



## 2차 대면 심층 인터뷰

성과우수군 (Best Practice Group)

대상자명: \_\_\_\_\_ 인터뷰일: \_\_\_\_\_ 인터뷰어: \_\_\_\_\_  
시군: \_\_\_\_\_ 수행기관: \_\_\_\_\_ 선정사유: \_\_\_\_\_

### 1. 결정적 순간

지난 1년간 서비스를 받으시면서 "아, 이 서비스 신청하길 참 잘했다"라고 느꼈던 가장 기억에 남는 순간은 언제였나요?

예: 아플 때 선생님이 바로 오셨을 때, 명절에 챙겨주셨을 때...

### 2. 핵심 동인

건강도 좋아지시고 표정도 밝아지셨는데, 가장 큰 도움이 된 것은 "선생님의 방문(사람)"인가요, 아니면 "프로그램/물품(서비스)"인가요?

예: 선생님이 자주 와주시는 게 가장 좋아요 / 운동 프로그램이 도움 됐어요

### 3. 일상의 변화

서비스를 받기 전과 비교해서, 아침에 일어나서 주무실 때까지의 하루 일과 중 가장 크게 달라진 점은 무엇입니까?

예: 아침에 일어나는 게 즐거워졌어요. 운동도 하게 됐고...

### 4. 심리적 위안

혼자 계실 때 문득 외롭거나 불안할 때가 있으실 텐데, 그럴 때 이 서비스의 어떤 점이 가장 의지가 되시나요?

예: 아무 때나 전화할 수 있다는 게 든든해요

## 5. 관계의 확장

이제 건강해지셨으니, 혹시 주변 이웃들에게도 이 서비스를 권하거나, 경로당/복지관에서 활동을 더 많이 하게 되셨나요?

예: 이웃 할머니한테도 신청하라고 했어요

## 6. 신뢰 관계

담당 생활지원사 선생님을 가족이나 친구에 비유한다면, 어느 정도나 가깝고 믿음직한 존재라고 느끼시나요?

예: 딸 같아요 / 친구 같아요 / 아직 좀 서먹해요

## 7. 자기 효능감

도움을 받는 것을 넘어, 이제는 "나 혼자서도 이것쯤은 할 수 있다"고 자신감이 생긴 일이 있으신가요?

예: 혼자 병원도 다닐 수 있게 됐어요

## 8. 유지 요인

지금 상태를 계속 유지하기 위해서, 앞으로도 이것만큼은 절대로 없어지지 않고 계속 해줬으면 좋겠다 하는 것은 무엇입니까?

예: 주 2회 방문은 꼭 유지해주세요

## 9. 개선 제안

지금도 너무 좋다고 하셨지만, 그래도 욕심을 조금 부려본다면 "이것 하나만 더 있으면 금상첨화겠다" 싶은 게 있으신가요?

예: 저녁 때도 한 번 전화 주시면 더 좋겠어요

10. 미래 기대

내년에도 이 서비스를 계속 이용하신다면, 본인의 모습이 어떻게 더 좋아지기를 기대하십니까?

예: 건강해져서 손주들 볼 수 있었으면 좋겠어요