

2015년도 “외국인근로자 상담서비스 만족도 조사” 설문조사 결과

조사기간 : 2015. 07. 05 ~ 07. 20.

대 상 : 고용허가제로 입국한 외국인근로자



CHANGWON SUPPORT CENTER FOR FOREIGN WORKERS

창원외국인력지원센터

“2015년도 외국인근로자 상담서비스 만족도 조사” 결과 및 분석

□ 조사 목적

고용허가제로 입국한 외국인근로자를 대상으로 우리센터를 찾는 근로자들의 상담서비스 만족도 조사를 실시하여 근로자의 만족도 수준과 개선 사항을 파악하여 고객을 위한 최상의 서비스를 향상시키기 위함

□ 조사 개요

- 2015. 07. 01 : 설문 문항 작성
- 2015. 07. 05 ~ 07. 20 : 설문조사 실시
- 2015. 08. 10 : 설문 내용 분석
- 2015. 08. 31 : 설문 결과보고

□ 조사 장소

- 창원외국인력지원센터 상담실 및 창원고용센터, 통영고용센터, 진주고용센터, 창원출입국 사무소, 이동상담 장소 등

□ 조사 대상

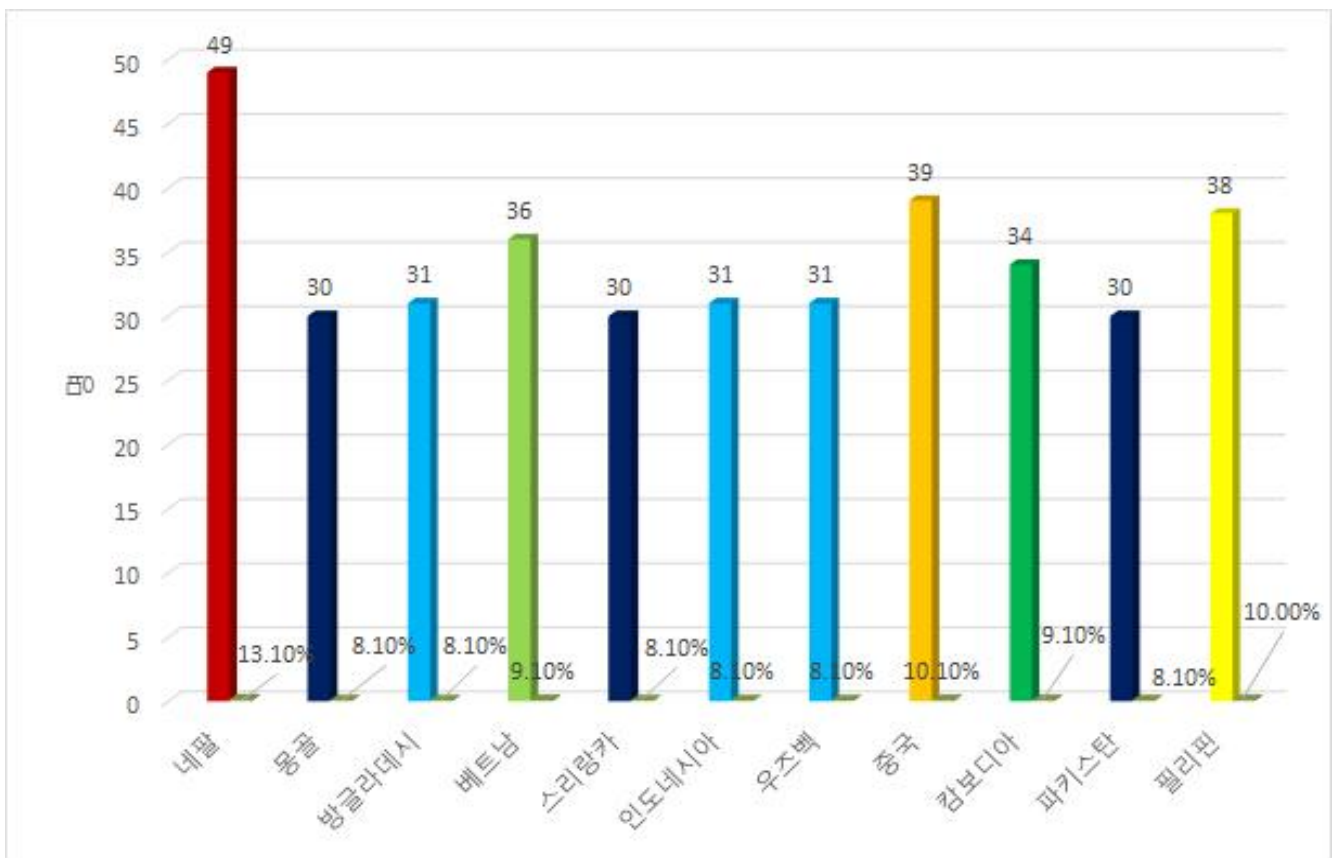
- 고용허가제로 입국한 외국인근로자 379명
- E-9근로자 352명, H-2근로자 27명

□ 조사 방법

- 11개국가 언어로 번역된 설문지를 이용한 자기 기입식 조사

□ 응답자 국가 분포

국가	네팔	몽골	방글라데시	베트남	스리랑카	인도네시아	우즈벡	중국	캄보디아	파키스탄	필리핀
인원	49명	30명	31명	36명	30명	31명	31명	39명	34명	30명	38명



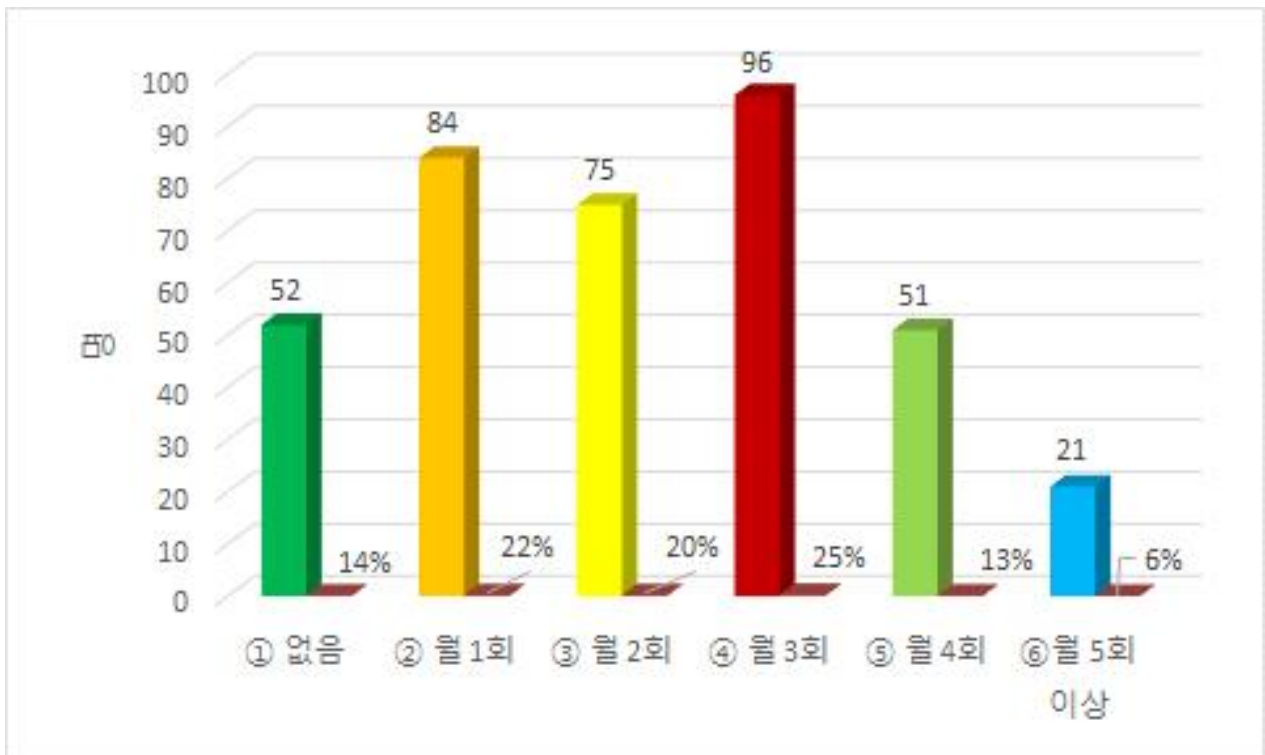
○ 이번 설문조사에 11개국 외국인근로자 총 379명으로

– 네팔(13.1%) > 중국(10.1%) > 필리핀(10%) > 베트남(9.1%), 캄보디아 (9.1%) > 몽골(8.1%), 방글라데시 (8.1%), 스리랑카 (8.1%), 인도네시아 (8.1%), 우즈벡 (8.1%), 파키스탄 (8.1%) 순으로 참여하였음

■ 상담서비스 만족도 조사

1. 귀하는 창원외국인력지원센터를 이용한 적이 있습니까?

보기	① 없음	② 월 1회	③ 월 2회	④ 월 3회	⑤ 월 4회	⑥ 월 5회 이상
응답 379명	52명	84명	75명	96명	51명	21명



○ 창원외국인력지원센터 이용한 적이 있는지에 대한 질문에

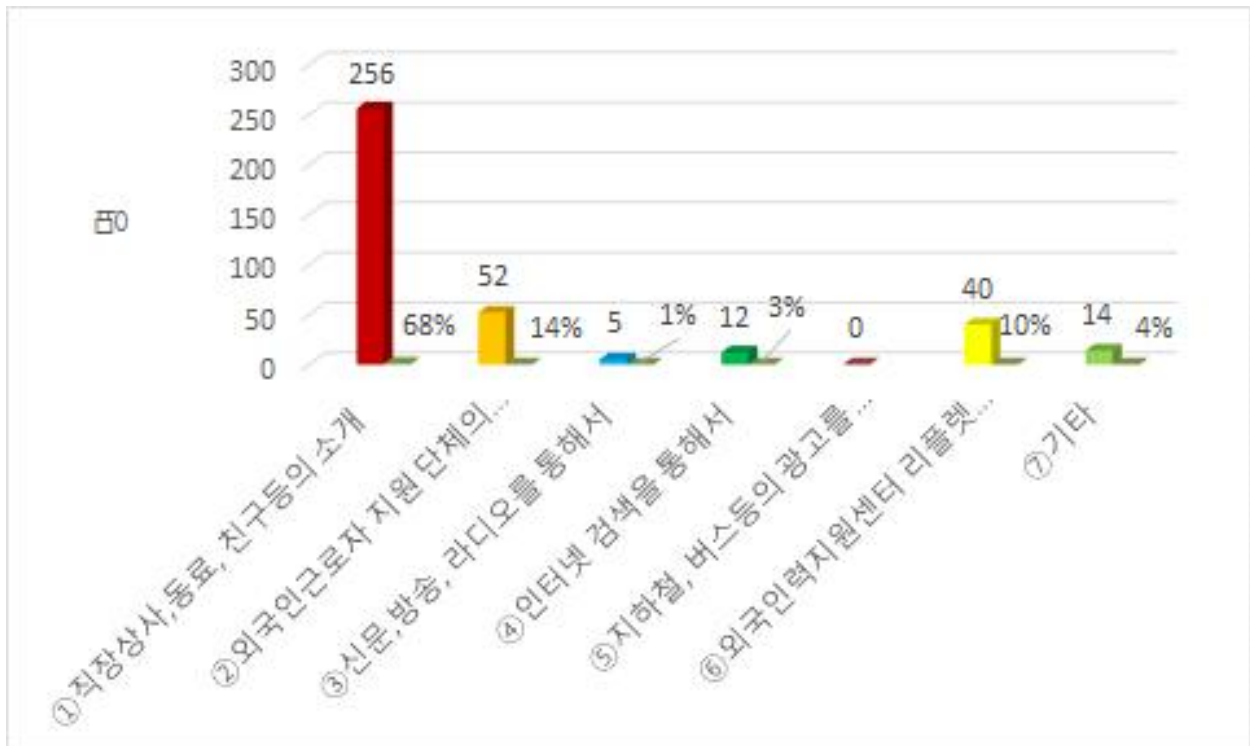
- 52명(14%)이 센터를 방문한 적이 없고
- 센터 방문이 월 1회 84명(22%), 월 2회 75명(20%), 월 3회 96명(25%), 월 4회 51명(13%)를 방문하여 월 1회 이상 방문자는 327명(86.3%) 임
- 6%인 21명은 월 5회 이상 센터를 방문하는 것으로 나타남

○ 창원외국인력지원센터를 방문한 적이 없는 근로자 84명(22%)은

- 이번 설문조사는 센터에서 먼 지역에서도 이뤄졌으므로 방문이 힘들거나
- 홍보가 부족하여 방문하지 못한 경우도 있을 수 있어 홍보가 더욱 필요함

2. 귀하는 어떤 경로를 통해서 창원외국인력지원센터를 이용하였습니까?

보기	① 직장상사, 동료, 친구 등의 소개	② 외국인근로자 지원 단체의 소개	③ 신문, 방송, 라디오를 통해서	④ 인터넷 검색을 통해서	⑤ 지하철, 버스 등의 광고를 통해서	⑥ 외국인력지원센터 리플렛 등 홍보 안내 자료를 통해서	⑦ 기타
응답 379명	256명	52명	5명	12명	-	40명	14명



○ 직장상사, 동료, 친구 등의 소개로 센터를 알게 된 경우가 68%인 256명이 응답하였고, 신문, 방송, 라디오를 통해서 알게 되었다고 응답한 경우는 1%인 5명이 응답한 것으로 나타남

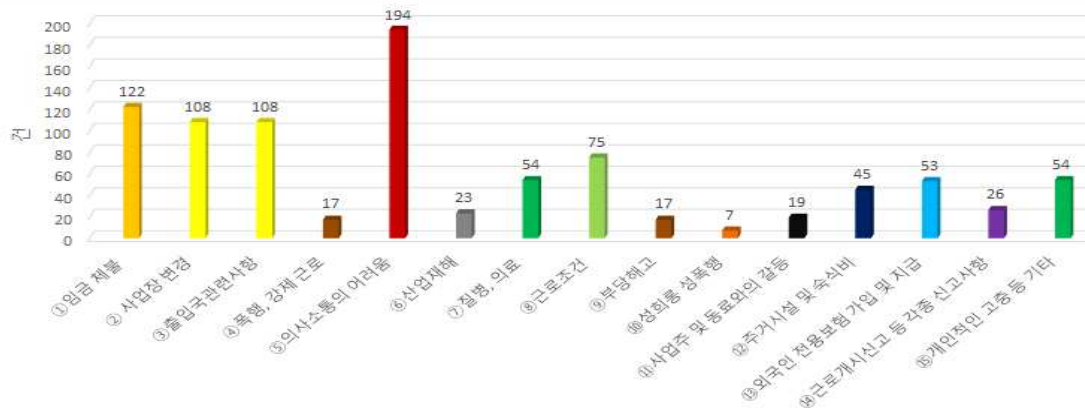
○ 응답자의 68%인 256명이 직장상사, 동료, 친구 등의 소개로 센터를 알게 되었다고 한 것은 센터의 적극적인 홍보의 결과라고 볼 수 있음

○ 응답자의 14%인 52명이 타 외국인근로자지원 단체의 소개로 센터를 알게 되었다고 응답한 것으로 나타남

3. 귀하는 창원외국인력지원센터 상담원과 어떤 내용으로 상담하였습니까?
해당되는 곳에 모두 표시하여 주시기 바랍니다.

보기	① 임금 체불	② 사업장 변경	③ 출입국관련사항	④ 폭행, 강제 근로	⑤ 의사소통의 어려움	⑥ 산업재해	⑦ 질병, 의료
응답 922건	1 2 2 건	1 0 8 건	1 0 8 건	1 7 건	1 9 4 건	2 3 건	5 4 건

⑧ 근로 조건	⑨ 부당해고	⑩ 성희롱 성폭행	⑪ 사업주/동료와의 갈등	⑫ 주거시설/ 숙식비	⑬ 외국인 전용보험 가입 및 지급	⑭ 근로개시신고 등 각종 신고사항	⑮ 개인적 고충 등 기타
7 5 건	1 7 건	7 건	1 9 건	4 5 건	5 3 건	2 6 건	5 4 건



○ 센터에서 상담 받은 내용에 대한 질문에 응답 건수 922건에서

- 언어소통문제 194건(21%) > 임금체불 관련 122건(13%) > 사업장 변경 및 출입국 관련이 각각 108건(11.7%) > 근로조건 75건(8.1%) > 질병·치료 및 개인적인 고통 등 기타 사항이 각각 54건(5.9%) > 외국인전용보험 가입·지급 53건(5.7%) > 주거시설·숙식비 45건(4.9%) > 근로개시신고 등 신고 사항 26건(2.8%) > 산업재해 23건(2.5%) > 폭행·강제근로 및 부당해고가 각각 17건(1.8%) > 성희롱·성폭행 7건(0.76%) 순으로 나타남

