

# 사회서비스 모니터링 분석 프로그램 매뉴얼 (제공기관)



## 1. 시작화면

- 개요 : 사회서비스 모니터링 분석 프로그램 활용 안내 및 시작 기능
- 경로 : <http://ssv.hrcglobal.com/Home/Login> 접속



### ▶ 활용안내

- '❶ 활용안내' 버튼을 클릭하면 「사회서비스 모니터링 분석 프로그램」 활용 매뉴얼 및 시연 동영상을 다운 받을 수 있다.

### ▶ 시작하기

- '❷ 시작하기' 버튼을 클릭하면 분석 프로그램의 메인 화면으로 이동할 수 있다.

## 2. 메인화면

### 2.1 활용안내

○ 개요 : 모니터링 분석 프로그램 활용 매뉴얼, 시연 동영상 등 안내

○ 경로 : <http://ssv.hrcglobal.com/Home/Login> 접속 ⇨ 활용안내

사회서비스 모니터링 분석 프로그램 활용방법

- ▶ 본 프로그램은 제공기관이 서비스 모니터링 결과분석을 통해 서비스 향상에 활용할 수 있도록 지원하기 위해 개발·제공됨
  - ※ 사회보장정보원에서 제공한 '사회서비스 모니터링 설문(A/B/C형)'에 대한 분석을 제공
  - 해당 프로그램 활용은 의무사항이 아니며, 별도 분석프로그램(엑셀, SPSS 등)을 활용하여도 무방
- ▶ 제공된 '모니터링 설문지' 항목을 기준으로 분석결과가 제공(주관식형 제외)되므로, 기관에서 추가한 항목에 대한 분석은 제공되지 않음
- ▶ 본 프로그램에서는 응답데이터와 결과데이터 저장(보관) 기능이 제공되지 않으므로 해당 결과를 다운로드하여 별도 관리하여야 함

**【응답값 입력】**

- ▶ 사업별로 조사한 모니터링 응답값을 사업별 입력양식(엑셀)에 따라 입력함
  - ※ 여러 개 사업을 동시에 분석할 경우, 구분 항목에 따라 별도 구분하여 입력 필요
- ▶ 설문지의 'ID' 일련번호는 이용자별 임의번호를 기입하여 관리
- ▶ 조사된 일반사항, 필수문항, 선택문항에 대한 응답값을 누락없이 모두 입력하여야 하며, 일부 무응답 문항과 설문하지 않는 선택문항은 '공란'으로 처리
  - ※ 기관에서 별도 추가한 항목은 분석이 제공되지 않으므로 미입력

**【결과분석 확인】**

- ▶ 분석 결과는 '기본분석'과 '교차분석A', '교차분석B' 시트로 구분되어 제공됨
  - ※ (기본분석) 설문항목별 빈도분석, (교차분석A/B) 이용자 특성에 따른 교차분석
- ▶ 각 분석결과는 기본적으로 응답자 수와 백분율 결과를 제공함
- ▶ 분석결과를 다운로드하여 모니터링 결과분석 보고서 작성 등에 활용

**<주의 사항>**

- ▶ 사회보장정보원에서 제공한 '서비스 모니터링 설문'에 대한 분석결과를 제공하므로 별도의 서비스 모니터링지를 사용할 경우는 해당 프로그램의 활용이 제한됨
- ▶ 입력 양식을 변경하거나 데이터를 잘못 입력할 경우, 응답결과에 오류가 발생할 수 있음

① 매뉴얼      ② 동영상      ③ 시작하기

#### ▶ 매뉴얼 보기

- '① 매뉴얼' 버튼을 클릭하면 모니터링 분석 프로그램 활용 매뉴얼을 볼 수 있다.

#### ▶ 동영상 보기

- '② 동영상' 버튼을 클릭하면 모니터링 분석 프로그램 사용방법에 대한 시연 동영상을 확인할 수 있다.

#### ▶ 시작하기

- '③ 시작하기' 버튼을 클릭하면 분석 프로그램 메인 화면으로 이동할 수 있다.

## 2.2 설문지 및 기입표 내려받기

○ 개요 : 이용자 모니터링 설문지와 응답값 입력을 위한 기입표를 내려받는 기능

○ 경로 : 시작하기 ⇨ 설문지 내려받기

설문지 내려받기

【설문지 내려받기】

▶ 서비스별 설문지 버튼을 클릭하면, 해당 설문지를 내려받을 수 있음  
※ 서비스별로 설문내용이 다르므로, 해당 서비스 설문지를 선택하여 내려받아야 함

① 노인돌봄/가사간병 설문지 산모신생아건강관리 설문지 지역사회서비스 설문지

【기입표 내려받기】

▶ 서비스별 기입표 버튼을 클릭하면, 해당 기입표를 내려받을 수 있음  
※ 서비스별로 기입표내용이 다르므로, 해당 서비스 기입표를 선택하여 내려받아야 함

② 노인돌봄/가사간병 기입표 산모신생아건강관리 기입표 지역사회서비스 기입표

▶ 기입표 작성이 완료되면, 상단의 '설문응답 등록' 단계로 이동함

### ▶ 설문지 내려받기

- '①' 해당 설문지 버튼을 클릭하면 **사업별 모니터링 설문지**를 내려 받을 수 있다.
- 사업별로 설문 내용이 다르므로 반드시 해당 사업의 설문지를 선택하여 활용한다.
- 설문지는 필수문항과 필요한 선택문항을 선택·편집하여 활용할 수 있다.  
※ 단, 기입표(엑셀)는 원본 그대로 사용해야 함

### ▶ 기입표 내려받기 및 응답값 입력

- '②' 해당 기입표 버튼을 클릭하면 응답값 입력을 위한 **기입표(엑셀파일)**를 내려 받을 수 있다.
- 결과분석을 위해서는 **엑셀 기입표에 정해진 형식대로 응답값을 입력**하여야 한다.  
※ 선택하지 않은 선택문항 또는 일부 무응답 문항은 공란으로 처리한다.
- 기입표 입력이 완료되면 **PC에 저장·보관**한다.

## 2.2.1 노인돌봄·가사간병 기입표 입력방법

### ○ 일반사항(기초 및 전문)

노인돌봄종합서비스 및 가사간병방문서비스 기입표									
연번	기초1	기초2	기초3	기초4	기초5	전문1	전문2	전문3	전문4
연번	ID	설문일자 (예:20180101)	조사방법	조사자명	세부 서비스명	이용자 성별	이용자 연령대	이용자와의 관계	우리 제공기관의 노인돌봄(가사간 병)서비스를 이 용하신 기간은 얼마나 됩니까?
①	이용자 구분 값 (제공기관에서 이용자 구분이 없도록 설문지에 번호를 부여 하여 관리)		주관식	주관식	1. 노인돌봄 2. 가사간병	1. 남자 2. 여자	1. 10대 미만 2. 10대 3. 20대 4. 30대 5. 40대 6. 50대 7. 60대 8. 70대 이상	1. 본인 2. 보호자	1. 1년 미만 2. 1년~2년미만 3. 2년~3년미만 4. 3년~4년미만 5. 4년 이상
입력예시	2018-1	20180103	전화	최나라	1	1	4	1	2
②									

▶ '①'의 입력예시를 참고하여 '②'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- [연번] 설문지 순서로, 1번부터 차례대로 번호를 부여하여 입력한다.
- [ID] 응답자를 구분하기 위해 2018-1 또는 1,2,3... 등과 같이 이용자별 설문지에 임의로 ID를 부여하고, 기입표에 동일하게 입력한다.

A 사회서비스 모니터링 조사 - 노인돌봄종합서비스 및 가사간병방문서비스					ID			
설문일자	년	월	일	조사방법	조사자명			
세부 서비스명	1. 노인돌봄종합서비스 2. 가사간병방문서비스							

- [설문일자] 조사를 실시한 날로 연월일 순으로 입력한다.  
예) 2018년 01월 01일 ⇒ 20180101
- [조사방법] 전화조사, 방문조사, 이메일, 문자 등 모니터링 시행 방식을 입력한다.
- [조사자명] 모니터링 실시자의 이름을 입력한다.
- [세부서비스명] 노인돌봄은 1, 가사간병은 2로 구분해서 응답보기 번호를 입력한다.
- [이용자 성별] 남자는 1, 여자는 2로 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.
- [이용자 연령대] 연령대에 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 10대 미만 ⇒ 1 (※ 10대 미만 또는 10으로 입력하면 안됨)
- [이용자와의 관계] 본인의 경우 1, 보호자는 2로 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.
- '전문4. 우리 제공기관의 노인돌봄(가사간병)서비스를 이용하신 기간은 얼마나 되십니까?' 는 이용기간에 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 5. 4년 이상 ⇒ 5 (※ 4년 또는 7년 또는 7 등 이용기간을 입력하면 안됨)

▶ 기입표(엑셀)는 임의로 편집 또는 삭제하여서는 안 되며, '②'에 응답내용만 입력한다.

※ 선택문항 중 비조사 문항과 일부 무응답 문항은 공란으로 처리

오류예시: 특수문자, 응답범위 외 응답값 입력



## ○ 설문문항(필수 및 선택문항)

노인돌봄종합서비스 및 가사간병방문서비스 기입표										
문1	(선택1)	문2	(선택2)	문3	문4	(선택3)	(선택4)	문5	문6	문7
요양보호사는 서비스에 대해 충분히 설명해 주었습니까?	선생님(어르신)께서는 서비스를 이용하면서 지켜야 할 내용에 대해 알고 있으십니까?	요양보호사는 전문적으로 서비스를 제공하였습니까?	요양보호사는 진절하였습니까?	요양보호사는 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	우리 기관은 서비스 이용과 관련해 선생님(어르신)의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?	서비스는 선생님(어르신)께 도움이 되었습니까?	서비스를 제공한 요양보호사를 다른 이용(예정)자에게 소개하고 싶으십니까?	앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, 우리 기관 및 요양보호사에 대해 전반적으로 만족하십니까?	건강상태, 일상생활 변화로, 특별히 필요한 서비스가 있으면 말씀해 주십시오.	우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.
1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 6. 불관한 점 있었다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	주관식	주관식
<b>①</b>	3	2	2	1	1	3	3	3	3	없음
문1	(선택1)	문2	(선택2)	문3	문4	(선택3)	(선택4)	문5	문6	문7
요양보호사는 서비스에 대해 충분히 설명해 주었습니까?	선생님(어르신)께서는 서비스를 이용하면서 지켜야 할 내용에 대해 알고 있으십니까?	요양보호사는 전문적으로 서비스를 제공하였습니까?	요양보호사는 진절하였습니까?	요양보호사는 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	우리 기관은 서비스 이용과 관련해 선생님(어르신)의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?	서비스는 선생님(어르신)께 도움이 되었습니까?	서비스를 제공한 요양보호사를 다른 이용(예정)자에게 소개하고 싶으십니까?	앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, 우리 기관 및 요양보호사에 대해 전반적으로 만족하십니까?	건강상태, 일상생활 변화로, 특별히 필요한 서비스가 있으면 말씀해 주십시오.	우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.
<b>②</b>										

▶ '①'의 입력예시를 참고하여 '②'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- '문1~문5'와 '선택1~선택3'은 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.

예) 1. 매우 그렇다 ⇒ 1 (※ '1. 매우 그렇다'로 입력하면 안됨)

- '선택 문항'은 기관 선택문항에 대해서만 입력하고, 미선택 문항은 공란으로 처리한다.  
단, 임의로 열을 삭제하거나 변경하여서는 안 된다.

- '문6, 문7' 주관식 문항은 응답내용을 그대로 입력하고, 미응답은 공란으로 처리한다.

※ 주관식 문항에 대해서는 결과분석을 제공하지 않으므로 제공기관에서 자체적으로 내용을 확인한다.

## 2.2.2 산모신생아건강관리 기입표 입력방법

### ○ 일반사항(기초 및 선문)

산모신생아건강관리서비스 기입표									
연번	기초1	기초2	기초3	기초4	선문1	선문2	선문3	선문4	선문5
연번	ID	설문일자 (예:20180101)	조사방법	조사자명	연령	이용자와의 관계	서비스 이용기간	태아유형	신생아 출산순위
<b>1</b>	이용자 구분 값 (제공기관에 서 이용자 구분이 없도 록 설문지에 번호를 부여 하여 관리)		주관식	주관식	1. 20대 미만 2. 20대 3. 30대 4. 40대 5. 50대 이상	1. 본인 2. 보호자	1. 5일 이하 2. 6 ~ 10일 이하 3. 11 ~ 15일 이하 4. 16 ~ 20일 이하 5. 21 ~ 25일 이하	1. 단태아 2. 쌍태아 3. 삼태아 이상 4. 중증장애 산모	1. 첫째아 2. 둘째아 3. 셋째아 이상
입력예시	2018-1	20180103	전화	최나라	4	1	5	1	2
<b>2</b>									

▶ '1'의 입력예시를 참고하여 '2'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- [연번] 이용자별 설문지 순서로 1번부터 번호를 부여하여 입력한다.
- [ID] 응답자를 구분하기 위해 2018-1 또는 1,2,3... 등과 같이 이용자별 설문지에 임의로 ID를 부여하고, 기입표에 동일하게 입력한다.

<b>B</b>	사회서비스 모니터링 조사 - 산모신생아건강관리서비스				ID				
설문일자	년	월	일	조사방법		조사자명			

- [설문일자] 조사를 실시한 날로 연월일 순으로 입력한다.  
예) 2018년 01월 01일 ⇒ 20180101
- [조사방법] 전화조사, 방문조사, 이메일, 문자 등 모니터링 시행 방식을 입력한다.
- [조사자명] 모니터링 실시자의 이름을 입력한다.
- [이용자 연령대] 연령대에 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 20대 미만 ⇒ 1 (\*20대 미만 또는 20으로 입력하면 안됨)
- [이용자와의 관계] 본인의 경우 1, 보호자는 2로 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.
- [서비스 이용기간] 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 5일 이하 ⇒ 1 (\* 3일 또는 3 등 이용기간을 입력하면 안됨)
- [태아유형] 해당하는 태아유형 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 2. 쌍태아 ⇒ 2
- [신생아 출산순위] 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 3. 셋째아 이상 ⇒ 3

▶ 기입표(엑셀)는 임의로 편집 또는 삭제하여서는 안 되며, '2'에 응답내용만 입력한다.

※ 선택문항 중 비조사 문항과 일부 무응답 문항은 공란으로 처리

오류예시: 특수문자, 응답범위 외 응답값 입력

## ○ 설문문항(필수 및 선택문항)

산모신생아건강관리서비스 가입표													
(선택1)	(선택2)	문1	문2	문3	(선택3)	문4	문5	문6	(선택4)	(선택5)	문7	문8	문9
우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?	우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?	서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느끼셨습니까?	건강관리사는 표준서비스 내에서 산모님께서 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	건강관리사는 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	건강관리사는 진솔한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	건강관리사는 약속을 잘 지켰습니까?	건강관리사는 위생관리를 잘 하였습니다습니까?	우리 기관은 서비스 이용과 관련해 산모님의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?	서비스는 산모님께 도움이 되었습니까?	서비스를 제공한 건강관리사를 다른 이용(예정)자께 추천하실 의향이 있으십니까?	앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, 우리 기관 및 건강관리사에 대해 전반적으로 만족하십니까?	산모님께서 받으신 서비스 중 가장 만족했던 서비스와 불만족했던 서비스가 있으신가요?	우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시겠습니까?
1. 인위적 SNS 홍보 2. 제공기관의 홍보물 3. 주변 이웃 지인 타기관 의 소개 4. 지역별 카페 등 서비스 이용경험자의 추천 5. 지자체(시군구) 안내 6. 기타	1. 기관 규모 및 인지도 2. 이용 방법의 용이성 3. 이용 상담 등 기관의 친절성 4. 제공기관과의 거리 5. 서비스 비용 6. 기타	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다 6. 불만족함 없음	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	주관식	주관식
<b>①</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	없음

  

(선택1)	(선택2)	문1	문2	문3	(선택3)	문4	문5	문6	(선택4)	(선택5)	문7	문8	문9
우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?	우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?	서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느끼셨습니까?	건강관리사는 표준서비스 내에서 산모님께서 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	건강관리사는 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	건강관리사는 진솔한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	건강관리사는 약속을 잘 지켰습니까?	건강관리사는 위생관리를 잘 하였습니다습니까?	우리 기관은 서비스 이용과 관련해 산모님의 불편사항을 해결하기 위해 노력하였다고 생각하십니까?	서비스는 산모님께 도움이 되었습니까?	서비스를 제공한 건강관리사를 다른 이용(예정)자께 추천하실 의향이 있으십니까?	앞서 답변하신 여러 가지 사항을 생각할 때, 우리 기관 및 건강관리사에 대해 전반적으로 만족하십니까?	산모님께서 받으신 서비스 중 가장 만족했던 서비스와 불만족했던 서비스가 있으신가요?	우리 기관이 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항이 있다면 말씀해 주시겠습니까?
<b>②</b>													

▶ '①'의 입력예시를 참고하여 '②'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- '문1~문7'와 '선택1~선택5'는 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.

예) 1. 매우 그렇다 ⇒ 1 (※ '1. 매우 그렇다'로 입력하면 안됨)

- '선택 문항'은 기관 선택문항에 대해서만 입력하고, 미선택 문항은 공란으로 처리한다. 단, 임의로 열을 삭제하거나 변경하여서는 안 된다.

- '문8, 문9' 주관식 문항은 응답내용을 그대로 입력하고, 미응답은 공란으로 처리한다.

※ 주관식 문항에 대해서는 결과분석을 제공하지 않으므로 제공기관에서 자체적으로 내용을 확인한다.



## 2.2.3 지역사회서비스투자사업 기입표 입력방법

### ○ 일반사항(기초 및 전문)

지역사회서비스투자사업 기입표												
연번	기초1	기초2	기초3	기초4	기초5	기초6	전문1	전문2	전문3	전문4	전문5	전문6
연번	ID	설문일자 (예:20180101)	조사방법	조사자명	세부 서비스명	서비스 코드	이용자 성별	이용자 연령대	이용자와의 관계	보호자 성별	보호자 연령대	(이용자)께서 우리 기관의 바우 처 서비스를 이용하신 기간은 얼마나 되십니까?
①	이용자 구분 값 (제공기관에 서 이용자 구분이 없도 록 설문지에 번호를 부여 하여 관리)		주관식	주관식	주관식	1. 서비스1 2. 서비스2 3. 서비스3 4. 서비스4 5. 서비스5 6. 서비스6 7. 서비스7 8. 서비스8 9. 서비스9 10. 서비스10	1. 남자 2. 여자	1. 미취학 10대 미만 2. 취학 10대 미만 3. 10대 4. 20대 5. 30대 6. 40대 7. 50대 8. 60대 9. 70대 이상	1. 본인 2. 보호자	1. 남자 2. 여자	1. 20대 미만 2. 20대 3. 30대 4. 40대 5. 50대 6. 60대 7. 70대 이상	1. 6개월 미만 2. 6개월~1년 미만 3. 1년~2년 미만 4. 2년~3년 미만 5. 3년~4년 미만 6. 4년 이상
입력예시	2018-1	20180103	전화	최나라	아동인지	1	1	4	1	1	4	
②												

❶ '①'의 입력예시를 참고하여 '②'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- [연번] 설문지 순서로 1번부터 차례대로 번호를 부여하여 입력한다.
- [ID] 응답자를 구분하기 위해 2018-1 또는 1,2,3... 등과 같이 이용자별 설문지에 임의로 ID를 부여하고, 기입표에 동일하게 입력한다.

C	사회서비스 모니터링 조사 - 지역사회서비스투자사업	ID				
설문일자	년 월 일	조사방법		조사자명		
세부 서비스명				서비스 코드		

- [설문일자] 조사를 실시한 날로 연월일 순으로 입력한다.  
예) 2018년 01월 01일 ⇒ 20180101
- [조사방법] 전화조사, 방문조사, 이메일, 문자 등 모니터링 시행 방식을 입력한다.
- [조사자명] 모니터링 실시자의 이름을 입력한다.
- [세부 서비스명] 아동정서발달, 아동비전 등 제공기관의 세부 서비스명을 입력한다.
- [서비스 코드] 세부 서비스명을 구분하기 위한 것으로 동일한 세부 서비스명에 동일한 코드번호를 부여하여 입력한다.

※ 서비스 코드는 1~10까지 제공기관에서 임의로 부여할 수 있음

예)

기초5	기초6
세부 서비스명	서비스 코드
아동정서발달	1
아동정서발달	1
아동비전	2
건강 100세	3
건강 100세	3

- [이용자 성별] 남자는 1, 여자는 2로 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.
- [이용자 연령대] 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 미취학 10대 미만 ⇒ 1 (※10대 미만 또는 10으로 입력하면 안됨)
- [이용자와의 관계] 본인의 경우 1, 보호자는 2로 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.
- '전문6. (이용자)께서 우리 기관의 바우처 서비스를 이용하신 기간은 얼마나 되십니까?'는 이용기간에 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 6개월 미만 ⇒ 1 (※ 5개월 또는 5 등 이용기간을 입력하면 안됨)

❷ 기입표(엑셀)는 임의로 편집 또는 삭제하여서는 안 되며, '②'에 응답내용만 입력한다.

※ 선택문항 중 비조사 문항과 일부 무응답 문항은 공란으로 처리

오류예시: 특수문자, 응답범위 외 응답값 입력

## ○ 설문문항(필수 및 선택문항)

지역사회서비스투자사업 기입표										
(선택1)	(선택2)	문1	(선택3)	문2	문3	(선택4)	문4	(선택5)	(선택6)	(선택7)
우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?	우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?	서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느꼈습니까?	우리 기관에서 서비스 시작 전에 상담과 사전검사를 받으셨습니까?	제공인력은 표준 서비스 내에서 (이용자)께서 필요로 하는 서비스를 적절히 제공하였습니까?	제공인력은 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	제공인력은 친절하였습니까?	제공인력은 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	서비스가 사전 계약내용과 동일하게 제공되었습니까?	서비스가 제공되는 시설 환경에 만족하십니까?	서비스에 활용되는 교재, 교구에 대해서 만족하십니까?
1. 인터넷, SNS 홍보 2. 제공기관의 홍보물 3. 주변 이웃, 지인, 타기관의 소개 4. 서비스 이용경험자의 추천 5. 지자체(시군구) 안내 6. 기타	1. 기관 규모 및 인지도 2. 이용 경험자의 평가, 후기 3. 이용 상담 등 기관의 친절성 4. 제공기관과의 거리 5. 서비스 비용 6. 기타	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 그렇다 2. 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다	1. 매우 그렇다 2. 약간 그렇다 3. 보통이다 4. 거의 그렇지 않다 5. 전혀 그렇지 않다
<b>1</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
(선택1)	(선택2)	문1	(선택3)	문2	문3	(선택4)	문4	(선택5)	(선택6)	(선택7)
우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?	우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?	서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느꼈습니까?	우리 기관에서 서비스 시작 전에 상담과 사전검사를 받으셨습니까?	제공인력은 표준 서비스 내에서 (이용자)께서 필요로 하는 서비스를 적절히 제공하였습니까?	제공인력은 서비스 제공에 필요한 지식 등 전문성을 갖추고 있었습니까?	제공인력은 친절하였습니까?	제공인력은 약속한 날짜와 시간을 잘 지켰습니까?	서비스가 사전 계약내용과 동일하게 제공되었습니까?	서비스가 제공되는 시설 환경에 만족하십니까?	서비스에 활용되는 교재, 교구에 대해서 만족하십니까?
<b>2</b>										

▶ '①'의 입력예시를 참고하여 '②'에 응답값을 입력한다. 응답값은 반드시 응답 범위의 값을 입력한다.

- '문1~문6'와 '선택1~선택9'는 해당하는 응답보기 번호를 입력한다.  
예) 1. 매우 그렇다 ⇒ 1 (※ '1. 매우 그렇다'로 입력하면 안됨)
- '선택 문항'은 기관 선택문항에 대해서만 입력하고, 미선택 문항은 공란으로 처리한다.  
단, 임의로 열을 삭제하거나 변경하여서는 안 된다.
- '문7, 문8' 주관식 문항은 응답내용을 그대로 입력하고, 미응답은 공란으로 처리한다.  
※ 주관식 문항에 대해서는 결과분석을 제공하지 않으므로 제공기관에서 자체적으로 내용을 확인한다.

## 2.3 설문응답 등록

- 개요 : 모니터링 응답값을 입력한 기입표를 업로드(등록) 하는 기능
- 경로 : 시작하기 ⇨ 설문응답등록

기초1	기초2	기초3	기초4	기초5	전문1	전문2	전문3	전문4	문1	(선택1)
2018-1	20180420	방문	김수	1	1	1	1	1	1	1
2018-2	20180430	방문	최무	2	1	2	1	2	2	2
2018-3	20180430	방문	한철	2	1	3	1	3	3	3
2018-4	20180430	방문	김수	2	1	4	1	4	4	4
2018-5	20180430	방문	김수	2	1	5	1	5	5	5

### ▶ 등록할 사업명 선택

- '❶ 사업명'을 클릭하여 A. 노인돌봄종합서비스 및 가사간병방문서비스, B. 산모신생아건강 관리서비스, C.지역사회서비스투자사업 중 기입표를 등록할 사업을 선택한다.

### ▶ 기입표 파일 등록하기

- '❷ 찾아보기' 버튼을 클릭하여 PC에 저장된 해당 사업 모니터링 기입표 파일(엑셀)을 더블 클릭하고 '❸업로드' 버튼을 클릭하여 등록한다.

### ▶ 기입표 저장

- 기입표를 등록처리 하면 '❹저장' 버튼이 생성되며, '저장' 버튼을 클릭하여 저장한다.
- 정상적으로 저장처리 후에는 '❺ 설문완료 리스트'에서 등록내용을 확인할 수 있다.

## 2.3.1 등록 오류사항 확인

- 개요 : 모니터링 기입표 입력 오류사항 확인 기능
- 경로 : 시작하기 ⇨ 설문응답등록

줄번호	문항번호	문항	입력값	내용
14	문1	서비스 이용과 관련하여 우리 기관으로부터 충분한 설명을 들었다고 느끼셨습니까?	6	보기에 없는 응답값입니다.
20	(선택4)	제공인력은 친절하였습니까?	8	보기에 없는 응답값입니다.

  

기초5	기초6	선문1	선문2	선문3	선문4	선문5	선문6	(선택1)	(선택2)	문1
영유아발달	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
부모학교	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
아동돌봄	3	1	3	1	1	3	3	3	3	6
영유아발달	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4

### ❏ 등록한 기입표 오류 확인

- 모니터링 기입표에 오류가 있는 경우, '①' 또는 '②'와 같이 '예러내용' 확인창이 나타난다.
- '①'은 특수문자 입력 또는 설문등록 시 선택한 사업과 다른 사업의 기입표 업로드 때 나타난다.
- '②'는 응답범위 외 응답값 입력 시 나타나며, '③'과 같이 해당 열이 초록색으로 표시되므로 예러내용을 확인한다.  
예) '문1'에서 응답값을 1~5번 중 해당하는 응답보기 번호를 입력해야 하는데, 응답범위 이외의 값인 '6'이 입력된 경우, 예러로 표시됨

### ❏ 기입표 수정 재등록

- PC에 저장된 해당 모니터링 기입표(원본 파일)에 '①' 또는 '②'의 예러사항을 수정·저장하여 '설문응답 등록' 화면에서 기입표를 재등록·저장한다.

### ❏ 등록된 기입표 내용 확인

- 재등록이 정상적으로 완료되면, '④'설문완료 리스트'에서 저장된 모니터링 기입표 내용을 확인할 수 있다. 실제 설문지와 비교하여 잘못 입력된 것이 없는지 확인한다.

## 2.4 설문완료 리스트

○ 개요 : 프로그램에 저장된 모니터링 기입표의 입력내용 확인 기능

○ 경로 : 시작하기 ⇨ 설문완료 리스트

기초1. 순번	기초2. 설문 일자 (예:20180101)	기초3. 조사 방법	기초4. 이용 자명	설문1. 이용 자 연령대	설문2. 이용 자와의 관계	설문3. 서비스 이용기간	설문4. 태아 유형	설문5. 신생아 출산순위	(선택1). 우리 기관을 어떻게 알게 되셨습니까?	(선택2). 우리 기관을 선택한 가장 중요한 기준은 무엇입니까?
2018-1	20180420	방문	김수	1	1	1	1	1	1	1
2018-10	20180430	방문	최무	5	1	5	2	1	4	4
2018-11	20180430	전화	한철	1	1	1	3	2	5	5
2018-12	20180430	전화	김수	2	1	2	4	3	6	6
2018-13	20180430	전화	김수	3	1	3	1	1	1	1
2018-14	20180430	전화	최무	4	1	4	2	2	2	2

### ▶ 등록된 기입표 내용 확인

- 설문응답 등록이 정상적으로 완료되면, '① 설문완료 리스트'를 클릭하고 '②' 해당 사업을 선택한 후 검색을 클릭하면 '③ 응답리스트'에서 저장된 모니터링 기입표 내용을 확인할 수 있다.
- 실제 설문지와 비교하여 잘못 입력된 것이 없는지 확인한다.



## 2.5 결과분석(기본/교차분석)

○ 개요 : 모니터링 분석결과(기본/교차분석)를 확인할 수 있는 기능

○ 경로 : 시작하기 ⇨ 결과분석

### ▶ 기본분석

서비스 구분	총 응답자수(명)
서비스1	4
서비스2	4
서비스3	4

### ▶ 교차분석

선문	선문보기	사례수	1	2	3	4	5	6	합계
전체	전체	3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	100
이용자 성별	남자	3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	100
	여자	0	0	0	0	0	0	0	0

### ▶ 결과분석 실행

- 기본분석은 '① 사업명', '② 기본분석' 선택 후 '③ 분석' 버튼을 클릭하여 분석을 실행한다.
  - 교차분석은 '① 사업명', '④ 교차분석', '⑤ 세부 서비스명' 선택 후 '③ 분석' 버튼을 클릭하여 분석을 실행한다.
- ※ (주의) 교차분석에서는 세부 서비스별로 분석결과가 제공(노인돌봄, 가사간병 서비스를 조사하였다면, 각 서비스별로 분석하여야 함)되므로, 세부 서비스별로 결과를 확인해야 함

### ▶ 분석결과 확인

- 분석결과는 기본분석과 교차분석(A/B)로 구분되어 산출된다.
  - 기본분석에서는 각 문항별 응답자 수와 응답비율, 평균만족도를 확인할 수 있다.
  - 교차분석에서는 세부 서비스별로 응답자 특성(성별, 연령 등)에 따른 설문문항의 응답비율을 확인할 수 있다.
- ※ 교차분석 결과에서 '매우그렇다~전혀 그렇지 않다' 5점 척도문항은 교차분석B로, 그 외 일반문항은 교차분석 A로 제시됨

## 2.5.1 결과분석(분석결과 다운로드)

○ 개요 : 모니터링 분석결과 다운로드 기능

○ 경로 : 시작하기 ⇨ 결과분석

사회서비스 설문지 내려받기 설문응답 등록 설문완료 리스트 **결과분석** 나가기

A 노인돌봄종합서비스 및 가사간병방문서비스

☒ 기본분석 ☐ 교차분석 분석

2 Excel Workbook (\*.xls) 결과다운로드 1

**기본분석**

서비스 구분	총 응답자수(명)
노인돌봄종합서비스	5
가사간병방문서비스	5

**선문1. 이종자 성별**

서비스 구분		남자	여자
노인돌봄종합서비스	인원수(명)	4	1
	비율(%)	80.0	20.0
가사간병방문서비스	인원수(명)	4	1
	비율(%)	80.0	20.0

### ▶ 분석결과 다운로드(엑셀 저장)

- 분석결과를 '1 결과다운로드' 버튼을 클릭하여 PC에 저장·보관한다.

※ 분석 프로그램에서는 결과분석 데이터가 저장·보관되지 않으므로 해당 결과물은 반드시 다운로드 받아 PC에 저장하여 활용한다.

- 제공기관 PC의 엑셀버전이 2003 이전일 경우 '2'의 'Excel 97-2003'을 선택한 후 '1 결과다운로드'를 실행한다.

## 2.6 나가기

- 개요 : 모니터링 설문응답 등록 및 결과분석을 완료하고 분석 프로그램을 초기화
- 경로 : 나가기

서비스 구분	총 응답자수(명)
노인돌봄종합서비스	16
가사간병방문서비스	24

  

선문4. 이용자 성별

서비스 구분		남자	여자
노인돌봄종합서비스	인원수(명)	11	5
	비율(%)	68.8	31.2
가사간병방문서비스	인원수(명)	13	11
	비율(%)	54.2	45.8

### ▶ 나가기

- '❶ 나가기'를 클릭하면 설문응답 등록 데이터와 설문완료 리스트, 결과분석 데이터가 초기화 된다.
- 설문응답 등록과 결과분석을 재실행하고자 할 때는 프로그램 메인화면의 '시작하기' 버튼을 클릭하여 처음부터 다시 실행한다.  
※ 분석 프로그램은 PC의 IP에 따라 데이터를 읽으므로, 타기관의 설문결과 데이터를 볼 수 없음