

2017년
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	35
요약 및 제언	37
■ 만족도조사 요약	39
■ 제언	45
부록 설문지	47

2017년 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. 2017년도에는 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 12월에는 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 2017년 12월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례수

2017년 12월 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 233명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 138부를 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/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’ .930(α), ‘직원’ .863, ‘서비스’ .942로 신뢰도 알파값(α)이 높게 나타났다. ‘직원’의 신뢰도 계수가 다소 낮게 나온 이유는 설문 중 불편질문정도에 대한 질문이 부정적 응답을 유추하여 신뢰도가 낮게 나타났다.

[표Ⅱ-2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시설	.930	1~9	9
직원	.863	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	233
설문지 회수	138
회 수 율(%)	59.2%

2) 조사 기간

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

■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2017년 12월 6일~12월 22일 / 총 2주간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 for Windows 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 그 구체적인 통계치를 산출하였고 이외에도 각 변수수준에 따라 분석방법을 변경하여 자료를 분석하였다.

2017년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

I. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 인구사회학적 특성

① 응답자와의 관계

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.5%(48명), ‘부모’ 56.6%(86명), ‘조부모’ 0.7%(1명), ‘기타’ 9.2%(14명)으로 조사되었으며, 기타응답에는 ‘활동지원인’ 등이 있었다.

[표 I -1] 응답자와의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	29	22.5
부모	86	66.7
조부모	3	2.3
기타	11	8.5
계	129	100.0

결측값 제외(N=9)

② 성별

이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 54.9%(73명), ‘여자’ 45.1%(60명)으로 남자가 여자에 비해 9.8% 높게 나타났다.

[표 I -2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	73	54.9
여자	60	45.1
계	133	100.0

결측값 제외 (N=5)

③ 연령

이용인의 연령 분포는 ‘0-9세’가 21.3%(33명), ‘10-19세’가 21.9%(34명), ‘20-29세’ 23.0%(37명), ‘30-39세’가 11.6%(18명), ‘40-49세’가 3.9%(6명), ‘50-59세’가 7.7%(12명), ‘60-69세’가 5.2%(8명)로 나타났으며, ‘0-9세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘10-19세’, ‘20-29세’가 높은 비율을 보여 ‘0-29세’가 가장 많이 응답한 것으로 나타났다.

[표 I -3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-9세	42	32.3
10-19세	28	21.5
20-29세	27	20.8
30-39세	15	11.5
40-49세	5	3.9
50-59세	8	6.1
60-69세	5	3.9
계	130	100.0

결측값 제외 (N=8)

④ 장애유형

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘간장애’ 0.7%(1명), ‘뇌병변장애’ 19.3%(30명), ‘시각장애’ 4.5%(7명), ‘신장장애’ 0.7%(1명), ‘언어장애’ 7.7%(12명), ‘자폐성장애’ 15.5%(24명), ‘정신장애’ 2.6%(4명), ‘지적장애’ 38.7%(60명), ‘지체장애’ 5.8%(9명), ‘미등록’ 4.5%(7명)로 조사되었으며, ‘지적장애’가 가장 많았고, 다음으로 ‘뇌병변장애’, ‘자폐성장애’가 높은 비율을 나타냈다.

[표 I -4] 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
간장애	1	0.7
뇌병변장애	30	19.3
시각장애	7	4.5
신장장애	1	0.7
언어장애	12	7.7
자폐성장애	24	15.5
정신장애	4	2.6
지적장애	60	38.7
지체장애	9	5.8
미등록	7	4.5
계	155	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

⑤ 장애등급

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 39.8%(49명), ‘2급’이 38.2%(47명), ‘3급’ 15.4%(19명), ‘4급’ 5.7%(7명), ‘5급’ 0.9%(1명)로 중증 장애인에 해당하는 1, 2, 3급 장애인이 93.4%로 높은 비율을 보였다.

[표 I -5] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	49	39.8
2급	47	38.2
3급	19	15.4
4급	7	5.7
5급	1	0.9
계	123	100.0

결측값 제외 (N=8)

⑥ 경제수준

조사대상의 경제수준 조사결과 수급자 16.4%(21명), 비수급자(일반) 83.6%(107명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 3배 이상 많은 것으로 나타났다.

[표 I -6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	21	16.4
비수급자(일반)	107	83.6
계	128	100.0

결측값 제외 (N=10)

[표 I -7] 수급자 급여 비율

구분		빈도	비율(%)
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	4	19.0
	의료급여	9	43.0
	주거급여	4	19.0
	교육급여	4	19.0
계		21	100.0

※ 이 값은 중복 응답 가능 항목으로 [표 I -6]에 수급자 빈도(명) 값과 상이함.

⑦ 학력

조사대상의 학력 조사결과 ‘초등학교 졸업’ 7.2%(6명), ‘중학교 졸업’ 8.4%(7명), ‘고등학교 졸업’ 67.5%(56명), ‘전문대학 졸업’ 2.4%(2명), ‘대학교 졸업’ 13.3%(11명), ‘무학’ 1.2%(1명)로 나타났다.

[표 I -8] 학력

구분	빈도(명)	비율(%)
초등학교 졸업	6	7.2
중학교 졸업	7	8.4
고등학교 졸업	56	67.5
전문대학 졸업	2	2.4
대학교 졸업	11	13.3
무학	1	1.2
계	83	100.0

결측값 제외 (N=55)

⑧ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 76.2%(99명), ‘인천광역시 타지역’ 14.6%(19명), ‘타 시도’ 9.2%(12명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었고, 남동구 내 거주동에 대해서는 만수동, 구월동, 논현동, 서창동, 간석동, 남촌동, 도림동, 장수동 순서대로 거주한다고 나타났다.

[표 I -9] 거주지역

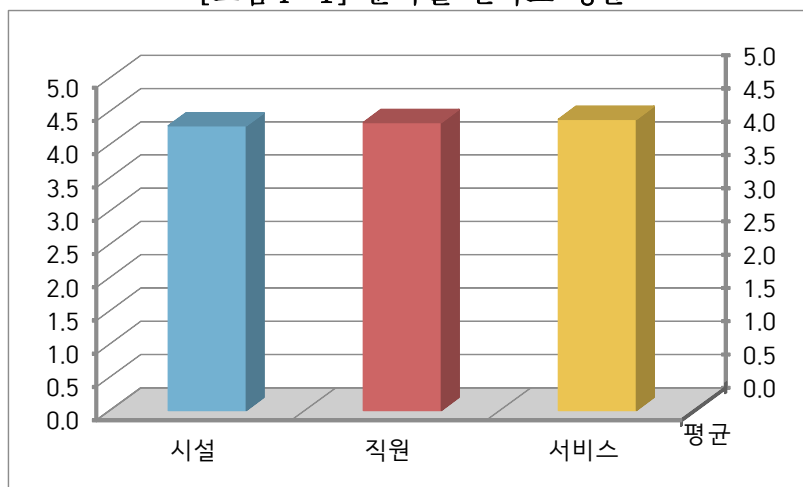
구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	99	76.2
인천광역시내 타 지역	19	14.6
타 시도	12	9.2
계	130	100.0

결측값 제외 (N=8)

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 4.28점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.33점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.38점으로 나타났다. 직원에 대한 만족도 평균이 낮은 이유는 불편질문정도에 대한 응답이 부정적 응답을 유추해내 다소 낮게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림 I-1] 분야별 만족도 평균



[표 I-10] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.41	0.80	137	2	5
화장실청결정도	4.49	0.79	138	2	5
내부배치편의	4.31	0.80	137	2	5
조명상태	4.38	0.76	137	2	5
편의시설갖춤정도	4.35	0.83	136	2	5
외부환경정도	4.17	0.92	138	1	5
교통편의제공	3.93	1.14	129	1	5
시설장비갖춤정도	4.24	0.80	138	2	5
장소환경 쾌적	4.25	0.81	138	2	5
전체평균	4.28				

[표 I -11] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원친절정도	4.63	0.68	136	2	5
직원경청정도	4.63	0.66	134	2	5
문제처리능력정도	4.55	0.71	135	2	5
프로그램설명충실도	4.61	0.69	134	2	5
질문에대한설명정도	4.60	0.66	134	2	5
사전준비정도	4.59	0.65	135	2	5
편안한도움요청	4.54	0.75	135	2	5
불편질문정도	2.31	1.69	135	1	5
전문지식정도	4.49	0.72	135	2	5
전체평균	4.33				

[표 I -12] 서비스에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구및의견반영	4.27	0.86	135	1	5
시간만족	4.32	0.82	135	2	5
서비스질	4.46	0.75	134	2	5
이용료수준	4.35	0.79	134	2	5
문제처리신속도	4.39	0.85	135	1	5
타기관소개	4.29	0.84	133	2	5
문제해결도움정도	4.42	0.75	135	2	5
타인추천의향	4.53	0.70	135	2	5
전체평균	4.38				

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 59.1%(81명), ‘다소그렇다.’ 24.1%(33명), ‘보통이다’ 15.3%(21명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -13] 건물 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지 않다.	2	1.5
보통이다.	21	15.3
다소그렇다.	33	24.1
매우그렇다.	81	59.1
계	137	100.0

결측값 제외 (N=1)

2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.5%(89명), ‘다소그렇다.’ 21.7%(30명), ‘보통이다.’ 11.6%(16명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.2%(3명) 순으로 응답하였다.

[표 I -14] 화장실 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지 않다.	3	2.2
보통이다.	16	11.6
다소그렇다.	30	21.7
매우그렇다.	89	64.5
계	138	100.0

3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.3%(69명), ‘다소그렇다.’ 31.4%(43명), ‘보통이다.’ 16.8%(23명) ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -15] 건물내부 배치편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	23	16.8
다소그렇다.	43	31.4
매우그렇다.	69	50.3
계	137	100.0

결측값 제외 (N=1)

4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.0%(74명), ‘다소그렇다.’ 30.7%(42명), ‘보통이다.’ 14.6%(20명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -16] 조명상태 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	20	14.6
다소그렇다.	42	30.7
매우그렇다.	74	54.0
계	137	100.0

결측값 제외 (N=1)

5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 55.9%(76명), ‘다소그렇다.’ 25.7%(35명), ‘보통이다.’ 16.2%(22명), ‘다소그렇지않다.’ 2.2%(3명) 순으로 조사되었다.

[표 I -17] 장애인 편의시설 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	3	2.2
보통이다.	22	16.2
다소그렇다.	35	25.7
매우그렇다.	76	55.9
계	136	100.0

결측값 제외 (N=2)

6) 복지관 외부 상태(도로폭, 도로상태 등)

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 46.5%(64명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(42명), ‘보통이다.’ 18.1%(25명), ‘다소그렇지않다.’ 4.3%(6명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -18] 외부 접근성 편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.7
다소그렇지않다.	6	4.3
보통이다.	25	18.1
다소그렇다.	42	30.4
매우그렇다.	64	46.5
계	138	100.0

7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 39.5%(51명), ‘다소그렇다.’ 29.5%(38명), ‘보통이다.’ 21.7%(28명), ‘전혀그렇지않다.’ 6.2%(8명) ‘다소그렇지않다.’ 3.1%(4명) 순으로 나타났다.

[표 I -19] 교통편의 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	8	6.2
다소그렇지않다.	4	3.1
보통이다.	28	21.7
다소그렇다.	38	29.5
매우그렇다.	51	39.5
계	129	100.0

결측값 제외 (N=9)

8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.4%(64명), ‘다소그렇다.’ 31.9%(44명), ‘보통이다.’ 21.0%(29명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -20] 시설장비제공 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	29	21.0
다소그렇다.	44	31.9
매우그렇다.	64	46.4
계	138	100.0

9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.9%(66명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(42명), ‘보통이다.’ 21.0%(29명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -21] 쾌적환경 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	29	21.0
다소그렇다.	42	30.4
매우그렇다.	66	47.9
계	138	100.0

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 72.8%(99명), ‘다소그렇다.’ 19.1%(26명), ‘보통이다.’ 6.6%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타나 91.9%가 직원친절도에 만족한다고 응답하였다.

[표 I -22] 직원친절 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	9	6.6
다소그렇다.	26	19.1
매우그렇다.	99	72.8
계	136	100.0

결측값 제외 (N=2)

11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.7%(96명), ‘다소그렇다.’ 20.1%(27명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -23] 직원의 경청 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	10	7.5
다소그렇다.	27	20.1
매우그렇다.	96	71.7
계	134	100.0

결측값 제외 (N=4)

12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 65.9%(89명), ‘다소그렇다.’ 24.5%(33명), ‘보통이다.’ 8.1%(11명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -24] 직원의 문제해결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	11	8.1
다소그렇다.	33	24.5
매우그렇다.	89	65.9
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.6%(96명), ‘다소그렇다.’ 19.4%(26명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -25] 프로그램 설명 충실도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	10	7.5
다소그렇다.	26	19.4
매우그렇다.	96	71.6
계	134	100.0

결측값 제외 (N=4)

14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 69.4%(93명), ‘다소그렇다.’ 22.4%(30명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -26] 의문사항 설명 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	10	7.5
다소그렇다.	30	22.4
매우그렇다.	93	69.4
계	134	100.0

결측값 제외 (N=4)

15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 66.7%(90명), ‘다소그렇다.’ 25.9%(35명), ‘보통이다.’ 6.7%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -27] 프로그램 준비 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	9	6.7
다소그렇다.	35	25.9
매우그렇다.	90	66.7
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.1%(92명), ‘다소그렇다.’ 19.3%(26명), ‘보통이다.’ 11.1%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -28] 담당직원 도움요청 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	15	11.1
다소그렇다.	26	19.3
매우그렇다.	92	68.1
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀그렇지않다.’ 57.0%(77명), ‘매우그렇다.’ 23.0%(31명), ‘보통이다.’ 8.9%(12명), ‘다소그렇지않다.’ 5.9%(8명), ‘다소그렇다.’ 5.2%(7명) 순으로 조사되었다. 이 질문은 부정적 응답을 유추하기에 ‘전혀그렇지않다.’에 가장 많이 응답하였으며, 전체 긍정적 응답에 휩쓸려 ‘매우그렇다.’ 응답 또한 높게 나타났다.

[표 I -29] 불쾌한 질문 여부 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	77	57.0
다소그렇지않다.	8	5.9
보통이다.	12	8.9
다소그렇다.	7	5.2
매우그렇다.	31	23.0
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 60.7%(82명), ‘다소그렇다.’ 28.9%(39명), ‘보통이다.’ 8.9%(12명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -30] 전문성 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	12	8.9
다소그렇다.	39	28.9
매우그렇다.	82	60.7
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

19) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.4%(64명), ‘다소그렇다.’ 36.3%(49명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -31] 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.5
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	18	13.3
다소그렇다.	49	36.3
매우그렇다.	64	47.4
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

20) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 51.1%(69명), ‘다소그렇다.’ 32.6%(44명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 3.0%(4명) 순으로 조사되었다.

[표 I -32] 서비스시간 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	4	3.0
보통이다.	18	13.3
다소그렇다.	44	32.6
매우그렇다.	69	51.1
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

21) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.7%(80명), ‘다소그렇다.’ 27.6%(37명), ‘보통이다.’ 11.2%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -33] 서비스 질 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	15	11.2
다소그렇다.	37	27.6
매우그렇다.	80	59.7
계	134	100.0

결측값 제외 (N=4)

22) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당하니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 53.0%(71명), ‘다소그렇다.’ 30.6%(41명), ‘보통이다.’ 14.9%(20명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -34] 서비스 이용료 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	20	14.9
다소그렇다.	41	30.6
매우그렇다.	71	53.0
계	134	100.0

결측값 제외 (N=4)

23) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 57.0%(77명), ‘다소그렇다.’ 29.6%(40명), ‘보통이다.’ 10.4%(14명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -35] 서비스처리 속도 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.5
다소그렇지않다.	2	1.5
보통이다.	14	10.4
다소그렇다.	40	29.6
매우그렇다.	77	57.0
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

24) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 50.4%(67명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(41명), ‘보통이다’ 15.8%(21명), ‘다소 그렇지 않다’ 3.0%(4명) 순으로 나타났다.

[표 I -36] 타기관 서비스처리 안내 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	4	3.0
보통이다.	21	15.8
다소그렇다.	41	30.8
매우그렇다.	67	50.4
계	133	100.0

결측값 제외 (N=5)

25) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 57.1%(77명), ‘다소그렇다.’ 28.9%(39명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명) ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -37] 전반적 문제해결 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	18	13.3
다소그렇다.	39	28.9
매우그렇다.	77	57.1
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

26) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.5%(87명), ‘다소그렇다.’ 25.2%(34명), ‘보통이다.’ 9.6%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -38] 추천의향 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	13	9.6
다소그렇다.	34	25.2
매우그렇다.	87	64.5
계	135	100.0

결측값 제외 (N=3)

3. 이용인 만족도 조사 건의사항

‘남동장애인종합복지관의 발전을 위한 건의사항, 서비스 개선, 우수 직원 추천 등 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요.’ 라는 문항은 서술형으로 질문하였고, 이에 따른 응답을 분류하여 4가지 요약하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

■ 치료 서비스 관련

- ① 치료 서비스의 연령 제한 폐지
- ② 긴 대기기간 조정 희망
- ③ 성인장애인 대상 물리치료 희망
- ④ 수중치료 치료시간이 너무 짧음. 30분~1시간으로 조정 희망
- ⑤ 개인 사정으로 인한 결석에 대해 한 달에 1회 정도 보강이 이루어졌으면 함.
- ⑤ 치료 후 상담을 치료실에서 간단히 진행하였으면 함.(대기실의 어수선한 분위기로 인해 장애아동에게 정서적으로 불안감을 줄 수 있음.)

■ 프로그램 개설 및 확대 관련

- ① 프로그램 이용기간 확대 희망(적응기간 등 필요)
- ② 남성 이용인이 많은데 비해 남자 사회복지사가 부족. 남자 사회복지사를 확충했으면 함.
- ③ 운동프로그램 확대(기간, 횟수, 연령제한 폐지, 공간 확충 등)

■ 시설·운영 관련

- ① 주차장 협소로 인한 불편함, 주차장 확대 희망(별관 포함)
- ② 부모대기실 및 치료대기실 확대 및 편의시설 개선 희망(의자 증설)
- ③ 셔틀버스 노선도에 대한 정보가 미비함. 노선도 홍보 확대 희망
- ④ 복지관 규모에 비해 화장실이 협소하여 불편함.
- ⑤ 수중치료실 위생관리 요망 및 샤워시설 확대
- ⑥ 2층 대기실에서 모니터로 치료실 상황을 모니터할 수 있었으면 함.(치료 상황이 보호자에게 전달되지 않아 불안감을 조성함.)

■ 직원 칭찬 사항

- ① 복지관 직원 감사인사 및 친절한 응대 만족
- ② 프로그램 운영 칭찬(특수체육, 직업지원)
- ③ 치료 서비스 칭찬(물리치료, 작업치료, 언어치료, 놀이심리지원)

2017년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

요약 및 제언

남동장애인종합복지관

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 만족도조사 요약

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구 조사도 실시하고 있다. 2017년도에는 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 12월에는 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.

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.

1) 응답자의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.5%(48명), ‘부모’ 56.6%(86명), ‘조부모’ 0.7%(1명), ‘기타’ 9.2%(14명)으로 조사되었으며, 기타응답에는 ‘활동지원인’ 등이 있었다.

성별 분포는 ‘남자’가 54.9%(73명), ‘여자’ 45.1%(60명)으로 남자가 여자에 비해 9.8% 높게 나타났다.

연령 분포는 ‘0-9세’가 21.3%(33명), ‘10-19세’가 21.9%(34명), ‘20-29세’ 23.0%(37명), ‘30-39세’가 11.6%(18명), ‘40-49세’가 3.9%(6명), ‘50-59세’가 7.7%(12명), ‘60-69세’가 5.2%(8명)로 나타났으며, ‘0-9세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘10-19세’, ‘20-29세’가 높은 비율을 보여 ‘0-29세’가 가장 많이 응답한 것으로 나타났다.

장애유형 분포는 ‘간장애’ 0.7%(1명), ‘뇌병변장애’ 19.3%(30명), ‘시각장애’ 4.5%(7명), ‘신장장애’ 0.7%(1명), ‘언어장애’ 7.7%(12명), ‘자폐성장애’ 15.5%(24명), ‘정신장애’ 2.6%(4명), ‘지적장애’ 38.7%(60명), ‘지체장애’ 5.8%(9명), ‘미등록’ 4.5%(7명)로 조사되었으며, ‘지적장애’가 가장 많았고, 다음으로 ‘뇌병변장애’, ‘자폐성장애’가 높은 비율을 나타냈다.

장애등급 분포는 ‘1급’이 39.8%(49명), ‘2급’이 38.2%(47명), ‘3급’ 15.4%(19명), ‘4급’ 5.7%(7명), ‘5급’ 0.9%(1명)로 중증 장애인에 해당하는 1, 2, 3급 장애인이 93.4%로 높은 비율을 보였다.

경제수준 조사결과 수급자 16.4%(21명), 비수급자(일반) 83.6%(107명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 3배 이상 많은 것으로 나타났다.

학력 조사결과 ‘초등학교 졸업’ 7.2%(6명), ‘중학교 졸업’ 8.4%(7명), ‘고등학교 졸업’ 67.5%(56명), ‘전문대학 졸업’ 2.4%(2명), ‘대학교 졸업’ 13.3%(11명), ‘무학’ 1.2%(1명)로 나타났다.

거주지 분포는 ‘남동구’ 76.2%(99명), ‘인천광역시 타지역’ 14.6%(19명), ‘타 시도’ 9.2%(12명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었고, 남동구 내 거주동에 대해서는 만수동, 구월동, 논현동, 서창동, 간석동, 남촌동, 도림동, 장수동 순서대로 거주한다고 나타났다.

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 4.28점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.33점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.38점으로 나타났다. 직원에 대한 만족도 평균이 낮은 이유는 불편질문정도에 대한 응답이 부정적 응답을 유추해내 다소 낮게 나타났다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 59.1%(81명), ‘다소그렇다.’ 24.1%(33명), ‘보통이다’ 15.3%(21명), ‘다소그렇

지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.5%(89명), ‘다소그렇다.’ 21.7%(30명), ‘보통이다.’ 11.6%(16명), ‘다소그렇지않다.’ 2.2%(3명) 순으로 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 50.3%(69명), ‘다소그렇다.’ 31.4%(43명), ‘보통이다.’ 16.8%(23명) ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.0%(74명), ‘다소그렇다.’ 30.7%(42명), ‘보통이다.’ 14.6%(20명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 55.9%(76명), ‘다소그렇다.’ 25.7%(35명), ‘보통이다.’ 16.2%(22명), ‘다소그렇지않다.’ 2.2%(3명) 순으로 조사되었다.

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 46.5%(64명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(42명), ‘보통이다.’ 18.1%(25명), ‘다소그렇지않다.’ 4.3%(6명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 39.5%(51명), ‘다소그렇다.’ 29.5%(38명), ‘보통이다.’ 21.7%(28명), ‘전혀그렇지않다.’ 6.2%(8명) ‘다소그렇지않다.’ 3.1%(4명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 46.4%(64명), ‘다소그렇다.’ 31.9%(44명), ‘보통이다.’ 21.0%(29명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’

47.9%(66명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(42명), ‘보통이다.’ 21.0%(29명), ‘다소그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 72.8%(99명), ‘다소그렇다.’ 19.1%(26명), ‘보통이다.’ 6.6%(9명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타나 91.9%가 직원친절도에 만족한다고 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.7%(96명), ‘다소그렇다.’ 20.1%(27명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 65.9%(89명), ‘다소그렇다.’ 24.5%(33명), ‘보통이다.’ 8.1%(11명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.6%(96명), ‘다소그렇다.’ 19.4%(26명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 줍니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 69.4%(93명), ‘다소그렇다.’ 22.4%(30명), ‘보통이다.’ 7.5%(10명), ‘다소그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 66.7%(90명), ‘다소그렇다.’ 25.9%(35명), ‘보통이다.’ 6.7%(9명), ‘다소그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.1%(92명), ‘다소그렇다.’ 19.3%(26명), ‘보통이다.’

11.1%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀그렇지않다.’ 57.0%(77명), ‘매우그렇다.’ 23.0%(31명), ‘보통이다.’ 8.9%(12명), ‘다소그렇지않다.’ 5.9%(8명), ‘다소그렇다.’ 5.2%(7명) 순으로 조사되었다. 이 질문은 부정적 응답을 유추하기에 ‘전혀그렇지않다.’에 가장 많이 응답하였으며, 전체 긍정적 응답에 휩쓸려 ‘매우그렇다.’ 응답 또한 높게 나타났다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 60.7%(82명), ‘다소그렇다.’ 28.9%(39명), ‘보통이다.’ 8.9%(12명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.4%(64명), ‘다소그렇다.’ 36.3%(49명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 51.1%(69명), ‘다소그렇다.’ 32.6%(44명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 3.0%(4명) 순으로 조사되었다.

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.7%(80명), ‘다소그렇다.’ 27.6%(37명), ‘보통이다.’ 11.2%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 53.0%(71명), ‘다소그렇다.’ 30.6%(41명), ‘보통이다.’ 14.9%(20명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력하니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 57.0%(77명), ‘다소그렇다.’ 29.6%(40명),

‘보통이다.’ 10.4%(14명), ‘다소그렇지않다.’ 1.5%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 50.4%(67명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(41명), ‘보통이다’ 15.8%(21명), ‘다소 그렇지 않다’ 3.0%(4명) 순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 57.1%(77명), ‘다소그렇다.’ 28.9%(39명), ‘보통이다.’ 13.3%(18명) ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.5%(87명), ‘다소그렇다.’ 25.2%(34명), ‘보통이다.’ 9.6%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

2. 제언

지속적인 건의사항으로 치료서비스에 대한 연령제한 및 이용기간과 관련한 의견이 나오고 있다. 연령제한의 경우 연령에 맞는 치료도구나 시설이 필요함에 따라 복지관 내에서 연령을 높이기에는 현실적으로 어려움이 있다. 이에 따라 타 기관 및 치료시설에 대한 정보를 제공할 수 있도록 방안을 제시해야 한다. 또한 이용기간에 대해서는 대기 중인 이용인과 현재 치료서비스를 이용 중인 이용인 사이의 절충점을 찾아 문제를 조금이나마 해소해야 할 것이다.

주차장 협소에 관한 문제도 매년 대두되고 있다. 이에 관련하여 주차장을 늘리는 것은 현실적으로 어려워 복지관 이용인 외 타 차량이 주차하지 못하게 공지하고 있다. 또한 인근 교회 및 성당 주차장을 확보할 수 있도록 대책을 마련해야 할 것이다.

부모대기실 협소에 대한 문제는 대기실이 복지관 내 넓은 면적을 차지하고 있다는 점을 고려하여 이용인과 복지관 간의 의사소통이 원활히 이루어지지 않은 것으로 사료된다. 이후 보호자인 부모, 활동지원인과 대화를 통해 대기실 내 편의시설을 개선할 필요가 있을 것이다. 또한 2층 치료대기실엔 의자를 더 배치할 수 있도록 조율해야 한다.

이번 이용인 만족도 및 욕구조사의 결과는 0-19세의 응답자가 많은 것으로 보아 치료서비스나 프로그램에 대한 의견이 다수 도출되었음을 알 수 있다. 조사를 통해 밝혀진 의견을 토대로 복지관 운영 시 조사결과를 반영하여 이용인 모두가 만족하는 복지관 환경을 만들기 위해 더욱 노력을 다해야 할 것이다.

2017년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

설 문 지

남동장애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

하반기 이용인 만족도 및 욕구조사

설문지ID	
-------	--

안녕하십니까? 추운날씨에 건강 유의하시고, 남은 2017년
도 마무리 잘하시고 새해에도 여러분 가정의 건강과 평안
을 기원합니다.

남동장애인종합복지관에서는 이용인들을 위한 서비스의
질을 향상시키고, 보다 발전된 복지관으로 거듭나고자 “
2017 하반기 이용인 만족도 조사”를 실시하고 있습니다.

본 설문지는 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히
비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로
는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드
립니다. 감사합니다.

2017년 12월

남동장애인종합복지관 기획홍보팀

※ 본 조사에 대한 문의는 기획홍보팀(☎032-472-0054)으로
해 주시길 바랍니다.

■ 시설에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문 항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	전혀 그렇 지 않다 (1)
1. 복지관 건물은 전반적으로 깨끗 합니까?					
2. 화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?					
3. 건물 내부가 장애인이 이용하기 에 편리하게 배치되어 있습니까?					
4. 건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?					
5. 건물 내부에 장애인을 위한 편의 시설(경사로, 엘리베이터, 유도블 럭, 화장실 등)은 적절히 갖추어 져 있습니까?					
6. 복지관 외부의 상태(도로폭, 도로 상태 등)는 적당하게 갖추어져 있습니까?					
7. 복지관에서는 교통이 불편한 이 용인을 위한 교통편의서비스(순 환버스)를 제공하고 있습니다. 충분히 제공하고 있습니까?					
8. 프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?					
9. 서비스를 제공받는 장소의 환경 이 쾌적합니까?					

☞ 뒷장에 계속

■ 복지관 전체 직원에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문	항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	전혀 그렇 지 않다 (1)
10.	복지관 직원들은 복지관 이용인들 에게 친절합니까?					
11.	담당직원은 귀하의 문제를 이해하 기 위해 귀하의 이야기를 열심히 귀담아 듣습니까?					
12.	귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십 니까?					
13.	담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정 에 대해 자세히 설명해 주니까?					
14.	담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사 항에 대해 충분히 설명해 주니까?					
15.	담당 직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?					
16.	귀하는 담당 직원에게 항상 편안 한 마음으로 도움을 요청합니까?					
17.	담당 직원은 귀하에게 당황스럽거 나 불쾌한 질문을 자주 합니까?					
18.	담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추 었다고 생각하십니까?					

☞ 뒷장에 계속

■ 이용하시는 서비스 및 운영에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에
V표 해주세요.

문	항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
19.	복지관에서는 귀하의 욕구나 의 견을 충분히 반영한 후 서비스 를 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 도 움을 신속하게 처리하려고 최대 한 노력합니까?					
24.	귀하가 필요한 도움을 위해 다 른 서비스나 다른 기관을 친절 하게 소개해 주니까?					
25.	복지관 이용이 전반적으로 귀하 의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?					
26.	만약 귀하의 지인이 귀하와 비 슷한 문제로 고민한다면 남동장 애인종합복지관을 지인에게 추 천하겠습니까?					

☞ 뒷장에 계속

- ▣ 끝으로 남동장애인종합복지관의 발전을 위한 건의사항, 서비스 개선, 우수 직원 추천 등 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ☺

2017년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2017-7

- 발행일 : 2017년 12월
- 발행인 : 서 현 정
- 편집인 : 윤 진 현
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr