대 도시	423	34.0	23.2	24.3	8.3	3.1	2.4
중/소도시	314	31.8	27.1	24.2	8.6	1.0	1.6
군	73	24.7	31.5	30.1	6.8	2.7	1.4
▣ 이용기관별 ▣							
자립생활(IL)센터	205	39.5	25.4	16.6	9.8	1.5	2.4
장애인복지관	329	27.4	21.0	34.3	7.6	2.4	2.4
자활 센터	107	29.9	30.8	18.7	7.5	3.7	1.9
장애인단체	114	33.3	28.9	22.8	8.8	0.9	0.9
기 타	55	38.2	34.5	14.5	7.3	3.6	-
▣ 연 령 별 ▣							
19세 이하	275	37.8	21.1	21.5	9.1	2.2	2.2
20~39 세	183	33.9	24.6	23.0	8.7	2.7	2.7
40세 이상	352	27.3	29.3	28.4	7.4	2.0	1.4
▣ 가구소득별 ▣							
없 다	99	25.3	35.4	21.2	6.1	6.1	1.0
99만원이하	226	29.6	28.8	28.8	8.4	0.4	0.9
100~199만원	173	37.0	23.1	21.4	10.4	1.2	2.9
200만원 이상	219	34.2	20.5	23.7	8.7	3.2	2.7
모름/무응답	93	33.3	22.6	28.0	5.4	2.2	2.2
▣ 장애유형별 ▣							
뇌 병 변	117	23.1	36.8	22.2	9.4	-	0.9
발 달	62	40.3	22.6	30.6	6.5	-	-
시 각	135	40.7	18.5	25.9	8.9	1.5	1.5
지 체	247	32.8	26.3	23.1	7.3	2.8	2.0
기 타	23	43.5	13.0	8.7	17.4	-	-
모름/무응답	226	28.3	24.8	27.4	8.0	4.0	3.5

※ 상위 6위까지만 제시

## 2. 장애인활동보조서비스 이용 목적

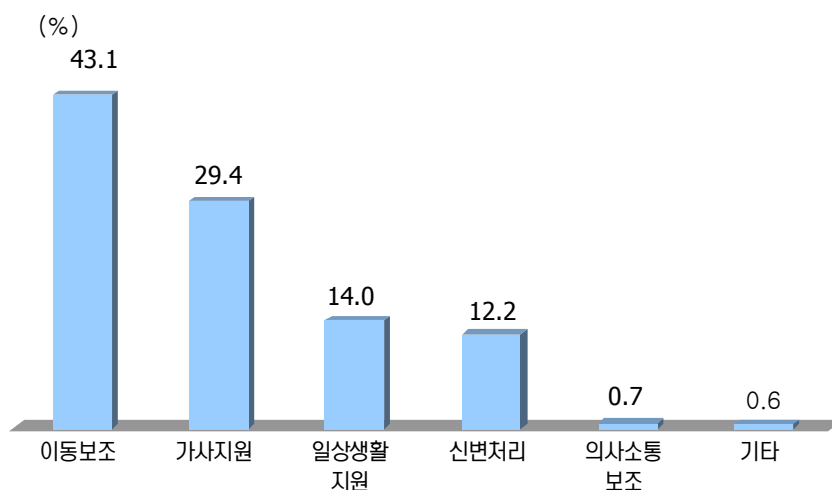
문) 그럼, 주로 어떤 목적으로 장애인활동보조서비스를 이용하십니까?

결 과	%
이동보조(안내활동보조인,대리운전지원,등하교,출퇴근지원 등)	43.1
가사지원(쇼핑,청소,식사준비 등)	29.4
일상생활지원(금전관리,시간관리,일정관리,외출동행 등)	14.0
신변처리(목욕,대소변,옷갈아입기,세면,식사보조 등)	12.2
의사소통보조(낭독보조,대필보조 등)	0.7
기타	0.6
계(N=810)	100.0

### 전 체 분 석

- 장애인활동보조서비스를 주로 이용한 목적으로는 '이동보조(안내활동보조인, 대리운전 지원, 등하교, 출퇴근지원 등)'가 43.1%로 가장 높은 비율을 보임.
- 그 다음으로는 '가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)'(29.4%), '일상생활지원(금전관리, 시간관리, 일정관리, 외출동행)'(14.0%), '신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등)'(12.2%) 등의 순으로 응답됨.

< 그림. 장애인활동보조서비스 이용 목적 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 이용 목적에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 자립생활센터, 성별로는 남자, 연령이 낮을수록, 가구소득이 많을수록, 월평균 이용횟수가 적을수록, 그리고 장애유형별로는 발달 장애의 경우 '이동보조'의 목적으로 이용한다는 응답이 높게 나타남.
- 한편, '가사지원'의 목적으로 이용한다는 응답은 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 자활센터, 성별로는 여자, 연령이 높을수록, 가구소득이 적을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 시각 장애의 경우 높게 나타남.

【 표 】 특성별 장애인활동보조서비스 이용 목적

(%)

구 분	사례수	이동보조	가사지원	일상생활 지원	신변처리	의사소통 보조	기타	계
■ 전 체 ■	810	43.1	29.4	14.0	12.2	0.7	0.6	100.0
■ 지역크기별 ■								
대 도시	423	47.3	24.1	14.9	12.3	0.9	0.5	100.0
중/소도시	314	39.5	33.1	14.0	11.8	0.6	1.0	100.0
군	73	34.2	43.8	8.2	13.7	-	-	100.0
■ 이용기관별 ■								
자립생활(IL)센터	205	48.8	24.4	10.2	15.6	0.5	0.5	100.0
장애인복지관	329	41.0	29.2	17.0	10.9	1.2	0.6	100.0
자활 센터	107	35.5	40.2	12.1	10.3	0.9	0.9	100.0
장애인단체	114	40.4	29.8	14.9	14.0	-	0.9	100.0
기 타	55	54.5	27.3	10.9	7.3	-	-	100.0
■ 성 별 ■								
남 자	414	45.4	25.6	16.4	10.6	1.4	0.5	100.0
여 자	396	40.7	33.3	11.4	13.9	-	0.8	100.0
■ 연 령 별 ■								
19세 이하	275	64.0	6.9	17.1	9.8	1.5	0.7	100.0
20~39 세	183	40.4	24.6	16.4	18.0	0.5	-	100.0
40세 이상	352	28.1	49.4	10.2	11.1	0.3	0.9	100.0
■ 가구소득별 ■								
없 다	99	26.3	40.4	13.1	19.2	-	1.0	100.0
99만원이하	226	37.6	39.4	10.6	12.4	-	-	100.0
100~199만원	173	43.9	27.2	18.5	9.8	-	0.6	100.0
200만원 이상	219	52.5	16.0	15.1	12.8	2.3	1.4	100.0
모름/무응답	93	50.5	29.0	11.8	7.5	1.1	-	100.0
■ 월 평 균 이용횟수별 ■								
1 ~ 9 회	120	49.2	23.3	16.7	9.2	0.8	0.8	100.0
10~14 회	290	44.8	29.3	13.8	11.7	0.3	-	100.0
15~19 회	247	40.1	29.6	15.0	13.0	1.2	1.2	100.0
20회 이상	153	39.9	34.0	10.5	14.4	0.7	0.7	100.0
■ 장애유형별 ■								
뇌 병 변	117	46.2	20.5	12.8	18.8	-	1.7	100.0
발 달	62	62.9	3.2	25.8	8.1	-	-	100.0
시 각	135	40.7	42.2	14.1	1.5	0.7	0.7	100.0
지 체	247	44.1	31.2	13.0	11.3	0.4	-	100.0
기 타	23	56.5	26.1	13.0	4.3	-	-	100.0
모름/무응답	226	35.0	31.9	12.4	18.1	1.8	0.9	100.0

### 3. 활동보조인의 친절성

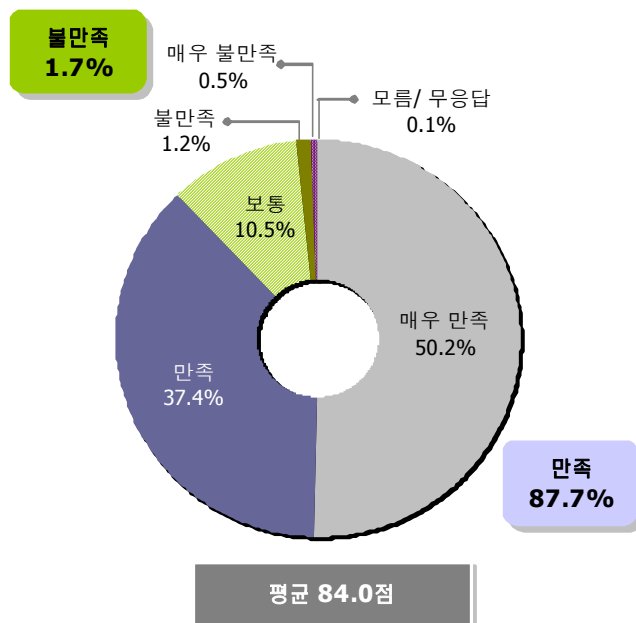
문) ○○님께서 장애인활동보조서비스 활동보조인의 친절성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	50.2
만족	37.4
보통	10.5
불만족	1.2
매우 불만족	0.5
모름/무응답	0.1
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>84.0</b>

#### 전 체 분석

- 장애인활동보조서비스 활동보조인의 친절성에 대한 만족도 평균 점수가 84.0점으로 나타남. 또한, 응답자의 87.7%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 의견을 보임. 특히 '매우 만족한다'는 응답이 응답자의 과반수 이상(50.2%)을 차지함.
- 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 의견은 1.7%에 그침.

< 그림. 활동보조인의 친절성 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 활동보조인의 친절성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴 보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 자립생활센터, 가구소득이 '없다'는 이용자, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우 상대적으로 만족도 점수가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 활동보조인의 친절성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	50.2	37.4	87.7	10.5	1.2	0.5	1.7	0.1	100.0	4.4	84.0
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	423	53.2	36.2	89.4	9.5	0.9	-	0.9	0.2	100.0	4.4	85.5
중/소도시	314	47.8	37.6	85.4	12.4	1.0	1.3	2.2	-	100.0	4.3	82.4
군	73	43.8	43.8	87.7	8.2	4.1	-	4.1	-	100.0	4.3	81.9
▣ 이용기관별 ▣												
자립생활(IL)센터	205	50.2	41.0	91.2	7.8	1.0	-	1.0	-	100.0	4.4	85.1
장애인복지관	329	52.0	33.7	85.7	12.2	1.2	0.6	1.8	0.3	100.0	4.4	83.9
자활 센터	107	42.1	42.1	84.1	13.1	1.9	0.9	2.8	-	100.0	4.2	80.6
장애인단체	114	48.2	40.4	88.6	9.6	0.9	0.9	1.8	-	100.0	4.3	83.6
기 타	55	60.0	30.9	90.9	7.3	1.8	-	1.8	-	100.0	4.5	87.3
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	99	51.5	43.4	94.9	3.0	1.0	-	1.0	1.0	100.0	4.5	86.7
99만원이하	226	47.3	38.9	86.3	11.5	1.8	0.4	2.2	-	100.0	4.3	82.7
100~199만원	173	50.3	35.8	86.1	12.7	1.2	-	1.2	-	100.0	4.4	83.8
200만원 이상	219	55.3	31.1	86.3	11.9	0.9	0.9	1.8	-	100.0	4.4	84.7
모름/무응답	93	44.1	45.2	89.2	8.6	1.1	1.1	2.2	-	100.0	4.3	82.5
▣ 월 평 균 이용횟수별 ▣												
1 ~ 9 회	120	43.3	37.5	80.8	15.8	2.5	0.8	3.3	-	100.0	4.2	80.0
10~14 회	290	49.7	38.3	87.9	11.0	-	0.7	0.7	0.3	100.0	4.4	84.2
15~19 회	247	52.2	37.7	89.9	7.7	2.0	0.4	2.4	-	100.0	4.4	84.8
20회 이상	153	53.6	35.3	88.9	9.8	1.3	-	1.3	-	100.0	4.4	85.3
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	117	49.6	36.8	86.3	10.3	2.6	-	2.6	0.9	100.0	4.3	83.6
발 달	62	50.0	32.3	82.3	16.1	1.6	-	1.6	-	100.0	4.3	82.7
시 각	135	50.4	35.6	85.9	12.6	0.7	0.7	1.5	-	100.0	4.3	83.5
지 체	247	50.6	38.5	89.1	9.3	0.8	0.8	1.6	-	100.0	4.4	84.3
기 타	23	39.1	39.1	78.3	21.7	-	-	-	-	100.0	4.2	79.4
모름/무응답	226	51.3	38.9	90.3	8.0	1.3	0.4	1.8	-	100.0	4.4	84.9

#### 4. 활동보조인의 숙련도

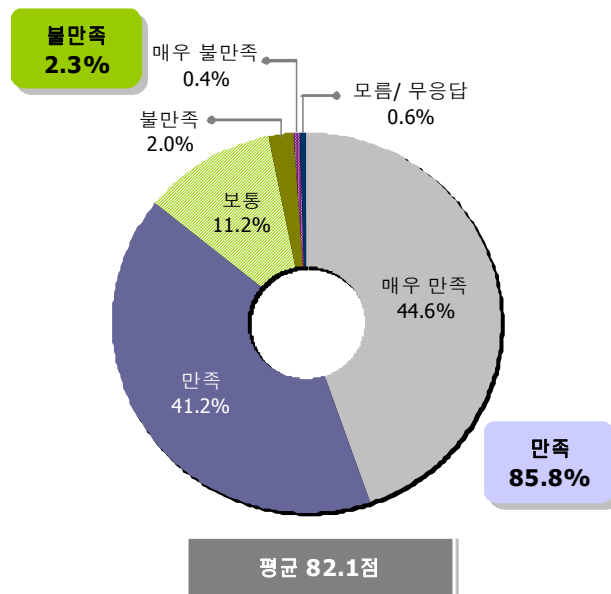
문) ○○님께서서는 장애인활동보조서비스 활동보조인이 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 활동보조인의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	44.6
만족	41.2
보통	11.2
불만족	2.0
매우 불만족	0.4
모름/무응답	0.6
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>82.1</b>

#### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스 활동보조인의 숙련도에 대한 평균 만족도 점수가 82.1점이었음. 활동보조인의 숙련도에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율이 85.8%를 보임.
- 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)고 응답한 비율은 2.3%로 나타남.

< 그림. 활동보조인의 숙련도 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 활동보조인의 숙련도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 장애인단체, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우에 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 활동보조인의 숙련도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	44.6	41.2	85.8	11.2	2.0	0.4	2.3	0.6	100.0	4.3	82.1
■ 지역크기별 ■												
대 도시	423	45.2	41.6	86.8	10.9	1.4	0.2	1.7	0.7	100.0	4.3	82.7
중/소도시	314	43.6	41.4	85.0	11.5	2.9	0.3	3.2	0.3	100.0	4.3	81.4
군	73	45.2	38.4	83.6	12.3	1.4	1.4	2.7	1.4	100.0	4.3	81.6
■ 이용기관별 ■												
자립생활(IL)센터	205	43.9	44.9	88.8	9.8	1.5	-	1.5	-	100.0	4.3	82.8
장애인복지관	329	46.2	35.3	81.5	15.2	2.1	0.6	2.7	0.6	100.0	4.3	81.3
자활 센터	107	34.6	48.6	83.2	13.1	2.8	0.9	3.7	-	100.0	4.1	78.3
장애인단체	114	47.4	44.7	92.1	3.5	1.8	-	1.8	2.6	100.0	4.4	85.4
기 타	55	50.9	41.8	92.7	5.5	1.8	-	1.8	-	100.0	4.4	85.5
■ 가구소득별 ■												
없 다	99	50.5	41.4	91.9	6.1	1.0	-	1.0	1.0	100.0	4.4	85.7
99만원이하	226	44.2	40.3	84.5	11.1	2.7	1.3	4.0	0.4	100.0	4.2	81.0
100~199만원	173	41.6	42.2	83.8	13.9	1.7	-	1.7	0.6	100.0	4.2	81.1
200만원 이상	219	46.1	39.7	85.8	11.9	2.3	-	2.3	-	100.0	4.3	82.4
모름/무응답	93	40.9	45.2	86.0	10.8	1.1	-	1.1	2.2	100.0	4.3	82.1
■ 월 평 균 이용횟수별 ■												
1 ~ 9 회	120	39.2	40.8	80.0	14.2	4.2	0.8	5.0	0.8	100.0	4.1	78.6
10~14 회	290	46.2	40.3	86.6	10.7	1.7	0.3	2.1	0.7	100.0	4.3	82.8
15~19 회	247	43.7	42.9	86.6	10.9	2.0	0.4	2.4	-	100.0	4.3	81.9
20회 이상	153	47.1	40.5	87.6	10.5	0.7	-	0.7	1.3	100.0	4.4	83.9
■ 장애유형별 ■												
뇌 병 변	117	46.2	38.5	84.6	12.8	0.9	0.9	1.7	0.9	100.0	4.3	82.3
발 달	62	40.3	46.8	87.1	8.1	4.8	-	4.8	-	100.0	4.2	80.7
시 각	135	42.2	39.3	81.5	15.6	1.5	0.7	2.2	0.7	100.0	4.2	80.4
지 체	247	46.6	42.5	89.1	8.5	1.2	0.4	1.6	0.8	100.0	4.4	83.7
기 타	23	43.5	39.1	82.6	13.0	4.3	-	4.3	-	100.0	4.2	80.4
모름/무응답	226	44.2	41.2	85.4	11.5	2.7	-	2.7	0.4	100.0	4.3	81.9



## 5. 서비스 제공의 적시성

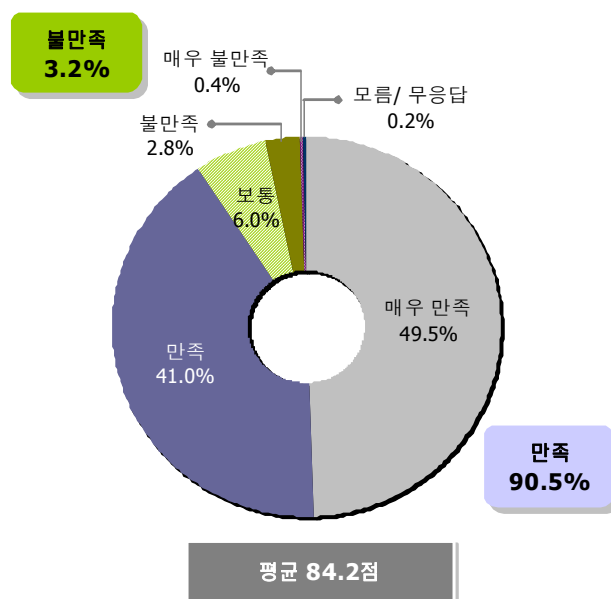
문) ○○님께서 장애인활동보조서비스가 필요로 하는 시간에 제공되었다고 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	49.5
만족	41.0
보통	6.0
불만족	2.8
매우 불만족	0.4
모름/무응답	0.2
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>84.2</b>

### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스 제공의 적시성에 대한 평균 만족도 점수는 84.2점으로 나타남.
- 장애인활동보조서비스 제공의 적시성에 대해 응답자의 90.5%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)고 응답한 비율은 3.2%로 나타남.

< 그림. 서비스 제공의 적시성 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스를 제공의 적시성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 자립생활센터, 월평균이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 장애의 경우 만족도 점수가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공의 적시성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	49.5	41.0	90.5	6.0	2.8	0.4	3.2	0.2	100.0	4.4	84.2
■ 지역크기별 ■												
대 도시	423	51.5	40.4	92.0	6.1	1.4	0.2	1.7	0.2	100.0	4.4	85.5
중/소도시	314	47.1	42.4	89.5	5.4	4.1	0.6	4.8	0.3	100.0	4.3	82.9
군	73	47.9	38.4	86.3	8.2	5.5	-	5.5	-	100.0	4.3	82.2
■ 이용기관별 ■												
자립생활(IL)센터	205	47.8	45.4	93.2	6.8	-	-	-	-	100.0	4.4	85.2
장애인복지관	329	53.2	35.3	88.4	6.4	4.0	0.9	4.9	0.3	100.0	4.4	84.1
자활 센터	107	43.9	43.9	87.9	5.6	5.6	-	5.6	0.9	100.0	4.3	81.8
장애인단체	114	46.5	46.5	93.0	4.4	2.6	-	2.6	-	100.0	4.4	84.2
기 타	55	50.9	41.8	92.7	5.5	1.8	-	1.8	-	100.0	4.4	85.5
■ 월 평 균 이용횟수별 ■												
1 ~ 9 회	120	42.5	44.2	86.7	5.0	6.7	1.7	8.3	-	100.0	4.2	79.8
10~14 회	290	54.1	35.5	89.7	7.6	2.1	0.3	2.4	0.3	100.0	4.4	85.4
15~19 회	247	46.6	45.7	92.3	4.9	2.8	-	2.8	-	100.0	4.4	84.0
20회 이상	153	51.0	41.2	92.2	5.9	1.3	-	1.3	0.7	100.0	4.4	85.7
■ 장애유형별 ■												
뇌 병 변	117	54.7	38.5	93.2	4.3	1.7	-	1.7	0.9	100.0	4.5	86.9
발 달	62	48.4	43.5	91.9	6.5	1.6	-	1.6	-	100.0	4.4	84.7
시 각	135	46.7	42.2	88.9	7.4	3.0	0.7	3.7	-	100.0	4.3	82.8
지 체	247	48.6	43.3	91.9	5.3	2.0	0.8	2.8	-	100.0	4.4	84.2
기 타	23	47.8	30.4	78.3	13.0	8.7	-	8.7	-	100.0	4.2	79.4
모름/무응답	226	50.0	39.4	89.4	6.2	4.0	-	4.0	0.4	100.0	4.4	84.0

## 6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

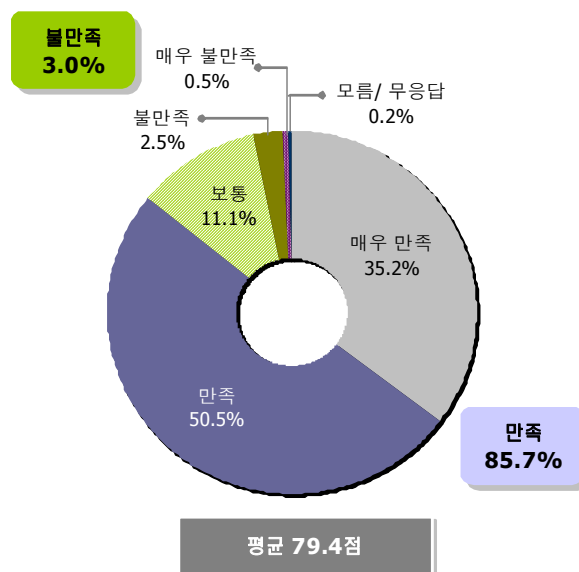
문) 장애인활동보조서비스의 제공 내용이 ○○님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

결 과	%
매우 만족	35.2
만족	50.5
보통	11.1
불만족	2.5
매우 불만족	0.5
모름/무응답	0.2
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>79.4</b>

### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도 평균 점수는 79.4점이었음.
- 제공내용에 대한 욕구 충족도에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 응답은 85.7%로 나타난 반면, '불만족하는'(불만족 + 매우 불만족) 응답은 3.0%에 불과함.

< 그림. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시, 연령이 높을수록, 가구소득별로는 소득이 적을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우 만족도 점수가 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 자활센터 이용자들의 서비스 제공 내용 욕구 충족도가 상대적으로 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	35.2	50.5	85.7	11.1	2.5	0.5	3.0	0.2	100.0	4.2	79.4
■ 지역크기별 ■												
대 도시	423	37.4	50.1	87.5	9.7	2.4	-	2.4	0.5	100.0	4.2	80.8
중/소도시	314	33.4	49.0	82.5	13.7	2.5	1.3	3.8	-	100.0	4.1	77.7
군	73	30.1	58.9	89.0	8.2	2.7	-	2.7	-	100.0	4.2	79.1
■ 이용기관별 ■												
자립생활(IL)센터	205	33.7	53.2	86.8	11.7	1.5	-	1.5	-	100.0	4.2	79.8
장애인복지관	329	37.7	45.6	83.3	12.8	2.7	0.6	3.3	0.6	100.0	4.2	79.4
자활 센터	107	30.8	50.5	81.3	15.0	2.8	0.9	3.7	-	100.0	4.1	76.9
장애인단체	114	31.6	58.8	90.4	6.1	2.6	0.9	3.5	-	100.0	4.2	79.4
기 타	55	41.8	52.7	94.5	1.8	3.6	-	3.6	-	100.0	4.3	83.2
■ 연 령 별 ■												
19세 이하	275	33.1	51.6	84.7	11.6	2.5	0.7	3.3	0.4	100.0	4.1	78.6
20~39 세	183	33.3	51.4	84.7	12.6	2.2	0.5	2.7	-	100.0	4.2	78.7
40세 이상	352	37.8	49.1	86.9	9.9	2.6	0.3	2.8	0.3	100.0	4.2	80.5
■ 가구소득별 ■												
없 다	99	39.4	53.5	92.9	4.0	1.0	-	1.0	2.0	100.0	4.3	83.5
99만원이하	226	38.1	47.8	85.8	10.6	2.7	0.9	3.5	-	100.0	4.2	79.9
100~199만원	173	32.9	46.8	79.8	17.3	2.9	-	2.9	-	100.0	4.1	77.5
200만원 이상	219	34.7	50.7	85.4	11.0	2.7	0.9	3.7	-	100.0	4.2	78.9
모름/무응답	93	29.0	60.2	89.2	8.6	2.2	-	2.2	-	100.0	4.2	79.0
■ 월 평 균 이용횟수별 ■												
1 ~ 9 회	120	25.8	53.3	79.2	12.5	6.7	1.7	8.3	-	100.0	4.0	73.8
10~14 회	290	37.2	48.6	85.9	11.4	1.7	0.7	2.4	0.3	100.0	4.2	80.1
15~19 회	247	34.0	52.6	86.6	11.3	2.0	-	2.0	-	100.0	4.2	79.7
20회 이상	153	40.5	48.4	88.9	9.2	1.3	-	1.3	0.7	100.0	4.3	82.2
■ 장애유형별 ■												
뇌 병 변	117	35.0	51.3	86.3	12.0	0.9	-	0.9	0.9	100.0	4.2	80.4
발 달	62	24.2	56.5	80.6	14.5	3.2	1.6	4.8	-	100.0	4.0	74.6
시 각	135	34.8	49.6	84.4	11.1	3.7	0.7	4.4	-	100.0	4.1	78.5
지 체	247	39.7	50.2	89.9	7.7	2.4	-	2.4	-	100.0	4.3	81.8
기 타	23	39.1	39.1	78.3	17.4	4.3	-	4.3	-	100.0	4.1	78.3
모름/무응답	226	33.2	50.4	83.6	12.8	2.2	0.9	3.1	0.4	100.0	4.1	78.3

## 7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

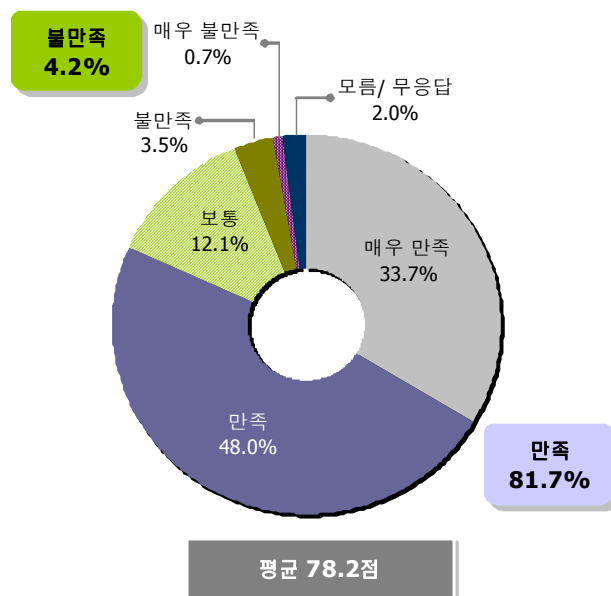
문) 장애인활동보조서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	33.7
만족	48.0
보통	12.1
불만족	3.5
매우 불만족	0.7
모름/무응답	2.0
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>78.2</b>

### 전 체 분 석

- 장애인활동보조서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 평균 만족도 점수는 78.2점으로 나타남.
- 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율이 81.7%인 반면, 불만족한다(불만족 + 매우 불만족)고 응답한 비율은 4.2%임.

< 그림. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우에 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 자활센터 이용자들의 만족도가 타 기관 이용자들의 만족도에 비해 상대적으로 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	33.7	48.0	81.7	12.1	3.5	0.7	4.2	2.0	100.0	4.1	78.2
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	423	36.2	46.3	82.5	12.1	2.8	0.2	3.1	2.4	100.0	4.2	79.5
중/소도시	314	30.9	49.4	80.3	12.1	4.5	1.6	6.1	1.6	100.0	4.1	76.3
군	73	31.5	52.1	83.6	12.3	2.7	-	2.7	1.4	100.0	4.1	78.5
▣ 이용기관별 ▣												
자립생활(IL)센터	205	32.2	50.7	82.9	11.2	3.4	-	3.4	2.4	100.0	4.1	78.6
장애인복지관	329	35.0	45.3	80.2	13.1	4.3	0.9	5.2	1.5	100.0	4.1	77.7
자활 센터	107	26.2	49.5	75.7	16.8	3.7	1.9	5.6	1.9	100.0	4.0	74.1
장애인단체	114	33.3	50.9	84.2	10.5	2.6	0.9	3.5	1.8	100.0	4.2	78.8
기 타	55	47.3	45.5	92.7	3.6	-	-	-	3.6	100.0	4.5	86.3
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	99	35.4	55.6	90.9	6.1	2.0	-	2.0	1.0	100.0	4.3	81.4
99만원이하	226	34.1	46.5	80.5	12.8	2.7	1.3	4.0	2.7	100.0	4.1	78.1
100~199만원	173	30.6	48.0	78.6	13.9	5.2	0.6	5.8	1.7	100.0	4.1	76.2
200만원 이상	219	37.4	44.7	82.2	12.3	3.7	0.5	4.1	1.4	100.0	4.2	79.2
모름/무응답	93	28.0	51.6	79.6	12.9	3.2	1.1	4.3	3.2	100.0	4.1	76.4
▣ 월 평 균 이용횟수별 ▣												
1 ~ 9 회	120	26.7	48.3	75.0	14.2	6.7	4.2	10.8	-	100.0	3.9	71.7
10~14 회	290	35.2	46.9	82.1	11.4	3.4	0.3	3.8	2.8	100.0	4.2	79.1
15~19 회	247	34.8	48.2	83.0	12.1	3.6	-	3.6	1.2	100.0	4.2	78.9
20회 이상	153	34.6	49.7	84.3	11.8	0.7	-	0.7	3.3	100.0	4.2	80.6
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	117	32.5	47.9	80.3	15.4	1.7	-	1.7	2.6	100.0	4.1	78.5
발 달	62	29.0	48.4	77.4	14.5	8.1	-	8.1	-	100.0	4.0	74.6
시 각	135	30.4	45.9	76.3	16.3	3.7	0.7	4.4	3.0	100.0	4.1	76.2
지 체	247	39.7	48.2	87.9	8.1	1.6	1.2	2.8	1.2	100.0	4.3	81.3
기 타	23	26.1	56.5	82.6	8.7	4.3	-	4.3	4.3	100.0	4.1	77.3
모름/무응답	226	31.9	48.2	80.1	11.9	4.9	0.9	5.8	2.2	100.0	4.1	76.9

## 8. 전반적 만족도

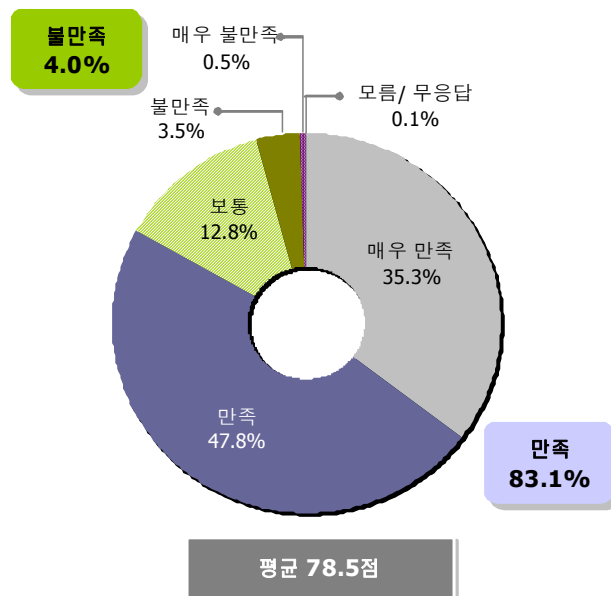
문) ○○님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 장애인활동보조서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	35.3
만족	47.8
보통	12.8
불만족	3.5
매우 불만족	0.5
모름/무응답	0.1
계(N=810)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>78.5</b>

### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스에 대한 전반적인 만족도 평균 점수는 78.5점으로 나타남.
- 장애인활동보조서비스에 대해 응답자의 83.1%가 전반적으로 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 의견을 보인 반면, 장애인활동보조서비스에 대해 전반적으로 '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)고 응답한 비율은 4.0%임.

< 그림. 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스의 전반적 만족도에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시, 연령이 높을수록, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우에 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 자활센터 이용자의 만족도가 타 기관 이용자의 만족도에 비해 상대적으로 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	810	35.3	47.8	83.1	12.8	3.5	0.5	4.0	0.1	100.0	4.1	78.5
■ 지역크기별 ■												
대 도시	423	37.8	46.6	84.4	13.0	2.4	-	2.4	0.2	100.0	4.2	80.0
중/소도시	314	32.2	49.0	81.2	12.7	4.8	1.3	6.1	-	100.0	4.1	76.5
군	73	34.2	49.3	83.6	12.3	4.1	-	4.1	-	100.0	4.1	78.4
■ 이용기관별 ■												
자립생활(IL)센터	205	35.6	49.3	84.9	11.7	3.4	-	3.4	-	100.0	4.2	79.3
장애인복지관	329	35.9	45.3	81.2	14.3	3.6	0.6	4.3	0.3	100.0	4.1	78.1
자활 센터	107	28.0	46.7	74.8	18.7	4.7	1.9	6.5	-	100.0	3.9	73.6
장애인단체	114	37.7	50.0	87.7	9.6	2.6	-	2.6	-	100.0	4.2	80.7
기 타	55	40.0	54.5	94.5	3.6	1.8	-	1.8	-	100.0	4.3	83.2
■ 연 령 별 ■												
19세 이하	275	35.3	46.9	82.2	12.7	4.7	0.4	5.1	-	100.0	4.1	78.0
20~39 세	183	33.9	51.4	85.2	9.3	4.4	1.1	5.5	-	100.0	4.1	78.1
40세 이상	352	36.1	46.6	82.7	14.8	2.0	0.3	2.3	0.3	100.0	4.2	79.1
■ 가구소득별 ■												
없 다	99	39.4	53.5	92.9	5.1	1.0	-	1.0	1.0	100.0	4.3	83.2
99만원이하	226	37.2	45.6	82.7	13.3	3.1	0.9	4.0	-	100.0	4.2	78.8
100~199만원	173	29.5	47.4	76.9	17.9	4.6	0.6	5.2	-	100.0	4.0	75.1
200만원 이상	219	35.6	48.4	84.0	11.9	4.1	-	4.1	-	100.0	4.2	78.9
모름/무응답	93	36.6	46.2	82.8	12.9	3.2	1.1	4.3	-	100.0	4.1	78.5
■ 월 평 균 이용횟수별 ■												
1 ~ 9 회	120	27.5	45.8	73.3	15.0	10.0	1.7	11.7	-	100.0	3.9	71.9
10~14 회	290	38.3	45.5	83.8	13.4	1.7	0.7	2.4	0.3	100.0	4.2	79.8
15~19 회	247	33.6	52.2	85.8	11.7	2.4	-	2.4	-	100.0	4.2	79.3
20회 이상	153	38.6	46.4	85.0	11.8	3.3	-	3.3	-	100.0	4.2	80.1
■ 장애유형별 ■												
뇌 병 변	117	32.5	49.6	82.1	15.4	1.7	-	1.7	0.9	100.0	4.1	78.5
발 달	62	33.9	48.4	82.3	8.1	9.7	-	9.7	-	100.0	4.1	76.6
시 각	135	31.1	48.1	79.3	16.3	3.7	0.7	4.4	-	100.0	4.1	76.3
지 체	247	39.7	47.4	87.0	10.1	2.0	0.8	2.8	-	100.0	4.2	80.8
기 타	23	34.8	47.8	82.6	13.0	4.3	-	4.3	-	100.0	4.1	78.3
모름/무응답	226	35.0	46.9	81.9	13.7	4.0	0.4	4.4	-	100.0	4.1	78.0



## 9. 향후 서비스 이용 의향

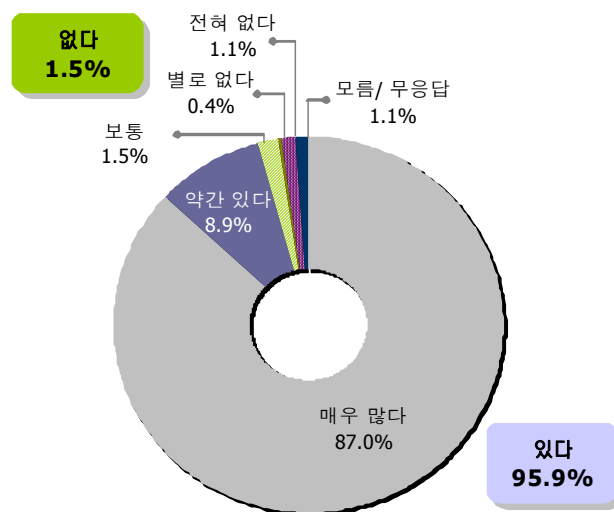
문) ○○님께서 앞으로 장애인활동보조서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	87.0
약간 있다	8.9
보통	1.5
별로 없다	0.4
전혀 없다	1.1
모름/무응답	1.1
계(N=810)	100.0

### 전체 분석

- 향후 장애인활동보조서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 거의 대부분의 응답자들이 이용할 의향이 '있다'(95.9%)(매우 많다 + 약간 있다)고 응답하였음. (특히 장애인활동보조서비스를 계속 이용할 의향이 '매우 많다'라고 응답한 비율이 87.0%임.)
- 반면, 장애인활동보조서비스를 계속 이용할 의향이 '없다'(별로 없다 + 전혀 없다)고 응답한 비율은 1.5%에 불과함.

< 그림. 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 향후 장애인활동보조서비스를 이용할 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 대부분의 응답자들이 앞으로 서비스를 이용하겠다고 응답한 가운데, 지역크기별로는 군 지역, 이용기관별로는 장애인복지관, 연령이 낮을수록, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 앞으로 서비스를 이용하겠다는 의향이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	810	87.0	8.9	95.9	1.5	0.4	1.1	1.5	1.1	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	423	86.8	10.2	96.9	1.2	0.2	0.9	1.2	0.7	100.0
중/소도시	314	86.6	7.3	93.9	2.2	0.6	1.6	2.2	1.6	100.0
군	73	90.4	8.2	98.6	-	-	-	-	1.4	100.0
■ 이용기관별 ■										
자립생활(IL)센터	205	86.8	8.3	95.1	1.5	0.5	1.0	1.5	2.0	100.0
장애인복지관	329	88.4	9.1	97.6	1.5	-	0.3	0.3	0.6	100.0
자활 센터	107	86.0	6.5	92.5	3.7	-	2.8	2.8	0.9	100.0
장애인단체	114	83.3	12.3	95.6	-	0.9	2.6	3.5	0.9	100.0
기 타	55	89.1	7.3	96.4	-	1.8	-	1.8	1.8	100.0
■ 연 령 별 ■										
19세 이하	275	86.9	10.5	97.5	1.5	-	1.1	1.1	-	100.0
20~39 세	183	85.8	9.8	95.6	1.6	0.5	0.5	1.1	1.6	100.0
40세 이상	352	87.8	7.1	94.9	1.4	0.6	1.4	2.0	1.7	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	99	86.9	9.1	96.0	1.0	-	-	-	3.0	100.0
99만원이하	226	88.9	7.5	96.5	0.9	-	1.3	1.3	1.3	100.0
100~199만원	173	87.9	10.4	98.3	0.6	-	-	-	1.2	100.0
200만원 이상	219	86.3	8.7	95.0	2.7	0.9	0.9	1.8	0.5	100.0
모름/무응답	93	82.8	9.7	92.5	2.2	1.1	4.3	5.4	-	100.0
■ 월 평 균 이용횟수별 ■										
1 ~ 9 회	120	80.8	12.5	93.3	2.5	-	2.5	2.5	1.7	100.0
10~14 회	290	87.6	9.0	96.6	1.7	-	0.7	0.7	1.0	100.0
15~19 회	247	84.6	11.3	96.0	1.2	0.8	1.2	2.0	0.8	100.0
20회 이상	153	94.8	2.0	96.7	0.7	0.7	0.7	1.3	1.3	100.0
■ 장애유형별 ■										
뇌 병 변	117	80.3	13.7	94.0	1.7	0.9	1.7	2.6	1.7	100.0
발 달	62	88.7	6.5	95.2	3.2	-	1.6	1.6	-	100.0
시 각	135	85.2	8.9	94.1	1.5	0.7	0.7	1.5	3.0	100.0
지 체	247	87.9	7.7	95.5	1.6	0.4	1.6	2.0	0.8	100.0
기 타	23	95.7	-	95.7	-	-	-	-	4.3	100.0
모름/무응답	226	89.4	9.3	98.7	0.9	-	0.4	0.4	-	100.0

## 10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

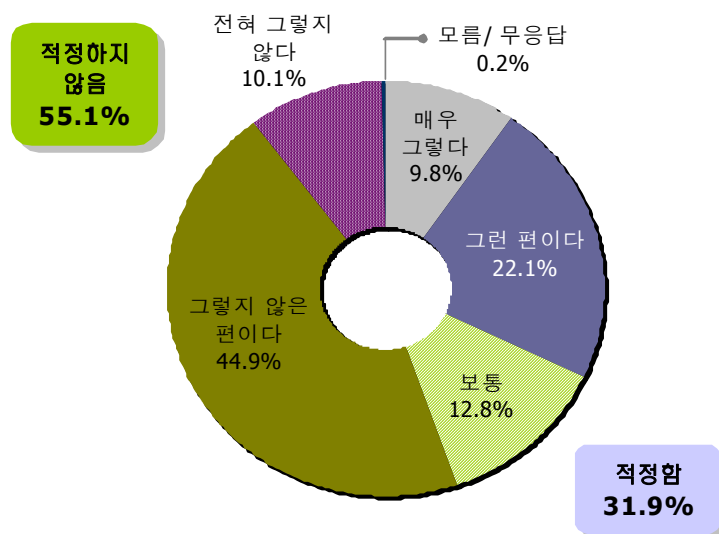
문) ○○님께서서는 장애인활동보조서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%	
매우 그렇다	9.8	┌ <b>31.9</b>
그런 편이다	22.1	
보통	12.8	
그렇지 않은 편이다	44.9	└ <b>55.1</b>
전혀 그렇지 않다	10.1	
모름/무응답	0.2	
-----		
계(N=810)	100.0	

### 전 체 분 석

- 장애인활동보조서비스 제공 시간의 적정수준에 대해 물어본 결과, 제공받는 시간량이 '적정한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)는 의견은 응답자의 31.9%이었음.
- 반면, 과반수 정도(55.1%)가 제공받는 시간량이 '적정한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 부정적인 의견을 보임.

< 그림. 서비스 제공 시간의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 제공 시간의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 장애인단체, 성별로는 남자, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 지체 장애의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 의견이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 시간의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	810	9.8	22.1	31.9	12.8	44.9	10.1	55.1	0.2	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	423	8.5	21.0	29.6	13.7	47.0	9.7	56.7	-	100.0
중/소도시	314	10.8	22.3	33.1	11.1	43.9	11.5	55.4	0.3	100.0
군	73	12.3	27.4	39.7	15.1	37.0	6.8	43.8	1.4	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
자립생활(IL)센터	205	8.3	16.1	24.4	14.6	49.3	11.7	61.0	-	100.0
장애인복지관	329	10.6	22.5	33.1	10.3	45.3	11.2	56.5	-	100.0
자활 센터	107	6.5	18.7	25.2	18.7	43.0	12.1	55.1	0.9	100.0
장애인단체	114	11.4	31.6	43.0	9.6	41.2	5.3	46.5	0.9	100.0
기 타	55	12.7	29.1	41.8	16.4	38.2	3.6	41.8	-	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	414	9.7	23.9	33.6	11.6	44.9	9.7	54.6	0.2	100.0
여 자	396	9.8	20.2	30.1	14.1	44.9	10.6	55.6	0.3	100.0
▣ 월 평 균 이용횟수별 ▣										
1 ~ 9 회	120	5.8	18.3	24.2	11.7	47.5	16.7	64.2	-	100.0
10~14 회	290	9.7	13.8	23.4	14.8	50.7	10.7	61.4	0.3	100.0
15~19 회	247	8.1	32.0	40.1	12.6	40.1	6.9	47.0	0.4	100.0
20회 이상	153	15.7	24.8	40.5	10.5	39.9	9.2	49.0	-	100.0
▣ 장애유형별 ▣										
뇌 병 변	117	7.7	25.6	33.3	12.8	46.2	7.7	53.8	-	100.0
발 달	62	3.2	22.6	25.8	11.3	50.0	12.9	62.9	-	100.0
시 각	135	5.9	23.0	28.9	13.3	51.1	6.7	57.8	-	100.0
지 체	247	12.6	26.3	38.9	11.7	38.1	10.9	49.0	0.4	100.0
기 타	23	17.4	17.4	34.8	17.4	39.1	4.3	43.5	4.3	100.0
모름/무응답	226	11.1	15.5	26.5	13.7	47.3	12.4	59.7	-	100.0

## 11. 본인부담금의 적정 수준

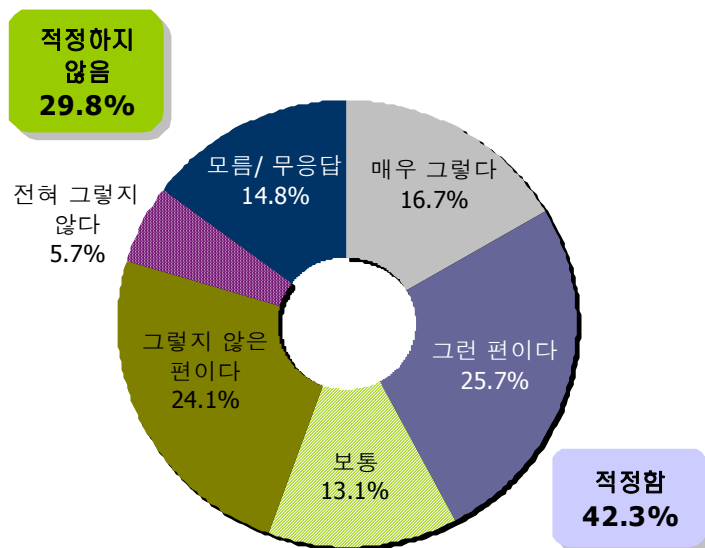
문) ○○님께서 장애인활동보조서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	16.7
그런 편이다	25.7
보통	13.1
그렇지 않은 편이다	24.1
전혀 그렇지 않다	5.7
모름/무응답	14.8
계(N=810)	100.0

### 전체 분석

- 장애인활동보조서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 물어본 결과, 응답자의 42.3%가 '적절한 수준이다(매우 그렇다 + 그런 편이다)'라고 응답한 반면, '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 의견은 29.8%로 나타남.

< 그림. 본인부담금의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 장애인복지관, 성별로는 여자, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 장애의 경우 본인부담금 수준이 '적정하다'는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인부담금의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	810	16.7	25.7	42.3	13.1	24.1	5.7	29.8	14.8	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	423	16.8	26.7	43.5	11.8	26.2	5.9	32.2	12.5	100.0
중/소도시	314	16.2	25.8	42.0	14.3	21.3	6.4	27.7	15.9	100.0
군	73	17.8	19.2	37.0	15.1	23.3	1.4	24.7	23.3	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
자립생활(IL)센터	205	15.6	21.5	37.1	12.7	29.3	6.8	36.1	14.1	100.0
장애인복지관	329	16.7	29.5	46.2	11.9	21.9	6.1	28.0	14.0	100.0
자활 센터	107	15.9	25.2	41.1	17.8	20.6	4.7	25.2	15.9	100.0
장애인단체	114	16.7	26.3	43.0	12.3	21.9	3.5	25.4	19.3	100.0
기 타	55	21.8	18.2	40.0	14.5	29.1	5.5	34.5	10.9	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	414	13.5	27.3	40.8	13.3	23.2	6.8	30.0	15.9	100.0
여 자	396	19.9	24.0	43.9	12.9	25.0	4.5	29.5	13.6	100.0
▣ 장애유형별 ▣										
뇌 병 변	117	20.5	29.1	49.6	12.8	21.4	3.4	24.8	12.8	100.0
발 달	62	6.5	30.6	37.1	16.1	32.3	11.3	43.5	3.2	100.0
시 각	135	18.5	23.0	41.5	14.1	25.2	5.9	31.1	13.3	100.0
지 체	247	16.6	24.3	40.9	11.3	24.7	4.9	29.6	18.2	100.0
기 타	23	17.4	17.4	34.8	21.7	21.7	4.3	26.1	17.4	100.0
모름/무응답	226	16.4	26.5	42.9	12.8	22.1	6.2	28.3	15.9	100.0

## 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

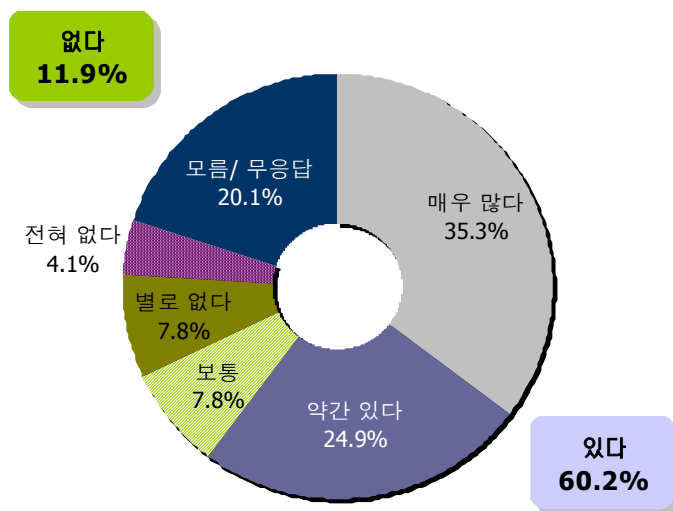
문) 00님께서 현재 이용하고 있는 장애활동보조서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	35.3
약간 있다	24.9
보통	7.8
별로 없다	7.8
전혀 없다	4.1
모름/무응답	20.1
-----	
계(N=810)	100.0

### 전체 분석

- 장애활동보조서비스 본인부담금의 10% 인상 시에도 계속 이용할 지에 대해 질문한 결과, 10명 중 6명(60.2%) 정도는 '의향이 있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답한 반면, '의향이 없다'(전혀 없다 + 별로 없다)는 응답은 11.9%로 나타남.

< 그림. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 장애인복지관, 성별로는 여자, 연령이 높을수록, 가구소득이 많을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 시각 장애의 경우 이용 의향이 '있다'는 비율이 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 자활센터 이용자의 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향이 '있다'는 응답이 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	810	35.3	24.9	60.2	7.8	7.8	4.1	11.9	20.1	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	423	35.2	27.0	62.2	8.3	7.8	3.1	10.9	18.7	100.0
중/소도시	314	35.7	22.9	58.6	7.0	7.3	5.7	13.1	21.3	100.0
군	73	34.2	21.9	56.2	8.2	9.6	2.7	12.3	23.3	100.0
■ 이용기관별 ■										
자립생활(IL)센터	205	36.6	20.5	57.1	6.8	8.8	4.4	13.2	22.9	100.0
장애인복지관	329	40.1	27.1	67.2	5.2	6.1	2.7	8.8	18.8	100.0
자활 센터	107	27.1	22.4	49.5	15.9	9.3	6.5	15.9	18.7	100.0
장애인단체	114	30.7	28.1	58.8	8.8	8.8	4.4	13.2	19.3	100.0
기 타	55	27.3	27.3	54.5	9.1	9.1	5.5	14.5	21.8	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	414	33.1	26.1	59.2	7.2	7.7	4.8	12.6	21.0	100.0
여 자	396	37.6	23.7	61.4	8.3	7.8	3.3	11.1	19.2	100.0
■ 연 령 별 ■										
19세 이하	275	33.8	25.5	59.3	11.3	10.5	5.1	15.6	13.8	100.0
20~39 세	183	31.7	28.4	60.1	8.2	6.6	2.7	9.3	22.4	100.0
40세 이상	352	38.4	22.7	61.1	4.8	6.3	4.0	10.2	23.9	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	99	25.3	20.2	45.5	4.0	7.1	4.0	11.1	39.4	100.0
99만원이하	226	47.3	15.0	62.4	5.3	6.2	3.5	9.7	22.6	100.0
100~199만원	173	34.1	30.6	64.7	8.1	6.4	3.5	9.8	17.3	100.0
200만원 이상	219	27.4	36.5	63.9	11.9	10.5	4.6	15.1	9.1	100.0
모름/무응답	93	37.6	16.1	53.8	7.5	8.6	5.4	14.0	24.7	100.0
■ 월 평 균 이용횟수별 ■										
1 ~ 9 회	120	33.3	20.0	53.3	11.7	8.3	7.5	15.8	19.2	100.0
10~14 회	290	35.9	25.2	61.0	6.2	8.3	5.2	13.4	19.3	100.0
15~19 회	247	33.6	27.9	61.5	8.1	7.3	2.0	9.3	21.1	100.0
20회 이상	153	38.6	23.5	62.1	7.2	7.2	2.6	9.8	20.9	100.0
■ 장애유형별 ■										
뇌 병 변	117	31.6	29.9	61.5	11.1	7.7	0.9	8.5	18.8	100.0
발 달	62	33.9	16.1	50.0	14.5	9.7	11.3	21.0	14.5	100.0
시 각	135	32.6	30.4	63.0	3.7	5.2	3.0	8.1	25.2	100.0
지 체	247	39.7	21.5	61.1	7.3	7.7	4.5	12.1	19.4	100.0
기 타	23	17.4	34.8	52.2	21.7	4.3	-	4.3	21.7	100.0
모름/무응답	226	36.3	24.3	60.6	5.8	9.3	4.4	13.7	19.9	100.0



### 13. 서비스 개선사항

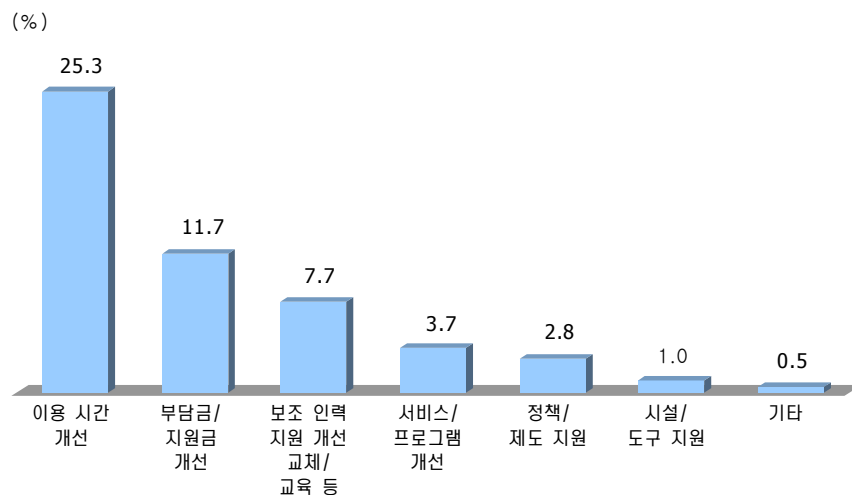
문) ○○님께서서는 보다 나은 장애인활동보조서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오

결 과	%
이용 시간 개선	25.3
부담금/ 지원금 개선	11.7
보조 인력 지원 개선 교체/교육 등	7.7
서비스/ 프로그램 개선	3.7
정책/ 제도 지원	2.8
시설/ 도구 지원	1.0
기타	0.5
없다	44.0
모름/ 무응답	3.3
계(N=810)	100.0

#### 전 체 분석

- 장애인활동보조서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 물어본 결과, '이용 시간 개선'이 25.3%로 가장 많이 응답되었으며, 그 다음으로는 '부담금/지원금 개선'(11.7%), '보조 인력 지원 개선 교체/교육 등'(7.7%) 등의 순으로 응답됨.

< 그림. 서비스 개선사항 >



※ 없다, 모름/무응답 제외

## 특성별 분석

- 장애인활동보조서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 지역크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 장애인복지관, 그리고 가구소득이 적을수록 '이용 시간 개선'이 필요하다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 개선사항

(%)

구 분	사례수	이용시간 개선	부담금/지원금 개선	보조인력 지원금 교체/교육 등	서비스/프로그램 개선	정책/제도 지원	시설/도구 지원	기타	없다	모름/무응답	계
■ 전 체 ■	810	25.3	11.7	7.7	3.7	2.8	1.0	0.5	44.0	3.3	100.0
▣ 지역크기별 ▣											
대 도시	423	25.1	13.5	7.1	2.8	3.1	0.7	0.5	43.5	3.8	100.0
중/소도시	314	27.4	9.2	9.2	4.8	2.5	1.0	0.6	41.7	3.5	100.0
군	73	17.8	12.3	4.1	4.1	2.7	2.7	-	56.2	-	100.0
▣ 이용기관별 ▣											
자립생활(IL)센터	205	19.0	15.1	10.7	2.9	4.9	-	-	43.4	3.9	100.0
장애인복지관	329	30.7	7.6	6.7	4.9	2.7	1.5	1.2	40.7	4.0	100.0
자활 센터	107	28.0	12.1	8.4	3.7	0.9	1.9	-	43.9	0.9	100.0
장애인단체	114	21.9	13.2	7.0	1.8	0.9	0.9	-	50.0	4.4	100.0
기 타	55	18.2	20.0	1.8	3.6	3.6	-	-	52.7	-	100.0
▣ 가구소득별 ▣											
없 다	99	29.3	14.1	3.0	3.0	-	1.0	-	45.5	4.0	100.0
99만원이하	226	28.3	5.8	6.6	1.8	3.1	0.9	-	51.3	2.2	100.0
100~199만원	173	24.3	16.8	9.8	6.4	1.2	1.7	0.6	35.8	3.5	100.0
200만원 이상	219	24.7	15.5	11.0	4.1	5.5	0.9	0.9	34.2	3.2	100.0
모름/무응답	93	17.2	5.4	3.2	3.2	2.2	-	1.1	62.4	5.4	100.0
▣ 장애유형별 ▣											
뇌 병 변	117	24.8	11.1	4.3	4.3	2.6	-	1.7	47.9	3.4	100.0
발 달	62	24.2	11.3	16.1	-	1.6	-	-	46.8	-	100.0
시 각	135	23.0	14.1	4.4	6.7	3.0	-	0.7	45.9	2.2	100.0
지 체	247	24.3	12.1	7.3	2.0	3.2	1.2	0.4	44.9	4.5	100.0
기 타	23	26.1	8.7	8.7	4.3	-	4.3	-	47.8	-	100.0
모름/무응답	226	28.3	10.6	9.3	4.4	3.1	1.8	-	38.5	4.0	100.0

### III. 가사간병방문서비스

#### 1. 서비스 제공 기관 인지 경로

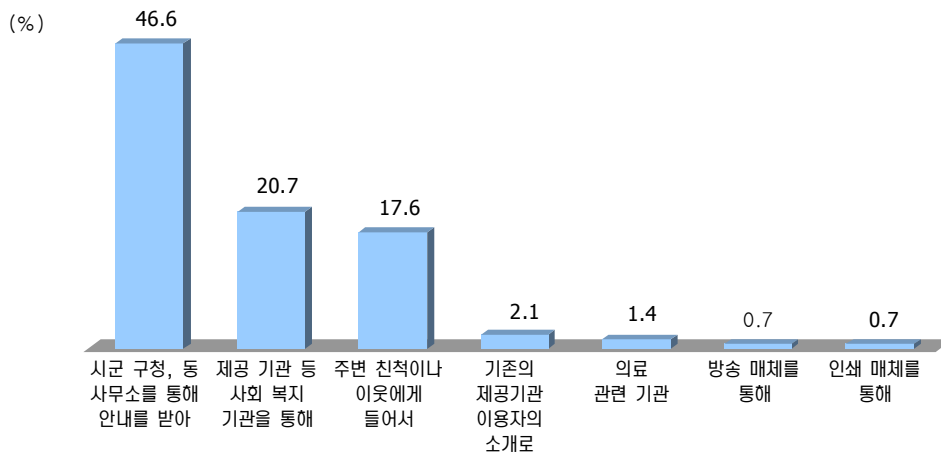
문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

결 과	%
시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	46.6
제공기관 등 사회복지 기관을 통해	20.7
주변 친척이나 이웃에게 들어서	17.6
기존의 제공기관 이용자의 소개로	2.1
의료 관련 기관	1.4
방송 매체를 통해	0.7
인쇄 매체를 통해	0.7
기타	0.4
모름/ 무응답	9.8
계(N=828)	100.0

#### 전 체 분석

- 가사간병방문서비스를 알게 된 경로로 응답자의 46.6%가 '시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아'라고 응답함. 그 다음으로는 '제공기관 등 사회복지 기관을 통해'(20.7%), '주변 친척이나 이웃에게 들어서'(17.6%) 등의 순으로 나타남.

< 그림. 서비스 제공 기관 인지 경로 >



※ 기타, 모름/무응답 제외

## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 인지 경로에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시, 이용기관별로는 지역자활센터, 성별로는 남자, 가구소득이 많을수록, 그리고 가구유형별로는 한부모가정의 경우 '시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아' 알게 되었다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 기관 인지 경로

(%)

구 분	사례수	시군 구청, 동사무 소를 통해 안내를 받아	제공 기관 등 사회 복지 기관을 통해	주변 친척 이나 이웃 에게 들어서	기존의 제공 기관 이용자 의 소개로	의료 관련 기관	방송 매체를 통해	인쇄 매체를 통해	기타	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	46.6	20.7	17.6	2.1	1.4	0.7	0.7	0.4	9.8	100.0
▣ 지역크기별 ▣											
대 도시	268	47.8	21.6	17.5	1.5	1.5	0.7	0.7	0.4	8.2	100.0
중/소도시	333	45.6	19.8	19.2	2.4	2.1	0.6	0.9	0.6	8.7	100.0
군	227	46.7	20.7	15.4	2.2	0.4	0.9	0.4	-	13.2	100.0
▣ 이용기관별 ▣											
재가노인복지시설	40	40.0	25.0	12.5	5.0	2.5	-	-	2.5	12.5	100.0
지역자활센터	689	46.6	20.6	18.0	1.7	1.3	0.4	0.9	0.3	10.2	100.0
노인복지관	7	28.6	28.6	14.3	-	-	-	-	-	28.6	100.0
사회복지관	35	40.0	28.6	14.3	2.9	2.9	2.9	-	-	8.6	100.0
기 타	57	57.9	12.3	19.3	3.5	1.8	3.5	-	-	1.8	100.0
▣ 성 별 ▣											
남 자	443	49.0	19.9	17.8	2.3	1.6	0.7	1.1	-	7.7	100.0
여 자	385	43.9	21.6	17.4	1.8	1.3	0.8	0.3	0.8	12.2	100.0
▣ 가구소득별 ▣											
없 다	154	42.2	21.4	15.6	1.3	4.5	0.6	1.9	1.3	11.0	100.0
99만원이하	541	48.2	21.1	18.9	2.6	0.6	0.7	0.4	0.2	7.4	100.0
100만원 이상	27	51.9	11.1	25.9	-	3.7	-	3.7	-	3.7	100.0
모름/무응답	106	43.4	19.8	12.3	0.9	0.9	0.9	-	-	21.7	100.0
▣ 소득등급별 ▣											
기초생활보장수급	776	46.8	20.1	17.7	2.2	1.4	0.8	0.4	0.4	10.3	100.0
차상위계층	52	44.2	28.8	17.3	-	1.9	-	5.8	-	1.9	100.0
▣ 가구유형별 ▣											
노 인	351	43.3	24.5	14.0	2.6	0.9	0.9	0.3	0.9	12.8	100.0
장 애 인	317	46.7	18.6	21.1	2.2	1.9	0.3	1.6	-	7.6	100.0
조손 가정	23	60.9	17.4	8.7	-	4.3	-	-	-	8.7	100.0
중증질환자	80	52.5	12.5	20.0	1.3	2.5	1.3	-	-	10.0	100.0
한부모가정	29	55.2	27.6	17.2	-	-	-	-	-	-	100.0
기 타	28	50.0	14.3	25.0	-	-	3.6	-	-	7.1	100.0

## 2. 가사간병방문서비스 주 이용 목적

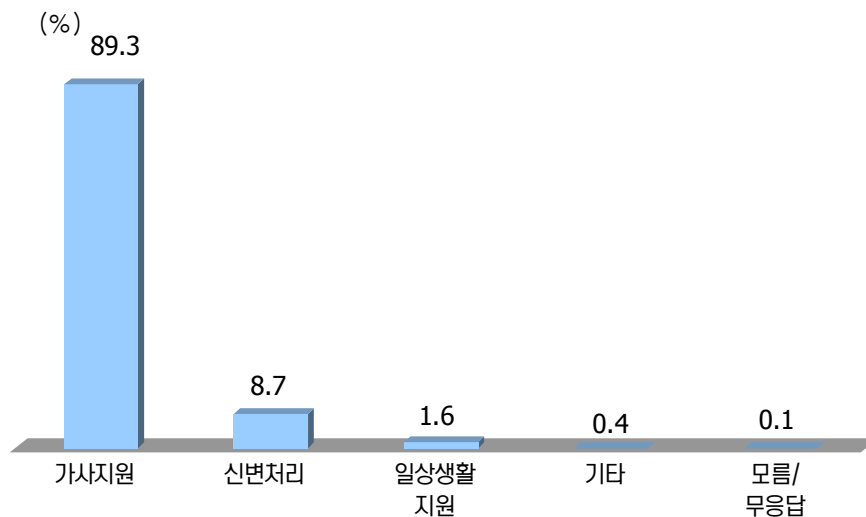
문) 00님께서서는 주로 어떤 목적으로 가사간병방문서비스를 이용하십니까?

결 과	%
가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)	89.3
신변처리(목욕, 대소변, 옷갈아입기, 세면, 식사보조 등)	8.7
일상생활지원(말벗, 외출동행 등)	1.6
기타	0.4
모름/무응답	0.1
계(N=828)	100.0

### 전 체 분 석

- 주로 어떤 목적으로 가사간병방문서비스를 이용했는지에 대해 물어본 결과, '가사지원(쇼핑, 청소, 식사준비 등)'을 목적으로 이용했다는 의견이 89.3%로 가장 많았음.

< 그림. 가사간병방문서비스 주 이용 목적 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 주 이용 목적에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시, 이용기관별로는 사회복지관, 성별로는 남자, 그리고 가구유형별로는 한부모가장 이용자의 경우 '가사지원'(쇼핑, 청소, 식사준비 등)을 목적으로 가사간병방문 서비스를 이용한다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 가사간병방문서비스 주 이용 목적

(%)

구 분	사례수	가사지원	신변처리	일상생활 지원	기타	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	89.3	8.7	1.6	0.4	0.1	100.0
▣ 지역크기별 ▣							
대 도시	268	93.3	4.1	1.9	0.4	0.4	100.0
중/소도시	333	87.1	11.4	1.2	0.3	-	100.0
군	227	87.7	10.1	1.8	0.4	-	100.0
▣ 이용기관별 ▣							
재가노인복지시설	40	85.0	15.0	-	-	-	100.0
지역자활센터	689	89.1	8.7	1.6	0.4	0.1	100.0
노인복지관	7	85.7	14.3	-	-	-	100.0
사회복지관	35	91.4	5.7	2.9	-	-	100.0
기 타	57	93.0	5.3	1.8	-	-	100.0
▣ 성 별 ▣							
남 자	443	91.4	6.8	1.4	0.5	-	100.0
여 자	385	86.8	10.9	1.8	0.3	0.3	100.0
▣ 소득등급별 ▣							
기초생활보장수급	776	89.8	8.2	1.5	0.3	0.1	100.0
차상위계층	52	80.8	15.4	1.9	1.9	-	100.0
▣ 가구유형별 ▣							
노 인	351	86.9	10.5	2.0	0.3	0.3	100.0
장 애 인	317	90.9	6.6	1.9	0.6	-	100.0
조손 가정	23	91.3	8.7	-	-	-	100.0
중증질환자	80	92.5	7.5	-	-	-	100.0
한부모가정	29	96.6	3.4	-	-	-	100.0
기 타	28	82.1	17.9	-	-	-	100.0

### 3. 간병인의 친절성

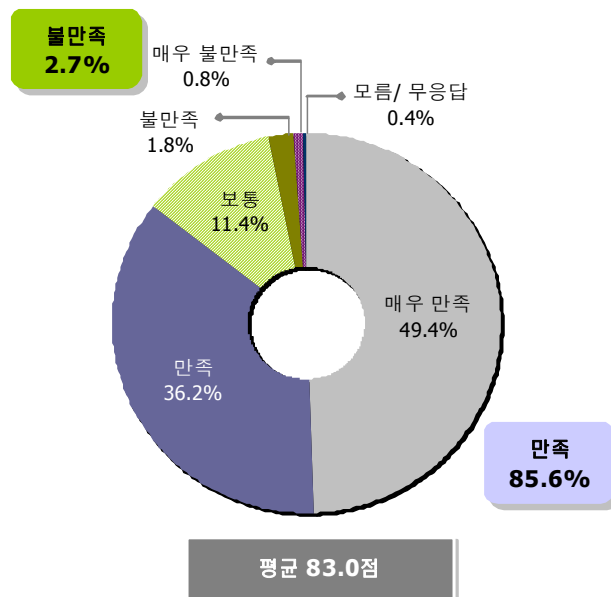
문) 00님께서서는 가사간병방문서비스 간병인의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	49.4
만족	36.2
보통	11.4
불만족	1.8
매우 불만족	0.8
모름/무응답	0.4
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>83.0</b>

#### 전 체 분 석

- 가사간병방문서비스 간병인의 친절성에 대해 얼마나 만족하는지 질문한 결과, '만족한다' (매우 만족 + 만족)는 응답이 85.6%였으며, 만족도 평균 점수가 83.0점으로 나타나 간병인의 친절성에 대해 높은 만족도 수준을 보임.

< 그림. 간병인의 친절성 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 간병인의 친절성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 사회복지관, 가구소득이 적을수록, 가구 유형별로는 한부모가정, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 만족도 점수가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 간병인의 친절성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	49.4	36.2	85.6	11.4	1.8	0.8	2.7	0.4	100.0	4.3	83.0
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	268	48.5	36.2	84.7	12.3	1.5	1.1	2.6	0.4	100.0	4.3	82.5
중/소도시	333	52.9	33.3	86.2	10.5	1.8	1.2	3.0	0.3	100.0	4.4	83.8
군	227	45.4	40.5	85.9	11.5	2.2	-	2.2	0.4	100.0	4.3	82.4
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	40	55.0	37.5	92.5	5.0	-	2.5	2.5	-	100.0	4.4	85.6
지역자활센터	689	48.6	35.8	84.5	12.8	1.7	0.7	2.5	0.3	100.0	4.3	82.6
노인복지관	7	28.6	57.1	85.7	14.3	-	-	-	-	100.0	4.1	78.6
사회복지관	35	62.9	34.3	97.1	-	-	-	-	2.9	100.0	4.7	91.2
기 타	57	49.1	38.6	87.7	5.3	5.3	1.8	7.0	-	100.0	4.3	82.0
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	154	57.8	30.5	88.3	11.0	-	0.6	0.6	-	100.0	4.5	86.2
99만원이하	541	47.3	37.7	85.0	11.6	2.0	0.9	3.0	0.4	100.0	4.3	82.2
100만원 이상	27	51.9	25.9	77.8	14.8	3.7	3.7	7.4	-	100.0	4.2	79.6
모름/무응답	106	47.2	39.6	86.8	9.4	2.8	-	2.8	0.9	100.0	4.3	83.1
▣ 소득등급별 ▣												
기초생활보장수급	776	48.7	36.9	85.6	11.5	1.8	0.8	2.6	0.4	100.0	4.3	82.9
차상위계층	52	59.6	26.9	86.5	9.6	1.9	1.9	3.8	-	100.0	4.4	85.1
▣ 가구유형별 ▣												
노 인	351	47.6	39.9	87.5	10.3	0.3	1.1	1.4	0.9	100.0	4.3	83.4
장 애 인	317	50.5	33.4	83.9	12.3	3.2	0.6	3.8	-	100.0	4.3	82.5
조손 가정	23	56.5	39.1	95.7	4.3	-	-	-	-	100.0	4.5	88.0
중증질환자	80	50.0	33.8	83.8	13.8	2.5	-	2.5	-	100.0	4.3	82.8
한부모가정	29	62.1	24.1	86.2	6.9	6.9	-	6.9	-	100.0	4.4	85.3
기 타	28	39.3	39.3	78.6	17.9	-	3.6	3.6	-	100.0	4.1	77.7
▣ 월 평 균 이용 시간 ▣												
24시간이하	134	45.5	32.8	78.4	17.9	3.7	-	3.7	-	100.0	4.2	80.0
25~30시간	580	48.4	38.6	87.1	10.5	1.4	0.7	2.1	0.3	100.0	4.3	83.3
31시간이상	114	58.8	28.1	86.8	7.9	1.8	2.6	4.4	0.9	100.0	4.4	85.0



## 4. 간병인의 숙련도

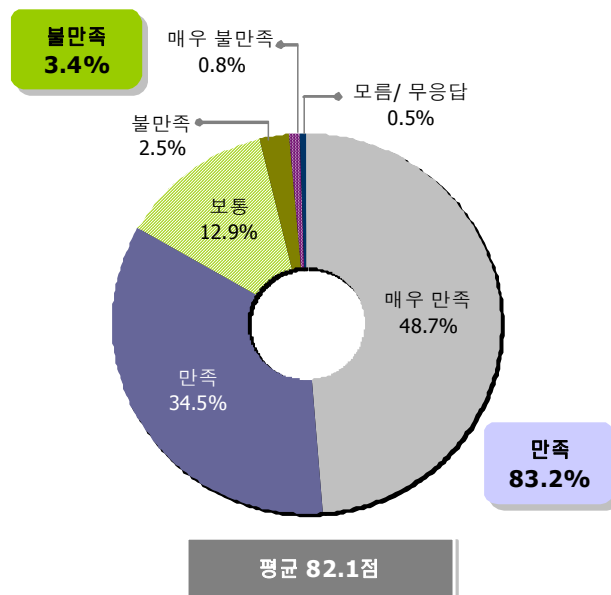
문) 00님께서 가사간병방문서비스 간병인이 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 간병인의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	48.7
만족	34.5
보통	12.9
불만족	2.5
매우 불만족	0.8
모름/무응답	0.5
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>82.1</b>

### 전체 분석

- 가사간병방문서비스 간병인이 얼마나 능숙하게 처리하는지에 대해 응답자의 83.2%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답했으며, 만족도 점수는 82.1점으로 나타남.

< 그림. 간병인의 숙련도 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 간병인의 숙련도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 사회복지관, 가구소득이 낮을수록, 이용기간이 길수록, 가구유형별로는 한부모가정, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 만족도가 높게 나타남.
- 또한, 가구소득이 낮을수록 만족한다고 응답한 비율이 가장 높음.

【 표 】 특성별 간병인의 숙련도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	48.7	34.5	83.2	12.9	2.5	0.8	3.4	0.5	100.0	4.3	82.1
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	268	48.9	32.8	81.7	15.3	2.2	0.4	2.6	0.4	100.0	4.3	82.0
중/소도시	333	50.8	33.6	84.4	11.7	2.1	1.5	3.6	0.3	100.0	4.3	82.6
군	227	45.4	37.9	83.3	11.9	3.5	0.4	4.0	0.9	100.0	4.3	81.3
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	40	57.5	35.0	92.5	5.0	-	2.5	2.5	-	100.0	4.5	86.3
지역자활센터	689	48.3	33.8	82.1	14.2	2.5	0.7	3.2	0.4	100.0	4.3	81.8
노인복지관	7	14.3	57.1	71.4	28.6	-	-	-	-	100.0	3.9	71.4
사회복지관	35	62.9	31.4	94.3	5.7	-	-	-	-	100.0	4.6	89.3
기 타	57	42.1	42.1	84.2	5.3	7.0	1.8	8.8	1.8	100.0	4.2	79.5
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	154	51.9	35.1	87.0	10.4	1.3	0.6	1.9	0.6	100.0	4.4	84.3
99만원이하	541	48.1	34.4	82.4	13.9	2.4	0.9	3.3	0.4	100.0	4.3	81.7
100만원 이상	27	51.9	14.8	66.7	25.9	3.7	3.7	7.4	-	100.0	4.1	76.9
모름/무응답	106	46.2	39.6	85.8	8.5	4.7	-	4.7	0.9	100.0	4.3	82.1
▣ 이용기간별 ▣												
1~3 개월	469	46.3	38.0	84.2	11.9	2.6	0.9	3.4	0.4	100.0	4.3	81.7
4~6 개월	39	51.3	30.8	82.1	10.3	2.6	5.1	7.7	-	100.0	4.2	80.1
7~9 개월	64	51.6	31.3	82.8	12.5	4.7	-	4.7	-	100.0	4.3	82.4
10~12개월	256	52.0	29.7	81.6	15.2	2.0	0.4	2.3	0.8	100.0	4.3	83.0
▣ 소득등급별 ▣												
기초생활보장수급	776	47.8	35.6	83.4	12.8	2.6	0.8	3.4	0.5	100.0	4.3	81.9
차상위계층	52	61.5	19.2	80.8	15.4	1.9	1.9	3.8	-	100.0	4.4	84.1
▣ 가구유형별 ▣												
노 인	351	47.0	39.0	86.0	10.8	1.7	0.9	2.6	0.6	100.0	4.3	82.6
장 애 인	317	49.5	30.9	80.4	14.8	3.5	0.9	4.4	0.3	100.0	4.3	81.3
조손 가정	23	60.9	34.8	95.7	4.3	-	-	-	-	100.0	4.6	89.1
중증질환자	80	45.0	36.3	81.3	13.8	3.8	-	3.8	1.3	100.0	4.2	81.0
한부모가정	29	65.5	17.2	82.8	13.8	3.4	-	3.4	-	100.0	4.5	86.2
기 타	28	42.9	32.1	75.0	21.4	-	3.6	3.6	-	100.0	4.1	77.7
▣ 월 평 균 이용 시간 ▣												
24시간이하	134	41.8	34.3	76.1	17.9	4.5	0.7	5.2	0.7	100.0	4.1	78.2
25~30시간	580	48.4	35.7	84.1	12.6	1.9	0.9	2.8	0.5	100.0	4.3	82.4
31시간이상	114	57.9	28.9	86.8	8.8	3.5	0.9	4.4	-	100.0	4.4	84.9

## 5. 서비스 제공의 적시성

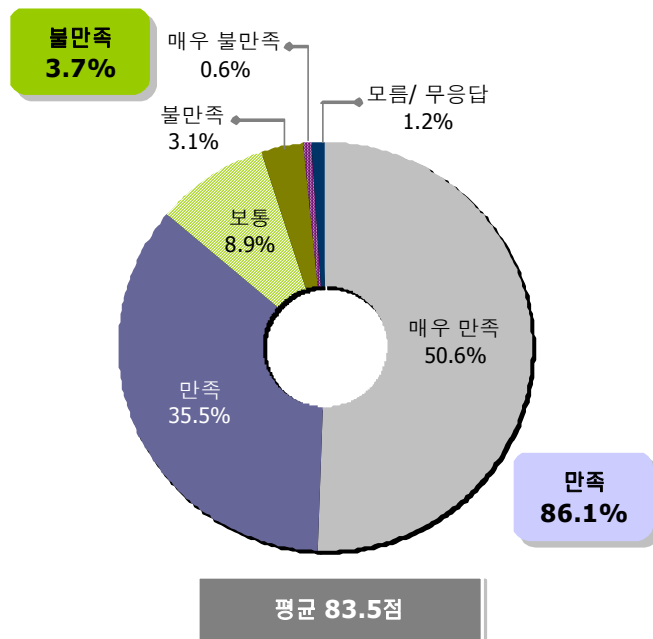
문) 00님께서 가사간병방문서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까?  
즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	50.6
만족	35.5
보통	8.9
불만족	3.1
매우 불만족	0.6
모름/무응답	1.2
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>83.5</b>

### 전 체 분 석

- 가사간병방문서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되는지 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 응답이 86.1%로 나타났으며, 만족도 점수는 83.5점으로 만족도가 높게 나타남.

< 그림. 서비스 제공의 적시성 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 제공의 적시성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역 크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 사회복지관, 이용기간별로는 4개월 이상 이용자의 경우 이용기간이 길수록, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 상대적으로 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공의 적시성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	50.6	35.5	86.1	8.9	3.1	0.6	3.7	1.2	100.0	4.3	83.5
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	268	50.0	34.3	84.3	9.3	4.5	0.4	4.9	1.5	100.0	4.3	82.8
중/소도시	333	54.4	34.5	88.9	7.5	2.4	0.9	3.3	0.3	100.0	4.4	84.9
군	227	45.8	38.3	84.1	10.6	2.6	0.4	3.1	2.2	100.0	4.3	82.3
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	40	55.0	37.5	92.5	2.5	-	2.5	2.5	2.5	100.0	4.5	86.5
지역자활센터	689	50.2	35.0	85.2	9.6	3.5	0.6	4.1	1.2	100.0	4.3	83.1
노인복지관	7	57.1	28.6	85.7	14.3	-	-	-	-	100.0	4.4	85.7
사회복지관	35	57.1	37.1	94.3	2.9	-	-	-	2.9	100.0	4.6	89.0
기 타	57	47.4	40.4	87.7	8.8	3.5	-	3.5	-	100.0	4.3	82.9
▣ 이용기간별 ▣												
1~3 개월	469	48.0	37.5	85.5	10.0	2.3	0.6	3.0	1.5	100.0	4.3	83.0
4~6 개월	39	43.6	38.5	82.1	2.6	10.3	2.6	12.8	2.6	100.0	4.1	78.3
7~9 개월	64	45.3	34.4	79.7	12.5	6.3	-	6.3	1.6	100.0	4.2	80.2
10~12개월	256	57.8	31.6	89.5	7.0	2.7	0.4	3.1	0.4	100.0	4.4	86.1
▣ 소득등급별 ▣												
기초생활보장수급	776	50.3	35.7	86.0	9.0	3.1	0.6	3.7	1.3	100.0	4.3	83.4
차상위계층	52	55.8	32.7	88.5	7.7	3.8	-	3.8	-	100.0	4.4	85.1
▣ 가구유형별 ▣												
노 인	351	49.3	38.5	87.7	9.1	1.4	0.9	2.3	0.9	100.0	4.4	83.8
장 애 인	317	52.1	32.8	84.9	9.1	4.1	0.6	4.7	1.3	100.0	4.3	83.3
조손 가정	23	56.5	34.8	91.3	8.7	-	-	-	-	100.0	4.5	87.0
중증질환자	80	46.3	38.8	85.0	7.5	5.0	-	5.0	2.5	100.0	4.3	82.4
한부모가정	29	62.1	20.7	82.8	3.4	13.8	-	13.8	-	100.0	4.3	82.8
기 타	28	46.4	35.7	82.1	14.3	-	-	-	3.6	100.0	4.3	83.3
▣ 월 평 균 이 용 시 간 ▣												
24시간이하	134	39.6	39.6	79.1	14.9	5.2	-	5.2	0.7	100.0	4.1	78.6
25~30시간	580	50.3	35.9	86.2	8.8	2.8	0.9	3.6	1.4	100.0	4.3	83.5
31시간이상	114	64.9	28.9	93.9	2.6	2.6	-	2.6	0.9	100.0	4.6	89.4

## 6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

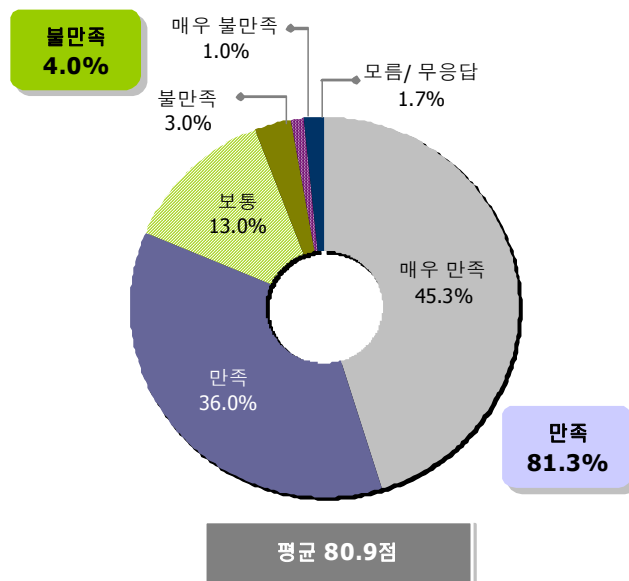
문) 가사간병방문서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

결 과	%
매우 만족	45.3
만족	36.0
보통	13.0
불만족	3.0
매우 불만족	1.0
모름/무응답	1.7
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.9</b>

### 전체 분석

- 가사간병방문서비스의 제공내용이 욕구나 필요를 충족(만족)하는지에 대해 '만족한다' (매우 만족 + 만족)는 응답 비율이 81.3%로 나타났으며, 100점 평균 점수는 80.9점이었음.

< 그림. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 제공 내용의 욕구 충족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 사회복지관, 가구소득이 낮을수록, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	45.3	36.0	81.3	13.0	3.0	1.0	4.0	1.7	100.0	4.2	80.9
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	268	44.0	32.5	76.5	15.3	4.5	1.1	5.6	2.6	100.0	4.2	79.2
중/소도시	333	47.1	37.5	84.7	11.1	2.4	1.2	3.6	0.6	100.0	4.3	82.0
군	227	44.1	37.9	81.9	13.2	2.2	0.4	2.6	2.2	100.0	4.3	81.4
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	40	47.5	37.5	85.0	12.5	-	2.5	2.5	-	100.0	4.3	81.9
지역자활센터	689	43.8	36.3	80.1	14.1	2.9	1.0	3.9	1.9	100.0	4.2	80.3
노인복지관	7	42.9	42.9	85.7	14.3	-	-	-	-	100.0	4.3	82.1
사회복지관	35	71.4	25.7	97.1	-	-	-	-	2.9	100.0	4.7	93.4
기 타	57	45.6	36.8	82.5	8.8	8.8	-	8.8	-	100.0	4.2	79.8
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	154	48.7	31.8	80.5	16.2	1.3	0.6	1.9	1.3	100.0	4.3	82.1
99만원이하	541	45.7	37.2	82.8	12.6	2.6	0.9	3.5	1.1	100.0	4.3	81.4
100만원 이상	27	44.4	22.2	66.7	22.2	7.4	3.7	11.1	-	100.0	4.0	74.1
모름/무응답	106	38.7	39.6	78.3	8.5	6.6	0.9	7.5	5.7	100.0	4.2	78.8
▣ 소득등급별 ▣												
기초생활보장수급	776	44.7	36.5	81.2	13.1	3.0	0.9	3.9	1.8	100.0	4.2	80.8
차상위계층	52	53.8	28.8	82.7	11.5	3.8	1.9	5.8	-	100.0	4.3	82.2
▣ 가구유형별 ▣												
노 인	351	43.6	38.7	82.3	12.3	2.0	0.9	2.8	2.6	100.0	4.3	81.4
장 애 인	317	46.4	31.9	78.2	15.5	3.8	0.9	4.7	1.6	100.0	4.2	80.2
조손 가정	23	52.2	43.5	95.7	4.3	-	-	-	-	100.0	4.5	87.0
중증질환자	80	46.3	37.5	83.8	11.3	3.8	1.3	5.0	-	100.0	4.2	80.9
한부모가정	29	58.6	20.7	79.3	13.8	6.9	-	6.9	-	100.0	4.3	82.8
기 타	28	32.1	53.6	85.7	7.1	3.6	3.6	7.1	-	100.0	4.1	76.8
▣ 월 평 균 이 용 시 간 ▣												
24시간이하	134	34.3	37.3	71.6	21.6	5.2	-	5.2	1.5	100.0	4.0	75.6
25~30시간	580	45.7	37.2	82.9	12.1	2.2	1.0	3.3	1.7	100.0	4.3	81.6
31시간이상	114	56.1	28.1	84.2	7.9	4.4	1.8	6.1	1.8	100.0	4.4	83.7

## 7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

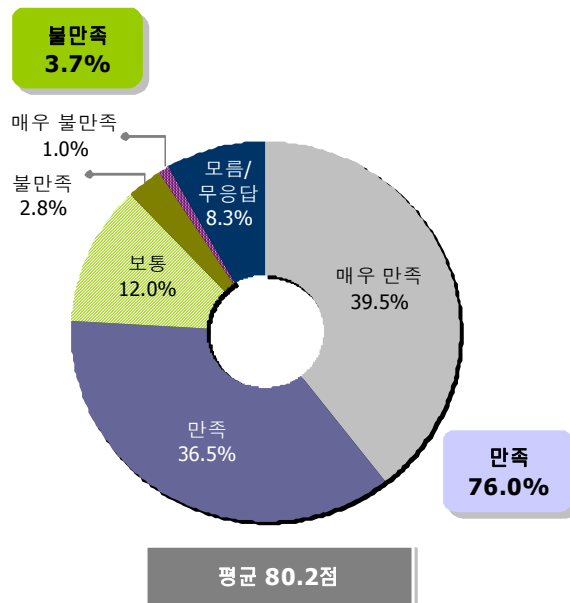
문) 가사간병방문서비스를 이용하고 계신 기관에서 ○○님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결과	%
매우 만족	39.5
만족	36.5
보통	12.0
불만족	2.8
매우 불만족	1.0
모름/무응답	8.3
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.2</b>

### 전체 분석

- 가사간병방문서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하는지 물어본 결과, 응답자의 76.0%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답해 '불만족한다'(3.7%)(불만족 + 매우 불만족)는 응답 비율에 비해 높게 나타남.

〈 그림. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력 〉



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 사회복지관, 이용기간별로는 4개월 이상 이용자의 경우 이용기간이 길수록, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	39.5	36.5	76.0	12.0	2.8	1.0	3.7	8.3	100.0	4.2	80.2
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	268	38.4	36.2	74.6	13.8	4.1	0.4	4.5	7.1	100.0	4.2	79.1
중/소도시	333	41.4	35.1	76.6	11.4	2.4	1.8	4.2	7.8	100.0	4.2	80.4
군	227	37.9	38.8	76.7	10.6	1.8	0.4	2.2	10.6	100.0	4.3	81.3
▣ 이용기관별 ▣												
재가노인복지시설	40	37.5	40.0	77.5	15.0	-	2.5	2.5	5.0	100.0	4.2	79.0
지역자활센터	689	39.0	36.1	75.2	12.2	2.9	0.9	3.8	8.9	100.0	4.2	80.1
노인복지관	7	42.9	57.1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.4	85.7
사회복지관	35	57.1	28.6	85.7	2.9	-	-	-	11.4	100.0	4.6	90.3
기 타	57	35.1	40.4	75.4	14.0	5.3	1.8	7.0	3.5	100.0	4.1	76.4
▣ 이용기간별 ▣												
1~3 개월	469	37.1	37.7	74.8	11.9	1.7	0.9	2.6	10.7	100.0	4.2	80.4
4~6 개월	39	41.0	41.0	82.1	5.1	5.1	5.1	10.3	2.6	100.0	4.1	77.6
7~9 개월	64	39.1	34.4	73.4	15.6	1.6	1.6	3.1	7.8	100.0	4.2	79.2
10~12개월	256	43.8	34.0	77.7	12.1	4.7	0.4	5.1	5.1	100.0	4.2	80.6
▣ 가구유형별 ▣												
노 인	351	36.2	39.0	75.2	10.8	1.7	0.6	2.3	11.7	100.0	4.2	80.7
장 애 인	317	41.0	33.8	74.8	13.2	4.1	1.3	5.4	6.6	100.0	4.2	79.2
조손 가정	23	56.5	34.8	91.3	8.7	-	-	-	-	100.0	4.5	87.0
중증질환자	80	35.0	46.3	81.3	8.8	3.8	1.3	5.0	5.0	100.0	4.2	79.0
한부모가정	29	55.2	20.7	75.9	17.2	3.4	3.4	6.9	-	100.0	4.2	80.2
기 타	28	46.4	25.0	71.4	17.9	-	-	-	10.7	100.0	4.3	83.0
▣ 월 평 균 이용 시간 ▣												
24시간이하	134	29.9	37.3	67.2	17.2	5.2	2.2	7.5	8.2	100.0	4.0	73.8
25~30시간	580	39.1	37.4	76.6	11.2	2.2	0.9	3.1	9.1	100.0	4.2	80.7
31시간이상	114	52.6	30.7	83.3	9.6	2.6	-	2.6	4.4	100.0	4.4	84.9



## 8. 전반적 만족도

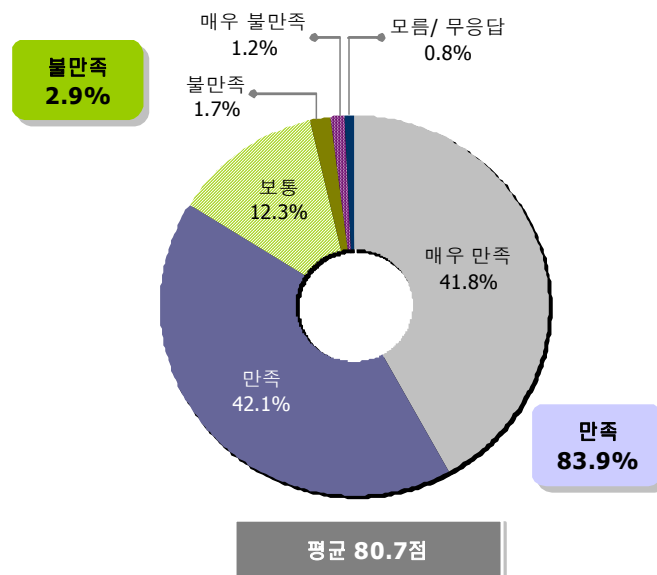
문) ○○님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 가사간병방문서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	41.8
만족	42.1
보통	12.3
불만족	1.7
매우 불만족	1.2
모름/무응답	0.8
계(N=828)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.7</b>

### 전체 분석

- 응답자의 83.9%는 가사간병방문서비스에 대해 전반적으로 '만족하는'(매우 만족 + 만족) 것으로 나타난 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 2.9%로 나타남.

< 그림. 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스의 전반적인 만족도에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 사회복지관, 가구소득별로는 소득이 적을수록, 가구유형별로는 한부모가정, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 전반적 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	828	41.8	42.1	83.9	12.3	1.7	1.2	2.9	0.8	100.0	4.2	80.7
■ 지역크기별 ■												
대 도시	268	43.3	39.9	83.2	12.3	3.0	0.7	3.7	0.7	100.0	4.2	80.7
중/소도시	333	42.3	42.3	84.7	12.0	0.9	1.5	2.4	0.9	100.0	4.2	81.1
군	227	39.2	44.5	83.7	12.8	1.3	1.3	2.6	0.9	100.0	4.2	80.0
■ 이용기관별 ■												
재가노인복지시설	40	52.5	35.0	87.5	10.0	-	2.5	2.5	-	100.0	4.4	83.8
지역자활센터	689	40.8	42.1	82.9	13.5	1.7	1.2	2.9	0.7	100.0	4.2	80.1
노인복지관	7	42.9	57.1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.4	85.7
사회복지관	35	60.0	37.1	97.1	-	-	-	-	2.9	100.0	4.6	90.4
기 타	57	35.1	49.1	84.2	8.8	3.5	1.8	5.3	1.8	100.0	4.1	78.6
■ 가구소득별 ■												
없 다	154	40.9	42.2	83.1	14.9	-	0.6	0.6	1.3	100.0	4.2	81.1
99만원이하	541	42.5	42.7	85.2	11.6	1.5	1.3	2.8	0.4	100.0	4.2	81.0
100만원 이상	27	44.4	33.3	77.8	7.4	14.8	-	14.8	-	100.0	4.1	76.9
모름/무응답	106	38.7	41.5	80.2	13.2	1.9	1.9	3.8	2.8	100.0	4.2	79.1
■ 이용기간별 ■												
1~3 개월	469	40.3	43.9	84.2	11.9	1.5	1.3	2.8	1.1	100.0	4.2	80.4
4~6 개월	39	48.7	35.9	84.6	7.7	2.6	5.1	7.7	-	100.0	4.2	80.1
7~9 개월	64	42.2	43.8	85.9	12.5	1.6	-	1.6	-	100.0	4.3	81.6
10~12개월	256	43.4	39.5	82.8	13.7	2.0	0.8	2.7	0.8	100.0	4.2	80.9
■ 가구유형별 ■												
노 인	351	41.3	44.4	85.8	11.1	0.6	1.4	2.0	1.1	100.0	4.3	81.3
장 애 인	317	42.0	37.9	79.8	16.4	2.2	1.3	3.5	0.3	100.0	4.2	79.4
조손 가정	23	52.2	43.5	95.7	4.3	-	-	-	-	100.0	4.5	87.0
중증질환자	80	35.0	51.3	86.3	6.3	3.8	1.3	5.0	2.5	100.0	4.2	79.5
한부모가정	29	55.2	31.0	86.2	13.8	-	-	-	-	100.0	4.4	85.3
기 타	28	42.9	46.4	89.3	3.6	7.1	-	7.1	-	100.0	4.3	81.3
■ 월 평 균 이용 시간 ■												
24시간이하	134	29.9	44.8	74.6	20.1	3.0	-	3.0	2.2	100.0	4.0	76.0
25~30시간	580	42.1	42.9	85.0	12.1	1.0	1.4	2.4	0.5	100.0	4.2	81.0
31시간이상	114	54.4	35.1	89.5	4.4	3.5	1.8	5.3	0.9	100.0	4.4	84.5

## 9. 향후 서비스 이용 의향

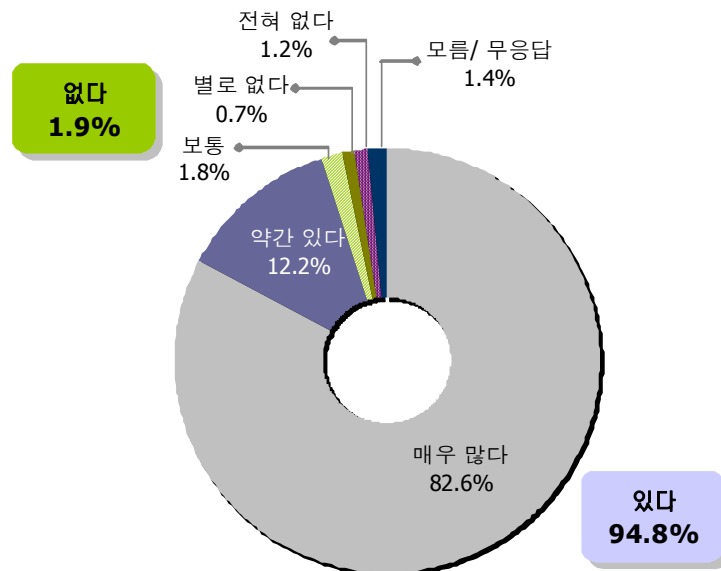
문) ○○님께서 앞으로 가사간병방문서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	82.6 <b>94.8</b>
약간 있다	12.2
보통	1.8
별로 없다	0.7 <b>1.9</b>
전혀 없다	1.2
모름/무응답	1.4
계(N=828)	100.0

### 전체 분석

- 향후 가사간병방문서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 대부분의 응답자 (94.8%)가 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답함.

< 그림. 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 향후 가사간병방문서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 거의 대다수의 응답자들이 앞으로도 서비스를 이용하겠다고 응답한 가운데, 이용기관별로는 사회복지관, 가구소득이 많을수록, 이용기간이 길수록, 그리고 가구 유형별로는 한부모가정의 경우 향후에도 이용할 의향이 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	82.6	12.2	94.8	1.8	0.7	1.2	1.9	1.4	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	268	83.6	9.3	92.9	2.2	1.1	2.2	3.4	1.5	100.0
중/소도시	333	83.5	12.3	95.8	1.8	0.3	0.6	0.9	1.5	100.0
군	227	80.2	15.4	95.6	1.3	0.9	0.9	1.8	1.3	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
재가노인복지시설	40	77.5	20.0	97.5	-	-	-	-	2.5	100.0
지역자활센터	689	82.7	11.9	94.6	2.0	0.9	1.0	1.9	1.5	100.0
노인복지관	7	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0
사회복지관	35	97.1	2.9	100.0	-	-	-	-	-	100.0
기 타	57	73.7	17.5	91.2	1.8	-	5.3	5.3	1.8	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	154	78.6	13.0	91.6	3.9	1.3	1.9	3.2	1.3	100.0
99만원이하	541	84.5	11.6	96.1	1.5	0.6	0.7	1.3	1.1	100.0
100만원 이상	27	81.5	18.5	100.0	-	-	-	-	-	100.0
모름/무응답	106	79.2	12.3	91.5	0.9	0.9	2.8	3.8	3.8	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	469	81.2	12.8	94.0	1.9	0.6	1.5	2.1	1.9	100.0
4~6 개월	39	82.1	10.3	92.3	-	2.6	5.1	7.7	-	100.0
7~9 개월	64	78.1	17.2	95.3	1.6	1.6	1.6	3.1	-	100.0
10~12개월	256	86.3	10.2	96.5	2.0	0.4	-	0.4	1.2	100.0
▣ 소득등급별 ▣										
기초생활보장수급	776	82.3	12.1	94.5	1.9	0.8	1.3	2.1	1.5	100.0
차상위계층	52	86.5	13.5	100.0	-	-	-	-	-	100.0
▣ 가구유형별 ▣										
노 인	351	82.3	11.1	93.4	2.3	0.3	1.7	2.0	2.3	100.0
장 애 인	317	80.1	14.2	94.3	1.9	1.3	1.3	2.5	1.3	100.0
조손 가정	23	87.0	13.0	100.0	-	-	-	-	-	100.0
중증질환자	80	85.0	12.5	97.5	1.3	1.3	-	1.3	-	100.0
한부모가정	29	93.1	6.9	100.0	-	-	-	-	-	100.0
기 타	28	92.9	7.1	100.0	-	-	-	-	-	100.0

## 10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

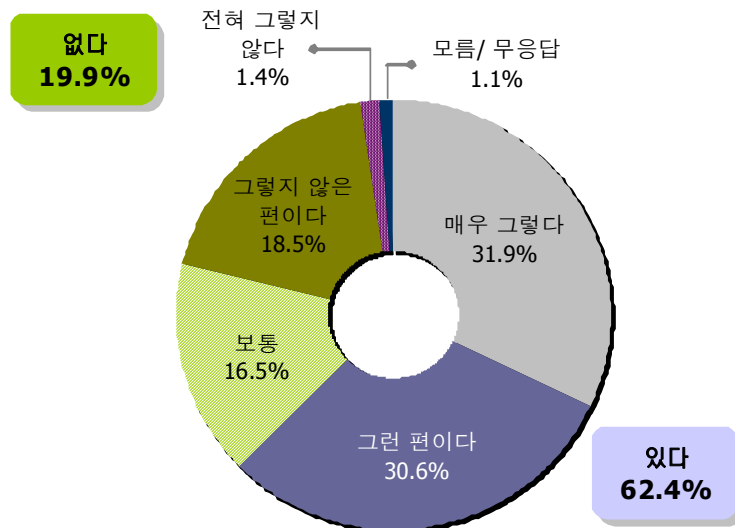
문) ○○님께서서는 가사간병도우미서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	31.9
그런 편이다	30.6
보통	16.5
그렇지 않은 편이다	18.5
전혀 그렇지 않다	1.4
모름/무응답	1.1
계(N=828)	100.0

### 전 체 분 석

- 가사간병도우미서비스 제공 시간이 적절한 지 물어본 결과, 응답자의 62.4%가 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)고 응답한 반면, '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 의견은 19.9%로 나타남.

< 그림. 서비스 제공 시간의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 가사간병도우미서비스를 제공 시간의 적정 수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 사회복지관, 성별로는 여자, 그리고 가구유형별로는 중증질환자 이용자들이 서비스 제공 시간이 '적정하다'고 응답한 비율이 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 지역자활센터 이용자들의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 응답 비율이 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 시간의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	31.9	30.6	62.4	16.5	18.5	1.4	19.9	1.1	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	268	31.3	27.2	58.6	16.8	20.9	2.2	23.1	1.5	100.0
중/소도시	333	32.7	29.4	62.2	16.8	18.3	1.8	20.1	0.9	100.0
군	227	31.3	36.1	67.4	15.9	15.9	-	15.9	0.9	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
재가노인복지시설	40	40.0	32.5	72.5	7.5	17.5	2.5	20.0	-	100.0
지역자활센터	689	30.6	29.8	60.4	17.1	20.0	1.5	21.5	1.0	100.0
노인복지관	7	42.9	57.1	100.0	-	-	-	-	-	100.0
사회복지관	35	40.0	34.3	74.3	14.3	5.7	2.9	8.6	2.9	100.0
기 타	57	35.1	33.3	68.4	19.3	10.5	-	10.5	1.8	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	443	32.7	28.0	60.7	17.2	19.4	1.6	21.0	1.1	100.0
여 자	385	30.9	33.5	64.4	15.8	17.4	1.3	18.7	1.0	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	469	30.5	31.1	61.6	16.6	19.2	1.3	20.5	1.3	100.0
4~6 개월	39	23.1	30.8	53.8	25.6	12.8	7.7	20.5	-	100.0
7~9 개월	64	32.8	26.6	59.4	21.9	15.6	-	15.6	3.1	100.0
10~12개월	256	35.5	30.5	66.0	13.7	18.8	1.2	19.9	0.4	100.0
▣ 소득등급별 ▣										
기초생활보장수급	776	31.6	31.1	62.6	16.4	18.6	1.3	19.8	1.2	100.0
차상위계층	52	36.5	23.1	59.6	19.2	17.3	3.8	21.2	-	100.0
▣ 가구유형별 ▣										
노 인	351	31.1	33.3	64.4	16.8	16.2	1.1	17.4	1.4	100.0
장 애 인	317	30.0	28.1	58.0	16.4	22.7	1.9	24.6	0.9	100.0
조손 가정	23	47.8	30.4	78.3	21.7	-	-	-	-	100.0
중증질환자	80	35.0	33.8	68.8	13.8	15.0	1.3	16.3	1.3	100.0
한부모가정	29	41.4	24.1	65.5	17.2	17.2	-	17.2	-	100.0
기 타	28	32.1	21.4	53.6	17.9	25.0	3.6	28.6	-	100.0

## 11. 본인부담금의 적정 수준

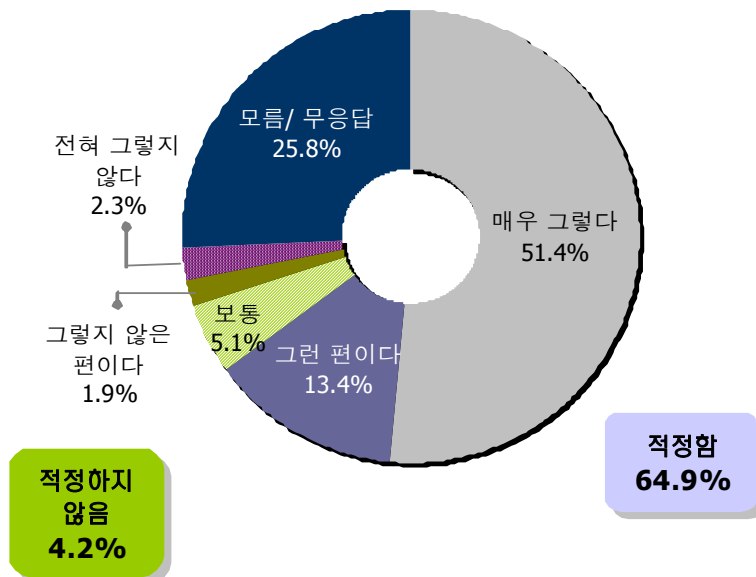
문) ○○님께서 가사간병방문서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	51.4
그런 편이다	13.4
보통	5.1
그렇지 않은 편이다	1.9
전혀 그렇지 않다	2.3
모름/무응답	25.8
계(N=828)	100.0

### 전 체 분 석

- 가사간병방문서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)는 응답이 64.9%로 나타난 반면, '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 의견은 4.2%이었음.

〈 그림. 본인부담금의 적정 수준 〉



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 재가노인복지시설, 성별로는 남자, 그리고 가구유형별로는 한부모가정 이용자들이 본인부담금 수준이 '적정하다'는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인부담금의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	51.4	13.4	64.9	5.1	1.9	2.3	4.2	25.8	100.0
■ 이용기관별 ■										
재가노인복지시설	40	57.5	15.0	72.5	-	-	2.5	2.5	25.0	100.0
지역자활센터	689	51.4	13.9	65.3	5.5	1.9	2.5	4.4	24.8	100.0
노인복지관	7	14.3	14.3	28.6	-	-	-	-	71.4	100.0
사회복지관	35	62.9	2.9	65.7	-	2.9	-	2.9	31.4	100.0
기 타	57	45.6	12.3	57.9	7.0	3.5	1.8	5.3	29.8	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	443	50.1	15.8	65.9	4.7	1.4	2.5	3.8	25.5	100.0
여 자	385	53.0	10.6	63.6	5.5	2.6	2.1	4.7	26.2	100.0
■ 소득등급별 ■										
기초생활보장수급	776	52.1	12.8	64.8	4.5	1.4	2.2	3.6	27.1	100.0
차상위계층	52	42.3	23.1	65.4	13.5	9.6	3.8	13.5	7.7	100.0
■ 가구유형별 ■										
노 인	351	54.7	12.0	66.7	4.8	0.6	2.0	2.6	25.9	100.0
장 애 인	317	48.3	13.2	61.5	5.7	2.5	2.5	5.0	27.8	100.0
조손 가정	23	69.6	8.7	78.3	4.3	-	-	-	17.4	100.0
중증질환자	80	42.5	20.0	62.5	5.0	1.3	3.8	5.0	27.5	100.0
한부모가정	29	55.2	24.1	79.3	-	6.9	3.4	10.3	10.3	100.0
기 타	28	53.6	7.1	60.7	7.1	10.7	-	10.7	21.4	100.0



## 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

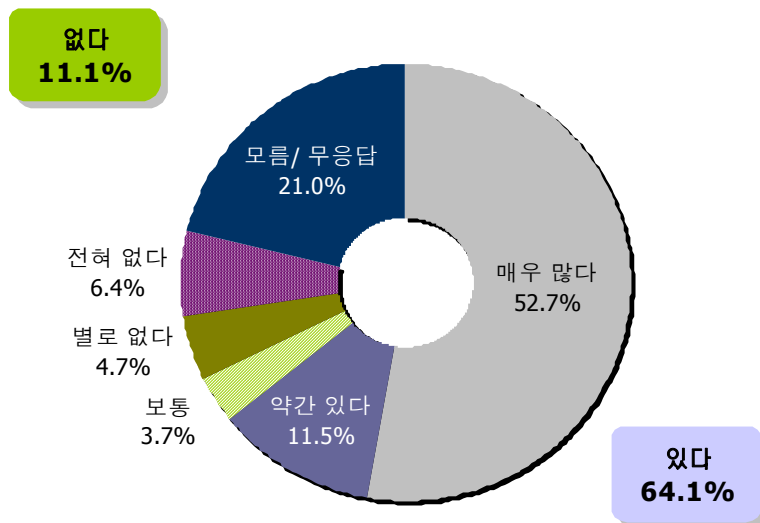
문) 00님께서 현재 이용하고 있는 가사간병방문서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	52.7 <b>64.1</b>
약간 있다	11.5 <b>11.1</b>
보통	3.7
별로 없다	4.7
전혀 없다	6.4
모름/무응답	21.0
계(N=828)	100.0

### 전 체 분석

- 가사간병방문서비스의 본인 부담금이 10% 인상시에도 서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 응답자의 64.1%가 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답함.

< 그림. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 가사간병방문서비스 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 사회복지관, 성별로는 남자, 가구소득이 많을수록, 가구유형별로는 중증질환자와 한부모가정, 그리고 월평균 이용시간이 많을수록 이용 의향이 '있다'는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	828	52.7	11.5	64.1	3.7	4.7	6.4	11.1	21.0	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	268	56.0	12.7	68.7	3.0	2.6	6.7	9.3	19.0	100.0
중/소도시	333	53.2	12.3	65.5	3.9	4.2	4.5	8.7	21.9	100.0
군	227	48.0	8.8	56.8	4.4	7.9	8.8	16.7	22.0	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
재가노인복지시설	40	50.0	15.0	65.0	-	-	5.0	5.0	30.0	100.0
지역자활센터	689	52.1	11.9	64.0	3.9	5.4	6.1	11.5	20.6	100.0
노인복지관	7	42.9	-	42.9	-	-	14.3	14.3	42.9	100.0
사회복지관	35	62.9	11.4	74.3	-	-	8.6	8.6	17.1	100.0
기 타	57	56.1	5.3	61.4	7.0	3.5	8.8	12.3	19.3	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	443	53.7	11.5	65.2	4.5	4.5	5.4	9.9	20.3	100.0
여 자	385	51.4	11.4	62.9	2.9	4.9	7.5	12.5	21.8	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	154	33.1	11.7	44.8	5.8	3.9	11.7	15.6	33.8	100.0
99만원이하	541	59.3	11.1	70.4	3.0	5.2	5.5	10.7	15.9	100.0
100만원 이상	27	44.4	33.3	77.8	3.7	11.1	-	11.1	7.4	100.0
모름/무응답	106	49.1	7.5	56.6	4.7	1.9	4.7	6.6	32.1	100.0
▣ 소득등급별 ▣										
기초생활보장수급	776	53.2	10.3	63.5	3.4	4.6	6.6	11.2	21.9	100.0
차상위계층	52	44.2	28.8	73.1	9.6	5.8	3.8	9.6	7.7	100.0
▣ 가구유형별 ▣										
노 인	351	54.4	8.3	62.7	2.6	4.6	6.0	10.5	24.2	100.0
장 애 인	317	50.5	12.9	63.4	4.1	5.4	6.9	12.3	20.2	100.0
조손 가정	23	52.2	4.3	56.5	17.4	-	13.0	13.0	13.0	100.0
중증질환자	80	55.0	16.3	71.3	1.3	3.8	7.5	11.3	16.3	100.0
한부모가정	29	51.7	20.7	72.4	-	3.4	-	3.4	24.1	100.0
기 타	28	50.0	17.9	67.9	14.3	7.1	3.6	10.7	7.1	100.0
▣ 월 평 균 이 용 시 간 ▣										
24시간이하	134	47.0	9.7	56.7	3.0	7.5	7.5	14.9	25.4	100.0
25~30시간	580	53.8	10.7	64.5	3.3	4.0	7.2	11.2	21.0	100.0
31시간이상	114	53.5	17.5	71.1	7.0	5.3	0.9	6.1	15.8	100.0

### 13. 서비스 개선사항

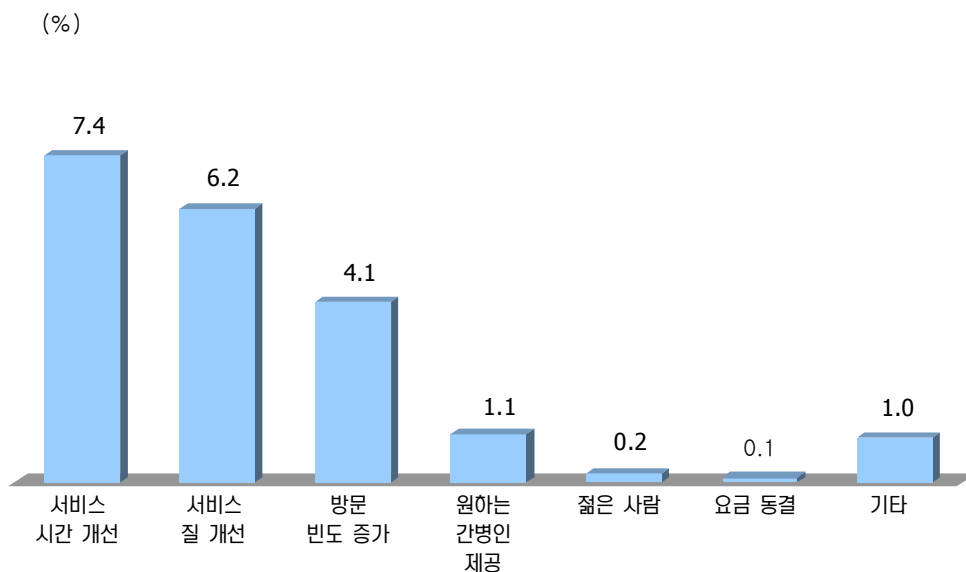
문) ○○님께서서는 보다 나은 가사간병방문서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

결 과	%
서비스 시간 개선	7.4
서비스 질 개선	6.2
방문 빈도 증가	4.1
원하는 간병인 제공	1.1
젊은 사람	0.2
요금 동결	0.1
기타	1.0
없다	74.6
모름/무응답	5.3
계(N=828)	100.0

#### 전 체 분 석

- 가사간병방문서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 물어본 결과, '서비스 시간 개선'(7.4%), '서비스 질 개선'(6.2%), '방문 빈도 증가'(4.1%) 등의 순으로 응답됨.

〈 그림. 서비스 개선사항 〉



※ 없다, 모름/무응답 제외

## IV. 장애아동재활치료서비스

### 1. 서비스 제공 기관 인지 경로

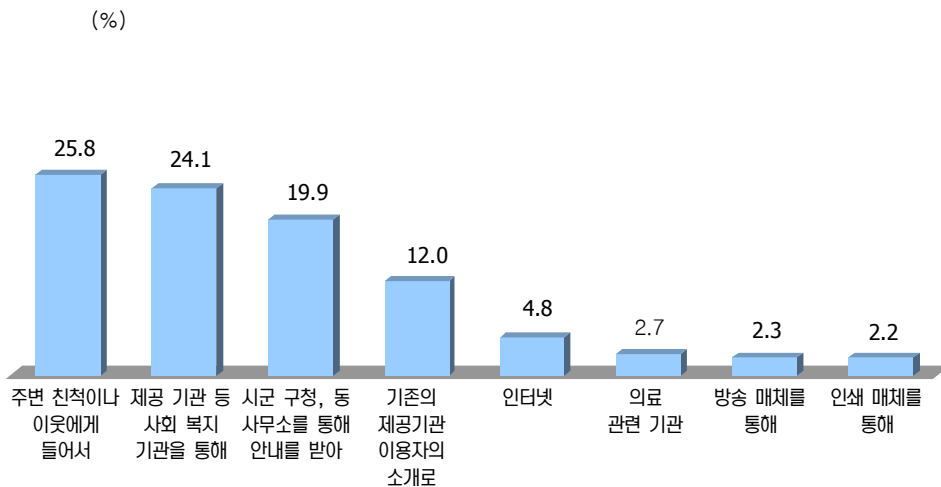
문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

결 과	%
주변 친척이나 이웃에게 들어서	25.8
제공기관 등 사회복지 기관을 통해	24.1
시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	19.9
기존의 제공기관 이용자의 소개로	12.0
인터넷	4.8
의료 관련 기관	2.7
방송매체를 통해	2.3
인쇄매체를 통해	2.2
교육 기관	1.4
직접	1.2
기타	1.5
모름/ 무응답	2.0
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스를 알게 된 경로에 대해 물어본 결과, '주변 친척이나 이웃에게 들어서'(25.8%), '제공기관 등 사회복지 기관을 통해'(24.1%) 등의 응답이 높게 나타남.

〈 그림. 서비스 제공 기관 인지 경로 〉



\* 상위 8위까지만 제시

## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 인지 경로에 대해서 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 병원, 이용기간이 길수록, 월평균 이용횟수가 적을수록, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 이용자의 경우 '주변 친척이나 이웃에게 들어서' 알게 되었다는 비율이 높게 나타남.
- 한편, 이용기관별로는 복지관과 장애인단체, 이용기간이 길수록, 그리고 장애유형별로는 발달 장애 이용자의 경우 '제공기관 등 사회복지기관을 통해' 알게 되었다고 응답한 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 기관 인지 경로

(%)

구 분	사례수	주변 친척 이나 이웃 에게 들어서	제공 기관 등 사회 복지 기관을 통해	시군 구청 동사무소를 통해 안내를 받아	기존의 제공 기관 이용 자의 소개로	인터넷	의료 관련 기관	방송 매체를 통해	인세 매체를 통해
■ 전 체 ■	809	25.8	24.1	19.9	12.0	4.8	2.7	2.3	2.2
■ 지역크기별 ■									
대 도시	350	27.4	24.9	20.0	11.4	4.9	2.3	2.9	2.0
중/소도시	393	24.9	22.9	19.6	13.2	4.8	2.8	2.0	2.8
군	66	22.7	27.3	21.2	7.6	4.5	4.5	1.5	-
■ 이용기관별 ■									
복 지 관	219	25.1	27.4	19.6	9.1	6.4	1.8	2.3	2.3
사설 기관	350	26.9	21.1	20.9	12.3	5.4	3.1	2.0	2.0
장애인단체	173	22.5	27.2	19.1	16.8	2.9	1.7	1.7	1.7
병 원	31	29.0	22.6	19.4	3.2	3.2	9.7	3.2	3.2
기 타	36	33.3	19.4	16.7	11.1	-	2.8	8.3	5.6
■ 이용기간별 ■									
1~3 개월	99	21.2	17.2	31.3	12.1	7.1	5.1	-	1.0
4~6 개월	117	24.8	22.2	19.7	9.4	10.3	2.6	1.7	4.3
7~9 개월	593	26.8	25.6	18.0	12.5	3.4	2.4	2.9	2.0
■ 월 평 균 이용 횟수 ■									
1~4 회	88	30.7	14.8	19.3	8.0	11.4	3.4	4.5	3.4
5~6 회	176	24.4	22.2	25.0	10.8	5.7	2.3	2.3	2.3
7~8 회	531	25.6	26.6	18.3	12.4	3.6	2.8	2.1	2.1
9회 이상	14	21.4	14.3	21.4	35.7	-	-	-	-
■ 장애유형별 ■									
뇌 병 변	96	30.2	26.0	17.7	10.4	1.0	3.1	3.1	2.1
발 달	68	23.5	30.9	20.6	10.3	4.4	1.5	1.5	-
시 각	8	-	25.0	37.5	12.5	12.5	-	-	-
언 어	50	28.0	18.0	14.0	16.0	8.0	4.0	6.0	2.0
정신 지체	201	24.4	25.4	19.9	12.9	3.5	1.0	2.0	2.5
청 각	18	38.9	16.7	22.2	16.7	-	-	-	-
모름/무응답	368	25.5	22.8	20.7	11.4	6.3	3.8	2.2	2.7

\* 상위 8위까지만 제시

## 2. 주 이용 치료서비스

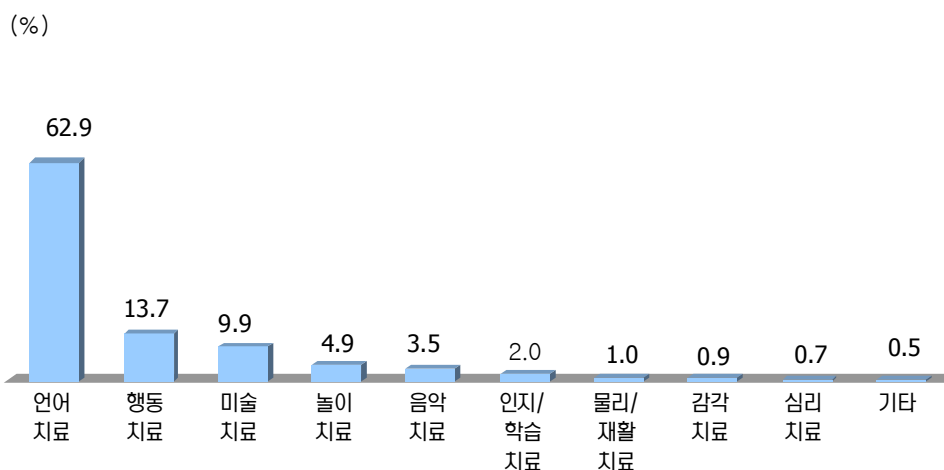
문) OO님께서서는 주로 어떤 장애아동재활치료서비스를 이용하셨습니다?

결 과	%
언어치료	62.9
행동치료	13.7
미술치료	9.9
놀이치료	4.9
음악치료	3.5
인지/ 학습치료	2.0
물리/ 재활치료	1.0
감각치료	0.9
심리치료	0.7
기타	0.5
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 이용 목적으로 '언어치료'라는 응답이 62.9%로 가장 많았으며, 그 다음으로 '행동치료'(13.7%), '미술치료'(9.9%) 등의 순으로 응답됨.

< 그림. 주 이용 치료서비스 >



## 특성별 분석

- 장애활동재활치료서비스의 주 이용 치료 서비스에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 병원, 성별로는 여자, 서비스 이용 연령이 낮을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형이 언어 장애인 경우 '언어 치료'를 이용하는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 주 이용 치료서비스

(%)

구 분	사례수	언어 치료	행동 치료	미술 치료	놀이 치료	음악 치료	인지/ 학습 치료	물리/ 재활 치료	감각 치료	심리 치료	기타	계
■ 전 체 ■	809	62.9	13.7	9.9	4.9	3.5	2.0	1.0	0.9	0.7	0.5	100.0
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	350	62.0	13.1	8.9	4.6	4.9	2.6	1.1	1.1	0.9	0.9	100.0
중/소도시	393	64.1	13.5	10.9	5.6	1.5	1.8	0.8	0.8	0.8	0.3	100.0
군	66	60.6	18.2	9.1	3.0	7.6	-	1.5	-	-	-	100.0
▣ 이용기관별 ▣												
복지관	219	58.4	12.8	13.2	5.0	5.0	1.4	0.9	0.9	1.4	0.9	100.0
사설 기관	350	63.7	14.3	7.7	5.4	3.7	3.1	0.6	0.9	0.3	0.3	100.0
장애인단체	173	67.6	14.5	8.7	4.0	1.2	1.2	0.6	1.2	1.2	-	100.0
병원	31	71.0	6.5	16.1	-	-	-	3.2	-	-	3.2	100.0
기타	36	52.8	16.7	11.1	8.3	5.6	-	5.6	-	-	-	100.0
▣ 성 별 ▣												
남 자	440	61.4	15.9	7.7	5.9	3.9	2.0	1.1	0.5	1.1	0.5	100.0
여 자	369	64.8	11.1	12.5	3.8	3.0	1.9	0.8	1.4	0.3	0.5	100.0
▣ 연 령 별 ▣												
5세 이하	250	69.6	15.2	4.0	4.8	2.8	0.4	1.2	1.2	-	0.8	100.0
6~10 세	315	64.1	12.1	9.8	3.8	3.5	3.8	1.0	1.0	1.0	-	100.0
11세 이상	244	54.5	14.3	16.0	6.6	4.1	1.2	0.8	0.4	1.2	0.8	100.0
▣ 월 평 균 이용 횟수 ▣												
1~4 회	88	53.4	14.8	14.8	5.7	1.1	4.5	3.4	1.1	1.1	-	100.0
5~6 회	176	62.5	15.9	8.5	2.8	2.8	1.1	1.7	1.7	1.1	1.7	100.0
7~8 회	531	64.2	13.0	9.8	5.6	4.1	1.7	0.4	0.6	0.4	0.2	100.0
9회 이상	14	78.6	7.1	-	-	-	7.1	-	-	7.1	-	100.0
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	50.0	25.0	11.5	4.2	5.2	1.0	1.0	-	1.0	1.0	100.0
발 달	68	64.7	14.7	7.4	7.4	4.4	1.5	-	-	-	-	100.0
시 각	8	50.0	12.5	12.5	12.5	-	-	-	-	12.5	-	100.0
언 어	50	74.0	10.0	-	8.0	4.0	4.0	-	-	-	-	100.0
정신 지체	201	60.7	9.5	15.9	5.5	3.0	2.0	1.0	-	1.5	1.0	100.0
청 각	18	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
모름/무응답	368	64.1	14.1	8.4	4.1	3.3	2.2	1.4	1.9	0.3	0.3	100.0

### 3. 치료사의 친절성

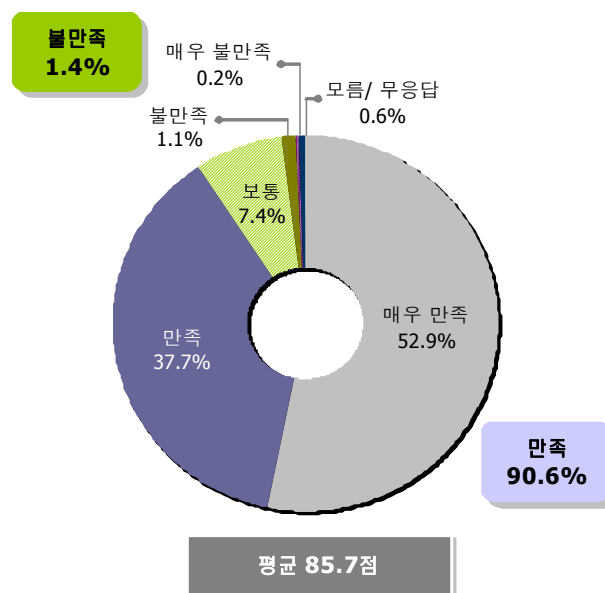
문) 00님께서서는 장애아동재활치료서비스 치료사의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	52.9
만족	37.7
보통	7.4
불만족	1.1
매우 불만족	0.2
모름/무응답	0.6
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>85.7</b>

#### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 치료사의 친절성에 대해 얼마나 만족하는지 물어본 결과, 만족도 평균 점수가 85.7점으로 매우 높은 만족도 수준을 보임.
- 치료사의 친절성에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 응답비율은 90.6%이었던 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 응답은 1.4%에 불과함.

< 그림. 치료사의 친절성 >





## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 치료사의 친절성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 병원, 가구소득이 많을수록, 그리고 장애 유형별로는 언어 장애 이용자들의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 치료사의 친절성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	52.9	37.7	90.6	7.4	1.1	0.2	1.4	0.6	100.0	4.4	85.7
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	350	51.4	37.7	89.1	8.0	2.6	0.3	2.9	-	100.0	4.4	84.4
중/소도시	393	54.5	37.7	92.1	6.6	-	0.3	0.3	1.0	100.0	4.5	86.9
군	66	51.5	37.9	89.4	9.1	-	-	-	1.5	100.0	4.4	85.8
▣ 이용기관별 ▣												
복지관	219	48.4	42.5	90.9	6.4	1.8	0.5	2.3	0.5	100.0	4.4	84.3
사설 기관	350	55.7	35.4	91.1	7.4	0.9	0.3	1.1	0.3	100.0	4.5	86.5
장애인단체	173	50.3	40.5	90.8	8.1	0.6	-	0.6	0.6	100.0	4.4	85.3
병원	31	71.0	19.4	90.3	6.5	-	-	-	3.2	100.0	4.7	91.7
기 타	36	50.0	33.3	83.3	11.1	2.8	-	2.8	2.8	100.0	4.3	83.6
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	36	41.7	38.9	80.6	11.1	8.3	-	8.3	-	100.0	4.1	78.5
99만원이하	85	58.8	28.2	87.1	9.4	2.4	1.2	3.5	-	100.0	4.4	85.3
100~199만원	261	56.7	35.6	92.3	6.5	0.8	0.4	1.1	-	100.0	4.5	86.9
200만원 이상	349	49.9	41.0	90.8	7.7	0.6	-	0.6	0.9	100.0	4.4	85.3
모름/무응답	78	52.6	39.7	92.3	5.1	-	-	-	2.6	100.0	4.5	87.2
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	47.9	43.8	91.7	6.3	2.1	-	2.1	-	100.0	4.4	84.4
발 달	68	44.1	50.0	94.1	5.9	-	-	-	-	100.0	4.4	84.6
시 각	8	37.5	50.0	87.5	12.5	-	-	-	-	100.0	4.3	81.3
언 어	50	62.0	26.0	88.0	12.0	-	-	-	-	100.0	4.5	87.5
정신 지체	201	51.7	38.8	90.5	7.5	1.0	0.5	1.5	0.5	100.0	4.4	85.3
청 각	18	72.2	27.8	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.7	93.1
모름/무응답	368	54.6	35.1	89.7	7.6	1.4	0.3	1.6	1.1	100.0	4.4	86.0

## 4. 치료사의 전문성

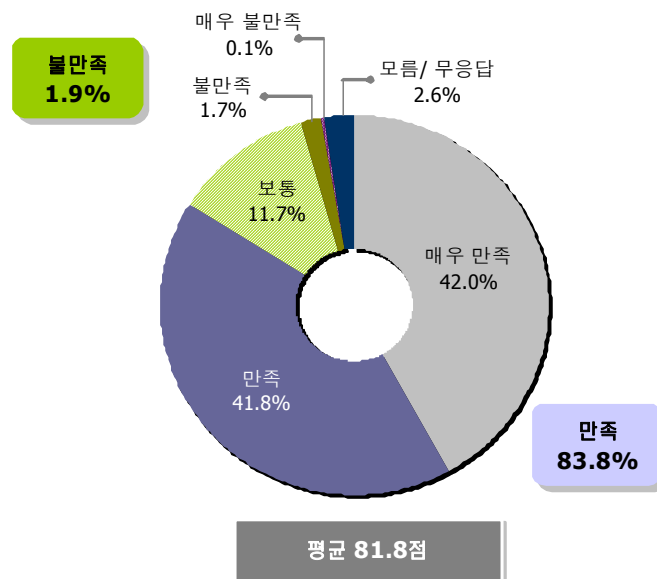
문) 00님께서서는 장애아동재활치료서비스 치료사가 얼마나 전문적으로 대처하는지, 즉 치료사의 전문성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	42.0
만족	41.8
보통	11.7
불만족	1.7
매우 불만족	0.1
모름/무응답	2.6
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>81.8</b>

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 치료사의 전문성에 대한 만족도를 살펴보면, '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 응답이 83.8%이었으며, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 의견은 1.9%로 나타남.

< 그림. 치료사의 전문성 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 치료사의 전문성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 병원 이용자들의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 치료사의 전문성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	42.0	41.8	83.8	11.7	1.7	0.1	1.9	2.6	100.0	4.3	81.8
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	350	41.1	43.1	84.3	11.1	2.3	0.3	2.6	2.0	100.0	4.3	81.3
중/소도시	393	44.0	39.9	84.0	11.7	1.3	-	1.3	3.1	100.0	4.3	82.7
군	66	34.8	45.5	80.3	15.2	1.5	-	1.5	3.0	100.0	4.2	79.3
▣ 이용기관별 ▣												
복지관	219	38.8	41.1	79.9	14.2	1.8	0.5	2.3	3.7	100.0	4.2	80.1
사설 기관	350	44.6	40.3	84.9	11.4	1.4	-	1.4	2.3	100.0	4.3	82.8
장애인단체	173	39.9	45.7	85.5	10.4	2.3	-	2.3	1.7	100.0	4.3	81.3
병원	31	51.6	41.9	93.5	-	3.2	-	3.2	3.2	100.0	4.5	86.7
기 타	36	38.9	41.7	80.6	16.7	-	-	-	2.8	100.0	4.2	80.7
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	39.6	49.0	88.5	8.3	2.1	-	2.1	1.0	100.0	4.3	81.8
발 달	68	41.2	42.6	83.8	16.2	-	-	-	-	100.0	4.3	81.3
시 각	8	62.5	12.5	75.0	12.5	-	-	-	12.5	100.0	4.6	89.3
언 어	50	40.0	42.0	82.0	16.0	-	-	-	2.0	100.0	4.2	81.1
정신 지체	201	38.8	40.8	79.6	13.4	2.0	-	2.0	5.0	100.0	4.2	80.6
청 각	18	66.7	33.3	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.7	91.7
모름/무응답	368	43.2	41.3	84.5	10.9	2.2	0.3	2.4	2.2	100.0	4.3	81.9

## 5. 서비스 제공의 적시성

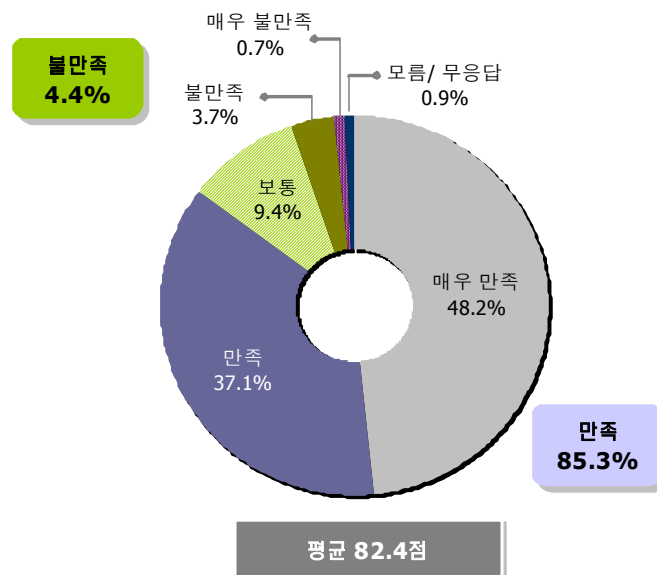
문) 00님께서 장애아동재활치료서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까?  
즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	48.2
만족	37.1
보통	9.4
불만족	3.7
매우 불만족	0.7
모름/무응답	0.9
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>82.4</b>

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공의 적시성에 대한 만족도를 살펴보면, 서비스가 필요로 하는 시간 제때 제공되고 있다는 응답 비율이 85.3%로 나타남.

< 그림. 서비스 제공의 적시성 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공의 적시성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 병원, 이용기간이 길수록, 그리고 장애유형별로는 언어 장애 이용자들의 만족도가 상대적으로 높았음.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 응답자들의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공의 적시성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	48.2	37.1	85.3	9.4	3.7	0.7	4.4	0.9	100.0	4.3	82.4
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	350	47.7	38.6	86.3	8.6	4.0	0.6	4.6	0.6	100.0	4.3	82.4
중/소도시	393	49.4	36.1	85.5	9.4	3.3	0.8	4.1	1.0	100.0	4.3	82.8
군	66	43.9	34.8	78.8	13.6	4.5	1.5	6.1	1.5	100.0	4.2	79.2
▣ 이용기관별 ▣												
복지관	219	46.1	38.4	84.5	9.6	4.6	1.4	5.9	-	100.0	4.2	80.8
사설 기관	350	50.0	35.1	85.1	11.4	1.7	0.6	2.3	1.1	100.0	4.3	83.5
장애인단체	173	46.2	41.0	87.3	6.4	5.2	0.6	5.8	0.6	100.0	4.3	82.0
병원	31	54.8	35.5	90.3	3.2	3.2	-	3.2	3.2	100.0	4.5	86.7
기 타	36	47.2	30.6	77.8	8.3	11.1	-	11.1	2.8	100.0	4.2	79.3
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	36	36.1	38.9	75.0	11.1	13.9	-	13.9	-	100.0	4.0	74.3
99만원이하	85	51.8	32.9	84.7	10.6	2.4	1.2	3.5	1.2	100.0	4.3	83.3
100~199만원	261	52.9	34.5	87.4	9.6	2.3	0.8	3.1	-	100.0	4.4	84.1
200만원 이상	349	47.0	38.4	85.4	8.3	4.6	0.9	5.4	0.9	100.0	4.3	81.8
모름/무응답	78	39.7	43.6	83.3	11.5	1.3	-	1.3	3.8	100.0	4.3	81.7
▣ 이용기간별 ▣												
1~3 개월	99	46.5	33.3	79.8	11.1	7.1	-	7.1	2.0	100.0	4.2	80.4
4~6 개월	117	49.6	34.2	83.8	9.4	6.8	-	6.8	-	100.0	4.3	81.6
7~9 개월	593	48.2	38.3	86.5	9.1	2.5	1.0	3.5	0.8	100.0	4.3	82.8
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	49.0	35.4	84.4	10.4	3.1	2.1	5.2	-	100.0	4.3	81.5
발 달	68	44.1	39.7	83.8	11.8	4.4	-	4.4	-	100.0	4.2	80.9
시 각	8	50.0	37.5	87.5	12.5	-	-	-	-	100.0	4.4	84.4
언 어	50	52.0	34.0	86.0	12.0	2.0	-	2.0	-	100.0	4.4	84.0
정신 지체	201	45.8	40.3	86.1	9.5	3.0	1.0	4.0	0.5	100.0	4.3	81.9
청 각	18	72.2	27.8	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.7	93.1
모름/무응답	368	48.4	36.1	84.5	8.7	4.6	0.5	5.2	1.6	100.0	4.3	82.3

## 6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

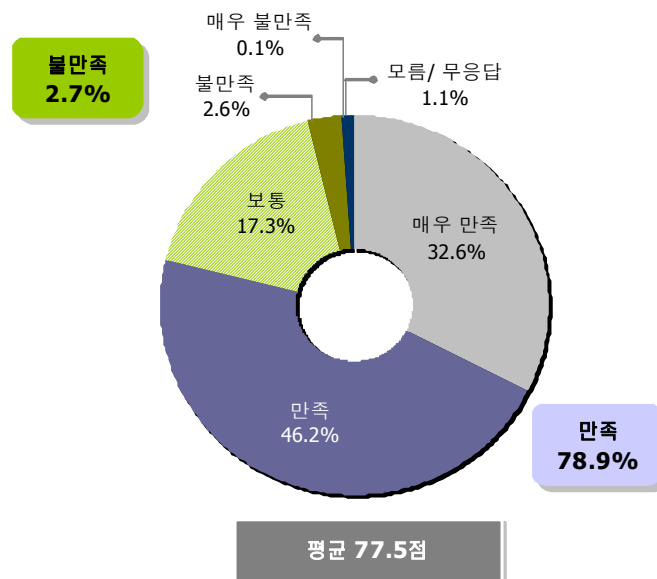
문) 장애아동재활치료서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

결 과	%
매우 만족	32.6
만족	46.2
보통	17.3
불만족	2.6
매우 불만족	0.1
모름/무응답	1.1
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>77.5</b>

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스의 제공내용이 욕구나 필요를 '충족(만족)한다'(매우 만족 + 만족)는 응답 비율이 78.9%로 '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 응답(2.7%)에 비해 높게 나타남.

< 그림. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 병원, 가구소득이 많을수록, 월평균 이용횟수가 적을수록, 그리고 장애유형별로는 발달 장애 이용자의 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	32.6	46.2	78.9	17.3	2.6	0.1	2.7	1.1	100.0	4.1	77.5
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	350	34.3	45.1	79.4	16.3	3.4	0.3	3.7	0.6	100.0	4.1	77.6
중/소도시	393	32.8	45.5	78.4	17.8	2.0	-	2.0	1.8	100.0	4.1	77.8
군	66	22.7	56.1	78.8	19.7	1.5	-	1.5	-	100.0	4.0	75.0
▣ 이용기관별 ▣												
복지관	219	29.2	50.2	79.5	17.8	2.3	-	2.3	0.5	100.0	4.1	76.7
사설 기관	350	35.4	44.9	80.3	15.1	2.6	0.3	2.9	1.7	100.0	4.2	78.6
장애인단체	173	28.9	46.2	75.1	20.8	2.9	-	2.9	1.2	100.0	4.0	75.6
병원	31	41.9	45.2	87.1	12.9	-	-	-	-	100.0	4.3	82.3
기 타	36	36.1	36.1	72.2	22.2	5.6	-	5.6	-	100.0	4.0	75.7
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	36	25.0	38.9	63.9	25.0	11.1	-	11.1	-	100.0	3.8	69.4
99만원이하	85	41.2	32.9	74.1	17.6	4.7	-	4.7	3.5	100.0	4.2	78.7
100~199만원	261	37.2	46.0	83.1	13.8	2.3	0.4	2.7	0.4	100.0	4.2	79.4
200만원 이상	349	28.9	48.7	77.7	19.5	1.7	-	1.7	1.1	100.0	4.1	76.5
모름/무응답	78	28.2	53.8	82.1	15.4	1.3	-	1.3	1.3	100.0	4.1	77.6
▣ 월 평 균 이용 횟수 ▣												
1~4 회	88	37.5	43.2	80.7	15.9	1.1	1.1	2.3	1.1	100.0	4.2	79.0
5~6 회	176	33.0	45.5	78.4	14.2	5.1	-	5.1	2.3	100.0	4.1	77.2
7~8 회	531	31.1	47.1	78.2	19.0	2.1	-	2.1	0.8	100.0	4.1	77.0
9회 이상	14	57.1	42.9	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.6	89.3
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	31.3	44.8	76.0	19.8	2.1	-	2.1	2.1	100.0	4.1	76.9
발 달	68	38.2	47.1	85.3	13.2	1.5	-	1.5	-	100.0	4.2	80.5
시 각	8	62.5	25.0	87.5	12.5	-	-	-	-	100.0	4.5	87.5
언 어	50	36.0	44.0	80.0	16.0	4.0	-	4.0	-	100.0	4.1	78.0
정신 지체	201	22.9	51.7	74.6	20.4	3.5	-	3.5	1.5	100.0	4.0	73.9
청 각	18	61.1	38.9	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.6	90.3
모름/무응답	368	34.8	44.6	79.3	16.8	2.4	0.3	2.7	1.1	100.0	4.1	78.1

## 7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

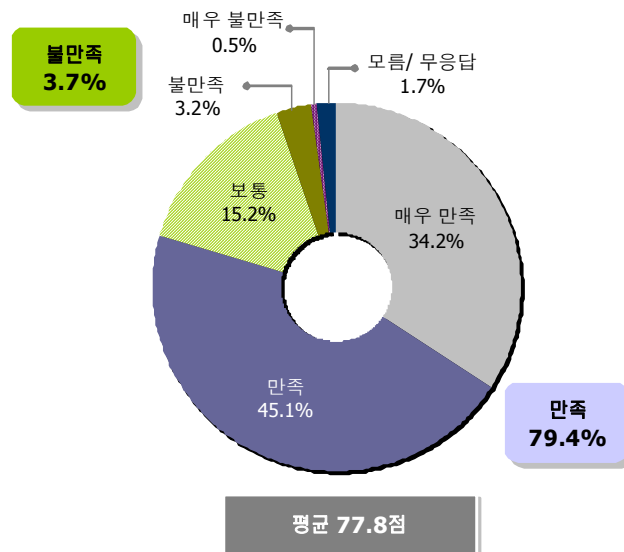
문) 장애아동재활치료서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결과	%
매우 만족	34.2
만족	45.1
보통	15.2
불만족	3.2
매우 불만족	0.5
모름/무응답	1.7
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>77.8</b>

### 전체 분석

- 응답자의 79.4%가 장애아동재활치료서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답함.

< 그림. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력 >





## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 이용기관별로는 병원, 그리고 장애유형별로는 언어 장애 이용자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자의 경우 만족도가 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	34.2	45.1	79.4	15.2	3.2	0.5	3.7	1.7	100.0	4.1	77.8
▣ 이용기관별 ▣												
복 지 관	219	32.4	44.3	76.7	16.4	4.1	0.9	5.0	1.8	100.0	4.1	76.3
사설 기관	350	36.3	43.4	79.7	14.3	3.4	0.6	4.0	2.0	100.0	4.1	78.4
장애인단체	173	31.8	48.0	79.8	16.8	2.3	-	2.3	1.2	100.0	4.1	77.6
병 원	31	41.9	51.6	93.5	3.2	3.2	-	3.2	-	100.0	4.3	83.1
기 타	36	30.6	47.2	77.8	19.4	-	-	-	2.8	100.0	4.1	77.9
▣ 가구소득별 ▣												
없 다	36	22.2	41.7	63.9	13.9	11.1	2.8	13.9	8.3	100.0	3.8	68.9
99만원이하	85	38.8	40.0	78.8	12.9	4.7	1.2	5.9	2.4	100.0	4.1	78.3
100~199만원	261	39.5	41.8	81.2	13.8	3.8	0.4	4.2	0.8	100.0	4.2	79.3
200만원 이상	349	31.5	47.0	78.5	17.2	2.3	0.3	2.6	1.7	100.0	4.1	77.3
모름/무응답	78	29.5	55.1	84.6	14.1	-	-	-	1.3	100.0	4.2	78.9
▣ 장애유형별 ▣												
뇌 병 변	96	32.3	46.9	79.2	12.5	6.3	1.0	7.3	1.0	100.0	4.0	76.1
발 달	68	32.4	45.6	77.9	19.1	1.5	-	1.5	1.5	100.0	4.1	77.6
시 각	8	37.5	50.0	87.5	12.5	-	-	-	-	100.0	4.3	81.3
언 어	50	40.0	40.0	80.0	14.0	2.0	-	2.0	4.0	100.0	4.2	80.7
정신 지체	201	30.8	47.3	78.1	15.9	4.0	0.5	4.5	1.5	100.0	4.1	76.4
청 각	18	61.1	38.9	100.0	-	-	-	-	-	100.0	4.6	90.3
모름/무응답	368	34.8	44.3	79.1	15.8	2.7	0.5	3.3	1.9	100.0	4.1	78.1

## 8. 전반적 만족도

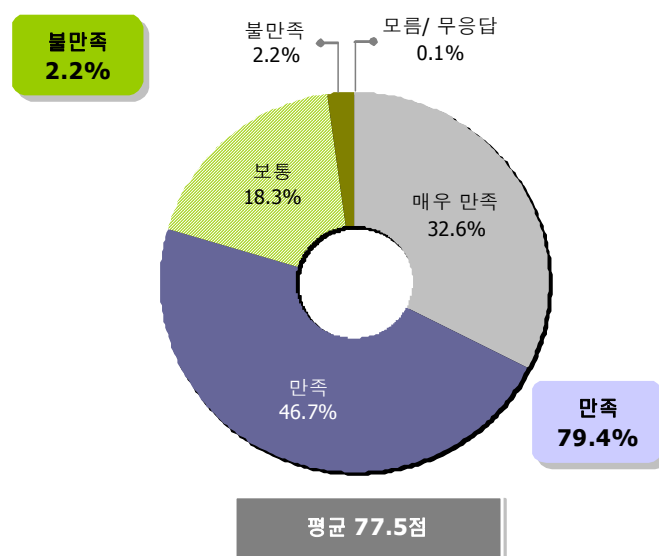
문) 00님께서서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 장애아동재활치료서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	32.6
만족	46.7
보통	18.3
불만족	2.2
매우 불만족	-
모름/무응답	0.1
계(N=809)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>77.5</b>

### 전체 분석

- 장애활동재활치료서비스에 대한 전반적 만족도를 살펴보면, 응답자 5명 중 4명 정도가 '만족(79.4%)한다'(매우 만족 + 만족)고 응답하였으며, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 2.2%로 나타남.

< 그림. 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스의 전반적 만족도에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 장애 유형별로는 언어 장애 이용자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자들의 만족도가 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	809	32.6	46.7	79.4	18.3	2.2	2.2	0.1	100.0	4.1	77.5
▣ 지역크기별 ▣											
대 도시	350	34.3	44.6	78.9	18.0	3.1	3.1	-	100.0	4.1	77.5
중/소도시	393	32.1	48.3	80.4	18.1	1.3	1.3	0.3	100.0	4.1	77.9
군	66	27.3	48.5	75.8	21.2	3.0	3.0	-	100.0	4.0	75.0
▣ 이용기관별 ▣											
복지관	219	31.5	48.4	79.9	16.4	3.7	3.7	-	100.0	4.1	76.9
사설 기관	350	34.3	45.7	80.0	17.7	2.0	2.0	0.3	100.0	4.1	78.2
장애인단체	173	31.8	46.8	78.6	20.8	0.6	0.6	-	100.0	4.1	77.5
병원	31	35.5	45.2	80.6	16.1	3.2	3.2	-	100.0	4.1	78.2
기 타	36	25.0	47.2	72.2	25.0	2.8	2.8	-	100.0	3.9	73.6
▣ 가구소득별 ▣											
없 다	36	25.0	38.9	63.9	27.8	8.3	8.3	-	100.0	3.8	70.1
99만원이하	85	41.2	38.8	80.0	18.8	1.2	1.2	-	100.0	4.2	80.0
100~199만원	261	36.8	42.1	78.9	18.8	1.9	1.9	0.4	100.0	4.1	78.6
200만원 이상	349	30.7	49.9	80.5	17.2	2.3	2.3	-	100.0	4.1	77.2
모름/무응답	78	21.8	60.3	82.1	16.7	1.3	1.3	-	100.0	4.0	75.6
▣ 장애유형별 ▣											
뇌 병 변	96	28.1	46.9	75.0	22.9	1.0	1.0	1.0	100.0	4.0	75.8
발 달	68	29.4	47.1	76.5	20.6	2.9	2.9	-	100.0	4.0	75.7
시 각	8	25.0	50.0	75.0	25.0	-	-	-	100.0	4.0	75.0
언 어	50	38.0	46.0	84.0	16.0	-	-	-	100.0	4.2	80.5
정신 지체	201	29.9	48.3	78.1	18.9	3.0	3.0	-	100.0	4.1	76.2
청 각	18	55.6	44.4	100.0	-	-	-	-	100.0	4.6	88.9
모름/무응답	368	34.2	45.9	80.2	17.4	2.4	2.4	-	100.0	4.1	78.0

## 9. 향후 서비스 이용 의향

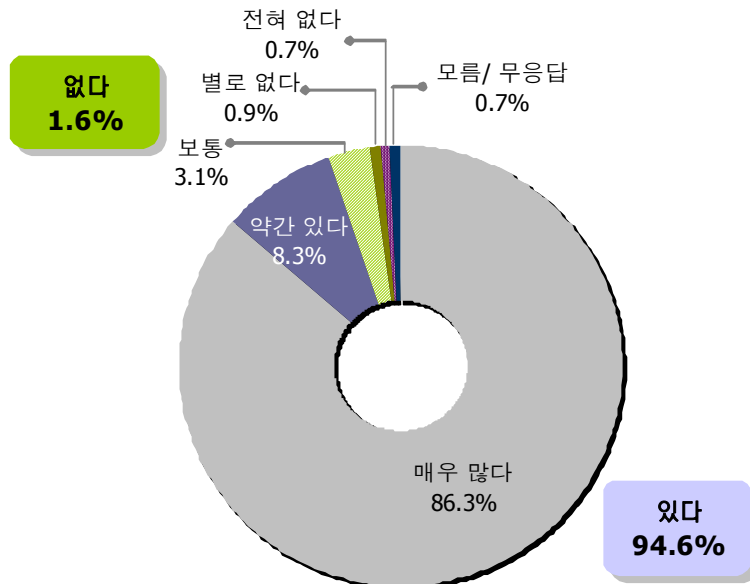
문) 00님께서 앞으로 장애아동재활치료서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까?  
혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	86.3 <b>94.6</b>
약간 있다	8.3
보통	3.1
별로 없다	0.9 <b>1.6</b>
전혀 없다	0.7
모름/무응답	0.7
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 향후 장애아동재활치료서비스 이용 의향에 대해 물어본 결과, 대부분의 응답자 (94.6%)가 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)는 것으로 조사됨.

< 그림. 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 향후 장애아동재활치료서비스 이용할 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 거의 대다수의 응답자들이 앞으로 서비스를 이용하겠다고 응답한 가운데, 지역크기별로는 중/소도시, 그리고 장애유형별로는 발달 장애 이용자의 경우 향후에도 서비스를 이용하겠다는 의향이 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자의 경우 향후에 서비스를 계속 이용하겠다는 응답이 상대적으로 낮게 나타남.

【 표 】 특성별 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	86.3	8.3	94.6	3.1	0.9	0.7	1.6	0.7	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	350	84.0	9.1	93.1	4.3	0.9	0.6	1.4	1.1	100.0
중/소도시	393	87.5	8.4	95.9	1.8	1.0	0.8	1.8	0.5	100.0
군	66	90.9	3.0	93.9	4.5	-	1.5	1.5	-	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
복지관	219	83.1	10.0	93.2	3.2	1.8	1.4	3.2	0.5	100.0
사설 기관	350	88.6	7.4	96.0	2.6	0.3	0.3	0.6	0.9	100.0
장애인단체	173	87.3	7.5	94.8	2.9	1.2	0.6	1.7	0.6	100.0
병원	31	87.1	9.7	96.8	3.2	-	-	-	-	100.0
기 타	36	77.8	8.3	86.1	8.3	-	2.8	2.8	2.8	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	36	66.7	13.9	80.6	13.9	5.6	-	5.6	-	100.0
99만원이하	85	92.9	3.5	96.5	3.5	-	-	-	-	100.0
100~199만원	261	89.7	6.9	96.6	1.9	0.8	0.8	1.5	-	100.0
200만원 이상	349	84.2	9.5	93.7	3.2	0.9	1.1	2.0	1.1	100.0
모름/무응답	78	85.9	10.3	96.2	1.3	-	-	-	2.6	100.0
▣ 장애유형별 ▣										
뇌 병 변	96	90.6	4.2	94.8	5.2	-	-	-	-	100.0
발 달	68	91.2	5.9	97.1	1.5	-	-	-	1.5	100.0
시 각	8	87.5	12.5	100.0	-	-	-	-	-	100.0
언 어	50	78.0	12.0	90.0	10.0	-	-	-	-	100.0
정신 지체	201	83.1	11.9	95.0	1.5	1.0	1.0	2.0	1.5	100.0
청 각	18	94.4	5.6	100.0	-	-	-	-	-	100.0
모름/무응답	368	86.7	7.3	94.0	3.0	1.4	1.1	2.4	0.5	100.0

## 10. 서비스 제공 횟수의 적정 수준

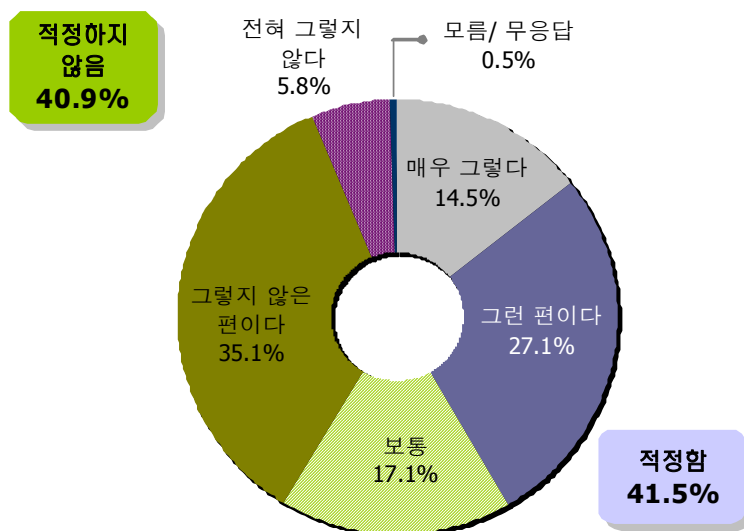
문) 00님께서 장애아동재활치료서비스를 제공받는 횟수가 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	14.5
그런 편이다	27.1
보통	17.1
그렇지 않은 편이다	35.1
전혀 그렇지 않다	5.8
모름/무응답	0.5
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공받는 횟수의 적정수준에 대해 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)는 응답이 41.5%로 나타나, '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 응답(40.9%)과 비슷한 비율로 나타남.

< 그림. 서비스 제공 횟수의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공 횟수의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 이용자 성별로는 남자, 연령이 낮을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 이용자의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 의견이 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 응답자의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하지 않다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 횟수의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	14.5	27.1	41.5	17.1	35.1	5.8	40.9	0.5	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	350	12.0	28.9	40.9	20.9	32.3	5.1	37.4	0.9	100.0
중/소도시	393	17.0	25.4	42.5	14.0	36.9	6.4	43.3	0.3	100.0
군	66	12.1	27.3	39.4	15.2	39.4	6.1	45.5	-	100.0
■ 이용기관별 ■										
복지관	219	11.9	28.8	40.6	19.6	35.6	4.1	39.7	-	100.0
사설 기관	350	15.4	27.1	42.6	16.6	33.1	6.9	40.0	0.9	100.0
장애인단체	173	16.8	24.9	41.6	13.3	38.7	6.4	45.1	-	100.0
병원	31	9.7	32.3	41.9	16.1	29.0	9.7	38.7	3.2	100.0
기 타	36	13.9	22.2	36.1	25.0	38.9	-	38.9	-	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	440	14.8	28.2	43.0	17.3	33.9	5.7	39.5	0.2	100.0
여 자	369	14.1	25.7	39.8	16.8	36.6	6.0	42.5	0.8	100.0
■ 연 령 별 ■										
5세 이하	250	19.6	26.8	46.4	16.8	28.4	7.2	35.6	1.2	100.0
6~10 세	315	12.1	28.9	41.0	17.5	36.5	5.1	41.6	-	100.0
11세 이상	244	12.3	25.0	37.3	16.8	40.2	5.3	45.5	0.4	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	36	11.1	11.1	22.2	16.7	47.2	13.9	61.1	-	100.0
99만원이하	85	20.0	22.4	42.4	12.9	37.6	7.1	44.7	-	100.0
100~199만원	261	14.2	29.9	44.1	15.7	33.7	5.7	39.5	0.8	100.0
200만원 이상	349	14.3	25.5	39.8	19.8	34.7	5.2	39.8	0.6	100.0
모름/무응답	78	11.5	37.2	48.7	14.1	33.3	3.8	37.2	-	100.0
■ 월 평 균 이용 횟수 ■										
1~4 회	88	9.1	31.8	40.9	20.5	29.5	9.1	38.6	-	100.0
5~6 회	176	13.1	22.7	35.8	18.8	39.2	5.1	44.3	1.1	100.0
7~8 회	531	15.3	27.7	42.9	16.4	34.7	5.6	40.3	0.4	100.0
9회 이상	14	35.7	28.6	64.3	-	35.7	-	35.7	-	100.0
■ 장애유형별 ■										
뇌 병 변	96	10.4	33.3	43.8	16.7	31.3	8.3	39.6	-	100.0
발 달	68	16.2	17.6	33.8	8.8	55.9	1.5	57.4	-	100.0
시 각	8	-	50.0	50.0	25.0	25.0	-	25.0	-	100.0
언 어	50	16.0	26.0	42.0	22.0	34.0	2.0	36.0	-	100.0
정신 지체	201	11.9	24.9	36.8	14.9	39.3	8.0	47.3	1.0	100.0
청 각	18	33.3	22.2	55.6	16.7	27.8	-	27.8	-	100.0
모름/무응답	368	15.8	28.3	44.0	19.0	30.7	5.7	36.4	0.5	100.0

## 11. 월 지원액의 적정 수준

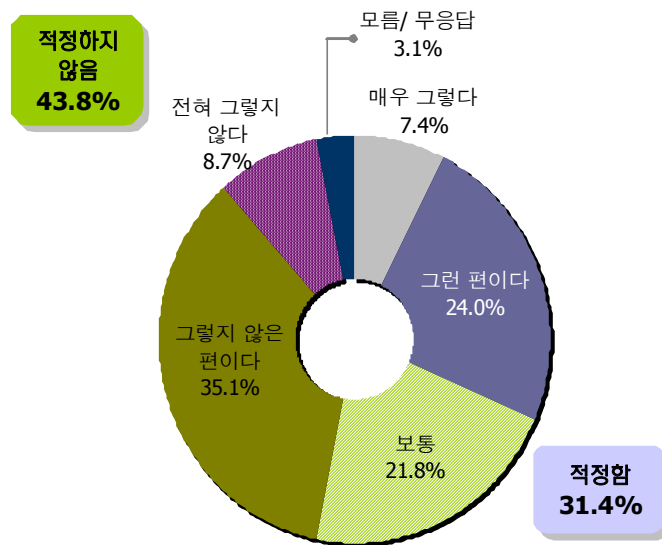
문) 00님께서서는 장애아동재활치료서비스를 받으시면서 제공받는 월 지원액(22만원)이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	7.4
그런 편이다	24.0
보통	21.8
그렇지 않은 편이다	35.1
전혀 그렇지 않다	8.7
모름/무응답	3.1
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스 제공받는 월 지원액이 적절한지에 대해 응답자의 31.4%가 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)고 생각하는 것으로 나타나 '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)(43.8%)는 응답에 비해 낮게 나타남.

< 그림. 월 지원액의 적정 수준 >





## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 월 지원액의 적정 수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 이용기관별로는 장애인단체, 이용자 성별로는 여자, 연령별로는 5세 이하, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 이용기간이 짧을수록, 그리고 장애 유형별로는 발달 장애 이용자의 경우 월 지원액의 수준이 '적정하지 않다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 월 지원액의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	7.4	24.0	31.4	21.8	35.1	8.7	43.8	3.1	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	350	4.6	22.6	27.1	24.0	36.3	10.6	46.9	2.0	100.0
중/소도시	393	9.7	26.0	35.6	20.9	33.1	7.1	40.2	3.3	100.0
군	66	9.1	19.7	28.8	15.2	40.9	7.6	48.5	7.6	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
복지관	219	5.5	31.1	36.5	19.2	31.5	8.7	40.2	4.1	100.0
사설 기관	350	8.6	22.3	30.9	20.9	36.9	8.6	45.4	2.9	100.0
장애인단체	173	8.1	16.2	24.3	25.4	38.7	8.7	47.4	2.9	100.0
병원	31	6.5	29.0	35.5	29.0	19.4	12.9	32.3	3.2	100.0
기 타	36	5.6	30.6	36.1	22.2	36.1	5.6	41.7	-	100.0
▣ 성 별 ▣										
남 자	440	8.2	25.0	33.2	21.4	34.1	7.7	41.8	3.6	100.0
여 자	369	6.5	22.8	29.3	22.2	36.3	9.8	46.1	2.4	100.0
▣ 연 령 별 ▣										
5세 이하	250	6.8	22.4	29.2	21.6	36.0	10.8	46.8	2.4	100.0
6~10 세	315	7.3	25.4	32.7	22.9	34.6	7.6	42.2	2.2	100.0
11세 이상	244	8.2	23.8	32.0	20.5	34.8	7.8	42.6	4.9	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	36	5.6	13.9	19.4	5.6	30.6	33.3	63.9	11.1	100.0
99만원이하	85	12.9	17.6	30.6	27.1	24.7	9.4	34.1	8.2	100.0
100~199만원	261	8.0	26.8	34.9	22.6	34.5	6.1	40.6	1.9	100.0
200만원 이상	349	5.7	22.6	28.4	22.3	39.5	8.0	47.6	1.7	100.0
모름/무응답	78	7.7	32.1	39.7	17.9	30.8	7.7	38.5	3.8	100.0

【 표 】 특성별 월 지원액의 적정 수준 - 계속

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	7.4	24.0	31.4	21.8	35.1	8.7	43.8	3.1	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	99	7.1	25.3	32.3	16.2	39.4	8.1	47.5	4.0	100.0
4~6 개월	117	10.3	22.2	32.5	20.5	35.0	10.3	45.3	1.7	100.0
7~9 개월	593	6.9	24.1	31.0	22.9	34.4	8.4	42.8	3.2	100.0
▣ 월 평균 이용 횟수 ▣										
1~4 회	88	4.5	23.9	28.4	25.0	30.7	11.4	42.0	4.5	100.0
5~6 회	176	6.8	25.0	31.8	22.2	35.8	6.3	42.0	4.0	100.0
7~8 회	531	7.7	23.5	31.3	21.1	35.8	9.2	45.0	2.6	100.0
9회 이상	14	21.4	28.6	50.0	21.4	28.6	-	28.6	-	100.0
▣ 소득등급별 ▣										
기초생활수급자	159	14.5	27.0	41.5	22.0	23.9	5.7	29.6	6.9	100.0
차상위계층	130	8.5	36.9	45.4	20.8	24.6	7.7	32.3	1.5	100.0
평균 50% 이하	270	5.9	20.0	25.9	21.9	40.7	8.5	49.3	3.0	100.0
평균 51~100%	250	4.0	19.6	23.6	22.0	41.6	11.2	52.8	1.6	100.0
▣ 장애유형별 ▣										
뇌 병 변	96	6.3	28.1	34.4	29.2	29.2	5.2	34.4	2.1	100.0
발 달	68	7.4	22.1	29.4	16.2	38.2	13.2	51.5	2.9	100.0
시 각	8	-	25.0	25.0	50.0	25.0	-	25.0	-	100.0
언 어	50	6.0	16.0	22.0	36.0	38.0	2.0	40.0	2.0	100.0
정신 지체	201	6.5	27.9	34.3	16.9	34.8	8.5	43.3	5.5	100.0
청 각	18	11.1	27.8	38.9	27.8	33.3	-	33.3	-	100.0
모름/무응답	368	8.4	22.0	30.4	20.7	36.1	10.3	46.5	2.4	100.0

## 12. 본인부담금의 적정 수준

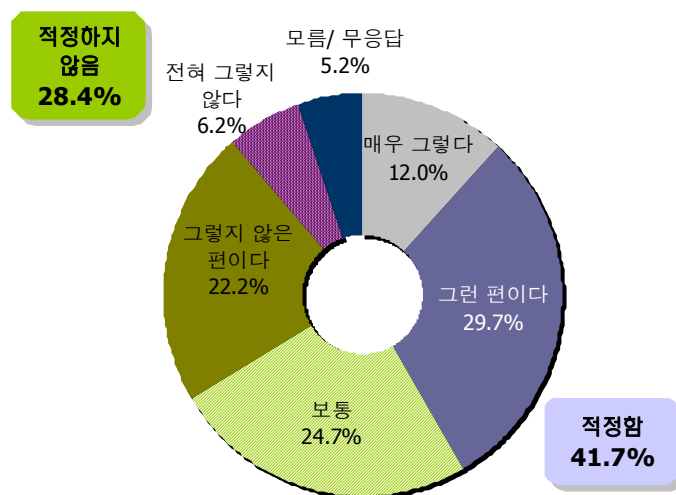
문) 00님께서 장애인동재활치료서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	12.0
그런 편이다	29.7
보통	24.7
그렇지 않은 편이다	22.2
전혀 그렇지 않다	6.2
모름/무응답	5.2
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애인동재활치료서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금의 적정수준에 대해 물어본 결과, 응답자 10명 중 4명 정도는 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다) (41.7%)고 응답해 '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다) (28.4%)는 응답에 비해 높게 나타남.

< 그림. 본인부담금의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 이용기관별로는 병원, 이용자 연령이 높을수록, 월평균 이용횟수가 많을수록, 그리고 장애유형별로는 정신지체의 경우 본인부담금 수준이 '적정하다'는 비율이 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 응답자들의 경우 본인부담금의 수준이 '적정하지 않다'는 응답이 '적정하다'는 응답보다 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인부담금의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않은 편이다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	12.0	29.7	41.7	24.7	22.2	6.2	28.4	5.2	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	350	10.3	30.0	40.3	26.9	20.0	7.7	27.7	5.1	100.0
중/소도시	393	13.0	29.5	42.5	22.4	23.9	5.6	29.5	5.6	100.0
군	66	15.2	28.8	43.9	27.3	24.2	1.5	25.8	3.0	100.0
■ 이용기관별 ■										
복지관	219	11.9	32.4	44.3	25.1	18.7	4.6	23.3	7.3	100.0
사설 기관	350	12.0	26.6	38.6	25.4	24.6	7.1	31.7	4.3	100.0
장애인단체	173	13.9	27.7	41.6	24.3	23.7	6.4	30.1	4.0	100.0
병원	31	6.5	45.2	51.6	25.8	12.9	6.5	19.4	3.2	100.0
기 타	36	8.3	38.9	47.2	16.7	22.2	5.6	27.8	8.3	100.0
■ 연령별 ■										
5세 이하	250	10.8	26.4	37.2	25.2	27.2	7.6	34.8	2.8	100.0
6~10 세	315	9.8	31.4	41.3	27.6	21.6	5.4	27.0	4.1	100.0
11세 이상	244	16.0	30.7	46.7	20.5	18.0	5.7	23.8	9.0	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	36	16.7	13.9	30.6	22.2	13.9	19.4	33.3	13.9	100.0
99만원이하	85	29.4	20.0	49.4	17.6	15.3	2.4	17.6	15.3	100.0
100~199만원	261	13.4	34.5	47.9	25.3	18.4	4.6	23.0	3.8	100.0
200만원 이상	349	6.9	29.8	36.7	27.5	26.9	6.9	33.8	2.0	100.0
모름/무응답	78	9.0	30.8	39.7	19.2	25.6	6.4	32.1	9.0	100.0
■ 월 평균 이용 횟수 ■										
1~4 회	88	6.8	30.7	37.5	29.5	17.0	10.2	27.3	5.7	100.0
5~6 회	176	12.5	30.1	42.6	25.6	22.7	5.1	27.8	4.0	100.0
7~8 회	531	12.4	29.2	41.6	23.9	23.0	5.8	28.8	5.6	100.0
9회 이상	14	21.4	35.7	57.1	14.3	21.4	7.1	28.6	-	100.0
■ 소득등급별 ■										
기초생활수급자	159	27.0	23.3	50.3	15.7	10.7	0.6	11.3	22.6	100.0
차상위계층	130	16.9	45.4	62.3	20.8	11.5	2.3	13.8	3.1	100.0
평균 50% 이하	270	6.7	29.3	35.9	31.1	24.1	8.1	32.2	0.7	100.0
평균 51~100%	250	5.6	26.0	31.6	25.6	33.2	9.6	42.8	-	100.0
■ 장애유형별 ■										
뇌 병 변	96	14.6	29.2	43.8	26.0	16.7	7.3	24.0	6.3	100.0
발 달	68	13.2	32.4	45.6	30.9	16.2	5.9	22.1	1.5	100.0
시 각	8	-	25.0	25.0	37.5	12.5	-	12.5	25.0	100.0
언 어	50	16.0	22.0	38.0	32.0	28.0	2.0	30.0	-	100.0
정신 지체	201	13.4	35.3	48.8	18.4	19.4	5.0	24.4	8.5	100.0
청 각	18	16.7	27.8	44.4	33.3	16.7	-	16.7	5.6	100.0
모름/무응답	368	9.8	27.4	37.2	25.0	26.1	7.6	33.7	4.1	100.0

### 13. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

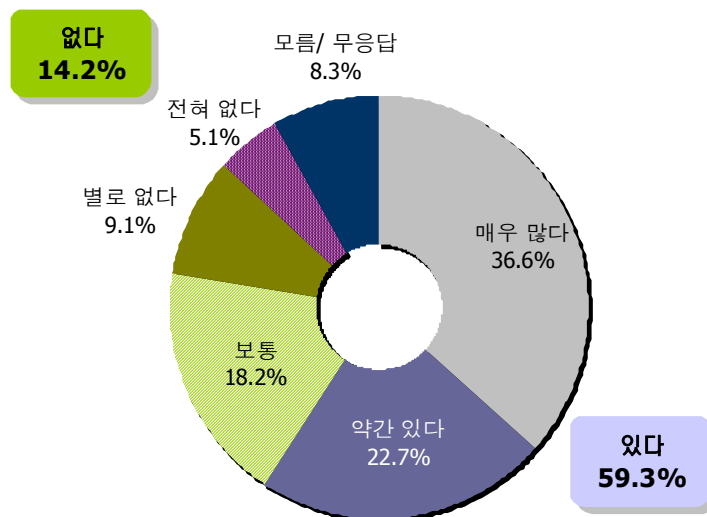
문) 00님께서 현재 이용하고 있는 장애아동재활치료 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	36.6
약간 있다	22.7
보통	18.2
별로 없다	9.1
전혀 없다	5.1
모름/무응답	8.3
계(N=809)	100.0

#### 전체 분석

- 장애아동재활치료 서비스의 본인 부담금이 10% 인상시에도 서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 응답자 10명 중 6명 정도는 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)(59.3%)고 응답함.

< 그림. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 이용기관별로는 병원, 그리고 장애 유형별로는 발달 장애의 경우 이용 의향이 '있다'는 비율이 높게 나타남.
- 한편, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자들의 경우 향후 서비스 이용 의향이 '있다'는 응답 비율이 낮은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	36.6	22.7	59.3	18.2	9.1	5.1	14.2	8.3	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	350	34.6	21.1	55.7	21.7	8.9	5.7	14.6	8.0	100.0
중/소도시	393	37.2	25.4	62.6	15.5	8.7	4.6	13.2	8.7	100.0
군	66	43.9	15.2	59.1	15.2	13.6	4.5	18.2	7.6	100.0
▣ 이용기관별 ▣										
복지관	219	36.1	22.4	58.4	15.5	9.1	7.8	16.9	9.1	100.0
시설 기관	350	34.0	24.9	58.9	19.7	9.4	3.4	12.9	8.6	100.0
장애인단체	173	39.3	16.8	56.1	20.8	10.4	5.2	15.6	7.5	100.0
병원	31	54.8	29.0	83.9	6.5	3.2	6.5	9.7	-	100.0
기 타	36	36.1	27.8	63.9	16.7	5.6	2.8	8.3	11.1	100.0
▣ 가구소득별 ▣										
없 다	36	33.3	5.6	38.9	19.4	13.9	8.3	22.2	19.4	100.0
99만원이하	85	48.2	11.8	60.0	15.3	7.1	1.2	8.2	16.5	100.0
100~199만원	261	41.8	23.8	65.5	15.7	8.4	6.1	14.6	4.2	100.0
200만원 이상	349	31.5	26.6	58.2	21.2	8.6	5.2	13.8	6.9	100.0
모름/무응답	78	30.8	21.8	52.6	15.4	14.1	3.8	17.9	14.1	100.0
▣ 장애유형별 ▣										
뇌 병 변	96	42.7	20.8	63.5	14.6	9.4	4.2	13.5	8.3	100.0
발 달	68	45.6	20.6	66.2	19.1	10.3	1.5	11.8	2.9	100.0
시 각	8	12.5	-	12.5	25.0	25.0	12.5	37.5	25.0	100.0
언 어	50	36.0	26.0	62.0	22.0	8.0	6.0	14.0	2.0	100.0
정신 지체	201	36.8	23.4	60.2	13.4	7.0	6.0	12.9	13.4	100.0
청 각	18	50.0	22.2	72.2	22.2	-	5.6	5.6	-	100.0
모름/무응답	368	33.2	23.4	56.5	20.7	10.3	5.2	15.5	7.3	100.0

## 14. 서비스 개선사항

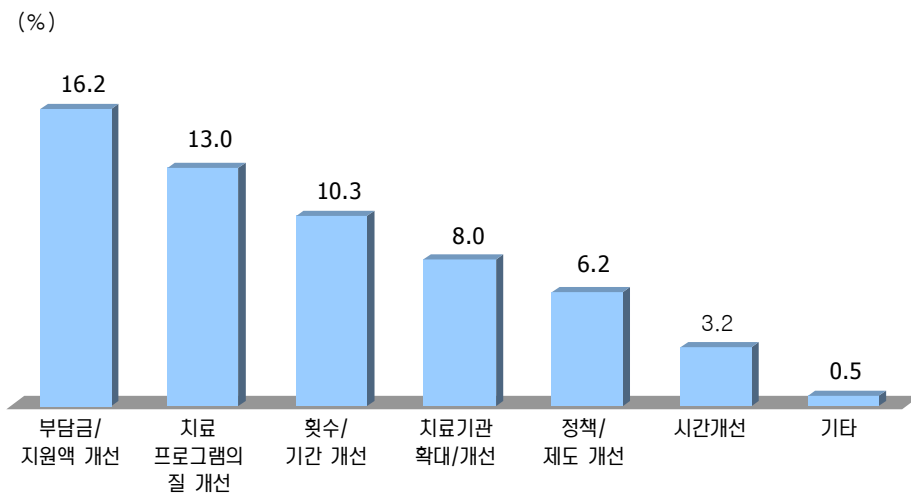
문) ○○님께서서는 보다 나은 장애아동재활치료서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

결 과	%
부담금/ 지원액 개선	16.2
치료 프로그램의 질 개선	13.0
횟수/ 기간 개선	10.3
치료 기관 확대/ 개선	8.0
정책/ 제도 개선	6.2
시간 개선	3.2
기타	0.5
없다	40.0
모름/ 무응답	2.6
계(N=809)	100.0

### 전체 분석

- 장애아동재활치료서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 물어본 결과, '부담금/지원액 개선'이 16.2%로 가장 많이 응답되었으며, 그 다음으로는 '치료 프로그램의 질 개선'(13.0%), '횟수/기간 개선'(10.3%) 등의 순으로 응답됨.

〈 그림. 서비스 개선사항 〉



※ 없다, 모름/무응답 제외

## 특성별 분석

- 장애아동재활치료서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 지역크기가 클수록, 이용기관별로는 사설기관, 서비스 이용자 연령이 10세 이하, 이용기간이 짧을수록, 그리고 장애유형별로는 발달 장애의 경우 '부담금/지원액 개선'이 필요하다는 응답이 높게 나타남.
- 한편, 서비스 이용자 연령이 11세 이상, 이용기간이 길수록, 그리고 장애유형별로는 뇌병변 이용자의 경우 '치료 프로그램의 질 개선'이 필요하다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 개선사항

(%)

구 분	사례수	부담금/ 지원액 개선	치료 프로그램의 질 개선	횟수/ 기간 개선	치료 기관 확대/ 개선	정책/ 제도 개선	시간 개선	기타	없다	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	809	16.2	13.0	10.3	8.0	6.2	3.2	0.5	40.0	2.6	100.0
■ 지역크기별 ■											
대 도시	350	20.3	11.1	6.9	8.6	7.4	4.0	0.6	38.9	2.3	100.0
중/소도시	393	13.7	14.5	12.2	6.9	5.3	2.8	0.5	41.2	2.8	100.0
군	66	9.1	13.6	16.7	12.1	4.5	1.5	-	39.4	3.0	100.0
■ 이용기관별 ■											
복지관	219	11.0	14.2	8.7	11.0	5.5	3.7	0.9	42.0	3.2	100.0
사설기관	350	21.1	12.6	9.4	9.4	6.9	1.7	0.3	36.0	2.6	100.0
장애인단체	173	13.3	13.3	12.7	2.9	5.2	6.4	-	43.4	2.9	100.0
병원	31	12.9	6.5	12.9	6.5	6.5	3.2	-	51.6	-	100.0
기타	36	16.7	13.9	13.9	2.8	8.3	-	2.8	41.7	-	100.0
■ 연령별 ■											
5세 이하	250	18.4	10.0	8.8	12.0	6.0	3.2	1.2	37.6	2.8	100.0
6~10세	315	18.4	14.0	12.4	7.3	6.3	2.5	0.3	36.8	1.9	100.0
11세 이상	244	11.1	14.8	9.0	4.9	6.1	4.1	-	46.7	3.3	100.0
■ 가구소득별 ■											
없다	36	16.7	11.1	13.9	2.8	-	5.6	2.8	44.4	2.8	100.0
99만원이하	85	7.1	17.6	9.4	8.2	4.7	5.9	1.2	44.7	1.2	100.0
100~199만원	261	17.6	14.2	9.6	8.4	5.0	2.3	-	39.8	3.1	100.0
200만원 이상	349	18.3	12.9	11.2	9.7	8.3	3.2	0.6	33.5	2.3	100.0
모름/무응답	78	11.5	5.1	7.7	1.3	5.1	2.6	-	62.8	3.8	100.0
■ 이용기간별 ■											
1~3개월	99	21.2	5.1	6.1	15.2	7.1	5.1	2.0	37.4	1.0	100.0
4~6개월	117	18.8	15.4	8.5	11.1	3.4	1.7	-	39.3	1.7	100.0
7~9개월	593	14.8	13.8	11.3	6.2	6.6	3.2	0.3	40.6	3.0	100.0
■ 소득등급별 ■											
기초생활수급자	159	6.3	18.2	13.2	8.2	5.0	3.8	-	41.5	3.8	100.0
차상위계층	130	8.5	16.2	6.9	9.2	3.8	3.8	0.8	47.7	3.1	100.0
평균 50% 이하	270	17.4	11.5	10.0	6.3	7.0	2.2	0.4	43.0	2.2	100.0
평균 51~100%	250	25.2	9.6	10.4	9.2	7.2	3.6	0.8	32.0	2.0	100.0
■ 장애유형별 ■											
뇌병변	96	12.5	17.7	10.4	7.3	7.3	2.1	-	36.5	6.3	100.0
발달	68	17.6	7.4	16.2	10.3	5.9	4.4	-	36.8	1.5	100.0
시각	8	12.5	25.0	12.5	12.5	-	-	-	37.5	-	100.0
언어	50	12.0	14.0	10.0	4.0	8.0	2.0	-	48.0	2.0	100.0
정신지체	201	13.9	14.9	8.5	6.0	5.5	4.0	-	44.8	2.5	100.0
청각	18	22.2	11.1	11.1	11.1	5.6	-	-	27.8	11.1	100.0
모름/무응답	368	18.5	11.4	10.1	9.2	6.3	3.3	1.1	38.6	1.6	100.0



## V. 지역사회서비스

### 1. 서비스 제공 기관 인지 경로

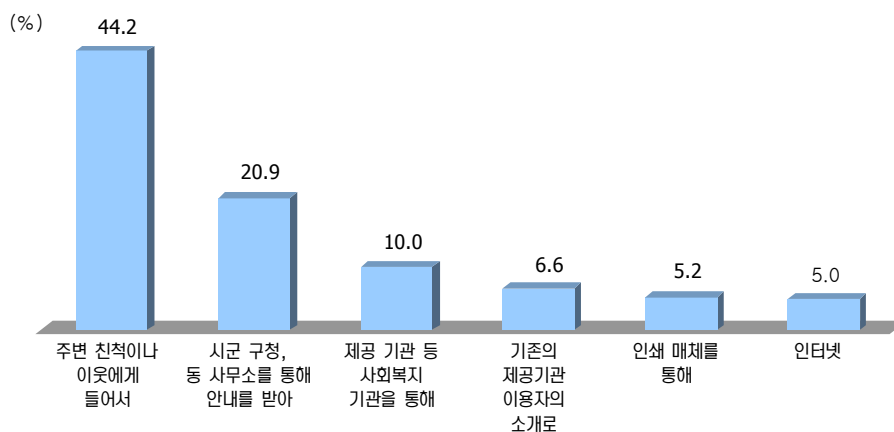
문) 00님께서는 해당 지역사회서비스 바우처 사업을 제공한 제공기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다습니까?

결 과	%
주변 친척이나 이웃에게 들어서	44.2
시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	20.9
제공기관 등 사회복지 기관을 통해	10.0
기존의 제공기관 이용자의 소개로	6.6
인쇄매체를 통해	5.2
인터넷	5.0
학교	2.7
방송매체를 통해	2.0
기타 홍보 현수막, 전화	1.2
직접	1.0
의료 관련 기관	0.2
모름/ 무응답	1.0
계(N=814)	100.0

#### 전체 분석

- 응답자 10명 중 4명 정도는 지역사회서비스를 인지하게 된 경로로 '주변 친척이나 이웃에게 들어서'(44.2%)라고 응답함.
- 그 다음으로 '시군구청, 동사무소를 통해 안내 받아'(20.9%), '제공기관 등 사회복지 기관을 통해' (10.0%) 등의 순으로 응답됨.

< 그림. 서비스 제공 기관 인지 경로 >



\* 상위 6위까지만 제시

## 특성별 분석

- 지역사회서비스를 알게 된 인지 경로를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중/소도시, 서비스유형별로는 아동인지능력향상 서비스, 그리고 소득등급별로는 2등급 이용자의 경우 '주변 친척이나 이웃에게 들어서' 알게 되었다는 응답이 높게 나타남.
- 한편, 서비스유형별로는 아동 체험 서비스 이용자의 경우 '시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아' 알게 되었다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 기관 인지 경로

(%)

구 분	사례수	주변 친척이나 이웃에게 들어서	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	기존의 제공기관 이용자의 소개로	인쇄매체를 통해	인터넷
■ 전 체 ■	814	44.2	20.9	10.0	6.6	5.2	5.0
■ 지역크기별 ■							
대 도시	315	41.0	22.5	10.8	5.7	6.0	6.3
중/소도시	404	48.0	20.5	8.2	6.7	4.0	4.7
군	95	38.9	16.8	14.7	9.5	7.4	2.1
■ 서비스유형 ■							
아동인지능력향상	560	49.6	19.5	7.5	7.5	3.9	5.7
아동 체험	34	11.8	26.5	8.8	2.9	5.9	5.9
문제 행동	27	40.7	7.4	22.2	3.7	11.1	11.1
청소서비스	19	36.8	47.4	5.3	-	5.3	-
안  마	18	55.6	16.7	16.7	-	-	-
맞춤형운동	15	20.0	40.0	33.3	-	-	-
비만아동건강관리	13	38.5	-	-	7.7	-	-
다문화가정	15	33.3	26.7	13.3	13.3	13.3	-
아동 정서	10	10.0	50.0	10.0	-	10.0	-
기  타	103	35.0	22.3	17.5	6.8	10.7	3.9
■ 소득등급별 ■							
1  등급	386	35.0	25.4	12.4	8.0	6.2	3.4
2  등급	428	52.6	16.8	7.7	5.4	4.2	6.5

\* 상위 6위까지만 제시

## 2. 서비스 제공자의 친절성

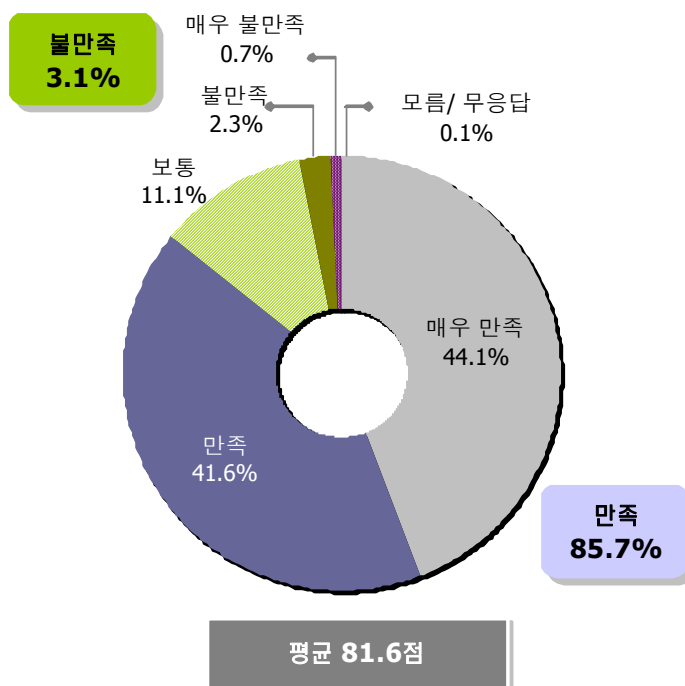
문) 00님께서 지역사회서비스 제공자의 친절성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	44.1
만족	41.6
보통	11.1
불만족	2.3
매우 불만족	0.7
모름/무응답	0.1
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>81.6</b>

### 전체 분석

- 응답자의 85.7%는 지역사회서비스 제공자의 친절성에 대해 '만족하고'(매우 만족 + 만족) 있는 것으로 나타났으며, 만족도 점수는 평균 81.6점이었음.

< 그림. 서비스 제공자의 친절성 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 제공자의 친절성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역 크기가 작을수록, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 그리고 가구소득이 적을수록 만족도 점수가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공자의 친절성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	44.1	41.6	85.7	11.1	2.3	0.7	3.1	0.1	100.0	4.3	81.6
■ 지역크기별 ■												
대 도시	315	41.6	43.5	85.1	12.4	1.9	0.6	2.5	-	100.0	4.2	80.9
중/소도시	404	46.0	39.6	85.6	10.6	2.7	0.7	3.5	0.2	100.0	4.3	82.0
군	95	44.2	44.2	88.4	8.4	2.1	1.1	3.2	-	100.0	4.3	82.1
■ 서비스유형 ■												
아동인지능력향상	560	41.6	43.9	85.5	11.8	2.0	0.7	2.7	-	100.0	4.2	80.9
아동 체험	34	41.2	47.1	88.2	11.8	-	-	-	-	100.0	4.3	82.4
문제 행동	27	59.3	37.0	96.3	3.7	-	-	-	-	100.0	4.6	88.9
청소서비스	19	36.8	42.1	78.9	15.8	5.3	-	5.3	-	100.0	4.1	77.6
안 마	18	44.4	33.3	77.8	11.1	11.1	-	11.1	-	100.0	4.1	77.8
맞춤형운동	15	66.7	26.7	93.3	-	6.7	-	6.7	-	100.0	4.5	88.3
비만아동건강관리	13	46.2	23.1	69.2	30.8	-	-	-	-	100.0	4.2	78.9
다문화가정	15	53.3	40.0	93.3	6.7	-	-	-	-	100.0	4.5	86.7
아동 정서	10	50.0	20.0	70.0	30.0	-	-	-	-	100.0	4.2	80.0
기 타	103	50.5	36.9	87.4	5.8	3.9	1.9	5.8	1.0	100.0	4.3	82.8
■ 가구소득별 ■												
없 다	27	70.4	14.8	85.2	11.1	3.7	-	3.7	-	100.0	4.5	88.0
99만원이하	52	48.1	28.8	76.9	15.4	5.8	1.9	7.7	-	100.0	4.2	78.9
100~199만원	189	43.4	41.8	85.2	10.6	3.2	1.1	4.2	-	100.0	4.2	80.8
200만원 이상	440	41.6	45.5	87.0	10.7	1.4	0.7	2.0	0.2	100.0	4.3	81.6
모름/무응답	106	47.2	38.7	85.8	11.3	2.8	-	2.8	-	100.0	4.3	82.6
■ 소득등급별 ■												
1 등급	386	47.7	38.3	86.0	10.4	2.6	0.8	3.4	0.3	100.0	4.3	82.5
2 등급	428	40.9	44.6	85.5	11.7	2.1	0.7	2.8	-	100.0	4.2	80.7

### 3. 서비스 제공자의 전문성

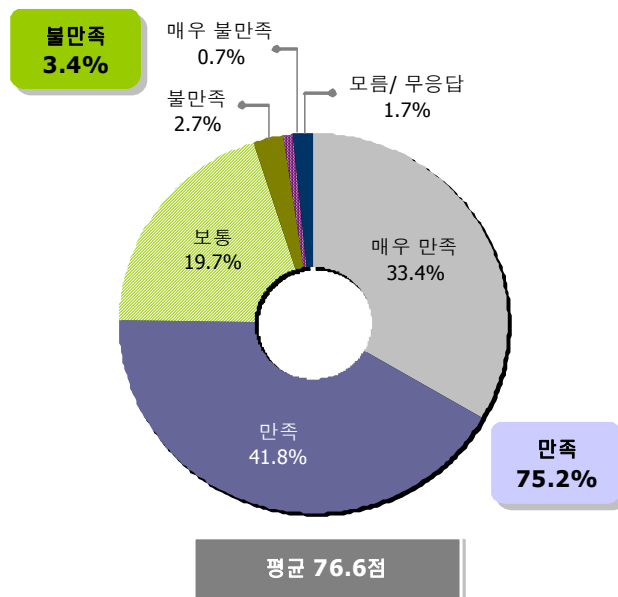
문) 00님께서 지역사회서비스 제공자가 얼마나 전문적으로 대처하는지, 즉 제공자의 전문성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	33.4
만족	41.8
보통	19.7
불만족	2.7
매우 불만족	0.7
모름/무응답	1.7
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>76.6</b>

#### 전체 분석

- 지역사회서비스 제공자가 얼마나 전문적으로 대처하는지에 대해 응답자의 75.2%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답했으며, 만족도 점수는 76.6점으로 나타남.

< 그림. 서비스 제공자의 전문성 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 제공자의 전문성에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역 크기가 클수록, 서비스유형별로는 문제 행동 서비스, 연령별로는 19세 이하의 경우 서비스 이용자의 연령이 낮을수록, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 그리고 이용기간이 길수록 제공자의 전문성에 대한 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공자의 전문성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	33.4	41.8	75.2	19.7	2.7	0.7	3.4	1.7	100.0	4.1	76.6
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	315	36.5	41.0	77.5	16.8	3.2	0.3	3.5	2.2	100.0	4.1	78.2
중/소도시	404	32.4	41.1	73.5	21.3	2.7	1.0	3.7	1.5	100.0	4.0	75.7
군	95	27.4	47.4	74.7	22.1	1.1	1.1	2.1	1.1	100.0	4.0	75.0
▣ 서비스유형 ▣												
아동인지능력향상	560	33.4	42.5	75.9	19.8	2.5	0.7	3.2	1.1	100.0	4.1	76.6
아동 체험	34	20.6	44.1	64.7	14.7	5.9	-	5.9	14.7	100.0	3.9	73.3
문제 행동	27	48.1	44.4	92.6	7.4	-	-	-	-	100.0	4.4	85.2
청소서비스	19	26.3	47.4	73.7	26.3	-	-	-	-	100.0	4.0	75.0
안  마	18	33.3	38.9	72.2	22.2	5.6	-	5.6	-	100.0	4.0	75.0
맞춤형운동	15	46.7	26.7	73.3	26.7	-	-	-	-	100.0	4.2	80.0
비만아동건강관리	13	30.8	23.1	53.8	30.8	15.4	-	15.4	-	100.0	3.7	67.3
다문화가정	15	20.0	60.0	80.0	20.0	-	-	-	-	100.0	4.0	75.0
아동 정서	10	40.0	30.0	70.0	30.0	-	-	-	-	100.0	4.1	77.5
기  타	103	35.0	38.8	73.8	18.4	2.9	1.9	4.9	2.9	100.0	4.1	76.3
▣ 연  령  별 ▣												
3세 이하	178	36.0	42.7	78.7	18.0	1.7	0.6	2.2	1.1	100.0	4.1	78.3
4~5  세	274	33.2	43.1	76.3	20.1	1.8	0.4	2.2	1.5	100.0	4.1	77.1
6~9  세	209	29.2	41.1	70.3	21.1	4.3	1.0	5.3	3.3	100.0	4.0	74.1
10~19  세	72	25.0	45.8	70.8	19.4	5.6	2.8	8.3	1.4	100.0	3.9	71.5
20세 이상	81	46.9	33.3	80.2	18.5	1.2	-	1.2	-	100.0	4.3	81.5
▣ 가구소득별 ▣												
없  다	27	59.3	37.0	96.3	-	3.7	-	3.7	-	100.0	4.5	88.0
99만원이하	52	30.8	44.2	75.0	21.2	-	1.9	1.9	1.9	100.0	4.0	76.0
100~199만원	189	34.4	40.2	74.6	18.0	3.7	2.1	5.8	1.6	100.0	4.0	75.7
200만원 이상	440	31.4	43.6	75.0	20.5	2.5	0.2	2.7	1.8	100.0	4.1	76.3
모름/무응답	106	34.9	36.8	71.7	23.6	2.8	-	2.8	1.9	100.0	4.1	76.4
▣ 이용기간별 ▣												
1~3  개월	247	30.8	40.5	71.3	23.1	2.0	0.8	2.8	2.8	100.0	4.0	75.3
4~6  개월	265	34.7	39.2	74.0	19.6	3.8	1.1	4.9	1.5	100.0	4.0	76.1
7~9  개월	302	34.4	45.0	79.5	16.9	2.3	0.3	2.6	1.0	100.0	4.1	78.0

## 4. 서비스 제공의 적시성

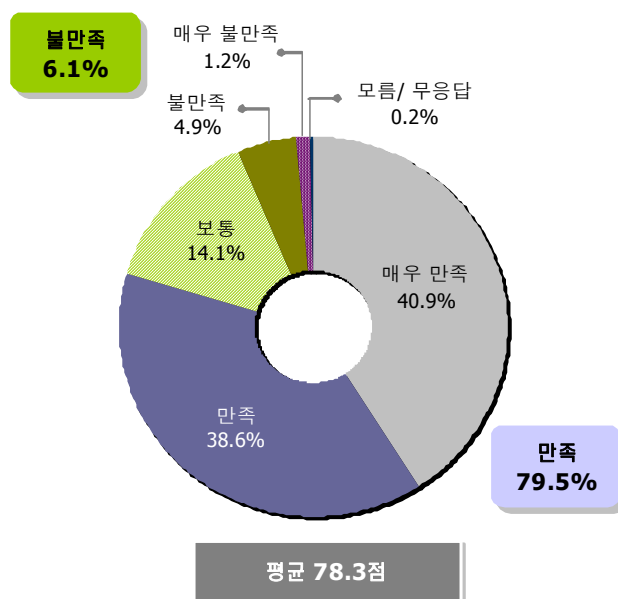
문) 00님께서 지역사회서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까?  
즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족 하십니까?

결 과	%
매우 만족	40.9
만족	38.6
보통	14.1
불만족	4.9
매우 불만족	1.2
모름/무응답	0.2
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>78.3</b>

### 전 체 분 석

- 지역사회서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되는지 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)는 응답이 79.5%로 나타났으며, 만족도 점수는 78.3점으로 만족도가 높게 나타남.

< 그림. 서비스 제공의 적시성 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 제공의 적시성에 대한 만족도를 서비스 유형별로 살펴보면, 문제 행동 서비스 이용자의 만족도 점수가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공의 적시성

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	40.9	38.6	79.5	14.1	4.9	1.2	6.1	0.2	100.0	4.1	78.3
▣ 서비스유형 ▣												
아동인지능력향상	560	40.4	39.3	79.6	14.8	3.8	1.4	5.2	0.4	100.0	4.1	78.5
아동 체험	34	41.2	38.2	79.4	11.8	8.8	-	8.8	-	100.0	4.1	77.9
문제 행동	27	51.9	44.4	96.3	3.7	-	-	-	-	100.0	4.5	87.0
청소서비스	19	42.1	36.8	78.9	15.8	5.3	-	5.3	-	100.0	4.2	79.0
안 마	18	44.4	16.7	61.1	33.3	5.6	-	5.6	-	100.0	4.0	75.0
맞춤형운동	15	33.3	33.3	66.7	26.7	6.7	-	6.7	-	100.0	3.9	73.3
비만아동건강관리	13	46.2	15.4	61.5	23.1	15.4	-	15.4	-	100.0	3.9	73.1
다문화가정	15	40.0	46.7	86.7	13.3	-	-	-	-	100.0	4.3	81.7
아동 정서	10	60.0	20.0	80.0	20.0	-	-	-	-	100.0	4.4	85.0
기 타	103	38.8	41.7	80.6	6.8	10.7	1.9	12.6	-	100.0	4.1	76.2



## 5. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

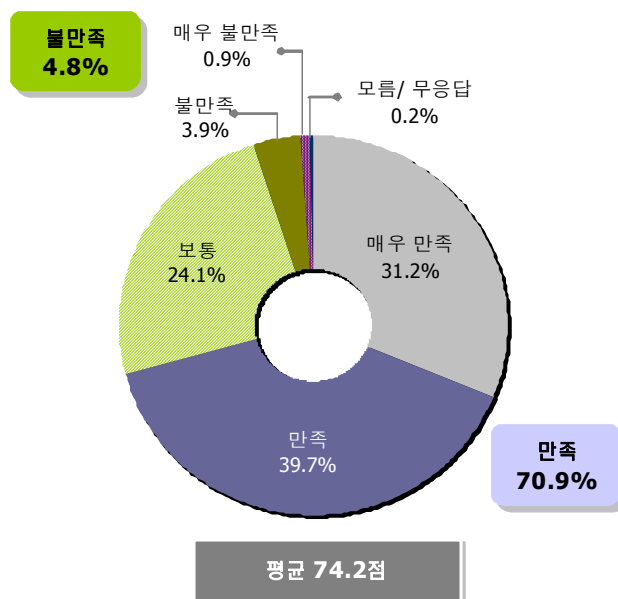
문) 지역사회서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

결 과	%
매우 만족	31.2
만족	39.7
보통	24.1
불만족	3.9
매우 불만족	0.9
모름/무응답	0.2
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>74.2</b>

### 전체 분석

- 지역사회서비스의 제공내용이 욕구나 필요를 충족(만족)하는지에 대해 '만족한다' (매우 만족 + 만족)는 응답 비율이 70.9%로 나타났으며, 100점 평균 점수는 74.2점이었음.

< 그림. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 제공 내용의 욕구 충족도에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 그리고 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스 이용자의 만족도 점수가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	31.2	39.7	70.9	24.1	3.9	0.9	4.8	0.2	100.0	4.0	74.2
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	315	32.4	38.4	70.8	23.2	4.1	1.6	5.7	0.3	100.0	4.0	74.0
중/소도시	404	30.7	39.4	70.0	24.8	4.7	0.5	5.2	-	100.0	4.0	73.8
군	95	29.5	45.3	74.7	24.2	-	-	-	1.1	100.0	4.1	76.3
▣ 서비스유형 ▣												
아동인지능력향상	560	30.2	39.5	69.6	25.5	3.6	0.9	4.5	0.4	100.0	4.0	73.7
아동 체험	34	17.6	55.9	73.5	26.5	-	-	-	-	100.0	3.9	72.8
문제 행동	27	29.6	66.7	96.3	3.7	-	-	-	-	100.0	4.3	81.5
청소서비스	19	31.6	36.8	68.4	31.6	-	-	-	-	100.0	4.0	75.0
안마	18	38.9	16.7	55.6	27.8	11.1	5.6	16.7	-	100.0	3.7	68.1
맞춤형운동	15	40.0	26.7	66.7	33.3	-	-	-	-	100.0	4.1	76.7
비만아동건강관리	13	38.5	15.4	53.8	15.4	30.8	-	30.8	-	100.0	3.6	65.4
다문화가정	15	26.7	53.3	80.0	20.0	-	-	-	-	100.0	4.1	76.7
아동 정서	10	40.0	40.0	80.0	20.0	-	-	-	-	100.0	4.2	80.0
기타	103	37.9	35.9	73.8	19.4	5.8	1.0	6.8	-	100.0	4.0	76.0

## 6. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

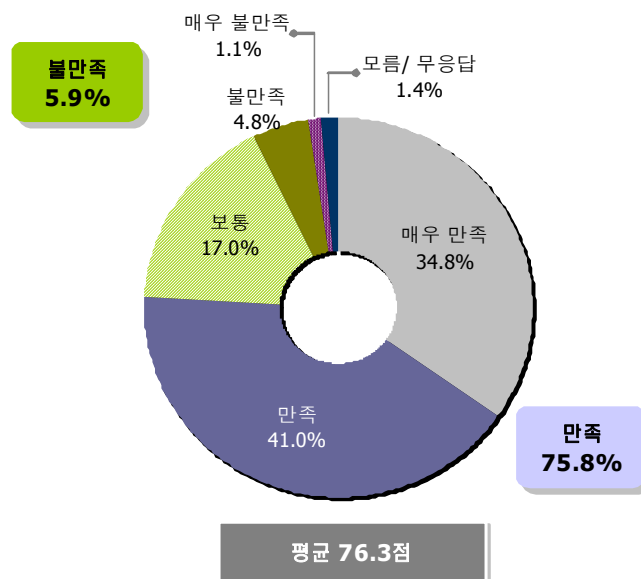
문) 지역사회서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	34.8
만족	41.0
보통	17.0
불만족	4.8
매우 불만족	1.1
모름/무응답	1.4
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>76.3</b>

### 전체 분석

- 지역사회서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하는지 물어본 결과, 응답자의 75.8%가 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답해 '불만족한다'(5.9%) (불만족 + 매우 불만족)는 응답 비율에 비해 높게 나타남.

< 그림. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대한 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 그리고 소득등급별로는 1등급 이용자의 경우 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	34.8	41.0	75.8	17.0	4.8	1.1	5.9	1.4	100.0	4.1	76.3
▣ 지역크기별 ▣												
대 도시	315	36.2	43.2	79.4	14.6	4.4	1.0	5.4	0.6	100.0	4.1	77.5
중/소도시	404	32.2	40.1	72.3	18.6	5.4	1.5	6.9	2.2	100.0	4.0	74.6
군	95	41.1	37.9	78.9	17.9	3.2	-	3.2	-	100.0	4.2	79.2
▣ 서비스유형 ▣												
아동인지능력 향상	560	31.6	41.4	73.0	18.9	5.5	0.7	6.3	1.8	100.0	4.0	74.9
아동 체험	34	38.2	44.1	82.4	14.7	-	2.9	2.9	-	100.0	4.2	78.7
문제 행동	27	59.3	37.0	96.3	3.7	-	-	-	-	100.0	4.6	88.9
청소서비스	19	36.8	36.8	73.7	26.3	-	-	-	-	100.0	4.1	77.6
안  마	18	38.9	22.2	61.1	33.3	-	5.6	5.6	-	100.0	3.9	72.2
맞춤형운동	15	40.0	40.0	80.0	20.0	-	-	-	-	100.0	4.2	80.0
비만아동건강관리	13	23.1	30.8	53.8	30.8	15.4	-	15.4	-	100.0	3.6	65.4
다문화가정	15	40.0	46.7	86.7	13.3	-	-	-	-	100.0	4.3	81.7
아동 정서	10	50.0	40.0	90.0	-	10.0	-	10.0	-	100.0	4.3	82.5
기  타	103	41.7	43.7	85.4	5.8	4.9	2.9	7.8	1.0	100.0	4.2	79.4
▣ 가구소득별 ▣												
없  다	27	55.6	25.9	81.5	7.4	-	3.7	3.7	7.4	100.0	4.4	85.0
99만원이하	52	36.5	42.3	78.8	11.5	7.7	1.9	9.6	-	100.0	4.0	76.0
100~199만원	189	34.4	41.3	75.7	15.9	5.3	2.1	7.4	1.1	100.0	4.0	75.4
200만원 이상	440	33.0	43.0	75.9	17.3	4.5	0.7	5.2	1.6	100.0	4.1	76.2
모름/무응답	106	36.8	35.8	72.6	22.6	4.7	-	4.7	-	100.0	4.1	76.2
▣ 소득등급별 ▣												
1  등급	386	39.1	40.2	79.3	14.0	4.1	1.8	6.0	0.8	100.0	4.1	77.9
2  등급	428	30.8	41.8	72.7	19.6	5.4	0.5	5.8	1.9	100.0	4.0	74.8

## 7. 전반적 만족도

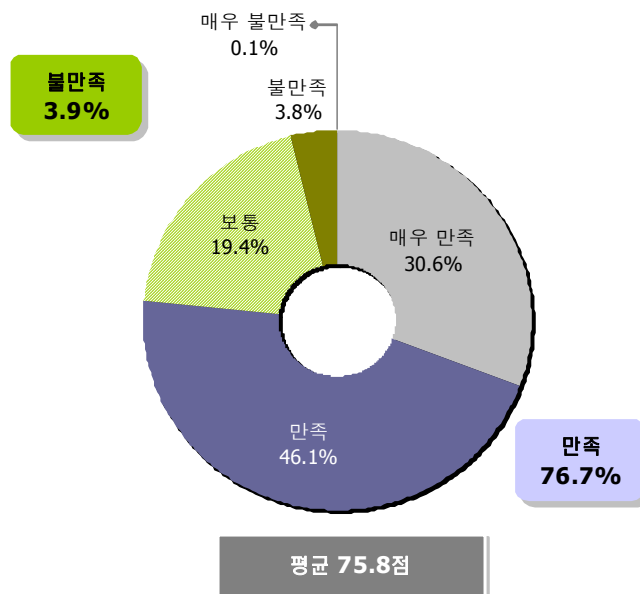
문) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 지역사회서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 만족	30.6
만족	46.1
보통	19.4
불만족	3.8
매우 불만족	0.1
계(N=814)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>75.8</b>

### 전체 분석

- 응답자의 76.7%는 지역사회서비스에 대해 전반적으로 '만족하는'(매우 만족 + 만족) 것으로 나타난 반면, '불만족한다'(불만족 + 매우 불만족)는 3.9%로 나타남.

< 그림. 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스의 전반적 만족도에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 연령별로는 19세 이하의 경우 서비스 이용자 연령이 낮을수록, 가구소득별로는 소득이 '없다'는 이용자, 그리고 소득등급별로는 1등급 이용자의 경우 지역사회서비스 전반적 만족도 점수가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 만족	② 만족	①+②	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	④+⑤	계	평균	100점 평균
■ 전 체 ■	814	30.6	46.1	76.7	19.4	3.8	0.1	3.9	100.0	4.0	75.8
▣ 지역크기별 ▣											
대 도시	315	30.8	47.0	77.8	18.4	3.5	0.3	3.8	100.0	4.0	76.1
중/소도시	404	30.0	44.3	74.3	21.0	4.7	-	4.7	100.0	4.0	74.9
군	95	32.6	50.5	83.2	15.8	1.1	-	1.1	100.0	4.2	78.7
▣ 서비스유형 ▣											
아동인지능력향상	560	28.6	47.7	76.3	20.2	3.4	0.2	3.6	100.0	4.0	75.3
아동 체험	34	23.5	52.9	76.5	23.5	-	-	-	100.0	4.0	75.0
문제 행동	27	33.3	48.1	81.5	18.5	-	-	-	100.0	4.2	78.7
청소서비스	19	31.6	47.4	78.9	15.8	5.3	-	5.3	100.0	4.1	76.3
안  마	18	38.9	22.2	61.1	33.3	5.6	-	5.6	100.0	3.9	73.6
맞춤형운동	15	40.0	46.7	86.7	13.3	-	-	-	100.0	4.3	81.7
비만아동건강관리	13	23.1	38.5	61.5	23.1	15.4	-	15.4	100.0	3.7	67.3
다문화가정	15	33.3	40.0	73.3	26.7	-	-	-	100.0	4.1	76.7
아동 정서	10	40.0	50.0	90.0	10.0	-	-	-	100.0	4.3	82.5
기  타	103	39.8	39.8	79.6	12.6	7.8	-	7.8	100.0	4.1	77.9
▣ 연  령  별 ▣											
3세 이하	178	28.7	49.4	78.1	19.7	2.2	-	2.2	100.0	4.0	76.1
4~5  세	274	29.9	46.4	76.3	20.4	2.9	0.4	3.3	100.0	4.0	75.6
6~9  세	209	30.6	44.0	74.6	19.6	5.7	-	5.7	100.0	4.0	74.9
10~19  세	72	29.2	43.1	72.2	20.8	6.9	-	6.9	100.0	3.9	73.6
20세 이상	81	38.3	45.7	84.0	13.6	2.5	-	2.5	100.0	4.2	79.9
▣ 가구소득별 ▣											
없  다	27	51.9	33.3	85.2	11.1	3.7	-	3.7	100.0	4.3	83.3
99만원이하	52	28.8	46.2	75.0	21.2	3.8	-	3.8	100.0	4.0	75.0
100~199만원	189	31.7	43.9	75.7	18.0	5.8	0.5	6.3	100.0	4.0	75.1
200만원 이상	440	28.6	48.6	77.3	19.3	3.4	-	3.4	100.0	4.0	75.6
모름/무응답	106	32.1	42.5	74.5	23.6	1.9	-	1.9	100.0	4.1	76.2
▣ 소득등급별 ▣											
1  등급	386	34.5	44.8	79.3	15.5	4.9	0.3	5.2	100.0	4.1	77.1
2  등급	428	27.1	47.2	74.3	22.9	2.8	-	2.8	100.0	4.0	74.7

## 8. 서비스 추가 이용 의향

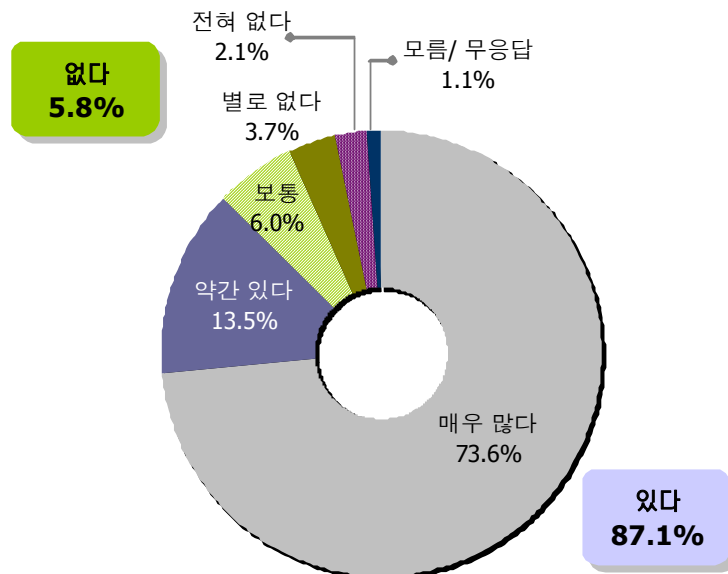
문) 00님께서 앞으로 현재와 같은 조건에서 지역사회서비스를 1회 더 제공받을 의향이 있으십니까?  
혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	73.6 <b>87.1</b>
약간 있다	13.5
보통	6.0
별로 없다	3.7 <b>5.8</b>
전혀 없다	2.1
모름/무응답	1.1
계(N=814)	100.0

### 전체 분석

- 향후 지역사회서비스를 1회 더 제공받을 의향이 있는지에 대해 대다수의 응답자 (87.1%)가 제공받을 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답함.

〈 그림. 서비스 추가 이용 의향 〉



## 특성별 분석

- 향후 지역사회서비스를 이용할 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 대다수의 응답자들이 앞으로 서비스를 이용하겠다고 응답한 가운데, 지역크기별로는 군 지역, 서비스 유형별로는 아동 체험 서비스, 연령별로는 5세 이하, 그리고 이용기간이 길수록 앞으로 서비스 이용하겠다는 의향이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 추가 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 있다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	814	73.6	13.5	87.1	6.0	3.7	2.1	5.8	1.1	100.0
▣ 지역크기별 ▣										
대 도시	315	74.6	13.0	87.6	7.0	2.9	1.3	4.1	1.3	100.0
중/소도시	404	72.0	14.4	86.4	5.4	4.5	2.5	6.9	1.2	100.0
군	95	76.8	11.6	88.4	5.3	3.2	3.2	6.3	-	100.0
▣ 서비스유형 ▣										
아동인지능력향상	560	76.1	12.7	88.8	5.5	2.9	2.0	4.8	0.9	100.0
아동 체험	34	73.5	17.6	91.2	2.9	2.9	2.9	5.9	-	100.0
문제 행동	27	66.7	14.8	81.5	3.7	7.4	-	7.4	7.4	100.0
청소서비스	19	73.7	10.5	84.2	10.5	5.3	-	5.3	-	100.0
안 마	18	50.0	16.7	66.7	5.6	22.2	-	22.2	5.6	100.0
맞춤형운동	15	66.7	-	66.7	13.3	13.3	6.7	20.0	-	100.0
비만아동건강관리	13	30.8	23.1	53.8	23.1	15.4	7.7	23.1	-	100.0
다문화가정	15	80.0	13.3	93.3	6.7	-	-	-	-	100.0
아동 정서	10	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0
기 타	103	68.9	18.4	87.4	6.8	1.9	2.9	4.9	1.0	100.0
▣ 연 령 별 ▣										
3세 이하	178	78.1	11.8	89.9	5.6	2.2	1.1	3.4	1.1	100.0
4~5 세	274	78.8	11.7	90.5	4.7	2.2	1.8	4.0	0.7	100.0
6~9 세	209	69.9	14.8	84.7	5.7	5.7	2.9	8.6	1.0	100.0
10~19 세	72	56.9	25.0	81.9	8.3	4.2	4.2	8.3	1.4	100.0
20세 이상	81	70.4	9.9	80.2	9.9	6.2	1.2	7.4	2.5	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	247	68.4	14.2	82.6	6.9	5.7	3.2	8.9	1.6	100.0
4~6 개월	265	72.8	14.0	86.8	6.4	3.4	1.9	5.3	1.5	100.0
7~9 개월	302	78.5	12.6	91.1	5.0	2.3	1.3	3.6	0.3	100.0



## 9. 서비스 제공 시간의 적정 수준

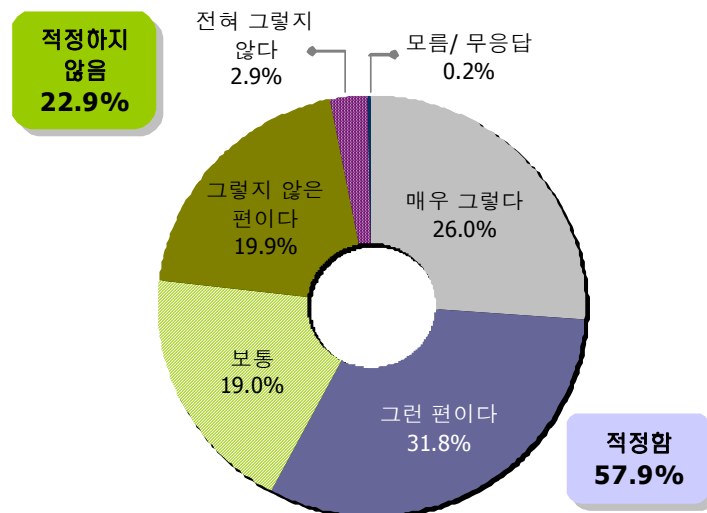
문) 00님께서 지역사회서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	26.0
그런 편이다	31.8
보통	19.0
그렇지 않은 편이다	19.9
전혀 그렇지 않다	2.9
모름/무응답	0.2
-----	
계(N=814)	100.0

### 전 체 분 석

- 지역사회서비스 제공 시간에 대한 적정수준을 물어본 결과, 응답자의 57.9%가 '적정한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)고 응답한 반면, '적정한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 의견은 22.9%로 나타남.

< 그림. 서비스 제공 시간의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 제공 시간의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기가 작을수록, 서비스 유형별로는 아동 체험 서비스, 성별로는 여자, 연령이 높을수록, 그리고 소득등급별로는 1등급 이용자의 경우 서비스 제공 시간이 '적정하다'는 의견이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 시간의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	814	26.0	31.8	57.9	19.0	19.9	2.9	22.9	0.2	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	315	22.2	34.0	56.2	19.4	21.9	2.2	24.1	0.3	100.0
중/소도시	404	26.7	31.9	58.7	17.6	20.0	3.5	23.5	0.2	100.0
군	95	35.8	24.2	60.0	24.2	12.6	3.2	15.8	-	100.0
■ 서비스유형 ■										
아동인지능력 향상	560	20.5	31.3	51.8	21.4	23.2	3.4	26.6	0.2	100.0
아동 체험	34	44.1	29.4	73.5	11.8	14.7	-	14.7	-	100.0
문제 행동	27	29.6	37.0	66.7	7.4	22.2	3.7	25.9	-	100.0
청소서비스	19	36.8	31.6	68.4	26.3	5.3	-	5.3	-	100.0
안 마	18	27.8	33.3	61.1	11.1	22.2	5.6	27.8	-	100.0
맞춤형운동	15	66.7	13.3	80.0	13.3	-	6.7	6.7	-	100.0
비만아동건강관리	13	61.5	15.4	76.9	7.7	15.4	-	15.4	-	100.0
다문화가정	15	46.7	26.7	73.3	13.3	6.7	-	6.7	6.7	100.0
아동 정서	10	30.0	40.0	70.0	20.0	10.0	-	10.0	-	100.0
기 타	103	33.0	38.8	71.8	14.6	11.7	1.9	13.6	-	100.0
■ 성 별 ■										
남 자	408	23.3	30.6	53.9	20.8	21.3	3.9	25.2	-	100.0
여 자	406	28.8	33.0	61.8	17.2	18.5	2.0	20.4	0.5	100.0
■ 연 령 별 ■										
3세 이하	178	20.8	33.1	53.9	20.2	23.0	2.2	25.3	0.6	100.0
4~5 세	274	20.8	28.5	49.3	21.9	25.9	2.9	28.8	-	100.0
6~9 세	209	29.7	32.5	62.2	17.7	15.8	3.8	19.6	0.5	100.0
10~19 세	72	33.3	37.5	70.8	12.5	13.9	2.8	16.7	-	100.0
20세 이상	81	39.5	33.3	72.8	16.0	8.6	2.5	11.1	-	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	27	40.7	22.2	63.0	11.1	22.2	3.7	25.9	-	100.0
99만원이하	52	36.5	32.7	69.2	7.7	19.2	3.8	23.1	-	100.0
100~199만원	189	25.4	33.3	58.7	16.9	20.1	3.7	23.8	0.5	100.0
200만원 이상	440	25.0	30.0	55.0	22.3	20.9	1.8	22.7	-	100.0
모름/무응답	106	22.6	38.7	61.3	17.0	15.1	5.7	20.8	0.9	100.0
■ 소득등급별 ■										
1 등급	386	33.4	32.9	66.3	14.0	16.8	2.6	19.4	0.3	100.0
2 등급	428	19.4	30.8	50.2	23.6	22.7	3.3	25.9	0.2	100.0

## 10. 본인부담금의 적정 수준

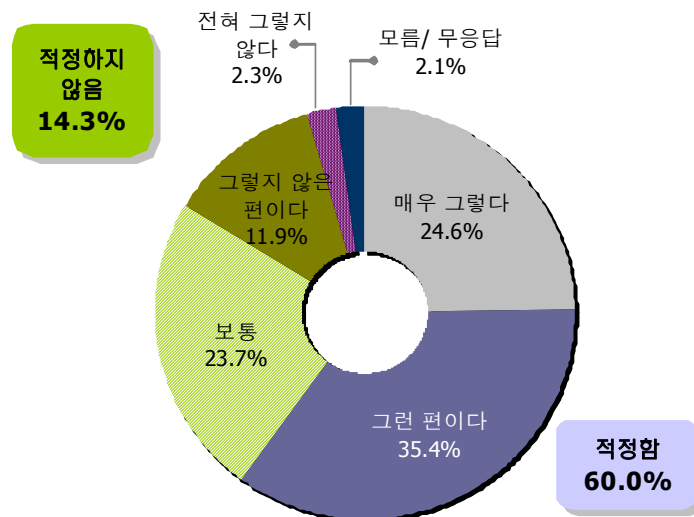
문) 00님께서 지역사회서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

결 과	%
매우 그렇다	24.6
그런 편이다	35.4
보통	23.7
그렇지 않은 편이다	11.9
전혀 그렇지 않다	2.3
모름/무응답	2.1
계(N=814)	100.0

### 전체 분석

- 지역사회서비스를 받으면서 지불하는 본인부담금이 '적절한 수준이다'(매우 그렇다 + 그런 편이다)는 응답이 60.0%로 나타난 반면, '적절한 수준이 아니다'(그렇지 않은 편이다 + 전혀 그렇지 않다)는 의견은 14.3%이었음.

< 그림. 본인부담금의 적정 수준 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 본인부담금의 적정수준에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기 별로는 군 지역, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 연령이 높을수록, 가구소득이 낮을수록, 이용기간이 길수록, 그리고 소득등급별로는 1등급 이용자의 경우 본인부담금 수준이 '적정하다'는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인부담금의 적정 수준

(%)

구 분	사례수	① 매우 그렇다	② 그런 편이다	①+②	③ 보통	④ 그렇지 않다	⑤ 전혀 그렇지 않다	④+⑤	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	814	24.6	35.4	60.0	23.7	11.9	2.3	14.3	2.1	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도시	315	20.6	40.0	60.6	23.5	13.3	2.2	15.6	0.3	100.0
중/소도시	404	24.8	33.2	57.9	23.5	12.9	2.7	15.6	3.0	100.0
군	95	36.8	29.5	66.3	25.3	3.2	1.1	4.2	4.2	100.0
■ 서비스유형 ■										
아동인지능력향상	560	17.3	37.7	55.0	28.0	12.7	2.7	15.4	1.6	100.0
아동 체험	34	35.3	35.3	70.6	11.8	14.7	-	14.7	2.9	100.0
문제 행동	27	29.6	44.4	74.1	14.8	7.4	3.7	11.1	-	100.0
청소서비스	19	57.9	15.8	73.7	15.8	5.3	5.3	10.5	-	100.0
안마	18	38.9	16.7	55.6	22.2	11.1	-	11.1	11.1	100.0
맞춤형운동	15	66.7	6.7	73.3	13.3	6.7	-	6.7	6.7	100.0
비만아동건강관리	13	61.5	15.4	76.9	15.4	7.7	-	7.7	-	100.0
다문화가정	15	20.0	46.7	66.7	13.3	-	-	-	20.0	100.0
아동 정서	10	40.0	50.0	90.0	-	10.0	-	10.0	-	100.0
기타	103	38.8	31.1	69.9	14.6	12.6	1.9	14.6	1.0	100.0
■ 연 령 별 ■										
3세 이하	178	19.1	36.5	55.6	28.1	12.9	1.7	14.6	1.7	100.0
4~5 세	274	15.7	38.3	54.0	29.2	11.3	2.9	14.2	2.6	100.0
6~9 세	209	26.3	35.9	62.2	20.1	14.4	2.4	16.7	1.0	100.0
10~19 세	72	34.7	36.1	70.8	15.3	12.5	-	12.5	1.4	100.0
20세 이상	81	53.1	21.0	74.1	12.3	4.9	3.7	8.6	4.9	100.0
■ 가구소득별 ■										
없다	27	44.4	25.9	70.4	22.2	7.4	-	7.4	-	100.0
99만원이하	52	40.4	30.8	71.2	15.4	5.8	5.8	11.5	1.9	100.0
100~199만원	189	25.9	36.0	61.9	18.5	15.9	1.6	17.5	2.1	100.0
200만원 이상	440	22.5	36.1	58.6	26.1	12.0	2.3	14.3	0.9	100.0
모름/무응답	106	17.9	35.8	53.8	27.4	8.5	2.8	11.3	7.5	100.0
■ 이용기간별 ■										
1~3 개월	247	25.9	31.2	57.1	21.9	15.4	2.0	17.4	3.6	100.0
4~6 개월	265	24.2	34.3	58.5	24.5	12.5	2.6	15.1	1.9	100.0
7~9 개월	302	23.8	39.7	63.6	24.5	8.6	2.3	10.9	1.0	100.0
■ 소득등급별 ■										
1 등급	386	34.7	35.0	69.7	15.5	10.1	2.1	12.2	2.6	100.0
2 등급	428	15.4	35.7	51.2	31.1	13.6	2.6	16.1	1.6	100.0

## 11. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

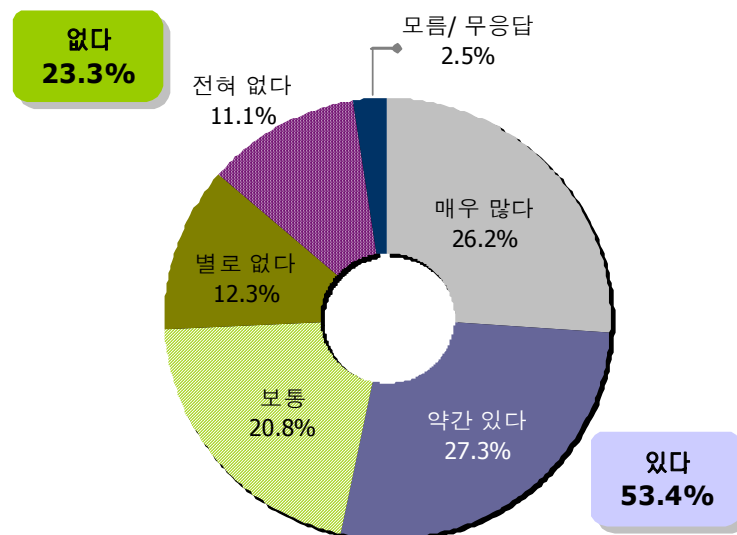
문) 00님께서 현재 이용하고 있는 지역사회 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

결 과	%
매우 많다	26.2
약간 있다	27.3
보통	20.8
별로 없다	12.3
전혀 없다	11.1
모름/무응답	2.5
계(N=814)	100.0

### 전체 분석

- 지역사회서비스의 본인 부담금이 10% 인상시에도 서비스를 계속 이용할 의향이 있는지에 대해 응답자의 53.4%가 이용할 의향이 '있다'(매우 많다 + 약간 있다)고 응답함.

< 그림. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향 >



## 특성별 분석

- 지역사회서비스 본인부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 이용기간이 길수록, 그리고 소득 등급별로는 1등급 이용자의 경우 향후에도 이용 의향이 '있다'는 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

(%)

구 분	사례수	① 매우 많다	② 약간 많다	①+②	③ 보통	④ 별로 없다	⑤ 전혀 없다	④+⑤	모름/무응답	계
■ 전 체 ■	814	26.2	27.3	53.4	20.8	12.3	11.1	23.3	2.5	100.0
▣ 서비스유형 ▣										
아동인지능력향상	560	24.1	28.6	52.7	20.7	12.7	11.6	24.3	2.3	100.0
아동 체험	34	20.6	26.5	47.1	20.6	11.8	11.8	23.5	8.8	100.0
문제 행동	27	33.3	25.9	59.3	18.5	7.4	7.4	14.8	7.4	100.0
청소서비스	19	57.9	15.8	73.7	21.1	-	5.3	5.3	-	100.0
안마	18	27.8	22.2	50.0	5.6	16.7	27.8	44.4	-	100.0
맞춤형운동	15	53.3	6.7	60.0	13.3	20.0	6.7	26.7	-	100.0
비만아동건강관리	13	23.1	23.1	46.2	30.8	7.7	15.4	23.1	-	100.0
다문화가정	15	46.7	33.3	80.0	6.7	-	6.7	6.7	6.7	100.0
아동 정서	10	50.0	20.0	70.0	20.0	10.0	-	10.0	-	100.0
기 타	103	22.3	27.2	49.5	26.2	14.6	8.7	23.3	1.0	100.0
▣ 이용기간별 ▣										
1~3 개월	247	26.7	22.7	49.4	22.3	11.3	13.4	24.7	3.6	100.0
4~6 개월	265	23.4	30.2	53.6	20.8	13.2	9.8	23.0	2.6	100.0
7~9 개월	302	28.1	28.5	56.6	19.5	12.3	10.3	22.5	1.3	100.0
▣ 소득등급별 ▣										
1 등급	386	29.5	27.5	57.0	19.9	11.4	9.1	20.5	2.6	100.0
2 등급	428	23.1	27.1	50.2	21.5	13.1	12.9	25.9	2.3	100.0

## 12. 서비스 개선사항

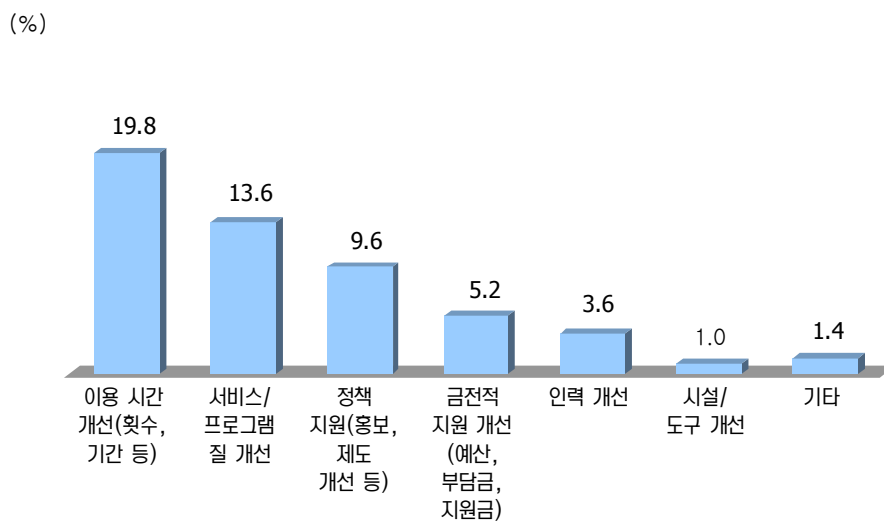
문) ○○님께서서는 보다 나은 지역사회서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

결 과	%
이용 시간 개선(횟수, 기간 등)	19.8
서비스/ 프로그램 질 개선	13.6
정책 지원(홍보, 제도 개선 등)	9.6
금전적 지원 개선(예산, 부담금, 지원금 등)	5.2
인력 개선	3.6
시설/도구 개선	1.0
기타	1.4
없다	40.9
모름/ 무응답	5.0
계(N=814)	100.0

### 전 체 분석

- 지역사회서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 물어본 결과, '이용시간 개선(횟수, 기간 등)'이 19.8%로 가장 많이 응답되었으며, 그 다음으로는 '서비스/프로그램 질 개선'(13.6%), '정책 지원(홍보, 제도 개선 등)'(9.6%) 등의 순으로 응답됨.

〈 그림. 서비스 개선사항 〉



\* 없다, 모름/무응답 제외

## 특성별 분석

- 지역사회서비스의 개선 및 필요 사항에 대해 지역크기가 클수록, 서비스 유형별로는 문제 행동 서비스, 성별로는 여자, 그리고 이용기간이 길수록 '이용 시간 개선(횟수, 기간 등)'이 필요하다는 응답이 높게 나타남.
- 한편, 서비스 유형별로는 아동 체험 서비스, 그리고 이용기간이 짧을수록 '서비스/프로그램 질 개선'이 필요하다는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 개선사항

(%)

구 분	사례수	이용 시간 개선 (횟수, 기간 등)	서비스/ 프로 그램 질 개선	정책 지원 (홍보, 제도 개선 등)	금전적 지원 개선 (예산, 부담금, 지원금)	인력 개선	시설/ 도구 개선	기타	없다	모름/ 무응답	계
■ 전 체 ■	814	19.8	13.6	9.6	5.2	3.6	1.0	1.4	40.9	5.0	100.0
▣ 지역크기별 ▣											
대 도시	315	22.9	15.2	10.5	4.1	2.9	0.3	1.6	37.8	4.8	100.0
중/소도시	404	18.3	12.4	8.9	6.2	3.7	1.7	1.2	43.8	3.7	100.0
군	95	15.8	13.7	9.5	4.2	5.3	-	1.1	38.9	11.6	100.0
▣ 서비스유형 ▣											
아동인지능력향상	560	20.5	12.5	10.9	6.4	2.3	0.4	0.7	41.6	4.6	100.0
아동 체험	34	11.8	26.5	17.6	-	8.8	2.9	-	26.5	5.9	100.0
문제 행동	27	33.3	11.1	11.1	7.4	3.7	-	-	33.3	-	100.0
청소서비스	19	15.8	15.8	10.5	-	-	10.5	5.3	26.3	15.8	100.0
안  마	18	5.6	5.6	5.6	5.6	16.7	5.6	11.1	38.9	5.6	100.0
맞춤형운동	15	13.3	20.0	-	-	-	-	-	60.0	6.7	100.0
비만아동건강관리	13	7.7	15.4	-	-	7.7	-	-	61.5	7.7	100.0
다문화가정	15	6.7	20.0	6.7	-	-	-	-	46.7	20.0	100.0
아동 정서	10	40.0	10.0	10.0	-	-	-	-	20.0	20.0	100.0
기  타	103	20.4	15.5	2.9	2.9	7.8	1.9	3.9	42.7	1.9	100.0
▣ 성  별 ▣											
남  자	408	17.6	14.2	10.5	4.7	4.2	1.2	1.2	42.2	4.2	100.0
여  자	406	21.9	13.1	8.6	5.7	3.0	0.7	1.5	39.7	5.9	100.0
▣ 이용기간별 ▣											
1~3  개월	247	17.4	17.8	5.7	4.5	3.2	2.0	1.6	40.5	7.3	100.0
4~6  개월	265	20.4	12.8	13.6	6.0	4.2	0.4	1.5	37.4	3.8	100.0
7~9  개월	302	21.2	10.9	9.3	5.0	3.3	0.7	1.0	44.4	4.3	100.0



# 조사결과집계표

응답자 특성

	사례수	%
■ 전 체 ■	(850)	100.0
■ 지역 크기 별 ■		
대 도 시	(276)	32.5
중 / 소 도시	(318)	37.4
읍 / 면	(256)	30.1
■ 이용 기관 별 ■		
재가 노인 복지 시설	(257)	30.2
지역 자활 센터	(456)	53.6
노인 복지관	(19)	2.2
사회 복지관	(31)	3.6
기 타	(87)	10.2
■ 성 남 성 별 ■		
남	(463)	54.5
여	(387)	45.5
■ 연 령 별 ■		
60~69 세	(98)	11.5
70~74 세	(191)	22.5
75~79 세	(231)	27.2
80세 이상	(330)	38.8
■ 건강 상태 별 ■		
등급외 A형	(465)	54.7
등급외 B형	(308)	36.2
등급외 C형	(30)	3.5
1~3 등급	(25)	2.9
장애 인	(9)	1.1
모름 / 무응답	(13)	1.5
■ 가구 소득 별 ■		
없 다	(132)	15.5
99만원 이하	(507)	59.6
100만원 이상	(80)	9.4
모름 / 무응답	(131)	15.4
■ 이용 기간 별 ■		
1~3 개월	(82)	9.6
4~6 개월	(106)	12.5
7~9 개월	(662)	77.9
■ 소득 등급 별 ■		
기초생활보장수급	(430)	50.6
차상위 이하	(112)	13.2
차상위 초과	(308)	36.2
■ 월 평 균 ■		
이용 시간		
24시간 이하	(120)	14.1
25~30시간	(499)	58.7
31시간 이상	(231)	27.2

[ 노인돌봄서비스 ]

표 A-1. 노인돌봄서비스 종합만족도 결과

	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	점	점	점	점	점	점	점	점
■ 전 체	83.01	82.42	83.01	81.44	80.30	82.01	80.30	81.49
■ 지역크기별								
■ 대도시	82.46	81.48	81.79	80.07	79.74	81.08	79.28	80.54
■ 중/소도시	83.81	82.65	84.22	82.96	80.56	82.81	81.87	82.53
■ 읍/면	82.62	83.13	82.81	81.03	80.56	82.00	79.44	81.23
■ 이용기관별								
■ 재가노인복지시설	82.98	83.33	83.07	82.44	81.28	82.61	80.93	82.10
■ 지역자활센터	82.69	81.92	83.09	80.51	79.74	81.55	79.69	80.99
■ 노인복지관	77.63	75.00	75.00	78.95	78.95	77.16	76.59	76.99
■ 사회복지관	87.10	83.06	83.06	83.87	80.18	83.45	81.45	82.85
■ 기타	84.48	83.71	84.09	83.05	80.64	83.17	81.96	82.81
■ 성별								
■ 남	83.87	83.01	82.70	81.82	80.18	82.29	80.31	81.70
■ 여	81.98	81.71	83.37	80.99	80.43	81.66	80.27	81.24
■ 연령								
■ 60~69세	80.61	81.02	82.56	79.34	75.53	79.75	77.30	79.02
■ 70~74세	84.42	84.03	83.98	81.81	82.34	83.28	81.44	82.73
■ 75~79세	82.14	81.49	82.54	80.55	79.52	81.21	79.57	80.72
■ 80세 이상	83.51	82.54	82.90	82.48	81.07	82.49	81.03	82.05
■ 건강상태별								
■ 등급외 A형	81.95	81.34	82.25	80.51	79.54	81.09	79.11	80.50
■ 등급외 B형	84.58	83.63	84.74	82.35	81.83	83.38	82.19	83.03
■ 등급외 C형	87.50	89.17	85.83	88.33	81.01	86.39	84.17	85.72
■ 1~3 등급	80.00	81.00	81.00	81.00	81.00	80.80	79.00	80.26
■ 장애인	88.89	88.89	75.00	83.33	69.44	81.19	72.22	78.50
■ 모름/무응답	75.00	75.00	71.77	76.92	75.41	74.89	76.92	75.50
■ 가구소득별								
■ 없	80.87	78.84	80.05	79.55	78.49	79.54	77.88	79.05
■ 99만원이하	84.04	83.66	83.36	81.88	80.79	82.72	81.05	82.22
■ 100만원 이상	82.81	81.88	82.81	80.63	80.07	81.60	79.69	81.03
■ 모름/무응답	81.30	81.55	84.73	82.16	80.33	81.97	80.19	81.44
■ 이용기간별								
■ 1~3개월	82.01	80.49	79.37	77.44	77.46	79.31	76.59	78.50
■ 4~6개월	80.90	81.04	84.35	79.31	80.67	81.18	79.06	80.54
■ 7~9개월	83.47	82.88	83.24	82.28	80.59	82.47	80.95	82.02
■ 소득등급별								
■ 기초생활보장수급	83.74	83.16	83.77	81.40	80.70	82.51	80.91	82.03
■ 차상위이하	82.81	81.92	84.67	82.65	79.61	82.29	80.40	81.73
■ 차상위초과	82.06	81.57	81.33	81.07	79.98	81.19	79.40	80.65
■ 월평균 이용시간								
■ 24시간이하	83.33	82.77	81.18	79.17	79.64	81.18	79.21	80.59
■ 25~30시간	83.52	83.38	83.63	82.00	81.14	82.71	80.50	82.04
■ 31시간이상	81.74	80.15	82.61	81.41	78.82	80.92	80.41	80.77

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	사례수	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	주변 친척이나 이웃에게 들어서	기존의 제공기관 이용자의 소개로	방송 매체를 통해	의료 관련 기관	인쇄 매체를 통해
		%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(850)	40.6	23.8	16.0	4.8	1.5	1.4	.5
■ 지역크기별								
■ 대 도시	(276)	47.5	23.2	13.0	5.1	.7	.4	1.1
■ 중 / 소도시	(318)	37.7	25.8	16.4	5.0	2.8	1.9	.3
■ 읍 / 면	(256)	36.7	21.9	18.8	4.3	.8	2.0	.0
■ 이용기관별								
■ 재가노인복지시설	(257)	38.5	24.1	16.7	5.1	2.3	1.6	1.2
■ 지역사회활센터	(456)	43.2	21.9	15.6	4.8	1.1	1.8	.0
■ 노인복지관	(19)	31.6	26.3	26.3	.0	.0	.0	.0
■ 사회복지관	(31)	38.7	32.3	6.5	3.2	3.2	.0	3.2
■ 기 성 별 다 별	(87)	35.6	28.7	17.2	5.7	1.1	.0	.0
■ 성 남 성	(463)	43.8	24.8	14.7	4.3	1.5	1.1	.4
■ 연 령	(387)	36.7	22.5	17.6	5.4	1.6	1.8	.5
■ 60~69 세	(98)	35.7	27.6	19.4	6.1	2.0	.0	.0
■ 70~74 세	(191)	42.9	25.1	16.2	4.2	.5	1.0	.0
■ 75~79 세	(231)	42.0	19.9	15.6	4.8	2.2	2.6	.9
■ 80세 이상	(330)	39.7	24.5	15.2	4.8	1.5	1.2	.6
■ 건강 상태별								
■ 등 급 외 A형	(465)	39.4	23.2	15.5	6.7	1.5	1.9	.0
■ 등 급 외 B형	(308)	44.8	23.1	16.9	2.9	1.6	.6	.6
■ 등 급 외 C형	(30)	33.3	33.3	16.7	3.3	3.3	3.3	.0
■ 1~3 등 인	(25)	20.0	36.0	16.0	.0	.0	.0	4.0
■ 장 애 인	(9)	55.6	22.2	11.1	.0	.0	.0	.0
■ 모름 / 무응답	(13)	30.8	15.4	15.4	.0	.0	.0	7.7
■ 가구 소득별								
■ 없 다	(132)	34.8	22.7	18.9	.8	2.3	3.8	1.5
■ 99만원 이하	(507)	42.8	26.2	14.0	5.5	1.4	1.2	.2
■ 100만원 이상	(80)	48.8	18.8	16.3	8.8	2.5	.0	.0
■ 모름 / 무응답	(131)	32.8	18.3	20.6	3.8	.8	.8	.8
■ 이용기간별								
■ 1~3 개월	(82)	35.4	25.6	23.2	6.1	1.2	1.2	.0
■ 4~6 개월	(106)	32.1	25.5	18.9	3.8	.9	4.7	.9
■ 7~9 개월	(662)	42.6	23.3	14.7	4.8	1.7	.9	.5
■ 소득 등급별								
■ 기초생활보장수급	(430)	40.0	27.7	11.9	5.6	1.4	.7	.0
■ 차상위이하	(112)	49.1	17.9	18.8	1.8	2.7	1.8	.0
■ 차상위초과	(308)	38.3	20.5	20.8	4.9	1.3	2.3	1.3
■ 월 평 균								
■ 이용 시간	(120)	41.7	31.7	10.8	3.3	.0	3.3	.0
■ 24시간이하	(499)	39.7	24.0	15.8	4.4	1.6	1.0	.4
■ 25~30시간	(231)	42.0	19.0	19.0	6.5	2.2	1.3	.9

(continued)

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	교회	인터넷	직접	기타	모름/ 무응답	계
	%	%	%	%	%	%
전체	.5	.5	.4	.5	9.6	100.0
지역크기별						
대도시	.4	.7	.0	.4	7.6	100.0
중도/소도시	.6	.6	.6	.6	7.5	100.0
읍면	.4	.0	.4	.4	14.5	100.0
이용기관별						
재가노인복지시설	.8	.0	.4	.4	8.9	100.0
지역자활센터	.4	.2	.2	.7	10.1	100.0
노인복지관	.0	.0	5.3	.0	10.5	100.0
사회복지관	.0	.0	.0	.0	12.9	100.0
기타	.0	3.4	.0	.0	8.0	100.0
성남연령						
성남	.4	.2	.6	.4	7.6	100.0
연령	.5	.8	.0	.5	12.1	100.0
60~69세	.0	1.0	.0	.0	8.2	100.0
70~74세	.5	.0	.5	.0	8.9	100.0
75~79세	.9	.9	.9	.9	8.7	100.0
80세 이상	.3	.3	.0	.6	11.2	100.0
건강상태별						
건강상태	.4	.9	.4	.4	9.7	100.0
등급외 A형	.3	.0	.3	.3	8.4	100.0
등급외 B형	.0	.0	.0	.0	6.7	100.0
등급외 C형	.0	.0	.0	.0	6.7	100.0
1~3등급	.0	.0	.0	4.0	20.0	100.0
장애인	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0
모름/무응답	.0	.0	.0	.0	30.8	100.0
가구소득별						
없다	1.5	.0	.8	1.5	11.4	100.0
99만원이하	.2	.2	.2	.4	7.7	100.0
100만원 이상	1.3	1.3	.0	.0	2.5	100.0
모름/무응답	.0	1.5	.8	.0	19.8	100.0
이용기간별						
1~3개월	.0	.0	1.2	.0	6.1	100.0
4~6개월	1.9	.0	.9	.0	10.4	100.0
7~9개월	.3	.6	.2	.6	10.0	100.0
소득등급별						
기초생활보장수급	.0	.0	.7	.7	11.4	100.0
차상위이하	.0	.9	.0	.0	7.1	100.0
차상위초과	1.3	1.0	.0	.3	8.1	100.0
이용시간						
24시간이하	.0	.0	.0	.0	9.2	100.0
25~30시간	.6	.0	.6	.4	11.4	100.0
31시간이상	.4	1.7	.0	.9	6.1	100.0

표2. 노인돌봄서비스 주 이용 목적

문) ○○님께서서는 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를 이용하십니까?

	사례수	가사지원	신변처리	일상생활 지원	계
		%	%	%	%
■ 전 체 ■ (850)		90.2	7.2	2.6	100.0
■ 지역크기 ■					
■ 대도시 (276)		89.9	7.2	2.9	100.0
■ 중/소도시 (318)		90.6	6.3	3.1	100.0
■ 읍/면 (256)		90.2	8.2	1.6	100.0
■ 이용기관별 ■					
■ 재가노인복지시설 (257)		88.3	9.3	2.3	100.0
■ 지역자활센터 (456)		90.4	6.6	3.1	100.0
■ 노인복지관 (19)		89.5	5.3	5.3	100.0
■ 사회복지관 (31)		90.3	6.5	3.2	100.0
■ 기타 (87)		95.4	4.6	.0	100.0
■ 성별 ■					
■ 남성 (463)		92.7	5.6	1.7	100.0
■ 여성 (387)		87.3	9.0	3.6	100.0
■ 연령 ■					
■ 60~69세 (98)		87.8	8.2	4.1	100.0
■ 70~74세 (191)		93.7	4.2	2.1	100.0
■ 75~79세 (231)		94.4	3.9	1.7	100.0
■ 80세 이상 (330)		86.1	10.9	3.0	100.0
■ 건강상태 ■					
■ 등급외 A형 (465)		89.5	7.3	3.2	100.0
■ 등급외 B형 (308)		91.9	5.8	2.3	100.0
■ 등급외 C형 (30)		93.3	6.7	.0	100.0
■ 1~3등급 (25)		84.0	16.0	.0	100.0
■ 장애인 (9)		77.8	22.2	.0	100.0
■ 모름/무응답 (13)		92.3	7.7	.0	100.0
■ 가구소득 ■					
■ 없 (132)		87.9	8.3	3.8	100.0
■ 99만원이하 (507)		92.7	5.5	1.8	100.0
■ 100만원 이상 (80)		82.5	12.5	5.0	100.0
■ 모름/무응답 (131)		87.8	9.2	3.1	100.0
■ 이용기간 ■					
■ 1~3개월 (82)		84.1	14.6	1.2	100.0
■ 4~6개월 (106)		84.9	13.2	1.9	100.0
■ 7~9개월 (662)		91.8	5.3	2.9	100.0
■ 소득등급 ■					
■ 기초생활보장수급 (430)		92.6	4.7	2.8	100.0
■ 차상위이하 (112)		87.5	9.8	2.7	100.0
■ 차상위초과 (308)		88.0	9.7	2.3	100.0
■ 월 평균 ■					
■ 이용 시간 ■					
■ 24시간이하 (120)		89.2	8.3	2.5	100.0
■ 25~30시간 (499)		89.6	7.8	2.6	100.0
■ 31시간이상 (231)		92.2	5.2	2.6	100.0

표3. 돌보미의 친절성

문) ○○님께서는 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(850)	47.4	39.2	86.6	11.5	1.4	.4	1.8	.1	100.0	4.32	83.01
■ 지역크기												
■ 대도시	(276)	44.9	41.3	86.2	11.6	1.8	.0	1.8	.4	100.0	4.30	82.45
■ 중/소도시	(318)	50.0	36.5	86.5	12.6	.6	.3	.9	.0	100.0	4.35	83.81
■ 읍/면	(256)	46.9	40.2	87.1	10.2	2.0	.8	2.7	.0	100.0	4.30	82.62
■ 이용기관별												
■ 재가노인복지시설	(257)	48.2	38.1	86.4	11.7	1.2	.8	1.9	.0	100.0	4.32	82.98
■ 지역사회활센터	(456)	46.1	39.9	86.0	12.3	1.5	.0	1.5	.2	100.0	4.31	82.69
■ 노인복지관	(19)	36.8	36.8	73.7	26.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.11	77.63
■ 사회복지관	(31)	58.1	32.3	90.3	9.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	87.10
■ 기타	(87)	50.6	41.4	92.0	4.6	2.3	1.1	3.4	.0	100.0	4.38	84.48
■ 성별												
■ 남성	(463)	48.6	40.0	88.6	9.7	1.1	.4	1.5	.2	100.0	4.35	83.87
■ 여성	(387)	46.0	38.2	84.2	13.7	1.8	.3	2.1	.0	100.0	4.28	81.98
■ 연령												
■ 60~69세	(98)	40.8	41.8	82.7	16.3	1.0	.0	1.0	.0	100.0	4.22	80.61
■ 70~74세	(191)	48.2	42.9	91.1	7.3	1.6	.0	1.6	.0	100.0	4.38	84.42
■ 75~79세	(231)	45.9	38.5	84.4	13.9	1.7	.0	1.7	.0	100.0	4.29	82.14
■ 80세 이상	(330)	50.0	36.7	86.7	10.9	1.2	.9	2.1	.3	100.0	4.34	83.51
■ 건강상태												
■ 등급외 A형	(465)	45.2	39.1	84.3	13.5	1.9	.0	1.9	.2	100.0	4.28	81.95
■ 등급외 B형	(308)	50.0	39.9	89.9	8.8	1.0	.3	1.3	.0	100.0	4.38	84.58
■ 등급외 C형	(30)	60.0	30.0	90.0	10.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.50	87.50
■ 1~3등급	(25)	44.0	48.0	92.0	.0	.0	8.0	8.0	.0	100.0	4.20	80.00
■ 장애인	(9)	66.7	22.2	88.9	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56	88.89
■ 모름/무응답	(13)	30.8	38.5	69.2	30.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
■ 가구소득												
■ 없다	(132)	38.6	46.2	84.8	15.2	.0	.0	.0	.0	100.0	4.23	80.87
■ 99만원이하	(507)	50.9	36.1	87.0	11.0	1.6	.2	1.8	.2	100.0	4.36	84.04
■ 100만원 이상	(80)	51.3	33.8	85.0	11.3	2.5	1.3	3.8	.0	100.0	4.31	82.81
■ 모름/무응답	(131)	40.5	47.3	87.8	9.9	1.5	.8	2.3	.0	100.0	4.25	81.30
■ 이용기간												
■ 1~3개월	(82)	43.9	41.5	85.4	13.4	1.2	.0	1.2	.0	100.0	4.28	82.01
■ 4~6개월	(106)	42.5	43.4	85.8	10.4	2.8	.9	3.8	.0	100.0	4.24	80.90
■ 7~9개월	(662)	48.6	38.2	86.9	11.5	1.2	.3	1.5	.2	100.0	4.34	83.47
■ 소득등급												
■ 기초생활보장수급	(430)	47.4	40.9	88.4	10.2	1.2	.0	1.2	.2	100.0	4.35	83.74
■ 차상위이하	(112)	51.8	30.4	82.1	15.2	2.7	.0	2.7	.0	100.0	4.31	82.81
■ 차상위초과	(308)	45.8	39.9	85.7	12.0	1.3	1.0	2.3	.0	100.0	4.28	82.06
■ 월평												
■ 이용시간												
■ 24시간이하	(120)	46.7	41.7	88.3	10.0	1.7	.0	1.7	.0	100.0	4.33	83.33
■ 25~30시간	(499)	48.5	38.5	87.0	11.8	1.0	.2	1.2	.0	100.0	4.34	83.52
■ 31시간이상	(231)	45.5	39.4	84.8	11.7	2.2	.9	3.0	.4	100.0	4.27	81.74

표4. 돌보미의 숙련도

문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스 돌보미가 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 돌보미의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(850)	46.4	38.8	85.2	12.0	2.2	.1	2.4	.5	100.0	4.30	82.42
■ 지역크기												
대 도 시	(276)	45.3	36.2	81.5	15.9	1.8	.0	1.8	.7	100.0	4.26	81.48
중 / 소도시	(318)	46.9	38.1	84.9	13.2	1.6	.0	1.6	.3	100.0	4.31	82.65
읍 / 면	(256)	46.9	42.6	89.5	6.3	3.5	.4	3.9	.4	100.0	4.33	83.14
■ 이용기관별												
재가노인복지시설	(257)	49.0	37.0	86.0	10.9	1.9	.4	2.3	.8	100.0	4.33	83.33
지역자활센터	(456)	44.1	41.7	85.7	11.6	2.4	.0	2.4	.2	100.0	4.28	81.92
노인복지관	(19)	31.6	36.8	68.4	31.6	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
사회복지관	(31)	54.8	22.6	77.4	22.6	.0	.0	.0	.0	100.0	4.32	83.06
기타	(87)	50.6	35.6	86.2	9.2	3.4	.0	3.4	1.1	100.0	4.35	83.72
■ 성 남	(463)	47.1	39.5	86.6	11.4	1.5	.2	1.7	.2	100.0	4.32	83.01
여	(387)	45.5	38.0	83.5	12.7	3.1	.0	3.1	.8	100.0	4.27	81.71
■ 연 령												
60~69세	(98)	42.9	35.7	78.6	19.4	.0	.0	.0	2.0	100.0	4.24	80.99
70~74세	(191)	47.6	42.9	90.6	7.3	2.1	.0	2.1	.0	100.0	4.36	84.03
75~79세	(231)	46.3	35.5	81.8	16.0	2.2	.0	2.2	.0	100.0	4.26	81.49
80세 이상	(330)	46.7	39.7	86.4	9.7	3.0	.3	3.3	.6	100.0	4.30	82.55
■ 건강상태별												
등급외 A형	(465)	43.4	40.0	83.4	13.5	2.4	.0	2.4	.6	100.0	4.25	81.33
등급외 B형	(308)	48.7	38.3	87.0	11.0	1.6	.0	1.6	.3	100.0	4.35	83.63
등급외 C형	(30)	63.3	30.0	93.3	6.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.57	89.17
1~3등급	(25)	48.0	40.0	88.0	4.0	4.0	4.0	8.0	.0	100.0	4.24	81.00
장 애 인	(9)	66.7	22.2	88.9	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56	88.89
모름 / 무응답	(13)	38.5	38.5	76.9	7.7	15.4	.0	15.4	.0	100.0	4.00	75.00
■ 가구소득별												
없 다	(132)	34.1	47.7	81.8	15.9	1.5	.0	1.5	.8	100.0	4.15	78.82
99만원이하	(507)	49.9	36.7	86.6	10.7	2.4	.0	2.4	.4	100.0	4.35	83.66
100만원 이상	(80)	52.5	27.5	80.0	16.3	2.5	1.3	3.8	.0	100.0	4.28	81.88
모름 / 무응답	(131)	41.2	45.0	86.3	10.7	2.3	.0	2.3	.8	100.0	4.26	81.54
■ 이용기간별												
1~3개월	(82)	43.9	37.8	81.7	14.6	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.22	80.49
4~6개월	(106)	41.5	43.4	84.9	8.5	4.7	.0	4.7	1.9	100.0	4.24	81.01
7~9개월	(662)	47.4	38.2	85.6	12.2	1.7	.2	1.8	.3	100.0	4.32	82.88
■ 소득등급별												
기초생활보장수급	(430)	46.0	41.6	87.7	10.7	1.4	.0	1.4	.2	100.0	4.33	83.16
차상위이하	(112)	49.1	33.0	82.1	14.3	3.6	.0	3.6	.0	100.0	4.28	81.92
차상위초과	(308)	45.8	37.0	82.8	13.0	2.9	.3	3.2	1.0	100.0	4.26	81.56
■ 월 평 균												
이용 시간												
24시간이하	(120)	48.3	36.7	85.0	10.8	3.3	.0	3.3	.8	100.0	4.31	82.77
25~30시간	(499)	48.1	38.9	87.0	11.2	1.4	.2	1.6	.2	100.0	4.34	83.38
31시간이상	(231)	41.6	39.8	81.4	14.3	3.5	.0	3.5	.9	100.0	4.21	80.13



표5. 서비스 제공의 적시성

문) ○○님께서 노인돌봄서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고  
 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체 ■	(850)	47.1	40.1	87.2	8.2	3.1	.4	3.4	1.2	100.0	4.32	83.01
■ 지역크기별 ■												
■ 대 도 시 ■	(276)	45.7	38.8	84.4	10.1	4.3	.0	4.3	1.1	100.0	4.27	81.78
■ 중 / 소 도 시 ■	(318)	49.4	38.7	88.1	8.8	1.6	.3	1.9	1.3	100.0	4.37	84.24
■ 읍 / 면 ■	(256)	45.7	43.4	89.1	5.5	3.5	.8	4.3	1.2	100.0	4.31	82.81
■ 이용기관별 ■												
■ 재가노인복지시설 ■	(257)	49.4	37.0	86.4	8.2	3.5	.8	4.3	1.2	100.0	4.32	83.07
■ 지역자활센터 ■	(456)	46.5	41.2	87.7	8.1	2.9	.2	3.1	1.1	100.0	4.32	83.09
■ 노인복지관 ■	(19)	26.3	52.6	78.9	15.8	5.3	.0	5.3	.0	100.0	4.00	75.00
■ 사회복지관 ■	(31)	48.4	35.5	83.9	16.1	.0	.0	.0	.0	100.0	4.32	83.06
■ 기타 ■	(87)	47.1	42.5	89.7	4.6	3.4	.0	3.4	2.3	100.0	4.36	84.12
■ 성 남 성 여 ■												
■ 성 남 ■	(463)	47.1	40.0	87.0	7.8	3.5	.6	4.1	1.1	100.0	4.31	82.70
■ 성 여 ■	(387)	47.0	40.3	87.3	8.8	2.6	.0	2.6	1.3	100.0	4.34	83.38
■ 연 령 ■												
■ 60~69 세 ■	(98)	48.0	34.7	82.7	12.2	3.1	.0	3.1	2.0	100.0	4.30	82.55
■ 70~74 세 ■	(191)	45.0	46.1	91.1	6.3	1.6	.0	1.6	1.0	100.0	4.36	83.99
■ 75~79 세 ■	(231)	47.6	37.7	85.3	10.0	3.9	.0	3.9	.9	100.0	4.30	82.53
■ 80세 이상 ■	(330)	47.6	40.0	87.6	7.0	3.3	.9	4.2	1.2	100.0	4.32	82.90
■ 건강상태별 ■												
■ 등급외 A형 ■	(465)	46.0	39.4	85.4	9.2	4.1	.0	4.1	1.3	100.0	4.29	82.24
■ 등급외 B형 ■	(308)	49.4	40.6	89.9	7.8	1.0	.3	1.3	1.0	100.0	4.39	84.75
■ 등급외 C형 ■	(30)	53.3	40.0	93.3	3.3	3.3	.0	3.3	.0	100.0	4.43	85.83
■ 1~3 등급 ■	(25)	48.0	44.0	92.0	.0	.0	8.0	8.0	.0	100.0	4.24	81.00
■ 장애인 ■	(9)	33.3	44.4	77.8	11.1	11.1	.0	11.1	.0	100.0	4.00	75.00
■ 모름 / 무응답 ■	(13)	23.1	46.2	69.2	7.7	15.4	.0	15.4	7.7	100.0	3.83	70.83
■ 가구소득별 ■												
■ 없 다 ■	(132)	37.1	46.2	83.3	12.9	2.3	.0	2.3	1.5	100.0	4.20	80.00
■ 99만원이하 ■	(507)	49.5	37.7	87.2	7.7	3.7	.4	4.1	1.0	100.0	4.33	83.37
■ 100만원 이상 ■	(80)	52.5	33.8	86.3	7.5	5.0	1.3	6.3	.0	100.0	4.31	82.81
■ 모름 / 무응답 ■	(131)	44.3	47.3	91.6	6.1	.0	.0	.0	2.3	100.0	4.39	84.77
■ 이용기간별 ■												
■ 1~3 개월 ■	(82)	41.5	40.2	81.7	9.8	7.3	.0	7.3	1.2	100.0	4.17	79.32
■ 4~6 개월 ■	(106)	50.0	38.7	88.7	6.6	1.9	.9	2.8	1.9	100.0	4.38	84.38
■ 7~9 개월 ■	(662)	47.3	40.3	87.6	8.3	2.7	.3	3.0	1.1	100.0	4.33	83.24
■ 소득등급별 ■												
■ 기초생활보장수급 ■	(430)	46.7	42.1	88.8	7.7	1.9	.2	2.1	1.4	100.0	4.35	83.79
■ 차상위이하 ■	(112)	53.6	34.8	88.4	6.3	4.5	.0	4.5	.9	100.0	4.39	84.68
■ 차상위초과 ■	(308)	45.1	39.3	84.4	9.7	4.2	.6	4.9	1.0	100.0	4.25	81.31
■ 월 평 균 이용 시간 ■												
■ 24시간이하 ■	(120)	43.3	40.8	84.2	10.0	3.3	.8	4.2	1.7	100.0	4.25	81.14
■ 25~30시간 ■	(499)	48.7	38.5	87.2	8.4	2.8	.2	3.0	1.4	100.0	4.35	83.64
■ 31시간이상 ■	(231)	45.5	43.3	88.7	6.9	3.5	.4	3.9	.4	100.0	4.30	82.61

표6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

문) 노인돌봄서비스의 제공 내용이 ○○님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)					
		%	%	%	%	%	%	%	%	점	점
■ 전 체	(850)	43.9	39.9	83.8	12.2	3.1	3.1	.9	100.0	4.26	81.44
■ 지역크기별											
■ 대 도시	(276)	42.4	38.8	81.2	15.6	3.3	3.3	.0	100.0	4.20	80.07
■ 중 / 소도시	(318)	46.5	38.1	84.6	12.6	1.3	1.3	1.6	100.0	4.32	82.99
■ 읍 / 면	(256)	42.2	43.4	85.5	8.2	5.1	5.1	1.2	100.0	4.24	81.03
■ 이용기관별											
■ 재가노인복지시설	(257)	47.1	37.7	84.8	11.3	3.1	3.1	.8	100.0	4.30	82.45
■ 지역사회활센터	(456)	41.4	40.4	81.8	14.0	2.9	2.9	1.3	100.0	4.22	80.50
■ 노인복지관	(19)	36.8	42.1	78.9	21.1	.0	.0	.0	100.0	4.16	78.95
■ 사회복지관	(31)	45.2	45.2	90.3	9.7	.0	.0	.0	100.0	4.35	83.87
■ 기 타	(87)	48.3	41.4	89.7	4.6	5.7	5.7	.0	100.0	4.32	83.05
■ 성 남	(463)	43.8	40.8	84.7	11.7	2.6	2.6	1.1	100.0	4.27	81.82
■ 여	(387)	43.9	38.8	82.7	12.9	3.6	3.6	.8	100.0	4.24	80.99
■ 연 령											
■ 60~69 세	(98)	36.7	45.9	82.7	15.3	2.0	2.0	.0	100.0	4.17	79.34
■ 70~74 세	(191)	40.8	45.0	85.9	9.9	2.1	2.1	2.1	100.0	4.27	81.82
■ 75~79 세	(231)	44.2	37.2	81.4	14.3	3.9	3.9	.4	100.0	4.22	80.54
■ 80세 이상	(330)	47.6	37.0	84.5	11.2	3.3	3.3	.9	100.0	4.30	82.49
■ 건강상태별											
■ 1등급외 A형	(465)	41.9	39.8	81.7	13.8	3.2	3.2	1.3	100.0	4.22	80.50
■ 2등급외 B형	(308)	44.5	41.6	86.0	11.4	1.9	1.9	.6	100.0	4.29	82.35
■ 3등급외 C형	(30)	63.3	30.0	93.3	3.3	3.3	3.3	.0	100.0	4.53	88.33
■ 1~3 등급	(25)	44.0	44.0	88.0	4.0	8.0	8.0	.0	100.0	4.24	81.00
■ 장 애 인	(9)	66.7	11.1	77.8	11.1	11.1	11.1	.0	100.0	4.33	83.33
■ 모름 / 무응답	(13)	38.5	38.5	76.9	15.4	7.7	7.7	.0	100.0	4.08	76.92
■ 가구소득별											
■ 없 다	(132)	36.4	47.7	84.1	13.6	2.3	2.3	.0	100.0	4.18	79.55
■ 99만원 이하	(507)	46.2	36.9	83.0	12.6	3.2	3.2	1.2	100.0	4.28	81.89
■ 100만원 이상	(80)	46.3	36.3	82.5	11.3	6.3	6.3	.0	100.0	4.22	80.63
■ 모름 / 무응답	(131)	41.2	45.8	87.0	9.9	1.5	1.5	1.5	100.0	4.29	82.17
■ 이용기간별											
■ 1~3 개월	(82)	39.0	39.0	78.0	14.6	7.3	7.3	.0	100.0	4.10	77.44
■ 4~6 개월	(106)	41.5	39.6	81.1	11.3	6.6	6.6	.9	100.0	4.17	79.29
■ 7~9 개월	(662)	44.9	40.0	84.9	12.1	2.0	2.0	1.1	100.0	4.29	82.29
■ 소득등급별											
■ 기초생활보장수급	(430)	42.8	41.4	84.2	12.3	2.6	2.6	.9	100.0	4.26	81.40
■ 차상위이하	(112)	47.3	35.7	83.0	15.2	.9	.9	.9	100.0	4.31	82.66
■ 차상위초과	(308)	44.2	39.3	83.4	11.0	4.5	4.5	1.0	100.0	4.24	81.07
■ 월 평 균											
■ 이용 시간											
■ 24시간이하	(120)	40.0	42.5	82.5	11.7	5.8	5.8	.0	100.0	4.17	79.17
■ 25~30시간	(499)	44.9	38.9	83.8	12.4	2.4	2.4	1.4	100.0	4.28	82.01
■ 31시간이상	(231)	43.7	40.7	84.4	12.1	3.0	3.0	.4	100.0	4.26	81.41

표7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

문) 노인돌봄서비스를 이용하고 계신 기관에서 ○○님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전 체	(850)	38.7	41.8	80.5	11.9	2.9	.2	3.2	4.5	100.0	4.21	80.30
지역크기												
대도시	(276)	37.0	44.6	81.5	10.5	3.6	.4	4.0	4.0	100.0	4.19	79.72
중/소도시	(318)	40.9	38.7	79.6	13.5	2.5	.3	2.8	4.1	100.0	4.22	80.57
읍/면	(256)	37.9	42.6	80.5	11.3	2.7	.0	2.7	5.5	100.0	4.22	80.58
이용기관별												
재가노인복지시설	(257)	42.4	38.5	80.9	10.5	3.9	.0	3.9	4.7	100.0	4.25	81.33
지역자활센터	(456)	36.8	42.8	79.6	13.2	2.2	.4	2.6	4.6	100.0	4.19	79.71
노인복지관	(19)	31.6	52.6	84.2	15.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.16	78.95
사회복지관	(31)	38.7	38.7	77.4	12.9	3.2	.0	3.2	6.5	100.0	4.21	80.17
기성남여	(87)	39.1	44.8	83.9	8.0	4.6	.0	4.6	3.4	100.0	4.23	80.65
연령	(463)	39.3	42.3	81.6	11.7	3.5	.2	3.7	3.0	100.0	4.21	80.18
60~69세	(387)	38.0	41.1	79.1	12.1	2.3	.3	2.6	6.2	100.0	4.22	80.44
70~74세	(98)	28.6	46.9	75.5	12.2	6.1	1.0	7.1	5.1	100.0	4.01	75.27
75~79세	(191)	41.9	44.0	85.9	10.5	.5	.5	1.0	2.6	100.0	4.30	82.39
80세 이상	(231)	38.1	38.5	76.6	14.3	3.5	.0	3.5	5.6	100.0	4.18	79.47
건강상태별	(330)	40.3	41.2	81.5	10.9	3.0	.0	3.0	4.5	100.0	4.24	81.11
등급외 A형	(465)	37.8	40.0	77.8	12.7	3.4	.4	3.9	5.6	100.0	4.18	79.50
등급외 B형	(308)	40.3	44.5	84.7	10.4	1.6	.0	1.6	3.2	100.0	4.28	81.88
등급외 C형	(30)	43.3	40.0	83.3	6.7	6.7	.0	6.7	3.3	100.0	4.24	81.03
1~3등급	(25)	40.0	48.0	88.0	8.0	4.0	.0	4.0	.0	100.0	4.24	81.00
장애인	(9)	22.2	33.3	55.6	44.4	.0	.0	.0	.0	100.0	3.78	69.44
모름/무응답	(13)	30.8	38.5	69.2	15.4	7.7	.0	7.7	7.7	100.0	4.00	75.00
가구소득별												
없다	(132)	33.3	47.7	81.1	15.2	2.3	.0	2.3	1.5	100.0	4.14	78.46
99만원이하	(507)	40.2	39.8	80.1	11.4	3.4	.0	3.4	5.1	100.0	4.23	80.82
100만원 이상	(80)	41.3	38.8	80.0	16.3	2.5	.0	2.5	1.3	100.0	4.20	80.06
모름/무응답	(131)	36.6	45.0	81.7	7.6	2.3	1.5	3.8	6.9	100.0	4.21	80.33
이용기간별												
1~3개월	(82)	35.4	36.6	72.0	17.1	4.9	.0	4.9	6.1	100.0	4.09	77.27
4~6개월	(106)	39.6	42.5	82.1	9.4	2.8	.9	3.8	4.7	100.0	4.23	80.69
7~9개월	(662)	39.0	42.3	81.3	11.6	2.7	.2	2.9	4.2	100.0	4.22	80.60
소득등급별												
기초생활보장수급	(430)	37.2	44.0	81.2	10.9	2.3	.0	2.3	5.6	100.0	4.23	80.73
차상위이하	(112)	40.2	38.4	78.6	15.2	3.6	.0	3.6	2.7	100.0	4.18	79.59
차상위초과	(308)	40.3	39.9	80.2	12.0	3.6	.6	4.2	3.6	100.0	4.20	79.97
이용시간												
24시간이하	(120)	35.8	45.8	81.7	8.3	5.0	.0	5.0	5.0	100.0	4.18	79.61
25~30시간	(499)	40.3	40.1	80.4	12.4	1.6	.4	2.0	5.2	100.0	4.25	81.18
31시간이상	(231)	36.8	43.3	80.1	12.6	4.8	.0	4.8	2.6	100.0	4.15	78.78

표8. 전반적 만족도

문) ○○님께서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 노인돌봄서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)	%	%				
■ 전 체	(850)	39.4	44.9	84.4	12.1	2.6	.4	2.9	.6	100.0	4.21	80.30
■ 지역크기												
대 도시	(276)	39.1	42.8	81.9	13.8	3.6	.4	4.0	.4	100.0	4.17	79.27
중 / 소도시	(318)	42.1	44.3	86.5	11.3	1.3	.3	1.6	.6	100.0	4.28	81.88
읍 / 면	(256)	36.3	48.0	84.4	11.3	3.1	.4	3.5	.8	100.0	4.18	79.43
■ 이용기관별												
재가노인복지시설	(257)	42.0	43.2	85.2	11.7	2.7	.4	3.1	.0	100.0	4.24	80.93
지역자활센터	(456)	37.9	45.6	83.6	12.7	2.6	.4	3.1	.7	100.0	4.19	79.69
노인복지관	(19)	31.6	36.8	68.4	26.3	.0	.0	.0	5.3	100.0	4.06	76.39
사회복지관	(31)	32.3	61.3	93.5	6.5	.0	.0	.0	.0	100.0	4.26	81.45
기타	(87)	43.7	42.5	86.2	9.2	3.4	.0	3.4	1.1	100.0	4.28	81.98
■ 성 남	(463)	40.2	44.3	84.4	11.7	3.0	.4	3.5	.4	100.0	4.21	80.31
여	(387)	38.5	45.7	84.2	12.7	2.1	.3	2.3	.8	100.0	4.21	80.27
■ 연 령												
60~69 세	(98)	34.7	45.9	80.6	14.3	4.1	1.0	5.1	.0	100.0	4.09	77.30
70~74 세	(191)	38.2	49.7	88.0	10.5	1.0	.0	1.0	.5	100.0	4.26	81.45
75~79 세	(231)	39.4	42.9	82.3	14.3	2.2	.9	3.0	.4	100.0	4.18	79.57
80세 이상	(330)	41.5	43.3	84.8	10.9	3.3	.0	3.3	.9	100.0	4.24	81.04
■ 건 강 상태												
등급외 A형	(465)	37.2	45.2	82.4	14.2	2.4	.6	3.0	.4	100.0	4.16	79.10
등급외 B형	(308)	42.2	45.1	87.3	9.7	1.9	.0	1.9	1.0	100.0	4.29	82.21
등급외 C형	(30)	46.7	46.7	93.3	3.3	3.3	.0	3.3	.0	100.0	4.37	84.17
1~3 등급	(25)	40.0	44.0	84.0	8.0	8.0	.0	8.0	.0	100.0	4.16	79.00
장 애 인	(9)	33.3	33.3	66.7	22.2	11.1	.0	11.1	.0	100.0	3.89	72.22
모름 / 무응답	(13)	38.5	38.5	76.9	15.4	7.7	.0	7.7	.0	100.0	4.08	76.92
■ 가 구 소득												
없 다	(132)	29.5	53.8	83.3	14.4	.8	.8	1.5	.8	100.0	4.11	77.86
99만원이하	(507)	41.4	43.4	84.8	12.0	2.4	.2	2.6	.6	100.0	4.24	81.05
100만원 이상	(80)	45.0	35.0	80.0	13.8	6.3	.0	6.3	.0	100.0	4.19	79.69
모름 / 무응답	(131)	38.2	48.1	86.3	9.2	3.1	.8	3.8	.8	100.0	4.21	80.19
■ 이 용 기 간												
1~3 개월	(82)	35.4	42.7	78.0	13.4	6.1	1.2	7.3	1.2	100.0	4.06	76.54
4~6 개월	(106)	37.7	45.3	83.0	11.3	3.8	.9	4.7	.9	100.0	4.16	79.05
7~9 개월	(662)	40.2	45.2	85.3	12.1	2.0	.2	2.1	.5	100.0	4.24	80.96
■ 소 득 등 급												
기초생활보장수급	(430)	38.6	47.4	86.0	11.6	1.4	.2	1.6	.7	100.0	4.24	80.91
차상위이하	(112)	42.0	41.1	83.0	11.6	4.5	.0	4.5	.9	100.0	4.22	80.41
차상위초과	(308)	39.6	42.9	82.5	13.0	3.6	.6	4.2	.3	100.0	4.18	79.40
■ 월 평 균												
이용 시간												
24시간이하	(120)	37.5	45.8	83.3	10.8	5.0	.0	5.0	.8	100.0	4.17	79.20
25~30시간	(499)	39.5	44.9	84.4	12.6	1.6	.6	2.2	.8	100.0	4.22	80.51
31시간이상	(231)	40.3	44.6	84.8	11.7	3.5	.0	3.5	.0	100.0	4.22	80.41

표9. 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서서는 앞으로 노인돌봄서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까?  
 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(850)	84.7	8.6	93.3	1.8	.8	2.4	3.2	1.8	100.0
지역별										
- 대도시	(276)	84.4	8.7	93.1	2.5	.0	2.5	2.5	1.8	100.0
- 중소도시	(318)	83.3	10.1	93.4	1.6	.6	2.2	2.8	2.2	100.0
- 읍면	(256)	86.7	6.6	93.4	1.2	2.0	2.3	4.3	1.2	100.0
이용기관별										
- 재가노인복지시설	(257)	83.7	8.9	92.6	2.7	1.2	1.9	3.1	1.6	100.0
- 지역사회활센터	(456)	86.0	8.8	94.7	1.1	.4	1.8	2.2	2.0	100.0
- 노인복지관	(19)	78.9	15.8	94.7	.0	.0	5.3	5.3	.0	100.0
- 사회복지관	(31)	87.1	3.2	90.3	6.5	.0	3.2	3.2	.0	100.0
- 기타	(87)	81.6	6.9	88.5	1.1	2.3	5.7	8.0	2.3	100.0
성남여연령										
- 60~69세	(463)	86.4	6.7	93.1	1.9	.9	2.4	3.2	1.7	100.0
- 70~74세	(387)	82.7	10.9	93.5	1.6	.8	2.3	3.1	1.8	100.0
- 75~79세	(98)	84.7	9.2	93.9	2.0	.0	1.0	1.0	3.1	100.0
- 80세 이상	(191)	84.3	9.9	94.2	1.6	1.0	1.0	2.1	2.1	100.0
- 80세 이상	(231)	82.3	11.3	93.5	2.2	.4	3.5	3.9	.4	100.0
- 80세 이상	(330)	86.7	5.8	92.4	1.5	1.2	2.7	3.9	2.1	100.0
건강상태별										
- 건강상태	(465)	83.9	9.2	93.1	1.1	.6	3.0	3.7	2.2	100.0
- A형	(308)	85.4	8.1	93.5	2.9	.3	1.9	2.3	1.3	100.0
- B형	(30)	90.0	10.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- C형	(25)	88.0	.0	88.0	.0	8.0	.0	8.0	4.0	100.0
- 1~3등급	(9)	88.9	.0	88.9	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0
- 4~6등급	(13)	76.9	15.4	92.3	.0	7.7	.0	7.7	.0	100.0
- 7~9등급										
- 없음	(132)	78.0	13.6	91.7	1.5	.0	3.0	3.0	3.8	100.0
- 99만원이하	(507)	87.4	7.3	94.7	2.2	.6	1.8	2.4	.8	100.0
- 100만원 이상	(80)	81.3	12.5	93.8	1.3	1.3	1.3	2.5	2.5	100.0
- 모름/무응답	(131)	83.2	6.1	89.3	.8	2.3	4.6	6.9	3.1	100.0
이용기간별										
- 1~3개월	(82)	64.6	11.0	75.6	4.9	3.7	13.4	17.1	2.4	100.0
- 4~6개월	(106)	82.1	9.4	91.5	1.9	.9	4.7	5.7	.9	100.0
- 7~9개월	(662)	87.6	8.2	95.8	1.4	.5	.6	1.1	1.8	100.0
소득등급별										
- 기초생활보장수급	(430)	86.5	7.7	94.2	2.1	.7	1.6	2.3	1.4	100.0
- 차상위이하	(112)	76.8	13.4	90.2	2.7	1.8	1.8	3.6	3.6	100.0
- 차상위초과	(308)	85.1	8.1	93.2	1.0	.6	3.6	4.2	1.6	100.0
이용시간										
- 월평균										
- 24시간이하	(120)	83.3	5.8	89.2	2.5	1.7	5.0	6.7	1.7	100.0
- 25~30시간	(499)	84.4	8.8	93.2	2.2	.8	1.8	2.6	2.0	100.0
- 31시간이상	(231)	86.1	9.5	95.7	.4	.4	2.2	2.6	1.3	100.0

표10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

문) ○○님께서서는 가사간병도우미서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(850)	28.5	35.3	63.8	14.7	18.6	1.3	19.9	1.6	100.0
지역크기별										
대도시	(276)	28.3	33.3	61.6	13.4	22.1	1.4	23.6	1.4	100.0
중소도시	(318)	28.3	32.1	60.4	18.6	17.9	1.9	19.8	1.3	100.0
읍면	(256)	28.9	41.4	70.3	11.3	15.6	.4	16.0	2.3	100.0
이용기관별										
재가노인복지시설	(257)	28.0	33.5	61.5	11.3	24.1	1.2	25.3	1.9	100.0
지역자활센터	(456)	28.9	36.6	65.6	17.1	15.6	.9	16.4	.9	100.0
노인복지관	(19)	15.8	42.1	57.9	10.5	15.8	10.5	26.3	5.3	100.0
사회복지관	(31)	38.7	25.8	64.5	12.9	22.6	.0	22.6	.0	100.0
기타	(87)	26.4	35.6	62.1	13.8	17.2	2.3	19.5	4.6	100.0
성남여연령										
성남	(463)	29.4	31.5	60.9	14.3	21.8	1.9	23.8	1.1	100.0
여	(387)	27.4	39.8	67.2	15.2	14.7	.5	15.2	2.3	100.0
연령										
60~69세	(98)	24.5	36.7	61.2	16.3	19.4	2.0	21.4	1.0	100.0
70~74세	(191)	33.0	37.7	70.7	11.0	16.8	.5	17.3	1.0	100.0
75~79세	(231)	27.7	33.8	61.5	18.2	16.5	2.6	19.0	1.3	100.0
80세 이상	(330)	27.6	34.5	62.1	13.9	20.9	.6	21.5	2.4	100.0
건강상태별										
중증급외 A형	(465)	26.5	33.8	60.2	15.3	20.4	1.5	21.9	2.6	100.0
중증급외 B형	(308)	29.2	38.6	67.9	15.3	14.9	1.3	16.2	.6	100.0
중증급외 C형	(30)	50.0	23.3	73.3	3.3	23.3	.0	23.3	.0	100.0
1~3등급	(25)	40.0	24.0	64.0	12.0	24.0	.0	24.0	.0	100.0
장애탈원	(9)	22.2	44.4	66.7	.0	33.3	.0	33.3	.0	100.0
모름/무응답	(13)	15.4	53.8	69.2	23.1	7.7	.0	7.7	.0	100.0
가구소득별										
없다	(132)	9.8	27.3	37.1	37.1	21.2	2.3	23.5	2.3	100.0
99만원이하	(507)	32.0	37.7	69.6	9.5	19.1	1.4	20.5	.4	100.0
100만원 이상	(80)	31.3	36.3	67.5	11.3	20.0	.0	20.0	1.3	100.0
모름/무응답	(131)	32.1	33.6	65.6	14.5	13.0	.8	13.7	6.1	100.0
이용기간별										
1~3개월	(82)	23.2	35.4	58.5	12.2	22.0	4.9	26.8	2.4	100.0
4~6개월	(106)	22.6	32.1	54.7	15.1	26.4	.9	27.4	2.8	100.0
7~9개월	(662)	30.1	35.8	65.9	15.0	16.9	.9	17.8	1.4	100.0
소득등급별										
기초생활보장수급	(430)	28.4	37.4	65.8	16.7	15.8	.7	16.5	.9	100.0
차상위이하	(112)	31.3	36.6	67.9	15.2	13.4	.9	14.3	2.7	100.0
차상위초과	(308)	27.6	31.8	59.4	11.7	24.4	2.3	26.6	2.3	100.0
이용시간										
24시간이하	(120)	25.0	40.0	65.0	12.5	19.2	.8	20.0	2.5	100.0
25~30시간	(499)	33.1	35.5	68.5	15.0	14.0	1.2	15.2	1.2	100.0
31시간이상	(231)	20.3	32.5	52.8	15.2	28.1	1.7	29.9	2.2	100.0

표11. 본인부담금의 적정 수준

문) ○○님께서서는 노인돌봄서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적정한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%		%
전체	(850)	38.6	19.3	57.9	8.8	4.7	.9	5.6	27.6	100.0
지역크기별										
- 대도시	(276)	38.8	19.2	58.0	8.7	5.1	1.4	6.5	26.8	100.0
- 중/소도시	(318)	38.7	16.0	54.7	11.3	4.1	.9	5.0	28.9	100.0
- 읍면	(256)	38.3	23.4	61.7	5.9	5.1	.4	5.5	27.0	100.0
이용기관별										
- 재가노인복지시설	(257)	38.9	21.4	60.3	11.7	3.9	.8	4.7	23.3	100.0
- 지역자활센터	(456)	39.3	16.2	55.5	6.8	4.8	1.1	5.9	31.8	100.0
- 노인복지관	(19)	36.8	26.3	63.2	5.3	10.5	.0	10.5	21.1	100.0
- 사회복지관	(31)	35.5	22.6	58.1	12.9	6.5	.0	6.5	22.6	100.0
- 기타	(87)	35.6	26.4	62.1	10.3	4.6	1.1	5.7	21.8	100.0
성남여연령										
- 성남여	(463)	40.0	20.1	60.0	9.3	5.0	.4	5.4	25.3	100.0
- 연령	(387)	37.0	18.3	55.3	8.3	4.4	1.6	5.9	30.5	100.0
- 60~69세	(98)	35.7	17.3	53.1	11.2	8.2	3.1	11.2	24.5	100.0
- 70~74세	(191)	41.9	14.7	56.5	9.4	3.7	.5	4.2	29.8	100.0
- 75~79세	(231)	35.5	21.2	56.7	9.1	5.6	.4	6.1	28.1	100.0
- 80세 이상	(330)	39.7	21.2	60.9	7.6	3.6	.9	4.5	27.0	100.0
건강상태별										
- 건강상태별	(465)	35.5	19.4	54.8	9.7	5.8	.9	6.7	28.8	100.0
- 등급외 A형	(308)	40.6	19.5	60.1	7.1	3.2	1.3	4.5	28.2	100.0
- 등급외 B형	(30)	53.3	13.3	66.7	10.0	10.0	.0	10.0	13.3	100.0
- 등급외 C형	(25)	60.0	16.0	76.0	8.0	.0	.0	.0	16.0	100.0
- 1~3등급	(9)	33.3	22.2	55.6	22.2	.0	.0	.0	22.2	100.0
- 장애인	(13)	30.8	30.8	61.5	7.7	.0	.0	.0	30.8	100.0
가구소득별										
- 가구소득별	(132)	21.2	15.9	37.1	14.4	7.6	2.3	9.8	38.6	100.0
- 없음	(507)	43.6	18.7	62.3	6.9	4.7	.6	5.3	25.4	100.0
- 99만원이하	(80)	38.8	33.8	72.5	15.0	2.5	.0	2.5	10.0	100.0
- 100만원 이상	(131)	36.6	16.0	52.7	6.9	3.1	1.5	4.6	35.9	100.0
이용기간별										
- 이용기간별	(82)	29.3	26.8	56.1	15.9	9.8	1.2	11.0	17.1	100.0
- 1~3개월	(106)	32.1	24.5	56.6	8.5	4.7	1.9	6.6	28.3	100.0
- 4~6개월	(662)	40.8	17.5	58.3	8.0	4.1	.8	4.8	28.9	100.0
- 7~9개월										
소득등급별										
- 소득등급별	(430)	45.1	8.8	54.0	3.5	1.2	.0	1.2	41.4	100.0
- 기초생활보장수급	(112)	30.4	34.8	65.2	14.3	6.3	1.8	8.0	12.5	100.0
- 차상위이하	(308)	32.5	28.2	60.7	14.3	9.1	1.9	11.0	14.0	100.0
- 차상위초과										
- 월평균										
- 이용시간										
- 24시간이하	(120)	38.3	25.0	63.3	8.3	2.5	1.7	4.2	24.2	100.0
- 25~30시간	(499)	41.3	14.0	55.3	8.2	4.0	.8	4.8	31.7	100.0
- 31시간이상	(231)	32.9	27.7	60.6	10.4	7.4	.9	8.2	20.8	100.0

표12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 현재 이용하고 있는 노인돌봄 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■	(850)	46.4	12.6	58.9	4.9	5.4	5.1	10.5	25.6	100.0
대 도 시	(276)	45.3	16.3	61.6	3.6	5.1	4.3	9.4	25.4	100.0
중 / 소 도시	(318)	45.0	9.7	54.7	6.0	6.3	5.3	11.6	27.7	100.0
읍 / 면	(256)	49.2	12.1	61.3	5.1	4.7	5.5	10.2	23.4	100.0
■ 이용기관별 ■										
재가노인복지시설	(257)	47.9	15.2	63.0	7.4	3.5	5.4	8.9	20.6	100.0
지역자활센터	(456)	45.4	11.0	56.4	4.4	6.8	3.9	10.7	28.5	100.0
노인복지관	(19)	47.4	5.3	52.6	5.3	5.3	10.5	15.8	26.3	100.0
사회복지관	(31)	41.9	19.4	61.3	.0	3.2	6.5	9.7	29.0	100.0
기 타	(87)	48.3	12.6	60.9	2.3	4.6	8.0	12.6	24.1	100.0
■ 성 남 ■	(463)	49.9	11.7	61.6	4.8	5.4	4.1	9.5	24.2	100.0
여 성	(387)	42.1	13.7	55.8	5.2	5.4	6.2	11.6	27.4	100.0
■ 연 령 ■										
60~69 세	(98)	44.9	16.3	61.2	1.0	5.1	5.1	10.2	27.6	100.0
70~74 세	(191)	45.0	12.0	57.1	4.7	6.3	4.2	10.5	27.7	100.0
75~79 세	(231)	45.9	11.3	57.1	4.8	6.5	8.7	15.2	22.9	100.0
80세 이상	(330)	47.9	12.7	60.6	6.4	4.2	3.0	7.3	25.8	100.0
■ 건강상태별 ■										
건강상태 A형	(465)	43.2	13.1	56.3	4.3	6.0	6.2	12.3	27.1	100.0
B형	(308)	48.1	12.3	60.4	6.2	5.5	3.6	9.1	24.4	100.0
C형	(30)	60.0	13.3	73.3	3.3	.0	6.7	6.7	16.7	100.0
1~3 등 인	(25)	64.0	.0	64.0	.0	4.0	4.0	8.0	28.0	100.0
장 애 인	(9)	55.6	22.2	77.8	11.1	.0	.0	.0	11.1	100.0
모름 / 무응답	(13)	46.2	15.4	61.5	7.7	.0	.0	.0	30.8	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	(132)	27.3	13.6	40.9	7.6	5.3	6.1	11.4	40.2	100.0
99만원 이하	(507)	52.5	10.8	63.3	5.1	6.7	4.7	11.4	20.1	100.0
100만원 이상	(80)	53.8	25.0	78.8	2.5	2.5	2.5	5.0	13.8	100.0
모름 / 무응답	(131)	37.4	10.7	48.1	3.1	2.3	6.9	9.2	39.7	100.0
■ 이용기간별 ■										
1~3 개월	(82)	25.6	23.2	48.8	8.5	3.7	14.6	18.3	24.4	100.0
4~6 개월	(106)	47.2	11.3	58.5	8.5	4.7	6.6	11.3	21.7	100.0
7~9 개월	(662)	48.8	11.5	60.3	3.9	5.7	3.6	9.4	26.4	100.0
■ 소득등급별 ■										
기 초 생활보장수 급	(430)	46.3	7.2	53.5	3.3	6.5	4.7	11.2	32.1	100.0
차상위이하	(112)	44.6	17.0	61.6	8.0	6.3	3.6	9.8	20.5	100.0
차상위초과	(308)	47.1	18.5	65.6	6.2	3.6	6.2	9.7	18.5	100.0
■ 월 평 ■										
이용 시간										
24시간 이하	(120)	47.5	14.2	61.7	4.2	2.5	9.2	11.7	22.5	100.0
25~30시간	(499)	44.7	10.4	55.1	5.8	6.6	4.6	11.2	27.9	100.0
31시간 이상	(231)	49.4	16.5	65.8	3.5	4.3	3.9	8.2	22.5	100.0



표 13. 주간보호서비스 이용 의향

문) 현재와 동일한 본인부담금을 납부하면서 해당 기관에서 주간보호서비스를 제공한다면, ○○님께서는 이러한 서비스를 이용할 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	있다	없다	모름/ 무응답	계
		%	%	%	%
전체	(850)	32.9	51.4	15.6	100.0
지역크기별					
- 대도시	(276)	30.4	52.5	17.0	100.0
- 중/소도시	(318)	32.1	54.1	13.8	100.0
- 읍/면	(256)	36.7	46.9	16.4	100.0
이용기관별					
- 재가노인복지시설	(257)	37.4	45.9	16.7	100.0
- 지역자활센터	(456)	30.5	53.3	16.2	100.0
- 노인복지관	(19)	31.6	42.1	26.3	100.0
- 사회복지관	(31)	16.1	71.0	12.9	100.0
- 기타	(87)	39.1	52.9	8.0	100.0
성남여	(463)	36.7	48.6	14.7	100.0
연령	(387)	28.4	54.8	16.8	100.0
- 60~69세	(98)	33.7	52.0	14.3	100.0
- 70~74세	(191)	29.8	52.9	17.3	100.0
- 75~79세	(231)	33.3	54.1	12.6	100.0
- 80세 이상	(330)	34.2	48.5	17.3	100.0
건강상태별					
- 등급외 A형	(465)	30.8	52.5	16.8	100.0
- 등급외 B형	(308)	33.1	50.3	16.6	100.0
- 등급외 C형	(30)	43.3	56.7	.0	100.0
- 1~3 등급	(25)	48.0	44.0	8.0	100.0
- 장애인	(9)	44.4	33.3	22.2	100.0
- 모름/무응답	(13)	46.2	53.8	.0	100.0
가구소득별					
- 없	(132)	33.3	47.0	19.7	100.0
- 99만원이하	(507)	34.7	52.7	12.6	100.0
- 100만원 이상	(80)	40.0	50.0	10.0	100.0
- 모름/무응답	(131)	21.4	51.9	26.7	100.0
이용기간별					
- 1~3개월	(82)	28.0	56.1	15.9	100.0
- 4~6개월	(106)	34.0	51.9	14.2	100.0
- 7~9개월	(662)	33.4	50.8	15.9	100.0
소득등급별					
- 기초생활보장수급	(430)	27.2	56.0	16.7	100.0
- 차상위이하	(112)	47.3	41.1	11.6	100.0
- 차상위초과	(308)	35.7	48.7	15.6	100.0
월평균 이용시간					
- 24시간이하	(120)	30.8	51.7	17.5	100.0
- 25~30시간	(499)	30.9	53.1	16.0	100.0
- 31시간이상	(231)	38.5	47.6	13.9	100.0

표 14. 서비스 개선사항

문) ○○님께서서는 보다 나은 노인돌봄서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	사례수	방문 횟수 개선	도우미 시간 개선	서비스 질 개선	요금 개선	원하는 도우미 제공	정책 및 절차 수정	기타
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(850)	5.5	5.2	3.9	2.2	1.1	.8	1.1
지역구별								
대도시	(276)	3.6	7.2	4.0	2.2	.7	.7	1.1
중/소도시	(318)	9.7	4.4	4.4	1.6	1.3	.6	1.3
읍/면	(256)	2.3	3.9	3.1	3.1	1.2	1.2	.8
이용기관별								
재가노인복지시설	(257)	6.2	6.2	3.9	1.6	.8	.4	1.6
지역자활센터	(456)	5.0	4.6	3.9	2.6	1.3	.7	1.1
노인복지관	(19)	5.3	5.3	.0	.0	.0	5.3	.0
사회복지관	(31)	3.2	6.5	.0	6.5	3.2	.0	.0
기타	(87)	6.9	4.6	5.7	1.1	.0	2.3	.0
성남여령								
성남	(463)	6.0	6.0	4.3	2.6	.9	1.3	1.1
여령	(387)	4.9	4.1	3.4	1.8	1.3	.3	1.0
연령								
60~69세	(98)	6.1	9.2	4.1	4.1	1.0	.0	2.0
70~74세	(191)	6.3	3.7	3.1	.0	1.0	.0	1.0
75~79세	(231)	5.2	5.2	3.0	3.0	1.7	.9	.0
80세 이상	(330)	5.2	4.8	4.8	2.4	.6	1.5	1.5
건강상태별								
중등급외 A형	(465)	6.2	6.0	3.2	1.9	.6	.6	.9
중등급외 B형	(308)	4.5	4.5	3.9	3.2	1.3	1.3	.6
중등급외 C형	(30)	10.0	3.3	3.3	.0	3.3	.0	6.7
1~3등급	(25)	.0	4.0	16.0	.0	.0	.0	4.0
장애통합	(9)	11.1	.0	11.1	.0	.0	.0	.0
모름/무응답	(13)	.0	.0	.0	.0	7.7	.0	.0
가구소득별								
없다	(132)	9.8	3.8	5.3	3.0	1.5	.8	3.8
99만원이하	(507)	4.7	6.7	3.2	1.8	.8	1.0	.6
100만원 이상	(80)	2.5	5.0	10.0	5.0	2.5	1.3	.0
모름/무응답	(131)	6.1	.8	1.5	1.5	.8	.0	.8
이용기간별								
1~3개월	(82)	4.9	7.3	2.4	3.7	1.2	2.4	.0
4~6개월	(106)	3.8	5.7	4.7	1.9	.0	.9	.0
7~9개월	(662)	5.9	4.8	3.9	2.1	1.2	.6	1.4
소득등급별								
기초생활보장수급	(430)	4.9	4.2	2.6	.5	.0	.0	.5
차상위이하	(112)	7.1	7.1	.0	5.4	1.8	2.7	.0
차상위초과	(308)	5.8	5.8	7.1	3.6	2.3	1.3	2.3
월평								
이용시간								
24시간이하	(120)	5.8	5.8	1.7	3.3	.8	.0	.0
25~30시간	(499)	4.8	4.0	2.8	2.6	.4	.6	.6
31시간이상	(231)	6.9	7.4	7.4	.9	2.6	1.7	2.6

(continued)

표 14. 서비스 개선사항

문) ○○님께서서는 보다 나은 노인돌봄서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	없다	모름/ 무응답	계
	%	%	%
전체	73.8	6.5	100.0
지역크기별			
대도시	74.3	6.2	100.0
중/소도시	71.4	5.3	100.0
읍/면	76.2	8.2	100.0
이용기관별			
재가노인복지시설	72.8	6.6	100.0
지역자활센터	74.3	6.4	100.0
노인복지관	73.7	10.5	100.0
사회복지관	71.0	9.7	100.0
기타	74.7	4.6	100.0
성남여			
성	72.4	5.4	100.0
남	75.5	7.8	100.0
연령			
60~69세	66.3	7.1	100.0
70~74세	80.6	4.2	100.0
75~79세	72.7	8.2	100.0
80세 이상	72.7	6.4	100.0
건강상태별			
1등급외 A형	74.0	6.5	100.0
2등급외 B형	73.1	7.5	100.0
3등급외 C형	70.0	3.3	100.0
1~3등급	76.0	.0	100.0
장애탈	77.8	.0	100.0
모름/무응답	84.6	7.7	100.0
가구소득별			
없다	67.4	4.5	100.0
99만원이하	75.1	6.1	100.0
100만원 이상	70.0	3.8	100.0
모름/무응답	77.1	11.5	100.0
이용기간별			
1~3개월	73.2	4.9	100.0
4~6개월	76.4	6.6	100.0
7~9개월	73.4	6.6	100.0
소득등급별			
기초생활보장수급	80.0	7.4	100.0
차상위이하	68.8	7.1	100.0
차상위초과	66.9	4.9	100.0
월평균 이용시간			
24시간이하	71.7	10.8	100.0
25~30시간	79.0	5.2	100.0
31시간이상	63.6	6.9	100.0

응답자 특성

	사례수	%
■ 전 체 ■	(810)	100.0
■ 지역크기별 ■		
대 도 시	(423)	52.2
중 / 소 도시	(314)	38.8
읍 / 면	(73)	9.0
■ 이용기관별 ■		
자립생활센터	(205)	25.3
장애인복지관	(329)	40.6
자활 센터	(107)	13.2
장애인단체	(114)	14.1
기 타	(55)	6.8
■ 성 남 여 ■		
남	(414)	51.1
여	(396)	48.9
■ 연 령 ■		
19세 이하	(275)	34.0
20~39 세	(183)	22.6
40세 이상	(352)	43.5
■ 가구소득별 ■		
없	(99)	12.2
99만원이하	(226)	27.9
100~199만원	(173)	21.4
200만원 이상	(219)	27.0
모름 / 무응답	(93)	11.5
■ 서 비 스 ■		
이용 기간		
1~3 개월	(54)	6.7
4~6 개월	(58)	7.2
7~9 개월	(698)	86.2
■ 월 평 균 ■		
이용 횟수		
1 ~ 9 회	(120)	14.8
10~14 회	(290)	35.8
15~19 회	(247)	30.5
20회 이상	(153)	18.9
■ 소 득 등 급 별 ■		
기초생활수급자	(264)	32.6
평균 50%이하	(151)	18.6
평균 50~99%	(167)	20.6
평균 100~149%	(95)	11.7
평균 150%초과	(52)	6.4
최저 120%이내	(81)	10.0
■ 장 애 유 형 별 ■		
뇌 병	(117)	14.4
발 달	(62)	7.7
시 각	(135)	16.7
지 체	(247)	30.5
기 타	(23)	2.8
모름 / 무응답	(226)	27.9

[ 장애인활동보조서비스 ]

표 A-2. 장애인활동보조서비스 종합만족도 결과

	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	점	점	점	점	점	점	점	점
■ 전 체	83.96	82.11	84.19	79.42	78.18	81.46	78.52	80.58
■ 지역크기별								
대 도 시	85.48	82.73	85.48	80.75	79.51	82.68	80.03	81.89
중 / 소도시	82.40	81.39	82.91	77.71	76.32	80.03	76.51	78.97
읍 / 면	81.85	81.60	82.19	79.11	78.47	80.58	78.42	79.93
■ 이용기관별								
자립생활센터	85.12	82.80	85.24	79.76	78.61	82.18	79.27	81.31
장애인복지관	83.92	81.27	84.07	79.43	77.71	81.17	78.13	80.26
자활센터	80.61	78.27	81.86	76.87	74.12	78.24	73.60	76.84
장애인단체	83.55	85.27	84.21	79.39	78.78	82.13	80.70	81.70
기타	87.27	85.45	85.45	83.18	86.02	85.43	83.18	84.75
■ 성별								
남	84.14	82.32	84.50	79.67	78.27	81.67	78.69	80.78
여	83.78	81.90	83.86	79.17	78.09	81.25	78.35	80.38
■ 연령								
19세 이하	84.27	82.93	85.36	78.56	78.13	81.71	78.00	80.60
20~39세	84.70	80.64	82.15	78.69	76.54	80.43	78.14	79.75
40세 이상	83.34	82.23	84.33	80.48	79.08	81.81	79.13	81.01
■ 가구소득별								
없다	86.71	85.68	86.71	83.42	81.35	84.69	83.12	84.22
99만원이하	82.74	81.00	82.85	79.87	78.07	80.83	78.76	80.21
100~199만원	83.82	81.11	82.51	77.46	76.21	80.09	75.14	78.61
200만원 이상	84.70	82.42	86.42	78.88	79.15	82.17	78.88	81.18
모름 / 무응답	82.53	82.14	82.63	79.03	76.45	80.46	78.49	79.87
■ 서비스 이용기간								
1~3개월	83.80	82.41	83.33	80.09	76.45	81.12	78.70	80.39
4~6개월	79.90	77.71	82.49	71.20	68.59	75.74	74.20	75.28
7~9개월	84.31	82.45	84.40	80.06	79.11	81.97	78.87	81.04
■ 월평균 이용횟수								
1~9회	80.00	78.60	79.79	73.75	71.67	76.61	71.88	75.19
10~14회	84.17	82.81	85.38	80.10	79.05	82.19	79.84	81.49
15~19회	84.82	81.88	84.01	79.66	78.88	81.74	79.25	81.00
20회 이상	85.29	83.92	85.68	82.22	80.50	83.44	80.07	82.43
■ 소득등급별								
기초생활수급자	82.67	81.30	82.20	79.66	77.81	80.66	78.41	79.98
평균 50%이하	84.44	81.46	84.77	78.81	77.55	81.27	78.81	80.53
평균 50~99%	86.13	84.37	86.13	80.27	79.06	83.06	80.11	82.17
평균 100~149%	84.74	81.92	82.89	78.68	78.49	81.23	77.63	80.15
평균 150%초과	82.21	81.73	85.10	80.29	79.45	81.67	76.92	80.25
최저 120%이내	83.02	81.79	86.53	78.40	77.59	81.32	77.16	80.07
■ 장애유형별								
뇌병변	83.62	82.33	86.83	80.38	78.50	82.21	78.45	81.08
발달	82.66	80.65	84.68	74.60	74.60	79.23	76.61	78.45
시각	83.52	80.42	82.78	78.52	76.21	80.18	76.30	79.01
지체	84.31	83.66	84.21	81.78	81.21	82.98	80.77	82.31
기타	79.35	80.43	79.35	78.26	77.31	78.91	78.26	78.71
모름 / 무응답	84.85	81.89	84.00	78.34	76.95	81.07	77.99	80.14

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	사례수	주변 친척이나 이웃에게 들어서	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	기존의 제공기관 이용자의 소개로	인쇄매체를 통해	방송매체를 통해	의료 관련 기관
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(810)	32.3	25.4	24.8	8.3	2.2	2.0	.7
지역크기별								
대도시	(423)	34.0	23.2	24.3	8.3	3.1	2.4	.5
중/소도시	(314)	31.8	27.1	24.2	8.6	1.0	1.6	1.0
읍/면	(73)	24.7	31.5	30.1	6.8	2.7	1.4	1.4
이용기관별								
자립생활센터	(205)	39.5	25.4	16.6	9.8	1.5	2.4	.5
장애인복지관	(329)	27.4	21.0	34.3	7.6	2.4	2.4	.6
자활센터	(107)	29.9	30.8	18.7	7.5	3.7	1.9	.9
장애인단체	(114)	33.3	28.9	22.8	8.8	.9	.9	.9
기타	(55)	38.2	34.5	14.5	7.3	3.6	.0	1.8
성별								
남성	(414)	31.6	24.2	26.8	7.5	3.1	1.7	1.2
여성	(396)	33.1	26.8	22.7	9.1	1.3	2.3	.3
연령								
19세 이하	(275)	37.8	21.1	21.5	9.1	2.2	2.2	.0
20~39세	(183)	33.9	24.6	23.0	8.7	2.7	2.7	1.1
40세 이상	(352)	27.3	29.3	28.4	7.4	2.0	1.4	1.1
가구소득별								
없다	(99)	25.3	35.4	21.2	6.1	6.1	1.0	1.0
99만원 이하	(226)	29.6	28.8	28.8	8.4	.4	.9	.9
100~199만원	(173)	37.0	23.1	21.4	10.4	1.2	2.9	.6
200만원 이상	(219)	34.2	20.5	23.7	8.7	3.2	2.7	.9
모름/무응답	(93)	33.3	22.6	28.0	5.4	2.2	2.2	.0
서비스 이용기간								
1~3개월	(54)	29.6	22.2	29.6	9.3	.0	.0	1.9
4~6개월	(58)	36.2	15.5	32.8	6.9	1.7	3.4	.0
7~9개월	(698)	32.2	26.5	23.8	8.3	2.4	2.0	.7
월평균 회차 횟수								
1~9회	(120)	31.7	25.0	21.7	8.3	5.0	2.5	.8
10~14회	(290)	34.1	23.4	26.9	8.3	1.0	2.1	.0
15~19회	(247)	33.2	30.0	21.1	8.5	1.6	.8	1.2
20회 이상	(153)	28.1	22.2	29.4	7.8	3.3	3.3	1.3
소득등급별								
기초생활수급자	(264)	28.4	26.5	26.5	7.6	1.5	2.3	1.5
평균 50%이하	(151)	29.8	29.8	20.5	9.9	4.0	2.0	.7
평균 50~99%	(167)	39.5	26.3	21.6	7.8	.6	3.0	.6
평균 100~149%	(95)	36.8	21.1	26.3	6.3	3.2	1.1	.0
평균 150%초과	(52)	32.7	13.5	32.7	7.7	5.8	1.9	.0
최저 120%이내	(81)	29.6	24.7	27.2	11.1	1.2	.0	.0
장애유형별								
뇌병변	(117)	23.1	36.8	22.2	9.4	.0	.9	2.6
발달장애	(62)	40.3	22.6	30.6	6.5	.0	.0	.0
시각장애	(135)	40.7	18.5	25.9	8.9	1.5	1.5	.0
지체장애	(247)	32.8	26.3	23.1	7.3	2.8	2.0	.4
기타	(23)	43.5	13.0	8.7	17.4	.0	.0	4.3
모름/무응답	(226)	28.3	24.8	27.4	8.0	4.0	3.5	.4

(continued)

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	교육 기관	직접	인터넷/ 전화	모름/ 무응답	계
	%	%	%	%	%
전체	.7	.7	.7	2.0	100.0
지역크기별					
대도시	.7	.5	1.2	1.9	100.0
중도/소도시	1.0	1.3	.3	2.2	100.0
읍면	.0	.0	.0	1.4	100.0
이용기관별					
자립생활센터	1.0	.5	.5	2.4	100.0
장애인복지관	.6	1.2	.6	1.8	100.0
자활센터	.9	.9	1.9	2.8	100.0
장애인단체	.9	.0	.9	1.8	100.0
기타	.0	.0	.0	.0	100.0
성남성별					
남성	1.2	.7	.7	1.2	100.0
여성	.3	.8	.8	2.8	100.0
연령					
19세 이하	1.5	1.5	.7	2.5	100.0
20~39세	.5	.5	.5	1.6	100.0
40세 이상	.3	.3	.9	1.7	100.0
가구소득별					
없	.0	1.0	1.0	2.0	100.0
99만원이하	.4	.0	.9	.9	100.0
100~199만원	.0	.6	1.2	1.7	100.0
200만원 이상	1.8	.9	.5	2.7	100.0
모름/무응답	1.1	2.2	.0	3.2	100.0
서비스 이용기간					
1~3개월	3.7	.0	.0	3.7	100.0
4~6개월	.0	1.7	.0	1.7	100.0
7~9개월	.6	.7	.9	1.9	100.0
월평균 이용횟수					
1~9회	2.5	1.7	.0	.8	100.0
10~14회	.3	.7	.7	2.4	100.0
15~19회	.4	.4	1.6	1.2	100.0
20회 이상	.7	.7	.0	3.3	100.0
소득등급별					
기초생활수급자	.8	.4	1.5	3.0	100.0
평균 50%이하	.0	.7	.0	2.6	100.0
평균 50~99%	.0	.0	.6	.0	100.0
평균 100~149%	2.1	2.1	.0	1.1	100.0
평균 150%초과	1.9	1.9	1.9	.0	100.0
최저 120%이내	1.2	1.2	.0	3.7	100.0
장애유형별					
뇌병변	.0	2.6	.9	1.7	100.0
발달장애	.0	.0	.0	.0	100.0
시각	.7	.0	.7	1.5	100.0
지체	1.2	.4	1.6	2.0	100.0
기타	.0	.0	.0	13.0	100.0
모름/무응답	.9	.9	.0	1.8	100.0

표2. 장애인활동보조서비스 주 이용 목적

문) ○○님께서서는 주로 어떤 목적으로 장애인활동보조서비스를 이용하십니까?

	사례수	이동보조	가사지원	일상생활 지원	신변처리	의사소통 보조	기타	계
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(810)	43.1	29.4	14.0	12.2	.7	.6	100.0
지역크기별								
대도시	(423)	47.3	24.1	14.9	12.3	.9	.5	100.0
중도시	(314)	39.5	33.1	14.0	11.8	.6	1.0	100.0
읍면	(73)	34.2	43.8	8.2	13.7	.0	.0	100.0
이용기관별								
자립생활센터	(205)	48.8	24.4	10.2	15.6	.5	.5	100.0
장애인복지관	(329)	41.0	29.2	17.0	10.9	1.2	.6	100.0
자활센터	(107)	35.5	40.2	12.1	10.3	.9	.9	100.0
장애인단체	(114)	40.4	29.8	14.9	14.0	.0	.9	100.0
기타	(55)	54.5	27.3	10.9	7.3	.0	.0	100.0
성별								
남성	(414)	45.4	25.6	16.4	10.6	1.4	.5	100.0
여성	(396)	40.7	33.3	11.4	13.9	.0	.8	100.0
연령								
19세 이하	(275)	64.0	6.9	17.1	9.8	1.5	.7	100.0
20~39세	(183)	40.4	24.6	16.4	18.0	.5	.0	100.0
40세 이상	(352)	28.1	49.4	10.2	11.1	.3	.9	100.0
가구소득별								
없다	(99)	26.3	40.4	13.1	19.2	.0	1.0	100.0
99만원 이하	(226)	37.6	39.4	10.6	12.4	.0	.0	100.0
100~199만원	(173)	43.9	27.2	18.5	9.8	.0	.6	100.0
200만원 이상	(219)	52.5	16.0	15.1	12.8	2.3	1.4	100.0
모름/무응답	(93)	50.5	29.0	11.8	7.5	1.1	.0	100.0
서비스 이용기간								
1~3개월	(54)	38.9	27.8	16.7	14.8	1.9	.0	100.0
4~6개월	(58)	48.3	24.1	13.8	10.3	3.4	.0	100.0
7~9개월	(698)	43.0	29.9	13.8	12.2	.4	.7	100.0
월평균 이용횟수								
1~9회	(120)	49.2	23.3	16.7	9.2	.8	.8	100.0
10~14회	(290)	44.8	29.3	13.8	11.7	.3	.0	100.0
15~19회	(247)	40.1	29.6	15.0	13.0	1.2	1.2	100.0
20회 이상	(153)	39.9	34.0	10.5	14.4	.7	.7	100.0
소득등급별								
기초생활수급자	(264)	35.6	37.9	12.9	12.9	.0	.8	100.0
평균 50%이하	(151)	41.1	26.5	15.2	15.9	1.3	.0	100.0
평균 50~99%	(167)	46.1	29.3	14.4	8.4	.6	1.2	100.0
평균 100~149%	(95)	54.7	17.9	13.7	10.5	2.1	1.1	100.0
평균 150%초과	(52)	40.4	23.1	19.2	15.4	1.9	.0	100.0
최저 120%이내	(81)	53.1	24.7	11.1	11.1	.0	.0	100.0
장애유형별								
뇌병변	(117)	46.2	20.5	12.8	18.8	.0	1.7	100.0
발달장애	(62)	62.9	3.2	25.8	8.1	.0	.0	100.0
시각장애	(135)	40.7	42.2	14.1	1.5	.7	.7	100.0
지체장애	(247)	44.1	31.2	13.0	11.3	.4	.0	100.0
기타	(23)	56.5	26.1	13.0	4.3	.0	.0	100.0
모름/무응답	(226)	35.0	31.9	12.4	18.1	1.8	.9	100.0



표3. 활동보조인의 친절성

문) ○○님께서는 장애인활동보조서비스 활동보조인의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(810)	50.2	37.4	87.7	10.5	1.2	.5	1.7	.1	100.0	4.36	83.96
■ 지역크기												
■ 대 도 시	(423)	53.2	36.2	89.4	9.5	.9	.0	.9	.2	100.0	4.42	85.49
■ 종 / 소도 시	(314)	47.8	37.6	85.4	12.4	1.0	1.3	2.2	.0	100.0	4.30	82.40
■ 읍 / 면	(73)	43.8	43.8	87.7	8.2	4.1	.0	4.1	.0	100.0	4.27	81.85
■ 이용기관별												
■ 자립생활센터	(205)	50.2	41.0	91.2	7.8	1.0	.0	1.0	.0	100.0	4.40	85.12
■ 장애인복지관	(329)	52.0	33.7	85.7	12.2	1.2	.6	1.8	.3	100.0	4.36	83.92
■ 자활 센터	(107)	42.1	42.1	84.1	13.1	1.9	.9	2.8	.0	100.0	4.22	80.61
■ 장애인단체	(114)	48.2	40.4	88.6	9.6	.9	.9	1.8	.0	100.0	4.34	83.55
■ 기 성 남	(55)	60.0	30.9	90.9	7.3	1.8	.0	1.8	.0	100.0	4.49	87.27
■ 성 남	(414)	50.0	38.9	88.9	8.7	1.7	.5	2.2	.2	100.0	4.37	84.14
■ 여 령	(396)	50.5	35.9	86.4	12.4	.8	.5	1.3	.0	100.0	4.35	83.78
■ 연 령												
■ 19세 이하	(275)	52.4	34.2	86.5	12.0	1.1	.4	1.5	.0	100.0	4.37	84.27
■ 20~39 세	(183)	51.9	37.7	89.6	8.2	1.6	.5	2.2	.0	100.0	4.39	84.70
■ 40세 이상	(352)	47.7	39.8	87.5	10.5	1.1	.6	1.7	.3	100.0	4.33	83.33
■ 가구소득별												
■ 없	(99)	51.5	43.4	94.9	3.0	1.0	.0	1.0	1.0	100.0	4.47	86.73
■ 99만원이하	(226)	47.3	38.9	86.3	11.5	1.8	.4	2.2	.0	100.0	4.31	82.74
■ 100~199만원	(173)	50.3	35.8	86.1	12.7	1.2	.0	1.2	.0	100.0	4.35	83.82
■ 200만원 이상	(219)	55.3	31.1	86.3	11.9	.9	.9	1.8	.0	100.0	4.39	84.70
■ 모름 / 무응답	(93)	44.1	45.2	89.2	8.6	1.1	1.1	2.2	.0	100.0	4.30	82.53
■ 서 비 스												
■ 이용 기간												
■ 1~3 개월	(54)	48.1	44.4	92.6	3.7	1.9	1.9	3.7	.0	100.0	4.35	83.80
■ 4~6 개월	(58)	44.8	31.0	75.9	20.7	.0	1.7	1.7	1.7	100.0	4.19	79.82
■ 7~9 개월	(698)	50.9	37.4	88.3	10.2	1.3	.3	1.6	.0	100.0	4.37	84.31
■ 월 이용 횟수												
■ 1 ~ 9 회	(120)	43.3	37.5	80.8	15.8	2.5	.8	3.3	.0	100.0	4.20	80.00
■ 10~14 회	(290)	49.7	38.3	87.9	11.0	.0	.7	.7	.3	100.0	4.37	84.17
■ 15~19 회	(247)	52.2	37.7	89.9	7.7	2.0	.4	2.4	.0	100.0	4.39	84.82
■ 20회 이상	(153)	53.6	35.3	88.9	9.8	1.3	.0	1.3	.0	100.0	4.41	85.29
■ 소득등급별												
■ 기초생활수급자	(264)	47.0	40.2	87.1	10.2	1.9	.8	2.7	.0	100.0	4.31	82.67
■ 평균 50%이하	(151)	49.7	38.4	88.1	11.9	.0	.0	.0	.0	100.0	4.38	84.44
■ 평균 50~99%	(167)	55.7	34.1	89.8	8.4	.6	.6	1.2	.6	100.0	4.45	86.14
■ 평균 100~149%	(95)	55.8	29.5	85.3	12.6	2.1	.0	2.1	.0	100.0	4.39	84.74
■ 평균 150%초과	(52)	48.1	36.5	84.6	13.5	.0	1.9	1.9	.0	100.0	4.29	82.21
■ 최저 120%이내	(81)	45.7	43.2	88.9	8.6	2.5	.0	2.5	.0	100.0	4.32	83.02
■ 장애유형별												
■ 뇌 병	(117)	49.6	36.8	86.3	10.3	2.6	.0	2.6	.9	100.0	4.34	83.62
■ 발 달	(62)	50.0	32.3	82.3	16.1	1.6	.0	1.6	.0	100.0	4.31	82.66
■ 시 각	(135)	50.4	35.6	85.9	12.6	.7	.7	1.5	.0	100.0	4.34	83.52
■ 지 체	(247)	50.6	38.5	89.1	9.3	.8	.8	1.6	.0	100.0	4.37	84.31
■ 기 타	(23)	39.1	39.1	78.3	21.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.17	79.35
■ 모름 / 무응답	(226)	51.3	38.9	90.3	8.0	1.3	.4	1.8	.0	100.0	4.39	84.85

표4. 활동보조인의 숙련도

문) ○○님께서서는 장애인활동보조서비스 활동보조인이 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 활동보조인의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(810)	44.6	41.2	85.8	11.2	2.0	.4	2.3	.6	100.0	4.28	82.11
■ 지역크기												
■ 대 도 시	(423)	45.2	41.6	86.8	10.9	1.4	.2	1.7	.7	100.0	4.31	82.74
■ 종 / 소도시	(314)	43.6	41.4	85.0	11.5	2.9	.3	3.2	.3	100.0	4.26	81.39
■ 읍 / 면	(73)	45.2	38.4	83.6	12.3	1.4	1.4	2.7	1.4	100.0	4.26	81.60
■ 이용기관별												
■ 자립생활센터	(205)	43.9	44.9	88.8	9.8	1.5	.0	1.5	.0	100.0	4.31	82.80
■ 장애인복지관	(329)	46.2	35.3	81.5	15.2	2.1	.6	2.7	.6	100.0	4.25	81.27
■ 자활 센터	(107)	34.6	48.6	83.2	13.1	2.8	.9	3.7	.0	100.0	4.13	78.27
■ 장애인단체	(114)	47.4	44.7	92.1	3.5	1.8	.0	1.8	2.6	100.0	4.41	85.36
■ 기 성 남	(55)	50.9	41.8	92.7	5.5	1.8	.0	1.8	.0	100.0	4.42	85.45
■ 여 령	(414)	44.0	42.8	86.7	9.9	2.2	.2	2.4	1.0	100.0	4.29	82.32
■ 연 령	(396)	45.2	39.6	84.8	12.6	1.8	.5	2.3	.3	100.0	4.28	81.90
■ 19세 이하	(275)	46.2	41.1	87.3	10.2	2.2	.0	2.2	.4	100.0	4.32	82.94
■ 20~39 세	(183)	39.3	47.5	86.9	9.3	2.2	1.1	3.3	.5	100.0	4.23	80.63
■ 40세 이상	(352)	46.0	38.1	84.1	13.1	1.7	.3	2.0	.9	100.0	4.29	82.23
■ 가구소득별												
■ 없	(99)	50.5	41.4	91.9	6.1	1.0	.0	1.0	1.0	100.0	4.43	85.71
■ 99만원이하	(226)	44.2	40.3	84.5	11.1	2.7	1.3	4.0	.4	100.0	4.24	81.00
■ 100~199만원	(173)	41.6	42.2	83.8	13.9	1.7	.0	1.7	.6	100.0	4.24	81.10
■ 200만원 이상	(219)	46.1	39.7	85.8	11.9	2.3	.0	2.3	.0	100.0	4.30	82.42
■ 모름 / 무응답	(93)	40.9	45.2	86.0	10.8	1.1	.0	1.1	2.2	100.0	4.29	82.14
■ 서 비 스												
■ 이용 기간												
■ 1~3 개월	(54)	48.1	37.0	85.2	11.1	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.30	82.41
■ 4~6 개월	(58)	43.1	27.6	70.7	22.4	5.2	.0	5.2	1.7	100.0	4.11	77.63
■ 7~9 개월	(698)	44.4	42.7	87.1	10.3	1.6	.4	2.0	.6	100.0	4.30	82.46
■ 월 이용 횟수												
■ 1 ~ 9 회	(120)	39.2	40.8	80.0	14.2	4.2	.8	5.0	.8	100.0	4.14	78.57
■ 10~14 회	(290)	46.2	40.3	86.6	10.7	1.7	.3	2.1	.7	100.0	4.31	82.81
■ 15~19 회	(247)	43.7	42.9	86.6	10.9	2.0	.4	2.4	.0	100.0	4.28	81.88
■ 20회 이상	(153)	47.1	40.5	87.6	10.5	.7	.0	.7	1.3	100.0	4.36	83.94
■ 소득등급별												
■ 기초생활수급자	(264)	44.7	39.8	84.5	11.0	2.7	1.1	3.8	.8	100.0	4.25	81.30
■ 평균 50%이하	(151)	43.7	40.4	84.1	13.9	2.0	.0	2.0	.0	100.0	4.26	81.46
■ 평균 50~99%	(167)	48.5	39.5	88.0	10.2	.6	.0	.6	1.2	100.0	4.38	84.39
■ 평균 100~149%	(95)	42.1	44.2	86.3	10.5	2.1	.0	2.1	1.1	100.0	4.28	81.91
■ 평균 150%초과	(52)	46.2	38.5	84.6	11.5	3.8	.0	3.8	.0	100.0	4.27	81.73
■ 최저 120%이내	(81)	39.5	49.4	88.9	9.9	1.2	.0	1.2	.0	100.0	4.27	81.79
■ 장애유형별												
■ 뇌 병	(117)	46.2	38.5	84.6	12.8	.9	.9	1.7	.9	100.0	4.29	82.33
■ 발 달	(62)	40.3	46.8	87.1	8.1	4.8	.0	4.8	.0	100.0	4.23	80.65
■ 시 각	(135)	42.2	39.3	81.5	15.6	1.5	.7	2.2	.7	100.0	4.22	80.41
■ 지 체	(247)	46.6	42.5	89.1	8.5	1.2	.4	1.6	.8	100.0	4.35	83.67
■ 기 타	(23)	43.5	39.1	82.6	13.0	4.3	.0	4.3	.0	100.0	4.22	80.43
■ 모름 / 무응답	(226)	44.2	41.2	85.4	11.5	2.7	.0	2.7	.4	100.0	4.28	81.89

표5. 서비스 제공의 적시성

문) ○○님께서 장애인활동보조서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고  
 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전 체	(810)	49.5	41.0	90.5	6.0	2.8	.4	3.2	.2	100.0	4.37	84.19
지역크기별												
대도시	(423)	51.5	40.4	92.0	6.1	1.4	.2	1.7	.2	100.0	4.42	85.49
중/소도시	(314)	47.1	42.4	89.5	5.4	4.1	.6	4.8	.3	100.0	4.32	82.91
읍/면	(73)	47.9	38.4	86.3	8.2	5.5	.0	5.5	.0	100.0	4.29	82.19
이용기관별												
자립생활센터	(205)	47.8	45.4	93.2	6.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.41	85.24
장애인복지관	(329)	53.2	35.3	88.4	6.4	4.0	.9	4.9	.3	100.0	4.36	84.07
자활센터	(107)	43.9	43.9	87.9	5.6	5.6	.0	5.6	.9	100.0	4.27	81.84
장애인단체	(114)	46.5	46.5	93.0	4.4	2.6	.0	2.6	.0	100.0	4.37	84.21
기타	(55)	50.9	41.8	92.7	5.5	1.8	.0	1.8	.0	100.0	4.42	85.45
성남여	(414)	50.0	40.8	90.8	5.8	3.1	.0	3.1	.2	100.0	4.38	84.50
연령	(396)	49.0	41.2	90.2	6.3	2.5	.8	3.3	.3	100.0	4.35	83.86
19세 이하	(275)	53.1	38.5	91.6	5.1	3.3	.0	3.3	.0	100.0	4.41	85.36
20~39세	(183)	43.2	47.0	90.2	4.9	3.3	1.1	4.4	.5	100.0	4.29	82.14
40세 이상	(352)	50.0	39.8	89.8	7.4	2.3	.3	2.6	.3	100.0	4.37	84.33
가구소득별												
없다	(99)	50.5	45.5	96.0	2.0	1.0	.0	1.0	1.0	100.0	4.47	86.73
99만원이하	(226)	48.2	40.3	88.5	7.1	3.5	.9	4.4	.0	100.0	4.31	82.85
100~199만원	(173)	48.6	38.2	86.7	8.7	4.0	.6	4.6	.0	100.0	4.30	82.51
200만원 이상	(219)	53.4	40.6	94.1	4.1	1.8	.0	1.8	.0	100.0	4.46	86.42
모름/무응답	(93)	44.1	44.1	88.2	7.5	3.2	.0	3.2	1.1	100.0	4.30	82.61
서비스 이용기간												
1~3개월	(54)	50.0	38.9	88.9	5.6	5.6	.0	5.6	.0	100.0	4.33	83.33
4~6개월	(58)	48.3	37.9	86.2	6.9	3.4	1.7	5.2	1.7	100.0	4.30	82.46
7~9개월	(698)	49.6	41.4	91.0	6.0	2.6	.3	2.9	.1	100.0	4.38	84.40
월평균 이용횟수												
1~9회	(120)	42.5	44.2	86.7	5.0	6.7	1.7	8.3	.0	100.0	4.19	79.79
10~14회	(290)	54.1	35.5	89.7	7.6	2.1	.3	2.4	.3	100.0	4.42	85.38
15~19회	(247)	46.6	45.7	92.3	4.9	2.8	.0	2.8	.0	100.0	4.36	84.01
20회 이상	(153)	51.0	41.2	92.2	5.9	1.3	.0	1.3	.7	100.0	4.43	85.69
소득등급별												
기초생활수급자	(264)	47.0	40.9	87.9	6.8	4.5	.8	5.3	.0	100.0	4.29	82.20
평균 50%이하	(151)	48.3	44.4	92.7	5.3	2.0	.0	2.0	.0	100.0	4.39	84.77
평균 50~99%	(167)	52.7	38.9	91.6	7.2	.6	.0	.6	.6	100.0	4.45	86.14
평균 100~149%	(95)	49.5	38.9	88.4	6.3	4.2	1.1	5.3	.0	100.0	4.32	82.89
평균 150%초과	(52)	53.8	34.6	88.5	9.6	1.9	.0	1.9	.0	100.0	4.40	85.10
최저 120%이내	(81)	50.6	45.7	96.3	.0	2.5	.0	2.5	1.2	100.0	4.46	86.56
장애유형별												
뇌병변	(117)	54.7	38.5	93.2	4.3	1.7	.0	1.7	.9	100.0	4.47	86.85
발달장애	(62)	48.4	43.5	91.9	6.5	1.6	.0	1.6	.0	100.0	4.39	84.68
시각장애	(135)	46.7	42.2	88.9	7.4	3.0	.7	3.7	.0	100.0	4.31	82.78
지체장애	(247)	48.6	43.3	91.9	5.3	2.0	.8	2.8	.0	100.0	4.37	84.21
기타	(23)	47.8	30.4	78.3	13.0	8.7	.0	8.7	.0	100.0	4.17	79.35
모름/무응답	(226)	50.0	39.4	89.4	6.2	4.0	.0	4.0	.4	100.0	4.36	84.00

표6.서비스 제공 내용의 욕구 충족도

문) 장애인활동보조서비스의 제공 내용이 ○○님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전체	(810)	35.2	50.5	85.7	11.1	2.5	.5	3.0	.2	100.0	4.18	79.42
지역크기												
대도시	(423)	37.4	50.1	87.5	9.7	2.4	.0	2.4	.5	100.0	4.23	80.76
중/소도시	(314)	33.4	49.0	82.5	13.7	2.5	1.3	3.8	.0	100.0	4.11	77.71
읍/면	(73)	30.1	58.9	89.0	8.2	2.7	.0	2.7	.0	100.0	4.16	79.11
이용기관별												
자립생활센터	(205)	33.7	53.2	86.8	11.7	1.5	.0	1.5	.0	100.0	4.19	79.76
장애인복지관	(329)	37.7	45.6	83.3	12.8	2.7	.6	3.3	.6	100.0	4.18	79.43
자활센터	(107)	30.8	50.5	81.3	15.0	2.8	.9	3.7	.0	100.0	4.07	76.87
장애인단체	(114)	31.6	58.8	90.4	6.1	2.6	.9	3.5	.0	100.0	4.18	79.39
기타	(55)	41.8	52.7	94.5	1.8	3.6	.0	3.6	.0	100.0	4.33	83.18
성남여령												
성남	(414)	33.3	54.8	88.2	8.5	2.4	.5	2.9	.5	100.0	4.19	79.67
여령	(396)	37.1	46.0	83.1	13.9	2.5	.5	3.0	.0	100.0	4.17	79.17
연령												
19세 이하	(275)	33.1	51.6	84.7	11.6	2.5	.7	3.3	.4	100.0	4.14	78.56
20~39세	(183)	33.3	51.4	84.7	12.6	2.2	.5	2.7	.0	100.0	4.15	78.69
40세 이상	(352)	37.8	49.1	86.9	9.9	2.6	.3	2.8	.3	100.0	4.22	80.48
가구소득												
없	(99)	39.4	53.5	92.9	4.0	1.0	.0	1.0	2.0	100.0	4.34	83.51
99만원이하	(226)	38.1	47.8	85.8	10.6	2.7	.9	3.5	.0	100.0	4.19	79.87
100~199만원	(173)	32.9	46.8	79.8	17.3	2.9	.0	2.9	.0	100.0	4.10	77.46
200만원 이상	(219)	34.7	50.7	85.4	11.0	2.7	.9	3.7	.0	100.0	4.16	78.88
모름/무응답	(93)	29.0	60.2	89.2	8.6	2.2	.0	2.2	.0	100.0	4.16	79.03
서비스 이용기간												
1~3개월	(54)	38.9	50.0	88.9	5.6	3.7	1.9	5.6	.0	100.0	4.20	80.09
4~6개월	(58)	25.9	39.7	65.5	25.9	5.2	1.7	6.9	1.7	100.0	3.84	71.05
7~9개월	(698)	35.7	51.4	87.1	10.3	2.1	.3	2.4	.1	100.0	4.20	80.06
월 이용횟수												
1~9회	(120)	25.8	53.3	79.2	12.5	6.7	1.7	8.3	.0	100.0	3.95	73.75
10~14회	(290)	37.2	48.6	85.9	11.4	1.7	.7	2.4	.3	100.0	4.20	80.10
15~19회	(247)	34.0	52.6	86.6	11.3	2.0	.0	2.0	.0	100.0	4.19	79.66
20회 이상	(153)	40.5	48.4	88.9	9.2	1.3	.0	1.3	.7	100.0	4.29	82.24
소득등급별												
기초생활수급자	(264)	36.7	48.9	85.6	10.6	2.7	.8	3.4	.4	100.0	4.19	79.66
평균 50%이하	(151)	32.5	53.6	86.1	11.3	2.0	.7	2.6	.0	100.0	4.15	78.81
평균 50~99%	(167)	37.1	50.3	87.4	8.4	3.0	.6	3.6	.6	100.0	4.21	80.27
평균 100~149%	(95)	34.7	48.4	83.2	13.7	3.2	.0	3.2	.0	100.0	4.15	78.68
평균 150%초과	(52)	38.5	48.1	86.5	9.6	3.8	.0	3.8	.0	100.0	4.21	80.29
최저 120%이내	(81)	29.6	54.3	84.0	16.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.14	78.40
장애유형별												
뇌병변	(117)	35.0	51.3	86.3	12.0	.9	.0	.9	.9	100.0	4.22	80.39
발달장애	(62)	24.2	56.5	80.6	14.5	3.2	1.6	4.8	.0	100.0	3.98	74.60
시각장애	(135)	34.8	49.6	84.4	11.1	3.7	.7	4.4	.0	100.0	4.14	78.52
지체장애	(247)	39.7	50.2	89.9	7.7	2.4	.0	2.4	.0	100.0	4.27	81.78
기타	(23)	39.1	39.1	78.3	17.4	4.3	.0	4.3	.0	100.0	4.13	78.26
모름/무응답	(226)	33.2	50.4	83.6	12.8	2.2	.9	3.1	.4	100.0	4.13	78.33

표7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

문) 장애인활동보조서비스를 이용하고 계신 기관에서 ○○님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
		%	%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체	(810)	33.7	48.0	81.7	12.1	3.5	.7	4.2	2.0	100.0	4.13	78.18
지역크기별												
대도시	(423)	36.2	46.3	82.5	12.1	2.8	.2	3.1	2.4	100.0	4.18	79.54
중/소도시	(314)	30.9	49.4	80.3	12.1	4.5	1.6	6.1	1.6	100.0	4.05	76.29
읍/면	(73)	31.5	52.1	83.6	12.3	2.7	.0	2.7	1.4	100.0	4.14	78.47
이용기관별												
자립생활센터	(205)	32.2	50.7	82.9	11.2	3.4	.0	3.4	2.4	100.0	4.14	78.63
장애인복지관	(329)	35.0	45.3	80.2	13.1	4.3	.9	5.2	1.5	100.0	4.11	77.70
자활센터	(107)	26.2	49.5	75.7	16.8	3.7	1.9	5.6	1.9	100.0	3.96	74.05
장애인단체	(114)	33.3	50.9	84.2	10.5	2.6	.9	3.5	1.8	100.0	4.15	78.79
기타	(55)	47.3	45.5	92.7	3.6	.0	.0	.0	3.6	100.0	4.45	86.32
성남여	(414)	31.6	51.0	82.6	11.8	3.1	.2	3.4	2.2	100.0	4.13	78.27
연령	(396)	35.9	44.9	80.8	12.4	3.8	1.3	5.1	1.8	100.0	4.12	78.08
19세 이하	(275)	34.5	47.3	81.8	12.7	3.6	.7	4.4	1.1	100.0	4.13	78.13
20~39세	(183)	27.9	55.7	83.6	9.8	4.4	1.1	5.5	1.1	100.0	4.06	76.52
40세 이상	(352)	36.1	44.6	80.7	12.8	2.8	.6	3.4	3.1	100.0	4.16	79.11
가구소득별												
없다	(99)	35.4	55.6	90.9	6.1	2.0	.0	2.0	1.0	100.0	4.26	81.38
99만원이하	(226)	34.1	46.5	80.5	12.8	2.7	1.3	4.0	2.7	100.0	4.12	78.07
100~199만원	(173)	30.6	48.0	78.6	13.9	5.2	.6	5.8	1.7	100.0	4.05	76.18
200만원 이상	(219)	37.4	44.7	82.2	12.3	3.7	.5	4.1	1.4	100.0	4.17	79.17
모름/무응답	(93)	28.0	51.6	79.6	12.9	3.2	1.1	4.3	3.2	100.0	4.06	76.39
서비스 이용기간												
1~3개월	(54)	35.2	44.4	79.6	7.4	11.1	.0	11.1	1.9	100.0	4.06	76.42
4~6개월	(58)	25.9	39.7	65.5	17.2	12.1	3.4	15.5	1.7	100.0	3.74	68.42
7~9개월	(698)	34.2	49.0	83.2	12.0	2.1	.6	2.7	2.0	100.0	4.17	79.13
월평균 이용횟수												
1~9회	(120)	26.7	48.3	75.0	14.2	6.7	4.2	10.8	.0	100.0	3.87	71.67
10~14회	(290)	35.2	46.9	82.1	11.4	3.4	.3	3.8	2.8	100.0	4.16	79.08
15~19회	(247)	34.8	48.2	83.0	12.1	3.6	.0	3.6	1.2	100.0	4.16	78.89
20회 이상	(153)	34.6	49.7	84.3	11.8	.7	.0	.7	3.3	100.0	4.22	80.57
소득등급별												
기초생활수급자	(264)	32.2	49.6	81.8	12.9	1.9	1.5	3.4	1.9	100.0	4.11	77.80
평균 50%이하	(151)	35.8	43.0	78.8	12.6	6.6	.0	6.6	2.0	100.0	4.10	77.53
평균 50~99%	(167)	34.1	50.9	85.0	11.4	2.4	.6	3.0	.6	100.0	4.16	79.07
평균 100~149%	(95)	36.8	46.3	83.2	7.4	6.3	1.1	7.4	2.1	100.0	4.14	78.49
평균 150%초과	(52)	34.6	44.2	78.8	17.3	.0	.0	.0	3.8	100.0	4.18	79.50
최저 120%이내	(81)	29.6	50.6	80.2	12.3	3.7	.0	3.7	3.7	100.0	4.10	77.56
장애유형별												
뇌병변	(117)	32.5	47.9	80.3	15.4	1.7	.0	1.7	2.6	100.0	4.14	78.51
발달장애	(62)	29.0	48.4	77.4	14.5	8.1	.0	8.1	.0	100.0	3.98	74.60
시각장애	(135)	30.4	45.9	76.3	16.3	3.7	.7	4.4	3.0	100.0	4.05	76.15
지체장애	(247)	39.7	48.2	87.9	8.1	1.6	1.2	2.8	1.2	100.0	4.25	81.25
기타	(23)	26.1	56.5	82.6	8.7	4.3	.0	4.3	4.3	100.0	4.09	77.27
모름/무응답	(226)	31.9	48.2	80.1	11.9	4.9	.9	5.8	2.2	100.0	4.08	76.92

표8. 전반적 만족도

문) ○○님께서서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 장애인활동보조서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전 체	(810)	35.3	47.8	83.1	12.8	3.5	.5	4.0	.1	100.0	4.14	78.52
지역크기별												
대도시	(423)	37.8	46.6	84.4	13.0	2.4	.0	2.4	.2	100.0	4.20	80.04
중/소도시	(314)	32.2	49.0	81.2	12.7	4.8	1.3	6.1	.0	100.0	4.06	76.51
읍/면	(73)	34.2	49.3	83.6	12.3	4.1	.0	4.1	.0	100.0	4.14	78.42
이용기관별												
자립생활센터	(205)	35.6	49.3	84.9	11.7	3.4	.0	3.4	.0	100.0	4.17	79.27
장애인복지관	(329)	35.9	45.3	81.2	14.3	3.6	.6	4.3	.3	100.0	4.13	78.13
자활센터	(107)	28.0	46.7	74.8	18.7	4.7	1.9	6.5	.0	100.0	3.94	73.60
장애인단체	(114)	37.7	50.0	87.7	9.6	2.6	.0	2.6	.0	100.0	4.23	80.70
기타	(55)	40.0	54.5	94.5	3.6	1.8	.0	1.8	.0	100.0	4.33	83.18
성남여	(414)	34.5	50.2	84.8	10.4	4.3	.2	4.6	.2	100.0	4.15	78.69
연령	(396)	36.1	45.2	81.3	15.4	2.5	.8	3.3	.0	100.0	4.13	78.35
19세 이하	(275)	35.3	46.9	82.2	12.7	4.7	.4	5.1	.0	100.0	4.12	78.00
20~39세	(183)	33.9	51.4	85.2	9.3	4.4	1.1	5.5	.0	100.0	4.13	78.14
40세 이상	(352)	36.1	46.6	82.7	14.8	2.0	.3	2.3	.3	100.0	4.17	79.13
가구소득별												
없다	(99)	39.4	53.5	92.9	5.1	1.0	.0	1.0	1.0	100.0	4.33	83.16
99만원이하	(226)	37.2	45.6	82.7	13.3	3.1	.9	4.0	.0	100.0	4.15	78.76
100~199만원	(173)	29.5	47.4	76.9	17.9	4.6	.6	5.2	.0	100.0	4.01	75.14
200만원 이상	(219)	35.6	48.4	84.0	11.9	4.1	.0	4.1	.0	100.0	4.16	78.88
모름/무응답	(93)	36.6	46.2	82.8	12.9	3.2	1.1	4.3	.0	100.0	4.14	78.49
서비스 이용기간												
1~3개월	(54)	38.9	44.4	83.3	9.3	7.4	.0	7.4	.0	100.0	4.15	78.70
4~6개월	(58)	34.5	36.2	70.7	19.0	6.9	1.7	8.6	1.7	100.0	3.96	74.12
7~9개월	(698)	35.1	49.0	84.1	12.6	2.9	.4	3.3	.0	100.0	4.15	78.87
월평 이용횟수												
1~9회	(120)	27.5	45.8	73.3	15.0	10.0	1.7	11.7	.0	100.0	3.88	71.88
10~14회	(290)	38.3	45.5	83.8	13.4	1.7	.7	2.4	.3	100.0	4.19	79.84
15~19회	(247)	33.6	52.2	85.8	11.7	2.4	.0	2.4	.0	100.0	4.17	79.25
20회 이상	(153)	38.6	46.4	85.0	11.8	3.3	.0	3.3	.0	100.0	4.20	80.07
소득등급별												
기초생활수급자	(264)	36.4	45.8	82.2	14.0	2.7	1.1	3.8	.0	100.0	4.14	78.41
평균 50%이하	(151)	37.1	45.7	82.8	12.6	4.6	.0	4.6	.0	100.0	4.15	78.81
평균 50~99%	(167)	36.5	49.1	85.6	11.4	2.4	.0	2.4	.6	100.0	4.20	80.12
평균 100~149%	(95)	36.8	43.2	80.0	14.7	4.2	1.1	5.3	.0	100.0	4.11	77.63
평균 150%초과	(52)	28.8	55.8	84.6	9.6	5.8	.0	5.8	.0	100.0	4.08	76.92
최저 120%이내	(81)	28.4	55.6	84.0	12.3	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.09	77.16
장애유형별												
뇌병	(117)	32.5	49.6	82.1	15.4	1.7	.0	1.7	.9	100.0	4.14	78.45
발달	(62)	33.9	48.4	82.3	8.1	9.7	.0	9.7	.0	100.0	4.06	76.61
시각	(135)	31.1	48.1	79.3	16.3	3.7	.7	4.4	.0	100.0	4.05	76.30
지체	(247)	39.7	47.4	87.0	10.1	2.0	.8	2.8	.0	100.0	4.23	80.77
기타	(23)	34.8	47.8	82.6	13.0	4.3	.0	4.3	.0	100.0	4.13	78.26
모름/무응답	(226)	35.0	46.9	81.9	13.7	4.0	.4	4.4	.0	100.0	4.12	77.99

표9. 향수 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 앞으로 장애인활동보조서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다	%	보통	별로 없다	전혀 없다	%		
전체	(810)	87.0	8.9	95.9	1.5	.4	1.1	1.5	1.1	100.0
지역별										
- 대도시	(423)	86.8	10.2	96.9	1.2	.2	.9	1.2	.7	100.0
- 중소도시	(314)	86.6	7.3	93.9	2.2	.6	1.6	2.2	1.6	100.0
- 읍/면	(73)	90.4	8.2	98.6	.0	.0	.0	.0	1.4	100.0
이용기관별										
- 자립생활센터	(205)	86.8	8.3	95.1	1.5	.5	1.0	1.5	2.0	100.0
- 장애인복지관	(329)	88.4	9.1	97.6	1.5	.0	.3	.3	.6	100.0
- 자활센터	(107)	86.0	6.5	92.5	3.7	.0	2.8	2.8	.9	100.0
- 장애인단체	(114)	83.3	12.3	95.6	.0	.9	2.6	3.5	.9	100.0
- 기타	(55)	89.1	7.3	96.4	.0	1.8	.0	1.8	1.8	100.0
성남별										
- 남	(414)	86.5	9.9	96.4	1.2	.2	1.2	1.4	1.0	100.0
- 여	(396)	87.6	7.8	95.5	1.8	.5	1.0	1.5	1.3	100.0
연령별										
- 19세 이하	(275)	86.9	10.5	97.5	1.5	.0	1.1	1.1	.0	100.0
- 20~39세	(183)	85.8	9.8	95.6	1.6	.5	.5	1.1	1.6	100.0
- 40세 이상	(352)	87.8	7.1	94.9	1.4	.6	1.4	2.0	1.7	100.0
가구소득별										
- 없음	(99)	86.9	9.1	96.0	1.0	.0	.0	.0	3.0	100.0
- 99만원 이하	(226)	88.9	7.5	96.5	.9	.0	1.3	1.3	1.3	100.0
- 100~199만원	(173)	87.9	10.4	98.3	.6	.0	.0	.0	1.2	100.0
- 200만원 이상	(219)	86.3	8.7	95.0	2.7	.9	.9	1.8	.5	100.0
- 모름/무응답	(93)	82.8	9.7	92.5	2.2	1.1	4.3	5.4	.0	100.0
서비스 이용기간										
- 1~3개월	(54)	74.1	13.0	87.0	3.7	1.9	3.7	5.6	3.7	100.0
- 4~6개월	(58)	75.9	15.5	91.4	3.4	.0	3.4	3.4	1.7	100.0
- 7~9개월	(698)	89.0	8.0	97.0	1.1	.3	.7	1.0	.9	100.0
월평균 횟수										
- 1~9회	(120)	80.8	12.5	93.3	2.5	.0	2.5	2.5	1.7	100.0
- 10~14회	(290)	87.6	9.0	96.6	1.7	.0	.7	.7	1.0	100.0
- 15~19회	(247)	84.6	11.3	96.0	1.2	.8	1.2	2.0	.8	100.0
- 20회 이상	(153)	94.8	2.0	96.7	.7	.7	.7	1.3	1.3	100.0
소득등급별										
- 기초생활수급자	(264)	86.4	9.1	95.5	.8	.0	1.9	1.9	1.9	100.0
- 평균 50%이하	(151)	85.4	11.3	96.7	2.0	.0	1.3	1.3	.0	100.0
- 평균 50~99%	(167)	88.6	6.6	95.2	2.4	.6	.6	1.2	1.2	100.0
- 평균 100~149%	(95)	87.4	9.5	96.8	3.2	.0	.0	.0	.0	100.0
- 평균 150%초과	(52)	82.7	11.5	94.2	.0	1.9	1.9	3.8	1.9	100.0
- 최저 120%이내	(81)	91.4	6.2	97.5	.0	1.2	.0	1.2	1.2	100.0
장애유형별										
- 뇌병변	(117)	80.3	13.7	94.0	1.7	.9	1.7	2.6	1.7	100.0
- 발달	(62)	88.7	6.5	95.2	3.2	.0	1.6	1.6	.0	100.0
- 시각	(135)	85.2	8.9	94.1	1.5	.7	.7	1.5	3.0	100.0
- 체	(247)	87.9	7.7	95.5	1.6	.4	1.6	2.0	.8	100.0
- 기타	(23)	95.7	.0	95.7	.0	.0	.0	.0	4.3	100.0
- 모름/무응답	(226)	89.4	9.3	98.7	.9	.0	.4	.4	.0	100.0

표10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

문) ○○님께서서는 장애인활동보조서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■	(810)	9.8	22.1	31.9	12.8	44.9	10.1	55.1	.2	100.0
■ 지역크기별 ■										
대 도 시	(423)	8.5	21.0	29.6	13.7	47.0	9.7	56.7	.0	100.0
중 / 소도시	(314)	10.8	22.3	33.1	11.1	43.9	11.5	55.4	.3	100.0
읍 / 면	(73)	12.3	27.4	39.7	15.1	37.0	6.8	43.8	1.4	100.0
■ 이용기관별 ■										
자립생활센터	(205)	8.3	16.1	24.4	14.6	49.3	11.7	61.0	.0	100.0
장애인복지관	(329)	10.6	22.5	33.1	10.3	45.3	11.2	56.5	.0	100.0
자활 센터	(107)	6.5	18.7	25.2	18.7	43.0	12.1	55.1	.9	100.0
장애인단체	(114)	11.4	31.6	43.0	9.6	41.2	5.3	46.5	.9	100.0
기 타	(55)	12.7	29.1	41.8	16.4	38.2	3.6	41.8	.0	100.0
■ 성 남 여 ■										
남	(414)	9.7	23.9	33.6	11.6	44.9	9.7	54.6	.2	100.0
여	(396)	9.8	20.2	30.1	14.1	44.9	10.6	55.6	.3	100.0
■ 연 령 ■										
19세 이하	(275)	6.9	16.7	23.6	14.5	50.2	11.3	61.5	.4	100.0
20~39세	(183)	9.8	27.3	37.2	14.2	39.9	8.7	48.6	.0	100.0
40세 이상	(352)	11.9	23.6	35.5	10.8	43.5	9.9	53.4	.3	100.0
■ 가구소득별 ■										
없 다	(99)	9.1	18.2	27.3	13.1	41.4	18.2	59.6	.0	100.0
99만원이하	(226)	9.7	27.9	37.6	13.3	42.0	7.1	49.1	.0	100.0
100~199만원	(173)	8.1	16.8	24.9	14.5	49.1	11.0	60.1	.6	100.0
200만원 이상	(219)	9.1	21.5	30.6	13.2	46.1	9.6	55.7	.5	100.0
모름 / 무응답	(93)	15.1	23.7	38.7	7.5	45.2	8.6	53.8	.0	100.0
■ 서 비 스 ■										
이용 기간										
1~3개월	(54)	11.1	29.6	40.7	14.8	29.6	14.8	44.4	.0	100.0
4~6개월	(58)	8.6	19.0	27.6	5.2	53.4	13.8	67.2	.0	100.0
7~9개월	(698)	9.7	21.8	31.5	13.3	45.4	9.5	54.9	.3	100.0
월 평 균										
이용 횟수										
1 ~ 9회	(120)	5.8	18.3	24.2	11.7	47.5	16.7	64.2	.0	100.0
10~14회	(290)	9.7	13.8	23.4	14.8	50.7	10.7	61.4	.3	100.0
15~19회	(247)	8.1	32.0	40.1	12.6	40.1	6.9	47.0	.4	100.0
20회 이상	(153)	15.7	24.8	40.5	10.5	39.9	9.2	49.0	.0	100.0
■ 소 득 등 급 별 ■										
기 초 생 활 수 급 자	(264)	10.6	25.0	35.6	12.9	42.0	9.5	51.5	.0	100.0
평균 50%이하	(151)	8.6	23.8	32.5	15.2	41.1	10.6	51.7	.7	100.0
평균 50~99%	(167)	10.8	19.8	30.5	13.2	46.7	9.0	55.7	.6	100.0
평균 100~149%	(95)	8.4	16.8	25.3	10.5	52.6	11.6	64.2	.0	100.0
평균 150%초과	(52)	7.7	23.1	30.8	7.7	51.9	9.6	61.5	.0	100.0
최 저 120%이내	(81)	9.9	19.8	29.6	13.6	44.4	12.3	56.8	.0	100.0
■ 장 애 유 형 별 ■										
뇌 발 달	(117)	7.7	25.6	33.3	12.8	46.2	7.7	53.8	.0	100.0
시 각	(62)	3.2	22.6	25.8	11.3	50.0	12.9	62.9	.0	100.0
지 체	(135)	5.9	23.0	28.9	13.3	51.1	6.7	57.8	.0	100.0
기 타	(247)	12.6	26.3	38.9	11.7	38.1	10.9	49.0	.4	100.0
(23)	(23)	17.4	17.4	34.8	17.4	39.1	4.3	43.5	4.3	100.0
모름 / 무응답	(226)	11.1	15.5	26.5	13.7	47.3	12.4	59.7	.0	100.0



표11. 본인부담금의 적정 수준

문) ○○님께서서는 장애인활동보조서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(810)	16.7	25.7	42.3	13.1	24.1	5.7	29.8	14.8	100.0
지역크기별										
대도시	(423)	16.8	26.7	43.5	11.8	26.2	5.9	32.2	12.5	100.0
중/소도시	(314)	16.2	25.8	42.0	14.3	21.3	6.4	27.7	15.9	100.0
읍/면	(73)	17.8	19.2	37.0	15.1	23.3	1.4	24.7	23.3	100.0
이용기관별										
자립생활센터	(205)	15.6	21.5	37.1	12.7	29.3	6.8	36.1	14.1	100.0
장애인복지관	(329)	16.7	29.5	46.2	11.9	21.9	6.1	28.0	14.0	100.0
자활센터	(107)	15.9	25.2	41.1	17.8	20.6	4.7	25.2	15.9	100.0
장애인단체	(114)	16.7	26.3	43.0	12.3	21.9	3.5	25.4	19.3	100.0
기타	(55)	21.8	18.2	40.0	14.5	29.1	5.5	34.5	10.9	100.0
성남여연령										
성남	(414)	13.5	27.3	40.8	13.3	23.2	6.8	30.0	15.9	100.0
여	(396)	19.9	24.0	43.9	12.9	25.0	4.5	29.5	13.6	100.0
연령										
19세 이하	(275)	10.5	30.5	41.1	14.9	28.7	8.4	37.1	6.9	100.0
20~39세	(183)	14.2	24.6	38.8	16.9	25.7	2.7	28.4	15.8	100.0
40세 이상	(352)	22.7	22.4	45.2	9.7	19.6	5.1	24.7	20.5	100.0
가구소득										
없다	(99)	9.1	18.2	27.3	13.1	17.2	8.1	25.3	34.3	100.0
99만원이하	(226)	33.2	24.3	57.5	5.3	12.4	4.0	16.4	20.8	100.0
100~199만원	(173)	13.9	24.9	38.7	19.1	28.9	3.5	32.4	9.8	100.0
200만원 이상	(219)	4.6	33.8	38.4	16.9	34.2	8.7	42.9	1.8	100.0
모름/무응답	(93)	18.3	19.4	37.6	11.8	26.9	4.3	31.2	19.4	100.0
서비스이용기간										
1~3개월	(54)	24.1	14.8	38.9	9.3	29.6	9.3	38.9	13.0	100.0
4~6개월	(58)	12.1	31.0	43.1	13.8	24.1	6.9	31.0	12.1	100.0
7~9개월	(698)	16.5	26.1	42.6	13.3	23.6	5.3	28.9	15.2	100.0
월평균이용횟수										
1~9회	(120)	15.0	26.7	41.7	10.8	27.5	8.3	35.8	11.7	100.0
10~14회	(290)	16.2	25.9	42.1	14.5	21.7	6.2	27.9	15.5	100.0
15~19회	(247)	15.4	27.9	43.3	14.2	26.7	4.9	31.6	10.9	100.0
20회 이상	(153)	20.9	20.9	41.8	10.5	21.6	3.9	25.5	22.2	100.0
소득등급										
1등급	(264)	35.2	17.0	52.3	4.5	3.4	1.9	5.3	37.9	100.0
2등급	(151)	9.3	34.4	43.7	18.5	27.8	4.0	31.8	6.0	100.0
3등급	(167)	4.8	29.3	34.1	18.0	38.3	7.8	46.1	1.8	100.0
4등급	(95)	3.2	18.9	22.1	16.8	47.4	11.6	58.9	2.1	100.0
5등급	(52)	3.8	15.4	19.2	9.6	53.8	15.4	69.2	1.9	100.0
6등급	(81)	18.5	44.4	63.0	18.5	8.6	3.7	12.3	6.2	100.0
장애유형										
뇌병변	(117)	20.5	29.1	49.6	12.8	21.4	3.4	24.8	12.8	100.0
발달장애	(62)	6.5	30.6	37.1	16.1	32.3	11.3	43.5	3.2	100.0
시각장애	(135)	18.5	23.0	41.5	14.1	25.2	5.9	31.1	13.3	100.0
지체장애	(247)	16.6	24.3	40.9	11.3	24.7	4.9	29.6	18.2	100.0
기타	(23)	17.4	17.4	34.8	21.7	21.7	4.3	26.1	17.4	100.0
모름/무응답	(226)	16.4	26.5	42.9	12.8	22.1	6.2	28.3	15.9	100.0

표 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서서는 현재 이용하고 있는 장애활동보조서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■	(810)	35.3	24.9	60.2	7.8	7.8	4.1	11.9	20.1	100.0
■ 지역크기별 ■										
■ 대 도 시	(423)	35.2	27.0	62.2	8.3	7.8	3.1	10.9	18.7	100.0
■ 중 / 소 도시	(314)	35.7	22.9	58.6	7.0	7.3	5.7	13.1	21.3	100.0
■ 읍 / 면	(73)	34.2	21.9	56.2	8.2	9.6	2.7	12.3	23.3	100.0
■ 이용기관별 ■										
■ 자립생활센터	(205)	36.6	20.5	57.1	6.8	8.8	4.4	13.2	22.9	100.0
■ 장애인복지관	(329)	40.1	27.1	67.2	5.2	6.1	2.7	8.8	18.8	100.0
■ 자활 센터	(107)	27.1	22.4	49.5	15.9	9.3	6.5	15.9	18.7	100.0
■ 장애인단체	(114)	30.7	28.1	58.8	8.8	8.8	4.4	13.2	19.3	100.0
■ 기타	(55)	27.3	27.3	54.5	9.1	9.1	5.5	14.5	21.8	100.0
■ 성 남 여 ■										
■ 남	(414)	33.1	26.1	59.2	7.2	7.7	4.8	12.6	21.0	100.0
■ 여	(396)	37.6	23.7	61.4	8.3	7.8	3.3	11.1	19.2	100.0
■ 연 령 ■										
■ 19세 이하	(275)	33.8	25.5	59.3	11.3	10.5	5.1	15.6	13.8	100.0
■ 20~39 세	(183)	31.7	28.4	60.1	8.2	6.6	2.7	9.3	22.4	100.0
■ 40세 이상	(352)	38.4	22.7	61.1	4.8	6.3	4.0	10.2	23.9	100.0
■ 가 구 소 득 ■										
■ 없	(99)	25.3	20.2	45.5	4.0	7.1	4.0	11.1	39.4	100.0
■ 99만원이하	(226)	47.3	15.0	62.4	5.3	6.2	3.5	9.7	22.6	100.0
■ 100~199만원	(173)	34.1	30.6	64.7	8.1	6.4	3.5	9.8	17.3	100.0
■ 200만원 이상	(219)	27.4	36.5	63.9	11.9	10.5	4.6	15.1	9.1	100.0
■ 모름 / 무응답	(93)	37.6	16.1	53.8	7.5	8.6	5.4	14.0	24.7	100.0
■ 서 비 스 ■										
■ 이용 기간										
■ 1~3 개월	(54)	38.9	22.2	61.1	3.7	11.1	5.6	16.7	18.5	100.0
■ 4~6 개월	(58)	32.8	29.3	62.1	5.2	12.1	5.2	17.2	15.5	100.0
■ 7~9 개월	(698)	35.2	24.8	60.0	8.3	7.2	3.9	11.0	20.6	100.0
■ 월 평 균 회 ■										
■ 1 ~ 9 회	(120)	33.3	20.0	53.3	11.7	8.3	7.5	15.8	19.2	100.0
■ 10 ~ 14 회	(290)	35.9	25.2	61.0	6.2	8.3	5.2	13.4	19.3	100.0
■ 15 ~ 19 회	(247)	33.6	27.9	61.5	8.1	7.3	2.0	9.3	21.1	100.0
■ 20회 이상	(153)	38.6	23.5	62.1	7.2	7.2	2.6	9.8	20.9	100.0
■ 소 득 등 급 ■										
■ 기초생활수급자	(264)	39.8	11.7	51.5	3.0	4.9	3.0	8.0	37.5	100.0
■ 평균 50%이하	(151)	42.4	28.5	70.9	7.9	8.6	5.3	13.9	7.3	100.0
■ 평균 50~99%	(167)	29.9	31.7	61.7	10.8	8.4	4.2	12.6	15.0	100.0
■ 평균 100~149%	(95)	24.2	36.8	61.1	11.6	12.6	5.3	17.9	9.5	100.0
■ 평균 150%초과	(52)	17.3	32.7	50.0	13.5	5.8	7.7	13.5	23.1	100.0
■ 최저 120%이내	(81)	43.2	28.4	71.6	8.6	9.9	1.2	11.1	8.6	100.0
■ 장 애 유 형 ■										
■ 뇌 병	(117)	31.6	29.9	61.5	11.1	7.7	.9	8.5	18.8	100.0
■ 발 달	(62)	33.9	16.1	50.0	14.5	9.7	11.3	21.0	14.5	100.0
■ 시 각	(135)	32.6	30.4	63.0	3.7	5.2	3.0	8.1	25.2	100.0
■ 체	(247)	39.7	21.5	61.1	7.3	7.7	4.5	12.1	19.4	100.0
■ 기 타	(23)	17.4	34.8	52.2	21.7	4.3	.0	4.3	21.7	100.0
■ 모름 / 무응답	(226)	36.3	24.3	60.6	5.8	9.3	4.4	13.7	19.9	100.0

표 13. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 장애인활동보조서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오

	사례수	이용 시간 개선	부담금/지원금 개선	보조 인력 지원 개선 (교체/교육 등)	서비스/프로그램 개선	정책/제도 지원	시설/도구 지원	기타
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(810)	25.3	11.7	7.7	3.7	2.8	1.0	.5
지역별								
- 대도시	(423)	25.1	13.5	7.1	2.8	3.1	.7	.5
- 중소도시	(314)	27.4	9.2	9.2	4.8	2.5	1.0	.6
- 읍면	(73)	17.8	12.3	4.1	4.1	2.7	2.7	.0
이용기관별								
- 자립생활센터	(205)	19.0	15.1	10.7	2.9	4.9	.0	.0
- 장애인복지관	(329)	30.7	7.6	6.7	4.9	2.7	1.5	1.2
- 자활센터	(107)	28.0	12.1	8.4	3.7	.9	1.9	.0
- 장애인단체	(114)	21.9	13.2	7.0	1.8	.9	.9	.0
- 기타	(55)	18.2	20.0	1.8	3.6	3.6	.0	.0
성별								
- 남성	(414)	24.4	12.8	7.5	3.9	3.4	1.0	.0
- 여성	(396)	26.3	10.6	7.8	3.5	2.3	1.0	1.0
연령								
- 19세 이하	(275)	26.9	13.1	11.3	3.3	2.9	1.5	.4
- 20~39세	(183)	23.5	12.0	6.6	3.3	3.8	1.6	1.6
- 40세 이상	(352)	25.0	10.5	5.4	4.3	2.3	.3	.0
가구소득								
- 없음	(99)	29.3	14.1	3.0	3.0	.0	1.0	.0
- 99만원 이하	(226)	28.3	5.8	6.6	1.8	3.1	.9	.0
- 100~199만원	(173)	24.3	16.8	9.8	6.4	1.2	1.7	.6
- 200만원 이상	(219)	24.7	15.5	11.0	4.1	5.5	.9	.9
- 모름/무응답	(93)	17.2	5.4	3.2	3.2	2.2	.0	1.1
서비스 이용기간								
- 1~3개월	(54)	25.9	13.0	13.0	3.7	1.9	1.9	.0
- 4~6개월	(58)	25.9	8.6	13.8	3.4	1.7	.0	.0
- 7~9개월	(698)	25.2	11.9	6.7	3.7	3.0	1.0	.6
월평균 회차 횟수								
- 1~9회	(120)	27.5	11.7	10.0	3.3	3.3	.8	.0
- 10~14회	(290)	27.6	13.8	7.6	2.8	2.8	.3	.3
- 15~19회	(247)	22.3	8.9	7.3	3.6	3.6	1.2	.4
- 20회 이상	(153)	24.2	12.4	6.5	5.9	1.3	2.0	1.3
소득등급								
- 기초생활수급자	(264)	29.2	.8	6.4	2.3	3.0	1.9	.0
- 평균 50%이하	(151)	25.8	19.2	10.6	4.6	.0	1.3	.7
- 평균 50~99%	(167)	19.2	19.8	6.6	5.4	.6	.0	.6
- 평균 100~149%	(95)	27.4	18.9	8.4	2.1	4.2	1.1	1.1
- 평균 150%초과	(52)	19.2	15.4	7.7	11.5	9.6	.0	1.9
- 최저 120%이내	(81)	25.9	6.2	7.4	.0	6.2	.0	.0
장애유형								
- 뇌병변	(117)	24.8	11.1	4.3	4.3	2.6	.0	1.7
- 발달장애	(62)	24.2	11.3	16.1	.0	1.6	.0	.0
- 시각장애	(135)	23.0	14.1	4.4	6.7	3.0	.0	.7
- 지적장애	(247)	24.3	12.1	7.3	2.0	3.2	1.2	.4
- 기타	(23)	26.1	8.7	8.7	4.3	.0	4.3	.0
- 모름/무응답	(226)	28.3	10.6	9.3	4.4	3.1	1.8	.0

(continued)

표 13. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 장애인활동보조서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오

	없다	모름/ 무응답	계
	%	%	%
전체	44.0	3.3	100.0
지역크기별			
대도시	43.5	3.8	100.0
중/소도시	41.7	3.5	100.0
읍/면	56.2	.0	100.0
이용기관별			
자립생활센터	43.4	3.9	100.0
장애인복지관	40.7	4.0	100.0
자활센터	43.9	.9	100.0
장애인단체	50.0	4.4	100.0
기타	52.7	.0	100.0
성남여	44.0	3.1	100.0
연령	43.9	3.5	100.0
19세 이하	38.2	2.5	100.0
20~39세	45.9	1.6	100.0
40세 이상	47.4	4.8	100.0
가구소득별			
없다	45.5	4.0	100.0
99만원이하	51.3	2.2	100.0
100~199만원	35.8	3.5	100.0
200만원 이상	34.2	3.2	100.0
모름/무응답	62.4	5.4	100.0
서비스이용기간			
1~3개월	31.5	9.3	100.0
4~6개월	43.1	3.4	100.0
7~9개월	45.0	2.9	100.0
월평균횟수			
1~9회	37.5	5.8	100.0
10~14회	41.4	3.4	100.0
15~19회	51.0	1.6	100.0
20회 이상	42.5	3.9	100.0
소득등급별			
기초생활수급자	53.4	3.0	100.0
평균 50%이하	33.1	4.6	100.0
평균 50~99%	44.3	3.6	100.0
평균 100~149%	33.7	3.2	100.0
평균 150%초과	34.6	.0	100.0
최저 120%이내	50.6	3.7	100.0
장애유형별			
뇌병변	47.9	3.4	100.0
발달	46.8	.0	100.0
시각	45.9	2.2	100.0
지체	44.9	4.5	100.0
기타	47.8	.0	100.0
모름/무응답	38.5	4.0	100.0

응답자 특성

	사례수	%
■ 전 체 ■ □ 지역크기별 □	(828)	100.0
대 도 시	(268)	32.4
중 / 소 도시	(333)	40.2
읍 / 면	(227)	27.4
□ 이용기관별 □ 재가노인복지시설	(40)	4.8
지역자활센터	(689)	83.2
노인복지관	(7)	.8
사회복지관	(35)	4.2
기 타	(57)	6.9
□ 성 남 자 □	(443)	53.5
□ 연 령 □	(385)	46.5
39세 이하	(72)	8.7
40 대	(118)	14.3
50 대	(143)	17.3
60 대	(147)	17.8
70 대	(228)	27.5
80세 이상	(120)	14.5
□ 가구소득별 □		
없 다	(154)	18.6
99만원이하	(541)	65.3
100만원 이상	(27)	3.3
모름 / 무응답	(106)	12.8
□ 이용기간별 □		
1~3 개월	(469)	56.6
4~6 개월	(39)	4.7
7~9 개월	(64)	7.7
10~12개월	(256)	30.9
□ 소득등급별 □ 기초생활보장수급	(776)	93.7
차상위계층	(52)	6.3
□ 가구유형별 □		
노 인	(351)	42.4
장 애 인	(317)	38.3
조 손 가정	(23)	2.8
중증질환자	(80)	9.7
한부모가장	(29)	3.5
기 타	(28)	3.4
□ 월 평 균 □ 이용 시간 □		
24시간이하	(134)	16.2
25~30시간	(580)	70.0
31시간이상	(114)	13.8

[ 가사간병방문서비스 ]

표 A-3. 가사간병방문서비스 종합만족도 결과

	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	점	점	점	점	점	점	점	점
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■	83.00	82.07	83.50	80.93	80.20	81.91	80.66	81.54
대 도 시	82.49	82.02	82.78	79.26	79.19	81.12	80.73	81.00
중 / 소도시	83.81	82.60	84.86	81.94	80.36	82.68	81.06	82.19
읍 / 면	82.41	81.34	82.35	81.41	81.17	81.72	80.01	81.21
■ 이용기관별 ■ 재가노인복지시설	85.63	86.25	86.46	81.88	79.01	83.83	83.75	83.81
지역자활센터	82.57	81.78	83.08	80.34	80.07	81.54	80.12	81.11
노인복지관	78.57	71.43	85.71	82.14	85.71	80.50	85.71	82.07
사회복지관	90.94	89.29	88.81	93.03	89.17	90.31	90.16	90.26
기 타	82.02	79.51	82.89	79.82	76.50	80.11	78.61	79.66
■ 성 별 ■ 남 자	83.01	82.13	83.73	81.47	79.90	82.03	81.08	81.74
여 자	82.98	82.00	83.23	80.30	80.55	81.78	80.19	81.30
■ 연 령 ■ 39세 이하	85.76	85.76	83.33	82.64	80.57	83.65	81.60	83.03
40 대	81.14	81.14	82.84	80.87	79.55	81.09	79.66	80.66
50 대	82.87	81.92	83.86	79.76	78.85	81.41	81.51	81.44
60 대	82.65	80.95	82.71	79.20	80.29	81.11	78.95	80.46
70 대	82.60	81.17	83.34	81.05	79.56	81.51	80.47	81.20
80세 이상	84.51	84.02	85.07	83.22	83.36	84.01	82.55	83.57
■ 가구소득별 ■ 없 다	86.20	84.30	85.82	82.06	78.59	83.38	81.08	82.69
99만원이하	82.24	81.68	82.80	81.35	80.73	81.74	81.03	81.53
100만원 이상	79.63	76.85	83.33	74.07	79.63	78.53	76.85	78.03
모름 / 무응답	83.09	82.14	83.73	78.87	80.03	81.52	79.17	80.81
■ 이용기간별 ■ 1~3 개월	83.05	81.69	82.96	80.92	80.35	81.77	80.44	81.37
4~6 개월	82.05	80.13	78.42	80.13	77.70	79.73	80.13	79.85
7~9 개월	82.81	82.42	80.21	80.56	79.31	81.10	81.64	81.26
10~12개월	83.11	82.97	86.07	81.15	80.54	82.70	80.90	82.16
■ 소득등급별 ■ 기초생활보장수급	82.86	81.93	83.39	80.84	80.11	81.80	80.59	81.44
차상위계층	85.10	84.13	85.10	82.21	81.55	83.59	81.73	83.03
■ 가구유형별 ■ 노 인	83.40	82.59	83.76	81.35	80.66	82.33	81.26	82.01
장 애 인	82.49	81.25	83.31	80.22	79.29	81.28	79.36	80.70
조 손 가 정	88.04	89.13	86.96	86.96	86.96	87.63	86.96	87.43
중 증 질 환 자	82.81	81.03	82.40	80.94	79.01	81.23	79.52	80.71
한 부모 가 정	85.34	86.21	82.76	82.76	80.17	83.51	85.34	84.06
기 타	77.68	77.68	83.34	76.79	82.70	79.49	81.25	80.02
■ 월 평 균 ■ 이용 시간								
24시간이하	80.04	78.22	78.61	75.65	74.31	77.35	76.06	76.96
25~30시간	83.30	82.41	83.48	81.61	80.69	82.28	80.98	81.89
31시간이상	84.94	84.87	89.33	83.66	84.66	85.40	84.48	85.12

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	사례수	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	주변 친척이나 이웃에게 들어서	기존의 제공기관 이용자의 소개로	의료 관련 기관	방송 매체를 통해	인쇄 매체를 통해
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(828)	46.6	20.7	17.6	2.1	1.4	.7	.7
지역크기별								
대도시	(268)	47.8	21.6	17.5	1.5	1.5	.7	.7
중/소도시	(333)	45.6	19.8	19.2	2.4	2.1	.6	.9
읍/면	(227)	46.7	20.7	15.4	2.2	.4	.9	.4
이용기관별								
재가노인복지시설	(40)	40.0	25.0	12.5	5.0	2.5	.0	.0
지역자활센터	(689)	46.6	20.6	18.0	1.7	1.3	.4	.9
노인복지관	(7)	28.6	28.6	14.3	.0	.0	.0	.0
사회복지관	(35)	40.0	28.6	14.3	2.9	2.9	2.9	.0
기타	(57)	57.9	12.3	19.3	3.5	1.8	3.5	.0
성별								
남자	(443)	49.0	19.9	17.8	2.3	1.6	.7	1.1
여성	(385)	43.9	21.6	17.4	1.8	1.3	.8	.3
연령								
39세 이하	(72)	51.4	16.7	22.2	1.4	1.4	.0	1.4
40대	(118)	48.3	21.2	20.3	.0	.8	2.5	.8
50대	(143)	49.7	16.1	17.5	3.5	4.2	.0	2.1
60대	(147)	44.9	19.7	21.8	2.0	1.4	.7	.0
70대	(228)	46.5	21.9	14.5	2.6	.9	.4	.0
80세 이상	(120)	40.8	26.7	13.3	1.7	.0	.8	.8
가구소득별								
없	(154)	42.2	21.4	15.6	1.3	4.5	.6	1.9
99만원 이하	(541)	48.2	21.1	18.9	2.6	.6	.7	.4
100만원 이상	(27)	51.9	11.1	25.9	.0	3.7	.0	3.7
모름/무응답	(106)	43.4	19.8	12.3	.9	.9	.9	.0
이용기간별								
1~3개월	(469)	44.6	21.5	16.2	2.3	1.3	.6	.2
4~6개월	(39)	38.5	33.3	17.9	2.6	.0	.0	2.6
7~9개월	(64)	54.7	15.6	15.6	1.6	1.6	1.6	1.6
10~12개월	(256)	49.6	18.4	20.7	1.6	2.0	.8	1.2
소득등급별								
기초생활보장수급	(776)	46.8	20.1	17.7	2.2	1.4	.8	.4
차상위계층	(52)	44.2	28.8	17.3	.0	1.9	.0	5.8
가구유형별								
노인	(351)	43.3	24.5	14.0	2.6	.9	.9	.3
장 애 인	(317)	46.7	18.6	21.1	2.2	1.9	.3	1.6
조손 가정	(23)	60.9	17.4	8.7	.0	4.3	.0	.0
중증질환자	(80)	52.5	12.5	20.0	1.3	2.5	1.3	.0
한부모가정	(29)	55.2	27.6	17.2	.0	.0	.0	.0
기타	(28)	50.0	14.3	25.0	.0	.0	3.6	.0
이용 평 월								
24시간이하	(134)	46.3	20.1	16.4	3.0	1.5	1.5	.0
25~30시간	(580)	47.1	21.0	16.7	1.7	1.4	.7	.7
31시간이상	(114)	44.7	19.3	23.7	2.6	1.8	.0	1.8

(continued)

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	기타	모름/ 무응답	계
	%	%	%
전체	.4	9.8	100.0
지역크기별			
대도시	.4	8.2	100.0
중도/소도시	.6	8.7	100.0
읍면	.0	13.2	100.0
이용기관별			
재가노인복지시설	2.5	12.5	100.0
지역자활센터	.3	10.2	100.0
노인복지관	.0	28.6	100.0
사회복지관	.0	8.6	100.0
기타	.0	1.8	100.0
성남자별			
남자	.0	7.7	100.0
여성	.8	12.2	100.0
연령			
39세 이하	.0	5.6	100.0
40대	.0	5.9	100.0
50대	.0	7.0	100.0
60대	.0	9.5	100.0
70대	1.3	11.8	100.0
80세 이상	.0	15.8	100.0
가구소득별			
없다	1.3	11.0	100.0
99만원이하	.2	7.4	100.0
100만원 이상	.0	3.7	100.0
모름/무응답	.0	21.7	100.0
이용기간별			
1~3개월	.6	12.6	100.0
4~6개월	.0	5.1	100.0
7~9개월	.0	7.8	100.0
10~12개월	.0	5.9	100.0
소득등급별			
기초생활보장수급	.4	10.3	100.0
차상위계층	.0	1.9	100.0
가구유형별			
노인	.9	12.8	100.0
장애인	.0	7.6	100.0
조손가정	.0	8.7	100.0
중증질환자	.0	10.0	100.0
한부모가정	.0	.0	100.0
기타	.0	7.1	100.0
월평균 이용시간			
24시간이하	.7	10.4	100.0
25~30시간	.2	10.5	100.0
31시간이상	.9	5.3	100.0



표2. 가사간병방문서비스 주 이용 목적

문) ○○님께서서는 주로 어떤 목적으로 가사간병방문서비스를 이용하십니까?

	사례수	가사지원	신변처리	일상생활 지원	기타	모름/ 무응답	계
		%	%	%	%	%	%
■ 전 체 (828)	(828)	89.3	8.7	1.6	.4	.1	100.0
■ 지역크기별							
■ 대도시 (268)	(268)	93.3	4.1	1.9	.4	.4	100.0
■ 중소도시 (333)	(333)	87.1	11.4	1.2	.3	.0	100.0
■ 읍면 (227)	(227)	87.7	10.1	1.8	.4	.0	100.0
■ 이용기관별							
■ 재가노인복지시설 (40)	(40)	85.0	15.0	.0	.0	.0	100.0
■ 지역사회활센터 (689)	(689)	89.1	8.7	1.6	.4	.1	100.0
■ 노인복지관 (7)	(7)	85.7	14.3	.0	.0	.0	100.0
■ 사회복지관 (35)	(35)	91.4	5.7	2.9	.0	.0	100.0
■ 기타 (57)	(57)	93.0	5.3	1.8	.0	.0	100.0
■ 성 남 자 (443)	(443)	91.4	6.8	1.4	.5	.0	100.0
■ 여 자 (385)	(385)	86.8	10.9	1.8	.3	.3	100.0
■ 연 령							
■ 39세 이하 (72)	(72)	80.6	16.7	2.8	.0	.0	100.0
■ 40 대 (118)	(118)	89.0	9.3	.8	.8	.0	100.0
■ 50 대 (143)	(143)	96.5	1.4	1.4	.7	.0	100.0
■ 60 대 (147)	(147)	94.6	4.8	.7	.0	.0	100.0
■ 70 대 (228)	(228)	90.4	7.9	1.3	.4	.0	100.0
■ 80세 이상 (120)	(120)	77.5	18.3	3.3	.0	.8	100.0
■ 가구소득별							
■ 없 다 (154)	(154)	89.0	7.8	1.3	1.9	.0	100.0
■ 99만원이하 (541)	(541)	91.5	6.8	1.7	.0	.0	100.0
■ 100만원 이상 (27)	(27)	74.1	25.9	.0	.0	.0	100.0
■ 모름 / 무응답 (106)	(106)	82.1	15.1	1.9	.0	.9	100.0
■ 이용기간별							
■ 1~3 개월 (469)	(469)	87.2	10.2	2.1	.2	.2	100.0
■ 4~6 개월 (39)	(39)	92.3	7.7	.0	.0	.0	100.0
■ 7~9 개월 (64)	(64)	92.2	4.7	.0	3.1	.0	100.0
■ 10~12개월 (256)	(256)	91.8	7.0	1.2	.0	.0	100.0
■ 소득등급별							
■ 기초생활보장수급 (776)	(776)	89.8	8.2	1.5	.3	.1	100.0
■ 차상위계층 (52)	(52)	80.8	15.4	1.9	1.9	.0	100.0
■ 가구유형별							
■ 노인 (351)	(351)	86.9	10.5	2.0	.3	.3	100.0
■ 장애인 (317)	(317)	90.9	6.6	1.9	.6	.0	100.0
■ 조손 가정 (23)	(23)	91.3	8.7	.0	.0	.0	100.0
■ 중증질환자 (80)	(80)	92.5	7.5	.0	.0	.0	100.0
■ 한부모가정 (29)	(29)	96.6	3.4	.0	.0	.0	100.0
■ 기타 (28)	(28)	82.1	17.9	.0	.0	.0	100.0
■ 월 평 균							
■ 이용 시간 (134)	(134)	94.0	3.0	2.2	.7	.0	100.0
■ 24시간이하 (580)	(580)	87.6	10.3	1.7	.3	.0	100.0
■ 25~30시간 (114)	(114)	92.1	7.0	.0	.0	.9	100.0

표3. 간병인의 친절성

문) ○○님께서서는 가사간병방문서비스 간병인의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)	%	%				
■ 전 체	(828)	49.4	36.2	85.6	11.4	1.8	.8	2.7	.4	100.0	4.32	83.00
■ 지역크기												
■ 대도시	(268)	48.5	36.2	84.7	12.3	1.5	1.1	2.6	.4	100.0	4.30	82.49
■ 중/소도시	(333)	52.9	33.3	86.2	10.5	1.8	1.2	3.0	.3	100.0	4.35	83.81
■ 읍/면	(227)	45.4	40.5	85.9	11.5	2.2	.0	2.2	.4	100.0	4.30	82.41
■ 이용기관별												
■ 재가노인복지시설	(40)	55.0	37.5	92.5	5.0	.0	2.5	2.5	.0	100.0	4.43	85.63
■ 지역사회활센터	(689)	48.6	35.8	84.5	12.8	1.7	.7	2.5	.3	100.0	4.30	82.57
■ 노인복지관	(7)	28.6	57.1	85.7	14.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.14	78.57
■ 사회복지관	(35)	62.9	34.3	97.1	.0	.0	.0	.0	2.9	100.0	4.65	91.18
■ 기성남녀	(57)	49.1	38.6	87.7	5.3	5.3	1.8	7.0	.0	100.0	4.28	82.02
■ 연령												
■ 39세 이하	(72)	55.6	33.3	88.9	9.7	1.4	.0	1.4	.0	100.0	4.43	85.76
■ 40대	(118)	50.0	31.4	81.4	13.6	3.4	1.7	5.1	.0	100.0	4.25	81.14
■ 50대	(143)	49.7	34.3	83.9	14.0	2.1	.0	2.1	.0	100.0	4.31	82.87
■ 60대	(147)	51.7	32.7	84.4	10.9	4.1	.7	4.8	.0	100.0	4.31	82.65
■ 70대	(228)	47.8	38.2	86.0	11.4	.4	1.8	2.2	.4	100.0	4.30	82.60
■ 80세 이상	(120)	45.0	45.8	90.8	7.5	.0	.0	.0	1.7	100.0	4.38	84.53
■ 가구소득별												
■ 99만원이하	(154)	57.8	30.5	88.3	11.0	.0	.6	.6	.0	100.0	4.45	86.20
■ 100만원 이상	(541)	47.3	37.7	85.0	11.6	2.0	.9	3.0	.4	100.0	4.29	82.24
■ 모름/무응답	(27)	51.9	25.9	77.8	14.8	3.7	3.7	7.4	.0	100.0	4.19	79.63
■ 모름/무응답	(106)	47.2	39.6	86.8	9.4	2.8	.0	2.8	.9	100.0	4.32	83.10
■ 이용기간별												
■ 1~3개월	(469)	48.0	38.4	86.4	10.9	1.3	.9	2.1	.6	100.0	4.32	83.05
■ 4~6개월	(39)	53.8	33.3	87.2	2.6	7.7	2.6	10.3	.0	100.0	4.28	82.05
■ 7~9개월	(64)	50.0	34.4	84.4	12.5	3.1	.0	3.1	.0	100.0	4.31	82.81
■ 10~12개월	(256)	51.2	33.2	84.4	13.3	1.6	.8	2.3	.0	100.0	4.32	83.11
■ 소득등급별												
■ 기초생활보장수급	(776)	48.7	36.9	85.6	11.5	1.8	.8	2.6	.4	100.0	4.31	82.86
■ 차상위계층	(52)	59.6	26.9	86.5	9.6	1.9	1.9	3.8	.0	100.0	4.40	85.10
■ 가구유형별												
■ 장애인	(351)	47.6	39.9	87.5	10.3	.3	1.1	1.4	.9	100.0	4.34	83.41
■ 장애인	(317)	50.5	33.4	83.9	12.3	3.2	.6	3.8	.0	100.0	4.30	82.49
■ 조손가정	(23)	56.5	39.1	95.7	4.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.52	88.04
■ 중증질환자	(80)	50.0	33.8	83.8	13.8	2.5	.0	2.5	.0	100.0	4.31	82.81
■ 한부모가정	(29)	62.1	24.1	86.2	6.9	6.9	.0	6.9	.0	100.0	4.41	85.34
■ 기월평	(28)	39.3	39.3	78.6	17.9	.0	3.6	3.6	.0	100.0	4.11	77.68
■ 이용시간												
■ 24시간이하	(134)	45.5	32.8	78.4	17.9	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.20	80.04
■ 25~30시간	(580)	48.4	38.6	87.1	10.5	1.4	.7	2.1	.3	100.0	4.33	83.30
■ 31시간이상	(114)	58.8	28.1	86.8	7.9	1.8	2.6	4.4	.9	100.0	4.40	84.96

표4. 간병인의 숙련도

문) ○○님께서서는 가사간병방문서비스 간병인이 얼마나 능숙하게 처리하는지, 즉 간병인의 숙련도에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(828)	48.7	34.5	83.2	12.9	2.5	.8	3.4	.5	100.0	4.28	82.07
■ 지역크기												
■ 대도시	(268)	48.9	32.8	81.7	15.3	2.2	.4	2.6	.4	100.0	4.28	82.02
■ 중/소도시	(333)	50.8	33.6	84.4	11.7	2.1	1.5	3.6	.3	100.0	4.30	82.61
■ 읍/면	(227)	45.4	37.9	83.3	11.9	3.5	.4	4.0	.9	100.0	4.25	81.33
■ 이용기관별												
■ 재가노인복지시설	(40)	57.5	35.0	92.5	5.0	.0	2.5	2.5	.0	100.0	4.45	86.25
■ 지역사회활센터	(689)	48.3	33.8	82.1	14.2	2.5	.7	3.2	.4	100.0	4.27	81.78
■ 노인복지관	(7)	14.3	57.1	71.4	28.6	.0	.0	.0	.0	100.0	3.86	71.43
■ 사회복지관	(35)	62.9	31.4	94.3	5.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.57	89.29
■ 기타	(57)	42.1	42.1	84.2	5.3	7.0	1.8	8.8	1.8	100.0	4.18	79.46
■ 성별												
■ 남성	(443)	49.4	33.4	82.8	14.0	1.8	1.1	2.9	.2	100.0	4.29	82.13
■ 여성	(385)	47.8	35.8	83.6	11.7	3.4	.5	3.9	.8	100.0	4.28	82.00
■ 연령												
■ 39세 이하	(72)	56.9	30.6	87.5	11.1	1.4	.0	1.4	.0	100.0	4.43	85.76
■ 40대	(118)	54.2	22.9	77.1	17.8	3.4	1.7	5.1	.0	100.0	4.25	81.14
■ 50대	(143)	46.9	35.7	82.5	13.3	2.1	.7	2.8	1.4	100.0	4.28	81.91
■ 60대	(147)	50.3	29.3	79.6	15.0	4.8	.7	5.4	.0	100.0	4.24	80.95
■ 70대	(228)	43.9	40.4	84.2	12.3	2.2	.9	3.1	.4	100.0	4.25	81.17
■ 80세 이상	(120)	47.5	42.5	90.0	7.5	.8	.8	1.7	.8	100.0	4.36	84.03
■ 가구소득별												
■ 없	(154)	51.9	35.1	87.0	10.4	1.3	.6	1.9	.6	100.0	4.37	84.31
■ 99만원이하	(541)	48.1	34.4	82.4	13.9	2.4	.9	3.3	.4	100.0	4.27	81.68
■ 100만원 이상	(27)	51.9	14.8	66.7	25.9	3.7	3.7	7.4	.0	100.0	4.07	76.85
■ 모름/무응답	(106)	46.2	39.6	85.8	8.5	4.7	.0	4.7	.9	100.0	4.29	82.14
■ 이용기간별												
■ 1~3개월	(469)	46.3	38.0	84.2	11.9	2.6	.9	3.4	.4	100.0	4.27	81.69
■ 4~6개월	(39)	51.3	30.8	82.1	10.3	2.6	5.1	7.7	.0	100.0	4.21	80.13
■ 7~9개월	(64)	51.6	31.3	82.8	12.5	4.7	.0	4.7	.0	100.0	4.30	82.42
■ 10~12개월	(256)	52.0	29.7	81.6	15.2	2.0	.4	2.3	.8	100.0	4.32	82.97
■ 소득등급별												
■ 기초생활보장수급	(776)	47.8	35.6	83.4	12.8	2.6	.8	3.4	.5	100.0	4.28	81.93
■ 차상위계층	(52)	61.5	19.2	80.8	15.4	1.9	1.9	3.8	.0	100.0	4.37	84.13
■ 가구유형별												
■ 노인	(351)	47.0	39.0	86.0	10.8	1.7	.9	2.6	.6	100.0	4.30	82.59
■ 장애인	(317)	49.5	30.9	80.4	14.8	3.5	.9	4.4	.3	100.0	4.25	81.25
■ 조손가정	(23)	60.9	34.8	95.7	4.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.57	89.13
■ 중증질환자	(80)	45.0	36.3	81.3	13.8	3.8	.0	3.8	1.3	100.0	4.24	81.01
■ 한부모가정	(29)	65.5	17.2	82.8	13.8	3.4	.0	3.4	.0	100.0	4.45	86.21
■ 기타	(28)	42.9	32.1	75.0	21.4	.0	3.6	3.6	.0	100.0	4.11	77.68
■ 이용시간												
■ 24시간이하	(134)	41.8	34.3	76.1	17.9	4.5	.7	5.2	.7	100.0	4.13	78.20
■ 25~30시간	(580)	48.4	35.7	84.1	12.6	1.9	.9	2.8	.5	100.0	4.30	82.41
■ 31시간이상	(114)	57.9	28.9	86.8	8.8	3.5	.9	4.4	.0	100.0	4.39	84.87

표5. 서비스 제공의 적시성

문) ○○님께서 가사간병방문서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고  
 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체 ■	(828)	50.6	35.5	86.1	8.9	3.1	.6	3.7	1.2	100.0	4.34	83.50
■ 지역크기별 ■												
■ 대 도 시 ■	(268)	50.0	34.3	84.3	9.3	4.5	.4	4.9	1.5	100.0	4.31	82.77
■ 중 / 소 도시 ■	(333)	54.4	34.5	88.9	7.5	2.4	.9	3.3	.3	100.0	4.39	84.86
■ 읍 / 면 ■	(227)	45.8	38.3	84.1	10.6	2.6	.4	3.1	2.2	100.0	4.29	82.32
■ 이용기관별 ■												
■ 재가노인복지시설 ■	(40)	55.0	37.5	92.5	2.5	.0	2.5	2.5	2.5	100.0	4.46	86.54
■ 지역자활센터 ■	(689)	50.2	35.0	85.2	9.6	3.5	.6	4.1	1.2	100.0	4.32	83.08
■ 노인복지관 ■	(7)	57.1	28.6	85.7	14.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.43	85.71
■ 사회복지관 ■	(35)	57.1	37.1	94.3	2.9	.0	.0	.0	2.9	100.0	4.56	88.97
■ 기타 ■	(57)	47.4	40.4	87.7	8.8	3.5	.0	3.5	.0	100.0	4.32	82.89
■ 성 별 ■												
■ 남 자 ■	(443)	51.5	35.7	87.1	7.2	3.8	.7	4.5	1.1	100.0	4.35	83.73
■ 여 자 ■	(385)	49.6	35.3	84.9	10.9	2.3	.5	2.9	1.3	100.0	4.33	83.22
■ 연 령 ■												
■ 39세 이하 ■	(72)	55.6	29.2	84.7	8.3	6.9	.0	6.9	.0	100.0	4.33	83.33
■ 40 대 ■	(118)	57.6	27.1	84.7	5.9	7.6	1.7	9.3	.0	100.0	4.31	82.84
■ 50 대 ■	(143)	48.3	39.2	87.4	9.1	2.1	.0	2.1	1.4	100.0	4.35	83.87
■ 60 대 ■	(147)	46.9	36.7	83.7	10.2	3.4	.0	3.4	2.7	100.0	4.31	82.69
■ 70 대 ■	(228)	49.1	36.8	86.0	10.1	1.8	.9	2.6	1.3	100.0	4.33	83.33
■ 80세 이상 ■	(120)	50.8	39.2	90.0	8.3	.0	.8	.8	.8	100.0	4.40	85.08
■ 가구소득별 ■												
■ 없 다 ■	(154)	53.9	36.4	90.3	6.5	1.3	.6	1.9	1.3	100.0	4.43	85.86
■ 99만원이하 ■	(541)	49.0	36.2	85.2	10.2	3.1	.6	3.7	.9	100.0	4.31	82.79
■ 100만원 이상 ■	(27)	59.3	25.9	85.2	3.7	11.1	.0	11.1	.0	100.0	4.33	83.33
■ 모름 / 무응답 ■	(106)	51.9	33.0	84.9	7.5	3.8	.9	4.7	2.8	100.0	4.35	83.74
■ 이용기간별 ■												
■ 1~3 개월 ■	(469)	48.0	37.5	85.5	10.0	2.3	.6	3.0	1.5	100.0	4.32	82.95
■ 4~6 개월 ■	(39)	43.6	38.5	82.1	2.6	10.3	2.6	12.8	2.6	100.0	4.13	78.29
■ 7~9 개월 ■	(64)	45.3	34.4	79.7	12.5	6.3	.0	6.3	1.6	100.0	4.21	80.16
■ 10~12개월 ■	(256)	57.8	31.6	89.5	7.0	2.7	.4	3.1	.4	100.0	4.44	86.08
■ 소득등급별 ■												
■ 기초생활보장수급 ■	(776)	50.3	35.7	86.0	9.0	3.1	.6	3.7	1.3	100.0	4.34	83.39
■ 차상위계층 ■	(52)	55.8	32.7	88.5	7.7	3.8	.0	3.8	.0	100.0	4.40	85.10
■ 가구유형별 ■												
■ 노 인 ■	(351)	49.3	38.5	87.7	9.1	1.4	.9	2.3	.9	100.0	4.35	83.76
■ 장 애 인 ■	(317)	52.1	32.8	84.9	9.1	4.1	.6	4.7	1.3	100.0	4.33	83.31
■ 조 손 가 정 ■	(23)	56.5	34.8	91.3	8.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	86.96
■ 중증질환자 ■	(80)	46.3	38.8	85.0	7.5	5.0	.0	5.0	2.5	100.0	4.29	82.37
■ 한부모가정 ■	(29)	62.1	20.7	82.8	3.4	13.8	.0	13.8	.0	100.0	4.31	82.76
■ 기 타 ■	(28)	46.4	35.7	82.1	14.3	.0	.0	.0	3.6	100.0	4.33	83.33
■ 이용 시간 ■												
■ 24시간이하 ■	(134)	39.6	39.6	79.1	14.9	5.2	.0	5.2	.7	100.0	4.14	78.57
■ 25~30시간 ■	(580)	50.3	35.9	86.2	8.8	2.8	.9	3.6	1.4	100.0	4.34	83.48
■ 31시간이상 ■	(114)	64.9	28.9	93.9	2.6	2.6	.0	2.6	.9	100.0	4.58	89.38

표6. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

문) 가사간병방문서비스의 제공 내용이 ○○님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
		%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전 체 (828)	(828)	45.3	36.0	81.3	13.0	3.0	1.0	4.0	1.7	100.0	4.24	80.93
■ 지역크기별												
■ 대도시 (268)	(268)	44.0	32.5	76.5	15.3	4.5	1.1	5.6	2.6	100.0	4.17	79.21
■ 중/소도시 (333)	(333)	47.1	37.5	84.7	11.1	2.4	1.2	3.6	.6	100.0	4.28	81.95
■ 읍/면 (227)	(227)	44.1	37.9	81.9	13.2	2.2	.4	2.6	2.2	100.0	4.26	81.42
■ 이용기관별												
■ 재가노인복지시설 (40)	(40)	47.5	37.5	85.0	12.5	.0	2.5	2.5	.0	100.0	4.28	81.88
■ 지역사회활센터 (689)	(689)	43.8	36.3	80.1	14.1	2.9	1.0	3.9	1.9	100.0	4.21	80.33
■ 노인복지관 (7)	(7)	42.9	42.9	85.7	14.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.29	82.14
■ 사회복지관 (35)	(35)	71.4	25.7	97.1	.0	.0	.0	.0	2.9	100.0	4.74	93.38
■ 가정 방문 (57)	(57)	45.6	36.8	82.5	8.8	8.8	.0	8.8	.0	100.0	4.19	79.82
■ 성별												
■ 남성 (443)	(443)	46.0	37.2	83.3	12.6	2.5	.9	3.4	.7	100.0	4.26	81.48
■ 여성 (385)	(385)	44.4	34.5	79.0	13.5	3.6	1.0	4.7	2.9	100.0	4.21	80.28
■ 연령												
■ 39세 이하 (72)	(72)	50.0	34.7	84.7	11.1	4.2	.0	4.2	.0	100.0	4.31	82.64
■ 40대 (118)	(118)	49.2	30.5	79.7	11.9	3.4	2.5	5.9	2.5	100.0	4.23	80.87
■ 50대 (143)	(143)	44.8	32.9	77.6	18.2	2.8	.7	3.5	.7	100.0	4.19	79.75
■ 60대 (147)	(147)	43.5	34.7	78.2	12.9	6.1	.7	6.8	2.0	100.0	4.17	79.17
■ 70대 (228)	(228)	41.2	42.5	83.8	11.4	1.8	.9	2.6	2.2	100.0	4.24	81.05
■ 80세 이상 (120)	(120)	49.2	35.0	84.2	12.5	.8	.8	1.7	1.7	100.0	4.33	83.26
■ 가구소득별												
■ 99만원이하 (154)	(154)	48.7	31.8	80.5	16.2	1.3	.6	1.9	1.3	100.0	4.28	82.07
■ 100만원 이상 (541)	(541)	45.7	37.2	82.8	12.6	2.6	.9	3.5	1.1	100.0	4.25	81.36
■ 모름/무응답 (27)	(27)	44.4	22.2	66.7	22.2	7.4	3.7	11.1	.0	100.0	3.96	74.07
■ 이용기간별												
■ 1~3개월 (469)	(469)	43.9	38.0	81.9	12.8	2.3	1.1	3.4	1.9	100.0	4.24	80.92
■ 4~6개월 (39)	(39)	46.2	38.5	84.6	7.7	5.1	2.6	7.7	.0	100.0	4.21	80.13
■ 7~9개월 (64)	(64)	46.9	31.3	78.1	15.6	4.7	.0	4.7	1.6	100.0	4.22	80.56
■ 10~12개월 (256)	(256)	47.3	33.2	80.5	13.7	3.5	.8	4.3	1.6	100.0	4.25	81.15
■ 소득등급별												
■ 기초생활보장수급 (776)	(776)	44.7	36.5	81.2	13.1	3.0	.9	3.9	1.8	100.0	4.23	80.84
■ 차상위계층 (52)	(52)	53.8	28.8	82.7	11.5	3.8	1.9	5.8	.0	100.0	4.29	82.21
■ 가구유형별												
■ 노인 (351)	(351)	43.6	38.7	82.3	12.3	2.0	.9	2.8	2.6	100.0	4.25	81.36
■ 장애인 (317)	(317)	46.4	31.9	78.2	15.5	3.8	.9	4.7	1.6	100.0	4.21	80.21
■ 조손가정 (23)	(23)	52.2	43.5	95.7	4.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	86.96
■ 중증질환자 (80)	(80)	46.3	37.5	83.8	11.3	3.8	1.3	5.0	.0	100.0	4.24	80.94
■ 한부모가정 (29)	(29)	58.6	20.7	79.3	13.8	6.9	.0	6.9	.0	100.0	4.31	82.76
■ 기월평탄 (28)	(28)	32.1	53.6	85.7	7.1	3.6	3.6	7.1	.0	100.0	4.07	76.79
■ 이용시간												
■ 24시간이하 (134)	(134)	34.3	37.3	71.6	21.6	5.2	.0	5.2	1.5	100.0	4.02	75.57
■ 25~30시간 (580)	(580)	45.7	37.2	82.9	12.1	2.2	1.0	3.3	1.7	100.0	4.26	81.62
■ 31시간이상 (114)	(114)	56.1	28.1	84.2	7.9	4.4	1.8	6.1	1.8	100.0	4.35	83.71

표7. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

문) 가사간병방문서비스를 이용하고 계신 기관에서 ○○님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까?  
 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전 체	(828)	39.5	36.5	76.0	12.0	2.8	1.0	3.7	8.3	100.0	4.21	80.20
지역크기												
대도시	(268)	38.4	36.2	74.6	13.8	4.1	.4	4.5	7.1	100.0	4.16	79.12
중/소도시	(333)	41.4	35.1	76.6	11.4	2.4	1.8	4.2	7.8	100.0	4.21	80.37
읍/면	(227)	37.9	38.8	76.7	10.6	1.8	.4	2.2	10.6	100.0	4.25	81.28
이용기관별												
재가노인복지시설	(40)	37.5	40.0	77.5	15.0	.0	2.5	2.5	5.0	100.0	4.16	78.95
지역자활센터	(689)	39.0	36.1	75.2	12.2	2.9	.9	3.8	8.9	100.0	4.20	80.06
노인복지관	(7)	42.9	57.1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.43	85.71
사회복지관	(35)	57.1	28.6	85.7	2.9	.0	.0	.0	11.4	100.0	4.61	90.32
기성남녀	(57)	35.1	40.4	75.4	14.0	5.3	1.8	7.0	3.5	100.0	4.05	76.36
연령												
39세 이하	(72)	45.8	30.6	76.4	11.1	2.8	2.8	5.6	6.9	100.0	4.22	80.60
40대	(118)	45.8	28.0	73.7	13.6	5.1	1.7	6.8	5.9	100.0	4.18	79.50
50대	(143)	38.5	40.6	79.0	12.6	3.5	1.4	4.9	3.5	100.0	4.15	78.80
60대	(147)	40.1	32.0	72.1	14.3	3.4	.0	3.4	10.2	100.0	4.21	80.30
70대	(228)	33.8	42.5	76.3	11.4	1.8	.9	2.6	9.6	100.0	4.18	79.49
80세 이상	(120)	40.8	37.5	78.3	8.3	.8	.0	.8	12.5	100.0	4.35	83.81
가구소득별												
없다	(154)	37.0	35.1	72.1	13.0	3.9	1.3	5.2	9.7	100.0	4.14	78.42
99만원이하	(541)	41.0	36.8	77.8	11.6	2.6	.9	3.5	7.0	100.0	4.23	80.77
100만원 이상	(27)	48.1	25.9	74.1	22.2	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.19	79.63
모름/무응답	(106)	33.0	39.6	72.6	9.4	1.9	.9	2.8	15.1	100.0	4.20	80.00
이용기간별												
1~3개월	(469)	37.1	37.7	74.8	11.9	1.7	.9	2.6	10.7	100.0	4.21	80.37
4~6개월	(39)	41.0	41.0	82.1	5.1	5.1	5.1	10.3	2.6	100.0	4.11	77.63
7~9개월	(64)	39.1	34.4	73.4	15.6	1.6	1.6	3.1	7.8	100.0	4.17	79.24
10~12개월	(256)	43.8	34.0	77.7	12.1	4.7	.4	5.1	5.1	100.0	4.22	80.56
소득등급별												
기초생활보장수급	(776)	38.9	37.0	75.9	11.9	2.8	.9	3.7	8.5	100.0	4.20	80.11
차상위계층	(52)	48.1	28.8	76.9	13.5	1.9	1.9	3.8	5.8	100.0	4.27	81.63
가구유형별												
노인	(351)	36.2	39.0	75.2	10.8	1.7	.6	2.3	11.7	100.0	4.23	80.73
장애인	(317)	41.0	33.8	74.8	13.2	4.1	1.3	5.4	6.6	100.0	4.17	79.22
조손가정	(23)	56.5	34.8	91.3	8.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	86.96
중증질환자	(80)	35.0	46.3	81.3	8.8	3.8	1.3	5.0	5.0	100.0	4.16	78.95
한부모가정	(29)	55.2	20.7	75.9	17.2	3.4	3.4	6.9	.0	100.0	4.21	80.17
기월평	(28)	46.4	25.0	71.4	17.9	.0	.0	.0	10.7	100.0	4.32	83.00
이용시간												
24시간이하	(134)	29.9	37.3	67.2	17.2	5.2	2.2	7.5	8.2	100.0	3.95	73.78
25~30시간	(580)	39.1	37.4	76.6	11.2	2.2	.9	3.1	9.1	100.0	4.23	80.74
31시간이상	(114)	52.6	30.7	83.3	9.6	2.6	.0	2.6	4.4	100.0	4.39	84.86

표8. 전반적 만족도

문) ○○님께서서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때  
가사간병방문서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체 ■	(828)	41.8	42.1	83.9	12.3	1.7	1.2	2.9	.8	100.0	4.23	80.66
■ 지역크기별 ■												
대 도 시	(268)	43.3	39.9	83.2	12.3	3.0	.7	3.7	.7	100.0	4.23	80.73
중 / 소 도시	(333)	42.3	42.3	84.7	12.0	.9	1.5	2.4	.9	100.0	4.24	81.06
읍 / 면	(227)	39.2	44.5	83.7	12.8	1.3	1.3	2.6	.9	100.0	4.20	80.00
■ 이용기관별 ■												
재가노인복지시	(40)	52.5	35.0	87.5	10.0	.0	2.5	2.5	.0	100.0	4.35	83.75
지역자활센터	(689)	40.8	42.1	82.9	13.5	1.7	1.2	2.9	.7	100.0	4.20	80.12
노인복지관	(7)	42.9	57.1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.43	85.71
사회복지관	(35)	60.0	37.1	97.1	.0	.0	.0	.0	2.9	100.0	4.62	90.44
기 타	(57)	35.1	49.1	84.2	8.8	3.5	1.8	5.3	1.8	100.0	4.14	78.57
■ 성 별 ■												
남 자	(443)	43.1	40.9	84.0	12.6	1.8	.9	2.7	.7	100.0	4.24	81.08
여 자	(385)	40.3	43.6	83.9	11.9	1.6	1.6	3.1	1.0	100.0	4.21	80.18
■ 연 령 ■												
39세 이하	(72)	44.4	40.3	84.7	12.5	2.8	.0	2.8	.0	100.0	4.26	81.60
40 대	(118)	46.6	33.1	79.7	15.3	2.5	2.5	5.1	.0	100.0	4.19	79.66
50 대	(143)	41.3	45.5	86.7	10.5	1.4	.7	2.1	.7	100.0	4.26	81.51
60 대	(147)	40.8	38.1	78.9	17.0	2.0	1.4	3.4	.7	100.0	4.16	78.94
70 대	(228)	37.3	48.7	86.0	9.6	1.8	.9	2.6	1.8	100.0	4.22	80.47
80세 이상	(120)	45.8	40.8	86.7	10.8	.0	1.7	1.7	.8	100.0	4.30	82.56
■ 가구소득별 ■												
없 다	(154)	40.9	42.2	83.1	14.9	.0	.6	.6	1.3	100.0	4.24	81.09
99만원이하	(541)	42.5	42.7	85.2	11.6	1.5	1.3	2.8	.4	100.0	4.24	81.03
100만원 이상	(27)	44.4	33.3	77.8	7.4	14.8	.0	14.8	.0	100.0	4.07	76.85
모름 / 무응답	(106)	38.7	41.5	80.2	13.2	1.9	1.9	3.8	2.8	100.0	4.17	79.13
■ 이용기간별 ■												
1~3 개월	(469)	40.3	43.9	84.2	11.9	1.5	1.3	2.8	1.1	100.0	4.22	80.44
4~6 개월	(39)	48.7	35.9	84.6	7.7	2.6	5.1	7.7	.0	100.0	4.21	80.13
7~9 개월	(64)	42.2	43.8	85.9	12.5	1.6	.0	1.6	.0	100.0	4.27	81.64
10~12개월	(256)	43.4	39.5	82.8	13.7	2.0	.8	2.7	.8	100.0	4.24	80.91
■ 소득등급별 ■												
기초생활보장수	(776)	41.5	42.4	83.9	12.4	1.5	1.3	2.8	.9	100.0	4.22	80.59
차상위계층	(52)	46.2	38.5	84.6	11.5	3.8	.0	3.8	.0	100.0	4.27	81.73
■ 가구유형별 ■												
노 인	(351)	41.3	44.4	85.8	11.1	.6	1.4	2.0	1.1	100.0	4.25	81.27
장 애 인	(317)	42.0	37.9	79.8	16.4	2.2	1.3	3.5	.3	100.0	4.17	79.35
조 손 가정	(23)	52.2	43.5	95.7	4.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	86.96
중증질환자	(80)	35.0	51.3	86.3	6.3	3.8	1.3	5.0	2.5	100.0	4.18	79.49
한부모가정	(29)	55.2	31.0	86.2	13.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.41	85.34
기 타	(28)	42.9	46.4	89.3	3.6	7.1	.0	7.1	.0	100.0	4.25	81.25
■ 월 평 균 ■												
이용 시간												
24시간이하	(134)	29.9	44.8	74.6	20.1	3.0	.0	3.0	2.2	100.0	4.04	75.95
25~30시간	(580)	42.1	42.9	85.0	12.1	1.0	1.4	2.4	.5	100.0	4.24	80.98
31시간이상	(114)	54.4	35.1	89.5	4.4	3.5	1.8	5.3	.9	100.0	4.38	84.51

표9. 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 앞으로 가사간병방문서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다	%	보통	별로 없다	전혀 없다	%	%	%
전체	(828)	82.6	12.2	94.8	1.8	.7	1.2	1.9	1.4	100.0
지역별										
- 도시	(268)	83.6	9.3	92.9	2.2	1.1	2.2	3.4	1.5	100.0
- 읍/면	(333)	83.5	12.3	95.8	1.8	.3	.6	.9	1.5	100.0
- 읍/면	(227)	80.2	15.4	95.6	1.3	.9	.9	1.8	1.3	100.0
이용기관별										
- 재가노인복지시설	(40)	77.5	20.0	97.5	.0	.0	.0	.0	2.5	100.0
- 지역사회활동센터	(689)	82.7	11.9	94.6	2.0	.9	1.0	1.9	1.5	100.0
- 노인복지관	(7)	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 사회복지관	(35)	97.1	2.9	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 기타	(57)	73.7	17.5	91.2	1.8	.0	5.3	5.3	1.8	100.0
성별										
- 남성	(443)	82.4	12.6	95.0	1.8	.7	1.4	2.0	1.1	100.0
- 여성	(385)	82.9	11.7	94.5	1.8	.8	1.0	1.8	1.8	100.0
연령										
- 39세 이하	(72)	86.1	9.7	95.8	.0	.0	1.4	1.4	2.8	100.0
- 40대	(118)	82.2	13.6	95.8	.8	.8	.0	.8	2.5	100.0
- 50대	(143)	83.2	12.6	95.8	1.4	1.4	1.4	2.8	.0	100.0
- 60대	(147)	81.0	15.0	95.9	2.7	.7	.7	1.4	.0	100.0
- 70대	(228)	82.5	11.4	93.9	1.3	.9	1.8	2.6	2.2	100.0
- 80세 이상	(120)	82.5	10.0	92.5	4.2	.0	1.7	1.7	1.7	100.0
가구소득별										
- 없음	(154)	78.6	13.0	91.6	3.9	1.3	1.9	3.2	1.3	100.0
- 99만원 이하	(541)	84.5	11.6	96.1	1.5	.6	.7	1.3	1.1	100.0
- 100만원 이상	(27)	81.5	18.5	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 모름/무응답	(106)	79.2	12.3	91.5	.9	.9	2.8	3.8	3.8	100.0
이용기간별										
- 1~3개월	(469)	81.2	12.8	94.0	1.9	.6	1.5	2.1	1.9	100.0
- 4~6개월	(39)	82.1	10.3	92.3	.0	2.6	5.1	7.7	.0	100.0
- 7~9개월	(64)	78.1	17.2	95.3	1.6	1.6	1.6	3.1	.0	100.0
- 10~12개월	(256)	86.3	10.2	96.5	2.0	.4	.0	.4	1.2	100.0
소득등급별										
- 기초생활보장수급	(776)	82.3	12.1	94.5	1.9	.8	1.3	2.1	1.5	100.0
- 차상위계층	(52)	86.5	13.5	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
가구유형별										
- 노인	(351)	82.3	11.1	93.4	2.3	.3	1.7	2.0	2.3	100.0
- 장애인	(317)	80.1	14.2	94.3	1.9	1.3	1.3	2.5	1.3	100.0
- 조손가정	(23)	87.0	13.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 중증질환자	(80)	85.0	12.5	97.5	1.3	1.3	.0	1.3	.0	100.0
- 한부모가정	(29)	93.1	6.9	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 기타	(28)	92.9	7.1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
이용시간										
- 24시간이하	(134)	77.6	15.7	93.3	.0	1.5	2.2	3.7	3.0	100.0
- 25~30시간	(580)	82.9	12.2	95.2	2.4	.5	.9	1.4	1.0	100.0
- 31시간이상	(114)	86.8	7.9	94.7	.9	.9	1.8	2.6	1.8	100.0



표10. 서비스 제공 시간의 적정 수준

문) ○○님께서 가사간병방문서비스를 제공받는 시간량이 적당한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■	(828)	31.9	30.6	62.4	16.5	18.5	1.4	19.9	1.1	100.0
대 도 시	(268)	31.3	27.2	58.6	16.8	20.9	2.2	23.1	1.5	100.0
중 소도시	(333)	32.7	29.4	62.2	16.8	18.3	1.8	20.1	.9	100.0
읍 / 면	(227)	31.3	36.1	67.4	15.9	15.9	.0	15.9	.9	100.0
■ 이용기관별 ■ 재 이용기관별 ■	(40)	40.0	32.5	72.5	7.5	17.5	2.5	20.0	.0	100.0
지역자활센터	(689)	30.6	29.8	60.4	17.1	20.0	1.5	21.5	1.0	100.0
노인복지관	(7)	42.9	57.1	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
사회복지관	(35)	40.0	34.3	74.3	14.3	5.7	2.9	8.6	2.9	100.0
기 타	(57)	35.1	33.3	68.4	19.3	10.5	.0	10.5	1.8	100.0
■ 성 남 ■ 남 자	(443)	32.7	28.0	60.7	17.2	19.4	1.6	21.0	1.1	100.0
■ 연 령 ■ 여 자	(385)	30.9	33.5	64.4	15.8	17.4	1.3	18.7	1.0	100.0
39세 이하	(72)	34.7	26.4	61.1	20.8	15.3	2.8	18.1	.0	100.0
40 대	(118)	34.7	29.7	64.4	14.4	19.5	.8	20.3	.8	100.0
50 대	(143)	29.4	30.8	60.1	16.1	19.6	2.1	21.7	2.1	100.0
60 대	(147)	29.3	25.9	55.1	19.0	23.8	2.0	25.9	.0	100.0
70 대	(228)	35.5	30.7	66.2	15.4	15.8	1.3	17.1	1.3	100.0
80세 이상	(120)	26.7	39.2	65.8	15.8	16.7	.0	16.7	1.7	100.0
■ 가구소득별 ■ 없 다	(154)	23.4	33.8	57.1	23.4	16.9	2.6	19.5	.0	100.0
99만원이하	(541)	34.8	29.0	63.8	15.5	18.3	1.1	19.4	1.3	100.0
100만원 이상	(27)	33.3	22.2	55.6	18.5	22.2	3.7	25.9	.0	100.0
모름 / 무응답	(106)	29.2	35.8	65.1	11.3	20.8	.9	21.7	1.9	100.0
■ 이용기간별 ■ 1~3 개월	(469)	30.5	31.1	61.6	16.6	19.2	1.3	20.5	1.3	100.0
4~6 개월	(39)	23.1	30.8	53.8	25.6	12.8	7.7	20.5	.0	100.0
7~9 개월	(64)	32.8	26.6	59.4	21.9	15.6	.0	15.6	3.1	100.0
10~12개월	(256)	35.5	30.5	66.0	13.7	18.8	1.2	19.9	.4	100.0
■ 소득등급별 ■ 기 초생활보장수급	(776)	31.6	31.1	62.6	16.4	18.6	1.3	19.8	1.2	100.0
차상위계층	(52)	36.5	23.1	59.6	19.2	17.3	3.8	21.2	.0	100.0
■ 가구유형별 ■ 노 장 애 인	(351)	31.1	33.3	64.4	16.8	16.2	1.1	17.4	1.4	100.0
조 손 가 정	(317)	30.0	28.1	58.0	16.4	22.7	1.9	24.6	.9	100.0
중 증 질 환 자	(23)	47.8	30.4	78.3	21.7	.0	.0	.0	.0	100.0
한 부모 가 장	(80)	35.0	33.8	68.8	13.8	15.0	1.3	16.3	1.3	100.0
기 타	(29)	41.4	24.1	65.5	17.2	17.2	.0	17.2	.0	100.0
■ 월 평 균 ■ 이용 시간	(28)	32.1	21.4	53.6	17.9	25.0	3.6	28.6	.0	100.0
24시간이하	(134)	25.4	28.4	53.7	20.9	20.9	.7	21.6	3.7	100.0
25~30시간	(580)	32.4	32.2	64.7	15.3	18.1	1.2	19.3	.7	100.0
31시간이상	(114)	36.8	24.6	61.4	17.5	17.5	3.5	21.1	.0	100.0

표11. 본인부담금의 적정 수준

문) ○○님께서서는 가사간병방문서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■	(828)	51.4	13.4	64.9	5.1	1.9	2.3	4.2	25.8	100.0
대 도 시	(268)	49.6	14.6	64.2	6.3	2.2	2.2	4.5	25.0	100.0
중 / 소 도시	(333)	52.6	12.6	65.2	5.1	2.1	1.5	3.6	26.1	100.0
읍 / 면	(227)	52.0	13.2	65.2	3.5	1.3	3.5	4.8	26.4	100.0
■ 이용기관별 ■ 재 가 노인 복지 시	(40)	57.5	15.0	72.5	.0	.0	2.5	2.5	25.0	100.0
지역 자 활 센터	(689)	51.4	13.9	65.3	5.5	1.9	2.5	4.4	24.8	100.0
노인 복지 관	(7)	14.3	14.3	28.6	.0	.0	.0	.0	71.4	100.0
사 회 복 지 관	(35)	62.9	2.9	65.7	.0	2.9	.0	2.9	31.4	100.0
기 타	(57)	45.6	12.3	57.9	7.0	3.5	1.8	5.3	29.8	100.0
■ 성 남 자 ■ ■ 여 자 ■	(443)	50.1	15.8	65.9	4.7	1.4	2.5	3.8	25.5	100.0
(385)		53.0	10.6	63.6	5.5	2.6	2.1	4.7	26.2	100.0
■ 연 령 ■ 39세 이하	(72)	52.8	15.3	68.1	6.9	2.8	5.6	8.3	16.7	100.0
40 대	(118)	55.9	15.3	71.2	3.4	2.5	3.4	5.9	19.5	100.0
50 대	(143)	45.5	12.6	58.0	3.5	1.4	2.1	3.5	35.0	100.0
60 대	(147)	44.9	17.0	61.9	8.8	4.8	.0	4.8	24.5	100.0
70 대	(228)	56.1	11.0	67.1	3.9	.4	2.6	3.1	25.9	100.0
80세 이상	(120)	52.5	11.7	64.2	5.0	.8	1.7	2.5	28.3	100.0
■ 가 구 소 득 별 ■ 없 다	(154)	40.9	11.0	51.9	7.1	4.5	5.2	9.7	31.2	100.0
99만원 이하	(541)	55.3	13.3	68.6	4.3	1.3	.9	2.2	25.0	100.0
100만원 이상	(27)	33.3	29.6	63.0	18.5	3.7	7.4	11.1	7.4	100.0
모름 / 무응답	(106)	51.9	13.2	65.1	2.8	.9	3.8	4.7	27.4	100.0
■ 이용기간별 ■ 1~3 개월	(469)	51.6	12.8	64.4	5.1	1.7	1.9	3.6	26.9	100.0
4~6 개월	(39)	51.3	20.5	71.8	7.7	2.6	2.6	5.1	15.4	100.0
7~9 개월	(64)	46.9	12.5	59.4	3.1	.0	4.7	4.7	32.8	100.0
10~12개월	(256)	52.3	13.7	66.0	5.1	2.7	2.3	5.1	23.8	100.0
■ 소 득 등 급 별 ■ 기 초 생 활 보 장 수	(776)	52.1	12.8	64.8	4.5	1.4	2.2	3.6	27.1	100.0
차 상 위 계 층	(52)	42.3	23.1	65.4	13.5	9.6	3.8	13.5	7.7	100.0
■ 가 구 유 형 별 ■ 노 장 애 인	(351)	54.7	12.0	66.7	4.8	.6	2.0	2.6	25.9	100.0
조 손 가 정	(317)	48.3	13.2	61.5	5.7	2.5	2.5	5.0	27.8	100.0
중 증 질 환 자	(23)	69.6	8.7	78.3	4.3	.0	.0	.0	17.4	100.0
한 부 모 가 장	(80)	42.5	20.0	62.5	5.0	1.3	3.8	5.0	27.5	100.0
기 타	(29)	55.2	24.1	79.3	.0	6.9	3.4	10.3	10.3	100.0
기 월 평 균	(28)	53.6	7.1	60.7	7.1	10.7	.0	10.7	21.4	100.0
■ 이용 시간 ■ 24시간 이하	(134)	48.5	14.9	63.4	1.5	1.5	3.7	5.2	29.9	100.0
25~30시간	(580)	53.4	12.2	65.7	4.3	1.6	2.1	3.6	26.4	100.0
31시간 이상	(114)	44.7	17.5	62.3	13.2	4.4	1.8	6.1	18.4	100.0

표 12. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 현재 이용하고 있는 가사간병방문서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(828)	52.7	11.5	64.1	3.7	4.7	6.4	11.1	21.0	100.0
지역별										
- 대도시	(268)	56.0	12.7	68.7	3.0	2.6	6.7	9.3	19.0	100.0
- 중소도시	(333)	53.2	12.3	65.5	3.9	4.2	4.5	8.7	21.9	100.0
- 읍면	(227)	48.0	8.8	56.8	4.4	7.9	8.8	16.7	22.0	100.0
이용기관별										
- 재가노인복지시설	(40)	50.0	15.0	65.0	.0	.0	5.0	5.0	30.0	100.0
- 지역자활센터	(689)	52.1	11.9	64.0	3.9	5.4	6.1	11.5	20.6	100.0
- 노인복지관	(7)	42.9	.0	42.9	.0	.0	14.3	14.3	42.9	100.0
- 사회복지관	(35)	62.9	11.4	74.3	.0	.0	8.6	8.6	17.1	100.0
- 기타	(57)	56.1	5.3	61.4	7.0	3.5	8.8	12.3	19.3	100.0
성별										
- 남성	(443)	53.7	11.5	65.2	4.5	4.5	5.4	9.9	20.3	100.0
- 여성	(385)	51.4	11.4	62.9	2.9	4.9	7.5	12.5	21.8	100.0
연령										
- 39세 이하	(72)	52.8	12.5	65.3	5.6	5.6	8.3	13.9	15.3	100.0
- 40대	(118)	52.5	16.1	68.6	3.4	5.1	5.1	10.2	17.8	100.0
- 50대	(143)	50.3	12.6	62.9	4.2	2.8	7.0	9.8	23.1	100.0
- 60대	(147)	51.0	14.3	65.3	2.7	6.1	6.1	12.2	19.7	100.0
- 70대	(228)	57.5	6.6	64.0	3.9	3.5	5.3	8.8	23.2	100.0
- 80세 이상	(120)	48.3	10.8	59.2	3.3	6.7	8.3	15.0	22.5	100.0
가구소득별										
- 없음	(154)	33.1	11.7	44.8	5.8	3.9	11.7	15.6	33.8	100.0
- 99만원 이하	(541)	59.3	11.1	70.4	3.0	5.2	5.5	10.7	15.9	100.0
- 100만원 이상	(27)	44.4	33.3	77.8	3.7	11.1	.0	11.1	7.4	100.0
- 모름/무응답	(106)	49.1	7.5	56.6	4.7	1.9	4.7	6.6	32.1	100.0
이용기간별										
- 1~3개월	(469)	52.2	9.8	62.0	3.8	3.8	6.6	10.4	23.7	100.0
- 4~6개월	(39)	51.3	17.9	69.2	5.1	5.1	5.1	10.3	15.4	100.0
- 7~9개월	(64)	48.4	12.5	60.9	3.1	9.4	7.8	17.2	18.8	100.0
- 10~12개월	(256)	54.7	13.3	68.0	3.5	5.1	5.9	10.9	17.6	100.0
소득등급별										
- 기초생활보장수급	(776)	53.2	10.3	63.5	3.4	4.6	6.6	11.2	21.9	100.0
- 차상위계층	(52)	44.2	28.8	73.1	9.6	5.8	3.8	9.6	7.7	100.0
가구유형별										
- 노인	(351)	54.4	8.3	62.7	2.6	4.6	6.0	10.5	24.2	100.0
- 장애인	(317)	50.5	12.9	63.4	4.1	5.4	6.9	12.3	20.2	100.0
- 조손가정	(23)	52.2	4.3	56.5	17.4	.0	13.0	13.0	13.0	100.0
- 중증질환자	(80)	55.0	16.3	71.3	1.3	3.8	7.5	11.3	16.3	100.0
- 한부모가정	(29)	51.7	20.7	72.4	.0	3.4	.0	3.4	24.1	100.0
- 기타	(28)	50.0	17.9	67.9	14.3	7.1	3.6	10.7	7.1	100.0
이용시간										
- 24시간이하	(134)	47.0	9.7	56.7	3.0	7.5	7.5	14.9	25.4	100.0
- 25~30시간	(580)	53.8	10.7	64.5	3.3	4.0	7.2	11.2	21.0	100.0
- 31시간이상	(114)	53.5	17.5	71.1	7.0	5.3	.9	6.1	15.8	100.0

표 13. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 가사간병방문서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	사례수	서비스 시간 개선	서비스 질 개선	방문 빈도 증가	원하는 간병인 제공	젊은 사람	요금 동결	기타
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(828)	7.4	6.2	4.1	1.1	.2	.1	1.0
지역별								
- 대도시	(268)	10.4	6.0	5.6	1.5	.4	.4	1.9
- 중소도시	(333)	8.4	6.0	4.8	.6	.0	.0	.6
- 읍/면	(227)	2.2	6.6	1.3	1.3	.4	.0	.4
이용기관별								
- 재가노인복지시설	(40)	7.5	.0	.0	2.5	.0	.0	.0
- 지역사회활센터	(689)	8.1	6.8	4.8	.9	.3	.1	.7
- 노인복지관	(7)	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
- 사회복지관	(35)	.0	.0	2.9	2.9	.0	.0	5.7
- 기타	(57)	3.5	7.0	.0	1.8	.0	.0	1.8
성남여연								
- 성남	(443)	7.7	5.9	4.3	1.4	.2	.0	.9
- 여연	(385)	7.0	6.5	3.9	.8	.3	.3	1.0
연령								
- 39세 이하	(72)	5.6	11.1	.0	1.4	1.4	.0	1.4
- 40대	(118)	8.5	8.5	5.9	.8	.8	.0	1.7
- 50대	(143)	10.5	8.4	2.8	1.4	.0	.0	.7
- 60대	(147)	8.8	6.8	3.4	.7	.0	.0	.7
- 70대	(228)	5.7	2.6	6.1	.9	.0	.4	.9
- 80세 이상	(120)	5.0	4.2	3.3	1.7	.0	.0	.8
가구소득별								
- 없음	(154)	6.5	3.9	1.9	1.9	.0	.6	1.9
- 99만원 이하	(541)	8.9	5.7	4.3	1.1	.2	.0	.7
- 100만원 이상	(27)	3.7	25.9	.0	.0	.0	.0	3.7
- 모름/무응답	(106)	1.9	6.6	7.5	.0	.9	.0	.0
이용기간별								
- 1~3개월	(469)	6.2	4.1	4.9	.9	.0	.2	.9
- 4~6개월	(39)	15.4	12.8	.0	.0	.0	.0	2.6
- 7~9개월	(64)	9.4	7.8	4.7	.0	.0	.0	.0
- 10~12개월	(256)	7.8	8.6	3.1	2.0	.8	.0	1.2
소득등급별								
- 기초생활보장수급	(776)	7.2	5.7	4.4	1.0	.3	.1	.9
- 차상위계층	(52)	9.6	13.5	.0	1.9	.0	.0	1.9
가구유형별								
- 노인	(351)	5.7	2.6	4.8	.9	.0	.3	.6
- 장애인	(317)	8.2	8.2	4.1	1.3	.3	.0	1.6
- 조손가정	(23)	.0	4.3	.0	.0	.0	.0	.0
- 중증질환자	(80)	8.8	8.8	3.8	1.3	.0	.0	.0
- 한부모가정	(29)	13.8	13.8	.0	.0	3.4	.0	3.4
- 기타	(28)	14.3	14.3	3.6	3.6	.0	.0	.0
월평균 이용시간								
- 24시간이하	(134)	8.2	6.7	3.7	.7	.0	.0	3.0
- 25~30시간	(580)	6.6	5.5	4.1	1.0	.3	.2	.7
- 31시간이상	(114)	10.5	8.8	4.4	1.8	.0	.0	.0

(continued)

표 13. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 가사간병방문서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	없다	모름/ 무응답	계
	%	%	%
■ 전 체	74.6	5.3	100.0
■ 지역크기별			
■ 대도시	69.8	4.1	100.0
■ 중/소도시	75.4	4.2	100.0
■ 읍/면	79.3	8.4	100.0
■ 이용기관별			
■ 재가노인복지시설	82.5	7.5	100.0
■ 지역자활센터	73.3	4.9	100.0
■ 노인복지관	100.0	.0	100.0
■ 사회복지관	82.9	5.7	100.0
■ 기타	77.2	8.8	100.0
■ 성 남	75.8	3.8	100.0
■ 여	73.2	7.0	100.0
■ 연 령			
■ 39세 이하	75.0	4.2	100.0
■ 40대	71.2	2.5	100.0
■ 50대	72.0	4.2	100.0
■ 60대	74.8	4.8	100.0
■ 70대	77.2	6.1	100.0
■ 80세 이상	75.8	9.2	100.0
■ 가구소득별			
■ 없	79.2	3.9	100.0
■ 99만원이하	74.9	4.3	100.0
■ 100만원 이상	63.0	3.7	100.0
■ 모름/무응답	69.8	13.2	100.0
■ 이용기간별			
■ 1~3개월	76.1	6.8	100.0
■ 4~6개월	66.7	2.6	100.0
■ 7~9개월	71.9	6.3	100.0
■ 10~12개월	73.8	2.7	100.0
■ 소득등급별			
■ 기초생활보장수급	75.0	5.4	100.0
■ 차상위계층	69.2	3.8	100.0
■ 가구유형별			
■ 노인	77.8	7.4	100.0
■ 장애인	71.9	4.4	100.0
■ 조손가정	95.7	.0	100.0
■ 중증질환자	75.0	2.5	100.0
■ 한부모가정	62.1	3.4	100.0
■ 기타	60.7	3.6	100.0
■ 월 평 균			
■ 이용시간			
■ 24시간이하	72.4	5.2	100.0
■ 25~30시간	76.0	5.5	100.0
■ 31시간이상	70.2	4.4	100.0

응답자 특성

	사례수	%
전체	(809)	100.0
지역별		
- 대도시	(350)	43.3
- 중소도시	(393)	48.6
- 읍면	(66)	8.2
이용기관별		
- 복지기관	(219)	27.1
- 시설기관	(350)	43.3
- 장애인단체	(173)	21.4
- 병의원	(31)	3.8
- 기타	(36)	4.4
성별		
- 남성	(440)	54.4
- 여성	(369)	45.6
연령		
- 5세 이하	(250)	30.9
- 6~10세	(315)	38.9
- 11세 이상	(244)	30.2
가구소득		
- 없음	(36)	4.4
- 99만원이하	(85)	10.5
- 100~199만원	(261)	32.3
- 200만원 이상	(349)	43.1
- 모름 / 무응답	(78)	9.6
이용기간		
- 1~3개월	(99)	12.2
- 4~6개월	(117)	14.5
- 7~9개월	(593)	73.3
이용횟수		
- 1~4회	(88)	10.9
- 5~6회	(176)	21.8
- 7~8회	(531)	65.6
- 9회 이상	(14)	1.7
소득수준		
- 기초생활수급자	(159)	19.7
- 차상위계층	(130)	16.1
- 평균 50% 이하	(270)	33.4
- 평균 51~100%	(250)	30.9
장애유형		
- 뇌병변	(96)	11.9
- 발달	(68)	8.4
- 시각	(8)	1.0
- 언어	(50)	6.2
- 정신지체	(201)	24.8
- 청각	(18)	2.2
- 모름 / 무응답	(368)	45.5

[ 장애아동재활치료 서비스 ]

표 A-4. 장애아동재활치료 서비스 종합만족도 결과

	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	점	점	점	점	점	점	점	점
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■ ■ 대도시시 ■ 읍/소도시 ■ 읍/면 ■ 이용기관별 ■ ■ 복지관 ■ 시설기관 ■ 장애인단체 ■ 장애인단체 ■ 성별 ■ ■ 남아 ■ 여 ■ 연령 ■ ■ 5세 이하 ■ 6~10세 ■ 11세 이상 ■ 가구소득별 ■ ■ 없음 ■ 99만원이하 ■ 100~199만원 ■ 200만원 이상 ■ 모름/무응답 ■ 이용기간별 ■ ■ 1~3개월 ■ 4~6개월 ■ 7~9개월 ■ 월평 ■ ■ 이용횟수 ■ ■ 1~4회 ■ 5~6회 ■ 7~8회 ■ 9회 이상 ■ 소득등급별 ■ ■ 기초생활수급자 ■ 차상위계층 ■ 평균 50% 이하 ■ 평균 51~100% ■ 장애유형별 ■ ■ 뇌병변 ■ 발달 ■ 시각 ■ 언어 ■ 정신지체 ■ 청각 ■ 모름/무응답	85.70 84.36 86.88 85.77 84.30 86.46 85.32 91.47 83.63 84.90 86.64 84.94 86.26 85.74 78.47 85.29 86.88 85.34 87.13 86.47 85.26 85.65 84.94 84.92 85.94 91.07 84.75 86.35 86.31 85.30 84.38 84.56 81.25 87.50 85.25 93.06 85.99	81.79 81.28 82.65 79.37 80.16 82.73 81.33 86.51 80.74 81.34 82.33 81.11 82.61 81.43 79.17 83.55 82.51 80.91 82.63 82.53 81.58 81.71 83.39 81.48 81.43 89.29 81.39 80.87 82.68 81.55 81.84 81.25 88.35 81.14 80.69 91.67 81.94	82.36 82.40 82.84 79.28 80.82 83.44 81.98 86.53 79.37 81.64 83.21 81.59 83.12 82.16 74.31 83.32 84.10 81.80 81.69 80.45 81.62 82.82 79.83 82.65 82.40 92.86 81.49 82.23 83.85 81.36 81.51 80.88 84.38 84.00 81.88 93.06 82.32	77.47 77.59 77.78 75.00 76.72 78.61 75.61 82.26 75.69 76.78 78.29 77.63 77.95 76.68 69.44 78.62 79.42 76.53 77.60 76.82 78.42 77.39 79.01 77.19 77.00 89.29 77.25 77.50 78.66 76.31 76.87 80.51 87.50 78.00 73.92 90.28 78.08	77.83 77.98 77.71 77.74 76.31 78.41 77.63 83.06 77.86 77.42 78.31 78.67 77.71 77.13 69.68 78.30 79.24 77.27 78.88 78.87 79.13 77.40 76.70 78.06 77.63 89.49 77.90 77.52 78.83 76.87 76.07 77.62 81.25 80.61 76.41 90.28 78.04	80.80 80.52 81.31 79.23 79.44 81.69 80.14 85.74 79.31 80.20 81.51 80.61 81.28 80.37 73.99 81.60 82.20 80.13 81.38 80.85 81.04 80.74 80.61 80.64 80.63 90.29 80.36 80.65 81.83 80.04 79.90 80.81 84.56 82.03 79.34 91.56 81.05	77.48 77.50 77.87 75.00 76.94 78.15 77.46 78.23 73.61 77.73 77.17 78.21 77.30 76.95 70.14 80.00 78.55 77.22 75.64 78.03 77.35 77.41 78.69 76.43 77.26 91.07 77.83 76.73 77.05 78.10 75.81 75.74 75.00 80.50 76.24 88.89 77.99	79.80 79.61 80.28 77.96 78.69 80.63 79.33 83.49 77.60 79.46 80.21 79.89 80.09 79.35 72.83 81.12 81.10 79.26 79.66 80.00 79.93 79.74 80.03 79.38 79.62 90.53 79.60 79.47 80.40 79.46 78.67 79.29 81.69 81.57 78.41 90.76 80.13

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	사례수	주변 친척이나 이웃에게 들어서	제공기관 등 사회복지기관을 통해	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	기존의 제공기관 이용자의 소개로	인터넷	의료 관련 기관	방송매체를 통해
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(809)	25.8	24.1	19.9	12.0	4.8	2.7	2.3
지역별								
- 대도시	(350)	27.4	24.9	20.0	11.4	4.9	2.3	2.9
- 중소도시	(393)	24.9	22.9	19.6	13.2	4.8	2.8	2.0
- 읍면	(66)	22.7	27.3	21.2	7.6	4.5	4.5	1.5
이용기관별								
- 복지관	(219)	25.1	27.4	19.6	9.1	6.4	1.8	2.3
- 시설기관	(350)	26.9	21.1	20.9	12.3	5.4	3.1	2.0
- 장애인단체	(173)	22.5	27.2	19.1	16.8	2.9	1.7	1.7
- 병원	(31)	29.0	22.6	19.4	3.2	3.2	9.7	3.2
- 기타	(36)	33.3	19.4	16.7	11.1	.0	2.8	8.3
성별								
- 남성	(440)	25.9	21.6	18.2	13.2	5.0	3.0	3.6
- 여성	(369)	25.7	27.1	22.0	10.6	4.6	2.4	.8
연령								
- 5세 이하	(250)	28.4	18.8	18.8	11.6	9.2	6.0	2.4
- 6~10세	(315)	28.9	26.7	17.1	11.1	3.5	1.9	2.5
- 11세 이상	(244)	19.3	26.2	24.6	13.5	2.0	.4	2.0
가구소득								
- 없음	(36)	27.8	19.4	22.2	5.6	11.1	.0	2.8
- 99만원 이하	(85)	21.2	22.4	21.2	18.8	1.2	2.4	1.2
- 100~199만원	(261)	23.4	24.5	23.4	11.1	4.6	2.7	2.3
- 200만원 이상	(349)	28.4	23.8	17.8	12.6	4.9	3.2	3.2
- 모름/무응답	(78)	26.9	28.2	15.4	7.7	6.4	2.6	.0
이용기간								
- 1~3개월	(99)	21.2	17.2	31.3	12.1	7.1	5.1	.0
- 4~6개월	(117)	24.8	22.2	19.7	9.4	10.3	2.6	1.7
- 7~9개월	(593)	26.8	25.6	18.0	12.5	3.4	2.4	2.9
월평균회차								
- 1~4회	(88)	30.7	14.8	19.3	8.0	11.4	3.4	4.5
- 5~6회	(176)	24.4	22.2	25.0	10.8	5.7	2.3	2.3
- 7~8회	(531)	25.6	26.6	18.3	12.4	3.6	2.8	2.1
- 9회 이상	(14)	21.4	14.3	21.4	35.7	.0	.0	.0
소득등급								
- 기초생활수급자	(159)	13.8	28.3	22.0	15.7	1.3	1.9	2.5
- 차상위계층	(130)	27.7	24.6	22.3	8.5	4.6	3.1	2.3
- 평균 50% 이하	(270)	30.0	25.2	20.0	8.9	5.2	2.2	1.9
- 평균 51~100%	(250)	28.0	20.0	17.2	14.8	6.8	3.6	2.8
장애유형								
- 뇌발달장애	(96)	30.2	26.0	17.7	10.4	1.0	3.1	3.1
- 시각장애	(68)	23.5	30.9	20.6	10.3	4.4	1.5	1.5
- 청각장애	(8)	.0	25.0	37.5	12.5	12.5	.0	.0
- 언어장애	(50)	28.0	18.0	14.0	16.0	8.0	4.0	6.0
- 정신장애	(201)	24.4	25.4	19.9	12.9	3.5	1.0	2.0
- 기타	(18)	38.9	16.7	22.2	16.7	.0	.0	.0
- 모름/무응답	(368)	25.5	22.8	20.7	11.4	6.3	3.8	2.2

(continued)



표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니다?

	인쇄매체를 통해	교육 기관	직접	기타	모름/ 무응답	계
	%	%	%	%	%	%
전체	2.2	1.4	1.2	1.5	2.0	100.0
지역별						
- 수도권	2.0	1.4	.3	.6	2.0	100.0
- 중/소도시	2.8	.8	2.3	2.5	1.3	100.0
- 읍/면	.0	4.5	.0	.0	6.1	100.0
이용기관별						
- 복지관	2.3	1.8	.5	.9	2.7	100.0
- 시설기관	2.0	.9	1.7	2.0	1.7	100.0
- 장애인단체	1.7	1.7	1.2	1.2	2.3	100.0
- 병의원	3.2	3.2	.0	3.2	.0	100.0
- 기타	5.6	.0	2.8	.0	.0	100.0
성별						
- 남성	2.5	2.0	1.8	1.4	1.8	100.0
- 여성	1.9	.5	.5	1.6	2.2	100.0
연령						
- 5세 이하	1.2	.4	.8	.0	2.4	100.0
- 6~10세	2.5	1.3	1.3	2.5	.6	100.0
- 11세 이상	2.9	2.5	1.6	1.6	3.3	100.0
가구소득별						
- 없음	5.6	2.8	.0	2.8	.0	100.0
- 99만원 이하	1.2	2.4	2.4	1.2	4.7	100.0
- 100~199만원	1.9	1.5	1.1	1.9	1.5	100.0
- 200만원 이상	2.0	.9	.9	.9	1.7	100.0
- 모름/무응답	3.8	1.3	2.6	2.6	2.6	100.0
이용기간별						
- 1~3개월	1.0	4.0	.0	.0	1.0	100.0
- 4~6개월	4.3	.0	.9	3.4	.9	100.0
- 7~9개월	2.0	1.2	1.5	1.3	2.4	100.0
월평균 이용횟수						
- 1~4회	3.4	.0	1.1	1.1	2.3	100.0
- 5~6회	2.3	1.1	.6	1.1	2.3	100.0
- 7~8회	2.1	1.7	1.3	1.7	1.9	100.0
- 9회 이상	.0	.0	7.1	.0	.0	100.0
소득등급 생활수준						
- 기초생활수급자	3.1	2.5	1.9	2.5	4.4	100.0
- 차상위계층	1.5	.8	2.3	.8	1.5	100.0
- 평균 50% 이하	1.5	2.2	.7	1.5	.7	100.0
- 평균 51~100%	2.8	.0	.8	1.2	2.0	100.0
장애유형별						
- 뇌발달장애	2.1	.0	2.1	.0	4.2	100.0
- 시각장애	.0	4.4	1.5	.0	1.5	100.0
- 언어장애	.0	12.5	.0	.0	.0	100.0
- 정신장애	2.0	.0	2.0	.0	2.0	100.0
- 지체장애	2.5	1.5	2.0	2.5	2.5	100.0
- 청각장애	.0	.0	.0	.0	5.6	100.0
- 모름/무응답	2.7	1.1	.5	1.9	1.1	100.0

표2. 주 이용 치료서비스

문) ○○님께서 주로 어떤 장애아동재활치료서비스를 이용하십니까?

	사례수	언어치료	행동치료	미술치료	놀이치료	음악치료	인지/ 학습치료	물리/ 재활치료
		%	%	%	%	%	%	%
전체	(809)	62.9	13.7	9.9	4.9	3.5	2.0	1.0
지역별								
대도시	(350)	62.0	13.1	8.9	4.6	4.9	2.6	1.1
중도/소도시	(393)	64.1	13.5	10.9	5.6	1.5	1.8	.8
읍면	(66)	60.6	18.2	9.1	3.0	7.6	.0	1.5
이용기관별								
복지관	(219)	58.4	12.8	13.2	5.0	5.0	1.4	.9
시설기관	(350)	63.7	14.3	7.7	5.4	3.7	3.1	.6
장애인단체	(173)	67.6	14.5	8.7	4.0	1.2	1.2	.6
병의원	(31)	71.0	6.5	16.1	.0	.0	.0	3.2
기타	(36)	52.8	16.7	11.1	8.3	5.6	.0	5.6
성별								
남성	(440)	61.4	15.9	7.7	5.9	3.9	2.0	1.1
여성	(369)	64.8	11.1	12.5	3.8	3.0	1.9	.8
연령								
5세 이하	(250)	69.6	15.2	4.0	4.8	2.8	.4	1.2
6~10세	(315)	64.1	12.1	9.8	3.8	3.5	3.8	1.0
11세 이상	(244)	54.5	14.3	16.0	6.6	4.1	1.2	.8
가구소득별								
없	(36)	61.1	11.1	11.1	8.3	2.8	.0	5.6
99만원 이하	(85)	55.3	12.9	12.9	5.9	7.1	3.5	.0
100~199만원	(261)	63.2	13.4	10.0	4.6	3.1	2.3	.8
200만원 이상	(349)	65.9	13.8	7.7	5.2	3.4	1.4	1.1
모름/무응답	(78)	57.7	16.7	15.4	2.6	1.3	2.6	.0
이용기간별								
1~3개월	(99)	60.6	14.1	10.1	5.1	4.0	2.0	.0
4~6개월	(117)	59.8	17.1	12.0	4.3	3.4	2.6	.0
7~9개월	(593)	63.9	13.0	9.4	5.1	3.4	1.9	1.3
월평균 이용횟수								
1~4회	(88)	53.4	14.8	14.8	5.7	1.1	4.5	3.4
5~6회	(176)	62.5	15.9	8.5	2.8	2.8	1.1	1.7
7~8회	(531)	64.2	13.0	9.8	5.6	4.1	1.7	.4
9회 이상	(14)	78.6	7.1	.0	.0	.0	7.1	.0
소득등급별								
기초생활수급자	(159)	54.1	13.2	17.0	5.7	4.4	1.9	.6
차상위계층	(130)	62.3	13.8	12.3	3.8	3.1	3.8	.8
평균 50% 이하	(270)	67.0	12.6	7.8	4.8	3.3	.7	1.1
평균 51~100%	(250)	64.4	15.2	6.4	5.2	3.2	2.4	1.2
장애유형별								
뇌발달장애	(96)	50.0	25.0	11.5	4.2	5.2	1.0	1.0
시각장애	(68)	64.7	14.7	7.4	7.4	4.4	1.5	.0
시각각장애	(8)	50.0	12.5	12.5	12.5	.0	.0	.0
언어장애	(50)	74.0	10.0	.0	8.0	4.0	4.0	.0
정신지체	(201)	60.7	9.5	15.9	5.5	3.0	2.0	1.0
청각장애	(18)	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
모름/무응답	(368)	64.1	14.1	8.4	4.1	3.3	2.2	1.4

(continued)

표2. 주 이용 치료서비스

문) ○○님께서서는 주로 어떤 장애아동재활치료서비스를 이용하십니까?

	감각치료	심리치료	기타	계
	%	%	%	%
전체	.9	.7	.5	100.0
지역별				
- 대구광역시	1.1	.9	.9	100.0
- 중도/소도시	.8	.8	.3	100.0
- 읍면	.0	.0	.0	100.0
이용기관별				
- 복지기관	.9	1.4	.9	100.0
- 장애인단체	.9	.3	.3	100.0
- 장애인지원센터	1.2	1.2	.0	100.0
- 병원	.0	.0	3.2	100.0
- 기타	.0	.0	.0	100.0
성별				
- 남성	.5	1.1	.5	100.0
- 여성	1.4	.3	.5	100.0
연령				
- 5세 이하	1.2	.0	.8	100.0
- 6~10세	1.0	1.0	.0	100.0
- 11세 이상	.4	1.2	.8	100.0
가구소득				
- 없음	.0	.0	.0	100.0
- 99만원 이하	.0	2.4	.0	100.0
- 100~199만원	.4	.8	1.5	100.0
- 200만원 이상	1.4	.0	.0	100.0
- 모름/무응답	1.3	2.6	.0	100.0
이용기간				
- 1~3개월	3.0	1.0	.0	100.0
- 4~6개월	.0	.0	.9	100.0
- 7~9개월	.7	.8	.5	100.0
이용횟수				
- 1~4회	1.1	1.1	.0	100.0
- 5~6회	1.7	1.1	1.7	100.0
- 7~8회	.6	.4	.2	100.0
- 9회 이상	.0	7.1	.0	100.0
소득수준				
- 기초생활수급자	.0	1.9	1.3	100.0
- 차상위계층	.0	.0	.0	100.0
- 평균 50% 이하	.7	1.1	.7	100.0
- 평균 51~100%	2.0	.0	.0	100.0
장애유형				
- 뇌병변	.0	1.0	1.0	100.0
- 발달장애	.0	.0	.0	100.0
- 시각장애	.0	12.5	.0	100.0
- 언어장애	.0	.0	.0	100.0
- 정신지체	.0	1.5	1.0	100.0
- 청각장애	.0	.0	.0	100.0
- 기타	.0	.0	.0	100.0
- 모름/무응답	1.9	.3	.3	100.0





표5. 서비스 제공의 적시성

문) ○○님께서 장애아동재활치료서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고  
 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)	보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)	%	%				
전체	(809)	48.2	37.1	85.3	9.4	3.7	.7	4.4	.9	100.0	4.29	82.36
지역별												
- 대도시	(350)	47.7	38.6	86.3	8.6	4.0	.6	4.6	.6	100.0	4.30	82.40
- 중소도시	(393)	49.4	36.1	85.5	9.4	3.3	.8	4.1	1.0	100.0	4.31	82.84
- 읍면	(66)	43.9	34.8	78.8	13.6	4.5	1.5	6.1	1.5	100.0	4.17	79.23
이용기관별												
- 복지관	(219)	46.1	38.4	84.5	9.6	4.6	1.4	5.9	.0	100.0	4.23	80.82
- 시설기관	(350)	50.0	35.1	85.1	11.4	1.7	.6	2.3	1.1	100.0	4.34	83.45
- 장애인단체	(173)	46.2	41.0	87.3	6.4	5.2	.6	5.8	.6	100.0	4.28	81.98
- 병원	(31)	54.8	35.5	90.3	3.2	3.2	.0	3.2	3.2	100.0	4.47	86.67
- 기타	(36)	47.2	30.6	77.8	8.3	11.1	.0	11.1	2.8	100.0	4.17	79.29
성별												
- 남성	(440)	46.1	39.1	85.2	8.9	4.8	.5	5.2	.7	100.0	4.27	81.64
- 여성	(369)	50.7	34.7	85.4	10.0	2.4	1.1	3.5	1.1	100.0	4.33	83.22
연령												
- 5세 이하	(250)	45.2	38.8	84.0	10.8	3.6	.4	4.0	1.2	100.0	4.26	81.58
- 6~10세	(315)	50.8	35.9	86.7	8.6	3.5	1.0	4.4	.3	100.0	4.32	83.12
- 11세 이상	(244)	48.0	36.9	84.8	9.0	4.1	.8	4.9	1.2	100.0	4.29	82.16
가구소득												
- 없음	(36)	36.1	38.9	75.0	11.1	13.9	.0	13.9	.0	100.0	3.97	74.31
- 99만원이하	(85)	51.8	32.9	84.7	10.6	2.4	1.2	3.5	1.2	100.0	4.33	83.33
- 100~199만원	(261)	52.9	34.5	87.4	9.6	2.3	.8	3.1	.0	100.0	4.36	84.10
- 200만원 이상	(349)	47.0	38.4	85.4	8.3	4.6	.9	5.4	.9	100.0	4.27	81.79
- 모름/무응답	(78)	39.7	43.6	83.3	11.5	1.3	.0	1.3	3.8	100.0	4.27	81.67
이용기간												
- 1~3개월	(99)	46.5	33.3	79.8	11.1	7.1	.0	7.1	2.0	100.0	4.22	80.41
- 4~6개월	(117)	49.6	34.2	83.8	9.4	6.8	.0	6.8	.0	100.0	4.26	81.62
- 7~9개월	(593)	48.2	38.3	86.5	9.1	2.5	1.0	3.5	.8	100.0	4.31	82.82
이용횟수												
- 1~4회	(88)	42.0	40.9	83.0	13.6	1.1	2.3	3.4	.0	100.0	4.19	79.83
- 5~6회	(176)	50.0	34.7	84.7	8.0	5.1	.6	5.7	1.7	100.0	4.31	82.66
- 7~8회	(531)	48.0	37.5	85.5	9.4	3.8	.6	4.3	.8	100.0	4.30	82.40
- 9회 이상	(14)	71.4	28.6	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.71	92.86
소득등급												
- 기초생활수급자	(159)	48.4	35.2	83.6	10.1	4.4	1.3	5.7	.6	100.0	4.26	81.49
- 차상위계층	(130)	45.4	39.2	84.6	10.8	3.1	.0	3.1	1.5	100.0	4.29	82.23
- 평균 50% 이하	(270)	50.4	38.5	88.9	6.7	2.6	1.1	3.7	.7	100.0	4.35	83.86
- 평균 51~100%	(250)	47.2	35.6	82.8	11.2	4.8	.4	5.2	.8	100.0	4.25	81.35
장애유형												
- 뇌병변	(96)	49.0	35.4	84.4	10.4	3.1	2.1	5.2	.0	100.0	4.26	81.51
- 발달	(68)	44.1	39.7	83.8	11.8	4.4	.0	4.4	.0	100.0	4.24	80.88
- 시각	(8)	50.0	37.5	87.5	12.5	.0	.0	.0	.0	100.0	4.38	84.38
- 언어	(50)	52.0	34.0	86.0	12.0	2.0	.0	2.0	.0	100.0	4.36	84.00
- 정신지체	(201)	45.8	40.3	86.1	9.5	3.0	1.0	4.0	.5	100.0	4.28	81.88
- 청각	(18)	72.2	27.8	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.72	93.06
- 모름/무응답	(368)	48.4	36.1	84.5	8.7	4.6	.5	5.2	1.6	100.0	4.29	82.32







표8. 전반적 만족도

문) ○○님께서서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때  
장애아동재활치료서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)					
전체	(809)	32.6	46.7	79.4	18.3	2.2	2.2	.1	100.0	4.10	77.48
지역별											
- 대도시	(350)	34.3	44.6	78.9	18.0	3.1	3.1	.0	100.0	4.10	77.50
- 중소도시	(393)	32.1	48.3	80.4	18.1	1.3	1.3	.3	100.0	4.11	77.87
- 읍/면	(66)	27.3	48.5	75.8	21.2	3.0	3.0	.0	100.0	4.00	75.00
이용기관별											
- 복지관	(219)	31.5	48.4	79.9	16.4	3.7	3.7	.0	100.0	4.08	76.94
- 시설기관	(350)	34.3	45.7	80.0	17.7	2.0	2.0	.3	100.0	4.13	78.15
- 장애인단체	(173)	31.8	46.8	78.6	20.8	.6	.6	.0	100.0	4.10	77.46
- 병원	(31)	35.5	45.2	80.6	16.1	3.2	3.2	.0	100.0	4.13	78.23
- 기타	(36)	25.0	47.2	72.2	25.0	2.8	2.8	.0	100.0	3.94	73.61
성별											
- 남성	(440)	31.6	49.5	81.1	16.6	2.0	2.0	.2	100.0	4.11	77.73
- 여성	(369)	33.9	43.4	77.2	20.3	2.4	2.4	.0	100.0	4.09	77.17
연령											
- 5세 이하	(250)	34.4	44.8	79.2	19.2	1.2	1.2	.4	100.0	4.13	78.21
- 6~10세	(315)	33.3	45.7	79.0	17.8	3.2	3.2	.0	100.0	4.09	77.30
- 11세 이상	(244)	29.9	50.0	79.9	18.0	2.0	2.0	.0	100.0	4.08	76.95
가구소득											
- 없음	(36)	25.0	38.9	63.9	27.8	8.3	8.3	.0	100.0	3.81	70.14
- 99만원이하	(85)	41.2	38.8	80.0	18.8	1.2	1.2	.0	100.0	4.20	80.00
- 100~199만원	(261)	36.8	42.1	78.9	18.8	1.9	1.9	.4	100.0	4.14	78.56
- 200만원 이상	(349)	30.7	49.9	80.5	17.2	2.3	2.3	.0	100.0	4.09	77.22
- 모름/무응답	(78)	21.8	60.3	82.1	16.7	1.3	1.3	.0	100.0	4.03	75.64
이용기간											
- 1~3개월	(99)	33.3	47.5	80.8	17.2	2.0	2.0	.0	100.0	4.12	78.03
- 4~6개월	(117)	34.2	45.3	79.5	16.2	4.3	4.3	.0	100.0	4.09	77.35
- 7~9개월	(593)	32.2	46.9	79.1	18.9	1.9	1.9	.2	100.0	4.10	77.41
이용횟수											
- 1~4회	(88)	35.2	47.7	83.0	13.6	3.4	3.4	.0	100.0	4.15	78.69
- 5~6회	(176)	29.5	48.9	78.4	18.2	2.8	2.8	.6	100.0	4.06	76.43
- 7~8회	(531)	32.4	46.1	78.5	19.6	1.9	1.9	.0	100.0	4.09	77.26
- 9회 이상	(14)	64.3	35.7	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.64	91.07
소득등급											
- 기초생활수급자	(159)	30.8	51.6	82.4	15.7	1.9	1.9	.0	100.0	4.11	77.83
- 차상위계층	(130)	33.1	42.3	75.4	23.1	1.5	1.5	.0	100.0	4.07	76.73
- 평균 50% 이하	(270)	31.1	48.1	79.3	17.8	2.6	2.6	.4	100.0	4.08	77.04
- 평균 51~100%	(250)	35.2	44.4	79.6	18.0	2.4	2.4	.0	100.0	4.12	78.10
장애유형											
- 뇌병변	(96)	28.1	46.9	75.0	22.9	1.0	1.0	1.0	100.0	4.03	75.79
- 발달	(68)	29.4	47.1	76.5	20.6	2.9	2.9	.0	100.0	4.03	75.74
- 시각	(8)	25.0	50.0	75.0	25.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
- 언어	(50)	38.0	46.0	84.0	16.0	.0	.0	.0	100.0	4.22	80.50
- 정신지체	(201)	29.9	48.3	78.1	18.9	3.0	3.0	.0	100.0	4.05	76.24
- 청각	(18)	55.6	44.4	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56	88.89
- 모름/무응답	(368)	34.2	45.9	80.2	17.4	2.4	2.4	.0	100.0	4.12	77.99

표9. 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 앞으로 장애아동재활치료서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다	%	보통	별로 없다	전혀 없다	%	%	%
전체	(809)	86.3	8.3	94.6	3.1	.9	.7	1.6	.7	100.0
지역별										
- 대도시	(350)	84.0	9.1	93.1	4.3	.9	.6	1.4	1.1	100.0
- 중소도시	(393)	87.5	8.4	95.9	1.8	1.0	.8	1.8	.5	100.0
- 읍면	(66)	90.9	3.0	93.9	4.5	.0	1.5	1.5	.0	100.0
이용기관별										
- 복지기관	(219)	83.1	10.0	93.2	3.2	1.8	1.4	3.2	.5	100.0
- 시설기관	(350)	88.6	7.4	96.0	2.6	.3	.3	.6	.9	100.0
- 장애인단체	(173)	87.3	7.5	94.8	2.9	1.2	.6	1.7	.6	100.0
- 병원	(31)	87.1	9.7	96.8	3.2	.0	.0	.0	.0	100.0
- 기타	(36)	77.8	8.3	86.1	8.3	.0	2.8	2.8	2.8	100.0
성남여	(440)	85.0	8.9	93.9	3.4	.7	1.1	1.8	.9	100.0
연령	(369)	87.8	7.6	95.4	2.7	1.1	.3	1.4	.5	100.0
- 5세 이하	(250)	86.8	7.2	94.0	4.0	.4	1.2	1.6	.4	100.0
- 6~10세	(315)	86.0	8.3	94.3	4.1	.6	.3	1.0	.6	100.0
- 11세 이상	(244)	86.1	9.4	95.5	.8	1.6	.8	2.5	1.2	100.0
가구소득										
- 없	(36)	66.7	13.9	80.6	13.9	5.6	.0	5.6	.0	100.0
- 99만원 이하	(85)	92.9	3.5	96.5	3.5	.0	.0	.0	.0	100.0
- 100~199만원	(261)	89.7	6.9	96.6	1.9	.8	.8	1.5	.0	100.0
- 200만원 이상	(349)	84.2	9.5	93.7	3.2	.9	1.1	2.0	1.1	100.0
모름/무응답	(78)	85.9	10.3	96.2	1.3	.0	.0	.0	2.6	100.0
이용기간										
- 1~3개월	(99)	85.9	7.1	92.9	4.0	1.0	1.0	2.0	1.0	100.0
- 4~6개월	(117)	83.8	6.8	90.6	4.3	1.7	2.6	4.3	.9	100.0
- 7~9개월	(593)	86.8	8.8	95.6	2.7	.7	.3	1.0	.7	100.0
월평균										
- 이용횟수										
- 1~4회	(88)	87.5	6.8	94.3	2.3	2.3	1.1	3.4	.0	100.0
- 5~6회	(176)	85.8	8.0	93.8	4.0	1.1	1.1	2.3	.0	100.0
- 7~8회	(531)	86.3	8.7	94.9	2.8	.6	.6	1.1	1.1	100.0
- 9회 이상	(14)	85.7	7.1	92.9	7.1	.0	.0	.0	.0	100.0
소득등급										
- 기초생활수급자	(159)	86.8	6.9	93.7	3.8	1.3	.0	1.3	1.3	100.0
- 차상위계층	(130)	84.6	10.0	94.6	3.1	.0	1.5	1.5	.8	100.0
- 평균 50% 이하	(270)	86.3	9.3	95.6	3.3	.0	.4	.4	.7	100.0
- 평균 51~100%	(250)	86.8	7.2	94.0	2.4	2.0	1.2	3.2	.4	100.0
장애유형										
- 뇌병변	(96)	90.6	4.2	94.8	5.2	.0	.0	.0	.0	100.0
- 발달장애	(68)	91.2	5.9	97.1	1.5	.0	.0	.0	1.5	100.0
- 시각	(8)	87.5	12.5	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 언어	(50)	78.0	12.0	90.0	10.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 정신지체	(201)	83.1	11.9	95.0	1.5	1.0	1.0	2.0	1.5	100.0
- 청각	(18)	94.4	5.6	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
모름/무응답	(368)	86.7	7.3	94.0	3.0	1.4	1.1	2.4	.5	100.0

표10. 서비스 제공 횟수의 적정 수준

문) ○○님께서서는 장애아동재활치료서비스를 제공받는 횟수가 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■ ■ 대도시 (809) ■ 중소도시 (350) ■ 읍면 (393) ■ 읍면 (66)	(809) (350) (393) (66)	14.5 12.0 17.0 12.1	27.1 28.9 25.4 27.3	41.5 40.9 42.5 39.4	17.1 20.9 14.0 15.2	35.1 32.3 36.9 39.4	5.8 5.1 6.4 6.1	40.9 37.4 43.3 45.5	.5 .9 .3 .0	100.0 100.0 100.0 100.0
■ 이용기관별 ■ ■ 시설기관 (219) ■ 장애인단체 (350) ■ 병원 (173) ■ 성상담원 (31) ■ 성상담 (36)	(219) (350) (173) (31) (36)	11.9 15.4 16.8 9.7 13.9	28.8 27.1 24.9 32.3 22.2	40.6 42.6 41.6 41.9 36.1	19.6 16.6 13.3 16.1 25.0	35.6 33.1 38.7 29.0 38.9	4.1 6.9 6.4 9.7 .0	39.7 40.0 45.1 38.7 38.9	.0 .9 .0 3.2 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0
■ 연령별 ■ ■ 5세 이하 (440) ■ 6~10세 (369) ■ 11세 이상 (250)	(440) (369) (250)	14.8 14.1 19.6	28.2 25.7 26.8	43.0 39.8 46.4	17.3 16.8 16.8	33.9 36.6 28.4	5.7 6.0 7.2	39.5 42.5 35.6	.2 .8 1.2	100.0 100.0 100.0
■ 가구소득별 ■ ■ 없 (36) ■ 99만원 이하 (85) ■ 100~199만원 (261) ■ 200만원 이상 (349) ■ 모름/무응답 (78)	(36) (85) (261) (349) (78)	11.1 20.0 14.2 14.3 11.5	11.1 22.4 29.9 25.5 37.2	22.2 42.4 44.1 39.8 48.7	16.7 12.9 15.7 19.8 14.1	47.2 37.6 33.7 34.7 33.3	13.9 7.1 5.7 5.2 3.8	61.1 44.7 39.5 39.8 37.2	.0 .0 .8 .6 .0	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0
■ 이용기간별 ■ ■ 1~3개월 (99) ■ 4~6개월 (117) ■ 7~9개월 (593)	(99) (117) (593)	17.2 17.1 13.5	25.3 25.6 27.7	42.4 42.7 41.1	17.2 21.4 16.2	36.4 25.6 36.8	2.0 9.4 5.7	38.4 35.0 42.5	2.0 .9 .2	100.0 100.0 100.0
■ 월 이용 횟수별 ■ ■ 1~4회 (88) ■ 5~6회 (176) ■ 7~8회 (531) ■ 9회 이상 (14)	(88) (176) (531) (14)	9.1 13.1 15.3 35.7	31.8 22.7 27.7 28.6	40.9 35.8 42.9 64.3	20.5 18.8 16.4 .0	29.5 39.2 34.7 35.7	9.1 5.1 5.6 .0	38.6 44.3 40.3 35.7	.0 1.1 .4 .0	100.0 100.0 100.0 100.0
■ 소득등급별 ■ ■ 기초생활수급자 (159) ■ 차상위계층 (130) ■ 평균 50% 이하 (270) ■ 평균 51~100% (250)	(159) (130) (270) (250)	13.8 13.8 13.7 16.0	29.6 27.7 25.2 27.2	43.4 41.5 38.9 43.2	16.4 12.3 17.4 19.6	34.0 40.0 35.9 32.4	6.3 6.2 6.7 4.4	40.3 46.2 42.6 36.8	.0 .0 1.1 .4	100.0 100.0 100.0 100.0
■ 장애유형별 ■ ■ 뇌발달 (96) ■ 시각 (68) ■ 시각 (8) ■ 언어 (50) ■ 정신지체 (201) ■ 청각 (18) ■ 모름/무응답 (368)	(96) (68) (8) (50) (201) (18) (368)	10.4 16.2 .0 16.0 11.9 33.3 15.8	33.3 17.6 50.0 26.0 24.9 22.2 28.3	43.8 33.8 50.0 42.0 36.8 55.6 44.0	16.7 8.8 25.0 22.0 14.9 16.7 19.0	31.3 55.9 25.0 34.0 39.3 27.8 30.7	8.3 1.5 .0 2.0 8.0 .0 5.7	39.6 57.4 25.0 36.0 47.3 27.8 36.4	.0 .0 .0 .0 1.0 .0 .5	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0 100.0

표11. 월 지원액의 적정 수준

문) ○○님께서는 장애아동재활치료서비스를 받으시면서 제공받는 월 지원액(22만원)이 적정한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다	%	%	%	%	%		
전체	(809)	7.4	24.0	31.4	21.8	35.1	8.7	43.8	3.1	100.0
지역별										
- 대도시	(350)	4.6	22.6	27.1	24.0	36.3	10.6	46.9	2.0	100.0
- 중소도시	(393)	9.7	26.0	35.6	20.9	33.1	7.1	40.2	3.3	100.0
- 읍면	(66)	9.1	19.7	28.8	15.2	40.9	7.6	48.5	7.6	100.0
이용기관별										
- 복지기관	(219)	5.5	31.1	36.5	19.2	31.5	8.7	40.2	4.1	100.0
- 시설기관	(350)	8.6	22.3	30.9	20.9	36.9	8.6	45.4	2.9	100.0
- 장애인단체	(173)	8.1	16.2	24.3	25.4	38.7	8.7	47.4	2.9	100.0
- 병원	(31)	6.5	29.0	35.5	29.0	19.4	12.9	32.3	3.2	100.0
- 기타	(36)	5.6	30.6	36.1	22.2	36.1	5.6	41.7	.0	100.0
성별										
- 남성	(440)	8.2	25.0	33.2	21.4	34.1	7.7	41.8	3.6	100.0
- 여성	(369)	6.5	22.8	29.3	22.2	36.3	9.8	46.1	2.4	100.0
연령										
- 5세 이하	(250)	6.8	22.4	29.2	21.6	36.0	10.8	46.8	2.4	100.0
- 6~10세	(315)	7.3	25.4	32.7	22.9	34.6	7.6	42.2	2.2	100.0
- 11세 이상	(244)	8.2	23.8	32.0	20.5	34.8	7.8	42.6	4.9	100.0
가구소득										
- 없	(36)	5.6	13.9	19.4	5.6	30.6	33.3	63.9	11.1	100.0
- 99만원 이하	(85)	12.9	17.6	30.6	27.1	24.7	9.4	34.1	8.2	100.0
- 100~199만원	(261)	8.0	26.8	34.9	22.6	34.5	6.1	40.6	1.9	100.0
- 200만원 이상	(349)	5.7	22.6	28.4	22.3	39.5	8.0	47.6	1.7	100.0
- 모름/무응답	(78)	7.7	32.1	39.7	17.9	30.8	7.7	38.5	3.8	100.0
이용기간										
- 1~3개월	(99)	7.1	25.3	32.3	16.2	39.4	8.1	47.5	4.0	100.0
- 4~6개월	(117)	10.3	22.2	32.5	20.5	35.0	10.3	45.3	1.7	100.0
- 7~9개월	(593)	6.9	24.1	31.0	22.9	34.4	8.4	42.8	3.2	100.0
월이용횟수										
- 1~4회	(88)	4.5	23.9	28.4	25.0	30.7	11.4	42.0	4.5	100.0
- 5~6회	(176)	6.8	25.0	31.8	22.2	35.8	6.3	42.0	4.0	100.0
- 7~8회	(531)	7.7	23.5	31.3	21.1	35.8	9.2	45.0	2.6	100.0
- 9회 이상	(14)	21.4	28.6	50.0	21.4	28.6	.0	28.6	.0	100.0
소득수준										
- 기초생활수급자	(159)	14.5	27.0	41.5	22.0	23.9	5.7	29.6	6.9	100.0
- 차상위계층	(130)	8.5	36.9	45.4	20.8	24.6	7.7	32.3	1.5	100.0
- 평균 50% 이하	(270)	5.9	20.0	25.9	21.9	40.7	8.5	49.3	3.0	100.0
- 평균 51~100%	(250)	4.0	19.6	23.6	22.0	41.6	11.2	52.8	1.6	100.0
장애유형										
- 뇌발달장애	(96)	6.3	28.1	34.4	29.2	29.2	5.2	34.4	2.1	100.0
- 지적장애	(68)	7.4	22.1	29.4	16.2	38.2	13.2	51.5	2.9	100.0
- 시각장애	(8)	.0	25.0	25.0	50.0	25.0	.0	25.0	.0	100.0
- 언어장애	(50)	6.0	16.0	22.0	36.0	38.0	2.0	40.0	2.0	100.0
- 정신장애	(201)	6.5	27.9	34.3	16.9	34.8	8.5	43.3	5.5	100.0
- 청각장애	(18)	11.1	27.8	38.9	27.8	33.3	.0	33.3	.0	100.0
- 모름/무응답	(368)	8.4	22.0	30.4	20.7	36.1	10.3	46.5	2.4	100.0

표12. 본인부담금의 적정 수준

문) ○○님께서서는 장애아동재활치료서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적정한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다	%	%	%	%	%		
전체	(809)	12.0	29.7	41.7	24.7	22.2	6.2	28.4	5.2	100.0
지역별										
- 대도시	(350)	10.3	30.0	40.3	26.9	20.0	7.7	27.7	5.1	100.0
- 중소도시	(393)	13.0	29.5	42.5	22.4	23.9	5.6	29.5	5.6	100.0
- 읍면	(66)	15.2	28.8	43.9	27.3	24.2	1.5	25.8	3.0	100.0
이용기관별										
- 복지기관	(219)	11.9	32.4	44.3	25.1	18.7	4.6	23.3	7.3	100.0
- 장애인단체	(350)	12.0	26.6	38.6	25.4	24.6	7.1	31.7	4.3	100.0
- 병원	(173)	13.9	27.7	41.6	24.3	23.7	6.4	30.1	4.0	100.0
- 장애인단체	(31)	6.5	45.2	51.6	25.8	12.9	6.5	19.4	3.2	100.0
- 기타	(36)	8.3	38.9	47.2	16.7	22.2	5.6	27.8	8.3	100.0
연령										
- 5세 이하	(250)	10.8	26.4	37.2	25.2	27.2	7.6	34.8	2.8	100.0
- 6~10세	(315)	9.8	31.4	41.3	27.6	21.6	5.4	27.0	4.1	100.0
- 11세 이상	(244)	16.0	30.7	46.7	20.5	18.0	5.7	23.8	9.0	100.0
가구소득										
- 없	(36)	16.7	13.9	30.6	22.2	13.9	19.4	33.3	13.9	100.0
- 99만원 이하	(85)	29.4	20.0	49.4	17.6	15.3	2.4	17.6	15.3	100.0
- 100~199만원	(261)	13.4	34.5	47.9	25.3	18.4	4.6	23.0	3.8	100.0
- 200만원 이상	(349)	6.9	29.8	36.7	27.5	26.9	6.9	33.8	2.0	100.0
- 모름/무응답	(78)	9.0	30.8	39.7	19.2	25.6	6.4	32.1	9.0	100.0
이용기간										
- 1~3개월	(99)	11.1	30.3	41.4	18.2	29.3	5.1	34.3	6.1	100.0
- 4~6개월	(117)	12.0	23.1	35.0	29.1	21.4	8.5	29.9	6.0	100.0
- 7~9개월	(593)	12.1	30.9	43.0	25.0	21.2	5.9	27.2	4.9	100.0
월이용횟수										
- 1~4회	(88)	6.8	30.7	37.5	29.5	17.0	10.2	27.3	5.7	100.0
- 5~6회	(176)	12.5	30.1	42.6	25.6	22.7	5.1	27.8	4.0	100.0
- 7~8회	(531)	12.4	29.2	41.6	23.9	23.0	5.8	28.8	5.6	100.0
- 9회 이상	(14)	21.4	35.7	57.1	14.3	21.4	7.1	28.6	.0	100.0
소득수준										
- 기초생활수급자	(159)	27.0	23.3	50.3	15.7	10.7	.6	11.3	22.6	100.0
- 차상위계층	(130)	16.9	45.4	62.3	20.8	11.5	2.3	13.8	3.1	100.0
- 평균 50% 이하	(270)	6.7	29.3	35.9	31.1	24.1	8.1	32.2	.7	100.0
- 평균 51~100%	(250)	5.6	26.0	31.6	25.6	33.2	9.6	42.8	.0	100.0
장애유형										
- 뇌발달	(96)	14.6	29.2	43.8	26.0	16.7	7.3	24.0	6.3	100.0
- 시각	(68)	13.2	32.4	45.6	30.9	16.2	5.9	22.1	1.5	100.0
- 언어	(8)	.0	25.0	25.0	37.5	12.5	.0	12.5	25.0	100.0
- 정신지체	(50)	16.0	22.0	38.0	32.0	28.0	2.0	30.0	.0	100.0
- 청각	(201)	13.4	35.3	48.8	18.4	19.4	5.0	24.4	8.5	100.0
- 기타	(18)	16.7	27.8	44.4	33.3	16.7	.0	16.7	5.6	100.0
- 모름/무응답	(368)	9.8	27.4	37.2	25.0	26.1	7.6	33.7	4.1	100.0

표 13. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 현재 이용하고 있는 장애아동재활치료 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■ ■ 대도시 (809)	(809)	36.6	22.7	59.3	18.2	9.1	5.1	14.2	8.3	100.0
■ 중소도시 (350)	(350)	34.6	21.1	55.7	21.7	8.9	5.7	14.6	8.0	100.0
■ 읍면 (393)	(393)	37.2	25.4	62.6	15.5	8.7	4.6	13.2	8.7	100.0
■ 읍면 (66)	(66)	43.9	15.2	59.1	15.2	13.6	4.5	18.2	7.6	100.0
■ 이용기관별 ■ ■ 복지기관 (219)	(219)	36.1	22.4	58.4	15.5	9.1	7.8	16.9	9.1	100.0
■ 시설기관 (350)	(350)	34.0	24.9	58.9	19.7	9.4	3.4	12.9	8.6	100.0
■ 장애인단체 (173)	(173)	39.3	16.8	56.1	20.8	10.4	5.2	15.6	7.5	100.0
■ 병원 (31)	(31)	54.8	29.0	83.9	6.5	3.2	6.5	9.7	.0	100.0
■ 기타 (36)	(36)	36.1	27.8	63.9	16.7	5.6	2.8	8.3	11.1	100.0
■ 상담여성 (440)	(440)	35.7	23.4	59.1	19.3	7.7	6.1	13.9	7.7	100.0
■ 연령 (369)	(369)	37.7	22.0	59.6	16.8	10.8	3.8	14.6	8.9	100.0
■ 5세 이하 (250)	(250)	38.0	24.0	62.0	19.6	8.4	5.2	13.6	4.8	100.0
■ 6~10세 (315)	(315)	32.7	22.9	55.6	20.3	9.8	4.8	14.6	9.5	100.0
■ 11세 이상 (244)	(244)	40.2	21.3	61.5	13.9	9.0	5.3	14.3	10.2	100.0
■ 가구소득 (36)	(36)	33.3	5.6	38.9	19.4	13.9	8.3	22.2	19.4	100.0
■ 없음 (85)	(85)	48.2	11.8	60.0	15.3	7.1	1.2	8.2	16.5	100.0
■ 99만원 이하 (261)	(261)	41.8	23.8	65.5	15.7	8.4	6.1	14.6	4.2	100.0
■ 100~199만원 (349)	(349)	31.5	26.6	58.2	21.2	8.6	5.2	13.8	6.9	100.0
■ 200만원 이상 (78)	(78)	30.8	21.8	52.6	15.4	14.1	3.8	17.9	14.1	100.0
■ 이용기간별 (99)	(99)	36.4	29.3	65.7	15.2	11.1	2.0	13.1	6.1	100.0
■ 1~3개월 (117)	(117)	37.6	17.9	55.6	18.8	9.4	7.7	17.1	8.5	100.0
■ 4~6개월 (593)	(593)	36.4	22.6	59.0	18.5	8.8	5.1	13.8	8.6	100.0
■ 월평균 (88)	(88)	35.2	22.7	58.0	21.6	9.1	3.4	12.5	8.0	100.0
■ 이용횟수 (176)	(176)	40.9	20.5	61.4	17.0	9.1	5.1	14.2	7.4	100.0
■ 1~4회 (531)	(531)	35.4	23.7	59.1	17.7	9.0	5.3	14.3	8.9	100.0
■ 5~6회 (14)	(14)	35.7	14.3	50.0	28.6	14.3	7.1	21.4	.0	100.0
■ 7~8회 (159)	(159)	43.4	15.1	58.5	10.1	6.3	3.8	10.1	21.4	100.0
■ 9회 이상 (130)	(130)	46.2	24.6	70.8	13.8	7.7	4.6	12.3	3.1	100.0
■ 소득등급별 (270)	(270)	35.9	25.9	61.9	18.1	11.1	5.6	16.7	3.3	100.0
■ 기초생활수급자 (250)	(250)	28.0	23.2	51.2	25.6	9.6	5.6	15.2	8.0	100.0
■ 차상위계층 (96)	(96)	42.7	20.8	63.5	14.6	9.4	4.2	13.5	8.3	100.0
■ 평균 50% 이하 (68)	(68)	45.6	20.6	66.2	19.1	10.3	1.5	11.8	2.9	100.0
■ 평균 51~100% (8)	(8)	12.5	.0	12.5	25.0	25.0	12.5	37.5	25.0	100.0
■ 장애유형별 (50)	(50)	36.0	26.0	62.0	22.0	8.0	6.0	14.0	2.0	100.0
■ 뇌병변 (201)	(201)	36.8	23.4	60.2	13.4	7.0	6.0	12.9	13.4	100.0
■ 발달장애 (18)	(18)	50.0	22.2	72.2	22.2	.0	5.6	5.6	.0	100.0
■ 기타 (368)	(368)	33.2	23.4	56.5	20.7	10.3	5.2	15.5	7.3	100.0

표 14. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 장애아동재활치료서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오

	사례수	부담금/ 지원액 개선	치료 프로그램의 질 개선	횟수/ 기간 개선	치료 기관 확대/ 개선	정책/ 제도 개선	시간 개선	기타
		%	%	%	%	%	%	%
■ 전 체	(809)	16.2	13.0	10.3	8.0	6.2	3.2	.5
■ 지역 크 기	(350)	20.3	11.1	6.9	8.6	7.4	4.0	.6
■ 대 도 시	(393)	13.7	14.5	12.2	6.9	5.3	2.8	.5
■ 읍 / 소 도 시	(66)	9.1	13.6	16.7	12.1	4.5	1.5	.0
■ 이 용 기 관	(219)	11.0	14.2	8.7	11.0	5.5	3.7	.9
■ 복 지	(350)	21.1	12.6	9.4	9.4	6.9	1.7	.3
■ 사 설 기 관	(173)	13.3	13.3	12.7	2.9	5.2	6.4	.0
■ 장 애 인 단 체	(31)	12.9	6.5	12.9	6.5	6.5	3.2	.0
■ 병 기 원 타	(36)	16.7	13.9	13.9	2.8	8.3	.0	2.8
■ 성 남 여	(440)	18.0	13.9	10.5	7.3	5.0	3.4	.2
■ 연 령	(369)	14.1	11.9	10.0	8.9	7.6	3.0	.8
■ 5 세 이 하	(250)	18.4	10.0	8.8	12.0	6.0	3.2	1.2
■ 6 ~ 10 세	(315)	18.4	14.0	12.4	7.3	6.3	2.5	.3
■ 11 세 이 상	(244)	11.1	14.8	9.0	4.9	6.1	4.1	.0
■ 가 구 소 득	(36)	16.7	11.1	13.9	2.8	.0	5.6	2.8
■ 없 다	(85)	7.1	17.6	9.4	8.2	4.7	5.9	1.2
■ 99 만 원 이 하	(261)	17.6	14.2	9.6	8.4	5.0	2.3	.0
■ 100 ~ 199 만 원	(349)	18.3	12.9	11.2	9.7	8.3	3.2	.6
■ 200 만 원 이 상	(78)	11.5	5.1	7.7	1.3	5.1	2.6	.0
■ 이 용 기 간	(99)	21.2	5.1	6.1	15.2	7.1	5.1	2.0
■ 1 ~ 3 개 월	(117)	18.8	15.4	8.5	11.1	3.4	1.7	.0
■ 4 ~ 6 개 월	(593)	14.8	13.8	11.3	6.2	6.6	3.2	.3
■ 7 ~ 9 개 월	(88)	13.6	15.9	8.0	15.9	9.1	.0	1.1
■ 1 ~ 4 회	(176)	19.9	9.7	8.5	9.7	6.3	4.0	.6
■ 5 ~ 6 회	(531)	15.3	13.7	11.3	6.0	5.8	3.6	.4
■ 7 ~ 8 회	(14)	21.4	7.1	7.1	14.3	.0	.0	.0
■ 9 회 이 상	(159)	6.3	18.2	13.2	8.2	5.0	3.8	.0
■ 소 득 등 급	(130)	8.5	16.2	6.9	9.2	3.8	3.8	.8
■ 기 초 생 활 수 계	(270)	17.4	11.5	10.0	6.3	7.0	2.2	.4
■ 평 균 50 % 이 하	(250)	25.2	9.6	10.4	9.2	7.2	3.6	.8
■ 평 균 51 ~ 100 %	(96)	12.5	17.7	10.4	7.3	7.3	2.1	.0
■ 장 애 유 형	(68)	17.6	7.4	16.2	10.3	5.9	4.4	.0
■ 뇌 병 변	(8)	12.5	25.0	12.5	12.5	.0	.0	.0
■ 발 시 각	(50)	12.0	14.0	10.0	4.0	8.0	2.0	.0
■ 언 어	(201)	13.9	14.9	8.5	6.0	5.5	4.0	.0
■ 정 신 지 체	(18)	22.2	11.1	11.1	11.1	5.6	.0	.0
■ 청 각	(368)	18.5	11.4	10.1	9.2	6.3	3.3	1.1
■ 모 름 / 무 응 답								

(continued)

표 14. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 장애아동재활치료서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오

	없다	모름/ 무응답	계
	%	%	%
전체	40.0	2.6	100.0
지역구별			
대도시	38.9	2.3	100.0
중/소도시	41.2	2.8	100.0
읍/면	39.4	3.0	100.0
이용기관별			
복지관	42.0	3.2	100.0
시설기관	36.0	2.6	100.0
장애인단체	43.4	2.9	100.0
병원	51.6	.0	100.0
기타	41.7	.0	100.0
성남여			
남성	39.8	2.0	100.0
여성	40.4	3.3	100.0
연령			
5세 이하	37.6	2.8	100.0
6~10세	36.8	1.9	100.0
11세 이상	46.7	3.3	100.0
가구소득별			
없다	44.4	2.8	100.0
99만원이하	44.7	1.2	100.0
100~199만원	39.8	3.1	100.0
200만원 이상	33.5	2.3	100.0
모름/무응답	62.8	3.8	100.0
이용기간별			
1~3개월	37.4	1.0	100.0
4~6개월	39.3	1.7	100.0
7~9개월	40.6	3.0	100.0
월평균 이용횟수			
1~4회	36.4	.0	100.0
5~6회	39.8	1.7	100.0
7~8회	40.7	3.2	100.0
9회 이상	42.9	7.1	100.0
소득등급별			
기초생활수급자	41.5	3.8	100.0
차상위계층	47.7	3.1	100.0
평균 50% 이하	43.0	2.2	100.0
평균 51~100%	32.0	2.0	100.0
장애유형별			
뇌병변	36.5	6.3	100.0
발달장애	36.8	1.5	100.0
시각장애	37.5	.0	100.0
언어장애	48.0	2.0	100.0
정신지체	44.8	2.5	100.0
정신장애	27.8	11.1	100.0
모름/무응답	38.6	1.6	100.0



응답자 특성

	사례수	%
전체	(814)	100.0
지역크기별		
대도시	(315)	38.7
중소도시	(404)	49.6
읍면	(95)	11.7
서비스유형		
아동인지능력향상	(560)	68.8
아동체험문제해동	(34)	4.2
청소서비스	(27)	3.3
안마	(19)	2.3
맞춤형운동	(18)	2.2
비만아동건강관리	(15)	1.8
다문화가정	(13)	1.6
아동정서	(15)	1.8
기타	(10)	1.2
성별	(103)	12.7
남자	(408)	50.1
여성	(406)	49.9
연령		
3세 이하	(178)	21.9
4~5세	(274)	33.7
6~9세	(209)	25.7
10~19세	(72)	8.8
20세 이상	(81)	10.0
가구소득별		
없다	(27)	3.3
99만원이하	(52)	6.4
100~199만원	(189)	23.2
200만원 이상	(440)	54.1
모름/무응답	(106)	13.0
이용기간별		
1~3개월	(247)	30.3
4~6개월	(265)	32.6
7~9개월	(302)	37.1
소득등급별		
1등급	(386)	47.4
2등급	(428)	52.6
월평균횟수		
1~2회	(805)	98.9
3~4회	(9)	1.1

[ 지역사회서비스 ]

표 A-5. 지역사회서비스 종합만족도 결과

	친절성	숙련도/ 전문성	적시성	욕구 충족도	안내 및 요구사항 처리 노력	요소 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도
	점	점	점	점	점	점	점	점
■ 전 체 ■ ■ 지역크기별 ■	81.55	76.56	78.33	74.17	76.25	77.21	75.80	76.79
대 도 시	80.87	78.13	78.20	74.04	77.47	77.60	76.11	77.15
중 / 소도시	81.95	75.70	78.28	73.76	74.59	76.66	74.88	76.13
읍 / 면	82.11	75.02	78.95	76.31	79.21	78.25	78.68	78.38
■ 서비스유형 ■								
아동인지능력향상	80.94	76.62	78.45	73.70	74.89	76.73	75.27	76.29
아동 체험	82.35	73.76	77.94	72.79	78.68	76.97	75.00	76.38
문제 행동	88.89	85.19	87.04	81.48	88.89	86.19	78.70	83.94
청소서비스	77.63	75.00	78.95	75.00	77.63	76.77	76.32	76.63
안 소 마	77.78	75.00	75.00	68.06	72.22	73.37	73.61	73.44
맞춤형운동	88.33	80.00	73.33	76.67	80.00	79.63	81.67	80.24
비만아동건강관리	78.85	67.31	73.08	65.38	65.38	69.66	67.31	68.95
다문화가정	86.67	75.00	81.67	76.67	81.67	80.20	76.67	79.14
아동 정서	80.00	77.50	85.00	80.00	82.50	80.95	82.50	81.42
기 타	82.83	76.26	76.21	75.97	79.38	78.10	77.91	78.04
■ 성 별 ■								
남 자	81.74	76.86	77.94	73.84	76.73	77.27	76.41	77.01
여 자	81.36	76.26	78.71	74.50	75.76	77.15	75.18	76.56
■ 연 령 ■								
3세 이하	83.15	78.25	81.06	75.56	76.43	78.68	76.12	77.91
4~5 세	81.39	77.12	77.29	72.99	75.10	76.59	75.64	76.31
6~9 세	79.82	74.21	78.35	73.68	76.45	76.37	74.88	75.92
10~19 세	80.21	71.55	75.35	72.92	73.63	74.61	73.61	74.31
20세 이상	84.26	81.48	78.40	77.47	81.48	80.56	79.94	80.37
■ 가구소득별 ■								
없 다	87.96	87.96	77.78	76.85	84.35	82.88	83.33	83.02
99만원이하	78.85	75.99	78.37	72.60	75.96	76.19	75.00	75.83
100~199만원	80.82	75.69	75.66	75.00	75.41	76.43	75.13	76.04
200만원 이상	81.55	76.34	79.39	73.58	76.16	77.21	75.63	76.73
모름 / 무응답	82.55	76.44	78.77	75.24	76.18	77.68	76.18	77.23
■ 이용기간별 ■								
1~3 개월	81.28	75.35	78.34	73.98	76.84	77.01	74.60	76.29
4~6 개월	81.35	76.06	76.71	72.08	73.97	75.83	73.68	75.18
7~9 개월	81.95	78.00	79.73	76.16	77.76	78.59	78.64	78.60
■ 소득등급별 ■								
1 등 급	82.47	76.72	78.50	74.61	77.86	77.89	77.07	77.65
2 등 급	80.72	76.42	78.17	73.77	74.79	76.60	74.65	76.01
■ 월 평 균 ■								
이용 횟수								
1~2 회	81.65	76.64	78.46	74.35	76.38	77.34	75.90	76.91
3~4 회	72.22	69.44	66.67	58.33	63.89	65.78	66.67	66.05

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) ○○님께서는 해당 지역사회서비스 바우처 사업을 제공한 제공기관을 어떻게 알고 선택하십니까?

	사례수	주변 친척이나 이웃에게 들어서	시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아	제공기관 등 사회복지기관을 통해	기존의 제공기관 이용자의 소개로	인쇄매체를 통해	인터넷	학교
		%	%	%	%	%	%	%
전 체	(814)	44.2	20.9	10.0	6.6	5.2	5.0	2.7
지역크기별								
대 도시	(315)	41.0	22.5	10.8	5.7	6.0	6.3	3.2
중 / 소도시	(404)	48.0	20.5	8.2	6.7	4.0	4.7	2.0
읍 / 면	(95)	38.9	16.8	14.7	9.5	7.4	2.1	4.2
서비스유형								
아동인지능력향상	(560)	49.6	19.5	7.5	7.5	3.9	5.7	.0
아동 체험	(34)	11.8	26.5	8.8	2.9	5.9	5.9	35.3
문제 행동	(27)	40.7	7.4	22.2	3.7	11.1	11.1	.0
청소서비스	(19)	36.8	47.4	5.3	.0	5.3	.0	.0
안마	(18)	55.6	16.7	16.7	.0	.0	.0	.0
맞춤형운동	(15)	20.0	40.0	33.3	.0	.0	.0	.0
비만아동건강관리	(13)	38.5	.0	.0	7.7	.0	.0	53.8
다문화가정	(15)	33.3	26.7	13.3	13.3	13.3	.0	.0
아동 정서	(10)	10.0	50.0	10.0	.0	10.0	.0	10.0
기성 타별	(103)	35.0	22.3	17.5	6.8	10.7	3.9	1.9
남자	(408)	44.9	18.6	11.8	7.1	5.6	5.4	2.9
여성	(406)	43.6	23.2	8.1	6.2	4.7	4.7	2.5
연령								
3세 이하	(178)	49.4	19.7	6.7	6.7	3.9	7.3	.0
4~5세	(274)	49.6	19.3	6.2	8.8	4.4	5.1	.0
6~9세	(209)	40.2	24.4	11.0	4.8	6.2	3.3	5.7
10~19세	(72)	27.8	15.3	15.3	6.9	6.9	8.3	13.9
20세 이상	(81)	39.5	24.7	22.2	3.7	6.2	1.2	.0
가구소득별								
없다	(27)	55.6	14.8	18.5	3.7	.0	.0	.0
99만원이하	(52)	36.5	34.6	17.3	3.8	3.8	1.9	1.9
100~199만원	(189)	41.3	23.8	11.1	7.4	5.3	4.2	1.6
200만원 이상	(440)	44.8	19.1	8.0	6.6	6.1	6.1	4.1
모름/무응답	(106)	48.1	17.9	10.4	7.5	2.8	4.7	.0
이용기간별								
1~3개월	(247)	38.5	27.9	10.1	4.5	5.7	3.6	5.3
4~6개월	(265)	48.7	16.6	9.8	7.5	5.7	4.2	3.0
7~9개월	(302)	45.0	18.9	9.9	7.6	4.3	7.0	.3
소득등급별								
1등급	(386)	35.0	25.4	12.4	8.0	6.2	3.4	5.7
2등급	(428)	52.6	16.8	7.7	5.4	4.2	6.5	.0
월평균회수								
1~2회	(805)	44.2	20.9	9.9	6.7	5.1	5.1	2.7
3~4회	(9)	44.4	22.2	11.1	.0	11.1	.0	.0

(continued)

표1. 서비스 제공 기관 인지 경로

문) ○○님께서는 해당 지역사회서비스 바우처 사업을 제공한 제공기관을 어떻게 알고 선택하십니까?

	방송매체를 통해	기타 홍보 (현수막, 전화)	직접	의료 관련 기관	모름/ 무응답	계
	%	%	%	%	%	%
전체	2.0	1.2	1.0	.2	1.0	100.0
지역구별						
- 대도	1.0	2.2	.3	.0	1.0	100.0
- 중/소도시	2.5	.5	1.7	.2	1.0	100.0
- 읍/면	3.2	1.1	.0	1.1	1.1	100.0
서비스유형						
- 아동인공지능향상	2.1	1.6	1.4	.0	1.1	100.0
- 아동 체험	.0	.0	.0	.0	2.9	100.0
- 문제 행동	.0	3.7	.0	.0	.0	100.0
- 청소서비스	5.3	.0	.0	.0	.0	100.0
- 안전마	5.6	.0	.0	5.6	.0	100.0
- 맞춤형운동	.0	.0	.0	6.7	.0	100.0
- 비만아동건강관리	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 다문화가정	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 아동정서	10.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 기타 타	1.0	.0	.0	.0	1.0	100.0
성남여자						
- 남	1.5	.7	.2	.2	1.0	100.0
- 여	2.5	1.7	1.7	.2	1.0	100.0
연령						
- 3세 이하	1.7	1.7	1.1	.0	1.7	100.0
- 4~5세	2.2	1.8	1.5	.4	.7	100.0
- 6~9세	1.9	1.0	1.0	.0	.5	100.0
- 10~19세	2.8	.0	.0	.0	2.8	100.0
- 20세 이상	1.2	.0	.0	1.2	.0	100.0
가구소득						
- 없	3.7	.0	.0	.0	3.7	100.0
- 99만원이하	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 100~199만원	1.6	1.1	1.1	.0	1.6	100.0
- 200만원 이상	2.3	1.1	.7	.2	.9	100.0
- 모름/무응답	1.9	2.8	2.8	.9	.0	100.0
이용기간						
- 1~3개월	1.2	.4	.8	.8	1.2	100.0
- 4~6개월	1.5	1.1	1.5	.0	.4	100.0
- 7~9개월	3.0	2.0	.7	.0	1.3	100.0
소득등급						
- 1등급	1.6	.5	.5	.5	.8	100.0
- 2등급	2.3	1.9	1.4	.0	1.2	100.0
월평균회						
- 이용횟수						
- 1~2회	1.9	1.2	1.0	.2	1.0	100.0
- 3~4회	11.1	.0	.0	.0	.0	100.0

표2. 서비스 제공자의 친절성

문) ○○님께서 지역사회서비스 제공자의 친절성에 대해 만족하십니까?  
아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체	(814)	44.1	41.6	85.7	11.1	2.3	.7	3.1	.1	100.0	4.26	81.55
■ 지역크기												
대 도시	(315)	41.6	43.5	85.1	12.4	1.9	.6	2.5	.0	100.0	4.23	80.87
중 / 소도시	(404)	46.0	39.6	85.6	10.6	2.7	.7	3.5	.2	100.0	4.28	81.95
읍 / 면	(95)	44.2	44.2	88.4	8.4	2.1	1.1	3.2	.0	100.0	4.28	82.11
■ 서비스유형												
아동인지능력향상	(560)	41.6	43.9	85.5	11.8	2.0	.7	2.7	.0	100.0	4.24	80.94
아동 체험	(34)	41.2	47.1	88.2	11.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.29	82.35
문제 행동	(27)	59.3	37.0	96.3	3.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56	88.89
청소서비스	(19)	36.8	42.1	78.9	15.8	5.3	.0	5.3	.0	100.0	4.11	77.63
맛춤형운동	(18)	44.4	33.3	77.8	11.1	11.1	.0	11.1	.0	100.0	4.11	77.78
안춤형운동	(15)	66.7	26.7	93.3	.0	6.7	.0	6.7	.0	100.0	4.53	88.33
비만아동건강관리	(13)	46.2	23.1	69.2	30.8	.0	.0	.0	.0	100.0	4.15	78.85
다문화가정	(15)	53.3	40.0	93.3	6.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.47	86.67
아동 정서	(10)	50.0	20.0	70.0	30.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.20	80.00
기동 타	(103)	50.5	36.9	87.4	5.8	3.9	1.9	5.8	1.0	100.0	4.31	82.84
■ 성 남	(408)	45.8	39.5	85.3	11.5	2.2	1.0	3.2	.0	100.0	4.27	81.74
여 자	(406)	42.4	43.8	86.2	10.6	2.5	.5	3.0	.2	100.0	4.25	81.36
■ 연 령												
3세 이하	(178)	43.3	47.2	90.4	8.4	1.1	.0	1.1	.0	100.0	4.33	83.15
4~5 세	(274)	42.3	42.7	85.0	13.9	.4	.7	1.1	.0	100.0	4.26	81.39
6~9 세	(209)	44.0	37.8	81.8	11.5	5.3	1.0	6.2	.5	100.0	4.19	79.81
10~19 세	(72)	43.1	41.7	84.7	11.1	1.4	2.8	4.2	.0	100.0	4.21	80.21
20세 이상	(81)	53.1	35.8	88.9	6.2	4.9	.0	4.9	.0	100.0	4.37	84.26
■ 가구소득별												
없 다	(27)	70.4	14.8	85.2	11.1	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.52	87.96
99만원이하	(52)	48.1	28.8	76.9	15.4	5.8	1.9	7.7	.0	100.0	4.15	78.85
100~199만원	(189)	43.4	41.8	85.2	10.6	3.2	1.1	4.2	.0	100.0	4.23	80.82
200만원 이상	(440)	41.6	45.5	87.0	10.7	1.4	.7	2.0	.2	100.0	4.26	81.55
모름 / 무응답	(106)	47.2	38.7	85.8	11.3	2.8	.0	2.8	.0	100.0	4.30	82.55
■ 이용기간별												
1~3 개월	(247)	43.7	41.3	85.0	11.7	2.8	.4	3.2	.0	100.0	4.25	81.28
4~6 개월	(265)	44.5	41.1	85.7	9.8	3.0	1.1	4.2	.4	100.0	4.25	81.34
7~9 개월	(302)	44.0	42.4	86.4	11.6	1.3	.7	2.0	.0	100.0	4.28	81.95
■ 소득 등급별												
1 등	(386)	47.7	38.3	86.0	10.4	2.6	.8	3.4	.3	100.0	4.30	82.47
2 등	(428)	40.9	44.6	85.5	11.7	2.1	.7	2.8	.0	100.0	4.23	80.72
■ 월 평 균 수 회												
1~2 회	(805)	44.2	41.6	85.8	11.2	2.1	.7	2.9	.1	100.0	4.27	81.65
3~4 회	(9)	33.3	44.4	77.8	.0	22.2	.0	22.2	.0	100.0	3.89	72.22

표3. 서비스 제공자의 전문성

문) ○○님께서 지역사회서비스 제공자가 얼마나 전문적으로 대처하는지, 즉 제공자의 전문성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전체	(814)	33.4	41.8	75.2	19.7	2.7	.7	3.4	1.7	100.0	4.06	76.56
지역크기												
대도시	(315)	36.5	41.0	77.5	16.8	3.2	.3	3.5	2.2	100.0	4.13	78.17
중/소도시	(404)	32.4	41.1	73.5	21.3	2.7	1.0	3.7	1.5	100.0	4.03	75.69
읍/면	(95)	27.4	47.4	74.7	22.1	1.1	1.1	2.1	1.1	100.0	4.00	75.00
서비스유형												
아동인지능력향상	(560)	33.4	42.5	75.9	19.8	2.5	.7	3.2	1.1	100.0	4.06	76.62
아동 체험	(34)	20.6	44.1	64.7	14.7	5.9	.0	5.9	14.7	100.0	3.93	73.28
문제 행동	(27)	48.1	44.4	92.6	7.4	.0	.0	.0	.0	100.0	4.41	85.19
청소서비스	(19)	26.3	47.4	73.7	26.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
맞춤형운동	(18)	33.3	38.9	72.2	22.2	5.6	.0	5.6	.0	100.0	4.00	75.00
안축형운동	(15)	46.7	26.7	73.3	26.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.20	80.00
비만아동건강관리	(13)	30.8	23.1	53.8	30.8	15.4	.0	15.4	.0	100.0	3.69	67.31
다문화가정	(15)	20.0	60.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
아동 정서	(10)	40.0	30.0	70.0	30.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.10	77.50
기동 타	(103)	35.0	38.8	73.8	18.4	2.9	1.9	4.9	2.9	100.0	4.05	76.25
성남	(408)	34.6	41.2	75.7	19.1	2.9	.7	3.7	1.5	100.0	4.07	76.87
연령	(406)	32.3	42.4	74.6	20.2	2.5	.7	3.2	2.0	100.0	4.05	76.26
3세 이하	(178)	36.0	42.7	78.7	18.0	1.7	.6	2.2	1.1	100.0	4.13	78.27
4~5세	(274)	33.2	43.1	76.3	20.1	1.8	.4	2.2	1.5	100.0	4.09	77.13
6~9세	(209)	29.2	41.1	70.3	21.1	4.3	1.0	5.3	3.3	100.0	3.97	74.13
10~19세	(72)	25.0	45.8	70.8	19.4	5.6	2.8	8.3	1.4	100.0	3.86	71.48
20세 이상	(81)	46.9	33.3	80.2	18.5	1.2	.0	1.2	.0	100.0	4.26	81.48
가구소득별												
없다	(27)	59.3	37.0	96.3	.0	3.7	.0	3.7	.0	100.0	4.52	87.96
99만원이하	(52)	30.8	44.2	75.0	21.2	.0	1.9	1.9	1.9	100.0	4.04	75.98
100~199만원	(189)	34.4	40.2	74.6	18.0	3.7	2.1	5.8	1.6	100.0	4.03	75.67
200만원 이상	(440)	31.4	43.6	75.0	20.5	2.5	.2	2.7	1.8	100.0	4.05	76.33
모름/무응답	(106)	34.9	36.8	71.7	23.6	2.8	.0	2.8	1.9	100.0	4.06	76.44
이용기간별												
1~3개월	(247)	30.8	40.5	71.3	23.1	2.0	.8	2.8	2.8	100.0	4.01	75.31
4~6개월	(265)	34.7	39.2	74.0	19.6	3.8	1.1	4.9	1.5	100.0	4.04	76.05
7~9개월	(302)	34.4	45.0	79.5	16.9	2.3	.3	2.6	1.0	100.0	4.12	78.01
소득등급별												
1등급	(386)	33.7	42.2	75.9	17.9	3.4	.8	4.1	2.1	100.0	4.07	76.72
2등급	(428)	33.2	41.4	74.5	21.3	2.1	.7	2.8	1.4	100.0	4.06	76.42
월평균수												
이용횟수	(805)	33.7	41.5	75.2	19.8	2.6	.7	3.4	1.7	100.0	4.07	76.64
1~2회	(9)	11.1	66.7	77.8	11.1	11.1	.0	11.1	.0	100.0	3.78	69.44

표4. 서비스 제공의 적시성

문) ○○님께서 지역사회서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고  
 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족 하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
		%	%	%	%	%	%	%	%	%		
전 체	(814)	40.9	38.6	79.5	14.1	4.9	1.2	6.1	.2	100.0	4.13	78.33
지역크기별												
대도시	(315)	38.1	43.2	81.3	12.4	4.1	1.6	5.7	.6	100.0	4.13	78.19
중/소도시	(404)	43.1	35.4	78.5	14.1	6.4	1.0	7.4	.0	100.0	4.13	78.28
읍/면	(95)	41.1	36.8	77.9	20.0	1.1	1.1	2.1	.0	100.0	4.16	78.95
서비스유형												
아동인지능력향상	(560)	40.4	39.3	79.6	14.8	3.8	1.4	5.2	.4	100.0	4.14	78.45
아동 체험	(34)	41.2	38.2	79.4	11.8	8.8	.0	8.8	.0	100.0	4.12	77.94
문제 행동	(27)	51.9	44.4	96.3	3.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.48	87.04
청소서비스	(19)	42.1	36.8	78.9	15.8	5.3	.0	5.3	.0	100.0	4.16	78.95
안마	(18)	44.4	16.7	61.1	33.3	5.6	.0	5.6	.0	100.0	4.00	75.00
맞춤형운동	(15)	33.3	33.3	66.7	26.7	6.7	.0	6.7	.0	100.0	3.93	73.33
비만아동건강관리	(13)	46.2	15.4	61.5	23.1	15.4	.0	15.4	.0	100.0	3.92	73.08
다문화가정	(15)	40.0	46.7	86.7	13.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.27	81.67
아동 정서	(10)	60.0	20.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.40	85.00
기성 타별	(103)	38.8	41.7	80.6	6.8	10.7	1.9	12.6	.0	100.0	4.05	76.21
남자	(408)	40.0	40.0	79.9	13.7	4.7	1.7	6.4	.0	100.0	4.12	77.94
여성	(406)	41.9	37.2	79.1	14.5	5.2	.7	5.9	.5	100.0	4.15	78.71
연령												
3세 이하	(178)	44.4	37.6	82.0	14.6	2.8	.0	2.8	.6	100.0	4.24	81.07
4~5세	(274)	37.2	42.0	79.2	14.6	4.0	1.8	5.8	.4	100.0	4.09	77.29
6~9세	(209)	42.1	38.3	80.4	12.4	5.3	1.9	7.2	.0	100.0	4.13	78.35
10~19세	(72)	38.9	36.1	75.0	12.5	12.5	.0	12.5	.0	100.0	4.01	75.35
20세 이상	(81)	44.4	32.1	76.5	17.3	4.9	1.2	6.2	.0	100.0	4.14	78.40
가구소득별												
없다	(27)	51.9	22.2	74.1	14.8	7.4	3.7	11.1	.0	100.0	4.11	77.78
99만원이하	(52)	46.2	30.8	76.9	13.5	9.6	.0	9.6	.0	100.0	4.13	78.37
100~199만원	(189)	37.6	39.2	76.7	14.8	5.3	3.2	8.5	.0	100.0	4.03	75.66
200만원 이상	(440)	41.4	39.5	80.9	13.9	4.3	.5	4.8	.5	100.0	4.18	79.39
모름/무응답	(106)	39.6	41.5	81.1	14.2	3.8	.9	4.7	.0	100.0	4.15	78.77
이용기간별												
1~3개월	(247)	38.9	42.5	81.4	13.0	4.5	1.2	5.7	.0	100.0	4.13	78.34
4~6개월	(265)	40.8	34.7	75.5	16.2	6.0	1.9	7.9	.4	100.0	4.07	76.70
7~9개월	(302)	42.7	38.7	81.5	13.2	4.3	.7	5.0	.3	100.0	4.19	79.73
소득등급별												
1등급	(386)	43.0	36.3	79.3	13.5	6.2	1.0	7.3	.0	100.0	4.14	78.50
2등급	(428)	39.0	40.7	79.7	14.7	3.7	1.4	5.1	.5	100.0	4.13	78.17
월평균회수												
1~2회	(805)	41.0	38.9	79.9	13.8	4.8	1.2	6.1	.2	100.0	4.14	78.46
3~4회	(9)	33.3	11.1	44.4	44.4	11.1	.0	11.1	.0	100.0	3.67	66.67

표5. 서비스 제공 내용의 욕구 충족도

문) 지역사회서비스의 제공 내용이 ○○님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
■ 전 체 ■	(814)	31.2	39.7	70.9	24.1	3.9	.9	4.8	.2	100.0	3.97	74.17
■ 지역크기 ■												
대도시	(315)	32.4	38.4	70.8	23.2	4.1	1.6	5.7	.3	100.0	3.96	74.04
중/소도시	(404)	30.7	39.4	70.0	24.8	4.7	.5	5.2	.0	100.0	3.95	73.76
읍/면	(95)	29.5	45.3	74.7	24.2	.0	.0	.0	1.1	100.0	4.05	76.33
■ 서비스유형 ■												
아동인지능력향상	(560)	30.2	39.5	69.6	25.5	3.6	.9	4.5	.4	100.0	3.95	73.70
아동 체험	(34)	17.6	55.9	73.5	26.5	.0	.0	.0	.0	100.0	3.91	72.79
문제 행동	(27)	29.6	66.7	96.3	3.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.26	81.48
청소서비스	(19)	31.6	36.8	68.4	31.6	.0	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
맛춤형운동	(18)	38.9	16.7	55.6	27.8	11.1	5.6	16.7	.0	100.0	3.72	68.06
안축형운동	(15)	40.0	26.7	66.7	33.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.07	76.67
비만아동건강관리	(13)	38.5	15.4	53.8	15.4	30.8	.0	30.8	.0	100.0	3.62	65.38
다문화가정	(15)	26.7	53.3	80.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.07	76.67
아동 정서	(10)	40.0	40.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.20	80.00
기동 타	(103)	37.9	35.9	73.8	19.4	5.8	1.0	6.8	.0	100.0	4.04	75.97
■ 성남 여 자 ■	(408)	32.4	37.3	69.6	25.0	4.2	1.2	5.4	.0	100.0	3.95	73.84
■ 연 령 ■	(406)	30.0	42.1	72.2	23.2	3.7	.5	4.2	.5	100.0	3.98	74.50
3세 이하	(178)	34.3	36.5	70.8	26.4	2.8	.0	2.8	.0	100.0	4.02	75.56
4~5 세	(274)	27.7	42.0	69.7	25.5	2.9	1.5	4.4	.4	100.0	3.92	72.99
6~9 세	(209)	30.6	40.2	70.8	22.5	5.3	1.0	6.2	.5	100.0	3.95	73.68
10~19 세	(72)	27.8	43.1	70.8	22.2	6.9	.0	6.9	.0	100.0	3.92	72.92
20세 이상	(81)	40.7	34.6	75.3	19.8	3.7	1.2	4.9	.0	100.0	4.10	77.47
■ 가구소득 ■												
없 다	(27)	40.7	33.3	74.1	22.2	.0	3.7	3.7	.0	100.0	4.07	76.85
99만원이하	(52)	32.7	32.7	65.4	26.9	7.7	.0	7.7	.0	100.0	3.90	72.60
100~199만원	(189)	32.8	41.3	74.1	20.6	3.7	1.6	5.3	.0	100.0	4.00	75.00
200만원 이상	(440)	28.9	41.1	70.0	25.0	4.1	.5	4.5	.5	100.0	3.94	73.57
모름/무응답	(106)	34.9	35.8	70.8	25.5	2.8	.9	3.8	.0	100.0	4.01	75.24
■ 이용기간 ■												
1~3 개월	(247)	30.0	41.7	71.7	22.3	5.3	.4	5.7	.4	100.0	3.96	73.98
4~6 개월	(265)	30.2	35.8	66.0	27.5	4.9	1.5	6.4	.0	100.0	3.88	72.08
7~9 개월	(302)	33.1	41.4	74.5	22.5	2.0	.7	2.6	.3	100.0	4.05	76.16
■ 소득 ■												
1 등	(386)	33.2	39.1	72.3	21.5	4.7	1.3	6.0	.3	100.0	3.98	74.61
2 등	(428)	29.4	40.2	69.6	26.4	3.3	.5	3.7	.2	100.0	3.95	73.77
■ 월 평 균 ■												
이용 횟수	(805)	31.2	40.0	71.2	24.1	3.7	.7	4.5	.2	100.0	3.97	74.35
3~4 회	(9)	33.3	11.1	44.4	22.2	22.2	11.1	33.3	.0	100.0	3.33	58.33



표6. 기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력

문) 지역사회서비스를 이용하고 계신 기관에서 ○○님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)					
전체	(814)	34.8	41.0	75.8	17.0	4.8	1.1	5.9	1.4	100.0	4.05	76.25
지역크기												
대도시	(315)	36.2	43.2	79.4	14.6	4.4	1.0	5.4	.6	100.0	4.10	77.48
중/소도시	(404)	32.2	40.1	72.3	18.6	5.4	1.5	6.9	2.2	100.0	3.98	74.56
읍/면	(95)	41.1	37.9	78.9	17.9	3.2	.0	3.2	.0	100.0	4.17	79.21
서비스유형												
아동인지능력향상	(560)	31.6	41.4	73.0	18.9	5.5	.7	6.3	1.8	100.0	3.99	74.86
아동 체험	(34)	38.2	44.1	82.4	14.7	.0	2.9	2.9	.0	100.0	4.15	78.68
문제 행동	(27)	59.3	37.0	96.3	3.7	.0	.0	.0	.0	100.0	4.56	88.89
청소서비스	(19)	36.8	36.8	73.7	26.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.11	77.63
안마	(18)	38.9	22.2	61.1	33.3	.0	5.6	5.6	.0	100.0	3.89	72.22
맞춤형운동	(15)	40.0	40.0	80.0	20.0	.0	.0	.0	.0	100.0	4.20	80.00
비만아동건강관리	(13)	23.1	30.8	53.8	30.8	15.4	.0	15.4	.0	100.0	3.62	65.38
다문화가정	(15)	40.0	46.7	86.7	13.3	.0	.0	.0	.0	100.0	4.27	81.67
아동 정서	(10)	50.0	40.0	90.0	.0	10.0	.0	10.0	.0	100.0	4.30	82.50
기타	(103)	41.7	43.7	85.4	5.8	4.9	2.9	7.8	1.0	100.0	4.18	79.41
성별												
남자	(408)	36.3	40.9	77.2	15.2	5.6	1.0	6.6	1.0	100.0	4.07	76.73
여성	(406)	33.3	41.1	74.4	18.7	3.9	1.2	5.2	1.7	100.0	4.03	75.75
연령												
3세 이하	(178)	33.7	41.6	75.3	16.9	5.6	.0	5.6	2.2	100.0	4.06	76.44
4~5세	(274)	32.8	40.5	73.4	19.7	4.7	1.1	5.8	1.1	100.0	4.00	75.09
6~9세	(209)	34.9	41.6	76.6	15.3	6.2	.5	6.7	1.4	100.0	4.06	76.46
10~19세	(72)	31.9	44.4	76.4	12.5	4.2	5.6	9.7	1.4	100.0	3.94	73.59
20세 이상	(81)	45.7	37.0	82.7	16.0	.0	1.2	1.2	.0	100.0	4.26	81.48
가구소득												
없다	(27)	55.6	25.9	81.5	7.4	.0	3.7	3.7	7.4	100.0	4.40	85.00
99만원이하	(52)	36.5	42.3	78.8	11.5	7.7	1.9	9.6	.0	100.0	4.04	75.96
100~199만원	(189)	34.4	41.3	75.7	15.9	5.3	2.1	7.4	1.1	100.0	4.02	75.40
200만원 이상	(440)	33.0	43.0	75.9	17.3	4.5	.7	5.2	1.6	100.0	4.05	76.15
모름/무응답	(106)	36.8	35.8	72.6	22.6	4.7	.0	4.7	.0	100.0	4.05	76.18
이용기간												
1~3개월	(247)	33.6	42.9	76.5	18.6	3.2	.4	3.6	1.2	100.0	4.07	76.84
4~6개월	(265)	33.2	38.9	72.1	18.5	7.2	1.5	8.7	.8	100.0	3.96	73.95
7~9개월	(302)	37.1	41.4	78.5	14.2	4.0	1.3	5.3	2.0	100.0	4.11	77.79
소득등급												
1등급	(386)	39.1	40.2	79.3	14.0	4.1	1.8	6.0	.8	100.0	4.11	77.87
2등급	(428)	30.8	41.8	72.7	19.6	5.4	.5	5.8	1.9	100.0	3.99	74.76
월평												
이용횟수												
1~2회	(805)	34.9	41.1	76.0	16.8	4.8	1.0	5.8	1.4	100.0	4.06	76.39
3~4회	(9)	22.2	33.3	55.6	33.3	.0	11.1	11.1	.0	100.0	3.56	63.89

표7. 전반적 만족도

문) ○○님께서서는 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 지역사회서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	계	(평균)	100점 평균
		매우 만족 (5점)	만족 (4점)		보통 (3점)	불만족 (2점)	매우 불만족 (1점)				
		%	%	%	%	%	%	%	%	점	점
전체	(814)	30.6	46.1	76.7	19.4	3.8	.1	3.9	100.0	4.03	75.80
지역구별											
대도시	(315)	30.8	47.0	77.8	18.4	3.5	.3	3.8	100.0	4.04	76.11
중/소도시	(404)	30.0	44.3	74.3	21.0	4.7	.0	4.7	100.0	4.00	74.88
읍/면	(95)	32.6	50.5	83.2	15.8	1.1	.0	1.1	100.0	4.15	78.68
서비스유형											
아동인지능력향상	(560)	28.6	47.7	76.3	20.2	3.4	.2	3.6	100.0	4.01	75.27
아동 체험	(34)	23.5	52.9	76.5	23.5	.0	.0	.0	100.0	4.00	75.00
문제 행동	(27)	33.3	48.1	81.5	18.5	.0	.0	.0	100.0	4.15	78.70
청소서비스	(19)	31.6	47.4	78.9	15.8	5.3	.0	5.3	100.0	4.05	76.32
맞춤형 운동	(18)	38.9	22.2	61.1	33.3	5.6	.0	5.6	100.0	3.94	73.61
안춤형 운동	(15)	40.0	46.7	86.7	13.3	.0	.0	.0	100.0	4.27	81.67
비만아동건강관리	(13)	23.1	38.5	61.5	23.1	15.4	.0	15.4	100.0	3.69	67.31
다문화가정	(15)	33.3	40.0	73.3	26.7	.0	.0	.0	100.0	4.07	76.67
아동 정서	(10)	40.0	50.0	90.0	10.0	.0	.0	.0	100.0	4.30	82.50
기타	(103)	39.8	39.8	79.6	12.6	7.8	.0	7.8	100.0	4.12	77.91
성별											
남	(408)	33.1	43.9	77.0	18.9	3.9	.2	4.2	100.0	4.06	76.41
여	(406)	28.1	48.3	76.4	20.0	3.7	.0	3.7	100.0	4.01	75.18
연령											
3세 이하	(178)	28.7	49.4	78.1	19.7	2.2	.0	2.2	100.0	4.04	76.12
4~5세	(274)	29.9	46.4	76.3	20.4	2.9	.4	3.3	100.0	4.03	75.64
6~9세	(209)	30.6	44.0	74.6	19.6	5.7	.0	5.7	100.0	4.00	74.88
10~19세	(72)	29.2	43.1	72.2	20.8	6.9	.0	6.9	100.0	3.94	73.61
20세 이상	(81)	38.3	45.7	84.0	13.6	2.5	.0	2.5	100.0	4.20	79.94
가구소득											
없다	(27)	51.9	33.3	85.2	11.1	3.7	.0	3.7	100.0	4.33	83.33
99만원이하	(52)	28.8	46.2	75.0	21.2	3.8	.0	3.8	100.0	4.00	75.00
100~199만원	(189)	31.7	43.9	75.7	18.0	5.8	.5	6.3	100.0	4.01	75.13
200만원 이상	(440)	28.6	48.6	77.3	19.3	3.4	.0	3.4	100.0	4.03	75.63
모름/무응답	(106)	32.1	42.5	74.5	23.6	1.9	.0	1.9	100.0	4.05	76.18
이용기간											
1~3개월	(247)	28.7	44.1	72.9	23.9	3.2	.0	3.2	100.0	3.98	74.60
4~6개월	(265)	29.4	41.5	70.9	23.8	4.9	.4	5.3	100.0	3.95	73.68
7~9개월	(302)	33.1	51.7	84.8	11.9	3.3	.0	3.3	100.0	4.15	78.64
소득등급											
1등급	(386)	34.5	44.8	79.3	15.5	4.9	.3	5.2	100.0	4.08	77.07
2등급	(428)	27.1	47.2	74.3	22.9	2.8	.0	2.8	100.0	3.99	74.65
월평균 이용횟수											
1~2회	(805)	30.8	46.0	76.8	19.4	3.7	.1	3.9	100.0	4.04	75.90
3~4회	(9)	11.1	55.6	66.7	22.2	11.1	.0	11.1	100.0	3.67	66.67

표8. 서비스 추가 이용 의향

문) ○○님께서 앞으로 현재와 같은 조건에서 지역사회서비스를 1회 더 제공받을 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(814)	73.6	13.5	87.1	6.0	3.7	2.1	5.8	1.1	100.0
지역별										
- 도시	(315)	74.6	13.0	87.6	7.0	2.9	1.3	4.1	1.3	100.0
- 읍/면	(404)	72.0	14.4	86.4	5.4	4.5	2.5	6.9	1.2	100.0
- 읍/면	(95)	76.8	11.6	88.4	5.3	3.2	3.2	6.3	.0	100.0
서비스유형										
- 아동인지능력향상	(560)	76.1	12.7	88.8	5.5	2.9	2.0	4.8	.9	100.0
- 아동 체험활동	(34)	73.5	17.6	91.2	2.9	2.9	2.9	5.9	.0	100.0
- 문제 행동	(27)	66.7	14.8	81.5	3.7	7.4	.0	7.4	7.4	100.0
- 청소서비스	(19)	73.7	10.5	84.2	10.5	5.3	.0	5.3	.0	100.0
- 안전마	(18)	50.0	16.7	66.7	5.6	22.2	.0	22.2	5.6	100.0
- 맞춤형운동	(15)	66.7	.0	66.7	13.3	13.3	6.7	20.0	.0	100.0
- 비만아동건강관리	(13)	30.8	23.1	53.8	23.1	15.4	7.7	23.1	.0	100.0
- 다문화가정	(15)	80.0	13.3	93.3	6.7	.0	.0	.0	.0	100.0
- 아동정서	(10)	100.0	.0	100.0	.0	.0	.0	.0	.0	100.0
- 기타	(103)	68.9	18.4	87.4	6.8	1.9	2.9	4.9	1.0	100.0
성별										
- 남자	(408)	72.5	14.0	86.5	6.1	3.4	2.7	6.1	1.2	100.0
- 여자	(406)	74.6	13.1	87.7	5.9	3.9	1.5	5.4	1.0	100.0
연령										
- 3세 이하	(178)	78.1	11.8	89.9	5.6	2.2	1.1	3.4	1.1	100.0
- 4~5세	(274)	78.8	11.7	90.5	4.7	2.2	1.8	4.0	.7	100.0
- 6~9세	(209)	69.9	14.8	84.7	5.7	5.7	2.9	8.6	1.0	100.0
- 10~19세	(72)	56.9	25.0	81.9	8.3	4.2	4.2	8.3	1.4	100.0
- 20세 이상	(81)	70.4	9.9	80.2	9.9	6.2	1.2	7.4	2.5	100.0
가구소득별										
- 없	(27)	81.5	7.4	88.9	3.7	.0	.0	.0	7.4	100.0
- 99만원이하	(52)	59.6	19.2	78.8	9.6	7.7	1.9	9.6	1.9	100.0
- 100~199만원	(189)	74.6	13.8	88.4	5.8	3.2	1.1	4.2	1.6	100.0
- 200만원 이상	(440)	77.0	11.8	88.9	6.4	2.3	2.0	4.3	.5	100.0
- 모름/무응답	(106)	62.3	18.9	81.1	3.8	9.4	4.7	14.2	.9	100.0
이용기간별										
- 1~3개월	(247)	68.4	14.2	82.6	6.9	5.7	3.2	8.9	1.6	100.0
- 4~6개월	(265)	72.8	14.0	86.8	6.4	3.4	1.9	5.3	1.5	100.0
- 7~9개월	(302)	78.5	12.6	91.1	5.0	2.3	1.3	3.6	.3	100.0
소득등급별										
- 1등급	(386)	72.5	13.7	86.3	6.0	4.1	2.6	6.7	1.0	100.0
- 2등급	(428)	74.5	13.3	87.9	6.1	3.3	1.6	4.9	1.2	100.0
월평균횟수										
- 1~2회	(805)	73.8	13.5	87.3	6.1	3.5	2.1	5.6	1.0	100.0
- 3~4회	(9)	55.6	11.1	66.7	.0	22.2	.0	22.2	11.1	100.0

표9. 서비스 제공 시간의 적정 수준

문) ○○님께서 지역사회서비스를 제공받는 시간량이 적정한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(814)	26.0	31.8	57.9	19.0	19.9	2.9	22.9	.2	100.0
지역크기별										
- 대도시	(315)	22.2	34.0	56.2	19.4	21.9	2.2	24.1	.3	100.0
- 중/소도시	(404)	26.7	31.9	58.7	17.6	20.0	3.5	23.5	.2	100.0
- 읍면	(95)	35.8	24.2	60.0	24.2	12.6	3.2	15.8	.0	100.0
서비스유형										
- 아동인지능력향상	(560)	20.5	31.3	51.8	21.4	23.2	3.4	26.6	.2	100.0
- 아동 체험	(34)	44.1	29.4	73.5	11.8	14.7	.0	14.7	.0	100.0
- 문제 행동	(27)	29.6	37.0	66.7	7.4	22.2	3.7	25.9	.0	100.0
- 청소서비스	(19)	36.8	31.6	68.4	26.3	5.3	.0	5.3	.0	100.0
- 안전행동	(18)	27.8	33.3	61.1	11.1	22.2	5.6	27.8	.0	100.0
- 맞춤형운동	(15)	66.7	13.3	80.0	13.3	.0	6.7	6.7	.0	100.0
- 비만아동건강관리	(13)	61.5	15.4	76.9	7.7	15.4	.0	15.4	.0	100.0
- 다문화가정	(15)	46.7	26.7	73.3	13.3	6.7	.0	6.7	6.7	100.0
- 아동정서	(10)	30.0	40.0	70.0	20.0	10.0	.0	10.0	.0	100.0
- 기타	(103)	33.0	38.8	71.8	14.6	11.7	1.9	13.6	.0	100.0
성남여자	(408)	23.3	30.6	53.9	20.8	21.3	3.9	25.2	.0	100.0
연령	(406)	28.8	33.0	61.8	17.2	18.5	2.0	20.4	.5	100.0
- 3세 이하	(178)	20.8	33.1	53.9	20.2	23.0	2.2	25.3	.6	100.0
- 4~5세	(274)	20.8	28.5	49.3	21.9	25.9	2.9	28.8	.0	100.0
- 6~9세	(209)	29.7	32.5	62.2	17.7	15.8	3.8	19.6	.5	100.0
- 10~19세	(72)	33.3	37.5	70.8	12.5	13.9	2.8	16.7	.0	100.0
- 20세 이상	(81)	39.5	33.3	72.8	16.0	8.6	2.5	11.1	.0	100.0
가구소득										
- 없	(27)	40.7	22.2	63.0	11.1	22.2	3.7	25.9	.0	100.0
- 99만원이하	(52)	36.5	32.7	69.2	7.7	19.2	3.8	23.1	.0	100.0
- 100~199만원	(189)	25.4	33.3	58.7	16.9	20.1	3.7	23.8	.5	100.0
- 200만원 이상	(440)	25.0	30.0	55.0	22.3	20.9	1.8	22.7	.0	100.0
- 모름/무응답	(106)	22.6	38.7	61.3	17.0	15.1	5.7	20.8	.9	100.0
이용기간										
- 1~3개월	(247)	30.4	30.4	60.7	19.0	16.6	3.2	19.8	.4	100.0
- 4~6개월	(265)	24.9	29.8	54.7	19.6	22.6	3.0	25.7	.0	100.0
- 7~9개월	(302)	23.5	34.8	58.3	18.5	20.2	2.6	22.8	.3	100.0
소득등급										
- 1등급	(386)	33.4	32.9	66.3	14.0	16.8	2.6	19.4	.3	100.0
- 2등급	(428)	19.4	30.8	50.2	23.6	22.7	3.3	25.9	.2	100.0
월평균회										
- 1~2회	(805)	26.1	31.6	57.6	19.3	20.0	2.9	22.9	.2	100.0
- 3~4회	(9)	22.2	55.6	77.8	.0	11.1	11.1	22.2	.0	100.0

표10. 본인부담금의 적정 수준

문) ○○님께서 지역사회서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 그렇다	그런 편이다		보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(814)	24.6	35.4	60.0	23.7	11.9	2.3	14.3	2.1	100.0
지역크기별										
대도시	(315)	20.6	40.0	60.6	23.5	13.3	2.2	15.6	.3	100.0
중/소도시	(404)	24.8	33.2	57.9	23.5	12.9	2.7	15.6	3.0	100.0
읍/면	(95)	36.8	29.5	66.3	25.3	3.2	1.1	4.2	4.2	100.0
서비스유형										
아동인지능력향상	(560)	17.3	37.7	55.0	28.0	12.7	2.7	15.4	1.6	100.0
아동 체험	(34)	35.3	35.3	70.6	11.8	14.7	.0	14.7	2.9	100.0
문제 행동	(27)	29.6	44.4	74.1	14.8	7.4	3.7	11.1	.0	100.0
청소서비스	(19)	57.9	15.8	73.7	15.8	5.3	5.3	10.5	.0	100.0
안락형 운동	(18)	38.9	16.7	55.6	22.2	11.1	.0	11.1	11.1	100.0
맞춤형 운동	(15)	66.7	6.7	73.3	13.3	6.7	.0	6.7	6.7	100.0
비만아동건강관리	(13)	61.5	15.4	76.9	15.4	7.7	.0	7.7	.0	100.0
다문화가정	(15)	20.0	46.7	66.7	13.3	.0	.0	.0	20.0	100.0
아동 정서	(10)	40.0	50.0	90.0	.0	10.0	.0	10.0	.0	100.0
기타	(103)	38.8	31.1	69.9	14.6	12.6	1.9	14.6	1.0	100.0
성남여자	(408)	21.8	35.3	57.1	24.3	13.5	3.4	16.9	1.7	100.0
연령	(406)	27.3	35.5	62.8	23.2	10.3	1.2	11.6	2.5	100.0
3세 이하	(178)	19.1	36.5	55.6	28.1	12.9	1.7	14.6	1.7	100.0
4~5세	(274)	15.7	38.3	54.0	29.2	11.3	2.9	14.2	2.6	100.0
6~9세	(209)	26.3	35.9	62.2	20.1	14.4	2.4	16.7	1.0	100.0
10~19세	(72)	34.7	36.1	70.8	15.3	12.5	.0	12.5	1.4	100.0
20세 이상	(81)	53.1	21.0	74.1	12.3	4.9	3.7	8.6	4.9	100.0
가구소득별										
없다	(27)	44.4	25.9	70.4	22.2	7.4	.0	7.4	.0	100.0
99만원이하	(52)	40.4	30.8	71.2	15.4	5.8	5.8	11.5	1.9	100.0
100~199만원	(189)	25.9	36.0	61.9	18.5	15.9	1.6	17.5	2.1	100.0
200만원 이상	(440)	22.5	36.1	58.6	26.1	12.0	2.3	14.3	.9	100.0
모름/무응답	(106)	17.9	35.8	53.8	27.4	8.5	2.8	11.3	7.5	100.0
이용기간별										
1~3개월	(247)	25.9	31.2	57.1	21.9	15.4	2.0	17.4	3.6	100.0
4~6개월	(265)	24.2	34.3	58.5	24.5	12.5	2.6	15.1	1.9	100.0
7~9개월	(302)	23.8	39.7	63.6	24.5	8.6	2.3	10.9	1.0	100.0
소득등급별										
1등급	(386)	34.7	35.0	69.7	15.5	10.1	2.1	12.2	2.6	100.0
2등급	(428)	15.4	35.7	51.2	31.1	13.6	2.6	16.1	1.6	100.0
월평균횟수										
1~2회	(805)	24.3	35.7	60.0	23.7	11.9	2.4	14.3	2.0	100.0
3~4회	(9)	44.4	11.1	55.6	22.2	11.1	.0	11.1	11.1	100.0

표11. 본인 부담금 인상시 향후 서비스 이용 의향

문) ○○님께서 현재 이용하고 있는 지역사회 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까?  
혹은 없으십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계
		매우 많다	약간 있다		보통	별로 없다	전혀 없다			
		%	%	%	%	%	%	%	%	%
전체	(814)	26.2	27.3	53.4	20.8	12.3	11.1	23.3	2.5	100.0
지역크기별										
대도시	(315)	23.2	30.2	53.3	21.6	14.6	7.9	22.5	2.5	100.0
중/소도시	(404)	26.5	27.0	53.5	18.3	11.9	13.6	25.5	2.7	100.0
읍/면	(95)	34.7	18.9	53.7	28.4	6.3	10.5	16.8	1.1	100.0
서비스유형										
아동인지능력향상	(560)	24.1	28.6	52.7	20.7	12.7	11.6	24.3	2.3	100.0
아동 체험	(34)	20.6	26.5	47.1	20.6	11.8	11.8	23.5	8.8	100.0
문제 행동	(27)	33.3	25.9	59.3	18.5	7.4	7.4	14.8	7.4	100.0
청소서비스	(19)	57.9	15.8	73.7	21.1	.0	5.3	5.3	.0	100.0
안락형 운동	(18)	27.8	22.2	50.0	5.6	16.7	27.8	44.4	.0	100.0
맞춤형 운동	(15)	53.3	6.7	60.0	13.3	20.0	6.7	26.7	.0	100.0
비만아동건강관리	(13)	23.1	23.1	46.2	30.8	7.7	15.4	23.1	.0	100.0
다문화가정	(15)	46.7	33.3	80.0	6.7	.0	6.7	6.7	6.7	100.0
아동 정서	(10)	50.0	20.0	70.0	20.0	10.0	.0	10.0	.0	100.0
기타	(103)	22.3	27.2	49.5	26.2	14.6	8.7	23.3	1.0	100.0
성남여자	(408)	26.2	26.2	52.5	21.3	11.5	12.3	23.8	2.5	100.0
연령	(406)	26.1	28.3	54.4	20.2	13.1	9.9	22.9	2.5	100.0
3세 이하	(178)	24.2	27.0	51.1	24.2	15.2	7.9	23.0	1.7	100.0
4~5세	(274)	24.8	32.5	57.3	21.2	9.5	10.6	20.1	1.5	100.0
6~9세	(209)	23.4	23.9	47.4	18.2	15.3	14.4	29.7	4.8	100.0
10~19세	(72)	26.4	25.0	51.4	22.2	5.6	16.7	22.2	4.2	100.0
20세 이상	(81)	42.0	21.0	63.0	17.3	13.6	6.2	19.8	.0	100.0
가구소득별										
없다	(27)	33.3	22.2	55.6	11.1	14.8	14.8	29.6	3.7	100.0
99만원이하	(52)	32.7	21.2	53.8	25.0	11.5	7.7	19.2	1.9	100.0
100~199만원	(189)	25.4	29.1	54.5	21.2	12.2	11.1	23.3	1.1	100.0
200만원 이상	(440)	26.6	28.9	55.5	20.5	12.3	9.8	22.0	2.0	100.0
모름/무응답	(106)	20.8	21.7	42.5	21.7	12.3	17.0	29.2	6.6	100.0
이용기간별										
1~3개월	(247)	26.7	22.7	49.4	22.3	11.3	13.4	24.7	3.6	100.0
4~6개월	(265)	23.4	30.2	53.6	20.8	13.2	9.8	23.0	2.6	100.0
7~9개월	(302)	28.1	28.5	56.6	19.5	12.3	10.3	22.5	1.3	100.0
소득등급별										
1등급	(386)	29.5	27.5	57.0	19.9	11.4	9.1	20.5	2.6	100.0
2등급	(428)	23.1	27.1	50.2	21.5	13.1	12.9	25.9	2.3	100.0
월평균회										
이용횟수	(805)	26.5	27.2	53.7	21.0	12.0	10.8	22.9	2.5	100.0
1~2회	(9)	.0	33.3	33.3	.0	33.3	33.3	66.7	.0	100.0

표 12. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 지역사회서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	사례수	이용 시간 개선 (횟수, 기간 등)	서비스/ 프로그램 질 개선	정책 지원 (홍보, 제도 개선 등)	금전적 지원 개선 (예산, 부담금, 지원금)	인력 개선	시설/도구 개선	기타
		%	%	%	%	%	%	%
전 체	(814)	19.8	13.6	9.6	5.2	3.6	1.0	1.4
지역크기별								
대 도시	(315)	22.9	15.2	10.5	4.1	2.9	.3	1.6
중 / 소도시	(404)	18.3	12.4	8.9	6.2	3.7	1.7	1.2
읍 / 면	(95)	15.8	13.7	9.5	4.2	5.3	.0	1.1
서비스유형								
아동인지능력향상	(560)	20.5	12.5	10.9	6.4	2.3	.4	.7
아동 체험	(34)	11.8	26.5	17.6	.0	8.8	2.9	.0
문제 행동	(27)	33.3	11.1	11.1	7.4	3.7	.0	.0
청소서비스	(19)	15.8	15.8	10.5	.0	.0	10.5	5.3
안마	(18)	5.6	5.6	5.6	5.6	16.7	5.6	11.1
맞춤형운동	(15)	13.3	20.0	.0	.0	.0	.0	.0
비만아동건강관리	(13)	7.7	15.4	.0	.0	7.7	.0	.0
다문화가정	(15)	6.7	20.0	6.7	.0	.0	.0	.0
아동 정서	(10)	40.0	10.0	10.0	.0	.0	.0	.0
기성 타별	(103)	20.4	15.5	2.9	2.9	7.8	1.9	3.9
남자	(408)	17.6	14.2	10.5	4.7	4.2	1.2	1.2
여성	(406)	21.9	13.1	8.6	5.7	3.0	.7	1.5
연령								
3세 이하	(178)	22.5	11.8	11.2	3.4	.6	.6	1.7
4~5 세	(274)	23.4	11.3	9.1	8.4	1.8	.7	.4
6~9 세	(209)	14.4	16.3	12.0	4.3	7.7	1.0	.5
10~19 세	(72)	16.7	18.1	9.7	2.8	4.2	1.4	4.2
20세 이상	(81)	18.5	14.8	1.2	2.5	4.9	2.5	3.7
가구소득별								
없 다	(27)	11.1	11.1	3.7	7.4	11.1	.0	.0
99만원이하	(52)	26.9	13.5	1.9	1.9	3.8	3.8	5.8
100~199만원	(189)	20.6	11.6	12.2	7.4	3.2	1.6	.5
200만원 이상	(440)	20.0	15.7	10.7	4.5	4.1	.7	.9
모름 / 무응답	(106)	16.0	9.4	5.7	4.7	.0	.0	2.8
이용기간별								
1~3 개월	(247)	17.4	17.8	5.7	4.5	3.2	2.0	1.6
4~6 개월	(265)	20.4	12.8	13.6	6.0	4.2	.4	1.5
7~9 개월	(302)	21.2	10.9	9.3	5.0	3.3	.7	1.0
소득등급별								
1 등급	(386)	19.9	13.5	8.3	4.7	4.7	1.6	2.1
2 등급	(428)	19.6	13.8	10.7	5.6	2.6	.5	.7
월평균회회								
이용 횟수	(805)	20.0	13.7	9.7	5.2	3.4	1.0	1.1
1~2 회								
3~4 회	(9)	.0	11.1	.0	.0	22.2	.0	22.2

(continued)

표 12. 서비스 개선사항

문) ○○님께서는 보다 나은 지역사회서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

	없다	모름/ 무응답	계
	%	%	%
전체	40.9	5.0	100.0
지역크기별			
대도시	37.8	4.8	100.0
중/소도시	43.8	3.7	100.0
읍/면	38.9	11.6	100.0
서비스유형			
아동인공지능향상	41.6	4.6	100.0
아동체험	26.5	5.9	100.0
문제행동	33.3	.0	100.0
청소서비스	26.3	15.8	100.0
안전마	38.9	5.6	100.0
맞춤형운동	60.0	6.7	100.0
비만아동건강관리	61.5	7.7	100.0
다문화가정	46.7	20.0	100.0
아동정서	20.0	20.0	100.0
기타	42.7	1.9	100.0
성별			
남자	42.2	4.2	100.0
여성	39.7	5.9	100.0
연령			
3세 이하	43.8	4.5	100.0
4~5세	40.9	4.0	100.0
6~9세	37.8	6.2	100.0
10~19세	38.9	4.2	100.0
20세 이상	44.4	7.4	100.0
가구소득별			
없다	51.9	3.7	100.0
99만원이하	38.5	3.8	100.0
100~199만원	37.6	5.3	100.0
200만원 이상	38.9	4.5	100.0
모름/무응답	53.8	7.5	100.0
이용기간별			
1~3개월	40.5	7.3	100.0
4~6개월	37.4	3.8	100.0
7~9개월	44.4	4.3	100.0
소득등급별			
1등급	40.2	5.2	100.0
2등급	41.6	4.9	100.0
월평균횟수			
1~2회	41.0	5.0	100.0
3~4회	33.3	11.1	100.0



# 부록. 질 문 지

Gallup 201016128

## 사회서비스만족도조사(노인돌봄서비스)

--	--	--	--

안녕하십니까? 여기는 한국갤럽조사연구소입니다.

이번에 저희 연구소에서는 보건복지가족부의 의뢰를 받아 노인돌봄서비스에 대한 만족도 조사를 진행하고 있습니다. 본 조사의 결과는 통계목적용으로만 사용될 것이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해주시면 감사하겠습니다.

- 지역 : 1. 서울 2. 부산 3. 대구 4. 인천 5. 광주 6. 대전 7. 울산  
 8. 제주 9. 경기 시 10. 경기 군 11. 강원 시 12. 강원 군 13. 충북 시 14. 충북 군  
 15. 충남 시 16. 충남 군 17. 전북 시 18. 전북 군 19. 전남 시 20. 전남 군 21. 경북 시  
 22. 경북 군 23. 경남 시 24. 경남 군

■ 지역크기 : 1. 대도시 2. 중소도시 3. 군

■ 성 별 : 1. 남자 2. 여자

■ List ID :

--	--	--	--	--	--

SQ1) 00님께서 올해(2010년) 노인돌봄서비스 바우처사업을  
 9 이용하신 적이 있습니까?

1. 있다  
 2. 없다 ☞ **면접 중단**

SQ2) 00님께서 올해(2010년) 노인돌봄서비스를 이용하신  
 25-26 기관은 어디입니까? (면접원 : 리스트 참고)

1. 재가노인복지시설(가정봉사원파견센터)  
 2. 지역자활센터  
 3. 노인복지관  
 4. 사회복지관  
 5. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ3) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

1. 방송매체를 통해  
 2. 인쇄매체를 통해  
 3. 주변 친척이나 이웃에게 들어서  
 4. 기존의 제공기관 이용자의 소개로  
 5. 시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아  
 6. 제공기관 등 사회복지기관을 통해  
 7. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ4) 실례지만, 00님의 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까?  
 12-13 (면접원 : 리스트 참고)

만 □□ 세

먼저, 00님께서 받으셨던 노인돌봄서비스 바우처사업의  
 이용 목적에 대해 여쭙겠습니다.

문 1) 00님께서 주로 어떤 목적으로 노인돌봄서비스를  
 16-17 이용하셨습니까?(1개만 선택)

1. 신변처리(목욕,대소변,옷갈아입기,세면,식사보조 등)  
 2. 가사지원(쇼퍼,청소,식사준비 등)  
 3. 일상생활지원(말벗,외출동행 등)  
 4. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

다음으로는 00님께서 받으셨던 노인돌봄서비스 바우처사업에  
 대해 얼마나 만족하셨는지에 대해 여쭙겠습니다.

문 2) 00님께서는 노인돌봄서비스 돌보미의 친절성에  
 25 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 3) 00님께서는 노인돌봄서비스 돌보미가 얼마나 능숙하게  
 처리하는지, 즉 돌보미의 숙련도에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

24

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 4) 00님께서 노인돌봄서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문5) 노인돌봄서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문6) 노인돌봄서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 7) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해볼 때 노인돌봄서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 8) 00님께서 앞으로 노인돌봄서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

마지막으로 00님께서 받으셨던 노인돌봄서비스 바우처사업에 대해 의견을 여쭙겠습니다.

문 9) 00님께서 노인돌봄서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 10) 00님께서 노인돌봄서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 11) 00님께서 현재 이용하고 있는 노인돌봄 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

문12) 현재와 동일한 본인부담금을 납부하면서 해당기관에서 주간보호서비스를 제공한다면, 00님께서 이러한 서비스를 이용할 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?  
(면접원 : 주간보호서비스란, 월12회 주간 또는 야간에 보호시설에서 여가, 일상생활, 식사, 간식 등 각종 편의 및 프로그램을 제공 받는 서비스를 말합니다)

1. 있다
2. 없다

문13) 00님께서 보다 나은 노인돌봄서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이든 좋으니 말씀해 주십시오.

● 지금부터는 자료분류용 질문입니다 ●

DQ1) 귀하의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까?

월 가구소득	천만	백만	십만	일만	만원
--------	----	----	----	----	----

DQ2) 귀하의 건강상태는 어떻습니까?  
(면접원 : 리스트 참고, 리스트에 없는 경우 물어 볼 것)

1. 노인장기요양보험 등급외 A형(기존 4등급)
2. 노인장기요양보험 등급외 B형(기존 5등급)
3. 노인장기요양보험 등급외 C형(기존 등급외)
4. 노인장기요양보험 1~3등급
5. 장애인
6. 기타(적을 것 : \_\_\_\_\_)

☞ 설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다.

면 접 후 기 록			
리스트번호	40-44		
응답자 이름			
응답자 전화번호			
면접원 이름		ID	45-49
<b>Supervisor</b>		<b>검 증 원</b>	
50-51			

Gallup 201016128

## 사회서비스만족도조사 (장애인활동보조서비스)

--	--	--	--

안녕하십니까? 여기는 한국갤럽조사연구소입니다.  
 이번에 저희 연구소에서는 보건복지가족부의 의뢰를 받아 장애인활동보조서비스에 대한 만족도 조사를 진행하고 있습니다.  
 본 조사의 결과는 통계목적으로만 사용될 것이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해주시면 감사하겠습니다.

- 지역 : 5-6
- |          |          |          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. 서울    | 2. 부산    | 3. 대구    | 4. 인천    | 5. 광주    | 6. 대전    | 7. 울산    |
| 8. 제주    | 9. 경기 시  | 10. 경기 군 | 11. 강원 시 | 12. 강원 군 | 13. 충북 시 | 14. 충북 군 |
| 15. 충남 시 | 16. 충남 군 | 17. 전북 시 | 18. 전북 군 | 19. 전남 시 | 20. 전남 군 | 21. 경북 시 |
| 22. 경북 군 | 23. 경남 시 | 24. 경남 군 |          |          |          |          |

■ 지역크기 : 1. 대도시 2. 중소도시 3. 군

■ 성별 : 1. 남자 2. 여자

■ List ID :

--	--	--	--	--	--

SQ1) 00님께서 올해(2010년) 장애인활동보조서비스 바우처사업을  
 9 이용하신 적이 있습니까?

1. 있다  
 2. 없다  면접 중단

SQ2) 00님께서 올해(2010년) 장애인활동보조서비스를  
 32-33 이용하신 기관은 어디입니까? (면접원 : 리스트 참고)

1. 자립생활(IL)센터  
 2. 장애인 복지관  
 3. 자활센터  
 4. 장애인단체  
 5. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ3) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

1. 방송매체를 통해  
 2. 인쇄매체를 통해  
 3. 주변 친척이나 이웃에게 들어서  
 4. 기존의 제공기관 이용자의 소개로  
 5. 시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아  
 6. 제공기관 등 사회복지기관을 통해  
 7. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ4) 실례지만, 00님의 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까?  
 17-18 (면접원 : 리스트 참고)

만   세

먼저, 00님께서 받으셨던 장애인활동보조서비스  
 바우처사업의 이용 목적에 대해 여쭙겠습니다.

문 1) 00님께서 주로 어떤 목적으로 장애인활동보조서비스를  
 22-23 이용하셨습니까?(1개만 선택)

1. 신변처리(목욕,대소변,옷갈아입기,세면,식사보조 등)  
 2. 가사지원(쇼핑,청소,식사준비 등)  
 3. 일상생활지원(금전관리,시각관리,일정관리,외출동행 등)  
 4. 의사소통보조(낭독보조,대필보조 등)  
 5. 이동보조(안내활동보조인,대리운전지원,등하교,출퇴근지원 등)  
 6. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

다음으로는 00님께서 받으셨던 장애인활동보조서비스  
 바우처사업에 대해 얼마나 만족하셨는지에 대해 여쭙겠습니다.

문 2) 00님께서 장애인활동보조서비스 활동보조인의 친절성에  
 25 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 3) 00님께서 장애인활동보조서비스 활동보조인이 얼마나  
 24 능숙하게 처리하는지 즉 활동보조인의 숙련도에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 4) 00님께서 **장애인활동보조서비스**가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, **서비스 제공의 적시성**에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문5) **장애인활동보조서비스**의 제공 내용이 00님의 **욕구나 필요**를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문6) **장애인활동보조서비스**를 이용하고 계신 기관에서 00님께 **서비스 안내 및 요구사항 처리** 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 **이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력**에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 7) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 **장애인활동보조서비스**에 대해 **전반적으로** 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 8) 00님께서 앞으로 **장애인활동보조서비스**를 **계속 이용하실 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

마지막으로 00님께서 받으셨던 **장애인활동보조서비스** **바우처사업**에 대해 의견을 여쭙겠습니다.

문 9) 00님께서 **장애인활동보조서비스**를 **제공받는 시간량**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 10) 00님께서 **장애인활동보조서비스**를 받으시면서 지불하는 **본인부담금**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 11) 00님께서 현재 이용하고 있는 **장애인활동보조서비스**의 **본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

문12) 00님께서 보다 나은 **장애인활동보조인서비스**를 위해 **개선해야 할 사항**이나 **필요한 사항**은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이라도 좋으니 말씀해 주십시오.

36-38

---



---

● 지금부터는 자료분류용 질문입니다 ●

DQ1) 귀하의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까?

	천만	백만	십만	일만	
월 가구소득					만원

☞ 설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다.

면접 후 기록			
리스트번호	46-50		
응답자 이름			
응답자 전화번호			
면접원 이름	ID	51-55	
Supervisor		검 증 원	
56-57			

Gallup 201016128

## 사회서비스만족도조사(가사간병방문서비스)

--	--	--	--

안녕하십니까? 여기는 한국갤럽조사연구소입니다.  
 이번에 저희 연구소에서는 보건복지가족부의 의뢰를 받아 가사간병방문서비스에 대한 만족도 조사를 진행하고 있습니다.  
 본 조사의 결과는 통계목적으로만 사용될 것이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해주시면 감사하겠습니다.

- 지역 : 1. 서울 2. 부산 3. 대구 4. 인천 5. 광주 6. 대전 7. 울산  
 8. 제주 9. 경기 시 10. 경기 군 11. 강원 시 12. 강원 군 13. 충북 시 14. 충북 군  
 15. 충남 시 16. 충남 군 17. 전북 시 18. 전북 군 19. 전남 시 20. 전남 군 21. 경북 시  
 22. 경북 군 23. 경남 시 24. 경남 군

- 지역크기 : 1. 대도시 2. 중소도시 3. 군  
 ■ 성 별 : 1. 남자 2. 여자 ■ List ID :

--	--	--	--	--	--

SQ1) 00님께서 올해(2010년) 가사간병방문서비스  
 바우처사업을 이용하신 적이 있습니까?

1. 있다  
 2. 없다  **면접 중단**

SQ2) 00님께서 올해(2010년) 가사간병방문서비스를 이용하신  
 25-26 기관은 어디입니까? (면접원 : 리스트 참고)

1. 재가노인복지시설(가정봉사원파견센터)  
 2. 지역자활센터  
 3. 노인복지관  
 4. 사회복지관  
 5. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ3) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

1. 방송매체를 통해  
 2. 인쇄매체를 통해  
 3. 주변 친척이나 이웃에게 들어서  
 4. 기존의 제공기관 이용자의 소개로  
 5. 시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아  
 6. 제공기관 등 사회복지기관을 통해  
 7. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ4) 실례지만, 00님의 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까?  
 12-13 (면접원 : 리스트 참고)

만   세

먼저, 00님께서 받으셨던 가사간병방문서비스 이용 목적에  
 대해 여쭙겠습니다.

문 1) 00님께서 주로 어떤 목적으로 가사간병방문서비스를  
 16-17 이용하십니까?(1개만 선택)

1. 신변처리(목욕,대소변,옷갈아입기,세면,식사보조 등)  
 2. 가사지원(쇼핑,청소,식사준비 등)  
 3. 일상생활지원(말벗,외출동행 등)  
 4. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

다음으로는 00님께서 받으셨던 가사간병방문서비스에 대해  
 얼마나 만족하셨는지에 대해 여쭙겠습니다.

문 2) 00님께서는 가사간병방문서비스 간병인의 친절성에  
 25 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 3) 00님께서는 가사간병방문서비스 간병인이 얼마나  
 능숙하게 처리하는지, 즉 간병인의 숙련도에 대해 만족하십니까?  
 아니면 불만족하십니까?

24

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 4) 00님께서 가시간병방문서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문5) 가시간병방문서비스의 제공 내용이 00님의 욕구나 필요를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문6) 가시간병방문서비스를 이용하고 계신 기관에서 00님께 서비스 안내 및 요구사항 처리 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문7) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 가시간병방문서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문8) 00님께서 앞으로 가시간병방문서비스를 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

마지막으로 00님께서 받으셨던 가시간병방문서비스에 대해 의견을 여쭙겠습니다.

문9) 00님께서 가시간병방문서비스를 제공받는 시간량이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문10) 00님께서 가시간병방문서비스를 받으시면서 지불하는 본인부담금이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 11) 00님께서 현재 이용하고 있는 가시간병 서비스의 본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

문12) 00님께서 보다 나은 가시간병방문서비스를 위해 개선해야 할 사항이나 필요한 사항은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이든 좋으니 말씀해 주십시오.

31-33

---



---

● 지금부터는 자료분류용 질문입니다 ●

DQ1) 귀하의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까?

월 가구소득	천만	백만	십만	일만	만원
--------	----	----	----	----	----

☞ 설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다.

면 접 후 기 록

리스트번호	40-44		
응답자 이름			
응답자 전화번호			
면접원 이름	ID	45-49	

Supervisor	검 증 원
50-51	

Gallup 201016128

## 사회서비스만족도조사(장애아동재활치료서비스)

--	--	--	--

안녕하십니까? 여기는 한국갤럽조사연구소입니다.

이번에 저희 연구소에서는 보건복지가족부의 의뢰를 받아 장애아동재활치료서비스에 대한 만족도 조사를 진행하고 있습니다. 본 조사의 결과는 통계목적으로만 사용될 것이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해주시면 감사하겠습니다.

- 지역 : 1. 서울 2. 부산 3. 대구 4. 인천 5. 광주 6. 대전 7. 울산  
 8. 제주 9. 경기 시 10. 경기 군 11. 강원 시 12. 강원 군 13. 충북 시 14. 충북 군  
 15. 충남 시 16. 충남 군 17. 전북 시 18. 전북 군 19. 전남 시 20. 전남 군 21. 경북 시  
 22. 경북 군 23. 경남 시 24. 경남 군

■ 지역크기 : 1. 대도시 2. 중소도시 3. 군

■ 성별 : 1. 남자 2. 여자 ■ List ID :

--	--	--	--	--	--

SQ1) 00님께서 올해(2010년) 장애아동재활치료서비스  
 배우치사업을 이용하신 적이 있습니까?

1. 있다  
 2. 없다  **면접 중단**

SQ2) ○○님께서 올해(2010년) 장애아동재활치료서비스를  
 32-33 이용하신 기관은 어디입니까? (면접원 : 리스트 참고)

1. 복지관(장애인, 노인, 종합 등)  
 2. 사설기관(치료센터 등)  
 3. 장애인단체  
 4. 병원  
 5. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ3) 그럼, 위의 기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

1. 방송매체를 통해  
 2. 인쇄매체를 통해  
 3. 주변 친척이나 이웃에게 들어서  
 4. 기존의 제공기관 이용자의 소개로  
 5. 시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아  
 6. 제공기관 등 사회복지기관을 통해  
 7. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ4) 실례지만, 00님의 나이는 올해 만으로 어떻게 되십니까?  
 17-18 (면접원 : 리스트 참고)

만   세

먼저, 00님께서 받으셨던 장애아동재활치료서비스  
 배우치사업의 이용 분야에 대해 여쭙겠습니다.

문 1) 00님께서 주로 어떤 장애아동재활치료서비스를  
 이용하셨습니까? (1개만 선택)

1. 언어치료  
 2. 미술치료  
 3. 음악치료  
 4. 놀이치료  
 5. 행동치료  
 6. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

다음으로는 00님께서 받으셨던 장애아동재활치료서비스  
 배우치사업에 대해 얼마나 만족하셨는지에 대해 여쭙겠습니다.

문 2) 00님께서는 장애아동재활치료서비스 치료사의 친절성에  
 25 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 3) 00님께서는 장애아동재활치료서비스 치료사가 얼마나  
 24 전문적으로 대처하는지, 즉 치료사의 전문성에  
 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족



문 4) 00님께서 **장애아동재활치료서비스**가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, **서비스 제공의 적시성**에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문5) **장애아동재활치료서비스**의 제공 내용이 00님의 **욕구나 필요**를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문6) **장애아동재활치료서비스**를 이용하고 계신 기관에서 00님께 **서비스 안내 및 요구사항 처리** 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 **이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력**에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 7) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해볼 때 **장애아동재활치료서비스**에 대해 **전반적으로** 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 8) 00님께서 앞으로 **장애아동재활치료서비스**를 계속 **이용하실 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

마지막으로 00님께서 받으셨던 **장애아동재활치료서비스** **바우처사업**에 대해 의견을 여쭙겠습니다.

문 9) 00님께서 **장애아동재활치료서비스**를 **제공받는 횟수**가 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 10) 00님께서 **장애아동재활치료서비스**를 받으시면서 **제공받는 월 지원액(22만원)**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 11) 00님께서 **장애아동재활치료서비스**를 받으시면서 지불하는 **본인부담금**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 12) 00님께서 현재 이용하고 있는 **장애아동재활치료 서비스**의 **본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

문13) 00님께서 보다 나은 **장애아동재활치료서비스**를 위해 **개선해야 할 사항**이나 **필요한 사항**은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이든 좋으니 말씀해 주십시오.

---



---

● 지금부터는 자료분류용 질문입니다 ●

DQ1) 귀하의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까?  
39-42 (면접원: 리스트 참고 리스트에 안 나와 있을 경우 물어볼 것, 가구원 전체의 월평균 소득을 세전 금액으로 기재)

월 가구소득	천만	백만	십만	일만	만원
--------	----	----	----	----	----

☞ 설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다.

면접 후 기록			
리스트번호	46-50		
응답자 이름			
응답자 전화번호			
면접원 이름	ID	51-55	
Supervisor		검 증 원	
56-57			

Gallup 201016128

## 사회서비스만족도조사(지역사회서비스)

--	--	--	--

안녕하십니까? 여기는 한국갤럽조사연구소입니다.  
 이번에 저희 연구소에서는 보건복지가족부의 의뢰를 받아 지역사회서비스에 대한 만족도 조사를 진행하고 있습니다.  
 본 조사의 결과는 통계목적으로만 사용될 것이오니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 협조해주시면 감사하겠습니다.

- 지역 : 1. 서울 2. 부산 3. 대구 4. 인천 5. 광주 6. 대전 7. 울산  
 : 8. 제주 9. 경기 시 10. 경기 군 11. 강원 시 12. 강원 군 13. 충북 시 14. 충북 군  
 5-6 15. 충남 시 16. 충남 군 17. 전북 시 18. 전북 군 19. 전남 시 20. 전남 군 21. 경북 시  
 22. 경북 군 23. 경남 시 24. 경남 군

■ 지역크기 : 1. 대도시 2. 중소도시 3. 군

■ 성 별 : 1. 남자 2. 여자 ■ List ID :

--	--	--	--	--	--

SQ1) 00님께서 올해(2010년) "△△△" 기관으로부터 "000"(아동인지능력향상 프로그램/아동비관리서비스/문제행동아동치료서비스 등) 지역사회서비스 바우처사업을 이용하신 적이 있습니까?

(면접원 : 리스트에 있는 해당 수혜 서비스유형에 대해 직접적으로 말해 줄 것)

1. 있다  
 2. 없다 ☞ **면접 중단**

SQ2) 00님께서 해당 지역사회서비스 바우처 사업을 제공한 제공기관을 어떻게 알고 선택하셨습니까?

1. 방송매체를 통해  
 2. 인쇄매체를 통해  
 3. 주변 친척이나 이웃에게 들어서  
 4. 기존의 제공기관 이용자의 소개로  
 5. 시군구청, 동사무소를 통해 안내를 받아  
 6. 제공기관 등 사회복지기관을 통해  
 7. 기타 (적을 것 : \_\_\_\_\_)

SQ3) 실례지만, 00님의 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까?  
 12-13 (면접원 : 리스트 참고)

만 □□ 세

※ 면접원 : 아래 질문부터는 리스트와 SQ1)에서 해당 수혜 서비스유형(ex.아동인지능력향상 프로그램 아동비관리서비스 문제행동아동치료서비스 등)에 대해 응답받을 것!

지금부터 00님께서 받으셨던 지역사회서비스 바우처사업에 대해 얼마나 만족하셨는지에 대해 여쭙겠습니다.

문 1) 00님께서 지역사회서비스 제공자의 친절성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 2) 00님께서 지역사회서비스 제공자가 얼마나 전문적으로 대처하는지, 즉 제공자의 전문성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문 3) 00님께서 지역사회서비스가 필요로 하는 시간에 제때 제공되었다고 생각하십니까? 즉, 서비스 제공의 적시성에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족  
 2. 만족  
 3. 보통  
 4. 불만족  
 5. 매우 불만족

문4) **지역사회서비스**의 제공 내용이 00님의 **욕구나 필요**를 어느 정도 충족(만족)하고 있습니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문5) **지역사회서비스**를 이용하고 계신 기관에서 00님께 **서비스 안내 및 요구사항 처리** 등을 잘 하고 있다고 생각하십니까? 즉 **이용기관의 서비스 안내 및 요구사항 처리 노력**에 대해 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 6) 00님께서 앞서 평가하신 여러 가지 측면을 모두 고려해 볼 때 **지역사회서비스**에 대해 **전반적으로** 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

1. 매우 만족
2. 만족
3. 보통
4. 불만족
5. 매우 불만족

문 7) 00님께서 앞으로 현재와 같은 조건에서 **지역사회서비스**를 1회 더 **제공받을 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?  
(면접원 : 1회 더 제공받는다라는 의미는 6개월 사업이면 추가 6개월, 10개월 사업이면 추가 10개월을 더 제공받을 것을 의미합니다.)

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

마지막으로 00님께서 받으셨던 **지역사회서비스** **바우처사업**에 대해 의견을 여쭙겠습니다.

문 8) 00님께서 **지역사회서비스**를 **제공받는 시간량**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 9) 00님께서 **지역사회서비스**를 받으시면서 지불하는 **본인부담금**이 적절한 수준이라고 생각하십니까?

1. 매우 그렇다
2. 그런 편이다
3. 보통
4. 그렇지 않은 편이다
5. 전혀 그렇지 않다

문 10) 00님께서 현재 이용하고 있는 **지역사회 서비스**의 **본인 부담금이 10% 인상될 경우에도 계속 이용하실 의향**이 있으십니까? 혹은 없으십니까?

1. 매우 많다
2. 약간 있다
3. 보통
4. 별로 없다
5. 전혀 없다

문11) 00님께서 보다 나은 **지역사회서비스**를 위해 **개선해야 할 사항**이나 **필요한 사항**은 무엇이라고 생각하십니까? 무엇이더라도 좋으니 말씀해 주십시오.

● 지금부터는 자료분류용 질문입니다 ●

DQ1) 귀하의 월평균 가구소득은 얼마나 되십니까?

	천만	백만	십만	일만	
월 가구소득					만원

☞ **설문에 응해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다.**

**면접 후 기록**

리스트번호	34-38		
응답자 이름			
응답자 전화번호			
면접원 이름	ID	39-43	
<b>Supervisor</b>		<b>검 증 원</b>	
44-45			

# 참 고 자 료

# 산모신생아 도우미사업 이용자 만족도 조사 보고서

2010. 12.



# 내 용 목 차

## 제 1 장. 조 사 개 요

1. 조사의 목적 .....	1
2. 주요 조사 내용 .....	1
3. 조사의 기본 설계(Research Design) .....	2
4. 자료 처리 .....	3
5. 응답자 특성 .....	3

## 제 2 장. 조사결과 요약

## 제 3 장. 조사결과 분석

1. 서비스 내용에 대한 설명 .....	7
2. 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도 .....	9
2-1. 서비스 내용에 대한 설명을 이해 못한 이유 .....	11
3. 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영 .....	13
3-1. 산모 요구사항이 반영되지 못한 이유 .....	15
4. 산모의 사생활 보호 .....	17
5. 서비스 제공 시 도우미의 태도 .....	19
6. 유방관리 서비스 제공 여부 .....	21
6-1. 유방관리 서비스 만족도 .....	23
7. 산후체조 서비스 제공 여부 .....	25
7-1. 산후체조 서비스 만족도 .....	27

8. 좌욕 서비스 제공 여부	29
8-1. 좌욕 서비스 만족도	31
9. 신생아 목욕 서비스 제공 여부	33
9-1. 신생아 목욕 서비스 만족도	35
10. 신생아 제대관리 서비스 제공 여부	37
10-1. 신생아 제대관리 서비스 만족도	39
11. 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내	41
12. 식사 서비스 제공 여부	43
12-1. 식사 서비스 만족도	45
13. 세탁물의 청결성	47
14. 청소 청결성	49
15. 도우미의 위생 관리	51
16. 도우미의 전반적인 태도	53
17. 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치	55
18. 서비스 이용 시 요구사항 여부	57
18-1. 제공 기관에 요구사항 전달 여부	59
18-2. 요구사항 전달의 용이성	61
18-3. 요구사항에 대한 제공기관의 조치	63
19. 산모신생아 도우미 서비스 전반적 만족도	65
19-1. 산모신생아 도우미 서비스 불만족 이유	67

## 조사 결과 집계표

## 부록 : 질 문 지

# 제 1 장 조 사 개 요



# 제 1 장. 조 사 개 요

## 1. 조사 목적

- 본 조사는 일반서민들의 일상생활 지원을 통한 사회적 기반 확충을 위해 보건복지부가 현재 시행하고 있는 6개의 사회서비스 전자 바우처 사업 중에서 산모신생아도우미 서비스에 대한 이용자 만족도 조사로, 이용 실태 및 개선 요구 사항 등을 알아보고자 실시함. 이를 통해 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 향후 이용자 만족 향상 및 서비스 품질 개선 방안 수립에 필요한 기초 자료로 활용하는데 그 목적이 있음.

## 2. 주요 조사 내용

구 분	조 사 항 목
서비스 전 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 내용에 대한 설명</li> <li>● 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도 및 이해 못한 이유</li> <li>● 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영 및 반영되지 못한 이유</li> <li>● 산모의 사생활 보호</li> <li>● 서비스 제공 시 도우미의 태도</li> </ul>
산모 관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 유방관리 서비스 제공 여부 및 만족도</li> <li>● 산후체조 서비스 제공 여부 및 만족도</li> <li>● 좌욕 서비스 제공 여부 및 만족도</li> </ul>
신생아 관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 신생아 목욕 서비스 제공 여부 및 만족도</li> <li>● 신생아 제대관리 서비스 제공 여부 및 만족도</li> <li>● 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내</li> </ul>
가사 도움 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 식사 서비스 제공 여부</li> <li>● 세탁물의 청결성</li> <li>● 청소 청결성</li> <li>● 도우미의 위생 관리</li> <li>● 도우미의 전반적인 태도</li> </ul>
전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치</li> <li>● 서비스 이용 시 요구사항 여부 및 제공 기관에 요구사항 전달 여부</li> <li>● 요구사항 전달의 용이성 및 요구사항에 대한 제공기관의 조치</li> <li>● 산모신생아도우미 서비스 전반적 만족도 및 서비스 불만족 이유</li> </ul>
응답자 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역크기별, 영리/비영리 여부별, 연령별, 본인부담금별, 이용기간별</li> </ul>

### 3. 조사의 기본 설계(Research Design)

#### 1) 표본설계(Sample Design)

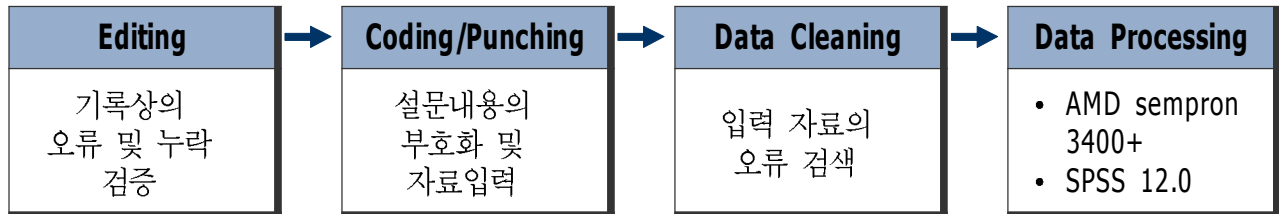
구 분	내 용
조 사 대 상	2010년 1월 ~2010년 8월까지 산모신생아 도우미 서비스 이용 경험자
표 본 크 기	143개 도우미 서비스 제공기관별 30명씩 총 4,290명
조 사 방 법	CATI(Computer Aided Telephone Interview)
자 료 수 집 도 구	구조화된 질문지(Structured Questionnaire)
조 사 일 시	2010년 11월 4일 ~ 11월 19일

#### 2) 실사설계(Fieldwork Design)

절 차	면접 조사 실사 설계
실사지도원 교육	사전에 면접원 교육을 실시하며, 면접원 교육에 앞서 실사지도원(Supervisor)에 대한 교육을 실시함.
면접원 선정	본 연구소 소속 면접원 중 적격자를 선발함 (고정면접원 주로 활용).
면접원 교육	조사방법과 조사내용에 대하여 1시간의 오리엔테이션과 2부의 연습 면접을 실시하여 조사방법과 질문지 내용에 익숙하게 하고 문제점을 미리 발견하고, 지적함으로써 비표본오차(Non-sampling Error)를 최소화하여 실사과정이 표준화(Standardization) 될 수 있도록 함. 또한 전화 조사 중 발생할 수 있는 모든 우발 상황에 대한 대처법을 포괄적으로 교육함.
면접원 통제	담당연구원 및 실사책임자(Supervisor)가 매시간 회수된 질문지에 대해 면접원 앞에서 검토하여 그 즉시 면접원 교육을 행하는 통제시스템(Quality Control System)으로 실사를 통제, 관리함으로써 면접원에 의한 오차를 줄이도록 함.
검증 조사	조사의 신뢰성을 확보하기 위해 실시간으로 전화 녹취 파일을 확인함. 만일 검증 결과 응답의 허위 기재나 조작이 발견될 경우, 해당 면접원이 조사한 질문지 전부를 무효화하고 예비 표본에서 재조사를 실시함.

## 4. 자료 처리

- 수집된 자료(Raw Data)는 Editing, Coding, Punching 과정을 거쳐 AMD sempron 3400+를 사용하여 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) ver. 12.0 프로그램으로 전산처리 하였음.



## 5. 응답자 특성

구 분		사례수	%
<b>전 체</b>		<b>4,290</b>	<b>100.0</b>
<b>■ 지역크기 ■</b>	대도시	1,561	36.4
	중소도시	2,489	58.0
	군	240	56.0
<b>■ 영리/비영 ■</b>	영리	2,100	49.0
	비영리	2,190	51.0
<b>■ 연령 ■</b>	19~24 세	145	34.0
	25~29 세	1,045	24.4
	30~34 세	2,012	46.9
	35~39 세	939	21.9
	40세 이상	149	35.0
<b>■ 본인부담금 ■</b>	46,000원	2,086	48.6
	92,000원	2,204	51.4
<b>■ 이용기간 ■</b>	12일	4,143	96.6
	18일	141	33.0
	24일	6	0.1

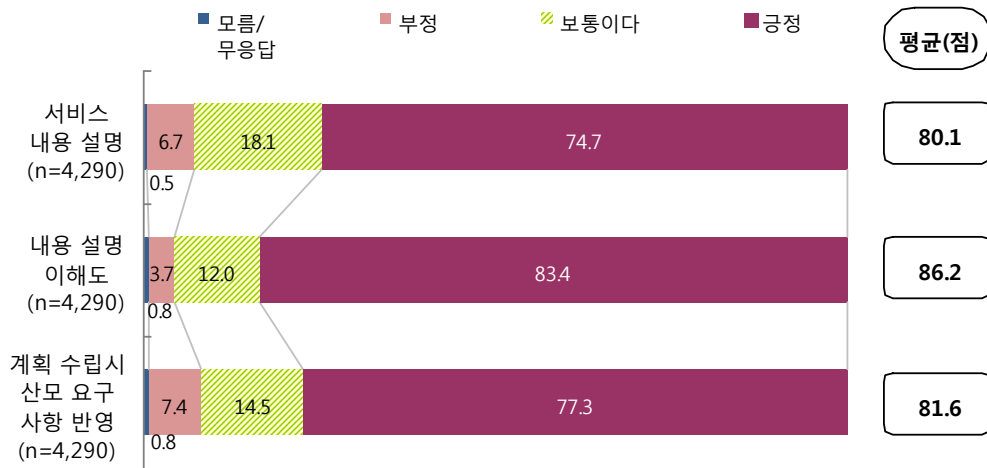
## 제 2 장 조사결과 요약

## 제 2 장. 조사결과 요약

### 서비스 전 계획수립 과정 만족도

- 산모신생아 도우미 서비스 시작 전의 계획 수립 단계에서는 서비스 내용에 대한 설명 이해도 만족도가 86.2점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 높은 수준으로 나타남.

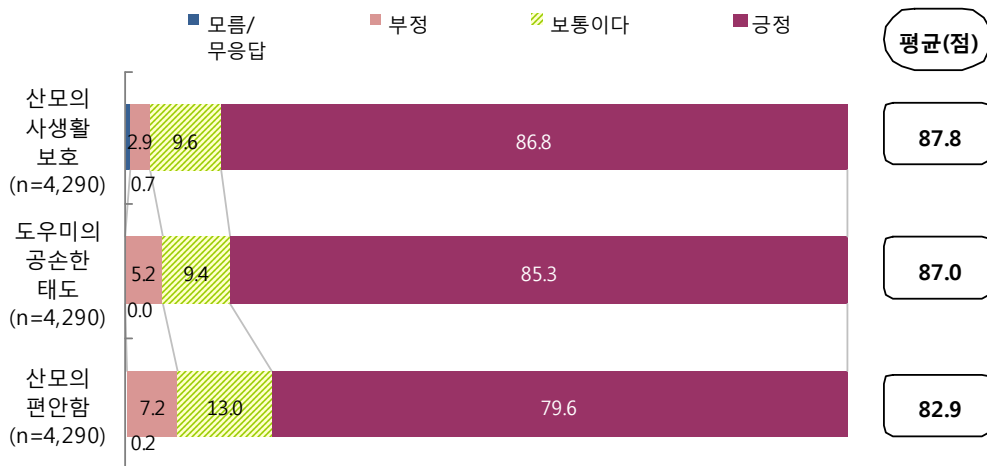
【 그림 】 서비스 전 계획수립 과정 만족도



### 산모 사생활 보호 및 도우미 태도

- 산모의 사생활 보호에 대한 만족도는 87.8점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 두 번째로 높게 나타났으며, 도우미의 산모에 대한 공손한 태도 만족도 역시 높은 수준으로 나타남.

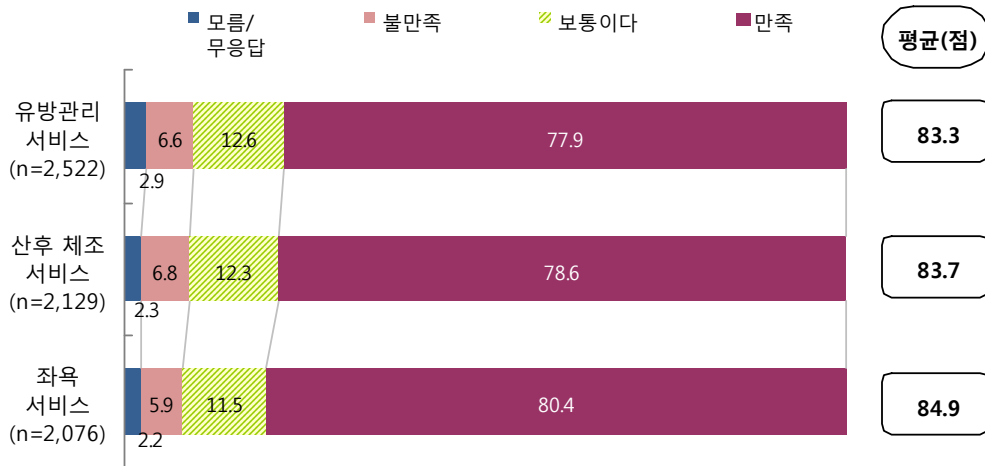
【 그림 】 산모 사생활 보호 및 도우미 태도



## 산모 관리 서비스 만족도

- 산모 관리 서비스는 신생아 관리 서비스나 가사 도움 서비스에 비해 서비스를 받았다는 응답자가 낮게 나타난 가운데 이 중 '유방관리 서비스'를 받았다는 응답자(n=2,522)는 전체의 58.8%로 가장 많았음.
- 한편, 산모 관리 서비스 만족도는 '좌욕서비스'가 84.9점으로 가장 높게 나타남.

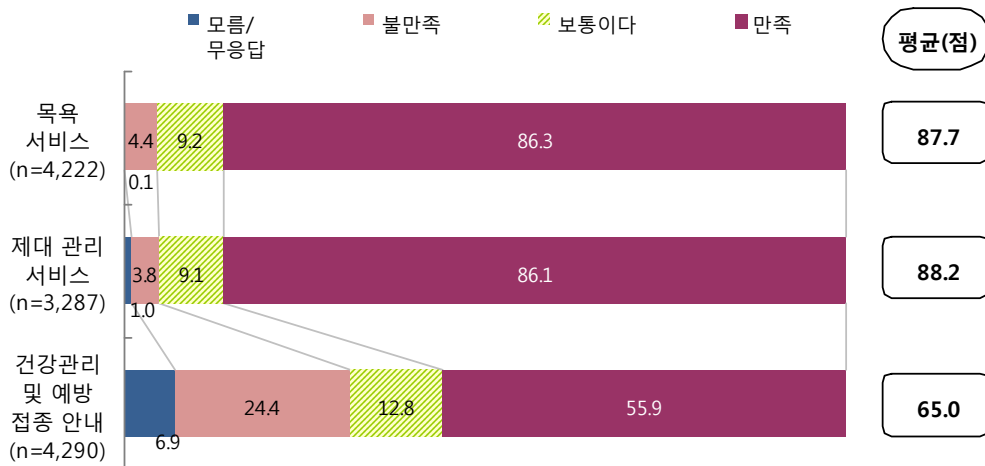
【 그림 】 산모 관리 서비스 만족도



## 신생아 관리 서비스 만족도

- 신생아 관리 서비스 중 '제대 관리 서비스'는 응답자의 3/4 정도(76.6%, n=3,287)만 받은 것으로 나타남.
- 한편, 신생아 관리 서비스 만족도는 '제대 관리 서비스'와 '목욕 서비스'가 각각 88.2점, 87.7점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 1위, 3위로 높은 점수를 받은 반면, '건강관리 및 예방 접종 안내'에 대한 만족도는 65.0점으로 매우 낮게 나타남.

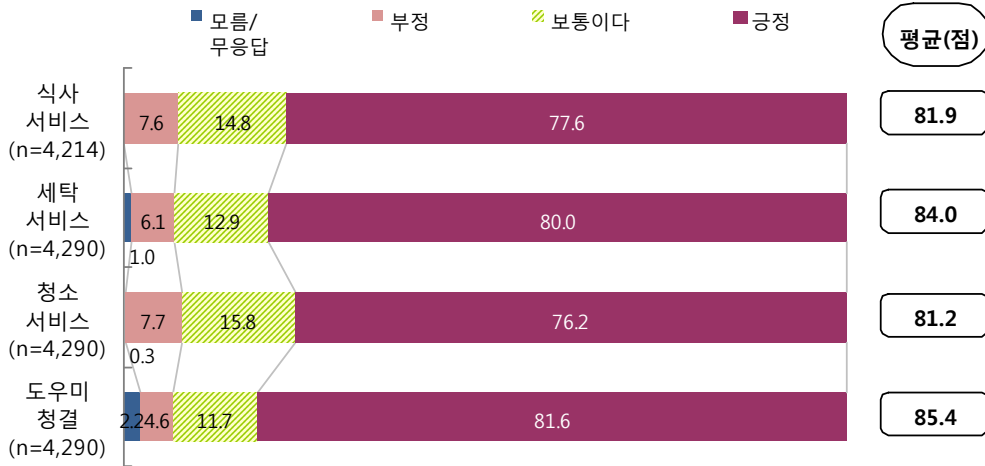
【 그림 】 신생아 관리 서비스 만족도



## 가사 도움 서비스 만족도

- 가사에 도움이 되는 식사, 세탁, 청소 서비스 중에서는 '세탁 서비스'에 대한 만족도가 84.0점으로 가장 높게 나타남.

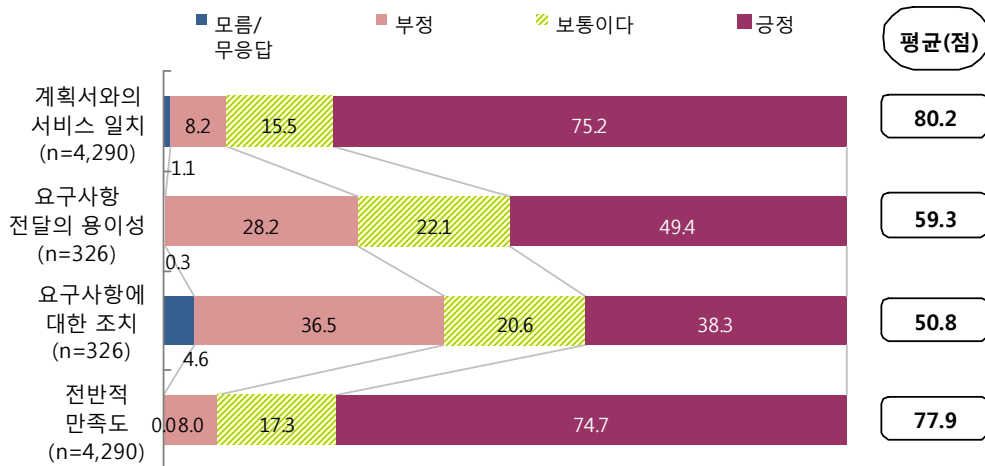
【 그림 】 가사 도움 서비스 만족도



## 불만사항 조치 및 전반적 만족도

- 서비스에 대한 불만 및 요구사항이 있었다는 응답자 중에서 그 사항을 제공 기관에 전달했다는 응답자(n=326)에게 '요구사항 전달의 용이성'과 '그에 대한 적절한 조치'에 대해 물어본 결과, 긍정의 응답이 과반수를 넘지 않는 가운데 만족도 점수는 각각 59.3점, 50.8점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 가장 낮게 나타남.
- 한편, 산모신생아 도우미 서비스 전반에 걸친 만족도는 77.9점으로 각 항목에 대한 만족도에 비해 낮게 나타남.

【 그림 】 불만사항 조치 및 전반적 만족도



## 제 3 장 조사결과 분석



# 제 3 장. 조사결과 분석

## 1. 서비스 내용에 대한 설명

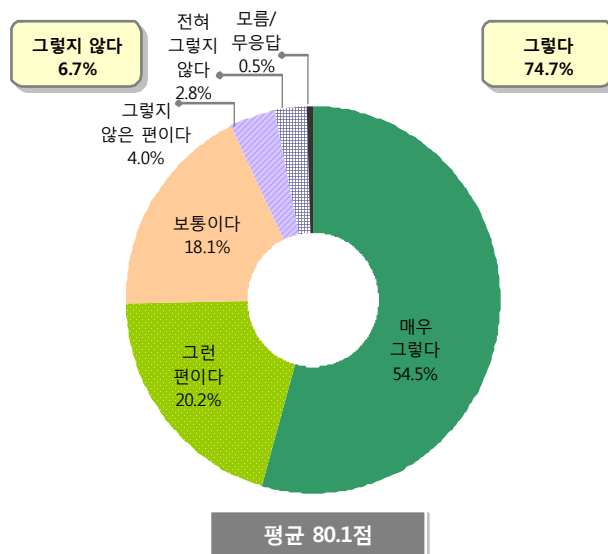
문) 제공기관에서 서비스를 시작하기 전에 산모에게 서비스 내용에 대하여 자세하게 설명을 해주었습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.8
그렇지 않은 편이다	4.0
보통이다	18.1
그런 편이다	20.2
매우 그렇다	54.5
모름/무응답	0.5
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.1</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 제공 기관이 사전에 서비스 내용에 대해 설명을 자세하게 해 주었는지에 대해 응답자의 3/4 정도는 '그렇다'(74.7%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 80.1점으로 나타남.

< 그림. 서비스 내용에 대한 설명 >



## 특성별 분석

- 제공 기관이 서비스 내용에 대한 설명을 자세하게 해 주었는지에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 '자세하게 설명을 해 주었다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 내용에 대한 설명

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.8	4.0	6.7	18.1	20.2	54.5	74.7	0.5	100.0	80.08
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.8	4.1	6.9	18.1	19.9	54.5	74.4	0.6	100.0	79.98
중소도시	2,489	2.9	4.0	6.9	18.5	20.7	53.6	74.3	0.3	100.0	79.66
군	240	1.3	2.9	4.2	14.2	16.7	64.2	80.8	0.8	100.0	85.19
■ 영리/ 비영리 ■											
영 리	2,100	2.8	4.1	7.0	19.5	21.4	51.7	73.1	0.4	100.0	78.88
비영리	2,190	2.7	3.8	6.5	16.7	18.9	57.3	76.2	0.5	100.0	81.23
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	4.8	2.1	6.9	15.2	15.9	61.4	77.2	0.7	100.0	81.94
25~29 세	1,045	2.9	3.6	6.5	17.9	18.6	56.8	75.4	0.2	100.0	80.78
30~34 세	2,012	2.2	4.1	6.3	17.8	19.4	56.2	75.6	0.3	100.0	80.91
35~39 세	939	3.5	4.6	8.1	19.0	23.7	48.1	71.9	1.1	100.0	77.40
40세 이상	149	2.7	2.7	5.4	20.8	22.8	50.3	73.2	0.7	100.0	79.05
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	3.0	4.1	7.1	17.1	19.2	56.3	75.5	0.3	100.0	80.48
92,000원	2,204	2.5	3.9	6.4	19.0	21.1	52.9	74.0	0.6	100.0	79.70
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.6	4.0	6.6	18.2	20.0	54.7	74.8	0.5	100.0	80.19
18 일	141	6.4	3.5	9.9	17.0	23.4	48.9	72.3	0.7	100.0	76.43
24 일	6	-	-	-	-	33.3	66.7	100.0	-	100.0	91.67

## 2. 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도

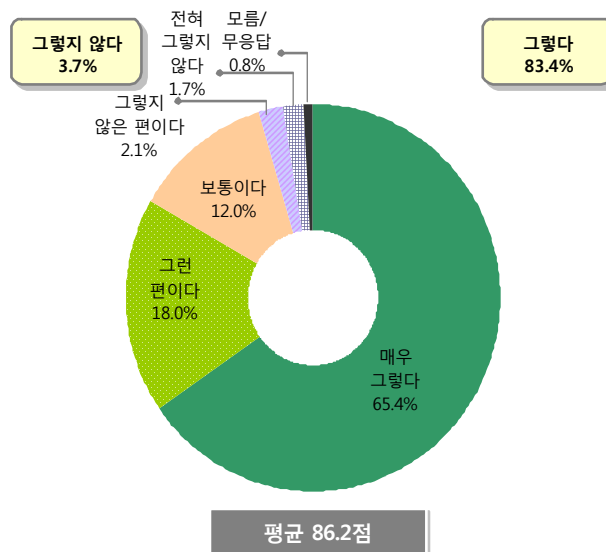
문) 00님께서 서비스 내용에 대해 설명을 들은 후, 서비스 계획이나 이용 방법에 대하여 충분히 이해하셨습니다는가?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	1.7
그렇지 않은 편이다	2.1
보통이다	12.0
그런 편이다	18.0
매우 그렇다	65.4
모름/무응답	0.8
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>86.2</b>

### 전 체 분 석

- 산모신생아 도우미 서비스 제공 기관의 사전 서비스 내용 설명에 대한 이해 정도에 대해서는 응답자의 대다수가 '충분히 이해했다'(83.4%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 86.2점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 높은 수준으로 나타남.

< 그림. 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도 >



## 특성별 분석

- 제공 기관이 사전 서비스 내용 설명에 대한 이해 정도에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 '충분히 이해했다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	1.7	2.1	3.7	12.0	18.0	65.4	83.4	0.8	100.0	86.17
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.0	2.2	4.2	11.5	18.2	65.2	83.3	1.0	100.0	85.93
중소도시	2,489	1.6	2.1	3.7	12.6	18.1	64.9	83.0	0.8	100.0	85.91
군	240	0.4	0.8	1.3	8.8	16.3	72.9	89.2	0.8	100.0	90.44
■ 영리/ 비영리 ■											
영 리	2,100	1.9	1.9	3.8	13.0	18.1	64.4	82.5	0.8	100.0	85.60
비영리	2,190	1.5	2.2	3.7	11.1	17.9	66.4	84.3	0.9	100.0	86.72
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	2.1	1.4	3.4	9.7	15.2	71.0	86.2	0.7	100.0	88.19
25~29 세	1,045	1.7	2.2	3.9	11.9	17.0	66.4	83.4	0.8	100.0	86.33
30~34 세	2,012	1.8	1.7	3.5	11.5	16.8	67.5	84.3	0.7	100.0	86.90
35~39 세	939	1.4	2.6	3.9	13.5	21.2	60.1	81.3	1.3	100.0	84.44
40세 이상	149	1.3	3.4	4.7	12.1	23.5	59.1	82.6	0.7	100.0	84.12
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	2.0	2.0	4.0	11.1	15.9	68.3	84.2	0.7	100.0	86.90
92,000원	2,204	1.4	2.1	3.5	12.8	20.0	62.7	82.7	1.0	100.0	85.48
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	1.6	2.0	3.5	12.0	18.1	65.5	83.6	0.8	100.0	86.31
18 일	141	5.0	4.3	9.2	12.1	16.3	61.7	78.0	0.7	100.0	81.61
24 일	6	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0	100.00

## 2-1. 서비스 내용에 대한 설명을 이해 못한 이유

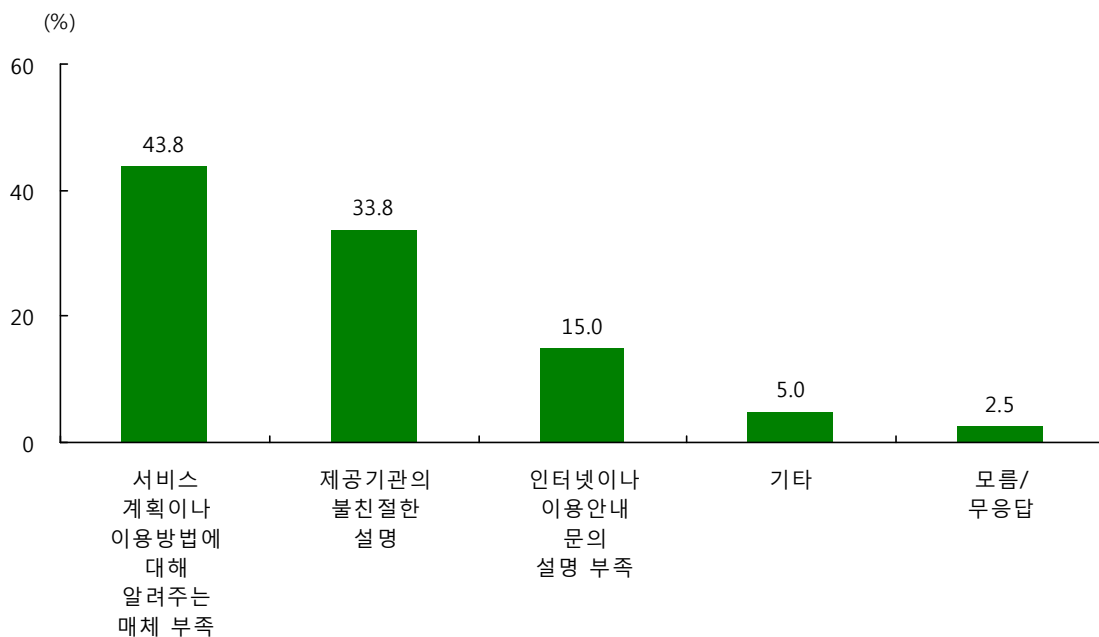
문) 그럼, 충분히 이해하지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

결 과	%
서비스 계획이나 이용방법에 대해 알려주는 매체 부족	43.8
제공기관의 불친절한 설명	33.8
인터넷이나 이용안내문의 설명 부족	15.0
기타	5.0
모름/무응답	2.5
계(n=160)	100.0

### 전 체 분 석

- 사전 서비스 내용 설명에 대해 충분히 이해하지 못했다는 응답자(n=160)에게 그 이유에 대해 물어본 결과, '서비스 계획이나 이용방법에 대해 알려주는 매체 부족'이라는 응답이 43.8%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 '제공기관의 불친절한 설명'이 33.8%로 높게 나타남.

< 그림. 서비스 내용에 대한 설명을 이해 못한 이유 >



## 특성별 분석

- 사전 서비스 내용 설명에 대해 충분히 이해하지 못한 이유에 대해 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 서비스 내용에 대한 설명을 이해 못한 이유

(%)

구 분	사례수	서비스 계획이나 이용방법에 대해 알려주는 매체 부족	제공기관의 불친절한 설명	인터넷이나 이용 안내문의 설명 부족	기타	모름/무응답	계
■ 전 체 ■	160	43.8	33.8	15.0	5.0	2.5	100.0
■ 지역크기 ■							
대 도시	65	41.5	33.8	13.8	9.2	1.5	100.0
중소도시	92	45.7	34.8	14.1	2.2	3.3	100.0
군	3	33.3	-	66.7	-	-	100.0
■ 영리/비영리 ■							
영 리	79	43.0	36.7	15.2	5.1	-	100.0
비영리	81	44.4	30.9	14.8	4.9	4.9	100.0
■ 연령별 ■							
19~24 세	5	40.0	40.0	-	20.0	-	100.0
25~29 세	41	41.5	36.6	17.1	2.4	2.4	100.0
30~34 세	70	40.0	35.7	17.1	5.7	1.4	100.0
35~39 세	37	54.1	29.7	10.8	2.7	2.7	100.0
40세 이상	7	42.9	14.3	14.3	14.3	14.3	100.0
■ 본인부담금 ■							
46,000원	83	47.0	31.3	18.1	3.6	-	100.0
92,000원	77	40.3	36.4	11.7	6.5	5.2	100.0
■ 이용기간 ■							
12 일	147	45.6	35.4	12.2	5.4	1.4	100.0
18 일	13	23.1	15.4	46.2	-	15.4	100.0

### 3. 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영

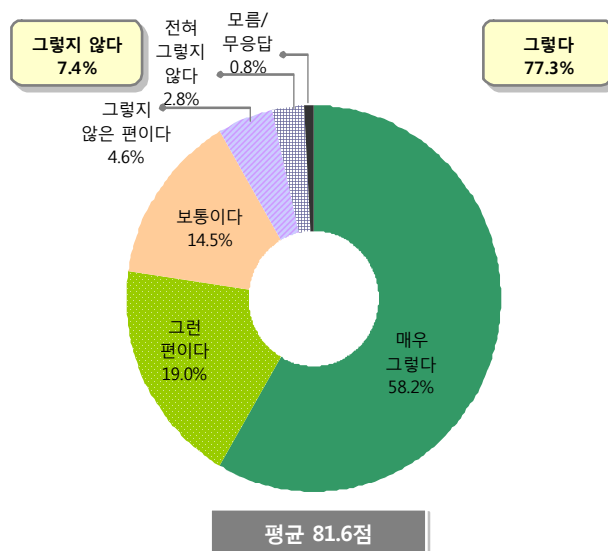
문) 제공기관에서 서비스 계획을 수립할 때 산모나 가족의 요구사항을 충분히 반영하였습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.8
그렇지 않은 편이다	4.6
보통이다	14.5
그런 편이다	19.0
매우 그렇다	58.2
모름/무응답	0.8
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>81.6</b>

#### 전체 분석

- 서비스 계획 수립 시 산모나 가족의 요구사항을 충분히 반영했는지에 대해 응답자의 3/4 정도가 '그렇다'(77.3%)고 응답하였으며, 만족도 평균 점수는 81.6점으로 나타남.

< 그림. 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영 >



## 특성별 분석

- 서비스 계획 수립 시 산모나 가족의 요구사항을 충분히 반영했는지에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 '충분히 반영했다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.8	4.6	7.4	14.5	19.0	58.2	77.3	0.8	100.0	81.56
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.8	5.3	8.1	13.4	19.4	58.3	77.7	0.8	100.0	81.56
중소도시	2,489	2.8	4.3	7.2	15.4	19.0	57.7	76.7	0.7	100.0	81.32
군	240	3.3	2.9	6.3	12.1	16.7	63.8	80.4	1.3	100.0	84.07
■ 영리/ 비영리 ■											
영 리	2,100	3.0	4.9	7.9	15.3	19.9	56.3	76.2	0.6	100.0	80.61
비영리	2,190	2.6	4.4	7.0	13.7	18.3	60.0	78.3	1.0	100.0	82.48
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	6.2	4.8	11.0	9.0	13.8	64.8	78.6	1.4	100.0	81.99
25~29 세	1,045	2.7	5.2	7.8	14.6	17.1	60.0	77.1	0.4	100.0	81.77
30~34 세	2,012	2.8	3.6	6.4	14.1	18.1	60.6	78.8	0.7	100.0	82.78
35~39 세	939	2.6	5.3	7.9	16.2	24.0	50.9	74.9	1.1	100.0	79.14
40세 이상	149	2.7	9.4	12.1	13.4	18.8	53.0	71.8	2.7	100.0	78.28
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	3.1	4.7	7.8	14.2	17.0	60.2	77.2	0.8	100.0	81.90
92,000원	2,204	2.6	4.5	7.1	14.7	21.0	56.4	77.4	0.8	100.0	81.24
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.8	4.6	7.5	14.6	19.0	58.2	77.2	0.7	100.0	81.51
18 일	141	2.8	4.3	7.1	12.1	19.9	58.9	78.7	2.1	100.0	82.61
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	-	100.0	95.83



### 3-1. 산모 요구사항이 반영되지 못한 이유

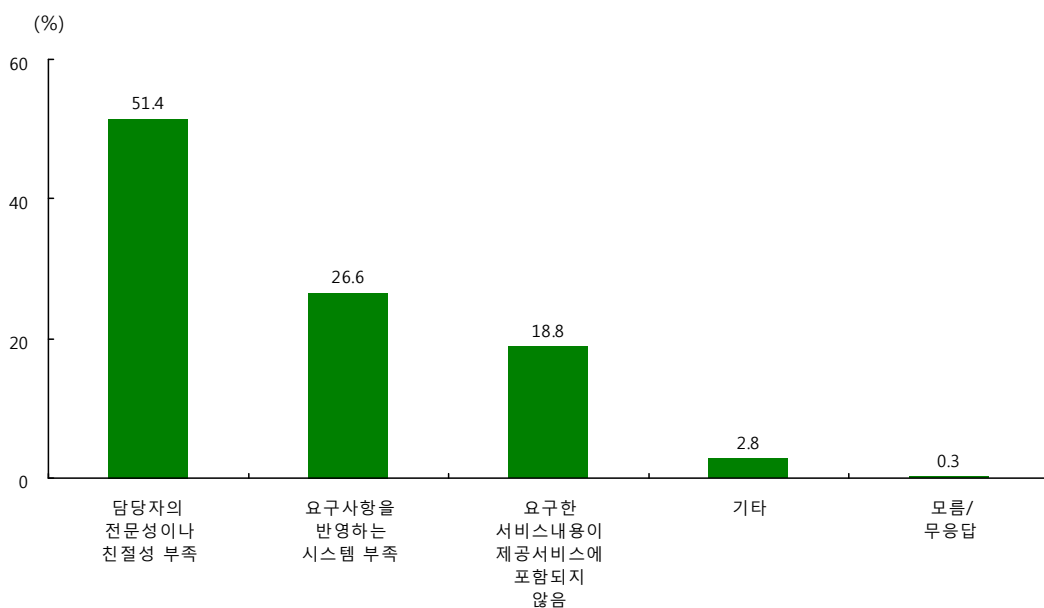
문) 그럼, 요구사항이 충분히 반영되지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

결 과	%
-----	-----
담당자의 전문성이나 친절성 부족	51.4
요구사항을 반영하는 시스템 부족	26.6
요구한 서비스 내용이 제공 서비스에 포함되지 않음	18.8
기타	2.8
모름/무응답	0.3
-----	-----
계(n=319)	100.0

#### 전체 분석

- 서비스 계획 수립시 산모나 가족의 요구사항이 충분히 반영되지 못했다는 응답자 (n=319)에게 그 이유에 대해 물어본 결과, 응답자의 과반수 이상이 '담당자의 전문성이나 친절성 부족'(51.4%) 이라고 응답하였으며, 그 다음으로는 '요구사항을 반영하는 시스템 부족'(26.6%), '요구한 서비스 내용이 제공 서비스에 포함되지 않음'(18.8%) 등의 순으로 나타남.

< 그림. 산모 요구사항이 반영되지 못한 이유 >



## 특성별 분석

- 산모의 요구사항이 충분히 반영되지 못한 이유에 대해 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 산모 요구사항이 반영되지 못한 이유

(%)

구 분	사례수	담당자의 전문성이나 친절성 부족	요구사항을 반영하는 시스템 부족	요구한 서비스 내용이 제공 서비스에 포함되지 않음	기타	모름/무응답	계
■ 전 체 ■	319	51.4	26.6	18.8	2.8	0.3	100.0
■ 지역크기 ■							
대 도시	126	46.8	29.4	20.6	3.2	-	100.0
중소도시	178	54.5	24.7	18.0	2.2	0.6	100.0
군	15	53.3	26.7	13.3	6.7	-	100.0
■ 영리/비영리 ■							
영 리	165	50.3	29.1	18.2	2.4	-	100.0
비영리	154	52.6	24.0	19.5	3.2	0.6	100.0
■ 연령별 ■							
19~24 세	16	50.0	25.0	25.0	-	-	100.0
25~29 세	82	50.0	25.6	19.5	4.9	-	100.0
30~34 세	129	60.5	24.0	12.4	2.3	0.8	100.0
35~39 세	74	45.9	28.4	23.0	2.7	-	100.0
40세 이상	18	16.7	44.4	38.9	-	-	100.0
■ 본인부담금 ■							
46,000원	162	46.9	29.6	20.4	2.5	0.6	100.0
92,000원	157	56.1	23.6	17.2	3.2	-	100.0
■ 이용기간 ■							
12 일	309	51.1	27.2	18.8	2.6	0.3	100.0
18 일	10	60.0	10.0	20.0	10.0	-	100.0

## 4. 산모의 사생활 보호

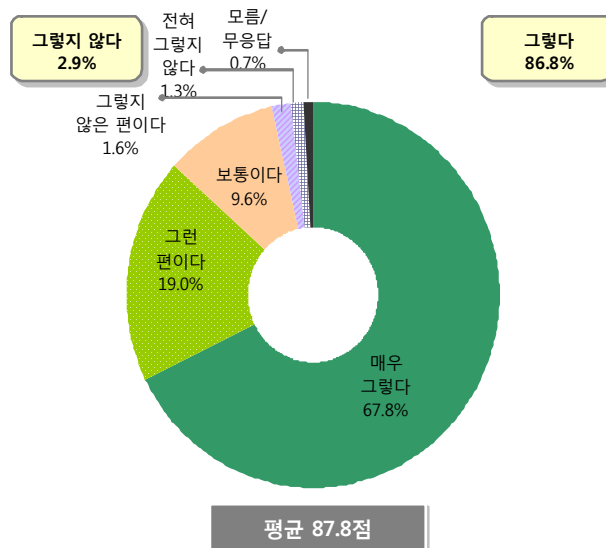
문) 00님께서 서비스 제공 시 산모의 사생활이 존중되고 보호되었다고 생각하십니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	1.3
그렇지 않은 편이다	1.6
보통이다	9.6
그런 편이다	19.0
매우 그렇다	67.8
모름/무응답	0.7
-----	
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>87.8</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 제공 시 산모의 사생활이 보호되었는지에 대해 물어본 결과, 응답자의 대다수가 '그렇다'(86.8%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.8점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 두 번째로 높게 나타남.

< 그림. 산모의 사생활 보호 >



## 특성별 분석

● 산모의 사생활 보호에 대해 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 산모의 사생활 보호

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	1.3	1.6	2.9	9.6	19.0	67.8	86.8	0.7	100.0	87.83
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	1.2	1.3	2.6	9.4	20.5	67.1	87.6	0.5	100.0	87.91
중소도시	2,489	1.3	1.7	3.1	9.9	18.2	68.2	86.4	0.7	100.0	87.80
군	240	2.1	1.7	3.8	8.8	17.9	67.9	85.8	1.7	100.0	87.61
■ 영리 / 비영리 ■											
영 리	2,100	1.2	1.9	3.1	9.3	19.6	67.6	87.2	0.4	100.0	87.77
비영리	2,190	1.4	1.3	2.7	10.0	18.4	67.9	86.4	0.9	100.0	87.89
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	4.1	1.4	5.5	6.2	19.3	69.0	88.3	-	100.0	86.90
25~29 세	1,045	1.3	1.7	3.1	10.0	18.5	67.9	86.4	0.6	100.0	87.70
30~34 세	2,012	1.0	1.6	2.7	9.6	17.3	69.9	87.3	0.4	100.0	88.54
35~39 세	939	1.3	1.4	2.7	9.8	23.0	63.2	86.2	1.4	100.0	86.85
40세 이상	149	2.7	1.3	4.0	10.1	20.1	65.1	85.2	0.7	100.0	86.15
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	1.5	1.6	3.1	9.9	17.5	68.6	86.1	0.9	100.0	87.85
92,000원	2,204	1.1	1.6	2.7	9.4	20.4	67.0	87.4	0.5	100.0	87.81
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	1.3	1.6	2.9	9.8	18.9	67.7	86.6	0.7	100.0	87.79
18 일	141	2.1	0.7	2.8	6.4	22.7	68.1	90.8	-	100.0	88.48
24 일	6	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0	100.00

## 5. 서비스 제공 시 도우미의 태도

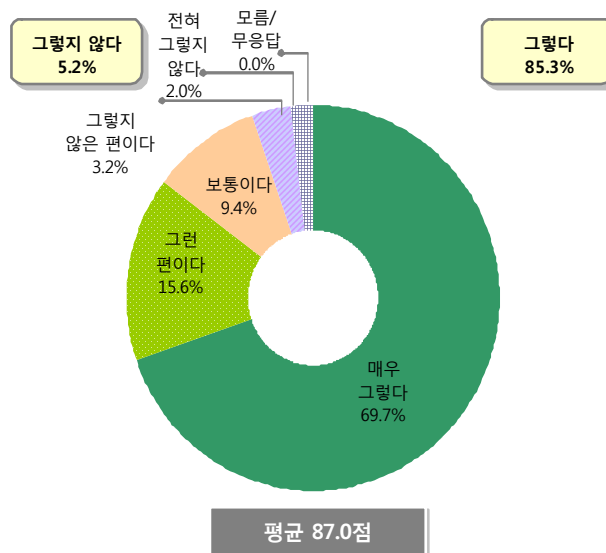
문) 서비스를 받을 때 도우미가 산모의 기분을 존중해 주고, 정중한 태도로 대하였습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.0
그렇지 않은 편이다	3.2
보통이다	9.4
그런 편이다	15.6
매우 그렇다	69.7
모름/무응답	0.0
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>87.0</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미가 산모를 정중한 태도로 대하였는지에 대해 물어본 결과, 응답자의 대다수가 '그렇다'(85.3%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.0점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 높은 수준으로 나타남.

< 그림. 서비스 제공 시 도우미의 태도 >



## 특성별 분석

- 도우미가 산모를 정중한 태도로 대하였는지에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역 크기별로는 대도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관에서 '정중하게 대했다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 제공 시 도우미의 태도

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.0	3.2	5.2	9.4	15.6	69.7	85.3	0.0	100.0	86.96
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.0	3.0	5.1	8.8	16.1	69.8	86.0	0.1	100.0	87.22
중소도시	2,489	1.8	3.4	5.2	9.8	15.5	69.4	84.9	-	100.0	86.81
군	240	2.9	3.3	6.3	9.2	12.9	71.7	84.6	-	100.0	86.77
■ 영리/ 비영리 ■											
영 리	2,100	1.8	3.3	5.1	10.3	16.0	68.5	84.5	-	100.0	86.55
비영리	2,190	2.2	3.2	5.3	8.6	15.2	70.8	86.0	-	100.0	87.35
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	4.1	1.4	5.5	9.0	13.1	72.4	85.5	-	100.0	87.07
25~29 세	1,045	1.9	3.5	5.5	11.0	15.0	68.4	83.4	0.1	100.0	86.16
30~34 세	2,012	2.0	3.0	5.0	9.1	14.2	71.6	85.8	-	100.0	87.61
35~39 세	939	1.7	3.5	5.2	8.3	19.9	66.6	86.5	-	100.0	86.53
40세 이상	149	2.0	4.0	6.0	10.1	14.1	69.8	83.9	-	100.0	86.41
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	2.3	3.4	5.7	9.6	14.7	70.0	84.7	-	100.0	86.69
92,000원	2,204	1.7	3.1	4.8	9.3	16.5	69.4	85.8	0.1	100.0	87.22
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.0	3.3	5.2	9.6	15.5	69.7	85.2	-	100.0	86.93
18 일	141	2.8	2.1	5.0	6.4	19.9	68.8	88.7	-	100.0	87.41
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	-	100.0	95.83

## 6. 유방관리 서비스 제공 여부

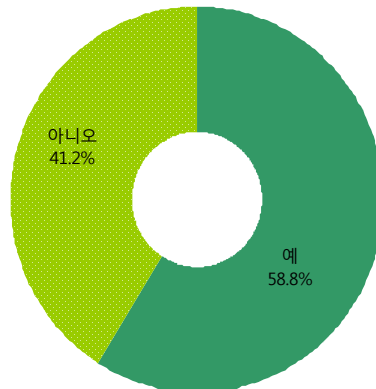
문) 00님께서는 도우미로부터 유방관리 서비스를 받으셨습니까?

결 과	%
예	58.8
아니오	41.2
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모 관리 서비스 중 하나인 유방관리 서비스 제공 여부에 대해 물어본 결과, 응답자의 58.8%가 '받았다'고 응답한 반면, 41.2%의 응답자는 '받지 않았다'고 응답함.

< 그림. 유방관리 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 유방관리 서비스 제공 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중소도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 유방관리 서비스를 '받았다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 유방관리 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	58.8	41.2	100.0
■ 지역크기 ■ 대 도시	1,561	57.1	42.9	100.0
중소도시	2,489	60.3	39.7	100.0
군	240	54.6	45.4	100.0
■ 영리/ 비영리 ■ 영 리	2,100	62.4	37.6	100.0
비영리	2,190	55.3	44.7	100.0
■ 연령별 ■ 19~24 세	145	60.7	39.3	100.0
25~29 세	1,045	63.0	37.0	100.0
30~34 세	2,012	59.0	41.0	100.0
35~39 세	939	55.2	44.8	100.0
40세 이상	149	47.7	52.3	100.0
■ 본인부담금 ■ 46,000원	2,086	59.3	40.7	100.0
92,000원	2,204	58.3	41.7	100.0
■ 이용기간 ■ 12 일	4,143	59.0	41.0	100.0
18 일	141	53.2	46.8	100.0
24 일	6	33.3	66.7	100.0



## 6-1. 유방관리 서비스 만족도

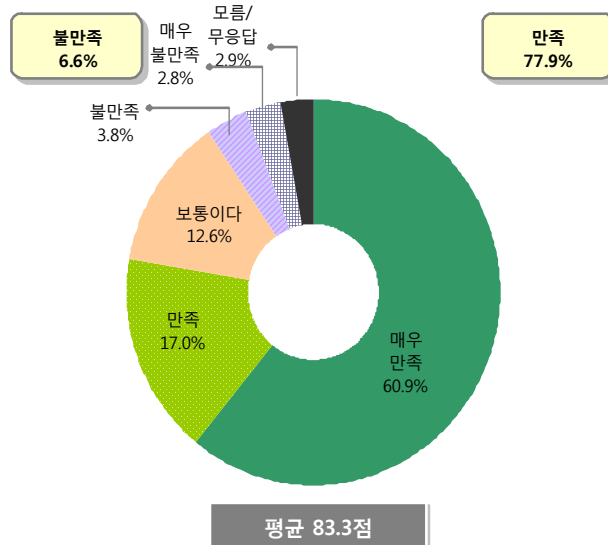
문) 그럼, 유방관리의 전문성 등을 고려하였을 때 유방관리 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 불만족	2.8 <b>6.6</b>
불만족	3.8 <b>77.9</b>
보통이다	12.6
만족	17.0
매우 만족	60.9
모름/무응답	2.9
-----	
계(n=2,522)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>83.3</b>

### 전체 분석

- 유방관리 서비스를 받은 응답자(n=2,522)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 3/4 정도는 '만족한다'(77.9%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 6.6%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 83.3점으로 나타남.

< 그림. 유방관리 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 유방관리 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 연령별로는 19~24세의 연령층에서, 그리고 본인부담금 별로는 46,000원을 부담하는 응답자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 유방관리 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	2,522	2.8	3.8	6.6	12.6	17.0	60.9	77.9	2.9	100.0	83.31
■ 지역크기 ■											
대 도시	891	3.5	3.4	6.8	12.3	16.3	61.3	77.6	3.3	100.0	83.21
중소도시	1,500	2.4	4.1	6.5	12.9	17.3	60.5	77.9	2.7	100.0	83.29
군	131	3.1	3.8	6.9	9.9	18.3	62.6	80.9	2.3	100.0	84.18
■ 영리/비영리 ■											
영 리	1,311	2.7	3.7	6.5	13.8	17.0	60.3	77.3	2.4	100.0	82.88
비영리	1,211	2.9	3.9	6.8	11.2	17.0	61.6	78.6	3.4	100.0	83.78
■ 연령별 ■											
19~24 세	88	2.3	3.4	5.7	4.5	18.2	69.3	87.5	2.3	100.0	88.08
25~29 세	658	3.6	4.6	8.2	13.1	15.8	60.8	76.6	2.1	100.0	82.07
30~34 세	1,187	2.6	3.9	6.5	12.4	15.2	63.3	78.5	2.6	100.0	84.06
35~39 세	518	2.1	2.9	5.0	13.9	22.0	54.1	76.1	5.0	100.0	82.37
40세 이상	71	4.2	2.8	7.0	11.3	19.7	62.0	81.7	-	100.0	83.10
■ 본인부담금 ■											
46,000원	1,238	3.2	3.3	6.5	12.0	16.1	63.1	79.2	2.4	100.0	83.98
92,000원	1,284	2.5	4.3	6.8	13.2	17.9	58.8	76.7	3.3	100.0	82.66
■ 이용기간 ■											
12 일	2,445	2.7	3.9	6.6	12.4	17.1	61.1	78.2	2.8	100.0	83.44
18 일	75	6.7	1.3	8.0	17.3	13.3	54.7	68.0	6.7	100.0	78.93
24 일	2	-	-	-	-	50.0	50.0	100.0	-	100.0	87.50

## 7. 산후체조 서비스 제공 여부

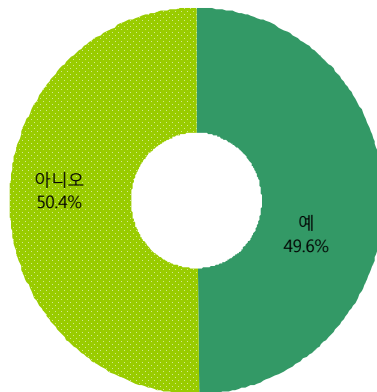
문) 00님께서는 도우미로부터 산후체조 서비스를 받으셨습니까?

결 과	%
예	49.6
아니오	50.4
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모 관리 서비스 중 하나인 산후체조 서비스 제공 여부에 대해 물어본 결과, 응답자의 49.6%가 '받았다'고 응답한 반면, 50.4%의 응답자는 '받지 않았다'고 응답함.

< 그림. 산후체조 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 산후체조 서비스 제공 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 중소도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 산후체조 서비스를 '받았다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 산후체조 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	49.6	50.4	100.0
■ 지역크기 ■				
대 도시	1,561	48.4	51.6	100.0
중소도시	2,489	50.8	49.2	100.0
군	240	45.8	54.2	100.0
■ 영리/비영리 ■				
영 리	2,100	55.5	44.5	100.0
비영리	2,190	44.0	56.0	100.0
■ 연령별 ■				
19~24 세	145	52.4	47.6	100.0
25~29 세	1,045	51.6	48.4	100.0
30~34 세	2,012	51.0	49.0	100.0
35~39 세	939	45.7	54.3	100.0
40세 이상	149	38.9	61.1	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000원	2,086	48.8	51.2	100.0
92,000원	2,204	50.5	49.5	100.0
■ 이용기간 ■				
12 일	4,143	50.1	49.9	100.0
18 일	141	36.2	63.8	100.0
24 일	6	16.7	83.3	100.0

## 7-1. 산후체조 서비스 만족도

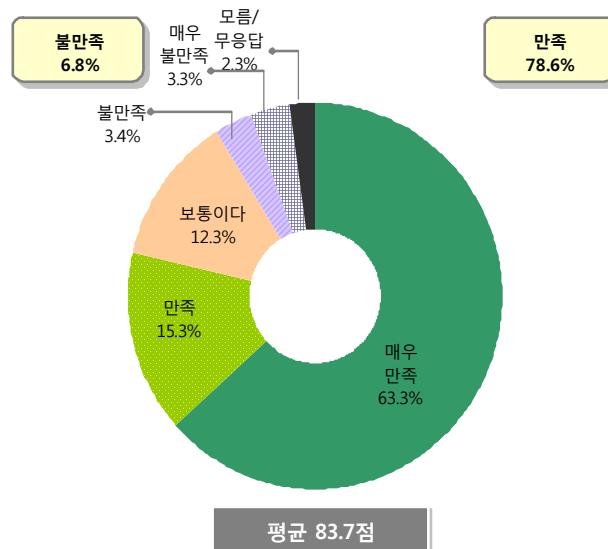
문) 그럼, 산후체조의 전문성 등을 고려하셨을 때 산후체조 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 불만족	3.3
불만족	3.4
보통이다	12.3
만족	15.3
매우 만족	63.3
모름/무응답	2.3
계(n=2,129)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>83.7</b>

### 전체 분석

- 산후체조 서비스를 받은 응답자(n=2,129)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 3/4 정도는 '만족한다'(78.6%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 6.8%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 83.7점으로 나타남.

< 그림. 산후체조 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 산후제조 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 연령별로는 연령이 낮을수록, 본인 부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 산후제조 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	2,129	3.3	3.4	6.8	12.3	15.3	63.3	78.6	2.3	100.0	83.73
■ 지역크기 ■											
대 도시	755	3.3	3.0	6.4	12.3	13.9	65.3	79.2	2.1	100.0	84.44
중소도시	1,264	3.2	3.6	6.8	12.7	16.4	61.8	78.2	2.4	100.0	83.27
군	110	4.5	4.5	9.1	8.2	12.7	66.4	79.1	3.6	100.0	84.20
■ 영리 / 비영리 ■											
영 리	1,165	2.6	3.5	6.1	13.4	16.9	62.2	79.1	1.4	100.0	83.64
비영리	964	4.3	3.3	7.6	11.0	13.4	64.5	77.9	3.5	100.0	83.84
■ 연령별 ■											
19~24 세	76	3.9	3.9	7.9	7.9	14.5	68.4	82.9	1.3	100.0	85.33
25~29 세	539	4.8	4.6	9.5	10.0	13.5	64.9	78.5	2.0	100.0	82.95
30~34 세	1,027	2.7	2.5	5.3	12.3	13.7	66.1	79.8	2.6	100.0	85.43
35~39 세	429	2.6	4.0	6.5	16.1	20.5	54.5	75.1	2.3	100.0	80.85
40세 이상	58	5.2	3.4	8.6	12.1	22.4	55.2	77.6	1.7	100.0	80.26
■ 본인부담금 ■											
46,000원	1,017	3.1	3.5	6.7	11.7	14.1	65.4	79.4	2.2	100.0	84.50
92,000원	1,112	3.5	3.3	6.8	12.9	16.5	61.3	77.8	2.5	100.0	83.03
■ 이용기간 ■											
12 일	2,077	3.2	3.5	6.7	12.3	15.3	63.4	78.7	2.2	100.0	83.79
18 일	51	7.8	-	7.8	11.8	15.7	56.9	72.5	7.8	100.0	80.85
24 일	1	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0	100.00

## 8. 좌욕 서비스 제공 여부

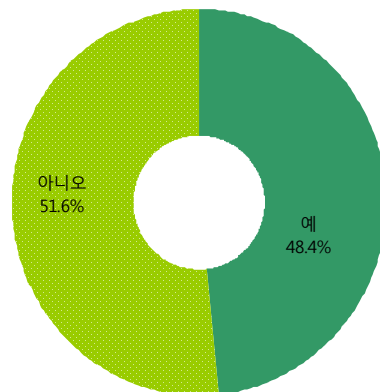
문) 00님께서는 도우미로부터 좌욕 서비스를 받으셨습니까?

결 과	%
예	48.4
아니오	51.6
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모 관리 서비스 중 하나인 좌욕 서비스 제공 여부에 대해 물어본 결과, 응답자의 48.4%가 '받았다'고 응답한 반면, 51.6%의 응답자는 '받지 않았다'고 응답함.

< 그림. 좌욕 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 좌욕 서비스 제공 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시와 중소도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이 좌욕 서비스를 '받았다'는 응답이 높은 반면, 군 지역과 비영리 기관에서는 '받지 못했다'는 응답이 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 연령별로는 연령이 낮을수록 좌욕 서비스를 '받았다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 좌욕 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	48.4	51.6	100.0
■ 지역크기 ■ 대 도시 중소도시 군	1,561 2,489 240	48.7 49.2 37.9	51.3 50.8 62.1	100.0 100.0 100.0
■ 영리/ 비영리 ■ 영 리 비영리	2,100 2,190	57.8 39.4	42.2 60.6	100.0 100.0
■ 연령별 ■ 19~24 세 25~29 세 30~34 세 35~39 세 40세 이상	145 1,045 2,012 939 149	61.4 53.5 48.2 43.7 32.9	38.6 46.5 51.8 56.3 67.1	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0
■ 본인부담금 ■ 46,000원 92,000원	2,086 2,204	48.7 48.1	51.3 51.9	100.0 100.0
■ 이용기간 ■ 12 일 18 일 24 일	4,143 141 6	49.4 21.3 16.7	50.6 78.7 83.3	100.0 100.0 100.0



## 8-1. 좌욕 서비스 만족도

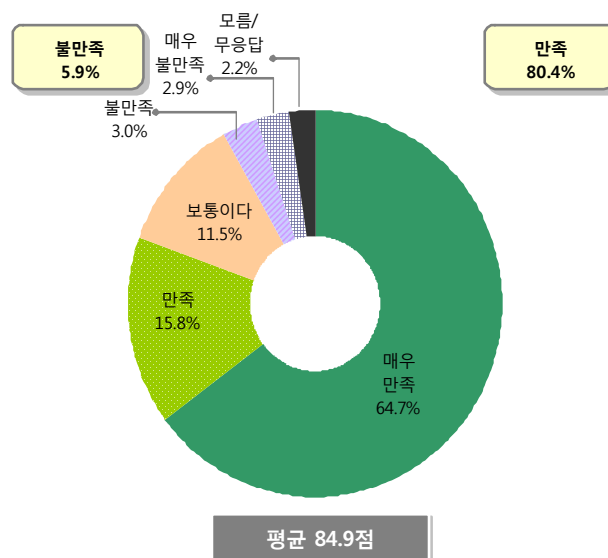
문) 그럼, 좌욕 서비스의 전문성 등을 고려하셨을 때 좌욕 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 불만족	2.9
불만족	3.0
보통이다	11.5
만족	15.8
매우 만족	64.7
모름/무응답	2.2
계(n=2,076)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>84.9</b>

### 전체 분석

- 좌욕 서비스를 받은 응답자(n=2,076)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 대다수는 '만족한다'(80.4%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 5.9%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 84.9점으로 세 가지 종류의 산모 관리 서비스 중에서 가장 높은 점수를 받음.

< 그림. 좌욕 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 좌욕 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 연령별로는 연령이 낮을수록, 그리고 본인부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 좌욕 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	2,076	2.9	3.0	5.9	11.5	15.8	64.7	80.4	2.2	100.0	84.86
■ 지역크기 ■											
대 도시	760	3.8	3.2	7.0	11.4	14.3	65.3	79.6	2.0	100.0	84.19
중소도시	1,225	2.4	2.9	5.2	11.6	17.2	63.5	80.7	2.4	100.0	85.02
군	91	2.2	3.3	5.5	9.9	7.7	75.8	83.5	1.1	100.0	88.33
■ 영리/ 비영리 ■											
영 리	1,214	2.9	2.9	5.8	11.7	16.8	63.8	80.6	2.0	100.0	84.60
비영리	862	2.9	3.1	6.0	11.1	14.3	66.0	80.3	2.6	100.0	85.24
■ 연령별 ■											
19~24 세	89	2.2	3.4	5.6	7.9	10.1	75.3	85.4	1.1	100.0	88.64
25~29 세	559	2.0	3.4	5.4	12.7	14.1	66.2	80.3	1.6	100.0	85.36
30~34 세	969	3.0	2.3	5.3	10.5	15.6	66.7	82.2	2.0	100.0	85.87
35~39 세	410	3.9	4.1	8.0	12.7	18.8	57.3	76.1	3.2	100.0	81.36
40세 이상	49	4.1	2.0	6.1	12.2	22.4	51.0	73.5	8.2	100.0	81.11
■ 본인부담금 ■											
46,000원	1,016	3.1	3.1	6.2	10.4	14.8	66.9	81.7	1.7	100.0	85.44
92,000원	1,060	2.7	2.8	5.6	12.5	16.7	62.5	79.2	2.7	100.0	84.31
■ 이용기간 ■											
12 일	2,045	2.8	2.9	5.8	11.5	15.8	64.7	80.5	2.2	100.0	84.92
18 일	30	6.7	6.7	13.3	6.7	13.3	60.0	73.3	6.7	100.0	80.36
24 일	1	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0	100.00

## 9. 신생아 목욕 서비스 제공 여부

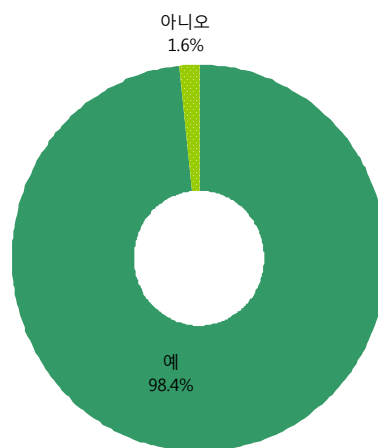
문) 신생아는 도우미로부터 목욕서비스를 받았습니까?

결 과	%
예	98.4
아니오	1.6
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 신생아 관리 서비스 중 하나인 목욕 서비스 제공 여부에 대해 물어본 결과, 거의 모든 응답자(98.4%)가 '받았다'고 응답함.

< 그림. 신생아 목욕 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 신생아 목욕 서비스 제공 여부를 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 신생아 목욕 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	98.4	1.6	100.0
■ 지역크기 ■ 대 도시 중소도시 군	1,561 2,489 240	98.5 98.4 97.9	1.5 1.6 2.1	100.0 100.0 100.0
■ 영리/비영리 ■ 영 리 비영리	2,100 2,190	98.3 98.5	1.7 1.5	100.0 100.0
■ 연령별 ■ 19~24 세 25~29 세 30~34 세 35~39 세 40세 이상	145 1,045 2,012 939 149	98.6 98.7 98.3 98.5 97.3	1.4 1.3 1.7 1.5 2.7	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0
■ 본인부담금 ■ 46,000원 92,000원	2,086 2,204	98.5 98.4	1.5 1.6	100.0 100.0
■ 이용기간 ■ 12 일 18 일 24 일	4,143 141 6	98.4 98.6 100.0	1.6 1.4 -	100.0 100.0 100.0

## 9-1. 신생아 목욕 서비스 만족도

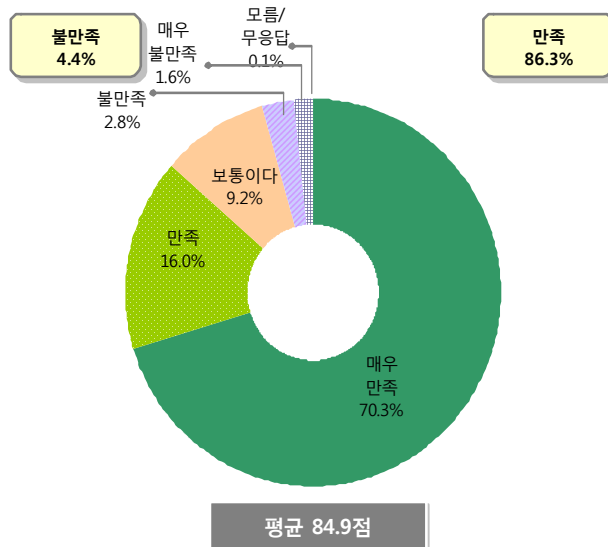
문) 그럼, 신생아 목욕의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 목욕 서비스에 만족하셨습니까?  
아니면 불만족하셨습니까?

결 과	%
매우 불만족	1.6 <b>4.4</b>
불만족	2.8
보통이다	9.2
만족	16.0 <b>86.3</b>
매우 만족	70.3
모름/무응답	0.1
-----	
계(n=4,222)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>87.7</b>

### 전체 분석

- 신생아 목욕 서비스를 받은 응답자(n=4,222)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 대다수는 '만족한다'(86.3%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 4.4%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 87.7점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 세 번째로 높게 나타남.

< 그림. 신생아 목욕 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 신생아 목욕 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 만족도가 높게 나타남.

【 표 】 특성별 신생아 목욕 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,222	1.6	2.8	4.4	9.2	16.0	70.3	86.3	0.1	100.0	87.69
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,537	1.9	2.7	4.6	8.6	15.5	71.2	86.7	0.1	100.0	87.88
중소도시	2,450	1.5	2.8	4.3	9.8	16.4	69.3	85.8	0.1	100.0	87.38
군	235	0.9	3.4	4.3	6.4	15.3	74.0	89.4	-	100.0	89.57
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,065	1.8	2.7	4.6	9.2	16.9	69.3	86.2	-	100.0	87.29
비영리	2,157	1.3	2.9	4.3	9.1	15.2	71.2	86.4	0.2	100.0	88.07
■ 연령별 ■											
19~24 세	143	3.5	1.4	4.9	7.7	11.9	75.5	87.4	-	100.0	88.64
25~29 세	1,031	1.6	3.2	4.8	9.8	14.5	70.7	85.3	0.1	100.0	87.40
30~34 세	1,978	1.6	2.7	4.3	8.3	15.7	71.5	87.3	0.1	100.0	88.26
35~39 세	925	1.2	2.6	3.8	10.6	18.6	66.9	85.5	0.1	100.0	86.90
40세 이상	145	1.4	4.8	6.2	9.0	17.9	66.2	84.1	0.7	100.0	85.94
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,054	1.7	3.3	4.9	9.0	14.6	71.3	85.9	0.2	100.0	87.73
92,000원	2,168	1.5	2.4	3.9	9.4	17.4	69.3	86.7	-	100.0	87.64
■ 이용기간 ■											
12 일	4,077	1.6	2.8	4.4	9.2	16.0	70.3	86.3	0.1	100.0	87.70
18 일	139	1.4	3.6	5.0	10.1	16.5	68.3	84.9	-	100.0	86.69
24 일	6	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	100.0	100.00

## 10. 신생아 제대관리 서비스 제공 여부

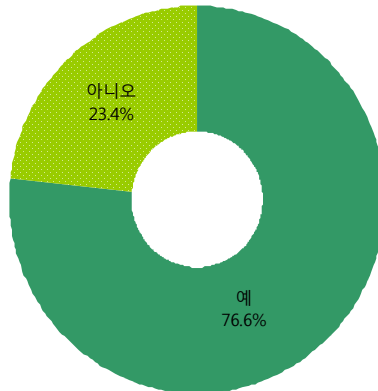
문) 신생아는 도우미로부터 제대관리 서비스를 받았습니까?

결 과	%
예	76.6
아니오	23.4
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 신생아 관리 서비스 중 하나인 제대관리 서비스 제공 여부에 대해 물어본 결과, 응답자의 3/4 정도는 '받았다'(76.6%)고 응답한 반면, 23.4%의 응답자는 '받지 않았다'고 응답함.

< 그림. 신생아 제대관리 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 신생아 제대관리 서비스 제공 여부를 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 신생아 제대관리 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	76.6	23.4	100.0
■ 지역크기 ■				
대 도시	1,561	76.0	24.0	100.0
중소도시	2,489	77.0	23.0	100.0
군	240	76.7	23.3	100.0
■ 영리/비영리 ■				
영 리	2,100	77.0	23.0	100.0
비영리	2,190	76.3	23.7	100.0
■ 연령별 ■				
19~24 세	145	77.2	22.8	100.0
25~29 세	1,045	78.4	21.6	100.0
30~34 세	2,012	77.1	22.9	100.0
35~39 세	939	74.2	25.8	100.0
40세 이상	149	72.5	27.5	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000원	2,086	77.4	22.6	100.0
92,000원	2,204	75.9	24.1	100.0
■ 이용기간 ■				
12 일	4,143	77.1	22.9	100.0
18 일	141	63.8	36.2	100.0
24 일	6	50.0	50.0	100.0



## 10-1. 신생아 제대관리 서비스 만족도

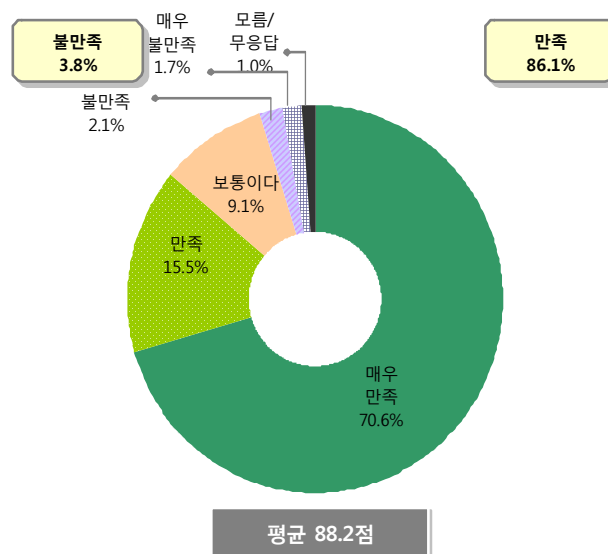
문) 그럼, 신생아 제대관리의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 제대관리 서비스에 만족하셨습니다니까? 아니면 불만족하셨습니다니까?

결 과	%
매우 불만족	1.7
불만족	2.1
보통이다	9.1
만족	15.5
매우 만족	70.6
모름/무응답	1.0
계(n=3,287)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>88.2</b>

### 전체 분석

- 신생아 제대관리 서비스를 받은 응답자(n=3,287)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 대다수는 '만족한다'(86.1%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 3.8%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 88.2점으로 신생아 관리 서비스 뿐만 아니라 전체 20개 평가 항목 중에서 가장 높게 나타남.

< 그림. 신생아 제대관리 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 신생아 제대관리 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 연령별로는 연령이 낮을수록, 그리고 본인부담금별로는 92,000원을 부담하는 응답자의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 신생아 제대관리 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	3,287	1.7	2.1	3.8	9.1	15.5	70.6	86.1	1.0	100.0	88.17
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,186	1.6	1.9	3.5	9.2	15.7	70.6	86.3	1.1	100.0	88.36
중소도시	1,917	1.7	2.3	4.0	9.1	15.5	70.4	85.9	1.0	100.0	88.05
군	184	2.7	2.2	4.9	7.6	14.7	72.8	87.5	-	100.0	88.18
■ 영리/비영리 ■											
영 리	1,616	1.4	2.0	3.4	9.5	17.4	68.8	86.2	0.9	100.0	87.91
비영리	1,671	2.0	2.2	4.2	8.7	13.7	72.3	86.0	1.1	100.0	88.42
■ 연령별 ■											
19~24 세	112	1.8	0.9	2.7	8.0	13.4	75.0	88.4	0.9	100.0	90.09
25~29 세	819	2.4	3.1	5.5	10.9	13.7	69.6	83.3	0.4	100.0	86.37
30~34 세	1,551	1.5	1.9	3.5	7.9	15.9	71.7	87.6	1.0	100.0	88.96
35~39 세	697	1.1	1.7	2.9	9.3	17.5	68.6	86.1	1.7	100.0	88.32
40세 이상	108	1.9	1.9	3.7	11.1	13.9	70.4	84.3	0.9	100.0	87.62
■ 본인부담금 ■											
46,000원	1,615	2.2	2.4	4.6	9.2	15.2	70.3	85.4	0.8	100.0	87.55
92,000원	1,672	1.3	1.9	3.1	9.0	15.8	70.9	86.7	1.2	100.0	88.77
■ 이용기간 ■											
12 일	3,194	1.7	2.1	3.8	9.0	15.7	70.6	86.3	0.9	100.0	88.22
18 일	90	3.3	2.2	5.6	12.2	10.0	68.9	78.9	3.3	100.0	85.92
24 일	3	-	-	-	-	-	66.7	66.7	33.3	100.0	100.00

## 11. 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내

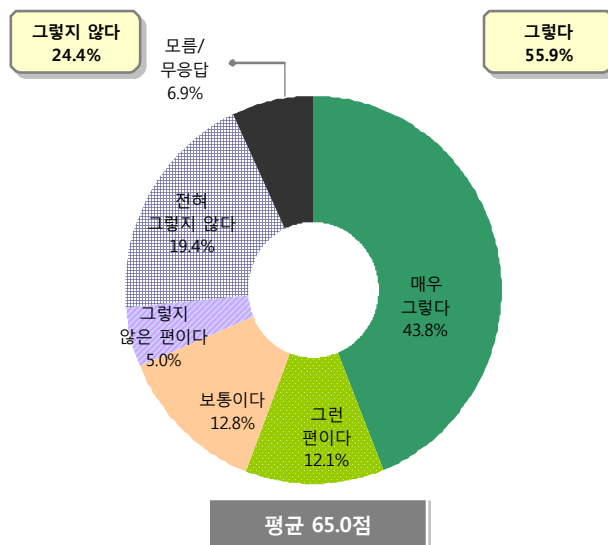
문) 00님께서 신생아의 건강관리 및 기본 예방접종에 대한 안내를 충분히 받으셨습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	19.4
그렇지 않은 편이다	5.0
보통이다	12.8
그런 편이다	12.1
매우 그렇다	43.8
모름/무응답	6.9
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>65.0</b>

### 전체 분석

- 신생아 관리 서비스 중에 하나인 신생아 건강관리 및 기본 예방접종에 대한 안내를 충분히 받았는지에 대해 물어본 결과, 응답자의 과반수 정도는 '그렇다'(55.9%)고 응답한 반면, '그렇지 않다'는 응답은 24.4%로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 65.0점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 매우 낮은 수준으로 나타남.

< 그림. 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내 >



## 특성별 분석

- 신생아 건강관리 및 예방접종 안내에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관, 그리고 본인부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자 집단에서 안내를 '충분히 받았다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	19.4	5.0	24.4	12.8	12.1	43.8	55.9	6.9	100.0	65.02
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	19.9	5.4	25.3	12.3	12.0	43.8	55.7	6.7	100.0	64.55
중소도시	2,489	19.1	5.0	24.1	13.3	12.1	43.3	55.4	7.2	100.0	64.97
군	240	19.2	2.9	22.1	10.8	12.5	49.6	62.1	5.0	100.0	68.53
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	21.7	5.6	27.3	13.8	12.1	40.0	52.1	6.8	100.0	61.59
비영리	2,190	17.1	4.5	21.6	11.9	12.1	47.4	59.5	7.0	100.0	68.32
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	18.6	4.8	23.4	11.0	9.0	52.4	61.4	4.1	100.0	68.71
25~29 세	1,045	20.3	4.9	25.2	13.5	10.7	43.7	54.4	6.9	100.0	64.16
30~34 세	2,012	19.2	4.9	24.2	12.2	12.2	45.3	57.5	6.2	100.0	65.82
35~39 세	939	19.2	5.6	24.8	14.1	13.3	39.4	52.7	8.4	100.0	63.14
40세 이상	149	16.8	4.0	20.8	10.1	15.4	44.3	59.7	9.4	100.0	68.33
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	19.8	5.4	25.2	12.1	11.7	45.1	56.9	5.8	100.0	65.12
92,000원	2,204	19.0	4.7	23.6	13.5	12.4	42.6	55.0	7.9	100.0	64.93
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	19.4	5.0	24.4	12.9	12.0	43.7	55.7	7.0	100.0	64.94
18 일	141	18.4	5.7	24.1	11.3	14.2	46.1	60.3	4.3	100.0	66.67
24 일	6	16.7	-	16.7	-	-	83.3	83.3	-	100.0	83.33

## 12. 식사 서비스 제공 여부

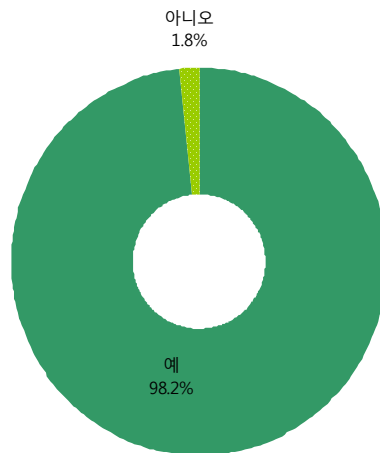
문) 00님께서는 도우미로부터 산모를 대상으로 하는 식사 서비스를 받으셨습니까?

결 과	%
예	98.2
아니오	1.8
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모신생아 도우미 서비스 중 가사 도움 서비스의 하나인 식사 서비스의 제공 여부에 대해 물어본 결과, 거의 모든 응답자(98.2%)가 '받았다'고 응답한 반면, 1.8%의 응답자는 '받지 않았다'고 응답함.

< 그림. 식사 서비스 제공 여부 >



## 특성별 분석

- 식사 서비스 제공 여부를 응답자 특성별로 살펴보면 다음과 같음.

【 표 】 특성별 식사 서비스 제공 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	98.2	1.8	100.0
■ 지역크기 ■				
대 도시	1,561	98.2	1.8	100.0
중소도시	2,489	98.2	1.8	100.0
군	240	98.8	1.3	100.0
■ 영리/비영리 ■				
영 리	2,100	98.2	1.8	100.0
비영리	2,190	98.3	1.7	100.0
■ 연령별 ■				
19~24 세	145	98.6	1.4	100.0
25~29 세	1,045	98.5	1.5	100.0
30~34 세	2,012	98.0	2.0	100.0
35~39 세	939	98.5	1.5	100.0
40세 이상	149	97.3	2.7	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000원	2,086	98.1	1.9	100.0
92,000원	2,204	98.4	1.6	100.0
■ 이용기간 ■				
12 일	4,143	98.2	1.8	100.0
18 일	141	97.9	2.1	100.0
24 일	6	100.0	-	100.0

## 12-1. 식사 서비스 만족도

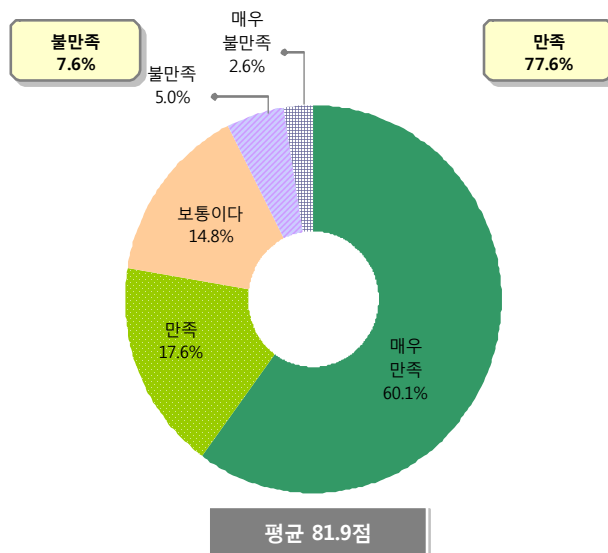
문) 그럼, 식사에 대하여 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?

결 과	%
매우 불만족	2.6
불만족	5.0
보통이다	14.8
만족	17.6
매우 만족	60.1
-----	
계(n=4,214)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>81.9</b>

### 전 체 분 석

- 식사 서비스를 받은 응답자(n=4,214)에게 만족도를 물어본 결과, 응답자의 3/4 정도는 '만족한다'(77.6%)고 응답한 반면, '만족하지 않는다'는 응답은 7.6%인 것으로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 81.9점으로 나타남.

< 그림. 식사 서비스 만족도 >



## 특성별 분석

- 식사 서비스 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관, 연령별로는 19~24세 연령층에서, 그리고 본인부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자 집단에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 식사 서비스 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,214	2.6	5.0	7.6	14.8	17.6	60.1	77.6	100.0	81.89
■ 지역크기 ■										
대 도시	1,533	2.5	5.6	8.1	15.2	16.4	60.3	76.7	100.0	81.62
중소도시	2,444	2.7	4.7	7.3	14.8	18.1	59.8	77.9	100.0	81.94
군	237	3.0	3.8	6.8	12.2	19.8	61.2	81.0	100.0	83.12
■ 영리/비영리 ■										
영 리	2,062	3.1	5.5	8.6	15.3	18.4	57.7	76.1	100.0	80.52
비영리	2,152	2.1	4.5	6.6	14.3	16.7	62.4	79.1	100.0	83.20
■ 연령별 ■										
19~24 세	143	3.5	2.8	6.3	11.9	15.4	66.4	81.8	100.0	84.62
25~29 세	1,029	3.0	5.7	8.7	15.4	16.6	59.3	75.9	100.0	80.86
30~34 세	1,972	2.4	4.4	6.8	14.1	17.3	61.7	79.1	100.0	82.87
35~39 세	925	2.5	5.6	8.1	16.0	19.2	56.6	75.9	100.0	80.49
40세 이상	145	2.1	4.8	6.9	15.2	18.6	59.3	77.9	100.0	82.07
■ 본인부담금 ■										
46,000원	2,046	2.9	5.0	7.9	13.7	16.5	61.9	78.3	100.0	82.36
92,000원	2,168	2.4	4.9	7.2	15.8	18.6	58.4	77.0	100.0	81.45
■ 이용기간 ■										
12 일	4,070	2.6	5.1	7.7	14.6	17.6	60.1	77.7	100.0	81.86
18 일	138	2.2	1.4	3.6	21.7	15.2	59.4	74.6	100.0	82.07
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	100.0	95.83



### 13. 세탁물의 청결성

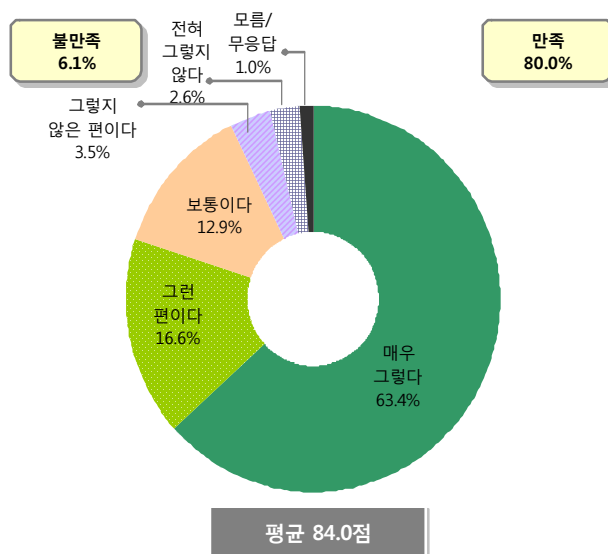
문) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 세탁물이 청결하게 세탁되었습니까? 단, 여기서 세탁물 관리의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 세탁물을 말합니다.

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.6
그렇지 않은 편이다	3.5
보통이다	12.9
그런 편이다	16.6
매우 그렇다	63.4
모름/무응답	1.0
-----	
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>84.0</b>

#### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 중 가사 도움 서비스의 하나인 세탁 서비스에 대해 세탁물이 청결하게 세탁되었는지 물어본 결과, 대다수의 응답자(80.0%)가 '그렇다'고 응답한 반면, 6.1%의 응답자는 '그렇지 않다'고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 84.0점으로 나타남.

< 그림. 세탁물의 청결성 >



## 특성별 분석

- 세탁물의 청결성에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 세탁물이 '청결하게 세탁되었다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 세탁물의 청결성

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.6	3.5	6.1	12.9	16.6	63.4	80.0	1.0	100.0	84.00
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.2	3.7	6.0	13.8	15.8	63.5	79.4	0.9	100.0	83.99
중소도시	2,489	2.9	3.5	6.4	12.7	17.1	62.8	79.9	1.0	100.0	83.70
군	240	2.1	2.5	4.6	9.6	15.4	69.6	85.0	0.8	100.0	87.29
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	2.8	3.7	6.5	14.0	16.8	61.9	78.7	0.9	100.0	83.11
비영리	2,190	2.5	3.3	5.8	11.8	16.3	64.9	81.3	1.1	100.0	84.87
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	4.1	2.8	6.9	9.7	13.8	69.7	83.4	-	100.0	85.52
25~29 세	1,045	2.7	3.5	6.2	14.4	15.3	63.3	78.7	0.8	100.0	83.53
30~34 세	2,012	2.6	3.1	5.7	12.2	15.9	65.2	81.1	1.0	100.0	84.87
35~39 세	939	2.7	4.4	7.0	12.4	20.1	59.5	79.7	1.0	100.0	82.69
40세 이상	149	1.3	4.0	5.4	18.1	14.8	59.1	73.8	2.7	100.0	82.41
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	2.8	3.6	6.4	12.4	15.4	64.9	80.3	0.9	100.0	84.30
92,000원	2,204	2.5	3.4	5.9	13.4	17.6	62.1	79.7	1.0	100.0	83.72
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.6	3.5	6.2	12.8	16.6	63.5	80.1	0.9	100.0	84.01
18 일	141	2.8	2.1	5.0	14.9	17.0	61.7	78.7	1.4	100.0	83.63
24 일	6	-	-	-	16.7	-	66.7	66.7	16.7	100.0	90.00

## 14. 청소 청결성

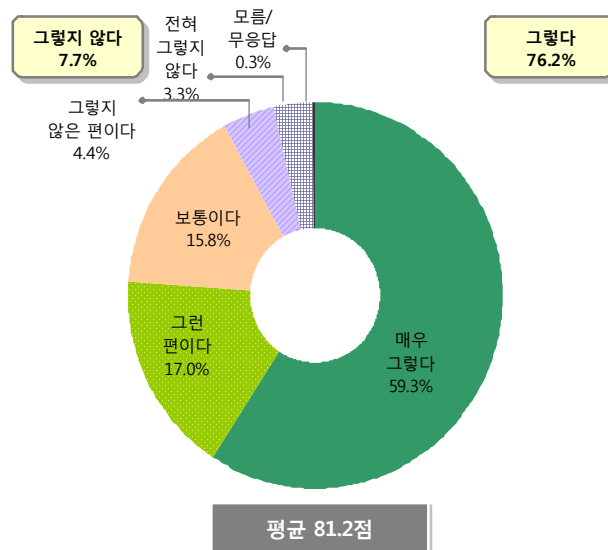
문) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 방이 깨끗하게 청소되었습니까? 단, 여기서 방청소의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 방을 말합니다.

결 과	%
전혀 그렇지 않다	3.3
그렇지 않은 편이다	4.4
보통이다	15.8
그런 편이다	17.0
매우 그렇다	59.3
모름/무응답	0.3
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>81.2</b>

### 전체 분석

- 가사 도움 서비스의 하나인 청소 서비스에 대해 산모 및 신생아의 방이 깨끗하게 청소되었는지 물어본 결과, 응답자의 3/4 정도는 '그렇다'(76.2%)고 응답한 반면, 7.7%의 응답자는 '그렇지 않다'고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 81.2점으로 나타남.

< 그림. 청소 청결성 >



## 특성별 분석

- 청소 청결성에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 연령별로는 연령이 낮을수록, 그리고 본인부담금별로는 92,000원을 부담하는 응답자 집단에서 청소가 '깨끗하게 되었다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 청소 청결성

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	3.3	4.4	7.7	15.8	17.0	59.3	76.2	0.3	100.0	81.24
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	3.5	4.5	8.1	16.7	16.6	58.0	74.6	0.6	100.0	80.44
중소도시	2,489	3.3	4.4	7.6	15.5	17.4	59.3	76.7	0.2	100.0	81.35
군	240	2.1	3.3	5.4	12.9	15.0	66.7	81.7	-	100.0	85.21
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	3.7	5.0	8.7	16.3	17.7	57.2	74.9	0.1	100.0	79.98
비영리	2,190	2.9	3.8	6.7	15.3	16.3	61.2	77.5	0.5	100.0	82.44
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	7.6	1.4	9.0	11.0	12.4	67.6	80.0	-	100.0	82.76
25~29 세	1,045	3.7	4.6	8.3	16.2	15.6	59.7	75.3	0.2	100.0	80.80
30~34 세	2,012	3.1	4.1	7.2	14.8	15.8	62.1	77.9	0.1	100.0	82.45
35~39 세	939	2.7	4.8	7.5	17.7	21.7	52.4	74.1	0.7	100.0	79.32
40세 이상	149	2.7	6.7	9.4	18.8	16.8	53.7	70.5	1.3	100.0	78.40
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	4.1	4.3	8.4	15.5	15.1	60.7	75.9	0.2	100.0	81.10
92,000원	2,204	2.5	4.5	7.0	16.1	18.7	57.9	76.6	0.4	100.0	81.36
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	3.2	4.5	7.7	15.6	16.9	59.4	76.3	0.3	100.0	81.30
18 일	141	5.0	2.1	7.1	19.9	18.4	54.6	73.0	-	100.0	78.90
24 일	6	-	-	-	16.7	-	83.3	83.3	-	100.0	91.67

## 15. 도우미의 위생 관리

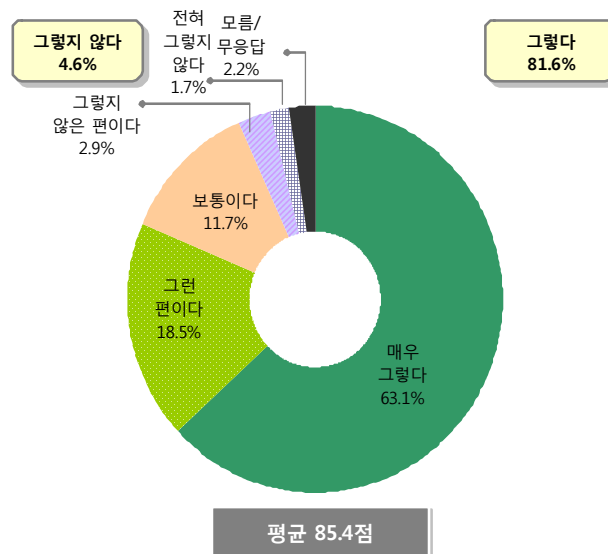
문) 도우미는 산모 및 신생아의 감염 예방을 위해 손을 자주 씻는 등 손을 청결하게 유지했습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	1.7
그렇지 않은 편이다	2.9
보통이다	11.7
그런 편이다	18.5
매우 그렇다	63.1
모름/무응답	2.2
-----	
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>85.4</b>

### 전 체 분 석

- 도우미가 손을 청결하게 유지했는지 물어본 결과, 대다수의 응답자는 '그렇다(81.6%)고 응답한 반면, 4.6%의 응답자는 '그렇지 않다'고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 85.4점으로 나타남.

< 그림. 도우미의 위생 관리 >



## 특성별 분석

- 도우미의 위생 관리에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 본인부담금별로는 92,000원을 부담하는 응답자 집단에서 도우미가 손을 '깨끗하게 유지했다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 도우미의 위생 관리

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	1.7	2.9	4.6	11.7	18.5	63.1	81.6	2.2	100.0	85.36
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	2.0	2.2	4.2	12.6	18.1	63.2	81.2	2.0	100.0	85.26
중소도시	2,489	1.6	3.3	5.0	11.5	18.4	62.8	81.2	2.4	100.0	85.15
군	240	0.4	2.9	3.3	7.5	21.7	66.3	87.9	1.3	100.0	88.08
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	1.9	3.4	5.2	12.4	19.4	61.0	80.4	1.9	100.0	84.25
비영리	2,190	1.6	2.4	4.0	11.0	17.6	65.1	82.6	2.4	100.0	86.43
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	2.8	2.8	5.5	12.4	13.8	67.6	81.4	0.7	100.0	85.42
25~29 세	1,045	1.7	3.3	5.1	13.1	17.6	62.0	79.6	2.2	100.0	84.47
30~34 세	2,012	1.3	2.8	4.2	11.2	17.9	64.6	82.6	2.1	100.0	86.17
35~39 세	939	2.0	2.4	4.5	10.6	21.6	60.8	82.4	2.4	100.0	85.04
40세 이상	149	3.4	3.4	6.7	14.1	16.1	60.4	76.5	2.7	100.0	82.59
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	1.8	3.2	4.9	11.9	16.9	64.0	80.8	2.3	100.0	85.35
92,000원	2,204	1.6	2.6	4.3	11.5	20.0	62.3	82.3	2.0	100.0	85.37
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	1.6	2.9	4.5	11.8	18.4	63.1	81.6	2.2	100.0	85.42
18 일	141	4.3	3.5	7.8	9.9	19.1	61.7	80.9	1.4	100.0	83.09
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	-	100.0	95.83

## 16. 도우미의 전반적인 태도

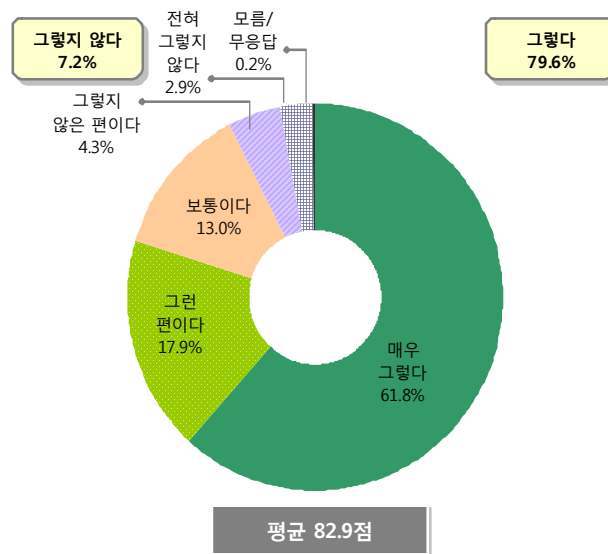
문) 도우미는 산모가 행복하고 편안한 느낌이 되도록 도와주었습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.9
그렇지 않은 편이다	4.3
보통이다	13.0
그런 편이다	17.9
매우 그렇다	61.8
모름/무응답	0.2
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>82.9</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미가 산모를 편안한 느낌이 되도록 도와주었는지 물어본 결과, 응답자의 대다수가 '그렇다'(79.6%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 82.9점으로 나타남.

< 그림. 도우미의 전반적인 태도 >



## 특성별 분석

- 도우미가 산모가 편안한 느낌이 되도록 도와주었는지에 대해 응답자 특성별로 살펴 보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 본인부담금 별로는 92,000원을 부담하는 응답자 집단에서 '그렇다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 도우미의 전반적인 태도

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.9	4.3	7.2	13.0	17.9	61.8	79.6	0.2	100.0	82.89
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	3.2	4.2	7.4	13.3	17.4	61.8	79.2	0.1	100.0	82.65
중소도시	2,489	2.9	4.3	7.1	12.9	18.1	61.7	79.8	0.2	100.0	82.94
군	240	1.7	5.4	7.1	11.3	18.8	62.5	81.3	0.4	100.0	83.89
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	3.1	4.7	7.8	13.4	18.4	60.2	78.6	0.2	100.0	82.05
비영리	2,190	2.7	3.9	6.6	12.6	17.4	63.2	80.6	0.2	100.0	83.70
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	4.8	3.4	8.3	11.0	13.8	65.5	79.3	1.4	100.0	83.39
25~29 세	1,045	3.5	5.5	9.0	13.9	16.5	60.5	76.9	0.2	100.0	81.28
30~34 세	2,012	2.5	3.6	6.2	12.9	17.3	63.4	80.8	0.1	100.0	83.92
35~39 세	939	2.7	3.9	6.6	12.4	21.5	59.3	80.8	0.2	100.0	82.79
40세 이상	149	3.4	8.1	11.4	12.8	15.4	60.4	75.8	-	100.0	80.37
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	3.7	4.5	8.1	13.0	16.1	62.5	78.6	0.2	100.0	82.38
92,000원	2,204	2.2	4.1	6.3	12.9	19.5	61.1	80.6	0.2	100.0	83.37
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.9	4.3	7.2	13.0	17.9	61.7	79.6	0.2	100.0	82.84
18 일	141	2.8	3.5	6.4	12.8	17.0	63.8	80.9	-	100.0	83.87
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	-	100.0	95.83



## 17. 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치

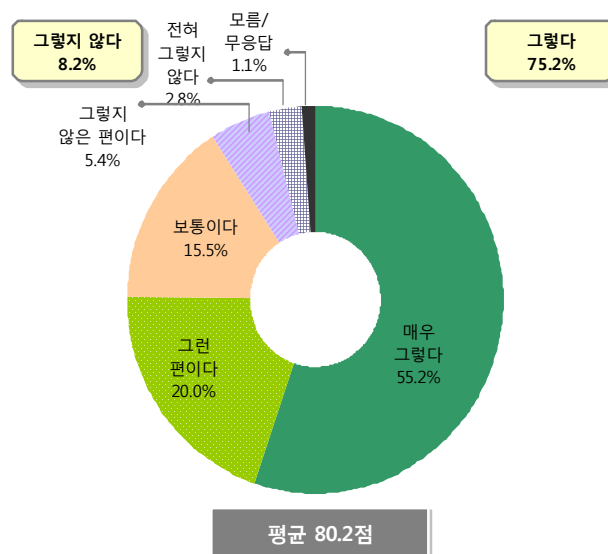
문) 00님께서 전반적인 서비스 내용을 평가해 볼 때, 초기의 서비스 제공계획서 대로 서비스를 받으셨습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	2.8
그렇지 않은 편이다	5.4
보통이다	15.5
그런 편이다	20.0
매우 그렇다	55.2
모름/무응답	1.1
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>80.2</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스가 초기 서비스 제공계획서 대로 제공이 되었는지에 대해 응답자의 3/4 정도는 '그렇다'(75.2%)고 응답한 반면, '그렇지 않다'는 응답은 8.2%로 나타남. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 80.2점으로 나타남.

〈 그림. 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치 〉



## 특성별 분석

- 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역 크기별로는 중소도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 본인부담금 별로는 46,000원을 부담하는 응답자 집단에서 '그렇다'는 응답 비율이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.8	5.4	8.2	15.5	20.0	55.2	75.2	1.1	100.0	80.18
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	3.1	5.8	9.0	16.1	19.6	54.1	73.7	1.2	100.0	79.28
중소도시	2,489	2.6	5.2	7.8	14.9	20.7	55.4	76.1	1.2	100.0	80.67
군	240	2.9	4.6	7.5	17.5	15.4	59.2	74.6	0.4	100.0	80.96
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	2.8	6.1	9.0	15.3	20.5	54.3	74.8	0.9	100.0	79.61
비영리	2,190	2.8	4.7	7.4	15.7	19.5	56.0	75.5	1.3	100.0	80.73
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	5.5	4.8	10.3	13.8	12.4	62.8	75.2	0.7	100.0	80.73
25~29 세	1,045	3.1	6.0	9.1	16.7	17.9	55.1	73.0	1.1	100.0	79.33
30~34 세	2,012	2.6	4.9	7.5	15.0	19.2	57.1	76.3	1.2	100.0	81.17
35~39 세	939	2.6	5.9	8.4	15.0	25.1	50.6	75.7	0.9	100.0	79.08
40세 이상	149	2.0	5.4	7.4	18.8	20.1	51.7	71.8	2.0	100.0	79.11
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	3.0	5.3	8.3	15.2	18.8	56.7	75.5	1.0	100.0	80.53
92,000원	2,204	2.6	5.4	8.1	15.8	21.1	53.8	74.9	1.2	100.0	79.85
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.8	5.4	8.2	15.4	20.0	55.4	75.4	1.0	100.0	80.22
18 일	141	2.1	5.0	7.1	19.9	20.6	48.2	68.8	4.3	100.0	78.15
24 일	6	-	-	-	-	16.7	83.3	100.0	-	100.0	95.83

## 18. 서비스 이용 시 요구사항 여부

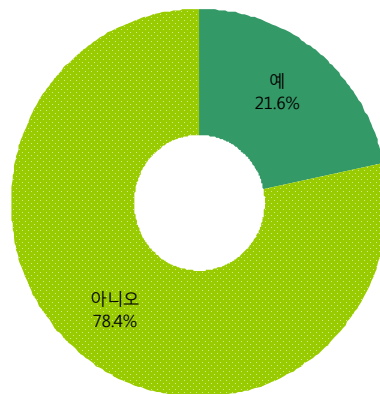
문) 00님께서 서비스 이용과정에서 불만이나 요구사항이 있었습니까?

결 과	%
예	21.6
아니오	78.4
-----	
계(n=4,290)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모신생아 도우미 서비스 이용시 불만이나 요구사항이 있었는지에 대해 물어본 결과, 응답자 10명 중 2명 정도는 '있었다'(21.6%)고 응답한 반면, '없었다'는 응답은 78.4%로 나타남.

< 그림. 서비스 이용 시 요구사항 여부 >



## 특성별 분석

- 서비스 이용시 불만 및 요구사항 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 높을수록 불만 및 요구사항이 '있었다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 서비스 이용 시 요구사항 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	4,290	21.6	78.4	100.0
■ 지역크기 ■ 대 도시 중소도시 군	1,561 2,489 240	21.7 21.3 22.9	78.3 78.7 77.1	100.0 100.0 100.0
■ 영리/비영리 ■ 영 리 비영리	2,100 2,190	23.0 20.2	77.0 79.8	100.0 100.0
■ 연령별 ■ 19~24 세 25~29 세 30~34 세 35~39 세 40세 이상	145 1,045 2,012 939 149	19.3 23.5 19.6 23.1 26.8	80.7 76.5 80.4 76.9 73.2	100.0 100.0 100.0 100.0 100.0
■ 본인부담금 ■ 46,000원 92,000원	2,086 2,204	22.1 21.0	77.9 79.0	100.0 100.0
■ 이용기간 ■ 12 일 18 일 24 일	4,143 141 6	21.7 18.4 -	78.3 81.6 100.0	100.0 100.0 100.0

## 18-1. 제공 기관에 요구사항 전달 여부

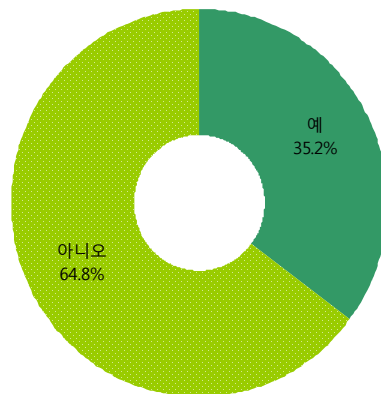
문) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 전달했습니까?

결 과	%
예	35.2
아니오	64.8
-----	
계(n=925)	100.0

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 이용시 불만이나 요구사항이 있었다는 응답자(n=925)에게 그 사항을 서비스 제공 기관의 직원에게 전달했는지 물어본 결과, 응답자의 1/3 정도는 '전달했다'(35.2%)고 응답한 반면, 응답자의 2/3 정도는 '전달하지 않았다'(64.8%)고 응답함.

< 그림. 제공 기관에 요구사항 전달 여부 >



## 특성별 분석

- 서비스 이용 시 불만 및 요구사항을 제공 기관에 전달했는지의 여부에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 연령별로는 연령이 낮을수록, 그리고 본인부담금별로는 92,000원을 부담하는 응답자 집단에서 불만 및 요구사항을 '전달했다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 제공 기관에 요구사항 전달 여부

(%)

구 분	사례수	예	아니오	계
■ 전 체 ■	925	35.2	64.8	100.0
■ 지역크기 ■				
대 도시	339	38.3	61.7	100.0
중소도시	531	33.5	66.5	100.0
군	55	32.7	67.3	100.0
■ 영리/비영리 ■				
영 리	483	38.5	61.5	100.0
비영리	442	31.7	68.3	100.0
■ 연령별 ■				
19~24 세	28	50.0	50.0	100.0
25~29 세	246	33.7	66.3	100.0
30~34 세	394	35.5	64.5	100.0
35~39 세	217	36.9	63.1	100.0
40세 이상	40	22.5	77.5	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000원	462	33.3	66.7	100.0
92,000원	463	37.1	62.9	100.0
■ 이용기간 ■				
12 일	899	35.7	64.3	100.0
18 일	26	19.2	80.8	100.0

## 18-2. 요구사항 전달의 용이성

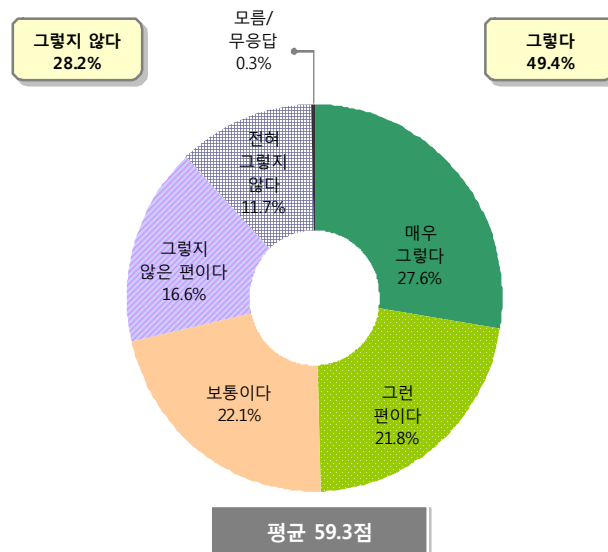
문) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 부담 없이 말할 수 있었습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	11.7
그렇지 않은 편이다	16.6
보통이다	22.1
그런 편이다	21.8
매우 그렇다	27.6
모름/무응답	0.3
계(n=326)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>59.3</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 이용시 불만이나 요구사항이 있어 그 사항을 서비스 제공 기관의 직원에게 전달했다는 응답자(n=326)에게 불만이나 요구사항을 부담 없이 말할 수 있었는지 물어본 결과, 응답자의 과반수 정도는 '그렇다'(49.4%)고 응답한 반면, 응답자의 28.2%는 '그렇지 않다'(28.2%)고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 59.3점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 매우 낮은 수준으로 나타남.

< 그림. 요구사항 전달의 용이성 >



## 특성별 분석

- 서비스 제공 기관에 불만 및 요구사항을 부담 없이 전달했는지를 응답자 특성별로 살펴 보면, 지역크기별로는 중소도시와 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 그리고 본인부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자 집단에서 불만 및 요구사항을 부담 없이 '전달했다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 요구사항 전달의 용이성

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	326	11.7	16.6	28.2	22.1	21.8	27.6	49.4	0.3	100.0	59.31
■ 지역크기 ■											
대 도시	130	10.8	19.2	30.0	22.3	19.2	28.5	47.7	-	100.0	58.85
중소도시	178	12.9	13.5	26.4	22.5	23.6	27.0	50.6	0.6	100.0	59.60
군	18	5.6	27.8	33.3	16.7	22.2	27.8	50.0	-	100.0	59.72
■ 영리/비영리 ■											
영 리	186	10.2	14.0	24.2	23.7	23.1	28.5	51.6	0.5	100.0	61.49
비영리	140	13.6	20.0	33.6	20.0	20.0	26.4	46.4	-	100.0	56.43
■ 연령별 ■											
19~24 세	14	14.3	28.6	42.9	7.1	7.1	42.9	50.0	-	100.0	58.93
25~29 세	83	10.8	20.5	31.3	20.5	19.3	28.9	48.2	-	100.0	58.73
30~34 세	140	12.1	13.6	25.7	24.3	24.3	25.0	49.3	0.7	100.0	59.17
35~39 세	80	12.5	16.3	28.8	21.3	23.8	26.3	50.0	-	100.0	58.75
40세 이상	9	-	11.1	11.1	33.3	11.1	44.4	55.6	-	100.0	72.22
■ 본인부담금 ■											
46,000원	154	12.3	16.2	28.6	19.5	20.1	31.8	51.9	-	100.0	60.71
92,000원	172	11.0	16.9	27.9	24.4	23.3	23.8	47.1	0.6	100.0	58.04
■ 이용기간 ■											
12 일	321	11.8	16.5	28.3	22.1	21.8	27.4	49.2	0.3	100.0	59.14
18 일	5	-	20.0	20.0	20.0	20.0	40.0	60.0	-	100.0	70.00



### 18-3. 요구사항에 대한 제공기관의 조치

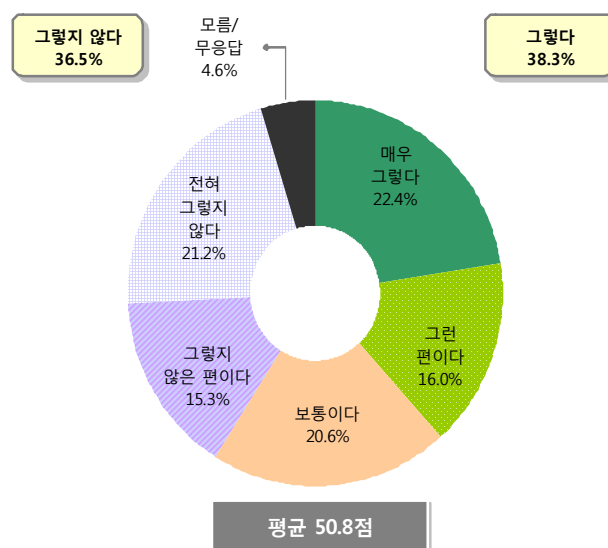
문) 산모의 불만이나 요구사항에 대해 제공기관이 적절한 조치를 취해 주었습니까?

결 과	%
전혀 그렇지 않다	21.2
그렇지 않은 편이다	15.3
보통이다	20.6
그런 편이다	16.0
매우 그렇다	22.4
모름/무응답	4.6
계(n=326)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>50.8</b>

#### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 이용시 불만이나 요구사항이 있어 그 사항을 서비스 제공 기관의 직원에게 전달했다는 응답자(n=326)에게 제공 기관이 불만이나 요구사항을 적절하게 조치해 주었는지 물어본 결과, 응답자의 38.3%는 '그렇다'고 응답한 반면, 응답자의 36.5%는 '그렇지 않다'고 응답함. 한편, 만족도 평균 점수는 100점 만점에 50.8점으로 전체 20개 평가 항목 중에서 가장 낮게 나타남.

〈 그림. 요구사항에 대한 제공기관의 조치 〉



## 특성별 분석

- 불만 및 요구사항을 제공 기관이 적절히 조치해 주었는지에 대해 응답자 특성별로 살펴 보면, 지역크기별로는 대도시와 중소도시 지역이, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관이, 그리고 본인부담금별로는 46,000원을 부담하는 응답자 집단에서 적절한 조치를 '받았다'는 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 요구사항에 대한 제공기관의 조치

(%)

구 분	사례수	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	①+②	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	326	21.2	15.3	36.5	20.6	16.0	22.4	38.3	4.6	100.0	50.80
■ 지역크기 ■											
대 도시	130	20.8	14.6	35.4	20.0	18.5	20.8	39.2	5.4	100.0	51.02
중소도시	178	21.9	14.6	36.5	20.8	14.6	24.2	38.8	3.9	100.0	51.17
군	18	16.7	27.8	44.4	22.2	11.1	16.7	27.8	5.6	100.0	45.59
■ 영리/비영리 ■											
영 리	186	17.7	13.4	31.2	22.0	18.3	26.3	44.6	2.2	100.0	55.63
비영리	140	25.7	17.9	43.6	18.6	12.9	17.1	30.0	7.9	100.0	43.99
■ 연령별 ■											
19~24 세	14	42.9	-	42.9	21.4	-	28.6	28.6	7.1	100.0	42.31
25~29 세	83	16.9	14.5	31.3	27.7	16.9	21.7	38.6	2.4	100.0	53.09
30~34 세	140	20.0	17.1	37.1	19.3	16.4	24.3	40.7	2.9	100.0	52.02
35~39 세	80	25.0	17.5	42.5	13.8	16.3	20.0	36.3	7.5	100.0	46.96
40세 이상	9	11.1	-	11.1	33.3	22.2	11.1	33.3	22.2	100.0	57.14
■ 본인부담금 ■											
46,000원	154	20.8	15.6	36.4	18.8	16.9	23.4	40.3	4.5	100.0	51.70
92,000원	172	21.5	15.1	36.6	22.1	15.1	21.5	36.6	4.7	100.0	50.00
■ 이용기간 ■											
12 일	321	21.2	15.3	36.4	20.6	15.9	22.4	38.3	4.7	100.0	50.82
18 일	5	20.0	20.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	-	100.0	50.00

## 19. 산모신생아 도우미 서비스 전반적 만족도

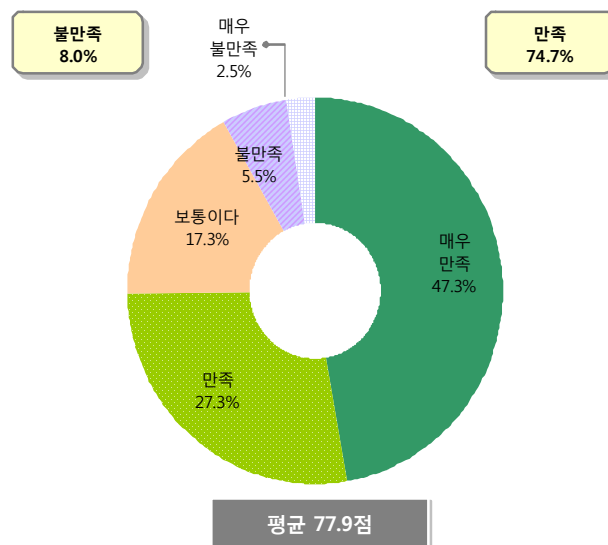
문) 00님께서는 앞서 평가하신 여러 가지 서비스 측면을 모두 고려해 볼때 산모신생아 도우미 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

결 과	%
매우 불만족	2.5
불만족	5.5
보통이다	17.3
만족	27.3
매우 만족	47.3
모름/무응답	0.0
계(n=4,290)	100.0
<b>100점 평균</b>	<b>77.9</b>

### 전체 분석

- 산모신생아 도우미 서비스의 전반적 만족도에 대해 응답자의 3/4 정도는 '만족한다' (74.7%)고 응답한 반면, 응답자의 8.0%는 '만족하지 않는다'고 응답함. 한편, 전반적 만족도 평균 점수는 100점 만점에 77.9점으로 다른 평가 항목들에 비해 낮게 나타남.

< 그림. 산모신생아 도우미 서비스 전반적 만족도 >



## 특성별 분석

- 산모신생아 도우미 서비스 전반적 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 군 지역이, 영리/비영리 여부별로는 비영리 기관이, 그리고 연령별로는 연령이 낮을수록 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

【 표 】 특성별 산모신생아 도우미 서비스 전반적 만족도

(%)

구 분	사례수	① 매우 불만족	② 불만족	①+②	③ 보통 이다	④ 만족	⑤ 매우 만족	④+⑤	모름/ 무응답	계	100점 평균
■ 전 체 ■	4,290	2.5	5.5	8.0	17.3	27.3	47.3	74.7	-	100.0	77.87
■ 지역크기 ■											
대 도시	1,561	3.0	5.5	8.5	17.6	27.0	46.8	73.9	-	100.0	77.29
중소도시	2,489	2.2	5.5	7.8	17.2	28.2	46.8	75.0	-	100.0	77.96
군	240	1.7	5.8	7.5	16.3	20.8	55.4	76.3	-	100.0	80.63
■ 영리/비영리 ■											
영 리	2,100	3.0	5.6	8.6	17.4	28.4	45.5	74.0	-	100.0	76.96
비영리	2,190	2.0	5.5	7.5	17.1	26.3	49.0	75.3	-	100.0	78.73
■ 연령별 ■											
19~24 세	145	3.4	6.2	9.7	13.8	22.1	54.5	76.6	-	100.0	79.48
25~29 세	1,045	2.4	6.2	8.6	18.0	27.1	46.3	73.4	-	100.0	77.18
30~34 세	2,012	2.4	5.3	7.8	16.5	26.0	49.8	75.8	-	100.0	78.84
35~39 세	939	2.4	5.3	7.8	18.3	30.8	43.1	73.9	-	100.0	76.70
40세 이상	149	3.4	4.7	8.1	20.1	30.2	40.9	71.1	0.7	100.0	75.34
■ 본인부담금 ■											
46,000원	2,086	2.8	5.6	8.4	17.2	26.3	48.1	74.4	-	100.0	77.84
92,000원	2,204	2.2	5.5	7.7	17.4	28.3	46.6	74.9	-	100.0	77.89
■ 이용기간 ■											
12 일	4,143	2.5	5.5	8.1	17.4	27.1	47.4	74.5	-	100.0	77.84
18 일	141	1.4	6.4	7.8	14.2	34.0	44.0	78.0	-	100.0	78.19
24 일	6	-	-	-	-	33.3	66.7	100.0	-	100.0	91.67

## 19-1. 산모신생아 도우미 서비스 불만족 이유

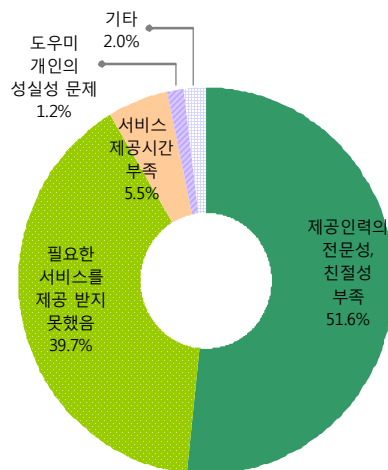
문) 그럼, 불만족하신 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

결 과	%
제공 인력의 전문성, 친절성 부족	51.6
필요한 서비스를 제공 받지 못했음	39.7
서비스 제공시간 부족	5.5
도우미 개인의 성실성 문제	1.2
기타	2.0
계(n=345)	100.0

### 전 체 분 석

- 산모신생아 도우미 서비스의 전반적 만족도에 대해 '만족하지 않는다'는 응답자 (n=345)에게 그 이유를 물어본 결과, '제공 인력의 전문성, 친절성 부족'이라는 응답이 51.6%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 '필요한 서비스를 제공 받지 못했음'이 39.7%로 높게 나타남.

< 그림. 산모신생아 도우미 서비스 불만족 이유 >



## 특성별 분석

- 산모신생아 도우미 서비스에 전반적으로 불만족하는 이유에 대해 응답자 특성별로 살펴보면, 지역크기별로는 대도시와 중소도시 지역, 영리/비영리 여부별로는 영리 기관, 연령별로는 연령이 낮을수록, 그리고 본인부담금별로는 92,000원을 부담하는 응답자 집단에서 '제공인력의 전문성, 친절성 부족' 응답이 높게 나타남.

【 표 】 특성별 산모신생아 도우미 서비스 불만족 이유

(%)

구 분	사례수	제공인력의 전문성, 친절성 부족	필요한 서비스를 제공받지 못했음	서비스 제공 시간 부족	도우미 개인의 성실성 문제	기타	계
■ 전 체 ■	345	51.6	39.7	5.5	1.2	2.0	100.0
■ 지역크기 ■							
대 도시	133	51.1	40.6	4.5	1.5	2.3	100.0
중소도시	194	52.6	39.2	5.7	1.0	1.5	100.0
군	18	44.4	38.9	11.1	-	5.6	100.0
■ 영리/비영리 ■							
영 리	181	53.6	39.8	3.3	1.1	2.2	100.0
비영리	164	49.4	39.6	7.9	1.2	1.8	100.0
■ 연령별 ■							
19~24 세	14	78.6	21.4	-	-	-	100.0
25~29 세	90	52.2	36.7	6.7	-	4.4	100.0
30~34 세	156	46.2	44.2	5.8	2.6	1.3	100.0
35~39 세	73	58.9	37.0	2.7	-	1.4	100.0
40세 이상	12	41.7	41.7	16.7	-	-	100.0
■ 본인부담금 ■							
46,000원	175	49.7	38.9	6.9	1.7	2.9	100.0
92,000원	170	53.5	40.6	4.1	0.6	1.2	100.0
■ 이용기간 ■							
12 일	334	51.2	39.8	5.7	1.2	2.1	100.0
18 일	11	63.6	36.4	-	-	-	100.0

# 조사결과집계표

응답자 특성

	사례수	%
■ 전체 ■	(4290)	100.0
■ 지역 크기 ■		
대도시	(1561)	36.4
중소도시	(2489)	58.0
군	(240)	5.6
■ 영리 / 비영리 ■		
영리	(2100)	49.0
비영리	(2190)	51.0
■ 연령 ■		
19~24세	(145)	3.4
25~29세	(1045)	24.4
30~34세	(2012)	46.9
35~39세	(939)	21.9
40세 이상	(149)	3.5
■ 본인부담금 ■		
46,000원	(2086)	48.6
92,000원	(2204)	51.4
■ 이용 기간 ■		
12일	(4143)	96.6
18일	(141)	3.3
24일	(6)	.1



표1. 서비스 내용에 대한 설명

문) 제공기관에서 서비스를 시작하기 전에 산모에게 서비스 내용에 대하여 자세하게 설명을 해 주었습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	2.8	4.0	6.7	18.1	20.2	54.5	74.7	.5	100.0	4.20	80.08
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.8	4.1	6.9	18.1	19.9	54.5	74.4	.6	100.0	4.20	79.98
중소 도시	(2489)	2.9	4.0	6.9	18.5	20.7	53.6	74.3	.3	100.0	4.19	79.66
군	(240)	1.3	2.9	4.2	14.2	16.7	64.2	80.8	.8	100.0	4.41	85.19
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	2.8	4.1	7.0	19.5	21.4	51.7	73.1	.4	100.0	4.16	78.88
비 영 리	(2190)	2.7	3.8	6.5	16.7	18.9	57.3	76.2	.5	100.0	4.25	81.23
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	4.8	2.1	6.9	15.2	15.9	61.4	77.2	.7	100.0	4.28	81.94
25~29 세	(1045)	2.9	3.6	6.5	17.9	18.6	56.8	75.4	.2	100.0	4.23	80.78
30~34 세	(2012)	2.2	4.1	6.3	17.8	19.4	56.2	75.6	.3	100.0	4.24	80.91
35~39 세	(939)	3.5	4.6	8.1	19.0	23.7	48.1	71.9	1.1	100.0	4.10	77.40
40세 이상	(149)	2.7	2.7	5.4	20.8	22.8	50.3	73.2	.7	100.0	4.16	79.05
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	3.0	4.1	7.1	17.1	19.2	56.3	75.5	.3	100.0	4.22	80.48
92,000 원	(2204)	2.5	3.9	6.4	19.0	21.1	52.9	74.0	.6	100.0	4.19	79.70
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	2.6	4.0	6.6	18.2	20.0	54.7	74.8	.5	100.0	4.21	80.19
18 일	(141)	6.4	3.5	9.9	17.0	23.4	48.9	72.3	.7	100.0	4.06	76.43
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	33.3	66.7	100.0	.0	100.0	4.67	91.67

표2. 서비스 내용에 대한 설명의 이해 정도

문) ○○님께서 서비스 내용에 대해 설명을 들은 후, 서비스 계획이나 이용 방법에 대하여 충분히 이해하셨습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	1.7	2.1	3.7	12.0	18.0	65.4	83.4	.8	100.0	4.45	86.17
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.0	2.2	4.2	11.5	18.2	65.2	83.3	1.0	100.0	4.44	85.93
중소 도시	(2489)	1.6	2.1	3.7	12.6	18.1	64.9	83.0	.8	100.0	4.44	85.91
군	(240)	.4	.8	1.3	8.8	16.3	72.9	89.2	.8	100.0	4.62	90.44
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	1.9	1.9	3.8	13.0	18.1	64.4	82.5	.8	100.0	4.42	85.60
비 영 리	(2190)	1.5	2.2	3.7	11.1	17.9	66.4	84.3	.9	100.0	4.47	86.72
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	2.1	1.4	3.4	9.7	15.2	71.0	86.2	.7	100.0	4.53	88.19
25~29 세	(1045)	1.7	2.2	3.9	11.9	17.0	66.4	83.4	.8	100.0	4.45	86.33
30~34 세	(2012)	1.8	1.7	3.5	11.5	16.8	67.5	84.3	.7	100.0	4.48	86.90
35~39 세	(939)	1.4	2.6	3.9	13.5	21.2	60.1	81.3	1.3	100.0	4.38	84.44
40세 이상	(149)	1.3	3.4	4.7	12.1	23.5	59.1	82.6	.7	100.0	4.36	84.12
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	2.0	2.0	4.0	11.1	15.9	68.3	84.2	.7	100.0	4.48	86.90
92,000 원	(2204)	1.4	2.1	3.5	12.8	20.0	62.7	82.7	1.0	100.0	4.42	85.48
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	1.6	2.0	3.5	12.0	18.1	65.5	83.6	.8	100.0	4.45	86.31
18 일	(141)	5.0	4.3	9.2	12.1	16.3	61.7	78.0	.7	100.0	4.26	81.61
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	100.0	5.00	100.00

표2-1. 서비스 내용에 대한 설명을 이해 못한 이유

문) 그럼, 충분히 이해하지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

	사례수	서비스 계획이나 이용방법에 대해 알려주는 매체 부족	제공기관의 불친절한 설명	인터넷이나 이용 안내문의 설명 부족	기타	모름/무응답	계
		%	%	%	%	%	%
■ 전체	(160)	43.8	33.8	15.0	5.0	2.5	100.0
■ 지역 크기							
■ 대도시	(65)	41.5	33.8	13.8	9.2	1.5	100.0
■ 중소도시	(92)	45.7	34.8	14.1	2.2	3.3	100.0
■ 군	(3)	33.3	.0	66.7	.0	.0	100.0
■ 영리/비영리							
■ 영리	(79)	43.0	36.7	15.2	5.1	.0	100.0
■ 비영리	(81)	44.4	30.9	14.8	4.9	4.9	100.0
■ 연령							
■ 19~24세	(5)	40.0	40.0	.0	20.0	.0	100.0
■ 25~29세	(41)	41.5	36.6	17.1	2.4	2.4	100.0
■ 30~34세	(70)	40.0	35.7	17.1	5.7	1.4	100.0
■ 35~39세	(37)	54.1	29.7	10.8	2.7	2.7	100.0
■ 40세 이상	(7)	42.9	14.3	14.3	14.3	14.3	100.0
■ 본인부담금							
■ 46,000원	(83)	47.0	31.3	18.1	3.6	.0	100.0
■ 92,000원	(77)	40.3	36.4	11.7	6.5	5.2	100.0
■ 이용기간							
■ 12일	(147)	45.6	35.4	12.2	5.4	1.4	100.0
■ 18일	(13)	23.1	15.4	46.2	.0	15.4	100.0

표3. 서비스 계획 수립 시 산모 요구사항 반영

문) 제공기관에서 서비스 계획을 수립할 때 산모나 가족의 요구사항을 충분히 반영하였습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	2.8	4.6	7.4	14.5	19.0	58.2	77.3	.8	100.0	4.26	81.56
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.8	5.3	8.1	13.4	19.4	58.3	77.7	.8	100.0	4.26	81.56
중소 도시	(2489)	2.8	4.3	7.2	15.4	19.0	57.7	76.7	.7	100.0	4.25	81.32
군	(240)	3.3	2.9	6.3	12.1	16.7	63.8	80.4	1.3	100.0	4.36	84.07
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	3.0	4.9	7.9	15.3	19.9	56.3	76.2	.6	100.0	4.22	80.61
비 영 리	(2190)	2.6	4.4	7.0	13.7	18.3	60.0	78.3	1.0	100.0	4.30	82.48
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	6.2	4.8	11.0	9.0	13.8	64.8	78.6	1.4	100.0	4.28	81.99
25~29 세	(1045)	2.7	5.2	7.8	14.6	17.1	60.0	77.1	.4	100.0	4.27	81.77
30~34 세	(2012)	2.8	3.6	6.4	14.1	18.1	60.6	78.8	.7	100.0	4.31	82.78
35~39 세	(939)	2.6	5.3	7.9	16.2	24.0	50.9	74.9	1.1	100.0	4.17	79.14
40세 이상	(149)	2.7	9.4	12.1	13.4	18.8	53.0	71.8	2.7	100.0	4.13	78.28
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	3.1	4.7	7.8	14.2	17.0	60.2	77.2	.8	100.0	4.28	81.90
92,000 원	(2204)	2.6	4.5	7.1	14.7	21.0	56.4	77.4	.8	100.0	4.25	81.24
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	2.8	4.6	7.5	14.6	19.0	58.2	77.2	.7	100.0	4.26	81.51
18 일	(141)	2.8	4.3	7.1	12.1	19.9	58.9	78.7	2.1	100.0	4.30	82.61
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	.0	100.0	4.83	95.83

표3-1. 산모 요구사항이 반영되지 못한 이유

문) 그럼, 요구사항이 충분히 반영되지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

	사례수	담당자의 전문성이나 친절성 부족	요구사항을 반영하는 시스템 부족	요구한 서비스 내용이 제공 서비스에 포함되지 않음	기타	모름/무응답	계
		%	%	%	%	%	%
■ 전체 ■	(319)	51.4	26.6	18.8	2.8	.3	100.0
■ 지역 크기 ■							
대도시	(126)	46.8	29.4	20.6	3.2	.0	100.0
중소도시	(178)	54.5	24.7	18.0	2.2	.6	100.0
군	(15)	53.3	26.7	13.3	6.7	.0	100.0
■ 영리 / 비영리 ■							
영리	(165)	50.3	29.1	18.2	2.4	.0	100.0
비영리	(154)	52.6	24.0	19.5	3.2	.6	100.0
■ 연령 ■							
19~24세	(16)	50.0	25.0	25.0	.0	.0	100.0
25~29세	(82)	50.0	25.6	19.5	4.9	.0	100.0
30~34세	(129)	60.5	24.0	12.4	2.3	.8	100.0
35~39세	(74)	45.9	28.4	23.0	2.7	.0	100.0
40세 이상	(18)	16.7	44.4	38.9	.0	.0	100.0
■ 본인 부담금 ■							
46,000원	(162)	46.9	29.6	20.4	2.5	.6	100.0
92,000원	(157)	56.1	23.6	17.2	3.2	.0	100.0
■ 이용 기간 ■							
12일	(309)	51.1	27.2	18.8	2.6	.3	100.0
18일	(10)	60.0	10.0	20.0	10.0	.0	100.0

표4. 산모의 사생활 보호

문) ○○님께서 서비스 제공 시 산모의 사생활이 존중되고 보호되었다고 생각하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	1.3	1.6	2.9	9.6	19.0	67.8	86.8	.7	100.0	4.51	87.83
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	1.2	1.3	2.6	9.4	20.5	67.1	87.6	.5	100.0	4.52	87.91
중소 도시	(2489)	1.3	1.7	3.1	9.9	18.2	68.2	86.4	.7	100.0	4.51	87.80
군	(240)	2.1	1.7	3.8	8.8	17.9	67.9	85.8	1.7	100.0	4.50	87.61
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	1.2	1.9	3.1	9.3	19.6	67.6	87.2	.4	100.0	4.51	87.77
비 영 리	(2190)	1.4	1.3	2.7	10.0	18.4	67.9	86.4	.9	100.0	4.52	87.89
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	4.1	1.4	5.5	6.2	19.3	69.0	88.3	.0	100.0	4.48	86.90
25~29 세	(1045)	1.3	1.7	3.1	10.0	18.5	67.9	86.4	.6	100.0	4.51	87.70
30~34 세	(2012)	1.0	1.6	2.7	9.6	17.3	69.9	87.3	.4	100.0	4.54	88.54
35~39 세	(939)	1.3	1.4	2.7	9.8	23.0	63.2	86.2	1.4	100.0	4.47	86.85
40세 이상	(149)	2.7	1.3	4.0	10.1	20.1	65.1	85.2	.7	100.0	4.45	86.15
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	1.5	1.6	3.1	9.9	17.5	68.6	86.1	.9	100.0	4.51	87.85
92,000 원	(2204)	1.1	1.6	2.7	9.4	20.4	67.0	87.4	.5	100.0	4.51	87.81
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	1.3	1.6	2.9	9.8	18.9	67.7	86.6	.7	100.0	4.51	87.79
18 일	(141)	2.1	.7	2.8	6.4	22.7	68.1	90.8	.0	100.0	4.54	88.48
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	100.0	5.00	100.00

표5. 서비스 제공 시 도우미의 태도

문) 서비스를 받을 때 도우미가 산모의 기분을 존중해 주고, 정중한 태도로 대하였습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	2.0	3.2	5.2	9.4	15.6	69.7	85.3	.0	100.0	4.48	86.96
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.0	3.0	5.1	8.8	16.1	69.8	86.0	.1	100.0	4.49	87.22
중소 도시	(2489)	1.8	3.4	5.2	9.8	15.5	69.4	84.9	.0	100.0	4.47	86.81
군	(240)	2.9	3.3	6.3	9.2	12.9	71.7	84.6	.0	100.0	4.47	86.77
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	1.8	3.3	5.1	10.3	16.0	68.5	84.5	.0	100.0	4.46	86.55
비 영 리	(2190)	2.2	3.2	5.3	8.6	15.2	70.8	86.0	.0	100.0	4.49	87.35
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	4.1	1.4	5.5	9.0	13.1	72.4	85.5	.0	100.0	4.48	87.07
25~29 세	(1045)	1.9	3.5	5.5	11.0	15.0	68.4	83.4	.1	100.0	4.45	86.16
30~34 세	(2012)	2.0	3.0	5.0	9.1	14.2	71.6	85.8	.0	100.0	4.50	87.61
35~39 세	(939)	1.7	3.5	5.2	8.3	19.9	66.6	86.5	.0	100.0	4.46	86.53
40세 이상	(149)	2.0	4.0	6.0	10.1	14.1	69.8	83.9	.0	100.0	4.46	86.41
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	2.3	3.4	5.7	9.6	14.7	70.0	84.7	.0	100.0	4.47	86.69
92,000 원	(2204)	1.7	3.1	4.8	9.3	16.5	69.4	85.8	.1	100.0	4.49	87.22
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	2.0	3.3	5.2	9.6	15.5	69.7	85.2	.0	100.0	4.48	86.93
18 일	(141)	2.8	2.1	5.0	6.4	19.9	68.8	88.7	.0	100.0	4.50	87.41
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	.0	100.0	4.83	95.83

표6. 유방관리 서비스 제공 여부

문) ○○님께서서는 도우미로부터 유방관리 서비스를 받으셨습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	58.8	41.2	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도 시	(1561)	57.1	42.9	100.0
중 소 도 시	(2489)	60.3	39.7	100.0
군	(240)	54.6	45.4	100.0
■ 영 리 / 비 영 리 ■				
영 리	(2100)	62.4	37.6	100.0
비 영 리	(2190)	55.3	44.7	100.0
■ 연 령 ■				
19~24 세	(145)	60.7	39.3	100.0
25~29 세	(1045)	63.0	37.0	100.0
30~34 세	(2012)	59.0	41.0	100.0
35~39 세	(939)	55.2	44.8	100.0
40세 이상	(149)	47.7	52.3	100.0
■ 본 인 부 담 금 ■				
46,000 원	(2086)	59.3	40.7	100.0
92,000 원	(2204)	58.3	41.7	100.0
■ 이 용 기 간 ■				
12 일	(4143)	59.0	41.0	100.0
18 일	(141)	53.2	46.8	100.0
24 일	(6)	33.3	66.7	100.0



표6-1. 유방관리 서비스 만족도

문) 그럼, 유방관리의 전문성 등을 고려하였을 때 유방관리 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)					
■ 전 체 ■	(2522)	2.8	3.8	6.6	12.6	17.0	60.9	77.9	2.9	100.0	4.33	83.31
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(891)	3.5	3.4	6.8	12.3	16.3	61.3	77.6	3.3	100.0	4.33	83.21
중소 도시	(1500)	2.4	4.1	6.5	12.9	17.3	60.5	77.9	2.7	100.0	4.33	83.29
군	(131)	3.1	3.8	6.9	9.9	18.3	62.6	80.9	2.3	100.0	4.37	84.18
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(1311)	2.7	3.7	6.5	13.8	17.0	60.3	77.3	2.4	100.0	4.32	82.88
비 영 리	(1211)	2.9	3.9	6.8	11.2	17.0	61.6	78.6	3.4	100.0	4.35	83.78
■ 연 령 ■												
19~24 세	(88)	2.3	3.4	5.7	4.5	18.2	69.3	87.5	2.3	100.0	4.52	88.08
25~29 세	(658)	3.6	4.6	8.2	13.1	15.8	60.8	76.6	2.1	100.0	4.28	82.07
30~34 세	(1187)	2.6	3.9	6.5	12.4	15.2	63.3	78.5	2.6	100.0	4.36	84.06
35~39 세	(518)	2.1	2.9	5.0	13.9	22.0	54.1	76.1	5.0	100.0	4.29	82.37
40세 이상	(71)	4.2	2.8	7.0	11.3	19.7	62.0	81.7	.0	100.0	4.32	83.10
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(1238)	3.2	3.3	6.5	12.0	16.1	63.1	79.2	2.4	100.0	4.36	83.98
92,000 원	(1284)	2.5	4.3	6.8	13.2	17.9	58.8	76.7	3.3	100.0	4.31	82.66
■ 이용 기간 ■												
12 일	(2445)	2.7	3.9	6.6	12.4	17.1	61.1	78.2	2.8	100.0	4.34	83.44
18 일	(75)	6.7	1.3	8.0	17.3	13.3	54.7	68.0	6.7	100.0	4.16	78.93
24 일	(2)	.0	.0	.0	.0	50.0	50.0	100.0	.0	100.0	4.50	87.50

표7. 산후체조 서비스 제공 여부

문) ○○님께서서는 도우미로부터 산후체조 서비스를 받으셨습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	49.6	50.4	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도시	(1561)	48.4	51.6	100.0
중소 도시	(2489)	50.8	49.2	100.0
군	(240)	45.8	54.2	100.0
■ 영리 / 비영리 ■				
영 리	(2100)	55.5	44.5	100.0
비 영 리	(2190)	44.0	56.0	100.0
■ 연 ■				
19~24 세	(145)	52.4	47.6	100.0
25~29 세	(1045)	51.6	48.4	100.0
30~34 세	(2012)	51.0	49.0	100.0
35~39 세	(939)	45.7	54.3	100.0
40세 이상	(149)	38.9	61.1	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000 원	(2086)	48.8	51.2	100.0
92,000 원	(2204)	50.5	49.5	100.0
■ 이용 기간 ■				
12 일	(4143)	50.1	49.9	100.0
18 일	(141)	36.2	63.8	100.0
24 일	(6)	16.7	83.3	100.0

표7-1. 산후체조 서비스 만족도

문) 그럼, 산후체조의 전문성 등을 고려하셨을 때 산후체조 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)					
■ 전 체 ■	(2129)	3.3	3.4	6.8	12.3	15.3	63.3	78.6	2.3	100.0	4.35	83.73
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(755)	3.3	3.0	6.4	12.3	13.9	65.3	79.2	2.1	100.0	4.38	84.44
중소 도시	(1264)	3.2	3.6	6.8	12.7	16.4	61.8	78.2	2.4	100.0	4.33	83.27
군	(110)	4.5	4.5	9.1	8.2	12.7	66.4	79.1	3.6	100.0	4.37	84.20
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(1165)	2.6	3.5	6.1	13.4	16.9	62.2	79.1	1.4	100.0	4.35	83.64
비 영 리	(964)	4.3	3.3	7.6	11.0	13.4	64.5	77.9	3.5	100.0	4.35	83.84
■ 연 령 ■												
19~24 세	(76)	3.9	3.9	7.9	7.9	14.5	68.4	82.9	1.3	100.0	4.41	85.33
25~29 세	(539)	4.8	4.6	9.5	10.0	13.5	64.9	78.5	2.0	100.0	4.32	82.95
30~34 세	(1027)	2.7	2.5	5.3	12.3	13.7	66.1	79.8	2.6	100.0	4.42	85.43
35~39 세	(429)	2.6	4.0	6.5	16.1	20.5	54.5	75.1	2.3	100.0	4.23	80.85
40세 이상	(58)	5.2	3.4	8.6	12.1	22.4	55.2	77.6	1.7	100.0	4.21	80.26
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(1017)	3.1	3.5	6.7	11.7	14.1	65.4	79.4	2.2	100.0	4.38	84.50
92,000 원	(1112)	3.5	3.3	6.8	12.9	16.5	61.3	77.8	2.5	100.0	4.32	83.03
■ 이용 기간 ■												
12 일	(2077)	3.2	3.5	6.7	12.3	15.3	63.4	78.7	2.2	100.0	4.35	83.79
18 일	(51)	7.8	.0	7.8	11.8	15.7	56.9	72.5	7.8	100.0	4.23	80.85
24 일	(1)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	100.0	5.00	100.00

표8. 좌욕 서비스 제공 여부

문) ○○님께서서는 도우미로부터 좌욕 서비스를 받으셨습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	48.4	51.6	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도시	(1561)	48.7	51.3	100.0
중소 도시	(2489)	49.2	50.8	100.0
군	(240)	37.9	62.1	100.0
■ 영리 / 비영리 ■				
영 리	(2100)	57.8	42.2	100.0
비 영 리	(2190)	39.4	60.6	100.0
■ 연 령 ■				
19~24 세	(145)	61.4	38.6	100.0
25~29 세	(1045)	53.5	46.5	100.0
30~34 세	(2012)	48.2	51.8	100.0
35~39 세	(939)	43.7	56.3	100.0
40세 이상	(149)	32.9	67.1	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000 원	(2086)	48.7	51.3	100.0
92,000 원	(2204)	48.1	51.9	100.0
■ 이용 기간 ■				
12 일	(4143)	49.4	50.6	100.0
18 일	(141)	21.3	78.7	100.0
24 일	(6)	16.7	83.3	100.0

표8-1. 좌욕 서비스 만족도

문) 그럼, 좌욕 서비스의 전문성 등을 고려하셨을 때 좌욕 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)				점	점
		%	%	%	%	%	%	%	%	%		
■ 전 체	(2076)	2.9	3.0	5.9	11.5	15.8	64.7	80.4	2.2	100.0	4.39	84.86
■ 지역 크기												
■ 대 도시	(760)	3.8	3.2	7.0	11.4	14.3	65.3	79.6	2.0	100.0	4.37	84.19
■ 중소 도시	(1225)	2.4	2.9	5.2	11.6	17.2	63.5	80.7	2.4	100.0	4.40	85.02
■ 군	(91)	2.2	3.3	5.5	9.9	7.7	75.8	83.5	1.1	100.0	4.53	88.33
■ 영리/비영리												
■ 영 리	(1214)	2.9	2.9	5.8	11.7	16.8	63.8	80.6	2.0	100.0	4.38	84.60
■ 비 영 리	(862)	2.9	3.1	6.0	11.1	14.3	66.0	80.3	2.6	100.0	4.41	85.24
■ 연 령												
■ 19~24 세	(89)	2.2	3.4	5.6	7.9	10.1	75.3	85.4	1.1	100.0	4.55	88.64
■ 25~29 세	(559)	2.0	3.4	5.4	12.7	14.1	66.2	80.3	1.6	100.0	4.41	85.36
■ 30~34 세	(969)	3.0	2.3	5.3	10.5	15.6	66.7	82.2	2.0	100.0	4.43	85.87
■ 35~39 세	(410)	3.9	4.1	8.0	12.7	18.8	57.3	76.1	3.2	100.0	4.25	81.36
■ 40세 이상	(49)	4.1	2.0	6.1	12.2	22.4	51.0	73.5	8.2	100.0	4.24	81.11
■ 본인부담금												
■ 46,000 원	(1016)	3.1	3.1	6.2	10.4	14.8	66.9	81.7	1.7	100.0	4.42	85.44
■ 92,000 원	(1060)	2.7	2.8	5.6	12.5	16.7	62.5	79.2	2.7	100.0	4.37	84.31
■ 이용 기간												
■ 12 일	(2045)	2.8	2.9	5.8	11.5	15.8	64.7	80.5	2.2	100.0	4.40	84.92
■ 18 일	(30)	6.7	6.7	13.3	6.7	13.3	60.0	73.3	6.7	100.0	4.21	80.36
■ 24 일	(1)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	100.0	5.00	100.00

표9. 신생아 목욕 서비스 제공 여부

문) 신생아는 도우미로부터 목욕서비스를 받았습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	98.4	1.6	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도 시	(1561)	98.5	1.5	100.0
중 소 도 시	(2489)	98.4	1.6	100.0
군	(240)	97.9	2.1	100.0
■ 영 리 / 비 영 리 ■				
영 리	(2100)	98.3	1.7	100.0
비 영 리	(2190)	98.5	1.5	100.0
■ 연 령 ■				
19~24 세	(145)	98.6	1.4	100.0
25~29 세	(1045)	98.7	1.3	100.0
30~34 세	(2012)	98.3	1.7	100.0
35~39 세	(939)	98.5	1.5	100.0
40세 이상	(149)	97.3	2.7	100.0
■ 본 인 부 담 금 ■				
46,000 원	(2086)	98.5	1.5	100.0
92,000 원	(2204)	98.4	1.6	100.0
■ 이 용 기 간 ■				
12 일	(4143)	98.4	1.6	100.0
18 일	(141)	98.6	1.4	100.0
24 일	(6)	100.0	.0	100.0

표9-1. 신생아 목욕 서비스 만족도

문) 그럼, 신생아 목욕의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 목욕 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)					
■ 전 체 ■	(4222)	1.6	2.8	4.4	9.2	16.0	70.3	86.3	.1	100.0	4.51	87.69
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1537)	1.9	2.7	4.6	8.6	15.5	71.2	86.7	.1	100.0	4.52	87.88
중소 도시	(2450)	1.5	2.8	4.3	9.8	16.4	69.3	85.8	.1	100.0	4.50	87.38
군	(235)	.9	3.4	4.3	6.4	15.3	74.0	89.4	.0	100.0	4.58	89.57
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2065)	1.8	2.7	4.6	9.2	16.9	69.3	86.2	.0	100.0	4.49	87.29
비 영 리	(2157)	1.3	2.9	4.3	9.1	15.2	71.2	86.4	.2	100.0	4.52	88.07
■ 연 령 ■												
19~24 세	(143)	3.5	1.4	4.9	7.7	11.9	75.5	87.4	.0	100.0	4.55	88.64
25~29 세	(1031)	1.6	3.2	4.8	9.8	14.5	70.7	85.3	.1	100.0	4.50	87.40
30~34 세	(1978)	1.6	2.7	4.3	8.3	15.7	71.5	87.3	.1	100.0	4.53	88.26
35~39 세	(925)	1.2	2.6	3.8	10.6	18.6	66.9	85.5	.1	100.0	4.48	86.90
40세 이상	(145)	1.4	4.8	6.2	9.0	17.9	66.2	84.1	.7	100.0	4.44	85.94
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2054)	1.7	3.3	4.9	9.0	14.6	71.3	85.9	.2	100.0	4.51	87.73
92,000 원	(2168)	1.5	2.4	3.9	9.4	17.4	69.3	86.7	.0	100.0	4.51	87.64
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4077)	1.6	2.8	4.4	9.2	16.0	70.3	86.3	.1	100.0	4.51	87.70
18 일	(139)	1.4	3.6	5.0	10.1	16.5	68.3	84.9	.0	100.0	4.47	86.69
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	.0	100.0	100.0	.0	100.0	5.00	100.00

표10. 신생아 제대관리 서비스 제공 여부

문) 신생아는 도우미로부터 제대관리 서비스를 받았습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	76.6	23.4	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도시	(1561)	76.0	24.0	100.0
중소 도시	(2489)	77.0	23.0	100.0
군	(240)	76.7	23.3	100.0
■ 영리 / 비영리 ■				
영 리	(2100)	77.0	23.0	100.0
비 영 리	(2190)	76.3	23.7	100.0
■ 연 ■				
19~24 세	(145)	77.2	22.8	100.0
25~29 세	(1045)	78.4	21.6	100.0
30~34 세	(2012)	77.1	22.9	100.0
35~39 세	(939)	74.2	25.8	100.0
40세 이상	(149)	72.5	27.5	100.0
■ 본인부담금 ■				
46,000 원	(2086)	77.4	22.6	100.0
92,000 원	(2204)	75.9	24.1	100.0
■ 이용 기간 ■				
12 일	(4143)	77.1	22.9	100.0
18 일	(141)	63.8	36.2	100.0
24 일	(6)	50.0	50.0	100.0



표10-1. 신생아 제대관리 서비스 만족도

문) 그럼, 신생아 제대관리의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 제대관리 서비스에 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)					
■ 전 체	(3287)	1.7	2.1	3.8	9.1	15.5	70.6	86.1	1.0	100.0	4.53	88.17
■ 지역 크기												
■ 대 도시	(1186)	1.6	1.9	3.5	9.2	15.7	70.6	86.3	1.1	100.0	4.53	88.36
■ 중소 도시	(1917)	1.7	2.3	4.0	9.1	15.5	70.4	85.9	1.0	100.0	4.52	88.05
■ 군	(184)	2.7	2.2	4.9	7.6	14.7	72.8	87.5	.0	100.0	4.53	88.18
■ 영리 / 비영리												
■ 영 리	(1616)	1.4	2.0	3.4	9.5	17.4	68.8	86.2	.9	100.0	4.52	87.91
■ 비 영 리	(1671)	2.0	2.2	4.2	8.7	13.7	72.3	86.0	1.1	100.0	4.54	88.42
■ 연 령												
■ 19~24 세	(112)	1.8	.9	2.7	8.0	13.4	75.0	88.4	.9	100.0	4.60	90.09
■ 25~29 세	(819)	2.4	3.1	5.5	10.9	13.7	69.6	83.3	.4	100.0	4.45	86.37
■ 30~34 세	(1551)	1.5	1.9	3.5	7.9	15.9	71.7	87.6	1.0	100.0	4.56	88.96
■ 35~39 세	(697)	1.1	1.7	2.9	9.3	17.5	68.6	86.1	1.7	100.0	4.53	88.32
■ 40세 이상	(108)	1.9	1.9	3.7	11.1	13.9	70.4	84.3	.9	100.0	4.50	87.62
■ 본인부담금												
■ 46,000 원	(1615)	2.2	2.4	4.6	9.2	15.2	70.3	85.4	.8	100.0	4.50	87.55
■ 92,000 원	(1672)	1.3	1.9	3.1	9.0	15.8	70.9	86.7	1.2	100.0	4.55	88.77
■ 이용 기간												
■ 12 일	(3194)	1.7	2.1	3.8	9.0	15.7	70.6	86.3	.9	100.0	4.53	88.22
■ 18 일	(90)	3.3	2.2	5.6	12.2	10.0	68.9	78.9	3.3	100.0	4.44	85.92
■ 24 일	(3)	.0	.0	.0	.0	.0	66.7	66.7	33.3	100.0	5.00	100.00

표11. 신생아 건강관리 및 기본 예방접종 안내

문) ○○님께서 신생아의 건강관리 및 기본 예방접종에 대한 안내를 충분히 받았습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%			%	점
■ 전 체 ■	(4290)	19.4	5.0	24.4	12.8	12.1	43.8	55.9	6.9	100.0	3.60	65.02
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	19.9	5.4	25.3	12.3	12.0	43.8	55.7	6.7	100.0	3.58	64.55
중소 도시	(2489)	19.1	5.0	24.1	13.3	12.1	43.3	55.4	7.2	100.0	3.60	64.97
군	(240)	19.2	2.9	22.1	10.8	12.5	49.6	62.1	5.0	100.0	3.74	68.53
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	21.7	5.6	27.3	13.8	12.1	40.0	52.1	6.8	100.0	3.46	61.59
비 영 리	(2190)	17.1	4.5	21.6	11.9	12.1	47.4	59.5	7.0	100.0	3.73	68.32
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	18.6	4.8	23.4	11.0	9.0	52.4	61.4	4.1	100.0	3.75	68.71
25~29 세	(1045)	20.3	4.9	25.2	13.5	10.7	43.7	54.4	6.9	100.0	3.57	64.16
30~34 세	(2012)	19.2	4.9	24.2	12.2	12.2	45.3	57.5	6.2	100.0	3.63	65.82
35~39 세	(939)	19.2	5.6	24.8	14.1	13.3	39.4	52.7	8.4	100.0	3.53	63.14
40세 이상	(149)	16.8	4.0	20.8	10.1	15.4	44.3	59.7	9.4	100.0	3.73	68.33
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	19.8	5.4	25.2	12.1	11.7	45.1	56.9	5.8	100.0	3.60	65.12
92,000 원	(2204)	19.0	4.7	23.6	13.5	12.4	42.6	55.0	7.9	100.0	3.60	64.93
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	19.4	5.0	24.4	12.9	12.0	43.7	55.7	7.0	100.0	3.60	64.94
18 일	(141)	18.4	5.7	24.1	11.3	14.2	46.1	60.3	4.3	100.0	3.67	66.67
24 일	(6)	16.7	.0	16.7	.0	.0	83.3	83.3	.0	100.0	4.33	83.33

표12. 식사 서비스 제공 여부

문) ○○님께서는 도우미로부터 산모를 대상으로 하는 식사 서비스를 받으셨습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전 체 ■	(4290)	98.2	1.8	100.0
■ 지역 크기 ■				
대 도 시	(1561)	98.2	1.8	100.0
중 소 도 시	(2489)	98.2	1.8	100.0
군	(240)	98.8	1.3	100.0
■ 영 리 / 비 영 리 ■				
영 리	(2100)	98.2	1.8	100.0
비 영 리	(2190)	98.3	1.7	100.0
■ 연 령 ■				
19~24 세	(145)	98.6	1.4	100.0
25~29 세	(1045)	98.5	1.5	100.0
30~34 세	(2012)	98.0	2.0	100.0
35~39 세	(939)	98.5	1.5	100.0
40세 이상	(149)	97.3	2.7	100.0
■ 본인 부담금 ■				
46,000 원	(2086)	98.1	1.9	100.0
92,000 원	(2204)	98.4	1.6	100.0
■ 이용 기간 ■				
12 일	(4143)	98.2	1.8	100.0
18 일	(141)	97.9	2.1	100.0
24 일	(6)	100.0	.0	100.0

표12-1. 식사 서비스 만족도

문) 그럼, 식사에 대하여 만족하십니까? 아니면 불만족하십니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	계	(평균)	100점 평균
		매우 불만족 (1점)	불만족 (2점)		보통 이다 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)				
■ 전체 ■	(4214)	2.6	5.0	7.6	14.8	17.6	60.1	77.6	100.0	4.28	81.89
■ 지역 크기 ■											
■ 대도시 ■	(1533)	2.5	5.6	8.1	15.2	16.4	60.3	76.7	100.0	4.26	81.62
■ 중소도시 ■	(2444)	2.7	4.7	7.3	14.8	18.1	59.8	77.9	100.0	4.28	81.94
■ 군 ■	(237)	3.0	3.8	6.8	12.2	19.8	61.2	81.0	100.0	4.32	83.12
■ 영리 / 비영리 ■											
■ 영리 ■	(2062)	3.1	5.5	8.6	15.3	18.4	57.7	76.1	100.0	4.22	80.52
■ 비영리 ■	(2152)	2.1	4.5	6.6	14.3	16.7	62.4	79.1	100.0	4.33	83.20
■ 연령 ■											
■ 19~24세 ■	(143)	3.5	2.8	6.3	11.9	15.4	66.4	81.8	100.0	4.38	84.62
■ 25~29세 ■	(1029)	3.0	5.7	8.7	15.4	16.6	59.3	75.9	100.0	4.23	80.86
■ 30~34세 ■	(1972)	2.4	4.4	6.8	14.1	17.3	61.7	79.1	100.0	4.31	82.87
■ 35~39세 ■	(925)	2.5	5.6	8.1	16.0	19.2	56.6	75.9	100.0	4.22	80.49
■ 40세 이상 ■	(145)	2.1	4.8	6.9	15.2	18.6	59.3	77.9	100.0	4.28	82.07
■ 본인 부담금 ■											
■ 46,000원 이하 ■	(2046)	2.9	5.0	7.9	13.7	16.5	61.9	78.3	100.0	4.29	82.36
■ 92,000원 이상 ■	(2168)	2.4	4.9	7.2	15.8	18.6	58.4	77.0	100.0	4.26	81.45
■ 이용 기간 ■											
■ 12일 이하 ■	(4070)	2.6	5.1	7.7	14.6	17.6	60.1	77.7	100.0	4.27	81.86
■ 18일 이상 ■	(138)	2.2	1.4	3.6	21.7	15.2	59.4	74.6	100.0	4.28	82.07
■ 24일 이상 ■	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	100.0	4.83	95.83

표 13. 세탁물의 청결성

문) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 세탁물이 청결하게 세탁되었습니까?  
 단, 여기서 세탁물 관리의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 세탁물을 말합니다

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	2.6	3.5	6.1	12.9	16.6	63.4	80.0	1.0	100.0	4.36	84.00
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.2	3.7	6.0	13.8	15.8	63.5	79.4	.9	100.0	4.36	83.99
중소 도시	(2489)	2.9	3.5	6.4	12.7	17.1	62.8	79.9	1.0	100.0	4.35	83.70
군	(240)	2.1	2.5	4.6	9.6	15.4	69.6	85.0	.8	100.0	4.49	87.29
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	2.8	3.7	6.5	14.0	16.8	61.9	78.7	.9	100.0	4.32	83.11
비 영 리	(2190)	2.5	3.3	5.8	11.8	16.3	64.9	81.3	1.1	100.0	4.39	84.87
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	4.1	2.8	6.9	9.7	13.8	69.7	83.4	.0	100.0	4.42	85.52
25~29 세	(1045)	2.7	3.5	6.2	14.4	15.3	63.3	78.7	.8	100.0	4.34	83.53
30~34 세	(2012)	2.6	3.1	5.7	12.2	15.9	65.2	81.1	1.0	100.0	4.39	84.87
35~39 세	(939)	2.7	4.4	7.0	12.4	20.1	59.5	79.7	1.0	100.0	4.31	82.69
40세 이상	(149)	1.3	4.0	5.4	18.1	14.8	59.1	73.8	2.7	100.0	4.30	82.41
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	2.8	3.6	6.4	12.4	15.4	64.9	80.3	.9	100.0	4.37	84.30
92,000 원	(2204)	2.5	3.4	5.9	13.4	17.6	62.1	79.7	1.0	100.0	4.35	83.72
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	2.6	3.5	6.2	12.8	16.6	63.5	80.1	.9	100.0	4.36	84.01
18 일	(141)	2.8	2.1	5.0	14.9	17.0	61.7	78.7	1.4	100.0	4.35	83.63
24 일	(6)	.0	.0	.0	16.7	.0	66.7	66.7	16.7	100.0	4.60	90.00

표 14. 청소 청결성

문) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 방이 깨끗하게 청소되었습니까?  
 단, 여기서 방청소의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 방을 말합니다

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	3.3	4.4	7.7	15.8	17.0	59.3	76.2	.3	100.0	4.25	81.24
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	3.5	4.5	8.1	16.7	16.6	58.0	74.6	.6	100.0	4.22	80.44
중소 도시	(2489)	3.3	4.4	7.6	15.5	17.4	59.3	76.7	.2	100.0	4.25	81.35
군	(240)	2.1	3.3	5.4	12.9	15.0	66.7	81.7	.0	100.0	4.41	85.21
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	3.7	5.0	8.7	16.3	17.7	57.2	74.9	.1	100.0	4.20	79.98
비 영 리	(2190)	2.9	3.8	6.7	15.3	16.3	61.2	77.5	.5	100.0	4.30	82.44
■ 연 ■												
19~24 세	(145)	7.6	1.4	9.0	11.0	12.4	67.6	80.0	.0	100.0	4.31	82.76
25~29 세	(1045)	3.7	4.6	8.3	16.2	15.6	59.7	75.3	.2	100.0	4.23	80.80
30~34 세	(2012)	3.1	4.1	7.2	14.8	15.8	62.1	77.9	.1	100.0	4.30	82.45
35~39 세	(939)	2.7	4.8	7.5	17.7	21.7	52.4	74.1	.7	100.0	4.17	79.32
40세 이상	(149)	2.7	6.7	9.4	18.8	16.8	53.7	70.5	1.3	100.0	4.14	78.40
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	4.1	4.3	8.4	15.5	15.1	60.7	75.9	.2	100.0	4.24	81.10
92,000 원	(2204)	2.5	4.5	7.0	16.1	18.7	57.9	76.6	.4	100.0	4.25	81.36
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	3.2	4.5	7.7	15.6	16.9	59.4	76.3	.3	100.0	4.25	81.30
18 일	(141)	5.0	2.1	7.1	19.9	18.4	54.6	73.0	.0	100.0	4.16	78.90
24 일	(6)	.0	.0	.0	16.7	.0	83.3	83.3	.0	100.0	4.67	91.67

표15. 도우미의 위생 관리

문) 도우미는 산모 및 신생아의 감염 예방을 위해 손을 자주 씻는 등 손을 청결하게 유지했습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전 체 ■	(4290)	1.7	2.9	4.6	11.7	18.5	63.1	81.6	2.2	100.0	4.41	85.36
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(1561)	2.0	2.2	4.2	12.6	18.1	63.2	81.2	2.0	100.0	4.41	85.26
중소 도시	(2489)	1.6	3.3	5.0	11.5	18.4	62.8	81.2	2.4	100.0	4.41	85.15
군	(240)	.4	2.9	3.3	7.5	21.7	66.3	87.9	1.3	100.0	4.52	88.08
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(2100)	1.9	3.4	5.2	12.4	19.4	61.0	80.4	1.9	100.0	4.37	84.25
비 영 리	(2190)	1.6	2.4	4.0	11.0	17.6	65.1	82.6	2.4	100.0	4.46	86.43
■ 연 령 ■												
19~24 세	(145)	2.8	2.8	5.5	12.4	13.8	67.6	81.4	.7	100.0	4.42	85.42
25~29 세	(1045)	1.7	3.3	5.1	13.1	17.6	62.0	79.6	2.2	100.0	4.38	84.47
30~34 세	(2012)	1.3	2.8	4.2	11.2	17.9	64.6	82.6	2.1	100.0	4.45	86.17
35~39 세	(939)	2.0	2.4	4.5	10.6	21.6	60.8	82.4	2.4	100.0	4.40	85.04
40세 이상	(149)	3.4	3.4	6.7	14.1	16.1	60.4	76.5	2.7	100.0	4.30	82.59
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(2086)	1.8	3.2	4.9	11.9	16.9	64.0	80.8	2.3	100.0	4.41	85.35
92,000 원	(2204)	1.6	2.6	4.3	11.5	20.0	62.3	82.3	2.0	100.0	4.41	85.37
■ 이용 기간 ■												
12 일	(4143)	1.6	2.9	4.5	11.8	18.4	63.1	81.6	2.2	100.0	4.42	85.42
18 일	(141)	4.3	3.5	7.8	9.9	19.1	61.7	80.9	1.4	100.0	4.32	83.09
24 일	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	.0	100.0	4.83	95.83

표16. 도우미의 전반적인 태도

문) 도우미는 산모가 행복하고 편안한 느낌이 되도록 도와주었습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%			%	점
■ 전체	(4290)	2.9	4.3	7.2	13.0	17.9	61.8	79.6	.2	100.0	4.32	82.89
■ 지역 크기												
■ 대도시	(1561)	3.2	4.2	7.4	13.3	17.4	61.8	79.2	.1	100.0	4.31	82.65
■ 중소도시	(2489)	2.9	4.3	7.1	12.9	18.1	61.7	79.8	.2	100.0	4.32	82.94
■ 군	(240)	1.7	5.4	7.1	11.3	18.8	62.5	81.3	.4	100.0	4.36	83.89
■ 영리/비영리												
■ 영리	(2100)	3.1	4.7	7.8	13.4	18.4	60.2	78.6	.2	100.0	4.28	82.05
■ 비영리	(2190)	2.7	3.9	6.6	12.6	17.4	63.2	80.6	.2	100.0	4.35	83.70
■ 연령												
■ 19~24세	(145)	4.8	3.4	8.3	11.0	13.8	65.5	79.3	1.4	100.0	4.34	83.39
■ 25~29세	(1045)	3.5	5.5	9.0	13.9	16.5	60.5	76.9	.2	100.0	4.25	81.28
■ 30~34세	(2012)	2.5	3.6	6.2	12.9	17.3	63.4	80.8	.1	100.0	4.36	83.92
■ 35~39세	(939)	2.7	3.9	6.6	12.4	21.5	59.3	80.8	.2	100.0	4.31	82.79
■ 40세 이상	(149)	3.4	8.1	11.4	12.8	15.4	60.4	75.8	.0	100.0	4.21	80.37
■ 본인부담금												
■ 46,000원	(2086)	3.7	4.5	8.1	13.0	16.1	62.5	78.6	.2	100.0	4.30	82.38
■ 92,000원	(2204)	2.2	4.1	6.3	12.9	19.5	61.1	80.6	.2	100.0	4.33	83.37
■ 이용기간												
■ 12일	(4143)	2.9	4.3	7.2	13.0	17.9	61.7	79.6	.2	100.0	4.31	82.84
■ 18일	(141)	2.8	3.5	6.4	12.8	17.0	63.8	80.9	.0	100.0	4.35	83.87
■ 24일	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	.0	100.0	4.83	95.83



표17. 서비스 내용과 제공 계획서와의 일치

문) ○○님께서 전반적인 서비스 내용을 평가해 볼 때, 초기의 서비스 제공계획서 대로 서비스를 받으셨습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점 평균
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%				
■ 전체	(4290)	2.8	5.4	8.2	15.5	20.0	55.2	75.2	1.1	100.0	4.21	80.18
■ 지역 크기												
■ 대도시	(1561)	3.1	5.8	9.0	16.1	19.6	54.1	73.7	1.2	100.0	4.17	79.28
■ 중소도시	(2489)	2.6	5.2	7.8	14.9	20.7	55.4	76.1	1.2	100.0	4.23	80.67
■ 군	(240)	2.9	4.6	7.5	17.5	15.4	59.2	74.6	.4	100.0	4.24	80.96
■ 영리 / 비영리												
■ 영리	(2100)	2.8	6.1	9.0	15.3	20.5	54.3	74.8	.9	100.0	4.18	79.61
■ 비영리	(2190)	2.8	4.7	7.4	15.7	19.5	56.0	75.5	1.3	100.0	4.23	80.73
■ 연령												
■ 19~24세	(145)	5.5	4.8	10.3	13.8	12.4	62.8	75.2	.7	100.0	4.23	80.73
■ 25~29세	(1045)	3.1	6.0	9.1	16.7	17.9	55.1	73.0	1.1	100.0	4.17	79.33
■ 30~34세	(2012)	2.6	4.9	7.5	15.0	19.2	57.1	76.3	1.2	100.0	4.25	81.17
■ 35~39세	(939)	2.6	5.9	8.4	15.0	25.1	50.6	75.7	.9	100.0	4.16	79.08
■ 40세 이상	(149)	2.0	5.4	7.4	18.8	20.1	51.7	71.8	2.0	100.0	4.16	79.11
■ 본인부담금												
■ 46,000원	(2086)	3.0	5.3	8.3	15.2	18.8	56.7	75.5	1.0	100.0	4.22	80.53
■ 92,000원	(2204)	2.6	5.4	8.1	15.8	21.1	53.8	74.9	1.2	100.0	4.19	79.85
■ 이용기간												
■ 12개월	(4143)	2.8	5.4	8.2	15.4	20.0	55.4	75.4	1.0	100.0	4.21	80.22
■ 18개월	(141)	2.1	5.0	7.1	19.9	20.6	48.2	68.8	4.3	100.0	4.13	78.15
■ 24개월	(6)	.0	.0	.0	.0	16.7	83.3	100.0	.0	100.0	4.83	95.83

표18. 서비스 이용 시 요구사항 여부

문) ○○님께서 서비스 이용과정에서 불만이나 요구사항이 있었습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
전 체	(4290)	21.6	78.4	100.0
지역 크기				
대 도시	(1561)	21.7	78.3	100.0
중소 도시	(2489)	21.3	78.7	100.0
군	(240)	22.9	77.1	100.0
영리 / 비영리				
영 리	(2100)	23.0	77.0	100.0
비 영 리	(2190)	20.2	79.8	100.0
연 령				
19~24 세	(145)	19.3	80.7	100.0
25~29 세	(1045)	23.5	76.5	100.0
30~34 세	(2012)	19.6	80.4	100.0
35~39 세	(939)	23.1	76.9	100.0
40세 이상	(149)	26.8	73.2	100.0
본인부담금				
46,000 원	(2086)	22.1	77.9	100.0
92,000 원	(2204)	21.0	79.0	100.0
이용 기간				
12 일	(4143)	21.7	78.3	100.0
18 일	(141)	18.4	81.6	100.0
24 일	(6)	.0	100.0	100.0

표18-1. 제공 기관에 요구사항 전달 여부

문) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 전달했습니까?

	사례수	예	아니오	계
		%	%	%
■ 전체	(925)	35.2	64.8	100.0
■ 지역 크기				
대도시	(339)	38.3	61.7	100.0
중소도시	(531)	33.5	66.5	100.0
군	(55)	32.7	67.3	100.0
■ 영리 / 비영리				
영리	(483)	38.5	61.5	100.0
비영리	(442)	31.7	68.3	100.0
■ 연령				
19~24세	(28)	50.0	50.0	100.0
25~29세	(246)	33.7	66.3	100.0
30~34세	(394)	35.5	64.5	100.0
35~39세	(217)	36.9	63.1	100.0
40세 이상	(40)	22.5	77.5	100.0
■ 본인 부담금				
46,000원	(462)	33.3	66.7	100.0
92,000원	(463)	37.1	62.9	100.0
■ 이용 기간				
12일	(899)	35.7	64.3	100.0
18일	(26)	19.2	80.8	100.0

표 18-2. 요구사항 전달의 용이성

문) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 부담 없이 말할 수 있었습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%			%	%
■ 전체 ■	(326)	11.7	16.6	28.2	22.1	21.8	27.6	49.4	.3	100.0	3.37	59.31
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(130)	10.8	19.2	30.0	22.3	19.2	28.5	47.7	.0	100.0	3.35	58.85
중소 도시	(178)	12.9	13.5	26.4	22.5	23.6	27.0	50.6	.6	100.0	3.38	59.60
군	(18)	5.6	27.8	33.3	16.7	22.2	27.8	50.0	.0	100.0	3.39	59.72
■ 영리 / 비영리 ■												
영리	(186)	10.2	14.0	24.2	23.7	23.1	28.5	51.6	.5	100.0	3.46	61.49
비영리	(140)	13.6	20.0	33.6	20.0	20.0	26.4	46.4	.0	100.0	3.26	56.43
■ 연령 ■												
19~24 세	(14)	14.3	28.6	42.9	7.1	7.1	42.9	50.0	.0	100.0	3.36	58.93
25~29 세	(83)	10.8	20.5	31.3	20.5	19.3	28.9	48.2	.0	100.0	3.35	58.73
30~34 세	(140)	12.1	13.6	25.7	24.3	24.3	25.0	49.3	.7	100.0	3.37	59.17
35~39 세	(80)	12.5	16.3	28.8	21.3	23.8	26.3	50.0	.0	100.0	3.35	58.75
40세 이상	(9)	.0	11.1	11.1	33.3	11.1	44.4	55.6	.0	100.0	3.89	72.22
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(154)	12.3	16.2	28.6	19.5	20.1	31.8	51.9	.0	100.0	3.43	60.71
92,000 원	(172)	11.0	16.9	27.9	24.4	23.3	23.8	47.1	.6	100.0	3.32	58.04
■ 이용 기간 ■												
12 일	(321)	11.8	16.5	28.3	22.1	21.8	27.4	49.2	.3	100.0	3.37	59.14
18 일	(5)	.0	20.0	20.0	20.0	20.0	40.0	60.0	.0	100.0	3.80	70.00

표18-3. 요구사항에 대한 제공기관의 조치

문) 산모의 불만이나 요구사항에 대해 제공기관이 적절한 조치를 취해 주었습니까?

	사례수	①	②	①+②	③	④	⑤	④+⑤	모름/ 무응답	계	(평균)	100점
		전혀 그렇지 않다 (1점)	그렇지 않은 편이다 (2점)	%	%	%	%	%			%	점
■ 전 체 ■	(326)	21.2	15.3	36.5	20.6	16.0	22.4	38.3	4.6	100.0	3.03	50.80
■ 지역 크기 ■												
대 도시	(130)	20.8	14.6	35.4	20.0	18.5	20.8	39.2	5.4	100.0	3.04	51.02
중소 도시	(178)	21.9	14.6	36.5	20.8	14.6	24.2	38.8	3.9	100.0	3.05	51.17
군	(18)	16.7	27.8	44.4	22.2	11.1	16.7	27.8	5.6	100.0	2.82	45.59
■ 영리 / 비영리 ■												
영 리	(186)	17.7	13.4	31.2	22.0	18.3	26.3	44.6	2.2	100.0	3.23	55.63
비 영 리	(140)	25.7	17.9	43.6	18.6	12.9	17.1	30.0	7.9	100.0	2.76	43.99
■ 연 령 ■												
19~24 세	(14)	42.9	.0	42.9	21.4	.0	28.6	28.6	7.1	100.0	2.69	42.31
25~29 세	(83)	16.9	14.5	31.3	27.7	16.9	21.7	38.6	2.4	100.0	3.12	53.09
30~34 세	(140)	20.0	17.1	37.1	19.3	16.4	24.3	40.7	2.9	100.0	3.08	52.02
35~39 세	(80)	25.0	17.5	42.5	13.8	16.3	20.0	36.3	7.5	100.0	2.88	46.96
40세 이상	(9)	11.1	.0	11.1	33.3	22.2	11.1	33.3	22.2	100.0	3.29	57.14
■ 본인부담금 ■												
46,000 원	(154)	20.8	15.6	36.4	18.8	16.9	23.4	40.3	4.5	100.0	3.07	51.70
92,000 원	(172)	21.5	15.1	36.6	22.1	15.1	21.5	36.6	4.7	100.0	3.00	50.00
■ 이용 기간 ■												
12 일	(321)	21.2	15.3	36.4	20.6	15.9	22.4	38.3	4.7	100.0	3.03	50.82
18 일	(5)	20.0	20.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	.0	100.0	3.00	50.00



표19-1. 산모신생아 도우미 서비스 불만족 이유

문) 그럼, 불만족하신 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

	사례수	제공인력의 전문성, 친절성 부족	필요한 서비스를 제공받지 못했음	서비스 제공 시간 부족	도우미 개인의 성실성 문제	기타	계
		%	%	%	%	%	%
■ 전체	(345)	51.6	39.7	5.5	1.2	2.0	100.0
■ 지역 크기							
■ 대도시	(133)	51.1	40.6	4.5	1.5	2.3	100.0
■ 중소도시	(194)	52.6	39.2	5.7	1.0	1.5	100.0
■ 군	(18)	44.4	38.9	11.1	.0	5.6	100.0
■ 영리/비영리							
■ 영리	(181)	53.6	39.8	3.3	1.1	2.2	100.0
■ 비영리	(164)	49.4	39.6	7.9	1.2	1.8	100.0
■ 연령							
■ 19~24세	(14)	78.6	21.4	.0	.0	.0	100.0
■ 25~29세	(90)	52.2	36.7	6.7	.0	4.4	100.0
■ 30~34세	(156)	46.2	44.2	5.8	2.6	1.3	100.0
■ 35~39세	(73)	58.9	37.0	2.7	.0	1.4	100.0
■ 40세 이상	(12)	41.7	41.7	16.7	.0	.0	100.0
■ 본인부담금							
■ 46,000원	(175)	49.7	38.9	6.9	1.7	2.9	100.0
■ 92,000원	(170)	53.5	40.6	4.1	.6	1.2	100.0
■ 이용기간							
■ 12일	(334)	51.2	39.8	5.7	1.2	2.1	100.0
■ 18일	(11)	63.6	36.4	.0	.0	.0	100.0

## 부록. 질 문 지



Gallup 201016118

산모 신생아 도우미 서비스 이용자 만족도조사

--	--	--	--

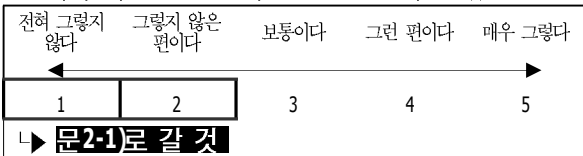
안녕하십니까? 저는 한국갤럽조사연구소의 면접원 ○○○입니다.  
 이번에 저희 갤럽에서는 보건복지부와 한국사회서비스관리원의 의뢰로 산모신생아 도우미 서비스를 경험해 본 이용자를 대상으로 만족도를 조사하고 있습니다. 바쁘시더라도 잠시만 응답해 주시기 바랍니다.

**지금부터 ○○님께서 받으셨던 산모신생아 도우미 서비스에 대해 여쭙겠습니다.**

문 1) 제공기관에서 서비스를 시작하기 전에 산모에게 서비스 내용에 대하여 자세하게 설명을 해 주었습니까?



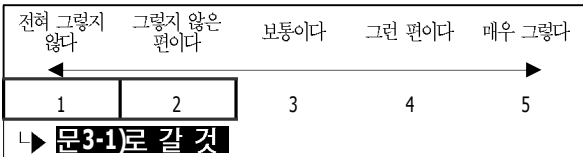
문 2) ○○님께서 서비스 내용에 대해 설명을 들은 후, 서비스 계획이나 이용 방법에 대하여 충분히 이해하셨습니까?



문2-1) (문2에서 1,2번 응답자만) 그럼, 충분히 이해하지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

1. 서비스 계획이나 이용방법에 대해 알려주는 매체 부족
2. 인터넷이나 이용안내문의 설명 부족
3. 제공기관의 불친절한 설명
4. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

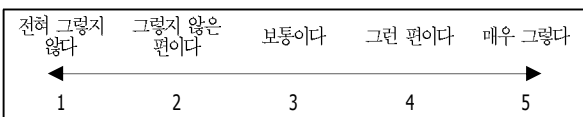
문 3) 제공기관에서 서비스 계획을 수립할 때 산모나 가족의 요구사항을 충분히 반영하였습니까?



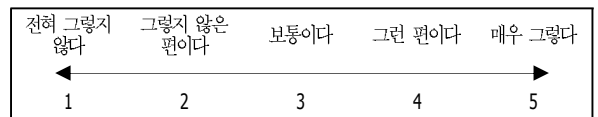
문3-1) (문3에서 1,2번 응답자만) 그럼, 요구사항이 충분히 반영되지 못한 가장 큰 이유는 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?

1. 담당자의 전문성이나 친절성 부족
2. 요구사항을 반영하는 시스템 부족
3. 요구한 서비스 내용이 제공 서비스에 포함되지 않음
4. 기타(적을 것: \_\_\_\_\_)

문 4) ○○님께서 서비스 제공 시 산모의 사생활이 존중되고 보호되었다고 생각하십니까?



문5) 서비스를 받을 때 도우미가 산모의 기분을 존중해 주고, 정중한 태도로 대하였습니까?

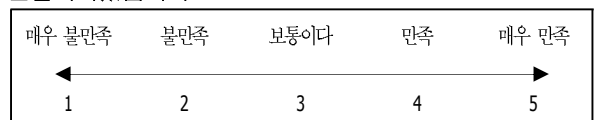


**다음은 유방관리, 산후체조, 좌욕 서비스 등 산모 관리 서비스에 대한 내용입니다.**

문 6) ○○님께서 도우미로부터 유방관리 서비스를 받으셨습니까?

1. 예 → **문6-1)로 갈 것**      2. 아니오

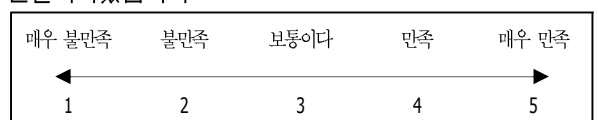
문6-1) (문6에서 1번 응답자만) 그럼, 유방관리의 전문성 등을 고려하였을 때 유방관리 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



문 7) ○○님께서 도우미로부터 산후체조 서비스를 받으셨습니까?

1. 예 → **문7-1)로 갈 것**      2. 아니오

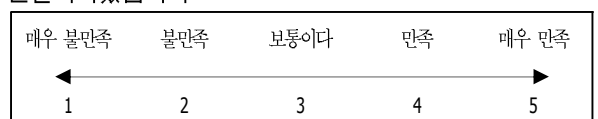
문7-1) (문7에서 1번 응답자만) 그럼, 산후체조의 전문성 등을 고려하셨을 때 산후체조 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



문 8) ○○님께서 도우미로부터 좌욕 서비스를 받으셨습니까?

1. 예 → **문8-1)로 갈 것**      2. 아니오

문8-1) (문8에서 1번 응답자만) 그럼, 좌욕 서비스의 전문성 등을 고려하셨을 때 좌욕 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



다음은 신생아 목욕, 제대 관리 등  
신생아 관리 서비스에 대한 내용입니다.

문 9) 신생아는 도우미로부터 목욕서비스를 받았습니까?

1. 예 → **문9-1)로 갈 것**      2. 아니오

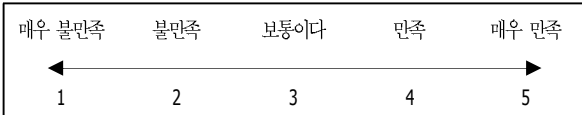
문9-1) (문9에서 1번 응답자만) 그럼, 신생아 목욕의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 목욕 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



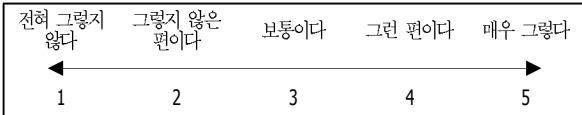
문 10) 신생아는 도우미로부터 제대관리 서비스를 받았습니까?

1. 예 → **문10-1)로 갈 것**      2. 아니오

문10-1) (문10에서 1번 응답자만) 그럼, 신생아 제대관리의 전문성 등을 고려하였을 때 신생아 제대관리 서비스에 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



문11) 00님께서 신생아의 건강관리 및 기본 예방접종에 대한 안내를 충분히 받았습니까?

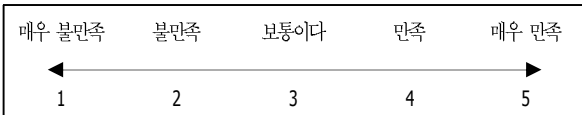


다음은 식사, 세탁, 방청소 등  
일반적인 서비스에 대한 내용입니다.

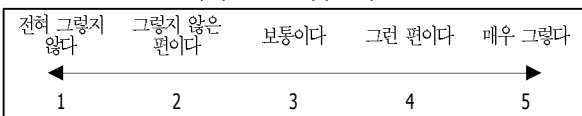
문 12) 00님께서 도우미로부터 산모를 대상으로 하는 식사 서비스를 받으셨습니까?

1. 예 → **문12-1)로 갈 것**      2. 아니오

문12-1) (문12에서 1번 응답자만) 그럼, 식사에 대하여 만족하셨습니까? 아니면 불만족하셨습니까?



문13) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 세탁물이 청결하게 세탁되었습니까? 단, 여기서 세탁물 관리의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 세탁물을 말합니다.



문14) 서비스 제공 시 산모 및 신생아의 방이 깨끗하게 청소되었습니까? 단, 여기서 방청소의 범위는 산모 및 신생아에 한정된 방을 말합니다.



문15) 도우미는 산모 및 신생아의 감염 예방을 위해 손을 자주 씻는 등 손을 청결하게 유지했습니까?

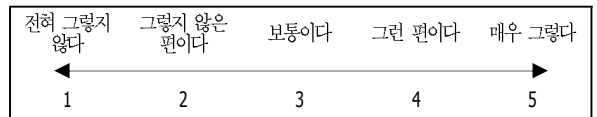


문 16) 도우미는 산모가 행복하고 편안한 느낌이 되도록 도와주었습니까?



마지막으로 00님께서 받으셨던 산모신생아 도우미  
서비스 전반에 걸친 내용에 대해 여쭙겠습니다.

문 17) 00님께서 전반적인 서비스 내용을 평가해 볼 때, 초기의 서비스 제공계획서 대로 서비스를 받으셨습니까?



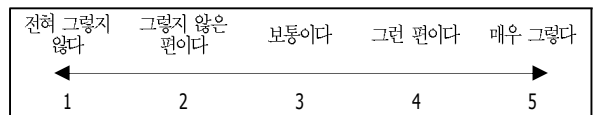
문 18) 00님께서 서비스 이용과정에서 불만이나 요구사항이 있었습니까?

1. 예 → **문18-1)로 갈 것**      2. 아니오

문18-1) (문18에서 1번 응답자만) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 전달했습니까?

1. 예 → **문18-2, 18-3)로 갈 것**      2. 아니오

문18-2) (문18-1에서 1번 응답자만) 그럼, 불만이나 요구사항을 제공 기관의 직원에게 부담 없이 말할 수 있었습니까?



문18-3) (문18-1에서 1번 응답자만) 산모의 불만이나 요구사항에 대해 제공기관이 적절한 조치를 취해 주었습니까?

