

2019년
프로그램별 이용인 만족도 조사
및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애영종합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계	5
■ 조사배경 및 목적	7
■ 조사설계	7

조사결과의 분석	11
----------------	----

■ 기능향상지원1팀	13
■ 기능향상지원2팀	69
■ 가족문화지원팀	115
■ 지역연계팀	131
■ 직업지원팀	155
■ 기획홍보팀	201
■ ‘늘푸른동산’ 주간보호센터	223
설문지	245

2019년 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 있으며, 올해 6월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 향후 사업에 만족도 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 하며, 조사의 목적은 아래와 같다.

- 1) 각 팀별 이용인들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아본다.
- 2) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서를 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보한다.

2019년 총 2회의 이용인만족도 조사를 계획하였으며 6월 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 2019년 6월에 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2019년 6월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 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 426명을 대상으로 하였으며 프로그램별 만족도를 조사하므로 중복 이용인을 포함하였다. 자세한 분포현황은 아래의 [표 II-1]과 같다.

[표Ⅱ-1] 조사영역 별 조사대상자 현황

조사 영역	조사대상 수(명)
기능향상지원1팀	55
기능향상지원2팀	80
가족문화지원팀	172
지역연계팀	50
직업지원팀	45
기획홍보팀	10
‘늘푸른동산’ 주간보호센터	14
계	426

2. 조사 도구 및 조사 내용

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

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

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

설문지별 조사대상 프로그램은 [표Ⅱ-2] 와 같다.

[표Ⅱ-2] 설문지별 조사대상 프로그램

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

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 88.0%로, 전체 426부의 설문지를 배부하여 375부를 회수하였다.

[표Ⅱ-3] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	426
설문지 회수	375
회 수 율(%)	88.0%

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-4] 프로그램별 설문지 회수 현황

구분	세부 프로그램	인원(명)	비율(%)
치료교육 프로그램	기능향상지원1	49	13.1
	기능향상지원2	56	14.9
	주간보호	14	3.7
사회재활 프로그램	지역연계	50	13.3
	직업지원	34	9.1
	기획홍보	10	2.7
치료교육, 사회재활 프로그램	가족문화	162	43.2
계		375	100.0

2) 조사 기간

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

■ 설문지 조사기간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 총 15일간

3) 자료 분석 방법

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

2019년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

기능향상지원1팀

임주성 대리 / 작업치료사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2019년 이용인 만족도 조사’는 2019년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 55명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 이용인 대부분이 자기의사 결정이 어려운 중증장애이거나 낮은 연령의 이용인인 관계로 보호자가 대리 응답하는 방식으로 실시하였다. 또한, 2019년 4월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 프로그램 만족도를 평가하기에는 이용기간이 2개월 미만으로 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기능향상지원1팀
설문지 배부	55부
설문지 회수	49부
회 수 율	89.1%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 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	응답자와의 관계/성별/연령/장애유형/장애등급/ 경제수준/프로그램 이용기간/거주지역	8
프로그램 만족도	교구교재 활용/보호자상담/프로그램 효과	3
담당직원에 대한 만족도	직원의 친절도/프로그램 준비 정도/프로그램 시간 준수/ 직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도	5
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/추천의향	2
건의사항	개별기재	-

다음 [표 I -3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교구교재 활용’, ‘보호자상담’, ‘프로그램 효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .887$ 로 측정되었으며, ‘직원의 친절도’, ‘프로그램 준비 정도’, ‘프로그램 시간 준수’, ‘직원의 전문성’, ‘직원에 대한 전반적 만족도’ 항목의 담당 직원에 대한 만족도 신뢰도는 $\alpha = .867$ 로 나타났다. ‘프로그램의 전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 전반적 만족도 신뢰도는 $\alpha = .771$ 로 나타났다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재 활용/ 보호자 상담/ 프로그램 효과	$\alpha = .887$	9-10, 16	3
담당직원에 대한 만족도	직원의 친절도/ 프로그램 준비/ 시간준수/전문성/직 원의 전반적 만족도	$\alpha = .867$	11-15	5
전반적 만족도	전반적 만족도/ 추천의향	$\alpha = .771$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 이용인과의 관계

조사 대상 이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 조사 결과 ‘부모’가 91.9%(45명)로 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-1] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	45	91.9
조부모	1	2.0
기타	2	4.1
무응답	1	2.0
계	49	100

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 57.2%(28명), ‘여성’ 38.8%(19명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 18.3% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	28	57.2
여	19	38.8
무응답	2	4.1
계	49	100

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 영아 이용인이 2.0%(1명), ‘3-7세’의 미취학 이용인이 57.2%(28명), ‘8-18세’의 학령기 이용인이 36.8%(18명), ‘18세 이상’의 성인 이용인이 2.0%(1명), 무응답이 2.0%(1명) 로 미취학 이용인의 비중이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	1	2.0
3-7세	28	57.2
8-18세	18	36.8
18세 이상	1	2.0
무응답	1	2.0
계	49	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 8.2%(4명), ‘비수급자(일반)’ 81.6%(40명) 로 기능향상지원1팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	4	8.2
비수급자(일반)	40	81.6
무응답	5	10.2
계	49	100

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 83.7%(41명), ‘인천광역시 타 지역’ 8.2%(4명), ‘타시도’ 2.0%(1명) 순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	41	83.7
인천광역시내 타 지역	4	8.2
타시도	1	2.0
무응답	3	6.1
계	49	100

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘언어장애’ 22.5%(11명) ‘지적장애’ 22.5%(11명), ‘자폐성장애’ 20.4%(10명), ‘미등록’ 18.3%(9명), ‘뇌병변장애’ 10.2%(5명), ‘지체장애’ 2.0%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	1	2.0
뇌병변장애	5	10.2
언어장애	11	22.5
지적장애	11	22.5
자폐성장애	10	20.4
미등록	9	18.3
무응답	2	4.1
계	49	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 28.6%(14명), ‘2급’ 20.4%(10명) 순으로 중증 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	14	28.6
2급	10	20.4
3급	5	10.2
4급	5	10.2
무응답	15	30.6
계	49	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 57.2%(28명), ‘1년-2년 미만’ 20.4%(10명) 로 ‘2년 미만’ 이용인이 77.6%를 차지하고 있다.

[표II-8] 이용기간

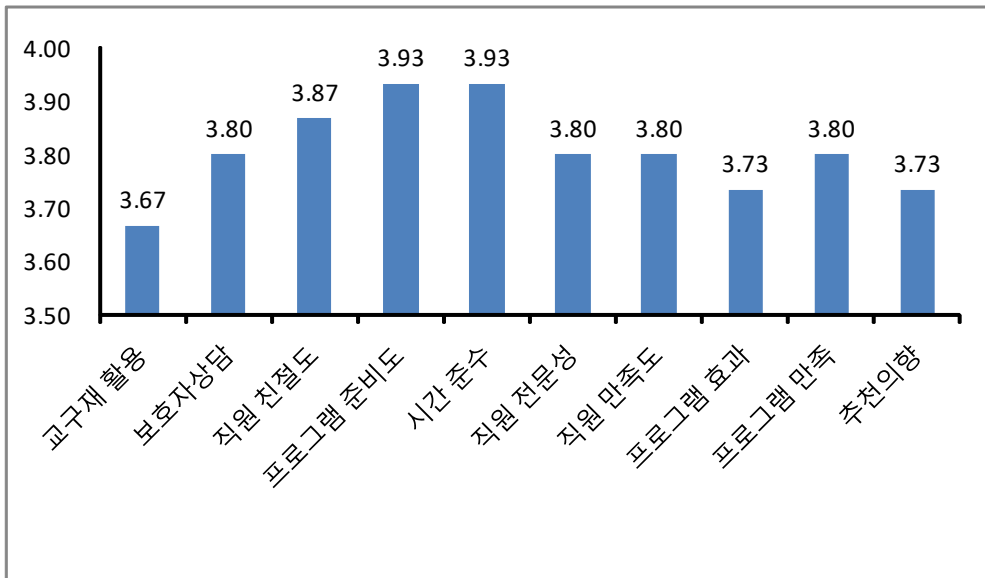
구분	빈도(명)	비율(%)
6개월 이하	7	14.3
6~12개월	21	42.9
1~2년	10	20.4
2년 이상	3	6.1
무응답	8	16.3
계	49	100

2. 만족도 조사 결과

1) 놀이심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.81점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



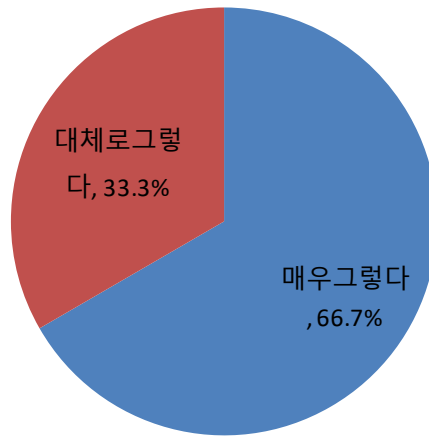
[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.67	.488	15	3	4
보호자 상담	3.80	.414	15	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.87	.352	15	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.93	.258	15	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.93	.258	15	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.80	.414	15	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.80	.414	15	3	4
프로그램 효과성	3.73	.458	15	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.80	.414	15	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.73	.458	15	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(10명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(5명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



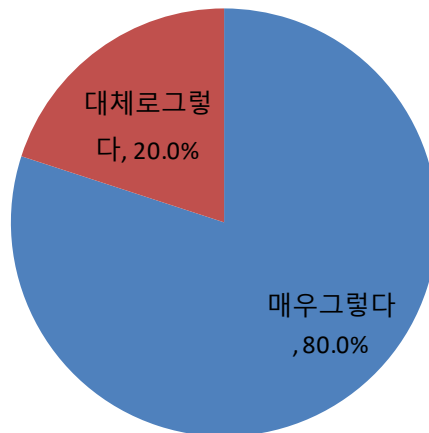
[표 II-10] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자 상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(3명) 로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



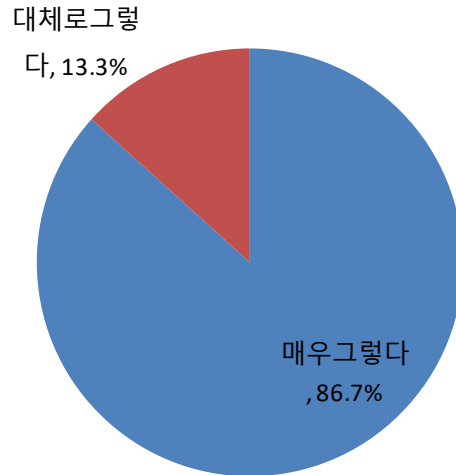
[표Ⅱ-11] 보호자 상담에 대한 만족도

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

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 직원의 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 86.7%(13명), ‘대체로 그렇다’ 13.3%(2명) 로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



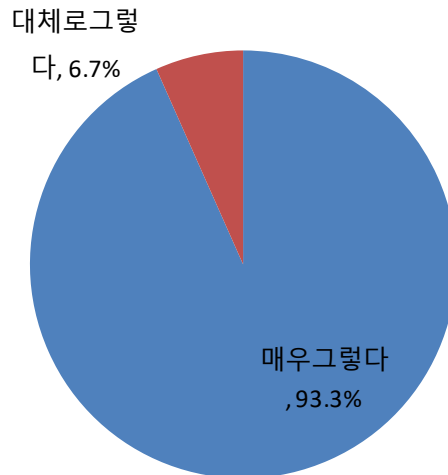
[표-12] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	86.7	15(100.0)
대체로 그렇다	2	13.3	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 사전 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 93.3%(14명), ‘대체로 그렇다’ 6.7%(1명) 로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



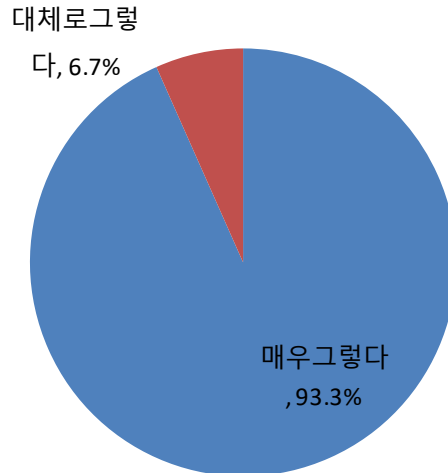
[표Ⅱ-13] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	93.3	15(100.0)
대체로 그렇다	1	6.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 93.3%(14명), ‘대체로 그렇다’ 6.7%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



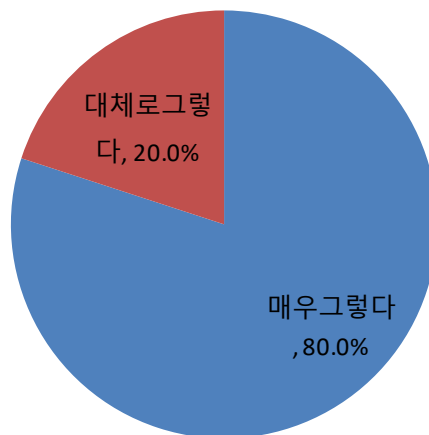
[표 II-14] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	93.3	15(100.0)
대체로 그렇다	1	6.7	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(3명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



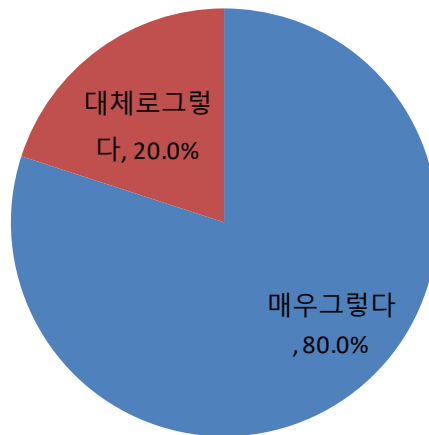
[표Ⅱ-15] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(3명) 로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



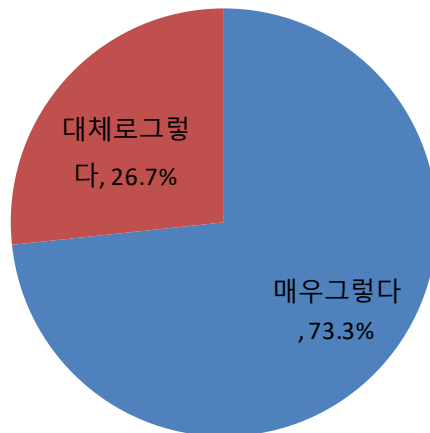
[표Ⅱ-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

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

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 73.3%(11명), ‘대체로 그렇다’ 26.7%(4명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 효과



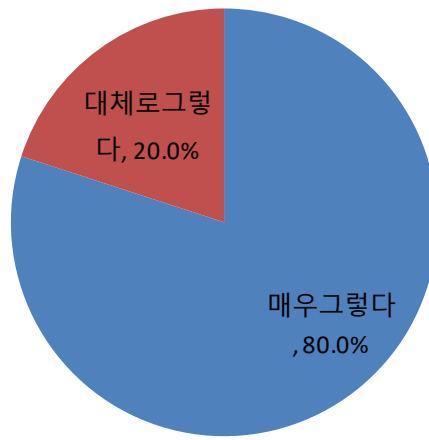
[표 II-17] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	73.3	15(100.0)
대체로 그렇다	4	26.7	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 80.0%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(3명) 로 프로그램에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



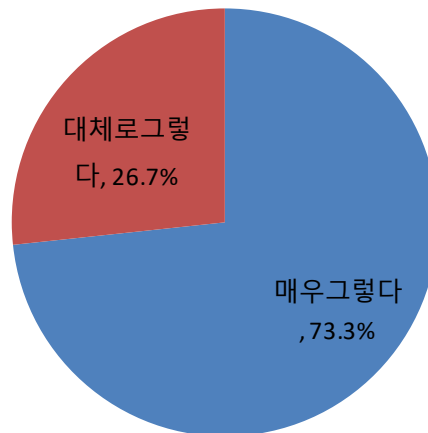
[표 II-18] 프로그램에 대한 만족도

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

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 73.3%(11명), ‘대체로 그렇다’ 26.7%(4명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-19] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	73.3	15(100.0)
대체로 그렇다	4	26.7	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-20] 건의사항 조사표

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

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

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

⑫ 놀이심리지원 제언

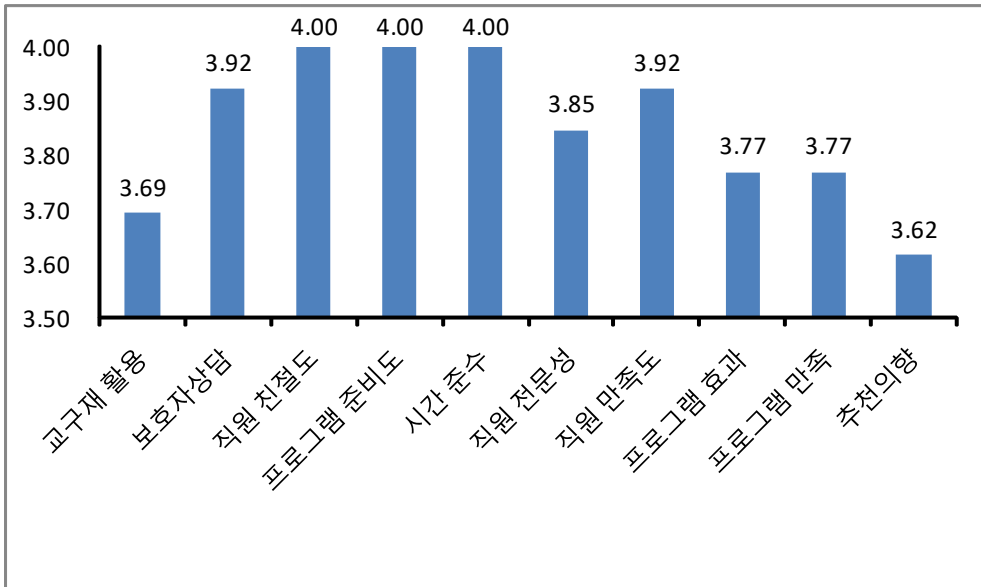
프로그램 전반적인 만족도가 평균 3.81로 높게 평가되었다. 프로그램을 진행하면서 교구교재 활용, 프로그램 효과, 추천의향에서 상대적으로 0.1~0.2 포인트 가량 낮게 평가되었다. 이를 반영하여 보호자 상담을 통해 자유놀이에 대해 이해를 높일 수 있도록 정보를 제공할 것이며, 효과성을 증진시키기 위해 다양한 교구교재 및 접근방법을 고려하여 이용인의 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다.

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

2) 미술심리지원

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.85점으로 나타났다.

[그림 II-12] 만족도 평균



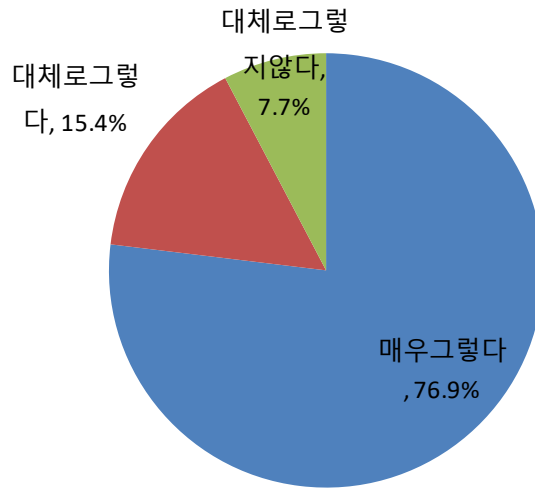
[표 II-21] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.69	.630	13	2	4
보호자 상담	3.92	.277	13	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	4.00	.000	13	4	4
프로그램 준비의 충실도	4.00	.000	13	4	4
프로그램 시간 준수의 성실도	4.00	.000	13	4	4
담당 직원에 대한 전문성	3.85	.376	13	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.92	.277	13	3	4
프로그램 효과성	3.77	.439	13	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.77	.439	13	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.62	.650	13	2	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%(10명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림Ⅱ-13] 교구교재 활용도



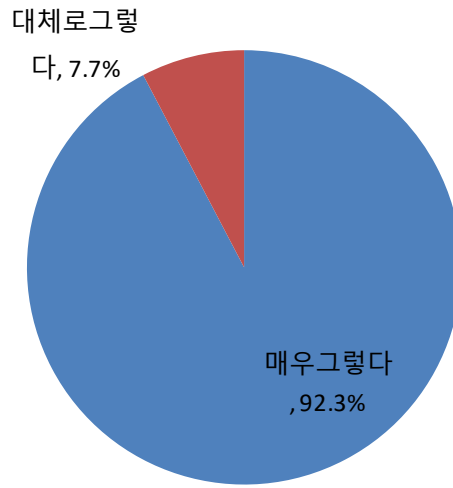
[표Ⅱ-22] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	76.9	13(100.0)
대체로 그렇다	2	15.4	
대체로 그렇지 않다	1	7.7	

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-14] 보호자 상담에 대한 만족도



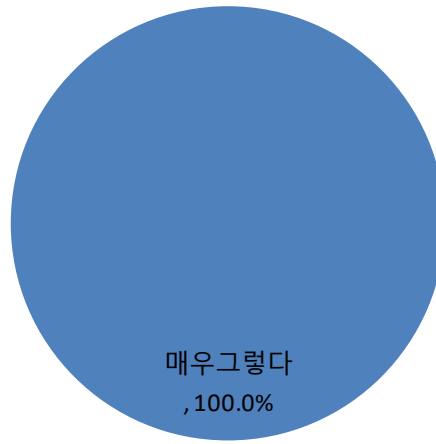
[표Ⅱ-23] 보호자 상담에 대한 만족도

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-15] 담당 직원의 친절도



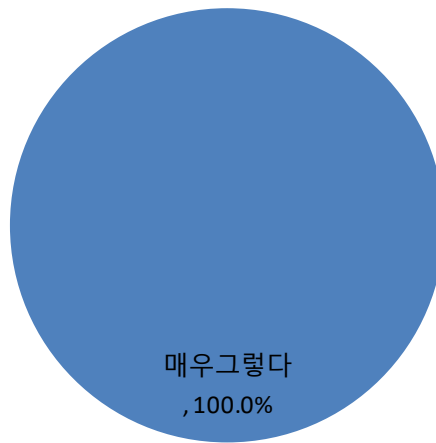
[표Ⅱ-24] 담당 직원의 친절도

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’ 100.0%(13명) 로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



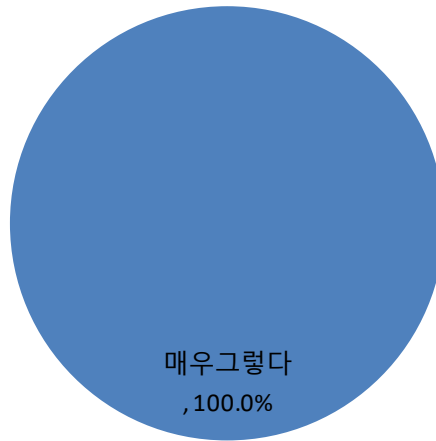
[표Ⅱ-25] 프로그램 전 준비도

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

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(13명) 로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



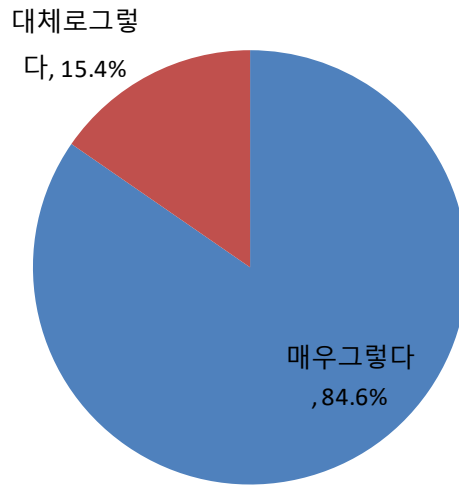
[표Ⅱ-26] 프로그램 시간 준수도

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

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(2명) 로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-18] 담당 직원의 전문성



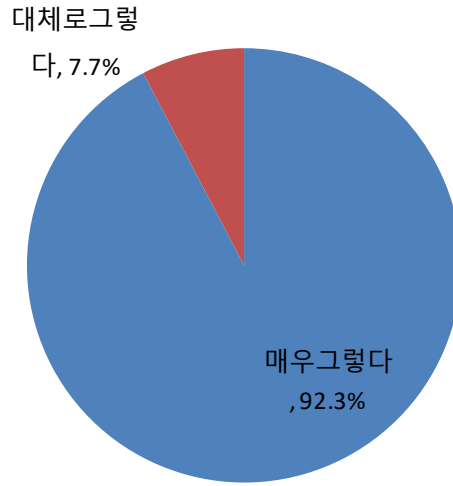
[표Ⅱ-27] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 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.

[그림Ⅱ-19] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



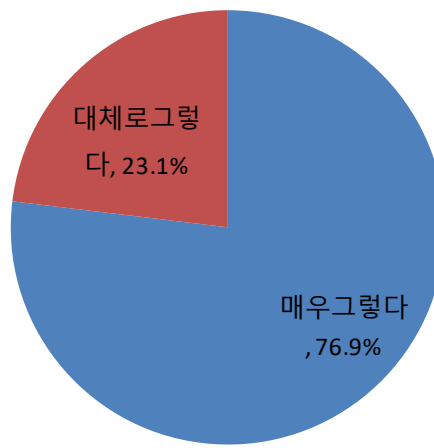
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

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

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.9%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23.1%(3명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 프로그램 효과



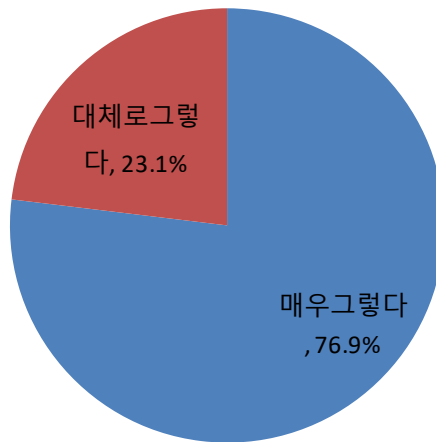
[표Ⅱ-29] 프로그램 효과

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

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 '매우 그렇다' 76.9%(10명), '대체로 그렇다' 23.1%(3명) 로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



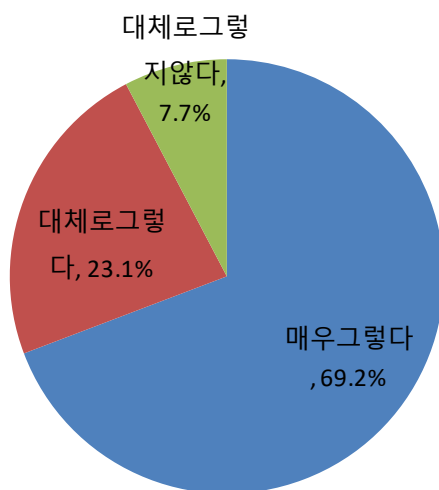
[표 II-30] 프로그램에 대한 만족도

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

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 23.1%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-31] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	69.2	13(100.0)
대체로 그렇다	3	23.1	
대체로 그렇지 않다	1	7.7	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-32] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 내용 구성에 대한 욕구	1
	프로그램 만족	2
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 3개의 의견이 있었다. 프로그램과 이후의 상세한 상담에 감사하다는 의견 2건과 다양한 방법의 활동을 통한 프로그램 진행이 이루어졌으면 한다는 의견 1건이 조사되었다.

시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다.

⑫ 미술심리지원 제언

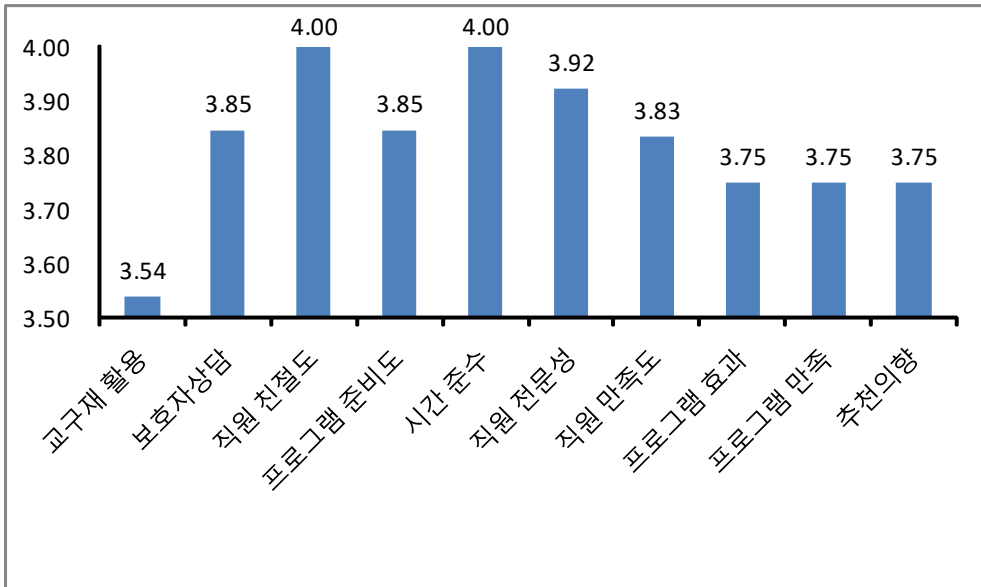
직원 친절도, 프로그램 준비도, 시간 준수에 대한 만족도가 평균 4점으로 가장 높게 나타났다. 이에 비해 교구재 활동, 추천의향에서 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있다. 이러한 욕구 및 건의사항을 반영하여 향후 다양한 재료 및 도구들을 사용한 활동을 구성하여 프로그램의 효과성도 높이며 보호자의 만족도도 향상시키기 위해 노력하도록 하겠다.

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

3) 특수교육

프로그램, 담당 직원, 전반적 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.82점으로 나타났다.

[그림 II-23] 만족도 평균



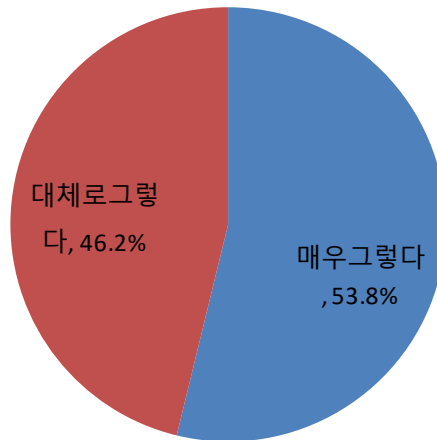
[표 II-33] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.54	.519	13	3	4
보호자 상담	3.85	.376	13	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	4.00	.000	13	4	4
프로그램 준비의 충실도	3.85	.376	13	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	4.00	.000	13	4	4
담당 직원에 대한 전문성	3.92	.277	13	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.83	.389	12	3	4
프로그램 효과성	3.75	.452	12	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.75	.452	12	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.75	.452	12	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.2%(6명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-24] 교구교재 활용도



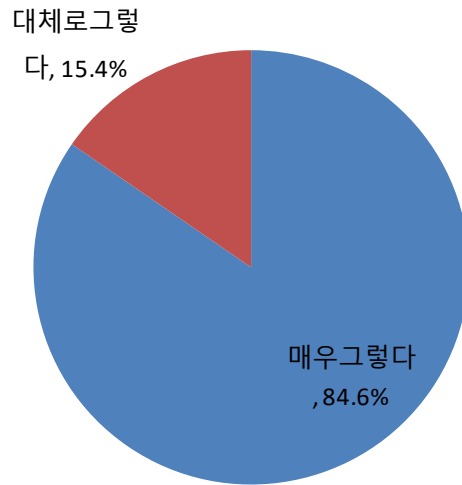
[표 II-34] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 84.6%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(2명)로 상담 효과에 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



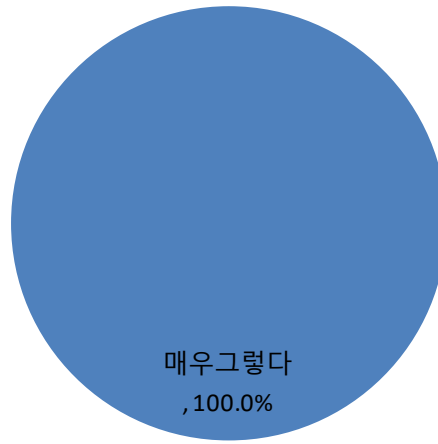
[표Ⅱ-35] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	84.5	13(100.0)
대체로 그렇다	2	15.4	

③ 담당 직원의 친절도

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

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



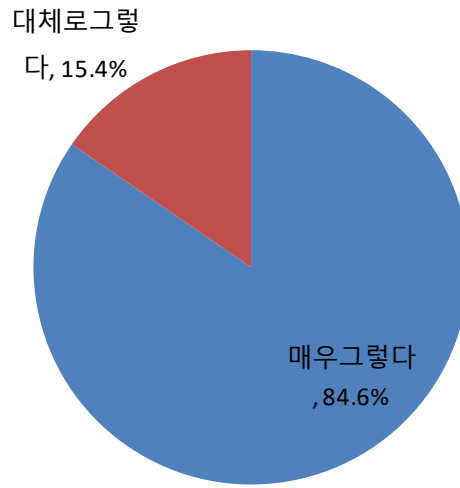
[표-36] 담당 직원의 친절도

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’ 84.6%(11명), ‘대체로 그렇다’ 15.4%(2명) 로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



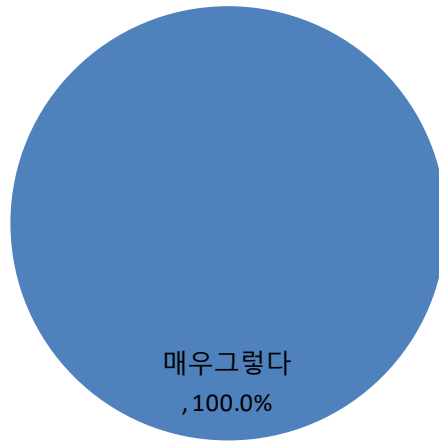
[표Ⅱ-37] 프로그램 전 준비도

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

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(13명) 로 프로그램 시간 준수에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



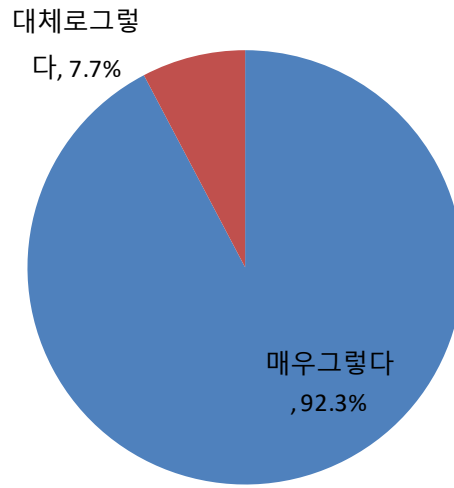
[표Ⅱ-38] 프로그램 시간 준수도

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

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 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



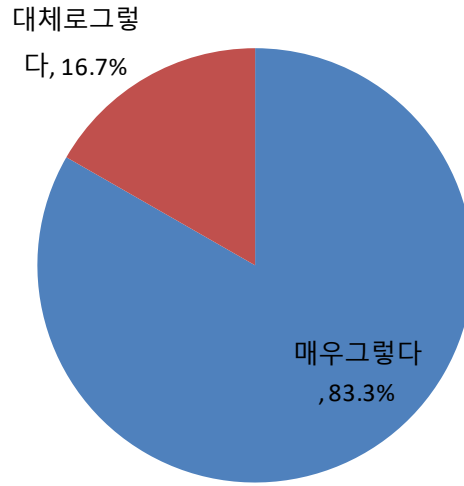
[표Ⅱ-39] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당 직원에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-30] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



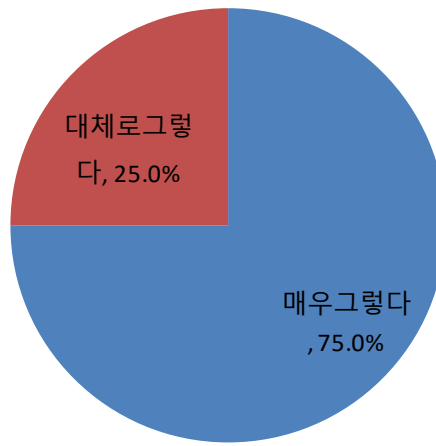
[표Ⅱ-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	83.3	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 프로그램 효과



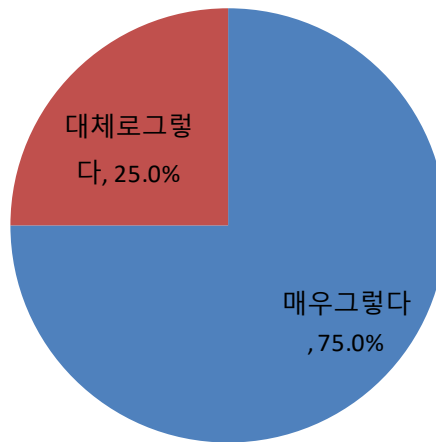
[표Ⅱ-41] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 프로그램에 대해 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



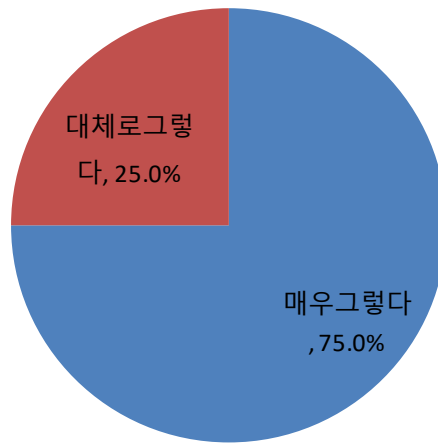
[표 II-42] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-43] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-44] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
직원 만족	직원 만족	2
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 상담에 대한 만족과 직원에 대한 만족 의견으로 2개의 만족 의견이 있었다. 향후에도 더욱 이용인 중심의 서비스를 제공하도록 노력할 것 이다.

⑫ 특수교육 제언

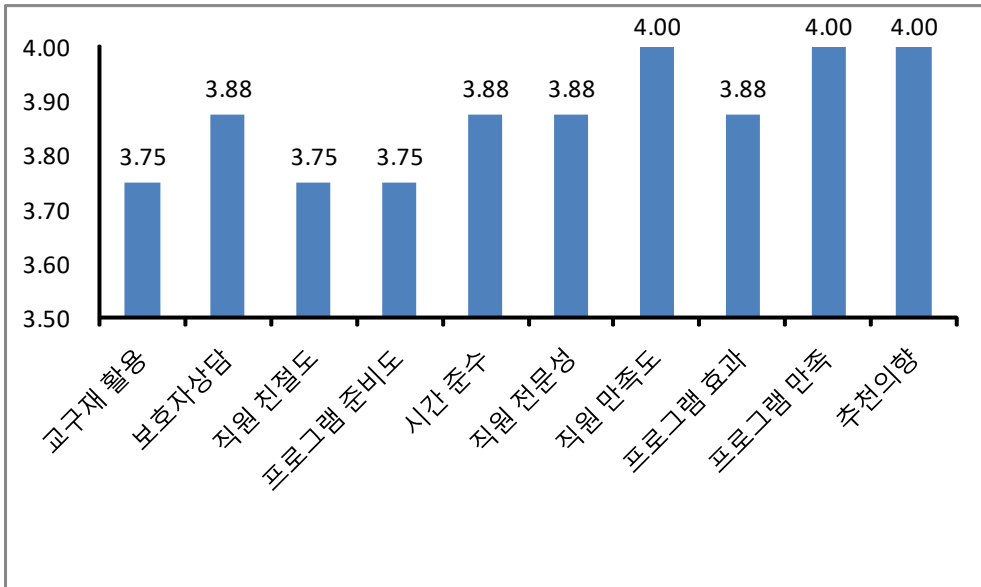
이용인 보호자에게 만족도 및 욕구조사 실시결과 대부분의 문항이 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’로 평가되어 대체로 만족하는 것으로 조사되었다. 그러나 다른 문항들에 비해 교구교재 활용도에 관한 문항의 만족도가 비교적 낮게 평가되어 프로그램 진행시 적절한 교구교재의 활용이 필요하다.

향후 이용인의 의견을 지속적으로 수렴하여 이용인 중심의 서비스를 통한 프로그램의 만족도를 더욱 높일 수 있도록 노력하겠다.

4) 작업재활

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

[그림 II-34] 만족도 평균



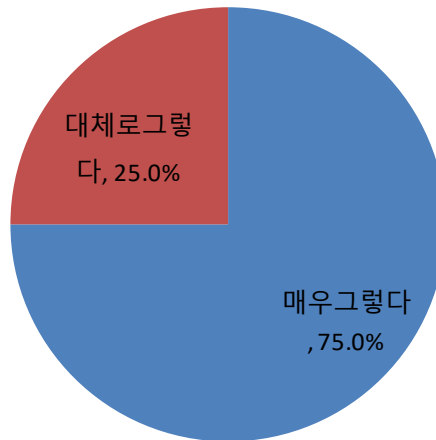
[표 II-45] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.75	.463	8	3	4
보호자 상담	3.88	.354	8	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.75	.463	8	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.75	.463	8	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.88	.354	8	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.88	.354	8	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	4.00	.000	8	4	4
프로그램 효과성	3.88	.354	8	3	4
프로그램의 전반적 만족도	4.00	.000	8	4	4
프로그램에 대한 추천 의향	4.00	.000	8	4	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-35] 교구교재 활용도



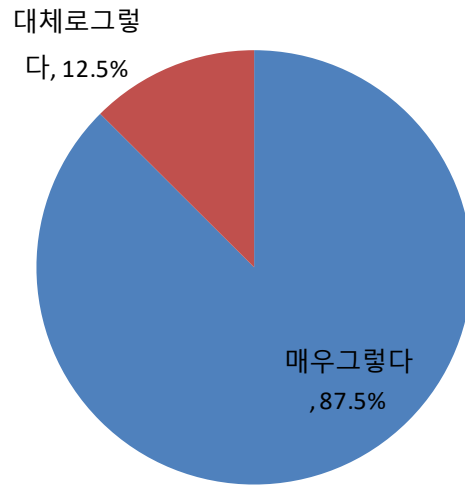
[표 II-46] 교구교재 활용도

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

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(7명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명)로 상담 효과에 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-36] 보호자 상담에 대한 만족도



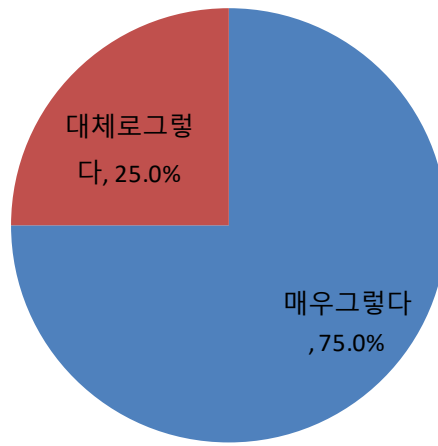
[표Ⅱ-47] 보호자 상담에 대한 만족도

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

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-37] 담당 직원의 친절도



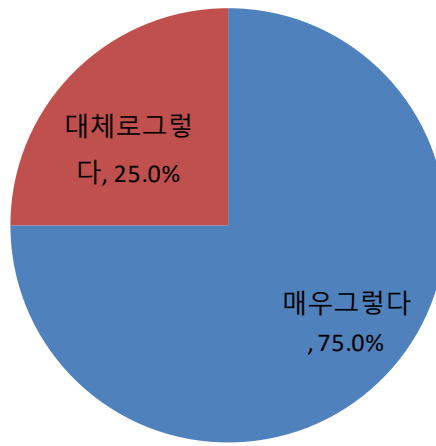
[표-48] 담당 직원의 친절도

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’ 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(2명) 로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-38] 프로그램 전 준비도



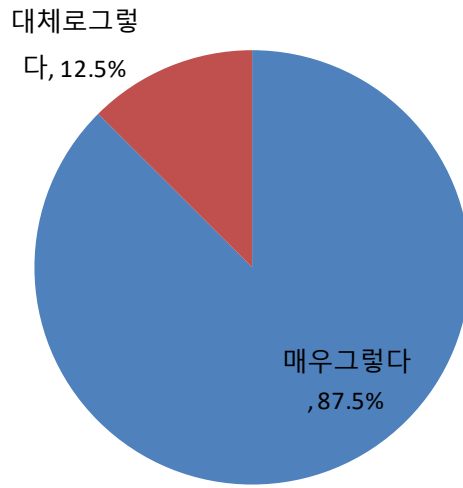
[표Ⅱ-49] 프로그램 전 준비도

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

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 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-39] 프로그램 시간 준수도



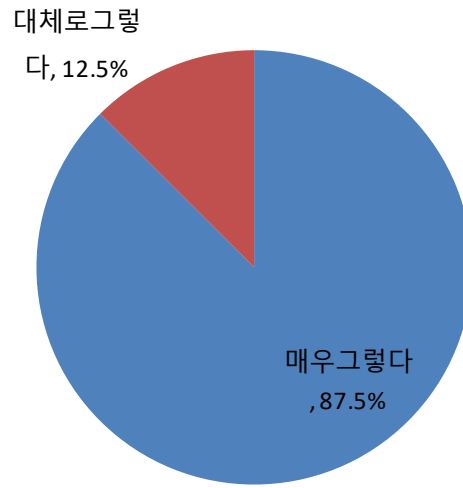
[표Ⅱ-50] 프로그램 시간 준수도

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’ 87.5%(7명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명) 로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-40] 담당 직원의 전문성



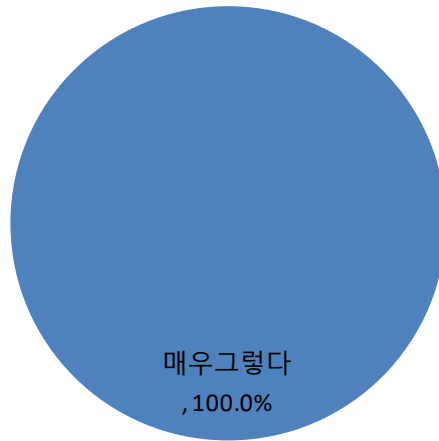
[표Ⅱ-51] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(8명) 로 담당 직원에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-41] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



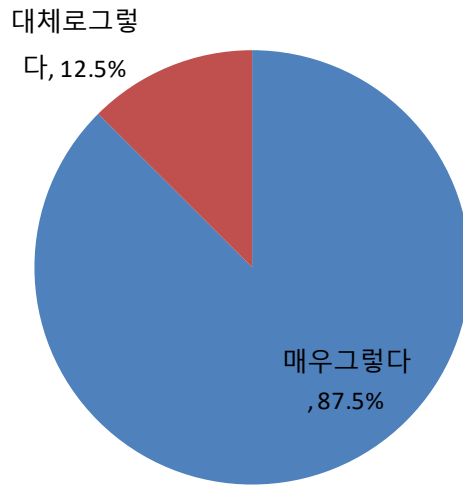
[표Ⅱ-52] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	100.0	8(100.0)

⑧ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(7명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(1명) 로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-42] 프로그램 효과



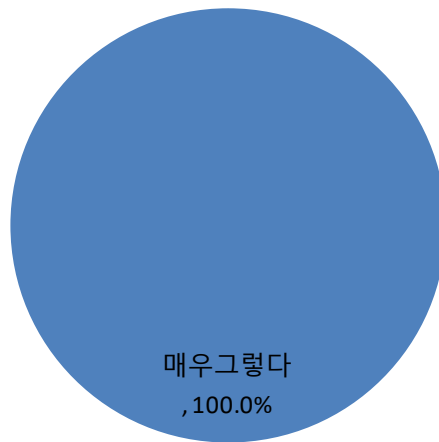
[표 II-53] 프로그램 효과

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

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(8명)로 프로그램에 대해 만족하였다.

[그림 II-43] 프로그램에 대한 만족도



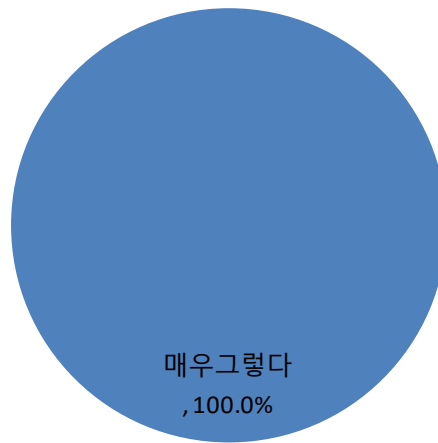
[표 II-54] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	100.0	8(100.0)

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 100.0%(8명) 로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-44] 프로그램 추천 의향



[표 II-55] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	100.0	8(100.0)

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-56] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 시간 및 그룹 프로그램에 대한 욕구	1
	프로그램의 연속성 증가	1
	이용 가능 연령의 확대	1
직원만족	상담 감사	1
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 4개의 의견이 있었다. 상담 및 직원에 대해 만족한다는 의견과 그룹 프로그램 및 이용가능 연령의 상향과 관련한 의견이 있었다.

향후 건의사항을 고려하여 이용인의 욕구에 대한 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공하도록 노력할 것이다.

⑫ 작업재활 제언

만족도 및 욕구조사 실시 결과, 프로그램에 대한 전반적인 만족도가 4점 만점에 4점으로 매우 높게 측정되었다. 또한 대부분의 문항이 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’로 평가되어 프로그램에 대해 이용인이 만족하는 것으로 조사되었다. 다른 항목들에 비해 상대적으로 교구교재 활용도, 프로그램 준비도, 직원 친절도에 관한 문항의 만족도가 낮게 나타났으며, 이를 반영하여 교구교재의 다양한 활용과 사전 준비의 확대 및 보호자 응대에 더욱 힘을 기울이도록 하겠다.

건의사항으로 이용인의 연령확대와 관련한 의견이 있었다. 건의된 내용을 고려하여 해결방안을 마련하고 이에 대한 보호자에게의 설명을 통해 이해를 높이도록 하겠다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2019년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2019년 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 55부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 49부(회수율 89.1%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.887$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.867$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.771$ 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 주로 이용인 보호자가 대리 응답해주었으며 회수된 총 49개의 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 57.2%(28명), ‘여성’ 38.8%(19명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 약 18.3% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-2세’ 이용인이 2.0%(1명), ‘3-7세’ 이용인이 57.2%(28명), ‘8-18세’ 이용인이 36.8%(18명), ‘18세 이상’ 이용인이 2.0%(1명)로 나타났다. 미취학 이용인이 59.2%로 높은 이용률을 보이고 있다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘인천광역시 남동구’ 83.7%(41명), ‘인천광역시 타 지역’ 8.2%(4명), ‘타시도’ 2.0%(1명) 순으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘언어장애’ 22.5%(11명), ‘지적장애’ 22.5%(11명), ‘자폐성장애’ 20.4%(10명), ‘미등록’ 18.3%(9명), ‘뇌병변장애’ 10.2%(5명), ‘지체장애’ 2.0%(1명) 순으로 나타났다. 장애등급 분포에서는 ‘1급’ 28.6%(14명), ‘2급’ 20.4%(10명), ‘3급’ 10.2%(5명), ‘4급’ 10.2%(5명)로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 4점 척도에 ‘놀이심리지원’ 3.81점, ‘미술심리지원’ 3.85점, ‘특수교육’ 3.82점, ‘작업재활’ 3.88점으로 나타났으며, ‘기능향상지원1팀’ 평균 만족도 3.84점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 얻었다. 각 프로그램별 교구교재 활용에 대한 만족도가 다른 문항에 비해 낮게 조사되었으며 이를 반영하여 보호자들의 만족도를 높이기 위해 프로그램 진행 시 다양한 교구교재 활용 및 사용 방법에 대한 안내에 대해 더욱 노력을 기울이도록 하겠다.

2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함을 보이는 것으로 조사되었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 ‘교구교재 활용’ 및 ‘프로그램 준비도’, ‘프로그램 효과’에 대한 만족도 향상을 위하여, 새로운 교구교재의 구입 및 활용을 적극적으로 진행하며 프로그램 준비 및 프로그램의 효과를 높일 수 있도록 다양한 방법을 고려하여 실시하도록 노력하겠다.

전반적 영역에서 만족도를 나타낸 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 유지하고 더욱 높이기 위해 지속적인 프로그램의 개발, 프로그램 환경의 구성, 담당인력에 대한 전문성 강화 교육 등이 필요할 것이다.

또한 이용인의 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 해결 가능한 부분에서는 보호자의 욕구를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 실시하고, 즉각적으로 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 자세한 설명을 통해 이용인들의 이해를 구하거나 장기적으로 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

기능향상지원2팀

임현주 팀장 / 물리재활

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2019년 이용인 만족도 및 욕구조사’는 2019년 6월 현재 기능향상지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 80명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 기능향상지원 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2019년 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	80부
설문지 회수	56부
회 수 율	70.0%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 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 준수/ 직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도	5
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/추천의향	2
건의사항	개별기재	-

다음 [표 I-3]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘프로그램효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .871$, ‘직원친절도’, ‘프로그램준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 $\alpha = .939$, ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는 $\alpha = .965$ 로 신뢰도를 나타냈다.

[표 I-3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교구교재활용/프로그램효과/상담효과	$\alpha = .871$	9-10, 16	3
담당직원에 대한 만족도	직원친절/프로그램준비/시간준수/전문성/직원전반	$\alpha = .939$	11-15	5
전반적 만족도	전반만족/추천의향	$\alpha = .965$	17-18	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 64.3%(36명), ‘여성’ 35.7%(20명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 28.6% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	36	64.3
여	20	35.7
계	56	100.0

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘0-2세’의 이용인이 7.1%(4명), ‘3-7세’의 이용인이 53.6%(30명), ‘8-18세’의 이용인이 35.7%(20명), ‘18세이상’의 이용인이 1.8%(1명), ‘미응답 1.8%(1명)으로 미취학과 초등취학 이용인의 비중이 가장 높았다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	4	7.1
3-7세	30	53.6
8-18세	20	35.7
18세이상	1	1.8
미응답	1	1.8
계	56	100.0

③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’가 94.6%(53명), ‘조부모’ 1.8%(1명), ‘기타’ 3.6%(2명)으로 ‘부모’가 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	53	94.6
조부모	1	1.8
기타	2	3.6
계	56	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 91.1%(51명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 5.4%(3명), 미응답 3.6%(2명)으로 기능향상지원 이용인 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	51	91.1
국민기초생활보장법 수급자	3	5.4
미응답	2	3.6
계	56	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 62.5%(35명), ‘인천시’ 28.6%(16명), ‘미응답’이 7.1%(4명), ‘타지역’ 1.8%(1명), 순으로 나타나, 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	35	62.5
인천시	16	28.6
미응답	4	7.1
타지역	1	1.8
계	56	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

조사대상자의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 60.7%(34명), ‘자폐성장애’ 10.7% (6명), ‘언어장애’ 8.9%(5명), ‘지적장애’ 7.1%(4명), ‘미등록’ 5.4%(3명), ‘신장’ 및 ‘미응답’이 각 각 1.8%(1명) 순으로 뇌병변장애 및 자폐성 장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장에 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	34	60.7
자폐성장애	6	10.7
언어장애	5	8.9
지적장애	4	7.1
미등록	3	5.4
지체	2	3.6
신장	1	1.8
미응답	1	1.8
계	56	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 42.9%(24명), ‘2급’ 16.1%(9명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’과 ‘미응답’이 12.5%(7명) 순으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

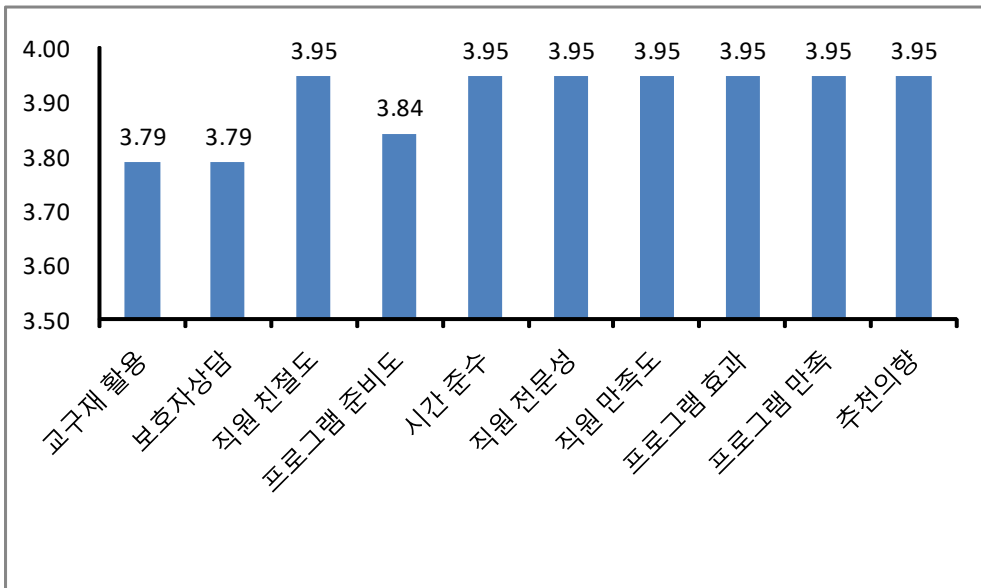
구분	빈도(명)	비율(%)
1급	24	42.9
2급	9	16.1
3급	7	12.5
4급	5	8.9
5급	4	7.1
미응답	7	12.5
계	56	100.0

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 3.91점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



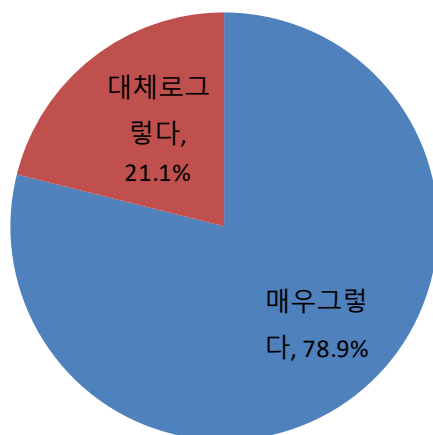
[표Ⅱ-8] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.79	0.419	19	3	4
보호자 상담	3.79	0.419	19	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.84	0.375	19	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.95	0.229	19	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.95	0.229	19	3	4
프로그램 효과	3.95	0.229	19	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.95	0.229	19	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.95	0.229	19	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 78.9%(15명) ‘대체로 그렇다’ 21.1%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 교구교재 활용도



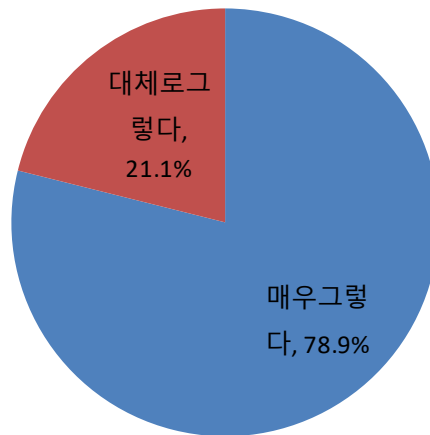
[표 II-9] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	78.9	19(100.0)
대체로 그렇다	4	21.1	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 78.9%(15명) ‘대체로 그렇다’ 21.1%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담에 대한 만족도



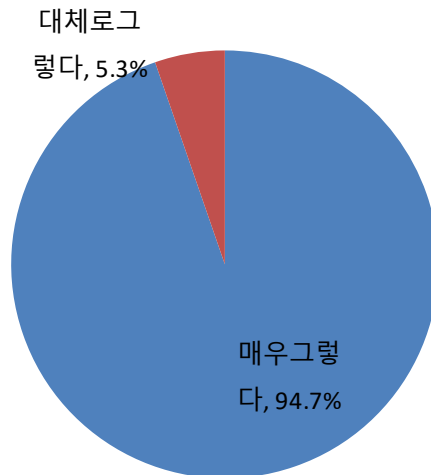
[표Ⅱ-10] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	78.9	19(100.0)
대체로 그렇다	4	21.1	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당직원의 친절에 매우 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



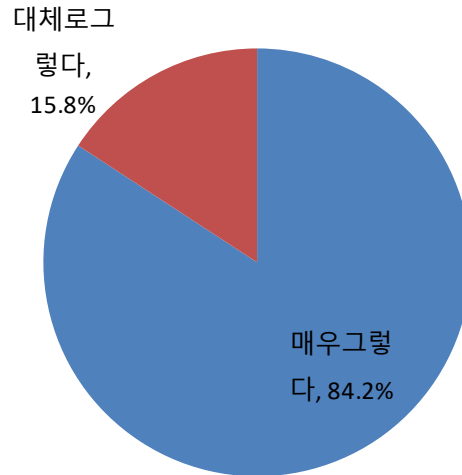
[표Ⅱ-11] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 84.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 15.8%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 프로그램 전 준비도



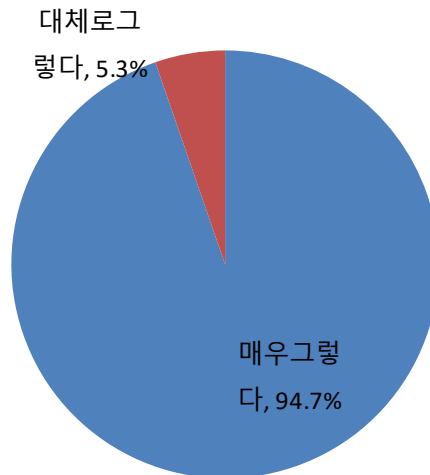
[표Ⅱ-12] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	84.2	19(100.0)
대체로 그렇다	3	15.8	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램 시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-6] 프로그램 시간 준수도



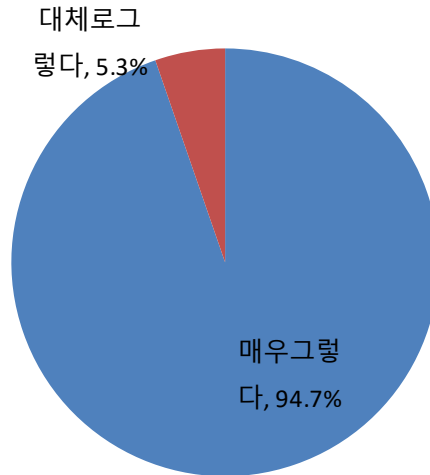
[표 II-13] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



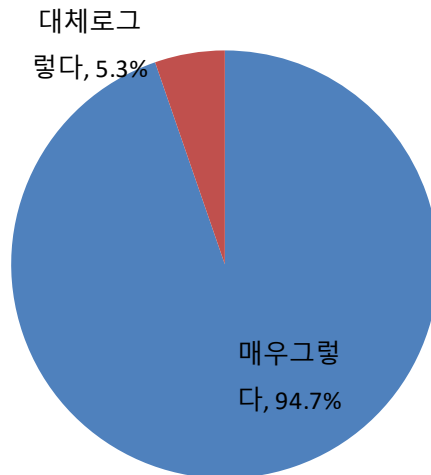
[표Ⅱ-14] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명), ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 프로그램 효과



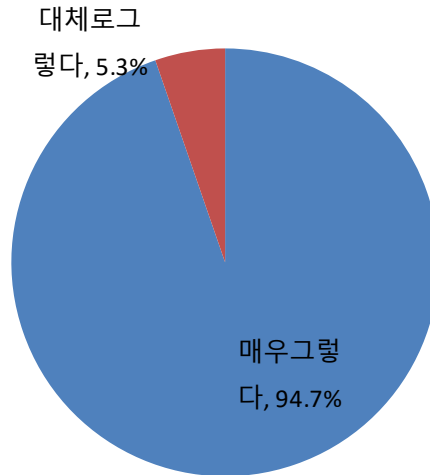
[표 II-15] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



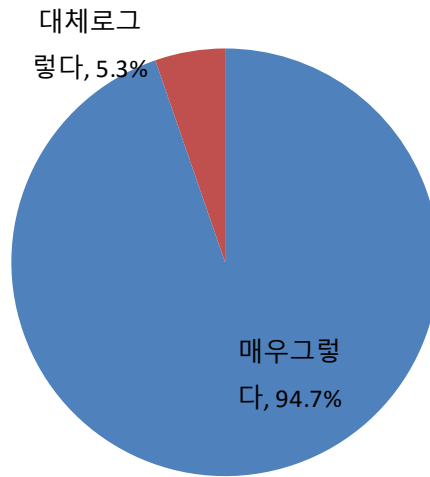
[표 II-16] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(1명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



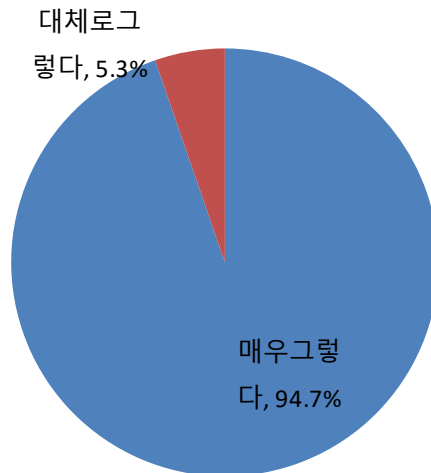
[표 II-17] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	18	94.7	19(100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 94.7%(18명) ‘대체로 그렇다’ 5.3%(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	18	94.7	19 (100.0)
대체로 그렇다	1	5.3	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-19] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	대기기간	2
	프로그램 이용횟수 증가	1
	이용연령 증가	2
계		5

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 5개의 의견이 있었다. 프로그램 대기기간이 줄어들어 빨리 프로그램을 이용하고 싶다는 의견이 있었고, 프로그램에 대한 기간과 이용횟수를 늘렸으면 좋겠다는 의견과 이용연령 증가에 대한 의견이 있었다. 시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대안을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하도록 하여야 할 것 이다.

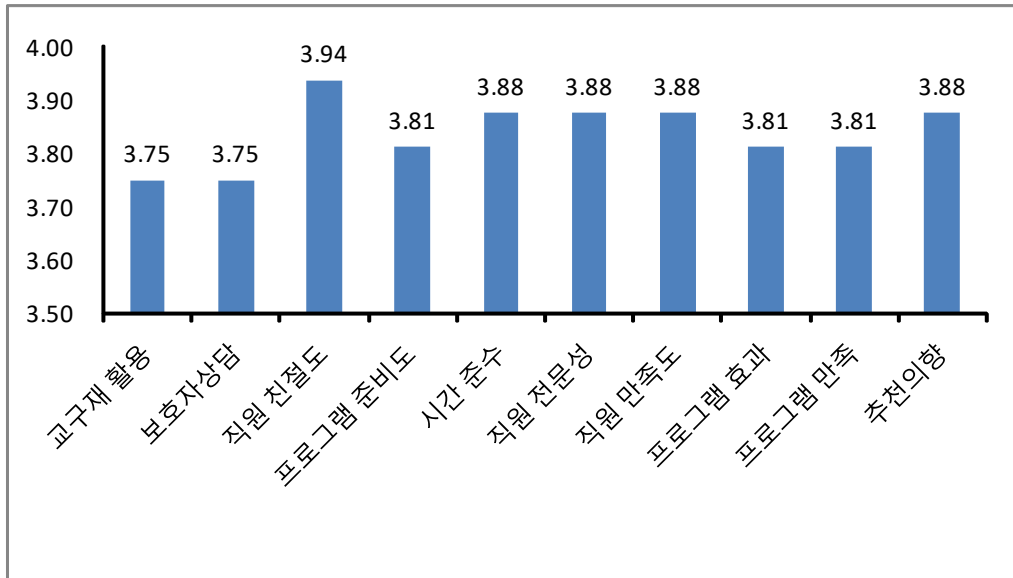
⑫ 물리재활 제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.91로 높게 조사되었으며, 직원 친절도와 직원전문성, 프로그램 효과 및 만족 등 대부분의 항목에서 매우 높은 만족도를 보였다. 상대적으로 교구재 활용과 보호자상담에서 낮은 점수를 보여 이에 대한 고민을 통해 프로그램 효과성에 도움이 될 수 있도록 하여야겠다. 또한 건의사항에서의 대기기간 축소에 대하여는 대기인원 모집 기준과 이용기간 등에 대한 자세한 설명을 통해 이해를 돕고, 이용 연령의 확대에 대하여는 현재 청소년물리재활 프로그램이 있어 이를 적극적으로 활용할 수 있도록 하고 정원 확대에 대한 고민과 논의가 필요하리라 사료된다.

