

## 2024년 1분기 모니터링 결과 (모니터링 결과활용)

작성일	2024. 4.	작성자	이윤정																					
사업목적	- 아이돌봄서비스 사후관리 및 서비스 질 향상																							
시행기간	2024. 1. 1. ~ 2024. 3. 31.																							
모니터링 결과	기관명	보은군가족센터																						
	모니터링 기간	2024년 1월 1일 ~ 2024년 3월 31일																						
	<b>■ 총복 전체 대비 실시가구</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">실시 가구 수</th> <th style="width: 40%;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전화·모바일 모니터링</td> <td style="text-align: center;">23</td> <td rowspan="2">1월: 건의 사항 2건 2월: 전화·모바일, 현장 28건 3월: 3건으로 지표별 세부실적은 2월부터 송부 됨</td> </tr> <tr> <td>현장 모니터링</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table>				실시 가구 수	비고	전화·모바일 모니터링	23	1월: 건의 사항 2건 2월: 전화·모바일, 현장 28건 3월: 3건으로 지표별 세부실적은 2월부터 송부 됨	현장 모니터링	8													
		실시 가구 수	비고																					
전화·모바일 모니터링	23	1월: 건의 사항 2건 2월: 전화·모바일, 현장 28건 3월: 3건으로 지표별 세부실적은 2월부터 송부 됨																						
현장 모니터링	8																							
<b>■ 이용자 건의사항</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">구분</th> <th style="width: 60%;">내용</th> <th style="width: 25%;">건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">아이돌봄지원사업 정책 관련</td> <td>1월 정부지원시간(960시간)이 더 확대되길 바람</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td>아이돌보미 관련</td> <td>1월 아이돌보미를 위한 복지 혜택이 더 지원되길 바람(1) 2월 아이돌보미가 더 양성되길 바람(3)</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>서비스 이용 관련</td> <td>2월 아이돌보미 개인 사유로 서비스가 취소된 경우 아이돌보미가 이용자에게 연락하여 안내하기보다는 센터에서 이용자에게 안내해 주기를 바람.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>서비스제공기관 담당자 관련</td> <td>-</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>2월 아이돌보미를 희망하는 사람들을 위해 신청 방법에 대한 안내와 홍보가 더 활발했으면 좋겠음. 2월 시스템 오류가 너무 많아서 빠른 개선 필요하다고 생각함.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">합계</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table>			구분	내용	건수	아이돌봄지원사업 정책 관련	1월 정부지원시간(960시간)이 더 확대되길 바람	1		아이돌보미 관련	1월 아이돌보미를 위한 복지 혜택이 더 지원되길 바람(1) 2월 아이돌보미가 더 양성되길 바람(3)	4	서비스 이용 관련	2월 아이돌보미 개인 사유로 서비스가 취소된 경우 아이돌보미가 이용자에게 연락하여 안내하기보다는 센터에서 이용자에게 안내해 주기를 바람.	1	서비스제공기관 담당자 관련	-	0	기타	2월 아이돌보미를 희망하는 사람들을 위해 신청 방법에 대한 안내와 홍보가 더 활발했으면 좋겠음. 2월 시스템 오류가 너무 많아서 빠른 개선 필요하다고 생각함.	2	합계		8
구분	내용	건수																						
아이돌봄지원사업 정책 관련	1월 정부지원시간(960시간)이 더 확대되길 바람	1																						
아이돌보미 관련	1월 아이돌보미를 위한 복지 혜택이 더 지원되길 바람(1) 2월 아이돌보미가 더 양성되길 바람(3)	4																						
서비스 이용 관련	2월 아이돌보미 개인 사유로 서비스가 취소된 경우 아이돌보미가 이용자에게 연락하여 안내하기보다는 센터에서 이용자에게 안내해 주기를 바람.	1																						
서비스제공기관 담당자 관련	-	0																						
기타	2월 아이돌보미를 희망하는 사람들을 위해 신청 방법에 대한 안내와 홍보가 더 활발했으면 좋겠음. 2월 시스템 오류가 너무 많아서 빠른 개선 필요하다고 생각함.	2																						
합계		8																						
모니터링 결과활용	<b>■ 돌보미 건의사항</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">구분</th> <th style="width: 60%;">내용</th> <th style="width: 25%;">건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정책</td> <td>2월 이용요금을 낮추거나 유형을 통일시켜 누구나 부담 없이 돌봄서비스를 이용할 수 있게 정책 개정되길 바람.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>이용자</td> <td>-</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>활동 관련</td> <td>2월 30분 간격을 두고 활동해야 하지만, 이용가정 간의 거리가 짧아 이전 집 퇴근, 이후 집 출근이 30분 미만일 때도 시간 간격을 둘 수 밖에 없어 곤란함을 느낌. 개선 필요함.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>서비스제공기관 담당자</td> <td>-</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>2월 시스템 오류가 너무 많아 빠른 개선 필요함.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">합계</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>			구분	내용	건수	정책	2월 이용요금을 낮추거나 유형을 통일시켜 누구나 부담 없이 돌봄서비스를 이용할 수 있게 정책 개정되길 바람.	1	이용자	-	0	활동 관련	2월 30분 간격을 두고 활동해야 하지만, 이용가정 간의 거리가 짧아 이전 집 퇴근, 이후 집 출근이 30분 미만일 때도 시간 간격을 둘 수 밖에 없어 곤란함을 느낌. 개선 필요함.	1	서비스제공기관 담당자	-	0	기타	2월 시스템 오류가 너무 많아 빠른 개선 필요함.	1	합계		3
	구분	내용	건수																					
	정책	2월 이용요금을 낮추거나 유형을 통일시켜 누구나 부담 없이 돌봄서비스를 이용할 수 있게 정책 개정되길 바람.	1																					
	이용자	-	0																					
활동 관련	2월 30분 간격을 두고 활동해야 하지만, 이용가정 간의 거리가 짧아 이전 집 퇴근, 이후 집 출근이 30분 미만일 때도 시간 간격을 둘 수 밖에 없어 곤란함을 느낌. 개선 필요함.	1																						
서비스제공기관 담당자	-	0																						
기타	2월 시스템 오류가 너무 많아 빠른 개선 필요함.	1																						
합계		3																						

	<b>■ 개선 필요사항</b>		
	영역	개선 필요사항	건수
	시간 및 장소 준수	-	0
	활동 내용 전달	-	0
	정결 상태	-	0
	안전한 급/간식 제공	-	0
	전반적 만족도	-	0
	아이와의 상호작용	-	0
	아이돌보미 교체	-	0
	서비스 정보 안내	-	0
	서비스제공기관 담당자 만족도	-	0
	합계		0
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 모니터링 결과를 통해 이용자에게 서비스 질 향상하기 위해 노력</li> <li>● 이용자 건의사항을 통해 민원발생을 예방하며, 이용자의 불편함을 감소시킴.</li> <li>● 돌보미의 불편사항을 감소시켜 직업의식을 가질 수 있도록 노력함.</li> </ul>		
<p>모니터링 결과를 상기와 같이 보고하고자 합니다.</p>			

※ 다누리 홈페이지 \_ (boeungun.liveinkorea.kr)

