

2017년
프로그램별 이용인 만족도
조사 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애영양증복기관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7

조사결과의 분석	11
----------------	----

■ 기능향상지원1팀	13
■ 기능향상지원2팀	68
■ 가족문화지원팀	112
■ 지역연계팀	131
■ 직업지원팀	155
■ 주간보호센터 ‘늘푸른동산’	209
설문지	229

2017년 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 2017년 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.

2017년 총 2회의 이용인만족도 조사를 계획하였으며 7월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하였고, 11월 전체 이용인들을 대상으로 복지관 이용에 관한 공통설문지를 통하여 전반적인 이용 만족도와 욕구를 조사할 예정이다.

본 보고서는 2017년 7월에 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2017년 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 361명을 대상으로 하였으며 프로그램별 만족도를 조사하므로 중복 이용인을 포함하였다. 자세한 분포현황은 아래의 [표 1]과 같다.

[표1] 조사영역 별 조사대상자 현황

조사 영역	조사대상 수 (명)
기능향상지원1팀	70
기능향상지원2팀	60
가족문화지원팀	112
지역연계팀	41
직업지원팀	64
주간보호센터 ‘늘푸른동산’	14
계	361

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 아동이용인 및 성인이용인 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 [표2] 와 같다.

[표2] 설문지별 조사대상 프로그램

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

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 94.5%로 전체 361부의 설문지를 배부하여 341부를 회수하였다.

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	361
설문지 회수	341
회 수 율(%)	94.5%

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표4] 프로그램별 설문지 회수 현황

구분	세부 프로그램	영역별 인원(%)	
치료교육 프로그램	기능향상지원1	57명	16.7%
	기능향상지원2	58명	17.0%
	가족문화지원	112명	32.8%
	주간보호	14명	4.1%
사회재활 프로그램	지역연계	41명	12.0%
	직업지원	59명	17.3%
계		341명	100%

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 약 6주에 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 : 2017년 6월 27일 ~ 7월 17일 / 총 15일간

3) 자료 분석 방법

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

2017년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

기능향상지원1팀

서미례 팀장 / 미술치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2017년 이용인 만족도 조사’는 2017년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 70명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2017년 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	70부
설문지 회수	57부
회 수 율	81.4%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2017년 6월 27일 ~ 7월 17일 / 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 $\alpha = .893$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .918$, ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는 $\alpha = .943$ 로 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재활용/프로그램효과/보호자상담	$\alpha = .893$	9-10, 15	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램준비/시간준수/전문성/직원전반만족도	$\alpha = .918$	11-14, 16	5
전반적 만족도	전반만족도/추천의향	$\alpha = .943$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 77.2%(44명), ‘여성’ 22.8%(13명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 54.4% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	44	77.2
여	13	22.8
계	57	100

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 7.0%(4명), ‘3-7세’의 이용인이 54.4%(31명), ‘8-12세’의 이용인이 35.1%(20명), ‘18세’의 이용인이 3.5%(2명)으로 미취학 이용인의 비중이 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	4	7.0
3-7세	31	54.4
8-12세	20	35.1
18세	2	3.5
계	57	100

③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’가 96.4%(55명)로 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	55	96.4
조부모	1	1.8
기타	1	1.8
계	57	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 91.2%(52명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 5.3%(3명)로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	52	91.2
국민기초생활보장법 수급자	3	5.3
무응답	2	3.5
계	57	100

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 78.9%(45명), ‘부평구’ 12.2%(7명), ‘서구’ 3.5%(2명), ‘남구’ 1.8%(1명), ‘연수구’ 1.8%(1명)순으로 나타났으며 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	45	78.9
부평구	7	12.2
남구	1	1.8
연수구	1	1.8
서구	2	3.5
기타	1	1.8
계	57	100

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘미등록’ 29.8%(17명) ‘지적장애’ 21.1%(12명), ‘뇌병변장애’ 19.2%(11명), ‘자폐성장애’ 14.0%(8명), ‘지체장애’ 5.3%(3명), ‘언어장애’ 5.3%(3명), ‘시각장애’ 1.8%(1명)순으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	3	5.3
시각장애	1	1.8
뇌병변장애	11	19.2
언어장애	3	5.3
지적장애	12	21.1
자폐성장애	8	14.0
미등록	17	29.8
무응답	2	3.5
계	57	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 24.5%(14명), ‘2급’ 21.1%(12명)로 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애등급

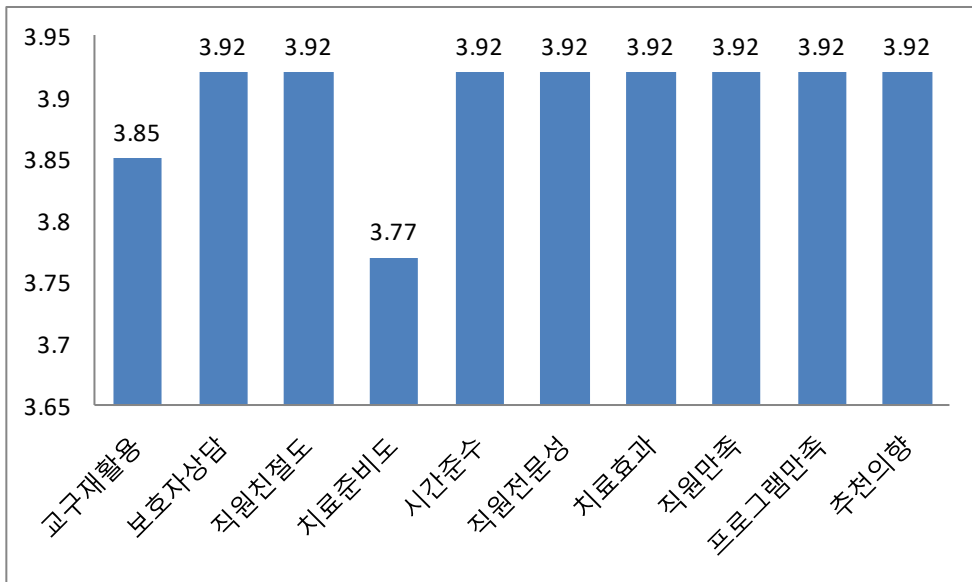
구분	빈도(명)	비율(%)
1급	14	24.5
2급	12	21.1
3급	7	12.3
4급	2	3.5
5급	2	3.5
미등록	17	29.8
무응답	3	5.3
계	57	100

2. 만족도 조사 결과

1) 놀이심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.89점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



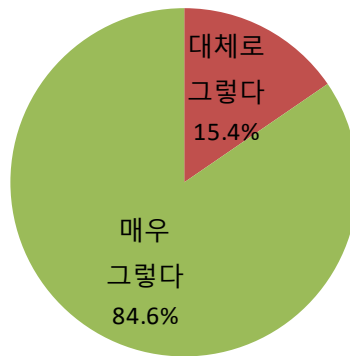
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.85	.376	13	3	4
보호자 상담	3.92	.277	13	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.92	.277	13	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.77	.439	13	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.92	.277	13	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.92	.277	13	3	4
프로그램 효과	3.92	.277	13	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.92	.277	13	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.92	.277	13	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.92	.277	13	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%(11명) ‘대체로 그렇다’ 15.4%(2명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



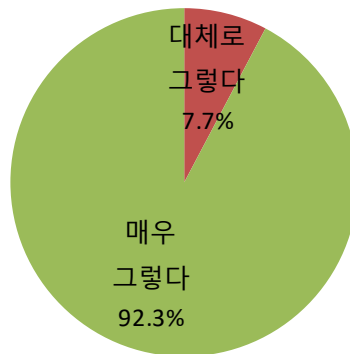
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	84.6	13(100.0)
대체로 그렇다	2	15.4	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



[표Ⅱ-11] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(13명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



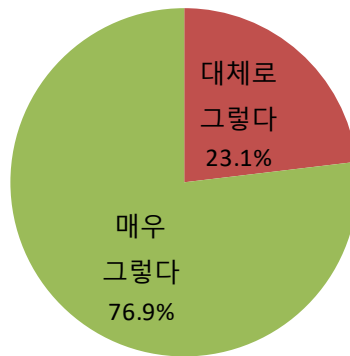
[표-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	100.0	13(100.0)

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%(10명) ‘대체로 그렇다’ 23.1%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



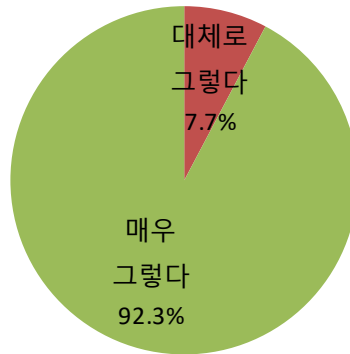
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	76.9	13(100.0)
대체로 그렇다	3	23.1	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



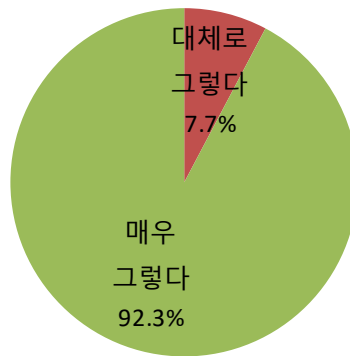
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



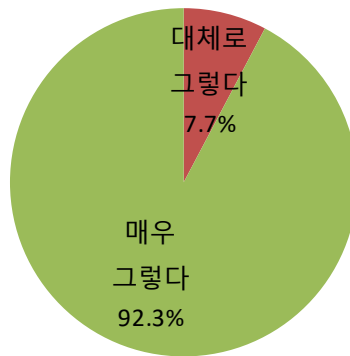
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명), ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 프로그램 효과



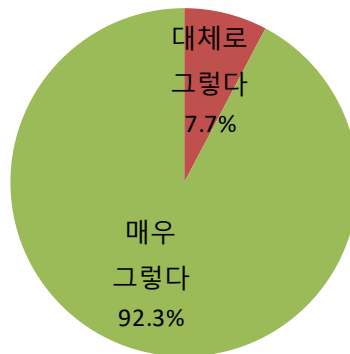
[표 II-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



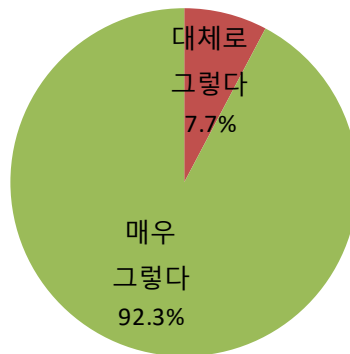
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



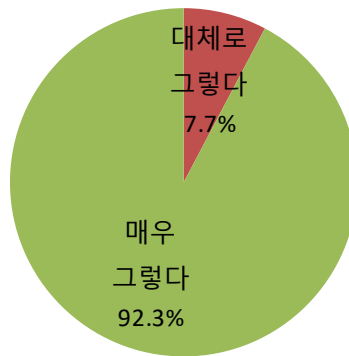
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.3%(12명) ‘대체로 그렇다’ 7.7%(1명)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	12	92.3	13(100.0)
대체로 그렇다	1	7.7	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	2
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 2개의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견이 2건으로 나왔다.

지속적으로 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하도록 하여야 할 것이다.

⑫ 놀이심리지원 제언

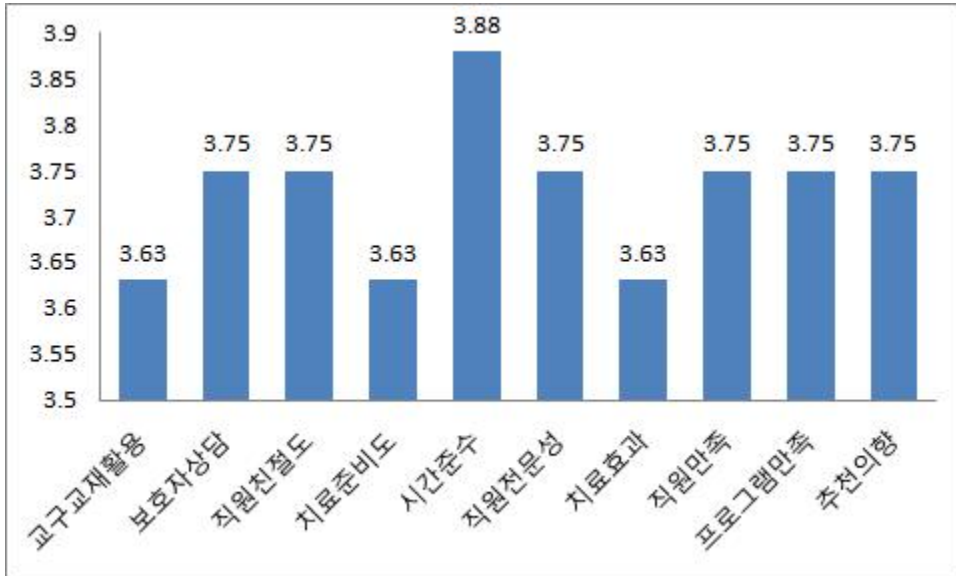
전반적으로 매우 만족함이 조사되었으며 프로그램을 진행하면서 교구교재활용 및 프로그램 준비도에서 낮은 만족도가 나타나 다양한 교구교재 사용 및 사전에 수업 준비의 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 할 것으로 보인다.

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 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.72점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



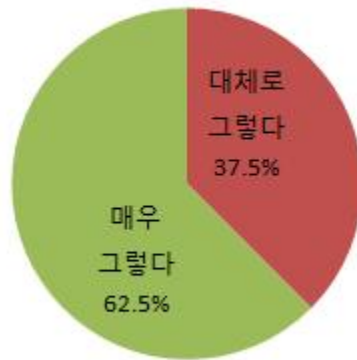
[표 II-20] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.63	.518	8	3	4
보호자 상담	3.75	.463	8	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.75	.463	8	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.63	.518	8	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.88	.354	8	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.75	.463	8	3	4
프로그램 효과	3.63	.518	8	2	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.75	.463	8	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.75	.463	8	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.75	.463	8	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 62.5%(5명) ‘대체로 그렇다’ 37.5%(3명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림Ⅱ-13] 교구교재 활용도



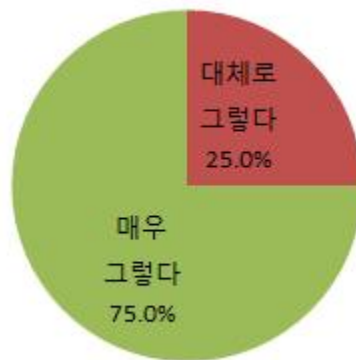
[표Ⅱ-21] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



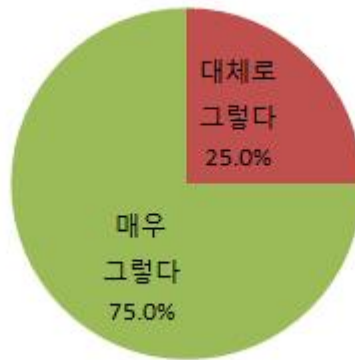
[표Ⅱ-22] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-15] 담당 직원의 친절도



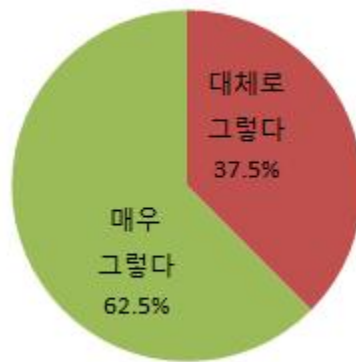
[표-23] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 62.5%(5명) ‘대체로 그렇다’ 37.5%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



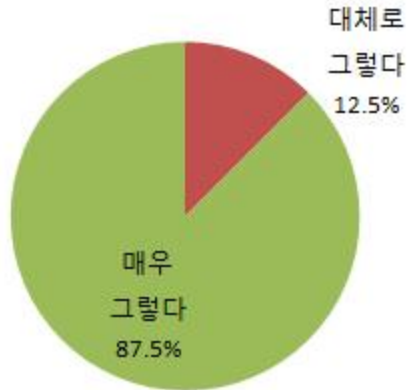
[표Ⅱ-24] 프로그램 전 준비도

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

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(7명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



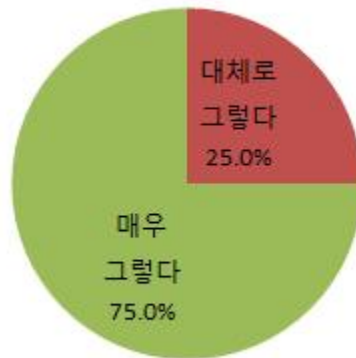
[표Ⅱ-25] 프로그램 시간 준수도

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

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)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	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 62.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 37.5%(3명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-19] 프로그램 효과



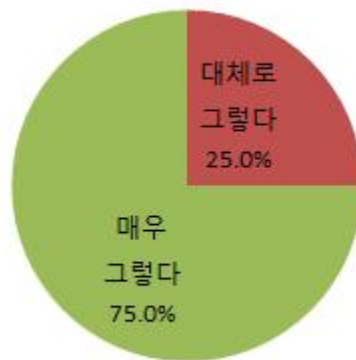
[표 II-27] 프로그램 효과

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

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



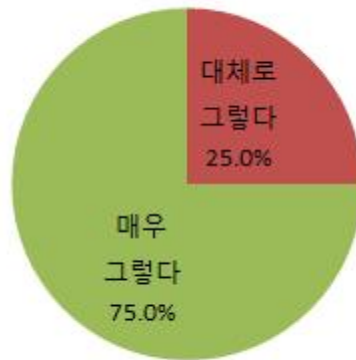
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



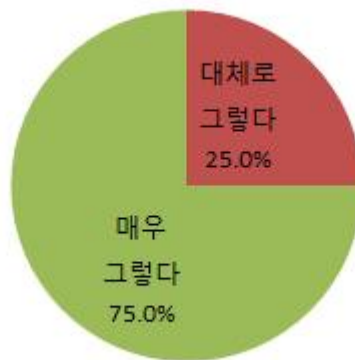
[표 II-29] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명)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	6	75.0	8(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	치료 후 상담에 대한 만족	1
계		1

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 1의 의견이 있었다. 치료 후 상담에 대한 만족한다는 의견의 조사되었다.

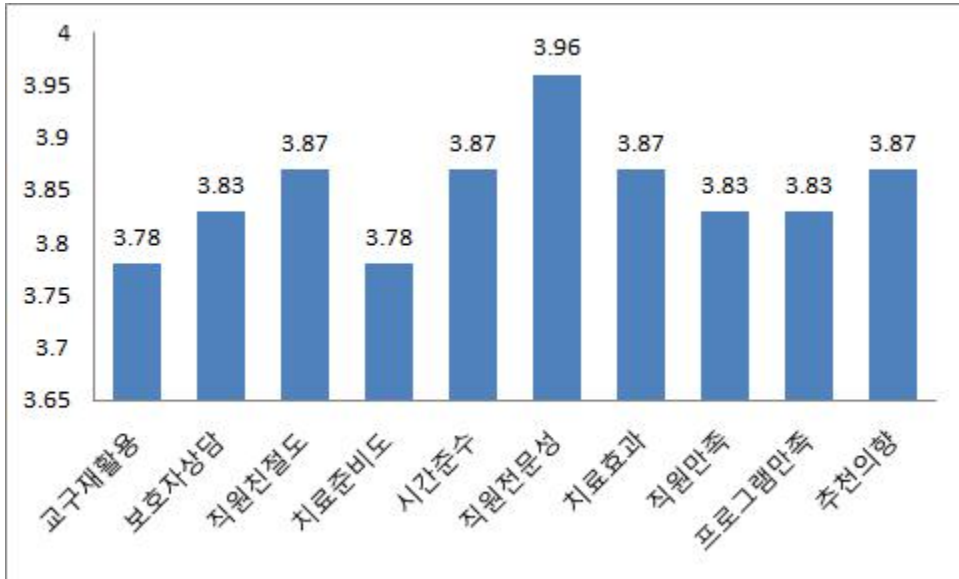
⑫ 미술심리지원 제언

시간준수에 대한 만족도가 평균 3.88점으로 가장 높게 나타났으며 프로그램 만족도와 전반적 만족도는 평균 3.75점으로 나타났다. 프로그램 만족도 및 전반적 만족도를 높이기 위해 교구교재의 활용, 프로그램 사전 준비, 프로그램의 효과를 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



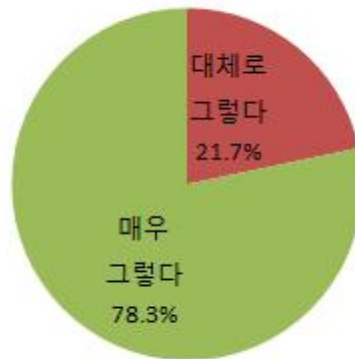
[표 II-32] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.78	.422	23	3	4
보호자 상담	3.83	.388	23	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.87	.344	23	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.78	.422	23	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.87	.344	23	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.96	.209	23	3	4
프로그램 효과	3.87	.344	23	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.83	.388	23	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.83	.388	23	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.87	.344	23	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 78.3%(18명) ‘대체로 그렇다’ 21.7%(5명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림Ⅱ-24] 교구교재 활용도



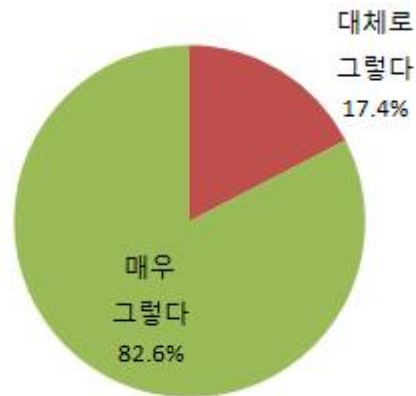
[표Ⅱ-33] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	78.3	23(100.0)
대체로 그렇다	5	21.7	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 82.6%(19명) ‘대체로 그렇다’ 17.4%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



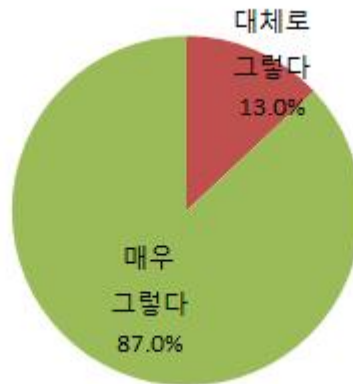
[표Ⅱ-34] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	82.6	23(100.0)
대체로 그렇다	4	17.4	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.0%(20명) ‘대체로 그렇다’ 13.0%(3명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



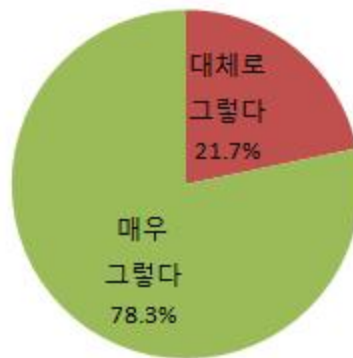
[표-35] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	87.0	23(100.0)
대체로 그렇다	3	13.0	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 78.3%(18명) ‘대체로 그렇다’ 21.7%(5명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



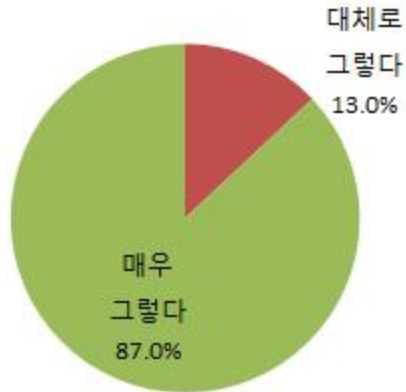
[표Ⅱ-36] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	78.3	23(100.0)
대체로 그렇다	5	21.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.0%(20명) ‘대체로 그렇다’ 13.0%(3명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



[표Ⅱ-37] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	87.0	23(100.0)
대체로 그렇다	3	13.0	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 95.7%(22명) ‘대체로 그렇다’ 4.3%(1명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



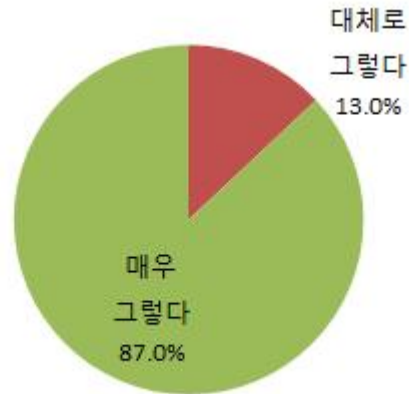
[표Ⅱ-38] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	22	95.7	23(100.0)
대체로 그렇다	1	4.3	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.0%(20명), ‘대체로 그렇다’ 13.0%(3명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-30] 프로그램 효과



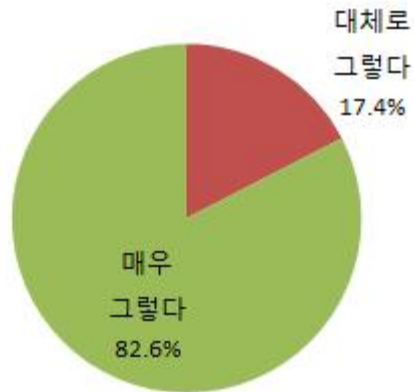
[표Ⅱ-39] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	87.0	23(100.0)
대체로 그렇다	3	13.0	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 매우 그렇다' 82.6%(19명), '대체로 그렇다' 17.4%(4명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



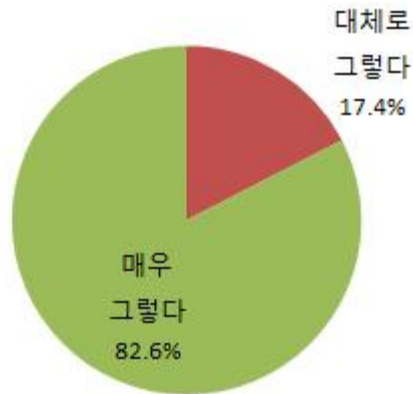
[표Ⅱ-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	82.6	23(100.0)
대체로 그렇다	4	17.4	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 82.6%(19명) ‘대체로 그렇다’ 17.4%(4명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



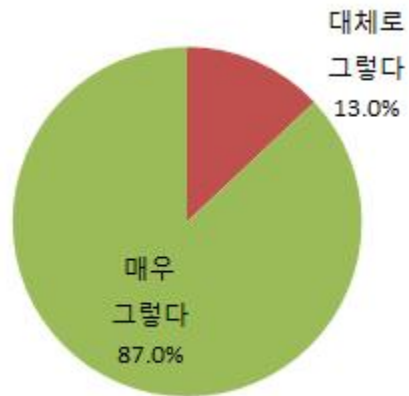
[표 II-41] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	82.6	23(100.0)
대체로 그렇다	4	17.4	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.0%(20명) ‘대체로 그렇다’ 13.0%(3명)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	20	87.0	23(100.0)
대체로 그렇다	3	13.0	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-43] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	1
	이용인 연령의 상향	1
	복지관 관련건의	2
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 4건의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견이 나왔으며, 프로그램 이용인 연령 상향 건, 복지관 시설이나 프로그램실의 확대에 대한 의견이 2건, 총 4건이 있었다.

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

⑫ 언어재활 제언

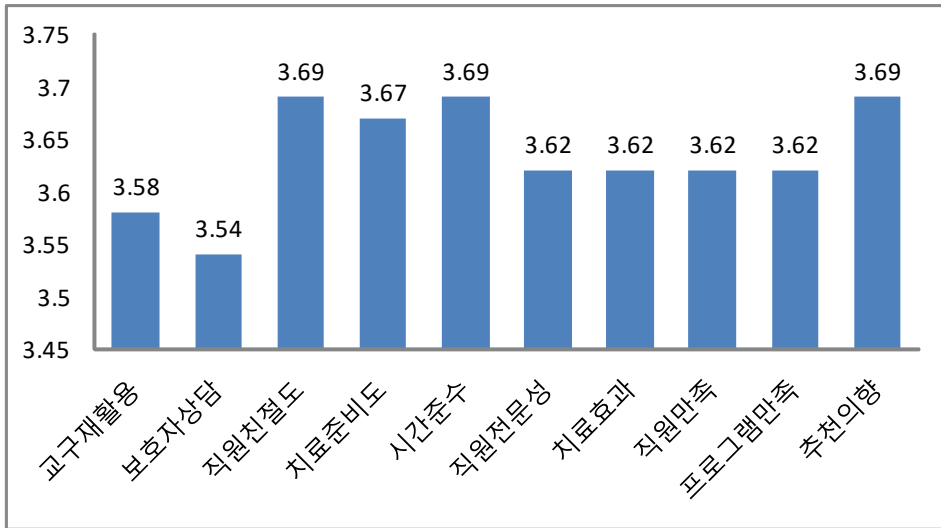
이용인 만족도 조사결과 전반적으로 높은 만족함으로 조사되었으며 담당 직원의 전문성에서 가장 높은 만족도를 보였으며 상대적으로 교구교재 사용 부분에서 낮은 만족도가 나타나 개별적으로 다양한 교구교재 사용으로 만족도를 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

또한 건의사항에서의 언어재활과 더불어 타 프로그램 대상연령 상향과 교실의 확대의 의견과 교실 외부의 소음문제가 제기되었다. 면밀한 검토를 통해 본관 내부에서 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 3.63점으로 나타났다.

[그림 II-34] 만족도 평균



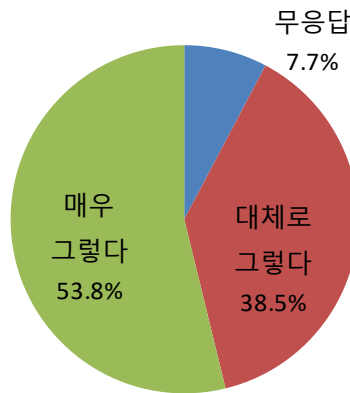
[표 II-44] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.58	.515	13	3	4
보호자 상담	3.54	.519	13	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.69	.480	13	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.67	.492	13	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.69	.480	13	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.62	.506	13	3	4
프로그램 효과	3.62	.506	13	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.62	.506	13	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.62	.506	13	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.69	.480	13	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명) ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명) ‘무응답’ 7.7%(1명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-35] 교구교재 활용도



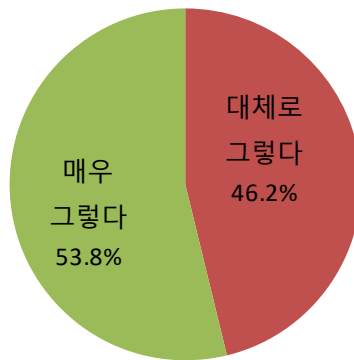
[표 II-45] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	53.8	13(100.0)
대체로 그렇다	5	38.5	
무응답	1	7.7	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명) ‘대체로 그렇다’ 46.2%(6명)로 상담 효과에 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-36] 보호자 상담에 대한 만족도



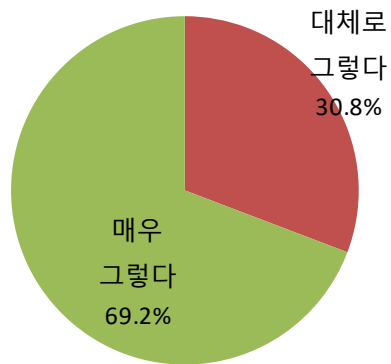
[표Ⅱ-46] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	53.8	13(100.0)
대체로 그렇다	6	46.2	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명) ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-37] 담당 직원의 친절도



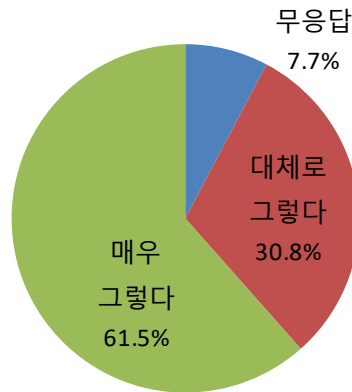
[표-47] 담당 직원의 친절도

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

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명) ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명) ‘무응답’ 7.7%(1명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-38] 프로그램 전 준비도



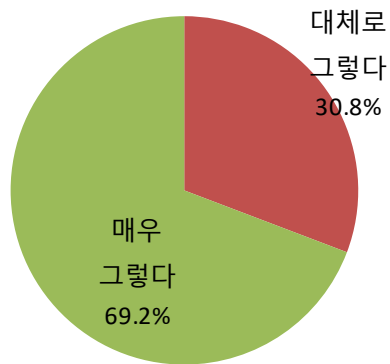
[표Ⅱ-48] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	61.5	13(100.0)
대체로 그렇다	4	30.8	
무응답	1	7.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명) ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)로 프로그램 시간 준수에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-39] 프로그램 시간 준수도



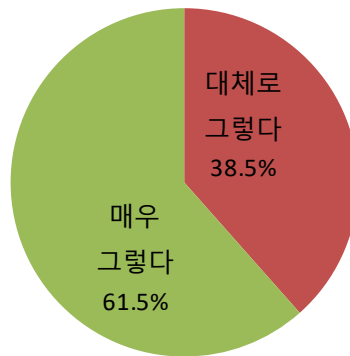
[표Ⅱ-49] 프로그램 시간 준수도

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

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명) ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-40] 담당 직원의 전문성



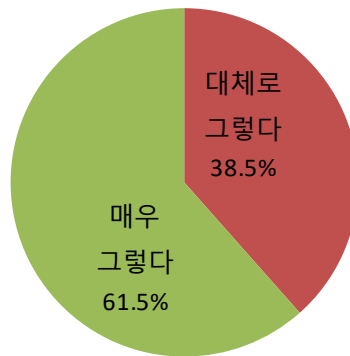
[표Ⅱ-50] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-41] 프로그램 효과



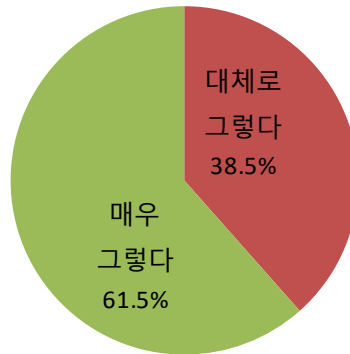
[표Ⅱ-51] 프로그램 효과

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

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명) ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 담당 직원에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-42] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



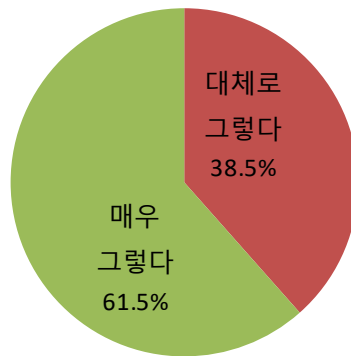
[표Ⅱ-52] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

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

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명) ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 프로그램에 대해 만족하였다.

[그림 II-43] 프로그램에 대한 만족도



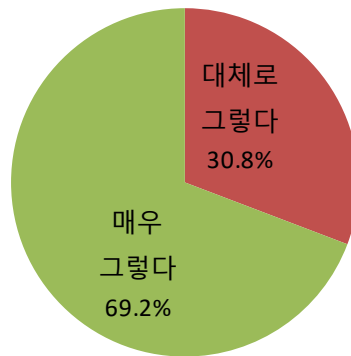
[표 II-53] 프로그램에 대한 만족도

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

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명) ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)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	9	69.2	13(100.0)
대체로 그렇다	4	30.8	

⑪ 특수교육 제언

이용인 보호자에게 만족도 및 욕구조사 실시결과 대부분의 문항이 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’로 평가되어 대체로 만족하는 것으로 조사되었으나 교구교재 활용, 프로그램 준비도에 대한 문항에 대해 무응답(잘모르겠다)한 보호자가 있었다. 교구교재 활용, 프로그램 사전 준비와 관련하여 보호자의 만족도, 이해도를 높일 수 있도록 담당자가 더욱 노력해야 할 것이다.

건의사항으로 보호자 상담 시 아이의 행동관찰 뿐만 아니라 가정에서 부모의 역할, 놀이나 행동에 대한 피드백 요청이 있었으며 그룹프로그램에 대한 욕구표현도 있었다. 이와 관련하여 담당자가 보호자에게 가정학습, 보호자의 역할, 놀이 방법 제시 등 정보제공을 하도록 하겠다. 그룹프로그램의 개설과 관련한 담당자들의 논의, 방안 마련이 필요할 것으로 생각된다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2017년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2017년 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 70부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 57부(회수율 81%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.893$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.918$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.943$ 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 57개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 77.2%(44명), ‘여성’ 22.8%(13명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 54.4% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-7세’까지의 미취학 이용인이 61.4%(35명), ‘8-12세’ 이용인이 35.1%(20명), ‘18세’ 이용인이 3.5%(2명)로 나타났다. 미취학과 초등재학 이용인이 96.5%로 높은 이용률을 보였다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 78.9%(45명), ‘부평구’ 12.2%(7명), ‘서구’ 3.5%(2명), ‘남구’ 1.8%(1명), ‘연수구’ 1.8%(1명)순으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘미등록’ 29.8%(17명), ‘지적장애’ 21.1%(12명), ‘뇌병변장애’ 19.2%(11명), ‘자폐성장애’ 14.0%(8명), ‘지체장애’ 5.3%(3명), ‘언어장애’ 5.3%(3명)순으로 나타났다.

장애등급 분포에서는 ‘미등록’ 29.8%(17명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘1급’ 24.5%(14명), ‘2급’ 21.1%(12명)순으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 ‘놀이심리지원’ 3.89점, ‘미술심리지원’ 3.72점, ‘언어재활’ 3.84점, ‘특수교육’ 3.63점으로 4점 척도에 평균 만족도 3.77점으로 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 교구교재활용의 만족도 및 프로그램 준비도, 프로그램 효과를 높일 수 있도록 적극적인 프로그램 활동과 교구교재 준비 및 활용이 필요할 것이다.

또한 미취학 이용인과 초등학교 재학 이용인의 비율이 96.5%로 나와 대부분의 이용인이 12세 이하로 나타났다. 예년에 86.8%에 비해서는 9.7%증가를 보였다.

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

또한 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 본관에서 해결할 수 있는 것들을 해결할 수 있는 방안을 마련하고 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인들이 이해하도록 설명하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

이용인과의 꾸준한 의사소통을 통해 이용인이 만족할 수 있는 기능향상지원을 위해 노력해야 할 것이다.

기능향상지원2팀

임현주 팀장 / 물리치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2017년 이용인 만족도 및 욕구조사’는 2017년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 60명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2017년 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	60부
설문지 회수	58부
회 수 율	96.7%

2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2017년 6월 27일 ~ 7월 17일 / 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 ‘교재활용’, ‘프로그램효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .752$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .981$, ‘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	$\alpha = .752$	9-10, 15	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램준비/시간준수/전문성/직원전반	$\alpha = .981$	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’ 46.6%(27명), ‘여성’ 53.4%(31명)로 여성 이용률이 남성 이용률에 비해 6.8% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	27	46.6
여	31	53.4
계	58	100.0

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 5.2%(3명), ‘3-7세’의 이용인이 41.4%(24명), ‘8-12세’의 이용인이 41.4%(24명), ‘13-18세’의 이용인이 12.1%(7명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	3	5.2
3-7세	24	41.4
8-12세	24	41.4
13-18세	7	12.1
계	50	100.0

③ 이용인과의 관계

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

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	52	89.7
조부모	3	5.2
기타	3	5.2
계	58	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 94.8.0%(55명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 5.2%(3명)로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	55	94.8
국민기초생활보장법 수급자	3	5.2
계	58	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 70.7%(41명), ‘부평구’ 15.5%(9명), ‘연수구’ 6.9%(4명), ‘남구’, ‘서구’, ‘강화’ 및 ‘기타’가 각 1.7%(1명)순으로 나타나, 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	41	70.7
부평구	9	15.5
연수구	4	6.9
남구	1	1.7
서구	1	1.7
강화	1	1.7
기타	1	1.7
계	58	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 75.9%(44명), ‘지적장애’ 12.1%(7명), ‘미등록’ 5.2%(3명), ‘기타’ 6.8%(4명) 순으로 뇌병변장애 및 지적장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	44	75.9
지적장애	7	12.1
미등록	3	5.2
기타	4	6.8
계	58	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 62.1%(36명), ‘2급’ 20.7%(12명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 6.9%(4명), ‘5급’ 5.2%(3명), ‘미등록’ 5.2%(3명) 순으로 나타났다.

[표 Ⅱ-7] 장애등급

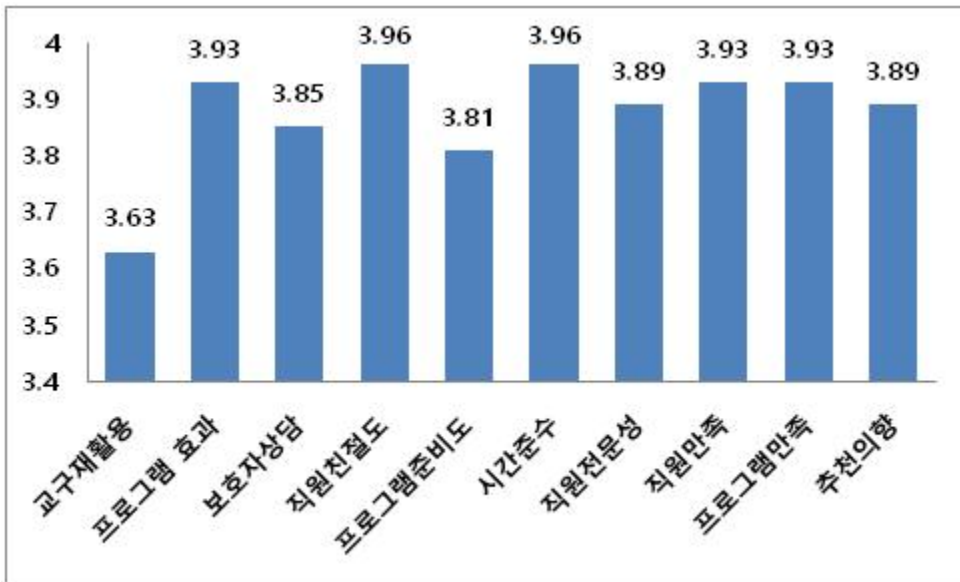
구분	빈도(명)	비율(%)
1급	36	62.1
2급	12	20.7
3급	4	6.9
5급	3	5.2
미등록	3	5.2
계	58	100.0

2. 만족도 조사 결과

1) 물리재활

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

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



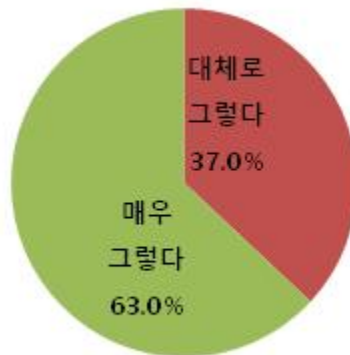
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.63	.492	27	3	4
보호자 상담	3.85	.362	27	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.96	.192	27	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	.396	27	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.96	.192	27	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.89	.320	27	3	4
프로그램 효과	3.93	.267	27	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.93	.267	27	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.93	.267	27	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.89	.320	27	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 37.0%(10명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



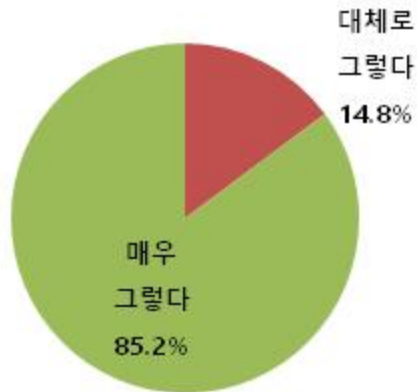
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	63.0	27(100.0)
대체로 그렇다	10	37.0	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 85.2%(23명) ‘대체로 그렇다’ 14.8%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



[표Ⅱ-11] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	23	85.2	27(100.0)
대체로 그렇다	4	14.8	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 96.3%(26명) ‘대체로 그렇다’ 3.7%(1명)로 담당직원의 친절에 매우 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



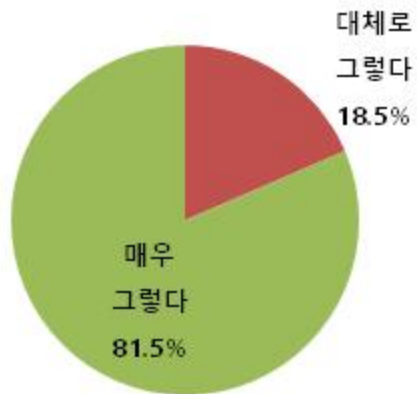
[표-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	26	96.3	27(100.0)
대체로 그렇다	1	3.7	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 60.0%(15명) ‘대체로 그렇다’ 40.0%(10명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	60.0	27(100.0)
대체로 그렇다	10	40.0	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 96.3%(26명) ‘대체로 그렇다’ 3.7%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



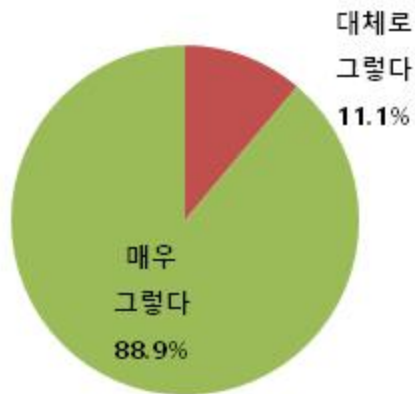
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	26	96.3	27(100.0)
대체로 그렇다	1	3.7	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 88.9%(24명) ‘대체로 그렇다’ 11.1%(3명)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	24	88.9	27(100.0)
대체로 그렇다	3	11.1	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 92.6%(25명), ‘대체로 그렇다’ 7.4%(2명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 프로그램 효과



[표 II-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	25	92.6	27(100.0)
대체로 그렇다	2	7.4	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.6%(25명) ‘대체로 그렇다’ 7.4%(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	25	92.6	27(100.0)
대체로 그렇다	2	7.4	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 92.6%(25명) ‘대체로 그렇다’ 7.4%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



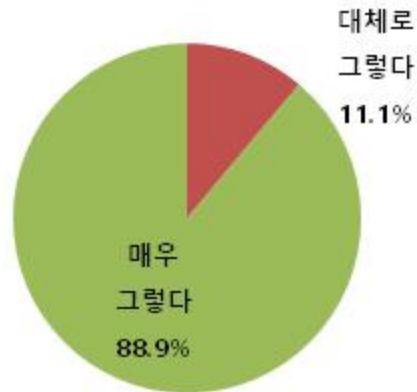
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	25	92.6	27(100.0)
대체로 그렇다	2	7.4	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 88.9%(24명) ‘대체로 그렇다’ 11.1%(3명)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	24	88.9	27(100.0)
대체로 그렇다	3	11.1	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 이용 횟수	3
	프로그램에 대한 만족	2
기타	시설에 대한 확충(주차장)	1
계		6

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 6개의 의견이 있었다. 프로그램에 대한 만족한다는 의견이 2건 있었고, 프로그램 이용 횟수 증가에 관한 의견이 3건씩 있었으며, 주차장의 확충에 관한 의견이 있었다.

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

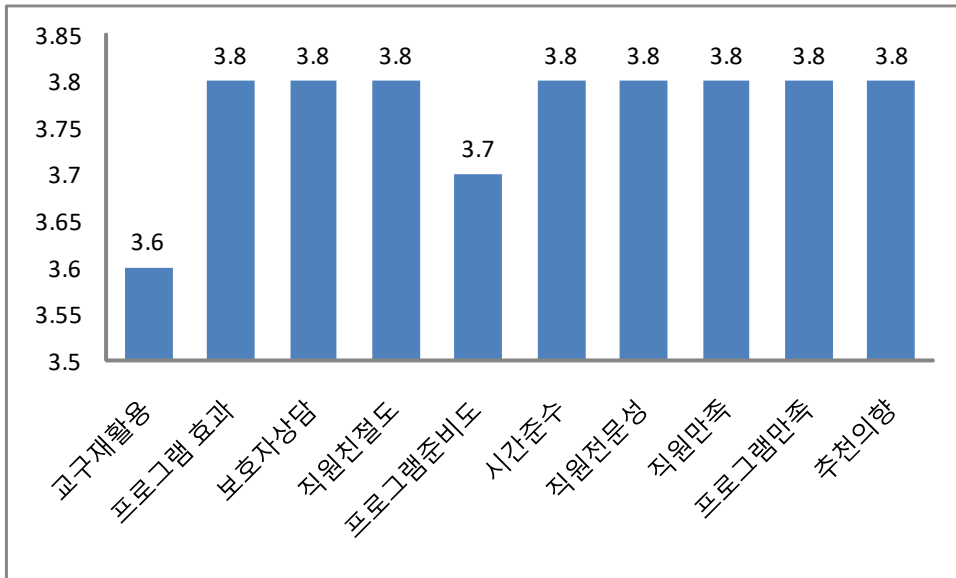
⑫ 개별물리재활 제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.88로 높게 조사되었으며, 특히 직원 친절도와 시간 준수 항목에서 3.96로 매우 높은 만족도를 보였다. 상대적으로 교구재 활용 면에서 3.63으로 낮은 점수를 보여 이에 대한 고민을 통해 프로그램 효과성에 도움이 될 수 있도록 하여야겠다. 또한 건의사항에서의 프로그램 이용 횟수 증가에 대하여는 프로그램의 질을 높이고 홈 프로그램을 제시하여 중재 효과가 일상생활에도 이어질 수 있는 방안을 마련하도록 하여야겠다.

2) 수중물리재활

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

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



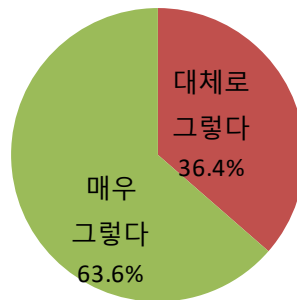
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.6	.492	22	3	4
보호자 상담	3.8	.395	22	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.8	.395	22	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.7	.456	22	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.8	.395	22	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.8	.395	22	3	4
프로그램 효과	3.8	.429	22	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.8	.395	22	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.8	.429	22	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.8	.429	22	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 63.6%(14명) ‘대체로 그렇다’ 36.4%(8명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



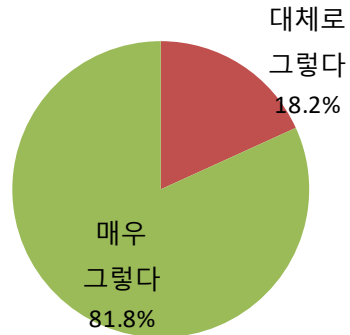
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	63.6	22(100.0)
대체로 그렇다	8	36.4	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(18명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



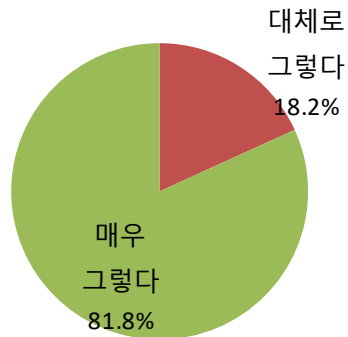
[표Ⅱ-11] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	81.8	22(100.0)
대체로 그렇다	4	18.2	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(18명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(4명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



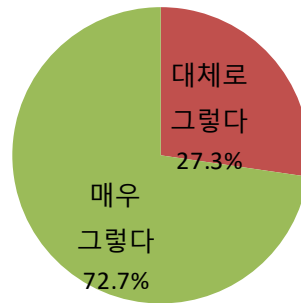
[표-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	81.8	22(100.0)
대체로 그렇다	4	18.2	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 72.7%(16명) ‘대체로 그렇다’ 27.3%(6명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



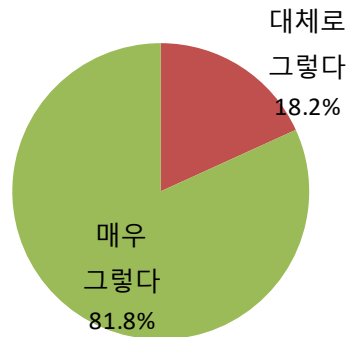
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	72.7	22(100.0)
대체로 그렇다	6	27.3	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’81.8%(18명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(4명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-6] 프로그램 시간 준수도



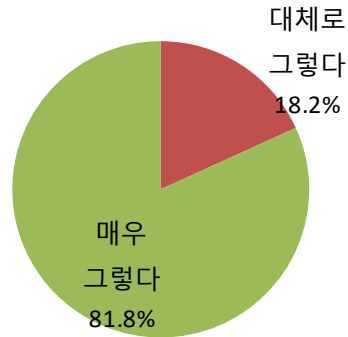
[표Ⅱ-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	81.8	22(100.0)
대체로 그렇다	4	18.2	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(18명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(4명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



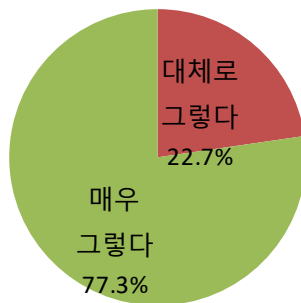
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	81.8	22(100.0)
대체로 그렇다	4	18.2	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.3%(17명), ‘대체로 그렇다’ 22.7%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 프로그램 효과



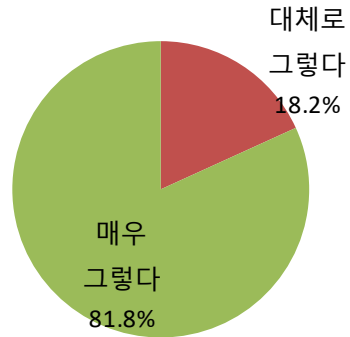
[표Ⅱ-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	77.3	22(100.0)
대체로 그렇다	5	22.7	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.8%(18명) ‘대체로 그렇다’ 18.2%(4명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



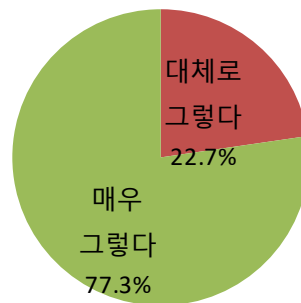
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	81.8	22(100.0)
대체로 그렇다	4	18.2	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 77.3%(17명) ‘대체로 그렇다’ 22.7%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



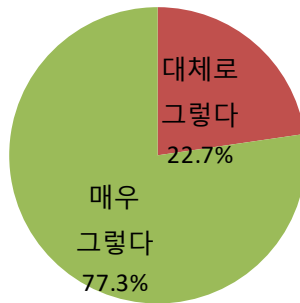
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	77.3	22(100.0)
대체로 그렇다	5	22.7	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 77.3%(17명) ‘대체로 그렇다’ 22.7%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-18] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	17	77.3	22(100.0)
대체로 그렇다	5	22.7	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	이용인 기간 및 나이 확대	1
	프로그램에 대한 만족	2
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 3개의 의견이 있었다. 의견으로는 프로그램에 대해 만족한다는 의견이 2건, 이용기간과 나이 확대 1건으로 조사되었다.

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

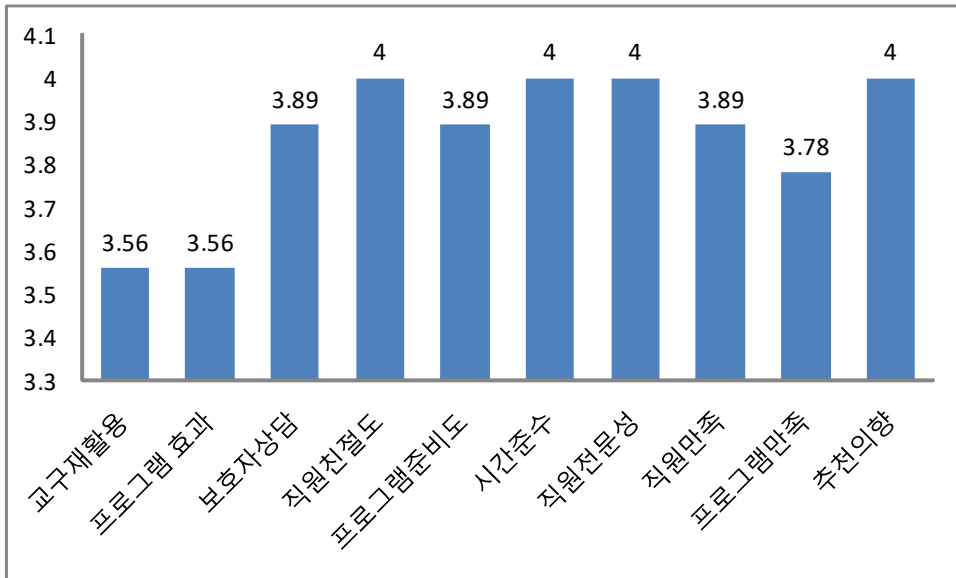
⑫ 수중물리재활제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.82로 높게 조사되었으며, 프로그램을 진행 시 보호자에게 수중물리재활의 소개, 아동의 문제 및 상태를 파악 및 상담을 함으로서 보호자에게 만족도를 높일 수 있었다. 다른 것에 비해 낮은 결과를 보인 교구교재활용부분에서는 수중재활의 특성상 교구재의 활용이 제한적이다. 그러므로 치료사의 전문성이 강조된 테크닉과 보호자에게 수중재활프로그램의 성격 및 목적에 대한 충분한 상담을 통하여 프로그램 준비와 적합한 교구교재활용 대한 인식을 고취 시킴으로 이용인과 보호자의 만족도를 높일 수 있도록 노력해야 될 것으로 보인다. 또한, 개별건의사항에 대한 내용은 회의 등에 건의를 통한 의견반영이 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.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



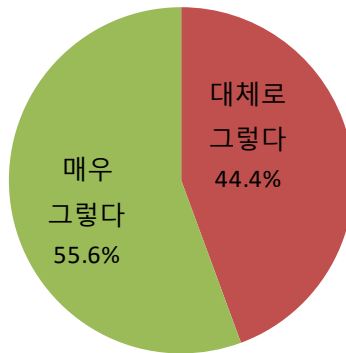
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.56	.527	9	3	4
보호자 상담	3.89	.333	9	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	4.0	.000	9	4	4
프로그램 준비의 충실도	3.89	.333	9	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	4.0	.000	9	4	4
담당 직원에 대한 전문성	4.0	.000	9	4	4
프로그램 효과	3.56	.527	9	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.89	.333	9	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.78	.441	9	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	4.0	.000	9	4	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 55.6%(5명) ‘대체로 그렇다’ 44.4%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



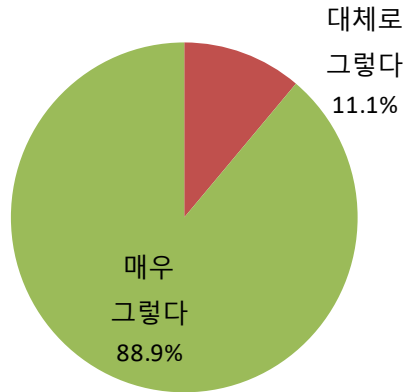
[표 II-9] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명) ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명)로 다수의 응답자가 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



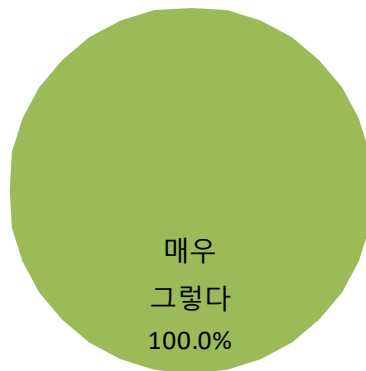
[표Ⅱ-11] 보호자 상담에 대한 만족도

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

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(9명)로 담당 직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



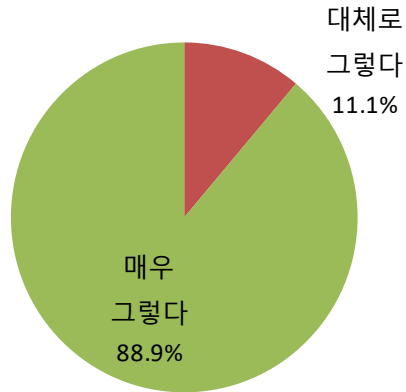
[표-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	100.0	9(100.0)

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명) ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명)로 다수의 응답자가 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



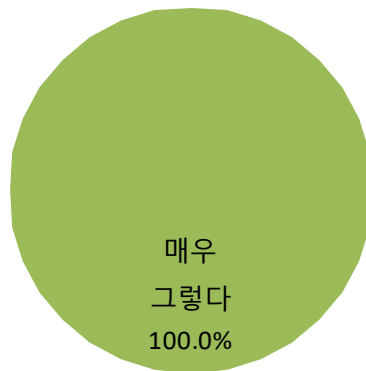
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

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

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(9명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



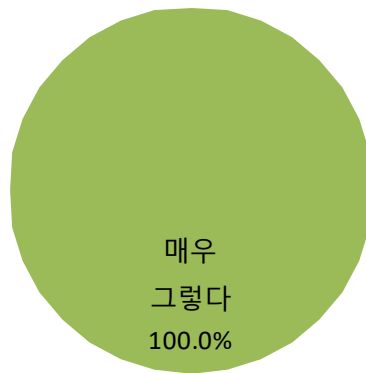
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	100.0	9(100.0)

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(9명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



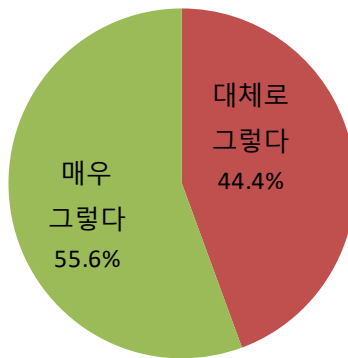
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	100.0	9(100.0)

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 55.6%(5명) ‘대체로 그렇다’ 44.4%(4명)로 다수의 응답자가 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 프로그램 효과



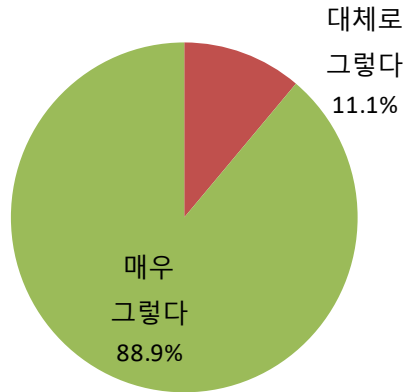
[표Ⅱ-15] 프로그램 효과

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

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명) ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명)로 다수의 응답자가 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



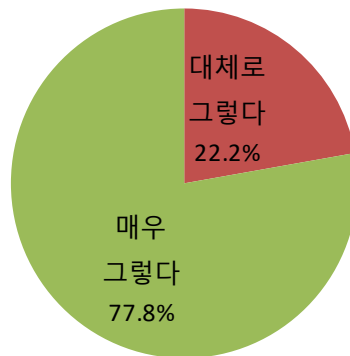
[표Ⅱ-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

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

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명) ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명)로 다수의 응답자가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



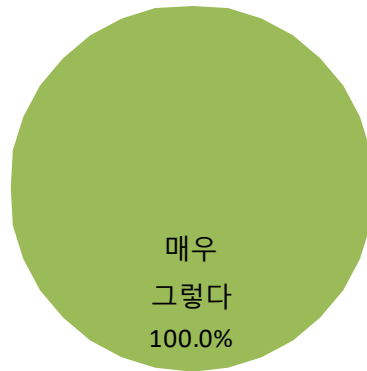
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

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

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(9명)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	100.0	9(100.0)

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	대기 시간 대비 이용기간의 한정	1
기타	주차장 확충	1
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 2개의 의견이 있었다. 의견으로 대기시간 대비 프로그램 이용기간의 한정이 1건 나왔으며, 주차장 시설 확충이 1건 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 매우 만족함이 조사되었으며, 문항에 대한 분석에서 상대적으로 교구교재 활용 및 프로그램 효과에 대한 만족도 향상에 대한 필요성이 나타났다. 작업재활을 진행하면서 프로그램 진행과 이용인의 변화, 고려 사항 등에 대한 보호자 상담을 통해 이용인에 대한 만족도를 높일 수 있었다. 하지만, 지속적인 교구 교재의 새로운 사용 및 확충과 프로그램 효과성 증진을 위한 방법에 대한 새로운 접근 방법을 고려하여 이용인의 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다. 개별건의사항에 대해서는 대기인 프로그램 강화, 대기인원수 적정 조절 및 건의를 통해 의견 반영이 이루어질 수 있도록 노력하겠다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2017년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2017년 6월 현재 기능향상지원을 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 60부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 58부(회수율 96.7%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.752$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.982$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=1.000$ 로 전반적인 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 58개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 남성 46.6%(27명), ‘여성’ 53.4%(31명)로 여성 이용률이 남성 이용률에 비해 6.8% 더 많은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-2세’의 이용인이 5.2%(3명), ‘3-7세’의 이용인이 41.4%(24명), ‘8-12세’의 이용인이 41.4%(24명), ‘13-18세’의 이용인이 12.1%(7명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 70.7%(41명), ‘부평구’ 15.5%(9명), ‘연수구’ 6.9%(4명), ‘남구’, ‘서구’, ‘강화’ 및 ‘기타’가 각 1.7%(1명)순으로 나타나, 북지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 75.9%(44명), ‘지적장애’ 12.1%(7명), ‘미등록’ 5.2%(3명), ‘기타’ 6.8%(4명) 순으로 뇌병변장애 및 지적장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 62.1%(36명), ‘2급’ 20.7%(12명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 6.9%(4명), ‘5급’ 5.2%(3명), ‘미등록’ 5.2%(3명) 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 다

른 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 88%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.

전반적으로 만족하는 것으로 나타나기는 하였으나 현재의 만족도에 안주하지 않고 이용인의 욕구가 무엇인지 상담을 통해 파악하고 이를 해결함으로써 진정한 이용인 중심의 서비스를 모색하여야 할 것이며, 개별적으로 표출된 건의사항의 해결을 위한 방안을 마련하고 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인들이 이해하도록 설명하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

또한 담당자의 꾸준한 자기개발과 교육연수 등을 통해 양질의 서비스 제공으로 이용인의 만족도를 향상시키기 위해 노력하여야 할 것이며, 이용인과의 꾸준한 의사소통을 통해 이용인이 필요로 하는 프로그램 제공을 위해 노력해야 할 것이다.

가족문화지원팀

박성묵 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2017년 7월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인 중 총 112명 (남동아카데미 24명, 방과후·스포츠건강·주말프로그램 88명)의 부모 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.

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

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	가족문화지원팀
설문지 배부	112부
설문지 회수	106부
회 수 율	94.6%

2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2017년 6월 27일~ 7월 17일 / 총 21일간(공휴일 포함)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/연령/장애유형/등급/경제수준/이용기간 거주지역/응답자와의 관계	8
프로그램 만족도	수업내용/외부강사/일정/효과성	6
담당직원에 대한 만족도	교육시간준수/준비성/전문성/친절성 전반적인 만족도	4
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향	2
건의사항	개별기재	1

조사항목에 대한 신뢰도는 프로그램만족도 $\alpha = .919$, 담당자만족도 $\alpha = .909$, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 $\alpha = .772$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표3] 설문문항신뢰도

평가부분	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	$\alpha = .919$	9~14	6
담당직원에 대한 만족도	$\alpha = .909$	16~19	4
전반적 만족도	$\alpha = .772$	15, 20	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 69.5%(73명), ‘여성’ 30.5%(32명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 더 많은 것으로 나타났다.(결측 1명)

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	73	69.5
여성	32	30.5
계	105	100

② 연령

이용인의 연령분포는 ‘6세 이하’가 2.9%(3명), ‘7~12세’가 가장 많은 36.9%(38명)의 분포도를 보였고 ‘13~15세’가 14.6%(15명), ‘16~18세’가 13.6%(14명), ‘19세~29세’가 27.2%(28명), ‘30세~39세’가 4.9%(5명)로 나타났다.(결측 3명)

[표5] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
6세 이하	3	2.9
7세~12세	38	36.9
13세~15세	15	14.6
16세~18세	14	13.6
19세~29세	28	27.2
30세~39세	5	4.9
합계	103	100

③ 경제수준

이용인의 경제수준은 수급자 10.2%(10명), 비수급자 89.8%(88명)으로 월등하게 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.(결측 8명)

[표6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	10	10.2
비수급자	88	89.8
계	98	100

④ 거주지역

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 85.4%(82명)로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘남구’와 ‘기타지역’이 4.2%(4명), ‘부평, 서구, 연수구’가 2.1%(2명)를 차지하고 있었다. 기타의견은 경기도 시흥, 부천시가 4명으로 나타났다.(결측 10명)

[표7] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	82	85.4
남구	4	4.2
부평구	2	2.1
서구	2	2.1
연수구	2	2.1
기타	4	4.2
합계	96	100

⑤ 이용인과의 관계

본 설문에 참여한 응답자는 이용인의 ‘부모’가 91.4%(96명)로 대부분이었고, ‘본인’이 2.9%(3명), ‘조부모’가 1%(1명), 기타 값이 4.8%(5명)를 차지하고 있었다.(결측 1명)

[표8] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	3	2.9
부모	96	91.4
조부모	1	1.0
기타	5	4.8
합계	105	100

2) 장애관련특성

① 장애유형

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 50.5%(52명), ‘자폐성장애’ 35.0%(36명)로 높게 나타났고 지체, 언어, 뇌병변, 미등록 순서로 나타났다.(결측 3명)

[표9] 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	5	4.9
뇌병변장애	3	2.9
언어장애	4	3.9
지적장애	52	50.5
자폐성장애	36	35.0
미등록	3	2.9
합계	103	100

② 장애등급

조사대상자의 장애등급은 ‘2급’이 56%(56명)로 가장 높게 나타났고, ‘1급’ 35%(35명), ‘3급’ 8%(8명)의 순서로 나타났다. ‘4급’은 1명으로 1%를 나타난 것을 확인할 수 있었다.(결측 6명)

[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	35	35.0
2급	56	56.0
3급	8	8.0
4급	1	1.0
계	100	100

3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

조사대상자의 복지관 이용기간을 확인한 결과 6개월 이하가 55.8%(53명)로 가장 높았고 7~12개월 20%(19명), 24개월 이상이 13.7%(13명)순이었으며, 12~24개월을 이용한 이용인은 10.5%(10명)로 낮게 나타났다.(결측 11명)

[표11] 이용기간

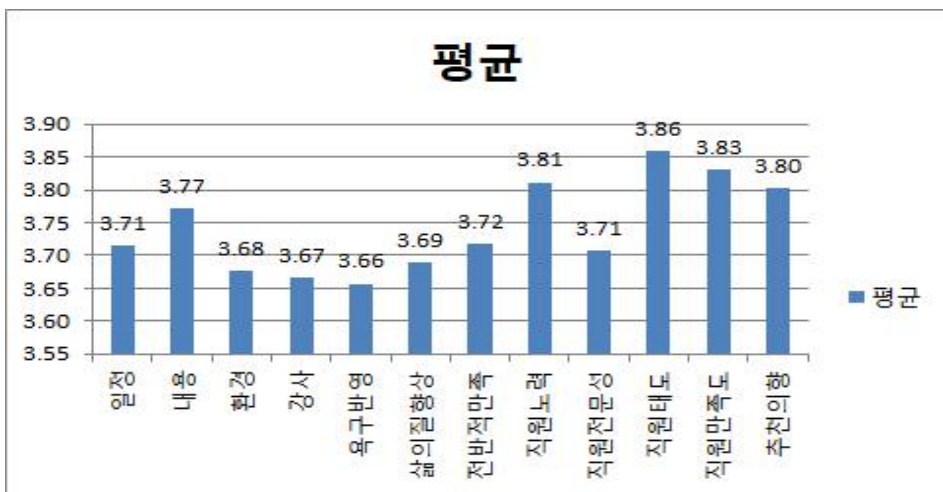
구분	빈도(명)	비율(%)
6개월 이하	53	55.8
7개월~11개월	19	20.0
12개월~23개월	10	10.5
24개월 이상	13	13.7
합계	95	100.0

2. 만족도조사결과

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

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

[그림1]만족도 평균



[표12] 만족도 평균

구분	사례	최소값	최대값	평균	표준편차
프로그램 일정	105	1	4	3.71	.514
프로그램 내용	105	3	4	3.77	.422
시설 및 환경	105	2	4	3.68	.490
외부강사	105	3	4	3.67	.474
욕구반영	105	2	4	3.66	.497
삶의 질	106	3	4	3.69	.465
전반적 프로그램	106	3	4	3.72	.453
직원의 노력	106	3	4	3.81	.393
직원의 전문성	106	3	4	3.71	.457
직원의 응대태도	106	3	4	3.86	.350
직원에 대한 만족도	106	3	4	3.83	.377
추천의향	106	3	4	3.80	.400

1) 프로그램일정만족도

일정에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 73.3%(77명), ‘대체로 그렇다’가 25.7%(27명), ‘전혀 그렇지 않다’가 1%(1명)의 분포도를 보였다.

[그림2] 일정만족도

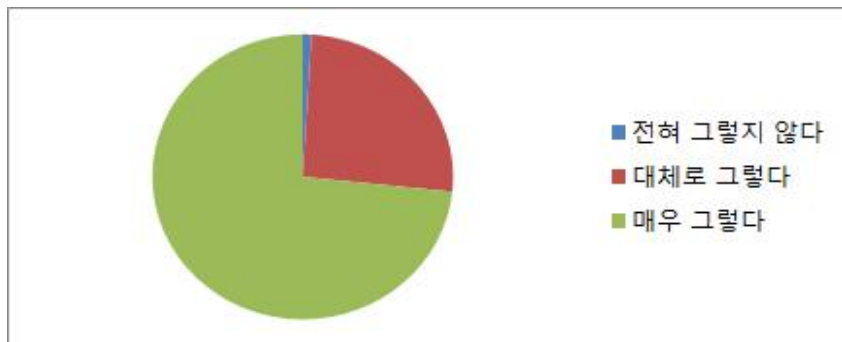


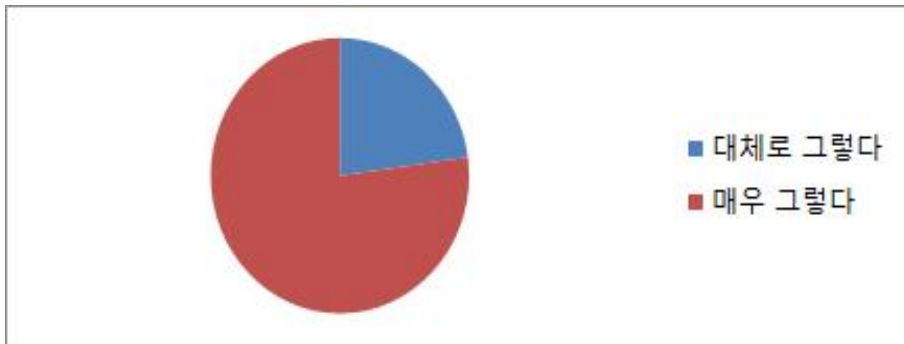
표13] 일정만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	1	1.0
대체로 그렇다	27	25.7
매우 그렇다	77	73.3
합계	105	100.0

2) 수업내용에 대한 만족도

수업내용에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 77.1%(81명), ‘대체로 그렇다’가 22.9%(24명)의 분포도를 보였다.

[그림3] 수업내용만족도



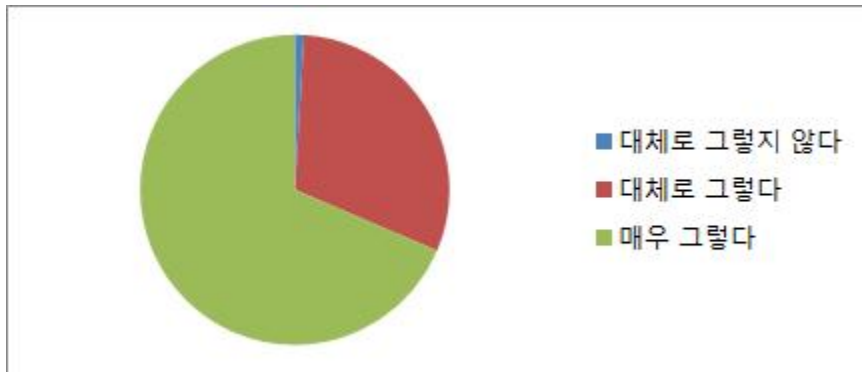
[표14] 수업내용만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	24	22.9
매우 그렇다	81	77.1
합계	105	100.0

3) 시설 및 환경에 대한 만족도

시설 및 환경에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 68.6%(72명), ‘대체로 그렇다’가 30.5%(32명), ‘대체로 그렇지 않다’가 1%(1명)의 분포도를 보였다.

[그림4] 시설 및 환경에 대한 만족도



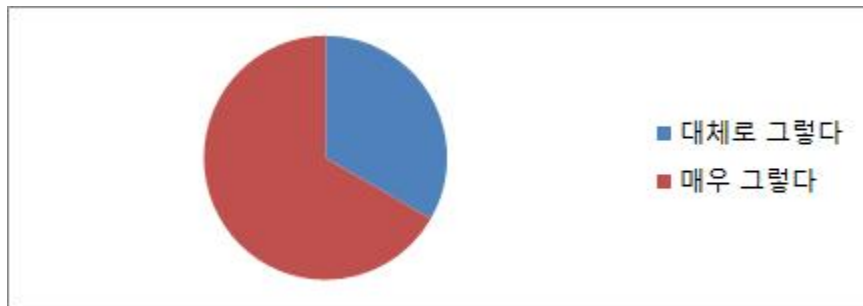
[표15] 시설 및 환경에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇지 않다	1	1.0
대체로 그렇다	32	30.5
매우 그렇다	72	68.6
합계	105	100.0

4) 외부강사에 대한 만족도

프로그램에서 수업을 진행하는 외부강사에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 66.7%(70명), ‘대체로 그렇다’가 33.3%(35명)로 매우 높은 만족도를 나타내는 것으로 확인되었다. 외부강사가 진행하지 않는 프로그램에서도 설문에 응답하여 전체적인 비율로 만족도를 확인할 수 있었다.

[그림5] 외부강사만족도



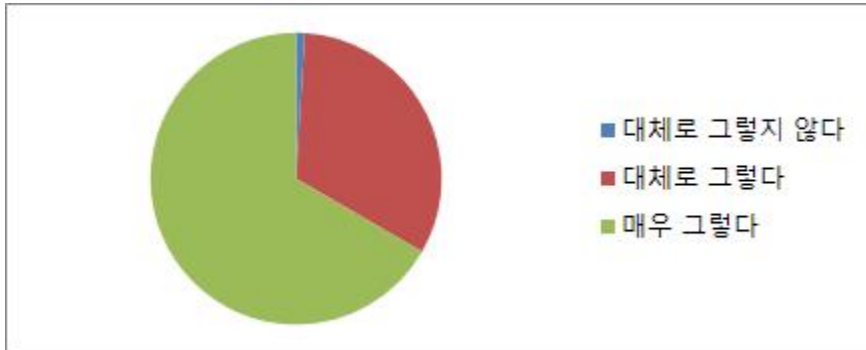
[표16] 외부강사만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	35	33.3
매우 그렇다	70	66.7
합계	105	100.0

5) 욕구반영에 대한 만족도

프로그램이 이용인의 욕구를 적절히 반영하고 있는지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 66.7%(70명), ‘대체로 그렇다’가 32.4%(34명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1%(1명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

[그림6] 욕구반영 만족도



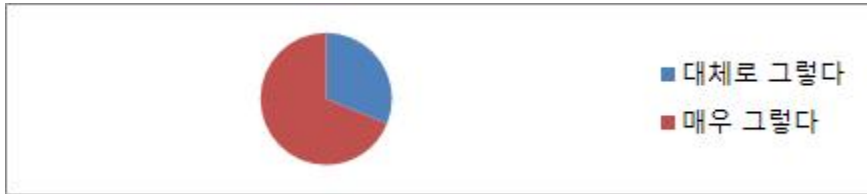
[표17] 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇지 않다	1	1.0
대체로 그렇다	34	32.4
매우 그렇다	70	66.7
합계	105	100.0

6) 삶의 질 향상에 대한 만족여부

프로그램 참여에 따른 이용인 삶의 질 향상에 대한 답변에서는 ‘매우 그렇다’가 68.9%(73명), ‘대체로 그렇다’가 31.1%(33명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

[그림7] 삶의 질 향상에 대한 만족여부



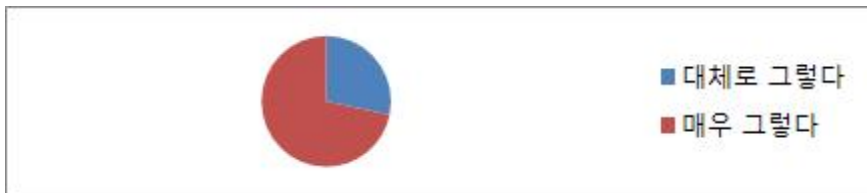
[표18] 삶의 질 향상에 대한 만족여부

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	33	31.1
매우 그렇다	73	68.9
합계	106	100.0

7) 전반적인 프로그램 만족도

세부영역에 따른 전반적인 프로그램만족도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 71.7%(76명), ‘대체로 그렇다’가 28.3%(30명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

[그림8] 전반적인 프로그램 만족도



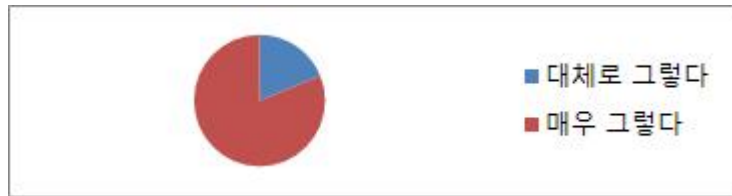
[표19] 전반적인 프로그램 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	30	28.3
매우 그렇다	76	71.7
합계	106	100.0

8) 담당직원의 적극적인 노력

담당직원의 이용인안전을 위한 적극적인 노력여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 81.1%(86명), ‘대체로 그렇다’가 18.9%(20명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림9] 담당직원의 적극적인 노력



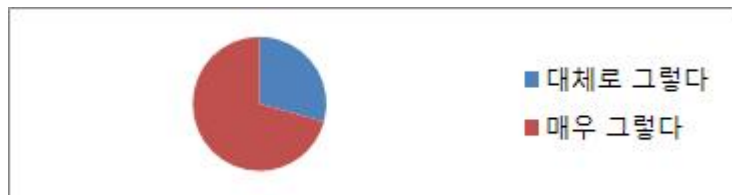
[표20] 담당직원의 적극적인 노력

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	20	18.9
매우 그렇다	86	81.1
합계	106	100.0

9) 담당직원의 전문적인 지식과 기술

담당직원의 전문적인 지식 및 기술에 대한 만족여부에서는 ‘매우 그렇다’가 70.8%(75명), ‘대체로 그렇다’가 29.2%(31명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림10] 담당직원의 전문적인 지식과 기술



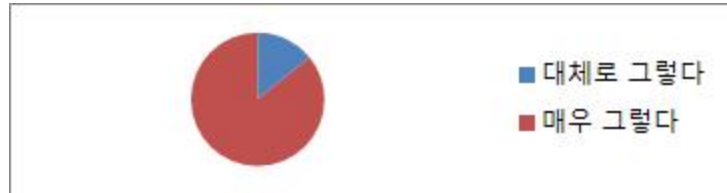
[표21] 담당직원의 전문적인 지식과 기술

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	31	29.2
매우 그렇다	75	70.8
합계	106	100.0

10) 담당직원의 친절성

담당직원이 이용인에게 관심을 가지고 친절한 태도를 보이는 지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 85.8%(91명), ‘대체로 그렇다’가 14.2%(15명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

[그림11] 담당직원의 친절성



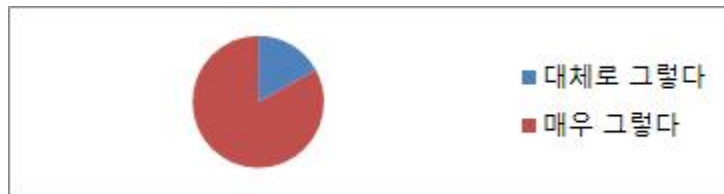
[표22] 담당직원의 친절성

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	15	14.2
매우 그렇다	91	85.8
합계	106	100.0

11) 담당직원에 대한 전반적인 만족도

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 87.9%(51명), ‘대체로 그렇다’가 10.3%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

[그림12] 담당직원에 대한 전반적인 만족도



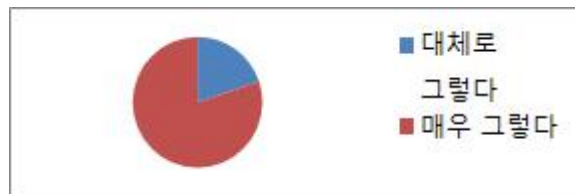
[표23] 담당직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	18	17.0
매우 그렇다	88	83.0
합계	106	100.0

12) 이웃에 대한 프로그램 추천의향

프로그램을 이웃에게 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 80.2%(85명), ‘대체로 그렇다’가 19.8%(21명)로 나타났다.

[그림13] 프로그램 추천의향



[표24] 프로그램 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
대체로 그렇다	21	19.8
매우 그렇다	85	80.2
합계	106	100.0

3. 건의사항에 관한 분석

[표25] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램개설	비장애 형제자매 프로그램 유지	1
	토요 성인장애인프로그램 유지	2
	일상생활훈련 위주의 교육	1
	독서프로그램	1
	아동·청소년 주말프로그램 및 캠프	2
	식습관 개선교육	1
	중증장애인 문화예술체험	1
	성인장애인프로그램 확대	1
프로그램운영	보조진행인력 확충	2
	요리활동 앞치마 착용교육	1
	단어카드활용	1
	연말공연진행	1
	프로그램시간동일 운영(2018년)	1
	프로그램 횟수 증가	2
	프로그램 시간 연장	1
	성인프로그램 방학기간 단축	1
	성인프로그램 선택과목 개설	1
복지관 시설	2·3층 대기실 WIFI설치	1
	3층 복도 CCTV설치	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 33건의 의견이 있었고 프로그램개설, 운영 및 복지관 시설과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인육구반영을 위한 참고자료로 활용할 예정이다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

2017년 7월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인 중 총 106명의 부모 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.

이용인의 성별은 ‘남성’ 69.5%(73명), ‘여성’ 30.5%(32명)로 나타났고, 이용인의 연령 분포는 ‘7~12세’가 가장 많은 36.9%(38명)의 분포도를 보였고 ‘19~29세’가 27.2%(28명)가 두 번째로 높은 것을 확인할 수 있었다.

이용인의 경제수준은 수급자 10.2%(10명), 비수급자 89.8%(88명)으로 월등하게 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있었으며, 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 85.4%(82명)로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘남구’와 ‘기타지역’이 차지하고 있었다.

응답자는 이용인의 ‘부모’가 91.4%(96명)로 대부분이었고 기타, 본인, 조부모 순서로 응답하였다.

장애유형은 ‘지적장애’ 50.5%(52명), ‘자폐성장애’ 35.0%(36명)로 높게 나타났고 지적장애가 4.9%(5명), 언어장애가 3.9%(4명), 뇌병변, 미등록이 2.9%(3명)의 순서로 나타났다.

장애등급은 ‘2급’이 56.0%(56명)로 가장 높게 나타났고, ‘1급’ 35.0%(35명), ‘3급’ 8%(8명)의 순서로 나타났다. ‘4급’은 1명으로 1%로 나타난 것을 확인할 수 있었다. 복지관 이용기간을 확인한 결과 6개월 이하가 55.8%(53명)로 가장 높았고 7~12개월 20.0%(19명), 12~23개월이 10.5%(10명) 순이었으며 24개월 이상 이용한 이용인은 13.7%(13명)로 낮게 나타났다.

프로그램 일정에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 73.3%(77명), ‘대체로 그렇다’가 25.7%(27명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1%(1명)의 분포도를 보였다. 수업내용에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 77.1%(81명), ‘대체로 그렇다’가 22.9%(24명)의 분포도를 보였다.

시설 및 환경에 대한 만족도결과는 ‘매우 그렇다’가 68.6%(72명), ‘대체로 그렇다’가 30.5%(32명), ‘대체로 그렇지 않다’가 1%(1명)의 분포도를 보였다.

프로그램에서 수업을 진행하는 외부강사에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 66.7%(70명), ‘대체로 그렇다’가 33.3%(35명)로 매우 높은 만족도를 나타내는 것으로 확인되었다.

프로그램이 이용인의 욕구를 적절히 반영하고 있는지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 66.7%(70명), ‘대체로 그렇다’가 32.4%(34명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1%(1명)로

‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

프로그램 참여에 따른 이용인 삶의 질 향상에 대한 답변에서는 ‘매우 그렇다’가 68.9%(73명), ‘대체로 그렇다’가 31.1%(33명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다. 담당직원의 교육시간 준수여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 84.5%(49명), ‘대체로 그렇다’가 15.5%(9명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

담당직원의 전문성에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 86.2%(50명), ‘대체로 그렇다’가 13.8%(8명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

위 항목에 따른 전반적인 프로그램만족도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 71.7%(76명), ‘대체로 그렇다’가 28.3%(30명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다. 담당직원의 이용인안전을 위한 적극적인 노력여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 81.1%(86명), ‘대체로 그렇다’가 18.9%(20명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원의 전문적인 지식 및 기술에 대한 만족여부에서는 ‘매우 그렇다’가 70.8%(75명), ‘대체로 그렇다’가 29.2%(31명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원이 이용인에게 관심을 가지고 친절한 태도를 보이는 지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 85.8%(91명), ‘대체로 그렇다’가 14.2%(15명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 87.9%(51명), ‘대체로 그렇다’가 10.3%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

마지막으로 프로그램을 이웃에게 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 80.2%(85명), ‘대체로 그렇다’가 19.8%(21명)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 이용인욕구반영에 대한 문항에서 낮은 만족도를 보이고 있어 다양한 방법을 활용하여 이용인의 욕구를 확인하고 프로그램에 반영할 수 있는 방법을 논의해야 할 것으로 사료된다.

또한 이에 따라 프로그램의 효과성향상을 위한 방안을 논의하고 지속적인 노력을 통하여 프로그램을 계획하고 목적에 맞는 프로그램운영을 할 예정이다.

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

지역연계팀

이정화 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2017년 상반기 이용인 만족도 조사는 2017년 7월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 조사하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원인)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 41가정이었으며, 설문조사방법은 담당자가 일대일 면접조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표1] 설문지 배부 및 응답현황

진행사항 \ 팀명	지역연계팀
설문지 조사대상자	41명
설문지 회수	41명
회수율	100%

2. 조사기간

- 조사기간 : 2017년 6월 27일 ~ 7월 17일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 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.

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항 수
이용자의 일반적 사항	성별/연령/주 장애유형/장애등급/경제수준/ 서비스 이용기간/거주지역/결혼형태/ 가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류/ 이용인과 응답자와의 관계	13문항
프로그램 이용에 관한 일반적인 사항	서비스 이용경로/프로그램 참여동기/ 이용 프로그램	3문항
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	위치의 접근성용이/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	10문항
건의사항	개별 기재	-

[표3] 에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적인 만족도를 나타내는 10문항의 신뢰도 α 값이 .855로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항 수
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	.960	17~26	10

II. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표4] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	9	22.0
	여자	32	78.0
연령 (N=1)	20세이하	2	5.0
	21세이상~30세이하	-	-
	31세이상~40세이하	2	5.0
	41세이상~50세이하	2	5.0
	51세이상~60세이하	10	25.0
	61세이상	24	60.0
장애유형	지체장애	23	56.1
	시각장애	3	7.3
	뇌병변장애	5	12.2
	청각장애	2	4.9
	지적장애	1	2.4
	정신장애	3	7.3
	미등록	4	9.8
장애등급 (N=4)	1급	12	32.4
	2급	11	29.7
	3급	10	27.0
	4급	2	5.4
	5급	2	5.4
경제수준	수급자	34	82.9
	비수급자(일반)	7	17.1
프로그램 이용기간 (N=5)	1년이상~2년미만	2	5.6
	2년이상~3년미만	1	2.8
	3년이상~4년미만	2	5.6
	4년이상~5년미만	5	13.9
	5년이상	26	72.3

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
거주지역	만수1동	30	73.2
	만수4동	1	2.4
	만수6동	5	12.2
	구월·간석동	1	2.4
	장수·서창동	3	7.3
	남촌·도림동	1	2.4
결혼형태	동거	3	7.3
	이혼	8	19.5
	사별	14	34.1
	기타	16	39.0
가족형태	독거	27	65.9
	부부	3	7.3
	본인+ 자녀	4	9.8
	본인+ 부모	7	17.1
가족원수	1인	27	65.9
	2인	10	24.4
	3인	3	7.3
	4인	1	2.4
주거형태	자가	4	9.8
	전세	1	2.4
	월세	1	2.4
	임대	35	85.4
주거종류	아파트	38	92.7
	단독주택	1	2.4
	다세대주택	2	4.9
이용인과의 관계	본인	35	85.4
	배우자	3	7.3
	기타	3	7.3

(N은 결측값)

[표4]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각 22.0%(9명), 78.0%(32명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 60.0%(24명)으로 가장 높았고, ‘51세이상~60세이하’ 25.0%(10명), ‘41세이상~50세이하’와 ‘31세이상~40세이하’, ‘20세이하’가 각각 5.0%(2명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 56.1%(23명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 12.2%(5명), ‘미등록’ 9.8%(4명), ‘시각장애’와 ‘정신장애’가 각각 7.3%(3명), ‘청각장애’ 4.9%(2명),

‘지적장애’ 2.4%(1명)순으로 조사되었다.

장애등급으로는 ‘1급’ 32.4%(12명), ‘2급’ 29.7%(11명), ‘3급’ 27.0%(10명), ‘4급’과 ‘5급’이 각각 5.4%(2명)순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 82.9%(34명), ‘비수급자(일반)’ 17.1%(7명)순으로 조사되었다. 프로그램 이용기간은 ‘5년이상’ 72.3%(26명), ‘4년이상~5년미만’ 13.9%(5명), ‘3년이상~4년미만’과 ‘1년이상~2년미만’이 각각 5.6%(2명), ‘2년이상~3년미만’ 2.8%(1명)순으로 조사되었다.

거주지역은 응답자의 73.2%(30명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘만수6동’이 12.2%(5명), ‘장수서창동’ 7.3%(3명), ‘구월·간석동’과 ‘만수4동’, ‘남촌·도림동’이 각각 2.4%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘기타’ 39.0%(16명), ‘사별’ 34.1%(14명), ‘이혼’ 19.5%(8명), ‘동거’ 7.3%(3명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 65.9%(27명), ‘본인+ 부모’ 17.1%(7명), ‘본인+ 자녀’ 9.8%(4명), ‘부부’ 7.3%(3명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 65.9%(27명), ‘2인가족’ 24.4%(10명), ‘3인가족’ 7.3%(3명), ‘4인가족’은 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 결혼형태 중 기타 응답자의 6명은 미혼이었으며, 사별과 이혼으로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 85.4%(35명), ‘자가’ 9.8%(4명), ‘전세’와 ‘월세’가 각각 2.4%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 92.7%(38명), ‘다세대주택’ 4.9%(2명), ‘단독주택’이 2.4%(1명)순으로 조사되었다.

마지막 질문으로 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 85.4%(35명), ‘조부모’와 기타가 각각 7.3%(3명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다. 주목할 점으로는 기타문항의 응답자가 활동지원인으로 조사됨으로서 장애인활동지원제도에 의해 장애인의 사회참여의 기회가 증대되었음을 미루어 짐작할 수 있다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용		빈도(명)	비율(%)
재가복지서비스 이용경로	지역주민을 통해		17	41.5
	타사회복지관 등 유관기관을 통해		10	24.4
	복지관 직원을 통해		7	17.1
	복지관 홍보물을 통해		3	7.3
	기타		3	7.3
	대중 홍보매체를 통해		1	2.4
참여동기 (우선순위 1순위 2순위 중복응답)	우선순위1	경제적어려움해소	19	46.3
		여가문화활동	17	41.5
		친교활동	2	4.9
		건강증진	1	2.4
		가사지원	1	2.4
		기타	1	2.4
	우선순위2 (N=12)	친교활동	10	34.5
		건강증진	8	27.6
		여가문화활동	4	13.8
		가사지원	4	13.8
		경제적어려움해소	3	10.3

위 [표5]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 41.5%(17명), ‘타사회복지관 등 유관기관을 통해’ 24.4%(10명), ‘복지관 직원을 통해’ 17.1%(7명), ‘복지관 홍보물을 통해’와 ‘기타’가 각각 7.3%(3명), ‘대중 홍보매체를 통해’ 2.4%(1명)순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 복지관, 유관기관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있다.

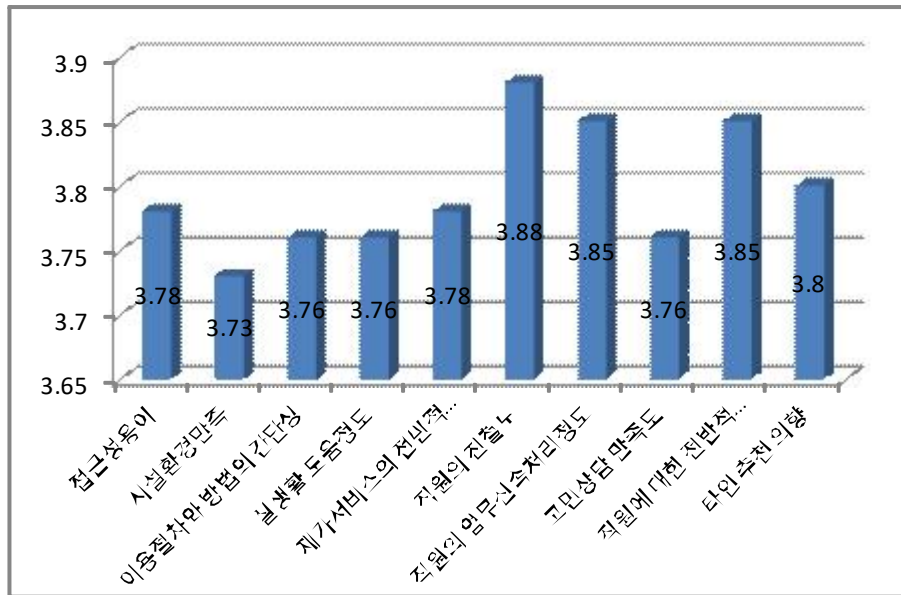
프로그램 참여동기를 묻는 질문에서 1순위로 ‘경제적 어려움 해소’ 46.3%(19명)의 응답률이 가장 높았고, ‘여가문화활동’ 41.5%(17명)이 예년에 비해 월등히 높은 응답률을 보였다. 다음으로는 ‘친교활동’ 4.9%(2명), ‘건강증진’과 ‘가사지원’, ‘기타’가 각각 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 다음 2순위에서는 ‘친교활동’ 34.5%(10명), ‘건강증진’ 27.6%(8명), ‘여가문화활동’과 ‘가사지원’이 각각 13.8%(4명), ‘경제적 어려움 해소’ 10.3%(3명)순으로 친교활동과 건강증진의 응답률이 가장 높게 나타났다.

[표6] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)
이용 중인 프로그램 (중복응답)	밀반찬지원	7
	일상생활지원	5
	김장서비스	1
	무료이미용	18
	무료급식소	18
	주거환경개선서비스	2
	외출지원	3
	재활정보제공	37
	인권·권익옹호	1
	교육연계	1
	가족정서지원행사	1
	디딤돌운동실	4
	무료진료서비스	4
	보장구서비스	1
	기초교양	13
	문화예술	4
	스포츠건강	6
	남동예코여행	6
	문화탐방	15
	결연후원	9
	현물지원	23
	명절서비스	31
	복지쿠폰	23
	두루美	4

3. 만족도 조사결과

[그림2] 분야별 만족도 평균



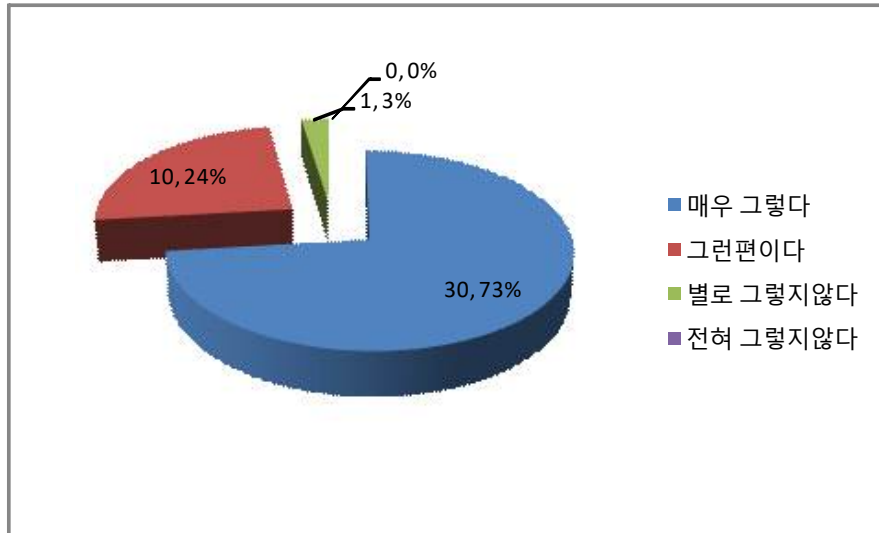
[표7] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
접근성 용이	3.78	.620	40	1	4
시설환경 만족	3.73	.633	41	1	4
이용절차와 방법의 간단성	3.76	.624	41	1	4
실생활 도움정도	3.76	.624	41	1	4
재가서비스의 전반적 만족도	3.78	.620	40	1	4
직원의 친절도	3.88	.510	41	1	4
직원의 업무신속처리정도	3.85	.527	41	1	4
고민상담 만족도	3.76	.624	41	1	4
직원에 대한 전반적 만족도	3.85	.527	41	1	4
타인 추천 의향	3.80	.558	41	1	4
합계	3.80	-	-	-	-

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

1) 복지관의 접근성

[그림3] 복지관의 접근성 용이



[표8] 복지관의 접근성 용이

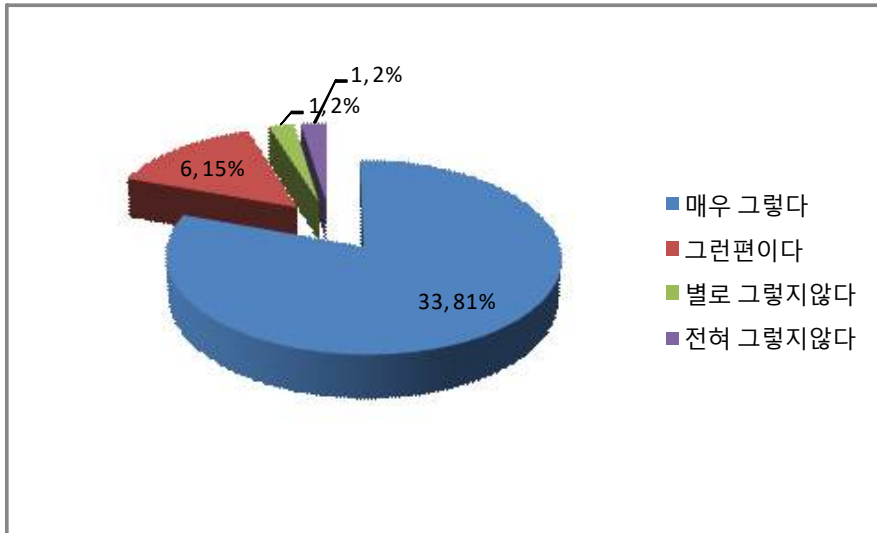
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	30	73.2
그런 편이다	10	24.4
별로 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 73.2%(30명), ‘그런 편이다’ 24.4%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다.

2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림4] 시설과 환경에 대한 만족도



[표9] 시설과 환경에 대한 만족도

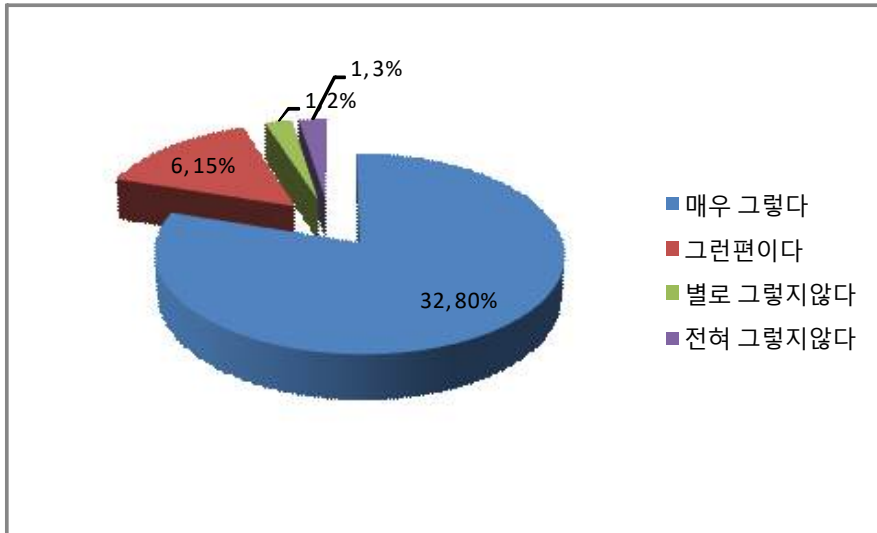
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	33	80.5
그런 편이다	6	14.6
별로 그렇지 않다	1	2.4
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.5%(33명), ‘그런 편이다’가 14.6%(6명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림5] 이용절차와 방법의 간단성



[표10] 이용절차와 방법의 간단성

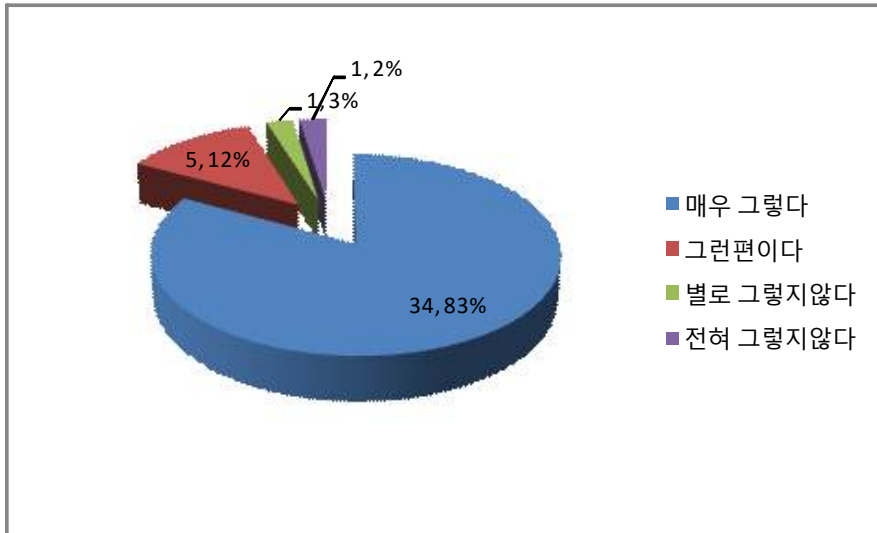
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	32	80.0
그런 편이다	6	15.0
별로 그렇지 않다	1	2.5
전혀 그렇지 않다	1	2.5
합계	41	100.0

결측값(N=1)

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80.0%(32명), ‘그런 편이다’ 15.0%(6명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

4) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림6] 프로그램의 실생활에 도움정도



[표11] 프로그램의 실생활에 도움정도

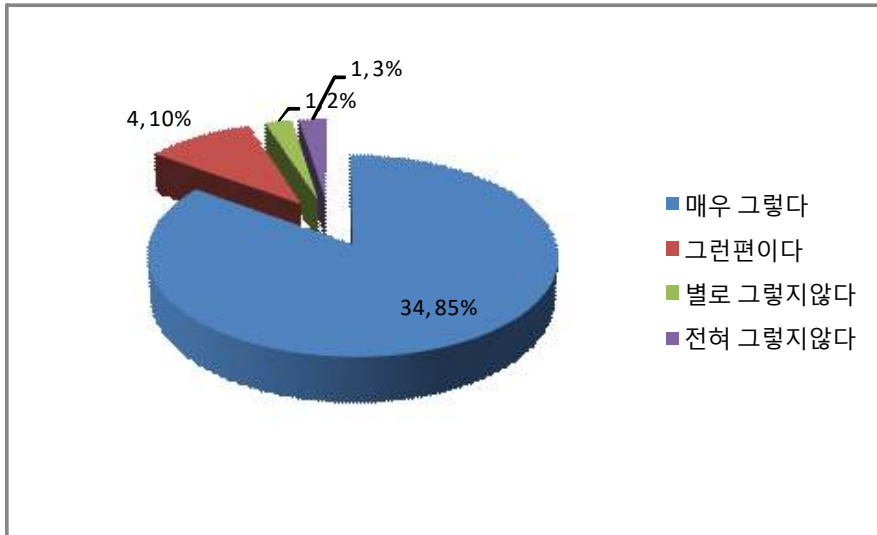
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	34	82.9
그런 편이다	5	12.2
별로 그렇지 않다	1	2.4
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 82.9%(34명), ‘그런 편이다’ 12.2%(5명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다.

5) 재가복지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도

[그림7] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도



[표12] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도

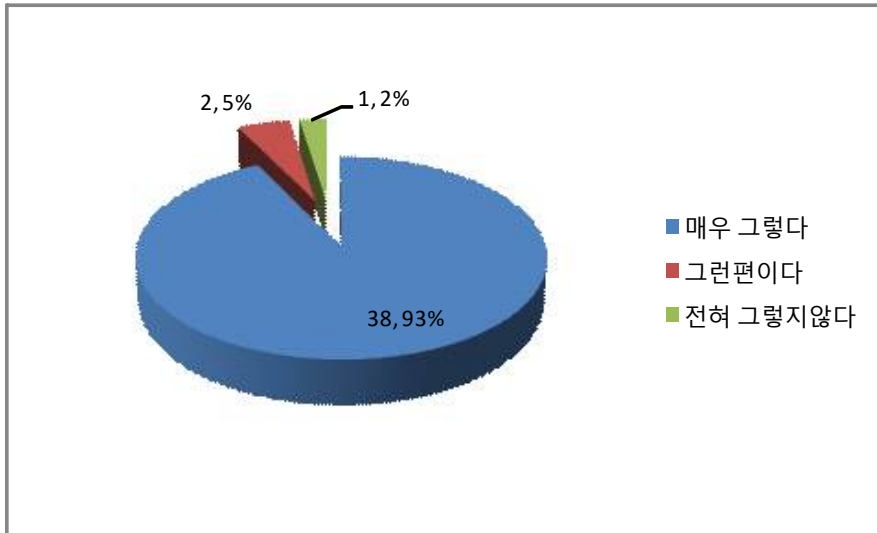
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	34	85.0
그런 편이다	4	10.0
별로 그렇지 않다	1	2.5
전혀 그렇지 않다	1	2.5
합계	41	100.0

결측값(N=1)

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 85.0%(34명), ‘그런 편이다’ 10.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

6) 직원의 도움요청 친절도

[그림8] 직원의 도움요청 친절도



[표13] 직원의 도움요청 친절도

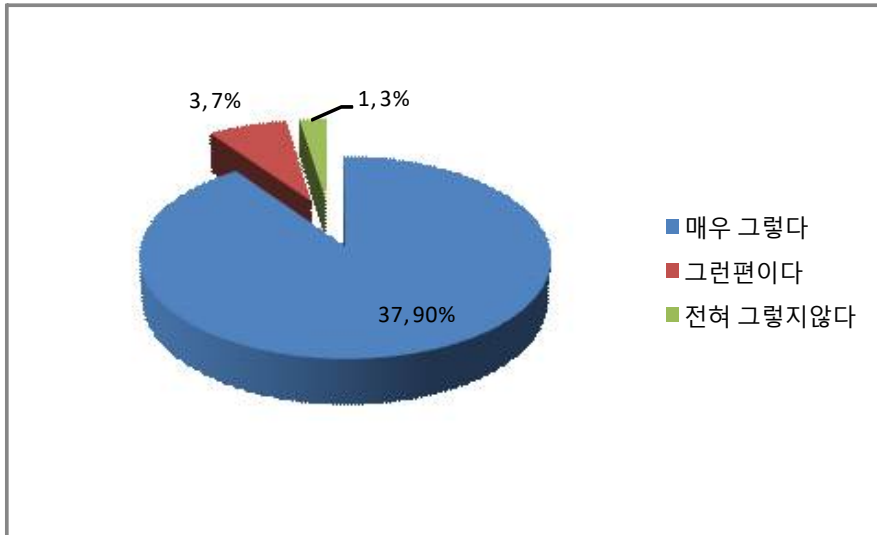
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	38	92.7
그런 편이다	2	4.9
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 92.7%(38명), ‘그런 편이다’ 4.9%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

7) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림9] 직원의 업무 신속처리 만족도



[표14] 직원의 업무 신속처리 만족도

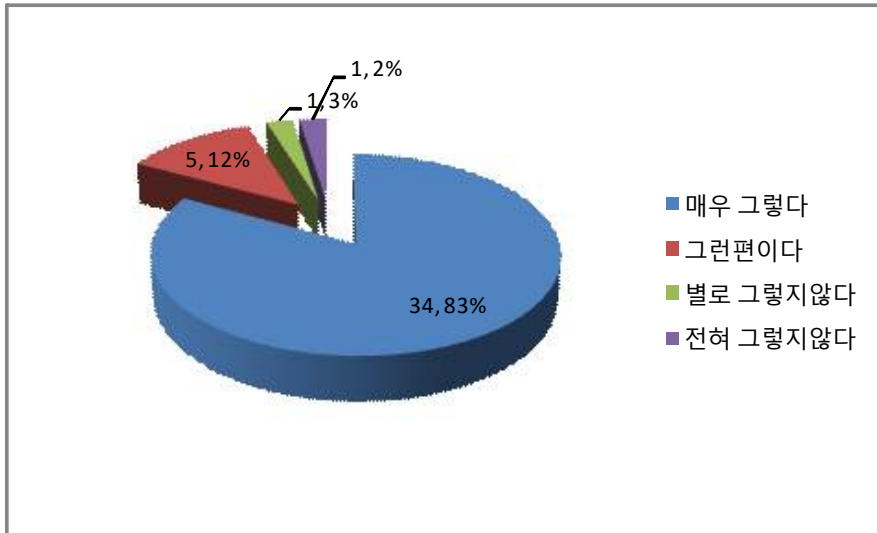
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	37	90.2
그런 편이다	3	7.3
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 90.2%(37명), ‘그런 편이다’ 7.3%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다.

8) 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

[그림10] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도



[표15] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

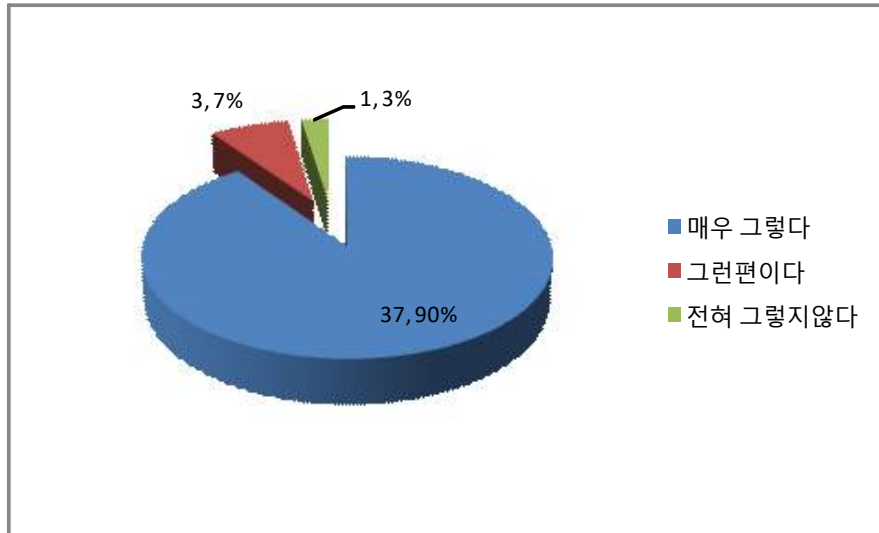
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	34	82.9
그런 편이다	5	12.2
별로 그렇지 않다	1	2.4
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 82.9%(34명), ‘그런 편이다’가 12.2%(5명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다.

9) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림11] 담당직원에 대한 전반적 만족도



[표16] 담당직원에 대한 전반적 만족도

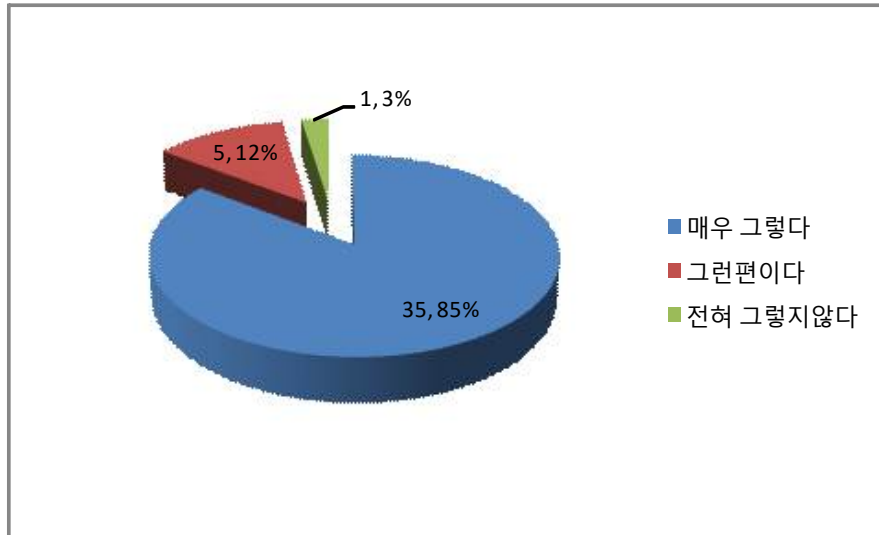
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	37	90.2
그런 편이다	3	7.3
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 90.2%(37명), ‘그런 편이다’ 7.3%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

10) 타인 추천 의향

[그림12] 타인 추천 의향



[표17] 타인 추천 의향

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	35	85.4
그런 편이다	5	12.2
전혀 그렇지 않다	1	2.4
합계	41	100.0

결측값(N=0)

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 85.4%(35명), ‘그런 편이다’ 12.2%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(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. 예년에 비해 특정 프로그램의 개설 요청에 관한 건의사항은 없었으며, ‘노래교실 운영시간의 연장’과 ‘노래교실이 너무 좋다’, ‘우울한 마음이 노래교실에 참여함으로써 좋다’, ‘모든 것에 만족한다’, ‘복지관에 오는 게 좋다’, ‘집에 있으면 답답한데, 사람도 많아서 좋다’ 등의 의견이 조사되었다. 이를 통해 재가복지 프로그램에 참여하게 된 동기가 경제적 어려움 해소가 가장 큰 이유였고, 그 다음 순으로 여가문화활동(여가선용)의 높은 응답률에서도 알 수 있듯이 복지관에서 사람들을 만나고, 교류하고, 여가문화활동과 친교활동을 할 수 있는 곳으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 더불어 복지관이 경제적·신체적 제약으로 인해 여가문화활동의 제약이 있는 장애인에게 긍정적인 역할을 하고 있음을 미루어 알 수 있다.

다만, ‘가족나들이가 없어져서 아쉽다’, ‘차량지원서비스가 없어져서 아쉽다’, ‘문턱이 낮아져서 편하게 장애우들이 갈 수 있는 프로그램이 많이 늘어서 더 좋은, 더 나아지는 복지관이 되었으면 좋다’ 라는 의견과 응답자 중 한 명의 의견이긴 하지만, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 설문항에서 ‘전혀 그렇지않다’ 라는 응답한 점을 고려할 필요가 있다.

물리적 공간의 한계, 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.

III. 결과 요약 및 결론

1. 결과요약

본 조사는 2017년 6월 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 41가정이었으며, 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 41건 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 $\alpha=.960$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

통계분석결과, 남성과 여성이 각각 22.0%(9명), 78.0%(32명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 '61세이상'이 60.0%(24명)으로 가장 높았고, '51세이상~60세이하' 25.0%(10명), '41세이상~50세이하'와 '31세이상~40세이하', '20세이하'가 각각 5.0%(2명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 '지체장애'가 56.1%(23명)로 가장 높았고, '뇌병변장애' 12.2%(5명), '미등록' 9.8%(4명), '시각장애'와 '정신장애'가 각각 7.3%(3명), '청각장애' 4.9%(2명), '지적장애' 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 장애등급으로는 '1급' 32.4%(12명), '2급' 29.7%(11명), '3급' 27.0%(10명), '4급'과 '5급'이 각각 5.4%(2명)순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 '수급자'가 82.9%(34명), '비수급자(일반)' 17.1%(7명)순으로 조사되었다.

프로그램 이용기간은 ‘5년이상’ 72.3%(26명), ‘4년이상~5년미만’ 13.9%(5명), ‘3년이상~4년미만’과 ‘1년이상~2년미만’이 각각 5.6%(2명), ‘2년이상~3년미만’ 2.8%(1명) 순으로 조사되었다. 거주지역은 응답자의 73.2%(30명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘만수6동’ 이 12.2%(5명), ‘장수·서창동’ 7.3%(3명), ‘구월·간석동’ 과 ‘만수4동’, ‘남촌·도림동’이 각각 2.4%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘기타’ 39.0%(16명), ‘사별’ 34.1%(14명), ‘이혼’ 19.5%(8명), ‘동거’ 7.3%(3명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 65.9%(27명), ‘본인+ 부모’ 17.1%(7명), ‘본인+ 자녀’ 9.8%(4명), ‘부부’ 7.3%(3명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 65.9%(27명), ‘2인가족’ 24.4%(10명), ‘3인가족’ 7.3%(3명), ‘4인가족’ 은 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 결혼형태 중 기타 응답자의 6명은 미혼이었으며, 사별과 이혼으로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 85.4%(35명), ‘자가’ 9.8%(4명), ‘전세’와 ‘월세’가 각각 2.4%(1명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 92.7%(38명), ‘다세대주택’ 4.9%(2명), ‘단독주택’이 2.4%(1명)순으로 조사되었다.

마지막 질문으로 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 85.4%(35명), ‘조부모’와 ‘기타’가 각각 7.3%(3명)순으로 대부분 본인이 직접 질문에 응답하였다. 주목할 점으로는 기타 문항의 응답자가 활동지원인으로 조사됨으로서 장애인활동지원제도에 의해 장애인의 사회참여의 기회가 증대되었음을 미루어 짐작할 수 있다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.80점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

복지관의 접근성에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 73.2%(30명), ‘그런 편이다’ 24.4%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.4%(1명)순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다. 시설과 환경에 대한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’가 80.5%(33명), ‘그런 편이다’가 14.6%(6명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각

2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이용절차와 방법의 간단성에 관한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 80.0%(32명), ‘그런 편이다’ 15.0%(6명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

프로그램의 실생활 도움정도의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 82.9%(34명), ‘그런 편이다’ 12.2%(5명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다. 재가복지 서비스의 전반적인 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 85.0%(34명), ‘그런 편이다’ 10.0%(4명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

직원들의 도움요청 친절에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 92.7%(38명), ‘그런 편이다’ 4.9%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들의 업무 신속처리 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 90.2%(37명), ‘그런 편이다’ 7.3%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들에게 편안하게 고민 상담을 할 수 있는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 82.9%(34명), ‘그런 편이다’가 12.2%(5명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.5%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기할 수 있다고 응답하였다. 직원들에 대해 전반적으로 만족하는지에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 90.2%(37명), ‘그런 편이다’ 7.3%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

타인에게 본 복지관 추천의향 정도에서의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 85.4%(35명), ‘그런 편이다’ 12.2%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.4%(1명)순으로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

2. 결론

이번 지역연계팀 프로그램별 만족도 조사는 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 다만, 전반적 영역에서 높은 만족도를 나타난 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용자의 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 여가문화활동과 친교활동이다. 이를 통해 경제적 어려움에 있는 저소득 재가 장애인이 다수 거주중인 영구임대아파트가 복지관에 인접해 있고, 주이용자임에 따라 경제적 어려움 해소가 가장 우선적인 참여동기의 응답을 보인 것으로 사료된다. 2순위의 참여동기로 여가문화활동과 친교활동의 다수 응답을 통해 알 수 있는 것은, 신체적·경제적 어려움은 물론 지역사회 내 편의시설 미비 등 사회적·물리적 제약으로 인해 사회참여의 기회가 제한된 장애인에게 복지관에서의 프로그램 참여가 여가문화활동 및 친교활동의 기회가 제공된 것으로 사료된다. 장애인은 비장애인에 비해 상대적으로 여가시간이 많음에도 불구하고 한정된 환경과 조건으로 다양한 사회적 기회를 제공받지 못하여 여가시간을 활용하지 못하고 있는 실정이다. 이에 본 복지관에서의 재가복지 프로그램 참여를 통해 사회참여의 기회제공은 물론 사회적 기능을 향상시키고, 정신적 스트레스를 해소하여 긍정적인 삶을 살아갈 수 있는 역할을 담당하고 있는 것으로 사료된다. 앞으로도 지역주민이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 재가 장애인의 건강한 삶이 유지되고 증진되도록 노력을 다해야 할 것이며, 행복하고 즐거운 터전이 될 수 있도록 더욱 노력해야 할 것이다.

직업지원팀

강명진 팀장 / 직업재활사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2017 상반기 이용인 만족도 조사’는 2017년 7월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 해맑음땀방울농장, 취업알선, 지원고용 및 취업 후 적응지원 서비스를 이용하고 있는 이용인을 대상으로 실시하였다. 설문지는 해당 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 총 인원은 64명이다. 직접 설문 응답이 어려운 발달장애 이용인들은 보호자를 통하여 설문에 응답할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	직업지원팀
설문지 배부	64부 (직업적응훈련 16부 / 취업 및 현장훈련 10부 / 취업 후 적응지원 17부 / 해맑음땀방울농장 21부)
설문지 회수	59부
회 수 율	92.2%

2. 조사 기간

- 1) 조 사 기 간 : 2017년 7월 10일 ~ 7월 21일 / 총 10일간
- 2) 설문지 회수 : 7월 10일 ~ 7월 21일

3. 설문 내용

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

[표2] 설문 내용

조사항목		조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항		성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/거주지역 등	8
직업적응훈련	시설, 프로그램 및 직원 등에 관한 만족도	시설 및 환경만족도/하위프로그램만족도/직원만족도 등	27
취업 및 현장훈련	프로그램 및 정보제공, 직원 등에 관한 사항	정보제공만족도/프로그램내용 및 직업육구 부합 정도/직원만족도/전반적만족도/타인추천의향 등	13
취업 후 적응지원	프로그램 및 직원 등에 관한 사항	직장만족도/적응지원만족도/사후모임만족도/직원만족도/전반적만족도 등	22
해맑음땀방울농장	시설, 프로그램 및 직원 등에 관한 사항	시설 및 환경만족도/프로그램시간만족도/직원만족도 등	22
가족지원	직업적응훈련, 해맑음땀방울농장 이용자 보호자 대상	프로그램 구성/내용/재활도움/전반적만족도 등	10
건의사항		개별기재	

II. 조사의 기본사항

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

전체 이용인 중 남자가 38명, 여자가 20명, 무응답 1명으로 남자의 비율이 약2배가량 높게 조사되었으며 서비스 유형별로도 남자의 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 직업지원팀 서비스 이용인의 주 장애유형이 지적장애이며, 성별에 따른 지적장애 유병률이 일반적으로 남성의 비율이 여성보다 2배~1.6배가량 높게 나타나는 것과 연관이 있다고 판단된다.

[표3] 성별

구분	인원	비율(%)
남자	38	64.4
여자	20	33.9
무응답	1	1.7
계	59	100.0

[표4] 조사항목별 성별 분포

구분	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	농장	전체
남자	9	6	12	12	39
여자	7	2	3	8	20
무응답	-	-	-	-	-
전체	16	8	15	20	59

② 연령

연령은 20대가 71.2%로 가장 높게 나타났으며, 30대가 18.6%로 조사되어 2017년 상반기 본관 직업지원팀 서비스 이용인의 분포가 20대에 집중되어 있음을 알 수 있다. 예년에 비해 20대의 비중이 다소 줄고 30대의 비중이 상향된 결과를 보이고 있으며, 이는 고령화에 따라 이용 연령을 연장했기 때문인 것으로 해석된다. 더불어 30대의 경우는 20대에 직업적응훈련을 통해 취업 후 근속이 이어지고 있는 사례가 증가하고 있다는 반증이기도 하다.

[표5] 연령별

구분	빈도(명)					비율(%)
	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	농장	전체	
20대	81.3(13)	87.5(7)	60.0(9)	65.0(13)	42	71.2
30대	12.4(2)	12.5(1)	33.3(5)	15.0(3)	11	18.6
무응답	6.3(1)	0.0(0)	6.7(1)	20.2(4)	6	10.2
계	100.0(16)	100.0(8)	100.0(15)	100.0(20)	59	100.0

③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활보장법 수급자가 11.9% 비율로 분포되어 있으며, 예년에 비해 감소한 양상을 보이며 지속적인 감소 추세로 조사되고 있다.

[표6] 경제수준별

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	7	11.9
비수급자	44	74.6
무응답	8	13.5
계	59	100.0

④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 응답자의 52.5%가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었으며, 뒤를 이어 부평구, 남구, 연수구와 기타지역의 분포율이 나타났다. 전년 대비 남동구의 비율이 소폭 상승하였고, 무응답의 비율이 높아진 것과 관련이 있을 것으로 판단된다.

[표7] 거주 지역별

구분	빈도(명)	비율(%)
인천 남동구	31	52.5
인천 남구	4	6.8
인천 부평구	7	11.9
인천 연수구	4	6.8
인천 동구	1	1.7
인천 서구	1	1.7
기타지역	2	3.4
무응답	9	15.2
계	59	100.0

⑤ 이용인과의 관계

본인(기타)과 부모에 의한 설문이 대부분이었으며, 발달장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 나타난 결과로 보여진다. 훈련 프로그램의 경우 보호자 설문이 많은 반면, 취업서비스의 경우 본인 설문이 위주를 이루었다.

[표8] 이용인과의 관계별

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	29	49.2
부모	27	45.7
조부모	1	1.7
형제자매	0	0.0
무응답	2	3.4
계	59	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애 유형

직업적응훈련 및 해맑음땀방울농장, 취업 및 적응지원, 취업 후 적응지원의 주 대상인 지적장애인이 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 자폐성장애가 그 뒤를 이었으며, 상반기 중 직업지원서비스가 중증장애인인 지적장애 및 자폐성장애인을 대상으로 이루어졌음이 나타나고 있다. 취업과 관련된 준비, 적응에 요구되는 서비스 지원이 가장 필요한 대상이 지적 및 자폐성장애인이라고 해석할 수 있을 것이다.

[표9] 주장애 유형별

구분	빈도(명)				전체	비율(%)
	직업적응훈련	취업 및 적응지원	취업 후 적응지원	농장		
지적장애	13	7	13	15	48	81.5
자폐성장애	3	0	1	3	7	11.7
무응답	0	1	1	2	4	6.8
계	16	8	15	20	59	100.0

② 이용인의 장애등급

2급과 3급 장애인이 45.8%로 같은 빈도로 조사되었으며, 일부 1급(3.4%)으로 조사되었다. 직업지원서비스의 특성 상 장애등급 1급의 경우 직업생활과 관련된 서비스 이용에 제한이 있기 때문이라고 해석된다.

[표10] 장애 등급별

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	2	3.4
2급	27	45.8
3급	27	45.8
무응답	3	5.0
계	59	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 프로그램 이용기간

이용기간 2년~4년 사이의 이용인 분포가 28.8%로 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 1년 미만의 비율이 그 뒤를 이어 20.3%를 차지했다. 이용기간이 4년 이상인 경우가 13.6%, 1년 이상 2년 미만인 경우가 10.2%로 뒤를 이었다. 무응답 비중이 27.1%로 높게 나타났으며, 설문 응답자가 지적장애인 본인인 경우가 많아 이용기간을 정확히 산정하는 데 어려움이 있었기 때문으로 해석된다.

[표11] 프로그램 이용기간 별

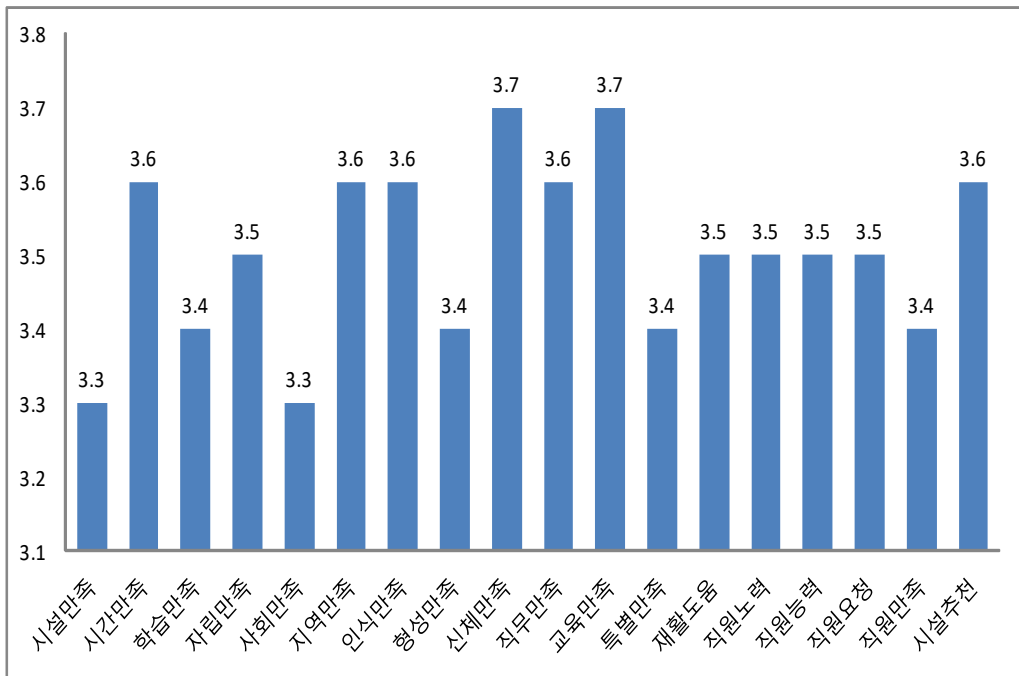
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	12	20.3
1년~2년 미만	6	10.2
2년~4년 미만	17	28.8
4년 이상	8	13.6
무응답	16	27.1
계	59	100.0

2. 만족도조사 결과

1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련의 만족도는 총27개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족정도와 직원, 전반적 만족 정도를 조사하였다.

[그림1] 만족도 평균



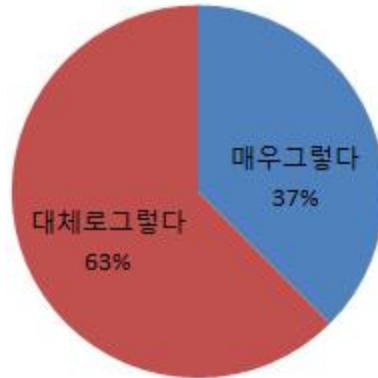
[표12] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
시설만족	3.3	.500	16	3	4
시간만족	3.6	.500	16	3	4
학습만족	3.4	.629	16	2	4
자립만족	3.5	.632	16	2	4
사회만족	3.3	.793	16	1	4
지역만족	3.6	.478	16	3	4
인식만족	3.6	.500	16	3	4
형성만족	3.4	.521	16	3	4
신체만족	3.7	.447	16	3	4
직무만족	3.6	.500	16	3	4
교육만족	3.7	.447	16	3	4
특별만족	3.4	.512	16	3	4
재활도움	3.5	.512	16	3	4
직원노력	3.5	.521	16	3	4
직원능력	3.5	.516	16	3	4
직원요청	3.5	.516	16	3	4
직원만족	3.4	.512	16	3	4
시설추천	3.6	.478	16	3	4

① 시설 및 환경 만족

‘보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 63%가 ‘대체로 그렇다’, 37%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였다. 전반적으로 시설과 환경에 대해 만족을 표하였다.

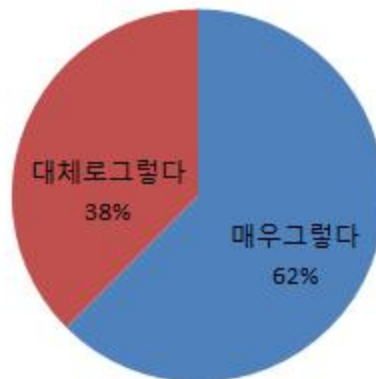
[그림2] 시설 및 환경 만족도



② 이용시간 만족도

보람터 이용 시간(9시~17시) 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62%, ‘대체로 그렇다’ 38%로 나타나 이용시간에 대한 만족도는 매우 높게 조사되었다.

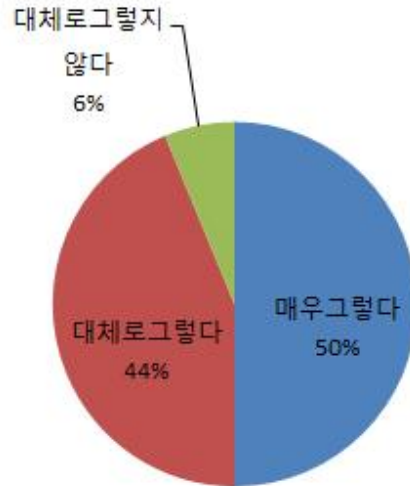
[그림3] 이용시간 만족도



③ 하위프로그램 만족도

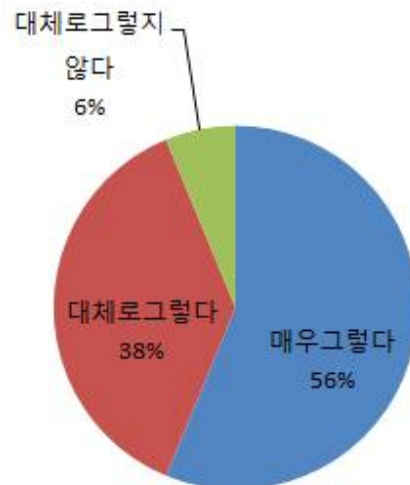
- 기능적학습지원 프로그램에 대한 만족정도에 대해서 50%가 ‘매우 그렇다’, 44%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 6%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 약간의 불만을 표현하였다.

[그림4] 기능적학습지원 프로그램 만족도



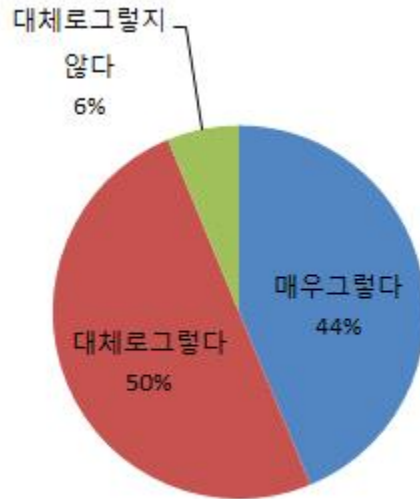
- 자립생활훈련 프로그램에 대한 만족 정도는 56%가 ‘매우 그렇다’, 38%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 6%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 표현하였다.

[그림5] 자립생활훈련 만족도



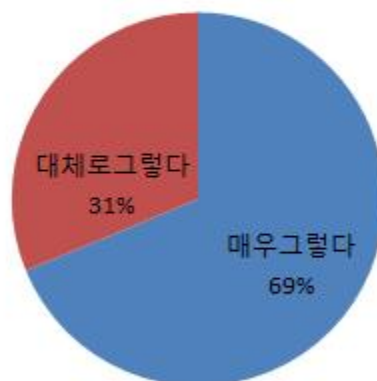
- 사회기술훈련 프로그램에 대한 만족정도는 44%가 ‘매우 그렇다’, 50%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 6%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림6] 사회기술훈련 만족도



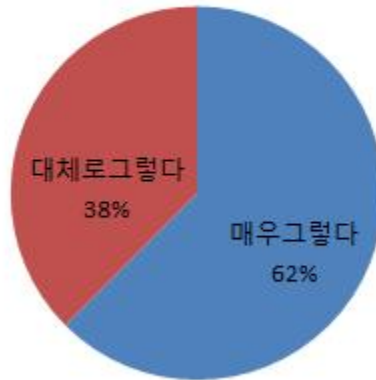
- 지역시설이용 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 69%가 ‘매우 그렇다’, 31%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 불만족에 대한 의견은 조사되지 않았다.

[그림7] 지역시설이용 만족도



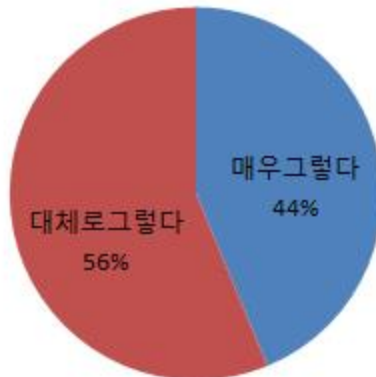
- 직업인식 프로그램에 대한 만족정도에 대해 ‘매우 그렇다’ 62%, ‘대체로 그렇다’ 38%로 조사되었으며, 높은 만족도가 표현되었다.

[그림8] 직업인식 만족도



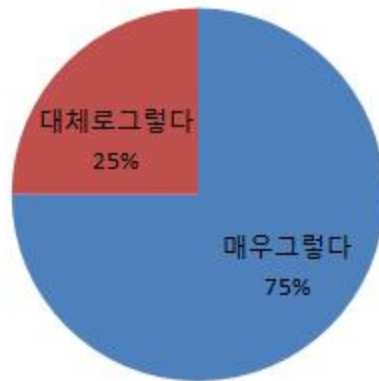
- 작업태도 및 습관 형성과 관련된 프로그램에 대한 만족도에서 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 만족을 표현한 비중이 각각 44%, 56%로 조사되어 높은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있다.

[그림9] 작업태도 및 습관 만족도



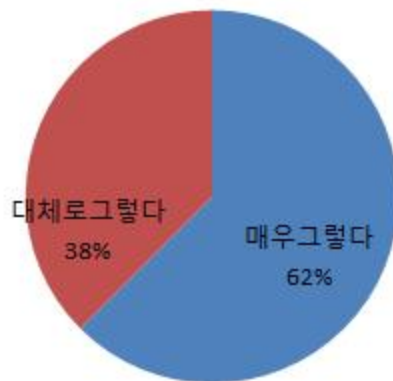
- 신체능력향상 프로그램에 대한 만족도에서 75%가 ‘매우 그렇다’, 25%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 느끼고 있는 것으로 조사되었다.

[그림10] 신체능력향상 프로그램 만족도



- 직무능력향상 프로그램과 관련하여 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 62%, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율이 38%로 조사되었다.

[그림11] 직무능력향상 만족도



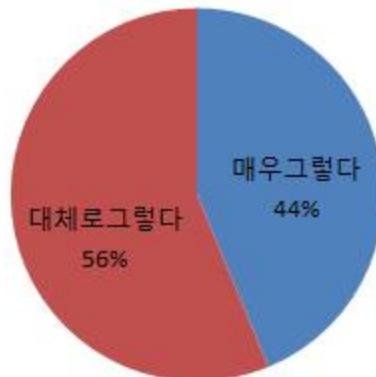
- 교육활동 프로그램의 경우 75%가 ‘매우 그렇다’, 25%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 매우 높은 만족도가 표현되었다.

[그림12] 교육활동 만족도



- 특별활동 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 44%가 ‘매우 그렇다’고 만족도를 표현하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율도 56%에 해당되어 비교적 높은 만족도를 보이고 있다.

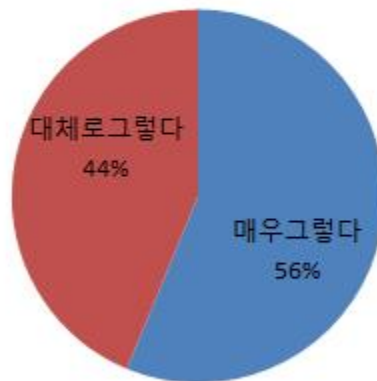
[그림13] 특별활동 만족도



③ 재활의 도움에 대한 만족도

‘위의 프로그램을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용자의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 56%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 44%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 보람터 프로그램에 대한 재활 도움 정도에서 대체로 긍정적인 반응을 보이고 있음을 알 수 있다.

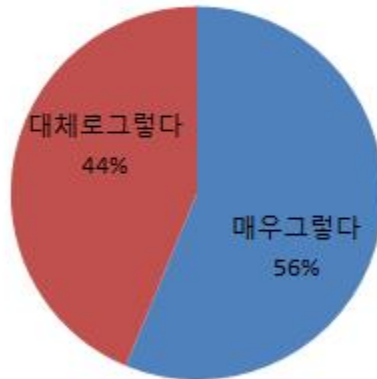
[그림14] 재활 도움 정도



④ 직원에 대한 만족도

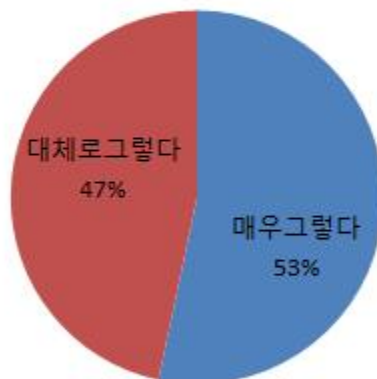
- 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 욕구충족을 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 56%가 ‘매우 그렇다’, 44%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직원의 노력 정도에 대해 긍정적으로 인정하고 있음을 알 수 있다.

[그림15] 직원의 적극적 노력 만족도



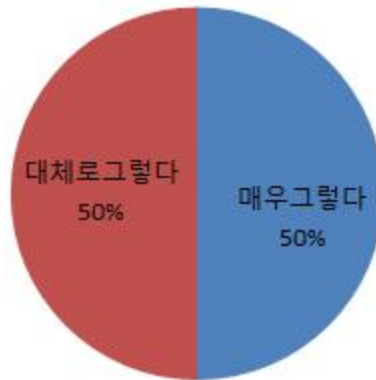
- 담당직원이 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’ 53%, ‘대체로 그렇다’ 47%로 응답하였다.

[그림16] 직원의 전문지식 만족도



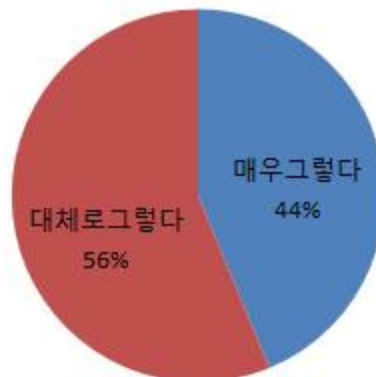
- 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 50%씩 응답하여 비교적 높은 만족도를 보이고 있다.

[그림17] 직원에 대한 도움요청 만족도



- ‘위의 질문을 고려할 때 보람터 직원에게 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 44%와 56%가 각각 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직원에 대한 비교적 높은 만족도를 확인할 수 있었다.

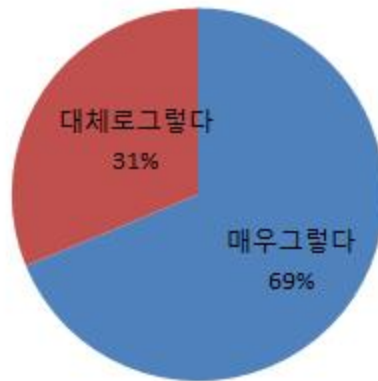
[그림18] 직원에 대한 전반적 만족도



⑤ 추천 의향

직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있는지 묻는 질문에 69%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율은 31%였다. 전년도와 대비하여 ‘매우 그렇다’의 비중이 상승한 결과로 조사되어 높은 추천 의향을 가진 것으로 확인되었다.

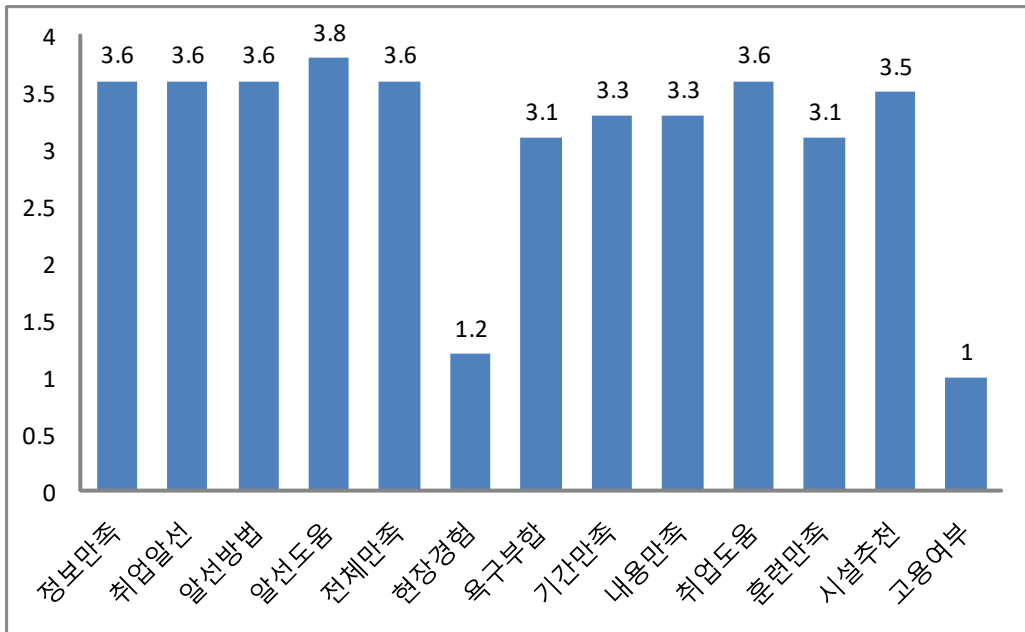
[그림19] 추천 의향



2) 취업 및 적응지원 만족도

취업 및 적응지원 만족도는 2017년 취업알선과 현장훈련을 받았던 이용인을 대상으로 총 35문항을 설문하였으며, 정보제공, 직업적 욕구에 대한 부합 정도, 방식에 대한 만족도 등으로 구성하였다.

[그림20] 만족도 평균



[표13] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
정보만족	3.6	.517	8	3	4
취업알선	3.6	.517	8	3	4
알선방법	3.6	.517	8	3	4
알선도움	3.8	.353	8	3	4
전체만족	3.6	.517	8	3	4
현장경험	1.2	.463	8	1	2
육구부합	3.1	.169	8	1	4
기간만족	3.3	.516	8	3	4
내용만족	3.3	.816	8	2	4
취업도움	3.6	.516	8	3	4
훈련만족	3.1	.752	8	2	4
시설추천	3.5	.547	8	3	4
고용여부	1.0	.000	8	1	1

① 이용인 권리에 대한 정보제공 만족도

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 62%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며 나머지 38% 역시 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 나타내었다.

[그림21] 이용인 권리에 대한 정보제공 만족도



② 취업알선 만족

본관의 취업알선(업체 소개)에 만족하였는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 62%, ‘대체로 그렇다’ 38%로 조사되었다.

[그림22] 취업알선 욕구 만족도



③ 취업알선 방법 만족

취업알선 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연계)에 대하여 만족도를 묻는 질문에 62%가 ‘매우 그렇다’고 높은 만족도를 나타내었으며, ‘대체로 그렇다’가 그 뒤를 이어 38%의 응답률을 보였다.

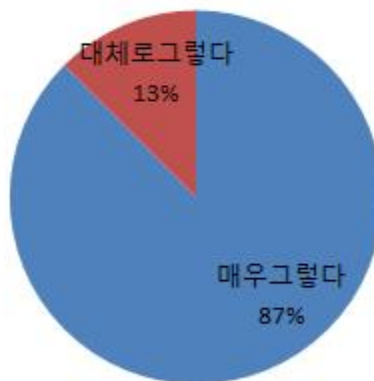
[그림23] 취업알선 방법 만족도



④ 취업에 도움 정도

취업알선이 취업에 도움이 되는지 여부를 묻는 질문에 87%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 13%가 ‘대체로 그렇다’고 의견을 표현하여 취업 도움에 높은 만족도를 보였다.

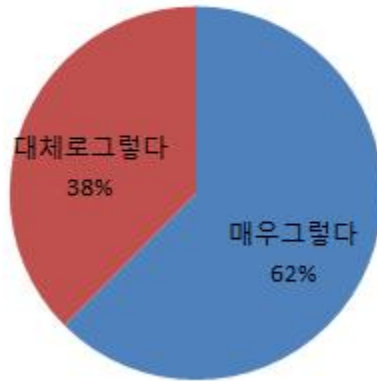
[그림24] 취업에 도움 정도



⑤ 취업알선에 대한 전반적 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 62%, 38%로 응답하였으며, 전년에 비해 불만족에 대한 응답이 줄어 전반적 만족도가 향상된 결과가 나타났다.

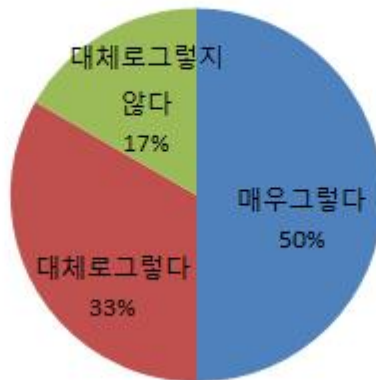
[그림25] 취업알선 전반적 만족도



⑥ 훈련욕구 부합

2017년 현장훈련에 참여한 응답자를 대상으로 현장훈련의 직종이 직업적 욕구에 부합했는지를 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 33%, ‘전혀 그렇지 않다’ 17%로 조사되었다. 전년과 비슷한 결과로 나타났으며, 직업적 욕구 부합의 경우 개인의 욕구와 능력이나 자질 사이의 간극이 나타날 수 있는 영역이므로 직업배치 및 유지 단계에서 충분한 상담이 이루어져야 할 것이다.

[그림26] 훈련의 직업적 욕구 부합



⑦ 충분한 훈련기간

‘현장훈련의 기간은 귀하가 직무(작업, 대인관계, 일반 적응지원 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까?’라는 질문에 33%가 ‘매우 그렇다’, 67%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 대체로 높은 만족도가 표현되었다.

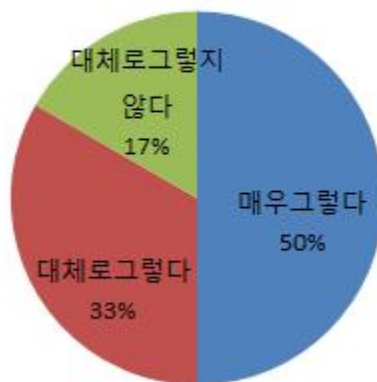
[그림27] 훈련 기간 만족도



⑧ 훈련 내용 만족도

현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용(직무지도, 직장예절 및 대인관계 등)에 대한 만족도에서 50%가 ‘매우 그렇다’, 33%가 ‘대체로 그렇다’, 17%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하여 전년과 매우 비슷한 양상의 결과가 나타났다.

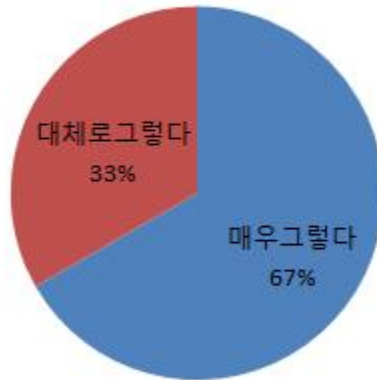
[그림28] 훈련내용 만족도



⑨ 취업에 도움 정도

현장훈련이 취업을 준비하는 데에 도움이 되었냐고 묻는 질문에 67%가 ‘매우 그렇다’, 33%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

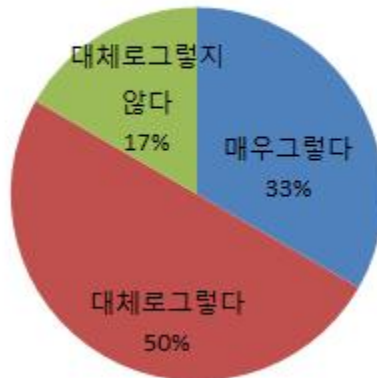
[그림29] 취업에 도움 정도



⑩ 전반적 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 현장훈련 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까’라고 묻는 질문에 33%가 ‘매우 그렇다’, 50%가 ‘대체로 그렇다’, ‘대체로 그렇지 않다’가 17%로 조사되었다.

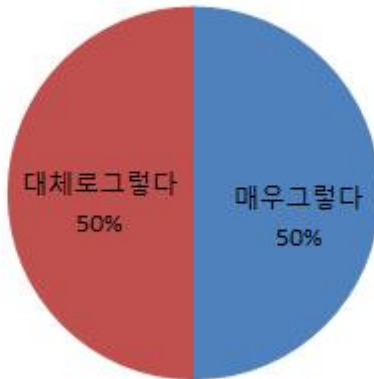
[그림30] 전반적 만족도



⑪ 추천 의향

현장훈련을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할지 묻는 질문에서 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 50%로 긍정적인 추천의향을 표현하였다.

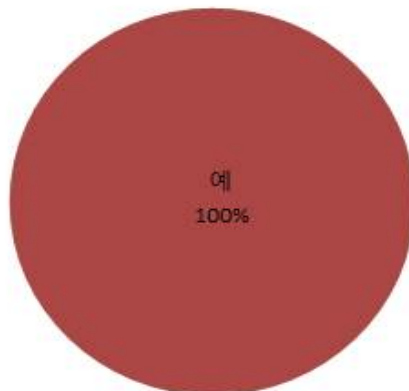
[그림31] 추천 의향



⑫ 취업 여부

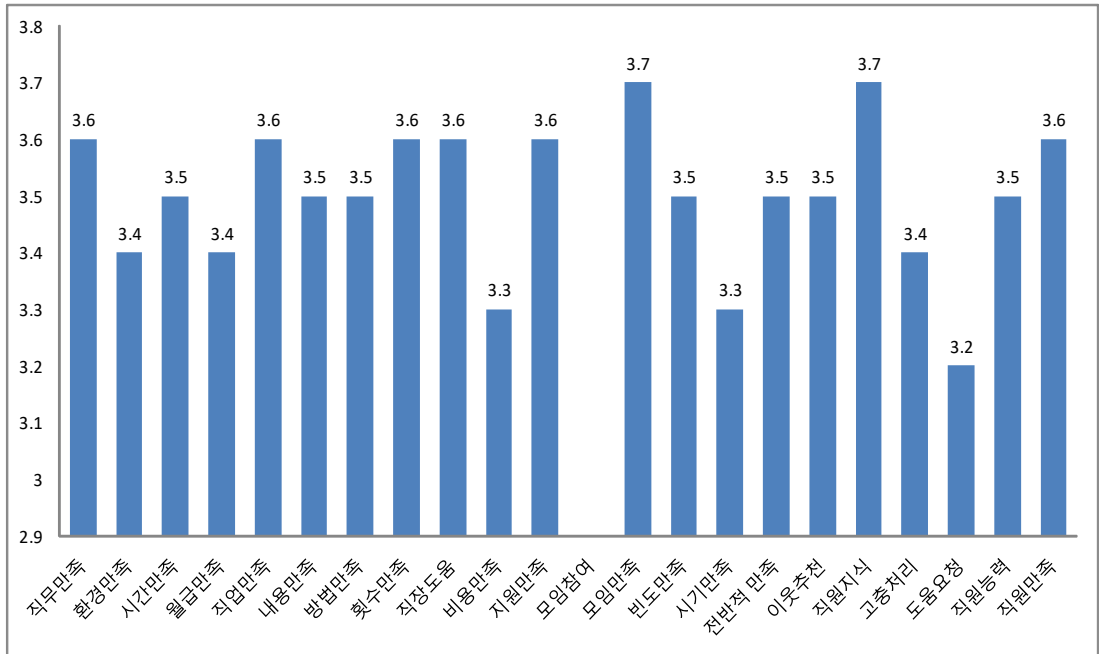
취업알선 및 현장훈련 이후 고용으로 연결된 비중은 아래와 같이 100%로 나타나 취업알선 및 현장훈련의 효과성이 나타났다.

[그림32] 취업 여부



3) 취업 후 적응지원 만족도

[그림33] 만족도 평균



[표14] 만족도 평균

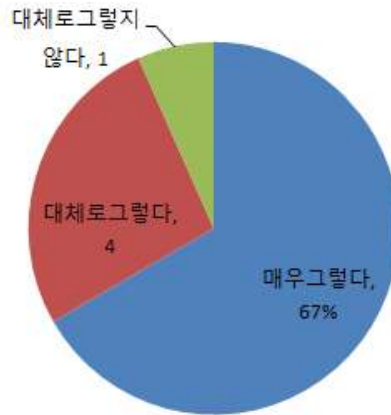
구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
직무만족	3.6	.632	23	2	4
환경만족	3.4	.743	23	2	4
시간만족	3.5	.915	23	1	4
월급만족	3.4	.915	23	1	4
직업만족	3.6	.632	23	2	4
내용만족	3.5	.639	23	2	4
방법만족	3.5	.743	23	2	4
횟수만족	3.6	.632	23	2	4
직장도움	3.6	.507	23	3	4
비용만족	3.3	.816	23	1	4
지원만족	3.6	.487	23	3	4
모임만족	3.7	.611	23	2	4
빈도만족	3.5	.755	23	2	4
시기만족	3.3	.861	23	1	4
전반적 만족	3.5	.646	23	2	4
이웃추천	3.5	.759	23	2	4
직원지식	3.7	.457	23	3	4
고충처리	3.4	.507	23	3	4
도움요청	3.2	.774	23	2	4
직원능력	3.5	.833	23	1	4
직원만족	3.6	.617	23	2	4

취업후적응지원은 현재 취업 중인 이용인과 취업후적응지원 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 총 21문항을 질문하였으며, 현재 직장 및 임금에 대한 만족도, 취업후적응지원 내용, 사후모임, 직원 및 전반적 만족도에 대하여 조사하였다.

① 현재 직무에 대한 만족도

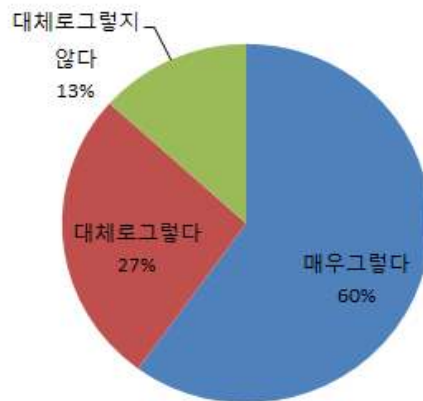
- 현재 직무에 만족하는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 67%였으며, 4%가 ‘대체로 그렇다’, 1%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림34] 현재 직장 만족도



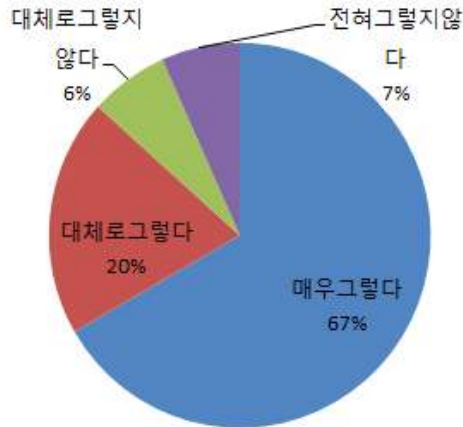
- 현재 직장의 근무환경에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 27%, ‘전혀 그렇지 않다’ 13%로 조사되었다.

[그림35] 근무환경 만족도



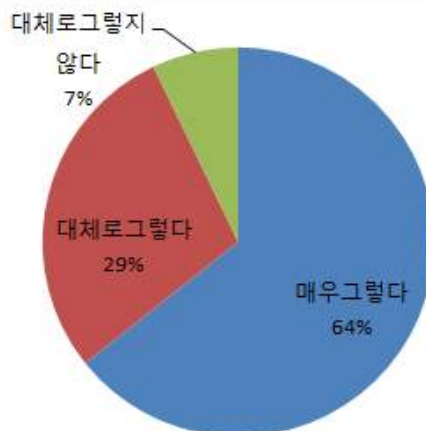
- ‘현재의 임금에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 67%, ‘대체로 그렇다’ 20%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%, ‘전혀 그렇지 않다’ 7%로 임금에 대해 낮은 만족도를 보이는 응답자가 전년도에 비해 증가한 것으로 조사되었다.

[그림36] 임금 만족도



- ‘위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 64%, ‘대체로 그렇다’ 29%, ‘대체로 그렇지 않다’ 7%의 만족도가 나타났다. 전년도 대비 전반적인 만족도가 낮은 응답비율이 발생하였으며, 낮은 급여 만족도의 영향이 있을 것으로 보여진다.

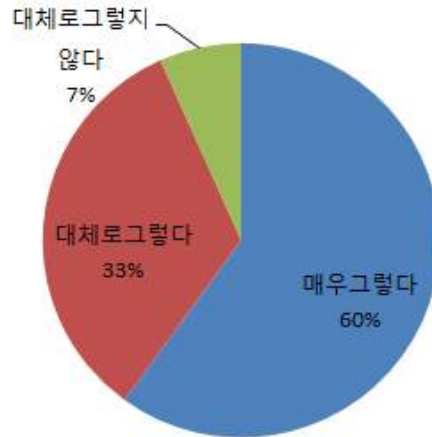
[그림37] 직업에 대한 전반적 만족도



② 취업후적응지원 프로그램 만족도

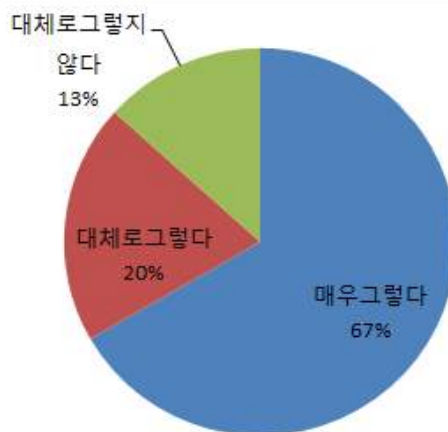
- 취업후적응지원의 내용에 만족하는지 묻는 질문에 60%가 ‘매우 그렇다’, 33%가 ‘대체로 그렇다’, 7%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림38] 취업후적응지원 내용 만족도



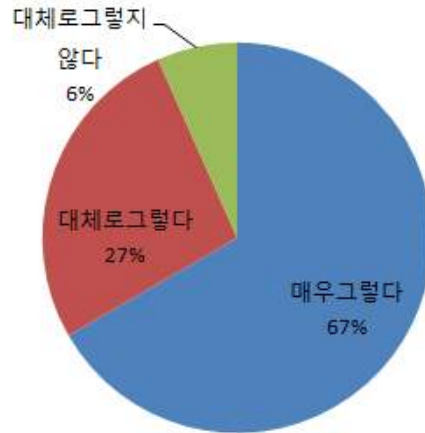
- 적응지원의 방법에 대한 만족도를 묻는 질문에 67%는 ‘매우 그렇다’, 20%는 ‘대체로 그렇다’, 13%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림39] 취업후적응지원 방법 만족도



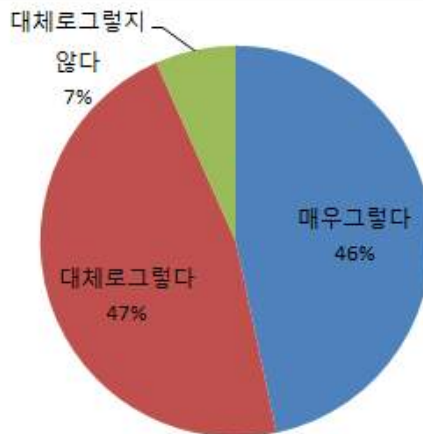
- 적응지원 횟수에 대해서는 67%가 ‘매우 그렇다’, 27%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였고, 6%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하여 전년도 대비하여 불만족에 대한 응답이 감소한 결과이다.

[그림40] 취업후적응지원 횟수 만족도



- 서비스 비용에 대한 만족도와 관련하여 46%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 47% 역시 ‘대체로 그렇다’에 응답하였으며, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 비율도 7%로 조사되었다. 전년도 대비하여 불만족에 대한 응답이 감소한 형태이다.

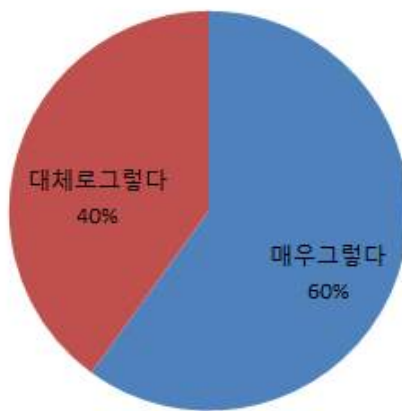
[그림41] 서비스 비용 만족도



③ 직장유지 도움

‘위의 질문을 고려했을 때 취업후적응지원 프로그램이 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 60%가 ‘매우 그렇다’, 40%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직장유지를 위해 취업후적응지원 프로그램에 도움을 받고 있다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 취업후적응지원 프로그램의 필요성을 뒷받침하는 결과이기도 할 것이다.

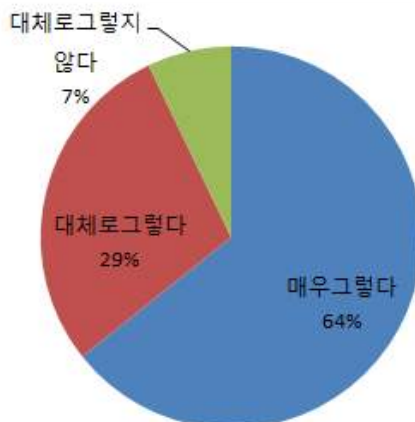
[그림42] 직장유지 도움 정도



④ 적응지원 전반 만족

취업후적응지원의 전반적 만족도를 묻는 질문에 64%는 ‘매우 그렇다’, 29%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다. 전년도와 비교하여 불만족의 정도와 응답률이 감소한 긍정적인 결과가 나타났다.

[그림43] 취업후 적응지원 전반적 만족도

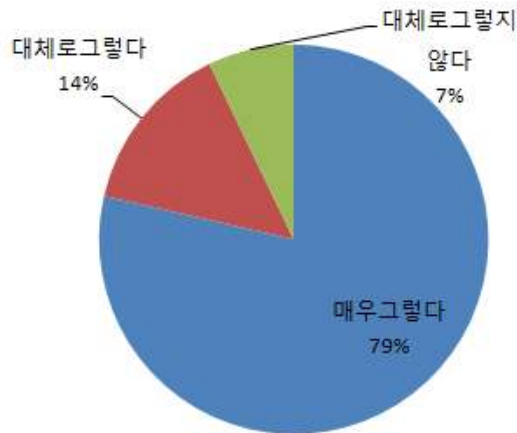


⑤ 사후모임 만족도

사후모임에 참여한 경험이 있는 11명의 인원을 대상으로 아래의 항목에 대해 만족도를 조사하였다.

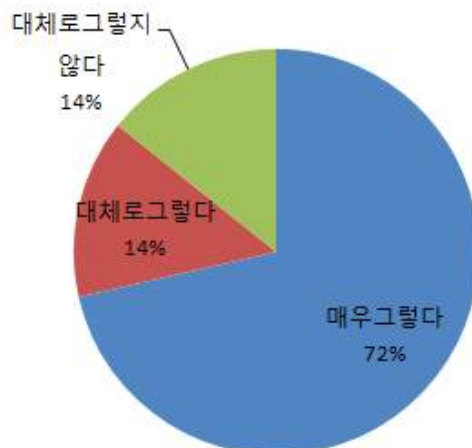
- 사후모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 대한 만족도를 묻는 질문에서 79%가 ‘매우 그렇다’, 14%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였고, 7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림44] 사후모임 내용 만족도



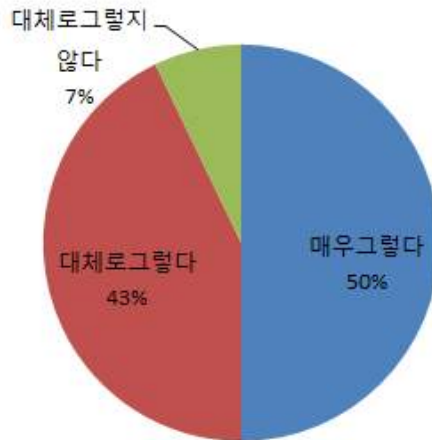
- 사후모임 빈도와 관련된 만족도에서는 72%가 ‘매우 그렇다’, 14%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 14%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림45] 사후모임 빈도 만족도



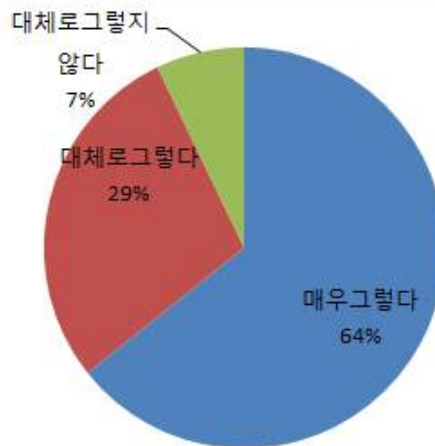
- 사후모임 시기와 관련된 만족도를 묻는 질문에서는 50%가 ‘매우 그렇다’, 43%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였고, 7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림46] 사후모임 시기 만족도



- 사후모임에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에 64%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 사람이 각각 29%, 7%로 조사되었다.

[그림47] 사후모임의 전반적 만족도

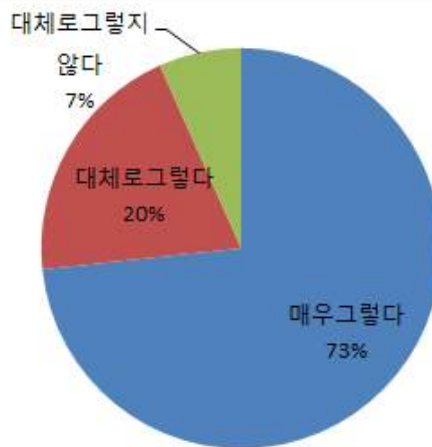


⑥ 직원 만족도

취업후적응지원을 담당하고 있는 담당자에 대한 만족도를 조사하기 위해 3가지 질문에 응답하도록 하였으며, 그에 따른 전반적 만족도를 확인하였다.

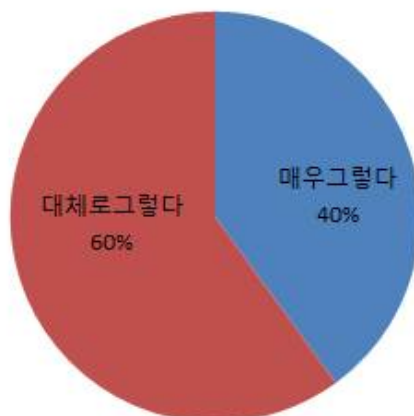
- 담당직원이 본인의 제반문제를 잘 알고 있는지 묻는 질문에 73%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 20%는 ‘대체로 그렇다’, 7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림48] 담당직원의 제반문제 인식 만족도



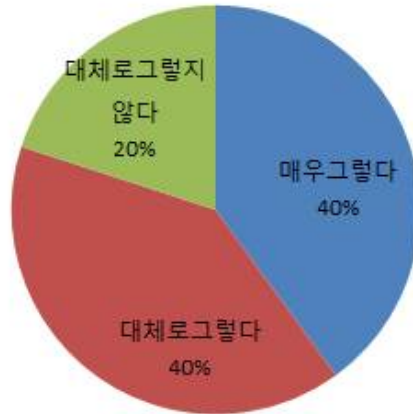
- 또한 취업 중에 발생한 욕구나 고충을 신속히 처리해 주었는지 묻자 40%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 60%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직원에 대한 고충처리 만족도가 높은 것으로 조사되었다.

[그림49] 신속한 고충처리 만족도



- 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 40%, 20%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하여 불만족 비율이 다소 높게 나타났다.

[그림50] 도움요청 만족도



- ‘위의 질문을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까’라는 질문에 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 73%, 20%는 ‘대체로 그렇다’로 조사되었으며, 7%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

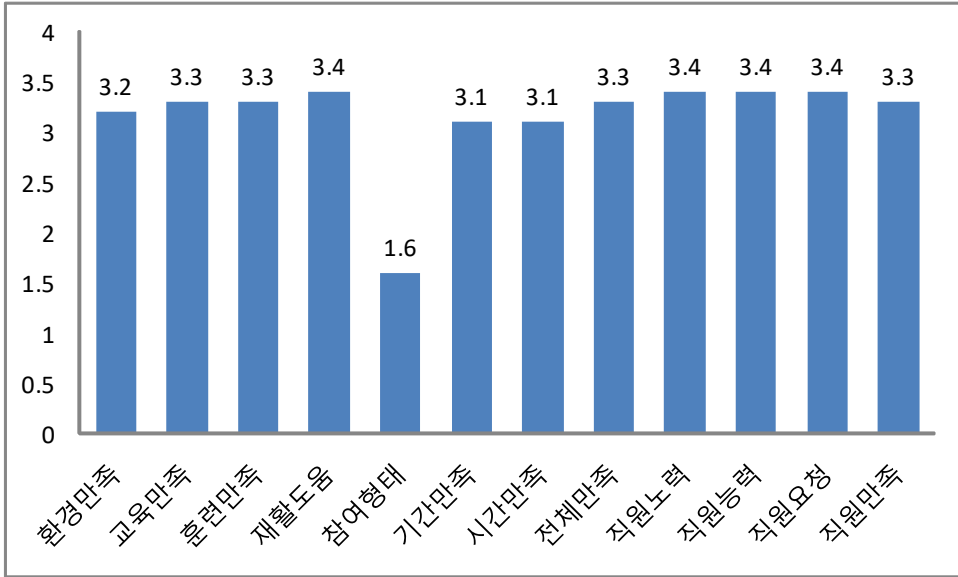
[그림51] 직원에 대한 전반적 만족도



5) 해맑음땀방울농장 만족도

해맑음땀방울농장 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 총 22문항을 조사하였으며, 시설 및 환경, 프로그램 내용과 시간, 재화에 대한 도움정도, 직원 및 전반적인 만족도에 대하여 조사하였다.

[그림52] 만족도 평균



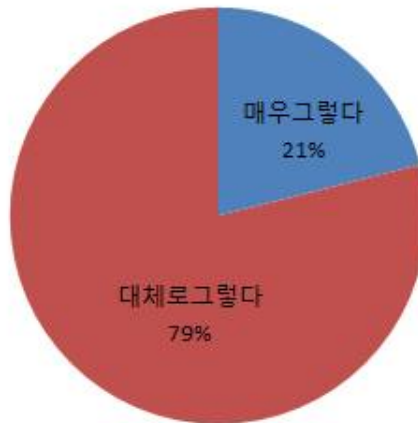
[표15] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
환경만족	3.2	.418	20	3	4
교육만족	3.3	.477	20	3	4
훈련만족	3.3	.495	20	3	4
재화도움	3.4	.507	20	3	4
참여형태	1.6	.485	20	1	2
기간만족	3.1	.577	20	2	4
시간만족	3.1	.640	20	2	4
전체만족	3.3	.495	20	3	4
직원노력	3.4	.507	20	3	4
직원능력	3.4	.512	20	3	4
직원요청	3.4	.507	20	3	4
직원만족	3.3	.485	20	3	4

① 시설 및 환경 만족도

농장의 시설 및 환경에 대한 만족도를 묻는 질문에서 21%는 ‘매우 그렇다’, 79%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림53] 시설 및 환경 만족도



② 농장 프로그램 이론교육 만족도

농장 프로그램 중 이론교육에 만족하는지 묻는 질문에 32%가 ‘매우 그렇다’, 68%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

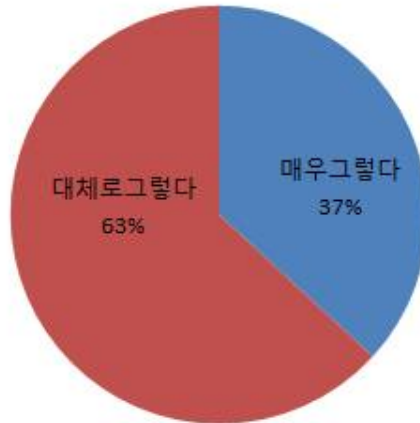
[그림54] 이론교육 만족도



③ 농장 프로그램 실습 및 훈련 만족도

농장 프로그램 중 실습 및 훈련 내용에 대한 만족도를 묻는 질문에 37%는 ‘매우 그렇다’, 63%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

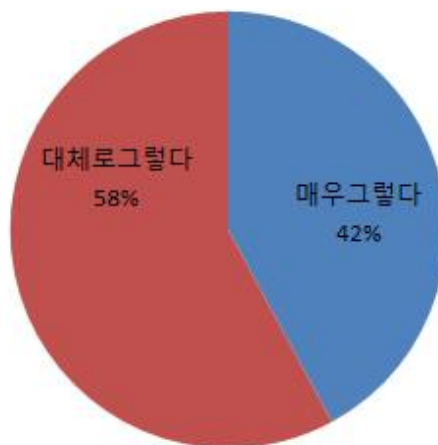
[그림55] 실습 및 훈련 만족도



④ 재활의 도움 정도

해맑음땀방울농장 프로그램이 재활에 도움이 된다고 생각하는지 묻는 질문에 42%가 ‘매우 그렇다’, 58%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

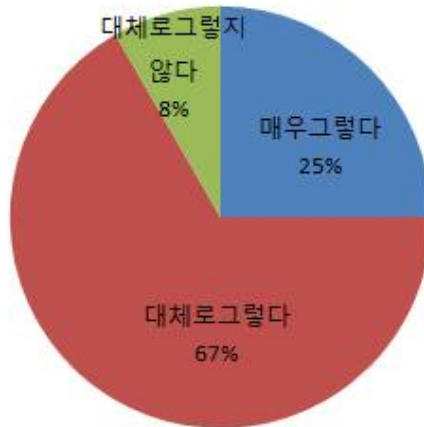
[그림56] 재활의 도움 정도



⑤ 이용기간 만족도

전일제 훈련생을 대상으로 이용기간에 대한 만족도를 조사하였으며, ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 67%, ‘대체로 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

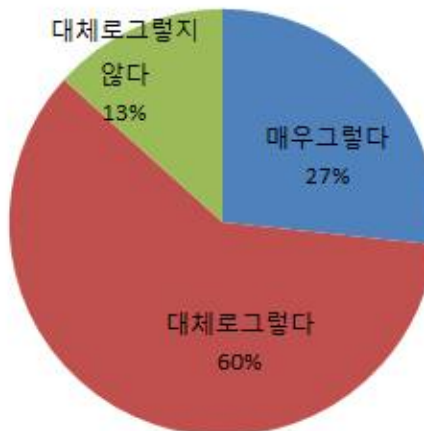
[그림57] 전반적 만족도



⑥ 프로그램 진행 시간 만족도

프로그램 진행 시간에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’ 27%, ‘대체로 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇지 않다’ 13%로 각각 응답하였다.

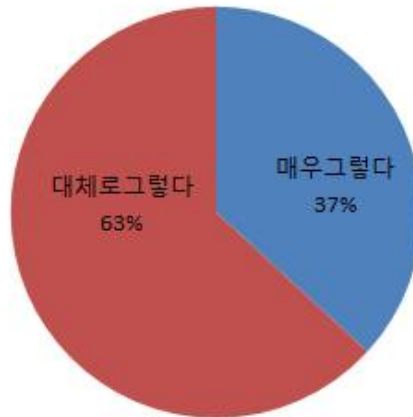
[그림58] 프로그램 진행 시간 만족도



⑦ 전반적 만족도

위의 항목을 고려할 때 농장 프로그램에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 37%, ‘대체로 그렇다’ 63%로 각각 응답하였다.

[그림59] 전반적 만족도



⑧ 직원 만족도

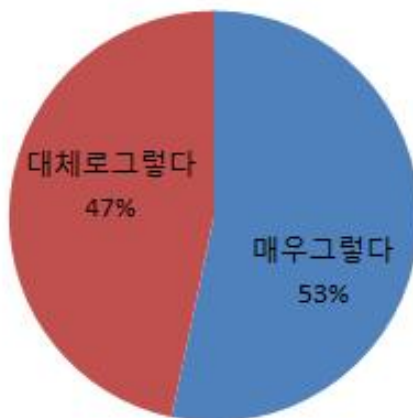
- 해맑음땀방울농장 직원이 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’가 33%, ‘대체로 그렇다’가 67%로 높은 만족도를 표현하였다.

[그림60] 욕구충족 노력



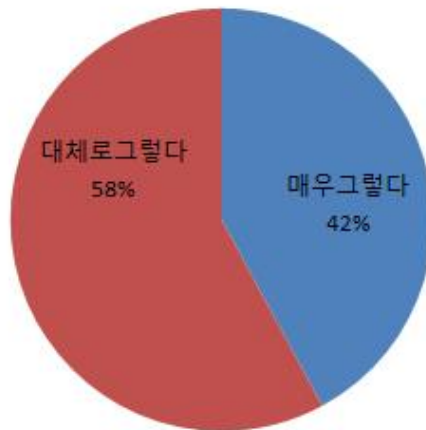
- 직원의 전문성과 관련된 질문에서 47%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 53%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다

[그림62] 직원 전문성



- 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 42%가 ‘매우 그렇다’, 58%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있다.

[그림62] 도움 요청



- 해맑음팜방울농장 직원에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 33%가 ‘매우 그렇다’, 67%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다. 전년도에 비해 ‘매우 그렇다’에 응답한 비중이 하향하였으나 전반적인 만족도는 양호하게 유지되고 있음을 알 수 있다.

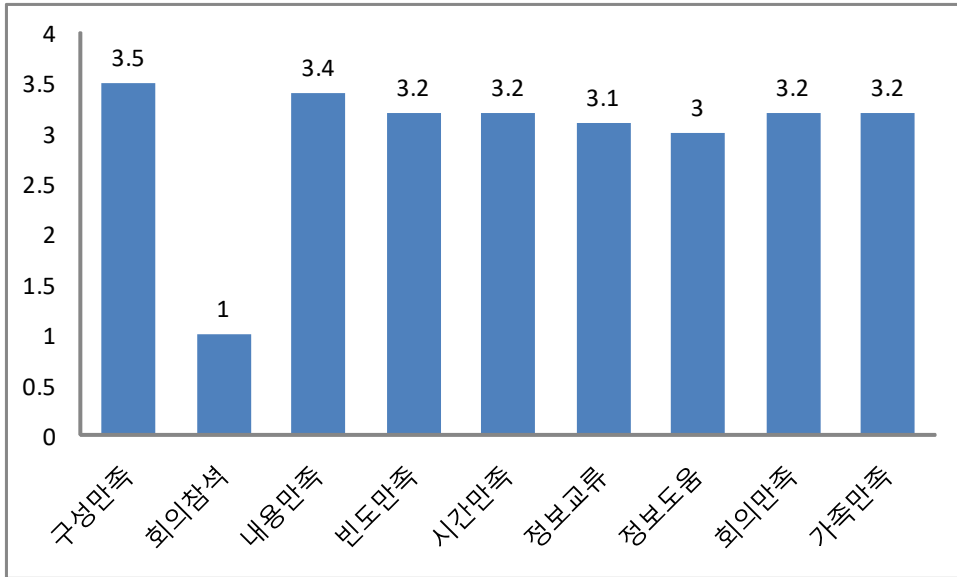
[그림63] 전반적 만족도



5) 가족지원

가족지원 프로그램에 대한 만족도는 총 10개 문항으로 구성했으며, 프로그램의 구성과 내용 만족도, 도움 정도, 운영형태에 대한 만족도를 조사하였다.

[그림64] 만족도 평균



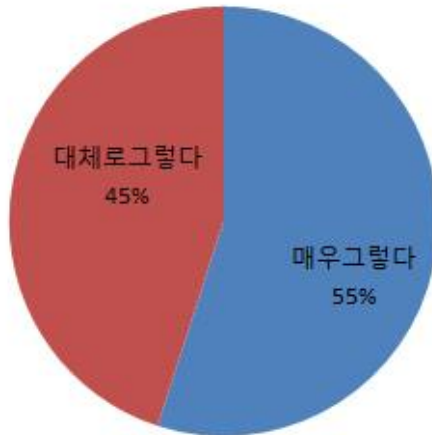
[표16] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
구성만족	3.5	.510	20	3	4
회의참석	1.0	.229	20	1	2
내용만족	3.4	.759	20	1	4
빈도만족	3.2	.786	20	1	4
시간만족	3.2	.767	20	1	4
정보교류	3.1	.745	20	1	4
정보도움	3.0	.759	20	1	4
회의만족	3.2	.767	20	1	4
가족만족	3.2	.786	20	1	4

① 프로그램 구성 만족도

부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회로 구성된 가족지원 프로그램에 대한 만족도를 조사하는 질문에 55%가 ‘매우 그렇다’, 45%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다. 전년도에 불만족 응답이 있었던 것과 다르게 전반적으로 긍정적인 만족도가 조사되었다.

[그림65] 프로그램 구성 만족도



부모회의 참여경험 조사에서 94.7%가 참여경험이 있다고 응답하였으며, 참여경험이 있는 참여자들을 대상으로 아래와 같은 항목에서 만족도를 조사하였다.

② 부모회의 내용 만족도

개별면담, 자치회의, 취업자 연합회의, 의견 청취, 교육 및 정보제공 등 부모회의 내용을 묻는 질문에서 55%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 40%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다. 5%는 전혀 그렇지 않다고 응답하였다.

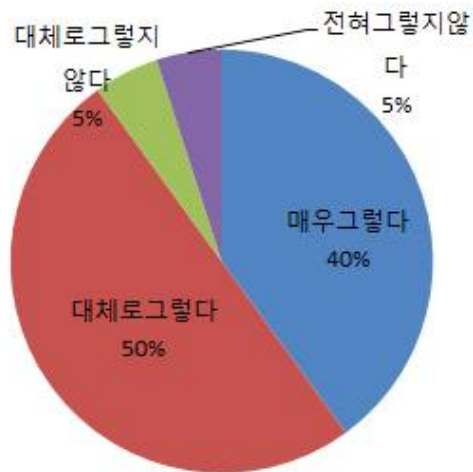
[그림66] 프로그램 내용 만족도



③ 부모회의 빈도 만족도

월1회 진행되는 부모회의 빈도와 관련하여 40%는 ‘매우 그렇다’, 50%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’고 응답한 비율이 각각 5%로 나타났다.

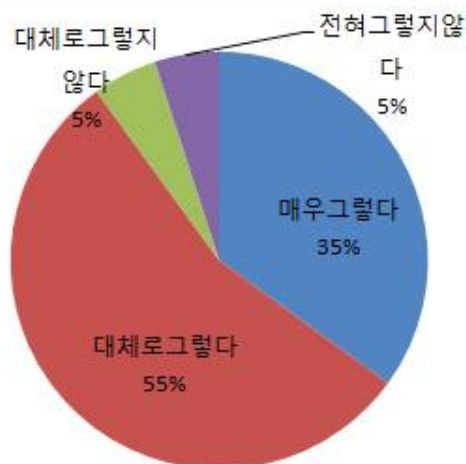
[그림67] 빈도 만족도



④ 부모회의 진행시간 만족도

부모회의가 진행되는 시간에 대한 만족도에서 ‘매우 그렇다’ 35%, ‘대체로 그렇다’ 55%, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 각 5%로 조사되었다.

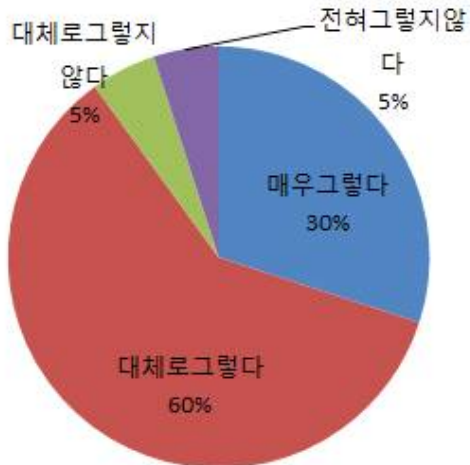
[그림68] 진행시간 만족도



⑤ 정보교류 만족도

부모회의에서 자녀의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 각 5%로 응답하였다.

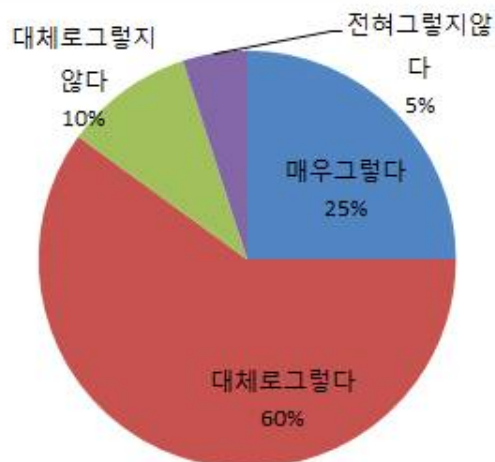
[그림69] 정보교류 만족도



⑥ 재활도움 만족도

부모회의를 통해 얻은 정보가 자녀의 재활에 도움이 되는가에 대하여 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇지 않다’ 10%, ‘전혀 그렇지 않다’ 5%로 응답하였다.

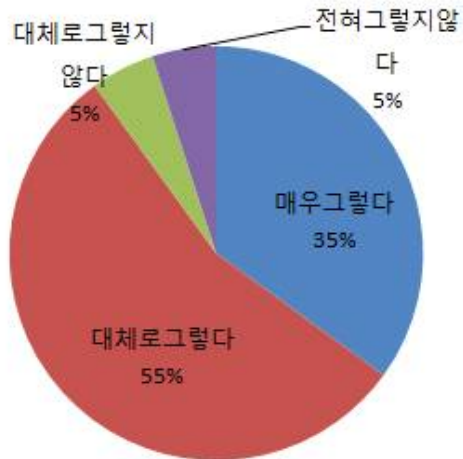
[그림70] 재활 도움 만족도



⑦ 부모회의 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 35%가 ‘매우 그렇다’, 55% ‘대체로 그렇다’, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 각 5%로 응답하였다.

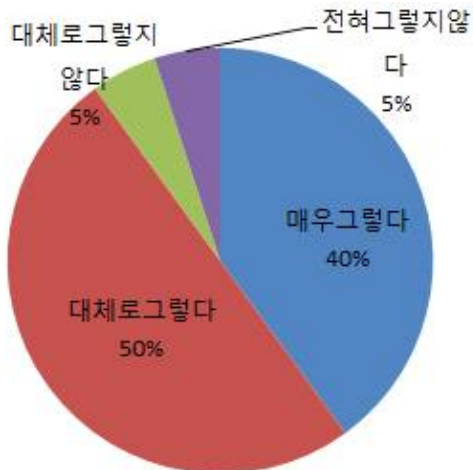
[그림71] 부모회의 만족도



⑧ 가족지원 만족도

가족지원 프로그램에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에서는 40%가 ‘매우 그렇다’, 50%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’에서 각각 5%의 응답이 나타났다.

[그림72] 전반적 만족



3. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 아래와 같은 내용이 표현되었다.

[표17] 건의사항 조사

관련부분	세부내용	건수
직업적응훈련	1. 취업을 위한 실습의 기회가 더 많아지면 도움이 되겠습니다. 파트 타임으로 일해 볼 기회도 더 많아지길 희망합니다. 감사합니다. 2. 매우 만족합니다.	2
취업 및 적응지원	1. 현재 직장에서 더 일하고 싶습니다. 2. 취업자 모임 1달에 1번씩 가고 취업자 연수 1박 2일로 놀러 가는 것도 재미있었고 12월에 송년회 가는 것도 재미있었고 동아리활동 가는 게 너무 재미있었다. 3. 취업자 모임에서 잘 놀고 직장을 가고 노력하겠어요. 4. 상반기 재미있는 일도 있고 힘든 일도 있긴 하지만, 최선을 다하고 어려운 일 있으면 극복하겠습니다. 재미있습니다.	4

II. 요약 및 제언

1. 요약

직업지원팀 이용인 만족도조사는 2017년 7월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 현장훈련, 취업후적응지원, 해맑음땀방울농장을 이용하고 있는 이용인 혹은 보호자 총 64명을 대상으로 조사하였다. 배포된 설문지 중 회수된 59명의 응답을 기준으로 해석하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남자가 38명, 여자가 20명, 무응답 1명이었으며, 연령은 20대가 71.2%로 압도적인 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 역시 복지관의 지리적 여건으로 인해 52.5%가 남동구 거주민으로 조사되었으며, 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자로 나타났다. 수급자가 차지하는 비율은 11.9%로 전년도보다 소폭 감소한 것으로 확인되었다. 이용인의 장애와 관련해서는 지적장애가 81.5%, 자폐성장애가 11.7%로 전년도 대비하여 지적장애의 비중이 약간 향상되었다.

2) 만족도조사 결과

① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 기능적 학습지원, 자립생활훈련, 사회기술훈련 등 개인사회생활적응훈련 영역에서 일부 불만족 의견이 나타났으나 전반적으로 높은 만족도가 표출되었다.

② 취업 및 적응지원

취업을 위한 알선과 현장훈련 만족도에서는 직업욕구 부합, 훈련 내용에 대한 일부 불만족한 의견이 조사되었고 이것이 전반적인 만족도에 영향을 준 것으로 보여진다. 이는 직업재활의 중요한 가치인 적합성과 이용인들의 권익옹호 측면을 고려할 때 향후 더욱 유념하여 사업을 진행해야 할 부분일 것이다.

③ 취업후적응지원 만족도

취업후적응지원 영역에서 현재 직장 만족도, 근무환경 만족도, 임금 만족도에서 불만족 의견이 조사되었으며, 이로 인해 직업에 대한 전반적 만족도에서도 일부 불만족 의견이 나타났다. 적응지원 방법과 내용, 횟수, 비용 등에서도 역시 소수의 불만족 의

견이 표출되었다. 반면 직장 유지에 도움이 되는가의 항목에서 매우 높은 만족도가 드러나 취업후적응지원 서비스의 필요성이 검증된 결과를 확인할 수 있었다. 내용이나 방법, 전반적 직업 만족도가 향상될 수 있도록 세심한 서비스 관리가 요구됨을 알 수 있다.

④ 해맑음땀방울농장 프로그램 만족도

농장사업의 경우 프로그램 진행 시간에 대한 불만족 의견이 조사되었고 직원 및 프로그램 내용 등 전반적인 만족도가 높게 표현되었다.

⑤ 가족지원 만족도

가족지원 영역에서는 프로그램 내용과 빈도, 진행시간, 정보교류, 재활도움 등 전반적인 항목에서 불만족한 일부의 의견이 공통적으로 조사되었다. 소수의 불만족 의견이지만 서비스 질 개선을 위해 보다 세밀하고 구체적인 욕구조사가 필요한 대목으로 지적된다.

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.

예년에 비해 매우 만족에 대한 비중이 전반적으로 감소하고 대체로 만족하는 의견이 증가하였으며, 불만족에 대한 표현은 소폭 향상한 것으로 분석된다. 조사 인원이 많지 않은 관계로 1~2명의 의견이기는 하지만 서비스의 질이나 만족도를 높이기 위해서는 소수의 의견도 존중되어야 할 것이다. 2016년부터 소수의 불만족 의견에 대해 조사하기 위해 부가적으로 의견을 작성하도록 설문지 양식을 수정하였으나 구체적인 의견을 기재하는 사례가 매우 드물게 나타나고 있어 설문지를 활용한 의견조사 이외의 방법이 시도되어야 할 것으로 보여 진다.

가족지원의 경우 2016년부터 참석자들로부터 내용이나 진행방식에 대한 변경 요구가 있었으며, 이번 설문에서는 불만족에 대한 표현이 더욱 다양한 항목에서 나타난 것으로 분석되므로 향후 사업 진행시 새로운 시도가 있어야 할 것이다. 그러나 부모회의 등 보호자들을 대상으로 한 인터뷰에서는 구체적인 요구사항이 파악되지 않으므로 보호자들의 의견을 도출하기 위해서는 참여자들의 경험을 다변화하기 위한 담당자들의 다양한 시도가 이루어져야 할 것으로 판단된다. 또한 직업적응훈련과 관련하여 현장실습 등 실무 경험에 대한 건의는 지속적으로 나타나고 있으므로 직업적응훈련 프로그램 이용인들의 경험 확대를 위한 지원이 이루어져야 할 것이다.

주간보호센터 ‘늘푸른동산’

정지은 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2017년 이용인 만족도 조사’는 2017년 7월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 14명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	주간보호센터
설문지 배부		14부
설문지 회수		14부
회 수 율		100%

2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2017년 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.

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적인 사항	일반적인 내용	8
시설환경 만족도	시설환경	1
프로그램의 만족도	프로그램 질	6
직원 만족도	직원의 전문지식과 기술/의사소통능력	4
전반적인 만족도	추천 의사	1

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	0.915	10~15	6
직원 만족도	0.939	16~19	4

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

본 주간보호센터의 성별분포로는 총 인원 14명 중 남자 이용인이 전체에 64%(9명), 여자 이용인이 36%(5명)를 차지하였다. 남자 이용인이 여자 이용인에 비해서 28%(4명)가 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별분포

구분	빈도	퍼센트
남자	9	64
여자	5	36
합계	14	100

② 연령

본 주간보호센터는 만 19세 이상부터 만 35세 이하까지를 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 이와 관련하여 만19세 이상~24세 미만, 24세~30세 미만, 30세 이상~35세 미만, 35세 이상으로 나누어 분석하였다. 분석 결과 19세~24세가 43%(6명), 24세~30세가 43%(6명)으로 두 연령대가 가장 많이 차지하고 있으며, 30세~35세는 14%(2명)으로 나타났다.

[표5] 연령 분포

연령	빈도	퍼센트
19세~24세미만	6	43
24세~30세미만	6	43
30세~35세미만	2	14
35세 이상	0	0
합계	14	100

③ 경제수준

본 주간보호센터에서는 총 14명 중 국민기초생활보장법수급자는 21%(3명), 비수급자(일반)는 79%(11명)로 나타났다.

[표6] 경제수준

구분	빈도	퍼센트
수급자	3	21
비수급자	11	79
합계	14	100

④ 거주 지역

본 센터 이용인의 거주분포는 남동구가 86%(12명)로 본 센터와 근접한 지역에서 거주하고 있음을 알 수 있다. 나머지는 부평구 7%(1명), 시흥시 7%(1명)로 나타났다.

[표7] 거주 지역 분포

	빈도	퍼센트
남동구	12	86
부평구	1	7
시흥시	1	7
합계	14	100

⑤ 이용인과의 관계

응답자와 이용인과의 관계를 묻는 항목에서는 부모님 93%(13명), 기타(이모) 7%(1명)로 나타났다.

[표8] 이용자와의 관계

	빈도	퍼센트
부모	13	93
기타(이모)	1	7
합계	14	100

2) 장애특성

① 주장애유형

본 주간보호센터에서의 주 장애유형은 총 14명 중 지적장애 50%(7명), 자폐성장애 43%(6명), 뇌병변장애 7%(1명)으로 나타났다.

[표9] 장애 유형

	빈도	퍼센트
지적장애	7	50
자폐성장애	6	43
뇌병변장애	1	7
합계	14	100

② 장애 등급

본 주간보호센터의 장애등급으로는 총 인원 14명 중 1급이 71%(10명), 2급이 29%(4명)로 나타났다.

[표10] 장애 등급별 현황

	빈도	퍼센트
1급	10	71
2급	4	29
합계	14	100

3) 복지관 이용관련 특성

① 이용 기간

본 센터 프로그램 이용기간으로는 총 인원 14명 중 12개월 미만은 14%(2명), 12개월 이상 24개월 미만은 14%(2명), 24개월 이상 36개월 미만은 29%(4명), 36개월 이상은 43%(6명)로 나타났다.

[표11] 이용 기간

	빈도	퍼센트
12개월 미만	2	14
12개월 이상 24개월 미만	2	14
24개월 이상 36개월 미만	4	29
36개월 이상	6	43
합계	14	100

2. 만족도 조사 결과

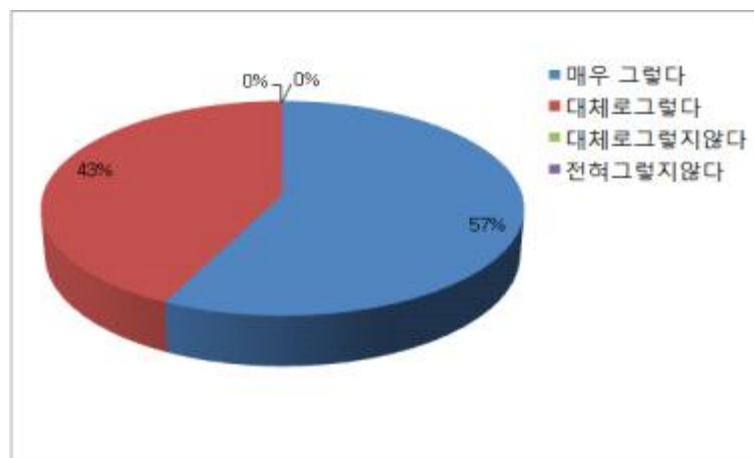
만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총 12개의 문항으로 조사하였다.

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' 57%(8명), '대체로 그렇다'가 43%(6명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변으로 시설 및 환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림1] 시설환경에 대한 만족도



[표12] 시설환경에 대한 만족도

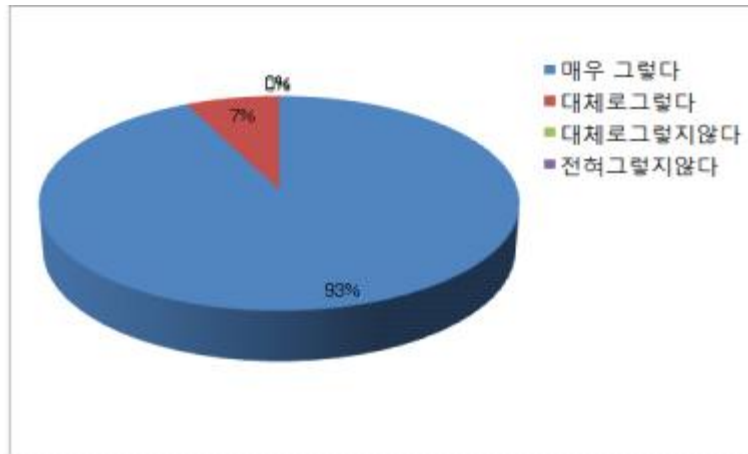
	빈도	퍼센트
매우 그렇다	8	57
대체로 그렇다	6	43
합계	14	100

2) 프로그램 만족도

① 일상생활훈련

본 센터에서는 일상생활훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’가 93%(13명), ‘대체로 그렇다’가 7%(1명)으로 나타나 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 보였다.

[그림2] 일상생활훈련에 대한 만족도



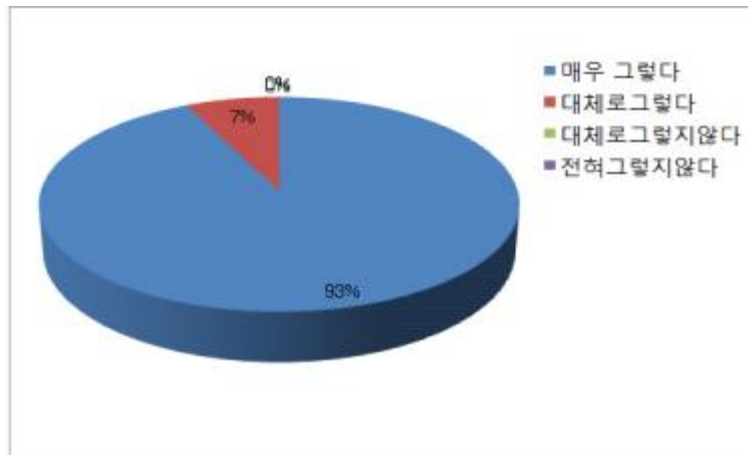
[표13] 일상생활훈련에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

② 사회적응훈련

본 센터에서는 사회적응훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 93%(13명), '대체로 그렇다'는 7%(1명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변으로 사회적응훈련에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림3] 사회적응훈련에 대한 만족도



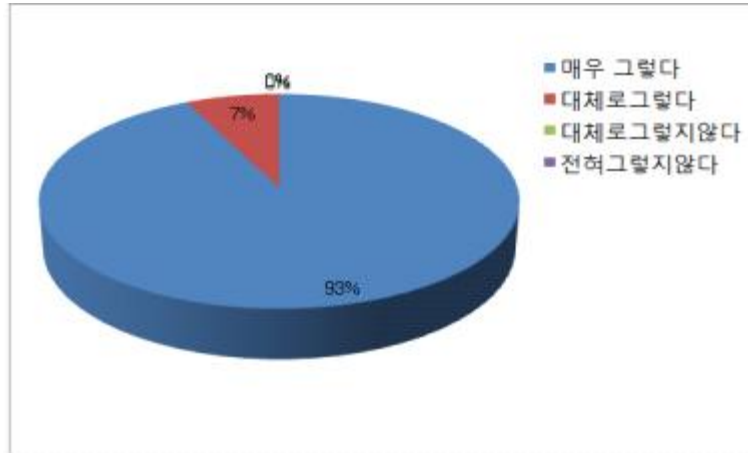
[표14] 사회적응훈련 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

③ 지역사회통합 프로그램

본 센터에서는 지역사회통합프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 나타났으며 총 인원 14명 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[그림4] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도



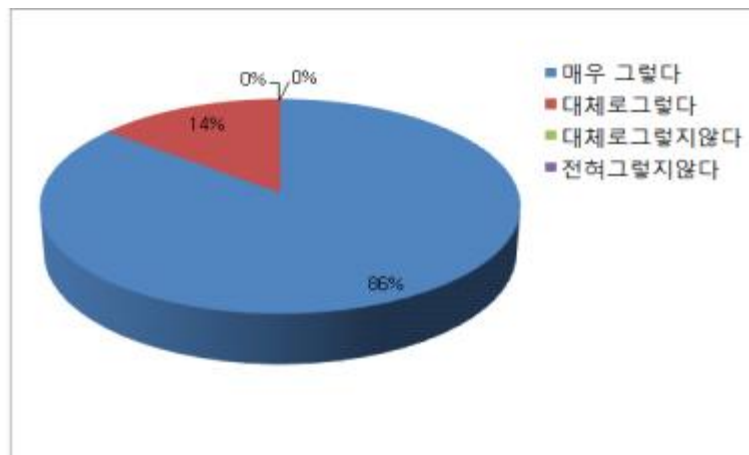
[표15] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

④ 건강 및 안전사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)가 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림5] 건강 및 안전사업에 대한 만족도



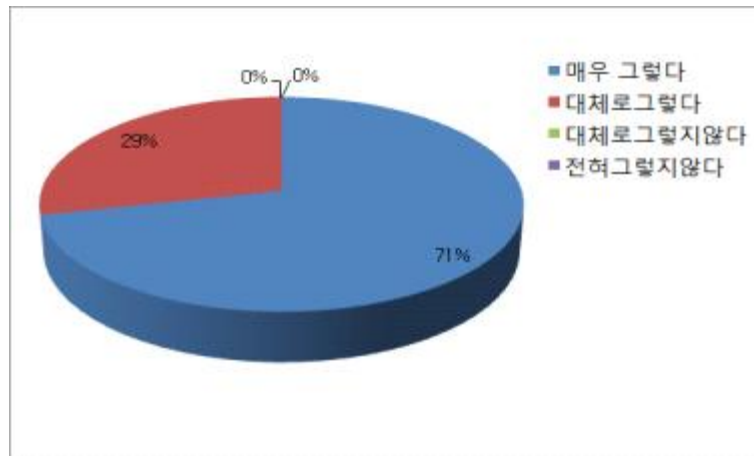
[표16] 건강 및 안전사업에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	12	86
대체로 그렇다	2	14
합계	14	100

⑤ 부모지원사업

부모지원 프로그램에 대한 만족도 측정결과로, ‘매우 그렇다’가 71%(10명), ‘대체로 그렇다’는 29%(4명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 하였다.

[그림6] 부모지원사업에 대한 만족도



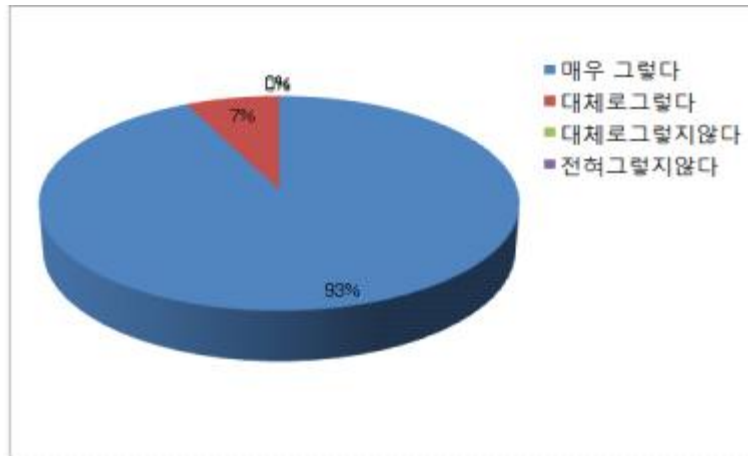
[표17] 부모지원사업에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	10	71
대체로 그렇다	4	29
합계	14	100

⑥ 전반적인 프로그램 만족도

전반적인 프로그램에 대한 만족도 측정결과는 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 전반적인 프로그램에 대해 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림7] 전반적인 프로그램에 대한 만족도



[표18] 전반적인 프로그램에 대한 만족도

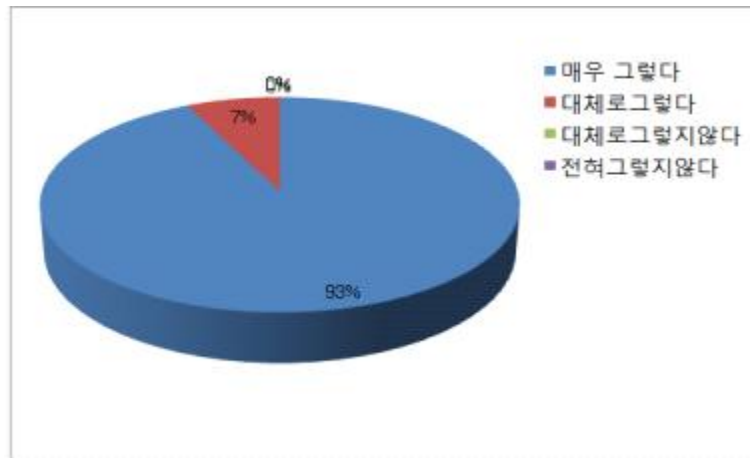
	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

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’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림8] 요구충족에 대한 노력정도



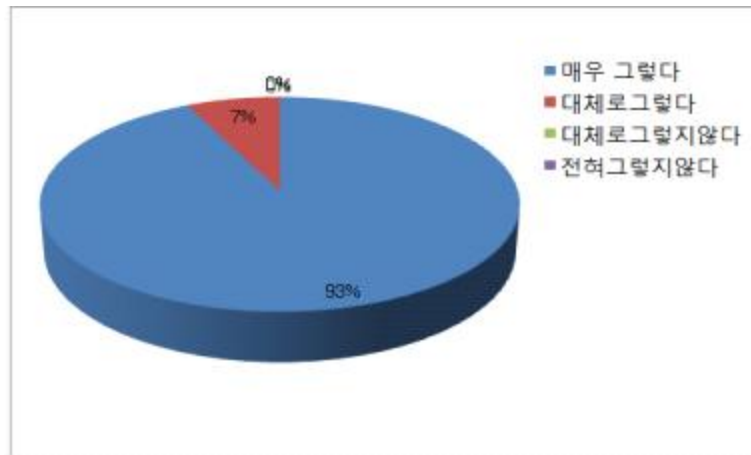
[표19] 요구충족에 대한 노력 정도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

② 전문지식 면

담당직원들의 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 만족도 측정결과로는, ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 담당직원의 전문성에 대해서 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림9] 직원 전문지식에 대한 만족도



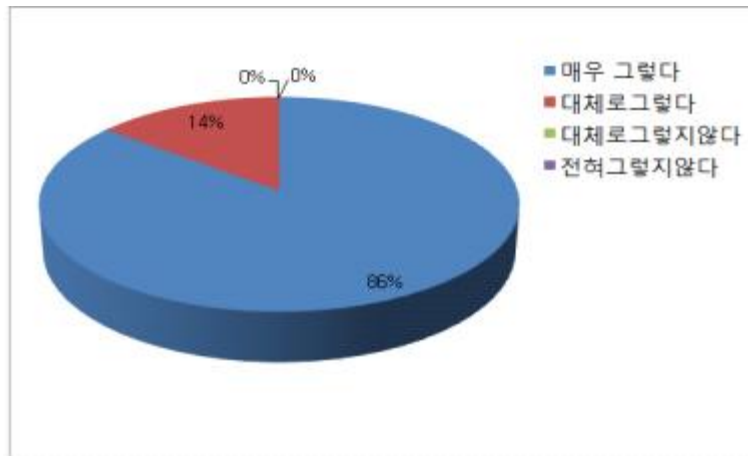
[표20] 직원 전문지식에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

③ 의사소통 면

직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림10] 의사소통에 대한 만족도



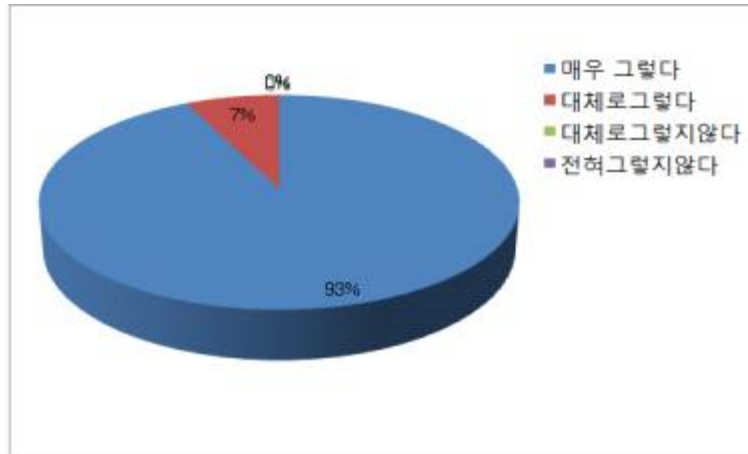
[표21] 의사소통에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	12	86
대체로 그렇다	2	14
합계	14	100

④ 직원에 대한 전반적인 만족도

전반적인 직원들의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림11] 직원에 대한 전반적 만족도



[표22] 직원에 대한 전반적 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

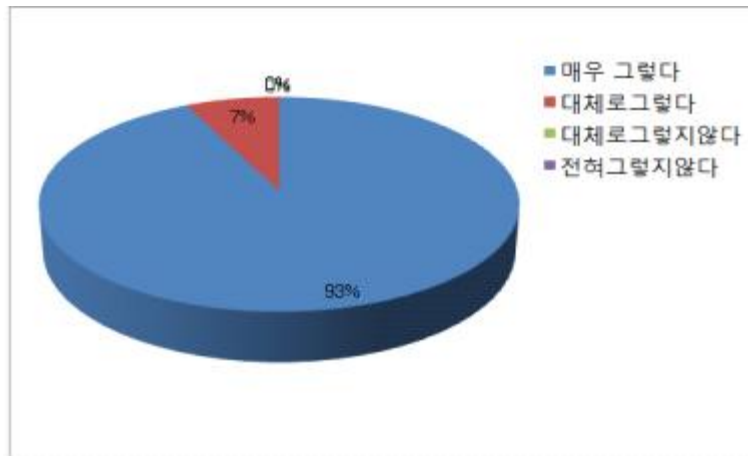
3) 전반적인 만족도

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 93%(13명), ‘대체로 그렇다’는 7%(1명)로 모두 추천할 의향이 있다고 한 점을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림12] 본 센터에 대한 추천의사



[표23] 본 센터에 대한 추천의사

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	13	93
대체로 그렇다	1	7
합계	14	100

III 요약 및 제언

1. 요약

2017년 이용인 만족도 조사'는 2017년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모를 대상으로 총 14명에게 설문지를 배포하여 14명 모두 설문지에 응답하였다. 설문지는 총 20문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 시설 및 환경에 관한 사항 1문항, 프로그램 만족도 6문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용인의 성별은 남자가 64%(9명), 여자가 36%(5명)로 남자 이용인이 여자 이용인보다 28%(4명)가 많은 것으로 나타났다. 연령은 만 19세 이상 24세 미만이 43%(6명), 만 24세 이상 30세 미만이 43%(6명)으로 과반 이상이 20대인 것으로 나타났다.

경제수준으로는 총 인원 14명 중 국민기초생활보장법 수급자 21%(3명), 비수급자 79%(11명)이며, 거주 지역으로는 남동구 86%(12명), 부평구 7%(1명), 시흥시 7%(1명)으로 나타났다. 응답자와 이용인과의 관계를 묻는 사항으로 부모 93%(13명), 기타(이모) 7%(1명)가 설문지에 응답해주신 것으로 나타났다.

이용인들의 장애유형을 살펴본 바, 지적장애 50%(7명), 자폐성장애 43%(6명), 뇌병변장애 7%(1명)로 나타났으며, 장애등급은 1급 71%(10명), 2급 29%(4명)로 중증 지적 및 자폐성 장애인이 이용하는 것으로 나타났다.

복지관 이용관련 특성의 이용기간 조사결과 12개월 미만 14%(2명), 12개월 이상~24개월 미만 14%(2명), 24개월 이상~36개월 미만 29%(4명), 36개월 이상 43%(6명)로 이용기간이 1년 연장되면서 36개월 이상 응답률이 높게 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

시설환경에 대한 만족도 조사결과 ‘매우 그렇다’ 57%(8명), ‘대체로 그렇다’ 43%(6명)로 나타났다. 식사지도, 의복 착탈의 등 생활에 필요한 기초적인 행동을 습득하고 자립하는데 목적을 둔 일상생활훈련 프로그램은 ‘매우 그렇다’가 93%(13명), ‘대체로 그렇다’가 7%(1명)로 나타났다. 또한 지역사회시설이용 등의 프로그램을 통해 사회적 기술 향상을 도모하는 사회적응훈련 프로그램의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 응답하였다.

장애인에 대한 편견 최소화 및 더불어 사는 사회통합에 목적을 둔 지역사회통합프로

그램에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 나타났다. 또한, 독감예방접종, 체지방측정, 소방안전교육 등 건강 및 안전관련 프로그램은 ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 나타났다.

부모교육 및 모임으로 정보를 교환하고 장애자녀에 대한 교육을 받는 부모지원 프로그램에 대해서 ‘매우 그렇다’ 71%(10명), ‘대체로 그렇다’ 29%(4명)로 응답하였고 전반적인 프로그램 만족도로 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 100%(14명)가 프로그램에 만족하는 것으로 나타났다.

담당직원에 대한 만족도로 담당직원들이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 지에 대한 항목으로는 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 요구 충족에 만족하는 것으로 나타났다. 또한, 담당직원의 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)이며 직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 항목은 ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 의사소통 면이 다른 항목과 비교하였을 때 조사결과가 낮은 것으로 나타났다. 직원에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 평균 이상이 직원에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

주간보호센터를 이용하고자하는 사람에게 본 센터를 추천할 의향이 있는지 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 93%(13명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 나타났다.

2. 제언

2017년 늘푸른동산 주간보호센터에 대한 상반기 만족도 조사를 통하여 이용인의 기본사항 및 프로그램, 직원에 대한 만족도를 조사할 수 있었다. 2016년에 이용기간 재평가를 통해 1년을 더 연장할 수 있게 되었으며 29%(4명)의 부모들은 건의사항으로 1년을 더 연장하여 총 5년의 이용기간이 될 수 있도록 요청하였다. 현재 이 부분에 대해서는 논의 중에 있다.

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.

2017년 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 ‘2017년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

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

2017년 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 |

문 항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
12. 담당직원은 프로그램을 시작하기에 앞서 교실이나 교구·교재 등 프로그램에 필요한 준비를 하고 있습니까?				
13. 담당직원이 프로그램시간을 준수하고 있습니까?				
14. 담당직원은 프로그램적 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?				
15. 이용 중인 프로그램이 아동 재화에 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 ‘2017년 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.

2017년 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 뉴스포츠교실 | ⑤ 리듬줄넘기 |
| ⑥ 농구교실 | ⑦ 두드림 | ⑧ 요리조리A | ⑨ 요리조리B | ⑩ 댄스 |
| ⑪ 너두나두 | ⑫ 농부학교 | ⑬ 어깨동무 | ⑭ 토토즐 | |

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 친절한 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. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

“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 '2017년 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.

2017년 6월

남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면 기획홍보팀(☎032-472-4004)으로 해 주시기 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6. 서비스 이용기간	_____년
7. 거주지역	①만수1동 ②만수2동 ③만수3동 ④만수4동 ⑤만수5동 ⑥만수6동 ⑦장수·서창동 ⑧논현고잔동 ⑨남촌도림동 ⑩구월·간석동 ⑪기타()

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

사업분류	프로그램명
1) 가정지원사업	①밀반찬지원 ②일상생활지원 ③김장서비스 ③무료이미용 ④무료급식소
2) 주거복지환경개선사업	①주거환경개선서비스
3) 자립지원사업	①외출지원 ②재활정보제공 ③인권권익옹호
4) 가족지원사업	①교육연계 ②가족정서지원행사
5) 의료재활사업	①디딤돌운동실 ②무료진료서비스 ③보장구서비스
6) 사회교육사업	①기초교양 ②문화예술 ③스포츠건강
7) 여가문화사업	①남동에코여행 ②문화탐방
8) 재활후원사업	①결연후원 ②현물지원 ③명절서비스 ④복지쿠폰
9) 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 건의 사항 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 ‘2017년 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.

2017년 6월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면 기획홍보팀(☎032-472-4004)으로 해주시기 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6 프로그램이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②부모 ③조부모 ④형제자매 ⑤기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ②부모에 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? (요리활동, 식사지도, 청소지도, 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?(시장, 도서관, 마트, 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, 공예활동, 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, 현장실습, 농업훈련)				
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)				
19-1. '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)
20. 특별활동 프로그램에 대하여 만족하십니까? (주말여가, 연합활동, 공헌활동-봉사)				
20-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
21. 위의 문항(10~20번)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 노력하니까?				
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)
1. 가족지원 프로그램 구성에 만족하십니까? (부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회)				
1-1. '대체로 그렇지 않다' 혹은 '전혀 그렇지 않다'에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
2. 부모회의에 참여하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 27~36번 설문 응답		아니오() *응답자의 경우 33~36번 설문 응답	
3. 부모회의 내용에 대해 만족하십니까? (개별면담, 자치회의, 취업자연합회의, 의견청취, 교육 및 정보제공 등)				
4. 부모회의 빈도(월1회)에 만족하십니까?				
5. 부모회의가 진행되는 시간(저녁 6시 30분~9시)에 만족하십니까?				
6. 부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌습니까?				
7. 부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재활에 도움이 됩니까?				
8. 위의 항목(3-7)을 고려해 볼 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
9. 위의 항목(1-7번)을 고려해 볼 때 가족지원 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
10. 위의 문항(3-9번)에서 '대체로 그렇지 않다' 혹은 '전혀 그렇지 않다'에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				

▣ 끝으로 보람터 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.

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 조사(해맑음땀방울농장)

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 ‘2017년 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.

2017년 6월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면 기획홍보팀(☎032-472-4004)으로 해주시기 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6 프로그램이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②부모 ③조부모 ④형제자매 ⑤기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ②부모에 체크)

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
9. 농장의 시설 및 환경에 만족하십니까?				
9-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
10. 해맑음땀방울농장 프로그램 중 이론교육(직업생활, 재배기술, 판매훈련) 내용에 만족하십니까?				
10-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
11. 해맑음땀방울농장 프로그램 중 실습 및 훈련(피종관리, 수확, 납품, 체험프로그램 보조) 내용에 만족하십니까?				
11-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
12. 해맑음땀방울농장 프로그램이 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?				
12-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
13. 농장프로그램 참여 형태를 체크해주세요.	전일제() *응답자의 경우 14번으로 이동		시간제() *응답자의 경우 15번으로 이동	
14. 농장 프로그램 이용기간(2년)에 대하여 만족하십니까?				
15. 농장 프로그램 진행 시간에 대하여 만족하십니까?(전일제→매일 10시~16시, 시간제→오전 혹은 오후, 주 2~3회)				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
16. 위의 항목(9-15번)을 고려해 볼 때 농장에 전반적으로 만족하십니까?				
17. 위의 항목(9-15번)에서 ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
18. 담당직원은 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?				
19. 담당직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
20. 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?				
21. 위의 항목(18-20번)을 고려해 볼 때 해맑음 팜방울 농장 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
22. 위의 항목(18-21번)에서 ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
1. 가족지원 프로그램 구성에 만족하십니까? (부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회)				
1-1. '대체로 그렇지 않다' 혹은 '전혀 그렇지 않다'에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
2. 부모회의에 참여하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 27~36번 설문 응답		아니오() *응답자의 경우 33~36번 설문 응답	
3. 부모회의 내용에 대해 만족하십니까? (개별면담, 자치회의, 취업자연합회의, 의견청취, 교육 및 정보제공 등)				
4. 부모회의 빈도(월1회)에 만족하십니까?				
5. 부모회의가 진행되는 시간(저녁 6시 30분~9시)에 만족하십니까?				
6. 부모회에서 자녀(또는 형제)의 재화와 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌습니까?				
7. 부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재화에 도움이 됩니까?				
8. 위의 항목(3-7)을 고려해 볼 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
9. 위의 항목(1-7번)을 고려해 볼 때 가족지원 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
10. 위의 문항(3-9번)에서 '대체로 그렇지 않다' 혹은 '전혀 그렇지 않다'에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				

▣ 끝으로 해맑음땀방울농장 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항
및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 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 ‘2017년 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.

2017년 6월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면 기획홍보팀(☎032-472-4004)으로 해주시기 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6 프로그램이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②부모 ③조부모 ④형제자매 ⑤기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ②부모에 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 부합합니까?				
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 준비하는 데에 도움이 되었습니까?				
19. 위의 질문(15-18번)을 고려할 때 현장훈련 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
20. 현장훈련을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?				
21. 귀하는 취업알선 및 현장훈련을 통해 지원 고용되었습니까?	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 전반적으로 만족하십니까?				
27. 복지관의 취업후적응지원 내용(고충상담, 정보제공, 직무지도, 문제해결 지원, 안부확인 등)에 대하여 만족하십니까?				
28. 취업후적응지원 방법(전화, 면담, 방문, 모임 운영 등)에 대하여 만족하십니까?				
29. 귀하에게 제공된 취업후적응지원 횟수에 대하여 만족하십니까?				
30. 위의 항목(27-29번)을 고려했을 때 취업후 적응지원 프로그램이 귀하의 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
31. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비용에 만족하십니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
32. 위의 항목(27-31번)을 고려했을 때 취업후적 응지원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
33. 취업자 모임(주말 자조모임, 평일 자조모임, 취업자연수, 연합활동, 송년회)에 참여하신 경 험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 34번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 39번으로 이동	
34. 취업자 모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양 교육, 여가활동, 장기근속 포상 등)에 만족하십 니까?				
35. 취업자 모임의 빈도(주말 월1회, 평일 연5회, 취업자연수 연1회, 연합활동 연1회, 송년회 연1 회)에 만족하십니까?				
36. 취업자 모임의 시기(모임: 주말, 평일, 취업자 연수: 여름, 송년회: 12월)에 만족하십니까?				
37. 위의 항목(34-36번)을 고려했을 때 취업자 모임에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
38. 취업후적응지원을 원하는 이웃이 있다면 본관 의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?				
39. 담당직원은 귀하의 직장생활에 대해 잘 알 고 있습니까?				
40. 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리 하여 주었습니까?				
41. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?				
42. 담당직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식 과 기술을 가지고 있습니까?				
43. 위의 질문(39-42번)들을 고려할 때, 담당직원 에 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. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

“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 ‘2017년 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.

2017년 6월
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면 기획홍보팀(☎032-472-4004)으로 해주시기 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6 프로그램이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②부모 ③조부모 ④형제자매 ⑤기타() (예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ②부모에 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 전반적으로 만족하십니까?				
14. 복지관의 취업후적응지원 내용(고충상담, 정보제공, 직무지도, 문제해결 지원, 안부확인 등)에 대하여 만족하십니까?				
15. 취업후적응지원 방법(전화, 면담, 방문, 모임 운영 등)에 대하여 만족하십니까?				
16. 귀하에게 제공된 취업후적응지원 횟수에 대하여 만족하십니까?				
17. 위의 항목(14-16번)을 고려했을 때 취업후 적응지원 프로그램이 귀하의 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
18. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비용에 만족하십니까?				
19. 위의 항목(번)을 고려했을 때 취업후적응지원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				

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

▣ 끝으로 직업지원팀 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. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

“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 ‘2017년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

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

2017년 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□ 급여□) ②비수급자(일반)
6. 프로그램 이용기간	_____년 _____개월
7. 거주지역	_____시 _____구
8. 이용인과 응답자의 관계	①본인 ②부모 ③조부모 ④형제자매 ⑤기타((예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ②부모에 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?(식사지도, 생활훈련 등)				
11. 사회적응훈련에 대해서 만족하십니까?(등산·음악·미술·운동·요리 등)				
12. 지역사회통합프로그램에 대해서 만족하십니까?(지역시설이용, 통합활동 등)				
13. 건강 및 안전관련 사업에 대해서 만족하십니까?(독감예방접종, 건강검진, 체지방측정, 소방안전교육)				
14. 부모지원 프로그램을 통하여 얻어진 정보가 자녀의 재활에 도움이 됩니까?(부모교육, 모임 등)				
15. 위의 항목(10~14번)을 고려해 볼 때 주간보호센터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
16. 주간보호 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?				
17. 주간보호 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
18. 주간보호 직원과의 의사소통이 원활히 이루어지고 있습니까?				
19. 위의 항목(16~18번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
20. 주간보호센터 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 주간보호 ‘늘푸른 동산’을 추천할 의향이 있습니까?				

▣ 끝으로 주간보호센터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



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

2017 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사 보고서

등록번호 2017-5호

- 발 행 일 : 2017년 12월
- 발 행 인 : 서 현 정
- 편 집 인 : 윤 진 현
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr