

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7
조사결과 분석	11
■ 응답자에 관한 일반적인 사항	13
■ 만족도 조사 결과	19
시설에 대한 만족도	21
복지관 직원에 대한 만족도	26
이용하는 서비스에 대한 만족도	31
■ 이용인 만족도조사 건의사항	36
요약 및 제언	37
■ 만족도조사 요약	39
■ 제언	45
부록 설문지	47

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구 조사도 실시하고 있다. 2019년도에는 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 11월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 또한 이번의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 만족도조사를 통해 도출 된 의견이나 결과는 다음해 사업계획 수립 시 적극 참고하여 반영 할 수 있도록 한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2019년 11월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례수

2019년 11월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사 대상자를 선정하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 중 272명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 177부를 통계 분석하였다.

2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

시설, 직원, 서비스의 세부분으로 나누어 이 부분에는 한국보건사회연구원에서 개발한 설문문항을 사용하고, 부분적으로는 본 복지관의 특성에 따른 인구사회학적 구분척도를 사용하여 조사를 실시하였다. 자세한 조사내용은 아래의 [표Ⅱ-1]과 같다.

[표Ⅱ-1] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	응답자관계/성별/연령/장애등록여부/장애유형/장애등급/ 경제수준/학력/거주지역	8
시 설	건물 청결도/ 화장실 청결도/ 내부배치 편의/ 조명상태/ 편의시설갖춤정도/ 외부환경정도/ 교통편의제공/ 시설장비갖춤정도/ 장소환경 쾌적	9
직 원	직원친절정도/ 직원경청정도/ 문제처리노력정도/ 프로그램설명충실도/ 질문답변만족도/ 사전준비정도/ 도움요청가능여부/ 불편질문정도/ 전문지식정도	9
서비스	욕구및의견반영정도/ 시간만족도/ 서비스질 만족도/ 이용료수준/ 문제처리신속도/ 타기관소개정도/ 문제해결도움정도/ 타인추천의향	8
건의사항	건의사항	1
총문항		35

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

신뢰도 검증은 설문문항들이 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표Ⅱ-2]에서 보는 바와 같이 시설 신뢰도 계수(α) .943, 직원 신뢰도 계수(α) .952, 서비스 신뢰도 계수(α) .942로 대부분 영역의 신뢰도가 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시설	.943	1~9	9
직원	.952	10~18	9
서비스	.942	19~26	8

4. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

자체 제작한 설문지를 각 프로그램 별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부한 뒤 익명성 보장을 위해 1층에 설문지 회수함을 배치하여 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 ‘이용인 만족도 조사’를 안내하는 통지문과 함께 설문지를 이용인의 각 가정으로 보내어 주부양자들이 응답한 것을 담당 직원들이 수거하여 설문 회수함에 제출하는 방법을 사용하였다.

[표Ⅱ-3] 설문지 배부 및 회수 현황

만족도 조사	
구분	설문지(명)
설문지 배부	272
설문지 회수	177
회 수 율(%)	65.1%

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 배부 및 회수 등의 일련의 작업들이 4주간에 걸쳐 진행되었다. 각기 이용 시간이 다른 개별치료·교육이 많은 기능향상지원팀의 경우에는 본관 통합 사무실에 수거함을 비치하여 수거하였으며, 기타 프로그램의 경우에는 응답자가 직접 제출하는 방법으로 설문지를 수거하였다.

■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2019년 11월 13일~11월 26일 / 총 2주간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 for Windows 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 그 구체적인 통계치를 산출하였고 이외에도 각 변수수준에 따라 분석방법을 변경하여 자료를 분석하였다.

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

I. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 인구사회학적 특성

① 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 36.2%(63명), ‘가족’ 55.7%(97명), ‘외부인’ 8.1%(14명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 I -1] 응답자와의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	63	36.2
가족	97	55.7
외부인	14	8.1
계	174	100.0

결측값 제외(N=3)

② 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 51.4%(90명), ‘여자’ 48.6%(85명)으로 남자가 여자에 비해 2.8% 높게 나타났다.

[표 I -2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	90	51.4
여자	85	48.6
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

③ 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 19.9%(33명), ‘10-19세’가 19.3%(32명), ‘20-29세’ 21.7%(36명), ‘30-39세’가 12.1%(20명), ‘40-49세’가 6.6%(11명), ‘50-59세’가 5.4%(9명), ‘60-69세’가 5.4%(9명), ‘70세-’가 9.6%(16명)으로 나타났으며, ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘0-9세’, ‘10-19세’가 높은 비율을 보여 중장년층의 응답이 낮은 것으로 나타났다.

