

GALLUP KOREA

# 우리들너싱홈 입소 후 만족도 조사 결과 보고서

Prepared by Gallup Korea  
August, 2026



# CONTENTS

우리들너싱홈 입소 후 만족도 조사 결과 보고서

## Part 1. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 설계

## Part 2. 조사 결과 분석

1. 우리들너싱홈 시설/서비스 만족도
2. 우리들너싱홈 전반 만족도 및 추천의향

## Part 3. 조사 결과 요약





# PART I

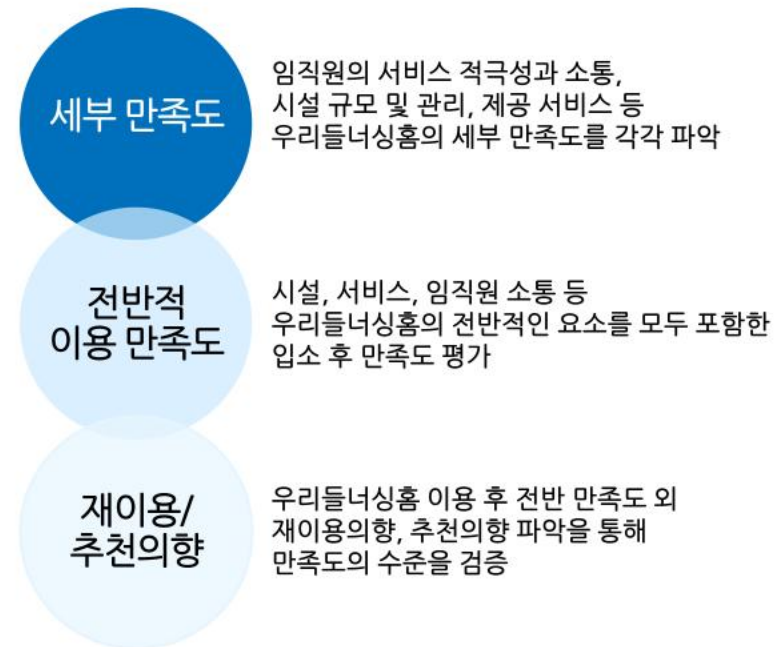
## 조사 개요

조사 배경 및 목적  
조사 설계

## 조사 배경 및 목적

본 조사는 우리들너싱홈의 입소한 고객의 보호자의 시설과 서비스에 대한 만족도, 직원의 서비스 적극성과 보호자와 커뮤니케이션 등 만족도를 파악하여, 불만족 요소의 개선 등 향후 고객 만족도 제고와 마케팅 전략 수립을 위한 기초자료 제공을 위하여 기획됨

### Project Objective



### 우리들너싱홈

시설 및 서비스 만족도,  
직원 응대 친절도 등 점검을 통해  
고객만족 제고를 위한 서비스 개선 및  
향후 마케팅 전략 수립



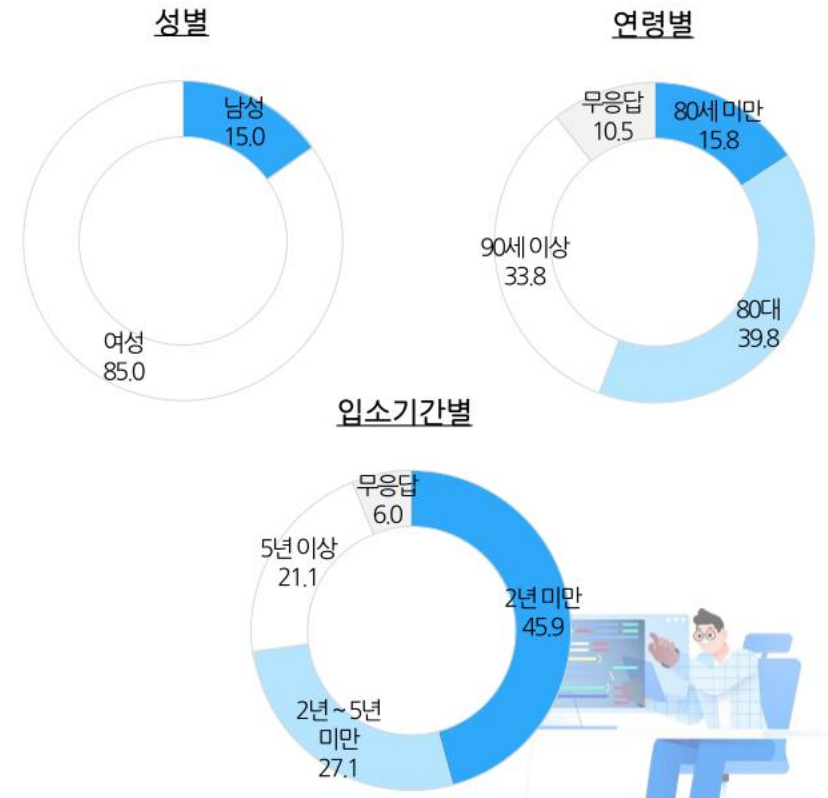
# 조사 설계

본 조사는 우리들너싱홈이 보유한 고객 리스트의 보호자 대상, 전화조사(CATI)를 진행함

## 조사 설계

|                  |                                          |
|------------------|------------------------------------------|
| 조사 대상            | 최근 3년 내 우리들너싱홈에 입소한 경험이 있는 고객의 보호자       |
| 조사 지역            | 전국<br>(고객 및 보호자의 현 거주지 등은 제한하지 않음)       |
| 표본 수             | 총 133명                                   |
| 표본 추출 방법         | 우리들너싱홈 제공 고객/보호자 List를 활용한 전수 조사         |
| 자료 수집 도구 및 조사 방법 | 전화조사(Computer Aided Telephone Interview) |
| 조사 기간            | 2026년 8월 10일 ~ 8월 27일                    |

## 응답자(피보호자) 특성(n=133)





# PART II

## 조사 결과 분석

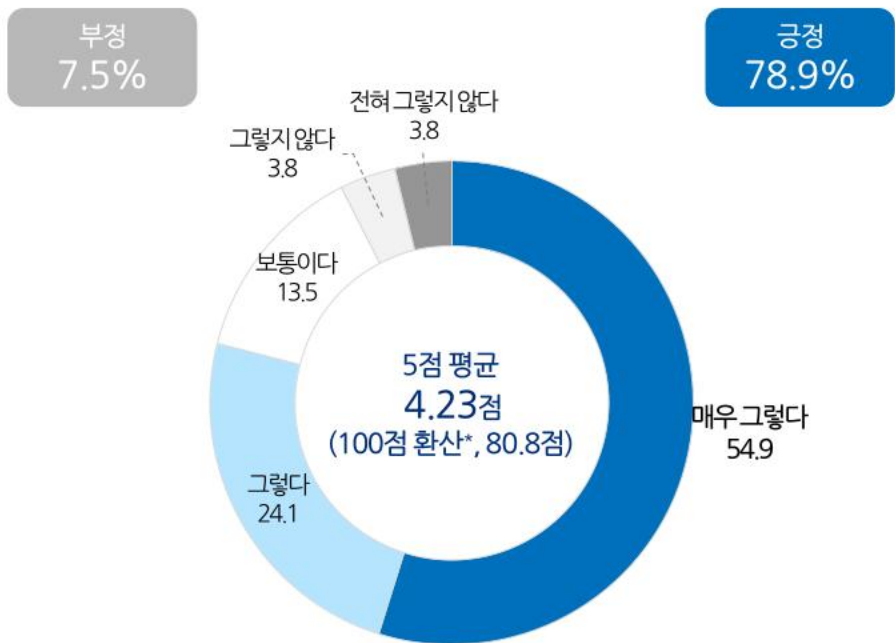
1. 우리들너싱홈 시설/서비스 만족도
2. 우리들너싱홈 전반 만족도 및 추천의향

## 임직원 서비스 적극성 평가

우리들너싱홈 임직원의 서비스 적극성에 대한 긍정 평가율은 약 79%, 5점 평균 4.23점으로 높은 수준  
피보호자의 연령이나 입소 기간에 관계없이 전반적으로 긍정적인 평가

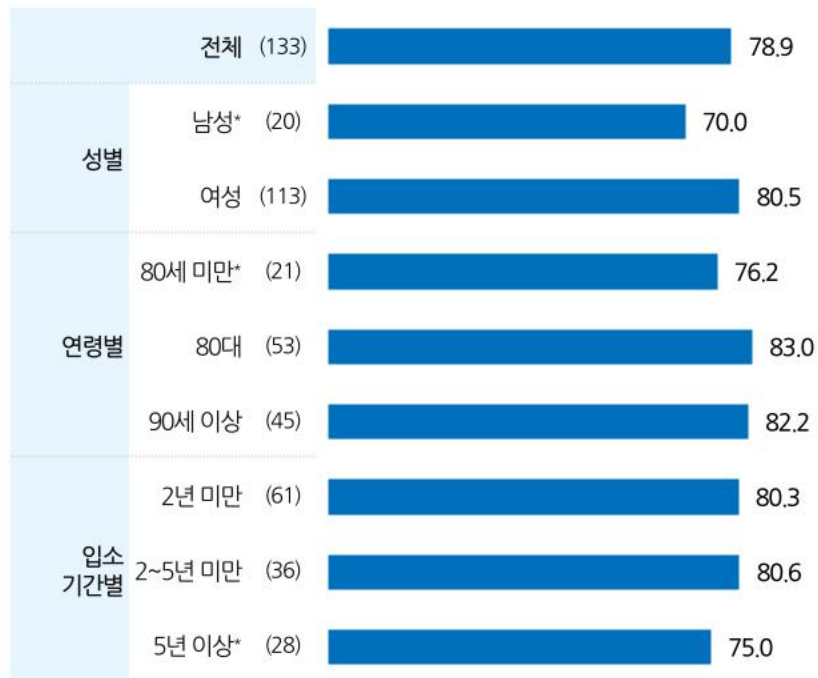
Q. 우리들너싱홈의 임직원은 전반적으로 **적극적인 서비스를 제공**하고 있다고 생각하십니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]



\*5점 척도 점수의 100점 환산으로, 1=0점, 2=25점, 3=50점, 4=75점, 5=100점 기준

| 응답자(피보호자) 특성별 긍정 평가율(4+5, %)



\*피보호자 성/연령 및 입소기간 기준, 연령 및 입소기간 무응답/모름 제외

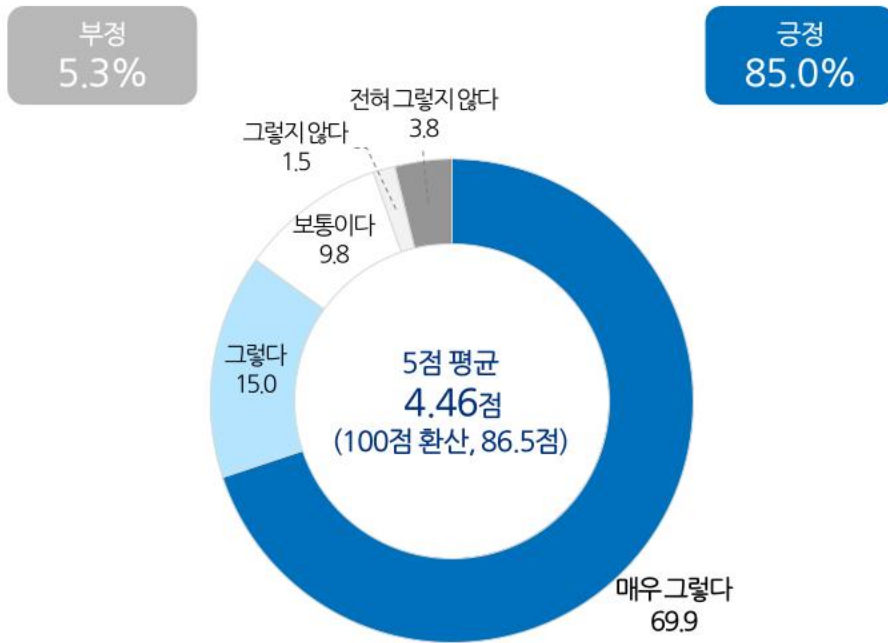
\*N<30, 해석 시 유의

## 임직원 소통의 원활함

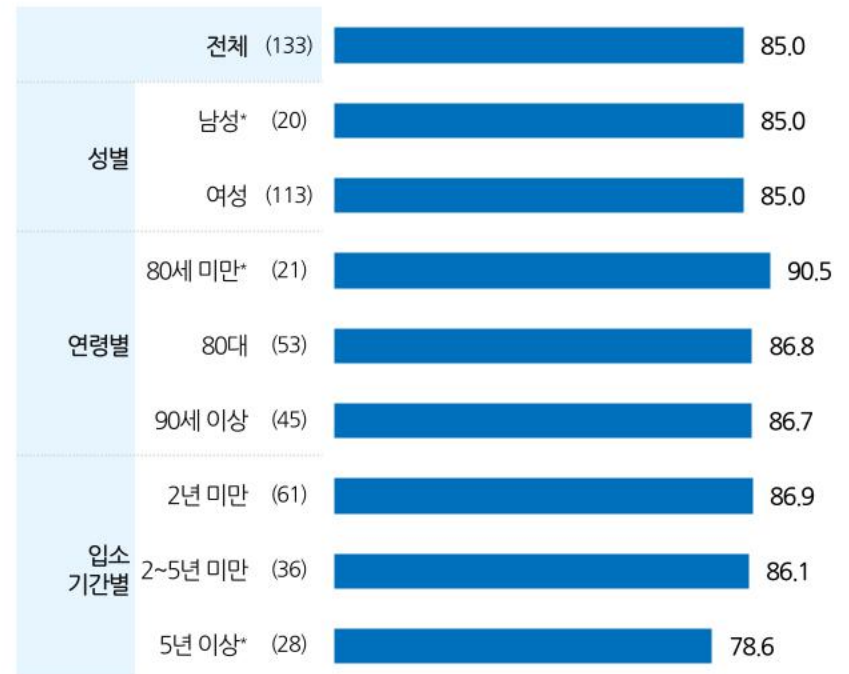
임직원과 보호자의 소통에 대해서는 만족도 85.0%, 5점 평균 4.46점으로 매우 긍정적인 평가가 이루어짐

Q. 우리들너싱홈의 임직원과의 소통은 잘 이루어지고 있다고 생각하십니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]



| 응답자(피보호자) 특성별 긍정 평가율(4+5, %)



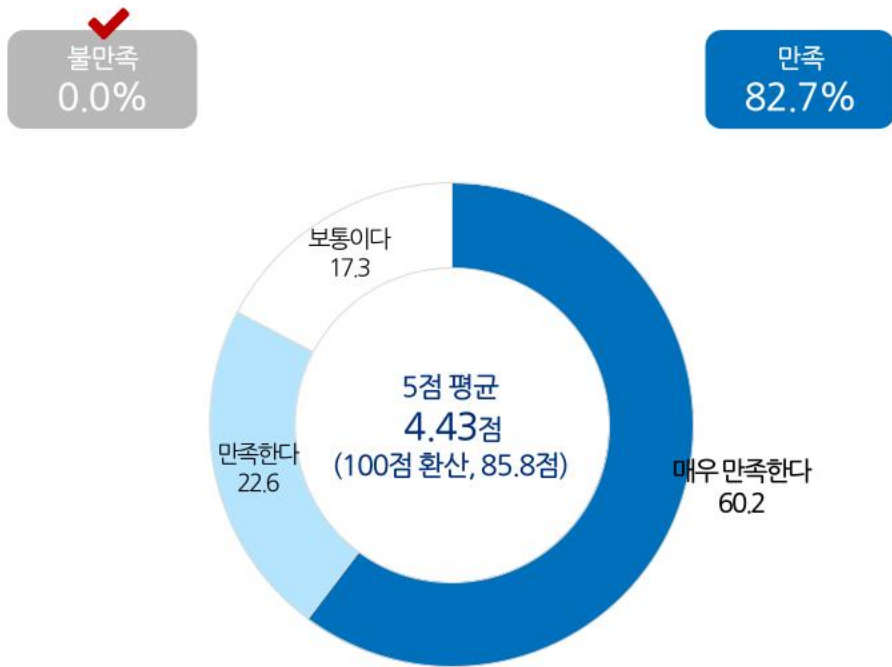
\*N<30, 해석 시 유의

## 시설 규모/관리 만족도

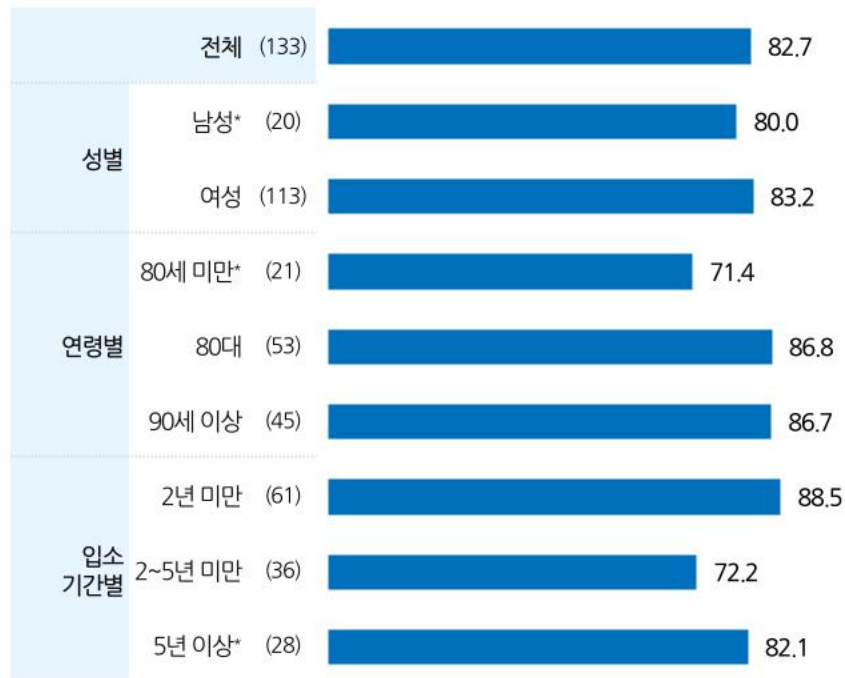
우리들너싱홈의 전반적인 시설 규모와 관리 측면에 대한 만족도 또한 82.7%로 긍정적인 평가이며, 모든 응답자의 평가가 “보통” 이상 이루어진 점이 특히 긍정적임

Q. 우리들너싱홈의 시설 규모/공간과 관리에 대해 전반적으로 만족하십니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]



| 응답자(피보호자) 특성별 긍정 평가율(4+5, %)



\*N<30, 해석 시 유의

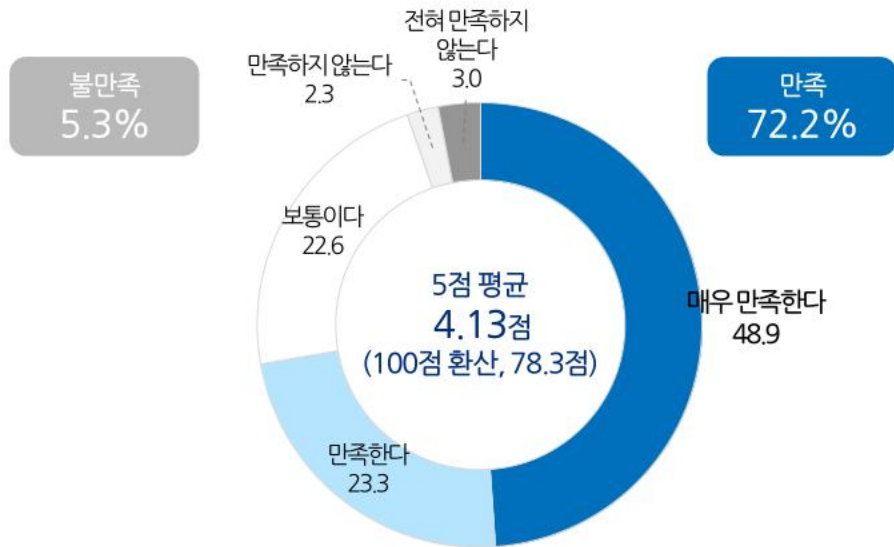
## 제공 서비스 만족도 및 최선호 서비스

우리들너싱홈 제공 서비스에 대한 만족도는 72.2% 수준으로, 시설과 임직원 만족도 대비 보통 평가 비중이 높은 편임  
제공된 서비스 중 “케어서비스”가 가장 만족스럽다고 응답한 비중이 64.7%(1+2순위 기준)로 가장 높고,  
그 뒤로 생활 환경 서비스(47.4%)가 뒤를 이음

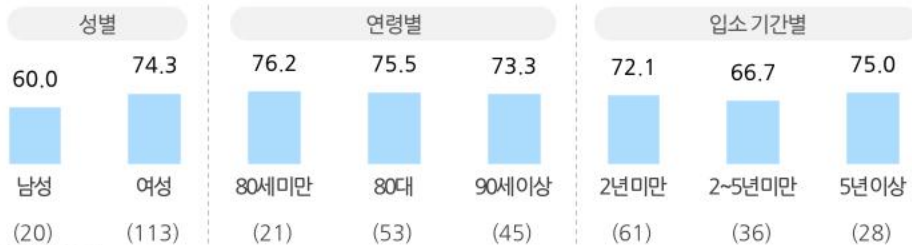
Q. 우리들너싱홈이 제공한 **지원/프로그램 서비스**에 대해 전반적으로 만족하십니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]

### 제공 서비스 중 최선호 서비스



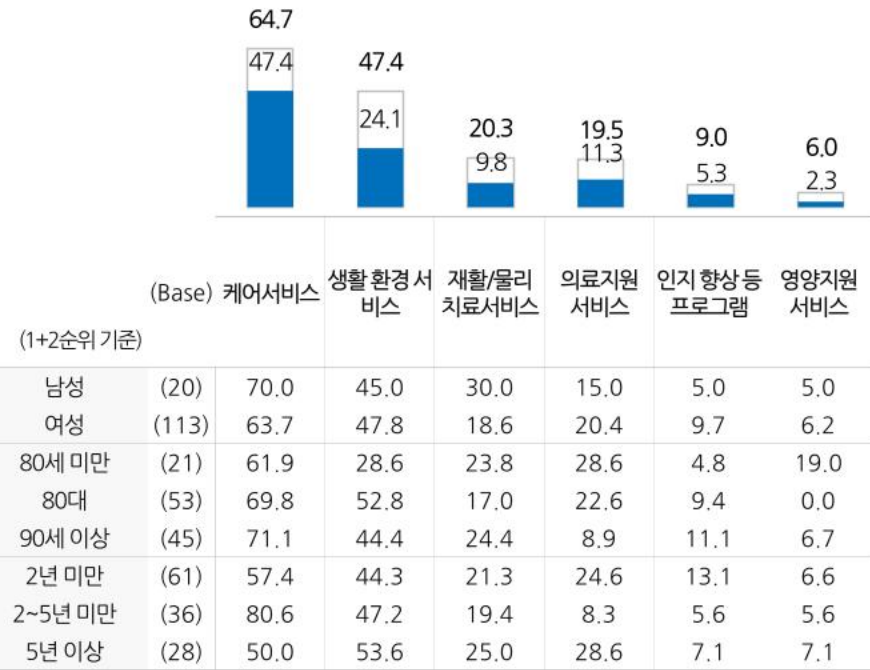
| 응답자(피보호자)특성별 긍정 평가율(4+5, %)



\*N&lt;30, 해석시 유의

Q. ○○님께서 우리들너싱홈이 피보호자에게 제공하는 수발지원, 의료지원, 영양지원, 재활치료, 테마프로그램, 치매예방프로그램 등 서비스는 전반적으로 얼마나 만족스러우셨습니까?

Q. ○○님께서 우리들너싱홈이 제공하는 다음 서비스 중 가장 만족하신 것은 무엇입니까? 순서대로 2개까지 말씀해 주십시오.



| 성별        | 남성      | (20)  | 70.0 | 45.0 | 30.0 | 15.0 | 5.0  | 5.0  |
|-----------|---------|-------|------|------|------|------|------|------|
|           | 여성      | (113) | 63.7 | 47.8 | 18.6 | 20.4 | 9.7  | 6.2  |
| 연령별       | 80세 미만  | (21)  | 61.9 | 28.6 | 23.8 | 28.6 | 4.8  | 19.0 |
|           | 80대     | (53)  | 69.8 | 52.8 | 17.0 | 22.6 | 9.4  | 0.0  |
|           | 90세 이상  | (45)  | 71.1 | 44.4 | 24.4 | 8.9  | 11.1 | 6.7  |
| 입소<br>기간별 | 2년 미만   | (61)  | 57.4 | 44.3 | 21.3 | 24.6 | 13.1 | 6.6  |
|           | 2~5년 미만 | (36)  | 80.6 | 47.2 | 19.4 | 8.3  | 5.6  | 5.6  |
|           | 5년 이상   | (28)  | 50.0 | 53.6 | 25.0 | 28.6 | 7.1  | 7.1  |



# PART II

## 조사 결과 분석

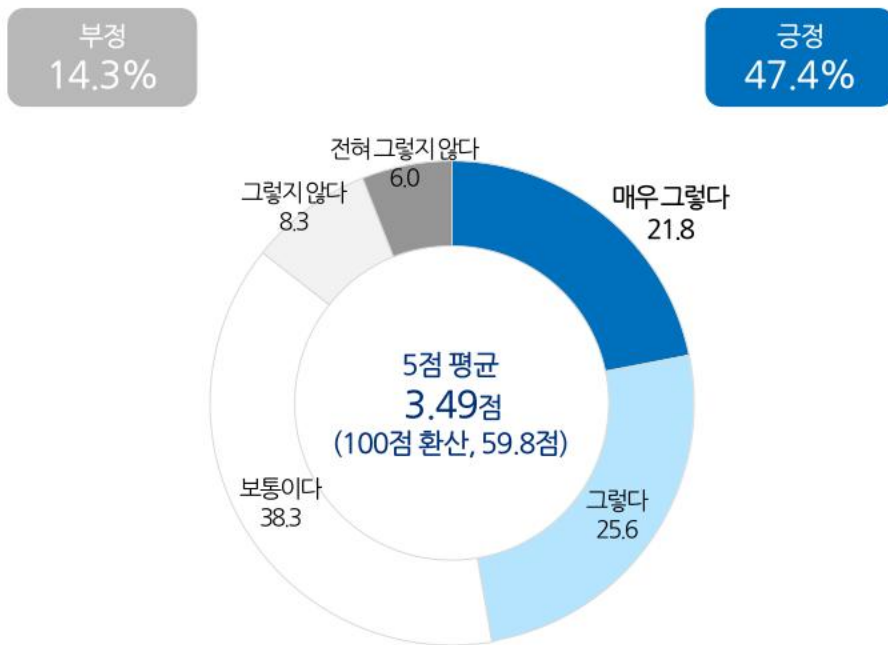
1. 우리들너싱홈 시설/서비스 만족도
2. 우리들너싱홈 전반 만족도 및 추천의향

## 우리들너싱홈 입소 후 전반 생활 평가

보호자의 우리들너싱홈 입소 후 전반적인 생활에 대해 “나아졌다”고 응답한 비중은 약 47%이며, “보통이다”가 38.3%로 응답 비중이 높은 편으로, 케어서비스, 생활 편의 지원 등 서비스에 만족하나, 입소 후 시간이 지남에 따른 건강상태 변화가 평가에 영향을 미쳤을 것으로 판단됨

Q. 보호자께서 우리들너싱홈에 입소하신 후 건강, 재활, 요양, 안전 등 전반적인 생활이 나아졌다고 생각하십니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]



| 응답자 특성별 긍정 평가율(4+5, %)



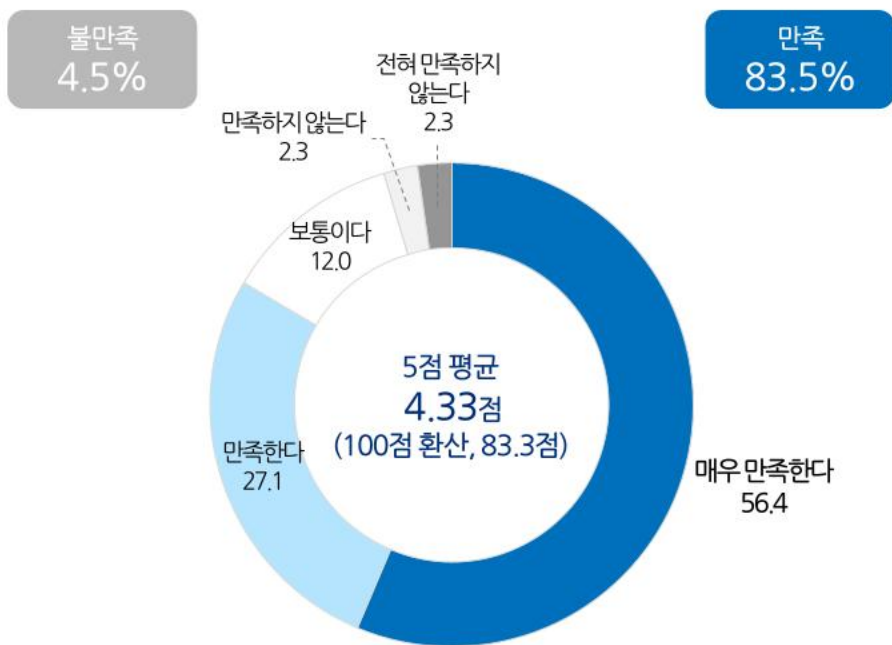
\*N<30, 해석 시 유의

## 우리들너싱홈 입소 후 전반적 만족도

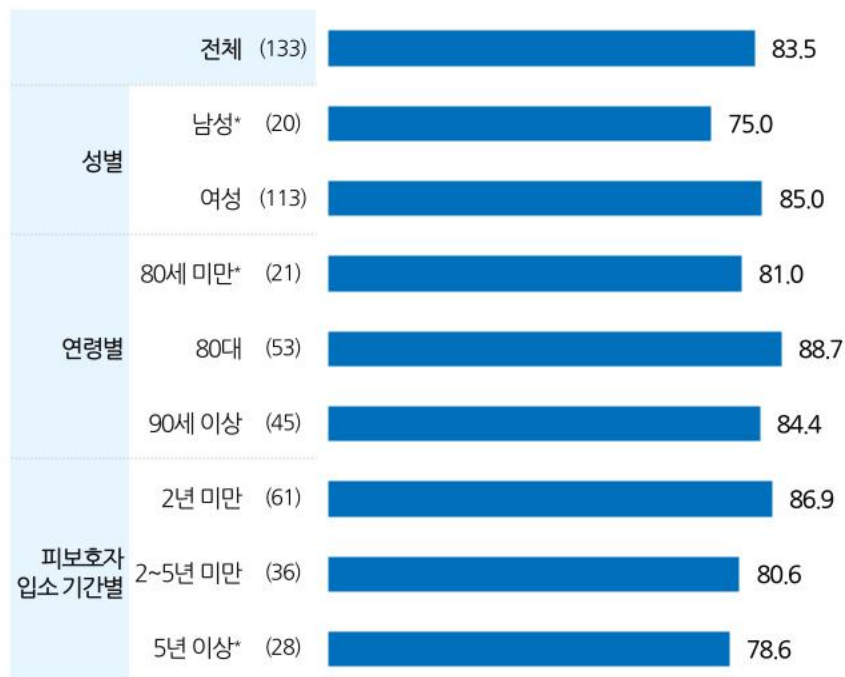
우리들너싱홈의 시설과 서비스, 임직원 소통 등 전반적인 요소를 고려했을 때,  
입소 후 만족도는 약 84%, 5점 평균 4.33점으로 매우 긍정적인 평가가 이루어짐

Q. 우리들너싱홈 이용에 대해 **전반적으로 만족**하셨습니까?

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %, 점]



| 응답자 특성별 긍정 평가율(4+5, %)



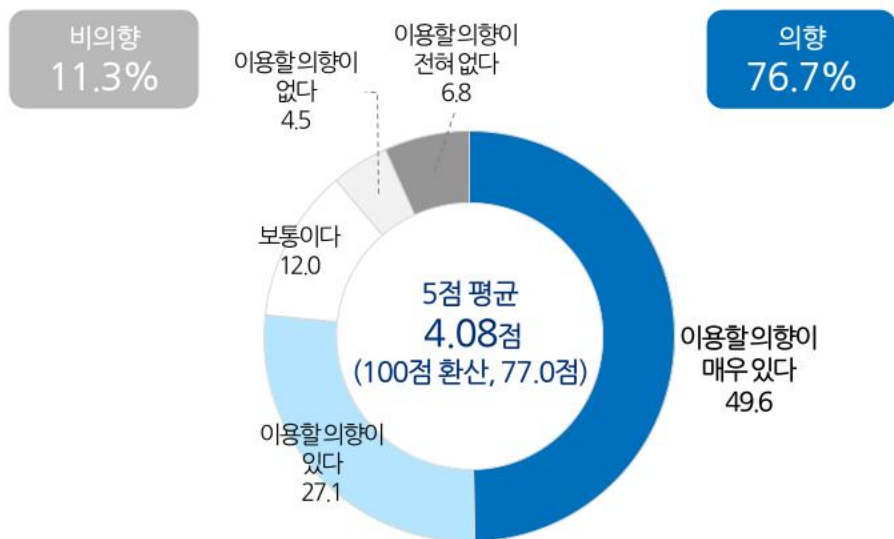
\*N<30, 해석 시 유의

## 우리들너싱홈 재이용의향 및 주변 추천의향

향후 노인요양시설 필요 시 우리들너싱홈 재이용의향률은 76.7%로 높은 수준이며, 주변 추천의향 또한 78.2%로 시설 이용 만족도와 재이용/추천의향 모두 긍정적인 평가

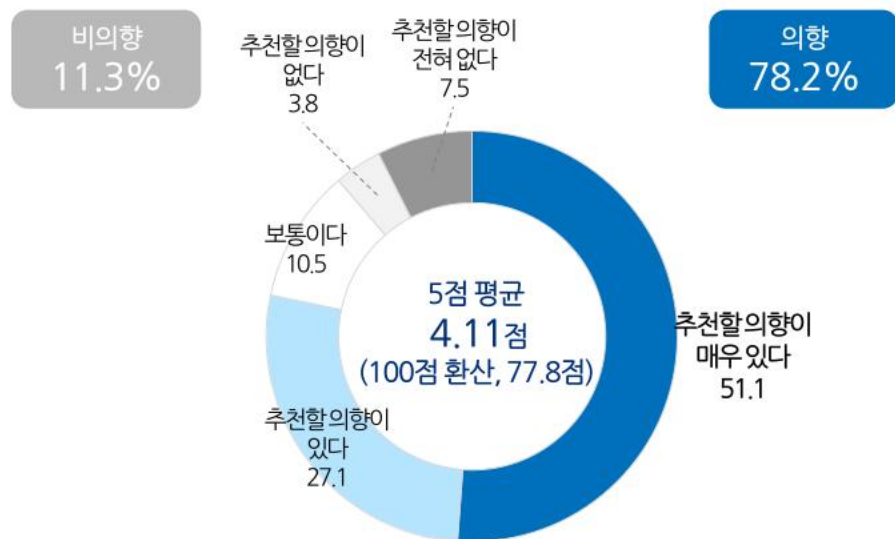
### 우리들너싱홈 재이용의향

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %,점]



### 우리들너싱홈 주변 추천의향

[응답자 전체 | n=133 | Unit : %,점]



#### | 응답자특성별 긍정 평가율(4+5, %)



#### | 응답자특성별 긍정 평가율(4+5, %)



\*N&lt;30, 해석 시 유의

Q. ○○님께서 우리들너싱홈에 입소하신 피보호자(부모님 등) 외에 향후 노인요양시설이 필요하신 상황이 생긴다면, 우리들너싱홈을 다시 이용하실 의향이 얼마나 있으십니까?

Q. ○○님께서 우리들너싱홈을 노인요양시설이 필요하신 주변 지인이나 가족 등 다른 분들에게 추천하실 의향이 얼마나 있으십니까?

## 2. 우리들너싱홈 전반 만족도 및 추천의향

## 우리들너싱홈 만족/개선 필요 요소

우리들너싱홈은 전반적으로 친절한 직원의 응대와 적극적인 소통, 시스템과 전문성 등에서 만족도가 높은 시설로 평가  
일부 면회 시간과 식사와 관련한 불만족 사항이 일부 언급되었으며, 피보호자의 건강상태에 따른 의료 관련 서비스나 외래(외출), 식사 등  
개개인에 맞춘 서비스 제공을 희망하기도 함

## 만족사항

- 시스템이 체계적으로 잘 되어있다. 특히 위생 관리 잘 되어 있다.
- 서비스가 전문적이고 직원들도 친절하다.
- 목욕, 손/발톱 위생 청결하게 해주셔서 좋다.
- 대표 및 임직원이 열심히/적극적인 관심과 소통이 이루어졌다.
- 선생님들 문자/사진 자주 보내 주시는 점 좋다. **소통 원활** 해서 좋음.
- 간호사와 보호자 간의 피드백이 빨리 처리되고 시설이 청결한 점이 좋다.
- 간호사분이 정말 친절하고 가족처럼 돌봐주었다.
- **환자 위주의 프로그램들을 진행하는 점, 특히 재활치료 만족함.**
- **연락도 잘해주고, 외래병원도 가주고, 면회도 엄격하고, 음식물가지고 가는 것도 철저히 조사하고, 어머님 맡겨놓고 감사할 뿐이다.**

## 개선필요사항

- 면회 시 다른 곳은 예약 안하고 갔는데, 여기는 꼭 예약을 해야하고 가는 점이 제일 불편하다.
- 관리자의 불친절함이 개선되었으면 한다. 환자들의 환자복이 잘 관리가 안되고 있다.
- 입소 시 걸어 들어가셨는데, 위험하다는 이유로 휠체어를 태워서 근육이 빠져 완전히 걸을 수 없게 된 점이 속상하다.
- 면회 시간이 20분이라서 마음 편히 면회할 수 없는 점 불편하다. 영양원 1인실, 2인실이 없어서 아쉽다.
- 어르신이 병원에 가실 때 병원동행매니저 제도는 꾸준히 필요하다고 생각됨.
- 의료진 수도 조금 부족하고 갑자기 병원 간다고 연락 오면 오후로 변경 가능한 지 문의 했을 때 절대 안된다고 하는 것이 힘들다. 예전에는 안 그랬다고 한다.
- 식사가 개선되었으면 한다, 식사 안 하시면 그대로 방치 하는 것 같다, 영양적으로 식사는 개선이 다소 필요하다.

\*주요 VOC만 제시



# PART III

## 조사 결과 요약

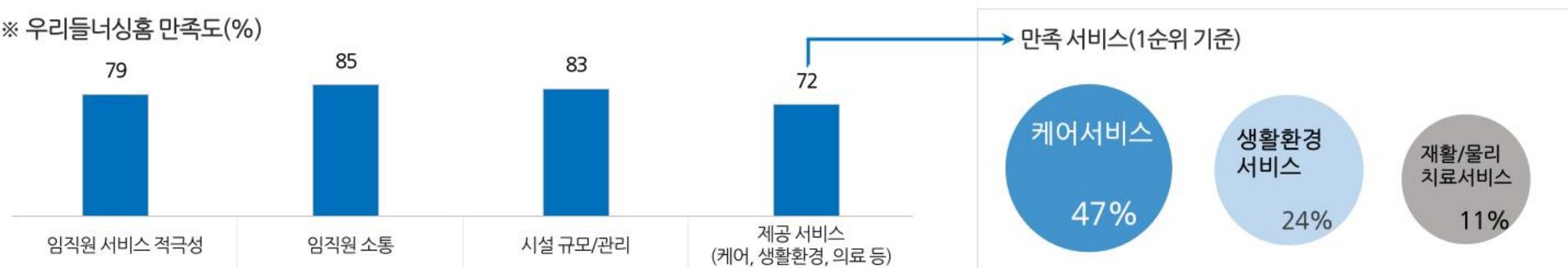
## \*Summary

## I. 우리들너싱홈 시설/서비스 만족도

우리들너싱홈의 임직원 적극성, 소통 및 시설과 서비스 모두 만족도 평가는 긍정적  
특히, 적극적인 보호자와의 소통과 시설 규모와 관리 측면에서 만족도가 80% 이상으로 매우 높음

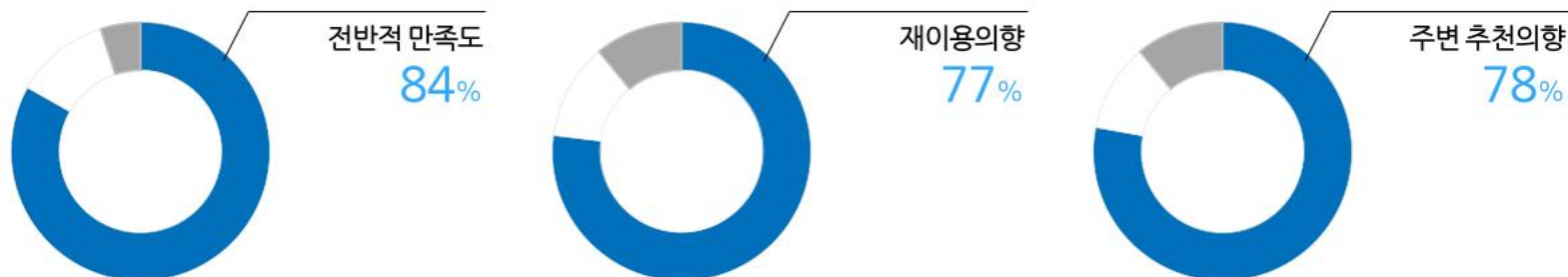
- 제공 서비스 중 케어서비스와 생활 환경 서비스에 특히 만족하고 있음

※ 우리들너싱홈 만족도(%)



## II. 우리들너싱홈 전반적 만족도 및 추천의향

우리들너싱홈의 시설/서비스 및 직원 등 전반적인 만족도는 84%로 매우 긍정적  
또한, 시설 재이용의향, 추천의향이 모두 75%로 평가되어 보호자들의 시설과 서비스, 케어 등 만족도가 높은 수준임을 확인



## \*대외 조사결과 공개 시 자료 작성 예시

### [조사 결과 요약]

우리들너싱홈 입소 후 만족도 84%, 5점 만점 기준 4.33점

10명 중 7명 이상이 필요 시 향후 시설 재이용 의향, 주변 추천의향

임직원의 서비스 적극성(만족도 79%), 소통의 원활함(만족도 85%) 긍정적 평가

조성 시설에 대한 만족도 83%, 제공 서비스에 대한 만족도는 72%

제공되는 서비스 중 케어서비스(요양지원, 식사 및 이동지원 등)에 가장 만족

입소 후 건강, 재활, 영양, 안전 등 생활 개선에 대해서는 보통 수준 평가

### 조사결과 공개 시 필수 정보

- 조사기간 : 2026년 8월 10일 ~ 8월 27일
- 조사대상자 : 최근 3년 내 우리들너싱홈에 입소한 피보호자의 보호자 전수조사
- 자료수집방법 : 전화조사(CATI)
- 표본의 크기 : 유효표본 기준 총 133명
- 조사의뢰 : 우리들너싱홈
- 조사기관 : 한국갤럽조사연구소 마케팅조사2실 02-3702-1038

### 주요 조사항목

우리들너싱홈 임직원 서비스 적극성

우리들너싱홈 임직원과 보호자 소통 원활함

우리들너싱홈 시설 수준/규모/관리 만족도

우리들너싱홈 입소 후 전반적인 생활 개선 정도

우리들너싱홈 제공 서비스 만족도

우리들너싱홈에 대한 전반적 만족도

향후 우리들너싱홈 재이용의향

우리들너싱홈 주변 추천의향

# THANK YOU

 [gallup\\_marketing\\_brand70](https://www.instagram.com/gallup_marketing_brand70)

Instagram

GALLUP KOREA

한국인이 가장 좋아하는  
호텔

Top5  
Brand

2024. 20



한국갤럽조사연구소 마케팅부문 인스타그램 OPEN!

'한국인이 가장 좋아하는' 시리즈는 매주 화, 목 업로드됩니다.

재밌는 조사 결과가 궁금하다면 #팔로우 해주세요



@GALLUP\_MARKETING\_BRAND70

**GALLUP KOREA**

03042 서울시 종로구 자하문로 70 한국갤럽조사연구소 마케팅조사2실 민준기 차장/팀장  
70 Jahamun-ro Jongno-gu Seoul 03042, Korea

T : 02 - 3702 - 1038

F : 02 - 3702 - 2842

H : [www.gallup.co.kr](http://www.gallup.co.kr)

E : [jgmin@gallup.co.kr](mailto:jgmin@gallup.co.kr)