

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7
조사결과 분석	11
■ 응답자에 관한 일반적인 사항	13
■ 만족도 조사 결과	19
시설에 대한 만족도	21
복지관 직원에 대한 만족도	26
이용하는 서비스에 대한 만족도	31
■ 이용인 만족도조사 건의사항	35
요약 및 제언	37
■ 만족도조사 요약	39
■ 제언 및 조사후기	45
부록 설문지	48

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구 조사도 실시하고 있다. 2018년도에는 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 12월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 또한 이번의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 만족도조사를 통해 도출 된 의견이나 결과는 다음해 사업계획 수립 시 적극 참고하여 반영 할 수 있도록 한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2018년 12월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례수

2018년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사 대상자를 선정하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 중 256명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 158부를 통계 분석하였다.

2. 조사 도구 및 조사 내용

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

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

[표Ⅱ-1] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	응답자관계/성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/ 학력/거주지역	8
시 설	건물 청결도/ 화장실 청결도/ 내부배치 편의/ 조명상태/ 편의시설갖춤정도/ 외부환경정도/ 교통편의제공/ 시설장비갖춤정도/ 장소환경 쾌적	9
직 원	직원친절정도/ 직원경청정도/ 문제처리노력정도/ 프로그램설명충실도/ 질문답변만족도/ 사전준비정도/ 도움요청가능여부/ 불편질문정도/ 전문지식정도	9
서비스	욕구및의견반영정도/ 시간만족도/ 서비스질 만족도/ 이용료수준/ 문제처리신속도/ 타기관소개정도/ 문제해결도움정도/ 타인추천의향	8
건의사항	건의사항	1
총문항		35

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

신뢰도 검증은 설문문항들이 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표Ⅱ-2]에서 보는 바와 같이 시설, 서비스 분야의 신뢰도 알파값(α)이 높게 나타났음을 알 수 있다. 이에 비해 직원에 대한 신뢰도 계수(α)가 .778인 이유는 불편질문에 대한 설문의 ‘전혀그렇지않다.’가 긍정적인 답임으로 불편질문에 대한 설문을 제외했을 땐 신뢰도 계수(α)가 .914로 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시설	.933	1~9	9
직원	.778	10~18	9
서비스	.921	19~26	8

4. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

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

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

[표Ⅱ-3] 설문지 배부 및 회수 현황

만족도 조사	
구분	설문지(명)
설문지 배부	256
설문지 회수	158
회 수 율(%)	61.7%

2) 조사 기간

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

■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2018년 12월 5일~12월 21일 / 총 2주간

3) 자료 분석 방법

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

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

I. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 인구사회학적 특성

① 응답자와의 관계

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.5%(48명), ‘배우자’ 1.3%(2명), ‘부모’ 56.6%(86명), ‘형제자매’ 0.7%(1명), ‘조부모’ 0.7%(1명), ‘기타’ 9.2%(14명)으로 조사되었으며, 기타의 1명을 제외한 13명은 모두 활동지원인으로 나타났다.

[표 I-1] 응답자와의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	48	31.5
배우자	2	1.3
부모	86	56.6
형제자매	1	0.7
조부모	1	0.7
기타	14	9.2
계	152	100

결측값 제외(N=6)

② 성별

이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 51.6%(80명), ‘여자’ 48.4%(75명)으로 남자가 여자에 비해 3.2% 높게 나타났다.

[표 I-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	80	51.6
여자	75	48.4
계	155	100

결측값 제외 (N=3)

③ 연령

이용인의 연령 분포는 ‘0-9세’가 21.3%(33명), ‘10-19세’가 21.9%(34명), ‘20-29세’ 23.0%(37명), ‘30-39세’가 11.6%(18명), ‘40-49세’가 3.9%(6명), ‘50-59세’가 7.7%(12명), ‘60-69세’가 5.2%(8명), ‘70세-’가 4.5%순으로 나타났으며, ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘10-19세’, ‘0-9세’가 높은 비율을 보여 0-29세가 가장 많이 응답한 것으로 나타났다.

[표 I -3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-9세	33	21.3
10-19세	34	21.9
20-29세	37	23.9
30-39세	18	11.6
40-49세	6	3.9
50-59세	12	7.7
60-69세	8	5.2
70세-	7	4.5
계	155	100

결측값 제외 (N=3)

④ 장애유형

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지체장애’ 10.9%(20명), ‘시각장애’ 3.2%(6명), ‘뇌병변장애’ 10.4%(19명), ‘청각장애’ 1.1%(2명), ‘언어장애’ 7.7%(14명), ‘지적장애’ 36.6%(67명), ‘자폐성장애’ 17.5%(32명), ‘정신장애’ 3.3%(6명), ‘신장장애’ 1.1%(2명), ‘뇌전증장애’ 1.1%(2명), 미등록 7.1%(13명)으로 조사되었으며, 지적장애가 가장 많았고, 다음으로 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 I -4] 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	20	10.9
시각장애	6	3.2
뇌병변장애	19	10.4
청각장애	2	1.1
언어장애	14	7.7
지적장애	67	36.6
자폐성장애	32	17.5
정신장애	6	3.3
신장장애	2	1.1
뇌전증장애	2	1.1
미등록	13	7.1
계	183	100

※ 이 값은 중복 응답을 포함한 결과값임.

⑤ 장애등급

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 33.1%(47명), ‘2급’이 38.16%(54명), ‘3급’ 23.9%(34명), ‘4급’ 2.1%(3명), ‘5급’ 1.4%(2명), 6급 1.4%(2명)으로 중증 장애인에 해당하는 1, 2, 3급 장애인이 95.1%로 높은 비율을 보였다.

[표 I -5] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	47	33.1
2급	54	38.1
3급	34	23.9
4급	3	2.1
5급	2	1.4
6급	2	1.4
계	142	100

결측값 제외 (N=16)

⑥ 경제수준

조사대상의 경제수준 조사결과 수급자 24.2%(37명), 비수급자(일반) 75.8%(116명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 3배 이상 많은 것으로 나타났다.

[표 I -6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	37	24.2
비수급자(일반)	116	75.8
계	153	100

결측값 제외 (N=5)

[표 I -7] 수급자 급여 비율

구분		빈도	비율(%)
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	20	37.7
	의료급여	15	28.3
	주거급여	15	28.3
	교육급여	3	5.7
계		53	100

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

⑦ 학력

조사대상의 학력 조사결과 ‘미취학’ 12.1%(19명), ‘초등학교 재학, 졸업’ 26.8%(42명), ‘중학교 재학, 졸업’ 15.3%(24명), ‘고등학교 재학, 졸업’ 40.8%(64명), ‘대학교 재학, 졸업’ 3.2%(5명), ‘무학’ 0.6%(1명), 기타 1.2%(2명)으로 나타났다.

[표 I -8] 학력

구분	빈도(명)	비율(%)
미취학	19	12.1
초등학교 재학, 졸업	42	26.8
중학교 재학, 졸업	24	15.3
고등학교 재학, 졸업	64	40.8
대학교 재학, 졸업	5	3.2
무학	1	0.6
기타	2	1.2
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

⑧ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 78.2%(122명), ‘인천광역시 타지역’ 17.3%(27명), ‘타 시도’ 4.5%(7명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었고, 남동구 내 거주동에 대해서는 만수동, 구월동, 논현동, 서창동, 장수동, 간석동, 남촌동, 도림동 순서대로 거주한다고 나타났다.

[표 I -9] 거주지역

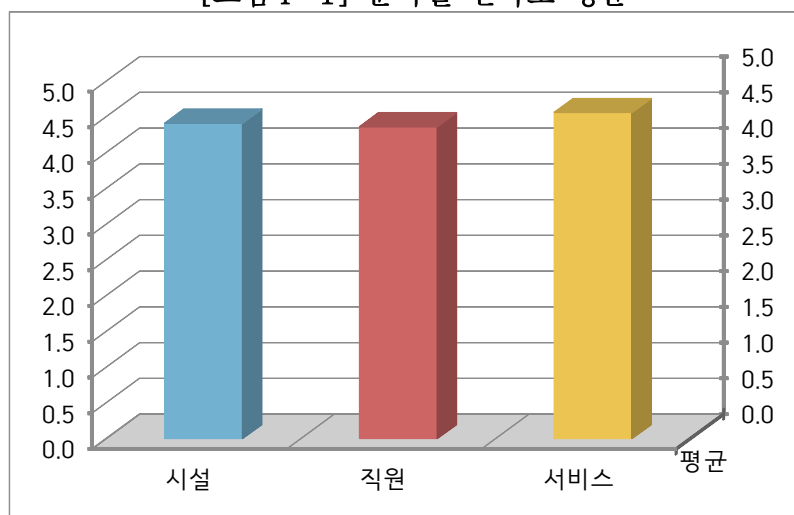
구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	122	78.2
인천광역시내 타 지역	27	17.3
타 시도	7	4.5
계	156	100

결측값 제외 (N=2)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 26개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.41점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.36점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.56점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도는 불편질문정도의 ‘전혀그렇지 않다.’가 ‘매우그렇다.’와 동일한 의미로 해석되어 평균점이 낮게 표시되었다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림 I -1] 분야별 만족도 평균



[표 I -10] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.53	0.72	158	1	5
화장실청결정도	4.51	0.74	156	2	5
내부배치편의	4.47	0.75	156	1	5
조명상태	4.46	0.78	156	1	5
편의시설갖춤정도	4.53	0.73	156	2	5
외부환경정도	4.23	0.97	158	1	5
교통편의제공	4.17	0.99	149	1	5
시설장비갖춤정도	4.38	0.81	157	1	5
장소환경 쾌적	4.41	0.82	157	1	5
전체평균	39.69	7.31			

