

2023년

이용인 만족도 조사 보고서

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7

조사결과의 분석	11
----------------	----

■ 시설 및 운영 만족도	13
■ 기능향상지원1팀	39
■ 기능향상지원2팀	115
■ 가족문화지원팀	193
■ 지역연계팀	217
■ 직업지원팀	251
설문지	287

2023년 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 9월 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 2023년 9월에 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2023년 9월 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 343명을 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	77
가족문화지원팀	101
지역연계팀	50
직업지원팀	79
계	343

2. 조사 도구 및 조사 내용

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

설문지별 조사내용을 살펴보면 아동 및 성인 이용인 그리고 재가서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 시설, 서비스 운영 및 담당직원에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

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

전체 팀에서는 동일한 설문지를 사용하여 조사를 실시하였으며, 직업지원팀의 경우 프로그램 만족도에 대한 문항을 추가하여 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 85.1%로, 전체 343부의 설문지를 배부하여 292부를 회수하였다.

[표Ⅱ-2] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	343
설문지 회수	292
회 수 율(%)	85.1

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-3] 프로그램별 설문지 회수 현황

세부 프로그램	인원(명)	비율(%)
기능향상지원1팀	28	9.6
기능향상지원2팀	77	26.4
가족문화지원팀	101	34.6
지역연계팀	50	17.1
직업지원팀	36	12.3
	292	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 2주간 설문지를 배부하였고 각 프로그램별로 수거하였다. 각 프로그램별로 조사기간이 약간씩 차이가 있는데, 이는 팀별 보고서 부분에 제시하였다.

■ 조사기간 : 2024년 9월 11일 ~ 9월 24일 / 총 14일간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 for Window, jamovi 2.1.14 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2023년 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

시설 및 운영 만족도

이연정 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

조사는 담당직원들이 이용인들에게 설문지를 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 85.1%로, 전체 343부의 설문지를 배부하여 292부를 회수하였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	343
설문지 회수	292
회 수 율(%)	85.1%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2023년 9월 11일 ~ 9월 24일 / 총 14일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-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	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성 $\alpha = .897$, 신뢰성 $\alpha = .930$, 공감성 $\alpha = .930$, 대응성 $\alpha = .944$ 보증성 $\alpha = .947$ 로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수 (α)	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .897$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용제공	$\alpha = .930$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .967$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/ 적극적 태도	$\alpha = .944$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .947$	17-20	4

II. 조사결과분석

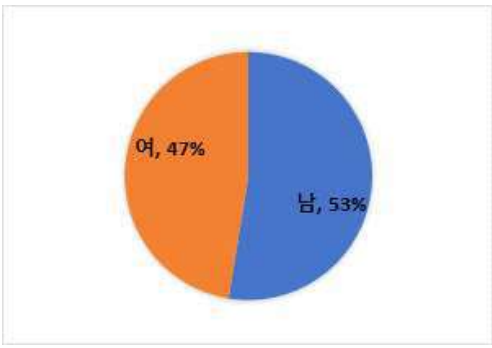
1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 52.6%(153명), ‘여자’ 47.4%(138명)으로 여자가 남자에 비해 5.2% 높게 나타났다.

[표 II-1] 성별

	구분	빈도(명)	비율(%)
	남자	153	52.6
	여자	138	47.4
	계	291	100.0

결측값 제외 (N=1)

② 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 미만’이 10.3%(30명), ‘8세~13세’가 27.1%(79명), ‘14세~19세’ 6.2%(18명), ‘20세~29세’가 16.5%(48명), ‘30세~39세’가 10.3%(30명), ‘40세~49세’가 5.8%(17명), ‘50세 이상’이 23.8%(69명)으로 나타났다. ‘8~13세’, ‘50세 이상’이 높은 비율을 보였다.



[표Ⅱ-2] 연령

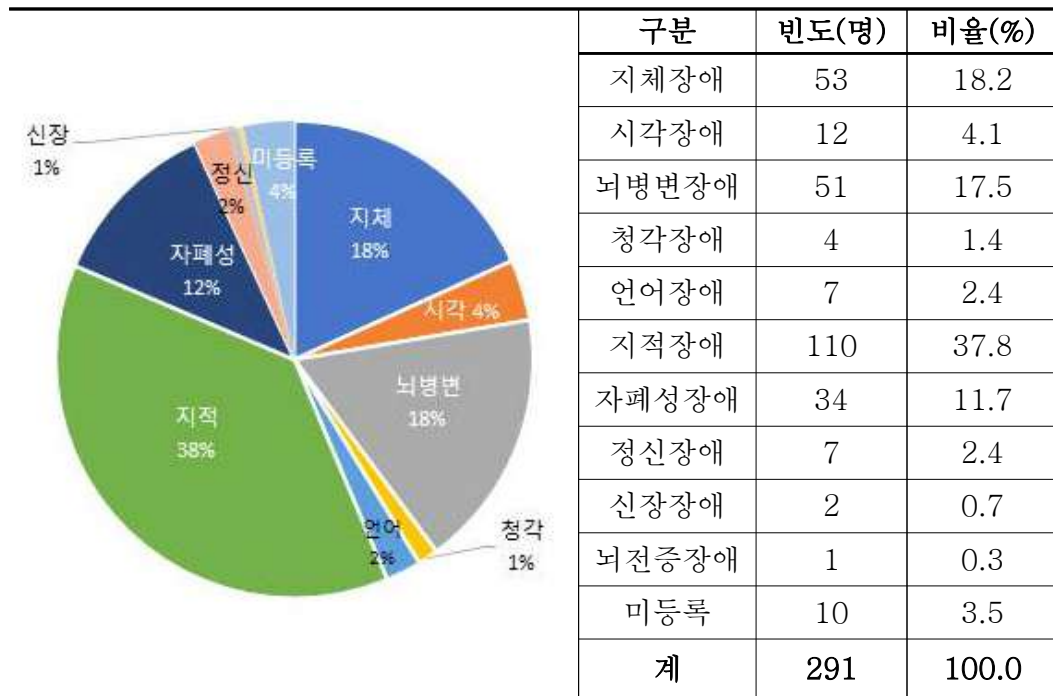
구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	30	10.3
8세~13세	79	27.1
14세~19세	18	6.2
20세~29세	48	16.5
30세~39세	30	10.3
40~49세	17	5.8
50세 이상	69	23.8
계	291	100.0

결측값 제외 (N=1)

③ 주장애유형

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 18.2%(53명), ‘시각장애’ 4.1%(12명), ‘뇌병변장애’ 17.5%(51명), ‘청각장애’ 1.4%(4명), ‘언어장애’ 2.4%(7명), ‘지적장애’ 37.8%(110명), ‘자폐성장애’ 11.7%(34명), ‘정신장애’ 2.4%(7명), ‘신장장애’ 0.7%(2명), ‘뇌전증장애’ 0.3%(1명), ‘미등록’ 3.5%(10명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2 을 차지하였고, 다음으로 지체장애, 뇌병변장애가 높은 비율을 보였다.

[표Ⅱ-3] 주장애유형



결측값 제외 (N=1)

④ 장애정도

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 71.8%(209명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 28.2%(72명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 1/2 이상 응답한 것으로 나타났다.



[표Ⅱ-4] 장애정도

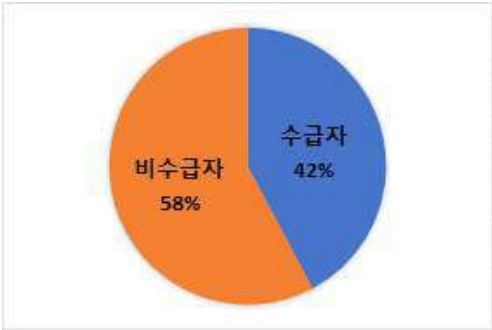
구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	209	71.8
장애 정도가 심하지 않은 장애인	72	28.2
계	281	100.0

미등록(10명), 결측값 제외 (N=1)

⑤ 경제수준

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 42.3%(123명), ‘비수급자’ 57.7%(168명) 순으로 조사되었다.

[표Ⅱ-5] 경제수준

	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	123	42.3
	비수급자	168	57.7
	계	291	100.0

결측값 제외 (N=1)

[표Ⅱ-6] 수급자 급여 비율

구분		빈도	비율(%)
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	72	72.0
	의료급여	14	14.0
	주거급여	10	10.0
	교육급여	4	4.0
계		100	100.0

⑥ 프로그램 이용기간

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘1년 미만’ 29.8%(86명), ‘1년~2년’ 27.0%(78명), ‘2년~3년’ 11.1%(32명), ‘3년~4년’ 6.6%(19명), ‘4년 이상’ 25.5%(74명)으로 조사되어 1년 미만부터 2년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-7] 프로그램 이용기간

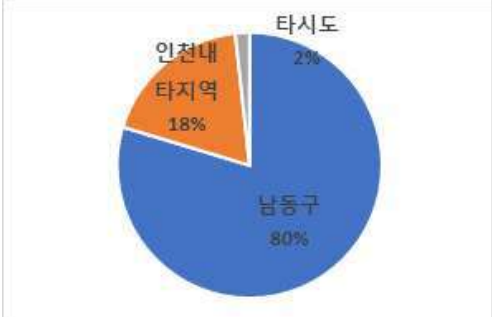
	구분	빈도(명)	비율(%)
	1년 미만	86	29.8
	1년~2년	78	27.0
	2년~3년	32	11.1
	3년~4년	19	6.6
	4년 이상	74	25.5
	계	289	100.0

결측값 제외 (N=3)

⑦ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 79.7%(231명), ‘인천광역시 타지역’ 18.6%(54명), ‘타 시도’ 1.7%(5명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-8] 거주지역

	구분	빈도(명)	비율(%)
	남동구	231	79.7
	인천광역시내 타 지역	54	18.6
	타 시도	5	1.7
	계	290	100.0

결측값 제외 (N=2)

⑧ 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 64.3%(187명), ‘가족’ 29.9%(87명), ‘외부인’ 5.8%(17명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 II-9] 응답자와의 관계

	구분	빈도(명)	비율(%)
	본인	187	64.3
	가족	87	29.9
	외부인	17	5.8
	계	291	100.0

결측값 제외 (N=1)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘공감성’에 관한 만족도가 평균 4.75점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.77점으로 나타나 평균점이 높았다.



[표Ⅱ-10] 만족도 평균

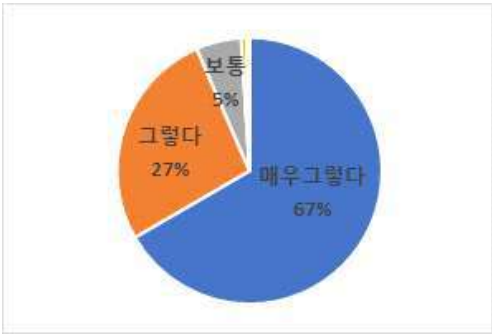
구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
건물 청결도	4.57	4.53	0.66	292	1	5
프로그램 제공장소	4.52		0.77		1	5
기자재 구비	4.53		0.71		1	5
대기장소 운영	4.46		0.76		2	5
신청방법 이해	4.55		0.70		2	5
계획적 운영	4.65	4.68	0.63		1	5
운영시간 준수	4.72		0.53		3	5
프로그램 내용 제공	4.68		0.58		3	5
정서적 공감	4.75	4.75	0.54		1	5
인권존중	4.75		0.57		1	5
개별적 관심	4.74		0.54		1	5
권익옹호	4.75		0.52		2	5
신속한 대응	4.74	4.72	0.56		1	5
자발성	4.66		0.57		1	5
욕구반영	4.74		0.52		2	5
적극적 태도	4.72		0.53		1	5
친절도	4.79	4.77	0.46		3	5
전문성	4.74		0.54		1	5
안정감	4.76		0.54		1	5
안전관리	4.79		0.46		2	5

■ 유형성 만족도 ■

1) 건물 청결도

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 66.7%(194명), ‘그렇다’ 26.8%(78명), ‘보통이다’ 5.5%(16명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-11] 건물 청결도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	2	0.7
	보통이다.	16	5.5
	그렇다.	78	26.8
	매우그렇다.	194	66.7
	계	291	100.0

결측값 제외 (N=1)

2) 프로그램 제공장소

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.5%(188명), ‘그렇다’ 26.0%(76명), ‘보통이다’ 7.5%(22명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-12] 프로그램 제공장소 쾌적도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	3	1.0
	그렇지않다.	3	1.0
	보통이다.	22	7.5
	그렇다.	76	26.0
	매우그렇다.	188	64.5
	계	292	100.0

3) 기자재 구비

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.5%(188명), ‘그렇다’ 25.7%(75명), ‘보통이다’ 9.2%(27명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-13] 기자재 구비

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	27	9.2
	그렇다.	75	25.7
	매우그렇다.	188	64.5
	계	292	100.0

4) 대기장소 운영

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 59.9%(175명), ‘그렇다’ 27.7%(81명), ‘보통이다’ 10.3%(30명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-14] 대기장소 운영

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	6	2.1
	보통이다.	30	10.3
	그렇다.	81	27.7
	매우그렇다.	175	59.9
	계	292	100.0

5) 신청방법 이해

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 65.8%(192명), ‘그렇다’ 24.3%(71명), ‘보통이다’ 8.9%(26명) 순으로 나타났다.

[표 II-15] 신청방법 이해도

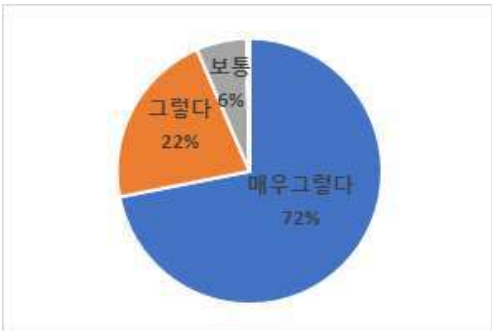
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	3	1.0
	보통이다.	26	8.9
	그렇다.	71	24.3
	매우그렇다.	192	65.8
	계	292	100.0

■ 신뢰성 만족도 ■

6) 계획에 따른 운영

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 71.9%(210명), ‘그렇다’ 21.6%(63명), ‘보통이다’ 6.2%(18명) 순으로 나타났다.

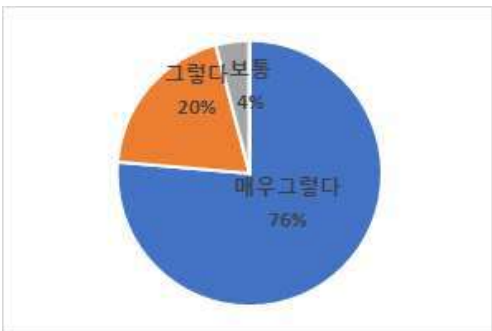
[표Ⅱ-16] 계획적 운영

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	18	6.2
	그렇다.	63	21.6
	매우그렇다.	210	71.9
	계	292	100.0

7) 운영시간 준수

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 71.9%(223명), ‘그렇다’ 21.6%(57명), ‘보통이다’ 6.2%(12명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-17] 운영시간 준수도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.3
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	12	6.2
	그렇다.	57	21.6
	매우그렇다.	223	71.9
	계	292	100.0

8) 프로그램 내용 제공

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 74.0%(216명), ‘그렇다’ 20.2%(59명), ‘보통이다’ 5.%(17명) 순으로 나타났다.

[표 II-18] 프로그램 내용 제공도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	17	5.8
	그렇다.	59	20.2
	매우그렇다.	216	74.0
	계	292	100.0

■ 공감성 만족도 ■

9) 정서적 공감

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 79.5%(232명), ‘그렇다’ 17.5%(51명), ‘보통이다’ 2.4%(7명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-16] 정서적 공감도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	7	2.4
	그렇다.	51	17.5
	매우그렇다.	232	79.5
	계	292	100.0

10) 이용인에 대한 존중(인권존중)

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 79.9%(233명), ‘그렇다’ 16.1%(47명), ‘보통이다’ 3.4%(10명) 순으로 나타났다.

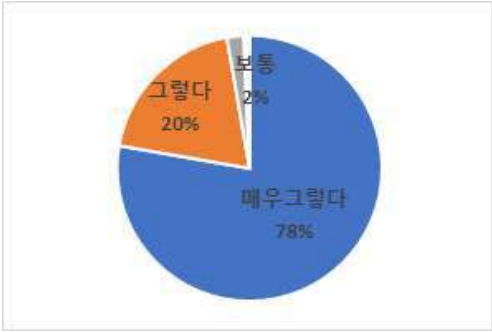
[표Ⅱ-17] 이용인에 대한 존중(인권존중)

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	10	3.4
	그렇다.	47	16.1
	매우그렇다.	233	79.9
	계	292	100.0

11) 개별적 관심

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 77.8%(227명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-18] 개별적 관심도

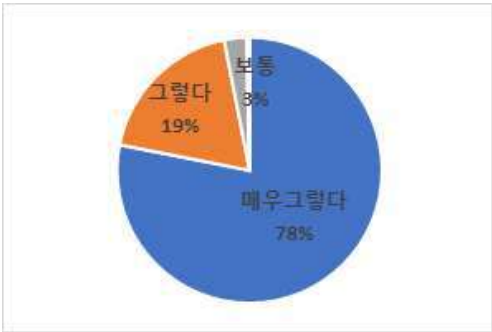
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	6	2.1
	그렇다.	57	19.5
	매우그렇다.	227	77.8
	계	292	100.0

결측값 제외 (N=1)

12) 권익옹호

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.2%(228명), ‘그렇다’ 18.8%(55명), ‘보통이다’ 2.7%(8명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 권익옹호

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	8	2.7
	그렇다.	55	18.8
	매우그렇다.	228	78.2
	계	292	100.0

■ 대응성 만족도 ■

13) 신속한 대응

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 77.4%(226명), ‘그렇다’ 20.2%(59명), ‘보통이다’ 1.7%(5명) 순으로 나타났다.

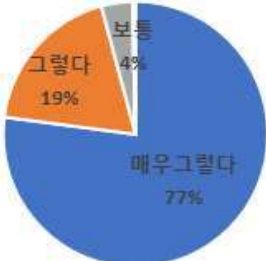
[표Ⅱ-16] 신속한 대응

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	2	0.7
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	5	1.7
	그렇다.	59	20.2
	매우그렇다.	226	77.4
	계	292	100.0

14) 자발적인 지원

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 77.1%(222명), ‘그렇다’ 18.8%(54명), ‘보통이다’ 3.8%(11명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-17] 자발적 지원

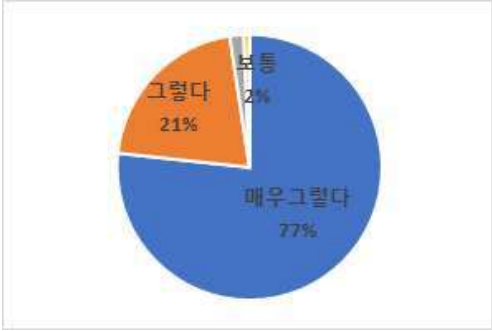
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	11	3.8
	그렇다.	54	18.8
	매우그렇다.	222	77.1
	계	288	100.0

결측값 제외 (N=4)

15) 욕구반영

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 76.7%(224명), ‘그렇다’ 20.9%(61명), ‘보통이다’ 1.7%(5명)순으로 나타났다.

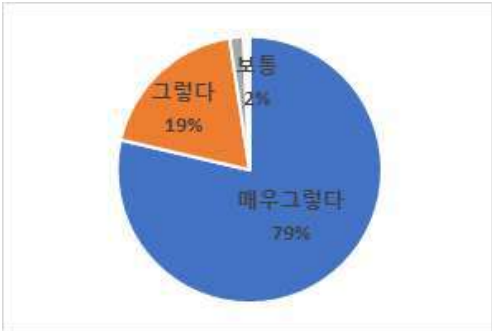
[표Ⅱ-18] 욕구 반영도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	2	0.7
	보통이다.	5	1.7
	그렇다.	61	20.9
	매우그렇다.	224	76.7
	계	292	100.0

16) 적극적인 태도

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.7%(228명), ‘그렇다’ 19.0%(55명), ‘보통이다’ 1.7%(5명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 적극적인 태도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	5	1.7
	그렇다.	55	19.0
	매우그렇다.	228	78.7
	계	290	100.0

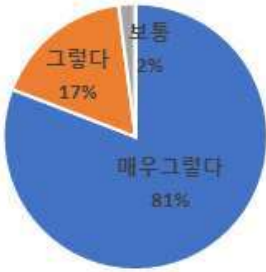
결측값 제외 (N=2)

■ 보증성 만족도 ■

17) 친절도

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.8%(236명), ‘그렇다’ 17.1%(50명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-16] 친절도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	6	2.1
	그렇다.	50	17.1
	매우그렇다.	236	80.8
	계	292	100.0

18) 프로그램 운영 전문성

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 77.8%(227명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

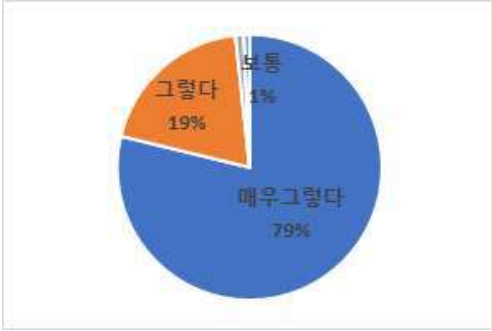
[표Ⅱ-17] 프로그램 운영 전문성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	1	0.3
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	6	2.1
	그렇다.	57	19.5
	매우그렇다.	227	77.8
	계	292	100.0

19) 안정감 제공

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.8%(230명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 1.0%(3명) 순으로 나타났다.

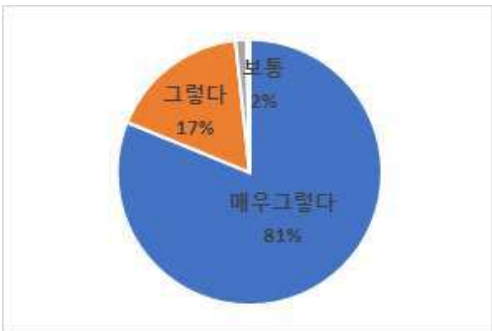
[표Ⅱ-18] 안정감 제공

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	2	0.7
	그렇지않다.	0	0.0
	보통이다.	3	1.0
	그렇다.	57	19.5
	매우그렇다.	230	78.8
	계	292	100.0

20) 프로그램 운영에 따른 안전관리

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.1%(237명), ‘그렇다’ 17.1%(50명), ‘보통이다’ 1.4%(4명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 프로그램 운영에 따른 안전관리

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	0	0.0
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	4	1.4
	그렇다.	50	17.1
	매우그렇다.	237	81.2
	계	292	100.0

3. 건의사항

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

■ 재활서비스 관련

- ① 긴 대기기간에 대한 불편함 호소
- ② 언어능력 향상을 위한 다양한 재활 프로그램 참여 희망

■ 프로그램 관련

- ① 긴 대기기간에 대한 불편함 호소
- ② 프로그램 이용기간 연장 희망
- ③ 성인 프로그램 개설 희망(방송댄스, 미술, 요리)
- ④ 다양한 체육프로그램 개설 희망
- ⑤ 난타 등 악기연주 프로그램 지속 유지 희망(연령대 확대)
- ⑥ 사회성 향상 및 자립을 위한 다양한 학습 프로그램 희망

■ 직업재활 관련

- ① 다양한 직업군 훈련 및 적성에 맞는 일자리 탐색 희망
- ② 취업자모임 횟수 및 시간 확대 희망

■ 직원 칭찬 및 이용 프로그램 만족

- ① 복지관 직원 감사인사
- ② 노래교실, 영화동아리 이용에 대한 만족

III. 요약 및 제언

1. 요약

조사는 담당직원들이 이용인들에게 설문지를 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 85.1%로, 전체 343부의 설문지를 배부하여 292부를 회수하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 52.6%(153명), ‘여자’ 47.4%(138명)으로 여자가 남자에 비해 5.2% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 미만’이 10.3%(30명), ‘8세~13세’가 27.1%(79명), ‘14세~19세’ 6.2%(18명), ‘20세~29세’가 16.5%(48명), ‘30세~39세’가 10.3%(30명), ‘40세~49세’가 5.8%(17명), ‘50세 이상’이 23.8%(69명)으로 나타났으며, ‘8~13세’, ‘50세 이상’이 높은 비율을 보였다.

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 18.2%(53명), ‘시각장애’ 4.1%(12명), ‘뇌병변장애’ 17.5%(51명), ‘청각장애’ 1.4%(4명), ‘언어장애’ 2.4%(7명), ‘지적장애’ 37.8%(110명), ‘자폐성장애’ 11.7%(34명), ‘정신장애’ 2.4%(7명), ‘신장장애’ 0.7%(2명), ‘뇌전증장애’ 0.3%(1명), ‘미등록’ 3.5%(10명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2 을 차지하였고, 다음으로 지체장애, 뇌병변장애가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 71.8%(209명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 28.2%(72명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 1/2 이상 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 42.3%(123명), ‘비수급자’ 57.7%(168명) 순으로 조사되었다.

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘1년 미만’ 29.8%(86명), ‘1년~2년’ 27.0%(78명), ‘2년~3년’ 11.1%(32명), ‘3년~4년’ 6.6%(19명), ‘4년 이상’ 25.5%(74명)으로 조사되어 1년 미만부터 2년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 79.7%(231명), ‘인천광역시 타지역’ 18.6%(54명), ‘타 시도’ 1.7%(5명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 64.3%(187명), ‘가족’ 29.9%(87명), ‘외부인’ 5.8%(17명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘공감성’에 관한 만족도가 평균 4.75점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.77점으로 나타나 평균점이 높았다.

■ 유형성에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 66.7%(194명), ‘그렇다’ 26.8%(78명), ‘보통이다’ 5.5%(16명) 순으로 나타났다.

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.5%(188명), ‘그렇다’ 26.0%(76명), ‘보통이다’ 7.5%(22명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.5%(188명), ‘그렇다’ 25.7%(75명), ‘보통이다’ 9.2%(27명) 순으로 나타났다.

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 59.9%(175명), ‘그렇다’ 27.7%(81명), ‘보통이다’ 10.3%(30명) 순으로 나타났다.

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 65.8%(192명), ‘그렇다’ 24.3%(71명), ‘보통이다’ 8.9%(26명) 순으로 나타났다.

■ 신뢰성에 대한 만족도 ■

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 71.9%(210명), ‘그렇다’ 21.6%(63명), ‘보통이다’ 6.2%(18명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 71.9%(223명), ‘그렇다’ 21.6%(57명), ‘보통이다’ 6.2%(12명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 74.0%(216명), ‘그렇다’ 20.2%(59명), ‘보통이다’ 5.%(17명) 순으로 나타났다.

■ 공감성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 79.5%(232명), ‘그렇다’ 17.5%(51명), ‘보통이다’ 2.4%(7명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 79.9%(233명), ‘그렇다’ 16.1%(47명), ‘보통이다’ 3.4%(10명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 77.8%(227명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.2%(228명), ‘그렇다’ 18.8%(55명), ‘보통이다’ 2.7%(8명) 순으로 나타났다.

■ 대응성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 77.4%(226명), ‘그렇다’ 20.2%(59명), ‘보통이다’ 1.7%(5명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 77.1%(222명), ‘그렇다’ 18.8%(54명), ‘보통이다’ 3.8%(11명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 76.7%(224명), ‘그렇다’ 20.9%(61명), ‘보통이다’ 1.7%(5명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.7%(228명), ‘그렇다’ 19.0%(55명), ‘보통이다’ 1.7%(5명) 순으로 나타났다.

■ 보증성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.8%(236명), ‘그렇다’ 17.1%(50명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’

77.8%(227명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 2.1%(6명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줄까요?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 78.8%(230명), ‘그렇다’ 19.5%(57명), ‘보통이다’ 1.0%(3명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.1%(237명), ‘그렇다’ 17.1%(50명), ‘보통이다’ 1.4%(4명) 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 만족도조사에서는 서브퍼프(SERVPERF) 척도를 활용하여 복지관의 전반적 시설·운영에 대해 조사를 실시하였으며, 유형성에서는 물리적 환경에 대한 만족도를, 신뢰성·공감성·대응성·보증성에서는 직원 및 운영에 대한 만족도를 세부적으로 알 수 있었다.

만족도조사 결과를 통해 이용인들이 복지관 시설·운영에 대해 전반적으로 만족하고 있으며, 특히 공감성, 보증성의 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 이는 서비스 제공자인 복지관 직원의 이용인에 대한 관심과 배려가 높고, 관련 지식과 전문성이 고객들에게 잘 전달되었다는 것을 말한다. 직원에 대한 높은 만족도를 유지하기 위해 기관에서는 지속적으로 신입직원에 대한 고객관리 교육을 진행하고자 한다. 또한, 직원들은 ‘우리가 만나는 모든 사람의 존엄성과 가치를 존중한다.’는 복지관의 핵심가치를 내재화하고, 기관에서는 직원의 감정적 소모 및 스트레스 관리와 전문성 강화를 위한 다양한 역량개발교육을 제공해야 하겠다.

건의사항의 중복된 의견 중 ‘사회성 향상 및 자립을 위한 다양한 학습 프로그램 희망’에 대한 의견이 다소 있었다. 이를 위해 복지관에서는 장애인 개인이 독립적으로 삶을 영위할 수 있도록 현재 진행하고 있는 자립지원 프로그램에서 나아가 지역사회 내에서 스스로 살아갈 수 있도록 더욱 다양한 형태의 서비스를 지원할 필요가 있다. 또한, ‘다양한 프로그램(체육, 성인 프로그램, 악기연주 등) 개설 희망’에 대한 의견이 가장 많이 나타났다. 매년 만족도조사에서 연령별 프로그램 다양화에 대한 욕구가 표출되고 있으며, 복지관에서는 그에 상응하는 프로그램들을 개발하여 새로운 서비스를 제공하고자 한다.

기능향상지원1팀

임주성 팀장 / 작업치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 2023년 9월 현재 기능향상지원1팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 36명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원1팀(명)
설문지 배부	36
설문지 회수	28
회 수 율	77.8%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2023년 9월 11일 ~ 10월 10일 / 총 30일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-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	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적 사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준 /프로그램 이용기간/거주지역/응답자와의 관계 복지관 청결도/프로그램 제공장소/기자재 구비 /대기장소 운영/신청방법 이해	8
유형성		5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/프로그램 내용 제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	서술형	1
합 계		30

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성 $\alpha = .917$, 신뢰성 $\alpha = .957$, 공감성 $\alpha = .987$, 대응성 $\alpha = .966$ 보증성 $\alpha = 1.000$ 로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석 결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .917$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .957$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .987$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .966$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = 1.000$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.571	4.529	0.402	28	3	5
프로그램 제공장소	4.571		0.476		3	5
기자재 구비	4.536		0.480		3	5
대기장소 운영	4.393		0.470		3	5
신청방법 이해	4.571		0.328		3	5
계획적 운영	4.643	4.643	0.312		3	5
운영시간 준수	4.643		0.312		3	5
프로그램 내용 제공	4.643		0.312		3	5
정서적 공감	4.786	4.777	0.175		4	5
인권존중	4.786		0.175		4	5
개별적 관심	4.786		0.175		4	5
권익옹호	4.750		0.194		4	5
신속한 대응	4.786	4.723	0.175		4	5
자발성	4.679		0.226		4	5
욕구반영	4.714		0.212		4	5
적극적인 태도	4.714		0.212		4	5
친절도	4.714	4.714	0.212		4	5
전문성	4.714		0.212		4	5
안정감	4.714		0.212		4	5
안전관리	4.714		0.212		4	5

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘가족’이 85.7%(24명), ‘외부인(활동지원사)’ 7.1%(2명), 본인 3.6%(1명)으로 ‘가족’이 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	1	3.6
가족	24	85.7
외부인(활동지원사)	2	7.1
무응답	1	3.6
계	28	100

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 71.4%(20명), ‘여성’ 25.0%(7명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 45% 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	20	71.4
여	7	25.0
무응답	1	3.6
계	28	100

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 21.4%(6명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 60.8%(17명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 7.1%(2명), ‘30~39세’의 성인 이용인이 7.1%(2명) 로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	6	21.4
8세~13세	17	60.8
14세~19세	2	7.1
30세~39세	2	7.1
무응답	1	3.6
계	28	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 17.9%(5명), ‘비수급자(일반)’ 78.5%(22명) 로 기능향상지원1팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	5	17.9
비수급자(일반)	22	78.5
무응답	1	3.6
계	28	100

④ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 85.7%(24명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 10.7%(3명) 순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	24	85.7
인천광역시 내 타 지역	3	10.7
무응답	1	3.6
계	28	100

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과, 장애등록 이용인은 ‘지적장애’ 35.7%(10명) ‘자폐성장애’ 28.6%(8명), ‘언어장애’ 10.7%(3명), ‘뇌병변장애’ 7.1%(2명) 순으로 나타났으며, 장애미등록 이용인은 ‘미등록’ 14.3%(4명) 로 세 번째로 많은 ‘언어장애’와 비슷한 비중으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	2	7.1
언어장애	3	10.7
지적장애	10	35.7
자폐성장애	8	28.6
미등록	4	14.3
무응답	1	3.6
계	28	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 67.8%(19명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 14.3%(4명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다. 또한, 미등록으로 인한 ‘해당없음’은 14.3%(4명)으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	19	67.8
장애의 정도가 심하지 않은	4	14.3
해당없음	4	14.3
무응답	1	3.6
계	28	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 14.3%(4명), ‘1년~2년’ 67.9%(19명), ‘3년~4년’ 3.6%(1명), ‘4년 이상’ 3.6%(1명) 로 ‘1~2년’ 의 이용인이 다수를 차지하고 있다.

[표 II-8] 이용기간

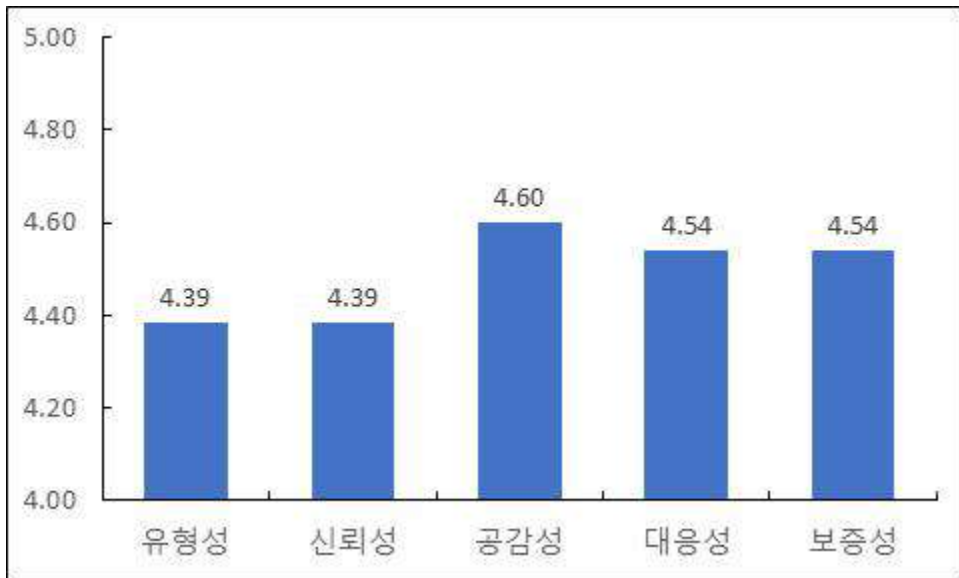
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	4	14.3
1~2년	19	67.9
3~4년	1	3.6
4년 이상	1	3.6
무응답	3	10.6
계	28	100

2. 만족도 조사 결과

1) 놀이심리지원

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.49점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



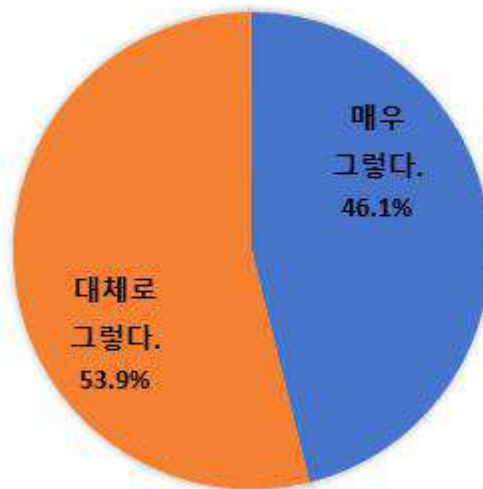
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.39	0.334	13	3	5
신뢰성	4.38	0.401		3	5
공감성	4.60	0.245		4	5
대응성	4.54	0.253		4	5
보증성	4.54	0.253		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.9%(7명) 로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



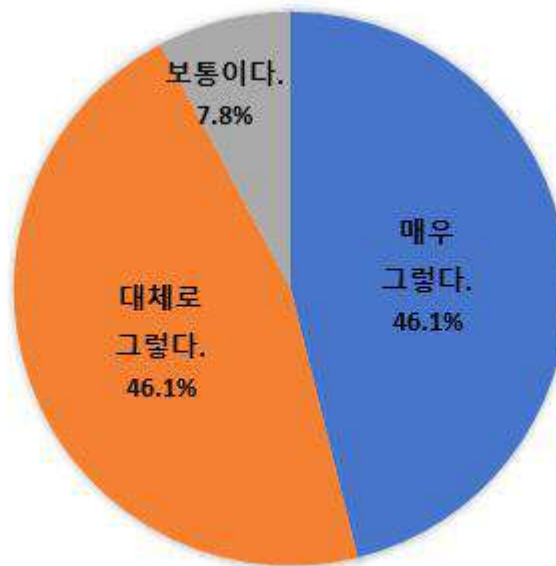
[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	7	53.9	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명), ‘보통이다’ 7.8%(1명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



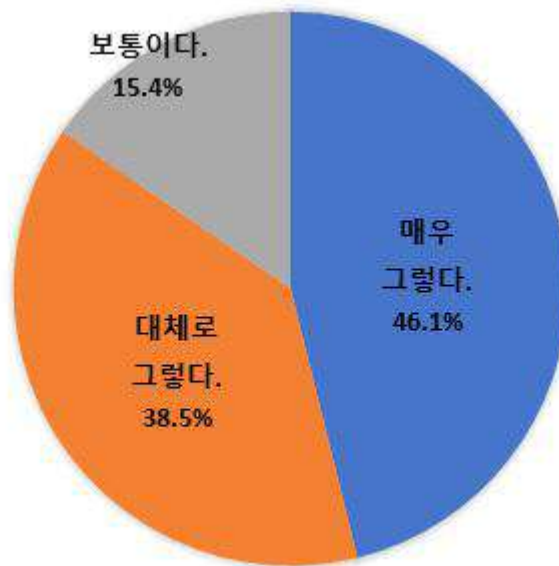
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	
보통이다.	1	7.8	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명), ‘보통이다’ 15.4%(2명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



[표 II-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	5	38.5	
보통이다.	2	15.4	

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 30.8%(4명), ‘대체로 그렇다’ 69.2%(9명) 로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



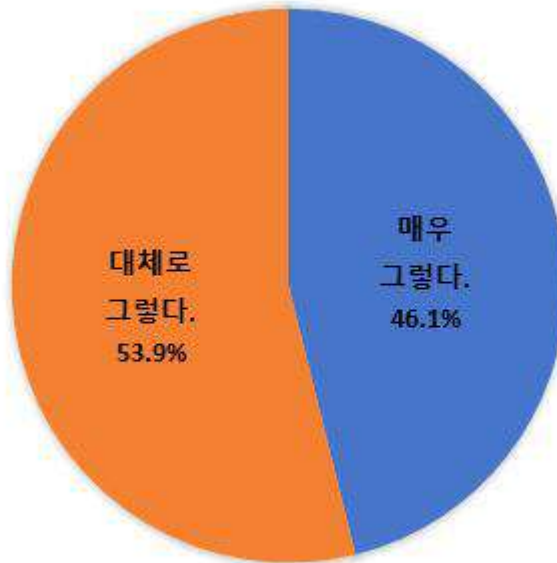
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	30.8	13(100.0)
대체로 그렇다.	9	69.2	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.9%(7명) 로 신청방법에 대해서 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



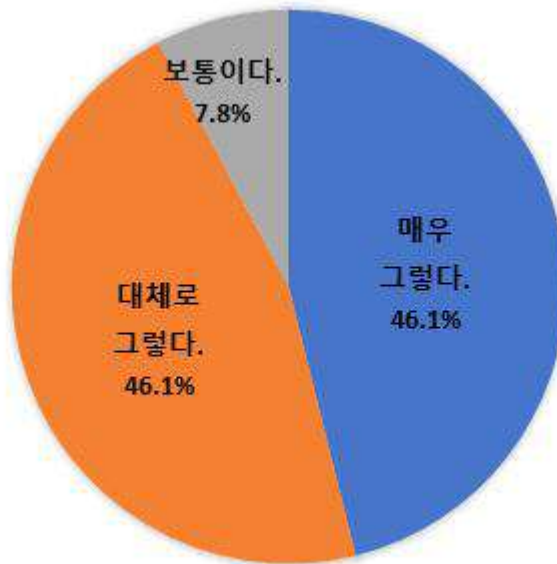
[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	7	53.9	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명), ‘보통이다’ 7.8%(1명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-7] 계획적 운영



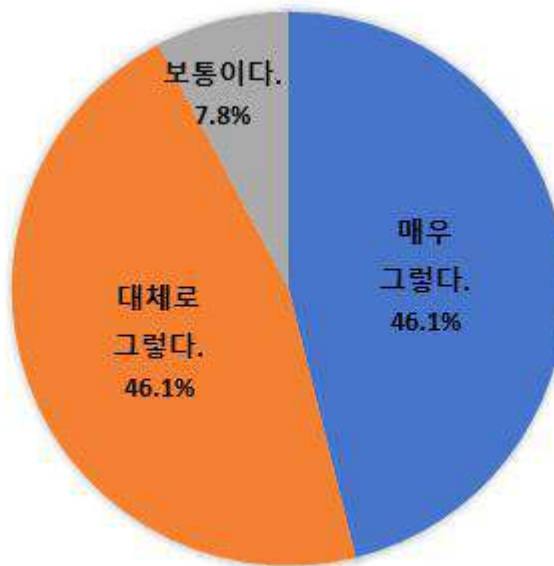
[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	
보통이다.	1	7.8	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명), ‘보통이다’ 7.8%(1명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



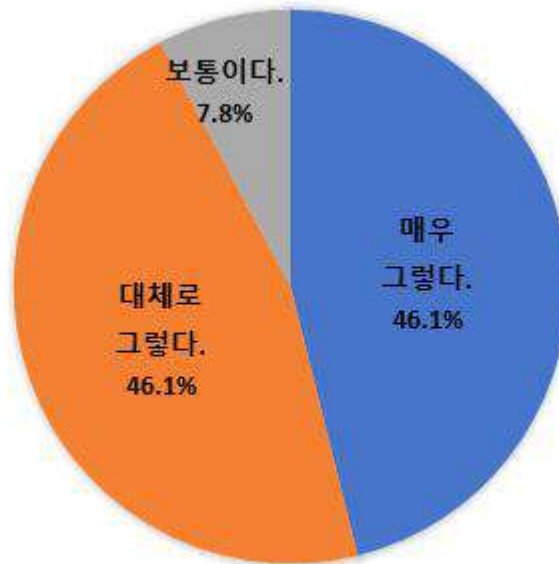
[표 II-16] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	
보통이다.	1	7.8	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명), ‘보통이다’ 7.8%(1명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



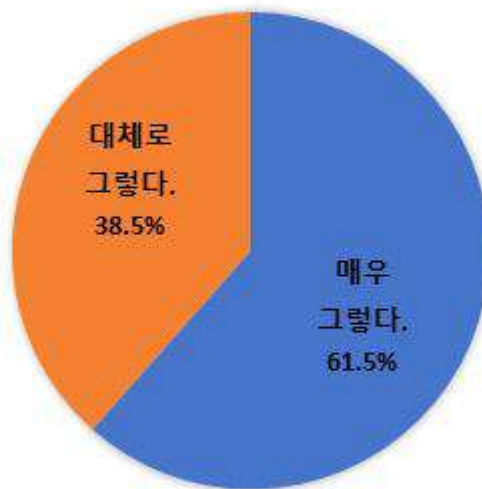
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	
보통이다.	1	7.8	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-10] 정서적 공감



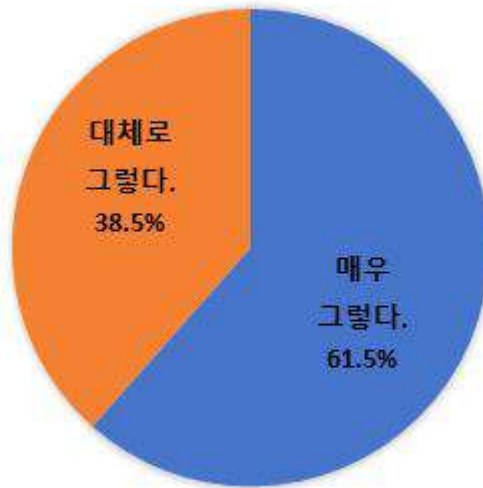
[표 II-18] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	61.5	13(100.0)
대체로 그렇다.	5	38.5	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



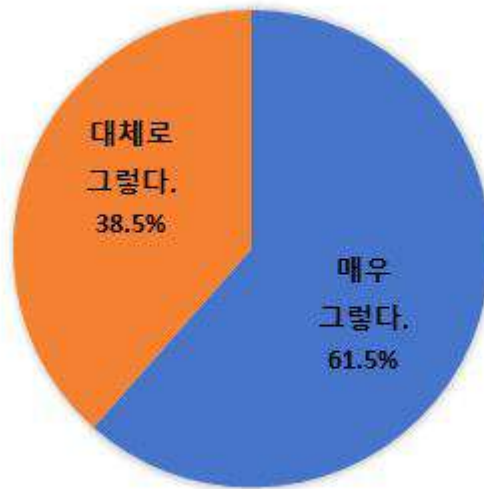
[표 II-19] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	61.5	13(100.0)
대체로 그렇다.	5	38.5	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명) 로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



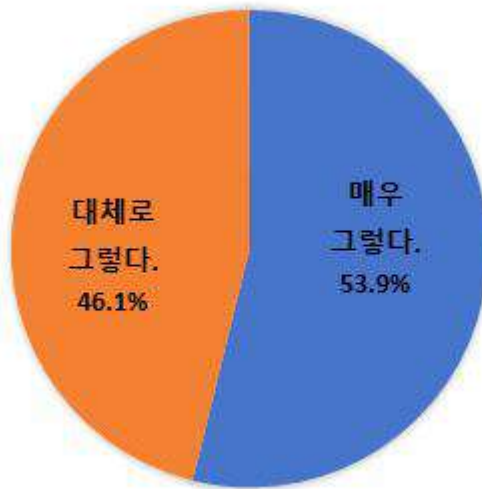
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	61.5	13(100.0)
대체로 그렇다.	5	38.5	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당 직원의 권익옹호에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



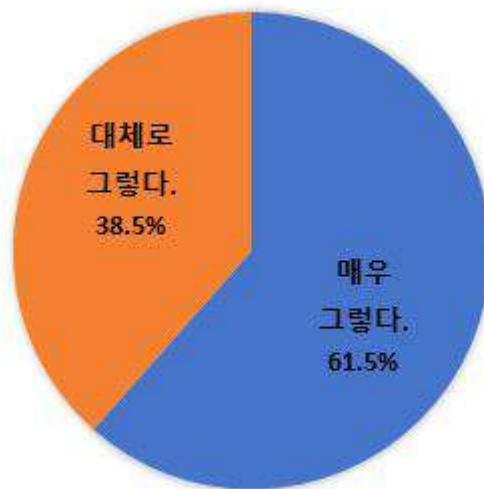
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



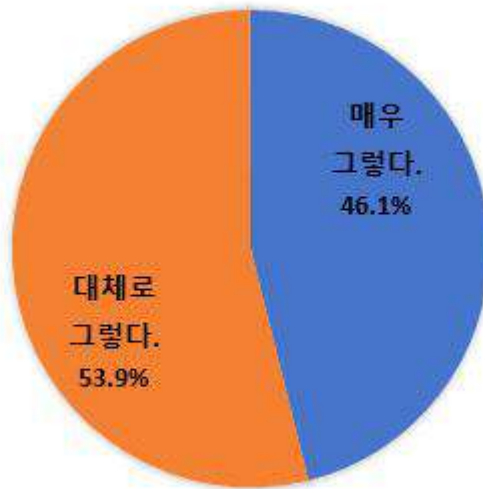
[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	61.5	13(100.0)
대체로 그렇다.	5	38.5	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46.1%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.9%(7명) 로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



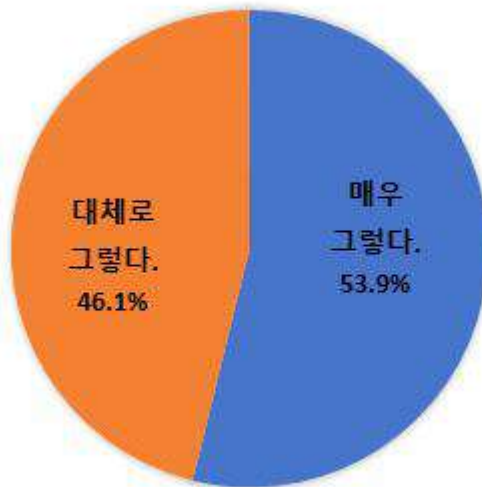
[표 II-23] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	46.1	13(100.0)
대체로 그렇다.	7	53.9	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 이용인의 욕구 반영에 대체로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



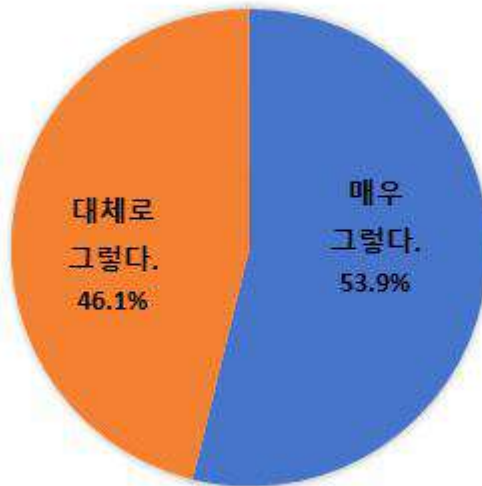
[표 II-24] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



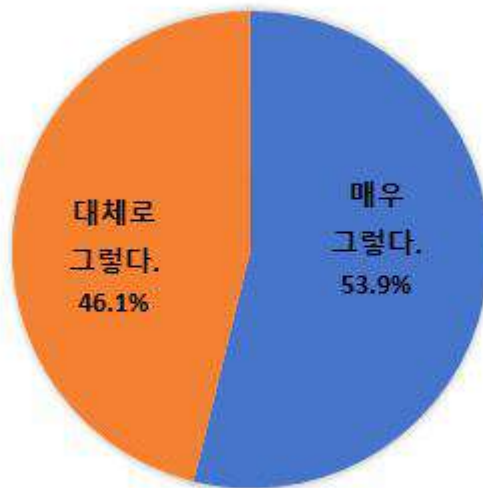
[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당자의 친절함에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



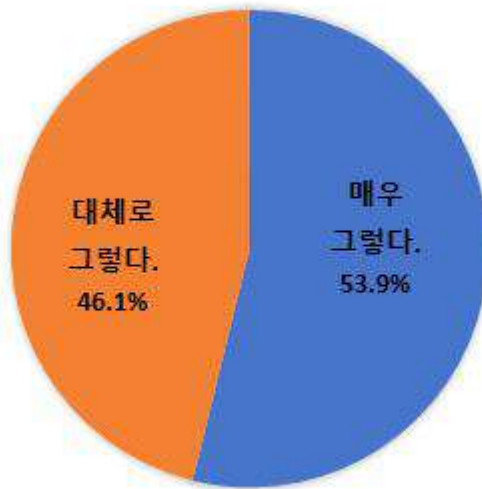
[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



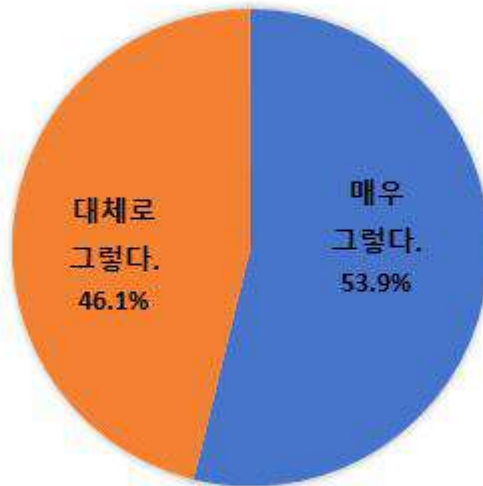
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



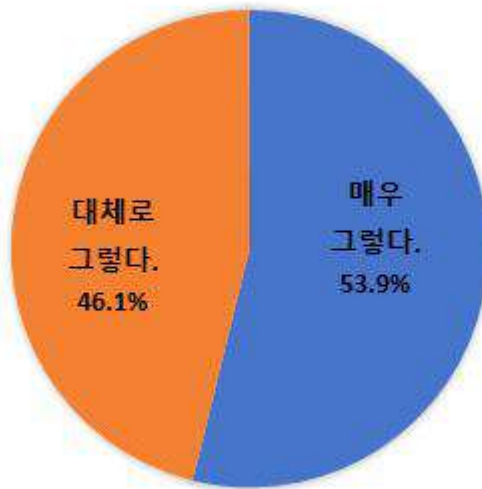
[표 II-28] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53.9%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.1%(6명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	53.9	13(100.0)
대체로 그렇다.	6	46.1	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표 II-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	놀이도구 확충	1
계		1

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 1개의 의견이 있었다. ‘더 다양한 놀이감으로 시각, 청각, 촉각 등 다양한 놀이로 해주시면 감사하겠습니다.’라는 의견으로 프로그램 개선 사항에 대한 의견을 확인할 수 있었다.

향후에도 높은 만족도를 유지할 수 있는 이용인 중심의 서비스를 제공하도록 노력하겠다.

㉒ 놀이심리지원 제언

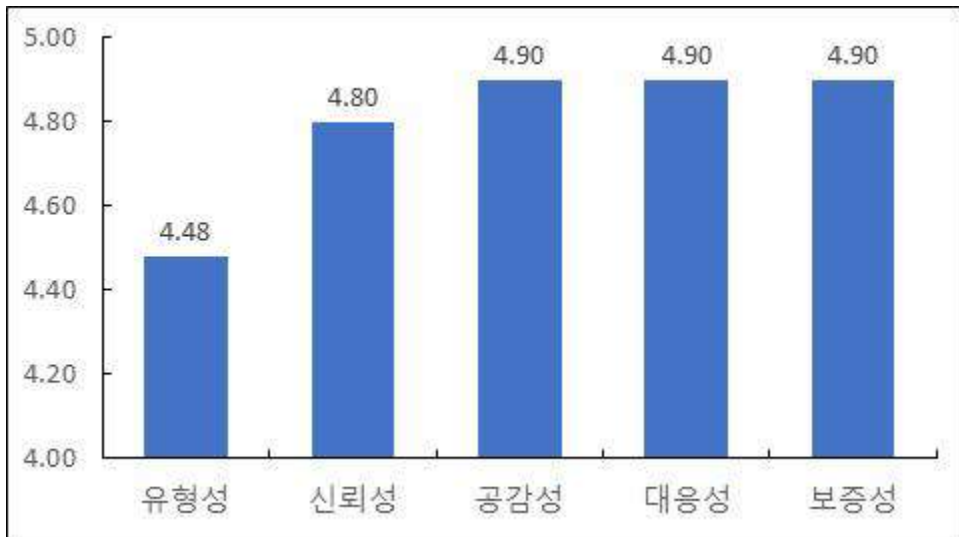
프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.49 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주와 제공 기관의 능력과 관련된 ‘신뢰성’ 범주에서 가장 낮은 4.39 로 나타났으며, 고객 배려와 관련된 ‘공감성’ 범주에서 가장 높은 4.60 로 나타났다. 이와 같은 결과를 예산지출에 반영하여 계획적인 교구교재를 구입으로 기자재 준비 및 환경 개선을 이루도록 노력하겠다.

향후 프로그램에 대한 긍정적인 건의사항을 토대로 이용인의 높은 만족도를 유지할 수 있도록 프로그램 진행에 더욱 노력하겠다.

2) 미술심리지원

미술심리지원 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.80점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



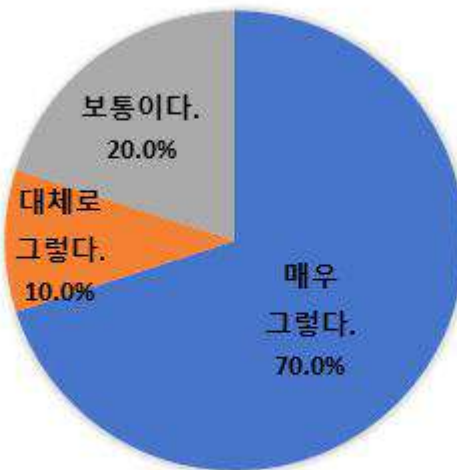
[표 II-31] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.48	0.622	10	3	5
신뢰성	4.80	0.166		4	5
공감성	4.90	0.092		4	5
대응성	4.90	0.092		4	5
보증성	4.90	0.092		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70.0%(7명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명), ‘보통이다’ 20.0%(2명) 로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



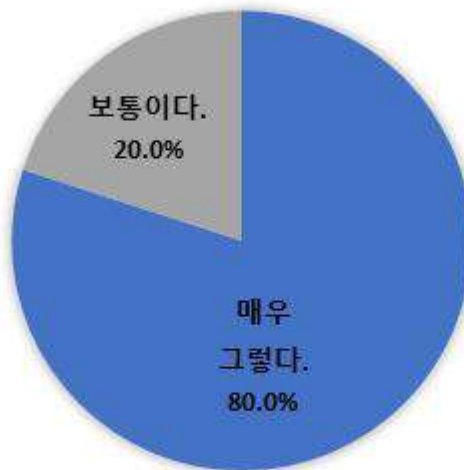
[표 II-32] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	70.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	
보통이다.	2	20.0	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘보통이다’ 20.0%(2명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



[표 II-33] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	80.0	10(100.0)
보통이다.	2	20.0	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70.0%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 만족하였다.

[그림 II-25] 기자재 구비



[표 II-34] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	7	70.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	2	20.0	
보통이다.	1	10.0	

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(5명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명), ‘보통이다’ 30.0%(3명) 로 대기장소 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	50.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	2	20.0	
보통이다.	3	30.0	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



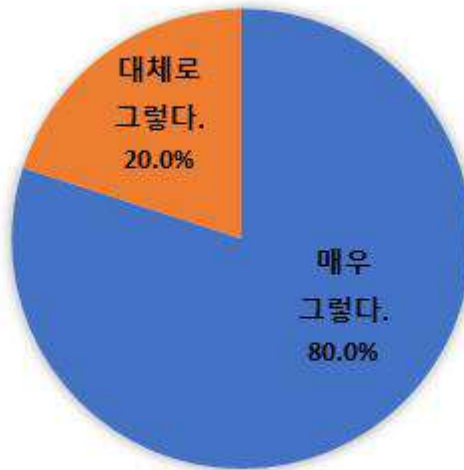
[표 II-36] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	6	60.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	3	30.0	
보통이다.	1	10.0	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



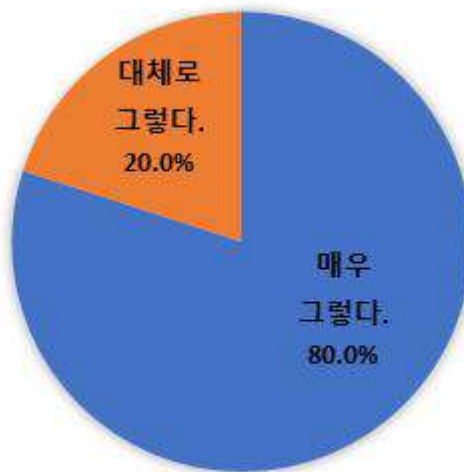
[표 II-37] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	2	20.0	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



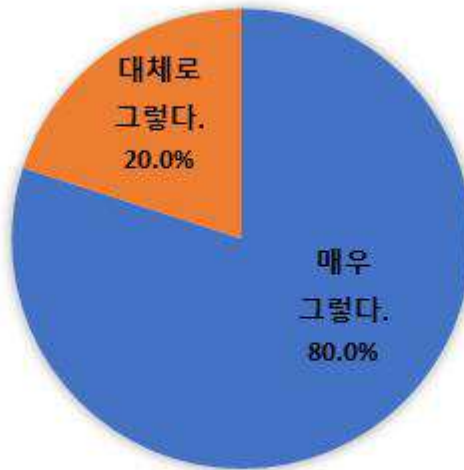
[표 II-38] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	2	20.0	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 내용 제공



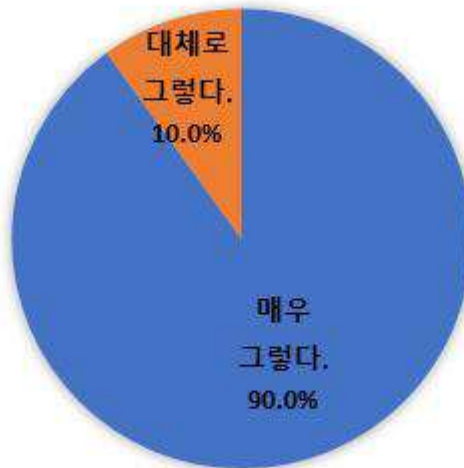
[표 II-39] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	2	20.0	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



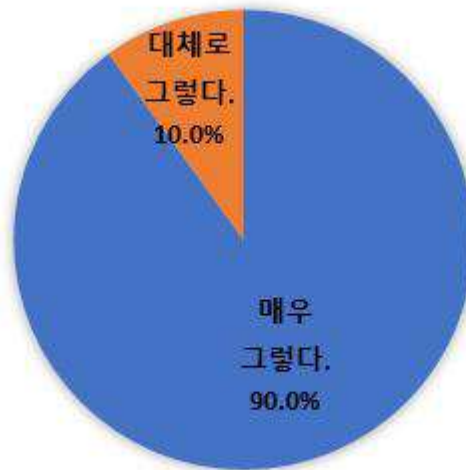
[표 II-40] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-32] 인권 존중



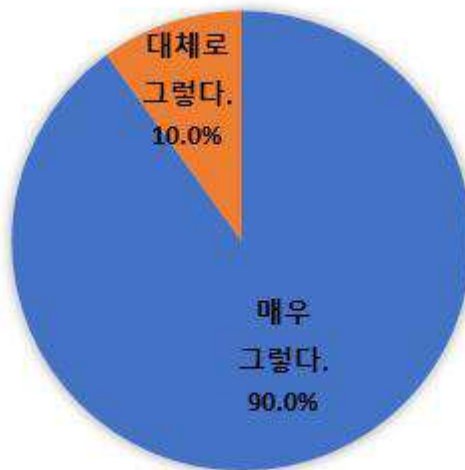
[표 II-41] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-33] 개별적 관심



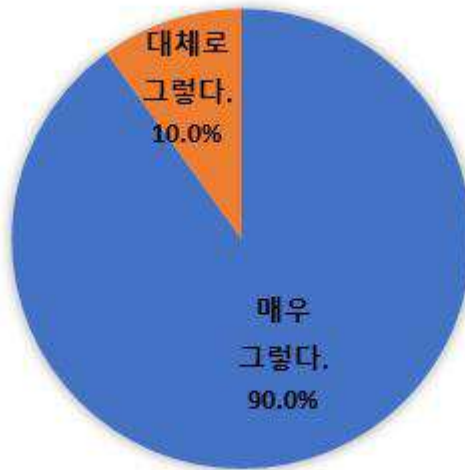
[표 II-42] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-34] 권익 옹호



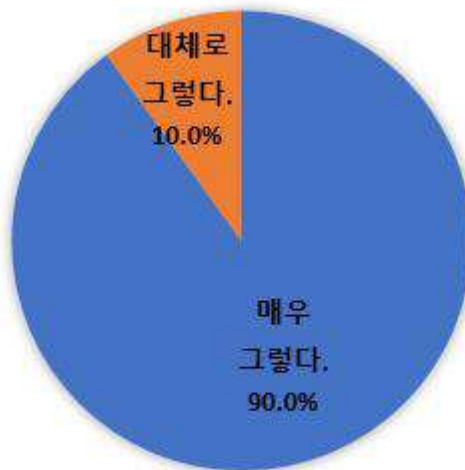
[표 II-43] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



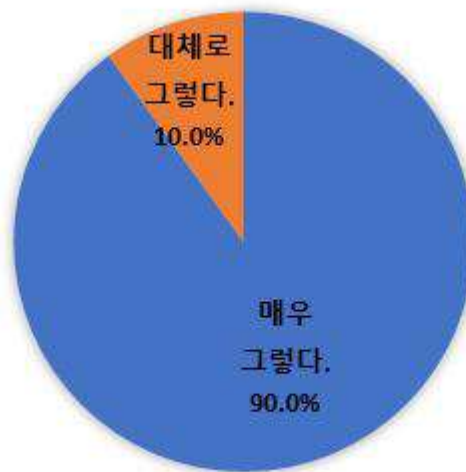
[표 II-44] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 자발성에 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



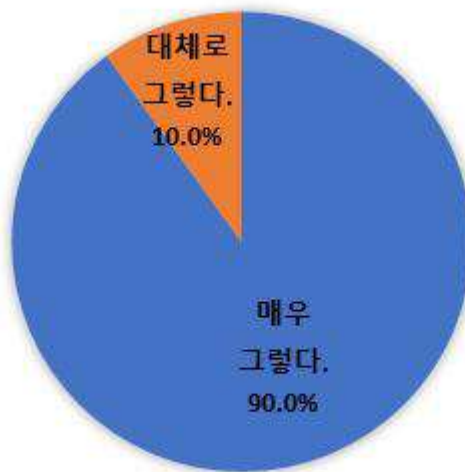
[표 II-45] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 이용인의 욕구 반영에 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



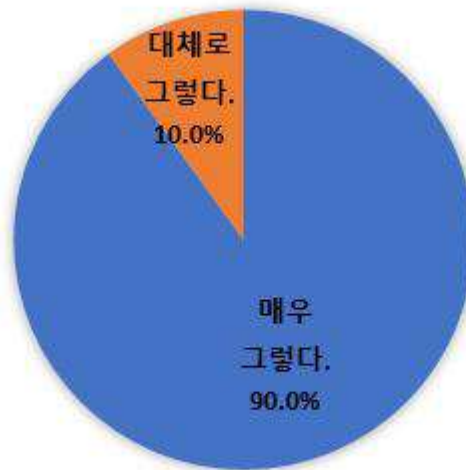
[표 II-46] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



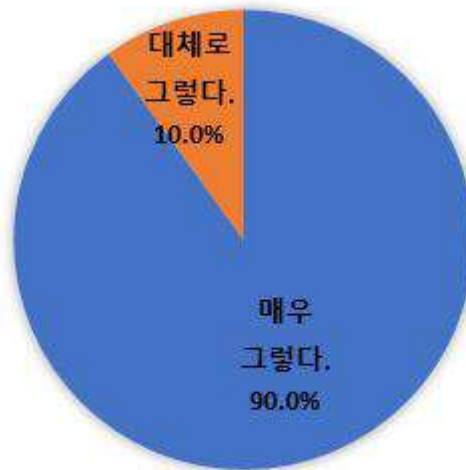
[표 II-47] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당자의 친절함에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-39] 친절도



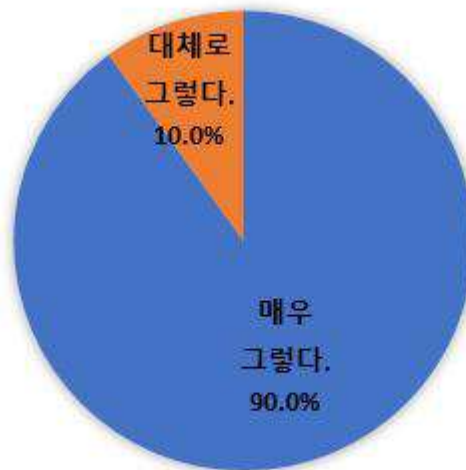
[표 II-48] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



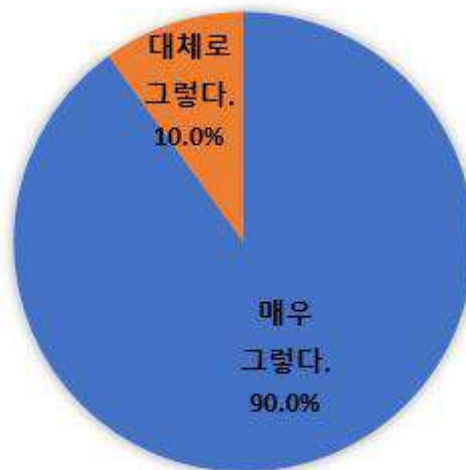
[표 II-49] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당자의 안정감에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



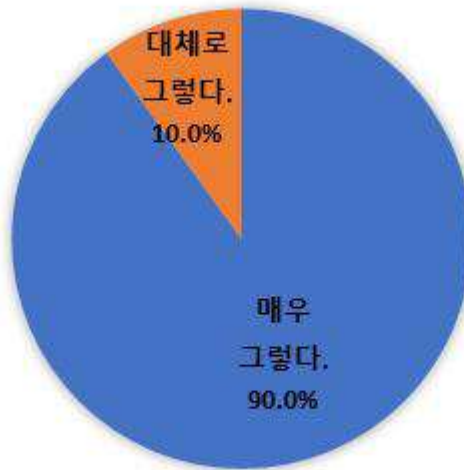
[표 II-50] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-42] 안전 관리



[표 II-51] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	9	90.0	10(100.0)
대체로 그렇다.	1	10.0	

㉓ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	이용 제한에 대한 아쉬움	1
	프로그램에 대한 만족	1
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 2개의 의견이 있었다. ‘연령제한이 있고 대기인원이 많아 이용에 제한이 많은 것이 아쉽습니다.’ 와 ‘더 바랄 것이 없을 만큼 현재에 너무 만족합니다. 다양한 수업과 아이의 컨디션에 맞춘 진도와 상호작용 해 주시는 부분이 만족스럽습니다. 감사합니다.’ 라는 의견으로 프로그램에 대한 만족감과 이용제한에 대한 아쉬움을 확인할 수 있었다.

이러한 결과를 바탕으로 지속적으로 만족도를 유지할 수 있도록 노력하겠으며, 이용인 관리 등에 대한 현실적인 노력이 이루어질 수 있도록 노력하겠다.

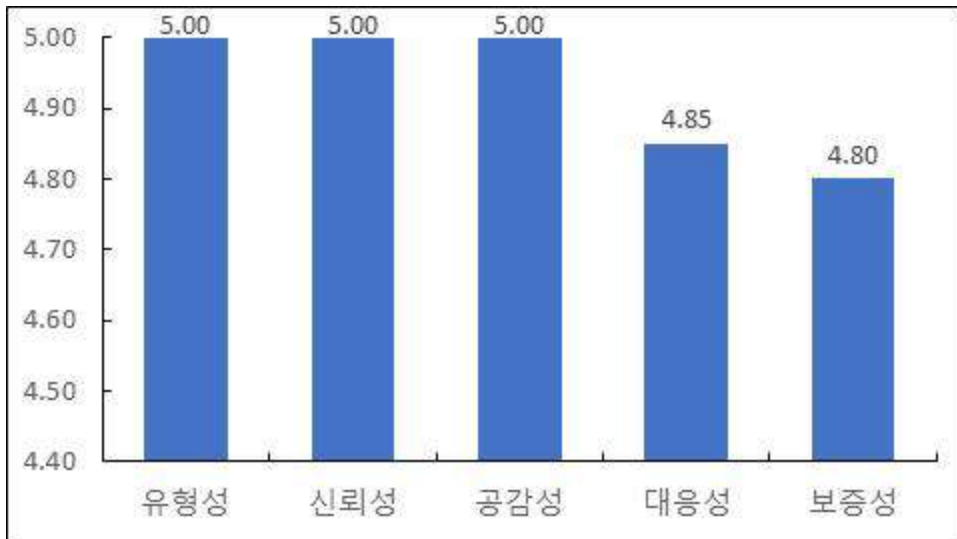
㉔ 미술심리지원 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.80 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.48 로 나타났으며, 고객 배려와 관련된 ‘공감성’, 고객 지향 의지와 관련된 ‘대응성’, 서비스 제공자의 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 가장 높은 4.90 이 나타났다. 이와 같은 결과와 건의사항 내용을 고려하여 이용인 관리 및 대기자 모집 등에 있어서 제한요소를 해소할 수 있는 방법을 고민하도록 노력하겠다. 또한 지속적으로 프로그램에 대한 높은 만족도를 유지할 수 있도록 프로그램 진행에도 더욱 노력하겠다.

3) 작업재활

작업재활 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.93점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



[표 II-53] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	5.00	0.000	5	5	5
신뢰성	5.00	0.000		5	5
공감성	5.00	0.000		5	5
대응성	4.85	0.134		4	5
보증성	4.80	0.168		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 복지관 청결성 부분에서 매우 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 모든 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 만족하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



[표 II-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 대기장소 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-47] 대기장소 운영



[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명)로 쉬운 신청방법에 대해서는 모두 만족하였다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-49] 계획적 운영



[표 II-59] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 운영시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



[표 II-60] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 프로그램 내용 전달에 모두 만족하였다.

[그림 II-51] 프로그램 내용 제공



[표 II-61] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(5명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-52] 정서적 공감



[표 II-62] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-53] 인권 존중



[표 II-63] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 매우 만족하였다.

[그림 II-54] 개별적 관심



[표 II-64] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 권익옹호에 매우 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



[표 II-65] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 매우 만족하였다.

[그림 II-56] 신속한 대응



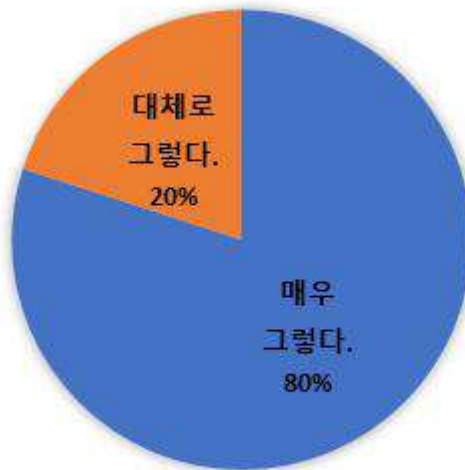
[표 II-66] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	5	100.0	5(100.0)

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당 직원의 자발성에 매우 만족하였다.

[그림 II-57] 자발성



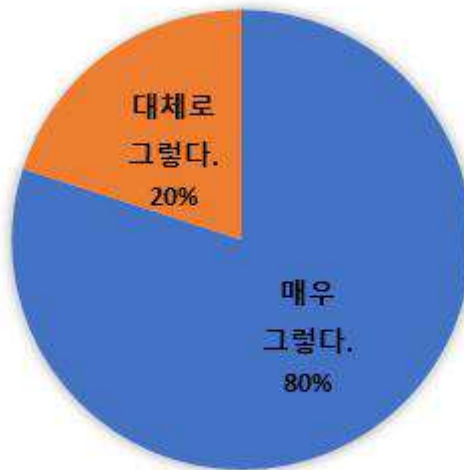
[표 II-67] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 이용인의 욕구 반영에 매우 만족하였다.

[그림 II-58] 욕구 반영



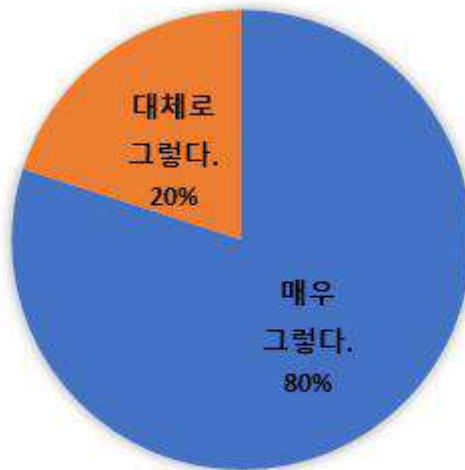
[표 II-68] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



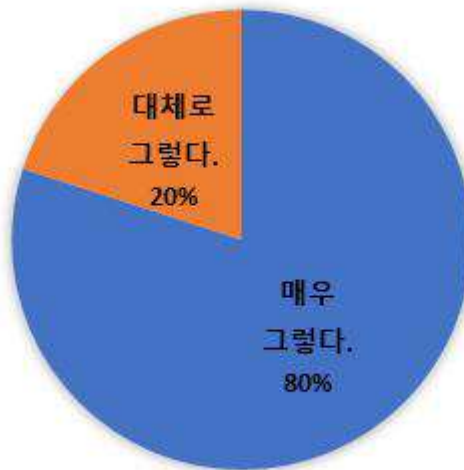
[표 II-69] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당자의 친절도에 매우 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



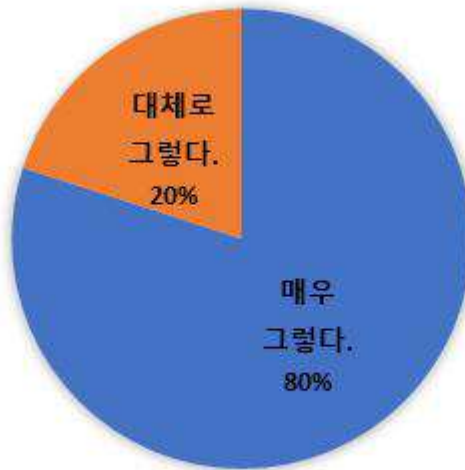
[표 II-70] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당 직원의 전문성에 매우 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



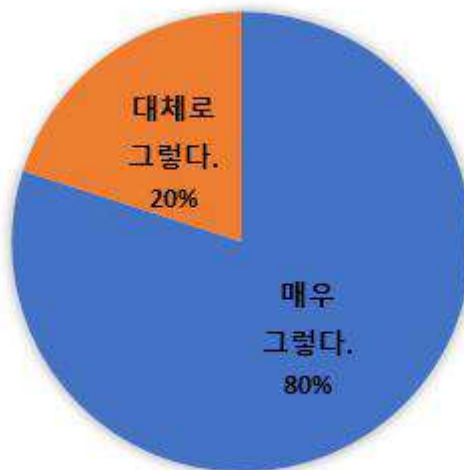
[표 II-71] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당자의 안정감에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-62] 안정감



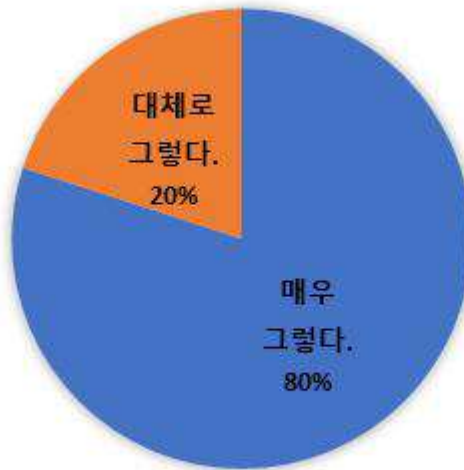
[표 II-72] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-63] 안전 관리



[표 II-73] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다.	1	20.0	

㉓ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	1
계		1

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 1개의 의견이 있었다. ‘별도로 바랄게 없다. 잘해주시고 있다.’ 라는 의견으로 프로그램 진행에 만족한다는 의견을 확인할 수 있었다.

프로그램 이용과 관련된 건의사항을 고려하여 이후에도 지속적으로 프로그램의 효과적인 운영 및 서비스의 질적 향상을 위해 노력하겠다.

㉔ 작업재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.93 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스 제공자의 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 가장 낮은 4.80 로 나타났으며, 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’, 서비스 제공기관과 관련된 ‘신뢰성’, 고객 배려에 대한 ‘공감성’ 범주에서 동일하게 가장 높은 5.00 로 나타났다. 이와 같은 조사 결과 및 건의사항을 고려하여 보다 서비스의 전문성과 이용인에 대한 신뢰성을 높일 수 있도록 노력하겠다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 2023년 09월~10월 기능향상지원1팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 30문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 36부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 28부(회수율 77.8%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성 $\alpha=.917$, 신뢰성 $\alpha=.957$, 공감성 $\alpha=.987$, 대응성 $\alpha=.966$, 보증성 $\alpha=1.000$ 의 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 28개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’(85.7%, 24명)이 대리 응답해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 71.4%(20명), ‘여성’ 25.0%(7명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 21.4%(6명), ‘8~13세’ 학령기 이용인이 60.7%(17명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 7.1%(2명), ‘30~39세’ 성인 이용인이 7.1%(2명)로 나타났다. 학령기 아동 이용인이 가장 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 85.7%(24명), ‘인천광역시 타 지역’ 10.7% (3명)로 나타났다.

조사대상의 장애유형별 분포는 ‘지적장애’ 35.7%(10명), ‘자폐성장애’ 28.6%(8명), ‘미등록’ 14.3% (4명), ‘언어장애’ 10.7%(3명), ‘뇌병변장애’ 7.1%(2명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 67.9%(19명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 14.3%(4명), ‘미등록’으로 인한 ‘해당없음’ 14.3%(4명)로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘놀이심리지원’ 4.49점, ‘미술심리지원’ 4.80점, ‘작업재활’ 4.93점으로 나타났으며, ‘기능향상지원1팀’ 평균 만족도 4.67점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 범주 및 항목별로는 각 프로그램별로 공통적으로 ‘유형성’ 범주에서의 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 특히 ‘대기장소 운영’ 항목에 대한 만족도가 가장 낮게 조사되었다. 향후 운영지원팀과의 협력을 통한 대기장소의 개선을 위해 노력하겠다. 가장 높은 만족도를 보이는 것은 ‘공감성’ 범주로 나타났으며, 특히 ‘정서적 공감’, ‘인권 존중’, ‘개

별적 관심' 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 이용인과 보호자에 대한 지속적인 지지와 공감의 태도로 이용인 중심의 효과적인 프로그램 운영이 이루어질 수 있도록 더욱 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 '대기장소 운영' 항목에 대한 만족도 향상을 위하여, 시설을 관리하는 운영지원팀과 협조하여 환경 개선이 이루어지도록 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 / 물리치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 2023년 9월 현재 기능향상지원2팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 77명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	기능향상지원2팀(명)
	설문지 배부	77
	설문지 회수	77
	회 수 율	100.0%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2023년 9월 13일 ~ 9월 26일 / 총 10일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-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	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적 사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준 /프로그램 이용기간/거주지역/응답자와의 관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/기자재 구비 /대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/프로그램 내용 제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	서술형	1
합 계		30

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성 $\alpha = .897$, 신뢰성 $\alpha = .736$, 공감성 $\alpha = .942$, 대응성 $\alpha = .889$ 보증성 $\alpha = .941$ 의 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석 결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소운영/신청방법 이해	$\alpha = .897$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .736$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .942$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/ 욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .889$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .941$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.47	4.40	0.69	77	2	5
프로그램 제공장소	4.32		0.89		1	5
기자재 구비	4.39		0.74		3	5
대기장소 운영	4.30		0.87		2	5
신청방법 이해	4.53		0.64		3	5
계획적 운영	4.68	4.74	0.57		3	5
운영시간 준수	4.78		0.44		3	5
프로그램 내용 제공	4.75		0.51		3	5
정서적 공감	4.86	4.85	0.39		3	5
인권존중	4.88		0.36		3	5
개별적 관심	4.86		0.39		3	5
권익옹호	4.81		0.46		3	5
신속한 대응	4.74	4.79	0.49		3	5
자발성	4.74		0.57		3	5
욕구반영	4.78		0.53		2	5
적극적인 태도	4.87		0.37		3	5
친절도	4.86	4.83	0.42		3	5
전문성	4.79		0.47		3	5
안정감	4.83		0.44		3	5
안전관리	4.84		0.43		3	5

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘가족’이 97.4%(75명), 본인 2.6%(2명)으로 ‘가족’이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	75	97.4
가족	2	2.6
외부인(활동지원사)	0	0
계	77	100.0

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘여성’ 54.5%(42명), ‘남성’ 45.5%(35명)로 여성 이용자가 남성 이용자에 비해 약 9% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	35	45.5
여	42	54.5
계	77	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 31.2%(24명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 62.3%(48명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 6.5%(5명)으로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	24	31.2
8세~13세	48	62.3
14세~19세	5	6.5
계	77	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 7.8%(6명), ‘비수급자(일반)’ 92.2%(71명) 로 기능향상지원2팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	6	7.8
비수급자(일반)	71	92.2
계	77	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 71.4%(55명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 26.0%(20명), ‘타지역’ 2.6%(2명)순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	55	71.4
인천광역시 내 타 지역	20	26.0
타시도	2	2.6
계	77	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 49.3%(38명), ‘지적장애’ 20.8%(16명), ‘지체장애’ 9.1%(7명), ‘미등록’ 7.8%(6명), ‘자폐성장애’ 6.5%(5명), ‘언어장애’ 5.2%(4명), ‘시각장애’ 1.3%(1명)순으로 나타났으며, 팀의 특성상 뇌병변장애가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
시각장애	1	1.3
뇌병변장애	38	49.3
언어장애	4	5.2
지적장애	16	20.8
자폐성장애	5	6.5
지체장애	7	9.1
미등록	6	7.8
계	77	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 66.3%(51명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 33.7%(26명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	51	66.3
장애의 정도가 심하지 않은	26	33.7
계	77	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년~2년’ 38.9%(31명), ‘4년 이상’ 22.1%(17명), ‘1년 미만’ 18.2%(14명) 순으로 재등록을 통한 이용인이 다수이긴 하지만 2년 미만 이용인과 비슷한 수준으로 나타나 신규이용인도 꾸준히 유입되고 있는 것으로 보인다.

[표Ⅱ-8] 이용기간

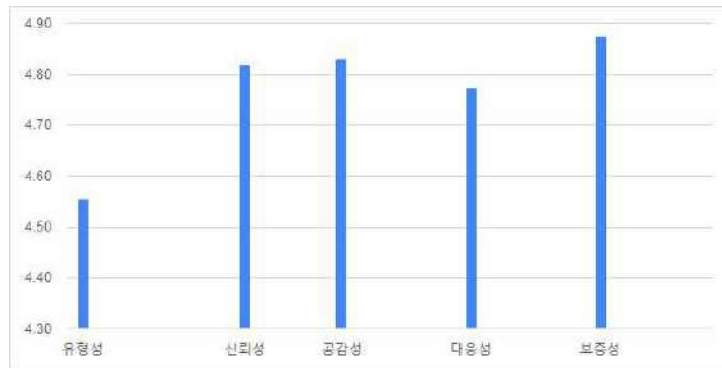
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	14	18.2
1~2년	30	38.9
2~3년	11	14.3
3~4년	5	6.5
4년 이상	17	22.1
계	77	100.0

2. 만족도 조사 결과

1) 물리재활

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.76점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



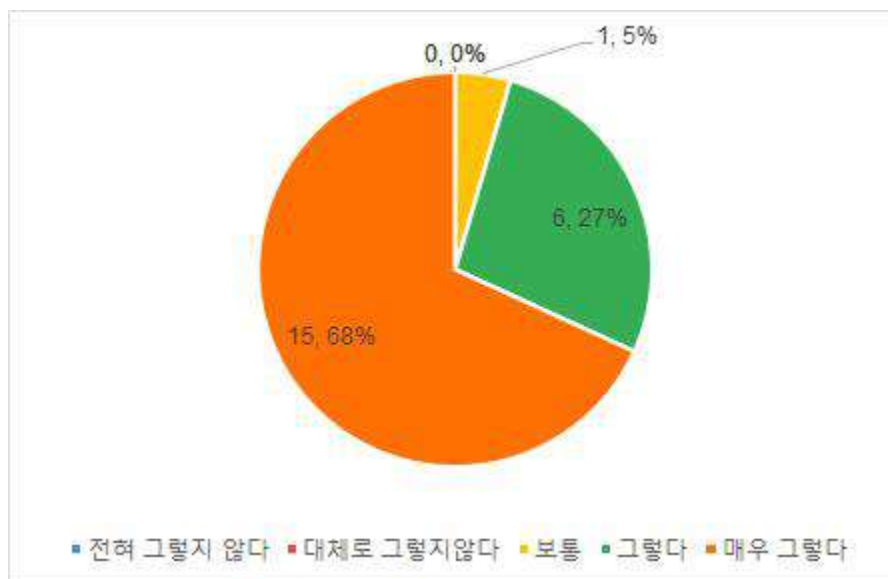
[표 II-9] 만족도 평균

구분		평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	복지관 청결성	4.64	4.55	0.57	22	3	5
	프로그램 제공장소	4.59		0.65		3	5
	기자재 구비	4.55		0.66		3	5
	대기장소 운영	4.55		0.68		3	5
	신청방법 이해	4.45		0.78		3	5
신뢰성	계획적 운영	4.86	4.82	0.46		3	5
	운영시간 준수	4.86		0.34		4	5
	프로그램 내용 제공	4.73		0.54		3	5
공감성	정서적 공감	4.82	4.83	0.39		4	5
	인권존중	4.91		0.29		4	5
	개별적 관심	4.86		0.34		4	5
	권익옹호	4.73		0.54		3	5
대응성	신속한 대응	4.68	4.77	0.47		4	5
	자발성	4.73		0.54		3	5
	욕구반영	4.82		0.39		4	5
	적극적인 태도	4.86		0.34		4	5
보장성	친절도	4.91	4.88	0.29		4	5
	전문성	4.82		0.39		4	5
	안정감	4.86		0.34		4	5
	안전관리	4.91		0.29		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(15명), ‘대체로 그렇다’ 27%(5명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



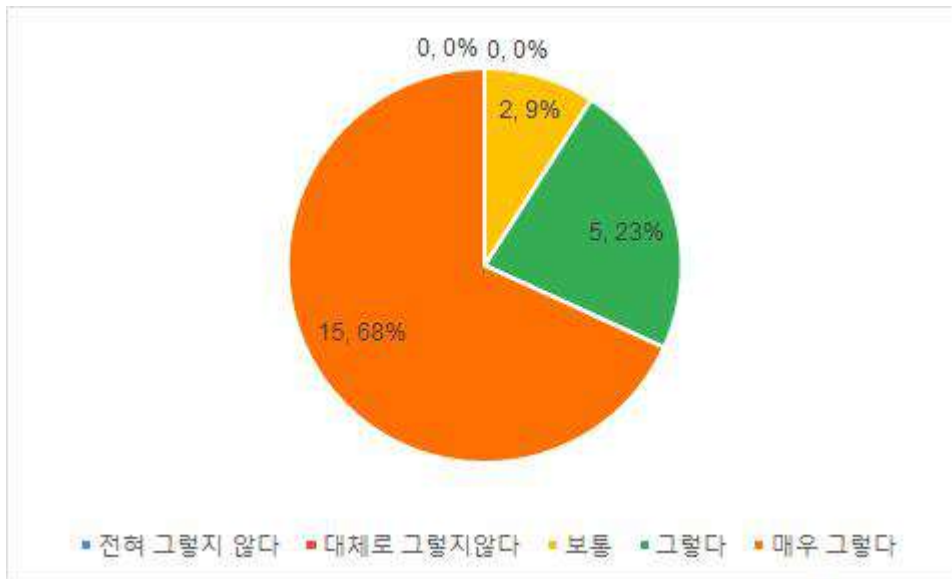
[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	22(100)
대체로 그렇다	5	27	
매우 그렇다	15	68	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(15명), ‘대체로 그렇다’ 23%(5명), ‘보통이다’ 9%(2명)으로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



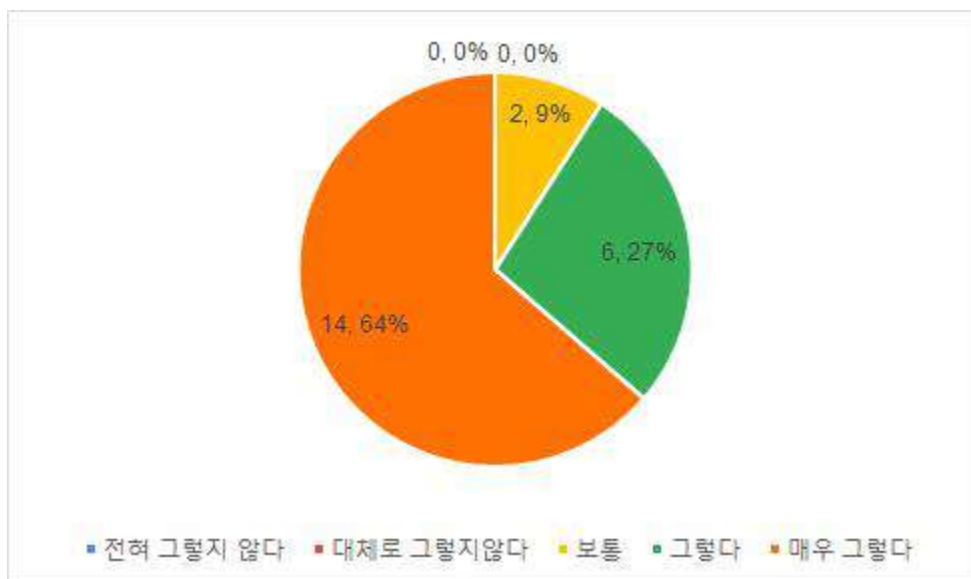
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	9	22(100)
대체로 그렇다	5	23	
매우 그렇다	15	68	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 64%(14명), ‘대체로 그렇다’ 27%(6명), ‘보통이다’ 9%(2명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



[표-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	9	22(100)
대체로 그렇다	6	27	
매우 그렇다	14	64	

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 64%(14명), ‘대체로 그렇다’ 27%(6명), ‘보통이다’ 9%(2명)으로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	9	22(100)
대체로 그렇다	6	27	
매우 그렇다	14	64	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 64%(14명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명), ‘보통이다’ 18%(4명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	18	22(100)
대체로 그렇다	4	18	
매우 그렇다	14	64	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91%(20명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-7] 계획적 운영



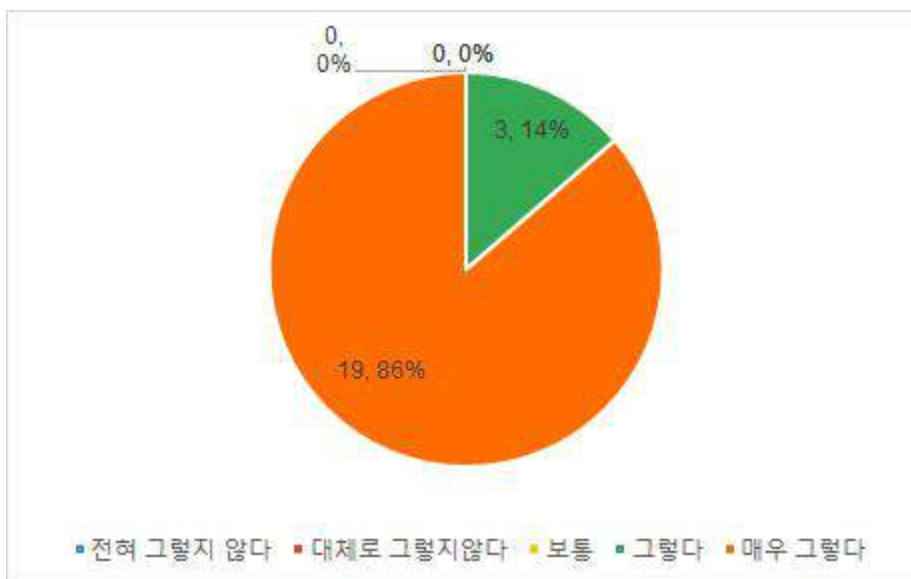
[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	22(100)
대체로 그렇다	1	4	
매우 그렇다	20	91	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 86%(19명), ‘대체로 그렇다’ 14%(3명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



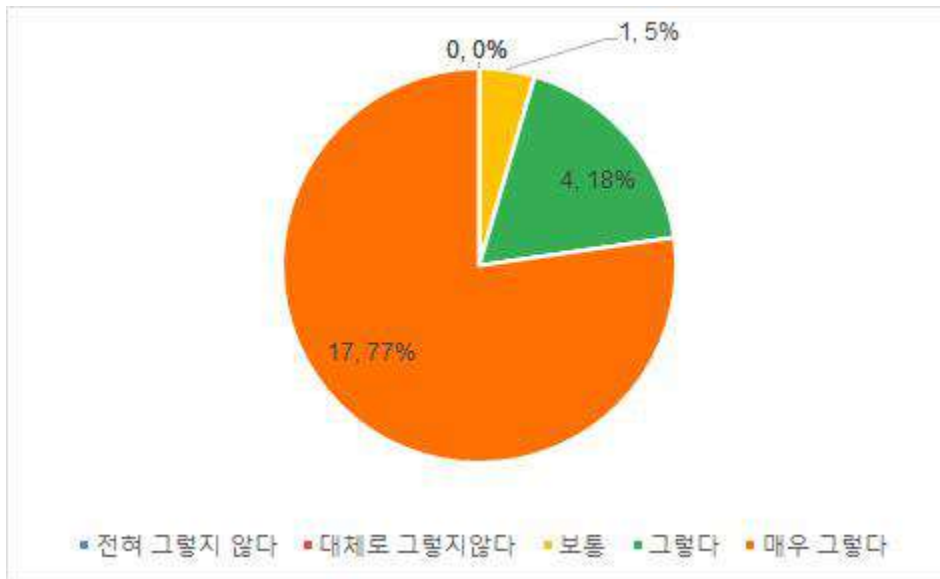
[표 II-16] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	14	22(100)
매우 그렇다	19	86	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77%(17명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



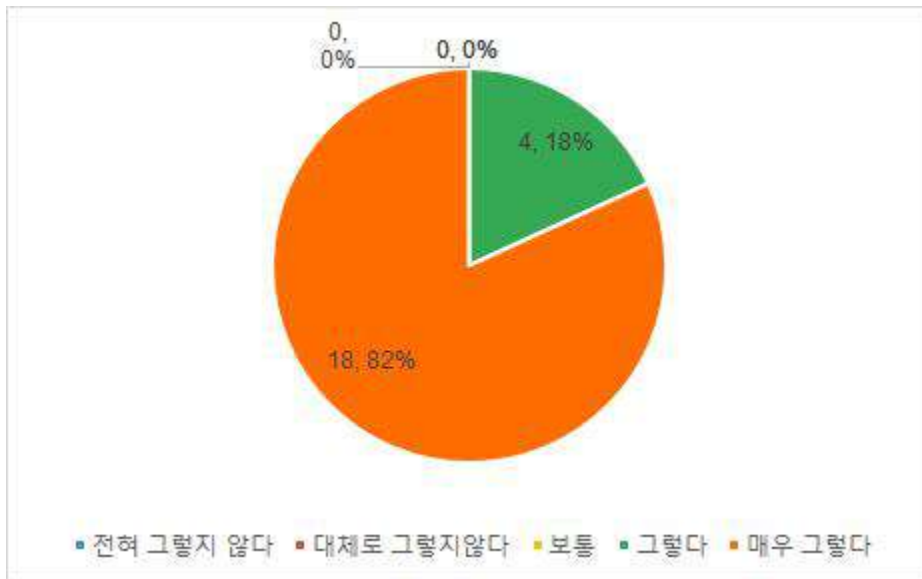
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	22(100)
대체로 그렇다	4	18	
매우 그렇다	17	77	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(18명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 정서적 공감



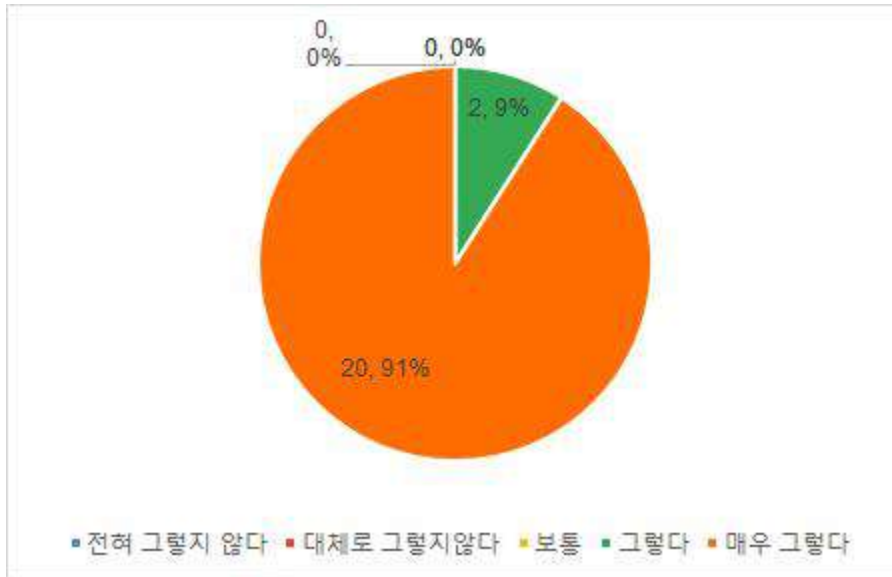
[표 II-18] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	4	18	22(100)
매우 그렇다	18	82	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91%(20명), ‘대체로 그렇다’ 9%(2명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



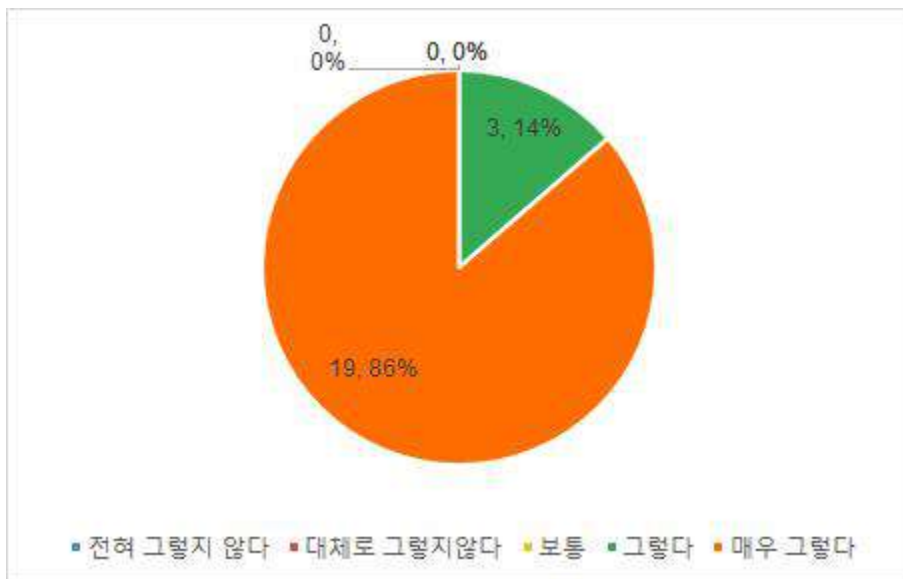
[표 II-19] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	9	22(100)
매우 그렇다	20	91	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 86%(19명), ‘대체로 그렇다’ 14%(3명) 로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



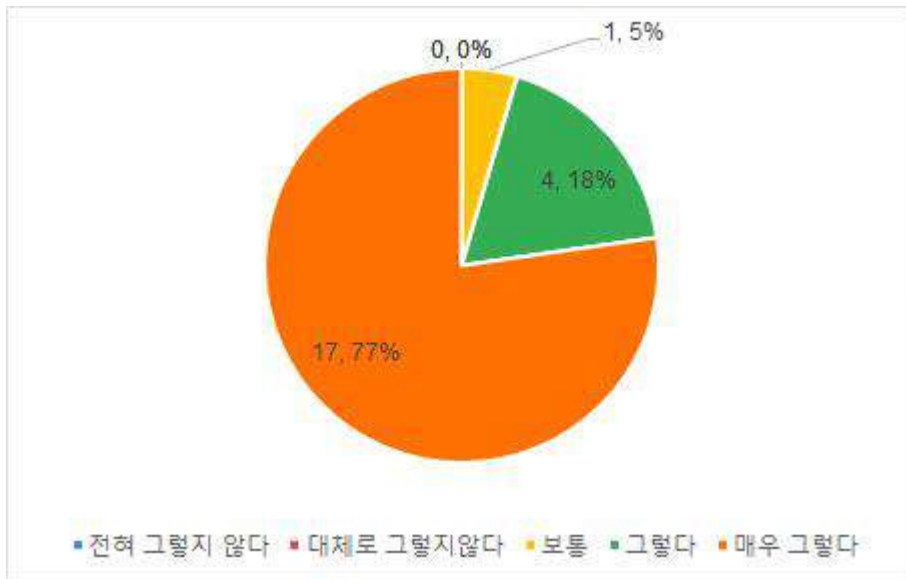
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	14	22(100)
매우 그렇다	19	86	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77%(17명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



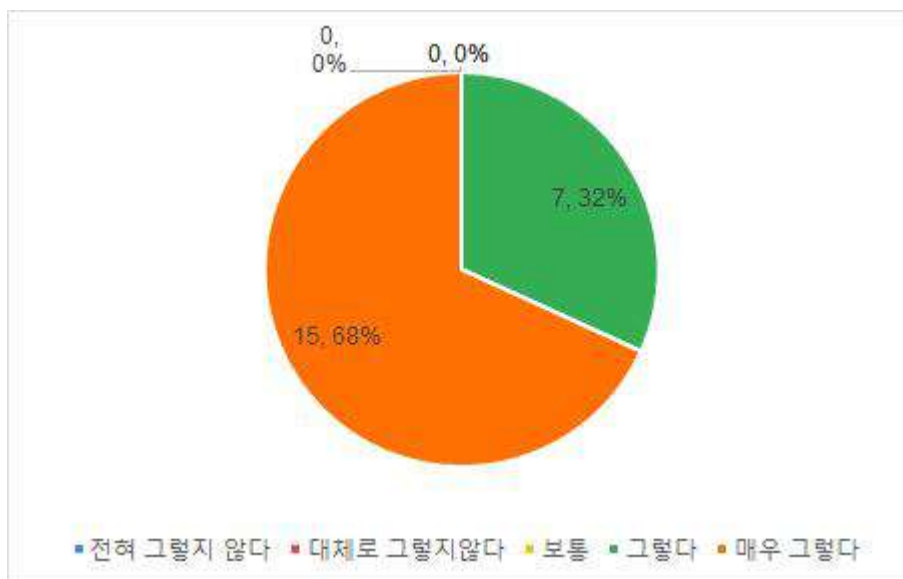
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	22(100)
대체로 그렇다	4	18	
매우 그렇다	17	77	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(15명), ‘대체로 그렇다’ 32%(7명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



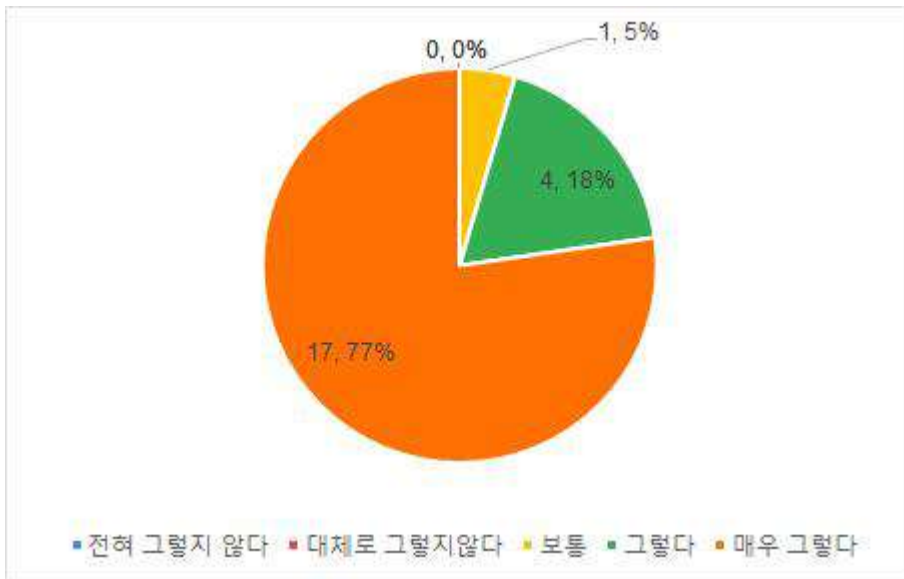
[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	7	32	22(100)
매우 그렇다	15	68	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77%(17명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



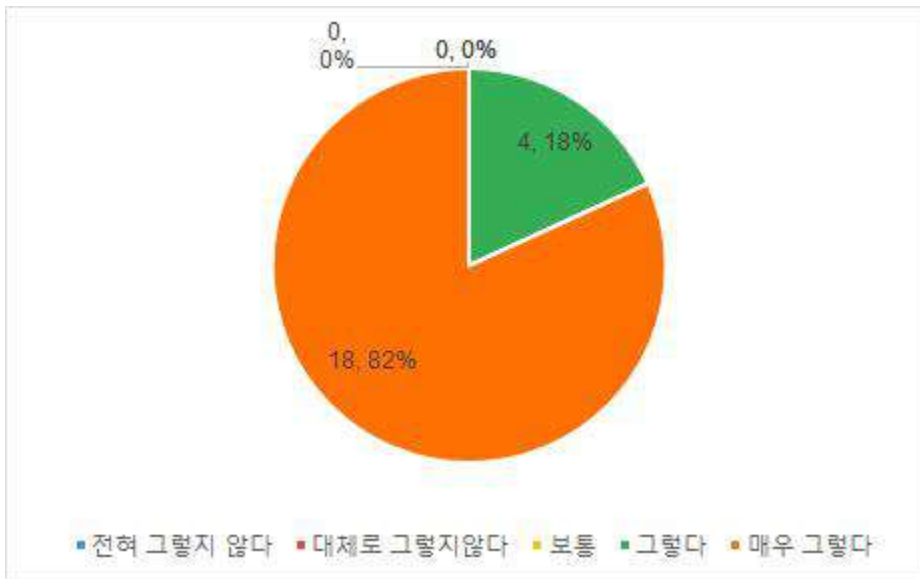
[표 II-23] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	22(100)
대체로 그렇다	4	18	
매우 그렇다	17	77	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(18명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명) 로 이용인의 욕구 반영에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



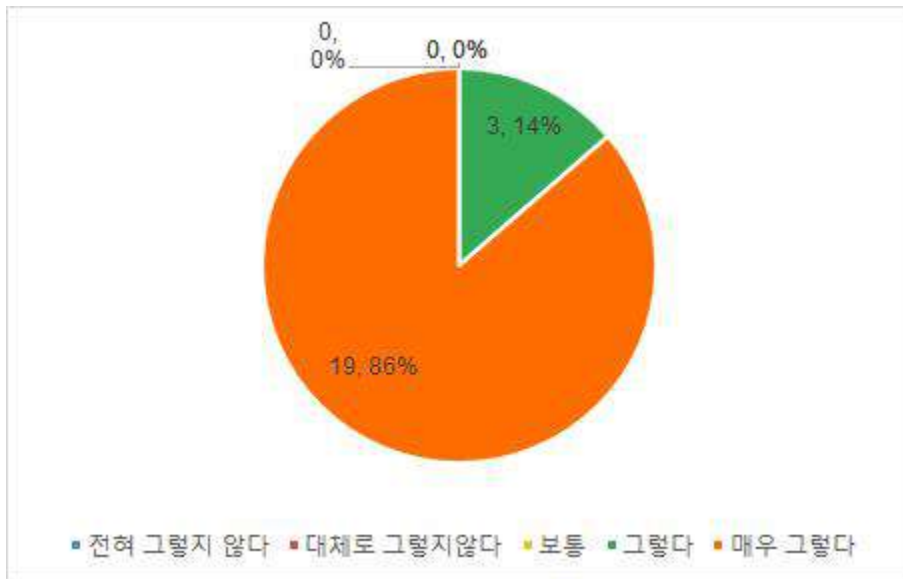
[표 II-24] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	4	18	22(100)
매우 그렇다	18	82	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 86%(19명), ‘대체로 그렇다’ 14%(3명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



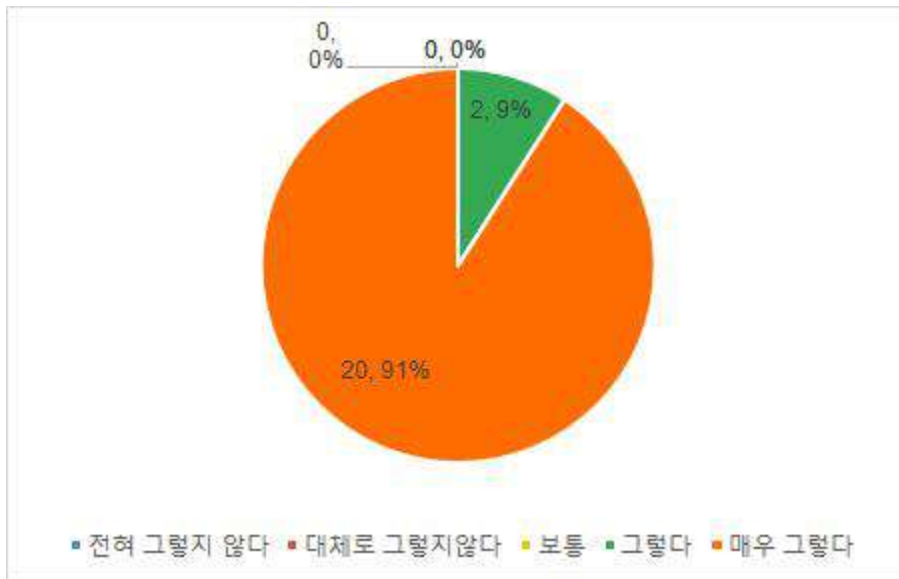
[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	14	22(100)
매우 그렇다	19	86	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91%(20명), ‘대체로 그렇다’ 9%(2명) 로 담당자의 친절함에 매우 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



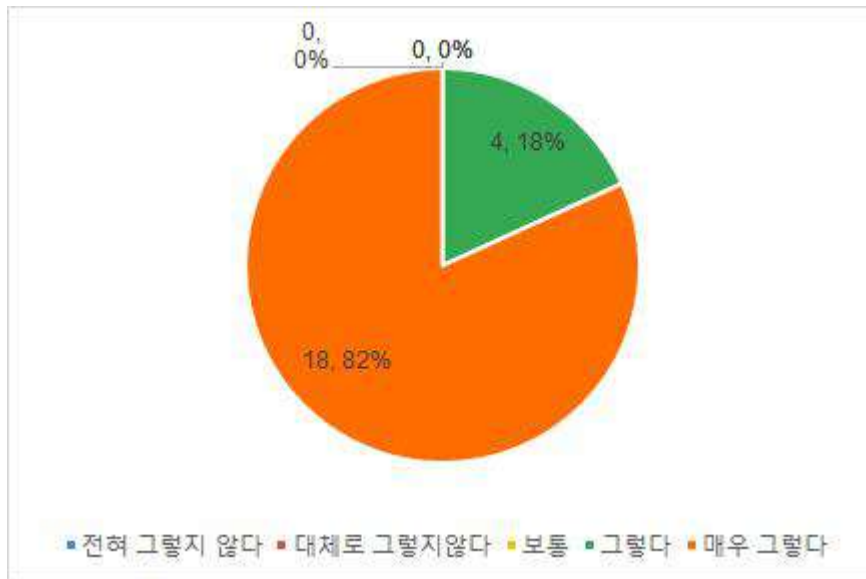
[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	9	22(100)
매우 그렇다	20	91	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(18명), ‘대체로 그렇다’ 18%(4명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



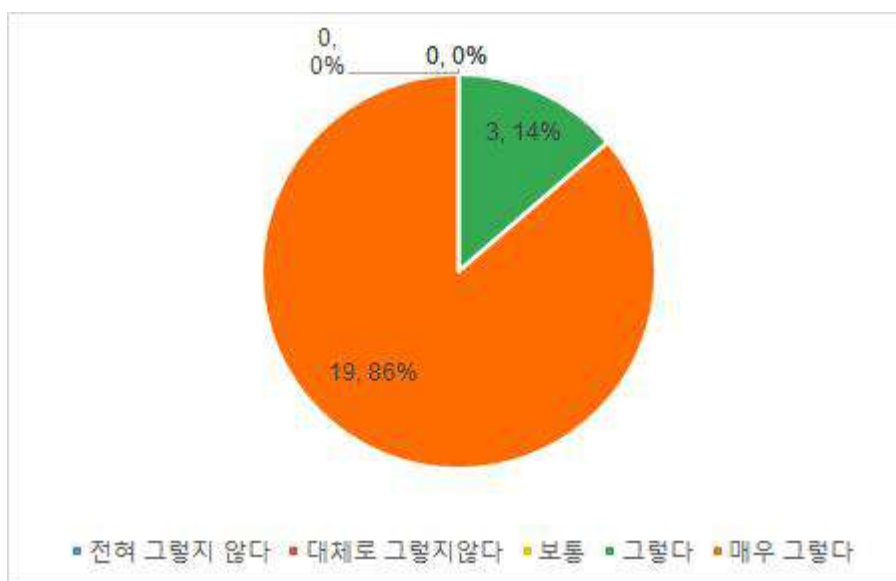
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	4	18	22(100)
매우 그렇다	18	82	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 86%(19명), ‘대체로 그렇다’ 14%(3명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



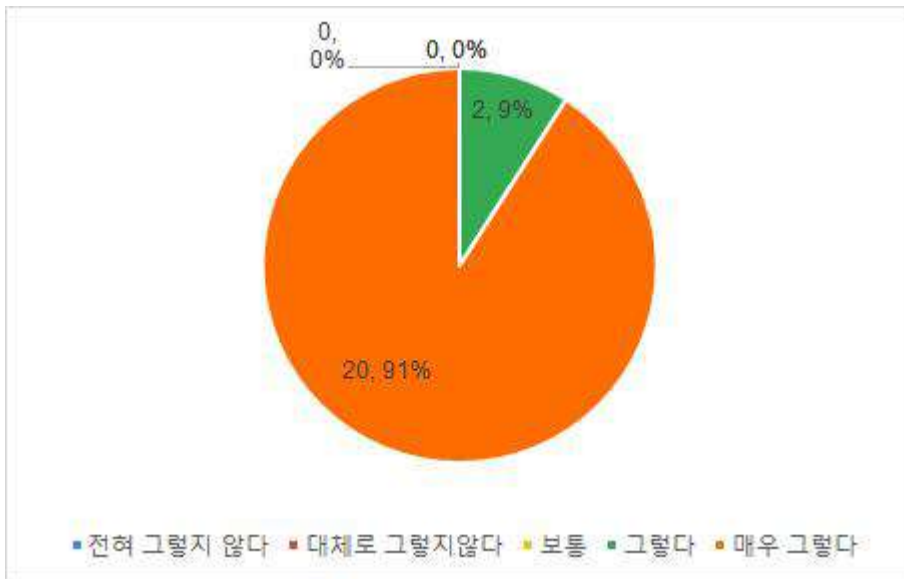
[표 II-28] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	14	22(100)
매우 그렇다	19	86	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91%(20명), ‘대체로 그렇다’ 9%(2명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	9	22(100)
매우 그렇다	20	91	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	4
	접수방법 불편	1
	프로그램 다양화	1
계		6

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 6개의 의견이 있었다. 담당자의 수고에 감사하다는 의견이 4건으로 가장 많았으며, 더욱더 다양하게 프로그램을 이용하고 싶다는 의견도 1건 제시되어 본관의 프로그램에 만족하고 지속이 용하고 싶다는 것으로 평가되나, 추천방식의 접수방법이 기회가 평등하지 않다는 의견도 제시되었다. 접수방식과 관련하여 차기년에는 추천방식의 정시접수를 상시접수로 전향할 계획이며, 이를 통해 본관의 프로그램 이용기회를 평등하게 제공할 수 있으리라 기대된다.

㉒ 물리재활 제언

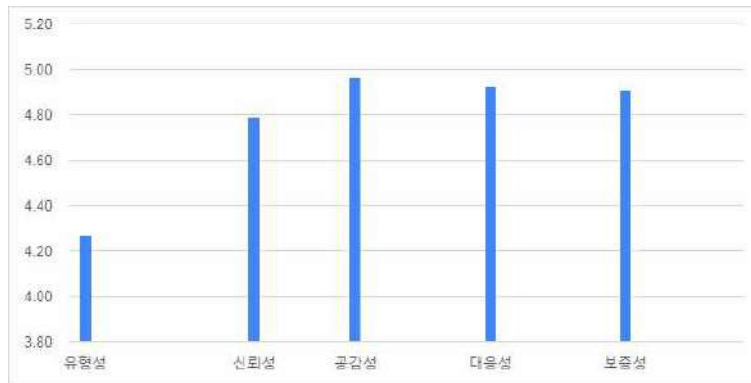
프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.76으로 비교적 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 담당자의 지식, 예의, 신뢰와 관련된 ‘보증성’ 범주가 가장 높은 4.88로 나타났으며, 건의사항에서도 담당자에 대한 만족의견이 포출되어 담당자의 전문성과 관련되어 높은 만족도를 보인다고 평가된다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주는 가장 낮은 4.55로 프로그램실 환경정리, 새로운 기자재 구입 등 환경 개선을 이루도록 노력할 필요가 있겠다.

향후 프로그램에 대한 건의사항을 토대로 이용인의 만족도를 유지할 수 있도록 해야겠으며, 환경정리, 기자재 보충 등으로 더욱 쾌적한 환경을 제공할 수 있도록 노력하겠다.

2) 수중물리재활

수중물리재활 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.74점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



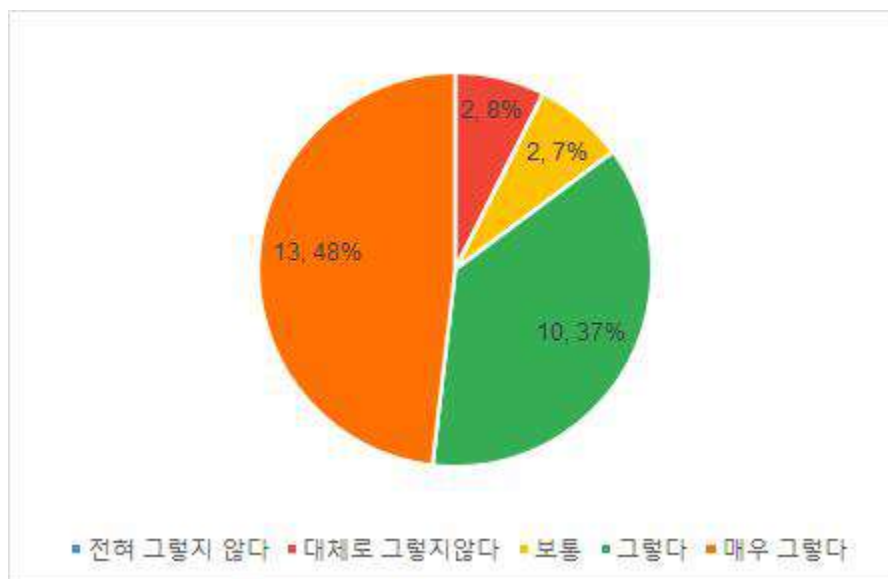
[표 II-31] 만족도 평균

구분		평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	복지관 청결성	4.26	4.27	0.89	27	2	5
	프로그램 제공장소	4.04		1.14		1	5
	기자재 구비	4.33		0.77		3	5
	대기장소 운영	4.19		0.98		2	5
	신청방법 이해	4.52		0.57		3	5
신뢰성	계획적 운영	4.67	4.79	0.54		3	5
	운영시간 준수	4.81		0.47		3	5
	프로그램 내용 제공	4.89		0.31		4	5
공감성	정서적 공감	4.96	4.96	0.19		4	5
	인권존중	4.96		0.19		4	5
	개별적 관심	4.96		0.19		4	5
	권익옹호	4.96		0.19		4	5
대응성	신속한 대응	4.89	4.93	0.31		4	5
	자발성	4.96		0.19		4	5
	욕구반영	4.89		0.31		4	5
	적극적인 태도	4.96		0.19		4	5
보증성	친절도	4.96	4.91	0.19		4	5
	전문성	4.85		0.36		4	5
	안정감	4.93		0.26		4	5
	안전관리	4.89		0.31		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 48%(13명), ‘대체로 그렇다’ 37%(10명), ‘보통이다’와 ‘대체로 그렇지않다’가 각 7%(2명)으로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



[표 II-32] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	2	8	27(100)
보통이다	2	7	
대체로 그렇다	10	37	
매우 그렇다	13	48	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 48%(13명), ‘대체로 그렇다’ 22%(6명), ‘보통이다’ 19%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 4%(1명)으로 제공 장소의 쾌적성에 대해 대체로 만족하였으나, 그렇지 못한 경우도 존재하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



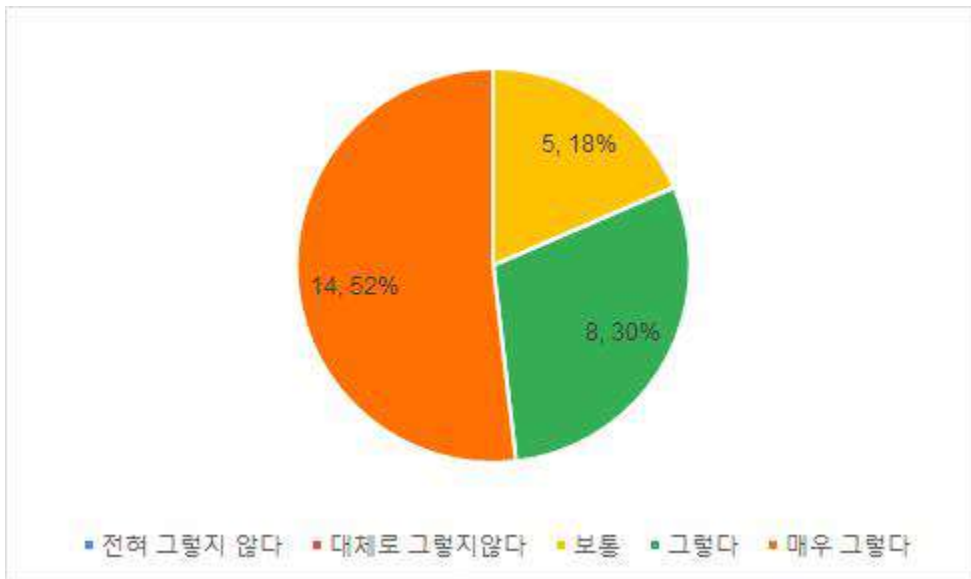
[표 II-33] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지 않다	1	4	27(100)
대체로 그렇지 않다	2	7	
보통이다	5	19	
대체로 그렇다	6	22	
매우 그렇다	13	48	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 54%(14명), ‘대체로 그렇다’ 30%(8명), ‘보통이다’ 18%(5명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-25] 기자재 구비



[표-34] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	5	18	27(100)
대체로 그렇다	8	30	
매우 그렇다	14	52	

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 48%(13명), ‘대체로 그렇다’ 33%(9명), ‘대체로 그렇지않다’ 11%(3명), ‘보통이다’ 8%(2명)으로 대기장소 운영에 대해 만족과 불만족 모두 나타났다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



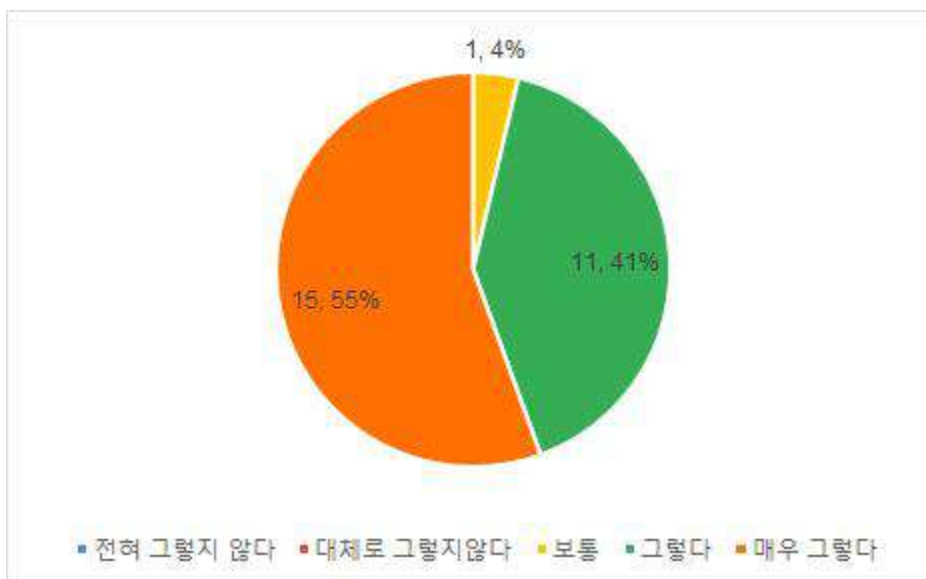
[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	3	11	27(100)
보통이다	2	8	
대체로 그렇다	9	33	
매우 그렇다	13	48	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55%(15명), ‘대체로 그렇다’ 41%(11명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



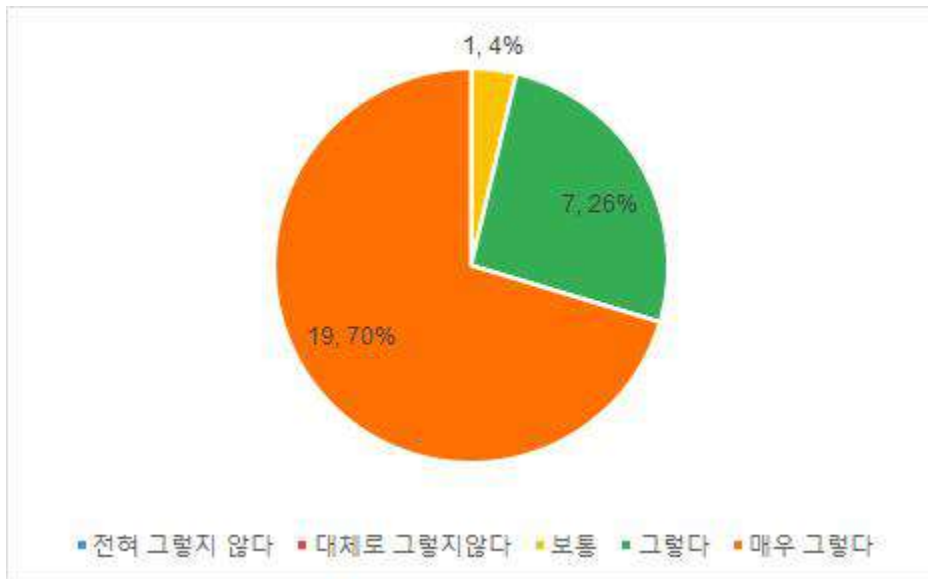
[표 II-36] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	27(100)
대체로 그렇다	11	41	
매우 그렇다	15	55	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(19명), ‘대체로 그렇다’ 26%(7명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



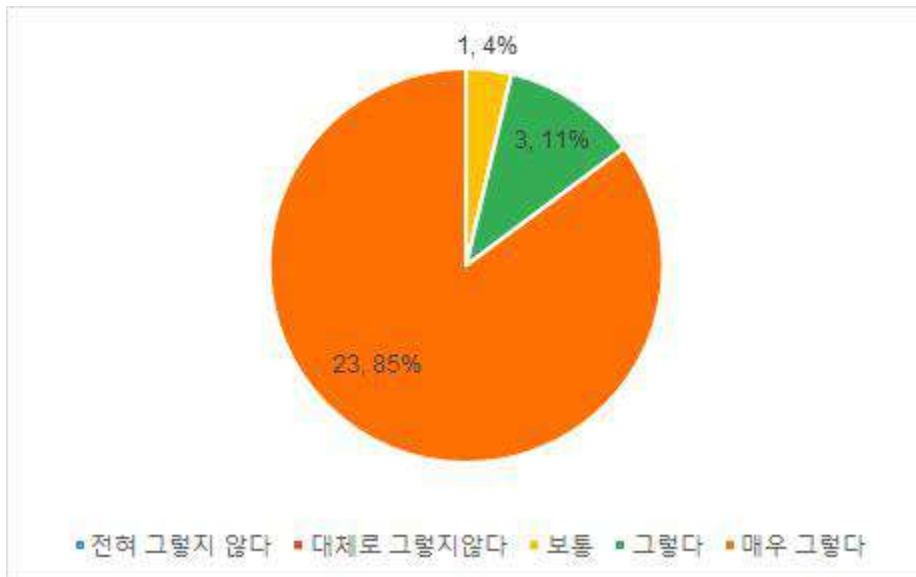
[표 II-37] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	27(100)
대체로 그렇다	7	26	
매우 그렇다	19	70	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, “매우 그렇다” 85%(23명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 운영시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



[표 II-38] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	27(100)
대체로 그렇다	3	11	
매우 그렇다	23	85	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 89%(24명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 내용 제공



[표 II-39] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	11	27(100)
매우 그렇다	24	89	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



[표 II-40] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-32] 인권 존중



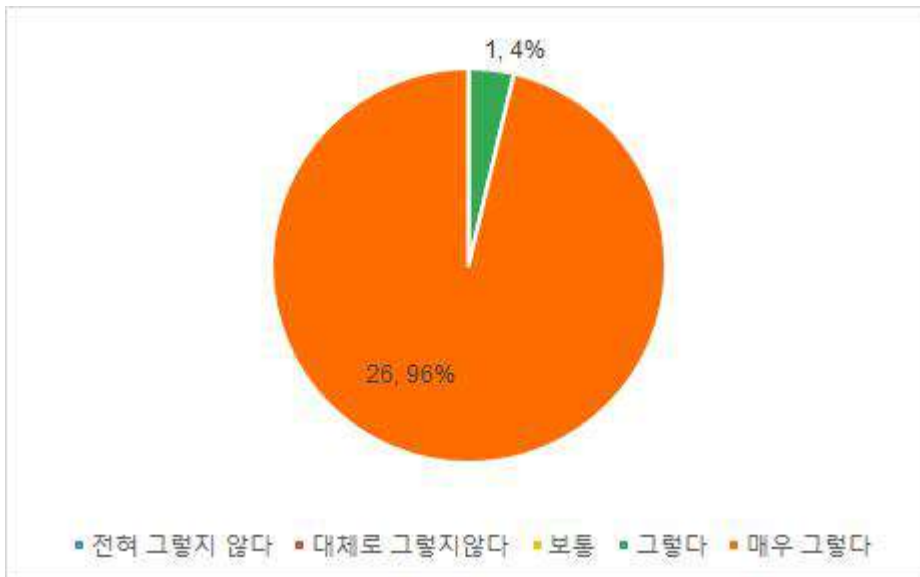
[표 II-41] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 개별적인 관심에 매우 만족하였다.

[그림 II-33] 개별적 관심



[표 II-42] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 매우 만족하였다.

[그림 II-34] 권익 옹호



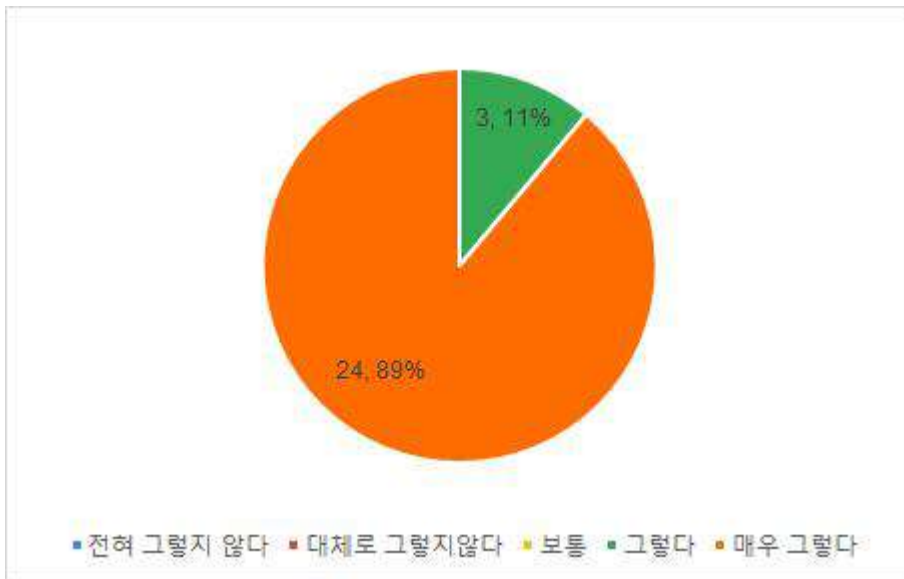
[표 II-43] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 89%(24명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



[표 II-44] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	11	27(100)
매우 그렇다	24	89	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 매우 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



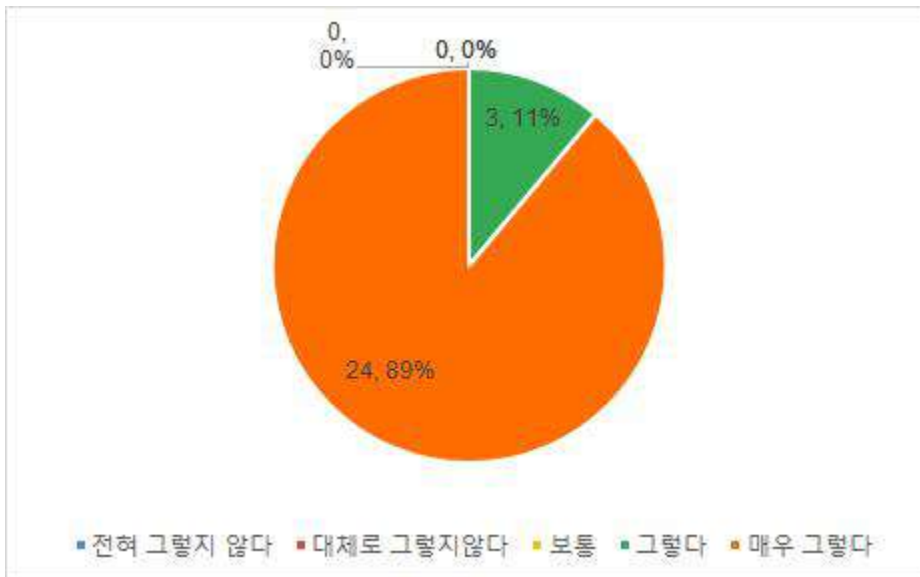
[표 II-45] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 89%(24명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명)으로 이용인의 욕구 반영에 매우 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



[표 II-46] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	11	27(100)
매우 그렇다	24	89	

⑯ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



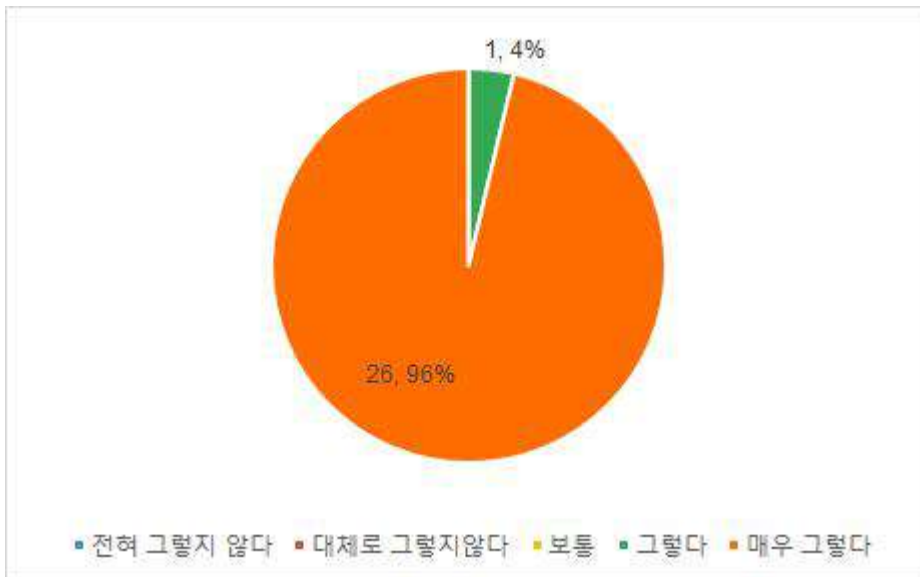
[표 II-47] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 96%(26명), ‘대체로 그렇다’ 4%(1명)으로 담당자의 친절함에 매우 만족하였다.

[그림 II-39] 친절도



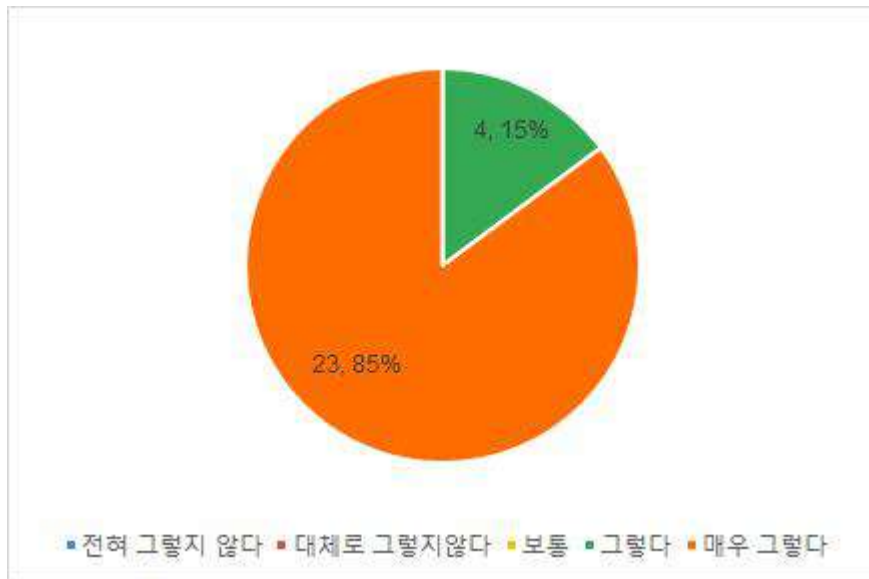
[표 II-48] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	4	27(100)
매우 그렇다	26	96	

⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(23명), ‘대체로 그렇다’ 15%(4명)으로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



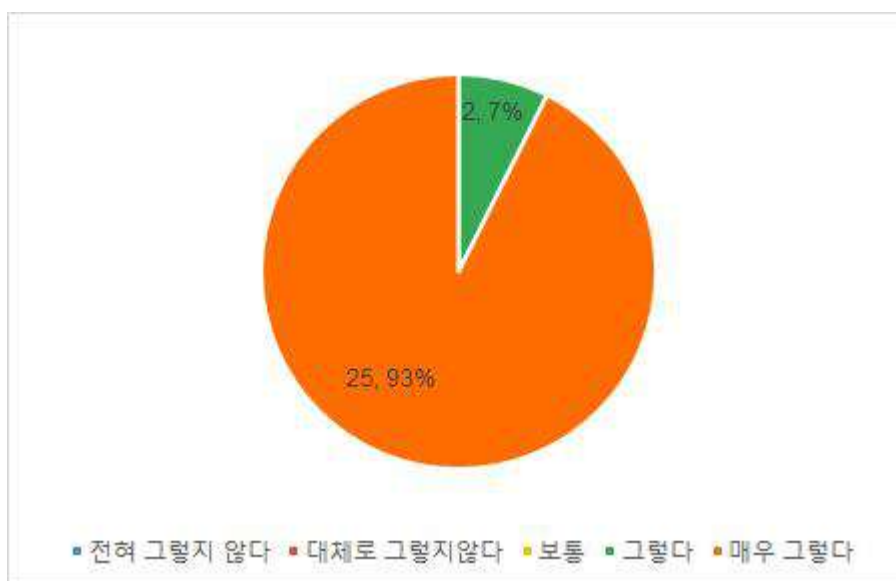
[표 II-49] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	4	15	27(100)
매우 그렇다	23	85	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(25명), ‘대체로 그렇다’ 7%(2명)으로 담당자의 안정감에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



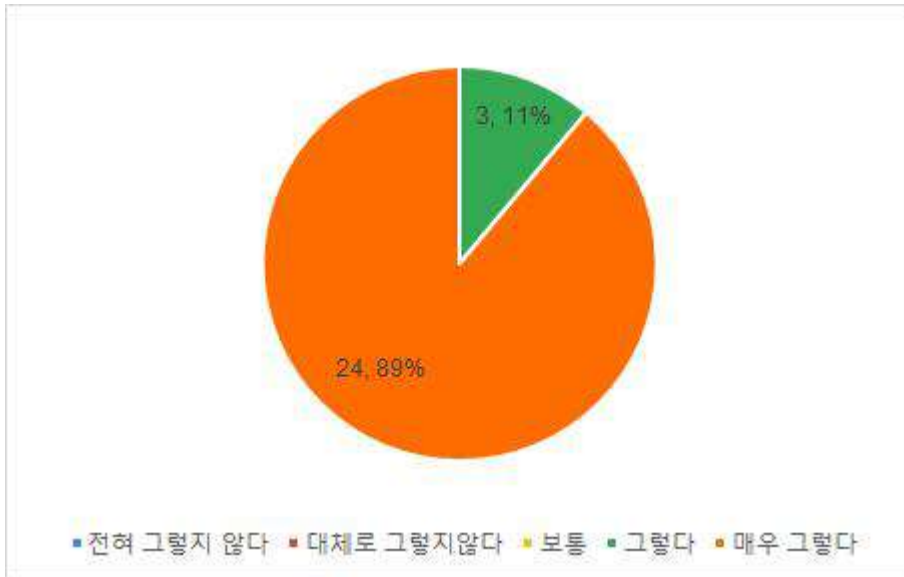
[표 II-50] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	7	27(100)
매우 그렇다	25	93	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 89%(24명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명)으로 담당 직원의 안전 관리 노력에 만족하였다.

[그림 II-42] 안전 관리



[표 II-51] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	11	27(100)
매우 그렇다	24	89	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	1
환경 관련	청소 등 환경개선	2
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 3개의 의견이 있었다. 타기관에는 없는 프로그램으로 만족한다는 의견도 있었지만, 탈의실 청결 등에 관한 불만이 표출되기도 하였다. 지난해 의견을 반영하여 청소업체의 청소범위를 탈의실까지 확대하고 매트 등을 교체하였으나 시설의 노후와 습한 환경 등으로 불만이 지속 표출되는 것으로 예측된다. 그러나 수중이라는 특성과 상시 청소인력이 없는 점 등 환경을 개선하는데 근본적인 어려움이 있어, 탈의실 내 청소기 자율적 사용 등에 대한 홍보를 통해 보호자 스스로 환경관리를 하는 것에 대한 인식을 키우는 것이 필요하리라 사료된다.

㉒ 수중물리재활 제언

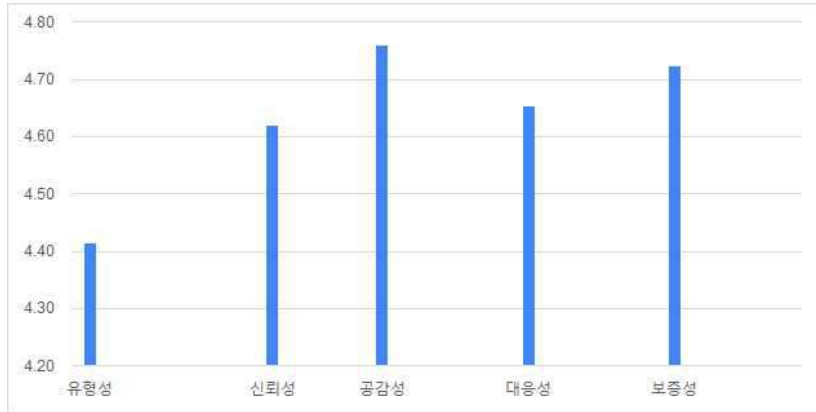
프로그램에 대한 전반적인 만족도가 평균 4.74로 평가되었다. 항목별 범주에서는 고객 배려와 관련된 ‘공감성’ 범주에서 가장 높은 4.96으로 나타났으며, 이용인에 대한 관심과 욕구를 반영하는 ‘대응성’이 4.93, 담당자의 전문성을 평가하는 ‘보증성’은 4.91로 높은 만족도를 나타내었다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 4.27로 프로그램 환경에 대해 낮은 만족도를 보였다.

이와 같은 결과와 건의사항 내용을 고려하여 보호자의 프로그램에 대한 만족도를 유지할 수 있도록 노력하고, 환경관리 홍보를 통해 이용인과 보호자 스스로가 환경관리에 동참하는 문화를 만들어 나가도록 노력하겠다.

3) 언어재활

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.62점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



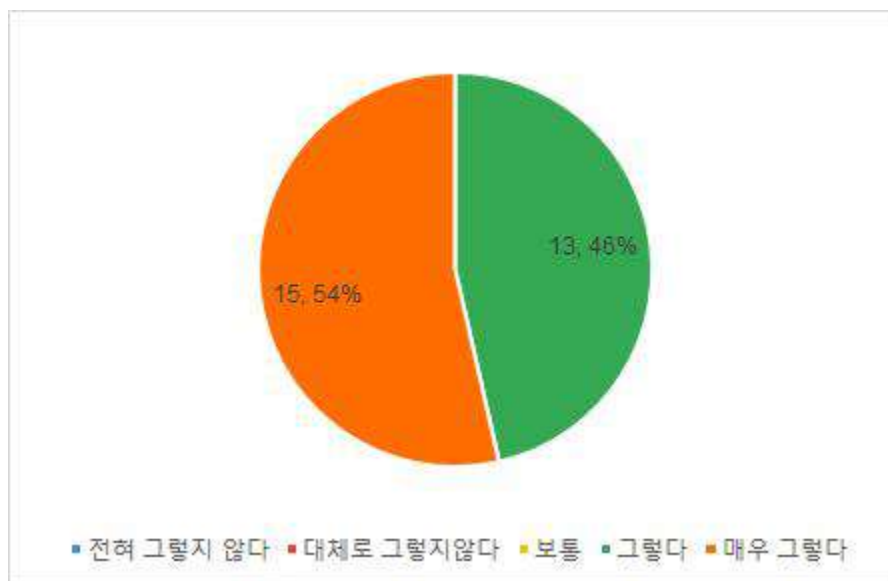
[표 II-53] 만족도 평균

구분	영역	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	복지관 청결성	4.54	4.41	0.50	28	4	5
	프로그램 제공장소	4.39		0.67		3	5
	기자재 구비	4.32		0.76		3	5
	대기장소 운영	4.21		0.86		2	5
	신청방법 이해	4.61		0.56		3	5
신뢰성	계획적 운영	4.54	4.62	0.63		3	5
	운영시간 준수	4.68		0.47		4	5
	프로그램 내용 제공	4.64		0.61		3	5
공감성	정서적 공감	4.79	4.76	0.49		3	5
	인권존중	4.79		0.49		3	5
	개별적 관심	4.75		0.51		3	5
	권익옹호	4.71		0.52		3	5
대응성	신속한 대응	4.64	4.65	0.61		3	5
	자발성	4.54		0.73		3	5
	욕구반영	4.64		0.72		2	5
	적극적인 태도	4.79		0.49		3	5
보증성	친절도	4.71	4.72	0.59		3	5
	전문성	4.71		0.59		3	5
	안정감	4.71		0.59		3	5
	안전관리	4.75		0.57		3	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 54%(15명), ‘대체로 그렇다’ 26%(명)으로 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	13	46	28(100)
매우 그렇다	15	54	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(14명), ‘대체로 그렇다’ 39%(11명), ‘보통이다’ 11%(3명)으로 제공 장소의 쾌적성에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



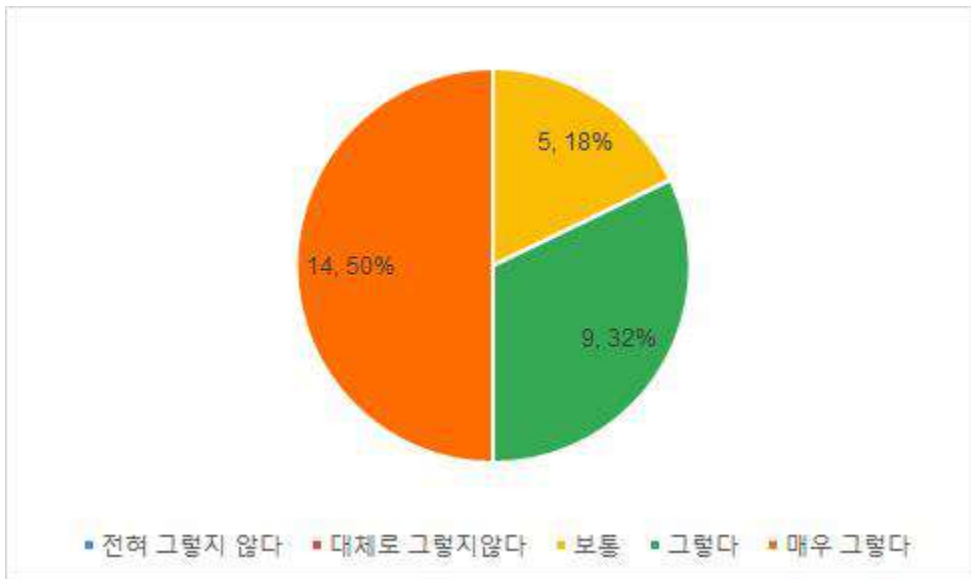
[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	11	28(100)
대체로 그렇다	11	39	
매우 그렇다	14	50	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(14명), ‘대체로 그렇다’ 32%(9명), ‘보통이다’ 18%(5명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



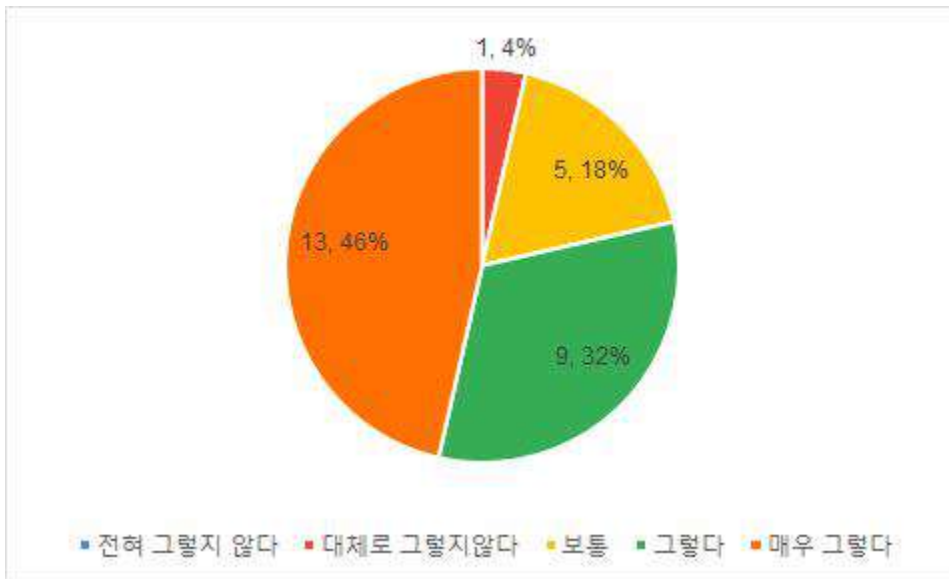
[표-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	5	18	28(100)
대체로 그렇다	9	32	
매우 그렇다	14	50	

④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 46%(13명), ‘대체로 그렇다’ 32%(9명), ‘보통이다’ 18%(5명), ‘대체로 그렇지않다’ 4%(1명)으로 대기장소 운영에 대한 만족도는 높지 않았다.

[그림 II-47] 대기장소 운영



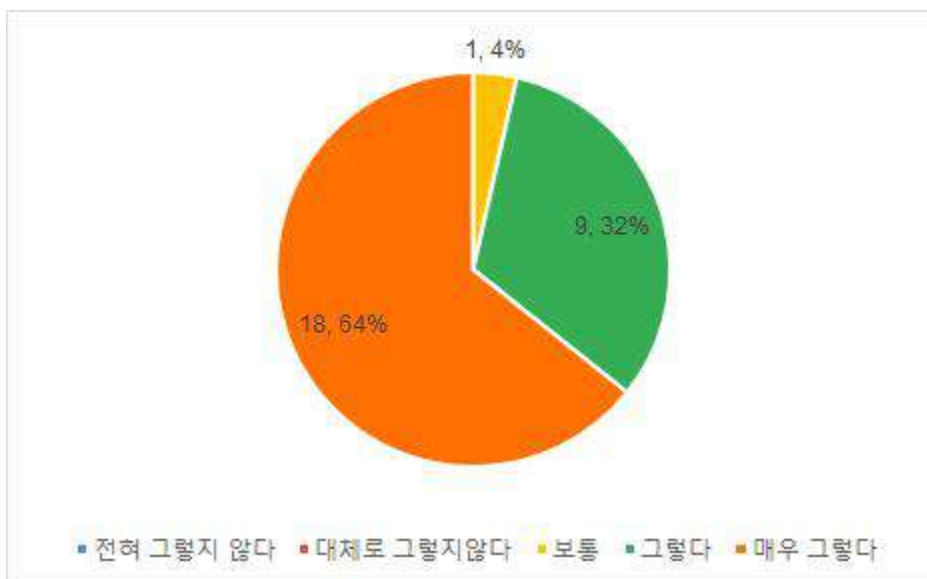
[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	4	28(100)
보통이다	5	18	
대체로 그렇다	9	32	
매우 그렇다	13	46	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 64%(18명), ‘대체로 그렇다’ 32%(9명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



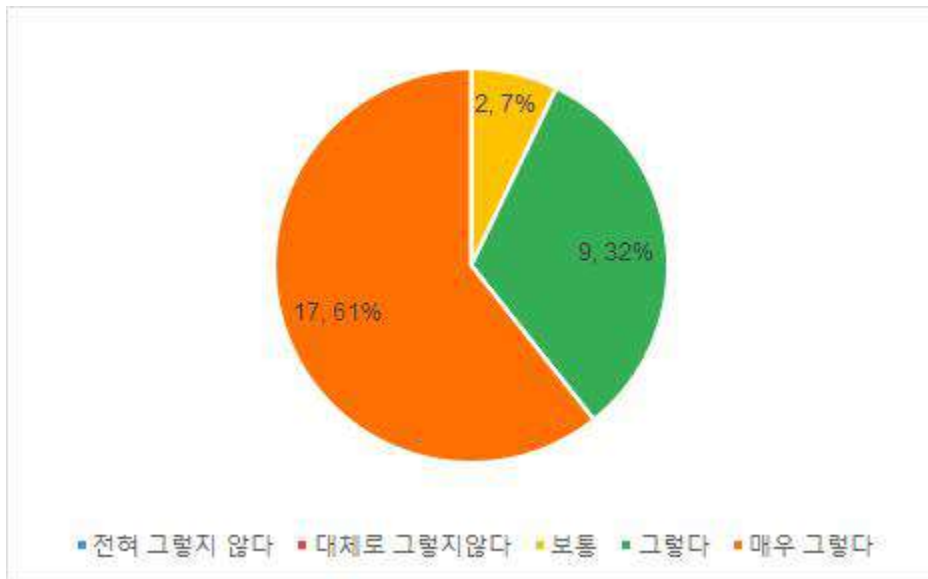
[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	9	32	
매우 그렇다	18	64	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(17명), ‘대체로 그렇다’ 32%(9명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-49] 계획적 운영



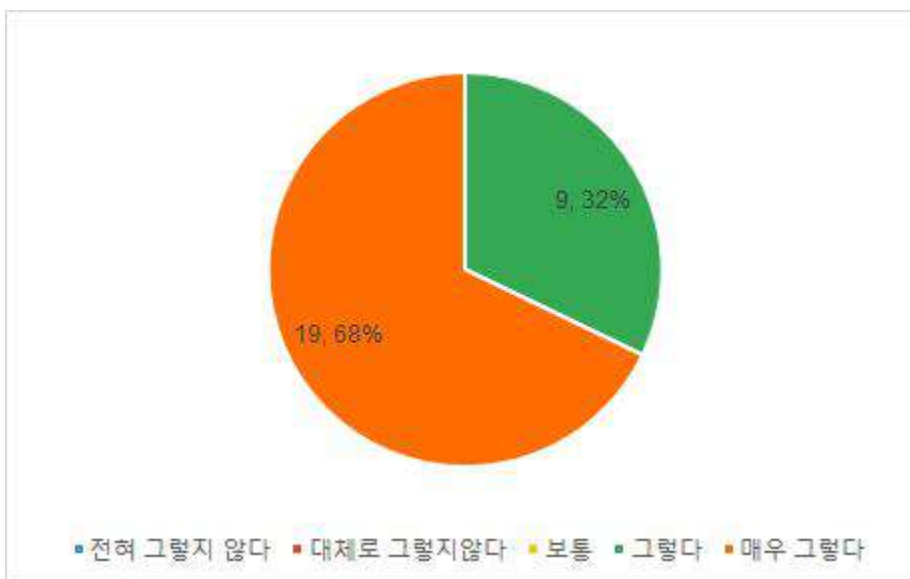
[표 II-59] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	9	32	
매우 그렇다	17	61	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(19명), ‘대체로 그렇다’ 32%(9명)으로 운영시간 준수에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



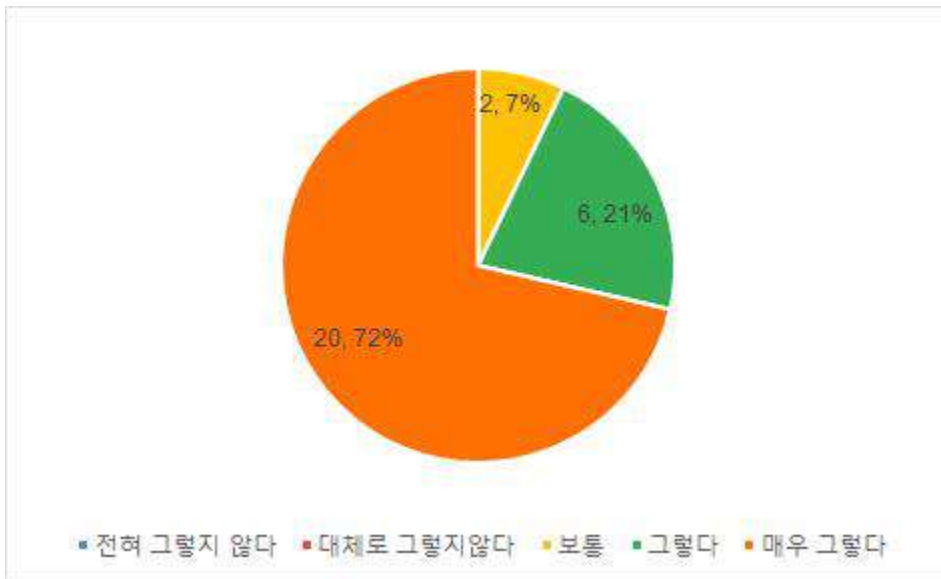
[표 II-60] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	9	32	28(100)
매우 그렇다	19	68	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 72%(20명), ‘대체로 그렇다’ 21%(6명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-51] 프로그램 내용 제공



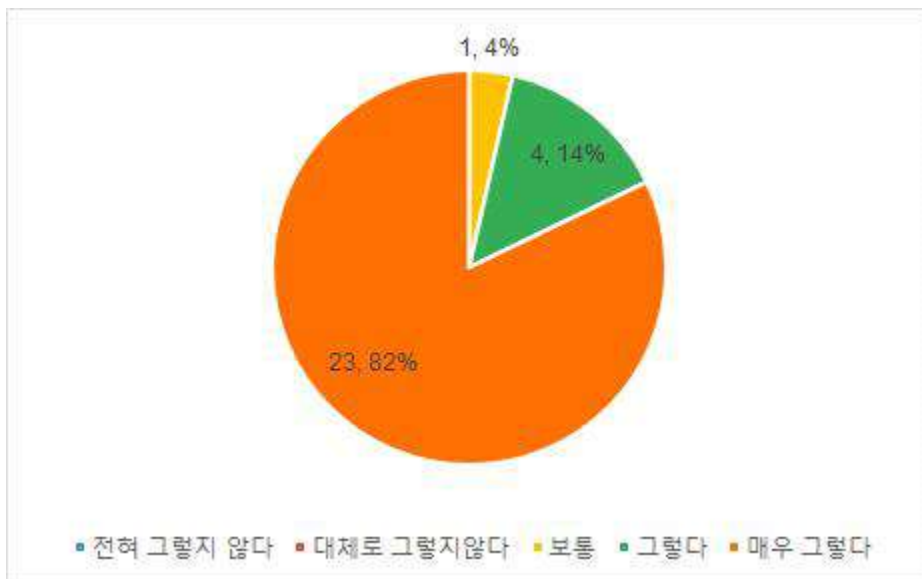
[표 II-61] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	6	21	
매우 그렇다	20	72	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(23명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-52] 정서적 공감



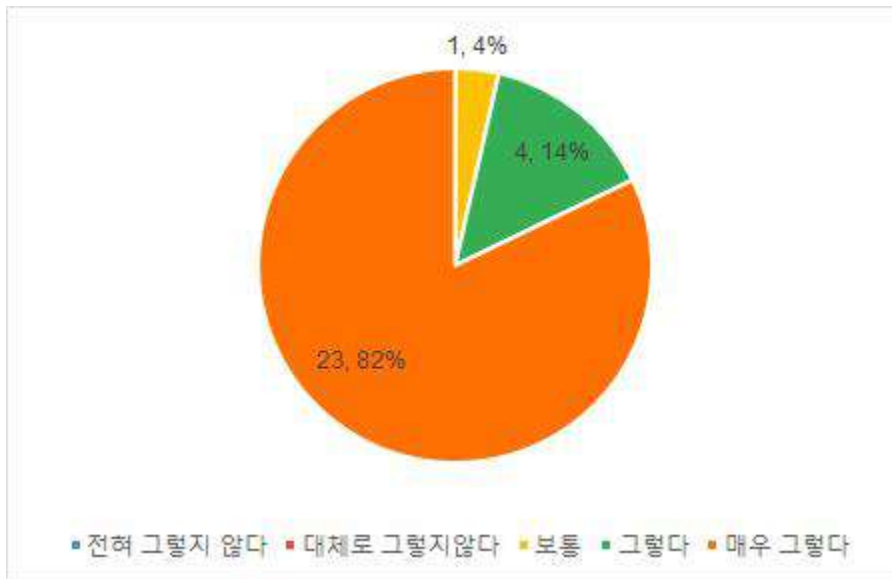
[표 II-62] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	23	82	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(23명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-53] 인권 존중



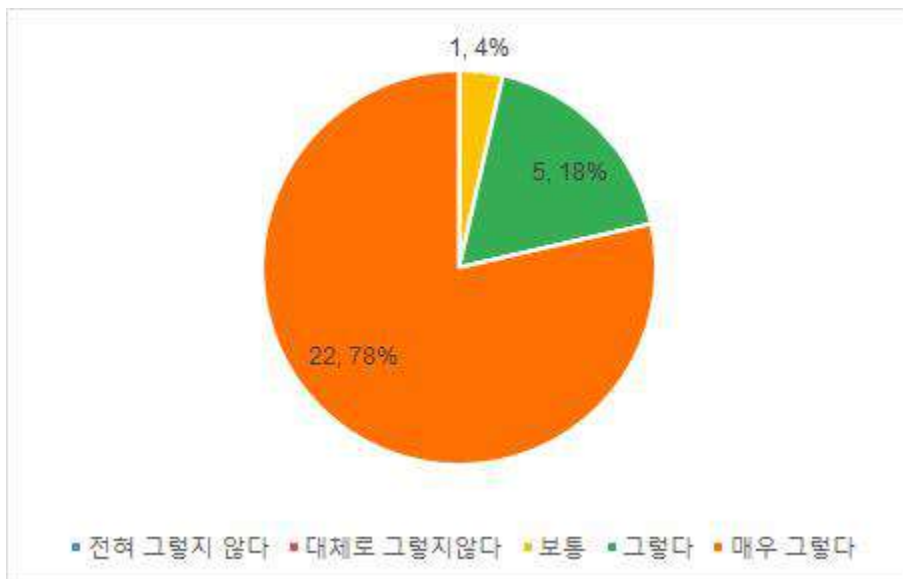
[표 II-63] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	23	82	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%(22명), ‘대체로 그렇다’ 18%(5명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-54] 개별적 관심



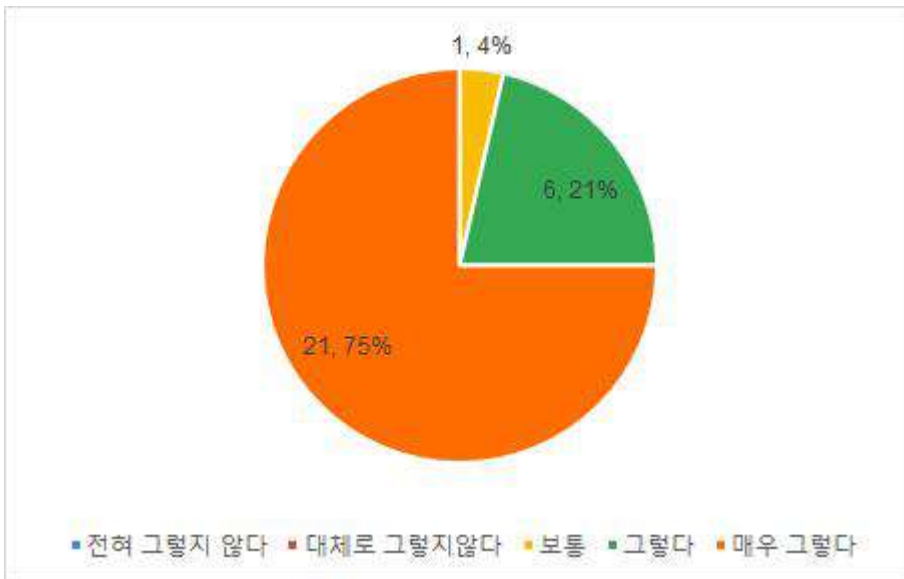
[표 II-64] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	5	18	
매우 그렇다	22	78	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(21명), ‘대체로 그렇다’ 21%(6명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



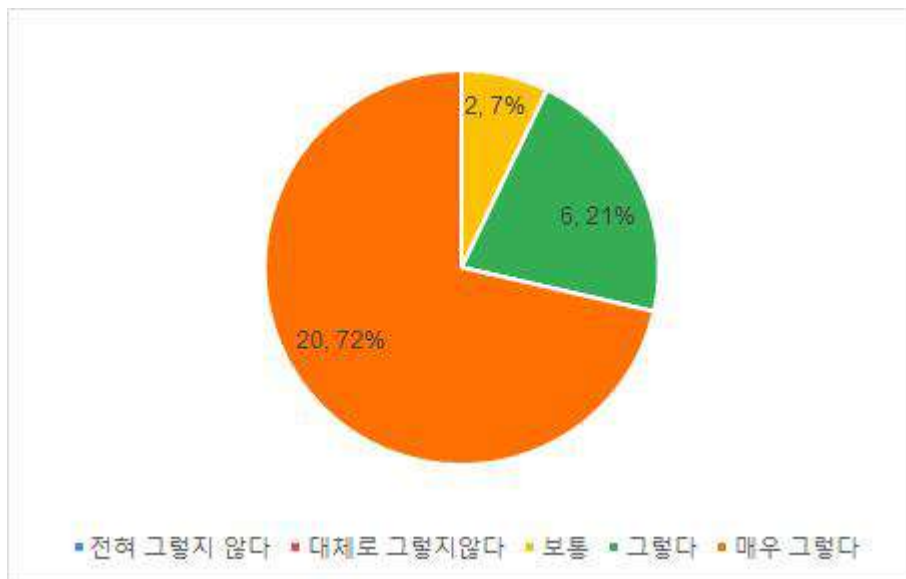
[표 II-65] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	6	21	
매우 그렇다	21	75	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 72%(20명), ‘대체로 그렇다’ 21%(6명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-56] 신속한 대응



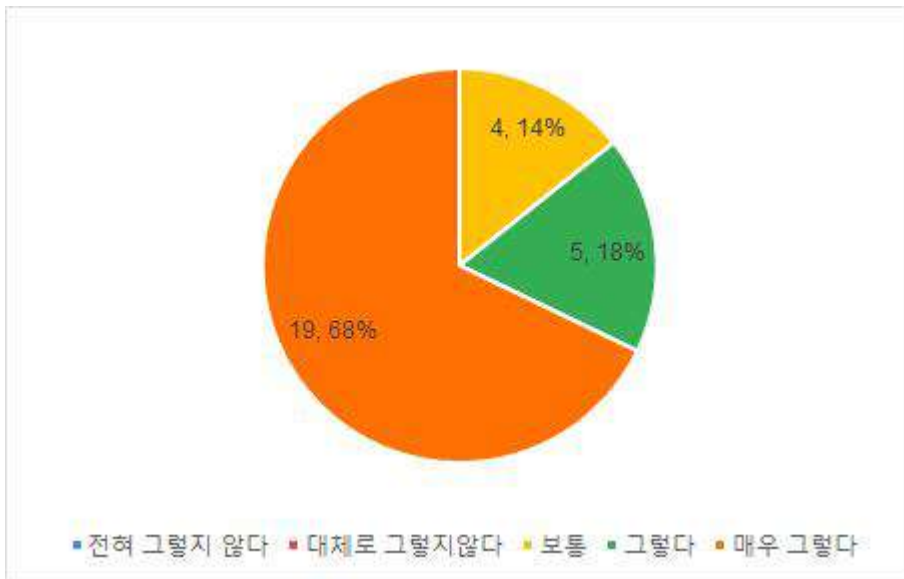
[표 II-66] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	6	21	
매우 그렇다	20	72	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(19명), ‘대체로 그렇다’ 18%(5명), ‘보통이다’ 14%(4명)으로 담당 직원의 자발성에 만족한 편이었다.

[그림 II-57] 자발성



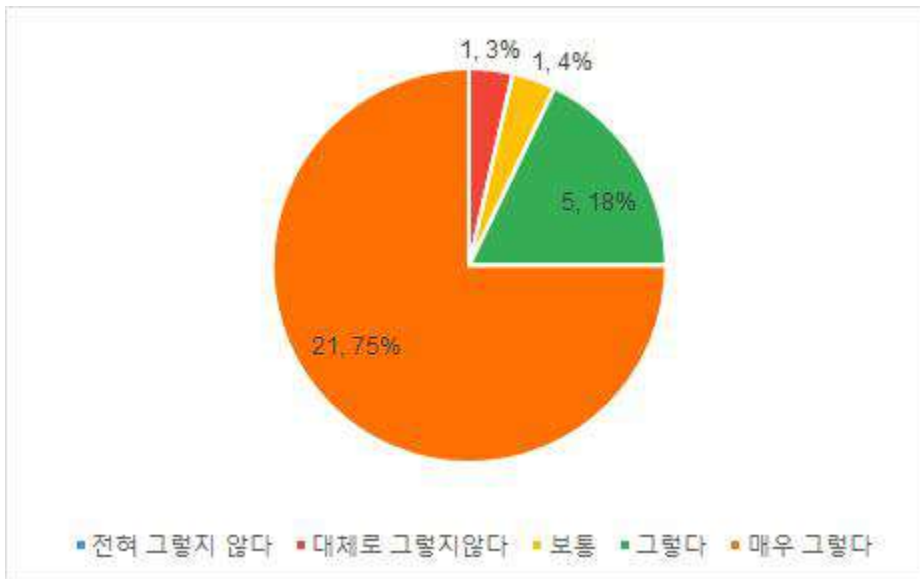
[표 II-67] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	14	28(100)
대체로 그렇다	5	18	
매우 그렇다	19	68	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(21명), ‘대체로 그렇다’ 18%(5명), ‘보통이다’ 4%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 3%(1명)으로 이용인의 욕구 반영에 대한 결과는 만족과 그렇지 못한 경우로 상반되게 나타났다.

[그림 II-58] 욕구 반영



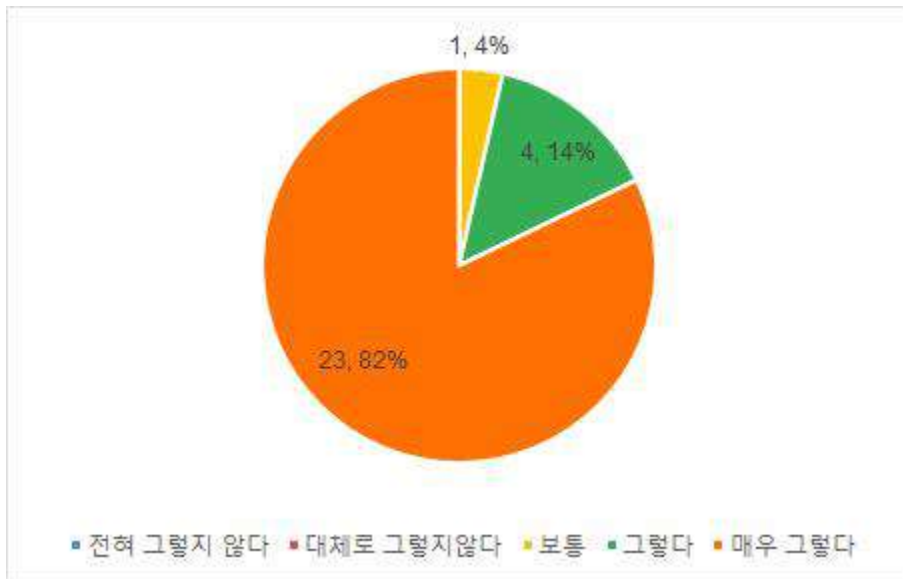
[표 II-68] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	3	28(100)
보통이다	1	4	
대체로 그렇다	5	18	
매우 그렇다	21	75	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(23명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 4%(1명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



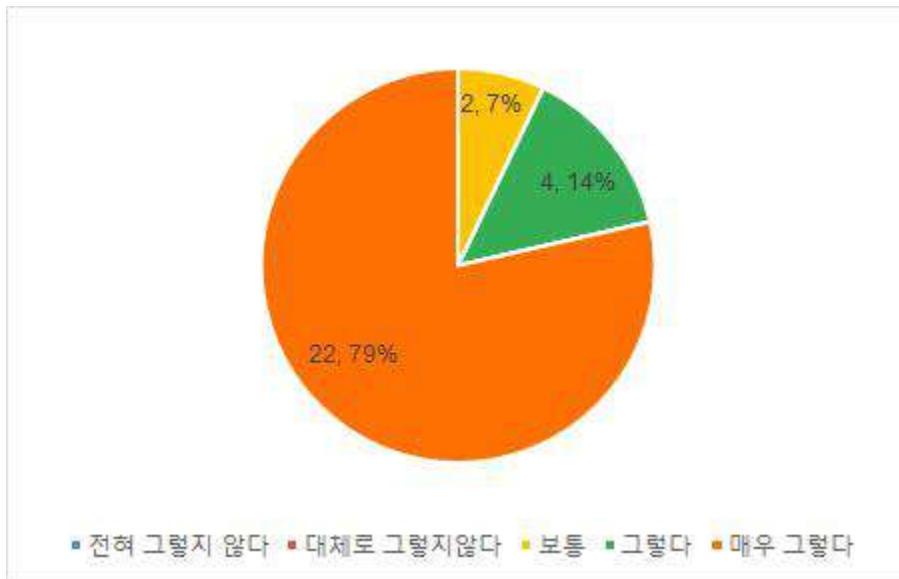
[표 II-69] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	4	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	23	82	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(22명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 담당자의 친절도에 대체로 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



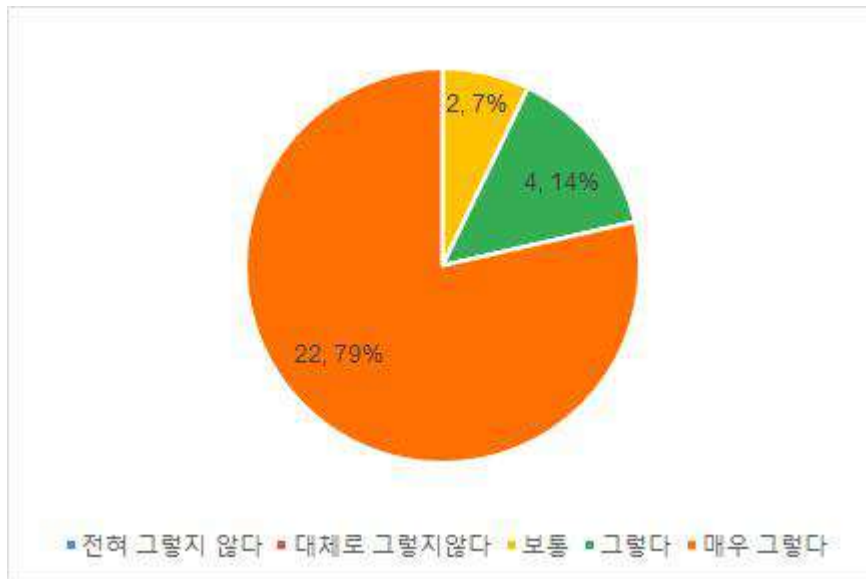
[표 II-70] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	22	79	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(22명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 담당 직원의 전문성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



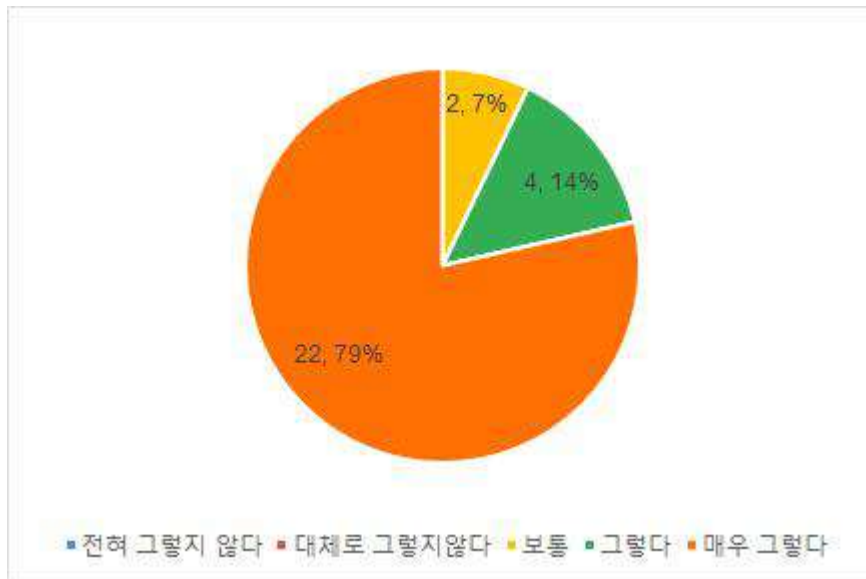
[표 II-71] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	22	79	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(22명), ‘대체로 그렇다’ 14%(4명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 담당자의 안정감에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-62] 안정감



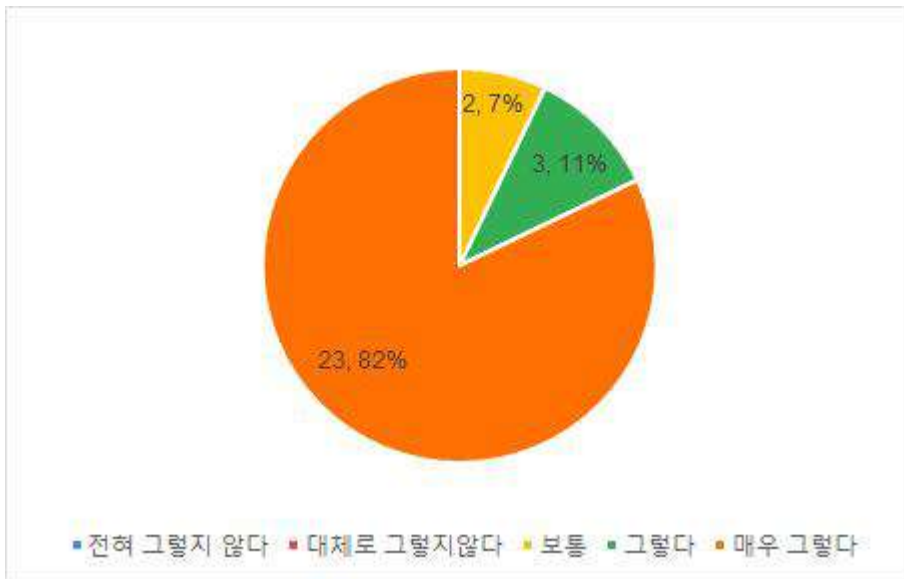
[표 II-72] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	4	14	
매우 그렇다	22	79	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(23명), ‘대체로 그렇다’ 11%(3명), ‘보통이다’ 7%(2명)으로 담당 직원의 안전 관리 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-63] 안전 관리



[표 II-73] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	7	28(100)
대체로 그렇다	3	11	
매우 그렇다	23	82	

㉓ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	3
	프로그램 다양화(미술, 작업, 인지, 사후관리상담)	2
	대기기간, 접수방식 불편	2
계		7

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 7개의 의견이 있었다. 담당자에게 감사하다는 의견이 3건 있었고, 언어재활 이외의 프로그램을 이용하고 싶다는 프로그램 다양화에 대한 건의사항도 표출 되었으나, 이는 이미 시행중인 프로그램에 대한 건의로 담당자가 상담 시 보호자들에게 복지관 프로그램을 설명하는 역량을 강화하고 홍보를 통해 보호자의 욕구를 채울 수 있을 것으로 예상된다. 대기기간이 길고 추첨방식의 접수방식으로 접수를 하지 못해 어려움이 있다는 의견이 2건 제시되었는데, 기능향상지원 1·2팀 회의를 통해 접수방식을 변경하여 이를 해소하고자 한다.

㉔ 언어재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.62로 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.41로 나타났으며, ‘신뢰성’, ‘대응성’ 범주에서 4.62과 4.65로 나타났다. ‘공감성’이 4.76, ‘보증성’ 범주가 4.72으로 가장 높게 나타나 담당자의 전문성과 이용인에대한 존중 부분이 가장 만족도가 높은 것으로 평가되었다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 2023년 09월 기능향상지원2팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 30문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 77부의 설문지를 배부하였으며(회수율 100%), 이를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성 $\alpha=.897$, 신뢰성 $\alpha=.736$, 공감성 $\alpha=.942$, 대응성 $\alpha=.889$, 보증성 $\alpha=.941$ 의 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 77개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’이 대리 응답(97%, 75명)해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 55%(42명), ‘여성’ 45%(35명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 31%(24명), ‘8~18세’ 학령기 이용인이 62%(48명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 7%(5명)로 나타났다. 미취학 및 학령기 아동 이용인이 전체의 93%로 매우 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 71%(55명), ‘인천광역시 타 지역’ 26%(20명), 타지역 3%(2명)로 나타났다.

조사대상의 장애유형별 분포는 ‘뇌병변장애’ 49%(38명), ‘지적장애’ 21%(16명), ‘지체장애’ 9%(7명), ‘자폐성장애’ 7%(5명), ‘미등록’ 8%(6명), ‘언어장애’ 5%(4명), ‘시각장애’ 1%(1명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 66%(51명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 34%(26명)로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘물리재활’이 4.76점, ‘수중물리재활’이 4.74점, ‘언어재활’ 4.62점으로 나타났으며, ‘기능향상지원2팀’ 평균 만족도 4.70점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 범주 및 항목별로는 각 프로그램별에서 공통적으로 ‘유형성’ 범주에서의 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 특히 ‘대기공간’ 항목에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 조사되었다. 이는 오후시간 2층 로비 대기공간과 3층 가족놀이실의 혼잡으로 인한 것으로 추정되며, 코로나로 인한 차량대기에서 자유로워져 혼잡이 가중된 것으로 판단된다. 가장 높은 만족도를 보이는 것은 ‘공감성’ 범주로 나타났으며, 특히 ‘이용인 인권존중’ 항목

에 대한 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타났다. 이용인과 보호자를 존중하는 태도로 이용인 중심의 효과적인 프로그램 운영이 이루어질 수 있도록 더욱 노력하겠다.

2. 제언

‘기능향상지원2팀’의 이용인 만족도 조사 결과, 전반적 영역에서 이용인이 만족하고 있다는 것으로 조사되었다. 그러나 낮은 만족도를 보인 ‘대기장소의 적절성’ 항목과 ‘프로그램 환경의 쾌적함’에 대한 만족도 향상을 위하여, 수중재활실 탈의실 내 청소기 사용과 오후시간 이용인의 개별대기에 대해 홍보해 나가도록 하겠다. 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 건의사항은 기존 연 2회 추첨으로 진행하던 접수방식에 대한 불만이 드러난 것으로 평가된다. 차기년부터는 추첨제가 아닌 상시접수로 모집방법을 변경하여 프로그램 이용기회를 평등하게 제공 할 수 있도록 할 예정이며, 욕구를 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인 및 보호자의 이해를 구하는 등 여러방법을 모색하여 장기적인 차원에서 대안을 마련할 수 있도록 노력하겠다.

가족문화지원팀

박성목 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

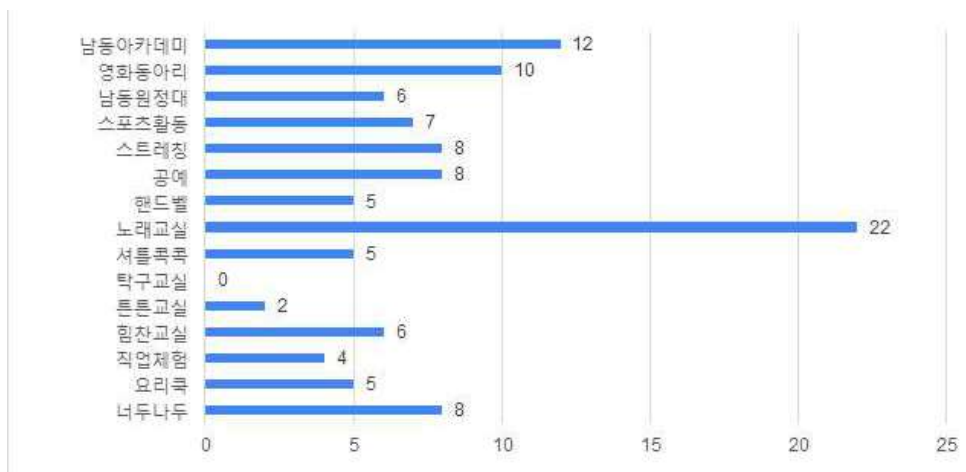
2023년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램에 참여하고 있는 이용인을 대상으로 온라인설문링크를 활용하여 101건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I -1]과 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	설문방식	온라인(명)	설문지	비고
설문지 배부		101	-	구글설문활용 https://forms.gle/qaR6moJAnhLcmETs6
설문지 회수		101	-	
회 수 율		100%	-	

[그림 I -1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2023년 9월 11일~ 9월 23일 / 총 13일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-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
프로그램명	참여프로그램	1
일반적사항	성별/연령/장애유형/정도/경제수준/ 이용기간/거주/관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간/프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	개별기재	1
합계		30

조사항목 및 질문에 대한 신뢰도는 유형성 $\alpha = .900$, 신뢰성 $\alpha = .885$, 공감성 $\alpha = .943$, 대응성 $\alpha = .938$ 보증성 $\alpha = .931$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수(α)	문항수
유형성	기관 청결	.212	1.395	$\alpha = .900$	5
	프로그램장소의 쾌적함	.258			
	기자재 보유	.298			
	대기장소의 적절성	.374			
	신청방법의 이해	.253			
신뢰성	계획에 따른 운영	.186	.529	$\alpha = .885$	3
	운영시간준수	.175			
	내용에 대한 정보제공	.168			
공감성	이용인의 감정 이해	.141	.606	$\alpha = .943$	4
	인권존중	.118			
	개별적관심	.214			
	권익옹호	.133			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	.141	.503	$\alpha = .938$	4
	자발적인 지원	.133			
	욕구반영	.118			
	적극적인 태도	.110			
보증성	친절한 태도	.102	.491	$\alpha = .931$	4
	전문성	.118			
	정서적 안정감	.118			
	안전한 운영	.153			

※ Cronbach $\alpha = ((\text{문항수}) \div (\text{문항수}-1)) \times (1 - (\text{분산합} \div \text{합계의 분산}))$

[표 I -5] 만족도평균

유형	문항	평균	영역평균	표준편차	최소값	최대값	사례수
유형성	기관 청결	4.78	4.72	0.46	3	5	101
	프로그램장소의 쾌적함	4.73		.051	3	5	
	기자재 보유	4.73		0.54	2	5	
	대기장소의 적절성	4.63		0.61	2	5	
	신청방법의 이해	4.74		0.50	3	5	
신뢰성	계획에 따른 운영	4.79	4.82	0.43	3	5	
	운영시간준수	4.84		0.42	3	5	
	내용에 대한 정보제공	4.82		0.41	3	5	
공감성	이용인의 감정 이해	4.86	4.86	0.37	3	5	
	인권존중	4.89		0.34	3	5	
	개별적관심	4.81		0.46	3	5	
	권익옹호	4.87		0.36	3	5	
대응성	요구에 대한 신속한 대응	4.86	4.88	0.37	3	5	
	자발적인 지원	4.87		0.36	3	5	
	욕구반영	4.89		0.34	3	5	
	적극적인 태도	4.90		0.33	3	5	
보증성	친절한 태도	4.91	4.89	0.32	3	5	
	전문성	4.89		0.34	3	5	
	정서적 안정감	4.89		0.34	3	5	
	안전한 운영	4.87		0.39	3	5	

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

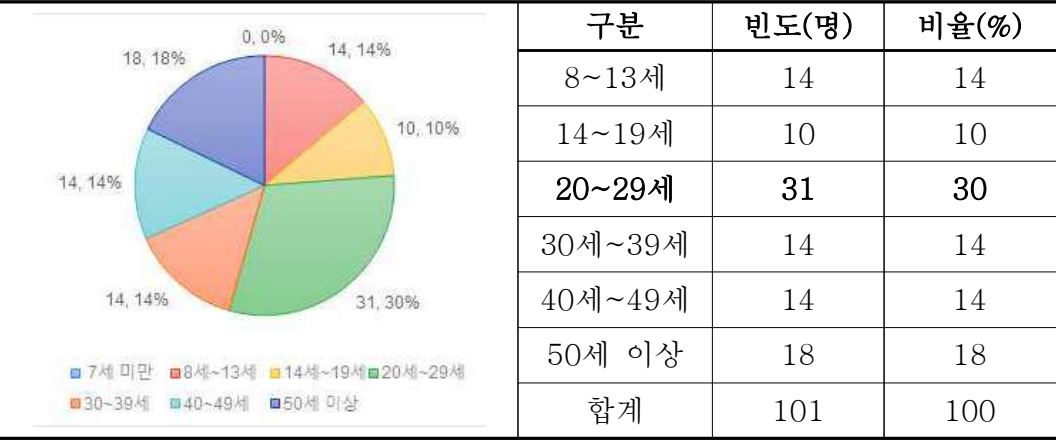
① 성별

[표 II-1] 성별



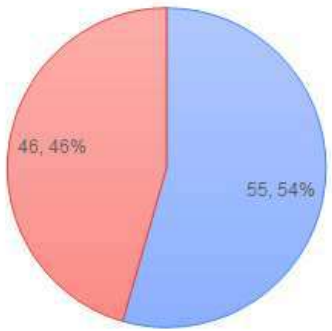
② 연령

[표 II-2] 연령

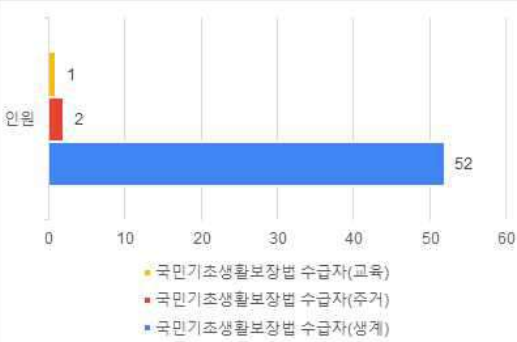


③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준

 ■ 수급자 ■ 비수급자(일반)	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	55	54
	비수급자	46	46
	합계	101	100

[표Ⅱ-4] 수급급여 구분

 인원 ● 국민기초생활보장법 수급자(교육) ■ 국민기초생활보장법 수급자(주거) ■ 국민기초생활보장법 수급자(생계)	구분	빈도(명)	비율(%)
	생계	52	94
	주거	2	4
	교육	1	2
	합계	55	100

④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역

인cheon광역시 남동구 76.75% 인cheon광역시 내 타지역 22.22% 타시도 3.3%	구분	빈도(명)	비율(%)
	남동구	76	75
	인천지역	22	22
	인천외	3	3
	합계	101	100

⑤ 이용인과의 관계

[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계

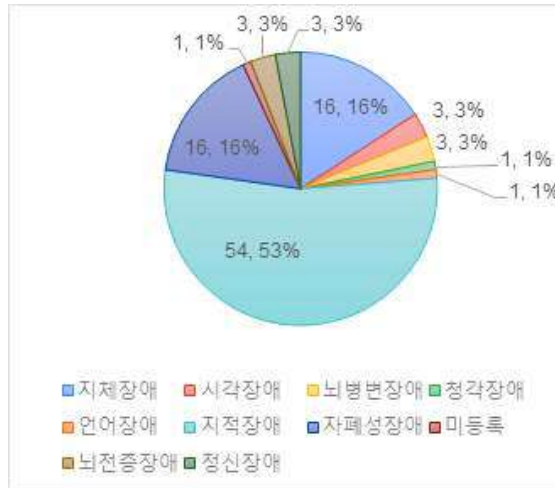
본인 47.46% 가족 44.44% 외부인(활동지원 및 요양보호사) 10.10%	구분	빈도(명)	비율(%)
	본인	47	46
	가족	44	44
	외부인 (활동지원 및 요양보호사)	10	10
	합계	101	100

2) 장애관련특성

① 장애유형

[표Ⅱ-7] 장애유형

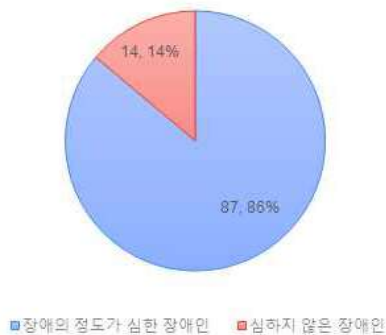
구분	빈도(명)		비율(%)	
	지체	16	16	16
	시각	3	3	3
	뇌병변	3	3	3
	청각	1	1	1
	언어	1	1	1
	지적	54	53	53
	자폐성	16	16	16
	뇌전증	3	3	3
	정신장애	3	3	3
	미등록	1	1	1
	합계	101	100	100



② 장애정도

[표Ⅱ-8] 장애정도

구분	빈도(명)		비율(%)	
	심한 장애	87	86	86
	심하지 않은 장애	14	14	14
	합계	101	100	100



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

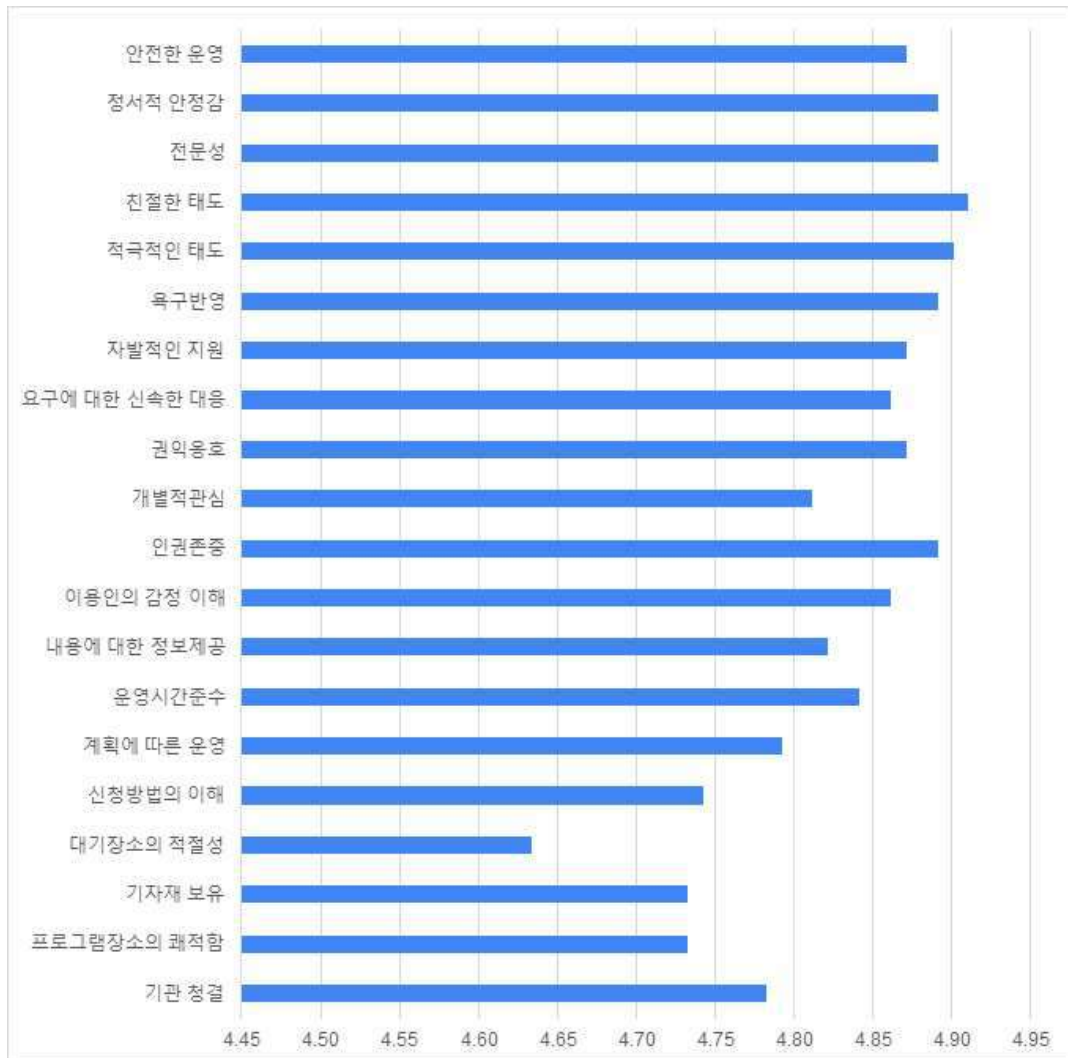
[표 II -9] 이용기간



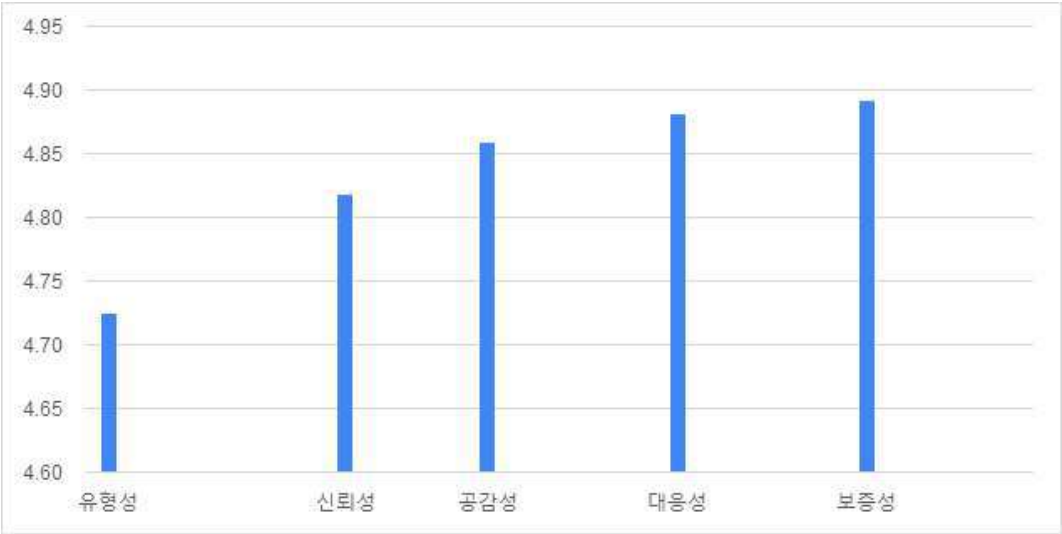
2. 만족도조사결과

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

[그림 II-1]항목별 만족도 평균

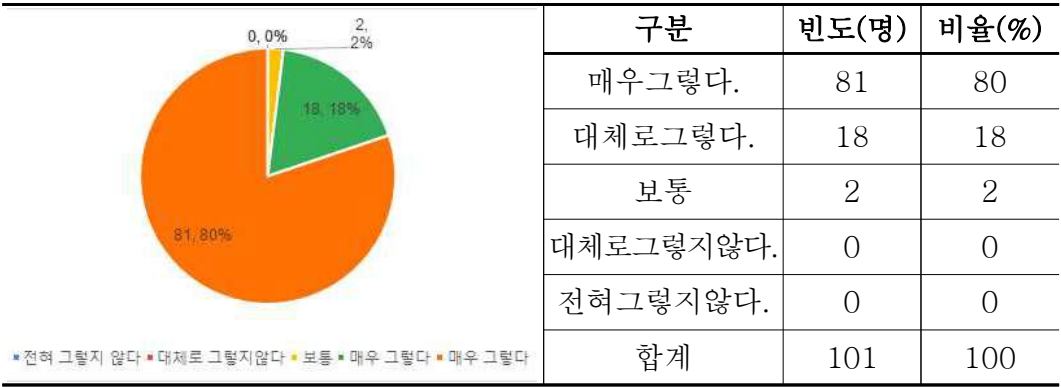


[그림 II-2]영역별 만족도 평균



1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.

[표 II-10] 기관 청결



2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.

[표 II-11] 프로그램 장소의 쾌적함

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	77	76
	대체로그렇다.	21	21
	보통	3	3
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
■ 전혀 그렇지 않다 ■ 대체로 그렇지 않다 ■ 보통 ■ 매우 그렇다 ■ 매우 그렇다	합계	101	100

3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.

[표 II-12] 기자재 보유

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	78	77
	대체로그렇다.	20	20
	보통	2	2
	대체로그렇지않다.	1	1
	전혀그렇지않다.	0	0
■ 전혀 그렇지 않다 ■ 대체로 그렇지 않다 ■ 보통 ■ 매우 그렇다 ■ 매우 그렇다	합계	101	100

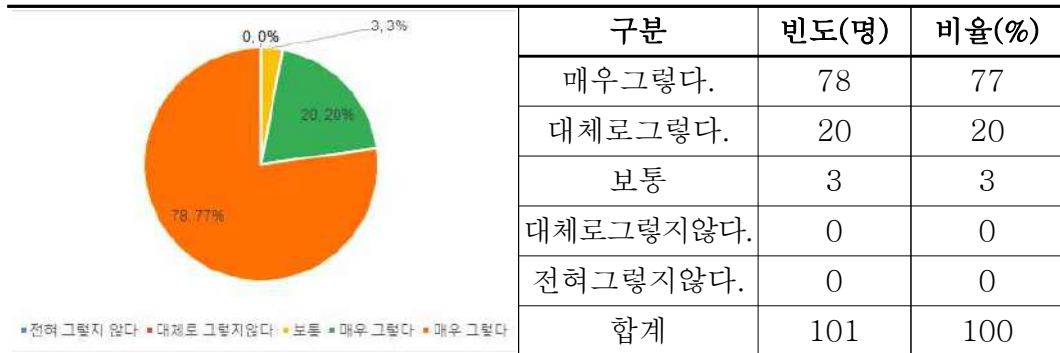
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다

[표 II-13] 대기장소의 적절성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	70	69
	대체로그렇다.	26	26
	보통	4	4
	대체로그렇지않다.	1	1
	전혀그렇지않다.	0	0
■ 전혀 그렇지 않다 ■ 대체로 그렇지 않다 ■ 보통 ■ 매우 그렇다 ■ 매우 그렇다	합계	101	100

5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다

[표Ⅱ-14] 신청방법의 이해



6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다

[표Ⅱ-15] 계획에 따른 프로그램운영



7) 프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.

[표Ⅱ-16] 운영시간의 적절성



8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다

[표Ⅱ-17] 내용에 대한 정보제공

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	84	83
	대체로그렇다.	16	16
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

9) 담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다

[표Ⅱ-18] 이용인의 감정 이해

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	88	87
	대체로그렇다.	12	12
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

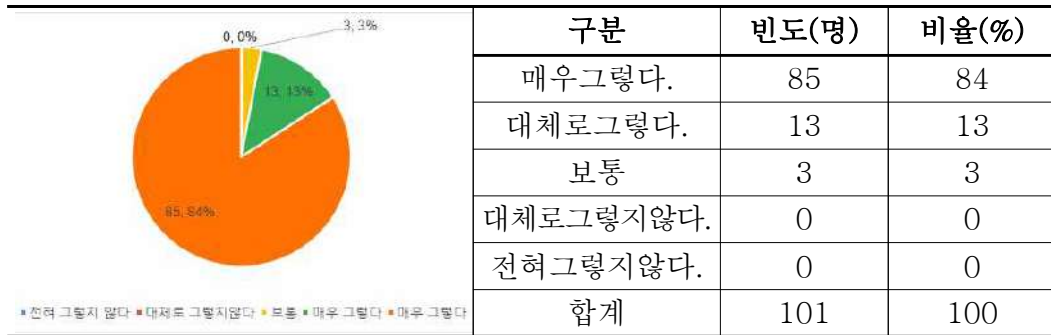
10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다

[표Ⅱ-19] 인권존중

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	91	90
	대체로그렇다.	9	9
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

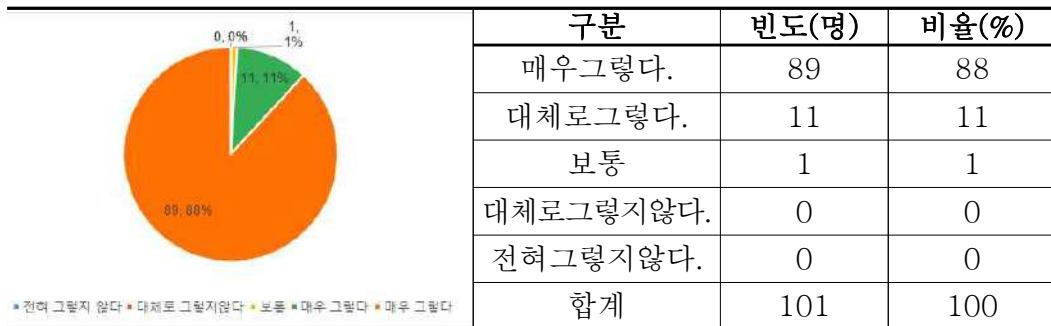
11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.

[표 II-20] 개별적 관심



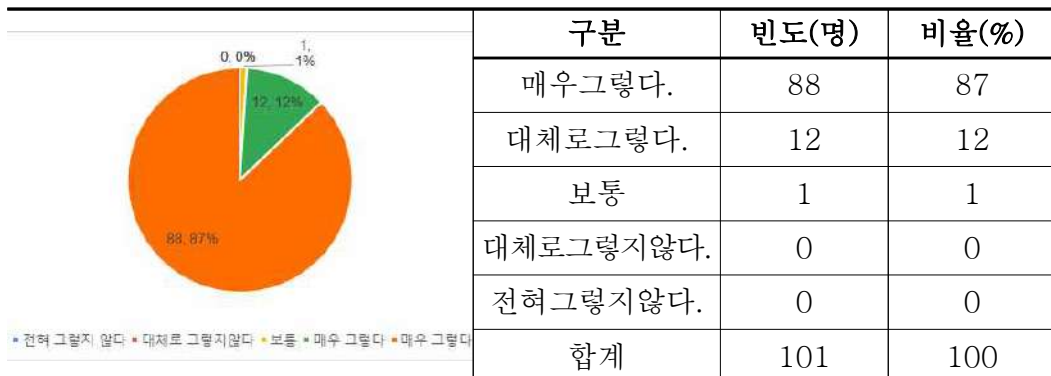
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.

[표 II-21] 권익옹호



13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.

[표 II-22] 요구에 대한 신속한 대응



14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.

[표 II-23] 자발적인 지원

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	89	88
	대체로그렇다.	11	11
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.

[표 II-24] 욕구반영

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	91	90
	대체로그렇다.	9	9
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

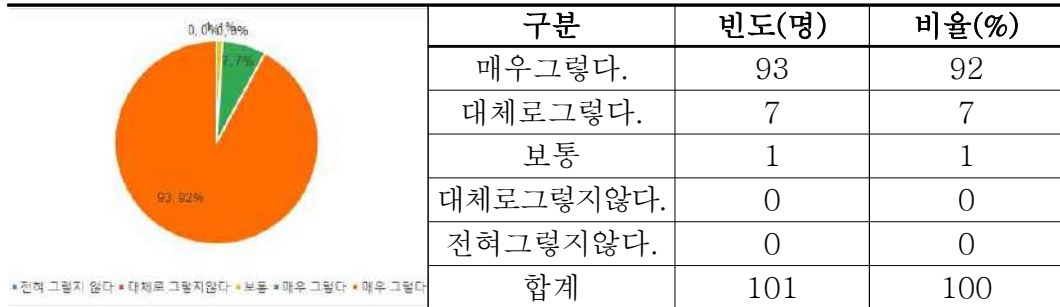
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.

[표 II-25] 직원의 적극적인 태도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	92	91
	대체로그렇다.	8	8
	보통	1	1
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-26] 친절한 태도



18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.

[표Ⅱ-27] 직원의 전문성



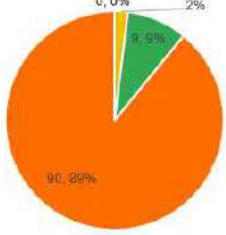
19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.

[표Ⅱ-28] 정서적 안정감



20) 담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.

[표Ⅱ-29] 상담 및 전달

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다.	90	89
	대체로그렇다.	9	9
	보통	2	2
	대체로그렇지않다.	0	0
	전혀그렇지않다.	0	0
	합계	101	100

3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램효과성	언어 및 사회성향상	1
	언어표현향상	1
프로그램운영	노래교실 지속운영	2
	신규프로그램(성인방송댄스, 미술, 요리, 체육)	5
	이용기간연장	4
	대기과정에 대한 간소화	1
	프로그램의 순조로운 진행	1
프로그램만족도	영화동아리 만족	2
	기타프로그램	3
직원칭찬	적극적인 운영 및 욕구반영을 위한 노력(윤희림)	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 17건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 부분별로 정리하여, 프로그램 참여 및 운영과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인 욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

2023년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 101명이 만족도조사에 참여하였다.

온라인설문조사를 활용하여 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 되었고, 기관전체조사문항을 점검하여 부서별 뿐만 아니라 기관전체에 대한 만족도를 점검하는데 도움이 되었다.

2020년 도입한 서브컬모델을 통해 보다 정확하고 운영전반적인 사항을 점검하고 있으며, 기획홍보팀과 연계하여 다른 부서에 대한 만족도조사에 대한 문항수정이 이루어졌다.

또한 항목별 변수의 공통성과 문항의 타당도를 확인하여 5가지 영역 모두 문항의 타당도가 높음을 확인하였고, 항목별 높은 신뢰도가 나타났음을 알 수 있었다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 51%(52명), ‘여성’ 49%(49명)로 남성 이용률과 여성 이용률이 큰 차이가 나지 않음을 확인하였다.

연령분포는 ‘20~29세’가 가장 많은 29%(31명)의 분포도를 보였고 ‘8~13세’, ‘30~39세’, ‘40~49세’가 14%(14명)씩으로 동일하였고, ‘50세이상’이 18%(18명)으로 두 번째로 높은 응답율을 보였으며, 40세 이상의 중년장애인의 비율은 32%(32명)로 2022년 보다 감소하였음을 확인하였다.

이용인의 경제수준은 수급자 54%(55명), 비수급자 46%(46명)으로 수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 75%(76명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 22%(22명), ‘인천 외’지역이 3%(3명)으로 나타났다. 2019년 개정된 남동구 장애인복지시설 설치 및 운영조례에 따라 남동구민을 우선으로 참여할 수 있도록 조치하고 있으며, 조례개정전 이용 중인 이용인의 숫자가 3%로 나타난 것으로 사료된다.

응답자는 이용인의 ‘본인’이 46%(47명)로 ‘가족’ 44%(44명)과 거의 비슷한 수준임을 확인하였다. 10%(10명)가 활동지원 또는 요양보호사로 이는 문자메세지 등을 통해 부모와 본인에게 직접 응답링크를 제공한 결과로 풀이된다.

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 53%(54명), ‘자폐성장애’ 16%(16명)로 발달장애가 전체의 69%를 차지하고 있음을 확인하였고, 지체, 시각, 언어, 정신, 뇌전증장애인이

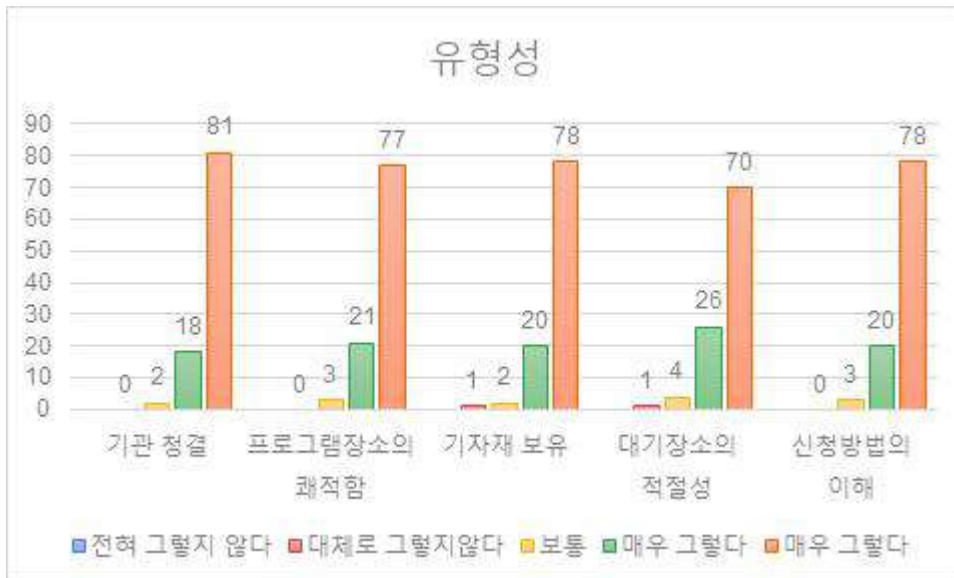
이 참여하고 있음을 확인하였다.

작년과 비교하여 10%가량 감소한 수준의 발달장애인이용비율이 나타났고, 다양한 장애유형의 이용인 참여율이 증가하였음을 확인할 수 있었다.

조사대상자의 장애정도는 ‘심한장애’가 86%(87명)로 높게 나타났고, ‘심하지 않은 장애’는 14%(14명)으로 확인되어, **중증장애인의 높은 프로그램참여율**을 확인하였다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년 미만이 47%(48)로 가장 높았고, 1년~2년이 19%(19명), 2년~3년 10%(10명), 3년~4년 6%(6명) 4년 이상 이용한 이용인이 18%(18명)로 나타났다.

○ 유형성



○ 신뢰성



○ 공감성



○ 대응성



○ 보증성



2. 제언

성인프로그램이용인의 온라인접근성이 향상되어 온라인설문조사 참여가 비교적 원활하게 이루어지고 있으나, 연령대가 높은 노래교실 등과 같은 프로그램의 경우 담당자가 프로그램시간에 서면을 통해 조사 실시 후 온라인조사링크로 입력하는 형태를 병행하여 참여율을 확보하고 있어, 만족도조사진행을 위한 보조인력투입 등을 통해 업무에 대한 부담을 감소시키는 방안이 필요하리라 사료된다.

또한 작년과 비교하여 발달장애인참여율이 감소하여 타 장애유형참여가 증가하였으나 50%가 넘는 비율을 보이고 있어, 보다 다양한 장애유형의 이용인 참여할 수 있는 프로그램 개발이 필요하리라 사료된다. 이와 더불어 40세 이상의 중년장애인의 프로그램참가 비율이 감소추세로 돌아서 참여율을 높이기 위한 이용인선정방안 등을 논의하고자 한다.

기관시설에 대한 부분에서는 대기장소에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으나, 2층 대기실 의자교체, 공기청정기 설치, 1층 로비 쿠션설치 등의 편의시설에 대한 지속적인 투자를 실시하고 있어, 긍정적인 변화가 이루어졌음을 확인하였다.

다양한 프로그램개설 및 방향성에 대한 의견을 토대로 2024년 사업계획을 실시하고자 하며, 이용인의 욕구를 반영한 사업운영이 가능하도록 노력하고자 한다.

지역연계팀

유명현 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2023년 이용인 만족도 및 욕구조사는 2023년 9월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 조사하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 50가정이었으며, 설문조사방법은 담당자가 일대일 면접조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 50가정이 응답하여 100%의 회수율을 보였다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 응답현황

진행사항 \ 팀명	지역연계팀(명)
설문지 조사대상자	50
설문지 회수	50
회수율	100.0%

2. 조사기간

- 조사기간 : 2023년 9월 11일 ~ 9월 22일 / 총 12일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 프로그램명, 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 9문항과 프로그램 및 담당직원의 만족도 20문항 등 총 29문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항 수
이용인의 일반적 사항	프로그램 유형 이용인과 응답자와의 성별/연령 주 장애유형/장애정도/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역 이용인과 응답자와의 관계	9문항
프로그램 및 담당직원에 관한사항	건물이 깨끗한지/ 장소의 환경이 깨끗한지 필요한 기자재의 충분성/ 대기장소 적절성 프로그램의 이용절차/ 프로그램의 신청방법 프로그램의 충실성/ 프로그램 운영시간 프로그램 내용의 이용인 또는 보호자 제공 담당직원의 이용인 인권 존중/ 개별적 관심 담당직원의 권익옹호 노력 이용인 요구에 신속대응 담당직원의 자발성/ 이용인 욕구 반영을 위 한 노력/ 적극적인 태도/ 예의바르고 친절함 담당직원의 전문성/ 안정감/ 안전하게 운영	20문항
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 .981로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표 I -3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항 수
복지관 프로그램 및 담당직원 만족도	.992	9~16 17~28	20

Ⅱ. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표Ⅱ-1] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	25	50.0
	여자	25	50.0
연령	7세 미만	-	-
	8세~13세	-	-
	14세~19세	-	-
	20세~29세	-	-
	30세~39세	-	-
	40세~49세	1	2.0
	50세 이상	49	98.0
장애유형	지체장애	24	48.0
	시각장애	8	16.0
	뇌병변장애	8	16.0
	청각장애	3	6.0
	지적장애	3	6.0
	정신장애	1	2.0
	신장장애	2	4.0
	뇌전증장애	1	2.0
장애정도	미등록	-	-
	장애 정도가 심한 장애인	30	60.0
	장애 정도가 심하지 않은 장애인	20	40.0
경제수준	수급자	48	96.0
	비수급자(일반)	2	4.0
수급자중 수급자 혜택종류	생계급여	14	45.2
	의료급여	9	29.0
	주거급여	7	22.6
	교육급여	1	3.2

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
프로그램 이용기간	1년 미만	9	18.0
	1년~2년	4	8.0
	2년~3년	6	12.0
	3년~4년	2	4.0
	4년 이상	29	58.0
거주지역	인천광역시 남동구	50	100.0
	인천광역시 내 타 지역	-	-
	타시도	-	-
이용인과 응답자와의 관계	본인	44	88.0
	가족	1	2.0
	외부인(활동지원사 및 요양보호사)	5	10.0
	기타	-	-

[표Ⅱ-1]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각 50.0%(25명)로 남성과 여성이 동일하였으며, 연령은 ‘40세이상’이 2.0%(1명), ‘50세이상’이 98.0%(49명) 으로 재가서비스 이용자 중 응답자는 대부분 연령이 높은 이용인임을 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 48.0%(24명)로 가장 높았고, ‘시각장애’와 ‘뇌병변장애’가 각각 16.0%(8명), ‘청각장애’와 ‘지적장애’가 각각 6.0%(3명), ‘신장장애’ 4.0%(2명), ‘정신장애’, ‘뇌전증장애’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

장애정도로는 ‘장애정도가 심한 장애인’ 60.0%(30명), ‘장애정도가 심하지 않은 장애인’ 40.0%(20명) 순으로 조사되었으며 설문에 응답한 대다수의 장애인이 장애정도가 심한 장애인으로 조사되었다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.0%(48명), ‘비수급자(일반)’가 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 수급자(50명) 중 수급자 혜택은 ‘생계급여’ 45.2%(14명), ‘의료급여’ 29.0%(9명), ‘주거급여’ 22.6%(7명), ‘교육급여’ 3.2%(1명) 으로 조사되었다.

프로그램 이용기간에 대한 응답은 ‘4년 이상’이 58.0%(29명), ‘1년 미만’이 18.0%(9명), ‘2년~3년 미만’이 12.0%(6명), ‘1년~2년 미만’이 8.0%(4명), ‘3년~4년 미만’이

4.0%(2명)으로 조사되었다.

거주지역에 대한 응답은 ‘인천광역시 남동구’ 거주자가 100.0%(50명)으로 조사되었다.

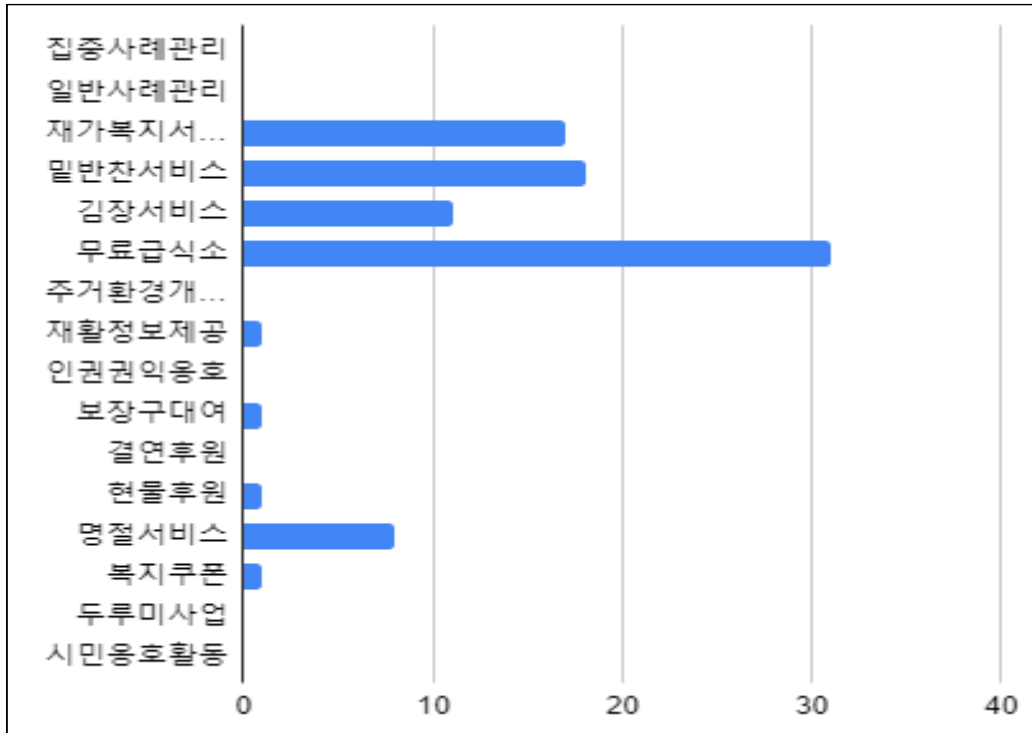
응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘외부인(활동지원사 및 요양보호사)’이 10.0%(5명), ‘가족’이 2.0%(1명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표Ⅱ-2] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)
이용중인 프로그램 (중복응답)	집중사례관리	—
	일반사례관리	—
	재가복지서비스	17
	밀반찬서비스	18
	김장서비스	11
	무료급식소	31
	주거환경개선서비스	—
	재활정보제공	1
	인권권익옹호	—
	보장구대여	1
	결연후원	—
	현물지원	1
	명절서비스	8
	복지쿠폰	1
	두루미사업	—
	시민옹호활동	

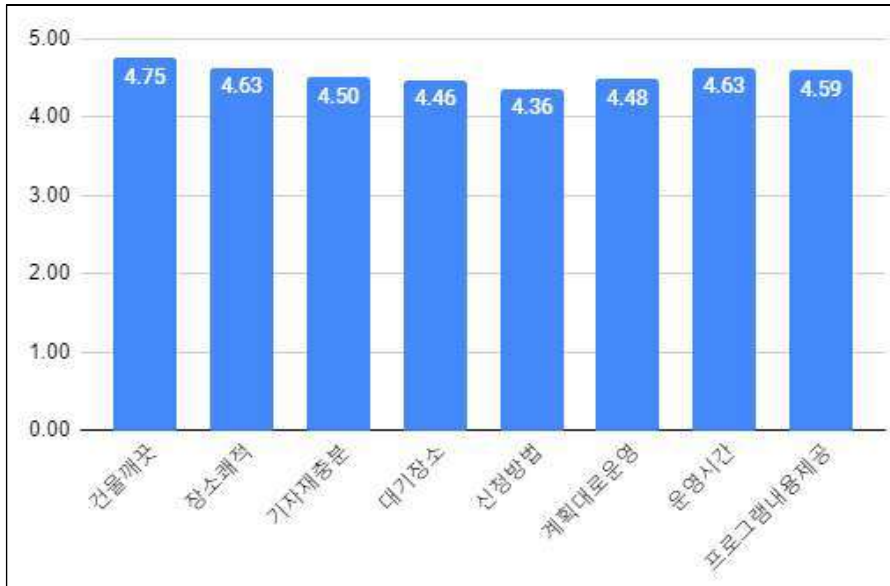
[그림Ⅱ-1] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표Ⅱ-2], [그림Ⅱ-1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 ‘무료급식소’가 응답자의 55.3%(31명)가 응답하였으며 ‘밀반찬서비스’는 32.1%(18명)로 응답하였다. ‘재가복지서비스’가 30.3%(17명), ‘명절서비스’ 14.2%(8명), ‘재활정보제공’과 ‘보장구대여’, ‘현물후원’, ‘복지쿠폰’이 각각 1.7%(1명) 순으로 응답되었다. 재가장애인 지역 어르신에게 제공하는 무료급식에 대한 응답이 가장 많았으며 정기적으로 제공하는 밀반찬서비스, 재가복지 서비스가 재가장애인의 생활에 유용한 서비스가 될 수 있었음을 알 수 있다. 그 외 5명 미만의 응답이 10개 프로그램이 있으나 이는 프로그램별 응답자가 고루 분포되어 있지 않음을 나타내는 것으로 특정서비스에 국한된 설문조사가 이루어졌음을 알 수 있다.

3. 복지관 만족도 조사결과

[그림 II-2] 프로그램 만족도 평균



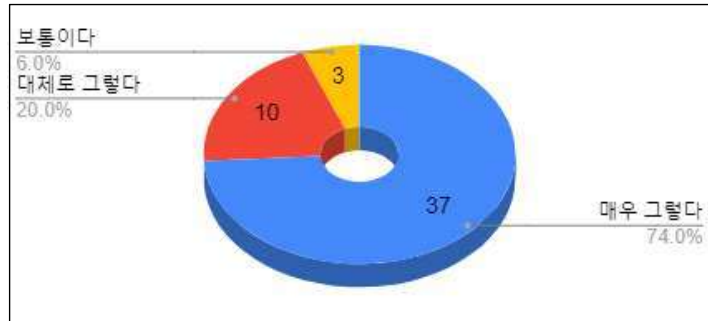
[표 II-3] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
건물깨끗	4.67	0.591	50	3	5
장소쾌적	4.63	0.636	50	3	5
기자재충분	4.63	0.602	50	3	5
대기장소	4.61	0.640	50	3	5
신청방법	4.59	0.674	50	3	5
계획대로 운영	4.61	0.640	50	3	5
운영시간	4.63	0.602	50	3	5
프로그램 내용제공	4.63	0.636	50	3	5
합계	4.62	-	-	-	-

본 만족도조사는 8개 문항을 5점 척도로 조사하였으며, 전체만족도 평균값이 4.62점으로 높게 나타났다.

1) 복지관 건물 깨끗

[그림 II-3] 복지관 건물 깨끗의 만족도



[표 II-4] 복지관 건물 청결의 만족도

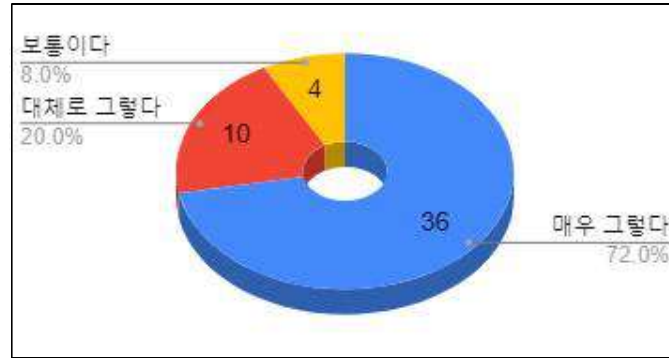
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	37	74.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	3	6.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 37명(74%) ‘대체로 그렇다’ 10명(20%) ‘보통이다’ 3명(6%) 순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관 건물이 전반적으로 깨끗하다고 응답하였다.

2) 장소 쾌적

[그림 II-4] 장소 쾌적의 만족도



[표 II-5] 장소 쾌적의 만족도

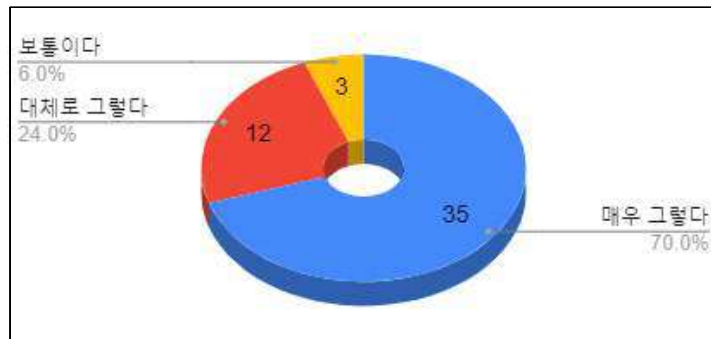
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	36	72.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	4	8.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 36명 (72%) ‘대체로 그렇다’ 10명(20%) ‘보통이다’ 4명(8%)으로 나타났으며 대부분의 응답자가 프로그램의 환경이 쾌적하다고 느끼고 있음을 알 수 있다.

3) 기자재 충분

[그림 II-5] 기자재 충분한 만족도



[표 II-6] 기자재 충분한 만족도

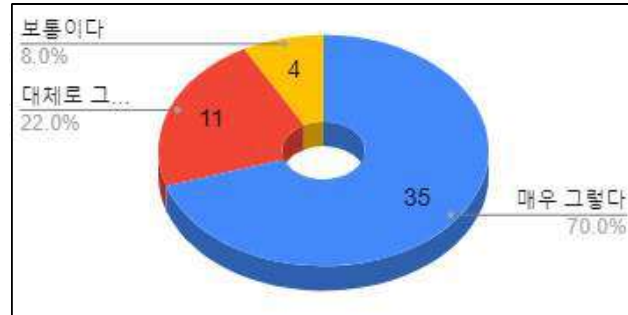
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	12	24.0
보통이다.	3	6.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 12명(24%), ‘보통이다’ 3명(6%) 순으로 응답하였고 대부분의 응답자가 복지관 프로그램 운영시 기자재가 충분하게 배치되어 있다고 응답하였다.

4) 대기장소

[그림 II-6] 대기장소의 만족도



[표 II-7] 대기장소의 만족도

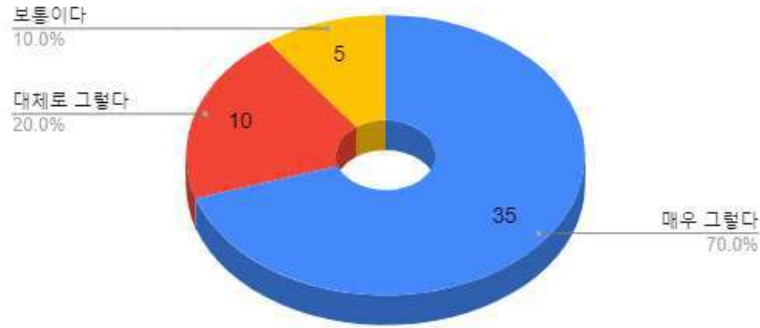
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	4	8.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 4명(8%)으로 응답하였으며 건물의 대기장소에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

5) 신청방법

[그림 II-7] 신청방법의 만족도



[표 II-8] 신청방법의 만족도

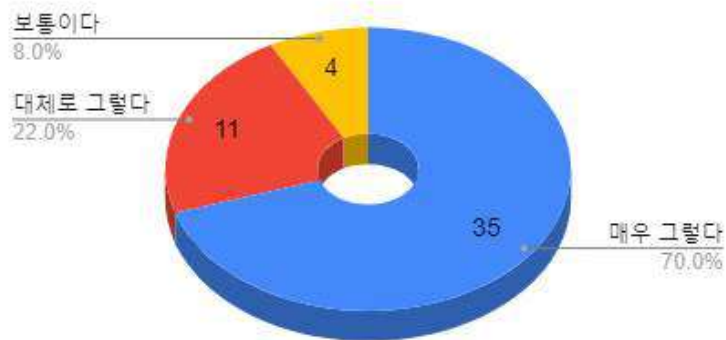
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	5	10.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 5명(10%)순으로 대부분의 응답자가 신청방법에 대해 쉽게 이해할 수 있다고 응답하였다.

6) 계획대로 진행

[그림 II-8] 계획대로 진행의 만족도



[표 II-9] 계획대로 진행의 만족도

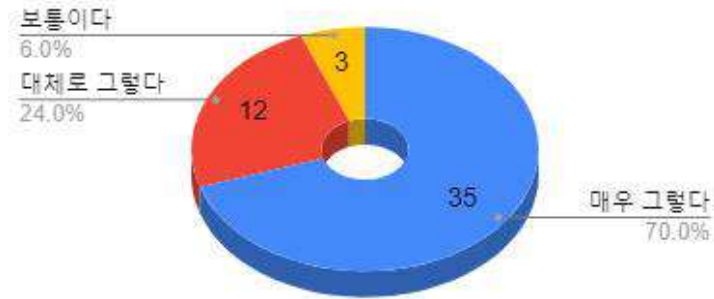
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	4	8.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 4명(8%)으로 대부분의 이용인들이 프로그램이 계획대로 운영되고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.

7) 운영시간

[그림 II-9] 운영시간의 만족도



[표 II-10] 운영시간의 만족도

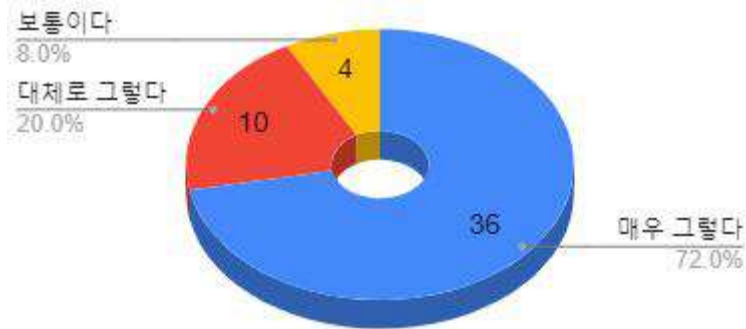
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	12	24.0
보통이다.	3	6.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜졌다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 12명(24%), ‘보통이다’ 3명(6%)으로 프로그램 운영시간에 대한 만족도가 높게 나타났다.

8) 프로그램 내용제공

[그림 II-10] 프로그램 내용제공의 만족도



[표 II-11] 프로그램 내용제공의 만족도

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	36	72.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	4	-
대체로 그렇지 않다.	0	-
전혀 그렇지 않다.	0	8.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 36명(72%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 4명(8%)으로 대부분의 응답자가 복지관 프로그램 전반에 대한 내용이 충분히 제공되었다고 느끼는 것으로 나타났다.

4. 담당직원 만족도 조사결과

[그림 II-11] 담당직원 분야별 만족도 평균



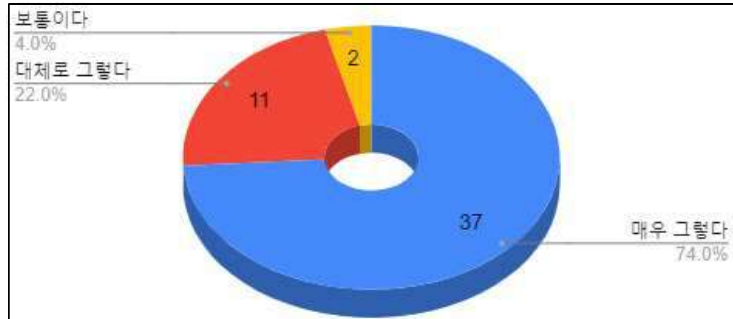
[표 II-12] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
감정이해	4.69	0.548	50	3	5
인권존중	4.69	0.548	50	3	5
직원의 관심	4.65	0.561	50	3	5
권익옹호	4.69	0.548	50	3	5
요구 신속대응	4.69	0.548	50	3	5
지원노력	4.73	0.491	50	3	5
욕구반영	4.76	0.480	50	3	5
적극태도	4.73	0.491	50	3	5
친절	4.73	0.491	50	3	5
전문성	4.76	0.480	50	3	5
안정감	4.76	0.480	50	3	5
최선을 다함	4.78	0.468	50	3	5
합계	4.72	-	-	-	-

본 만족도조사는 12개 문항을 5점 척도로 조사하였으며, 전체만족도 평균값이 4.72 점으로 높게 나타났다.

1) 감정이해

[그림 II-12] 감정이해의 만족도



[표 II-13] 감정이해의 만족도

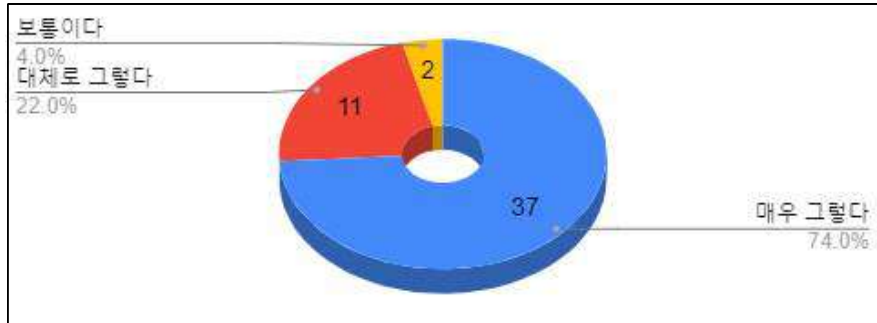
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	37	74.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	2	4.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)으로 대부분의 응답자가 담당직원의 공감노력에 대해 만족하는 것으로 조사되었다.

2) 인권존중

[그림 II-13] 인권존중의 만족도



[표 II-14] 인권존중의 만족도

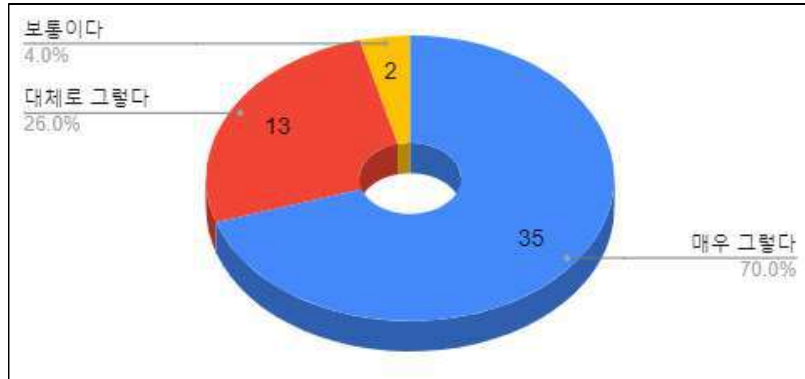
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	37	74.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	2	4.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 복지관 담당직원이 이용인의 인권을 존중한다고 생각하는 것으로 조사되었다.

3) 직원의 관심

[그림 II-14] 직원의 관심 만족도



[표 II-15] 직원의 관심 만족도

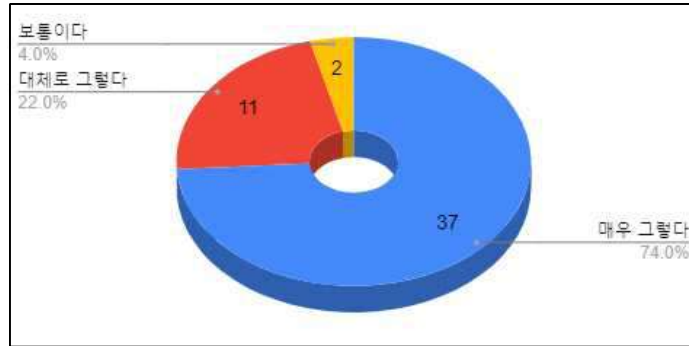
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	35	70.0
대체로 그렇다.	13	26.0
보통이다.	2	4.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 13명(26%), ‘보통이다’ 2명(4%)으로 조사되어 복지관 담당직원이 이용인에게 개별적으로 관심을 기울인다고 생각하는 것으로 조사되었다.

4) 권익옹호

[그림 II-15] 권익옹호의 만족도



[표 II-16] 권익옹호의 만족도

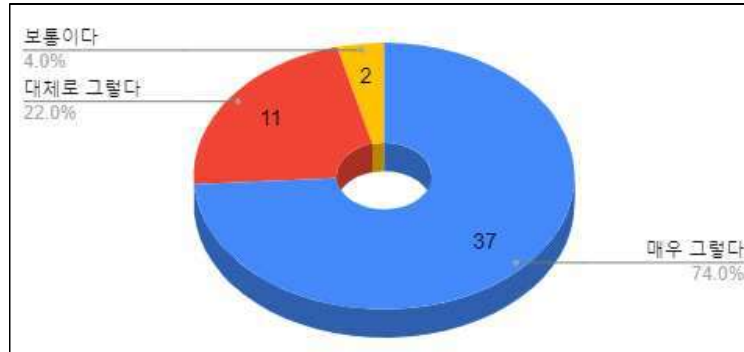
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	37	74.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	2	4.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 복지관 담당직원이 이용인의 권익옹호를 위해 노력하다고 조사되었다.

5) 요구 신속대응

[그림 II-16] 요구 신속대응의 만족도



[표 II-17] 요구 신속대응의 만족도

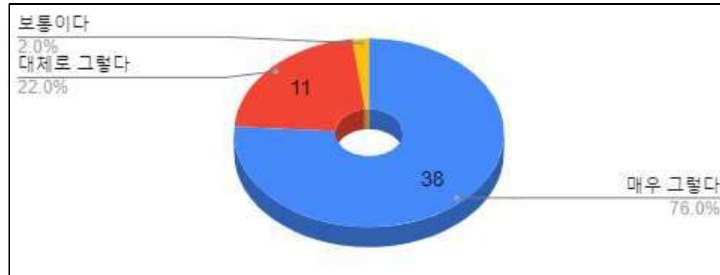
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	37	74.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	2	4.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 37명 (74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 복지관 담당직원이 이용인의 요구에 신속하게 대응한다고 조사되었다.

6) 지원노력

[그림 II-17] 지원노력의 만족도



[표 II-18] 지원노력의 만족도

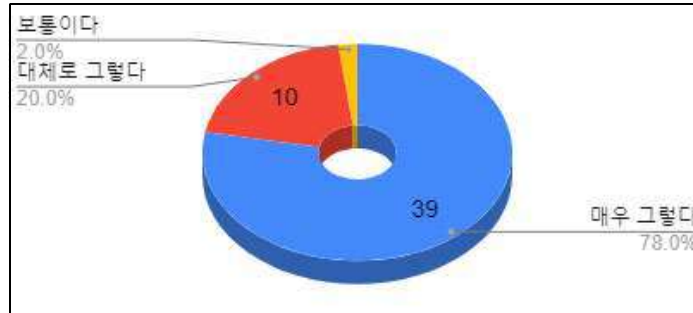
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	38	76.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 38명(76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 조사되었고 직원들이 이용인을 지원하기 위해 노력하는 곳으로 조사되었다.

7) 욕구반영

[그림 II-18] 욕구반영의 만족도



[표 II-19] 욕구반영의 만족도

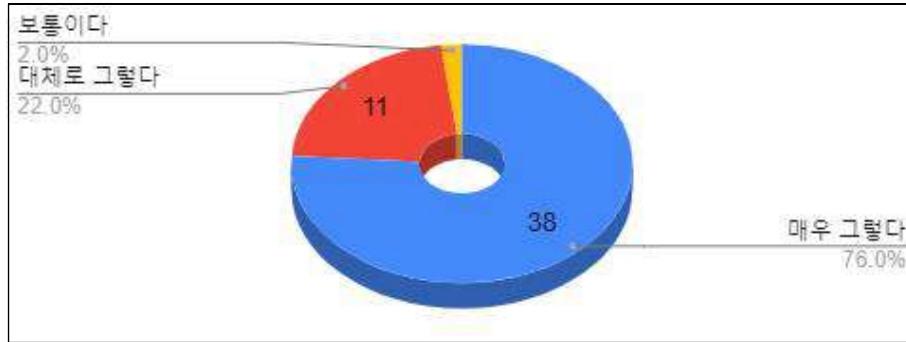
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	39	78.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 조사되어 대부분의 응답자가 직원들이 이용인의 욕구를 반영하게 위해 열심히 노력한다고 응답하였다.

8) 적극태도

[그림 II-19] 적극적인 태도의 만족도



[표 II-20] 적극적인 태도의 만족도

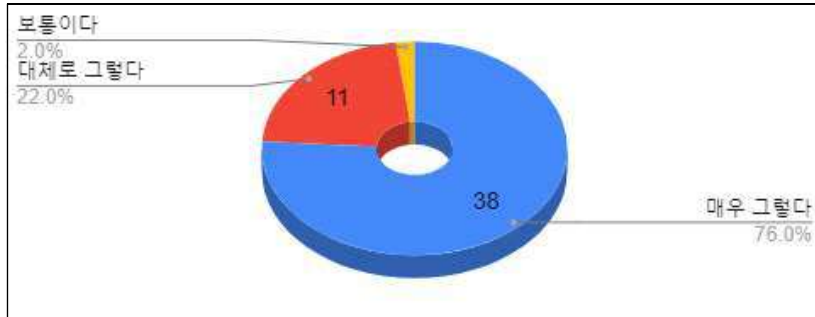
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	38	76.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 38명 (76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 담당직원이 적극적인 태도로 이용인을 대하고 있는 것으로 조사되었다.

9) 친절

[그림 II-20] 친절의 만족도



[표 II-21] 친절의 만족도

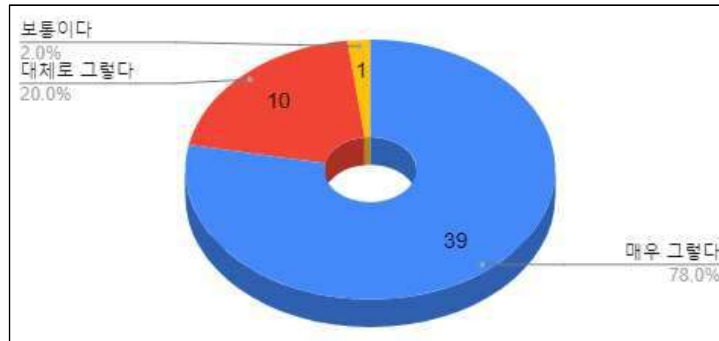
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	38	76.0
대체로 그렇다.	11	22.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 38명(76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 담당직원이 적극적인 예의 바르고 친절하게 이용인을 대하고 있는 것으로 조사되었다.

10) 전문성

[그림 II-21] 전문성의 만족도



[표 II-22] 전문성의 만족도

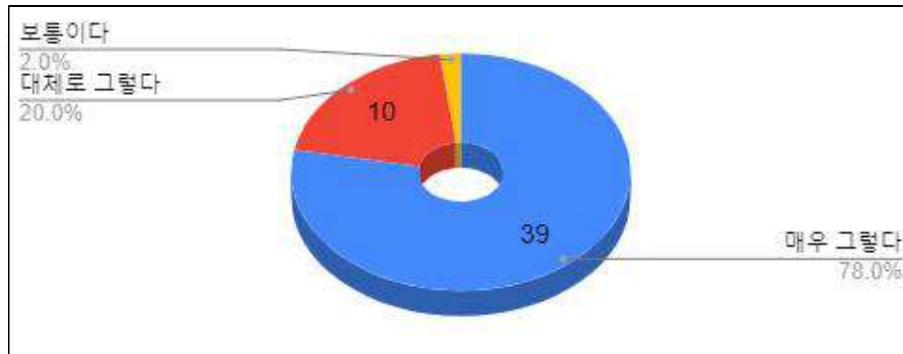
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	39	78.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=1)

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 담당직원이 전문성을 갖추고 있는 것으로 조사되었다.

11) 안정감

[그림 II-22] 안정감의 만족도



[표 II-23] 안정감의 만족도

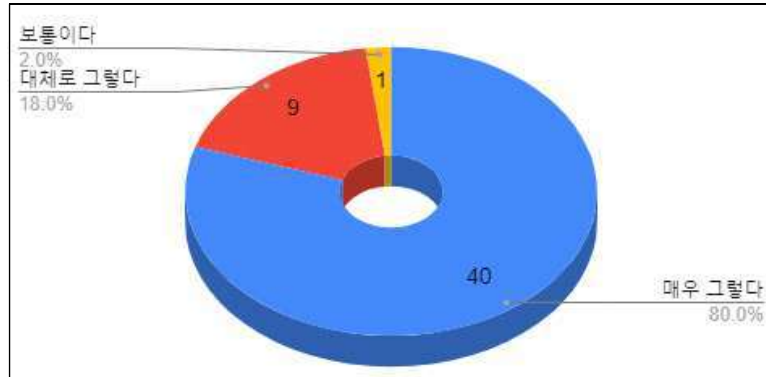
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	39	78.0
대체로 그렇다.	10	20.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 담당직원이 이용에게 안정감을 느낄 수 있도록 대하고 있는 것으로 조사되었다.

12) 최선을 다함

[그림 II-21] 최선을 다함



[표 II-24] 최선을 다함

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다.	40	80.0
대체로 그렇다.	9	18.0
보통이다.	1	2.0
대체로 그렇지 않다.	0	0.0
전혀 그렇지 않다.	0	0.0
합계	50	100.00%

결측값(N=0)

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.’에 대한 응답은 ‘매우 그렇다’ 40명(80%), ‘대체로 그렇다’ 9명(18%), ‘보통이다’ 1명(2%)으로 담당직원이 프로그램 운영을 위해 최선을 다하고 있는 것으로 조사되었다.

3. 의사사항에 관한 분석

의사사항은 개별 기재 방식으로 조사되었으며, 그 결과는 다음과 같다. ‘현지를 방문해서 실제 처한 여건을 파악하여서 도움이 될 수 있도록 해주셨으면 합니다’, ‘환우들을 위해 늘 수고해주심을 감사드립니다 반찬서비스를 받은 지 몇 개월 맛난 반찬과 수고해주신 분에게 고마움을 전합니다. 필요한 것이 있다면 주거환경개선에서 도시락, 환자가 문열어주다 넘어져 한방치료를 받았거든요. 기회가 된다면 도어락을 신청하고 싶습니다.’

서비스에 대한 욕구 표현이 주를 이루었으며 구체적으로는 도어락에 대한 언급을 하는 등 주로 서비스 제공에 대한 욕구를 표현하였다.

III. 결과 요약 및 결론

1. 결과요약

본 조사는 2023년 9월 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 50가정이었으며, 설문조사방법은 가정방문 조사 및 내관 이용인 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입하거나 온라인 입력 방식으로 실시하였다.

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 9문항과 프로그램 및 담당직원에 관한 사항 20문항 등 총 29문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다. 총 50건 배부된 설문지 중 50건이 회수(회수율 100.0%) 되어 이를 근거자료로 결과를 분석하였고, 설문문항을 통해 조사된 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도 관련 $\alpha=.992$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

통계분석결과, 남성과 여성이 각각 50.0%(25명)로 남성과 여성의 응답률이 동일하였으며, 연령은 ‘40세~49세 미만’이 20.%(1명), ‘50세이상’이 98.0%(49명)으로 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있

다. 특히, 밀반찬 서비스와 무료급식소 이용인이 상대적으로 많았던 부분이 반영된 결과 응답자의 연령이 높게 나타났다.

장애유형은 ‘지체장애’가 48.0%(24명)로 가장 높았고, ‘시각장애’와 ‘뇌병변장애’가 각각 16.0%(8명), ‘청각장애’와 ‘지적장애’가 각각 6.0%(3명), ‘신장장애’, ‘뇌전증장애’가 각각 2.0%(1명) 순으로 조사되었다. 장애정도로는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’이 60.0%(30명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’이 40.0%(20명)으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.0%(48명), ‘비수급자(일반)’가 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 수급자 중 수급자 혜택의 종류에는 ‘생계급여’가 45.2%(14명), ‘의료급여’가 29.0%(9명), ‘주거급여’가 22.6(7명), ‘교육급여’가 3.2%(1명)순으로 조사되었다.

프로그램 이용기간은 ‘4년이상’ 58.0%(2명), ‘1년 미만’이 18.0%(9명), ‘2년~3년’이 12.0%(6명), ‘1년~2년 미만’ 8.0%(4명), ‘3년~4년’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 거주지역은 응답자의 100.0%(50명)가 인천시 남동구 거주자로 조사되었다. 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘외부인(활동지원사 및 요양보호사)’ 10.0%(5명), ‘가족’이 2.0%(1명)으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다.

복지관 이용 프로그램에 관한 조사에서는 ‘무료급식소’ 55.3%(31명), ‘밀반찬서비스’ 32.1%(18명), ‘재가복지서비스’ 30.3%(17명), ‘명절서비스’ 14.2%(8명), ‘재활정보제공’과 ‘보장구대여’, ‘현물후원’, ‘복지쿠폰’이 각각 1.7%(1명) 순으로 응답되었다. 응답자 중 무료급식과 밀반찬서비스의 비중이 상대적으로 높게 나타났으며 향후 조사에서는 보다 다양한 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 조사가 이루어져야 할 것이다.

2) 만족도 조사 결과

가) 프로그램 운영에 관한 사항

복지관 전반 시설, 운영에 관한 만족도 조사결과 5점 척도에 평균 만족도 4.62점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

복지관 건물의 청결에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 37명(74%) ‘대체로 그렇다’ 10명(20%) ‘보통이다’ 3명(6%) 순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관이 청결하다고 느끼는 것을 알 수 있다. 프로그램 장소의 환경 쾌적에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 36명(72%) ‘대체로 그렇다’ 10명(20%) ‘보통이다’ 4명(8%) 순으로 대부분의 응답자가 프로그램 장소의 환경이 쾌적하다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 프로그램 운영에 필요한 기자재가 갖추어져 있는지에 관한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 12명(24%), ‘보통이다’ 3명(6%)순으로 대부분의 응답자가 기자재가 충분히 갖추고 있다고 응답을 하였다. 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있

는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 4명(8%)로 응답함으로써 대기장소에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다. 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있는가에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 5명(10%)로 대부분의 이용인들이 신청방법을 쉽게 이해하고 있는 것으로 나타났다. 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 4명(8%)로 대부분의 이용인들이 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 프로그램의 운영시간이 잘 지켜졌는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 12명(24%), ‘보통이다’ 3명(6%)로 대부분의 이용인들이 프로그램의 운영시간에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 프로그램 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분한 정보제공이 이루어졌는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 36명(72%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 4명(8%)로 대부분의 이용인들이 프로그램에 대한 정보제공이 충분히 이루어졌다고 생각하는 것으로 나타났다.

나) 담당직원 만족도에 대한 사항

담당직원에 대한 만족도 조사결과 12개 문항 5점 척도에 평균 만족도 4.72점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

담당직원이 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력하는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)로 대부분의 이용인들이 담당직원이 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 이용인의 인권을 존중하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 이용인의 인권을 존중한다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 이용인 각자에게 개별적으로 관심을 기울이는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 35명(70%), ‘대체로 그렇다’ 13명(26%), ‘보통이다’ 2명(4%)로 대부분의 이용인들이 담당직원이 이용인 각자에게 개별적으로 관심을 기울이고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 이용인의 권익옹호를 위해 노력하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)로 대부분의 이용인들이 담당직원이 이용인의 권익옹호를 위해 노력하고 있는 것으로 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 이용인의 요구에 신속하게 대응하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 37명(74%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 2명(4%)로 대부분의 이용인들이 담당직원이 이용인의 요구에 신속하게 대응하고 있다고

생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력하는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 38명(76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 적극적인 태도로 이용인을 대하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 38명(76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 적극적으로 이용인을 대한다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 예의 바르고 친절하게 이용인을 대하고 있는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 38명(76%), ‘대체로 그렇다’ 11명(22%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 예의 바르고 친절하게 이용인을 대하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 전문성을 갖추고 있다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 하는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 39명(78%), ‘대체로 그렇다’ 10명(20%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 담당직원이 프로그램을 안전하게 운영하기 위해 최선을 다하는지에 대한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 40명(80%), ‘대체로 그렇다’ 9명(18%), ‘보통이다’ 1명(2%)로 대부분의 이용인들은 담당직원이 프로그램을 안전하게 운영하기 위해 최선을 다하고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

2. 결 론

프로그램 이용에 대해서는 밀반찬 이용인과 무료급식소 이용인을 대상으로 중점적인 조사가 이루어지면서 상대적으로 다양한 프로그램에 참여하는 장애인을 대상으로 하는 설문조사는 이루어지지 못하였으나 개별 프로그램 진행후 만족도조사를 실시하고 있으므로 이 부분은 보완이 가능하다고 볼 수 있다.

프로그램 만족도 8개 문항에 대해서는 4.62점으로 높은 만족도를 보였으며 건물깨끗(청결)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며 신청방법에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

담당직원의 만족도 12개 문항에 대해서는 프로그램 만족도와 마찬가지로 4.72점의

높은 만족도를 보였고 세부항목에서 직원이 최선을 다함이 가장 높았으며 그 다음으로 욕구반영, 전문성, 안정감에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 직원의 관심에 대한 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났으나 그 차이가 가장 높은 만족도를 보인 4.78점과 비교할 때 0.13점 차이로 큰 차이를 보이진 않은 것으로 관찰되었다. 위 조사를 통해 알 수 있는 점은 다음과 같다.

응답자의 연령이 대부분 50세 이상으로 고령으로 나타났는데 이번 조사가 밀반찬과 무료급식 이용인 위주로 진행되었다고 하지만 그만큼 남동구 장애인의 인구 중 고령자의 인구가 늘고 있음을 알 수 있으며 고령일 경우 그만큼 사회적 도움의 손길이 필요함을 알 수 있다.

2022년 12월기준 인천광역시 남동구 장애인인구 분포의 경우 50세 이상이 전체 장애인의 79.7%(21,351명)를 차지하고 있으며 65세 이상의 경우 62.7%(16,794명)로 남동구 장애인 인구인 26,774명의 절반이상을 차지하고 있다. 한국의 고령인구가 18.5%임을 감안할 때 장애인 인구 중 고령인구는 한국의 전체 평균보다 3배 이상 높게 진행되고 있음을 알 수 있으며 이는 고령으로 갈수록 장애 출현율이 더 높다고 해석할 수 있을 것이다. 따라서, 재가서비스 이외에 고령장애인을 위한 서비스의 다양화도 고려해야 할 것이다.

건의사항으로 언급된 사항 중 ‘현지를 방문해서 실제 처한 여건을 파악하여서 도움이 될 수 있도록 해주셨으면 합니다.’에 대해서는 밀반찬서비스의 대상자의 경우 자원봉사를 통해 서비스가 이루어지다보니 담당자 방문에 대한 욕구를 표현한 것으로 파악되며 ‘환우들을 위해 늘 수고해주심을 감사드립니다 반찬서비스를 받은 지 몇 개월 맛난 반찬과 수고해주신 분에게 고마움을 전합니다. 필요한 것이 있다면 주거환경개선에 서 도시락, 환자가 문열어주다 넘어져 한방치료를 받았거든요. 기회가 된다면 도어락을 신청하고 싶습니다.’의 경우 명확한 서비스 욕구를 보이므로 추후 주거환경개선 서비스 진행시 신청을 통해 접수를 받고 현장확인을 통해 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

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

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 2023년 7월 현재 직업지원팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 79명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	직업지원팀(명)
설문지 배부	79
설문지 회수	36
회 수 율	45.6%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2023년 7월 18일 ~ 7월 20일 / 총 3일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-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	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역/응답자과의 관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	서술형	1
만족도	정보습득/자녀이해/소속감향상/생활만족	4
합계		34

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성 $\alpha = .806$, 신뢰성 $\alpha = .880$, 공감성 $\alpha = .946$, 대응성 $\alpha = .869$, 보증성 $\alpha = .876$, 만족도 $\alpha = .935$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .806$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간/ 프로그램 내용제공	$\alpha = .880$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .946$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/ 적극적 태도	$\alpha = .869$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .876$	17-20	4
만족도	정보습득/장애이해/ 소속감 향상/생활만족	$\alpha = .935$	21-24	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결도	3.63	3.46	0.90	36	1	5
프로그램 제공장소	3.40		1.08		1	5
기자재 구비	3.43		0.92		1	5
대기장소 운영	3.40		0.94		1	5
신청방법 이해	3.34		1.10		2	5
계획적 운영	3.52	3.59	0.95		1	5
운영시간 준수	3.70		0.73		3	5
프로그램 내용 제공	3.56		0.76		3	5
정서적 공감	3.59	3.55	0.96		1	5
인권존중	3.47		1.02		1	5
개별적 관심	3.52		0.95		1	5
권익옹호	3.63		0.80		2	5
신속한 대응	3.63	3.60	0.99		1	5
자발성	3.59		0.90		1	5
욕구반영	3.63		0.77		2	5
적극적 태도	3.54		0.95		1	5
친절도	3.77	3.68	0.64		3	5
전문성	3.56		0.96		1	5
안정감	3.63		0.96		1	5
안전관리	3.77		0.68		2	5
정보습득	3.5	3.56	0.97		2	5
장애이해	3.59		0.87		1	5
소속감 향상	3.59		1.02		1	5
생활 만족도	3.59		0.93		1	5

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘본인’이 55.6%(20명), ‘가족’이 44.4%(16명)으로 ‘본인’이 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	20	55.6
가족	16	44.4
계	36	100.0

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 66.7%(24명), ‘여성’ 33.3%(12명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 2배 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	24	66.7
여	12	33.3
계	36	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 20대가 47.2%, 30대가 38.9%로 나타나 2023년 직업지원팀 서비스 이용인의 분포가 20대~30대에 집중되어 있음을 알 수 있다. 또한 장애학생을 대상으로 하는 프로그램을 진행함에 따라 10대 응답자가 생겨났으며, 40~50대 응답자 비율은 전체의 11.2%를 보이고 있다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
14세~19세	1	2.8
20세~29세	17	47.2
30세~39세	14	38.9
40세~49세	2	5.6
50세 이상	2	5.6
계	36	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’가 25% 비율로 분포되어 있으며, 예년에 비해 다소 감소한 양상으로 조사되었다. 취업서비스에서 수급자인 응답자가 있다는 것은 단시간 근로 등 고용시장의 변화로 인해 수급을 유지하면서 근로할 수 있는 환경이 조성된 영향과 일자리사업의 확대도 있다고 해석된다. 이는 이용료 및 취업제한점 등의 사유로 서비스 이용 장벽을 갖고 있는 수급자들의 상황을 생각할 때 긍정적인 변화임을 알 수 있다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	9	25.0
비수급자(일반)	27	75.0
계	36	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘대다수가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었으며, 뒤를 이어 인천광역시내 타 지역과 타시도 순서로 분포율이 나타나고 있다. 남동구 응답자가 많은 것은 본관이 남동구에 위치하고 있는 지리적 특성 때문이며, 예년에 비해 인천 내 타지역과 타시도 이용인의 비중은 크게 감소하였다. 인천시 조례에 따라 타지역 장애인의 이용 권한이 축소되었기 때문으로 해석된다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	26	72.2
인천광역시 내 타 지역	9	25.0
타시도	1	2.8
계	36	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

지적장애인이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 자폐성장애와 정신장애가 뒤를 잇고 있다. 직업적응훈련과 취업후적응지원의 주 대상이 지원이 많이 요구되는 지적장애인이기 때문에 나타나는 자연스러운 결과이며, 정신장애인이 조사 대상으로 포함되어 직업지원서비스 대상이 확대되었다는 긍정적인 변화로 볼 수 있으며, 전년에 3위였던 지체장애가 정신장애를 이어 4위의 주장에 유형으로 조사되었다. 기존에 주 서비스 이용인이었던 발달장애인과 정신장애인 모두 중증장애인임을 고려할 때 직업지원팀프로그램과 서비스가 지원이 크게 필요한 중증장애인에게 적절한 서비스를 제공하고 있다는 반증일 것이다.

[표 II-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지적장애	27	75.0
자폐성장애	4	11.1
정신장애	3	8.3
지체장애	2	5.6
계	36	100.0

② 이용인의 장애정도

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 61.1%(22명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 38.9%(14명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	22	61.1
장애의 정도가 심하지 않은	14	38.9
계	36	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 30.6%(11명), ‘1년~2년’ 16.7%(6명), ‘2년~3년’ 13.9%(5명), ‘3년~4년’ 13.9%(5명), 4년 이상 25%(9명)으로 1년 미만인 이용인이 가장 많은 비중을 차지하고, 4년 이상인 이용인이 그 뒤를 잇고 있다.

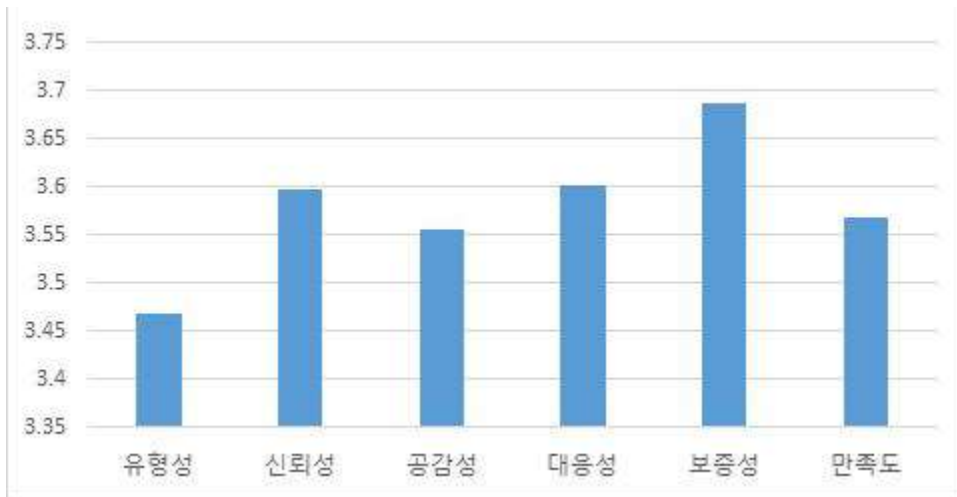
[표Ⅱ-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	11	30.6
1~2년	6	16.7
2~3년	5	13.9
3년~4년	5	13.9
4년 이상	9	25.0
계	36	100

2. 만족도 조사 결과

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성에 관한 총 5개 영역, 20문항과 만족도에 대한 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.39점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



[표 II-1] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.23	0.92	36	1	5
신뢰성	4.39	0.90		1	5
공감성	4.34	0.67		1	5
대응성	4.40	0.90		1	5
보증성	4.50	0.88		1	5
만족도	4.36	0.81		1	5

① 복지관 청결성

복지관 건물이 전반적으로 깨끗한지 묻는 질문에 64%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 22%가 ‘그렇다’고 응답하였다. ‘보통이다’라고 응답한 이용인이 11%, ‘매우 아니다’라고 응답한 이용인 3% 조사되었다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



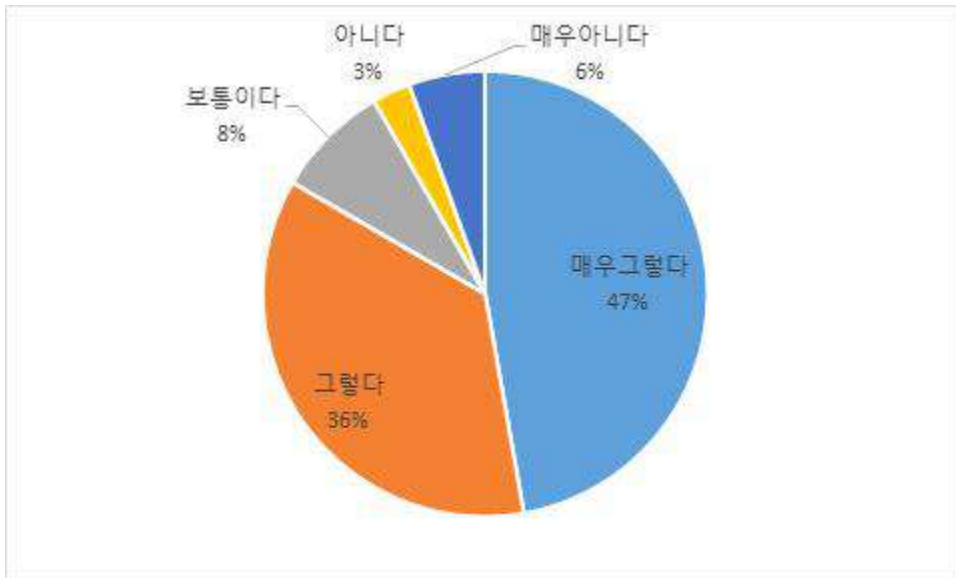
[표 II-2] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	23	64	36(100.0)
그렇다.	8	22	
보통이다.	4	11	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	1	3	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적한지 묻는 질문에서도 역시 47%가 ‘매우 그렇다’, 36%가 ‘그렇다’고 응답하였고 ‘보통이다’ 8%, ‘아니다’ 3%, ‘매우 아니다’ 6%로 응답하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



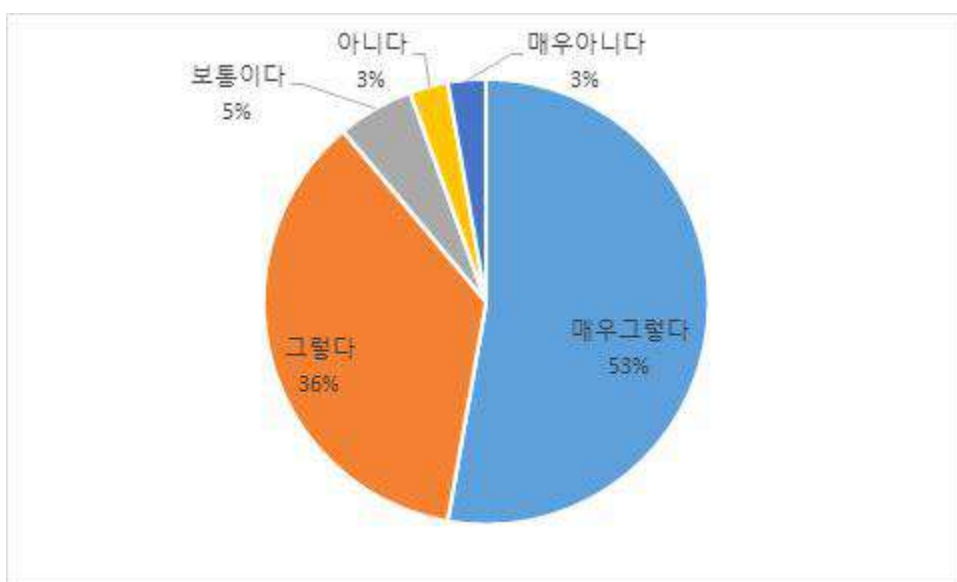
[표 II-3] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	17	47	36(100.0)
그렇다.	13	36	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	2	6	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재를 충분히 갖추고 있는지 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’고 응답한 비중이 53%, ‘그렇다’고 응답한 비중이 36%였으나 ‘보통이다’에 응답한 비율이 5%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다. 기자재 활용 시 이용인들의 불편을 최소화하는 노력이 필요할 것으로 보인다.

[그림 II-4] 기자재 구비



[표-4] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	19	53	36(100.0)
그렇다.	13	36	
보통이다.	2	5	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

④ 대기장소 운영

관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있는지에 대한 응답으로 ‘매우 그렇다’ 45%, ‘그렇다’ 33%, ‘보통이다’ 19%, ‘아니다’ 3%로 조사되었다. 대기장소에 대한 불만족 상황도 조사가 되었고, 공간적인 제약은 지속적으로 제기되는 문제점이므로 이용인들이 불편함을 느끼지 않도록 사전에 안내하고 배려하는 모습을 보임으로써 불만족 사항을 해소하기 위해 노력해야 할 필요가 있을 것이다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



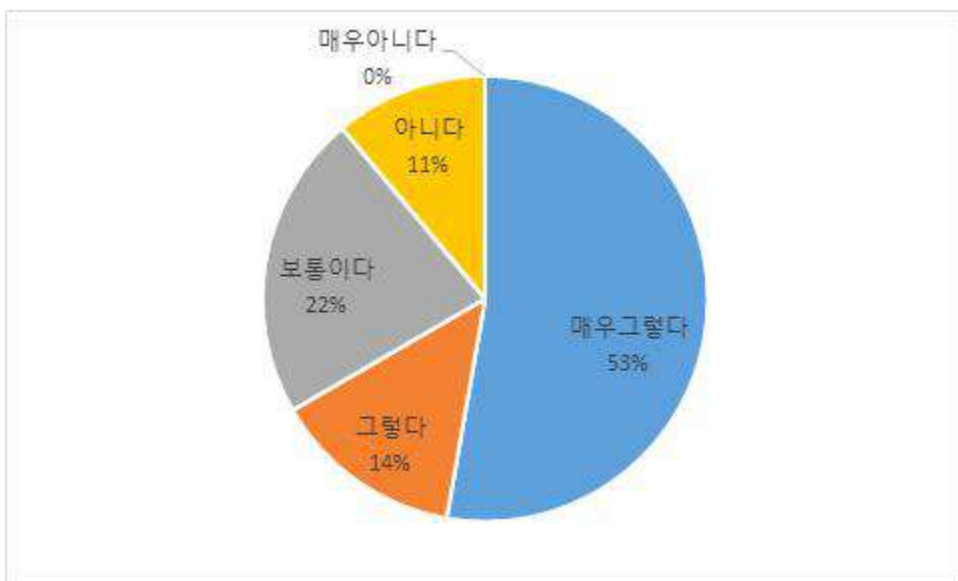
[표 II-5] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	16	45	36(100.0)
그렇다.	12	33	
보통이다.	7	19	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	1	3	

⑤ 신청방법 이해

프로그램 신청방법에 대한 이해도에서는 ‘매우 그렇다’ 53%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통이다’ 22%로 대체로 만족함을 알 수 있으나 불만족을 표현하는 사례 수도 11% 조사되었다. 복지관 서비스 질 향상을 위해서는 이용의 첫 단계인 신청방법을 잘 이해하고 신청과정이 수월하게 느껴질 수 있도록 개선해야 할 것으로 사료된다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



[표 II-6] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	19	53	36(100.0)
그렇다.	5	14	
보통이다.	8	22	
아니다.	4	11	
매우 아니다.	0	0	

⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53%, ‘그렇다’ 25%(8명), ‘보통이다’ 17%, ‘매우 아니다’는 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-7] 계획적 운영



[표 II-7] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	20	55	36(100.0)
그렇다.	9	25	
보통이다.	6	17	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	1	3	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%, ‘그렇다’ 19%, ‘보통이다’ 14%로 운영시간 준수에 대한 만족도가 표현되었다. 프로그램 운영시간과 관련하여 만족도가 높다고 보여진다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



[표 II-8] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	24	67	36(100.0)
그렇다.	7	19	
보통이다.	5	14	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	0	0	

⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘보통이다’ 17%, ‘아니다’ 0%, ‘매우 아니다’ 0%로 조사되었다. 프로그램 전반에 대한 내용에 대체로 만족하고 있다고 보여진다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



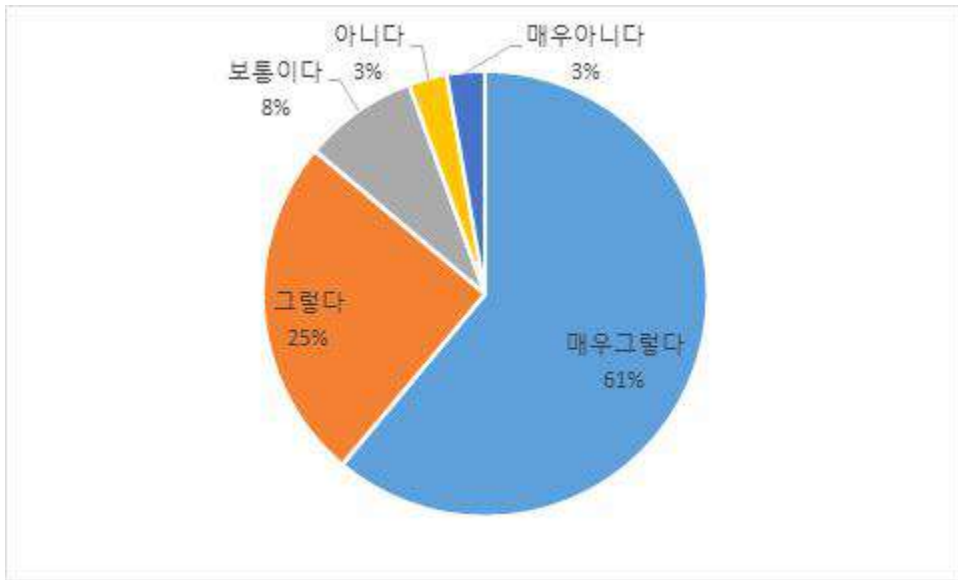
[표 II-9] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	19	53	36(100.0)
그렇다.	11	39	
보통이다.	6	17	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	0	0	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%, ‘그렇다’ 25%, ‘보통이다’ 8%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-10] 정서적 공감



[표 II-10] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	22	61	36(100.0)
그렇다.	9	25	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55%, ‘그렇다’ 22%, ‘보통이다’ 17%, ‘매우 아니다’ 3%로 조사되었다.

[그림 II-11] 인권 존중



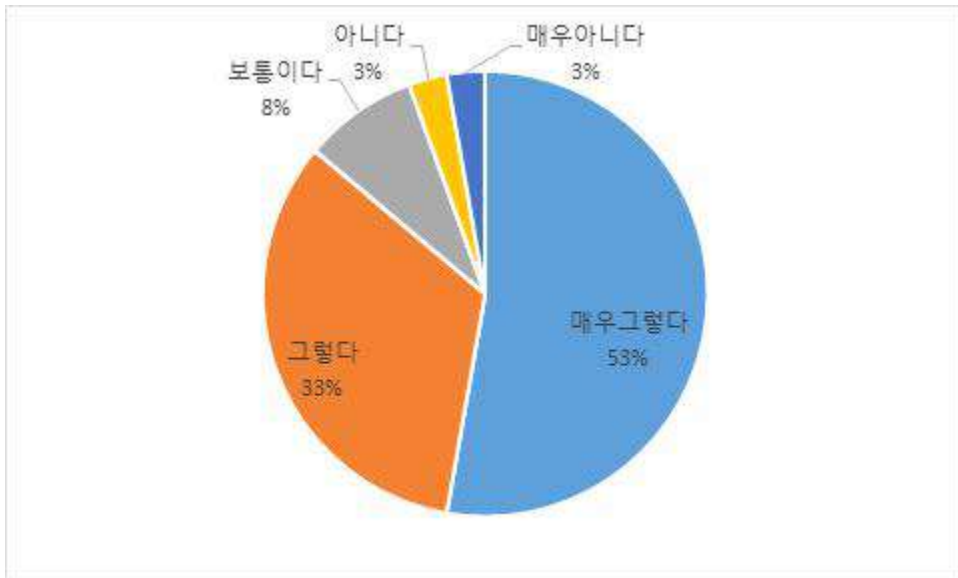
[표 II-11] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	20	55	36(100.0)
그렇다.	8	22	
보통이다.	6	17	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53%, ‘그렇다’ 33%, ‘보통이다’ 8%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-12] 개별적 관심



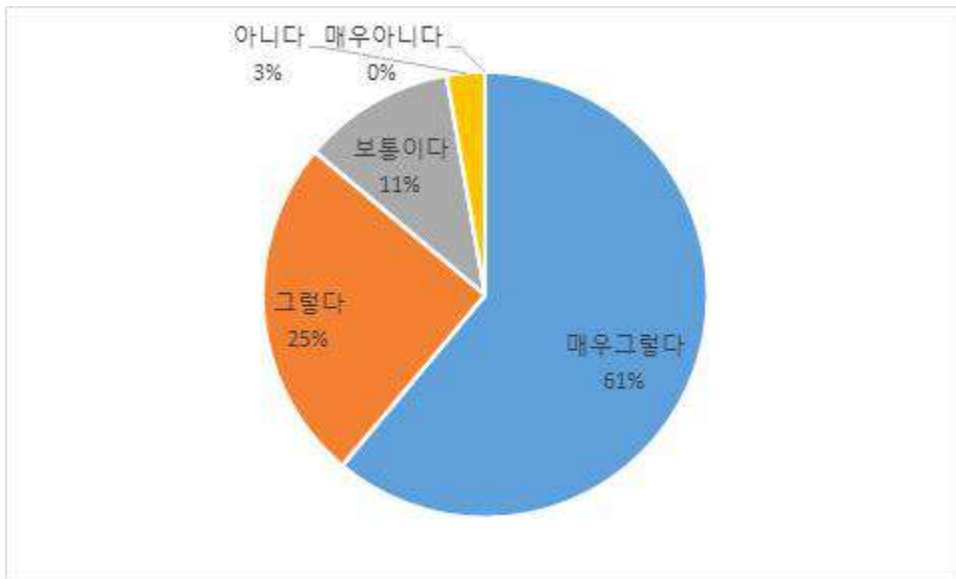
[표 II-12] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	19	53	36(100.0)
그렇다.	12	33	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%, ‘그렇다’ 25%, ‘보통이다’ 11%로 조사되었다.

[그림 II-13] 권익 옹호



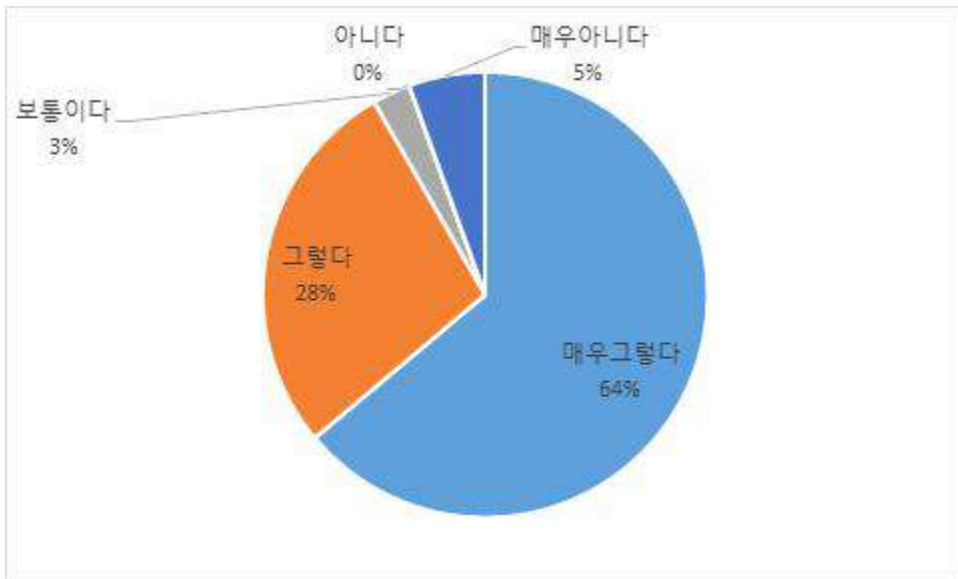
[표 II-13] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	22	61	36(100.0)
그렇다.	9	25	
보통이다.	4	11	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	0	0	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 64%, ‘그렇다’ 28%, ‘보통이다’ 3%, ‘매우 아니다’가 5%으로 조사되었다.

[그림 II-14] 신속한 대응



[표 II-14] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	23	64	36(100.0)
그렇다.	10	28	
보통이다.	1	3	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	2	5	

⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%, ‘그렇다’ 28%, ‘보통이다’ 11%, ‘매우 아니다’ 3%로 조사되었다.

[그림 II-15] 자발성



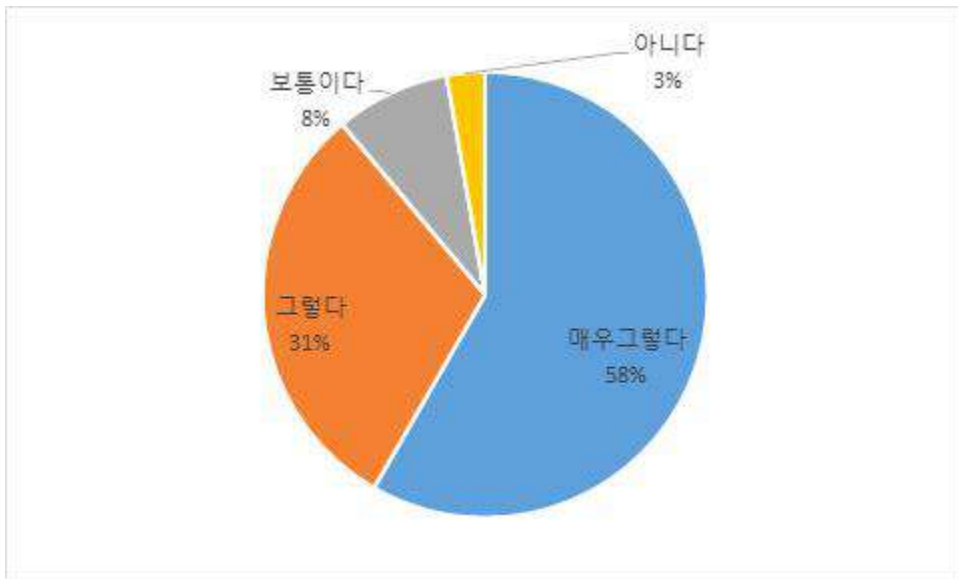
[표 II-15] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	21	58	36(100.0)
그렇다.	10	28	
보통이다.	4	11	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	1	3	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%, ‘그렇다’ 31%, ‘보통이다’ 8%(6명), ‘아니다’가 3%로 조사되었다.

[그림 II-16] 욕구 반영



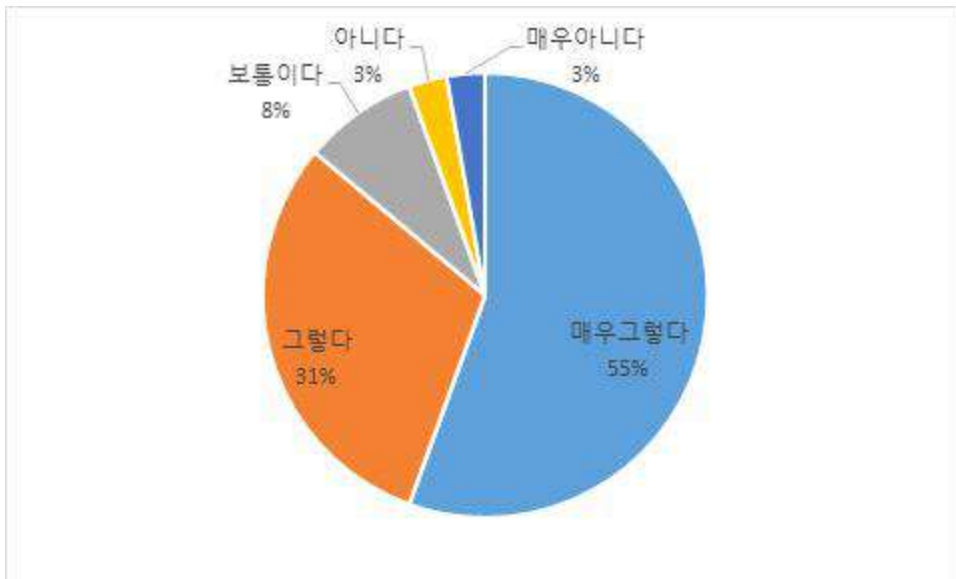
[표 II-16] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	21	58	36(100.0)
그렇다.	11	31	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	0	0	

⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55%, ‘그렇다’ 31%, ‘보통이다’ 8%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



[표 II-17] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	20	55	36(100.0)
그렇다.	11	31	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%), ‘그렇다’ 22%, ‘보통이다’ 8%로 조사되었다.

[그림 II-18] 친절도



[표 II-18] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	25	70	36(100.0)
그렇다.	8	22	
보통이다.	3	8	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	0	0	

⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%, ‘그렇다’ 28%, ‘보통이다’ 8%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-19] 전문성



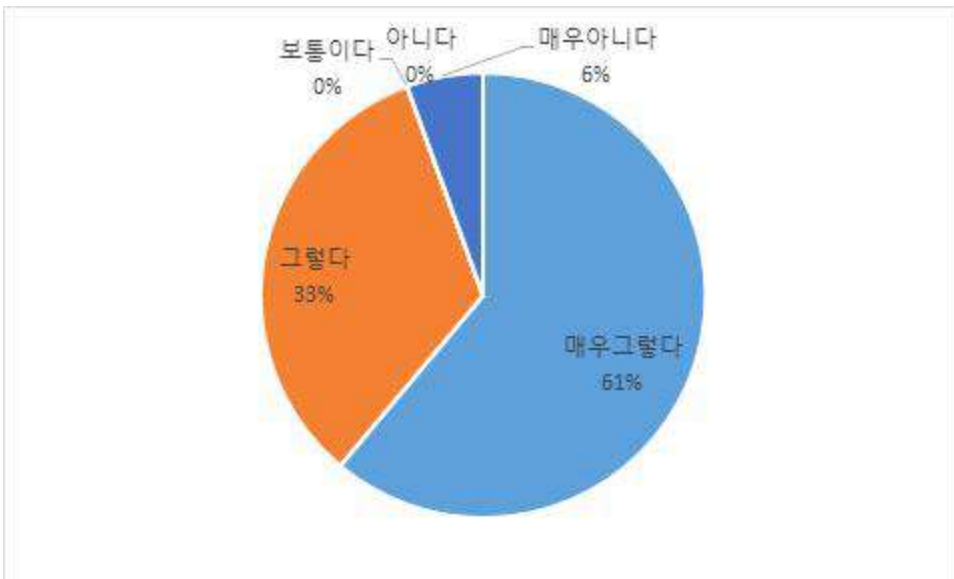
[표 II-19] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	21	58	36(100.0)
그렇다.	10	28	
보통이다.	3	8	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%, ‘그렇다’ 33%, ‘매우 아니다’가 3%로 조사되었다.

[그림 II-20] 안정감



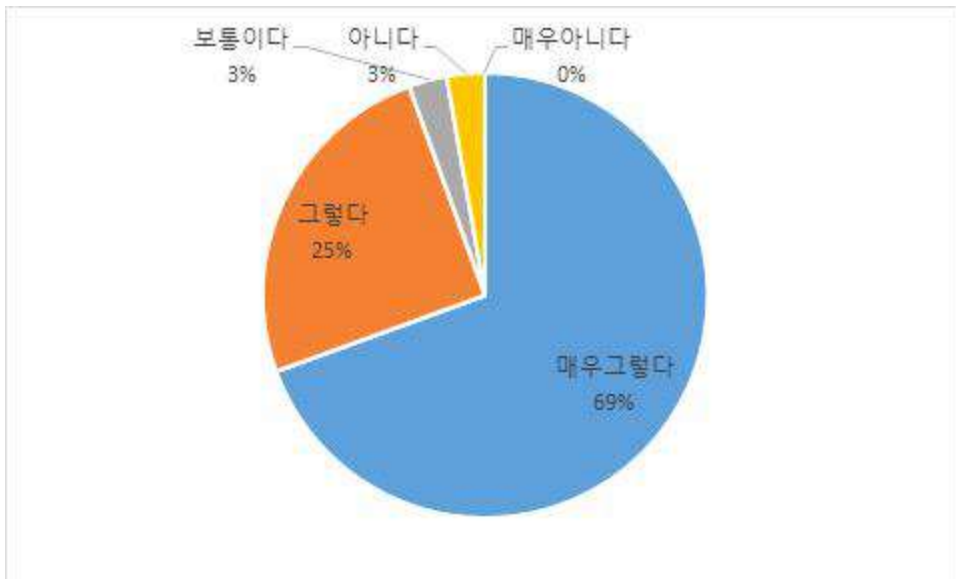
[표 II-20] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	22	61	36(100.0)
그렇다.	12	33	
보통이다.	0	0	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	2	6	

㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 69%, ‘그렇다’ 25%, ‘보통이다’와 ‘아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-21] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	25	69	36(100.0)
그렇다.	9	25	
보통이다.	1	3	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	0	0	

직업지원팀을 이용하면서 도움을 받고 삶의 질이 향상되었는지 확인하기 위해 만족도 문항을 구성하였으며 결과는 아래와 같다.

㉔ 정보습득

직업(재활) 관련 정보 습득에 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53%, ‘그렇다’ 30%, ‘보통이다’ 11%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 3%로 조사되었다.

[그림 II-22] 정보습득



[표 II-22] 정보습득

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	19	53	36(100.0)
그렇다.	11	30	
보통이다.	4	11	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

㉔ 장애인(장애자녀)의 이해

장애인(장애자녀)에 대해 이해하는 데 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 56%, ‘그렇다’ 33%, ‘보통이다’ 8%, ‘매우 아니다’가 3%로 조사되었다.

[그림 II-23] 장애인(장애자녀)의 이해



[표 II-23] 장애인(장애자녀)의 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	20	56	36(100.0)
그렇다.	12	33	
보통이다.	3	8	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	1	3	

㉓ 사회적 소속감 향상

프로그램 참여를 통해 사회적 소속감이 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%, ‘그렇다’ 28%, ‘보통이다’ 5%, ‘매우 아니다’가 6%로 조사되었다.

[그림 II-24] 사회적 소속감 향상



[표 II-24] 사회적 소속감 향상

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	22	61	36(100.0)
그렇다.	10	28	
보통이다.	2	5	
아니다.	0	0	
매우 아니다.	2	6	

㉔ 생활 만족도

여가 및 직업생활 만족도가 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%, ‘그렇다’ 31%, ‘보통이다’ 5%, ‘아니다’와 ‘매우 아니다’가 각 3%로 조사되었다.

[그림 II-25] 생활 만족도



[표 II-25] 생활 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다.	21	58	36(100.0)
그렇다.	11	31	
보통이다.	2	5	
아니다.	1	3	
매우 아니다.	1	3	

㉕ 건의사항에 관한 분석

건의사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 응답된 건수는 없었다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2023년 이용인 만족도 조사’는 직업지원팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 34문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 79부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 36부(회수율 45.6%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성 $\alpha = .806$, 신뢰성 $\alpha = .880$, 공감성 $\alpha = .946$, 대응성 $\alpha = .869$, 보증성 $\alpha = .876$, 만족도 $\alpha = .935$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 36개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘본인’이 응답(55.6%, 20명)해 주었고, 44.4%(16명)의 ‘가족’이 응답에 참여했다. 전체 응답자 중 남자가 24명, 여자가 12명이었으며, 연령은 20대가 47.2%, 30대가 38.9%의 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 역시 복지관의 지리적 여건으로 인해 대다수가 남동구 거주민으로 조사되었으며, 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자로 나타났다. 이용인의 장애와 관련해서는 지적장애가 75.0%, 자폐성장애가 11.1%, 정신장애가 8.3%, 지체장애가 각 5.6%로 조사되었다.

2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 직업지원팀 평균 만족도 3.57점으로 대체로 프로그램에 대해 만족하고 있으나 전년에 비해 만족도 평균이 하향된 경향을 나타내고 있다.

2. 제언

기존의 직업지원팀의 만족도조사 설문은 주 서비스 대상인 지적장애인과 자폐성장애인을 대상으로 진행되었던 반면, 2023년 사업은 대상을 확대하여 지체장애, 뇌병변장애, 정신장애인을 포함하였다. 이는 직업지원팀의 사업역량이 보다 넓고 다양하게 발휘되었음을 반증하는 것이며, 다양한 장애유형을 포괄하였다는 측면에서 긍정적으로 평가된다. 발달장애인과 더불어 지속적인 지원이 요구되는 정신장애인을 이용인으로 포함하게 된 것도 의미가 있다고 보여진다. 또한 기존에 프로그램 장기 이용인이 응답

자의 대다수였던 반면 장애학생을 대상으로 하는 프로그램을 진행하여 학령기 학생의 직업전환을 도왔고, 신규이용인이 확보되었음을 프로그램 이용기간을 통해 알 수 있었다.

금번 만족도조사에서는 전년도에 비해 불만족 의견이 전반적 문항에서 조사되어 전체적인 만족도가 하향된 모습을 보이고 있다. 따라서 만족도가 낮게 나타난 요인을 파악하고 서비스 품질을 점검함으로써 서비스 질 향상과 만족도를 높이기 위한 노력에 대해 공감대를 만들고 변화를 도모해야 할 것으로 사료된다.

2023년 이용인 만족도조사 보고서

설문지

남동강애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도조사

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 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2023년 이용인 만족도조사'입니다.

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

2023년 9월
남동장애인종합복지관

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

◎ 각 프로그램 별로 이용인 만족도조사를 실시합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 **V표가 표시된 프로그램에 한해** 응답해주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 프로그램명(팀별프로그램)

◎ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 v표 해주세요.

1. 이용인의 성별	① 남자	② 여자														
2 이용인의 연령	① 7세 미만	② 8세 ~13세	③ 14세 ~19세	④ 20세 ~29세	⑤ 30세 ~39세	⑥ 40세 ~49세	⑦ 50세 이상									
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	① 1년 미만	② 1년~2년	③ 2년~3년	④ 3년~4년	⑤ 4년 이상											
7. 거주지역	① 인천광역시 남동구	② 인천광역시내 타 지역	③ 타 시도													
8 이용인과 응답자 관계	① 본인	② 가족	③ 외부인(활동지원사 및 요양보호사)	④ 기타 ()												

◎ 시설·운영, 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에
√표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (5)	대체로 그렇다 (4)	보통 이다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.					
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.					
3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.					
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.					
5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다.					
6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다.					
7) 프로그램 운영시간이 잘 지켜졌다.					
8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.					
9) 담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다.					
10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다.					
11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.					

문항	매우 그렇다 (5)	대체로 그렇다 (4)	보통 이다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.					
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.					
14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.					
15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.					
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.					
17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.					
18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.					
19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.					
20) 담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.					
21) 직업(재활) 관련 정보 습득에 도움이 되었다. <u>*직업지원팀 해당 문항</u>					
22) 장애인(장애자녀)에 대해 이해하는 데 도움이 되었다. <u>*직업지원팀 해당 문항</u>					
23) 프로그램 참여를 통해 사회적 소속감이 향상되었다. <u>*직업지원팀 해당 문항</u>					
24) 여가 및 직업생활 만족도가 향상되었다. <u>*직업지원팀 해당 문항</u>					

- ◎ 이용 중인 프로그램발전 및 서비스 개선을 위한 건의사항과 추후
진행되었으면 하는 내용을 작성해주시기 바랍니다.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요.
설문에 응답해주셔서 대단히 감사드립니다.

2023 이용인 만족도조사 보고서

등록번호 2023-9호

■발행일 : 2023년 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