

수급자 만족도 조사 결과 보고서

3651 재가복지센터

날짜	자료수집기간 : 2025년12월01일~2025년12월11일까지 작성일자 : 2025년 01월 12일	담당	센터장
		박현순 (인)	정소현 (인)
수집대상	3651재가복지센터 수급자 및 보호자 (43 명)	참여인원	43명
절차	조사 범주 설정: 센터 운영, 급여계약, 급여내용 및 과정, 불만 및 개선 요구 등 설문지 작성: 항목별 구체적 문항 구성 설문 배포 및 회수: 센터장과 사회복지사가 직접 방문하여 진행, 부재 시 보호자 대리 응답 응답 관리 및 분석: 수기 조사 후 문항별 응답 기록, 상담을 통한 보충 설명 결과 공유: 직원들과 결과지를 공유하고 운영계획에 반영		
자료 수집 결과	2025년 12월 1일부터 12월 11일까지 진행된 만족도 조사에서, 전체적으로 95% 이상이 “매우 그렇다”라고 응답하여 전반적인 만족도가 매우 높은 수준임을 확인할 수 있었음. 계약서 설명 및 급여 제공 내용 이해도: 93% 긍정 평가 -요양보호사 서비스 태도 및 전문성: 95% 만족 -서비스 시간 준수 및 개별 욕구 반영: 각각 90% 긍정 평가 -이는 센터 운영과 요양보호사의 급여 서비스가 수급자와 보호자에게 신뢰와 만족을 주고 있음을 보여줌. 반면 일부 항목에서는 개선이 필요한 부분도 확인되었음. 급여 제공 시간 변경 시 사전 안내 부족, 요양보호사 교체 시 서비스 품질 유지에 대한 불안, 상담 및 의견 수렴 기회 부족 등이 각각 10% 수준에서 지적되었음. 이는 전반적으로 높은 만족도 속에서도 세심한 관리와 소통이 여전히 중요하다는 점을 시사함.		
반영	-이번 만족도 조사에서 확인된 의견을 바탕으로 향후 운영 과정에 다음과 같은 개선을 반영할 예정임. .서비스 시간 변경 시 사전 안내 강화 .요양보호사 교체 시 사전 설명 및 초기 모니터링 실시 .월 1회 이상 정기 상담을 통해 의견 적극 반영 .인지저하 및 뇌졸중 어르신(예: 박복재, 김분점)의 경우 맞춤형 질문지와 보호자 보조 응답 체계 마련 -이러한 개선 방안을 통해 센터는 서비스 품질을 한층 높이고, 수급자와 보호자가 안심할 수 있는 돌봄 환경을 지속적으로 유지하며 신뢰와 만족을 강화해 나갈 것임.		
결론	이번 만족도 조사는 전체적으로 매우 긍정적인 결과를 보여주었음. 수급자와 보호자는 요양보호사의 급여 서비스와 당센터 운영에 대해 높은 만족을 표현하였으며, 일부 개선 요구사항은 향후 운영계획에 반영하여 서비스 품질을 더욱 높일 예정임. 특히 인지저하 및 뇌졸중 어르신(예: 박복재 어르신, 김분점 어르신)의 경우 협조 과정에서 어려움이 있었으나 질문에는 긍정적으로 응답하였음. 이는 취약 대상자에 대한 맞춤형 대응 필요성을 보여주는 사례임. 조사 참여자 대부분이 긍정적 평가를 주었으며, 일부 개선 요구사항은 반영하여 2026년도 운영 계획에 포함 할 예정임. 끝으로 설문에 적극적으로 참여해 주신 수급자와 보호자에게 깊은 감사를 드림.		