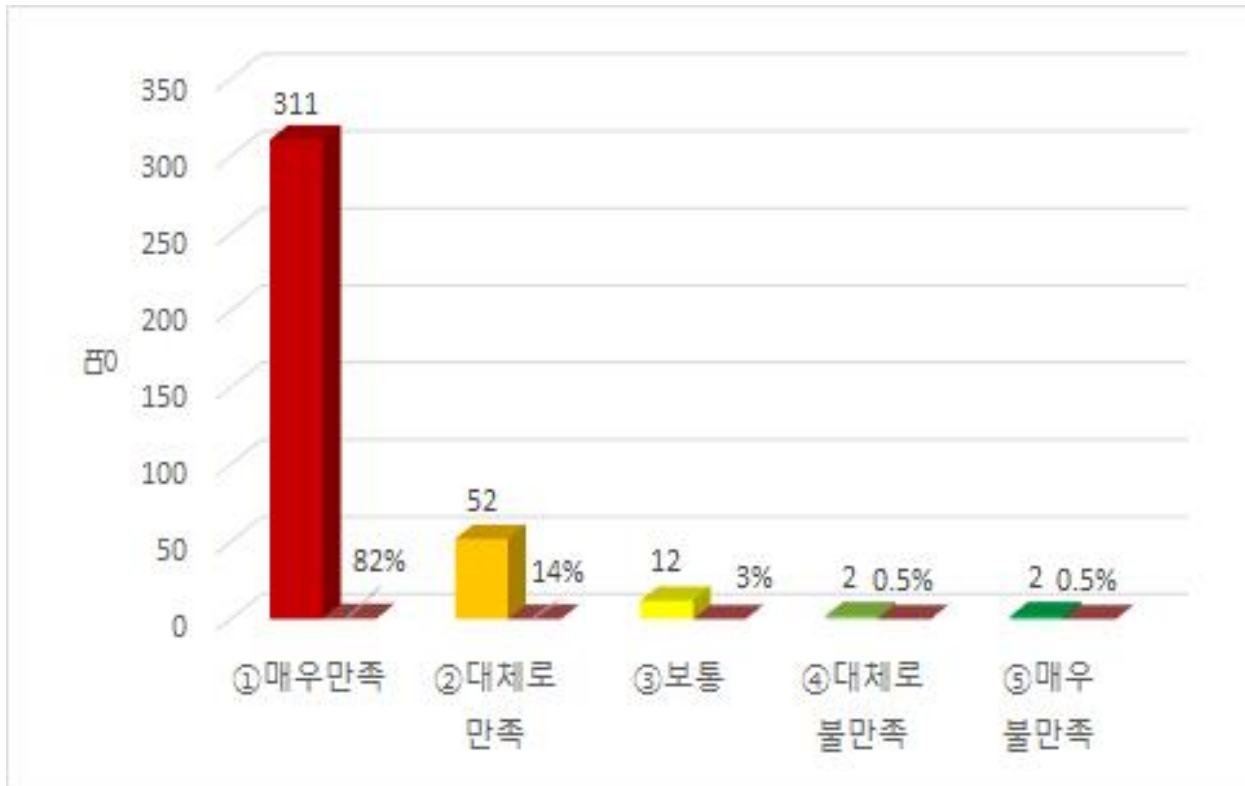
○ 센터 내방 근로자의 상담유형으로 볼 때

- 사업장내 애로 갈등에는 임금체불이 가장 많고
- 사업장변경 관련은 임금 등 금품 미 청산과 구직알선
- 사업장 변경 관련 분쟁 사항 등이 주를 이루고 있음

- 2014년 7월 29일 변경된 출국만기보험금제도로 인해 귀국관련 고충상담이 6%로 나타났음은 제도에 대한 홍보가 많이 이뤄지고 있음을 알 수 있음
- 개인적인 고충상담과 질병/의료 관련이 108명(11.7%)으로 근로자 개개인에 대한 애로 사항에도 많은 관심을 가질 필요가 있음
- 성희롱•성폭행 7건(0.76%)으로 적어 보이나 이는 국가적인 망신사례가 될 수도 있음으로 이런 사례는 발굴하여 엄단조치(외국인근로자 고용 불가)가 필요할 것으로 사료됨

4. 귀하가 창원외국인력지원센터에서 상담 시, 상담직원의 친절함에 대해서는 어느 정도 만족하셧습니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	311명	52명	12명	2명	2명



○ 상담 진행 시 상담직원의 친절함에 대해서 어느 정도 만족하는지에 관한 질문에 응답자 379명 중에서

- 매우만족 311명(82%) > 대체로 만족 52명(14%) > 보통 12명(3%) > 대체로 불만족과 매우 불만족 각각 2명(0.5%) 순으로 나타남

○ 상담원의 친절함에 만족한다고 응답한 근로자는 363명(96%)였으며

- 이는 센터 상담원이 상담 진행 시 친절하게 진행되고 있음을 알 수 있음

○ 센터 상담원에 대한 불만족은 전체 응답자 중 1%로 나타났지만

- 상담직원에 대한 불만족 사항을 파악하여 고객을 위한 최고의 서비스 제공에 대한 연구와 고민

- 상담통역원 및 전 직원에 대한 친절교육이 반드시 필요하고 게을리 하지 않아야 한다는 경각심을 불러 일으키고 있음

5. 귀하가 창원외국인력지원센터에서 상담 시, 상담직원의 전문성에 대해서는 어느 정도 만족하였습니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	297명	66명	14명	2명	-



○ 상담직원의 전문성을 묻는 질문에는

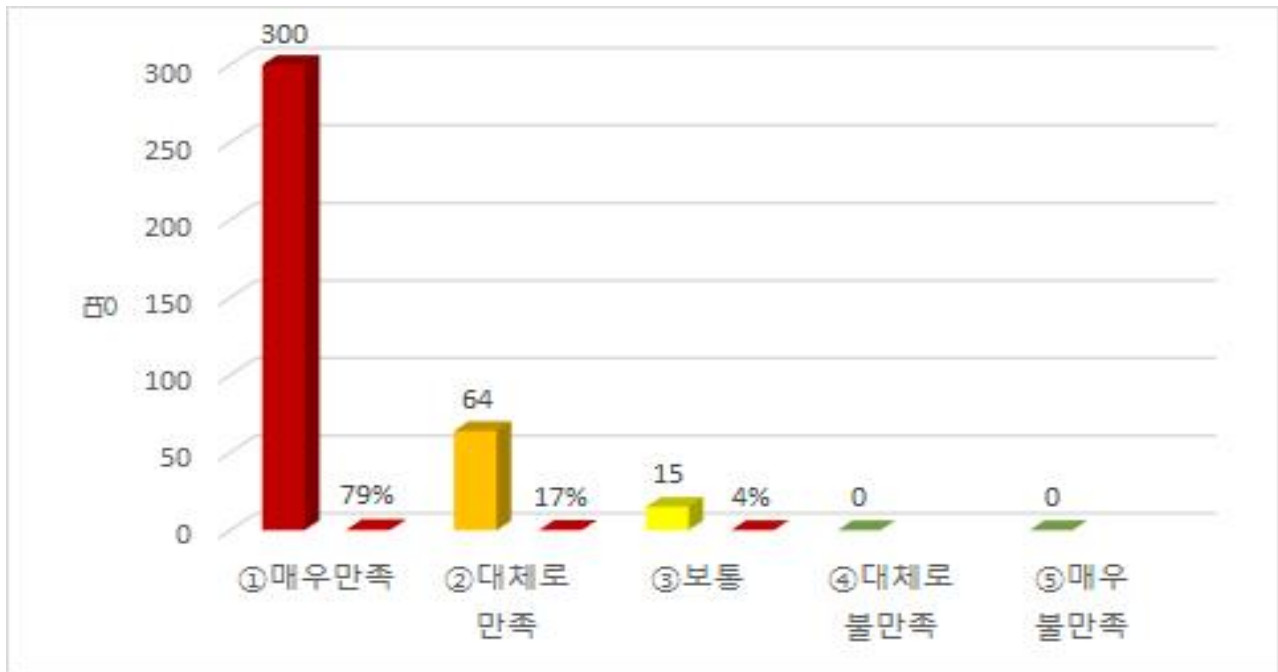
- 매우 만족 297명(78%) > 대체로 만족 66명(17%) > 보통 14명(4%) > 대체로 불만족 2명(1%)으로 나타남

○ 상담직원의 전문성 만족도는 평균적으로 만족하다는 응답이 363명(96%)로 나타났지만 100% 만족 시 까지 전문성 확보가 더욱 필요하다고 볼 수 있음

○ 또한 보통 이하의 불만족이 16명(4%) 인 것은 더 만렙 수도 있다고 판단하여 단 1명이라도 나타나지 않도록 전문성을 키우도록 상담원 역량강화를 강화하여 상담 관련 사례 및 법령 등의 관련 정보 등에 대한 학습이 더욱 필요하다고 볼 수 있음

6. 귀하가 창원외국인력지원센터 상담원과 상담 시, 모국어 통역서비스에 대해 어느 정도 만족하였습니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	300명	64명	15명	-	-



○ 상담 시, 모국어 통역 서비스에 대한 질문에

- 300명(79.2%)이 매우 만족, 64명(16.9%)가 대체로 만족하였으며
- 15명(4.0%)이 보통으로 응답하였음

○ 대체로 만족이상을 만족으로 본다면 364명(96.0%)이었으나, 100% 만족에 이르지 못해 아쉬움이 큼

○ 보통이라고 응답한 4.0%에 대해서는 만족할 수 없는 요소가 있으므로 상담 결과에 대한 만족도를 높이는데 온 힘을 기울여야 할 것으로 생각됨

7. 귀하는 창원외국인력지원센터에서 제공하는 상담 내용에 대해 어느 정도 만족하였습니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	294명	69명	16명	-	-



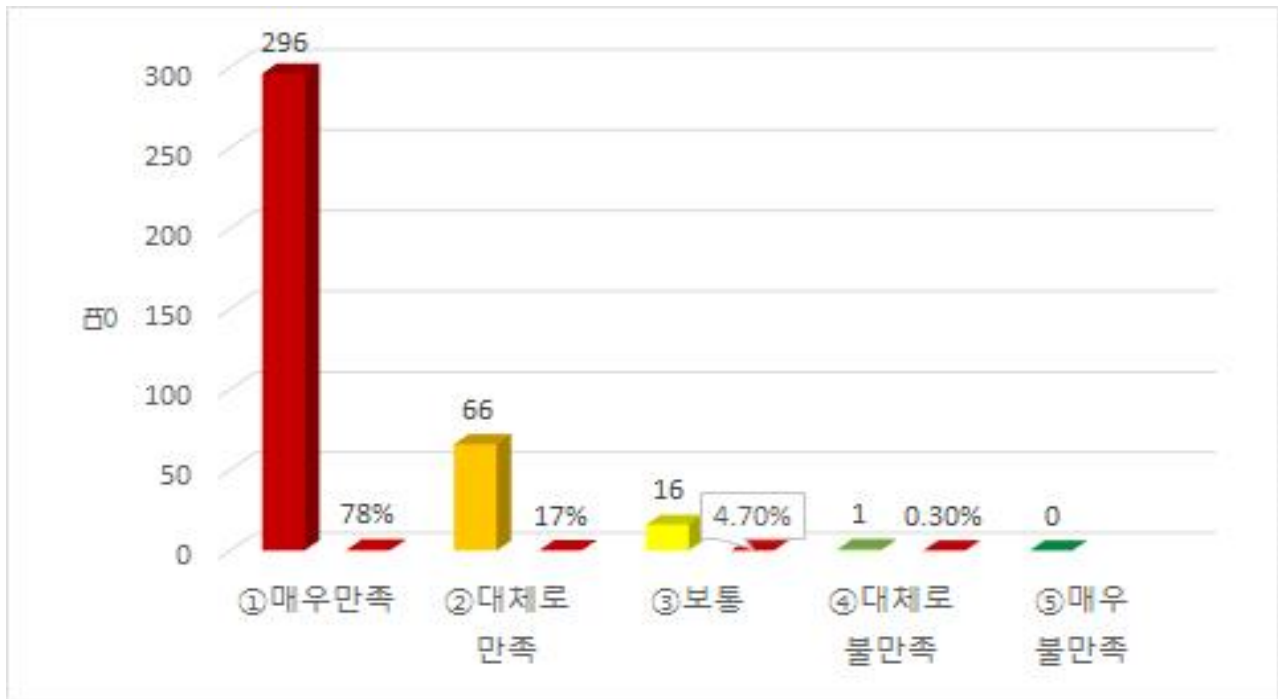
- 창원센터에서 제공하는 상담 내용에 대해 어느 정도 만족하는지는
 - 294명(77.6%)가 매우만족, 69명(18.2)%가 대체로 만족하였으나
 - 응답자의 16명(4.2%)는 보통으로 응답하였음

- 대체로 만족이상을 만족으로 본다면 363명(95.8%)로 [문항 6]의 본국어 통역서비스 만족도 보다는 0.2% 적게 나타났음. 이는 상담내용에 대한 부족으로 생각 할 수 있음

- 보통이라고 응답한 부분에 관심을 갖고 상담내용의 질을 높여야 할 것으로 사료됨

8. 귀하는 창원외국인력지원센터에서 제공하는 상담 처리 결과에 대해 어느 정도 만족하였습니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	296명	66명	16명	1명	-



○ 상담 내용에 따른 처리 결과에 대한 만족도는

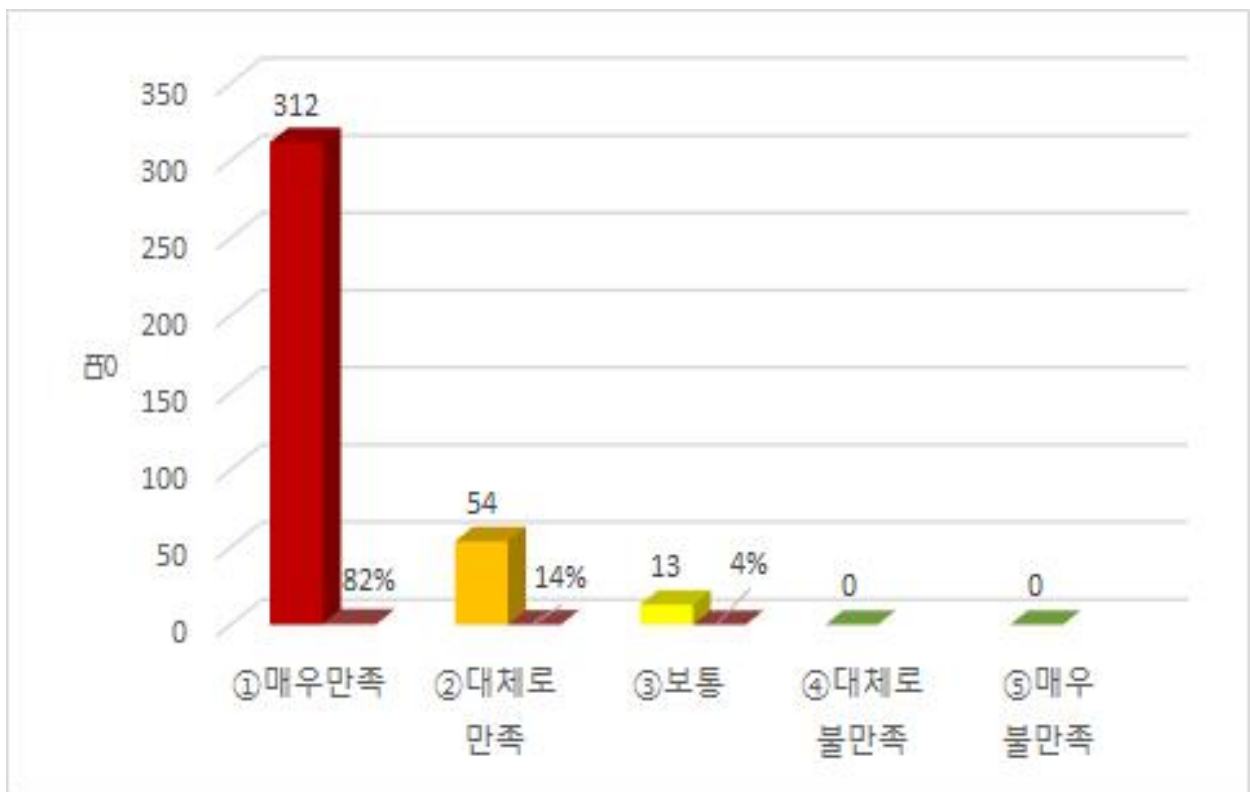
- 매우 만족 296명(78.1%), 대체로 만족 66명(17.4%)였으며
- 보통 16명(4.2%), 대체로 불만족 1명(0.27%)으로 응답하였음

○ 보편적으로 만족한 사람은 362명(95.5%)으로 [문항 6], [문항 7]의 일반적 만족도 보다 다소 떨어지는데 이는 대체로 불만족이 1명이라도 있었기 때문임

○ 상담서비스의 질은 상담프로세스 전반적으로 모두 성실하게 이뤄져야 하겠지만 가장 중요한 부분은 최종 마무리인 처리결과이므로 앞으로 전 프로세스의 만족도를 높이기 위한 노력은 물론이지만 처리결과가 가장 중요함을 인식하여 최선의 노력을 다 해야 함

9. 귀하는 창원외국인력지원센터의 친절도, 전문성, 상담내용, 언어소통, 처리 결과 등 상담서비스를 종합적으로 고려할 때 어느 정도 만족하십니까?

보기	①매우만족	②대체로 만족	③보통	④대체로 불만족	⑤매우 불만족
응답 379명	312명	54명	13명	-	-



- 상담서비스에 대한 종합적인 만족도에 대해서
 - 응답자의 312명(82%)이 매우 만족, 54명(14%)이 대체로 만족하였으나
 - 응답자의 13명(0.26%)은 보통이라고 응답함.
- 응답자의 일반적 만족은 366명(96.6%)으로 흡족하지는 못하지만 나름대로 고객들께서 만족해 함을 알 수 있음
- 보통의 1명은 불만족이긴 하지만 정서적으로 표현하기 힘들어 보통이라고 답했다고 평가하고 좀더 서비스의 질을 높여 모두 만족하도록 해야 함

■ 상담서비스 만족도 조사 결과 총평

□ 외국인근로자들의 고충상담 중 상당수가 언어소통 문제를 상담하고 있다고 볼 수 있다. 타국에서의 생활은 언어 문제가 해결되지 않으면 2차적인 애로 갈등사항으로 발전 할 수 있기 때문에 센터에서의 한국어교육을 강화할 필요가 있음

- 만약, 센터에 올 수 없는 근로자들이라 하면 근로자들이 많이 있는 지역으로 찾아가서 서비스하는 맞춤형교육이 필요함
- 이에 따른 강사료, 출장비 등의 예산 확보에 노력이 필요함

□ 외국인근로자들의 고충이 가장 심한 시기가 입국 후 6개월 정도로 파악되고 있음으로 초기입국자가 겪고 있는 언어소통, 사용자와의 갈등 등 많은 문제를 상담하고 처리 해야지 만족도를 높힐 수 있을 것으로 사료됨

- 이는 초기입국자 모니터링을 통하여 적극적인 통역서비스로 만이 가능하므로 초기입국자모니터링 사업을 각 지역의 센터 등에도 확대 시행하면 좋은 성과를 거둘 것으로 예견됨

□ 센터에서 제공하는 상담내용에 대한 만족도에 대해서는 96.6%가 만족한 것으로 볼 수 있으나, 보통이라고 응답한 3.4%의 목소리를 귀담아 새겨야 하며 이에 따른 만족도 향상에 대해서는 다각적인 노력이 필요함

□ 센터 상담직원의 친절도, 전문성, 상담내용, 언어소통, 처리결과 등 상담서비스에 대해 종합적으로 고려할 때 상담프로세스에 대한 학습을 강화하고 프로세스의 요소별 만족도 향상 방안을 연구할 필요가 있음

□ 근로자의 상담 만족도를 높이기 위해 센터 상담직원의 전문성 및 친절함, 능동적인 자세를 통한 지속적인 서비스 제공이 필요하며, 무엇보다도 상담직원의 역량을 강화시키기 위한 교육 필요함