
2024년도 송파복지센터 이용만족도 및 욕구조사 결과보고서

목 차

1장. 조사의 필요성 및 목적	1
1. 조사의 필요성	1
2. 목적	1
2장. 조사현황 및 방법	1
1. 조사현황	1
2. 측정도구	2
3. 분석방법	3
3장. 조사결과	3
1. 일반적 특성	3
2. 서비스 과정에 대한 만족도	9
3. 시설 및 환경에 대한 만족도	10
4. 강사가 진행하는 프로그램 이용관련 만족도 및 욕구	12
5. 지역복지사업 관련	14
4장. 결론 및 제언	21
별첨. 설문지	23

1. 조사의 필요성 및 목적

가. 조사의 필요성

본 기관은 따뜻하고 행복한 주민참여형 복지모델을 구현하기 위해, 건강복지사업, 교육문화사업, 지역복지사업, 노인사회활동지원사업을 구성하고 건강한 노인의 사회 참여 활성화, 공동체 문화 형성을 위해 다양한 복지 서비스를 기획하여 제공하고 있다. 기관 이용자의 욕구에 부합하는 서비스 및 프로그램을 제공하기 위해서 제한된 자원을 어떻게 할당 또는 활용할 것인지를 판단해야 한다. 이에 본 센터는 센터 이용자의 욕구와 만족도를 파악하여, 현재 사업과 운영에 대해 평가하고, 조사결과를 향후 사업계획에 반영하고자 한다.

나. 목적

본 기관을 이용하고 있는 회원 대상으로 기관 복지서비스에 대한 이용만족도 및 욕구를 파악하여 2025년 사업계획에 반영하고, 기관 운영의 질적 향상을 도모하는 기초자료로 활용하고자 한다.

2. 조사현황 및 방법

가. 조사현황

- 1) 조사기간 : 2024년 11월 27일부터 12월 6일까지
- 2) 조사인원 : 2024년 프로그램(사업) 이용회원 906명 중 353명
- 3) 조사방법
타 기관 조사연구자료 및 설문지 작성에 필요한 기초적인 자료 및 문헌들을 검토하였으며, 1차 설문지를 작성하여 직원들에게 1,2차 테스트를 통해 완성 온라인 설문(구글), 일대일 면접조사
- 4) 제외대상 : 2024년 11월 27일 기준 3개월 미만 이용자 제외
- 5) 측정도구 : CSI-SW(Client Satisfaction Inventory-Social Welfare)에 근거한 자체 설문지
- 6) 내 용: 복지센터 이용관련, 서비스 과정 만족도, 시설 및 환경에 대한 만족도, 강사가 진행하는 프로그램 이용만족도 및 욕구, 지역복지사업 욕구, 전반적인 만족도 조사, 일반현황 등 40개 문항
- 7) 조사인력 :직원 6명, 안내데스크 노인일자리 참여자 3명, 사회복지무요원 1명

8) 통계작업 : SPSS 30.0K 체험본을 활용한 통계(빈도분석, 기술통계)

나. 측정도구

측정도구는 아래와 같이 설문지를 구성하여 이용회원들의 일반적 현황과 각 분야별 만족도와 욕구를 파악하고자 하였다.

영역	범주	문항
이용관련 현황 (6문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 이용기간 • 센터 주 이용횟수 • 센터 하루 이용시간 • 센터를 이용하는 주된이유 • 이용하고 있는 프로그램 • 센터 프로그램 및 서비스 관련 정보 접한 경로 	문1~문6
서비스 과정에 대한 만족도(4문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 신청과정의 편리성 여부 • 궁금한 점에 대한 충분한 설명을 들었는지 여부 • 서비스 진행과정에서 담당자는 이용자의 의견에 대해 배려하였는지 여부 • 이용자 건의사항을 해결하기 위해 노력하는 여부 	문7~문10
시설 및 환경에 대한 만족도(4문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 시설과 설비가 안전한 지 여부 • 편의시설의 이용 편리성 • 청소 및 관리상태 • 서비스에 사용하는 기자재 등의 품질 	문11~문14
강사가 진행하는 프로그램 이용관련 (6문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 내용의 우수한 정도 • 강사의 프로그램 준비 정도 • 강사가 수강생들의 질문을 적절히 수용하는 정도 • 센터 프로그램을 이용하는 주된 이유 • 프로그램 수강 후 문화교류 활동 참여의향 • 신규개설 희망 특강(프로그램) 	문15~문20
지역복지사업 조사문항 (10문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 센터를 이용하면서 이웃과 서로 친해지고 교류하게 되었는지 • 센터를 이용하면서 어려운 이웃에 대한 관심이 생겼는지 • 센터를 이용하면서 주민이 중심이 되는 활동방법을 알게되었는지 • 2024년 참여한 지역복지 프로그램 	문21~문30

영역	범주	문항
	<ul style="list-style-type: none"> • 주민이 중심이 되는 활동 참여의향 • 전문성 있는 봉사활동 참여의향 • 봉사활동을 위한 전문교육 참여의향 • 관심이 있는 봉사활동 종류 • 1인 노인가구에게 필요한 복지서비스 • 이용자 간 친목도모를 위해 희망하는 활동 	
전반적인 만족도 (3문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 운영 만족도 • 복지센터 소개 의사 • 기관 발전에 도움이 되는 의견 	문31~문33
일반적 특성 (7문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 출생연도, 거주지, 가구형태, 최종학력, 주관적인 경제상태, 정부지원형태 	문34~문40

다. 분석방법

구글폼을 활용한 온라인 설문조사로 진행됨에 따라 수집된 자료는 구글 스프레드 시트에서 엑셀 파일로 변환하는 과정을 거쳤으며, 통계 프로그램 SPSS 30.0(체험본)을 활용하여 분석하였다. 각 문항에 대해 전반적인 실태를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였으며, 복수응답의 경우 다중응답 분석을, 주요 항목별 차이 비교를 위해 일부 교차분석을 실시하였다.

3. 조사결과

가. 일반적 특성

1) 성별

○ 남자 25.5%, 여자 74.5%로 약 1:3의 비율을 보였다.

항목	빈도	퍼센트
남자	90	25.5
여자	263	74.5
전체	353	100.0

2) 연령대

○ 본 조사에 참여한 응답자들의 연령분포를 살펴보면 70대가 44.2%로 가장 높았고, 60대가 47.0%으로 조사되었으며, 80대는 6.5%였다.

항목	빈도	퍼센트
40세~49세	5	1.4
50세~59세	3	0.8
60세~69세	166	47.0
70세~79세	156	44.2
80세~89세	23	6.5
전체	353	100.0

참고) 회원관리 프로그램(웰페어 114)
2024년 프로그램 이용자(실인원 기준) 연령

연령대	빈도	퍼센트
20대(20세-29세)	2	0.2
30대(30세~39세)	3	0.3
40대(40세~49세)	15	1.5
50대(50세~59세)	30	3.1
60대(60세~69세)	454	46.6
70대(70세~79세)	403	41.3
80대(80세~89세)	68	7.0
전체	975	100.0

3) 거주지

○ 응답자의 44.8%가 '장지동'에 거주한다고 답했고, '문정1동'이 28.6%로 그 다음이었다.

항목	빈도	퍼센트
장지동	158	44.8
문정1동	101	28.6
문정2동	19	5.4
위례동	12	3.4
가락본동	7	2.0
가락1동	8	2.3
가락2동	24	6.8
마천1동	3	0.8

항목	빈도	퍼센트
마천2동	2	0.6
거여동	4	1.1
방이동	2	0.6
삼전동	1	0.3
송파2동	1	0.3
송파동	2	0.6
오금동	6	1.7
잠실	1	0.3
하남시	1	0.3
울현동	1	0.3
전체	353	100.0

4) 가구형태

○ '부부'가 62.3%, '자녀와 동거' 18.4%, '독거'가 17.6% 순이었다.

항목	빈도	퍼센트
독거	62	17.6
부부	220	62.3
자녀동거	65	18.4
기타	6	1.7
전체	353	100.0

5) 최종학력

○ '대학교 졸업'이 49.9%로 가장 많았고, '고등학교 졸업'이 35.4% 였다. '대학원 졸업'은 8.8%를 차지했다.

항목	빈도	퍼센트
중졸 이하	21	5.9
고졸(중퇴 포함)	125	35.4
대졸(중퇴 포함)	176	49.9
대학원 졸 이상(중퇴 포함)	31	8.8
전체	353	100.0

○ 성별 학력은 남자는 '대졸'이 54.4%, '고졸'이 22.2%를 차지했고, 여성은 '대졸'이 48.3%, '고졸'이 39.9%였다.

항목		중졸 이하	고졸	대졸	대학원졸 이상	전체
남자	빈도	4	20	49	17	90
	성별 중 %	4.4%	22.2%	54.4%	18.9%	100.0%
여자	빈도	17	105	127	14	263
	성별 중 %	6.5%	39.9%	48.3%	5.3%	100.0%
전체	빈도	21	125	176	31	353
	성별 중 %	5.9%	35.4%	49.9%	8.8%	100.0%

6) 주관적인 경제상태

○ '중'이라고 응답한 비율이 55.5%로 가장 많았으며, '중상' 26.3%, '중하' 12.7% 순이었다. '하'라고 답한 사람은 2.3%였다.

항목	빈도	퍼센트
상	11	3.1
중상	93	26.3
중	196	55.5
중하	45	12.7
하	8	2.3
전체	353	100.0

7) 정부지원형태

○ 정부지원을 받지 않는 비율이 84.7%로 가장 많았고, 기초연금수급자는 10.5%, 국민기초생활수급자는 3.1% 였다.

항목	빈도	퍼센트
해당사항없음	299	84.7
기초연금수급자 (만65세 이상만 해당)	37	10.5
조건부수급자	4	1.1
법정 차상위계층	2	0.6
국민기초생활수급자	11	3.1
전체	353	100.0

8) 송파복지센터 이용기간

○ '1년 이상 3년 미만'이 32.6%, 1년 미만이 20.7%였고, 10년 이상은 12.2%로 가장 적었다.

항목	빈도	퍼센트
1년 미만	73	20.7
1년이상 3년 미만	115	32.6
3년 이상 5년 미만	50	14.2
5년 이상 10년 미만	72	20.4
10년 이상	43	12.2
전체	353	100.0

○ 회원관리프로그램(웰페어114) 2024년 프로그램 이용자(실이용자) 등록연도

등록연도	2010~2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
빈도	222	36	39	44	40	39	11	20	100	191	233
비율	22.8	3.7	4.0	4.5	4.1	4.0	1.1	2.1	10.3	19.6	23.9

9) 주별 평균 이용횟수

○ '주2~3회'가 48.2%로 가장 많았고, '주1회'와 '주4회'가 16.4%로 동일한 비율을 보였다.

항목	빈도	퍼센트
연1~4회	16	4.5
월1회	12	3.4
주1회	58	16.4
주2~3회	170	48.2
주4회	58	16.4
거의 매일	39	11.0
전체	353	100.0

10) 하루 평균 이용시간

○ '1시간 이상 ~ 2시간 미만'이 58.9%로 가장 많았으며, '2시간 이상~3시간 미만'이 34.3%로 그 다음이었다.

항목	빈도	퍼센트
1시간 이상 ~ 2시간 미만	208	58.9
2시간 이상 ~ 3시간 미만	121	34.3
3시간 이상 ~ 4시간 미만	19	5.4
4시간 이상	5	1.4
전체	353	100.0

11) 센터를 처음 이용하게 된 주된 이유

- '건강관리를 위해서'라고 답한 비율이 46.7%로 가장 많았고, '학습하고 싶어서'가 24.4% '여가선용을 위해서'가 21.8% 순이었다.

항목	빈도	퍼센트
경제적인 도움이 필요해서	4	1.1
학습하고 싶어서	86	24.4
노인일자리에 참여하려고	5	1.4
건강관리를 위해서	165	46.7
여가선용을 위해서	77	21.8
이웃과 어울리고 싶어서	10	2.8
공간을 활용하고 싶어서	1	0.3
지역에 기여하고 싶어서(후원, 봉사 등)	3	0.8
특별한 이유 없다	2	0.6
전체	353	100.0

12) 센터에서 이용하는 프로그램(사업)

- '건강증진 프로그램'이 45.2%, '교육문화 프로그램' 41.4% 이었다.

항목	빈도	퍼센트
교육문화(어학, 미술, 노래, 악기연주 등)	195	41.4
건강증진(요가, 댄스, 체조 등)	213	45.2
노인일자리사업	15	3.2
지역복지사업 (자원봉사, 환경캠페인, 동네포럼, 봉사활동 등)	41	8.7
재가복지사업_취약노인지원	7	1.5

항목	빈도	퍼센트
(1인가구 방문 운동지도, 금품후원, 나들이 지원 등)		
전체	471	100.0

13) 센터 프로그램 및 서비스 관련정보를 접하는 경로

○ '관내 홍보물'이 30.6%로 가장 많았고, '문자' 27.8%, '홈페이지' 16.7% 순이었다.

항목	빈도	퍼센트
송파복지센터 카카오톡 채널	39	11.0
송파복지센터 홈페이지	59	16.7
관내 홍보물	108	30.6
유튜브	2	0.6
문자	98	27.8
현수막	7	2.0
동료, 직원 및 강사 구두 홍보	38	10.8
기타	2	0.6
전체	353	100.0

나. 서비스 과정에 대한 만족도

1) 서비스(프로그램) 신청과정 편리성

○ 응답자의 88.4%(매우 그렇다 32.3%, 그렇다 56.1%)가 편리하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	114	32.3
그렇다.	198	56.1
아니다.	30	8.5
매우 아니다.	11	3.1
전체	353	100.0

2) 서비스(프로그램) 신청시 직원이 충분한 정보를 제공한 정도

○ 응답자의 98.9%(매우 그렇다 39.1%, 그렇다 58.9%)가 직원들이 서비스(프로그

램) 신청시 충분한 정보를 제공한다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	138	39.1
그렇다.	208	58.9
아니다.	5	1.4
매우 아니다.	2	0.6
전체	353	100.0

3) 서비스(프로그램) 신청시 직원이 프로그램에 잘 참여할 수 있게 도움을 주는 정도

○ 응답자의 97.8%(매우 그렇다 42.8%, 그렇다 55.0%)가 직원들이 도움을 잘 주고 있다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	151	42.8
그렇다.	194	55.0
아니다.	8	2.3
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

4) 송파복지센터가 이용자의 건의사항을 해결하기 위해 노력하는 정도

○ 응답자의 97.2%(매우 그렇다 34.3%, 그렇다 62.9%)가 이용자 건의사항 해결을 위해 노력하고 있다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	121	34.3
그렇다.	222	62.9
아니다.	10	2.8
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

다. 시설 및 환경에 대한 만족도

1) 송파복지센터 내 시설과 설비가 안전도

○ 응답자의 97.2%(매우 그렇다 25.5%, 그렇다 71.7%)가 시설과 설비가 안전하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	90	25.5
그렇다.	253	71.7
아니다.	10	2.8
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

2) 복지센터 내 편의시설(카페보리, 휴게공간, 정보검색 PC, 화장실 등) 이용편리성

○ 응답자의 95.2%(매우 그렇다 31.7%, 그렇다 63.5%)가 편의시설 이용이 편리하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	112	31.7
그렇다.	224	63.5
아니다.	17	4.8
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

3) 복지센터 관리상태(환기, 온도, 소음, 청소상태 등) 정도

○ 응답자의 92.7%(매우 그렇다 29.2%, 그렇다 63.5%)가 센터 관리상태가 양호하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	103	29.2
그렇다.	224	63.5
아니다.	26	7.4
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

4) 프로그램 기자재, 교구, 장비 등이 비치(사용) 적절성

○ 응답자의 95.7%(매우 그렇다 26.9%, 그렇다 68.8%)가 프로그램 기자재, 교구, 장비 등이 적절하게 비치되어 있다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	95	26.9
그렇다.	243	68.8
아니다.	15	4.2
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

라. 강사가 진행하는 프로그램 이용관련 만족도 및 욕구

1) 프로그램(수업) 내용 우수성

○ 응답자의 98%(매우 그렇다 37.7%, 그렇다 60.3%)가 프로그램 내용이 우수하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	133	37.7
그렇다.	213	60.3
아니다.	7	2.0
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

2) 강사의 프로그램(수업) 준비 정도

○ 응답자의 99.1%(매우 그렇다 47.1%, 그렇다 52.1%)가 강사는 프로그램 수업 준비가 양호하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	166	47.0
그렇다.	184	52.1
아니다.	3	0.8
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

3) 강사가 수강생들의 질문을 적절히 수용하고 답하는 정도

- 응답자의 98.9%(매우 그렇다 45.9%, 그렇다 53.0%)가 강사는 수강생들의 질문을 적절히 수용하고 답한다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	162	45.9
그렇다.	187	53.0
아니다.	4	1.1
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

4) 이용자가 송파복지센터의 프로그램을 이용하는 가장 주된 이유

- 이용하는 주된 이유가 '비용이 합리적이어서'가 36.3%로 가장 많았고, 프로그램이 다양해서(28.0%), 거리가 가까워서(20.1%) 순이었다.

항목	빈도	퍼센트
비용이 합리적이어서	128	36.3
프로그램이 다양해서	99	28.0
강사가 전문적이어서	39	11.0
친구(이웃)가 이용하고 있어서	15	4.2
거리가 가까워서	71	20.1
기타	1	0.3
전체	353	100.0

5) 프로그램 수강 후, 학습한 내용을 활용한 문화교류 활동(발표회, 전시회, 외부공연 등) 참여의향

- 응답자의 43.6%가 '기회가 주어진다면 참여하겠다'고 답했고, 32.0%가 '참여를 긍정적으로 생각해 보겠다'고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
적극적으로 참여하겠다	61	17.3
기회가 주어진다면 참여하겠다	154	43.6
참여를 긍정적으로 생각해 보겠다	113	32.0
참여하고 싶지 않다	25	7.1
전체	353	100.0

6) 새롭게 개설되기를 희망하는 특강(프로그램)

○ '심리·정서관련 특강'이 43.9%로 가장 많았고, '고령노인 맞춤형'이 25.5%였다.

항목	빈도	퍼센트
심리·정서 관련 특강 (예 : 감정관리와 스트레스 해소법 등)	155	43.9
경제 관련 특강 (예 : 노후를 위한 재무관리, 자산 운용 등)	85	24.1
고령노인 맞춤형 (예: 앉아서 하는 운동 프로그램 등)	90	25.5
기타	23	6.5
전체	353	100.0

○ 기타응답 중 주관식 답변

- 운동 및 건강 : 국선도 (1건), 라인댄스 (1건), 요가 (1건), 줌바 수업 (1건)
- 예술 및 문화 : 수채화 (1건), 한국무용 (1건), 사진반 (1건), 캘리그래피 (1건), 가곡 첫걸음 (1건), 다양한 미술 프로그램 (1건), 국악기 (1건), 다양한 예능 (1건)
- 언어 및 교양 : 한문 (1건), 중국어 강좌 (2건), 영어회화 (1건), 교양 프로그램 (1건)
- 취미 및 실용 : 하루북, 캔바 등 (1건), 시니어 모델학과 (1건), 손을 활용하는 교구 또는 다양한 종이 접기 자격증 과정 (1건), 자격증 (1건), 팬플루트 반 (1건)
- 상담 및 심리 : 심리상담 (1건)

마. 지역복지사업 관련

1) 센터(프로그램) 이용을 통한 이웃 간 친밀도 향상 및 교류 증진 정도

○ 응답자의 91.5%(매우 그렇다 24.6%, 그렇다 66.9%)가 이웃 간 친밀도 및 교류 정도가 향상되었다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	87	24.6
그렇다.	236	66.9
아니다.	29	8.2

항목	빈도	퍼센트
매우 아니다.	1	0.3
전체	353	100.0

2) 센터(프로그램)를 이용을 통한 어려운 이웃(주민)에 대한 관심증대 정도

- 응답자의 81.9%(매우 그렇다 14.2%, 그렇다 67.7%)가 센터 프로그램을 이용하면서 어려운 이웃(주민)에 대한 관심이 많아졌다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	50	14.2
그렇다.	239	67.7
아니다.	63	17.8
매우 아니다.	1	0.3
전체	353	100.0

3) 센터(프로그램) 이용을 통한 주민 중심 활동방법 인식 정도

- 응답자의 88.3%(매우 그렇다 16.1%, 그렇다 72.2%)가 센터 프로그램을 이용하면서, 주민중심의 활동방법을 인식하게 되었다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	57	16.1
그렇다.	255	72.2
아니다.	41	11.6
매우 아니다.	-	-
전체	353	100.0

4) 2024년에 참여했던 지역복지사업 프로그램

- '환경복지운동'이 42.8%로 가장 많았고, '우리동네포럼'이 22.3%, 참여하지 않았다는 15.8% 였다.

항목	빈도	퍼센트
환경복지운동	200	42.8
우리동네포럼	104	22.3
어려운 이웃을 위한 후원	38	8.4

항목	빈도	퍼센트
단기 또는 정기 봉사활동	50	10.7
없음	74	15.8
전체	466	100.0

5) 주민이 중심이 되는 활동(친환경 캠페인, 중고물품교환, 우리동네포럼, 봉사 등) 참여의향

○ '적극적으로 참여하겠다'고 답한 비율이 16.1%, '기회가 주어진다면 참여하겠다' 45.0%, '참여를 긍정적으로 생각해 보겠다' 35.4% 였다.

항목	빈도	퍼센트
적극적으로 참여하겠다	57	16.1
기회가 주어진다면 참여하겠다	159	45.0
참여를 긍정적으로 생각해 보겠다	125	35.4
참여하고 싶지 않다	12	3.4
전체	353	100.0

6) 전문성 있는 봉사활동 참여의향

* 노인운동지도, 컴퓨터 및 스마트폰 활용 강의, 환경보호활동, 기타 교육지도

○ 전문성 있는 봉사활동에 참여의사가 있는 응답자는 56.1% 였다.

항목	빈도	퍼센트
예	198	56.1
아니요	155	43.9
전체	353	100.0

7) 봉사활동을 위한 전문교육 참여의향

○ 응답자의 65.2%가 봉사활동을 위해 전문교육이 진행된다면 참여하겠다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
예	230	65.2
아니요	123	34.8
전체	353	100.0

8) 관심이 있는 봉사활동

○ 디지털 도우미 봉사활동이 22.4%로 가장 많았고, 다음은 기후환경변화 대응 봉사활동(20.1%) 이었다.

항목	빈도	퍼센트
디지털 도우미(스마트폰 사용법 안내)	79	22.4
저소득 노인을 위한 돌봄봉사 (말벗, 나들이 동행, 수납정리 등)	42	11.9
건강취약계층을 위한 운동지도	49	13.9
기후환경변화 대응 봉사활동 (캠페인, 자원순환터 관리 등)	71	20.1
취약계층을 위한 안전점검 및 간단한 수리(전구교체 등) 봉사	10	2.8
기타	102	28.9
전체	353	100.0

9) 1인 노인 가구에게 가장 필요한 복지서비스

○ '정기적인 안부확인' 38.0%로 가장 많았고, '식사영양관리'가 24.6%로 그 다음 이었다.

항목	빈도	퍼센트
함께 나들이	53	15.0
주거환경점검 및 지원 (전등 교체, 낙상예방 등)	40	11.3
동행 지원(병원, 은행 등)	39	11.0
정기적 안부확인	134	38.0
식사·영양관리	87	24.6
건강관리 서비스	-	-
기타	-	-
전체	353	100.0

10) 송파복지센터 이용자 간 친목도모를 위한 희망 활동 수요

○ '문화체험'이 27.8%로 가장 많았고, '함께 걷기 모임' 22.1%, '프로그램별 공부모임' 17.8% 순이었다.

항목	빈도	퍼센트
함께 걷기 모임	78	22.1
문화 체험	98	27.8
여행	37	10.5
식사하기	33	9.3
독서 및 토론 모임	10	2.8
요리 배우기	23	6.5
바둑, 장기 모임	10	2.8
프로그램별 공부 모임	63	17.8
기타	1	0.3
전체	353	100.0

11) 전반적인 센터 운영 만족도

- 센터 운영에 대해 응답자의 98.6%(매우 만족 28.3%, 만족 70.3%)가 만족하다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
매우 만족한다.	100	28.3
만족한다.	248	70.3
불만족한다.	4	1.1
매우 불만족한다.	1	0.3
전체	353	100.0

12) 송파복지센터에 대한 타인 소개 의향

- 응답자의 98.3%가 송파복지센터를 타인에게 소개할 의향이 있다고 답했다.

항목	빈도	퍼센트
그렇다	347	98.3
아니다	6	1.7
전체	353	100.0

13) 송파복지센터 발전에 도움이 되는 의견은 다음과 같다.

- 프로그램 관련 의견 (84건)

- 다양한 프로그램 개발 요청 (15건)
- 정원 확대 및 인기 강좌 증설 요청 (15건)
- 문화체험, 인문학 강의, 노후준비 강좌 등 신규 프로그램 제안 (7건)
- 프로그램 시간 연장 요청(헬스장 이용시간) (8건)
- 수강신청 시스템 개선, 온라인 접수방법 도입 (14건)
- 선착순 접수로 인한 불편 해소 요청 (8건)
- 기존 회원 우선접수제도 개정요청 (2건)
- 강사 교체 빈도 감소 요청 (3건)
- 민화반, 섬유채색반 신설 검토 요청 (2건)
- 토요일 운영 요청 (1건)
- 강사 선택 시 인성 고려 요청 (1건)
- 모든 운동시간을 오전에 운영(1건)
- 라인댄스, 요가 등을 1주에 2번 진행 요청 (1건)

○ 시설 및 환경 개선 (34건)

- 전반적인 공간 확대 요청 (11건)
- 청소 상태 개선 요청 (7건)
- 구내 식당 설치 요청 (4건)
- 샤워 시설 개선 요청 (2건)
- 냉난방 개선 요청 (2건)
- 자전거 보관대 개선 및 지붕 설치 요청 (2건)
- 환기 시설 개선 요청 (1건)
- 계단 이용 편의성 개선 요청 (1건)
- 복지센터 출입구 현관 거울설치 요청 (1건)

○ 운영 및 서비스 개선 (11건)

- 적극적인 사업 및 프로그램 홍보 요청 (3건)
- 회원 간 배려 문화 조성 요청 (2건)
- 기존 회원에게 SNS를 통한 프로그램 안내 요청 (1건)
- 노인안전 강좌 요청 (1건)
- 건강강좌 요청 (1건)

○ 기타 의견 (12건)

- 직원들의 노력에 대한 감사 표현 (9건)
- 주차 시설 확대 요청 (2건)
- 센터 앞 횡단보도 신호등 대기 시간 조정 요청 (1건)
- 봉사 활동 기회 제공 요청 (1건)
- 동아리 활동 지원 요청 (1건)
- 프로그램 간 교류 활성화 요청 (1건)