2) 수중물리재활

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

[그림 II-12] 만족도 평균



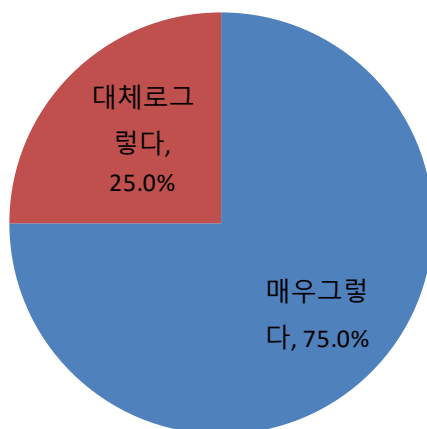
[표 II-20] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.75	0.447	16	3	4
보호자 상담	3.75	0.447	16	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.94	0.250	16	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.88	0.342	16	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.88	0.342	16	3	4
프로그램 효과	3.88	0.342	16	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.81	0.403	16	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.88	0.342	16	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(12명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(4명)로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-13] 교구교재 활용도



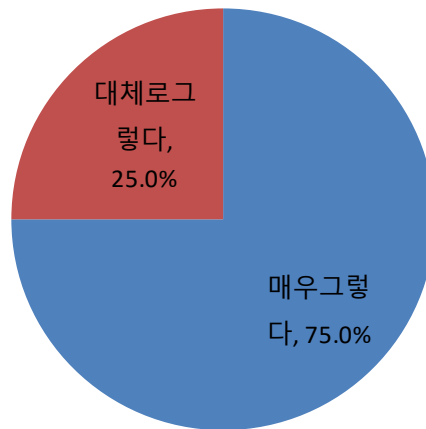
[표 II-21] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	4	25.0	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 75.0%(12명) ‘대체로 그렇다’ 25.0%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-14] 보호자 상담에 대한 만족도



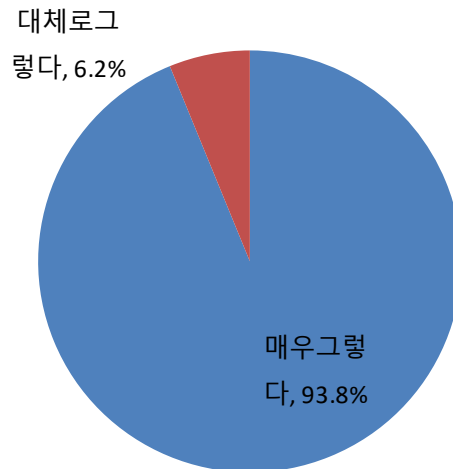
[표Ⅱ-22] 보호자 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	4	25.0	

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 93.8%(15명) ‘대체로 그렇다’ 6.2%(1명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-15] 담당 직원의 친절도



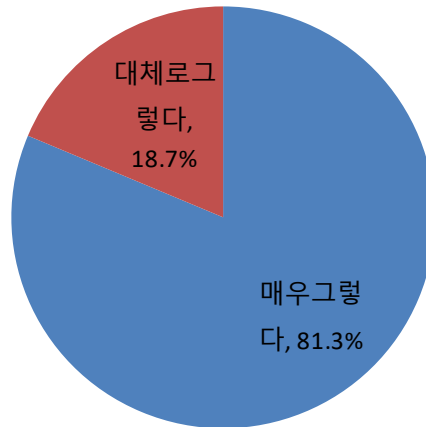
[표Ⅱ-23] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	15	93.8	16(100.0)
대체로 그렇다	1	6.2	

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명) ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램 전 준비에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-16] 프로그램 전 준비도



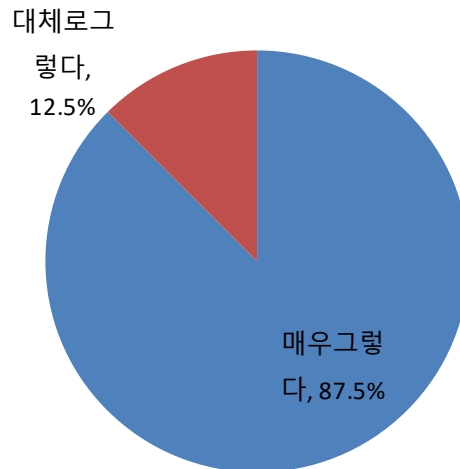
[표Ⅱ-24] 프로그램 전 준비도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-17] 프로그램 시간 준수도



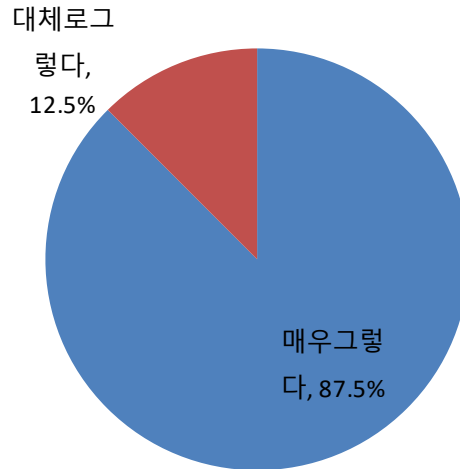
[표Ⅱ-25] 프로그램 시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-18] 담당 직원의 전문성



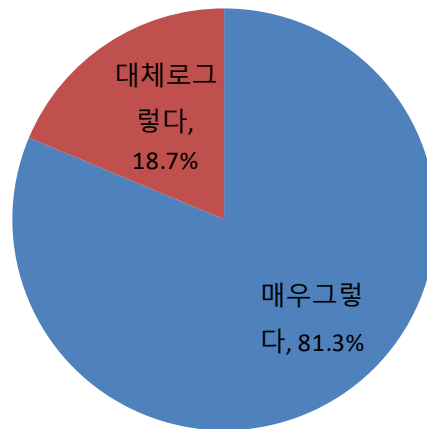
[표Ⅱ-26] 담당 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명), ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-19] 프로그램 효과



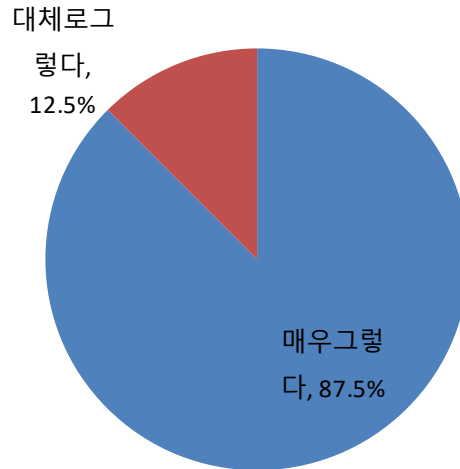
[표 II-27] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-20] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



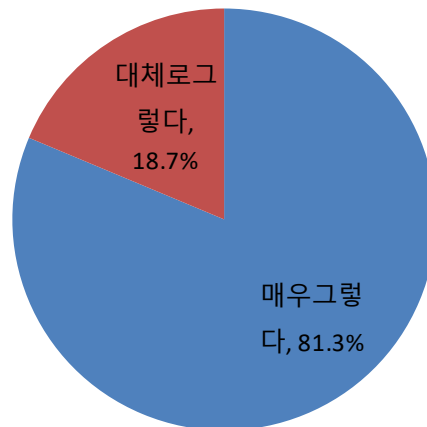
[표Ⅱ-28] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(13명) ‘대체로 그렇다’ 18.7%(3명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 프로그램에 대한 만족도



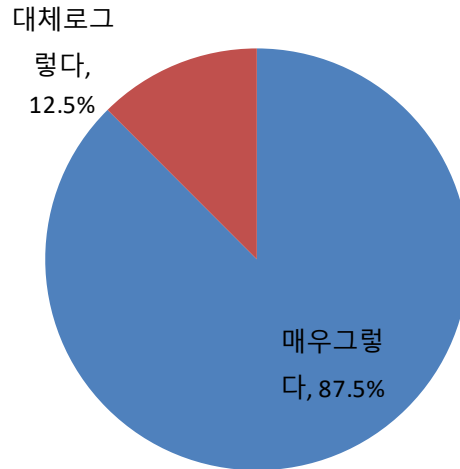
[표 II-29] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 87.5%(14명) ‘대체로 그렇다’ 12.5%(2명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-22] 프로그램 추천 의향



[표 II-30] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	87.5	16(100.0)
대체로 그렇다	2	12.5	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-31] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	한걸음 수영 교실에 대한 만족	2
	프로그램에 대한 만족	1
	기타의견	1
계		4

위의 건의사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 4개의 의견이 있었다. 의견으로는 2019년도 처음 시행한 한걸음 수영 교실에 대해 만족한다는 의견 2건, 프로그램에 대해 만족한다는 의견이 1건으로 조사되었다. 그 외에 추가적으로 수중물리 재활을 시행하는 남동장애인복지관과 담당자에 대해 높은 만족도를 보이며 담당자 보충을 통해 프로그램을 확대했으면 한다는 의견이 있었다.

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

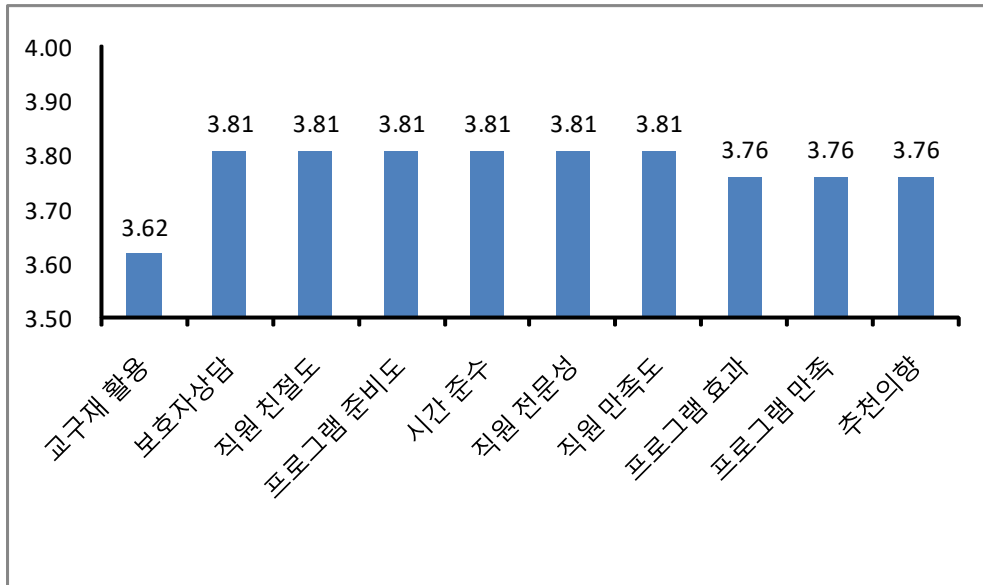
⑫ 수중물리재활제언

전반적으로 프로그램에 대한 만족도가 4점 척도에 3.83로 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, 담당자의 전문성이 강조된 테크닉과 보호자에게 수중재활프로그램의 성격 및 목적에 대한 충분한 상담을 통하여 프로그램 준비와 적합한 교구교재활용 대한 인식을 고취시킴으로 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) 언어재활

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

[그림 II-23] 만족도 평균



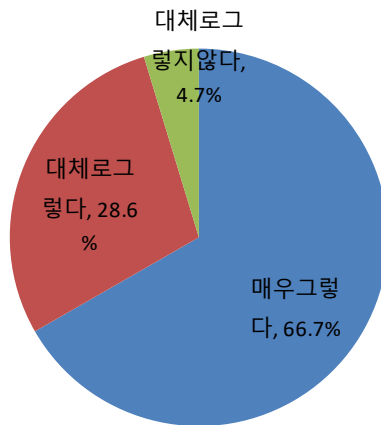
[표 II-32] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구교재 활용도	3.62	0.590	21	2	4
보호자 상담	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.81	0.402	21	3	4
프로그램 준비의 충실도	3.81	0.402	21	3	4
프로그램 시간 준수의 성실도	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원에 대한 전문성	3.81	0.402	21	3	4
프로그램 효과	3.81	0.402	21	3	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.76	0.436	21	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.76	0.436	21	3	4
프로그램에 대한 추천 의향	3.76	0.436	21	3	4

① 교구교재 활용도

프로그램에 사용되는 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 66.7%(14명) ‘대체로 그렇다’ 28.6%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 4.7%(1명)으로 다수의 응답자가 교구교재 활용도 부분에서 만족하였다.

[그림 II-24] 교구교재 활용도



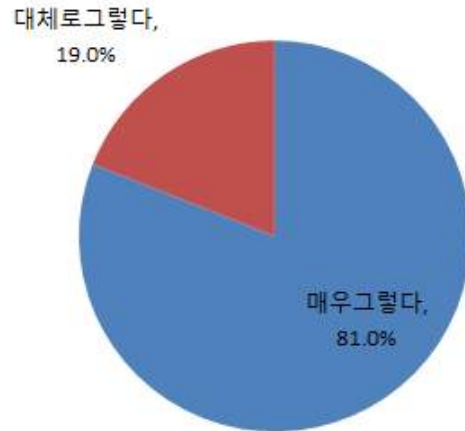
[표 II-33] 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	66.7	21(100.0)
대체로 그렇다	6	28.6	
대체로 그렇지 않다	1	4.7	

② 보호자 상담에 대한 만족도

프로그램 관련 보호자상담에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 상담 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-25] 보호자 상담에 대한 만족도



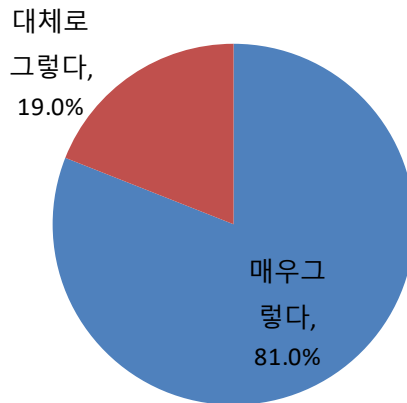
[표Ⅱ-34] 보호자 상담에 대한 만족도

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

③ 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도 및 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 담당직원의 친절에 만족하였다.

[그림Ⅱ-26] 담당 직원의 친절도



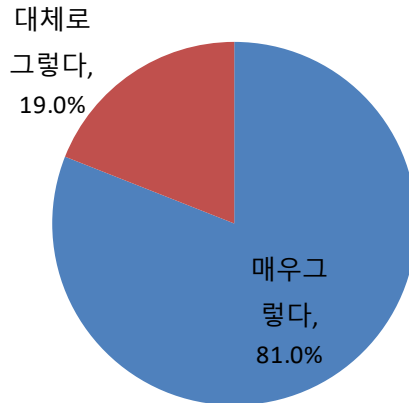
[표-35] 담당 직원의 친절도

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

④ 프로그램 전 준비도

담당 직원의 프로그램에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 프로그램 전 준비에 대해 대체로 만족하였다.

[그림Ⅱ-27] 프로그램 전 준비도



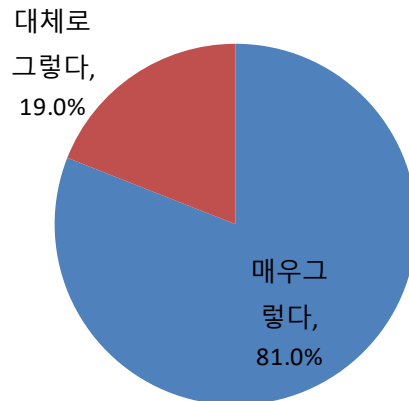
[표Ⅱ-36] 프로그램 전 준비도

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

⑤ 프로그램 시간 준수도

프로그램 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 프로그램 시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-28] 프로그램 시간 준수도



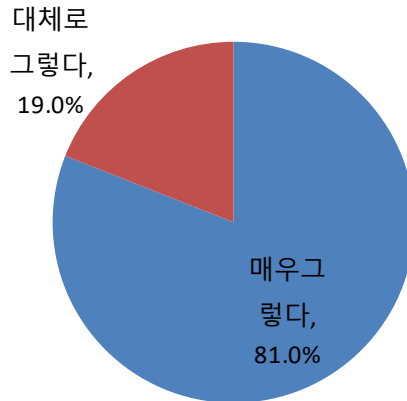
[표Ⅱ-37] 프로그램 시간 준수도

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

⑥ 담당 직원의 전문성

담당 직원의 프로그램 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명) ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 담당 직원의 프로그램 전문성 여부에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-29] 담당 직원의 전문성



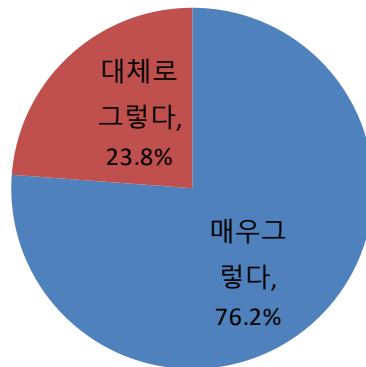
[표Ⅱ-38] 담당 직원의 전문성

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

⑦ 프로그램 효과

이용 프로그램의 프로그램 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명), ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램 효과에 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 효과



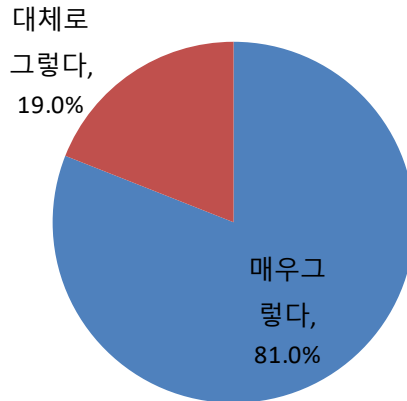
[표 II-39] 프로그램 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑧ 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 81.0%(17명), ‘대체로 그렇다’ 19.0%(4명)로 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-31] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



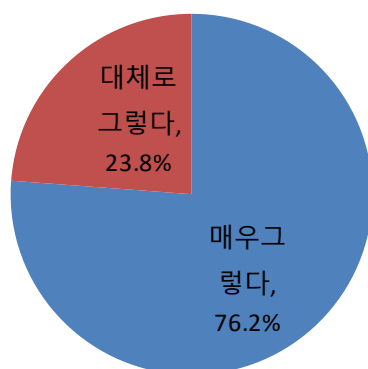
[표Ⅱ-40] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도

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

⑨ 프로그램에 대한 전반적인 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램에 대한 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 프로그램에 대한 만족도



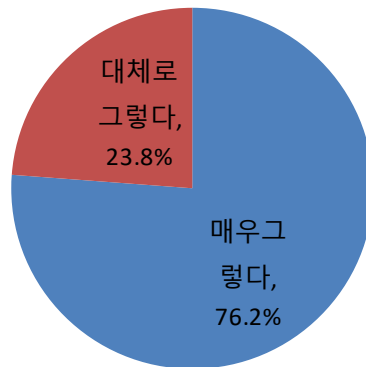
[표 II-41] 프로그램에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑩ 프로그램 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 76.2%(16명) ‘대체로 그렇다’ 23.8%(5명)로 프로그램을 타인에게 추천 의향이 있다고 하였다.

[그림 II-33] 프로그램 추천 의향



[표 II-42] 프로그램 추천 의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	16	76.2	21(100.0)
대체로 그렇다	5	23.8	

⑪ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-43] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램에 대한 만족	4
	개별 프로그램 이용 건의	2
	이용인 연령의 상향	1
계		7

위의 건의사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 7건의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램에 대한 만족한다는 의견 4건, 프로그램 이용인 연령 상향 1건, 프로그램에 공급의 확대와 긴 대기기간에 대한 의견이 2건, 총 7건이 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 보호자상담, 직원 친절도, 프로그램 준비도, 시간준수, 직원 전문성, 직원 만족도에서 가장 높은 만족도를 보였으며 상대적으로 교구교재 사용 부분에서 낮은 만족도가 나타나 개별적으로 다양한 교구교재 사용으로 만족도를 높일 수 있도록 하는 것이 필요하다.

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

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2019년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2019년 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 80부의 설문지를 배부하였으며 기간 안에 회수된 56부(회수율 70.0%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.871$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.939$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.965$ 로 전반적인 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용인의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 56개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 64.3%(36명), ‘여성’ 35.7%(20명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 28.6% 더 많은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0-2세’의 이용인이 7.1%(4명), ‘3-7세’의 이용인이 53.6%(30명), ‘8-18세’의 이용인이 35.7%(20명), ‘18세 이상’의 이용인이 1.8%(1명)으로 ‘3-7세’ 이용인의 비중이 가장 높았다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 62.5%(35명), ‘인천시’ 28.6%(16명), 미응답 7.1%(4명), ‘타지역’ 1.8%(1명), ‘순으로 나타나, 복지관 인근 ‘남동구’ 거주자의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

조사대상자의 장애유형 분포는 “뇌병변장애” 60.7%(34명), ‘자폐성장애’ 10.7%(6명), ‘언어장애’ 8.9%(5명), ‘지적장애’ 7.1%(4명), ‘미등록’ 5.4%(3명), ‘지체장애’ 3.6%(2명), , ‘신장’ 및 ‘미응답’이 각 1.8%(1명) 순으로 뇌병변장애 및 자폐성장애인의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 42.9%(24명), ‘2급’ 16.1%(9명)으로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘3급’ 12.5%(7명) 순으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램, 담당직원, 전반적 만족도 조사 결과 ‘물리재활’ 3.91점, ‘수중물리재활’ 3.84점, ‘언어재활’ 3.78점으로 4점 척도에 평균 만족도 3.84점으로 전반적으로 만족하다는 긍정적인 결과를 얻었다. 각 프로그램별 교구교재활용에 대한 만족도 평균이

다른 문항에 비해 낮게 조사되었으며 보호자들의 만족도를 높이기 위해 교구교재활용에 대해 더욱 세심한 주의가 필요할 것이다.

2. 제언

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

개별적으로 조사된 건의사항에서는 이용기간 및 횟수의 확대, 이용연령의 증가, 프로그램 만족에 대한 감사표현 등 기능향상지원2팀의 프로그램을 지속적으로 이용하고 싶다는 의견이 표출되었으나, 한편으로는 개인의 욕구만을 나타내는 의견이 제기되기도 하였다. 이에 모두가 함께 이용하는 시설이라는 인식에 대한 보호자 교육과 상담이 필요하리라 사료된다. 또한, 이용연령의 증가에 대한 건의사항에서는 대기인원의 모집기준과 이용기간 등에 대한 자세한 설명을 통해 이해를 돕고, 연령의 증가 측면에서는 현재 시행하고 있는 청소년물리재활 프로그램을 적극적으로 활용할 수 있도록 정원 확대 및 이용연령의 다양화를 모색할 필요가 있다 하겠다.

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

가족문화지원팀

박성목 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2019년 6월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인 중 성인여가프로그램의 장기결석인원을 제외한 총 172명(남동아카데미 16명, 방과후·스포츠건강·주말프로그램 82명, 성인여가프로그램 74명)을 대상으로 이용인만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 프로그램 담당자가 직접 배부 및 SMS를 활용한 온라인배부를 실시하였고, 설문지 회수함에 설문지를 회수하는 간접 수거방식과 온라인취합을 병행하였다. 회수율은 아래 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 설문방식	직접배부	온라인	계
설문지 배부	74부	98부	172부
설문지 회수	65부	97부	162부
회 수 율	87.8%	98.9%	94.1%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 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.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적사항	성별/연령/장애유형/등급/경제수준/ 이용기간/거주/관계	8
프로그램 만족도	일정/내용/환경/외부장사/욕구반영/ 삶의 질 향상	6
담당직원 만족도	안전관리/전문성/친절/직원만족도	4
전반적 만족도	프로그램만족도/추천의향	2
건의사항	개별기재	1

조사항목에 대한 신뢰도는 프로그램만족도 $\alpha = .848$, 담당자만족도 $\alpha = .767$, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 $\alpha = .639$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 설문문항신뢰도

평가부분	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	$\alpha = .848$	9~14	6
담당직원 만족도	$\alpha = .767$	16~19	4
전반적 만족도	$\alpha = .639$	15, 20	2

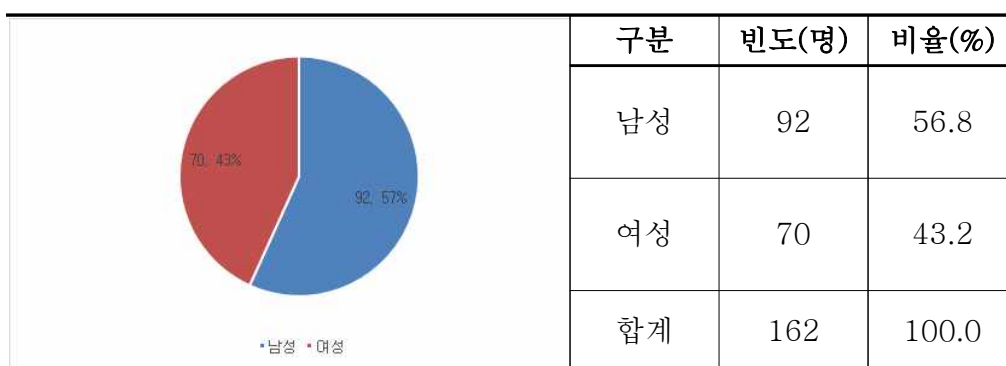
II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

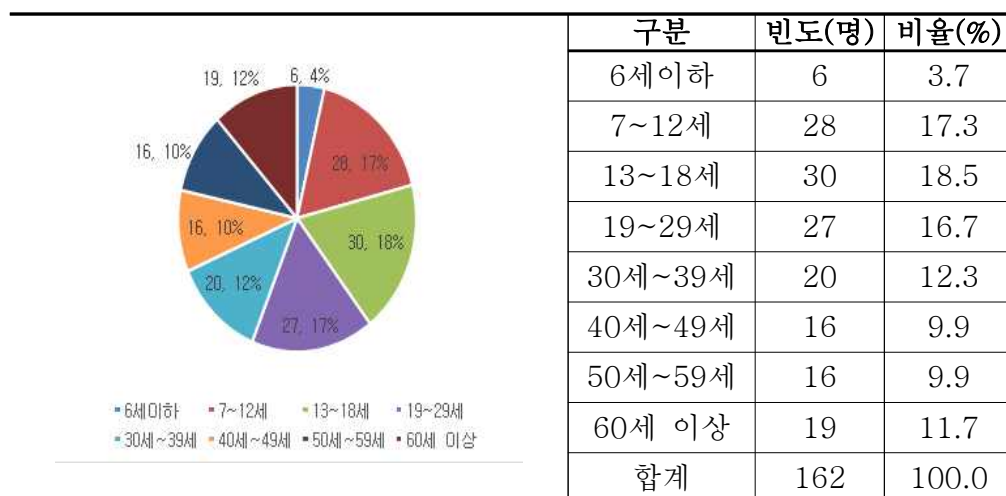
① 성별

[표Ⅱ-1] 성별



② 연령

[표Ⅱ-2] 연령



③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준

수급자 비수급자	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	58	35.8
	비수급자	104	64.2
	합계	162	100.0

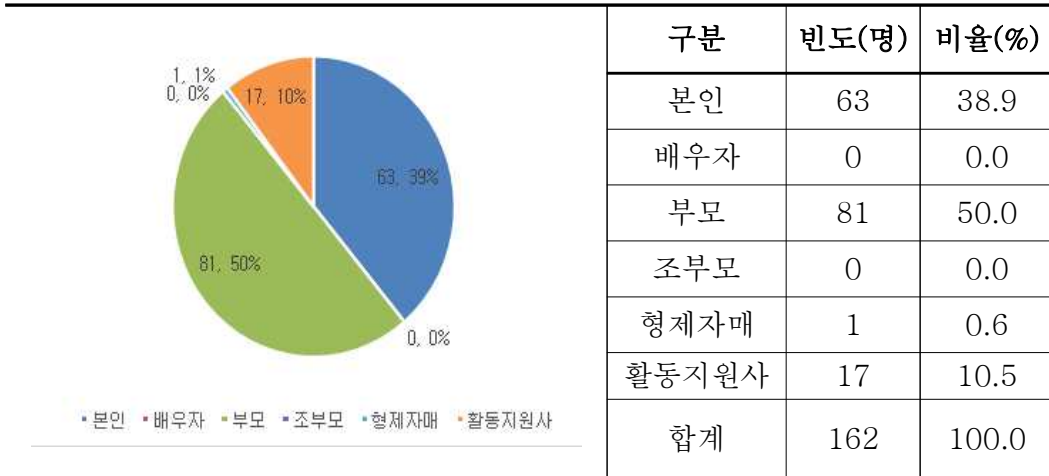
④ 거주지역

[표Ⅱ-4] 거주지역

남동구 인천지역 인천외	구분	빈도(명)	비율(%)
	남동구	142	87.7
	인천지역	16	9.9
	인천외	4	2.5
	합계	162	100.0

⑤ 이용인과의 관계

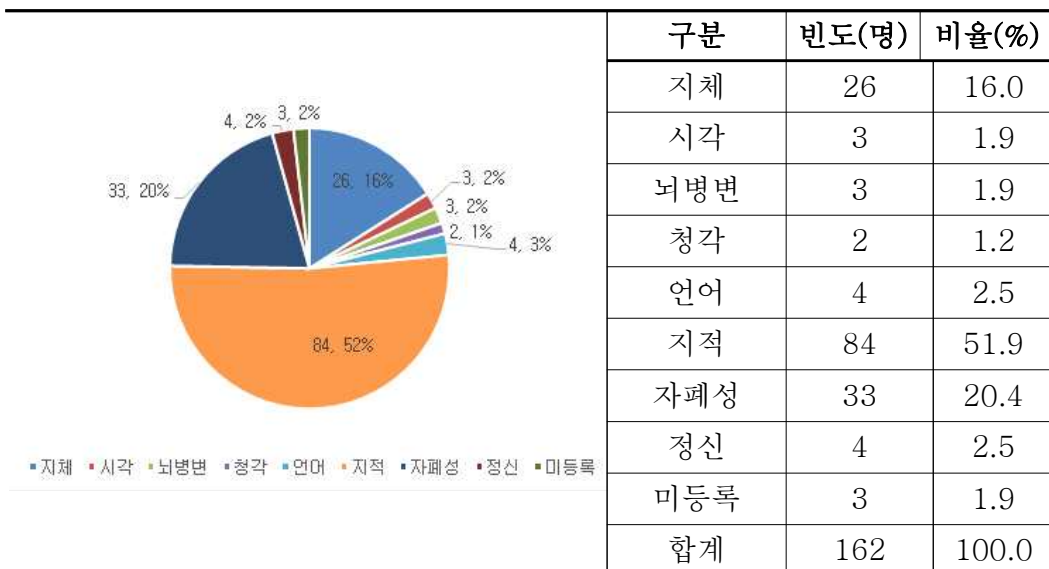
[표Ⅱ-5] 이용인과의 관계



2) 장애관련특성

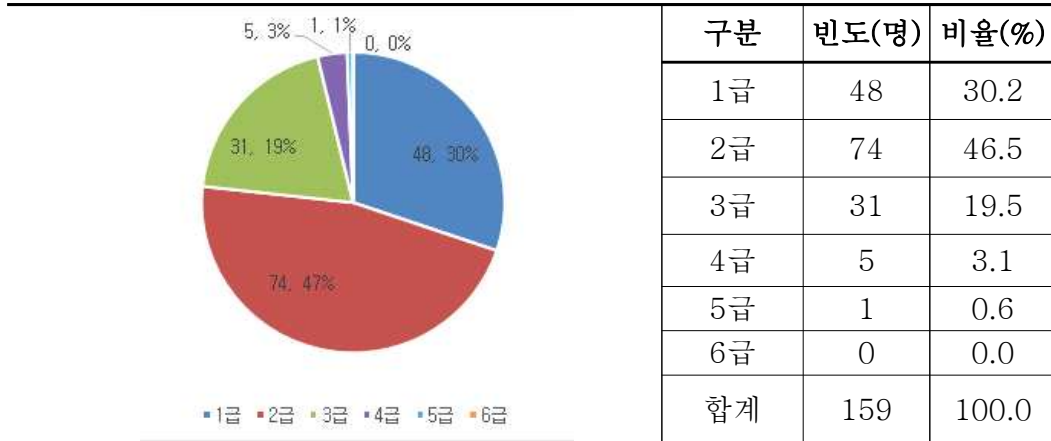
① 장애유형

[표Ⅱ-6] 장애유형



② 장애등급

[표Ⅱ-7] 장애등급



*무응답 =3

3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

[표Ⅱ-8] 이용기간

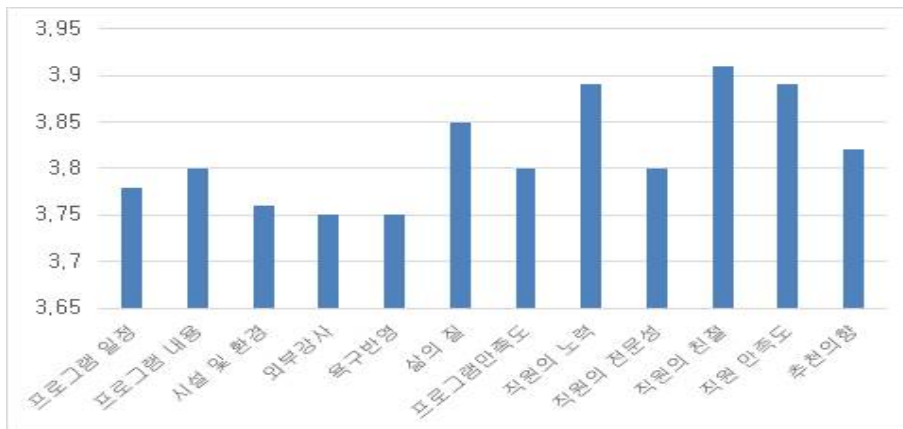


2. 만족도조사결과

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

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

[그림Ⅱ-1]만족도 평균

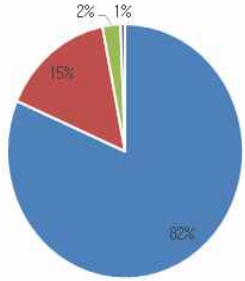


[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례	최소값	최대값
프로그램 일정	3.78	.511	162	1	4
프로그램 내용	3.80	.434		2	4
시설 및 환경	3.76	.440		2	4
외부강사	3.75	.502		2	4
욕구반영	3.75	.477		2	4
삶의 질	3.85	.379		2	4
프로그램만족도	3.80	.434		2	4
직원의 노력	3.89	.308		3	4
직원의 전문성	3.80	.419		2	4
직원의 친절	3.91	.291		3	4
직원 만족도	3.89	.315		3	4
추천의향	3.82	.430		2	4

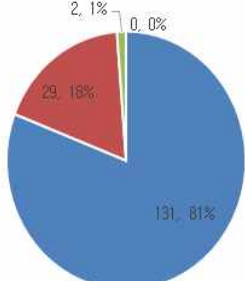
1) 프로그램일정만족도

[표Ⅱ-10] 일정만족도

 ■ 매우그렇다 ■ 대체로그렇다 ■ 대체로그렇지않다 ■ 전혀그렇지않다	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	132	81.5
	대체로그렇다	25	15.4
	대체로그렇지않다	4	2.5
	전혀그렇지않다	1	0.6
	합계	162	100.0

2) 수업내용에 대한 만족도

[표Ⅱ-11] 수업내용만족도

 ■ 매우그렇다 ■ 대체로그렇다 ■ 대체로그렇지않다 ■ 전혀그렇지않다	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	131	80.9
	대체로그렇다	29	17.9
	대체로그렇지않다	2	1.2
	전혀그렇지않다	0	0.0
	합계	162	100.0

3) 시설 및 환경에 대한 만족도

[표Ⅱ-12] 시설 및 환경에 대한 만족도

* 매우그렇다 * 대체로그렇다 * 대체로그렇지않다 * 전혀그렇지않다	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	124	77.0
	대체로그렇다	36	22.4
	대체로그렇지않다	1	0.6
	전혀그렇지않다	0	0.0
	합계	161	100.0

*무응답 =1

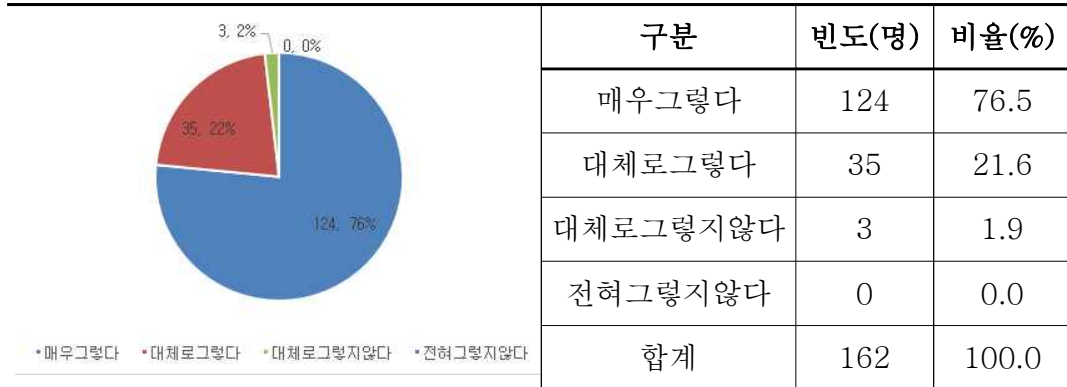
4) 외부강사에 대한 만족도

[표Ⅱ-13] 외부강사만족도

* 매우그렇다 * 대체로그렇다 * 대체로그렇지않다 * 전혀그렇지않다	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	126	77.8
	대체로그렇다	31	19.1
	대체로그렇지않다	5	3.1
	전혀그렇지않다	0	0.0
	합계	162	100.0

5) 욕구반영에 대한 만족도

[표Ⅱ-14] 욕구반영 만족도



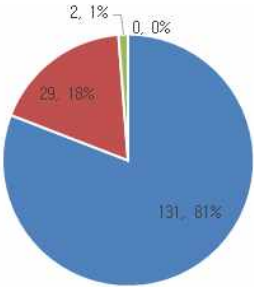
6) 삶의 질 향상에 대한 만족여부

[표Ⅱ-15] 삶의 질 향상에 대한 만족여부



7) 전반적인 프로그램 만족도

[표Ⅱ-16] 전반적인 프로그램 만족도

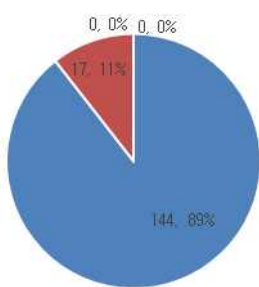


매우그렇다 131, 81%
대체로그렇다 29, 18%
대체로그렇지않다 2, 1%
전혀그렇지않다 0, 0%

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	131	80.9
대체로그렇다	29	17.9
대체로그렇지않다	2	1.2
전혀그렇지않다	0	0.0
합계	162	100.0

8) 담당직원의 적극적인 노력

[표Ⅱ-17] 담당직원의 적극적인 노력



매우그렇다 144, 89%
대체로그렇다 17, 11%
대체로그렇지않다 0, 0%
전혀그렇지않다 0, 0%

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	144	89.4
대체로그렇다	17	10.6
대체로그렇지않다	0	0.0
전혀그렇지않다	0	0.0
합계	161	100.0

*무응답 =1

9) 담당직원의 전문적인 지식과 기술

[표Ⅱ-18] 담당직원의 전문적인 지식과 기술

1, 1% 0, 0% 31, 19% 130, 80%

매우그렇다 대체로그렇다 대체로그렇지않다 전혀그렇지않다

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	130	80.2
대체로그렇다	31	19.1
대체로그렇지않다	1	0.6
전혀그렇지않다	0	0.0
합계	162	100.0

10) 담당직원의 친절성

[표Ⅱ-19] 담당직원의 친절성

0, 0% 0, 0% 15, 9% 147, 91%

매우그렇다 대체로그렇다 대체로그렇지않다 전혀그렇지않다

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	147	90.7
대체로그렇다	15	9.3
대체로그렇지않다	0	0.0
전혀그렇지않다	0	0.0
합계	162	100.0

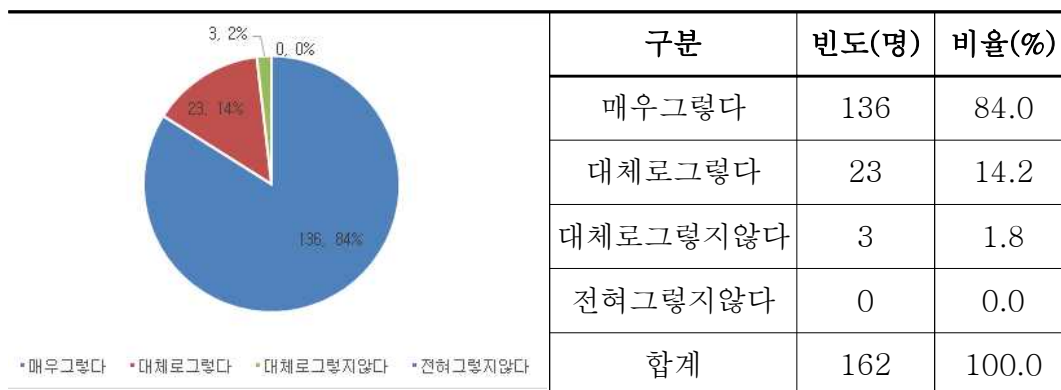
11) 담당직원에 대한 전반적인 만족도

[표 II-20] 담당직원에 대한 전반적인 만족도



12) 이웃에 대한 프로그램 추천의향

[표 II-21] 프로그램 추천의향



3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-22] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램개설	체육프로그램 확대	1
	중고등부 프로그램 확대	1
프로그램운영	수업시간증가	3
	수업횟수증가	5
	수업인원증가	4
	활동사진 및 동영상공유	3
	반복적인 율동으로 참여도 향상	2
	보다 활동적인 프로그램계획	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 37건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 정리하여, 프로그램개설, 운영 및 복지관 시설과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

2019년 6월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 172부의 만족도조사지를 회수하였다.

온라인설문조사를 시범적으로 실시하였으며 56.9%(98부)를 온라인조사로 실시하였고, 회수율이 직접배부(87.8%)보다 높게(98.9%) 나타났다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 56.8%(92명), ‘여성’ 43.2%(70명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 더 많은 것으로 나타났다.

연령분포는 ‘6세 이하’가 3.7%(6명), ‘13~18세’가 가장 많은 18.5%(30명)의 분포도를 보였고 ‘7~12세’가 17.3%(28명), ‘19~29세’가 16.7%(27명), ‘6세 이하’가 3.7%(6명)로 가장 낮은 비율을 보이고 있다.

이용인의 경제수준은 수급자 35.8%(58명), 비수급자 64.2%(104명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 87.7%(142명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 9.9%(16명), ‘인천 외’지역이 2.5%(4명)으로 나타났다.

응답자는 이용인의 ‘부모’가 50.0%(81명)로 절반을 차지하였고, ‘본인’이 38.9%(63명)를 나타내었다. 기타답변의 10.5%(17명)가 모두 활동지원사임을 확인하였다.

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 51.9%(84명), ‘자폐성장애’ 20.4%(33명)로 높게 나타났고, 이어 지체장애가 16.0%(26명)로 높은 비율을 차지하고 있었다.

조사대상자의 장애등급은 ‘2급’이 46.5%(74명)로 가장 높게 나타났고, ‘1급’ 30.2%(48명), ‘3급’ 19.5%(31명)의 순서로 나타났다. ‘4, 5급’은 총 6명으로 3.7%의 비율을 나타냈다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년 이하가 82.7%(134명)로 가장 높았고, 1년~2년이 6.2%(10명), 2년~3년 4.3%(7명), 3년 이상을 이용한 이용인이 6.8%(11명)로 나타났다.

일정에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 81.5%(132명), ‘대체로 그렇다’가 15.4%(25명)의 분포도를 보였다.

수업내용에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 80.9%(131명), ‘대체로 그렇다’가 17.9%(29명)의 분포도를 보였다.

시설 및 환경에 대한 만족도 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 77.0%(124명), ‘대체로 그렇다’가 22.4%(36명), ‘대체로 그렇지 않다’가 0.6%(1명)의 분포도를 보였다.

프로그램에서 수업을 진행하는 외부강사에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’가 77.8%(126명), ‘대체로 그렇다’가 19.1%(31명)로 매우 높은 만족도를 나타내는 것으로

로 확인되었다. 외부강사가 진행하지 않는 프로그램에서도 설문에 응답하여 전체적인 비율로 만족도를 확인할 수 있었다.

프로그램이 이용인의 욕구를 적절히 반영하고 있는지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 76.5%(124명), ‘대체로 그렇다’가 21.6%(35명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

프로그램 참여에 따른 이용인 삶의 질 향상에 대한 답변에서는 ‘매우 그렇다’가 85.2%(138명), ‘대체로 그렇다’가 14.2%(23명)이었고 ‘대체로 그렇지않다’가 0.6%(1명)의 답변을 보였다.

세부영역에 따른 전반적인 프로그램만족도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 80.9%(131명), ‘대체로 그렇다’가 17.9%(29명)로 ‘매우 그렇다’가 매우 높게 나타났다.

담당직원의 이용인안전을 위한 적극적인 노력여부에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 89.4%(144명), ‘대체로 그렇다’가 10.6%(17명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원의 전문적인 지식 및 기술에 대한 만족여부에서는 ‘매우 그렇다’가 80.2%(130명), ‘대체로 그렇다’가 19.1%(31명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

담당직원이 이용인에게 관심을 가지고 친절한 태도를 보이는 지에 대한 조사결과는 ‘매우 그렇다’가 90.7%(147명), ‘대체로 그렇다’가 9.3%(15명)로 ‘매우 그렇다’가 높게 나타났다.

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 대한 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 88.9%(144명), ‘대체로 그렇다’가 11.1%(18명)로 ‘매우 그렇다’가 가장 높게 나타났다.

프로그램을 이웃에게 추천할 의향을 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 84%(136명), ‘대체로 그렇다’가 14.2%(23명)로 나타났다.

2. 제언

2019년 조사에서는 ‘온라인설문’을 시범적으로 도입하였으며 직접배부보다 많은 배부율(56.9%)과 회수율(98.9%)을 보여, 2020년부터는 이에 대한 방안을 확대하고자 한다.

장애관련특성조사문항 중 장애등급과 관련된 문항은 장애인등급제폐지로 인하여 문항의 내용을 변경하거나 삭제가 필요한 것으로 사료된다.

전반적인 ‘매우만족’에 대한 비율이 2018년에 비해 2~3%높게 나타나 프로그램의 질적 향상이 이루어졌음을 확인하였으나, 외부강사에 대한 만족도는 작년과 동일한 수준으로 나타나 이에 대한 평가를 진행하고, 또한 프로그램운영 및 신규프로그램개설 등의 개방형질문에서 나타난 욕구를 반영하여 2020년 사업을 계획하고자 한다.

지역연계팀

유명현 팀장 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2019년 상반기 이용인 만족도 조사는 2019년 6월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 조사하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원사)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 50가정이었으며, 설문조사방법은 담당자가 일대일 면접조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 응답현황

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

2. 조사기간

- 조사기간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 총 15일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I-2] 설문내용

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

[표 I-3] 에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적인 만족도를 나타내는 10문항의 신뢰도 α 값이 .981로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표 I-3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항 수
복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	.981	17~26	10

II. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표 II-1] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
이용인과의 관계	본인	44	88.0
	부모	5	10.0
	기타	1	2.0
성별	남자	16	32.0
	여자	34	68.0
연령	20세이하	3	6.0
	21세이상~30세이하	2	4.0
	31세이상~40세이하	1	2.0
	41세이상~50세이하	2	4.0
	51세이상~60세이하	5	10.0
	61세이상	37	74.0
장애유형	지체장애	29	58.0
	시각장애	4	8.0
	뇌병변장애	7	14.0
	청각장애	3	6.0
	지적장애	7	14.0
장애등급	1급	14	28.0
	2급	8	16.0
	3급	18	36.0
	4급	4	8.0
	5급	4	8.0
	6급	2	4.0
경제수준	수급자	48	96.0
	차상위	1	2.0
	비수급자(일반)	1	2.0
프로그램 이용기간	1년이하	3	6.0
	1년이상~2년미만	4	8.0
	2년이상~3년미만	3	6.0
	3년이상~4년미만	3	6.0
	4년이상~5년미만	6	12.0
	5년이상	31	62.0

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
거주지역	만수1동	35	70.0
	만수5동	1	2.0
	만수6동	2	4.0
	장수·서창동	5	10.0
	논현·고잔동	3	6.0
	남촌·도림동	1	2.0
	구월·간석동	3	6.0
결혼형태	미혼	15	30.0
	기혼	9	18.0
	이혼	10	20.0
	사별	14	28.0
	기타	2	4.0
가족형태	독거	27	54.0
	부부	6	12.0
	본인+ 자녀	9	18.0
	부부+ 손자녀	1	2.0
	본인+ 부모	5	10.0
	기타	2	4.0
가족원수	1인	27	54.0
	2인	14	28.0
	3인	6	12.0
	4인	1	2.0
	5인	2	4.0
주거형태	자가	2	4.0
	전세	2	4.0
	월세	5	10.0
	임대	41	82.0
주거종류	아파트	43	86.0
	연립주택	2	4.0
	단독주택	1	2.0
	다세대주택	4	8.0

[표Ⅱ-1]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘부모’와 기타가 각각 10.0%(5명), 2.0%(1명)순으로 대부분 본인이 직접 질문에 응답하였다.

응답자 중 남성과 여성이 각각 32.0%(16명), 68.0%(34명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세이상’이 74.0%(37명)으로 가장 높았고, ‘51세이상~60세이하’

10.0%(5명), ‘41세이상~50세이하’와 ‘31세이상~40세이하’, ‘21세이상~20세이하’, ‘20세이하’가 각각 4.0%(2명), 2.0%(1명), 4.0%(2명), 6.0%(3명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 58.0%(29명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 14.0%(7명), ‘지적장애’ 14.0%(7명), ‘시각장애’ 8.0%(4명), ‘청각장애’ 6.0%(3명)순으로 조사되었다.

장애등급으로는 ‘3급’ 36.0%(18명), ‘1급’ 28.0%(14명), ‘2급’ 16.0%(8명), ‘4급’ 8.0%(4명), ‘5급’ 8.0%(4명), ‘6급’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.0%(48명), ‘차상위’, ‘비수급자(일반)’이 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 프로그램 이용기간은 ‘5년 이상’ 62.0%(31명), ‘4년 이상~5년 미만’ 12.0%(6명), ‘1년 이상~2년 미만’ 8.0%(4명), ‘3년 이상~4년 미만’, ‘2년 이상~3년 미만’, ‘1년 이하’가 각각 6.0%(3명) 순으로 조사되었다.

거주지역은 응답자의 70.0%(35명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘장수서창동’이 10%(5명), ‘논현·고잔동’, ‘구월·간석동’이 각각 6.0%(3명), ‘만수6동’이 4.0%(2명), ‘남촌·도림동’과 ‘만수5동’이 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘미혼’ 30.0%(15명), ‘사별’ 28.0%(14명), ‘이혼’ 20.0%(10명), ‘기혼’ 18.0%(9명), ‘기타’ 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 54.0%(27명), ‘본인+ 자녀’ 18.0%(9명), ‘부부’ 12.0%(6명), ‘본인+ 부모’ 10.0%(5명), ‘기타’ 4.0%(2명), ‘부부+ 손자녀’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 54.0%(27명), ‘2인가족’ 28.0%(14명), ‘3인가족’ 12.0%(6명), ‘5인가족’은 4.0%(2명), ‘4인가족’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 미혼과 사별로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 82.0%(41명), ‘월세’ 10.0%(5명), ‘자가’와 ‘전세’가 각각 4.0%(2명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 86.0%(43명), ‘다세대주택’ 8.0%(4명), ‘연립주택’이 4.0%(2명), ‘단독주택’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표Ⅱ-2] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용		빈도(명)	비율(%)
재가복지서비스 이용경로	복지관 직원을 통해		13	27.7
	지역주민(이웃, 친구 등)		22	46.8
	복지관 홍보물을 통해		3	6.4
	타 사회복지기관 및 유관기관		9	19.1
참여동기 (우선순위 1순위 2순위 중복응답)	우선순위1	경제적어려움 해소	46	92.0
		건강증진	2	4.0
		여가선용	1	2.0
		기타	1	2.0
	우선순위2	경제적어려움	3	7.0
		건강증진	21	48.8
		여가선용	11	25.6
		관계형성	5	11.6
		기타	3	7.0

(※이용경로는 47명만 응답하였으며 참여동기 2순위는 43명만 응답함)

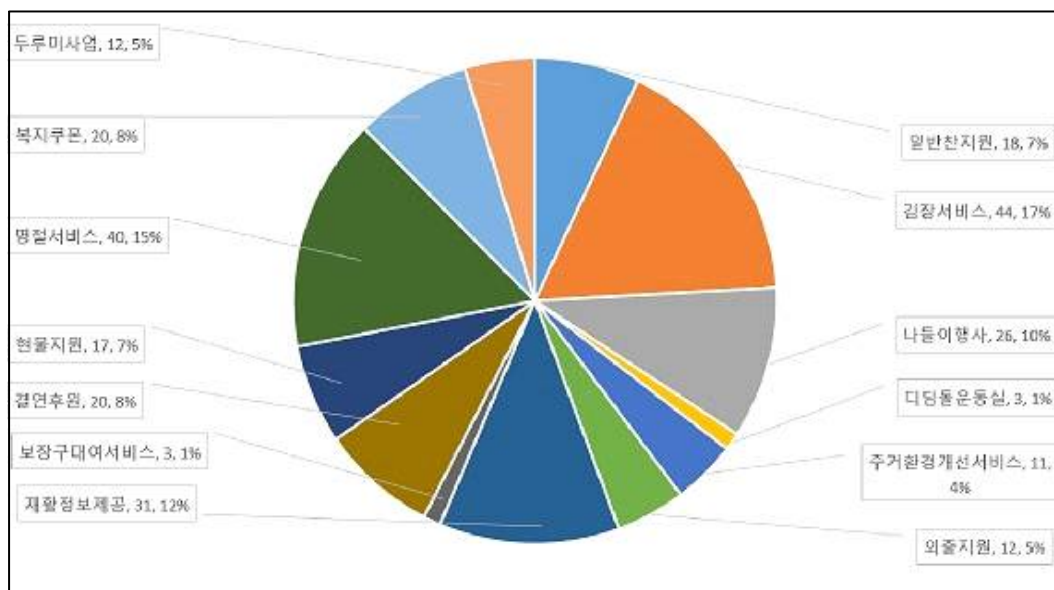
위 [표5]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 46.8%(22명), ‘복지관 직원을 통해’ 27.7%(13명), ‘타사회복지관 등 유관기관을 통해’ 19.1%(9명), , ‘복지관 홍보물을 통해’가 6.4%(3명)순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 복지관, 유관기관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있다.

프로그램 참여동기를 묻는 질문에서 1순위로 ‘경제적 어려움 해소’ 92.0%(46명)의 응답률이 가장 높았고, ‘건강증진’ 4.0%(2명), ‘여가선용’과 ‘기타’가 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 다음 2순위에서는 ‘건강증진’ 48.8%(21명), ‘여가선용’ 25.6%(11명), ‘관계형성’ 11.6%(5명), ‘경제적어려움’과 ‘기타’가 각각 7.0%(3명)순으로 건강증진에 대한 응답률이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)
이용중인 프로그램 (중복응답)	밀반찬지원	18
	김장서비스	44
	나들이 행사	26
	디딤돌 운동실	3
	주거환경개선 서비스	11
	외출지원	12
	재활정보제공	31
	보장구 대여 서비스	3
	결연후원	20
	현물지원	17
	명절서비스	40
	복지쿠폰	20
	두루미사업	12

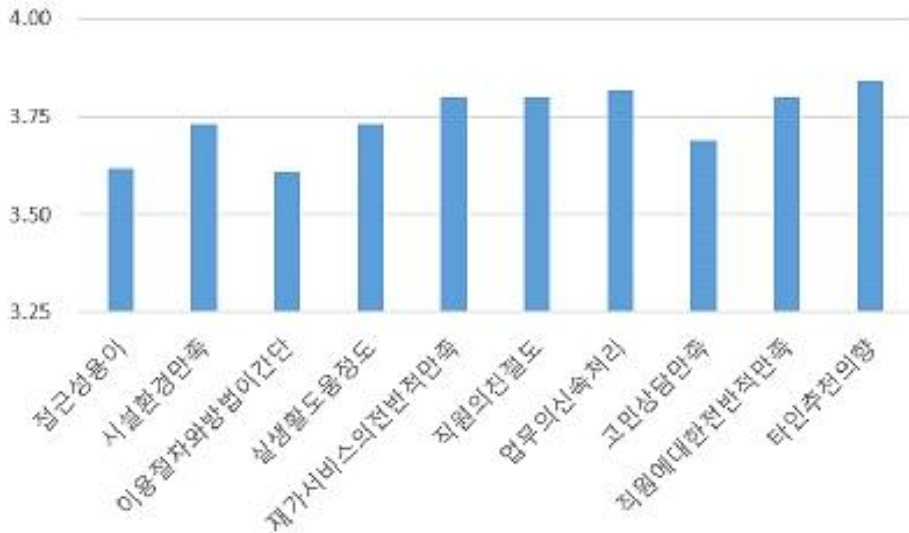
[그림Ⅱ-1] 이용 경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표6], [그림1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 ‘김장서비스’가 응답자의 17%(44명)가 응답하였으며 ‘명절서비스’는 15%(40명)로 응답하였다. ‘재활정보제공’이 12%(31명), ‘나들이행사’ 10%(26명), ‘결원후원’과 ‘복지쿠폰’이 각각 8%(20명), ‘현물지원’이 7%(17명), ‘두루미사업’과 ‘외출지원’이 각각 5%(12명), ‘주거환경개선’이 4%(11명), 그 외 사업으로 ‘디딤돌운동실’, ‘보장구대여’ 서비스 응답도 있었다. 재가장애인에게 정기적으로 제공하는 명절서비스, 김장서비스, 재활정보제공은 재가장애인의 경제생활은 물론 유용한 정보의 습득의 통로가 될 수 있었음을 알 수 있다. 그 외 10%를 기준으로 10%하위 응답도 9개 프로그램이 있었다. 이는 프로그램별 응답자가 고루 분포되어 있음을 나타내는 것이며 특정서비스에 국한된 설문조사가 이루어지 않았고, 다양한 이용인들에 의한 만족도 및 욕구조사가 이루어졌음을 짐작할 수 있다.

3. 만족도 조사결과

[그림 II-2] 분야별 만족도 평균



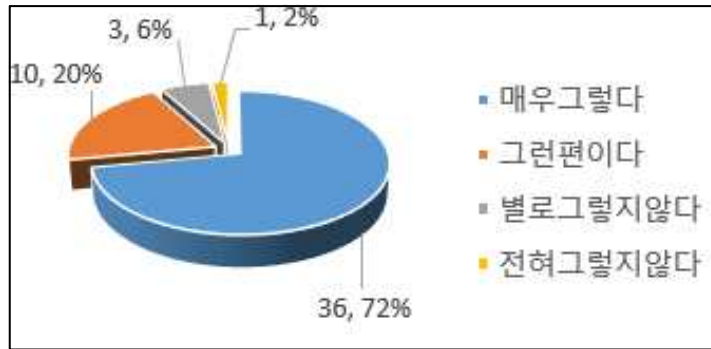
[표 II-4] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
접근성 용이	3.62	0.69	50	1	4
시설환경 만족	3.73	0.49	49	2	4
이용절차와 방법의 간단성	3.61	0.64	49	1	4
실생활 도움정도	3.73	0.53	49	2	4
재가서비스의 전반적 만족도	3.80	0.40	49	3	4
직원의 친절도	3.80	0.45	50	2	4
직원의 업무신속처리정도	3.82	0.38	50	3	4
고민상담 만족도	3.69	0.65	49	1	4
직원에 대한 전반적 만족도	3.80	0.40	50	3	4
타인 추천 의향	3.84	0.37	50	3	4
합계	3.74	-	-	-	-

본 만족도조사는 10개 문항을 4점 척도로 조사하였으며, 전체만족도 평균값이 3.74 점으로 높게 나타났다.

1) 복지관의 접근성

[그림 II-3] 복지관의 접근성 용이



[표 II-5] 복지관의 접근성 용이

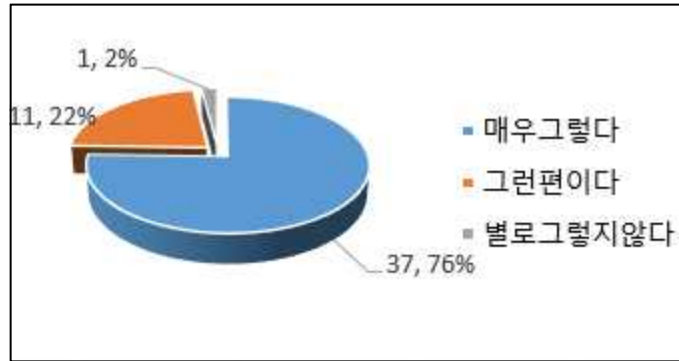
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	36	72.0
그런 편이다	10	20.0
별로 그렇지 않다	3	6.0
전혀그렇지 않다	1	2.0
합계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 72.0%(36명), ‘그런 편이다’ 20.0%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 2.0%(1명) 순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다.

2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림 II-4] 시설과 환경에 대한 만족도



[표 II-6] 시설과 환경에 대한 만족도

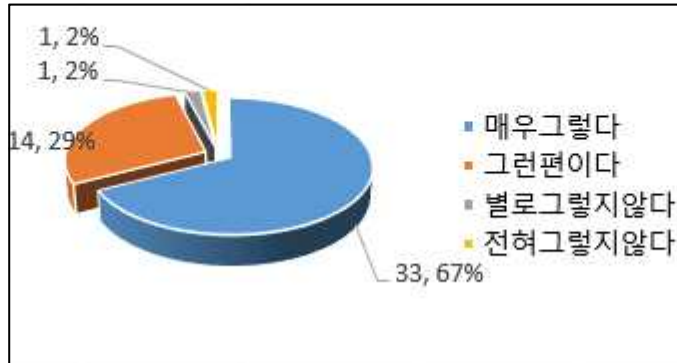
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	37	75.5
그런 편이다	11	22.4
별로 그렇지 않다	1	2.0
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.5%(37명), ‘그런 편이다’가 22.4%(11명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림 II-5] 이용절차와 방법의 간단성



[표 II-7] 이용절차와 방법의 간단성

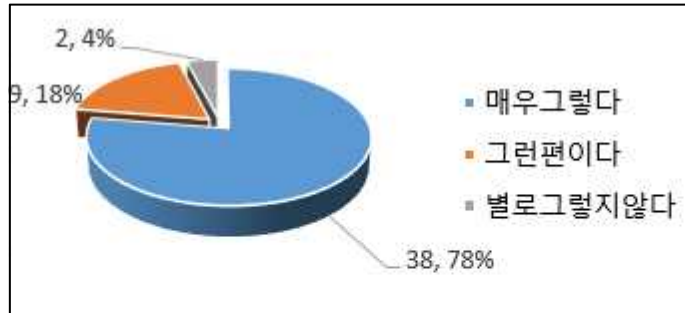
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	33	67.3
그런 편이다	14	28.6
별로 그렇지 않다	1	2.0
전혀 그렇지 않다	1	2.0
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 67.3%(33명), ‘그런 편이다’ 28.6%(14명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’ 가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

4) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림 II-6] 프로그램의 실생활에 도움정도



[표 II-8] 프로그램의 실생활에 도움정도

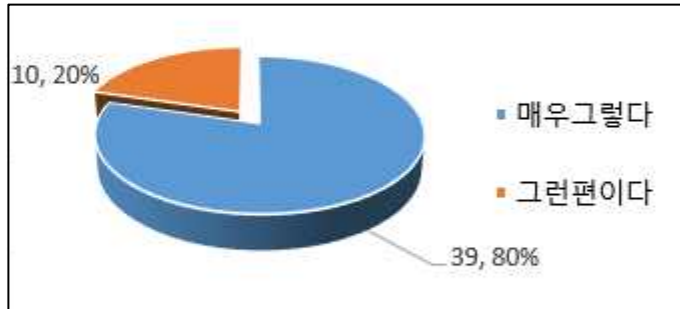
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	38	77.6
그런 편이다	9	18.4
별로 그렇지 않다	2	4.1
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 77.6%(38명), ‘그런 편이다’ 18.4%(9명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.1%(2명)로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다.

5) 재가복지 서비스에 대한 전반적인 만족도

[그림 II-7] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도



[표 II-9] 재가복지 서비스의 전반적인 만족도

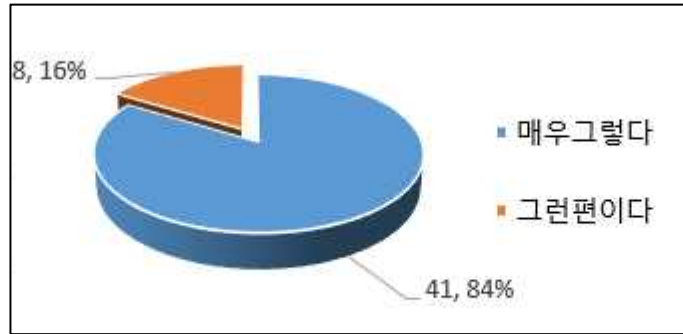
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	39	79.6
그런 편이다	10	20.4
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 79.6%(39명), ‘그런 편이다’ 20.4%(10명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

6) 직원의 도움요청 친절도

[그림 II-8] 직원의 도움요청 친절도



[표 II-10] 직원의 도움요청 친절도

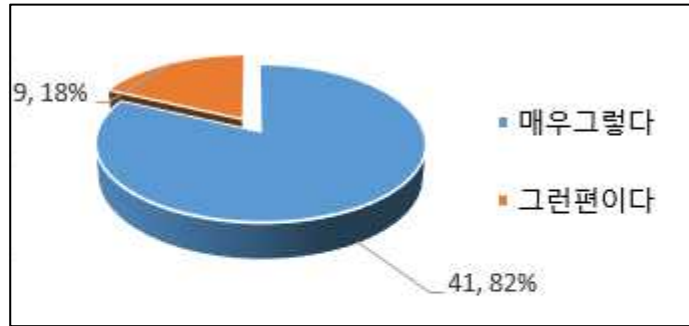
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	41	83.7
그런 편이다	8	16.3
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 83.7%(41명), ‘그런 편이다’ 16.3%(8명)으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

7) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림 II-9] 직원의 업무 신속처리 만족도



[표 II-11] 직원의 업무 신속처리 만족도

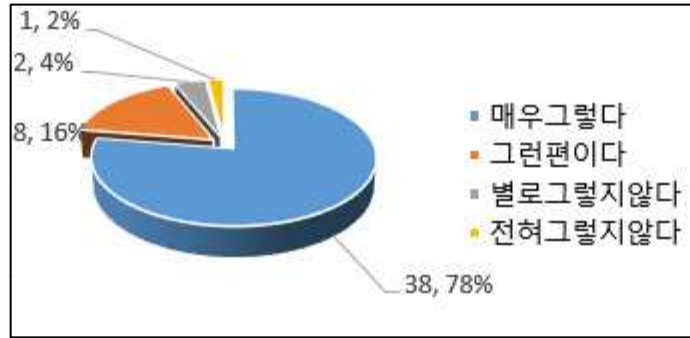
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	41	82.0
그런 편이다	9	18.0
합계	50	100.0

결측값(N=0)

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 82.0%(41명), ‘그런 편이다’ 18.0%(9명)으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다.

8) 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

[그림 II-10] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도



[표 II-12] 직원에게 편안하게 고민 상담 만족도

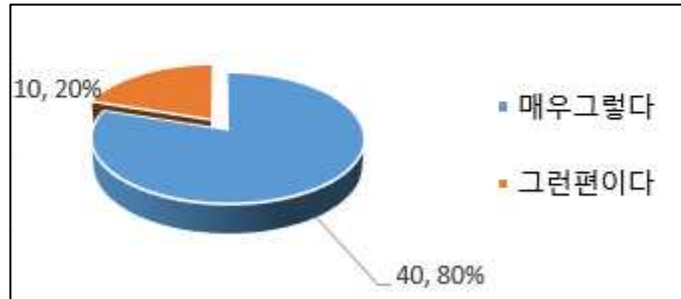
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	38	77.6
그런 편이다	8	16.3
별로 그렇지 않다	2	4.1
전혀 그렇지 않다	1	2.0
합계	49	100.0

결측값(N=1)

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 77.6%(38명), ‘그런 편이다’가 16.3%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.1%(2명)와 ‘전혀 그렇지 않다’가 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다.

9) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림 II-11] 담당직원에 대한 전반적 만족도



[표 II-13] 담당직원에 대한 전반적 만족도

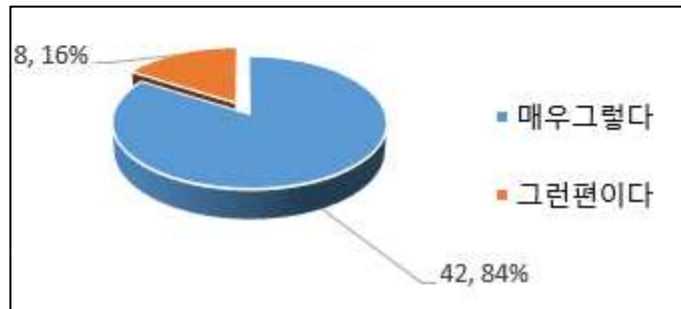
구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	40	80.0
그런 편이다	10	20.0
합계	50	100.0

결측값(N=0)

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80.0%(40명), ‘그런 편이다’ 20.0%(10명)로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

10) 타인 추천 의향

[그림 II-12] 타인 추천 의향



[표 II-14] 타인 추천 의향

구분	빈도	퍼센트
매우 그렇다	42	84.0
그런 편이다	8	16.0
합계	50	100.0

결측값(N=0)

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 84.0%(42명), ‘그런 편이다’ 16.0%(8명)로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

4. 의사사항에 관한 분석

의사사항은 개별 기재 방식으로 조사되었으며, 그 결과는 다음과 같다.

‘반찬서비스 반찬이 맵고 짜거나 달거나 튀김류 같은 건강에 좋지 않은 음식은 가급적 없으면 좋겠다’, ‘나들이참여 희망(지팡이, 휠체어 사용)’, ‘휠체어 지원 받고 싶다’, ‘복지관에 계신 모든 선생님들께서 너무 편하게 친절하게 고맙고 마음도 편하게 하여 주시는 점 감사드립니다. 오랜기간 복지관과의 인연에서 나뉘었다는 점은 이제껏 없었네요. 항상 건강하시고 웃음띤 미소 잊지 마세요!’, ‘현물지원이 더 많으면 좋겠다’, ‘항상 반찬 잘 되어 있고 잘 먹고 있습니다. 고맙고 감사합니다.’, ‘재활 운동을 했으면 좋겠습니다.’, ‘될 수 있으면 마른 반찬이 되었으면 합니다.’, ‘계속 관심과 사랑 부탁드립니다. 수고많으십니다. 감사합니다.’, ‘감사합니다. 야유회, 가까운 들판이라도 구경합니다. 외로운 사람들임’, ‘성인재활 프로그램 있었으면 좋겠습니다. 언어치료, 노래교실 등등(언어가 불편하신분들 대상으로요)’, ‘부탁드립니다. 매번 바뀌시는 선생님께 아픈 되새겨 이야기 하는게 너무너무 힘듭니다. 제가 이런 사연들(어려운 상황) 되새기며 아파하는 것이 힘이 드니 담당자 분이 쪽 같이 갈 수 있게 해주세요. 부탁드립니다’, ‘꾸준한 도움 부탁드립니다.(항상 고맙습니다. 수고가 많으십니다.)’

복지관에 감사를 표현하는 경우도 있었지만 밑반찬의 건강식 및 보관이 용이한 반찬을 요구하는 의견이 있었으며 나들이(휠체어)에 대한 욕구도 표현하였다.

또한 담당자의교체에 의한 에로사항도 표현하였다

III. 결과 요약 및 결론

1. 결과요약

본 조사는 2019년 6월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가 장애인을 대상으로 설문지를 통한 만족도조사를 실시하였으며, 이용인이 직접 응답하기 어려운 경우에는 가족구성원과 대리인(활동지원사)을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 50가정이었으며, 설문조사방법은 가정방문 조사 및 내관 이용인 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

본 설문조사 내용은 이용인의 성별, 연령, 장애 등 이용인의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 10문항 등 총 26문항으로 구성되었고, 건의 및 개선사항을 서술형 문항으로 구성하였다. 총 50건 배부된 설문지 전체가 회수(회수율 100%)되어 이를 근거 자료로 결과를 분석하였고, 설문문항을 통해 조사된 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도 관련 $\alpha=.981$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

통계분석결과, 응답자와의 관계를 묻는 질문에는 ‘본인’ 88.0%(44명), ‘부모’와 기타가 각각 10.0%(5명), 2.0%(1명)순으로 대부분 본인이 직접 설문에 응답하였다. 남성과 여성이 각각 32.0%(16명), 68.0%(34명)로 여성의 응답률이 높았으며, 연령은 ‘61세 이상’이 74.0%(37명)으로 가장 높았고, ‘51세 이상~60세 이하’ 10.0%(5명), ‘20세 이하’가 6.0%(3명), ‘41세 이상~50세 이하’와 ‘21세 이상~30세 이하’가 각각 4.0%(2명), ‘31세 이상~40세 이하’가 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 대체적으로 연령이 높은 이용인이 지역연계팀의 서비스를 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

장애유형은 ‘지체장애’가 58.0%(29명)로 가장 높았고, ‘뇌병변장애’ 14.0%(7명), ‘지적장애’ 14.0%(7명), ‘시각장애’ 8.0%(4명), ‘청각장애’ 6.0%(3명)순으로 조사되었다. 장애등급으로는 ‘3급’ 36.0%(18명), ‘1급’ 28.0%(14명), ‘2급’ 16.0%(8명), ‘4급’ 8.0%(4명), ‘5급’ 8.0%(4명), ‘6급’ 4.0%(2명) 순으로 조사되었다. 경제적 수준에서는 ‘수급자’가 96.0%(48명), ‘차상위’, ‘비수급자(일반)’이 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

프로그램 이용기간은 ‘5년 이상’ 62.0%(31명), ‘4년 이상~5년 미만’ 12.0%(6명), ‘1년 이상~2년 미만’ 8.0%(4명), ‘3년 이상~4년 미만’, ‘2년 이상~3년 미만’, ‘1년 이하’

가 각각 6.0%(3명) 순으로 조사되었다. 거주지역은 응답자의 70.0%(35명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며, ‘장수·서창동’이 10%(5명), ‘논현·고잔동’, ‘구월·간석동’이 각각 6.0%(3명), ‘만수6동’이 4.0%(2명), ‘남촌·도림동’과 ‘만수5동’이 각각 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

결혼형태는 ‘미혼’ 30.0%(15명), ‘사별’ 28.0%(14명), ‘이혼’ 20.0%(10명), ‘기혼’ 18.0%(9명), ‘기타’ 4.0%(2명)순으로 조사되었다. 가족형태는 ‘독거’장애인이 54.0%(27명), ‘본인+ 자녀’ 18.0%(9명), ‘부부’ 12.0%(6명), ‘본인+ 부모’ 10.0%(5명), ‘기타’ 4.0%(2명), ‘부부+ 손자녀’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 54.0%(27명), ‘2인가족’ 28.0%(14명), ‘3인가족’ 12.0%(6명), ‘5인가족’은 4.0%(2명), ‘4인가족’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다. 미혼과 사별로 인해 혼자서 거주하고 있는 이용인이 본 복지관의 재가서비스를 주로 이용하고 있음을 미루어 알 수 있다.

주거형태는 ‘임대’가 82.0%(41명), ‘월세’ 10.0%(5명), ‘자가’와 ‘전세’가 각각 4.0%(2명)순으로 조사됨으로써 응답자의 다수가 경제적으로 어려운 상황임을 알 수 있다. 주거종류로는 ‘아파트’ 86.0%(43명), ‘다세대주택’ 8.0%(4명), ‘연립주택’이 4.0%(2명), ‘단독주택’ 2.0%(1명)순으로 조사되었다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.74점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었으며, 분석 결과는 다음과 같다.

복지관의 접근성에 관한 만족도 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 72.0%(36명), ‘그런 편이다’ 20.0%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.0%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 2.0%(1명) 순으로 조사되었다. 응답자의 다수가 복지관과 인접한 임대아파트를 포함한 인근 지역에 대부분 거주하고 있음을 미루어 알 수 있다. 시설과 환경에 대한 만족도 조사 결과에서는 ‘매우 그렇다’가 75.5%(37명), ‘그런 편이다’가 22.4%(11명), ‘별로 그렇지 않다’가 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다. 이용절차와 방법의 간단성에 관한 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 67.3%(33명), ‘그런 편이다’ 28.6%(14명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

프로그램의 실생활 도움정도의 조사결과에서는 ‘매우 그렇다’ 77.6%(38명), ‘그런

편이다' 18.4%(9명), '별로 그렇지 않다'가 4.1%(2명)로 응답함으로써 프로그램이 이용인의 생활에 도움이 되고 있음을 알 수 있다. 재가복지 서비스의 전반적인 만족도 조사결과에서는 '매우 그렇다' 79.6%(39명), '그런 편이다' 20.4%(10명)순으로 대부분의 응답자가 재가복지 서비스에 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

직원들의 도움요청 친절에 관한 만족도 조사결과에서는 '매우 그렇다' 83.7%(41명), '그런 편이다' 16.3%(8명)으로 대부분의 이용인들이 직원이 도움을 요청할 때 친절하게 도와주고 있음을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들의 업무 신속처리 만족도 조사결과에서는 '매우 그렇다' 82.0%(41명), '그런 편이다' 18.0%(9명)으로 대부분의 이용인들이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 주고 있음을 긍정적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 직원들에게 편안하게 고민상담을 할 수 있는지에 관한 만족도 조사결과에서는 '매우 그렇다' 77.6%(38명), '그런 편이다'가 16.3%(8명), '별로 그렇지 않다'가 4.1%(2명)와 '전혀 그렇지 않다'가 2.0%(1명)순으로 대부분의 응답자가 직원과 고민을 상담할 때 편안하게 이야기 할 수 있다고 응답하였다. 직원들에 대해 전반적으로 만족하는지에 관한 만족도 조사결과에서는 '매우 그렇다' 80.0%(40명), '그런 편이다' 20.0%(10명)로 대부분의 응답자가 담당직원에 대하여 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

타인에게 본 복지관 추천의향 정도에서의 조사결과에서는 '매우 그렇다' 84.0%(42명), '그런 편이다' 16.0%(8명)로 조사되어 대부분의 응답자가 타인에게 본 복지관을 추천 할 의향이 있는 것으로 조사되었다.

2. 결 론

이번 지역연계팀 프로그램별 만족도 조사는 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있다. 다만, 전반적 영역에서 높은 만족도를 나타난 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 프로그램 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다.

위 조사를 통해 알 수 있는 점은 다음과 같다. 재가복지 프로그램 참여동기 문항에서 가장 우선순위는 경제적 어려움 해소이며, 다음으로 건강증진과 여가선용으로 나타났다. 이를 통해 경제적 어려움에 있는 저소득 재가 장애인이 다수 거주중인 영구임대아파트가 복지관에 인접해 있고, 주 이용자임에 따라 경제적 어려움 해소가 가장 우선적인 참여동기의 응답을 보인 것으로 사료된다. 2순위의 참여동기로 건강증진과 여가선용으로 나타났는데 이를 통해 알 수 있는 것은, 장애로 인한 신체적·물리적 제약을 극복하고 지역사회시설 이용과 더불어 여가문화활동을 통한 친교활동을 선호하는 것을 알 수 있다. 이에 본 복지관에서는 프로그램 참여를 통해 경제적 어려움을 해소함은 물론 건강증진과 여가선용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 프로그램을 개발하고 참여를 유도해야 할 것으로 사료된다.

건의사항으로 언급된 사항 중 휠체어 장애인의 나들이 사업과 밀반찬에 관한 사항은 반영가능성에 대해 논의 후 진행할 예정이며 앞으로도 지역주민이 필요로 하는 복지 서비스를 제공하고, 재가 장애인의 건강한 삶이 유지되고 증진되도록 노력을 다해야 할 것이며, 행복하고 즐거운 터전이 될 수 있도록 더욱 노력해야 할 것이다.

직업지원팀

강명진 팀장 / 장애인재활상담사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2019 상반기 이용인 만족도 조사’는 2019년 7월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업 후 적응지원 서비스를 이용하고 있는 이용인을 대상으로 실시하였다. 설문지는 해당 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 총 인원은 38명이다. 직접 설문 응답이 어려운 발달장애 이용인들은 보호자를 통하여 설문에 응답할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	직업지원팀
설문지 배부	45부 (직업적응훈련 16부/ 취업서비스 7부/ 취업 후 적응지원 22부)
설문지 회수	34부
회 수 율	75.6%

2. 조사 기간

- 1) 조 사 기 간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일 / 총 15일간
- 2) 설문지 회수 : 7월 3일 ~ 7월 19일

3. 설문 내용

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

[표 I-2] 설문 내용

조사항목		조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항		성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/거주지역 등	8
직업적응훈련	시설, 프로그램 및 직원 등에 관한 만족도	시설 및 환경만족도/하위프로그램만족도/직원만족도 등	19
취업 서비스	프로그램 및 정보제공 등에 관한 사항	정보제공만족도/취업알선 및 현장훈련 내용 및 전반적 만족도 등	13
취업 후 적응지원	프로그램 및 직원 등에 관한 사항	직장만족도/적응지원만족도/사후모임만족도/직원만족도/전반적만족도 등	22
가족지원	직업적응훈련 이용인 보호자 대상	프로그램 구성/내용/재활도움/전반적 만족도 등	10
건의사항		개별기재	1

Ⅱ. 조사의 기본사항

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

전체 이용인 중 남자가 21명, 여자가 13명으로 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~1.6배 가량 높게 나타나는 것과 연관이 있다고 판단된다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	인원	비율(%)
남자	21	61.8
여자	13	38.2
무응답	0	0.0
계	34	100.0

[표Ⅱ-2] 조사항목별 성별 분포

구분	직업적응훈련	취업서비스	취업 후 적응지원	계
남자	8	2	10	20
여자	5	3	6	14
무응답	-	-	-	-
계	13	5	16	34

② 연령

연령은 20대가 61.8%로 높게 나타났으며, 30대가 38.2%로 조사되어 2019년 상반기 본관 직업지원팀 서비스 이용인의 분포가 20대에 집중되어 있음을 알 수 있다. 20대의 비중이 다소 줄고 30대의 비중이 상향된 결과를 보이고 있으며, 직업적응훈련이 가능한 20대부터 취업 이후 적응지원서비스를 통해 근속을 하게 되면서 자연스럽게 연령대가 높아진 것으로 해석된다.

[표Ⅱ-3] 연령별

구분	빈도(명)				비율(%)
	직업적응훈련	취업서비스	취업 후 적응지원	전체	
20대	61.5(8)	40.0(2)	68.8(11)	21	61.8
30대	38.5(5)	60.0(3)	31.2(5)	13	38.2
무응답	0.0(0)	0.0(0)	0.0(0)	0	0.0
계	100.0(13)	100.0(5)	100.0(16)	34	100.0

③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활보장법 수급자가 14.7% 비율로 분포되어 있으며, 예년에 비해 다소 증가한 양상으로 조사되었다. 취업서비스, 취업후적응지원 서비스에서 수급자인 응답자가 있다는 것은 단시간 근로 등 고용시장의 변화로 인해 수급을 유지하면서 근로할 수 있는 환경이 조성된 영향도 있다고 해석된다.

[표Ⅱ-4] 경제수준별

구분	빈도(명)	비율(%)
수급자	5	14.7
비수급자	29	85.3
무응답	0	0.0
계	34	100.0

④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 응답자의 47.0%가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었으며, 뒤를 이어 인천광역시내 타 지역과 타시도 순서로 분포율이 나타나는 한편 타지역과의 비중 차이가 크지 않음을 알 수 있다. 이는 남동구 응답자가 많은 것은 본관이 남동구에 위치하기 때문이며, 인천과 경기도의 경계에 위치하며 대중교통으로의 접근이 용이하다는 지리적 특성으로 인한 것으로 해석할 수 있을 것이다.

[표Ⅱ-5] 거주 지역별

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	16	47.0
인천광역시내 타 지역	11	32.4
타시도	7	20.6
무응답	0	0.0
계	34	100.0

⑤ 이용인과의 관계

본인에 의한 설문은 대부분이었으며, 부모의 응답 비율도 15%가량 차지한 결과가 조사되었다. 발달장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 나타날 수 있으며, 프로그램별로 살펴볼 때 취업서비스와 취업후적응지원 서비스에서는 본인 응답비율이 전체를 차지하여 취업과정에서 발달장애인 본인의 의사결정권이 잘 반영되고 있다고 평가된다. 또한 직업적응훈련의 경우 보호자의 보호가 조금 더 강조된 상황임을 추측해 볼 수 있다.

[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계별

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	28	82.4
배우자	0	0.0
부모	5	14.7
조부모	0	0.0
형제자매	0	0.0
기타	1	2.9
무응답	0	0.0
계	34	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애 유형

지적장애인이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 자폐성장애가 그 뒤를 잇고 있다. 직업적응훈련과 취업후적응지원의 주 대상이 지원이 많이 요구되는 지적장애인이기 때문에 나타나는 자연스러운 결과이며, 취업서비스 역시 현장훈련을 전제로 하는 서비스 대상으로 설문이 진행되었으므로 감안해야 한다. 2019년 상반기 동안 서비스를 이용한 다른 유형의 장애인이 있겠으나 전체적인 프로그램과 서비스의 대상이 중증장애인인 것을 고려하며, 중증장애인의 대부분이 발달장애인임을 볼 때 장애인복지관의 직업지원팀의 사업 방향성이 중증장애인에 맞춰져야 할 것이라는 시사점을 얻을 수 있다.

[표Ⅱ-7] 주장애 유형별

구분	빈도(명)			전체	비율 (%)
	직업적응훈련	취업서비스	취업 후 적응지원		
지적장애	11	3	13	27	79.4
자폐성장애	2	1	2	5	14.7
시각장애	0	1	1	2	5.9
무응답	0	0	0	0	0.0
계	13	5	16	34	100.0

② 이용인의 장애등급

2급과 3급 장애인이 각각 41.2%와 44.1%의 빈도로 조사되었으며, 1급인 경우가 5.9%였고, 무응답이 8.8%(3명)로 나타났다. 직업지원서비스의 특성 상 장애등급 1급의 경우 직업생활과 관련된 서비스 이용에 제한이 있기 때문이라고 해석해야 할 것이다.

[표Ⅱ-8] 장애 등급별

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	2	5.9
2급	14	41.2
3급	15	44.1
무응답	3	8.8
계	34	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 프로그램 이용기간

이용기간 2년 미만인 경우와 3년 이상인 경우가 비슷한 분포를 보이고 있다. 무응답의 비율도 14.7%로 다른 항목에 비해 높은 비율을 나타내고 있으며, 이는 설문 응답자가 지적장애인 본인인 경우가 많아 정확한 기간 산정에 어려움이 있었기 때문으로 보여진다.

[표Ⅱ-9] 프로그램 이용기간 별

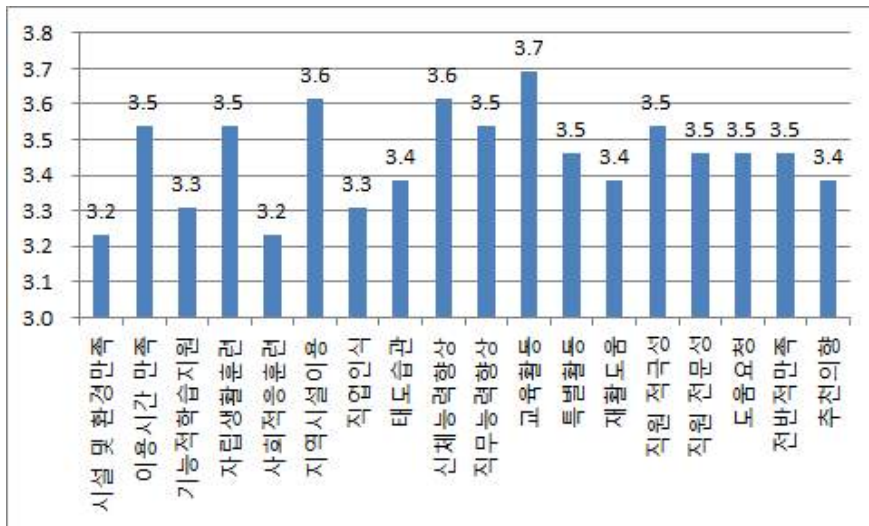
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	10	29.4
1년~2년 미만	10	29.4
2년~3년 미만	2	5.9
3년 이상	7	20.6
무응답	5	14.7
계	34	100.0

2. 만족도조사 결과

1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련의 만족도는 총19개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족정도와 직원, 전반적 만족 정도를 조사하였다.

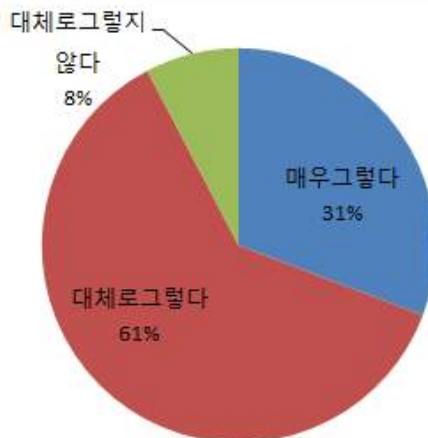
[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



① 시설 및 환경 만족

‘보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 61%가 ‘대체로 그렇다’, 31%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 8%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

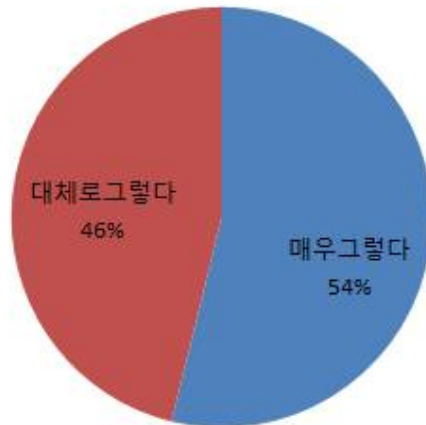
[그림Ⅱ-2] 시설 및 환경 만족도



② 이용시간 만족도

보람터 이용 시간(9시~17시) 만족도는 ‘매우 그렇다’ 54%, ‘대체로 그렇다’ 46%로 나타내어 이용시간에 대한 만족도는 매우 높게 조사되었다.

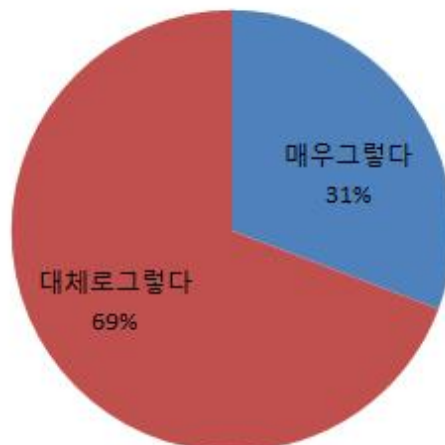
[그림 II-3] 이용시간 만족도



③ 하위프로그램 만족도

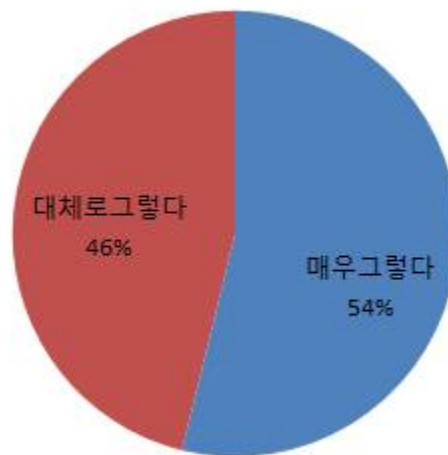
- 기능적학습지원 프로그램에 대한 만족정도에 대해서 31%가 ‘매우 그렇다’, 69%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-4] 기능적학습지원 프로그램 만족도



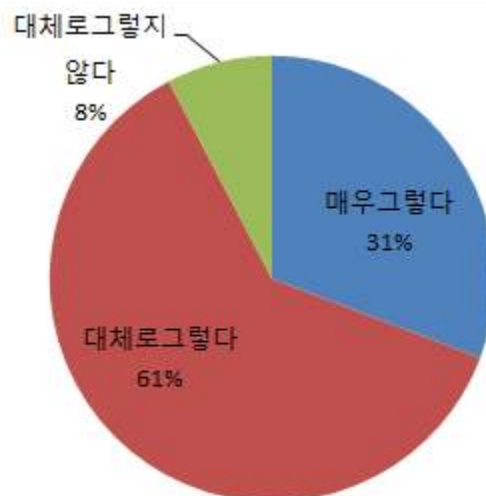
- 자립생활훈련 프로그램에 대한 만족 정도는 54%가 ‘매우 그렇다’, 46%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보이고 있다.

[그림 II-5] 자립생활훈련 만족도



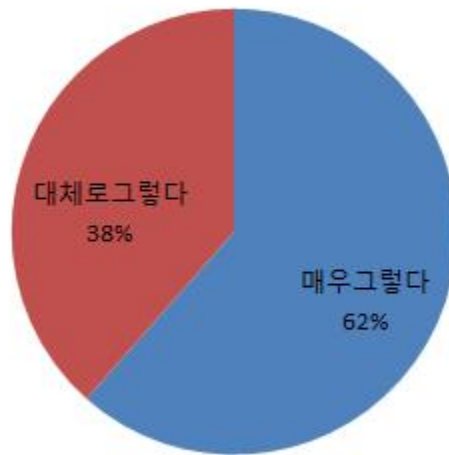
- 사회적응훈련 프로그램에 대한 만족정도는 31%가 ‘매우 그렇다’, 61%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 8%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

[그림 II-6] 사회적응훈련 만족도



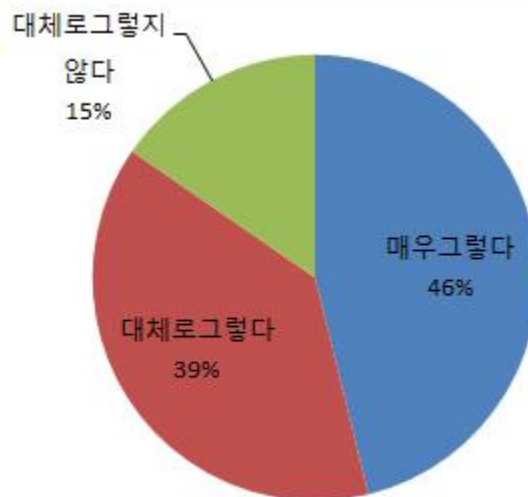
- 지역시설이용 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 62%가 ‘매우 그렇다’, 38%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 불만족에 대한 의견은 조사되지 않았다.

[그림Ⅱ-7] 지역시설이용 만족도



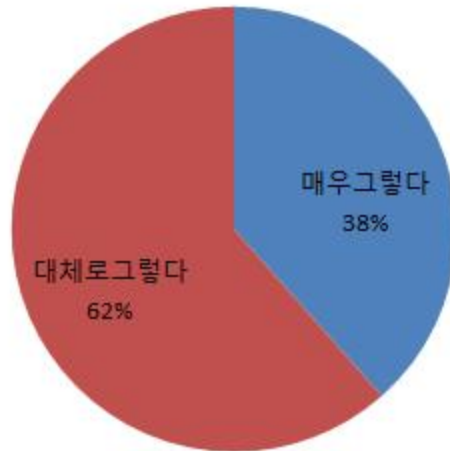
- 직업인식 프로그램에 대한 만족정도에 대해 ‘매우 그렇다’ 46%, ‘대체로 그렇다’ 39%로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’에 15%가 응답하였다.

[그림Ⅱ-8] 직업인식 만족도



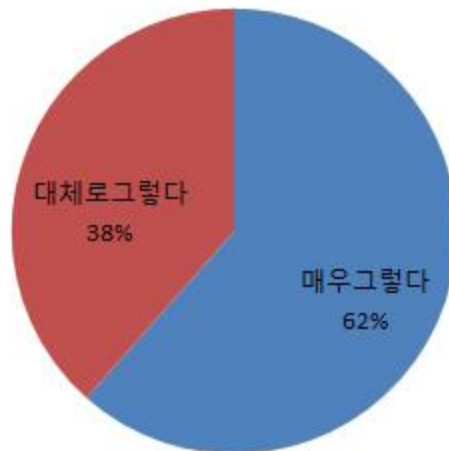
- 작업태도 및 습관 형성과 관련된 프로그램에 대한 만족도에서 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 만족을 표현한 비중이 각각 38%, 62%로 조사되어 대체로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림 II-9] 작업태도 및 습관 만족도



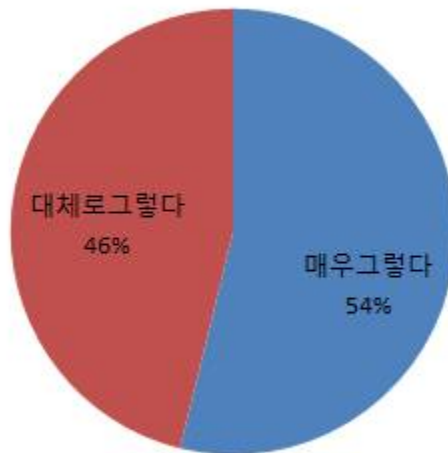
- 신체능력향상 프로그램에 대한 만족도에서 62%가 ‘매우 그렇다’, 38%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 느끼고 있는 것으로 조사되었다.

[그림 II-10] 신체능력향상 프로그램 만족도



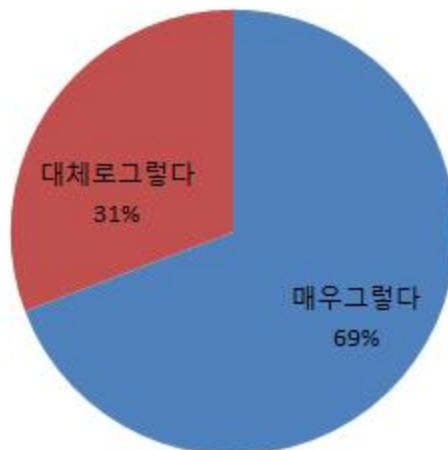
- 직무능력향상 프로그램과 관련하여 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 54%, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율이 46%로 조사되었다.

[그림 II-11] 직무능력향상 만족도



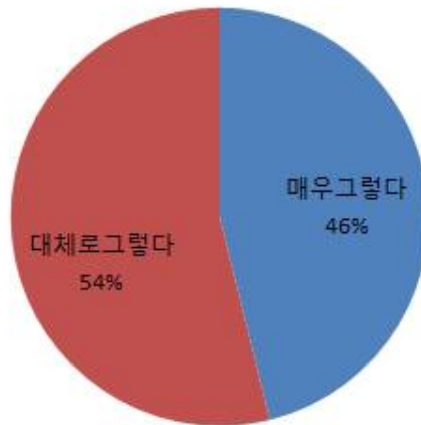
- 교육활동 프로그램의 경우 69%가 ‘매우 그렇다’, 31%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 매우 높은 만족도가 표현되었다.

[그림 II-12] 교육활동 만족도



- 특별활동 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 46%가 ‘매우 그렇다’고 만족도를 표현하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율도 54%에 해당되어 비교적 높은 만족도를 보이고 있다.

[그림Ⅱ-13] 특별활동 만족도



③ 재활의 도움에 대한 만족도

‘위의 프로그램을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 38%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 62%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 보람터 프로그램에 대한 재활 도움 정도에서 대체로 긍정적인 반응을 보이고 있음을 알 수 있다.

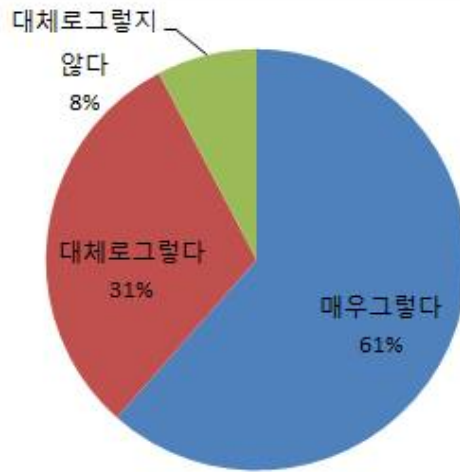
[그림Ⅱ-14] 재활 도움 정도



④ 직원에 대한 만족도

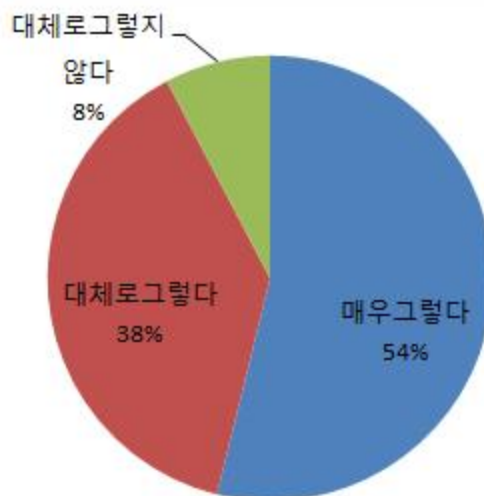
- 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 욕구충족을 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 61%가 ‘매우 그렇다’, 31%가 ‘대체로 그렇다’, 8%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하여 직원의 노력 정도에 대해 긍정적으로 인정하고 있음을 알 수 있다.

[그림Ⅱ-15] 직원의 적극적 노력 만족도



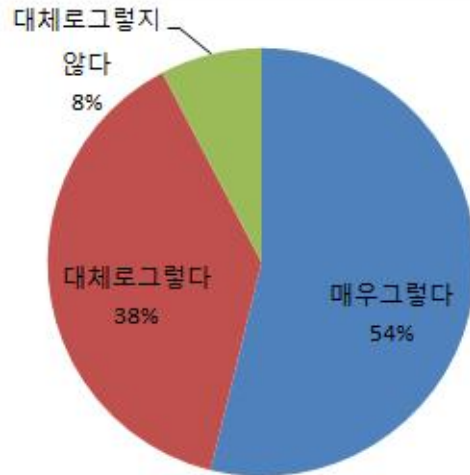
- 담당직원이 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’ 54%, ‘대체로 그렇다’ 38%, ‘대체로 그렇지 않다’ 8%로 응답하였다.

[그림Ⅱ-16] 직원의 전문지식 만족도



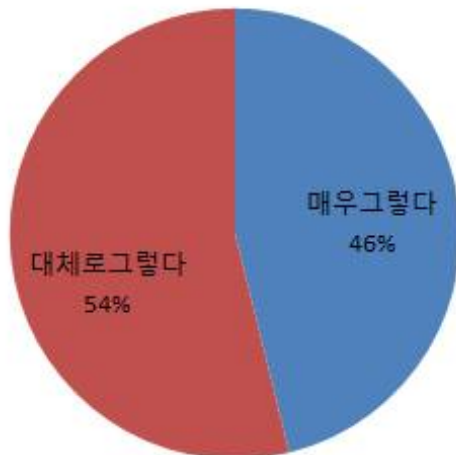
- 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’에 각각 54%, 38%로 응답하였고, ‘대체로 그렇지 않다’에 8%가 응답하였다.

[그림 II-17] 직원에 대한 도움요청 만족도



- ‘위의 질문을 고려할 때 보람터 직원에게 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 46%와 54%가 각각 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직원에 대한 비교적 높은 만족도를 확인할 수 있었다.

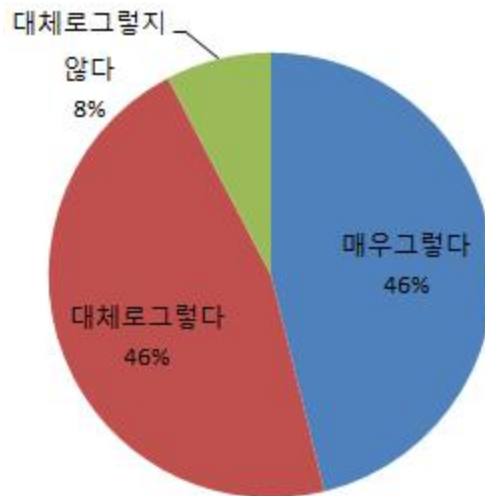
[그림 II-18] 직원에 대한 전반적 만족도



⑤ 추천 의향

직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있는지 묻는 질문에 46%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 비율은 46%였다. 8%는 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다.

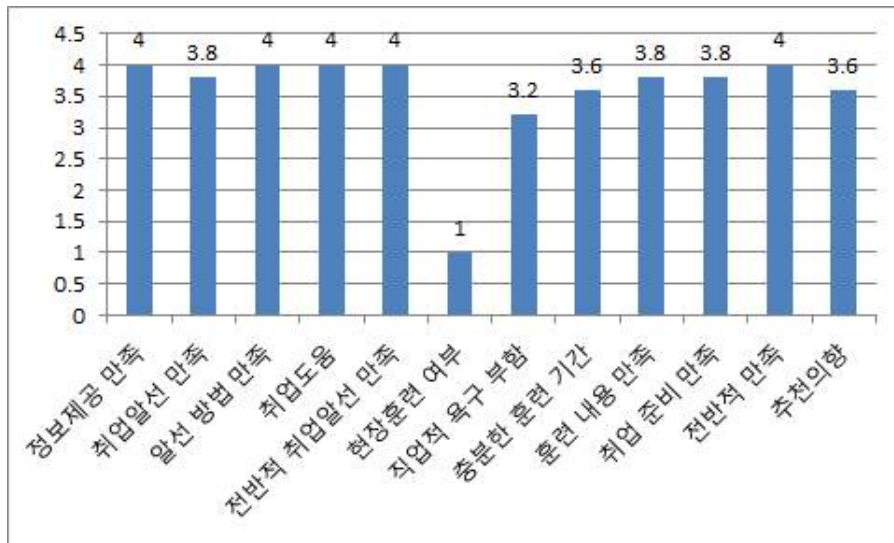
[그림 II-19] 추천 의향



2) 취업서비스 만족도

취업서비스 만족도는 2019년 취업알선과 현장훈련을 받았던 이용인을 대상으로 총 13문항을 설문하였으며, 정보제공, 직업적 욕구에 대한 부합 정도, 방식에 대한 만족도 등으로 구성하였다.

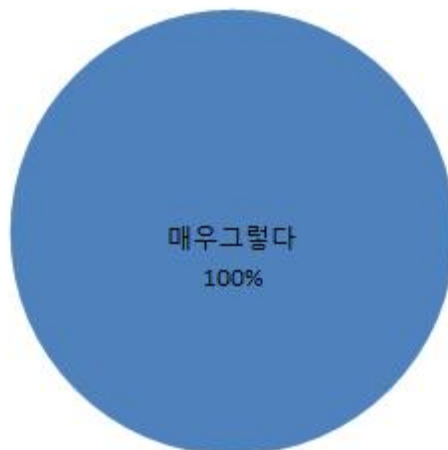
[그림Ⅱ-20] 만족도 평균



① 이용인 권리에 대한 정보제공 만족도

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 100%가 ‘매우 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 나타내었다.

[그림Ⅱ-21] 이용인 권리에 대한 정보제공 만족도



② 취업알선 만족

본관의 취업알선(업체 소개)에 만족하였는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80%, ‘대체로 그렇다’ 20%로 조사되었다.

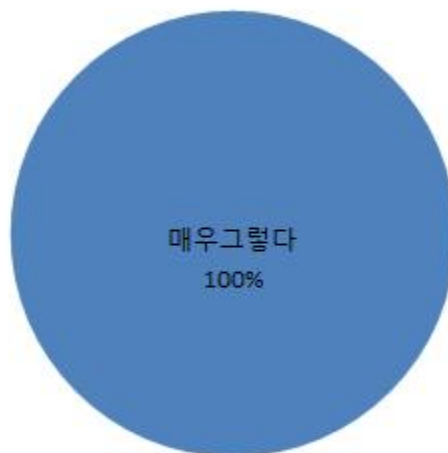
[그림 II-22] 취업알선 만족도



③ 취업알선 방법 만족

취업알선 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연계)에 대하여 만족도를 묻는 질문에 100%가 ‘매우 그렇다’고 높은 만족도를 나타내었다.

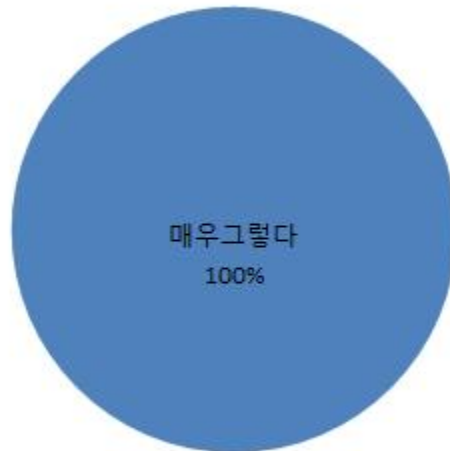
[그림 II-23] 취업알선 방법 만족도



④ 취업에 도움 정도

취업알선이 취업에 도움이 되는지 여부를 묻는 질문에 100%가 ‘매우 그렇다’고 응답하여 높은 만족도를 보였다.

[그림 II-24] 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 80%, 20%로 응답하였다.

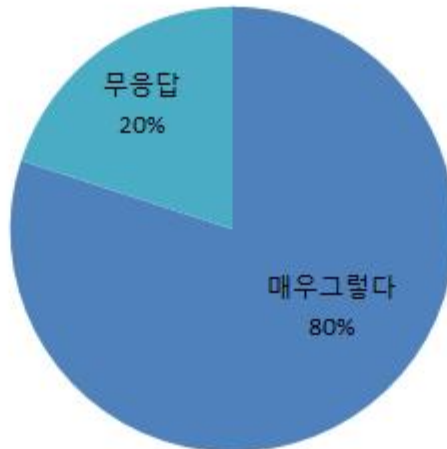
[그림 II-25] 취업알선 전반적 만족도



⑥ 훈련욕구 부합

2019년 현장훈련에 참여한 응답자를 대상으로 현장훈련의 직종이 직업적 욕구에 부합했는지를 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 80%로 높은 만족도를 나타냈으며, 무응답이 20% 조사되었다.

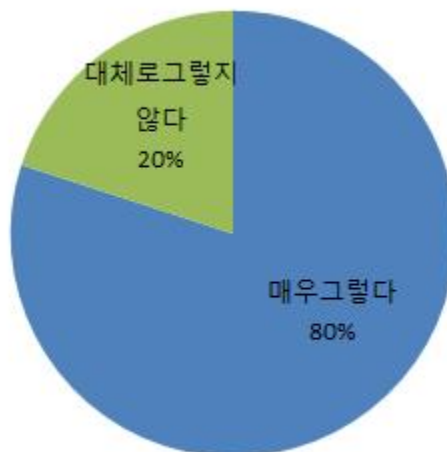
[그림Ⅱ-26] 훈련의 직업적 욕구 부합



⑦ 충분한 훈련기간

‘현장훈련의 기간은 귀하가 직무(작업, 대인관계, 일반 적응지원 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까?’라는 질문에 80%가 ‘매우 그렇다’, 20%가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하여 기간 만족에 대한 불만족도 일부 조사되었다.

[그림Ⅱ-27] 훈련 기간 만족도



⑧ 훈련 내용 만족도

현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용(직무지도, 직장예절 및 대인관계 등)에 대한 만족도에서 80%가 ‘매우 그렇다’, 20%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림 II-28] 훈련내용 만족도



⑨ 취업에 도움 정도

현장훈련이 취업을 준비하는 데에 도움이 되었냐고 묻는 질문에 80%가 ‘매우 그렇다’, 20%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

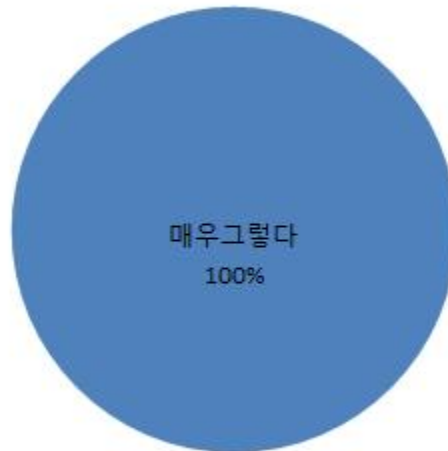
[그림 II-29] 취업에 도움 정도



⑩ 전반적 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 현장훈련 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라고 묻는 질문에 100%가 ‘매우 그렇다’고 높은 만족도를 표현하였다.

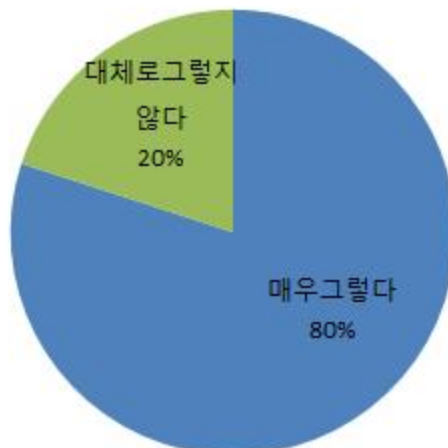
[그림 II-30] 전반적 만족도



⑪ 추천 의향

현장훈련을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업지원팀을 추천할지 묻는 질문에서 80%가 ‘매우 그렇다’고 응답하여 추천의향을 표시하였으며, ‘대체로 그렇지 않다’는 응답도 일부 조사되었다.

[그림 II-31] 추천 의향



⑫ 취업 여부

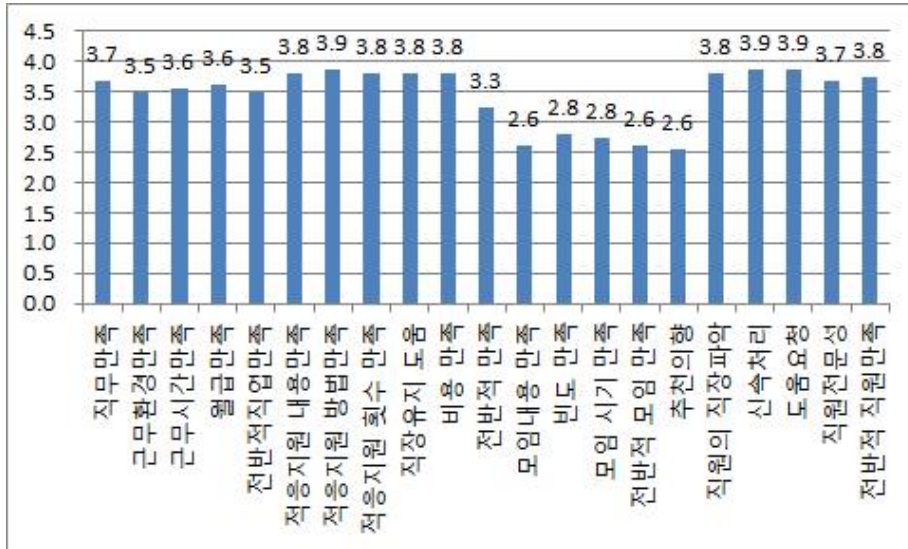
취업알선 및 현장훈련 이후 고용으로 연결된 비중은 아래와 같이 80%로 나타나 취업알선 및 현장훈련의 효과성이 있는 것으로 확인된다.

[그림Ⅱ-32] 취업 여부



3) 취업 후 적응지원 만족도

[그림Ⅱ-33] 만족도 평균

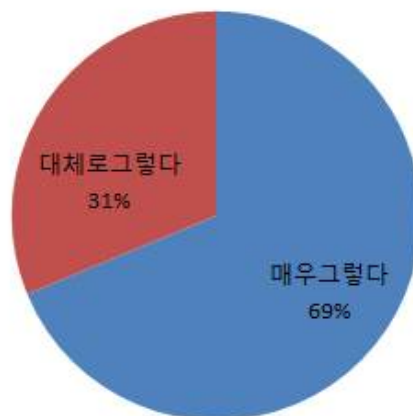


취업후적응지원은 현재 취업 중인 이용인과 취업후적응지원 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 총 22문항을 질문하였으며, 현재 직장 및 임금에 대한 만족도, 취업후적응지원 내용, 사후모임, 직원 및 전반적 만족도에 대하여 조사하였다.

① 현재 직무에 대한 만족도

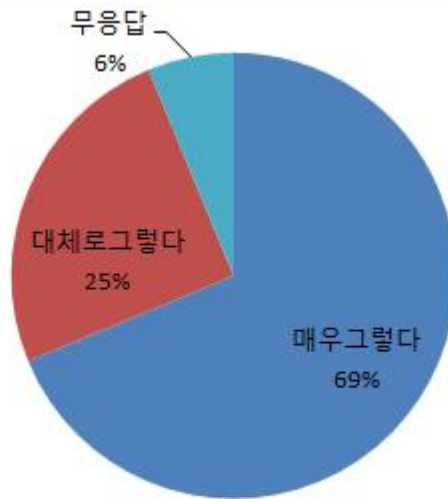
- 현재 직무에 만족하는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 69%였으며, 31%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림Ⅱ-34] 현재 직무 만족도



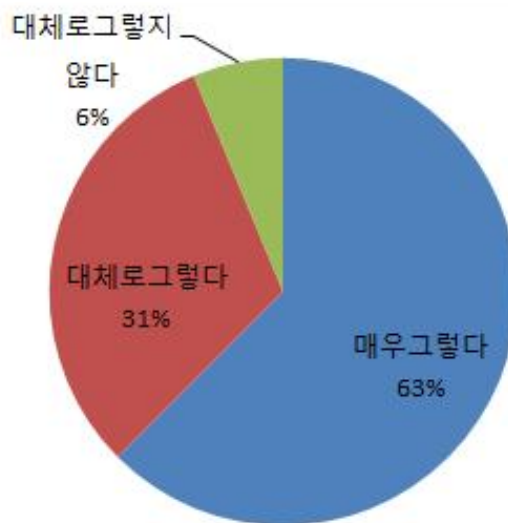
- 현재 직장의 근무환경에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 69%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘무응답’ 6%로 조사되었다.

[그림 II-35] 근무환경 만족도



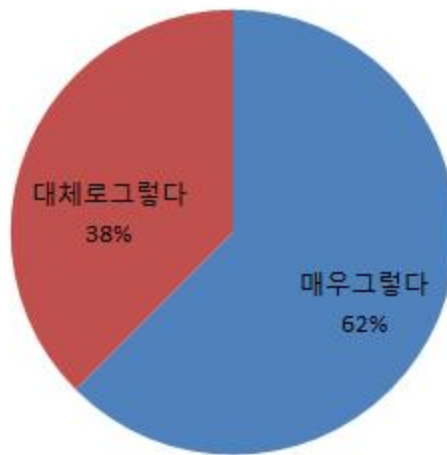
- ‘현재 직장의 근무환경에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 63%, ‘대체로 그렇다’ 31%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

[그림 II-36] 근무시간 만족도



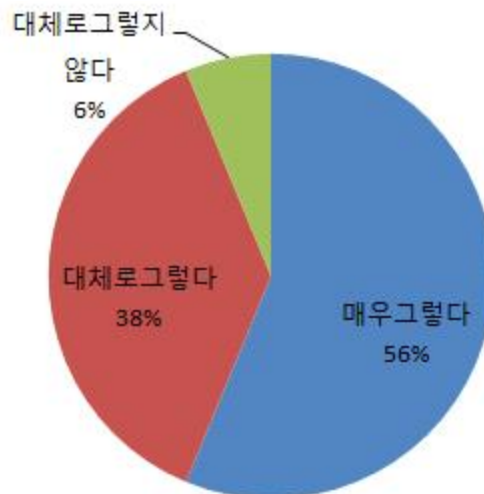
- ‘현재의 임금에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 62%, ‘대체로 그렇다’ 38%, 로 응답하였다.

[그림Ⅱ-37] 임금 만족도



- ‘위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 56%, ‘대체로 그렇다’ 38%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%의 만족도가 나타났다. 근무시간에 대한 만족도가 영향을 미쳤을 가능성이 있으며, 직업배치 시 장애인의 욕구와 근로조건 사이의 매칭 정확도를 고려해야 할 것이다.

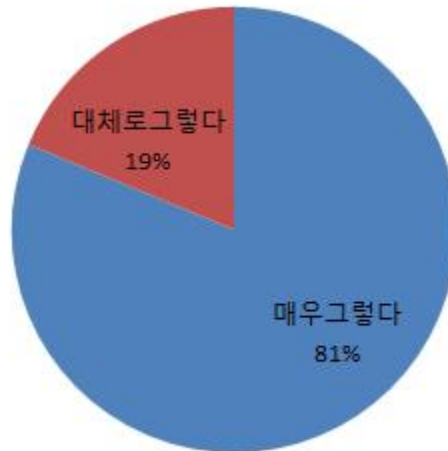
[그림Ⅱ-38] 직업에 대한 전반적 만족도



② 취업후적응지원 프로그램 만족도

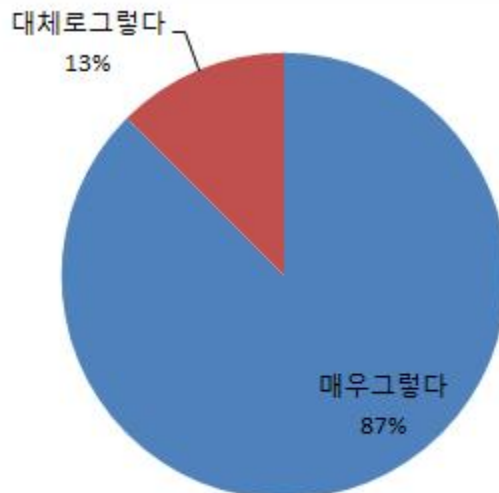
- 취업후적응지원의 내용에 만족하는지 묻는 질문에 81%가 ‘매우 그렇다’, 19%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림Ⅱ-39] 취업후적응지원 내용 만족도



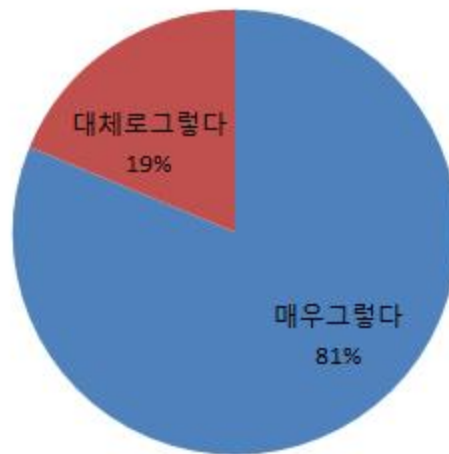
- 적응지원의 방법에 대한 만족도를 묻는 질문에 87%는 ‘매우 그렇다’, 13%는 ‘대체로 그렇다’고 높은 만족도를 표현하였다.

[그림Ⅱ-40] 취업후적응지원 방법 만족도



- 적응지원 횟수에 대해서는 81%가 ‘매우 그렇다’, 19%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림 II-41] 취업후적응지원 횟수 만족도



- 서비스 비용에 대한 만족도와 관련하여 81%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 19% 역시 ‘대체로 그렇다’에 응답하였다.

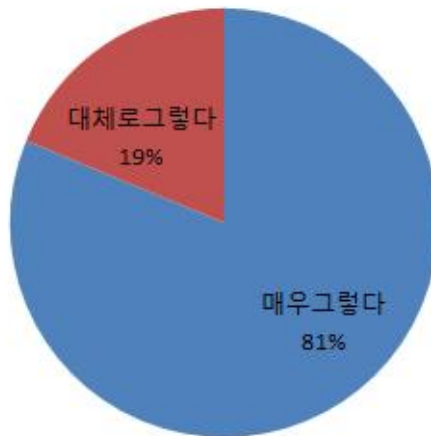
[그림 II-42] 서비스 비용 만족도



③ 직장유지 도움

‘위의 질문을 고려했을 때 취업후적응지원 프로그램이 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 81%가 ‘매우 그렇다’, 19%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직장유지를 위해 취업후적응지원 프로그램이 효과적인 프로그램임을 증명한다고 볼 수 있다.

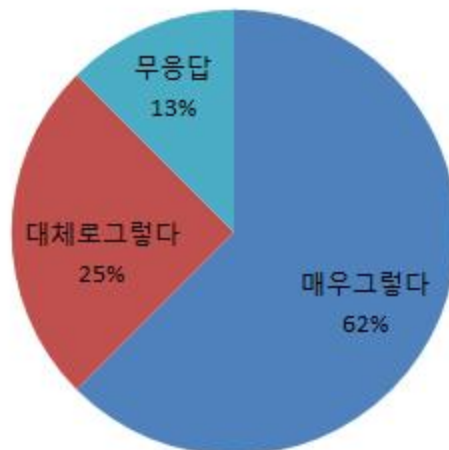
[그림 II-43] 직장유지 도움 정도



④ 적응지원 전반 만족

취업후적응지원의 전반적 만족도를 묻는 질문에 62%는 ‘매우 그렇다’, 25%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 13%는 ‘무응답’으로 조사되었다.

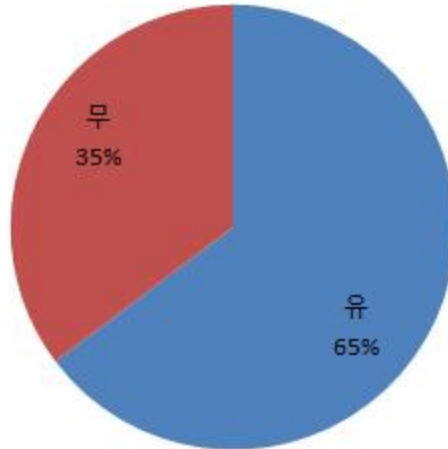
[그림 II-44] 취업후적응지원 전반적 만족도



⑤ 사후모임 만족도

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

[그림 II-45] 사후모임 참여 경험



- 사후모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 대한 만족도를 묻는 질문에서 82%가 '매우 그렇다', 18%가 '대체로 그렇다'고 응답하였다.

[그림 II-46] 사후모임 내용 만족도



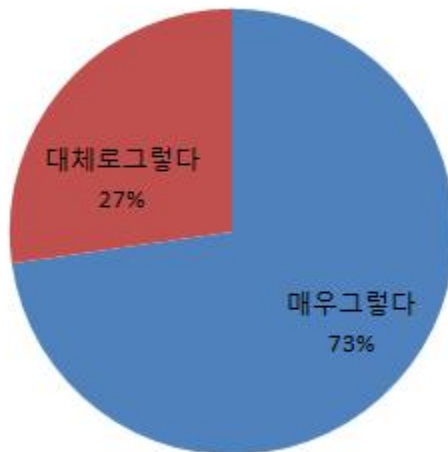
- 사후모임 빈도와 관련된 만족도에서는 82%가 ‘매우 그렇다’, 18%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림Ⅱ-47] 사후모임 빈도 만족도



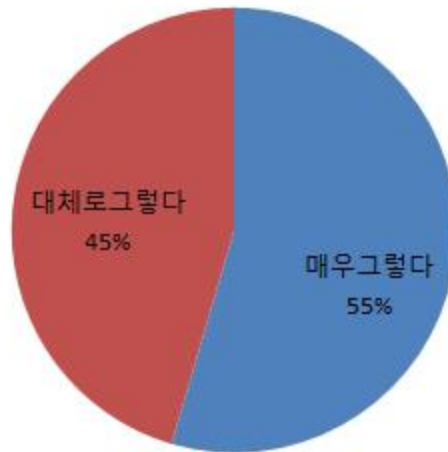
- 사후모임 시기와 관련된 만족도를 묻는 질문에서는 73%가 ‘매우 그렇다’, 27%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림Ⅱ-48] 사후모임 시기 만족도



- 사후모임에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에 55%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 사람이 45%로 조사되었다.

[그림 II-49] 사후모임의 전반적 만족도



- 사후모임에 대한 추천의향을 묻는 질문에 전반적인 만족도를 묻는 질문에 45%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 사람이 55%로 조사되어 높은 추천 가능성을 보여주었다.

[그림 II-50] 추천의향

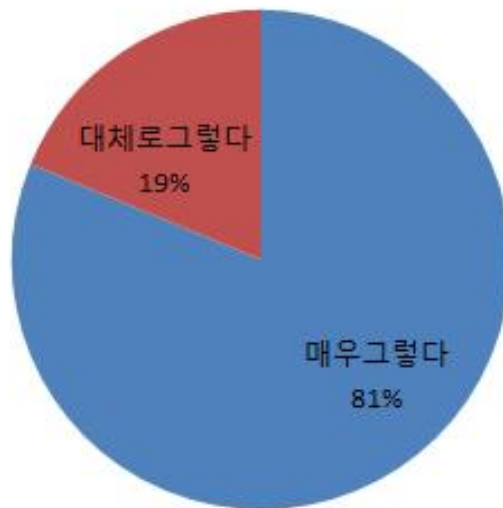


⑥ 직원 만족도

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

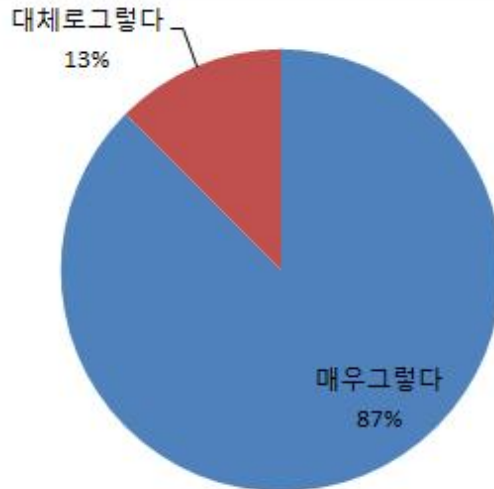
- 담당직원이 본인의 제반문제를 잘 알고 있는지 묻는 질문에 81%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 19%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다.

[그림 II-51] 담당직원의 제반문제 인식 만족도



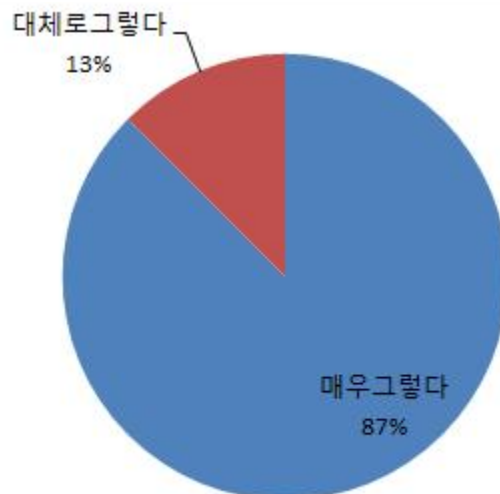
- 또한 취업 중에 발생한 욕구나 고충을 신속히 처리해 주었는지 묻자 87%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 13%는 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 직원에 대한 고충처리 만족도가 높은 것으로 조사되었다.

[그림 II-52] 신속한 고충처리 만족도



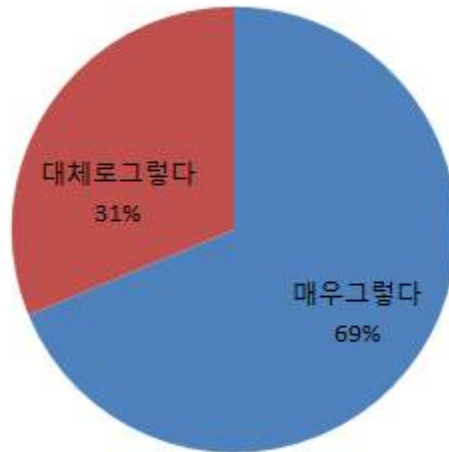
- 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 87%, 13%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 만족 비율이 매우 높게 나타났다.

[그림 II-53] 도움요청 만족도



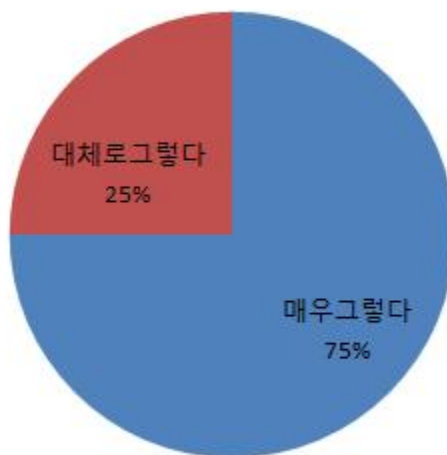
- ‘담당직원은 직업재활과 관련된 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 69%, 31%는 ‘대체로 그렇다’로 조사되었다.

[그림 II-54] 직원 전문성 만족도



- ‘위의 질문을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’고 응답한 비율이 75%, 25%는 ‘대체로 그렇다’로 조사되어 직원에 대한 높은 만족도를 보이고 있다.

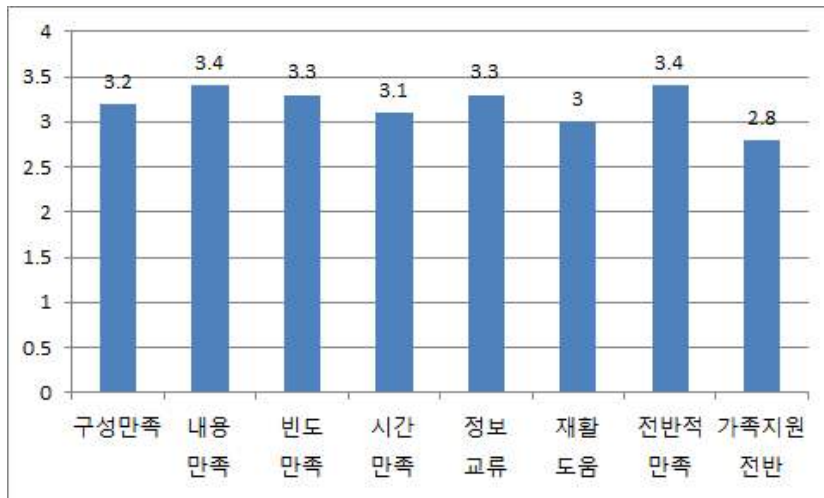
[그림 II-55] 직원에 대한 전반적 만족도



5) 가족지원

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

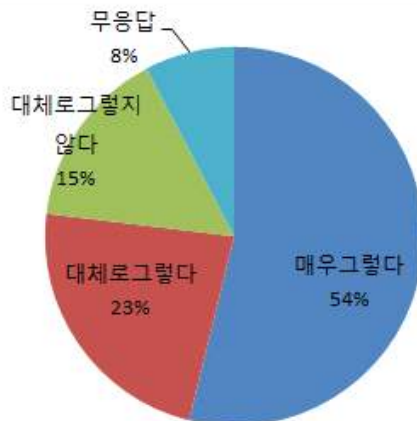
[그림 II-56] 만족도 평균



① 프로그램 구성 만족도

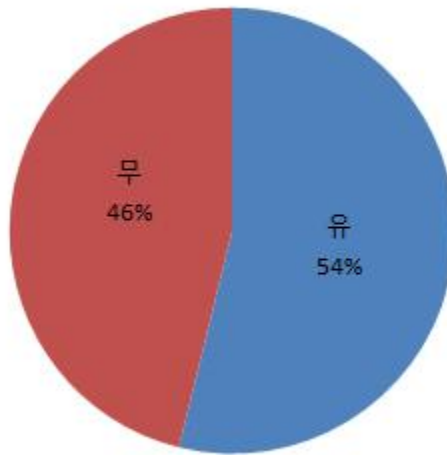
부모교육, 부모회의, 가정방문, 가족송년회로 구성된 가족지원 프로그램에 대한 만족도를 조사하는 질문에 54%가 ‘매우 그렇다’, 23%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였다. ‘대체로 그렇지 않다’고 15%가 불만족을 표현하였으며, 8%는 ‘무응답’하였다.

[그림 II-57] 프로그램 구성 만족도



부모회의 참여경험 조사에서 54%가 참여경험이 있다고 응답하였으며, 참여경험이 있는 참여자들을 대상으로 아래와 같은 항목에서 만족도를 조사하였다.

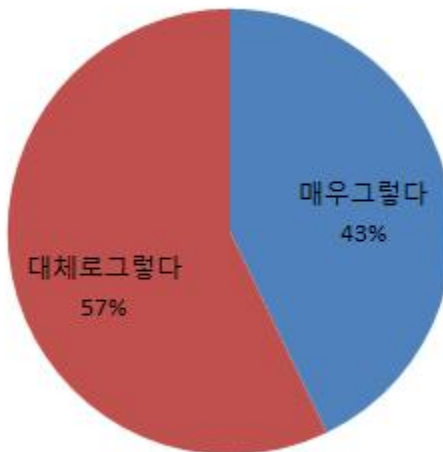
[그림 II-58] 참여경험



② 부모회의 내용 만족도

개별면담, 자치회의, 취업자 연합회의, 의견 청취, 교육 및 정보제공 등 부모회의 내용을 묻는 질문에서 43%가 '매우 그렇다'고 응답하였으며, 57%가 '대체로 그렇다'고 응답하였다.

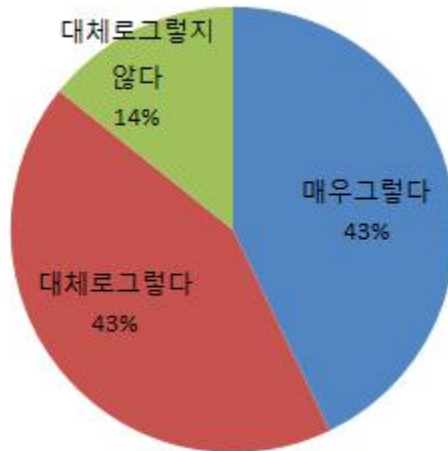
[그림 II-59] 프로그램 내용 만족도



③ 부모회의 빈도 만족도

월1회 진행되는 부모회의 빈도와 관련하여 ‘매우 그렇다’, ‘대체로 그렇다’ 각각 43%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%로 나타났다.

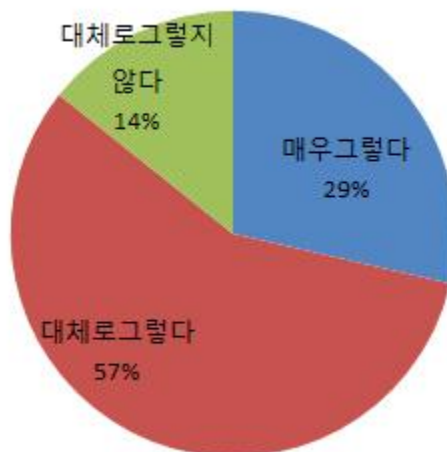
[그림Ⅱ-60] 빈도 만족도



④ 부모회의 진행시간 만족도

부모회의가 진행되는 시간에 대한 만족도에서 ‘매우 그렇다’ 29%, ‘대체로 그렇다’ 57%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%로 조사되었다.

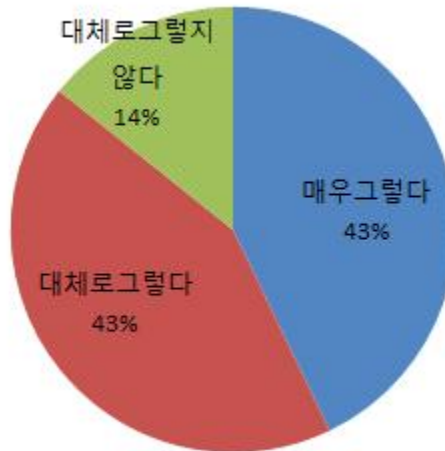
[그림Ⅱ-61] 진행시간 만족도



⑤ 정보교류 만족도

부모회의에서 자녀의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌는지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 43%, ‘대체로 그렇다’ 43%, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%로 응답하였다.

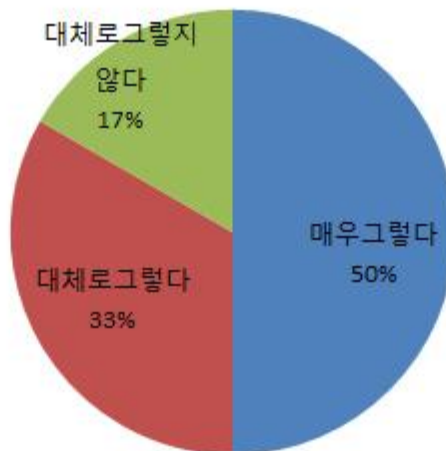
[그림 II-62] 정보교류 만족도



⑥ 재활도움 만족도

부모회의를 통해 얻은 정보가 자녀의 재활에 도움이 되는가에 대하여 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 33%, ‘대체로 그렇지 않다’ 17%로 응답하였다.

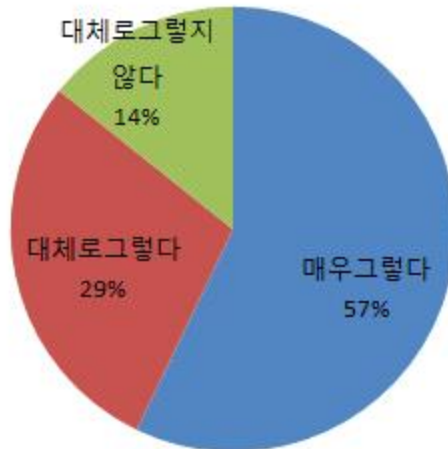
[그림 II-63] 재활 도움 만족도



⑦ 부모회의 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 57%가 ‘매우 그렇다’, 29% ‘대체로 그렇다’, ‘대체로 그렇지 않다’ 14%로 응답하였다.

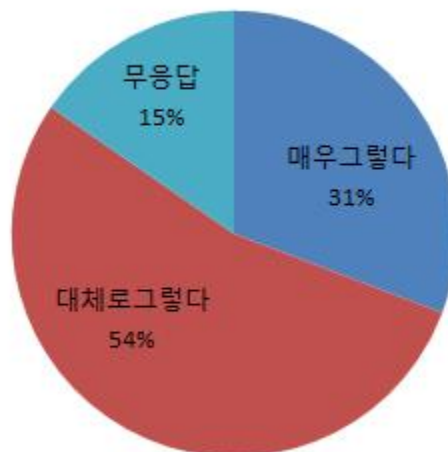
[그림 II-64] 부모회의 만족도



⑧ 가족지원 만족도

가족지원 프로그램에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에서는 31%가 ‘매우 그렇다’, 54%가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, ‘무응답’이 15%로 조사되었다.

[그림 II-65] 전반적 만족



3. 건의사항에 관한 분석

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

[표Ⅱ-10] 건의사항 조사

관련부분	세부내용	건수
직업적응훈련	1. 장소가 협소하다. 2. 개인별 수준에 맞게 지도 요함(사회적응훈련프로그램) 3. 건의사항보다 복지관 친구들이 사회생활 잘 할 수 있도록 지도편달 바라오며 더욱 신경 더 써 주시면 감사하겠습니다. 4. 급식의 질(반찬과 국 신경 요) 5. 수고가 많으십니다. 항상 감사드립니다. 6. 금전관리나 계산(물건 값 계산) 등의 교육이 추가되면 좋겠습니다.	6
취업후적응지원	1. 저는 또다른 일에 추가해서 하고 싶습니다. GS 리테일에서요. 2. 앞으로도 모임 재미있게 운영했으면 좋겠고 만족합니다.	2

II. 요약 및 제언

1. 요약

직업지원팀 이용인 만족도조사는 2019년 7월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 현장훈련, 취업후적응지원 서비스를 이용하고 있는 이용인 혹은 보호자 총 45명을 대상으로 조사하였다. 배포된 설문지 중 회수된 34명의 응답을 기준으로 해석하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남자가 21명, 여자가 13명이었으며, 연령은 20대가 61.8%로 높은 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 역시 복지관의 지리적 여건으로 인해 47.0%가 남동구 거주민으로 조사되었으며, 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자로 나타났다. 이용인의 장애와 관련해서는 지적장애가 79.4%, 자폐성장애가 14.7%로 조사되었다.

2) 만족도조사 결과

① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 시설 및 환경만족도, 사회적응훈련, 직업인식 등 개인사회생활적응훈련 영역에서 일부 불만족 의견이 나타났으며, 불만족이 동일한 응답자에게서 발견되어 개별적인 특성을 확인하고 그것을 반영할 수 있는 여건 조성이 필요할 것으로 보인다. 적극적 노력, 전문지식, 도움요청 만족도 등 직원 만족도 영역에서도 일부 불만족이 조사되었으나 전반적으로는 만족하고 있다고 표현되었다.

② 취업서비스

취업을 위한 알선과 현장훈련 만족도에서는 훈련 기간에 대한 일부 불만족한 의견이 조사되었으나 전반적인 만족도에는 영향을 미치지 않은 것으로 조사되었다. 훈련기간의 결정에서 주로 사업체와 훈련담당자의 의견이 큰 결정력을 가지고 있는 것이 현실이므로 훈련 참여자의 의사를 반영할 수 있도록 운영해야 할 것이다.

③ 취업후적응지원 만족도

취업후적응지원 영역에서 현재 근무시간, 직업에 대한 전반적 만족도에서 일부 불만족이 조사되었으며, 이외의 항목에서는 대체로 높은 만족도가 표현되었다. 이는 취업후적응지원 서비스의 필요성과 효과성이 검증된 결과라고 볼 수 있을 것이다.

④ 가족지원 만족도

가족지원 영역에서는 프로그램 내용과 빈도, 진행시간, 정보교류, 재활도움, 전반적 만족도에서 불만족한 일부의 의견이 공통적으로 조사되었다. 소수의 불만족 의견이지만 서비스 질 개선을 위해 가족지원 영역에 대한 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. 이는 장애인복지관 직업지원팀의 서비스 방향을 결정하는 현상이라고 판단할 수 있을 것이다. 2019년 상반기 만족도와 관련하여 직업적응훈련 프로그램과 가족지원 영역에서 불만족 의견이 조사되어 참여자들의 개별적 특성, 욕구를 반영할 수 있는 방안을 강구해야 할 것으로 보여진다. 반면 취업서비스와 취업후적응지원 서비스 영역에서는 높은 만족도를 보이며 서비스가 안정적으로 운영되고 있다고 판단된다.

사례수가 많지 않음에도 불구하고 2019년 상반기 만족도조사 설문에서 무응답이 다수 발생하여 보다 정확한 만족도를 측정하는 데 한계점으로 작용하므로, 주 응답자가 발달장애인임으로 고려하여 설문지 문항을 보다 쉽게 설계할 필요가 있어 보인다. 또한 응답인원이 적은만큼 소수의 불만족과 건의사항으로 기재된 개별적 의견을 보다 주목하여 프로그램 내용을 보완, 수정하여야 할 것이다.

기획홍보팀

김수현 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2019년 이용인 만족도 조사’는 2019년 6월 현재 기획홍보팀 핸드벨동아리를 이용하고 있는 이용인 총 10명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상 중 자기의사 결정이 어려운 중증장애 이용인은 보호자가 대리 응답하는 방식으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	기획홍보팀 - 핸드벨동아리
설문지 배부	10부
설문지 회수	10부
회 수 율	100.0%

2. 조사 기간

- 조사기간 : 2019년 06월 15일 ~ 07월 12일 / 총 15일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 6개 부분을 21개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항	응답자와의 관계/성별/연령/장애유형/장애등급/ 경제수준/프로그램 이용기간/거주지역	8
프로그램 이용의 일반적 사항	알게된 경로/참여동기/참여경험	3
프로그램 만족도	비품상태/프로그램 시간/프로그램 횟수/수업 난이도 /교재 난이도	5
담당직원 및 강사에 대한 만족도	직원의 친절도/강사의 전문성	2
전반적만족도	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 ‘비품상태’, ‘프로그램 시간’, ‘프로그램 횟수’, ‘수업 난이도’, ‘교재 난이도’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 $\alpha = .833$ 로 측정되었으며, ‘직원의 친절도’, ‘강사의 전문성’ 항목의 담당 직원에 대한 만족도 신뢰도는 $\alpha = .889$ 로 나타났다. ‘프로그램의 전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 전반적 만족도 신뢰도는 $\alpha = .771$ 로 나타났다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	비품상태/ 프로그램 시간/ 프로그램 횟수/수업 난이도/ 교재 난이도	$\alpha = .833$	12-16	5
담당직원 및 강사에 대한 만족도	직원의 친절도/ 강사의 전문성	$\alpha = .889$	17-18	2
전반적 만족도	전반적 만족도/ 추천의향	$\alpha = .771$	19-20	2

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 이용인과의 관계

조사 대상 이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 조사 결과 ‘본인’과 ‘부모’가 각각 40.0%(4명)로 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-1] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	4	40.0
배우자	1	10.0
부모	4	40.0
기타	1	10.0
계	10	100.0

② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 60.0%(6명), ‘여성’ 40.0%(4명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 20.0% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	6	60.0
여	4	40.0
계	10	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘20-29세’의 이용인이 40.0%(4명), ‘30-39세’의 이용인이 30.0%(3명), ‘40-49세’의 이용인이 10.0%(1명), ‘50-59세’의 이용인이 10.0%(1명), ‘60-69세’의 이용인이 10.0%(1명)로 ‘20-29세’ 이용인의 비중이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
20-29세	4	40.0
30-39세	3	30.0
40-49세	1	10.0
50-59세	1	10.0
60-69세	1	10.0
계	10	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 40.0%(4명), ‘비수급자(일반)’ 60.0%(6명)로 나타나 ‘비수급자(일반)’이 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	4	40.0
비수급자(일반)	6	60.0
계	10	100.0

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 100.0%(10명)로 이용인 전체가 복지관 인근인 남동구에 거주하는 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	10	100.0
계	10	100.0

2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘지적장애’ 50.0% (5명), ‘자폐성장애’ 30.0%(3명), ‘지체장애’ 10.0%(1명), ‘정신장애’ 10.0%(1명)순으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	1	10.0
지적장애	5	50.0
자폐성장애	3	30.0
정신장애	1	10.0
계	10	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘2급’ 60.0%(6명), ‘3급’ 40.0%(4명) 순으로 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
2급	6	60.0
3급	4	40.0
계	10	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 62.5%(5명), ‘1년-2년 미만’ 25.0%(2명), ‘5년 이상’ 12.5%(1명)로 복지관을 핸드벨동아리로 처음 이용하거나 이용한 지 1년 미만인 이용인이 1/2을 차지하는 것으로 나타났다.

[표II-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	5	62.5
1년-2년 미만	2	25.0
5년 이상	1	12.5
계	8	100.0

결측값(N=2)

2. 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

1) 알게된 경로

조사 대상 이용인의 프로그램을 알게된 경로의 분포는 ‘주변사람의 소개로’와 ‘기관 홍보물을 통해’가 각각 40.0%(4명), ‘기관 홈페이지를 통해’가 20.0%(2명)으로 나타났다.

[표Ⅱ-9] 알게된 경로

구분	빈도(명)	비율(%)
주변사람의 소개로	4	40.0
기관 홈페이지를 통해	2	20.0
기관 홍보물을 통해	4	40.0
계	10	100.0

2) 참여동기

조사 대상 이용인의 참여동기의 분포는 ‘새로운 것에 도전해보고 싶어서’ 10.0%(1명), ‘부모님, 선생님의 권유로’ 10.0%(1명), ‘취미생활 및 여가 선용을 위해’ 60.0%(6명), ‘친구나 다른 사람들과의 교류를 위해’ 20.0%(2명)로 취미생활을 위해 참여하게 된 이용인이 1/2를 넘게 차지하였다.

[표Ⅱ-10] 참여동기

구분	빈도(명)	비율(%)
새로운 것에 도전해보고 싶어서	1	10.0
부모님, 선생님의 권유로	1	10.0
취미생활 및 여가 선용을 위해	6	60.0
친구나 다른 사람들과의 교류를 위해	2	20.0
계	10	100.0

3) 참여경험

본 관 이외의 장소에서 관련 프로그램에 참여한 경험이 있냐는 질문에는 ‘없다.’ 60.0%(6명), ‘있다.’ 40.0%(4명)로 나타났고, 참여한 장소에 대해 물어본 결과 타 복지관에서 1년, 학교, 교회에서 1년 정도 참여한 적이 있다고 응답했다.

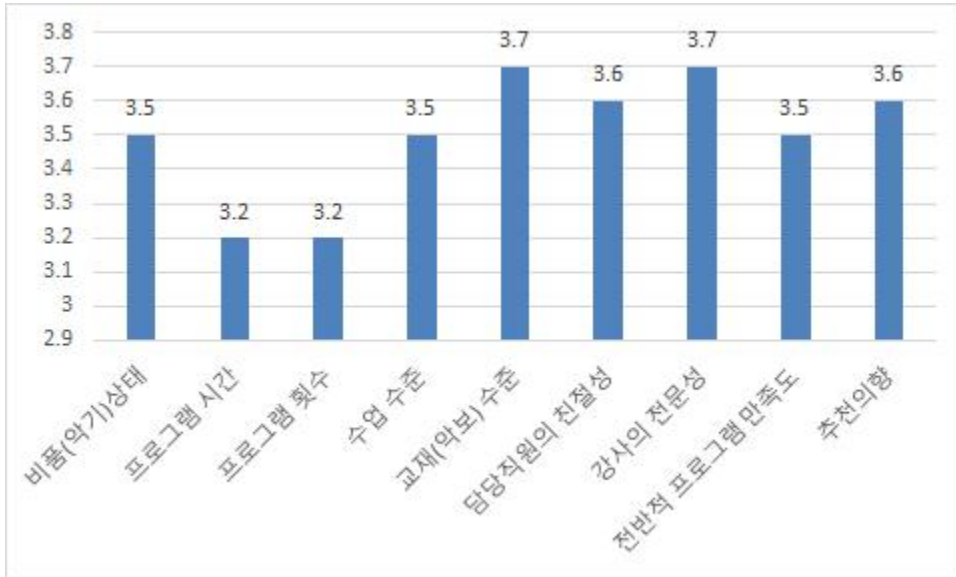
[표Ⅱ-11] 참여경험

구분	빈도(명)	비율(%)
없다.	6	60.0
있다.	4	40.0
계	10	100.0

3. 만족도 조사 결과

프로그램, 담당 직원 및 강사, 전반적 만족도에 관한 총 9문항의 분석결과, 아래 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.5점으로 나타났다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



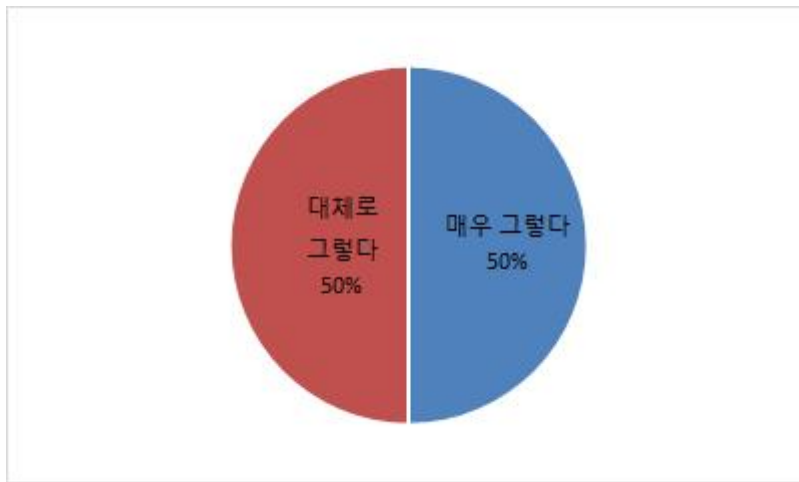
[표Ⅱ-12] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
비품(악기) 상태	3.50	.500	10	3	4
프로그램 시간	3.20	.748	10	2	4
프로그램 횟수	3.20	.748	10	2	4
수업 수준	3.50	.500	10	3	4
교재(악보) 수준	3.70	.458	10	3	4
담당직원의 친절성	3.60	.490	10	3	4
강사의 전문성	3.70	.458	10	3	4
전반적 프로그램 만족도	3.50	.500	10	3	4
추천의향	3.60	.490	10	3	4

1) 비품(악기) 상태

프로그램에 사용되는 비품(악기) 상태에 대한 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 50.0%(5명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(5명)로 다수의 응답자가 비품(악기) 상태에 대해 만족하였다.

[그림 II-2] 비품(악기) 상태



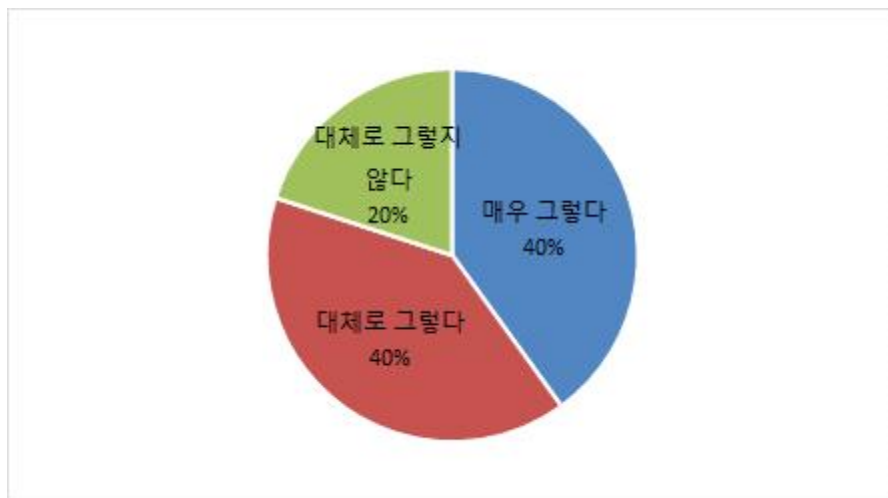
[표 II-13] 비품(악기) 상태

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	50.0	10(100.0)
대체로 그렇다	5	50.0	

2) 프로그램 시간

프로그램 시간에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 20.0%(2명)로 80.0%가 프로그램 시간에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-3] 프로그램 시간



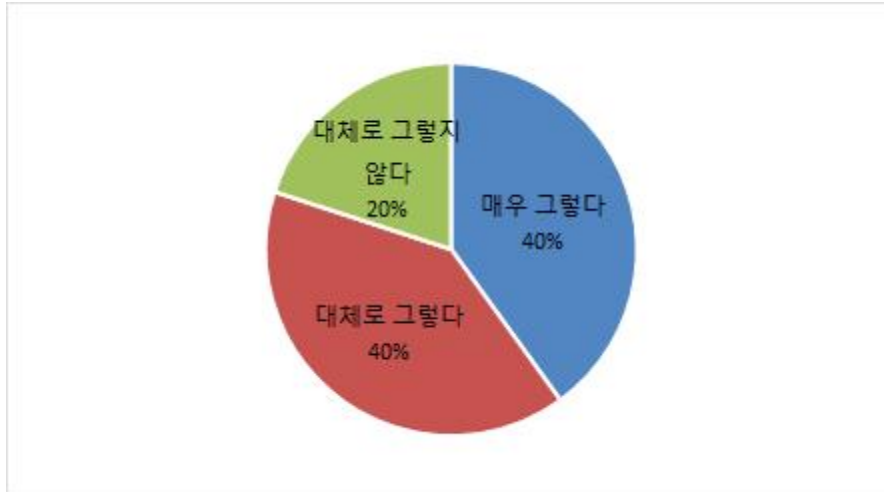
[표Ⅱ-14] 프로그램 시간

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	40.0	10(100.0)
대체로 그렇다	4	40.0	
대체로 그렇지 않다	2	20.0	

3) 프로그램 횟수

프로그램 횟수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 20.0%(2명)로 80.0%가 프로그램 횟수에 대해 만족하였다.

[그림Ⅱ-4] 프로그램 횟수



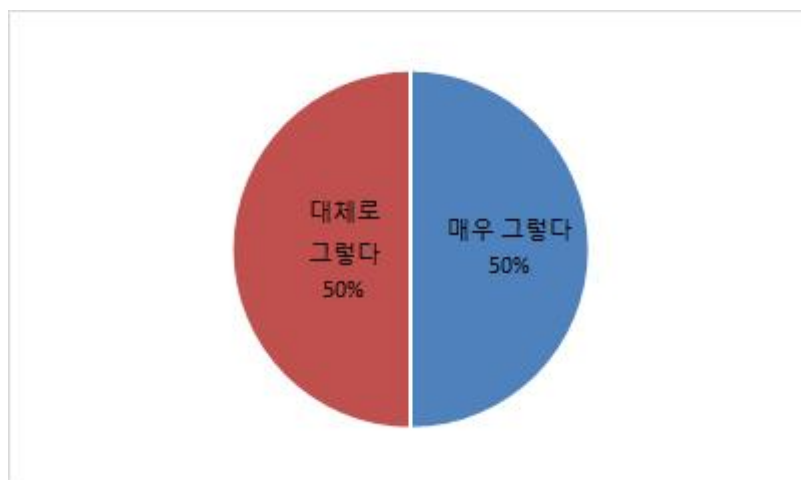
[표-15] 프로그램 횟수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	40.0	10(100.0)
대체로 그렇다	4	40.0	
대체로 그렇지 않다	2	20.0	

4) 수업 수준

수업 수준(난이도)가 적당한지에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 50.0%(5명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(5명)로 수업 수준(난이도)에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림Ⅱ-5] 수업 수준



[표Ⅱ-16] 수업 수준

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	50.0	10(100.0)
대체로 그렇다	5	50.0	

5) 교재(악보) 수준

교재(악보) 수준에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 70.0%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명)로 교재(악보) 수준에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-6] 교재(악보) 수준



[표 II-17] 교재(악보) 수준

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

6) 담당직원의 친절성

담당직원의 친절성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명)로 담당직원의 친절성에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-7] 담당직원의 친절성



[표 II-18] 담당직원의 친절성

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

7) 강사의 전문성

강사의 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 70.0%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명)로 강사의 전문성에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-8] 강사의 전문성



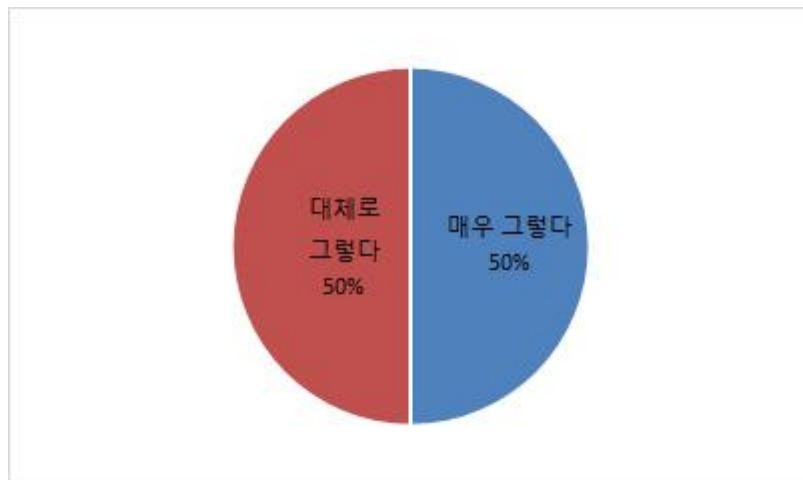
[표 II-19] 강사의 전문성

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

8) 전반적 만족도

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 50.0%(5명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(5명) 로 프로그램에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 전반적 만족도



[표 II-20] 전반적 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	50.0	10(100.0)
대체로 그렇다	5	50.0	

9) 추천 의향

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명)로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

[그림Ⅱ-10] 추천 의향



[표Ⅱ-21] 추천 의향

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

10) 건의사항

[표Ⅱ-22] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용관련	프로그램 유지	1
	프로그램 횟수 확대	1
기타	타 프로그램 개설	1
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 총 3개의 의견이 있었다. 의견으로 프로그램이 계속 유지되었으면 좋겠다는 의견이 1건, 프로그램을 1시간씩 주 2회로 했으면 좋겠다는 의견이 1건, 타악기 프로그램(난타, 장구)을 만들어줬으면 좋겠다는 의견 1건이 나왔다.

만족도 결과에 따라 핸드벨동아리를 향후에도 계속 유지할 수 있도록 하고, 주 2회를 편성할 수 있는 지 강사와 장소 등을 확인해야 할 것이다.

III. 요약 및 제언

1. 요약

‘2019년 이용인 만족도 및 욕구 조사’는 2019년 6월 현재 핸드벨동아리를 이용하고 있는 이용인을 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 21문항으로 이용인의 일반적 관련 사항 8문항, 프로그램 이용의 일반적 관련사항 3문항, 프로그램 만족도 5문항, 담당직원 및 강사에 대한 만족도 2문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 10부의 설문지를 배부하였으며 회수된 10부(회수율 100.0%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였으며, 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 프로그램 만족도 관련 $\alpha=.833$, 담당 직원의 만족도 관련 $\alpha=.889$, 전반적 만족도 관련 $\alpha=.771$ 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 주로 이용인 본인 및 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총 10개의 사례를 분석해본 결과 아래와 같다.

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 60.0%(6명), ‘여성’ 40.0%(4명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 20.0% 더 많은 것으로 나타났다.

연령 분포 분석 결과 ‘20-29세’의 이용인이 40.0%(4명), ‘30-39세’의 이용인이 30.0%(3명), ‘40-49세’의 이용인이 10.0%(1명), ‘50-59세’의 이용인이 10.0%(1명), ‘60-69세’의 이용인이 10.0%(1명)로 ‘20-29세’ 이용인의 비중이 가장 높게 나타났다.

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 40.0%(4명), ‘비수급자(일반)’ 60.0%(6명)로 나타나 ‘비수급자(일반)’이 더 많은 것으로 나타났다.

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 100.0%(10명)로 이용인 전체가 복지관 인근인 남동구에 거주하는 것으로 나타났다.

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘지적장애’ 50.0% (5명), ‘자폐성장애’ 30.0%(3명), ‘지체장애’ 10.0%(1명), ‘정신장애’ 10.0%(1명)순으로 나타났다. 장애 등급 분포는 ‘2급’ 60.0%(6명), ‘3급’ 40.0%(4명) 순으로 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

2) 프로그램 이용의 일반적 사항

조사 대상 이용인의 프로그램을 알게된 경로의 분포는 ‘주변사람의 소개로’와 ‘기관 홍보물을 통해’가 각각 40.0%(4명), ‘기관 홈페이지를 통해’가 20.0%(2명)으로 나타났다.

참여동기의 분포는 ‘새로운 것에 도전해보고 싶어서’ 10.0%(1명), ‘부모님, 선생님의

권유로' 10.0%(1명), '취미생활 및 여가 선용을 위해' 60.0%(6명), '친구나 다른 사람들과의 교류를 위해' 20.0%(2명)로 취미생활을 위해 참여하게 된 이용인이 1/2를 넘게 차지하였다.

본 관 이외의 장소에서 관련 프로그램에 참여한 경험이 있냐는 질문에는 '없다.' 60.0%(6명), '있다.' 40.0%(4명)로 나타났고, 참여한 장소에 대해 물어본 결과 타 복지관에서 1년, 학교, 교회에서 1년 정도 참여한 적이 있다고 응답했다.

3) 만족도 조사 결과

프로그램에 사용되는 비품(악기) 상태에 대한 만족도 분석 결과 '매우 그렇다' 50.0%(5명), '대체로 그렇다' 50.0%(5명)로 다수의 응답자가 비품(악기) 상태에 대해 만족하였다.

프로그램 시간에 대한 만족도 조사 결과 '매우 그렇다' 40.0%(4명), '대체로 그렇다' 40.0%(4명), '대체로 그렇지 않다' 20.0%(2명)로 80.0%가 프로그램 시간에 대해 만족하였다.

프로그램 횟수에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 40.0%(4명), '대체로 그렇다' 40.0%(4명), '대체로 그렇지 않다' 20.0%(2명)로 80.0%가 프로그램 횟수에 대해 만족하였다.

수업 수준(난이도)가 적당한지에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 50.0%(5명), '대체로 그렇다' 50.0%(5명)로 수업 수준(난이도)에 대해 전반적으로 만족하였다.

교재(악보) 수준에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 70.0%(7명), '대체로 그렇다' 30.0%(3명)로 교재(악보) 수준에 대해 전반적으로 만족하였다.

담당직원의 친절성 관련 분석 결과 '매우 그렇다' 60.0%(6명), '대체로 그렇다' 40.0%(4명)로 담당직원의 친절성에 대해 전반적으로 만족하였다.

강사의 전문성 관련 분석 결과 '매우 그렇다' 70.0%(7명), '대체로 그렇다' 30.0%(3명)로 강사의 전문성에 대해 전반적으로 만족하였다.

이용 중인 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 '매우 그렇다' 50.0%(5명), '대체로 그렇다' 50.0%(5명)로 프로그램에 대해 전반적으로 만족하였다.

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 '매우 그렇다' 60.0%(6명), '대체로 그렇다' 40.0%(4명)로 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있다고 하였다.

2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함을 보이는 것으로 조사되었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 '프로그램 시간' 대해 추가적으로 조사하여 원하는 시간 및 횟수를 2020년 사후조사를 실시하도록 노력하겠다. 수업에 난이도 및 교재수준을 만족도를 효과를 높일 수 있도록 다양한 교육방법을 실시하도록 노력하겠다.

전반적 영역에서 만족도를 나타낸 것에 대해 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 유지하고 더욱 높이기 위해 지속적인 프로그램의 개발, 프로그램 환경의 구성, 담당인력에 대한 전문성 강화 교육 등이 필요할 것이다.

‘늘푸른동산’ 주간보호센터

윤다애 / 사회복지사

I. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2019년 이용인 만족도 조사’는 2019년 6월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 14명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

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

2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2019년 6월 12일 ~ 7월 2일/ 총 21일간
- 설문지 회수 : 7월 3일

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 I-2] 설문내용

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

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표 I-3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	0.879	10~17	8
직원 만족도	0.753	18~21	4

II. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

본 주간보호센터의 성별분포로는 총 인원 14명 중 남자 이용인이 전체에 57%(8명), 여자 이용인이 43%(6명)를 차지하였다. 남자 이용인이 여자 이용인에 비해서 14%(2명)가 많은 것으로 나타났다.

[표 II-1] 성별분포

구분	빈도	퍼센트
남자	8	57
여자	6	43
합계	14	100

② 연령

본 주간보호센터는 만 19세 이상부터 만 35세 이하까지를 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 이와 관련하여 만19세 이상 24세 미만, 24세~30세미만, 30세이상~35세미만, 35세 이상으로 나누어 분석하였다. 분석 결과 19세~24세가 43%(6명), 24세~30세가 36%(5명)으로 두 연령대가 가장 많이 차지하고 있으며, 30세~35세는 21%(3명)으로 나타났다.

[표 II-2] 연령 분포

연령	빈도	퍼센트
19세~24세미만	6	43
24세~30세미만	5	36
30세~35세미만	3	21
35세 이상	0	0
합계	14	100

③ 경제수준

본 주간보호센터에서는 총 14명 중 국민기초생활보장법수급자는 36%(5명), 비수급자(일반)는 64%(9명)로 나타났다.

[표Ⅱ-3] 경제수준

구분	빈도	퍼센트
수급자	5	36
비수급자	9	64
합계	14	100

④ 거주 지역

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

[표Ⅱ-4] 거주 지역 분포

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

⑤ 이용인과의 관계

응답자와 이용인과의 관계를 묻는 항목에서는 부모님 100%(14명), 기타 0%(0명)로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 이용인과의 관계

	빈도	퍼센트
부모	14	100
기타	0	0
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.

[표Ⅱ-6] 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 86%(10명), 2급이 14%(2명)로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애 등급별 현황

	빈도	퍼센트
1급	12	86
2급	2	14
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 36%(5명), 24개월 이상 36개월 미만은 7%(1명), 36개월 이상은 43%(6명)로 나타났다.

[표Ⅱ-8] 이용 기간

	빈도	퍼센트
12개월 미만	2	14
12개월 이상 24개월 미만	5	36
24개월 이상 36개월 미만	1	7
36개월 이상	6	43
합계	14	100

2. 만족도 조사 결과

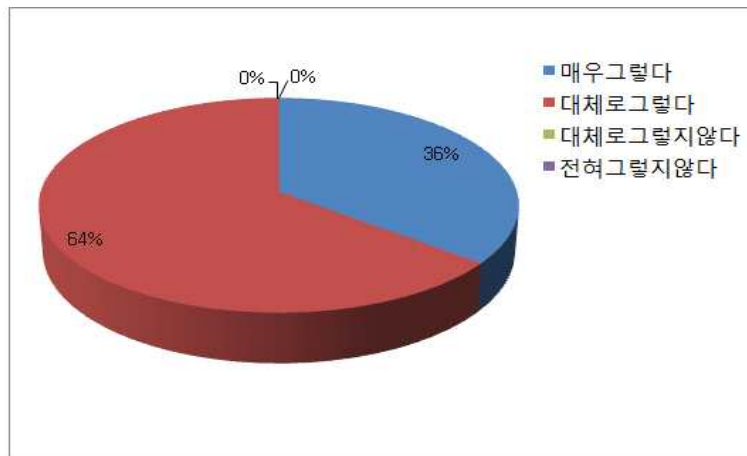
만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총 14개의 문항으로 조사하였다.

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' 36%(5명), '대체로 그렇다'가 64% (9명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변으로 시설 및 환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-1] 시설환경에 대한 만족도



[표 II-9] 시설환경에 대한 만족도

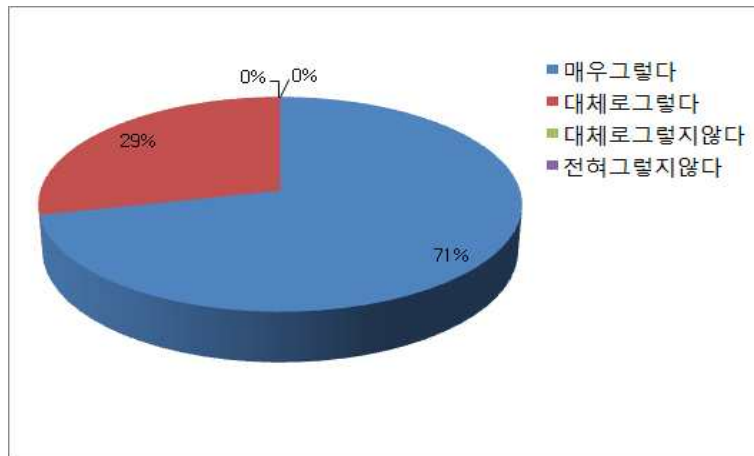
	빈도	퍼센트
매우 그렇다	5	36
대체로 그렇다	9	64
합계	14	100

2) 프로그램 만족도

① 일상생활훈련

본 센터에서는 일상생활훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’가 71%(10명), ‘대체로 그렇다’가 29%(4명)으로 나타나 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 보였다.

[그림 II-2] 일상생활훈련에 대한 만족도



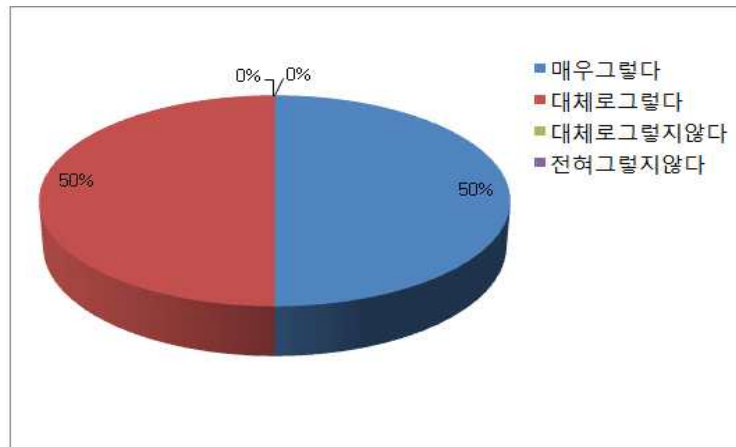
[표 II-10] 일상생활훈련에 대한 만족도

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

② 취미여가생활지원사업

본 센터에서는 취미여가생활지원사업에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(7명), ‘대체로 그렇다’는 50%(7명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변으로 사회적응훈련에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-3] 취미여가생활지원사업에 대한 만족도



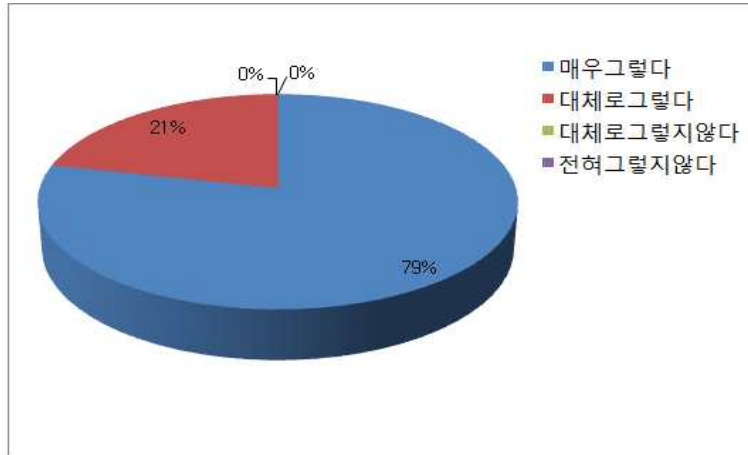
[표 II-11] 취미여가생활지원사업 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	7	50
대체로 그렇다	7	50
합계	14	100

③ 지역사회연계 프로그램

본 센터에서는 지역사회통합프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 나타났으며 총 인원 14명 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-4] 지역사회연계 프로그램에 대한 만족도



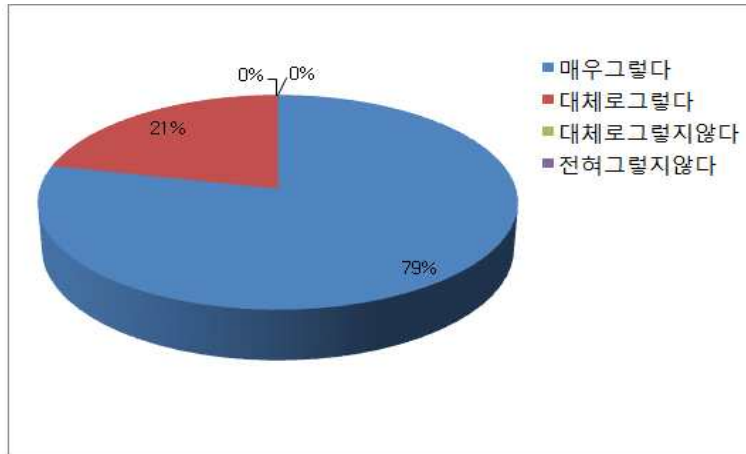
[표 II-12] 지역사회연계 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	11	79
대체로 그렇다	3	21
합계	14	100

④ 건강 및 안전사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 총 인원 14명 중 100%가 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림Ⅱ-5] 건강 및 안전사업에 대한 만족도



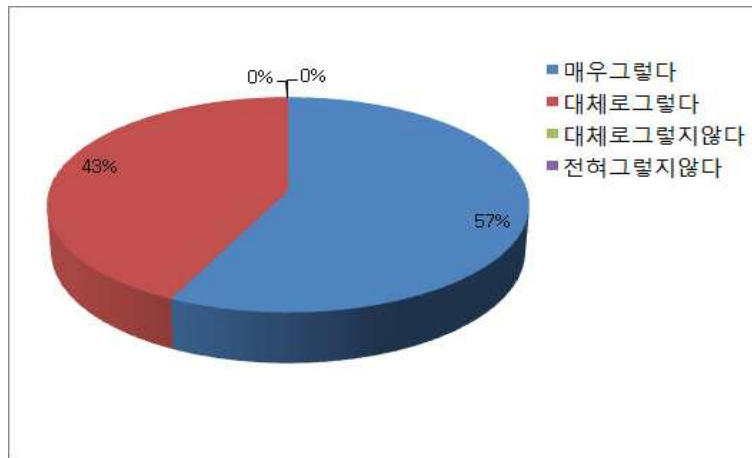
[표Ⅱ-13] 건강 및 안전사업에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	11	79
대체로 그렇다	3	21
합계	14	100

⑤ 외부지원사업

외부지원사업에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 57%(8명), ‘대체로 그렇다’ 43%(6명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)가 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-6] 외부지원사업에 대한 만족도



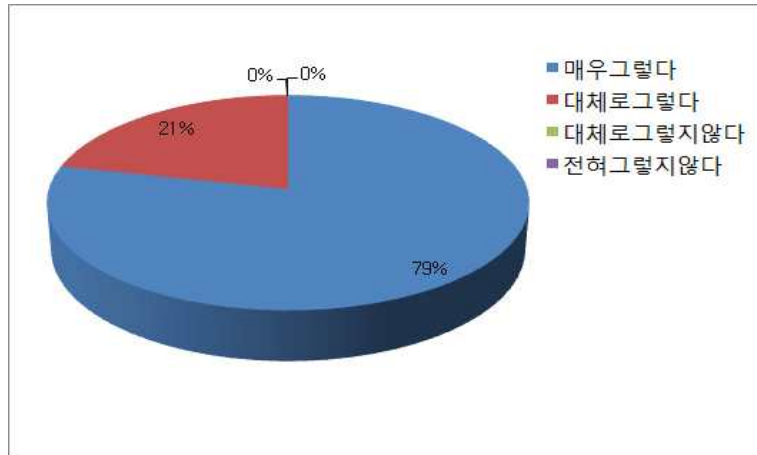
[표 II-14] 외부지원사업에 대한 만족도

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

⑥ 재활치료

재활치료에 대한 만족도 측정결과로, ‘매우 그렇다’가 79%(11명), ‘대체로 그렇다’는 21%(3명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 하였다.

[그림 II-7] 재활치료에 대한 만족도



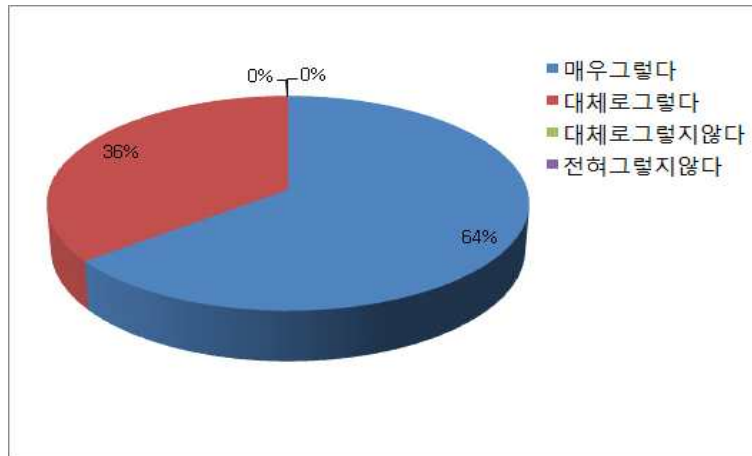
[표 II-15] 재활치료에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	11	79
대체로 그렇다	3	21
합계	14	100

⑦ 가족지원 프로그램에 대한 만족도

본 센터에서는 가족지원 프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 64%(9명), ‘대체로 그렇다’는 36%(5명)로 나타났다. 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변으로 사회적응훈련에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-8] 가족지원 프로그램에 대한 만족도



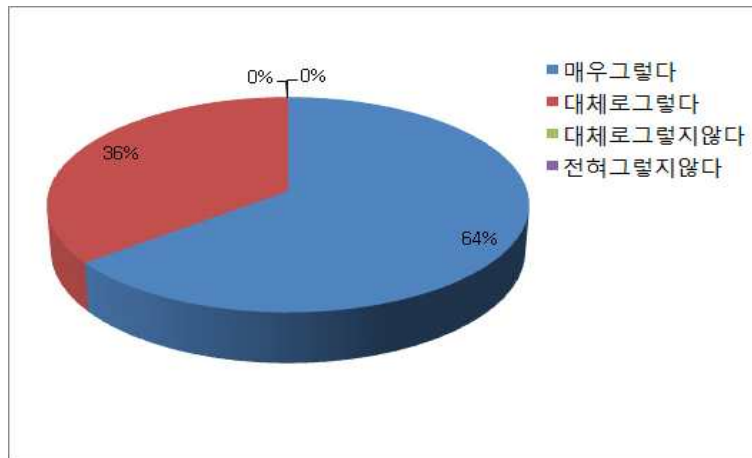
[표 II-16] 가족지원 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	9	64
대체로 그렇다	5	36
합계	14	100

⑧ 전반적인 프로그램 만족도

전반적인 프로그램에 대한 만족도 측정결과는 ‘매우 그렇다’ 64%(9명), ‘대체로 그렇다’ 36%(5명)로 전반적인 프로그램에 대해 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 II-9] 전반적인 프로그램에 대한 만족도



[표 II-17] 전반적인 프로그램에 대한 만족도

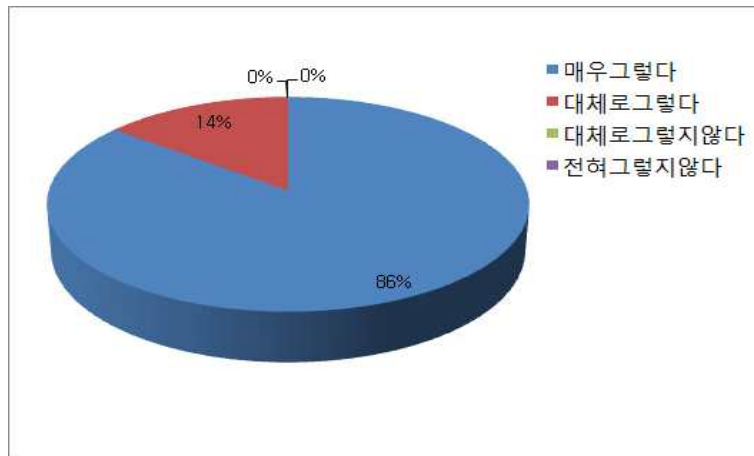
	빈도	퍼센트
매우 그렇다	9	64
대체로 그렇다	5	36
합계	14	100

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

[그림 II-10] 요구충족에 대한 노력정도



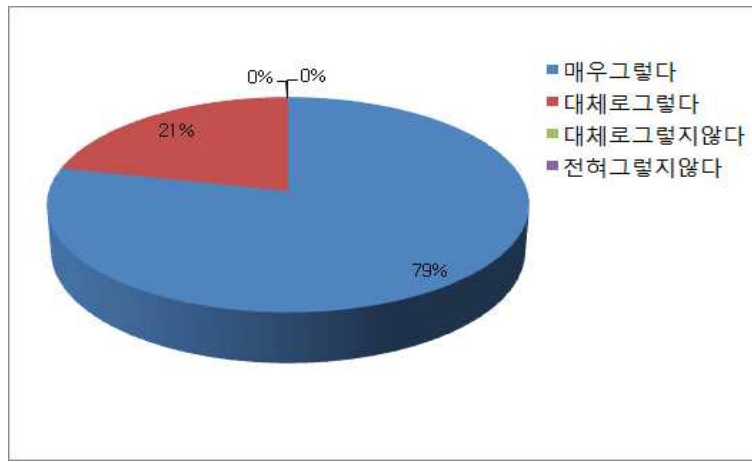
[표 II-18] 요구충족에 대한 노력 정도

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

② 전문지식 면

담당직원들의 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 만족도 측정결과로는, ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 담당직원의 전문성에 대해서 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-11] 직원 전문지식에 대한 만족도



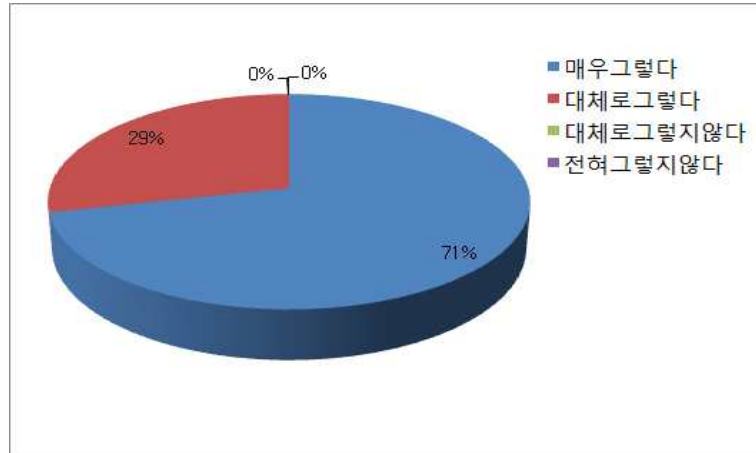
[표 II-19] 직원 전문지식에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	11	79
대체로 그렇다	3	21
합계	14	100

③ 의사소통 면

직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71%(10명), ‘대체로 그렇다’ 29%(4명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-12] 의사소통에 대한 만족도



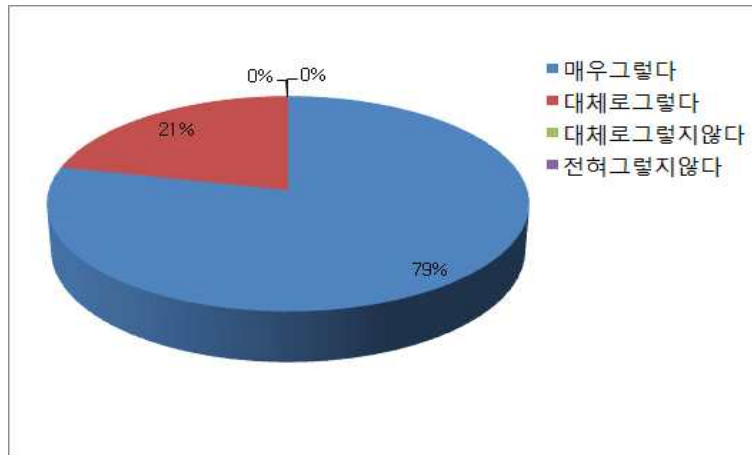
[표 II-20] 의사소통에 대한 만족도

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

④ 직원에 대한 전반적인 만족도

전반적인 직원들의 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 총 인원 14명 중 100%(14명)이 긍정적인 답변을 한 것으로 나타났다.

[그림 II-13] 직원에 대한 전반적 만족도



[표 II-21] 직원에 대한 전반적 만족도

	빈도	퍼센트
매우 그렇다	11	79
대체로 그렇다	3	21
합계	14	100

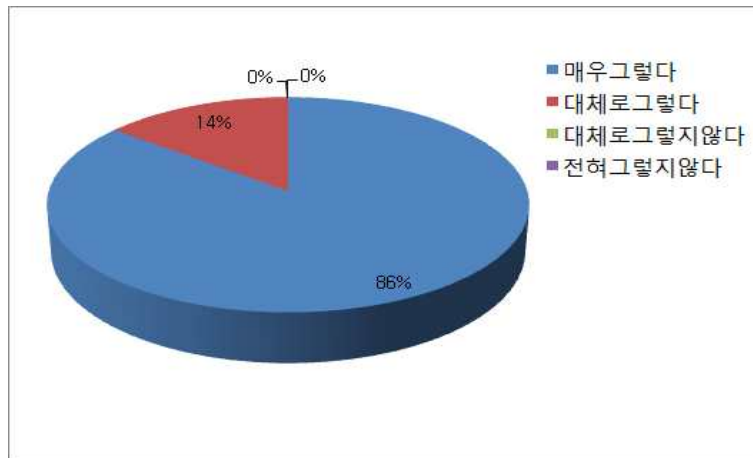
3) 전반적인 만족도

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 86%(12명), ‘대체로 그렇다’는 14%(2명)로 모두 추천할 의향이 있다고 한 점을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림 II-14] 본 센터에 대한 추천의사



[표 II-22] 본 센터에 대한 추천의사

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

III. 요약 및 제언

1. 요약

2019년 이용인 만족도 조사'는 2019년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모를 대상으로 총 14명에게 설문지를 배포하여 14명 모두 설문문에 응답하였다. 설문지는 총 22문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 시설 및 환경에 관련 사항 1문항, 프로그램 만족도 8문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용인의 성별은 남자가 57%(8명), 여자가 43%(6명)로 남자 이용인이 여자 이용인보다 14%(2명)가 많은 것으로 나타났다. 연령은 만 19세 이상 24세 미만이 43%(6명), 만 24세 이상 30세 미만이 36%(5명)으로 과반 이상이 20대인 것으로 나타났다.

경제수준으로는 총 인원 14명 중 국민기초생활보장법 수급자 36%(5명), 비수급자 64%(9명)이며, 거주 지역으로는 남동구 86%(12명), 미추홀구 7%(1명), 시흥시 7%(1명)으로 나타났다. 응답자와 이용인과의 관계를 묻는 사항으로 부모 100%(14명)가 설문문에 응답해주신 것으로 나타났다.

이용인들의 장애유형을 살펴본 바, 지적장애 50%(7명), 자폐성장애 43%(6명), 뇌병변장애 7%(1명)로 나타났으며, 장애등급은 1급 86%(12명), 2급 14%(2명)로 중증 지적 및 자폐성 장애인이 이용하는 것으로 나타났다.

복지관 이용관련 특성의 이용기간 조사결과 12개월 미만 14%(2명), 12개월 이상~24개월 미만 36%(5명), 24개월 이상~36개월 미만 7%(1명), 36개월 이상 43%(6명)로 이용기간이 1년 연장되면서 36개월 이상 응답률이 높게 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

시설환경에 대한 만족도 조사결과 '매우 그렇다' 36%(5명), '대체로 그렇다' 64%(9명)로 나타났다. 식사지도, 의복 착탈의 등 생활에 필요한 기초적인 행동을 습득하고 자립하는데 목적을 둔 일상생활훈련 프로그램은 '매우 그렇다'가 71%(10명), '대체로 그렇다'가 29%(4명)로 나타났다. 또한 취미여가생활지원사업에 대한 만족도는 '매우 그렇다'가 50%(7명), '대체로 그렇다' 50%(7명)로 나타났으며 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 지역사회연계프로그램에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 나타났다. 또한, 독감예방접종, 체지방측정, 소방안전교육 등 건강 및 안전관련 프로그램은 ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 나타났다.

외부에서 지원을 받아 지역사회자치활동이나 캠프등으로 진행되는 외부지원사업에 대해서는 ‘매우 그렇다’ 57%(8명), ‘대체로 그렇다’ 43%(6명)로 응답하였으며, 재활치료에 대한 만족도 측정결과로는 ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 나타났다.

부모교육 및 모임으로 정보를 교환하고 장애자녀에 대한 교육을 받는 가족지원 프로그램에 대해서 ‘매우 그렇다’ 64%(9명), ‘대체로 그렇다’ 36%(5명)로 응답하였고 전반적인 프로그램 만족도로 ‘매우 그렇다’ 64%(9명), ‘대체로 그렇다’ 36%(5명)로 100%(14명)가 프로그램에 만족하는 것으로 나타났다.

담당직원에 대한 만족도로 담당직원들이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 지에 대한 항목으로는 ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 요구 충족에 만족하는 것으로 나타났다. 또한, 담당직원의 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)이며 직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 항목은 ‘매우 그렇다’ 71%(10명), ‘대체로 그렇다’ 29%(4명)로 의사소통면이 다른 항목과 비교하였을 때 조사결과가 낮은 것으로 나타났다. 직원에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 79%(11명), ‘대체로 그렇다’ 21%(3명)로 평균 이상이 직원에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

주간보호센터를 이용하고자하는 사람에게 본 센터를 추천할 의향이 있는지 대한 항목은 ‘매우 그렇다’ 86%(12명), ‘대체로 그렇다’ 14%(2명)로 나타났다.

2. 제언

2019년 늘푸른동산 주간보호센터에 대한 상반기 만족도 조사를 통하여 이용인의 기본사항 및 프로그램, 직원에 대한 만족도를 조사할 수 있었다. 부모들은 건의사항으로 이용기간 연장 및 프로그램과 관련하여 의견을 주셨다. 프로그램과 관련된 의견으로는 미술활동과 언어프로그램이 있었으면 좋겠다고 했으며 요리활동 프로그램 시 레시피를 공유하여 집에서도 이용인들이 부모님과 요리를 함께 할 수 있도록 해주면 좋겠다는 의견이 있었다. 프로그램과 관련된 의견들은 본 센터의 취지와 이용인들의 의견을 직접 고려하여 계속해서 논의해 볼 계획이다.

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.

2019년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

설문지

남동장애인종합복지관

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(기능향상지원)

설문지 ID	
--------	--

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 ‘2019년 상반기 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구 조사’입니다.

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

2019년 6월
남동장애인종합복지관

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

※ 각 프로그램 별로 이용인 만족도를 조사 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 V 표시한 프로그램에 한하여만 응답해주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 팀명

①기능향상지원1팀

②기능향상지원2팀

2. 프로그램명

- ① 놀이심리1 ② 놀이심리2 ③ 미술심리 ④ 특수교육 ⑤ 언어재활1
⑥ 언어재활2 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. 위 11-14번 문항을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
16. 이용 중인 프로그램이 재활에 도움이 되었습니까?				
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)

설문지 ID	
--------	--

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2019년 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.

2019년 6월
 남동장애인종합복지관

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

※ 각 프로그램 별로 이용인 만족도를 조사합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 V 표시한 프로그램에 한하여만 응답해주시기 바랍니다.

<담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

1. 프로그램명

- | | | | | |
|--------|----------|----------|----------|-------|
| ① 힘찬교실 | ② 튼튼교실 | ③ 에너지업 | ④ 배드민턴 | ⑤ 태권도 |
| ⑥ 요리조리 | ⑦ 원예교실 | ⑧ 자립지원활동 | ⑨ 자기결정활동 | ⑩ 공실 |
| ⑪ 토토즐 | ⑫ 하비클래스 | ⑬ 노래교실 | ⑭ 라인댄스 | ⑮ 볼링 |
| ⑯ 필라테스 | ⑰ 남동아카데미 | | | |

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
13. 프로그램진행 시 이용인의 욕구가 충분히 반영되고 있습니까?				
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?				

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

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

7. 서비스 이용기간	_____ 년
8. 거주지역	①만수1동 ②만수2동 ③만수3동 ④만수4동 ⑤만수5동 ⑥만수6동 ⑦장수·서창동 ⑧논현·고잔동 ⑨남촌·도림동 ⑩구월·간석동 ⑪기타()
9. 결혼형태	①미혼 ②기혼 ③이혼 ④사별 ⑤별거 ⑥기타()
10. 가족형태	①독거 ②부부 ③본인 + 자녀 ④부인 + 손자녀 ⑤본인 + 부모 ⑥기타
11. 가족원 수	①1인 ②2인 ③3인 ④4인 ⑤5인 ⑥6인이상
12. 주거형태	①자가 ②전세 ③월세 ④임대 ⑤기타()
13. 주거종류	①아파트 ②연립주택 ③단독주택 ④다세대주택 ⑤기타

■ **만족도 및 이용에 관한 일반적인 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.**

14. 귀하가 본 복지관의 재가복지서비스를 이용하게 된 경로는 무엇입니까?

- ①복지관 직원을 통해 알게 되었다.(전화 또는 내방)
 ②지역 주민(이웃, 친구 등)을 통하여 알게 되었다.
 ③복지관 자체 홍보물(홈페이지, 전단, 관보, 주보 등)을 통해 알게 되었다.
 ④신문 및 영상매체 등의 대중 홍보매체를 통해 알게 되었다.
 ⑤타 사회복지기관 및 의료기관, 학교, 동사무소 등 유관기관 직원을 통해 알게 되었다.
 ⑥기타()

15. 귀하가 본 복지관 재가복지서비스 프로그램에 참여하게 된 동기는 무엇인지

우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.

- _____ ①경제적 어려움에 대한 도움을 받고 싶어서(경제적 어려움 해소)
 _____ ②건강증진 및 재활을 목적으로(건강)
 _____ ③시간활용 및 여가선용을 위하여(여가/문화활동)
 _____ ④이웃과의 인간관계 형성을 목적으로(친교활동)
 _____ ⑤기타()

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

사업분류	프로그램명
1) 가족지원사업	①밀반찬지원 ②김장서비스 ③나들이행사 ④디딤돌운동실
2) 역량강화 및 권익옹호	①주거환경개선서비스(도배 등) ②외출지원 ③재활정보제공 ④인권권익옹호 ⑤보장구대여서비스
3) 재활후원사업	①결연후원 ②현물지원 ③명절서비스 ④복지쿠폰
4) 민관협력공동사업	①두루美사업(생필품지원, 정서지원)

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 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 도와 줍니까?				
23. 복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
24. 직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?				
25. 위의 문항(22-24번)을 고려할 때, 담당직 원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
26. 재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있 다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?				

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

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

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

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
14-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
15. 직업인식프로그램에 대하여 만족하십니까? (작업비 지급, 모의면접, 이력서 작성, 금전관리, 직무체험, 취업박람회 참석 등)				
15-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
16. 작업태도 및 작업습관 형성 프로그램에 대하여 만족하십니까?				
16-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
17. 신체능력향상 프로그램에 대하여 만족하십니까? (등산, 스트레칭, G.X)				
17-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
18. 직무능력향상 훈련 프로그램에 대하여 만족하십니까? (조립, 포장, 상하차, Staff 활동, 서비스훈련, 바리스타, 현장실습)				
18-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
19. 교육활동 프로그램에 대하여 만족하십니까? (안전교육, 인권교육, 컴퓨터교육, 성교육, 환경교육, 권익옹호, 소방훈련 등)				
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, 캠프, 여행, 연합활동, 공헌활동-봉사)				
20-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
21. 위의 문항(11-20번)을 고려해볼 때 보람터 프로그램이 이용인의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?				
21-1. ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
22. 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?				
23. 보람터 직원은 맡은 업무에 대한 전문 지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
24. 보람터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?				
25. 위의 항목(22-24번)을 고려해 볼 때 보람터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
26. 위의 항목(22-25번)에서 ‘대체로 그렇지 않다’ 혹은 ‘전혀 그렇지 않다’에 응답하신 경우 이유나 개선방안에 대한 의견을 적어주세요.				
27. 직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 ‘보람터’를 추천할 의향이 있습니까?				

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

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

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



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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(취업 및 적응지원)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2019년 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.

2019년 6월
남동장애인종합복지관

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

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

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

■ (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, 타 기관연계)에 만족하십니까?				
12. 본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?				
13. 위의 항목(9-12번)을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
14. 귀하는 현장훈련에 참여하셨습니까?	예() *응답자의 경우 15번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 21번으로 이동	
15. 현장훈련의 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합하십니까?				
16. 현장훈련 기간은 귀하가 취업을 준비할 수 있는 충분한 기간이었습니까?				
17. 현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용(직무지도, 직장예절 및 대인관계 등)에 만족하십니까?				
18. 현장훈련이 귀하의 취업을 준비하는 데에 도움이 되었습니까?				

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

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
30. 위의 항목(27-29번)을 고려했을 때 취업 후적응지원 프로그램이 귀하의 직장생활 유 지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
31. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비용에 만족하십니까?				
32. 위의 항목(27-31번)을 고려했을 때 취업후 적응지원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
33. 취업자 모임(주말 자조모임, 평일 자조모 임, 취업자연수, 연합활동, 송년회)에 참여 하신 경험이 있습니까?	예() *응답자의 경우 34번으로 이동		아니오() *응답자의 경우 39번으로 이동	
34. 취업자 모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소 양교육, 여가활동, 장기근속 포상 등)에 만족 하십니까?				
35. 취업자 모임의 빈도(주말 월1회, 평일 연5회, 취업자연수 연1회, 연합활동 연1회, 송년회 연1회)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 본 관의 직업지원팀을 추천할 의향이 있습니까?				
39. 담당직원은 귀하의 직장생활에 대해 잘 알 고 있습니까?				
40. 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?				

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

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

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

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

이용인 만족도 및 욕구조사(취업 후 적응지원)

설문지 ID

안녕하십니까? 한 여름 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도와 욕구를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2019년 상반기 프로그램별 이용자 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.

2019년 6월
남동장애인종합복지관

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

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

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

■ (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, 모임운영 등)에 대하여 만족하십니까?				
16. 귀하에게 제공된 취업후적응지원 횟수에 대하여 만족하십니까?				
17. 위의 항목(14-16번)을 고려했을 때 취업후적응지원 프로그램이 귀하의 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?				
18. 귀하는 취업후적응지원 프로그램의 비용에 만족하십니까?				

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

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

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

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

■ 이용에 관한 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

9. 귀하께서 참여하는 핸드벨 동아리는 어떤 방법을 통하여 처음 알게 되었습니까?

- ① 친구, 졸업생, 가족, 친지 등 주변사람의 소개로
- ② 기관 홈페이지를 통해
- ③ 기관에서 제작한 홍보물을 통해
- ④ 기타 ()

10. 귀하께서 핸드벨 동아리에 참여하게 된 동기는 무엇입니까?

- ① 새로운 것에 도전해보고 싶어서
- ② 부모님, 선생님의 권유로
- ③ 취미생활 및 여가 선용을 위해
- ④ 친구나 다른 사람들과의 교류를 위해
- ⑤ 기타()

11. 본 관 이외의 장소에서 핸드벨 관련 프로그램에 참여하신 경험이 있습니까? 있다면, 장소와 기간을 기재 바랍니다.(예: 교회에서 2개월)

- ① 없다
- ② 있다(장소: /기간:)

■ 만족도에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
12. 핸드벨 악기 및 비품 등의 상태는 적당하다고 생각하십니까?				
13. 프로그램 시간(1시간)은 적당하다고 생각하십니까?				
14. 프로그램 횟수(주 1회)는 적당하다고 생각하십니까?				
15. 핸드벨 동아리의 수업 수준(난이도)은 적당하다고 생각하십니까?				

문항	매우 그렇다 (4)	대체로 그렇다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
16. 핸드벨 연주에 활용되고 있는 교재 (악보)는 적당하다고 생각하십니까?				
17. 담당직원은 이용인과 보호자에게 친절한 태도로 응대하고 있습니까?				
18. 핸드벨 강사는 전문적 지식과 기술을 갖추고 있습니까?				
19. 핸드벨 동아리 활동에 대해 전반적으로 만족하십니까?				
20. 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있습니까?				

■ 끝으로 이용 중인 프로그램 발전 및 서비스개선을 위한 건의사항과 추후 진행되었으면 하는 내용을 작성해주시기 바랍니다.

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

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

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

21. 위의 항목(18-20번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?				
22. 주간보호센터 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 주간보호 ‘늘푸른 동산’을 추천할 의향이 있습니까?				

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

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

2019 프로그램별 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

등록번호 2019-9호

■발 행 일 : 2019년 8월

■발 행 인 : 손 동 훈

■편 집 인 : 이 연 정

■주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898

■대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005

■홈페이지 : www.ndjb.or.kr