

2011년  
**프로그램별 이용자 만족도  
조사 및 욕구조사 보고서**



재단법인 인천교구 천주교회유지재단  
**남동장애인종합복지관**



# 목 차

---

|                   |   |
|-------------------|---|
| 조사목적 및 조사설계 ..... | 3 |
|-------------------|---|

---

|                |   |
|----------------|---|
| 조사결과의 분석 ..... | 7 |
|----------------|---|

---

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| ■ 재활치료 I 팀 .....        | 9   |
| ■ 재활치료 II 팀 .....       | 27  |
| ■ 사회심리교육재활2팀 .....      | 47  |
| ■ 직업재활팀 .....           | 127 |
| ■ 지역복지팀 .....           | 207 |
| ■ 주간보호시설 ‘늘푸른 동산’ ..... | 235 |
| ■ 직업재활시설 ‘열린일터’ .....   | 253 |
| ■ 사회복귀시설 ‘그루터기’ .....   | 273 |
| ■ 장애인정보화교육 .....        | 327 |

---

|                |     |
|----------------|-----|
| 부록 : 설문지 ..... | 349 |
|----------------|-----|

---



2011년 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

---

## 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용자들의 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 이에 2011년 7월 각 프로그램별 이용자 만족도 조사를 실시하여 향후 사업에 그 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 각 팀별 이용자들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아보고,
- 2) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악하고,
- 3) 이용자 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보하고자 한다.

2011년 총 2회의 이용자만족도 조사를 계획하였으며 7월 각 프로그램별 이용자 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하였고, 11월 전체 이용자들을 대상으로 복지관 이용에 관한 공통설문지를 통하여 전반적인 이용 만족도와 욕구를 조사할 예정이다.

본보고서는 2011년 7~8월에 걸쳐 실시된 각 프로그램별 이용자 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례 수

2011년 7월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용자 및 부모를 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다.

이번 조사는 아동이용자 226명, 성인이용자 299명, 총 525명을 대상으로 하였으며 그 자세한 분포현황은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 조사영역 별 조사대상자 현황

| 조사 영역 | 조사대상 수 (명/%) |
|-------|--------------|
| 치료교육부 | 269 / 51.2   |
| 사회재활부 | 258 / 48.8   |
| 계     | 525 / 100    |

## 2. 조사 도구 및 조사 내용

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

설문지별 조사내용을 살펴보면 아동이용자 및 성인이용자 그리고 지역복지 서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 담당직원과 프로그램에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

사업의 특성상 재활치료와 사회심리재활의 경우 치료교육 프로그램 이용자 만족도 조사를 위한 동일 설문지를 사용하였고, 이외의 프로그램은 각각 프로그램 만족도 조사를 위한 별도의 설문지를 사용하여 조사하였다. 설문지별 조사대상 프로그램은 [표2] 와 같다.

[표2] 설문지별 조사대상 프로그램

| 설문지 구분    | 조사대상                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| 치료교육 프로그램 | 재활치료, 사회심리재활, 남동대학,<br>남동아카데미, 주간보호센터                             |
| 사회재활 프로그램 | 직업재활(땀방울 농장 직업재활사업)<br>지역복지(재가복지), 정보화사업,<br>보호작업시설, 정신장애인 사회복귀시설 |

## 3. 조사의 진행과 자료의 분석

### 1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용자들에게 직접 배부하고 담당 직

원에게 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용자들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용자들의 경우는 설문지를 이용자의 가정으로 보내 주양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 89.25%로 전체 525부의 설문지를 배부하여 470부를 회수하였다.

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

| 구분       | 설문지(명) |
|----------|--------|
| 설문지 배부   | 525    |
| 설문지 회수   | 472    |
| 회 수 율(%) | 89.90% |

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표4] 프로그램별 설문지 회수 현황

| 구분           | 세부 프로그램  | 영역별인원(%)   |
|--------------|----------|------------|
| 치료교육<br>프로그램 | 재활치료1팀   | 83명 (17.6) |
|              | 재활치료2팀   | 57명 (12.1) |
|              | 사회심리재활팀  | 65명 (13.7) |
|              | 주간보호     | 14명 (3.0)  |
| 사회재활<br>프로그램 | 직업재활팀    | 67명 (14.2) |
|              | 지역복지팀    | 60명 (12.7) |
|              | 보호작업시설   | 30명 (6.4)  |
|              | 남동사회복지시설 | 21명 (4.4)  |
|              | 정보화교육    | 75명 (15.9) |
| 계            |          | 472명 (100) |

## 2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 3주간에 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.

■ 설문지 배부 : 2011년 7월 12일 ~ 8월 19일 / 총 38일간

## 3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Window 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2011년 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

---

## 조사결과의 분석

---

남동장애인종합복지관



# 재활치료1팀

임현주 대리 / 물리치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011년 이용인 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 재활치료1팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 101명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 재활치료1팀 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증 장애아동인 관계로 부모(보호자)가 대리응답 하도록 하였다. 또한 조사결과의 정확성을 위해 2011년 3월 이후 신규 이용인은 제외하였다. 조사방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 재활치료1팀 |
|-----------|--------|
| 설문지 배부    | 101부   |
| 설문지 회수    | 83부    |
| 회 수 율     | 82.2%  |

### 2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2011년 8월 8일 ~ 8월 26일 / 총 14일간(공휴일 제외)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                                | 문항수 |
|-----------------|-----------------------------------------------------|-----|
| 이용인의<br>일반적 사항  | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/프로그램<br>이용기간/거주지역/응답자와의 관계    | 8   |
| 프로그램<br>만족도     | 교구교재 활용도/치료교육 효과/상담효과                               | 3   |
| 담당직원에<br>대한 만족도 | 직원의 친절도/치료준비 정도/치료시간 준수/<br>직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도 | 5   |
| 전반적<br>만족도      | 프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향                             | 2   |
| 건의사항            | 개별기재                                                | -   |

다음 [표 I -3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘치료효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는  $\alpha = .825$ , ‘직원친절도’, ‘치료준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는  $\alpha = .891$ , ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는  $\alpha = .694$ 로 나타났다.

[표 I -3] 분석결과

| 평가부분             | 평가내용                            | 신뢰도계수( $\alpha$ ) | 문항번호      | 문항수 |
|------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|-----|
| 프로그램<br>만족도      | 교재활용/치료효과/<br>상담효과              | $\alpha = .825$   | 9~10, 15  | 3   |
| 담당 직원에<br>대한 만족도 | 직원친절/치료준비/<br>시간준수/전문성/<br>직원전반 | $\alpha = .891$   | 11~14, 16 | 5   |
| 전반적<br>만족도       | 전반만족/추천의향                       | $\alpha = .694$   | 17~18     | 2   |

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 51.8%(43명), ‘여성’ 47.0%(39명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 4.8% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 남   | 43    | 51.8  |
| 여   | 39    | 47.0  |
| 무응답 | 1     | 1.2   |
| 계   | 83    | 100   |

##### ② 연령

조사 대상 아동의 연령 분포 분석 결과 ‘0~2세’의 아동이 1.2%(1명), ‘3세 이상~7세 이하’의 아동이 50.6%(42명), ‘8세 이상~12세 이하’의 아동이 39.8%(33명), ‘13세 이상’의 아동이 7.2%(6명)로 미취학 아동이 가장 많은 비중을 차지하였다.

[표Ⅱ-2] 연령

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 0-2세   | 1     | 1.2   |
| 3-7세   | 42    | 50.6  |
| 8-12세  | 33    | 39.8  |
| 13세 이상 | 6     | 7.2   |
| 무응답    | 1     | 1.2   |
| 계      | 83    | 100.0 |

### ③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’의 비율이 90.4%로 높게 나타났으며, ‘조부모’의 비율도 7.2%에 달하는 것으로 조사되었다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 부모  | 75    | 90.4  |
| 조부모 | 6     | 7.2   |
| 무응답 | 2     | 2.4   |
| 계   | 83    | 100   |

### ④ 경제수준

조사 대상 아동 가정의 경제수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 88.0%(73명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 7.2%(6명)로 본 관 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

| 구분            | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)      | 73    | 88.0  |
| 국민기초생활보장법 수급자 | 6     | 7.2   |
| 무응답           | 4     | 4.8   |
| 계             | 83    | 100   |

### ⑤ 거주지역

거주지 분포는 ‘남동구’ 43.4%(36명), ‘부평구’ 18.1%(15명), ‘연수구’ 8.4%(7명), ‘남구’ 7.2%(6명) 순으로 나타났다. 분석결과 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 남동구 | 36    | 43.4  |
| 남구  | 6     | 7.2   |
| 부평구 | 15    | 18.1  |
| 연수구 | 7     | 8.4   |
| 서구  | 4     | 4.8   |
| 기타  | 11    | 13.3  |
| 무응답 | 4     | 4.8   |
| 계   | 83    | 100   |

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용아동의 주장애 유형

조사대상자의 장애유형별 분석결과 ‘뇌병변장애’ 74.8%(62명), ‘지적장애’ 9.6%(8명), ‘자폐성장애’ 8.4%(7명)순으로 예년과 같이 뇌병변장애 아동의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 뇌병변장애와 지적장애, 자폐성장애 아동이 재활치료 프로그램의 주 이용대상자임이 변함없이 나타난 것으로 보인다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지체장애  | 2     | 2.4   |
| 뇌병변장애 | 62    | 74.8  |
| 언어장애  | 1     | 1.2   |
| 지적장애  | 8     | 9.6   |
| 자폐성장애 | 7     | 8.4   |
| 기타    | 2     | 2.4   |
| 무응답   | 1     | 1.2   |
| 계     | 83    | 100   |

## ② 이용아동의 장애등급

조사대상 아동의 장애등급 분포는 ‘1급’ 66.3%(55명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며, ‘2급’ 22.9%(19명), ‘3급’과 ‘미등록’은 각각 4.8%(4명) 순으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 1급  | 55    | 66.3  |
| 2급  | 19    | 22.9  |
| 3급  | 4     | 4.8   |
| 미등록 | 4     | 4.8   |
| 무응답 | 1     | 1.2   |
| 계   | 83    | 100   |

## 3) 복지관 이용 관련 특성

### ① 복지관 이용기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 45.8%(38명), ‘1년~2년 미만’ 21.7%(18명), ‘2년~3년 미만’ 4.8%(4명), ‘3년 이상’ 18.0%(15명)로 ‘1년 미만’ 이용아동이 45.8%로 절반에 가까운 비율을 차지하고 있다.

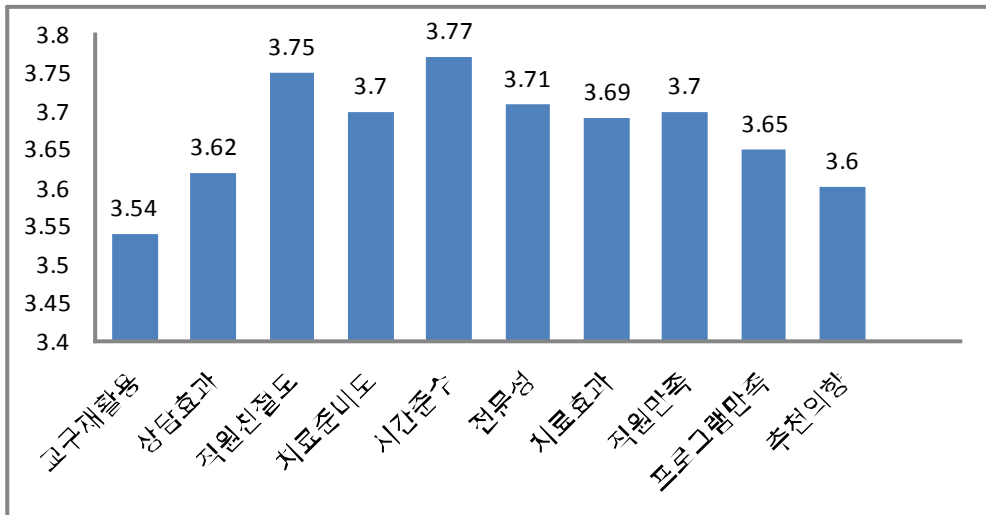
[표II-8] 이용기간

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 1년 미만   | 38    | 45.8  |
| 1-2년 미만 | 18    | 21.8  |
| 2-3년 미만 | 4     | 4.8   |
| 3년 이상   | 15    | 18.0  |
| 무응답     | 8     | 9.6   |
| 계       | 83    | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

프로그램, 담당 직원, 전반적인 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 그림에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.67점으로 나타났으며 ‘치료시간 준수’, ‘친절도’, ‘전문성’ 관련 문항이 상대적으로 높은 만족도 결과를 보였다.

[그림 II-1] 만족도 평균



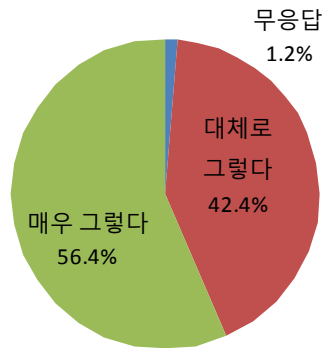
[표 II-9] 만족도 평균

| 구분                | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|-------------------|------|------|-----|-----|-----|
| 시설 및 교구교재 활용도     | 3.57 | .50  | 83  | 3   | 4   |
| 상담 효과             | 3.62 | .49  | 83  | 3   | 4   |
| 담당 직원의 관심 및 친절도   | 3.75 | .44  | 83  | 3   | 4   |
| 치료 준비의 충실도        | 3.70 | .49  | 83  | 2   | 4   |
| 치료 시간 준수의 성실도     | 3.77 | .42  | 83  | 3   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전문성     | 3.71 | .46  | 83  | 3   | 4   |
| 치료교육 효과           | 3.69 | .47  | 83  | 3   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전반적 만족도 | 3.70 | .46  | 83  | 3   | 4   |
| 치료 프로그램의 전반적 만족도  | 3.65 | .48  | 83  | 3   | 4   |
| 치료 프로그램에 대한 추천 의향 | 3.60 | .62  | 83  | 1   | 4   |

### 1) 시설, 교구교재 활용도

치료 교육에 사용되는 시설 및 교구교재의 활용도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 56.6%(47명), ‘대체로 그렇다’ 42.2%(35명)로 다수의 응답자가 시설과 교구교재 활용정도 부분에서 높은 만족도를 보여 긍정적인 결과를 얻었다.

[그림 II-2] 시설 및 교구교재 활용도



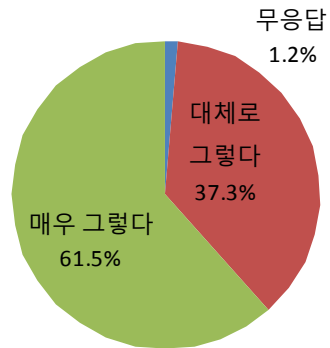
[표 II-10] 시설, 교구교재 활용도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 47    | 56.6  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 35    | 42.2  |         |
| 무응답     | 1     | 1.2   |         |

### 2) 상담을 통한 정보 습득정도

치료교육 관련 상담을 통한 정보습득 여부 관련 조사결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(51명), ‘대체로 그렇다’ 37.3%(31명)로 대부분의 응답자가 상담효과에 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

[그림 II-3] 상담 효과



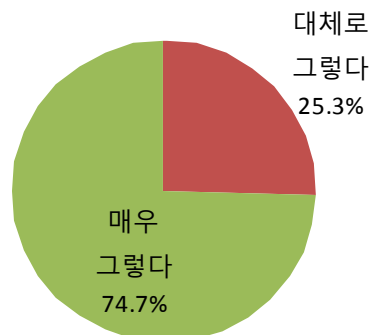
[표 II-11] 상담 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 51    | 61.5  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 31    | 37.3  |         |
| 무응답     | 1     | 1.2   |         |

### 3) 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심과 친절도에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 74.7%(62명), ‘대체로 그렇다’ 25.3%(21명)로 응답자 전체가 만족한 결과를 나타내었다.

[그림 II-4] 담당 직원의 친절도



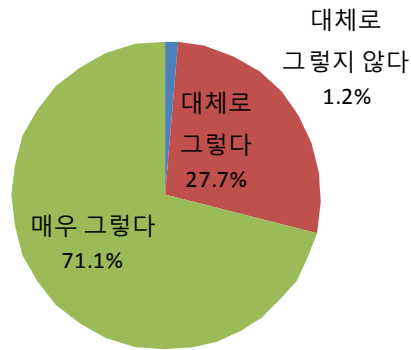
[표-12] 담당 직원의 친절도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 63    | 74.7  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 21    | 25.3  |         |

#### 4) 치료교육 전 준비도

담당 직원의 치료교육에 대한 준비도 조사결과 ‘매우 그렇다’ 71.1%(59명) ‘대체로 그렇다’ 27.7%(23명)로 다수의 응답자가 직원의 프로그램 준비태도에 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림 II-5] 치료 준비 정도



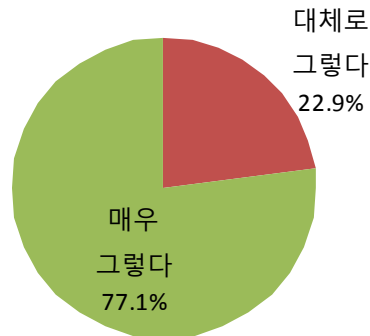
[표 II-13] 치료 준비 정도

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|------------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다     | 59    | 71.1  | 83(100) |
| 대체로 그렇다    | 23    | 27.7  |         |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.2   |         |

#### 5) 치료교육 시간 준수 정도

치료 및 교육 시간 준수에 대한 조사결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(64명), ‘대체로 그렇다’ 22.9%(19명)로 응답자 전체가 만족하고 있었다.

[그림 II-6] 시간 준수



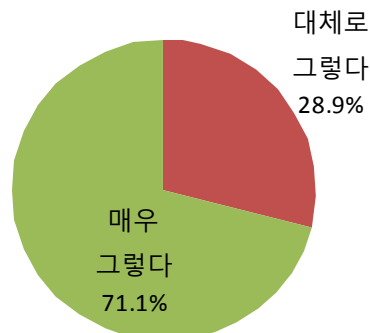
[표 II-14] 시간 준수

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 64    | 77.1  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 19    | 22.9  |         |

## 6) 담당 직원의 전문성

담당 직원의 치료 교육적 전문성 관련 분석결과 ‘매우 그렇다’ 71.1%(59명), ‘대체로 그렇다’ 28.9%(24명)로 응답자 전체가 담당 직원의 치료 교육적 전문성 여부에 높은 신뢰를 보였다.

[그림 II-7] 담당 직원의 전문성



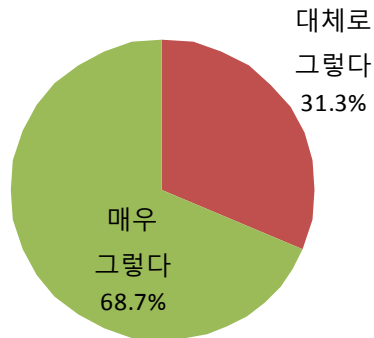
[표Ⅱ-15] 담당 직원의 전문성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 59    | 71.1  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 24    | 28.9  |         |

### 7) 치료 교육 효과

이용 프로그램의 치료 교육 효과에 대한 만족도 조사결과 ‘매우 그렇다’ 68.7%(57명), ‘대체로 그렇다’ 31.3%(26명)로 모든 응답자가 치료 교육 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 치료 교육 효과



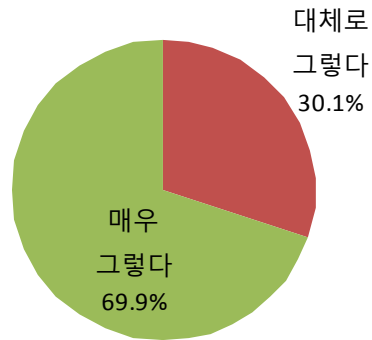
[표Ⅱ-16] 치료교육의 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 57    | 68.7  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 26    | 31.3  |         |

### 8) 담당 직원에 대한 전반적인 만족정도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 69.9%(58명), ‘대체로 그렇다’ 30.1%(25명)로 응답자 전원이 담당 직원에 대해 긍정적인 평가를 내렸다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



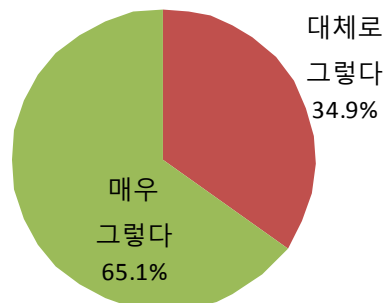
[표 II-17] 직원에 대한 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 58    | 69.9  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 25    | 30.1  |         |

### 9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

이용 중인 치료 교육 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 65.1%(54명), ‘대체로 그렇다’ 34.9%(29명)로 모든 응답자가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



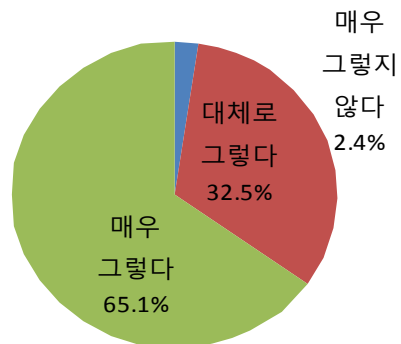
[표Ⅱ-18] 프로그램에 대한 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|---------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다  | 54    | 65.1  | 83(100) |
| 대체로 그렇다 | 29    | 34.9  |         |

## 10) 프로그램 추천 의향 정도

해당 프로그램에 대한 추천 의향 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 65.1%(54명), ‘대체로 그렇다’ 32.5%(27명)로 다수의 응답자가 프로그램 추천 의향을 보이고 있다.

[그림Ⅱ-11] 프로그램 추천 의향



[표Ⅱ-19] 프로그램 추천 의향

| 구 분       | 빈도(명) | 비율(%) | 계       |
|-----------|-------|-------|---------|
| 매우 그렇다    | 54    | 65.1  | 83(100) |
| 대체로 그렇다   | 27    | 32.5  |         |
| 매우 그렇지 않다 | 2     | 2.4   |         |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-20] 건의사항 조사표

| 관련부분                 | 세부내용                   | 건수 |
|----------------------|------------------------|----|
| 치료교육<br>프로그램<br>이용관련 | 프로그램 기간 연장욕구           | 3  |
|                      | 작업치료사 증원               | 2  |
|                      | 이용인별 수업시간 조절           | 1  |
|                      | 치료 횟수 및 시간 증가          | 5  |
|                      | 교구 다양화                 | 1  |
|                      | 개별 및 그룹의 다양한 음악치료 프로그램 | 1  |
| 복지관<br>이용관련          | 주차장 시설협소               | 1  |
| 계                    |                        | 14 |

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 치료·교육 프로그램 이용관련, 시설·장비를 비롯한 복지관 이용관련으로 나누어 살펴보았다.

총 14건의 의견이 있었으며, 프로그램 이용관련 사항에 대한 건의가 92.9% (13건)를 차지했으며, 복지관 이용과 관련하여 7.1%(1건)의 건의가 제시되었다. 치료기간 및 시간, 횟수 등 더욱 많은 서비스를 받기 원하는 욕구가 가장 많이 표출되었으며, 이용중인 프로그램이 더욱 알차기를 희망하는 의견도 파악되었다.

이용인 중심의 서비스 마련을 위해 시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대한을 마련하여야 할 것이며, 작업치료사 증원과 주차장 협소 등 당장 해결할 수 없는 문제들에 대해서는 게시판에 사유 공고 등의 노력을 통해 이용인의 의견을 수렴해야 할 것이다.

### III. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2011 이용인 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 재활치료1팀을 이용하고 있는 이용인 부모(보호자)를 대상으로 실시하였으며 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 101건 배부된 설문지 중 회수된 83부(회수율 82.2%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였고 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련  $\alpha=.825$ , 담당 직원의 만족도 관련  $\alpha=.891$ , 전반적 만족도 관련  $\alpha=.694$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

##### 1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용아동의 부모(보호자)가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 83개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’ 51.8%(43명), ‘여성’ 47.0%(39명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 4.8% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0세-7세’까지의 미취학 아동이 51.8%, 8~12세 아동이 39.8%, 13세 이상의 아동이 7.2%로 나타났다. 미취학과 초등재학 아동이 91.6%로 높은 이용률을 보였다. 이는 미취학, 취학 대상 치료/교육 프로그램 등 재활치료1팀의 서비스 내용과 유관하다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 43.4%(36명), ‘부평구’ 18.1%(15명), ‘연수구’ 8.4%(7명), ‘남구’ 7.2%(6명) 순으로 나타나 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 74.8%(62명), ‘지적장애’ 9.6%(8명), ‘자폐성장애’ 8.4%(7명)의 순으로, 물리치료 이용인의 수가 많아 뇌병변 장애가 주를 이루는 것으로 파악되었다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 66.3%(55명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘2급’ 22.9%(19명), ‘3급’과 미등록 각각 4.8%(4명)순으로 나타났다.

##### 2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당 직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.67점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었다. 교육시간 준수, 친절도, 전문성, 치료준비 및 직원전만에 대한 만족 부분에서 3.7점 이상의 점수를 보였으

며, 상담 및 치료 효과, 프로그램에 대한 만족, 추천의향 등에서 3.6점 이상의 점수를 보였다. 교구재 활용에서는 3.5점 이상의 점수를 보였다. 만족도 조사 결과 전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

## 2. 제언

치료를 진행하면서 교육시간을 준수하고 친절하게 이용인을 대함으로써 담당직원에 대한 신뢰도가 높게 평가되는 것으로 나타났으나, 치료 중 교구재 활용에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보여 좀 더 철저한 치료준비가 필요할 것으로 사료된다.

또한 13세 이상의 이용인의 비중이 7.2%로 조사되어 청소년치료와 학교부적응 청소년 진단·치료프로그램, 방과 후 수중물리치료와 같은 지역사회 네트워크 프로그램의 개발로 대상연령이 다양화 된 것을 볼 수 있었다.

전반적 영역에서 높은 만족도를 나타내었으나, 지속적으로 프로그램을 개발하고 시간마다 충실을 기하여 더욱 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위한 노력이 필요할 것이다.

또한 개별기재 방식으로 작성된 건의사항의 내용을 검토하여 해결 가능한 문제에 대하여는 즉각 대처방안을 마련하고, 그렇지 못한 것은 불가사유에 대해 공고함으로써 이용인들의 의견을 수렴하기 위한 노력을 꾸준히 해나가야 할 것이다.



# 재활치료2팀

정승영 부장 / 심리치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011년 이용인 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 재활치료2팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 74명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 재활치료2팀 서비스 전체 이용인이 자의의사 결정이 어려운 중증장애 아동인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2011년 5월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 재활치료2팀 |
|-----------|--------|
| 설문지 배부    | 74부    |
| 설문지 회수    | 57부    |
| 회 수 율     | 77%    |

### 2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2011년 8월 8일 ~ 8월 26일 / 총 14일간(공휴일 제외)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 5개 부분을 21개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                                    | 문항수 |
|-----------------|---------------------------------------------------------|-----|
| 이용인의<br>일반적사항   | 성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/교육기관<br>프로그램 이용기간/거주지역/학력/응답자와의 관계 | 8   |
| 프로그램<br>만족도     | 교구교재 활용도/치료교육 효과/상담효과                                   | 3   |
| 담당직원에<br>대한 만족도 | 직원의 친절도/치료준비 정도/치료시간 준수/<br>직직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도    | 5   |
| 전반적<br>만족도      | 프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향                                 | 2   |
| 건의사항            | 개별기재                                                    | -   |

다음 [표 I -2] 의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되어있는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘치료효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는  $\alpha = .850$ , ‘직원친절도’, ‘치료준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는  $\alpha = .906$ , ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는  $\alpha = .925$ 로 매우 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 분석결과

| 평가부분             | 평가내용                            | 신뢰도계수( $\alpha$ ) | 문항번호      | 문항수 |
|------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|-----|
| 프로그램<br>만족도      | 교재활용/치료효과/<br>상담효과              | $\alpha = .850$   | 11-12, 15 | 3   |
| 담당 직원에<br>대한 만족도 | 직원친절/치료준비/<br>시간준수/전문성/직<br>원전반 | $\alpha = .906$   | 11~14, 16 | 5   |
| 전반적<br>만족도       | 전반만족/추천의향                       | $\alpha = .925$   | 17~18     | 2   |

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 57.9%(33명), ‘여성’ 42.1%(24명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 15.8% 더 많은 것으로 나타났다. 예년에 비해 남자 비율은 감소되고 여자 비율은 증가되었다.

[표Ⅱ-1] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남  | 33    | 57.9  |
| 여  | 24    | 42.1  |
| 계  | 57    | 100.0 |

##### ② 연령

조사 대상 아동의 연령 분포 분석 결과 ‘0~2세’의 아동이 1.8%(1명), ‘3세 이상~7세 이하’의 아동이 47.3%(27명), ‘8세 이상~12세 이하’의 아동이 45.6%(26명), ‘13세 이상’의 아동이 5.3%(3명)로 미취학 아동과 초등취학연령 아동의 비중이 높았으며, 예년에 비해 13세 이상 아동의 비율이 감소하였다.

[표Ⅱ-2] 연령

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 0-2세   | 1     | 1.8   |
| 3-7세   | 27    | 47.3  |
| 8-12세  | 26    | 45.6  |
| 13세 이상 | 3     | 5.3   |
| 계      | 57    | 100.0 |

## ③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’의 비율이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 부모  | 55    | 96.5  |
| 조부모 | 2     | 3.5   |
| 계   | 57    | 100   |

## ④ 경제수준

조사 대상 아동 가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 82.5%(47명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 10.5%(6명)로 본 관 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

| 구분            | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)      | 47    | 82.5  |
| 국민기초생활보장법 수급자 | 6     | 10.5  |
| 무응답           | 4     | 7.0   |
| 계             | 57    | 100   |

## ⑤ 거주지역

조사대상 아동의 거주지 분포는 '남동구' 56.1%(32명), '부평구' 19.3%(11명),

'연수구' 10.5%(6명), '남구' 5.3%(3명) 순으로 나타났다. 분석결과 복지관 인근 '남동구' 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%)  |
|-----|-------|--------|
| 남동구 | 32    | 56.1   |
| 남구  | 3     | 5.3    |
| 부평구 | 11    | 19.3   |
| 연수구 | 6     | 10.5   |
| 계양구 | 2     | 3.5    |
| 기타  | 2     | 5.43.5 |
| 무응답 | 1     | 1.8    |
| 계   | 57    | 100    |

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용아동의 주장애 유형

조사대상자의 장애유형별 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 31.5%(18명), ‘지적장애’ 28.1%(16명), ‘자폐성장애’ 24.5%(14명)순으로 예년에과 같이 뇌병변장애 아동의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 지적장애와 자폐성장애, 뇌병변장애 아동이 재활치료 프로그램의 주 이용대상자임은 변함이 없이 나타난 것으로 보인다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지체장애  | 3     | 5.3   |
| 뇌병변장애 | 18    | 31.5  |
| 언어장애  | 4     | 7.0   |
| 지적장애  | 16    | 28.1  |
| 자폐성장애 | 14    | 24.5  |
| 기타    | 1     | 1.8   |
| 무응답   | 1     | 1.8   |
| 계     | 57    | 100   |

### ② 이용아동의 장애등급

조사 대상 아동의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 56.2%(32명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 19.3%(11명), ‘2급’ 17.5%(10명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애등급

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 1급  | 32    | 56.2  |
| 2급  | 10    | 17.5  |
| 3급  | 11    | 19.3  |
| 미등록 | 4     | 7.0   |
| 계   | 57    | 100   |

## 3) 복지관 이용 관련 특성

### ① 복지관 이용기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 56.1%(32명), ‘1년~2

년 미만’ 19.3%(11명), ‘2년~3년 미만’ 5.3%(3명), ‘3년 이상’ 5.3%(3명)로 ‘1년 미만’ 이용아동이 56.1%로 반 이상을 차지하고 2년 이상이용 아동부터 숫자가 많이 감소하고 있다.

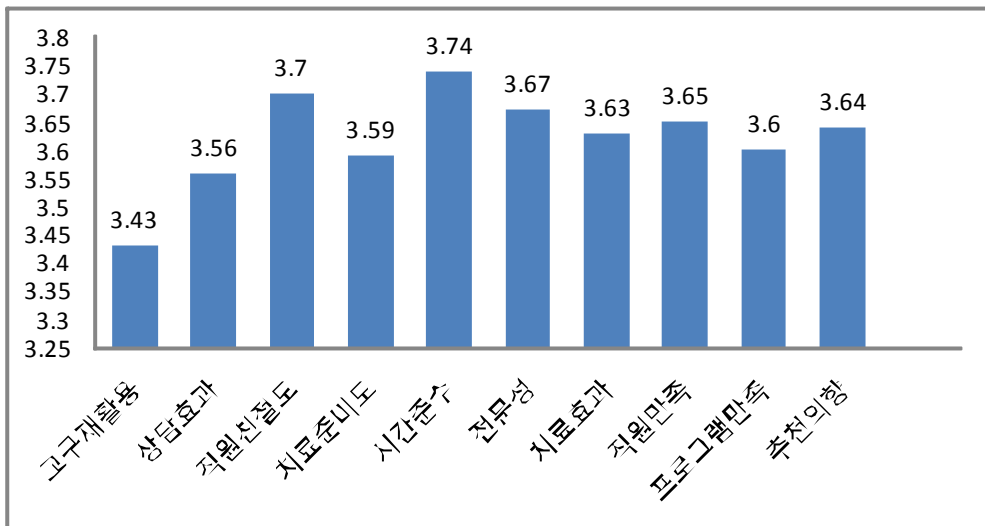
[표Ⅱ-8] 이용기간

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 1년 미만   | 32    | 56.1  |
| 1-2년 미만 | 11    | 19.3  |
| 2-3년 미만 | 3     | 5.3   |
| 3년 이상   | 3     | 5.3   |
| 무응답     | 8     | 14    |
| 계       | 57    | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

프로그램, 담당 직원, 전반적인 만족도에 관한 총 11문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.62점으로 나타났으며 ‘치료시간 준수’, ‘직원 신뢰도’, ‘친절도’, ‘전문성’, ‘추천의향’ 관련 문항이 상대적으로 높은 만족도 결과를 보였다.

[그림 II-1] 만족도 평균



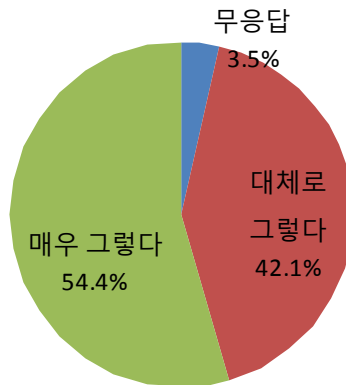
[표Ⅱ-9] 만족도 평균

| 구분                | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|-------------------|------|------|-----|-----|-----|
| 시설 및 교구교재 활용도     | 3.43 | .501 | 57  | 3   | 4   |
| 상담 효과             | 3.56 | .501 | 57  | 3   | 4   |
| 담당 직원의 관심 및 친절도   | 3.70 | .462 | 57  | 3   | 4   |
| 치료 준비의 충실도        | 3.59 | .532 | 57  | 2   | 4   |
| 치료 시간 준수의 성실도     | 3.74 | .483 | 57  | 2   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전문성     | 3.67 | .476 | 57  | 3   | 4   |
| 치료교육 효과           | 3.63 | .524 | 57  | 2   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전반적 만족도 | 3.65 | .517 | 57  | 2   | 4   |
| 치료 프로그램의 전반적 만족도  | 3.60 | .495 | 57  | 3   | 4   |
| 치료 프로그램에 대한 추천 의향 | 3.64 | .520 | 57  | 2   | 4   |

### 1) 시설, 교구교재 활용도

치료 교육에 사용되는 시설 및 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 54.4%(31명) ‘대체로 그렇다’ 42.1%(24명)로 다수의 응답자가 시설과 교구교재 활용정도 부분에서 높은 만족도를 보여 긍정적인 결과를 얻었다.

[그림 II-2] 시설 및 교구교재 활용도



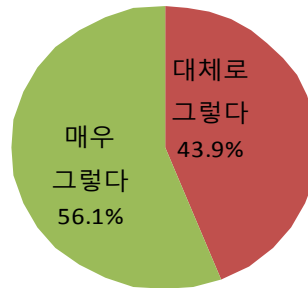
[표 II-10] 시설, 교구교재 활용도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 31    | 54.4  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 24    | 42.1  |           |
| 무응답     | 2     | 3.5   |           |

### 2) 상담을 통한 정보 습득정도

치료교육 관련 상담을 통한 충분한 정보 습득 여부 관련 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 56.1%(32명) ‘대체로 그렇다’ 43.9%(25명)로 모든 응답자가 상담 효과에 만족하고 있었다.

[그림 II-3] 상담 효과



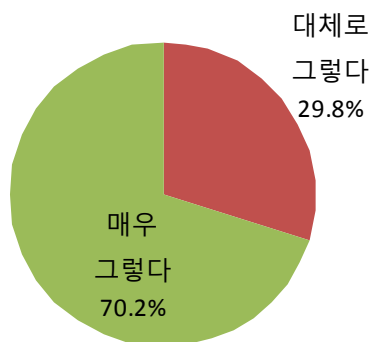
[표 II-11] 상담 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 32    | 56.1  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 25    | 43.9  |           |

### 3) 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도와 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 70.2%(40명) ‘대체로 그렇다’ 29.8%(17명)로 응답자 전체가 만족해하였다. 예년과 비교하여 2.1%의 증가가 보여 예년 보다 담당 직원의 친절도의 만족도가 좋아진 것으로 나타났다.

[그림 II-4] 담당 직원의 친절도



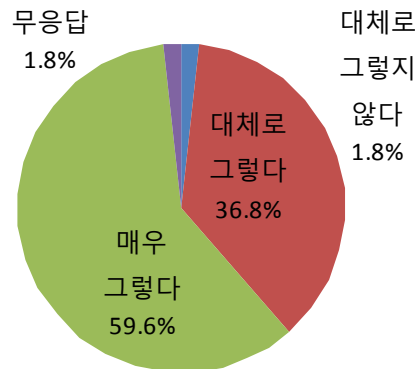
[표-12] 담당 직원의 친절도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 40    | 70.2  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 17    | 29.8  |           |

#### 4) 치료교육 전 준비도

담당 직원의 치료교육에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 59.6%(34명) ‘대체로 그렇다’ 36.8%(21명)로 응답자 전체가 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림 II-5] 치료 준비 정도



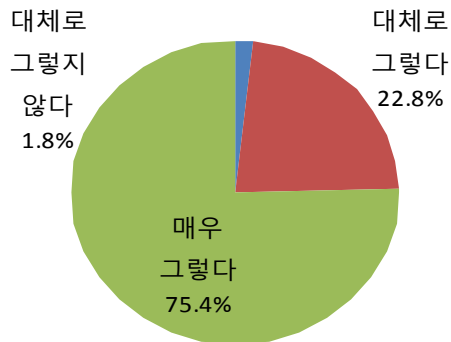
[표 II-13] 치료 준비 정도

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 34    | 59.6  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 21    | 36.8  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.8   |           |
| 무응답        | 1     | 1.8   |           |

### 5) 치료교육 시간 준수 정도

치료 및 교육 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.4%(43명) ‘대체로 그렇다’ 22.8%(13명)로 응답자 다수가 만족하고 있었다. 또한 응답자 대부분이 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림 II-6] 시간 준수



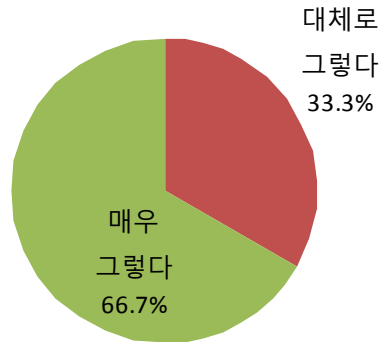
[표 II-14] 시간 준수

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 43    | 75.4  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 13    | 22.8  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.8   |           |

### 6) 담당 직원의 전문성

담당 직원의 치료 교육적 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(38명) ‘대체로 그렇다’ 33.3%(19명)로 응답자 전체가 담당 직원의 치료 교육적 전문성 여부에 높은 신뢰를 보였다.

[그림 II-7] 담당 직원의 전문성



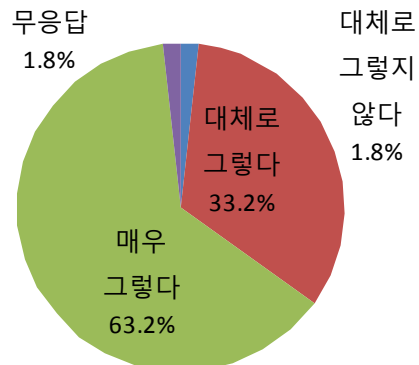
[표 II-15] 담당 직원의 전문성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 38    | 66.7  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 19    | 33.3  |           |

## 7) 치료 교육 효과

이용 프로그램의 치료 교육 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 63.2%(36명), ‘대체로 그렇다’ 33.2%(19명)로 모든 응답자 96.5%가 치료교육 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 치료 교육 효과



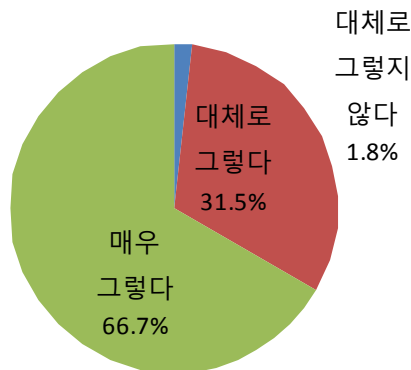
[표Ⅱ-16] 치료교육의 효과

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 36    | 63.2  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 19    | 33.2  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.8   |           |
| 무응답        | 1     | 1.8   |           |

## 8) 담당 직원에 대한 전반적인 만족정도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(38명) ‘대체로 그렇다’ 31.6%(18명)로 담당 직원에 대해 긍정적인 평가를 내렸다.

[그림Ⅱ-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



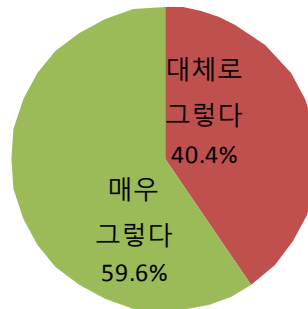
[표Ⅱ-17] 직원에 대한 만족도

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 38    | 66.7  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 18    | 31.5  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.8   |           |

### 9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

이용 중인 치료 교육 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 59.6%(34명) ‘대체로 그렇다’ 40.4%(23명)로 응답자 다수가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



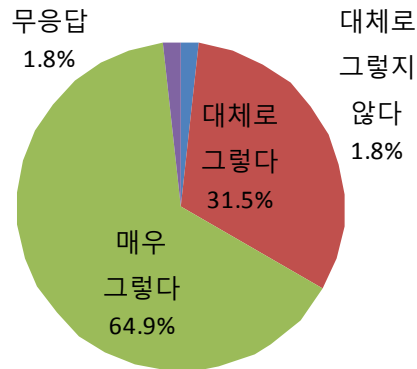
[표 II-18] 프로그램에 대한 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 34    | 59.6  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 23    | 40.4  |           |

### 10) 프로그램 추천 의향 정도

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 64.9%(37명) ‘대체로 그렇다’ 31.5%(18명)로 다수의 응답자가 프로그램 추천 의향을 보이고 있다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-19] 프로그램 추천 의향

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 37    | 64.9  | 57(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 18    | 31.5  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 1.8   |           |
| 무응답        | 1     | 1.8   |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표 II-20] 건의사항 조사표

| 관련부분                 | 세부내용                                       | 건수 |
|----------------------|--------------------------------------------|----|
| 치료교육<br>프로그램<br>이용관련 | 프로그램 기간 연장욕구                               | 1  |
|                      | 감각통합과 특수체육이 교실을 함께 사용하여 체육<br>이용 시 아동이 산만함 | 1  |
|                      | 새싹반 인지, 그룹언어, 그룹놀이 주2회 늘리기 원<br>함          | 1  |
|                      | 그룹언어치료, 새싹반 기간 2년으로 연장 원함                  | 1  |
|                      | 발달정도를 주기적으로 문서화 하여 제공원함                    | 1  |
|                      | 배드민턴, 탁구와 같이 두 사람이 하는 운동교육<br>욕구           | 1  |
|                      | 치료시간 준수가 안됨                                | 1  |
| 복지관<br>이용관련          | 장애인주차구역에 비장애인 차량 단속 바람                     | 1  |
| 계                    |                                            | 8  |

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 치료·교육 프로그램 이용관련, 시설·장비를 비롯한 복지관 이용관련 나누어 살펴보았다.

총 8건의 의견이 있었으며, 분석 결과 복지관 이용 관련 사항에 대한 건의가 87.5%(7건)를 차지했으며 복지관 이용과 관련하여 12.5%(1건)로 나왔다.

전체적으로 모든 의견이 1건씩 나와 다양한 의견을 보였다.

시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대한을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

## III. 요약 및 제언

### 1. 요약

‘2011 이용인 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 재활치료2팀을 이용하고 있는 이용인 부모(보호자)를 대상으로 실시하였으며 설문지는 총 18문항으로

이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 74건 배부 된 설문지 중 회수된 57부(회수율 77.0%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였고 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련  $\alpha=.850$ , 담당 직원의 만족도 관련  $\alpha=.906$ , 전반적 만족도 관련  $\alpha=.925$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

### 1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용아동의 부모(보호자)가 대리 응답해 주었으며 회수된 총57개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’ 57.9%(33명), ‘여성’ 42.1%(24명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 15.8% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0세-7세’까지의 미취학 아동이 49.1%, 8~12세 아동이 45.6%, 13세 이상의 아동이 5.3%로 나타났다. 미취학과 초등재학 아동이 94.7%로 높은 이용률을 보였다. 이는 미취학, 취학 대상 치료/교육 프로그램 등 재활치료2팀의 서비스 내용과 유관하다.

거주 지역 분포 분석결과 '남동구' 56.1%(32명), '부평구' 19.3%(11명), '연수구' 10.5%(6명), '남구' 5.3%(3명) 순으로 나타났다. 예년과 비교하여 남동구의 이용률은 동일하게 나타났으며, 타지역 이용률 연수구와 남구가 순서가 바뀌었다.

조사대상자의 장애 유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 31.5%(18명), ‘지적장애’ 28.1%(16명), ‘자폐성장애’ 24.5%(14명)의 순으로 2010년 ‘지적장애’와 자폐성 장애의 순서가 바뀌었다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 56.2%(32명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 19.3%(11명), ‘2급’ 17.5%(10명)순으로 나타났다.

### 2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당 직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.62점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었다. 예년과 3.69와 거의 동일한 수준의 만족도를 나타냈으며, 직원의 친절, 교육시간 준수에서 3.7점 이상의 점수를 보였으며, 직원의 전문성, 치료효과, 직원 전반적 만족, 치료 전반적 만족, 추천의향에서 3.6점 이상의 점수를 보였다. 상담효과, 치료준비의 충실도에서는 3.5점 이상, 시설교구의 활용정도에서 3.4점 이상의 점수를 보였다. 만족도 조사결과 전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

## 2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었다.

치료를 진행하면서 담당자가 보호자에게 치료 과정과 효과, 진전사항에 대해 지금보다 충분히 설명하는 것을 지속적으로 시행한 것이 만족도를 높일 수 있었다. 또한 시설 및 교재교구 활용의 만족도를 높일 수 있도록 교재교구의 적극적 활용이 필요하다.

또한 미취학 아동과 초등학교 재학 아동의 비율이 94.7%로 나와 대부분의 아동이 12세 이하의 아동으로 나타났다. 예년에 87.7%에 비해 7% 증가를 보였다.

전반적 영역에서 높은 만족도를 나타냈다. 여기에 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 지속적으로 프로그램에 대한 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다.

또한 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 본관에서 해결할 수 있는 것들을 해결할 수 있는 방안을 마련하고 그렇지 못한 것은 이용인들이 이해하도록 설명하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

이용인과 프로그램 담당자가 이용인의 최대한의 만족을 위한 의사소통과 정보공유를 통해 지속적으로 이용인을 위한 재활서비스 제공을 위해 노력해야 할 것이다.

# 사회심리재활팀

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2011년 8월 현재 사회심리재활팀 프로그램을 6개월 이상 이용하고 있는 아동 및 청소년의 부모 52명을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사 및 직업재활사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 52부의 설문지를 배포하여 47부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 사회심리재활팀 |
|-----------|---------|
| 설문지 배부    | 52부     |
| 설문지 회수    | 47부     |
| 회 수 율     | 90%     |

### 2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일 ~ 8월 26일 / 총 14일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

아동 및 청소년 대상 설문지는 총 18개의 문항으로 이용자의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용자의 일반적인 사항에 관한 질문이 8문항, 교구 교재 및 프로그램, 담당 직원에 대한 만족도를 묻는 10문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                         | 문항수 |
|-----------------|----------------------------------------------|-----|
| 이용자의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>이용기간/거주지역/응답자와의 관계 | 8   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 교구·교재의 활용도/상담을 통한 정보                         | 2   |
| 직원에 대한<br>만족도   | 친절도/준비성/<br>시간준수/전문성/재활에 도움                  | 5   |
| 전반적인<br>만족도     | 담당자 전반적만족/프로그램 전반적만족/추천의사                    | 3   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 프로그램에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .77, 직원에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .86, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .89로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분            | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호      | 문항수 |
|-----------------|--------------------|-----------|-----|
| 프로그램에 대한<br>만족도 | .77                | 문항9번~10번  | 2   |
| 직원에 대한 만족도      | .86                | 문항11번~14번 | 4   |
| 전반적인 만족도        | .89                | 문항15번~18번 | 4   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

### ① 성별

조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’이 65.2%, ‘여’ 34.8%로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 30.4% 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남성 | 30    | 63.8  |
| 여성 | 17    | 36.2  |
| 계  | 47    | 100.0 |

### ② 연령

조사대상 아동의 연령 분포는 ‘3세부터 7세’까지의 미취학 연령이 4.3%, ‘8세부터 13세까지’의 취학연령이 29.7%, ‘14세부터 19세’까지의 청소년층이 66%로 ‘14세 이상 19세 미만’ 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 3세-7세   | 2     | 4.3   |
| 8세-13세  | 14    | 29.7  |
| 14세-19세 | 31    | 66    |
| 계       | 47    | 100   |

### ③ 이용자와의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 관 이용자의 ‘부모’ 72.3%, ‘본인’ 25.5%, ‘형제자매’ 2.1%로 많은 이용인이 대부분의 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용자와의 관계

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 부모   | 34    | 72.3  |
| 본인   | 12    | 25.5  |
| 형제자매 | 1     | 2.1   |
| 계    | 46    | 100.0 |

## ④ 경제수준

조사 대상아동 가정의 경제력 정도는 ‘비수급자(일반)’ 83%, ‘국민기초생활보장법 수급자’ 17%로, ‘비수급자(일반)’가 ‘국민기초생활보장법 수급자’에 비해 66% 높게 나타났다.

[표7] 수급여부

| 구분            | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)      | 39    | 83    |
| 국민기초생활보장법 수급자 | 8     | 17    |
| 계             | 47    | 100.0 |

## ⑤ 거주지역

조사대상아동의 거주지 분포는 ‘남동구’ 57.4%로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘남구’가 10.6%, ‘부평구’ 4.3%, ‘연수구’가 8.5%로 나타났고 ‘기타’가 19.2%로 나타났다.

[표8] 거주지역

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 27    | 57.4  |
| 인천 남구  | 5     | 10.6  |
| 인천 부평구 | 2     | 4.3   |
| 인천 연수구 | 4     | 8.5   |
| 기타     | 9     | 19.2  |
| 계      | 47    | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 ‘지적장애’ 57.4%, ‘자폐성장애’ 10.6%, ‘지체장애’ 2.1%, ‘뇌병변장애’ 2.1%, ‘정신장애’ 2.1%, ‘비장애 및 미등록’ 25.6%로 나타나 이용자의 장애유형 중 ‘지적장애’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표9] 주장애유형

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----------|-------|-------|
| 지적장애      | 27    | 57.5  |
| 자폐성장애     | 5     | 10.6  |
| 지체장애      | 1     | 2.1   |
| 뇌병변장애     | 1     | 2.1   |
| 정신장애      | 1     | 2.1   |
| 비장애 및 미등록 | 12    | 25.6  |
| 계         | 47    | 100.0 |

### ② 장애등급

조사대상아동의 장애 등급 분포는 ‘2급’ 40.4%, 로 가장 많이 나타났고 ‘1급’ 21.3%, ‘3급’ 17%로 ‘2급’장애가 가장 높게 나타났다.

[표10] 장애등급

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 1급  | 10    | 21.3  |
| 2급  | 19    | 40.4  |
| 3급  | 8     | 17.0  |
| 미등록 | 10    | 21.3  |
| 계   | 46    | 100.0 |

## 3) 복지관 이용관련 특성

### ① 복지관 이용 기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년미만’이 66%, ‘1년~2년 미만’ 14.9%, ‘2년~3년 미만’ 4.2%, ‘3년 이상’ 14.9%로 복지관 이용기간은 ‘1년 미만’이 66%로 가장 높게 나타났다.

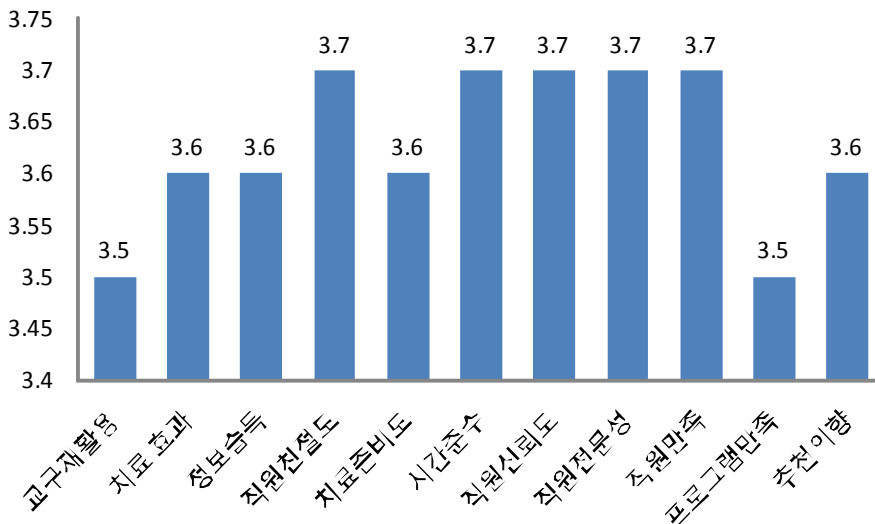
[표11] 복지관 이용기간

| 구분       | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------|-------|-------|
| 1년 미만    | 31    | 66    |
| 1년~ 2년미만 | 7     | 14.9  |
| 2년~3년미만  | 2     | 4.2   |
| 3년 이상    | 7     | 14.9  |
| 계        | 47    | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총11개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [그림1]에서 보이는 바와 같이 ‘직원 친절도’, ‘시간준수’, ‘직원 신뢰도’, ‘직원 전문성’, ‘직원만족도’ 에서 평균 3.7점의 높은 만족도를 나타내었고, ‘추천의향’ 문항은 평균 3.6점, 교구교재활용도, 프로그램 추천의향에서는 3.5점의 으로 나타나 대체적으로 높은 평균점으로 응답하였다.

[그림1] 만족도 평균



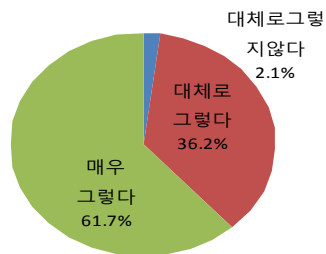
[표12] 만족도 평균

| 구분            | 평균  | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|---------------|-----|------|-----|-----|-----|
| 교구 · 교재 활용정도  | 3.5 | .538 | 47  | 2   | 4   |
| 상담을 통한 정보 습득  | 3.6 | .491 | 47  | 3   | 4   |
| 담당직원의 친절도     | 3.7 | .507 | 47  | 2   | 4   |
| 담당직원의 준비성     | 3.6 | .485 | 47  | 3   | 4   |
| 담당직원의 시간준수    | 3.7 | .452 | 47  | 3   | 4   |
| 담당직원의 전문성     | 3.7 | .476 | 47  | 2   | 4   |
| 프로그램의 치료효과    | 3.6 | .478 | 47  | 3   | 4   |
| 담당직원의 전반적 만족도 | 3.7 | .440 | 47  | 3   | 4   |
| 프로그램의 전반적 만족도 | 3.5 | .505 | 47  | 3   | 4   |
| 프로그램의 이웃 추천의향 | 3.6 | .515 | 47  | 2   | 4   |

### 1) 교구 · 교재의 활용정도

치료교육 담당자의 시설 및 교구교재 활용도에 대한 설문 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 61.7%, ‘대체로 그렇다’ 36.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 ‘매우 그렇다’ 응답이 가장 많이 나타났다.

[그림2] 교구·교재의 활용



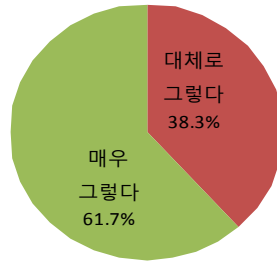
[표13] 교구·교재의 활용정도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 29    | 61.7  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 17    | 36.2  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 2.1   |           |

## 2) 상담에 대한 만족도

치료 교육 후 이루어지는 상담을 통해 치료교육 교육에 대한 충분한 정보를 얻고 있는가의 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 61.7%, ‘대체로 그렇다’ 38.3% 응답이 나왔다.

[그림3] 상담만족도



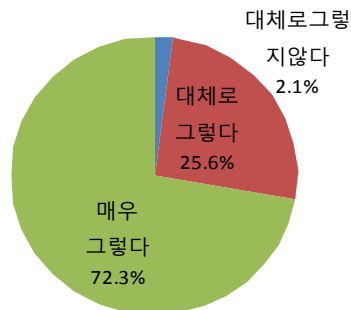
[표14] 상담에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 29    | 61.7  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 18    | 38.3  |           |

## 3) 담당직원의 아동에 대한 관심과 친절정도

이용 아동에 대한 담당 직원의 친절도에 대한 질문 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 72.3%, ‘대체로 그렇다’ 25.6%, ‘대체로 그렇지않다’ 2.1%로 매우 그렇다의 응답이 가장 많았다.

[그림4] 직원의 관심 및 친절도



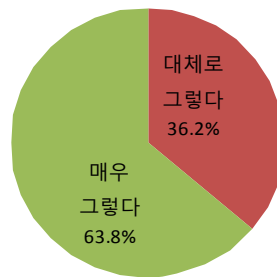
[표15] 직원의 관심 및 친절도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 34    | 72.3  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 12    | 25.6  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 2.1   |           |

#### 4) 치료·교육 전 준비정도

담당직원의 치료교육에 필요한 준비성에 관한 만족도 조사는 ‘매우 그렇다’ 63.8%, ‘대체로 그렇다’ 36.2%로 ‘매우 그렇다’ 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림5] 치료·교육 전 준비정도



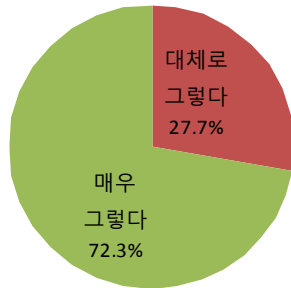
[표16] 치료·교육 전 준비정도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 30    | 63.8  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 17    | 36.2  |           |

#### 5) 치료·교육 시간의 준수

담당직원 치료 및 교육시간 준수에 관한 만족도 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 72.3%, ‘대체로 그렇다’ 27.7%로 ‘매우 그렇다’로 가장 많이 응답하였다.

[그림6] 치료·교육 시간의 준수



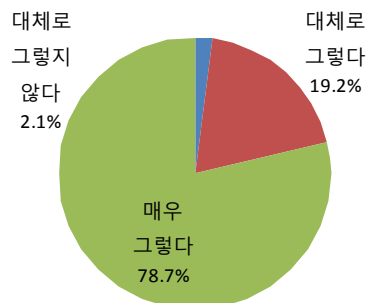
[표17] 치료·교육 시간의 준수

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 34    | 72.3  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 13    | 27.7  |           |

#### 6) 담당직원의 전문성

담당직원의 치료·교육적 전문성 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 78.7%, ‘대체로 그렇다’ 19.1%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 담당직원의 전문성에 대해 ‘매우 그렇다’로 가장 많이 응답하였다.

[그림7] 담당직원의 전문성



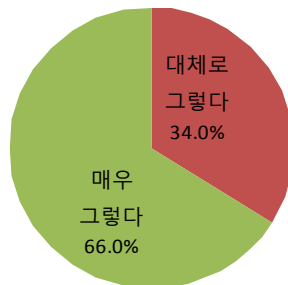
[표18] 담당직원의 전문성

| 구 분       | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 37    | 78.7  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 9     | 19.2  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 2.1   |           |

## 7) 프로그램의 치료 · 교육 효과정도

조사 대상자의 아동에 대한 치료 효과에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 66%, ‘대체로 그렇다’ 34%로 긍정적인 응답이 나왔다.

[그림8] 치료·교육의 효과



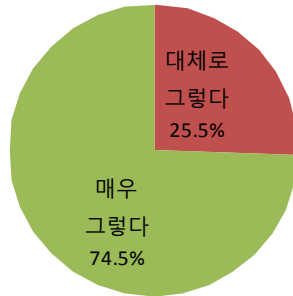
[표19] 치료·교육의 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 31    | 66.0  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 16    | 34    |           |

## 8) 담당직원에 대한 전반적인 만족

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 관한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 74.5%, ‘대체로 그렇다’ 25.5%로 ‘매우 그렇다’가 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림9] 직원에 대한 전반적인 만족도



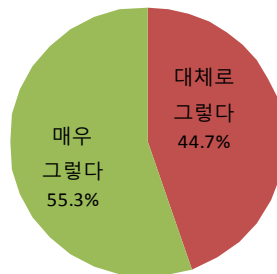
[표20] 직원에 대한 전반적인 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 35    | 74.5  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 12    | 25.5  |           |

### 9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는지에 관한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 55.3%, ‘대체로 그렇다’ 44.7%로 나타나 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 많았다.

[그림10] 프로그램에 대한 전반적인 만족



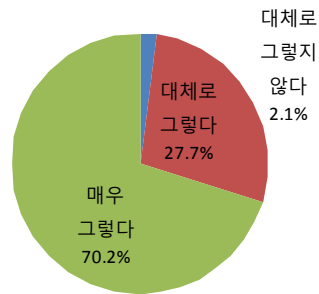
[표21] 프로그램에 대한 전반적인 만족

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 26    | 55.3  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 21    | 44.7  |           |

## 10) 프로그램을 이웃에게 추천 의향

이용 프로그램을 이웃에 추천 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 65.2%, ‘대체로 그렇다’ 34.8%로 응답해 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림11] 타인 추천 의향



[표22] 타인 추천 의향

| 구 분       | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 33    | 70.2  | 47(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 13    | 27.7  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 2.1   |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표23] 건의사항 조사표

| 관련부분         | 세부내용              | 건수 |
|--------------|-------------------|----|
| 프로그램 신설 및 확대 | 유네스코문화유산탐사대 횡수 확대 | 1  |
|              | 캠프활동 활성화          | 1  |
|              | 주말프로그램 증설         | 1  |

건의 사항으로는 2012년 주5일 수업에 앞서 토요일 및 문화체험프로그램 신설에 관한 내용이 있었다.

## III. 결론 및 제언

### 1. 결론

사회심리재활팀 프로그램을 이용하고 있는 이용자 52명을 대상으로 만족도조사를 실시하여 47부 회수로 90.4%의 회수율을 나타내었다.

조사대상의 성별은 ‘남성’이 65.2%, ‘여성’이 34.8%로 ‘남성’이 ‘여성’보다 30.4% 높게 나타났고, 연령은 ‘14세이상 19세 미만’의 이용자가 66%, 로 가장 높게 조사되었다.

응답자는 대부분의 학년기 아동 및 청소년 보호자로 ‘부모’응답이 72.3%로 가장 높게 나타났고 그 밖의 ‘본인’이 25.5%로 비교적 높은 응답율을 나타내었다.

경제적인 상황은 ‘비수급 일반가정’이 83%로 대부분을 차지하였고 ‘국민기초생활보장법 수급 가정’이 17%로 나타났다.

이용기간은 ‘1년 미만’이 66%, ‘1년-2년미만’ 14.9%, ‘2년-3년미만’ 4.2%, ‘3년 이상’이 14.9로 1년 미만인 이용자가 가장 많이 나타났다.

이용자들의 주장에 유형은 ‘지적장애’가 57.5%, ‘자폐성장애’ 10.6%, ‘지체장애’ 2.1%, ‘뇌병변장애’ 2.1%, ‘비장애 및 미등록’ 25.6%로 비교적 높게 조사되었다. 또한 장애등급은 ‘2급’ 40.4%, ‘1급’ 21.3%, ‘3급’ 17%로 조사되어 많은 수의 이용자들이 중증장애인 이었다.

전반적인 프로그램 만족도에 있어서는 평균 3.6로 높은 만족도를 나타내었다.

교구, 교재의 활용에 있어서는 ‘매우 그렇다’ 61.76%, ‘대체로 그렇다’ 36.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 나타나 대체적으로 긍정적인 응답을 하여 높은 만족도 결과가 나타났다. 치료교육의 효과로는 ‘매우 그렇다’ 66%, ‘대체로 그렇다’ 34%로 나타나 교육의 효과가 높게 나타났다.

프로그램 상담을 통한 정보제공 및 만족도에서는 ‘매우 그렇다’ 61.7%, ‘대체로 그렇

다’ 38.3%로 높은 만족도를 나타내었고 직원관심과 친절도에서는 ‘매우 그렇다’ 72.3%, ‘대체로 그렇다’ 25.6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 조사되어 높은 만족도를 보였다.

직원의 사전준비 만족도는 ‘매우 그렇다’ 71.7%, ‘대체로 그렇다’ 28.3%, 직원의 교육 시간 준수는 ‘매우 그렇다’ 72.3%, ‘대체로 그렇다’ 27.7% 긍정적인 응답을 나타내었다.

직원에 대한 전문성은 ‘매우 그렇다’ 78.7%, ‘대체로 그렇다’ 19.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 대부분 ‘매우 그렇다’, ‘대체로 그렇다’의 긍정적인 응답으로 높은 신뢰도를 나타내었다.

직원의 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 74.5%, ‘대체로 그렇다’ 25.5%로 높은 만족도를 나타내었고, 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.3%, ‘대체로 그렇다’ 44.7%로 응답하였고 타인에 추천의향은 ‘매우 그렇다’ 70.2%, ‘대체로 그렇다’ 27.7%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%로 타인 추천의사를 강하게 보였다.

## 2. 제언

상반기 이용자 만족도 조사를 통해서 프로그램 이용자의 만족도를 살펴볼 수 있는 좋은 기회가 되었다. 이를 통해 담당자는 자신의 프로그램에 대해서 돌아보고 이용자 및 보호자의 의사를 알 수 있었다.

2012년 주5일 수업에 따라 이용자들의 주말 프로그램 욕구가 예년과 다르게 중복적으로 나타났다. 장애아동 보호자의 입장에서는 주5일제 수업에 대한 부담감이 작용하는 것으로 사료된다. 이에 따라 사회심리재활팀에서는 기존 프로그램에 대한 제고 및 프로그램 확대에 대해 논의하고 사업에 적용하도록 하겠다.

# 사회심리재활팀

## -남동대학-

### I. 조사의 기본사항

#### 1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2011년 8월 현재 남동대학을 이용하고 있는 이용자의 부모 18명을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 18부의 설문지를 배포하여 18부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 사회심리재활팀 |
|-----------|---------|
| 남동대학 회수   | 18부     |
| 회 수 율     | 100%    |

#### 2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일 ~ 8 월 26 일 / 총 14일간

#### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

남동대학 대상 설문지는 총 35개의 문항으로 이용자의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용자의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 22문항, 담당자에 대한 만족도 5문항, 타인 추천의향 1문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                    | 문항수 |
|-----------------|-----------------------------------------|-----|
| 이용자의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>거주지역/응답자와의 관계 | 7   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 환경조성/과목별만족도/재활도움정도                      | 22  |
| 직원에 대한<br>만족도   | 욕구충족/전문성/강사친절도                          | 3   |
| 전반적인<br>만족도     | 담당자전반적만족/담당자의 전반적만족/추천의사                | 3   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 프로그램에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .89, 직원에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .92로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                      | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호       | 문항수 |
|---------------------------|--------------------|------------|-----|
| 담당자 및 프로그램에<br>대한 전반적 만족도 | .89                | 문항29번, 34번 | 2   |
| 직원에 대한 만족도                | .92                | 문항31번~33번  | 3   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’이 72.2%, ‘여’ 27.8%로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해

많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남성 | 13    | 72.2  |
| 여성 | 5     | 27.8  |
| 계  | 18    | 100.0 |

## ② 연령

조사대상 연령 분포는 ‘18세’ 5.6%, ‘19세’ 38.9%, ‘20세’ 22.2%, ‘21세’ 33.3%로, ‘19세’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 18세 | 1     | 5.6   |
| 19세 | 7     | 38.9  |
| 20세 | 4     | 22.2  |
| 21세 | 6     | 33.3  |
| 계   | 18    | 100   |

## ③ 이용자와의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 관 이용자의 ‘부모’ 94.4%로 대부분의 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용자와의 관계

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 본인 | 1     | 5.6   |
| 부모 | 17    | 94.4  |
| 계  | 18    | 100.0 |

## ④ 경제수준

조사 대상아동 가정의 경제력 정도는 ‘비수급자(일반)’ 94.4%, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 5.6%로 ‘비수급자(일반) 가정의 이용자가 많았다.

[표7] 수급여부

| 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)     | 1     | 5.6   |
| 국민기초생활보장 수급자 | 17    | 94.4  |
| 계            | 18    | 100.0 |

## ⑤ 거주지역

조사대상아동의 거주지 분포는 ‘남동구’ 72.2%로 가장 높게 나타났고, 뒤 이어 ‘남구’가 16.6%, ‘부천시’와 ‘서구’가 5.6%로 나타나 ‘남동구’ 지역 분포가 가장 높게 나타났다.

[표8] 거주지역

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 13    | 72.2  |
| 인천 부천시 | 1     | 5.6   |
| 인천 남구  | 3     | 16.6  |
| 인천 서구  | 1     | 5.6   |
| 계      | 18    | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

## ① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 ‘자폐성장애’ 22.2%, ‘지적장애’ 66.6%, ‘지체장애’ 5.6%,

‘뇌병변장애’ 5.6%순으로 나타나 남동대학의 이용자는 ‘지적장애’가 가장 많은 것으로 조사되었다.

[표9] 주장애유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 자폐성장애 | 4     | 22.2  |
| 지적장애  | 12    | 66.6  |
| 지체장애  | 1     | 5.6   |
| 뇌병변장애 | 1     | 5.6   |
| 계     | 18    | 100.0 |

## ② 장애등급

조사대상아동의 장애 등급 분포는 ‘2급’ 61.1%로 높은 빈도를 나타내었고 그 다음으로는 ‘3급’ 38.9%로 나타났다.

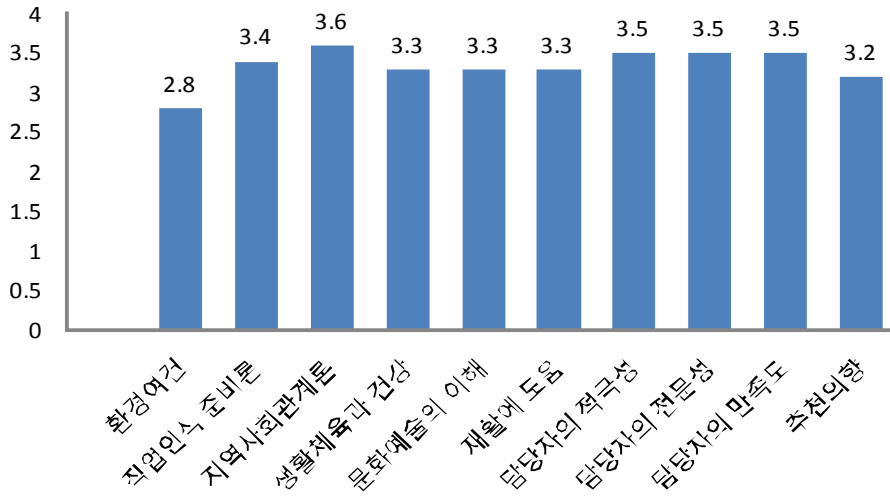
[표10] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 2급 | 11    | 61.1  |
| 3급 | 7     | 38.9  |
| 계  | 18    | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

남동대학의 만족도는 총13개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [그림1]에서 보이는 바와 같이 ‘재활의 도움정도’, ‘강사의 친절도’는 3.7의 높은 만족도를 나타내었고, ‘생활체육과 건강’ 3.6점, ‘직업인식 준비론’, ‘지역사회 관계론’, ‘문화예술의 이해’, ‘강사의 전반적인 만족도’, ‘추천의향’은 3.5점, ‘담당자의 만족도’와 ‘강사의 만족도’는 3.3점으로 나타났고, ‘환경여건’, ‘담당자의 전문성’은 3.2로, 전반적으로 3.2점 이상의 높은 평균점을 나타내었다.

[그림1] 만족도 평균



[표11] 만족도 평균

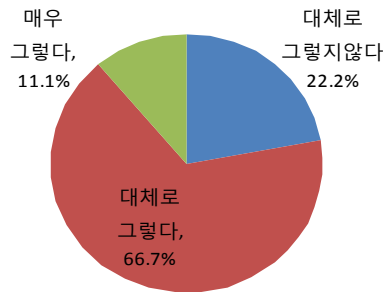
| 구분       | 평균  | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|----------|-----|------|-----|-----|-----|
| 환경여건     | 2.8 | .600 | 9   | 2   | 4   |
| 직업인식 준비론 | 3.4 | .432 | 9   | 3   | 4   |
| 지역사회관계론  | 3.6 | .500 | 9   | 3   | 4   |
| 생활체육과 건강 | 3.3 | .622 | 9   | 2   | 4   |
| 문화예술의 이해 | 3.3 | .527 | 9   | 3   | 4   |
| 재활에 도움   | 3.3 | .500 | 9   | 3   | 4   |
| 담당자의 적극성 | 3.5 | .527 | 9   | 3   | 4   |
| 담당자의 전문성 | 3.5 | .726 | 9   | 2   | 4   |
| 담당자의 만족도 | 3.5 | .527 | 9   | 3   | 4   |
| 추천의향     | 3.2 | .971 | 9   | 1   | 4   |

## - 남동대학 1학년 -

### 1) 설립목적에 맞는 환경여건에 대한 만족도

남동대학의 설립목적에 맞는 환경여건을 묻는 설문 분석결과 ‘대체로 그렇다’ 66.7%, ‘매우 그렇다’ 11.1%, ‘대체로 그렇지 않다’ 22.2%로 긍정적인 응답이 많이 하였다.

[그림2] 환경여건



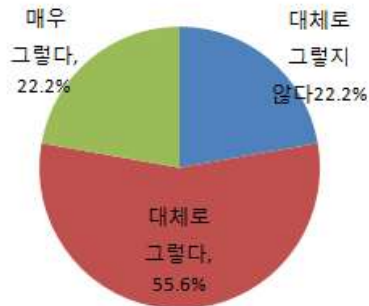
[표12 ] 환경여건

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다     | 1     | 11.1  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 66.7  |          |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 22.2  |          |

### 2) 직업인식 및 준비론 - 심리치료

1학년 직업인식 및 준비론 중 심리치료에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 22.2%의 만족도를 나타내었다.

[그림3] 직업인식 및 준비론-심리치료



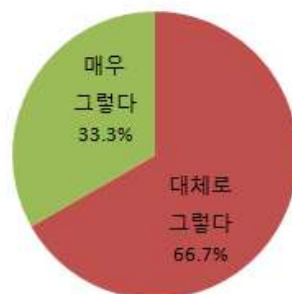
[표13 ] 직업인식 및 준비론-심리치료

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 2     | 22.2  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 55.6  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 2     | 22.2  |          |

### 3) 직업인식 및 준비론 - 직업정보론

1학년 직업인식 및 준비론 중 직업정보론에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇다’ 66.7%의 만족도를 나타내었다.

[그림4] 직업인식 및 준비론-직업정보론



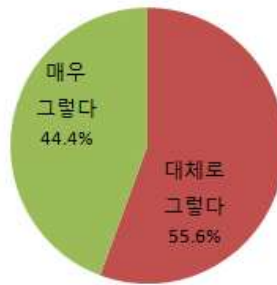
[표14 ] 직업인식 및 준비론-직업정보론

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 3     | 33.3  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 6     | 66.7  |          |

#### 4) 직업인식 및 준비론 - 작업활동

1학년 직업인식 및 준비론 중 직업정보론에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%의 만족도를 나타내었다.

[그림5] 직업인식 및 준비론-작업활동



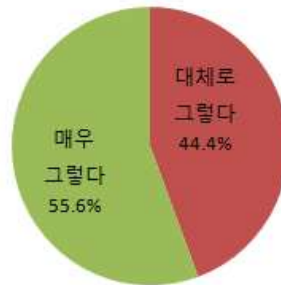
[표15 ] 직업인식 및 준비론-작업활동

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

#### 5) 직업인식 및 준비론 - 한지공예

1학년 직업인식 및 준비론 중 한지공예에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%의 만족도를 나타내었다.

[그림6] 직업인식 및 준비론-한지공예



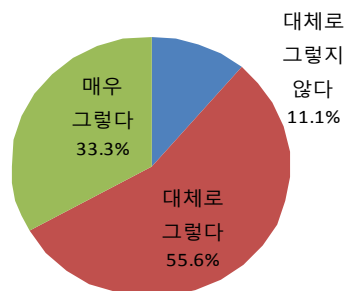
[표16 ] 직업인식 및 준비론-한지공예

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 6) 직업인식 및 준비론 - 생활영어

1학년 직업인식 및 준비론 생활영어에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%의 만족도를 나타내었다.

[그림7] 직업인식 및 준비론-생활영어



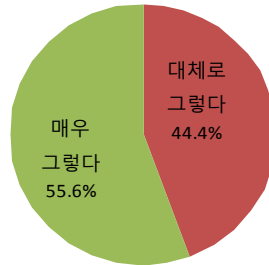
[표17] 직업인식 및 준비론-생활영어

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 1     | 33.3  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 55.6  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

### 7) 직업인식 및 준비론 - 대학회의

1학년 직업인식 및 준비론 중 대학회의에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%의 만족도를 나타내었다.

[그림8] 직업인식 및 준비론-대학회의



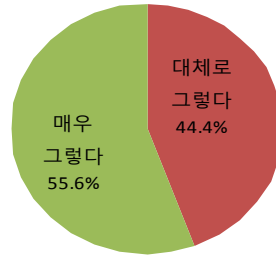
[표18] 직업인식 및 준비론-대학회의

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 8) 직업인식 및 준비론 - 마술

1학년 직업인식 및 준비론 중 마술 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%의 만족도를 나타내었다.

[그림9] 직업인식 및 준비론-마술



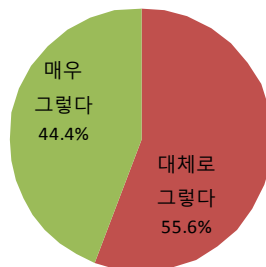
[표19 ] 직업인식 및 준비론-마술

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 9) 직업인식 및 준비론 - 실용한자

1학년 직업인식 및 준비론의 실용한자 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%의 만족도를 나타내었다.

[그림10] 직업인식 및 준비론-실용한자



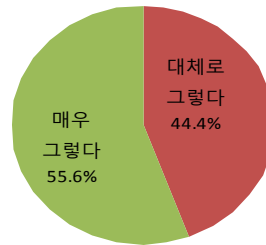
[표20] 직업인식 및 준비론-실용한자

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 10) 직업인식 및 준비론 - 성교육

1학년 직업인식 및 준비론의 성교육에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%의 만족도를 나타내었다.

[그림11] 직업인식 및 준비론-성교육



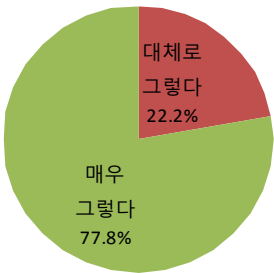
[표21] 직업인식 및 준비론-성교육

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 11) 직업인식 및 준비론 - 컴퓨터

1학년 직업인식 및 준비론 컴퓨터에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%의 만족도를 나타내었다.

[그림12] 직업인식 및 준비론-컴퓨터



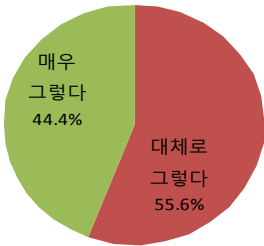
[표22] 직업인식 및 준비론-컴퓨터

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

12) 생활체육과건강-아쿠아피트니스

1학년 생활체육과 건강 중 아쿠아피트니스에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 조사되었다.

[그림13] 생활체육과 건강-아쿠아피트니스



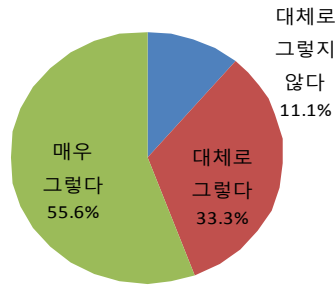
[표23] 생활체육과 건강-아쿠아피트니스

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 13) 생활체육과건강-태권도

1학년 생활체육과 건강 중 태권도에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.5%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 조사되었다.

[그림14] 생활체육과 건강-태권도



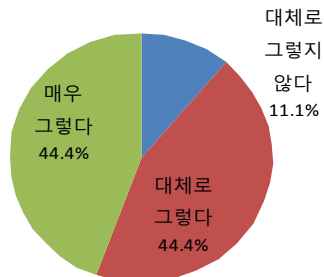
[표24] 생활체육과 건강-태권도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 3     | 33.3  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

### 14) 생활체육과건강-생활요리

1학년 생활체육과 건강 중 생활요리에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 조사되었다.

[그림15] 생활체육과 건강-생활요리



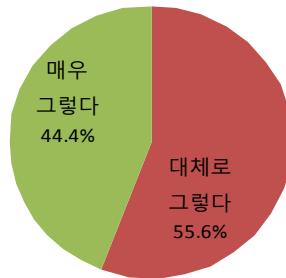
[표25] 생활체육과 건강-생활요리

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 44.4  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

### 15) 생활체육과건강-스포츠댄스

1학년 생활체육과 건강 스포츠댄스 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 조사되었다.

[그림16] 생활체육과 건강-스포츠댄스



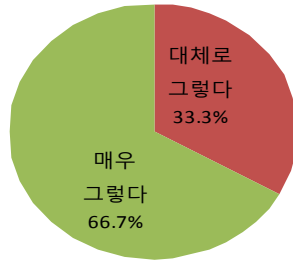
[표26] 생활체육과 건강-스포츠댄스

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 16) 지역사회관계론-여가기술론

1학년 지역사회관계론 여가기술론의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림17] 지역사회관계론-여가기술론



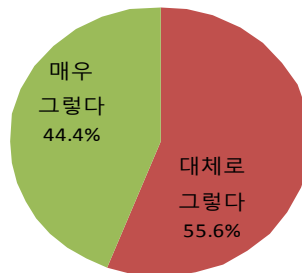
[표27] 여가기술론

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 6     | 66.7  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 3     | 33.3  |          |

### 17) 문화예술의 이해-동양화

1학년 문화예술의 이해 동양화에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%로 대체적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림18] 문화예술의 이해-동양화



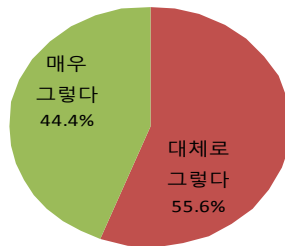
[표28] 문화예술의 이해-동양화

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 18) 문화예술의 이해-미술의 이해

1학년 문화예술의 이해 중 미술의 이해에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%로 대체적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림19] 문화예술의 이해-미술의 이해



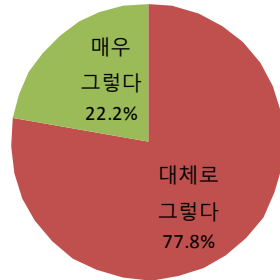
[표29] 문화예술의 이해-미술의 이해

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  |          |

### 19) 문화예술의 이해-풍물

1학년 문화예술의 이해 풍물에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇다’ 77.8%로 대체적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림20] 문화예술의 이해-풍물



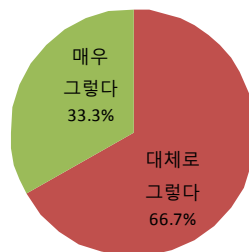
[표30] 문화예술의 이해-풍물

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 2     | 22.2  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 77.8  |          |

## 20) 재활에 도움

1학년 남동대학 프로그램이 이용자 재활에 도움이 되었는지 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇다’ 66.7%로 재활에 도움이 된다는 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림21] 재활에 도움정도



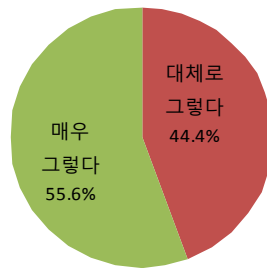
[표31] 재활에 도움

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 3     | 33.3  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 6     | 66.7  |          |

## 21) 담당자의 적극성

1학년 담당자의 이용자 및 보호자 요구에 대한 적극적인 노력에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 응답하였다.

[그림22] 담당자의 적극성



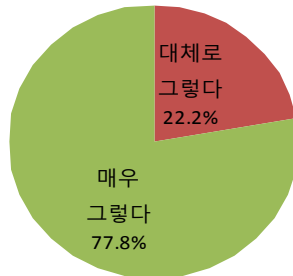
[표32] 담당자의 적극성

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 22) 담당자의 친절도

1학년 담당자의 이용자 및 보호자 요구에 대한 적극적인 노력에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 응답하였다.

[그림26] 담당자의 친절도



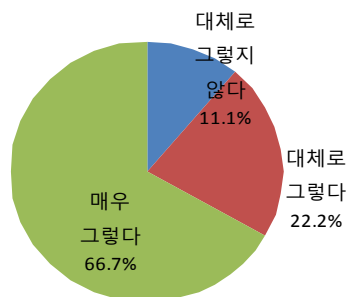
[표33] 담당자의 친절도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

### 23) 담당자의 전문성

1학년 담당자 전문성의 대한 질문의 만족도는 ‘매우그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림24] 담당자의 전문성



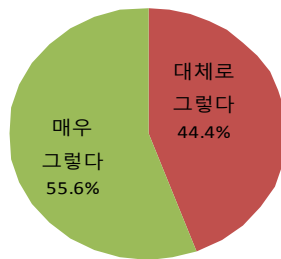
[표34] 담당자의 전문성

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다     | 6     | 66.7  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 2     | 22.2  |          |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 11.1  |          |

## 24) 담당자의 전반적인 만족도

1학년 담당자 전반적인 만족도 문항에 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 응답하여 긍정적인 응답을 하였다.

[그림25] 담당자의 만족도



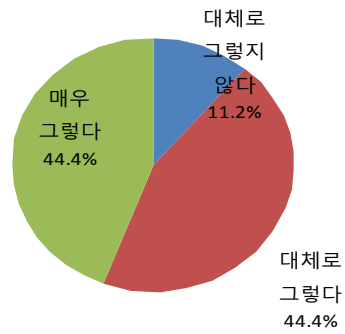
[표35] 담당자의 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 25) 추천의향

남동대학 프로그램을 이웃에 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.2%의 만족도를 나타내었다.

[그림26] 추천의향



[표36] 추천의향

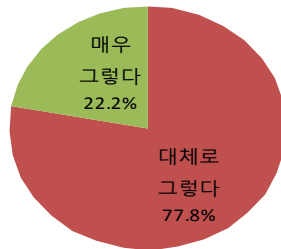
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다     | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 44.4  |          |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 11.2  |          |

## -남동대학 2학년-

### 1) 설립목적에 맞는 환경여건

남동대학 2학년 설립목적에 맞는 환경여건을 묻는 설문 분석결과 ‘대체로 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇지 않다’ 22.2%로 긍정적인 응답이 많이 나타났다.

[그림27] 환경여건



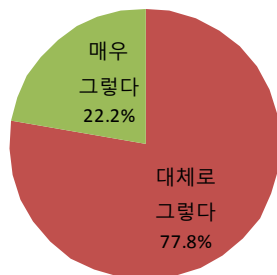
[표37] 환경여건에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다    | 2     | 22.2  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 7     | 77.8  |          |

### 2) 직업인식 및 준비론-천연비누

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 천연비누에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇다’ 77.8%로 긍정적인 응답이 높게 나타났다.

[그림28] 직업인식 및 준비론-천연비누



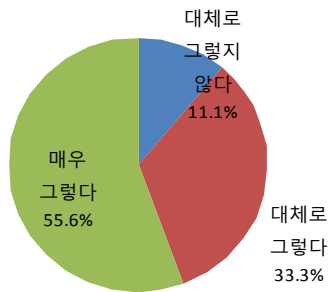
[표38] 직업인식 및 준비론-천연비누

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 2     | 22.2  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 77.8  |          |

### 3) 직업인식 및 준비론-컴퓨터

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 컴퓨터에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림29] 직업인식 및 준비론-컴퓨터



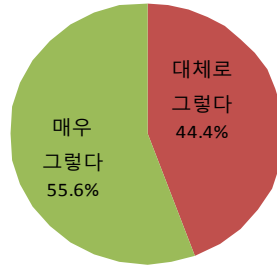
[표39] 직업인식 및 준비론-컴퓨터

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 3     | 33.3  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

### 4) 직업인식 및 준비론-POP

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 POP에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 긍정적인 응답이 높게 나타났다.

[그림30] 직업인식 및 준비론-POP



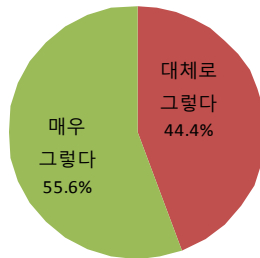
[표40] 직업인식 및 준비론-POP

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

##### 5) 직업인식 및 준비론-진로상담

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 진로상담에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림31] 직업인식 및 준비론-진로상담



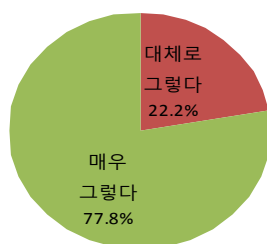
[표41] 직업인식 및 준비론-진로상담

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

## 6) 직업인식 및 준비론-직업예절

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 직업예절에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림32] 직업인식 및 준비론-직업예절



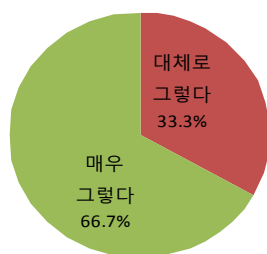
[표42] 직업인식 및 준비론-직업예절

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

## 7) 직업인식 및 준비론-대학회의

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 대학회의에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%로 긍정적인 응답이 높게 나타났다.

[그림33] 직업인식 및 준비론-대학회의



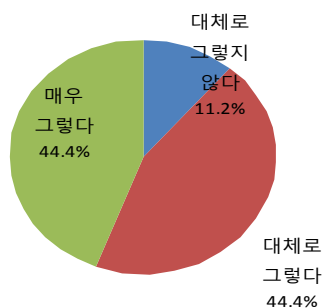
[표43] 직업인식 및 준비론-대학회의

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 6     | 66.7  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 3     | 33.3  |          |

#### 8) 직업인식 및 준비론-실용한자

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 실용한자에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지않다’ 11.2%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림34] 직업인식 및 준비론-실용한자



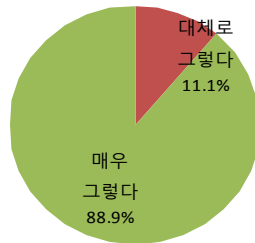
[표44] 직업인식 및 준비론-실용한자

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 44.4  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.2  |          |

### 9) 직업인식 및 준비론-현장실습

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 현장실습에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림35] 직업인식 및 준비론-현장실습



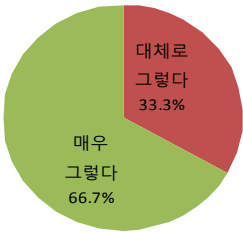
[표45] 직업인식 및 준비론-현장실습

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

### 10) 직업인식 및 준비론-마술

남동대학 2학년 직업인식 및 준비론의 마술에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%로 긍정적인 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림36] 직업인식 및 준비론-마술



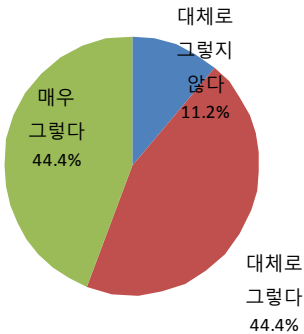
[표46] 직업인식 및 준비론-마술

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 6     | 66.7  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 3     | 33.3  |          |

11) 생활체육과 건강-이미지메이킹

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 이미지메이킹에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.2% 응답이 나왔다.

[그림37] 생활체육과 건강-이미지메이킹



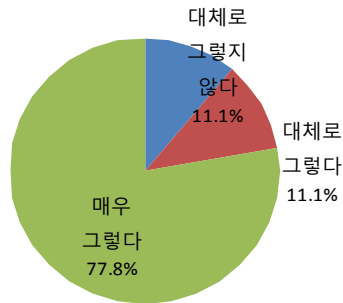
[표47] 생활체육과 건강-이미지메이킹

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 4     | 44.4  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 44.4  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.2  |          |

## 12) 생활체육과 건강-태권도

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 태권도에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%, ‘대체로 그렇지않다’ 11.1%로 응답이 나타났다.

[그림38] 생활체육과 건강-태권도



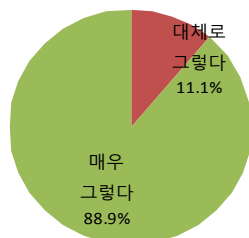
[표48] 생활체육과 건강-태권도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 1     | 11.1  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

## 13) 생활체육과 건강-생활요리

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 생활요리에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1% 응답이 나왔다.

[그림39] 생활체육과 건강-생활요리



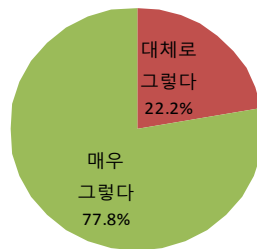
[표49] 생활체육과 건강-생활요리

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

#### 14) 생활체육과 건강-아쿠아피트니스

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 아쿠아피트니스에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 긍정적인 응답이 나왔다.

[그림40] 생활체육과 건강-아쿠아피트니스



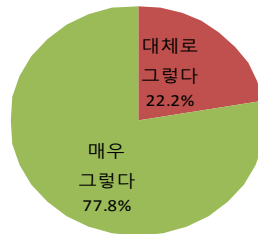
[표50] 생활체육과 건강-아쿠아피트니스

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

#### 15) 생활체육과 건강-스포츠댄스

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 스포츠 댄스에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2% 응답이 나왔다.

[그림41] 생활체육과 건강-스포츠댄스



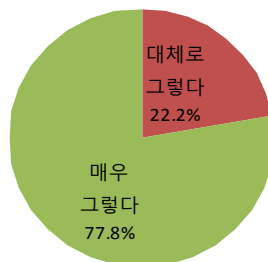
[표51] 생활체육과 건강-스포츠댄스

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

## 16) 생활체육과 건강-볼링

남동대학 2학년 생활체육과 건강의 볼링에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2% 응답이 나왔다.

[그림42] 생활체육과 건강-볼링



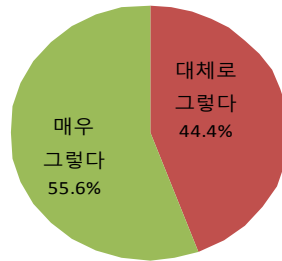
[표52] 생활체육과 건강-볼링

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

### 17) 문화예술의 이해-서예

남동대학 2학년 문화예술의 이해의 서예에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4% 응답이 나왔다.

[그림43] 문화예술의 이해-서예



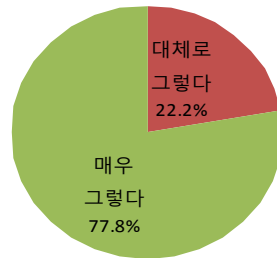
[표53] 문화예술의 이해-서예

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 44.4  |          |

### 18) 지역사회 관계론-여가기술론

남동대학 2학년 지역사회관계론의 여가기술론에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.25%로 나타나 매우 그렇다’의 응답이 가장 많았다.

[그림44] 지역사회 관계론-여가기술론



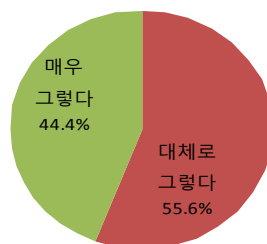
[표54] 지역사회 관계론-여가기술론

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 77.8  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 22.2  |          |

### 19) 문화예술의 이해-동양화

남동대학 2학년 문화예술의 이해의 동양화에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 긍정적인 응답이 높게 나타났다.

[그림45] 문화예술의 이해-동양화



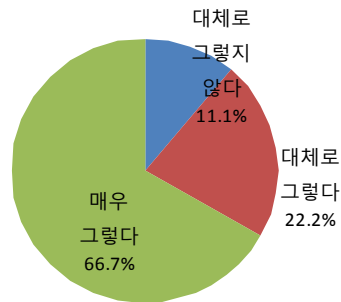
[표55] 문화예술의 이해-동양화

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 5     | 55.6  | 9(100.0) |
| 매우 그렇다  | 4     | 44.4  |          |

## 20) 문화예술의 이해-오카리나

남동대학 2학년 문화예술의 이해의 오카리나에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 긍정적인 응답이 나타나왔다.

[그림46] 문화예술의 이해-오카리나



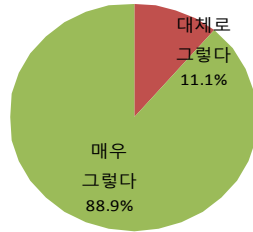
[표56] 문화예술의 이해-오카리나

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 6     | 66.7  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 2     | 22.2  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 11.1  |          |

## 21) 재활의 도움

남동대학 프로그램이 이용자 재활에 도움이 되는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 ‘매우 그렇다’의 응답이 높게 나타났다.

[그림47] 재활의 도움



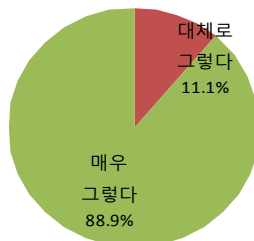
[표57] 재활의 도움

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

## 22) 담당자의 적극적인 노력

남동대학 2학년 담당직원의 적극적인 노력에 대한 만족도 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 많았다.

[그림48] 담당자의 적극성



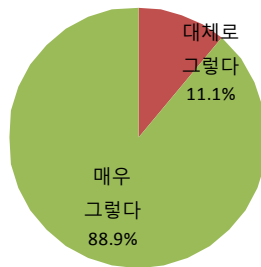
[표58] 담당자의 적극성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

### 23) 담당직원의 전문지식

남동대학 2학년 담당직원 전문지식에 관한 만족도 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 담당직원의 전문성에 대해 ‘매우 그렇다’로 가장 많이 응답하였다.

[그림49] 담당직원의 전문성



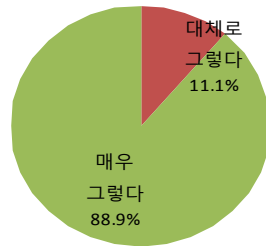
[표59] 담당직원의 전문성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

### 24) 담당자에 대한 전반적인 만족도

남동대학 2학년 담당자의 전반적인 만족도 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 높은 긍정적인 만족도를 나타내었다.

[그림50] 담당자의 전반적 만족도



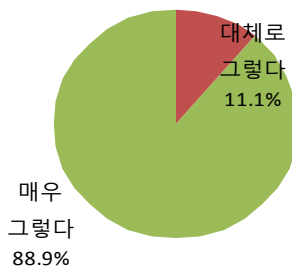
[표60] 담당자의 전반적 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

## 25) 타인 추천 의향

타인 추천의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 응답해 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림51] 타인추천 의향



[표61] 타인 추천의향

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 88.9  | 9(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 1     | 11.1  |          |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표62] 건의사항 조사표

| 관련부분    | 세부내용                  | 건수 |
|---------|-----------------------|----|
| 교육기회 확대 | 다양한 대상의 성인장애인 교육기회 확대 | 1  |
| 실용과목 증설 | 실생활에서 필요로 하는 과목 확대    | 1  |

취업기회를 가질 수 없는 장애인 및 교육을 원하는 성인 장애인들에 대한 교육기회 확대와 실생활에서 요구되는 과목을 확대하였으면 하는 건의 사항이 있었음.

## III. 결론 및 제언

### 1. 결론

남동대학을 이용하고 있는 이용자 18명 대상으로 만족도 결과를 실시하여 18부 회수로 100% 회수율을 나탄내었다. 회수된 설문지를 분석한 결과는 다음과 같다.

조사대상자의 성별은 ‘남성’이 72.2%, ‘여성’이 27.8%로 연령은 ‘18세’ 5.6%, ‘19세’ 38.9%, ‘20세’ 22.2%, ‘21세’ 33.3%로 대학 구성원의 많은 이용자들의 이용나이는 ‘19세’로 조사되었다. 응답자는 ‘부모’가 94.9%로 많은 이용인의 부모가 대신 응답하였다.

경제수준은 ‘비수급가정’이 94.4%였으며 거주지역은 ‘남동구’가 72.2%, ‘부평구’ 5.6%, ‘남구’ 16.65% 인근 ‘남동구’ 거주자가 많은 것으로 조사되었다.

남동대학 이용학생들의 주 장애 유형은 ‘자폐성장애’ 22.2%, ‘지적장애’ 66.6%, ‘지체장애’ 18.7%, ‘뇌병변장애’ 12.5%로 조사되었으며 장애등급은 ‘2급’이 61.1%로 가장 많았고 ‘3급’ 38.9% 순으로 나타났다.

남동대학 1학년 설립목적에 맞는 환경여건에 관한 만족도에서는 ‘대체로 그렇다’ 66.7%, ‘매우 그렇다’ 11.1%, ‘대체로 그렇지 않다’ 22.2%로 나타났다. 1학년 심리치료에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 22.2%로 나타났다. 직업정보론에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇다’ 66.7%로 조사되었다.

작업활동에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%으로 조사되었고, 한지공예 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4% , 생활영어에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 나타났다.

대학회의에 대한 만족도로는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, 마술수업

에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, 실용한자에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 나타나 높은 만족도를 나타내었다.

성교육에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, 컴퓨터 실용학습의 경우 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 나타났다. 아쿠아피트니스에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, 태권도의 경우 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 나타났다. 생활요리에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 나타났고, 스포츠 댄스에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, 여가기술론은 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 33.9%로 나타났다.

문화예술의 이해에서 동양화의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, 미술의 이해는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%, 풍물은 ‘매우 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇다’ 77.8%로 다소 낮은 만족도를 나타내었다.

남동대학 프로그램의 이용자의 재화에 대한 도움을 주는 지에 대한 항목에서는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%를 나타내어 긍정적인 응답이 나타났고, 담당자의 이용인과 보호자에 대한 적극적인 노력에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 과반수 이상이 매우 그렇다고 응답하였다.

담당자의 친절도는 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%, 전문성은 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 나타났으며 담당자의 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 응답하였다. 마지막 남동대학 프로그램 추천의향에 있어서는 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.2%로 응답하였다.

남동대학 2학년 보호자 및 응답자는 설립목적에 맞는 환경여건에 대한 응답으로 ‘매우 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇다’ 77.8%로 다소 불만족스러운 의사를 나타내었다. 직업인식 및 준비론에 있어서 천연비누, 생활체육과 건강, 스포츠 댄스, 볼링, 여가기술론에 있어 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%의 응답을 나타내었고, POP, 진로상담, 서예, 동양화는 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 나타났다.

담당자의 적극적인 노력, 담당직원의 전문성, 담당자의 전반적 만족도, 프로그램 추천의향의 질문에 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 나타났다. 현장실습, 생활요리 또한 ‘매우 그렇다’ 88.9%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%로 만족도가 높았다.

직업인식 및 준비론의 대학회의와 마술은 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%, 실용한자 및 이미지 메이킹은 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.2%로 긍정적인 응답이 많이 나타났다. 태권도의 경우 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 11.1%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 높은 만족도

는 나타내었다.

## 2. 제언

세부 과목별 만족도 조사를 실시하여 예년과 비교하여 과목별 선호도를 분석할 수 있었다. 그러나 이용자의 의사라기 보다 보호자의 욕구가 많이 표현되어 실제로 성인 이용인들의 참여 및 호응도와는 상이한 답변이 나타나기도 하였다.

2010년과 대비하여 직원의 만족도에 있어서는 눈에 띄는 향상도를 볼 수 있었으나 수강 과목의 만족도에 있어서는 점수가 하락하는 과목도 있었다. 남동대학 수강학생이 많은 부분 경제적인 어려움이 크지 않아 유사 과목 및 지속된 과목에 대한 욕구가 떨어지는 것으로 나타났다. 이에 지속적인 프로그램 개발을 통해 변화를 추구하되 이용학생들의 기능향상을 위한 지속 프로그램을 통해 학생들의 기능 및 직업능력 향상을 꾀하여야 할 것으로 사료된다.

# 사회심리재활팀

## —남동아카데미—

### I. 조사의 기본사항

#### 1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2011년 8월 현재 남동아카데미를 이용하고 있는 이용자의 부모 8명을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 8부의 설문지를 배포하여 8부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 사회심리재활팀 |
|-----------|---------|
| 남동아카데미 회수 | 8부      |
| 회 수 율     | 100%    |

#### 2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일 ~ 8 월 26 일 / 총 14일간

#### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

남동아카데미 설문지는 총 29개의 문항으로 이용자의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용자의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 18문항, 담당자에 대한 만족도에 대한 만족도 3문항, 타인 추천의향 1문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                    | 문항수 |
|-----------------|-----------------------------------------|-----|
| 이용자의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>거주지역/응답자와의 관계 | 7   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 환경조성/과목별만족도/재활도움정도                      | 16  |
| 직원에 대한<br>만족도   | 욕구충족/전문성/강사친절도                          | 3   |
| 전반적인<br>만족도     | 담당자전반적만족/담당자의 전반적만족/추천의사                | 3   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 프로그램에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .91, 직원에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .92로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                      | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호       | 문항수 |
|---------------------------|--------------------|------------|-----|
| 담당자 및 프로그램에<br>대한 전반적 만족도 | .91                | 문항25번, 29번 | 2   |
| 직원에 대한 만족도                | .92                | 문항27번~29번  | 3   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남성’이 75%, ‘여’ 25%로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 50% 많은

것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남성 | 6     | 75    |
| 여성 | 2     | 25    |
| 계  | 8     | 100.0 |

## ② 연령

조사대상 연령 분포는 ‘21세’ 37.5%, ‘22세’ 25%, ‘23세’ 12.5%, ‘24세’ 12.5%, ‘25세’ 12.5%로, ‘21세’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 21세 | 3     | 37.5  |
| 22세 | 2     | 25    |
| 23세 | 1     | 12.5  |
| 24세 | 1     | 12.5  |
| 25세 | 1     | 12.5  |
| 계   | 8     | 100   |

## ③ 이용자와의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 관 이용자의 ‘부모’ 84.5%, ‘형제자매’ 12.5%로 대부분의 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용자와의 관계

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 부모   | 7     | 84.5  |
| 형제자매 | 1     | 12.5  |
| 계    | 8     | 100.0 |

#### ④ 경제수준

조사 대상아동 가정의 경제력 정도는 ‘비수급자(일반)’ 87.5%, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 12.5%로 ‘비수급자(일반) 가정의 이용자가 많았다.

[표7] 수급여부

| 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)     | 7     | 87.5  |
| 국민기초생활보장 수급자 | 1     | 12.5  |
| 계            | 8     | 100.0 |

#### ⑤ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 50%로 가장 높게 나타났고, 뒤 이어 ‘부천시’가 25%, ‘남구’ 및 ‘기타’가 12.5%로 나타나 ‘남동구’ 지역 분포가 가장 높게 나타났다.

[표8] 거주지역

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 4     | 50    |
| 인천 부천시 | 2     | 25    |
| 인천 남구  | 1     | 12.5  |
| 기타     | 1     | 12.5  |
| 계      | 8     | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 ‘자폐성장애’ 25%, ‘지적장애’ 37.5%, ‘지체장애’, ‘뇌병변 장애’, ‘정신장애’가 각각 12.5% 순으로 나타나 남동아카데미의 이용자는 ‘지적장애’가 가장 많은 것으로 조사되었다.

[표9] 주장애유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 자폐성장애 | 2     | 25    |
| 지적장애  | 3     | 37.5  |
| 지체장애  | 1     | 12.5  |
| 뇌병변장애 | 1     | 12.5  |
| 정신장애  | 1     | 12.5  |
| 계     | 8     | 100.0 |

## ② 장애등급

조사대상아동의 장애 등급 분포는 ‘2급’ 75%로 높은 빈도를 나타내었고 그 다음으로 ‘1급’ 25% 순으로 나타났다.

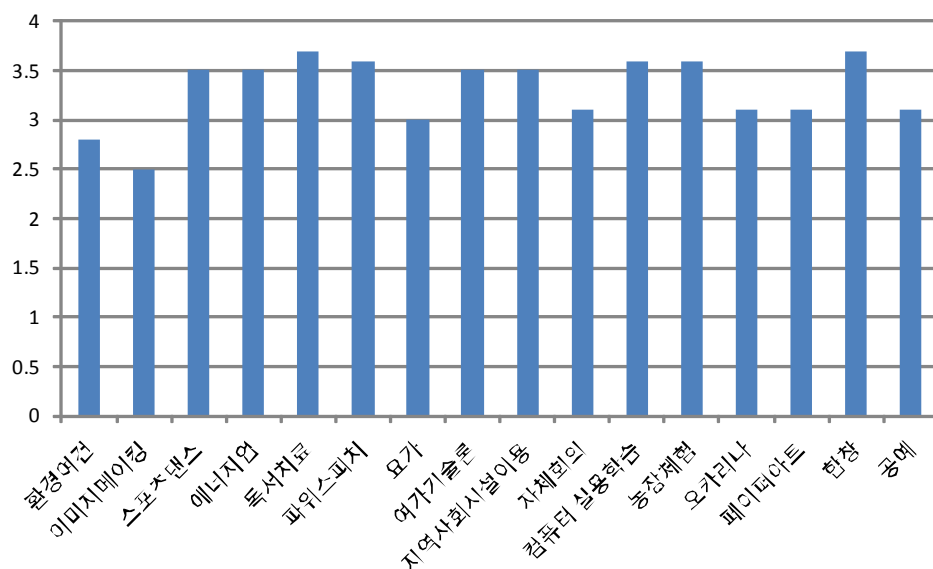
[표10] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 2급 | 6     | 75    |
| 1급 | 2     | 25    |
| 계  | 8     | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

남동아카데미의 만족도는 총16개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [그림1]에서 보이는 바와 같이 ‘독서치료’의 만족도가 가장 높게 나타났고, ‘컴퓨터’, ‘농장체험’, ‘함창’ 프로그램의 만족도가 3.6으로 높게 나타났다. 뒤를 이어 ‘스포츠댄스’, ‘에너지업’, ‘여가기술론’, ‘지역사회시설이용’의 만족도도 비교적 높게 나타났다.

[그림1] 만족도 평균



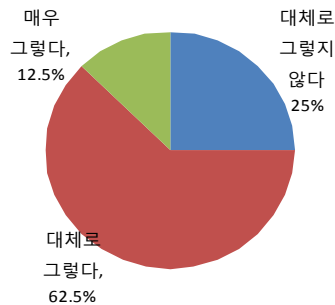
[표11] 만족도 평균

| 구분       | 평균  | 표준편차  | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|----------|-----|-------|-----|-----|-----|
| 환경여건     | 2.8 | .640  | 8   | 2   | 4   |
| 이미지메이킹   | 2.5 | 1.195 | 8   | 1   | 4   |
| 스포츠댄스    | 3.5 | .534  | 8   | 3   | 4   |
| 에너지업     | 3.5 | .534  | 8   | 3   | 4   |
| 독서치료     | 3.7 | .462  | 8   | 3   | 4   |
| 파워스피치    | 3.6 | .517  | 8   | 3   | 4   |
| 요가       | 3.0 | .534  | 8   | 2   | 4   |
| 여가기술론    | 3.5 | .534  | 8   | 3   | 4   |
| 지역사회시설이용 | 3.5 | .534  | 8   | 3   | 4   |
| 자체회의     | 3.1 | .353  | 8   | 3   | 4   |
| 컴퓨터 실용학습 | 3.6 | .517  | 8   | 3   | 4   |
| 농장체험     | 3.6 | .517  | 8   | 3   | 4   |
| 오카리나     | 3.1 | .640  | 8   | 2   | 4   |
| 페이퍼아트    | 3.1 | .640  | 8   | 2   | 4   |
| 합창       | 3.7 | .462  | 8   | 3   | 4   |
| 공예       | 3.1 | .640  | 8   | 2   | 4   |

### 1) 설립목적에 맞는 환경여건에 대한 만족도

남동아카데미의 설립목적에 맞는 환경여건을 묻는 설문 분석결과 ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘매우 그렇다’ 12.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 25%로 대체적으로 긍정적인 응답이 나타났다.

[그림2] 환경여건



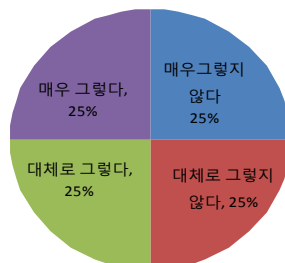
[표12] 환경여건

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다     | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 62.5  |          |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 25.0  |          |

### 2) 이미지 메이킹

이미지메이킹에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 25%, ‘매우 그렇지 않다’ 25%의 만족도를 나타내어 과목중 가장 낮은 만족도를 나타내었다.

[그림3] 이미지 메이킹



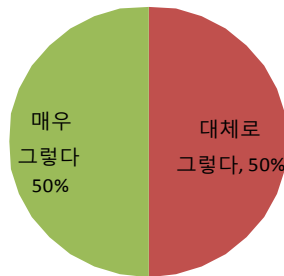
[표13] 이미지 메이킹

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 2     | 25    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 2     | 25    |          |
| 대체로 그렇지않다 | 2     | 25    |          |
| 매우 그렇지 않다 | 2     | 25    |          |

### 3) 스포츠댄스

스포츠댄스 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%의 만족도를 나타내었다.

[그림4] 스포츠댄스



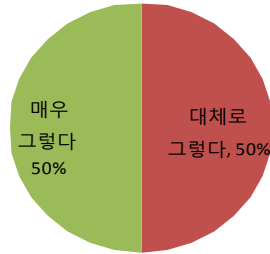
[표14] 스포츠댄스

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

### 4)에너지업

에너지업에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%의 만족도를 나타내었다.

[그림5] 에너지업



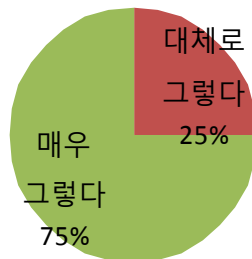
[표15] 에너지업

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

## 5)독서치료

독서치료 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%의 만족도를 나타내었다.

[그림6] 독서치료



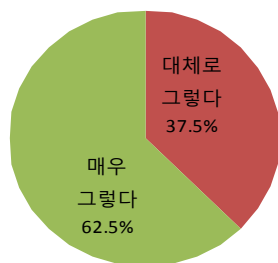
[표16] 독서치료

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 6     | 75    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 25    |          |

## 6)파워스피치

파워스피치 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%의 만족도를 나타내었다.

[그림7] 파워스피치



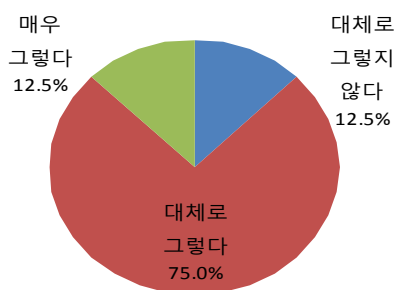
[표17] 파워스피치

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

## 7)요가

요가에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 12.5%, ‘대체로 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%의 만족도를 나타내었다.

[그림8] 요가



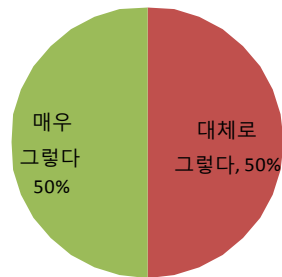
[표18] 요가

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다     | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 75    |          |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 12.5  |          |

## 8)여가기술론

여가기술론에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%의 만족도를 나타내었다.

[그림9] 여가기술론



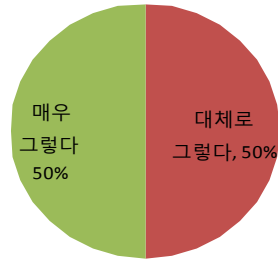
[표19] 여가기술론

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

## 9)지역사회시설

지역사회시설 이용에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%의 만족도를 나타내었다.

[그림10] 지역사회시설



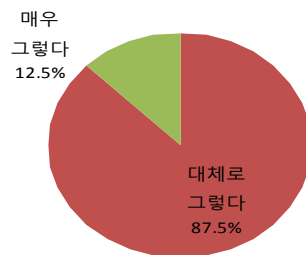
[표20] 지역사회시설

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

## 10) 자체회의

자체회의에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 12.5%, ‘대체로 그렇다’ 87.5%의 만족도를 나타내었다.

[그림11] 자체회의



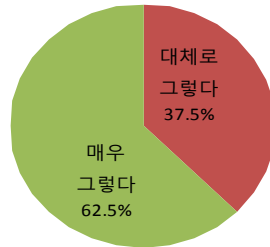
[표21] 자체회의

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

## 11)컴퓨터

컴퓨터에 대한 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%의 만족도를 나타내었다.

[그림12] 컴퓨터



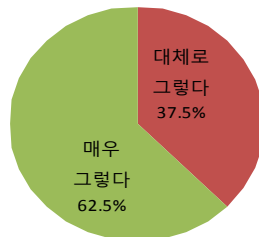
[표22 ] 컴퓨터

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

## 12) 농장체험

남동아카데미 농장체험에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 조사되었다.

[그림13] 농장체험



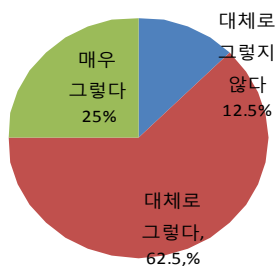
[표23] 농장체험

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

### 13) 오카리나

오카리나에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%로 조사되었다.

[그림14] 오카리나



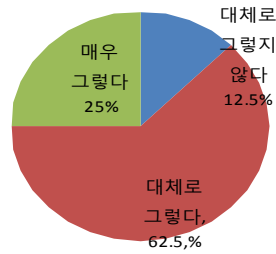
[표24] 오카리나

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 2     | 25    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 62.5  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 12.5  |          |

### 14) 페이퍼 아트

페이퍼 아트에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 62.5%, 대체로 그렇지 않다 12.5%로 조사되었다.

[그림15] 페이퍼아트



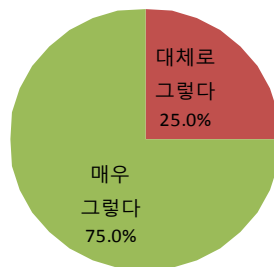
[표25] 페이퍼아트

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 2     | 25    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 62.5  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 12.5  |          |

## 15) 합창

1학년 생활체육과 건강 스포츠댄스 만족도는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%로 조사되었다.

[그림16] 합창



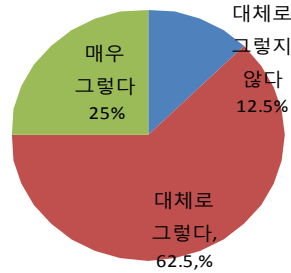
[표26] 합창

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 6     | 75    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 2     | 25    |          |

## 16) 공예

공예 프로그램에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%의 응답이 나타났다.

[그림17] 공예



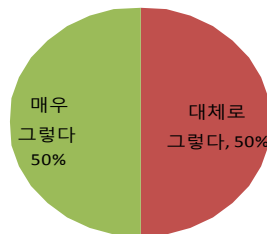
[표27] 공예

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다    | 2     | 25    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 62.5  |          |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 12.5  |          |

## 17) 프로그램에 대한 전반적 만족

남동아카데미 프로그램의 전반적 만족에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%로 재활에 도움이 된다는 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림18] 전반적 만족



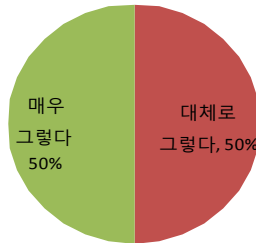
[표28] 전반적만족

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

### 18) 재화에 도움

남동아카데미 프로그램이 이용자 재화에 도움이 되었는지 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%로 재화에 도움이 된다는 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림19] 재화에 도움정도



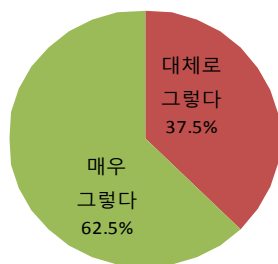
[표29] 재화에 도움

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 50    | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 50    |          |

### 19) 담당자의 적극성

남동아카데미 이용자 및 보호자 요구에 대한 적극적인 노력에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 응답하였다.

[그림20] 담당자의 적극성



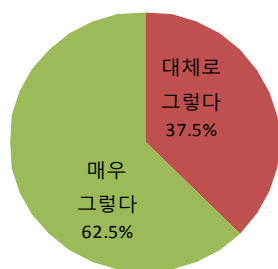
[표30] 담당자의 적극성

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

## 20) 담당자 전문성

담당자의 이용자 및 보호자 요구에 대한 적극적인 노력에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 응답하였다.

[그림21] 담당자 전문성



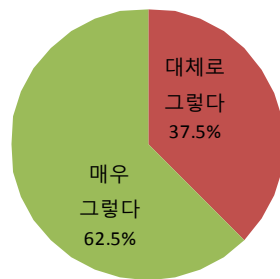
[표31] 담당자의 전문성

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

## 21) 담당자의 만족도

담당자의 만족도에 대한 질문의 만족도는 ‘매우그렇다’ 62.7%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림22] 담당자의 만족도



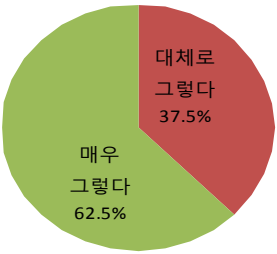
[표32] 담당자의 만족도

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

## 22) 추천의향

남동아카데미 프로그램을 이웃에 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%의 만족도를 나타내었다.

[그림23] 추천의향



[표33] 추천의향

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

3. 건의사항에 관한 분석

[표34] 건의사항 조사표

| 관련부분                 | 세부내용              | 건수 |
|----------------------|-------------------|----|
| 다양한 프로그램의<br>개설 및 확대 | 역할극, 연극프로그램 도입    | 1  |
|                      | 파워스피치 프로그램 도입     | 1  |
|                      | 상호작용 및 자기표현 기회 확대 |    |
|                      | 작업능력 향상 프로그램 확대   |    |

남동아카데미 건의 사항으로는 역할극, 연극, 파워스피치, 작업능력 향상 프로그램 등 다양한 프로그램에 대한 증설 및 신설에 대한 내용이 있었다.

### III. 결론 및 제언

#### 1. 결론

남동아카데미를 이용하고 있는 이용자 8명 대상으로 만족도 결과를 실시하여 8부 회수로 100% 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지를 분석한 결과는 다음과 같다.

조사대상자의 성별은 ‘남성’이 75%, ‘여성’이 25%이고, 연령은 ‘21세’ 37.5%, ‘22세’ 25%, ‘23세’ 12.5%, ‘24세’ 12.5%, ‘25세’ 12.5%로 아카데미 구성원의 많은 이용자들의 이용나이가 ‘21세’~‘22세’에 집중되어 있는 것으로 조사되었다. 응답자는 ‘부모’가 84.5%로 부모가 대신 응답한 경우가 많았다.

경제수준은 ‘비수급가정’이 87.5%였으며 거주지역은 ‘남동구’가 50%, ‘부천시’ 25%, ‘남구’ 12.5%로 인근 ‘남동구’ 거주자가 많은 것으로 조사되었다.

남동아카데미 이용학생들의 주 장애 유형은 ‘자폐성장애’ 25%, ‘지적장애’ 37.5%, ‘지체장애’ 12.5%, ‘뇌병변장애’ 12.5%, ‘정신장애’ 12.5%로 조사되었으며 장애등급은 ‘2급’이 75%로 가장 많았고 ‘1급’ 25%로 나타났다.

남동아카데미 설립목적에 맞는 환경여건에 관한 만족도에서는 ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘매우 그렇다’ 12.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 25%로 나타났다. 이미지 메이킹 만족도는 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 25%, ‘매우 그렇지 않다’ 25%로 비교적 낮은 만족도를 나타내었다. 스포츠댄스의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%로 조사되었다. 에너지업 프로그램은 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 50%로 비교적 높은 만족도를 나타내었다.

독서치료에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%의 응답율을 나타냈다. 파워스피치는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 긍정적인 응답이 나타났다. 요가에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 12.5%, ‘대체로 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%가 나타났고 여가기술론에 대한 만족도에서는 ‘매우 그렇다’ 50% ‘대체로 그렇다’ 50%, 지역사회 시설에 관한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 50% ‘대체로 그렇다’ 50%으로 나타났다.

자체 회의에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 12.5% ‘대체로 그렇다’ 87.5%, 컴퓨터 및 농장체험의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5% ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 비교적 높은 만족도는 나타내었다.

오카리나 및 페이퍼 아트에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 25% ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%로 나타났다.

합창에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 75% ‘대체로 그렇다’ 25%, 공예 프로그램의 경우 ‘매우 그렇다’ 25% ‘대체로 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%로 나타났다.

남동아카데미 전반적인 만족도, 재활에 도움이 되는 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 50% ‘대체로 그렇다’ 50%로 긍정적인 응답이 많이 나타났다.

담당직원의 적극성 및 전문성, 담당자의 전반적인 만족도에서는 ‘매우 그렇다’ 62.5% ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 나타났다.

남동아카데미 추천의향은 ‘매우 그렇다’ 62.5% ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 추천의사에 대해 긍정적인 의사를 나타내었다.

## 2. 제언

점차적으로 성인 장애인에 대한 교육 및 문화·여가 욕구가 높아지면서 이용인의 보호자 욕구도 개성화, 세분화되어 가고 있다. 이에 따라 이용인 및 보호자의 욕구에 부응한 효과적인 프로그램 운영이 어느때 보다 필요하나, 전문가 입장에서 이용인의 수준 및 프로그램 목적성에 부합하는 사업을 실시하는 것이 바람직한 것으로 사료된다.

또한 남동아카데미의 경우 취업을 위한 준비 프로그램이 아닌 평생교육의 프로그램으로 문화, 여가 프로그램 제공이 우선되므로 이용인의 변화되는 욕구를 잘 파악하여 관련 프로그램을 연결하는 교량 역할도 충실히 하여야 할 것으로 사료된다.



# 직업재활팀

류명현 팀장 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011 이용자 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업후 적응지도 서비스를 이용하고 있는 이용자 47명을 대상으로 실시하였다. 설문지 배부는 해당 프로그램에 대한 설문지를 배부하였으며, 취업알선과 지원고용에서 공통으로 지원되는 프로그램인 취업후 적응지도 부분은 각각 취업알선과 지원고용 설문지와 함께 묶어 응답하도록 배부하였다. 직접 설문지의 응답이 어려운 지적장애 이용자들은 보호자를 통하여 설문지에 응답하도록 하였고, 타 이용자들의 경우 직접 체크하도록 하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 직업재활팀                                     |
|-----------|-------------------------------------------|
| 설문지 배부    | 47부<br>(직업적응훈련 15부 /<br>취업알선6부 / 지원고용26부) |
| 설문지 회수    | 46부                                       |
| 회 수 율     | 97.8%                                     |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일 ~ 8월 19일 / 총 12일간
- 설문지 회수 : 8월 22일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문지는 공통사항을 제외한 만족도 문항은 각 프로그램별로 다르게 구성되어 있으며, 취업알선과 지원고용에 공통으로 제공되는 취업후 적응지도 부분은 취업자 사후모임에 대한 문항 2개를 제외하고 동일한 문항을 사용하였다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목        |                                | 조사내용                                                 | 문항수 |
|-------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|-----|
| 이용자의 일반적 사항 |                                | 성별/연령/장애유형<br>/장애등급/경제수준/거주지역 등                      | 8   |
| 직업적응<br>훈련  | 프로그램 및 직원,<br>부모회 등에 관한<br>만족도 | 시설 및 환경만족도/하위<br>프로그램만족도/직원만족도<br>/부모회 만족도 등         | 16  |
| 취업알선        | 프로그램 및<br>정보제공, 직원<br>등에 관한사항  | 정보제공만족도/프로그램내용<br>및 욕구만족도/직원만족도<br>/전반적 만족도/타인추천의향 등 | 10  |
| 지원고용        | 프로그램 및<br>정보제공, 직원<br>등에 관한사항  | 정보제공만족도/프로그램<br>내용만족도/직원만족도<br>/타인추천의향 등             | 10  |
| 취업후<br>적응지도 | 프로그램 및 직원<br>등에 관한사항           | 직장만족도/적응지도 만족도<br>/사후모임만족도/직원만족도<br>/전반적 만족도 등       | 11  |
| 건의사항        |                                | 개별기재                                                 | -   |

문항의 신뢰도는 각 프로그램별 설문문항 전체에 대한 신뢰도를 산출하였으며 아래의 [표 3]에서 보는 바와 같이 높은 수준의 신뢰도를 보여주고 있는 것으로 나타났다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분              | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호    | 문항수 |
|-------------------|--------------------|---------|-----|
| 직업적응훈련 만족도 전 문항   | .90                | 9번~24번  | 16  |
| 취업알선 만족도 전 문항     | .92                | 9번~18번  | 10  |
| 지원고용만족도 전 문항      | .84                | 9번~18번  | 10  |
| 취업후 적응지도 만족도 전 문항 | .80                | 19번~29번 | 11  |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

전체 이용자 중 남자가 32명 여자가 14명으로 남자의 비율이 다소 높게 나타났다. 서비스 유형별로 보면 전체적으로 여성의 비율이 낮으나 취업알선의 경우 남녀의 비율이 동일하게 나타났다.

[표 4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남자 | 32    | 69.5  |
| 여자 | 14    | 30.5  |
| 계  | 46    | 100.0 |

[표 5] 서비스 유형별 성별분포

| 구분 | 직업적응훈련 | 취업알선 | 지원고용 | 전체 |
|----|--------|------|------|----|
| 남자 | 11     | 3    | 18   | 32 |
| 여자 | 4      | 3    | 7    | 14 |
| 전체 | 15     | 6    | 25   | 46 |

## ② 연령

연령은 20대가 69.5%로 가장 많은 것으로 나타났으며 30대(23.9%), 50대(4.4%), 40대(2.2%) 순으로 조사되었다. 복지관이용자의 분포도가 20대와 그 외 연령대로 분화되고 있음을 나타내는 지표라고 할 수 있다. 2010년과 비교했을 경우 20대의 비율이 약 15%정도 증가하였으며 30대의 비율도 4%상승을 보였다.

[표 6] 연령별

| 구분  | 빈도(명)     |          |           |    | 비율(%) |
|-----|-----------|----------|-----------|----|-------|
|     | 직업적응훈련    | 취업알선     | 지원고용      | 전체 |       |
| 20대 | 14(93.3)  | 2(33.3)  | 16(64.0)  | 32 | 69.5  |
| 30대 | 1(6.7)    | 1(16.7)  | 9(36.0)   | 11 | 23.9  |
| 40대 |           | 1(16.7)  |           | 1  | 2.2   |
| 50대 |           | 2(33.3)  |           | 2  | 4.4   |
| 계   | 15(100.0) | 6(100.0) | 25(100.0) | 46 | 100.0 |

## ③ 경제수준

전체 이용자 중 기초생활 보장법 수급자가 전체 응답자의 15.2%(7명)로 나타났으며 프로그램 별로 보면 직업적응훈련반 이용인이 5명, 취업알선이 2명으로 나타났다. 2010년과 비교했을 경우 약 9%정도 감소한 것으로 나타났다.

[표 7] 경제수준별

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 비수급자 | 39    | 84.8  |
| 수급자  | 7     | 15.2  |
| 계    | 46    | 100.0 |

## ④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 남동구가 65.2%로 가장 높은 빈도를 보이고 있다. 그 외 남동구 남구가 그 뒤를 잇는 것으로 나타났다. 한편

인천을 제외한 기타 지역에서도 1명의 응답자가 있었다.

[표 8] 거주 지역별

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 30    | 65.2  |
| 인천 남구  | 7     | 15.2  |
| 인천 부평구 | 3     | 6.5   |
| 인천 연수구 | 4     | 8.7   |
| 인천 중구  | 1     | 2.2   |
| 기타     | 1     | 2.2   |
| 계      | 46    | 100.0 |

#### ⑤ 이용자와의 관계

본인과 부모에 대한 설문이 많았으며 배우자와 형제자매의 설문도 6사례로 나타났다. 지적장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 이루어진 결과로 보인다.

[표 9] 이용자와의 관계별

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 본인   | 26    | 56.5  |
| 배우자  | 3     | 6.5   |
| 부모   | 13    | 28.3  |
| 형제자매 | 3     | 6.5   |
| 조부모  | 1     | 2.2   |
| 계    | 46    | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애 유형

직업적응훈련 및 지원고용 대상인 지적장애인이 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 일반고용과 관련된 취업알선의 경우 지체장애인의 비율이 높게 나타났다. 전체적으로 지적장애 62.0%, 지체장애 22.0%로 높게 나타났다.

[표 10] 주장애 유형별

| 구분    | 빈도(명)  |      |      | 계  | 비율(%) |
|-------|--------|------|------|----|-------|
|       | 직업적응훈련 | 취업알선 | 지원고용 |    |       |
| 지체장애  |        | 3    | 2    | 5  | 10.8  |
| 뇌병변장애 |        | 1    |      | 1  | 2.2   |
| 시각장애  |        |      | 1    | 1  | 2.2   |
| 지적장애  | 14     | 1    | 20   | 35 | 76.1  |
| 자폐성장애 | 1      | 1    | 1    | 3  | 6.5   |
| 정신장애  |        |      | 1    | 1  | 2.2   |
| 계     | 15     | 6    | 25   | 46 | 100.0 |

## ② 이용자의 장애등급

3급 장애인이 52.1%(24명)로 가장 많은 빈도를 보였으며, 다음이 2급(39.1%) 순으로 나타났다. 조사 대상자 중 97.8%가 중증으로 나타났으며 2010년과 비교했을 경우 약 7%의 상승을 보였다. 이를 통해 직업재활서비스 대상층이 중증장애인으로 형성되었음을 알 수 있다.

[표 11] 장애 등급별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 1급 | 3     | 6.6   |
| 2급 | 18    | 39.1  |
| 3급 | 24    | 52.1  |
| 4급 | 1     | 2.2   |
| 계  | 46    | 100.0 |

## 3) 복지관 이용관련 특성

### ① 프로그램 이용기간

3년 이상 이용자의 수가 46.0%(23명)으로 가장 높게 나타났으며 그 뒤를 1년 미만(28.0%)이 잇는 것으로 나타났다. 장기간 프로그램을 이용하는 이용자의 수가 증가하는 것으로 나타났으며 신규이용자의 비율도 높은 것으로 나타났다.

[표 12] 프로그램 이용기간 별

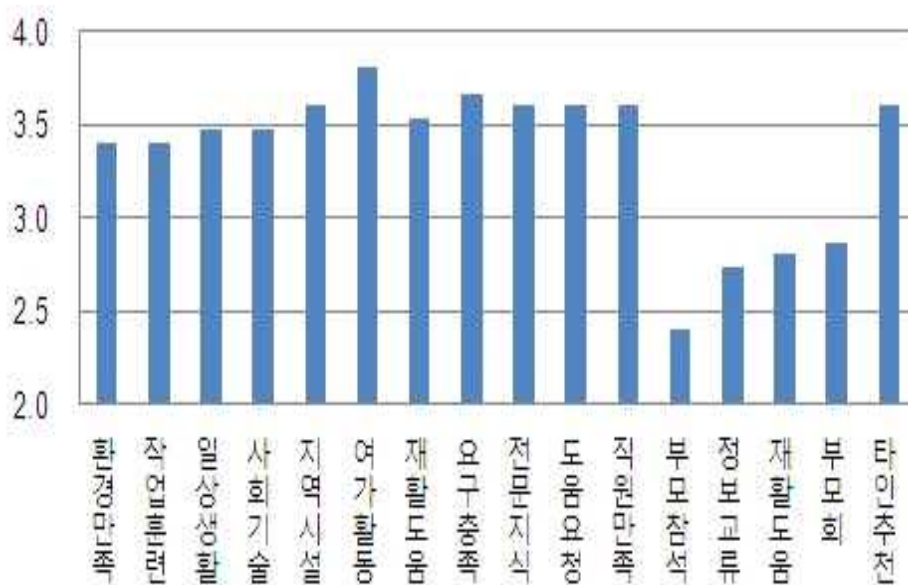
| 구분       | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------|-------|-------|
| 1년 미만    | 9     | 19.6  |
| 1년~2년 미만 | 9     | 19.6  |
| 2년~3년 미만 | 7     | 15.2  |
| 3년 이상    | 21    | 45.6  |
| 합계       | 46    | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

### 1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 만족도는 총16개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족도와 직원, 부모회, 전반적 만족정도를 조사하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 1]과 같다.

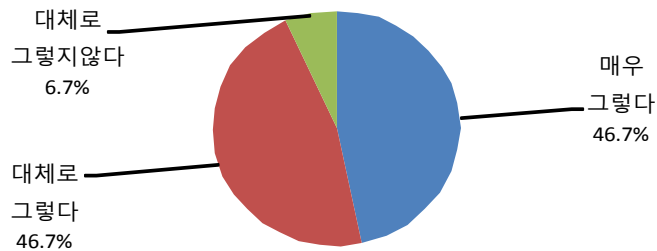
[그림 1] 직업적응훈련 만족도 평균



### ① 보람터 시설 및 환경만족도

‘보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 46.7%(7명)가 '대체로 그렇다', 46.7%(7명)가 '매우 그렇다'고 응답하여 전반적으로 시설에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 2]와 [표 13]과 같다.

[그림 2] 시설 및 환경에 대한 만족도



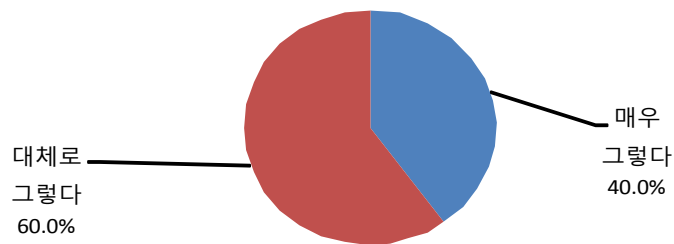
[표 13] 시설 및 환경에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다    | 7     | 6.6   | 15(100.0) |
| 매우 그렇다     | 7     | 46.7  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 46.7  |           |

## ② 하위프로그램 만족도

작업훈련프로그램에 대한 만족정도에 대해서 60.0%(9명)가 '대체로 그렇다', 40.0%(6명)가 '매우 그렇다'고 응답하였으며 대체로 작업훈련 프로그램에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 3]과 [표 14]와 같다.

[그림 3] 작업훈련 프로그램 만족도

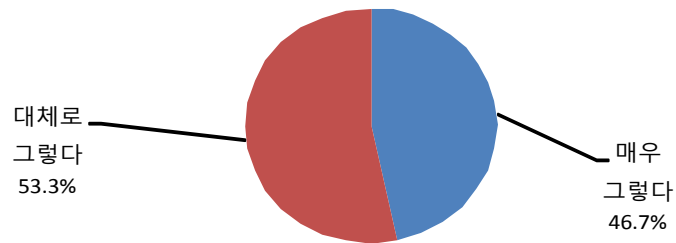


[표 14] 작업훈련 프로그램 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 9     | 60.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 6     | 40.0  |           |

- 일상생활훈련프로그램에 대한 만족정도는 53.3%(8명)가 ‘대체로 그렇다’, 46.7%(7명)가 ‘매우 그렇다’로 대답하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 4]와 [표 15]와 같다.

[그림 4] 일상생활훈련 프로그램 만족도

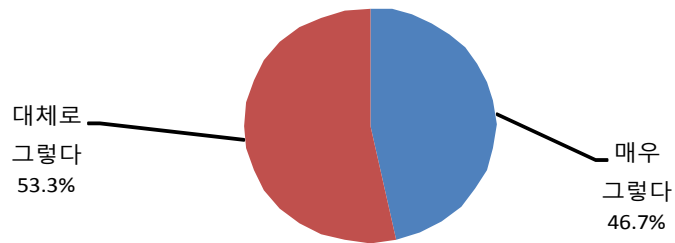


[표 15] 일상생활훈련 프로그램 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 8     | 53.3  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 7     | 46.7  |           |

- 사회기술훈련 프로그램에 대한 만족정도는 ‘대체로 그렇다’가 53.3%(8명)로 가장 높은 빈도를 보이고 있으며 ‘매우 그렇다’가 46.7%(7명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림5]와 [표16]과 같다.

[그림 5]사회기술훈련 프로그램 만족도

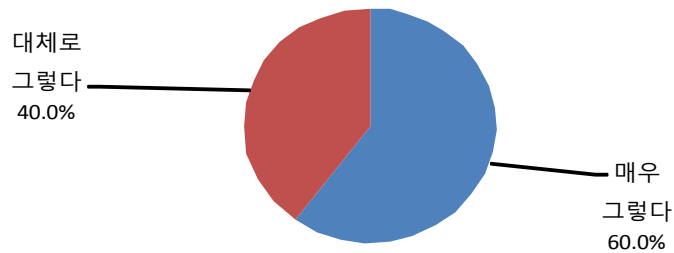


[표 16] 사회기술훈련 프로그램 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 8     | 53.3  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 7     | 46.7  |           |

- 지역사회시설 이용 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 40.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하였으며, 60.0%(9명)가 ‘매우 그렇다’로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림6]과 [표17]과 같다.

[그림 6] 지역사회시설이용 프로그램 만족도

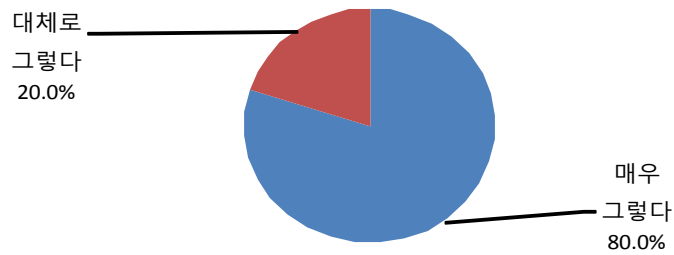


[표 17] 지역사회시설이용 프로그램 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 6     | 40.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 9     | 60.0  |           |

- 여가활동프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 20.0%(3명)가 ‘대체로 그렇다’, 80.0%(23명)가 ‘매우 그렇다’로 응답하여 대부분의 이용자가 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 7]과 [표 18]와 같다.

[그림 7] 여가활동 프로그램 만족도



[표 18] 여가활동 프로그램 만족도

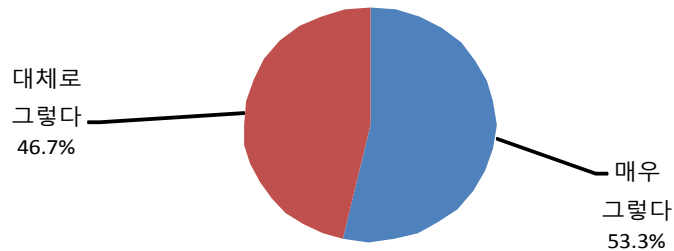
| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 3     | 20.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 12    | 80.0  |           |

무응답 제외(N=1)

### ③ 재활의 도움에 대한 만족도

‘위의 프로그램들을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용자의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’ 라는 질문에 46.7%(7명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였으며, 53.3%(8명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 8]과 [표 19]와 같다.

[그림 8] 재활의 도움정도



[표 19] 재활의 도움정도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 7     | 46.7  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 8     | 53.3  |           |

위의 하위프로그램 만족정도가 이용자의 재활에 도움이 되었는지에 대한 결과를 알아보기 위해 상관관계 분석을 한 결과 작업동과 일상생활훈련, 사회기술 훈련이 재활에 도움이 된다는 의견이 높은 상관을 보이고 있다. 또한 여가활동 프로그램도 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표20]과 같다.

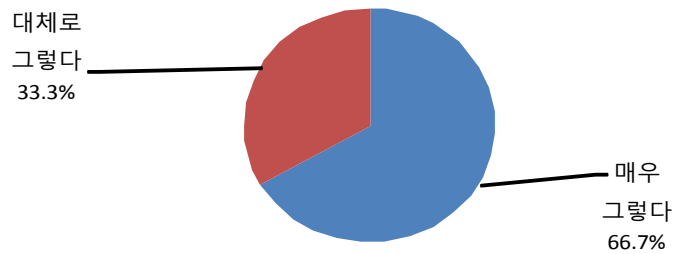
[표 20] 하위 프로그램 만족정도와 재활에 도움정도와 상관관계

|            | 작업훈련 | 일상생활<br>훈련 | 사회기술<br>훈련 | 지역시설<br>이용 | 여가활동 | 재활에<br>도움 |
|------------|------|------------|------------|------------|------|-----------|
| 작업훈련       | 1    |            |            |            |      |           |
| 일상생활<br>훈련 | .872 | 1          |            |            |      |           |
| 사회기술<br>훈련 | .600 | .464       | 1          |            |      |           |
| 지역시설<br>이용 | .388 | .218       | .490       | 1          |      |           |
| 여가활동       | .408 | .133       | .467       | .272       | 1    |           |
| 재활에<br>도움  | .763 | .607       | .607       | .327       | .534 | 1         |

#### ④ 직원에 대한 만족도

· 보람터 직원이 이용자 및 보호자의 욕구충족을 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 66.7%(10명)가 ‘매우 그렇다’, 33.3%(5명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였으며 직원에 대한 만족도가 다소 높게 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 9]와 [표 21]과 같다.

[그림 9] 이용자에 대한 요구충족노력

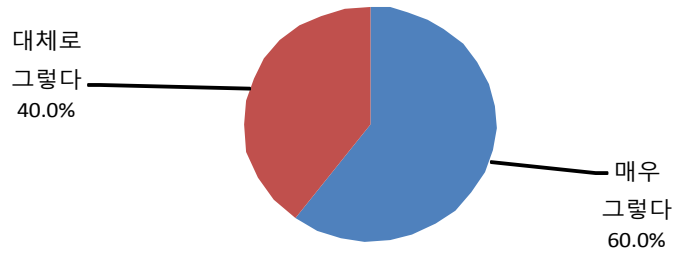


[표 21] 이용자에 대한 요구충족노력

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 5     | 33.3  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 10    | 66.7  |           |

- 직원의 담당업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 40.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’, 60.0%(9명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 10]과 [표 22]와 같다.

[그림 10] 담당직원의 전문지식정도

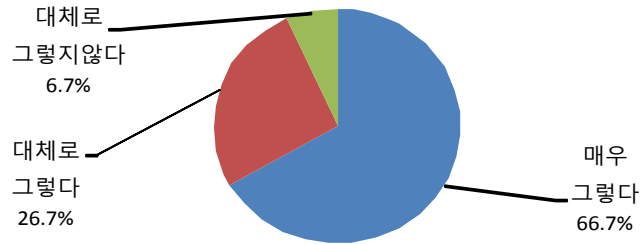


[표 22] 담당직원의 전문지식정도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 6     | 40.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 9     | 60.0  |           |

- 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 66.7%(10명)가 ‘매우 그렇다’, 26.7%(4명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답을 하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 11]과 [표 23]과 같다.

[그림 11] 직원에게 도움요청

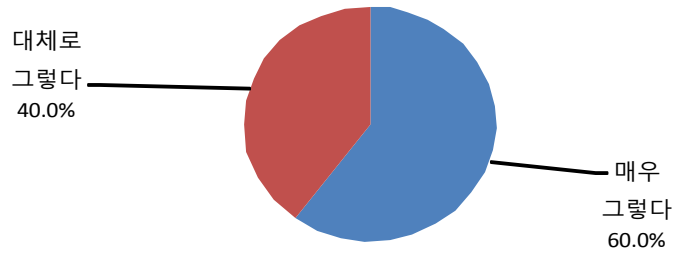


[표 23] 직원에게 도움요청 정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 6.6   | 15(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 26.7  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 66.7  |           |

· ‘위의 질문을 고려할 때 보람터 직원에게 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 60.0%(9명)가 ‘매우 그렇다’, 40.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답을 하였으며 대부분의 이용자가 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 12]와 [표 24]와 같다.

[그림 12] 직원에 대한 전반적 만족도



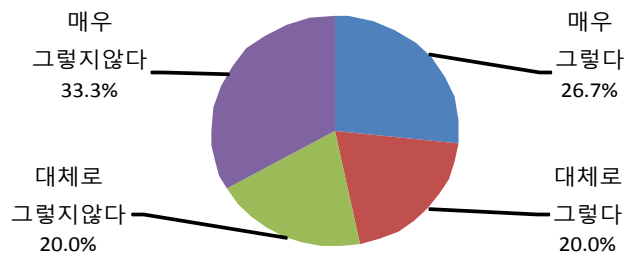
[표 24] 직원에 대한 전반적 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 6     | 40.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 9     | 60.0  |           |

### ⑤ 부모회에 대한 만족도

2010년부터 격월로 1회 실시하는 부모회 모임 참석여부에 대한 질문에 20.0%(3명)가 ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’로 나타났으며, 26.7%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 33.3%(5명)가 ‘대체로 그렇지 않다’로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 13]과 [표 25]와 같다.

[그림 13] 정기적인 부모회의 참석정도

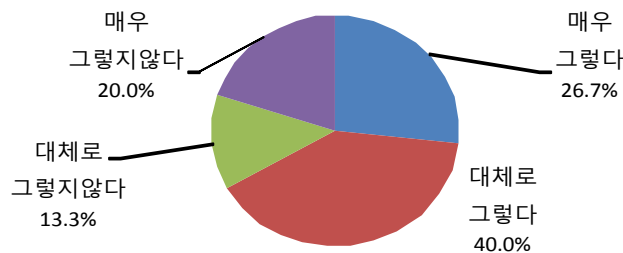


[표 25] 정기적인 부모회의 참석정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 5     | 33.3  | 15(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 20.0  |           |
| 대체로 그렇다    | 3     | 20.0  |           |
| 매우 그렇다     | 4     | 26.7  |           |

· ‘부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보교류가 충분히 이루어졌습니까?’ 라는 질문에 40.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’, 26.7%(4명)가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며 13.3%(2명)가 ‘대체로 그렇지 않다’로 응답하였으며 20.0%(3명)가 ‘매우 그렇지 않다’로 응답하였다. 이러한 결과는 부모회에 참석한 부모님들의 만족도가 높은 것으로 추측된다. 부모회 모임에서 동료상담 및 정보교류의 시간이 충분히 주어졌음을 감안할 때 이러한 결과는 일정정도 신뢰할 만하다고 보인다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 14]와 [표 26]과 같다.

[그림 14] 부모회의 재활정보교류

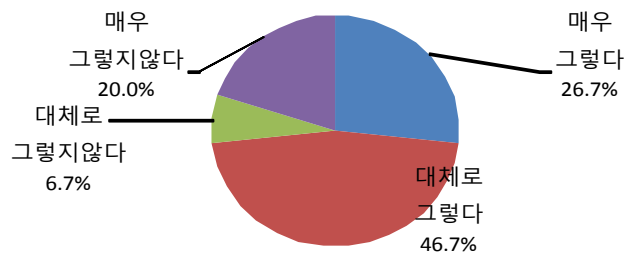


[표 26] 부모회의 재활정보교류

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 3     | 20.0  | 15(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 13.3  |           |
| 대체로 그렇다    | 6     | 40.0  |           |
| 매우 그렇다     | 4     | 26.7  |           |

· ‘부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재화에 도움이 됩니까?’라는 질문에 46.7%(7명)가 ‘대체로 그렇다’, 26.7%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 6.6%(1명)가 ‘대체로 그렇지 않다’로 응답하였다. 또한, 예외적으로 ‘매우 그렇지 않다’라는 의견도 20.0%(3명)을 답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 15]와 [표 27]과 같다.

[그림 15] 부모회의 재화에 도움정도

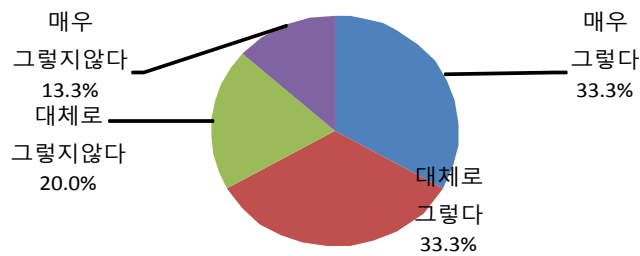


[표 27] 부모회의 재화에 도움정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 3     | 20.0  | 15(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 6.6   |           |
| 대체로 그렇다    | 7     | 46.7  |           |
| 매우 그렇다     | 4     | 26.7  |           |

· ‘위의 질문을 고려할 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’ 라는 질문에 33.3%(5명)가 ‘대체로 그렇다’,와 ‘매우 그렇다’로 응답하였으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 20.0%(3명)으로로 응답하였다. 대체적으로 부모회에 대한 만족도는 높은 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 16]과 [표 28]과 같다.

[그림 16] 부모회의 전반적 만족



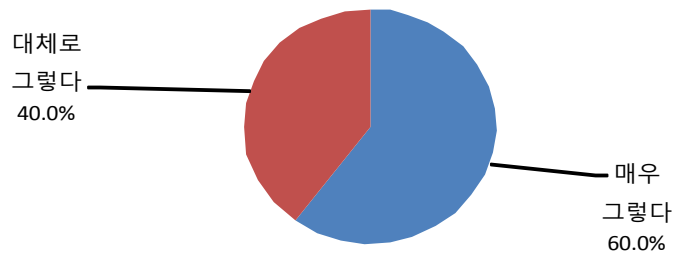
[표 28] 부모회의 전반적 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 2     | 13.4  | 15(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 20.0  |           |
| 대체로 그렇다    | 5     | 33.3  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 33.3  |           |

### ⑥ 타인추천의사

‘직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본복지관의 보람터를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60.0%(9명), ‘대체로 그렇다’가 40.0%(6명)로 조사되어 대다수의 이용자가 만족정도가 높았다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 17]과 [표 29]와 같다.

[그림 17] 타인추천의사



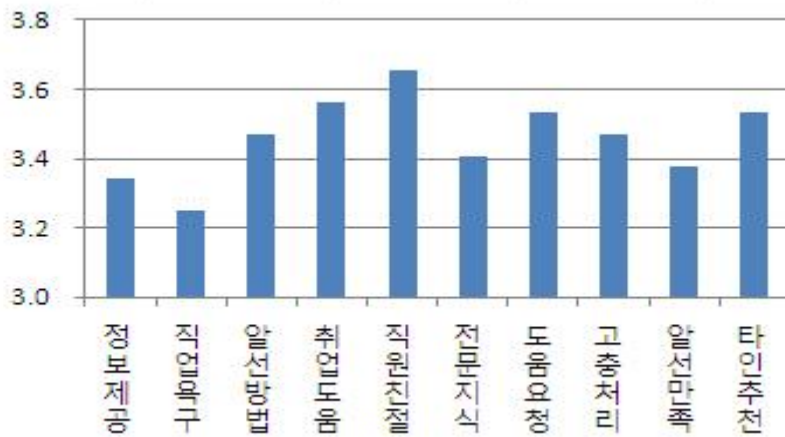
[표 29] 타인추천의사

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 6     | 40.0  | 15(100.0) |
| 매우 그렇다  | 9     | 60.0  |           |

## 2) 취업알선 만족도

취업알선은 일반고용을 통하여 현재 취업이 유지된 이용자를 대상으로 총10 문항을 질문했으며 정보제공, 취업알선내용 및 방법, 직원에 대한 만족, 타인 추천의향 등으로 구성하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 18]과 같다.

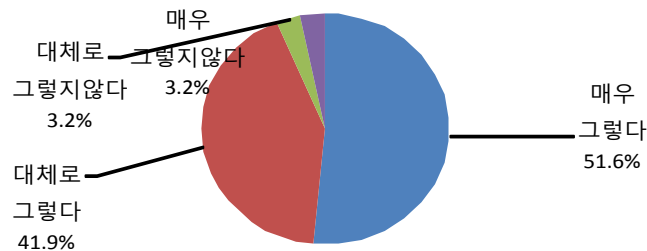
[그림 18] 취업알선 만족도 평균



### ① 이용자 권리에 대한 정보제공 만족

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용자가 51.6%(16명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용자가 41.9%(13명)으로 나타나서 정보제공에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 19]와 [표 30]과 같다.

[그림 19] 정보제공 만족정도



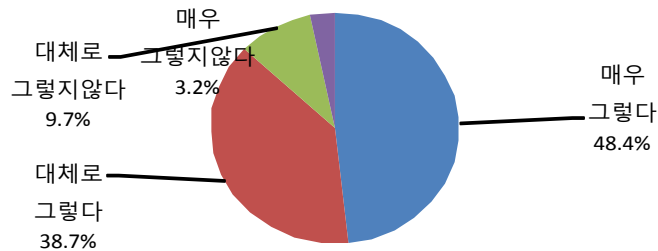
[표 30] 정보제공 만족정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.2   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2   |           |
| 대체로 그렇다    | 13    | 41.9  |           |
| 매우 그렇다     | 16    | 51.6  |           |

## ② 직업욕구의 부합정도

‘본관의 취업알선이 귀하의 직업욕구에 부합합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용자가 48.4%(15명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용자가 38.7%(12명)으로 나타났으며 응답자 모두가 본인의 직업욕구에 어느 정도 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 20]과 [표 31]과 같다.

[그림 20] 직업욕구 부합정도



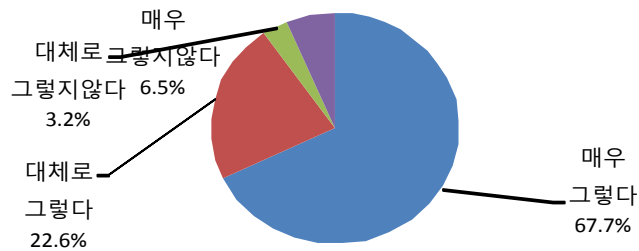
[표 31] 직업욕구 부합정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.2   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 9.7   |           |
| 대체로 그렇다    | 12    | 38.7  |           |
| 매우 그렇다     | 15    | 48.4  |           |

### ③ 취업알선 방법에 대한 만족도

‘취업알선 방법(동행알선)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 67.7%(21명), ‘대체로 그렇다’가 22.6%(7명)으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 21]과 [표 32]와 같다.

[그림 21] 알선방법 만족



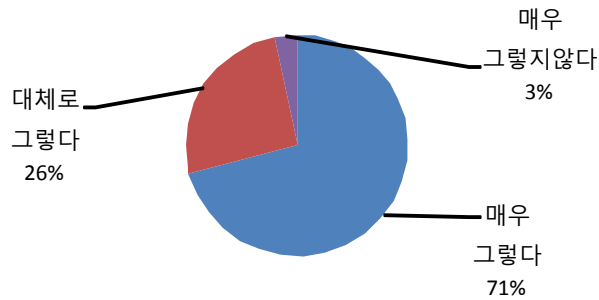
[표 32] 알선방법 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 2     | 6.5   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2   |           |
| 대체로 그렇다    | 7     | 22.6  |           |
| 매우 그렇다     | 21    | 67.7  |           |

#### ④ 취업알선이 취업에 도움이 되는지의 여부

‘본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 71.0%(22명), ‘대체로 그렇다’가 25.8%(8명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 22]와 [표 33]과 같다.

[그림 22] 취업도움 정도



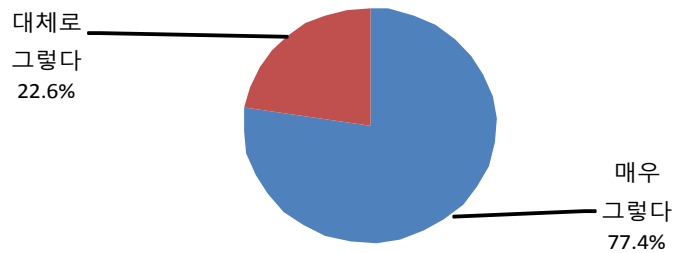
[표 33] 취업도움 정도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 3.2   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 8     | 25.8  |           |
| 매우 그렇다    | 22    | 71.0  |           |

### ⑤ 직원에 대한 만족도

· 취업알선 담당직원이 얼마나 친절하게 대해 주었는가에 대한 질문에서 ‘매우 그렇다’가 77.4%(24명), ‘대체로 그렇다’가 22.6%(7명)으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 23]과 [표 34]와 같다.

[그림 23] 직원친절

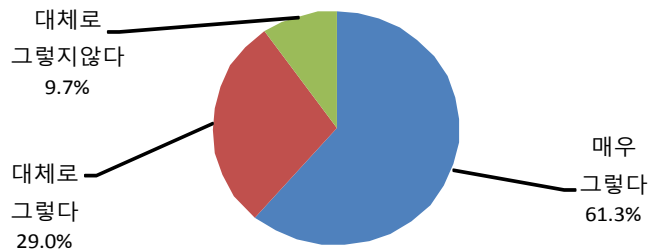


[표 34] 직원친절

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 7     | 22.6  | 31(100.0) |
| 매우 그렇다  | 24    | 77.4  |           |

· ‘담당직원은 취업알선에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 61.3%(19명), ‘대체로 그렇다’가 29.0%(9명)으로 나타났다으며 취업알선 담당 직원의 전문성에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 24]와 [표 35]와 같다.

[그림 24] 직원의 전문지식

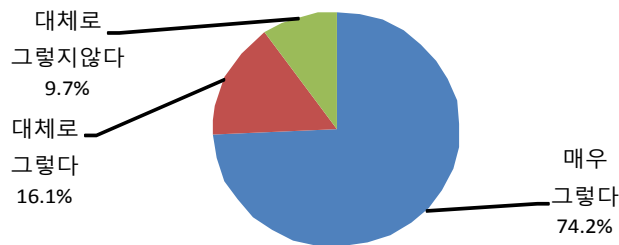


[표 35] 직원의 전문지식

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 9.7   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 9     | 29.0  |           |
| 매우 그렇다     | 19    | 61.3  |           |

- 담당 직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지의 여부에 대하여 ‘매우 그렇다’가 74.2(23명), ‘대체로 그렇다’가 16.1%(5명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 25]와 [표 36]과 같다.

[그림 25] 도움요청의 편안함

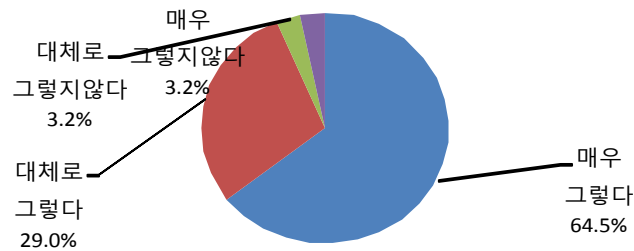


[표 36] 도움요청의 편안함

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 9.7   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 16.1  |           |
| 매우 그렇다     | 23    | 74.2  |           |

· ‘취업알선과정에서 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 64.4%(20명), ‘대체로 그렇다’가 29.0%(9명)로 나타나 전체적으로 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 26]과 [표 37]과 같다.

[그림 26]신속한 고충처리



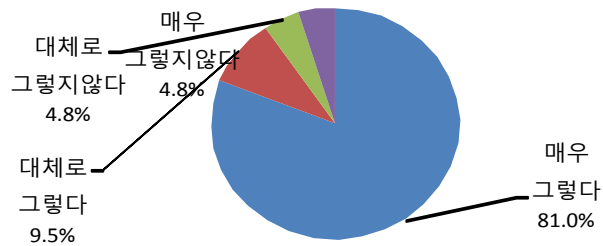
[표 37] 신속한 고충처리

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.3   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.3   |           |
| 대체로 그렇다    | 9     | 29.0  |           |
| 매우 그렇다     | 20    | 64.4  |           |

### ⑥ 전반적 만족도

취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는가에 대한 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 81.0%(17명), ‘대체로 그렇다’가 9.4%(2명)으로 나타났으며 ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’라고 한 응답자도 4.8%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 27]과 [표 38]과 같다.

[그림 27] 전반적 만족도



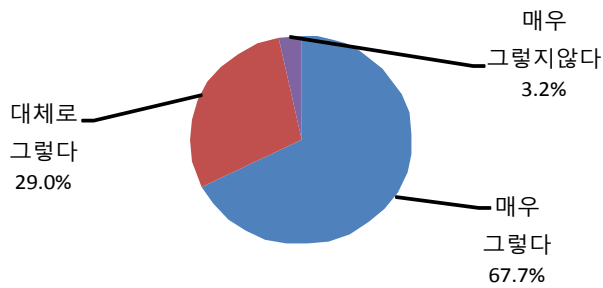
[표 38] 전반적 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.8   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.8   |           |
| 대체로 그렇다    | 2     | 9.4   |           |
| 매우 그렇다     | 17    | 81.0  |           |

### ⑦ 타인추천의향

‘취업알선을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 67.7%(21명), ‘대체로 그렇다’가 29.0%(9명)로 나타나 본관 취업알선 프로그램에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 28]과 [표 39]와 같다.

[그림 28] 타인추천의향



[표 39] 타인추천의향

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 3.3   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 9     | 29.0  |           |
| 매우 그렇다    | 21    | 67.7  |           |

위의 하위항목들이 취업알선 만족과의 관계를 알아보기 위해 상관관계 분석을 한 결과 정보제공과 고충처리와 높은 상관을 보이고 있다. 또한 동행알선과 전문지식과도 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표]와 같다.

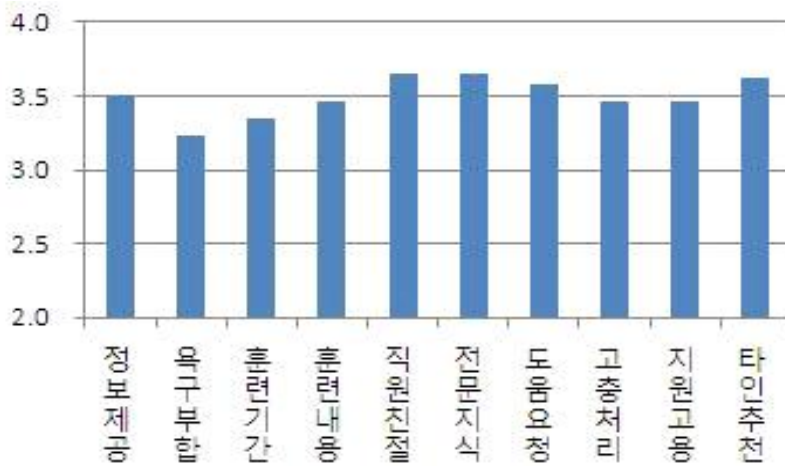
[표] 하위 항목과 취업알선 프로그램과의 상관관계

|          | 정보<br>제공 | 직업<br>욕구 | 알선<br>방법 | 취업<br>도움 | 직원<br>친절 | 전문<br>지식 | 도움<br>요청 | 고충<br>처리 | 알선<br>만족 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 정보<br>제공 | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 직업<br>욕구 | .691     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |
| 알선<br>방법 | .505     | .338     | 1        |          |          |          |          |          |          |
| 취업<br>도움 | .323     | .162     | .336     | 1        |          |          |          |          |          |
| 직원<br>친절 | .646     | .620     | .424     | .417     | 1        |          |          |          |          |
| 전문<br>지식 | .635     | .550     | .447     | .348     | .650     | 1        |          |          |          |
| 도움<br>요청 | .253     | .034     | .217     | .541     | .179     | .497     | 1        |          |          |
| 고충<br>처리 | .632     | .438     | .499     | .281     | .416     | .696     | .490     | 1        |          |
| 알선<br>만족 | .776     | .494     | .637     | .556     | .559     | .597     | .346     | .722     | 1        |

### 3) 지원고용 만족도

지원고용에 대한 만족도는 총 10문항으로 구성되었으며, 정보제공에 대한 만족, 프로그램 내용, 직원에 대한 만족, 타인추천의향 등을 조사하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 29]와 같다.

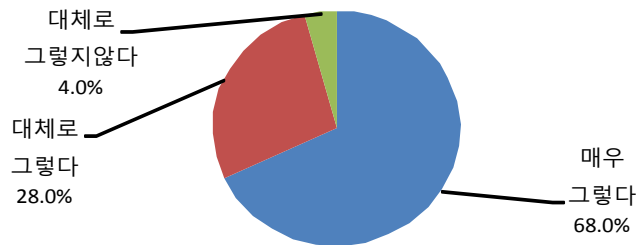
[그림 149] 지원고용 만족도 평균



### ① 이용자 권리에 대한 정보제공 만족

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용자가 68.0%(17명), ‘대체로 그렇다’가 28.0%(7명)로 나타나 정보제공에 매우 만족하는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 30]과 [표 40]과 같다.

[그림 30] 정보제공만족



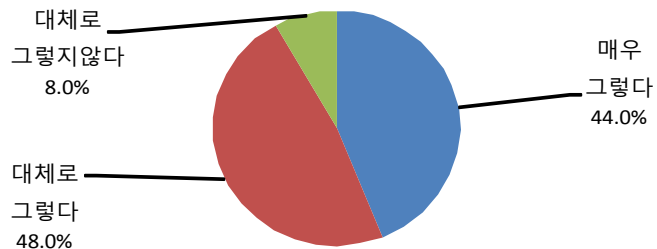
[표 40] 정보제공 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 28.0  |           |
| 매우 그렇다     | 17    | 68.0  |           |

## ② 직업욕구 부합정도

‘훈련받은 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합합니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용자가 48.0%(11명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용자가 44.0%(12명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 31]과 [표 41]과 같다.

[그림 31] 직업욕구 부합정도



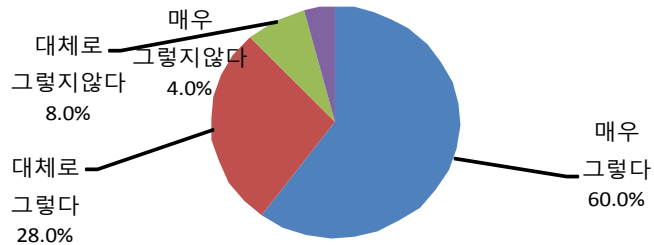
[표 41] 직업욕구 부합정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 8.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 12    | 44.0  |           |
| 매우 그렇다     | 11    | 48.0  |           |

### ③ 훈련기간 만족도

‘귀하의 훈련시간이 직무를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60.0%(15명), ‘대체로 그렇다’가 28.0%(7명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 32]와 [표 42]와 같다.

[그림 32] 훈련기간 만족



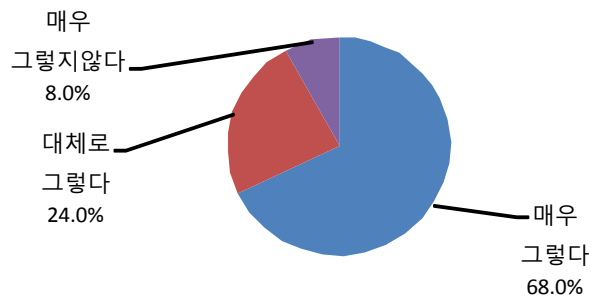
[표 42] 훈련기간 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 8.0   |           |
| 대체로 그렇다    | 7     | 28.0  |           |
| 매우 그렇다     | 15    | 60.0  |           |

#### ④ 훈련내용 만족도

‘현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용에 만족하십니까?’라는 질문에 68.0%(17명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 24.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 한편 ‘매우 그렇지 않다’라고 응답한 이용자도 8.0%(2명) 있었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 33]과 [표 43]과 같다.

[그림 33] 훈련내용 만족



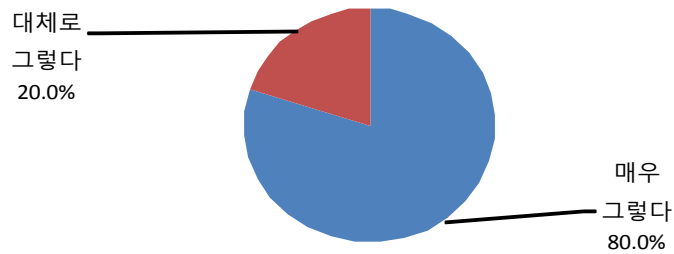
[표 43] 훈련내용 만족

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 2     | 8.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 6     | 24.0  |           |
| 매우 그렇다    | 17    | 68.0  |           |

### ⑤ 담당직원에 대한 만족도

· ‘담당직원은 친절하게 대해 주었습니까?’라는 질문에 80.0%(20명)가 ‘매우 그렇다’, 20.0%(5명)가 ‘대체로 그렇다’ 라고 응답했으며 담당직원에 대해 매우 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 34]과 [표 44]와 같다.

[그림 34] 직원친절도

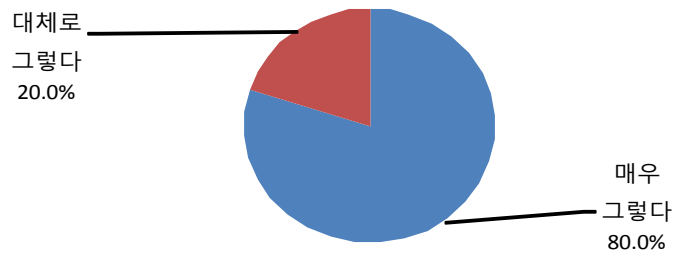


[표 44] 직원친절도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 5     | 20.0  | 25(100.0) |
| 매우 그렇다  | 20    | 80.0  |           |

- ‘담당직원은 지원고용에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(20명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(5명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 35]와 [표 45]와 같다.

[그림 35] 직원의 전문지식

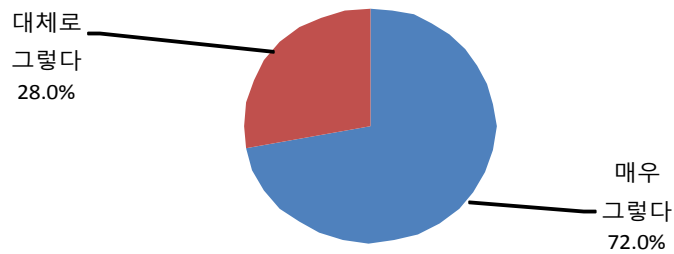


[표 45] 직원의 전문지식

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 5     | 20.0  | 25(100.0) |
| 매우 그렇다  | 20    | 80.0  |           |

· ‘담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 72.0%(18명), ‘대체로 그렇다’가 28.0%(7명)로 나타났다. 지원고용 훈련을 받은 이용자들이 담당직원에 대하여 편히 도움을 요청할 수 있었음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 36]과 [표 46]과 같다.

[그림 36] 도움요청의 편안함

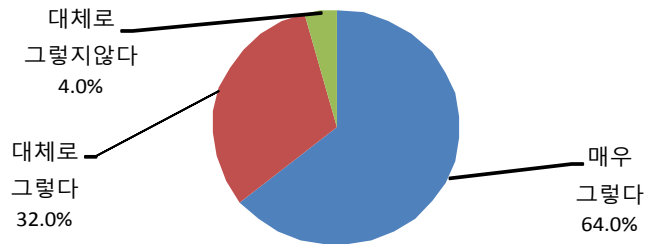


[표 46] 도움요청의 편안함

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 7     | 28.0  | 25(100.0) |
| 매우 그렇다  | 18    | 72.0  |           |

· ‘현장훈련 기간 동안 담당 직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 64.0%(16명), ‘대체로 그렇다’가 32.0%(8명) 있었으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 37]과 [표 47]과 같다.

[그림 37] 신속한 고충처리



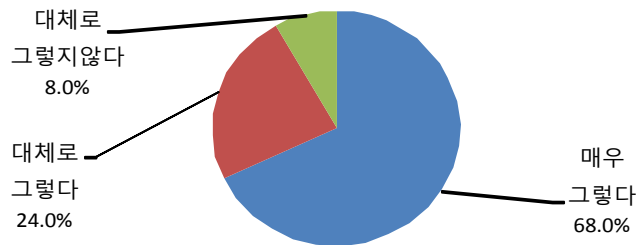
[표 47] 신속한 고충처리

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 32.0  |           |
| 매우 그렇다     | 16    | 64.0  |           |

### ⑥ 전반적 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 지원고용프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 68.0%(17명), ‘대체로 그렇다’가 24.0%(6명)로 나타나 대체적으로 지원고용 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 38]과 [표 48]과 같다.

[그림 38] 전반적 만족

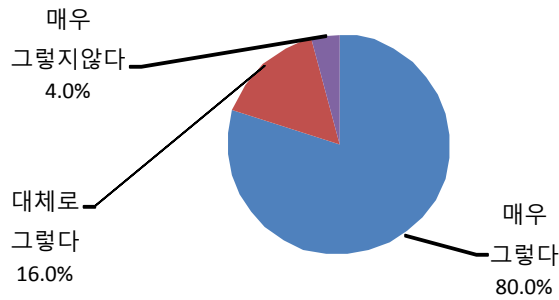


[표 48] 전반적 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 8.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 24.0  |           |
| 매우 그렇다     | 17    | 68.0  |           |

‘지원고용을 통한 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(20명), ‘대체로 그렇다’가 16.0%(4명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 39]와 [표 49]와 같다.

[그림 39] 타인추천의향



[표 49] 타인추천의향

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 16.0  |           |
| 매우 그렇다    | 20    | 80.0  |           |

위의 하위항목들과 지원고용프로그램과의 만족관계를 알아보기 위해 상관관계 분석을 한 결과 현장훈련기간이 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표]와 같다.

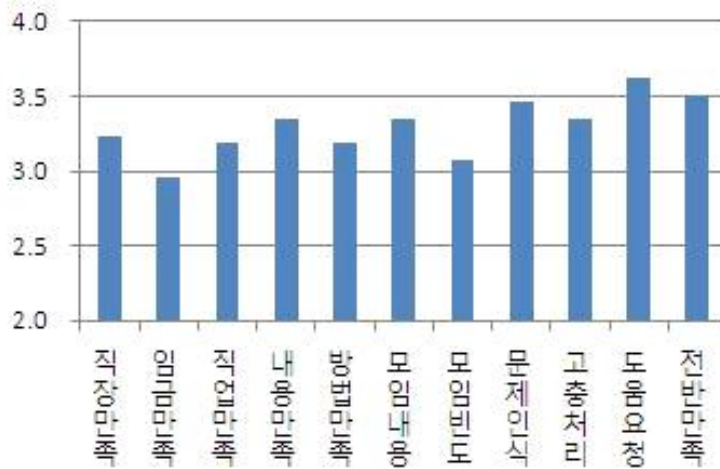
[표] 하위 항목과 지원고용 프로그램과의 상관관계

|          | 정보<br>제공 | 직업<br>욕구 | 훈련<br>기간 | 훈련<br>내용 | 직원<br>친절 | 전문<br>지식 | 도움<br>요청 | 고충<br>처리 | 고용<br>만족 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 정보<br>제공 | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 직업<br>욕구 | .372     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |
| 훈련<br>기간 | .058     | .640     | 1        |          |          |          |          |          |          |
| 훈련<br>내용 | .393     | .398     | .365     | 1        |          |          |          |          |          |
| 직원<br>친절 | .035     | .288     | .398     | -.046    | 1        |          |          |          |          |
| 전문<br>지식 | .035     | .448     | .273     | .421     | .500     | 1        |          |          |          |
| 도움<br>요청 | .396     | .216     | .341     | .066     | .133     | .133     | 1        |          |          |
| 고충<br>처리 | .050     | .520     | .738     | .513     |          | .353     | .503     | 1        |          |
| 고용<br>만족 | .158     | .566     | .739     | .236     | .316     | .158     | .169     | .559     | 1        |

#### 4) 취업후 적응지도 만족도

취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 포함하여 현재 취업중인 이용자를 대상으로 총 11문항을 질문했으며, 현재 직장 및 임금만족, 취업후 적응지도 내용, 사후모임, 직원 및 전반적 만족에 대하여 질문하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 40]과 같다.

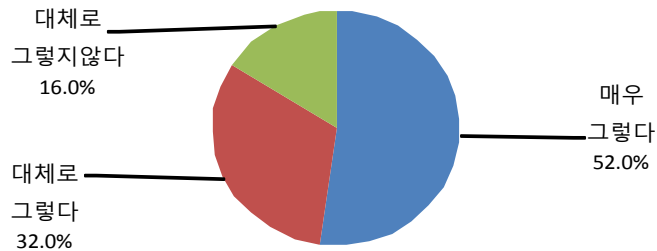
[그림 40] 취업후 적응지도 만족도 평균



### ① 현재 직업에 관한 만족도

· ‘귀하는 현재 직장에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 52.0%(13명), ‘대체로 그렇다’가 32.0%(8명)으로 나타났으며, ‘대체로 그렇지 않다’가 16.0%(4명)로 조사되었다. 대체로 응답자들은 현재의 직장에 만족하고 있는 것으로 보인다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 41]과 [표 50]와 같다.

[그림 41] 직장에 만족

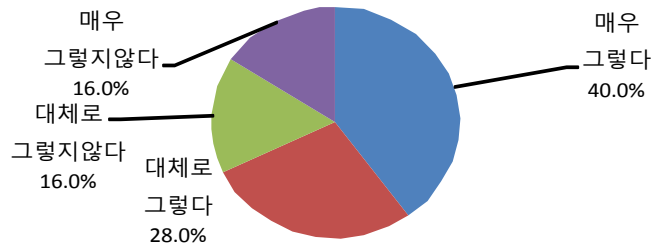


[표 50] 직장에 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 4     | 16.0  | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 32.0  |           |
| 매우 그렇다     | 13    | 52.0  |           |

· 한편 ‘귀하는 현재 임금에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 40.0%(10명), ‘대체로 그렇다’가 28.0%(7명)으로 나타났다. 한편, ‘대체로 그렇지 않다’가 16.0%(4명) ‘매우 그렇지 않다’가 16.0%(4명) 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 42]와 [표 51]과 같다.

[그림 42] 임금 만족도

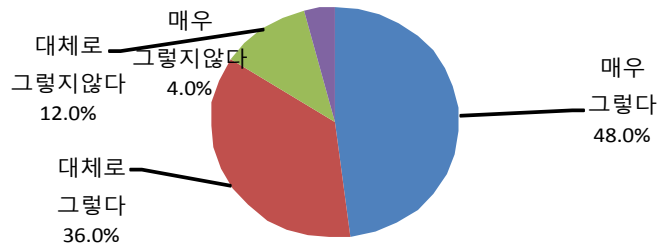


[표 51] 임금 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 4     | 16.0  | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 4     | 16.0  |           |
| 대체로 그렇다    | 7     | 28.0  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 40.0  |           |

· ‘위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 48.0%(12명), ‘대체로 그렇다’가 36.0%(9명)로 조사되었다. 한편 ‘대체로 그렇지 않다’가 12.0%(3명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 43]과 [표52]와 같다.

[그림 43] 직업 만족도



[표 52] 직업 만족도

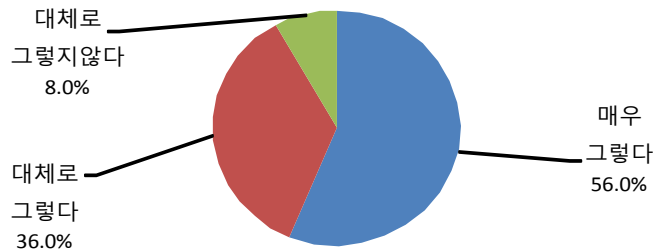
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 12.0  |           |
| 대체로 그렇다    | 9     | 36.0  |           |
| 매우 그렇다     | 12    | 48.0  |           |

## ② 취업후 적응지도 프로그램에 대한 만족도

취업후적응지도의 프로그램은 적응지도의 내용과 방법을 통하여 알아보았으며, 일반고용 및 지원고용취업자를 대상으로 하였다.

· ‘취업후적응지도 내용(가족 및 본인상담, 사업주 상담, 직무지도 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 56.0%(14명), ‘대체로 그렇다’가 36.0%(9명)로 조사되었다. 한편 ‘대체로 그렇지 않다’라고 응답한 이용자도 8.0%(2명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 44]와 [표 53]과 같다.

[그림 44] 적응지도 내용만족

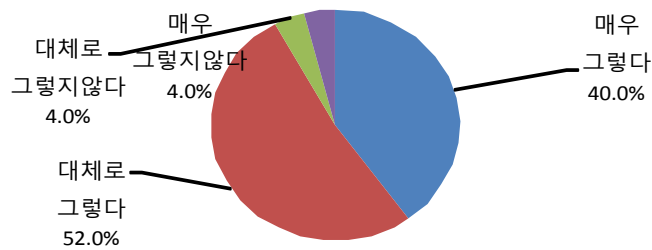


[표 53] 적응지도 내용만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 8.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 9     | 36.0  |           |
| 매우 그렇다     | 14    | 56.0  |           |

· ‘취업후 적응지도 방법(전화, 방문상담 등)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 40.0%(10명), ‘대체로 그렇다’가 52.0%(13명)로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’라고 응답한 이용자도 각각 4.0%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 45]와 [표 54]와 같다.

[그림 45] 적응지도 방법만족



[표 54] 적응지도 방법만족

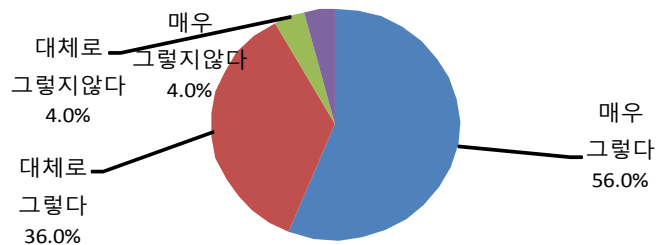
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   |           |
| 대체로 그렇다    | 13    | 52.0  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 40.0  |           |

### ③ 취업자 사후모임에 대한 만족도

취업자 사후모임은 지원고용 등을 통하여 취업한 후 정기적인 취업자 모임을 참여하는 대상자에게 질문하였다.

· ‘취업자 사후모임의 내용에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 56.0%(14명), ‘대체로 그렇다’가 36.0%(9명), ‘대체로 그렇지 않다’가 4.0%(1명)로 조사되었으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 46]과 [표 55]와 같다.

[그림 46] 사후모임 내용만족

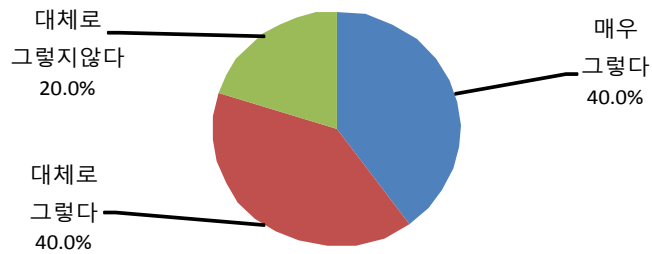


[표 55] 사후모임내용만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   |           |
| 대체로 그렇다    | 9     | 36.0  |           |
| 매우 그렇다     | 14    | 56.0  |           |

‘취업자 사후모임의 빈도에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 40.0%(10명), ‘대체로 그렇다’가 40.0%(10명)로 조사되었다. 취업자 사후모임을 월2회 실시하였으며 동아리활동과 간담회 활동으로 나누어 실시하였다. 사후모임에 대해 이용자들의 만족도가 비교적 높은 것으로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 47]과 [표 56]과 같다.

[그림 47] 사후모임 빈도만족



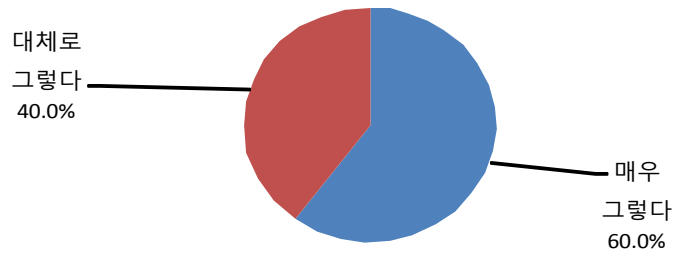
[표 56] 사후모임 빈도만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 5     | 20.0  | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 10    | 40.0  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 40.0  |           |

#### ④ 직원에 대한 만족도

‘담당직원은 귀하의 직장생활과 관련한 제반 문제를 잘 알고 있습니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60.0%(15명), ‘대체로 그렇다’가 40.0%(10명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 48]과 [표 57]과 같다.

[그림 48] 직원의 문제인식

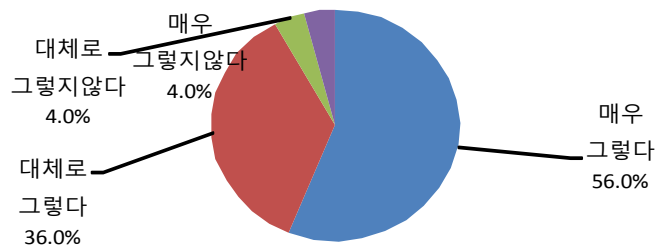


[표 57] 직원의 문제인식

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 10    | 40.0  | 25(100.0) |
| 매우 그렇다  | 15    | 60.0  |           |

‘담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주었습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 56.0%(14명), ‘대체로 그렇다’가 36.0%(9명)로 조사되었으며 ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’가 각각 4.0%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 49]와 [표 58]과 같다.

[그림 49]신속한 고충처리

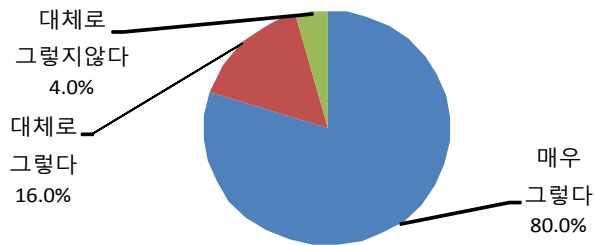


[표 58] 신속한 고충처리

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   |           |
| 대체로 그렇다    | 9     | 36.0  |           |
| 매우 그렇다     | 14    | 56.0  |           |

‘담당직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 80.0%(20명), ‘대체로 그렇다’가 16.0%(4명)로 조사되었으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 4.0%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 50]과 [표 59]와 같다.

[그림 50] 도움요청의 편안함



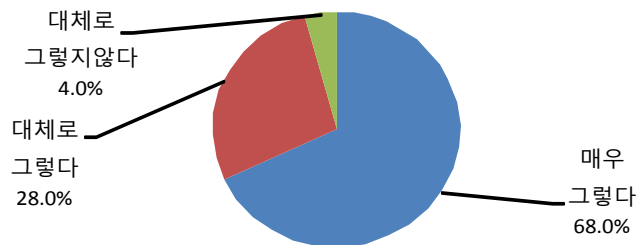
[표 59] 도움요청의 편안함

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 16.0  |           |
| 매우 그렇다     | 20    | 80.0  |           |

### ⑤ 전반적 만족도

- ‘귀하는 본관에서 제공하는 취업후 적응지도에 만족하십니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 68.0%(17명), ‘대체로 그렇다’가 28.0%(7명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 51]과 [표 60]과 같다.

[그림 51] 취업후 적응지도 전반적 만족도



[표 60] 취업후 적응지도 전반적 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.0   | 25(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 28.0  |           |
| 매우 그렇다     | 17    | 68.0  |           |

취업후 적응지도 서비스를 받는 이용자 대부분은 취업후 적응지도 프로그램과, 현재의 직장, 취업자사후모임 등에 대하여 만족을 보이고 있으며 전반적으로 취업후 적응지도 프로그램에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다.

위의 하위항목들과 취업후적응지도 프로그램과의 만족관계를 알아보기 위해 상관관계 분석을 한 결과 ‘담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 항목이 상관이 있는 것으로 나타났다. 또한, 도움요청과 내용만족에 대해 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표]와 같다.

[표] 하위 항목과 취업알선 프로그램과의 상관관계

|          | 직장<br>만족 | 임금<br>만족 | 직업<br>만족 | 내용<br>만족 | 방법<br>만족 | 모임<br>만족 | 빈도<br>만족 | 제반<br>문제 | 신속<br>처리 | 도움<br>요청 | 전반<br>만족 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 직장<br>만족 | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 임금<br>만족 | .677     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 직업<br>만족 | .684     | .867     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 내용<br>만족 | .731     | .626     | .654     | 1        |          |          |          |          |          |          |          |
| 방법<br>만족 | .259     | .586     | .539     | .401     | 1        |          |          |          |          |          |          |
| 모임<br>만족 | .217     | .383     | .187     | .391     | .582     | 1        |          |          |          |          |          |
| 빈도<br>만족 | .302     | .508     | .427     | .384     | .562     | .411     | 1        |          |          |          |          |
| 제반<br>문제 | .396     | .089     | .079     | .357     | .203     | .049     | .436     | 1        |          |          |          |
| 신속<br>처리 | .217     | .237     | .059     | .391     | .435     | .576     | .340     | .368     | 1        |          |          |
| 도움<br>요청 | .437     | .323     | .253     | .595     | .289     | .273     | .333     | .414     | .688     | 1        |          |
| 전반<br>만족 | .216     | .149     | .045     | .484     | .449     | .473     | .076     | .205     | .759     | .678     | 1        |

### 3. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 빨리 취직하게 해달라는 의견, 하계와 동계 휴가를 일주일로 하면 좋겠다는 의견 지원고용시 현장훈련을 길게 해달라는 의견 등이 나왔다. 특히 취업후 적응지도에서 취업자 모임의 빈도를 월 1회 해달라는 의견이 있었다. 취업자들의 욕구에 비추어 올해 월2회 취업후적응지도를 실시하였으나 월2회의 빈도가 취업자들에게 심리적 부담을 가져다 줄 수도 있었으며 2010년 사업 진행 후 취업자들의 반응과 만족도를 재점검할 필요가 있을 것이다.

[표 61] 건의사항조사

| 관련부분      | 세부내용                              | 건수 | 비율   |
|-----------|-----------------------------------|----|------|
| 격려        | 1. 앞으로 빨리 취업을 하겠습니다, 만족입니다.       | 10 | 21.7 |
| 보람터 프로그램  | 2. 더 넓은 폭을 가지고 직장을 구할 수 있게 도와주세요  |    |      |
| 지원고용 프로그램 | 3. 취업자 모임때도 나오고 간담회나 동아리 때 나와야겠다. |    |      |
| 취업후 적응지도  | 4. 더 많이 모였으면 좋겠습니다                |    |      |

## Ⅲ. 요약 및 제언

### 1. 요약

직업재활팀 이용자 만족도 조사는 2011년 8월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업후 적응지도 서비스를 이용하고 있는 이용자(혹은 부모)를 대상으로 총 46명을 조사하였다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용자 중 남성 32명, 여성 14명이었으며, 연령은 20대와 30대가 전체

의 93.4%로 주를 이루고 있으며, 50대 이용자도 4.0%로 조사되었다. 거주지역은 남동구가 65.2%로 가장 많았으며, 남구와 연수구가 차례로 많은 수를 차지하고 있다. 복지관 이용관련해서는 3년 이상 이용자가 45.6%로 높은 비율을 보이고 있다. 이용자의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자였으나 수급자가 차지하는 비율도 15.2%되었다. 이용자의 장애와 관련해서는 장애 영역별로는 지적장애가 76.1%로 가장 많았으며, 지체장애가 10.8%로 그 뒤를 잇고 있다. 또한 자폐성장애도 6.5%로 조사되었다. 장애 등급별로 볼 때 3급이 52.1%로 가장 많은 수를 차지하고 있으며 2급이 39.1%의 비율을 차지하고 있다. 조사대상의 다수가 지적장애와 지체장애인이며 3급 이하의 장애인임을 볼 때 대부분의 이용자가 장애인복지법 상의 중증 장애인임을 알 수 있다.

## 2) 만족도 조사결과

### ① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 프로그램 내용, 욕구에 대한 만족, 직원에 대한 만족, 타인추천 의향 등의 영역에서 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 특히 프로그램 내용에 있어서 여가활동에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 프로그램에 대한 전반적 만족정도와 하위프로그램과의 상관관계를 분석한 결과 사회기술훈련과 일상생활훈련 프로그램이 재활의 도움정도와 많은 상관이 있는 것으로 나타났다. 직원의 만족도에 관한 질문에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 부모회의 경우 정기적인 참석을 하는 이용자 부모를 대상으로 따로 통계처리를 하지 않아 다소 적용상에는 무리가 있을 것으로 보이나 대체로 재활에 도움정도와 정보교류에 대해 만족하고 있음을 알 수 있다. 프로그램 전반적 만족도를 묻는 타인추천의향에 대하여 높은 긍정(3.4)을 보이고 있어 보람터 프로그램 전반에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다.

### ② 취업알선 만족도

취업알선은 직원 만족, 전반적 만족 및 타인추천의향 등에 대하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었으며, 개별항목으로는 정보제공, 직업욕구, 알선방법, 고충처리 등의 만족도항목에서 높은 점수를 얻었다. 취업알선 항목과 전반적인 만족도에 대한 상관분석 결과 정보제공과 고충처리에 대한 항목이 높은 상관을 보이고 있는 것으로 나타났다. 프로그램에 대한 전반적인 만족과 타인추천의향에 대하여 만족도가 높은 것으로 보아 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하고 있는 것을 알 수 있다.

### ③ 지원고용 만족도

지원고용은 직원친절도, 욕구부합, 직원의 전문지식 정도 등에서 만족을 보임으로써 취업알선과 유사하게 직원에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 지원고용 각 항목과 전반적인 만족도에 대한 상관분석 결과 훈련기간에 대해 높은 상관을 보이고 있는 것으로 나타났다. 대부분의 항목에서 높은 만족정도를 보이고 있으며 타인에게 추천 의향의 점수도 높은 긍정(3.6)을 보이고 있는 것으로 나타났다.

### ④ 취업후 적응지도 만족도

취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 통하여 취업된 대상자 모두에게 현재 직장에 대한 만족, 취업후 적응지도 프로그램, 직원 및 전반적 만족정도를 조사하였다. 대부분의 응답자는 현재 직장 및 임금에 대하여 만족하고 있으며 이는 직업에 대한 전반적 만족도와 밀접한 관계가 있음을 확인할 수 있다. 취업후 적응지도의 내용 및 방법에 대하여도 대체로 만족하고 있는 것으로 조사되었으며, 취업자 사후모임 또한 대체로 만족하고 있음을 알 수 있다. 취업후 적응지도에 대한 전반적인 만족도와 각 항목간 상관분석 결과 신속처리와 도움요청에 대한 상관이 높은 것으로 나타났다. 그 외 적응지도 빈도에 대해서 상관이 있는 것으로 나타났다. 취업후 적응지도 프로그램에 대한 전반적인 만족도에서는 대부분의 이용자가 만족하고 있는 것으로 나타나 전체적으로 취업후 적응지도에 대하여 만족하고 있는 것을 알 수 있다.

## 2. 제언

직업적응훈련의 경우 각 하위 프로그램에 관련해서는 높은 만족도를 나타내었다. 각 프로그램 별 몇몇 문항에서 다소 불만족 항목이 있었으나 높은 비율은 아니다. 그렇다 할지라도 지속적으로 만족도 향상을 위한 프로그램 개발 노력을 지속해야 할 것으로 보인다.

이번 상반기 만족도 조사 결과를 통하여 하반기에 보완해야 할 부분은 첫째, 직업적응훈련의 경우 부모회와 관련된 프로그램의 유지 강화를 위해 노력해야 할 것이며 취업알선의 경우 직업욕구에 기초한 취업알선에 노력해야 할 것이다. 취업후적응지도의 경우 취업자의 고충처리와 자조모임에 대한 프로그램을 강화해야 할 것이다. 이뿐 아니라 현재의 만족도 조사결과를 토대로 확인된 긍정적인 부분을 지속적으로 유지하는 것도 더불어 필요할 것이다.

# 해맑음땀방울농장

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법

‘2011 이용자 만족도 및 욕구 조사’는 2011년 8월 현재 직업적응훈련반 보람터, 보호작업장 열린일터 서비스를 이용하고 있는 이용자 21명을 대상으로 실시하였다. 설문지배부는 해당 프로그램에 대한 설문지를 배부하였으며, 직접 설문의 응답이 어려운 지적장애 이용자들은 보호자를 통하여 설문에 응답하도록 하였다.

### 2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일 ~ 8월 19일 / 총 12일간

### 3. 설문내용

설문지는 일반사항을 제외한 만족도 문항은 각 프로그램별로 다르게 구성되었으며, 프로그램 제언과 사업운영방침에 대한 문항을 사용하였다.

[표 259] 설문내용

| 조사항목              | 조사내용                              | 문항수 |
|-------------------|-----------------------------------|-----|
| 이용자의 일반적 사항       | 성별/연령/장애유형<br>/장애등급/경제수준/거주지역 등   | 8   |
| 프로그램 및 직원 등에 관한사항 | 농장프로그램/프로그램시간<br>/직원만족도/전반적 만족도 등 | 8   |
| 건의사항 및 제언         | 개별기재                              | 1   |

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

전체 응답자 중 남자가 15명 여자가 6명으로 남자가 거의 2배 정도의 차이를 보이고 있다.

[표 260] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남자 | 15    | 71.4  |
| 여자 | 6     | 28.6  |
| 계  | 21    | 100.0 |

##### ② 연령

연령은 20대가 90.5%로 가장 많은 것으로 나타났으며 30대도 9.5%로 조사되었다.

[표 261] 연령별

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 20대 | 19    | 90.5  |
| 30대 | 2     | 9.5   |
| 계   | 21    | 100.0 |

##### ③ 이용자와의 관계

본인의 설문이 어려울 경우 부모의 설문을 부탁하였으나 대부분 부모의 설문보다는 본인의 설문이 주로 이루어졌다.

[표 262] 이용자와의 관계별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 본인 | 20    | 95.2  |
| 부모 | 1     | 4.8   |
| 계  | 21    | 100.0 |

#### ④ 경제수준

응답자 중 기초생활 보장법 수급자가 전체 응답자의 19.0%(4명)로 나타났으며 17명은 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 263] 경제수준별

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 비수급자 | 17    | 81.0  |
| 수급자  | 4     | 19.0  |
| 계    | 21    | 100.0 |

#### ⑤ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 남동구가 76.2%로 가장 높은 빈도를 보이고 있으며, 남구와 부평구가 그 뒤를 잇고 있다.

[표 264] 거주 지역별

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 인천 남동구  | 16    | 76.2  |
| 인천 남구   | 2     | 9.5   |
| 인천 연수구  | 1     | 4.8   |
| 인천시 부평구 | 2     | 9.5   |
| 계       | 21    | 100.0 |

### 2) 장애관련 특성

#### ① 주장애 유형

직업적응훈련 및 보호고용 대상인 지적장애인이 95.2%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 자폐성장애인도 4.8%(1명)로 나타났다.

[표 265] 주장애 유형별

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지적장애  | 20    | 95.2  |
| 자폐성장애 | 1     | 4.8   |
| 계     | 21    | 100.0 |

## ② 이용자의 장애등급

2급 장애인이 47.6%(10명)로 가장 많은 빈도를 보였으며, 다음이 3급 순으로 나타났다. 직업적응훈련 및 지원고용의 경우 법적중증장애인이며 복지관 이용자는 대부분 지적장애인을 감안할 때 중증장애인이 많은 것으로 나타났다.

[표 266] 장애 등급별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 1급 | 3     | 14.3  |
| 2급 | 10    | 47.6  |
| 3급 | 8     | 38.1  |
| 계  | 21    | 100.0 |

## 3) 복지관 이용관련 특성

### ① 프로그램 이용기간

1년 미만 이용자가 57.1%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며 2년미만의 이용자들도 28.6%를 차지하고 있습니다. 3, 4년 이용자는 각각 4.8%, 9.5%로 나타났다.

[표 267] 프로그램 이용기간

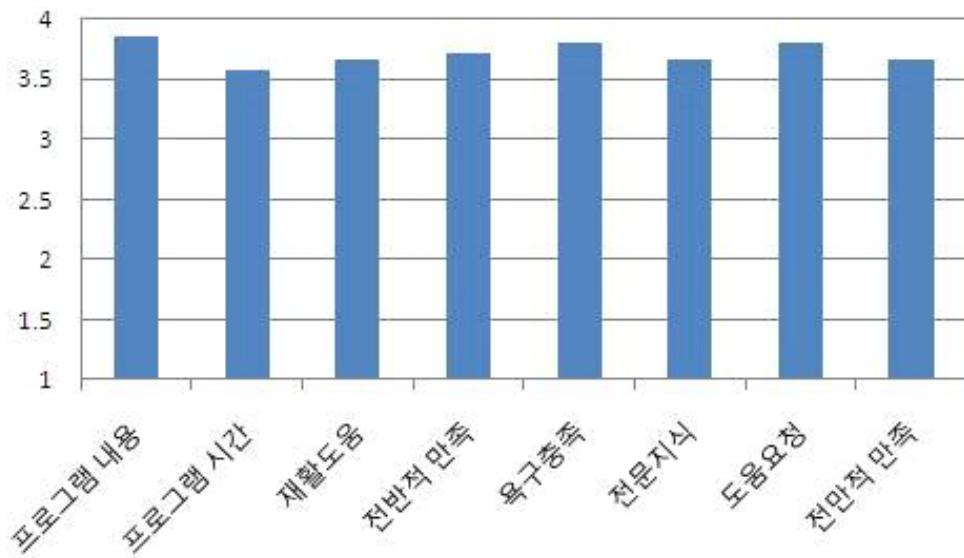
| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 1년 미만 | 12    | 57.1  |
| 2년 미만 | 6     | 28.6  |
| 3년 미만 | 1     | 4.8   |
| 4년 미만 | 2     | 9.5   |
| 합계    | 21    | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

### 1) 농장 프로그램 만족도

해맑음 팜방울 농장 프로그램의 만족도는 총 8개의 문항으로 구성했으며, 훈련 프로그램에 대한 만족정도와 직원, 전반적 만족정도를 조사하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림]과 같다.

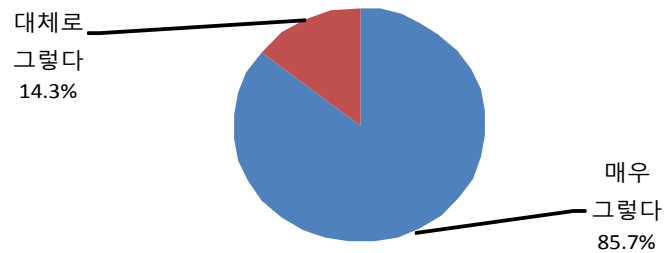
[그림 1] 농장 프로그램 내용 만족도



### ① 농장 프로그램 내용 만족도

‘농장 프로그램 내용에 만족하십니까?’라는 질문에 85.7%(18명)가 ‘매우 편이다’, 14.3%(3명)가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 전반적으로 프로그램 내용에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 2] 농장 프로그램 내용 만족도



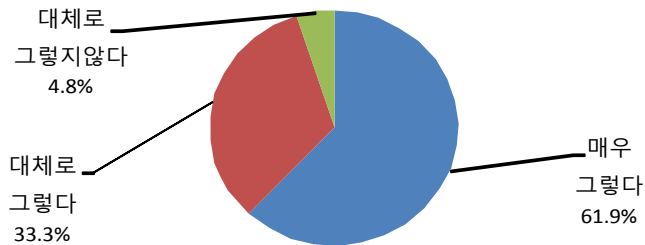
[표 268] 농장 프로그램 내용 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 18    | 85.7  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 3     | 14.3  |           |

## ② 농장프로그램 시간 만족도

61.9%(13명)가 '매우 그렇다', 33.3%(7명)가 '대체로 그렇다'고 응답하였으며 전반적으로 프로그램시간에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 3] 농장프로그램 시간 만족도



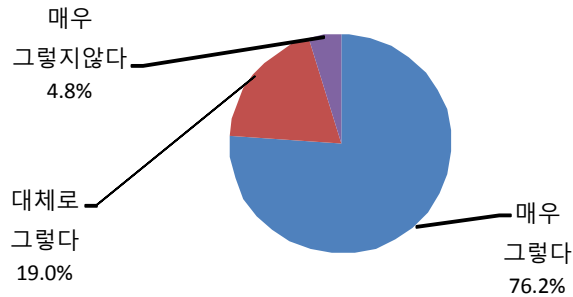
[표 269] 프로그램 시간 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 13    | 61.9  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 33.3  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.8   |           |

### ③ 재화에 대한 만족도

‘농장프로그램이 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?’에 대한 만족정도는 76.2%(16명)가 ‘매우 그렇다’, 19.0%(4명)가 ‘대체로 그렇다’로 대답하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 4] 재화에 대한 만족도



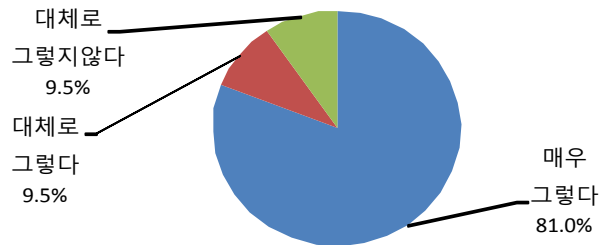
[표 270] 재화에 대한 만족도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 16    | 76.2  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 19.0  |           |
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 4.8   |           |

#### ④ 농장 전반적인 만족도

‘농장에 전반적으로 만족하십니까?’ 에 대한 만족정도는 ‘매우 그렇다’가 81.0%(17명)로 가장 높은 빈도를 보이고 있으며 ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’가 각각 9.5%(2명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 5] 농장 전반적인 만족도



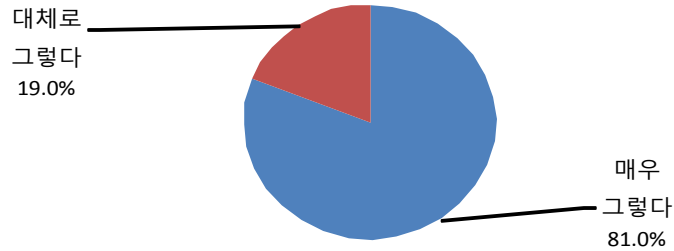
[표 271] 농장 전반적인 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 17    | 81.0  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 2     | 9.5   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 9.5   |           |

### ⑤ 농장직원의 노력 만족도

· ‘농장직원은 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 질문에 81.0%(17명)가 ‘매우 그렇다’로 응답하였으며, 19.0%(4명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 6] 농장직원의 노력 만족도



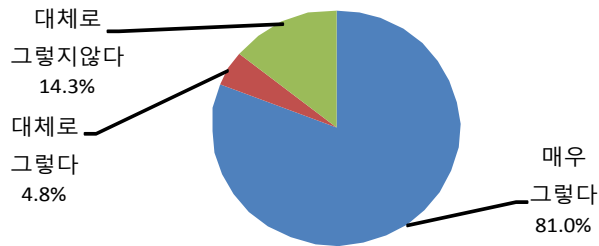
[표 272] 농장직원의 노력 만족도

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

### ⑥ 담당직원의 전문지식 정도

· 담당직원의 전문지식과 기술에 대한 설문에 대해서는 81.0%(17명)가 ‘매우 그렇다’, 4.8%(1명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하였으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 14.3%(3명)로 나타났다. 대부분의 이용자가 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 7] 담당직원의 전문지식 정도



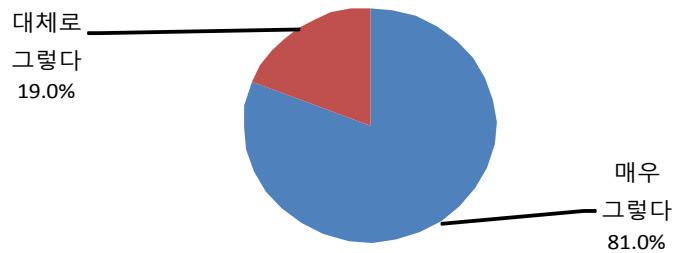
[표 273] 담당직원의 전문지식 정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 17    | 81.0  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 1     | 4.8   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 14.3  |           |

### ⑦ 직원의 도움요청 정도

‘직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?’ 라는 질문에 81.0%(17명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 19.0%(4명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 8] 직원의 도움요청 정도



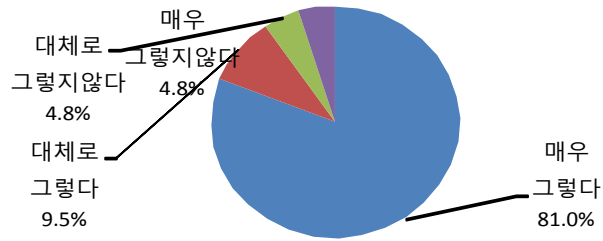
[표 274] 재활의 도움정도

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

### ⑧ 직원에 대한 만족도

- 해맑음 땀방울 농장 직원에 대해 전반적인 만족도에 대한 질문에 81.0%(17명)가 ‘매우 그렇다’, 9.5%(2명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림]과 [표]와 같다.

[그림 9] 직원에 대한 만족도



[표 275] 이용자에 대한 요구충족노력

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 17    | 81.0  | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 2     | 9.5   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 4.8   |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.8   |           |

## 2) 조사결과

| 조사항목        | 문항                                              | 만족도          |       |       | 비고 |
|-------------|-------------------------------------------------|--------------|-------|-------|----|
| 일반사항        | 성별                                              | 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |    |
|             |                                                 | 남자           | 15    | 71.4  |    |
|             |                                                 | 여자           | 6     | 28.6  |    |
|             |                                                 | 계            | 21    | 100.0 |    |
|             | 연령                                              | 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |    |
|             |                                                 | 20대          | 19    | 90.5  |    |
|             |                                                 | 30대          | 2     | 9.5   |    |
|             |                                                 | 계            | 21    | 100.0 |    |
|             | 장애유형                                            | 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |    |
|             |                                                 | 지적장애         | 20    | 95.2  |    |
|             |                                                 | 자폐성장애        | 1     | 4.8   |    |
|             |                                                 | 계            | 21    | 100.0 |    |
| 프로그램<br>만족도 | 프로그램 내용<br>만족                                   | 4점 척도 중 3.85 |       |       |    |
|             | 프로그램 시간<br>만족                                   | 4점 척도 중 3.57 |       |       |    |
|             | 재활 도움 만족                                        | 4점 척도 중 3.66 |       |       |    |
|             | 농장 전반 만족                                        | 4점 척도 중 3.71 |       |       |    |
| 직원<br>만족도   | 직원의 노력<br>만족                                    | 4점 척도 중 3.80 |       |       |    |
|             | 직원의<br>전문지식                                     | 4점 척도 중 3.66 |       |       |    |
|             | 도움요청                                            | 4점 척도 중 3.80 |       |       |    |
|             | 전반적 만족                                          | 4점 척도 중 3.66 |       |       |    |
| 욕구조사        | 1. 농장에 더 많이 왔으면 좋겠습니다.<br>2. 월급을 많이 주었으면 좋겠습니다. |              |       |       |    |

## 3). 제언

2005년도부터 시작해온 해맑음 팜방울 농장은 그동안 이용자들의 작업능력향상과 정

서향상에 많은 도움을 주고 있다. 이번 만족도 조사를 통해서 농장프로그램과 직원에 대해 높은 만족도를 나타내었다. 특히, 농장 프로그램에 대한 만족도는 4점척도에 3.66점이라는 만족도를 보이기도 하였다. 농장 수익대비 인원수가 많아 소득을 많이 분배하지 못한 부분이 있지만 이는 지속적인 매출향상으로 조금씩 급여가 증가할 것으로 예상된다. 현재의 만족도 조사결과를 토대로 확인된 긍정적인 부분을 지속적으로 유지하고 다소 미흡한 부분은 향후 보완해야 할 것이다.



# 지역복지팀

오경배 대리 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

2011년 상반기 이용자 만족도 조사는 2011년 8월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가장애인을 대상으로 조사하였으며 이용자가 직접 응답하기 힘든 경우에는 가족구성원을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 60가정이었으며 설문조사 방법은 담당자가 일대일 면접 조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표1] 설문지 배부 및 응답현황

| 진행사항 \ 팀명 | 지역복지팀 |
|-----------|-------|
| 설문지 조사대상자 | 60명   |
| 설문지 회수    | 60명   |
| 회수율       | 100%  |

### 2. 조사기간

■ 조사기간 : 2011년 7월 25일 ~ 8월 5일 / 총 10일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

| 조사항목                                | 조사내용                                                                                                                                                                                                                                     | 문항 수 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 이용자의<br>일반적 사항                      | 성별/연령/주 장애유형/장애등급/경제수준/<br>프로그램 이용기간/거주지역/결혼형태/<br>가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류/<br>이용자와 응답자와의관계                                                                                                                                                 | 13문항 |
| 프로그램<br>이용에 관한<br>일반적인 사항           | 서비스 이용경로/프로그램 참여동기/<br>이용 프로그램                                                                                                                                                                                                           | 3문항  |
| 복지관이용<br>및 재가복지<br>프로그램의<br>전반적 만족도 | 위치의 접근성 용이/복지관의 시설과 환경/<br>복지관 이용절차/원하는 서비스 제공정도/<br>프로그램 내용의 우수성/실생활의 도움정도/<br>서비스의 다양성/생활의 긍정적인 변화정도/<br>서비스이용 전반적인 만족도/직원의 친절도/<br>직원들의 업무처리속도/<br>직원에게 고민을 상담할 수 있는 편안함/<br>담당직원에 대한 전반적인 만족도/<br>타인에게 추천 의향/<br>재가복지 서비스의 지속적인 이용여부 | 15문항 |
| 건의사항                                | 개별기재                                                                                                                                                                                                                                     | -    |

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 15문항 등 총 31문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                            | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|---------------------------------|--------------------|-------|-----|
| 복지관이용 및<br>재가복지프로그램의<br>전반적 만족도 | .820               | 17~31 | 15  |

[표3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 프로그램 및 전반적인 만족도를 나타내는 15문항의 신뢰도는 .820으로 비교적 높은 수준의 신뢰도를 나타내었다.

## Ⅱ. 조사결과 분석

### 1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표4] 응답자의 일반적 사항

| 변수   | 내용       | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|----------|-------|-------|
| 성별   | 남자       | 23    | 38.3  |
|      | 여자       | 37    | 61.7  |
| 연령   | 20세 이하   | 1     | 1.7   |
|      | 21~30세   | 2     | 3.3   |
|      | 31~40세   | 2     | 3.3   |
|      | 41~50세   | 9     | 15.0  |
|      | 51~60세   | 9     | 15.0  |
|      | 60세 이상   | 37    | 61.7  |
| 장애유형 | 지체장애     | 31    | 51.7  |
|      | 시각장애     | 6     | 10.0  |
|      | 뇌병변장애    | 9     | 15.0  |
|      | 청각장애     | 7     | 11.7  |
|      | 지적장애     | 4     | 6.7   |
|      | 정신장애     | 2     | 3.3   |
|      | 신장장애     | 1     | 1.7   |
| 장애등급 | 1급       | 13    | 21.7  |
|      | 2급       | 17    | 28.3  |
|      | 3급       | 19    | 31.7  |
|      | 4급       | 9     | 15.0  |
|      | 5급       | 2     | 3.3   |
| 경제수준 | 수급자      | 48    | 80.0  |
|      | 차상위계층    | 1     | 1.7   |
|      | 비수급자(일반) | 11    | 18.3  |
| 프로그램 | 1년 미만    | 9     | 15.0  |
|      | 1~2년 미만  | 6     | 10.0  |
|      | 2~3년 미만  | 3     | 5.0   |
|      | 3년 이상    | 42    | 70.0  |

| 변수          | 내용      | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------------|---------|-------|-------|
| 거주지역        | 만수1동    | 42    | 70.0  |
|             | 만수6동    | 7     | 11.7  |
|             | 논현·고잔동  | 7     | 11.7  |
|             | 남촌·도림동  | 1     | 1.7   |
|             | 구월·간석동  | 3     | 5.0   |
| 결혼 형태       | 동거      | 21    | 35.0  |
|             | 이혼      | 4     | 6.7   |
|             | 사별      | 27    | 45.0  |
|             | 기타      | 8     | 13.3  |
| 가족 형태       | 독거      | 25    | 41.7  |
|             | 부부      | 13    | 21.7  |
|             | 부부+ 자녀  | 5     | 8.3   |
|             | 본인+ 자녀  | 5     | 8.3   |
|             | 본인+ 손자녀 | 3     | 5.0   |
|             | 본인+ 부모  | 6     | 10.0  |
|             | 기타      | 3     | 5.0   |
| 가족원수        | 1인      | 25    | 41.7  |
|             | 2인      | 20    | 33.3  |
|             | 3인      | 6     | 10.0  |
|             | 4인      | 4     | 6.7   |
|             | 5인      | 2     | 3.3   |
|             | 6인 이상   | 3     | 5.0   |
| 주거 형태       | 자가      | 1     | 1.7   |
|             | 전세      | 5     | 8.3   |
|             | 월세      | 8     | 13.3  |
|             | 임대      | 45    | 75.0  |
|             | 기타      | 1     | 1.7   |
| 주거종류        | 다세대주택   | 8     | 13.3  |
|             | 아파트     | 52    | 86.7  |
| 이용자와의<br>관계 | 본인      | 53    | 88.3  |
|             | 배우자     | 4     | 6.7   |
|             | 부모      | 3     | 5.0   |

[표4]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각

38.3%(23명), 61.7%(37명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 연령대는 '60세 이상' 61.7%(37명), '51~60세'와 '41~50세'가 각 15.0%(9명)씩, '31~40세'와 '21~30세'가 각 3.3%(2명), '20세 이하'가 1.7%(1명)순으로 고연령일수록 높은 비율을 보였다. 장애유형은 '지체장애'가 51.7%(31명), '뇌병변장애' 15.0%(9명), '청각장애' 11.7%(7명), '시각장애' 10.0%(6명), '지적장애' 6.7%(4명), '정신장애' 3.3%(2명) '신장장애'는 각 1.7%(1명)씩 응답이 있었으며 응답자 대부분이 신체적 장애를 가지고 있는 것으로 조사되었으며 장애등급은 '1급' 21.7%(13명), '2급' 28.3%(17명), '3급' 31.7%(19명), '4급' 15.0%(9명), '5급' 3.3%(2명)으로 중증장애인의 비율이 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 '수급자'가 80.0%(48명), '비수급자(일반)' 18.3%(11명), '차상위계층' 1.7%(1명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 '3년 이상'이 70.0%(32명), '1년 미만' 15.0%(9명), '1~2년 미만' 10.0%(6명), '2~3년 미만' 5.0%(3명), 순으로 3년 이상 장기적으로 프로그램을 이용하고 있는 응답자의 비율이 가장 높으며 신규이용자의 비율이 그 뒤를 잇고 있다는 것을 알 수 있었다.

거주지역은 응답자의 70.0%(42명)가 '만수1동' 거주자로 조사되었으며 '만수6동'과 '논현·고잔동'이 각 11.7%(7명)으로 과거에 비해 비율이 높아졌음을 확인할 수 있었고, '구월·간석동'이 5.0%(3명) '남촌·도림동'이 1.7%(1명)로 나타났다. 결혼형태로는 '사별' 45.0%(27명), '동거' 35.0%(21명), '기타' 13.3%(8명), '이혼' 6.7%(4명)순으로 고령의 응답자 비율이 높은 이유로 인하여 '사별'이 가장 높은 비율을 차지한 것으로 사료되었다.

이와 함께 가족구성원 형태로는 '독거'장애인이 41.7%(25명), '부부'가 21.7%(13명), '본인+ 부모'가 10.0%(6명), '부부+ 자녀'와 '본인+ 자녀'가 각 8.3%(5명), '본인+ 손자녀'와 '기타'가 각 5.0%(3명)씩 뒤를 이었다. 가족구성원 수는 '1인가족' 41.7%(25명), '2인가족' 33.3%(20명), '3인가족' 10.0%(6명), '4인가족' 6.7%(4명), '6인이상가족' 5.0%(3명), '5인가족' 3.3%(2명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 '임대'가 75.0%(45명), '아파트' 86.7%(52명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(88.3%, 53명)한 것으로 조사되었다.

## 2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

| 변수                             | 내용            |           | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------------------------|---------------|-----------|-------|-------|
| 재가복지서비스<br>이용경로                | 복지관 직원을 통해    |           | 6     | 10.0  |
|                                | 지역주민을 통해      |           | 41    | 68.3  |
|                                | 복지관 홍보물을 통해   |           | 3     | 5.0   |
|                                | 신문 및 영상매체를 통해 |           | 1     | 1.7   |
|                                | 유관기관 직원을 통해   |           | 8     | 13.3  |
|                                | 기타            |           | 1     | 1.7   |
| 참여동기<br>(우선순위 1순위<br>2순위 중복응답) | 우선순위1         | 경제적 도움    | 43    | 71.7  |
|                                |               | 건강증진 및 재활 | 6     | 10.0  |
|                                |               | 여가선용      | 4     | 6.7   |
|                                |               | 친교활동      | 2     | 3.3   |
|                                |               | 가사지원      | 5     | 8.3   |
|                                | 우선순위2         | 경제적 도움    | 10    | 16.7  |
|                                |               | 건강증진 및 재활 | 5     | 8.3   |
|                                |               | 여가선용      | 33    | 55.0  |
|                                |               | 친교활동      | 1     | 1.7   |
|                                |               | 가사지원      | 8     | 13.3  |

위 [표5]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 68.3%(41명), ‘유관 기관을 통해’가 13.3%(8명), ‘복지관 직원을 통해’가 10.0%(6명) 순으로 응답자의 대부분이 지역주민이나 유관기관, 복지관 직원 등을 통해 이용하게 되었다고 응답하였다. 이는 응답자의 다수가 복지관에 인접한 영구 임대아파트에 거주하고 있어 복지관과의 접근성이 용이하고 장애인들 상호간 정보교류가 활발함을 알 수 있으며 관공서의 의뢰 및 본 관을 직접 방문하여 직원과의 상담 후 이용하게 된 것으로 분석된다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문(우선순위로 복수응답)에서는 우선순위 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(71.7%, 43명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 10.0%, 6명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 우선순위 2순위는 ‘여가선용’(55.0%, 33명) 비율이 상대적으로 높게 조사되었다.

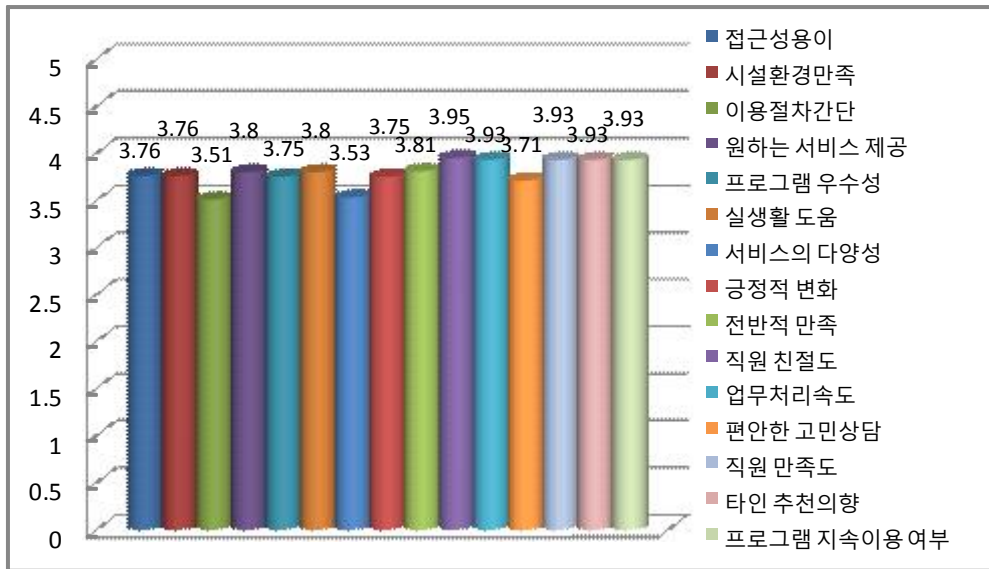
[표6] 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램

| 변수                 | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------------|--------|-------|-------|
| 이용중인프로그램<br>(중복응답) | 밀반찬    | 9     | 15.0  |
|                    | 가사     | 6     | 10.0  |
|                    | 목욕     | 1     | 1.7   |
|                    | 무료이미용  | 13    | 21.6  |
|                    | 무료급식소  | 30    | 50.0  |
|                    | 주거환경개선 | 1     | 1.7   |
|                    | 외출지원   | 2     | 3.3   |
|                    | 재활정보제공 | 30    | 50.0  |
|                    | 운동실    | 5     | 8.3   |
|                    | 건강검진   | 1     | 1.7   |
|                    | 기초교양   | 1     | 1.7   |
|                    | 야외나들이  | 4     | 6.7   |
|                    | 결연후원   | 4     | 6.7   |
|                    | 현물지원   | 2     | 3.3   |
|                    | 명절서비스  | 6     | 10.0  |
|                    | 복지쿠폰   | 2     | 3.3   |



## 3. 만족도 조사결과

[그림2] 만족도 평균



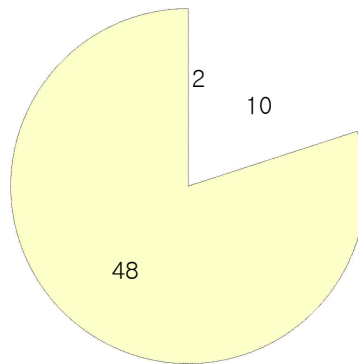
[표7] 만족도 평균

| 구분            | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|---------------|------|------|-----|-----|-----|
| 접근성 용이        | 3.76 | .25  | 60  | 2   | 4   |
| 시설환경 만족       | 3.76 | .18  | 60  | 3   | 4   |
| 이용절차와 방법의 간단성 | 3.51 | .45  | 60  | 1   | 4   |
| 원하는 서비스 제공정도  | 3.80 | .16  | 60  | 3   | 4   |
| 프로그램의 우수성     | 3.75 | .22  | 60  | 2   | 4   |
| 실생활 도움정도      | 3.80 | .16  | 60  | 3   | 4   |
| 서비스의 다양성      | 3.53 | .45  | 60  | 1   | 4   |
| 긍정적 변화 여부     | 3.75 | .22  | 60  | 2   | 4   |
| 서비스의 전반적 만족도  | 3.81 | .15  | 60  | 3   | 4   |
| 직원 친절도        | 3.95 | .04  | 60  | 3   | 4   |
| 업무신속처리정도      | 3.93 | .06  | 60  | 3   | 4   |
| 편안한 고민상담      | 3.71 | .06  | 60  | 2   | 4   |
| 담당직원에 대한 만족도  | 3.93 | .06  | 60  | 3   | 4   |
| 타인 추천의향       | 3.93 | .06  | 60  | 3   | 4   |
| 프로그램 지속 이용여부  | 3.93 | .06  | 60  | 3   | 4   |

본 만족도조사는 15개 문항을 4점 척도로 조사하였으며 전체만족도 평균값이 3.79로 높게 나타났다.

## 1) 복지관의 접근성

[그림3] 복지관의 접근성 용이



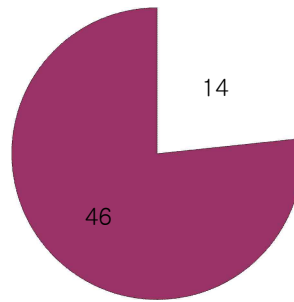
[표8] 복지관의 접근성 용이

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 3.3   |
| 그런 편이다    | 10 | 16.7  |
| 매우 그렇다    | 48 | 80.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80.0%(48명), ‘그런 편이다’ 16.7%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 3.3%(2명)순으로 응답자의 약 97%가 복지관의 접근성이 용이하다고 응답하였다. 이는 응답자의 다수가 복지관과 인접한 영구임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있기 때문에 접근성이 용이하다고 응답한 것으로 분석된다.

## 2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림4] 시설과 환경에 대한 만족도



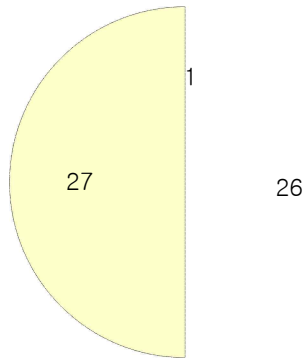
[표9] 시설과 환경에 대한 만족도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 14 | 23.3  |
| 매우 그렇다 | 46 | 76.7  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 76.7%(46명), ‘그런 편이다’가 23.3%(14명)로 조사되어 응답자 전체가 복지관의 시설과 환경에 대해 매우 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

### 3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림5] 이용절차와 방법의 간단성



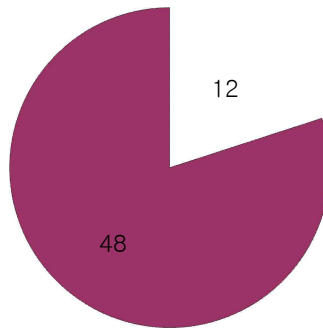
[표10] 이용절차와 방법의 간단성

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 3.3   |
| 그런 편이다    | 23 | 38.3  |
| 매우 그렇다    | 35 | 58.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 58.3%(27명), ‘그런 편이다’ 38.3%(23명), ‘전혀 그렇지 않다’ 3.3%(2명)순으로 약 97%의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 매우 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

## 4) 본인이 원하는 서비스 제공정도

[그림6] 본인이 원하는 서비스 제공정도



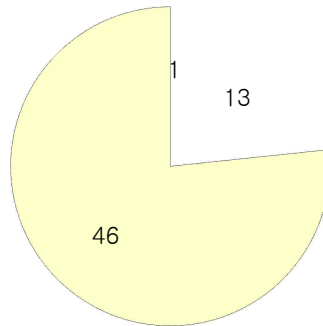
[표11] 본인이 원하는 서비스 제공정도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 12 | 20.0  |
| 매우 그렇다 | 48 | 80.0  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘현재 받고 있는 서비스는 본인이 원하는 서비스입니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80.0%(48명), ‘그런 편이다’ 20.0%(12명)로 조사되었다. 전체 응답자가 복지관에서 제공하고 있는 서비스에 대해 만족하고 있는 것으로 조사됨으로써 욕구에 부합되는 서비스를 이용하고 있는 것으로 분석된다.

## 5) 프로그램 내용의 우수성

[그림7] 프로그램 내용의 우수성



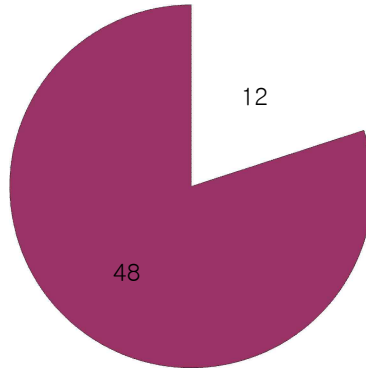
[표12] 프로그램 내용의 우수성

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 13 | 21.7  |
| 매우 그렇다    | 46 | 76.7  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관의 프로그램 내용은 전반적으로 우수합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 76.7%(46명), ‘그런 편이다’ 21.7%(13명), ‘별로 그렇지 않다’가 1.7%(1명) 순으로 나타나 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 이를 미루어 프로그램 내용의 우수성은 질적인 부분과 맥락을 같이 할 수 있으므로 프로그램의 질이 매우 높음을 알 수 있다.

## 6) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림8] 프로그램의 실생활에 도움정도



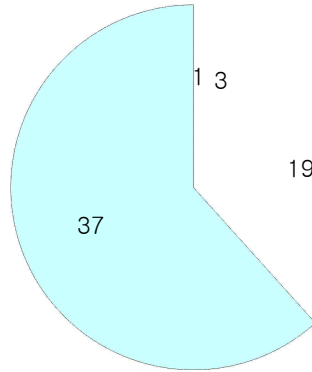
[표13] 프로그램의 실생활에 도움정도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 12 | 20.0  |
| 매우 그렇다 | 48 | 80.0  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80.0%(48명), ‘그런 편이다’ 20.0%(12명)순으로 응답자 모두 실생활에 도움이 되고 있다고 인식하는 것으로 조사되었다.

## 7) 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

[그림9] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도



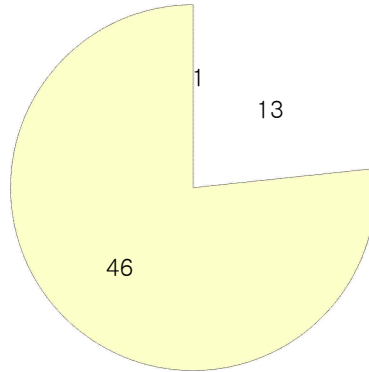
[표14] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 5.0   |
| 그런 편이다    | 19 | 31.7  |
| 매우 그렇다    | 37 | 61.7  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관에 이용하고 싶은 서비스가 많이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 61.7%(37명), ‘그런 편이다’ 31.7%(19명), ‘별로 그렇지 않다’ 5.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 1.7%(1명)순으로 전체 응답자의 약 93%가 복지관의 서비스가 다양하게 실시되고 있다고 응답함에 따라 욕구에 부합되는 서비스가 제공되고 있음을 알 수 있다. 그러나 소수의 의견이지만 본인의 욕구에 부합되는 서비스가 미비하다고 느끼고 있는 응답자가 있는만큼 이용자의 욕구를 충분히 반영한 서비스의 개발이 필요하다고 파악된다.

## 8) 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

[그림10] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도



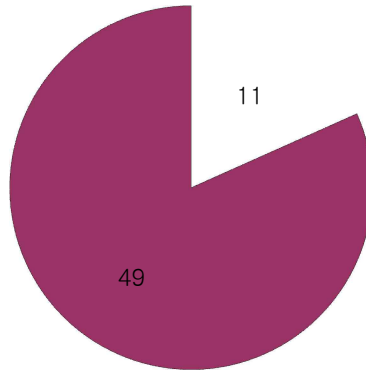
[표15] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 13 | 21.7  |
| 매우 그렇다    | 46 | 76.7  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관의 이용으로 생활의 긍정적인 변화가 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 76.7%(46명), ‘그런 편이다’ 21.7%(13명), ‘별로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 약 98%가 긍정적인 응답을 함으로써 재가복지 프로그램이 이용자에게 생활의 도움이 되고 있음으로 분석된다.

## 9) 재가복지 서비스에 대한 전반적인 만족도

[그림11] 전반적인 만족도



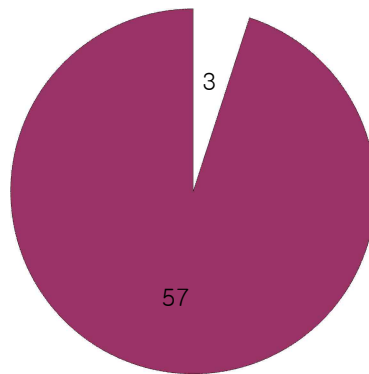
[표16] 전반적인 만족도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 11 | 18.3  |
| 매우 그렇다 | 49 | 81.7  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 81.7%(49명), ‘그런 편이다’ 18.3%(11명)순으로 응답자의 약 98%가 긍정적인 응답률을 보임으로써 응답자 전원이 재가복지 서비스에 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

## 10) 직원의 친절도

[그림12] 직원의 친절도



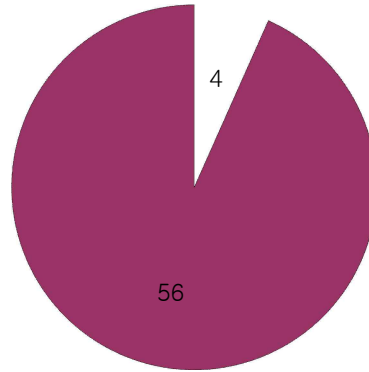
[표17] 직원의 친절도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 3  | 5.0   |
| 매우 그렇다 | 57 | 95.0  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 95.0%(57명), ‘그런 편이다’ 5.0%(3명)으로 응답자 모두 직원들이 대하는 태도가 친절하다고 느끼고 있는 것으로 나타나 직원에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 분석된다.

## 11) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림13] 직원의 업무 신속처리 정도



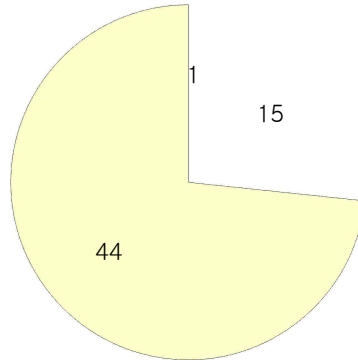
[표18] 직원의 업무 신속처리 정도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 4  | 6.7   |
| 매우 그렇다 | 56 | 93.3  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 93.3%(56명), ‘그런 편이다’ 6.7%(4명) 순으로 응답자 모두 직원들이 업무를 신속하게 처리해 준다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

## 12) 직원에게 편안하게 고민 상담정도

[그림14] 직원에게 편안하게 고민 상담정도



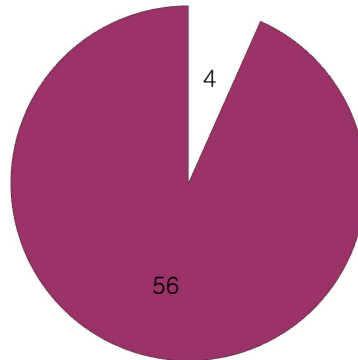
[표19] 직원에게 편안하게 고민 상담정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 15 | 25.0  |
| 매우 그렇다    | 44 | 73.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 73.3%(44명), ‘그런 편이다’ 25.0%(15명), ‘별로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 응답자의 약 98%가 직원과의 친밀감이 형성되어 있음을 알 수 있었다. 또한, 본인의 욕구 및 문제에 대해 직원과 심리적 부담 없이 상담할 수 있는 것으로 분석된다.

### 13) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림15] 담당직원에 대한 전반적 만족도



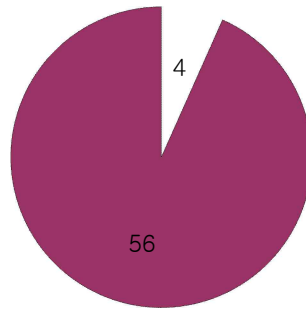
[표20] 담당직원에 대한 전반적 만족도

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 4  | 6.7   |
| 매우 그렇다 | 56 | 93.3  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 93.3%(56명), ‘그런 편이다’ 6.7%(4명)로 응답자 모두 담당직원에 대한 높은 만족도를 느끼고 있음을 알 수 있다.

## 14) 타인 추천의향

[그림16] 타인 추천의향



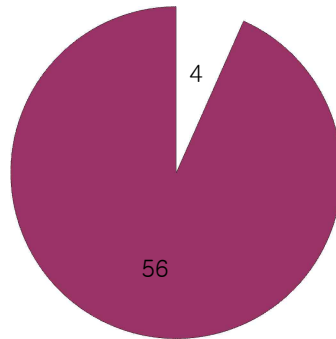
[표21] 타인 추천의향

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 4  | 6.7   |
| 매우 그렇다 | 56 | 93.3  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 93.3%(56명), ‘그런 편이다’ 6.7%(4명)순으로 조사되어 전체 응답자가 타인에게 복지관을 추천할 의향이 있다는 것을 알 수 있었다.

## 15) 프로그램의 지속 이용여부

[그림17] 프로그램의 지속 이용여부



[표22] 프로그램의 지속 이용여부

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 그런 편이다 | 4  | 6.7   |
| 매우 그렇다 | 56 | 93.3  |
| 합계     | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 93.3%(56명), ‘그런 편이다’ 6.7%(4명)순으로 조사되어 전체 응답자가 현재 본 복지관의 서비스 이용에 대한 만족도가 높은 것으로 분석된다.

#### 4. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 격려 및 현재의 서비스 유지에 대한 부탁, 프로그램에 관한 의견 등 총 7건의 의견이 제시되었다. 프로그램에 관한 구체적인 건의사항은 다음과 같다. 밀반찬서비스의 양이 적어 원활한 식사에 어려움이 있으므로 양을 늘려달라는 것과 보다 높은 질의 밀반찬 제공을 요구하는 의견이 있었다. 또한 디딤돌운동실의 운동기구가 본인의 욕구와 부합하지 않는 경우가 많아 기구변경을 요청하였으며 샤워시설의 확충을 건의하기도 하였다. 재활정보제공과 관련하여서는 보다 많은 정보를 제공해달라는 요구가 있었는데 다양한 정보를 수시로 제공하고 있음에도 불구하고 장애인 당사자가 느끼는 정보는 미흡하다라는 것을 알 수 있었다. 이러한 상황을 고려한 중·장기적인 사업계획 수립을 통해 재가장애인들의 욕구에 부응할 수 있도록 후원개발 및 재활정보제공 등에 적극적인 활동을 해야 할 것으로 파악된다.

[표23] 건의사항 조사

| 관련부분                 | 세부내용                   | 건수 |
|----------------------|------------------------|----|
| 프로그램<br>운영에 관한<br>건의 | 밀반찬서비스의 질적 제고 및 양적 확대  | 3  |
|                      | 디딤돌운동실 운동기구 및 샤워시설의 개선 | 3  |
|                      | 재활정보제공의 증대             | 1  |

### III. 결과 요약 및 결론

#### 1. 요약

본 조사는 재가복지서비스를 상반기 서비스를 이용했거나 현재 이용하고 있는 재가장애인 60명을 대상으로 설문지를 통한 만족도 조사를 실시하였다. 설문지는 7월 25일~8월 5일까지 배포하여 가정방문조사 및 내관 이용자 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입을 하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

회수된 설문지는 SPSS12.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고, 설문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 총 31문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 사항을 알아보는 13문항, 프로그램 이용에 관한 일반적 사항 3문항, 그리고 재가복지서비스 및 복지관 이용의 전반적인 만족도 15문항으로 구성하였다.

통계분석결과 응답자 중 남성과 여성이 각각 38.3%(23명), 61.7%(37명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 연령대는 '60세 이상' 61.7%(37명), '51~60세'와 '41~50세'가 각 15.0%(9명)씩, '31~40세'와 '21~30세'가 각 3.3%(2명), '20세 이하'가 1.7%(1명) 순으로 고연령일수록 높은 비율을 보였다.

장애유형은 '지체장애'가 51.7%(31명), '뇌병변장애' 15.0%(9명), '청각장애' 11.7%(7명), '시각장애' 10.0%(6명), '지적장애' 6.7%(4명), '정신장애' 3.3%(2명) '신장장애'는 각 1.7%(1명)씩 응답이 있었으며 응답자 대부분이 신체적 장애를 가지고 있는 것으로 조사되었으며 장애등급은 '1급' 21.7%(13명), '2급' 28.3%(17명), '3급' 31.7%(19명), '4급' 15.0%(9명), '5급' 3.3%(2명)으로 중증장애인의 비율이 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 '수급자'가 80.0%(48명), '비수급자(일반)' 18.3%(11명), '차상위계층' 1.7%(1명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 '3년 이상'이 70.0%(32명), '1년 미만' 15.0%(9명), '1~2년 미만' 10.0%(6명), '2~3년 미만' 5.0%(3명), 순으로 3년 이상 장기적으로 프로그램을 이용하고 있는 응답자의 비율이 가장 높았다.

거주지역은 응답자의 70.0%(42명)가 '만수1동' 거주자로 조사되었으며 '만수6동'과 '논현·고잔동'이 각 11.7%(7명)으로 과거에 비해 비율이 높아졌음을 확인할 수 있었다. 결혼형태로는 '사별' 45.0%(27명), '동거' 35.0%(21명), '기타' 13.3%(8명), '이혼'

6.7%(4명)순으로 나타났다.

이와 함께 가족구성원 형태로는 ‘독거’장애인이 41.7%(25명), ‘부부’가 21.7%(13명), ‘본인+ 부모’가 10.0%(6명), ‘부부+ 자녀’와 ‘본인+ 자녀’가 각 8.3%(5명), ‘본인+ 손자녀’와 ‘기타’가 각 5.0%(3명)씩, 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 41.7%(25명), ‘2인가족’ 33.3%(20명), ‘3인가족’ 10.0%(6명), ‘4인가족’ 6.7%(4명), ‘6인이상가족’ 5.0%(3명), ‘5인가족’ 3.3%(2명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 ‘임대’가 75.0%(45명), ‘아파트’ 86.7%(52명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(88.3%, 53명)한 것으로 조사되었다.

재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 45%(27명), ‘복지관 직원을 통해’가 36.7%(22명)순으로 응답자의 대부분이 지역주민이나 복지관 직원을 통해 이용하게 되었다고 응답하였다. 이는 응답자의 다수가 복지관에 인접한 영구임대아파트에 거주하고 있어 복지관과의 접근성이 용이하고 장애인들 상호간 정보교류가 활발함을 알 수 있으며 본 관을 직접 방문하여 직원과의 상담 후 이용하게 된 것으로 분석된다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문(우선순위로 복수응답)에서는 우선순위 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(50.0%, 27명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 31.5%, 17명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 우선순위 2순위는 ‘여가선용’(27.8%, 15명)과 ‘친교활동’ 33.3%(18명)에 비율이 상대적으로 높게 조사되었다.

이용경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 68.3%(41명), ‘유관 기관을 통해’가 13.3%(8명), ‘복지관 직원을 통해’가 10.0%(6명) 순으로 나타났으며 프로그램 참여 동기를 묻는 질문(우선순위로 복수응답)에서는 우선순위 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(71.7%, 43명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 10.0%, 6명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 우선순위 2순위는 ‘여가선용’(55.0%, 33명) 비율이 상대적으로 높게 조사되었다.

## 2. 제 언

본 조사에서는 응답자의 대부분이 재가복지 프로그램에 대한 높은 만족도뿐만 아니라 향후 재가복지 서비스를 지속적으로 이용하고자 하는 의사가 매우 높게 조사되었다. 그러나 프로그램의 내용과 질적인 면에서 매우 높은 만족도가 조사된 반면에 이용하

고 싶은 서비스의 다양성과 생활의 긍정적인 변화정도에 있어서 긍정적이지 못한 응답률도 조사되었다. 이는 이용자의 개별 욕구에 부합되는 서비스가 다소 미비하게 운영되고 있고 효과성이 떨어지는 부분이 있음을 의미하며 이용자의 욕구를 충분히 반영한 서비스의 개발이 선행되어야 할 것임을 시사하고 있다.

재가장애인의 욕구가 날로 다양해지고 있고, 현대사회가 장애인이 누려야 할 권리에 대해 당사자가 적극적으로 요구하고 참여하는 시대로 변화되어가고 있기 때문에 획일화된 재가복지서비스로는 다양한 욕구 및 문제에 부합되는 서비스 제공이 어렵다. 따라서 기존 재가복지서비스의 질적 향상과 더불어 변화되는 욕구에 대한 빠른 대처와 서비스 제공으로 이용자 중심의 서비스 실천에 대한 노력이 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

사회적·경제적 제약 없이 장애인이면 누구나 영위할 수 있는 지원체계가 마련되어야 할 것이며 장애특성별, 연령별, 성별에 맞게 특성화된 프로그램의 개발을 통해 날로 다변화 되고 있는 대상자들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 해야 하겠다.

# 주간보호센터 '늘푸른동산'

김은숙 팀장/ 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011 이용인 만족도 조사’는 2011년 8월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 14명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 주간보호팀 |
|-----------|-------|
| 설문지 배부    | 14부   |
| 설문지 회수    | 14부   |
| 회 수 율     | 100%  |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일~ 8월 19일/ 총 11일간
- 설문지 회수 : 8월 19일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 센터에서는 시설환경, 프로그램, 담당직원, 전반적인 만족도 네 부분으로 나누어 설문조사를 실시하였으며, 각 부분별 신뢰도를 조사하였다.

[표2] 설문내용

| 조사항목      | 조사내용                | 문항수 |
|-----------|---------------------|-----|
| 시설환경 만족도  | 시설환경                | 1   |
| 프로그램의 만족도 | 프로그램 질              | 5   |
| 직원 만족도    | 직원의 전문지식과 기술/의사소통능력 | 4   |
| 전반적인 만족도  | 추천 의사               | 1   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분     | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|----------|--------------------|-------|-----|
| 프로그램 만족도 | 0.808              | 11~15 | 5   |
| 직원 만족도   | 0.801              | 16~19 | 4   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

본 센터 이용인의 성별분포는 남성 42.9%(6명), 여성 57.1%(8명)의 비율로 여성이 남성에 비해 14.2%(2명) 다소 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별분포

| 구분 | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 남자 | 6  | 42.9  |
| 여자 | 8  | 57.1  |
| 합계 | 14 | 100.0 |

## ② 연령

주간보호센터 주대상 이용연령이 18세 이상 35세 이하이며, 본 주간보호센터는 21세~33세까지 전반적으로 고르게 이용하고 있다. 또한 전체 이용인 중 21세~23세 연령대의 이용인이 약 50%정도 차지하고 있다.

[표5] 연령 분포

| 연령 | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 21 | 3  | 21.4  |
| 22 | 2  | 14.3  |
| 23 | 2  | 14.3  |
| 24 | 1  | 7.1   |
| 26 | 1  | 7.1   |
| 28 | 1  | 7.1   |
| 29 | 1  | 7.1   |
| 30 | 1  | 7.1   |
| 32 | 1  | 7.1   |
| 33 | 1  | 7.1   |
| 합계 | 14 | 100.0 |

## ③ 경제수준

본 센터 이용인 중 비수급자 64.3%(9명), 수급자 35.7%(5명)로 비수급자가 약 28.6%p 높다.

[표6] 경제수준

| 구분   | 빈도 | 퍼센트   |
|------|----|-------|
| 수급자  | 5  | 35.7  |
| 비수급자 | 9  | 64.3  |
| 합계   | 14 | 100.0 |

## ④ 거주 지역

본 센터 이용자의 거주분포는 ‘남동구’ 64.3%(9명), ‘부평구’ 21.3%(3명), ‘남구’, ‘동구’지역이 각각 7.1%(1명)으로 나타났다. 분석결과 본 센터의 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표7] 거주 지역 분포

|     | 빈도 | 퍼센트   |
|-----|----|-------|
| 남동구 | 9  | 64.3  |
| 남구  | 1  | 7.1   |
| 부평구 | 3  | 21.3  |
| 동구  | 1  | 7.1   |
| 합계  | 14 | 100.0 |

## ⑤ 이용인과의 관계

본 센터를 이용하고 있는 이용자 부모님이 78.6%(11명)이 가장 많이 응답하였으며, 그 외 형제자매가 14/3%(2명), 본인 7.1%(1명)이 응답하였다.

[표8] 이용자와의 관계

|      | 빈도 | 퍼센트   |
|------|----|-------|
| 본인   | 1  | 7.1   |
| 부모   | 11 | 78.6  |
| 형제자매 | 2  | 14.3  |
| 합계   | 14 | 100.0 |

## 2) 장애특성

### ① 주 장애유형

지적장애가 71.4%(10명)로 다른 장애유형에 비해 매우 많으며, 자폐성장애가 14.3%(2명), 지체장애 및 정신장애가 각각 7.1%(1명)의 비율로 나타났다. 이용인의 주 장애유형이 지적장애인이므로 지속적으로 이 부분을 고려하여 프로그램을 기획, 진행해야 할 것이다.

정신장애라 응답한 이용인의 경우 실제로 정신장애가 아닌 것으로 판단되며 개인적인 소견으로는 정신지체와 정신장애의 용어에 대한 혼란이 있었던 것으로 사료된다.

[표9] 장애 유형

|       | 빈도 | 퍼센트   |
|-------|----|-------|
| 지체장애  | 1  | 7.1   |
| 지적장애  | 10 | 71.4  |
| 자폐성장애 | 2  | 14.3  |
| 정신장애  | 1  | 7.1   |
| 합계    | 14 | 100.0 |

### ② 장애 등급

장애 등급 분포에서는 1급이 71.4%(10명), 2급이 21.4%(3명), 3급이 7.1%(1명)으로 이는 본 센터를 이용하는 이용인들의 장애정도가 대부분 중증임을 알 수 있다.

[표10] 장애 등급별 현황

|    | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 1급 | 10 | 71.4  |
| 2급 | 3  | 21.4  |
| 3급 | 1  | 7.1   |
| 합계 | 14 | 100.0 |

### 3) 복지관 이용관련 특성

#### ① 이용 기간

본 센터 이용자의 이용기간은 1년미만이 21.4%(3명), 1년 이상 2년미만 21.4%(3명), 2년 이상 3년미만 57.1(8명)으로 응답하였으며, 본 주간보호센터 이용기간이 3년임을 감안할 때 2012년도에 이용기간 만료로 종결할 이용인이 많이 있는 것으로 분석되어진다.

[표11] 이용 기간

|           | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 1년미만      | 3  | 21.4  |
| 1년이상 2년미만 | 3  | 21.4  |
| 2년이상 3년미만 | 8  | 57.1  |
| 합계        | 14 | 100.0 |

#### ② 타 기관 이용경험

타 기관 이용경험은 ‘없다’ 71.4(10명), ‘있다’ 28.6%(4명)의 비율로 이용인 대부분 타 기관 이용경험이 없는 것으로 나타났다.

[표12] 타 기관 이용경험

|    | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 있다 | 4  | 28.6  |
| 없다 | 10 | 71.4  |
| 합계 | 14 | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

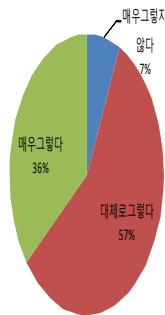
만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총11개의 문항으로 조사하였다.

## 1) 시설환경 만족도

시설환경 만족과 관련된 1문항을 4점 척도를 통해 평가하였으며, 만족도 평균이 '4'점에 근접할수록 만족도가 높다.

‘시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 35.7%(5명) ‘대체로 그렇다’가 57.1%(8명), ‘매우 그렇지 않다’가 7.1%(1명)으로 응답자 대부분이 시설환경에 대한 긍정적인 응답을 함으로써 만족도가 높음을 알 수 있다. ‘매우 그렇지 않다’의 응답의 경우 이용인 본인이 직접 작성한 것으로 이와 관련하여 정확한 분석결과는 확인하지 못하였다.

[그림1] 시설환경에 대한 만족도



[표13] 시설환경에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 매우그렇지않다 | 1  | 7.1   |
| 대체로그렇다  | 8  | 57.1  |
| 매우그렇다   | 5  | 35.7  |
| 합계      | 14 | 100.0 |

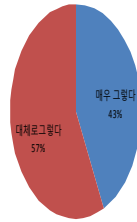
## 2) 프로그램 만족도

### ① 일상생활훈련

‘일상생활훈련 프로그램(식사지도, 생활훈련 등)에 대해서 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’에 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’에 42.9%(6명) 응답을 함으로써 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

일상생활프로그램은 식사(간식)지도, 개인위생관리훈련, 건강관리 프로그램으로 이루어져 있으며, 주 5회 수시로 지도하고 있다.

[그림3] 일상생활훈련에 대한 만족도



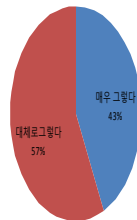
[표15] 일상생활훈련에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우 그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계      | 14 | 100.0 |

## ② 사회적응훈련

‘사회적응훈련(등산·음악·미술·운동·요리 등)에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’에 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’에 42.9%(6명) 응답함으로써 사회적응훈련에 전부 만족하는 것으로 나타났다.

[그림4] 사회적응훈련에 대한 만족도



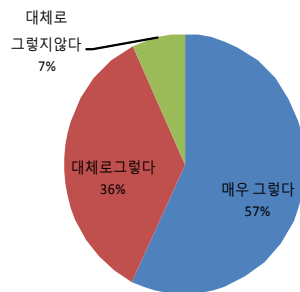
[표16] 사회적응훈련 프로그램에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 대체로그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계     | 14 | 100.0 |

## ③ 지역사회통합 프로그램

‘지역사회통합프로그램(지역시설이용, 통합 활동 등)에 대해서 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’에 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’에 35.7%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’에 7.1%(1명)에 응답하였으며 응답자 대부분 긍정적인 응답을 함으로써 지역사회통합 프로그램에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림5] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도



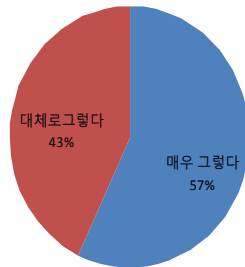
[표17] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도

|          | 빈도 | 퍼센트   |
|----------|----|-------|
| 대체로그렇지않다 | 1  | 7.1   |
| 대체로그렇다   | 5  | 35.7  |
| 매우그렇다    | 8  | 57.1  |
| 합계       | 14 | 100.0 |

#### ④ 부모지원

‘부모지원프로그램(부모교육, 모임 등)에 대해서 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’가 42.9%(6명)의 만족도를 나타냈다.

[그림6] 부모지원에 대한 만족도



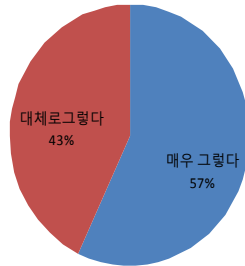
[표18] 부모지원사업에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우 그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계      | 14 | 100.0 |

#### ⑤ 프로그램에 대한 전반적 만족

‘위의 항목(12~15번)을 고려해 볼 때 주간보호센터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’가 42.9%(6명)의 만족도로 나타났으며 이는 모든 프로그램에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림7] 프로그램에 대한 전반적 만족도



[표19] 프로그램에 대한 전반적 만족도

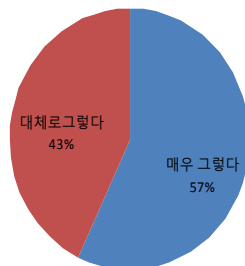
|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우 그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계      | 14 | 100.0 |

### 3) 담당직원에 대한 만족도

#### ① 직원의 요구 충족에 대한 노력정도

‘주간보호 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 문항에서 ‘매우 그렇다’가 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’가 42.9%(6명) 응답함으로써 직원의 노력에 대한 만족도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[그림11] 요구충족에 대한 노력정도



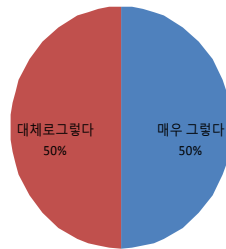
[표21] 요구충족에 대한 노력 정도

|        | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 대체로그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계     | 14 | 100.0 |

## ② 전문지식 면

‘직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 50.0%(7명), ‘대체로 그렇다’가 50.0%(7명)로 직원 전문성에 대해 응답자의 만족도가 매우 높은 것으로 나타났다.

[그림12]직원 전문지식에 대한 만족도



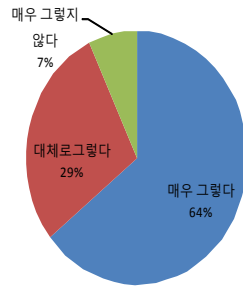
[표22]직원 전문지식에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 대체로그렇다 | 7  | 50.0  |
| 매우그렇다  | 7  | 50.0  |
| 합계     | 14 | 100.0 |

## ③ 의사소통 면

‘주간보호 직원과의 의사소통이 원활히 이루어지고 있습니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’에 64.3%(9명), ‘대체로 그렇다’에 28.6%(4명), ‘매우 그렇지 않다’ 7.1%(1명)로 비교적 높은 만족도를 나타내고 있다.

[그림13] 의사소통에 대한 만족도



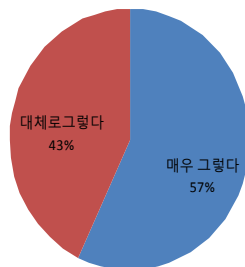
[표23] 의사소통에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 매우그렇지않다 | 1  | 7.1   |
| 대체로그렇다  | 4  | 28.6  |
| 매우그렇다   | 9  | 64.3  |
| 합계      | 14 | 100.0 |

#### ④ 직원에 대한 전반적인 만족도

‘위의 항목(17~19번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 57.1%(8명), ‘대체로 그렇다’가 42.9%(6명)으로 나타났다.

[그림14]직원에 대한 전반적 만족도



[표24]직원에 대한 전반적 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 대체로그렇다 | 6  | 42.9  |
| 매우그렇다  | 8  | 57.1  |
| 합계     | 14 | 100.0 |

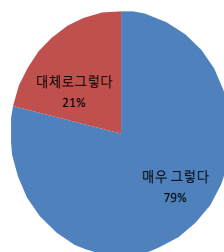
### 3) 전반적인 만족도

본 센터에 대한 전반적인 만족도는 아래 ‘추천의사’ 면에 대한 응답 결과를 통해 확인 할 수 있다.

#### ① 추천의사

전반적인 만족도는 ‘주간보호센터 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 늘푸른동산(주간보호센터)을 추천할 의향이 있습니까?’라는 문항을 통해 조사하였다. 그 결과 ‘매우 그렇다’가 78.6%(11명), ‘대체로 그렇다’가 21.4%(3명)로 나타났다. 응답자 모두 본 센터를 타인에게 추천하는 것에 대해 긍정적으로 응답하였음을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림15]본 센터에 대한 추천의사



[표25]본 센터에 대한 추천의사

|        | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 대체로그렇다 | 3  | 21.4  |
| 매우그렇다  | 11 | 78.6  |
| 합계     | 14 | 100.0 |

### III 요약 및 제언

#### 1. 요약

'2011 이용인 만족도 조사'는 2011년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모를 대상으로 총 14명에게 설문지를 배포하여 14명 모두 설문지에 응답하였다. 설문지는 총 20문항으로 이용인의 일반적 관련사항 9문항, 시설 및 환경에 관한 사항 1문항, 프로그램 만족도 5문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

##### 1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용인들은 여자57.1%(8명), 남자42.9%(6명)으로 여자가 남자보다 14.2%(2명) 더 많으며, 이용인 중 국민기초생활보장법 수급자 비율은 35.7%로 전체 이용자 14명 중 5명이다. 거주지역 분포에서는 전체 이용인 중 약 64.3%(9명)가 본 센터의 지역인 남동구에 가장 많이 거주하고 있다.

장애관련 특성으로는 지적장애인이 71.4%(10명)로 가장 많으며, 장애등급은 1급 71.4%(10명), 2급 21.4%(3명), 3급 7.1%(1명)로 나타났다. 분석결과 본 센터 이용인의 주 장애유형은 지적장애이면서 그 중 장애정도가 전반적으로 중증인 것으로 나타났다. 프로그램 기획 시 지속적으로 이용인의 장애특성사항을 고려하여 프로그램 개발 및 계획이 이루어져야 할 것이며 끊임없이 이용인의 특성 분석과 연구가 필요할 것이다.

##### 2) 만족도 조사 결과

2011년도 상반기 만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원에 대한 만족도, 전반적인 만족도 등 총 네 부분으로 나누어져 이루어졌으며, 대부분 매우 긍정적인 응답을 많이 한 것으로 나타났다.

시설환경 만족도는 57.1%(8명)가 '대체로 만족한다', 나머지 35.7%(5명)가 '매우 만족한다'에 응답하였다. 대체적으로 시설환경에 만족하는 것으로 나타났다.

프로그램 만족도의 경우 일상생활훈련은 57.1%(8명) '매우 만족한다', 42.9%(6명) '대체로 만족한다'에 응답을 하였으며, 사회적응훈련, 지역사회통합연계, 부모지원 사업은 동일하게 57.1% (8명) '매우 만족한다', 42.9%(6명) '대체로 만족한다'라고 응답을 하였다.

종합적인 프로그램에 대한 만족도는 57.1%(8명)가 '매우 만족한다', 42.9%

(6명)가 ‘대체로 만족한다’에 응답하여 응답자 대부분이 프로그램에 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 예년과 비교하여 종합적인 프로그램 만족도의 수치가 동일하며, 앞으로 지속적으로 프로그램에 대한 이용인들의 새로운 욕구를 조사하여 분석한 후 프로그램 기획 시 이를 반영해야 할 것이다.

직원에 관한 만족도 부분에서 담당 직원 노력정도 문항은 응답자의 57.1% (8명)가 ‘매우 그렇다’, 42.9%(6명)가 ‘대체로 그렇다’에 응답하였다. 직원의 전문지식에서는 50.0%(7명)가 ‘매우 그렇다’, 50.0%(7명) ‘대체로 그렇다’에 응답을 하였다. 직원과의 의사소통에서는 64.3%(9명) ‘매우 그렇다’에 28.6% (4명) ‘대체로 그렇다’, ‘매우 그렇지 않다’에 7.1%(1명)에 응답하였다. 전반적인 직원만족 정도에 대한 문항에서는 57.1%(8명) ‘매우 만족’, 42.9%(6명)가 ‘대체로 그렇다’에 응답하였다.

본 센터에 대한 전반적인 만족도의 경우 타인에게 본 주간보호센터를 추천할 의사가 있는지에 대한 문항을 통하여 조사한 결과 ‘매우 그렇다’ 78.6%, ‘대체로 그렇다’에 21.4%로 응답자 대부분이 본 센터에 대해 매우 만족하고 있다는 것을 알 수 있다.

### 3) 건의사항 분석

총 2건의 건의내용이 있었으며, 이 중 1건은 이용기간 연장내용이고, 1건은 이용자의 사회적응훈련에 대한 내용이다.

[표26]건의사항 분석

| 관련부분      | 세부내용               | 건수 |
|-----------|--------------------|----|
| 이용기간 연장   | 이용기간을 더 연장해주기를 희망함 | 1  |
| 사회적응훈련 지도 | 좀 더 관심 가져주기를 바램    | 1  |

## 2. 제언

2011년 상반기 주간보호센터의 만족도 조사를 통하여 각 분야 별로 이용인의 만족도 및 욕구를 조사하는데 유용한 계기가 되었다. 대부분 여러 프로그램 및 직원에 대해 이용인 및 부모들은 만족정도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

또한, 프로그램 영역에 있어서 2010년 상반기 만족도조사 분석결과와 비교해 볼 때 거의 비슷한 비율을 보였다. 그러나 직원과 관련된 만족도의 경우

2010년도에 비해 만족도 비율이 조금 높아진 것으로 분석된다. 이용인의 이용기간이 2년 이상 3년 미만인 것을 고려할 때 시간 대비 직원에 대한 신뢰성이 높아진 것으로 사료된다.

전반적으로 이번 상반기 프로그램별 이용자 만족도 조사는 본 센터의 운영 및 프로그램 등에 대한 이용인의 욕구와 다른 여러 정보를 수집·분석할 수 있는 좋은 기회였으며, 각 프로그램별로 재점검을 할 수 있는 계기가 되었다. 앞으로도 정기적인 만족도 조사를 통하여 이용자들의 욕구를 반영하며, 질 높은 서비스를 제공하여 이용인의 만족감을 높이는데 노력해야 할 것이다.



# 열린일터

금민희 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

2011년도 상반기 프로그램별 이용인 만족도 조사는 2011년 7월 현재 ‘열린일터’를 이용하고 있는 근로자 및 훈련생, 보호자를 대상으로 실시하였으며, 이 중 이용기간이 2개월 미만인 1명은 제외하였다. 설문지는 근로자 및 훈련생을 통하여 각 가정에 배부되었으며, 설문지 회수율은 100%로 아래의 [표1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 열린일터 |
|-----------|------|
| 설문지 배부    | 30부  |
| 설문지 회수    | 30부  |
| 회 수 율     | 100% |

### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2011년 7월 22일 ~ 7월 29일 / 총 8일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문내용은 이용자의 일반적 사항과 프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 만족도 문항으로 구성되었으며, 자세한 사항은 [표2]와 같다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목                           | 조사내용                                                                                                  | 문항수 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 이용자의 일반적 사항                    | 이용자의성별 / 연령 / 장애유형 /<br>이용자의 장애등급/<br>이용자 가정의 경제수준/<br>이용자의 프로그램 이용기간/<br>이용자의 거주 지역/<br>이용자와 응답자의 관계 | 8   |
| 프로그램 및 직원,<br>부모회 등에 관한<br>만족도 | 열린일터의 작업환경/<br>프로그램에 필요한 시설 및 장비/<br>다양한 프로그램 실시에 대한 만족도/<br>부모회에 관한 만족도/<br>직원에 관한 전반적인 만족도          | 14  |
| 건의사항                           | 개별기재                                                                                                  | -   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 전체적인 신뢰도 및 프로그램, 직원 만족도에 대한 질문의 신뢰도 계수가 .6을 상회하여 조사의 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                    | 신뢰도계수( $\alpha$ ) | 문항번호    | 문항수 |
|-------------------------|-------------------|---------|-----|
| 프로그램, 직원,<br>부모회 등 전체문항 | .953              | 9번~22번  | 14  |
| 프로그램 만족도                | .898              | 9번~ 16번 | 8   |
| 직원에 대한 만족도              | .911              | 17번~21번 | 5   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

응답자의 성별은 전체 30명 가운데 남자 21명(70.0%), 여자 9명(30.0%)으

로 나타났다.

[표 4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 퍼센트   |
|----|-------|-------|
| 남자 | 21    | 70.0  |
| 여자 | 9     | 30.0  |
| 합계 | 30    | 100.0 |

## ② 연령

응답한 이용자의 평균 연령은 26.3세로 나타났으며, 연령대는 20대가 전체 응답자 중 24명으로 80.0%를 차지하였다.

[표 5] 연령분포

| 연령  | 빈도(명) | 퍼센트   |
|-----|-------|-------|
| 20  | 1     | 3.3   |
| 22  | 6     | 20.0  |
| 23  | 2     | 6.7   |
| 24  | 4     | 13.3  |
| 25  | 3     | 10.0  |
| 26  | 1     | 3.3   |
| 27  | 1     | 3.3   |
| 28  | 3     | 10.0  |
| 29  | 3     | 10.0  |
| 30  | 1     | 3.3   |
| 33  | 4     | 13.3  |
| 34  | 1     | 3.3   |
| 합 계 | 30    | 100.0 |

### ③ 이용자의 주 장애유형

응답한 이용자의 주 장애유형은 ‘지적장애’가 26명(86.7%), ‘자폐성장애’가 4명(13.3%)으로 나타났다. 지난해까지 다른 장애유형을 보기로 제시하여 잘못 응답하는 경우가 많아 실제 열린일터를 이용하는 두 장애유형으로 설문지를 수정하였으며, 이에 따라 적절한 응답이 이루어졌다.

[표 6] 장애유형

| 구분    | 빈도 | 퍼센트   |
|-------|----|-------|
| 지적장애  | 26 | 86.7  |
| 자폐성장애 | 4  | 13.3  |
| 합계    | 30 | 100.0 |

### ④ 이용자의 장애등급

이용자의 장애등급은 ‘1급’ 6명(20.0%), ‘2급’ 18명(60.0%)으로 응답되었으며, ‘3급’은 6명(20.0%)으로 나타났다.

[표 7] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 퍼센트   |
|----|-------|-------|
| 1급 | 6     | 20.0  |
| 2급 | 18    | 60.0  |
| 3급 | 6     | 20.0  |
| 합계 | 30    | 100.0 |

### ⑤ 경제수준

이용자의 경제수준의 경우는 ‘비수급자’라는 응답이 24명(82.8%), ‘수급자’라는 응답이 5명(17.2%)으로 나타났다.

[표 8] 경제수준

| 구분            | 빈도 | 퍼센트   |
|---------------|----|-------|
| 국민기초생활보장법 수급자 | 5  | 17.2  |
| 비수급자          | 24 | 82.8  |
| 합계            | 29 | 100.0 |

(무응답 = 1 제외)

### ⑥ 프로그램 이용기간

열린일터의 이용기간을 묻는 질문에 대해서는 ‘1년 미만’이 8명(28.6%), ‘1년~2년 미만’이 9명(32.1%), ‘2년~3년 미만’이 3명(10.7%), ‘3년 이상’이 8명(28.6%)으로 이용기간이 3년 미만인 이용자의 응답이 많은 것으로 나타났다.

[표 9] 이용기간

| 구분         | 빈도 | 퍼센트   |
|------------|----|-------|
| 1년 미만      | 8  | 28.6  |
| 1년 ~ 2년 미만 | 9  | 32.1  |
| 2년 ~ 3년 미만 | 3  | 10.7  |
| 3년 이상      | 8  | 28.6  |
| 합계         | 28 | 100.0 |

(무응답 = 2 제외)

### ⑦ 거주 지역

이용자의 거주 지역을 묻는 질문에 대해서는 ‘남동구’가 20명(69.0%)으로 가장 많았고, ‘남구’가 6명(20.7%), ‘부평구’, ‘연수구’, ‘서구’가 각각 1명(3.4%)씩으로 나타났다.

[표 10] 거주지역

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 인천 남동구 | 17 | 69.0  |
| 인천 남구  | 3  | 20.7  |
| 인천 부평구 | 1  | 3.4   |
| 인천 연수구 | 1  | 3.4   |
| 인천 서구  | 1  | 3.4   |
| 합계     | 29 | 100.0 |

(무응답 = 1 제외)

### ⑧ 이용자와 응답자와의 관계

이용자와 응답자와의 관계를 묻는 질문에 대해서는 ‘부모’가 24명(80.0%)으로 가장 많았으며, ‘본인’은 2명(6.7%), ‘형제자매’, ‘조부모’는 각각1명(3.3%)으로 나타났다. 가족관계가 아닌 사람의 응답으로 예상되는 ‘기타’ 응답은 2명(6.7%)으로 나타났다.

[표 11] 이용자와 응답자와의 관계

| 구분   | 빈도 | 퍼센트   |
|------|----|-------|
| 본인   | 2  | 6.7   |
| 부모   | 24 | 80.0  |
| 형제자매 | 1  | 3.3   |
| 조부모  | 1  | 3.3   |
| 기타   | 2  | 6.7   |
| 합계   | 30 | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총14개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [표12]에서 보이는 바와 같이 각 항목별 만족도는 4점 만점에 평균 3.11점에서 3.83점으로 분포되는 만족도를 나타냈다.

[표 12] 만족도 평균

| 구 분                                                                     | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|-----|-----|
| 열린일터의 작업환경에 대한 만족도                                                      | 3.30 | .651 | 30  | 2   | 4   |
| 프로그램에 필요한 시설 및 장비                                                       | 3.31 | .604 | 29  | 2   | 4   |
| 특별활동에 대한 만족도                                                            | 3.61 | .497 | 28  | 3   | 4   |
| 직업능력향상훈련에 대한 만족도                                                        | 3.33 | .661 | 30  | 1   | 4   |
| 사회생활적응훈련프로그램 만족도                                                        | 3.50 | .509 | 30  | 3   | 4   |
| 부모회가 이용자 장애준비에 도움되는 정도                                                  | 3.11 | .786 | 28  | 1   | 4   |
| 올해 실시된 훈련생 대상의<br>훈련프로그램(성교육, 공예활동,<br>사회기술훈련, 인권교육 등) 만족도<br>(훈련생만 응답) | 3.50 | .514 | 18  | 3   | 4   |
| 열린일터의 프로그램에 대한 전반적인<br>만족도                                              | 3.54 | .508 | 28  | 3   | 4   |
| 직원의 태도<br>(이용자를 인격적으로 대하는가)                                             | 3.67 | .479 | 30  | 3   | 4   |
| 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기<br>위한 직원의 적극적 노력                                   | 3.57 | .504 | 30  | 3   | 4   |
| 직원의 전문성                                                                 | 3.66 | .484 | 29  | 3   | 4   |
| 직원에게 편안한 마음으로 도움 요청                                                     | 3.77 | .430 | 30  | 3   | 4   |
| 직원에 대한 전반적 만족도                                                          | 3.66 | .484 | 29  | 3   | 4   |
| 열린일터 추천의향                                                               | 3.83 | .379 | 30  | 3   | 4   |

### 1) 작업환경에 대한 만족도

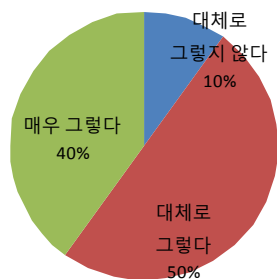
‘열린일터의 작업환경이 안전하고 쾌적합니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 12명(40.0%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 15명(50.0%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 3명(10.0%)으로 응답자의 90%가

만족하는 것으로 나타났다.

[표 13] 작업환경에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 12    | 40.0   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 15    | 50.0   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 10.0   |           |

[그림 1] 작업환경에 대한 만족도



## 2) 프로그램에 필요한 시설 및 장비

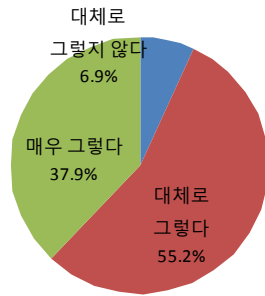
‘프로그램에 필요한 시설 및 장비가 갖추어져 있습니까?’라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 11명(37.9%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 16명(55.2%), ‘대체로 그렇지 않다’는 응답이 2명(6.9%)으로 응답자의 90% 이상이 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 14] 프로그램에 필요한 시설 및 장비

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 11    | 37.9   | 29(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 16    | 55.2   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 6.9    |           |

(무응답 = 1 제외)

[그림 2] 프로그램에 필요한 시설 및 장비



### 3) 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도

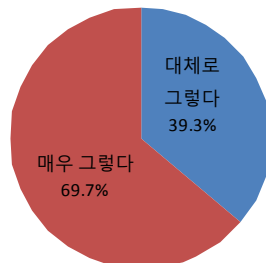
‘특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 17명(60.7%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 11명(39.3%)으로 조사되어 응답자 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[표 15] 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 17    | 60.7   | 28(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 11    | 39.3   |           |

(무응답 = 2 제외)

[그림 3] 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도



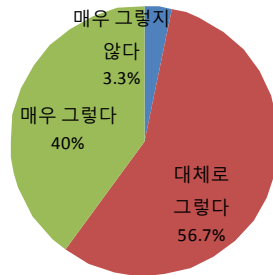
#### 4) 직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대한 만족도

‘직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 12명(40.0%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 17명 (56.7%)으로 나타났다. ‘매우 그렇지 않다’라는 응답도 1명(3.3%) 있었으나, 응답자의 90% 이상이 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 16] 직업능력향상훈련을 위한 작업활동에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 12    | 40.0   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 17    | 56.7   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.3    |           |

[그림 4] 직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대한 만족도



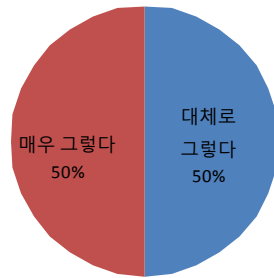
#### 5) 사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대한 만족도

‘사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 15명(50.0%), ‘대체로 그렇다’라는 응답도 15명(50.0%)인 것으로 조사되어 응답자 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[표 17] 사회생활적응훈련프로그램에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 15    | 50.0   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 15    | 50.0   |           |

[그림 5] 사회생활적응훈련프로그램에 대한 만족도



#### 6) 부모회가 이용자의 장래 준비에 도움을 주는지의 여부

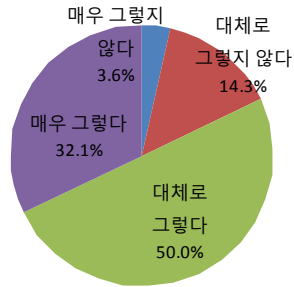
‘부모회가 이용자의 장래 준비에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 9명(32.1%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 14명(50.0%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 4명(14.3%), ‘매우 그렇지 않다’라는 응답이 1명(3.6%)으로 나타나 응답자의 80% 이상이 이용자의 장래 준비에 부모회가 도움이 된다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 18] 부모회가 장래준비에 도움이 되는지의 여부

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 9     | 32.1   | 28(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 14    | 50.0   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 4     | 14.3   |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.6    |           |

(무응답 = 2 제외)

[그림 6] 부모회가 장래준비에 도움이 되는지의 여부



### 7) 훈련생 프로그램에 대한 만족도(훈련생만 응답)

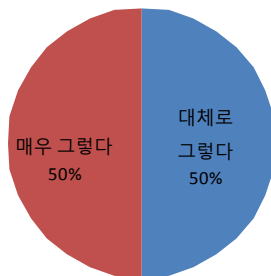
‘올해 훈련생을 대상으로 실시된 훈련 프로그램(성교육, 공예활동, 사회기술훈련, 인권교육 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문(훈련생만 응답)에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답과 ‘대체로 그렇다’의 응답이 각각 9명 (50.0%)으로 조사되어 응답자 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[표 19] 훈련생 프로그램에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 9     | 50.0   | 18(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 9     | 50.0   |           |

(훈련생 응답자 20명 중 무응답 = 2 제외)

[그림 7] 훈련생 프로그램에 대한 만족도



### 8) 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도

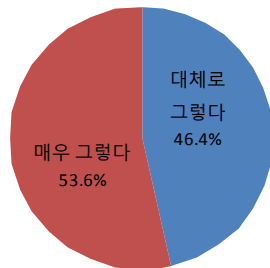
‘위 항목(9번~15번)을 고려할 때, 열린일터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 15명(53.6%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 13명(46.4%)으로 조사되어 응답자 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[표 20] 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 15    | 53.6   | 28(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 13    | 46.4   |           |

(무응답 = 2 제외)

[그림 8] 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도



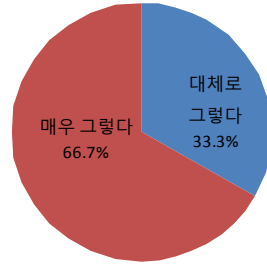
### 9) 직원은 이용자를 인격적으로 대하는가의 여부

‘열린일터 직원은 이용자를 인격적으로 대하고 있습니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 20명(66.7%), ‘대체로 그렇다’의 응답이 10명(33.3%)인 것으로 조사되어 응답자 전원이 이용자를 대하는 직원의 태도에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[표 21] 직원은 이용자를 인격적으로 대하는가의 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 20    | 66.7   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 10    | 33.3   |           |

[그림 9] 직원은 이용자를 인격적으로 대하는가의 여부



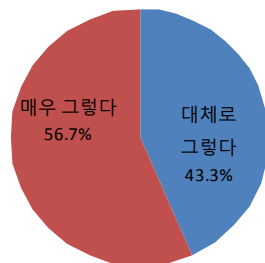
#### 10) 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위한 적극적 노력 여부

‘열린일터 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 17명(56.7%)으로 나타났으며, ‘대체로 그렇다’라는 응답이 13명(43.3%)으로 나타나 응답자 전원이 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위하여 적극적인 노력을 한다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 22] 적극적 노력 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 17    | 56.7   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 13    | 43.3   |           |

[그림 10] 적극적 노력 여부



### 11) 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부

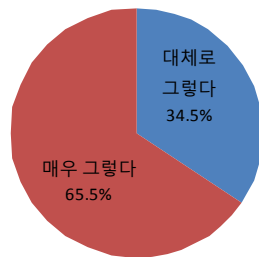
‘열린일터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 19명(65.5%), ‘대체로 그렇다’가 10명(34.5%)으로 응답하여 응답자 전원이 열린일터 직원이 전문지식과 기술을 갖추고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 23] 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 19    | 65.5   | 29(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 10    | 34.5   |           |

(무응답 = 1 제외)

[그림 11] 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부



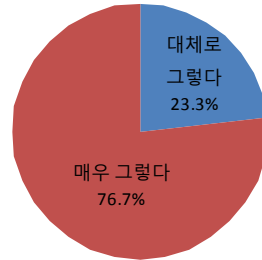
### 12) 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지의 여부

‘열린일터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’는 응답이 23명(76.7%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 7명(23.3%)인 것으로 나타나 응답자 전원이 편안한 마음으로 열린일터 직원에게 도움을 요청할 수 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 24] 도움을 요청할 수 있는지의 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 23    | 76.7   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 23.3   |           |

[그림 12] 도움을 요청할 수 있는지의 여부



### 13) 열린일터 직원에 대한 만족도

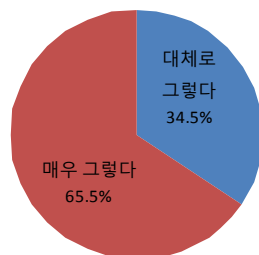
‘열린일터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 18명(72.0%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 7명(28.0%)으로 나타나 전반적으로 열린일터 직원에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 25] 직원에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 19    | 65.5   | 29(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 10    | 34.5   |           |

(무응답 = 1 제외)

[그림 13] 직원에 대한 만족도



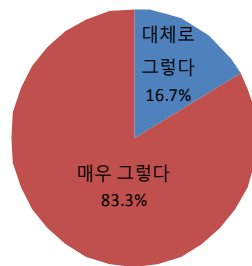
#### 14) 열린일터를 추천할 의향

마지막으로 ‘보호작업시설 이용 안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 열린일터를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 18명(72.0%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 7명(28.0%)으로 나타나 전반적으로 열린일터를 추천하는 것에 대해 긍정적으로 생각한다는 것을 알 수 있다.

[표 26] 열린일터 추천할 의향

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 25    | 83.3   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 16.7   |           |

[그림 14] 열린일터 추천할 의향



#### 15) 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼는 사항

[표 27] 건의사항 조사표

| 관련부분               | 세부내용                                                 | 건수 |
|--------------------|------------------------------------------------------|----|
| 시설 및<br>작업환경<br>관련 | 일터를 넓게 해 주세요                                         | 3  |
|                    | 작업시설이 먼지가 많아 환기를 할 수 있는 공기청정기 설치나 환경을 개선하는 것이 필요합니다. |    |
|                    | 활동 공간이 좁은 것 같습니다.                                    |    |
| 프로그램 및<br>담당자 관련   | 부모회의가 많이 있으면 좋겠고 월급이 빨리 나왔으면 좋겠습니다.                  | 3  |
|                    | 모든 선생님들이 매우 매우 훌륭하십니다. 감사드립니다.                       |    |
|                    | 선생님 수고하셨습니다. 축복합니다.                                  |    |

### III. 요약 및 제언

#### 1. 요약

보호작업장 ‘열린일터’의 이용자 만족도 조사는 2011년 7월 22일부터 29일까지 열린일터를 이용하고 있는 훈련생 및 근로자, 보호자를 대상으로 실시되었으며, 총 30부를 배부하여 100% 회수되었다. 이를 분석한 결과 응답자의 대부분이 열린일터 이용에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다.

열린일터 이용에 대한 만족도의 평균을 비교해 볼 때, 전반적으로 평균 점수는 3.11~3.83점으로 분포되고 있는 것으로 나타나 열린일터 이용에 대하여 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었음을 알 수 있다.

각 문항 중에서는 ‘보호작업시설 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 열린일터를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 대한 평균점수가 3.83점으로 가장 높은 것으로 나타났고, ‘부모회가 이용자의 장래 준비에 도움이 되십니까?’라는 질문에 대한 평균점수는 3.11점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

이번 조사에서는 평균점수가 고르게 분포되나, 프로그램 만족도는 3.3점의 점수대가, 직원에 대한 만족도는 3.5점 이상의 점수대가 나타나 직원에 대한 만족이 조금 더 높은 것으로 보인다.

건의사항이나 개선사항에 대한 의견으로는 작업환경에 대한 개선이 필요하다는 의견과 직원의 수고에 감사하다는 의견 등이 제안되었다.

#### 2. 제언

2011년 상반기 보호작업장 ‘열린일터’이용자 만족도 조사를 통하여 훈련생과 근로자, 보호자들이 2011년도 상반기 동안 열린일터를 이용하면서 얼마나 만족하고 있는지에 대해 파악할 수 있었다. 또한 이러한 결과를 토대로 2011년 하반기 및 향후 사업계획 수립에 있어서도 그에 따른 욕구를 반영할 수 있는 계기가 될 것으로 기대된다.

조사 결과를 구체적으로 살펴보면, 두드러진 차이는 아니었으나 상대적으로 프로그램에 대한 만족도가 직원에 대한 만족도에 비하여 낮게 나타났다. 이는 2011년 직업재활시설 유형개편이 본격적으로 시행됨에 따라 매출 향상을 위한 작업활동이 중심이 되어 다양한 프로그램에 대한 근로자 및 훈련생의 욕구가 조사 결과에 반영된 것이라고 볼 수 있다.

그러나 직업재활시설 유형개편에 따른 훈련생의 훈련프로그램 증설을 시행한 부분에 대해서는 응답자의 전원이 만족하는 것으로 나타나 향후 이러한 욕구를 지속적으로 반영한 내실 있는 프로그램을 기획하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

부모회가 이용자의 장애 준비에 도움이 되는지에 대한 만족도는 지난해와 마찬가지로 여전히 가장 낮은 점수를 나타냈다. 이에 대해 저녁시간을 이용한 부모회 모임이 부모회 활성화에 도움이 된 점을 반영하여 전체 모임 시간대를 저녁 시간으로 변경하고 횟수도 격월로 진행하는 등 다양한 노력을 기울였으나, 예상 외로 참여율이 낮아 활성화되기 어려웠던 것으로 사료된다. 향후에는 모임 시간대를 탄력적으로 조정하는 등의 지속적이고 체계적인 지원을 통해 부모회 참여를 유도하고 부모회의 활성화를 도모하여 이용자의 자립 기반을 다질 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보인다.

2011년부터 직업재활시설 유형개편이 본격적인 시행에 들어감에 따라 열린일터는 훈련생의 프로그램을 증설하고 근로자의 작업활동에 대한 비중을 늘리는 한편, 매출증대를 통한 임금향상을 위해 다각적인 노력을 기울여왔다. 이번 2011년 열린일터 상반기 만족도 조사를 토대로 하여 시설의 운영 변화와 이용자의 욕구 반영이 균형 있게 이루어질 수 있도록 더욱 노력을 기울여야 할 것이며, 2011년 하반기 및 향후 사업계획 수립 시 더욱 더 내실 있는 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 할 것이다.



# 남동사회복지시설 '그루터기'

황수빈 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011 이용인 욕구 및 만족도 조사’는 2011년 7월 현재 남동사회복지시설을 이용하고 있는 이용인 총 21명을 대상으로 조사하였다. 설문지는 각 이용인가 자가 체크하도록 배부하였고 설문에 대한 이해도가 낮은 이용인에 있어서는 면접의 방법을 활용하여 보완하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 남동사회복지시설 |
|-----------|----------|
| 설문지 배부    | 25부      |
| 설문지 회수    | 21부      |
| 회 수 율     | 84%      |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2011년 7월 22일~ 7월 27일
- 설문지 회수 : 7월 22일~7월 27일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문지는 [표 2]와 같이 이용인의 일반적 특성을 파악하는 7문항과, 직원서비스에 대한 욕구 및 만족도, 시설에 대한 욕구 및 만족도 각각 4문항, 프로그램에 대한 욕구 및 만족도 31문항, 기타사항 및 건의사항 1문항으로 총 58문항으로 구성하였다. 각 프로그램별 욕구 및 만족도의 경우 주간재활반, 직업재활반 서비스 참여회원에 한해서 응답해 주었다. 또한 설문지의 각각 설문에 응답한 내용의 이유를 작성하게 해 구체적 의견을 파악하려고 했다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목                      | 조사내용                                   | 문항수 |
|---------------------------|----------------------------------------|-----|
| 이용회원<br>일반적 사항            | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>시설이용기간/거주지역  | 7   |
| 직원 서비스에<br>대한 욕구 및<br>만족도 | 직원 전문성/ 직원 서비스 태도/ 개별상담/<br>사례관리자의 신뢰성 | 4   |
| 시설에 대한 욕구<br>및 만족도        | 이용비용/ 이용규정 이해 및 동의/ 물리적<br>공간/ 추천의향    | 5   |
| 프로그램에 대한<br>욕구 및 만족도      | 공통/교육/자치활동/사회성/요리활동/<br>여가/직업재활/       | 31  |
| 기타사항                      | 기타사항 및 건의사항                            | 1   |

아래의 [표 3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 대한 신뢰도의 효과성을 위해 직원서비스, 시설이용, 공통부분의 프로그램 욕구 및 만족도를 점검하는 25문항과, 주간재활반 프로그램 욕구 및 만족도 7문항, 직업재활반 프로그램 욕구 및 만족도 8문항으로 세부적으로 나누어 파악하였다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                               | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|------------------------------------|--------------------|-------|-----|
| 직원 서비스, 시설이용,<br>프로그램 욕구 및 만족도(공통) | .927               | 8-32  | 25  |
| 프로그램 욕구 및<br>만족도(주간재활반)            | .980               | 33-39 | 7   |
| 프로그램 욕구 및<br>만족도(직업재활반)            | .391               | 40-47 | 8   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

## 1) 인구사회학적 특성

### ① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남자’는 71.4%(15명), ‘여자’는 28.6% (6명)로 남성의 비율이 여성의 비율보다 42.8% 더 많은 것으로 나타났으며 작년과 유사한 성비를 보이고 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 1]과 같다.

[그림 1]

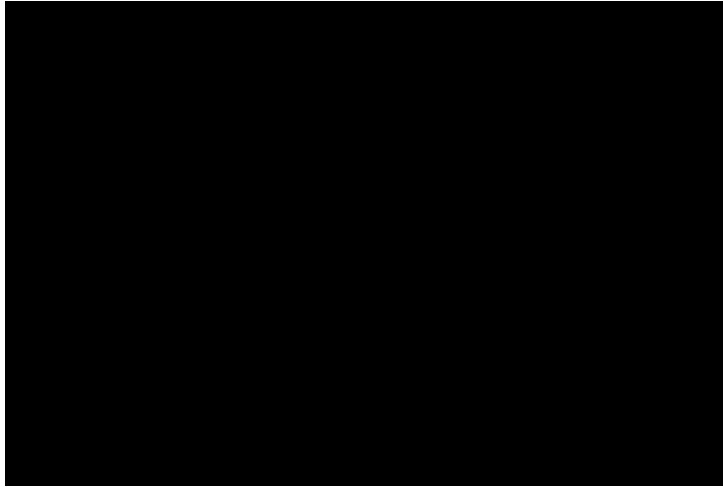


### ② 연령

연령에 있어서는 ‘20대’가 9.5%(2명), ‘30대’가 42.9%(9명), ‘40대’가 38.0%(8명), ‘50대 이상’이 9.5%(2명)로 이용인의 연령대가 작년에 비해 20대와 30대가 감소하고, 40대와 50대가 증가한 것을 볼 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 2]와 같다.

[그림 2]



### ③ 장애유형

장애유형에 대해서는 설문에 참여한 21명의 이용회원이 응답하였다. 이 중 90.5%(19명)가 ‘정신장애’를 가지고 있다고 답변하였고 지체장애와 지적장애는 각각 4.8%(1명) 답변하였다. ‘정신장애’ 항목에 체크한 응답자 중에는 정신과 진단을 받았으나 장애 미등록한 회원도 포함되어 있었으며, ‘지체장애’ 항목에 체크한 응답자는 정신과 증상을 동반하고 지체장애진단을 받은 사례로 작년과 동일한 빈도수를 보이고 있다.

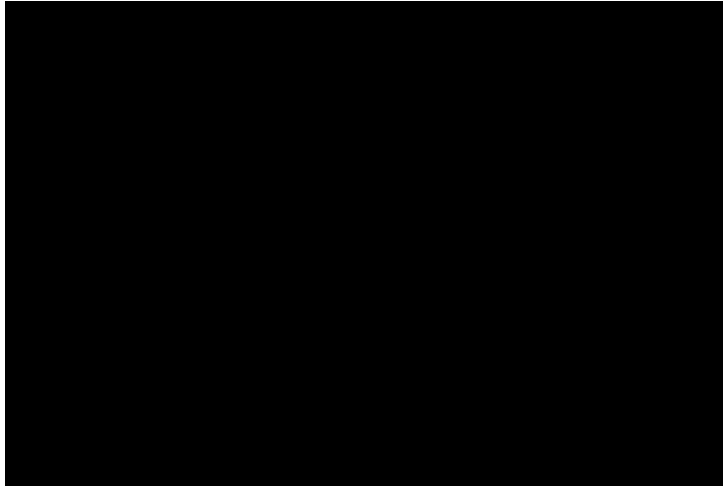
구체적인 내용은 아래 [표 4]와 같다.

[표 4]

장애유형

|      | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|------|----|------|---------------|
| 지체장애 | 1  | 4.8  | 21<br>(100.0) |
| 정신장애 | 19 | 91.3 |               |
| 지적장애 | 1  | 4.8  |               |

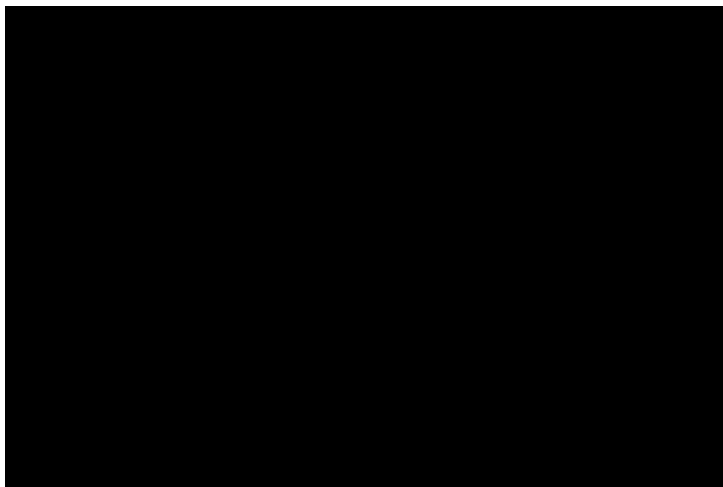
[그림 3]



#### ④ 장애등급

장애등급은 ‘3급’이 61.9%(13명)로 가장 많았으며, ‘2급’과 미등록이 각각 14.3%(3명), ‘1급’이 9.5%(2명)로 나타났다. 전체 응답자 중 85.7%가 ‘장애등록’을 해 증가했으며, ‘미등록’ 이용인은 14.3%(3명)로 작년에 비해 감소하였다. 구체적인 내용은 아래 [그림 4]과 같다.

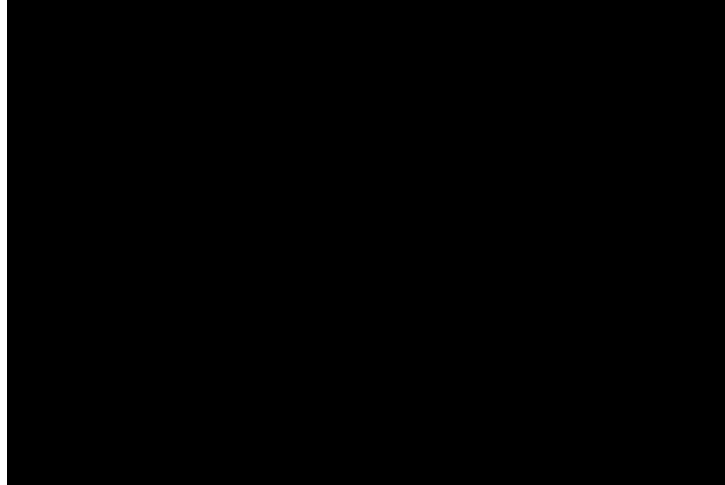
[그림 4]



### ⑤ 경제수준

경제적 수준에 있어 ‘비수급자(일반)’와 47.6%(10명), ‘국민기초생활보장법 수급자’가 47.6%(10명)로 동일하게 나타났으며, 의료보호 2종은 4.8% (1명)으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 5]와 같다.

[그림 5]

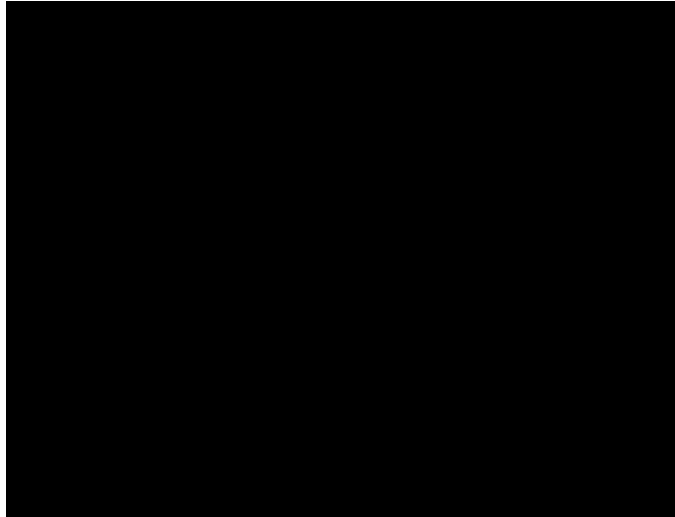


### ⑥ 시설이용기간

시설이용기간을 살펴보면 ‘1년미만’이 28.6%(6명)으로 작년에 비하여 증가하였고, ‘1년~4년 미만’의 이용회원은 33.3%(7명)으로 나타났다. ‘4년이상’인 이용회원은 38.1%(8명)으로 나타났다. 전반적으로 고르게 나타났지만, 4년이상 장기 이용하는 회원도 많은 것을 알 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 6]와 같다

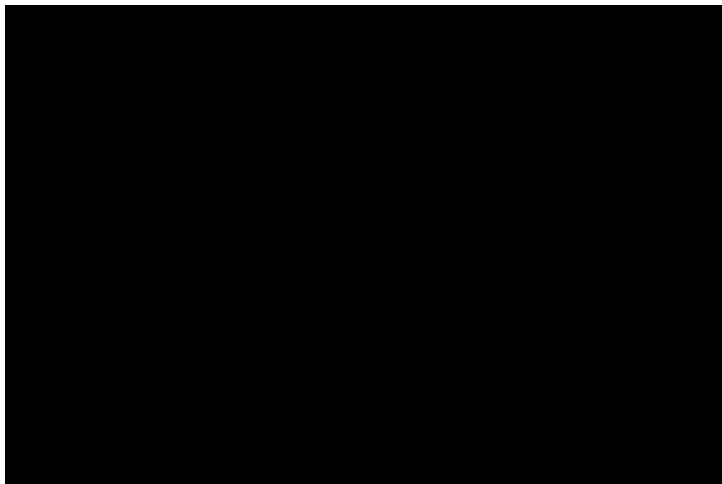
[그림 6]



#### ⑦ 거주지역

거주 지역은 ‘남동구’ 거주자가 87.1%(12명), ‘남구’ 28.6%(6명), ‘부평구’, ‘서구’, ‘기타’ 거주자는 각 4.8%(1명)로 대부분의 이용회원이 ‘남동구’와 ‘남구’에 거주하고 있으며 작년에 비해 ‘남구’ 거주자가 증가한 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 7]과 같다.

[그림 7]



[표 5] 응답자의 일반적 특성

| 변수      | 내용              | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-----------------|-------|-------|
| 성별      | 남자              | 15    | 71.4  |
|         | 여자              | 6     | 28.6  |
| 연령      | 20대             | 2     | 9.5   |
|         | 30대             | 9     | 42.9  |
|         | 40대             | 8     | 38.1  |
|         | 50세 이상          | 2     | 9.5   |
| 주장애유형   | 지적장애            | 1     | 4.8   |
|         | 정신장애            | 19    | 90.5  |
|         | 지체장애            | 1     | 4.8   |
| 장애등급    | 1급              | 2     | 9.5   |
|         | 2급              | 3     | 14.3  |
|         | 3급              | 13    | 61.9  |
|         | 미등록             | 3     | 14.3  |
| 경제수준    | 국민기초생활보장법<br>수급 | 10    | 47.6  |
|         | 의료보호 2종         | 1     | 4.8   |
|         | 비수급(일반)         | 10    | 47.6  |
| 시설 이용기간 | 1년미만            | 6     | 28.6  |
|         | 1년이상~2년미만       | 3     | 14.3  |
|         | 2년이상~4년미만       | 4     | 19.0  |
|         | 4년이상~5년미만       | 1     | 4.5   |
|         | 5년이상            | 7     | 33.3  |
| 거주지역    | 남동구             | 12    | 57.1  |
|         | 남구              | 6     | 28.6  |
|         | 서구              | 1     | 4.8   |
|         | 부평구             | 1     | 4.5   |
|         | 기타              | 1     | 4.8   |
| 전체      |                 | 21    | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 48개의 문항으로 조사하였고, 서비스 공통 부분에 대한 만족도를 제외하고 주간재활반과 직업재활반으로 분리해서 참여하는 서비스에 따른 프로그램 만족도 조사를 실시하였다. 각 문항에 대한 빈도분석의 결과는 아래와 같다.

### ♣ 주간재활반, 직업재활반 이용회원 공통 문항

주간재활반, 직업재활반 공통 문항으로 총 21명의 이용회원이 설문에 응답하였다.

### 1) 직원 서비스에 관한 만족도

#### ① 직원의 전문성에 대한 만족도

‘남동사회복지시설’ ‘그루터기’ 직원들의 전문성에 대해 만족하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 47.6%(10명), ‘그런 편이다’가 47.6%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.8%(1명), 으로 나타났으며 응답자의 95.2%가 긍정적인 반응을 보였으며, 구체적인 의견에는 ‘꼼꼼해서, 친절해서’라고 답하였다. ‘별로 그렇지 않다’의 문항에 대해서는 구체적인 의견을 제시하지 않았다. 회원들에게 만족감을 주었던 부분에 대해 파악하고, 이를 지속하려는 노력이 필요할 것이다.

구체적인 내용은 아래 [표 6],[그림 8]과 같다.

[표 6]

직원의 전문성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 47.6 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 10 | 47.6 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 8]



## ② 직원 서비스 태도

‘남동사회복지시설 그루터기 직원들의 평상시 서비스 태도에 대해 만족 하십니까?’라는 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 38.1%(8명), ‘그런 편이다’ 61.9%(13명) 으로 설문에 응답한 이용회원 중 긍정적 의미의 답변이 대다수였으며, 구체적인 내용으로는 ‘적극적으로 도와준다, 친절하다’의 의견이 있었다. 회원들에게 적극적으로 서비스를 수행해 만족도를 높이는데 도움이 되어야 할 것이다.

구체적인 내용은 아래 [표 7],[그림 9]과 같다.

[표 7]

직원 서비스 태도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 13 | 61.9 |               |

[그림 9]



### ③ 개별상담

‘개별상담이 일상생활에 도움이 되며 만족하십니까?’라는 질문에 ‘그런 편이다’가 52.4%(11명), ‘매우 그렇다’ 38.1%(8명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 4.8% (1명) 이었다. 이에 관해서는 구체적 의견을 제시하지 않았다.

구체적인 내용은 아래 [표 8],[그림 10]와 같다.

[표 8]

개별상담

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 10]



## ④ 신뢰관계

‘개별 상담시 담당 사례관리자를 믿고 신뢰할 수 있습니까?’라는 문항에 대해 ‘그런 편이다’가 52.4%(11명), ‘매우 그렇다’ 38.1%(8명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 4.8%(1명)으로 담당 사례관리자와의 신뢰관계를 긍정적으로 생각하는 답변이 많았으며, ‘별로 그렇지 않다’에 대한 응답자의 의견으로는 ‘부끄럽다’라는 의견을 주어 개별 상담시 라포 형성의 필요함으로 파악된다. 또한 편안한 환경 조성과 부담감없이 자연스럽게 진행할 수 있는 자질과 여건 조성에 대한 노력이 필요함을 알 수 있다.

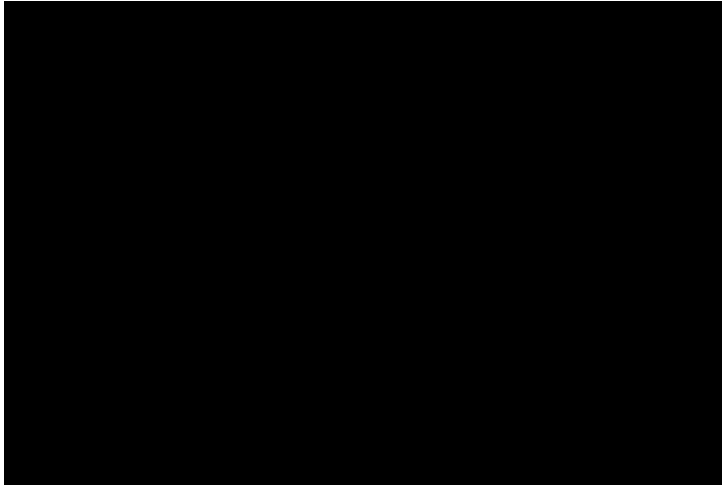
구체적인 내용은 아래 [표 9],[그림 11]과 같다.

[표 9]

신뢰관계

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 11]



## 2) 시설이용에 대한 만족도

### ① 이용료

‘남동사회복지시설 그루터기 이용료에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에 대한 응답으로 ‘그런 편이다’가 61.9%(13명) ‘매우 그렇다’ 23.8%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’가 9.5%(2명), ‘별로 그렇지 않다’는 4.8%(1명)로 답했다. 전반적으로 이용료에 대해 ‘그런 편이다’ 항목에 대한 응답이 가장 많이 나타난 것으로 보아 대부분 응답자들이 비용을 적절하게 생각하는 것으로 파악되며 이 답변에는 ‘수급자여서 면제이기 때문이다’라는 구체적 의견을 주었다. (이중 이용료 면제는 11명, 실비 납부는 10명이다.) ‘별로 그렇지 않다’ 항목에 대한 의견으로는 ‘이용비용이 비싸다’라는 의견을 주어 ‘이용비용’에 대한 부담감을 표현한 응답자도 있는 것을 알 수 있다.

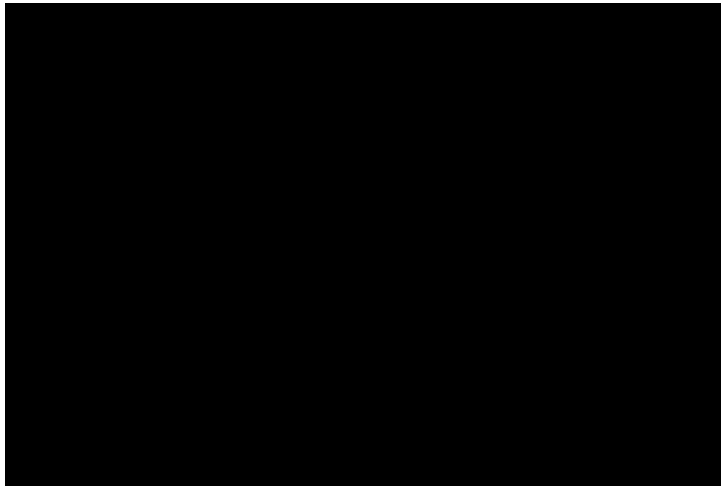
구체적인 내용은 아래 [표 10],[그림 12]과 같다.

[표 10]

## 이용비용

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 23.8 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 13 | 61.9 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 12]



## ② 이용규정

## - 이용규정의 이해도

‘남동사회복귀시설 그루터기의 이용규정에 대해 이해하고 있으십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 61.9%(13명), ‘매우 그렇다’ 28.6%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’에 9.5%(2명)으로 답하였다. 전반적으로 이해하지만, 이해하지 못하는 회원을 위해 정기적으로 확인하는 작업이 필요할 것이다.

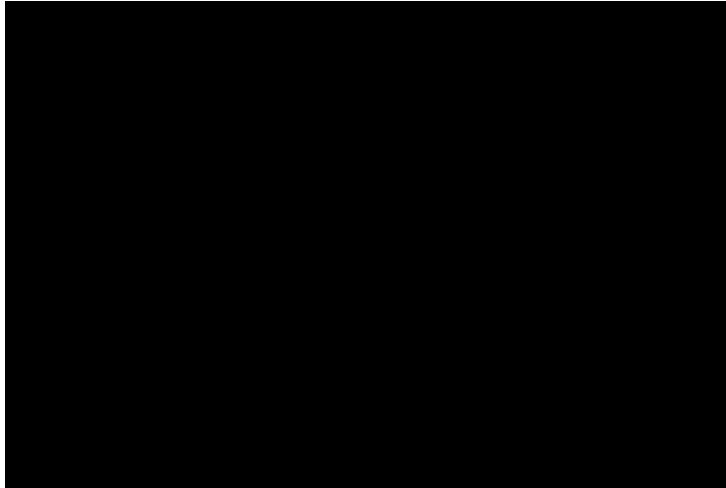
구체적인 내용은 아래 [표 11-1], [그림 13-1]와 같다.

[표 11-1]

## 이용규정의 이해도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 6  | 28.6 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 13 | 61.9 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 13-1]



## - 이용규정의 동의정도

‘남동사회복지시설 그루터기의 이용규정의 내용에 대해 전반적으로 동의하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(7명), ‘별로 그렇지 않다’ 9.5%(2명)으로 항목 중 ‘그런 편이다’ ‘매우 그렇다’에 대부분 응답한 것으로 파악되었다. 전체 회원회의를 통해 지속적으로 이용규정에 대해 회원들과 함께 정하는 과정이 필요할 것이다.

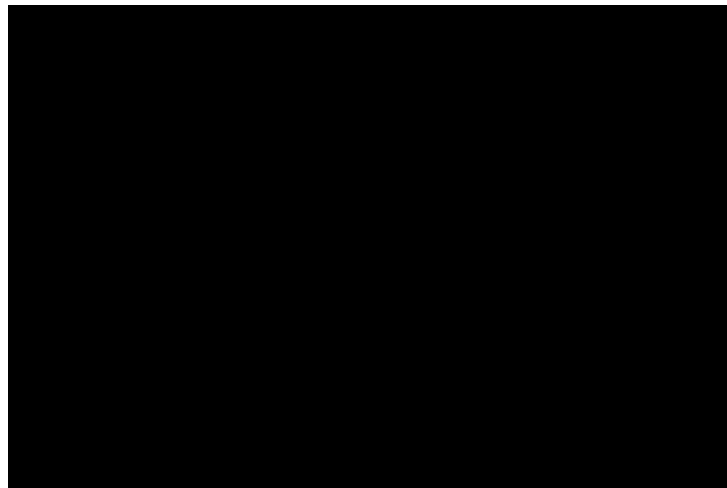
구체적인 내용은 아래 [표 11-2],[그림 13-2]와 같다.

[표 11-2]

## 이용규정의 동의 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 33.3 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 57.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 13-2]



## ③ 시설공간

‘남동사회복지시설 그루터기의 물리적인 공간이 적당하다고 생각이 되십니까’라는 문항에 ‘그런 편이다’는 52.4%(11명), ‘매우 그렇다’ 23.8%(5명), ‘별로 그렇지 않다’ 23.8%(5명)로 응답하였다. 응답자 76.2%가 물리적 공간에 대해 적당하다고 생각하며, 만족하고 있으나, 8.0%는 시설공간에 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 이에 대한 구체적인 응답으로는 ‘협소하다, 좁은 것 같다’ 라는 의견을 제시하였다. 이를 통하여 기관의 증축 등이 필요한 것으로 사료되나 현실적 어려움으로 실행이 어렵다. 그러나 쾌적한 환경을 위한 노력은 지속해야 할 것이다.

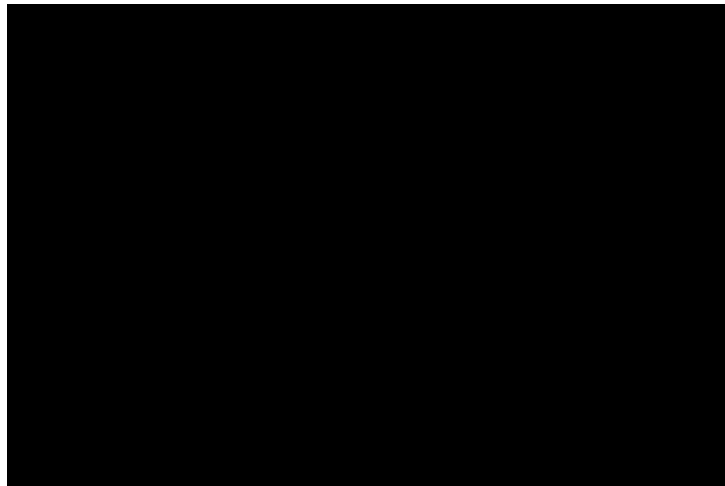
구체적인 내용은 아래 [표 12],[그림 14]과 같다.

[표 12]

## 시설공간

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 23.8 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 5  | 23.8 |               |

[그림 14]



## ④ 추천 의향

‘사회복지시설 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 기관 그루터기를 추천할 의향이 있습니까?’ 라는 문항에 대해 ‘매우 그렇다’가 47.6%(10명), ‘그런 편이다’ 52.4%(11명)으로 답해서 회원 대부분이 추천할 의향이 있으며 구체적 의견으로는 ‘내가 잘 다니기 때문에, 분위기가 좋아서’라고 답하였다.

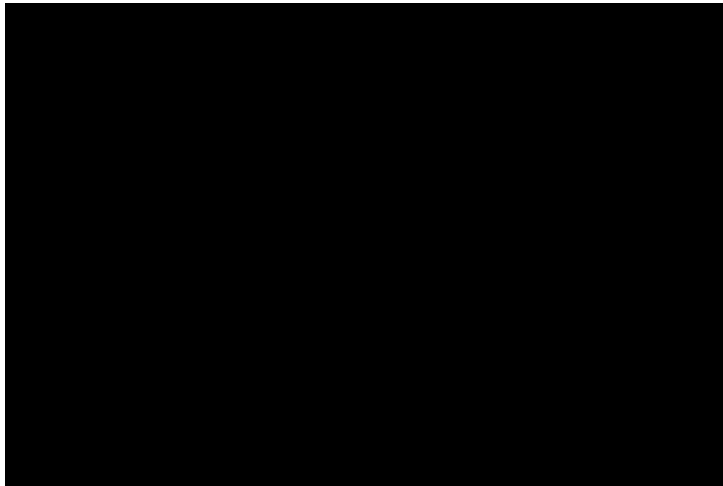
구체적인 내용은 아래 [표 13],[그림 15]와 같다.

[표 13]

## 추천의향

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 10 | 47.6 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 11 | 52.4 |               |

[그림 15]



## 3) 전반적인 프로그램에 대한 만족도 (공통 질문)

## ① 서비스 이용형태

‘1-6월까지 귀하께서는 현재 어떤 프로그램을 이용하고 있습니까?’라는 문항에 ‘주간재활반’ 57.1%(12명), 42.9%(9명)으로 ‘주간재활반’ 서비스 이용회원이 ‘직업재활반’ 서비스 이용회원에 비하여 높다고 응답하였다.

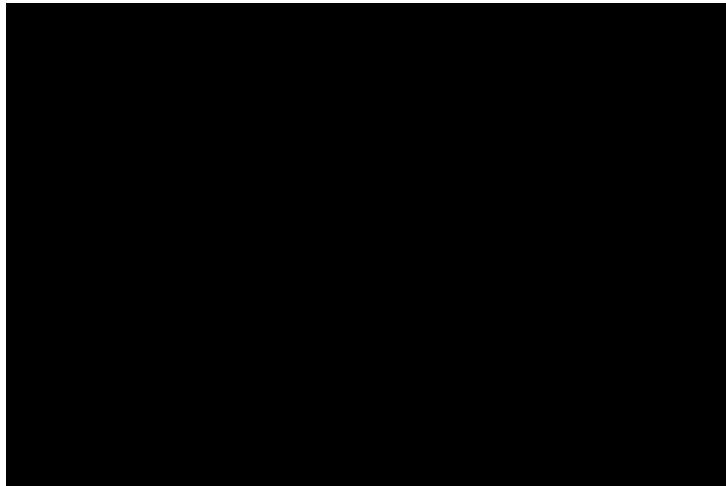
구체적인 내용은 아래 [표 14],[그림 16]와 같다.

[표 14]

## 서비스 이용형태

|       | 빈도 | 퍼센트  | 합계          |
|-------|----|------|-------------|
| 주간재활반 | 12 | 57.1 | 21<br>100.0 |
| 직업재활반 | 9  | 42.9 |             |

[그림 16]



## ② 프로그램 도움여부

‘참여하는 프로그램은 귀하에게 도움이 됩니까?’라는 문항에 설문에 ‘그런 편이다’ 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’ 42.9%(9명) 으로 답하였으며 구체적인 의견으로는 ‘일상생활에 도움이 된다, 나에게 도움이 된다’라고 답하여, 일상생활증진에 만족도를 표시한 회원이 있음이 확인되었다.

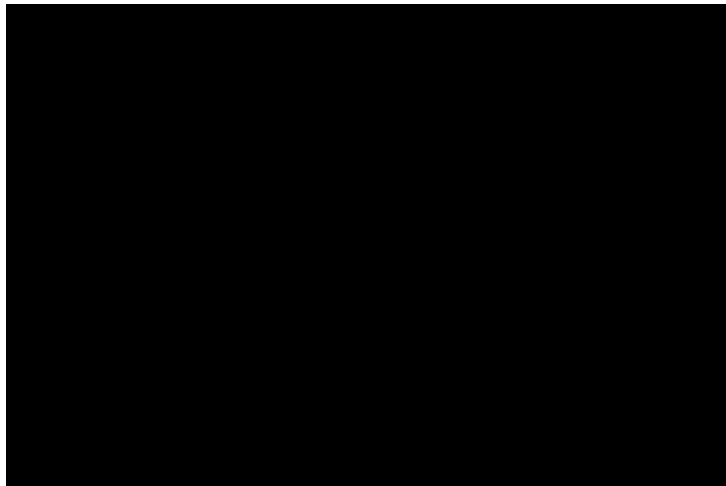
구체적인 내용은 아래 [표 15],[그림 17]과 같다.

[표 15]

## 프로그램 도움여부

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 9  | 42.9 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 12 | 57.1 |               |

[그림 17]



## ③ 프로그램 진행시간

‘참여하는 프로그램의 진행시간은 적절합니까?’ 라는 문항에 ‘그런 편이다’가 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’ 38.1%(8명), ‘별로 그렇지 않다’ 4.8%(1명)의 비율로 응답자 모두 프로그램 진행시간에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 ‘지루하지 않음, 적절하다고 생각함’이란 구체적 의견을 제시하였으나 ‘별로 그렇지 않다’는 구체적 의견을 제시하지 않았다.

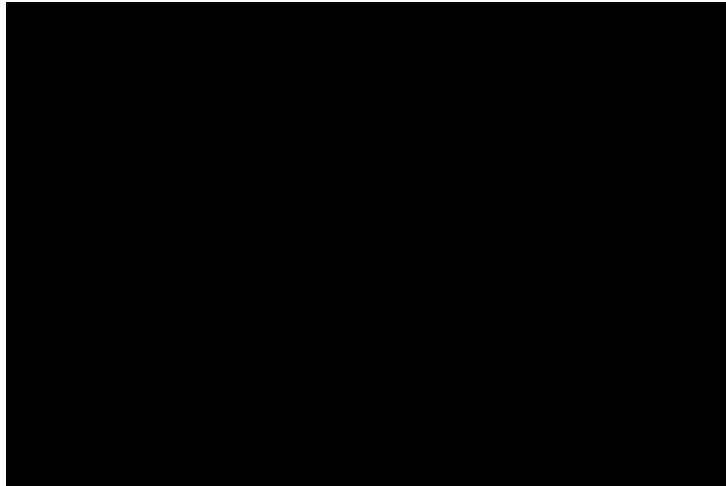
구체적인 내용은 아래 [표 16],[그림18]과 같다.

[표 16]

## 프로그램 진행시간

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 57.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 18]



## ④ 프로그램 내용이해 정도

‘참여하는 프로그램 내용을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’는 28.6%(6명) ‘별로 그렇지 않다’가 14.3%(3명)의 비율로 응답자 대부분이 프로그램 내용을 쉽게 이해할 수 있다는 긍정적인 반응을 보였으나, ‘별로 그렇지 않다’라고 대답한 응답자는 구체적 의견을 제시하지 않았다.

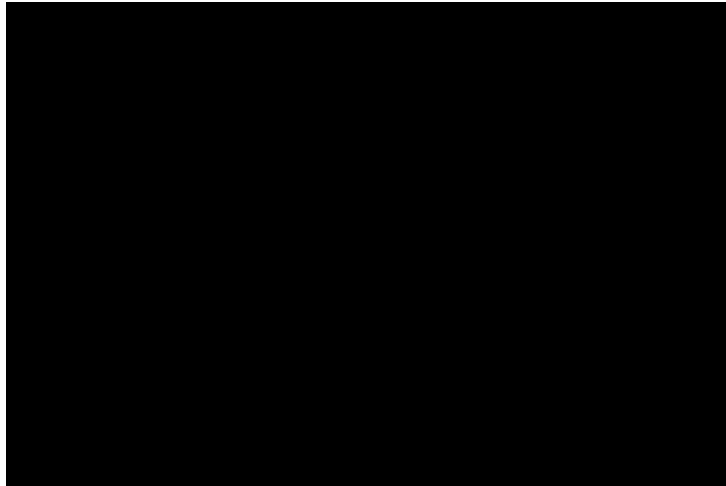
구체적인 내용은 아래 [표 17],[그림 19]과 같다.

[표 17]

## 프로그램 내용이해

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 6  | 28.6 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 57.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 14.3 |               |

[그림 19]



## 4) 교육 프로그램에 대한 만족도

## ① 정신건강교육

## - 외부 전문 인력에 의한 강의의 만족도

‘정신건강교육에서 외부전문인력(정신보건간호사)에 의한 강의에 만족하십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 52.4%(11명), ‘그런 편이다’가 47.6%(10명)으로 모두 만족하며 ‘약물에 대해 알 수 있어서’의 구체적 의견을 주었다. 지속적으로 외부 전문 인력의 교육 기회 확대로 회원들의 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

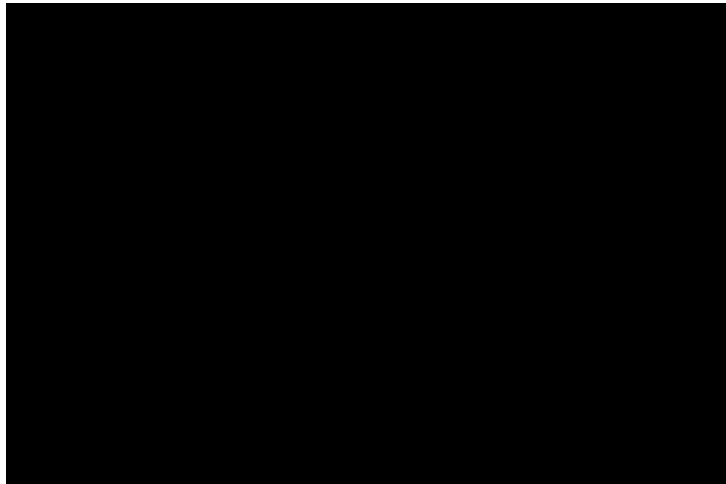
구체적인 내용은 아래 [표 18-1],[그림 20-1]과 같다.

[표 18-1]

## 외부 전문 인력 강의의 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 11 | 52.4 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 10 | 47.6 |               |

[그림 20-1]



## - 증상 및 질병에 대한 이해정도

‘정신건강교육을 통해 재발예방과 증상관리에 대한 지식향상에 도움이 됩니까?’란 문항에 ‘그런 편이다’가 52.2%(11명), ‘매우 그렇다’ 42.9%(9명), ‘별로 그렇지 않다’는 4.8%(1명)의 비율로 95.1%가 만족한다는 응답을 주었다. ‘그렇다’의 구체적인 의견에는 ‘몰랐던 것을 알 수 있어서’라는 의견을 주었으며, ‘별로 그렇지 않다’의 의견은 제시하지 않았다.

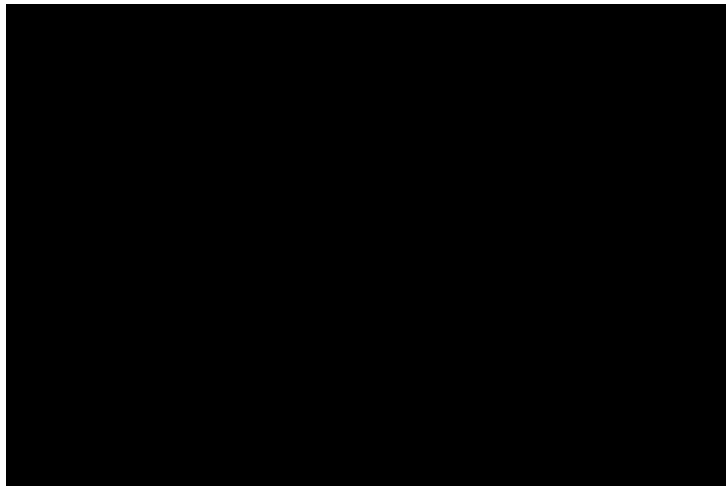
구체적인 내용은 아래 [표 18-2],[그림 20-2]과 같다.

[표 18-2]

## 재발예방과 증상관리

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 9  | 42.9 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 20-2]



## ② PC교육

## - 컴퓨터 활용에 대한 이해

‘PC교육으로 컴퓨터, 프로그램 활용에 대한 이해에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 47.6%(10명), ‘매우 그렇다’ 42.9%(9명), ‘전혀 그렇지 않다’ 9.5%(2명)의 비율로 도움이 된다는 응답이 90.5%, 도움이 되지 않는다는 응답이 9.5%로 파악되었다. 구체적인 의견으로는 ‘어려워서’, ‘이해하기 힘들다’라는 내용 대부분이었다. 대다수는 이해가 가능하였지만, 이에 대해 실생활에 도움이 되고 쉽게 이해할 수 있도록 프로그램 기획이 필요하며, 회원들이 이해할 수 있도록 자원봉사자의 배치 등 다각도로 방법을 제시해야 할 것이다.

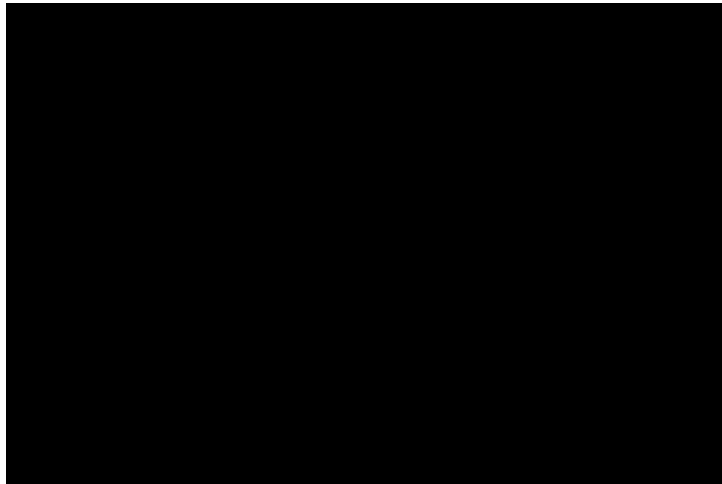
구체적인 내용은 아래 [표 19-1],[그림 21-1]와 같다.

[표 19-1]

## 컴퓨터, 프로그램 활용에 대한 이해

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 9  | 42.9 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 10 | 47.6 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 21-1]



## - 실제 생활에서의 컴퓨터 활용 도움

‘PC교육이 실제 생활에서 컴퓨터 활용에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(7명), ‘별로 그렇지 않다’ 9.5%(2명)의 비율로 도움이 된다는 응답이 90.5%, 도움이 되지 않는다는 응답이 9.5%로 파악되었다.

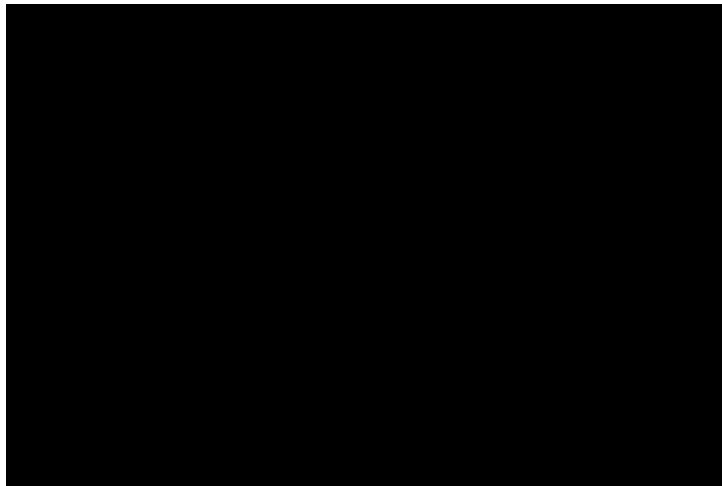
구체적인 내용은 아래 [표 19-2], [그림 21-2]과 같다.

[표 19-2]

## 실제 생활에서의 컴퓨터 활용 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 33.3 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 57.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 21-2]



## ③ 취업준비교육

## - 취업과 관련된 과정과 정보의 이해도

‘취업준비교육으로 취업과 관련된 과정과 정보를 이해하는데 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 57.1%(12명), ‘매우 그렇다’가 42.9%(9명)으로 지속적인 취업준비교육에 대한 지원이 필요할 것이다. 주간재활반과 함께 프로그램이 운영되었어도 회원들의 긍정적 만족을 이끌어 낸 것으로 파악할 수 있다.

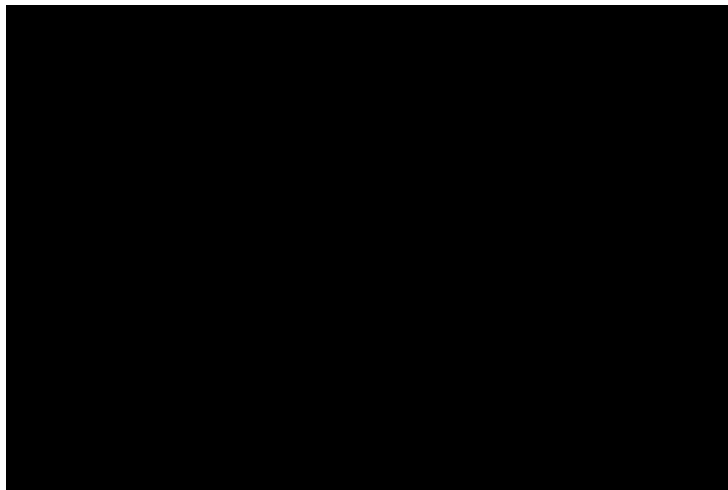
구체적인 내용은 아래 [표 20-1], [그림 22-1]과 같다.

[표 20-1]

## 취업과 관련된 과정과 정보의 이해도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 9  | 42.9 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 12 | 57.1 |               |

[그림 22-1]



## - 취업준비교육과 실제적 구직시도

‘취업준비교육으로 취업과 관련된 실제적인 구직시도를 하는데 도움이 됩니까?’라는 문항에 응답자의 57.1%(12명)은 ‘그런 편이다’, 38.1%(8명)은 ‘매우 그렇다’, ‘별로 그렇지 않다’에 4.8%(1명) 대부분이 구직시도에 도움이 된다고 응답하였다. 구체적인 의견으로는 ‘일하면서 훈련된다는 자신감이 생긴다’가 있었다. 구직시도를 위한 준비 과정과 구직 욕구 향상을 위해 지속적으로 교육이 진행되어야 할 것이다.

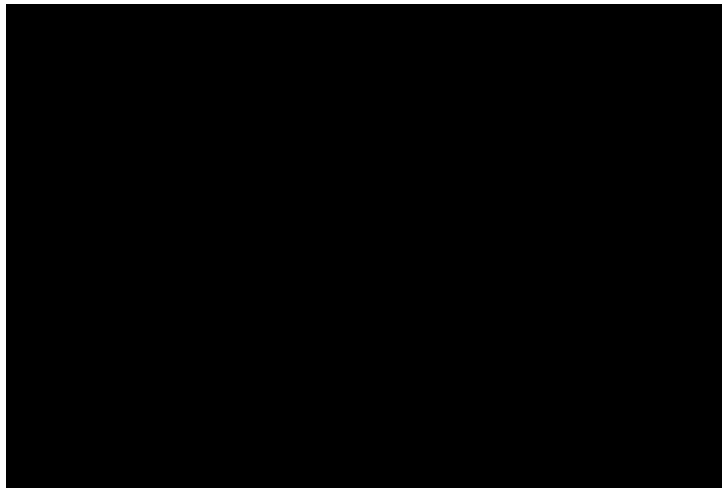
구체적인 내용은 아래 [표 20-2], [그림 22-2]과 같다.

[표 20-2]

## 실제적인 구직시도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 57.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 22-2]



## 5) 자치활동 프로그램에 대한 만족도

## ① 회원회의 효과성

‘회원회의는 회원들의 의견을 수렴하는 효과적인 방법이라고 생각하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 52.4%(11명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(7명) ‘별로 그렇지 않다’는 14.3%(3명)의 비율로 효과가 있다는 응답이 85.7%로 나왔다. ‘별로 그렇지 않다’라고 답한 의견에는 ‘서로 다른 의견들이 많이 나와서’의 내용이 있었다. 회원회의는 회원들의 의견 수렴에는 효과적이나 서로 다른 의견에 대해 교육하고, 합의하는 과정에 대한 지원이 필요할 것이다.

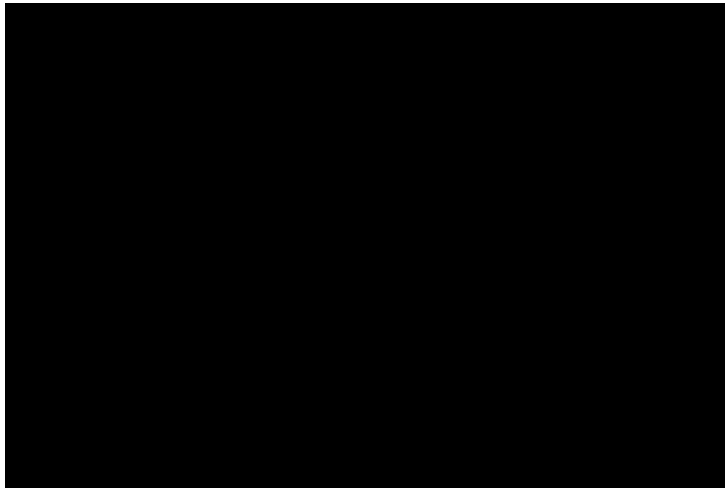
구체적인 내용은 아래 [표 21],[그림 23]과 같다.

[표 21]

## 회원회의 효과성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 33.3 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 14.3 |               |

[그림 23]



## ② 권리찾기

‘권리찾기 프로그램이 자신의 권리를 알고 이해하는데 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 52.4%(11명), ‘그런 편이다’가 38.1%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 9.5%(2명)으로 답하였다. 권리찾기 프로그램의 경우 지속적으로 진행하며, 더 나아가 자신의 권리를 요구할 수 있도록 도움을 주어야 할 것이다.

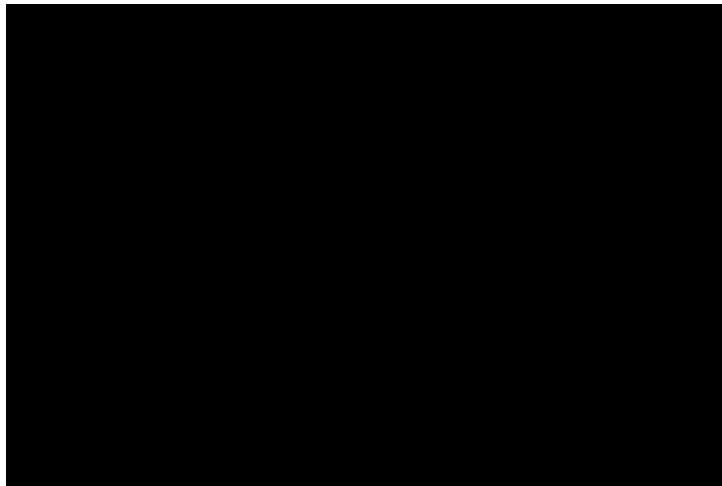
구체적인 내용은 아래 [표 22], [그림 24]와 같다.

[표 22]

## 권리찾기 프로그램의 효과성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 52.4 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 24]



## ③ 자치활동의 의사 표현 도움 정도

‘자치활동이 자신의 의사를 표현하는 것에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 66.7%(14명), ‘매우 그렇다’가 23.8%(5명), ‘별로 그렇지 않다’가 9.5%(2명)으로 응답하였다. 자치활동에 있어서 자신의 의사 표현이 90.5%가 도움이 된다고 했으며, 의사표현에 도움이 될 수 있는 방법에 대해 다각도로 지원하는 것이 필요할 것이다.

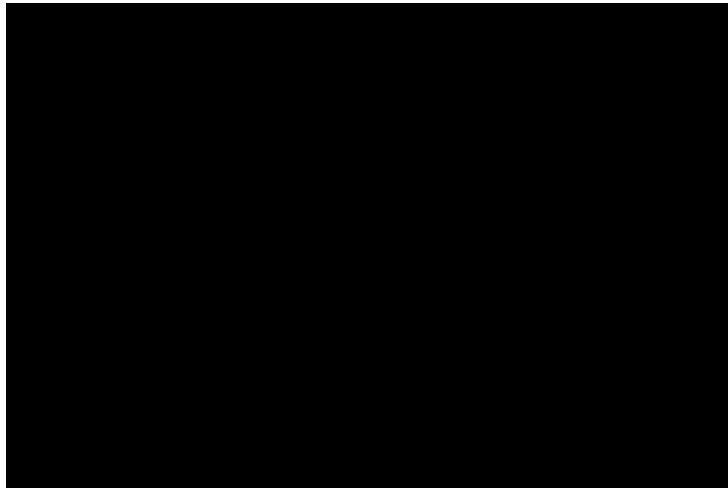
구체적인 내용은 아래 [표 23], [그림 25]과 같다

[표 23]

## 자치활동의 의사표현 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 23.8 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 14 | 66.7 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 9.5  |               |

[그림 25]



## ④ 자치활동의 적극성 향상

‘자치활동이 자신의 적극성을 향상 하는 것에 도움이 됩니까?’ 라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 28.6%(6명), ‘그런 편이다’ 71.4%(15명)의 비율로 모두 적극성을 향상시키는데 도움이 되었다고 응답을 하였다.

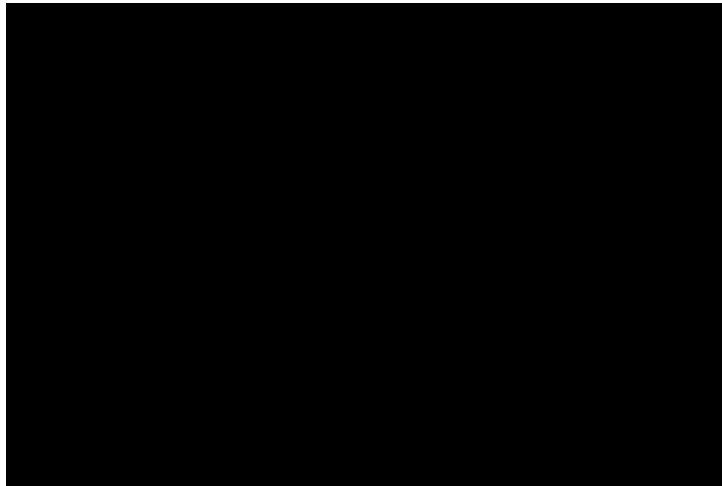
구체적인 내용은 아래 [표 24],[그림 26]와 같다.

[표 24]

## 적극성 향상

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 6  | 28.6 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 15 | 71.4 |               |

[그림 26]



## ⑤ 상호작용 기회

‘자치활동이 회원 및 직원 간 생각을 공유하고 나눌 수 있는 상호작용에 적절한 형태라고 생각하십니까?’가 61.9%(13명), ‘매우 그렇다’ 39.1%(8명)으로 응답하였다.

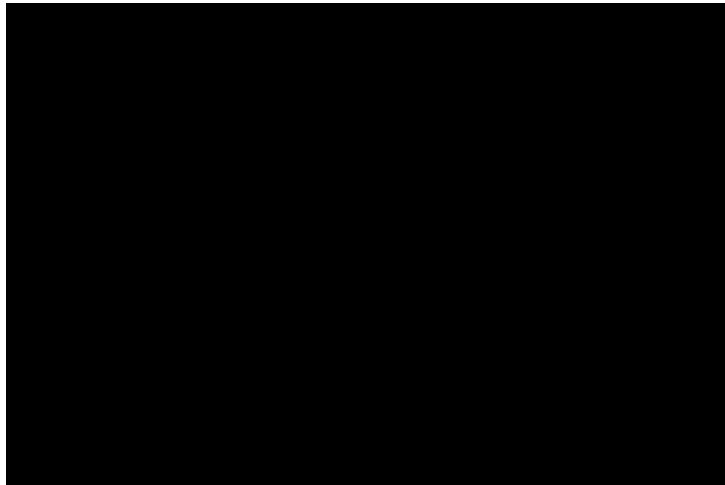
구체적인 내용은 [표 25],[그림 27]와 같다.

[표 25]

## 상호작용 기회

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 8  | 38.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 13 | 61.9 |               |

[그림 27]



## 6) 사회기술훈련 만족도 조사

현재 4개팀 대인관계/감정표현/시설이용/대중교통으로 나누어져 진행되는 사회기술훈련에 각각 질문하였다. 대인관계는 ‘대인관계 형성 및 유지에 도움이 되십니까?’, 감정표현은 ‘감정표현 능력향상에 도움이 되십니까?’, 시설이용은 ‘지역사회 시설이용을 할 수 있는데 도움이 되십니까?’, 대중교통은 ‘대중교통을 이용할 수 있는데 도움이 되십니까?’로 질문하였으며, 이에 응답자는 ‘매우 그렇다’가 57.1%(12명), ‘그런 편이다’가 38.1%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.8%(1명)으로 답하였다. 회원의 욕구에 맞춰 4개의 그룹으로 진행되었으며, 각 그룹에 목표에 맞춰 지속적으로 진행하는 것이 필요할 것이다.

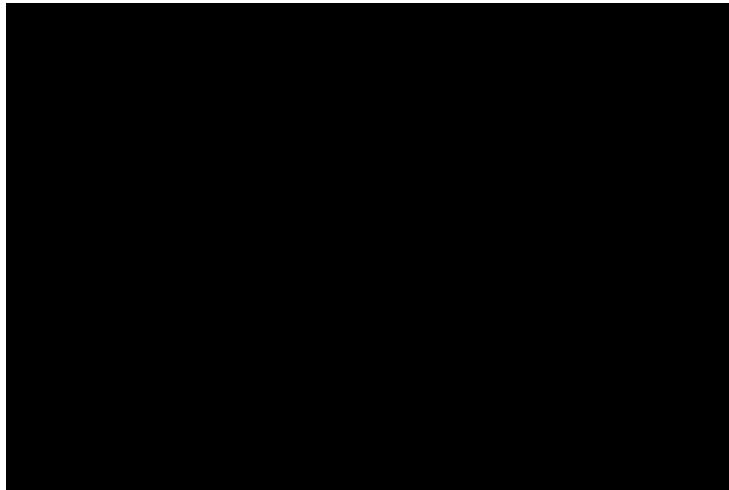
구체적인 내용은 [표 26]와 [그림 28]와 같다.

[표 26]

## 사회기술 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 12 | 57.1 | 21<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 8  | 38.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.8  |               |

[그림 28]



#### ♣주간재활반 응답항목

주간재활반 응답항목에 대해서는 설문에 참여한 총 21명 중 12명의 이용회원이 설문  
문에 응답하였다.

### 1) 일상생활 프로그램 만족도

#### ① 식생활 준비 경험 도움 만족도

‘요리활동 프로그램이 자신의 식생활 준비 경험에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우  
그렇다’가 41.7%(5명), ‘그런 편이다’는 41.7%(5명), ‘별로 그렇지 않다’는  
16.7%(2명)의 비율로 응답하였다.

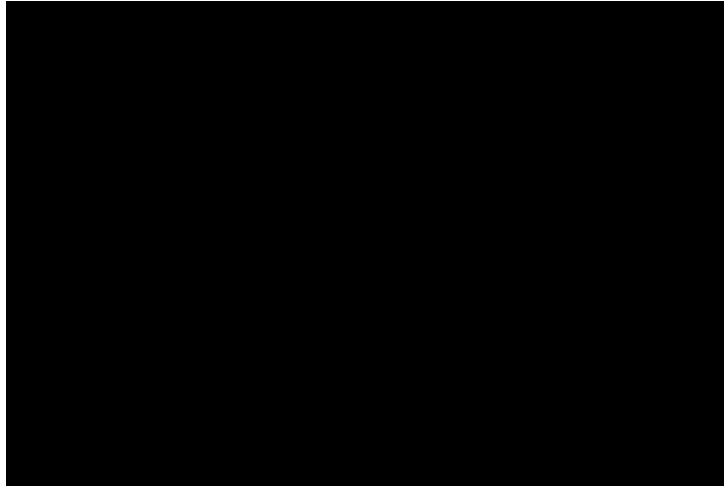
구체적인 내용은 아래 [표 27],[그림 29]과 같다.

[표 27]

## 요리활동의 식생활 준비경험 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 41.7 | 12<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 41.7 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 16.6 |               |

[그림 29]



## ② 식생활 실습 도움 만족도

‘요리활동 프로그램이 자신의 식생활 실습에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 58.3%(7명), ‘그런 편이다’는 33.3%(4명), ‘별로 그렇지 않다’는 8.3%(1명)의 비율로 응답자가 의견을 주었다.

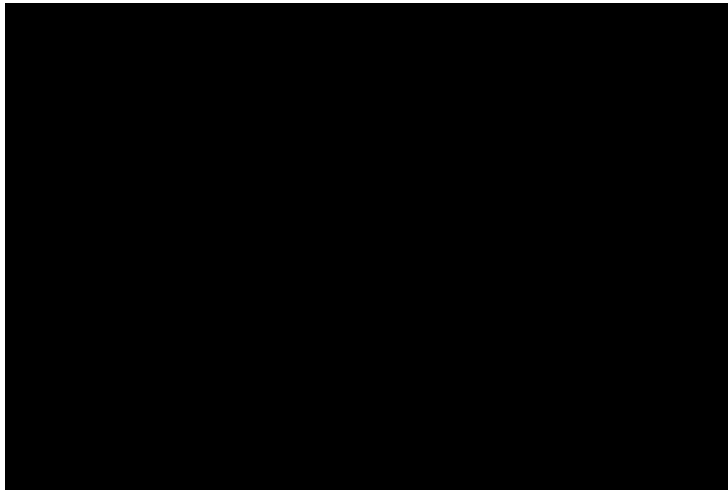
구체적인 내용은 아래 [표 28],[그림 30]과 같다.

[표 28]

## 요리활동의 식생활 실습 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 58.3 | 12<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 4  | 33.3 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 8.3  |               |

[그림 30]



## 2) 직업재활 프로그램 만족도

## ① 취업준비 및 시도여부

‘실제로 취업준비 및 시도경험이 있습니까?’라는 문항에 ‘예’ 33.3%(4명), ‘아니오’ 66.7%(8명)의 비율을 보여 주간재활반 이용회원의 경우 실제 취업 시도 경험이 소수만 있음을 알 수 있다.

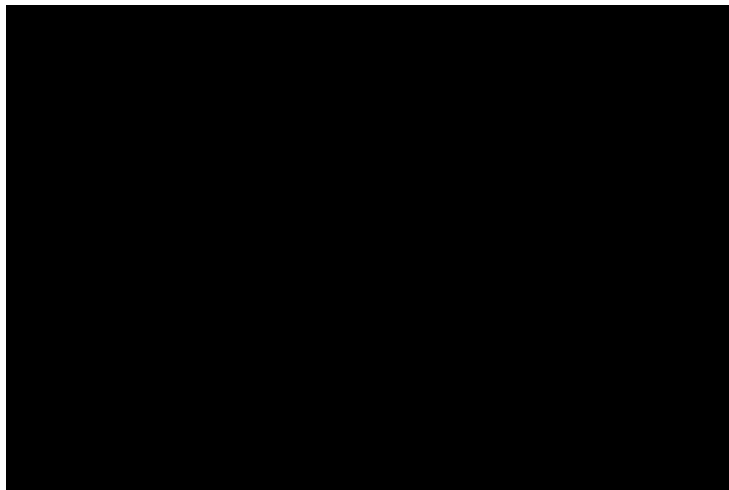
구체적인 내용은 [표 29],[그림 31]과 같다.

[표 29]

## 취업준비 및 시도여부

|     | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----|----|------|---------------|
| 예   | 4  | 33.3 | 12<br>(100.0) |
| 아니오 | 8  | 66.7 |               |

[그림 31]



## ② 취업에 도움이 되는 프로그램

‘직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇입니까?’라는 문항에 ‘취업준비교육’과 ‘작업훈련’, ‘개별상담’이 각각 33.3%(4명)로 같은 비율의 결과가 나왔다. ‘취업준비교육’이라고 답한 응답자 중 한명은 ‘프로그램을 접함으로써 구직에 대한 막막함, 두려움을 떨칠 수 있다’라고 답하였고, ‘작업훈련’이라고 답한 응답자는 ‘일하는 습관에 도움이 된다’고 답하였다. 회원들이 고르게 도움이 된다는 의견을 준 것으로 취업준비교육, 작업훈련, 개별상담을 고르게 병행해 프로그램을 구성하는 것이 필요할 것이다.

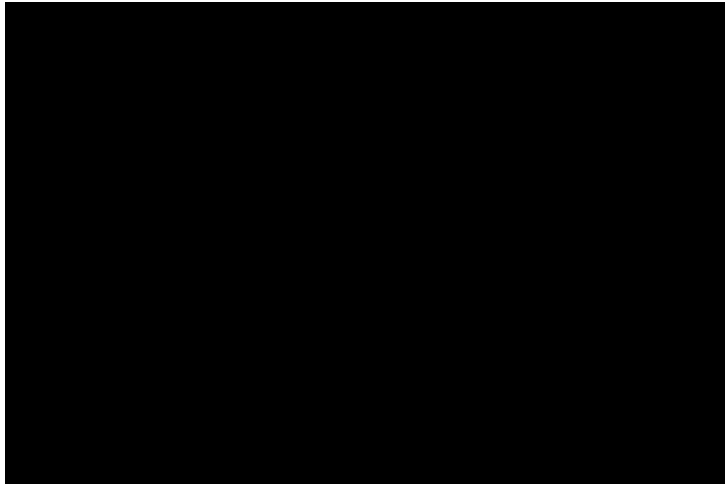
구체적인 내용은 [표 30],[그림 32]와 같다.

[표 30]

## 취업에 도움이 되는 프로그램

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 취업준비교육 | 4  | 33.3 | 21<br>(100.0) |
| 작업훈련   | 4  | 33.3 |               |
| 개별상담   | 4  | 33.3 |               |

[그림 32]



## ③ 작업활동의 업무능력 향상 도움정도

‘작업활동 참여는 업무능력 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 주간재활반 회원이 ‘매우 그렇다’ 41.7%(5명), ‘그런 편이다’ 50.0%(6명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.3%(1명)의 비율로 나타났다.

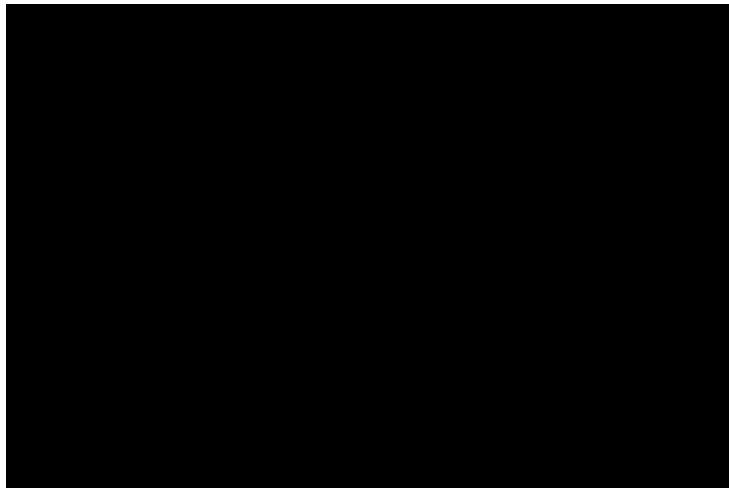
구체적인 내용은 아래 [표 31],[그림 33]과 같다.

[표 31]

## 작업활동의 도움정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 41.7 | 12<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 6  | 50.0 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 8.3  |               |

[그림 33]



## ④ 작업활동 참여의 사전훈련 도움 정도

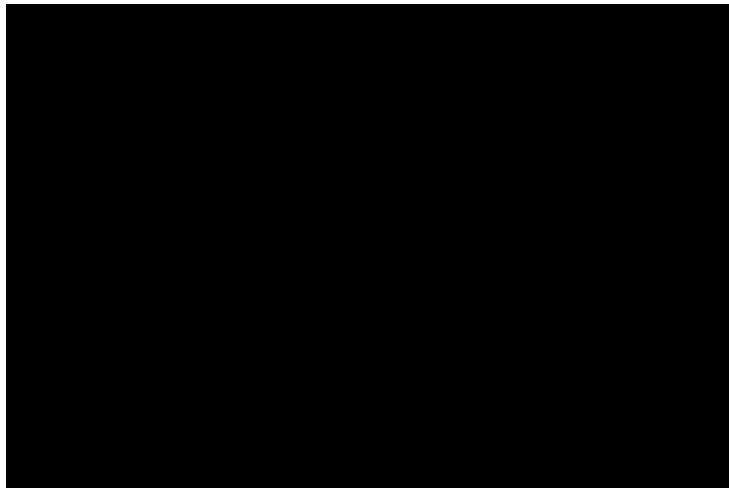
‘직업재활프로그램은 직장생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 41.7%(5명), ‘그런 편이다’ 33.3%(4명)의 비율로 75%의 응답자가 도움이 된다는 의견을 주었다. ‘별로 그렇지 않다’는 25.0%(3명)의 응답자가 답하였다. ‘매우 그렇다’라고 답한 한 응답자는 ‘직접해보기 때문에 많이 배운다’라고 답하였다. 구체적인 내용은 아래 [표 32],[그림 34]과 같다.

[표 32]

## 사전훈련 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 41.7 | 12<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 4  | 33.3 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 25.0 |               |

[그림 34]



## ⑤ 구직에 대한 자신감 향상

‘직업재활프로그램은 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 41.7%(5명), ‘그런 편이다’ 50.0%(6명)의 비율로 91.7%의 응답자가 도움이 된다는 의견을 주었다. ‘별로 그렇지 않다’는 8.3%(1명)가 답하였다.

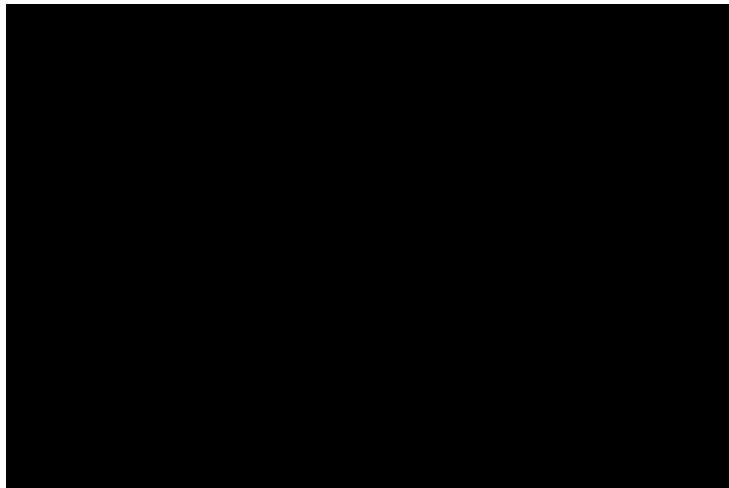
구체적인 내용은 아래 [표 33],[그림 35]과 같다.

[표 33]

## 구직에 대한 자신감향상

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 41.7 | 12<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 6  | 50.0 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 8.3  |               |

[그림 35]



#### ♣ 직업재활반 응답항목

설문에 참여한 25명 이용회원 중 직업재활반은 9명이며 이에 따른 응답결과는 아래와 같다.

### 3) 직업재활 프로그램 만족도

#### ① 취업시도 및 경험여부

‘실제로 취업시도와 경험이 있습니까?’라는 문항에 ‘예’ 77.8%(7명), ‘아니오’ 22.2%(2명)의 비율로 직업재활반 대부분이 취업시도 및 경험이 있는 것으로 나타났다.

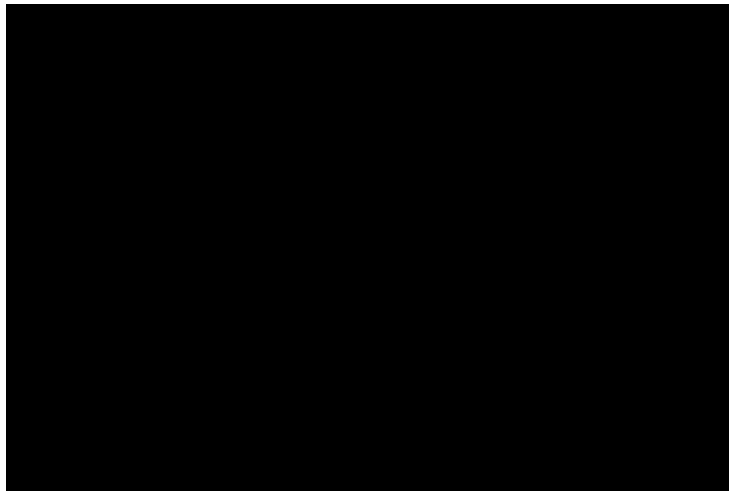
구체적인 내용은 아래 [표 34],[그림 36]과 같다.

[표 34]

## 취업시도 및 경험여부

|     | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----|----|------|--------------|
| 예   | 7  | 77.8 | 9<br>(100.0) |
| 아니오 | 2  | 22.2 |              |

[그림 36]



## ② 취업에 가장 도움이 되는 프로그램

‘직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇입니까?’라는 문항에 ‘일시취업’ 44.4%(4명), ‘작업훈련’ 22.2%(2명), ‘취업준비교육’, ‘개별상담’, ‘무응답’은 각각 11.1%(1명)의 동일한 비율로 나타났으며 ‘일시취업’이 가장 높은 비율을 차지해 이론교육 보다는 체험위주의 프로그램에 도움이 된다고 사료된다. 구체적 의견으로는 ‘돈을 많이 받는다’이 있었던 점을 토대로 회원들이 경제적 욕구로 시도함을 알 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [표 35],[그림 37]와 같다.

[표 35]

취업에 가장 도움이 되는 프로그램

|             | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-------------|----|------|--------------|
| 취업준비교육      | 1  | 11.1 | 9<br>(100.0) |
| 작업훈련        | 2  | 22.2 |              |
| 개별상담        | 1  | 11.1 |              |
| 일시취업 (현장훈련) | 4  | 44.4 |              |
| 무응답         | 1  | 11.1 |              |

[그림 37]



③ 업무능력 향상 도움

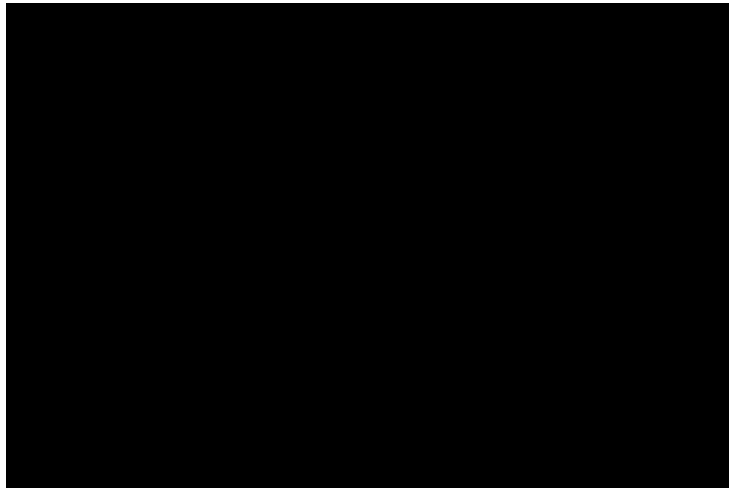
‘직업재활 참여는 업무능력 향상에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 44.4%(4명), ‘그런편이다’가 55.6%(5명)의 비율로 업무능력향상에 도움이 된다는 결과가 나왔다.  
구체적인 내용은 아래 [표 36], [그림 38]과 같다.

[표 36]

## 업무능력 향상 도움

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 5  | 55.6 |              |

[그림 38]



## ④ 직장생활의 사전훈련 도움 정도

‘직업재활 참여는 직장생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명), ‘그런 편이다’ 55.6%(5명)의 비율로 도움이 된다는 결과가 나왔다.

구체적인 내용은 [표 37], [그림 39]과 같다.

[표 37]

## 직장생활 사전훈련 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 5  | 55.6 |              |

[그림 39]



## ⑤ 구직에 대한 자신감 향상

‘직업재활 참여는 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 66.7%(6명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(3명)의 순으로 응답하였으며 응답자 모두 자신감 향상에 도움이 되었다는 결과가 나왔다.

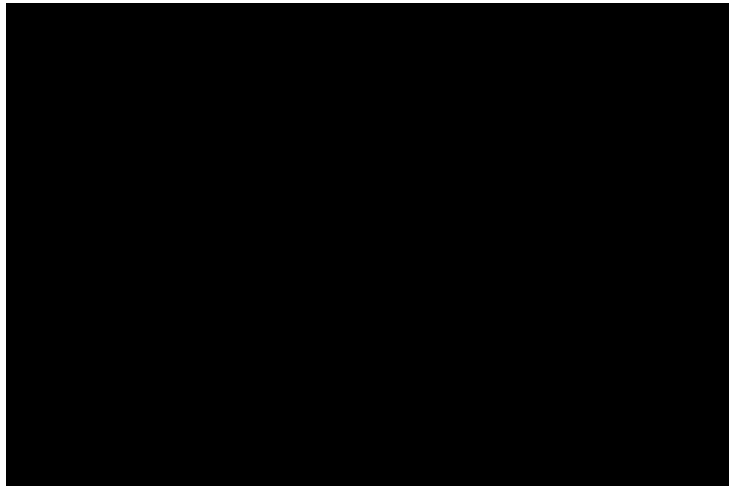
구체적인 내용은 아래 [표 38],[그림 40]와 같다.

[표 38]

## 구직에 대한 자신감향상

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 3  | 33.3 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 6  | 66.7 |              |

[그림 40]



## ⑥ 취업회원 자조모임의 스트레스 해소 도움 정도

‘취업자 자조모임은 일상생활 내 스트레스 해소에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명)으로 응답하여 취업회원 자조모임이 스트레스 해소의 도움이 되는 것으로 결과가 나왔다. ‘매우 그렇다’라고 답한 응답자 중 ‘회원들끼리 모여 서로에 대해 알아간다’, “오랜만에 많은 사람들과 만남”이라는 의견을 주어 취업회원들끼리 모임을 통해 서로 친하지 않았던 회원들끼리도 알 수 있으며, 의견을 공유함을 알 수 있다.

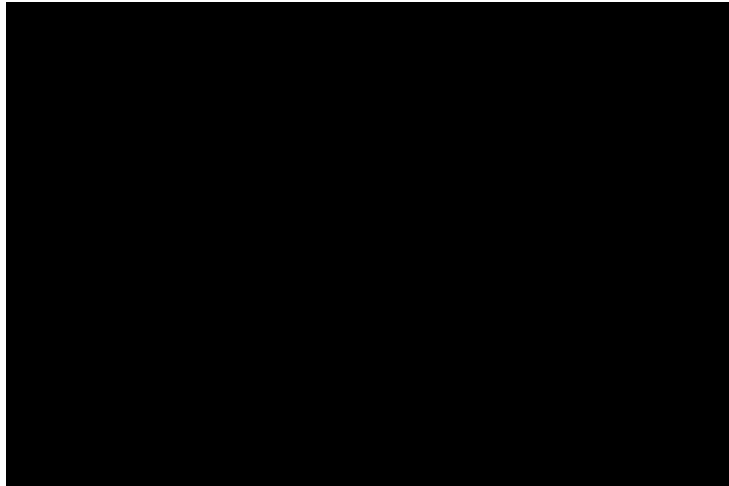
구체적인 내용은 [표 39], [그림 41]과 같다.

[표 39]

## 취업회원 자조모임의 스트레스 해소 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 5  | 55.6 |              |

[그림 41]



## ⑦ 취업회원 자조모임의 구직에 대한 동기 향상 도움 정도

‘취업회원 자조모임은 구직에 대한 동기 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 66.7%(6명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(3명)으로 응답하였으며 취업회원 자조모임이 구직에 대한 동기향상에 도움이 된다는 결과가 나왔다.

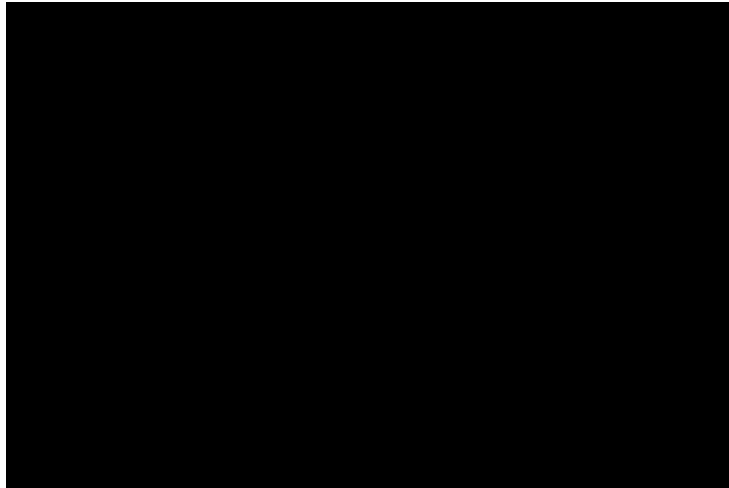
구체적인 내용은 [표 40], [그림 42]과 같다.

[표 40]

## 취업회원 자조모임의 구직에 대한 동기 향상 도움

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 3  | 33.3 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 6  | 66.7 |              |

[그림 42]



## ⑧ 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

‘직업재활훈련 프로그램 외 사회성, 여가활동에 참여하는 프로그램의 수는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(3명)이었으며 ‘별로 그렇지 않다’는 11.1%(1명)이었다. ‘별로 그렇지 않다’라고 답한 응답자 중 ‘프로그램 참여가 많았으면 좋겠다’라는 의견이 있었다.

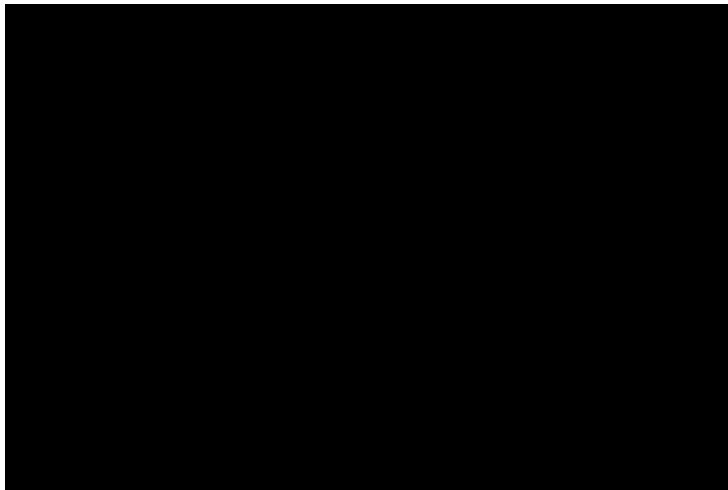
구체적인 내용은 [표 41], [그림 43]와 같다.

[표 41]

## 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다    | 3  | 33.3 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 55.6 |              |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 11.1 |              |

[그림 43]



## 3. 건의 사항 및 서비스 개선사항

## 1) 건의사항

- 프로그램 관련: 볼링/산책 등 운동프로그램 격주 진행, 여가프로그램 관련 (여가 프로그램이 많았으면 좋겠다)
- 시설이용 관련: 협소한 공간 개선, 교통의 편리성 필요, 기타 (인사를 잘 받아주었으면 좋겠다)

### III. 요약 및 제언

#### 1. 요약

본 조사는 남동사회복지시설을 이용하고 있는 이용회원 30명 중 21명을 대상으로 만족도 조사를 실시하였다. 7월 22일~ 7월 27일 5일간 설문조사를 실시하였고 면접 및 이용인들의 자가 기입 식으로 조사를 수행하였다. 회수된 설문지는 SPSS16.0 단 순빈도분석을 실시하였다.

설문지는 총 48문항으로 이용인의 일반적 사항에 대한 7문항, 직원서비스 관련 4문항, 시설이용에 관한 만족도 5문항, 프로그램에 관한 만족도 31문항, 기타 건의사항에 대한 주관식 1문항으로 구성되었다.

##### 1) 응답자에 관한 일반적인 상황

응답자 21명 중 남성이 15명, 여성이 6명이었으며 연령은 30대가 42.9%로 주를 이루고 있으며, 40대 38.0%, 20대 9.5%, 50대 9.5%의 순으로 30~40대가 가장 많음을 알 수 있다. 장애유형은 정신장애가 91.3%의 비율로 나타났으며 이는 정신과 진단을 받았지만, 장애 미등록 응답자도 포함된 수치이다. 장애등급은 정신장애 3급이 61.9%의 비율로 가장 높게 나타났으며 경제수준은 국민기초생활보장법 수급자가 47.6%, 비수급자가 47.6%로 동일하게 나타났다. 시설 이용기간은 4년 이상은 38.1%, 1년이상에서 4년미만이 33.3%, 1년 미만이 28.6%로 나타났다. 거주지역은 남동구가 57.1%, 남구가 28.6%의 비율로 나타났으며, 응답자와의 관계는 본인이 100.0%로 직접 설문에 참여하였다.

##### 2) 만족도 조사 결과

###### - 공통 문항

###### ① 직원에 대한 만족도

직원 전문성은 95.2%, 직원 서비스 태도에 대해서는 100.0%의 응답자가 만족한다는 의견을 주었다. 개별상담에 대해서는 90.5%의 응답자가 만족한다는 결과를 주었고, 9.6%의 응답자가 '별로 그렇지 않다'라는 의견을 주었다. 사례관리자에 대한 신뢰관계에서는 90.5%의 응답자가 사례관리자를 신뢰할 수 있다는 응답을 주었고 9.6%의 비율의 응답자가 '별로 그렇지 않다'라는 의견을 주었다. 전반적으로 직원에 대한 평가를 '친절하다, 적극적으로 도와 준다'라는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'라고 답한 의견은 구체적으로 제시하지 않아 의견을 파악하는데 어려움이 있다. 개별상담 시 라포 형성과 함께 회원들의 욕구를 받아들여 진행하는 것이 필요할 것이다.

## ② 시설 이용에 관한 만족도

이용료에 대한 만족도는 85.7%의 응답자가 만족한다는 의견을 보였으나 ‘별로 그렇지 않다’에 응답한 14.3%의 비율의 응답자는 ‘비싸다’라는 의견을 주었다. 남동사회복지시설 이용규정에 대한 이해도는 90.5%가 ‘그렇다’고 답하였으며 9.6%의 비율이 ‘별로 그렇지 않다’에 응답하였다. 또한 이용규정에 대한 만족도는 90.4%가 만족한다고 답하였으며 9.6% ‘별로 그렇지 않다’라고 응답하였다. 시설 공간에 대한 만족도는 76.2%의 비율이 만족한다는 의견을 준 반면, 23.8%의 비율의 응답자는 ‘좁다’라는 공통된 의견으로 어려움을 표현하였다. ‘그루터기를 추천할 의향이 있습니까?’에 대한 응답으로는 100.0%의 응답자가 추천의향이 있음을 나타냈다.

## ③ 프로그램 공통문항에 관한 만족도

설문에 참여한 21명의 응답자 중 주간재활반이 68.0% (12명)의 비율로 나타났으며 직업재활반이 32.0% (9명)의 비율로 나타났다. 프로그램 도움여부에 대해 ‘매우 그렇다’가 42.9%, ‘그런 편이다’가 57.1%로 응답자 모두 도움이 된다는 의견을 주었다. 프로그램 진행시간에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 32.0% ‘그런 편이다’ 68.0%의 비율로 응답자 모두 만족한다는 의견을 주었다. 프로그램 진행 시간에 대한 부분은 95.2%가 만족한다고 답하였고, ‘별로 그렇지 않다’가 4.8%로 나타났지만, 구체적인 의견을 주지 않았다. 프로그램 내용 이해에 대한 부분은 ‘매우 그렇다’ 28.6% ‘그런 편이다’ 57.1%의 비율로 응답자 모두 만족한다는 의견을 주었다.

## ④ 교육프로그램에 관한 만족도

정신건강교육에서 외부전문인력(정신보건간호사)이 진행하는 것에 대한 만족도 문항에 ‘매우 그렇다’ 52.4%, ‘그런 편이다’가 47.6%로 답하였다. 구체적으로는 ‘약물에 관련해서 알 수 있다’라는 의견을 주어 지속적으로 외부전문인력을 활용하는 방법을 생각해봐야 할 것이다. 또한 정신건강교육이 재발 예방 및 증상관리에 지식향상에 도움이 되는지에 대한 응답으로는 95.1%의 응답자가 도움이 된다는 의견을 주었으며, 4.8%의 응답자가 ‘별로 그렇지 않다’에 응답한 것으로 나타났다. 도움이 되는 부분에 대해서 ‘몰랐던 것을 알 수 있어서’라고 답하였다. 이를 통해 새로운 부분에 대해 많이 다루어지는 것이 필요할 것이다.

PC교육에 대한 컴퓨터, 활용 도움정도는 90.5%의 응답자가 컴퓨터 활용에 도움이 된다는 의견을 주었으며 9.5%의 응답자가 ‘별로 그렇지 않다’의 응답을 주었다. 구체적인 의견으로는 ‘어려워서’, ‘이해하기 힘들다’라는 내용 대부분이었다. 이에 대해 실생활에 도움이 되고 쉽게 이해할 수 있도록 프로그램 기획이 필요하며, 이해할 수 있도록 자원봉사자의 배치 등 다각도로 방법을 제시해야 할 것이다. 또한 실제 생활에서의 컴퓨터 활용 도움은 90.5%의 응답자가 도움이 되며 9.5%의 응답자가 ‘별로 그렇지 않다’라는 의견을 주었다.

취업준비교육에서 취업과 관련된 과정과 정보 이해도는 ‘매우 그렇다’가 42.9%, ‘그런

편이다'가 57.1%로 주간재활반과 함께 운영되는 부분이어서 이해가 높았다고 판단할 수 있다. 또한 취업준비교육과 실제적 구직 시도에 관련해서는 95.2%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'란 의견이 14.3%였다.

### ⑤ 자치활동

자치활동과 관련하여 회원회의의 효과성에 대해 85.7%비율의 응답자가 회원회의가 의견을 수렴 하는데 효과가 있다는 의견을 주었고 14.3%의 응답자가 '별로 그렇지 않다'는 의견을 주었다. 권리 찾기의 이해에 있어서는 90.5%가 만족한다는 의견을 주었으며, 9.5%가 '별로 그렇지 않다'라고 답하였다. 자치활동의 의사 표현정도는 90.5%가 만족한다는 의견을 주었다. 적극성 향상에 도움정도에 대해 '매우 그렇다'가 28.6%, '그런 편이다'가 71.4%로 응답했으며, 상호작용의 기회로써는 '매우 그렇다'가 38.1%, '그런 편이다'로 답해 모든 부분에 대해 만족한다는 의견을 주었다. 지속적으로 회원들을 지원하며, 자체적으로 진행할 수 있도록 다양한 방법을 제시해주는 것이 필요할 것이다.

### ⑥ 사회성 프로그램에 대한 만족도

사회성 프로그램은 주간재활반 17명이 설문에 응답하였으며, 대인관계 / 대중교통 / 감정표현 / 시설이용 4개의 팀으로 나누어 진행되는 것에 대한 만족도가 '매우 그렇다'가 57.1%, '그런 편이다'가 38.1%, '별로 그렇지 않다'가 4.4%이며, 구체적인 의견을 제시하지 않았다.

## - 주간재활반 프로그램 응답 문항

### ① 일상생활 프로그램에 대한 만족도

주간재활반 12명이 전원 답하였으며, 요리활동의 식생활 준비에는 83.7%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'는 16.6%가 응답하였다. 식생활 실습 준비 도움에는 91.6%가 만족하며, '별로 그렇지 않다'가 8.3%로 나타났다. '별로 그렇지 않다'라고 답한 의견은 구체적으로 제시하지 않았기에 파악하기에 어려움이 있었다.

### ② 직업재활 프로그램에 대한 만족도

취업시도와 관련하여 76.5%가 시도해보았다는 의견을 주었다. 취업에 도움이 되는 프로그램은 취업준비교육, 개별상담, 작업훈련이 동일하게 33.3%로 도움이 된다고 응답하였다. 작업활동의 업무 능력 향상은 91.7%가 도움이 된다고 응답하였으며, 사전훈련의 도움 정도는 75%가 만족한다는 의견을 주었다. 특히 사전훈련의 경우에는 '직접 해보기 때문에 많이 배운다'라는 의견을 주어 작업훈련이 실제 취업현장에서의 사전 훈련으로써 도움이 되는 것으로 판단할 수 있다. 구직의 자신감 향상은 91.7%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'라는 의견이 8.3%임을 알 수 있었다.

전반적으로 회원들이 만족하였으며, 실제 취업에서의 도움이 되는 작업활동으로 진행하는 것이 필요할 것이다.

#### - 직업재활반 프로그램 응답 문항

##### ① 직업재활 프로그램에 대한 만족도

전체 회원 중 9명이 응답하였으며, 9명중 7명인 87.5%가 시도 및 경험해보았다고 응답하였다. 취업에 가장 도움이 되는 프로그램으로는 일시취업(현장훈련)이 44.4%, 작업훈련이 22.2%, 취업준비교육과 개별상담이 11.1%로 나타났다. 일시취업에 관련해 내부 작업훈련보다 임금을 많이 받는 것에 대해 만족도를 표현하였다. 업무능력 향상 도움과 직장생활사전 훈련 도움에는 각각 ‘그런 편이다’가 55.6%, ‘매우 그렇다’가 44.4%로 만족도를 표현하였다.

##### ② 취업회원 자조모임에 대한 만족도

취업회원 자조모임에서의 일상생활 스트레스 해소에 도움이 되는 측면에서의 만족도는 ‘매우 그렇다’가 44.4%, ‘그런 편이다’가 55.6%로 모두 만족한다는 의견을 주었다. ‘회원들끼리 모여 서로를 알아간다’에 관련해 구체적인 의견을 주어 평소 친하게 지내는 회원들 외에도 다양한 모임에 도움이 되는 것으로 나타났다. 또한 취업회원 모임이 구직에 대한 동기 향상 도움에는 ‘매우 그렇다’가 33.3%, ‘그런 편이다’가 66.7%로 답해 모두 만족하는 것으로 나타났다.

##### ③ 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

‘직업재활훈련 프로그램 외 사회성, 여가활동에 참여하는 프로그램의 수는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(3명)이었으며 ‘별로 그렇지 않다’는 11.1%(1명)이었다. ‘별로 그렇지 않다’라고 답한 응답자 중 ‘프로그램 참여가 많았으면 좋겠다’라는 의견이 있어 회원들이 다양한 프로그램 참여에 욕구가 있음을 알 수 있었다.

## 2. 제언

2011년은 2010년과 동일하게 직업재활반과 주간재활반은 체크항목을 나누어 자신이 참여하는 프로그램에 맞춰 체크할 수 있도록 하였다. 또한 회원들이 구체적 의견을 반영하기 위해, 각 문항별로 구체적 의견을 제시할 수 있도록 주관식 문항을 기입할 수 있도록 했다. 그러나 회원들이 구체적인 의견을 제시하기 어려워 기입하지 않은 단점을 파악할 수 있었다.

위의 사항을 개선하기 위하여 2012년에는 더욱 효과적인 회원 욕구 파악을 위해 자신이 참여하는 프로그램의 구체적 내용을 파악할 수 있도록 문항을 구성하는 것이

필요할 것이라고 사료된다. 또한 구체적 의견을 제시하지 않는다는 단점을 보완하기 위한 다양한 방법을 다각도로 생각하는 것이 필요할 것이다.

2011년 회원들은 대부분 서비스에 만족한다는 의견을 주었으나, 교육 프로그램에서 내용의 어려움과 공간에서의 협소함 등 다양한 의견을 제시하였다. 이를 극복하기 위해 다양한 자원을 활용하는 것이 필요할 것이다. 또한 직업재활반에서의 현장훈련이 만족감이 있는 부분을 통해 주간재활반 회원들에게도 이런 기회를 확대하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 주간재활반 확대를 위한 기준이나 방법에 대한 실무자들의 계획과 논의가 필요할 것이다.

또한 회원들의 건의 사항의 경우에 소리함 및 회원회의를 통하여 지속적으로 욕구에 대해 듣고 즉각적으로 프로그램에 반영하는 것이 필요할 것이다.

# 장애인 정보화교육

정영실 / 정보화교사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2011년도 이용자 만족도 조사’는 2011년 8월 현재 장애인 정보화교육 사업을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 총 75명을 조사하였다. 설문지 배포 방법은 교육 후 직접 배포하는 방법으로 자기기입식 방법을 취하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표1]설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 정보화사업 |
|-----------|-------|
| 설문지 배부    | 75부   |
| 설문지 회수    | 75부   |
| 회 수 율     | 100%  |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2011년 8월 8일~ 8월 26일 / 총 19일간
- 설문지 회수 : 2011년 8월 8일~ 8월 26일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

| 조사항목                     | 조사내용                                                                                                             | 문항수 |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 이용자의<br>일반적 사항           | 성별/연령/거주지/주장애<br>유형/장애등급/이용자와의<br>관계/학력/경제수준/직업/컴퓨터<br>보유여부/프로그램 이용기간/프로그램 이용과정                                  | 12  |
| 프로그램이용<br>에 관한<br>일반적 사항 | 이용경로/이용목적/희망교육과정/이용경험/복지관<br>내 타 프로그램 이용여부/ 활용분야/ 기능대회<br>참여여부/기능대회 불참여유/ 자격증및 기능대회<br>참가의향여부/ 선호하는 이용 시간대/ 성과분야 | 11  |
| 프로그램이용<br>에 관한<br>만족도 사항 | 교육시설 및 장비의 편리성/ 교육 횟수 및 시간의<br>적절성/ 교육수준의 적절성/ 교육교재의 적절성/<br>전반적 만족수준/ 교육과정을 통한 성과에 대한<br>만족도                    | 7   |
| 건의사항                     |                                                                                                                  | 1   |

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 12문항과 프로그램이용에 관한 일반적인 사항 11문항, 프로그램이용에 관한 전반적인 만족도사항 7문항 등 총 31문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분              | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|-------------------|--------------------|-------|-----|
| 정보화교육의<br>전반적 만족도 | .850               | 23~29 | 7   |

[표3]에서 보는 바와 같이 전체 설문문항의 신뢰도는 신뢰도 계수( $\alpha$ )가 .850으로 나타나 신뢰 가능한 수준으로 나타났다.

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

[표4] 응답자의 일반적인 특성

| 변수          | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------------|--------|-------|-------|
| 성별          | 남자     | 41    | 54.7  |
|             | 여자     | 34    | 45.3  |
| 연령          | 10대    | 5     | 6.7   |
|             | 20대    | 39    | 52.0  |
|             | 30대    | 15    | 20.0  |
|             | 40대    | 8     | 10.7  |
|             | 50대    | 7     | 9.3   |
|             | 60대    | 1     | 1.3   |
| 거주지역        | 구월동    | 7     | 9.3   |
|             | 간석동    | 7     | 12.0  |
|             | 만수동    | 31    | 41.3  |
|             | 장수·서창동 | 7     | 9.3   |
|             | 논현·고잔동 | 5     | 6.7   |
|             | 기타     | 15    | 20.0  |
| 장애유형        | 지체장애   | 8     | 10.7  |
|             | 뇌병변장애  | 3     | 4.0   |
|             | 언어장애   | 1     | 1.3   |
|             | 신장장애   | 1     | 1.3   |
|             | 간질장애   | 1     | 1.3   |
|             | 지적장애   | 45    | 60.0  |
|             | 정신장애   | 12    | 16.0  |
|             | 자폐성장애  | 3     | 4.0   |
|             | 기타     | 1     | 1.3   |
| 장애등급        | 1급     | 14    | 18.7  |
|             | 2급     | 31    | 41.3  |
|             | 3급     | 22    | 29.3  |
|             | 4급     | 2     | 2.7   |
|             | 6급     | 1     | 1.3   |
|             | 미등록    | 4     | 5.3   |
| 이용자와의<br>관계 | 본인     | 70    | 93.3  |
|             | 가족     | 4     | 5.3   |

| 변수       | 내용      | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------|---------|-------|-------|
| 학력       | 초졸 이하   | 7     | 9.3   |
|          | 중졸      | 20    | 26.7  |
|          | 고졸      | 33    | 44.0  |
|          | 대졸 이상   | 8     | 10.7  |
|          | 기타      | 3     | 4.0   |
| 경제수준     | 수급      | 24    | 32.0  |
|          | 비수급     | 45    | 60.0  |
| 직업       | 전업주부    | 5     | 6.7   |
|          | 직장인     | 6     | 8.0   |
|          | 학생      | 24    | 32.0  |
|          | 무직      | 19    | 25.3  |
|          | 기타      | 17    | 22.7  |
| 컴퓨터 보유여부 | 보유      | 57    | 76.0  |
|          | 미보유     | 15    | 20.0  |
| 이용기간     | 1개월     | 9     | 12.0  |
|          | 3개월     | 1     | 1.3   |
|          | 4~6개월   | 5     | 6.7   |
|          | 7~9개월   | 19    | 25.3  |
|          | 10~12개월 | 2     | 2.7   |
|          | 1년이상    | 12    | 16.0  |
|          | 2년이상    | 27    | 36.0  |
| 이용과정     | 기초교육과정  | 57    | 76.0  |
|          | 심화교육과정  | 15    | 20.0  |
|          | 직능교육과정  | 2     | 2.7   |

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 [표4]와 같이 응답자중 ‘남자’는 54.7%(41명), ‘여자’는 45.3%(34명)로 남자응답자가 다수를 차지하였다.

연령대는 ‘10대’가 6.7%(5명), ‘20대’가 52.0%(39명), ‘30대’가 20.0%(15명), ‘40대’가 10.7%(8명), ‘50대’가 9.3%(7명), ‘60대’가 1.3%(1명)로 나타나 대부분 20세 이상의 중장년층이 응답하였다.

거주지역은 ‘만수동’거주자가 41.3%(31명)로 남동구 내 지역 중 타 지역보다

더 많은 것으로 조사되었다.

장애유형은 ‘지적장애’ 60.0%(45명)가 가장 많았으며 다음으로 ‘정신장애’ 16.0%(12명)와 ‘지체장애’가 각각 10.7%(8명)로 나타났다.

장애등급은 ‘1급’이 18.7%(14명), ‘2급’ 41.3%(31명), ‘3급’ 29.3%(22명)로 중증장애가 전체의 89.3%로 대부분을 차지하는 것으로 조사되었다.

이용자와 응답자와의 관계에서는 ‘본인’이 93.3%(70명), ‘가족’이 5.3%(4명)로 응답자의 대부분이 ‘본인’으로 조사되었다.

이용자의 학력수준은 ‘고졸’이 44.0%(33명) 가장 많았으며 ‘중졸’과 ‘대졸이상’이 각각 26.7%(20명), 10.7%(8명)로 나타났으며, ‘초졸 이하’가 9.3%(7명)로 조사되었다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 32.0%(24명), ‘비수급자’가 60.0%(45명)로 조사되었는데, 이는 정보화교육 사업이 무료로 운영되어짐에 따라 복지관내 다른 프로그램에서의 비수급자의 비율보다 높게 나타나는 것으로 보여진다.

응답자의 직업으로는 ‘학생’이 32.0%(24명)로 가장 많았으며, ‘무직’이 25.3%(19명)로 조사되었다.

응답자의 컴퓨터 보유여부에 대한 응답으로는 ‘보유하고 있는 응답자’가 76.0%(57명)로 대부분의 응답자가 가정에 컴퓨터를 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

응답자의 이용기간은 ‘2년이상’이 36.0%(27명)로 가장 많았는데 이는 매년 본관에서 정보화교육이 진행되면서 장기 수강자가 지속적으로 수강하기 때문으로 보여진다.

응답자의 이용과정은 ‘기초교육과정’이 76.0%(57명), ‘심화교육과정’이 20.0%(15명), ‘직능교육과정’이 2.7%(2명)로 기초교육과정에 수강율이 가장 높게 나타났다.

## 2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

| 변수                  | 내용          | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------------|-------------|-------|-------|
| 프로그램<br>이용경로        | 지역신문 및 방송   | 17    | 22.7  |
|                     | 졸업생 및 지인    | 18    | 24.0  |
|                     | 기관 홈페이지     | 12    | 16.0  |
|                     | 기관제작홍보물     | 14    | 18.7  |
|                     | 기타          | 14    | 18.7  |
| 프로그램<br>이용목적        | 자녀교육 분야     | 15    | 20.0  |
|                     | 경제생활, 재테크분야 | 5     | 6.7   |
|                     | 취미, 생활      | 30    | 40.0  |
|                     | 취업 및 창업     | 14    | 18.7  |
|                     | 타인과의 교류     | 9     | 12.0  |
|                     | 기타          | 2     | 2.7   |
| 프로그램<br>이용과정        | 기초교육과정      | 43    | 57.3  |
|                     | 실용교육과정      | 11    | 14.7  |
|                     | 직능교육과정      | 13    | 17.3  |
|                     | 기타          | 8     | 10.7  |
| 프로그램<br>이용경험        | 1회          | 34    | 45.3  |
|                     | 2회          | 17    | 22.7  |
|                     | 3회          | 7     | 9.3   |
|                     | 4회 이상       | 16    | 21.3  |
| 복지관 다른 프로그램<br>이용여부 | 참여          | 23    | 30.7  |
|                     | 미참여         | 48    | 64.0  |
| 교육활용영역              | 자녀교육 정보획득   | 21    | 28.0  |
|                     | 홈쇼핑/홈뱅킹     | 3     | 4.0   |
|                     | 사이버 주식거래    | 4     | 5.3   |
|                     | 전자우편        | 10    | 13.3  |
|                     | 취미, 생활정보 획득 | 27    | 36.0  |
|                     | 채팅          | 5     | 6.7   |
|                     | 기타          | 5     | 6.7   |
| 기능대회참여여부            | 불참          | 59    | 78.7  |
|                     | 1회          | 4     | 5.3   |
|                     | 2회          | 7     | 9.3   |
|                     | 3회          | 5     | 6.7   |

| 변수                   | 내용             | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------------------|----------------|-------|-------|
| 기능대회불참이유             | 정보부족           | 14    | 18.7  |
|                      | 시간부족           | 9     | 12.0  |
|                      | 이동불편           | 2     | 2.7   |
|                      | 실력부족           | 21    | 28.0  |
|                      | 시상금(품) 미흡      | 6     | 8.0   |
|                      | 기타             | 15    | 20.0  |
| 자격증취득 및<br>기능대회 참여의향 | 의향 있다          | 32    | 42.7  |
|                      | 의향 없다          | 43    | 57.3  |
| 프로그램<br>이용선호시간       | 오전 10시~12시 30분 | 22    | 29.3  |
|                      | 오후 1시 30분~4시   | 17    | 22.7  |
|                      | 오후 4시 이후       | 29    | 38.7  |
| 교육 효과성 분야            | 자녀교육 분야        | 12    | 16.0  |
|                      | 경제생활 및 재테크분야   | 6     | 8.0   |
|                      | 취미/생활분야        | 30    | 40.0  |
|                      | 취업 및 창업준비      | 14    | 18.7  |
|                      | 인적교류           | 10    | 13.3  |
|                      | 기타             | 3     | 4.0   |

프로그램 이용경로에 대한 응답으로는 ‘졸업생, 가족, 친지 등 주변사람의 권유’가 24.0%(18명)로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘지역신문, 지역방송 등 광고’가 22.7%(17명), ‘기관 등에서 제작한 홍보물을 통해’가 18.7%(14명)의 순으로 조사되었다.

프로그램 이용목적에 대한 응답으로는 ‘취미생활을 위하여’가 40.0%(30명)로 가장 많았으며, ‘자녀교육 분야’가 20.0%(15명), ‘취업 또는 창업준비’가 18.7%(14명)로 조사되었다.

프로그램 이용과정은 ‘기초교육과정(한글)’이 57.3%(43명), ‘실용교육과정(엑셀, 파워포인트, 포토샵)’이 14.7%(11명), ‘직능교육과정(워드 및 엑셀자격증, 기능대회준비)’이 17.3%(13명)로 조사되었으며, 작년 대비 꾸준히 기초교육과정 수강생이 증가함을 알 수 있다.

프로그램 이용경험은 ‘1회’ 응답자가 45.3%(34명)로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘2회’ 응답자가 22.7%(17명), ‘4회 이상’ 응답자가 9.3%(7명)의 순서로 조

사되었다. 이러한 조사결과는 프로그램의 과정이 기초교육과정에서 실용교육 과정으로, 또는 직능교육과정으로 이어지는 단계별 운영형태에 기인한 것으로 보여지며, 장기수강생의 증가로 인해 4회이상 수강생들이 대폭 증가된 것을 확인 할 수 있다.

복지관내 타 프로그램 이용여부에 대한 물음에는 ‘타 프로그램을 이용 한다’는 응답자가 30.7%(23명), ‘이용하지 않는다’는 응답자가 64.0%(48명)로 조사되었다.

프로그램 이용 후 활용영역으로는 ‘다양한 취미 및 생활정보 획득’이 36.0%(27명) 으로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘자녀교육 정보획득’이 28.0%(21명) 순으로 조사되었다.

매년 개최되는 IT기능대회참여여부에 대한 응답으로는 ‘참여하지 않았다’가 78.7%(59명)로 대부분을 차지하였으며, 2회 참여가 9.3%(7명)으로 조사되었다.

또한 IT기능대회에 참여하지 않는 이유로는 ‘정보검색 능력이 부족해서’ 28.0%(21명), ‘기타이유’가 18.7%(14명)로 나타났으며, ‘시간부족’이 12.0%(9명)로 조사되었다.

IT기능대회참여 및 자격증취득 의향여부에 대한 응답으로는 ‘의향이 있다’가 42.7%(32명), ‘의향이 없다’가 57.3%(43명)로 응답자의 반수 이상이 참여의향이 없는 것으로 조사되었다.

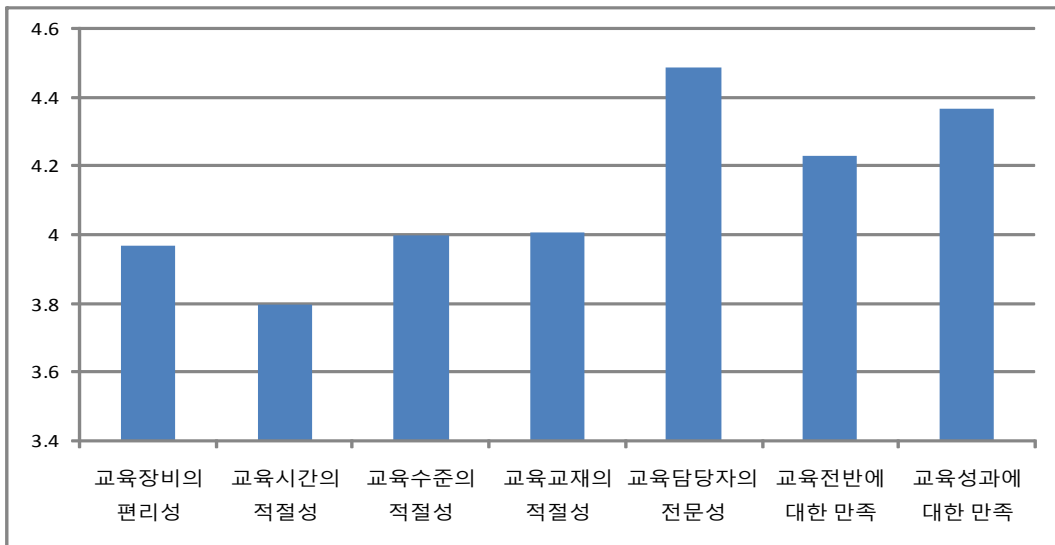
프로그램이용 선호시간에 대한 응답으로는 ‘오후 4시 이후’가 38.7%(29명), ‘오전 10시~12시 30분’이 29.3%(22명), ‘오후 1시 30분~4시’가 22.7%(17명)로 조사되었다.

프로그램 효과성 분야에 대한 응답으로는 ‘취미 및 생활분야’가 40.0%(30명)로 가장 많았으며 ‘취업 또는 창업준비’가 18.7%(14명)로 조사되었다.

### 3. 프로그램 이용에 관한 만족도 조사결과

본 만족도조사는 총7개의 문항으로 조사하였는데 아래의 그림과 표에서 보는바와 같이 전체 만족도 평균은 5점 만점에 4.12점으로 나타났으며, 교육담당자에 대한 만족도가 4.49점으로 가장 높게 나타났으며, 교육시간 적절성에 대한 만족도가 3.80로 가장 낮게 조사되었다.

[그림1] 정보화교육에 대한 전반적 만족도 평균



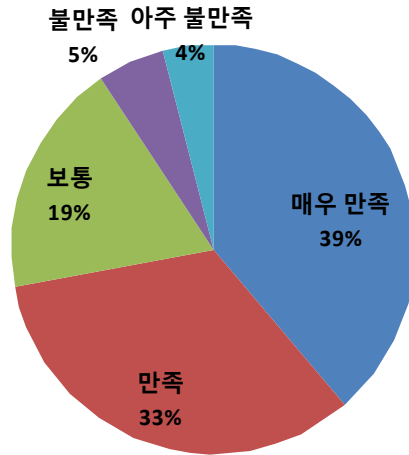
[표6] 만족도 평균

| 구분          | 사례수 | 최소값 | 최대값 | 평균   | 표준편차  |
|-------------|-----|-----|-----|------|-------|
| 교육장비의 편리성   | 75  | 1   | 5   | 3.97 | 1.078 |
| 교육시간의 적절성   | 74  | 1   | 5   | 3.80 | 1.085 |
| 교육수준의 적절성   | 75  | 2   | 5   | 4.00 | 0.885 |
| 교육교재의 적절성   | 75  | 2   | 5   | 4.01 | 0.878 |
| 교육담당자의 전문성  | 75  | 3   | 5   | 4.49 | 0.623 |
| 교육전반에 대한 만족 | 75  | 2   | 5   | 4.23 | 0.746 |
| 교육성과에 대한 만족 | 75  | 2   | 5   | 4.37 | 0.749 |

### 1) 교육장비의 편리성에 대한 만족도

‘교육장의 교육장비는 학습하기에 적합하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’ 38.7%(29명), ‘만족’ 33.3%(25명), ‘보통’ 18.7%(14명), ‘불만족’ 5.3%(4명), ‘아주 불만족’ 4.0%(3명)로 조사되어 교육장의 환경에 대하여 72.0%(54명)가 긍정적으로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림2] 교육장비의 편리성에 대한 만족도



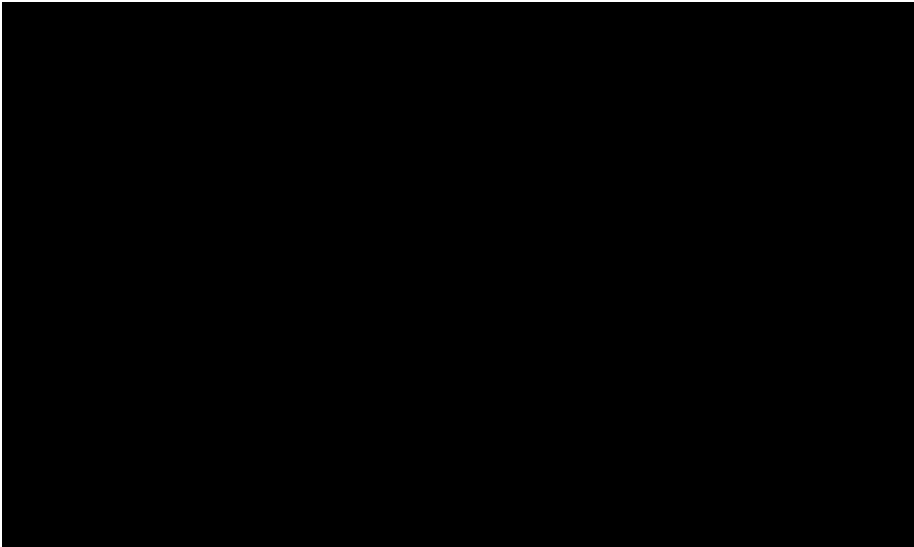
[표7] 교육장비의 편리성에 대한 만족도

| 구분     | 빈도 (명) | 비율 (%) | 계        |
|--------|--------|--------|----------|
| 매우 만족  | 29     | 38.7   | 75(100%) |
| 만족     | 25     | 33.3   |          |
| 보통     | 14     | 18.7   |          |
| 불만족    | 4      | 5.3    |          |
| 아주 불만족 | 3      | 4.0    |          |

## 2) 교육시간의 적절성에 대한 만족도

‘교육시간과 횟수가 적당하다고 생각하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 만족’에 응답한 수가 30.7%(23명), ‘만족’이 30.7%(23명), ‘보통’이 29.3%(22명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림3] 교육시간의 적절성에 대한 만족도



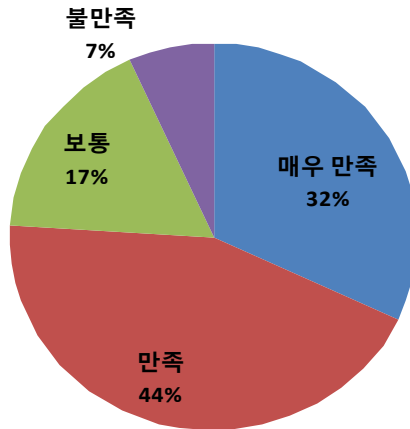
[표8] 교육시간에 대한 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|--------|-------|-------|-----------|
| 매우 만족  | 23    | 30.7  | 74(98.7%) |
| 만족     | 23    | 30.7  |           |
| 보통     | 22    | 29.3  |           |
| 불만족    | 2     | 2.7   |           |
| 아주 불만족 | 4     | 5.3   |           |

### 3) 교육수준의 적절성에 대한 만족도

‘교육수준에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 32.0%(24명)으로 ‘만족’이 44.0%(33명), ‘보통’이 17.3%(13명), ‘불만족’이 6.7%(5명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림4] 교육수준의 적절성에 대한 만족도



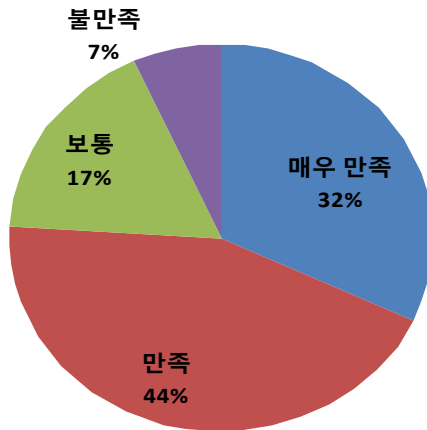
[표9] 교육수준에 대한 만족도

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-------|-------|-------|----------|
| 매우 만족 | 24    | 32.0  | 75(100%) |
| 만족    | 33    | 44.0  |          |
| 보통    | 13    | 17.3  |          |
| 불만족   | 5     | 6.7   |          |

#### 4) 교육교재의 적절성에 대한 만족도

‘교육교재는 적절하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 32.0%(24명)로 ‘만족’이 44.0%(33명), ‘보통’이 17.3%(13명)로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림5] 교육교재의 적절성에 대한 만족도



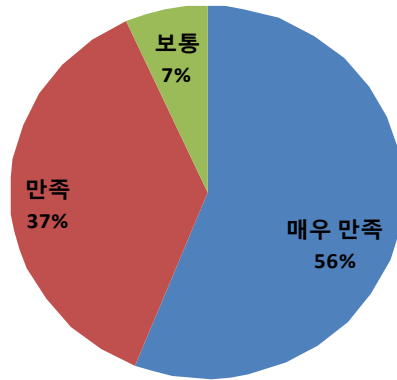
[표10] 교육교재에 대한 만족도

| 구분    | 빈도 (명) | 비율(%) | 계        |
|-------|--------|-------|----------|
| 매우 만족 | 24     | 32.0  | 75(100%) |
| 만족    | 33     | 44.0  |          |
| 보통    | 13     | 17.3  |          |
| 불만족   | 5      | 6.7   |          |

### 5) 교육담당자에 대한 만족도

‘교육담당자에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 56.0%(42명)로 ‘만족’이 37.3%(28명)의 비율로 나타나 대부분의 응답자가 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림6] 교육담당자에 대한 전반적 만족도



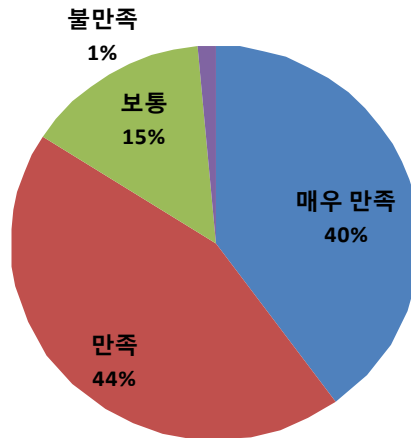
[표11] 교육담당자에 대한 만족도

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-------|-------|-------|----------|
| 매우 만족 | 42    | 56.0  | 75(100%) |
| 만족    | 28    | 37.3  |          |
| 보통    | 5     | 6.7   |          |

## 6) 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도

‘프로그램 이용과 관련하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 40.0%(30명)으로 ‘만족’이 44.0%(33명), ‘보통’이 14.7%(11명)로 같은 비율로 나타나 대부분의 응답자가 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 다음 그림과 표와 같다.

[그림7] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도



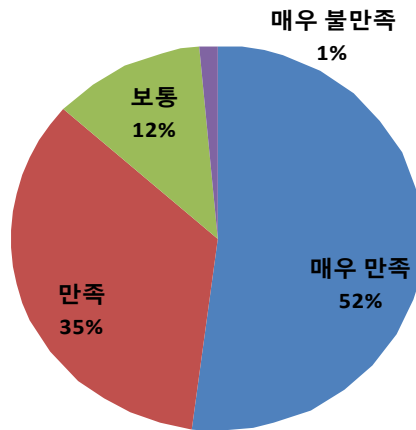
[표12] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-------|-------|-------|----------|
| 매우 만족 | 30    | 40.0  | 75(100%) |
| 만족    | 33    | 44.0  |          |
| 보통    | 11    | 14.7  |          |
| 불만족   | 1     | 1.3   |          |

## 7) 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도

‘프로그램 이용 후 성과에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 52.0%(39명), ‘만족’ 34.7%(26명)로 나타나 대부분의 응답자가 프로그램 이용 후 성취감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림8] 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도



[표13] 프로그램이용 후 성과에 대한 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|--------|-------|-------|----------|
| 매우 만족  | 39    | 52.0  | 75(100%) |
| 만족     | 26    | 34.7  |          |
| 보통     | 9     | 12.0  |          |
| 매우 불만족 | 1     | 1.3   |          |

## 4. 건의사항 분석 결과

[표14] 건의사항 조사표

| 관련부분 | 세부내용            | 건수 |
|------|-----------------|----|
| 교육장비 | 컴퓨터 및 인터넷 속도 향상 | 1  |
| 교육시간 | 교육시간 연장         | 2  |
| 계    |                 | 3  |

건의사항은 총 3건으로 교육시간 연장에 대한 건의사항이 2건, 컴퓨터 및 인터넷 속도 향상이 1건 있었다. 교육시간에 대해서는 기존 교육시간인 50분에서 90분~100분 정도로 연장했으면 좋겠다는 의견이었다. 또한 컴퓨터 및 인터넷 속도가 향상되었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

## Ⅲ. 요약 및 제언

### 1. 요약

본 조사는 2011년 8월 현재 장애인 정보화교육을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 설문지를 8월 8일~8월 26일까지 총 75부의 설문지를 배포하여 자기 기입식 방법으로 조사하였으며 75부를 회수하여 분석하였다.

회수된 설문지는 SPSS12.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고 설문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 총 30문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 특성을 알아보는 12문항, 프로그램이용에 관한 일반적 사항 11문항, 정보화교육사업의 전반적인 만족도 7문항으로 구성하였다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

응답자 중 성별구분을 살펴보면 남자가 54.7%(41명), 여자 45.3%(34명)로 여자보다 남자가 많으며 연령별로는 10대~50대가 전체의 98.7%를 나타내 응답자의 연령대가 고르게 분포되었다. 거주지는 남동구 만수동 지역이 41.3%, 그 외의 지역이 58.7%로 복지관 인근지역 뿐 아니라 그 외의 지역 이용자도

많은 것으로 나타났다. 응답자와 이용자와의 관계를 살펴보면 본인인 경우가 93.3%(70명)로 많았으며, 가족 이용자는 5.3%(4명)로 대부분이 정보화교육을 수강하고 있는 수강생 본인이 주를 이루었다. 응답자의 경제수준을 살펴보면 비수급자가 60.0%(45명)로 국민기초생활보장법 수급자 32.0%(24명)보다 높게 나타났다. 컴퓨터를 보유하고 인터넷을 사용하고 있는 응답자가 전체응답자의 76.0%(57명)으로 높게 나타났으며, 학력구분을 살펴보면 전체 응답자 중 80%(60명)가 고등학교 졸업이상 고학력으로 나타났다. 이 문항의 응답 중 중학교 졸업이상인 26.7%(20명), 초등학교 졸업이하도 9.3%(7명)로 조사되어 저학력 수강생을 위해 기초반(첫걸음반, 한글반)의 재수강 횟수 제한폐지가 필요하다고 생각된다. 응답자중 장애인은 모두 등록 장애인으로 장애유형을 살펴보면 지적장애가 60.0%(45명)로 가장 많았으며 다음으로 정신장애가 16.0%(12명), 지체장애가 10.7%(8명)로 나타났다. 응답자들의 장애등급은 1급이 18.7%(14명), 2급이 41.3%(31명), 3급이 29.3%(22명)로 조사되어 중증 장애로 구분되는 1~3급의 비율이 89.3%로 매우 높은 빈도를 나타냈다.

## 2) 프로그램의 전반적 만족도 사항

총 7개 문항으로 구성된 본 조사에서는 전체 만족도 평균이 4.12점(5점 만점 기준)으로 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

가장 높은 만족도를 나타낸 문항은 담당직원에 대한 만족도로 평균 4.49점으로 조사되었고, 다음으로는 교육성파에 대한 만족도가 평균 4.37점, 교육이용 전반의 만족도가 4.23점, 교육교재에 대한 만족도와 교육수준의 적절성에 대한 만족도가 각각 4.01점과 4.00점으로 조사되었다. 가장 낮은 만족도를 나타낸 문항은 교육시간의 적절성으로 3.80점으로 조사되었다. 이는 교육생이 원하는 교육시간대가 수강생마다 다 다르다는 점이 가장 크게 영향을 미친 것으로 생각된다. 개개인별 욕구를 다 맞춰주는 것은 어려운 현실이 작용하며, 이번 만족도 조사 시 프로그램 이용선호시간 문항에서 전체 응답자의 절반이상인 52%(39명)가 오전시간대를 선호한 결과를 반영하여 내년도 정보화교육 진행 시 지역장애인들의 수업시간대를 오전으로 편중시켜 만족도를 향상시키고자 한다. 또한 교육장비의 편리성 문항도 예년에 비해 만족도 평균이 4.11점에서 3.97점으로 하향되었다. 이는 수시로 장비 및 비품점검을 함에도 불구하고 매일 많은 수강생들이 컴퓨터를 사용함으로 인해 컴퓨터 소프트웨어에 다양한 문제점들이 야기되고 있으며, 이러한 현상이 수강생들의 교육환경에 영향을 미친 것으로 생각된다.

## 2. 제언

2011년 정보화교육은 직능교육과정 수료자의 구직상담 및 취업연계에 주력하여 진행되었다. 이를 위해 개별 맞춤수업을 진행하여 자격증 취득을 독려했으며 실제로 4명의 교육생이 자격증을 취득하였다. 이 중 취업의 욕구를 가진 수강생을 대상으로 본관 직업재활팀과 연계하여 구직상담을 진행하였다. 단순히 교육을 듣는것에서 끝나지 않고 관에서 지원가능한 구직상담 및 취업알선까지 연결헤드림에 따라 수강생들의 만족도가 높았으며, 이를 위해 더욱더 자격증을 취득하고자 노력하는 모습을 보였다. 하반기에도 자격증 취득과 취업연계를 위해 개별 맞춤수업을 지속적을 진행하여 더 많은 수강생들에게 교육 만족도 증대 및 교육 효과성을 높이하고자 한다. 설문조사에서 다른 문항에 비해 상대적으로 만족도가 낮았던 교육장비의 편리성에 대한 부분은 전산담당 선생님과 연계하여 교육장비 업그레이드 및 컴퓨터 속도감을 높일 수 있는 방안을 강구해보고자 한다.



2011년 이용자 만족도 및 욕구조사 보고서

---

## 부록 : 설문지

---

남동장애인종합복지관



2011 남동장애인복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 프로그램 이용자 만족도 조사(치료·교육)

유난히 더웠던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월

남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

※ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사하려 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 **아래의 V표가 표시된 프로그램에 한하여만 응답**해 주시기 바랍니다.

### <담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

#### 1. 팀명

①재활치료1팀      ②재활치료2팀      ③사회심리재활팀

#### 2. 프로그램명

①언어치료1 ②언어치료2 ③언어치료3 ④물리치료1 ⑤물리치료2 ⑥물리치료3  
 ⑦물리치료4 ⑧작업치료 ⑨수중물리치료1 ⑩수중물리치료2 ⑪수중물리치료3  
 ⑫수중물리치료4 ⑬영아무상교육 ⑭놀이치료1 ⑮놀이치료2 ⑯미술치료  
 ⑰음악치료1 ⑱음악치료2 ⑲특수체육 ⑳새싹반 ㉑개별특수교육 ㉒보람교실  
 ㉓자람교실 ㉔신나는목요일 ㉕햇살교실 ㉖열린학교 ㉗열매교실  
 ㉘유네스코 한국문화유산탐사대 ㉙무지개교실

■ 이용아동의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                      |                                                                                                                                           |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용아동의 성별          | ①남자                      ②여자                                                                                                              |
| 2. 이용아동의 연령          | 만_____세                                                                                                                                   |
| 3. 이용아동의<br>주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용아동의<br>장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                                            |
| 5. 경제수준              | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                                               |
| 6. 프로그램 이용기간         | _____년                                                                                                                                    |
| 7. 거주지역              | _____시    _____구                                                                                                                          |
| 8. 이용아동과<br>응답자와의 관계 | ①부모    ②조부모    ③형제자매<br>④기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ①부모에 체크)                                                     |

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

| 문항                                   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 치료·교육에 사용되는 교구·교재의 활용정도에 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 10. 치료·교육 후 이루어지는 보호자 상담에 대해 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |

☞ 뒷장에 계속

| 문 항                                                           | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 11. 담당직원은 귀하 및 아동에게 관심을 가지며 친절하게 대하고 있습니까?                    |                  |                   |                         |                        |
| 12. 담당직원은 프로그램을 시작하기에 앞서 교실이나 교구·교재 등 치료·교육에 필요한 준비를 하고 있습니까? |                  |                   |                         |                        |
| 13. 담당직원이 치료 및 교육시간을 준수하고 있습니까?                               |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 치료·교육적 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 15. 이용 중인 프로그램의 치료·교육이 아동 재화에 도움이 되었습니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위 11~15번 문항을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 17. 이용중인 치료·교육 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 18. 치료·교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있습니까?         |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 본 프로그램의 발전과 향상을 위한 의견을 적어주세요.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용자 만족도 조사(남동대학- 1학년)**

유난히 비가많은 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
 남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

|                     |                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자                      ②여자                                                                                                              |
| 2. 이용자의 연령          | 만 _____ 세                                                                                                                                 |
| 3. 이용자의 주장애유형       | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                                            |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                                               |
| 6. 거주지역             | _____시    _____구                                                                                                                          |
| 7. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ 프로그램 및 담당교사, 강사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                             | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 남동대학의 설립목적에 필요한 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 10. 심리치료에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 11. 직업정보론에 대해서 만족하십니까?                                         |                  |                   |                         |                        |
| 12. 작업활동실습에 대해서 만족하십니까?                                        |                  |                   |                         |                        |
| 13. 한지공예에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 14. 생활영어에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 15. 대학회의에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 16. 마술에 대해서 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 17. 실용한자에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 18. 성교육에 대해서 만족하십니까?                                           |                  |                   |                         |                        |
| 19. 컴퓨터 실용학습에 대해서 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 20. 아쿠아피트니스에 대해서 만족하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 21. 태권도에 대해서 만족하십니까?                                           |                  |                   |                         |                        |
| 22. 생활요리에 대해서 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 23. 스포츠댄스에 대해서 만족하십니까?                                         |                  |                   |                         |                        |
| 24. 여가기술론에 대해서 만족하십니까?                                         |                  |                   |                         |                        |
| 25. 동양화에 대해 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 26. 핸드벨 퍼포먼스에 대해 만족하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 27. 미술의 이해에 대해서 만족하십니까?                                        |                  |                   |                         |                        |
| 28. 풍물에 대해서 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 29. 위 문항(10-28번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램에 전반적으로 만족 하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 30. 위의 문항(10-28번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램이 이용자의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 31. 남동대학 담당교사는 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?           |                  |                   |                         |                        |
| 32. 남동대학 담당교사는 귀하 및 학생에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 33. 남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 34. 위 항목(30-32번)을 고려해 볼 때 남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족하십니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 35. 성인 평생교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 남동대학을 추천할 의향이 있습니까?           |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 남동대학의 발전을 위한 건의사항을 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 이용자 만족도 조사(남동대학- 2학년)

유난히 비가 많던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

### ■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 V 표 해주세요.

|                     |                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자      ②여자                                                                                                         |
| 2. 이용자의 연령          | 만_____세                                                                                                              |
| 3. 이용자의 주장애유형       | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타( ) |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                       |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                          |
| 6. 거주지역             | _____시 _____구                                                                                                        |
| 7. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타( )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ 프로그램 및 담당교사, 강사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                             | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 남동대학의 설립목적에 맞는 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 10. 천연비누에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 11. 컴퓨터 실용학습에 대하여 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 12. 이미지메이킹에 대하여 만족하십니까?                                        |                  |                   |                         |                        |
| 13. 서예에 대하여 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 14. POP에 대하여 만족하십니까?                                           |                  |                   |                         |                        |
| 15. 진로상담에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 16. 직업예절에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 17. 핸드벨퍼포먼스에 대하여 만족하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 18. 대학회의에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 19. 실용한자에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 20. 태권도에 대하여 만족하십니까?                                           |                  |                   |                         |                        |
| 21. 생활요리에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 22. 아쿠아피트니스에 대하여 만족하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 23. 스포츠댄스에 대하여 만족하십니까?                                         |                  |                   |                         |                        |
| 24. 여가기술론에 대하여 만족하십니까?                                         |                  |                   |                         |                        |
| 25. 동양화에 대하여 만족하십니까?                                           |                  |                   |                         |                        |
| 26. 오카리나에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 27. 현장실습에 대하여 만족하십니까?                                          |                  |                   |                         |                        |
| 28. 마술에 대하여 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 29. 볼링에 대하여 만족하십니까?                                            |                  |                   |                         |                        |
| 30. 위의 문항(10-29번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램에 전반적으로 만족하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 31. 위의 문항(10-29번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램이 이용자의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 32. 남동대학 담당교사는 이용자 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력 합니까?           |                  |                   |                         |                        |
| 33. 남동대학 담당교사는 귀하 및 학생에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 34. 남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문 지식과 기술을 갖추고 있습니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 35. 위 항목(31-33번)을 고려해 볼 때 남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까?          |                  |                   |                         |                        |
| 36. 성인 평생교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 남동대학을 추천할 의향이 있습니까?           |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 남동대학의 발전을 위한 건의사항을 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 이용자 만족도 조사(남동아카데미)

유난히 더웠던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 √표 해주세요.

|                     |                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자                      ②여자                                                                                                              |
| 2. 이용자의 연령          | 만                      세                                                                                                                  |
| 3. 이용자의 주장애유형       | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                                            |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자                      ②비수급자(일반)                                                                                             |
| 6. 거주지역             | _____시                      _____구                                                                                                        |
| 7. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에<br>체크)                                   |

■ 프로그램 및 담당교사, 감사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                                    | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 남동아카데미에 필요한 환경여건이 갖추어 졌다고 생각하십니까?                                  |                  |                   |                         |                        |
| 10. 이미지 메이킹에 대해서 만족하십니까?                                              |                  |                   |                         |                        |
| 11. 스포츠댄스에 대해서 만족하십니까?                                                |                  |                   |                         |                        |
| 12. Energy-Up(에너지업)에 대해서 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 13. 독서치료에 대해서 만족하십니까?                                                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 파워스피치에 대해서 만족하십니까?                                                |                  |                   |                         |                        |
| 15. 생활체육(요가)에 대해서 만족하십니까?                                             |                  |                   |                         |                        |
| 16. 여가기술론에 대해서 만족하십니까?                                                |                  |                   |                         |                        |
| 17. 지역사회시설이용에 대해서 만족하십니까?                                             |                  |                   |                         |                        |
| 18. 자체회의에 대해서 만족하십니까?                                                 |                  |                   |                         |                        |
| 19. 컴퓨터 실용학습에 대해서 만족하십니까?                                             |                  |                   |                         |                        |
| 20. 작업활동실습(해맑음땀방울농장 체험)에 대해서 만족하십니까?                                  |                  |                   |                         |                        |
| 21. 오카리나에 대해 만족하십니까?                                                  |                  |                   |                         |                        |
| 22. Paper Art(페이퍼아트)에 대해 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 23. Singing Together(합창)에 대해 만족하십니까?                                  |                  |                   |                         |                        |
| 24. 공예에 대해 만족하십니까?                                                    |                  |                   |                         |                        |
| 25. 위의 문항(10-24번)을 고려해 볼 때 남동 아카데미 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 26. 위의 문항(10-24번)을 고려해 볼 때 남동 아카데미 프로그램이 이용자 삶의 질 향상에 도움이 된다고 생각하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 27. 남동아카데미 담당교사는 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 28. 남동아카데미 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                       |                  |                   |                         |                        |
| 29. 위 항목(26-27번)을 고려해 볼 때 남동아카데미 담당교사에 대하여 전반적으로 만족 합니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 30. 성인 평생교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 남동아카데미를 추천할 의향이 있습니까?                |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 남동아카데미의 발전을 위한 건의사항을 적어주세요.

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
이용자 만족도 조사(재가복지서비스)

유난히 더웠던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|               |                                             |     |                                              |        |                                                    |        |                        |
|---------------|---------------------------------------------|-----|----------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------|--------|------------------------|
| 1. 이용자의 성별    | ①남자                                         |     | ②여자                                          |        |                                                    |        |                        |
| 2. 이용자의 연령    | 20세이하                                       |     | 21~30세                                       | 31~40세 | 41~50세                                             | 51~60세 | 60세이상                  |
| 3. 이용자의 주장애유형 | ①지체장애<br>⑤언어장애<br>⑨신장장애<br>⑬간질장애            |     | ②시각장애<br>⑥지적장애<br>(구 정신장애)<br>⑩심장장애<br>⑭안면장애 |        | ③뇌병변장애<br>⑦자폐성장애<br>(구 발달장애)<br>⑪호흡기장애<br>⑮장루·요루장애 |        | ④청각장애<br>⑧정신장애<br>⑫간장애 |
| 4. 이용자의 장애등급  | ①1급                                         | ②2급 | ③3급                                          | ④4급    | ⑤5급                                                | ⑥6급    | ⑦미등록                   |
| 5. 경제수준       | ①국민기초생활보장법 수급자<br>(일반)                      |     |                                              |        |                                                    |        | ②차상위계층<br>③비수급자        |
| 6. 서비스 이용기간   | 1년미만                                        |     | 1년~2년미만                                      |        | 2년~3년미만                                            |        | 3년이상                   |
| 7. 거주지역       | ①만수1동<br>⑤만수5동<br>⑨남촌도림동                    |     | ②만수2동<br>⑥만수6동<br>⑩구월·간석동                    |        | ③만수3동<br>⑦장수·서창동<br>⑪기타( )                         |        | ④만수4동<br>⑧논현·고잔동       |
| 8. 결혼형태       | ①동거 ②별거 ③이혼 ④사별 ⑤기타( )                      |     |                                              |        |                                                    |        |                        |
| 9. 가족형태       | ①독거 ②부부 ③부부+자녀 ④본인+자녀<br>⑤본인+손자녀 ⑥본인+부모 ⑦기타 |     |                                              |        |                                                    |        |                        |
| 10. 가족원 수     | ①1인 ②2인 ③3인 ④4인 ⑤5인 ⑥6인이상                   |     |                                              |        |                                                    |        |                        |

☞ 뒷면에 계속

|                      |                                                                       |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 11. 주거형태             | ①자가 ②전세 ③월세 ④임대 ⑤기타( )                                                |
| 12. 주거종류             | ①단독주택 ②다세대주택 ③아파트 ④연립주택 ⑤기타                                           |
| 13. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인 ②배우자 ③부모 ④형제자매 ⑤조부모<br>⑥기타( )<br>(*예시 : 복지관 이용자의 어머니 응답시 ③부모에 체크) |

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

14. 귀하가 본 복지관의 재가복지서비스를 이용하게 된 경로는 무엇입니까?

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

15. 귀하가 본 복지관 재가복지서비스 프로그램에 참여하게 된 동기는 무엇인지 우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.

- \_\_\_ ①경제적 어려움에 대한 도움을 받고 싶어서(경제적 어려움 해소)  
 \_\_\_ ②건강증진 및 재활을 목적으로(건강)  
 \_\_\_ ③시간활용 및 여가선용을 위하여(여가/문화활동)  
 \_\_\_ ④이웃과의 인간관계 형성을 목적으로(친교활동)  
 \_\_\_ ⑤가사생활의 일부를 복지관에서 지원받고자(가사지원)  
 \_\_\_ ⑥기타( )

16. 2011년 1월~6월까지 귀하가 이용하셨거나, 이용하고 있는 프로그램에 모두 V표 해 주세요.

| 사업분류          | 프로그램명              |                 |                |
|---------------|--------------------|-----------------|----------------|
| 1) 가정지원사업     | ①밀반찬지원<br>④목욕지원    | ②가사지원<br>⑤무료이미용 | ③심부름<br>⑥무료급식소 |
| 2) 주거복지환경개선사업 | ①주거환경개선서비스         |                 |                |
| 3) 자립지원사업     | ①외출지원              | ②재활정보제공         |                |
| 4) 의료재활사업     | ①디딤돌운동실            | ②건강검진서비스        | ③보장구대여         |
| 5) 사회교육사업     | ①기초교양(영어)<br>④일반교육 | ②문화예술(문화탐방)     | ③스포츠건강         |
| 6) 사회심리재활사업   | ①아와나들이             | ②장애인가족초청행사      |                |
| 7) 재활후원사업     | ①결연후원<br>④복지쿠폰     | ②현물지원           | ③명절서비스         |

■ 16번에서 체크한 재가복지 서비스에 대한 구체적인 의견을 묻는 내용입니다.  
해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                    | 매우<br>그렇다<br>(4) | 그런<br>편이다<br>(3) | 별로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 전혀<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|-------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------------|------------------------|
| 17. 복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?                         |                  |                  |                        |                        |
| 18. 프로그램이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?                          |                  |                  |                        |                        |
| 19. 복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단하니까?                          |                  |                  |                        |                        |
| 20. 현재 받고 있는 서비스는 본인이 원하는 서비스입니까?                     |                  |                  |                        |                        |
| 21. 복지관의 프로그램 내용은 전반적으로 우수하니까?                        |                  |                  |                        |                        |
| 22. 복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?                           |                  |                  |                        |                        |
| 23. 복지관에는 이용하고 싶은 서비스가 많이 있습니까?                       |                  |                  |                        |                        |
| 24. 복지관의 이용으로 생활의 긍정적인 변화가 있었습니까?                     |                  |                  |                        |                        |
| 25. 위의 문항(17~24번)을 고려할 때, 재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까? |                  |                  |                        |                        |
| 26. 직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?                        |                  |                  |                        |                        |
| 27. 복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?                   |                  |                  |                        |                        |
| 28. 직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?                   |                  |                  |                        |                        |
| 29. 위의 문항(26~28번)을 고려할 때, 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?     |                  |                  |                        |                        |
| 30. 재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?     |                  |                  |                        |                        |
| 31. 재가복지 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?                          |                  |                  |                        |                        |

■ 끝으로 복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용자 만족도 조사(직업재활팀)**

유난히 비가 많은 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
 남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V 표 해주세요.

|                     |                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자                      ②여자                                                                                                              |
| 2. 이용자의 연령          | _____세                                                                                                                                    |
| 3. 이용자의 주장애유형       | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미<br>등록                                                                                        |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                                               |
| 6. 프로그램 이용기간        | _____년                                                                                                                                    |
| 7. 거주지역             | _____시    _____구                                                                                                                          |
| 8. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ (직업적응훈련)프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                           | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 10. 작업훈련 프로그램에 대하여 만족하십니까?                                   |                  |                   |                         |                        |
| 11. 일상생활훈련프로그램(요리활동, 식사지도 등)에 대하여 만족하십니까?                    |                  |                   |                         |                        |
| 12. 사회기술훈련프로그램(대화기술훈련, 감정표현하기 등)에 대하여 만족하십니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 13. 지역시설이용프로그램(은행이용, 대중교통 이용 등)에 대하여 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 여가활동프로그램(종이접기, 등산 등)에 대하여 만족하십니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 15. 위의 문항(10~14번)을 고려해볼 때 보람터 프로그램이 이용자의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 16. 보람터 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 17. 보람터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                    |                  |                   |                         |                        |
| 18. 보람터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?                     |                  |                   |                         |                        |
| 19. 위의 항목(16-19번)을 고려해 볼 때 보람터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 20. 월1회 실시하는 부모회 모임에 정기적으로 참석하십니까?                           |                  |                   |                         |                        |
| 21. 부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌습니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 22. 부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재활에 도움이 됩니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 23. 위의 항목(20-22번)을 고려해 볼 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 24. 직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 '보람터'를 추천할 의향이 있습니까?     |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 보람터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

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

| 문항                                                     | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?      |                  |                   |                         |                        |
| 10. 본관의 취업알선이 귀하의 직업육구에 부합하니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 11. 취업알선의 방법(동행알선)에 만족하십니까?                            |                  |                   |                         |                        |
| 12. 본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 13. 담당직원은 친절하게 대하여 주었습니까?                              |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 취업알선에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있었습니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 15. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 16. 취업알선과정에서 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위의 질문들을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 18. 취업알선을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까? |                  |                   |                         |                        |

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

| 문항                                                            | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 10. 훈련받은 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합하니까?                               |                  |                   |                         |                        |
| 11. 현장훈련기간은 귀하가 직무(작업, 대인관계, 일반 적응지도 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까? |                  |                   |                         |                        |
| 12. 현장훈련기간 동안 제공되었던 훈련의 내용에 만족하십니까?                           |                  |                   |                         |                        |
| 13. 담당직원은 친절하게 대하여 주었습니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 지원고용에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 15. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?                       |                  |                   |                         |                        |
| 16. 현장훈련기간 동안 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?               |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위의 질문을 고려할 때 지원고용프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 18. 지원고용을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?        |                  |                   |                         |                        |

■ (취업 후 적응지도)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                            | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 19. 귀하는 현재 직장에 만족하고 계십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 20. 귀하는 현재 임금에 만족하고 계십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 21. 위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 22. 복지관의 취업후적응지도 내용(가족 및 본인상담, 사업주상담, 현장 직무지도 등)에 대하여 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 23. 취업후적응지도 방법(전화, 방문상담 등)에 대하여 만족하십니까?                       |                  |                   |                         |                        |
| 24. 취업자 사후모임의 내용에 만족하십니까?(취업자 사후모임 참여자만 체크)                   |                  |                   |                         |                        |
| 25. 취업자 사후모임의 빈도에 만족하십니까?(취업자 사후모임 참여자만 체크)                   |                  |                   |                         |                        |
| 26. 담당직원은 귀하의 직장생활과 관련한 제반 문제를 잘 알고 있습니까?                     |                  |                   |                         |                        |
| 27. 담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?               |                  |                   |                         |                        |
| 28. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?                       |                  |                   |                         |                        |
| 29. 위의 질문들을 고려할 때, 취업후적응지도에 대해 전반적으로 만족하십니까?                  |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 직업재활팀 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 이용자 만족도 조사(해맑음땀방울 농장)

유난히 비가 많던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V 표 해주세요.

|                     |                                                                                                                                           |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자      ②여자                                                                                                                              |
| 2. 이용자의 연령          | _____세                                                                                                                                    |
| 3. 이용자의 주장애유형       | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                                            |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                                               |
| 6. 프로그램 이용기간        | _____년                                                                                                                                    |
| 7. 거주지역             | _____시    _____구                                                                                                                          |
| 8. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

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

| 문항                                                          | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 농장 프로그램 내용에 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 10. 농장 프로그램 시간에 대하여 만족하십니까?                                 |                  |                   |                         |                        |
| 11. 농장 프로그램이 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?                            |                  |                   |                         |                        |
| 12. 위의 항목(9-11번)을 고려해 볼 때 농장에 전반적으로 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 13. 농장직원은 이용자 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                     |                  |                   |                         |                        |
| 15. 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위의 항목(13-15번)을 고려해 볼 때 해맑음 땀방울 농장 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 해맑음땀방울농장 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용자 만족도 조사(주간보호센터)**

유난히 더웠던 여름의 끝자락 8월... 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 8월  
 남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                         |                                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별              | ①남자    ②여자                                                                                                           |
| 2. 이용자의 연령              | 만 _____ 세                                                                                                            |
| 3. 이용자의 주장애유형           | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타( ) |
| 4. 이용자의 장애등급            | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록                                                                       |
| 5. 경제수준                 | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)                                                                                          |
| 6. 프로그램 이용기간            | _____ 년 _____ 개월                                                                                                     |
| 7. 타기관의 주간보호 센터를 이용한 경험 | ①있다(기간 : _____ 년 _____ 개월 )    ②없다                                                                                   |
| 8. 거주지역                 | _____ 시 _____ 구                                                                                                      |
| 9. 이용자와 응답자와의 관계        | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타( )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ 만족도 및 이용에 관한 일반사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                          | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 10. 주간보호센터의 시설 및 환경에 만족하십니까?                                |                  |                   |                         |                        |
| 11. 일상생활훈련 프로그램(식사지도, 생활훈련 등)에 대해서 만족하십니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 12. 사회적응훈련(등산·음악·미술·운동·요리 등)에 대해서 만족하십니까?                   |                  |                   |                         |                        |
| 13. 지역사회통합프로그램(지역시설이용, 통합활동 등)에 대해서 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 부모지원 프로그램(부모교육, 모임 등)을 통하여 얻어진 정보가 자녀의 재활에 도움이 됩니까?     |                  |                   |                         |                        |
| 15. 위의 항목(11~14번)을 고려해 볼 때 주간보호센터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 16. 주간보호 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?           |                  |                   |                         |                        |
| 17. 주간보호 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 18. 주간보호 직원과의 의사소통이 원활히 이루어지고 있습니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 19. 위의 항목(17~18번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?          |                  |                   |                         |                        |
| 20. 주간보호센터 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 주간보호 '늘푸른 동산'을 추천할 의향이 있습니까? |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 주간보호센터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
이용자 만족도 조사(열린일터)

한여름의 무더위가 시작되는 7월 이용인분들의 건강이 잃지 않도록 유념  
 하시기 바랍니다.

열린일터에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 7월  
남동장애인종합복지관 열린일터

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 V 표 해주세요.

※ 이용자는 열린일터를 다니고 있는 사람을 지칭합니다.

|                     |                                                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자                  ②여자                                                                    |
| 2. 이용자의 연령          | 만_____세                                                                                     |
| 3. 이용자의 주장에유형       | ①지적장애(구 정신지체장애)      ②자폐성장애(구 발달장애)                                                         |
| 4. 이용자의 장애등급        | ①1급    ②2급    ③3급                                                                           |
| 5. 경제수준             | ①국민기초생활보장법 수급자      ②비수급자(일반)                                                               |
| 6. 프로그램 이용기간        | ①1년 미만 ②1년~2년 미만 ③2년~3년 미만 ④3년 이상                                                           |
| 7. 거주지역             | _____시 _____구                                                                               |
| 8. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타( )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ③ <b>부모</b> 에<br>체크) |

☐ 프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                                                                                 | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 열린일터의 작업환경이 안전하고 쾌적합니까?                                                                         |                  |                   |                         |                        |
| 10. 프로그램에 필요한 시설 및 장비가 갖추어져 있습니까?                                                                  |                  |                   |                         |                        |
| 11. 특별활동프로그램(여가활동, 동아리활동 등)에 대하여 만족하십니까?                                                           |                  |                   |                         |                        |
| 12. 직업능력향상훈련을 위한 작업활동에 대하여 만족하십니까?                                                                 |                  |                   |                         |                        |
| 13. 사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대하여 만족하십니까?                                                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 부모회가 이용자의 장래준비에 도움이 된다고 생각하십니까?                                                                |                  |                   |                         |                        |
| 15. <b>이 문항은 훈련생만 체크해주세요!!</b><br>올해 훈련생을 대상으로 실시된 훈련 프로그램(성교육, 공예활동, 사회기술훈련, 인권교육 등)에 대하여 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위 항목(9번~15번)을 고려할 때, 열린일터의 프로그램 대하여 전반적으로 만족하십니까?                                              |                  |                   |                         |                        |
| 17. 열린일터 직원은 이용자를 인격적으로 대하고 있습니까?                                                                  |                  |                   |                         |                        |
| 18. 열린일터 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?                                                  |                  |                   |                         |                        |
| 19. 열린일터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                                                         |                  |                   |                         |                        |
| 20. 열린일터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?                                                          |                  |                   |                         |                        |
| 21. 위 항목(15~18번)을 고려해 볼 때 열린일터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?                                               |                  |                   |                         |                        |
| 22. 보호작업시설 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 '열린일터'를 추천할 의향이 있습니까?                                          |                  |                   |                         |                        |

- 끝으로 열린일터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선 (위 9~22번 문항 중 (1), (2)번에 체크한 경우)에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 이용자 만족도 / 욕구조사(남동사회복지시설)

남동사회복지시설에서는 회원들을 위한 서비스와 운영의 질을 향상시키고, 보다 발전된 시설로 거듭나고자 아래와 같이 조사를 실시하게 되었습니다.

① 2011 상반기 이용자 만족도 조사

② 2011 상반기 이용자 욕구 조사

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 하게 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 7월

남동사회복지시설 그루터기

※ 본 조사에 대한 문의는 남동사회복지시설 (☎032-472-6419)로 연락 주시기 바랍니다.

▣ 응답자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|            |                                          |
|------------|------------------------------------------|
| 1. 성별      | ①남자    ②여자                               |
| 2. 연령      | 만_____세                                  |
| 3. 주장애유형   | ①지적장애(구 정신지체장애) ②정신장애    ③지체장애<br>④기타( ) |
| 4. 장애등급    | ①1급    ②2급    ③3급    ④미등록                |
| 5. 경제수준    | ①국민기초생활보장법 수급    ②의료보호 2종    ③비수급(일반)    |
| 6. 시설 이용기간 | ( ) 년 ( ) 개월                             |
| 7. 거주지역    | _____시 _____구                            |



| 문항                                                          | 매우<br>그렇다 | 그런<br>편이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그 이유는? |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|-----------------|--------|
| 21. 정신건강교육에서 외부 전문 인력(정신보건간호사)에 의한 강의에 만족하십니까?              |           |           |                 |                 |        |
| 22. 정신건강교육으로 재발예방과 증상관리에 대한 지식향상에 도움이 됩니까?                  |           |           |                 |                 |        |
| 23. PC교육이 컴퓨터, 프로그램 활용에 대한 이해에 도움이 되십니까?                    |           |           |                 |                 |        |
| 24. PC교육이 실제 생활에서 컴퓨터 활용에 도움이 됩니까?                          |           |           |                 |                 |        |
| 25. 취업준비교육으로 취업과 관련된 과정과 정보를 이해하는데 도움이 됩니까?                 |           |           |                 |                 |        |
| 26. 취업준비교육으로 취업과 관련된 실제적인 구직시도를 하는데 도움이 됩니까?                |           |           |                 |                 |        |
| 27. 회원회의는 회원들의 의견을 수렴하는데 효과적인 방법이라고 생각하십니까?                 |           |           |                 |                 |        |
| 28. 권리찾기 프로그램이 자신의 권리를 알고 이해하는데 도움이 되십니까?                   |           |           |                 |                 |        |
| 29. 자치활동이 자신의 의사를 표현하는 것에 도움이 되십니까?                         |           |           |                 |                 |        |
| 30. 자치활동이 자신의 적극성을 향상시키는 것에 도움이 되십니까?                       |           |           |                 |                 |        |
| 31. 자치활동이 회원 및 직원 간 생각을 공유하고 나눌 수 있는 상호작용에 적절한 형태라고 생각하십니까? |           |           |                 |                 |        |
| 32번 문항은 자신이 소속된 그룹에 체크해주세요                                  |           |           |                 |                 |        |
| 32. (대인관계팀)<br>사회성 향상 프로그램은 대인관계 형성 및 유지에 도움이 되십니까?         |           |           |                 |                 |        |
| 32. (감정표현팀)<br>사회성 향상 프로그램은 감정표현 능력향상에 도움이 되십니까?            |           |           |                 |                 |        |
| 32. (시설이용팀)<br>사회성 향상 프로그램이 지역사회 내 시설을 이용할 수 있는데 도움이 되십니까?  |           |           |                 |                 |        |
| 32. (대중교통팀)<br>사회성 향상 프로그램이 대중교통을 이용할 수 있는데 도움이 되십니까?       |           |           |                 |                 |        |

☑ 주간재활반 체크 항목입니다.

| 문항                                                                                      | 매우<br>그렇다 | 그런<br>편이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그 이유는? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|-----------------|--------|
| 33. 요리활동 프로그램이 자신의 식생활 준비 경험에 도움이 되십니까?                                                 |           |           |                 |                 |        |
| 34. 요리활동 프로그램이 자신의 식생활 실습에 도움이 되십니까?                                                    |           |           |                 |                 |        |
| 35. 그루터기를 이용하면서 실제로 취업 시도 경험이 있습니까?<br>① 예 ( 회) ② 아니오                                   |           |           |                 |                 |        |
| 36. 직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇이고, 그 이유는 무엇입니까?<br>① 취업준비교육 ② 작업훈련 ③ 개별 상담 |           |           |                 |                 |        |
| 37. 작업 훈련 참여는 업무능력 향상에 도움이 되십니까?                                                        |           |           |                 |                 |        |
| 38. 작업 훈련 참여는 직장 생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 되십니까?                                              |           |           |                 |                 |        |
| 39. 작업활동 참여는 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 되십니까?                                                   |           |           |                 |                 |        |

☑ 직업재활반 체크 항목입니다.

| 문항                                                                                                                 | 매우<br>그렇다 | 그런<br>편이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 | 그 이유는? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|-----------------|--------|
| 40. 그루터기를 이용하는 기간동안 실제로 취업시도 경험이 있습니까?<br>① 예 ( 회) ② 아니오                                                           |           |           |                 |                 |        |
| 41. 직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇이고, 그 이유는 무엇입니까?<br>① 취업준비교육 ② 작업훈련 ③ 개별상담<br>④ 취업회원 자조모임 ⑤ 일시취업(현장훈련) |           |           |                 |                 |        |
| 42. 직업재활 참여는 업무능력 향상에 도움이 되십니까?                                                                                    |           |           |                 |                 |        |
| 43. 직업재활 참여는 직장 생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 되십니까?                                                                          |           |           |                 |                 |        |
| 44. 직업재활 참여는 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 되십니까?                                                                              |           |           |                 |                 |        |
| 45. 취업자 자조모임은 일상생활 내 스트레스 해소에 도움이 됩니까?                                                                             |           |           |                 |                 |        |
| 46. 취업자 자조모임은 구직에 대한 동기 향상에 도움이 됩니까?                                                                               |           |           |                 |                 |        |
| 47. 직업재활훈련 프로그램 외 사회성, 여가활동에 참여하는 프로그램의 수는 적당하다고 생각하십니까?                                                           |           |           |                 |                 |        |

- 끝으로 남동사회복지시설, 남동장애인종합복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2011 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

설문지ID

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”

## 프로그램 이용자 만족도 조사(정보화교육)

한여름의 무더위가 시작되는 7월 이용인분들의 건강이 잃지 않도록 유념하시기를 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용자들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2011년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2011년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                     |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 이용자의 성별          | ①남자      ②여자                                                                                                                                                                     |
| 2. 이용자의 연령          | 만      세                                                                                                                                                                         |
| 3. 이용자의 거주지         | ① 구월동   ② 간석동   ③ 만수동   ④ 장수·서창동<br>⑤ 남촌·도림동   ⑥ 논현·고잔동   ⑦ 기타(      )                                                                                                           |
| 4. 이용자의 주장애유형       | ① 지체장애   ② 뇌병변장애   ③ 시각장애   ④ 청각장애<br>⑤ 언어장애   ⑥ 안면변형장애   ⑦ 신장장애   ⑧ 심장장애<br>⑨ 간장애   ⑩ 호흡기장애   ⑪ 장루·요루장애   ⑫ 간질장애<br>⑬ 지적장애(구 정신지체장애)   ⑭ 정신장애<br>⑮ 자폐성장애(구 발달장애)   ⑯ 기타(      ) |
| 5. 이용자의 장애등급        | ①1급   ②2급   ③3급   ④4급   ⑤5급   ⑥6급   ⑦미등록                                                                                                                                         |
| 6. 이용자와<br>응답자와의 관계 | ①본인      ②가족                                                                                                                                                                     |
| 7. 이용자의 학력          | ①초졸이하   ②중졸   ③고졸   ④대졸이상<br>⑤기타(      )                                                                                                                                         |
| 8. 이용자의 경제수준        | ①국민기초생활보장법 수급자      ②비수급자(일반)                                                                                                                                                    |
| 9. 이용자의 직업          | ①전업주부   ②직장인   ③자영업   ④학생   ⑤무직   ⑥기타                                                                                                                                            |
| 10. 컴퓨터 보유여부        | ①보유      ②미보유                                                                                                                                                                    |
| 11. 프로그램 이용기간       | 년      개월                                                                                                                                                                        |
| 12. 프로그램 이용과정       | ①기초교육과정(첫걸음반, 한글반)<br>②심화교육과정(엑셀·파워포인트반, 포토샵반)<br>③직능교육과정(워드프로세서반, 컴퓨터활용능력반)                                                                                                     |

☞ 뒷면에 계속

■ 이용에 관한 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

13. 귀하께서 받고 계신 교육은 어떤 방법을 통하여 처음 알게 되셨습니까?

- ① 지역신문, 지역방송 등 광고
- ② 졸업생, 가족, 친지 등 주변사람의 권유
- ③ 기관 홈페이지를 통해
- ④ 기관 등에서 제작한 홍보물을 통해
- ⑤ 기타 ( )

14. 귀하께서 교육을 받으시는 목적은 무엇입니까?

- ① 자녀교육 분야
- ② 경제생활 및 재테크분야
- ③ 취미/생활분야
- ④ 취업 또는 창업준비
- ⑤ 친구나 다른 사람과의 교류
- ⑥ 기타( )

15. 계속해서 다른 과목의 교육을 받을 의향이 있다면, 배우고 싶은 과정은 어떤 과정입니까?

- ① 기초교육과정(첫걸음반, 한글반)
- ② 실용교육과정(엑셀 · 파워포인트반, 포토샵반)
- ③ 적능교육과정(워드프로세서반, 컴퓨터활용능력반)
- ④ 기타( )

16. 지난 2001년 이후 본 관에서 정보화교육을 수강한 총 교육과정 횟수는 몇 회입니까?

- ① 1회
- ② 2회
- ③ 3회
- ④ 4회 이상

17. 복지관내 다른 프로그램을 이용하고 계십니까? 있다면 해당프로그램을 적어주세요.

- ① 없다.
- ② 있다.( )

18. 인터넷을 통해 가장 많이 활용하고 있는 분야는 무엇입니까?

- ① 자녀교육 정보획득
- ② 홈쇼핑/홈뱅킹
- ③ 사이버 주식거래
- ④ 전자우편
- ⑤ 다양한 취미/생활정보 획득
- ⑥ 친구나 다른 사람과의 채팅
- ⑦ 기타

19. 매년 장애인을 대상으로 실시하고 있는 기능대회(문서작성, 인터넷검색, 게임 등)에 참가한 경험은 몇 회입니까?

- ① 없다 9-1번으로)
- ② 1회
- ③ 2회
- ④ 3회

☞ 뒷면에 계속

19-1. 각종 기능대회에 참가하지 않은(못한) 이유는 무엇입니까? (19번 1번 선택자)

- ① 대회 개최를 몰라서
- ② 참여하고 싶지만 시간이 없어서
- ③ 이동의 어려움으로 인해서
- ④ 정보검색능력이 부족해서
- ⑤ 시상금(품)이 미흡해서
- ⑥ 기타(자격제한 등)

20. 자격증 취득 및 기능대회에 참가하실 의향은 있으십니까?

- ① 있다
- ② 없다

21. 교육에 참여하시기 좋은 시간은 언제입니까?

- ① 오전9시 ~ 10시
- ② 오전 10시 ~ 12시
- ③ 오후 1시~3시
- ④ 오후 3시~5시

22. 이번 교육을 통하여 본인에게 가장 도움이 되었다고 생각하는 것을 한 가지만 고르세요.

- ① 자녀교육 분야
- ② 경제생활 및 재테크분야
- ③ 취미/생활분야
- ④ 취업 또는 창업 준비
- ⑤ 친구나 다른 사람과의 교류
- ⑥ 기타( )

■ 만족도에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

23. 교육장의 컴퓨터, 마우스, 키보드 및 비품 등의 시설상태는 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

24. 총 교육받은 시간 또는 횟수가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

25. 수강한 정보화교육의 수준은 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

26. 교육에 활용되고 있는 교재는 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

27. 교육담당자의 능력이나 태도 등에 만족하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

28. 정보화 교육에 대해 전반적으로 만족하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

☞ 뒷면에 계속

29. 이번 교육과정을 통해 얻은 성과에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

- 정보화교육과정 전반에 대하여 개선, 건의사항과 느낀 점을 구체적으로 약술하여 주시기 바랍니다. 귀하의 의견은 차기 교육과정 운영에 적극 반영토록 노력하겠습니다.



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

## 2011 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

등록번호 2011-2호

■발 행 일 : 2011년 9월

■발 행 인 : 서 현 정

■편 집 인 : 임 중 수

■주 소 : 인천광역시 남동구 만수6동 1007번지 (우편번호 405-868)

■대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005

■홈페이지 : [www.ndrehab.or.kr](http://www.ndrehab.or.kr)