[표 I -3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-9세	33	19.9
10-19세	32	19.3
20-29세	36	21.7
30-39세	20	12.1
40-49세	11	6.6
50-59세	9	5.4
60-69세	9	5.4
70세-	16	9.6
계	166	100.0

결측값 제외 (N=11)

④ 장애등록 여부

조사대상의 장애등록여부 분포는 ‘등록’가 94.9%(167명), ‘미등록’ 5.1%(9명)으로 대부분이 장애등록을 한 것으로 나타났다.

[표 I -4] 장애등록 여부

구분	빈도(명)	비율(%)
등록	167	94.9
미등록	9	5.1
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

⑤ 장애유형

조사대상의 장애유형 분포는 ‘지체장애’ 13.7%(27명), ‘시각장애’ 2.0%(4명), ‘뇌병변장애’ 14.7%(29명), ‘청각장애’ 2.6%(5명), ‘언어장애’ 9.1%(18명), ‘지적장애’ 35.6%(70명), ‘자폐성장애’ 18.3%(36명), ‘정신장애’ 1.5%(3명), ‘신장장애’ 0.5%(1명), ‘뇌전증장애’ 2.0%(4명)으로 조사되었으며, 지적장애가 가장 많았고, 다음으로 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 I -5] 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	27	13.7
시각장애	4	2.0
뇌병변장애	29	14.7
청각장애	5	2.6
언어장애	18	9.1
지적장애	70	35.6
자폐성장애	36	18.3
정신장애	3	1.5
신장장애	1	0.5
뇌전증장애	4	2.0
계	197	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

⑥ 장애등급

조사대상의 장애 등급 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 89.6%(146명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 10.4%(17명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.

[표 I -6] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	146	89.6
장애 정도가 심하지 않은 장애인	17	10.4
계	163	100.0

결측값 제외 (N=14)

⑦ 경제수준

조사대상의 경제수준 조사결과 수급자 27.9%(48명), 차상위 7.6%(13명), 비수급자(일반) 64.5%(111명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 2배 이상 많은 것으로 나타났다.

[표 I -7] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	48	27.9
차상위	13	7.6
비수급자(일반)	111	64.5
계	172	100.0

결측값 제외 (N=5)

[표 I -8] 수급자 급여 비율

구분		빈도	비율(%)
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	32	39.0
	의료급여	24	29.2
	주거급여	23	28.1
	교육급여	3	3.7
계		82	100

※ 이 값은 중복 응답 가능 항목으로 [표 I -7]에 수급자 빈도(명) 값과 상이함.

⑧ 학력

조사대상의 학력 조사결과 ‘미취학’ 17.2%(28명), ‘초등학교 재학, 졸업’ 25.2%(41명), ‘중학교 재학, 졸업’ 6.1%(10명), ‘고등학교 재학, 졸업’ 42.3%(69명), ‘대학교 재학, 졸업’ 8.0%(13명), ‘무학’ 1.2%(2명)으로 나타났다.

[표 I -9] 학력

구분	빈도(명)	비율(%)
미취학	28	17.2
초등학교 재학, 졸업	41	25.2
중학교 재학, 졸업	10	6.1
고등학교 재학, 졸업	69	42.3
대학교 재학, 졸업	13	8.0
무학	2	1.2
계	163	100.0

결측값 제외 (N=14)

⑨ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 80.0%(140명), ‘인천광역시 타지역’ 14.9%(26명), ‘타 시도’ 5.1%(9명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 I -10] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	140	80.0
인천광역시내 타 지역	26	14.9
타 시도	9	5.1
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 26개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.10점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.57점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.35점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림 I -1] 분야별 만족도 평균



[표 I -11] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.18	0.91	176	1	5
화장실청결정도	4.31	0.84	177	1	5
내부배치편의	4.15	0.96	177	1	5
조명상태	4.18	0.91	176	1	5
편의시설갖춤정도	4.27	0.85	176	1	5
외부환경정도	3.93	1.03	177	1	5
교통편의제공	3.78	1.16	170	1	5
시설장비갖춤정도	4.03	0.95	176	1	5
장소환경쾌적	4.09	0.96	176	1	5
전체평균	4.10				

[표 I -12] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원친절정도	4.52	0.74	176	1	5
직원경청정도	4.63	0.56	174	3	5
문제처리능력정도	4.53	0.66	175	3	5
프로그램설명충실도	4.60	0.62	176	3	5
질문에대한설명정도	4.62	0.60	175	3	5
사전준비정도	4.56	0.66	176	2	5
편안한도움요청	4.49	0.76	176	2	5
불편질문정도	4.59	0.64	176	3	5
전문지식정도	4.59	0.67	176	3	5
전체평균	4.57				

[표 I -13] 서비스에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구및의견반영	4.26	0.82	175	1	5
시간만족	4.22	0.92	176	1	5
서비스질	4.39	0.77	175	1	5
이용료수준	4.28	0.86	174	1	5
문제처리신속도	4.38	0.76	176	2	5
타기관소개	4.32	0.81	175	1	5
문제해결도움정도	4.38	0.72	176	3	5
타인추천의향	4.53	0.72	174	1	5
전체평균	4.35				

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 46.0%(81명), ‘다소그렇다.’ 30.1%(53명), ‘보통이다’ 19.9%(35명), ‘다소그렇지 않다.’ 3.4%(6명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -14] 건물 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지 않다.	1	0.6
다소그렇지 않다.	6	3.4
보통이다.	35	19.9
다소그렇다.	53	30.1
매우그렇다.	81	46.0
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.9%(90명), ‘다소그렇다.’ 33.3%(59명), ‘보통이다.’ 12.4%(22명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.8%(5명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -15] 화장실 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지 않다.	1	0.6
다소그렇지 않다.	5	2.8
보통이다.	22	12.4
다소그렇다.	59	33.3
매우그렇다.	90	50.9
계	177	100.0

3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 45.2%(80명), ‘다소그렇다.’ 31.6%(56명), ‘보통이다.’ 17.5%(31명) ‘다소그렇지않다.’ 4.0%(7명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.7%(3명) 순으로 조사되었다.

[표 I -16] 건물내부 배치편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	1.7
다소그렇지않다.	7	4.0
보통이다.	31	17.5
다소그렇다.	56	31.6
매우그렇다.	80	45.2
계	177	100.0

4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.0%(81명), ‘다소그렇다.’ 31.3%(55명), ‘보통이다.’ 18.8%(33명), ‘다소그렇지않다.’ 2.8%(5명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.1%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -17] 조명상태 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.1
다소그렇지않다.	5	2.8
보통이다.	33	18.8
다소그렇다.	55	31.3
매우그렇다.	81	46.0
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.7%(84명), ‘다소그렇다.’ 35.8%(63명), ‘보통이다.’ 13.7%(24명), ‘다소그렇지않다.’ 1.7%(3명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.1%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -18] 장애인 편의시설 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.1
다소그렇지않다.	3	1.7
보통이다.	24	13.7
다소그렇다.	63	35.8
매우그렇다.	84	47.7
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

6) 복지관 외부 상태(도로폭, 도로상태 등)

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 36.7%(65명), ‘다소그렇다.’ 29.9%(53명), ‘보통이다.’ 24.9%(44명), ‘다소그렇지않다.’ 6.2%(11명), ‘전혀그렇지않다.’ 2.3%(4명) 순으로 조사되었다.

[표 I -19] 외부 접근성 편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	2.3
다소그렇지않다.	11	6.2
보통이다.	44	24.9
다소그렇다.	53	29.9
매우그렇다.	65	36.7
계	177	100.0

7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 35.3%(60명), ‘다소그렇다.’ 24.7%(42명), ‘보통이다.’ 27.6%(47명), ‘다소그렇지않다.’ 7.1%(12명), ‘전혀그렇지않다.’ 5.3%(9명) 순으로 나타났다.

[표 I -20] 교통편의 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	9	5.3
다소그렇지않다.	12	7.1
보통이다.	47	27.6
다소그렇다.	42	24.7
매우그렇다.	60	35.3
계	170	100.0

결측값 제외 (N=7)

8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 38.1%(67명), ‘다소그렇다.’ 33.5%(59명), ‘보통이다.’ 22.7%(40명), ‘다소그렇지않다.’ 4.6%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.1%(2명) 순으로 응답하였다.

[표 I -21] 시설장비제공 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.1
다소그렇지않다.	8	4.6
보통이다.	40	22.7
다소그렇다.	59	33.5
매우그렇다.	67	38.1
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 40.3%(71명), ‘다소그렇다.’ 35.8%(63명), ‘보통이다.’ 17.6%(31명), ‘다소그렇지않다.’ 4.6%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.7%(3명) 순으로 나타났다.

[표 I -22] 쾌적환경 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	1.7
다소그렇지않다.	8	4.6
보통이다.	31	17.6
다소그렇다.	63	35.8
매우그렇다.	71	40.3
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다.’ 64.2%(113명), ‘다소그렇다.’ 26.1%(46명), ‘보통이다.’ 8.0%(14명), ‘다소그렇지않다.’ 1.1%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -23] 직원친절 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	2	1.1
보통이다.	14	8.0
다소그렇다.	46	26.1
매우그렇다.	113	64.2
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.3%(117명), ‘다소그렇다.’ 28.7%(50명), ‘보통이다.’ 4.0%(7명)으로 직원의 경청정도에 대해 대부분 만족하였다.

[표 I -24] 직원의 경청 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	7	4.0
다소그렇다.	50	28.7
매우그렇다.	117	67.3
계	174	100.0

결측값 제외 (N=3)

12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 62.3%(109명), ‘다소그렇다.’ 28.6%(50명), ‘보통이다.’ 9.1%(16명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 직원 문제해결 적극성에 대해 만족하였다.

[표 I -25] 직원의 문제해결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	16	9.1
다소그렇다.	50	28.6
매우그렇다.	109	62.3
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.1%(118명), ‘다소그렇다.’ 26.1%(46명), ‘보통이다.’ 6.8%(12명) 순으로 조사되어 프로그램에 대한 설명 충실도에 응답자의 대부분이 만족하였다.

[표 I -26] 프로그램 설명 충실도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	12	6.8
다소그렇다.	46	26.1
매우그렇다.	118	67.1
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 68.6%(120명), ‘다소그렇다.’ 25.1%(44명), ‘보통이다.’ 6.3%(11명) 순으로 조사되어 의문사항 설명 정도에 대해 응답자 대부분이 만족하였다.

[표 I -27] 의문사항 설명 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	11	6.3
다소그렇다.	44	25.1
매우그렇다.	120	68.6
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 64.7%(114명), ‘다소그렇다.’ 27.3%(48명), ‘보통이다.’ 7.4%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -28] 프로그램 준비 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	13	7.4
다소그렇다.	48	27.3
매우그렇다.	114	64.7
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 63.0%(111명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(45명), ‘보통이다.’ 9.1%(16명), ‘다소그렇지않다.’ 2.3%(4명) 순으로 나타났다.

[표 I -29] 담당직원 도움요청 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	4	2.3
보통이다.	16	9.1
다소그렇다.	45	25.6
매우그렇다.	111	63.0
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 하지 않으려 노력합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 66.5%(117명), ‘다소그렇다.’ 25.5%(45명), ‘보통이다.’ 8.0%(14명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 불쾌한 질문 여부에 대해 만족하였다.

[표 I -30] 불쾌한 질문 여부 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	14	8.0
다소그렇다.	45	25.5
매우그렇다.	117	66.5
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.8%(121명), ‘다소그렇다.’ 21.0%(37명), ‘보통이다.’ 10.2%(18명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 담당직원의 전문성에 대해 만족하였다.

[표 I -31] 전문성 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	18	10.2
다소그렇다.	37	21.0
매우그렇다.	121	68.8
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

19) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.3%(81명), ‘다소그렇다.’ 35.4%(62명), ‘보통이다.’ 16.6%(29명), ‘다소그렇지않다.’ 1.1%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -32] 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	2	1.1
보통이다.	29	16.6
다소그렇다.	62	35.4
매우그렇다.	81	46.3
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

20) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 48.9%(86명), ‘다소그렇다.’ 30.1%(53명), ‘보통이다.’ 15.9%(28명), ‘다소그렇지않다.’ 4.5%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -33] 서비스시간 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	8	4.5
보통이다.	28	15.9
다소그렇다.	53	30.1
매우그렇다.	86	48.9
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

21) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.8%(96명), ‘다소그렇다.’ 30.3%(53명), ‘보통이다.’ 14.3%(25명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -34] 서비스 질 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	25	14.3
다소그렇다.	53	30.3
매우그렇다.	96	54.8
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

22) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당하니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.6%(88명), ‘다소그렇다.’ 29.3%(51명), ‘보통이다.’ 17.8%(31명), ‘다소그렇지않다’ 1.7%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -35] 서비스 이용료 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	3	1.7
보통이다.	31	17.8
다소그렇다.	51	29.3
매우그렇다.	88	50.6
계	174	100.0

결측값 제외 (N=3)

23) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.0%(95명), ‘다소그렇다.’ 31.3%(55명), ‘보통이다.’ 13.6%(24명), ‘다소그렇지않다’ 1.1%(2명)순으로 나타났다.

[표 I -36] 서비스처리 속도 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.1
보통이다.	24	13.6
다소그렇다.	55	31.3
매우그렇다.	95	54.0
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

24) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 51.3%(90명), ‘다소 그렇다’ 30.9%(54명), ‘보통이다’ 16.6%(29명), ‘다소그렇지않다’ 0.6%(1명) ‘전혀그렇지않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

[표 I -37] 타기관 서비스처리 안내 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	29	16.6
다소그렇다.	54	30.9
매우그렇다.	90	51.3
계	175	100.0

결측값 제외 (N=2)

25) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 51.7%(91명), ‘다소그렇다.’ 34.7%(61명), ‘보통이다.’ 13.6%(24명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 문제해결 도움정도에 대해 만족하였다.

[표 I -38] 전반적 문제해결 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	24	13.6
다소그렇다.	61	34.7
매우그렇다.	91	51.7
계	176	100.0

결측값 제외 (N=1)

26) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.3%(112명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(44명), ‘보통이다.’ 9.8%(17명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -39] 추천의향 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	17	9.8
다소그렇다.	44	25.3
매우그렇다.	112	64.3
계	174	100.0

결측값 제외 (N=3)

3. 이용인 만족도 조사 건의사항

‘남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.’라는 문항은 서술형으로 질문하였고, 이에 따른 응답을 분류하여 4가지 요약하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

■ 치료 서비스 관련

- ① 치료서비스의 긴 대기기간에 대한 불만
- ② 치료서비스 시간 확대
- ③ 그룹치료서비스 개설

■ 프로그램 관련

- ① 다양한 중·고등학생 프로그램 개설
- ② 다양한 성인프로그램 개설
- ③ 그룹 프로그램 개설
- ④ 프로그램 시 담당자 및 봉사자 참여 확대(중증 장애인 및 아동의 안전을 위해)

■ 시설·운영 관련

- ① 주차장 협소로 인한 불편함, 주차장 확대 희망
- ② 본관, 별관 화장실 및 수중치료실 위생상태 관리 희망(여름 모기 퇴치 등)
- ③ 셔틀버스 운행시간과 장소 홍보 요청

■ 직원 칭찬 사항

- ① 복지관 직원 감사인사 및 친절한 응대 만족
- ② 프로그램 운영 칭찬(주간보호)

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

요약 및 제언

남동장애인종합복지관

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 만족도조사 요약

본 조사는 2019년 11월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 선정하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용인 중 272명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 177부를 통계 분석하였다.

본 연구의 조사 도구인 만족도설문지는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

1) 응답자의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 36.2%(63명), ‘가족’ 55.7%(97명), ‘외부인’ 8.1%(14명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 51.4%(90명), ‘여자’ 48.6%(85명)으로 남자가 여자에 비해 2.8% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 19.9%(33명), ‘10-19세’가 19.3%(32명), ‘20-29세’ 21.7%(36명), ‘30-39세’가 12.1%(20명), ‘40-49세’가 6.6%(11명), ‘50-59세’가 5.4%(9명), ‘60-69세’가 5.4%(9명), ‘70세-’가 9.6%(16명)으로 나타났으며, ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘0-9세’, ‘10-19세’가 높은 비율을 보여 중장년층의 응답이 낮은 것으로 나타났다.

조사대상의 장애등록여부 분포는 ‘등록’가 94.9%(167명), ‘미등록’ 5.1%(9명)으로 대부분이 장애등록을 한 것으로 나타났다.

조사대상의 장애유형 분포는 ‘지체장애’ 13.7%(27명), ‘시각장애’ 2.0%(4명), ‘뇌병변장애’ 14.7%(29명), ‘청각장애’ 2.6%(5명), ‘언어장애’ 9.1%(18명), ‘지적장애’ 35.6%(70명), ‘자폐성장애’ 18.3%(36명), ‘정신장애’ 1.5%(3명), ‘신장장애’ 0.5%(1명), ‘뇌전증장애’ 2.0%(4명)으로 조사되었으며, 지적장애가 가장 많았고, 다음으로 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

조사대상의 장애 등급 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 89.6%(146명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 10.4%(17명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 경제수준 조사결과 수급자 27.9%(48명), 차상위 7.6%(13명), 비수급자(일반) 64.5%(111명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 2배 이상 많은 것으로 나타났다.

조사대상의 학력 조사결과 ‘미취학’ 17.2%(28명), ‘초등학교 재학, 졸업’ 25.2%(41명), ‘중학교 재학, 졸업’ 6.1%(10명), ‘고등학교 재학, 졸업’ 42.3%(69명), ‘대학교 재학, 졸업’ 8.0%(13명), ‘무학’ 1.2%(2명)으로 나타났다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 80.0%(140명), ‘인천광역시 타지역’ 14.9%(26명), ‘타 시도’ 5.1%(9명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 26개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.10점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.57점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.35점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 46.0%(81명), ‘다소그렇다.’ 30.1%(53명), ‘보통이다’ 19.9%(35명), ‘다소그렇지 않다.’ 3.4%(6명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.9%(90명), ‘다소그렇다.’ 33.3%(59명), ‘보통이다.’ 12.4%(22명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.8%(5명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 45.2%(80명), ‘다소그렇다.’ 31.6%(56명), ‘보통이다.’ 17.5%(31명) ‘다소그렇지 않다.’ 4.0%(7명), ‘전혀그렇지 않다.’ 1.7%(3명) 순으로 조사되었다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.0%(81명), ‘다소그렇다.’ 31.3%(55명), ‘보통이다.’ 18.8%(33명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.8%(5명), ‘전혀그렇지 않다.’ 1.1%(2명) 순으로 조사되었다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.7%(84명), ‘다소그렇다.’ 35.8%(63명), ‘보통이다.’ 13.7%(24명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.7%(3명), ‘전혀그렇지 않다.’ 1.1%(2명) 순으로 조사되었다.

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 36.7%(65명), ‘다소그렇다.’ 29.9%(53명), ‘보통이다.’ 24.9%(44명), ‘다소그렇지 않다.’ 6.2%(11명), ‘전혀그렇지 않다.’ 2.3%(4명) 순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 35.3%(60명), ‘다소그렇다.’ 24.7%(42명), ‘보통이다.’ 27.6%(47명), ‘다소그렇지않다.’ 7.1%(12명), ‘전혀그렇지않다.’ 5.3%(9명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 38.1%(67명), ‘다소그렇다.’ 33.5%(59명), ‘보통이다.’ 22.7%(40명), ‘다소그렇지않다.’ 4.6%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.1%(2명) 순으로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 40.3%(71명), ‘다소그렇다.’ 35.8%(63명), ‘보통이다.’ 17.6%(31명), ‘다소그렇지않다.’ 4.6%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.7%(3명) 순으로 나타났다.

■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.2%(113명), ‘다소그렇다.’ 26.1%(46명), ‘보통이다.’ 8.0%(14명), ‘다소그렇지않다.’ 1.1%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.3%(117명), ‘다소그렇다.’ 28.7%(50명), ‘보통이다.’ 4.0%(7명)으로 직원의 경청정도에 대해 대부분 만족하였다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 62.3%(109명), ‘다소그렇다.’ 28.6%(50명), ‘보통이다.’ 9.1%(16명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 직원 문제해결 적극성에 대해 만족하였다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.1%(118명), ‘다소그렇다.’ 26.1%(46명), ‘보통이다.’ 6.8%(12명) 순으로 조사되어 프로그램에 대한 설명 충실도에 응답자의 대부분이 만족하였다.

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 68.6%(120명), ‘다소그렇다.’ 25.1%(44명), ‘보통이다.’ 6.3%(11명) 순으로 조사되어 의문사항 설명 정도에 대해 응답자 대부분이 만족하였다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 64.7%(114명), ‘다소그렇다.’ 27.3%(48명), ‘보통이다.’ 7.4%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 63.0%(111명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(45명), ‘보통이다.’ 9.1%(16명), ‘다소그렇지않다.’ 2.3%(4명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 하지 않으려 노력합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 66.5%(117명), ‘다소그렇다.’ 25.5%(45명), ‘보통이다.’ 8.0%(14명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 불쾌한 질문 여부에 대해 만족하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.8%(121명), ‘다소그렇다.’ 21.0%(37명), ‘보통이다.’ 10.2%(18명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 담당직원의 전문성에 대해 만족하였다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.3%(81명), ‘다소그렇다.’ 35.4%(62명), ‘보통이다.’ 16.6%(29명), ‘다소그렇지않다.’ 1.1%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 48.9%(86명), ‘다소그렇다.’ 30.1%(53명), ‘보통이다.’ 15.9%(28명), ‘다소그렇지않다.’ 4.5%(8명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.8%(96명), ‘다소그렇다.’ 30.3%(53명), ‘보통이다.’ 14.3%(25명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.6%(88명), ‘다소그렇다.’ 29.3%(51명), ‘보통이다.’ 17.8%(31명), ‘다소그렇지않다’ 1.7%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.0%(95명), ‘다소그렇다.’ 31.3%(55명), ‘보통이다.’ 13.6%(24명), ‘다소그렇지않다’ 1.1%(2명)순으로 나타났다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 51.3%(90명), ‘다소 그렇다’ 30.9%(54명), ‘보통이다’ 16.6%(29명), ‘다소그렇지않다’ 0.6%(1명) ‘전혀그렇지않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 51.7%(91명), ‘다소그렇다.’ 34.7%(61명), ‘보통이다.’ 13.6%(24명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 문제해결 도움정도에 대해 만족하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.3%(112명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(44명), ‘보통이다.’ 9.8%(17명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

2. 제언

만족도조사 결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었으며, 일부 응답이 전체 평균에 못 미치거나 건의사항에 다수 표출된 의견을 바탕으로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

시설 및 장비의 노후화로 인한 개보수 필요

복지관의 전체적인 시설, 장비 등의 기능저하로 인해 시설에 대한 만족도가 다소 낮게 나타났다. 건의사항에서도 본관 노후화 및 별관 수치료실 노후화, 주차공간 협소 등 시설에 대한 불만이 표출되었다.

이에 2019년 12월을 기준으로 복지관 본관 석면 제거 및 스프링클러 설치, 리모델링 공사를 진행하여 노후화된 건물에 대한 개보수를 진행하고자 한다. 또한 본관 공사가 완료됨에 따라 2020년에 별관 보수공사도 진행될 예정이다. 이번 공사를 통해 이용인에게 보다 쾌적하고 청결한 환경을 제공할 수 있도록 노력할 것이며, 공사 이후에도 만족도조사를 통해 불편사항을 최소화할 수 있도록 수시로 점검할 것이다.

특별운송사업(순환버스)의 정류장 확대 및 노선도 홍보방안 마련

‘교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있는가?’라는 질문의 만족도 평균은 3.78으로 가장 낮게 나타났다. 또한, ‘다소그렇지않다.’, ‘전혀그렇지않다.’의 부정적 응답이 12.4%(21명)를 차지하였다. 이는 셔틀버스 노선도나 정류장에 대한 정보습득의 부족으로 보이며, 정류장이 장애인의 이동경로에서 벗어나 불편함을 느끼는 것으로 나타났다.

이를 개선하기 위해 남동구 장애인을 대상으로 정류장이 필요한 장소에 대해 설문을 실시하여 노선도를 수정 및 확대하였고, 변경된 노선도를 알리기 위해 복지관 리플렛에 정보를 추가하고 지역 내 노선도를 부착하여 홍보할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

재활서비스의 긴 대기기간에 대한 방안 마련

재활서비스의 긴 대기기간에 불편을 표시하는 의견은 항상 대두되어 왔다. 현재 행정절차 및 재활서비스 대비 높은 수요에 따라 당장의 변화를 시도하기는 어렵지만, 계속되는 이용인의 불편 속에 대기기간에 따른 문제점을 재검토하여 효율적인 조정을 이룰 수 있도록 담당자들이 논의할 필요가 있다. 또한,

1차적으로 대기기간에 대한 불만이 완화될 수 있도록 재할 및 진단평가 담당자들이 보호자에게 대기인원의 모집 기준과 이용기간에 대해 충분한 설명을 해야 할 것이다.

다양한 프로그램 개발 필요

건의사항의 중복된 의견 중 ‘연령별로 다양한 프로그램을 필요’로 하는 의견이 가장 많이 나타났다. 매년 만족도조사에서 연령별 프로그램 다양화에 대한 욕구가 표출되고 있으며, 복지관에서는 그에 상응하는 프로그램들을 개발하여 새로운 서비스를 제공하고자 노력하고 있다. 현재 운영하고 있는 프로그램의 수를 볼 때 서비스를 무조건 확대하기에는 어려움이 있으며, 제공된 프로그램의 간담회 및 만족도조사 등을 시행하여 이용인의 욕구에 맞게 프로그램을 신설 및 변경할 수 있도록 지속적으로 담당자들이 논의할 필요가 있다.

외부 프로그램 안전성에 대한 문제 해결을 위해 복지관에서는 자원봉사자를 수시로 모집하고 있으며, 인근 대학교와도 사회봉사 교과목과 연계하여 대학생 봉사자를 학기마다 충원하고 있다. 보호자의 불안감 감소를 위해 담당자가 프로그램 종료 후 상담을 통해 당일에 있었던 상황을 설명하고, 신뢰감을 형성할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

설 문 지

남동장애인종합복지관

설문지ID



재단법인 인천교구 천주교회유지재단

남동장애인종합복지관

하반기 이용인 만족도 및 욕구조사

안녕하세요?

귀하의 가정의 행복과 건강을 기원합니다.

남동장애인종합복지관에서는 이용인들을 위한 서비스의 질을 향상시키고, 보다 발전된 복지관으로 거듭나고자 “2019 하반기 이용인 만족도 조사”를 실시하고 있습니다.

본 조사는 복지관의 정책방향을 설정하고 필요한 프로그램들을 개발하는데 있어서 귀중한 자료로 쓰여 질 것입니다.

본 조사의 결과는 종합적으로 통계처리 되기 때문에 개인적인 의견과 정보는 「통계법」제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않습니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2019년 11월

남동장애인종합복지관

I. 다음은 일반적인 특성에 대한 질문입니다. 해당하는 사항에 '✓' 표시를
해주세요.

* 만일 가족이나 보호자가 대신하여 응답할 때, **장애인 당사자를 기준**으로 표시
해 주십시오.

응답자와의 관계	__① 본인(당사자) __② 가족(부모, 형제, 배우자, 친척 등) __③ 외부인(활동지원사, 요양보호사) __④ 기타()		
성 별	__① 남자 __② 여자	나 이	만 _____ 세
장애등록 유무	__① 등록 __② 미등록		
장 애 유 형 (중복장애인 경우 모두 표기해주세요)	__① 지체장애 __② 시각장애 __③ 뇌병변장애 __④ 청각장애 __⑤ 언어장애 __⑥ 지적장애 __⑦ 자폐성장애 __⑧ 정신장애 __⑨ 신장장애 __⑩ 심장장애 __⑪ 호흡기장애 __⑫ 간장애 __⑬ 뇌전증장애 __⑭ 안면장애 __⑮ 장루·요루장애		
장 애 정 도	__① 장애 정도가 심한 장애인 (중증, 1~3급) __② 장애 정도가 심하지 않은 장애인 (경증, 4~6급)		
경 제 수 준	__① 국민기초생활보장법 수급자(□생계 □의료 □주거 □교육) __② 차상위 __③ 일반		
학 력	__① 미취학 __② 초등학교 재학졸업 __③ 중학교 재학졸업 __④ 고등학교 재학졸업 __⑤ 대학교 재학졸업 __⑥ 무학		
거 주 지 역	__① 인천광역시 남동구 __② 인천광역시내 타 지역 __③ 타 시도		

Ⅱ. 시설에 관한 만족도입니다. 해당하는 사항에 'V' 표시해 주십시오.

문 항	매우 그렇 다.	다소 그렇 다.	보통 이다.	다소 그렇 지 않다.	전혀 그렇 지 않다.
1. 복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?					
2. 화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?					
3. 건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하 게 배치되어 있습니까?					
4. 건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?					
5. 건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경 사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)은 적절히 갖추어져 있습니까?					
6. 복지관 외부의 상태(도로폭, 도로상태 등) 는 적당하게 갖추어져 있습니까?					
7. 복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스)를 제공하고 있습니 다. 충분히 제공하고 있습니까?					
8. 프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장 비가 충분히 갖추어져 있습니까?					
9. 서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?					

Ⅲ. 복지관 전체 직원에 관한 만족도입니다. 해당하는 사항에 'V' 표시해 주십시오.

문 항	매우 그렇 다.	다소 그렇 다.	보 통 이다.	다소 그렇 지 않다.	전혀 그렇 지 않다.
10. 복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 친절합니까?					
11. 담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 귀담아 들습니까?					
12. 귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?					
13. 담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해 줍니까?					
14. 담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 줍니까?					
15. 담당 직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?					
16. 귀하는 담당 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?					
17. 담당 직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 하지 않으려 노력합니까?					
18. 담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?					

IV. 서비스 및 운영에 관한 만족도입니다. 해당하는 사항에 'V' 표시해 주십시오.

문 항	매우 그렇 다.	다소 그렇 다.	보통 이다.	다소 그렇 지 않다.	전혀 그렇 지 않다.
19. 복지관에서는 귀하의 욕구나 의견을 충 분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?					
20. 프로그램의 시간은 적당합니까?					
21. 현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?					
22. 참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?					
23. 복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신 속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?					
24. 귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스 나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?					
25. 복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?					
26. 만약 귀하의 지인이 귀하와 비슷한 문제 로 고민한다면 남동장애인종합복지관을 지인에게 추천하겠습니까?					

27. 남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.



☺ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ☺

2019년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2019-11

- 발행일 : 2019년 12월
- 발행인 : 손 동 훈
- 편집인 : 이 연 정
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr

