

2018년
**프로그램별 이용인 만족도
조사 및 욕구조사 보고서**



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애영양증합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7

조사결과의 분석	11
----------------	----

■ 기능향상지원1팀	13
■ 기능향상지원2팀	69
■ 가족문화지원팀	113
■ 지역연계팀	135
■ 직업지원팀	158
■ ‘늘푸른동산’ 주간보호센터	204
설문지	226

2018년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

I. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 이에 2018년 7월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사를 실시하여 향후 사업에 그 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

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

2018년 총 2회의 이용인만족도 조사를 계획하였으며 7월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하였고, 10월 전체 이용인들을 대상으로 복지관 이용에 관한 공통설문지를 통하여 전반적인 이용 만족도와 욕구를 조사할 예정이다.

본 보고서는 2018년 7월에 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2018년 7월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 부모를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다.

이번 조사는 복지관 이용인 총 402명을 대상으로 하였으며 프로그램별 만족도를 조사하므로 중복 이용인을 포함하였다. 자세한 분포현황은 아래의 [표 II-1]과 같다.

[표Ⅱ-1] 조사영역 별 조사대상자 현황

조사 영역	조사대상 수 (명)
기능향상지원1팀	67
기능향상지원2팀	57
가족문화지원팀	185
지역연계팀	50
직업지원팀	30
‘늘푸른동산’ 주간보호센터	13
계	402

2. 조사 도구 및 조사 내용

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

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

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

설문지별 조사대상 프로그램은 [표Ⅱ-2] 와 같다.

[표Ⅱ-2] 설문지별 조사대상 프로그램

설문지 구분	조사대상
치료교육 프로그램	기능향상지원, 가족문화지원, 주간보호
사회재활 프로그램	지역연계, 직업지원, 가족문화지원

3. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부하고 응답자들이 통합설문지 수거함에 투입, 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

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

설문지 회수율은 95.3%로 전체 402부의 설문지를 배부하여 383부를 회수하였다.

[표Ⅱ-3] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	402
설문지 회수	383
회 수 율(%)	95.3%

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-4] 프로그램별 설문지 회수 현황

구분	세부 프로그램	영역별 인원(%)	
치료교육 프로그램	기능향상지원1	58명	15.1%
	기능향상지원2	52명	13.6%
	가족문화지원	180명	47.0%
	주간보호	13명	3.4%
사회재활 프로그램	지역연계	50명	13.1%
	직업지원	30명	7.8%
계		383명	100%

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 약 5주에 걸쳐 진행되었다. 조사기간은 각 프로그램별로 약간의 차이가 있으며 전체적으로는 설문지 제작 완료 후 약 3주간 설문지를 배부하였고 각 프로그램별로 수거하였다. 각 프로그램별로 조사기간이 약간씩 차이가 있는데, 이는 팀별 보고서 부분에 제시하였다.

■ 설문지 조사기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 13일 / 총 15일간

3) 자료 분석 방법

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

2018년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

기능향상지원1팀

서미례 팀장 / 미술치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2018년 이용인 만족도 조사’는 2018년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 67명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2018년 4월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원팀
설문지 배부	67부
설문지 회수	58부
회 수 율	86.6%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 13일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I -2] 설문내용

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

다음 [표 I -3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교구교재활용’, ‘프로그램효과’, ‘보호자상담’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .732$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .803$, ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는 $\alpha = .959$ 로 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재활용/ 프로그램효과/ 보호자상담	$\alpha = .732$	9-10, 15	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램 준비/시간준수/전문 성/직원전반만족도	$\alpha = .803$	11-14, 16	5
전반적 만족도	전반만족도/추천의향	$\alpha = .959$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 60.3%(35명), ‘여성’ 39.7%(23명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 20.6% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	35	60.3
여	23	39.7
계	58	100

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 5.2%(3명), ‘3-7세’의 이용인이 55.2%(32명), ‘8-12세’의 이용인이 34.5%(20명), ‘18세이상’의 이용인이 3.4%(2명), 무응답이 1.7%(1명)으로 미취학 이용인의 비중이 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	3	5.2
3-7세	32	55.2
8-12세	20	34.5
18세 이상	2	3.4
무응답	1	1.7
계	58	100

③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’가 89.7%(52명)로 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	1	1.7
부모	52	89.7
조부모	2	3.4
기타	3	5.2
계	58	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 89.7%(52명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 6.9%(4명)로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	52	89.7
국민기초생활보장법 수급자	4	6.9
무응답	2	3.4
계	58	100

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 74.1%(43명), ‘부평구’ 10.3%(6명), ‘남구’ 5.2%(3명), ‘연수구’ 1.7%(1명)순으로 나타났으며 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	43	74.1
부평구	6	10.3
남구	3	5.2
연수구	1	1.7
기타	1	1.7
무응답	4	7.0
계	58	100

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘미등록’ 29.4%(17명) ‘지적장애’ 22.4%(13명), ‘자폐성장애’ 20.7%(12명), ‘언어장애’ 17.2%(10명), ‘뇌병변장애’ 10.3%(6명)순으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	6	10.3
언어장애	10	17.2
지적장애	13	22.4
자폐성장애	12	20.7
미등록	17	29.4
계	58	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 22.4%(13명), ‘2급’ 24.1%(14명)로 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

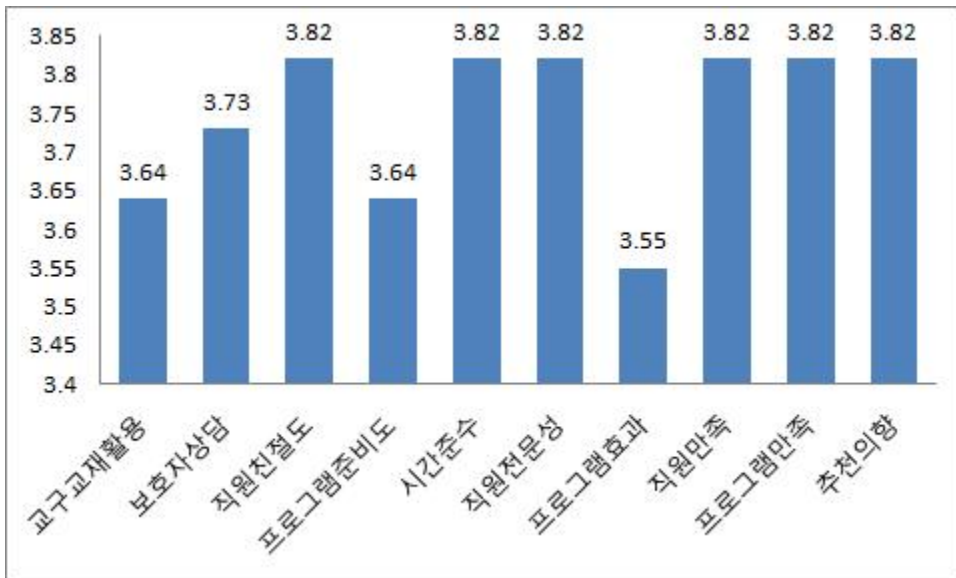
구분	빈도(명)	비율(%)
1급	13	22.4
2급	14	24.1
3급	7	12.1
4급	3	5.2
6급	2	3.4
무응답	19	32.8
계	58	100

2. 만족도 조사 결과

1) 놀이심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.75점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.64	.505	11	3	4
보호자 상담	3.73	.467	11	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.82	.405	11	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.64	.505	11	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.82	.405	11	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.82	.405	11	3	4
프로그램 효과	3.55	.522	11	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.82	.405	11	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.82	.405	11	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.82	.405	11	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 36.4%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



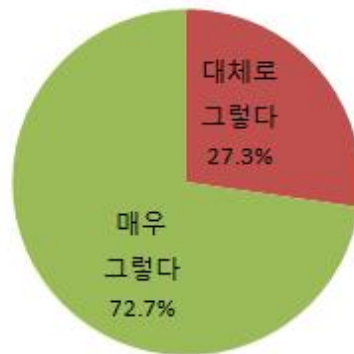
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	4	36.4	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



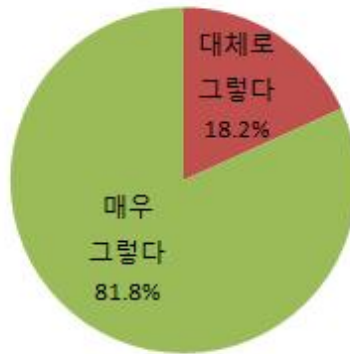
[표Ⅱ-10] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



[표Ⅱ-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 36.4%(4명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



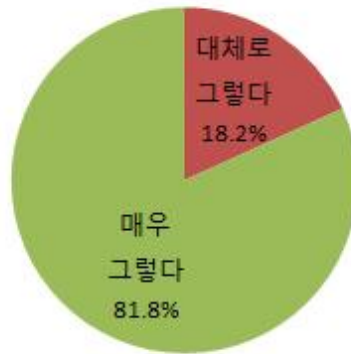
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	4	36.4	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



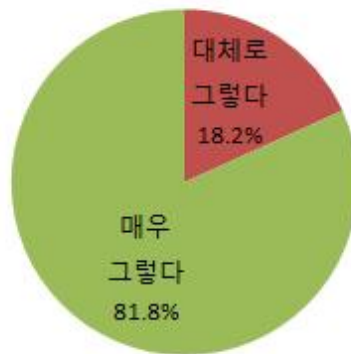
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



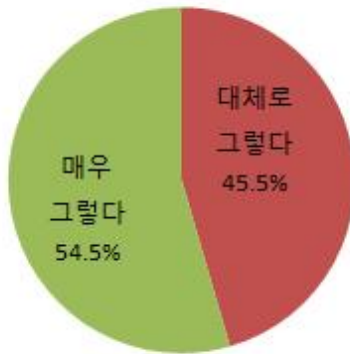
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 54.5%(6명), ‘대체로 그렇다’ 45.5%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 프로그램 효과



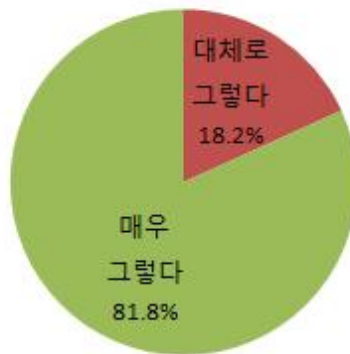
[표Ⅱ-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	54.5	11(100.0)
대체로 그렇다	5	45.5	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



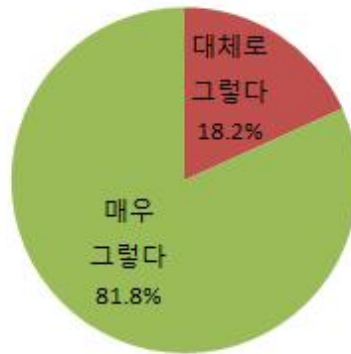
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



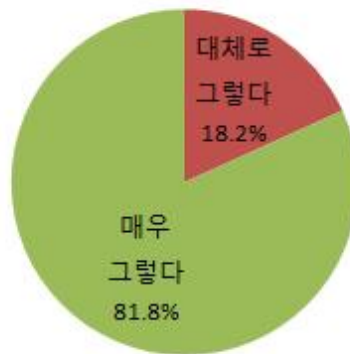
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-18] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	1
	짜치료	1
	이용인 연령 확대	1
	추첨에 대한 아쉬움	1
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 4개의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견이 1건, 짜치료 1건, 이용인 연령확대 1건, 추첨에 대한 아쉬움 1건으로 나왔다.

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

⑫ 놀이심리지원 제언

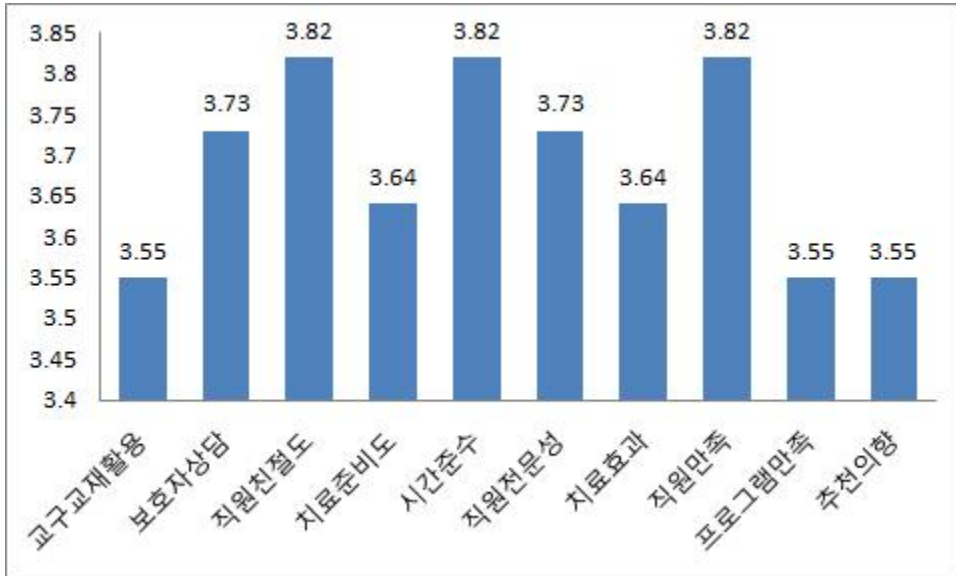
전반적으로 만족도 평균이 3.75로 높게 평가 되었으며 프로그램을 진행하면서 교구 교재 활용도, 프로그램 준비도, 프로그램 효과에 0.1~0.2 포인트가 낮게 평가 되어 교구교재 활용도, 프로그램 준비도, 프로그램 효과 증진을 위해 보호자 상담을 통해 자유놀이에 대한 이해를 높일 수 있도록 하겠고, 효과를 증진하기 위해 다양한 접근 방법을 고려하여 이용인의 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다.

그리고 건의사항을 토대로 프로그램에 대한 만족 의견을 수렴해 지속적으로 만족할 수 있도록 노력하겠다.

2) 미술심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 그림에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.69점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



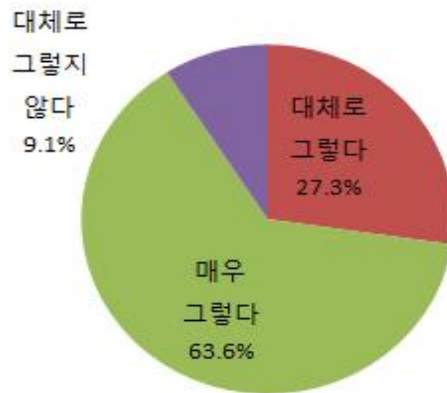
[표 II-20] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.55	.688	11	2	4
보호자 상담	3.73	.467	11	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.82	.405	11	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.64	.505	11	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.82	.405	11	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.73	.467	11	3	4
프로그램 효과	3.64	.505	11	2	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.82	.405	11	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.55	.688	11	2	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.55	.688	11	2	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 9.1%(1명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-13] 교구교재 활용도



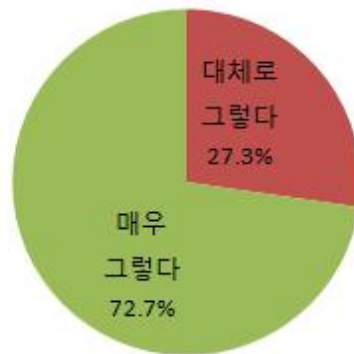
[표 II-21] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	
대체로 그렇지 않다	1	9.1	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



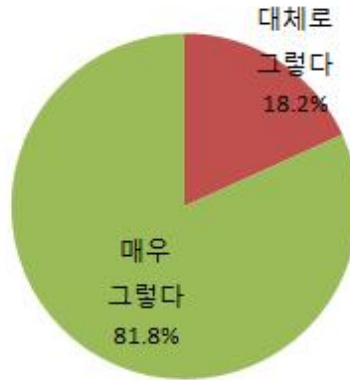
[표Ⅱ-22] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(3명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-15] 담당 직원의 친절도



[표-23] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 36.4%(4명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



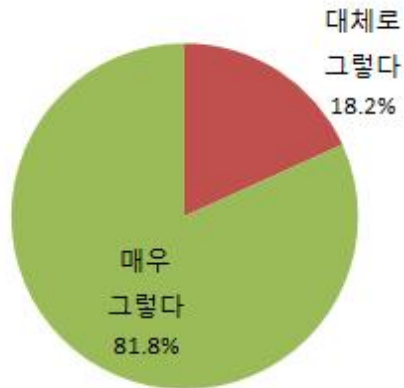
[표Ⅱ-24] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	4	36.4	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



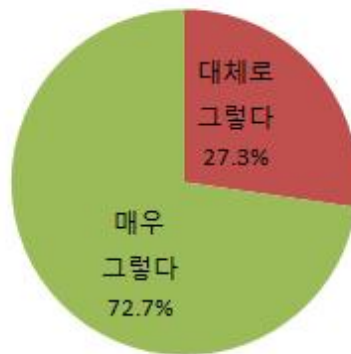
[표Ⅱ-25] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-18] 담당 직원의 전문성



[표Ⅱ-26] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명), ‘대체로 그렇다’ 36.4%(4명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-19] 프로그램 효과



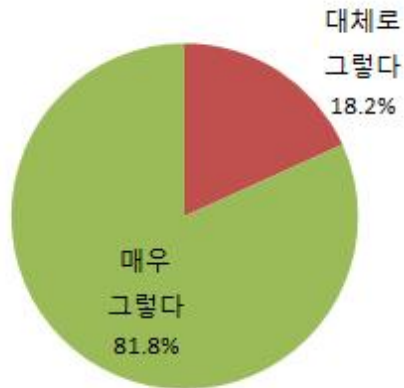
[표Ⅱ-27] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	4	36.4	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(9명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(2명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



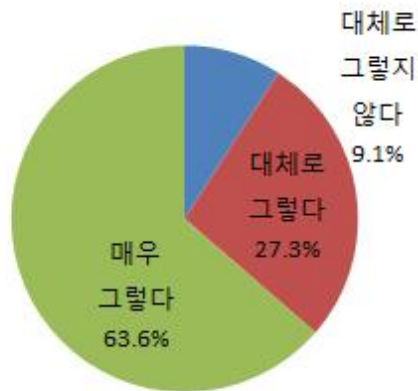
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	81.8	11(100.0)
대체로 그렇다	2	18.2	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 9.1%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



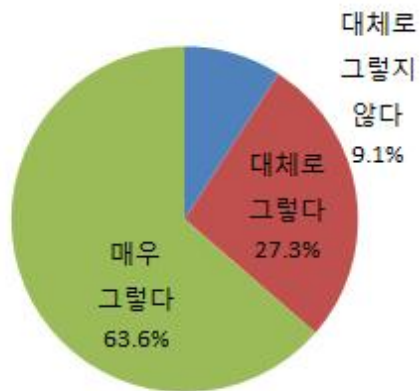
[표 II-29] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	
대체로 그렇지 않다	1	9.1	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(7명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 9.1%(1명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-30] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	63.6	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	
대체로 그렇지 않다	1	9.1	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	다양한 교구의 사용, 전문적 상담	1
	감사함	1
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 2건의 의견이 있었다. 감사하다는 의견과 다양한 교구의 사용을 원하며 전문적 상담에 대해 만족한다는 의견이 조사되었다.

⑫ 미술심리지원 제언

직원 친절도, 시간준수, 직원 만족에 대한 만족도가 평균 3.82점으로 가장 높게 나타났다. 프로그램 만족도 및 전반적 만족도를 높이기 위해 교구교재의 활용, 프로그램 만족, 추천 의향을 높이기 위해 노력해야 할 것이다.

3) 언어재활

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

[그림 II-23] 만족도 평균



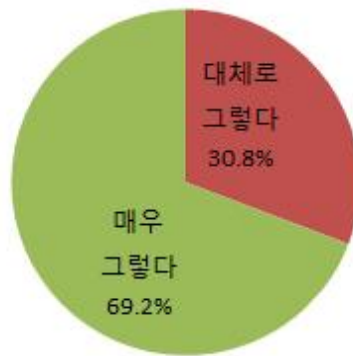
[표 II-32] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.69	.471	26	3	4
보호자 상담	3.88	.326	26	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.96	.196	26	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.77	.430	26	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.88	.326	26	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.92	.272	26	3	4
프로그램 효과	3.81	.402	26	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.88	.326	26	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.80	.408	26	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.81	.402	26	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%(18명) ‘대체로 그렇다’ 30.8%(8명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-24] 교구교재 활용도



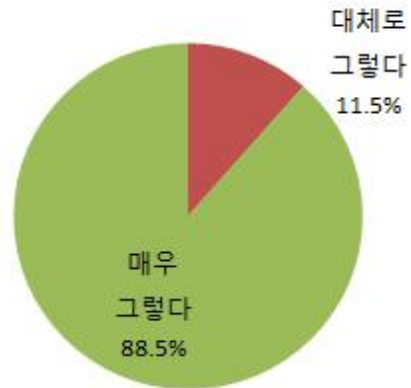
[표 II-33] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	69.2	26(100.0)
대체로 그렇다	8	30.8	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 88.5%(23명) ‘대체로 그렇다’ 11.5%(3명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



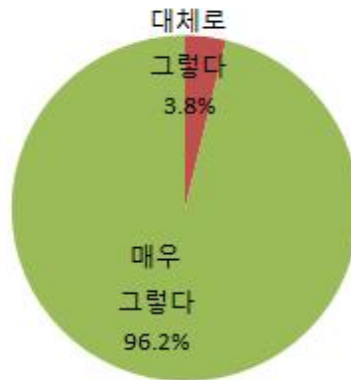
[표Ⅱ-34] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	23	88.5	26(100.0)
대체로 그렇다	3	11.5	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 96.2%(25명) ‘대체로 그렇다’ 3.8%(1명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



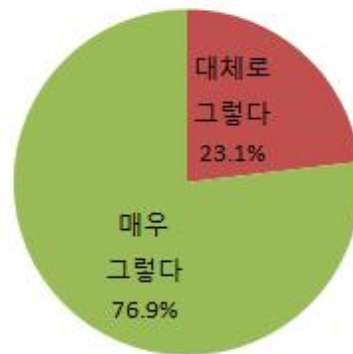
[표-35] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	25	96.2	26(100.0)
대체로 그렇다	1	3.8	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%(20명) ‘대체로 그렇다’ 23.1%(6명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



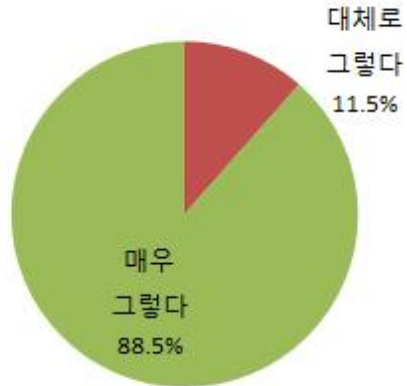
[표Ⅱ-36] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	76.9	26(100.0)
대체로 그렇다	6	23.1	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 88.5%(23명) ‘대체로 그렇다’ 11.5%(3명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



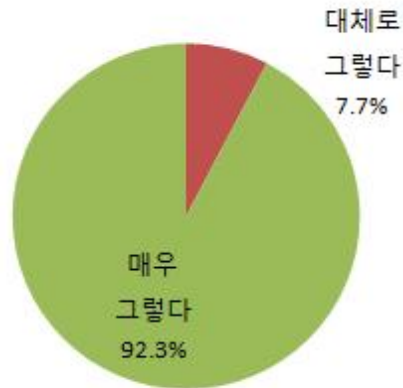
[표Ⅱ-37] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	23	88.5	26(100.0)
대체로 그렇다	3	11.5	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(24명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(2명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



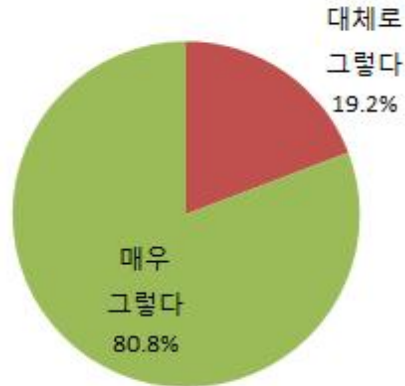
[표Ⅱ-38] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	24	92.3	26(100.0)
대체로 그렇다	2	7.7	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 80.8%(21명), ‘대체로 그렇다’ 19.2%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 효과



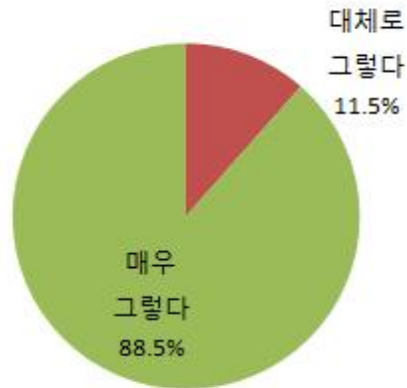
[표 II-39] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	21	80.8	26(100.0)
대체로 그렇다	5	19.2	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 매우 그렇다' 88.5%(23명), '대체로 그렇다' 11.5%(3명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



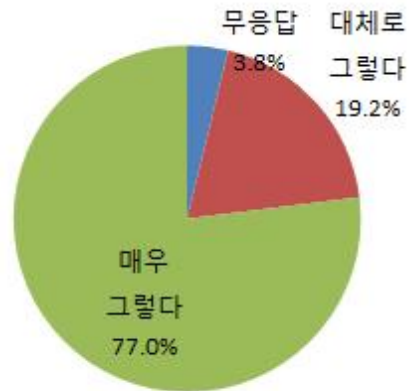
[표Ⅱ-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	23	88.5	26(100.0)
대체로 그렇다	3	11.5	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 77.0%(20명) ‘대체로 그렇다’ 19.2%(5명) ‘무응답’ 3.8%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



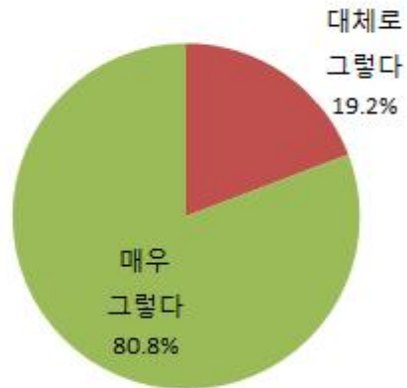
[표 II-41] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	77.0	26(100.0)
대체로 그렇다	5	19.2	
무응답	1	3.8	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.8%(21명) ‘대체로 그렇다’ 19.2%(5명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-42] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	21	80.8	26(100.0)
대체로 그렇다	5	19.2	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-43] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	1
	짜치료, 다양한 그룹프로그램 건의	3
	프로그램 이용연령, 프로그램 세션 확대	5
	이용기회 확대	1
계		10

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 10건의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견 1건, 짜치료, 다양한 그룹프로그램 건의 3건, 프로그램 이용연령, 프로그램 세션 확대 5건, 이용기회 확대 1건이 있었다.

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

⑫ 언어재활 제언

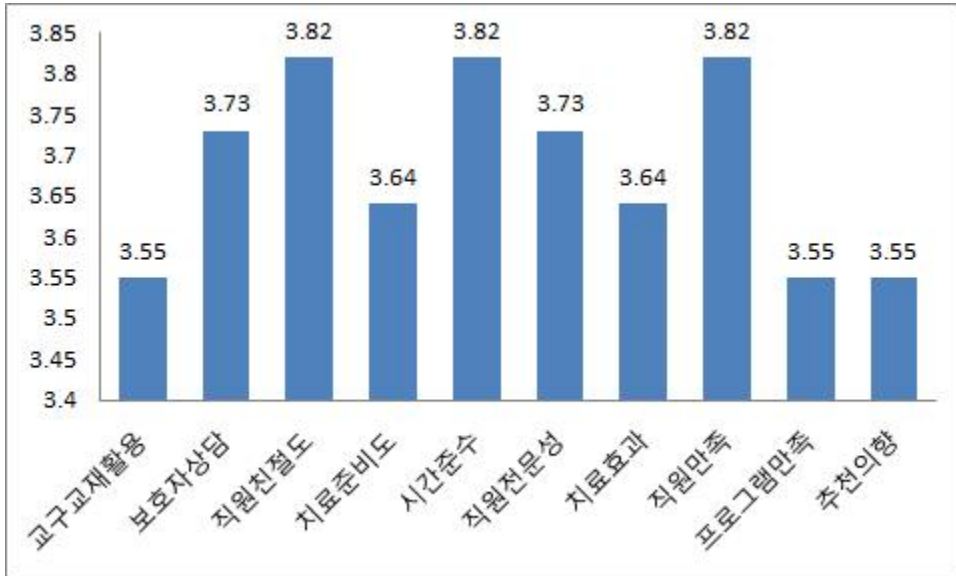
이용인 만족도 조사결과 전반적으로 높은 만족함으로 조사되었으며 담당 직원의 친절도와 담당직원의 전문성에서 가장 높은 만족도를 보였으며, 상대적으로 교구교재 사용 부분에서 낮은 만족도가 나타나 개별적으로 다양한 교구교재 사용으로 만족도를 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

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

4) 특수교육

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.73점으로 나타났다.

[그림 II-34] 만족도 평균



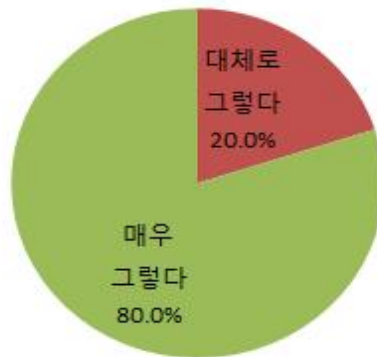
[표 II-44] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.20	.422	10	3	4
보호자 상담	3.80	.422	10	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	4.00	.000	10	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.60	.516	10	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.90	.316	10	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.90	.316	10	3	4
프로그램 효과	3.70	.483	10	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.60	.516	10	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.80	.422	10	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.80	.422	10	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 20.0%(2명) ‘대체로 그렇다’ 80.0%(8명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-35] 교구교재 활용도



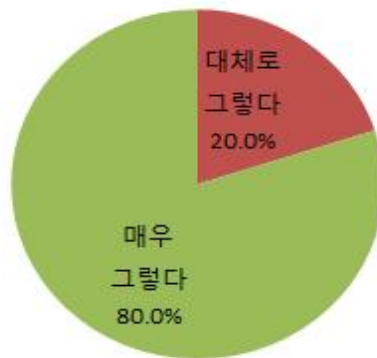
[표Ⅱ-45] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명) ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명)로 상담 효과에 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-36] 보호자 상담에 대한 만족도



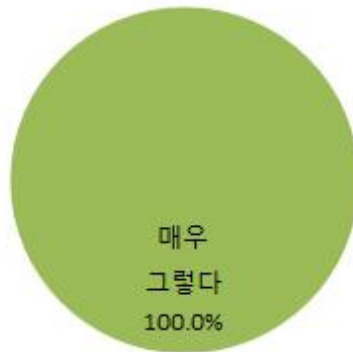
[표Ⅱ-46] 보호자 상담에 대한 만족도

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

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(10명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-37] 담당 직원의 친절도



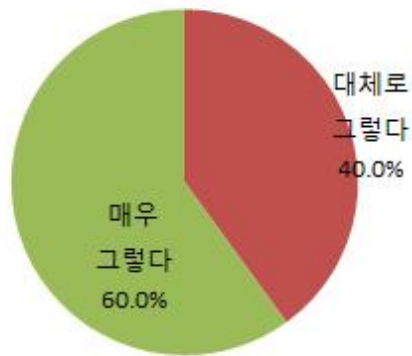
[표-47] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	100.0	10(100.0)

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-38] 프로그램 전 준비도



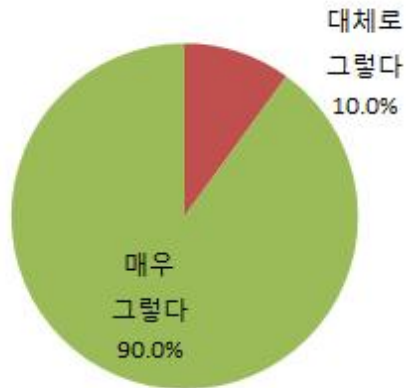
[표Ⅱ-48] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	60.0	10(100.0)
대체로 그렇다	4	40.0	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명) ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-39] 프로그램 시간 준수도



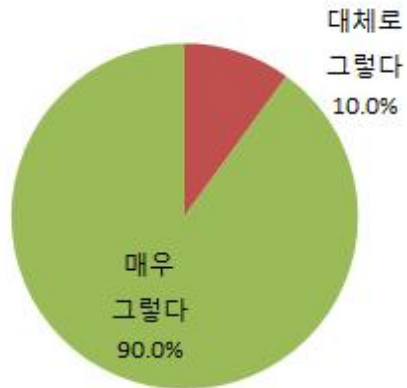
[표Ⅱ-49] 프로그램 시간 준수도

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

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 90.0(9명) ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-40] 담당 직원의 전문성



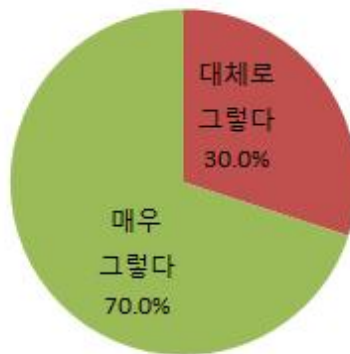
[표Ⅱ-50] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 70.0%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-41] 프로그램 효과



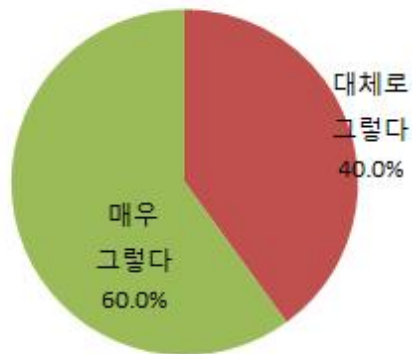
[표Ⅱ-51] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	70.0	10(100.0)
대체로 그렇다	3	30.0	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명)로 담당 직원에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-42] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



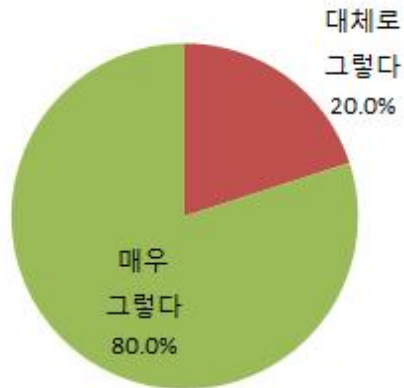
[표Ⅱ-52] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	60.0	10(100.0)
대체로 그렇다	4	40.0	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명) ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명)로 프로그램에 대해 만족하였다.

[그림 II-43] 프로그램에 대한 만족도



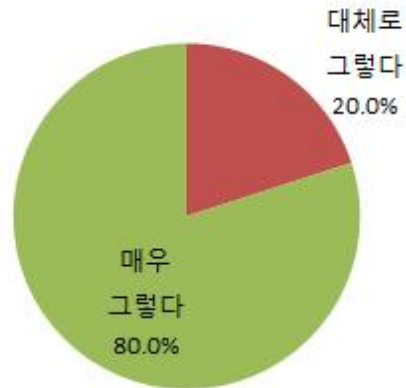
[표 II-53] 프로그램에 대한 만족도

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

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명) ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-44] 프로그램 추천 의향



[표 II-54] 프로그램 추천 의향

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

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	이용인 연령의 상향	1
계		1

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 1개의 의견이 있었다. 이용인 연령의 상향조정과 관련한 의견이 조사되었다. 건의와 관련한 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공하도록 노력할 것이다.

⑫ 특수교육 제언

이용인 보호자에게 만족도 및 욕구조사 실시결과 대부분의 문항이 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’로 평가되어 대체로 만족하는 것으로 조사되었다. 그러나 다른 문항들에 비해 교구교재 활용도에 관한 문항의 만족도가 비교적 낮게 평가되어 프로그램 진행 시 적절한 교구교재의 활용이 필요할 것이다.

건의사항으로 이용인의 연령확대와 관련한 의견이 있었다. 의견과 관련하여 해결할 수 있는 방안을 마련하고 해결이 어려운 경우 이용인에게 의견과 관련한 설명이 필요하리라 생각된다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2018년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2018년 7월 현재 기능향상지원을 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적인 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 67부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 58부(회수율 86.6%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.732$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.803$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.959$ 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 58개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 60.3%(35명), ‘여성’ 39.7%(23명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 20.6% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-7세’까지의 미취학 이용인이 60.4%(35명), ‘8-12세’ 이용인이 34.5%(20명), ‘18세 이상’ 이용인이 3.4%(2명)로 나타났다. 미취학과 초등재학 이용인이 94.9%로 높은 이용률을 보였다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 74.1%(43명), ‘부평구’ 10.3%(6명), ‘남구’ 5.2%(3명), ‘연수구’ 1.7%(1명)순으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘미등록’ 29.4%(17명), ‘지적장애’ 22.4%(13명), ‘자폐성장애’ 20.7%(12명), ‘언어장애’ 17.2%(10명), ‘뇌병변장애’ 10.3%(6명)순으로 나타났다.

장애등급 분포에서는 ‘2급’ 24.1%(14명), ‘1급’ 22.4%(13명), ‘3급’ 12.1%(7명)으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 ‘놀이심리지원’ 3.75점, ‘미술심리지원’ 3.69점, ‘언어재활’ 3.84점, ‘특수교육’ 3.73점으로 4점 척도에 평균 만족도 3.75점으로 전반적으로 만족하다는 긍정적인 결과를 얻었다. 각 프로그램별 교구교재활용에 대한 만족도 평균이 다른 문항에 비해 낮게 조사되었으며 보호자들의 만족도를 높이기 위해 교구교재활용에 대해 더욱 세심한 주의가 필요할 것이다.

2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 교구교재활용의 만족도 및 프로그램 준비도, 프로그램 효과를 높일 수 있도록 새로운 교구교재의 구입 및 활용을 적극적으로 하며 프로그램 준비 및 프로그램의 효과를 높일 수 있도록 하는 것이 필요할 것이다.

또한 미취학 이용인과 초등학교 재학 이용인의 비율이 94.9%로 나와 대부분의 이용인이 12세 이하로 나타났다. 예년에 96.5%에 비해서는 1.6% 낮게 나타났다.

전반적 영역에서 만족도를 나타낸 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 유지하고 높이기 위해 지속적인 프로그램 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다.

또한 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 본관에서 해결 가능한 것들에 대해서는 해결방안을 마련하고 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인들이 이해를 구하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

기능향상지원2팀

임현주 팀장 / 물리치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2018년 이용인 만족도 및 욕구조사’는 2018년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 57명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2018년 4월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원팀
설문지 배부	57부
설문지 회수	52부
회 수 율	91.2%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 13일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I-2] 설문내용

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

다음 [표 I-3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘프로그램효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .832$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .976$, ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는 $\alpha = 1.000$ 로 신뢰도를 나타냈다.

[표 I-3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재활용/프로그램효과/상담효과	$\alpha = .832$	9-10, 15	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램준비/시간준수/전문성/직원전반	$\alpha = .976$	11-14, 16	5
전반적 만족도	전반만족/추천의향	$\alpha = 1.000$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 57.7%(30명), ‘여성’ 42.3%(22명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 15.4% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	30	57.7
여	22	42.3
계	52	100.0

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 5.7%(3명), ‘3-7세’의 이용인이 38.5%(20명), ‘8-12세’의 이용인이 46.2%(24명), ‘13-18세’의 이용인이 9.6%(5명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	3	5.7
3-7세	20	38.5
8-12세	24	46.2
13-18세	5	9.6
계	52	100.0

③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’가 84.7%(44명)로 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	44	84.7
조부모	3	5.7
기타	5	9.6
계	52	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 92.3%(48명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 7.7%(4명)로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	48	92.3
국민기초생활보장법 수급자	4	7.7
계	52	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 73.1%(38명), ‘부평구’ 13.5%(7명), ‘연수구’ 5.8%(3명), ‘남구’, ‘서구’, ‘강화’ 및 ‘기타’가 각 1.9%(1명)순으로 나타나, 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	38	73.1
부평구	7	13.5
연수구	3	5.8
남구	1	1.9
서구	1	1.9
강화	1	1.9
기타	1	1.9
계	52	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 75.0%(39명), ‘지적장애’ 11.5%(6명), ‘미등록’ 9.6%(5명), ‘기타’ 3.9%(2명) 순으로 뇌병변장애 및 지적장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	39	75.0
지적장애	6	11.5
미등록	5	9.6
기타	2	3.9
계	52	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 73.1%(38명), ‘2급’ 11.5%(6명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 5.8%(3명), ‘미등록’ 9.6%(5명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애등급

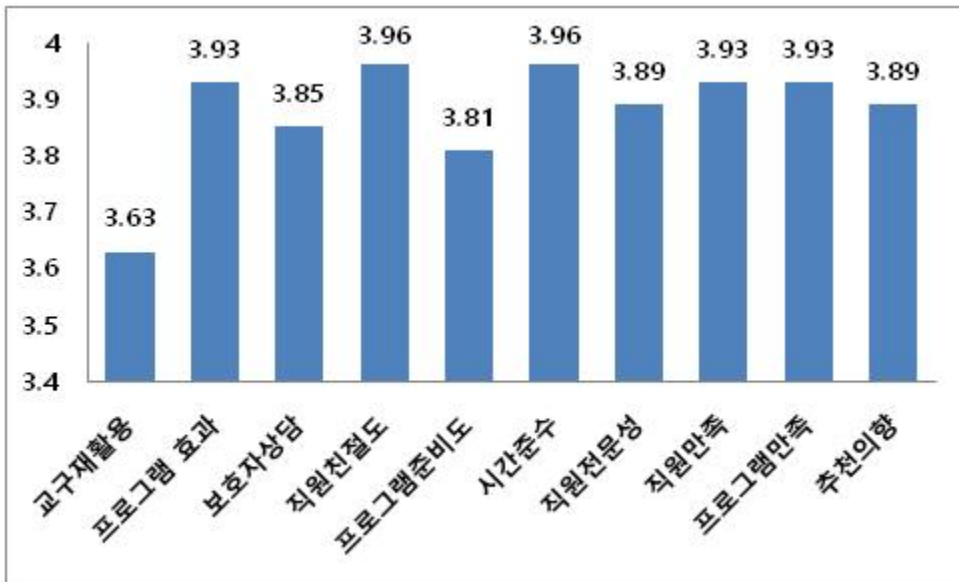
구분	빈도(명)	비율(%)
1급	38	73.1
2급	6	11.5
3급	3	5.8
미등록	5	9.6
계	52	100.0

2. 만족도 조사 결과

1) 물리재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.88점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



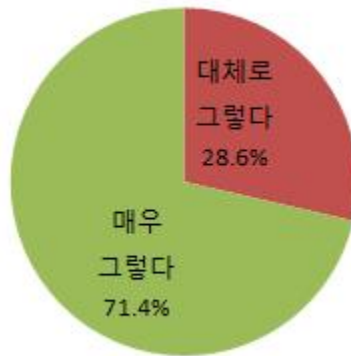
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.63	.492	21	3	4
보호자 상담	3.85	.362	21	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.96	.192	21	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	.396	21	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.96	.192	21	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.89	.320	21	3	4
프로그램 효과	3.93	.267	21	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.93	.267	21	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.93	.267	21	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.89	.320	21	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 71.4%(15명) ‘대체로 그렇다’ 28.6%(6명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



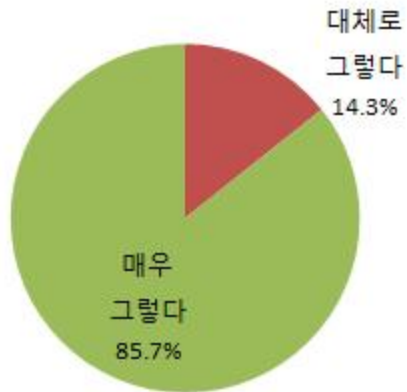
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	71.4	21(100.0)
대체로 그렇다	6	28.6	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 14.3%(3명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



[표Ⅱ-10] 보호자 상담에 대한 만족도

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

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 95.2%(20명) ‘대체로 그렇다’ 4.8%(1명)로 담당직원의 친절에 매우 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



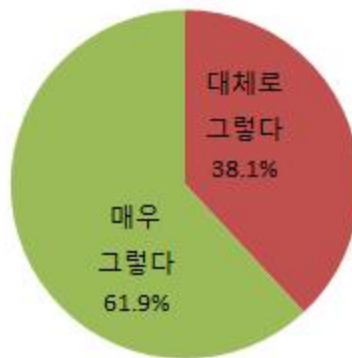
[표Ⅱ-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	95.2	21(100.0)
대체로 그렇다	1	4.8	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 61.9%(13명) ‘대체로 그렇다’ 38.1%(8명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	61.9	21(100.0)
대체로 그렇다	8	38.1	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 95.2%(20명) ‘대체로 그렇다’ 4.8%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



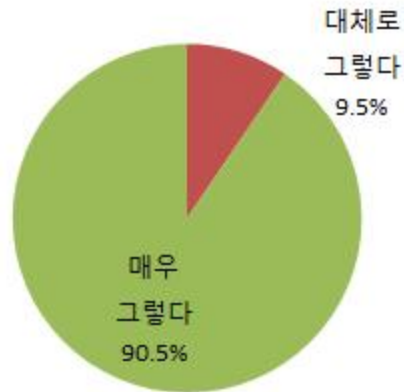
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	95.2	21(100.0)
대체로 그렇다	1	4.8	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 90.5%(19명) ‘대체로 그렇다’ 9.5%(2명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	90.5	21(100.0)
대체로 그렇다	2	9.5	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 95.2%(20명), ‘대체로 그렇다’ 4.8%(1명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 프로그램 효과



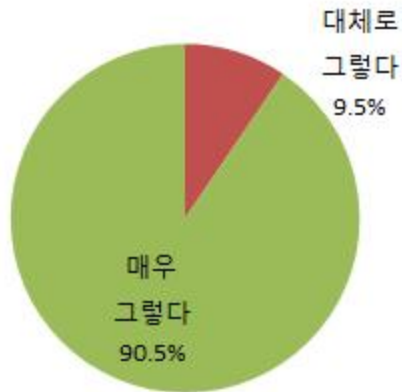
[표 II-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	95.2	21(100.0)
대체로 그렇다	1	4.8	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 90.5%(19명) ‘대체로 그렇다’ 9.5%(2명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	90.5	21(100.0)
대체로 그렇다	2	9.5	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 95.2%(20명) ‘대체로 그렇다’ 4.8%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



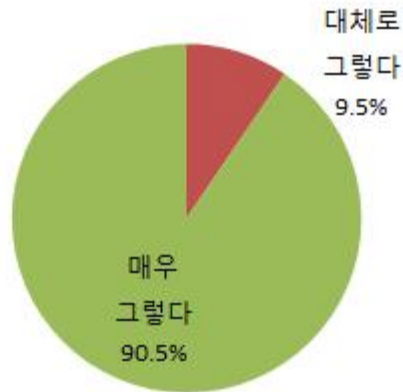
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	95.2	21(100.0)
대체로 그렇다	1	4.8	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 90.5%(19명) ‘대체로 그렇다’ 9.5%(2명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-18] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	90.5	21(100.0)
대체로 그렇다	2	9.5	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 기간 연장	3
	프로그램에 횟수 증가	1
	이용연령 증가(청소년물리 증량)	2
계		6

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 6개의 의견이 있었다. 프로그램에 대한 기간과 이용횟수를 늘렸으면 좋겠다는 의견이 있었고, 연령증가 즉, 청소년물리재활 증량에 대한 의견이 있었다.

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

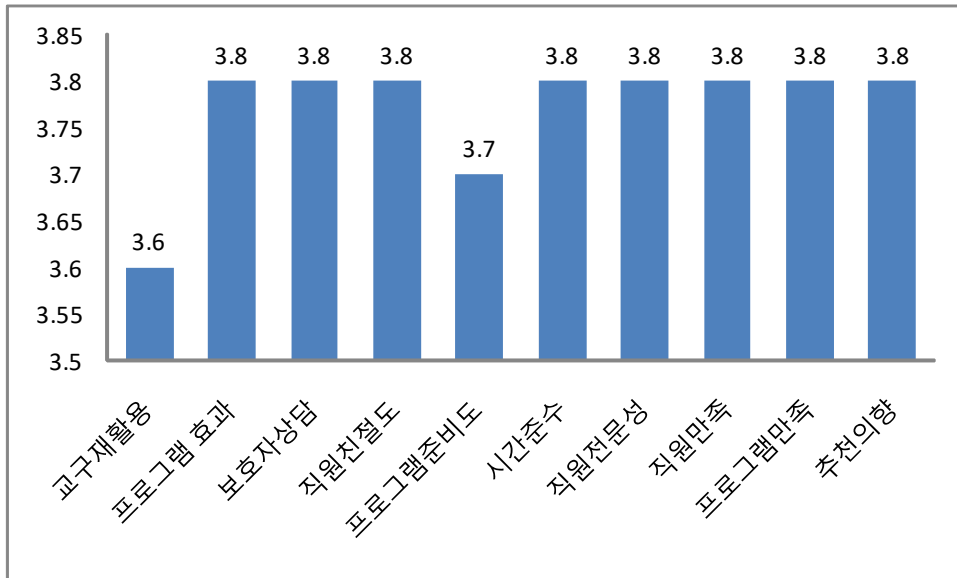
⑫ 개별물리재활 제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.88로 높게 조사되었으며, 특히 직원 친절도와 시간 준수 항목에서 매우 높은 만족도를 보였다. 상대적으로 교구재 활용면에서 낮은 점수를 보여 이에 대한 고민을 통해 프로그램 효과성에 도움이 될 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 건의사항에서의 프로그램 기간연장에 대해서는 재접수와 이중대기가 허용되므로 일부 받아들여지고 있다고 판단된다. 장기이용인의 증가로 청소년물리재활을 증량해 달라는 의견이 있어 이에 대한 고민과 논의가 필요하리라 사료된다.

2) 수중물리재활

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.8점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



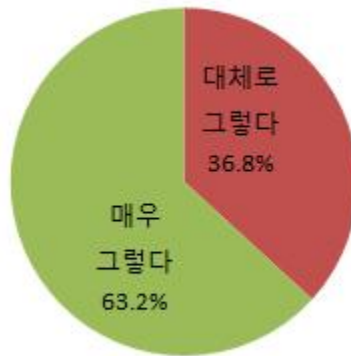
[표 II-20] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.6	.492	24	3	4
보호자 상담	3.8	.395	24	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.8	.395	24	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.7	.456	24	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.8	.395	24	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.8	.395	24	3	4
프로그램 효과	3.8	.429	24	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.8	.395	24	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.8	.429	24	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.8	.429	24	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 62.5%(15명) ‘대체로 그렇다’ 37.5%(9명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-13] 교구교재 활용도



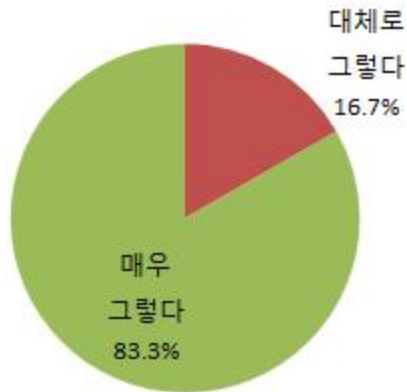
[표 II-21] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	62.5	24(100.0)
대체로 그렇다	9	37.5	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(20명) ‘대체로 그렇다’ 16.7%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



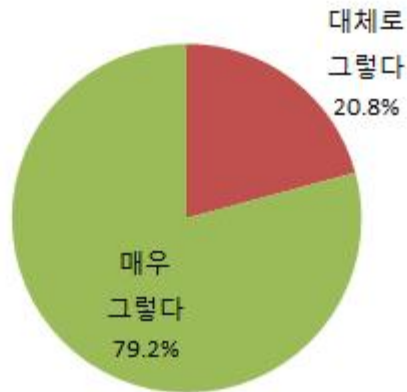
[표Ⅱ-22] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	83.3	24(100.0)
대체로 그렇다	4	16.7	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(19명) ‘대체로 그렇다’ 20.8%(5명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-15] 담당 직원의 친절도



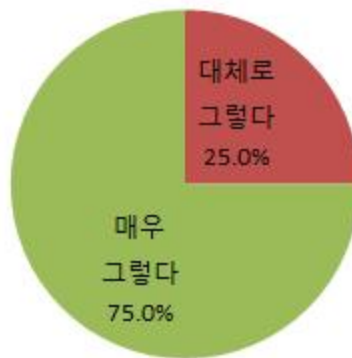
[표Ⅱ-23] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	79.2	24(100.0)
대체로 그렇다	5	20.8	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(18명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(6명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



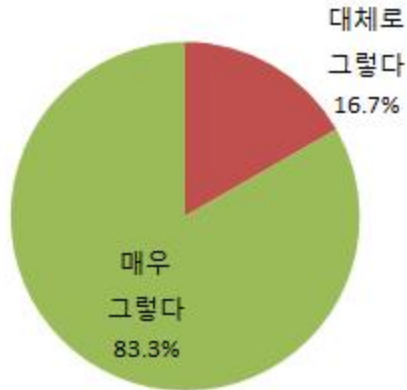
[표Ⅱ-24] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	75.0	24(100.0)
대체로 그렇다	6	25.0	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(20명) ‘대체로 그렇다’ 16.7%(4명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



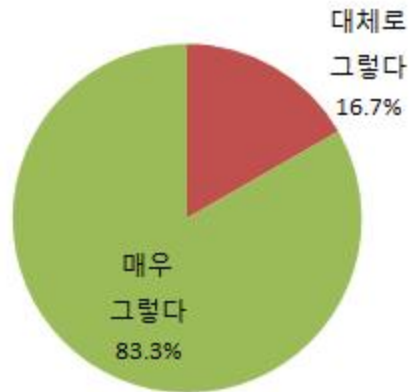
[표Ⅱ-25] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	83.3	24(100.0)
대체로 그렇다	4	16.7	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(20명) ‘대체로 그렇다’ 16.7%(4명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-18] 담당 직원의 전문성



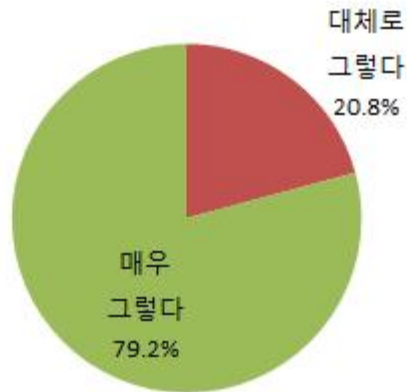
[표Ⅱ-26] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	83.3	24(100.0)
대체로 그렇다	4	16.7	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(19명), ‘대체로 그렇다’ 20.8%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-19] 프로그램 효과



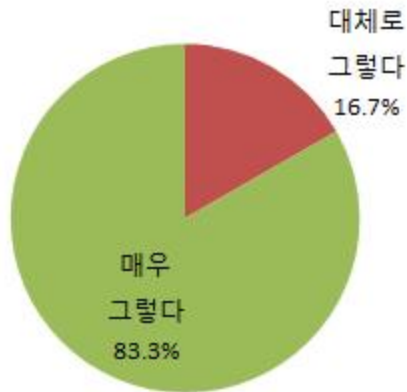
[표 II-27] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	79.2	24(100.0)
대체로 그렇다	5	20.8	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(20명) ‘대체로 그렇다’ 16.7%(4명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



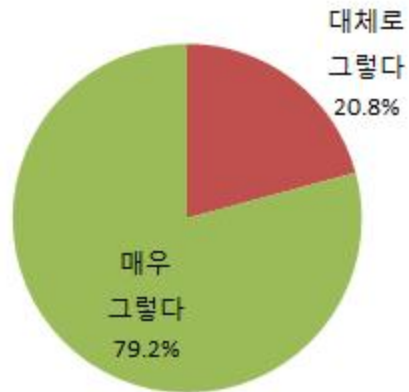
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	83.3	24(100.0)
대체로 그렇다	4	16.7	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(19명) ‘대체로 그렇다’ 20.8%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



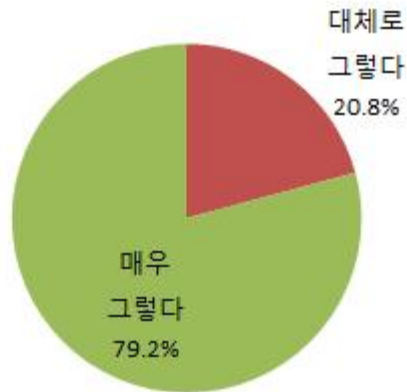
[표 II-29] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	79.2	24(100.0)
대체로 그렇다	5	20.8	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(19명) ‘대체로 그렇다’ 20.8%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-30] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	79.2	24(100.0)
대체로 그렇다	5	20.8	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 횟수 증가	3
	프로그램에 대한 만족	1
	이용기간 및 연령 증가	2
	수급자 증명서 제출기한 연장	1
	샴푸 및 바디용품 비치	1
계		8

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 8개의 의견이 있었다. 의견으로는 프로그램 횟수와 이용기간, 연령 등이 증가되었으면 한다는 의견이 5건, 만족한다는 의견이 1건, 기타의견 2건으로 조사되었다.

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

⑫ 수증물리재활 제언

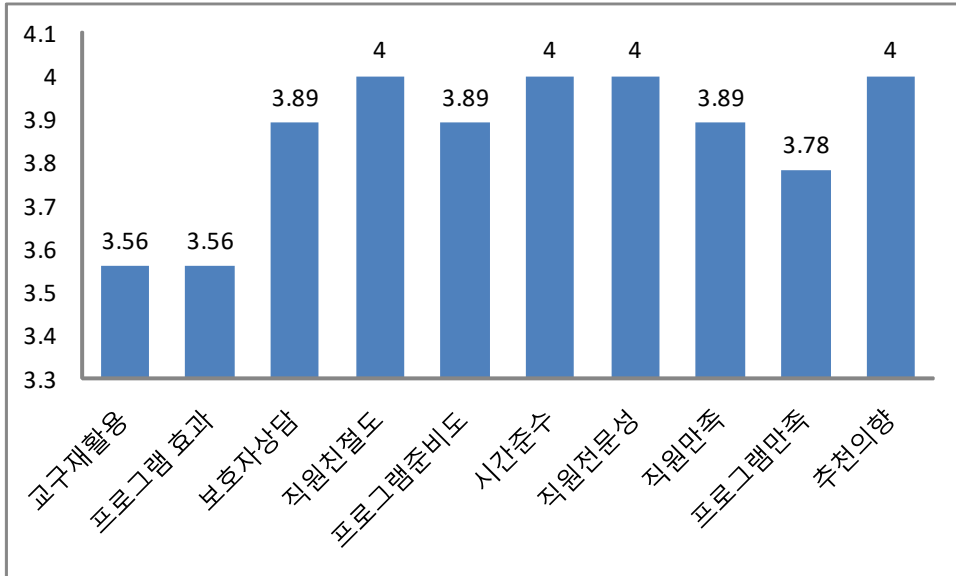
전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.82로 높게 조사되어 전반적으로 만족하고 있다는 것을 파악할 수 있었다. 수치뿐만 아니라 이용기간, 횟수, 연령 등의 증가에 대한 욕구가 표출되어 만족에 따른 지속이용 의사가 높은 것으로 판단된다.

향후 성실한 치료자세와 상담을 통해 프로그램의 효과가 가정으로도 연계될 수 있도록 하는 노력이 더욱 필요할 것이며, 표출된 의견에 대해 회의 등에 건의를 통한 의견 반영이 이루어 질 수 있도록 노력하겠다.

3) 작업재활

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

[그림 II-23] 만족도 평균



[표 II-31] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.56	.527	7	3	4
보호자 상담	3.89	.333	7	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	4.0	.000	7	4	4
프로그램 준비의 충실도	3.89	.333	7	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	4.0	.000	7	4	4
담당 직원에 대한 전문성	4.0	.000	7	4	4
프로그램 효과	3.56	.527	7	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.89	.333	7	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.78	.441	7	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	4.0	.000	7	4	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 57.1%(4명) ‘대체로 그렇다’ 42.9%(3명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림Ⅱ-24] 교구교재 활용도



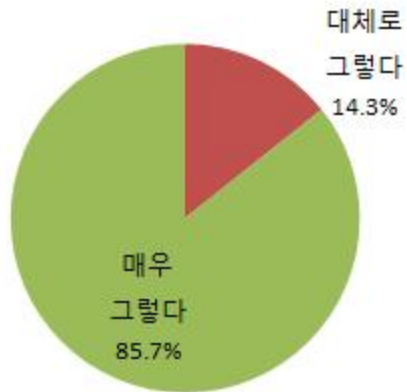
[표Ⅱ-32] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	57.1	7(100.0)
대체로 그렇다	3	42.9	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%(6명) ‘대체로 그렇다’ 14.3%(1명)로 다수의 응답자가 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



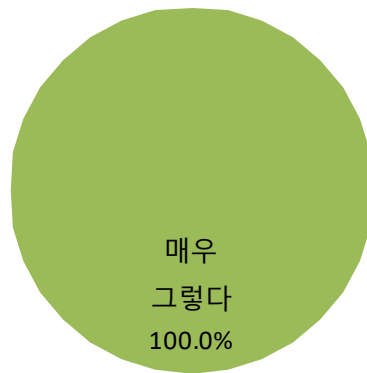
[표Ⅱ-33] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	85.7	7(100.0)
대체로 그렇다	1	14.3	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(7명)로 담당 직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



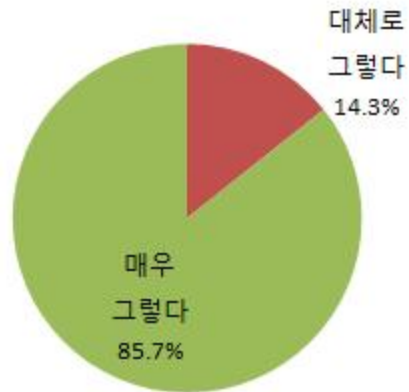
[표-34] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	100.0	7(100.0)

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%(6명) ‘대체로 그렇다’ 14.3%(1명)로 다수의 응답자가 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



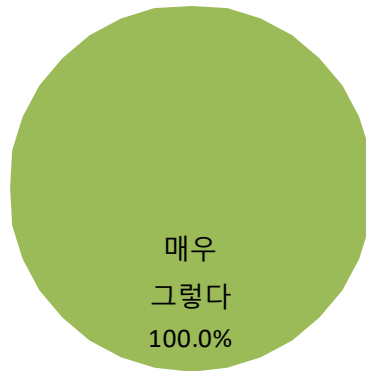
[표Ⅱ-35] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	85.7	7(100.0)
대체로 그렇다	1	14.3	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(7명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



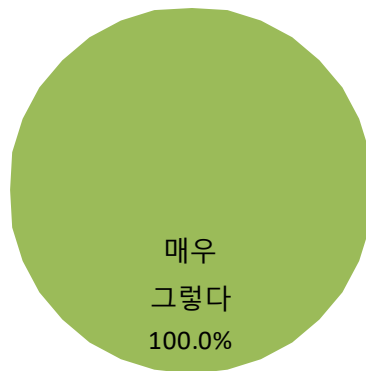
[표Ⅱ-36] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	100.0	7(100.0)

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(7명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



[표Ⅱ-37] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	100.0	7(100.0)

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 57.1%(4명) ‘대체로 그렇다’ 42.9%(3명)로 다수의 응답자가 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 효과



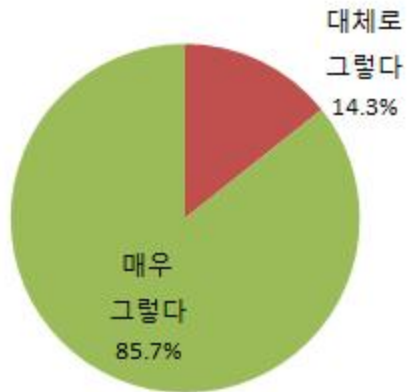
[표 II-38] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	57.1	7(100.0)
대체로 그렇다	3	42.9	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%(6명) ‘대체로 그렇다’ 14.3%(1명)로 다수의 응답자가 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



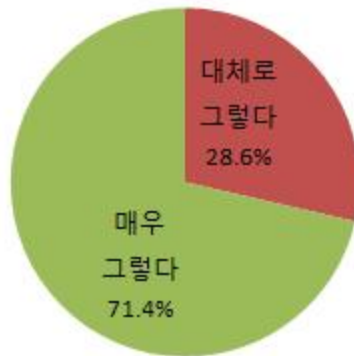
[표Ⅱ-39] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	85.7	7(100.0)
대체로 그렇다	1	14.3	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 71.4%(5명) ‘대체로 그렇다’ 28.6%(2명)로 다수의 응답자가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



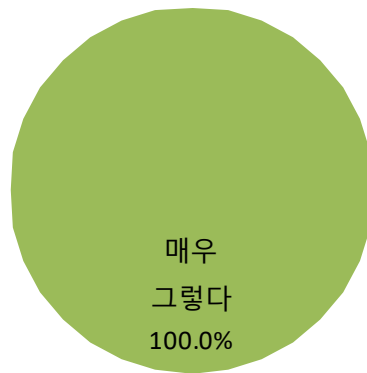
[표 II-40] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	71.4	7(100.0)
대체로 그렇다	2	28.6	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(7명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-41] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	100.0	7(100.0)

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-42] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	보강 스케줄 조정 원활	1
기타	프로그램후 상담실 개설	1
	통합놀이실 내 트램플린 설치	1
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 3개의 의견이 있었다. 의견으로 보강스케줄 조정이 원활했으면 한다는 의견이 1건 나왔으며, 상담공간 확보 및 통합놀이실내 트램플린 설치가 각각 1건씩 나타난 것으로 조사되었다.

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

⑫ 작업재활 제언

만족도 조사 결과 전반적으로 만족함이 조사되었으며, 개별건의사항으로 제기된 상담실 개설과 보강스케줄 조정원활의 경우 혼자만의 시설이용이 아니 다수가 함께 이용하는 시설이라는 인식을 보호자가 가질 수 있도록 상담을 통해 교육해 나가야 할 과제라 평가된다. 통합놀이실 내 트램플린은 위생상의 문제로 철거하였으므로 이 또한 꾸준한 계몽이 필요하리라 사료된다. 향후 이용인의 의견을 듣고 반영 및 조율해 나가는 문화가 정착될 수 있도록 꾸준히 노력해 나가도록 하겠다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2018년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2018년 6월 현재 기능향상지원을 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적인 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 57부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 52부(회수율 91.2%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.832$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.976$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=1.000$ 로 전반적인 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 52개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 57.7%(30명), ‘여성’ 42.3%(22명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 15.4% 더 많은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-2세’의 이용인이 5.7%(3명), ‘3-7세’의 이용인이 38.5%(20명), ‘8-12세’의 이용인이 46.2%(24명), ‘13-18세’의 이용인이 9.6%(5명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 73.1%(38명), ‘부평구’ 13.5%(7명), ‘연수구’ 5.8%(3명), ‘남구’, ‘서구’, ‘강화’ 및 ‘기타’가 각 1.9%(1명)순으로 나타나, 북지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 “뇌병변장애” 75.0%(39명), ‘지적장애’ 11.5%(6명), ‘미등록’ 9.6%(5명), ‘기타’ 3.9%(2명) 순으로 뇌병변장애 및 지적장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 73.1%(38명), ‘2급’ 11.5%(6명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 5.8%(3명), ‘미등록’ 9.6%(5명) 순으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 ‘물리재활’ 3.88점, ‘수중물리재활’ 3.8점, ‘작업재활’ 3.78점으로 4점 척도에 평균 만족도 3.82점으로 전반적으로 만족하다는 긍정적인 결과를 얻었다. 각 프로그램별 교구교재활용에 대한 만족도 평균이 다른 문항에 비해 낮게 조사되었으며 보호자들의 만족도를 높이기 위해 교구교재활용에

대해 더욱 세심한 주의가 필요할 것이다.

2. 제언

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

또한 미취학 이용인과 초등학교 재학 이용인의 비율이 91.4%로 나와 대부분의 이용인이 12세 이하로 나타났다. 현재 청소년물리재활 등의 프로그램을 시행하고 있지만 이는 아동 이용인에 비해 턱없이 낮은 수준이므로 차후 이용연령의 다양화를 모색할 필요가 있다 하겠다.

개별적으로 조사된 건의사항에서는 이용기간 및 횟수의 확대, 이용연령 증가 등 기능향상지원2팀의 프로그램을 지속적으로 이용하고 싶다는 의견이 표출되었으나, 한편으로는 개인의 욕구만을 나타내는 의견이 제기되기도 하여 모두가 함께 이용하는 시설이라는 인식에 대한 보호자교육과 상담이 필요하리라 느껴지기도 하였다.

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

가족문화지원팀

박성목 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2018년 7월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인 중 총 180명 (남동아카데미 16명, 방과후·스포츠건강·주말프로그램 90명, 성인여가프로그램 74명)을 대상으로 이용인만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 사회복지사 및 특수체육교사인 프로그램 담당자가 직접 배부하였고, 설문지 회수함에 설문지를 회수하는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래 [표1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	가족문화지원팀
설문지 배부	185부
설문지 회수	180부
회 수 율	97.3%

2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 13일 / 총 19일간(공휴일 포함)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 21문항으로 일반사항, 프로그램, 직원에 대한 만족도 및 추천의사, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적사항	성별/연령/장애유형/등급/ 경제수준/이용기간/거주/관계	8
프로그램 만족도	일정/내용/환경/외부강사/욕구반영/삶의 질 향상	6
담당직원 만족도	적극성/전문지식/친절/전반적 만족여부	4
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향	2
건의사항	개별기재	1

조사항목에 대한 신뢰도는 프로그램만족도 $\alpha = .876$, 담당자만족도 $\alpha = .906$, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 $\alpha = .707$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 설문문항신뢰도

평가부분	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	$\alpha = .876$	9~14	6
담당직원 만족도	$\alpha = .906$	16~19	4
전반적 만족도	$\alpha = .707$	15, 20	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 57.8%(104명), ‘여성’ 42.2%(76명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	104	57.8
여성	76	42.2
계	180	100

② 연령

이용인의 연령분포는 ‘6세 이하’가 1.7%(3명), ‘40세 이상’이 가장 많은 25.0%(45명)의 분포도를 보였고 ‘19~29세’가 21.1%(38명), ‘13~15세’가 20.0%(36명), ‘7세~12세’가 16.6%(30명), ‘30세~39세’가 10.0%(18명)로 나타났다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
6세 이하	3	1.7
7세~12세	30	16.6
13세~15세	36	20.0
16세~18세	10	5.6
19세~29세	38	21.1
30세~39세	18	10.0
40세 이상	45	25.0
계	180	100

③ 경제수준

이용인의 경제수준은 수급자 33.9%(61명), 비수급자 66.1%(119명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-3] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	61	33.9
비수급자	119	66.1
계	180	100

④ 거주지역

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 87.2%(157명)로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘부평구’(3.9%), ‘남구’(3.3%)가 높은 비율을 차지하였다. ‘기타지역’이 2.8%(5명)를 차지하였는데 5명 모두 시흥시에 거주하고 있음을 확인하였다.

[표Ⅱ-4] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	157	87.2
남구	6	3.3
부평구	7	3.9
서구	2	1.1
연수구	3	1.7
기타	5	2.8
계	180	100

⑤ 이용인과의 관계

본 설문에 참여한 응답자는 이용인의 ‘부모’가 51.1%(92명)로 절반을 차지하였고, ‘본인’이 31.6%(57명)를 나타내었다. 기타답변이 16.1%(29명)으로 ‘활동지원사(28명)’, ‘이모(1명)’가 응답하였음을 확인하였다.

[표Ⅱ-5] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	57	31.6
부모	92	51.1
조부모	1	0.6
형제자매	1	0.6
기타	29	16.1
계	180	100

2) 장애관련특성

① 장애유형

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 51.7%(93명), ‘자폐성장애’ 22.8%(41명)로 높게 나타났고, 지체, 정신, 시각, 언어, 미등록, 뇌병변, 청각, 신장장애 순서로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체	21	11.7
시각	5	2.8
뇌병변	3	1.6
청각	3	1.6
언어	4	2.2
지적	93	51.7
자폐성	41	22.8
정신	5	2.8
신장	1	0.6
미등록	4	2.2
계	180	100

② 장애등급

조사대상자의 장애등급은 ‘2급’이 47.7%(84명)로 가장 높게 나타났고, ‘1급’ 31.3%(55명), ‘3급’ 18.7%(33명)의 순서로 나타났다. ‘4, 6급’은 1명으로 0.6%, ‘5급’은 2명으로 1.1%로 나타난 것을 확인할 수 있었다.(결측 4명)

[표Ⅱ-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	55	31.3
2급	84	47.7
3급	33	18.7
4급	1	0.6
5급	2	1.1
6급	1	0.6
계	176	100

3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

조사대상자의 복지관 이용기간을 확인한 결과 6개월 이하가 56.6%(102명)로 가장 높았고, 24개월 이상이 21.7%(39명), 12~23개월 15.6%(28명), 7개월~11개월을 이용한 이용인이 6.1%(11명)로 가장 낮게 나타났다.

[표Ⅱ-8] 이용기간

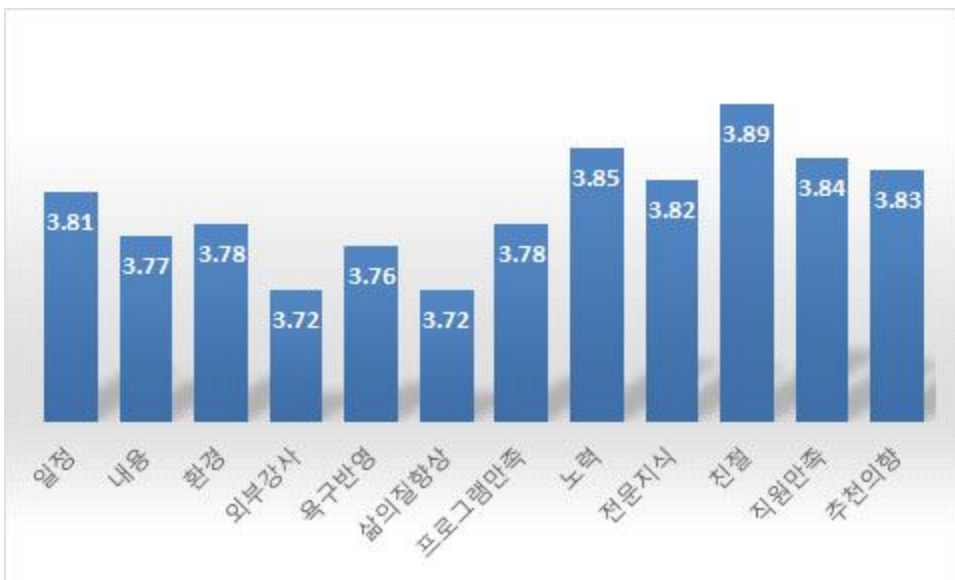
구분	빈도(명)	비율(%)
6개월 이하	102	56.6
7개월~11개월	11	6.1
12개월~23개월	28	15.6
24개월 이상	39	21.7
계	180	100

2. 만족도조사결과

만족도는 12문항으로 조사되었고 아래의 그림에서 확인한 바와 같이 직원의 친절에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고 이어 직원의 운영에 대한 적극적인 노력, 전반적인 직원만족도, 기관추천 등의 만족도가 대체적으로 높게 나타났다.

반면 프로그램에서의 욕구반영, 외부강사, 시설 및 환경에 대한 만족도가 대체적으로 낮은 척도를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다.

[그림Ⅱ-1]만족도 평균



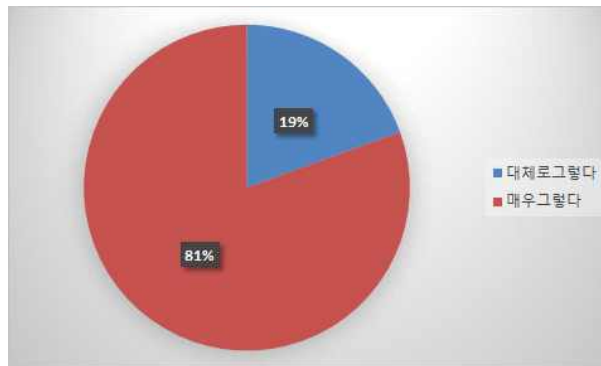
[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례	최소값	최대값
프로그램 일정	3.81	.397	180	3	4
프로그램 내용	3.77	.424		3	4
시설 및 환경	3.78	.455		1	4
외부강사	3.72	.531		1	4
욕구반영	3.76	.428		3	4
삶의 질	3.72	.461		2	4
프로그램만족도	3.78	.417		3	4
직원의 노력	3.85	.358		3	4
직원의 전문성	3.82	.388		3	4
직원의 친절	3.89	.315		3	4
직원 만족도	3.84	.369		3	4
추천의향	3.83	.374		3	4

1) 프로그램일정만족도

일정에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 80.6%(145명), ‘대체로 그렇다’가 19.4%(35명)의 분포도를 보였다.

[그림 II-2] 일정만족도



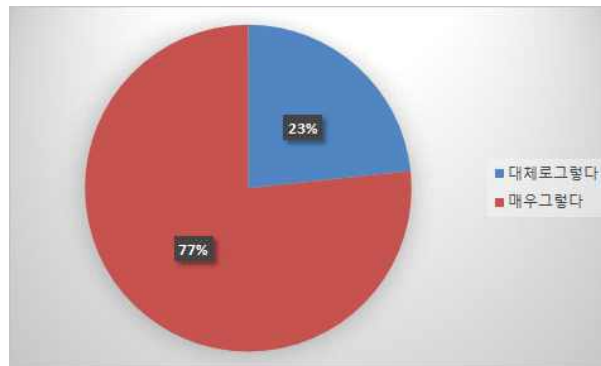
[표 II-10] 일정만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	35	19.4
매우 그렇다	145	80.6
계	180	100

2) 수업내용에 대한 만족도

수업내용에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 76.7%(138명), ‘대체로 그렇다’가 23.3%(42명)의 분포도를 보였다.

[그림 II-3] 수업내용만족도



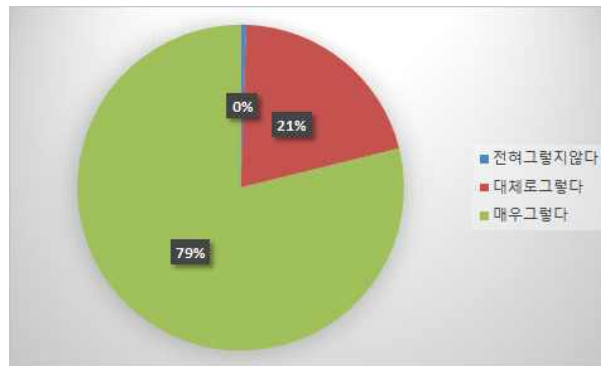
[표 II-11] 수업내용만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	42	23.3
매우 그렇다	138	76.7
계	180	100

3) 시설 및 환경에 대한 만족도

시설 및 환경에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 78.9%(142명), ‘대체로 그렇다’가 20.5%(37명), ‘전혀 그렇지 않다’가 0.6%(1명)의 분포도를 보였다.

[그림Ⅱ-4] 시설 및 환경에 대한 만족도



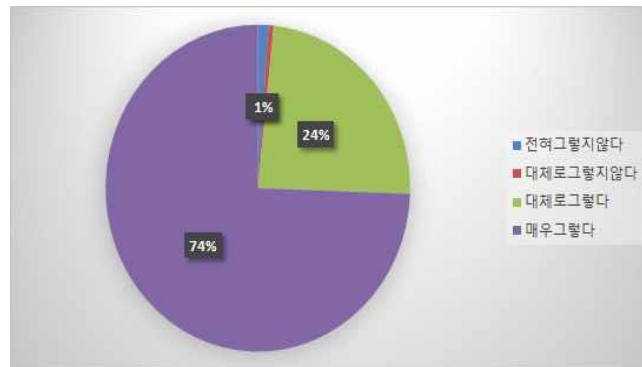
[표Ⅱ-12] 시설 및 환경에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	0.6
대체로 그렇다	37	20.5
매우 그렇다	142	78.9
계	180	100

4) 외부강사에 대한 만족도

프로그램에서 수업을 진행하는 외부강사에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 74.4%(134명), ‘대체로 그렇다’가 23.9%(43명)로 매우 높은 만족도를 나타내는 것으로 확인되었다. 외부강사가 진행하지 않는 프로그램에서도 설문에 응답하여 전체적인 비율로 만족도를 확인할 수 있었다.

[그림 II-5] 외부강사만족도



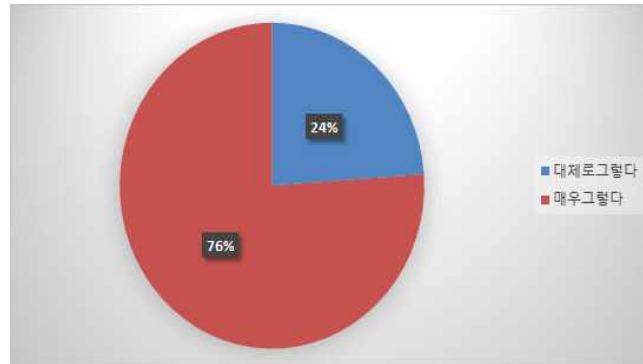
[표 II-13] 외부강사만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.1
대체로그렇지않다	1	0.6
대체로그렇다	43	23.9
매우그렇다	134	74.4
계	180	100.0

5) 욕구반영에 대한 만족도

프로그램이 이용인의 욕구를 적절히 반영하고 있는지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 76.1%(137명), ‘대체로 그렇다’가 23.9%(43명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

[그림 II-6] 욕구반영 만족도



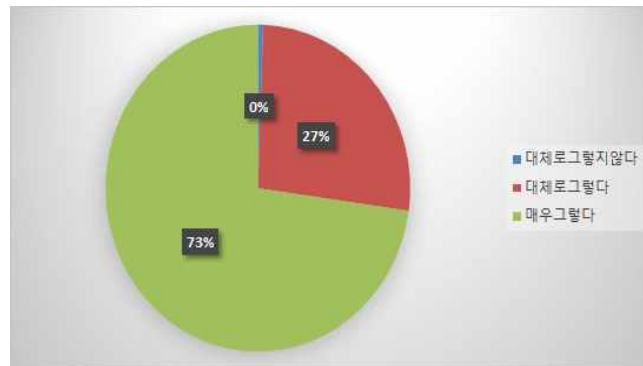
[표 II-14] 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	43	23.9
매우 그렇다	137	76.1
계	180	100.0

6) 삶의 질 향상에 대한 만족여부

프로그램 참여에 따른 이용인 삶의 질 향상에 대한 답변에서는 ‘매우 그렇다’가 72.8%(131명), ‘대체로 그렇다’가 26.7%(48명)이었고 ‘대체로 그렇지않다’가 0.6%(1명)의 답변을 보였다.

[그림 II-7] 삶의 질 향상에 대한 만족여부



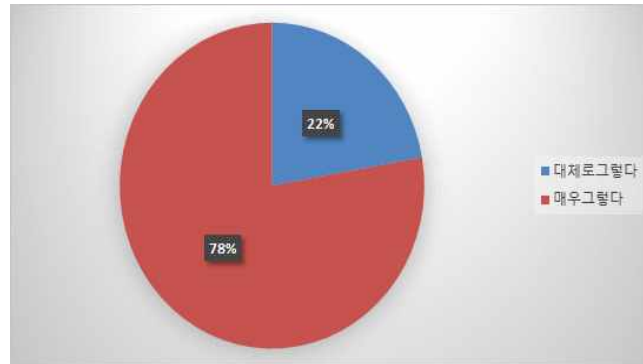
[표 II-15] 삶의 질 향상에 대한 만족여부

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로그렇지않다	1	0.6
대체로 그렇다	48	26.7
매우 그렇다	131	72.8
계	180	100.0

7) 전반적인 프로그램 만족도

세부영역에 따른 전반적인 프로그램만족도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 77.8%(140명), ‘대체로 그렇다’가 22.2%(40명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

[그림 II-8] 전반적인 프로그램 만족도



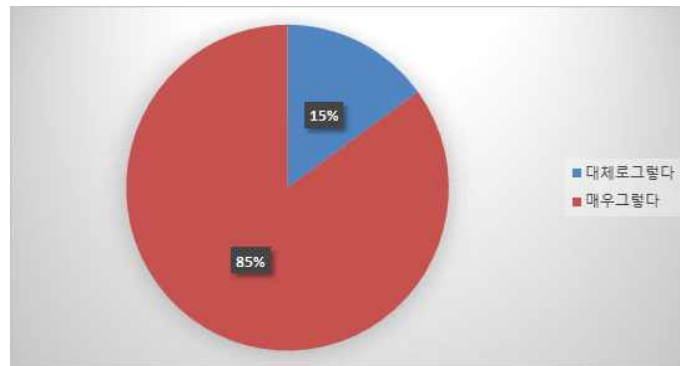
[표 II-16] 전반적인 프로그램 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	40	22.2
매우 그렇다	140	77.8
계	180	100.0

8) 담당직원의 적극적인 노력

담당직원의 이용인안전을 위한 적극적인 노력여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 85.0%(153명), ‘대체로 그렇다’가 15.0%(27명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림Ⅱ-9] 담당직원의 적극적인 노력



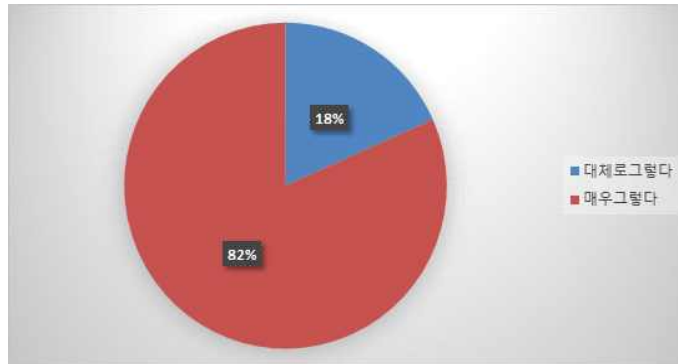
[표Ⅱ-17] 담당직원의 적극적인노력

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	27	15.0
매우 그렇다	153	85.0
계	180	100.0

9) 담당직원의 전문적인 지식과 기술

담당직원의 전문적인 지식 및 기술에 대한 만족여부에서는 ‘매우 그렇다’가 81.7%(147명), ‘대체로 그렇다’가 18.3%(33명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림Ⅱ-10] 담당직원의 전문적인 지식과 기술



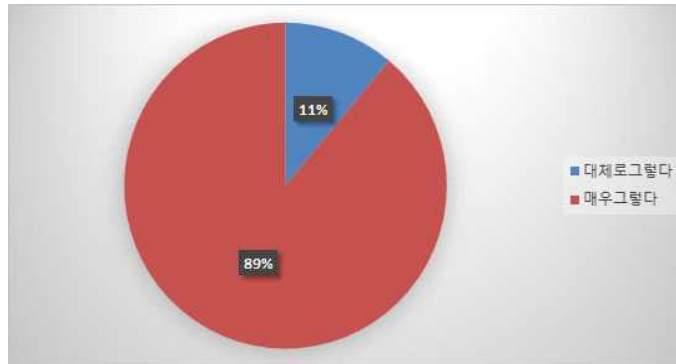
[표Ⅱ-18] 담당직원의 전문적인 지식과 기술

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	33	18.3
매우 그렇다	147	81.7
계	180	100.0

10) 담당직원의 친절성

담당직원이 이용인에게 관심을 가지고 친절한 태도를 보이는 지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 88.9%(160명), ‘대체로 그렇다’가 11.1%(20명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

[그림 II-11] 담당직원의 친절성



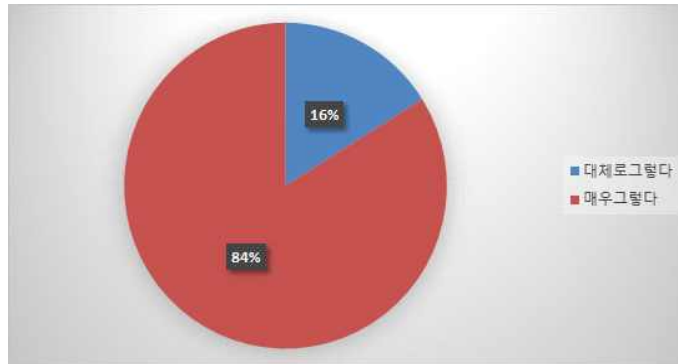
[표 II-19] 담당직원의 친절성

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	20	11.1
매우 그렇다	160	88.9
계	180	100.0

11) 담당직원에 대한 전반적인 만족도

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 83.9%(151명), ‘대체로 그렇다’가 16.1%(29명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림Ⅱ-12] 담당직원에 대한 전반적인 만족도



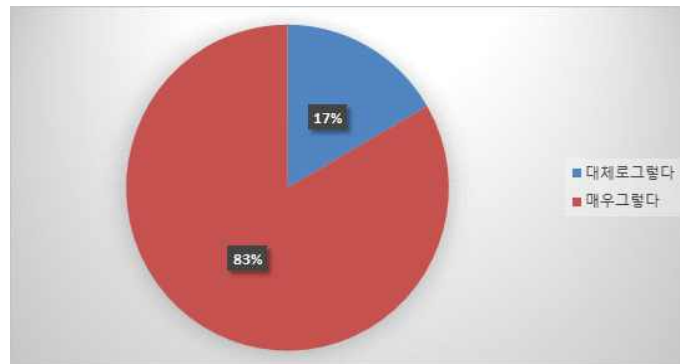
[표Ⅱ-20] 담당직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	29	16.1
매우 그렇다	151	83.9
계	180	100.0

12) 이웃에 대한 프로그램 추천의향

프로그램을 이웃에게 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 83.3%(150명), ‘대체로 그렇다’가 16.7%(30명)로 나타났다.

[그림 II-13] 프로그램 추천의향



[표 II-21] 프로그램 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	30	83.3
매우 그렇다	150	16.7
계	180	100.0

3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-22] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램개설	가족공예수업	1
	다양한 청소년 프로그램	1
프로그램운영	활동동영상제공	1
	수업횟수증가	4
	수업시간증가	2
	아동결석 시 환불 또는 이월	1
	프로그램 종결 이후 직업재활프로그램연계	1
	체육수업 전 준비운동	1
	다양한 체험활동 구성	1
	다양한 작품활동	1
복지관 시설	일상생활훈련실 배수, 인덕선설치	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 15건의 의견이 있었고 프로그램개설, 운영 및 복지관 시설과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

2018년 7월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인 총 180명을 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 57.8%(104명), ‘여성’ 42.2%(76명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 더 많은 것으로 나타났다.

연령분포는 ‘6세 이하’가 1.7%(3명), ‘40세 이상’이 가장 많은 25.0%(45명)의 분포도를 보였고 ‘19~29세’가 21.1%(38명), ‘13~15세’가 20.0%(36명), ‘7세~12세’가 16.6%(30명), ‘30세~39세’가 10.0%(18명)로 나타났다.

이용인의 경제수준은 수급자 33.9%(61명), 비수급자 66.1%(119명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 87.2%(157명)로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘부평구’(3.9%), ‘남구’(3.6%)가 높은 비율을 차지하였다. ‘기타지역’이 2.8%(5명)를 차지하였는데 5명 모두 시흥시에 거주하고 있음을 확인하였다.

응답자는 이용인의 ‘부모’가 51.1%(92명)로 절반을 차지하였고, ‘본인’이 31.6%(57명)를 나타내었다. 기타답변이 16.1%(29명)으로 ‘활동지원사’(28명), ‘이모(1명)’가 응답하였음을 확인하였다.

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 51.7%(93명), ‘자폐성장애’ 22.8%(41명)로 높게 나타났고, 지체, 정신, 시각, 언어, 미등록, 뇌병변, 청각, 신장장애 순서로 나타났다.

조사대상자의 장애등급은 ‘2급’이 47.7%(84명)로 가장 높게 나타났고, ‘1급’ 31.3%(55명), ‘3급’ 18.7%(33명)의 순서로 나타났다. ‘4, 6급’은 1명으로 0.6%, ‘5급’은 2명으로 1.1%로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 6개월 이하가 56.6%(102명)로 가장 높았고, 24개월 이상이 21.7%(39명), 12~23개월 15.6%(28명), 7개월~11개월을 이용한 이용인이 6.1%(11명)로 가장 낮게 나타났다.

일정에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 80.6%(145명), ‘대체로 그렇다’가 19.4%(35명)의 분포도를 보였다.

수업내용에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 76.7%(138명), ‘대체로 그렇다’가 23.3%(42명)의 분포도를 보였다.

시설 및 환경에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 78.9%(142명), ‘대체로 그렇다’가 20.5%(37명), ‘전혀 그렇지 않다’가 0.6%(1명)의 분포도를 보였다.

프로그램에서 수업을 진행하는 외부강사에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가

74.4%(134명), ‘대체로 그렇다’가 23.9%(43명)로 매우 높은 만족도를 나타내는 것으로 확인되었다. 외부강사가 진행하지 않는 프로그램에서도 설문에 응답하여 전체적인 비율로 만족도를 확인할 수 있었다.

프로그램이 이용인의 욕구를 적절히 반영하고 있는지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 76.1%(137명), ‘대체로 그렇다’가 23.9%(43명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

프로그램 참여에 따른 이용인 삶의 질 향상에 대한 답변에서는 ‘매우 그렇다’가 72.8%(131명), ‘대체로 그렇다’가 26.7%(48명)이었고 ‘대체로 그렇지 않다’가 0.6%(1명)의 답변을 보였다.

세부영역에 따른 전반적인 프로그램만족도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 77.8%(140명), ‘대체로 그렇다’가 22.2%(40명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

담당직원의 이용인안전을 위한 적극적인 노력여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 153%(153명), ‘대체로 그렇다’가 15.0%(27명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원의 전문적인 지식 및 기술에 대한 만족여부에서는 ‘매우 그렇다’가 81.7%(147명), ‘대체로 그렇다’가 18.3%(33명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원이 이용인에게 관심을 가지고 친절한 태도를 보이는 지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 88.9%(160명), ‘대체로 그렇다’가 11.1%(20명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 83.9%(151명), ‘대체로 그렇다’가 16.1%(29명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

프로그램을 이웃에게 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 83.3%(150명), ‘대체로 그렇다’가 16.7%(30명)로 나타났다.

2. 제언

문항별 평균을 살펴보면 담당직원의 친절성을 포함한 직원에 대한 만족도가 가장 높게 나타나고 있어 이에 대한 지속적인 관리 및 유지가 필요한 것으로 사료되며 상대적으로 프로그램을 통한 삶의 질향상과 외부강사활용에 대한 문항에서 낮은 만족도를 보이고 있어 연말 회의를 통해 외부강사에 대한 근무평정을 실시하고 재계약여부를 논의하고자 한다. 또한, 프로그램의 효과성향상을 위한 방안을 논의하고 담당자의 지속적인 노력을 통하여 프로그램을 계획하고 목적에 맞는 프로그램운동을 할 예정이다.

직원들의 전문성향상 및 유지를 위하여 지속적인 직원교육 및 역량강화를 위한 스테디, 교육 참여를 장려하고자 한다.

고등학교 하교시간(7교시)규정준수로 인하여 16~18세에 해당하는 고등학생들의 이용율이 5.6%로 감소되었으며 프로그램개설 시 연령별 참여율을 점검하고 계획에 반영해야 할 것이다.

지역연계팀

유명현 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2018년 상반기 이용인 만족도 조사는 2018년 7월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 조사하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 50가정이었으며, 설문조사방법은 담당자가 일대일 면접조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 응답현황

진행사항 \ 팀명	지역연계팀
설문지 조사대상자	50부
설문지 회수	50부
회수율	100%

2. 조사기간

- 조사기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 13일 / 총 19일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 10문항 등 총 26문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항 수
이용인의 일반적 사항	성별/연령/주 장애유형/장애등급/경제수준/ 서비스 이용기간/거주지역/결혼형태/ 가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류/ 이용인과 응답자와의 관계	13
프로그램 이용에 관한 일반적인 사항	서비스 이용경로/프로그램 참여동기/ 이용 프로그램	3
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	위치의 접근성 용이/복지관의 시설과 환경/ 복지관 이용절차·방법/실생활의 도움정도/ 재가복지서비스의 전반적 만족도/ 직원의 친절도/직원의 업무처리속도/ 직원에게 고민을 상담할 수 있는 편안함/ 담당직원에 대한 전반적인 만족도/ 타인에게 추천 의향	10
건의사항	개별 기재	-

[표 I -3] 에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적인 만족도를 나타내는 10문항의 신뢰도 α 값이 .951로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표 I -3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항 수
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	.951	17~26	10

II. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표Ⅱ-1] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	16	32.0
	여자	34	68.0
연령	20세이하	1	2.0
	21세이상~30세이하	2	4.0
	31세이상~40세이하	4	8.0
	41세이상~50세이하	3	6.0
	51세이상~60세이하	6	12.0
	61세이상	34	68.0
장애유형	지체장애	22	44.0
	시각장애	5	10.0
	뇌병변장애	8	16.0
	청각장애	1	2.0
	지적장애	6	12.0
	자폐성장애	3	6.0
	정신장애	1	2.0
	신장장애	1	2.0
	호흡기장애	1	2.0
장애등급	안면장애	1	2.0
	1급	17	34.0
	2급	15	30.0
	3급	8	16.0
	4급	5	10.0
	5급	3	6.0
경제수준	6급	2	4.0
	수급자	42	84.0
	비수급자(일반)	7	14.0
프로그램 이용기간	1년이상~2년미만	6	12.0
	2년이상~3년미만	4	8.0
	3년이상~4년미만	7	14.0
	4년이상~5년미만	2	4.0
	5년이상	5	10.0

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
거주지역	만수1동	26	52.0
	만수2동	2	4.0
	만수3동	2	4.0
	만수6동	10	20.0
	장수·서창동	2	4.0
	논현·고잔동	3	6.0
	남촌·도림동	1	2.0
	구월·간석동	3	6.0
결혼형태	기타	1	2.0
	미혼	17	34.0
	기혼	14	28.0
	사별	15	30.0
가족형태	기타	4	8.0
	독거	28	56.0
	부부	5	10.0
	본인+ 자녀	5	10.0
	부부+ 손자녀	2	4.0
	본인+ 부모	7	14.0
가족원수	기타	3	6.0
	1인	27	54.0
	2인	17	34.0
	3인	3	6.0
	4인	2	4.0
주거형태	5인	1	2.0
	자가	8	16.0
	전세	1	2.0
	월세	1	2.0
	임대	38	76.0
주거종류	기타	2	4.0
	아파트	41	82.0
	연립주택	2	4.0
	다세대주택	7	14.0
이용인과의 관계	본인	44	88.0
	부모	4	8.0
	기타	2	4.0

[표Ⅱ-1]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각 32.0%(16명), 68.0%(34명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 68.0%(34명)으로 가장 높았고, ‘51세이상~60세이하’ 12.0%(6명), ‘41세이상~50세이하’와 ‘31세이상~40세이하’, ‘20세이하’ 가 각각 6.0%(3명), 8.0%(4명), 4.0%(2명)순

으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 44.0%(22명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 16.0%(8명), ‘지적장애’ 12.0%(6명), ‘자폐성장애’ 6.0%(3명), ‘청각장애’, ‘정신장애’, ‘신장장애’, ‘호흡기장애’, ‘안면장애’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

장애등급으로는 ‘1급’ 34.0%(17명), ‘2급’ 30.0%(15명), ‘3급’ 16.0%(8명), ‘4급’ 10.0%(5명), ‘5급’ 6.0%(3명), ‘6급’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 84.0%(42명), ‘비수급자(일반)’ 14.0%(7명)순으로 조사되었다. 프로그램 이용기간은 ‘3년이상~4년미만’ 14.0%(7명), ‘1년이상~2년미만’ 이 12.0%(6명), ‘5년이상’ 10.0%(5명), ‘2년이상~3년미만’ 8.0%(4명), ‘4년이상~5년미만’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다.

거주지역은 응답자의 52.0%(26명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘만수6동’ 이 20.0%(10명), ‘논현·고잔동’ 6.0%(3명), ‘구월·간석동’ 6.0%(3명), ‘만수2동’과 ‘만수3동’은 4.0%(2명), ‘남촌·도림동’과 ‘기타’구역이 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘미혼’ 34.0%(17명), ‘사별’ 30.0%(15명), ‘기혼’ 28.0%(14명), ‘기타’ 8.0%(4명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 56.0%(28명), ‘본인+부모’ 14.0%(7명), ‘본인+자녀’ 10.0%(5명), ‘부부’ 10.0%(5명), ‘부부+손자녀’ 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 54.0%(27명), ‘2인가족’ 34.0%(17명), ‘3인가족’ 6.0%(3명), ‘4인가족’은 4.0%(2명), ‘5인가족’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 미혼과 사별로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 76.0%(38명), ‘자가’ 16.0%(8명), ‘전세’와 ‘월세’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 82.0%(41명), ‘다세대주택’ 14.0%(7명), ‘연립주택’이 4.0%(2명)순으로 조사되었다.

마지막 질문으로 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘부모’와 기타가 각각 8.0%(4명), 4.0%(2명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표Ⅱ-2] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용		빈도(명)	비율(%)
재가복지서비스 이용경로	복지관 직원을 통해		14	28.0
	지역주민(이웃, 친구 등)		27	54.0
	복지관 홍보물을 통해		2	4.0
	타 사회복지기관 및 유관기관		7	14.0
참여동기 (우선순위 1순위 2순위 중복응답)	우선순위1	경제적어려움해소	30	60.0
		건강증진	11	22.0
		여가선용	6	12.0
		관계형성	3	6.0
	우선순위2	관계형성	3	6.0
		여가선용	11	22.0
		건강증진	17	34.0
		경제적어려움해소	19	38.0

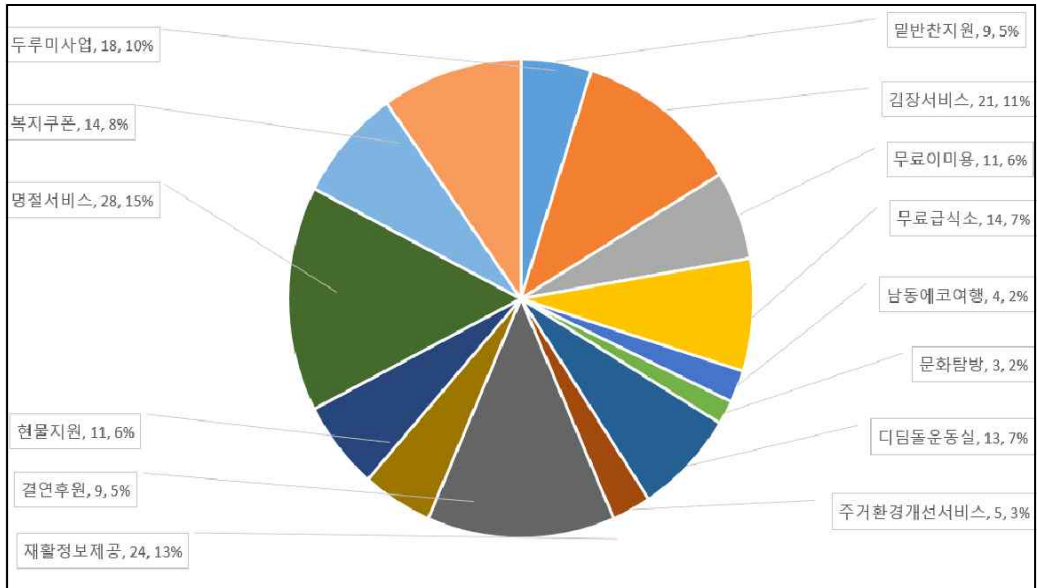
위 [표Ⅱ-2]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 54.0%(27명), ‘복지관 직원을 통해’ 28.0%(14명), ‘타사회복지관 등 유관기관을 통해’ 14.0%(7명), ‘복지관 홍보물을 통해’가 4.0%(2명)순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 복지관, 유관기관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있다.

프로그램 참여동기를 묻는 질문에서 1순위로 ‘경제적 어려움 해소’ 60.0%(30명)의 응답률이 가장 높았고, ‘건강증진’ 22.0%(11명), ‘여가선용’ 12.0%(6명), ‘관계형성’ 6.0%(3명)순으로 조사되었다. 다음 2순위에서는 ‘경제적어려움해소’ 38.0%(19명), ‘건강증진’ 34.0%(17명), ‘여가선용’ 22.0%(11명), ‘관계형성’ 6.0%(3명)순으로 역시 경제적 어려움에 대한 응답률이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)
이용중인 프로그램 (중복응답)	밑반찬지원	9
	김장서비스	21
	무료이미용	11
	무료급식소	14
	남동예코여행	4
	문화탐방	3
	디딤돌운동실	13
	주거환경개선서비스	5
	재활정보제공	24
	결연후원	9
	현물지원	11
	명절서비스	28
	복지쿠폰	14
	두루미사업	18

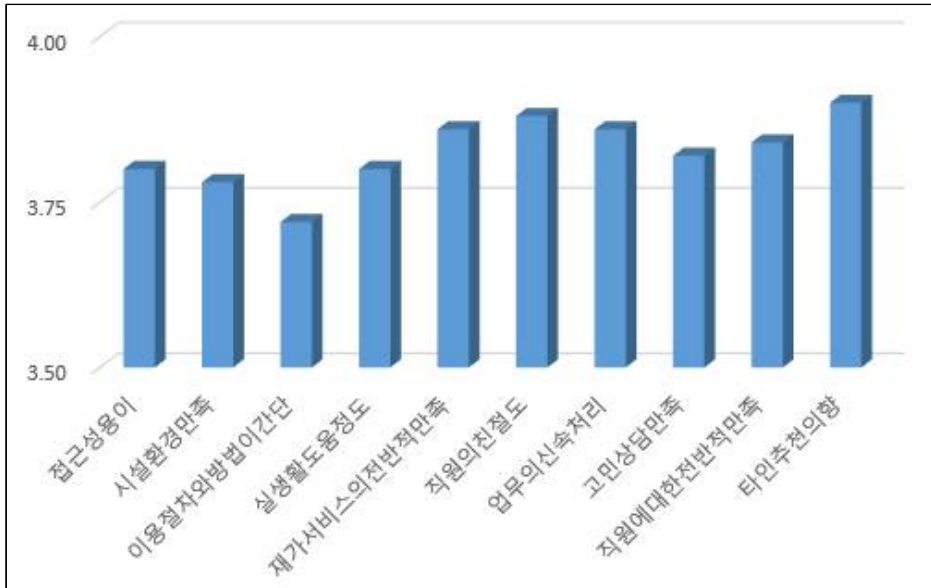
[그림 II-1] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표 II-3], [그림 II-1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 ‘명절서비스제공’이 응답자의 15%(28명)가 응답하였으며 ‘재활정보제공’은 13%(24명)로 응답하였다. ‘김장서비스’ 11%(21명), ‘두루미사업’ 10%(18명)순으로 나타났다. 재가장애인에게 정기적으로 제공하는 명절서비스, 김장서비스, 재활정보제공은 재가장애인의 경제생활은 물론 유용한 정보의 습득의 통로가 될 수 있었음을 알 수 있다. 10%를 기준으로 10%하위 응답도 9개 프로그램이 있었다. 이는 프로그램별 응답자가 고루 분포되어 있음을 나타내는 것이며 특정서비스에 국한된 설문조사가 이루어지지 않았고, 다양한 이용인들에 의한 만족도 및 욕구조사가 이루어졌음을 짐작할 수 있다.

3. 만족도 조사결과

[그림 II-2] 분야별 만족도 평균



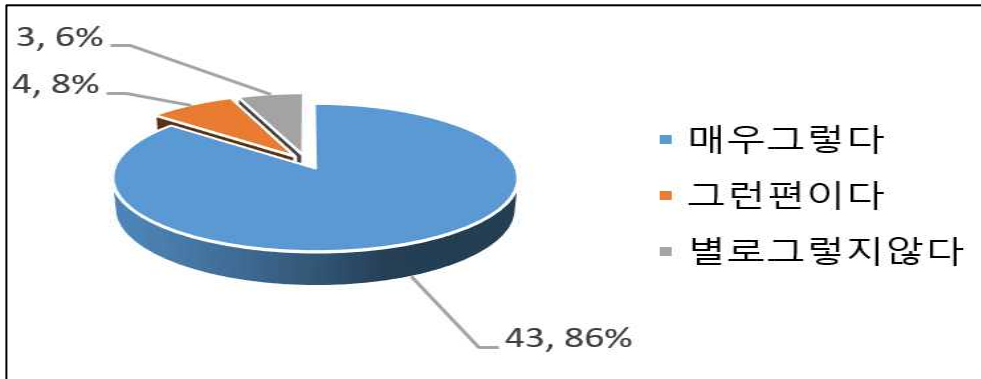
[표 II-4] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
접근성 용이	3.80	.535	50	2	4
시설환경 만족	3.78	.679	50	1	4
이용절차와 방법의 간단성	3.72	.730	50	1	4
실생활 도움정도	3.80	.639	50	1	4
재가서비스의 전반적 만족도	3.86	.535	50	1	4
직원의 친절도	3.88	.480	50	1	4
직원의 업무신속처리정도	3.86	.535	50	1	4
고민상담 만족도	3.82	.560	50	1	4
직원에 대한 전반적 만족도	3.84	.548	50	1	4
타인 추천 의향	3.90	.364	50	2	4
계	3.826	-	-	-	-

본 만족도조사는 10개 문항을 4점 척도로 조사하였으며, 전체만족도 평균값이 3.80 점으로 높게 나타났다.

1) 복지관의 접근성

[그림 II-3] 복지관의 접근성 용이



[표 II-5] 복지관의 접근성 용이

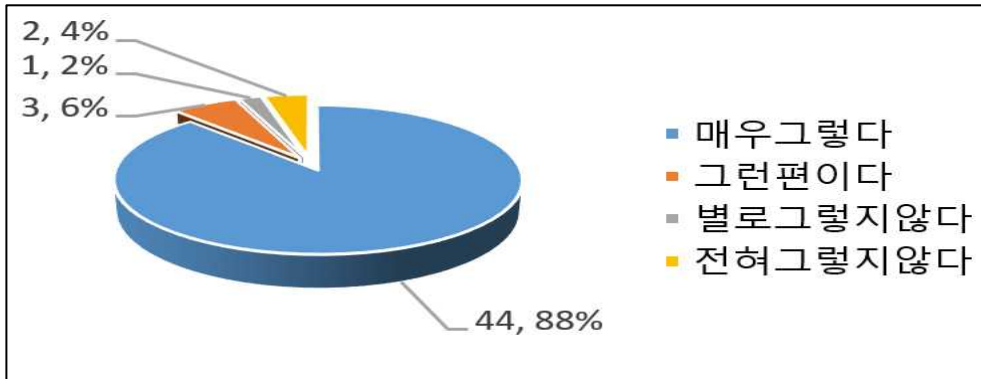
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	43	86.0
그런 편이다	4	8.0
별로 그렇지 않다	3	6.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 86.0%(43명), ‘그런 편이다’ 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명)순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다.

2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림 II-4] 시설과 환경에 대한 만족도



[표 II-6] 시설과 환경에 대한 만족도

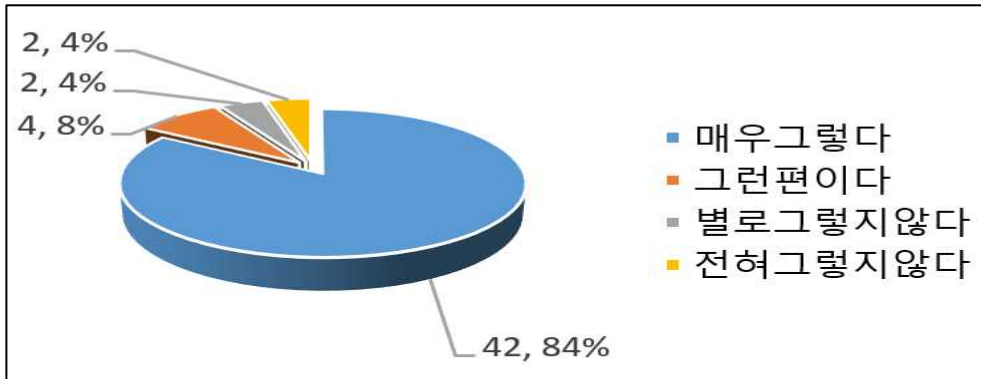
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	44	88.0
그런 편이다	3	6.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	2	4.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 88.0%(44명), ‘그런 편이다’가 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.0%(1명), ‘전혀 그렇지 않다’가 4.0%(2명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림 II-5] 이용절차와 방법의 간단성



[표 II-7] 이용절차와 방법의 간단성

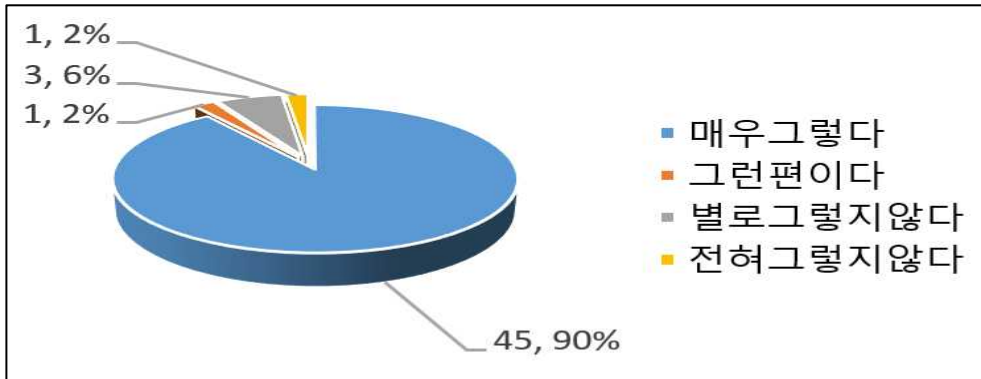
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	42	84.0
그런 편이다	4	8.0
별로 그렇지 않다	2	4.0
전혀 그렇지 않다	2	4.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 84.0%(42명), ‘그런 편이다’ 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 4.0%(2명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

4) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림 II-6] 프로그램의 실생활에 도움정도



[표 II-8] 프로그램의 실생활에 도움정도

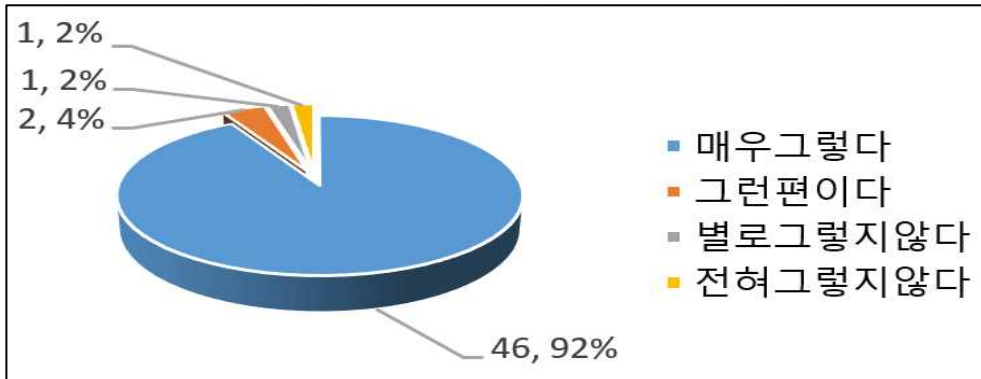
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	45	90.0
그런 편이다	1	2.0
별로 그렇지 않다	3	6.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 90.0%(45명), ‘그런 편이다’ 2.0%(1명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 2.0%(1명)으로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다.

5) 재가복지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도

[그림 II-7] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도



[표 II-9] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도

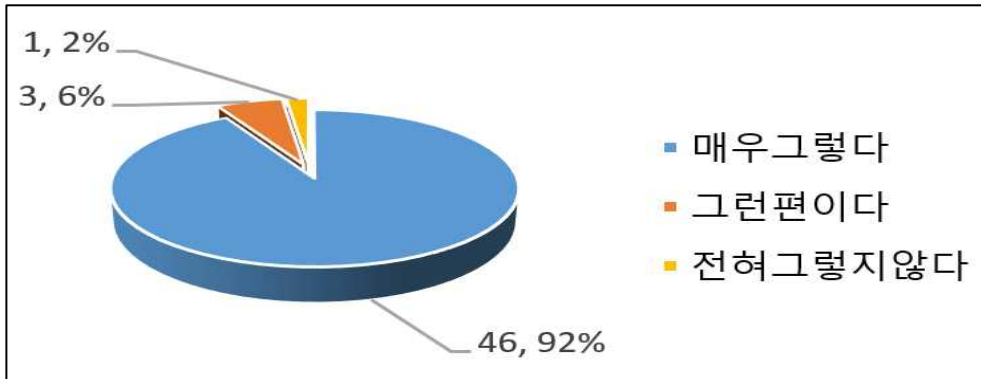
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	92.0
그런 편이다	2	4.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 4.0%(2명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

6) 직원의 도움요청 친절도

[그림 II-8] 직원의 도움요청 친절도



[표 II-10] 직원의 도움요청 친절도

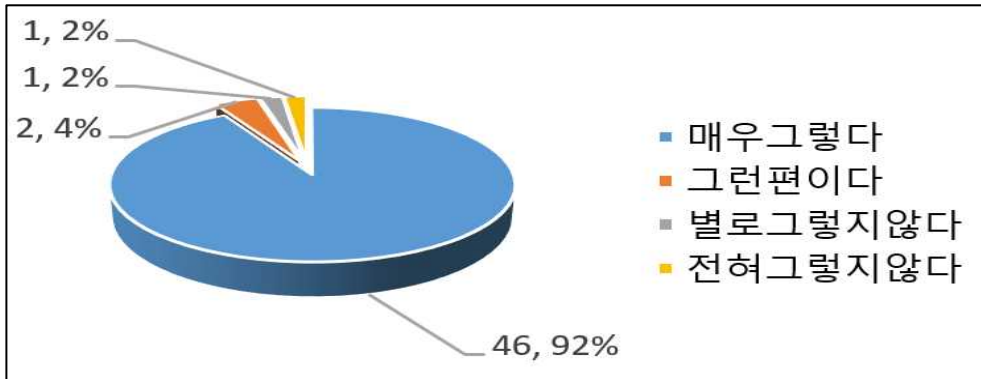
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	92.0
그런 편이다	3	6.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

7) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림 II-9] 직원의 업무 신속처리 만족도



[표 II-11] 직원의 업무 신속처리 만족도

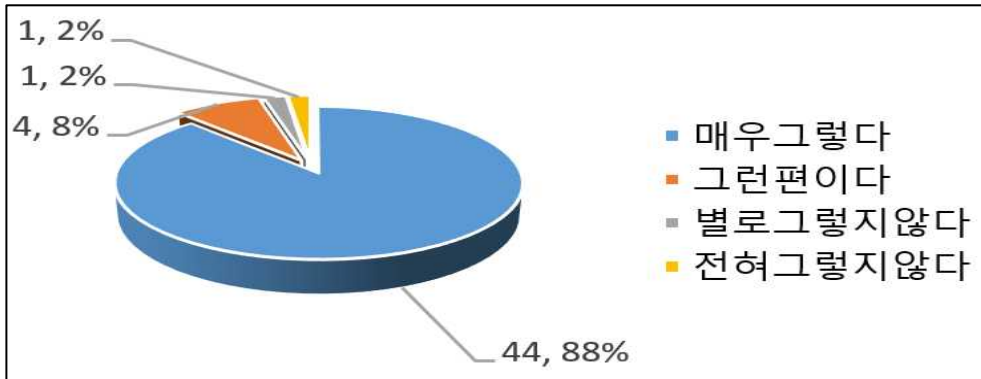
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	92.0
그런 편이다	2	4.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줘니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 4.0%(2명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다.

8) 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

[그림 II-10] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도



[표 II-12] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

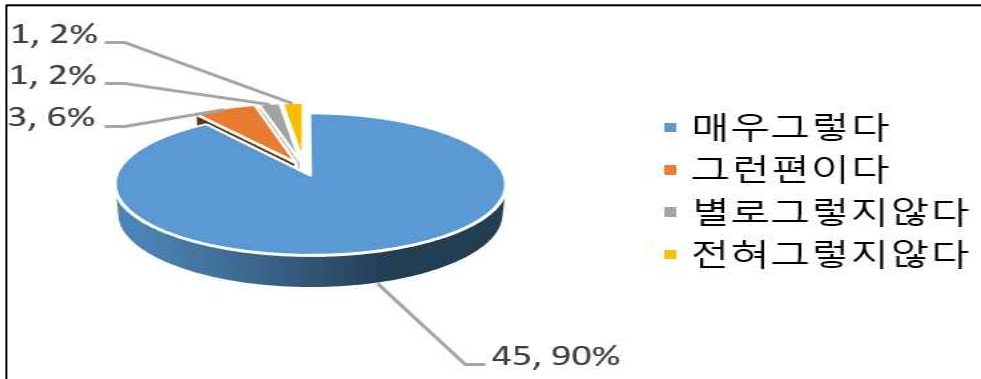
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	44	88.0
그런 편이다	4	8.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 88.0%(44명), ‘그런 편이다’가 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다.

9) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림Ⅱ-11] 담당직원에 대한 전반적 만족도



[표Ⅱ-13] 담당직원에 대한 전반적 만족도

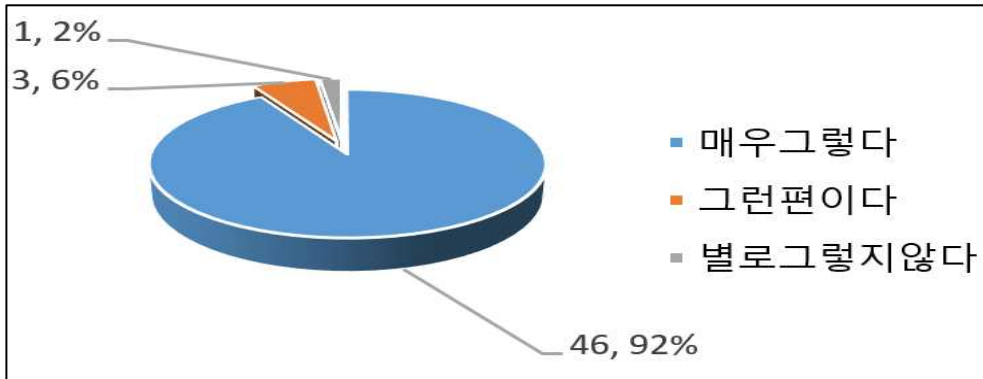
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	45	90.0
그런 편이다	3	6.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 90.0%(45명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

10) 타인 추천 의향

[그림 II-12] 타인 추천 의향



[표 II-14] 타인 추천 의향

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	46	92.0
그런 편이다	3	6.0
별로 그렇지 않다	1	2.0
계	50	100.0

결측값(N=0)

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’ 2.0%(1명)순으로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

3. 건의사항에 관한 분석

건의사항은 개별 기재 방식으로 조사되었으며, 그 결과는 다음과 같다. ‘급식소 오는 사람들이 감사함을 알고 먹으면 좋겠다’, ‘소란스럽지 않으면 좋겠다’, ‘급식소 옥설하는 이용인 중지시키는 건 잘한 일이다. 같이 밥먹기 불편하다’, ‘지속적인 두루미 서비스, 현물지원 원함’ 등의 의견이 조사되었다. 이를 통해 재가복지 프로그램 이용인들의 복지관 이용에 대한 기준과 기초적인 이용예절을 인식하고 있음을 알 수 있었다. 더불어 복지관이 경제적·신체적 제약으로 인해 여가문화활동의 제약이 있는 장애인분들이 ‘휠체어 타고 나들이 가고싶다’, ‘나들이 가고 싶은데 보행보조차 끌고 못가지?’ 등 나들이에 대한 의견이 있었다.

예산적 제한, 인력지원의 한계 등으로 인해 건의사항의 수렴이 어려운 경우에는 현실적으로 지원과 조정이 가능한 부분을 설명하고, 표출된 건의사항을 최대한 반영하여 프로그램의 개설과 조정이 필요할 것이다. 또한, 남동장애인종합복지관 앞에 인천지하철2호선이 있는 이점을 활용하여 대중교통을 통한 나들이도(휠체어 이용자 대상) 고려해야 할 것이다.

III. 결과 요약 및 결론

1. 결과요약

본 조사는 2018년 7월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 설문지를 통한 만족도조사를 실시하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 50가정이었으며, 설문조사방법은 가정방문 조사 및 내관 이용인 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 10문항 등 총 26문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다. 총 50건 배부된 설문지 전체가 회수(회수율 100%)되어 이를 근거 자료로 결과를 분석하였고, 설문문항을 통해 조사된 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도 관련 $\alpha=.951$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

통계분석결과, 남성과 여성이 각각 32.0%(16명), 68.0%(34명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 68.0%(34명)으로 가장 높았고, ‘31세이상~40세이하’ 8.0%(4명), ‘41세이상~50세이하’와 ‘21세이상~30세이하’, ‘20세이하’가 각각 6.0%(3명), 4.0%(2명), 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 44.0%(22명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 16.0%(8명), ‘지적장애’ 12.0%(6명), ‘자폐성장애’ 6.0%(3명), ‘청각장애’, ‘정신장애’, ‘신장장애’, ‘호흡기장애’, ‘안면장애’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 장애등급으로는 ‘1급’ 34.0%(17명), ‘2급’ 30.0%(15명), ‘3급’ 16.0%(8명), ‘4급’ 10.0%(5명), ‘5급’ 6.0%(3명), ‘6급’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 84.0%(42명), ‘비수급자(일반)’ 14.0%(7명)순으로 조사되었다.

프로그램 이용기간은 ‘3년이상~4년미만’ 14.0%(7명), ‘1년이상~2년미만’이 12.0%(6명), ‘5년이상’ 10.0%(5명), ‘2년이상~3년미만’ 8.0%(4명), ‘4년이상~5년미만’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 거주지역은 응답자의 52.0%(26명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘만수6동’이 20.0%(10명), ‘논현·고잔동’ 6.0%(3명), ‘구월·간석동’ 6.0%(3명), ‘만수2동’과 ‘만수3동’은 4.0%(2명), ‘남촌·도림동’과 ‘기타’구역이 각각 2.0%(1명) 순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘미혼’ 34.0%(17명), ‘사별’ 30.0%(15명), ‘기혼’ 28.0%(14명), ‘기타’ 8.0%(4명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 56.0%(28명), ‘본인+ 부모’ 14.0%(7명), ‘본인+ 자녀’ 10.0%(5명), ‘부부’ 10.0%(5명), ‘부부+ 손자녀’ 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 54.0%(27명), ‘2인가족’ 34.0%(17명), ‘3인가족’ 6.0%(3명), ‘4인가족’은 4.0%(2명), ‘5인가족’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 미혼과 사별로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 76.0%(38명), ‘자가’ 16.0%(8명), ‘전세’와 ‘월세’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 82.0%(41명), ‘다세대주택’ 14.0%(7명), ‘연립주택’이 4.0%(2명)순으로 조사되었다.

마지막 질문으로 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘부모’와 기타가 각각 8.0%(4명), 4.0%(2명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.82점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

복지관의 접근성에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 86.0%(43명), ‘그런 편이다’ 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명)순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다. 시설과 환경에 대한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’가 88.0%(44명), ‘그런 편이다’가 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.0%(1명), ‘전혀 그렇지 않다’가 4.0%(2명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이용절차와 방법의 간단성에 관한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 84.0%(42명), ‘그런 편이다’ 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 4.0%(2명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

프로그램의 실생활 도움정도의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 90.0%(45명), ‘그런 편이다’ 2.0%(1명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 2.0%(1명)으로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다. 재가 복지 서비스의 전반적인 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 4.0%(2명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

직원들의 도움요청 친절에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들의 업무 신속처리 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 4.0%(2명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들에게 편안하게 고민상담을 할 수 있는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 88.0%(44명), ‘그런 편이다’가 8.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다. 직원들에 대해 전반적으로 만족하는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 90.0%(45명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

타인에게 본 복지관 추천의향 정도에서의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 92.0%(46명), ‘그런 편이다’ 6.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’ 2.0%(1명)순으로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

2. 결 론

이번 지역연계팀 프로그램별 만족도 조사는 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 다만, 전반적 영역에서 높은 만족도를 나타난 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 프로그램 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다. 위 조사를 통해 알 수 있는 점은 다음과 같다. 재가복지 프로그램 참여동기 문항에서 가장 우선순위는 경제적인 어려움 해소이며, 다음으로 건강증진과 여가문화활동으로 나타났다. 이를 통해 경제적 어려움에 있는 저소득 재가 장애인이 다수 거주중인 영구임대아파트가 복지관에 인접해 있고, 주 이용자임에 따라 경제적 어려움 해소가 가장 우선적인 참여동기의 응답을 보인 것으로 사료된다. 2순위의 참여동기로 건강증진과 여가선용으로 나타났는데 이를 통해 알 수 있는 것은, 장애로 인한 신체적·물리적 제약을 극복하고 지역사회시설 이용과 더불어 여가문화활동을 통한 친교활동을 선호하는 것을 알 수 있다. 이에 본 복지관에서는 프로그램 참여를 통해 경제적 어려움을 해소함은 물론 건강증진과 여가선용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 프로그램을 개발하고 참여를 유도해야 할 것으로 사료된다. 앞으로도 지역주민이 필요로 하는 복지 서비스를 제공하고, 재가 장애인의 건강한 삶이 유지되고 증진되도록 노력을 다해야 할 것이며, 행복하고 즐거운 터전이 될 수 있도록 더욱 노력해야 할 것이다.

직업지원팀

정다예 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2018 상반기 이용인 만족도 조사’는 2018년 7월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 취업 알선, 지원고용, 취업 후 적응지원 서비스를 이용하고 있는 이용인을 대상으로 실시하였다.

설문지는 해당 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 총 인원은 30명이다. 직접 설문 응답이 어려운 발달장애 이용인들은 보호자를 통하여 설문에 응답할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	직업지원팀
설문지 배부	30부 - 직업적응훈련 13부 - 취업 및 적응지원 7부 - 취업 후 적응지원 10부
설문지 회수	30부
회 수 율	100.0%

2. 조사 기간

- 1) 조사 기간 : 2018년 6월 25일 ~ 7월 6일 / 총 10일간
- 2) 설문지 회수 : 7월 9일 ~ 7월 13일

3. 설문 내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I-2] 설문 내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항	성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/ 거주 지역/응답자와의 관계	8
직업적응훈련	시설 및 환경만족도/하위프로그램 만족도/ 직원만족도 등	18
가족지원	프로그램구성/부모회의 내용 및 시간/ 전반적 만족도 등	9
취업 및 적응지원	정보제공/취업알선 내용 및 방법/ 현장훈련 내용 및 기간/직원만족도 등	18
취업 후 적응지원	직장 만족도/취업자모임 만족도/ 직원만족도 등	22
건의사항	개별기재	-

조사항목에 대한 신뢰도는 프로그램 및 전반적 만족도에서 직업적응훈련 $\alpha = .858$, 가족지원 $\alpha = .782$, 취업 및 적응지원 $\alpha = .894$, 취업 후 적응지원 $\alpha = .766$, 로 나타나 각 문항에 대한 신뢰도가 높음을 알 수 있었다.

[표 I-3] 설문문항신뢰도

평가부분	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
직업적응훈련	.858	9~21, 27	18
가족지원	.782	28~36	9
취업 및 적응지원	.894	9~21	18
취업 후 적응지원	.766	9~25	22

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 남자 53.3%, 여자 46.7%로 남자의 비율이 높게 조사되었으며 서비스 항목별 성별 빈도에서도 남자의 비율이 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	16	53.3
여자	14	46.7
계	30	100.0

[표Ⅱ-2] 조사항목별 성별 빈도

구분	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	전체
남자	7	3	6	16
여자	6	4	4	14
계	13	7	10	30

② 연령

연령은 20대 70.0%, 30대 30.0%의 순서로 조사되어 상반기 직업지원팀 서비스 이용인의 분포가 20대에 집중되어 있음을 알 수 있다. 작년과 비교하여 직업적응훈련 서비스의 20대 비중이 감소하고 30대 비중이 향상된 결과를 보이고 있으며, 이는 고령화에 따라 이용 연령을 연장했기 때문인 것으로 해석된다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
19세~29세	21	70.0
30세~39세	9	30.0
계	30	100.0

[표Ⅱ-4] 조사항목별 연령 빈도

구분	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	전체
20대	9	6	6	21
30대	4	1	4	9
계	13	7	10	30

③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활보장법 수급자가 6.7% 비율로 분포되어 있으며, 예년에 비해 감소한 양상을 보이며 지속적인 감소 추세로 조사되고 있다.

[표Ⅱ-5] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	2	6.7
비수급자	28	93.3
계	30	100.0

④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 응답자의 56.6%가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었다. 뒤를 이어 남구 20.0%, 부평구, 연수구 각 6.7%와 기타 3.3%의 거주지역의 분포율이 나타났으며, 전년 대비 남동구의 비율이 소폭 상승하였다.

[표Ⅱ-6] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	17	56.6
남구	6	20.0
부평구	2	6.7
연수구	2	6.7
기타	1	3.3
무응답	2	6.7
계	30	100.0

⑤ 이용인과 응답자와의 관계

본 설문에 참여한 응답자는 본인(53.4%)과 부모(40.0%)가 대부분이었으며 발달장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 나타난 결과로 보여진다.

[표Ⅱ-7] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	16	53.4
부모	12	40.0
형제자매	1	3.3
기타	1	3.3
계	30	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주 장애 유형

조사대상자의 장애유형은 지적장애 86.7%, 자폐성장애 10.0%의 순서로 조사되었으며 상반기 직업지원서비스가 발달장애인을 대상으로 이루어졌음을 확인할 수 있다.

[표Ⅰ-8] 주 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지적장애	26	86.7
자폐성장애	3	10.0
무응답	1	3.3
계	30	100.0

[표Ⅱ-9] 조사항목별 장애유형 빈도

구분	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	전체
지적	11	6	9	26
자폐성	1	1	1	3
무응답	1	-	-	1
계	13	7	10	30

② 이용인의 장애등급

조사대상자의 장애등급은 3급 53.3%, 2급 43.3%, 1급 3.4%의 순서로 조사되었으며, 직업지원서비스의 특성상 장애등급 1급의 경우 직업생활과 관련된 서비스 이용에 제한이 있기 때문이라고 해석된다.

[표Ⅱ-10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	1	3.4
2급	13	43.3
3급	16	53.3
계	30	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 프로그램 이용기간

조사대상자의 이용기간을 확인한 결과 1년 미만이 53.3%로 가장 많은 비율을 차지하고 있었으며, 그 뒤를 이어 2년~4년 미만이 16.7%, 1년~2년 미만 6.7%, 4년 이상 3.3%의 순서로 나타났다. 2018년 상반기 직업적응훈련반의 신규 이용자가 증가하여 이용기간 1년 미만의 비율이 가장 높게 나타난 것으로 확인된다. 또한 무응답 비중이 20.0%로 높게 나타났으며, 설문 응답자가 지적장애인 본인인 경우가 많아 이용기간을 정확히 산정하는 데 어려움이 있었기 때문으로 해석된다.

[표Ⅱ-11] 이용기간

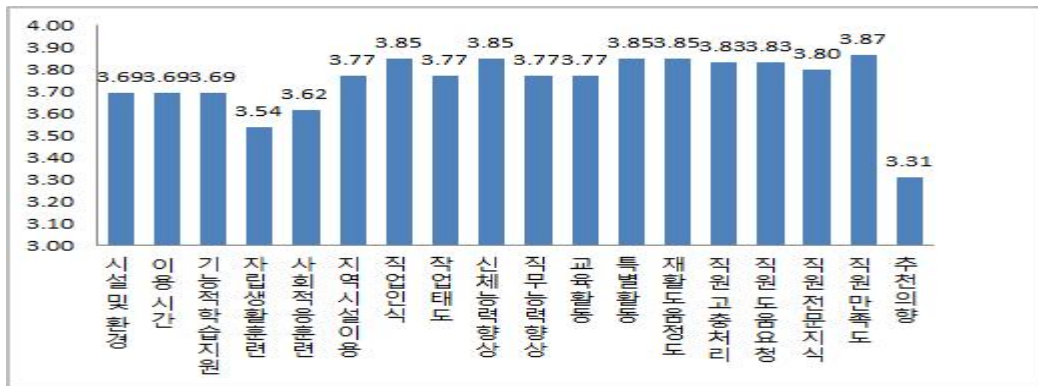
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	16	53.3
1년~2년 미만	2	6.7
2년~4년 미만	5	16.7
4년 이상	1	3.3
무응답	6	20.0
계	30	100.0

2. 만족도조사 결과

1) 직업적응훈련

직업적응훈련의 만족도는 총 18개의 문항으로 구성했으며, 보람터 시설 및 환경 만족도, 직업적응훈련 세부프로그램에 대한 만족도, 전반적 만족도, 추천 의향 등을 조사하였다.

[그림Ⅱ-1] 직업적응훈련 프로그램 만족도 평균



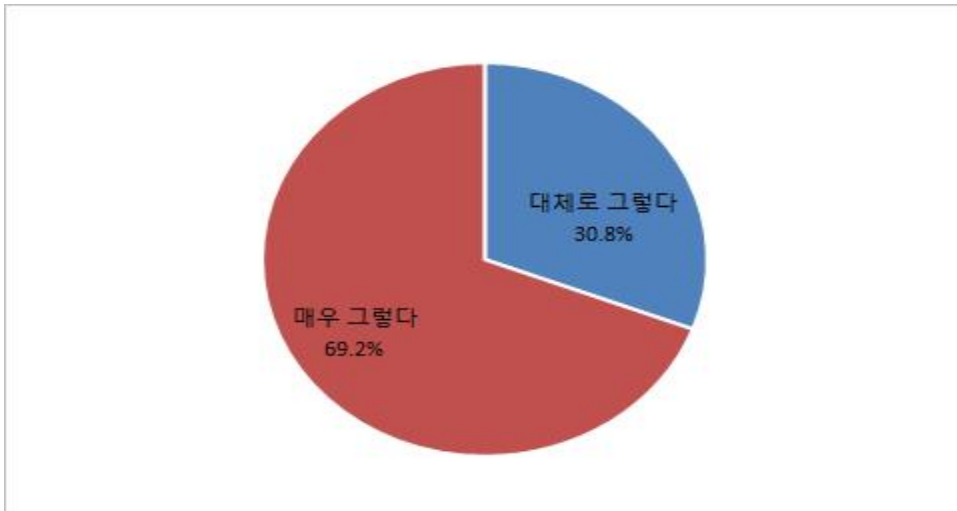
[표Ⅱ-12] 직업적응훈련 프로그램 만족도 통계량

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
시설 및 환경	3.69	.480	13	3	4
이용시간	3.69	.480	13	3	4
기능적학습지원	3.69	.480	13	3	4
자립생활훈련	3.54	.877	13	1	4
사회적응훈련	3.62	.870	13	1	4
지역시설이용	3.77	.439	13	3	4
직업인식	3.85	.376	13	3	4
작업태도	3.77	.439	13	3	4
신체능력향상	3.85	.376	13	3	4
직무능력향상	3.77	.439	13	3	4
교육활동	3.77	.439	13	3	4
특별활동	3.85	.376	13	3	4
재활동용정도	3.85	.376	13	3	4
직원 고충처리정도	3.85	.376	13	3	4
직원에게 도움요청정도	3.85	.376	13	3	4
직원의 전문지식	3.85	.376	13	3	4
직원 전반적 만족도	3.85	.376	13	3	4
추천의향	3.31	1.109	13	1	4

① 시설 및 환경 만족도

보람터 시설 및 환경에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%, ‘대체로 그렇다’ 30.8%로 조사되었으며 다수의 응답자가 시설과 환경에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

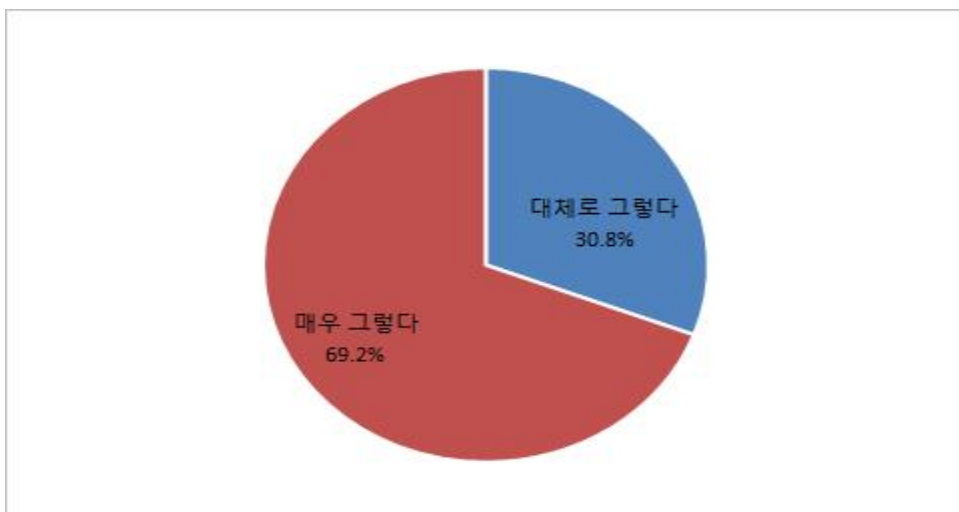
[그림Ⅱ-2] 시설 및 환경



② 이용시간 만족도

보람터 이용시간(9시~17시)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%, ‘대체로 그렇다’ 30.8%로 조사되었으며 다수의 응답자가 이용시간에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

[그림Ⅱ-3] 이용시간



※ 직업적응훈련반 하위프로그램 만족도(③~⑫)

③ 기능적학습지원 프로그램 만족도

기능적학습지원 프로그램(일반 상식, 계산기 사용, 한글교육, 기념일 이해 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%, ‘대체로 그렇다’ 30.8%로 조사되었다.

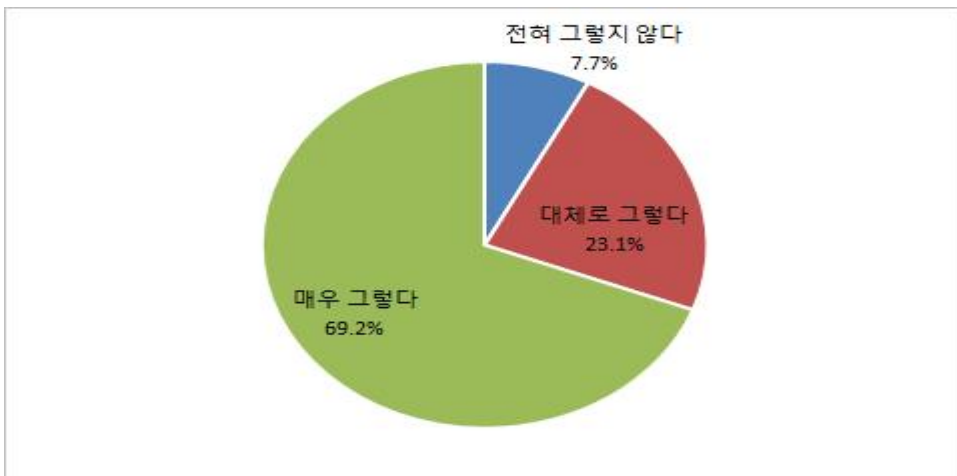
[그림 II-4] 기능적학습지원



④ 자립생활훈련 프로그램 만족도

자립생활훈련 프로그램(식사지도, 청소지도, 금전관리, 의복관리 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%, ‘전혀 그렇지 않다’ 7.7%로 조사되었다.

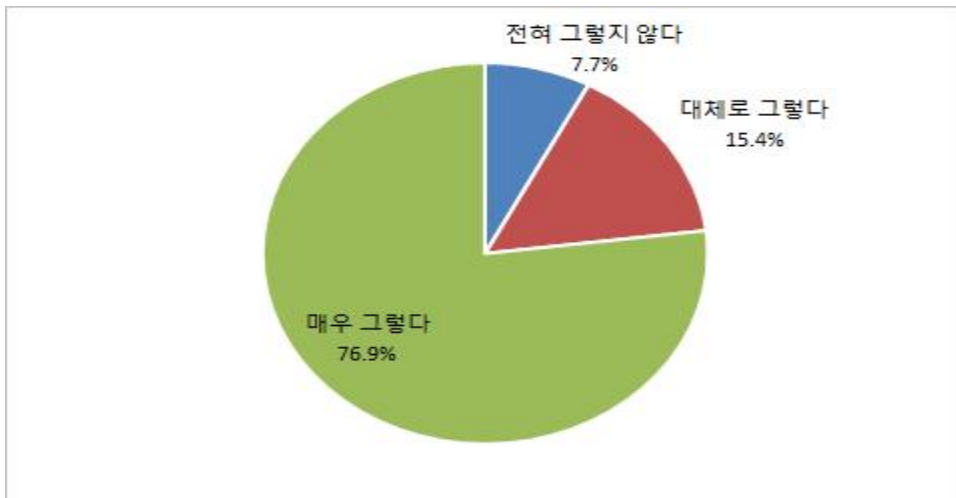
[그림 II-5] 자립생활훈련



⑤ 사회적응훈련 프로그램 만족도

사회적응훈련 프로그램(대화기술훈련, 감정표현, 대처기술, 예절 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%, ‘전혀 그렇지 않다’ 7.7%로 조사되었으며, 사회적응훈련 프로그램에 불만족하는 의견이 있었음을 확인할 수 있었다.

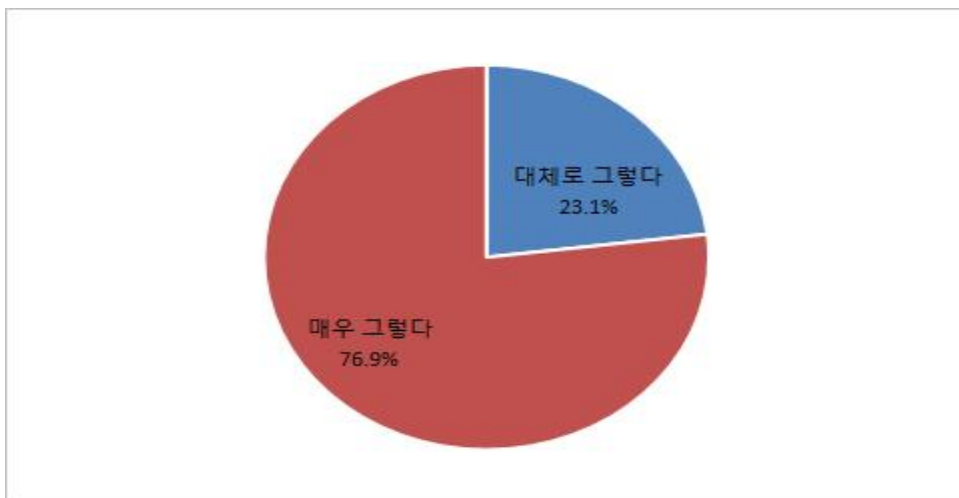
[그림 II-6] 사회적응훈련



⑥ 지역시설이용 프로그램 만족도

지역시설이용 프로그램(박물관, 공원, 도서관, 대중교통 이용 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

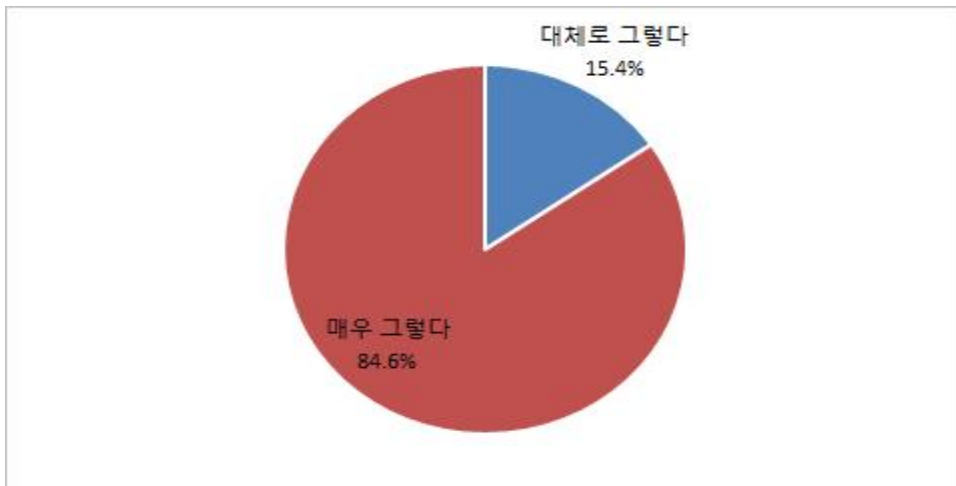
[그림 II-7] 지역시설이용



⑦ 직업인식 프로그램 만족도

직업인식 프로그램(작업비 지급, 모의면접, 이력서 작성, 직무체험, 박람회 참석 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되어 높은 만족도를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다.

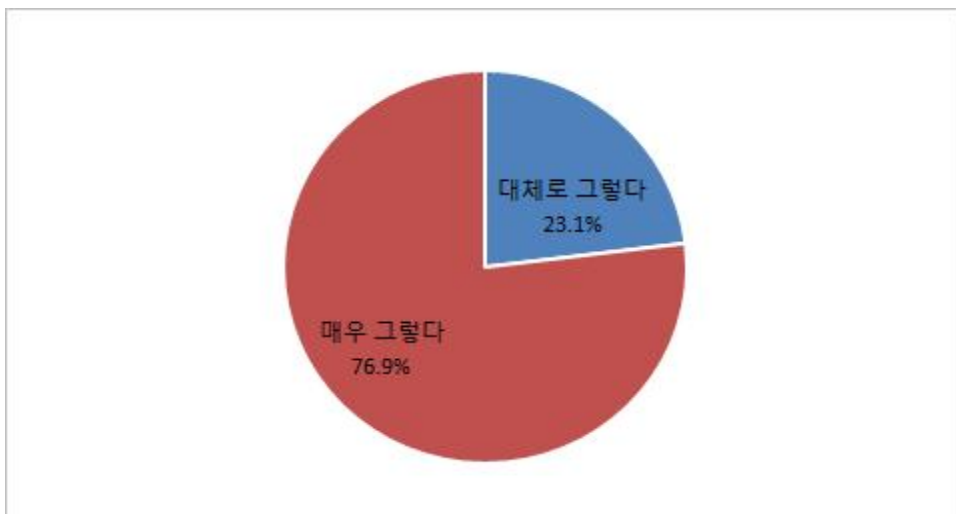
[그림 II-8] 직업인식



⑧ 작업태도 및 작업습관 형성 프로그램 만족도

작업태도 및 작업습관 형성 프로그램에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

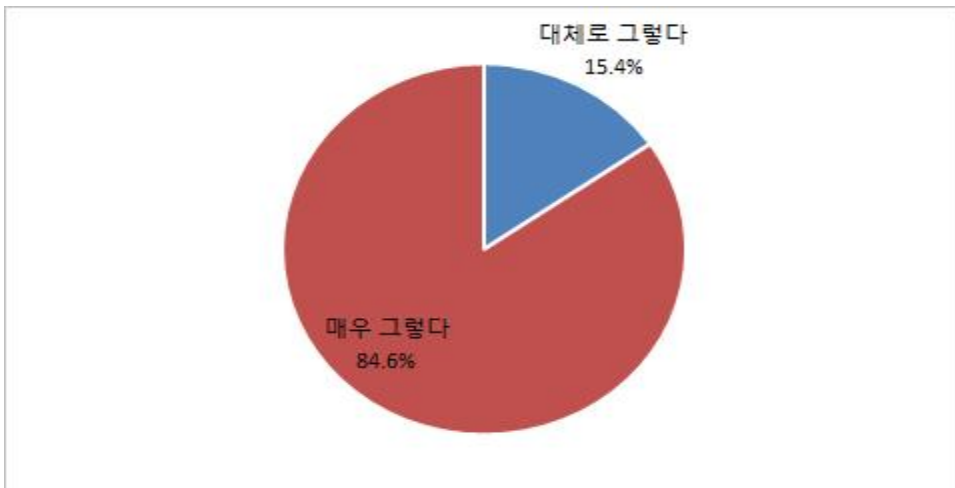
[그림 II-9] 작업태도 및 작업습관 형성



⑨ 신체능력향상 프로그램 만족도

신체능력향상 프로그램(등산, 스트레칭, G.X 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되어 높은 만족도를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다.

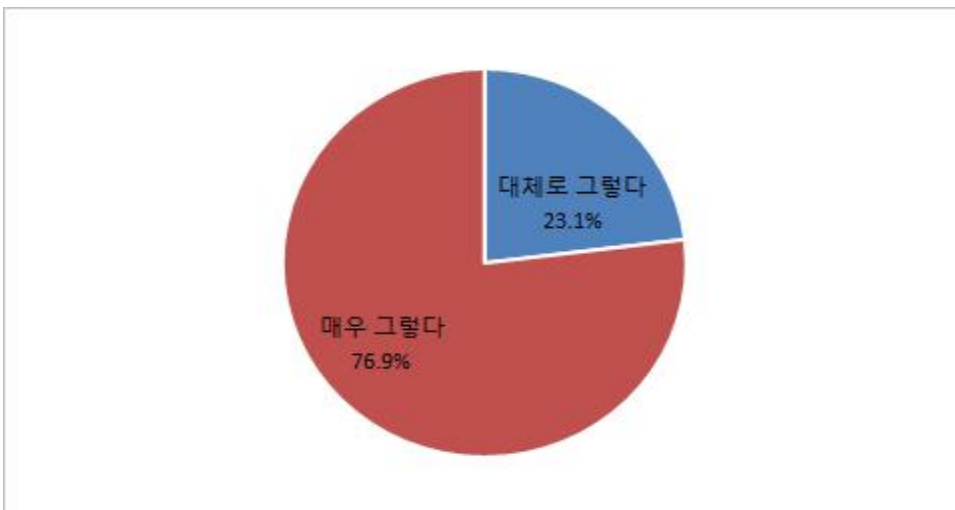
[그림 II-10] 신체능력향상



⑩ 직무능력향상 프로그램 만족도

직무능력향상 프로그램(staff활동, 바리스타 실습 및 훈련, 조립, 포장, 현장실습 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

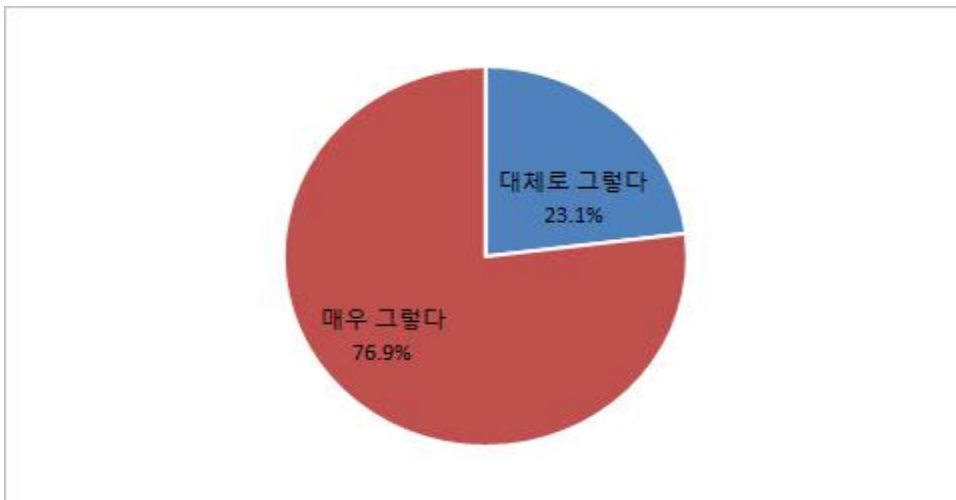
[그림 II-11] 직무능력향상



⑪ 교육활동 프로그램 만족도

교육활동 프로그램(안전교육, 인권교육, 컴퓨터교육, 성교육, 환경교육, 권익옹호, 소방훈련 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

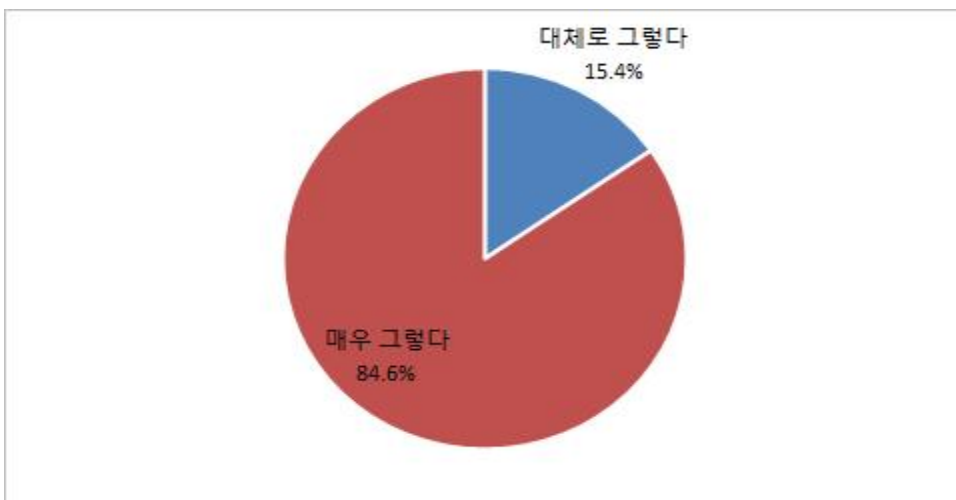
[그림 II-12] 교육활동



⑫ 특별활동 프로그램 만족도

특별활동 프로그램(주말여가, 데이캠프, 가을여행, 연합활동, 연합송년회 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되어 높은 만족도를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다.

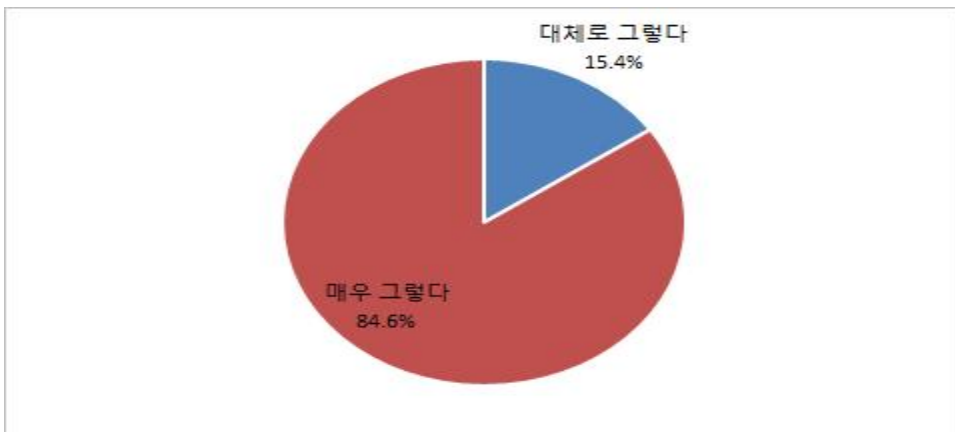
[그림 II-13] 특별활동



⑬ 재활의 도움에 대한 만족도

‘위의 프로그램을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되었으며 다수의 응답자가 프로그램에 대한 재활 도움 정도에서 대체로 긍정적인 반응을 보이고 있음을 알 수 있다.

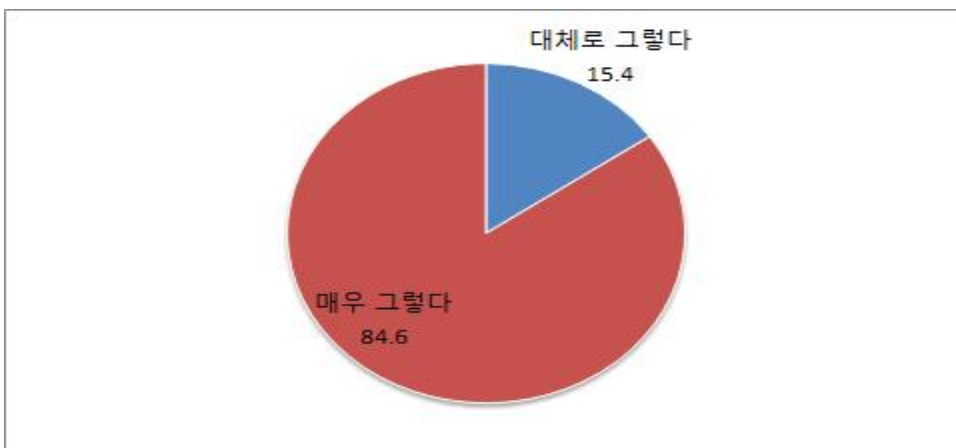
[그림Ⅱ-14] 재활 도움 정도



⑭ 담당 직원의 고충처리 정도

담당 직원의 고충처리 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원이 이용인의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주고 있다고 답변한 것을 알 수 있다.

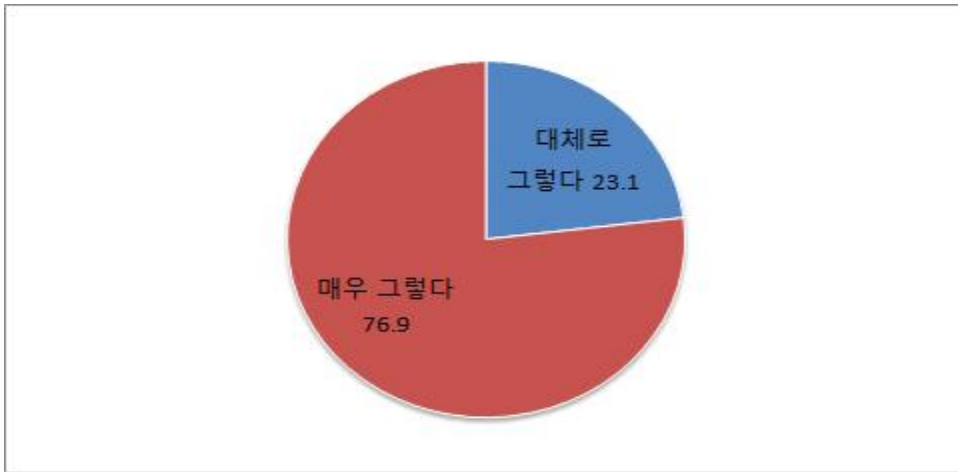
[그림Ⅱ-15] 고충처리



⑮ 담당 직원에게 도움요청 정도

담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청하고 있음이 나타났다.

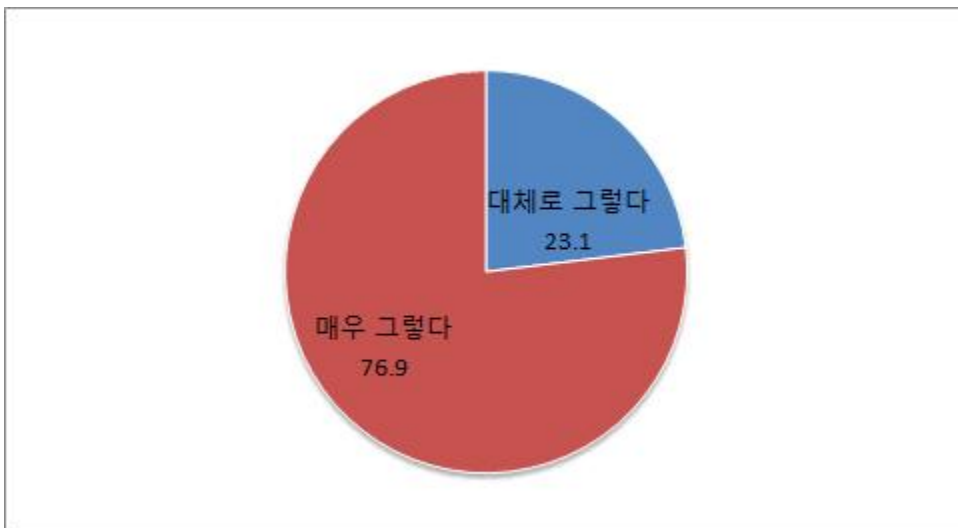
[그림 II-16] 도움요청



⑯ 담당 직원의 전문적 지식 함양 정도

담당 직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

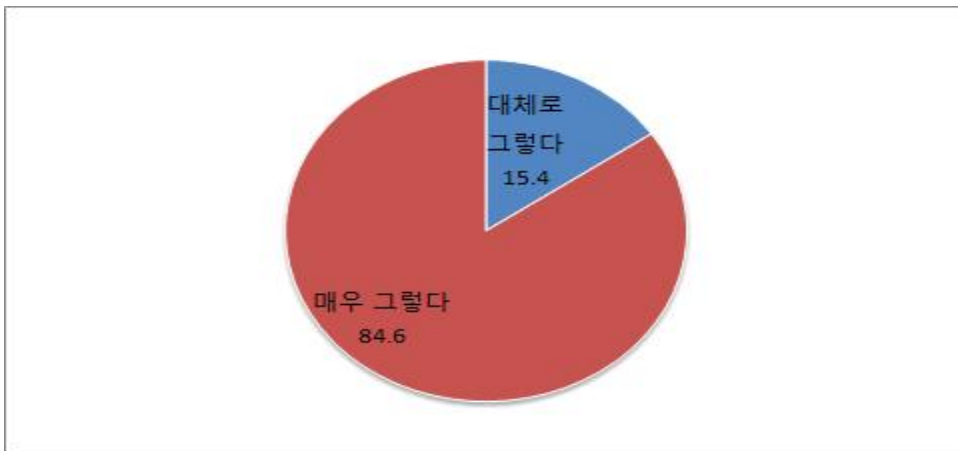
[그림 II-17] 전문지식



⑰ 담당 직원의 전반적 만족도

담당 직원에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되었으며, 응답자의 다수가 직업지원 서비스를 제공하는 담당자에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

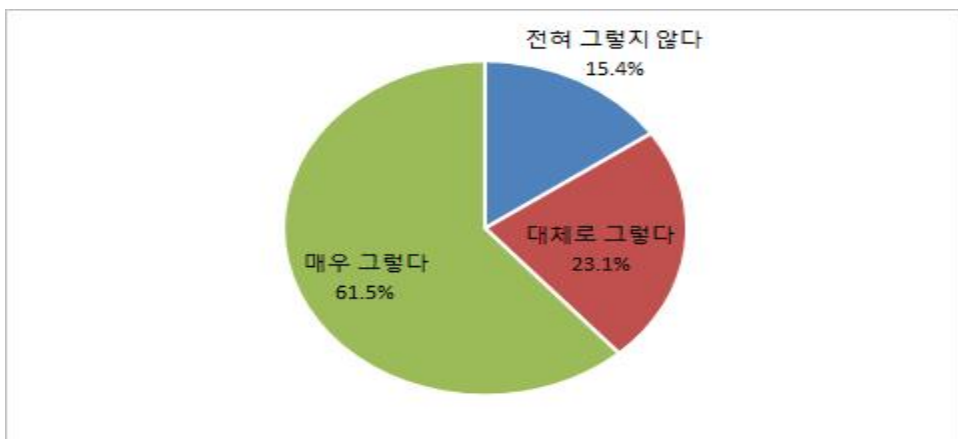
[그림Ⅱ-18] 담당 직원 전반적 만족도



⑱ 프로그램 추천의향

‘직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%, ‘전혀 그렇지 않다’ 15.4%로 조사되었으며 전년도와 비교하여 프로그램을 이웃에게 추천 하지 않겠다는 의견이 나타났음을 확인할 수 있다.

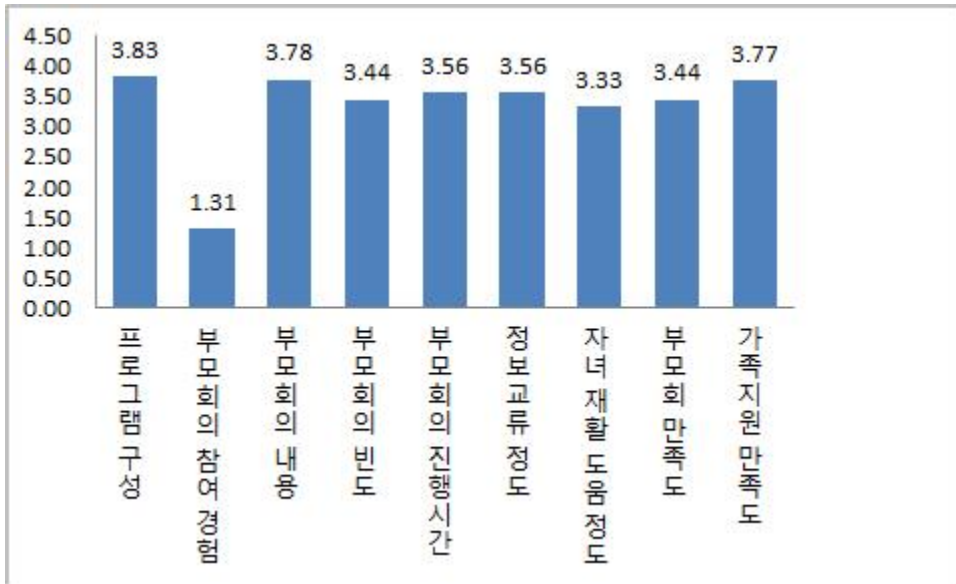
[그림Ⅱ-19] 추천의향



2) 가족지원

가족지원의 만족도는 총 9개의 문항으로 구성했으며, 가족지원 프로그램 구성, 부모회의내용, 빈도, 진행시간, 정보교류 정도, 전반적 만족도 등을 조사하였다.

[그림Ⅱ-20] 가족지원 프로그램 만족도 평균



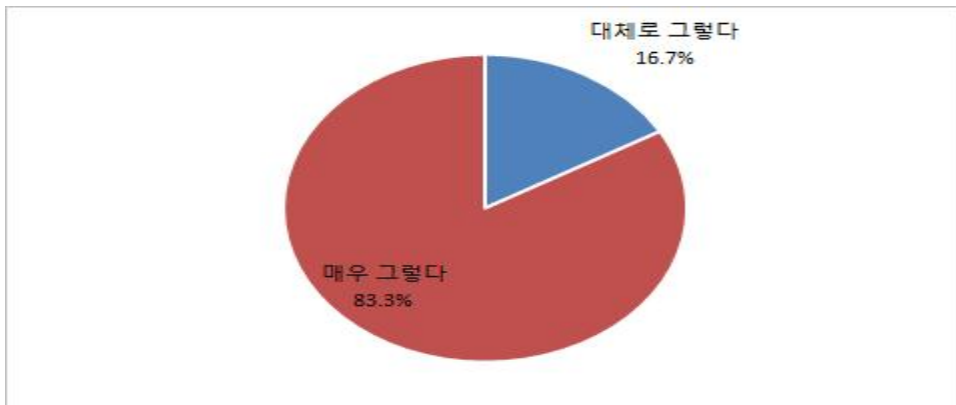
[표Ⅱ-13] 가족지원 프로그램 만족도 통계량

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
가족지원 프로그램 구성	3.83	.389	12	3	4
부모회의 참여 경험	1.31	.480	13	1	2
부모회의 내용	3.78	.441	9	3	4
부모회의 빈도	3.44	.726	9	2	4
부모회의 진행시간	3.56	.726	9	2	4
정보교류 정도	3.56	.527	9	3	4
자녀 재활 도움 정도	3.33	.707	9	2	4
부모회의 전반적 만족도	3.44	.527	9	3	4
가족지원 전반적 만족도	3.77	.439	13	3	4

① 가족지원 프로그램 구성 만족도

가족지원 프로그램 구성(부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%, ‘대체로 그렇다’ 16.7%로 조사되었으며 다수의 응답자가 가족지원 프로그램 구성에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

[그림 II-21] 가족지원 프로그램 구성

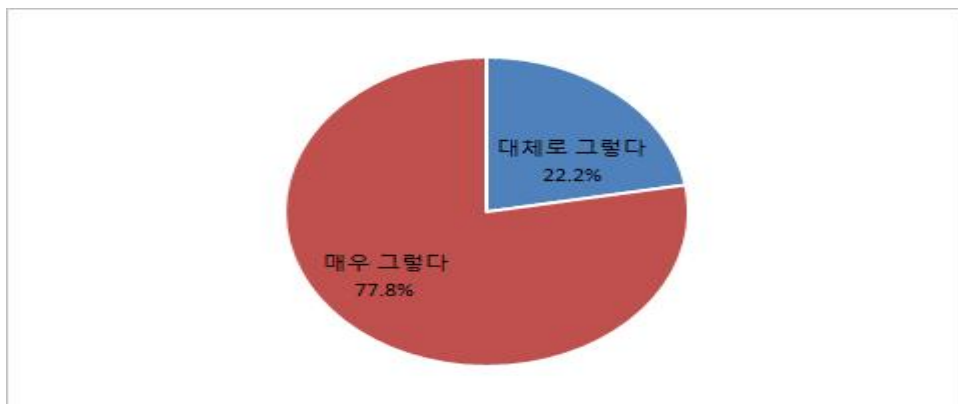


부모회의 참여경험 조사에서 69.2%(9명)가 참여경험이 있다고 응답하였으며, 참여경험이 있는 참여자들을 대상으로 아래와 같은 항목에서 만족도를 조사하였다.

② 부모회의 내용 만족도

부모회의 내용(개별면담, 자치회의, 취업자 연합회의, 의견 청취, 교육 및 정보제공 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 77.8%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%로 조사되었으며 다수의 응답자가 부모회의 내용에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

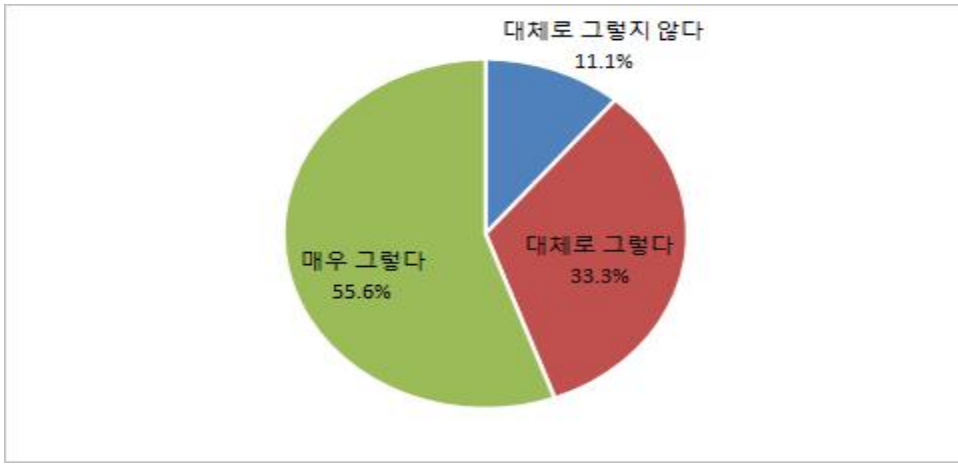
[그림 II-22] 부모회의 내용



③ 부모회의 빈도 만족도

부모회의 빈도(월1회)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 33.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 조사되었으며, 월 1회 진행되는 부모회의 빈도에 대해 다소 불만족하는 응답이 있었음을 확인할 수 있다.

[그림 II-23] 부모회의 빈도



④ 부모회의 진행시간 만족도

부모회의 진행시간(18시30분~9시)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%, ‘대체로 그렇다’ 22.2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 조사되었으며, 진행시간에 대해 다소 불만족하는 응답이 있었음을 확인할 수 있다.

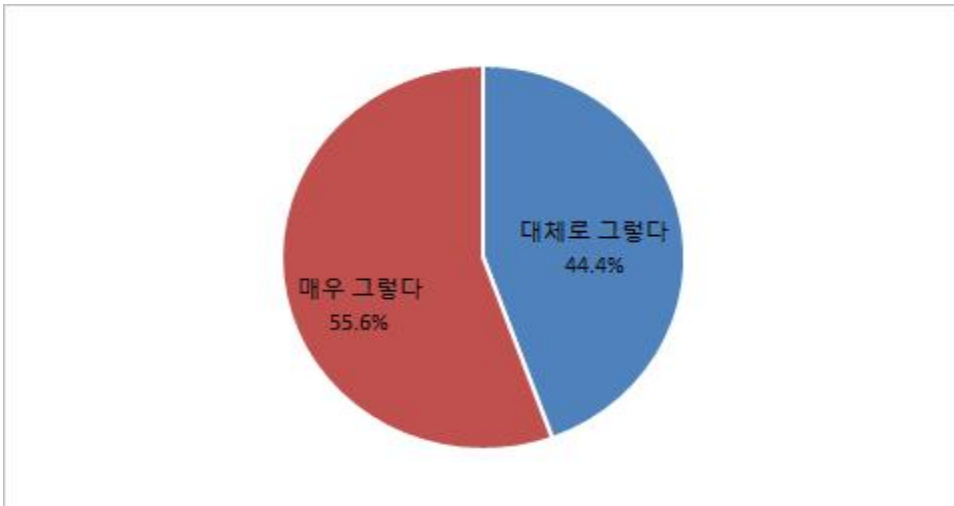
[그림 II-24] 부모회의 진행시간



⑤ 부모회의를 통한 정보교류 만족도

부모회의를 통한 자녀의 재활과 관련된 정보교류 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 55.6%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%로 조사되었다.

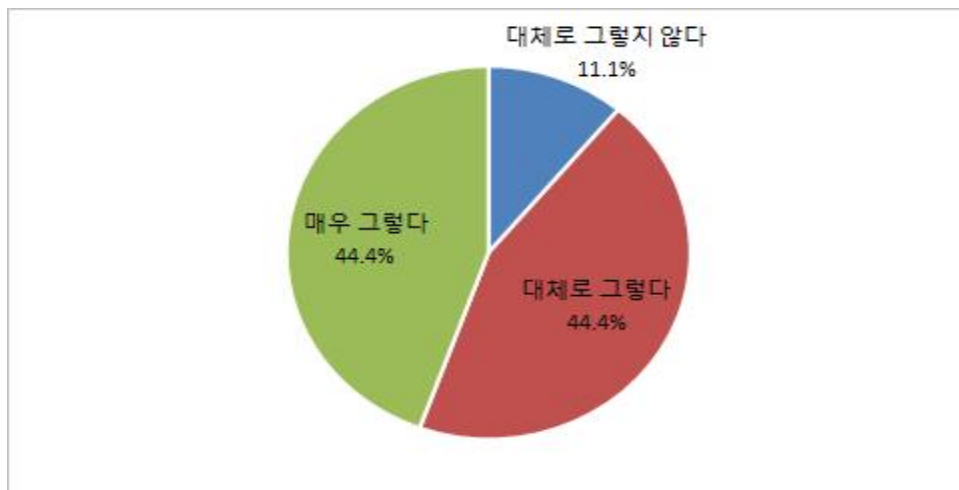
[그림 II-25] 정보교류



⑥ 부모회의를 통한 재활도움 만족도

부모회의를 통한 자녀의 재활 도움 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 11.1%로 조사되었으며, 진행시간에 대해 다소 불만족하는 응답이 있었음을 확인할 수 있다.

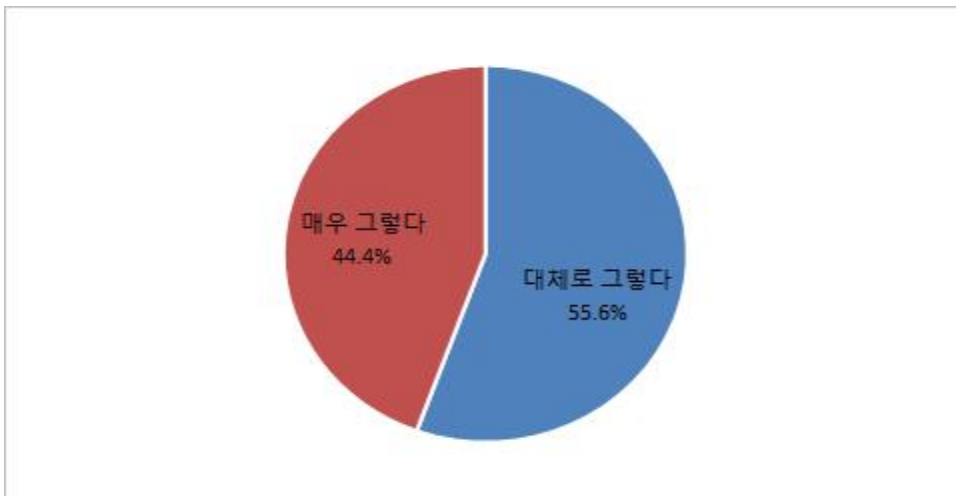
[그림 II-26] 재활도움



⑦ 부모회의 전반적 만족도

부모회의에 대한 전반적 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 44.4%, ‘대체로 그렇다’ 55.6%로 조사되었다.

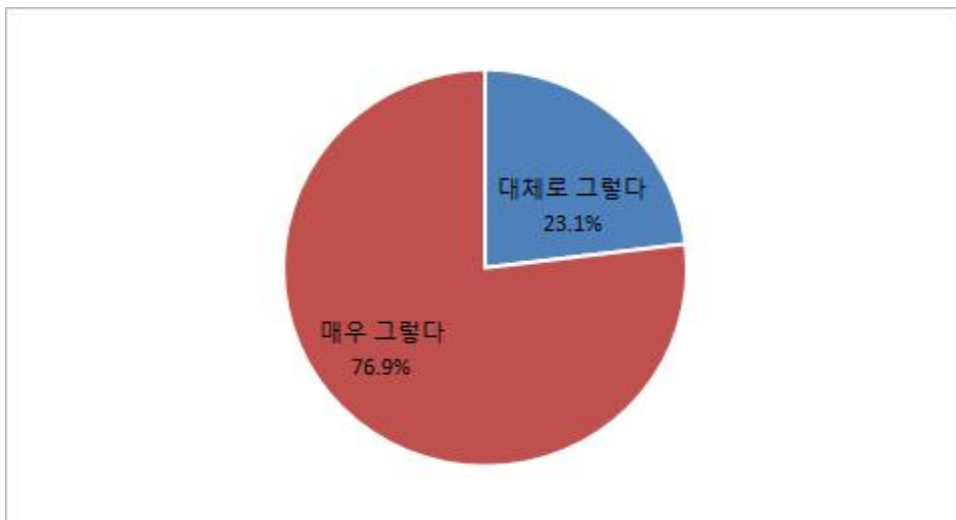
[그림 II-27] 부모회의 전반적 만족



⑧ 가족지원 전반적 만족도

가족지원 프로그램에 대한 전반적 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 조사되었다.

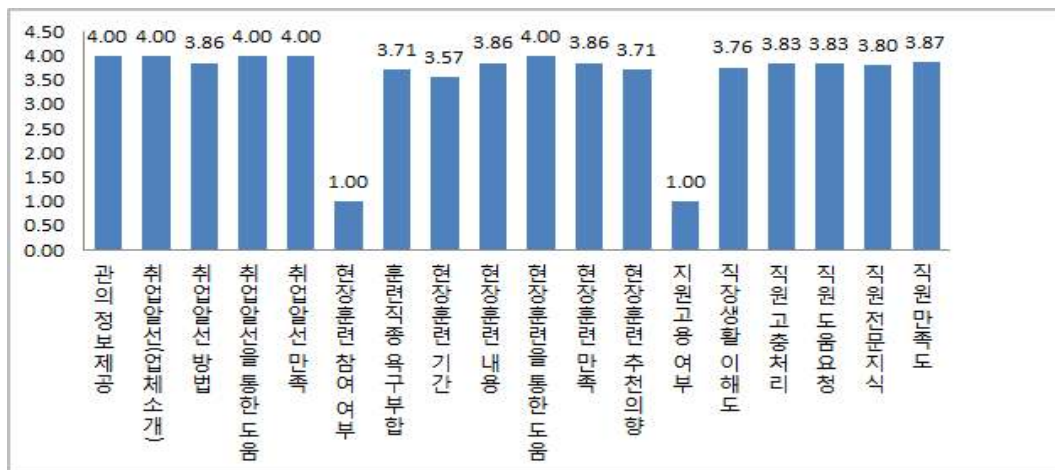
[그림 II-28] 가족지원 전반적 만족



3) 취업 및 적응지원

취업 및 적응지원 만족도는 총 13개의 문항으로 구성했으며, 2018년 취업알선과 현장훈련을 받았던 이용인을 대상으로 설문지를 배포 및 회수하였다. 문항내용은 정보제공, 직업적 욕구에 대한 부합 정도, 방식에 대한 만족도 등으로 구성하였다.

[그림Ⅱ-29] 취업 및 적응지원 프로그램 만족도 평균



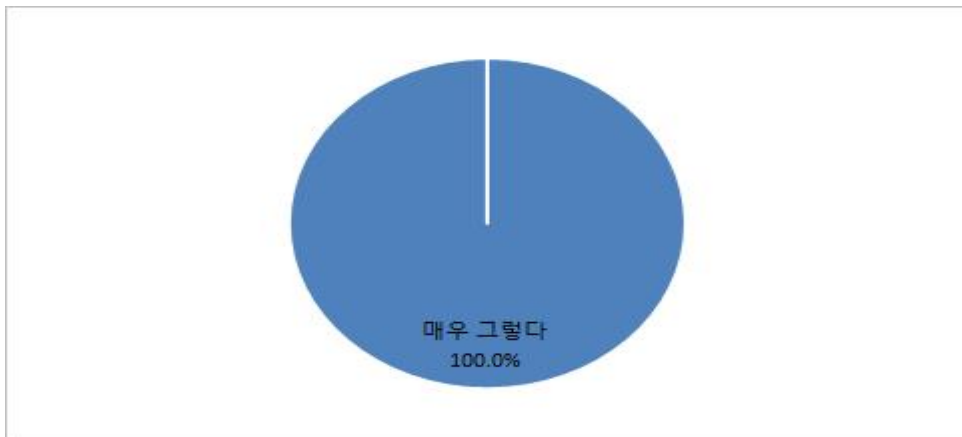
[표Ⅱ-14] 취업 및 적응지원 프로그램 만족도 통계량

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
기관의 정보제공	4.00	.000	7	4	4
취업알선(업체소개)	4.00	.000	7	4	4
취업알선 방법	3.86	.378	7	3	4
취업알선을 통한 도움	4.00	.000	7	4	4
취업알선 전반적 만족도	4.00	.000	7	4	4
현장훈련 참여 여부	1.00	.000	7	1	1
훈련직종 욕구부합 정도	3.71	.488	7	3	4
현장훈련 기간	3.57	.535	7	3	4
현장훈련 내용	3.86	.378	7	3	4
현장훈련을 통한 도움	4.00	.000	7	4	4
현장훈련 전반적 만족	3.86	.378	7	3	4
현장훈련 추천의향	3.71	.488	7	3	4
지원고용 참여 여부	1.00	.000	7	1	1
직원의 직장 이해도	3.86	.378	7	3	4
직원 고충처리정도	3.86	.378	7	3	4
직원에게 도움요청정도	3.86	.378	7	3	4
직원의 전문지식	4.00	.000	7	4	4
직원 전반적 만족도	4.00	.000	7	4	4

① 이용인 권리 등에 대한 정보제공 만족도

기관에서 제공하는 이용인 권리 등에 대한 정보제공 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 기관의 정보제공에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

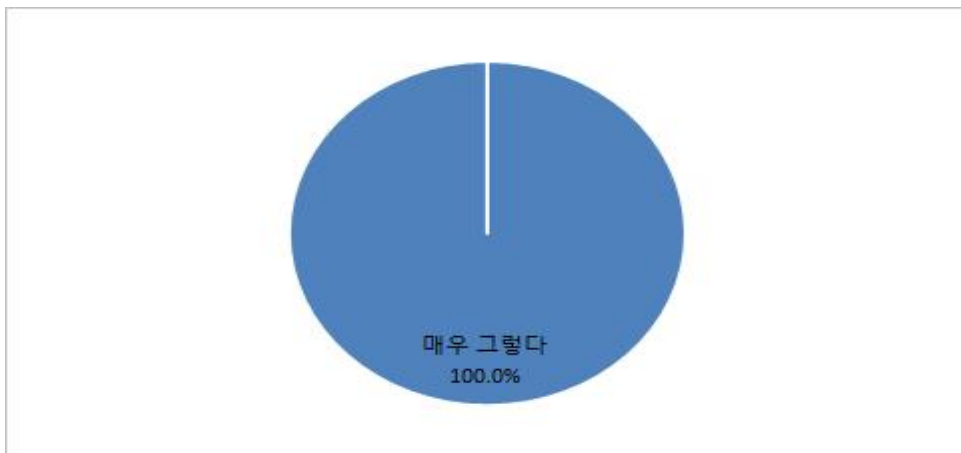
[그림 II-30] 기관의 정보제공



② 취업알선(업체소개) 만족도

기관에서 제공하는 취업알선(업체소개) 만족도 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업알선에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

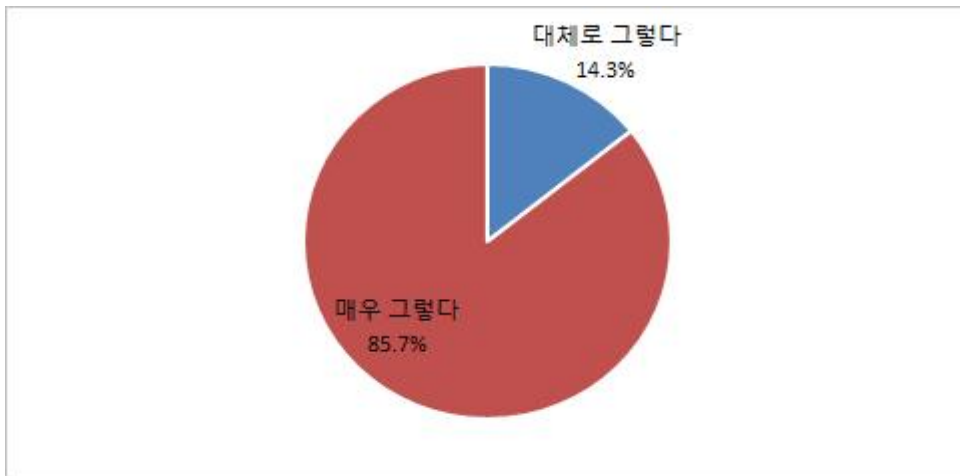
[그림 II-31] 취업알선(업체소개)



③ 취업알선 방법 만족도

취업알선 방법(동행알선, 정보제공, 타기관 연계)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 조사되었으며 다수의 응답자가 취업알선 방법에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

[그림 II-32] 취업알선 방법



④ 취업알선을 통한 도움 정도

취업알선을 통한 본인의 취업 도움 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업알선을 통한 도움 정도에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

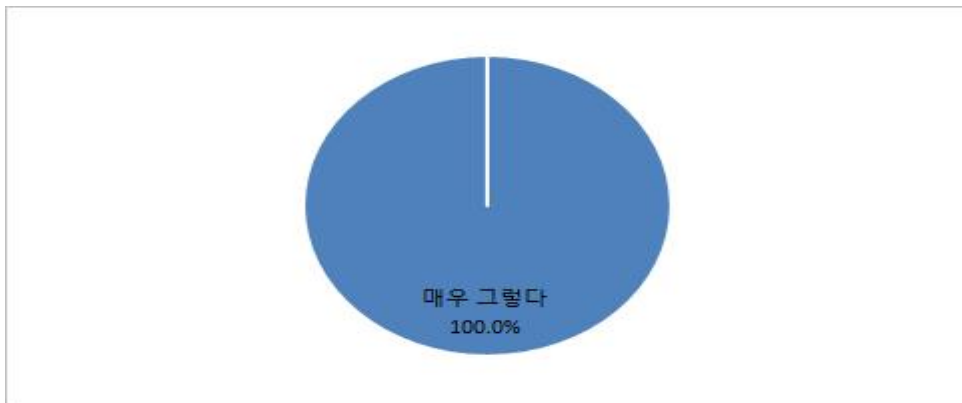
[그림 II-33] 취업알선을 통한 도움



⑤ 취업알선에 대한 전반적 만족도

취업알선 프로그램의 전반적 만족도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업알선에 대해 전반적으로 높은 만족도를 표현하였다.

[그림 II-34] 취업알선 전반적 만족도

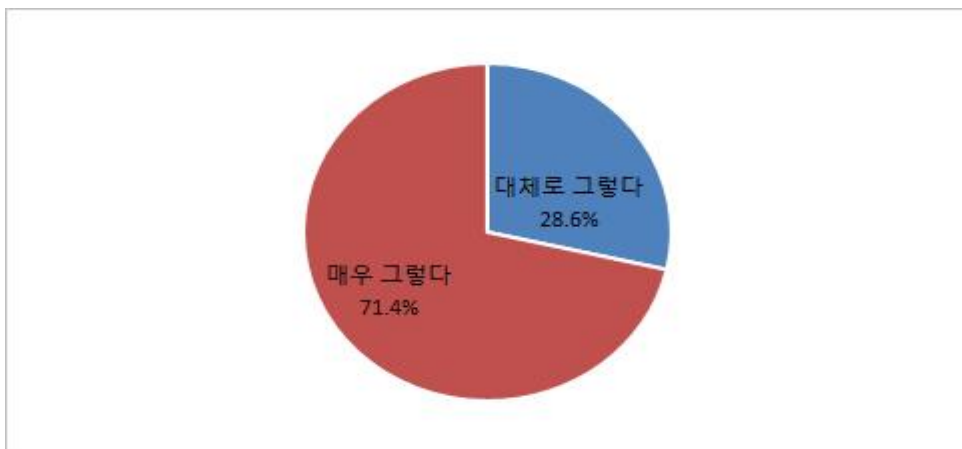


현장훈련 참여 조사에서 100%(7명)가 참여경험이 있다고 응답하였으며, 참여경험이 있는 참여자들을 대상으로 아래와 같은 항목에서 만족도를 조사하였다.

⑥ 현장훈련 직종의 직업육구 부합 정도

현장훈련 직종이 본인의 직업육구에 부합하는가를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 71.4%, ‘대체로 그렇다’ 28.6%로 조사되었다.

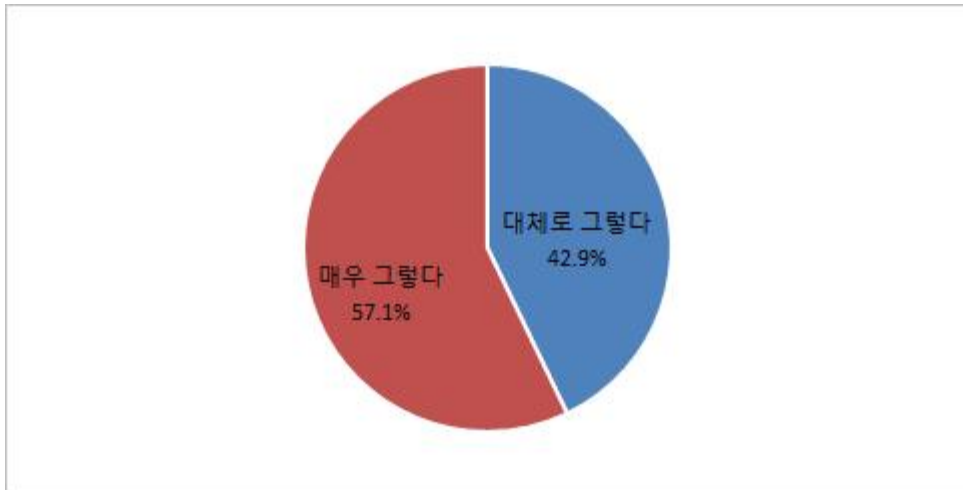
[그림 II-35] 직업육구 부합



⑦ 현장훈련 기간 만족도

현장훈련 기간이 취업 준비에 충분했는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 57.1%, ‘대체로 그렇다’ 42.9%로 조사되었다.

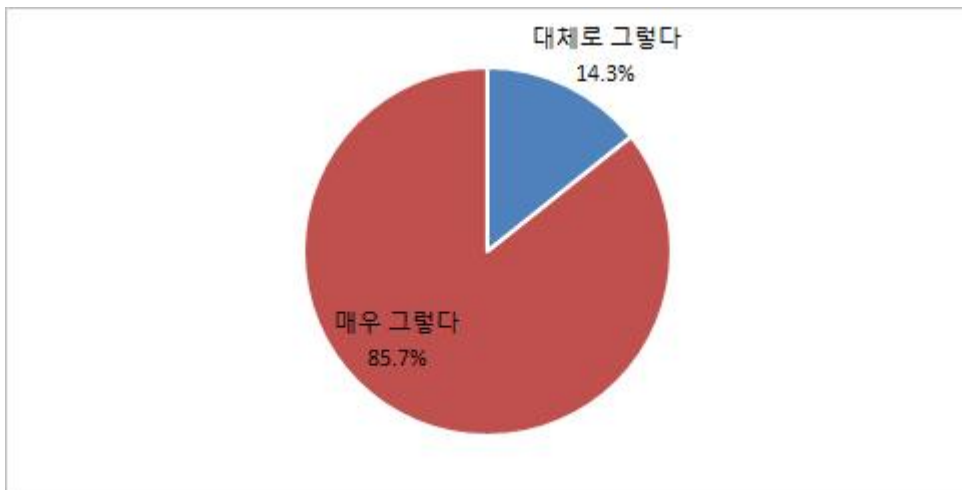
[그림Ⅱ-36] 현장훈련 기간



⑧ 현장훈련 내용 만족도

현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용(직무지도, 직장예절 및 대인관계 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 조사되었으며 다수의 응답자가 현장훈련 내용에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

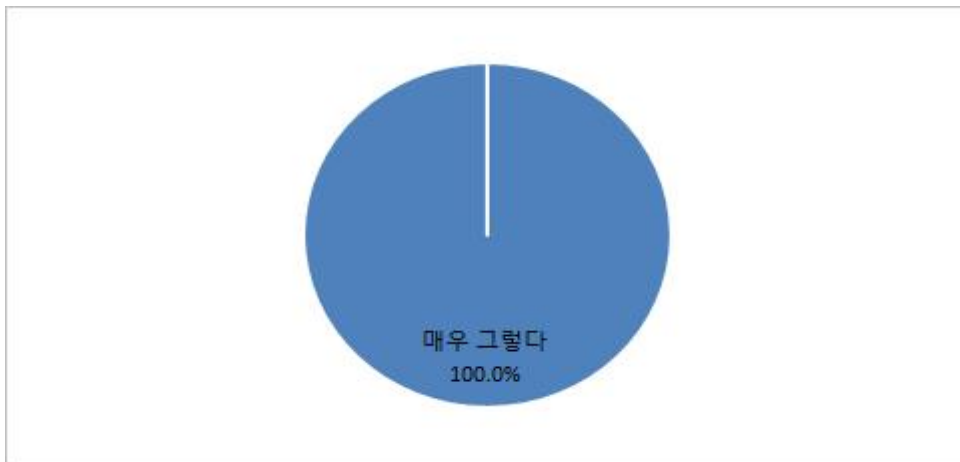
[그림Ⅱ-37] 현장훈련 기간



⑨ 현장훈련을 통한 취업준비 도움 정도

현장훈련을 통한 본인의 취업 도움 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 현장훈련을 통한 도움 정도에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

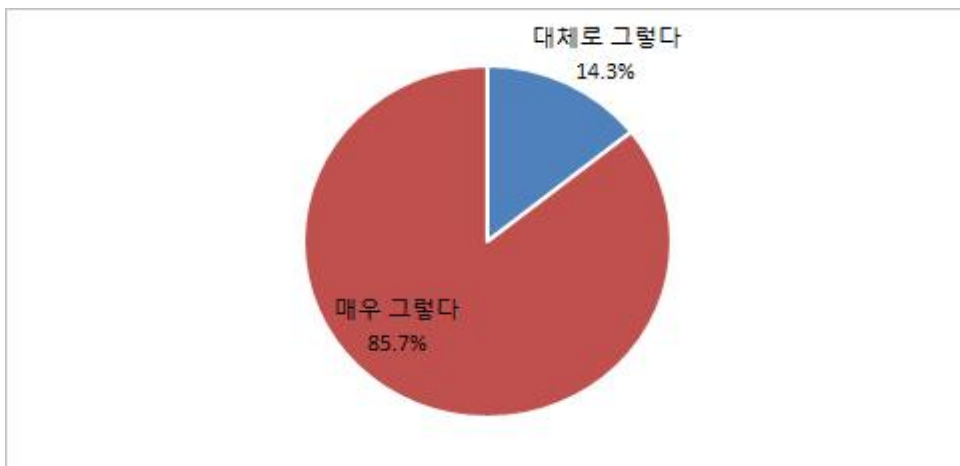
[그림 II-38] 현장훈련을 통한 도움



⑩ 현장훈련에 대한 전반적 만족도

현장훈련 프로그램의 전반적 만족도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 조사되었으며 다수의 응답자가 현장훈련에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

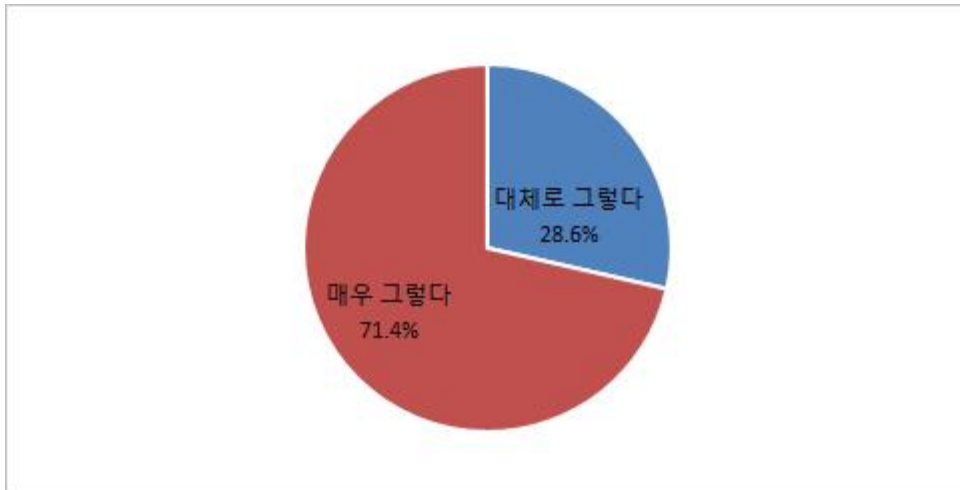
[그림 II-39] 현장훈련 전반적 만족도



⑪ 추천 의향

현장훈련을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할지 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 71.4%, ‘대체로 그렇다’ 28.6%로 조사되었다.

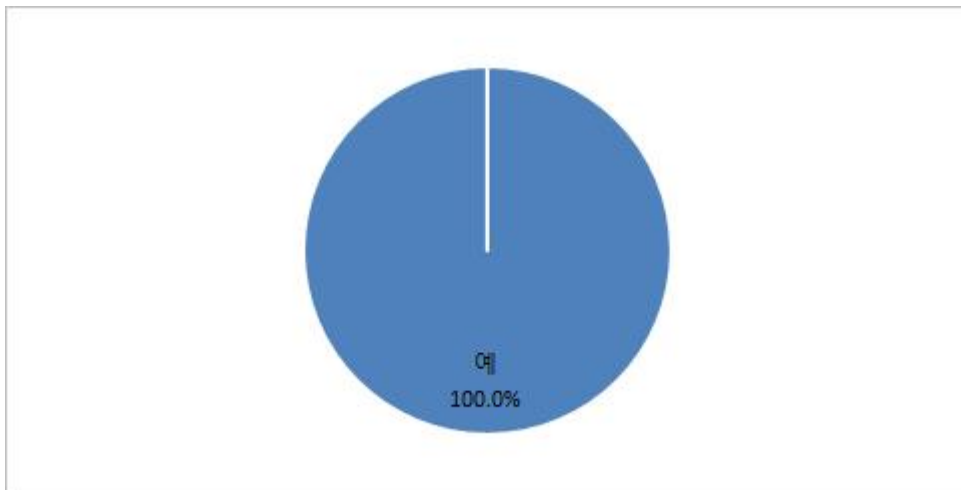
[그림Ⅱ-40] 추천 의향



⑫ 지원고용(취업) 여부

취업알선 및 현장훈련 이후 고용으로 연결된 비중은 아래와 같이 100%로 나타나 취업알선 및 현장훈련의 효과성이 나타났다.

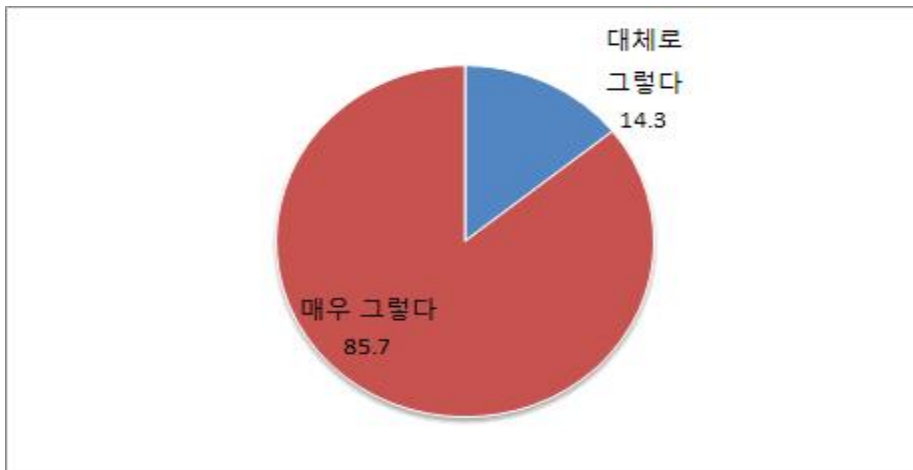
[그림Ⅱ-41] 취업 여부



⑬ 담당 직원의 직장생활 이해도

담당 직원의 직장생활 이해도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 조사되어 담당 직원이 직장생활에 대해 이해하고 있음이 나타났다.

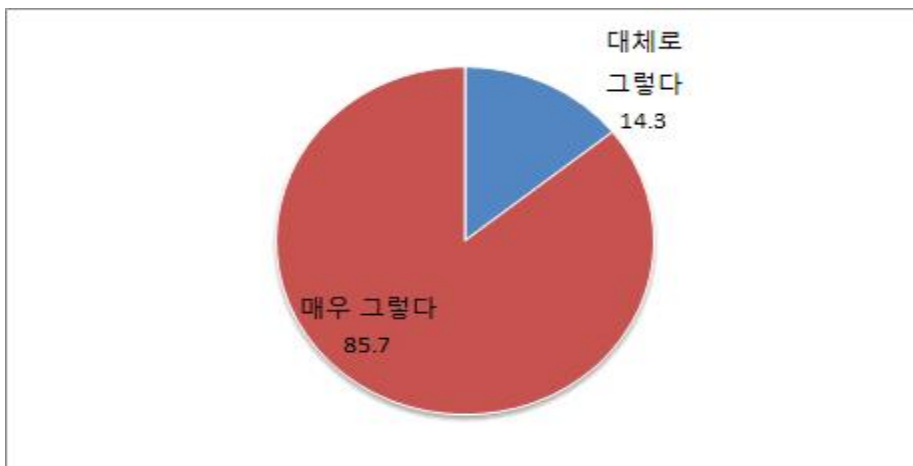
[그림 II-42] 직장생활 이해



⑭ 담당 직원의 고충처리 정도

담당 직원의 고충처리 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원이 이용인의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주고 있다고 답변한 것을 알 수 있다.

[그림 II-43] 고충처리



⑮ 담당 직원에게 도움요청 정도

담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 71.4%, ‘대체로 그렇다’ 28.6%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청하고 있음이 나타났다.

[그림 II-44] 도움요청



⑯ 담당 직원의 전문적 지식 함양 정도

담당 직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%로 조사되어 응답자의 전원이 담당직원이 전문적 지식을 함양하고 있다고 답변하였다.

[그림 II-45] 전문지식



⑰ 담당 직원의 전반적 만족도

담당 직원에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%로 조사되었으며, 응답자의 전원이 담당자에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

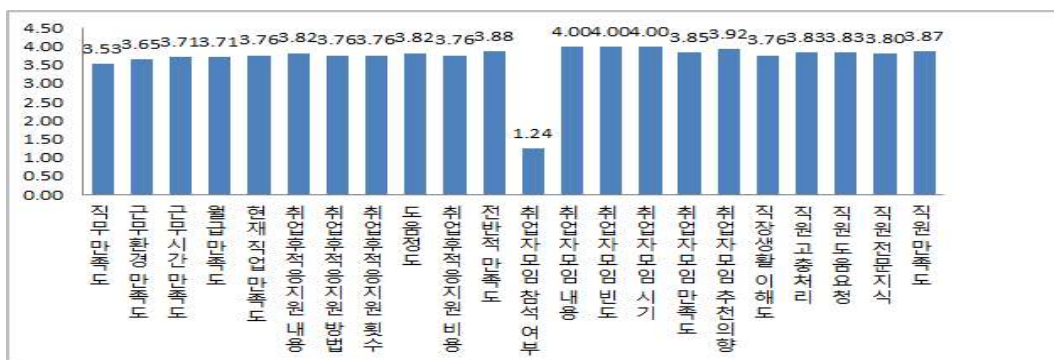
[그림Ⅱ-46] 담당 직원 전반적 만족도



4) 취업 후 적응지원

취업 후 적응지원 만족도는 총 22개의 문항으로 구성했으며, 현재 지원고용, 취업 후 적응지원 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 설문지를 배포 및 회수하였다.

[그림Ⅱ-47] 취업 후 적응지원 프로그램 만족도 평균



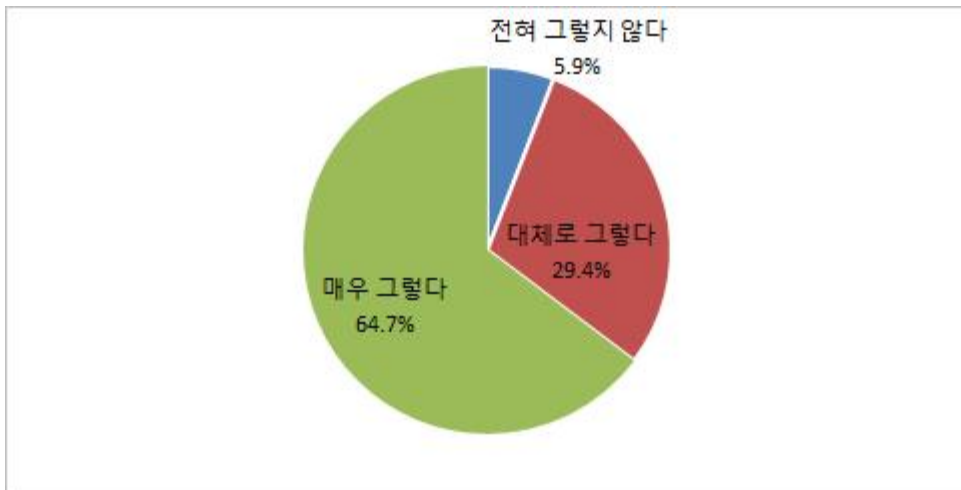
[표Ⅱ-15] 취업 후 적응지원 프로그램 만족도 통계량

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
현재 직무 만족도	3.53	.800	17	1	4
현재 근무환경 만족도	3.65	.493	17	3	4
현재 근무시간 만족도	3.71	.588	17	2	4
현재 월급 만족도	3.71	.470	17	3	4
현재 직업 만족도	3.76	.437	17	3	4
취업 후 적응지원 내용	3.82	.393	17	3	4
취업 후 적응지원 방법	3.76	.437	17	3	4
취업 후 적응지원 횟수	3.76	.437	17	3	4
직장생활 유지에 도움정도	3.82	.393	17	3	4
취업 후 적응지원 비용	3.76	.562	17	2	4
취업 후 적응지원 만족도	3.88	.332	17	3	4
취업자모임 참석 여부	1.24	.437	17	1	2
취업자모임 내용	4.00	.000	13	4	4
취업자모임 빈도	4.00	.000	13	4	4
취업자모임 시기	4.00	.000	13	4	4
취업자모임 만족도	3.85	.376	13	3	4
취업자모임 추천의향	3.92	.277	13	3	4
직원의 직장 이해도	3.85	.376	10	3	4
직원 고충처리정도	3.92	.277	10	3	4
직원에게 도움요청정도	3.85	.376	10	3	4
직원의 전문지식	3.85	.376	10	3	4
직원 전반적 만족도	3.88	.332	10	3	4

① 현재 직무에 대한 만족도

현재 직무에 대해 만족하고 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 64.7%, ‘대체로 그렇다’ 29.4%, ‘전혀 그렇지 않다’ 5.9%로 조사되었다.

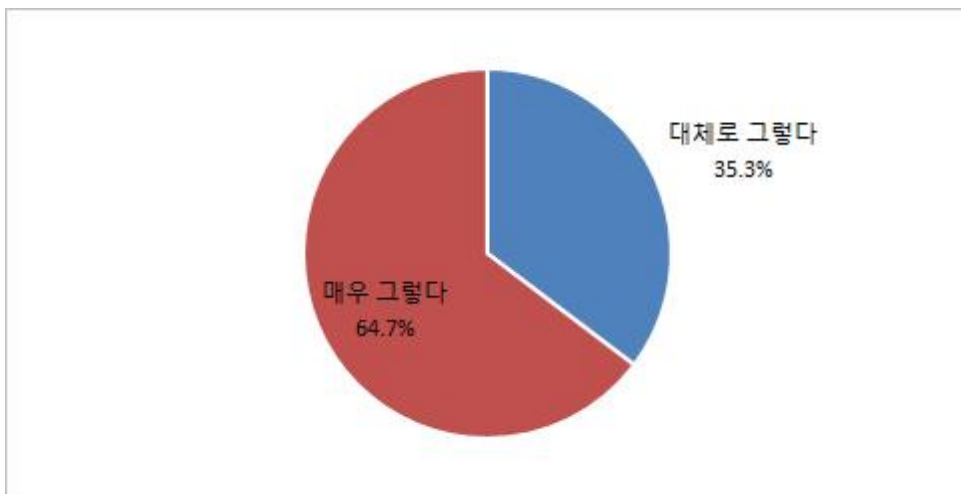
[그림 II-48] 현재 직무



② 현재 직장의 근무환경에 대한 만족도

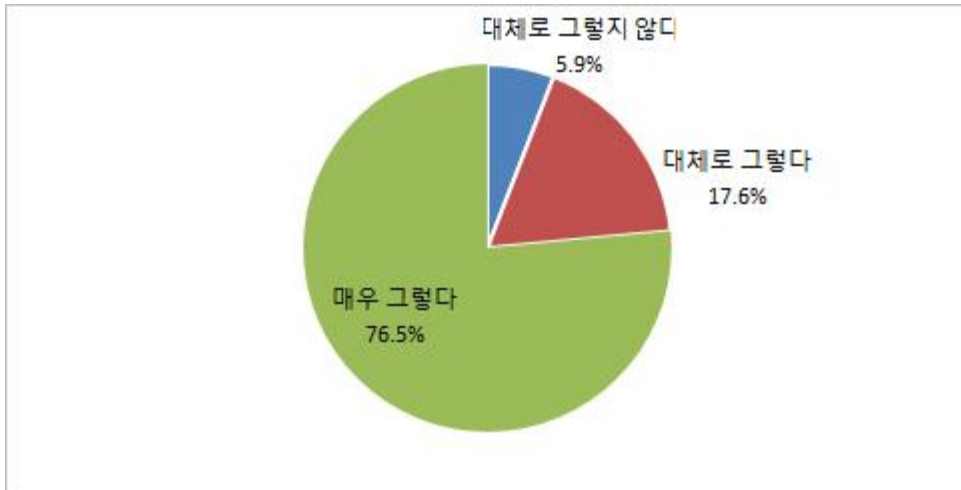
현재 직장의 근무환경에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 64.7%, ‘대체로 그렇다’ 35.3%로 조사되었다.

[그림 II-49] 근무환경



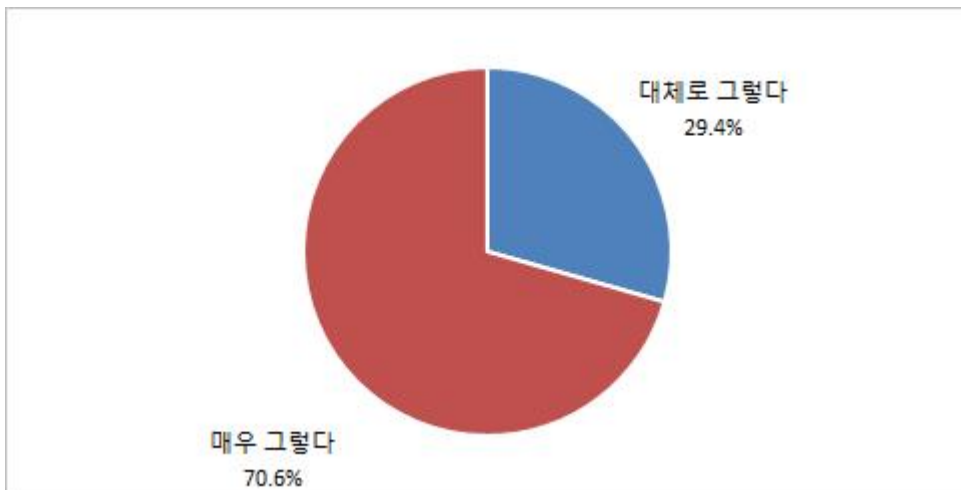
③ 현재 직장의 근무시간에 대한 만족도
 현재 직장의 근무시간에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.5%, ‘대체로 그렇다’ 17.6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5.9%로 조사되었다.

[그림 II-50] 근무시간



④ 현재 직장의 월급에 대한 만족도
 현재 직장의 월급에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 70.6%, ‘대체로 그렇다’ 29.4%로 조사되었다. 임금에 대해 낮은 만족도를 보였던 전년도와 비교하여 대체로 현재 임금에 대해 만족하고 있음을 확인할 수 있었다.

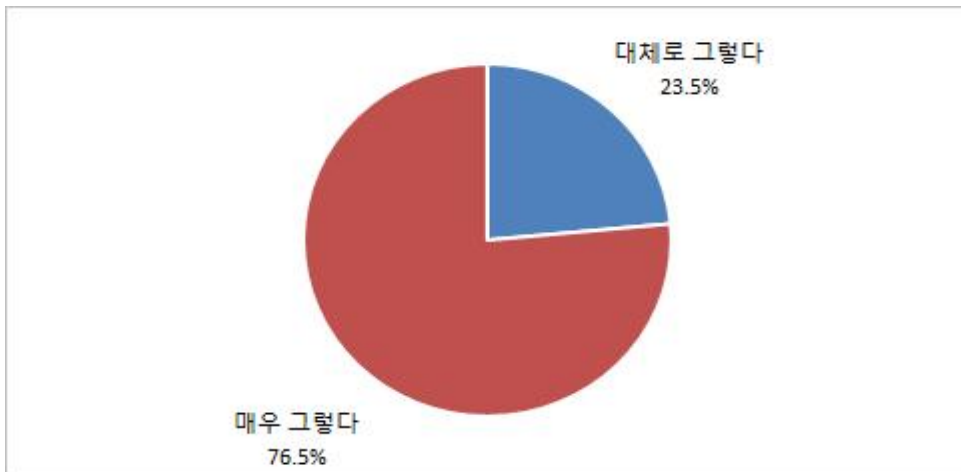
[그림 II-51] 월급



⑤ 현재 직업에 대한 전반적 만족도

현재의 직업에 전반적으로 만족하는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.5%, ‘대체로 그렇다’ 23.5%로 응답자의 다수가 현재의 직업에 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

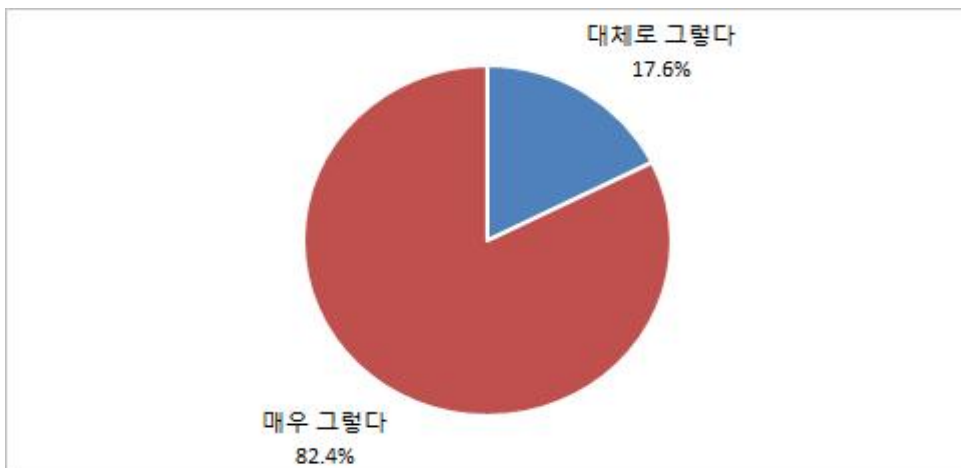
[그림Ⅱ-52] 직업 전반적 만족도



⑥ 취업 후 적응지원 내용 만족도

취업 후 적응지원 내용(고충상담, 정보제공, 직무지도, 문제해결 지원, 안부확인 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 82.4%, ‘대체로 그렇다’ 17.6%로 조사되었으며 다수의 응답자가 취업 후 적응지원 내용에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

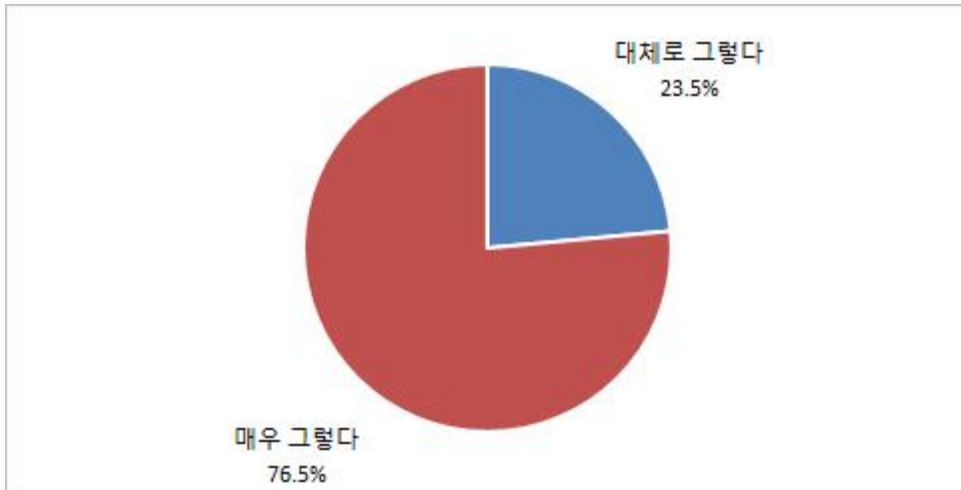
[그림Ⅱ-53] 취업 후 적응지원 내용



⑦ 취업 후 적응지원 방법 만족도

취업 후 적응지원 방법(전화, 면담, 방문, 모임운영 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.5%, ‘대체로 그렇다’ 23.5%로 조사되었다.

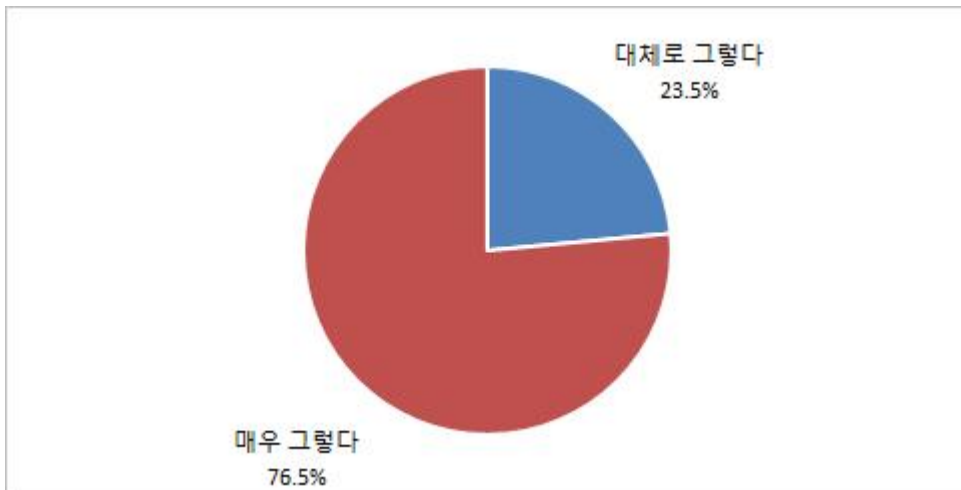
[그림 II-54] 취업 후 적응지원 방법



⑧ 취업 후 적응지원 횟수 만족도

취업 후 적응지원 횟수에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 76.5%, ‘대체로 그렇다’ 23.5%로 조사되었으며 전년도 대비 불만족에 대한 응답이 감소하였다.

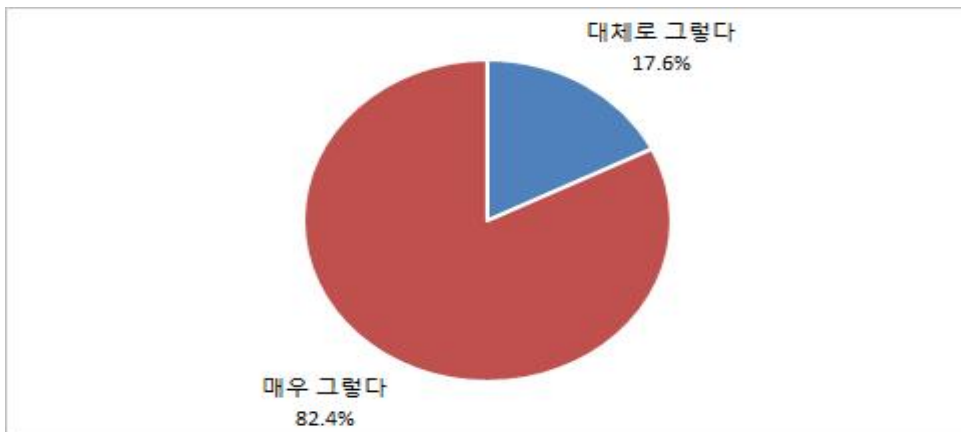
[그림 II-55] 취업 후 적응지원 횟수



⑨ 취업 후 적응지원을 통한 직장생활 도움 정도

취업 후 적응지원을 통한 직장생활유지 도움 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 82.4%, ‘대체로 그렇다’ 17.6%로 조사되었으며 다수의 응답자가 직장유지를 위해 취업 후 적응지원 프로그램에 도움을 받고 있다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 취업 후 적응지원 프로그램의 필요성을 뒷받침하는 결과이기도 할 것이다.

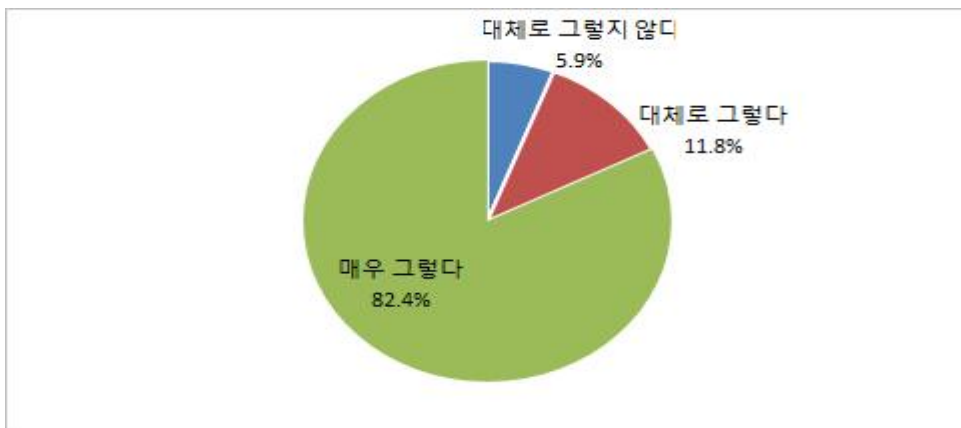
[그림 II-56] 도움 정도



⑩ 취업 후 적응지원 비용 만족도

취업 후 적응지원 비용에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 82.4%, ‘대체로 그렇다’ 11.8%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5.9%로 조사되었으며, 다수의 응답자가 취업 후 적응지원 비용에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

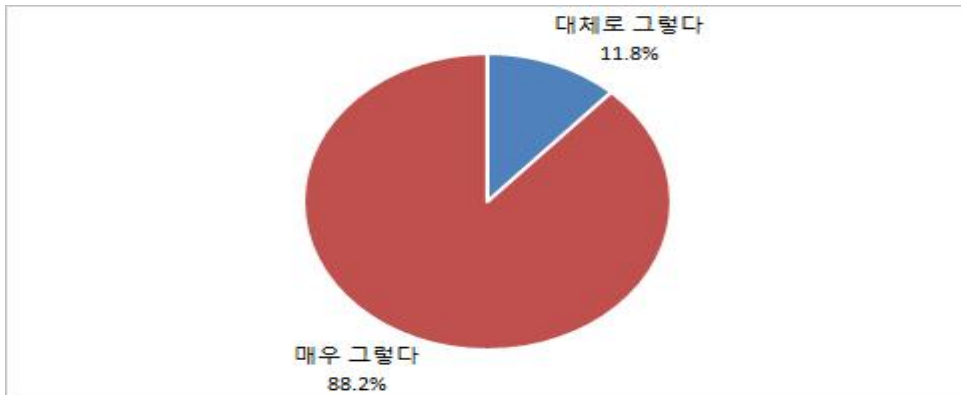
[그림 II-57] 취업 후 적응지원 비용



⑪ 취업 후 적응지원 전반적 만족도

취업 후 적응지원 전반적 만족도를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 88.2%, ‘대체로 그렇다’ 11.8%로 조사되었으며, 응답자의 다수가 취업 후 적응지원 프로그램에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림 II-58] 취업 후 적응지원 전반적 만족도

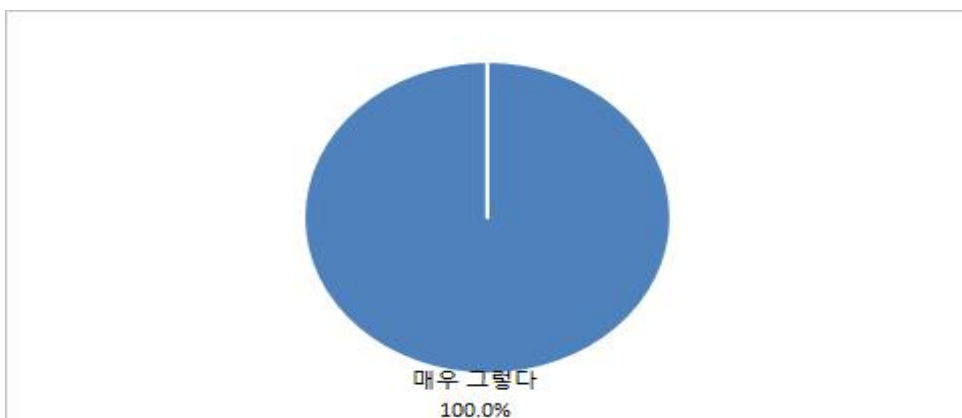


취업자모임 참여 조사에서 76.5%(13명)가 참여경험이 있다고 응답하였으며, 참여경험이 있는 참여자들을 대상으로 아래와 같은 항목에서 만족도를 조사하였다.

⑫ 취업자모임 내용 만족도

취업자모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업자모임 내용에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

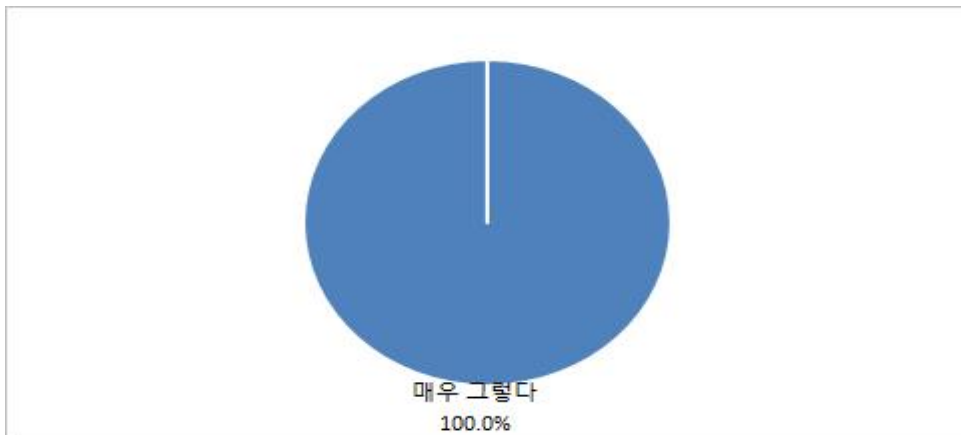
[그림 II-59] 취업자모임 내용



⑬ 취업자모임 빈도 만족도

취업자모임의 빈도(주말 월1회, 평일 연5회, 취업자연수 연1회, 연합활동 연1회, 송년회 연1회)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업자모임 빈도에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

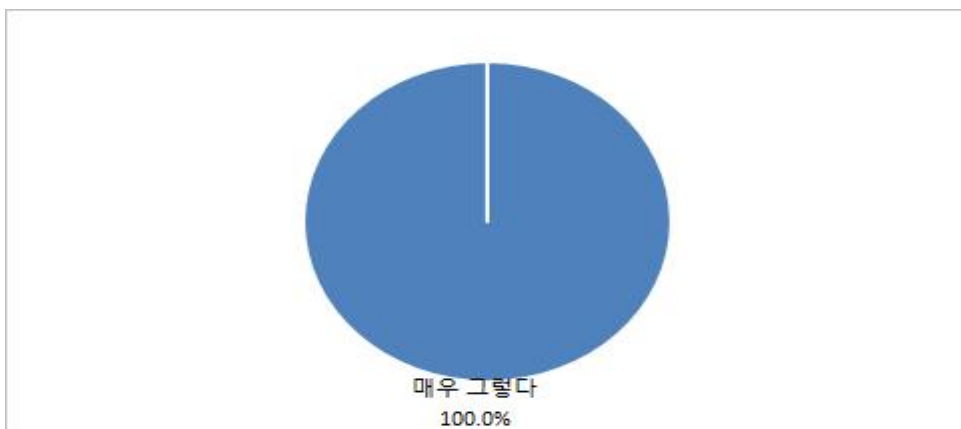
[그림Ⅱ-60] 취업자모임 빈도



⑭ 취업자모임 시기 만족도

취업자모임의 시기(모임-주말 및 평일, 취업자연수-여름, 송년회-12월)에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 100%로 조사되었으며 설문에 참여한 모든 응답자가 취업자모임 시기에 대해 높은 만족도를 표현하였다.

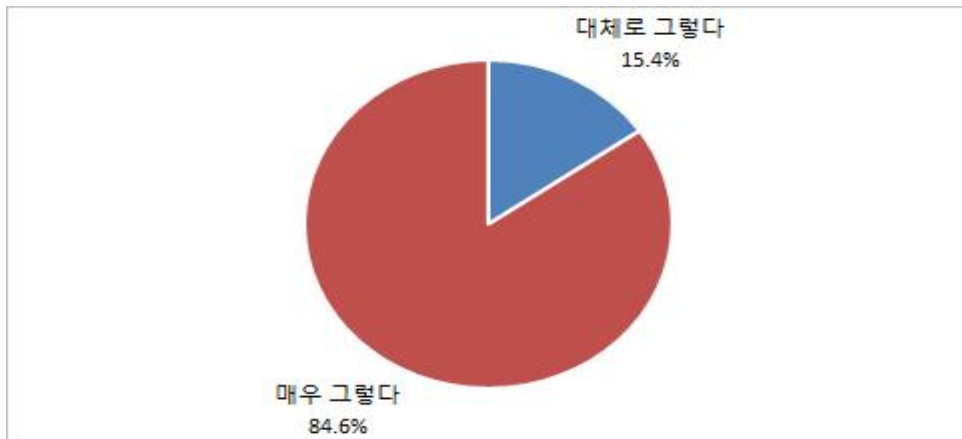
[그림Ⅱ-61] 취업자모임 시기



⑮ 취업자모임 전반적 만족도

취업자모임의 전반적 만족도를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%, ‘대체로 그렇다’ 15.4%로 조사되었으며, 응답자의 다수가 취업 후 적응지원 프로그램에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

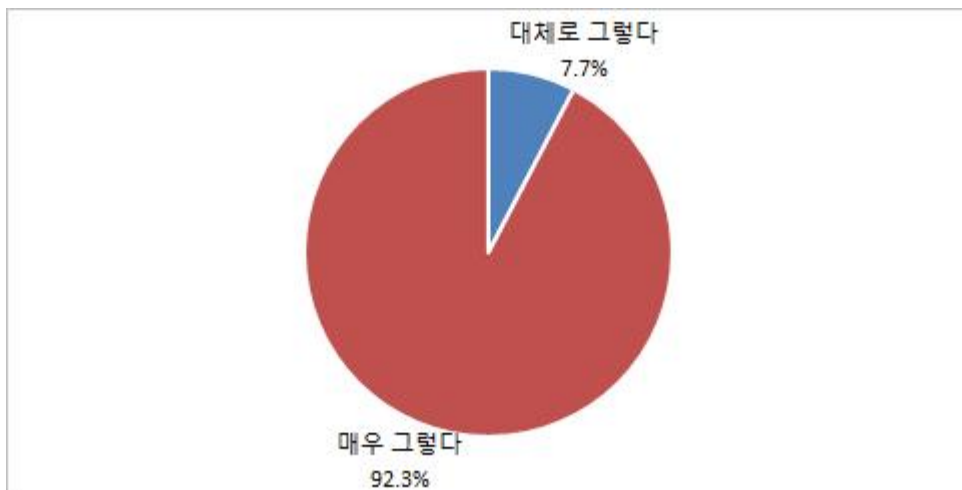
[그림 II-62] 취업자모임 전반적 만족도



⑯ 취업 후 적응지원 추천 의향

‘취업 후 적응지원을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%, ‘대체로 그렇다’ 7.7%로 조사되었으며 응답자의 다수가 취업 후 적응지원을 추천할 의향이 있는 것으로 나타났다.

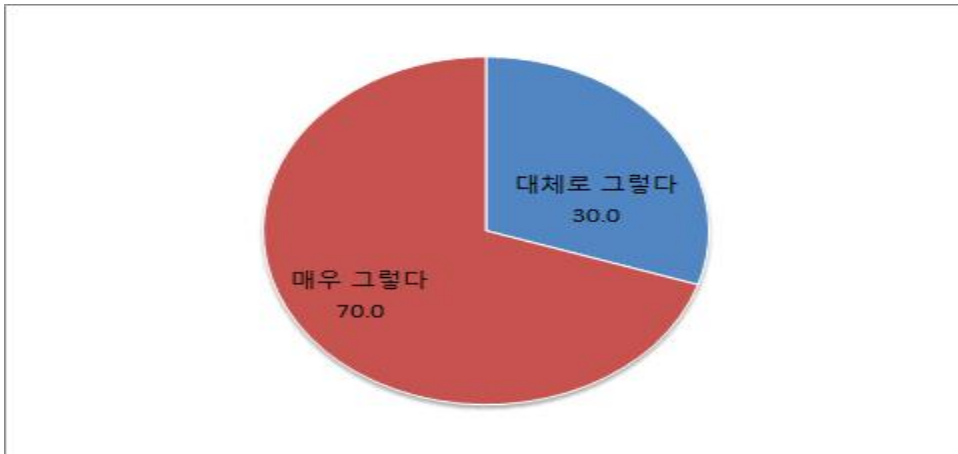
[그림 II-63] 추천의향



⑰ 담당 직원의 직장생활 이해도

담당 직원의 직장생활 이해도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 70.0%, ‘대체로 그렇다’ 30.0%로 조사되었다.

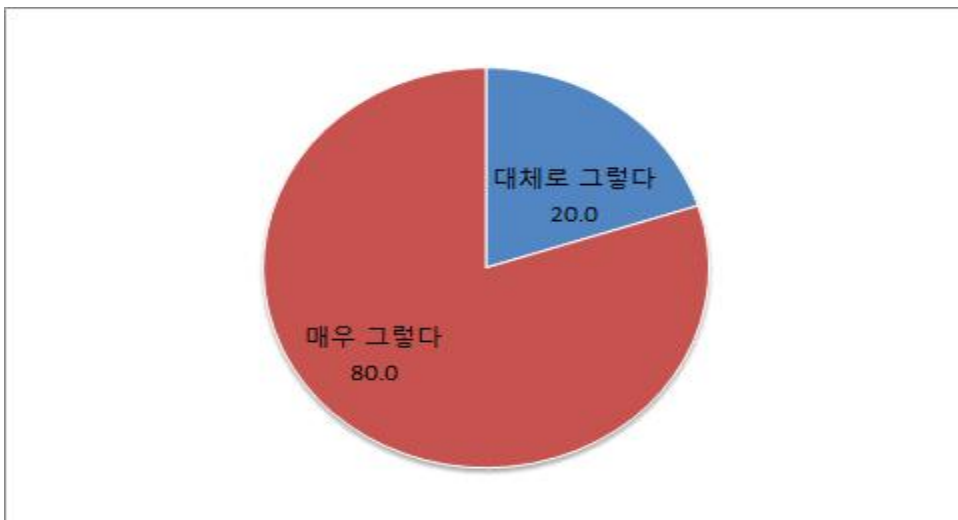
[그림 II-64] 직장생활 이해



⑱ 담당 직원의 고충처리 정도

담당 직원의 고충처리 정도에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%, ‘대체로 그렇다’ 20.0%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원이 이용인의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주고 있다고 답변한 것을 알 수 있다.

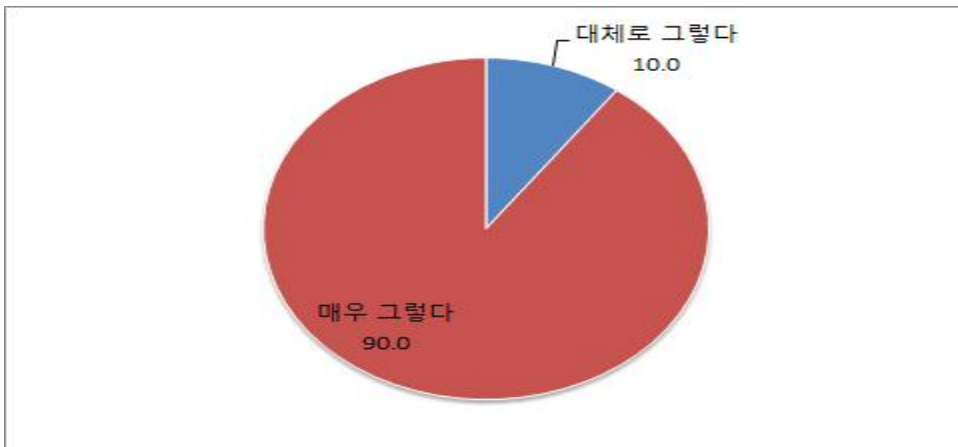
[그림 II-65] 고충처리



⑭ 담당 직원에게 도움요청 정도

담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 90.0%, ‘대체로 그렇다’ 10.0%로 조사되어 응답자의 다수가 담당 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청하고 있음이 나타났다.

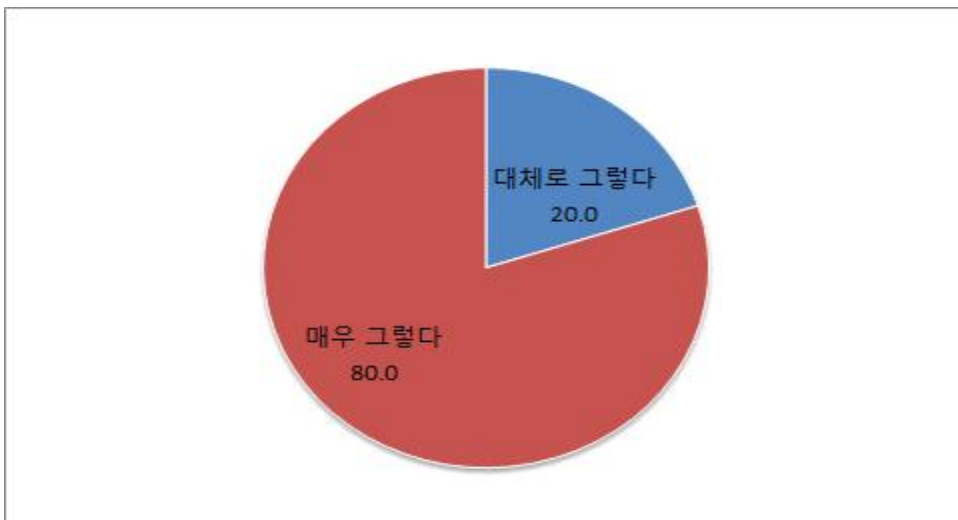
[그림 II-66] 도움요청



⑮ 담당 직원의 전문적 지식 함양 정도

담당 직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있는지를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%, ‘대체로 그렇다’ 20.0%로 조사되었다.

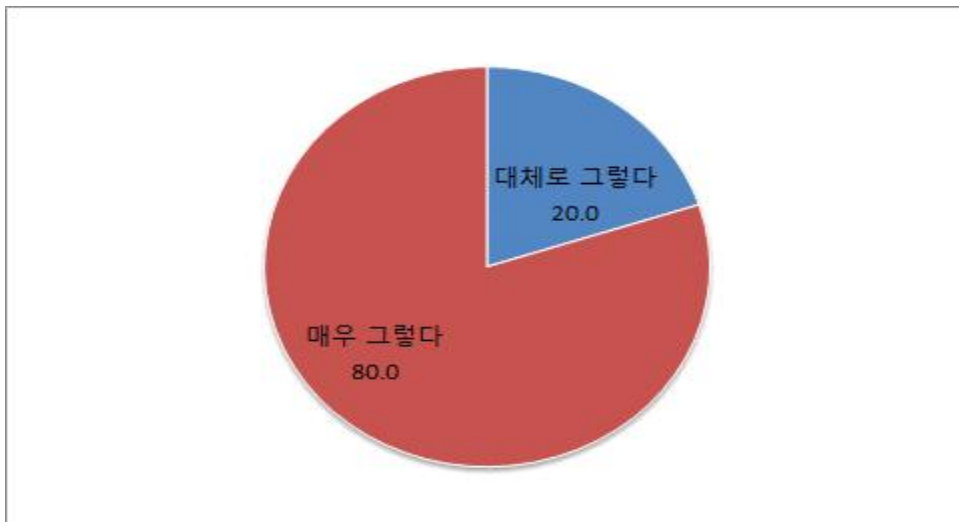
[그림 II-67] 전문지식



㉑ 담당 직원의 전반적 만족도

담당 직원에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 대한 분석결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%, ‘대체로 그렇다’ 20.0%로 조사되었으며, 응답자의 다수가 담당자에 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림Ⅱ-68] 담당 직원 전반적 만족도



3. 건의사항에 관한 분석

기타 건의사항을 개방형으로 질문한 결과 아래와 같은 내용이 표현되었다.

[표Ⅱ-17] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
직업적응훈련	1. 더 많은 취업 기회가 있었으면 합니다. 일자리, 파트타임이라도 훈련과 병행하여 진행하면 좋을 것 같습니다. 2. 캠프, 운동 등 다양한 프로그램 3. 보람터를 재이용하며 처음에는 걱정이 많았는데 잘 적응하고 있는 것 같아 좋네요. 요즘 웃음도 많아진 것 같고, 늘 감사드립니다. 4. 자립과 관련된 다양한 정보 필요합니다.	4
취업 및 적응지원	1. 취업지도하고 열심히 더운데 고생 많이 하고 있습니다. 모임 때 재미있는 것도 했으면 좋겠습니다. 취업 열심히 할 수 있도록 화이팅!	1
취업 후 적응지원	1. 취업자 모임과 동아리 활동은 1달에 1번 모이는게 재미있고, 불만족한 것은 하나도 없습니다. 취업자 연수는 1년에 가는게 재미있고 송년회는 1년에 참석하는게 재미있었습니다. 2. 열심히 잘 하겠습니다. 실수 없이 하겠습니다.	2

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

2018년 7월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 현장훈련, 취업 후 적응지원을 이용하고 있는 이용인 혹은 보호자 총 30명을 대상으로 직업지원팀 이용인 만족도조사를 실시하였다.

총 30부의 설문지를 배부하였으며 기간 내에 회수된 30부(회수율 100.0%)를 근거 자료로 하여 그 결과를 분석하였다. 직업지원사업의 경우 하위 프로그램 별 대상자가 상이하여 ‘직업적응훈련’, ‘취업 및 적응지원’, ‘취업 후 적응지원’의 3가지 설문지를 활용하여 조사 실시하였고, 각 설문지의 공통문항(응답자의 일반 사항, 담당 직원 만족도 등)은 통합하여 분석 하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남자가 53.3%(16명), 여자가 46.7%(14명)이었으며, 연령은 20대가 70.0%(21명)로 압도적인 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 분포 분석 결과 복지관의 지리적 여건으로 인해 남동구 주민이 56.7%(17명)로 가장 많았으며, 이용인의 경제수준은 국민기초생활보장법 비수급자 93.3%(28명), 수급자 6.7%(2명)로 나타났으며 수급자의 경우 전년도보다 소폭 감소한 것으로 확인되었다. 이용인의 주 장애유형으로는 와 관련해서는 지적장애 86.7%(26명), 자폐성장애 10.0%(3명)로 조사되었으며 전년도와 비슷한 추이를 보이고 있다.

2) 만족도조사 결과

① 직업적응훈련

직업적응훈련은 자립생활훈련, 사회적응훈련 등 개인사회생활적응훈련 영역에서 일부 불만족 의견이 나타났으나 전반적으로 높은 만족도가 표출되었다.

② 가족지원

가족지원 영역에서는 부모회의 빈도, 부모회의 진행시간, 자녀의 재활 도움 정도 등 전반적인 항목에서 불만족하는 응답이 조사되었다. 이는 전년도와 비슷한 추이를 보이고 있어 서비스 질 개선을 위해 보다 세밀하고 구체적인 욕구조사가 필요한 대목으로 지적된다.

③ 취업 및 적응지원

취업을 위한 알선과 현장훈련 만족도에서는 거의 모든 문항에서 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었으며 불만족하는 의견은 표출되지 않았다.

④ 취업 후 적응지원

취업 후 적응지원 만족도에서는 현재 직무, 현재 직장의 근무 시간에 대해 불만족하는 의견이 조사된 반면, 취업 후 적응지원을 통해 직장생활을 유지하는데 도움이 되는가의 항목에서 매우 높은 만족도가 나타나 취업 후 적응지원 서비스의 필요성이 검증된 결과임을 확인할 수 있었다.

2. 제언

직업지원팀의 만족도조사 설문은 주 서비스 대상인 지적장애인과 자폐성장애인을 대상으로 진행되었다. 지적 및 자폐성 장애인의 경우 지속적인 지원과 관리가 필요한 장애유형이기 때문에 여타의 장애인보다 서비스 이용 비중이 높게 나타난다.

상반기 만족도조사 결과 불만족하는 의견이 나타난 문항을 살펴보면 전년도와 비슷한 추이를 보였다. 이는 부모회의 빈도, 부모회의 시간, 현재 직장생활, 급여 등의 항목에서 나타나고 있으며 동일한 항목에 대해 지속적으로 불만족하는 의견이 표출되고 있음을 알 수 있으며 향후 더욱 유념하여 사업을 진행해야 할 부분일 것이다. 이는 조사 인원이 많지 않은 관계로 1~2명의 의견이기는 하지만 서비스의 질이나 만족도를 높이기 위해서는 소수의 의견도 존중되어야 할 것이다.

직업지원 사업의 경우 서비스 대상이 훈련생과 취업자로 구분되기 때문에 설문지의 종류를 직업적응훈련, 취업 및 적응지원, 취업 후 적응지원 3가지로 구성하여 배포 및 회수하였으나, 공통문항(응답자의 일반사항, 담당직원 만족도, 건의사항 등)은 설문지를 통합하여 진행해야 하는 번거로움이 발생 하였다. 향후 직업지원 서비스에 대한 만족도를 하나의 설문지로 통합하여 조사할 수 있도록 설문지 구성을 수정하는 방안이 필요할 것으로 사료된다. 또한, 상반기 만족도 조사의 경우 하반기 사업 운영, 차기년도 사업 운영에 반영하기 위한 이용인 및 보호자의 ‘욕구’를 조사하는데 어려움이 있으므로 만족도 조사와 더불어 욕구조사를 실시할 수 있도록 직업지원 서비스를 제공하는 담당자 간 설문지를 활용하는 방안에 대한 논의가 필요할 것으로 보인다.

‘늘푸른동산’ 주간보호센터

임윤재 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2018년 이용인 만족도 조사’는 2018년 7월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 13명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	주간보호
설문지 배부	13부
설문지 회수	13부
회 수 율	100%

2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2018년 6월 27일 ~ 7월 10일/ 총 14일간
- 설문지 회수 : 7월 11일

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지 내용은 크게 다섯 부분으로 나누어 조사를 하였다. 일반적인 사항을 묻는 문항, 시설 및 환경의 만족도, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 나누었다.

[표 I-2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적인 사항	일반적인 내용	8
시설환경 만족도	시설환경	1
프로그램의 만족도	프로그램 질	8
직원 만족도	직원의 전문지식과 기술/의사소통능력	4
전반적인 만족도	추천 의사	1

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표 I-3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	0.920	9~17	9
직원 만족도	0.966	18~21	4

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

본 주간보호센터의 성별분포는 총 인원 13명 중 남자 이용인이 전체에 69%(9명), 여자 이용인이 31%(4명)를 차지하였다. 남자 이용인이 여자 이용인에 비해서 38%(5명)가 많은 것으로 나타났다.

[표 II-1] 성별분포

구분	빈도	비율(%)
남자	9	69
여자	4	31
계	13	100

② 연령

본 주간보호센터는 만 19세 이상부터 만 35세 이하까지를 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 이와 관련하여 만19세 이상 24세 미만, 24세~30세미만, 30세이상~35세 미만, 35세 이상으로 나누어 분석하였다. 분석 결과 19세~24세가 54%(7명), 24세~30세가 32%(4명), 30세~35세는 7%(1명), 35세 이상이 7%(1명)으로 나타났다.

[표 II-2] 연령 분포

연령	빈도	비율(%)
19세~24세미만	7	54
24세~30세미만	4	32
30세~35세미만	1	7
35세 이상	1	7
계	13	100

③ 경제수준

본 주간보호센터에서는 총 13명 중 국민기초생활보장법수급자는 21%(4명), 비수급자(일반)는 79%(9명)로 나타났다.

[표Ⅱ-3] 경제수준

구분	빈도	비율(%)
수급자	4	31
비수급자	9	69
계	13	100

④ 거주 지역

본 센터 이용인의 거주분포는 남동구가 84%(11명)로 본 센터와 근접한 지역에서 거주하고 있음을 알 수 있다. 나머지는 남구 8%(1명), 시흥시 8%(1명)로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 거주 지역 분포

구분	빈도	비율(%)
남동구	11	84
남구	1	8
시흥시	1	8
계	13	100

⑤ 이용인과의 관계

응답자와 이용인과의 관계를 묻는 항목에서는 부모님 100%(13명)로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 이용자와의 관계

구분	빈도	비율(%)
부모	13	100
계	13	100

2) 장애특성

① 주장애유형

본 주간보호센터에서의 주 장애유형은 총 13명 중 지적장애 46%(6명), 자폐성장애 46%(6명), 뇌병변장애 8%(1명)으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 장애 유형

구분	빈도	비율(%)
지적장애	6	46
자폐성장애	6	46
뇌병변장애	1	8
계	13	100

② 장애 등급

본 주간보호센터의 장애등급으로는 총 인원 13명 중 1급이 71%(10명), 2급이 29%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애 등급별 현황

구분	빈도	비율(%)
1급	12	92
2급	1	8
계	13	100

3) 복지관 이용관련 특성

① 이용 기간

본 센터 프로그램 이용기간으로는 총 인원 13명 중 12개월 미만은 38%(5명), 12개월 이상 24개월 미만은 8%(1명), 24개월 이상 36개월 미만은 46%(6명), 36개월 이상은 8%(1명)로 나타났다.

[표Ⅱ-8] 이용 기간

구분	빈도	비율(%)
12개월 미만	5	38
12개월 이상 24개월 미만	1	8
24개월 이상 36개월 미만	6	46
36개월 이상	1	8
계	13	100

2. 만족도 조사 결과

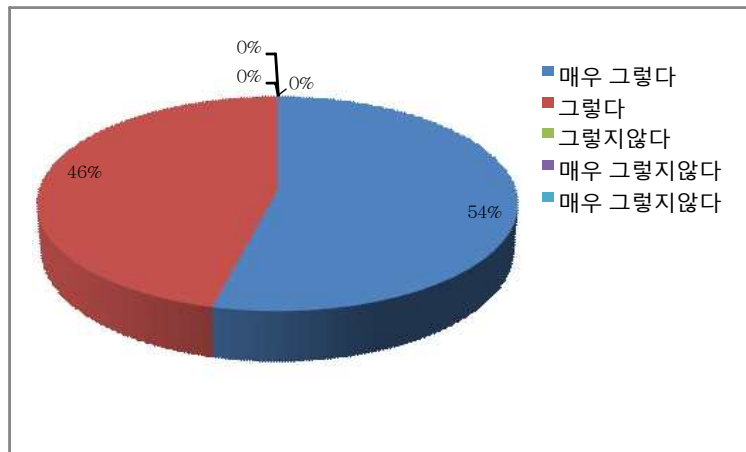
만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총14개의 문항으로 조사하였다.

1) 시설환경 만족도

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

시설 및 환경에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 54%(7명), ‘대체로 그렇다’가 46%(6명)로 나타났다. 총 인원 13명 중 100%(13명)가 긍정적인 답변으로 시설 및 환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-1] 시설환경에 대한 만족도



[표 II-9] 시설환경에 대한 만족도

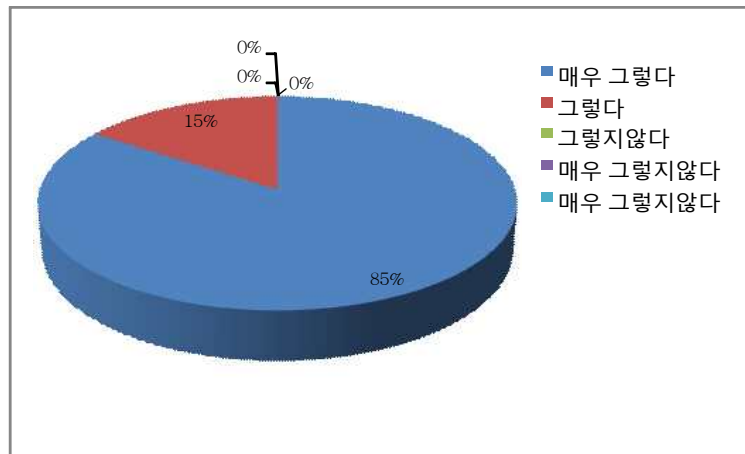
구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	7	54
대체로 그렇다	6	46
계	13	100

2) 프로그램 만족도

① 일상생활훈련

본 센터에서는 일상생활훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’가 85%(11명), ‘대체로 그렇다’가 15%(2명)으로 나타나 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 보였다.

[그림 II-2] 일상생활훈련에 대한 만족도



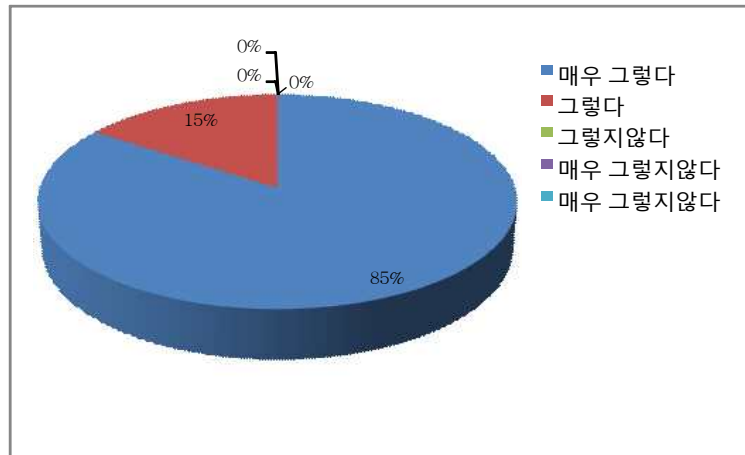
[표 II-10] 일상생활훈련에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

② 취미여가생활지원사업

본 센터에서는 취미여가생활지원사업에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’는 15%(2명)로 나타났다. 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변으로 사회적응훈련에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-3] 취미여가생활지원사업에 대한 만족도



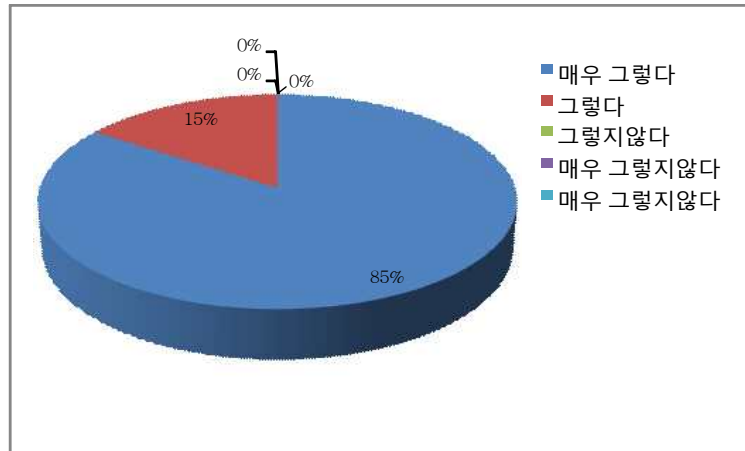
[표 II-11] 취미여가생활지원사업에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

③ 지역사회통합 프로그램

본 센터에서는 지역사회통합프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 나타났으며 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-4] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도



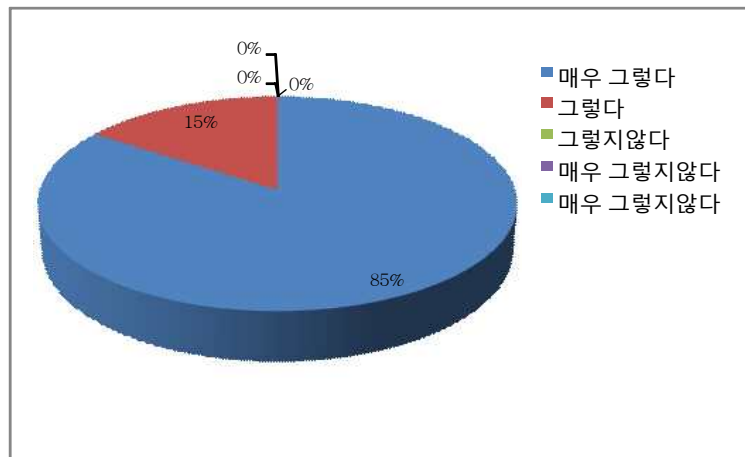
[표 II-12] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

④ 건강 및 안전사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)가 긍정적인 답변으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림Ⅱ-5] 건강 및 안전사업에 대한 만족도



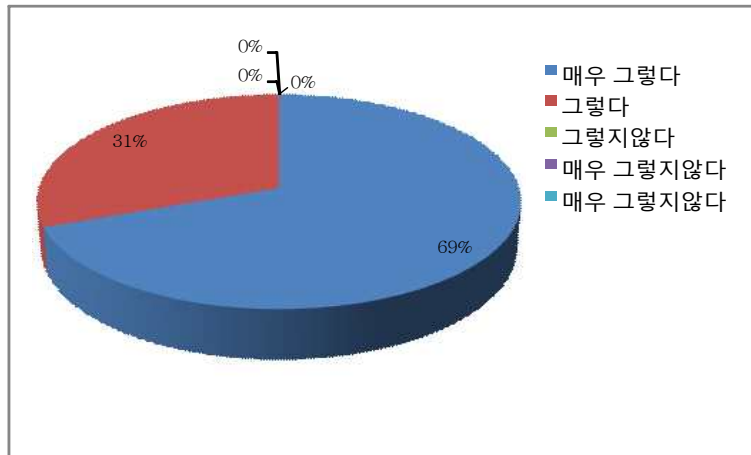
[표Ⅱ-13] 건강 및 안전사업에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

⑤ 외부지원사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 69%(9명), ‘대체로 그렇다’ 31%(4명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)가 긍정적인 답변으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-6] 외부지원사업에 대한 만족도



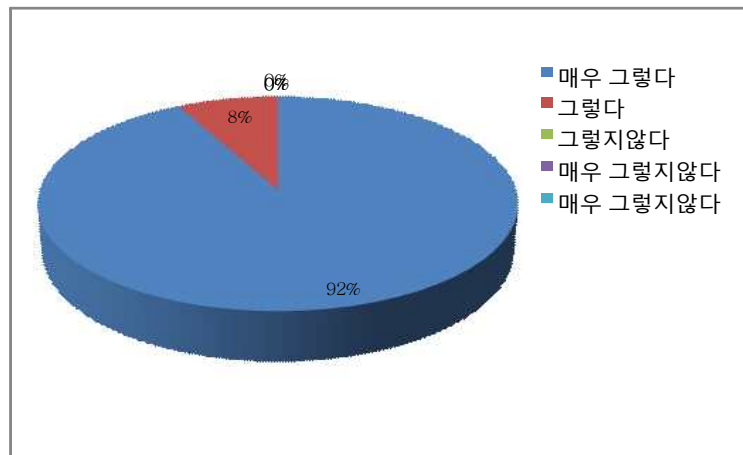
[표 II-14] 외부지원사업에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	9	69
대체로 그렇다	4	31
계	13	100

⑥ 재활치료 만족도

재활치료에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 92%(12명), ‘대체로 그렇다’ 8%(1명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)가 긍정적인 답변으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-7] 재활치료에 대한 만족도



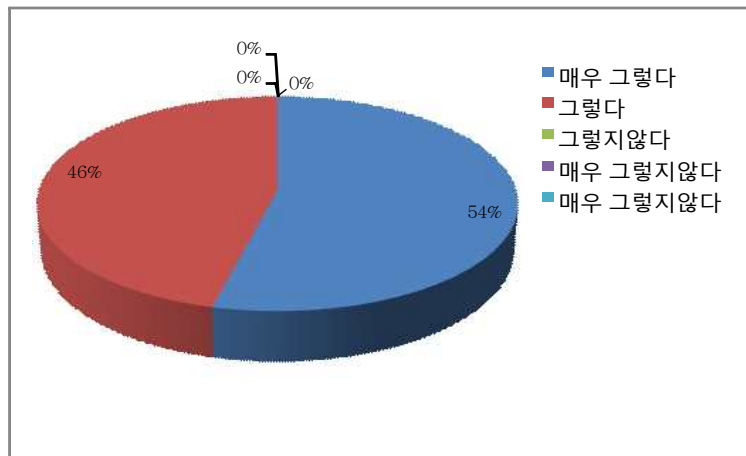
[표 II-15] 재활치료에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	12	92
대체로 그렇다	1	8
계	13	100

⑦ 가족지원사업

가족지원사업에 대한 만족도 측정결과로, ‘매우 그렇다’가 54%(7명), ‘대체로 그렇다’는 46%(6명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 하였다.

[그림 II-8] 가족지원사업에 대한 만족도



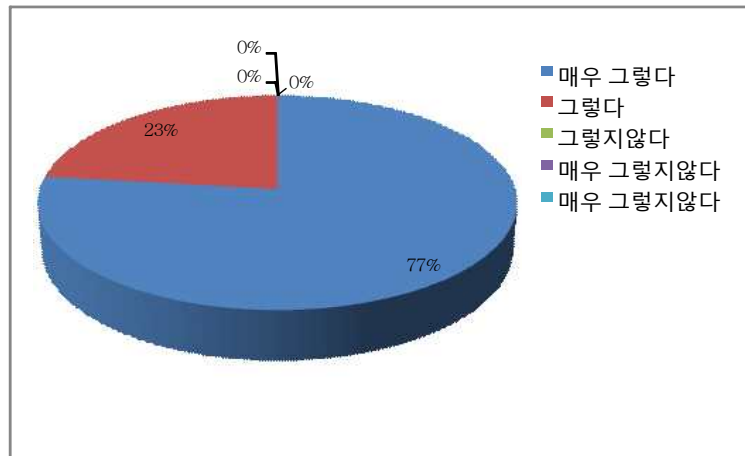
[표 II-16] 가족지원사업에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	7	54
대체로 그렇다	6	46
계	13	100

⑧ 전반적인 프로그램 만족도

전반적인 프로그램에 대한 만족도 측정결과는 ‘매우 그렇다’ 77%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23%(3명)로 전반적인 프로그램에 대해 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-9] 전반적인 프로그램에 대한 만족도



[표 II-17] 전반적인 프로그램에 대한 만족도

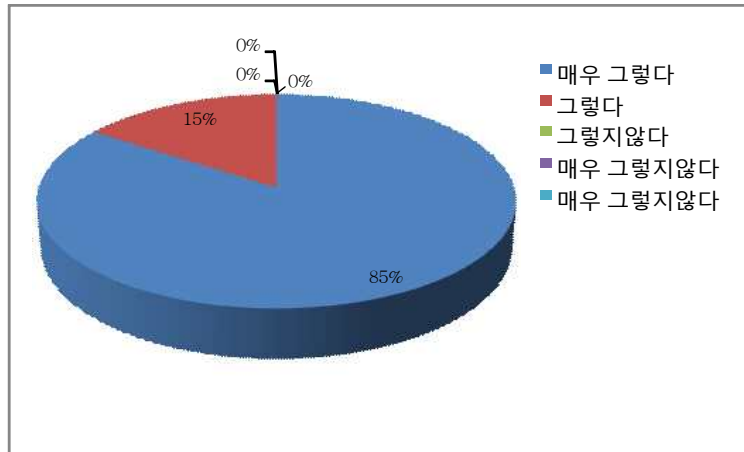
구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	10	77
대체로 그렇다	3	23
계	13	100

3) 담당직원에 대한 만족도

① 직원의 요구 충족에 대한 노력정도

본 주간보호센터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 반영하는 태도에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 나타났다. 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-10] 요구충족에 대한 노력정도



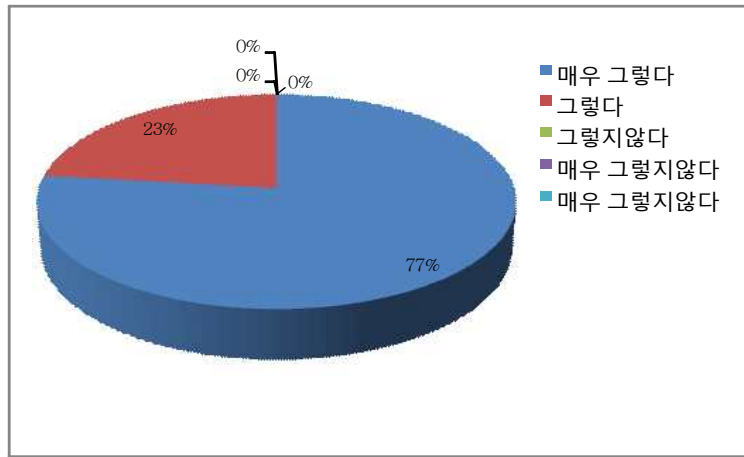
[표 II-18] 요구충족에 대한 노력 정도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

② 전문지식 면

담당직원들의 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 만족도 측정결과로는, ‘매우 그렇다’ 77%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23%(3명)로 담당직원의 전문성에 대해서 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-11] 직원 전문지식에 대한 만족도



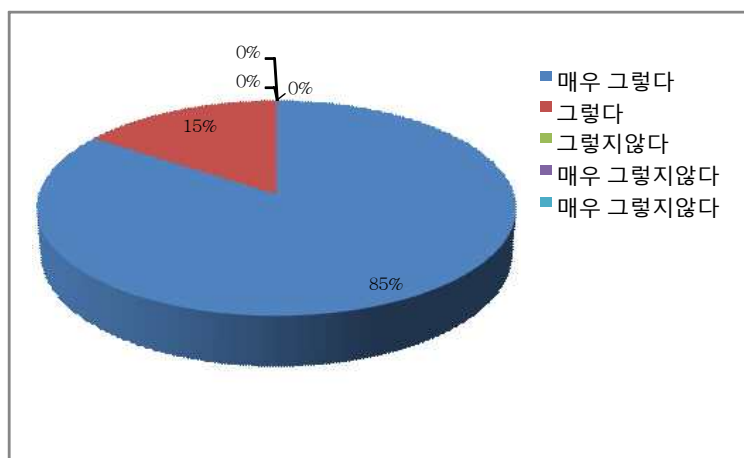
[표 II-19] 직원 전문지식에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	10	77
대체로 그렇다	3	23
계	13	100

③ 의사소통 면

직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-12] 의사소통에 대한 만족도



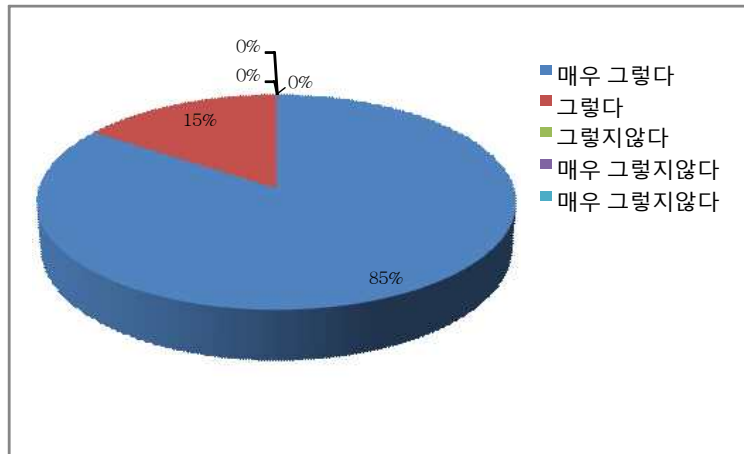
[표 II-20] 의사소통에 대한 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

④ 직원에 대한 전반적인 만족도

전반적인 직원들의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 총 인원 13명 중 100%(13명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-13] 직원에 대한 전반적 만족도



[표 II-21] 직원에 대한 전반적 만족도

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

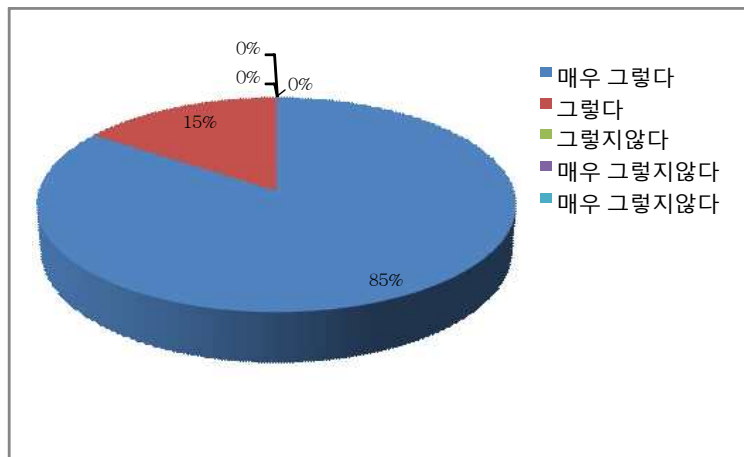
3) 전반적인 만족도

본 센터에 대한 전반적인 만족도는 아래 ‘추천의사’ 면에 대한 응답 결과를 통해 나타났다.

① 추천의사

본 주간보호센터를 이용하고자 하는 사람들에게 추천할 의향이 있는지에 대한 질문으로 ‘매우 그렇다’는 85%(11명), ‘대체로 그렇다’는 15%(2명)로 모두 추천할 의향이 있다고 한 점을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림 II-14] 본 센터에 대한 추천의사



[표 II-22] 본 센터에 대한 추천의사

구분	빈도	비율(%)
매우 그렇다	11	85
대체로 그렇다	2	15
계	13	100

III 요약 및 제언

1. 요약

2018년 이용인 만족도 조사'는 2018년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모를 대상으로 총 13명에게 설문지를 배포하여 13명 모두 설문문에 응답하였다. 설문지는 총 22문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 시설 및 환경에 관련 사항 1문항, 프로그램 만족도 8문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용인의 성별은 남자가 69%(9명), 여자가 31%(4명)로 남자 이용인이 여자 이용인보다 38%(5명)가 많은 것으로 나타났다. 연령은 만 19세 이상 24세 미만이 54%(7명), 만 24세 이상 30세 미만이 32%(4명)으로 과반 이상이 20대인 것으로 나타났다.

경제수준으로는 총 인원 13명 중 국민기초생활보장법 수급자 31%(4명), 비수급자 69%(9명)이며, 거주 지역으로는 남동구 84%(11명), 남구 8%(1명), 시흥시 8%(1명)으로 나타났다. 응답자와 이용인과의 관계를 묻는 사항으로 부모 100%(13명)가 설문문에 응답해주신 것으로 나타났다.

이용인들의 장애유형을 살펴본 바, 지적장애 46%(6명), 자폐성장애 46%(6명), 뇌병변장애 8%(1명)로 나타났으며, 장애등급은 1급 92%(12명), 2급 8%(1명)로 중증 지적 및 자폐성 장애인이 이용하는 것으로 나타났다.

복지관 이용관련 특성의 이용기간 조사결과 12개월 미만 38%(5명), 12개월 이상~24개월 미만 8%(1명), 24개월 이상~36개월 미만 46%(6명), 36개월 이상 8%(1명)로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

시설환경에 대한 만족도 조사결과 '매우 그렇다' 54%(7명), '대체로 그렇다' 46%(6명)로 나타났다. 식사지도, 의복 착탈의 등 생활에 필요한 기초적인 행동을 습득하고 자립하는데 목적을 둔 일상생활훈련 프로그램은 '매우 그렇다'가 85%(11명), '대체로 그렇다'가 15%(2명)로 나타났다.

취미여가생활지원사업 프로그램의 만족도는 '매우 그렇다' 85%(11명), '대체로 그렇다' 15%(2명)로 응답하였다.

장애인에 대한 편견 최소화 및 더불어 사는 사회통합에 목적을 둔 지역사회연계 프

그램에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 나타났다. 또한, 독감예방접종, 체지방측정, 소방안전교육 등 건강 및 안전관련 프로그램은 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(1명)로 나타났다.

외부지원사업(국악, 자기결정)에 대한 만족도 조사결과 ‘매우 그렇다’ 81%(9명), ‘대체로 그렇다’ 29%(4명)로 나타났다. 재활치료에 대한 만족도 조사결과 ‘매우 그렇다’ 92%(12명), ‘대체로 그렇다’ 8%(1명)으로 나타났다. 부모교육 및 모임으로 정보를 교환하고 장애자녀에 대한 교육을 받는 부모지원 프로그램에 대해서 ‘매우 그렇다’ 54%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46%(6명)로 응답하였고 전반적인 프로그램 만족도로 ‘매우 그렇다’ 77%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23%(3명)로 나타났다.

담당직원에 대한 만족도로 담당직원들이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 지에 대한 항목으로는 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 요구 충족에 만족하는 것으로 나타났다. 또한, 담당직원의 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 77%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23%(3명)이며 직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 항목은 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 나타났다. 직원에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 직원에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

주간보호센터를 이용하고자하는 사람에게 본 센터를 추천할 의향이 있는지 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 85%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15%(2명)로 나타났다.

2. 제언

2018년 늘푸른동산 주간보호센터에 대한 상반기 만족도 조사를 통하여 이용인의 기본사항 및 프로그램, 직원에 대한 만족도를 조사할 수 있었다.

이번 상반기 이용인 만족도 조사를 통하여 본 센터의 프로그램 및 직원에 대한 전반적인 만족도를 수집 후 분석할 수 있었으며 건의사항을 토대로 주간보호센터 서비스 개선에 필요한 사항을 파악할 수 있었다. 앞으로도 만족도 조사를 실시하여 이용인과 부모들의 욕구를 파악하고 반영함으로써 본 센터에 대한 전반적인 만족도를 향상시키고자 한다.

2018년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

설문지

남동장애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(기능향상지원)

안녕하십니까? 이른 더위에 건강 유의하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2018년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

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

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

※ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 V표가 표시된 프로그램에 한하여만 응답해 주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 팀명

①기능향상지원1팀

②기능향상지원2팀

2. 프로그램명

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	만_____세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④조부모 ⑤형제자매 ⑥기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)

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

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 프로그램에 사용되는 교구·교재의 활용정도에 만족하십니까?				
10. 프로그램 후 이루어지는 보호자 상담에 대해 만족하십니까?				
11. 담당직원은 귀하 및 아동에게 관심을 가지며 친절하게 대하고 있습니까?				
12. 담당직원은 프로그램을 시작하기에 앞서 교실이나 교구·교재 등 프로그램에 필요한 준비를 하고 있습니까?				

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

▣ 끝으로 본 프로그램의 발전과 향상을 위한 의견을 적어주세요.

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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(가족문화지원)

안녕하십니까? 이른 더위에 건강 유의하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2018년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

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

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

※ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 V표가 표시된 프로그램에 한하여만 응답해 주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 프로그램명

- | | | | | |
|-----------------|--------------|--------|--------|--------|
| ① 남동아카데미 | ② 힘찬교실 | ③ 튼튼교실 | ④ 에너지업 | ⑤ 농구교실 |
| ⑥ 볼링교실
(청소년) | ⑦ 태권도 | ⑧ 요리조리 | ⑨ 댄스 | ⑩ 너두나두 |
| ⑪ 조물조물 | ⑫ 어깨동무 | ⑬ 토토즐 | ⑭ 골드핸즈 | ⑮ 노래교실 |
| ⑯ 라인댄스 | ⑰ 볼링
(성인) | ⑱ 뉴스포츠 | | |

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
14. 프로그램이 이용인 삶의 질 향상에 도움이 된다고 생각하십니까?				
15. 위 문항을 고려할 때, 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
16. 담당직원은 이용인이 프로그램을 안전하게 이용할 수 있도록 적극적으로 노력하고 있습니까?				
17. 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
18. 담당직원은 이용인과 보호자에게 친절 한 태도로 응대하고 있습니까?				
19. 위 문항을 고려할 때, 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
20. 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있습니까?				

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

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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 조사(재가복지서비스)

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2018년 상반기 이용인 만족도 조사’입니다.

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

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	_____ 세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자 (생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6 서비스 이용기간	_____ 년

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

사업분류	프로그램명
1) 가족지원사업	①밑반찬지원 ②김장서비스 ③무료이미용 ④무료급식소 ⑤가족정서지원행사 ⑥남동에코여행 ⑦문화탐방 ⑧디딤돌운동실 ⑨무료진료서비스
2) 역량강화 및 권익옹호	①주거환경개선서비스 ②외출지원 ③재활정보제공 ④인권권익옹호 ⑤보장구서비스
3) 재활후원사업	①결연후원 ②현물지원 ③명절서비스 ④복지쿠폰
4) 민관협력공동사업	①두루美사업

■ 16번에서 체크한 재가복지 서비스에 대한 구체적인 의견을 묻는 내용입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	그런 편이다 (3)	별로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
17. 복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?				
18. 프로그램이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?				
19. 복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?				
20. 복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?				
21. 위의 문항(17-20번)을 고려할 때, 재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?				
22. 직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?				
23. 복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?				

24. 직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?				
25. 위의 문항(22-24번)을 고려할 때, 담당 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
26. 재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?				

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

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

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

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2018년 상반기 이용인 만족도 조사’입니다.

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

2018년 6월
 남동장애인종합복지관

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	만_____세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④조부모 ⑤형제자매 ⑥기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?				
9-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
10. 보람터 이용 시간(9시~17시)에 대해 만족하십니까?				
10-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
11. 기능적학습지원 프로그램에 대하여 만족하십니까?(일반 상식, 계산기 사용, 한글교육, 기념일의 이해 등)				
11-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
12. 자립생활훈련프로그램에 대하여 만족하십니까?(식사지도, 청소지도, 금전관리, 의복관리, 생활공간 관리 등)				
12-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
13. 사회적응훈련프로그램에 대하여 만족하십니까? (대화기술훈련, 감정표현하기, 대처기술, 예절 등)				
13-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
14. 지역시설이용프로그램에 대하여 만족하십니까?(박물관, 공원, 도서관, 대중교통 이용 등)				
14-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
15. 직업인식프로그램에 대하여 만족하십니까? (작업비 지급, 모의면접, 이력서 작성, 금전관리, 직무체험, 취업박람회 참석 등)				
15-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
16. 작업태도 및 작업습관 형성 프로그램에 대하여 만족하십니까?				
16-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
17. 신체능력향상 프로그램에 대하여 만족하십니까? (등산, 스트레칭, G.X)				
17-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
18. 직무능력향상 훈련 프로그램에 대하여 만족하십니까? (조립, 포장, 상하차, Staff 활동, 서비스훈련, 바리스타, 현장실습)				
18-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
19. 교육활동 프로그램에 대하여 만족하십니까? (안전교육, 인권교육, 컴퓨터교육, 성교육, 환경교육, 권익옹호, 소방훈련 등)				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
19-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
20. 특별활동 프로그램에 대하여 만족하십니까? (주말여가, 캠프, 여행, 연합활동, 공헌활동-봉사)				
20-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
21. 위의 문항(11-20번)을 고려해볼 때 보람터 프로그램이 이용인의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?				
21-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
22. 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?				
23. 보람터 직원은 맡은 업무에 대한 전문 지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
24. 보람터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?				
25. 위의 항목(22-24번)을 고려해 볼 때 보람터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
26. 위의 항목(22-25번)에서 ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
27. 직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있습니까?				

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
28. 가족지원 프로그램 구성에 만족하십니까? (부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회)				
28-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
29. 부모회의에 참여하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 30~35번 설문 응답		아니오() *응답자의 경우 36~37번 설문 응답	
30. 부모회의 내용에 대해 만족하십니까? (개별면담, 자치회의, 취업자연합회의, 의견청취, 교육 및 정보제공 등)				
31. 부모회의 빈도(월1회)에 만족하십니까?				
32. 부모회의가 진행되는 시간(18시 30 분~21시)에 만족하십니까?				
33. 부모회의에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌습니까?				
34. 부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀 (또는 형제)의 재활에 도움이 됩니까?				
35. 위의 항목(30-34번)을 고려해 볼 때 부 모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
36. 가족지원 프로그램에 대하여 전반적 으로 만족하십니까?				
37. 위의 문항에서 ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경 우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어 주세요.				

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



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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 조사(취업 및 적응지원)

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2018년 상반기 이용인 만족도 조사'입니다.

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

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	만_____세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④조부모 ⑤형제자매 ⑥기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
9. 기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?				
10. 본관의 취업알선(업체 소개)에 만족하십니까?				
11. 취업알선의 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연계)에 만족하십니까?				
12. 본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?				
13. 위의 항목(9-12번)을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
14. 귀하는 현장훈련에 참여하셨습니까?	예() *응답자의 경우 15번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 21번으로 이동	
15. 현장훈련의 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합하십니까?				
16. 현장훈련 기간은 귀하가 취업을 준비할 수 있는 충분한 기간이었습니까?				
17. 현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용(직무지도, 직장예절 및 대인관계 등)에 만족하십니까?				
18. 현장훈련이 귀하의 취업을 준비하는데 도움이 되었습니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
19. 위의 질문(15-18번)을 고려할 때 현장훈련 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
20. 현장훈련을 통하여 취업을 원하는 이 웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천 할 의향이 있습니까?				
21. 귀하는 취업알선 및 현장훈련을 통해 지원고용되었습니까?	예() *응답자의 경우 22번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 설문 종료	
22. 귀하는 현재 직무에 만족하고 계십니까?				
23. 귀하는 현재 직장의 근무환경에 만족하십니까?				
24. 귀하는 현재 직장의 근무시간에 만족하십니까?				
25. 귀하는 현재 월급에 만족하고 계십니까?				
26. 위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전 반적으로 만족하십니까?				
27. 복지관의 취업후적응지원 내용(고충상담, 정보제공, 직무지도, 문제해결 지원, 안부 확인 등)에 대하여 만족하십니까?				
28. 취업후적응지원 방법(전화, 면담, 방문, 모임운영 등)에 대하여 만족하십니까?				
29. 귀하에게 제공된 취업후적응지원 횟 수에 대하여 만족하십니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
30. 위의 항목(27-29번)을 고려했을 때 취업후적응지원 프로그램이 귀하의 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
31. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비용에 만족하십니까?				
32. 위의 항목(27-31번)을 고려했을 때 취업후적응지원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
33. 취업자 모임(주말 자조모임, 평일 자조모임, 취업자연수, 연합활동, 송년회)에 참여하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 34번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 39번으로 이동	
34. 취업자 모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동, 장기근속 포상 등)에 만족하십니까?				
35. 취업자 모임의 빈도(주말 월1회, 평일 연5회, 취업자연수 연1회, 연합활동 연1회, 송년회 연1회)에 만족하십니까?				
36. 취업자 모임의 시기(모임: 주말, 평일, 취업자연수: 여름, 송년회: 12월)에 만족하십니까?				
37. 위의 항목(34-36번)을 고려했을 때 취업자 모임에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
38. 취업후적응지원을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?				
39. 담당직원은 귀하의 직장생활에 대해 잘 알고 있습니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
40. 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?				
41. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?				
42. 담당직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?				
43. 위의 질문(39-42번)들을 고려할 때, 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

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

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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 조사(취업 후 적응지원)

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2018년 상반기 이용인 만족도 조사’입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 기밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른용도로는 사용되지 않습니다. 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	만_____세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루·요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④조부모 ⑤형제자매 ⑤기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)

■ (취업 후 적응지원)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
9. 귀하는 현재 직무에 만족하고 계십니까?				
10. 귀하는 현재 직장의 근무환경에 만족하십니까?				
11. 귀하는 현재 직장의 근무시간에 만족하십니까?				
12. 귀하는 현재 월급에 만족하고 계십니까?				
13. 위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전 반적으로 만족하십니까?				
14. 복지관의 취업후적응지원 내용(고충상 담, 정보제공, 직무지도, 문제해결 지원, 안부확인 등)에 대하여 만족하십니까?				
15. 취업후적응지원 방법(전화, 면담, 방문, 모임운영 등)에 대하여 만족하십니까?				
16. 귀하에게 제공된 취업후적응지원 횟수 에 대하여 만족하십니까?				
17. 위의 항목(14-16번)을 고려했을 때 취 업후적응지원 프로그램이 귀하의 직장생 활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
18. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비 용에 만족하십니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
19. 위의 항목(14-18번)을 고려했을 때 취업후 적응지원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
20. 취업자 모임(주말 자조모임, 평일 자조모임, 취업자연수, 연합활동, 송년회)에 참여하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 21번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 26번으로 이동	
21. 취업자 모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동, 장기근속 포상 등)에 만족하십니까?				
22. 취업자 모임의 빈도(주말 월1회, 평일 연5회, 취업자연수 연1회, 연합활동 연1회, 송년회 연1회)에 만족하십니까?				
23. 취업자 모임의 시기(모임: 주말, 평일, 취업자연수: 여름, 송년회: 12월)에 만족하십니까?				
24. 위의 항목(21-23번)을 고려했을 때 취업자 모임에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
25. 취업후적응지원을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?				
26. 담당직원은 귀하의 직장생활에 대해 잘 알고 있습니까?				
27. 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?				
28. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
29. 담당직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?				
30. 위의 질문(26-29번)들을 고려할 때, 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?				

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

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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(주간보호센터)

안녕하십니까? 이른 더위에 건강 유의하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2018년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사'입니다.

여러분이 응답하신 내용은 「통계법」 제33조에 의거하여 철저히 기밀보장이 되며, 통계조사 목적 이외의 다른용도로는 사용되지 않습니다. 솔직하게 답변해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2018년 6월
남동장애인종합복지관

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

☐ **이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 하주세요.**

1. 이용인의 성별	①남자 ②여자
2. 이용인의 연령	만 _____ 세
3. 이용인의 주 장애유형	①지체장애 ②시각장애 ③뇌병변장애 ④청각장애 ⑤언어장애 ⑥지적장애 ⑦자폐성장애 ⑧정신장애 ⑨신장장애 ⑩심장장애 ⑪호흡기장애 ⑫간장애 ⑬뇌전증장애 ⑭안면장애 ⑮장루요루장애 ⑯미등록
4. 이용인의 장애등급	①1급 ②2급 ③3급 ④4급 ⑤5급 ⑥6급
5. 경제수준	①국민기초생활보장법 수급자(생계□ 의료□ 주거□ 교육□) ②비수급자(일반)
6. 프로그램 이용기간	_____ 년 _____ 개월
7. 거주지역	_____ 시 _____ 구
8. 이용인과 응답자와의 관계	①본인 ②배우자 ③부모 ④조부모 ⑤형제자매 ⑥기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)

■ 만족도 및 이용에 관한 일반사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 주간보호센터의 시설 및 환경에 만족하십니까?				
10. 일상생활훈련 프로그램에 대해서 만족하십니까?(식사간식지도, 생활훈련 등)				
11. 취미여가생활지원사업에 대해서 만족하십니까?(컴퓨터, 음악, 운동, 요리 등)				
12. 지역사회연계 프로그램에 대해서 만족하십니까?(지역시설이용, 통합활동 등)				
13. 건강 및 안전관련 사업에 대해서 만족하십니까?(건강검진, 체지방측정, 소방안전 및 재난교육, 독감예방접종)				
14. 외부지원사업에 대해서 만족하십니까? (국악, 자기결정교육)				
15. 재활치료에 대해서 만족하십니까? (아쿠아피트니스)				
16. 가족지원 프로그램을 통하여 얻어진 정보가 자녀의 재활에 도움이 됩니까? (부모교육, 모임, 가족여행, 송년모임 등)				
17. 위의 항목(10-16번)을 고려해 볼 때 주간보호센터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
18. 주간보호 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?				
19. 주간보호 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
20. 주간보호 직원과의 의사소통이 원활히 이루어지고 있습니까?				

21. 위의 항목(18-20번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
22. 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! 불만족하신 사항과 관련된 의견을 개진해 주시면 적극 반영하도록 노력하겠습니다.

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

2018 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

등록번호 2018-7호

- 발 행 일 : 2018년 8월
- 발 행 인 : 서 현 정
- 편 집 인 : 이 연 정
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr