

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7
조사결과 분석	11
■ 응답자에 관한 일반적인 사항	13
■ 만족도 조사 결과	18
시설에 대한 만족도	20
복지관 직원에 대한 만족도	27
이용하는 서비스에 대한 만족도	30
코로나19 이후 일상생활에 대한 만족도	33
■ 이용인 만족도조사 건의사항	47
요약 및 제언	49
■ 만족도조사 요약	51
■ 제언	59
부록 설문지	61

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구조사도 실시하고 있다.

2020년도에는 코로나19(COVID-19)로 인한 지속적 휴관으로 프로그램이 진행되지 않아 프로그램별 만족도조사를 실시하지 않았다. 올해 복지관 리모델링 공사가 5월말로 완료되어 이에 관한 설문 및 전반적 시설, 운영만족도, 코로나19(COVID-19) 일상생활 만족도에 관하여 설문지를 활용해 11월 만족도 조사를 실시하였다. 또한 이번의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 코로나19(COVID-19)로 인한 휴관 및 비대면서비스, 일상생활에 대해 설문하여 올해 코로나19(COVID-19)와 관련한 만족도를 파악한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2020년 11월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례수

2020년 11월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사 대상자를 선정하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역연계서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 중 218명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 145부를 통계 분석하였다.

2. 조사 도구 및 조사 내용

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

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

[표Ⅱ-1] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	응답자관계/성별/연령/장애등록여부/주장애유형/ 중복장애유형/장애정도/거주지역/ 코로나19이후 복지관이용경험	9
시 설	건물 청결도/화장실 청결도/내부배치 편의/ 조명상태/편의시설갖춤정도/장소환경 쾌적 <i>*리모델링 전, 후로 나누어 조사</i>	6
직 원	직원친절정도/직원경청정도/문제처리노력정도/ 질문답변만족도/도움요청가능여부/전반적만족도	6
서비스	욕구및의견반영정도/서비스질 만족도/문제처리신속도/ 타기관소개정도/문제해결도움정도/타인추천의향	6
코로나19 관련	비대면서비스 만족도/일상생활 만족도/ 집에서주요하는활동/가장힘든점/코로나블루경험/ 코로나블루서비스 이용경험/해결서비스 필요정도/ 가장도움된 비대면서비스/지속적으로 필요한서비스/ 휴관지속시 운영방안	9
건의사항	건의사항	1
총문항		37

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

신뢰도 검증은 설문문항들이 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표Ⅱ-2]에서 보는 바와 같이 시설(리모델링 전) 신뢰도 계수(α) .923, 시설(리모델링 후) 신뢰도 계수(α) .905, 직원 신뢰도 계수(α) .945, 서비스 신뢰도 계수(α) .938로 대부분 영역의 신뢰도가 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시설(리모델링 전)	.923	1~6(-1)	6
시설(리모델링 후)	.905	1~6(-2)	6
직원	.945	7~12	6
서비스	.938	13~18	6

4. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

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

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

휴관기간 중 만족도조사가 실시되어 온라인으로도 설문지를 배부하였으며, 유선상으로 담당자들이 설문지에 대한 안내 및 응답을 요청하였다.

[표Ⅱ-3] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	218
설문지 회수	145
회 수 율(%)	66.5%

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 배부 및 회수 등의 일련의 작업들이 8주간에 걸쳐 진행되었다. 응답자에 따라 온·오프라인으로 제출하는 방법으로 설문지를 수거하였으며, 휴관 중 유선으로 설문 응답에 대해 안내하여 4주간 회수를 진행하였다.

■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2020년 11월 9일~12월 4일 / 총 4주간

3) 자료 분석 방법

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

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

I. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 인구사회학적 특성

① 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 38.9%(56명), ‘가족’ 57.6%(83명), ‘외부인’ 3.5%(5명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 I -1] 응답자와의 관계

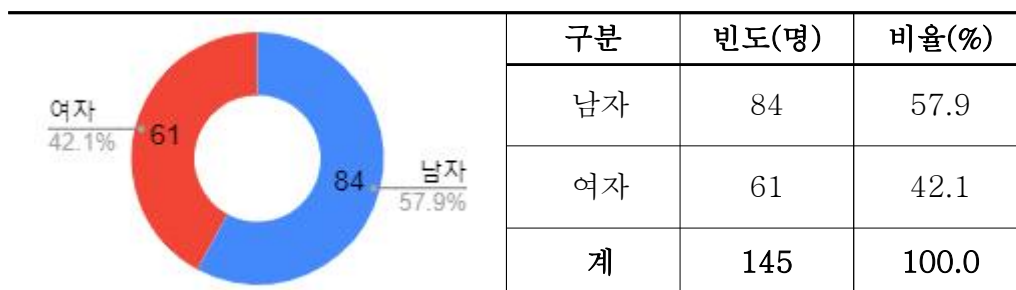


결측값 제외 (N=1)

② 성별

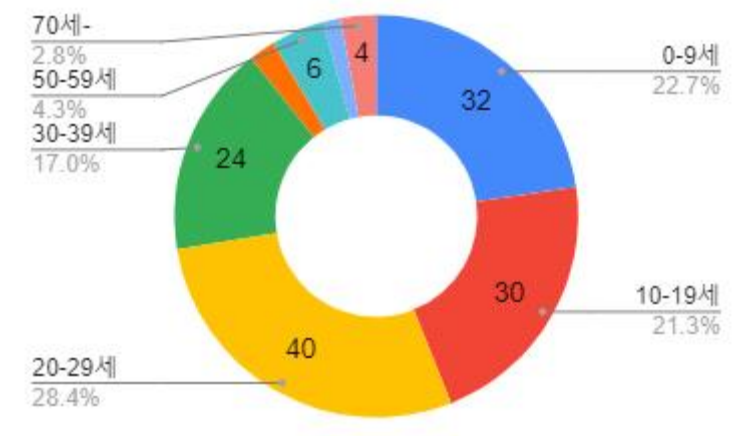
조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 57.9%(84명), ‘여자’ 42.1%(61명)으로 남자가 여자에 비해 15.8% 높게 나타났다.

[표 I -2] 성별



③ 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 22.7%(32명), ‘10-19세’가 21.3%(30명), ‘20-29세’ 28.4%(40명), ‘30-39세’가 17.0%(24명), ‘40-49세’가 2.1%(3명), ‘50-59세’가 4.3%(6명), ‘60-69세’가 1.4%(2명), ‘70세 이상’이 2.8%(4명)으로 나타났으며, ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘0-9세’, ‘10-19세’가 높은 비율을 보여 청년층 및 아동·청소년의 응답이 높은 것으로 나타났다.



[표 I -3] 연령

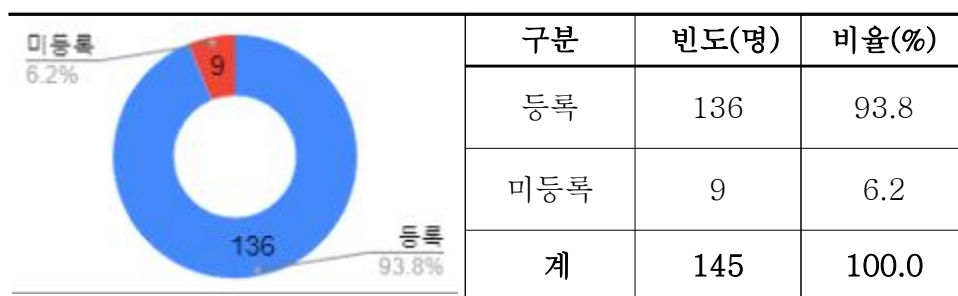
구분	빈도(명)	비율(%)
0-9세	32	22.7
10-19세	30	21.3
20-29세	40	28.4
30-39세	24	17.0
40-49세	3	2.1
50-59세	6	4.3
60-69세	2	1.4
70세-	4	2.8
계	141	100.0

결측값 제외 (N=4)

④ 장애등록 여부

조사대상의 장애등록여부 분포는 ‘등록’가 93.8%(136명), ‘미등록’ 6.2%(9명)으로 대부분이 장애등록을 한 것으로 나타났다.

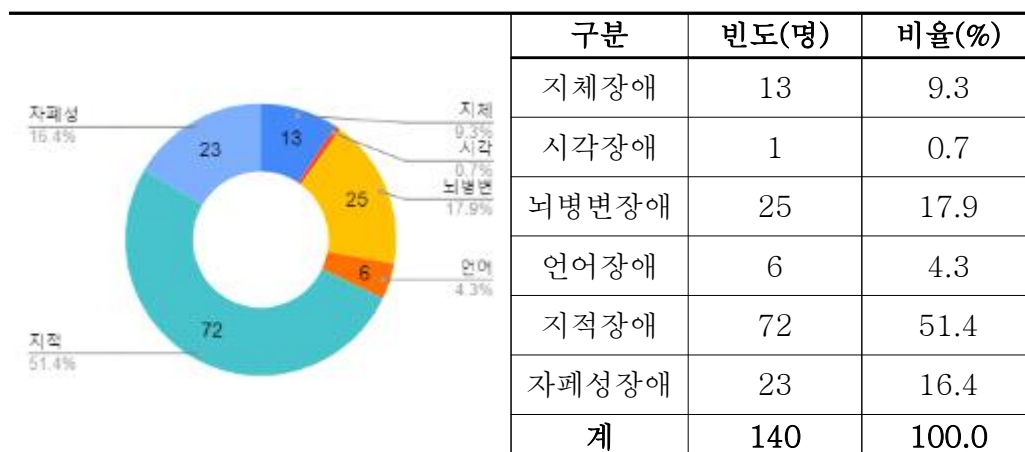
[표 I -4] 장애등록 여부



⑤ 주장장애유형

조사대상의 주장장애유형 분포는 ‘지체장애’ 9.3%(13명), ‘시각장애’ 0.7%(1명), ‘뇌병변장애’ 17.9%(25명), ‘언어장애’ 4.3%(6명), ‘지적장애’ 51.4%(72명), ‘자폐성장애’ 16.4%(23명)으로 조사되었으며, 주장장애유형중 지적장애가 응답의 절반이상을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

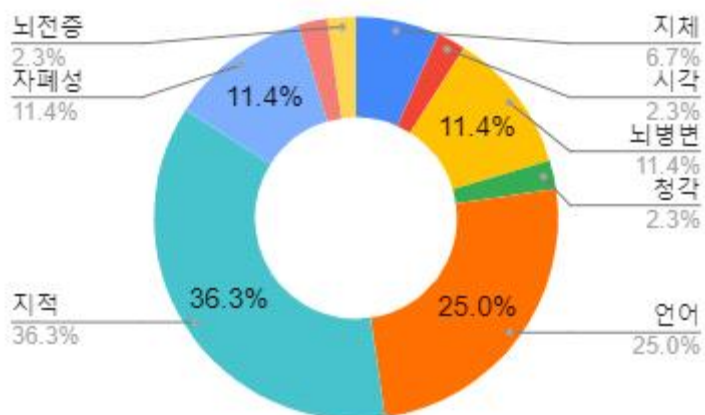
[표 I -5] 주장장애유형



결측값 제외 (N=5)

⑥ 중복장애유형

조사대상의 중복장애유형 분포는 ‘지체장애’ 6.7%(3명), ‘시각장애’ 2.3%(2명), ‘뇌병변장애’ 11.4%(5명), ‘청각장애’ 2.3%(1명), ‘언어장애’ 25.0%(11명), ‘지적장애’ 36.3%(16명), ‘자폐성장애’ 11.4%(5명), ‘정신장애’ 2.3%(1명), ‘뇌전증장애’ 2.3%(1명)으로 조사되었으며, 중복장애유형 중 지적장애, 언어장애가 높은 비율을 보였다.



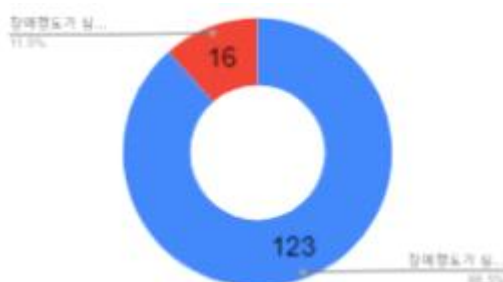
[표 I -6] 중복장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	3	6.7
시각장애	2	2.3
뇌병변장애	5	11.4
청각장애	1	2.3
언어장애	11	25.0
지적장애	16	36.3
자폐성장애	5	11.4
정신장애	1	2.3
뇌전증장애	1	2.3
계	45	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

⑦ 장애정도

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 88.5%(123명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 11.5%(16명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.



[표 I -7] 장애정도

구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	123	88.5
장애 정도가 심하지 않은 장애인	16	11.5
계	139	100.0

결측값 제외 (N=6)

⑧ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 75.9%(110명), ‘인천광역시 타지역’ 17.2%(25명), ‘타 시도’ 6.9%(10명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 I -8] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	110	75.9
인천광역시내 타 지역	25	17.2
타 시도	10	6.9
계	145	100.0

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 18개의 문항으로 ‘시설(리모델링 전, 후)’, ‘직원’, ‘서비스’의 세 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설(리모델링 전)’에 관한 만족도가 평균 3.85점, ‘시설(리모델링 후)’에 관한 만족도가 평균 4.51점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.56점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.45점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.



[표 I -9] 시설(리모델링 전)에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	3.74	1.03	133	1	5
화장실청결정도	3.97	1.01	138	1	5
내부배치편의	3.89	0.88	138	1	5
조명상태	3.70	1.01	137	1	5
편의시설갖출정도	3.95	0.98	137	1	5
장소환경쾌적	3.88	0.95	136	1	5
전체평균	3.85				

[표 I -10] 시설(리모델링 후)에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.64	0.58	126	3	5
화장실청결정도	4.61	0.57	127	3	5
내부배치편의	4.41	0.81	122	1	5
조명상태	4.52	0.71	124	2	5
편의시설갖춤정도	4.44	0.77	122	2	5
장소환경쾌적	4.49	0.72	120	2	5
전체평균	4.51				

[표 I -11] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원친절정도	4.56	0.82	144	1	5
직원경청정도	4.59	0.79	145	1	5
문제처리능력정도	4.55	0.78	145	1	5
질문에대한설명정도	4.57	0.78	145	1	5
편안한도움요청	4.53	0.83	144	1	5
전반적만족도	4.61	0.77	145	1	5
전체평균	4.56				

[표 I -12] 서비스에 관한 만족도

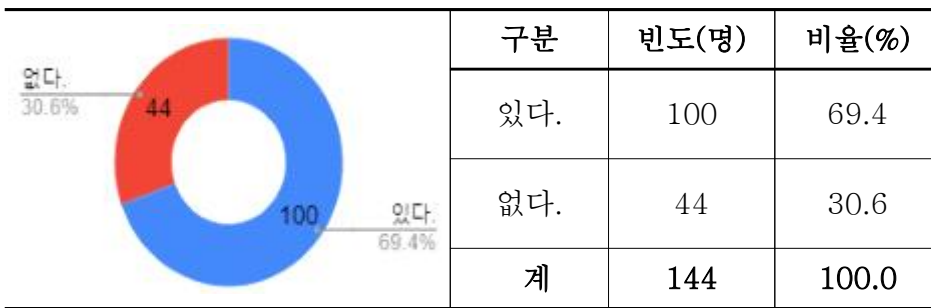
구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구및의견반영	4.37	0.84	145	1	5
서비스질	4.52	0.80	145	1	5
문제처리신속도	4.45	0.87	145	1	5
타기관소개	4.41	0.86	145	1	5
문제해결도움정도	4.42	0.89	144	1	5
타인추천의향	4.57	0.81	145	1	5
전체평균	4.45				

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 코로나19로 인한 휴관 이후, 복지관 이용경험

조사대상에게 코로나19로 인한 휴관 이후, 1회 이상 복지관을 이용하신 적이 있냐고 물어본 결과, ‘있다.’ 69.4%(100명), ‘없다.’ 30.6%(44명)으로 조사되어 절반이상이 코로나19 휴관 이후 복지관을 이용한 경험이 있다고 응답하였다.

[표 I -13] 코로나19로 인한 휴관 이후, 복지관 이용경험



결측값 제외 (N=1)

코로나19로 인한 휴관 이후, 복지관을 이용한 경험이 없는 응답자에게는 리모델링 전 시설 만족도를, 복지관을 이용한 경험이 있는 응답자에게는 리모델링 전·후 시설 만족도를 각각 물어보았으며, 그 결과는 다음과 같다.

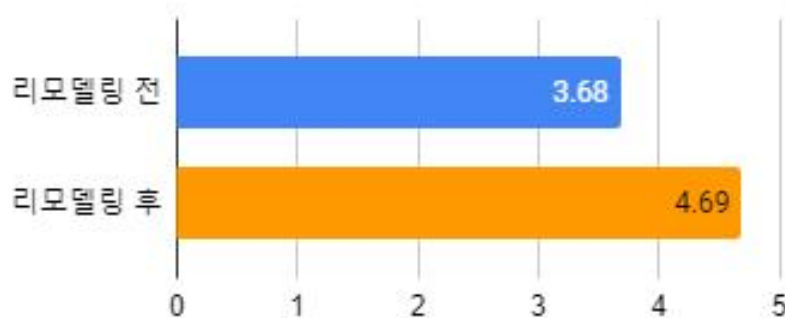
2) 건물의 전반적 청결도

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.68, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.69로 ‘리모델링 후’에 건물이 전반적으로 청결해진 것으로 나타났다.

[표 I -14] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
건물 청결 만족도

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	3.3	0	0.0	0	0.0
다소그렇지않다.	6	6.6	0	0.0	2	4.9
보통이다.	35	38.5	3	5.5	15	36.6
다소그렇다.	20	22.0	25	45.5	11	26.8
매우그렇다.	27	29.6	71	49.0	13	31.7
계	91	100.0	99	100.0	41	100.0

결측값 제외(N1=9, N2=1, N3=3)



[표 I -15] 건물 청결 만족도 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.68	1.07	91	1	5
리모델링 후	4.69	0.52	99	3	5

전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

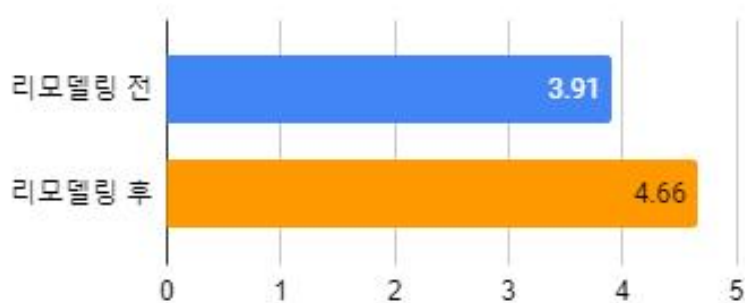
3) 화장실의 청결도

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

[표 I -16] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
화장실 청결 만족도

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	2.1	0	0.0	0	0.0
다소그렇지않다.	4	4.3	0	0.0	2	4.7
보통이다.	30	31.9	2	2.0	12	27.9
다소그렇다.	22	23.4	30	30.3	10	23.3
매우그렇다.	36	38.3	67	67.7	19	44.1
계	94	100.0	99	100.0	43	100.0

결측값 제외(N1=6, N2=1, N3=1)



[표 I -17] 화장실 청결 만족도 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.91	1.03	94	1	5
리모델링 후	4.66	0.51	99	3	5

전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

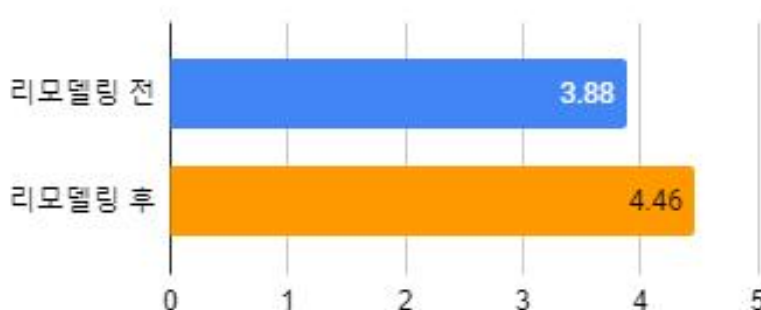
4) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.88, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.46으로 ‘리모델링 후’에 건물내부 배치가 장애인이 이용하기에 더 편리하게 구성된 것으로 나타났다.

[표 I -18] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
건물내부 배치의 편리성 만족도

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	1.1	1	1.0	0	0.0
다소그렇지않다.	3	3.2	1	1.0	0	0.0
보통이다.	30	31.6	10	10.4	17	40.5
다소그렇다.	33	34.7	25	26.0	13	31.0
매우그렇다.	28	29.4	59	61.6	12	28.5
계	95	100.0	96	100.0	42	100.0

결측값 제외(N1=5, N2=4, N3=2)



[표 I -19] 건물내부 배치의 편리성 만족도 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.88	0.90	95	1	5
리모델링 후	4.46	0.80	96	1	5

전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

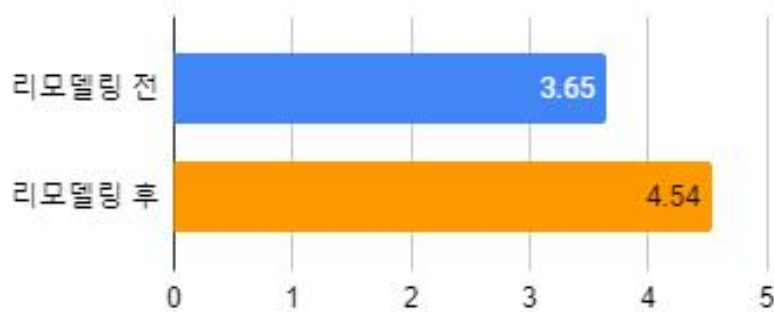
5) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.65, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.54로 ‘리모델링 후’에 건물의 조명상태가 충분히 밝아진 것으로 나타났다.

[표 I -20] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
건물 조명 만족도

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	3.2	0	0.0	0	0.0
다소그렇지않다.	5	5.4	1	1.0	2	4.7
보통이다.	37	39.8	10	10.1	20	46.5
다소그렇다.	25	26.9	23	23.2	6	14.0
매우그렇다.	23	24.7	65	65.7	15	34.8
계	93	100.0	99	100.0	43	100.0

결측값 제외(N1=7, N2=1, N3=1)



[표 I -21] 건물 조명 만족도 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.65	1.01	93	1	5
리모델링 후	4.54	0.71	99	2	5

전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

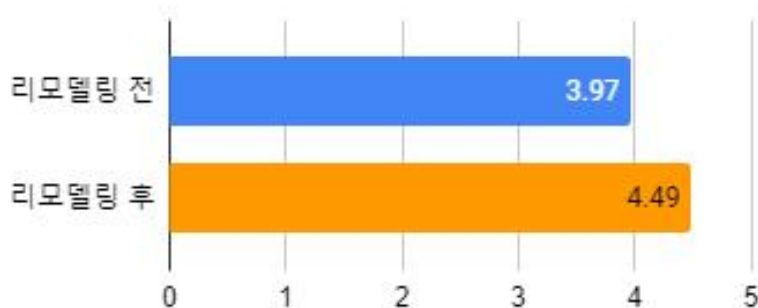
6) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설이 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.97, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.49로 ‘리모델링 후’에 건물내부에 편의시설이 더욱 강화된 것으로 나타났다.

[표 I -22] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
건물내 편의시설 설치 여부

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	2.2	0	0.0	0	0.0
다소그렇지않다.	4	4.3	2	2.1	0	0.0
보통이다.	31	33.3	9	9.4	16	38.1
다소그렇다.	29	31.2	25	26.0	10	23.8
매우그렇다.	27	29.0	60	62.5	16	38.1
계	93	100.0	96	100.0	42	100.0

결측값 제외(N1=7, N2=4, N3=2)



[표 I -23] 건물내 편의시설 설치 여부 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.97	0.99	93	1	5
리모델링 후	4.49	0.75	96	2	5

전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

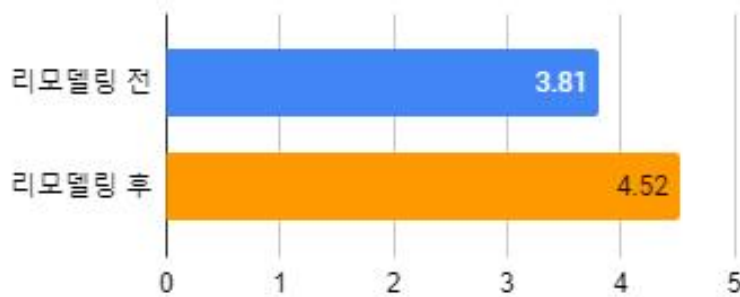
7) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.81, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.52로 ‘리모델링 후’에 프로그램실, 상담실, 강당, 다목적실 등 서비스 제공장소의 환경이 쾌적해 진 것으로 나타났다.

[표 I -24] 코로나19 이후 복지관 이용경험별
서비스 제공환경 만족도

구분	있다.				없다.	
	리모델링 전		리모델링 후		리모델링 전	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	2.2	0	0.0	0	0.0
다소그렇지않다.	4	4.3	1	1.1	0	0.0
보통이다.	31	33.3	9	9.5	16	38.1
다소그렇다.	29	31.2	25	26.3	10	23.8
매우그렇다.	27	29.0	60	63.1	16	38.1
계	93	100.0	95	100.0	42	100.0

결측값 제외(N1=7, N2=5, N3=2)



[표 I -25] 건물내 편의시설 설치 여부 평균

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
리모델링 전	3.81	0.98	93	1	5
리모델링 후	4.52	0.71	95	2	5

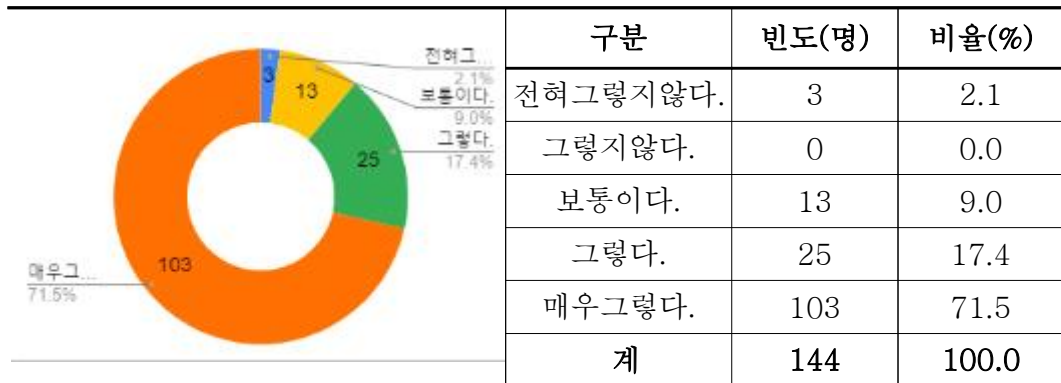
전·후 둘 다 이용한 경험이 있는 응답자에 한해 평균을 비교함.

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

8) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다.’ 71.5%(103명), ‘그렇다.’ 17.4%(25명), ‘보통이다.’ 9.0%(13명), ‘전혀그렇지 않다.’ 2.1%(3명) 순으로 응답하였다.

[표 I -26] 직원친절 만족도

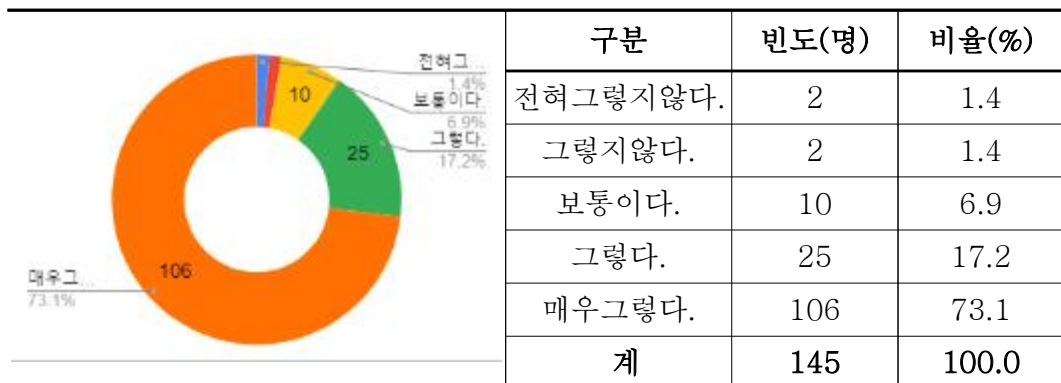


결측값 제외 (N=1)

9) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(106명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 응답하였다.

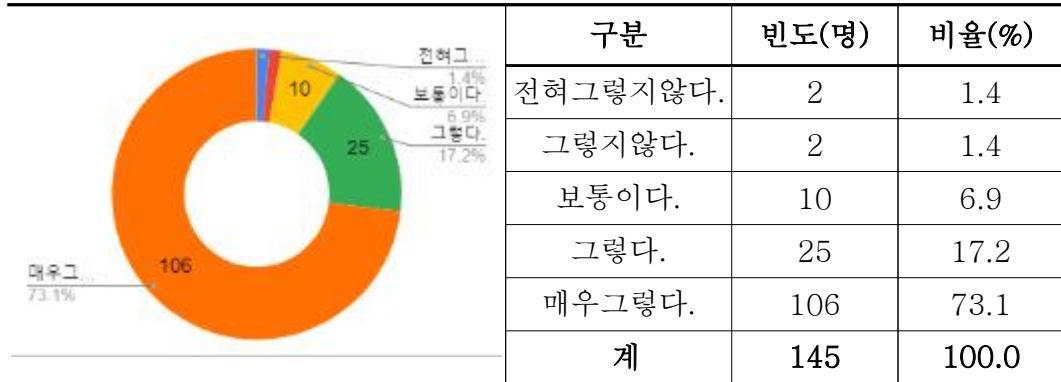
[표 I -27] 직원의 경청 만족도



10) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘담당직원은 귀하의 문제를 해결하기 위해 적극적으로 나서서 행동합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(106명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 응답하였다.

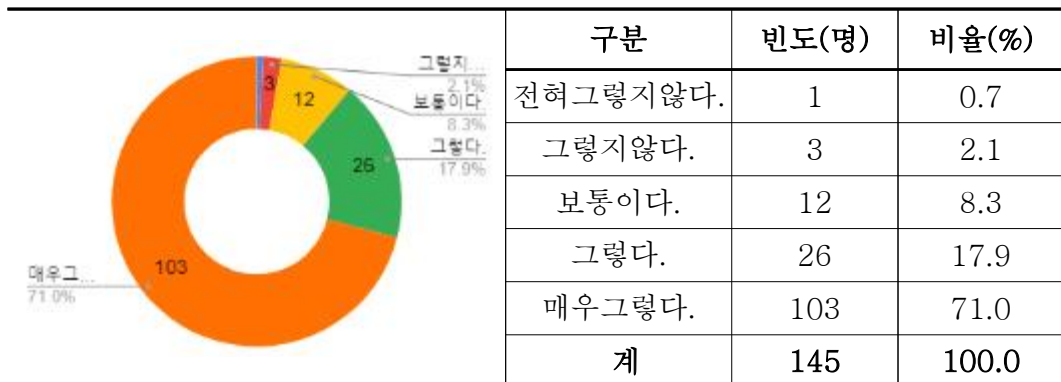
[표 I -28] 문제처리 노력 정도



11) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 71.0%(103명), ‘그렇다.’ 17.9%(26명), ‘보통이다.’ 8.3%(12명), ‘그렇지않다.’ 2.1%(3명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -29] 의문사항 설명 정도



12) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.8%(99명), ‘그렇다.’ 20.8%(30명), ‘보통이다.’ 7.6%(11명), ‘전혀그렇지않다.’ 2.1%(3명), ‘그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -30] 담당직원 도움요청 정도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	3	2.1
	그렇지않다.	1	0.7
	보통이다.	11	7.6
	그렇다.	30	20.8
	매우그렇다.	99	68.8
	계	144	100.0

결측값 제외 (N=1)

13) 직원의 전반적 만족도

‘복지관 직원들에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.8%(107명), ‘그렇다.’ 17.9%(26명), ‘보통이다.’ 5.5%(8명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

[표 I -31] 직원의 전반적 만족도

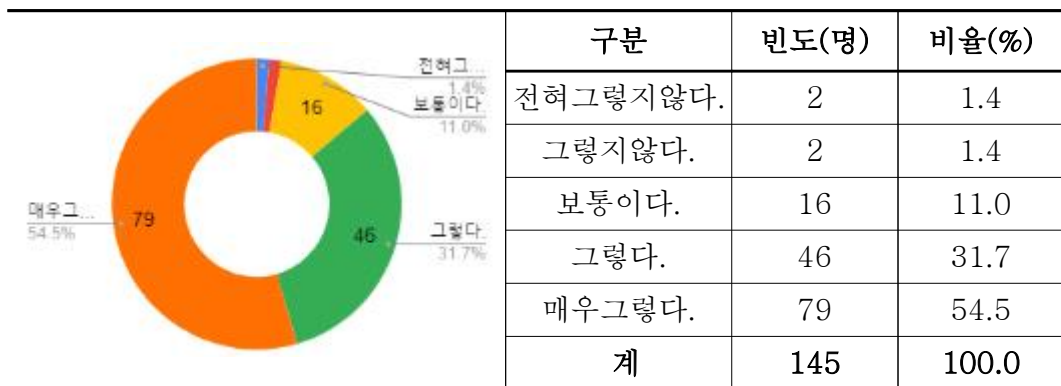
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	2	1.4
	그렇지않다.	2	1.4
	보통이다.	8	5.5
	그렇다.	26	17.9
	매우그렇다.	107	73.8
	계	145	100.0

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

14) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.5%(79명), ‘그렇다.’ 31.7%(46명), ‘보통이다.’ 11.0%(16명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

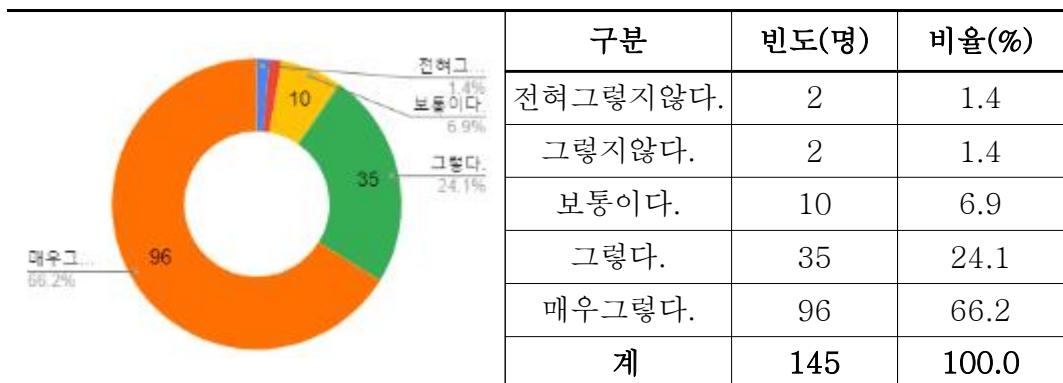
[표 I -32] 욕구반영 만족도



15) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 66.2%(96명), ‘그렇다.’ 24.1%(35명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

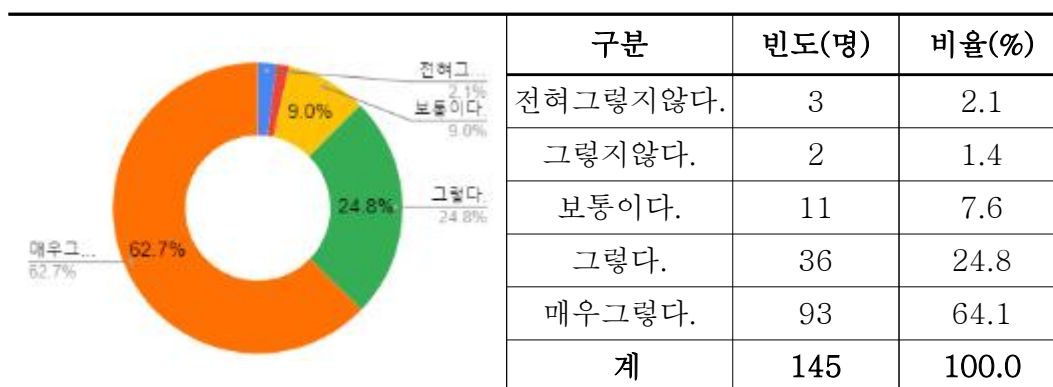
[표 I -33] 서비스 질 만족도



16) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.1%(93명), ‘그렇다’ 24.8%(36명), ‘보통이다’ 7.6%(11명), ‘전혀그렇지않다’ 2.1%(3명), ‘그렇지않다’ 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

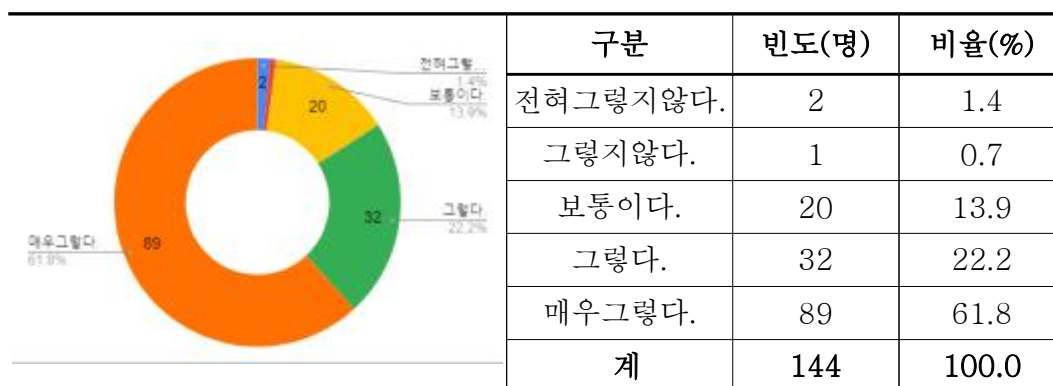
[표 I -34] 서비스처리 속도 만족도



17) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 61.8%(89명), ‘그렇다’ 22.2%(32명), ‘보통이다’ 13.9%(20명), ‘전혀그렇지않다’ 1.4%(2명) ‘그렇지않다’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -35] 타기관 서비스처리 안내 만족도

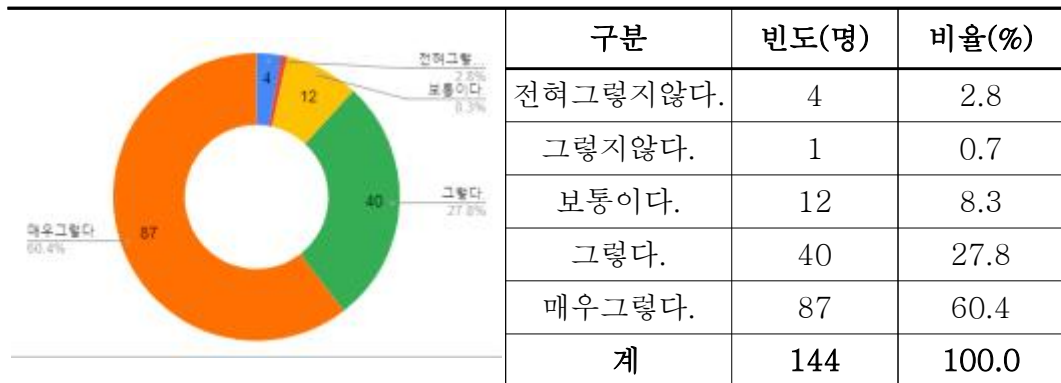


결측값 제외 (N=1)

18) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 60.4%(87명), ‘그렇다’ 27.8%(40명), ‘보통이다’ 8.3%(12명), ‘전혀그렇지않다’ 2.8%(4명) ‘그렇지않다’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -36] 전반적 문제해결 서비스 만족도

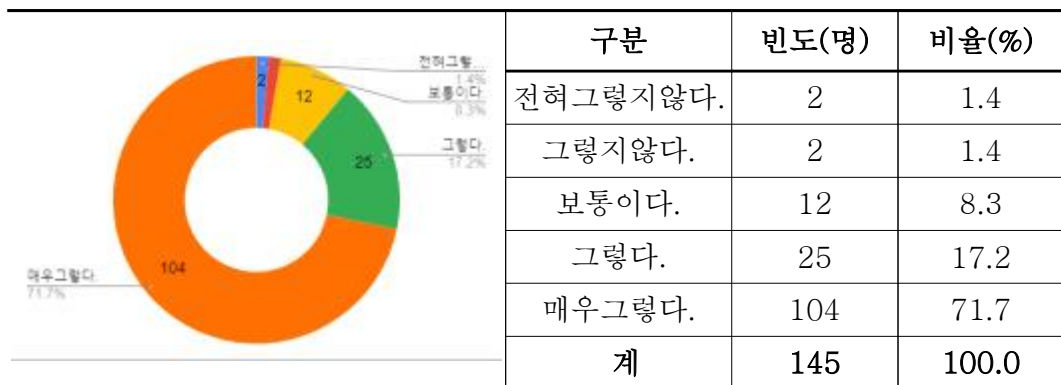


결측값 제외 (N=1)

19) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.7%(104명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 8.3%(12명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -37] 추천의향 만족도



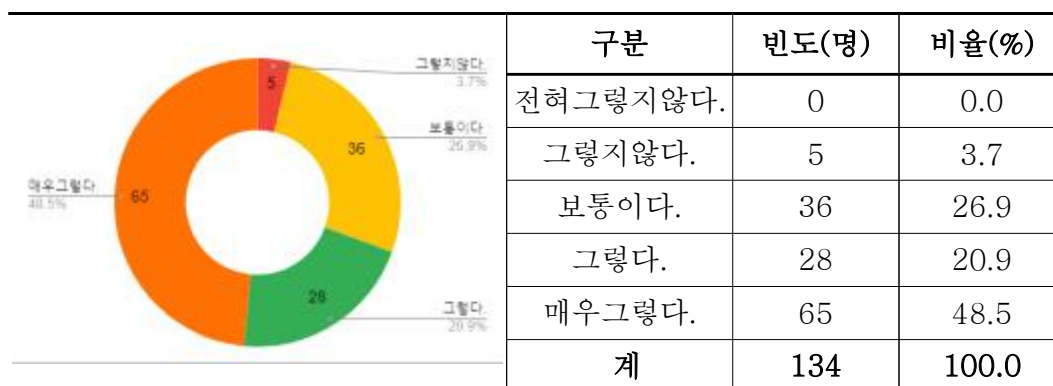
■ 코로나19 이후 일상생활에 대한 만족도 ■

‘휴관 중 제공받았던 비대면 프로그램이 일상생활에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 제공받은 서비스에 대해서 응답하였으며, ‘전화상담’, ‘재활정보 공유’, ‘생활키트 전달’, ‘방역물품 전달’, ‘비대면 프로그램 실시’, ‘복지관 소식관련 영상 제작’ 만족도에 대한 응답은 아래와 같다.

20) 비대면서비스 : 전화상담

‘비대면서비스 중 전화상담에 만족하셨습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 48.5%(65명), ‘보통이다’ 26.9%(36명), ‘그렇다’ 20.9%(28명), ‘그렇지않다’ 3.7%(5명) 순으로 나타났다.

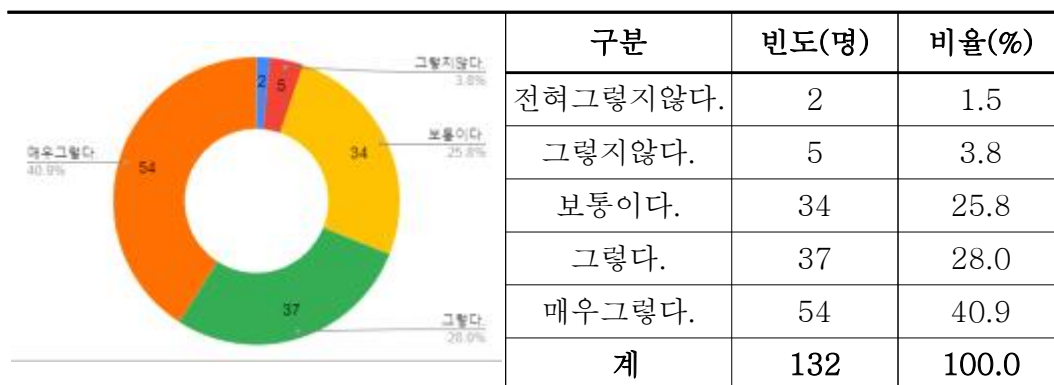
[표 I -38] 비대면서비스(전화상담) 만족도



21) 비대면서비스 : 재활정보 공유

‘비대면서비스 중 재활정보 공유에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 40.9%(54명), ‘그렇다’ 28.0%(37명), ‘보통이다’ 25.8%(34명), ‘그렇지않다’ 3.8%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

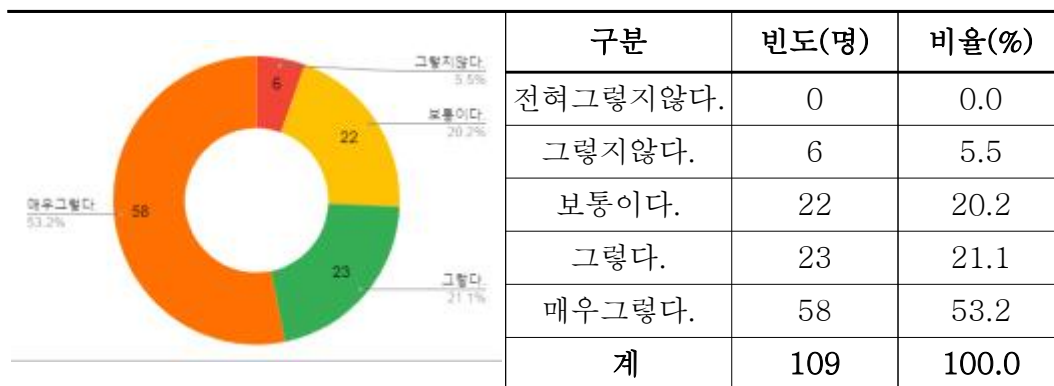
[표 I -39] 비대면서비스(재활정보 공유) 만족도



22) 비대면서비스 : 생활키트 전달

‘비대면서비스 중 생활키트 전달에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 53.2%(58명), ‘그렇다’ 21.1%(23명), ‘보통이다’ 20.2%(22명), ‘그렇지않다’ 5.5%(6명) 순으로 나타났다.

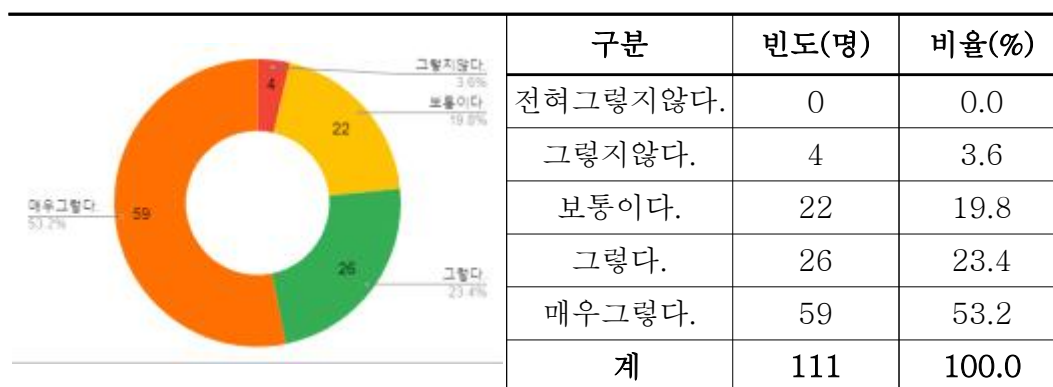
[표 I -40] 비대면서비스(생활키트 전달) 만족도



23) 비대면서비스 : 방역물품 전달

‘비대면서비스 중 방역물품 전달에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 53.2%(59명), ‘그렇다’ 23.4%(26명), ‘보통이다’ 19.8%(22명), ‘그렇지않다’ 3.6%(4명) 순으로 나타났다.

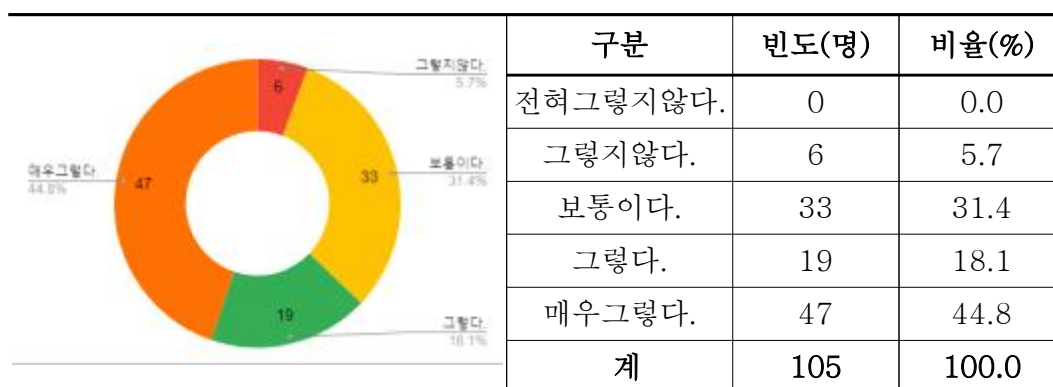
[표 I -41] 비대면서비스(방역물품 전달) 만족도



24) 비대면프로그램 실시

‘비대면프로그램 실시에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 44.8%(47명), ‘보통이다’ 31.4%(33명), ‘그렇다’ 18.1%(19명), ‘그렇지않다’ 5.7%(6명) 순으로 나타났다.

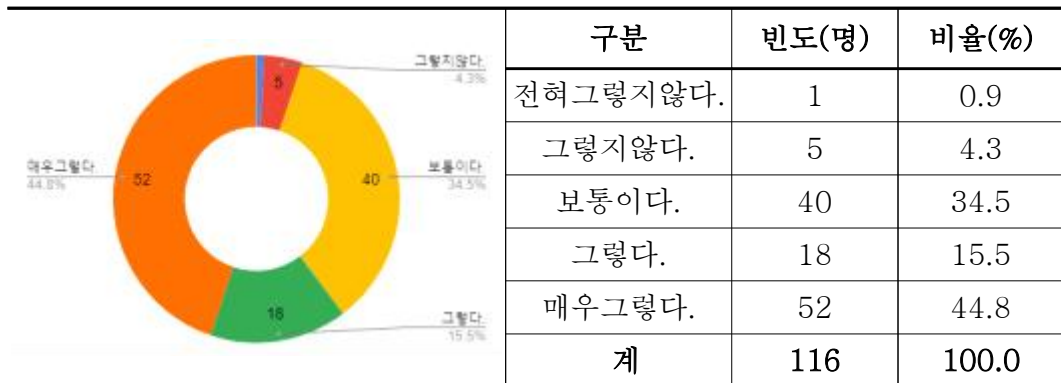
[표 I -42] 비대면서비스(비대면프로그램 실시) 만족도



25) 비대면서비스 : 복지관 소식관련 영상 제작

‘비대면서비스 중 복지관 소식관련 영상 제작에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 44.8%(52명), ‘보통이다’ 34.5%(40명), ‘그렇다’ 15.5%(18명), ‘그렇지않다’ 4.3%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(1명) 순으로 나타났다.

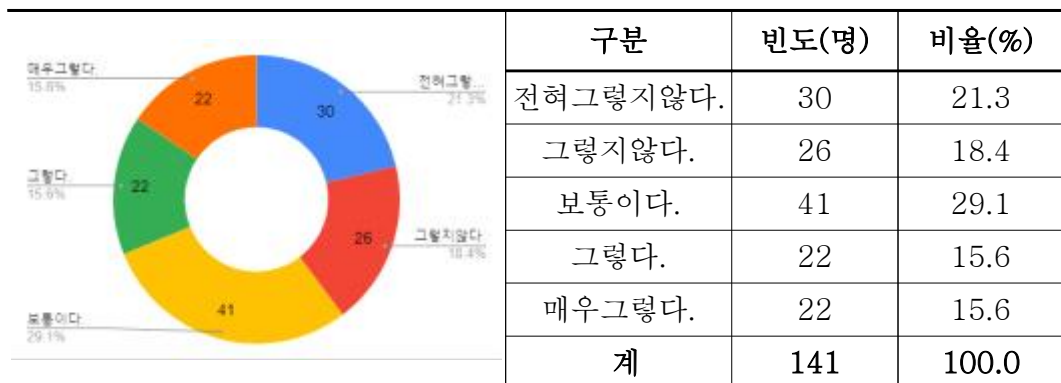
[표 I -43] 비대면서비스(복지관 소식관련 영상 제작) 만족도



26) 코로나19 이후 일상생활 만족도

‘코로나19 이후, 현재 일상에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘보통이다’ 29.1%(41명), ‘전혀그렇지않다’ 21.3%(30명), ‘그렇지않다’ 18.4%(26명), ‘그렇다’, ‘매우그렇다’가 각각 15.6%(22명)으로 응답하여 응답자의 1/3이상이 코로나19 이후 일상생활에 만족하지 못한다는 것을 알 수 있었다.

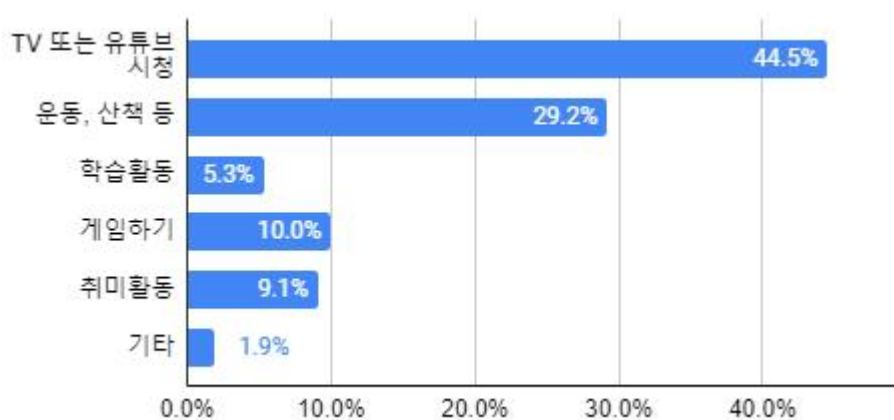
[표 I -44] 코로나19 이후 일상생활 만족도



결측값 제외 (N=4)

27) 휴관 중, 집에서 주로 하는 활동

‘휴관 기간 중, 집에서 주로 하는 활동은 무엇입니까?’라는 질문에는 각각 2가지를 선택하여 응답할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘TV 또는 유튜브 시청’ 44.5%(93명), ‘운동, 산책 등’ 29.2%(61명), ‘게임하기’ 10.0%(21명), ‘취미활동’ 9.1%(19명), ‘학습활동’ 5.3%(11명), ‘기타’ 1.9%(4명) 순으로 응답하였다. 집에서 ‘TV 또는 유튜브 시청’활동 등의 영상매체를 가장 많이 활용하였으며, 다음으로 ‘운동, 산책 등’을 하는 것으로 나타났다. 기타의견으로는 ‘회사업무’, ‘가족들과 시간보내기’, ‘인터넷 쇼핑’ 등이 있었다.



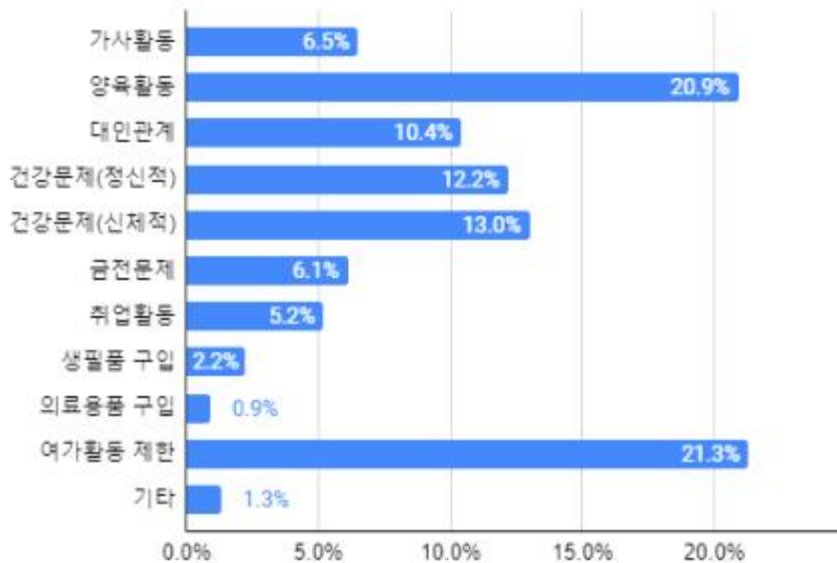
[표 I -45] 휴관 중, 집에서 주로 하는 활동

구분	빈도(명)	비율(%)
TV 또는 유튜브 시청	93	44.5
운동, 산책 등	61	29.2
학습활동	11	5.3
게임하기	21	10.0
취미활동	19	9.1
기타	4	1.9
계	209	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

28) 코로나19로 가장 힘든 점

‘코로나19로 가장 힘든 점은 무엇입니까?’라는 질문에는 각각 2가지를 선택하여 응답할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘여가활동 제한’ 21.3%(49명), ‘양육활동’ 20.9%(48명), ‘건강문제(신체적)’ 13.0%(30명), ‘건강문제(정신적)’ 12.2%(28명), ‘대인관계’ 10.4%(24명), ‘가사활동’ 6.5%(15명), ‘금전문제’ 6.1%(14명), ‘취업활동’ 5.2%(12명), ‘생필품 구입’ 2.2%(5명), ‘기타’ 1.3%(3명), ‘의료용품 구입’ 0.9%(2명) 순으로 응답하였다. 가장 힘든 점으로는 ‘여가활동 제한’, 다음으로 ‘양육활동’이 힘들다고 응답하였다. 기타의견으로는 ‘일상생활의 무너짐’, ‘복지관을 나가지 못하는 것’ 등이 있었다.



[표 I -46] 코로나19로 가장 힘든 점

구분	빈도(명)	비율(%)
가사활동	15	6.5
양육활동	48	20.9
대인관계	24	10.4
건강문제(정신적)	28	12.2
건강문제(신체적)	30	13.0
금전문제	14	6.1
취업활동	12	5.2
생필품 구입	5	2.2
의료용품 구입	2	0.9
여가활동 제한	49	21.3
기타	3	1.3
계	230	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

29) 코로나 블루를 경험

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 경험한 적이 있습니까?’라는 질문에는 ‘있다.’ 52.8%(76명), ‘없다.’ 47.2%(68명)으로 응답자의 절반이상이 코로나 블루를 경험한 적이 있다고 응답하였다.

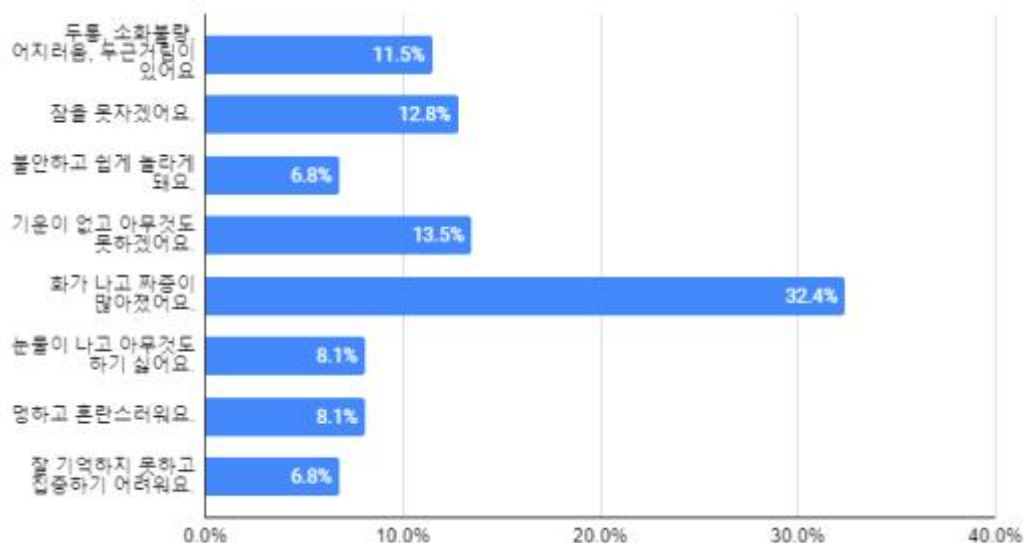
[표 I -47] 코로나 블루 경험



결측값 제외 (N=1)

30) 코로나 블루 증상 경험

‘코로나 블루를 경험한 적이 있다면, 어떤 증상을 경험했습니까?’라는 질문에는 해당하는 것에 모두 선택할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘화가 나고 짜증이 많아졌어요’ 32.4%(48명), ‘기운이 없고 아무것도 못하겠어요’ 13.5%(20명), ‘잠을 못자겠어요’ 12.8%(19명), ‘두통, 소화불량, 어지러움, 두근거림이 있어요’ 11.5%(17명), ‘눈물이 나고 아무것도 하기 싫어요’, ‘멍하고 혼란스러워요.’가 각각 8.1%(12명), ‘불안하고 쉽게 놀라게 돼요’, ‘잘 기억하지 못하고 집중하기 어려워요.’가 각각 6.8%(10명) 순으로 응답하여, 응답자의 1/3이 코로나 블루로 인하여 ‘화가 나고 짜증이 많아졌다.’고 응답하였다.



[표 I -48] 코로나 블루 증상 경험

구분	빈도(명)	비율(%)
두통, 소화불량, 어지러움, 두근거림이 있어요.	17	11.5
잠을 못자겠어요.	19	12.8
불안하고 쉽게 놀라게 돼요.	10	6.8
기운이 없고 아무것도 못하겠어요.	20	13.5
화가 나고 짜증이 많아졌어요.	48	32.4
눈물이 나고 아무것도 하기 싫어요.	12	8.1
멍하고 혼란스러워요.	12	8.1
잘 기억하지 못하고 집중하기 어려워요.	10	6.8
계	148	100.0

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

31) 코로나 블루 해결서비스 이용경험

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공 받은 적이 있습니까?’라는 질문에는 ‘있다.’ 2.2%(3명), ‘없다.’ 97.8%(136명)으로 응답자의 대부분이 코로나 블루를 해결하기 위한 서비스를 제공받은 적이 없다고 응답하였다.

[표 I -49] 코로나 블루 해결서비스 이용경험



결측값 제외 (N=9)

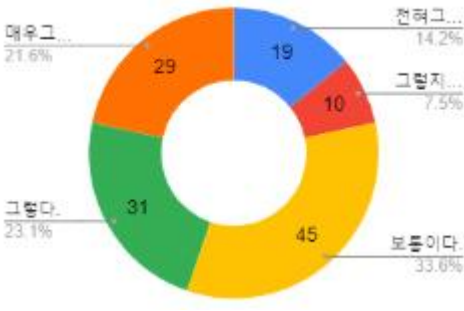
32) 코로나 블루 해결서비스

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공 받은 적이 있다면, 어떤 서비스를 제공받으셨습니까?’라는 질문은 주관식으로 응답할 수 있었으며, ‘심리치료’를 받은 적이 있다고 응답하였다.

33) 코로나 블루 해결서비스 필요성

‘코로나 블루를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)가 필요하다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘보통이다’ 33.6%(45명), ‘그렇다’ 23.1%(31명), ‘매우그렇다’ 21.6%(29명), ‘전혀그렇지않다’ 14.2%(19명), ‘그렇지 않다’ 7.5%(10명)으로 응답하여 응답자의 44.7%가 코로나 블루 해결서비스가 필요하다고 응답하였다.

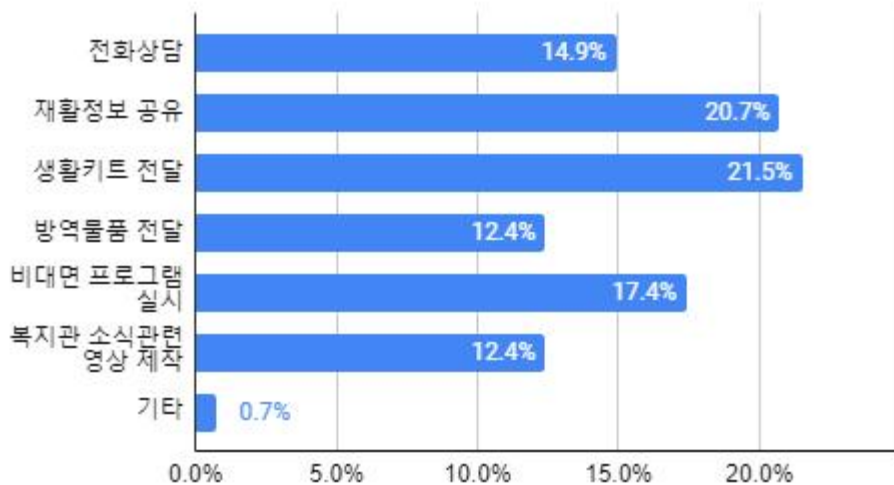
[표 I -50] 코로나 블루 해결서비스 필요성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	19	14.2
	그렇지않다.	10	7.5
	보통이다.	45	33.6
	그렇다.	31	23.1
	매우그렇다.	29	21.6
	계	134	100.0

결측값 제외 (N=11)

34) 비대면서비스 중 가장 도움이 된 서비스

‘비대면서비스 중 가장 도움이 되었던 서비스는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘생활키트 전달’ 21.5%(26명), ‘재활정보 공유’ 20.7%(25명), ‘비대면 프로그램 실시’ 17.4%(21명), ‘전화상담’ 14.9%(18명), ‘방역물품 전달’, ‘복지관 소식관련 영상 제작’이 각각 12.4%(15명), ‘기타’ 0.7%(1명) 순으로 응답하여, 비대면서비스 중 ‘생활키트 전달’, ‘재활정보 공유’서비스가 가장 도움이 된 것으로 나타났다.



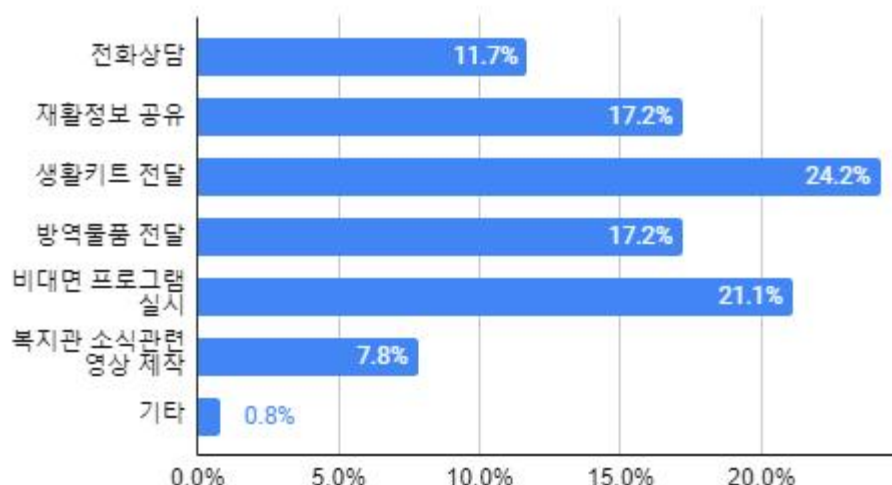
[표 I -51] 비대면서비스 중 가장 도움이 된 서비스

구분	빈도(명)	비율(%)
전화상담	18	14.9
재활정보 공유(카톡, 페이스북, 밴드 등)	25	20.7
생활키트 전달(식료품 등)	26	21.5
방역물품 전달(마스크, 손소독제 등)	15	12.4
비대면 프로그램 실시 (미션챌린지, 영상통화 등)	21	17.4
복지관 소식관련 영상 제작(유튜브)	15	12.4
기타	1	0.7
계	121	100.0

결측값 제외 (N=24)

35) 코로나19 장기화 시, 필요한 서비스

‘코로나19가 장기화될 경우, 지속적으로 필요하다고 생각하는 서비스는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘생활키트 전달’ 24.2%(31명), ‘비대면 프로그램 실시’ 21.1%(27명), ‘방역물품 전달’, ‘재활정보 공유’가 각각 17.2%(22명), ‘전화상담’ 11.7%(15명), ‘복지관 소식관련 영상 제작’이 각각 7.8%(10명), ‘기타’ 0.8%(1명) 순으로 응답하여, 코로나19 장기화 시 ‘생활키트 전달’, ‘비대면 프로그램 실시’서비스가 가장 필요하다고 나타났다.



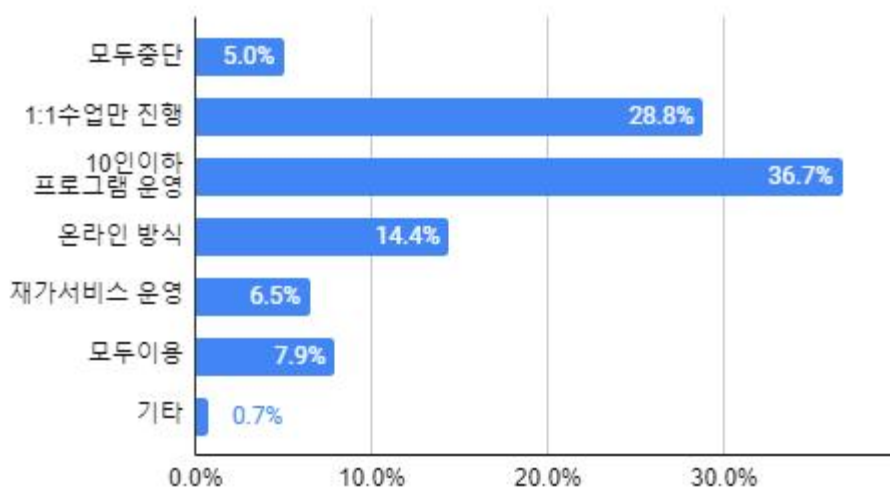
[표 I -52] 코로나19 장기화 시, 필요한 서비스

구분	빈도(명)	비율(%)
전화상담	15	11.7
재활정보 공유(카톡, 페이스북, 밴드 등)	22	17.2
생활키트 전달(식료품 등)	31	24.2
방역물품 전달(마스크, 손소독제 등)	22	17.2
비대면 프로그램 실시 (미션챌린지, 영상통화 등)	27	21.1
복지관 소식관련 영상 제작(유튜브)	10	7.8
기타	1	0.8
계	128	100.0

결측값 제외 (N=17)

36) 휴관 장기화 시 운영방법

‘휴관이 장기화될 경우, 사회적 거리두기를 준수하며 서비스를 어떻게 운영하면 좋겠습니까?’라는 질문에는 ‘10인 이하 프로그램 운영’ 36.7%(51명), ‘1:1수업만 진행’ 28.8%(40명), ‘온라인 방식’ 14.4%(20명), ‘모두이용’ 7.9%(11명), ‘재가서비스 운영’ 6.5%(9명), ‘모두중단’ 5.0%(7명), ‘기타’ 0.7%(1명) 순으로 응답하여, ‘10인 이하 프로그램 운영’, ‘1:1수업만 진행’으로 운영했으면 좋겠다는 응답이 가장 높게 나왔다.



[표 I -53] 휴관 장기화 시 운영방법

구분	빈도(명)	비율(%)
모두중단	7	5.0
1:1수업만 진행	40	28.8
10인 이하 프로그램 운영	51	36.7
온라인 방식	20	14.4
재가서비스 운영	9	6.5
모두이용	11	7.9
기타	1	0.7
계	139	100.0

7결측값 제외 (N=6)

3. 건의사항

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

■ 프로그램 관련

- ① 청소년 프로그램 시간대 변경 희망(17:00 이후)
- ② 다양한 성인프로그램 개설 희망

■ 시설·운영 관련

- ① 복지관 청결상태 만족
- ② 화장실 내 기저귀 교환대 설치 희망
- ③ 복지관 주변 금연구역 확대 희망

■ 코로나19 및 휴관 관련

- ① 코로나19 종식 기원 및 응원
- ② 코로나19 종식 후 프로그램 이용 희망
- ③ 코로나19 중, 10인 이하의 다양한 프로그램 희망
- ④ 휴관 중 진행되는 서비스 및 복지관 소식 안내 희망(비대면서비스 등)

■ 직원 칭찬 사항

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

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

요약 및 제언

남동장애인종합복지관

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 만족도조사 요약

본 조사는 2020년 11월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 선정하였으며, 지역연계서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용인 중 218명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 145부를 통계 분석하였다.

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

1) 응답자의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 38.9%(56명), ‘가족’ 57.6%(83명), ‘외부인’ 3.5%(5명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 57.9%(84명), ‘여자’ 42.1%(61명)으로 남자가 여자에 비해 15.8% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘0-9세’가 22.7%(32명), ‘10-19세’가 21.3%(30명), ‘20-29세’ 28.4%(40명), ‘30-39세’가 17.0%(24명), ‘40-49세’가 2.1%(3명), ‘50-59세’가 4.3%(6명), ‘60-69세’가 1.4%(2명), ‘70세 이상’이 2.8%(4명)으로 나타났으며, ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘0-9세’, ‘10-19세’가 높은 비율을 보여 청년층 및 아동·청소년의 응답이 높은 것으로 나타났다.

조사대상의 장애등록여부 분포는 ‘등록’가 93.8%(136명), ‘미등록’ 6.2%(9명)으로 대부분이 장애등록을 한 것으로 나타났다.

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 9.3%(13명), ‘시각장애’ 0.7%(1명),

‘뇌병변장애’ 17.9%(25명), ‘언어장애’ 4.3%(6명), ‘지적장애’ 51.4%(72명), ‘자폐성장애’ 16.4%(23명)으로 조사되었으며, 주장애유형중 지적장애가 응답의 절반이상을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

조사대상의 중복장애유형 분포는 ‘지체장애’ 6.7%(3명), ‘시각장애’ 2.3%(2명), ‘뇌병변장애’ 11.4%(5명), ‘청각장애’ 2.3%(1명), ‘언어장애’ 25.0%(11명), ‘지적장애’ 36.3%(16명), ‘자폐성장애’ 11.4%(5명), ‘정신장애’ 2.3%(1명), ‘뇌전증장애’ 2.3%(1명)으로 조사되었으며, 중복장애유형 중 지적장애, 언어장애가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 88.5%(123명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 11.5%(16명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 대부분 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 75.9%(110명), ‘인천광역시 타지역’ 17.2%(25명), ‘타 시도’ 6.9%(10명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 18개의 문항으로 ‘시설(리모델링 전, 후)’, ‘직원’, ‘서비스’의 세 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설(리모델링 전)’에 관한 만족도가 평균 3.85점, ‘시설(리모델링 후)’에 관한 만족도가 평균 4.51점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.56점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.45점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘코로나19로 인한 휴관 이후, 1회 이상 복지관을 이용하신 적이 있습니까?’라는 질문에 ‘있다.’ 69.4%(100명), ‘없다.’ 30.6%(44명)으로 조사되어 절반이상이 코로나19 휴관 이후 복지관을 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다.

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.68, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.69로 ‘리모델링 후’에 건물이 전반적으로 청결해진 것으로 나타났다.

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

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.88, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.46으로 ‘리모델링 후’에 건물내부 배치가 장애인이 이용하기에 더 편리하게 구성된 것으로 나타났다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.65, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.54로 ‘리모델링 후’에 건물의 조명상태가 충분히 밝아진 것으로 나타났다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설이 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.97, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.49로 ‘리모델링 후’에 건물내부에 편의시설이 더욱 강화된 것으로 나타났다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에 ‘리모델링 전’의 만족도 평균이 3.81, ‘리모델링 후’ 만족도 평균이 4.52로 ‘리모델링 후’에 프로그램실, 상담실, 강당, 다목적실 등 서비스 제공장소의 환경이 쾌적해 진 것으로 나타났다.

■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다.’ 71.5%(103명), ‘그렇다.’ 17.4%(25명), ‘보통이다.’ 9.0%(13명), ‘전혀그렇지 않다.’ 2.1%(3명) 순으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(106명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지 않다.’와 ‘전혀그렇지 않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 해결하기 위해 적극적으로 나서서 행동합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(106명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지 않다.’와 ‘전혀그렇지 않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 71.0%(103명), ‘그렇다.’ 17.9%(26명), ‘보통이다.’ 8.3%(12명), ‘그렇지 않다.’ 2.1%(3명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 응답하였다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.8%(99명), ‘그렇다.’ 20.8%(30명), ‘보통이다.’ 7.6%(11명), ‘전혀그렇지 않다.’ 2.1%(3명), ‘그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘복지관 직원들에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 73.8%(107명), ‘그렇다.’ 17.9%(26명), ‘보통이다.’ 5.5%(8명), ‘그렇지 않다.’와 ‘전혀그렇지 않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.5%(79명), ‘그렇다.’ 31.7%(46명), ‘보통이다.’ 11.0%(16명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 66.2%(96명), ‘그렇다.’ 24.1%(35명), ‘보통이다.’ 6.9%(10명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.1%(93명), ‘그렇다’ 24.8%(36명), ‘보통이다’ 7.6%(11명), ‘전혀그렇지않다’ 2.1%(3명), ‘그렇지않다’ 1.4%(2명) 순으로 나타났다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 61.8%(89명), ‘그렇다’ 22.2%(32명), ‘보통이다’ 13.9%(20명), ‘전혀그렇지않다’ 1.4%(2명) ‘그렇지않다’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 60.4%(87명), ‘그렇다’ 27.8%(40명), ‘보통이다’ 8.3%(12명), ‘전혀그렇지않다’ 2.8%(4명) ‘그렇지않다’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 71.7%(104명), ‘그렇다.’ 17.2%(25명), ‘보통이다.’ 8.3%(12명), ‘그렇지않다.’와 ‘전혀그렇지않다.’가 각각 1.4%(2명) 순으로 조사되었다.

■ 코로나19 이후 일상생활에 대한 만족도 ■

‘비대면서비스 중 전화상담에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 48.5%(65명), ‘보통이다’ 26.9%(36명), ‘그렇다’ 20.9%(28명), ‘그렇지않다’ 3.7%(5명) 순으로 나타났다.

‘비대면서비스 중 재화정보 공유에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 40.9%(54명), ‘그렇다’ 28.0%(37명), ‘보통이다’ 25.8%(34명), ‘그렇지않다’ 3.8%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(2명) 순으로 나타났다.

‘비대면서비스 중 생활키트 전달에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 53.2%(58명), ‘그렇다’ 21.1%(23명), ‘보통이다’ 20.2%(22명), ‘그렇지않다’ 5.5%(6명) 순으로 나타났다.

‘비대면서비스 중 방역물품 전달에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 53.2%(59명), ‘그렇다’ 23.4%(26명), ‘보통이다’ 19.8%(22명), ‘그렇지않다’ 3.6%(4명) 순으로 나타났다.

‘비대면프로그램 실시에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 44.8%(47명), ‘보통이다’ 31.4%(33명), ‘그렇다’ 18.1%(19명), ‘그렇지않다’ 5.7%(6명) 순으로 나타났다.

‘비대면서비스 중 복지관 소식관련 영상 제작에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 44.8%(52명), ‘보통이다’ 34.5%(40명), ‘그렇다’ 15.5%(18명), ‘그렇지않다’ 4.3%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(1명) 순으로 나타났다.

‘코로나19 이후, 현재 일상에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘보통이다’ 29.1%(41명), ‘전혀그렇지않다’ 21.3%(30명), ‘그렇지않다’ 18.4%(26명), ‘그렇다’, ‘매우그렇다’가 각각 15.6%(22명)으로 응답하여 응답자의 1/3이상이 코로나19 이후 일상생활에 만족하지 못한다는 것을 알 수 있었다.

‘휴관 기간 중, 집에서 주로 하는 활동은 무엇입니까?’라는 질문에는 각각 2가지를 선택하여 응답할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘TV 또는 유튜브 시청’ 44.5%(93명), ‘운동, 산책 등’ 29.2%(61명), ‘게임하기’ 10.0%(19명), ‘취미활동’

9.1%(19명), ‘기타’ 1.9%(4명) 순으로 응답하였다. 집에서 ‘TV 또는 유튜브 시청’활동 등의 영상매체를 가장 많이 활용하였으며, 다음으로 ‘운동, 산책 등’을 하는 것으로 나타났다. 기타의견으로는 ‘회사업무’, ‘가족들과 시간보내기’, ‘인터넷 쇼핑’ 등이 있었다.

‘코로나19로 가장 힘든 점은 무엇입니까?’라는 질문에는 각각 2가지를 선택하여 응답할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘여가활동 제한’ 21.3%(49명), ‘양육활동’ 20.9%(48명), ‘건강문제(신체적)’ 13.0%(30명), ‘건강문제(정신적)’ 12.2%(28명), ‘대인관계’ 10.4%(24명), ‘가사활동’ 6.5%(15명), ‘금전문제’ 6.1%(14명), ‘취업활동’ 5.2%(12명), ‘생필품 구입’ 2.2%(5명), ‘기타’ 1.3%(3명), ‘의료용품 구입’ 0.9%(2명) 순으로 응답하였다. 가장 힘든 점으로는 ‘여가활동 제한’, 다음으로 ‘양육활동’이 힘들다고 응답하였다. 기타의견으로는 ‘일상생활의 무너짐’, ‘복지관을 나가지 못하는 것’ 등이 있었다.

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 경험한 적이 있습니까?’라는 질문에는 ‘있다.’ 52.8%(76명), ‘없다.’ 47.2%(68명)으로 응답자의 절반이상이 코로나 블루를 경험한 적이 있다고 응답하였다.

‘코로나 블루를 경험한 적이 있다면, 어떤 증상을 경험했습니까?’라는 질문에는 해당하는 것에 모두 선택할 수 있었으며, 그 결과로는 ‘화가 나고 짜증이 많아졌어요’ 32.4%(48명), ‘기운이 없고 아무것도 못하겠어요’ 13.5%(20명), ‘잠을 못자겠어요’ 12.8%(19명), ‘두통, 소화불량, 어지러움, 두근거림이 있어요’ 11.5%(17명), ‘눈물이 나고 아무것도 하기 싫어요’, ‘멍하고 혼란스러워요’가 각각 8.1%(12명), ‘불안하고 쉽게 놀라게 돼요’, ‘잘 기억하지 못하고 집중하기 어려워요’가 각각 6.8%(10명) 순으로 응답하여, 응답자의 1/3이 코로나 블루로 인하여 ‘화가 나고 짜증이 많아졌다.’고 응답하였다.

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공받은 적이 있습니까?’라는 질문에는 ‘있다.’ 2.2%(3명), ‘없다.’ 97.8%(136명)으로 응답자의 대부분이 코로나 블루를 해결하기 위한 서비스를 제공받은 적이 없다고 응답하였다.

‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공받은 적이 있다면, 어떤 서비스를 제공받으셨습니까?’라는 질문은 주관식으로

응답할 수 있었으며, ‘심리치료’를 받은 적이 있다고 응답하였다.

‘코로나 블루를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)가 필요하다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘보통이다’ 33.6%(45명), ‘그렇다’ 23.1%(31명), ‘매우그렇다’ 21.6%(29명), ‘전혀그렇지않다’ 14.2%(19명), ‘그렇지 않다’ 7.5%(10명)으로 응답하여 응답자의 44.7%가 코로나 블루 해결서비스가 필요하다고 응답하였다.

‘비대면서비스 중 가장 도움이 되었던 서비스는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘생활키트 전달’ 21.5%(26명), ‘재활정보 공유’ 20.7%(25명), ‘비대면 프로그램 실시’ 17.4%(21명), ‘전화상담’ 14.9%(18명), ‘방역물품 전달’, ‘복지관 소식관련 영상 제작’이 각각 12.4%(15명), ‘기타’ 0.7%(1명) 순으로 응답하여, 비대면서비스 중 ‘생활키트 전달’, ‘재활정보 공유’서비스가 가장 도움이 된 것으로 나타났다.

‘코로나19가 장기화될 경우, 지속적으로 필요하다고 생각하는 서비스는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘생활키트 전달’ 24.2%(31명), ‘비대면 프로그램 실시’ 21.1%(27명), ‘방역물품 전달’, ‘재활정보 공유’가 각각 17.2%(22명), ‘전화상담’ 11.7%(15명), ‘복지관 소식관련 영상 제작’이 각각 7.8%(10명), ‘기타’ 0.8%(1명) 순으로 응답하여, 코로나19 장기화 시 ‘생활키트 전달’, ‘비대면 프로그램 실시’서비스가 가장 필요하다고 나타났다.

‘휴관이 장기화될 경우, 사회적 거리두기를 준수하며 서비스를 어떻게 운영하면 좋겠습니까?’라는 질문에는 ‘10인 이하 프로그램 운영’ 36.7%(51명), ‘1:1수업만 진행’ 28.8%(40명), ‘온라인 방식’ 14.4%(20명), ‘모두이용’ 7.9%(11명), ‘모두중단’ 5.0%(7명), ‘기타’ 0.7%(1명) 순으로 응답하여, ‘10인이하 프로그램 운영’, ‘1:1수업만 진행’으로 운영했으면 좋겠다는 응답이 가장 높게 나왔다.

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.

다양한 프로그램 개발 필요

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

기저귀 교환대 설치 및 금연구역 확대 필요

건의사항 중 ‘화장실 내 기저귀 교환대 설치 희망’, ‘복지관 주변 금연구역 확대 희망’에 대한 의견이 제시되었다. 이용인소리함에도 20년 10월경 기저귀 교환 장소 부재에 대한 건의가 접수되었으며, 이에 따라 11~12월경 복지관 2층 여자화장실 내 장애인화장실에 성인도 이용가능한 기저귀 교환 장치를 설치하였다. 설문이 11월~12월 사이에 진행됨에 따라 설치 전 응답이 이루어졌거나 기저귀 교환대 설치에 대해 인지하지 못해 작성된 의견으로 보여져, 기저귀교환대가 마련된 장소에 대한 홍보나 2층 여자화장실 뱃말 옆에 기저귀교환대 뱃말 부착이 필요할 것으로 사료된다.

관 내는 전체 금연구역으로 복지관을 이용하는 흡연자들은 관 외에서 흡연이 가능해 외부에 금연구역이 따로 지정되지 않은 상황이다. 관 외 어느 곳에서나 흡연이 가능하여, 이동 시 아동 및 보호자에게 흡연으로 인한 불편함이 발생할 수 있다. 따라서 관 외에 흡연구역을 지정하여 별도 장소에서는 금연을 유지할 수 있도록 하고, 금연구역에는 표지판이나 뱃말을 설치할 수 있도록 시설담당자와 논의하여야 할 것이다.

비대면, 온라인 서비스 지속 확대

‘코로나19로 가장 힘든 점은 무엇입니까?’라는 질문에 응답자들은 ‘여가활동 제한’, ‘양육활동’이 가장 힘들다고 응답하였고, ‘휴관 기간 중, 집에서 주로 하

는 활동은 무엇입니까?’라는 질문에 ‘TV 또는 유튜브 시청’ 등의 영상매체를 가장 많이 활용하였다고 응답하였다. 또한, ‘코로나 블루(우울함, 무기력)를 경험한 적이 있습니까?’라는 질문에는 응답자의 절반 이상이 경험한 적이 있다고 응답하였으나, 그와 관련된 코로나블루 해결서비스를 경험해본 사람은 2프로 남짓으로 코로나19와 관련된 정신적·심리적 서비스가 제대로 제공되지 않았던 상황을 알 수 있었다.

코로나19로 인해 서비스 공백 기간이 늘어나는 가운데, 여가활동제한과 양육 부담 등으로 코로나 블루를 경험하는 이용인이 많아지고 있는 상황이며, 이 문제를 해결하기 위해선 복지관의 비대면 프로그램 운영이 필수적으로 보여 진다.

본 관에서는 이용인에게 전화상담을 수시로 제공하고 있으며, 지역사회내 장애인옹호활동의 일환으로 시민옹호인 양성을 위해 비대면 양성교육을 실시하고 있다. 또한, 집에서 가족들과 함께 할 수 있는 송편, 식혜, 과자집만들기 등의 키트를 발송하고 이를 만드는 방법을 유튜브 영상으로 제작하여 가정에서의 무기력 및 우울감을 극복하고 화합할 수 있는 기회를 마련하였다. 비대면 장애인재활 프로그램 실시를 위해 2020년도엔 유튜브 40회, Zoom 55회, 네이버밴드 80회 활용한 바 있으며, 장애인복지 관련 영상을 제작 및 송출한 결과, 이용인들의 만족도 또한 굉장히 높게 나타났다.

코로나19의 지속 확산으로 인하여 우리사회는 현재 비대면 디지털의 가속화가 진행되고 있으며 온라인 플랫폼 및 이를 기반으로 하는 활동들이 점차 키워드로 자리 잡고 있다. 이에 따라 복지시설, 본 관에서도 비대면 복지 서비스의 중요성을 강조하며 다양한 언택트 재활서비스를 점차 정착시켜야 할 것이다.

휴관 장기화 시 운영방안 : 소수 인원 프로그램 진행

‘휴관이 장기화될 경우, 사회적 거리두기를 준수하며 서비스를 어떻게 운영하면 좋겠습니까?’라는 질문에 ‘10인 이하 프로그램 운영’, ‘1:1수업만 진행’으로 운영했으면 좋겠다는 응답이 절반이상 나왔으며, 건의사항으로 ‘10인 이하의 다양한 프로그램 운영을 희망’한다는 의견이 도출되었다. 사회적 거리두기 단계가 상향될 시에는 프로그램을 모두 중단하고 비대면 서비스를 제공할 수 밖에 없지만, 단계 하향으로 코로나19 중 복지관을 운영해야하는 상황에서는 비대면 서비스와 병행하여 각 프로그램 상황에 맞게 소수 인원만 참여할 수 있도록 하고, 재활서비스의 경우 그룹서비스는 중단하고 1:1 개별재활서비스만 진행, 조정할 필요가 있다.

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

설 문 지

남동장애인종합복지관

설문지ID



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

하반기 이용인 만족도 및 욕구조사

안녕하세요?

귀하의 가정의 행복과 건강을 기원합니다.

남동장애인종합복지관에서는 이용인들을 위한 서비스의 질을 향상시키고, 보다 발전된 복지관으로 거듭나고자 “2020 하반기 이용인 만족도 조사”를 실시하고 있습니다.

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

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

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2020년 11월
남동장애인종합복지관

I. 다음은 일반적인 특성에 대한 질문입니다. 해당하는 사항에 √ 표시를 해주세요.

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

응답자와의 관계	__① 본인(당사자) __② 가족(부모, 형제, 배우자, 친척 등) __③ 외부인(활동지원사, 요양보호사) __④ 기타()		
성 별	__① 남자 __② 여자	나 이	만 _____ 세
장애등록 유무	__① 등록 __② 미등록		
주장애 유형	__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		
중복장애 유형	*중복장애 유형을 모두 작성 _____		
장 애 정 도	__① 장애 정도가 심한 장애인 (중증, 1~3급) __② 장애 정도가 심하지 않은 장애인 (경증, 4~6급)		
거 주 지 역	__① 인천광역시 남동구 __② 인천광역시내 타 지역 __③ 타 시도		

* 코로나19로 인한 휴관 이후, 1회 이상 복지관을 이용하신 적이 있습니까?
(2020.2.24.휴관이후)

__① 있다.

__② 없다.

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

*리모델링 후 이용한 적이 없다면, '리모델링 전'에만 응답해주시기 바랍니다.

1. 복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

2. 화장실이 항상 청결하게 관리되니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

3. 건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리 하게 배치되어 있습니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

4. 건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

5. 건물 내부에 장애인을 위한 편의시설 (경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장 실 등)은 적절히 갖추어져 있습니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

6. 서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
리모델링 전					
리모델링 후					

Ⅲ. 복지관 **직원**에 관한 만족도입니다. 해당하는 사항에 'V' 표시해 주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
7. 복지관 직원들은 이용인들에게 친절 합니까?					
8. 담당직원은 상담 시 귀하의 이야기 를 열심히 귀담아 듣습니까?					
9. 담당직원은 귀하의 문제를 해결하기 위해 적극적으로 나서서 행동합니까?					
10. 담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사 항에 대해 충분히 설명해줍니까?					
11. 귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습 니까?					
12. 복지관 직원들에 대해 전반적으 로 만족하십니까?					

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

문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
13. 복지관에서는 귀하의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?					
14. 현재 이용하는 서비스 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?					
15. 복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?					
16. 귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해줍니까?					
17. 복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?					
18. 만약 귀하의 지인이 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 남동장애인종합복지관을 지인에게 추천하겠습니까?					

V. 코로나19 이후 일상생활 및 휴관에 따른 복지관 운영에 관한 설문조사입니다. 해당하는 사항에 'V' 표시해 주십시오.

19. 휴관 중 제공받았던 비대면 프로그램이 일상생활에 도움이 되었습니까?

문 항 <i>*제공받은 서비스에 대해서만 응답</i>	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
전화상담					
재활정보 공유 (카톡, 밴드, 페이스북 등)					

문항 *제공받은 서비스에 대해서만 응답	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
생활키트 전달(식료품 등)					
방역물품 전달(마스크, 손소독제 등)					
비대면 프로그램 실시 (미션챌린지, 영상통화 등)					
복지관 소식관련 영상 제작(유튜브)					

문항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
20. 코로나19 이후, 현재 일상에 만족하십니까?					

21. 휴관 기간 중, 집에서 주로 하는 활동은 무엇입니까?(2가지 선택)

__① TV,유튜브 시청	__② 운동 산책 등	__③ 학습활동	__④ 게임하기
__⑤ 취미활동(악기다루기, 요리하기 등)	__⑥ 기타()		

22. 코로나19로 가장 힘든 점은 무엇입니까?(2가지 선택)

__① 가사활동	__② 양육활동	__③ 대인관계	__④ 정신적문제
__⑤ 신체적문제	__⑥ 금전문제	__⑦ 취업활동	__⑧ 생필품 구입
__⑨ 의료용품 구입	__⑩ 여가제한	__⑪ 기타()	

23. 코로나 블루(우울함, 무기력)를 경험한 적이 있습니까?

**코로나 블루란? 코로나19 확산으로 일상에 큰 변화가 닥치면서 생긴 우울감이나 무기력증을 뜻합니다.*

__① 있다.

__② 없다.

23-1. 코로나 블루(우울함, 무기력)를 경험한 적이 있다면, 어떤 증상을 경험했습니까?**(해당하는 것에 모두 선택)**

**23번 '있다'에 응답한 분만 답해주세요.*

__① 두통, 소화불량, 어지러움, 두근거림이 있어요.

__② 잠을 못자겠어요.

__③ 불안하고 쉽게 놀라게 돼요.

__④ 기운이 없고 아무것도 못하겠어요.

__⑤ 화가 나고 짜증이 많아졌어요.

__⑥ 눈물이 나고 아무것도 하기 싫어요.

__⑦ 멍하고 혼란스러워요.

__⑧ 잘 기억하지 못하고 집중하기 어려워요.

__⑨ 기타()

24. 코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공받은 적이 있습니까?

__① 있다.

__② 없다.

24-1. 코로나 블루(우울함, 무기력)를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)를 제공 받은 적이 있다면, 어떤 서비스를 제공받으셨습니까?

*24번 '있다'에 응답한 분만 답해주세요.

--

문 항	전혀 그렇지 않다	다소 그렇지 않다	보통 이다	다소 그렇다	매우 그렇다
25. 코로나 블루를 해결하기 위한 서비스(심리지원 등)가 필요하다고 생각하십니까?					

26. 비대면서비스 중 가장 도움이 되었던 서비스는 무엇입니까?

_① 전화상담 _③ 생활키트 전달(식료품 등) _⑤ 비대면 프로그램 실시 (미션챌린지, 영상통화 등) _⑦ 기타()	_② 재활정보 공유 (카톡, 페이스북, 밴드 등) 방역물품 전달 _④ (마스크, 손소독제 등) 복지관 소식관련 영상 제작 (유튜브) _⑥
---	--

27. 코로나19가 장기화될 경우, 지속적으로 필요하다고 생각하는 서비스는 무엇입니까?

__① 전화상담	__② 재활정보 공유 (카톡, 페이스북, 밴드 등)
__③ 생활키트 전달(식료품 등)	__④ 방역물품 전달 (마스크, 손소독제 등)
__⑤ 비대면 프로그램 실시 (미션챌린지, 영상통화 등)	__⑥ 복지관 소식관련 영상 제작 (유튜브)
__⑦ 기타()	

28. 휴관이 장기화될 경우, '사회적 거리두기'를 준수하며 서비스를 어떻게 운영하면 좋겠습니까?

__① 모두중단	__② 1:1수업만 진행	__③ 10人以下 프로그램 운영
__④ 온라인 방식	__⑤ 재가서비스 운영	__⑥ 모두이용
__⑦ 기타()		

29. 남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

☺ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ☺

2020년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2021-7

- 발행일 : 2021년 2월
- 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

