

# 민간 위탁시설 이용자 만족도 조사

2014. 4

책임연구위원      **장 창 수**

## 목 차

Contents

1. 조사개요 .....	1
1) 조사대상 및 조사방법 .....	1
2) 조사내용 및 분석방법 .....	2
2. 조사결과 분석 .....	3
1) 인구학적 특성 .....	3
2) 이용실태 .....	3
3) 시설별 및 분류별 만족도 점수 : 총괄 .....	5
4) 시설분류별 개선요구사항 .....	6
5) 시설별 기타건의사항 .....	10
부록 .....	11

# 1. 조사 개요

## 1) 조사대상 및 조사방법

- 대전광역시 민간 위탁시설 이용자 설문조사는 2014년 3월 24일부터 4월 2일까지 약 8일 동안 실시되었음
- 대전시 민간위탁시설 25개소를 대상으로 이곳을 이용하는 시민 중에서 620명을 무작위로 선정하여 이용자 만족도 조사를 실시하였음
- 조사방법은 사전교육을 통해 훈련된 조사원 3명이 민간위탁시설을 방문하여 이용자 만족도 조사를 실시하였음.
- 시설별 이용자 만족도 조사대상 선정 인원은 <표 1>과 같이 총 620명임.

<표 1> 민간위탁시설 이용자 만족도 조사 인원

(단위: 명)

연번	코딩부호	시설 명칭	인원수	시설분류
1	A	대화동근로자종합복지회관	25	종합 복지 시설
2	B	둔산동근로자종합복지회관	20	
3	C	테크노밸리 근로자종합복지회관	24	
4	D	시립산성종합복지관	25	
5	E	시립산성주민복지관	25	
6	F	체육재활원	30	
7	G	시립장애인복지회관	20	
8	H	평송청소년문화센터	25	문화 레저 시설
9	I	청소년수련마을	28	
10	J	대전광역시 어린이회관	31	
11	K	만인산 푸른학습원	24	보육 시설
12	L	시청어린이집	25	
13	M	문평어린이집	25	
14	N	대전시립어린이집	27	
15	O	동부평생교육문화센터어린이집	25	
16	P	응봉정어린이집	24	
17	Q	등지어린이집	22	
18	R	대전광역시립 정신병원	20	병원 시설
19	S	대전광역시립 제1노인병원	20	
20	T	대전광역시립 제2노인병원	22	
21	U	대전시민천문대	27	무료 이용 시설
22	V	감천호수공원 수상레저 스포츠관리동	20	
23	W	관광안내소	28	
24	X	대전보육정보센터	28	
25	Y	대전광역시 노인복지회관	30	
총계			620	

## 2) 조사 내용 및 분석방법

### (1) 조사내용

- 인구학적 특성 : 성별, 연령별
- 이용실태 : 교통수단, 이용횟수
- 이용자 만족도 : 직원들의 서비스 수준, 프로그램 수준, 이용자 욕구충족 정도, 시설 및 환경 운영수준, 이용자 중심의 환경개선
  - 리커트 5점 척도 : 매우 불만족 1점, 약간 불만족 2점, 그저 그렇다 3점, 약간 만족 4점, 매우 만족 5점
- 시설을 이용함에 있어 필요한 개선사항, 기타 건의사항(개방형 질문)
  - ※ 대전시에서 매년 사용한 이용자 만족도 조사표를 사용하였음

### (2) 조사결과 분석

- 본 조사자료에 대한 통계처리는 코딩작업 후 수정을 거쳐 사회과학을 위한 통계 프로그램인 SPSSWIN 20.0을 이용하여 분석하였음.
- 자료는 분석 목적에 따라 단순 빈도분석(frequency)과 교차 분석표 등을 이용한 기술 통계분석(descriptive)을 사용하였음.
  - 문항분석에 있어서는 관련성이 없는 ‘비응답’ 과 ‘무응답’ 의 경우는 분석대상에서 제외하는 것을 원칙으로 하였으며, 승수 적용과 반올림 관계로 백분율의 합계가 100.0을 약간 넘거나 모자라는 경우에도 계에서는 비율을 100.0으로 제시하였음.

## 2. 조사결과 분석

### 1) 인구학적 특성

#### (1) 성별

- 민간위탁시설 이용 시민의 성별분포도는 여성이 64.7%, 남성이 35.3%로서 여성이용자의 비율이 높게 나타났음

<표 2> 성별 분포도

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	219	35.3
여성	401	64.7
계	620	100.0

#### (2) 연령별

- 연령별분포도는 30대가 31.1%로 가장 많고, 40대가 22.3%, 60대 이상이 20.0%, 50대가 14.0%, 20세 미만이 7.3%, 20대가 5.3%의 순으로 나타났음.

<표 3> 연령별 분포도

구분	빈도(명)	비율(%)
20세미만	45	7.3
20대	33	5.3
30대	193	31.1
40대	138	22.3
50대	87	14.0
60대이상	124	20.0
계	620	100.0

### 2) 이용실태

#### (1) 교통수단

- 주요 교통수단은 자가용이 49.7%로 가장 높고, 택시가 16.1%, 자전거가 12.1%, 셔틀버스 등이 10.6%, 기타(병원 입원 등)가 4.8% 등의 순으로 나타났음.

<표 4> 주요 교통수단

구분	빈도(명)	비율(%)
도보	12	1.9
시내버스	13	2.1
지하철	16	2.6
자전거	75	12.1
택시	100	16.1
자가용	308	49.7
셔틀버스 등	66	10.6
기타(병원 등 입원)	30	4.8
계	620	100.0

#### (2) 월 이용횟수

- 월 이용횟수를 살펴보면 첫 번째 이용했다는 응답자가 44.7%로 가장 높고, 거의 매일이 19.2%, 한 달에 1~2번이 17.7%, 1주일에 1~2번이 13.4% 등의 순서로 나타났음.

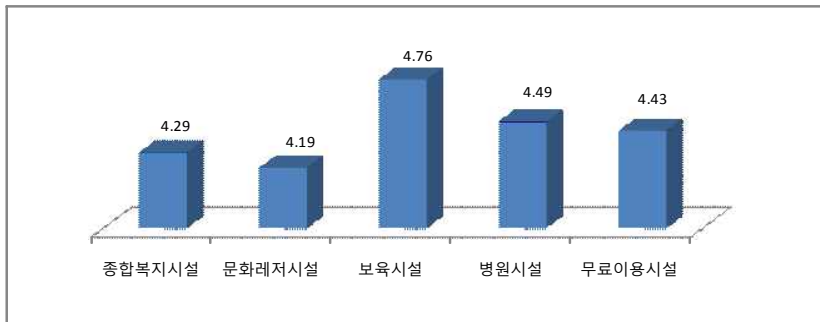
<표 5> 월 이용횟수

구분	빈도(명)	비율(%)
거의 매일	119	19.2
1일주일에 1-2번	83	13.4
2주일에 1-2번	31	5.0
한달에 1-2번	110	17.7
첫 번째 이용	277	44.7
계	620	100.0

3) 시설별 및 분야별 만족도 평균점수 : 총괄

<표 6> 민간위탁시설별 및 분야별 이용자 만족도 평균점수

번호 연번	코딩부 호	시설명	시설별 만족도 점수	시설분야별 만족도 평균점수	
				분야	점수
1	A	대화동근로자종합복지회관	4.24	종합 복지 시설	4.29 (.70)
2	B	둔산동근로자종합복지회관	4.84		
3	C	테크노밸리 근로자종합복지회관	4.37		
4	D	시립산성종합복지관	4.44		
5	E	시립산성주민복지관	3.42		
6	F	체육개발원	4.35		
7	G	시립장애인복지회관	4.57		
8	H	평송청소년문화센터	4.28		
9	I	청소년수련마을	3.78	문화 레저 시설	4.19 (.62)
10	J	대전광역시 어린이회관	4.70		
11	K	만인산 푸른학습원	3.90		
12	L	시청어린이집	4.84	보육 시설	4.76 (.33)
13	M	문평어린이집	4.60		
14	N	대전시립어린이집	4.76		
15	O	동부평생교육문화센터어린이집	4.88		
16	P	응봉정어린이집	4.55		
17	Q	등지어린이집	4.91		
18	R	대전광역시립 정신병원	3.75	병원 시설	4.49 (.66)
19	S	대전광역시립 제1노인병원	4.75		
20	T	대전광역시립 제2노인병원	4.92		
21	U	대전시민천문대	4.55		
22	V	갑천호수공원 수상레저 스포츠관리동 및 정수	4.03	무료 이용 시설	4.43 (.60)
23	W	관광안내소	4.22		
24	X	대전보육정보센터	4.82		
25	Y	대전광역시 노인복지회관	4.44		



<그림 1> 종합복지시설 개선요구사항

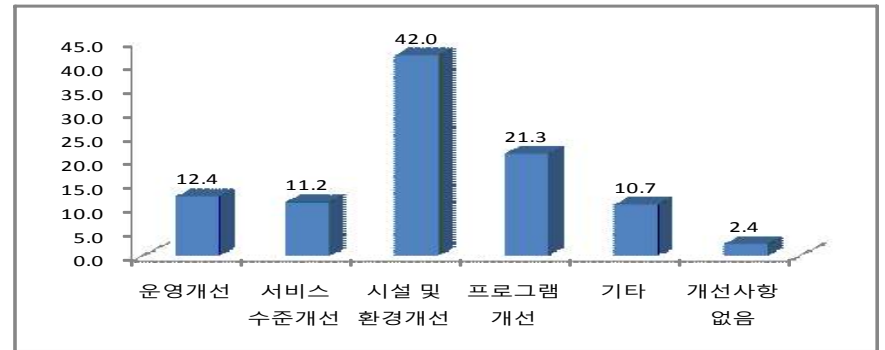
4) 시설분류별 개선 요구사항

(1) 종합복지시설 개선요구사항

○ 민간위탁시설 분류별 개선 요구사항을 살펴보면 종합복지시설의 경우는 시설 및 환경개선이 42.0%로 가장 높고, 프로그램 개선이 21.3%, 운영개선이 12.4%, 서비스수준 개선이 11.2% 등의 순서로 나타났음

<표 7> 종합복지시설 개선 요구사항

구분	빈도	%
운영개선	21	12.4
서비스 수준개선	19	11.2
시설 및 환경개선	71	42.0
프로그램 개선	36	21.3
기타	18	10.7
개선사항 없음	4	2.4
합계	169	100.0



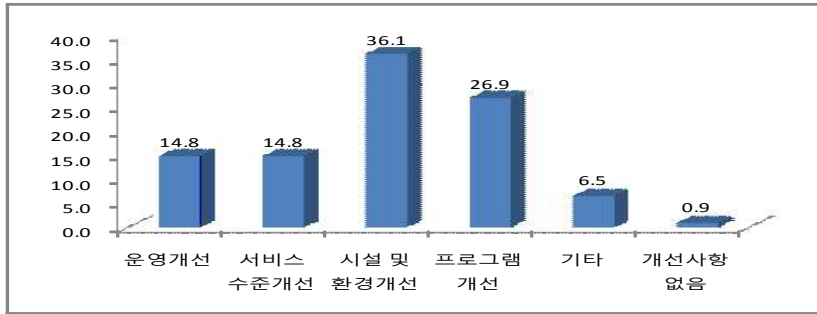
<그림 2> 종합복지시설 개선요구사항

(2) 문화레저시설 개선요구사항

○ 문화레저시설의 개선 요구사항을 살펴보면 시설 및 환경개선이 36.1%, 프로그램 개선이 26.9%, 운영개선과 서비스수준 개선이 각각 14.8% 등의 순서로 나타났음

<표 8> 문화레저시설 개선요구사항

구분	빈도(명)	비율(%)
운영개선	16	14.8
서비스 수준개선	16	14.8
시설 및 환경개선	39	36.1
프로그램 개선	29	26.9
기타	7	6.5
개선사항 없음	1	.9
합계	108	100.0



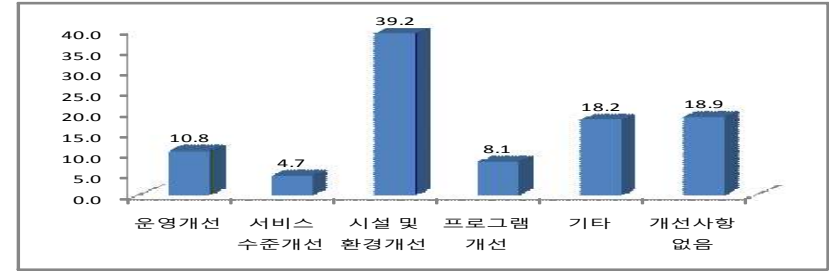
<그림 3> 문화레저시설 개선요구사항

(3) 보육시설 개선 요구사항

- 보육시설 개선요구사항은 시설 및 환경개선이 39.2%, 개선요구사항 없음 18.9%, 기타(급식개선, 차량운행 등)이 18.2%, 운영개선이 10.8% 등의 순서로 나타났음

<표 9> 보육시설 개선 요구사항

구분	빈도	%
운영개선	16	10.8
서비스 수준개선	7	4.7
시설 및 환경개선	58	39.2
프로그램 개선	12	8.1
기타(급식개선, 차량운행 등)	27	18.2
개선 요구사항 없음	28	18.9
합계	148	100.0



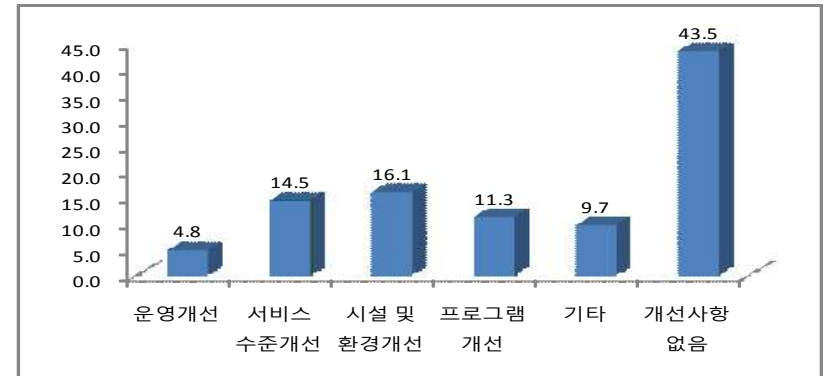
<그림 4> 보육시설 개선 요구사항

(4) 병원시설의 개선 요구사항

- 병원시설 개선요구사항은 개선요구사항이 없다는 응답이 43.5%, 시설 및 환경개선이 16.1%, 서비스 수준 개선이 14.5%, 프로그램 개선이 11.3% 등으로 나타났다.

<표 10> 병원시설 개선 요구사항

구분	빈도(명)	비율(%)
운영개선	3	4.8
서비스 수준개선	9	14.5
시설 및 환경개선	10	16.1
프로그램 개선	7	11.3
기타	6	9.7
개선사항 없음	27	43.5
합계	62	100.0



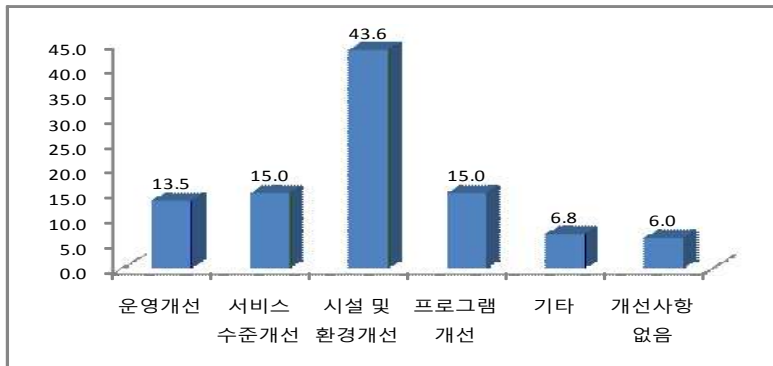
<그림 5> 병원시설 개선 요구사항

(5) 무료 이용시설 개선 요구사항

- 대전시민천문대, 관광안내소, 대전보육정보센터, 대전시노인복지관 등 무료이용시설의 개선 요구사항은 시설 및 환경개선이 43.6%로 가장 높고, 서비스 수준 개선, 프로그램 개선이 각각 15.0%, 운영개선이 13.5% 등으로 나타났다.

<표 11> 무료이용시설 개선 요구사항

구분	빈도(명)	비율(%)
운영개선	18	13.5
서비스 수준개선	20	15.0
시설 및 환경개선	58	43.6
프로그램 개선	20	15.0
기타	9	6.8
개선사항 없음	8	6.0
합계	133	100.0



<그림 6> 무료이용시설 개선 요구사항

5) 시설별 건의사항

- 시설별로 이용자들에게 건의사항을 개방형질문으로 조사한 결과가 아래와 같음

연번	코딩부호	시설 명칭	건의사항
1	A	대화동근로자종합복지회관	프로그램의 지속적 운영(6건), 주차장 확보(1건), 다양한 프로그램운영(3건), 안마기 등(2건), 홍보 등(1건)
2	B	둔산동근로자종합복지회관	적극적인 홍보(3건), 시설노후화 개선(1), 금연구역준수(1), 다양한 도서구비 및 휴식공간(1)
3	C	테크노밸리 근로자종합복지회관	다양한 프로그램운영(7), 레크레이션 대형거울(2), 스마트폰사용 클래스 나이제한 폐지(1), 탁구장운영(1)
4	D	시립산성종합복지관	새로운 컴퓨터 요망(1), 탈의실개선(1), 진입로 확장(1)
5	E	시립산성주민복지관	시설 및 환경개선(10), 연회원 할인혜택(1), 휴게시설치(1)
6	F	체육계활원	셔틀버스 시간조정 등(3), 안마의자(2), 시설증설 및 운동기구보완(9), 주차장개선(4)
7	G	시립장애인복지회관	대시시간 단축(5), 주차장 등 편의시설부족(1), 이동거리 불편(1)
8	H	평송청소년문화센터	주차장 확보(1), 직원불편질(1), 공간의 활용 및 프로그램 개선(2), 교통편개선(1), 아동도서관 및 탁구장(2)
9	I	청소년수련마을	통제가 심한 것(1), 음식맛 개선(1), 다양한 레크레이션(3), 와이파이 설치 등(1)
10	J	대전광역시 어린이회관	식사공간부족(7), 교통불편(5)
11	K	만인산 푸른학습원	수도꼭지교체(1), 침구 청결(1)
12	L	시청어린이집	넓은 실내공간 필요(5), 실내체육장(3), 이용자현황자료 필요(1)
13	M	문평어린이집	강당설립(1), 아동차량준수 및 크기(2), 체계적 수업필요(1)
14	N	대전시립어린이집	홈페이지 운영(1), 프로그램 확대(2), 모니터 cctv설치(1), 환경개선(1), 저녁시간연장(1), 다양한 놀이기구(1), 방학기간 교사휴가일수 연장(1)
15	O	동부평생교육문화센터어린이집	차량운행(2), 다양한 활동 요망(1), 영유아전담 및 정원 증설(2)
16	P	으능정어린이집	어린이집 주변 간접흡연(12), 차량운행(3), 주차시설확보(6), 어린이집 주변 환경개선(2)
17	Q	동지어린이집	식단개선(1), 화장실불편(1), 개인사물함설치(1), 자동문 설치(1), 통학버스이용의 어려움(1)
18	R	대전광역시립 정신병원	정수기 및 서비스부족(1), 대기시간의 불편함(2)
19	S	대전광역시립 제1노인병원	대중교통불편(1), 시설미흡(1), 프로그램 다양화(1)
20	T	대전광역시립 제2노인병원	없음
21	U	대전시민천문대	시설개선(2), 프로그램 운영 및 개선(5), 구내매점 불편(1)
22	V	갑천호수공원 수상레저	주차시설부족(9), 샤워시설 및 수질개선(5), 화장실사용(4), 안내 및 자원봉사자(5), 서비스 질개선(1)
23	W	관광안내소	주차시설부족(2) 휴식공간(1), 개장시간연장(1), 화장실 등 환경개선(2), 기타(3)
24	X	대전보육정보센터	주차시설부족(14), 프로그램 증설 및 확대(2), 홈페이지 활성화 및 홍보(3), 화장실개선(1)
25	Y	대전광역시 노인복지회관	주차시설부족(4), 식당 등 시설 개선(4), 목욕시설(2), 직원전절도(1), 회원교육필요(1)

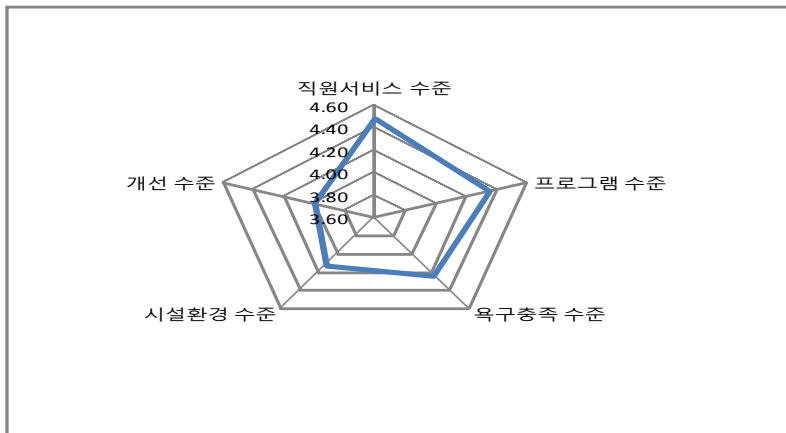
## 부록

### <부록 1> 민간위탁 25개 시설의 항목별 이용자 만족도 점수

시설 1(n=25)

<표 1> 대화동근로자종합복지회관 이용자 만족도

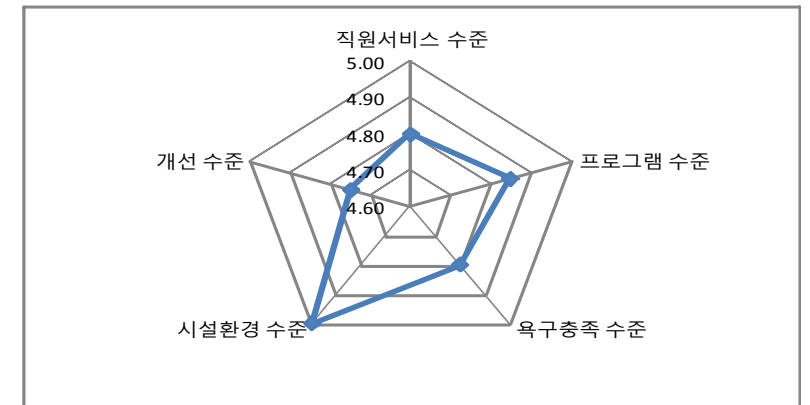
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그렇 다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.48 (1.12)	1 (4.0)	1 (4.0)	3 (12.0)		20 (80.0)
프로그램 수준	4.36 (1.11)	1 (4.0)	1 (4.0)	3 (12.0)	3 (12.0)	17 (68.0)
육구충족 수준	4.24 (1.05)		2 (8.0)	5 (20.0)	3 (12.0)	15 (60.0)
시설환경 수준	4.12 (.88)		1 (4.0)	5 (20.0)	9 (36.0)	10 (40.0)
개선 수준	4.00 (.81)			8 (32.0)	9 (36.0)	8 (32.0)
총평균	4.24 (.82)					



시설 2(n=20)

<표 2> 둔산동근로자종합복지회관 이용자 만족도

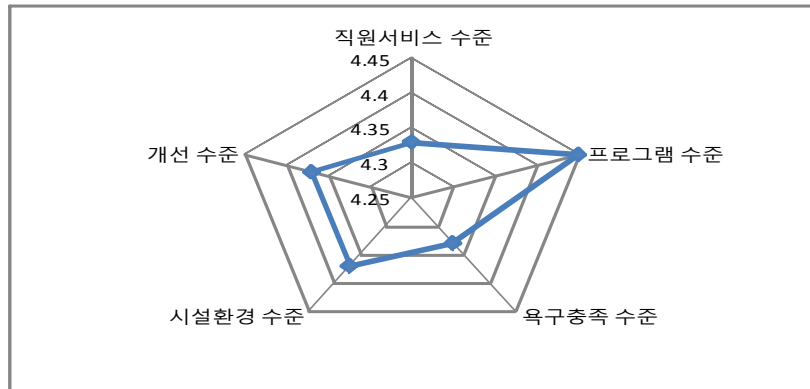
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그렇 다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.80 (.41)				4 (20.0)	16 (80.0)
프로그램 수준	4.85 (.36)				3 (15.0)	17 (85.0)
육구충족 수준	4.80 (.52)			1 (5.0)	2 (10.0)	17 (85.0)
시설환경수준	5.00 (.00)					20 (100.0)
개선 수준	4.75 (.55)			1 (5.0)	3 (15.0)	16 (80.0)
총평균	4.84 (.30)					



시설 3(n=24)

<표 3> 테크노밸리 근로자종합복지회관이용자 만족도

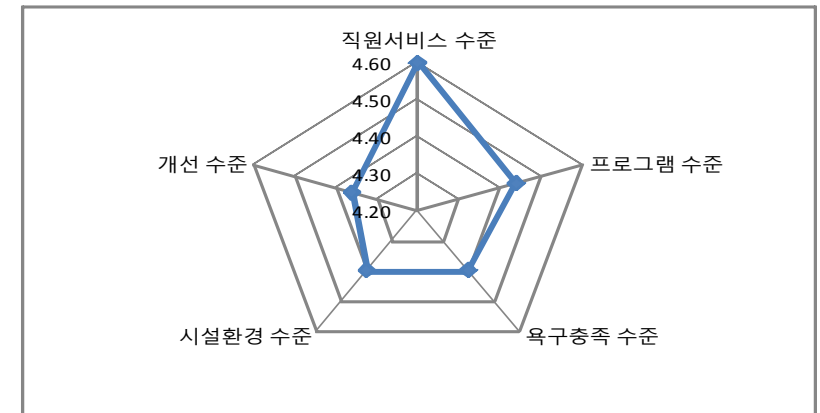
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그렇 다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.33 (.86)		1 (4.2)	3 (12.5)	7 (29.2)	13 (54.2)
프로그램 수준	4.45 (.58)			1 (4.2)	11 (45.8)	12 (50.0)
욕구충족 수준	4.33 (.56)			1 (4.2)	14 (58.3)	9 (37.5)
시설환경수준	4.37 (.57)			1 (4.2)	13 (41.2)	10 (41.7)
개선 수준	4.37 (.57)			1 (4.2)	13 (41.2)	10 (41.7)
총평균	4.37 (.49)					



시설 4(n=25)

<표 4> 대전시립산성중합복지관 이용자 만족도

구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그렇 다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.60 (.76)		1 (4.0)	1 (4.0)	5 (20.0)	18 (72.0)
프로그램 수준	4.44 (.82)		1 (4.0)	2 (8.0)	7 (28.0)	15 (60.0)
욕구충족 수준	4.40 (.76)			4 (16.0)	7 (28.0)	14 (56.0)
시설환경수준	4.40 (.95)		1 (4.0)	2 (8.0)	7 (28.0)	15 (60.0)
개선 수준	4.36 (.70)			3 (12.0)	10 (40.0)	12 (48.0)
총평균	4.44 (.58)					

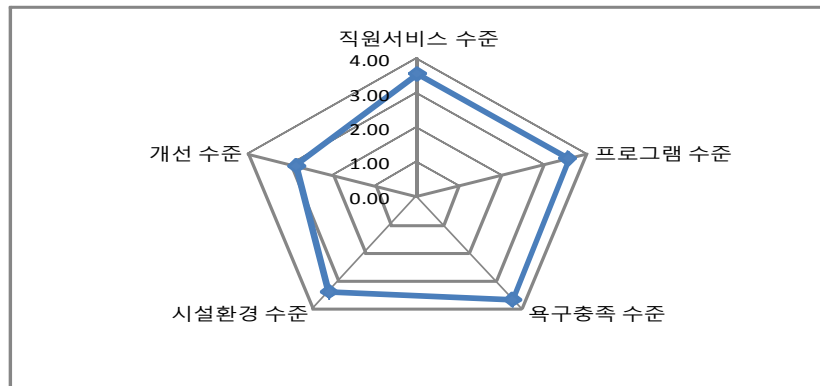




시설 5(n=25)

<표 5> 시립산성주민복지관 이용자 만족도

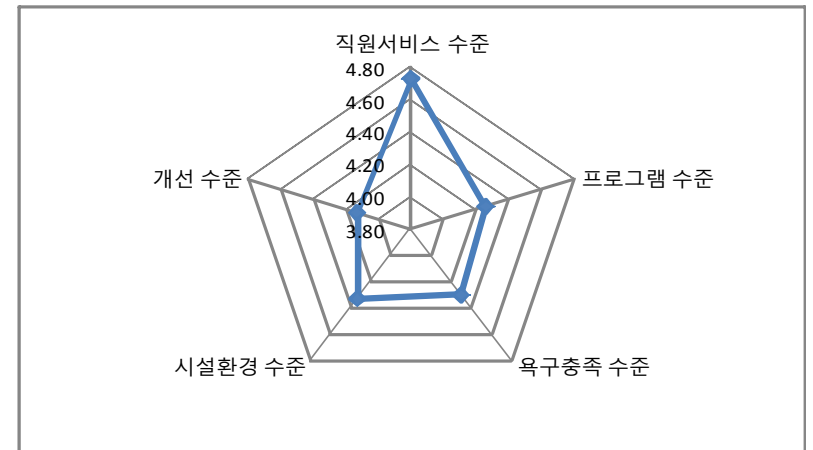
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그렇 다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	3.56 (1.00)		3 (12.0)	11 (44.0)	5 (20.0)	6 (24.0)
프로그램 수준	3.60 (.95)		1 (4.0)	12 (48.0)	7 (28.0)	5 (20.0)
욕구충족 수준	3.68 (.80)		1 (4.0)	10 (40.0)	10 (40.0)	4 (16.0)
시설환경수준	3.40 (.76)		2 (8.0)	13 (52.0)	8 (32.0)	2 (8.0)
개선 수준	2.88 (1.20)	3 (12.0)	7 (28.0)	8 (32.0)	4 (16.0)	3 (12.0)
총평균	3.42 (.67)					



시설 6(n=30)

<표 6> 체육재활원 이용자 만족도

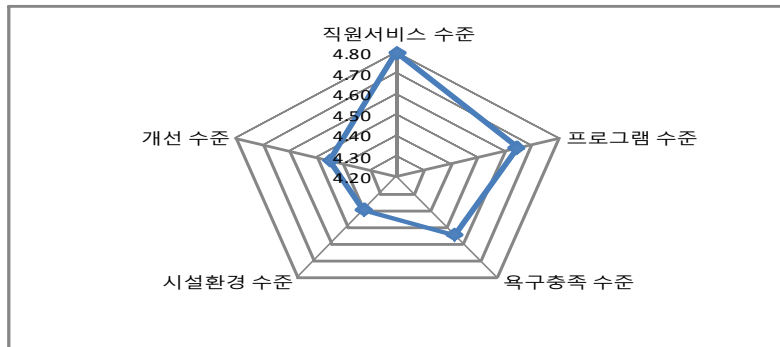
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.73 (.58)			2 (6.7)	4 (13.3)	24 (80.0)
프로그램 수준	4.26 (.82)			7 (23.3)	8 (26.7)	15 (50.0)
욕구충족 수준	4.30 (.79)			6 (20.0)	9 (30.0)	15 (50.0)
시설환경수준	4.33 (.60)			2 (6.7)	16 (53.3)	12 (40.0)
개선 수준	4.13 (.86)			9 (30.0)	8 (26.7)	13 (43.3)
총평균	4.35 (.56)					



시설 7(n=20)

<표 7> 대전시립장애인복지관 이용자 만족도

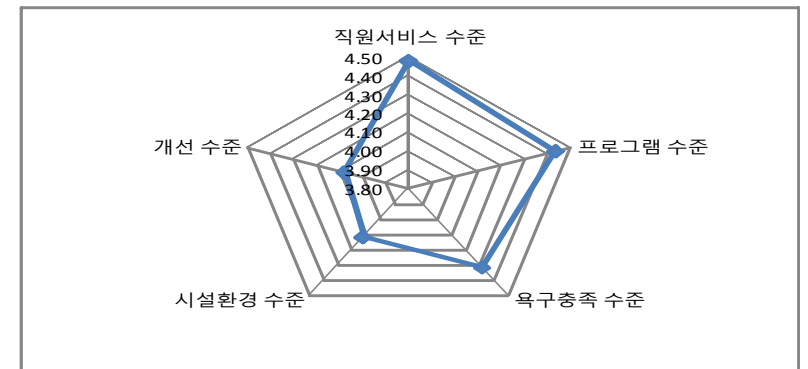
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.80 (.41)				4 (20.0)	16 (80.0)
프로그램 수준	4.65 (.48)				7 (35.0)	13 (65.0)
육구충족 수준	4.55 (.51)				9 (45.0)	11 (55.0)
시설환경수준	4.40 (.68)			2 (10.0)	8 (40.0)	10 (50.0)
개선 수준	4.45 (.68)			2 (10.0)	7 (35.0)	11 (55.0)
총평균	4.57 (.46)					



시설 8(n=28)

<표 8> 평송청소년문화센터 이용자 만족도

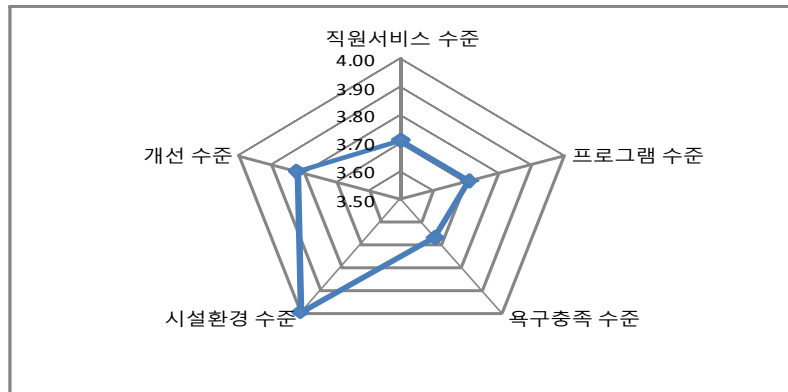
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.48 (.77)		4 (0.4)	4 (0.4)	8 (32.0)	15 (60.0)
프로그램 수준	4.44 (.65)			2 (8.0)	10 (40.0)	13 (52.0)
육구충족 수준	4.32 (.55)			1 (0.4)	15 (60.0)	9 (36.0)
시설환경수준	4.12 (.52)			2 (8.0)	18 (72.0)	5 (20.0)
개선 수준	4.08 (.64)		1 (0.4)	1 (4.0)	18 (72.0)	5 (20.0)
총평균	4.28 (.49)					



시설 9(n=28)

<표 9> 청소년수련마을 이용자 만족도

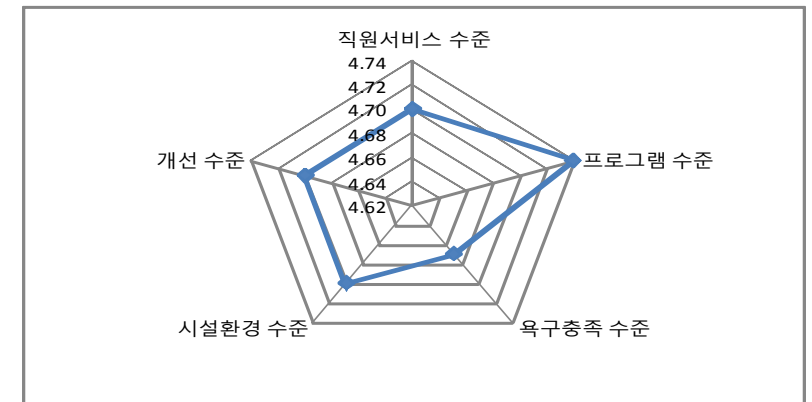
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	3.71 (1.04)		5 (17.9)	5 (17.9)	11 (39.3)	7 (25.0)
프로그램 수준	3.71 (.85)		2 (7.1)	9 (32.1)	12 (42.9)	5 (17.9)
육구충족 수준	3.67 (.72)		1 (3.6)	10 (35.7)	14 (50.0)	3 (10.7)
시설환경수준	4.00 (.66)		1 (3.6)	3 (10.7)	19 (67.9)	5 (17.9)
개선 수준	3.82 (.54)			7 (25.0)	19 (67.9)	2 (7.1)
총평균	3.78 (.58)					



시설 10(n=31)

<표 10> 대전광역시어린이회관 이용자 만족도

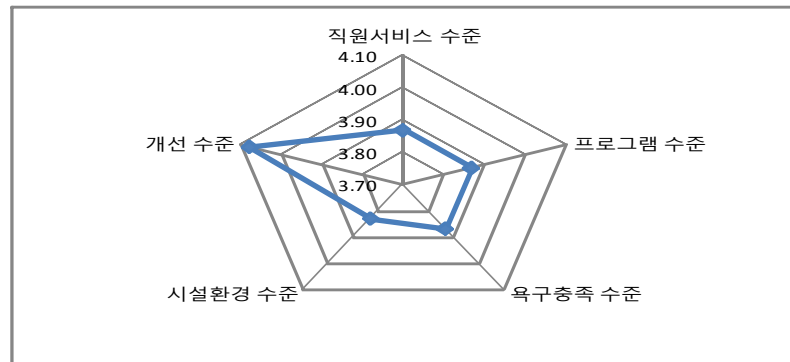
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.70 (.69)		1 (3.2)	1 (3.2)	4 (12.9)	25 (80.6)
프로그램 수준	4.74 (.57)			2 (6.5)	4 (12.9)	25 (80.6)
육구충족 수준	4.67 (.70)		1 (3.2)	1 (3.2)	5 (16.1)	24 (77.4)
시설환경수준	4.70 (.52)			1 (3.2)	7 (22.6)	23 (74.2)
개선 수준	4.70 (.46)				9 (29.0)	22 (71.0)
총평균	4.70 (.50)					



시설 11(n=24)

<표 11> 만인산푸른학습원 이용자 만족도

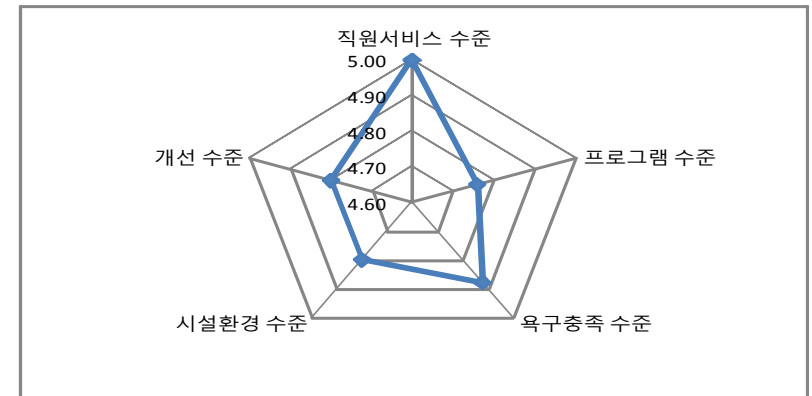
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	3.87 (.94)		1 (4.2)	9 (37.5)	6 (25.0)	8 (33.3)
프로그램 수준	3.87 (.61)			6 (25.0)	15 (62.5)	3 (12.3)
욕구충족 수준	3.87 (.61)			6 (25.0)	15 (62.5)	3 (12.3)
시설환경수준	3.83 (.76)		1 (4.2)	3 (12.5)	18 (75.0)	2 (8.3)
개선 수준	4.08 (.77)			1 (4.2)	18 (75.0)	5 (20.8)
총평균	3.90 (.42)					



시설 12(n=25)

<표 12> 시청어린이집 이용자 만족도

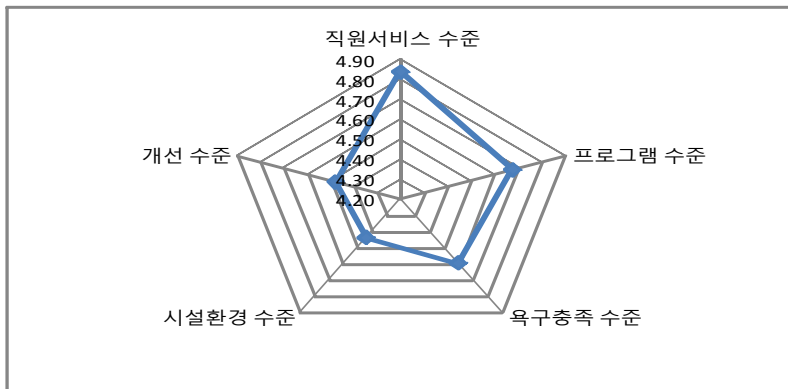
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	5.00 (.00)					25 (100.0)
프로그램 수준	4.76 (.43)				6 (24.0)	19 (76.0)
욕구충족 수준	4.88 (.33)				3 (12.0)	22 (88.0)
시설환경수준	4.80 (.40)				5 (20.0)	20 (80.0)
개선 수준	4.80 (.40)				5 (20.0)	20 (80.0)
총평균	4.84 (.24)					



시설 13(n=25)

<표 13> 문평어린이집 이용자 만족도

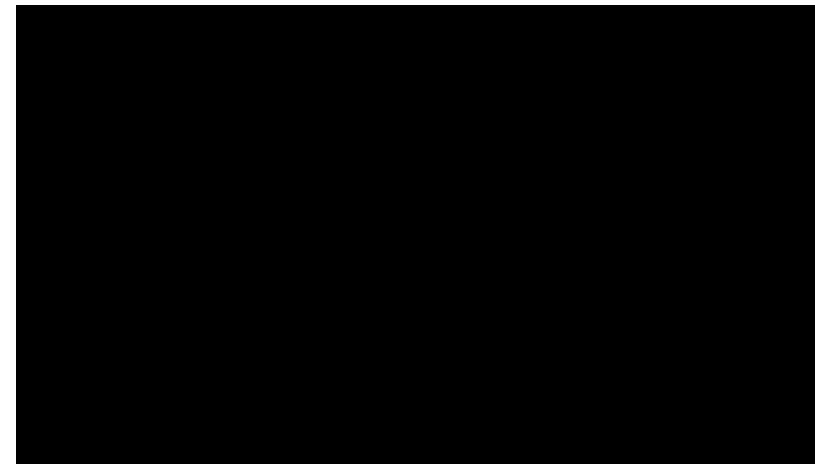
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.84 (.37)				4 (16.0)	21 (84.0)
프로그램 수준	4.68 (.37)			1 (4.0)	6 (24.0)	18 (72.0)
육구충족 수준	4.60 (.57)			1 (4.0)	8 (32.0)	16 (64.0)
시설환경수준	4.44 (.58)			1 (4.0)	12 (48.0)	12 (48.0)
개선 수준	4.48 (.96)		1 (4.0)	2 (8.0)	5 (20.0)	17 (68.0)
총평균	4.60 (.47)					



시설 14(n=27)

<표 14> 대전시립어린이집 이용자 만족도

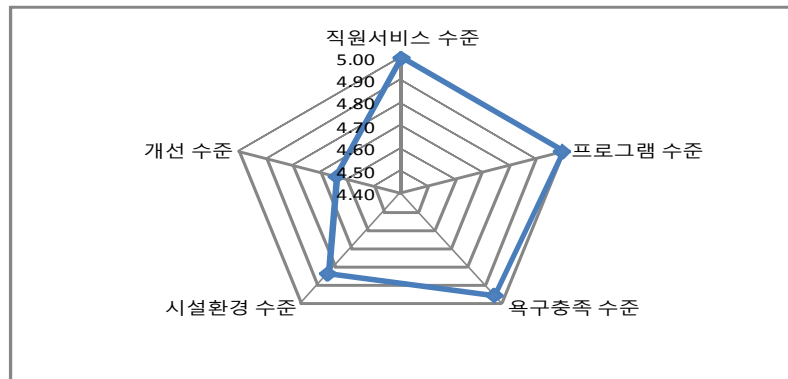
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.96 (.19)				1 (3.7)	26 (96.3)
프로그램 수준	4.77 (.64)		1 (3.7)		3 (11.1)	23 (85.2)
육구충족 수준	4.55 (.84)		2 (7.4)		6 (22.0)	19 (70.4)
시설환경수준	4.74 (.44)				7 (25.9)	20 (74.1)
개선 수준	4.77 (.42)				6 (22.2)	21 (77.8)
총평균	4.76 (.36)					



시설 15(n=25)

<표 15> 동무평생교육문화센터어린이집 이용자 만족도

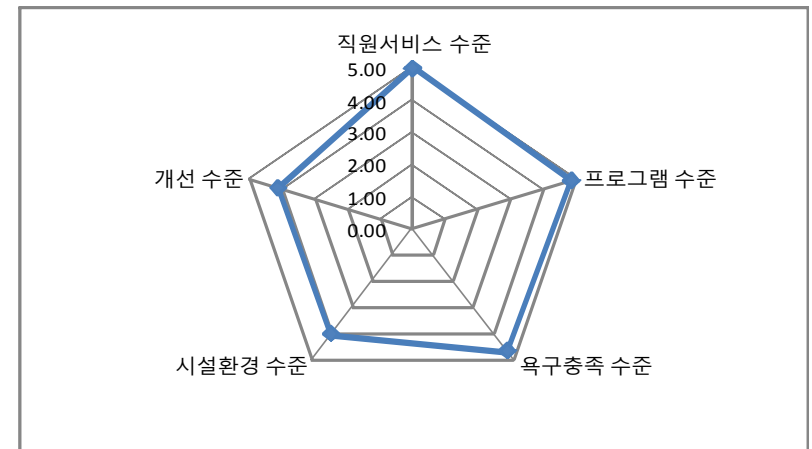
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	5.00 (.00)					25 (100.0)
프로그램 수준	5.00 (.00)					25 (100.0)
육구충족 수준	4.96 (.20)				1 (4.0)	24 (96.0)
시설환경수준	4.84 (.37)				4 (16.0)	21 (84.0)
개선 수준	4.64 (.90)		1 (4.0)	1 (4.0)	3 (12.0)	20 (84.0)
총평균	4.88 (.20)					



시설 16(n=24)

<표 16> 으능정이어린이집 이용자 만족도

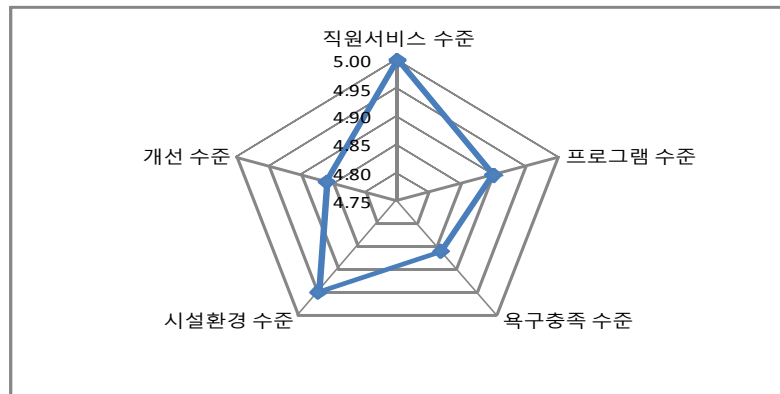
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	5.00 (.00)					24 (100.0)
프로그램 수준	4.87 (.33)				3 (12.5)	21 (87.5)
육구충족 수준	4.70 (.55)			1 (4.2)	5 (20.8)	18 (75.0)
시설환경수준	4.04 (.69)			5 (20.8)	13 (54.2)	6 (25.0)
개선 수준	4.12 (.53)			2 (8.3)	17 (70.8)	5 (20.8)
총평균	4.55 (.26)					



시설 17(n=22)

<표 17> 등지어린이집 이용자 만족도

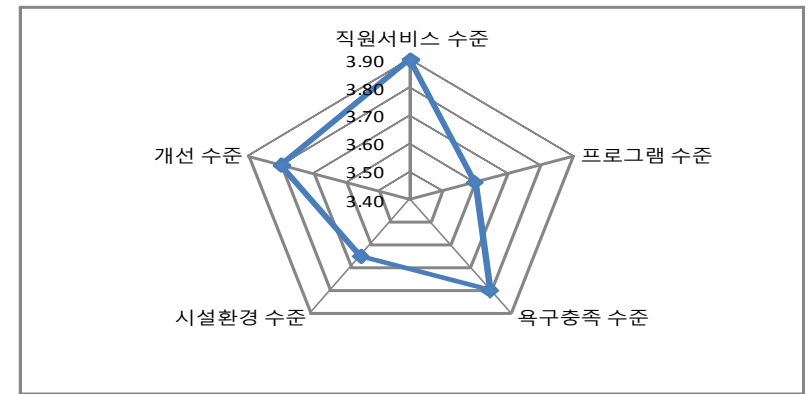
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	5.00 (.00)					22 (100.0)
프로그램 수준	4.90 (.29)				2 (9.1)	20 (90.9)
육구충족 수준	4.86 (.35)				3 (13.6)	19 (86.4)
시설환경수준	4.95 (.21)				1 (4.5)	21 (95.5)
개선 수준	4.86 (.35)				3 (13.6)	19 (86.4)
총평균	4.91 (.17)					



시설 18(n=20)

<표 18> 대전광역시립 정신병원 이용자 만족도

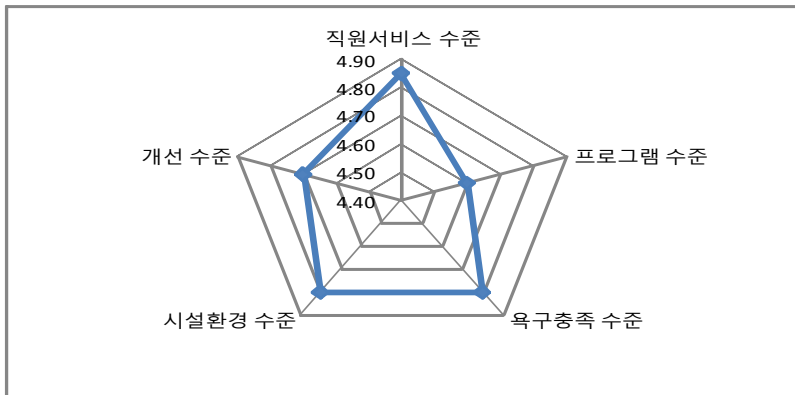
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	3.90 (.91)		1 (5.0)	6 (30.0)	7 (35.0)	6 (30.0)
프로그램 수준	3.60 (.68)		1 (5.0)	7 (35.0)	11 (55.0)	1 (5.0)
육구충족 수준	3.80 (1.10)	1 (5.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	10 (50.0)	5 (25.0)
시설환경수준	3.65 (.81)		2 (10.0)	5 (25.0)	11 (55.0)	2 (10.0)
개선 수준	3.80 (.76)			8 (40.0)	8 (40.0)	4 (20.0)
총평균	3.75 (.64)					



시설 19(n=20)

<표 19> 대전광역시립 제1노인병원이용자 만족도

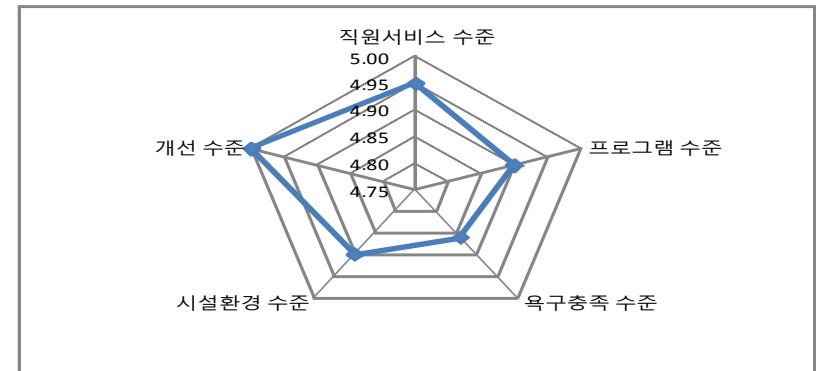
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.85 (.36)				3 (15.0)	17 (85.0)
프로그램 수준	4.60 (.59)			1 (5.0)	6 (30.0)	13 (65.0)
욕구충족 수준	4.80 (.41)				4 (20.0)	16 (80.0)
시설환경수준	4.80 (.41)				4 (20.0)	16 (80.0)
개선 수준	4.70 (.47)				6 (30.0)	14 (70.0)
총평균	4.75 (.28)					



시설 20(n=22)

<표 20> 대전광역시립 제2노인병원 이용자 만족도

구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.95 (.21)				1 (4.5)	21 (95.5)
프로그램 수준	4.90 (.29)				2 (9.1)	20 (90.9)
욕구충족 수준	4.86 (.35)				3 (13.6)	19 (86.4)
시설환경수준	4.90 (.29)				2 (9.1)	20 (90.9)
개선 수준	5.00 (.00)					22 (100.0)
총평균	4.92 (.18)					

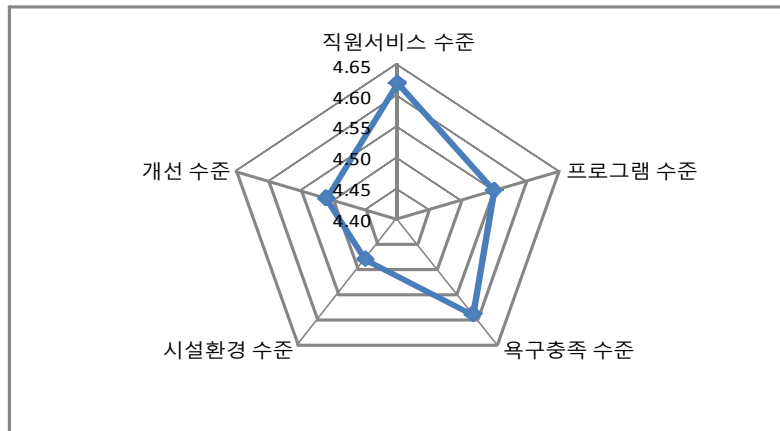




시설 21(n=27)

<표 21> 대전시민천문대 이용자 만족도

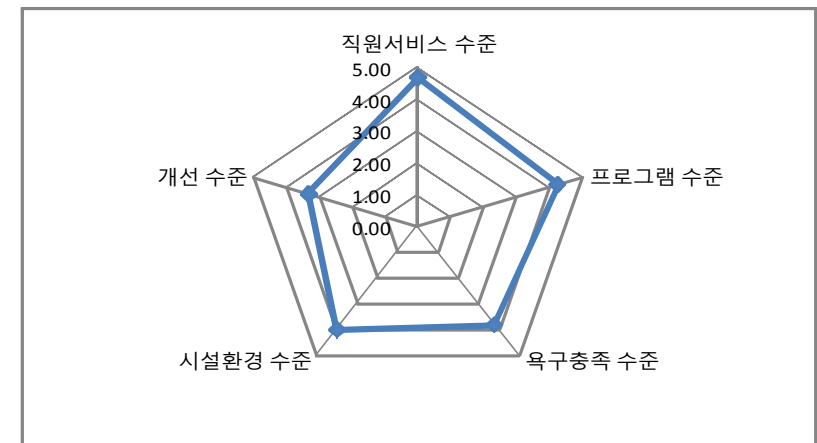
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.62 (.74)		1 (3.7)	1 (3.7)	5 (18.5)	20 (74.1)
프로그램 수준	4.55 (.57)			1 (3.7)	10 (37.0)	16 (59.3)
욕구충족 수준	4.59 (.74)			4 (14.8)	3 (11.1)	20 (74.1)
시설환경수준	4.48 (.75)			4 (14.8)	6 (22.2)	17 (63.0)
개선 수준	4.51 (.75)		1 (3.7)	3 (11.1)	4 (14.8)	19 (70.4)
총평균	4.55 (.56)					



시설 22(n=20)

<표 20> 갑천호수공원 수상레저스포츠관리동 및 정수 이용자 만족도

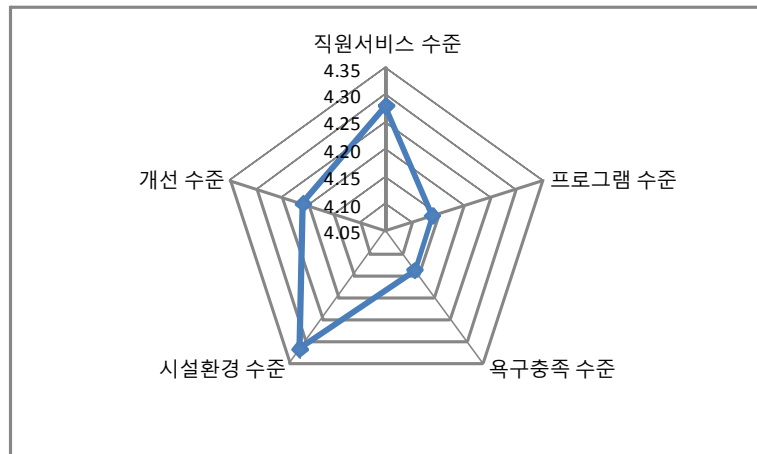
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.70 (.65)			2 (10.0)	2 (10.0)	16 (80.0)
프로그램 수준	4.30 (.86)			5 (25.0)	4 (20.0)	11 (55.0)
욕구충족 수준	3.80 (1.28)		5 (25.0)	3 (15.0)	3 (15.0)	9 (45.0)
시설환경수준	4.00 (1.07)	1 (5.0)	1 (5.0)	2 (10.0)	9 (45.0)	7 (35.0)
개선 수준	3.35 (1.22)	1 (5.0)	5 (25.0)	4 (20.0)	6 (30.0)	4 (20.0)
총평균	4.03 (.83)					



시설 23(n=28)

<표 23> 관광안내소 이용자 만족도

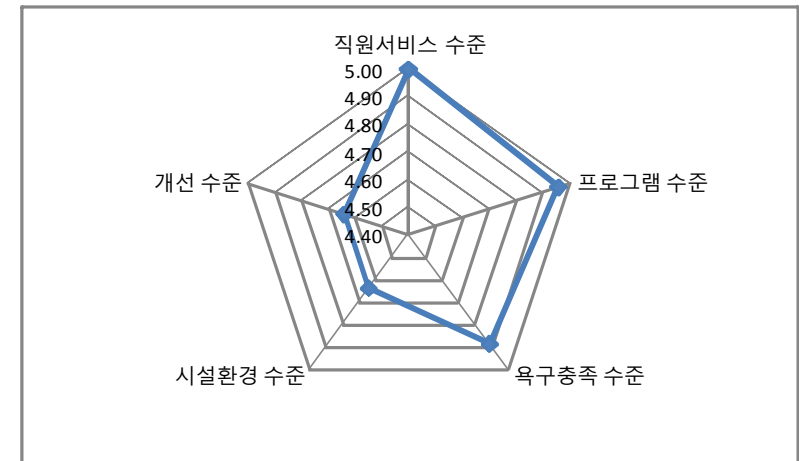
구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.28 (.71)			4 (14.3)	12 (42.9)	12 (42.9)
프로그램 수준	4.14 (.70)		1 (3.6)	2 (7.1)	17 (60.7)	8 (28.6)
욕구충족 수준	4.14 (.84)		1 (3.6)	5 (17.9)	11 (39.3)	11 (39.3)
시설환경수준	4.32 (.66)			3 (10.7)	13 (46.4)	12 (42.9)
개선 수준	4.21 (.56)			2 (7.1)	18 (64.3)	8 (28.6)
총평균	4.22 (.55)					



시설 24(n=28)

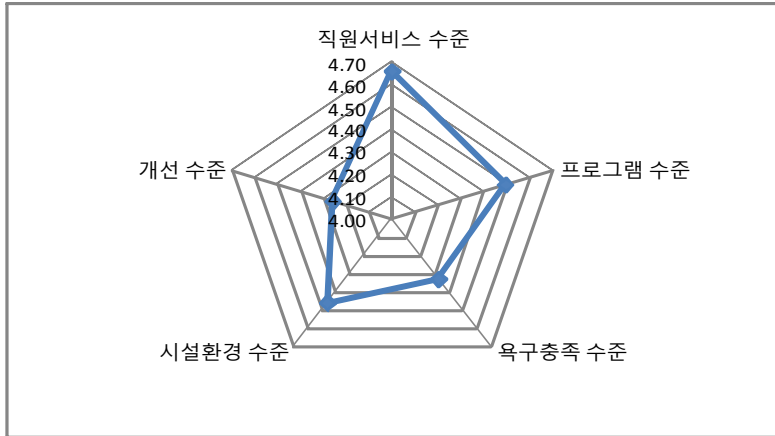
<표 24> 대전보육정보센터 이용자 만족도

구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	5.00 (.00)					28 (100.0)
프로그램 수준	4.96 (.18)				1 (3.6)	27 (96.4)
욕구충족 수준	4.89 (.31)				3 (10.7)	25 (89.3)
시설환경수준	4.64 (.55)			1 (3.6)	8 (28.6)	19 (67.9)
개선 수준	4.64 (.62)			2 (7.1)	6 (21.4)	20 (71.4)
총평균	4.82 (.22)					



<표 25> 대전광역시노인복지회관 이용자 만족도

구분	평균 (sd)	매우 불만족	약간 불만족	그저그 렇다	약간 만족	매우 만족
		빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)	빈도 (%)
직원서비스수준	4.66 (.54)			1 (3.3)	8 (26.7)	21 (70.0)
프로그램 수준	4.50 (.82)		1 (3.3)	3 (10.0)	6 (20.0)	20 (66.7)
육구충족 수준	4.33 (.66)			3 (10.0)	14 (46.7)	13 (43.3)
시설환경수준	4.46 (.62)			2 (6.7)	12 (40.0)	16 (53.3)
개선 수준	4.26 (.73)		1 (3.3)	2 (6.7)	15 (50.0)	12 (40.0)
총평균	4.44 (.49)					



<부록 2> 설문지

민간위탁시설별 이용자 만족도 조사표

--	--	--	--

민간위탁 시설명칭 :

이번 조사는 민간위탁시설을 이용하는 시민을 대상으로 민간위탁시설에서 공공서비스가 얼마나 잘 공급되고 있는지 알아보고자 실시됩니다.

따라서 이번 조사는 시민 여러분들이 공공서비스를 이용함에 있어서 불편한 점을 개선하여 보다 나은 공공서비스를 제공받을 수 있도록 하는 차원에서 이루어지는 것입니다.

따라서 조사에 포함된 질문에는 정답이 있는 것이 아니며, 응답자 사이에 일치된 의견이 있는 것도 아닙니다.

다소 불편하시더라도 해당되는 모든 항목에 빠짐없이 응답해 주시기 부탁드립니다.

그리고 여러분의 응답은 무기명으로 통계 처리될 것이며, 본 목적 이외에는 절대 사용되지 않을 것입니다.

**대전광역시·대전발전연구원**

담당자 : 대전발전연구원. 장창수 책임연구위원, 010-5481-6872

조사원 성명	
--------	--

※ 어르신은 보호자가 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남
- ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 20세 미만
- ② 20대
- ③ 30대
- ④ 40대
- ⑤ 50대
- ⑥ 60대 이상

3. 귀하(또는 자녀)께서는 집에서 이곳 시설까지 오실 때, 주로 이용하는 교통수단은 무엇입니까?

- ① 도보
- ② 시내버스
- ③ 지하철
- ④ 자전거
- ⑤ 택시
- ⑥ 자가용
- ⑦ 기타(무엇: )

3. 귀하(또는 자녀)께서는 이곳 시설을 지난 1개월 동안에 몇 번 정도 이용하였습니까?

- ① 거의 매일
- ② 1주일에 1-2번 정도
- ③ 보름에 1-2번 정도
- ④ 한달에 1-2번 정도
- ⑤ 첫 번째 이용

4. 귀하께서는 이곳 시설에 근무하는 직원들의 서비스 수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 약간 만족
- ③ 그저 그렇다
- ④ 약간 불만족
- ⑤ 매우 불만족

5. 귀하께서는 이곳 시설에서 제공하는 프로그램 수준이 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 매우 만족
- ② 약간 만족
- ③ 그저 그렇다
- ④ 약간 불만족
- ⑤ 매우 불만족

6. 귀하께서는 이곳 시설이 지역주민(이용자)의 요구를 얼마나 충족시키고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 충족
- ② 약간 충족
- ③ 그저 그렇다
- ④ 약간 미흡
- ⑤ 매우 미흡

7. 귀하께서는 이곳 시설 및 환경이 이용자에게 편리하도록 운영되고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 그런 편이다
- ③ 그저 그렇다
- ④ 그렇지 않은 편이다
- ⑤ 전혀 그렇지 않다

8. 귀하께서는 이곳 시설의 환경이 이용자에게 편리하도록 개선되고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 개선
- ② 약간 개선
- ③ 그저 그렇다
- ④ 약간 미개선
- ⑤ 매우 미개선

9. 귀하께서는 이곳 시설을 이용함에 있어 필요한 개선사항이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 운영 개선
- ② 서비스수준 개선
- ③ 시설 및 환경개선
- ④ 프로그램의 개선
- ⑤ 기타( )

10. 귀하께서 평소 생각하고 계셨던 이곳 시설에 하고 싶은 말이나 건의사항이 있으면 자유롭게 적어주십시오.

♣ 끝까지 조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.♣