

2021년

이용인 만족도 조사 보고서

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7

조사결과의 분석	11
----------------	----

■ 시설, 서비스 만족도	13
■ 기능향상지원1팀	31
■ 기능향상지원2팀	75
■ 가족문화지원팀	121
■ 지역연계팀	147
■ 직업지원팀	171
설문지	195

2021년 이용인 만족도 조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

I. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 올해 10월 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 향후 사업에 만족도 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 하며, 조사의 목적은 아래와 같다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 각 팀별 이용인들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아본다.
- 3) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악한다.
- 4) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보한다.

본 보고서는 2021년 10월에 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2021년 10월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다.

이번 조사는 복지관 이용인 총 333명을 대상으로 하였으며 프로그램별 만족도를 조사하므로 중복 이용인을 포함하였다. 자세한 분포현황은 아래의 [표 II-1]과 같다.

[표Ⅱ-1] 조사영역 별 조사대상자 현황

조사 영역	조사대상 수(명)
기능향상지원1팀	36
기능향상지원2팀	56
가족문화지원팀	93
지역연계팀	52
직업지원팀	96
계	333

2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 각 프로그램별 특성과 상황에 맞게 구성하였으며, 설문 형태는 본인 및 보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

설문지별 조사내용을 살펴보면 아동 및 성인 이용인 그리고 지역복지서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 담당직원과 프로그램에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

시설, 운영 만족도는 한국보건사회연구원에서 개발한 설문문항을 사용하고, 부분적으로는 본 복지관의 특성과 현 상황에 따른 인구사회학적 구분척도를 사용하여 조사를 실시하였다.

사업의 특성상 기능향상 지원 1, 2팀의 경우 동일한 설문지를 사용하였고, 이외의 프로그램은 각각 프로그램 만족도 조사를 위한 별도의 설문지를 사용하여 조사하였다.

3. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부 또는 온라인 설문지를 통해 응답하도록 진행하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 설문지를 이용인의 가정으로 보내 주 양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 88.9%로, 전체 333부의 설문지를 배부하여 296부를 회수하였다.

[표Ⅱ-2] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	333
설문지 회수	296
회 수 율(%)	88.9%

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-3] 프로그램별 설문지 회수 현황

세부 프로그램	인원(명)	비율(%)
기능향상지원1팀	32	10.8
기능향상지원2팀	56	18.9
가족문화지원팀	93	31.4
지역연계팀	52	17.6
직업지원팀	63	21.3
	296	100.0

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 약 5주에 걸쳐 진행되었다. 조사기간은 각 프로그램별로 약간의 차이가 있으며 전체적으로는 설문지 제작 완료 후 약 3주간 설문지를 배부하였고 각 프로그램별로 수거하였다. 각 프로그램별로 조사기간이 약간씩 차이가 있는데, 이는 팀별 보고서 부분에 제시하였다. 특히, 가족문화지원팀은 프로그램 종료 후 만족도조사를 실시하여 조사기간의 차이가 있으며, 그 기간은 아래와 같다.

- 조사기간 : 2021년 10월 15일 ~ 11월 4일 / 총 15일간
- 조사기간(가족문화지원팀) : 2021년 12월 2일 ~ 12월 24일 / 총 17일간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 for Window 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2021년 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

시설, 서비스 만족도

이연정 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

설문 내용은 각 프로그램별 설문지 앞부분에 포함되어 함께 진행되었으며, 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부 또는 온라인 설문지를 통해 응답하도록 진행하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 설문지를 이용인의 가정으로 보내 주양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 87.1%로, 전체 333부의 설문지를 배부하여 290부를 회수하였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	333
설문지 회수	290
회 수 율(%)	87.1%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2021년 10월 15일 ~ 11월 4일 / 총 15일간
- 조사기간(가족문화지원팀) : 2021년 12월 2일 ~ 12월 24일 / 총 17일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 2개 부분을 9개의 세부문항으로 나누어 구성하였다. 직원 만족도는 각 프로그램별 설문문항에서 내용을 다뤄 시설·운영 만족도조사에서는 배제되었다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	응답자관계/성별/연령/주장애유형/장애정도/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역	8
시 설	건물 청결도/화장실 청결도/내부배치 편의/ 조명상태/편의시설 갖추정도	5
서비스	문제처리신속도/타기관소개정도/문제해결도움정도/ 복지관 전반적 만족도	4
총문항		17

신뢰도 검증은 설문문항들이 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표 I -2]에서 보는 바와 같이 시설 신뢰도 계수(α) .945, 서비스 신뢰도 계수(α) .938로 대부분 영역의 신뢰도가 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표 I -3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시설	.945	9~12	5
서비스	.938	13~16	4

II. 조사결과분석

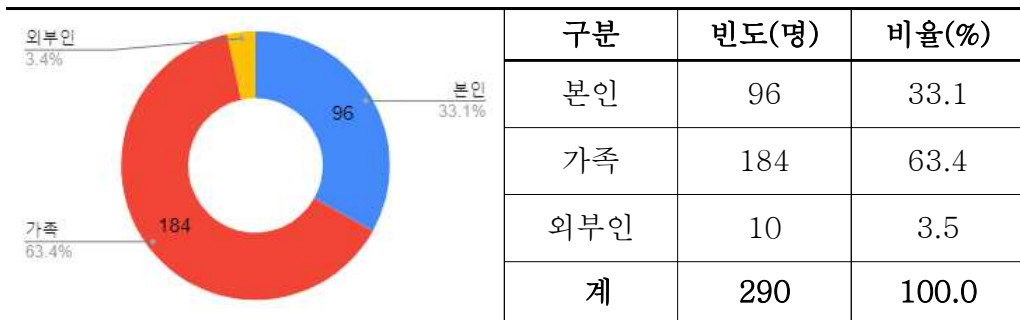
1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 33.1%(96명), ‘가족’ 63.4%(184명), ‘외부인’ 3.5%(10명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 응답자와의 관계



② 성별

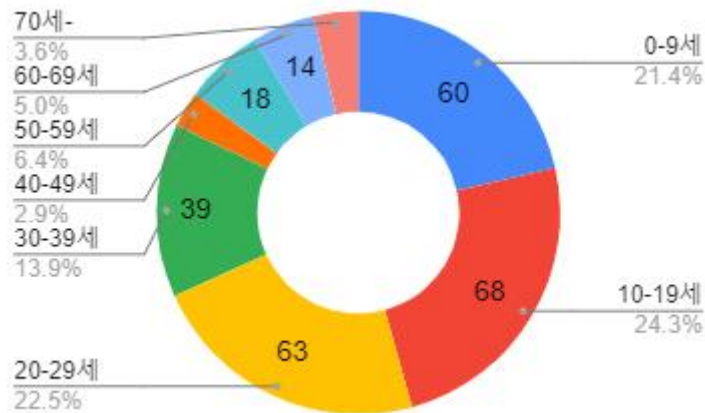
조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 58.3%(169명), ‘여자’ 41.7%(121명)으로 남자가 여자에 비해 16.6% 높게 나타났다.

[표 II-2] 성별



③ 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 21.4%(60명), ‘10-19세’가 24.3%(68명), ‘20-29세’ 22.5%(63명), ‘30-39세’가 13.9%(39명), ‘40-49세’가 2.9%(8명), ‘50-59세’가 6.4%(18명), ‘60-69세’가 5.0%(14명), ‘70세 이상’이 3.6%(10명)으로 나타났으며, ‘10-19세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘20-29세’, ‘0-9세’가 높은 비율을 보여 아동·청소년 및 청년층의 응답이 높은 것으로 나타났다.



[표Ⅱ-3] 연령

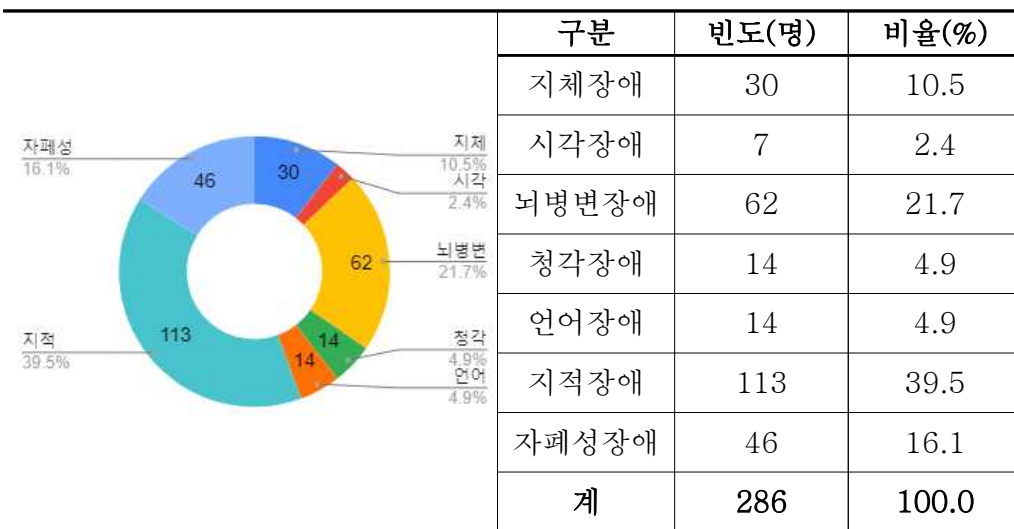
구분	빈도(명)	비율(%)
0-9세	60	21.4
10-19세	68	24.3
20-29세	63	22.5
30-39세	39	13.9
40-49세	8	2.9
50-59세	18	6.4
60-69세	14	5.0
70세-	10	3.6
계	280	100.0

결측값 제외 (N=10)

④ 주장애유형

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 10.5%(30명), ‘시각장애’ 7%(2.4명), ‘뇌병변장애’ 21.7%(62명), ‘청각장애’ 4.9%(14명), ‘언어장애’ 4.9%(14명), ‘지적장애’ 39.5%(113명), ‘자폐성장애’ 16.1%(46명)으로 조사되었으며, 주장애유형중 발달장애가 응답의 1/2 이상을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 지체장애가 높은 비율을 보였다.

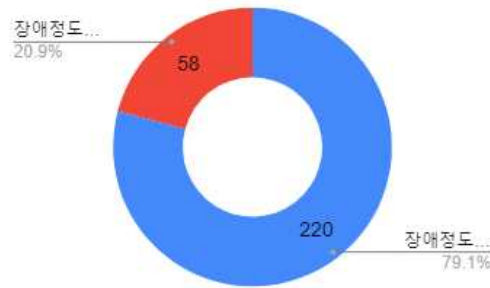
[표Ⅱ-4] 주장애유형



결측값 제외 (N=4)

⑤ 장애정도

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 79.1%(220명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 20.9%(58명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.



[표 II-5] 장애정도

구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	220	79.1
장애 정도가 심하지 않은 장애인	58	20.9
계	278	100.0

결측값 제외 (N=12)

⑥ 경제수준

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 33.0%(88명), ‘차상위’ 18.0%(48명), ‘비수급자’ 49.0%(131명) 순으로 조사되었다.

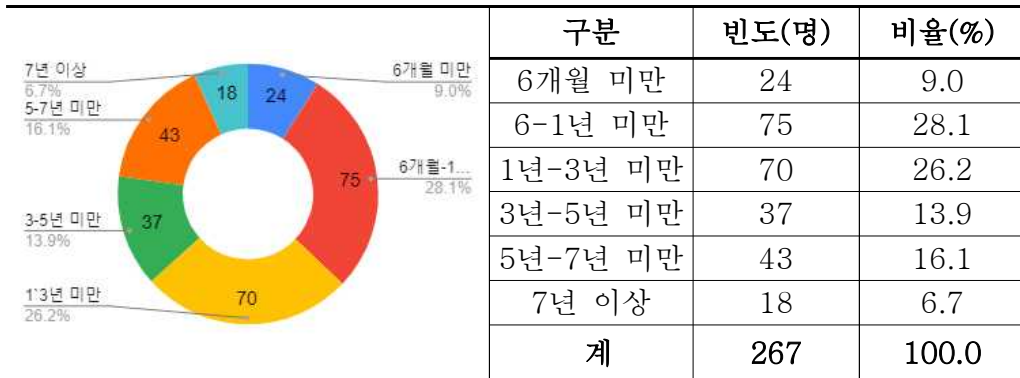
[표 II-6] 경제수준

	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	88	33.0
	차상위	48	18.0
	비수급자	131	49.0
	계	267	100.0

⑦ 프로그램 이용기간

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘6-1년 미만’ 28.1%(75명), ‘1년-3년 미만’ 26.2%(70명) 순으로 조사되어 6개월에서 3년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-7] 프로그램 이용기간



결측값 제외 (N=23)

⑧ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 76.9%(223명), ‘인천광역시 타지역’ 16.6%(48명), ‘타 시도’ 6.6%(19명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-8] 거주지역



2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 9개의 문항으로 ‘시설’, ‘서비스’ 두부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.64점, ‘서비스’ 만족도가 평균 4.44점으로 나타나 평균점이 높았다.

[표Ⅱ-9] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.64	0.59	283	3	5
화장실청결정도	4.64	0.59	283	3	5
내부배치편의	4.66	0.77	283	2	5
조명상태	4.64	0.59	283	3	5
편의시설갖춤정도	4.64	0.71	283	2	5
전체평균	4.64				

[표Ⅱ-10] 서비스에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
문제처리신속도	4.48	0.87	290	1	5
타기관소개	4.51	0.84	290	1	5
문제해결도움정도	4.44	0.83	290	1	5
전반적 만족도	4.44	0.83	290	1	5
전체평균	4.47				

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 건물의 전반적 청결도

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.0%(204명), ‘그렇다’ 21.2%(60명), ‘보통이다’ 6.8%(19명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-11] 건물 청결 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	19	6.8
	그렇다.	60	21.2
	매우그렇다.	204	72.0
	계	283	100.0

결측값 제외 (N=7)

2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.0%(204명), ‘그렇다’ 21.2%(60명), ‘보통이다’ 6.8%(19명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-12] 화장실 청결 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	19	6.8
	그렇다.	60	21.2
	매우그렇다.	204	72.0
	계	283	100.0

결측값 제외 (N=7)

3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.7%(200명), ‘그렇다’ 24.0%(68명), ‘보통이다’ 4.2%(12명), ‘그렇지않다’ 1.1%(3명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-13] 건물내부 배치의 편리성 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	3	1.1
	보통이다.	12	4.2
	그렇다.	68	24.0
	매우그렇다.	200	70.7
	계	283	100.0

결측값 제외 (N=7)

4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.8%(200명), ‘그렇다’ 25.0%(71명), ‘보통이다’ 4.2%(12명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-14] 건물 조명 만족도

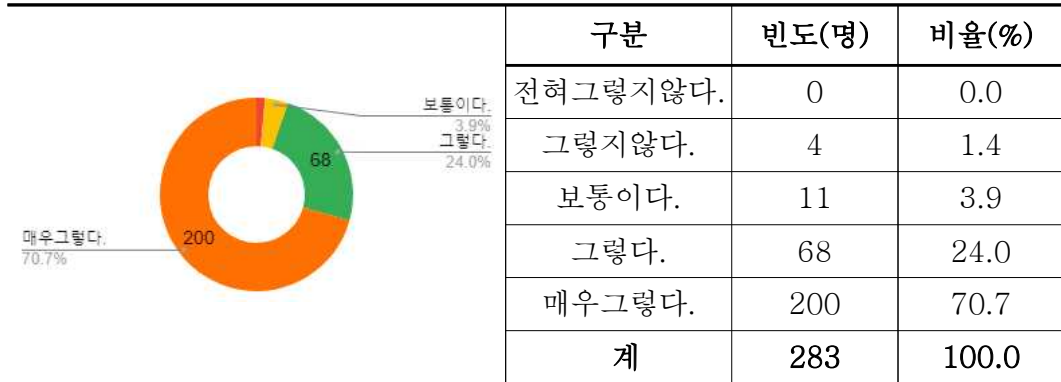
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	12	4.2
	그렇다.	71	25.0
	매우그렇다.	200	70.8
	계	283	100.0

결측값 제외 (N=7)

5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설이 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.7%(200명), ‘그렇다’ 24.0%(68명), ‘보통이다’ 3.9%(11명), ‘그렇지않다’ 1.4%(4명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-15] 건물 내 편의시설 설치 여부



결측값 제외 (N=7)

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

6) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 63.1%(183명), ‘그렇다’ 27.2%(79명), ‘보통이다’ 3.9%(20명), ‘전혀그렇지않다’ 2.4%(7명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-16] 서비스처리 속도 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	7	2.4
	그렇지않다.	1	0.4
	보통이다.	20	6.9
	그렇다.	79	27.2
	매우그렇다.	183	63.1
	계	290	100.0

7) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 64.6%(187명), ‘그렇다’ 25.5%(74명), ‘보통이다’ 7.9%(23명), ‘그렇지않다’ 1.0%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-17] 타기관 서비스처리 안내 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	3	1.0
	그렇지않다.	3	1.0
	보통이다.	23	7.9
	그렇다.	74	25.5
	매우그렇다.	187	64.6
	계	290	100.0

8) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 61.4%(178명), ‘그렇다’ 23.8%(69명), ‘보통이다’ 13.4%(39명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-18] 전반적 문제해결 서비스 만족도



9) 복지관 전반적 만족도

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 61.4%(178명), ‘그렇다’ 23.8%(69명), ‘보통이다’ 13.4%(39명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 복지관 전반적 만족도



3. 건의사항

‘남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.’ 라는 문항은 서술형으로 질문하였고, 전반적 시설·운영 관련 의견은 다음과 같다.

■ 프로그램 관련

- ① 청소년 프로그램 시간대 변경 희망
- ② 다양한 프로그램 개설 희망

■ 시설·운영 관련

- ① 복지관 청결상태 만족
- ② 리모델링 후 쾌적해진 시설에 대해 만족
- ③ 복지관 주변 금연구역 확대 희망

■ 직원 칭찬 사항

- ① 복지관 직원 감사인사
- ② 코로나19 중 친절한 응대 및 비대면서비스에 대한 노력 감사

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

본 조사는 2021년 10월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 지역연계서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용인 중 333명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 296부를 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) 응답자들의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 33.1%(96명), ‘가족’ 63.4%(184명), ‘외부인’ 3.5%(10명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 58.3%(169명), ‘여자’ 41.7%(121명)으로 남자가 여자에 비해 16.6% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 21.4%(60명), ‘10-19세’가 24.3%(68명), ‘20-29세’ 22.5%(63명), ‘30-39세’가 13.9%(39명), ‘40-49세’가 2.9%(8명), ‘50-59세’가 6.4%(18명), ‘60-69세’가 5.0%(14명), ‘70세 이상’이 3.6%(10명)으로 나타났으며, ‘10-19세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘20-29세’, ‘0-9세’가 높은 비율을 보여 아동·청소년 및 청년층의 응답이 높은 것으로 나타났다.

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 10.5%(30명), ‘시각장애’ 7%(2.4명), ‘뇌병변장애’ 21.7%(62명), ‘청각장애’ 4.9%(14명), ‘언어장애’ 4.9%(14명), ‘지적장애’ 39.5%(113명), ‘자폐성장애’ 16.1%(46명)으로 조사되었으며, 주장애유형중 발달장애가 응답의 1/2 이상을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 지체장애가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 79.1%(220명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 20.9%(58명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 33.0%(88명), ‘차상위’ 18.0%(48명), ‘비수급자’ 49.0%(131명) 순으로 조사되었다.

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘6-1년 미만’ 28.1%(75명), ‘1년-3년 미만’ 26.2%(70명) 순으로 조사되어 6개월에서 3년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 76.9%(223명), ‘인천광역시 타지역’ 16.6%(48명), ‘타 시도’ 6.6%(19명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 9개의 문항으로 ‘시설, ‘서비스’ 두 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.64점, ‘서비스’ 만족도가 평균 4.44점으로 나타나 평균점이 높았다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.0%(204명), ‘그렇다’ 21.2%(60명), ‘보통이다’ 6.8%(19명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.0%(204명), ‘그렇다’ 21.2%(60명), ‘보통이다’ 6.8%(19명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.91, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.66으로 ‘리모델링 후’에 화장실 청결도가 높아진 것으로 나타났다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.7%(200명), ‘그렇다’ 24.0%(68명), ‘보통이다’ 4.2%(12명), ‘그렇지않다’ 1.1%(3명) 순으로 나타났다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.8%(200명), ‘그렇다’ 25.0%(71명), ‘보통이다’ 4.2%(12명) 순으로 나타났다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설이 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 70.7%(200명), ‘그렇다’ 24.0%(68명), ‘보통이다’ 3.9%(11명), ‘그렇지않다’ 1.4%(4명) 순으로 나타났다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 63.1%(183명), ‘그렇다’ 27.2%(79명), ‘보통이다’ 3.9%(20명), ‘전혀그렇지않다’ 2.4%(7명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 64.6%(187명), ‘그렇다’ 25.5%(74명), ‘보통이다’ 7.9%(23명), ‘그렇지않다’ 1.0%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) 순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 61.4%(178명), ‘그렇다’ 23.8%(69명), ‘보통이다’ 13.4%(39명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 61.4%(178명), ‘그렇다’ 23.8%(69명), ‘보통이다’ 13.4%(39명), ‘전혀그렇지않다’ 1.0%(3명) ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

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.

이번 만족도조사를 통해 이용인들이 복지관 시설·운영에 대해 전반적으로 만족하고 있으며, 특히 시설에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 시설·설비 안전성 및 편리성 향상을 위한 장비보강 및 지속적인 설비 점검을 통해 긍정적 결과가 도출된 것으로 사료된다. 또한, 관내 리모델링 이후 시설 만족도가 소폭 상승한 것을 알 수 있었다. 향후에도 청결함을 유지하고, 쾌적한 시설을 이용할 수 있도록 환경개선 및 시설관리에 더욱 노력해야 할 것이다.

복지관 서비스에 대해서는 만족과 감사를 표하는 의견이 다수 있었으며, 복지관 운영에 힘쓴 직원들에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이후에도 기관에서는 직원의 역량개발을 통해 전문성을 강화하고, 프로그램적으로 새로운 서비스를 끊임없이 연구하고 제공해야 할 것이다.

건의사항의 중복된 의견 중 ‘다양한 프로그램 필요’에 대한 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.

기능향상지원1팀

임주성 대리 / 작업치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2021년 이용인 만족도 조사’는 2021년 10월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 36명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상인 기능향상지원 서비스 이용인 대부분이 낮은 연령의 이용인인 관계로 주로 보호자가 대리 응답하는 방식으로 실시하였다. 또한, 2021년 8월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 프로그램 만족도를 평가하기에는 이용기간이 2개월 미만으로 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원1팀
설문지 배부	36
설문지 회수	32
회 수 율	88.9%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2021년 10월 18일 ~ 11월 5일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 5개 부분을 18개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항	응답자와의 관계 / 성별 / 연령 / 장애유형 / 장애등급 / 경제수준 / 프로그램 이용기간 / 거주지역	8
프로그램 만족도	교구교재 활용 / 보호자상담 / 프로그램 효과	3
담당직원에게 대한 만족도	직원의 친절도 / 프로그램 준비 정도 / 프로그램 시간 준수 / 직원의 전문성 / 직원에게 대한 전반적인 만족도	5
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도 / 추천의향	2
건의사항	개별기재	-

다음 [표 I -3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되어 있는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, ‘교구교재 활용’, ‘보호자상담’, ‘프로그램 효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .782$ 로 측정되었으며, ‘직원의 친절도’, ‘프로그램 준비 정도’, ‘프로그램 시간 준수’, ‘직원의 전문성’, ‘직원에게 대한 전반적 만족도’ 항목의 담당 직원에게 대한 만족도 신뢰도는 $\alpha = .951$ 로 나타났다. ‘프로그램의 전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 전반적 만족도 신뢰도는 $\alpha = .968$ 로 나타났다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재 활용/ 보호자 상담/ 프로그램 효과	$\alpha = .782$	9-10, 16	3
담당직원에게 대한 만족도	직원의 친절도/ 프로그램 준비/ 시간준수/전문성/직 원의 전반적 만족도	$\alpha = .951$	11-15	5
전반적 만족도	전반적 만족도/ 추천의향	$\alpha = .968$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 이용인과의 관계

조사 대상 이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 조사 결과 ‘가족’이 96.9%(31명)로 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	1	3.1
가족	31	96.9
계	32	100

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 75.0%(24명), ‘여성’ 25.0%(8명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 50.0% 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	24	75.0
여	8	25.0
계	32	100

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 영아 이용인은 0.0%(0명), ‘3-7세’의 미취학 이용인이 50.0%(16명), ‘8-18세’의 학령기 이용인이 46.9%(15명), ‘18세 이상’의 성인 이용인이 3.1%(1명)로 미취학 이용인과 학령기 이용인의 비중이 비슷하게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	0	0.0
3-7세	16	50.0
8-18세	15	46.9
18세 이상	1	3.1
계	32	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 9.4%(3명), ‘차상위’ 12.5%(4명), ‘비수급자(일반)’ 71.9%(23명)로 기능향상지원1팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	3	9.4
차상위	4	12.5
비수급자(일반)	23	71.9
무응답	2	6.3
계	32	100

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 78.1%(25명), ‘인천광역시 타 지역’ 21.9%(7명) 순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	25	78.1
인천광역시내 타 지역	7	21.9
타시도	0	0.0
계	32	100

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘지적장애’ 37.5%(12명) ‘자폐성장애’ 18.8%(6명), ‘뇌병변장애’ 15.6%(5명), ‘언어장애’ 12.5%(4명), ‘중복장애’ 9.4%(3명), ‘미등록’ 6.3%(2명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	5	15.6
언어장애	4	12.5
지적장애	12	37.5
자폐성장애	6	18.8
중복장애	3	9.4
미등록	2	6.3
계	32	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 71.9%(23명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 18.8%(6명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	23	71.9
장애의 정도가 심하지 않은	6	18.8
무응답	3	9.4
계	32	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 34.4%(11명), ‘1년-2년 미만’ 12.5%(4명), ‘2년 이상’ 34.4%(11명) 로 ‘2년 이상’ 의 장기 이용인이 다수를 차지하고 있다.

[표 II-8] 이용기간

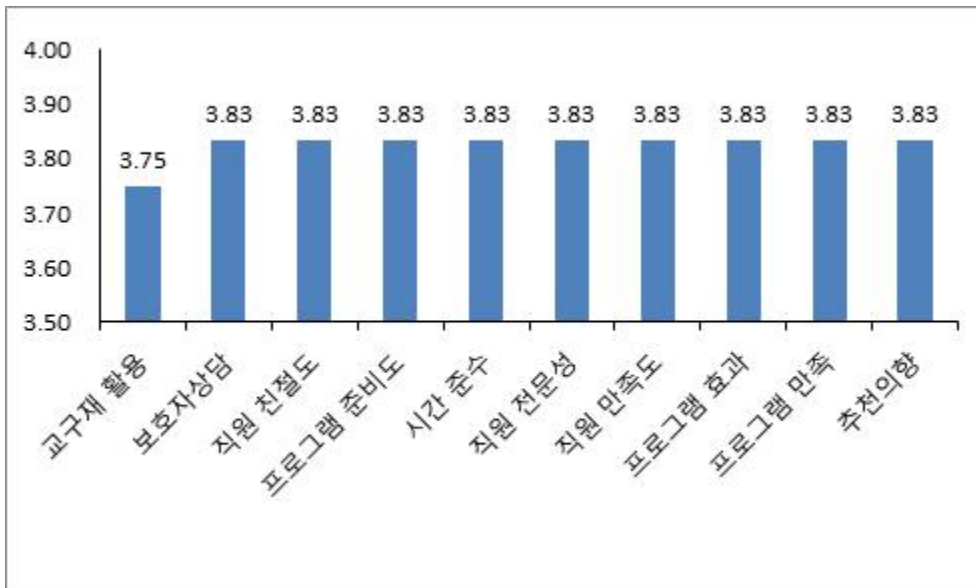
구분	빈도(명)	비율(%)
6개월 이하	3	9.4
6~12개월	8	25.0
1~2년	4	12.5
2년 이상	11	34.4
무응답	6	18.8
계	32	100

2. 만족도 조사 결과

1) 놀이심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.83점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



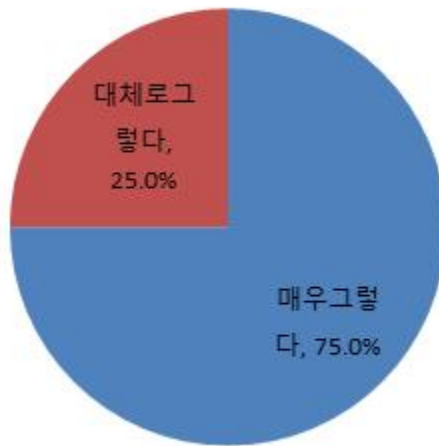
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.75	0.45	12	3	4
보호자 상담	3.83	0.39	12	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.83	0.39	12	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.83	0.39	12	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.83	0.39	12	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.83	0.39	12	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.83	0.39	12	3	4
프로그램 효과성	3.83	0.39	12	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.83	0.39	12	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.83	0.39	12	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



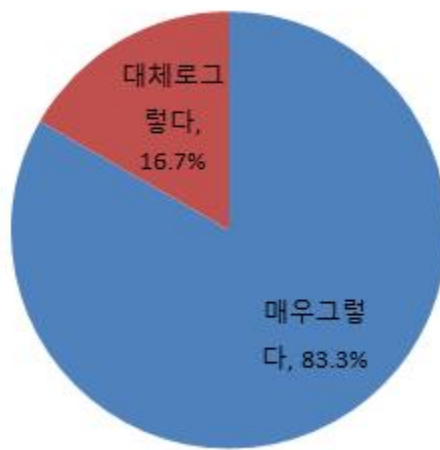
[표 II-10] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자 상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 상담 효과에 만족하였다.

[그림 II-3] 보호자 상담에 대한 만족도



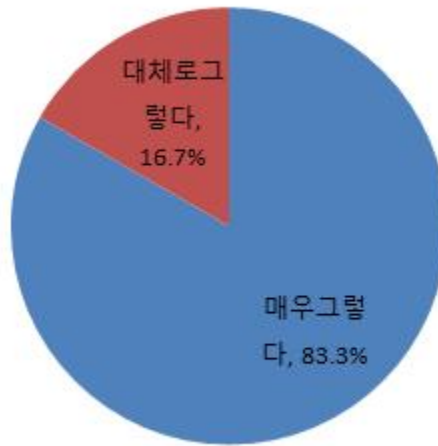
[표 II-11] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 직원의 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림 II-4] 담당 직원의 친절도



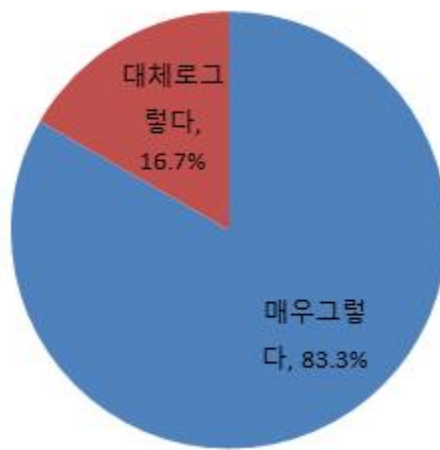
[표-12] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 사전 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림 II-5] 프로그램 전 준비도



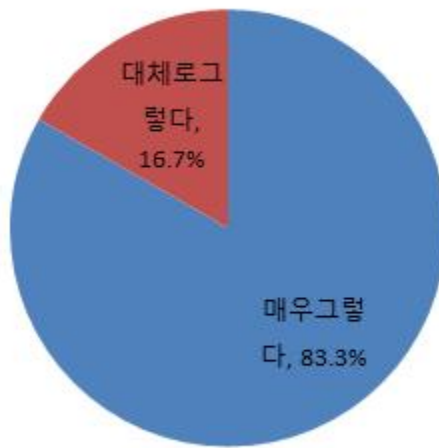
[표 II-13] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



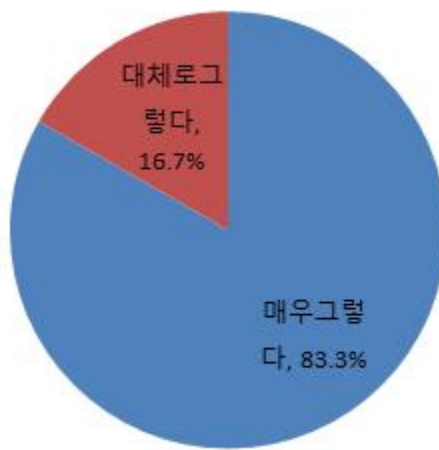
[표 II-14] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림 II-7] 담당 직원의 전문성



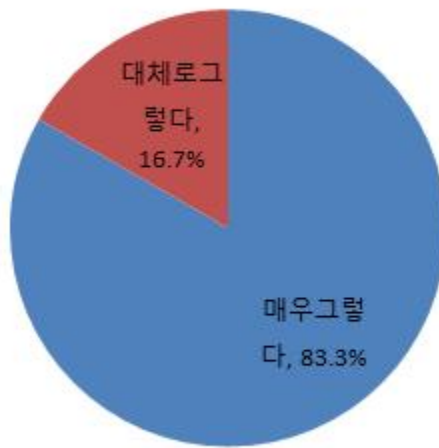
[표 II-15] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-8] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



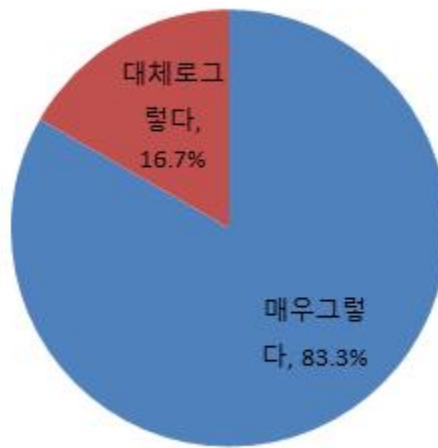
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 효과



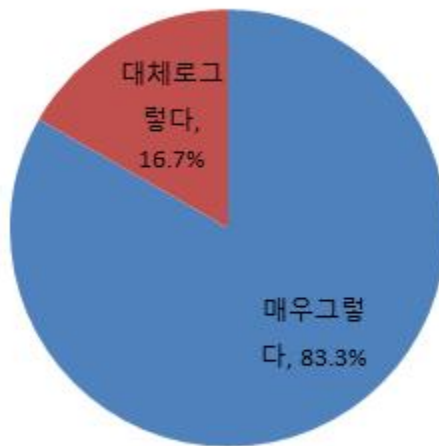
[표 II-17] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



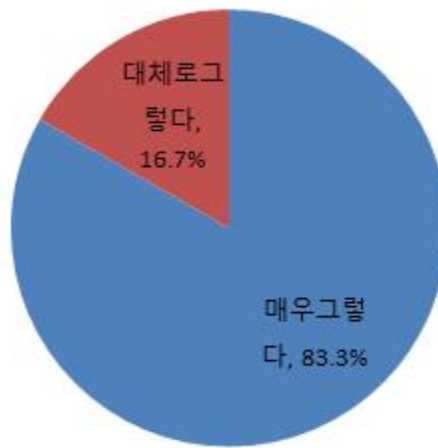
[표 II-18] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-19] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표 II-20] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	2
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 2개의 의견이 있었다. ‘놀이치료를 통해 아이의 심신안정에 많은 도움을 받고 있습니다. 많은 친구들이 수업을 들을 수 있는 환경이 되면 좋겠습니다.’ 와 ‘놀이심리지원 프로그램을 시작한 이후 이전보다 더 활동적이고 좋고 싫음과 하고 싶은 놀이 등을 표현하고 적극적으로 활동하는 등 좋아지는 모습을 볼 수 있었습니다. 다양한 놀이를 경험하여 감각적, 심리적으로 발달에 도움이 될 수 있었으면 좋겠습니다.’ 라는 의견으로 프로그램에 대한 만족을 나타내는 한다는 반응을 확인할 수 있었다.

향후에도 지속적으로 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다.

⑫ 놀이심리지원 제언

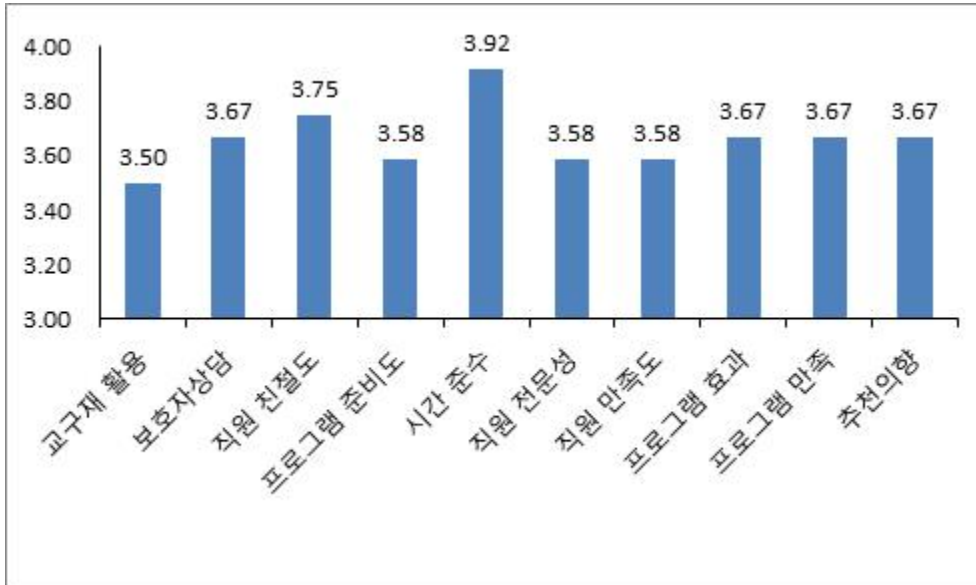
프로그램 전반적인 만족도가 평균 3.83로 높게 평가되었다. 교구교재 활용을 제외한 전체 항목에서의 만족도 평균이 3.83으로 높게 나타났으며, 가장 낮은 교구교재 활용 항목의 만족도도 3.75로 높은 수준으로 판단된다. 이를 반영하여 보다 다양한 놀이영역을 고려하여 교구교재를 구입함으로써 프로그램 시에 보다 다양한 교구교재의 활용이 이루어 질 수 있도록 노력하겠다.

향후 건의사항을 토대로 프로그램에 대한 만족도를 지속적으로 높일 수 있는 방법을 모색하여 이용인이 더욱 만족할 수 있도록 노력하겠다.

2) 미술심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.66점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



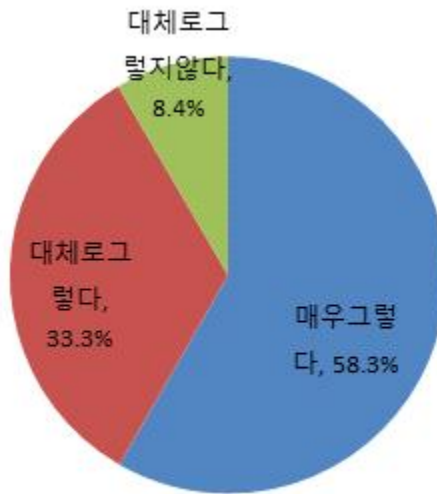
[표 II-21] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.50	0.67	12	2	4
보호자 상담	3.67	0.49	12	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.75	0.45	12	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.58	0.67	12	2	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.92	0.29	12	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.58	0.67	12	2	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.58	0.67	12	2	4
프로그램 효과성	3.67	0.65	12	2	4
프로그램의 전반적 만족도	3.67	0.65	12	2	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.67	0.65	12	2	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-13] 교구교재 활용도



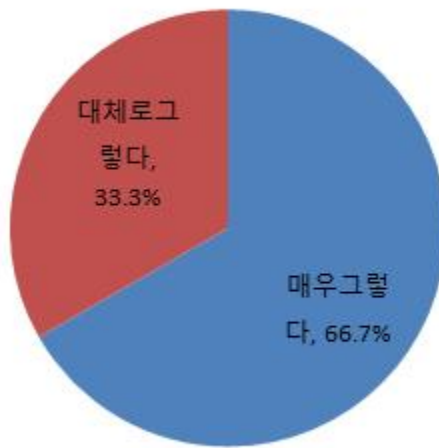
[표 II-22] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	
대체로 그렇지 않다	1	8.4	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명) 로 대체로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



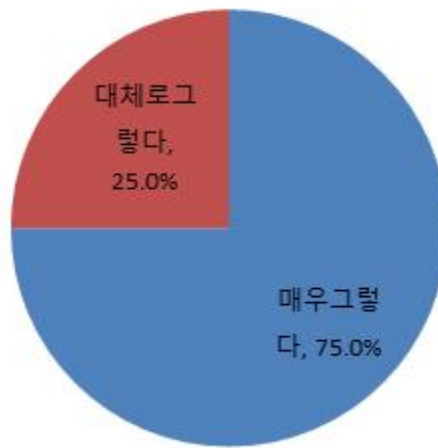
[표Ⅱ-23] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림 II-15] 담당 직원의 친절도



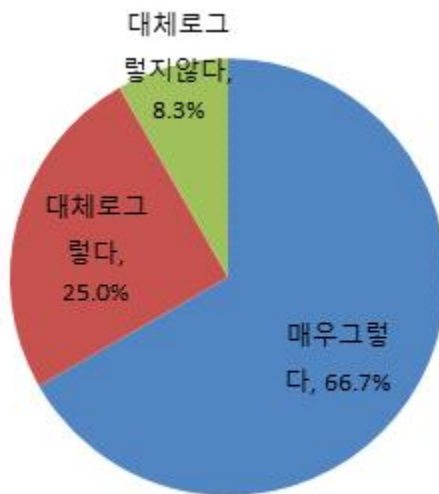
[표-24] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림 II-16] 프로그램 전 준비도



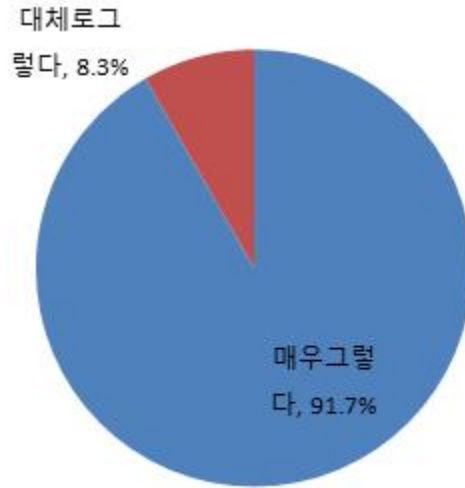
[표 II-25] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-17] 프로그램 시간 준수도



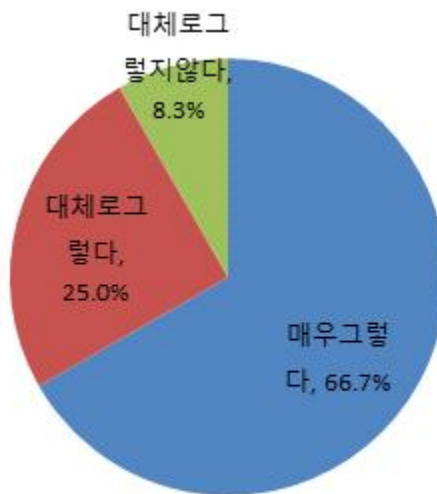
[표 II-26] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림 II-18] 담당 직원의 전문성



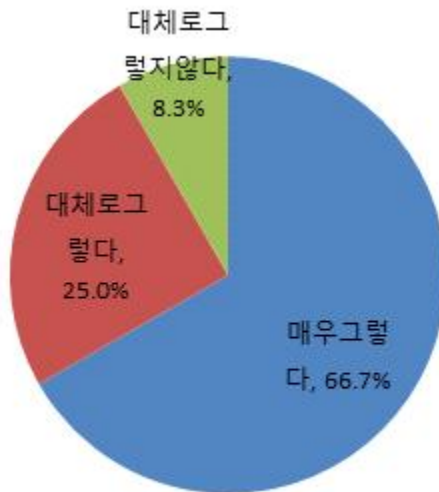
[표 II-27] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



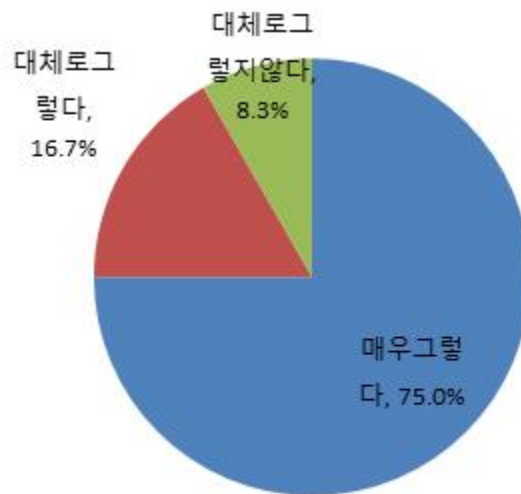
[표 II-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-20] 프로그램 효과



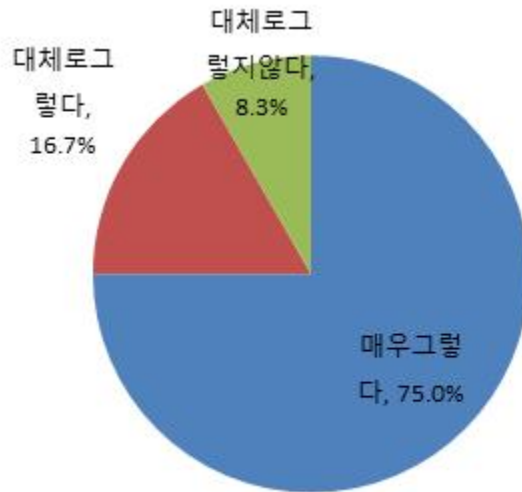
[표 II-29] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 전반적인 만족도



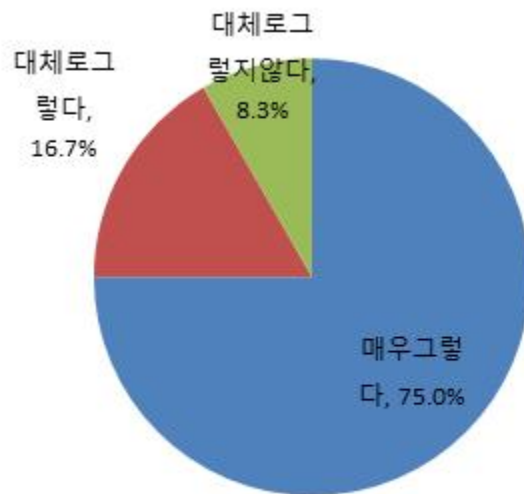
[표 II-30] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8.3%(1명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-31] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	
대체로 그렇지 않다	1	8.3	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표 II-32] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 진행사진 요청	1
	담당자 변경에 대한 불만사항	1
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 2개의 의견이 있었다. ‘수업내용이 궁금할 때가 있습니다. 사진으로 가끔 진행사항을 보내주셨으면 합니다.’란 의견으로 프로그램 진행사진과 같은 추가적인 자료를 보내주었으면 한다는 욕구와 ‘1년 다니는 동안 선생님이 3번 바뀌었어요. 아이와 선생님이 서로 알아가다 시간이 다 간 거 같아요.’란 의견으로 잦은 담당자 변경에 대한 불만사항이 조사되었다.

조사된 건의사항에 대해 상담 시 작품 및 진행사진을 보호자에게 전달할 수 있도록 하겠다. 향후에도 조사결과를 바탕으로 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다.

⑫ 미술심리지원 제언

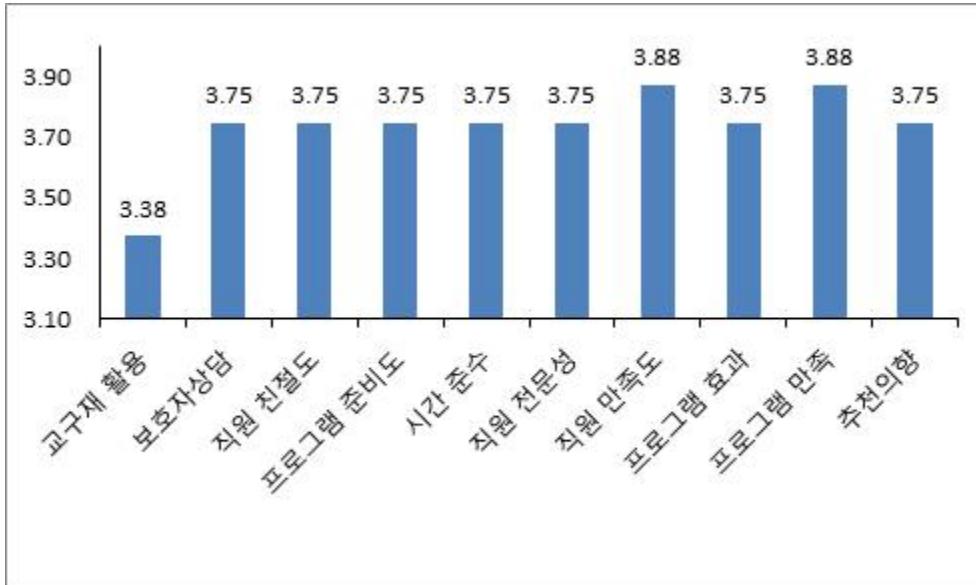
조사 항목 중 시간 준수에 대한 만족도가 평균 3.92점으로 가장 높게 나타났으며, 직원 친절도가 3.75점으로 높게 나타났다 이에 비해 교구재 활동, 프로그램 준비도, 직원 전문성, 직원 만족도 항목에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있다. 이번 만족도 조사에서 조사된 내용을 바탕으로 향후 더욱 다양하고 효과적인 도구 및 재료를 사용하며, 프로그램 진행에 대한 충실을 기하여 전반적인 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다.

향후 건의사항을 토대로 프로그램에 대한 의견을 지속적으로 수렴해 이용인이 만족할 수 있도록 노력하겠다.

3) 작업재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.74점으로 나타났다.

[그림 II-23] 만족도 평균



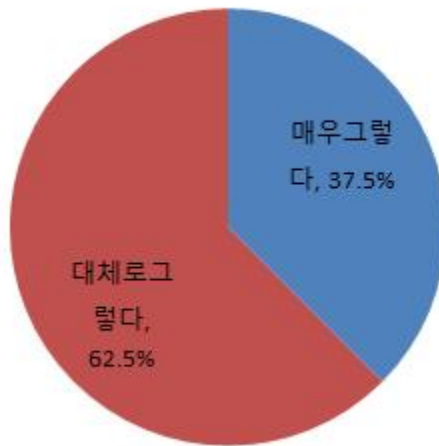
[표 II-33] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.38	0.52	8	3	4
보호자 상담	3.75	0.46	8	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.75	0.46	8	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.75	0.46	8	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.75	0.46	8	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.75	0.46	8	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.88	0.35	8	3	4
프로그램 효과성	3.75	0.46	8	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.88	0.35	8	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.75	0.46	8	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 37.5%(3명), ‘대체로 그렇다’ 62.5%(5명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-24] 교구교재 활용도



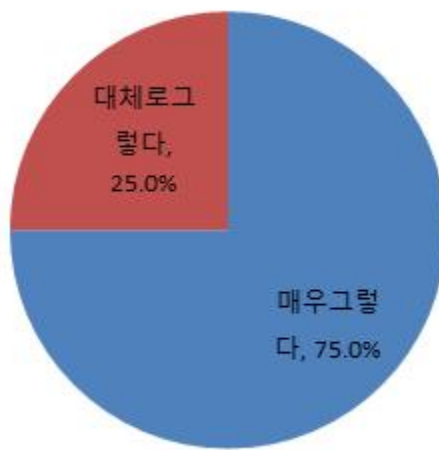
[표 II-34] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	3	37.5	8(100.0)
대체로 그렇다	5	62.5	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 상담 효과에 만족하였다.

[그림 II-25] 보호자 상담에 대한 만족도



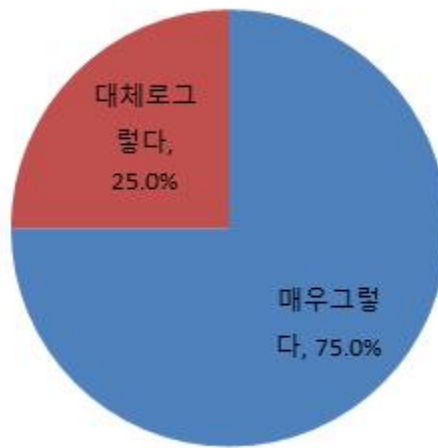
[표 II-35] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림 II-26] 담당 직원의 친절도



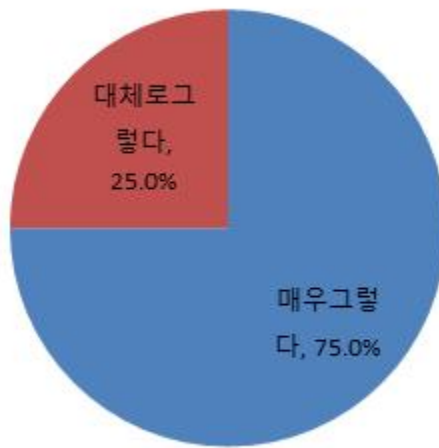
[표-36] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림 II-27] 프로그램 전 준비도



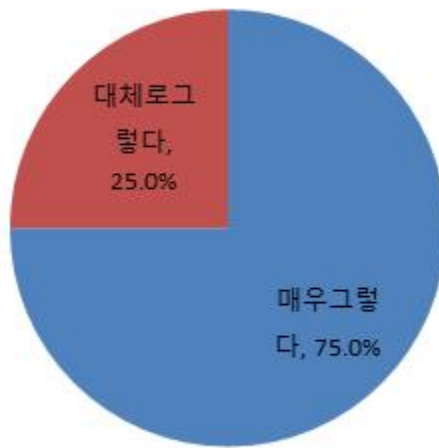
[표 II-37] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-28] 프로그램 시간 준수도



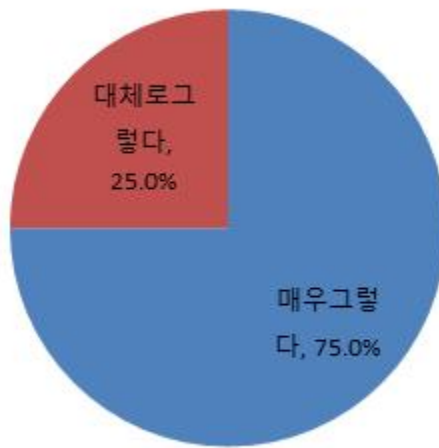
[표 II-38] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림 II-29] 담당 직원의 전문성



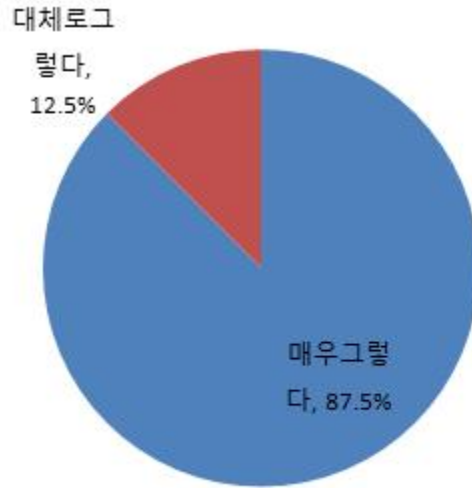
[표 II-39] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(7명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명) 로 담당 직원에 대해 만족하였다.

[그림 II-30] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



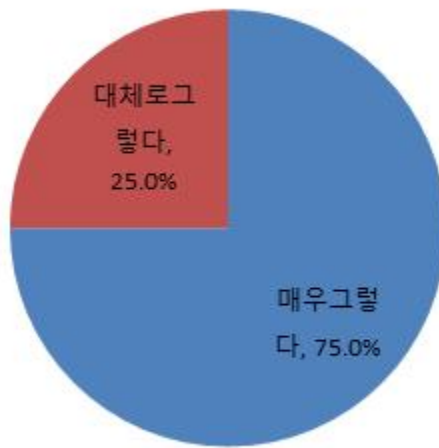
[표 II-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	87.5	8(100.0)
대체로 그렇다	1	12.5	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-31] 프로그램 효과



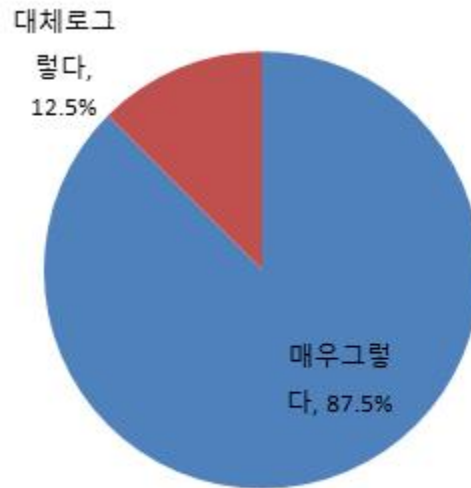
[표 II-41] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 “매우 그렇다” 87.5%(7명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명) 로 프로그램에 대해 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 전반적인 만족도



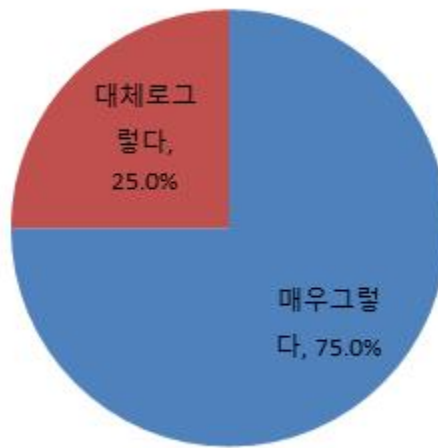
[표 II-42] 프로그램에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	87.5	8(100.0)
대체로 그렇다	1	12.5	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-43] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-44] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 이용 확대	2
	프로그램 내 동기부여 희망	1
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 3개의 의견이 있었다. ‘아이의 흥미유발 부탁드립니다. 요새 짜증을 많이 내네요.’ 라는 의견으로 프로그램 진행시에 동기부여가 잘 이루어졌으면 좋겠다는 건의사항과 ‘타 프로그램에 비해 담당 직원수가 너무 적다보니까 이용할 수 있는 인원과 이용할 수 있는 연령이 너무 제한적이어서 많이 아쉽습니다. 많은 아이들이 폭넓은 연령층이 이용할 수 있도록 해당 프로그램을 늘려주셨으면 좋겠습니다.’ 와 ‘치료기간 늘리기, 추첨을 4분기로 더 뽑으면 좋겠어요.’ 라는 의견으로 프로그램의 확대에 대한 욕구를 확인할 수 있었다. 향후 건의사항을 고려하여 이용인의 동기부여에 대한 방법을 모색하고, 프로그램 확대에 대한 방안을 고려하여 이용인이 원하는 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다.

⑫ 작업재활 제언

만족도 및 욕구조사 실시 결과, 프로그램에 대한 전반적인 만족도가 4점 만점에 3.74점으로 매우 높게 측정되었다. 또한 대부분의 문항이 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’로 평가되어 프로그램에 대해 이용인이 만족하는 것으로 조사되었다. 교구재 활용 문항에 대한 만족도가 3.38로 크게 낮은 모습을 보이고 있다. 또한 건의사항 중 이용인의 동기부여에 대한 의견이 있어, 이러한 결과를 고려하여 계획된 예산 안에서 이용인의 흥미를 이끌어 낼 수 있는 다양한 교구교재를 준비하고 활용하도록 하겠다.

이용 확대에 대한 의견은 지속적으로 보호자가 만족할 수 있는 방법을 모색하여 효과적인 대응방안이 마련될 수 있도록 노력하겠다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2021년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2021년 10월 현재 기능향상지원1팀의 서비스를 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 36부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 32부(회수율 88.9%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.782$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.951$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.968$ 의 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 주로 이용인 가족이 대리 응답해 주었으며 회수된 총 32개의 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 75.0%(24명), ‘여성’ 25.0%(8명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 약 50.0% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포에서는 ‘3-7세’ 이용인이 50.0%(16명), ‘8-18세’ 이용인이 46.9%(15명), ‘18세 이상’ 이용인이 3.1%(1명)로 나타났다. 미취학 이용인이 50.0%로 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 78.1%(25명), ‘인천광역시 타 지역’ 21.9%(7명)로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지적장애’ 37.5%(12명), ‘자폐성장애’ 18.8%(6명), ‘뇌병변장애’ 15.6%(5명), ‘언어’ 12.5%(4명), ‘중복장애’ 9.4%(3명), ‘미등록’ 6.3%(2명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 71.9%(23명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 18.8%(6명)로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 4점 척도에 ‘놀이심리지원’ 3.83점, ‘미술심리지원’ 3.58점, ‘작업재활’ 3.74점으로 나타났으며, ‘기능향상지원1팀’ 평균 만족도 3.74점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 항목별로는 각 프로그램별로 공통적으로 교구재 활용 항목에 대한 만족도가 다른 문항에 비해 낮게 조사된다. 향후 이용인 및 보호자의 만족도를 높이기 위해 다양하고 효과적인 교구교재를 구비하여 프로그램에 활용할 수 있도록 노력하겠다.

2. 제언

‘기능향상지원1팀’의 이용인 만족도 조사 결과, 전반적 영역에서 이용인이 만족하고 있다는 것으로 조사되었다. 이번 조사 결과 및 건의사항을 고려하여, 공통적으로 낮은 만족도를 보인 ‘교구재 활용’ 항목에 대한 만족도 향상을 위하여, 새로운 교구교재의 구입 및 활용을 적극적으로 진행할 수 있도록 노력하겠다. 전반적 영역에서 만족도가 높은 것으로 나타났지만 이에 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 유지하고 욕구를 반영할 수 있도록 담당인력에 대한 전문성 강화, 프로그램 환경의 개발 및 구성, 효과적인 프로그램 구성요소의 개발 등이 필요할 것으로 사료된다.

또한, 조사된 이용인의 건의사항에 대해서는 검토를 통해 해결 가능한 부분에서는 보호자의 욕구를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 즉각적으로 실시하고, 욕구를 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인 및 보호자의 이해를 구하거나 프로그램의 개선이나 변화 등의 방법을 모색하여 장기적인 차원에서 대안을 마련할 수 있도록 노력하겠다.

기능향상지원2팀

임현주 팀장 / 물리재활

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2021년 이용인 만족도 및 욕구조사’는 2021년 10월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 56명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2021년 8월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원팀
설문지 배부	56
설문지 회수	56
회 수 율	100.0%

2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2021년 10월 18일 ~ 11월 5일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 5개 부분을 18개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표 I-2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역/응답자와의 관계	8
프로그램 만족도	교구교재 활용도/프로그램 효과/보호자상담	3
담당직원에 대한 만족도	직원의 친절도/프로그램준비 정도/프로그램시간 준수/ 직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도	5
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/추천의향	2
건의사항	개별기재	-

다음 [표 I-3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘프로그램효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .871$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .939$, ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는 $\alpha = .965$ 로 신뢰도를 나타냈다.

[표 I-3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재활용/프로그램효과/상담효과	$\alpha = .871$	9-10, 16	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램준비/시간준수/전문성/직원전반	$\alpha = .939$	11-15	5
전반적 만족도	전반만족/추천의향	$\alpha = .965$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 이용인과의 관계

조사 대상 이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 조사 결과 ‘가족’이 94.6%(53명)로 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	3	5.4
가족	53	94.6
계	56	100.0

② 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 64.3%(36명), ‘여성’ 35.7%(20명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 28.6% 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	36	64.3
여	20	35.7
계	56	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 7.1%(4명), ‘3-7세’의 이용인이 53.6%(30명), ‘8-18세’의 이용인이 35.7%(20명), ‘18세이상’의 이용인이 1.8%(1명), ‘미응답 1.8%(1명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	4	7.1
3-7세	30	53.6
8-18세	20	35.7
18세이상	1	1.8
미응답	1	1.8
계	56	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 91.1%(51명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 5.4%(3명), 미응답 3.6%(2명)으로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	3	5.4
비수급자(일반)	51	91.1
미응답	2	3.6
계	56	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘인천광역시 남동구’ 62.5%(35명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 28.6%(16명), ‘미응답’이 7.1%(4명), ‘타시도’ 1.8%(1명), 순으로 나타나, 복지관 인근 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	35	62.5
인천광역시내 타 지역	16	28.6
타시도	1	1.8
미응답	4	7.1
계	56	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 60.7%(34명), ‘자폐성장애’ 10.7% (6명), ‘언어장애’ 8.9%(5명), ‘지적장애’ 7.1%(4명), ‘미등록’ 5.4%(3명), ‘신장’ 및 ‘미응답’이 각 각 1.8%(1명) 순으로 뇌병변장애 및 자폐성 장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	2	3.6
뇌병변장애	34	60.7
언어장애	5	8.9
지적장애	4	7.1
자폐성장애	6	10.7
신장장애	1	1.8
미등록	3	5.4
미응답	1	1.8
계	56	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한’ 58.9%(33명), ‘장애의 정도가 심하지 않은’ 28.6%(16명), ‘미응답’이 12.5%(7명) 순으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애원 정도가 심한	33	58.9
장애의 정도가 심하지 않은	16	28.6
미응답	7	12.5
계	56	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 41.1%(23명), ‘1년-2년 미만’ 17.9%(10명), ‘2년 이상’ 30.3%(17명) 로 ‘2년 이상’ 의 장기 이용인이 다수를 차지하고 있다.

[표 II-8] 이용기간

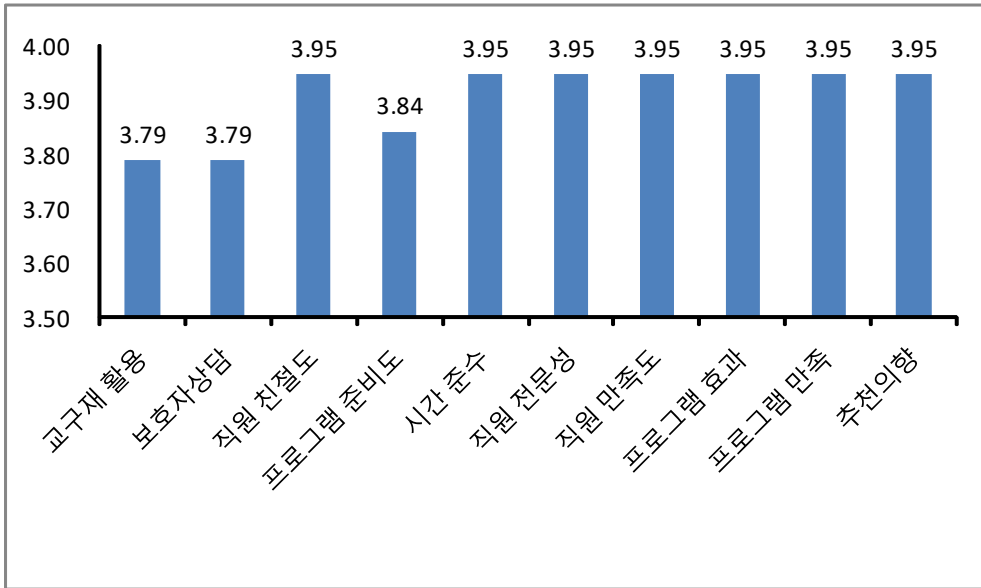
구분	빈도(명)	비율(%)
6개월 이하	9	16.1
6~12개월	14	25.0
1~2년	10	17.9
2년 이상	17	30.3
무응답	6	10.7
계	56	100.0

2. 만족도 조사 결과

1) 물리재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.91점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



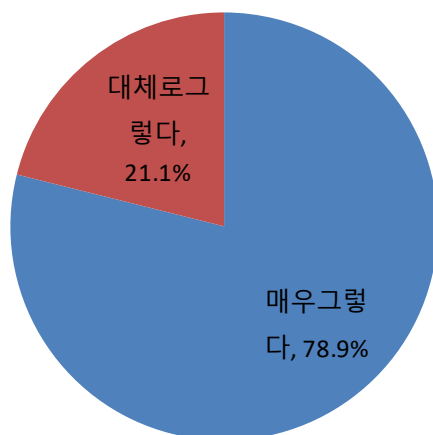
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.79	0.419	19	3	4
보호자 상담	3.79	0.419	19	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.84	0.375	19	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.95	0.229	19	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.95	0.229	19	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램 효과	3.95	0.229	19	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.95	0.229	19	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 78.9%(15명) ‘대체로 그렇다’ 21.1%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



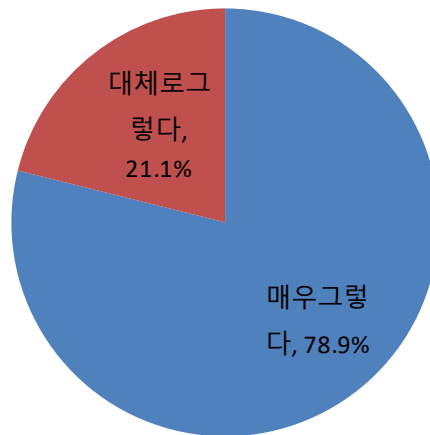
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	78.9	19(100.0)
대체로 그렇다	4	21.1	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 78.9%(15명) ‘대체로 그렇다’ 21.1%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



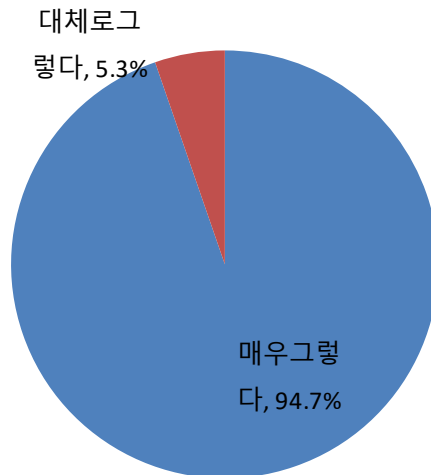
[표Ⅱ-10] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	78.9	19(100.0)
대체로 그렇다	4	21.1	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당직원의 친절에 매우 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



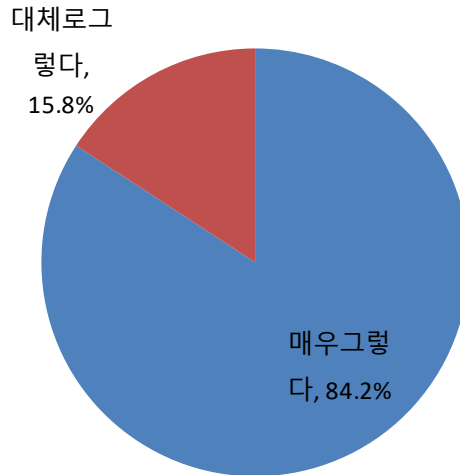
[표Ⅱ-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 84.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 15.8%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



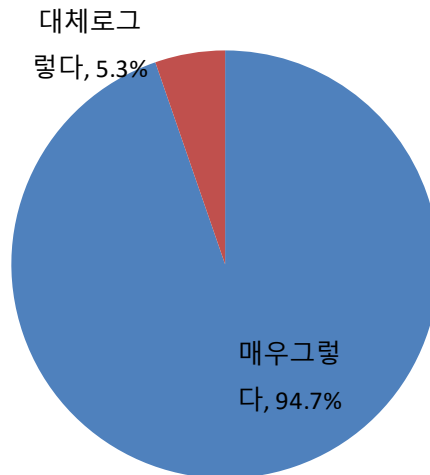
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	84.2	19(100.0)
대체로 그렇다	3	15.8	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



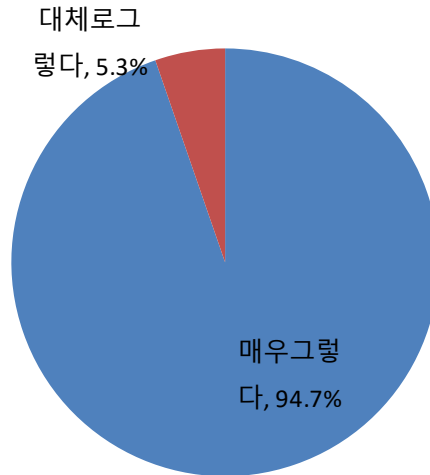
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



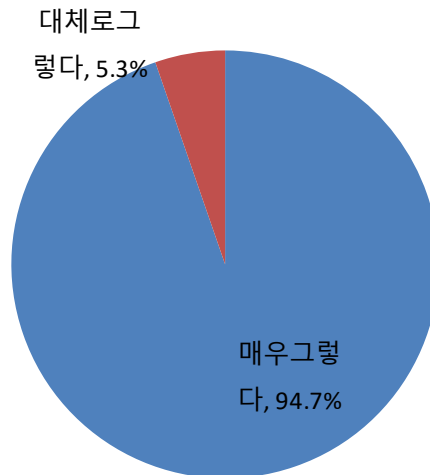
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



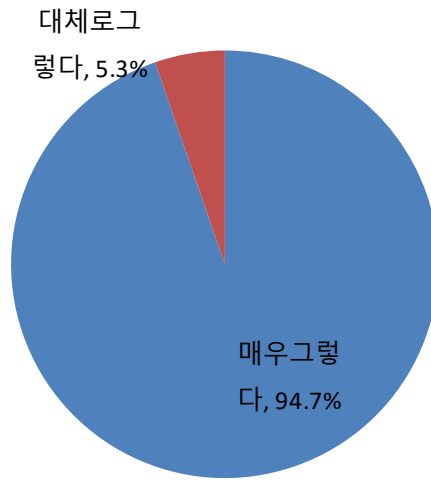
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명), ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 프로그램 효과



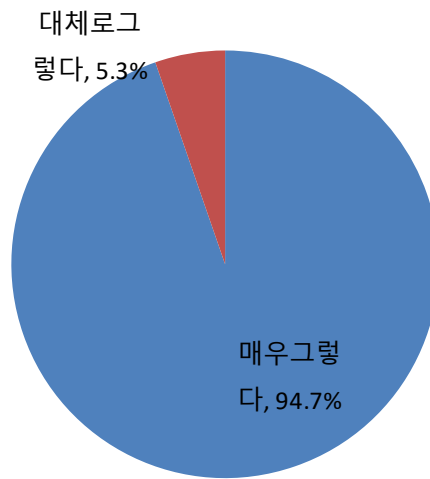
[표 II-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



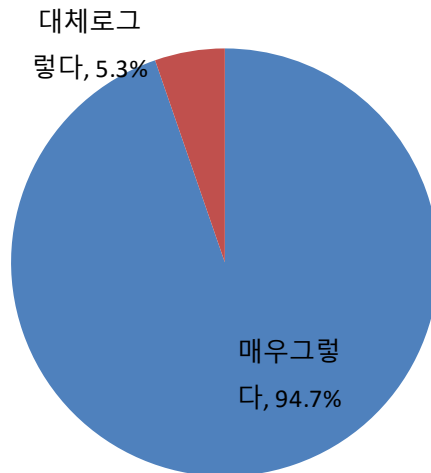
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-18] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19 (100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	대기기간	2
	프로그램 이용횟수 증가	1
	이용연령 증가	2
계		5

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 5개의 의견이 있었다. 프로그램 대기기간이 줄어들어 빨리 프로그램을 이용하고 싶다는 의견이 있었고, 프로그램에 대한 기간과 이용횟수를 늘렸으면 좋겠다는 의견과 이용연령 증가에 대한 의견이 있었다. 시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하도록 하여야 할 것 이다.

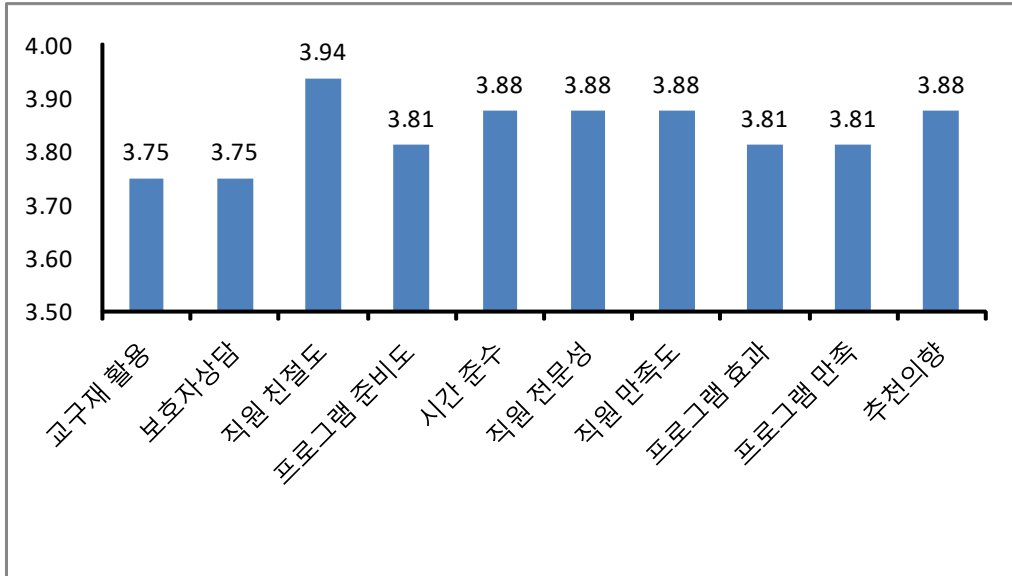
⑫ 물리재활 제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.91로 높게 조사되었으며, 직원 친절도와 직원전문성, 프로그램 효과 및 만족 등 대부분의 항목에서 매우 높은 만족도를 보였다. 상대적으로 교구재 활용과 보호자상담에서 낮은 점수를 보여 이에 대한 고민을 통해 프로그램 효과성에 도움이 될 수 있도록 하여야겠다. 또한 건의사항에서의 대기기간 축소에 대하여는 대기인원 모집 기준과 이용기간 등에 대한 자세한 설명을 통해 이해를 돕고, 이용 연령의 확대에 대하여는 현재 청소년물리재활 프로그램이 있어 이를 적극적으로 활용할 수 있도록 하고 정원 확대에 대한 고민과 논의가 필요하리라 사료된다.

2) 수중물리재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.84점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



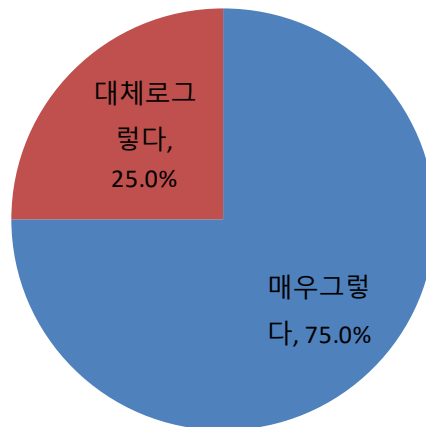
[표 II-20] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.75	0.447	16	3	4
보호자 상담	3.75	0.447	16	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.94	0.250	16	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.88	0.342	16	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.88	0.342	16	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램 효과	3.88	0.342	16	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.88	0.342	16	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(12명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림Ⅱ-13] 교구교재 활용도



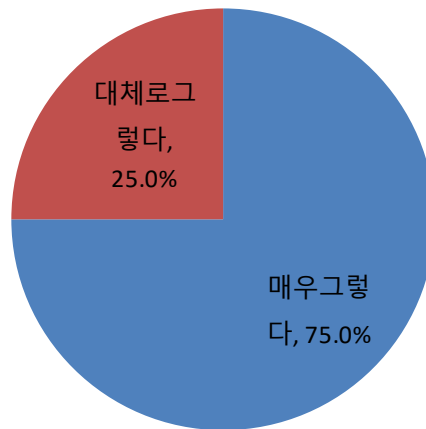
[표Ⅱ-21] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	4	25.0	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(12명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



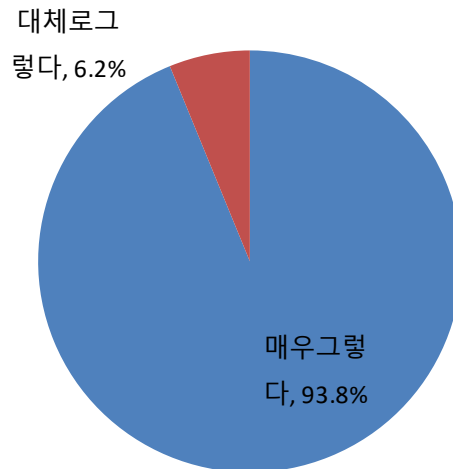
[표Ⅱ-22] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	4	25.0	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 93.8%(15명) ‘대체로 그렇다’ 6.2%(1명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-15] 담당 직원의 친절도



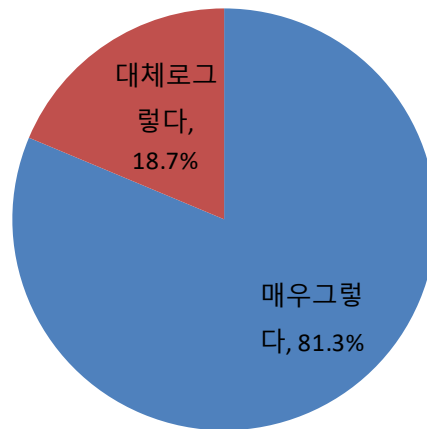
[표Ⅱ-23] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	93.8	16(100.0)
대체로 그렇다	1	6.2	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명) ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



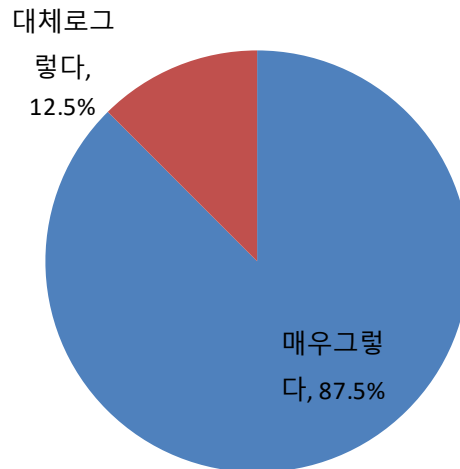
[표Ⅱ-24] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



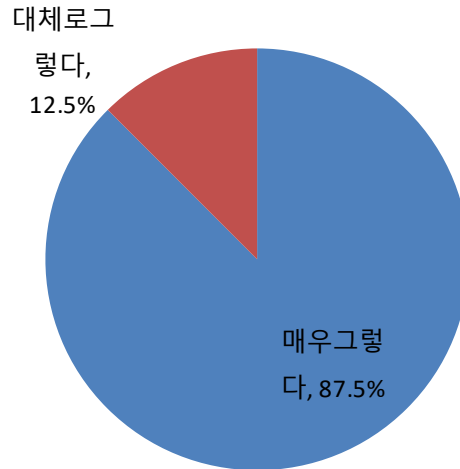
[표Ⅱ-25] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-18] 담당 직원의 전문성



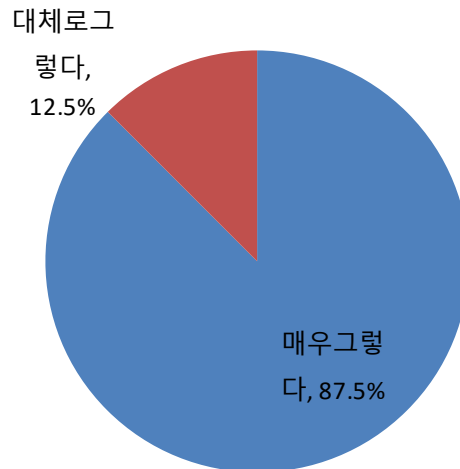
[표Ⅱ-26] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



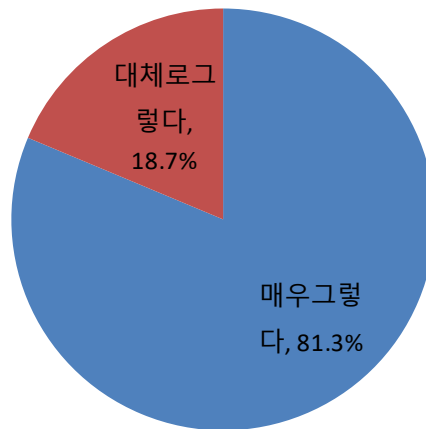
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명), ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-19] 프로그램 효과



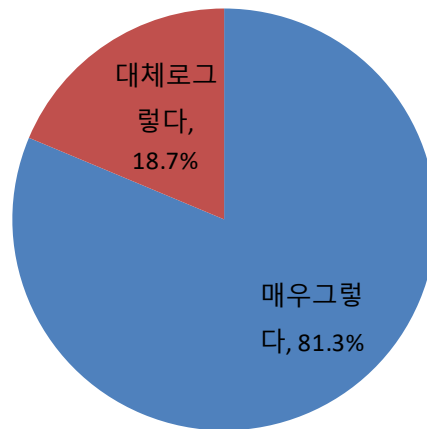
[표 II-27] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명) ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



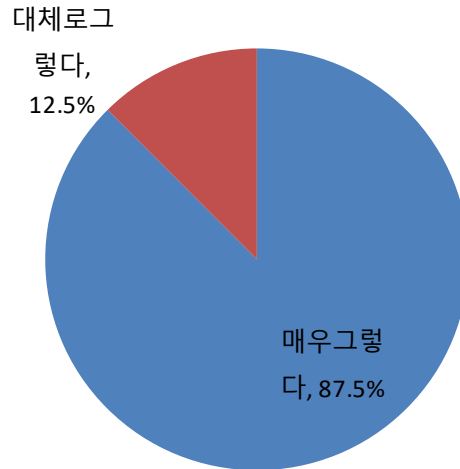
[표 II-29] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-30] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	1
	기타의견	1
계		4

위의 건의사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 2개의 의견이 있었다. 의견으로는 수중물리재활을 시행하는 남동장애인복지관과 담당자에 대해 높은 만족도를 보이며 담당자 보충을 통해 프로그램을 확대했으면 한다는 의견이 있었다.

시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대환을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하도록 하여야 할 것 이다.

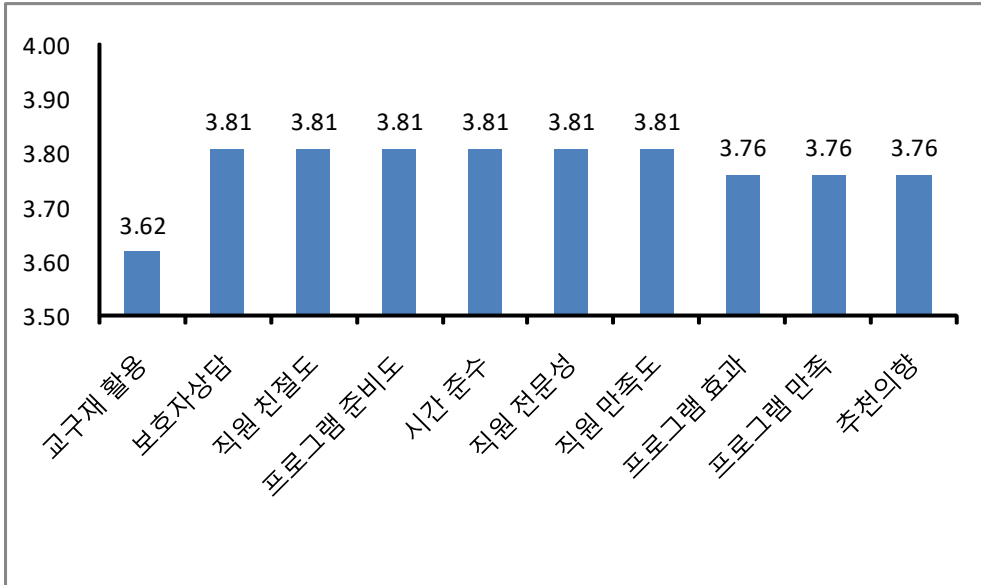
⑫ 수중물리재활제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.83로 높게 조사되었으며, 프로그램을 진행 시 보호자에게 수중물리재활의 소개, 아동의 문제 및 상태를 파악 및 상담을 함으로서 보호자에게 만족도를 높일 수 있었다. 다른 것에 비해 낮은 결과를 보인 교구교재활용부분에서는 수중재활의 특성상 교구재의 활용이 제한적이다. 그러므로, 담당자의 전문성이 강조된 테크닉과 보호자에게 수중재활프로그램의 성격 및 목적에 대한 충분한 상담을 통하여 프로그램 준비와 적합한 교구교재활용 대한 인식을 고취시킴으로 이용인과 보호자의 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 될 것으로 보인다. 또한, 개별건의사항에 대한 내용은 회의 등에 건의를 통한 의견반영이 이루어 질 수 있도록 노력하겠다.

3) 언어재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.78점으로 나타났다.

[그림 II-23] 만족도 평균



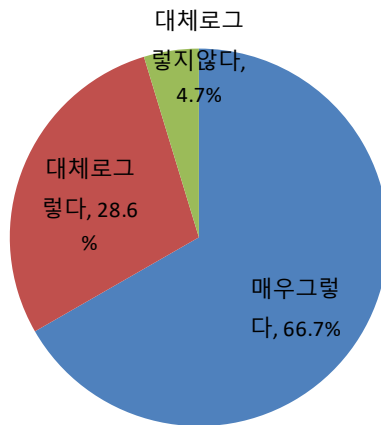
[표 II-32] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.62	0.590	21	2	4
보호자 상담	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.81	0.402	21	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	0.402	21	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.76	0.436	21	3	4
프로그램 효과	3.81	0.402	21	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.76	0.436	21	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.76	0.436	21	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(14명) ‘대체로 그렇다’ 28.6%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 4.7%(1명)으로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-24] 교구교재 활용도



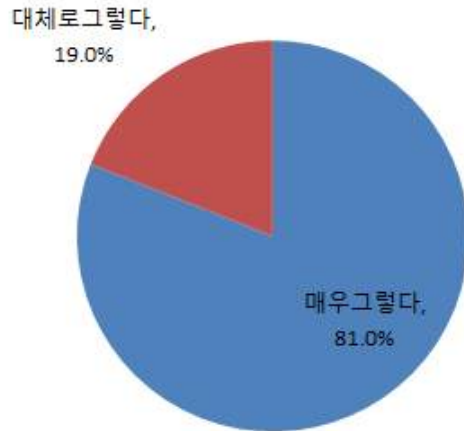
[표 II-33] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	66.7	21(100.0)
대체로 그렇다	6	28.6	
대체로 그렇지 않다	1	4.7	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



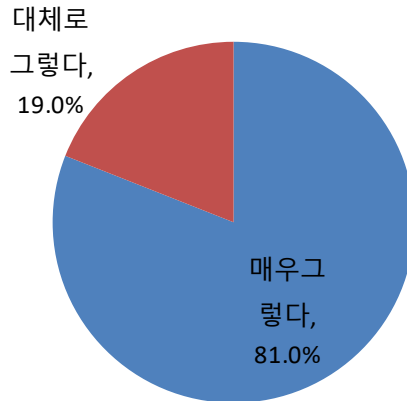
[표Ⅱ-34] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



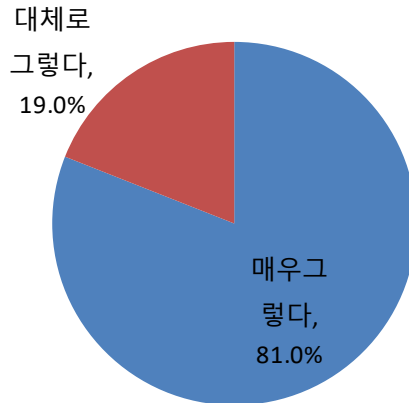
[표-35] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



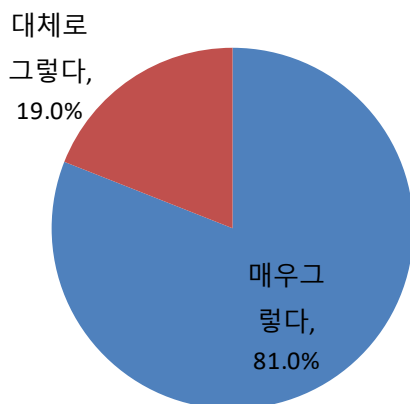
[표Ⅱ-36] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



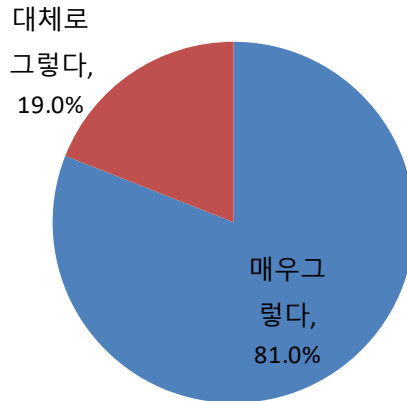
[표Ⅱ-37] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



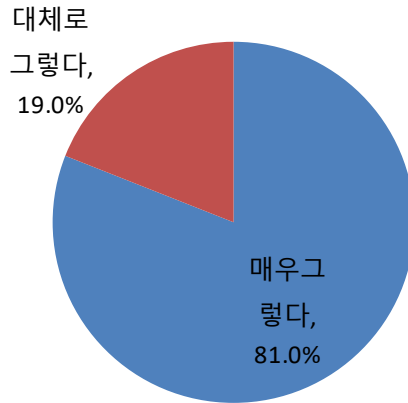
[표Ⅱ-38] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 매우 그렇다' 81.0%(17명), '대체로 그렇다' 19.0%(4명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



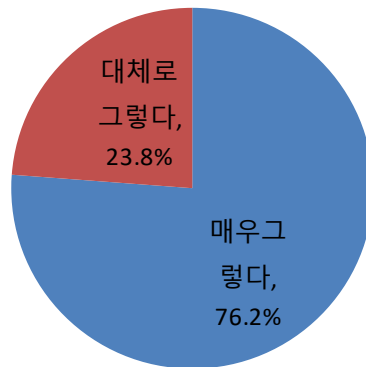
[표Ⅱ-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	81.0	21(100.0)
대체로 그렇다	4	19.0	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명), ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 효과



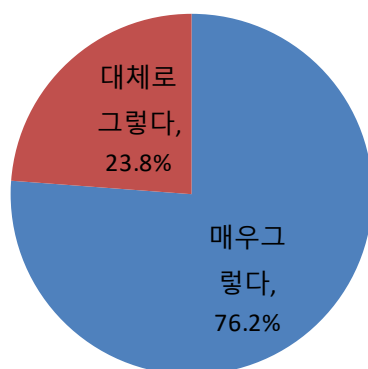
[표 II-39] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



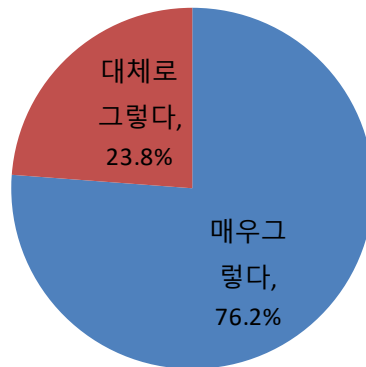
[표 II-41] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-42] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-43] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	4
	개별 프로그램 이용 건의	2
	이용인 연령의 상향	1
계		7

위의 건의사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 7건의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견 4건, 프로그램 이용인 연령 상향 1건, 프로그램에 공급의 확대와 긴 대기기간에 대한 의견이 2건, 총 7건이 있었다.

시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하도록 하여야 할 것 이다.

⑫ 언어재활 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적으로 높은 만족함으로 조사되었으며 보호자상담, 직원 친절도, 프로그램 준비도, 시간준수, 직원 전문성, 직원 만족도에서 가장 높은 만족도를 보였으며 상대적으로 교구교재 사용 부분에서 낮은 만족도가 나타나 개별적으로 다양한 교구교재 사용으로 만족도를 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

또한 건의사항에서의 개별 언어재활 프로그램의 연령 및 프로그램 공급이 필요하다는 의견이 제기되었다. 면밀한 검토를 통해 언어재활에서 해결할 수 있는 것들에 대해 방안을 모색하고 해결하기 어려운 문제에 대해서는 이용인 부모에게 자세한 설명이 필요할 것이다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2021년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2021년 10월 현재 기능향상지원을 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 56부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 56부(회수율 100.0%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.871$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.939$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.965$ 로 전반적인 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 56개 사례를 분석해 보았다. 조사 대상 이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 조사 결과 ‘가족’이 94.6%(53명)로 가장 높게 나타났다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 64.3%(36명), ‘여성’ 35.7%(20명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 28.6% 더 많은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-2세’의 이용인이 7.1%(4명), ‘3-7세’의 이용인이 53.6%(30명), ‘8-18세’의 이용인이 35.7%(20명), ‘18세 이상’의 이용인이 1.8%(1명)으로 ‘3-7세’ 이용인의 비중이 가장 높았다.

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 91.1%(51명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 5.4%(3명), ‘미응답’ 3.6%(2명)으로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘인천광역시 남동구’ 62.5%(35명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 28.6%(16명), ‘미응답’이 7.1%(4명), ‘타시도’ 1.8%(1명), 순으로 나타나, 복지관 인근 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 60.7%(34명), ‘자폐성장애’ 10.7%(6명), ‘언어장애’ 8.9%(5명), ‘지적장애’ 7.1%(4명), ‘미등록’ 5.4%(3명), ‘지체장애’ 3.6%(2명), ‘신장’ 및 ‘미응답’이 각 1.8%(1명) 순으로 뇌병변장애 및 자폐성장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한’ 58.9%(33명), ‘장애의 정도가 심하지 않은’ 28.6%(16명), ‘미응답’이 12.5%(7명) 순으로 나타났다.

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 41.1%(23명), ‘1년-2년

미만' 17.9%(10명), '2년 이상' 30.3%(17명) 로 '2년 이상' 의 장기 이용인이 다수를 차지하고 있다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 '물리재활' 3.91점, '수중물리재활' 3.84점, '언어재활' 3.78점으로 4점 척도에 평균 만족도 3.84점으로 전반적으로 만족하다는 긍정적인 결과를 얻었다. 각 프로그램별 교구교재활용에 대한 만족도 평균이 다른 문항에 비해 낮게 조사되었으며 보호자들의 만족도를 높이기 위해 교구교재활용에 대해 더욱 세심한 주의가 필요할 것이다.

2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었으며, 프로그램을 진행하면서 담당자가 보호자에게 프로그램 과정 및 효과, 진전사항에 대해 충분히 설명하고 지속적으로 시행한 것이 만족도를 높일 수 있었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 교구교재활용 부분에서는 프로그램의 성격과 목적을 보호자와 충분히 상의하여 적합한 교구교재를 사용함에 대한 인식을 고취시키는 것이 필요하리라 사료된다.

개별적으로 조사된 건의사항에서는 이용기간 및 횟수의 확대, 이용연령의 증가, 프로그램 만족에 대한 감사표현 등 기능향상지원2팀의 프로그램을 지속적으로 이용하고 싶다는 의견이 표출되었으나, 한편으로는 개인의 욕구만을 나타내는 의견이 제기되기도 하였다. 이에 모두가 함께 이용하는 시설이라는 인식에 대한 보호자 교육과 상담이 필요하리라 사료된다. 또한, 이용연령의 증가에 대한 건의사항에서는 대기인원의 모집기준과 이용기간 등에 대한 자세한 설명을 통해 이해를 돕고, 연령의 증가 측면에서는 현재 시행하고 있는 청소년물리재활 프로그램을 적극적으로 활용할 수 있도록 정원 확대 및 이용연령의 다양화를 모색할 필요가 있다 하겠다.

차후 성실한 치료태도와 자기개발, 상담을 통한 교육으로 만족도를 유지·향상시키고 프로그램의 효과가 가정에서 지속될 수 있도록 담당자와 보호자가 함께 노력해 나가도록 하여야할 것이다.

가족문화지원팀

팀장 박성목 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

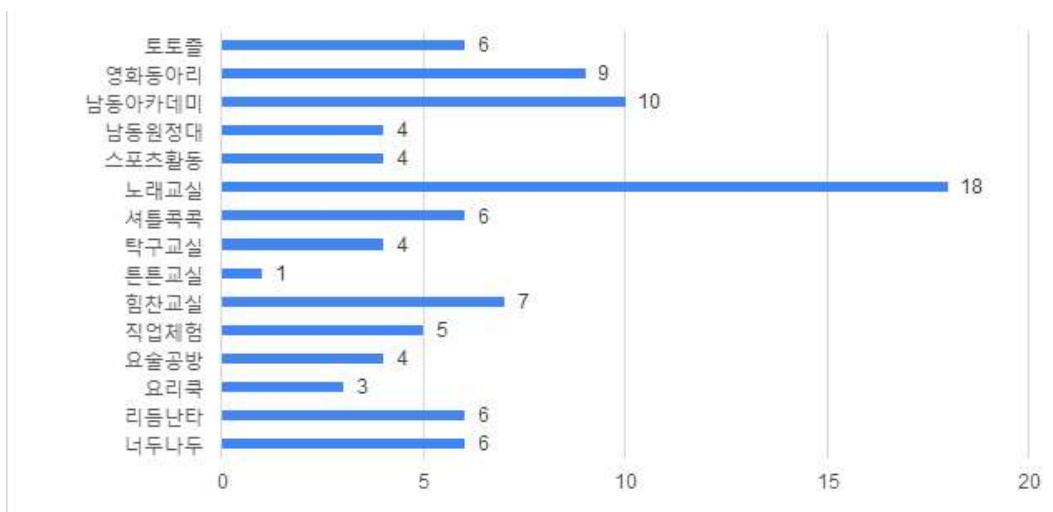
2021년 12월 가족문화지원팀 프로그램 이용인을 대상으로 온라인설문링크전송 및 오프라인설문지배부를 통하여 93건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I -1]과 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	설문방식	온라인	비고
설문지 배부		93	구글설문활용 https://forms.gle/k8afm6hGN2JMfT5c6
설문지 회수		93	
회 수 율		100%	

[그림 I -1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2021년 12월 2일 ~ 12월 24일 / 총 23일간(공휴일 포함)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브켈모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브켈(SERVQUAL)-서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	신속한 서비스 제공 및 고객을 도우려는 자세
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적사항	성별/연령/장애유형/등급/경제수준/이용기간/거주/관계	8
유형성	프로그램장소/대기장소/신청방법이해/이용료/직원용모	5
신뢰성	계획에 따른 운영/운영시간/직원노력	3
공감성	정서적공감/존중/권익옹호/시작시간	4
대응성	답변/민원해결/친절도/적극적인태도	4
보증성	전문성/경험/안전관리/정보전달	4
건의사항	개별기재	1
합계		29

조사항목 및 질문에 대한 신뢰도는 유형성 $\alpha = .876$, 신뢰성 $\alpha = .918$, 공감성 $\alpha = .918$, 대응성 $\alpha = .957$ 보증성 $\alpha = .962$ 로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

항목별 변수들의 타당도를 확인할 수 있도록 요인분석을 추가로 실시하였고, 결과값은 아래와 같다.(KMO측도 0.6, 공통성0.4, 요인적재량 0.4 값의 경우 타당성 적합으로 판단)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		신뢰도계수(α)		문항수
유형성	장소의 적절성	.858	$\alpha = .876$	5
	대기장소의 적절성	.850		
	쉬운 신청방법	.834		
	이용료수준	.841		
	직원의 용모단정	.862		
신뢰성	계획에 따른 운영	.854	$\alpha = .918$	3
	운영시간준수	.874		
	도움을 주기위한 노력	.911		
공감성	정서적공감	.882	$\alpha = .918$	4
	이용인에 대한 존중	.892		
	권익옹호	.884		
	적절한 시작시간	.917		
대응성	빠른 정보전달	.945	$\alpha = .954$	4
	민원해결	.937		
	친절	.928		
	적극적인 태도	.950		
보증성	전문성	.942	$\alpha = .962$	4
	경험	.959		
	안전관리	.955		
	설명 또는 상담	.944		

[표 I -5] 설문문항 타당도

유형	문항	공통성	성분행렬	kmo측도
유형성	장소의 적절성	.618	.786	.862
	대기장소의 적절성	.684	.827	
	쉬운 신청방법	.762	.873	
	이용료수준	.710	.843	
	직원의 용모단정	.622	.789	
신뢰성	계획에 따른 운영	.888	.942	.753
	운영시간준수	.870	.933	
	도움을 주기위한 노력	.833	.912	
공감성	정서적공감	.841	.917	.766
	이용인에 대한 존중	.814	.902	
	권익옹호	.836	.914	
	적절한 시작시간	.726	.852	
대응성	빠른 정보전달	.863	.929	.820
	민원해결	.892	.944	
	친절	.932	.965	
	적극적인 태도	.842	.918	
보증성	전문성	.925	.962	.725
	경험	.869	.932	
	안전관리	.883	.940	
	설명 또는 상담	.927	.963	

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

① 성별

[표Ⅱ-1] 성별

남자 56, 60% 여자 37, 40%	구분	빈도(명)	비율(%)
	남성	56	60
	여성	37	40
	합계	93	100

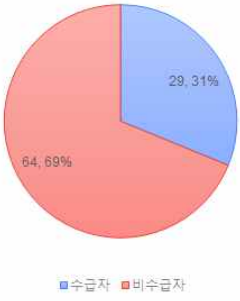
② 연령

[표Ⅱ-2] 연령

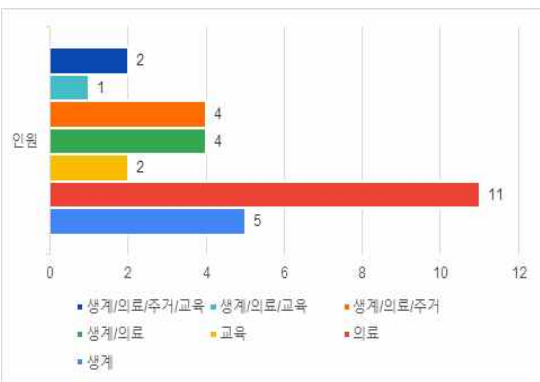
7세미만 0, 0% 8세~13세 16, 17% 14세~19세 32, 34% 20세~29세 18, 19% 30세~39세 8, 9% 40세~49세 8, 9% 50세 이상 11, 12%	구분	빈도(명)	비율(%)
	8~13세	16	17
	14~19세	32	34
	20~29세	18	19
	30세~39세	8	9
	40세~49세	8	9
	50세 이상	11	12
	합계	93	100

③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준

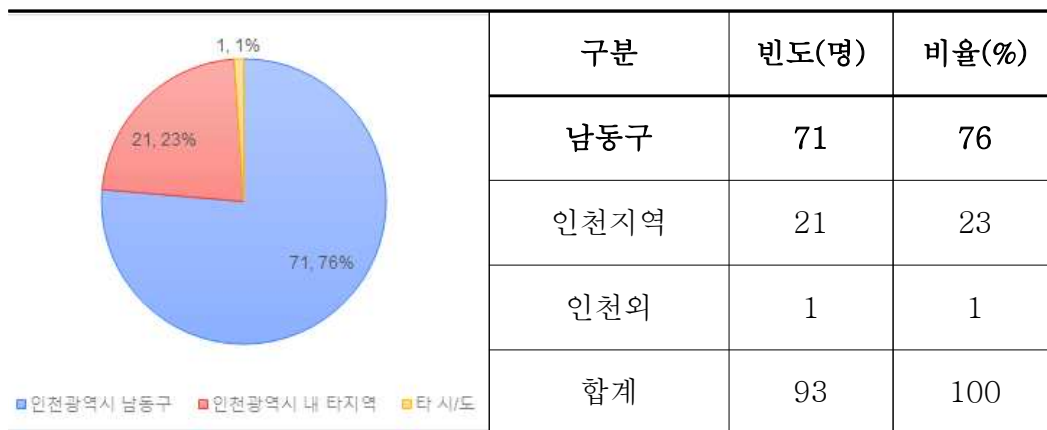
	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	29	31
	비수급자	64	69
	합계	74	100

[표Ⅱ-4] 수급급여 구분

	구분	빈도(명)	비율(%)
	생계	5	17
	의료	11	38
	교육	2	7
	생계/의료	4	14
	생계/의료/주거	4	14
	생계/의료/교육	1	3
	생계/의료/주거/교육	2	7
	합계	29	100

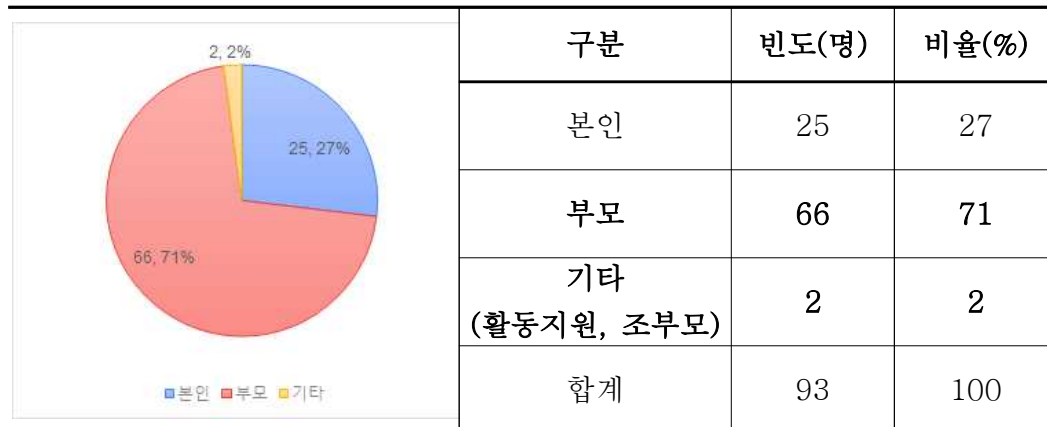
④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역



⑤ 이용인과의 관계

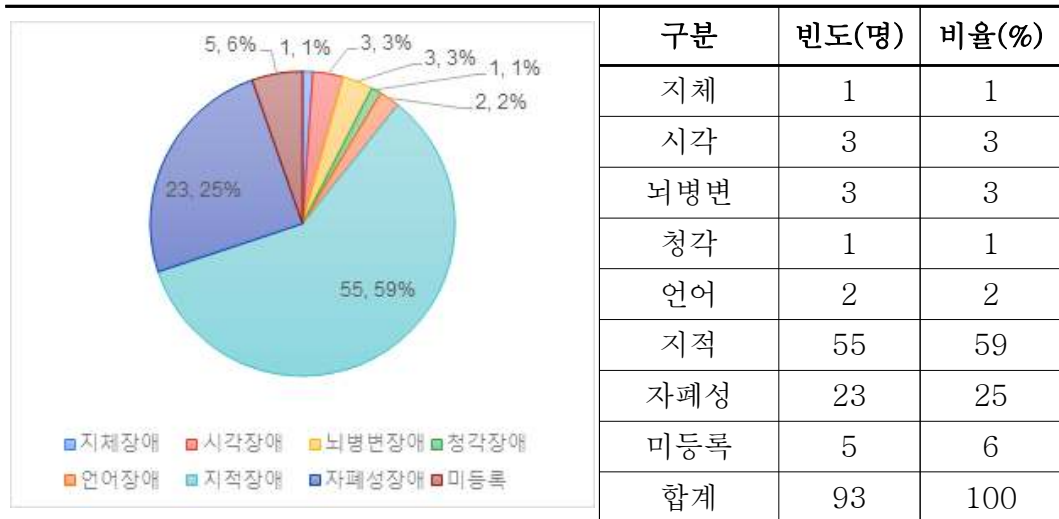
[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계



2) 장애관련특성

① 장애유형

[표Ⅱ-7] 장애유형



② 장애정도

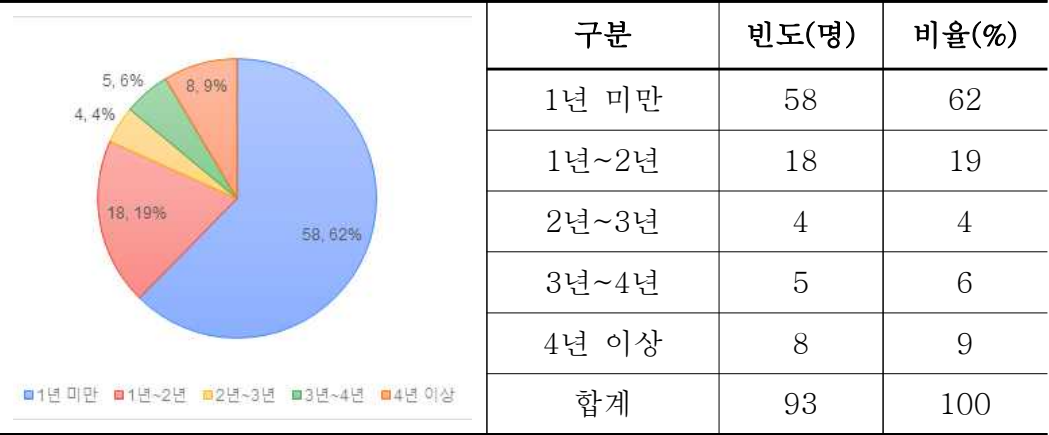
[표Ⅱ-8] 장애정도



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

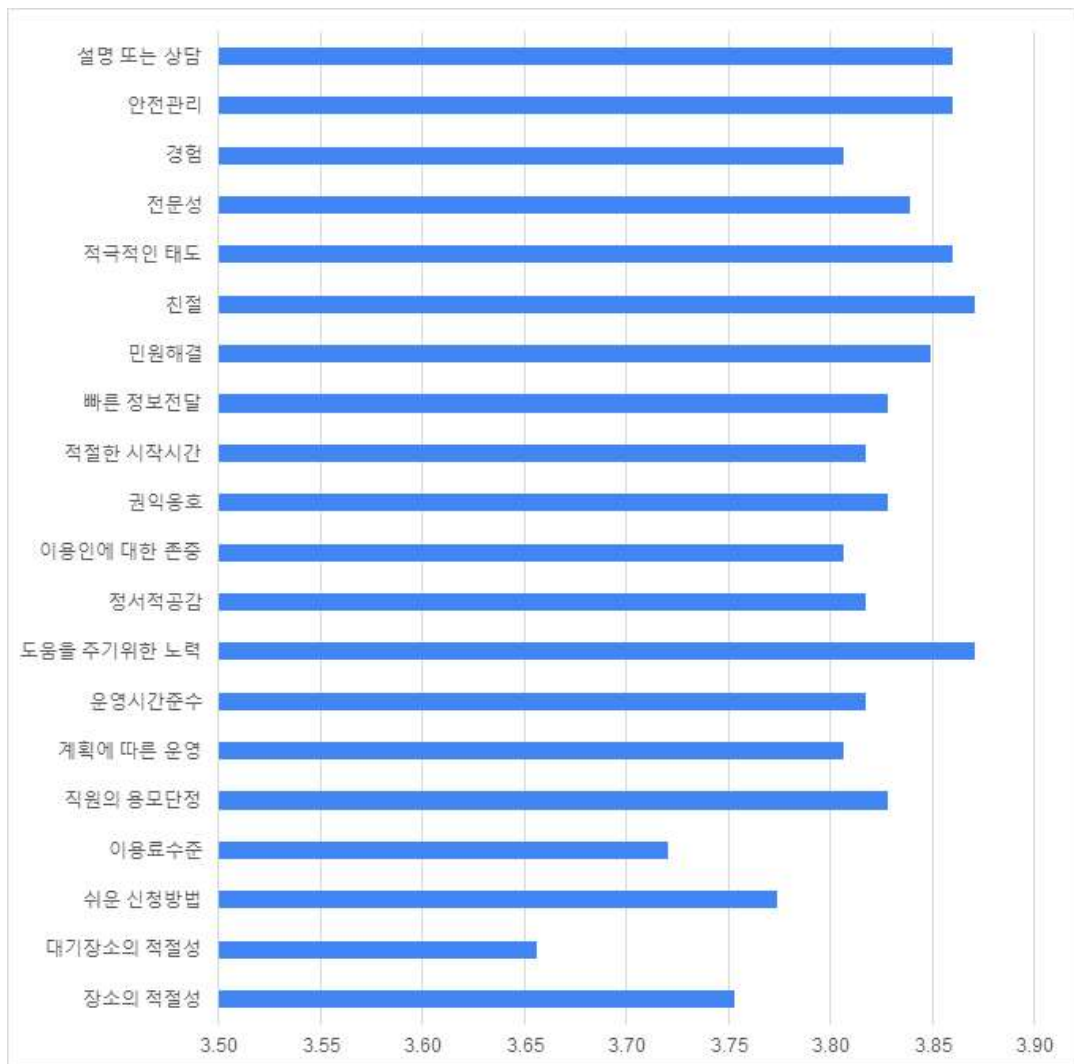
[표Ⅱ-9] 이용기간



2. 만족도조사결과

만족도는 20문항으로 조사되었고 아래의 그림에서 확인한 바와 같이 전반적인 영역에서 높은 만족도를 보였으나 [대기장소의 적절성], [이용료수준]에서 타 항목대비 낮은 만족도를 나타냄을 확인하였다.

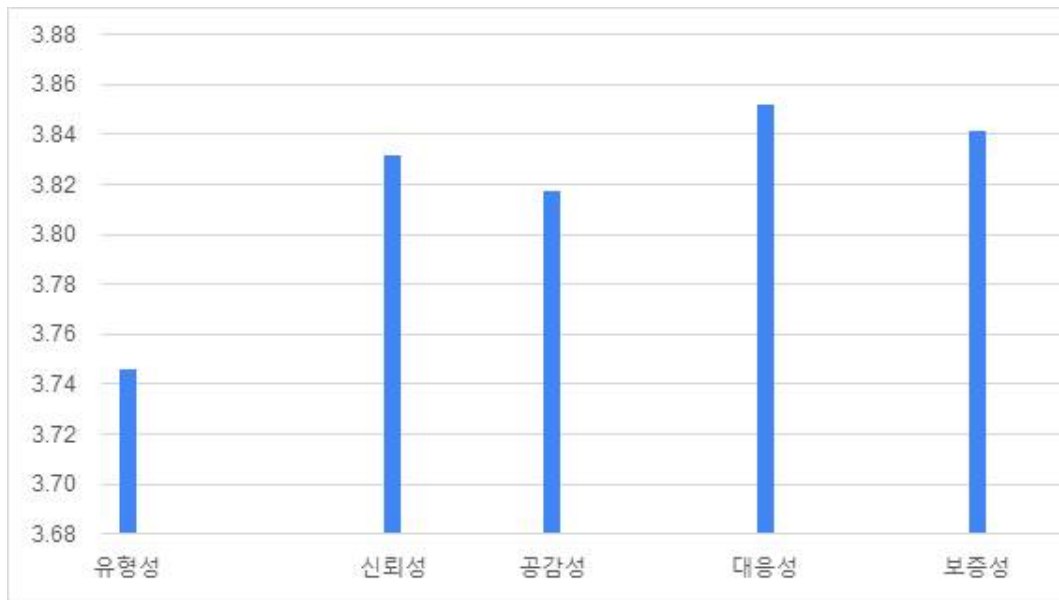
[그림Ⅱ-1]항목별 만족도 평균



[표Ⅱ-10] 만족도 평균

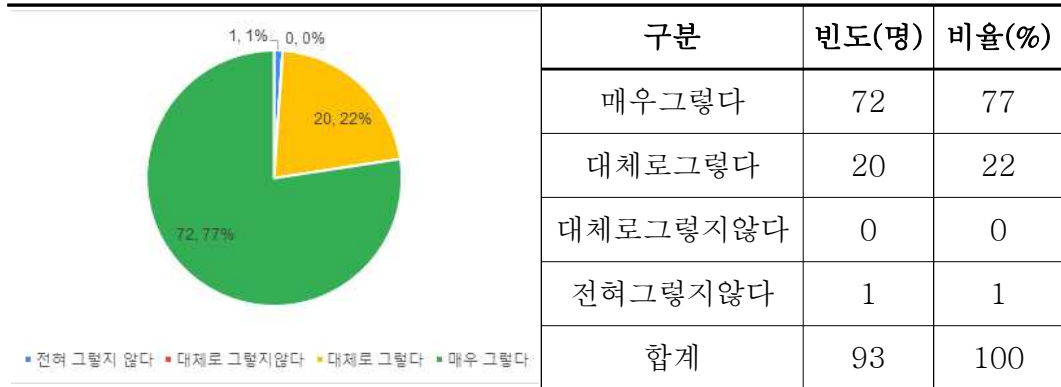
구분	사례	최소값	최대값	항목평균	영역평균	표준편차
장소의 적절성	93	1	4	3.75	3.75	0.50
대기장소의 적절성		2	4	3.66		0.56
쉬운 신청방법		3	4	3.77		0.42
이용료수준		2	4	3.72		0.47
직원의 용모단정		3	4	3.83		0.38
계획에 따른 운영		3	4	3.81	3.83	0.40
운영시간준수		2	4	3.82		0.41
도움을 주기위한 노력		3	4	3.87		0.34
정서적공감		3	4	3.82	3.82	0.39
이용인에 대한 존중		3	4	3.81		0.40
권익옹호		3	4	3.83		0.38
적절한 시작시간		3	4	3.82		0.39
빠른 정보전달		3	4	3.83	3.85	0.38
민원해결		3	4	3.85		0.36
친절		3	4	3.87		0.34
적극적인 태도		3	4	3.86		0.35
전문성		3	4	3.84	3.84	0.37
경험		3	4	3.81		0.40
안전관리		3	4	3.86		0.35
설명 또는 상담		3	4	3.86		0.35

[그림Ⅱ-2]영역별 만족도 평균



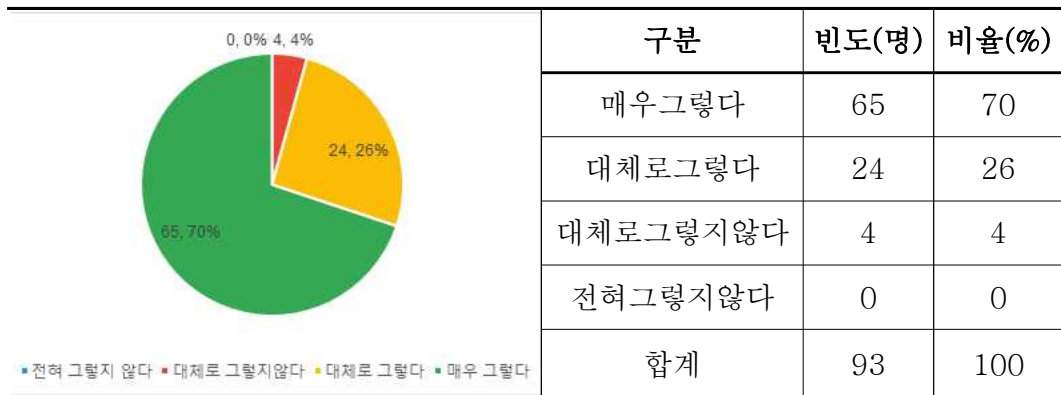
1) 프로그램장소가 활동하기에 적절하였다

[표Ⅱ-11] 장소의 적절성



2) 기관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다

[표Ⅱ-12] 대기장소의 적절성



3) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있었다.

[표Ⅱ-13] 쉬운 신청방법

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	72	77
	대체로그렇다	21	23
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

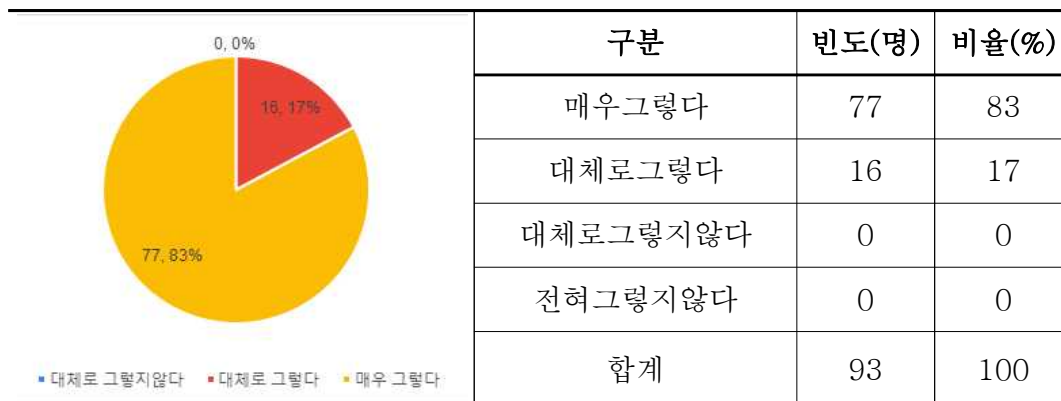
4) 프로그램의 이용료가 적절하였다.

[표Ⅱ-14] 이용료 적절성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	68	73
	대체로그렇다	24	26
	대체로그렇지않다	1	1
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

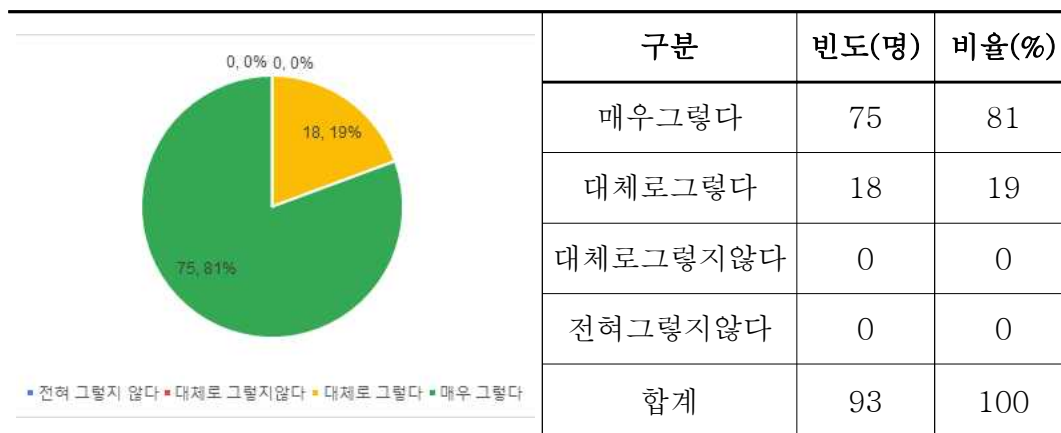
5) 담당직원은 옷차림과 용모가 단정하다.

[표Ⅱ-15] 직원의 용모단정



6) 프로그램이 계획에 따라 운영되었다.

[표Ⅱ-16] 계획에 따른 프로그램운영



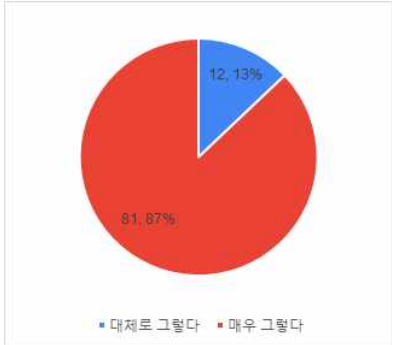
7) 프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.

[표Ⅱ-17] 운영시간의 적절성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	77	83
	대체로그렇다	15	16
	대체로그렇지않다	1	1
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

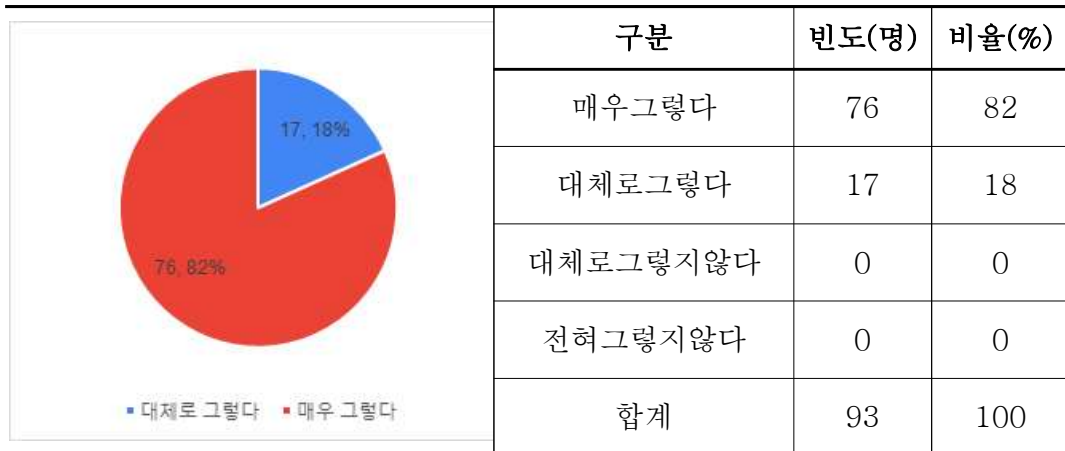
8) 담당직원은 이용인에게 도움을 주기 위하여 노력하였다.

[표Ⅱ-18] 도움을 주기 위한 노력

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	81	87
	대체로그렇다	12	13
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

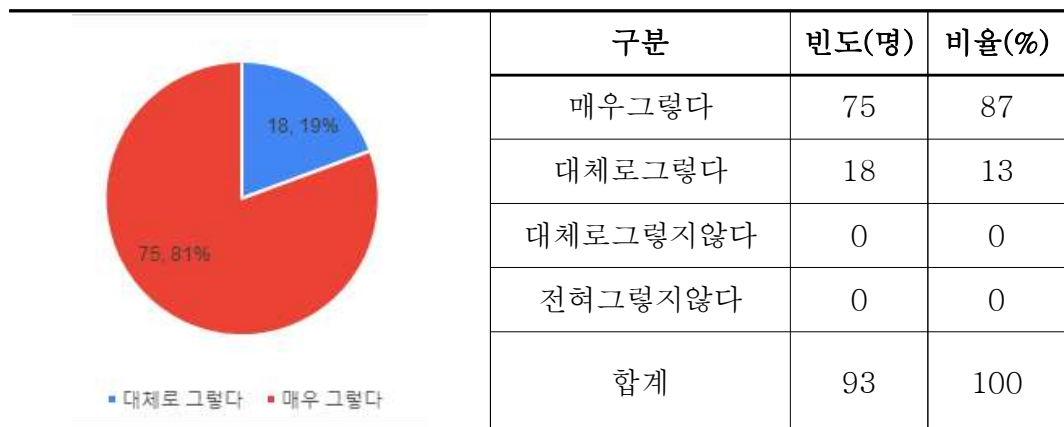
9) 담당직원은 이용인의 고충에 정서적으로 공감했다.

[표Ⅱ-19] 정서적공감



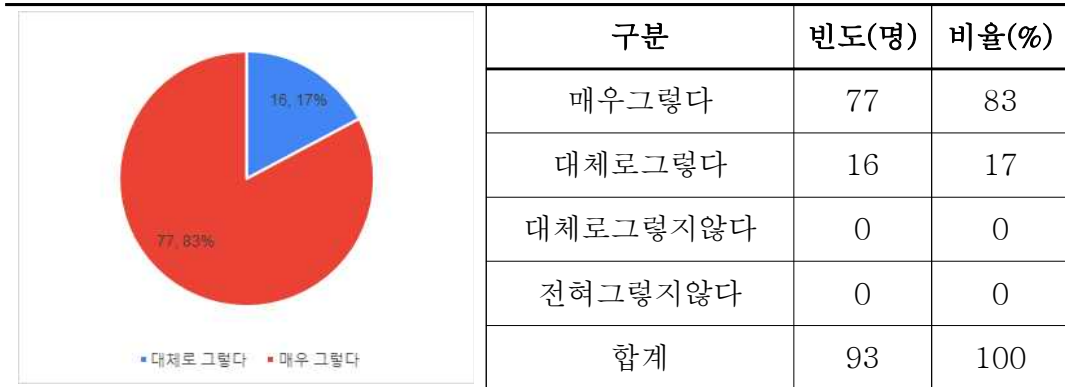
10) 담당직원은 이용인을 진심으로 존중하였다.

[표Ⅱ-20] 담당직원의 존중



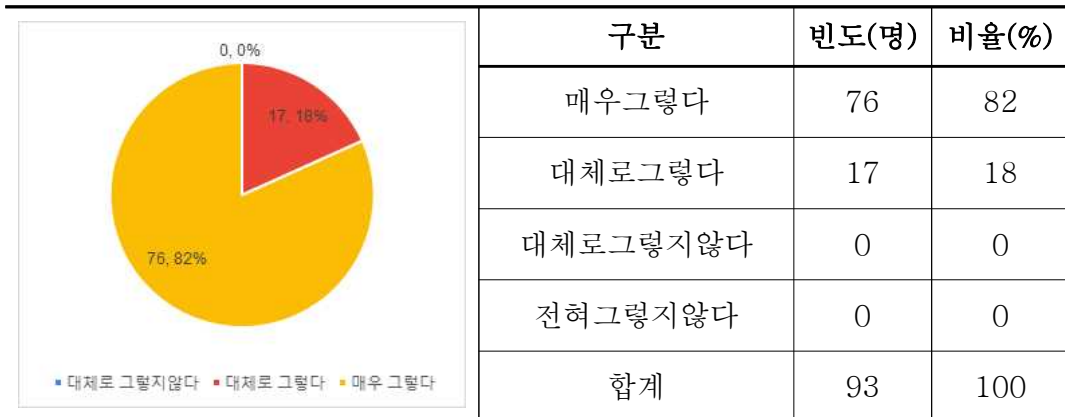
11) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력하였다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호를 위한 노력



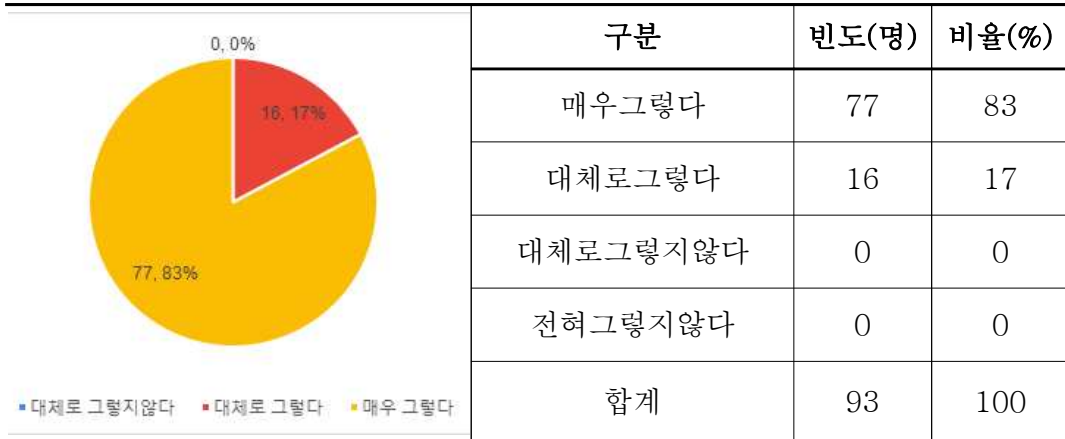
12) 프로그램시작시간이 참여하기에 적절하였다.

[표Ⅱ-22] 시작시간의 적절성



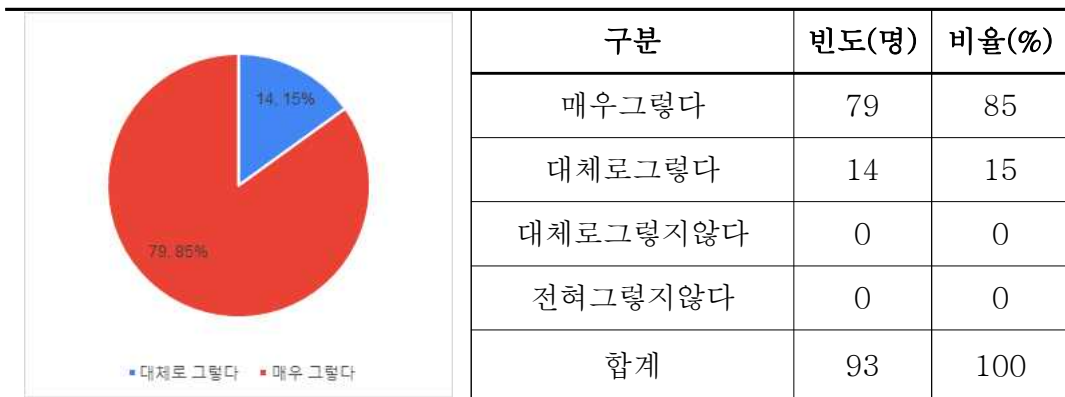
13) 기관이용에 대한 정보를 빠르게 답변해주었다.

[표Ⅱ-23] 빠른 정보전달



14) 담당직원은 이용인의 불편이나 민원을 즉시 해결해 주었다.

[표Ⅱ-24] 즉각적인 민원해결



15) 담당직원은 이용인에게 친절하게 해주었다.

[표Ⅱ-25] 직원의 친절한태도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	81	87
	대체로그렇다	12	13
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

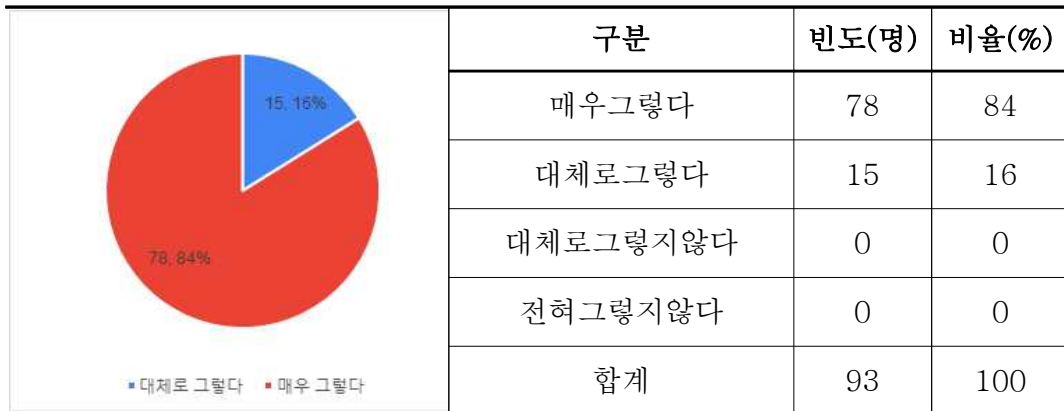
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-26] 직원의 적극적인 태도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	80	86
	대체로그렇다	13	14
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

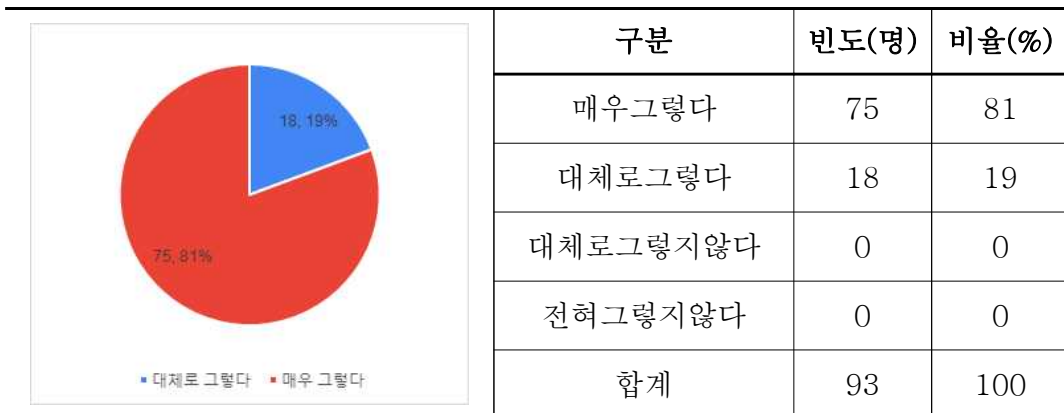
17) 담당직원은 프로그램운영에 필요한 전문성을 갖추었다.

[표Ⅱ-27] 직원의 전문성



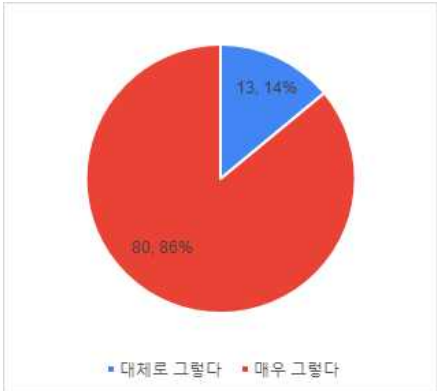
18) 담당직원은 프로그램진행을 위한 경험이 풍부하다.

[표Ⅱ-28] 직원의 경험



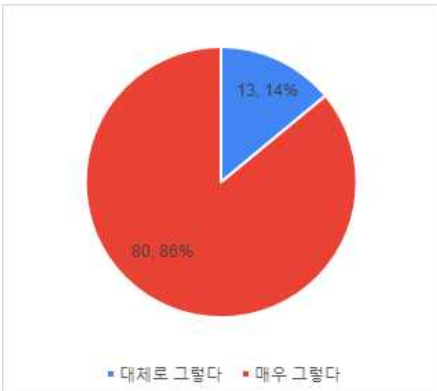
19) 담당직원은 이용인을 안전하게 관리하기 위하여 최선을 다한다.

[표Ⅱ-29] 안전한 관리를 위한 노력

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	80	86
	대체로그렇다	13	14
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

20) 담당직원은 이용인의 현상황을 알기 쉽게 설명하고 전달한다.

[표Ⅱ-30] 상담 및 전달

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	80	86
	대체로그렇다	13	14
	대체로그렇지않다	0	0
	전혀그렇지않다	0	0
	합계	93	100

3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램참여	2022년 참여희망	3
프로그램운영	사회적응훈련 희망	2
	생활요가	1
	노래교실 시간증가, 대중적인 노래선택	1
	강사수업 시 준비시간을 통한 수업운영	1
	다양한 프로그램개설	1
	프로그램 횟수증가(1회→2회)	1
수업운영에 대한 감사	문자 및 전화상담 등	6

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 16건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 정리하여, 프로그램참여 및 운영과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인육구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

2021년 12월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 93부의 만족도조사지를 회수하였다.

온라인설문조사를 확대실시로, 서면으로 진행했던 조사보다 높은 회수율(100%)을 나타내었다. 프로그램에 참여하는 대부분의 이용인이 온라인설문에 대한 경험을 가지고 있어, 이에 대한 회수율이 점차 증가함을 확인할 수 있었다.

만족도설문을 상반기가 아닌 하반기로 일정을 조정하여 프로그램운영 전반에 대한 만족도를 확인하는데 도움이 되었으나, 기획홍보팀일정과 팀별 일정조정에 어려움이 있었다.

2020년 도입한 서브컬모델을 통해 보다 정확하고 운영전반적인 사항을 점검하였고, 2020년보다 신뢰성항목의 알파계수가 향상됨을 확인하였다.

또한 항목별 변수의 공통성과 문항의 타당도를 확인하여 5가지 영역 모두 문항의 타당도가 높음을 확인하였다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 60%(56명), ‘여성’ 40%(37명)로 남성 이용률이

여성 이용률에 비해 더 많은 것으로 나타났다.

연령분포는 '14~19세'가 가장 많은 34%(32명)의 분포도를 보였고 '20~29세'가 19%(18명), '8~13세'가 17%(16명)순으로 응답하였으며, **40세이상의 중년장애인의 비율은 21%(19명)로 2020년보다 11명이 증가한 것을 확인하였다.**

이용인의 경제수준은 수급자 31%(29명), 비수급자 69%(64명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 '남동구'가 76%(71명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 '인천지역'이 23%(21명), '인천 외'지역이 1%(1명)으로 나타났다. 2019년 개정된 남동구 장애인복지시설 설치 및 운영조례에 따라 남동구민을 우선으로 참여할 수 있도록 조치한 결과에 따라 타지역 신규이용인이 발생하지 않고 기존 이용인 종결로 지속적으로 감소세를 보이고 있음을 확인하였다.

응답자는 이용인의 '부모'가 71%(66명)로 높은 비율을 차지하였고, '본인'이 25%(27명)를 나타내었다. 기타답변의 2%(2명)은 활동지원인과 조부모임을 확인하였다. 본인 비율이 2020년에 비해 10%이상 증가하여 보다 정확한 이용인의 의견을 확인하는데 도움이 되었음을 확인하였다.

조사대상자의 장애유형은 '지적장애' 59%(55명), '자폐성장애' 25%(23명)로 발달장애가 전체의 84%를 차지하고 있음을 확인하였고, 미등록, 시각, 뇌병변, 지체, 청각장애 순으로 조사결과가 나타남을 확인하였다.

작년(80%)과 비슷한 수준의 발달장애인이용비율이 나타나고 있으며, 다양한 장애유형이 프로그램에 참여가 필요하리라 사료된다.

조사대상자의 장애정도는 '심한장애'가 89%(83명)로 높게 나타났고, '심하지 않은 장애'는 11%(10명)으로 확인되어, **중증장애인의 프로그램참여율이 증가하였음을 확인하였다.**

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년 미만이 62%(58명)로 가장 높았고, 1년~2년이 19%(18명), 2년~3년 4%(4명), 3년~4년 6%(5명) 4년 이상 이용한 이용인이 9%(8명)로 나타났다.

○ 유형성

프로그램장소가 활동하기에 적절했는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 72명(77%), 「대체로 그렇다」 24명(26%), 「전혀 그렇지 않다」 1명(1%)의 결과를 나타내었다.

기관내 대기장소가 적절하게 운영되었는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 65명(70%), 「대체로 그렇다」 24명(26%), 「대체로 그렇지 않다」 4명(4%)의 결과를 나타내었다.

프로그램의 신청방법을 쉽게 이해했는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 72명(77%), 「대체로 그렇다」 21명(23%)의 결과를 나타내었다.

프로그램의 이용료가 적절하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 68명(73%), 「대체

로 그렇다」 24명(26%), 「대체로 그렇지 않다」 1명(1%)의 결과를 나타내었다.

담당직원의 옷차림과 용모가 단정했는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 77명(83%), 「대체로 그렇다」 16명(17%)의 결과를 나타내었다.

○ 신뢰성

프로그램이 계획에 따라 운영되었는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 75명(81%), 「대체로 그렇다」 18명(19%)의 결과를 나타내었다.

프로그램운영시간이 잘 지켜졌는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 77명(83%), 「대체로 그렇다」 15명(16%), 「대체로 그렇지 않다」 1명(1%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인에게 도움을 주기 위하여 노력하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 81명(87%), 「대체로 그렇다」 12명(13%)의 결과를 나타내었다.

○ 공감성

담당직원은 이용인의 고충에 정서적으로 공감하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 76명(82%), 「대체로 그렇다」 17명(18%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인을 진심으로 존중하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 75명(81%), 「대체로 그렇다」 18명(19%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 77명(83%), 「대체로 그렇다」 16명(17%)의 결과를 나타내었다.

프로그램시작시간이 참여하기에 적절하였는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 76명(82%), 「대체로 그렇다」 17명(18%)의 결과를 나타내었다.

○ 대응성

기관이용에 대한 정보를 빠르게 답변해주었는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 77명(83%), 「대체로 그렇다」 19명(17%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인의 불편이나 민원을 즉시 해결해 주었는에 대한 문항에 「매우그렇다」 79명(85%), 「대체로 그렇다」 14명(15%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인에게 친절하게 대해주었는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 81명(87%), 「대체로 그렇다」 12명(13%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대하는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 80명(86%), 「대체로 그렇다」 13명(14%)의 결과를 나타내었다.

○ 보증성

담당직원은 프로그램운영에 필요한 전문성을 갖추었는지에 대한 문항에 「매우그렇다」 78명(84%), 「대체로 그렇다」 15명(16%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 프로그램진행을 위한 경험이 풍부한지에 대한 문항에 「매우그렇다」 75명(81%), 「대체로 그렇다」 18명(19%)의 결과를 나타내었다.

담당직원은 이용인을 안전하게 관리하기 위하여 최선을 다하고 있는지에 대한 문항에

「매우그렇다」 80명(86%), 「대체로 그렇다」 13명(14%)의 결과를 나타내었다.
 담당직원은 이용인의 현상황을 알기 쉽게 설명하고 전달하는지에 대한 문항에
 「매우그렇다」 80명(86%), 「대체로 그렇다」 13명(14%)의 결과를 나타내었다.

2. 제언

2019년 조사에서 시범적으로 도입한 온라인설문조사가 90%이상의 참여율을 보이고 있으며, 스마트기기 미이용대상의 경우 지면으로 실시 후 담당자가 입력하는 형태로 자료취합이 이루어지고 있다. 이는 QR코드, 다양한 참가신청 등의 온라인플랫폼의 확대에 인하여 접근성이 향상된 것으로 판단되며, 이후 영역을 확대하여 운영코자 한다.

2020년 만족도조사의 활용도를 높이고, 보다 정확한 프로그램만족도를 확인하기 위하여 서브켈모델을 활용한 만족도설문을 구성하여 2021년에도 동일하게 진행하였고, 변수에 대한 타당도검증을 통해 보다 신뢰도 높은 설문결과를 취합하는데 많은 도움이 되었고, 관 전체의 만족도결과를 취합, 활용하게 위하여 기획홍보팀과 논의하여 타 부서로 확대하고자 한다.

또한 프로그램운영 전반에 대한 점검을 위하여 만족도조사를 프로그램 종료단계에 진행하였으나, 기획홍보팀일정과 맞지 않고, 10~11월에 진행되는 사업계획에 결과를 반영하는데 어려움이 있어, 기획팀과 일정을 논의하여 2022년에 진행하고자 한다.

조사결과에 따르면 장애유형에서 발달장애인이 80%를 차지한 것을 확인하였는데, 2022년에는 보다 다양한 장애유형이 참여할 수 있는 프로그램을 개발하여 발달장애 외 장애유형 참여율이 높아질 수 있도록 구조화 하고자 한다.

또한 40세 이상의 중년장애인의 프로그램참가 비율이 2020년대비 10%이상 증가하여 성인프로그램의 중년장애인이용이 증가함을 알 수 있었고, 중증장애비율역시 증가하여 프로그램계획에 따라 중년 및 중증장애인참여율을 높이는 것이 실제로 이루어짐을 확인할 수 있었다.

아직까지 코로나19로 인하여 거리두기수칙에 따라 관내 대기장소(부모대기실, 로비, 통합놀이실 등)가 제한적으로 운영되고 있어 대기장소에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 이용인의 편의증진을 위한 관차원의 논의가 필요할 것으로 사료된다.

프로그램이 계획에 따라 운영되었는지에 대한 문항에서는 코로나19로 인한 프로그램 중단이 최소화로 이루어졌고, 긴급돌봄서비스 등이 지속적으로 이루어져 이에 대한 만족도가 향상되었음을 확인 할 수 있었다.

2021년 만족도를 바탕으로 2022년 프로그램을 구조화하여 이용인에게 보다 만족도 높은 서비스를 제공하고자 한다.

지역연계팀

유명현 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2021년 이용인 만족도 및 욕구조사는 2021년 10월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 조사하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 52가정이었으며, 설문조사방법은 담당자가 일대일 면접조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 응답현황

진행사항 \ 팀명	지역연계팀
설문지 배부	52
설문지 회수	52
회수율	100%

2. 조사기간

- 조사기간 : 2021년 10월 18일 ~ 11월 3일 / 총 18일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 8문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 19문항 등 총 40문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항 수
이용인의 일반적인 사항	이용인과 응답자와의 관계/성별/연령/ 주 장애유형/장애등급/경제수준/ 서비스 이용기간/거주지역/결혼형태/ 가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류	13문항
프로그램 이용에 관한 일반적인 사항	서비스 이용경로/프로그램 참여동기/ 이용 프로그램	8문항
복지관 전반 시설, 운영	건물이 깨끗한지/ 화장실의 항상청결/ 장애인 이용하기에 편리한 배치/ 조명상태/ 장애인을 위한 편의시설/ 필요한 도움을 신속히 처리/ 다른 서비스나 다른 기관소개/ 복지관 이용이 응답자의 문제해결 도움정도/ 복지관에 대한 전반적 만족도	9문항
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	위치의 접근성 용이/복지관의 시설과 환경/ 복지관 이용절차·방법/실생활의 도움정도/ 재가복지서비스의 전반적 만족도/ 직원의 친절도/직원의 업무처리속도/ 직원에게 고민을 상담할 수 있는 편안함/ 담당직원에 대한 전반적인 만족도/ 타인에게 추천 의향	10문항
건의사항	개별 기재	-

[표 I -3] 에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적인 만족도를 나타내는 19문항의 신뢰도 α 값이 .987로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표 I -3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항 수
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	.987	14~22 31~40	19

II. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표 II-1] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
이용인과의 관계	본인	45	86.5
	부모	6	11.5
	기타	1	2.0
성별	남자	17	32.7
	여자	35	67.3
연령	20세이하	2	3.8
	21세이상~30세이하	3	5.8
	31세이상~40세이하	-	-
	41세이상~50세이하	1	1.9
	51세이상~60세이하	9	17.3
	61세이상	37	71.2
장애유형	지체장애	18	34.6
	시각장애	4	7.7
	뇌병변장애	9	17.3
	청각장애	4	7.7
	언어장애	1	1.9
	지적장애	9	17.3
	신장장애	4	7.7
	미등록	3	5.8
장애정도	장애 정도가 심한 장애인	36	73.5
	장애 정도가 심하지 않은 장애인	13	26.5
경제수준	수급자	50	96.2
	차상위	-	-
	비수급자(일반)	2	3.8
프로그램 이용기간	1년이하	8	15.4
	1년이상~2년미만	2	3.8
	2년이상~3년미만	3	5.8
	3년이상~4년미만	3	5.8
	4년이상~5년미만	4	7.7
	5년이상	32	61.5

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
거주지역	만수1동	33	63.5
	만수5동	1	1.9
	만수6동	4	7.7
	장수·서창동	5	9.6
	논현·고잔동	2	3.8
	구월·간석동	7	13.5
결혼형태	미혼	15	28.8
	기혼	8	15.4
	이혼	8	15.4
	사별	20	38.5
	기타	1	1.9
가족형태	독거	28	53.8
	부부	4	7.7
	본인+ 자녀	9	17.3
	본인+ 부모	2	3.9
	기타	9	17.3
가족원수	1인	29	55.8
	2인	11	21.2
	3인	7	13.4
	4인	3	5.8
	5인	1	1.9
	6인 이상	1	1.9
주거형태	자가	1	1.9
	전세	1	1.9
	월세	2	3.8
	임대	48	92.4
주거종류	아파트	41	78.8
	연립주택	1	1.9
	다세대주택	10	19.3

[표Ⅱ-1]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 86.5%(45명), ‘부모’ 와 기타가 각각 11.5%(6명), 2.0%(1명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다.

응답자 중 남성과 여성이 각각 32.7%(17명), 67.3%(35명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 71.2%(37명)으로 가장 높았고, ‘51세이상~60세이하’ 17.3%(9명), ‘41세이상~50세이하’와 ‘21세이상~20세이하’, ‘20세이하’ 가 각각 1.9%(1명), 5.8%(3명), 3.8%(2명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 34.6%(18명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 17.3%(9명), ‘지적장애’ 17.3%(9명), ‘시각장애’ 7.7%(4명), ‘청각장애’ 7.7%(4명), ‘신장장애’ 7.7%(4명), ‘언어장애’ 1.9%(1명)순으로 조사되었으며 ‘미등록도’ 5.8%(3명)로 조사되었다.

장애등급으로는 ‘장애정도가 심한 장애인’ 73.5%(36명), ‘장애정도가 심하지 않은 장애인’ 26.5%(13명) 순으로 조사되었으며 설문에 응답한 대다수의 장애인이 장애정도가 심한 장애인으로 조사되었다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.2%(50명), ‘비수급자(일반)’이 3.8%(2명)순으로 조사되었다. 프로그램 이용기간은 ‘5년이상’ 61.5%(32명), ‘4년이상~5년미만’ 7.7%(4명), ‘1년이하’ 15.4%(8명), ‘2년이상~3년미만’과 ‘3년이상~4년미만’이 각각 5.8%(3명), ‘1년이상~2년미만’이 3.8%(2명) 순으로 조사되었다.

거주지역은 응답자의 63.5%(33명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘구월·간석동’이 13.5%(7명), ‘장수서창동’이 9.6%(5명), ‘만수6동’이 7.7%(4명), ‘논현·고잔동’이 3.8%(2명), ‘만수5동’이 1.9%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘사별’ 38.5%(20명), ‘미혼’ 28.8%(15명), ‘기혼’과 ‘이혼’이 각각 15.4%(8명), ‘기타’ 1.9%(1명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 53.8%(28명), ‘본인+ 자녀’ 17.3%(9명), ‘부부’ 7.7%(4명), ‘본인+ 부모’ 3.9%(2명), ‘기타’ 17.3%(9명)으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 55.8%(29명), ‘2인가족’ 21.2%(11명), ‘3인가족’ 13.4%(7명), ‘4인가족’은 5.8%(3명), ‘5인가족’ 1.9%(1명)순으로 조사되었으며 6인 이상인 가족도 1.9%(1명)로 조사되었다. 미혼과 사별로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 92.4%(48명), ‘월세’ 3.8%(2명), ‘자가’와 ‘전세’가 각각 1.9%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 78.8%(41명), ‘다세대주택’ 19.3%(10명), ‘연립주택’이 1.9%(1명)순으로 조사되었다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표Ⅱ-2] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용		빈도(명)	비율(%)
재가복지서비스 이용경로	복지관 직원을 통해		7	13.5
	지역주민(이웃, 친구 등)		29	55.8
	복지관 홍보물을 통해		4	7.6
	타 사회복지기관 및 유관기관		9	17.3
	기타		3	5.8
참여동기 (우선순위 1순위 2순위 중복응답)	우선순위1	경제적어려움해소	42	80.8
		건강증진	2	3.8
		여가선용	5	9.6
		대인관계형성	2	3.8
		기타	1	1.9
	우선순위2	경제적어려움	3	6.5
		건강증진	26	56.5
		여가선용	9	19.7
		대인관계형성	6	13
		기타	2	4.3

(※ 참여동기 2순위는 46명만 응답함)

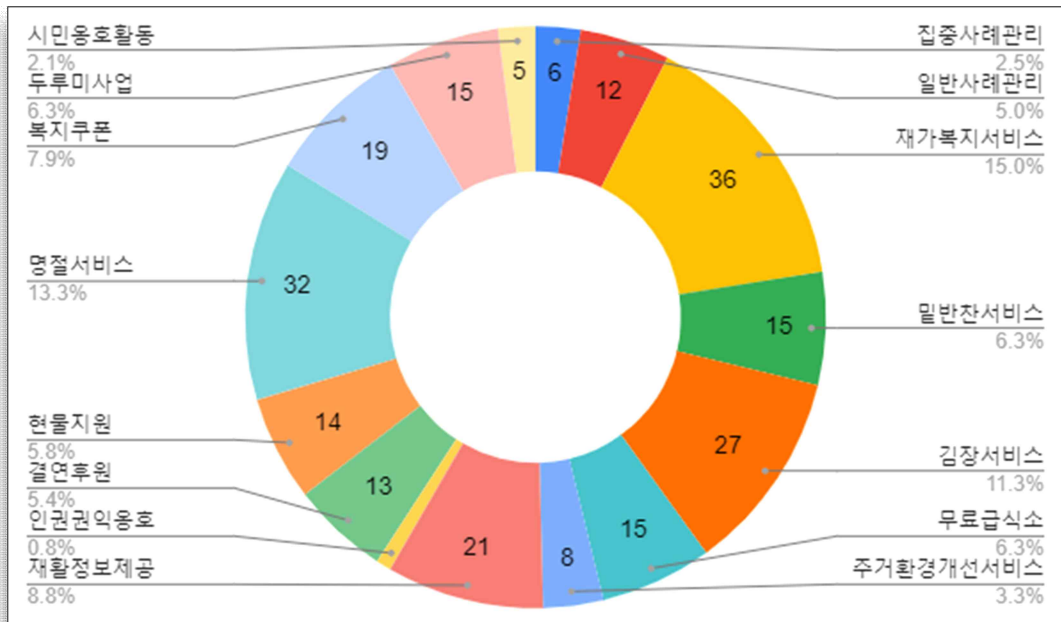
위 [표Ⅱ-2]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 55.8%(29명), ‘타 사회복지기관 및 유관기관을 통해’ 17.3%(9명), ‘복지관 직원을 통해’ 13.5%(7명), ‘복지관 홍보물을 통해’가 7.6%(4명)순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 유관기관, 복지관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있다.

프로그램 참여동기를 묻는 질문에서 1순위로 ‘경제적 어려움 해소’ 80.8%(42명)의 응답률이 가장 높았고, ‘여가선용’ 9.6%(5명), ‘건강증진’과 ‘대인관계형성’이 각각 3.8%(2명)순으로 조사되었다. 다음 2순위에서는 ‘건강증진’ 56.5%(26명), ‘여가선용’ 19.7%(9명), ‘관계형성’ 13%(6명), ‘경제적어려움’이 6.5%(3명) 순으로 건강증진에 대한 응답률이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)
이용중인 프로그램 (중복응답)	집중사례관리	6
	일반사례관리	12
	재가복지서비스	36
	밀반찬서비스	15
	김장서비스	27
	무료급식소	15
	주거환경개선서비스	8
	재활정보제공	21
	인권권익옹호	2
	결연후원	13
	현물지원	14
	명절서비스	32
	복지쿠폰	19
	두루미사업	15
	시민옹호활동	5

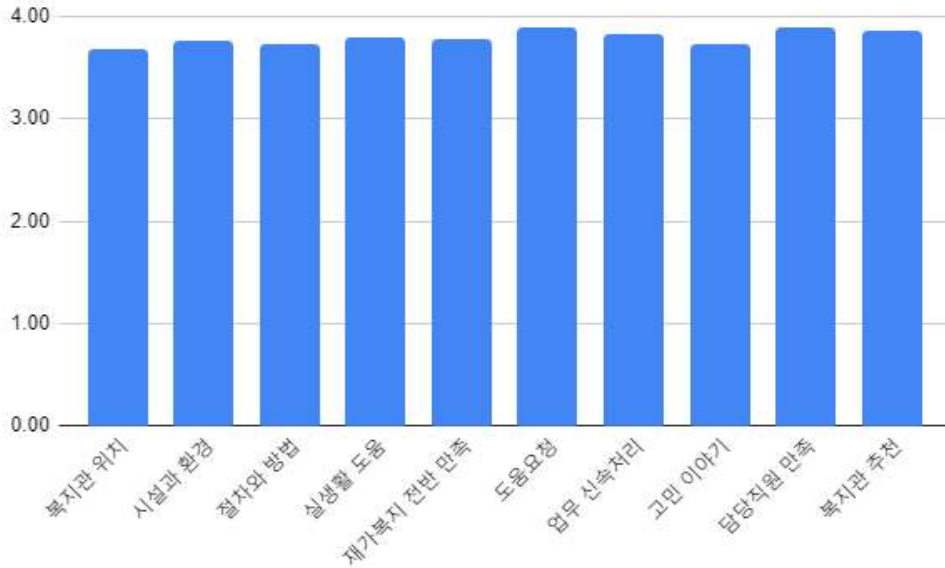
[그림 II-1] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표II-3], [그림II-1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 ‘재가복지서비스’가 응답자의 15.0%(36명)가 응답하였으며 ‘명절서비스’는 13.3%(32명)로 응답하였다. ‘김장서비스’가 11.2%(27명), ‘재활정보제공’ 8.8%(21명), ‘복지쿠폰’이 7.9%(19명), ‘밀반찬서비스’, ‘무료급식소’, ‘두루미사업’이 각각 6.3%(15명), ‘현물지원’이 5.8%(14명), ‘결연후원’이 5.4%(13명), ‘일반사례관리’가 5.0%(12명), ‘주거환경개선’이 3.3%(8명), ‘집중사례관리’가 2.5%(6명), ‘시민옹호’ 2.1%(5명), ‘인권 및 권익옹호’가 0.8%(2명) 순으로 응답되었다. 재가장애인에게 정기적으로 제공하는 명절서비스, 김장서비스는 재가장애인의 경제생활에 유용한 서비스가 될 수 있음을 알 수 있다. 그 외 10%를 기준으로 10%하위 응답도 13개 프로그램이 있었다. 이는 프로그램별 응답자가 고루 분포되어 있음을 나타내는 것이며 특정서비스에 국한된 설문조사가 이루어지 않았고, 다양한 이용인들에 의한 만족도 및 욕구조사가 이루어졌음을 짐작할 수 있다.

3. 재가복지 서비스 만족도 조사결과

[그림 II-2] 분야별 만족도 평균



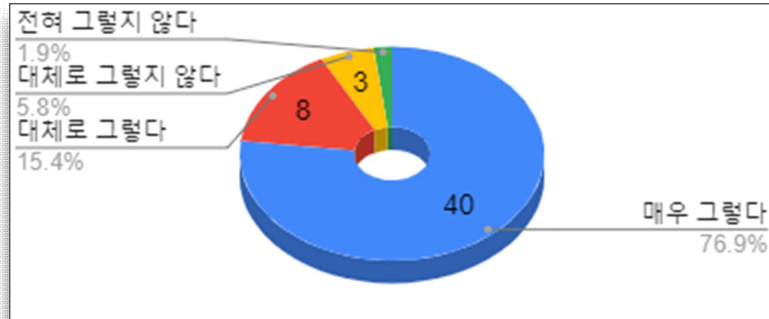
[표 II-4] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 위치	3.67	0.68	52	1	4
시설과 환경	3.75	0.44	51	3	4
절차와 방법	3.71	0.50	52	2	4
실생활 도움	3.79	0.46	52	2	4
재가복지 전반 만족	3.77	0.43	52	3	4
도움요청	3.88	0.32	52	3	4
업무 신속처리	3.81	0.44	52	2	4
고민 이야기	3.71	0.57	52	2	4
담당직원 만족	3.88	0.32	52	3	4
복지관 추천	3.85	0.36	52	3	4
합계	3.78	-	-	-	-

본 만족도조사는 10개 문항을 4점 척도로 조사하였으며, 전체만족도 평균값이 3.78점으로 높게 나타났다.

1) 복지관 위치

[그림 II-3] 복지관 위치



[표 II-5] 복지관 위치

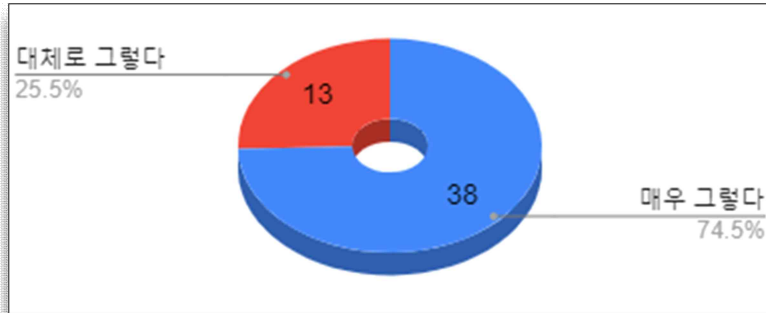
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	40	76.9
대체로 그렇다	8	15.4
대체로 그렇지 않다	3	5.8
전혀 그렇지 않다	1	1.9
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 40명 (76.9%), ‘대체로 그렇다’ 8명(15.4%), ‘대체로 그렇지 않다’ 3명(5.8%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(1.9%) 으로 대부분의 응답자가 복지관의 위치에 만족하는 것으로 조사되었다.

2) 시설과 환경

[그림 II-4] 시설과 환경



[표 II-6] 시설과 환경

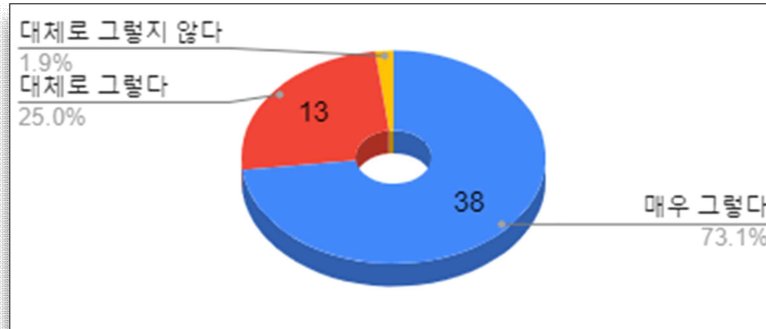
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	38	74.5
대체로 그렇다	13	25.5
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	51	100.0

결측값(N=1)

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 38명 (74.5%), ‘대체로 그렇다’ 13명(25.5%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 만족하는 것으로 조사되었다.

3) 절차와 방법

[그림 II-5] 절차와 방법



[표 II-7] 절차와 방법

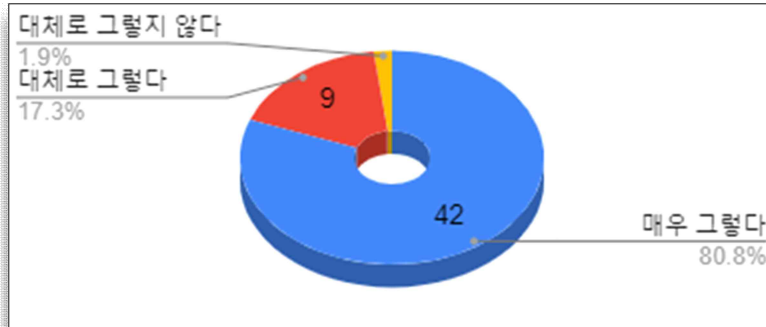
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	38	73.1
대체로 그렇다	13	25.0
대체로 그렇지 않다	1	1.9
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 38명 (73.1%) ‘대체로 그렇다’ 13명(25%) ‘대체로 그렇지 않다’ 1명(1.9%)으로 조사되어 복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단한 것으로 조사되었다.

4) 실생활 도움

[그림 II-6] 실생활 도움



[표 II-8] 실생활 도움

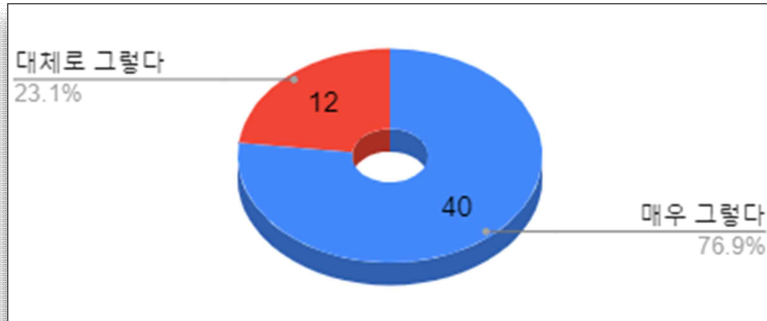
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	42	80.8
대체로 그렇다	9	17.3
대체로 그렇지 않다	1	1.9
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 42명 (80.8%), ‘대체로 그렇다’ 9명(17.3%), ‘대체로 그렇지 않다’ 1명(1.9%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 복지관 프로그램이 실생활에 도움이 되었다고 조사되었다.

5) 재가복지 전반 만족

[그림 II-7] 재가복지 전반 만족



[표 II-9] 재가복지 전반 만족

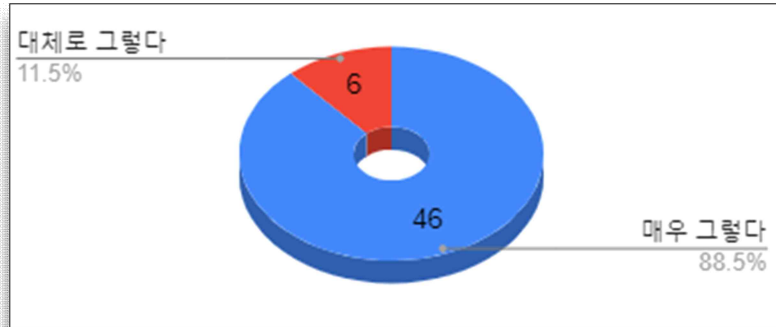
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	40	76.9
대체로 그렇다	12	23.1
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

위의 문항(17~20번)을 고려할 때, ‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 40명(76.9%), ‘대체로 그렇다’ 12명(23.1%)으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 대하여 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

6) 도움요청

[그림 II-8] 도움요청



[표 II-10] 도움요청

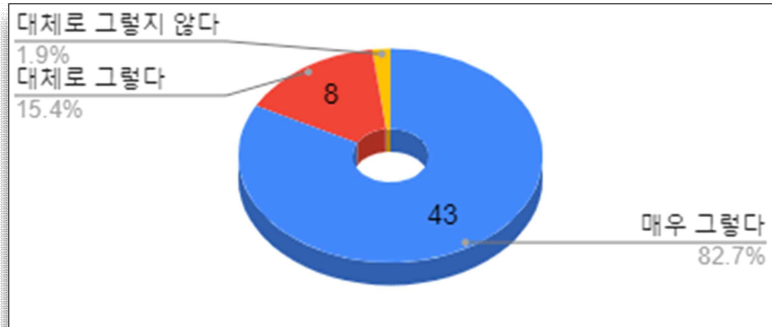
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	88.5
대체로 그렇다	6	11.5
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 46명(88.5%), ‘대체로 그렇다’ 6명(11.5%)으로 조사되었고 직원들이 친절하게 도와주는 것으로 조사되었다.

7) 업무 신속처리

[그림 II-9] 업무 신속처리



[표 II-11] 업무 신속처리

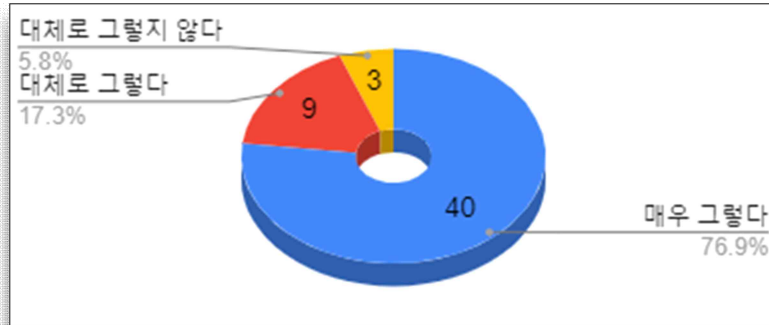
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	43	82.7
대체로 그렇다	8	15.4
대체로 그렇지 않다	1	1.9
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 43명(82.6%), ‘대체로 그렇다’ 8명(15.3%), ‘대체로 그렇지 않다’ 1명(1.9%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 직원들이 업무를 신속하게 처리해 준다고 응답하였다.

8) 고민 이야기

[그림 II-10] 고민 이야기



[표 II-12] 고민 이야기

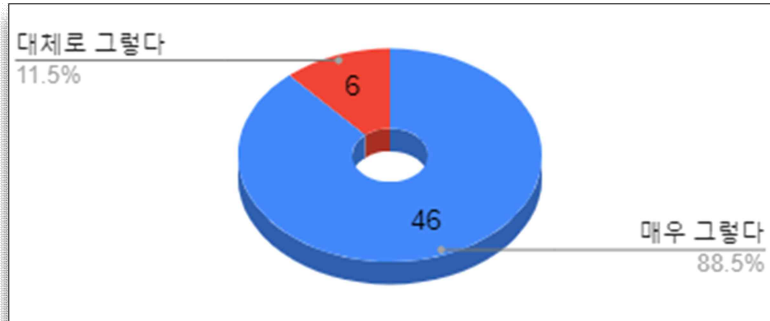
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	40	76.9
대체로 그렇다	9	17.3
대체로 그렇지 않다	3	5.8
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 40명(76.9%) ‘대체로 그렇다’ 9명(17.3%) ‘대체로 그렇지 않다’ 3명(5.8%)으로 직원들에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 하는 것으로 조사되었다.

9) 담당직원 만족

[그림 II-11] 담당직원 만족



[표 II-13] 담당직원 만족

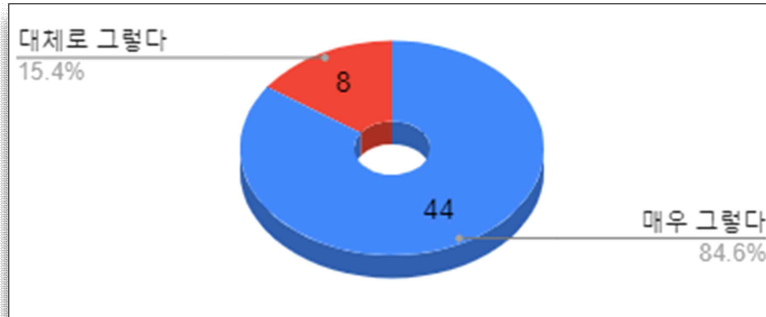
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	88.5
대체로 그렇다	6	11.5
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘위의 문항(22~24번)을 고려할 때, 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 46명(88.5%) ‘대체로 그렇다’ 6명(11.5%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 담당직원에게 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

10) 복지관 추천

[그림 II-12] 타인 추천 의향



[표 II-14] 타인 추천 의향

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	44	84.6
대체로 그렇다	8	15.4
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	52	100.0

결측값(N=0)

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 44명(84.6%), ‘대체로 그렇다’ 8명(15.3%)으로 조사되었고 대부분의 응답자가 재가복지서비스를 원하는 이웃에게 추천한다고 응답하였다.

3. 건의사항에 관한 분석

건의사항은 개별 기재 방식으로 조사되었으며, 그 결과는 다음과 같다. ‘현재복지관은 장애인종합복지관이 장애인 밀집지역에 있으므로 장애인 복지관 시설이 훨씬 넓어야 되는데 많이 협소한 편으로 증축하거나 크게 신축을 하였으면 바랍니다. 예를 들어 증축이나 신축을 바라는 마음은 옆에 솔밭이 있으므로 신축을 하여도 괜찮아 보이므로 시에서나 국가에서나 크게 신축하여 줬으면 좋겠습니다.’, ‘반찬서비스 받고 있는데 항상 고맙고 감사합니다.’, ‘인천에서 최고의 장애인복지관이 되었으면 합니다. 항상 감사합니다.’, ‘감사합니다. 선생님 모든 분들 건강하시고 항상 고맙습니다.’, ‘반찬서비스 확대’, ‘쌀이 너무 오래됨. 사례관리가 시급한 가정이 많은데 모르는 분들이 많은 걸로 압니다. 장애가족의 힘이 되어주세요.’, ‘건물이 크고 먼저 다가서기는 힘들었다. 거리감 느꼈음. 처음에는 지금은 가까워졌다. 생활비 큰 도움 되었다. 그것만 기다릴 때가 있다.’, ‘주거지 제공 서비스’ 등

복지관에 감사를 표현하는 경우도 있었지만 복지관의 확장과 사례관리의 강화 등 물리적 환경 이외에 서비스의 확대에 대한 욕구도 표현하였다.

III. 결과 요약 및 결론

1. 결과요약

본 조사는 2021년 10월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 설문지를 통한 만족도조사를 실시하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 52가정이었으며, 설문조사방법은 가정방문 조사 및 내관 이용인 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 8문항, 복지관 전반 시설, 운영에 관한 전반적 만족도 9문항, 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 10문항 등 총 40문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다. 총 52건 배부된 설문지 전체가 회수(회수율 100%)되어 이를 근거자료로 결과를 분석하였고, 설문문항을 통해 조사된 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도 관련 $\alpha=.9877$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

통계분석결과, 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 86.5%(45명), ‘부모’와 기타가 각각 11.5%(6명), 2.0%(1명)순으로 대부분 본인이 직접 질문에 응답하였다. 남성과 여성이 각각 32.7%(17명), 67.3%(35명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 71.2%(37명)으로 가장 높았고, ‘51세이상~60세이하’ 17.3%(9명), ‘21세이상~30세이하’가 5.8%(3명), ‘20세이하’가 3.8%(2명), ‘41세이상~50세이하’ 1.9%(1명) 순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 34.6%(18명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’와 ‘지적장애’가 각각 17.3%(9명), ‘시각장애’, ‘청각장애’, ‘신장장애’가 각각 7.7%(4명), ‘언어장애’가 1.9%(1명)순으로 조사되었다. 장애정도로는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’이 73.5%(36명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’이 26.5%(13명)으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.2%(50명), ‘비수급자(일반)’가 3.8%(2명)순으로 조사되었다.

프로그램 이용기간은 ‘5년이상’ 61.5%(32명), ‘1년이하’가 각각 15.4%(8명), ‘4년이상~5년미만’ 7.7%(4명), ‘2년이상~3년미만’과 ‘3년이상~4년미만’이 각각 5.8%(3명), ‘1년이상~2년미만’이 3.8%(2명) 순으로 조사되었다. 거주지역은 응답자의 63.5%(33명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘구월·간석동’이 13.5%(7명), ‘장수·서창동’이 9.6%(5명), ‘만수6동’이 7.7%(4명), ‘논현·고잔동’이 3.8%(2명), ‘만수5동’이 1.9%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘사별’ 38.5%(20명), ‘미혼’ 28.8%(15명), ‘기혼’과 ‘이혼’이 각각 15.4%(8명), ‘기타’ 1.9%(1명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 53.8%(28명), ‘본인+자녀’와 ‘기타’가 각각 17.3%(9명), ‘부부’ 7.7%(4명), ‘본인+부모’ 3.9%(2명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 55.8%(29명), ‘2인가족’ 21.2%(11명), ‘3인가족’ 13.4%(4명), ‘4인가족’은 5.8%(3명), ‘5인가족’과 ‘6인가족’은 각각 1.9%(1명)순으로 조사되었다. 사별과 미혼으로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 92.4%(48명), ‘월세’ 3.8%(3명), ‘자가’와 ‘전세’가 각각 1.9%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 78.8%(41명), ‘다세대주택’ 19.3%(10명), ‘연립주택’이 1.9%(1명)순으로 조사되었다.

2) 만족도 조사 결과

재가서비스 프로그램에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.78점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

복지관의 위치에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 76.9%(40명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.8%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 1.9%(1명) 순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관의 위치에 대해 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다. 시설과 환경에 대한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’가 74.5%(38명), ‘대체로 그렇다’가 25.5%(13명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이용절차와 방법의 간단성에 관한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 73.1%(38명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(13명), ‘대체로 그렇지 않다’가 1.9%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다. 프로그램의 실생활 도움정도의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 80.8%(42명), ‘대체로 그렇다’ 17.3%(9명), ‘대체로 그렇지 않다’가 1.9%(1명)로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다. 재가복지서비스의 전반적인 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 79.6%(40명), ‘대체로 그렇다’ 23.1%(12명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

직원들의 도움요청 친절에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 88.5%(46명), ‘대체로 그렇다’ 11.5%(6명)으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들의 업무 신속처리 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 82.7%(43명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(8명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1.9%(1명)로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들에게 편안하게 고민상담을 할 수 있는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 76.9%(40명), ‘대체로 그렇다’가 17.3%(9명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.8%(3명) 순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다. 직원들에 대해 전반적으로 만족하는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 88.5%(46명), ‘대체로 그렇다’ 11.5%(6명)로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

타인에게 본 복지관 추천의향 정도에서의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 84.6%(44명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(8명)로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

2. 결 론

이번 지역연계팀 프로그램별 만족도 조사는 2019년 만족도 조사와 비교했을 때 복지관 시설에 대한 전반적 만족도가 9가지 영역으로 확대 되었으며 시설에 대한 만족도 평균은 3.74점으로 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 또한, 재가복지 프로그램에 대한 만족도도 2019년 만족도 조사 당시 3.74점에서 0.04점 향상한 3.78점으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 다만, 전반적 영역에서 높은 만족도를 나타낸 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 프로그램 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다. 위 조사를 통해 알 수 있는 점은 다음과 같다.

재가복지 프로그램 참여동기 문항에서 가장 우선순위는 경제적인 어려움 해소로 나타났다. 이를 통해 저소득 재가 장애인의 재가서비스 이용은 경제적 어려움 때문인 것으로 나타났으며 2순위의 참여동기로 건강증진과 여가선용으로 나타났는데 이를 통해 알 수 있는 것은, 장애로 인한 신체적·물리적 제약을 극복하고 지역사회시설 이용과 더불어 여가문화를 통한 친교활동을 선호하는 것을 알 수 있다. 이에 본 복지관에서는 프로그램 참여를 통해 경제적 어려움을 해소함은 물론 건강증진과 여가선용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 프로그램을 개발하고 참여를 유도해야 할 것으로 사료된다. 건의사항으로 언급된 사항중 ‘복지관 시설이 좀 더 넓어졌으면 하는 바람’이 있었으며 이는 리모델링을 통해 로비가 확장되면서 상대적으로 프로그램실이 좁아지거나 없어지면서 느끼는 불편함을 얘기하신 것으로 유추된다. ‘쌀이 너무 오래되었다’는 의견도 있었는데 명절서비스 진행시 후원받은 쌀의 상태가 좋지 않았다고 추정되며 후원 업체를 통해 들어오는 쌀의 품질을 면밀히 점검해야 할 것으로 사료된다. ‘사례관리가 시급한 가정이 많은데 모르는 분들이 많은 걸로 안다’는 의견이 있었는데 남동구의 장애인 인구는 26,536명(2021년 6월 기준)으로 인천시에서 장애인 인구가 2번째로 많으며 장애인 중에서 수급자 인구는 6,527명(2021년 6월 기준)으로 인천시에서 가장 많은 장애인 수급자 인구를 나타내고 있다. 반면 재가장애인을 담당하는 인력은 지역연계팀 인력이 전부이다 보니 상대적으로 사례개발의 적극성이 낮아질 수 밖에 없는 구조이다. 그럼에도 불구하고 시민옹호인을 활용하여 사각지대 장애인을 찾아 서비스를 주기위해 노력하고 있다. ‘반찬서비스 확대’에 대한 의견도 있었는데 이는 추후 지역연계팀 네트워크회의시 예산확대 방향에 대해 공론화할 예정에 있다.

앞으로도 지역주민이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 재가 장애인의 건강한 삶이 유지되고 증진되도록 노력을 다해야 할 것이며, 행복하고 즐거운 터전이 될 수 있도록 더욱 노력해야 할 것이다.

직업지원팀

강명진 팀장 / 장애인재활상담사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2021 이용인 만족도 조사’는 2021년 11월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 취업 알선, 지원고용 및 취업 후 적응지원 서비스를 이용하고 있는 이용인을 대상으로 진행하였으며, 직업적응훈련반, 가족지원에 대해서는 보호자를 대상으로 실시하였다. 설문지는 해당 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 총 인원은 96명이다. 설문지 전달 및 회수가 어려운 보호자, 취업자들이 다수인 관계로 설문의 편의를 위해 온라인 설문을 제작하여 진행하였으며, 내관 이용인들도 온라인으로 설문에 응할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	직업지원팀
설문지 배부		96부 (직업적응훈련 32부 / 취업서비스 38부 / 가족지원 26부)
설문지 회수		63부
회 수 율		65.6%

2. 조사 기간

- 1) 조사 기간 : 2021년 10월 18일 ~ 11월 5일 / 총 15일간
- 2) 설문지 회수 : 조사 기간 내 응답 즉시

3. 설문 내용

설문지는 공통사항을 제외한 만족도 문항이 각 프로그램별로 다르게 구성되었으며, 해당 프로그램 및 직원에 관한 사항으로 문항을 구성하여 사용하였다.

[표 I-2] 설문 내용

조사항목		조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항		성별/연령/장애유형/장애등급/ 경제수준/거주지역 등	6
복지관 시설전반에 관한 사항		건물 및 화장실청결도/ 이용편리성/조명상태/편의시설	5
복지관 운영에 관한 사항		도움처리속도/정보제공/ 문제해결 도움 정도 등	4
직업적응훈련	시설, 프로그램 및 직원 등에 관한 만족도	시설 및 환경만족도/ 하위프로그램만족도/ 직원만족도 등	19
취업 서비스	프로그램 및 정보제공 등에 관한 사항	근무조건/취업후적응지원내용 /취업후적응지원빈도/ 취업자모임/직원만족도 등	21
가족지원	직업적응훈련 이용인 보호자 대상	프로그램 구성/일정 등	4
건의사항		개별기재	

Ⅱ. 조사의 기본사항

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

전체 이용인 중 남자가 43명, 여자가 20명으로 남자의 비율이 약2배가량 높게 조사 되었으며 서비스 유형별로도 남자의 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 직업지원팀 서비스 이용인의 주 장애유형이 지적장애이며, 성별에 따른 지적장애 유병률이 일반적으로 남성의 비율이 여성보다 2배~1.6배가량 높게 나타나는 것과 연관이 있다고 판단된다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	인원	비율(%)
남자	43	68.3
여자	20	31.7
무응답	0	0.0
계	63	100.0

[표Ⅱ-2] 조사항목별 성별 분포

구분	직업적응훈련	취업서비스	가족지원	전체
남자	15	19	9	43
여자	4	9	7	20
무응답	0	0	0	0
전체	19	28	16	63

② 연령

연령은 20대와 30대가 동일하게 44.4%로 나타나 2021년 직업지원팀 서비스 이용인의 분포가 20대~30대에 집중되어 있음을 알 수 있다. 또한 40대 이후의 응답자 비율도 소수 증가하여 중장년 이용인의 비중이 늘어났음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-3] 연령별

구분	빈도(명)				비율(%)
	직업적응훈련	취업서비스	가족지원	전체	
20대	46.4(13)	28.6(8)	25.0(7)	28	44.4
30대	14.3(4)	64.3(18)	21.4(6)	28	44.4
40대	50.0(2)	25.0(1)	25.0(1)	4	6.4
60대	-	-	100.0(2)	2	3.2
무응답	0.0(0)	3.6(1)	0.0(0)	1	1.6
계	100.0(19)	100.0(28)	100.0(16)	63	100.0

③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활보장법 수급자가 17.4% 비율로 분포되어 있으며, 예년에 비해 다소 증가한 양상으로 조사되었다. 취업서비스에서 수급자인 응답자가 있다는 것은 단시간 근로 등 고용시장의 변화로 인해 수급을 유지하면서 근로할 수 있는 환경이 조성된 영향도 있다고 해석된다. 이용료 및 취업제한점 등의 사유로 서비스 이용 장벽을 갖고 있는 수급자들의 상황을 생각할 때 긍정적인 변화임을 알 수 있다.

[표Ⅱ-4] 경제수준별

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	11	17.4
비수급자	52	82.6
무응답	0	0.0
계	63	100.0

④ 거주지역

취업서비스의 경우 거주지역 조사가 누락되었으나 다른 설문조사에 응답한 결과로 미루어 남구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 응답자의 대다수가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었으며, 뒤를 이어 인천광역시내 타 지역과 타시도 순서로 분포율이 나타나고 있다. 이는 남동구 응답자가 많은 것은 본관이 남동구에 위치하기 때문이며, 인천과 경기도의 경계에 위치하며 대중교통으로의 접근이 용이하다는 지리적 특성으로 인해 응답 비중이 지속적으로 유지되고 있다.

[표Ⅱ-5] 거주 지역별

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	20	69.1
인천광역시내 타 지역	6	20.6
타시도	3	10.3
무응답	0	0.0
계	29	100.0

⑤ 이용인과의 관계

본인에 의한 설문이 대부분이었으나 가족지원서비스를 별도의 설문으로 조사한 결과 부모의 응답 비율이 39.7%로 높게 나타났다.

[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계별

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	38	60.3
배우자	0	0.0
부모	25	39.7
조부모	0	0.0
형제자매	0	0.0
기타	0	0.0
무응답	0	0.0
계	63	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애 유형

지적장애인이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 자폐성장애가 그 뒤를 잇고 있다. 직업적응훈련과 취업후적응지원의 주 대상이 지원이 많이 요구되는 지적장애인이기 때문에 나타나는 자연스러운 결과이며, 취업서비스 역시 현장훈련을 전제로 하는 서비스 대상으로 설문이 진행되었음으로 감안해야 한다. 2021년 서비스를 이용한 다른 유형의 장애인이 있겠으나 전체적인 프로그램과 서비스의 대상이 중증장애인인 것을 고려하며, 중증장애인의 대부분이 발달장애인임을 볼 때 장애인복지관의 직업지원팀의 사업 방향성이 중증장애인에 맞춰져야 할 것이라는 시사점을 얻을 수 있다.

[표Ⅱ-7] 주장애 유형별

구분	빈도(명)			전체	비율(%)
	직업적응훈련	취업서비스	가족지원		
지적장애	17	21	12	50	79.3
자폐성장애	2	3	4	9	14.3
지체장애	0	2	0	2	3.2
시각장애	0	2	0	2	3.2
무응답	0	0	0	0	0.0
계	19	28	16	63	100.0

② 이용인의 장애등급

주장애 유형이 지적장애 및 자폐성장애인인 관계로 95.2%의 높은 비율로 중증장애인이 주 대상으로 나타나고 있다.

[표Ⅱ-8] 장애 등급별

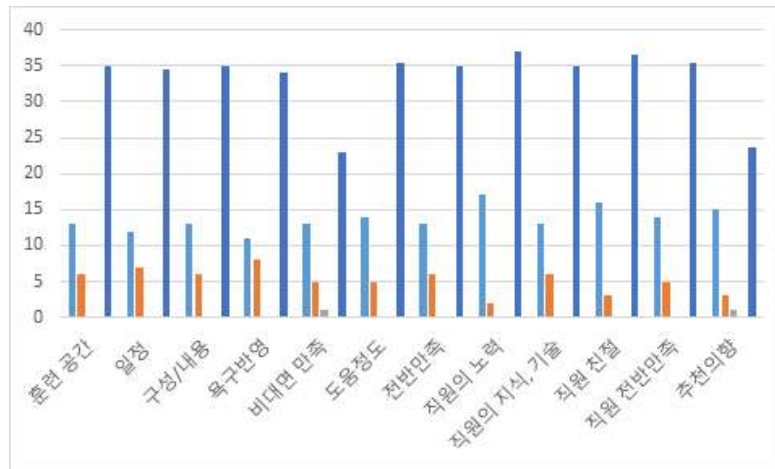
구분	빈도(명)	비율(%)
중증	60	95.2
경증	3	4.8
무응답	0	0
계	63	100.0

2. 만족도조사 결과

1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련의 만족도는 총13개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족정도와 직원, 전반적 만족 정도를 조사하였다. 보람터 이용 시간이 오전/오후 분반 형태로 매일 3시간씩 운영되었고, 이용 중단상황에서는 비대면 프로그램이 진행되었다. 이에 대한 만족도를 보호자와 본인을 대상으로 진행하였으며, 결과는 보호자와 본인의 응답을 합산한 표로 나타내었다. 만족도평균은 대체로 높은 수준을 나타내고 있으며, 비대면 프로그램에 대한 만족도와 추천의향에서는 만족하지 않는다는 의견이 1건씩 조사되었다.

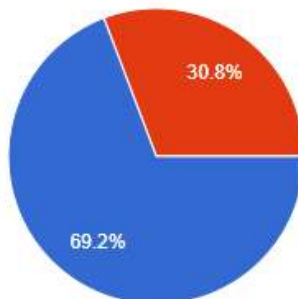
[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



① 시설 및 환경 만족

‘훈련공간은 적합한 환경을 갖추고 있습니까?’라는 질문에 30.8%가 ‘대체로 그렇다’, 69.2%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였다.

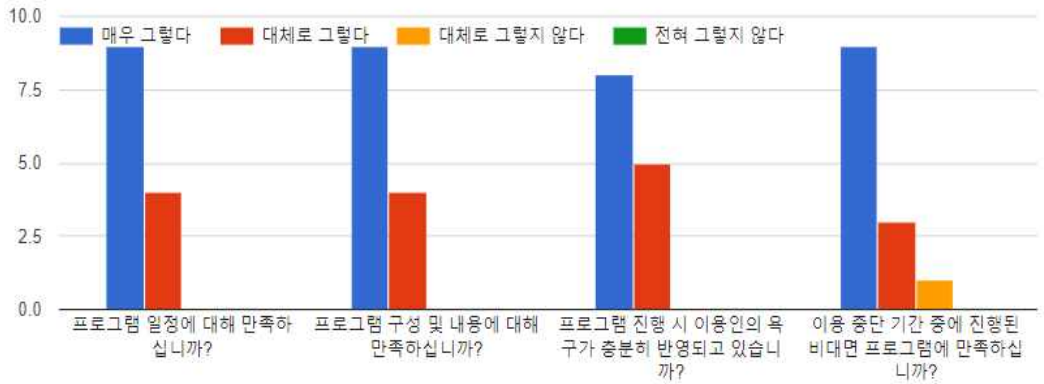
[그림Ⅱ-2] 시설 및 환경 만족도



② 보람터 프로그램 만족도

매일 3시간씩 오전/오후로 진행된 운영 일정 및 프로그램 구성, 욕구반영, 비대면 프로그램 진행 등에 대한 만족도는 다음과 같은 결과로 조사되었다.

[그림 II-3] 프로그램 만족도

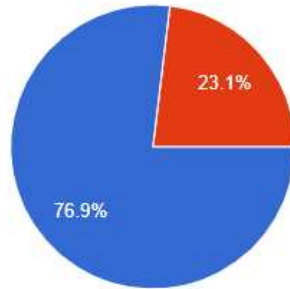


- 프로그램 일정에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 63%, 37%로 응답하였다.
- 프로그램 구성 및 내용에 대해서는 각각 68%, 32%의 수치로 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.
- 프로그램 진행 시 이용인의 욕구가 충분히 반영되고 있는지 묻는 질문에는 ‘매우 그렇다’와 58%, ‘대체로 그렇다’에 각각 42%로 응답하였다.
- 이용 중단 기간 중에 진행되 비대면 프로그램 만족도는 각각 ‘매우 그렇다’ 69%, ‘대체로 그렇다’ 26%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%로 조사되었다.

③ 도움 만족도

보람터 프로그램이 이용인에게 도움이 된다고 생각하는지 묻는 질문에 76.9%가 ‘매우 그렇다’, 23.1%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있다.

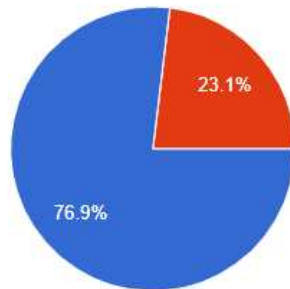
[그림 II-4] 도움 만족도



④ 전반적인 만족도

보람터 프로그램에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 76.9%가 ‘매우 그렇다’, 23.1%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있다.

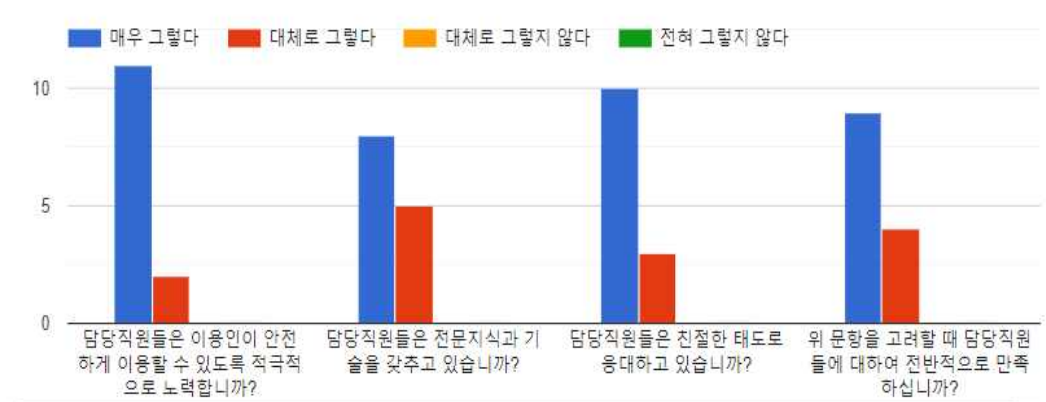
[그림 II-5] 전반적 만족도



⑤ 담당직원 만족도

담당직원에 대한 만족도를 확인하기 위해 4가지 질문을 통해 조사를 진행하였으며 결과는 아래와 같이 나타났다.

[그림 II-6] 담당직원 만족도

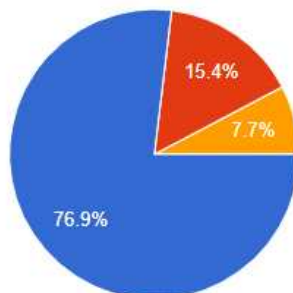


- 담당직원들은 이용인이 안전하게 이용할 수 있도록 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 89%, 11%로 응답하였다.
- 담당직원들은 전문지식과 기술을 갖추고 있는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 68%, 32%로 응답하였다.
- 담당직원들은 친절한 태도로 응대하고 있는가에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 84%, 16%로 응답하였다.
- 위 문항을 고려한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 74%, 26%로 응답하였다.

⑥ 추천 의향

직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있는지 묻는 질문에 76.9%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율은 15.4%였다. 7.7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

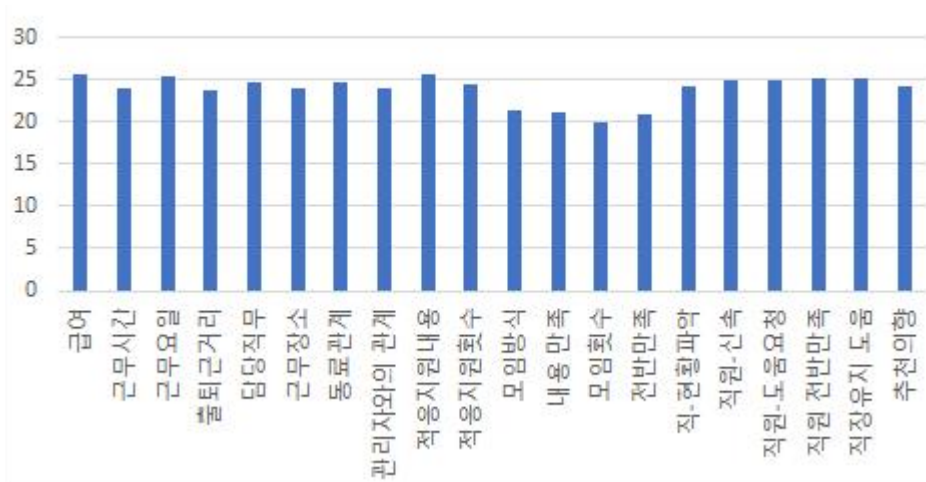
[그림 II-7] 추천 의향



2) 취업서비스 만족도

취업서비스 만족도는 2021년 취업알선과 현장훈련을 받았던 이용인, 취업후적응지원 서비스를 이용했던 취업자를 대상으로 총 23문항을 설문하였으며, 정보제공, 직업적 욕구에 대한 부합 정도, 방식에 대한 만족도 등으로 구성하였다. 만족도 평균은 아래와 같이 나타났으며, 일부 불만족한 결과도 나타나고 있다.

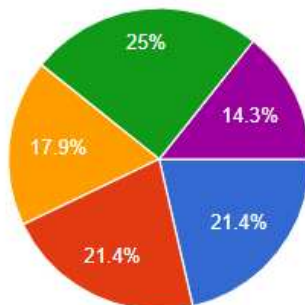
[그림Ⅱ-8] 만족도 평균



① 근무기간 현황

현재 근무 중인 취업자들의 근무기간은 3년 이상~5년 미만인 경우가 25%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 1년 미만인 경우와 1년~2년 사이인 경우가 21.4%로 동일한 비중으로 조사되었다. 2년 이상~3년 미만인 경우는 17.9%, 5년 이상~7년 미만인 경우가 14.3%로 취업자들의 근무 기간이 다양하게 분포되어 있으므로 장기근속이 이루어질 수 있도록 지속적인 지원이 필요할 것으로 보여진다.

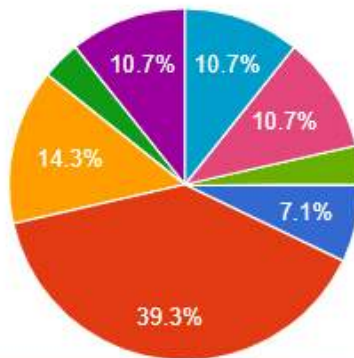
[그림Ⅱ-9] 근무기간 현황



② 근무 직종 현황

본관의 취업알선을 통해 근무 중인 취업자들의 직종은 아래와 같이 조사되었다. 매장판매 종사자(매장정리 등)이 39.3%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 뒤를 이어 청소원 및 환경미화원이 14.3%로 뒤를 이었다. 음식 관련 단순 종사자와 식품가공 관련 종사자, 제조 관련 단순 종사자가 10.7%로 동일한 비중을 보이고 있고, 사무직 7.1%로 조사되었다. 돌봄 및 보건서비스 종사원과 섬유, 가죽, 의복 제조 관련 종사자가 동일하게 3.6%로 나타났다.

[그림Ⅱ-10] 근무 직종 현황

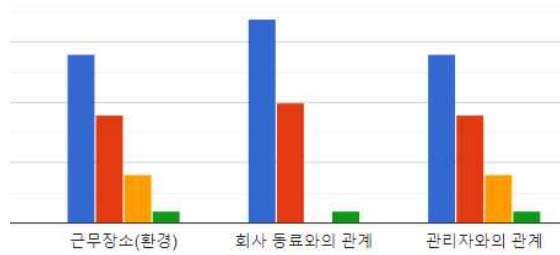


③ 근무조건 만족도

현재 근무하고 있는 회사의 근무조건에 대한 항목별 조사를 통해 취업알선 및 직무 적합성 등에 대한 만족도를 확인하고자 하였으며, 결과는 아래의 그래프와 같다.

[그림Ⅱ-11] 근무조건 만족도



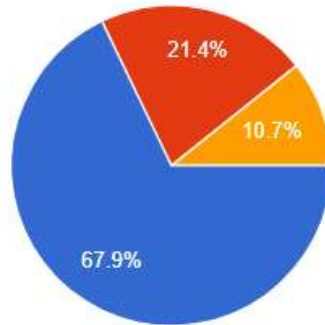


- 급여 만족도는 ‘매우 그렇다’ 68%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 7%로 조사되었다.
- 근무시간 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 43%, ‘대체로 그렇지 않다’ 3%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 근무요일 만족도는 ‘매우 그렇다’ 64%, ‘대체로 그렇다’ 32%, ‘대체로 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 출퇴근거리 만족도는 ‘매우 그렇다’ 46%, ‘대체로 그렇다’ 39%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 담당직무 만족도는 ‘매우 그렇다’ 53%, ‘대체로 그렇다’ 36%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11%로 조사되었다.
- 근무장소(환경) 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 32%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 회사동료와의 관계 만족도는 ‘매우 그렇다’ 61%, ‘대체로 그렇다’ 36%, ‘매우 그렇지 않다’ 3%로 조사되었다.
- 관리자와의 관계 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 32%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.

④ 취업후적응지원 서비스 만족도

취업후적응지원 서비스에 만족하는지 묻는 질문에 67.9%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, ‘대체로 그렇다’ 21.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 10.7%의 응답률이 나타났다.

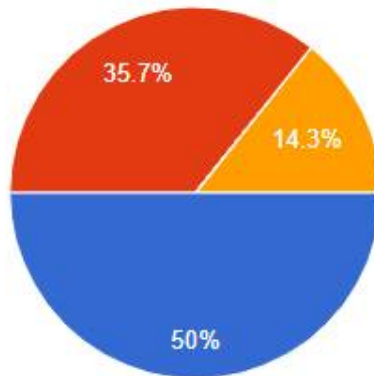
[그림 II-12] 취업후적응지원 서비스 만족도



⑤ 취업후적응지원 횟수 만족도

취업후적응지원 횟수에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’가 각각 35.7%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14.3%로 응답하였다.

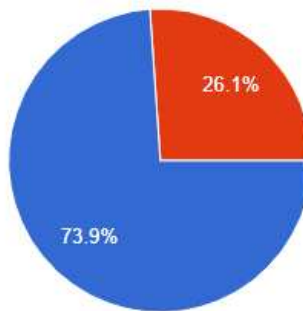
[그림 II-13] 취업후적응지원 횟수 만족도



⑥ 취업자모임 진행방식

2021년에는 코로나19로 인해 정부의 방역지침 및 사회복지시설 운영지침에 따라 외부프로그램을 자제하고 정원을 제한한 실내프로그램으로 진행되었다. 취업자모임에 참석한 경험이 있는 이용인을 대상으로 이에 대한 만족도를 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 73.9%, ‘대체로 그렇다’ 26.1%로 높은 만족도를 나타내어 상황에 맞춰 진행한 프로그램 방식이 적절하였음을 반증하고 있다.

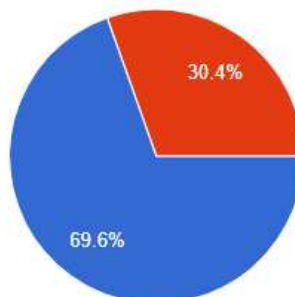
[그림 II-14] 취업자모임 진행 방식



⑦ 취업자모임 내용 만족도

취업자모임 내용(체험활동, 보드게임, 영화관람, 레크레이션, 소양교육, 인근 나들이, 티타임 등)에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 69.6%, ‘대체로 그렇다’ 30.4%로 긍정적인 결과로 조사되었다.

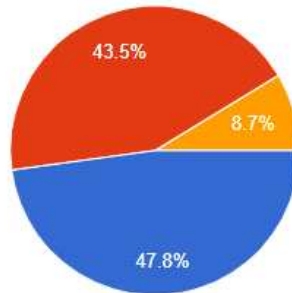
[그림 II-15] 취업자모임 내용 만족도



⑧ 취업자모임 횟수 만족도

취업자모임의 횟수에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 47.8%, ‘대체로 그렇다’ 43.5%로 조사되었고, , ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 비율도 8.7%로 나타났다.

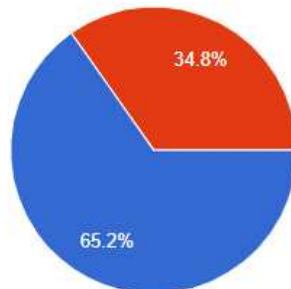
[그림 II-16] 횟수 만족도



⑨ 전반적인 만족도

위 문항들을 고려할 때 전반적인 만족도를 묻는 질문에 65.2%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 34.8%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있다.

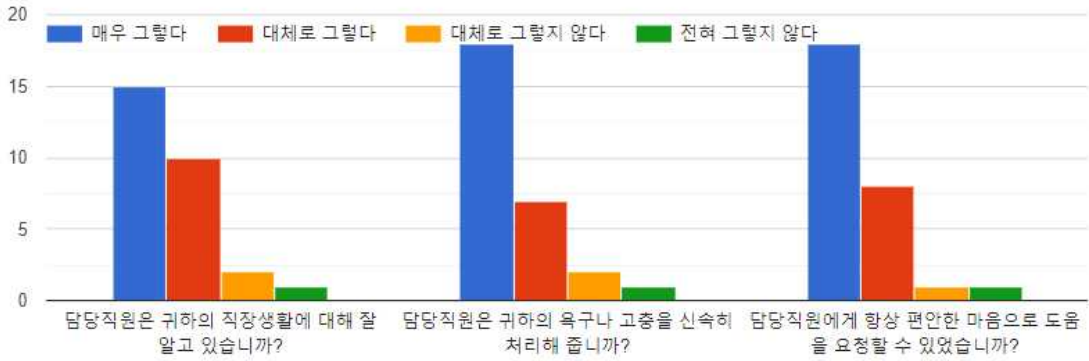
[그림 II-17] 전반적인 만족도



⑩ 담당직원 만족도

취업서비스를 담당한 직원들에 대한 만족도를 확인하기 위해 3가지 질문에 대해 응답하도록 조사하였으며 결과는 아래와 같이 나타났다.

[그림Ⅱ-18] 담당직원 만족도

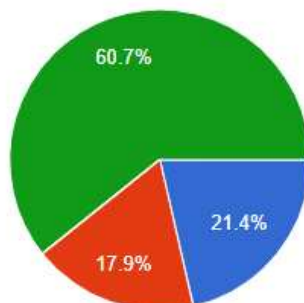


- 담당직원은 직장생활에 대해 잘 알고 있는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 53%, ‘대체로 그렇다’ 36%, ‘대체로 그렇지 않다’ 7%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 담당직원은 욕구나 고충을 신속히 처리해 주는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 64%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 7%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.
- 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 64%, ‘대체로 그렇다’ 29%, ‘대체로 그렇지 않다’ 3%, ‘매우 그렇지 않다’ 4%로 조사되었다.

⑪ 직원에 대한 전반적 만족도

위 질문을 고려할 때 담당직원에게 전반적으로 만족하는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 60.7%, ‘대체로 그렇다’ 21.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 17.9%로 조사되었다.

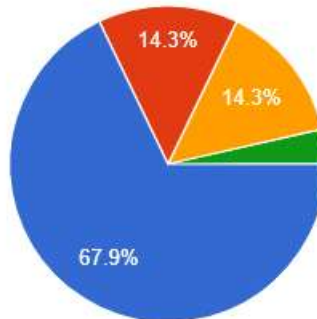
[그림Ⅱ-19] 직원에 대한 전반적 만족도



⑫ 직장생활 유지 도움 정도

위의 항목을 고려했을 때 취업후적응지원 서비스를 이용하는 것이 직장생활 유지에 도움이 되는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 67.9%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14.3%, ‘매우 그렇지 않다’ 36.0%로 조사되었다.

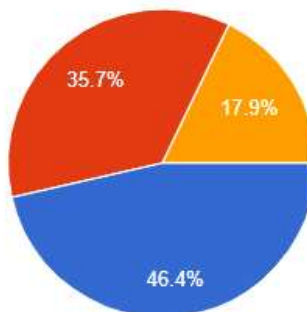
[그림Ⅱ-20] 직장생활 유지 도움 정도



⑬ 추천 의향

주변에서 취업을 희망하는 장애인이 있으면 복지관을 추천할 의향이 있는지 묻자 46.4%가 ‘매우 그렇다’, 35.7%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였고, 17.9%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답했다.

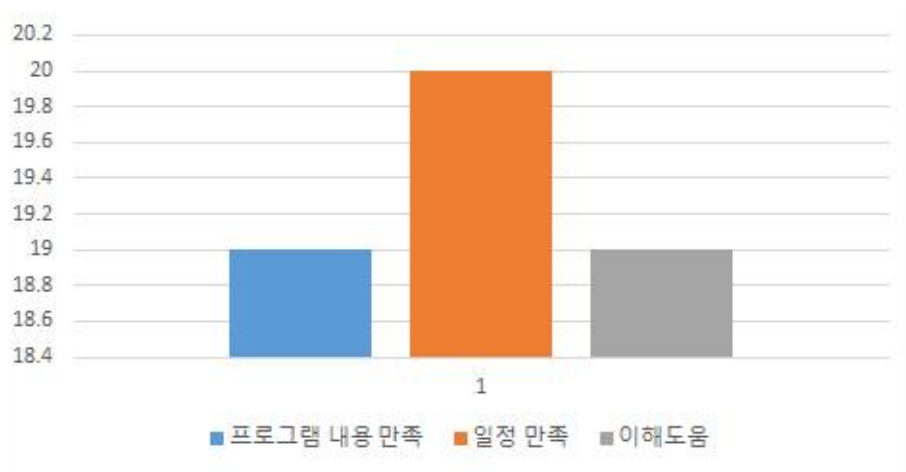
[그림Ⅱ-21] 추천 의향



5) 가족지원

가족지원 프로그램에 대한 만족도는 총 3개 문항으로 구성했으며, 프로그램의 구성과 내용 만족도, 일정 만족, 도움 정도에 대한 만족도를 조사하였고, 만족도 평균은 아래 그래프와 같이 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



① 프로그램 내용 만족도

가족모임, 정보제공, 집중상담, 보호자상담, 송년회로 구성된 가족지원 프로그램에 대한 만족도가 ‘매우 그렇다’ 63%, ‘대체로 그렇다’ 31%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

[그림 II-23] 프로그램 내용 만족도



② 가족모임 진행 일정 만족도

가족모임이 분기별 1회로 진행되었으며 이에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%로 조사되어 이전 만족도조사보다 만족도가 높아진 결과로 나타났다.

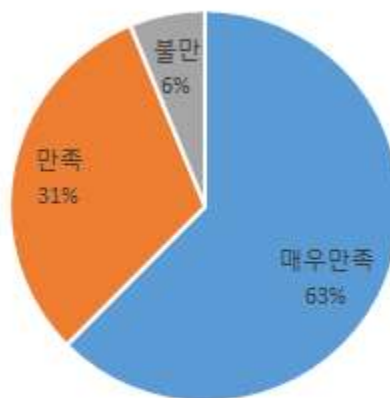
[그림Ⅱ-24] 일정 만족도



③ 도움 정도

가족지원 프로그램이 자녀를 이해하고 지원하는 데 도움이 되었는지에 대해서 ‘매우 그렇다’ 63%, ‘대체로 그렇다’ 각각 31%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 나타났다.

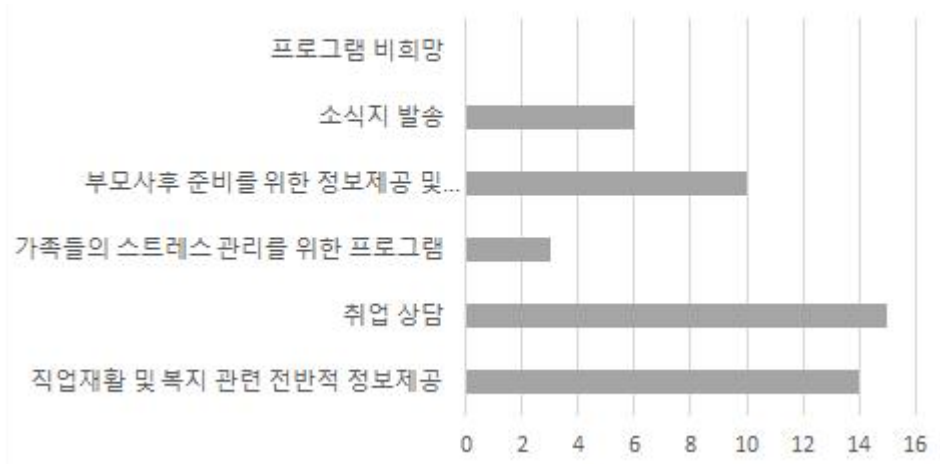
[그림Ⅱ-25] 빈도 만족도



④ 가족지원 희망 주제

가족지원 프로그램 진행 시 반영하면 좋겠다고 생각하는 주제에 대해서는 취업상담과 직업재활 정보 제공이 높은 욕구를 보였고, 부모사후 준비를 위한 정보제공과 준비에 대한 의견도 다수 있었다. 또한 이용인들의 활동사항을 잘 알 수 있는 소식지 발송과 스트레스 관리를 위한 여가활동 프로그램에 대한 의견도 나타났다.

[그림 II-26] 가족지원 주제



3. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 아래와 같은 내용이 표현되었다. 직업적응훈련반 축소 운영에 따라 종일반 운영 욕구가 표현되었으며, 이는 정부방침에 따라 진행이 가능한 시기에 즉시 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

[표Ⅱ-9] 건의사항 조사

관련부분	세부내용	건수
직업적응훈련	1. 오전반 그로그램을 새롭게 하면 좋겠습니다. 오후반은 프로그램 비슷하게 하면 좋겠고 그리고 작업하는 것도 늘렸으면 좋겠습니다. 그리고 또 코로나 끝나면 종일반 5시7지 하면 좋겠습니다. 2. 코로나가 조금 잦아들면 종일반으로 바로 변경했으면 좋겠습니다.	2
취업서비스	1. 열심히 일하겠습니다 2. 계속 회사 다니고 싶어요 3. 좋은 하루 되세요 4. 열심히 하겠습니다 고맙습니다	4
가족지원	1. 항상 신경 써 주심에 감사합니다 2. 항상 고맙구 감사합니다 3. 복지관 관계자 모든 분들 건강하세요	3

II. 요약 및 제언

1. 요약

직업지원팀 이용인 만족도조사는 2021년 11월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업서비스(취업알선, 현장훈련, 취업후적응지원)를 이용하고 있는 이용인 혹은 보호자 총 96명을 대상으로 조사하였다. 배포된 설문지 중 회수된 63명의 응답을 기준으로 해석하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남자가 43명, 여자가 20명이었으며, 연령은 20대와 30대가 44.4%로 동일한 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 역시 복지관의 지리적 여건으로 인해 69.1%가 남동구 거주민으로 조사되었으며, 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자로 나타났다. 이용인의 장애와 관련해서는 지적장애가 79.3%, 자폐성장애가 14.3%, 지체장애와 시각장애가 각 3.2%로 조사되었다.

2) 만족도조사 결과

① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 시설 및 환경만족도, 운영 방식, 프로그램 구성과 내용 등에 대해서 만족도를 조사하였으며, 이용 중단 기간 중에 진행된 비대면 프로그램에 대해 소수의 불만족 결과를 제외하고 높은 만족도를 보이고 있다. 반면 추천의향에서도 일부 추천의향이 없다고 결과가 나타나 만족도 향상을 위한 점검이 뒤따라야 할 것으로 생각된다.

② 취업서비스

취업서비스를 통한 근무조건에 대해서 불만족하는 사례가 일부 있는 것으로 나타났다. 급여, 근무시간, 요일, 출퇴근거리, 담당직무, 근무장소, 동료 및 관리자와의 관계 등 모든 항목에서 불만족하는 사례가 있어 취업자들의 만족도와 이직 희망 여부 등을 추가적으로 확인하고 만족도가 개선될 수 있도록 지원방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

③ 취업후적응지원 만족도

취업서비스 영역에서 조사한 취업후적응지원 만족도와 관련하여 횡수나 내용에 불만족하는 경우가 조사되었다. 근무조건 만족도와 마찬가지로 적응지원과 관련된 불만족 사항을 파악하고 개선할 수 있도록 추가적인 노력을 기울여야 할 것이다.

④ 가족지원 만족도

가족지원 영역에서는 내용에 대한 일부 불만족 의견이 있었으며, 주제를 조사한 항목과 관련이 있을 수 있다고 판단된다. 반면 전반적인 만족도는 이전 만족도조사에 비해 향상되었으므로 가족지원 영역에서 반영하면 좋겠다고 조사된 주제들로 가족지원 프로그램을 운영한다면 실질적인 도움과 만족도 측면에서 긍정적인 결과를 얻을 수 있을 것이다.

2. 제언

직업지원팀의 만족도조사 설문은 주 서비스 대상인 지적장애인과 자폐성장애인을 대상으로 진행되었으며, 일부 타유형의 장애인도 응답했다. 지적 및 자폐성 장애인의 경우 지속적인 지원과 관리가 필요한 장애유형이기 때문에 여타의 장애인보다 서비스 이용 비중이 높게 나타나므로 만족도조사의 주 대상이 될 수밖에 없다. 또한 장애인복지관 직업지원팀의 서비스 방향을 결정할 때 반영해야 하는 현상이기도 할 것이다.

금번 만족도조사에서는 일부의 의견이기는 하지만 불만족과 관련된 의견들이 여러 항목에서 조사되었으며, 코로나19라는 특수한 상황을 감안해야 하겠으나 현행 서비스에 대한 전반적인 점검과 개선의 기회로 삼아야 할 것이다. 따라서 프로그램 진행 시 참여자들의 불만요소를 면밀히 살피고 서비스 질을 향상할 수 있도록 점검해야 할 것이다.

2021년 이용인 만족도조사 보고서

설문지

남동강애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”
이용인 만족도조사(기능향상지원)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스, 운영 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2021년 이용인 만족도조사'입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2021년 10월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면
기획홍보팀(☎032-472-0054)으로 연락주시기 바랍니다.

※ 각 프로그램 별로 이용인 만족도를 조사 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 V 표시한 프로그램에 한하여만 응답해주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 팀명

①기능향상지원1팀

②기능향상지원2팀

2. 프로그램명

- ① 놀이심리1 ② 놀이심리2 ③ 미술심리 ④ 언어재활1 ⑤ 언어재활2
⑥ 물리재활1 ⑦ 물리재활2 ⑧ 물리재활3 ⑨ 물리재활4 ⑩ 수중물리1
⑪ 수중물리2 ⑫ 수중물리3 ⑬ 수중물리4 ⑭ 작업재활 ⑮ 감각통합

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②가족 ③외부인 ④기타()
2. 이용인의 성별	①남자 ②여자
3. 이용인의 연령	만_____세
4. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루요루장애 ⑯미등록
5. 이용인의 장애등급	①장애 정도가 심한 장애인 ②장애 정도가 심하지 않은 장애인
6. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②차상위 ③비수급자(일반)
7. 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
8. 거주지역	①인천광역시 남동구 ②인천광역시내 타 지역 ③타시도

■ 복지관 전반 시설, 운영에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.
(아래 문항은 공통문항입니다. 다른 프로그램에서 응답하셨다면 작성하지 않으셔도 됩니다.)

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?				
화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?				
건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?				

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?				
건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)이 적절히 갖추어져 있습니까?				
복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?				
귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?				
복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?				
위 문항을 고려할 때, 복지관에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

■ 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 프로그램에 사용되는 교구·교재의 활용 정도에 만족하십니까?				
10. 프로그램 후 이루어지는 보호자 상담에 대해 만족하십니까?				
11. 담당직원은 귀하 및 아동에게 관심을 가지며 친절하게 대하고 있습니까?				

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
12. 담당직원은 프로그램을 시작하기에 앞서 교실이나 교구·교재 등 프로그램에 필요한 준비를 하고 있습니까?				
13. 담당직원이 프로그램 시간을 준수하고 있습니까?				
14. 담당직원은 프로그램적 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?				
15. 위 11-14번 문항을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
16. 이용 중인 프로그램이 재활에 도움이 되었습니까?				
17. 이용 중인 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
18. 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있습니까?				

▣ 끝으로 본 프로그램의 발전과 향상을 위한 의견을 적어주세요.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다.

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”
이용인 만족도조사(가족문화지원)

설문지 ID

안녕하십니까? 환절기에 건강 유의하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2020년 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2021년 12월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면
가족문화지원팀(☎032-472-0340)으로 연락주시기 바랍니다.

※ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사 합니다. 중복으로 프로그램을 이용하는 경우 아래의 V표가 표시된 프로그램에 한하여만 응답해 주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 프로그램명

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|--------|
| ① 너두나두 | ② 리듬난타 | ③ 요리쿡 | ④ 요술공방 | ⑤ 직업체험 |
| ⑥ 힘찬교실 | ⑦ 튼튼교실 | ⑧ 탁구교실 | ⑨ 셔틀콕콕 | ⑩ 노래교실 |
| ⑪ 스포츠활동 | ⑫ 남동원정대 | ⑬ 남동아카데미 | ⑭ 영화동아리 | ⑮ 토토즐 |

1. 이용인의 성별	① 남자 ② 여자
2. 이용인의 연령	만_____세
3. 이용인의 주 장애유형	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 ⑯ 미등록
4. 이용인의 장애정도	① 장애의 정도가 심한 장애인 ② 심하지 않은 장애인
5. 경제수준	① 국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ② 비수급자(일반)
6. 해당 프로그램 이용기간	_____년_____개월
7. 거주지역	① 인천광역시 남동구 ② 인천광역시 내 타 지역 ③ 타시도
8. 이용인과 응답자와의 관계	① 본인 ② 배우자 ③ 부모 ④ 조부모 ⑤ 형제자매 ⑥ 기타 () (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③ 부모 에 체크)

■ 복지관 전반 시설, 운영에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.
(아래 문항은 공통문항입니다. 다른 프로그램에서 응답하셨다면 작성하지 않으셔도 됩니다.)

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?				
화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?				
건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?				
건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?				
건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)이 적절히 갖추어져 있습니까?				
복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?				
귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?				
복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?				
위 문항을 고려할 때, 복지관에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

■ 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

구분	문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
유형성	프로그램 장소가 활동하기에 적절하였다.				
	기관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.				
	프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있었다.				
	프로그램의 이용료가 적절하였다.				
	담당직원은 옷차림과 용모가 단정하다.				
신뢰성	프로그램이 계획에 따라 운영되었다.				
	프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.				
	담당직원은 이용인에게 도움을 주기 위하여 노력하였다.				
	운영전반에 대한 사항이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.				
공감성	담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력하였다.				
	담당직원은 이용인의 고충에 정서적으로 공감했다.				
	담당직원은 이용인을 진심으로 존중하였다.				
	담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력하였다.				
	프로그램 시작시간이 참여하기에 적절하였다.				

구분	문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
대응성	기관이용에 대한 정보를 빠르게 답변해주었다.				
	담당직원은 이용인의 불편이나 민원을 즉시 해결해 주었다.				
	담당직원은 이용인에게 친절하게 대해주었다.				
	담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.				
보증성	담당직원은 프로그램운영에 필요한 전문성을 갖추었다.				
	담당직원은 프로그램진행을 위한 경험이 풍부하다.				
	담당직원은 이용인을 안전하게 관리하기 위하여 최선을 다한다.				
	담당직원은 이용인의 현상황을 알기 쉽게 설명하고 전달한다.				

■ 이용 중인 프로그램발전 및 서비스개선을 위한 건의사항과 추후 진행되었으면 하는 내용을 작성해주시기 바랍니다.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다.

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”
이용인 만족도조사(재가복지서비스)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스, 운영 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2021년 이용인 만족도조사'입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2021년 10월
 남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면
 기획홍보팀(☎032-472-0054)으로 연락주시기 바랍니다. .

▣ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②가족 ③외부인 ④기타()
2. 이용인의 성별	①남자 ②여자
3. 이용인의 연령	_____세
4. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루요루장애 ⑯미등록

5. 이용인의 장애등급	①장애 정도가 심한 장애인 ②장애 정도가 심하지 않은 장애인
6. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자 (생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②차상위 ③비수급자(일반)
7. 서비스 이용기간	_____년
8. 거주지역	①만수1동 ②만수2동 ③만수3동 ④만수4동 ⑤만수5동 ⑥만수6동 ⑦장수서창동 ⑧논현·고잔동 ⑨남촌도림동 ⑩구월·간석동 ⑪기타()
9. 결혼형태	①미혼 ②기혼 ③이혼 ④사별 ⑤별거 ⑥기타()
10. 가족형태	①독거 ②부부 ③본인 + 자녀 ④부인 + 손자녀 ⑤본인 + 부모 ⑥기타
11. 가족원 수	①1인 ②2인 ③3인 ④4인 ⑤5인 ⑥6인이상
12. 주거형태	①자가 ②전세 ③월세 ④임대 ⑤기타()
13. 주거종류	①아파트 ②연립주택 ③단독주택 ④다세대주택 ⑤기타

■ 복지관 전반 시설, 운영에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?				
화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?				
건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?				
건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)이 적절히 갖추어져 있습니까?				
복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?				
귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?				
복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?				
위 문항을 고려할 때, 복지관에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

■ **만족도 및 이용에 관한 일반적인 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.**

14. 귀하가 본 복지관의 재가복지서비스를 이용하게 된 경로는 무엇입니까?

- ① 복지관 직원을 통해 알게 되었다.(전화 또는 내방)
- ② 지역 주민(이웃, 친구 등)을 통하여 알게 되었다.
- ③ 복지관 자체 홍보물(홈페이지, 전단, 관보, 주보 등)을 통해 알게 되었다.
- ④ 신문 및 영상매체 등의 대중 홍보매체를 통해 알게 되었다.
- ⑤ 타 사회복지기관 및 의료기관, 학교, 동사무소 등 유관기관 직원을 통해 알게 되었다.
- ⑥ 기타()

15. 귀하가 본 복지관 재가복지서비스 프로그램에 참여하게 된 동기는 무엇인지

우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.

- _____ ① 경제적 어려움에 대한 도움을 받고 싶어서(경제적 어려움 해소)
- _____ ② 건강증진 및 재활을 목적으로(건강)
- _____ ③ 시간활용 및 여가선용을 위하여(여가/문화활동)
- _____ ④ 이웃과의 인간관계 형성을 목적으로(친교활동)
- _____ ⑤ 기타()

16. 귀하가 이용하셨거나, 이용하고 있는 프로그램에 모두 V표 해 주세요.

사업분류	프로그램명
1) 사례관리	①집중사례관리 ②일반사례관리 ③재가복지서비스
2) 가족지원사업	①밑반찬지원 ②김장서비스 ③무료급식소
3) 역량강화 및 권익옹호	①주거환경개선서비스(도배 등) ②재활정보제공 ③인권권익옹호 ④보장구대여서비스
4) 재활후원사업	①결연후원 ②현물지원 ③명절서비스 ④복지쿠폰
5) 민관협력공동사업	①두루美사업(생필품지원, 정서지원)
6) 시민옹호지원사업	①시민옹호활동

■ 16번에서 체크한 재가복지 서비스에 대한 구체적인 의견을 묻는 내용입니다.

해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
17. 복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?				
18. 프로그램이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?				
19. 복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?				
20. 복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
21. 위의 문항(17-20번)을 고려할 때, 재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?				
22. 직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와 주니까?				
23. 복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주니까?				
24. 직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?				
25. 위의 문항(22-24번)을 고려할 때, 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
26. 재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?				

▣ 마지막으로 계속 이용하고 싶은 서비스나 복지관의 발전을 위한 건의사항 및 개선이 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다.

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”
이용인 만족도조사(직업적응훈련)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스, 운영 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2021년 이용인 만족도조사’입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2021년 10월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면
기획홍보팀(☎032-472-0054)으로 연락주시기 바랍니다.

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②가족 ③외부인 ④기타()
2. 이용인의 성별	①남자 ②여자
3. 이용인의 연령	만_____세
4. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록
5. 이용인의 장애등급	①장애 정도가 심한 장애인 ②장애 정도가 심하지 않은 장애인
6. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
7. 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
8. 거주지역	①인천광역시 남동구 ②인천광역시내 타 지역 ③타시도

■ 복지관 전반 시설, 운영에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?				
화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?				
건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?				
건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?				
건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)이 적절히 갖추어져 있습니까?				
복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?				
귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?				
복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?				
위 문항을 고려할 때, 복지관에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

■ (직업적응훈련)프로그램 및 직원 등에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V 표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 프로그램 일정에 대해 만족하십니까? (2021년 오전/오후 분반운영, 3시간)				
10. 프로그램 구성 및 내용에 대해 만족하 십니까?				
11. 훈련공간은 적합한 환경을 갖추고 있다고 생각하십니까?				
12. 프로그램 진행 시 이용인의 욕구가 충분히 반영되고 있습니까?				
13. 프로그램이 이용인에게 도움이 된다고 생각하십니까?				
14. 복지관 이용 중단 기간 중에 진행된 비대면 프로그램에 만족하십니까? (줌 수업, 키트제공, 미션챌린지 등)				
15. 위 문항을 고려할 때, 프로그램에 대 해 전반적으로 만족하십니까?				
16. 담당직원은 이용인이 프로그램을 안전하게 이용할 수 있도록 적극적으로 노력하고 있 습니까?				
17. 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
18. 담당직원은 이용인과 보호자에게 친절한 태도로 응대하고 있습니까?				
19. 위 문항을 고려할 때, 담당직원에 대 하여 전반적으로 만족하십니까?				
20. 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다 면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있 습니까?				

21. 코로나19 장기화를 겪으면서 직업적응훈련 프로그램을 어떻게 운영하면 좋겠다고 생각하십니까?

- _____ ①현재와 같이 오전/오후 분반 운영
 _____ ②오전/오후 분반과 함께 종일 참여하는 날짜 추가하여 운영
 _____ ③종일반으로 격일 운영
 _____ ④프로그램 중단

■ (가족지원)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
가족지원 프로그램에 만족하십니까? (가족모임, 정보제공, 보호자 집중상담, 송년회)				
분기별 1회 진행되는 가족모임 일정에 만족하 십니까?				
가족지원 프로그램이 자녀를 이해하고 지원하 는 데 도움이 되었습니까?				

직업지원팀에서 가족들을 위해 프로그램에 반영하면 좋겠다고 생각하는 내용을 우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.

- _____ ①직업 및 복지 관련 전반적 정보제공
 _____ ②이용인의 취업과 관련된 상담
 _____ ③가족의 스트레스 관리를 위한 여가, 여행, 상담 프로그램
 _____ ④부모 사후 준비를 위한 정보제공 및 실천계획 수립
 _____ ⑤기타()
 _____ ⑥가족들을 대상으로 한 프로그램은 필요 없다고 생각함.

- 끝으로 보람터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요! 불만족하신 사항과 관련된 의견을 개진해 주시면 적극 반영하도록 노력하겠습니다.



- ☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다.

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.” 이용인 만족도조사(취업서비스)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스, 운영 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2021년 이용인 만족도조사'입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 비밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른 용도로는 사용되지 않으니, 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2021년 10월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면
기획홍보팀(☎032-472-0054)으로 연락주시기 바랍니다.

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②가족 ③외부인 ④기타()
2. 이용인의 성별	①남자 ②여자
3. 이용인의 연령	만_____세
4. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록
5. 이용인의 장애등급	①장애 정도가 심한 장애인 ②장애 정도가 심하지 않은 장애인
6. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
7. 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
8. 거주지역	①인천광역시 남동구 ②인천광역시내 타 지역 ③타시도

■ 복지관 전반 시설, 운영에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?				
화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?				
건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?				
건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?				
건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)이 적절히 갖추어져 있습니까?				
복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?				
귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?				
복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?				
위 문항을 고려할 때, 복지관에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

■ (취업 및 적응지원)프로그램 및 직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
9. 회사의 근무조건에 만족하십니까?				
－ 급여				
－ 근무시간				
－ 근무요일				
－ 출퇴근거리				
－ 담당직무				
－ 근무장소(환경)				
－ 회사 동료와의 관계				
－ 관리자와의 관계				
10. 취업후적응지원 서비스에 만족하십니까?(근황토크, 고충상담, 직무지도, 정보 제공, 취업자모임)				
11. 취업후적응지원 횟수(전화통화, 방문, 모임 참여 등)에 만족하십니까?				
12. 2021년 취업자 모임 운영방식에 만족하십니까?(비대면 모임, 소그룹 모임, 반나절 모임)				
13. 취업자모임 내용에 만족하십니까?				
14. 담당직원은 귀하의 직장생활에 대해 잘 알고 있습니까?				
15. 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
16. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?				
17. 담당직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?				
18. 위의 질문들을 고려할 때, 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
19. 회사를 옮기거나 그만 두고 싶다고 생각한 적 있습니까?	예() *응답자의 경우 20번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 21번으로 이동	

20. 회사를 옮기거나 그만 두고 싶다고 생각한 이유가 무엇입니까?

- ____ ①월급이 적어서 마음에 안 든다.
 ____ ②근무시간 및 조건이 마음에 안 든다.
 ____ ③출퇴근 거리가 멀다.
 ____ ④일이 힘들다.
 ____ ⑤하는 일이 마음에 안 든다.
 ____ ⑥상사(관리자)나 동료들과 잘 지내기가 어렵다.

21. 코로나19 장기화가 지속될 경우 사회적 거리두기를 준수하며 취업자 모임을 어떻게 운영하면 좋겠습니까?

- ____ ①복지관에서 소그룹 모임 진행
 ____ ②외부에서 소그룹 모임 진행
 ____ ③비대면 프로그램만 진행

■ (가족지원)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
가족지원 프로그램에 만족하십니까? (가족모임, 정보제공, 보호자 집중상담, 송년회)				
분기별 1회 진행되는 가족모임 일정에 만족하십니까?				
가족지원 프로그램이 자녀를 이해하고 지원하는 데 도움이 되었습니까?				

직업지원팀에서 가족들을 위해 프로그램에 반영하면 좋겠다고 생각하는 내용을 우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.

- _____ ①직업 및 복지 관련 전반적 정보제공
 _____ ②이용인의 취업과 관련된 상담
 _____ ③가족의 스트레스 관리를 위한 여가, 여행, 상담 프로그램
 _____ ④부모 사후 준비를 위한 정보제공 및 실천계획 수립
 _____ ⑤기타()
 _____ ⑥가족들을 대상으로 한 프로그램은 필요 없다고 생각함.

■ 끝으로 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요! 불만족하신 사항과 관련된 의견을 개진해 주시면 적극 반영하도록 노력하겠습니다.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2021 이용인 만족도조사 보고서

등록번호 2021-10호

■발행일 : 2021년 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