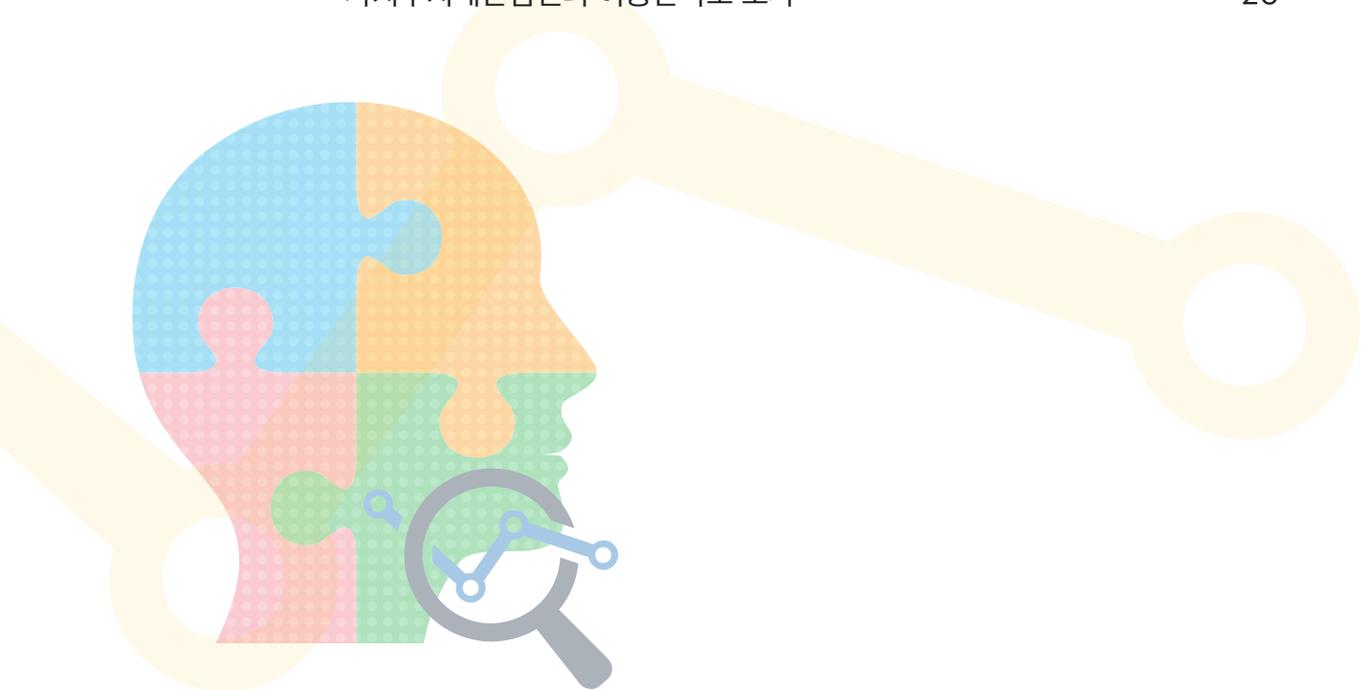


# 2018년 서울시 치매안심센터 서비스 이용만족도



# CONTENTS

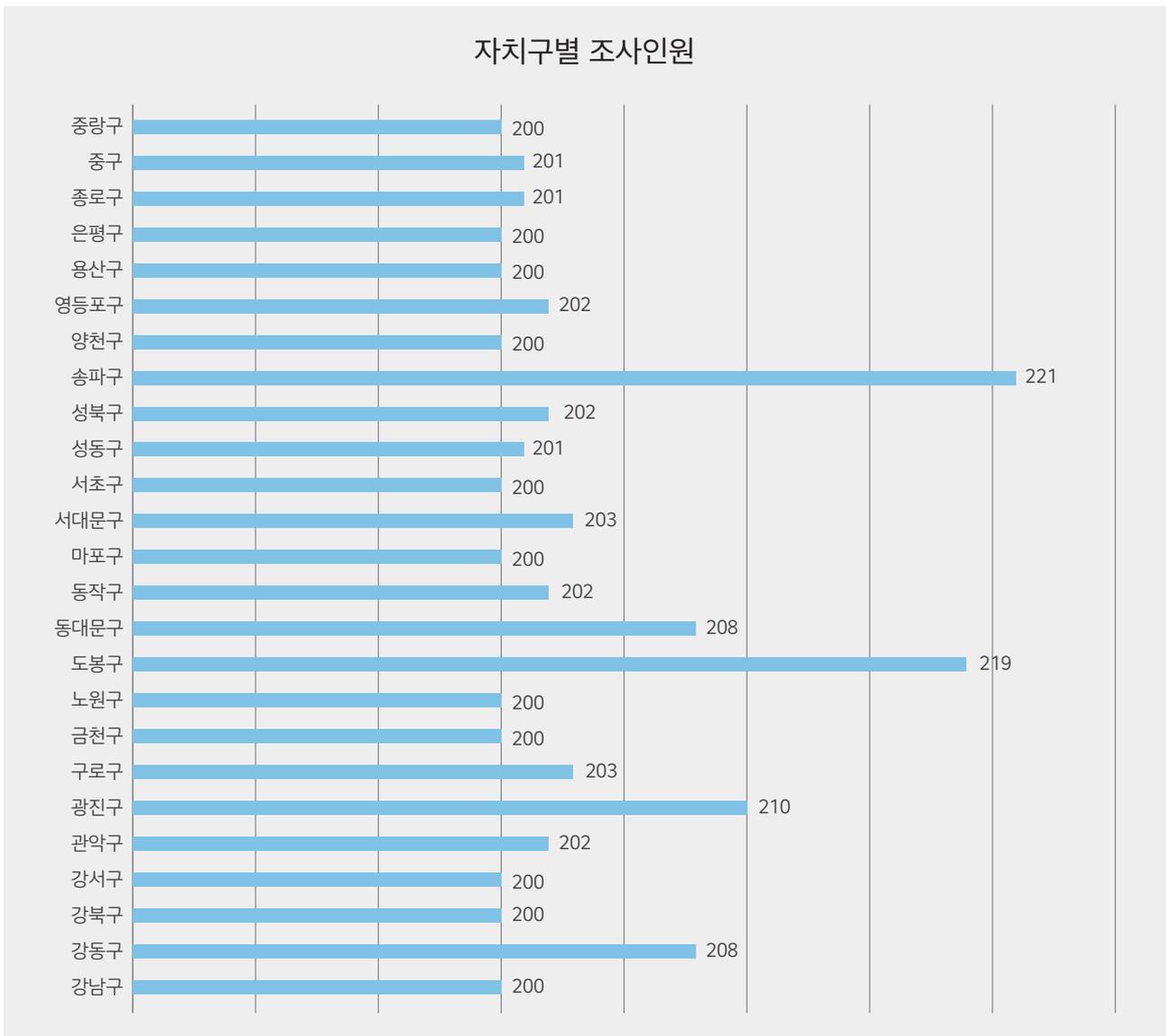
• 일반적 특성 .....	2
• 치매안심센터 방문 사유 .....	5
• 치매안심센터 서비스에 대한 정보 인식 정도 .....	6
• 치매안심센터를 알게 된 경로 .....	7
• 치매안심센터 방문 방법 .....	8
• 치매안심센터 서비스 이용 실태 및 만족도 .....	9
• 치매안심센터 전반적인 사항에 대한 만족도 .....	12
• 결과 .....	14
- 참고 .....	15
- 자치구치매안심센터 이용만족도 조사 동의서 .....	19
- 자치구치매안심센터 이용만족도 조사 .....	20



# 2018년 자치구치매안심센터 이용자 만족도 조사 결과

25개 자치구치매안심센터 서비스 이용자들의 전반적인 만족도 수준 및 이용서비스에 대한 만족도를 파악하여, 향후 서울시치매관리사업 제도 정책 및 개선 방안 마련을 위한 기초자료 도출하기 위한 조사

치매안심센터 서비스 이용 만족도를 파악하기 위하여 2018년 7월 3일부터 8월 31일까지 자치구 센터를 방문한 5,083명을 대상으로 서울특별시광역시치매센터에서 자체 개발한 조사 도구를 이용하여 1:1 면접방법으로 조사한 뒤 데이터베이스에 입력한 자료를 활용하여 분석하였다. 자치구별 조사에 참여한 인원은 다음과 같다[그림 1].



[그림 1] 자치구별 치매안심센터 서비스 이용 만족도 조사인원

## ① 일반적 특성

조사 대상의 일반적인 특성은 다음과 같다<표 1>.

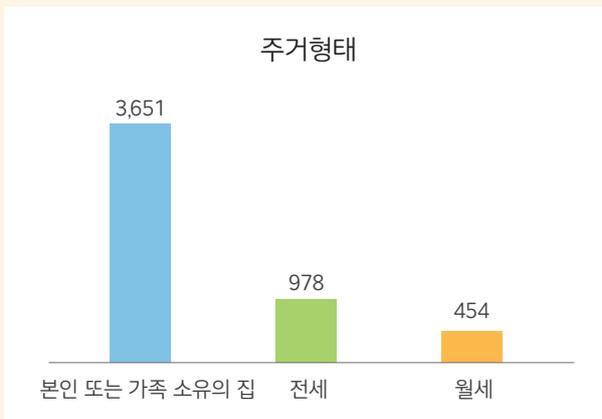
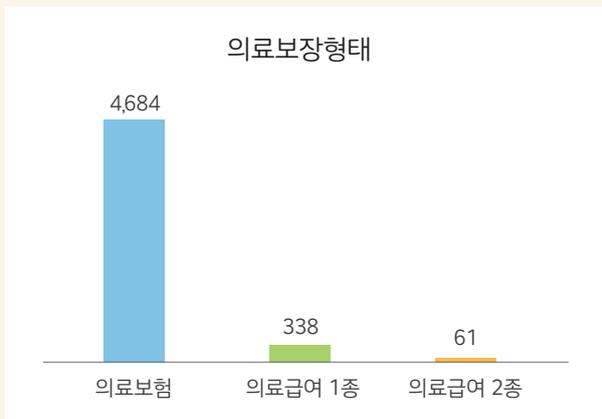
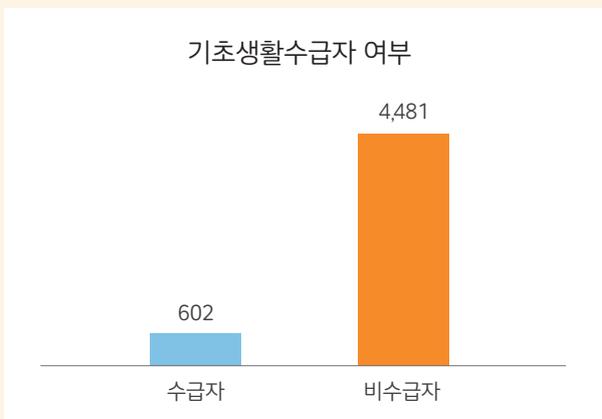
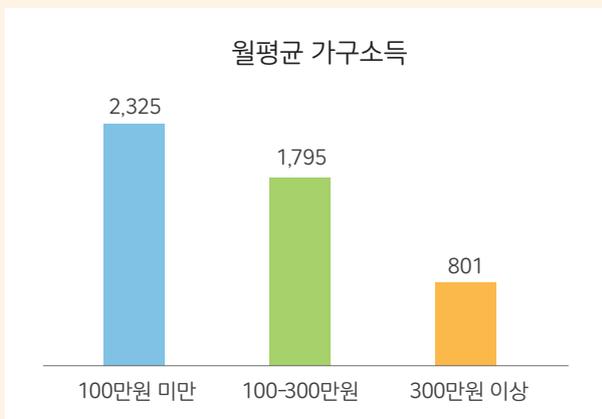
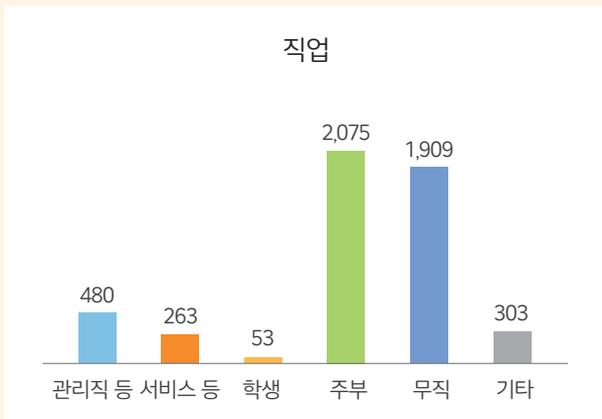
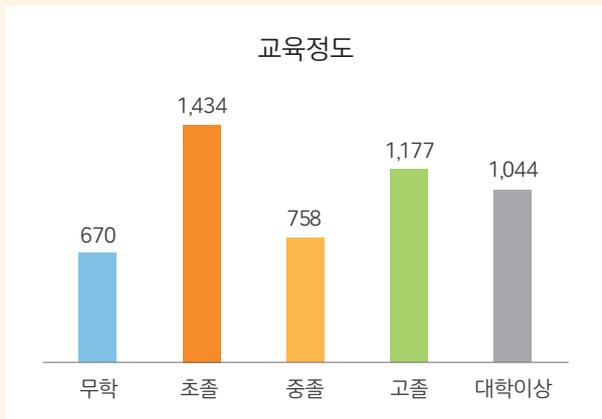
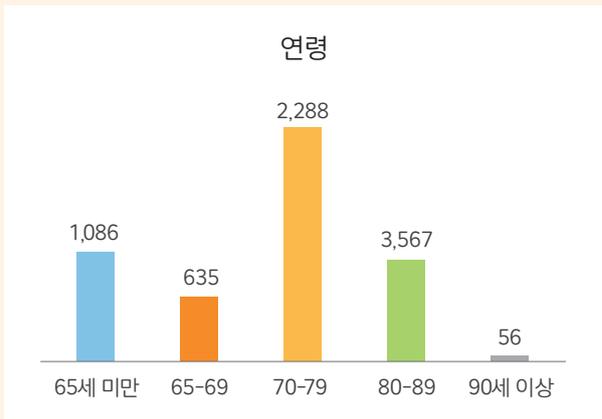
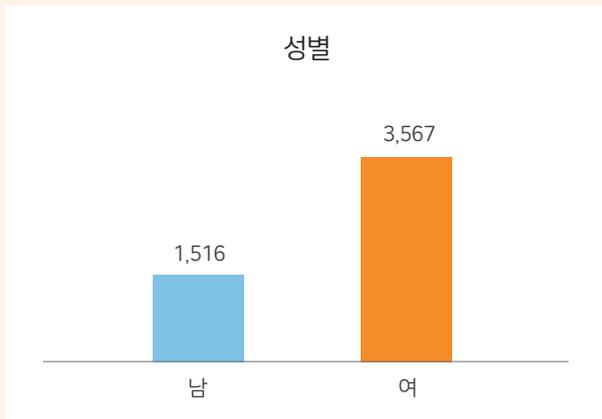
성별분포를 살펴보면, 여성 3,567명(70.18%), 남성 1,516명(29.82%)으로 여성이 많았으며, 연령은 70대가 45.01%(2,288명)로 가장 많았고, 65세 미만 21.37%(1,086명), 80~89세 20.03%(1,018명), 65~69세 12.49%(635명), 90세 이상 1.1%(56명) 순으로 나타났다. 조사 참여자들의 평균 연령은 70.97세이다.

초등학교 졸업 학력의 대상자가 1,434명(28.21%)으로 가장 많았고, 고등학교 졸업 1,177명(23.16%), 대학교 졸업 이상 1,044명(20.54%)이었으며, 평균 교육기간은 8.8년이었다. 직업은 주부가 2,075명(40.82%)으로 가장 많았고, 가족의 월평균 소득은 100만원 미만인 경우가 2,325명(45.74%)으로 가장 많았다. 기초생활수급자는 602명(11.84%)이었고, 의료보장은 대부분 의료보험자(4,684명, 92.15%)로 나타났다. 주거형태는 본인 또는 가족소유의 집이 3,651명(71.83%), 전세 978명(19.24%), 월세 454명(8.93%)으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 일반적인 특성

(N=5,083)

변수	구분	명	%
성별	남	1,516	29.82
	여	3,567	70.18
연령	65 세 미만	1,086	21.37
	65 ~ 69 세	635	12.49
	70 ~ 79 세	2,288	45.01
	80 - 89 세	1,018	20.03
	90 세 이상	56	1.10
교육년수	무학(0)	670	13.18
	1 ~ 6년	1,434	28.21
	7 ~ 9년	758	14.91
	10 ~ 12년	1,177	23.16
	13년 이상	1,044	20.54
직업분류	관리자/전문가/사무 관련 종사자 등	480	9.44
	서비스/판매직 종사자 등	263	5.17
	학생	53	1.04
	주부	2,075	40.82
	무직	1,909	37.56
	기타	303	5.96
월 소득	100만원 미만	23,25	45.74
	100 ~ 300만원 미만	1,795	35.31
	300만원 이상	801	15.76
주거형태	본인 또는 가족소유의 집	3,651	71.83
	전세	978	19.24
	월세	454	8.93
기초생활 수급여부	수급자	602	11.84
	비수급자	4,481	88.16
의료보장	의료보험	4,684	92.15
	의료급여1종	338	6.65
	의료급여2종	61	1.20



[그림 2] 조사대상자의 일반적인 특성

## ② 치매안심센터 방문 사유

치매안심센터 방문사유는 <표 2>와 같다. ‘본인문제로 방문’이 3,221명(63.37%)로 가장 많았고, 다음으로 ‘배우자’862명(16.96%), ‘부모’566명(11.14%), ‘시부모’139명(2.73%), ‘친구’138명(2.71%), ‘이웃’116명(2.28%), ‘친척’42명(0.83%), ‘조부모’31명(0.61%) 순으로 나타났다.

<표 2> 치매안심센터 방문 사유

변수	구분	명	%
치매안심센터 방문사유 (*다중응답)	본인	3,221	63.37
	배우자	862	16.96
	부모	566	11.14
	시부모	139	2.73
	조부모	31	0.61
	친척	42	0.83
	친구	138	2.71
	이웃	116	2.28
	기타	239	4.70



[그림 3] 치매안심센터 방문 사유

### ③ 치매안심센터 서비스에 대한 정보 인식 정도

치매안심센터 서비스에 대한 정보 인식 정도는 ‘보통이다’가 38.17%(1,940명)로 가장 높았으며, ‘잘 알고 있다’ 27.80%(1,413명), ‘잘 모르고 있다’ 18.22%(926명), ‘매우 잘 알고 있다’ 8.32%(423명), ‘전혀 모르고 있다’ 381명(7.50%), 순으로 나타났다 <표 3>.

<표 3> 치매안심센터 서비스에 대한 인식 정도

(N=5,083)

변수	구분	명	%
치매안심센터 서비스 인식 정도	전혀 모르고 있다	381	7.50
	잘 모르고 있다	926	18.22
	보통이다	1,940	38.17
	잘 알고 있다	1,413	27.80
	매우 잘 알고 있다	423	8.32



[그림 4] 치매안심센터 서비스에 대한 정보 인식 정도

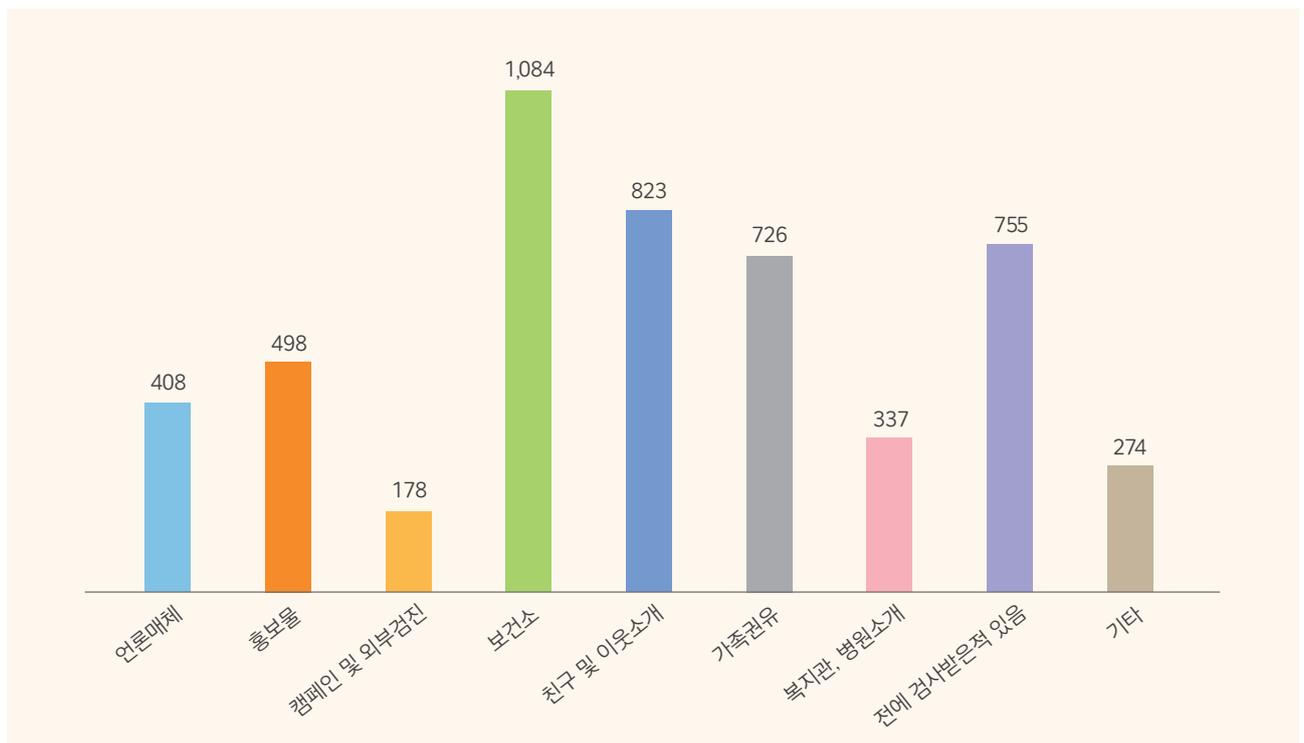
#### ④ 치매안심센터를 알게 된 경로

치매안심센터를 알게 된 경로는 <표 4>와 같다. 대상자 중 1,084명(21.33%)이 보건소를 통해 치매안심센터를 알게 되었다고 답했으며, 다음으로 친구 및 이웃소개 823명(16.19%), 이전에 검사 받은 적 있음 755명(14.85%), 가족권유 726명(14.28%), 홍보물 498명(9.80%), 언론매체 408명(8.03%), 복지관 및 병원 소개 337명(6.63%), 캠페인 등 외부검진 178명(3.50%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로 경찰서/지구대, 지나가다가 센터를 봄, 인터넷 검색, 동사무소 및 구청, 방문간호사 소개로 알게 됨 등이 있었다.

<표 4> 치매안심센터를 알게 된 경로

(N=5,083)

변수	구분	명	%
치매안심센터를 알게 된 경로	언론매체 (신문, TV, 라디오)	408	8.03
	홍보물 (책자, 엽서, 포스터, 리플렛)	498	9.80
	캠페인 등 외부검진	178	3.50
	보건소	1,084	21.33
	친구 및 이웃소개	823	16.19
	가족권유	726	14.28
	복지관, 병원소개	337	6.63
	이전에 검사 받은적 있음	755	14.85
	기타	274	5.39



[그림 5] 치매안심센터를 알게 된 경로

## ⑤ 치매안심센터 방문 방법

치매안심센터 방문 방법은 <표 5>와 같다. 이용자 중 2,529명(49.75%)은 대중교통을 이용해 치매안심센터를 방문하는 것으로 나타났으며, 다음으로 걸어서 1,672명(32.89%), 자가용 623명(12.26%), 치매안심센터 차량 161명(3.17%) 순이었다. 기타 의견으로 택시/장애인콜택시, 자전거, 오토바이를 이용한다는 의견이 있었다.

<표 5> 치매안심센터 방문 방법

(N=5,083)

변수	구분	명	%
치매안심센터 방문방법	걸어서	1,672	32.89
	치매안심센터 차량	161	3.17
	대중교통	2,529	49.75
	자가용	623	12.26
	기타	98	1.93



[그림 6] 치매안심센터 방문 방법

## ⑥ 치매안심센터 서비스 이용 실태 및 만족도

2018년 치매안심센터 서비스별 이용 실태 및 만족도를 정리한 표는 다음과 같다<표 6>.

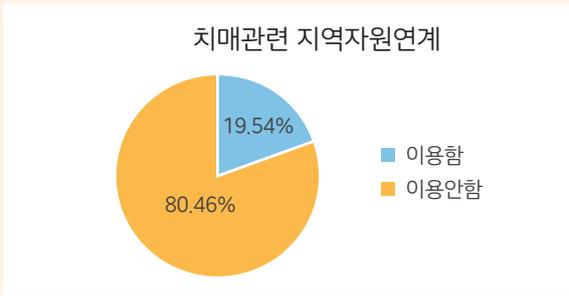
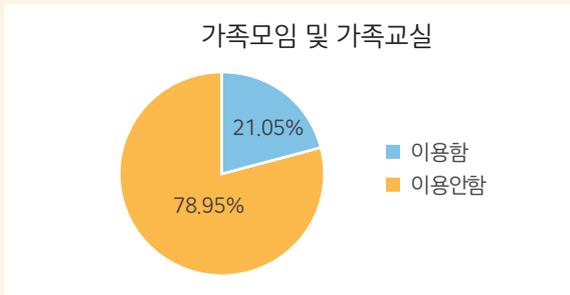
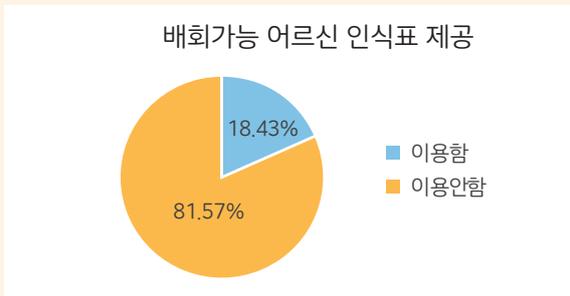
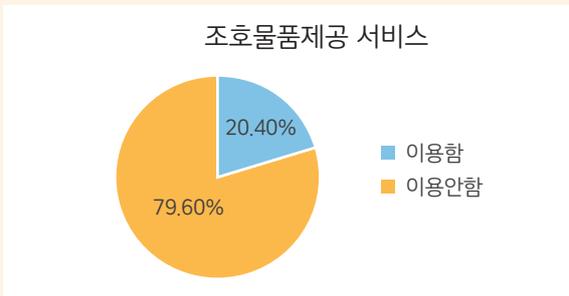
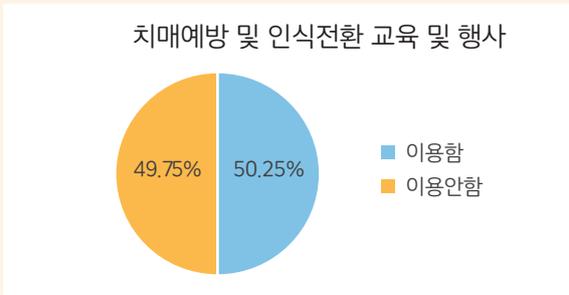
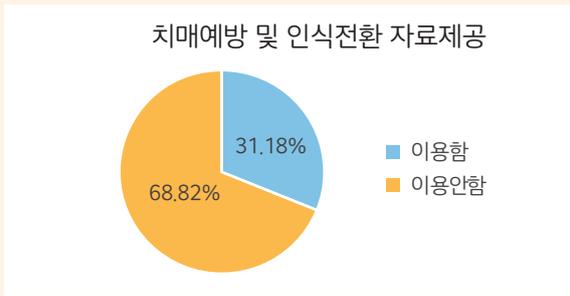
서비스 이용실태를 살펴보면, 가장 많이 이용하는 서비스는 치매조기검진 4,240명(83.42%)이었고, 치매관련 상담서비스 3,501명(68.88%), 치매예방 및 인식전환 자료제공 3,498명(68.82%), 치매예방 및 인식전환 교육·행사 2,554명(50.25%), 인지건강프로그램 2,428명(47.77%), 치매관련 정보제공 1,585명(31.18%), 가족모임 및 가족교실 1,070명(21.05%), 조호물품제공서비스 1,037명(20.40%), 치매관련 지역자원연계 993명(19.54%), 배회가능 어르신 인식표 제공 937명(18.43%), 치료비 및 검사비 지원 807명(15.88%), 방문간호 서비스 806명(15.86%)의 순서였다[그림 7].

치매안심센터 서비스 이용 만족도는 5점 리커트 척도 13문항으로 구성되었다. 각 문항별로 ‘매우만족’은 5점, ‘만족’은 4점, ‘보통’은 3점, ‘불만족’은 2점, ‘매우 불만족’은 1점으로 점수가 높을수록 이용만족도가 높은 것을 나타낸다. 2018년 치매안심센터 서비스에 대한 이용만족도는 평균 4.55점이었으며, 전년 4.60점에 비해 소폭 하락하였다. 기타를 제외하고 가장 만족도가 높았던 서비스는 가족모임 및 가족교실(4.62점)과 인지건강프로그램(4.62점)이었다. 그 다음으로 치매관련 상담 서비스(4.58점), 치매예방 및 인식전환 교육 및 행사(4.57점), 치매 조기검진과 치매관련 정보제공(각각 4.56점)의 순이었다. 가장 만족도가 낮았던 서비스는 조호물품제공서비스로 평균 4.48점이었다[그림 8].

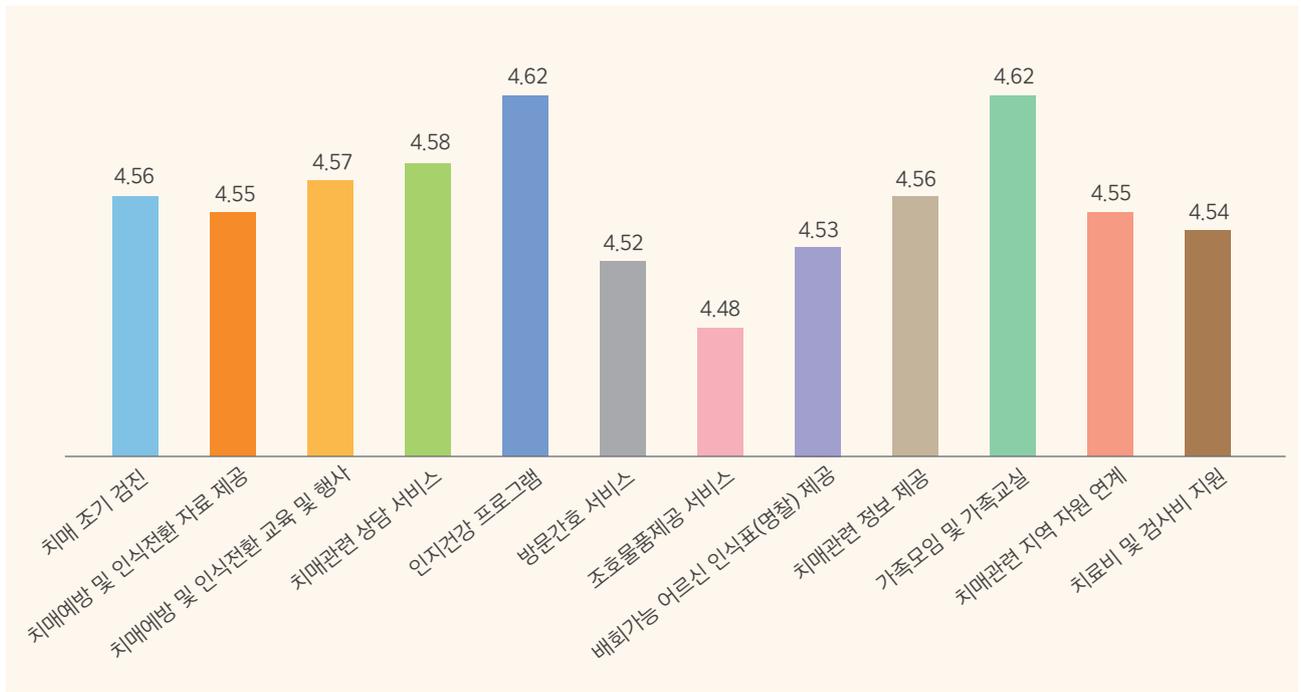
<표 6> 치매안심센터 서비스 이용 실태 및 만족도

(N=5,083)

구분	2018				2017	
	서비스이용		만족도		만족도	
	이용	%	이용 안함	%	평균	
치매 조기 검진	4,240	83.42	843	16.58	4.56	4.57
치매예방 및 인식전환 자료 제공	3,498	68.82	1,585	31.18	4.55	4.55
치매예방 및 인식전환 교육 및 행사	2,554	50.25	2,529	49.75	4.57	4.60
치매관련 상담 서비스	3,501	68.88	1,582	31.12	4.58	4.58
인지건강 프로그램	2,428	47.77	2,655	52.23	4.62	4.67
방문간호 서비스	806	15.86	4,277	84.14	4.52	4.59
조호물품제공 서비스	1,037	20.40	4,046	79.60	4.48	4.57
배회가능 어르신 인식표(명찰) 제공	937	18.43	4,146	81.57	4.53	4.57
치매관련 정보 제공	1,585	31.18	3,498	68.82	4.56	4.58
가족모임 및 가족교실	1,070	21.05	4,013	78.95	4.62	4.67
치매관련 지역 자원 연계	993	19.54	4,090	80.46	4.55	4.61
치료비 및 검사비 지원	807	15.88	4,279	84.12	4.54	4.57
전체					4.55	4.60



[그림 7] 치매안심센터 서비스 이용 실태



[그림 8] 치매안심센터 서비스 이용 만족도

## ⑦ 치매안심센터 전반적인 사항에 대한 만족도

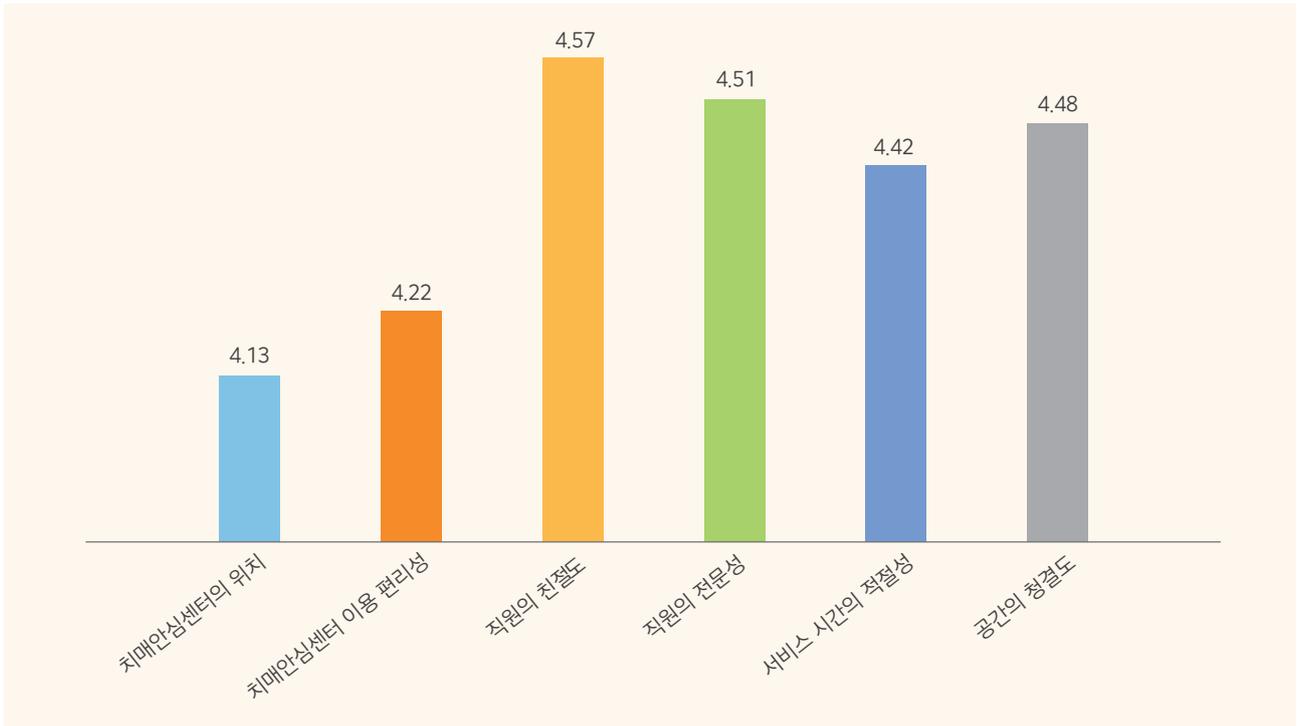
치매안심센터에 대한 전반적인 만족도를 측정하기 위해 5점 리커트 척도를 이용하여 총 6문항으로 구성하였다. 각 문항별로 '매우 만족'은 5점, '만족'은 4점, '보통'은 3점, '불만족'은 2점, '매우 불만족'은 1점으로 하며, 전반적인 이용만족도는 <표 7>과 같다.

<표 7> 치매안심센터 전반적 사항에 대한 만족도

(N=5,083)

구분	2018					평균	2017 평균
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족		
	명(%)						
치매안심센터의 위치	2,221	1,698	830	258	76	4.13	4.18
	(43.69)	(33.41)	(16.33)	(5.08)	(1.50)		
치매안심센터 이용 편리성	2,314	1,838	740	137	54	4.22	4.34
	(45.52)	(36.16)	(14.56)	(2.70)	(1.06)		
직원의 친절도	3,133	1,717	221	1	11	4.57	4.60
	(61.64)	(33.78)	(4.35)	(0.02)	(0.22)		
직원의 전문성	2,949	1,803	316	6	9	4.51	4.55
	(58.02)	(35.47)	(6.22)	(0.12)	(0.18)		
서비스 시간의 적절성	2,683	1,894	466	31	9	4.42	4.44
	(52.78)	(37.26)	(9.17)	(0.61)	(0.18)		
공간의 청결도	2,853	1,848	356	17	9	4.48	4.51
	(56.13)	(36.36)	(7.00)	(0.33)	(0.18)		
전체						4.38	4.44

치매안심센터에 대한 전체 만족도 평균은 4.38점으로 대체로 센터 이용에 만족하고 있었다. 이 중 '직원의 친절도'가 4.57점으로 가장 만족도가 높았으며, 직원의 전문성 4.51점, 공간의 청결도 4.48점, 서비스 시간의 적절성이 4.42점, 이용편리성 4.22점 순이었으며, 가장 만족도가 낮은 항목은 치매안심센터의 위치로 4.13점이었다. 전년대비 전체 만족도뿐만 아니라 각 항목에 대한 만족도 모두 소폭 하락하였다.



[그림 9] 치매안심센터 전반적 사항에 대한 만족도

## ■ 결과

자치구 치매안심센터를 이용한 전체 방문자의 특성은 2017년과 비교하여 크게 다르지 않았다. 평균 연령은 70.9세로 2016년 평균 연령 69.5세에 비해 소폭 상승하였으며, 이용대상자 중 70대의 비율이 가장 높았다. 여성의 비율이 70.18%로 남성보다 높으며, 직업은 주부와 무직이 78% 이상의 비율로 나타났다. 평균 교육년수는 중학교 졸업 정도인 8.8년으로 2016년 평균 교육년수 9.1년과 비교하여 하락한 것으로 나타났다. 치매안심센터를 방문하는 사람의 연령 및 교육수준의 변화 등의 대상자 특성을 반영한 프로그램의 개발 및 제공은 보다 만족도가 높은 치매안심센터 이용에 도움이 될 것이다.

2017년과 마찬가지로 본인의 문제로 치매안심센터를 방문한 경우가 가장 많았고(63.37%), 다음으로 배우자, 부모의 문제로 방문하였다는 순서가 같았다. 본인 및 가족의 문제로 치매안심센터를 방문하는 경우가 이용자의 대부분을 구성하고 있으므로, 본인과 가족을 대상으로 그들이 이용하고자 하면서도 필요한 프로그램을 정기적으로 조사하여 새로운 프로그램을 개발하는 것이 필요할 것이다.

다음으로 치매안심센터의 존재를 알게 되는 경로에 대한 결과를 보면 2017년 조사 결과와 동일하게 올해도 치매안심센터의 존재를 보건소를 통해 알게 되었다는 응답이 21.33%로 가장 높았다. 다음으로 친구 및 이웃소개(16.19%)의 순이었다. 지역에 밀착되어 있는 보건소를 홍보의 거점으로 활용하면서도 변화하는 정책을 반영하여 홍보 루트를 다양화하는 노력이 필요하다. 언론매체를 활용하거나 이용자들의 추천을 이용하는 방법으로 효율적인 센터 홍보 전략을 수립할 필요가 있다.

치매안심센터 서비스 이용 실태는 전년도 조사결과와 큰 차이 없이 치매조기검진(83.42%), 치매관련 상담서비스(68.88%), 치매예방 및 인식전환 자료제공(68.82%) 등의 순서로 이용하는 것으로 나타났다. 그러나 만족도 점수에서는 치매조기검진과 치매예방 및 인식전환 자료제공이 각각 4.56점, 치매관련 상담 서비스 4.58점등으로 낮게 나타났으며, 인지건강 프로그램 및 가족모임 및 가족교실은 이용정도가 높지 않지만 만족도는 4.62점으로 가장 높게 조사되었다. 대부분의 서비스가 4.50이상의 점수를 받아 만족할 만한 수준으로 평가되었다.

만족도가 높지만 이용 비율은 높지 않은 인지건강프로그램과 가족모임 및 가족교실은 보다 많은 대상자가 이용할 수 있도록 프로그램을 개선하고 확대하는 등의 계획이 필요하다. 만족도가 다소 낮게 조사된 치매조기검진과 치매예방 및 인식전환 자료제공 등의 만족도를 높이기 위해서 치매조기검진에 대한 맞춤형 정보 제공과 함께 가장 효율적인 정보 전달이 가능한 전달매체의 개발이 필요하다. 장기적으로는 조기검진과 치매예방 및 인식전환 자료제공 프로그램의 개선이 이루어져야 할 것이다. 또한 이용정도가 낮은 치매예방 사업과 관련하여서는 대상자들의 이용을 유도할 수 있는 있는 사업 홍보가 뒤따라야 할 것이다.

치매안심센터의 전반적 사항에 대한 만족도 4.38점으로 2017년 4.44점에 비해 소폭 하락한 것으로 나타났다. 직원의 친절도(4.57점) 및 직원의 전문성(4.51점)에 대한 점수가 높게 조사되었으며, 위치에 대한 만족도는 4.13점으로 가장 낮게 나타났다. 치매안심센터를 이용하는 대상자가 주로 대중교통을 이용함을 고려하였을 때 위치에 대한 만족도를 높이기 위해서는 송영서비스 지원 및 지역 내 타 기관에 대한 출장 또는 프로그램의 제공 등의 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다. 또한 치매안심센터를 대중교통 거점 인근으로 이전하는 계획을 수립해 볼 수 있다.

참고.

[표 1] 25개 자치구 치매안심센터 서비스 이용만족도

(전체 평균 4.55점)

구분	조기검진	자료제공	교육/행사	상담	인지건강	방문간호	조호물품	배회인식포	정보제공	가족모임	자원연계	치로비지원	전체
	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균	평균
강남구	4.47	4.43	4.48	4.53	4.56	4.58	4.41	4.36	4.41	4.54	4.71	4.69	4.51
강동구	4.45	4.48	4.51	4.48	4.64	4.70	4.40	4.61	4.67	4.73	4.56	4.29	4.54
강북구	4.44	4.54	4.36	4.39	4.28	4.36	4.48	4.61	4.62	4.42	4.52	4.41	4.45
강서구	4.59	4.46	4.56	4.52	4.62	4.29	4.54	4.17	4.15	4.62	4.42	4.44	4.45
관악구	4.67	4.73	4.71	4.74	4.72	4.62	4.62	4.40	4.55	4.50	4.70	4.71	4.64
광진구	4.45	4.43	4.48	4.59	4.83	4.71	4.82	4.78	4.60	4.86	4.63	4.64	4.65
구로구	4.64	4.65	4.48	4.67	4.62	4.76	4.80	4.79	4.77	4.77	4.80	4.86	4.72
금천구	4.25	4.19	4.29	4.32	4.39	4.34	4.34	4.13	4.25	4.36	4.30	4.35	4.29
노원구	4.56	4.65	4.69	4.48	4.71	4.22	4.50	4.59	4.64	4.74	4.76	4.50	4.59
도봉구	4.73	4.71	4.72	4.75	4.72	4.83	4.68	4.58	4.35	4.33	4.62	4.57	4.63
동대문구	4.56	4.48	4.46	4.49	4.52	4.44	4.39	4.44	4.55	4.42	4.46	4.42	4.47
동작구	4.45	4.36	4.32	4.47	4.48	4.22	4.22	4.19	4.31	4.39	4.28	4.34	4.34
마포구	4.87	4.79	4.80	4.81	4.87	5.00	4.93	4.91	4.68	4.95	4.75	5.00	4.86
서대문구	4.59	4.66	4.71	4.67	4.57	4.63	4.56	4.51	4.75	4.64	4.55	4.50	4.61
서초구	4.41	4.40	4.42	4.43	4.46	4.42	4.25	4.33	4.52	4.24	4.36	4.36	4.38
성동구	4.64	4.65	4.65	4.67	4.64	4.67	4.86	4.65	4.68	4.78	4.88	4.88	4.72
성북구	4.58	4.74	4.84	4.74	4.79	4.76	3.98	4.71	4.81	4.84	4.83	4.78	4.70
송파구	4.53	4.40	4.33	4.48	4.63	4.25	3.86	4.24	4.35	4.65	4.13	4.04	4.32
양천구	4.22	4.16	4.14	4.31	4.40	4.50	4.25	4.18	3.92	4.33	4.19	4.50	4.26
영등포구	4.70	4.61	4.59	4.64	4.70	4.50	4.69	4.72	4.56	4.70	4.53	4.64	4.63
용산구	4.65	4.70	4.70	4.68	4.73	4.75	4.57	4.84	4.66	4.81	4.50	4.58	4.68
은평구	4.72	4.69	4.74	4.77	4.81	4.91	4.73	4.92	4.87	4.81	4.98	4.64	4.80
종로구	4.69	4.69	4.96	4.65	4.86	-	-	-	5.00	5.00	5.00	-	4.86
중구	4.54	4.57	4.62	4.56	4.50	4.17	4.50	4.50	4.63	4.50	4.38	4.36	4.49
중랑구	4.53	4.52	4.55	4.59	4.53	4.11	4.24	4.35	4.25	4.42	4.36	4.36	4.40

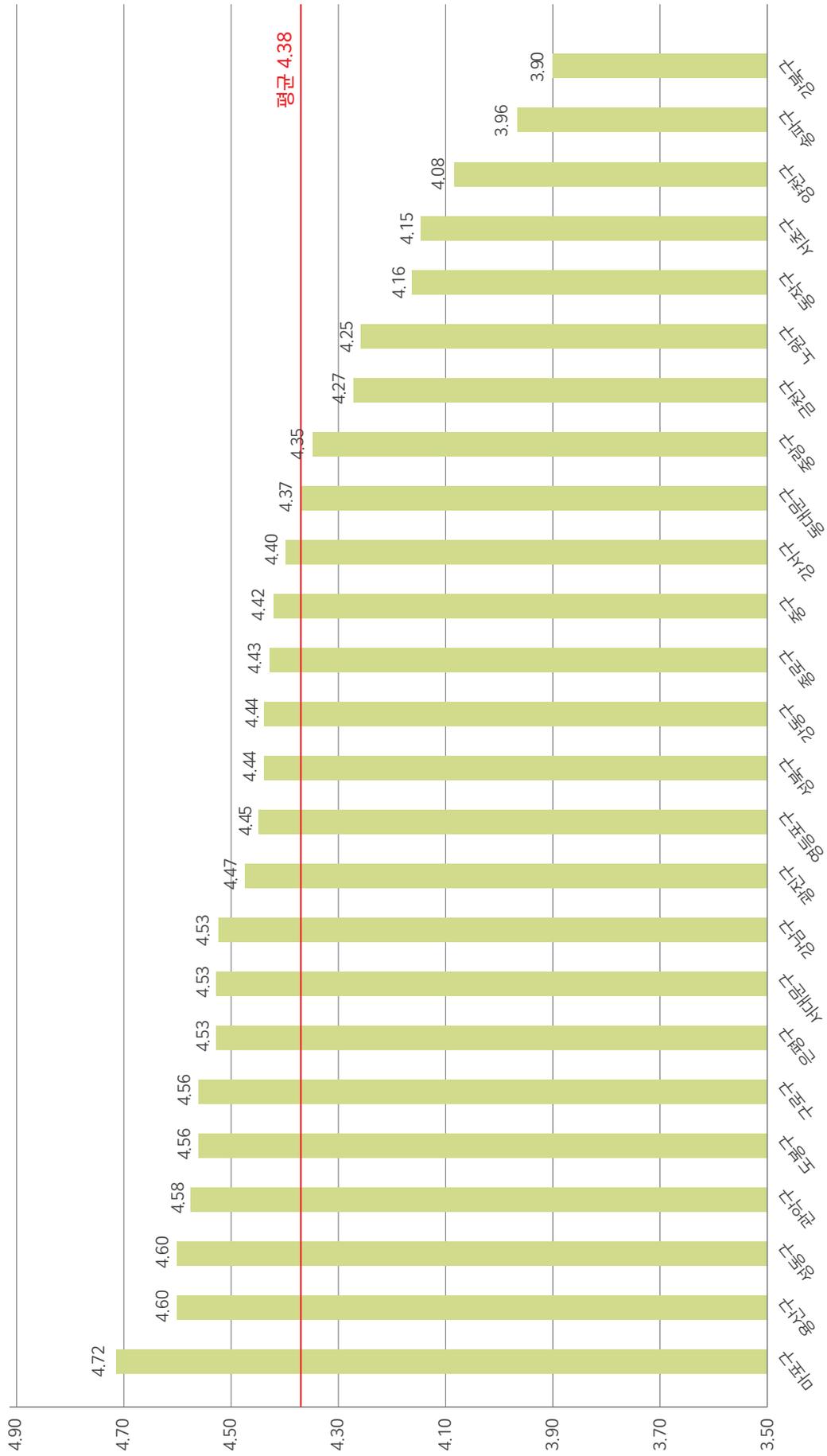


<그림 1> 자치구별 치매안심센터 서비스 이용만족도

[표 2] 25개 자치구 치매안심센터 전반적인 사항에 대한 만족도

(전체 평균 4.38점)

구분	위치	편리성	친절도	전문성	적절성	청결도	전체	구분
	평균							
강남구	4.47	4.47	4.63	4.60	4.33	4.65	4.53	강남구
강동구	4.22	4.35	4.65	4.53	4.37	4.49	4.44	강동구
강북구	2.77	3.07	4.49	4.43	4.30	4.34	3.90	강북구
강서구	4.31	4.29	4.54	4.51	4.34	4.39	4.40	강서구
관악구	4.42	4.49	4.69	4.63	4.59	4.64	4.58	관악구
광진구	4.37	4.39	4.58	4.54	4.43	4.51	4.47	광진구
구로구	4.26	4.39	4.73	4.68	4.64	4.67	4.56	구로구
금천구	4.03	4.10	4.49	4.34	4.23	4.45	4.27	금천구
노원구	4.17	4.21	4.40	4.28	4.19	4.27	4.25	노원구
도봉구	4.43	4.50	4.68	4.59	4.57	4.61	4.56	도봉구
동대문구	4.13	4.27	4.50	4.45	4.39	4.46	4.37	동대문구
동작구	3.64	3.91	4.38	4.39	4.30	4.35	4.16	동작구
마포구	4.56	4.56	4.80	4.79	4.78	4.81	4.72	마포구
서대문구	4.46	4.50	4.63	4.52	4.51	4.54	4.53	서대문구
서초구	3.57	3.70	4.52	4.43	4.22	4.45	4.15	서초구
성동구	4.49	4.52	4.68	4.67	4.62	4.59	4.60	성동구
성북구	4.22	4.35	4.61	4.52	4.45	4.48	4.44	성북구
송파구	3.37	3.69	4.27	4.24	4.18	4.02	3.96	송파구
양천구	3.92	3.99	4.17	4.12	4.08	4.22	4.08	양천구
영등포구	4.30	4.34	4.58	4.53	4.44	4.50	4.45	영등포구
용산구	4.53	4.57	4.68	4.65	4.56	4.61	4.60	용산구
은평구	4.24	4.37	4.74	4.67	4.56	4.61	4.53	은평구
중로구	4.19	4.29	4.51	4.56	4.54	4.50	4.43	중로구
중구	4.21	4.23	4.61	4.60	4.49	4.38	4.42	중구
중랑구	3.97	4.09	4.63	4.52	4.38	4.50	4.35	중랑구



<그림 2> 자치구별 치매안심센터 전반적인 사항에 대한 만족도

# 자치구치매안심센터 이용만족도 조사 동의서

안녕하십니까?

서울시는 치매문제를 효율적으로 해결하고 가족의 부양부담을 경감시키고자 치매안심센터를 통해 체계적이고 통합적인 치매관리서비스를 제공하고 있습니다.

본 설문조사는 보다 질 높은 서비스 제공을 위해 서울시 자치구치매안심센터 이용자를 대상으로 서울시치매관리사업 서비스에 대한 만족도를 파악하기 위함입니다.

설문에 응답 해주신 모든 내용은 비밀이 절대 보장되고, 연구 목적 이외에는 결코 사용되지 않을 것입니다. 기타 조사와 관련하여 문의 사항이 있으실 경우, 서울특별시광역치매센터 연구개발팀으로 연락 주시면 자세히 설명드리겠습니다.

1. 나는 설문지에 대한 충분한 설명을 들었으며 연구원이 수집한 자료는 연구목적으로만 사용할 것임을 설명 받았습니다.
2. 이 설문에 참여하는 것이 본인에게 비용이나 위험이 전혀 없으며, 연구원이 참여자의 익명을 보장하고 설문 참여 도중 동의를 취소할 수 있음을 설명 받았습니다.
3. 나는 서울시 치매관리사업에 대한 서비스 이용만족도 조사에 참여할 것을 자발적으로 동의합니다.

위와 같은 정보에 대해 충분히 설명을 받았고 이해하였기에 본 설문에 참여하는 것에 대해 자발적으로 동의합니다.

2018년       월       일  
참여자 서명 : \_\_\_\_\_ (인)

서울특별시광역치매센터 연구개발팀

## ▪ 자치구치매안심센터 이용만족도 조사 ▪

※ 다음 문항의 해당하는 항목에 “v”표를 하시거나 ( )에 기입해 주십시오.

1. 귀하가 현재 거주하는 주소는?

구주소 : \_\_\_\_\_ 구 \_\_\_\_\_ 동 \_\_\_\_\_

신주소 : \_\_\_\_\_

2. 연령은 ? 만 \_\_\_\_\_ 세

3. 귀하의 성별은?

(1) 남자 (2) 여자

4. 교육정도는? \_\_\_\_\_년

5. 귀하의 직업분류는 어디에 속합니까?

(1) 관리자/전문가/사무 관련 종사자 등 (2) 서비스/판매직 종사자 등 (3) 학생  
(4) 주부 (5) 무직 (6) 기타 \_\_\_\_\_

6. 동거하고 있는 가족의 월평균 소득은 대략 얼마나 됩니까?

(1) 100만원 미만 (2) 100만원 이상~300만원 미만 (3) 300만원 이상

7. 주거형태

(1) 본인 또는 가족 소유의 집 (2) 전세 (3) 월세

8. 기초생활수급자 여부?

(1) 기초생활 수급자임 (2) 기초생활 수급자 아님

9. 의료보장형태는?

(1) 의료보험 (2) 의료급여 1 (3) 의료급여 2종

10. 어느 분에 대한 문제로 센터를 이용하셨습니다? 해당되는 것은 모두 선택해 주십시오.

(1) 본인 (2) 배우자 (3) 부모 (4) 시부모 (5) 조부모  
(6) 친척 (7) 친구 (8) 이웃 (9) 기타( )

11. 귀하께서는 치매안심센터 서비스에 대해 어느 정도 알고 계십니까?

- (1) 전혀 모르고 있다                      (2) 잘 모르고 있다                      (3) 보통이다  
(4) 잘 알고 있다                              (5) 매우 잘 알고 있다

12. 치매안심센터 서비스를 받으신 기간은? \_\_\_\_\_ 년 \_\_\_\_\_ 개월

13. 치매안심센터 서비스는 월 몇 회 이용하고 있습니까? \_\_\_\_\_ 회

14. 치매안심센터를 어떻게 알게 되셨습니까? ( ) 내용 중 해당사항에 ○표 하시오.

- (1) 언론매체(신문, TV, 라디오)                      (2) 홍보물(책자, 엽서, 포스터, 리플렛)  
(3) 캠페인 등 외부검진                              (4) 보건소(소개, 우연히)  
(5) 친구 및 이웃소개                              (6) 가족권유  
(7) 복지관, 병원소개                              (8) 이전에 검사 받은적 있음  
(9) 기타 \_\_\_\_\_

15. 치매안심센터에 오실 때 주로 어떤 방법으로 오십니까?

- (1) 걸어서                              (2) 치매안심센터 차량                      (3) 대중교통  
(4) 자가용                              (5) 기타 \_\_\_\_\_

16. 다음은 귀하께서 치매안심센터를 이용한 서비스가 있으면 “이용함”에, 없으면 “이용 안함”에 √ 표시 하여 주시고, 이용한 서비스에 대한 만족도를 체크하여 주십시오.

번호	서비스내용	서비스 이용유무		서비스 만족도				
		이용함	이용 안함	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1)	치매 조기검진(선별검진, 정밀검진 등)							
(2)	치매예방 및 인식전환 자료 제공(리플렛 등)							
(3)	치매예방 및 인식전환 교육 및 행사(강연 등)							
(4)	치매관련 상담 서비스							
(5)	인지건강프로그램							
(6)	방문간호 서비스							
(7)	조호물품제공 서비스 (위생재료 무상공급, 조호기구 무상대여 등)							
(8)	배회가능 어르신 인식표(명찰) 제공							
(9)	치매관련 정보 제공 (의료서비스, 복지서비스, 의학 정보, 조호기술 등)							
(10)	가족모임 및 가족교실							
(11)	치매관련 지역 자원연계 (의료기관, 복지시설 등 연계)							
(12)	치료비 및 검사비 지원							
(13)	기타( )							

17. 다음 치매안심센터의 전반적인 사항에 대한 만족정도입니다. 해당되는 공란에 √ 표시하여 주십시오.

만족도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
치매안심센터의 위치					
치매안심센터 이용 편리성					
직원의 친절도					
직원의 전문성					
서비스 시간의 적절성					
공간의 청결도					

- 감사합니다 -

- 
- 발 행 처 : 서울특별시광역치매센터
  - 발 행 인 : 이동영
  - 발 행 일 : 2018년 11월
  - 연 구 자 : 이동영, 김선화, 김지연
  - 편집위원 : 나백주, 박경옥, 김선심, 백현자

copyright© 2018 서울특별시광역치매센터

이 책 내용의 전부 또는 일부를 재사용하려면 반드시 서울특별시광역치매센터의 서면에 의한 동의를 받아야 합니다.