[표 I -11] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원친절정도	4.67	0.49	158	3	5
직원경청정도	4.73	0.53	157	2	5
문제처리능력정도	4.74	0.50	158	3	5
프로그램설명충실도	4.78	0.46	158	3	5
질문에대한설명정도	4.75	0.50	158	3	5
사전준비정도	4.72	0.47	156	3	5
편안한도움요청	4.70	0.51	158	3	5
불편질문정도	1.57	1.22	157	1	5
전문지식정도	4.59	0.74	158	1	5
전체평균	39.25	5.42			

[표 I -12] 서비스에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구및의견반영	4.47	0.72	158	1	5
시간만족	4.51	0.69	158	2	5
서비스질	4.58	0.68	158	1	5
이용료수준	4.62	0.59	158	3	5
문제처리신속도	4.61	0.58	157	3	5
타기관소개	4.51	0.76	157	1	5
문제해결도움정도	4.59	0.65	158	2	5
타인추천의향	4.60	0.68	158	1	5
전체평균	36.49	5.35			

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 63.3%(100명), ‘다소그렇다.’ 29.1%(46명), ‘보통이다’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.3%(2명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -13] 건물 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	2	1.3
보통이다.	9	5.7
다소그렇다.	46	29.1
매우그렇다.	100	63.3
계	158	100

2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.1%(100명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(40명), ‘보통이다.’ 7.7%(12명), ‘다소그렇지않다.’ 2.6%(4명) 순으로 응답하였다.

[표 I -14] 화장실 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	4	2.6
보통이다.	12	7.7
다소그렇다.	40	25.6
매우그렇다.	100	64.1
계	156	100

결측값 제외 (N=2)

3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.6%(93명), ‘다소그렇다.’ 31.4%(49명), ‘보통이다.’ 6.4%(10명) ‘다소그렇지않다.’ 1.9%(3명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -15] 건물내부 배치편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.7
다소그렇지않다.	3	1.9
보통이다.	10	6.4
다소그렇다.	49	31.4
매우그렇다.	93	59.6
계	156	100

결측값 제외 (N=2)

4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.9%(94명), ‘다소그렇다.’ 29.9%(47명), ‘보통이다.’ 7.0%(11명), ‘다소그렇지않다.’ 2.6%(4명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -16] 조명상태 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	4	2.6
보통이다.	11	7.0
다소그렇다.	47	29.9
매우그렇다.	94	59.9
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.1%(100명), ‘다소그렇다.’ 28.2%(44명), ‘보통이다.’ 4.5%(7명), ‘다소그렇지않다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되었다.

[표 I -17] 장애인 편의시설 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	5	3.2
보통이다.	7	4.5
다소그렇다.	44	28.2
매우그렇다.	100	64.1
계	156	100

결측값 제외 (N=2)

6) 복지관 외부 상태(도로폭, 도로상태 등)

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 52.5%(83명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(40명), ‘보통이다.’ 17.1%(27명), ‘다소그렇지않다.’ 3.2%(5명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.9%(3명) 순으로 조사되었다.

[표 I -18] 외부 접근성 편리 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	1.9
다소그렇지않다.	5	3.2
보통이다.	27	17.1
다소그렇다.	40	25.3
매우그렇다.	83	52.5
계	158	100

7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.0%(70명), ‘다소그렇다.’ 32.9%(49명), ‘보통이다.’ 14.1%(21명), ‘다소그렇지않다.’ 2.7%(4명), ‘전혀그렇지않다.’ 3.3%(5명) 순으로 나타났다.

[표 I -19] 교통편의 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	5	3.3
다소그렇지않다.	4	2.7
보통이다.	21	14.1
다소그렇다.	49	32.9
매우그렇다.	70	47.0
계	149	100

결측값 제외 (N=9)

8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.8%(86명), ‘다소그렇다.’ 31.2%(49명), ‘보통이다.’ 11.5%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 1.9%(3명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

[표 I -20] 시설장비제공 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	3	1.9
보통이다.	18	11.5
다소그렇다.	49	31.2
매우그렇다.	86	54.8
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 56.7%(89명), ‘다소그렇다.’ 32.5%(51명), ‘보통이다.’ 8.3%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.9%(3명) 순으로 나타났다.

[표 I -21] 쾌적환경 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	1.9
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	13	8.3
다소그렇다.	51	32.5
매우그렇다.	89	56.7
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다.’ 68.4%(108명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(48명), ‘보통이다.’ 1.2%(2명) 순으로 나타나 98.8%가 직원친절도에 만족한다고 응답하였다.

[표 I -22] 직원친절 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	2	1.2
다소그렇다.	48	30.4
매우그렇다.	108	68.4
계	158	100

11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 76.4%(120명), ‘다소그렇다.’ 20.4%(32명), ‘보통이다.’ 2.5%(4명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -23] 직원의 경청 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.7
보통이다.	4	2.5
다소그렇다.	32	20.4
매우그렇다.	120	76.4
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 77.2%(122명), ‘다소그렇다.’ 19.6%(31명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 직원 문제해결 적극성에 대해 만족하였다.

[표 I -24] 직원의 문제해결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	5	3.2
다소그렇다.	31	19.6
매우그렇다.	122	77.2
계	158	100

13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 79.7%(126명), ‘다소그렇다.’ 18.4%(29명), ‘보통이다.’ 1.9%(3명) 순으로 조사되어 프로그램에 대한 설명 충실도에 응답자의 대부분이 만족하였다.

[표 I -25] 프로그램 설명 충실도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	3	1.9
다소그렇다.	29	18.4
매우그렇다.	126	79.7
계	158	100

14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 77.8%(123명), ‘다소그렇다.’ 19.0%(30명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되어 의문사항 설명 정도에 대해 응답자 대부분이 만족하였다.

[표 I -26] 의문사항 설명 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	5	3.2
다소그렇다.	30	19.0
매우그렇다.	123	77.8
계	158	100

15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(114명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(40명), ‘보통이다.’ 1.3%(2명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 담당직원의 준비성에 대해 만족하였다.

[표 I -27] 프로그램 준비 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	2	1.3
다소그렇다.	40	25.6
매우그렇다.	114	73.1
계	156	100

결측값 제외 (N=2)

16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 72.2%(114명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(40명), ‘보통이다.’ 2.5%(4명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 편안하게 직원에게 도움을 요청할 수 있다고 응답하였다.

[표 I -28] 담당직원 도움요청 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	4	2.5
다소그렇다.	40	25.3
매우그렇다.	114	72.2
계	158	100

결측값 제외 (N=1)

17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀그렇지않다.’ 79.0%(124명), ‘다소그렇지않다.’ 5.1%(8명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명), ‘다소그렇다.’ 5.7%(9명), ‘매우그렇다.’ 7.0%(11명) 순으로 조사되었다.

[표 I -29] 불쾌한 질문 여부 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	124	79.0
다소그렇지않다.	8	5.1
보통이다.	5	3.2
다소그렇다.	9	5.7
매우그렇다.	11	7.0
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 70.2%(111명), ‘다소그렇다.’ 22.2%(35명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 조사되었다.

[표 I -30] 전문성 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	2	1.3
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	9	5.7
다소그렇다.	35	22.2
매우그렇다.	111	70.2
계	158	100

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

19) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.6%(94명), ‘다소그렇다.’ 29.7%(47명), ‘보통이다.’ 10.1%(16명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -31] 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	16	10.1
다소그렇다.	47	29.7
매우그렇다.	94	59.6
계	158	100

20) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당한습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 62.0%(98명), ‘다소그렇다.’ 27.8%(44명), ‘보통이다.’ 9.6%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -32] 서비스시간 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	15	9.6
다소그렇다.	44	27.8
매우그렇다.	98	62.0
계	158	100

21) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 65.8%(104명), ‘다소그렇다.’ 27.8%(44명), ‘보통이다.’ 5.2%(8명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

[표 I -33] 서비스 질 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	8	5.2
다소그렇다.	44	27.8
매우그렇다.	104	65.8
계	158	100

22) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당하니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.7%(107명), ‘다소그렇다.’ 26.6%(42명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 이용료에 만족하였다.

[표 I -34] 서비스 이용료 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	9	5.7
다소그렇다.	42	26.6
매우그렇다.	107	67.7
계	158	100

23) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력하니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 66.2%(104명), ‘다소그렇다.’ 28.7%(45명), ‘보통이다.’ 5.1%(8명) 순으로 응답자의 대부분이 서비스처리 속도에 대해 만족하였다.

[표 I -35] 서비스처리 속도 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	8	5.1
다소그렇다.	45	28.7
매우그렇다.	104	66.2
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

24) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 59.6%(90명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(37명), ‘보통이다’ 13.2%(20명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명) ‘전혀 그렇지 않다’ 0.7%(1명)순으로 나타났다.

[표 I -36] 타기관 서비스처리 안내 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	3	1.9
보통이다.	11	7.0
다소그렇다.	42	26.8
매우그렇다.	100	63.7
계	157	100

결측값 제외 (N=1)

25) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.1%(106명), ‘다소그렇다.’ 25.9%(41명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명) ‘다소그렇지않다.’ 1.3%(2명) 순으로 응답하였다.

[표 I -37] 전반적 문제해결 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다.	2	1.3
보통이다.	9	5.7
다소그렇다.	41	25.9
매우그렇다.	106	67.1
계	158	100

26) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 69.0%(109명), ‘다소그렇다.’ 24.1%(38명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

[표 I -38] 추천의향 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.6
다소그렇지않다.	1	0.6
보통이다.	9	5.7
다소그렇다.	38	24.1
매우그렇다.	109	69.0
계	158	100

3. 이용인 만족도 조사 건의사항

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

■ 치료 서비스 관련

- ① 치료서비스 결석에 따른 결제금액 제외 희망(한달 전 논의 시)
- ② 짝치료서비스 개설
- ③ 활동지원인을 이용하는 경우 부모님과 직접 통화하여 치료사가 내용을 전달할 수 있도록 희망

■ 프로그램 개설 및 확대 관련

- ① 다양한 성인프로그램 개설
- ② 다양한 중·고등학생 프로그램 개설(요리프로그램 재개설 희망)
- ③ 중·고등학생 프로그램 시간 조정(학교 시간과 조율)
- ④ 중증장애인 대상 프로그램 개설
- ⑤ 특성화된 체육활동(볼링, 줄넘기, 배드민턴)을 단기 아닌 최소 2년 이상 진행 희망

■ 시설·운영 관련

- ① 주차장 협소로 인한 불편함, 주차장 확대 희망
- ② 2층 대기 의자 노후로 인한 안전문제 및 의자수 부족, 의자 교체·추가 희망
- ③ 2층 로비가 소란스러워 치료에 영향을 미침, 로비 대기 시 지도 및 관리 희망
- ④ 셔틀버스 운행되지 않을 때가 있어 운행에 혼란스러움

■ 직원 칭찬 사항

- ① 복지관 직원 감사인사 및 친절한 응대 만족
- ② 프로그램 운영 칭찬(특수체육, 주간보호)
- ③ 치료 서비스 칭찬(언어치료, 미술치료, 놀이치료, 작업재활)

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

요약 및 제언

남동강에어인공호삼복기관

III. 요약 및 제언

1. 만족도조사 요약

본 조사는 2018년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 선정하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용인 중 256명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 158부를 통계 분석하였다.

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

1) 응답자의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.5%(48명), ‘배우자’ 1.3%(2명), ‘부모’ 56.6%(86명), ‘형제자매’ 0.7%(1명), ‘조부모’ 0.7%(1명), ‘기타’ 9.2%(14명)으로 조사되었으며, 기타의 1명을 제외한 13명은 모두 활동지원인으로 나타났다.

이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 51.6%(80명), ‘여자’ 48.4%(75명)으로 남자가 여자에 비해 3.2% 높게 나타났다.

이용인의 연령 분포는 ‘0-9세’가 21.3%(33명), ‘10-19세’가 21.9%(34명), ‘20-29세’ 23.0%(37명), ‘30-39세’가 11.6%(18명), ‘40-49세’가 3.9%(6명), ‘50-59세’가 7.7%(12명), ‘60-69세’가 5.2%(8명), ‘70세-’가 4.5%순으로 나타났다. ‘20-29세’가 가장 많았고, 그 다음으로 ‘10-19세’, ‘0-9세’가 높은 비율을 보여 0-29세가 가장 많이 응답한 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지체장애’ 10.9%(20명), ‘시각장애’ 3.2%(6명), ‘뇌병변장애’ 10.4%(19명), ‘청각장애’ 1.1%(2명), ‘언어장애’ 7.7%(14명), ‘지적장애’ 36.6%(67명), ‘자폐성장애’ 17.5%(32명), ‘정신장애’ 3.3%(6명), ‘신장장애’ 1.1%(2명), ‘뇌전증장애’ 1.1%(2명), 미등록 7.1%(13명)으로 조사되었으며, 지적장애가 가장 많았고, 다음으로 자폐성장애가 높은 비율을 보여 발달장애인이 가장 많은 것으로 나타났다.

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 33.1%(47명), ‘2급’이 38.16%(54명), ‘3급’ 23.9%(34명), ‘4급’ 2.1%(3명), ‘5급’ 1.4%(2명), 6급 1.4%(2명)으로 중증 장애인에 해당하는 1, 2, 3급 장애인이 95.1%로 높은 비율을 보였다.

조사대상의 경제수준 조사결과 수급자 24.2%(37명), 비수급자(일반) 75.8%(116명)으로 나타나 비수급자(일반)가 수급자보다 3배 이상 많은 것으로 나타났다.

조사대상의 학력 조사결과 ‘미취학’ 12.1%(19명), ‘초등학교 재학, 졸업’ 26.8%(42명), ‘중학교 재학, 졸업’ 15.3%(24명), ‘고등학교 재학, 졸업’ 40.8%(64명), ‘대학교 재학, 졸업’ 3.2%(5명), ‘무학’ 0.6%(1명), 기타 1.2%(2명)으로 나타났다.

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 78.2%(122명), ‘인천광역시 타지역’ 17.3%(27명), ‘타 시도’ 4.5%(7명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었고, 남동구 내 거주동에 대해서는 만수동, 구월동, 논현동, 서창동, 장수동, 간석동, 남촌동, 도림동 순서대로 거주한다고 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 26개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.41점, ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.36점, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.56점으로 나타났으며, ‘직원’에 대한 만족도는 불편질문정도의 ‘전혀그렇지 않다.’가 ‘매우그렇다.’와 동일한 의미로 해석되어 평균점이 낮게 표시되었다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’ 63.3%(100명), ‘다소그렇다.’ 29.1%(46명), ‘보통이다’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.3%(2명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.1%(100명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(40명), ‘보통이다.’ 7.7%(12명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.6%(4명) 순으로 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.6%(93명), ‘다소그렇다.’ 31.4%(49명), ‘보통이다.’ 6.4%(10명), ‘다소그렇지 않다.’ 1.9%(3명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.7%(1명) 순으로 조사되었다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.9%(94명), ‘다소그렇다.’ 29.9%(47명), ‘보통이다.’ 7.0%(11명), ‘다소그렇지 않다.’ 2.6%(4명), ‘전혀그렇지 않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 64.1%(100명), ‘다소그렇다.’ 28.2%(44명), ‘보통이다.’ 4.5%(7명), ‘다소그렇지 않다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되었다.

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 52.5%(83명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(40명), ‘보통이다.’ 17.1%(27명), ‘다소그렇지 않다.’ 3.2%(5명), ‘전혀그렇지 않다.’ 1.9%(3명) 순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 47.0%(70명), ‘다소그렇다.’ 32.9%(49명), ‘보통이다.’ 14.1%(21명), ‘다소그렇지않다.’ 2.7%(4명), ‘전혀그렇지않다.’ 3.3%(5명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 54.8%(86명), ‘다소그렇다.’ 31.2%(49명), ‘보통이다.’ 11.5%(18명), ‘다소그렇지않다.’ 1.9%(3명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 56.7%(89명), ‘다소그렇다.’ 32.5%(51명), ‘보통이다.’ 8.3%(13명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 1.9%(3명) 순으로 나타났다.

■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 68.4%(108명), ‘다소그렇다.’ 30.4%(48명), ‘보통이다.’ 1.2%(2명) 순으로 나타나 98.8%가 직원친절도에 만족한다고 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 76.4%(120명), ‘다소그렇다.’ 20.4%(32명), ‘보통이다.’ 2.5%(4명), ‘다소그렇지않다.’ 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 77.2%(122명), ‘다소그렇다.’ 19.6%(31명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 직원 문제해결 적극성에 대해 만족하였다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 79.7%(126명), ‘다소그렇다.’ 18.4%(29명), ‘보통이다.’ 1.9%(3명) 순으로 조사되어 프로그램에 대한 설명 충실도에 응답자의 대부분이 만족하였다.

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우그렇다.’가 77.8%(123명), ‘다소그렇다.’ 19.0%(30명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명) 순으로 조사되어 의문사항 설명 정도에 대해 응답자 대부분이 만족하였다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우그렇다.’ 73.1%(114명), ‘다소그렇다.’ 25.6%(40명), ‘보통이다.’ 1.3%(2명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 담당직원의 준비성에 대해 만족하였다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 72.2%(114명), ‘다소그렇다.’ 25.3%(40명), ‘보통이다.’ 2.5%(4명) 순으로 나타나 응답자의 대부분이 편안하게 직원에게 도움을 요청할 수 있다고 응답하였다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀그렇지않다.’ 79.0%(124명), ‘다소그렇지않다.’ 5.1%(8명), ‘보통이다.’ 3.2%(5명), ‘다소그렇다.’ 5.7%(9명), ‘매우그렇다.’ 7.0%(11명) 순으로 조사되었다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 70.2%(111명), ‘다소그렇다.’ 22.2%(35명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 조사되었다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 59.6%(94명), ‘다소그렇다.’ 29.7%(47명), ‘보통이다.’ 10.1%(16명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 62.0%(98명), ‘다소그렇다.’ 27.8%(44명), ‘보통이다.’ 9.6%(15명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 65.8%(104명), ‘다소그렇다.’ 27.8%(44명), ‘보통이다.’ 5.2%(8명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.7%(107명), ‘다소그렇다.’ 26.6%(42명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명) 순으로 조사되어 응답자의 대부분이 이용료에 만족하였다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 66.2%(104명), ‘다소그렇다.’ 28.7%(45명), ‘보통이다.’ 5.1%(8명) 순으로 응답자의 대부분이 서비스처리 속도에 대해 만족하였다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 59.6%(90명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(37명), ‘보통이다’ 13.2%(20명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명) ‘전혀 그렇지 않다’ 0.7%(1명)순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 67.1%(106명), ‘다소그렇다.’ 25.9%(41명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명) ‘다소그렇지않다.’ 1.3%(2명) 순으로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다.’ 69.0%(109명), ‘다소그렇다.’ 24.1%(38명), ‘보통이다.’ 5.7%(9명), ‘다소그렇지않다.’ 0.6%(1명), ‘전혀그렇지않다.’ 0.6%(1명) 순으로 조사되었다.

2. 제언

이번 이용인 만족도 및 욕구조사의 결과는 분야별, 문항별로 ‘매우그렇다.’로 응답한 비율이 가장 높았다. 응답자중 0-29세가 가장 많은 것으로 나타나 젊은 세대의 응답결과가 많은 비중을 차지하였고, 장애유형은 지적, 자폐성 장애가 가장 많이 응답하여 발달장애인의 응답결과가 많았으며, 이 중 1-3급에 해당하는 중증장애인의 응답비율이 높은 것을 알 수 있었다. 또 응답자의 대부분이 남동구에 거주하는 것으로 나타났다.

시설에 대한 만족도는 응답자의 대부분이 전반적으로 만족한다고 응답하였다. 그 중 조명상태, 외부상태, 교통편의서비스에 대한 질문이 타 질문에 비해 ‘다소그렇다.’, ‘보통이다.’의 비율이 높거나 ‘매우 그렇다.’의 응답이 50%정도의 비율을 차지하였고, 건의사항에서도 이에 대한 의견이 있어 복지관 내외로 조명상태를 확인하여 이용인들이 이용하는 데에 불편함이 없어야 할 것이며, 셔틀버스 운행 시 기사님의 휴가일정을 미리 문자로 공지하거나 운행에 관련한 사항을 이용인들에게 공지할 수 있는 방안을 마련해야 할 것으로 사료된다.

또한 건의사항에서 시설·운영에 대한 많은 의견을 볼 수 있는데 주차장 협소로 인한 불편함에 대한 내용이 가장 많은 것을 알 수 있다. 본 관의 주차장이 협소하여 주차문제 뿐만 아니라 휠체어, 유모차 등을 이용하기도 어렵다는 지적이 있었고, 장애인이 이용하는 시설이다 보니 차량을 사용하는 이용인이 많은 점을 고려해달라는 의견이 있었다. 본 관의 주차장을 확장하기는 현실적으로 어려움이 있어, 공영주차장이나 인근 주차가 가능한 장소를 마련 및 안내할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

두 번째로 많이 나온 의견은 2층 대기 의자에 대한 불편함이다. 치료하는 아동의 수만큼 대기하는 보호자가 있음에도 불구하고 2층 로비에 의자가 적게 비치되어 있어 보호자들이 서 있거나 주변을 서성거리고 있어 불편하다는 의견이 있었으며, 2층 의자가 노후되어 안전문제로 인해 의자 교체를 희망한다는 의견도 있었다. 이에 따라 시설관리자와 함께 2층 로비 면적대비 의자를 더 설치하거나 다른 층 공간을 활용하여 보호자들이 편히 대기할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다. 또한 로비의 소란스러움이 문제가 되어 이를 지도할 수 있는 담당자 배치 및 공지를 내려 치료에 영향을 끼치지 않도록 협조해야 한다.

복지관 직원에 관한 만족도는 응답자의 대부분이 전반적으로 만족한다고 응답하였으며, 이번 만족도 조사에서 가장 높은 만족 결과를 보였다. 부정적 응답이 없는 질문이 상당 수 있으며, 건의사항에서도 직원의 친절에 대한 의견이 다수 표시되었고, 각 이용하는 프로그램의 담당자에게 감사인사를 전하는 내용이 많이 나타났다. 사람관계에서 오는 친밀성으로 인해 객관성이 다소 떨어질 수 있는 점을 감안하더라도 부정적 응답이 0%인 질문이 상당수이므로, 그 결과가 아주 무의미하는 것은 아닐 것으로 사료된다. 향후에도 기관의 장점이라 할 수 있는 직원의 친절성, 전문성을 향상시킬 수 있도록 노력해야 할 것이며, 직원들의 전문성을 확보하기 위해 역량강화 및 서비스 마인드에 대한 교육 지원, 근로환경 및 복리후생에 대해 지속적으로 지원해야 할 것이다.

이용하는 서비스에 관한 만족도는 응답자의 대부분이 전반적으로 만족한다고 응답하였다. 서비스에 대해서는 소수의 부정적 응답이 있었으며, 건의사항에서도 다양한 의견이 도출되었다.

치료서비스에 대해서는 짝치료서비스 개설에 대한 의견이 다수 존재하였으며, 짝치료를 통한 치료적 접근뿐만 아니라 대인관계 향상에 대한 욕구도 존재한다는 것을 알 수 있어 향후에는 현재 관에서 이루어지는 1:1 치료를 넘어 짝치료, 그룹치료를 개설할 수 있도록 해야 할 것이다. 또 치료서비스 결석에 대한 의견도 존재하였으며, 치료 출석과 관련한 결제금액에 대한 의견이 다수 있었다. 복지관을 운영하며 재활서비스 이용 규정에 대한 불만이 다소 있어 이를 반영하여 재활서비스 이용규정을 관과 이용인의 의견 조율을 통해 이용인중심 서비스가 제공될 수 있도록 노력해야 할 것이다. 마지막으로 보호자상담에 대한 내용이 있었는데, 보호자가 아닌 활동지원인이 보호자상담을 받을 시 상담내용을 부모에게 담당자가 직접 전화로 내용을 전달해주었으면 좋겠다는 의견이 있었다. 이를 반영하여 한 달에 한 번씩 보호자와 직접적 상담을 할 수 있는 장치를 마련해야 할 것이다.

프로그램에 대한 의견은 대부분 프로그램 개설에 대한 내용이었으며, 이용인들이 다양한 프로그램 개설을 희망한다는 것을 짐작할 수 있다. 개설 희망 프로그램은 성인 프로그램, 중·고등학생 프로그램, 중증장애인 프로그램 등이 있었으며, 중·고등학생 프로그램에 대한 의견이 다소 있었다. 먼저 방과후 시간에 맞춰 오후에 프로그램이 많이 개설되었으면 좋겠다는 의견이 있었고, 요리 프로그램 재개설에 대한 의견도 있었다. 현재 중·고등학생을 위해 오후에

프로그램을 운영하고 있으며, 주말활동을 포함하여 대상자가 이용할 수 있는 시간에 맞춰 프로그램을 운영하고 있으며, 필요시 좀 더 다양한 프로그램을 개설하여 이용인들이 만족할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 또한 체육활동 등을 통한 신체능력 향상을 위해 체육활동 프로그램은 최소 2년 이상 진행을 희망한다는 의견이 있었다. 이는 프로그램 대기인원을 파악하여 운영에 무리가 없다면 이용기간을 연장하는 방안을 구성하는 것도 좋을 것이다.

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

설문지

남동장애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

하반기 이용인 만족도 및 욕구조사

설문지ID	
-------	--

안녕하십니까? 추운날씨에 건강 유의하시고, 남은 2018년도 마무리 잘하시고 새해에도 여러분 가정의 건강과 평안을 기원합니다.

남동장애인종합복지관에서는 이용인들을 위한 서비스의 질을 향상시키고, 보다 발전된 복지관으로 거듭나고자 “2018 하반기 이용인 만족도 조사”를 실시하고 있습니다.

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

2018년 12월
남동장애인종합복지관 기획홍보팀

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

※ 응답자의 일반적인 현황에 대한 질문입니다. 해당하는 사항에 'v'표시를 해주세요.
- 응답은 반드시 복지관을 이용하는 장애인당사자를 기준으로 작성해주세요.

응답자와의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④형제자매 ⑤조부모 ⑥기타()		
성 별	①남자 ②여자	연 령	만 _____ 세
장애유형	중복장애인 경우 모두 표기(v)해주세요. ①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록		
장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급		
경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ② 비수급자(일반)		
학 령	①미취학 ②초등학교 재학·졸업 ③중학교 재학·졸업 ④고등학교 재학·졸업 ⑤대학교 재학·졸업 ⑥무학 ⑦기타()		
거주지역	① 남동구 ()동 ② 인천광역시내 타 지역 ③ 타 시도		

■ 시설에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문 항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	전혀 그렇 지 않다 (1)
1. 복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?					
2. 화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?					
3. 건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?					
4. 건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?					
5. 건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)은 적절히 갖추어져 있습니까?					
6. 복지관 외부의 상태(도로폭, 도로상태 등)는 적당하게 갖추어져 있습니까?					
7. 복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스)를 제공하고 있습니다. 충분히 제공하고 있습니까?					
8. 프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?					
9. 서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?					

☞ 뒷장에 계속

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

문 항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	전혀 그렇 지 않다 (1)
10. 복지관 직원들은 복지관 이용인들에 게 친절합니까?					
11. 담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 귀담 아 들습니까?					
12. 귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적 극적으로 처리한다고 생각하십니까?					
13. 담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해 주니까?					
14. 담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사 항에 대해 충분히 설명해 주니까?					
15. 담당 직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?					
16. 귀하는 담당 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?					
17. 담당 직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?					
18. 담당직원은 귀하의 문제 해결에 충 분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?					

☞ 뒷장에 계속

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

문 항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보 통 이 다 (3)	다소 그렇 지 않 다 (2)	전혀 그렇 지 않 다 (1)
19. 복지관에서는 귀하의 욕구나 의견을 충 분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?					
20. 프로그램의 시간은 적당합니까?					
21. 현재 이용하는 서비스의 질에 대해서 는 충분히 만족하십니까?					
22. 참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?					
23. 복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신 속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?					
24. 귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비 스나 다른 기관을 친절하게 소개해 줍니까?					
25. 복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?					
26. 만약 귀하의 지인이 귀하와 비슷한 문 제로 고민한다면 남동장애인종합복지 관을 지인에게 추천하겠습니까?					

☞ 뒷장에 계속

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



☺ 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ☺

2018년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2019-4

- 발행일 : 2019년 2월
- 발행인 : 손 동 훈
- 편집인 : 이 연 정
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr