

2025년

# 이용인 만족도 조사 보고서



# 목 차

---

조사목적 및 조사설계 .....	5
■ 조사배경 및 목적 .....	7
■ 조사설계 .....	7

---

조사결과의 분석 .....	11
■ 시설 및 운영 만족도 .....	13
■ 기능향상지원1팀 .....	39
■ 기능향상지원2팀 .....	115
■ 권익지원팀 .....	193
■ 가족문화지원팀 .....	217
■ 지역연계팀 .....	243
■ 능력개발지원팀 .....	269
설문지 .....	299

---



2025년 이용인 만족도 조사 보고서

---

# 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 올해 9월 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 향후 사업에 만족도 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 하며, 조사의 목적은 아래와 같다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 각 팀별 이용인들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아본다.
- 3) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악한다.
- 4) 이용자 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보한다.

본 보고서는 2025년 9월에 실시된 각 프로그램별 이용자 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례 수

2025년 9월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용자 및 보호자를 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다.

이번 조사는 복지관 이용자 총 409명을 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	34
기능향상지원2팀	58
권익지원팀	10
가족문화지원팀	113
지역연계팀	140
능력개발지원팀	54
계	409

## 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 및 성인 이용인 그리고 재가서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 시설, 서비스 운영 및 담당직원에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

전체 팀에서는 동일한 설문지를 사용하여 조사를 실시하였으며, 직업지원팀의 경우 프로그램 만족도에 대한 문항을 추가하여 조사하였다.

### 3. 조사의 진행과 자료의 분석

#### 1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부 또는 온라인 설문지를 통해 응답하도록 진행하였다.

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

설문지 회수율은 81.7%로, 전체 409부의 설문지를 배부하여 334부를 회수하였다.

[표Ⅱ-2] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	409
설문지 회수	334
회 수 율(%)	81.7

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-3] 프로그램별 설문지 회수 현황

세부 프로그램	인원(명)	비율(%)
기능향상지원1팀	27	8.1
기능향상지원2팀	39	11.7
권익지원팀	9	2.7
가족문화지원팀	113	33.8
지역연계팀	96	28.7
능력개발지원팀	50	15.0
	334	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.

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 17일간(연휴 포함)

## 3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 for Window, jamovi 2.1.14 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2025년 이용인 만족도 조사 보고서

# 조사결과의 분석

남동강애인종합복지관



# 시설 및 운영 만족도

이연정 주임 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

조사는 담당직원들이 이용인들에게 설문지를 직접 배부 또는 온라인 설문지를 통해 응답하도록 진행하였다.

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 81.7%로, 전체 409부의 설문지를 배부하여 334부를 회수하였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	409
설문지 회수	334
회 수 율(%)	81.7

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 17일간(연휴 포함)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF) - 서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성  $\alpha = .912$ , 신뢰성  $\alpha = .927$ , 공감성  $\alpha = .936$ , 대응성  $\alpha = .955$  보증성  $\alpha = .967$ 로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수 ( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .912$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용제공	$\alpha = .927$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .936$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/ 적극적 태도	$\alpha = .955$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .967$	17-20	4

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 48.5%(162명), ‘가족’ 36.5%(122명), ‘외부인’ 14.4%(48명), 기타 0.6%(2명)로 본인이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 응답자와의 관계



##### ② 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 52.1%(174명), ‘여자’ 47.9%(160명)으로 남자가 여자에 비해 4.2% 높게 나타났다.

[표 II-2] 성별



### ③ 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 이하’이 3.6%(12명), ‘8세~13세’가 17.4%(58명), ‘14세~19세’ 10.7%(36명), ‘20세~29세’가 12.3%(41명), ‘30세~39세’가 10.7%(36명), ‘40세~49세’가 9.0%(30명), ‘50세~59세’가 8.1%(27명), ‘60세~69세’가 8.7%(29명), ‘70세 이상’이 19.5%(65명)으로 나타났으며, ‘70세 이상’, 8세~13세가 높은 비율을 보였다.

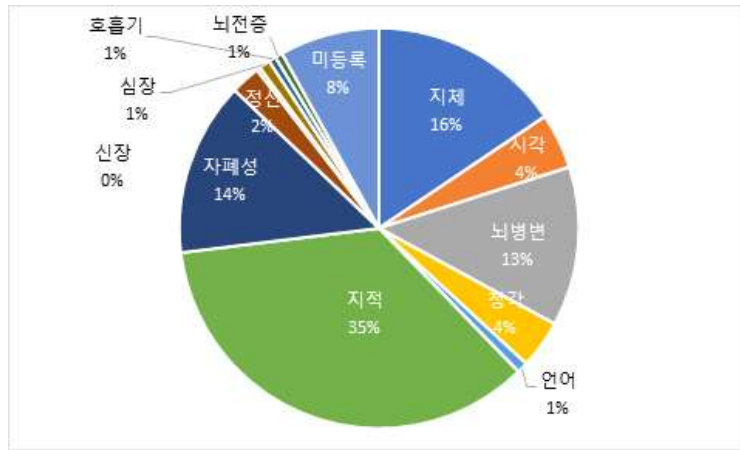


[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 이하	12	3.6
8세~13세	58	17.4
14세~19세	36	10.7
20세~29세	41	12.3
30세~39세	36	10.7
40세~49세	30	9.0
50세~59세	27	8.1
60세~69세	29	8.7
70세 이상	65	19.5
계	334	100.0

④ 주장애유형

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 15.6%(52명), ‘시각장애’ 4.5%(15명), ‘뇌병변장애’ 12.9%(43명), ‘청각장애’ 3.9%(13명), ‘언어장애’ 0.9%(3명), ‘지적장애’ 35.3%(118명), ‘자폐성장애’ 14.1%(47명), ‘정신장애’ 2.4%(8명), ‘신장장애’ 0.3%(1명), ‘심장장애’ 0.9%(3명), ‘호흡기장애’ 0.6%(2명), ‘뇌전증장애’ 0.6%(2명), ‘미등록’ 8.0%(27명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2을 차지하였고, 다음으로 지체장애, 뇌병변장애가 높은 비율을 보였다.

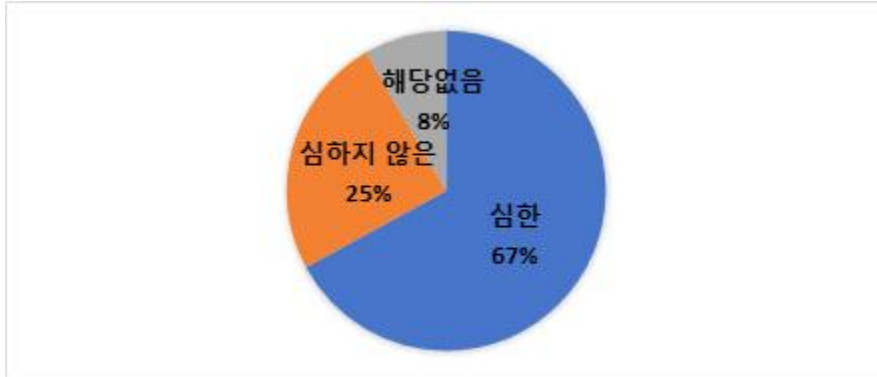


[표Ⅱ-4] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	52	15.6
시각장애	15	4.5
뇌병변장애	43	12.9
청각장애	13	3.9
언어장애	3	0.9
지적장애	118	35.3
자폐성장애	47	14.1
정신장애	8	2.4
신장장애	1	0.3
심장장애	3	0.9
호흡기장애	2	0.6
뇌전증장애	2	0.6
미등록	27	8.0
계	334	100.0

### ⑤ 장애정도

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 67.1%(224명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 24.6%(82명), ‘해당 없음’이 8.3%(28명)로 장애 정도가 심한 장애인이 2/3 이상 응답한 것으로 나타났다.



[표Ⅱ-5] 장애정도

구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	224	67.1
장애 정도가 심하지 않은 장애인	82	24.6
해당 없음	28	8.3
계	334	100.0

⑥ 경제수준

조사대상의 경제수준 분포는 ‘비수급자’ 46.1%(154명), ‘차상위’ 4.2%(14명), ‘수급자’ 49.7%(166명)으로 나타났다.

[표 II-6] 경제수준



[표 II-7] 수급자 급여 비율

구분	빈도	비율(%)	
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	152	60.3
	의료급여	39	15.5
	주거급여	38	15.1
	교육급여	23	9.1
계	252	100.0	

⑦ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘인천시 남동구’ 77.5%(259명), ‘인천시 내 타 지역’ 20.5%(68명), ‘타 시도’ 2.0%(7명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-8] 거주지역



## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘신뢰성’에 관한 만족도가 평균 4.74점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.75점으로 나타나 평균점이 높았다.



[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
건물 청결도	4.64	4.59	0.762	334	1	5
프로그램 제공장소	4.60		0.768		1	5
기자재 구비	4.57		0.816		1	5
대기장소 운영	4.54		0.811		1	5
신청방법 이해	4.60		0.787		1	5
계획적 운영	4.73	4.74	0.663		1	5
운영시간 준수	4.75		0.664		1	5
프로그램 내용 제공	4.74		0.659		1	5
정서적 공감	4.75	4.72	0.650		1	5
인권존중	4.78		0.624		1	5
개별적 관심	4.63		0.783		1	5
권익옹호	4.72		0.667		1	5
신속한 대응	4.73	4.71	0.674		1	5
자발성	4.71		0.707		1	5
욕구반영	4.70		0.719		1	5
적극적 태도	4.72	4.75	0.675		1	5
친절도	4.78		0.621		1	5
전문성	4.74		0.663		1	5
안정감	4.73		0.662		1	5
안전관리	4.77		0.629		1	5

■ 유형성 만족도 ■

1) 건물 청결도

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.4%(252명), ‘그렇다’ 17.1%(57명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘그렇지않다’ 1.2%(4명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표Ⅱ-10] 건물 청결도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	5	1.5
그렇지않다.	4	1.2
보통이다.	16	4.8
그렇다.	57	17.1
매우그렇다.	252	75.4
계	334	100.0

2) 프로그램 제공장소

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.4%(242명), ‘그렇다’ 18.9%(63명), ‘보통이다’ 5.7%(19명), ‘그렇지않다’ 2.1%(7명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(3명)로 나타났다.

[표Ⅱ-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	3	0.9
그렇지않다.	7	2.1
보통이다.	19	5.7
그렇다.	63	18.9
매우그렇다.	242	72.4
계	334	100.0

### 3) 기자재 구비

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.1%(241명), ‘그렇다’ 17.4%(58명), ‘보통이다’ 7.5%(25명), ‘그렇지않다’ 1.5%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표Ⅱ-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)
그렇지않다.	5	1.5
보통이다.	25	7.5
그렇다.	58	17.4
매우그렇다.	241	72.1
계	334	100.0

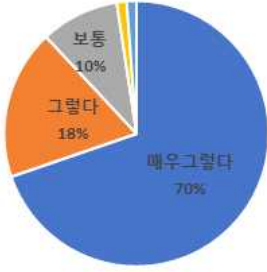


### 4) 대기장소 운영

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 69.7%(233명), ‘그렇다’ 18.3%(61명), ‘보통이다’ 9.6%(32명), ‘그렇지않다’ 1.2%(4명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-13] 대기장소 운영

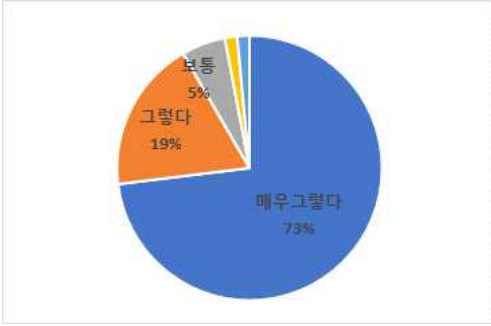
구분	빈도(명)	비율(%)
그렇지않다.	4	1.2
보통이다.	32	9.6
그렇다.	61	18.3
매우그렇다.	233	69.7
계	334	100.0



### 5) 신청방법 이해

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 73.0%(244명), ‘그렇다’ 18.6%(62명), ‘보통이다’ 5.4%(18명), ‘그렇지않다’ 1.5%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표 II-14] 신청방법 이해도

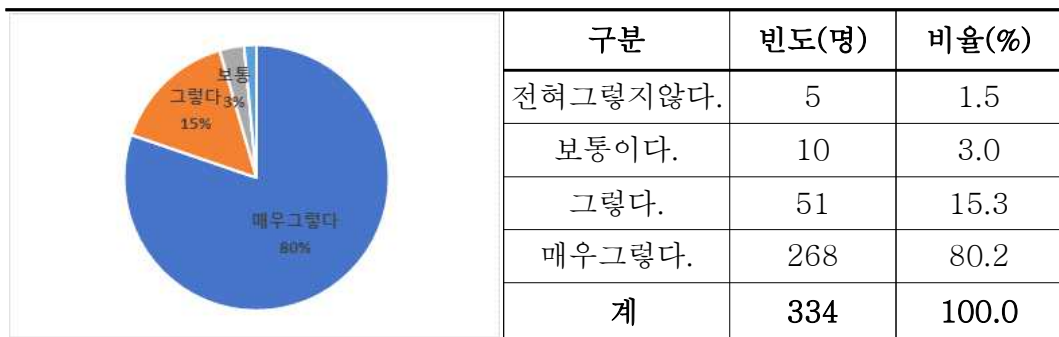
	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	5	1.5
	그렇지않다.	5	1.5
	보통이다.	18	5.4
	그렇다.	62	18.6
	매우그렇다.	244	73.0
계	334	100.0	

## ■ 신뢰성 만족도 ■

### 6) 계획에 따른 운영

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.2%(268명), ‘그렇다’ 15.3%(51명), ‘보통이다’ 3.0%(10명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

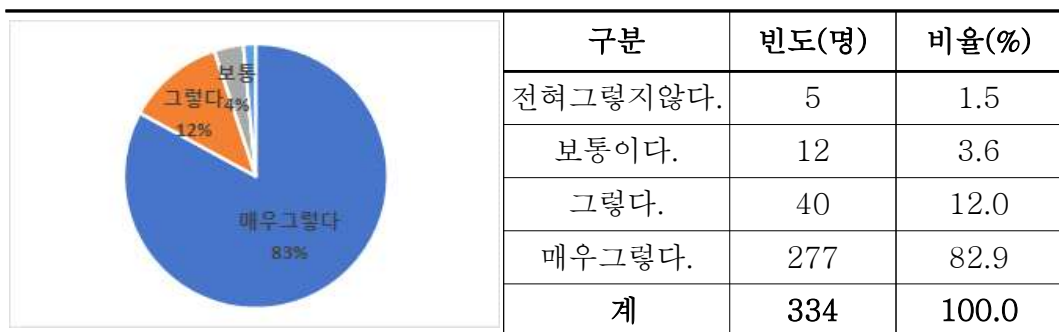
[표Ⅱ-15] 계획적 운영



### 7) 운영시간 준수

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 82.9%(277명), ‘그렇다’ 12.0%(40명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표Ⅱ-16] 운영시간 준수도



8) 프로그램 내용 제공

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 81.7%(273명), ‘그렇다’ 12.9%(43명), ‘보통이다’ 3.9%(13명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표 II-17] 프로그램 내용 제공도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	전혀그렇지않다.	4	1.2
	그렇지않다.	1	0.3
	보통이다.	13	3.9
	그렇다.	43	12.9
	매우그렇다.	273	81.7
	계	334	100.0

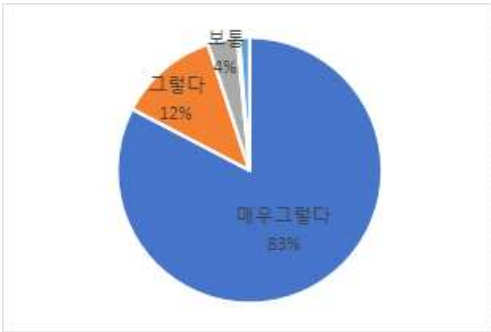
## ■ 공감성 만족도 ■

### 9) 정서적 공감

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.6%(276명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-18] 정서적 공감도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	1.2
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	12	3.6
그렇다.	41	12.3
매우그렇다.	276	82.6
계	334	100.0



### 10) 이용인에 대한 존중(인권존중)

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 84.7%(283명), ‘그렇다’ 11.1%(37명), ‘보통이다’ 2.7%(9명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 이용인에 대한 존중(인권존중)

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	1.2
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	9	2.7
그렇다.	37	11.1
매우그렇다.	283	84.7
계	334	100.0



### 11) 개별적 관심

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.7%(253명), ‘그렇다’ 15.6%(52명), ‘보통이다’ 6.3%(21명), ‘그렇지않다’ 0.6%(2명), ‘전혀그렇지않다’ 1.8%(6명)로 나타났다.

[표Ⅱ-20] 개별적 관심도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	6	1.8
그렇지않다.	2	0.6
보통이다.	21	6.3
그렇다.	52	15.6
매우그렇다.	253	75.7
<b>계</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

### 12) 권익옹호

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 79.9%(267명), ‘그렇다’ 14.1%(47명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	1.2
보통이다.	16	4.8
그렇다.	47	14.1
매우그렇다.	267	79.9
<b>계</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

## ■ 대응성 만족도 ■

### 13) 신속한 대응

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 81.7%(273명), ‘그렇다’ 13.2%(44명), ‘보통이다’ 3.0%(10명), ‘그렇지않다’ 0.9%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	1.2
그렇지않다.	3	0.9
보통이다.	10	3.0
그렇다.	44	13.2
매우그렇다.	273	81.7
계	334	100.0

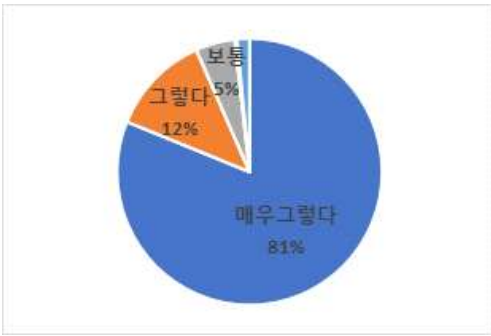


### 14) 자발적인 지원

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 81.1%(271명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표Ⅱ-23] 자발적 지원

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	5	1.5
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	16	4.8
그렇다.	41	12.3
매우그렇다.	271	81.1
계	334	100.0



### 15) 욕구반영

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.5%(269명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 5.4%(18명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

[표 II-24] 욕구 반영도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	5	1.5
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	18	5.4
그렇다.	41	12.3
매우그렇다.	269	80.5
<b>계</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

### 16) 적극적인 태도

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.5%(269명), ‘그렇다’ 13.5%(45명), ‘보통이다’ 4.5%(15명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	4	1.2
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	15	4.5
그렇다.	45	13.5
매우그렇다.	269	80.5
<b>계</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>

## ■ 보증성 만족도 ■

### 17) 친절도

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 85.6%(286명), ‘그렇다’ 9.6%(32명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	12	3.6
그렇다.	32	9.6
매우그렇다.	286	85.6
계	334	100.0

### 18) 프로그램 운영 전문성

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 82.3%(275명), ‘그렇다’ 12.0%(40명), ‘보통이다’ 4.2%(14명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

[표 II-27] 프로그램 운영 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)
그렇지않다.	1	0.3
보통이다.	14	4.2
그렇다.	40	12.0
매우그렇다.	275	82.3
계	334	100.0

### 19) 안정감 제공

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 81.1%(271명), ‘그렇다’ 13.5%(45명), ‘보통이다’ 3.9%(13명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

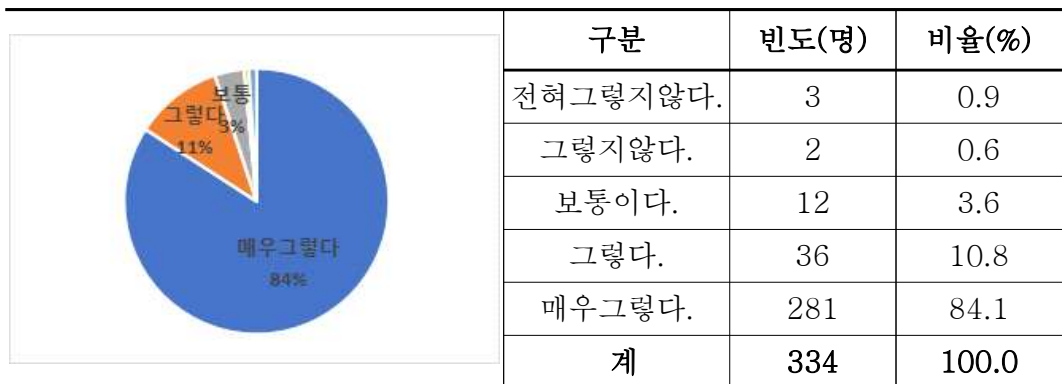
[표Ⅱ-28] 안정감 제공



### 20) 프로그램 운영에 따른 안전관리

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.1%(281명), ‘그렇다’ 10.8%(36명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘그렇지않다’ 0.6%(2명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(3명)로 나타났다.

[표Ⅱ-29] 프로그램 운영에 따른 안전관리



### 3. 건의사항

‘남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.’ 라는 문항은 서술형으로 질문하였고, 전반적 프로그램, 시설·운영 관련 의견은 다음과 같다.

#### ■ 시설 관련

- ① 프로그램실 공간 협소에 따른 확장 희망
- ② 보람터 책상 및 의자 교체 요청
- ③ 디딤돌운동실 운동기구 부족 및 고장 수리 요청

#### ■ 재활서비스 관련

- ① 청소년 재활서비스 확대 희망(대상 연령 상향, 그룹서비스 신설 등)
- ② 결석(질병)에 따른 보강체계 점검

#### ■ 프로그램 관련

- ① 성인 프로그램 개설 희망(컴퓨터, 제빵, 운동 등)
- ② 외부활동(여행, 야외활동) 확대 희망

#### ■ 직업재활 관련

- ① 장기 근무할 수 있는 일자리 취업 희망

#### ■ 운영·제도 관련

- ① 2026년 프로그램 및 접수 방법 안내 등 정보 제공 희망

#### ■ 직원 칭찬 및 이용 프로그램 만족

- ① 복지관 직원 감사인사
- ② 프로그램 이용에 대한 만족

## III. 요약 및 제언

### 1. 요약

조사는 각 프로그램별 담당직원들이 이용인들에게 설문지를 직접 배부 또는 온라인 설문지를 통해 응답하도록 진행하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 설문지를 이용인의 가정으로 보내 주

양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 81.7%로, 전체 409부의 설문지를 배부하여 334부를 회수하였다.

## 1) 응답자들의 일반적인 사항

### ■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 48.5%(162명), ‘가족’ 36.5%(122명), ‘외부인’ 14.4%(48명), 기타 0.6%(2명)로 본인이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 52.1%(174명), ‘여자’ 47.9%(160명)으로 남자가 여자에 비해 4.2% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 이하’이 3.6%(12명), ‘8세~13세’가 17.4%(58명), ‘14세~19세’ 10.7%(36명), ‘20세~29세’가 12.3%(41명), ‘30세~39세’가 10.7%(36명), ‘40세~49세’가 9.0%(30명), ‘50세~59세’가 8.1%(27명), ‘60세~69세’가 8.7%(29명), ‘70세 이상’이 19.5%(65명)으로 나타났으며, ‘70세 이상’, 8세~13세가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 15.6%(52명), ‘시각장애’ 4.5%(15명), ‘뇌병변장애’ 12.9%(43명), ‘청각장애’ 3.9%(13명), ‘언어장애’ 0.9%(3명), ‘지적장애’ 35.3%(118명), ‘자폐성장애’ 14.1%(47명), ‘정신장애’ 2.4%(8명), ‘신장장애’ 0.3%(1명), ‘심장장애’ 0.9%(3명), ‘호흡기장애’ 0.6%(2명), ‘뇌진증장애’ 0.6%(2명), ‘미등록’ 8.0%(27명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2을 차지하였고, 다음으로 지체장애, 뇌병변장애가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 67.1%(224명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 24.6%(82명), ‘해당 없음’이 8.3%(28명)로 장애 정도가 심한 장애인이 2/3 이상 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 경제수준 분포는 ‘비수급자’ 46.1%(154명), ‘차상위’ 4.2%(14명), ‘수급자’ 49.7%(166명)으로 나타났다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘인천시 남동구’ 77.5%(259명), ‘인천시 내 타 지역’ 20.5%(68명), ‘타 시도’ 2.0%(7명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

## 2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘신뢰성’에 관한 만족도가 평균 4.74점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.75점으로 나타나 평균점이 높았다.

### ■ 유형성에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.4%(252명), ‘그렇다’ 17.1%(57명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘그렇지않다’ 1.2%(4명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.4%(242명), ‘그렇다’ 18.9%(63명), ‘보통이다’ 5.7%(19명), ‘그렇지않다’ 2.1%(7명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(3명)로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.1%(241명), ‘그렇다’ 17.4%(58명), ‘보통이다’ 7.5%(25명), ‘그렇지않다’ 1.5%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 69.7%(233명), ‘그렇다’ 18.3%(61명), ‘보통이다’ 9.6%(32명), ‘그렇지않다’ 1.2%(4명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 73.0%(244명), ‘그렇다’ 18.6%(62명), ‘보통이다’ 5.4%(18명), ‘그렇지않다’ 1.5%(5명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

■ 신뢰성에 대한 만족도 ■

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.2%(268명), ‘그렇다’ 15.3%(51명), ‘보통이다’ 3.0%(10명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 82.9%(277명), ‘그렇다’ 12.0%(40명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 81.7%(273명), ‘그렇다’ 12.9%(43명), ‘보통이다’ 3.9%(13명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

■ 공감성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.6%(276명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 84.7%(283명), ‘그렇다’ 11.1%(37명), ‘보통이다’ 2.7%(9명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.7%(253명), ‘그렇다’ 15.6%(52명), ‘보통이다’ 6.3%(21명), ‘그렇지않다’ 0.6%(2명), ‘전혀그렇지않다’ 1.8%(6명)로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 79.9%(267명), ‘그렇다’ 14.1%(47명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

■ 대응성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’

81.7%(273명), ‘그렇다’ 13.2%(44명), ‘보통이다’ 3.0%(10명), ‘그렇지않다’ 0.9%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 81.1%(271명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 4.8%(16명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.5%(269명), ‘그렇다’ 12.3%(41명), ‘보통이다’ 5.4%(18명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.5%(5명)로 나타났다.

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.5%(269명), ‘그렇다’ 13.5%(45명), ‘보통이다’ 4.5%(15명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

### ■ 보증성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 85.6%(286명), ‘그렇다’ 9.6%(32명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 82.3%(275명), ‘그렇다’ 12.0%(40명), ‘보통이다’ 4.2%(14명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 81.1%(271명), ‘그렇다’ 13.5%(45명), ‘보통이다’ 3.9%(13명), ‘그렇지않다’ 0.3%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 1.2%(4명)로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.1%(281명), ‘그렇다’ 10.8%(36명), ‘보통이다’ 3.6%(12명), ‘그렇지않다’ 0.6%(2명), ‘전혀그렇지않다’ 0.9%(3명)로 나타났다.

## 2. 제언

만족도조사 결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었으며, 일부 응답이 전체 평균에 못 미치거나 건의사항에 다수 표출된 의견을 바탕으로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

이번 만족도조사에서는 서브퍼프(SERVPERF) 척도를 활용하여 복지관의 전반적 시설·운영에 대해 조사를 실시하였으며, 유형성에서는 물리적 환경에 대한 만족도를, 신뢰성·공감성·대응성·보증성에서는 직원 및 운영에 대한 만족도를 세부적으로 알 수 있었다.

본 만족도 결과, 이용인들은 복지관의 전반적인 서비스와 종사자의 전문성 및 헌신적인 태도에 대해 높은 만족을 보였다. 특히 치료 서비스, 프로그램 운영 전반에 대해 감사와 신뢰를 표하는 의견이 다수 확인되었다.

만족도 결과 및 건의사항을 토대로 향후 복지관 운영에 있어 다음과 같은 개선과 보완이 필요할 것으로 보인다.

### **첫째, 프로그램의 다양화 및 생애주기별 맞춤형 확대 필요**

교육·문화 영역에서는 컴퓨터 교육, 요리·제빵 등 생활기술 중심 프로그램, 운동·여가 영역에서는 탁구, 배드민턴, 농구 등 신체활동 프로그램에 대한 확대 요구가 나타났다. 이에 따라 연령, 생활패턴, 장애 특성을 반영한 맞춤형 프로그램을 단계적으로 확대할 필요가 있다.

### **둘째, 청소년 및 성인 재활·치료 서비스의 지속성과 접근성 강화 필요**

청소년 재활서비스가 이용기간 연장에 및 학령기 이후에도 치료 서비스를 지속적으로 이용할 수 있도록 대상 연령 확대를 요구하는 의견이 다수 있었다. 이에 따라, 청소년기 이후에도 연속적인 치료와 재활 서비스가 가능한지 여부를 판단하고, 운영 체계 보완을 위해 관에서 논의가 필요할 것으로 사료된다.

### **셋째, 시설·환경 및 편의성 개선 필요**

책상·의자 등 노후 가구로 인한 불편, 활동공간 협소, 운동기구 부족 및 고장에 대한 의견이 다수 제기되었다. 이는 이용인의 안전과 만족도에 직결되는 사항으로, 중장기적인 시설 개선 계획 수립이 필요할 것으로 사료된다.

이에 복지관에서는 이용인 욕구를 적극 반영한 단계적 개선을 통해, 보다 포용적이고 지속가능한 장애인복지 서비스 체계를 구축해나가고자 한다.



# 기능향상지원1팀

임주성 팀장 / 작업치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 현재 기능향상지원1팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 34명을 대상으로 실시하였다. 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		34부
설문지 회수		27부
회 수 율		79.4%

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 09월 19일 / 총 17일간(공휴일 제외)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF) - 서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적 사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준 /프로그램 이용기간/거주지역/응답자와의 관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/기자재 구비 /대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/프로그램 내용 제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	서술형	1
합 계		30

다음 [표 I-4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성  $\alpha = .845$ , 신뢰성  $\alpha = .845$ , 공감성  $\alpha = .855$ , 대응성  $\alpha = .648$  보증성  $\alpha = .529$  의 항목별 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석 결과

평가부분	평가내용	신뢰도 계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .845$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .845$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .855$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .648$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .529$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.667	4.644	0.231	27	4	5
프로그램 제공장소	4.741		0.276		3	5
기자재 구비	4.667		0.308		3	5
대기장소 운영	4.556		0.410		3	5
신청방법 이해	4.593		0.405		3	5
계획적 운영	4.815	4.864	0.234		3	5
운영시간 준수	4.926		0.071		4	5
프로그램 내용 제공	4.852		0.208		3	5
정서적 공감	4.926	4.889	0.071		4	5
인권존중	4.926		0.071		4	5
개별적 관심	4.815		0.234		3	5
권익옹호	4.889		0.103		4	5
신속한 대응	5.000	4.944	0.000		5	5
자발성	4.963		0.037		4	5
욕구반영	4.926		0.071		4	5
적극적인 태도	4.889		0.103		4	5
친절도	5.000	4.972	0.000		5	5
전문성	4.926		0.071		4	5
안정감	4.963		0.037		4	5
안전관리	5.000		0.000		5	5

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 본인 7.4%(2명), '가족' 85.2%(23명), 전문지원인 3.7%(1명), 기타 3.7%(1명) 으로 '가족'이 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	2	7.4
가족	23	85.2
전문지원인	1	3.7
기타	1	3.7
계	27	100

##### ② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 '남성' 74.1%(20명), '여성' 25.9%(7명) 로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 3배 정도 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	20	74.1
여	7	25.9
계	27	100

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 18.5%(5명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 70.4%(19명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 3.7%(1명), ‘30~39세’의 성인 이용인이 3.7%(1명), ‘50세 이상’의 성인 이용인이 3.7%(1명)로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	5	18.5
8세~13세	19	70.4
14세~19세	1	3.7
30세~39세	1	3.7
50세 이상	1	3.7
계	27	100

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘일반’ 74.1%(20명), ‘수급자’ 25.9%(7명)로 이용인의 다수가 일반인 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 II-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
일반	20	74.1
수급자	7	25.9
계	27	100

### ⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 85.2%(23명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 14.8%(4명) 순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표 II-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	23	85.2
인천광역시 내 타 지역	4	14.8
계	27	100

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과, 장애등록 이용인은 ‘지적장애’ 29.7%(8명) ‘뇌병변장애’ 25.9%(7명), ‘자폐성장애’ 14.8%(4명), ‘지체장애’ 7.4%(2명), ‘언어장애’ 3.7%(1명), ‘뇌전증장애’ 3.7%(1명) 순으로 나타났으며, 장애미등록 이용인은 ‘미등록’ 14.8%(4명) 로 세번째로 많은 ‘지폐성장애’와 동일한 비중으로 나타났다.

[표 II-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체	2	7.4
뇌병변	7	25.9
언어	1	3.7
지적	8	29.7
자폐성	4	14.8
뇌전증	1	3.7
미등록	4	14.8
계	27	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 74.1%(20명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 14.8%(4명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다. 또한, 미등록으로 인한 ‘해당없음’은 11.1%(3명)으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	20	74.1
장애의 정도가 심하지 않은	4	14.8
해당없음	3	11.1
계	27	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 29.6%(8명), ‘1년~3년’ 55.6%(15명), ‘3년~5년’ 11.1%(3명), ‘5년 이상’ 3.7%(1명) 로 ‘1년~3년’ 기간의 이용인이 다수를 차지하고 있다.

[표 II-8] 이용기간

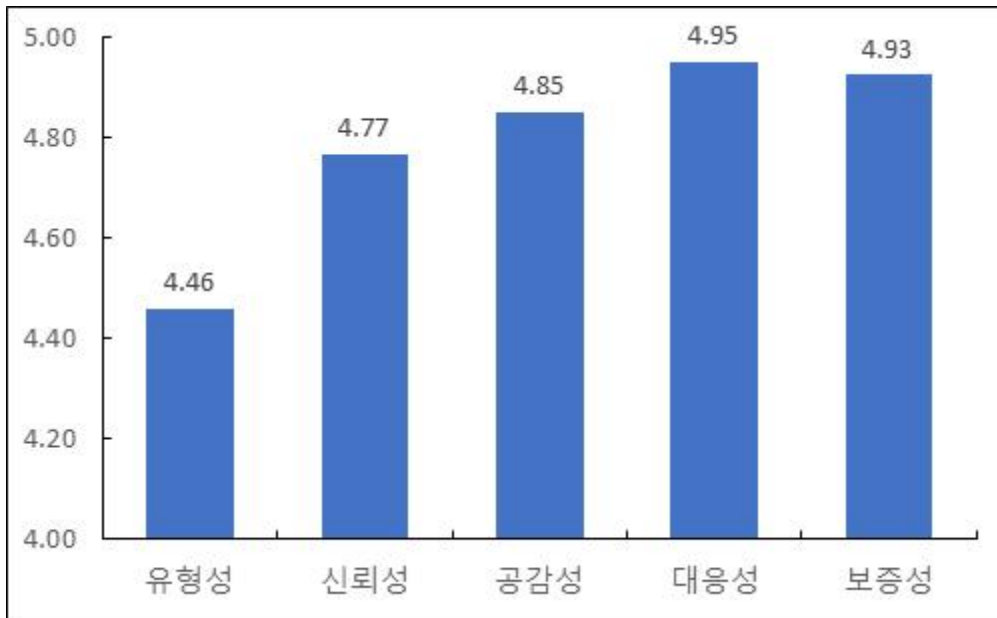
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	8	29.6
1~3년	15	55.6
3~5년	3	11.1
5년 이상	1	3.7
계	27	100

## 2. 만족도 조사 결과

### 1) 놀이심리지원

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.79점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



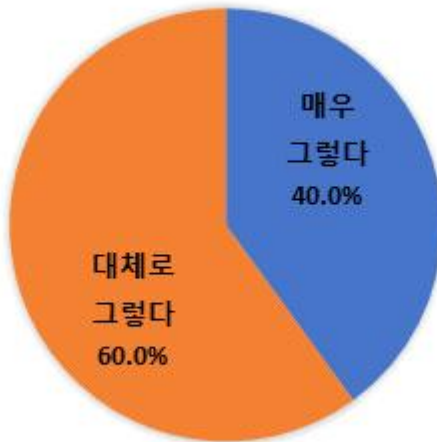
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.46	0.376	10	3	5
신뢰성	4.77	0.323		3	5
공감성	4.85	0.182		3	5
대응성	4.95	0.049		4	5
보증성	4.93	0.071		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 60.0%(6명) 로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



[표 II-10] 복지관 청결성

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

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



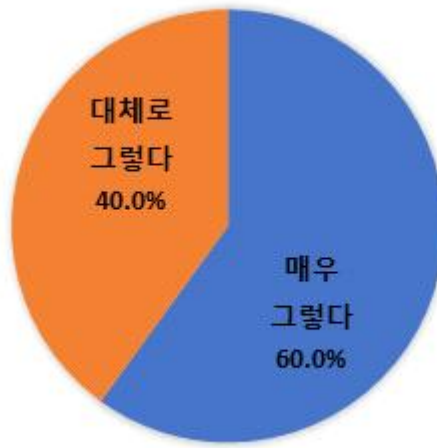
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	60.0	10(100.0)
대체로 그렇다	3	30.0	
보통이다	1	10.0	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 40.0%(4명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



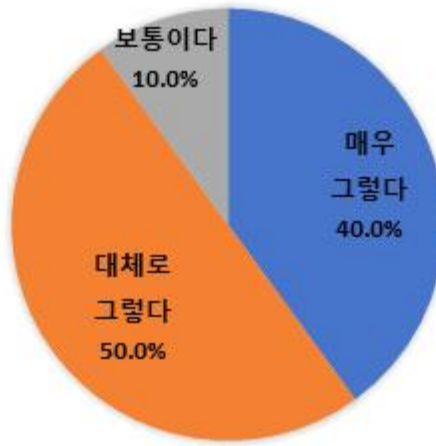
[표-12] 기자재 구비

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

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 40.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(5명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



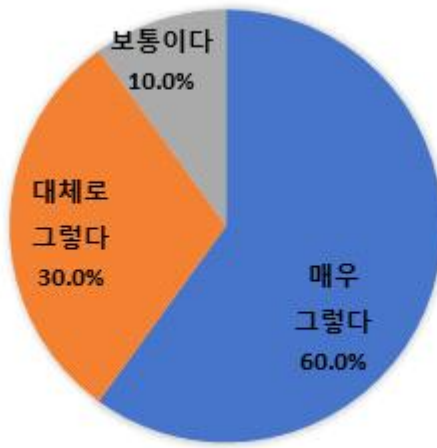
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	40.0	10(100.0)
대체로 그렇다	5	50.0	
보통이다	1	10.0	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 30.0%(3명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 신청방법에 대해서 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	60.0	6	10(100.0)
대체로 그렇다	30.0	3	
보통이다	10.0	1	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-7] 계획적 운영



[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다	1	10.0	
보통이다	1	10.0	

⑦ 운영시간 준수

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

[그림 II-8] 운영시간 준수



[표 II-16] 운영시간 준수

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

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



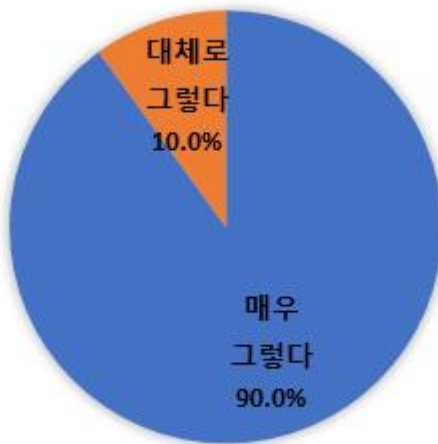
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다	1	10.0	
보통이다	1	10.0	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 90.0%(9명), '대체로 그렇다' 10.0%(1명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-10] 정서적 공감



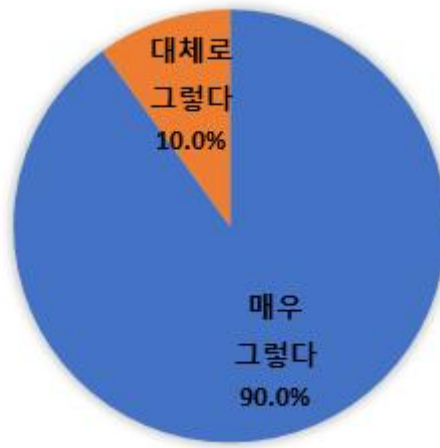
[표 II-18] 정서적 공감

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

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



[표 II-19] 인권 존중

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

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명), ‘보통이다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



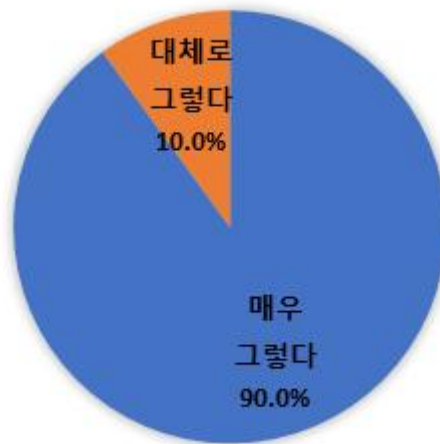
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	80.0	10(100.0)
대체로 그렇다	1	10.0	
보통이다	1	10.0	

### ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당 직원의 권익옹호에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



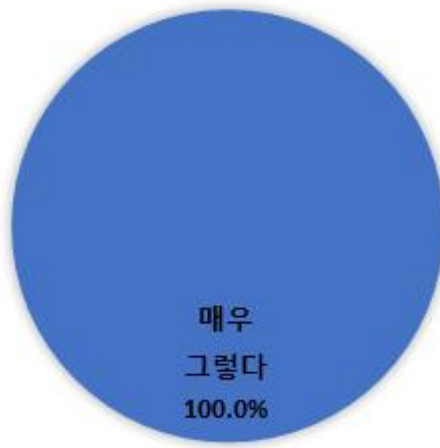
[표 II-21] 권익 옹호

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

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(10명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 모두 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



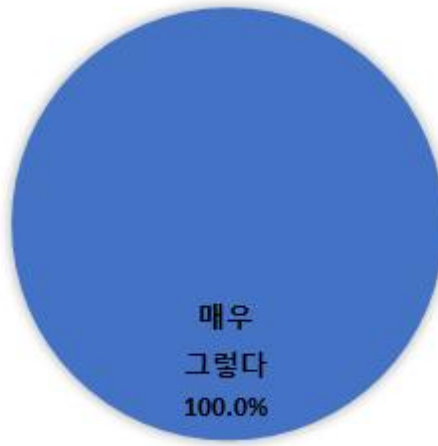
[표 II-22] 신속한 대응

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

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(10명) 로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



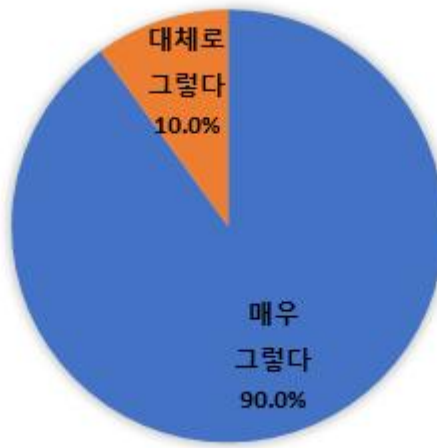
[표 II-23] 자발성

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

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 이용인의 욕구 반영에 대체로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



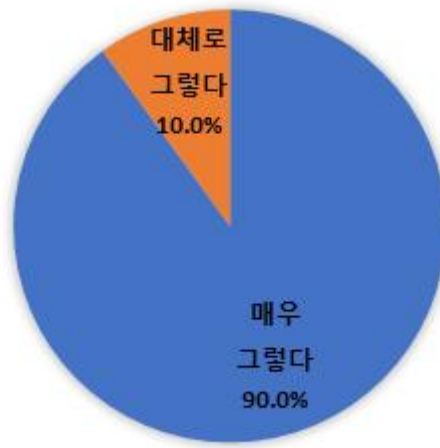
[표 II-24] 욕구 반영

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

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



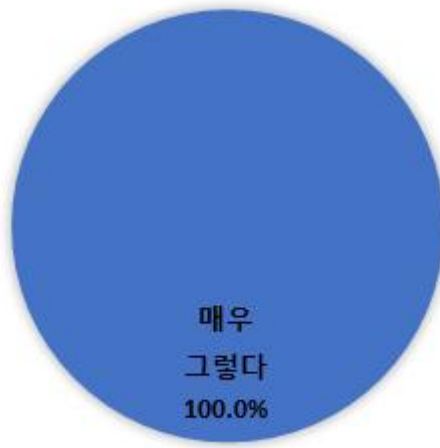
[표 II-25] 적극적인 태도

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

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(10명) 로 담당자의 친절함에 모두 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



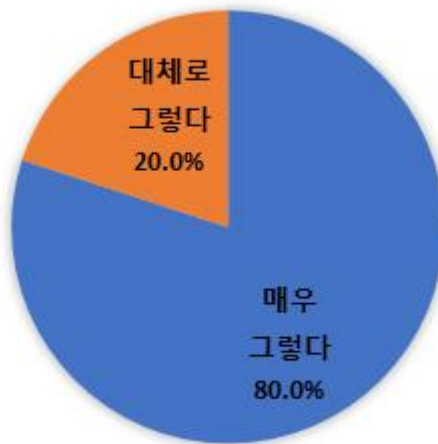
[표 II-26] 친절도

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

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(2명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



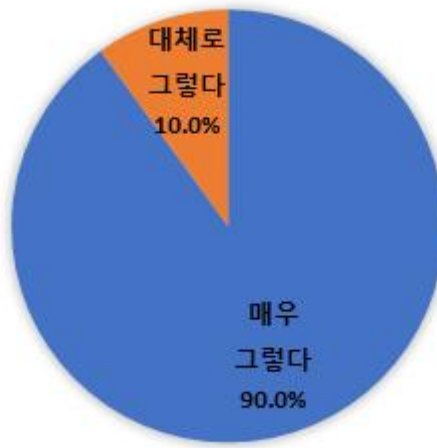
[표 II-27] 전문성

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

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10.0%(1명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



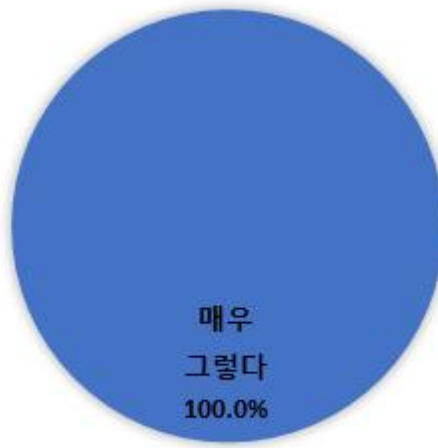
[표 II-28] 안정감

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

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(10명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 모두 만족하였다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

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

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표 II-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
건의	그룹프로그램에 대한 욕구 표현	1
감사	담당자에 대한 감사	1
계		-

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며, 이번 조사에서는 작성된 건의 사항은 “놀이도 그룹으로 해주시면 감사하겠습니다. 자기가 놀이할 수 있는 것으로 다 같이 게임도 하고 자연스러울 거 같아요.”로 ‘그룹 프로그램에 대한 욕구 표현’과 “신경 많이 써 주시고 마음 읽어주셔서 항상 감사드립니다.”로 ‘담당자에 대한 감사’가 각 1건씩 있었다.

㉒ 놀이심리지원 제언

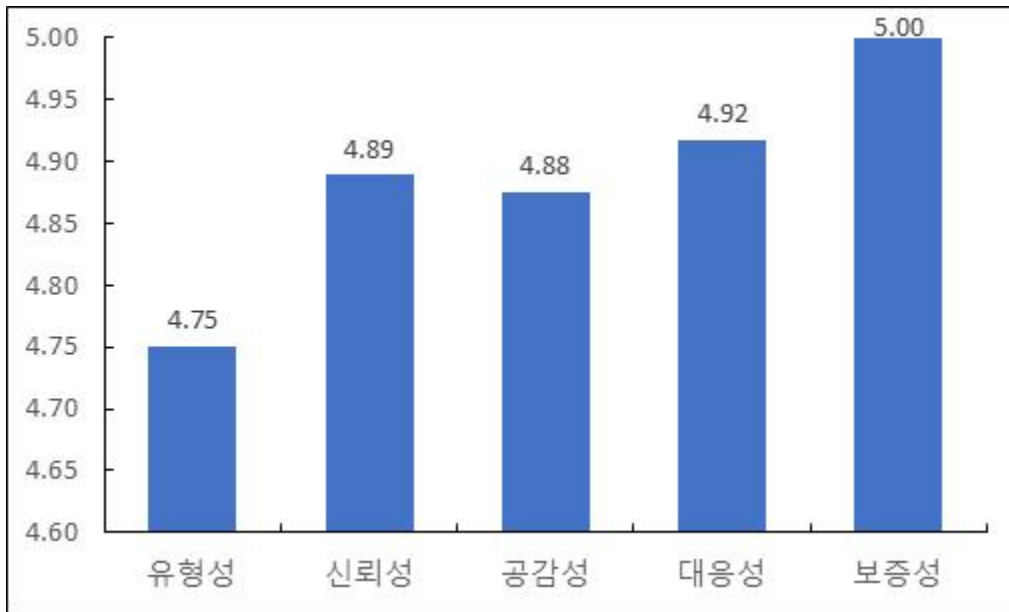
프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.79 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.46 으로 나타났으며, 자발적인 서비스 제공 의지와 관련된 ‘대응성’ 범주에서 가장 높은 4.95 로 나타났다. 건의사항으로는 그룹 프로그램에 대한 의견과 담당자에 대한 감사 의견이 있었다.

향후 프로그램에 대한 긍정적인 건의사항을 토대로 이용인의 높은 만족도를 유지할 수 있도록 프로그램 진행에 더욱 노력하겠다.

## 2) 미술심리지원

미술심리지원 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.89점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



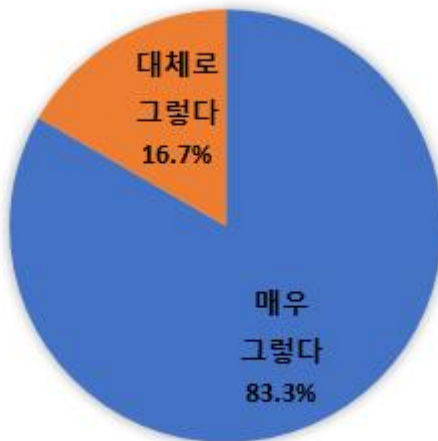
[표 II-31] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.75	0.258	12	3	5
신뢰성	4.89	0.102		4	5
공감성	4.88	0.112		4	5
대응성	4.92	0.078		4	5
보증성	5.00	0.000		5	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 복지관 청결성 부분에서 매우 만족하였다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



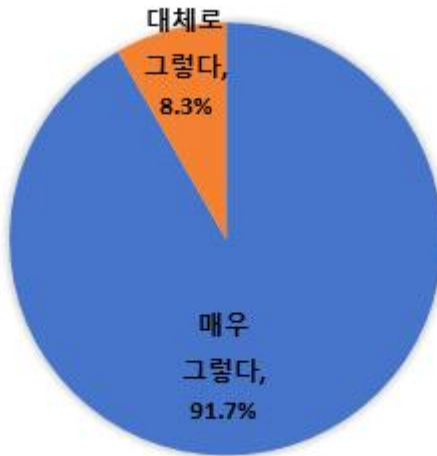
[표 II-32] 복지관 청결성

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

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(4명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



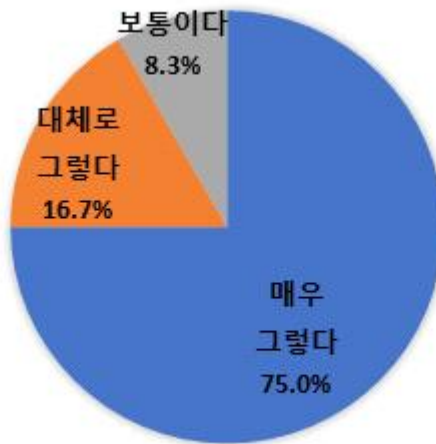
[표 II-33] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
보통이다	1	8.3	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명), ‘보통이다’ 8.3%(1명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-25] 기자재 구비



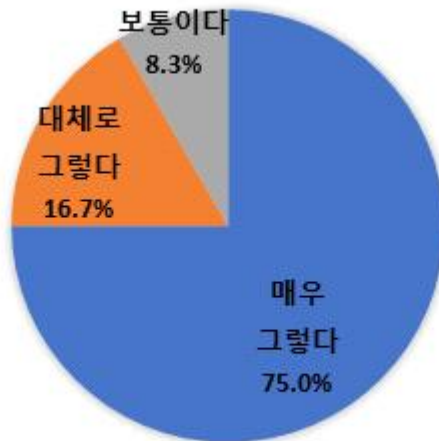
[표-34] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	
보통이다	1	8.3	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명), ‘보통이다’ 8.3%(1명) 로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	75.0	12(100.0)
대체로 그렇다	2	16.7	
보통이다	1	8.3	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명) 로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



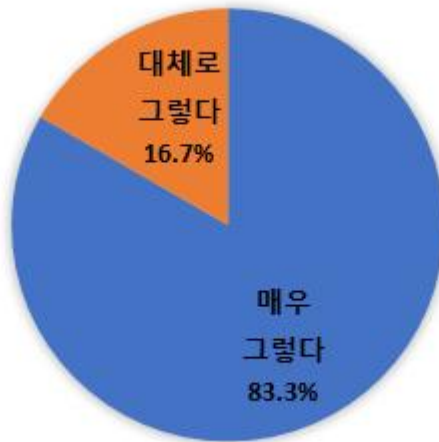
[표 II-36] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



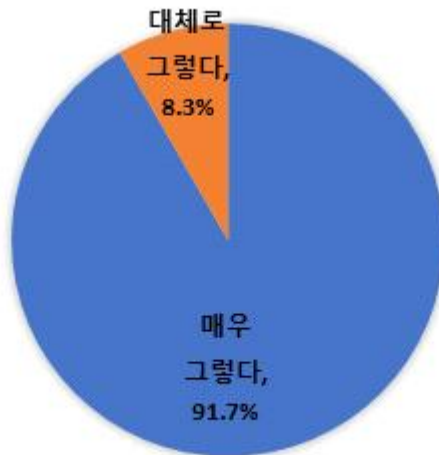
[표 II-37] 계획적 운영

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

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



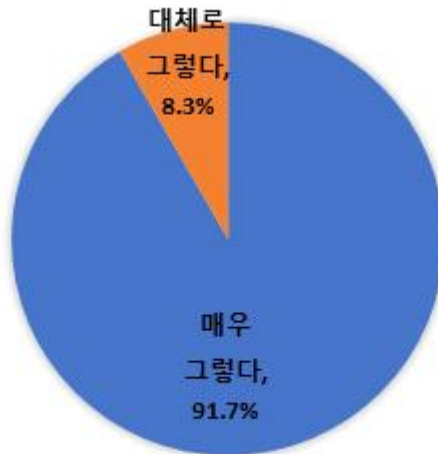
[표 II-38] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 내용 제공



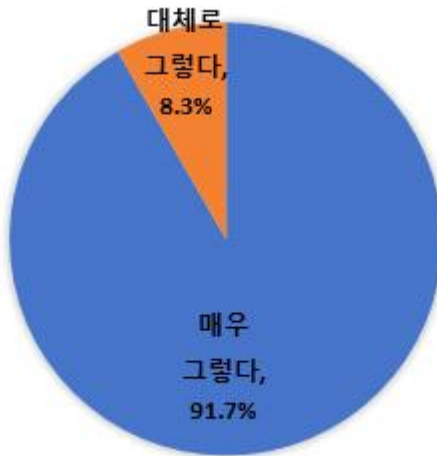
[표 II-39] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 91.7%(11명), '대체로 그렇다' 8.3%(1명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



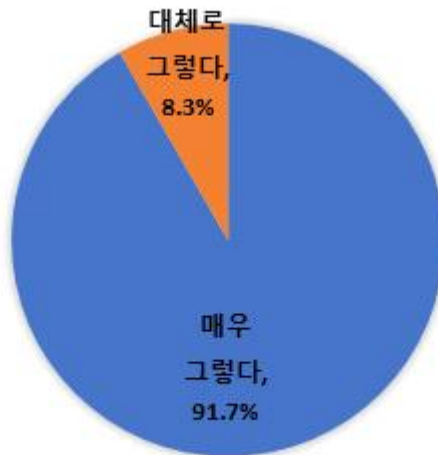
[표 II-40] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-32] 인권 존중



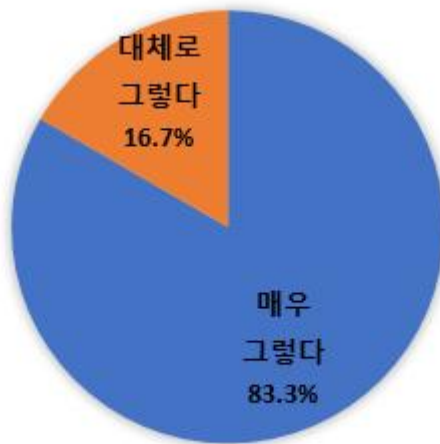
[표 II-41] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-33] 개별적 관심



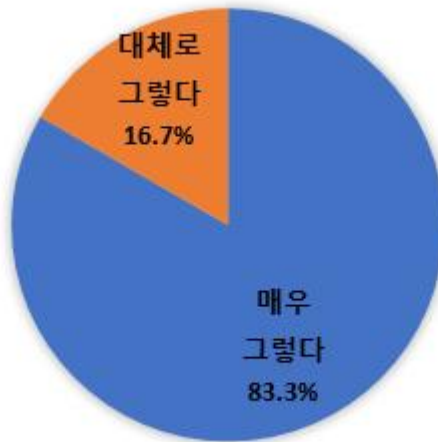
[표 II-42] 개별적 관심

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

### ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-34] 권익 옹호



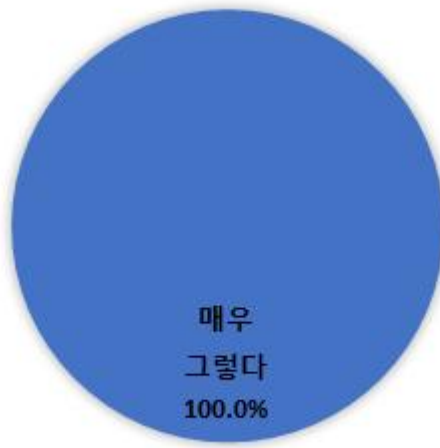
[표 II-43] 권익 옹호

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

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(12명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 모두 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



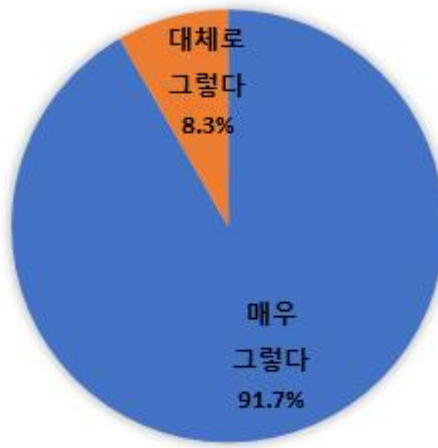
[표 II-44] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	100.0	12(100.0)

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



[표 II-45] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 91.7%(11명), ‘대체로 그렇다’ 8.3%(1명) 로 이용인의 욕구 반영에 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



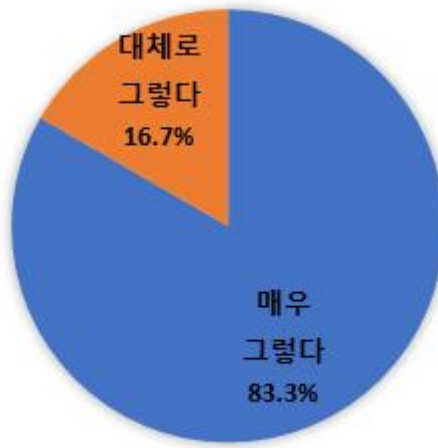
[표 II-46] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	91.7	12(100.0)
대체로 그렇다	1	8.3	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83.3%(10명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(2명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



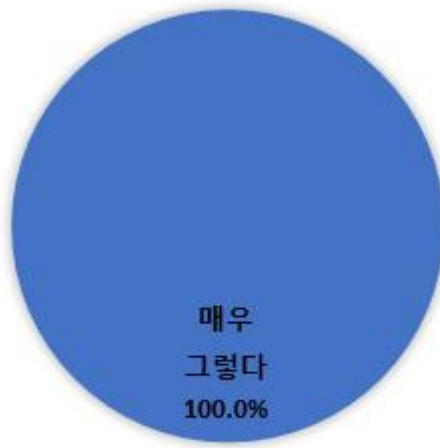
[표 II-47] 적극적인 태도

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

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(12명) 로 담당자의 친절함에 모두 만족하였다.

[그림 II-39] 친절도



[표 II-48] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	100.0	12(100.0)

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(12명) 로 담당 직원의 전문성에 모두 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



[표 II-49] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	100.0	12(100.0)

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(12명) 로 담당자의 안정감에 대해 모두 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



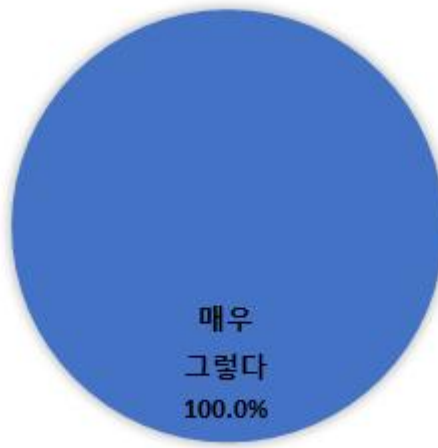
[표 II-50] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	100.0	12(100.0)

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(12명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 모두 만족하였다.

[그림 II-42] 안전 관리



[표 II-51] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	100.0	12(100.0)

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 운영	결석/보강/환불/이월의 간소화	1
프로그램 안내	2026년 프로그램 안내 요청	1
감사	담당자에 대한 감사	2
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 4개의 의견이 있었다. “결석(질병) 보강체계가 잘 잡혀있으면 좋겠습니다. 환불, 이월 등 타 복지관보가 까다롭고 번거롭습니다.”, “2026년 제도에 따른 지원프로그램 안내와 신청방법 설명들을 놓치지 않도록 연락을 부탁드립니다.

“ 라는 의견으로 프로그램 운영에 대한 아쉬움과 차기년 안내에 대한 의견이 있었다. 또한 ”항상 마음 헤아려 주셔서 감사합니다. 앞으로도 힐링시간 행복하게 해주세요.“, ” 늘 저희 아이의 눈높이에 맞춰 사랑으로 지도해 주셔서 감사합니다.“ 라는 의견으로, 담당자에 대한 감사를 확인할 수 있었다. 조사된 건의사항의 내용을 고려하여, 사업에 반영할 수 있는 방안을 모색하겠다.

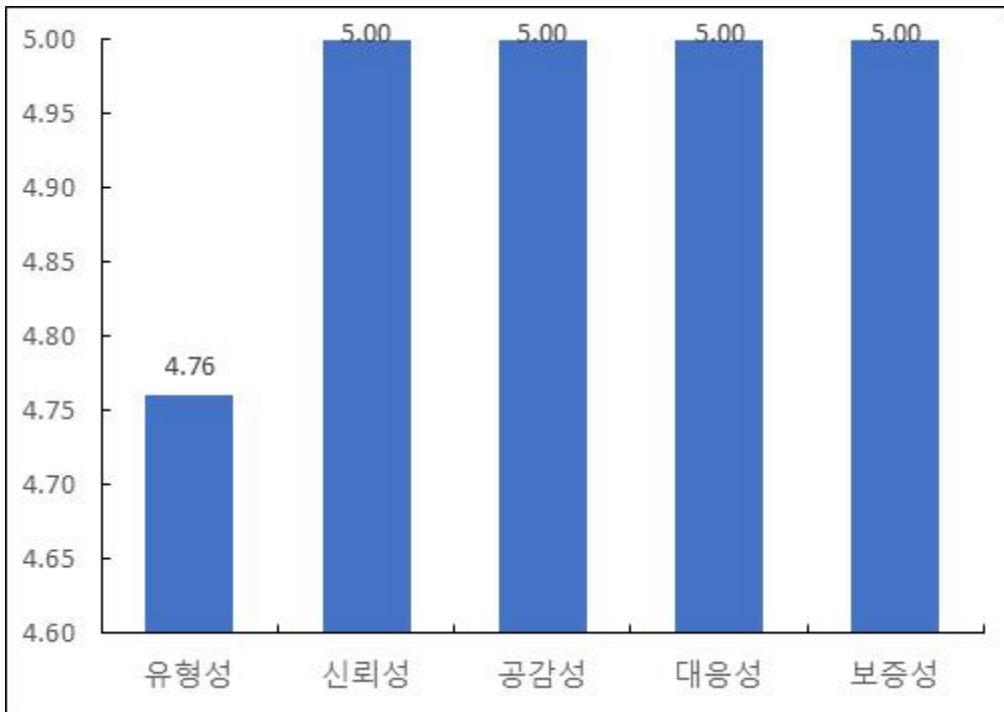
㉒ 미술심리지원 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.89 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.75 로 나타났으며, 서비스 제공자의 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 가장 높은 5.00 이 나타났다. 이와 같은 결과와 건의사항 내용을 고려하여 지속적으로 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠으며, 다양한 매체를 통한 접근이 이루어질 수 있도록 하겠다.

### 3) 작업재활

작업재활 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.95점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



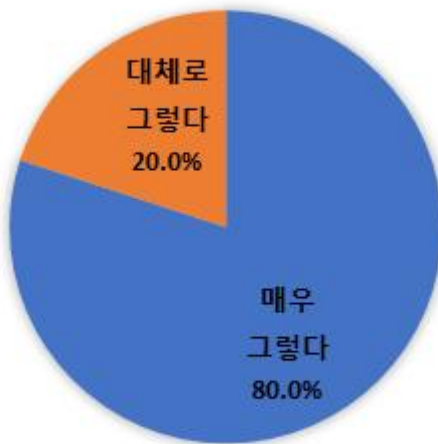
[표 II-53] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.76	0.273	5	3	5
신뢰성	5.00	0.000		5	5
공감성	5.00	0.000		5	5
대응성	5.00	0.000		5	5
보장성	5.00	0.000		5	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 복지관 청결성 부분에서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



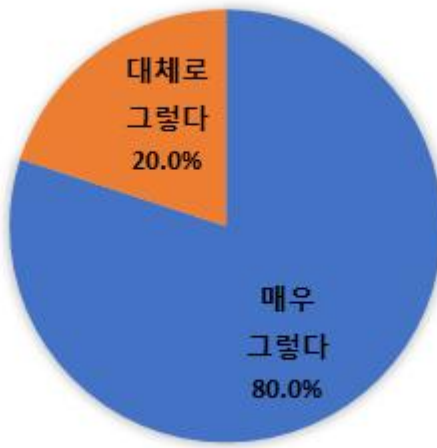
[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다	1	20.0	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로제공장소의 쾌적성에서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



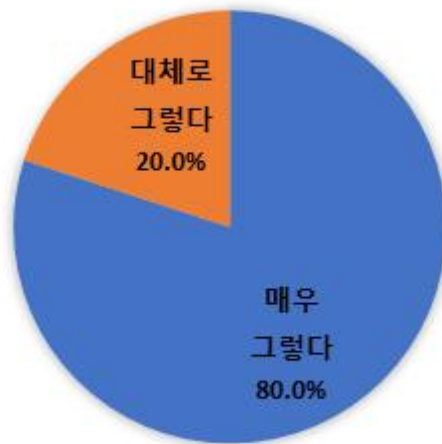
[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다	1	20.0	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



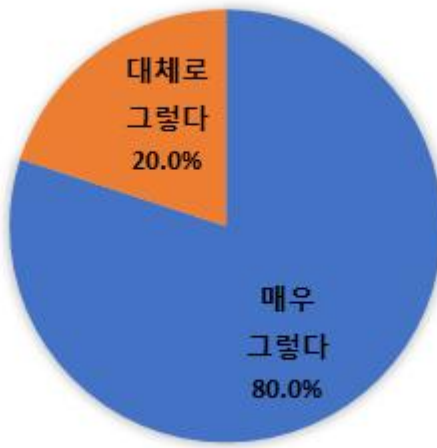
[표-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다	1	20.0	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’ 20.0%(1명) 로 대기장소 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-47] 대기장소 운영



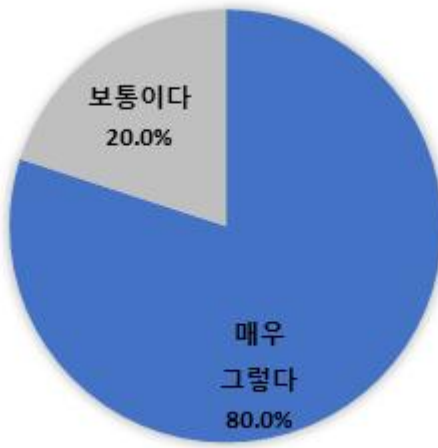
[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	80.0	5(100.0)
대체로 그렇다	1	20.0	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80.0%(4명), ‘보통이다’ 20.0%(1명) 로 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	80.0	5(100.0)
보통이다	1	20.0	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0% (5명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-49] 계획적 운영



[표 II-59] 계획적 운영

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

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 운영시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



[표 II-60] 운영시간 준수

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

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(5명) 로 프로그램 내용 전달에 모두 만족하였다.

[그림 II-51] 프로그램 내용 제공



[표 II-61] 프로그램 내용 제공

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

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(5명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-52] 정서적 공감



[표 II-62] 정서적 공감

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

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(5명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-53] 인권 존중



[표 II-63] 인권 존중

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

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 매우 만족하였다.

[그림 II-54] 개별적 관심



[표 II-64] 개별적 관심

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

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 권익옹호에 매우 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



[표 II-65] 권익 옹호

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

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 매우 만족하였다.

[그림 II-56] 신속한 대응



[표 II-66] 신속한 대응

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

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 자발성에 매우 만족하였다.

[그림 II-57] 자발성



[표 II-67] 자발성

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

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 이용인의 욕구 반영에 매우 만족하였다.

[그림 II-58] 욕구 반영



[표 II-68] 욕구 반영

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

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



[표 II-69] 적극적인 태도

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

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당자의 친절도에 매우 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



[표 II-70] 친절도

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

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 전문성에 매우 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



[표 II-71] 전문성

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

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당자의 안정감에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-62] 안정감



[표 II-72] 안정감

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

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(5명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-63] 안전 관리



[표 II-73] 안전 관리

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

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
감사	담당자에 대한 감사	2
계		2

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 2개의 의견이 있었다. 기재된 내용은 “감사합니다.”, “항상 같이 고민해 주시고 많이 신경 써주셔서 감사드립니다.” 로 담당자에 대해 감사하다는 의견을 확인할 수 있었다.

㉒ 작업재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.95 로 매우 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.76 로 나타났으며, 서비스 제공기관과 관련된 ‘신뢰성’, 고객 배려에 대한 ‘공감성’, 담당자의 태도와 관련된 ‘대응성’, 서비스 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 동일하게 가장 높은 5.00 로 나타났다. 이와 같은 조사 결과를 고려하여 향후에는 서비스의 외현적인 부분도 고려를 하여 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 09월에 기능향상지원1팀의 서비스를 3개월 이상 이용하고 있는 현재 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 30문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 34부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 27부(회수율 79.4%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha=.845$ , 신뢰성  $\alpha=.845$ , 공감성  $\alpha=.855$ , 대응성  $\alpha=.648$ , 보증성  $\alpha=0.529$ 의 신뢰도를 나타냈다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 23개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’(85.2%, 23명)이 대리 응답해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 74.1%(20명), ‘여성’ 25.9%(7명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 18.5%(5명), ‘8~13세’ 학령기 이용인이 70.4%(19명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 3.7%(1명), ‘30~39세’ 성인 이용인이 3.7%(1명), ‘50세 이상’ 성인 이용인이 3.7%(1명)로 나타나, 학령기 아동 이용인이 가장 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 85.2%(23명), ‘인천광역시 타 지역’ 14.8%(4명)로 나타났다.

조사대상의 장애유형별 분포는 ‘지적장애’ 29.7%(8명), ‘뇌병변장애’ 25.9%(7명), ‘자폐성장애’ 14.8%(4명), ‘미등록’ 14.8%(4명), ‘지체장애’ 7.4%(2명), ‘언어장애’ 3.7%(1명), ‘뇌진증장애’ 3.7%(1명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 74.1%(20명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 14.8%(4명), ‘미등록’으로 인한 ‘해당없음’ 11.1%(3명)로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘놀이심리지원’ 4.79점, ‘미술심리지원’ 4.89점, ‘작업재활’ 4.95점으로 나타났으며, ‘기능향상지원1팀’ 평균 만족도 4.85점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 범주 및 항목별로는 각 프로그램별로 공통적으로 ‘유형성’ 범주에서의 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 특히 ‘대기장소 운영’ 항목에 대한 만족도가 가장 낮게 조사되었

다. 이전년도부터 지속적으로 ‘대기장소 운영’ 항목이 가장 낮은 만족도를 보이고 있어, 지속적인 대기장소의 개선을 위해 노력이 필요하다고 하겠다. 가장 높은 만족도를 보이는 범주는 ‘보증성’ 범주로 나타났으며, 세부항목 중에서 특히 ‘친절도’, ‘안전 관리’ 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 앞으로도 높은 만족도를 유지할 수 있도록, 서비스 제공에 있어 더욱 개별적이며, 안전하며, 전문적인 서비스를 제공하여 이용인에 맞는 프로그램 운영이 이루어질 수 있도록 더욱 노력하겠다. 건의사항으로는 프로그램에 대한 만족과 그룹치료 개설 희망, 결석보강체계 개선, 차기년 프로그램 안내 등에 대한 의견이 있었다. 보호자의 의견을 반영하여 사업에 적용할 수 있는 방안을 모색해 보도록 노력하겠다.

## 2. 제언

‘기능향상지원1팀’의 이용인 만족도 조사 결과, 전반적 영역에서 이용인이 만족하고 있다는 것으로 조사되었다. 이번 조사 결과 및 건의사항을 고려하여, 공통적으로 낮은 만족도를 보인 ‘대기장소 운영’ 항목에 대해서는 만족도 향상을 위해 사업 내에서의 환경 개선 등의 방법으로 노력하겠다. 전반적 영역에서 만족도가 높은 것으로 나타났지만, 앞으로도 이용인의 만족도를 높게 유지하고 욕구를 반영할 수 있도록 담당인력에 대한 전문성 강화, 프로그램의 개발 및 점검, 프로그램 외적 구성요소의 개발 등에 노력하도록 하겠다.

또한 조사된 이용인의 건의사항에 대해서는 검토를 통해 해결 가능한 부분에서는 보호자의 욕구를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 개선하도록 하겠으며, 즉각적인 개선이 어려운 부분에 대해서는 이용인 및 보호자의 이해를 구하거나 장기적인 차원에서 대안을 마련할 수 있도록 노력하겠다.



# 기능향상지원2팀

임현주 팀장 / 물리치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 현재 기능향상지원2팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 58명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	기능향상지원2팀
설문지 배부		58부
설문지 회수		39부
회수율		67.2%

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 11일간(공휴일 제외)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적 사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준 /프로그램 이용기간/거주지역/응답자와의 관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/기자재 구비 /대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/프로그램 내용 제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	서술형	1
합 계		30

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성  $\alpha = .880$ , 신뢰성  $\alpha = .866$ , 공감성  $\alpha = .961$ , 대응성  $\alpha = .977$  보증성  $\alpha = .947$ 의 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석 결과

평가부분	평가내용	신뢰도 계수( $\alpha$ )	문항번 호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .842$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .758$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .954$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .966$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .960$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.28	4.23	0.96	39	2	5
프로그램 제공장소	4.23		1.02		2	5
기자재 구비	4.21		0.85		2	5
대기장소 운영	4.05		0.96		2	5
신청방법 이해	4.36		0.83		1	5
계획적 운영	4.62	4.64	0.58		3	5
운영시간 준수	4.64		0.77		1	5
프로그램 내용 제공	4.67		0.52		3	5
정서적 공감	4.62	4.60	0.62		3	5
인권존중	4.69		0.56		3	5
개별적 관심	4.51		0.75		2	5
권익옹호	4.56		0.67		3	5
신속한 대응	4.62	4.56	0.66		2	5
자발성	4.49		0.90		1	5
욕구반영	4.51		0.87		1	5
적극적인 태도	4.62		0.74	2	5	
친절도	4.72		4.71	0.55	3	5
전문성	4.77	0.53		3	5	
안정감	4.67	0.76		1	5	
안전관리	4.67	0.65		2	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘가족’이 100.0%(39명)로 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	0	100.0
가족	39	100.0
외부인(활동지원사)	0	0
계	39	100

##### ② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘여성’ 36%(14명), ‘남성’ 64%(25명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 28% 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	25	64
여	14	36
계	39	100

### ③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 15%(67명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 67%(2634명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 18%(7명)으로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	6	15
8세~13세	26	67
14세~19세	7	18
계	39	100

### ④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 13%(5명), ‘비수급자(일반)’ 87%(34명) 로 기능향상지원2팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 II-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	5	13
비수급자(일반)	34	87
계	39	100

⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 54%(21명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 44%(17명), ‘타지역’ 2%(1명)순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표 II-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	21	54
인천광역시 내 타 지역	17	44
타시도	1	2
계	39	100

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 48%(19명), ‘지적장애’ 23%(8명), ‘자폐성장애’ 13%(5명), ‘지체장애’ 7%(3명), ‘미등록’ 7%(3명), ‘언어장애’ 2%(1명)순으로 나타났으며, 팀의 특성상 뇌병변장애가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	19	48
지적장애	8	23
자폐성장애	5	13
지체장애	3	7
미등록	3	7
언어장애	1	2
계	39	100

### ② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 87%(34명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 13%(5명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	34	87
장애의 정도가 심하지 않은	5	13
계	39	100

### 3) 복지관 이용 관련 특성

#### ① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 25%(10명), ‘1년~3년’ 54%(21명)이며, ‘3년~5년’ 9%(3명), ‘5년 이상’이 12%(5명)으로 신규이용인 뿐만 아니라 장기이용인도 많은 수를 보이는 것으로 조사되었다.

[표 II-8] 이용기간

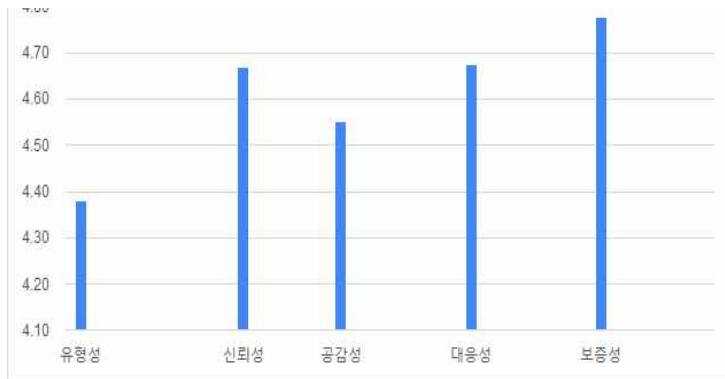
구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	10	25
1~3년	21	54
3~5년	3	9
5년 이상	5	12
계	39	100

## 2. 만족도 조사 결과

### 1) 물리재활

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.60점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



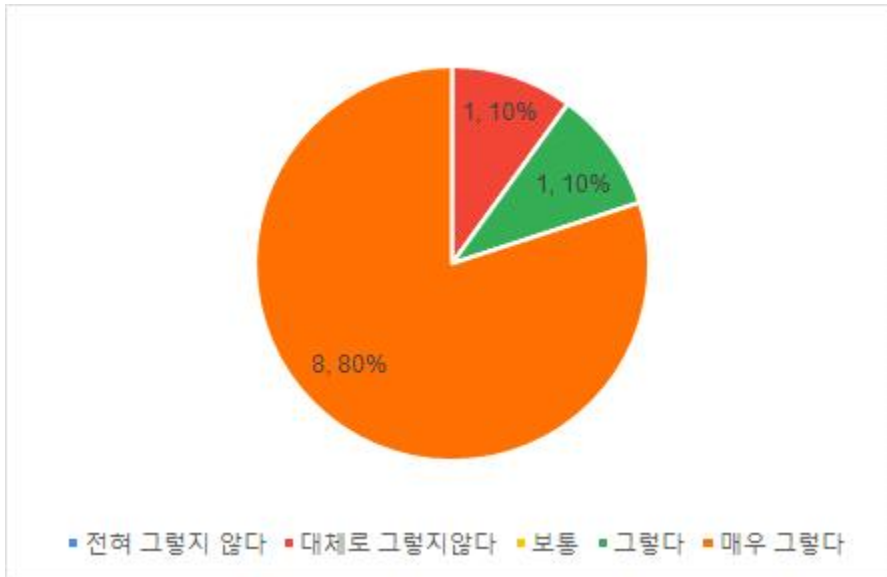
[표 II-9] 만족도 평균

구분	영역	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	복지관 청결성	4.60	4.38	0.92	10	2	5
	프로그램 제공장소	4.60		0.92		2	5
	기자재 구비	4.20		0.75		3	5
	대기장소 운영	4.10		0.83		3	5
	신청방법 이해	4.40		0.66		3	5
신뢰성	계획적 운영	4.80	4.67	0.40		4	5
	운영시간 준수	4.40		1.20		1	5
	프로그램 내용 제공	4.80		0.40		4	5
공감성	정서적 공감	4.60	4.55	0.66		3	5
	인권존중	4.60		0.66		3	5
	개별적 관심	4.50		0.67	3	5	
	권익옹호	4.50		0.67	3	5	
대응성	신속한 대응	4.70	4.68	0.46	4	5	
	자발성	4.60		0.66	3	5	
	욕구반영	4.60		0.66	3	5	
	적극적인 태도	4.80		0.40	4	5	
보증성	친절도	4.80	4.78	0.40	4	5	
	전문성	4.90		0.30	4	5	
	안정감	4.70		0.46	4	5	
	안전관리	4.70		0.46	4	5	

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(8명), ‘대체로 그렇다’, ‘보통이다’ 각 10%(1명)으로 대다수의 응답자가 물리재활실 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



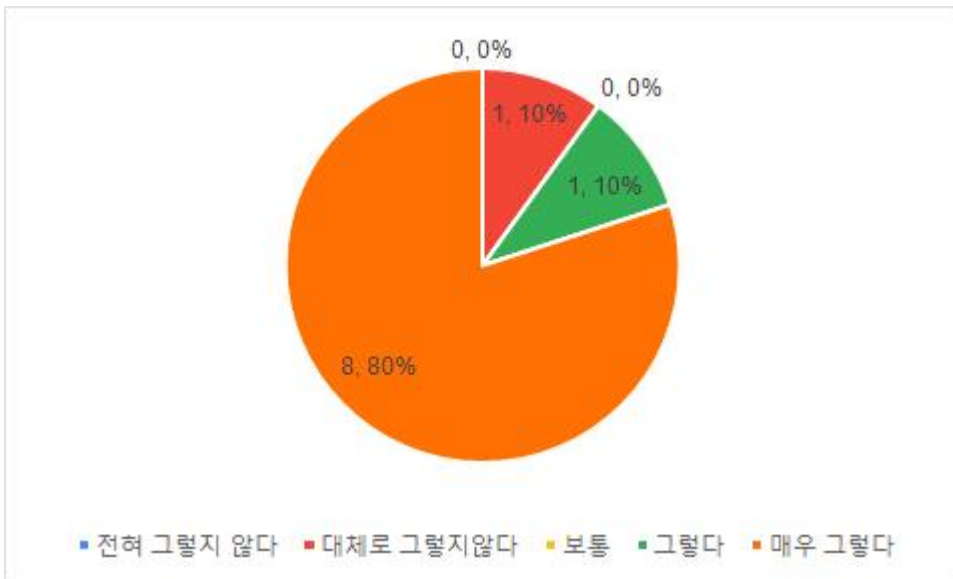
[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	1	10	
매우 그렇다	8	80	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(8명), ‘대체로 그렇다’, ‘보통이다’ 각 10%(1명)으로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



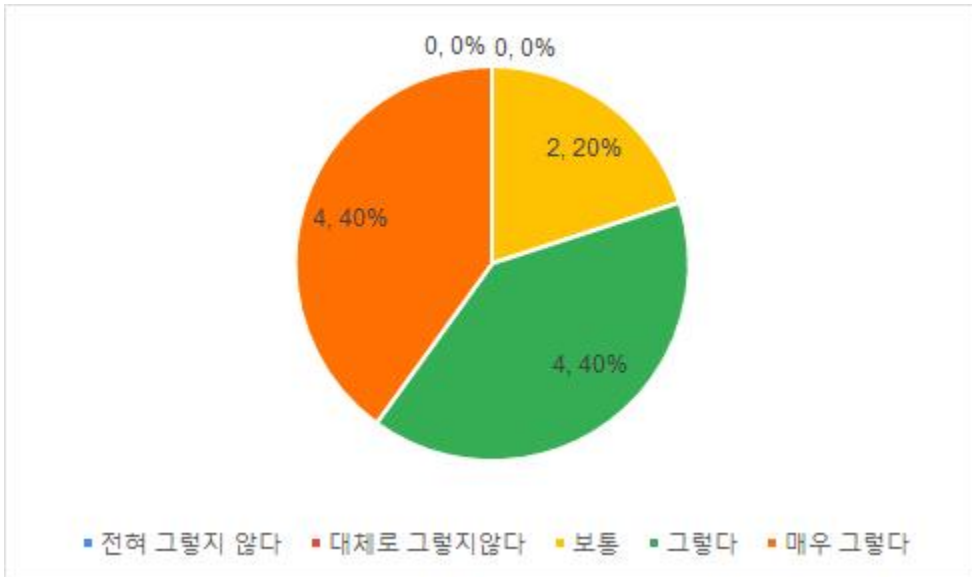
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	1	10	
매우 그렇다	8	80	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 40%(4명), ‘대체로 그렇다’ 40%(4명), ‘보통이다’ 20%(2명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



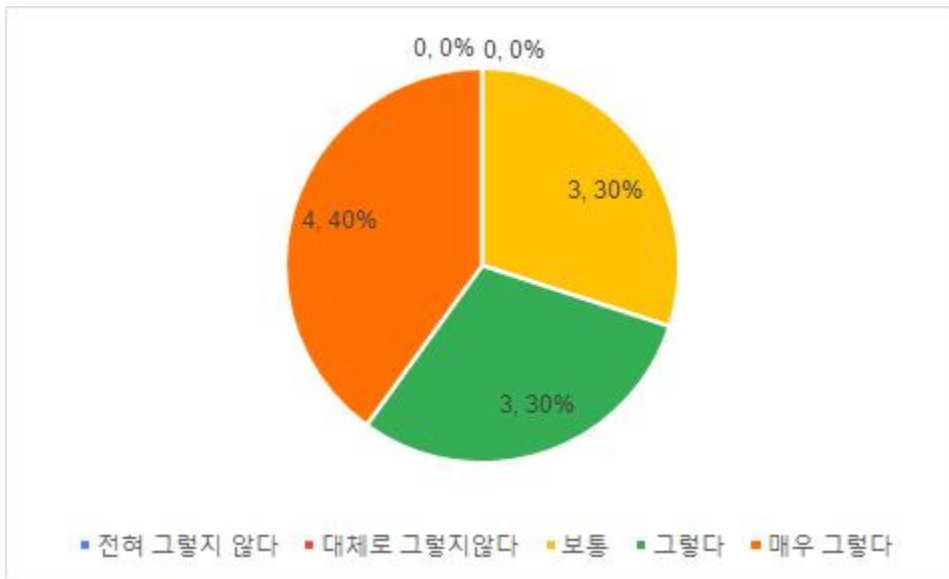
[표-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	20	10(100)
대체로 그렇다	4	40	
매우 그렇다	4	40	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 40%(4명), ‘대체로 그렇다’ 40%(4명), ‘보통이다’ 30%(3명)으로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



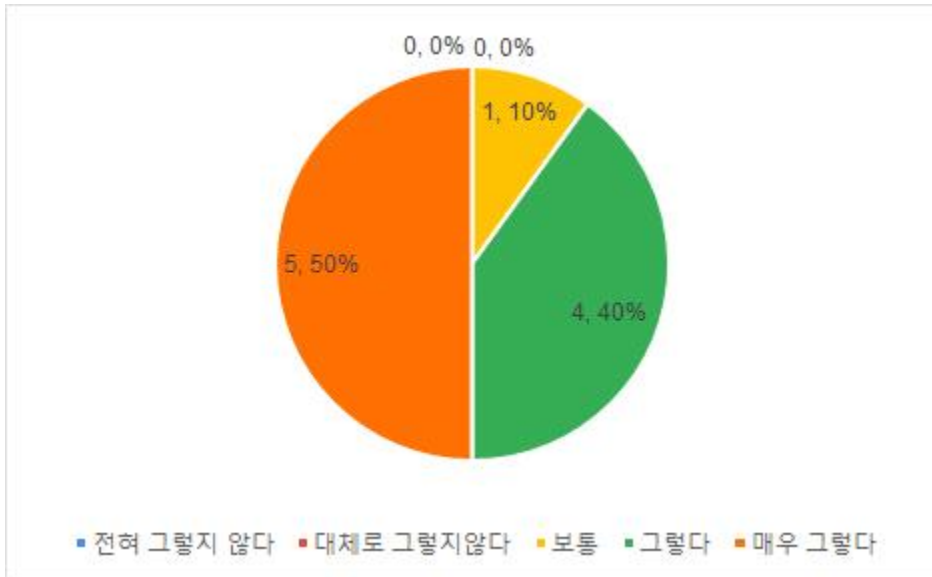
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	40	10(100)
대체로 그렇다	3	30	
매우 그렇다	3	30	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(5명), ‘대체로 그렇다’ 40%(4명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



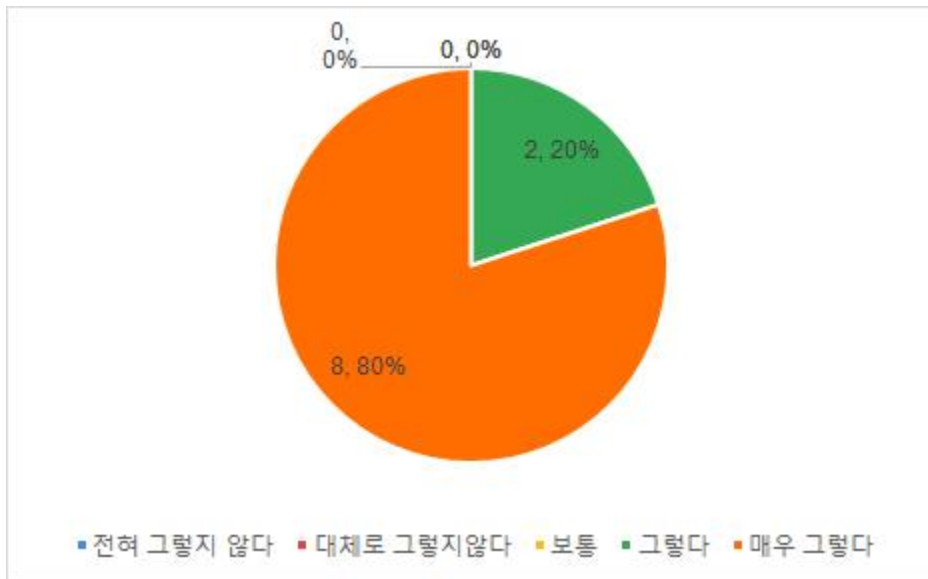
[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	5	50	10(100)
대체로 그렇다	4	40	
매우 그렇다	1	10	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-7] 계획적 운영



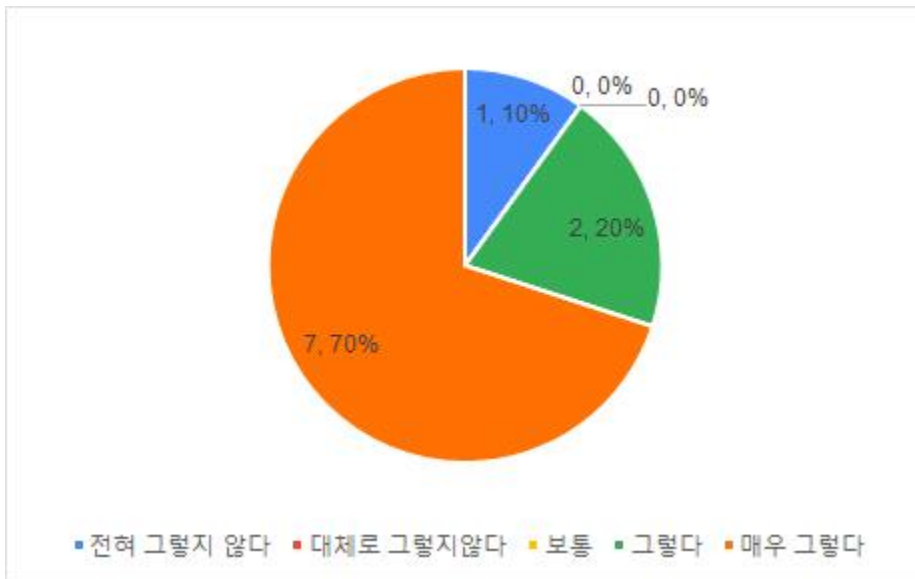
[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	20	10(100)
매우 그렇다	8	80	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명), ‘전혀 그렇지않다’ 10%(1명) 로 운영시간 준수에 대해 대체로 만족 하였으나 그렇지 못한 경우도 존재했다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



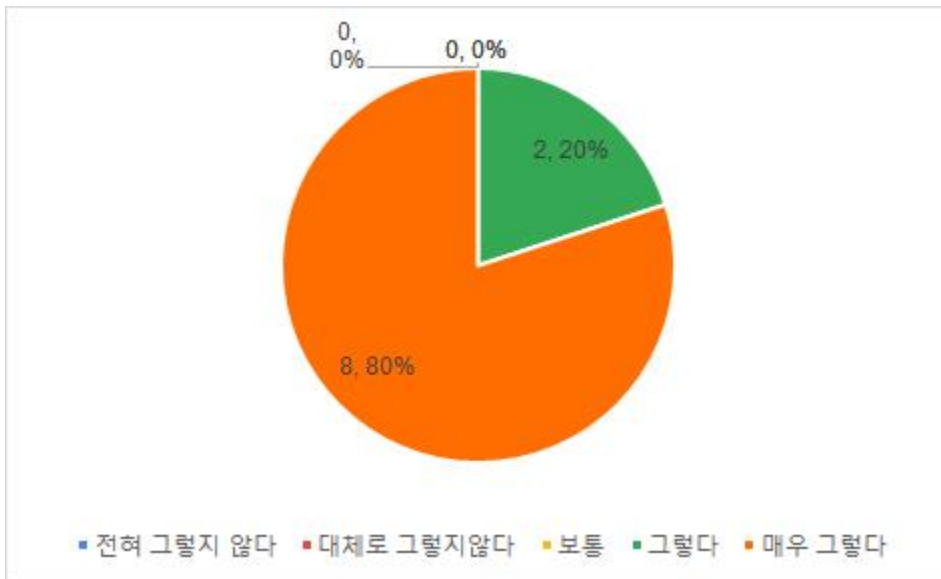
[표 II-16] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지 않다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	2	20	
매우 그렇다	7	70	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(20명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



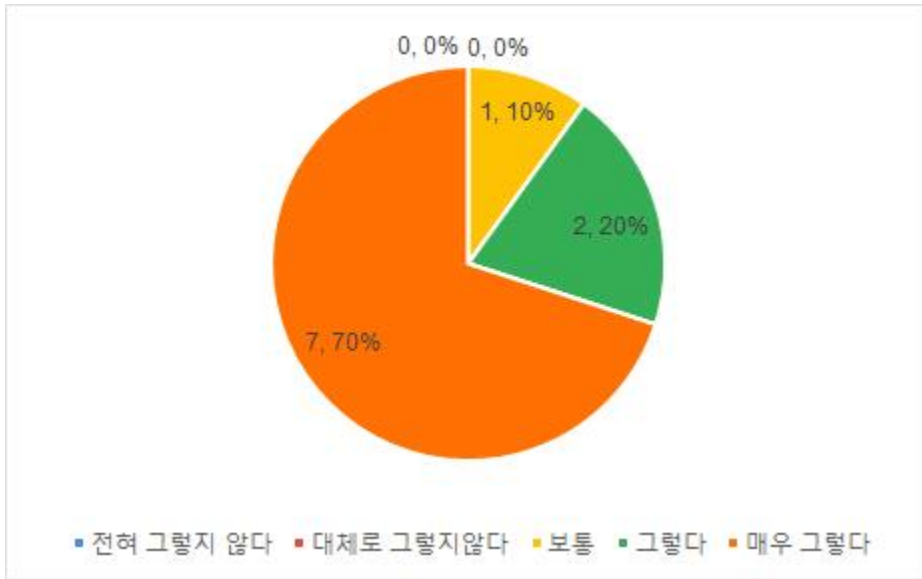
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	20	10(100)
매우 그렇다	8	80	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 정서적 공감



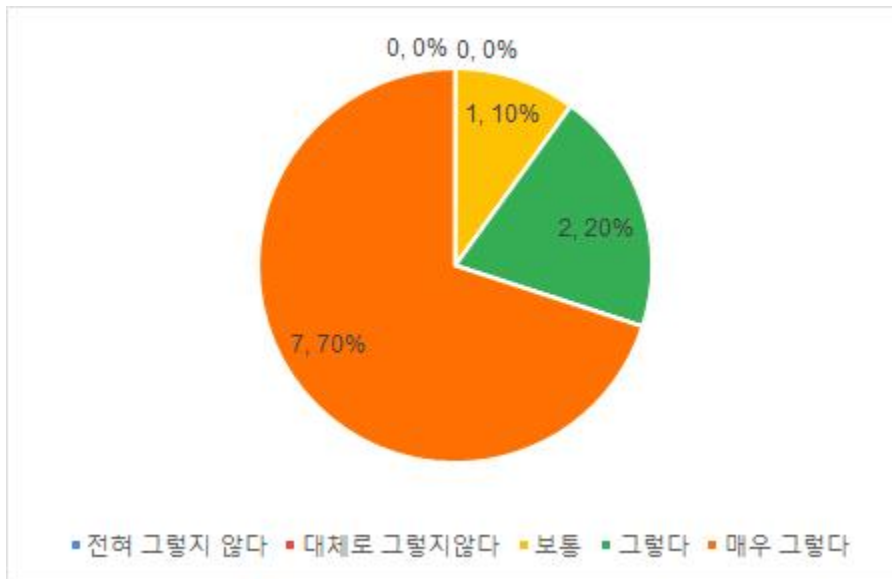
[표 II-18] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	2	20	
매우 그렇다	7	70	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



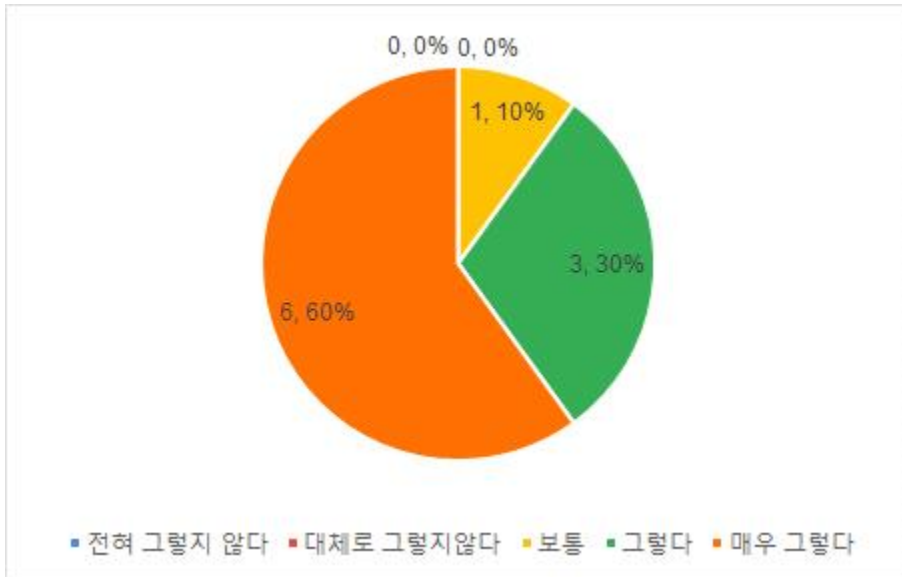
[표 II-19] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	2	20	
매우 그렇다	7	70	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60%(6명), ‘대체로 그렇다’ 30%(3명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



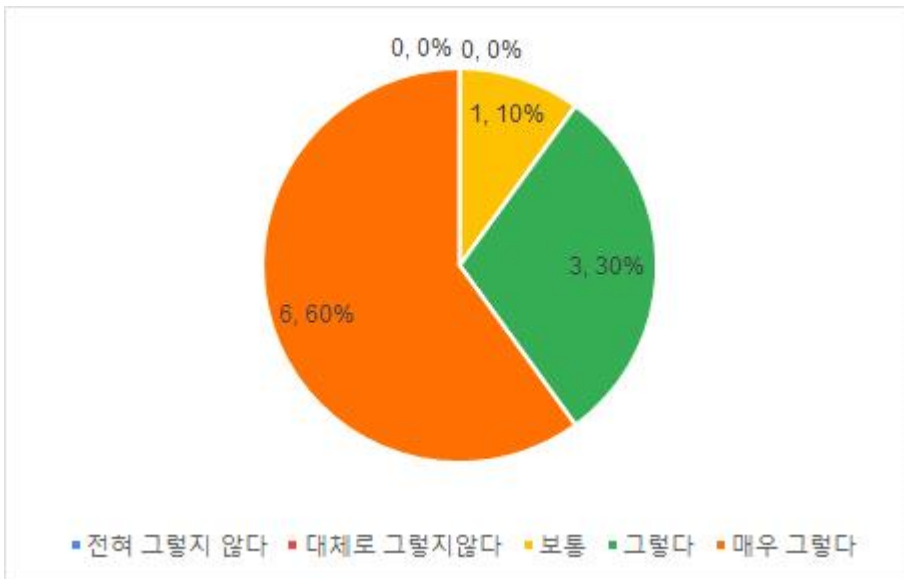
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	3	30	
매우 그렇다	6	60	

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60%(6명), ‘대체로 그렇다’ 30%(3명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



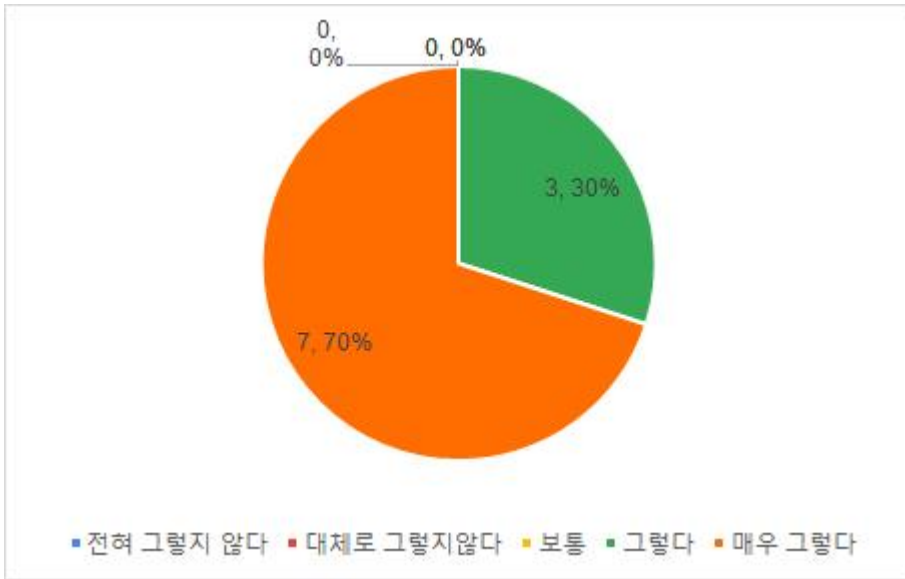
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	3	30	
매우 그렇다	6	60	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30%(3명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



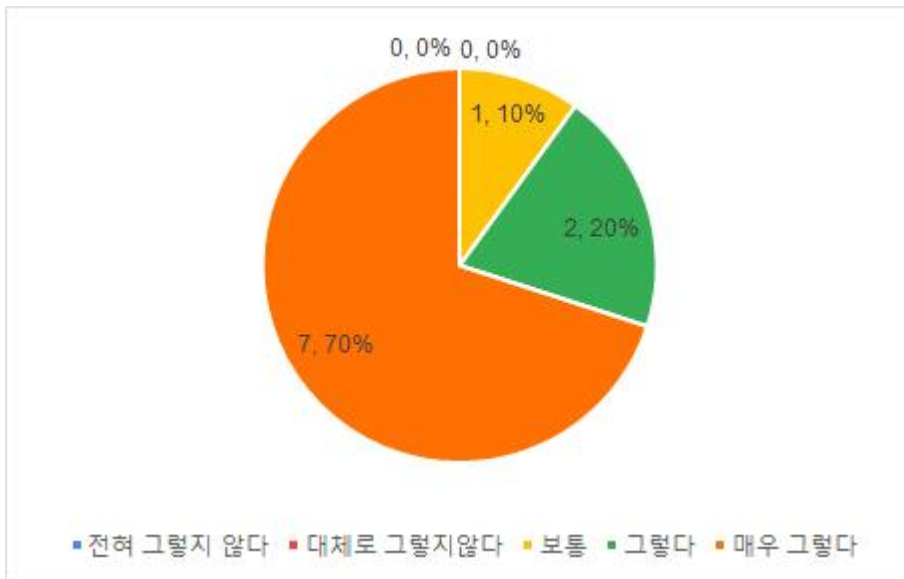
[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	30	10(100)
매우 그렇다	7	70	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



[표 II-23] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	2	20	
매우 그렇다	7	70	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, “매우 그렇다” 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)으로 이용인의 욕구 반영에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



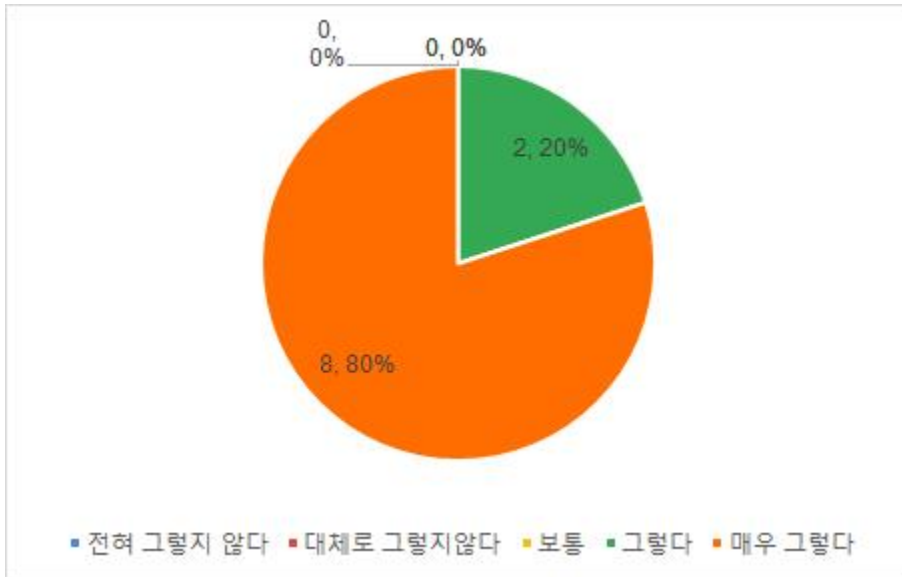
[표 II-24] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	10	10(100)
대체로 그렇다	2	20	
매우 그렇다	7	70	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명)으로 담당자의 적극적인 태도에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



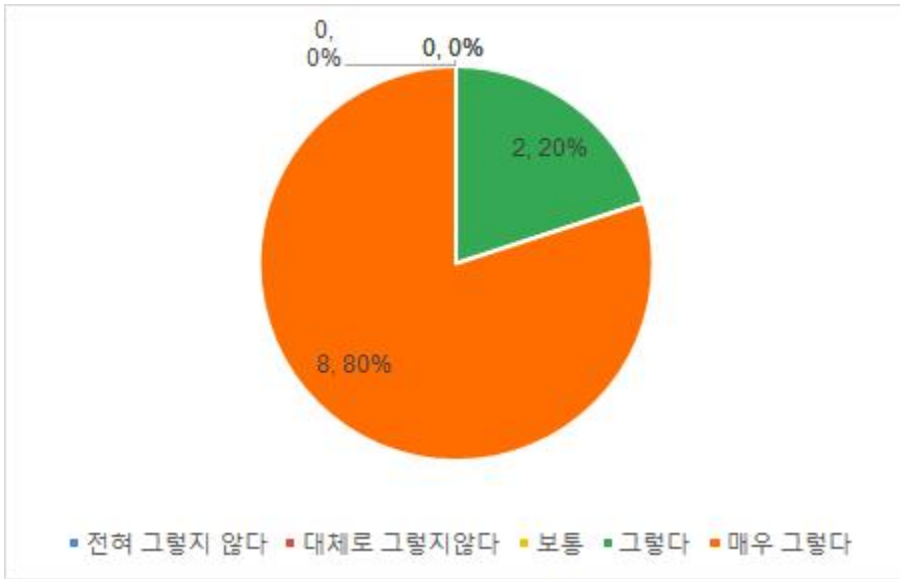
[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	20	10(100)
매우 그렇다	8	80	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(8명), ‘대체로 그렇다’ 20%(2명)으로 담당자의 친절함에 매우 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



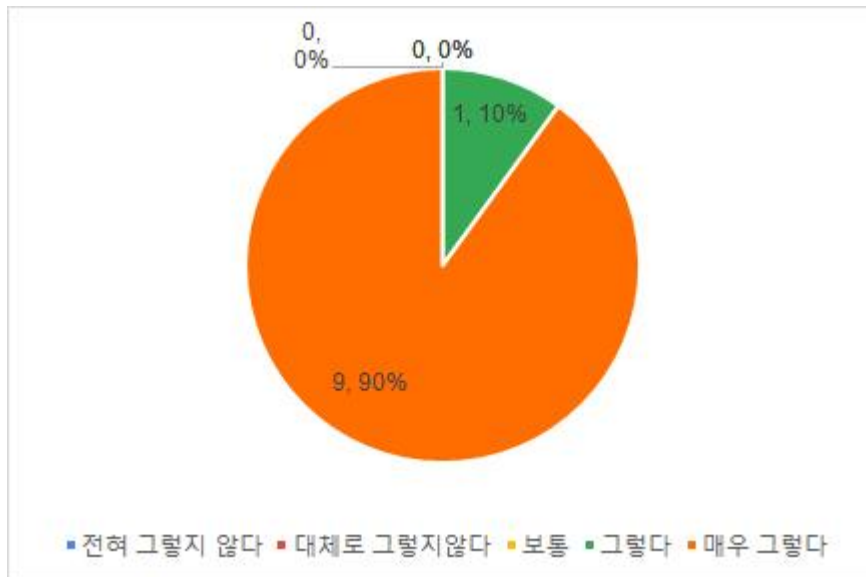
[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	20	10(100)
매우 그렇다	8	80	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 90%(9명), ‘대체로 그렇다’ 10%(1명)로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



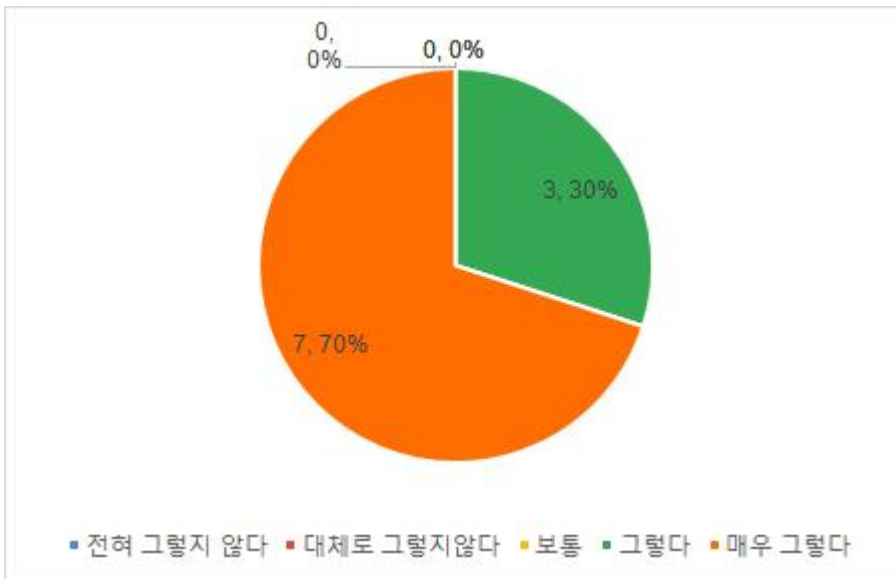
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	10	10(100)
매우 그렇다	9	90	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30%(3명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



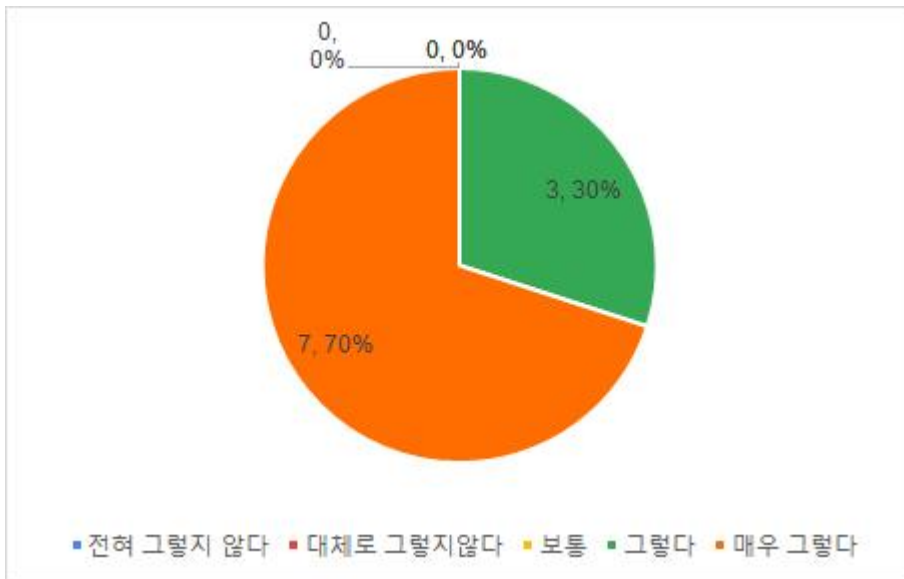
[표 II-28] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	30	10(100)
매우 그렇다	7	70	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘대체로 그렇다’ 30%(3명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	30	10(100)
매우 그렇다	7	70	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표 II -30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	청소년 물리재활 기간연장	2
	청소년 프로그램 다양화	1
	주차장 확충 및 소모성 물품 교체	1
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 4개의 의견이 있었다. 청소년 물리재활의 이용기간을 연장해 달라는 의견이 가장 많았으며, 주차장이 협소하여 불편하다는 의견과 샤워수전 등 소모성 물품이 잘 교체 되었으면 좋겠다는 기자재 관련 의견도 제시되었다.

향후에도 높은 만족도를 유지할 수 있는 이용인 중심의 서비스를 제공하도록 노력하겠다.

㉒ 물리재활 제언

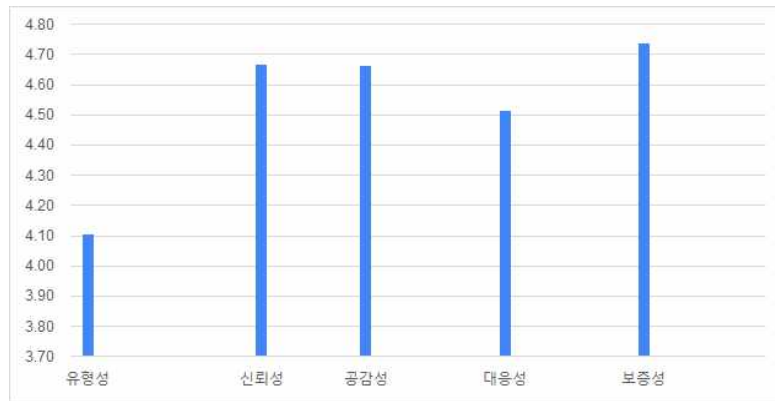
프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.60로 비교적 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 담당자의 지식, 예의, 신뢰와 관련된 ‘보증성’ 범주가 가장 높은 4.78로 나타났으며, 건의사항에서도 청소년물리재활에 대한 욕구가 다수 표출되어 본관의 물리재활 프로그램에 대한 지속이용 의지를 볼 수 있었다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주는 가장 낮은 4.38로 프로그램실 환경정리, 새로운 기자재 구입 등 환경 개선을 이루도록 노력할 필요가 있겠다.

향후 프로그램에 대한 긍정적인 건의사항을 토대로 이용인의 높은 만족도를 유지할 수 있도록 프로그램 진행에 더욱 노력하겠다.

## 2) 수중물리재활

수중물리재활 이용인을 대상으로 진행한 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.51점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



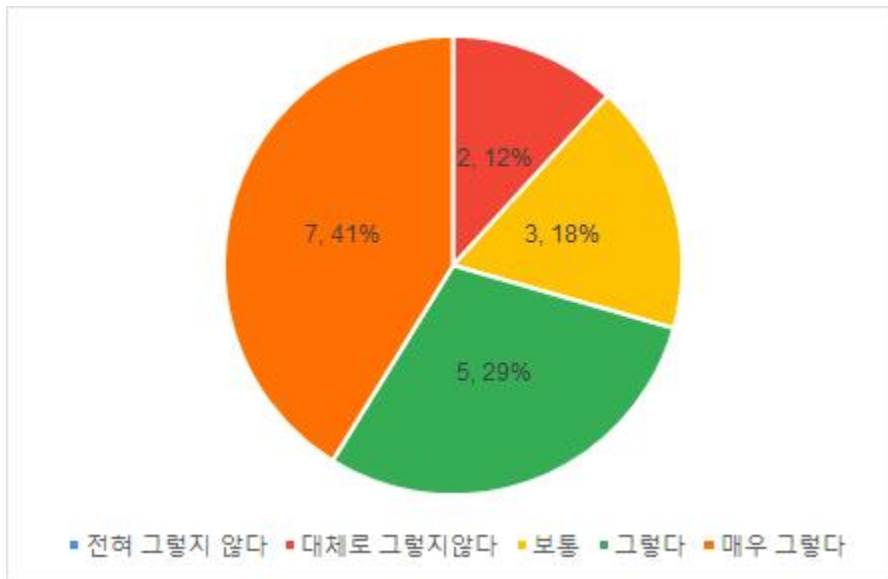
[표 II-31] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값	
유형성	복지관 청결성	4.00	4.11	1.03	17	2	5
	프로그램 제공장소	4.00		1.03		2	5
	기자재 구비	4.00		0.91		2	5
	대기장소 운영	4.00		0.97		2	5
	신청방법 이해	4.53		0.50		4	5
신뢰성	계획적 운영	4.53	4.67	0.61	17	3	5
	운영시간 준수	4.82		0.38		4	5
	프로그램 내용 제공	4.65		0.48		4	5
공감성	정서적 공감	4.71	4.66	0.46	17	4	5
	인권존중	4.82		0.38		4	5
	개별적 관심	4.53		0.70		3	5
	권익옹호	4.59		0.69		3	5
대응성	신속한 대응	4.65	4.51	0.59	17	3	5
	자발성	4.41		0.84		3	5
	욕구반영	4.47		0.78		3	5
	적극적인 태도	4.53		0.78		3	5
보장성	친절도	4.71	4.74	0.57	17	3	5
	전문성	4.76		0.55		3	5
	안정감	4.76		0.55		3	5
	안전관리	4.71		0.57		3	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 41%(7명), ‘대체로 그렇다’ 29%(5명), ‘보통이다’ 18%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 12%(2명)으로 수중재활실 청결성 부분에서 만족도는 그리 높지 않았다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



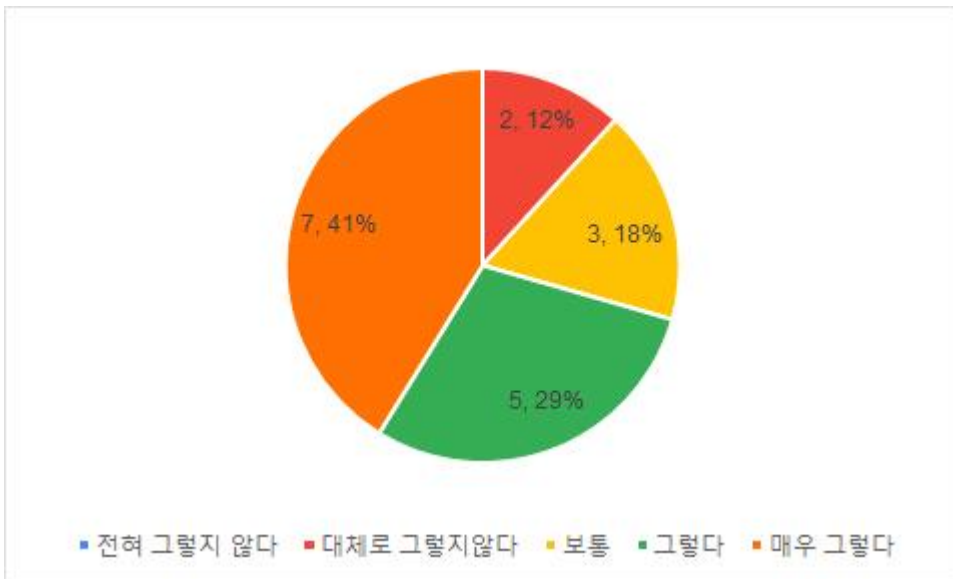
[표 II-32] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	2	12	17(100)
보통이다	3	18	
대체로 그렇다	5	29	
매우 그렇다	7	41	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 41%(7명), ‘대체로 그렇다’ 29%(5명), ‘보통이다’ 18%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 12%(2명)으로 제공 장소의 쾌적성에 대해 만족하지 못한 경우도 다수 존재하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



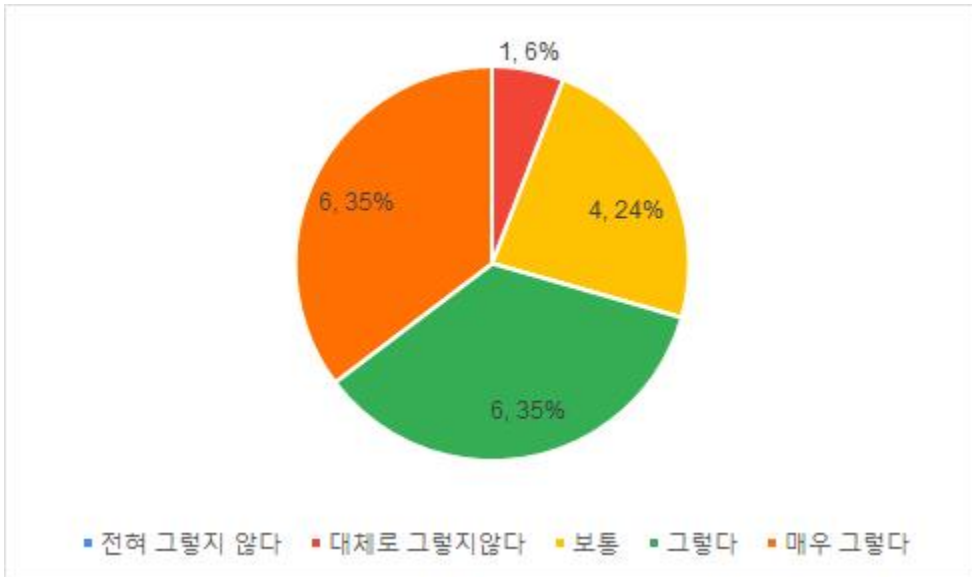
[표 II-33] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	2	12	17(100)
보통이다	3	18	
대체로 그렇다	5	29	
매우 그렇다	7	41	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 35%(6명), ‘대체로 그렇다’ 35%(6명), ‘보통이다’ 24%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 6%(1명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 다양한 의견이 표출되었다.

[그림 II-25] 기자재 구비



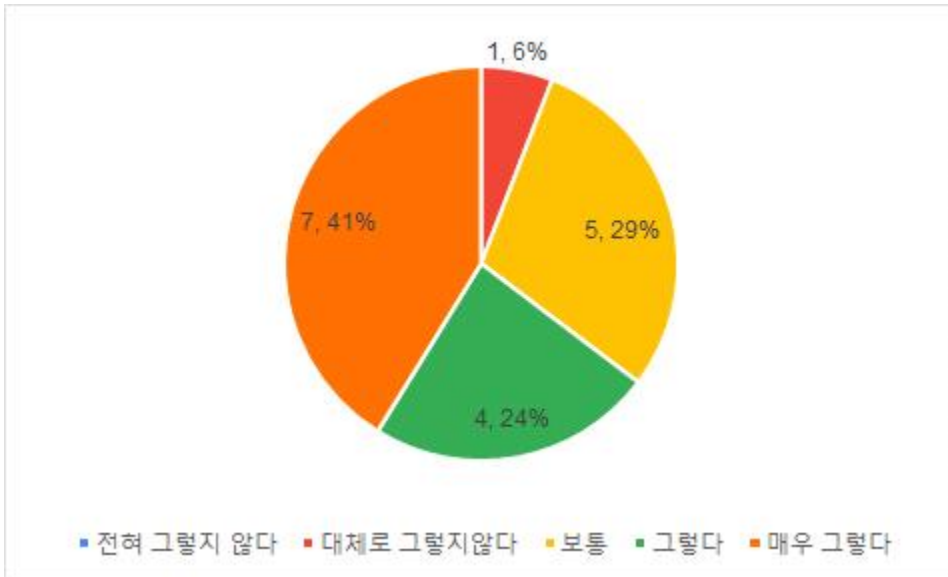
[표-34] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	6	17(100)
보통이다	4	24	
대체로 그렇다	6	35	
매우 그렇다	6	35	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 41%(7명), ‘대체로 그렇다’ 24%(4명), ‘보통이다’ 29%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’ 6%(1명)으로 대기장소 운영에 대해 보통수준의 만족도를 보였다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



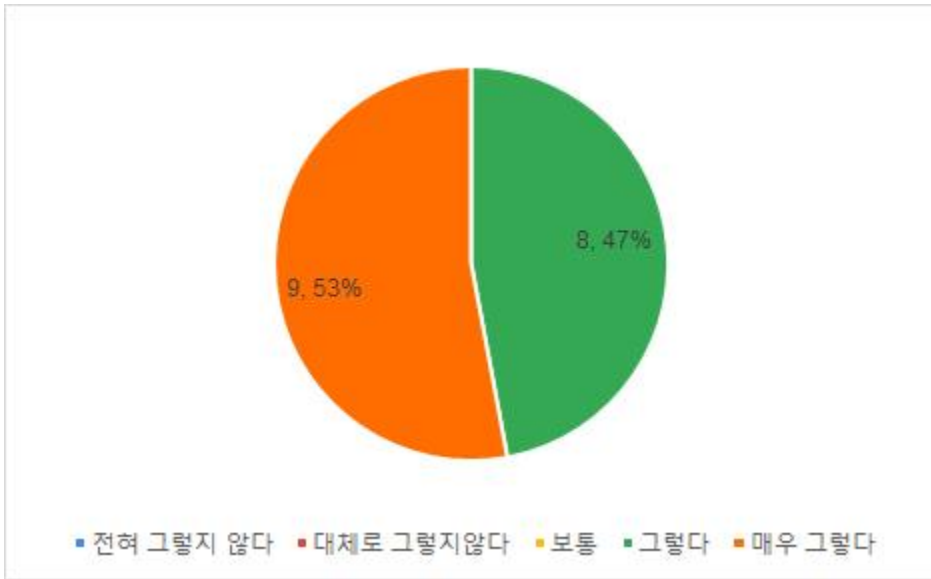
[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	6	17(100)
보통이다	5	29	
대체로 그렇다	4	24	
매우 그렇다	7	41	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 53%(9명), ‘대체로 그렇다’ 47%(8명)으로 쉬운 신청방법에 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



[표 II-36] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	8	47	17(100)
매우 그렇다	9	53	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 59%(10명), ‘대체로 그렇다’ 35%(6명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



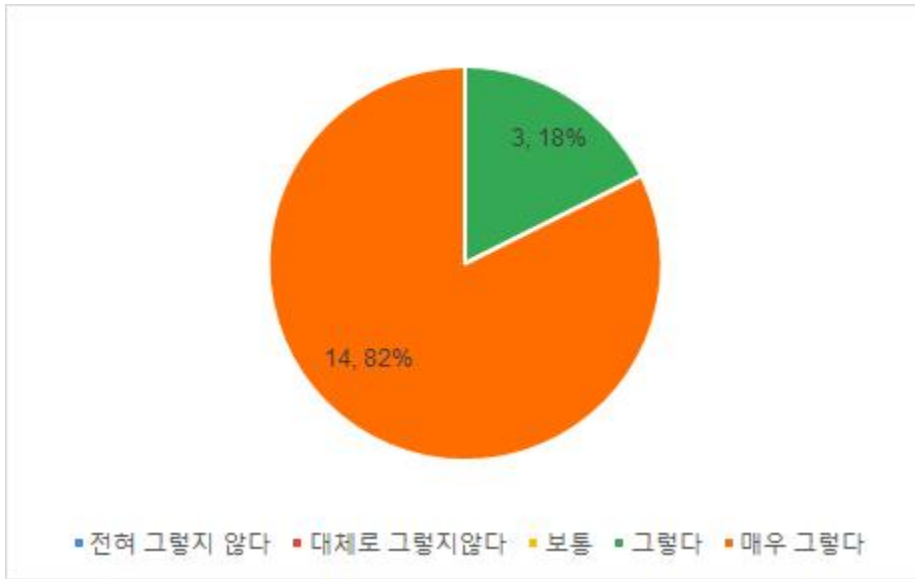
[표 II-37] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	6	35	
매우 그렇다	10	59	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(14명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명)으로 운영시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



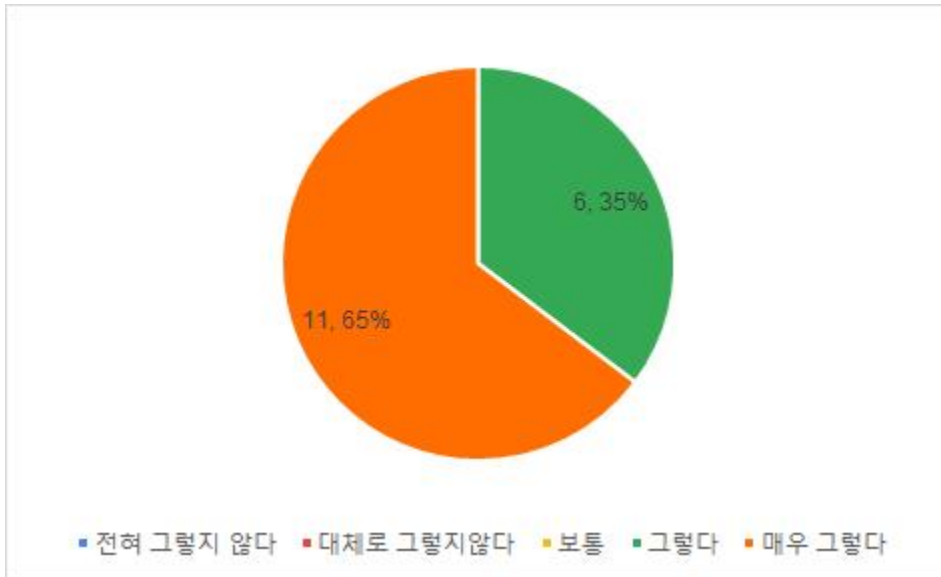
[표 II-38] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	18	17(100)
매우 그렇다	14	82	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(11명), ‘대체로 그렇다’ 35%(6명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-30] 프로그램 내용 제공



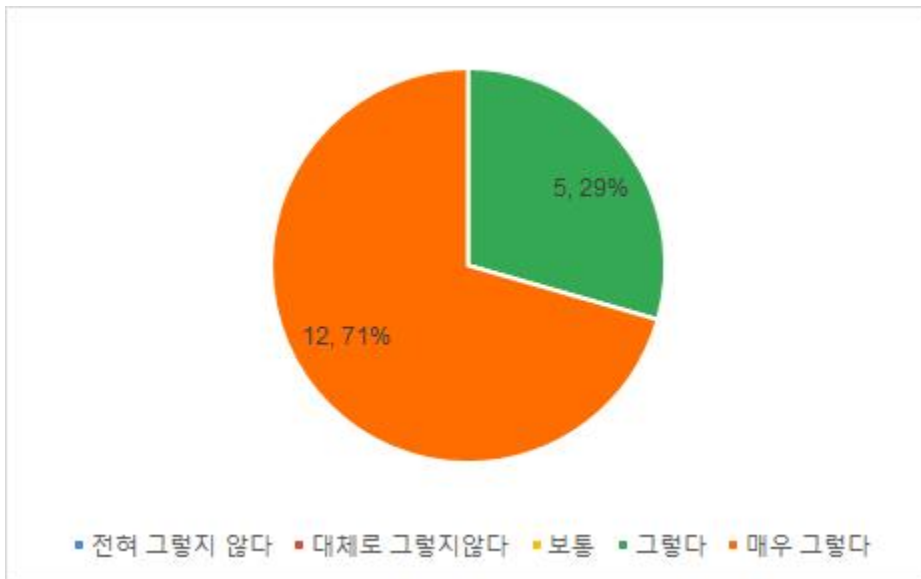
[표 II-39] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	6	35	17(100)
매우 그렇다	11	65	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 71%(12명), '대체로 그렇다' 29%(5명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



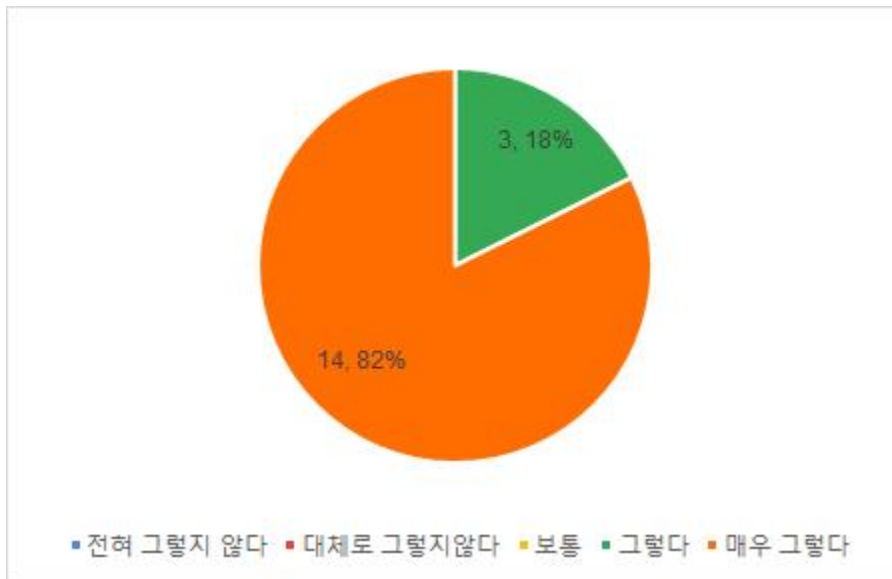
[표 II-40] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	5	29	17(100)
매우 그렇다	12	71	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(14명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-32] 인권 존중



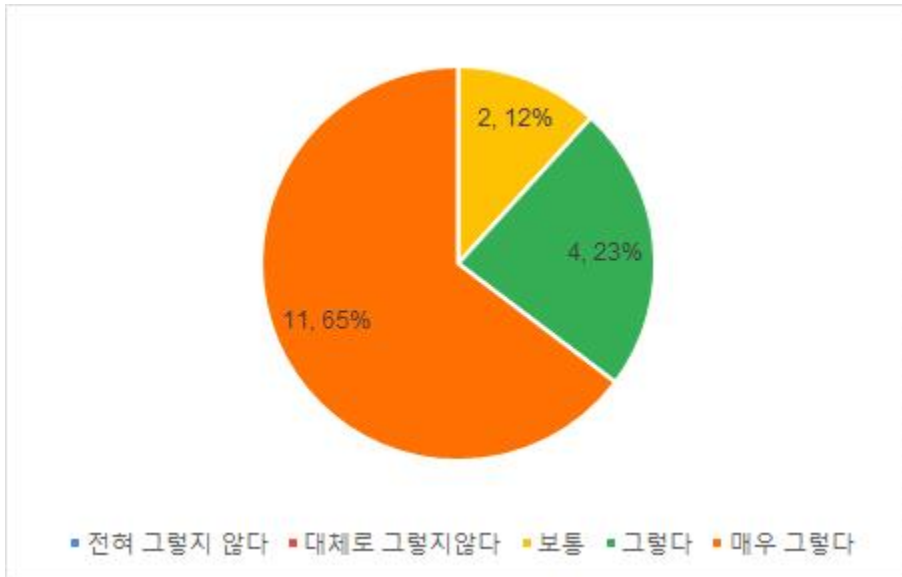
[표 II-41] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	18	17(100)
매우 그렇다	14	82	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(11명), ‘대체로 그렇다’ 23%(4명), ‘보통이다’ 12%(2명)으로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-33] 개별적 관심



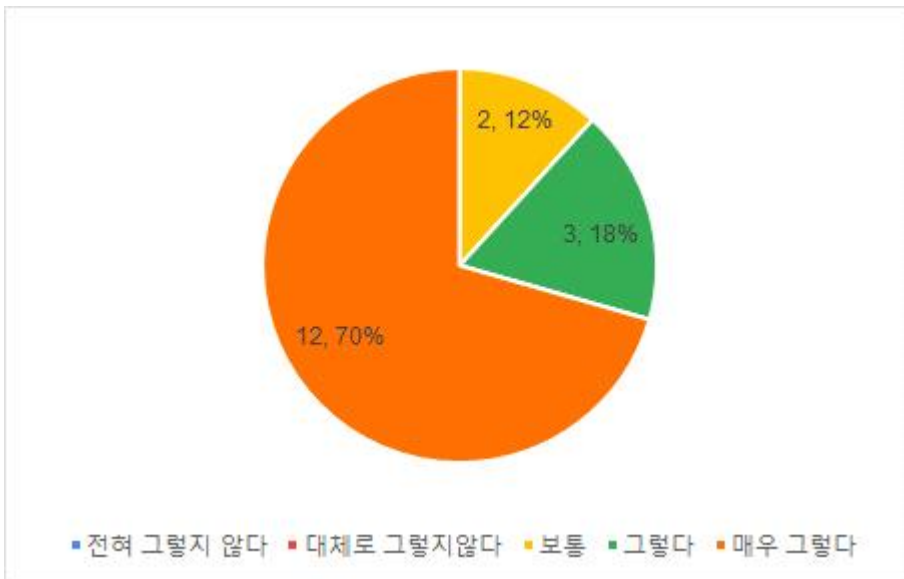
[표 II-42] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	12	17(100)
대체로 그렇다	4	23	
매우 그렇다	11	65	

### ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(12명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명), ‘보통이다’ 12%(2명)으로 담당 직원의 권익 옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-34] 권익 옹호



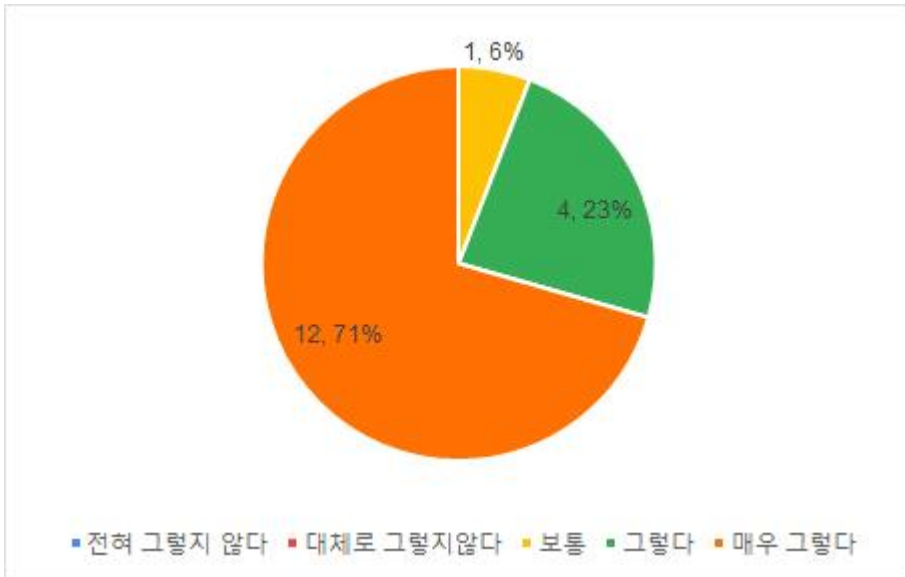
[표 II-43] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	12	17(100)
대체로 그렇다	3	18	
매우 그렇다	12	70	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 71%(12명), ‘대체로 그렇다’ 23%(4명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



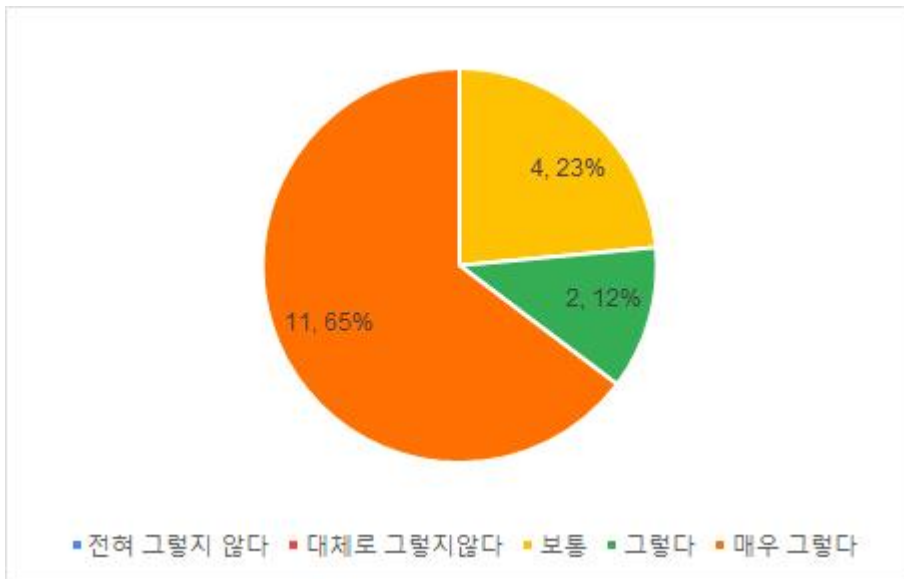
[표 II-44] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	4	23	
매우 그렇다	12	71	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(11명), ‘대체로 그렇다’ 12%(2명), ‘보통이다’ 23%(4명)으로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



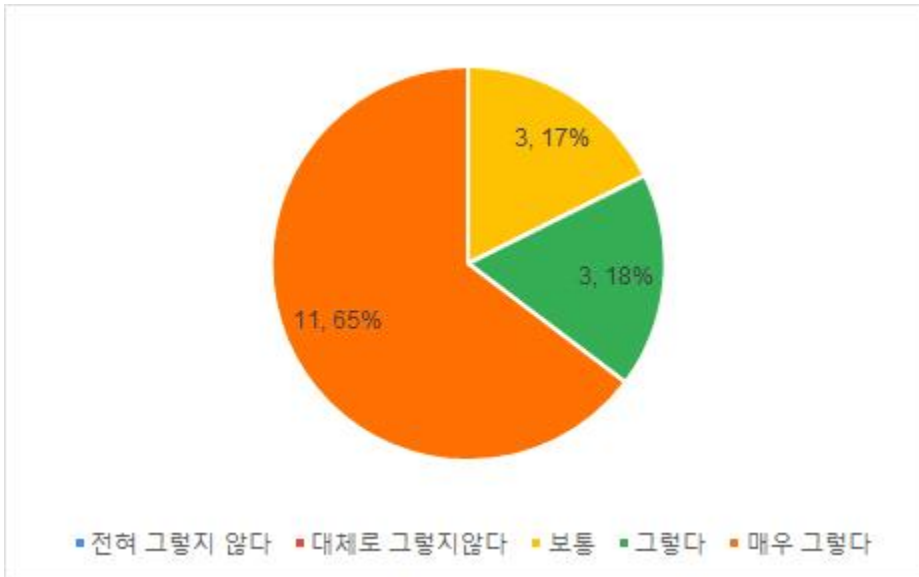
[표 II-45] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	23	17(100)
대체로 그렇다	2	12	
매우 그렇다	11	65	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(11명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명), ‘보통이다’ 17%(3명)으로 이용인의 욕구 반영에 대체로 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



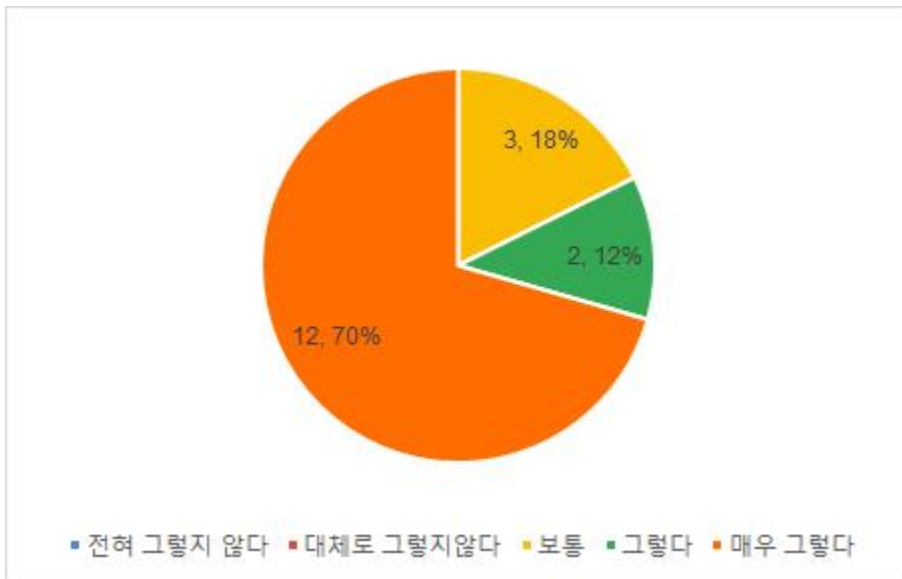
[표 II-46] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	17	17(100)
대체로 그렇다	3	18	
매우 그렇다	11	65	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%(12명), ‘대체로 그렇다’ 12%(2명), ‘보통이다’ 18%(3명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



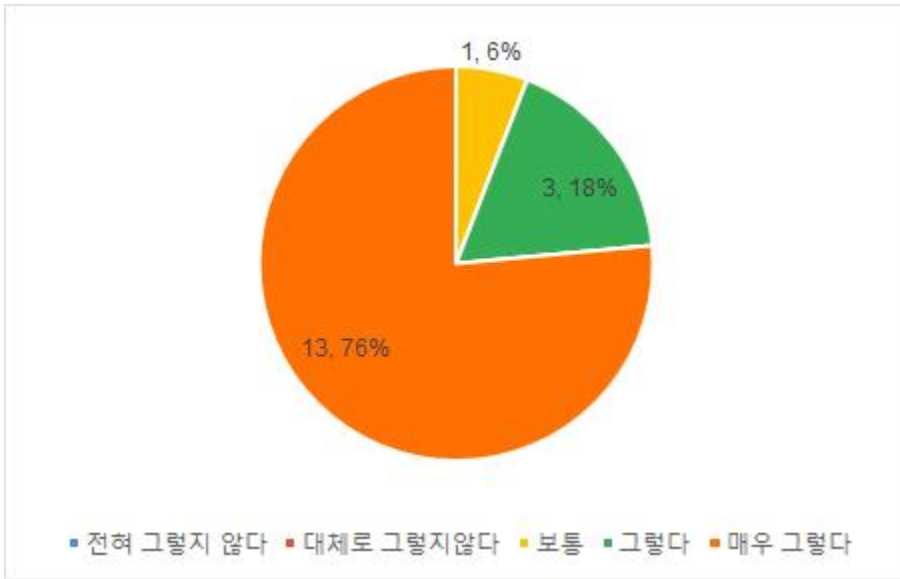
[표 II-47] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	18	17(100)
대체로 그렇다	2	12	
매우 그렇다	12	70	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 76%(13명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당자의 친절함에 대체로 만족하였다.

[그림 II-39] 친절도



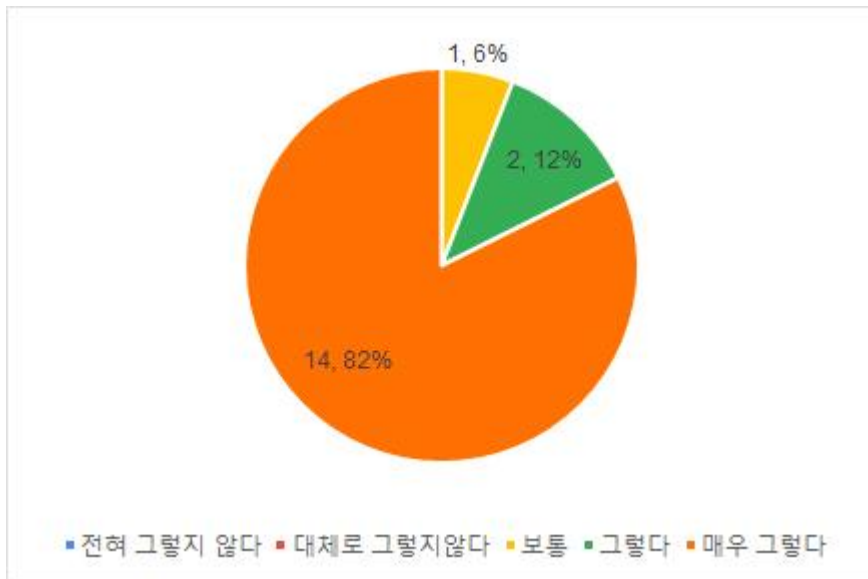
[표 II-48] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	3	18	
매우 그렇다	13	76	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(14명), ‘대체로 그렇다’ 12%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



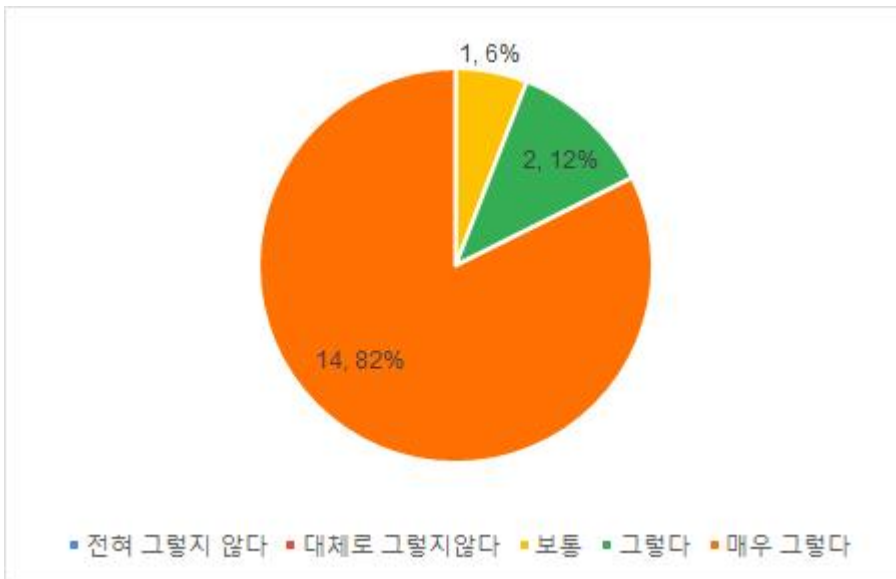
[표 II-49] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	2	12	
매우 그렇다	14	82	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%(14명), ‘대체로 그렇다’ 12%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



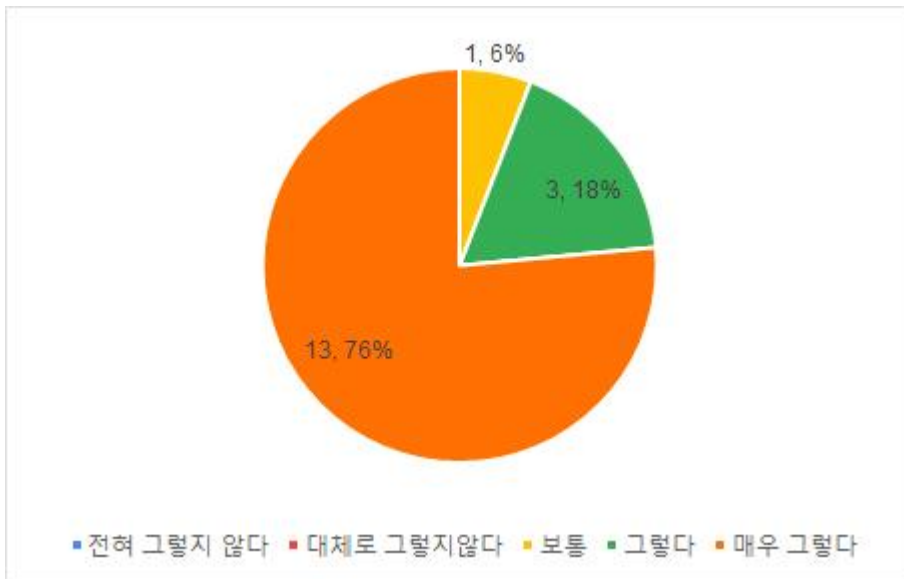
[표 II-50] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	2	12	
매우 그렇다	14	82	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 76%(13명), ‘대체로 그렇다’ 18%(3명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 안전 관리 노력에 만족하였다.

[그림 II-42] 안전 관리



[표 II-51] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	17(100)
대체로 그렇다	3	18	
매우 그렇다	13	76	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표 II -52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	이용기간, 이용연령 연장	3
환경 관련	주차장, 수전교체 등 환경개선	1
계		4

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 4개의 의견이 있었다. 대체로 청소년 물리재활의 확대(이용연령 확대) 및 기간 연장에 대한 의견이었으나, 주차 어려움, 수전 등 소모성 물품 고장 시 교체에 대한 의견도 제시되었다.

이러한 결과를 바탕으로 차후 청소년 물리재활 운영방식 및 정원확대 등을 위한 사업논의를 진행하도록 하겠다.

㉒ 수중물리재활 제언

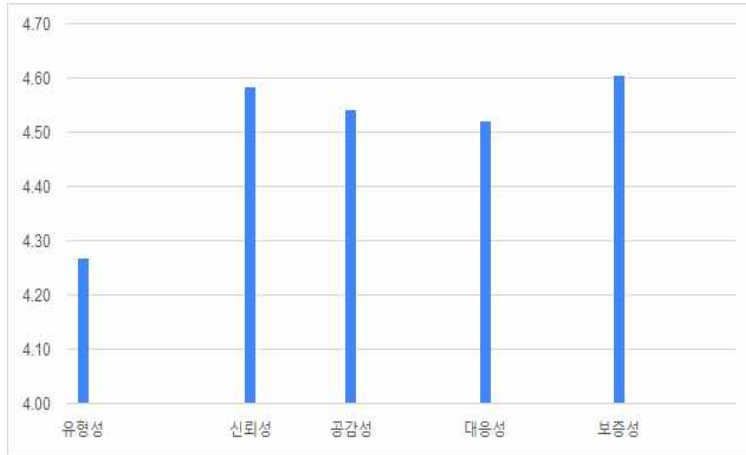
프로그램에 대한 전반적인 만족도가 평균 4.51로 평가되었다. 항목별 범주에서는 담당자의 전문성을 평가하는 ‘보증성’이 4.74으로 가장 높게 조사되었고, ‘신뢰성’은 4.67, 고객 배려와 관련된 ‘공감성’ 범주는 4.66, 이용인에 대한 관심과 욕구를 반영하는 ‘대응성’에서는 4.51으로 나타났다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 4.11로 프로그램 환경에 대해 낮은 만족도를 보였다.

시설의 노후화가 큰 영향을 끼친 것으로 사료되며, 지난해 만족도 조사 결과를 반영하여 시설개선을 위한 노력(탈의실 침대비치, 냉온풍기 설치 등)을 하였고, 이에 점수가 향상되었음을 확인 할 수 있었다. 차후 지속적으로 환경관리를 위한 노력이 필요하리라 사료된다.

### 3) 언어재활

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.49점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



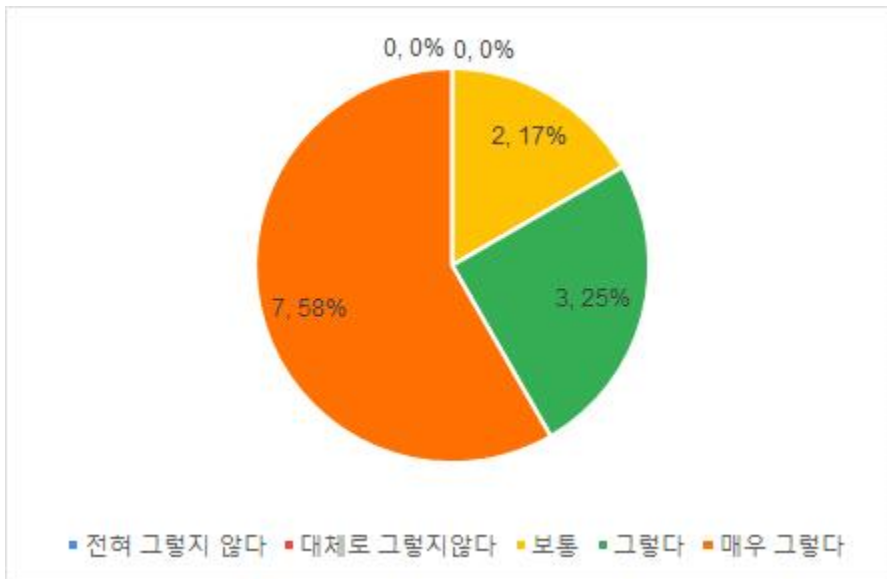
[표 II-53] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값	
유형성	복지관 청결성	4.42	4.27	0.76	12	3	5
	프로그램 제공장소	4.25		1.01		2	5
	기자재 구비	4.50		0.76		3	5
	대기장소 운영	4.08		1.04		2	5
	신청방법 이해	4.08		1.19		1	5
신뢰성	계획적 운영	4.58	4.58	0.64	12	3	5
	운영시간 준수	4.58		0.64		3	5
	프로그램 내용 제공	4.58		0.64		3	5
공감성	정서적 공감	4.50	4.54	0.76	12	3	5
	인권존중	4.58		0.64		3	5
	개별적 관심	4.50		0.87		2	5
	권익옹호	4.58		0.64		3	5
대응성	신속한 대응	4.50	4.52	0.87	12	2	5
	자발성	4.50		1.12		1	5
	욕구반영	4.50		1.12		1	5
	적극적인 태도	4.58		0.86		2	5
보증성	친절도	4.67	4.60	0.62	12	3	5
	전문성	4.67		0.62		3	5
	안정감	4.50		1.12		1	5
	안전관리	4.58		0.86		2	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%(7명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 17%(2명)으로 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



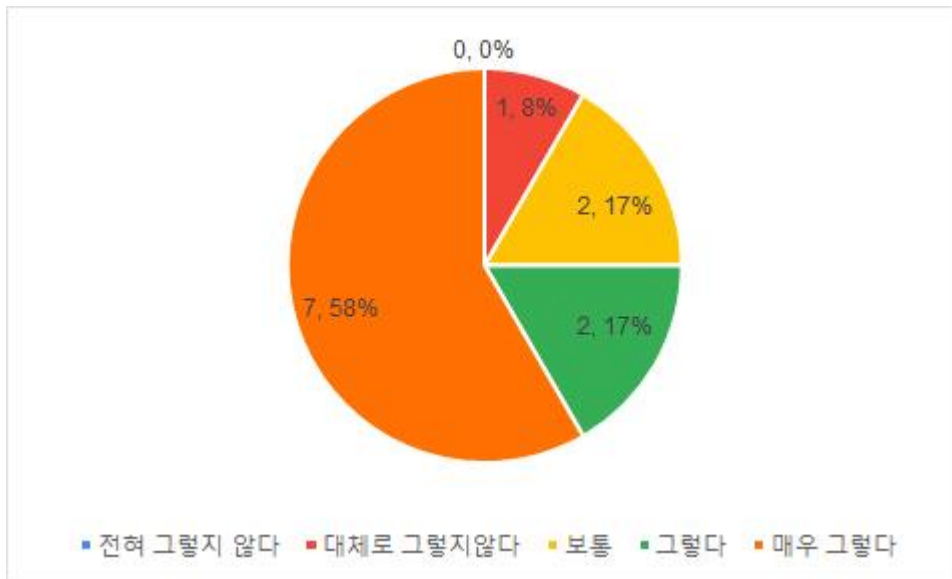
[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	17	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	7	58	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%(7명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 제공 장소의 쾌적성에서 만족도는 상이하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



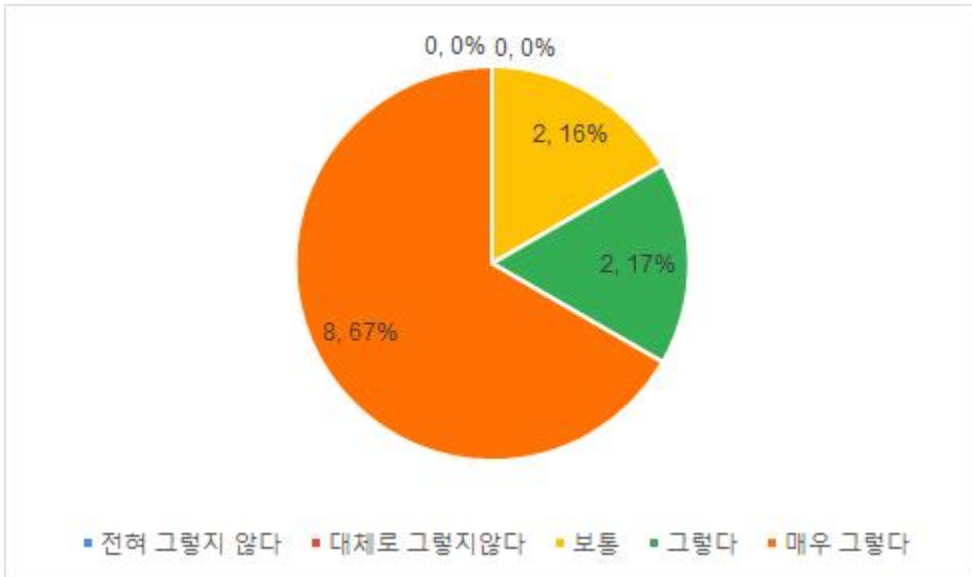
[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	1	8	13(100)
보통이다	2	17	
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	5	58	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 16%(2명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



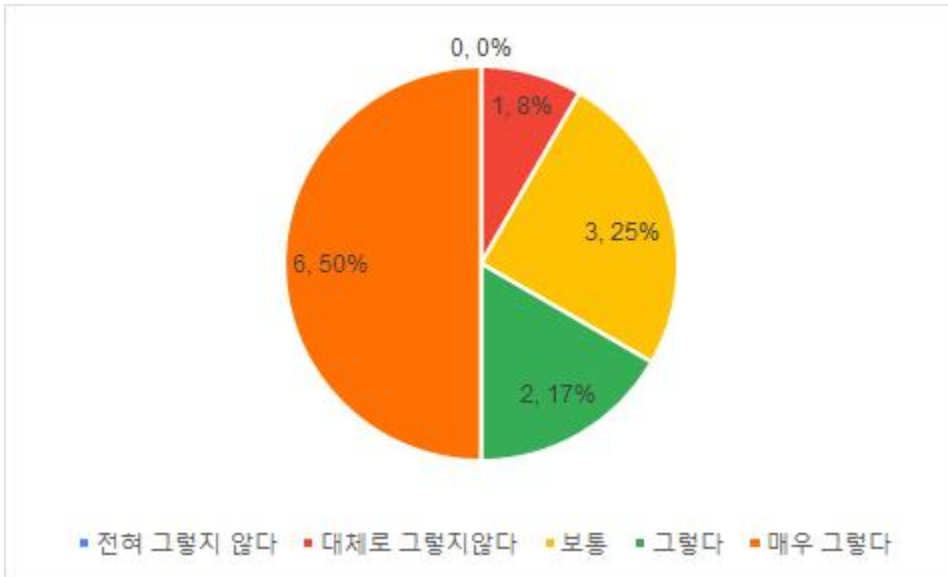
[표-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	16	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	8	67	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(6명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 25%(3명)으로 대기장소 운영에 대한 만족도는 평이하였다.

[그림 II-47] 대기장소 운영



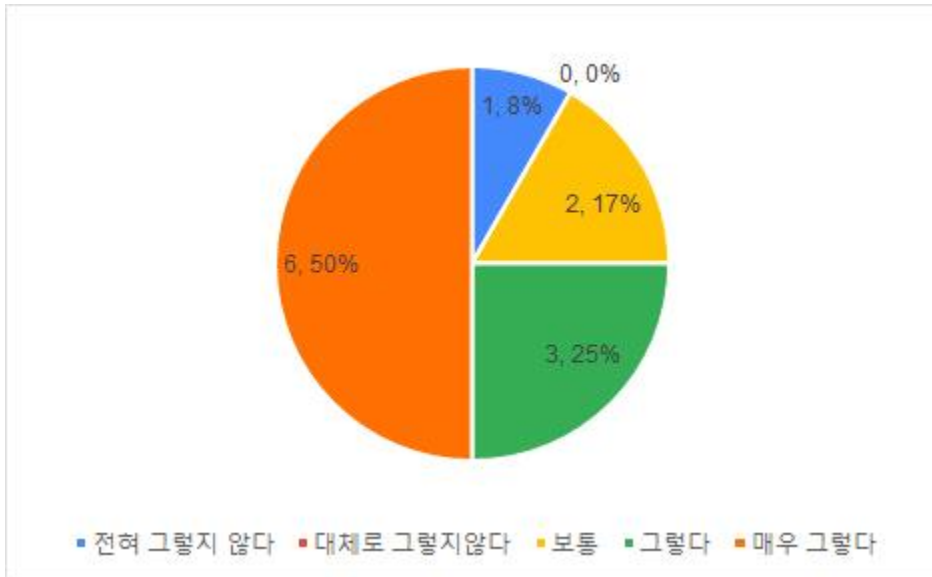
[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	8	13(100)
보통이다	3	25	
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	6	50	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 17%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 간혹 불만족 하는 경우도 있었다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



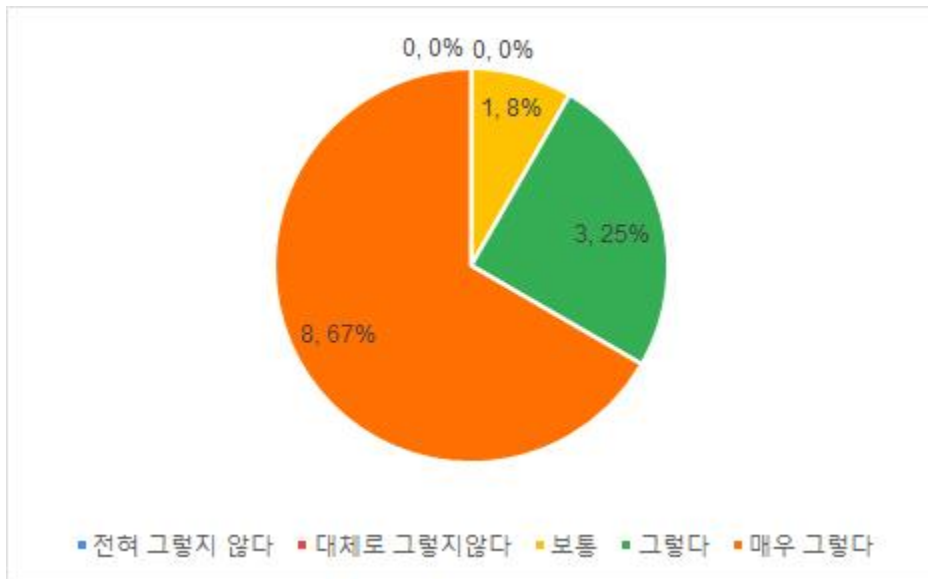
[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지않다	1	8	13(100)
보통이다	2	17	
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	6	50	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 8(1명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대한 평가는 엇갈렸다.

[그림 II-49] 계획적 운영



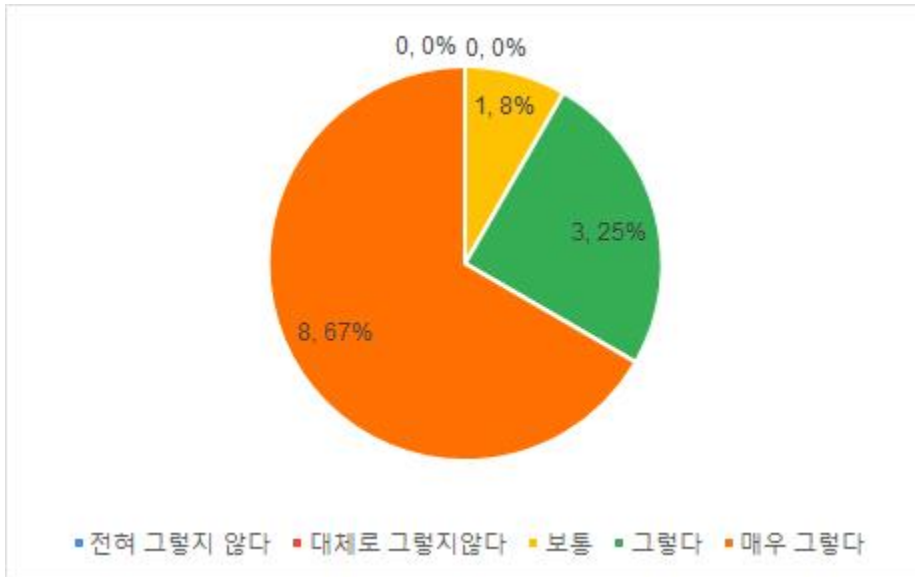
[표 II-59] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 68(1명)으로 운영시간 준수에 대해 대체로 만족하였으나 그렇지 않은 경우도 있었다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



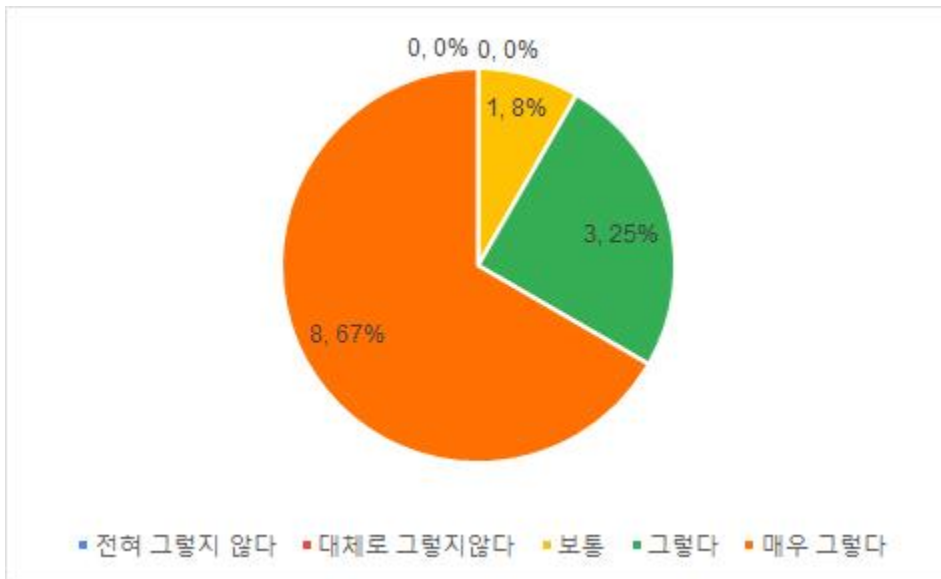
[표 II-60] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 8%(1명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-51] 프로그램 내용 제공



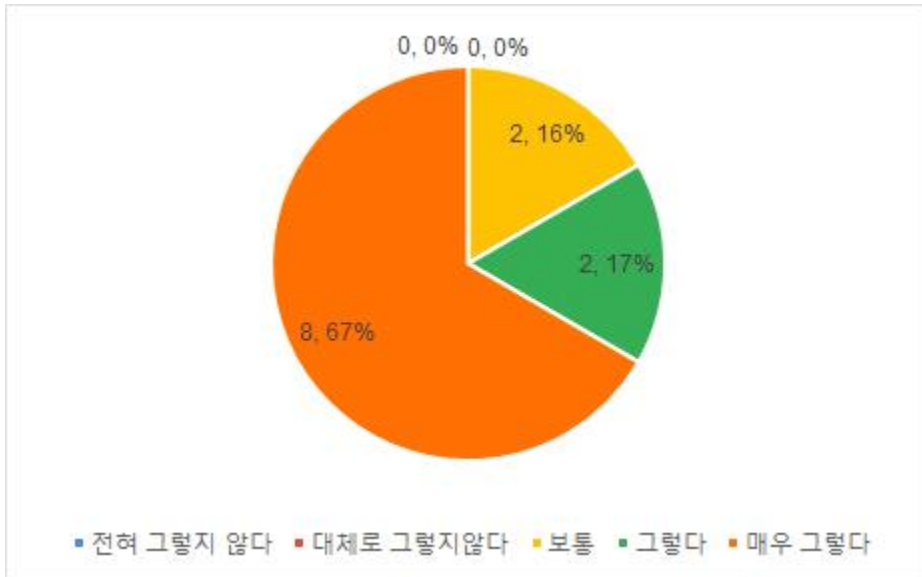
[표 II-61] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 17%(2명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-52] 정서적 공감



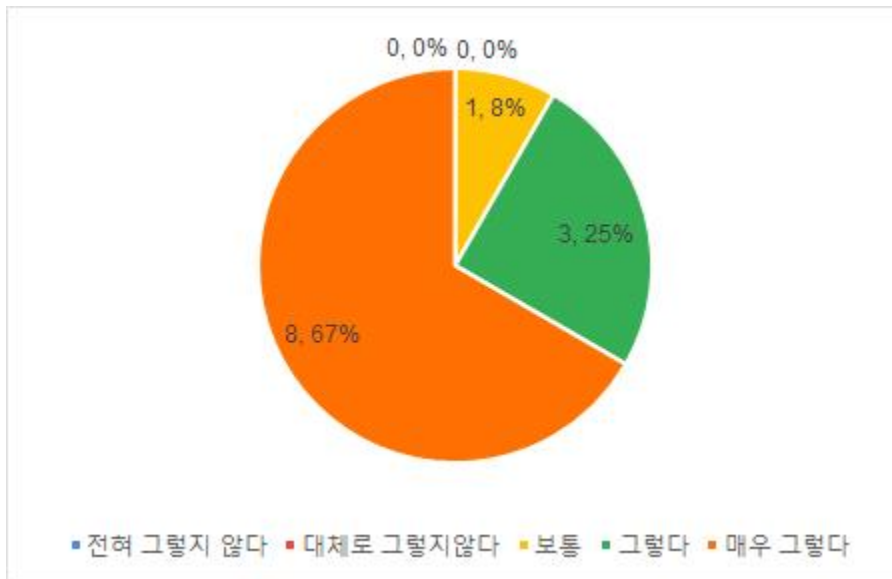
[표 II-62] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	16	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	8	67	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 68(1명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-53] 인권 존중



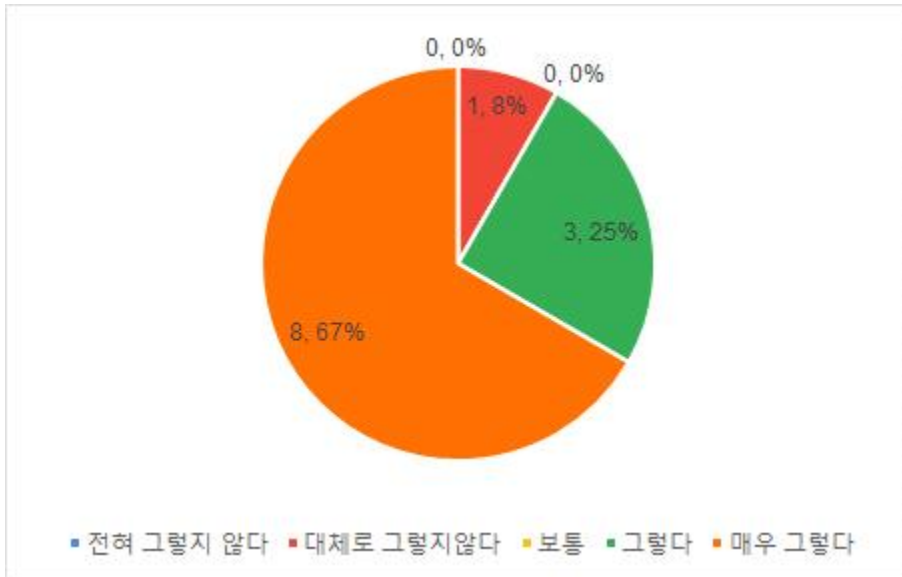
[표 II-63] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 개별적인 관심에 대해서는 의견이 엇갈렸다.

[그림 II-54] 개별적 관심



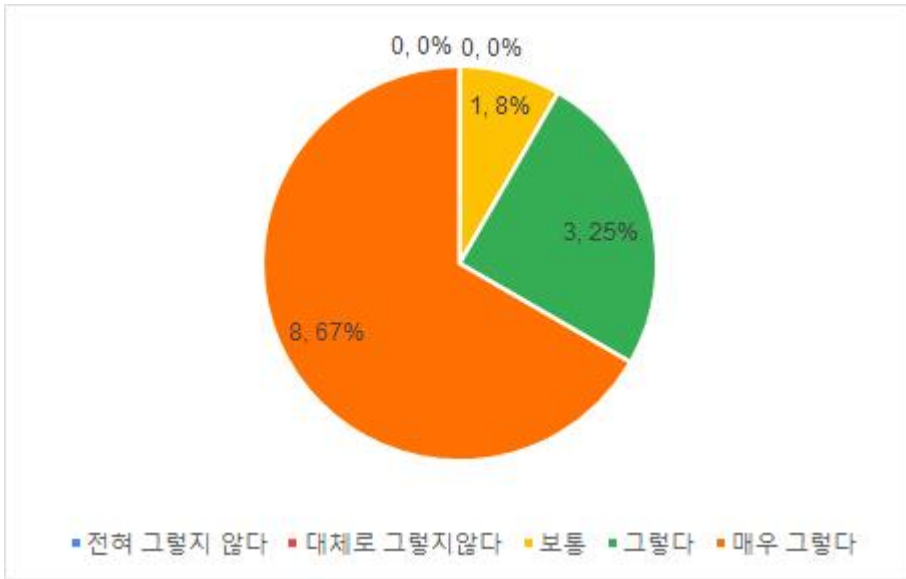
[표 II-64] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 68(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



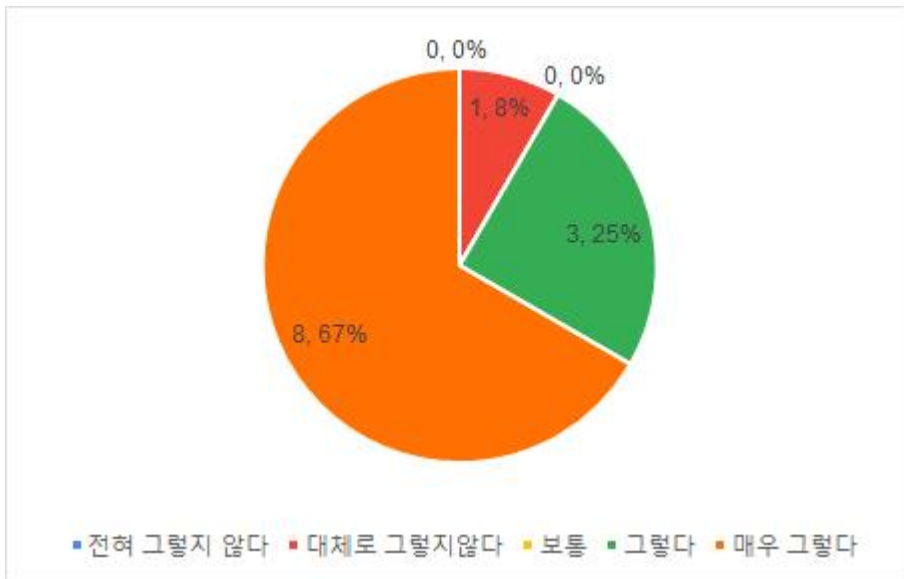
[표 II-65] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 대한 평가는 엇갈렸다.

[그림 II-56] 신속한 대응



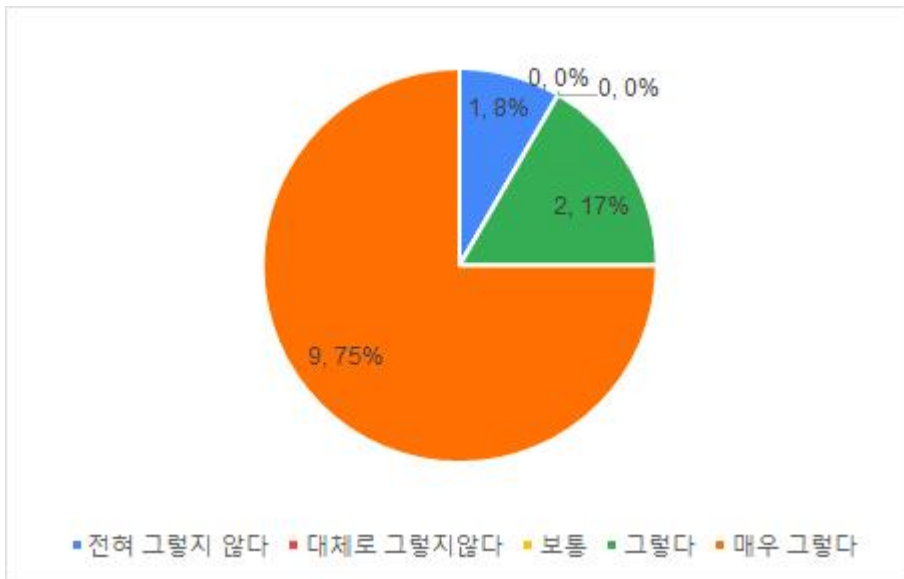
[표 II-66] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	8	67	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘전혀 그렇지않다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 대한 만족도는 엇갈렸다.

[그림 II-57] 자발성



[표 II-67] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘전혀 그렇지않다’ 8%(1명)으로 이용인의 욕구 반영에 대한 결과는 만족과 그렇지 못한 경우로 상반되게 나타났다.

[그림 II-58] 욕구 반영



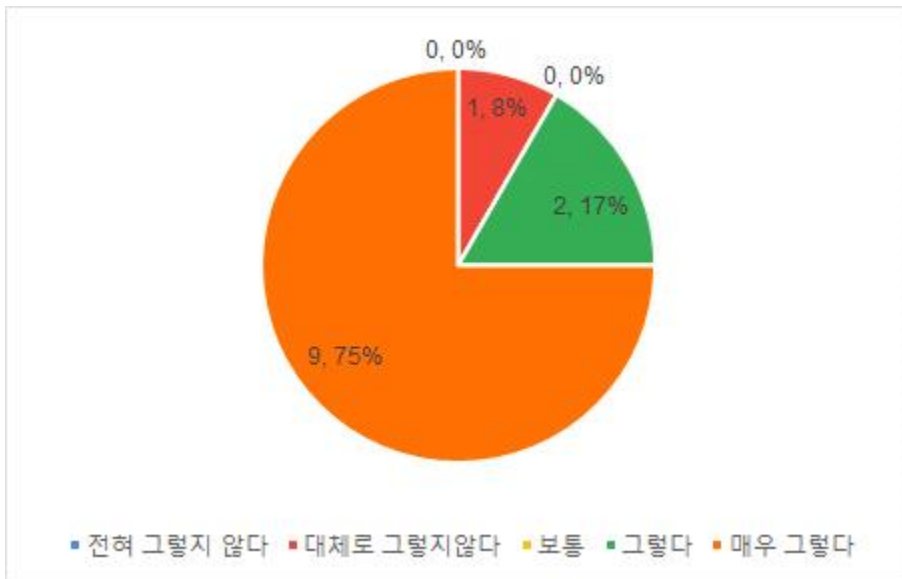
[표 II-68] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 대해 다양한 만족도가 표출되었다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



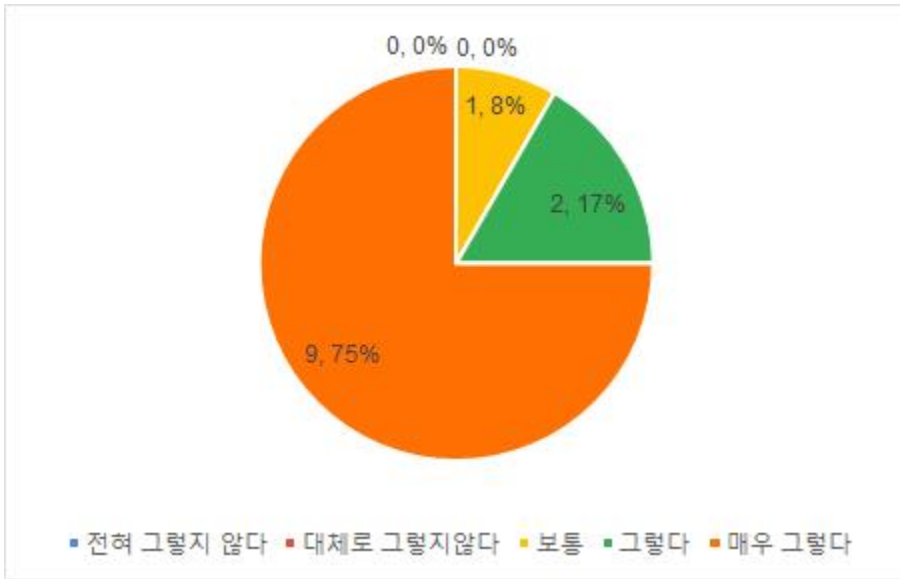
[표 II-69] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 8%(1명)으로 담당자의 친절도에 대체로 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



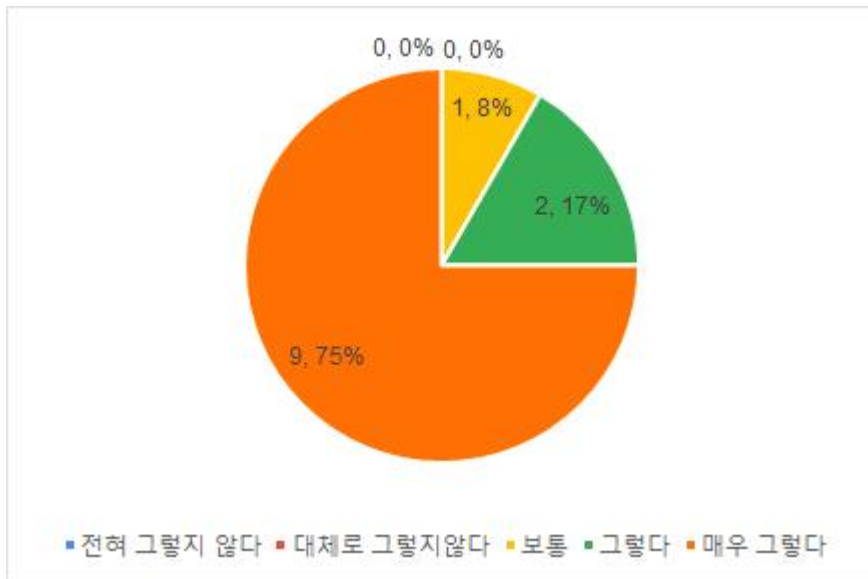
[표 II-70] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 전문성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



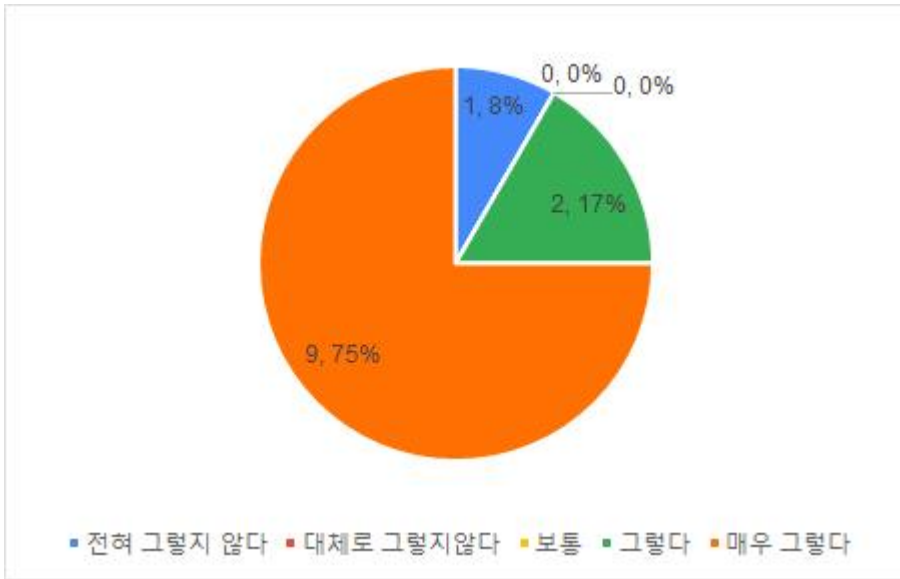
[표 II-71] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 8%(1명)으로 담당자의 안정감에 대해 만족한 경우와 그렇지 못한 경우가 공존하였다.

[그림 II-62] 안정감



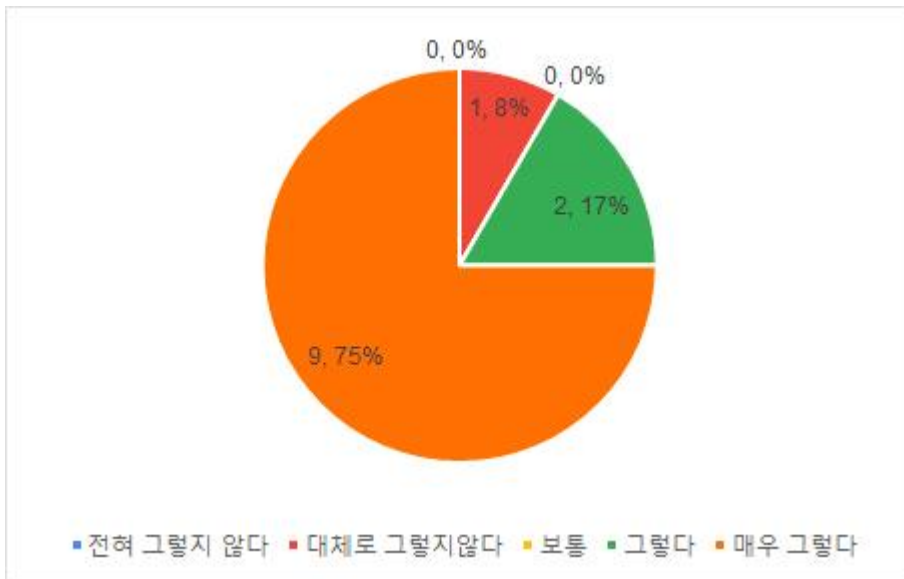
[표 II-72] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
전혀 그렇지 않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇지않다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 안전 관리 노력에 대한 만족도는 엇갈렸다.

[그림 II-63] 안전 관리



[표 II-73] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	8	13(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	1
	이용인별 다양성을 고려한 프로그램 진행	1
	주차 어려움	1
계		3

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 3개의 의견이 있었다. 담당자에게 감사하다는 의견이 1건 있었고, 이용인별 특징 등을 고려해 프로그램을 진행하기를 바란다는 의견 1건, 주차 어려움 호소 1건이 제기되었다. 제기된 건의 사항을 논의하여 즉각 반영할 수 있는 부분은 반영하고 기간이 필요한 사업들은 장기 계획으로 세워 진행하도록 하겠다.

㉒ 언어재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.49로 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.27로 나타났으며, ‘보증성’, ‘신뢰성’ 범주에서 4.60과 4.58로 가장 높게 나타나 담당자의 전문성과 담당자에 대한 신뢰성 부분에서 가장 높게 나타났다. 그러나 항목별로 ‘그렇지 못하다’는 답변이 상당수 제출되었으므로 이를 반영·개선하여 이용인의 만족도를 향상시킬 수 있도록 노력하겠다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 기능향상지원2팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 30문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 58부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 39부(회수율 67.2%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha=.842$ , 신뢰성  $\alpha=.758$ , 공감성  $\alpha=.954$ , 대응성  $\alpha=.966$ , 보증성  $\alpha=.960$ 의 신뢰도를 나타냈다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 39개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’이 대리 응답(100%, 39명)해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 64%(25명), ‘여성’ 36%(14명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 15%(6명), ‘8~18세’ 학령기 이용인이 67%(26명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 18%(7명)로 나타났다. 학령기 및 청소년기 아동 이용인이 전체의 85%로 매우 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 54%(21명), ‘인천광역시 타 지역’ 43%(17명), 타지역 3%(1명)로 나타났다. 조사대상의 장애유형별 분포는 ‘뇌병변장애’ 48%(19명), ‘지적장애’ 20%(8명)로 팀의 특성상 뇌병변 장애인이 가장 많은 것으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 87%(34명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 13%(5명)으로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘물리재활’이 4.60점, ‘수중물리재활’이 4.51점, ‘언어재활’ 4.49점으로 나타났으며, ‘기능향상지원2팀’ 평균 만족도 4.51점으로 전반적으로 프로그램에 대해 만족하고 있다는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 범주 및 항목별로는 각 프로그램별에서 공통적으로 ‘유형성’ 범주에서의 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 특히 ‘대기공간’ 항목에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 조사되었다. 수중재활실에 대기공간이 따로 없고, 지하에 습한 환경으로 상대적으로 더욱 낮게 평가된 것으로 평가된다. 가장 높은 만족도를 보이는 것은 ‘보증성’ 범주로 나타났으

며, 특히 ‘담당자의 전문성’ 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다.

## 2. 제언

‘기능향상지원2팀’의 이용자 만족도 조사 결과, 전반적 영역에서 이용인이 만족하고 있다는 것으로 조사되었다. 그러나 수중재활 프로그램 만족도 중 환경과 관련 있는 ‘유형성’ 범주가 4.11으로 매우 낮은 만족도를 보였다. 노후된 시설과 기자재 등의 영향인 것으로 판단되며, 이를 개선하기 위해서는 장기적인 계획과 실행이 필요하리라 사료된다. 또한 언어재활 조사결과 ‘대체로 그렇지않다’는 결과가 도출되었으며 이용인과 담당자간의 관계에 따라 만족도가 상이한 것으로 평가된다. 전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났지만, 범주별 편차가 두드러져 차후 개선해야 할 사항들이 많을 것으로 예상된다. 또한 조사된 이용자의 건의사항에 대해서는 검토를 통해 해결 가능한 부분에서는 보호자의 욕구를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 즉각적으로 실시하고, 욕구를 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용자 및 보호자의 이해를 구하거나 프로그램의 개선이나 변화 등의 방법을 모색하여 장기적인 차원에서 대안을 마련할 수 있도록 노력하겠다.



# 권익지원팀

박성묵 팀장 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

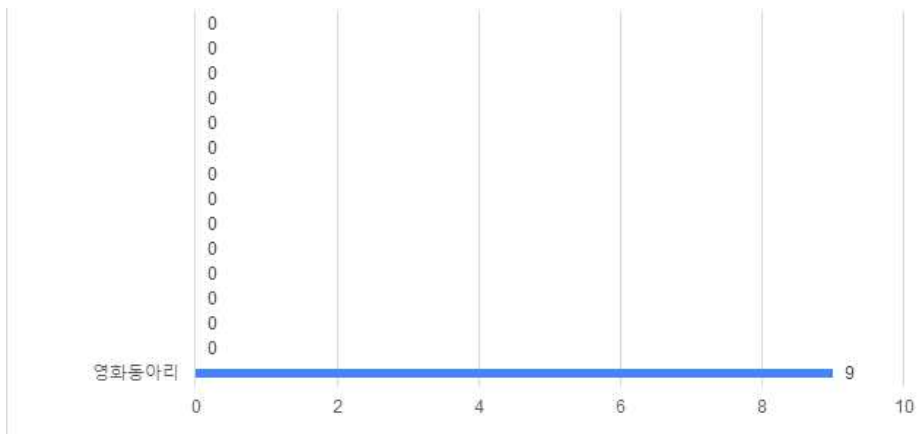
2025년 9월 현재 권익지원팀 영화동아리에 참여하고 있는 이용인을 대상으로 지류 설문을 활용하여 9건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 설문방식	온라인	설문지	비고
설문지 배부	-	10	지류설문진행
설문지 회수	-	9	
회 수 율	-	90%	

[그림 I-1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일(수)~ 9월 19일(금) / 총 17일간(주말포함)

## 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	신속한 서비스 제공 및 고객을 도우려는 자세
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
프로그램명	참여프로그램	1
일반적사항	성별/연령/장애유형/정도/경제수준/이용기간/거주/관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간/프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	개별기재	1
합계		30

조사항목 및 질문에 대한 신뢰도는 유형성  $\alpha = .979$ , 신뢰성  $\alpha = .788$ , 공감성  $\alpha = .939$ , 대응성  $\alpha = .889$  보증성  $\alpha = .986$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	0.250	2.333	$\alpha = 0.979$	5
	프로그램장소의 쾌적함	0.528			
	기자재 보유	0.500			
	대기장소의 적절성	0.528			
	신청방법의 이해	0.528			
신뢰성	계획에 따른 운영	0.528	1.306	$\alpha = .788$	3
	운영시간준수	0.528			
	내용에 대한 정보제공	0.250			
공감성	이용인의 감정 이해	0.194	1.167	$\alpha = 0.939$	4
	인권존중	0.194			
	개별적관심	0.528			
	권익옹호	0.250			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	0.250	2.000	$\alpha = 0.889$	4
	자발적인 지원	0.250			
	욕구반영	0.750			
	적극적인 태도	0.750			
보증성	친절한 태도	0.528	2.111	$\alpha = .986$	4
	전문성	0.528			
	정서적 안정감	0.528			
	안전한 운영	0.528			

※ Cronbach  $\alpha = ((\text{문항수}) \div (\text{문항수}-1)) \times (1 - (\text{분산합} \div \text{합계의 분산}))$

[표 I -5] 만족도평균

유형	문항	평균	영역평균	표준편차	최소값	최대값	사례수
유형성	기관 청결	4.67	4.60	0.50	4	5	9
	프로그램장소의 쾌적함	4.56		0.73	3	5	
	기자재 보유	4.67		0.71	3	5	
	대기장소의 적절성	4.56		0.68	3	5	
	신청방법의 이해	4.56		0.68	3	5	
신뢰성	계획에 따른 운영	4.56	4.56	0.68	3	5	
	운영시간준수	4.44		0.68	3	5	
	내용에 대한 정보제공	4.67		0.47	4	5	
공감성	이용인의 감정 이해	4.78	4.69	0.42	4	5	
	인권존중	4.78		0.42	4	5	
	개별적관심	4.56		0.68	3	5	
	권익옹호	4.67		0.47	4	5	
대응성	요구에 대한 신속한 대응	4.67	4.50	0.47	4	5	
	자발적인 지원	4.67		0.47	4	5	
	욕구반영	4.33		0.82	3	5	
	적극적인 태도	4.33		0.82	3	5	
보증성	친절한 태도	4.56	4.53	0.68	3	5	
	전문성	4.44		0.68	3	5	
	정서적 안정감	4.56		0.68	3	5	
	안전한 운영	4.56		0.68	3	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

[표II-1] 성별



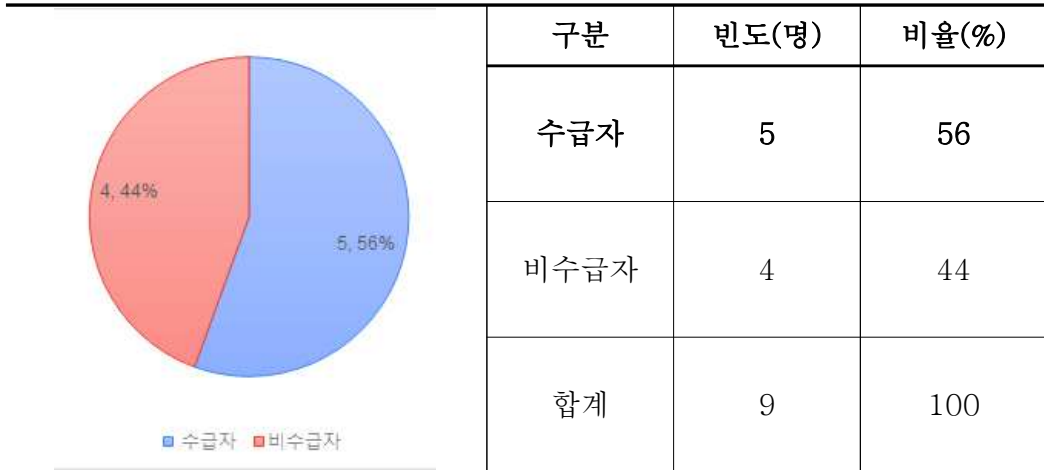
##### ② 연령

[표II-2] 연령

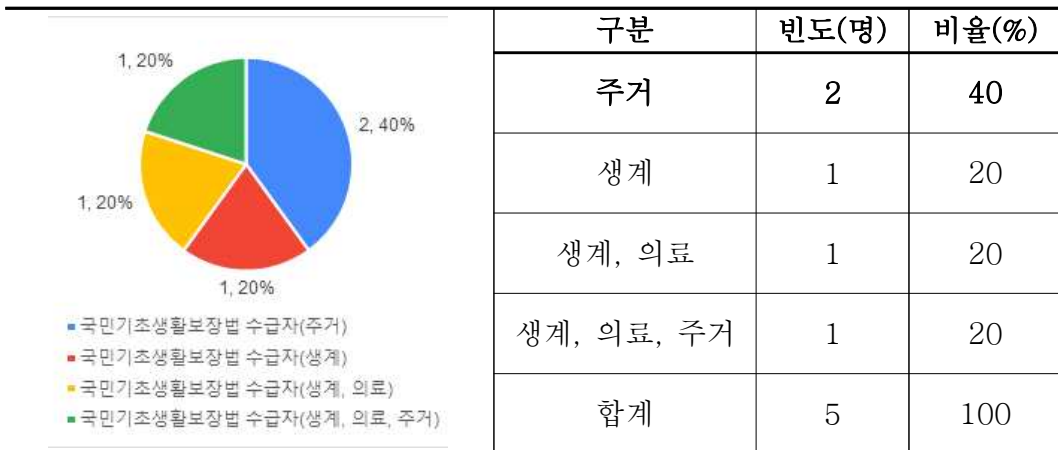


③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준

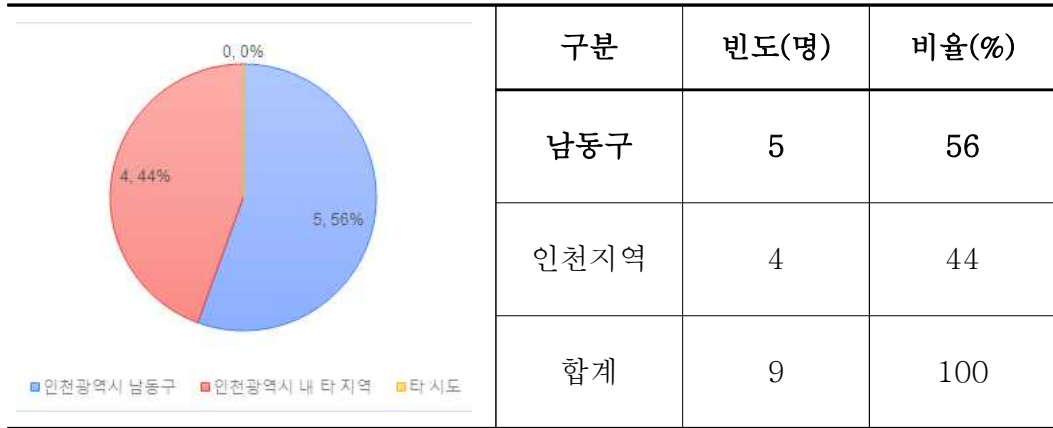


[표Ⅱ-4] 수급급여 구분



④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역



⑤ 이용인과의 관계

[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계



2) 장애관련특성

① 장애유형

[표Ⅱ-7] 장애유형



② 장애정도

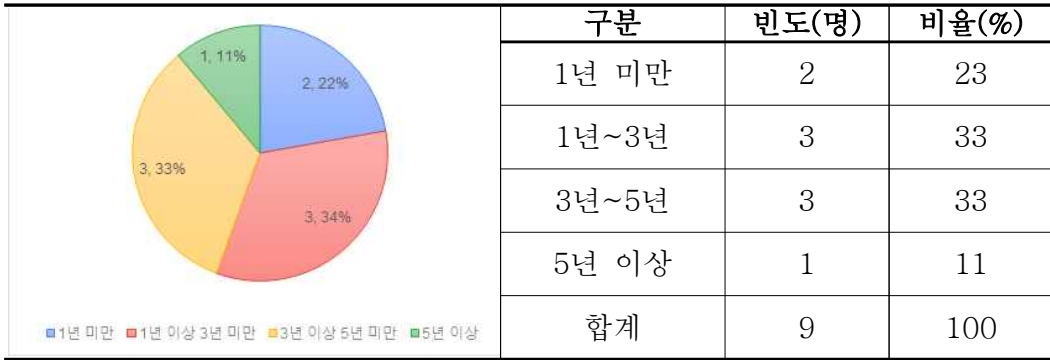
[표Ⅱ-8] 장애정도



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

[표Ⅱ-9] 이용기간



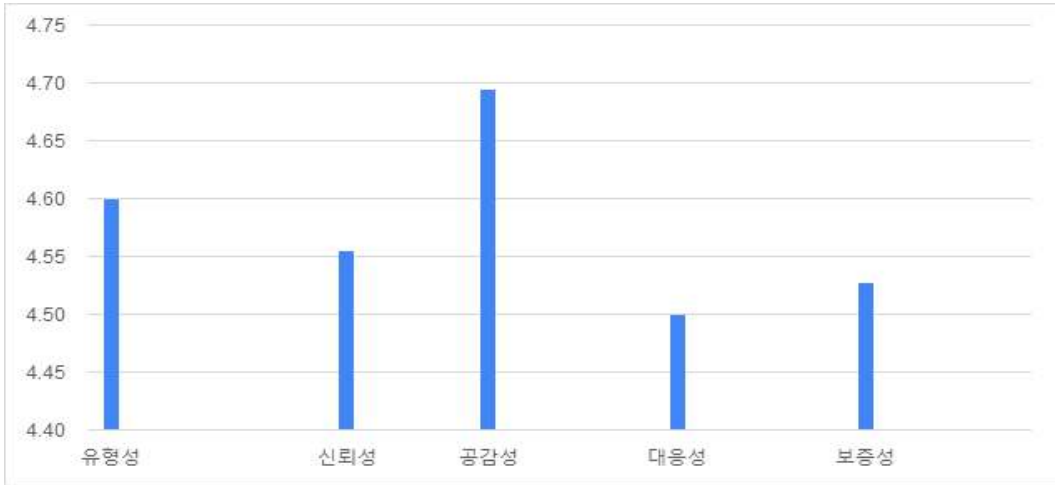
2. 만족도조사 결과

만족도는 20문항으로 조사되었고 아래의 그림에서 확인한 바와 같이 전반적인 영역에서 높은 만족도를 보였으나 [정서적안정감], [적극적인태도], [프로그램장소의 쾌적함]에서 타 항목대비 낮은 만족도를 나타냄을 확인하였다.

[그림Ⅱ-1]항목별 만족도 평균

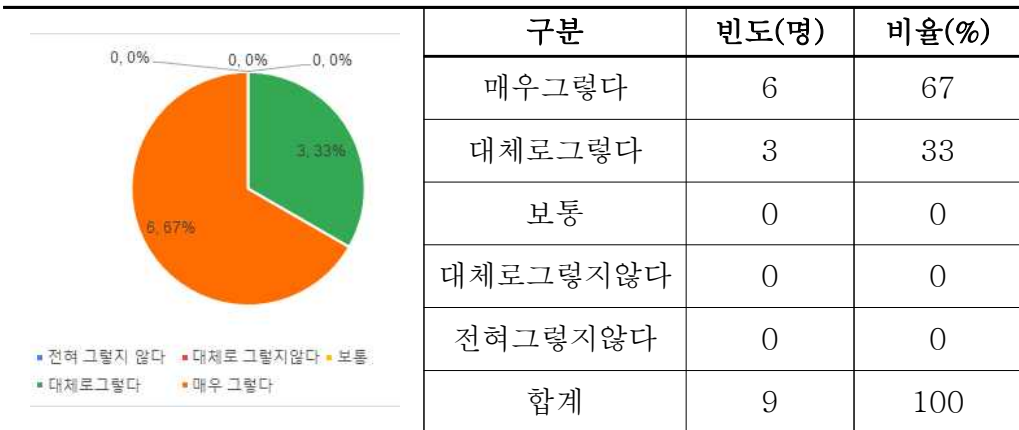


[그림 II-2] 영역별 만족도 평균



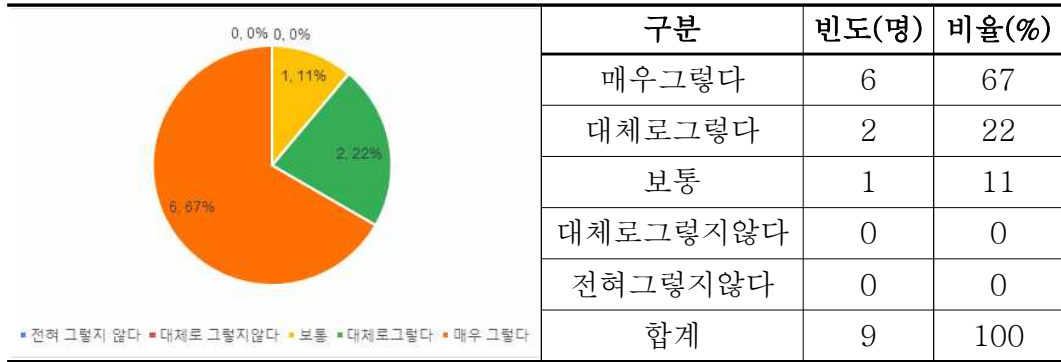
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.

[표 II-10] 기관 청결



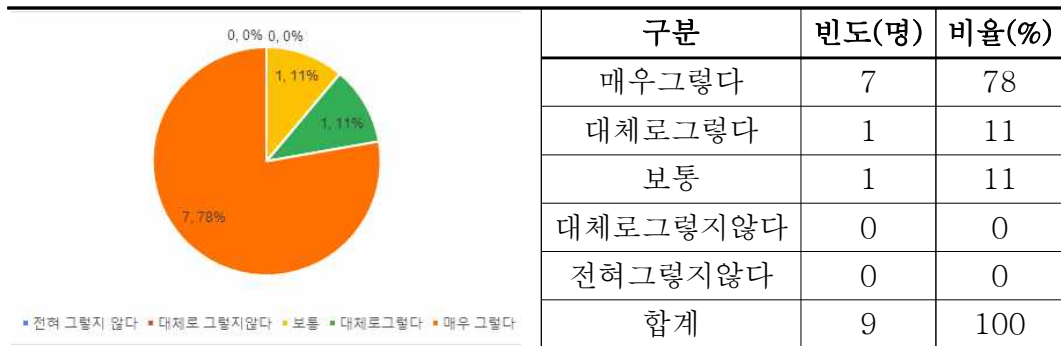
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.

[표Ⅱ-11] 프로그램 장소의 쾌적함



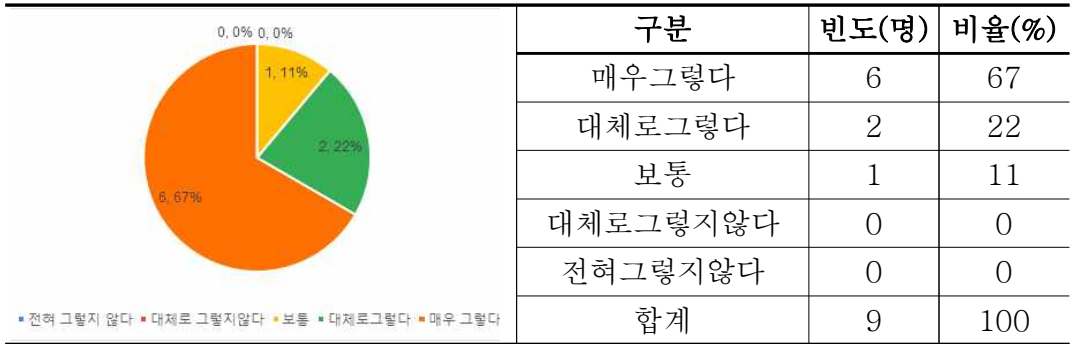
3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.

[표Ⅱ-12] 기자재 보유



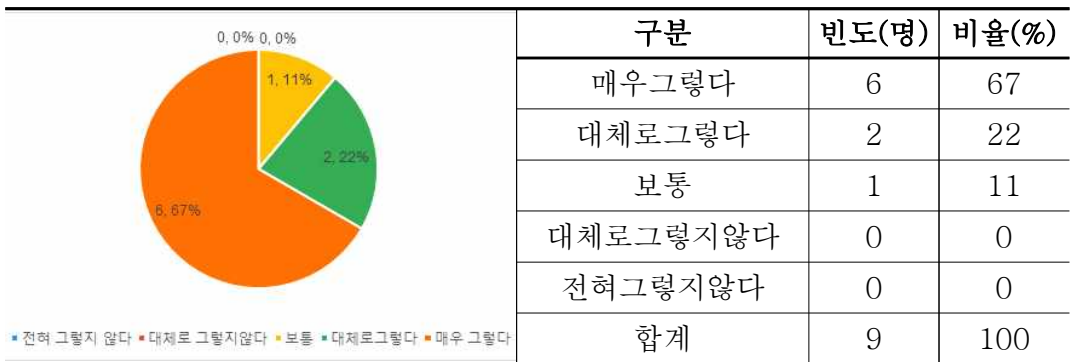
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.

[표Ⅱ-13] 대기장소의 적절성



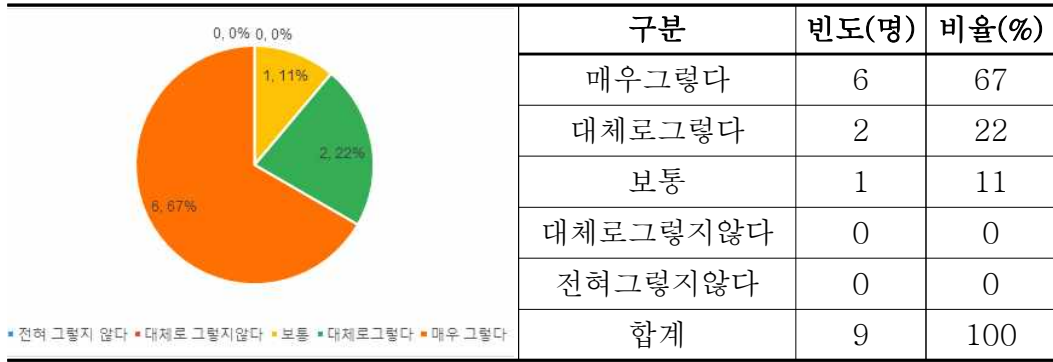
5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다.

[표Ⅱ-14] 신청방법의 이해



6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다.

[표Ⅱ-15] 계획에 따른 프로그램운영



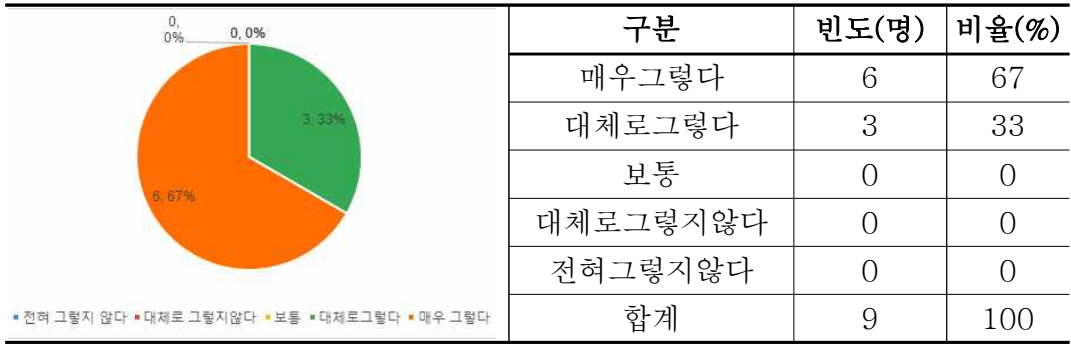
7) 프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.

[표Ⅱ-16] 운영시간의 적절성



8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.

[표II-17] 내용에 대한 정보제공



9) 담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다.

[표II-18] 이용인의 감정 이해



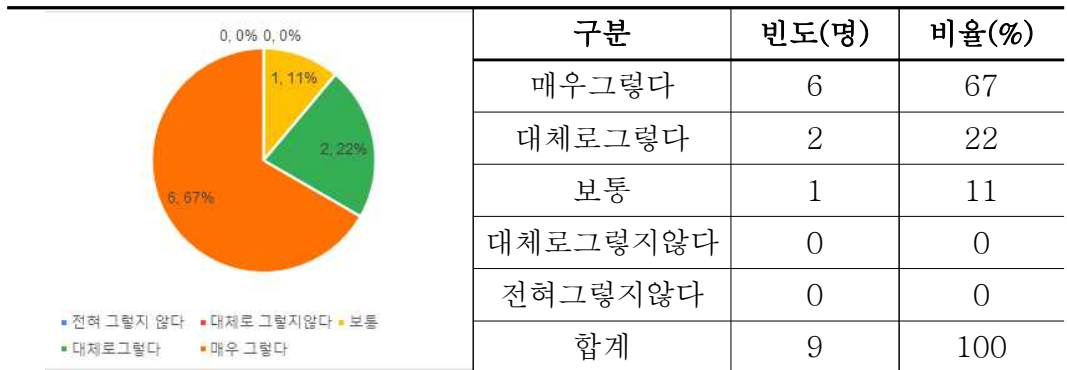
10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다

[표Ⅱ-19] 인권존중



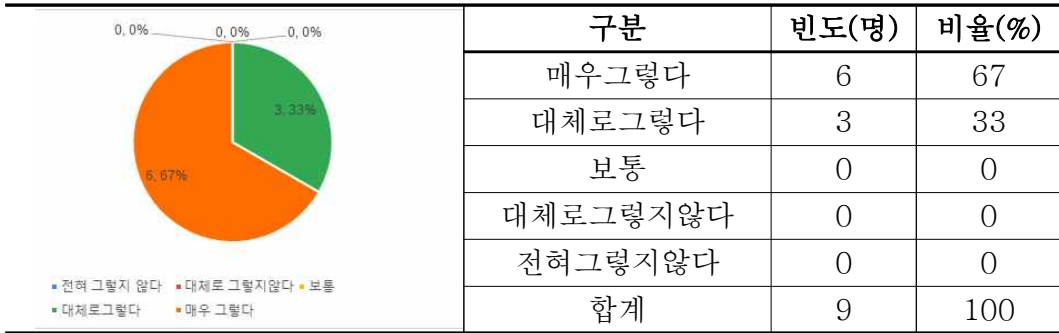
11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.

[표Ⅱ-20] 개별적 관심



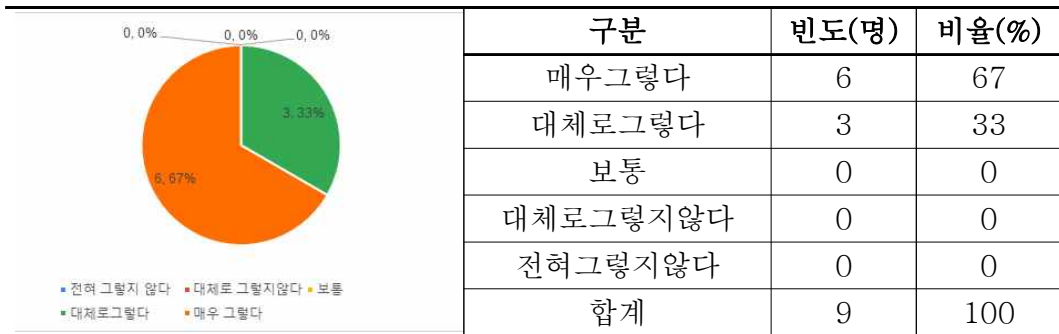
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호



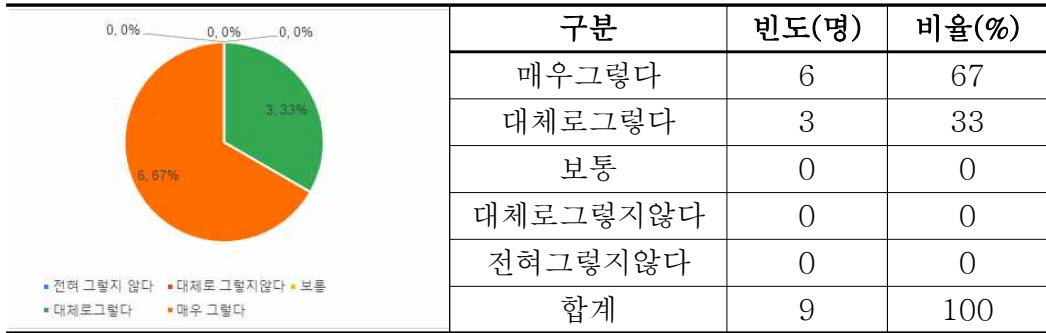
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.

[표Ⅱ-22] 요구에 대한 신속한 대응



14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-23] 자발적인 지원



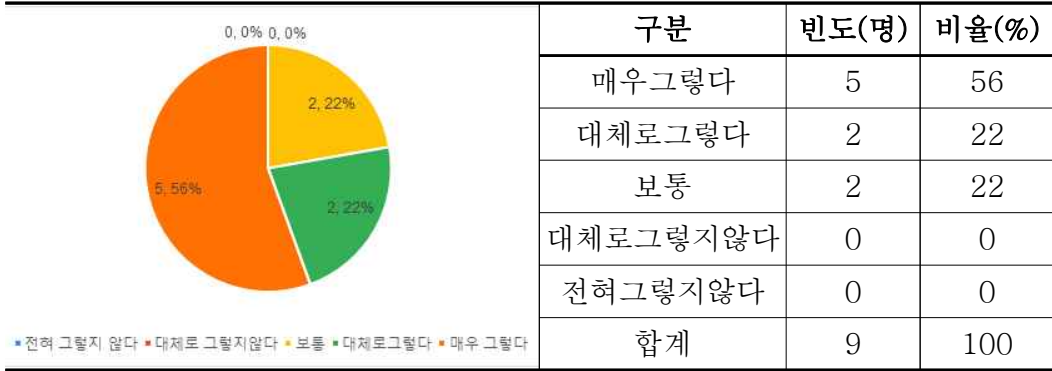
15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-24] 욕구반영



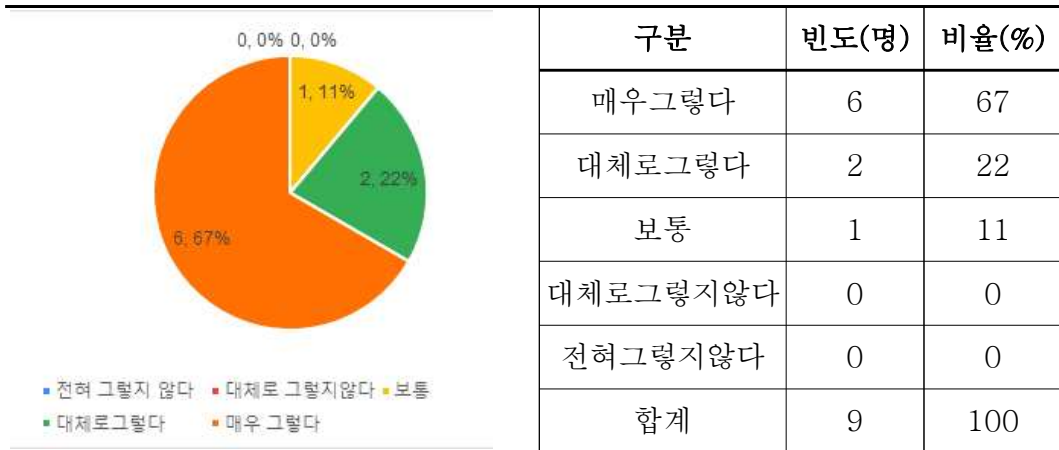
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.

[표 II-25] 직원의 적극적인 태도



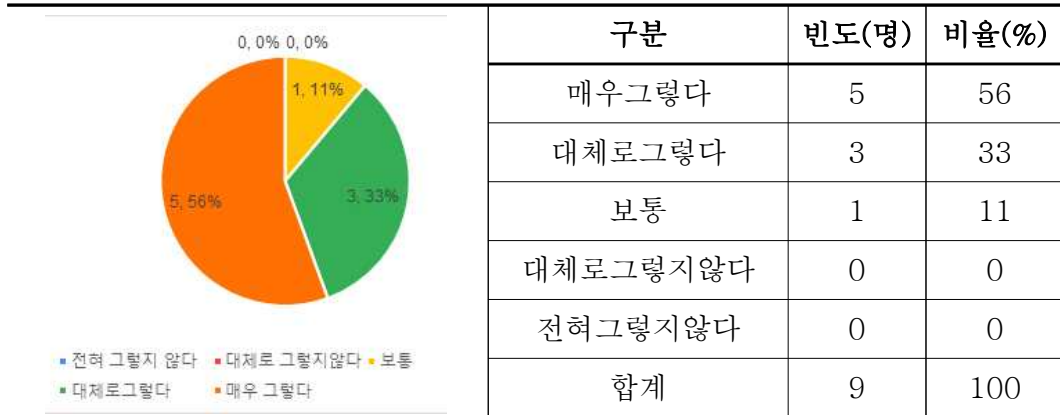
17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.

[표 II-26] 친절한 태도



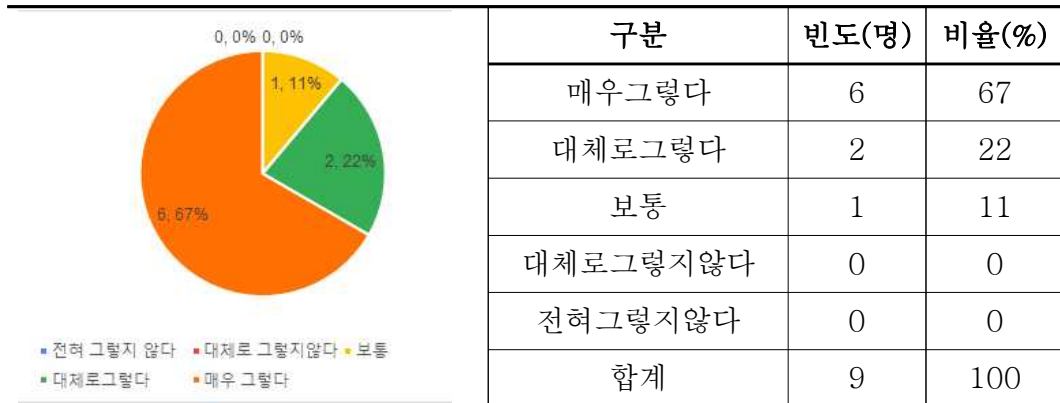
18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.

[표Ⅱ-27] 직원의 전문성



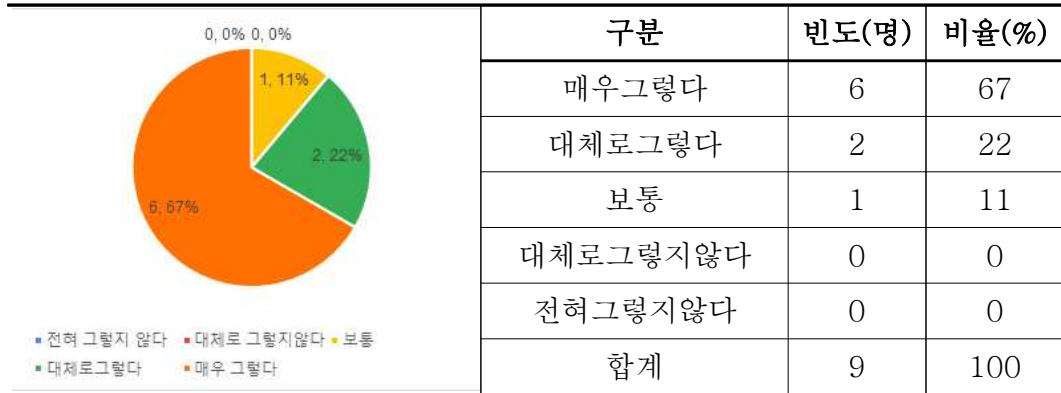
19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.

[표Ⅱ-28] 정서적 안정감



20) 담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.

[표Ⅱ-29] 상담 및 전달



### 3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램만족도	영화동아리 만족	3
프로그램제안	컴퓨터, 탁구, 배드민턴 프로그램 개설	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 3건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 부분별로 정리하여, 프로그램에 대한 만족도가 높게 나타나 내년 프로그램 계획 시 이용인 욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 하며 프로그램개설에 대한 의견은 평생교육프로그램을 담당하고 있는 가족문화지원팀에 전달하고자 한다.

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 결론

2025년 9월 영화동아리를 이용하고 있는 이용인 9명이 만족도조사에 참여하였다.

설문내용의 이해를 높이기 위해 지류를 활용하여 담당자의 설명에 따른 조사가 진행되었고, 높은 회수율(90%)을 나타내었다. 자폐성장애이용인의 경우 부모에게 요청하였으나 회수가 이루어지지 않았고, 프로그램에 참여하는 대부분의 이용인이 설문에 대한 경험을 가지고 있어, 본인작성율이 증가함을 확인할 수 있었다.

만족도설문을 상반기가 아닌 하반기로 일정을 조정하여 프로그램운영 전반에 대한 만족도를 확인하는데 도움이 되었고, **기관전체조사문항을 점검하여 부서별 뿐만 아니라 기관전체에 대한 만족도를 점검하는데 도움이 되었다.**

2020년 도입한 서브컬모델을 통해 보다 정확하고 운영전반적인 사항을 점검하고 있으며, 기획홍보팀과 연계하여 다른 부서에 대한 만족도조사에 대한 문항수정이 이루어졌다.

또한 항목별 변수의 공통성과 문항의 타당도를 확인하여 5가지 영역 모두 문항의 타당도가 높음을 확인하였고, 항목별 높은 신뢰도가 나타났음을 알 수 있었다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 56%(5명), ‘여성’ 44%(4명)로 남성 이용률과 여성 이용률이 큰 차이가 나지 않음을 확인하였다.

연령분포는 ‘20~29세’가 가장 많은 45%(4명)의 분포도를 보였고 ‘30~39세’, ‘40~49세’가 20%(2명), ‘60~69세’가 1명(11%)으로 나타났다.

이용인의 경제수준은 수급자 56%(5명), 비수급자 44%(4명)으로 수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 56%(5명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 44%(4명)로 나타나고 있다.

응답자는 이용인의 ‘본인’이 78%(7명)로 담당자의 지원으로 본인의 의견을 표현하고 반영될 수 있도록 프로그램시간을 활용하여 조사를 실시하였다. ‘가족’, ‘전문지원인’이 각 11%(1명)로 동일한 비율을 나타냈다,

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 67%(6명), ‘뇌병변장애’ 22%(2명), 뇌전증장애 11%(1명)로 발달장애가 높은 비중을 차지하고 있음을 확인하였고, 작년에 비해 유형 다양화가 나타났음을 확인하였다.

조사대상자의 장애정도는 ‘심한장애’가 89%(8명)으로 높게 나타나, **중증장애인의 높은 프로그램참여를** 확인하였다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 ‘1년~3년’, ‘3년~5년미만’이 각 3명(33%), ‘5년 이상’이 1명(11%)로 높게 나타나 프로그램에 대한 재이용율이 높음을 확인하였다.

문항유형에 따른 만족도결과는 아래와 같다.

○ 유형성



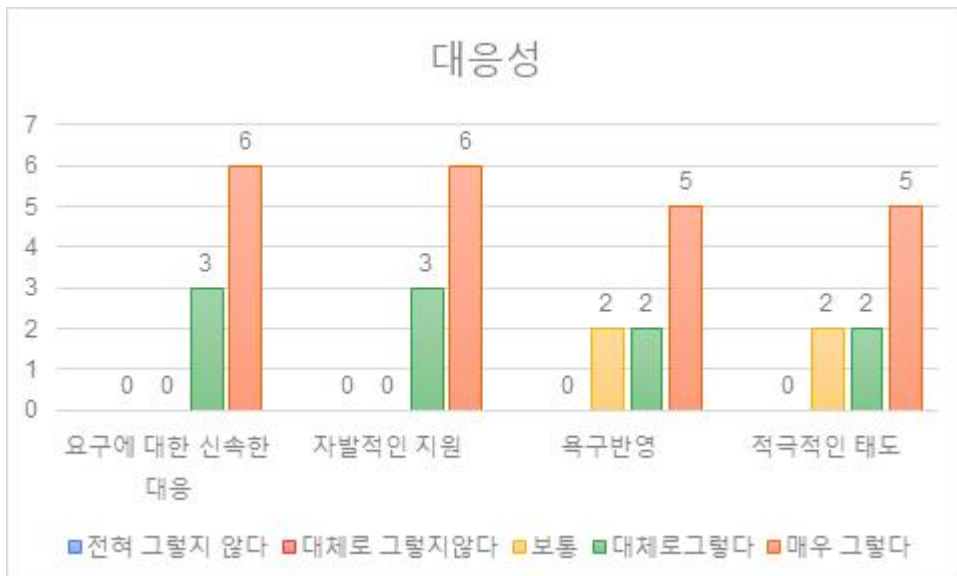
○ 신뢰성



○ 공감성



○ 대응성



## ○ 보증성



## 2. 제언

담당자가 프로그램시간에 서면을 통해 조사를 실시하여 장애인당사자의 의견을 반영하고 회수율도 높이는데 도움이 되었다.

또한 작년과 비교하여 다양한 유형의 장애인참여율이 높게 나타났다. 참가자 모집 시 장애유형에 대한 제한을 두지 않고 모집을 실시하여 이러한 결과가 나타나고 있으며, 발달장애인의 경우 지속적인 참여를 통해 사회참여에 대한 경험을 제공하고 있음을 확인하였다.

기관시설에 대한 부분에서는 기자재보유 및 기관청결도에 대한 만족도가 가장 높게 나타나, 지원사업 등을 통한 다양한 기자재 활용수업이 높은 만족도를 나타내는데 도움을 주었다고 판단된다.

다양한 프로그램개설 및 방향성에 대한 의견을 토대로 2025년 사업계획을 실시하고자 하며, 이용인의 욕구를 반영한 사업운영이 가능하도록 노력하고자 한다.

# 가족문화지원팀

고형식 대리 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

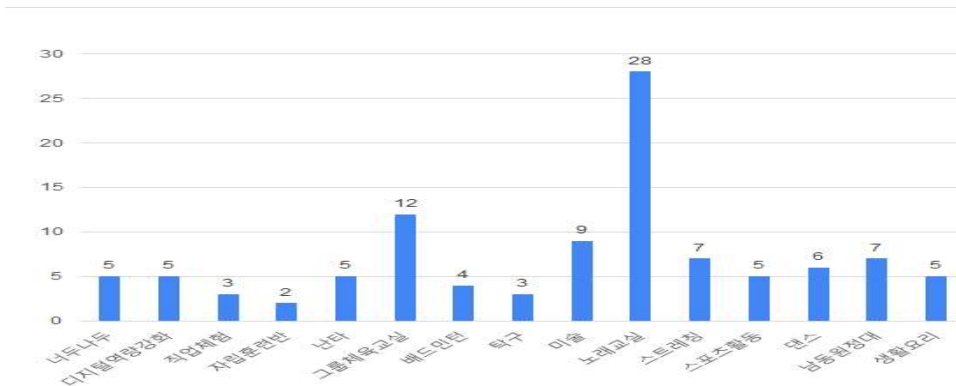
2025년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램에 참여하고 있는 이용인을 대상으로 온라인설문링크를 활용하여 113건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	설문방식	온라인	비고
설문지 배부		113	구글설문활용
설문지 회수		113	
회수율		100%	

[그림 I-1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 17일간

## 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프로모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF)-서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	신속한 서비스 제공 및 고객을 도우려는 자세
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
프로그램명	참여프로그램	1
일반적사항	성별/연령/장애유형/정도/경제수준/이용기간/거주/관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간/프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
건의사항	개별기재	1
합계		30

조사항목 및 질문에 대한 신뢰도는 유형성  $\alpha = .841$ , 신뢰성  $\alpha = .819$ , 공감성  $\alpha = .767$ , 대응성  $\alpha = .896$  보증성  $\alpha = .920$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	.271	1.327	$\alpha = .841$	5
	프로그램장소의 쾌적함	.204			
	기자재 보유	.222			
	대기장소의 적절성	.394			
	신청방법의 이해	.235			
신뢰성	계획에 따른 운영	.081	.401	$\alpha = .819$	3
	운영시간준수	.163			
	내용에 대한 정보제공	.156			
공감성	이용인의 감정 이해	.114	.951	$\alpha = .767$	4
	인권존중	.099			
	개별적관심	.501			
	권익옹호	.236			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	.255	.827	$\alpha = .896$	4
	자발적인 지원	.217			
	욕구반영	.177			
	적극적인 태도	.177			
보증성	친절한 태도	.146	.457	$\alpha = .920$	4
	전문성	.124			
	정서적 안정감	.094			
	안전한 운영	.094			

※ Cronbach  $\alpha = ((\text{문항수}) \div (\text{문항수}-1)) \times (1 - (\text{분산합} \div \text{합계의 분산}))$

[표 I -5] 만족도평균

유형	문항	평균	영역평균	표준편차	최소값	최대값	사례수
유형성	기관 청결	4.80	4.77	0.52	2	5	113
	프로그램장소의 쾌적함	4.79		0.45	3	5	
	기자재 보유	4.79		0.47	3	5	
	대기장소의 적절성	4.69		0.63	3	5	
	신청방법의 이해	4.80		0.48	3	5	
신뢰성	계획에 따른 운영	4.91	4.83	0.28	4	5	
	운영시간준수	4.88		0.40	3	5	
	내용에 대한 정보제공	4.88		0.39	3	5	
공감성	이용인의 감정 이해	4.89	4.83	0.34	4	5	
	인권존중	4.91		0.32	3	5	
	개별적관심	4.69		0.71	1	5	
	권익옹호	4.82		0.49	3	5	
대응성	요구에 대한 신속한 대응	4.79	4.81	0.51	3	5	
	자발적인 지원	4.81		0.47	3	5	
	욕구반영	4.82		0.42	3	5	
	적극적인 태도	4.82		0.42	3	5	
보증성	친절한 태도	4.87	4.89	0.38	3	5	
	전문성	4.90		0.35	3	5	
	정서적 안정감	4.90		0.31	4	5	
	안전한 운영	4.90		0.31	4	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

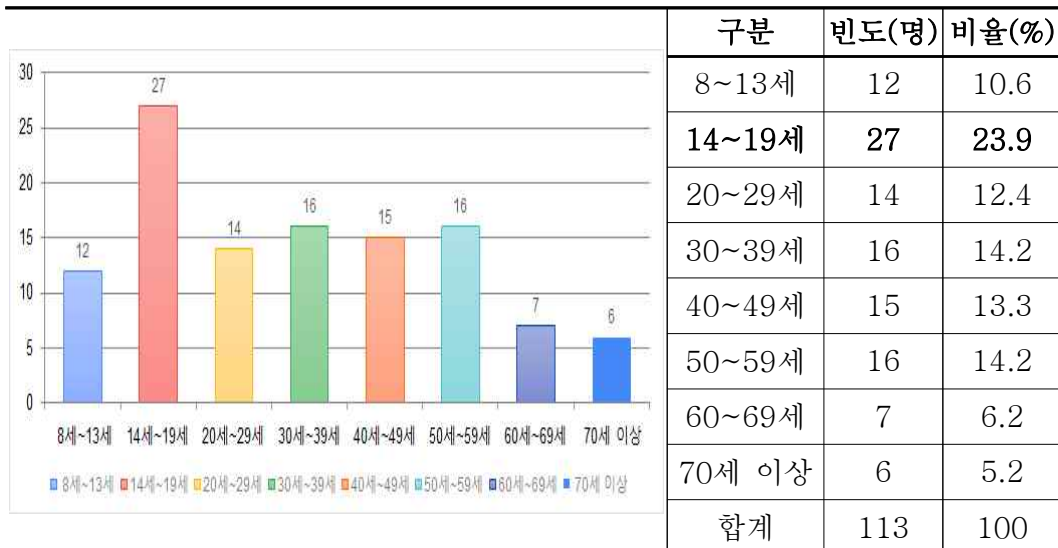
##### ① 성별

[표Ⅱ-1] 성별



##### ② 연령

[표Ⅱ-2] 연령

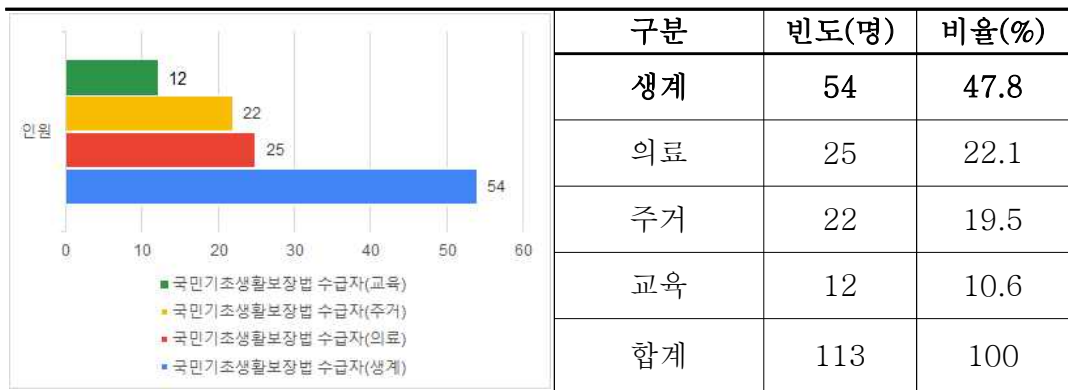


③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준



[표Ⅱ-4] 수급급여 구분



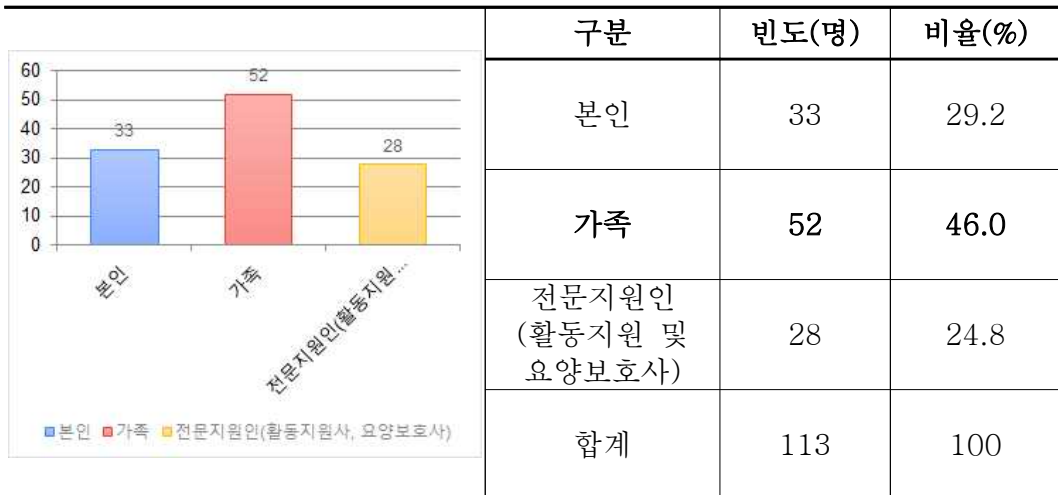
④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역



⑤ 이용인과의 관계

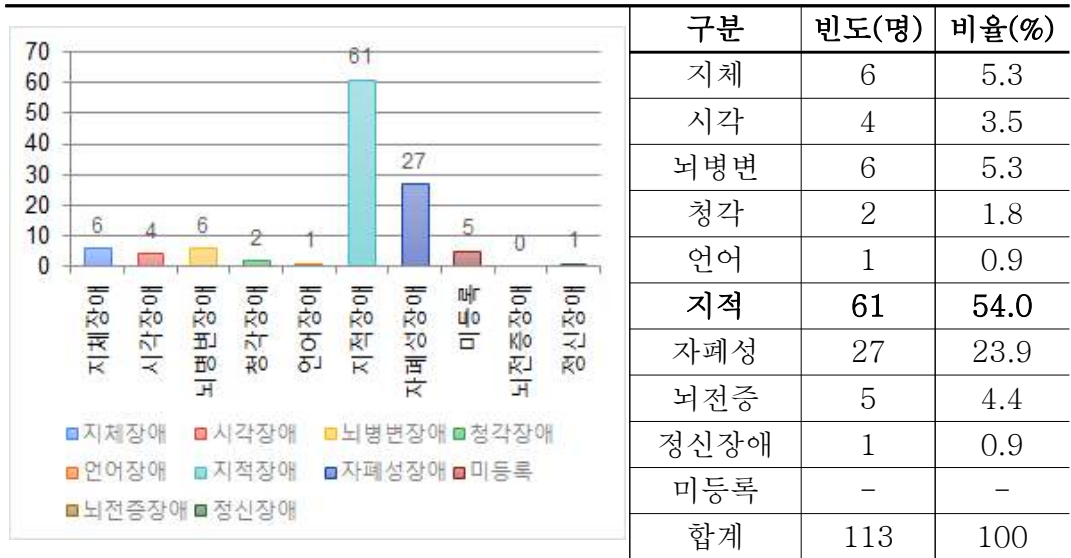
[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계



2) 장애관련특성

① 장애유형

[표II-7] 장애유형



② 장애정도

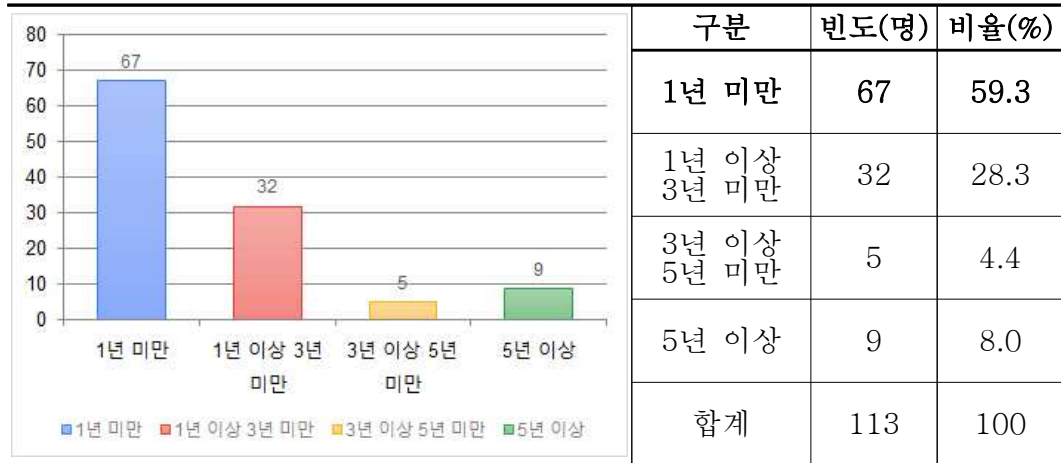
[표II-8] 장애정도



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

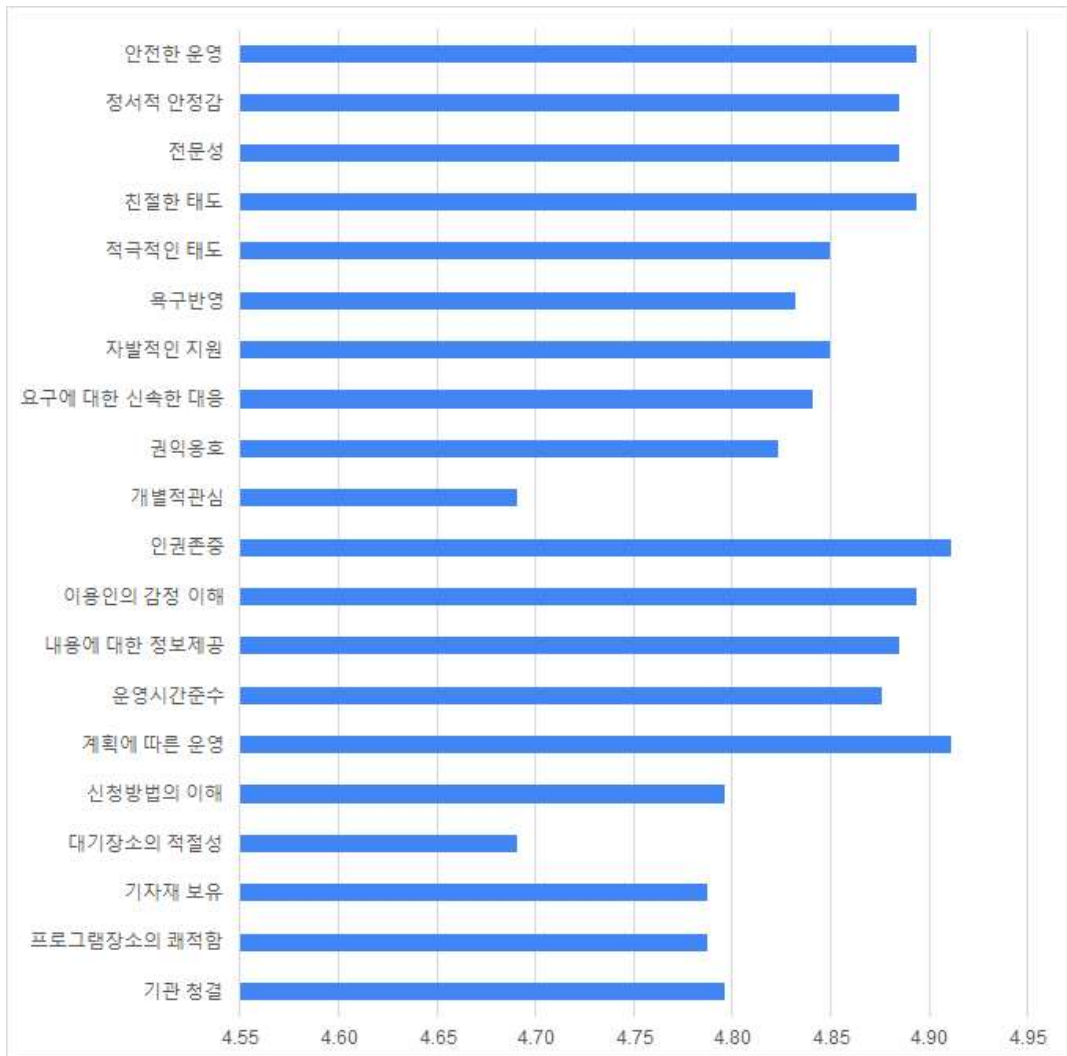
[표Ⅱ-9] 이용기간



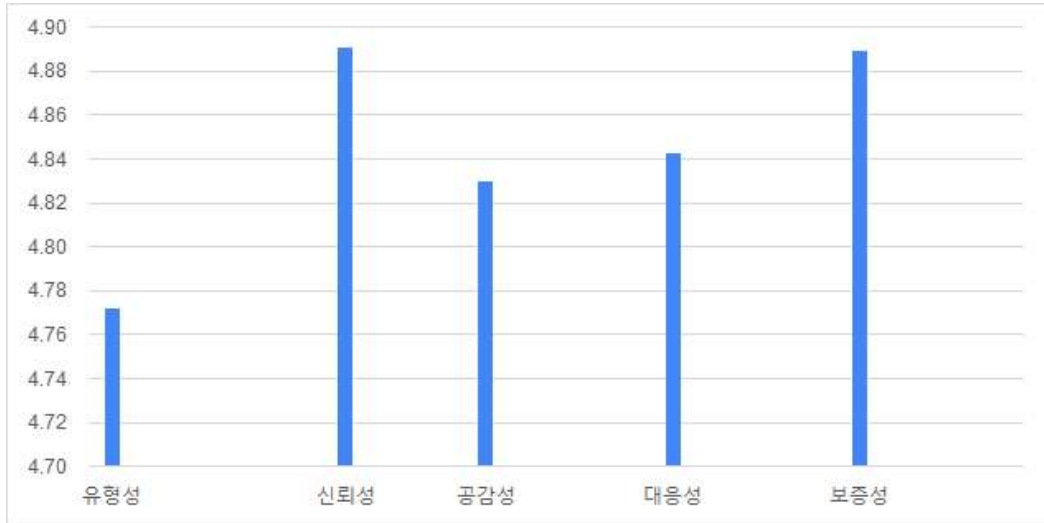
## 2. 만족도조사 결과

만족도는 20문항으로 조사되었고 아래의 그림에서 확인한 바와 같이 전반적인 영역에서 높은 만족도를 보였으나 [대기장소의 적절성], [기자재보유], [프로그램장소의 쾌적함]에서 타 항목대비 낮은 만족도를 나타냄을 확인하였다.

[그림Ⅱ-1]항목별 만족도 평균

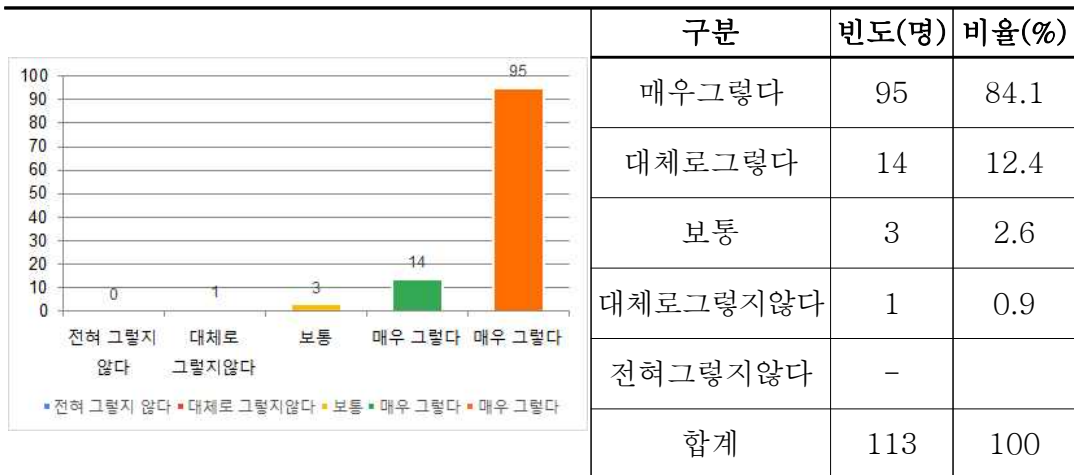


[그림 II-2] 영역별 만족도 평균



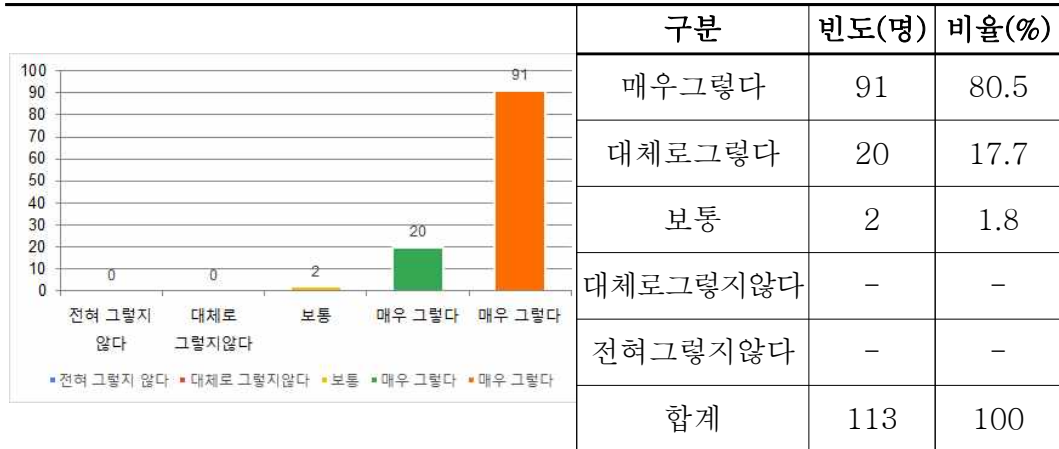
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.

[표 II-10] 기관 청결



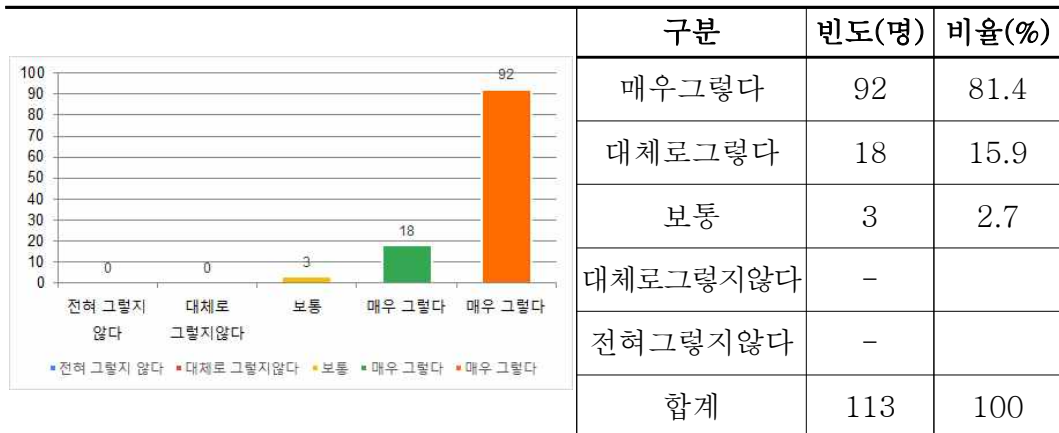
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.

[표Ⅱ-11] 프로그램 장소의 쾌적함



3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.

[표Ⅱ-12] 기자재 보유



4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.

[표Ⅱ-13] 대기장소의 적절성

	구분	빈도(명)	비율(%)
		매우그렇다	88
대체로그렇다		15	13.3
보통		10	8.8
대체로그렇지않다		-	-
전혀그렇지않다		-	-
합계		113	100

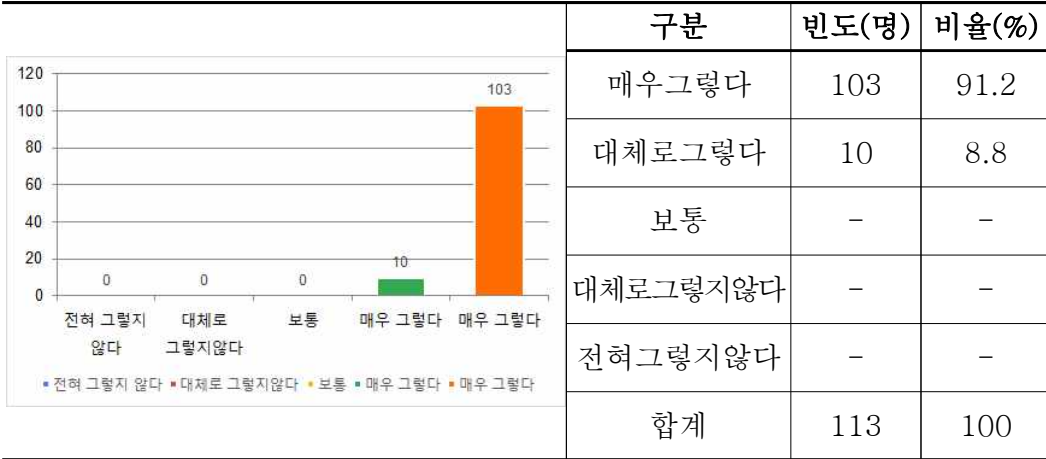
5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다.

[표Ⅱ-14] 신청방법의 이해

	구분	빈도(명)	비율(%)
		매우그렇다	94
대체로그렇다		15	13.3
보통		4	3.5
대체로그렇지않다		-	-
전혀그렇지않다		-	-
합계		113	100

6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다.

[표II-15] 계획에 따른 프로그램운영



7) 프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.

[표II-16] 운영시간의 적절성



8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.

[표Ⅱ-17] 내용에 대한 정보제공

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	103	91.2
	대체로그렇다	7	6.1
	보통	3	2.7
	대체로그렇지않다	-	-
	전혀그렇지않다	-	-
	합계	113	100

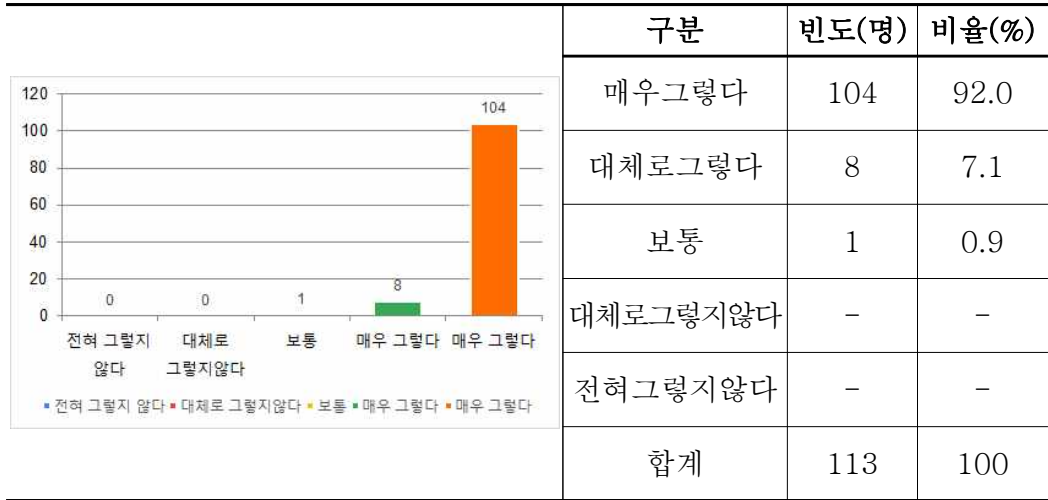
9) 담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-18] 이용인의 감정 이해

	구분	빈도(명)	비율(%)
	매우그렇다	102	90.3
	대체로그렇다	10	8.8
	보통	1	0.9
	대체로그렇지않다	-	-
	전혀그렇지않다	-	-
	합계	113	100

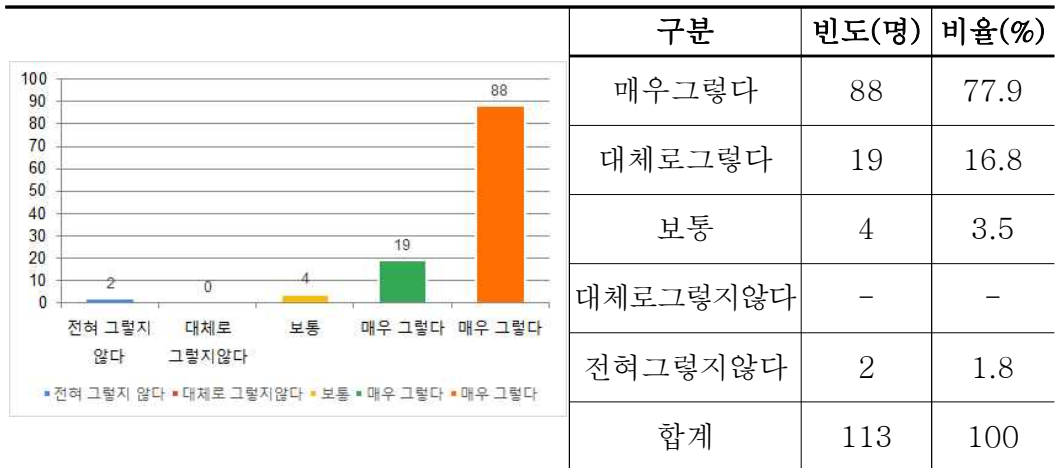
10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다.

[표Ⅱ-19] 인권존중



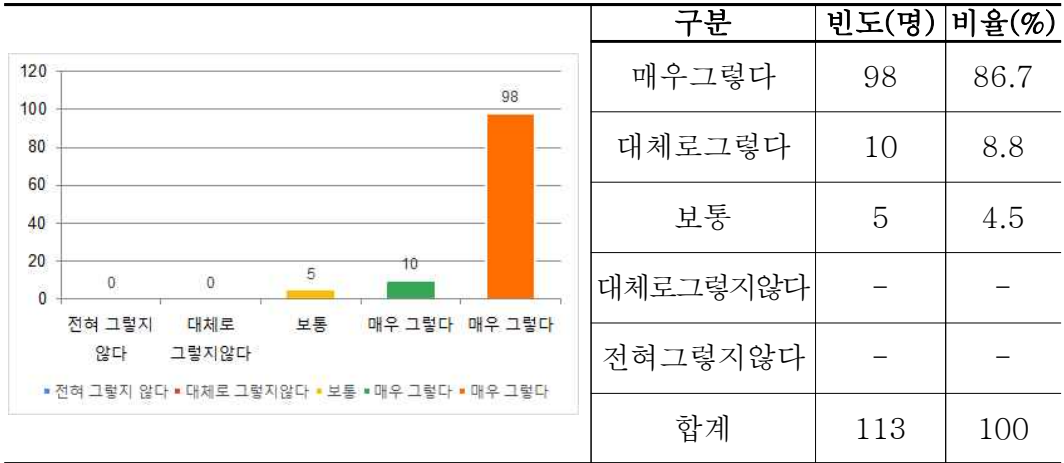
11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.

[표Ⅱ-20] 개별적 관심



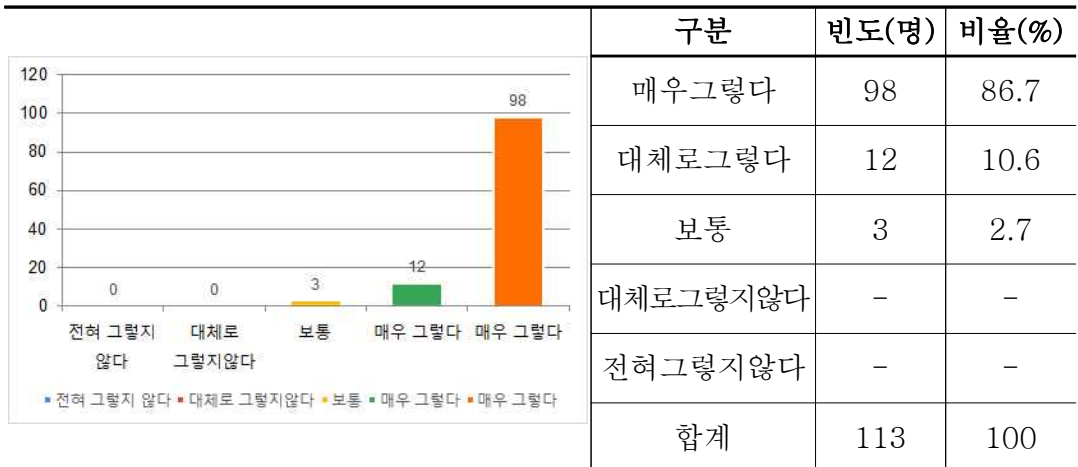
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호



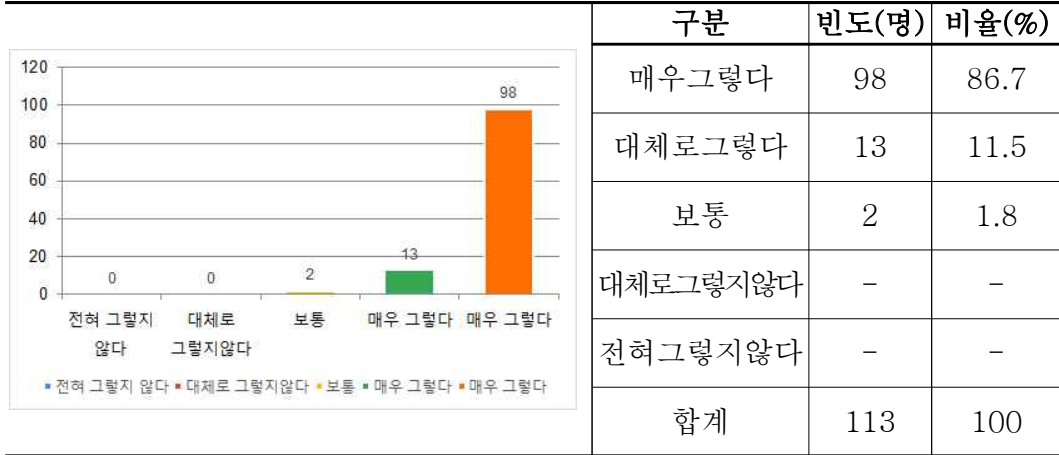
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.

[표Ⅱ-22] 요구에 대한 신속한 대응



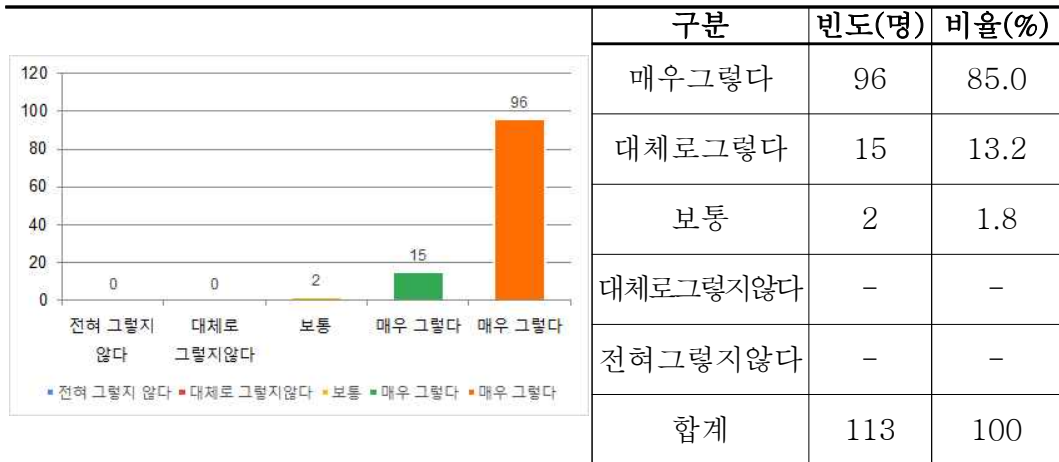
14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-23] 자발적인 지원



15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-24] 욕구반영



16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-25] 직원의 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	98	86.7
대체로그렇다	13	11.5
보통	2	1.8
대체로그렇지않다	-	-
전혀그렇지않다	-	-
합계	113	100

17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-26] 친절한 태도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우그렇다	103	91.2
대체로그렇다	8	7.1
보통	2	1.7
대체로그렇지않다	-	-
전혀그렇지않다	-	-
합계	113	100

18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.

[표Ⅱ-27] 직원의 전문성

	구분		빈도(명)	비율(%)
		매우그렇다	103	91.2
	대체로그렇다	7	6.2	
	보통	3	2.6	
	대체로그렇지않다	-	-	
	전혀그렇지않다	-	-	
	합계	113	100	


19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.

[표Ⅱ-28] 정서적 안정감

	구분		빈도(명)	비율(%)
		매우그렇다	102	90.2
	대체로그렇다	9	8.0	
	보통	2	1.8	
	대체로그렇지않다	-	-	
	전혀그렇지않다	-	-	
	합계	113	100	


20) 담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.

[표II-29] 상담 및 전달



### 3. 건의사항에 관한 분석

[표II-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램운영	신규프로그램(아침운동, 제빵)	13
	인원증가	2
	주간횟수증가	2
	대기실의 보호자들의 소음	3
	보호자의 프로그램 참여	1
프로그램만족도	프로그램의 전반적 만족	14
직원칭찬	적극적인 운영 및 욕구반영을 위한 노력	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 36건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 부분별로 정리하여, 프로그램 참여 및 운영과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인 욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 결론

2025년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 113명이 만족도조사에 참여하였다.

온라인설문조사를 활용하여 높은 회수율(100%)을 나타내었다. 프로그램에 참여하는 대부분의 이용인이 온라인설문에 대한 경험을 가지고 있어, 이에 대한 회수율이 점차 증가함을 확인할 수 있었다.

만족도설문을 상반기가 아닌 하반기로 일정을 조정하여 프로그램운영 전반에 대한 만족도를 확인하는데 도움이 되었고, 기관전체조사문항을 점검하여 부서별 뿐만 아니라 기관전체에 대한 만족도를 점검하는데 도움이 되었다.

2020년 도입한 서브컬모델을 통해 보다 정확하고 운영전반적인 사항을 점검하고 있으며, 기획홍보팀과 연계하여 다른 부서에 대한 만족도조사에 대한 문항수정이 이루어졌다.

또한 항목별 변수의 공통성과 문항의 타당도를 확인하여 5가지 영역 모두 문항의 타당도가 높음을 확인하였고, 항목별 높은 신뢰도가 나타났음을 알 수 있었다.

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 55.7%(63명), ‘여성’ 44.3%(50명)로 남성 이용률이 높음을 확인하였다.

연령분포는 ‘14~19세’가 가장 많은 23.9%(27명)의 분포도를 보였고 ‘8~13세’-10.6%(12명), ‘20~29세’-12.4%(14명), ‘30~39세’-14.2%(16명), ‘40~49세’-13.3%(15명), ‘50~59세이상’-14.2%(16명), ‘60~69세이상’-6.2%(7명), 70세이상’-5.2%(6명)으로 확인하였다.

이용인의 경제수준은 수급자 43.4%(49명), 비수급자 51.3%(58명), 차상위 5.3%(6명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 71.7%(81명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 28.3%(32명)으로 나타났다.

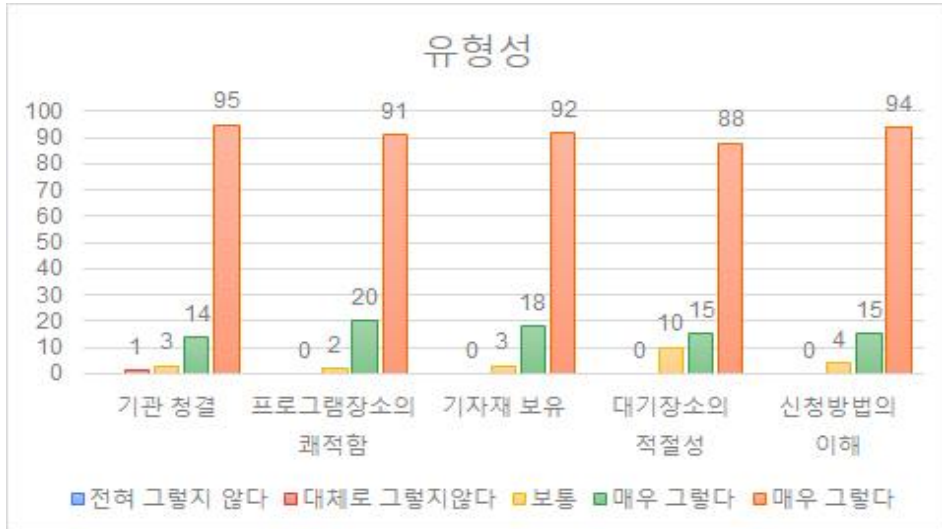
응답자는 이용인의 ‘본인’이 29.2%(33명) ‘가족’ 46%(52명) ‘활동지원 또는 요양보호사’ 24.8%(28명)로 나타났으며, 발달장애인의 가족이 대신 참여한 경우가 많았다.

조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 54%(61명), ‘자폐성장애’ 23.9%(27명)로 발달장애가 전체의 77.9%를 차지하고 있음을 확인하였고, 지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어 뇌전증, 정신장애인이 참여하고 있음을 확인하였다.

조사대상자의 장애정도는 ‘심한장애’가 73.5%(83명)로 높게 나타났고, ‘심하지 않은장애’는 23%(26명)으로 확인되어, 중증장애인의 높은 프로그램참여율을 확인하였다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년 미만인 59.3%(67명)로 가장 높았고, 1년~3년이 28.3%(32명), 3년~5년 4.4%(5명), 5년 이상 이용한 이용인이 8%(9명)로 나타났다.

○ 유형성



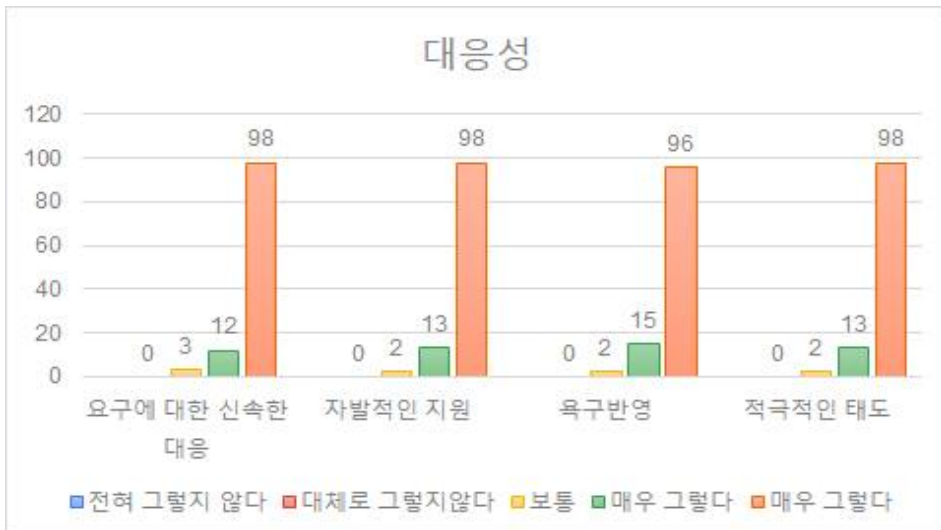
○ 신뢰성



○ 공감성



○ 대응성



○ 보증성



2. 제언

프로그램 이용자의 온라인 접근성이 전반적으로 향상됨에 따라 온라인 설문조사 참여가 비교적 원활하게 이루어지고 있다. 그러나 가족문화지원 프로그램의 이용인들 중 연령대가 높은 이용인이 참여하는 일부 프로그램의 경우 온라인 설문 참여에 어려움이 있어, 담당자가 프로그램 운영 시간 중 서면으로 만족도 조사를 실시한 후 이를 온라인 설문 링크에 입력하는 방식으로 조사를 병행하고 있다. 이로 인해 담당자의 업무 부담이 증가하고 있어, 향후 만족도 조사 시 보조인력 투입 또는 조사 지원 체계 마련을 통해 행정업무 부담을 완화할 필요가 있을 것으로 판단된다.

또한 전년도 대비 발달장애인의 프로그램 참여 비율이 증가하였으며, 참여 장애유형 또한 점차 다양화되고 있음을 확인하였다. 특히 발달장애인의 참여율이 전체 이용자의 77.9%를 상회하고 있어, 발달장애인 중심 프로그램의 안정적 운영과 더불어 다양한 장애유형의 이용인이 참여할 수 있는 프로그램 개발이 요구된다.

아울러 신규 프로그램 개설을 통해 다양한 연령대의 이용자 참여가 확대되고 있음을 확인하였으며, 향후 보다 균형 있는 이용자 참여를 위해 아동·청소년 프로그램의 이용자 선정 기준 및 운영 방안에 대한 내부 논의가 필요할 것으로 사료된다.

기관 시설 환경과 관련하여서는 대기장소에 대한 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 1층 및 2층 복도, 3층 놀이실 등을 활용한 대기공간 확보를 통해 이용자의 대기 환경이 이전 대비 개선되는 긍정적인 변화가 이루어졌음을 확인하였다. 건의사항으로 대기공간내 보호자들에 대한 소음이 지속적으로 민원제기가 되고 있어 계도가 필요하다고 사료된다.

본 만족도 조사에서 도출된 결과와 다양한 의견을 토대로 2026년 사업계획을 수립·추진하고자 하며, 이용인의 욕구가 실제 사업 운영에 반영될 수 있도록 지속적인 모니터링과 개선 노력을 기울이고자 한다

# 지역연계팀

전기훈 대리 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 현재 지역연계팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 140명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식 또는 온라인 설문으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 설문방식	설문지	온라인	합계
설문지 배부	95부	45부	140부
설문지 회수	83부	13부	96부
회 수 율	87.3%	28.9%	68.5%

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 17일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 31문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 서비스개선을 위한 건의사항과 선호도를 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF) - 서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명/프로그램 이용기간	2
일반적사항	응답자와의 관계/성별/연령/장애유형/장애정도/ 경제수준/거주지역	7
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
선호도	명절서비스 지급품목	1
건의사항	서술형	1
합계		31

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성  $\alpha = .876$ , 신뢰성  $\alpha = .911$ , 공감성  $\alpha = .924$ , 대응성  $\alpha = .969$  보증성  $\alpha = .938$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .876$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간프로그램 내용제공	$\alpha = .911$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .924$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .969$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .938$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결도	4.65	4.63	0.69	92	1	5
프로그램 제공장소	4.59		0.70		2	5
기자재 구비	4.56		0.79		2	5
대기장소 운영	4.67		0.60		3	5
신청방법 이해	4.66		0.60		3	5
계획적 운영	4.74	4.65	0.53		3	5
운영시간 준수	4.78		0.49		3	5
프로그램 내용 제공	4.75		0.55		3	5
정서적 공감	4.77	4.74	0.52		3	5
인권존중	4.80		0.48		3	5
개별적 관심	4.69		0.63		3	5
권익옹호	4.71		0.56		3	5
신속한 대응	4.61	4.63	0.74		2	5
자발성	4.61		0.68		3	5
욕구반영	4.63		0.71		3	5
적극적 태도	4.65		0.60		3	5
친절도	4.74	4.67	0.57		3	5
전문성	4.63		0.68		3	5
안정감	4.63		0.64		3	5
안전관리	44.67		0.63		3	5

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용 프로그램 현황

##### ① 이용 프로그램

조사 대상 이용인의 이용 프로그램 분포는 ‘집중사례관리’ 1.0%(1명), ‘일반사례관리’ 1.0%(1명), ‘밀반찬서비스’ 14.6%(14명), ‘두루미사업’ 4.3%(4명), ‘무료급식소’ 60.5%(58명), ‘결연후원’ 1.0%(1명), ‘명절서비스’ 3.0%(3명), ‘자조모임’ 4.2%(4명), ‘디딤돌운동실’ 10.4%(1명)으로 나타났다.

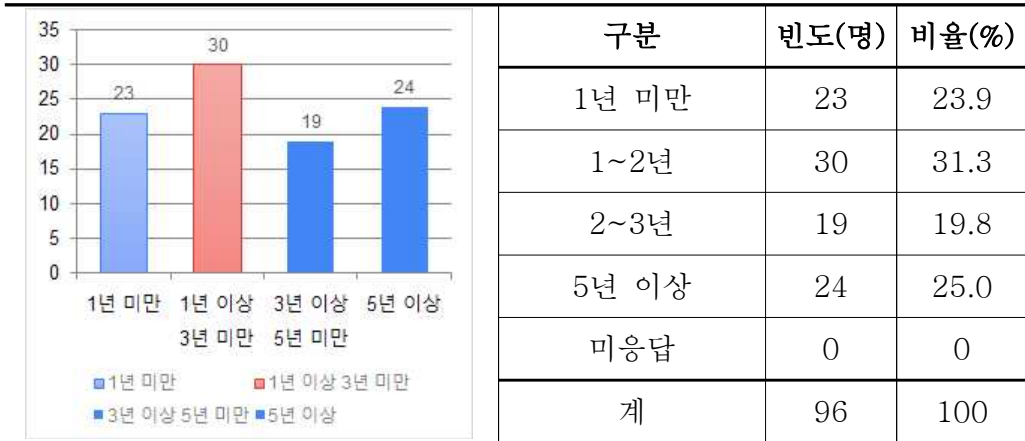
[표 II-1] 이용 프로그램

구분	빈도(명)	비율(%)
집중사례관리	1	1.0
일반사례관리	1	1.0
밀반찬서비스	14	14.6
두루미사업	4	4.3
무료급식소	58	60.5
결연후원	1	1.0
명절서비스	3	3.0
자조모임	4	4.2
디딤돌운동실	10	10.4
기타	0	0
계	96	100

② 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 23.9%(23명), ‘1년~2년’ 31.3%(30명), ‘2년~3년’ 19.8%(19명), ‘5년 이상’ 25.0%(24명)으로 나타났다.

[표 II-2] 이용기간



2) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘본인’이 74.0%(71명), ‘가족’ 8.3%(8명), ‘전문지원인’ 17.7%(17명)으로 나타났다.

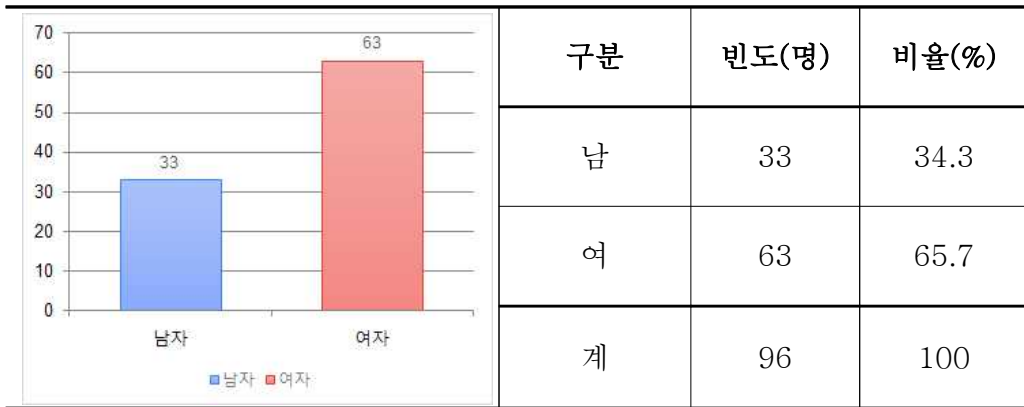
[표 II-1] 관계



② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 34.3%(33명), ‘여성’ 65.7%(63명)로 나타났다.

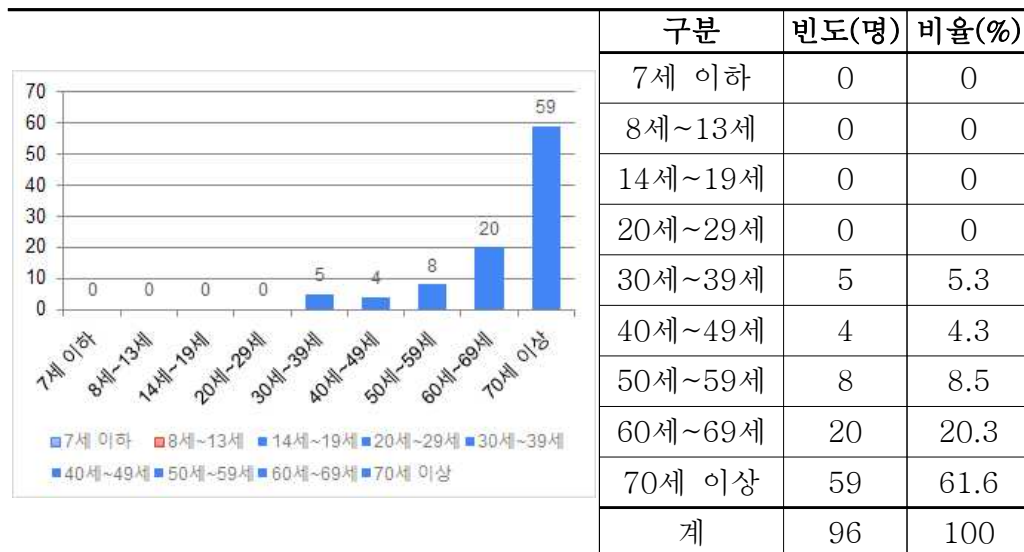
[표 II-2] 성별



③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘30세~39세’ 5.3%(5명), ‘40세~49세’ 4.3%(4명), ‘50세~59세’ 8.5%(8명), ‘60세~69세’ 20.3%(20명), ‘70세 이상’ 61.6%(59명)로 60세 이상의 고령층의 비중이 상당히 높은 편이었다.

[표 II-3] 연령



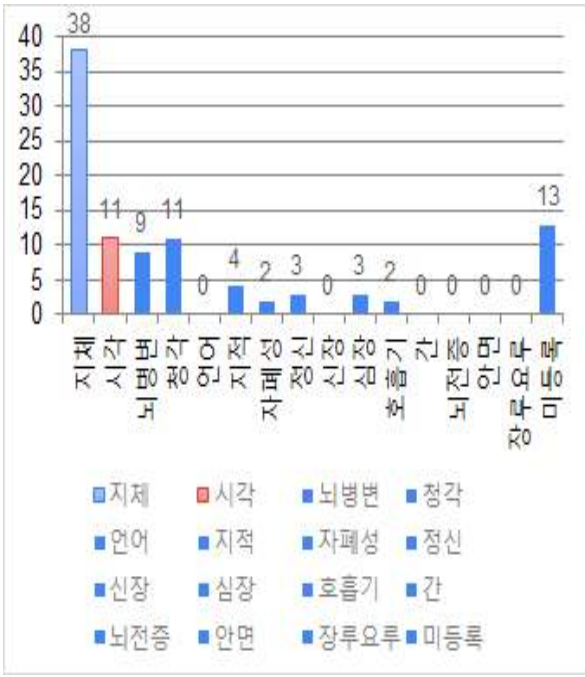
3) 장애관련 특성

① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 주장애 유형은 ‘지체장애’ 39.6%(38명), ‘시각장애’ 11.5%(11명), ‘뇌병변장애’ 9.4%(9명), ‘청각장애’ 11.5%(11명), ‘지적장애’ 4.2%(4명), ‘자폐성장애’ 2.1%(2명), ‘정신장애’ 3.1%(3명), ‘심장장애’ 3.1%(3명), ‘호흡기장애’ 2.1%(2명), 미등록 13.4%(13명)으로 나타남. 노인무료급식의 경우 비장애인도 이용 중이어서 미등록의 비중도 높게 나타난 것으로 보여진다.

[표Ⅱ-4] 주장애 유형

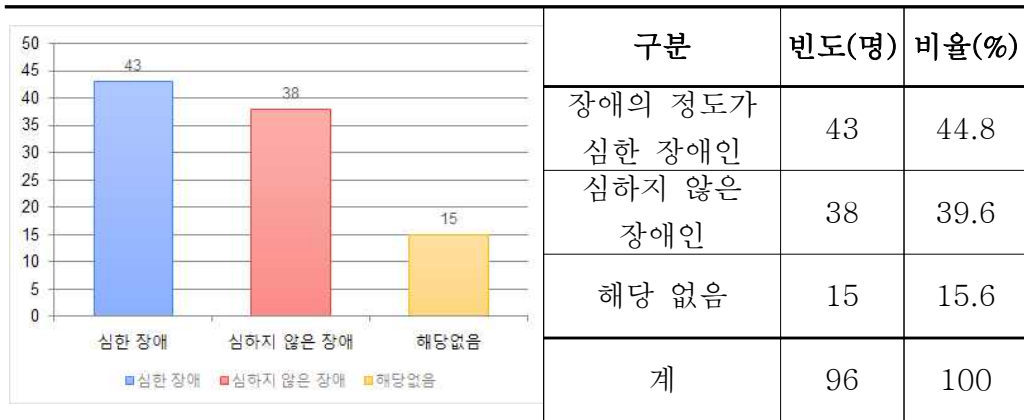
구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	38	39.6
시각장애	11	11.5
뇌병변장애	9	9.4
청각장애	11	11.5
언어장애	0	0.0
지적장애	4	4.2
자폐성장애	2	2.1
정신장애	3	3.1
심장장애	3	3.1
호흡기장애	2	2.1
간장애	0	0.0
뇌전증장애	0	0.0
안면장애	0	0.0
장루·요루장애	0	0.0
미등록	13	13.4
계	78	100



## ② 이용인의 장애정도

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 44.8%(43명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 39.6%(38명), ‘해당 없음’ 15.6%(15명)로 나타났다.

[표 II-5] 성별

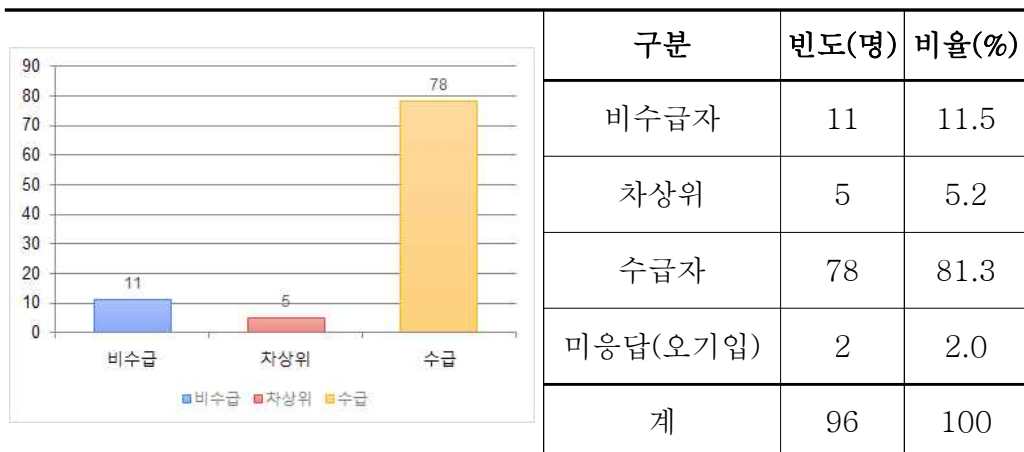


## 4) 경제수준 및 거주지역 관련 특성

### ① 경제수준

조사 대상 이용인의 경제 수준은 ‘비수급자’ 11.5%(11명), ‘차상위’ 5.2%(5명), ‘국민기초생활보장법 수급자’가 81.3%(78명), 미응답(오기입) 2.0%(2명)로 나타났다. 지역연계팀의 사업이 주로 저소득층을 대상으로 진행하고 있기에 자연스럽게 나타나는 현상이라고 보여진다.

[표 II-6] 경제수준



## ② 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지역은 96명의 응답자 모두가 ‘남동구’에 거주하였으며 지역 연계팀의 경우 남동구 거주자를 대상으로 하고 있어 필연적인 결과라고 볼 수 있다.

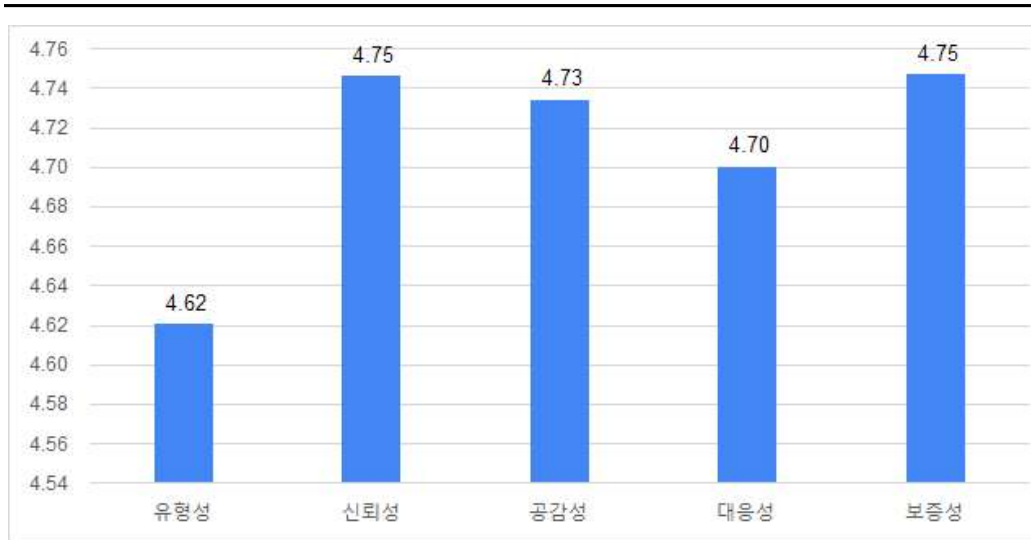
[표Ⅱ-7] 거주지역



## 2. 만족도 조사 결과

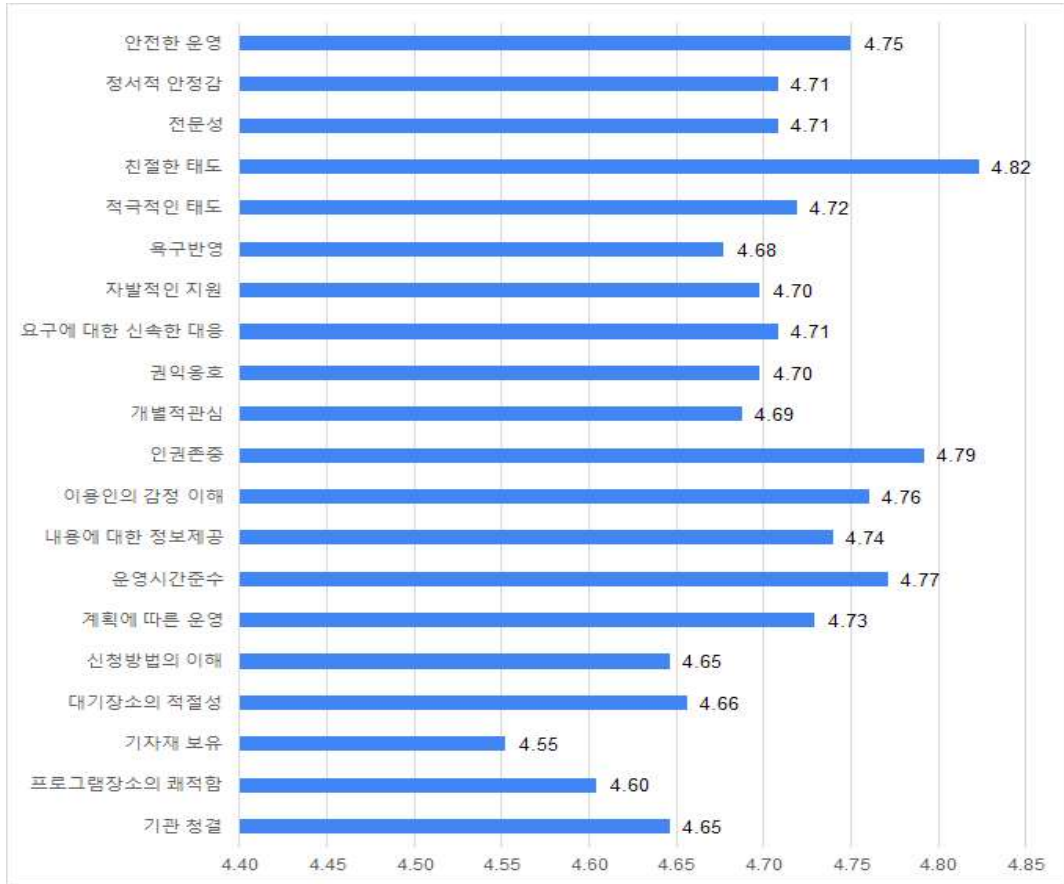
유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항과 만족도에 대한 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.66점으로 나타났다.

[표Ⅱ-8] 영역별 만족도 평균



구분	평균	표준편차	최소값	최대값
유형성	4.62	0.68	1	5
신뢰성	4.75	0.52	3	5
공감성	4.73	0.55	3	5
대응성	4.70	0.69	2	5
보장성	4.75	0.63	3	5

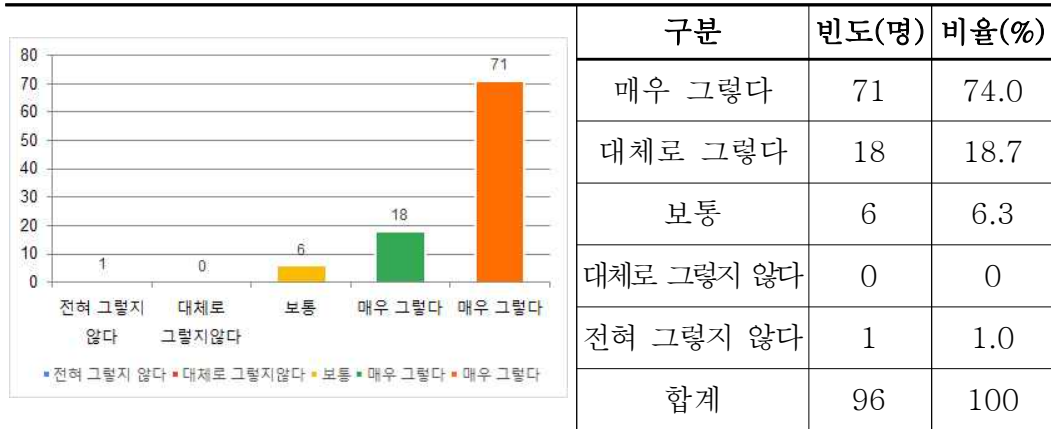
[표 II-9] 문항별 만족도 평균



① 복지관 청결성

복지관 건물이 전반적으로 깨끗한지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 74.0%(71명), ‘대체로 그렇다’ 18.7%(18명), ‘보통’ 6.3%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.0%(1명)으로 나타났다.

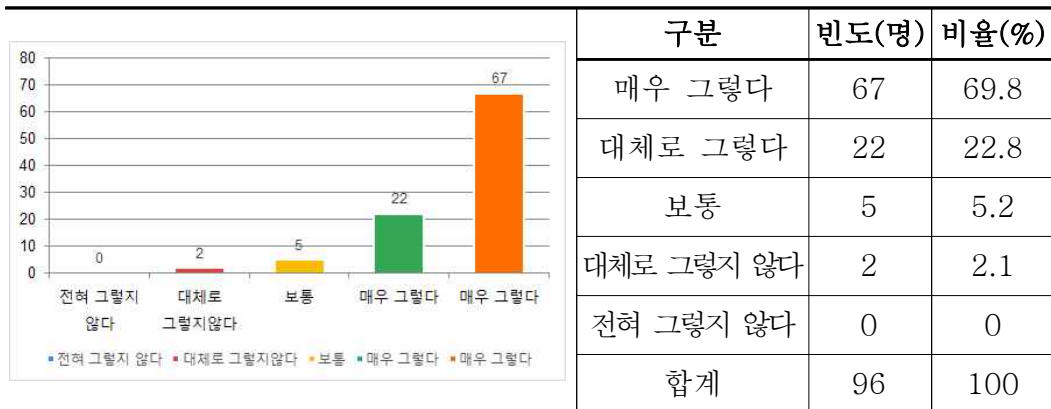
[표Ⅱ-10 기관 청결]



② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적한지 묻는 질문에 ‘매우 그렇다’ 69.8%(67명), ‘대체로 그렇다’ 22.8%(22명), ‘보통’ 5.2%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’ 2.1%(2명)로 나타났다.

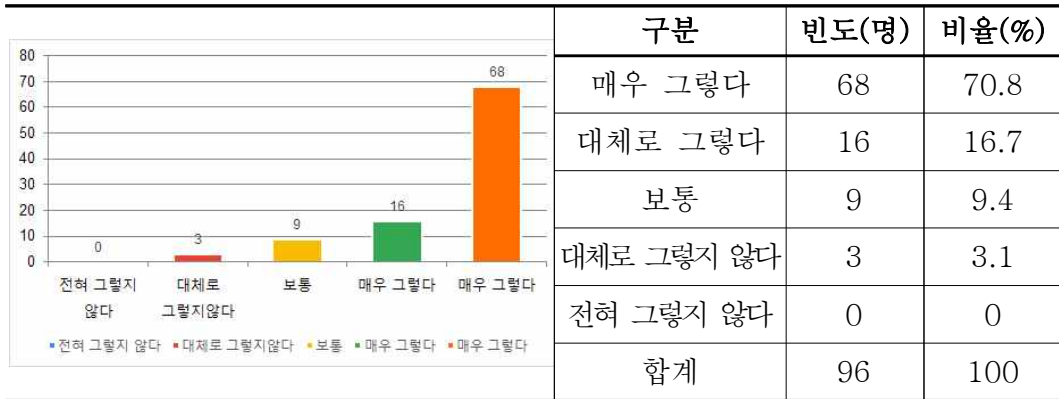
[표Ⅱ-11 프로그램 장소의 쾌적함]



③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재를 충분히 갖추고 있는지 묻는 질문에서 ‘매우 그렇다’ 70.8%(68명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(16명), ‘보통’ 9.4%(9명), ‘대체로 그렇지 않다’ 3.1%(3명)로 나타났다.

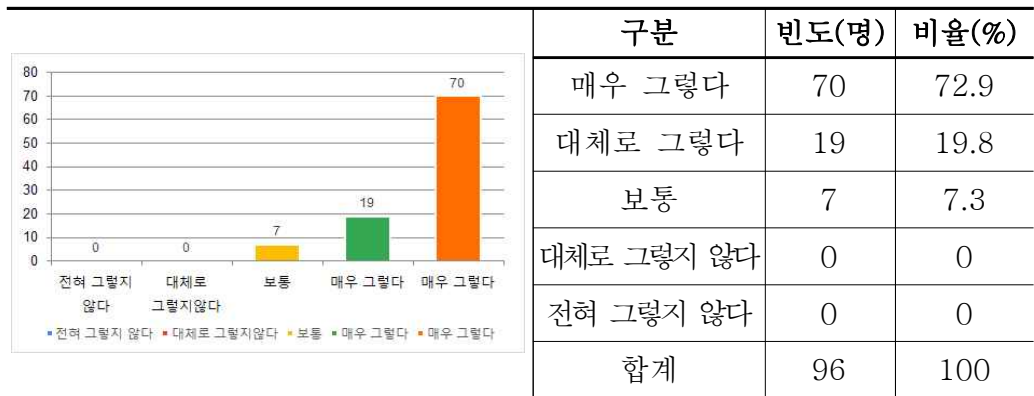
[표Ⅱ-12 프로그램 장소의 쾌적함]



④ 대기장소 운영

관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있는지에 대한 질문에 ‘매우 그렇다’ 72.9%(70명), ‘대체로 그렇다’ 19.8%(19명), ‘보통’ 7.3%(7명)로 나타났다.

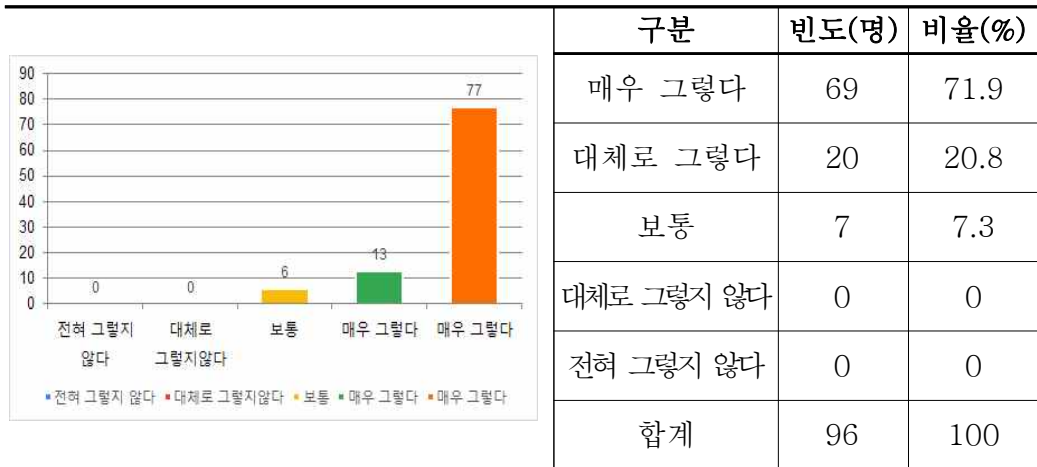
[표Ⅱ-13 대기장소 운영]



⑤ 신청방법 이해

프로그램 신청방법에 대한 이해도에서는 ‘매우 그렇다’ 71.9%(69명), ‘대체로 그렇다’ 20.8%(20명), ‘보통’ 7.3%(7명)로 나타났다.

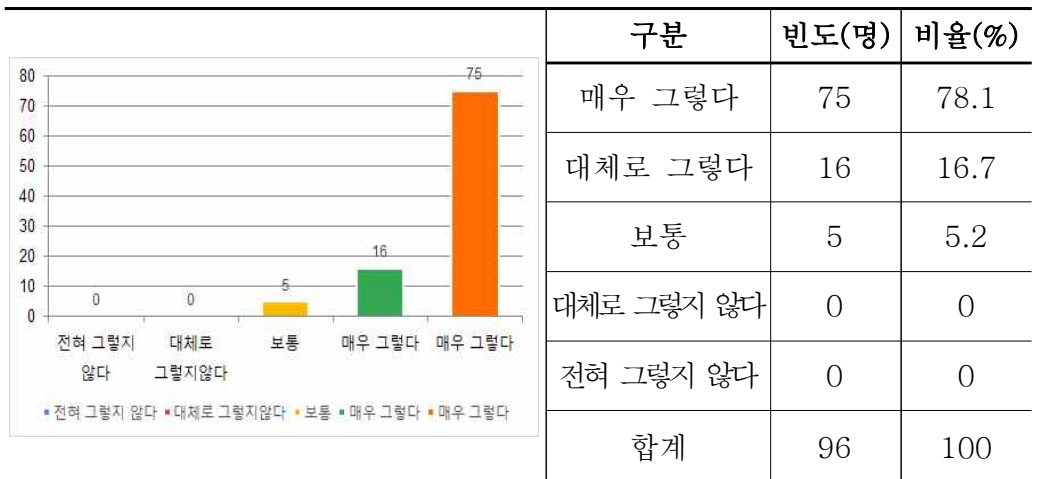
[표Ⅱ-14 신청방법의 이해]



⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 78.1%(75명), ‘대체로 그렇다’ 16.7%(16명), ‘보통’ 5.2%(5명)로 나타났다.

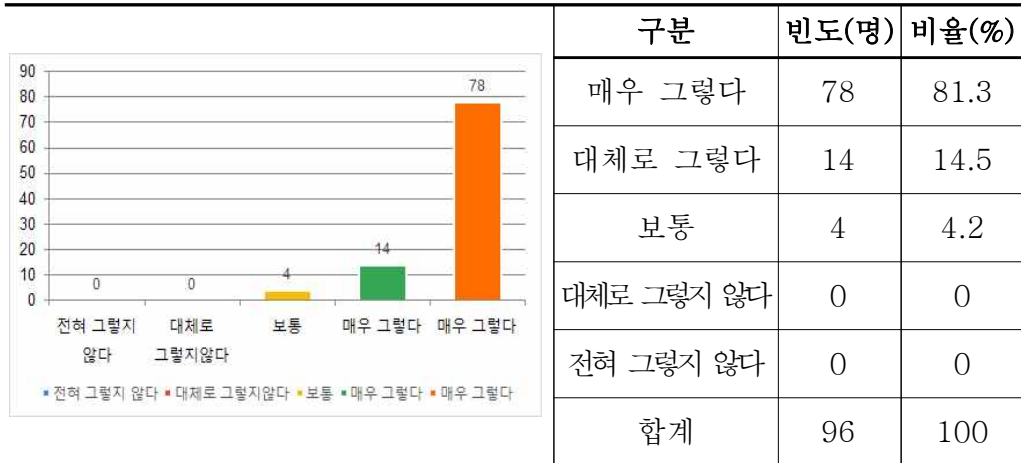
[표Ⅱ-15 계획적 운영]



⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(78명), ‘대체로 그렇다’ 14.6%(14명), ‘보통’ 4.2%(4명)로 나타났다.

[표II-16 운영시간 준수]



⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 80.2%(77명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

[표II-16 프로그램 내용 제공]



⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(78명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 5.2%(5명)로 나타났다.

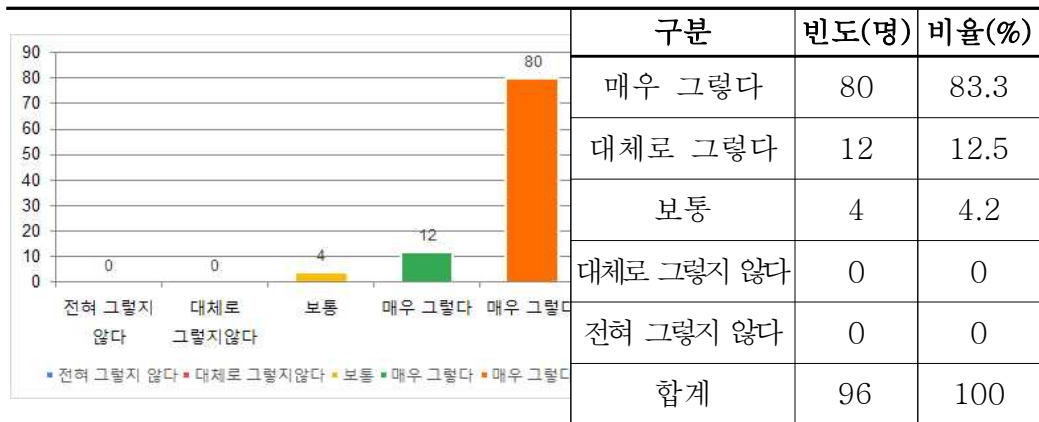
[표Ⅱ-17 정서적 공감]



⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 83.3%(80명), ‘대체로 그렇다’ 12.5%(12명), ‘보통’ 4.2%(4명)로 나타났다.

[표Ⅱ-18 인권 존중]



⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.0%(73명), ‘대체로 그렇다’ 17.7%(17명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

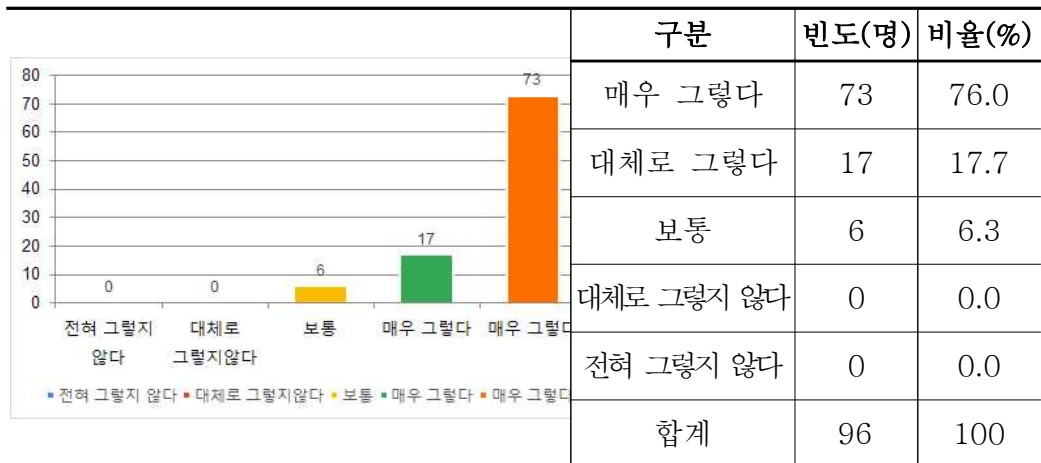
[표Ⅱ-19 개별적 관심]



⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.0%(73명), ‘대체로 그렇다’ 17.7%(17명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

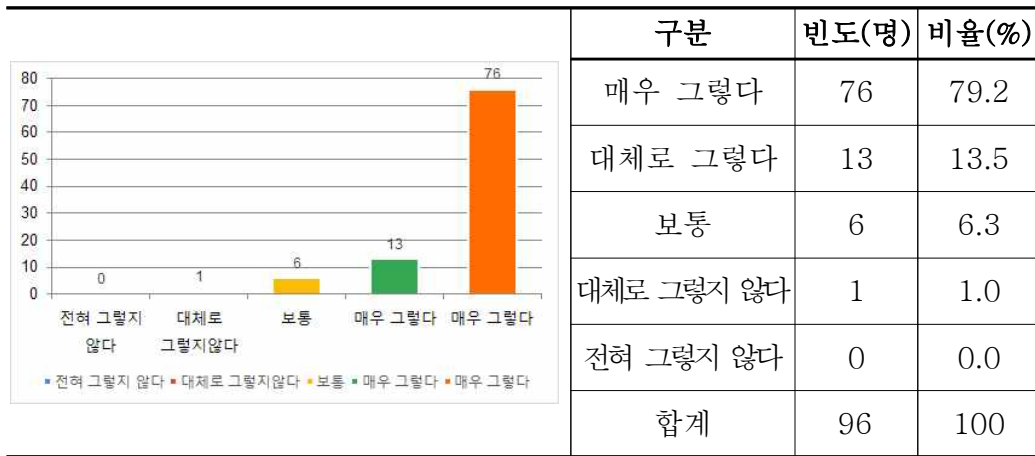
[표Ⅱ-20 권익 옹호]



⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(76명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 6.3%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 1.0%(1명)로 나타났다.

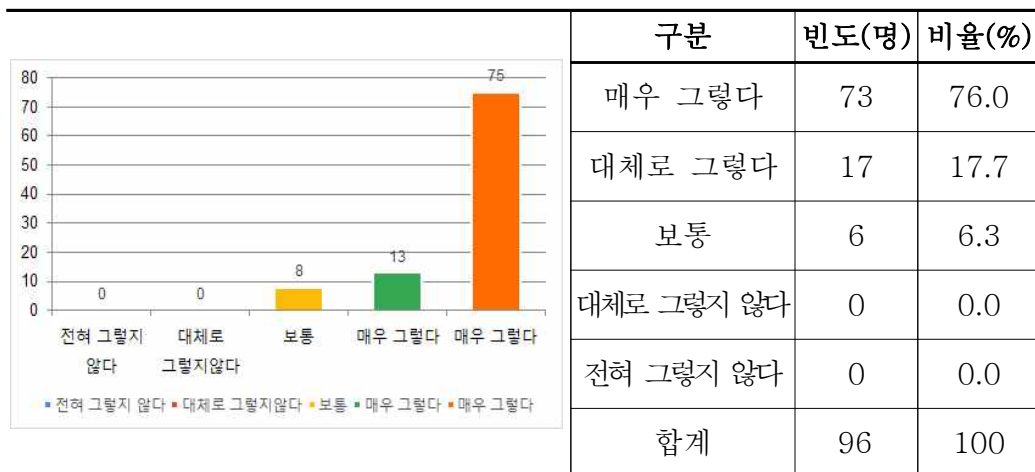
[표 II-21 신속한 대응]



⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 76.0%(73명), ‘대체로 그렇다’ 17.7%(17명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

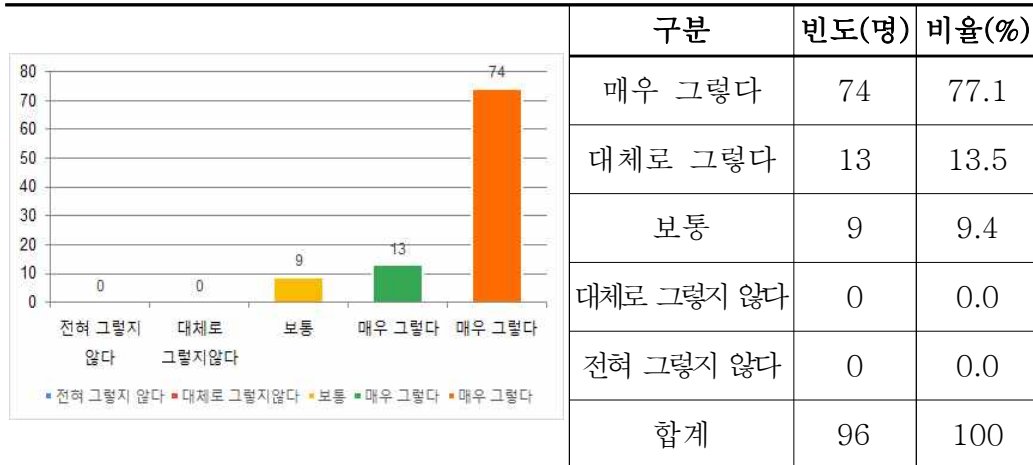
[표 II-22 자발성]



⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(74명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 9.4%(9명)로 나타났다.

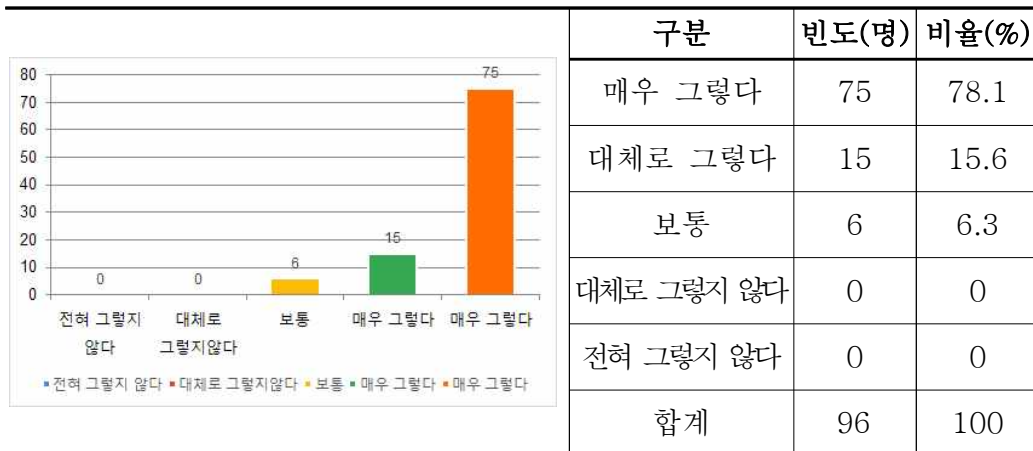
[표Ⅱ-23 욕구 반영]



⑯ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(74명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 9.4%(9명)로 나타났다.

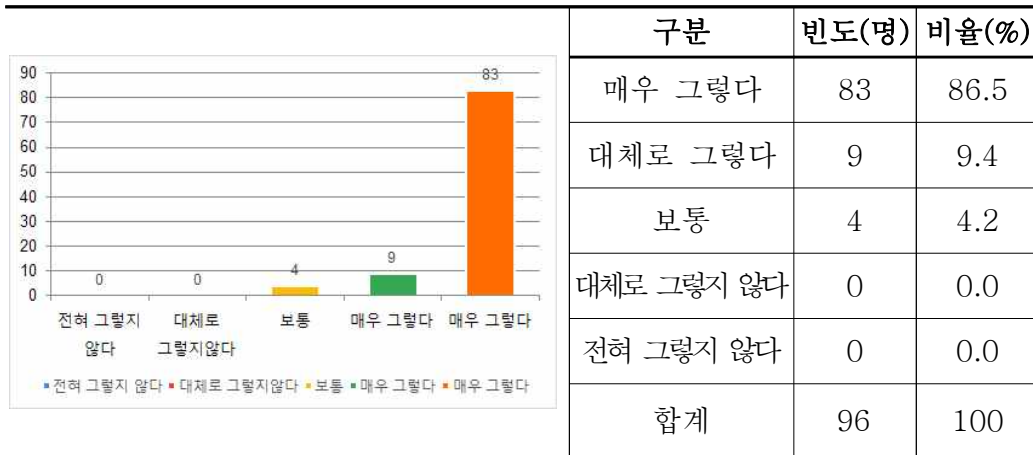
[표Ⅱ-24 적극적인 태도]



⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(74명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 9.4%(9명)로 나타났다.

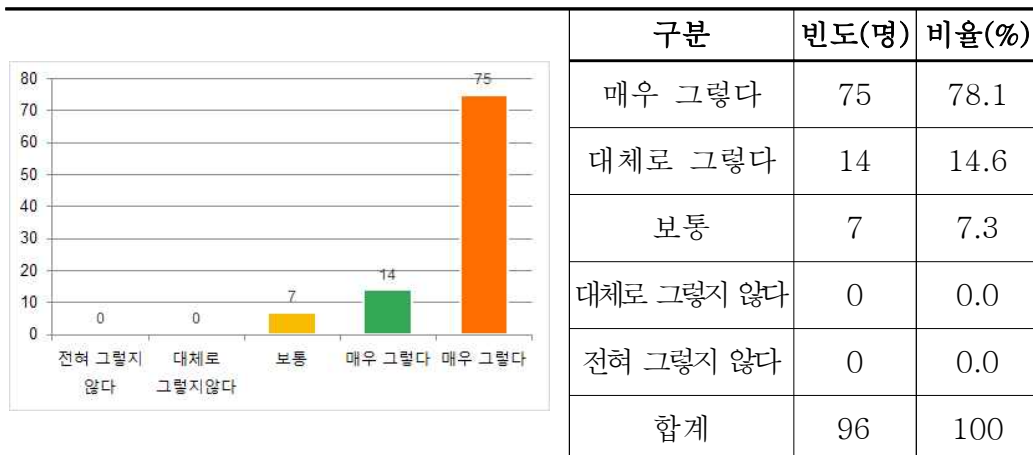
[표Ⅱ-25 친절도]



⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(74명), ‘대체로 그렇다’ 13.5%(13명), ‘보통’ 9.4%(9명)로 나타났다.

[표Ⅱ-26 전문성]



### ㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 77.1%(74명), ‘대체로 그렇다’ 16.6%(16명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

[표Ⅱ-27 안정감]

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	74	77.1
대체로 그렇다	16	16.6
보통	6	6.3
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	96	100

### ㉒ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 81.3%(78명), ‘대체로 그렇다’ 12.4%(12명), ‘보통’ 6.3%(6명)로 나타났다.

[표Ⅱ-28 안전 관리]

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	78	81.3
대체로 그렇다	12	12.4
보통	6	6.3
대체로 그렇지 않다	0	0.0
전혀 그렇지 않다	0	0.0
합계	96	100

## ㉓ 명절서비스 지급품목 선호도 조사

명절서비스 지원품목 선호도 조사 결과 ‘쌀 10kg’ 42.6%(41명), ‘생활용품 세트’ 4.2%(4명), ‘식재료 선물세트’ 36.5%(35명), ‘잡곡류’ 16.7%(16명)로 나타났다.

[표Ⅱ-29 안전 관리]

구분	빈도(명)	비율(%)
쌀 10kg	41	42.6
생활용품 세트	4	4.2
식재료 선물세트	35	36.5
잡곡류	16	16.7
기타	0	0
합계	96	100

## ㉔ 건의사항에 관한 분석

[표 II-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
제안	도어락이 필요합니다.	1
	디딤돌운동실 공간이 확대 요청	2
	디딤돌운동실 오후시간 운영 확대 요청	1
	디딤돌운동실 운동기구 증설(풋프레스, 허리운동기구, 전동상하지운동기, 스쿼트기 등)	4
	디딤돌운동실 고장 기구(트레드밀) 수리 요청	2
	반찬(양)을 많이 지원해주세요	1
	노인이라서 매운 것을 못 먹어요	1
프로그램 만족	전반적인 프로그램 만족	3
칭찬 및 감사	항상 감사합니다. 날마다 식사제공 하여 주시는 복지관 선생님들 감사합니다. 부족한 사람들을 사랑하여주시고 늘 사랑으로 베풀어 주신 여러 기관장님 등 감사합니다. 행복하시고 건강하세요.	5
기타	복지사 선생님 잘해주시기를 바랍니다. 선생님이 기분이 좋아야 더 잘해주지 않을까 생각합니다.	1
계		21

건의 사항은 개별기재와 개방형질문으로 조사되었으며 총 22건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 부분별로 정리하여, 프로그램 운영과 관련된 다양한 의견들이 조사되었다. 여기에서 나타난 의견들은 내년 프로그램 계획 시 이용인 욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 지역연계팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인을 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 31문항으로 이용인의 일반적 관련 사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 선호도조사 1문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 140부의 설문지를 배부하였으며 이용인의 연령이 높은 편이어서 온라인 설문지의 응답률이 낮은 편으로 내관하는 이용인들에게는 오프라인 설문조사를 실시하는 비중이 높았음. 기간 안에 회수된 96부(회수율 68.5%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha = .876$ , 신뢰성  $\alpha = .911$ , 공감성  $\alpha = .924$ , 대응성  $\alpha = .969$ 보증성  $\alpha = .938$ 의 높은 신뢰도를 나타냈다. 다만 미응답자를 제외한 신뢰도 검증임을 밝히는 바이다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 96개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘본인’이 응답을 74.0%(71명) 해 주었고, ‘전문지원인’이 17.7%(11명)로 응답하였다. 연령은 70세 이상이 61.6%(59명)로 가장 높은 비중을 차지하였으며 ‘60세~69세’가 20.3%(20명)로 2순위였으며 응답자의 82.3%(79명)이 60세 이상 노인층이었다. 이용인의 경제수준은 지역연계팀의 사업 특성이 반영된 결과로 국민기초생활보장법 수급자가 81.3%(78명)로 나타났다. 이용인의 장애 유형은 지체장애가 39.5%(38명)로 가장 높은 비중으로 나타났으며, 미등록이 13.5%(13명), 시각장애와 청각장애가 각 11.4%(11명)로 조사되었다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 지역연계팀 평균 만족도 4.66점으로 높은 수준의 만족도로 조사되었다. 미응답자를 제외한 범주 및 항목별로는 ‘유형성’ 만족도 평균 4.63, ‘신뢰성’ 만족도 평균 4.75, ‘공감성’ 만족도 평균 4.74, ‘대응성’ 만족도 평균 4.72, ‘보증성’ 만족도 평균 4.74로 나타났다.

#### 2. 제언

지역연계팀 이용인의 전반적인 만족도는 높은 것으로 나타났으나 재가장애인이 많은 팀의 특성 상 복지관을 내관하여 이용한 경험이 없는 대상자들이 다수이기에 복지관

유형성 항목에서는 전체 대상자들의 실제 응답과는 차이가 발생할 것으로 예상된다. 복지관 이용만족도가 포함된 만큼 지역연계팀 이용인과의 특성이 부합하지 않는 점을 고려하여 만족도조사 문항을 변경해야 할 필요가 있으며 온라인 설문이 낯설고 응답률이 낮은 노인층의 비중이 높아 조사 방식에도 어려움이 발생하고 있다. 이를 제외한 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성에서는 직원들에 대한 대체로 높은 만족도가 나타나 직원들에 대한 전문성과 고객만족 정도를 확인할 수 있다. 본 만족도 조사에서 도출된 결과를 토대로 2026년 사업계획을 수립·운영하고자 하며, 이용인의 욕구가 실제 사업 운영에 반영 될 수 있도록 지속적인 모니터링과 개선을 노력하고자 한다.

# 능력개발지원팀

이주미 팀장 / 장애인재활상담사

## I. 조사의 기본사항

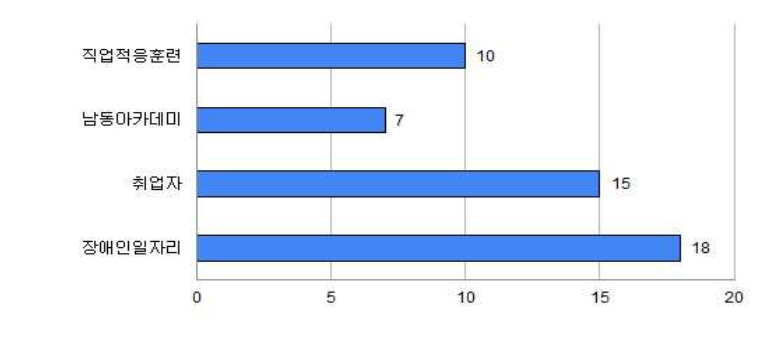
### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2025년 이용인 만족도 조사’는 2025년 9월 현재 능력개발지원팀 서비스를 이용인 중 복지관에 내방하여 주기적으로 프로그램을 이용하고 있는 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램, 취업자(취업자역량교육 참여자), 장애인일자리사업 특화형/참여형 참여자를 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 온라인 설문링크를 활용하여 진행하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I -1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	능력개발지원팀
설문지 배부		55부
설문지 회수		50부
회 수 율		90.9%

[그림 I -1] 프로그램 별 만족도조사 회수율



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2025년 9월 3일 ~ 9월 19일 / 총 3주

## 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 34문항으로 일반사항, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성을 확인하는 서브퍼프 모델을 활용하였고, 프로그램별 만족도를 확인을 위한 문항, 서비스 개선을 위한 건의사항을 묻는 문항으로 구성하였다.

[표 I -2] 서브퍼프(SERVPERF) - 서비스품질측정

차원	내용
유형성	시설, 장비, 직원복장 등 서비스의 외형적 품질
신뢰성	고객과 약속된 서비스를 제공할 수 있는 기관의 능력
공감성	고객을 배려하고 개별적인 관심을 보이는 태도
대응성	자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
보증성	서비스 제공자가 보유한 지식, 예의, 신뢰와 확신

[표 I -3] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용 프로그램명	이용 프로그램명	1
일반적사항	성별/연령/장애유형/장애정도/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역/응답자과의 관계	8
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공 장소/기자재 구비/ 대기장소 운영/신청방법 이해	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간프로그램 내용제공	3
공감성	정서적 공감/인권존중/개별적 관심/권익옹호	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	4
만족도	자기결정권 향상/소속감향상/생활만족/삶의 질 향상	4
건의사항	서술형	1
합계		34

다음 [표 I -4]의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증 결과, 유형성  $\alpha = .947$ , 신뢰성  $\alpha = .968$ , 공감성  $\alpha = .965$ , 대응성  $\alpha = .960$ , 보증성  $\alpha = .979$ , 만족도  $\alpha = .969$ 으로 나타났다. 지난해에는 직업적응훈련반, 남동아카데미 이용인 대상으로만 만족도조사가 진행되어 신뢰도가 낮게 나타났으나 2025년에는 표본의 수를 다수 확보하여 전반적으로 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

[표 I -4] 분석결과

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	1.080	6.595	$\alpha = .947$	5
	프로그램장소의 쾌적함	1.083			
	기자재 보유	1.492			
	대기장소의 적절성	1.292			
	신청방법의 이해	1.648			
신뢰성	계획에 따른 운영	1.294	3.636	$\alpha = .968$	3
	운영시간준수	1.129			
	내용에 대한 정보제공	1.213			
공감성	이용인의 감정 이해	1.254	4.756	$\alpha = .965$	4
	인권존중	1.213			
	개별적관심	1.250			
	권익옹호	1.038			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	1.171	4.635	$\alpha = .960$	4
	자발적인 지원	1.213			
	욕구반영	1.163			
	적극적인 태도	1.088			
보증성	친절한 태도	1.130	4.262	$\alpha = .979$	4
	전문성	1.171			
	정서적 안정감	1.003			
	안전한 운영	0.958			
만족도	자기결정권 향상	0.961	4.681	$\alpha = .969$	4
	소속감향상	1.255			
	생활만족	1.169			
	삶의 질 향상	1.296			

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결도	4.52	4.37	1.15	50	1	5
프로그램 제공장소	4.36		1.14		1	5
기자재 구비	4.32		1.30		1	5
대기장소 운영	4.36		1.21		1	5
신청방법 이해	4.28		1.34		1	5
계획적 운영	4.38	4.41	1.21		1	5
운영시간 준수	4.46		1.15		1	5
프로그램 내용 제공	4.40		1.18		1	5
정서적 공감	4.40	4.43	1.20		1	5
인권존중	4.42		1.18		1	5
개별적 관심	4.36		1.20		1	5
권익옹호	4.52		1.12		1	5
신속한 대응	4.46	4.47	1.17		1	5
자발성	4.44		1.19		1	5
욕구반영	4.52		1.17		1	5
적극적 태도	4.46		1.14		1	5
친절도	4.42	4.43	1.15		1	5
전문성	4.40		1.17		1	5
안정감	4.38		1.09		1	5
안전관리	4.50		1.08		1	5
자기결정권 향상	4.48	4.47	1.08	1	5	
소속감 향상	4.44		1.20	5	5	
여가 및 직업생활 만족도	4.48		1.17	1	5	
삶의 질 향상	4.46		1.22	1	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 56%(28명), ‘여성’ 44%(22명)로 남성 이용인이 더 많은 것으로 나타났다. 이전년도에는 남성이 2개가량 많았으나 올해는 큰 차이가 없는 것으로 보아 능력개발지원팀의 여성 이용인이 많이 증가한 것으로 파악된다. 장애인일자리사업 참여자들이 만족도조사에 응답하면서 장애인일자리사업 특성상 단순한 직무로 환경정리, 돌봄 역할으로 많이 배치되어 여성장애인이 많다는 특징을 반영한 결과로 볼 수 있다.

[표 II-1] 성별



## ② 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘본인’이 100%(50명)으로 전원 스스로 응답한 것을 알 수 있다. 자기결정권이 강화되면서 발달장애인들도 만족도조사 설문을 직접할 수 있도록 프로그램시간에 담당자가 쉬운말 설명과 함께 직접 온라인 설문을 진행할 결과이다.

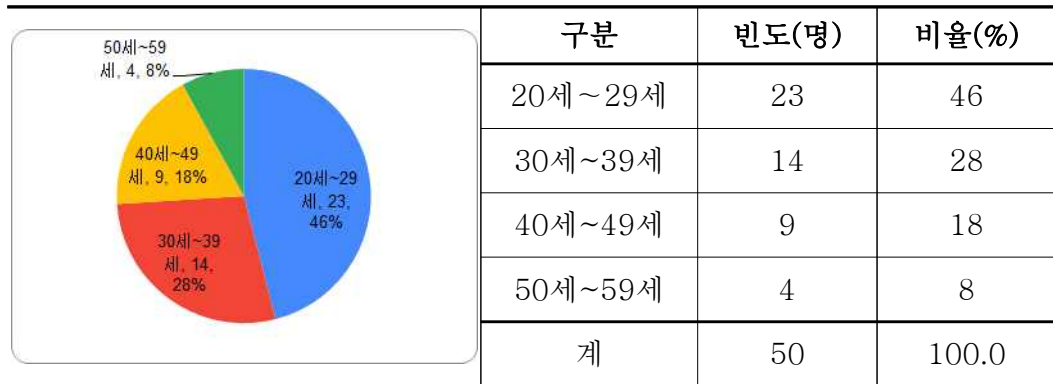
[표 II-2] 관계

	구분	빈도(명)	비율(%)
	본인	50	100.0
	계	50	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 20대가 46%, 30대가 28%, 40대가 18%, 50대가 8%로 나타났다. 상시 프로그램인 보람터와 남동아카데미의 이용연령이 20~30대이기 때문에 이러한 결과를 보이고 있고, 취업자와 장애인일자리사업에 참여하는 경우 40, 50대도 분포하고 있는 것으로 파악되었다. 능력개발지원팀 전 사업을 대상으로 연령을 확인해본다면 장애학생을 포함하여 10대와 구직자중에는 60~80대까지 있지만 이번 만족도조사 대상에서는 제외되었다. 성인을 대상으로 사회참여 및 직업서비스를 제공하는 사업이기에 아동기를 제외하고 전 연령이 서비스 대상인 것을 확인할 수 있다.

[표 II-3] 연령



#### ④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’가 22% 비율로 분포되어 있다. 이전년도에 비해 수급자의 비율이 많이 줄어든 것은 직장생활을 하고 있는 취업자와 장애인일자리사업 참여자들이 추가되었기 때문이다. 또한, 직업적응훈련반의 경우에도 수급자였던 이용인들이 기간만료로 종결하면서 현재는 전체 프로그램에 수급자 비율이 많이 줄어들었다.

장애인일자리사업 참여자 중에 수급자 및 차상위계층이 분포되어있으나 생계급여가 차감되더라도 사회생활 및 직업생활을 통한 자존감향상, 경제적으로 조금이라도 이득이 생기기 때문에 참여하는 분들이 많다는 것을 파악할 수 있는 자료로 활용될 수 있겠다.

취업서비스를 제공하는데 있어 수급자들을 탈 수급 염려 및 생계급여차감으로 인해 취업에 소극적일 수 밖에 없으나 현재 서비스 대상자 중에 수급자 비중이 감소하여 적극적인 취업서비스 제공이 가능하리라 사료된다.

[표 II-4] 수급여부



⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘남동구’가 68% 비율로 가장 높았다. 뒤를 이어 인천광역시내 타 지역이 26%를 나타내며 부평구, 연수구, 미추홀구의 순을 보였다. 타시도 6%의 비율을 차지하고 있는데 인천시 조례에 따라 타 지역 장애인의 이용 권한이 축소되었으나 조례개정 전부터 이용하던 이용인의 비율로 해석된다. 장애인일자리사업의 경우에는 선발 시 남동구 거주자 우선선발의 기준이 있기 때문에 예년에 비해 남동구 빈도가 더 확대된 것으로 보인다.

[표Ⅱ-5] 거주지역



## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

능력개발지원팀 프로그램 만족도조사에 참여한 장애유형 중 지적장애가 70%로 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 자폐성장애가 16%를 차지한다. 등록장애는 지적장애이나 자폐성장애를 보이는 대상자도 있으며 응답자 중 취업자는 모두 발달장애인에 속하나 지체장애, 미등록으로 응답한 사람들도 있어 이용인들에게 자신의 신상정보를 숙지할 수 있도록 교육이 필요하다는 것을 나타내는 반증이기도 하다. 장애인복지법 개정으로 정신장애인 대상으로 장애인복지관의 서비스가 확대됨에 따라 정신장애인이 3순위를 차지하고 있는 것이 고무적이라고 생각한다. 2026년에는 정신장애인, 미등록, 경계선 지능인 등 기존 발달장애유형이외에 다양한 장애유형에서 서비스를 제공할 수 있도록 사업을 확대해야 할 것이다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형



② 이용인의 장애정도

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 64%(47명), ‘심하지 않은 장애’ 6%(3명)이다. 응답자의 프로그램 참여율에 따라 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램, 취업지역량강화교육 모두 지적 및 자폐성 장애인이 참여하고 있어 장애의 정도가 심한장애로 분류되고 있기 때문이다. 장애가 심하지 않은 장애인의 경우 지역사회에서 복지서비스가 아니더라도 스스로 정보를 찾고 필요한 서비스를 찾을 수 있지만 장애의 정도가 심한 중증장애인의 경우 복지관의 서비스의 필요성을 확인할 수 있는 부분이다.

[표 II-7] 장애정도



### 3) 복지관 이용 관련 특성

#### ① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 26%(13명), ‘1년~2년’ 34%(17명), ‘3년~4년’ 24%(12명), ‘5년 이상’ 16%(8명)으로 1년~2년인 이용인이 가장 많은 비중을 차지하고, 1년 미만의 이용인이 그 뒤를 잇고 있다. 예년에 비해 신규 이용인의 비중이 많은 것은 1년 단위로 사업이 마감되는 장애인일자리사업의 수가 많은 것과 취업자의 경우 이용기간을 정확히 알고 있지 않아 응답의 혼동이 있는 것으로 보여진다.

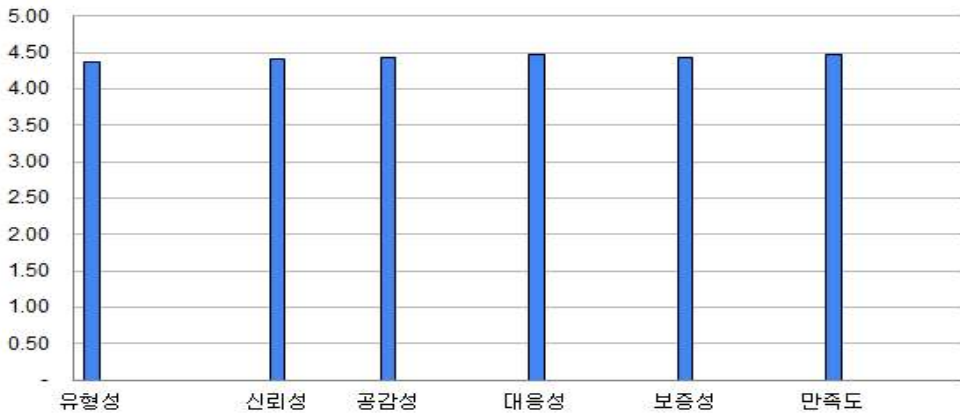
[표 II-8] 이용기간



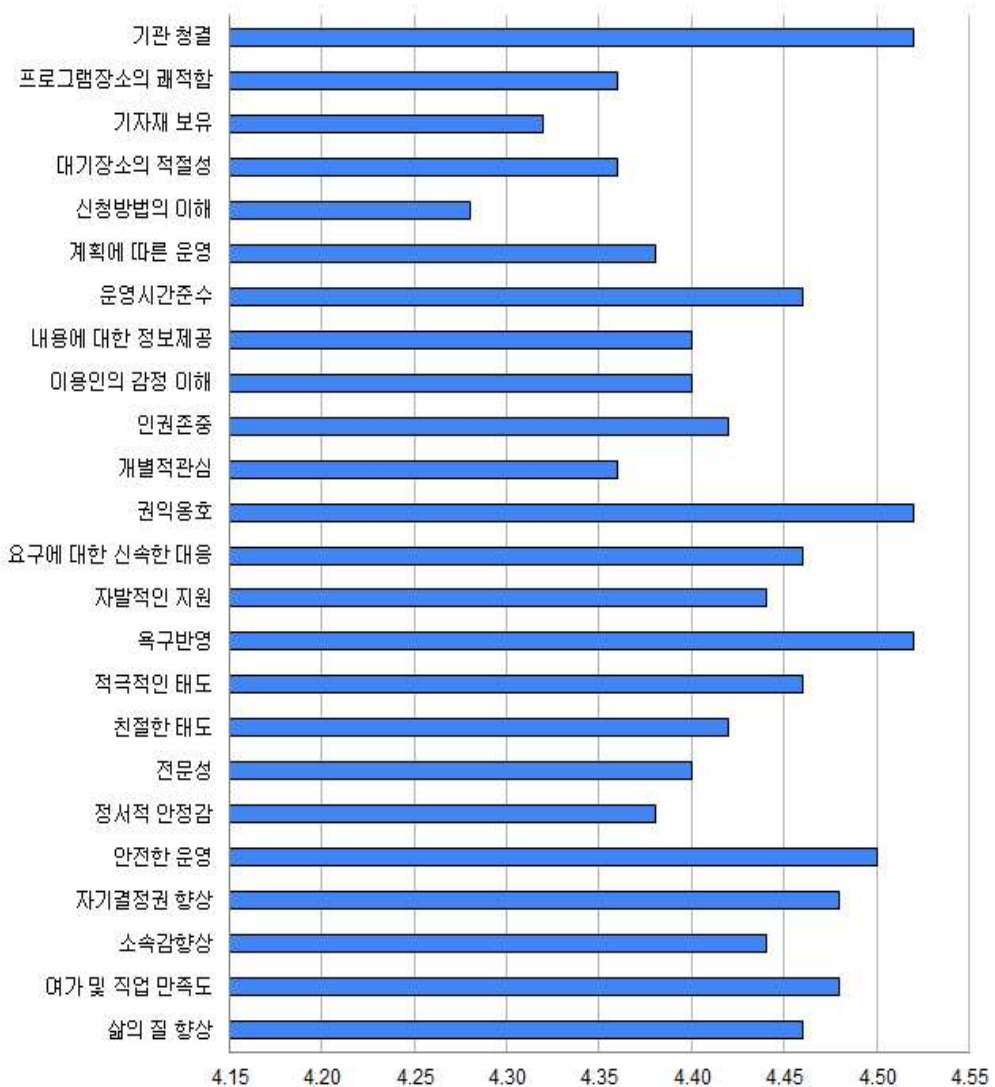
## 2. 만족도조사 결과

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성, 만족도에 관한 총 6개 영역, 24문항과 만족도에 대한 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.43점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



[그림 II-2] 항목별 만족도 평균



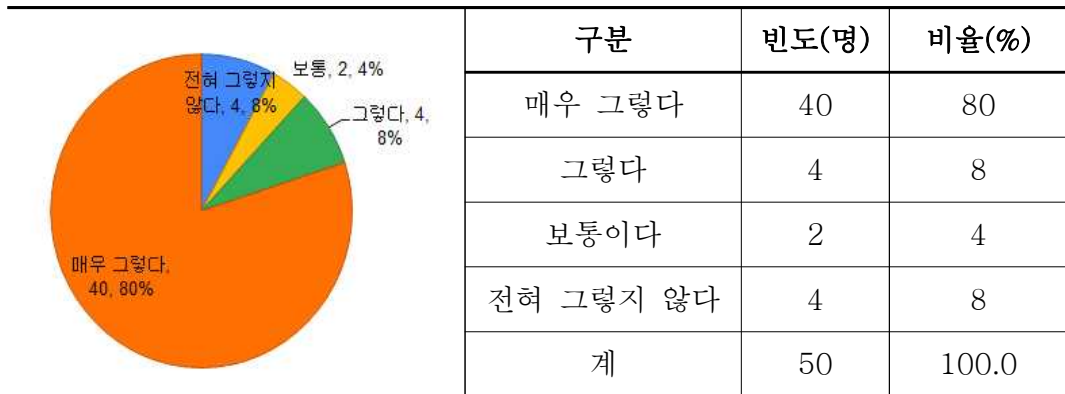
전체 만족도점수의 평균이 4.43점으로 만족도가 높은 것으로 파악되나 평균보다 ‘장소의 쾌적함, 기자재 보유, 대기장소, 신청방법의 이해, 계획의 따른 운영, 개별적관심, 정서적 안정감’에 있어 다른 항목 대비 낮은 점수가 나타났다. 복지관을 리모델링했어도 공간적인 부족함과 작업을 주로 하는 보람터의 경우에는 쾌적함이나 대기장소가 별로 없기 때문인 것으로 파악된다. 또한, 정기적으로 방문하여 교육을 듣는 취업자나 장애인일자리사업 참여자의 경우에도 참여인원 대비 좁은 공간에서 프로그램이 진행되다 보니 쾌적함이나 공간활용의 부분에서 낮은 점수가 나타날 수밖에 없을 것이다. 또한, 집단 프로그램이다보니 개별적인 프로그램이나 서비스보다는 개별적 관심이 덜

하기에 개별적 관심 항목에 이어 소속감 향상 항목이 낮은 것으로 파악된다. 눈에 띄는 항목은 신청방법의 이해인데 앞서 이용기간이 1년 미만인 이용인이 많아짐에 따라 능력개발지원서비스에 대한 이해도 향상과 쉬운자료 제공 등 다양한 정보를 제공하고 선택할 수 있도록 신규이용인들을 위한 자료준비가 필요성이 제기되는 항목이라고 생각된다.

① 복지관 청결성

복지관 건물이 전반적으로 깨끗한지 묻는 질문에 80%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 8%가 ‘그렇다’고 응답하였다. ‘보통이다’라고 응답한 이용인이 4%, ‘전혀그렇지않다’도 8%로 꽤 높은 편으로 조사되었다.

[표 II-9] 복지관 청결성



② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적한지 묻는 질문에서도 역시 68%가 ‘매우 그렇다’, 14%가 ‘그렇다’고 응답하였고 ‘보통’ 10%, ‘대체로 그렇지 않다’가 2%, ‘전혀 그렇지 않다’도 6%의 비율을 보인다.

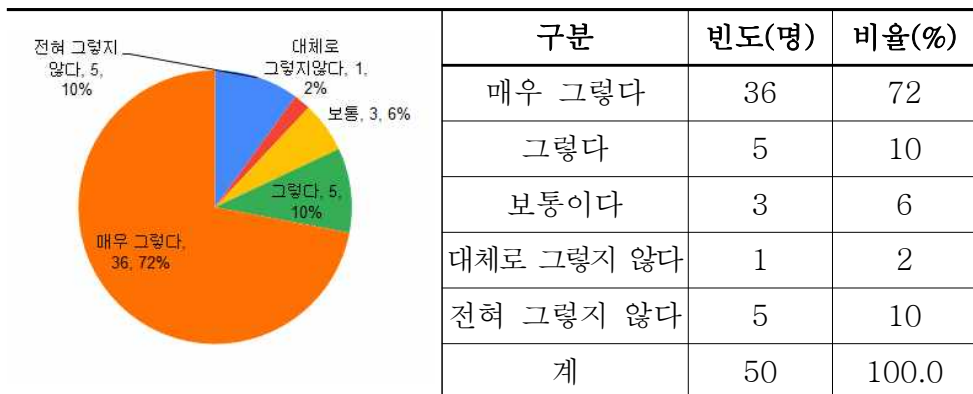
[표 II-10] 프로그램 제공장소



③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재를 충분히 갖추고 있는지 묻는 질문에서는 72%가 ‘매우 그렇다’, 10%가 ‘그렇다’고 응답하였고 ‘보통’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’가 2%, ‘전혀 그렇지 않다’는 10%의 비율을 보인다. 긍정적으로 응답한 비율도 높지만 부정적인 응답도 많아 프로그램 운영에 필요한 기자재에 대한 욕구조사 및 제공이 필요할 것으로 보인다.

[표-11] 기자재 구비



④ 대기장소 운영

관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있는지에 대한 응답으로 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘그렇다’ 16%, ‘보통이다’ 2%, ‘대체로 그렇지 않다’가 4%, ‘전혀 그렇지 않다’가 8%로 조사되었다. 앞서 항목별 평균에서 언급했듯이 복지관 전반적으로 공간이 여유로운 편이 아니기에 상시 프로그램 이용자의 경우 별도의 휴게공간이 없으며, 각자 프로그램실보다는 로비나 다른 장소에서 휴게하기를 희망하고 있다. 또한, 인근에 카페에 가서 주로 휴게를 하고 있고 요청사항에 관 내 카페 운영에 대한 욕구도 확인할 수 있었다.

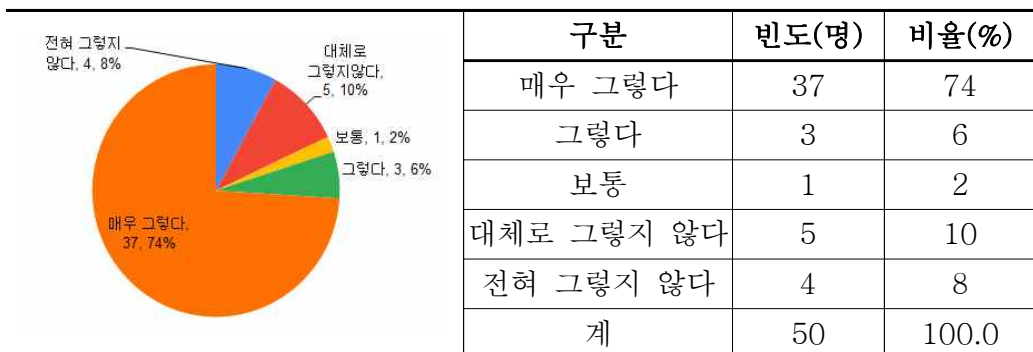
[표Ⅱ-12] 대기장소 운영



⑤ 신청방법 이해

프로그램 신청방법에 대한 이해도에서는 ‘매우 그렇다’ 74%, ‘그렇다’ 6%로 대부분 만족하나 ‘보통’ 2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 10%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 불만족을 표현한 사례도 있었다. 이용기간을 살펴보면 1년 미만, 1~2년 미만으로 이용한 이용인이 증가하면서 세부 프로그램에 대한 설명도 잘할 수 있도록 준비해야 할 것이다.

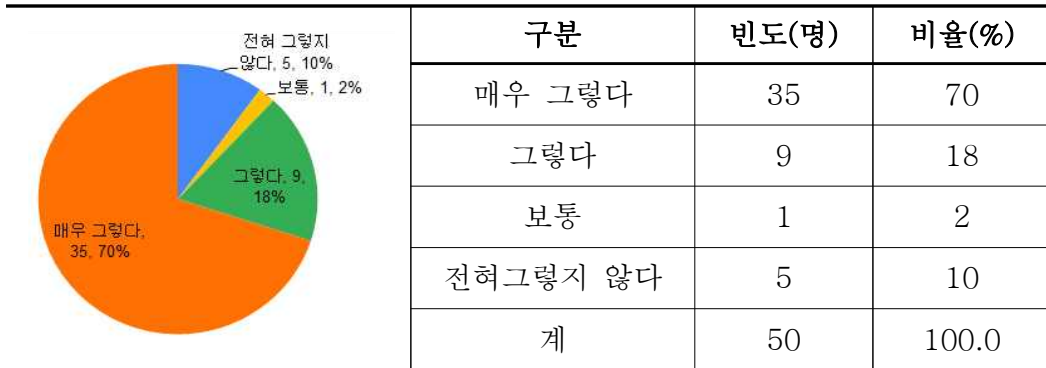
[표Ⅱ-13] 신청방법 이해



### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%, ‘그렇다’ 18%, ‘보통이다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 10%로 조사되었다.

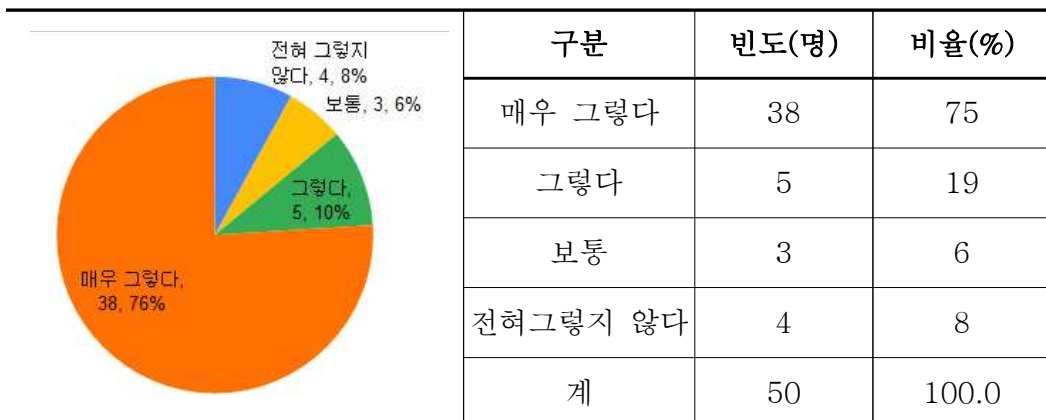
[표Ⅱ-14] 계획적 운영



### ⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%, ‘보통’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 8%로 운영시간 준수에 대한 만족도가 대부분 높았으나 불만족한 사례도 있었다.

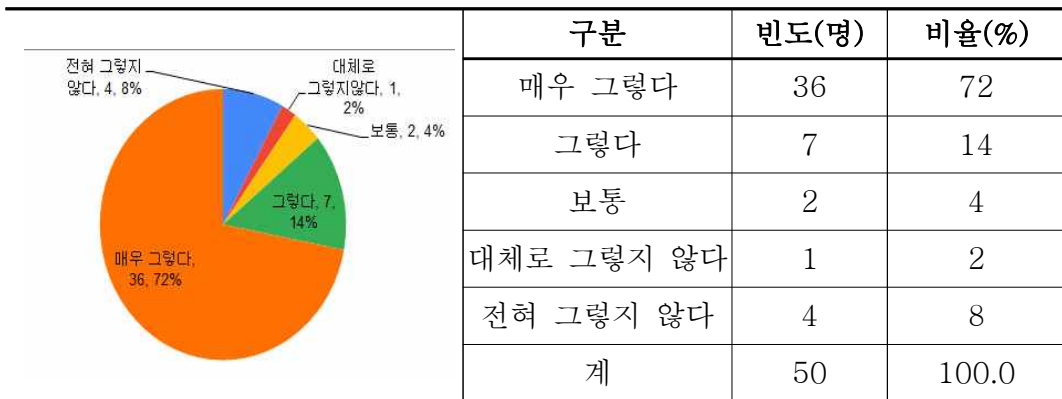
[표Ⅱ-15] 운영시간 준수



⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 72%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통’ 4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 프로그램 전반에 대한 내용에 대체로 만족하고 있다고 보여진다. 네이버 밴드를 통한 프로그램 사진홍보 및 활동계획안 공유 등 개별적인 연락보다는 sns를 활용하여 소통하고 있으며 개별연락보다 더 손쉽게 프로그램 내용 정보를 공유하고 있다.

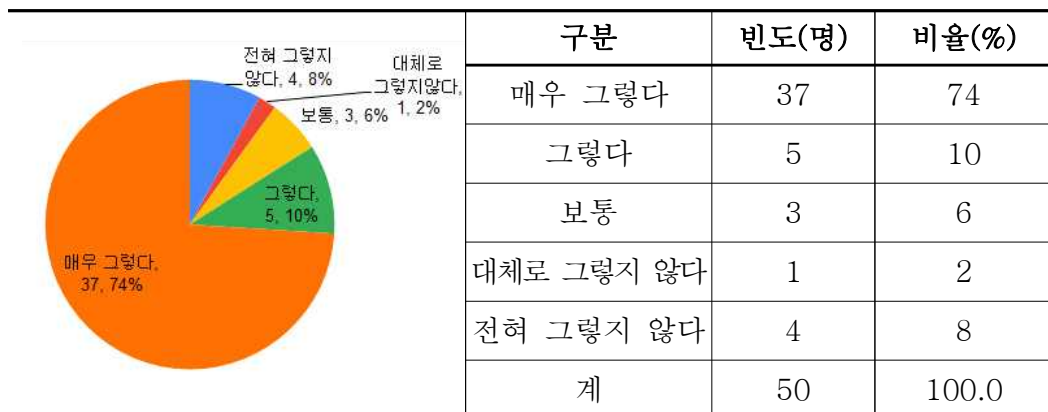
[표Ⅱ-16] 프로그램 내용 제공



⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 74%, ‘그렇다’ 10%, ‘보통’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 나타났다.

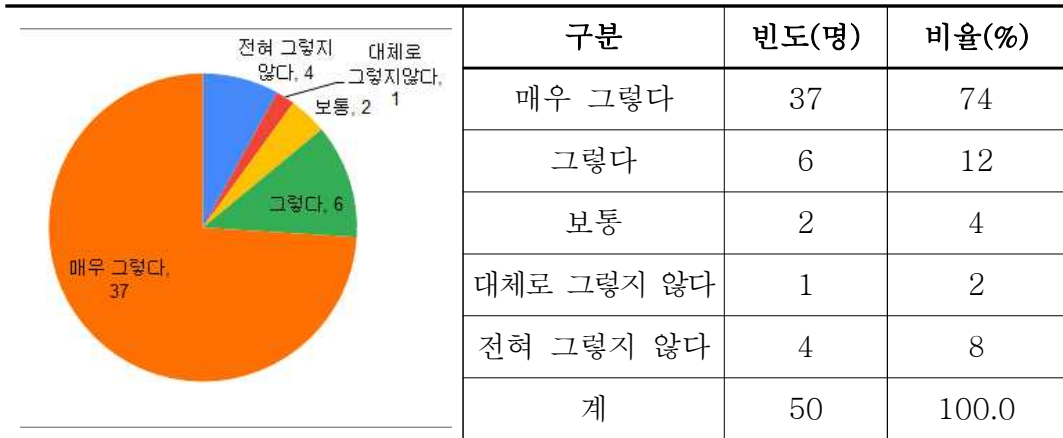
[표Ⅱ-17] 정서적 공감



⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 74%, ‘그렇다’ 12%, ‘보통’ 4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 나타났다.

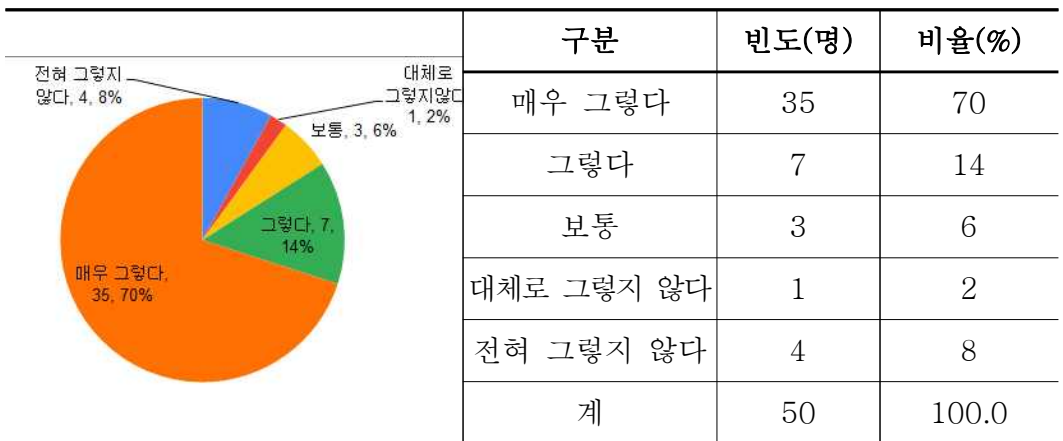
[표Ⅱ-17] 정서적 공감



⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

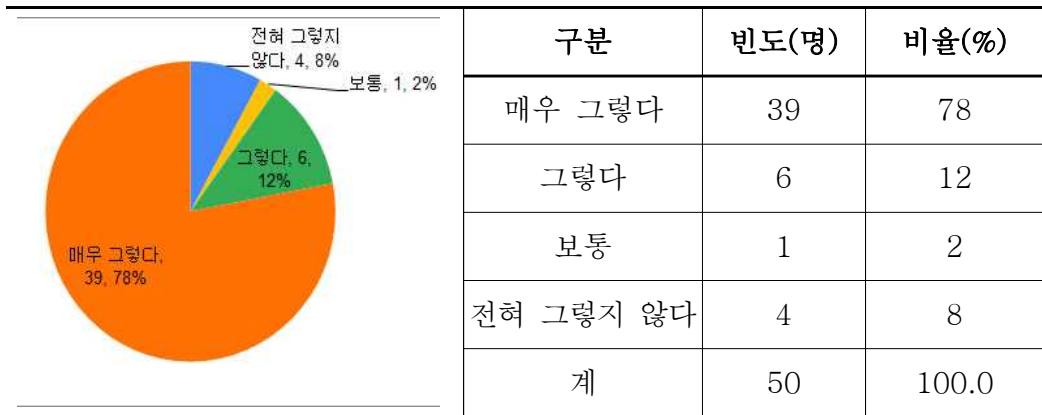
[표Ⅱ-19] 개별적 관심



⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%, ‘그렇다’ 12%, ‘보통이다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

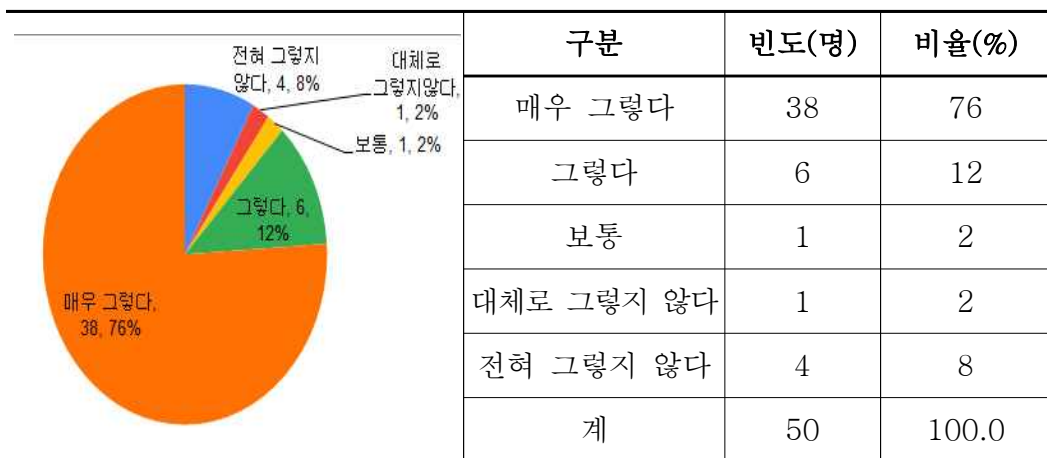
[표 II-20] 권익 옹호



⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 76%, ‘그렇다’ 12%, ‘보통이다’ 2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

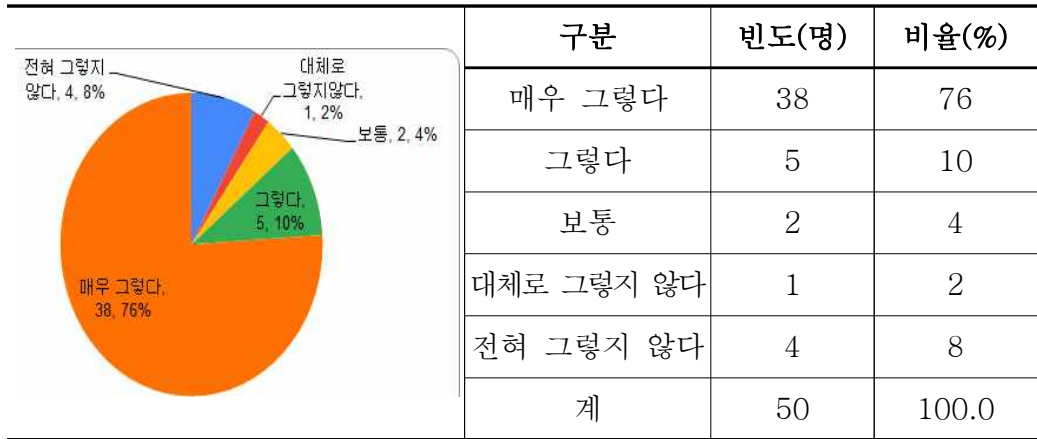
[표 II-21] 신속한 대응



⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 76%, ‘그렇다’ 10%, ‘보통이다’ 4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

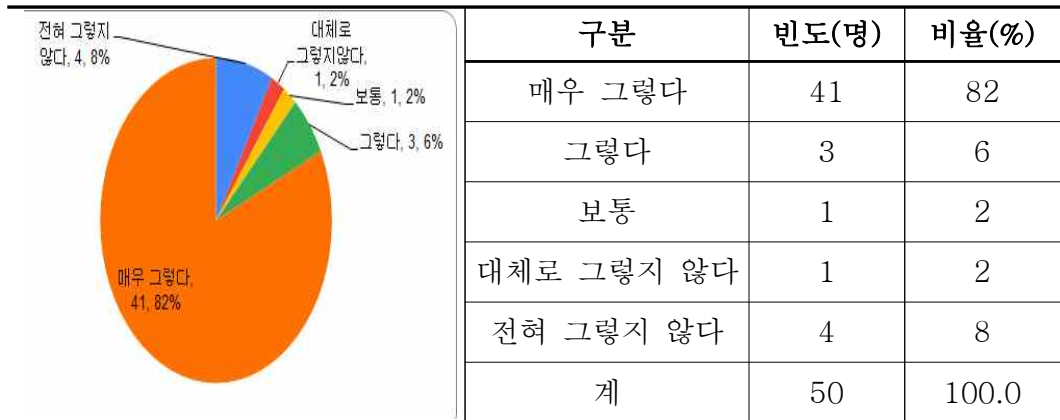
[표 II-22] 자발성



⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 82%, ‘그렇다’ 6%, ‘보통이다’ 4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다. 다른 항목들에 비해 긍정적인 비율이 매우 높아졌으며 사람중심실천에 따른 개인의 욕구를 반영하여 프로그램을 진행함에 따른 만족도의 결과로 분석된다.

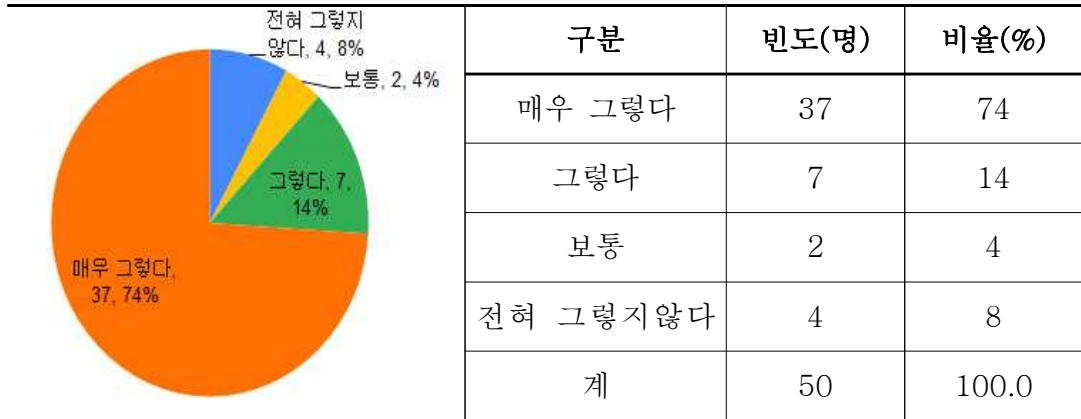
[표 II-23] 욕구 반영



⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 74%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통이다’ 4%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 부정적인 의견도 있어 직원들의 적극적인 태도가 중요시 되어야 할 것이다.

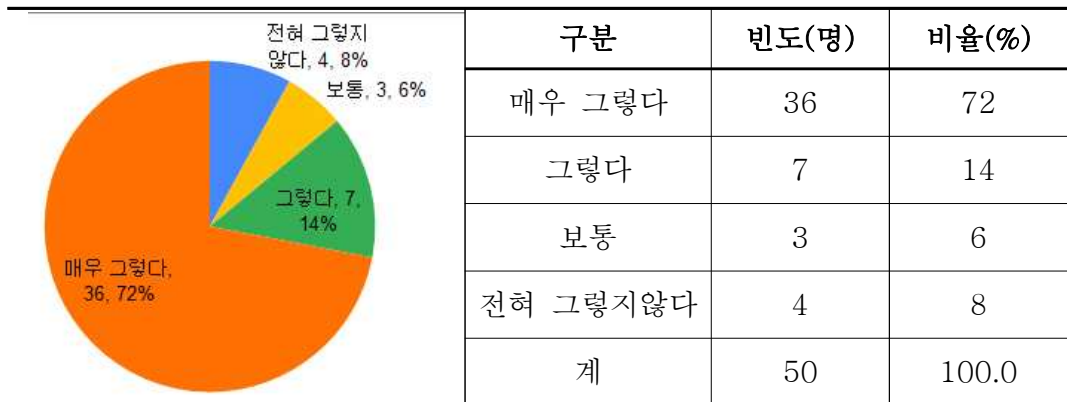
[표 II-24] 적극적인 태도



⑪ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 72%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통이다’ 6%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

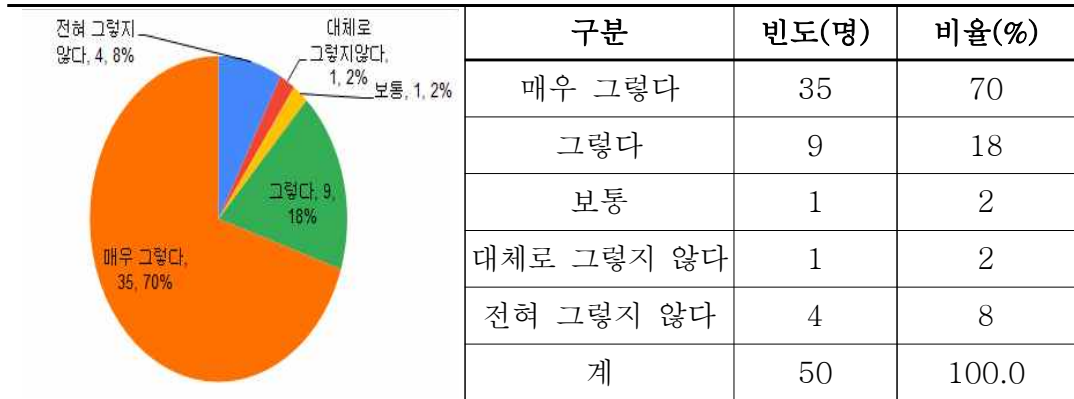
[표 II-25] 친절도



⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 70%, ‘그렇다’ 18%, ‘보통이다’ 2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

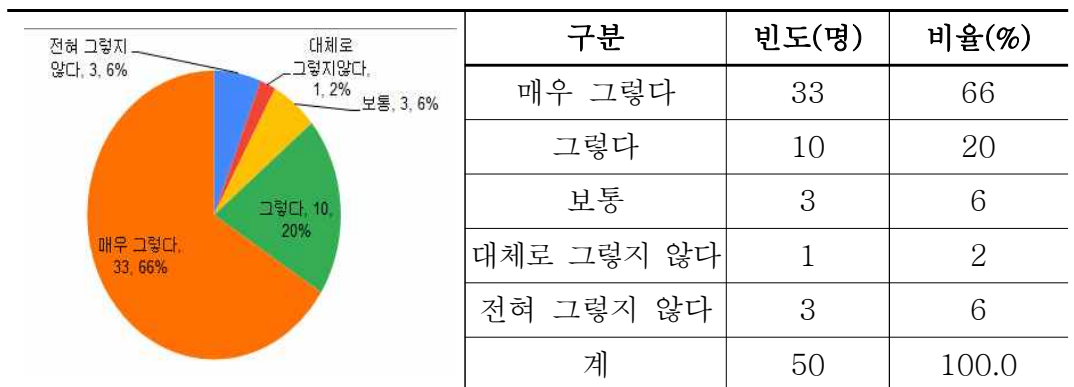
[표 II-26] 전문성



⑲ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66%, ‘그렇다’ 20%, ‘보통이다’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

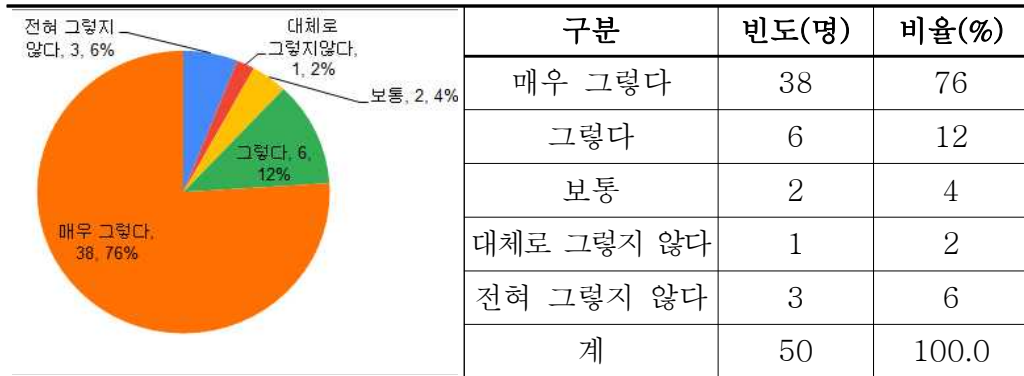
[표 II-27] 안정감



㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 76%, ‘그렇다’ 12%, ‘보통이다’4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

[표 II-28] 안전 관리

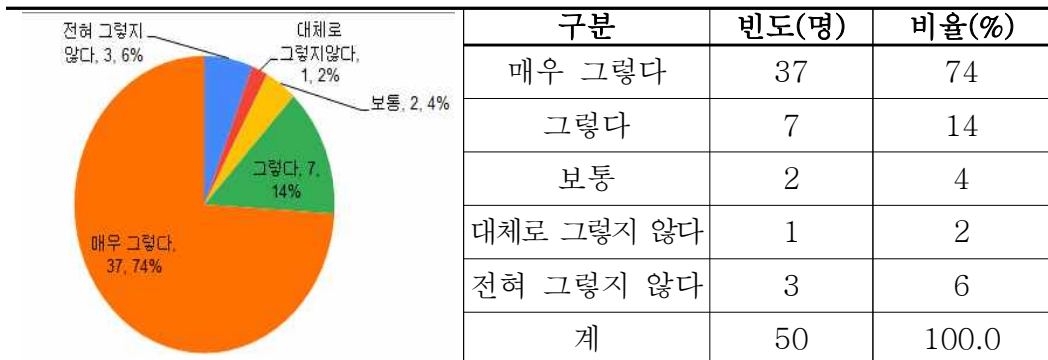


능력개발지원팀을 이용하면서 도움을 받고 삶의 질이 향상되었는지 확인하기 위해 만족도 문항을 구성하였으며 결과는 아래와 같다.

㉕ 자기결정권 향상

남동장애인종합복지관의 새로운 미션 비전 수립에 따른 사람중심실천을 모든 프로그램에 적용하여 이용인들의 자기결정권 향상 및 자기주도적인 삶을 살 수 있도록 지원하고 있으며 관련 항목에 대한 만족도를 조사하기 위해 추가된 항목이다. 능력개발지원서비스를 이용하면서 본인의 의사가 얼마나 반영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 74%, ‘그렇다’ 14%, ‘보통이다’4%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

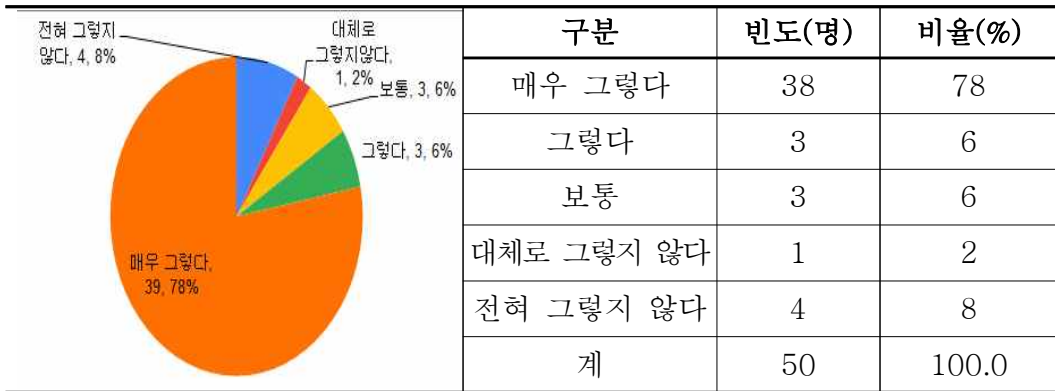
[표 II-29] 정보습득



㉔ 장애인(장애자녀)의 이해

장애인(장애자녀)에 대해 이해하는 데 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%, ‘그렇다’/‘보통’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다. 팀 내 가족지원 프로그램을 활성화하면서 가족나들이, 모임이 확대되었기에 서비스에 조금 더 관심을 갖고, 장애 자녀에 대한 정보를 얻을 수 있었던 것으로 파악된다.

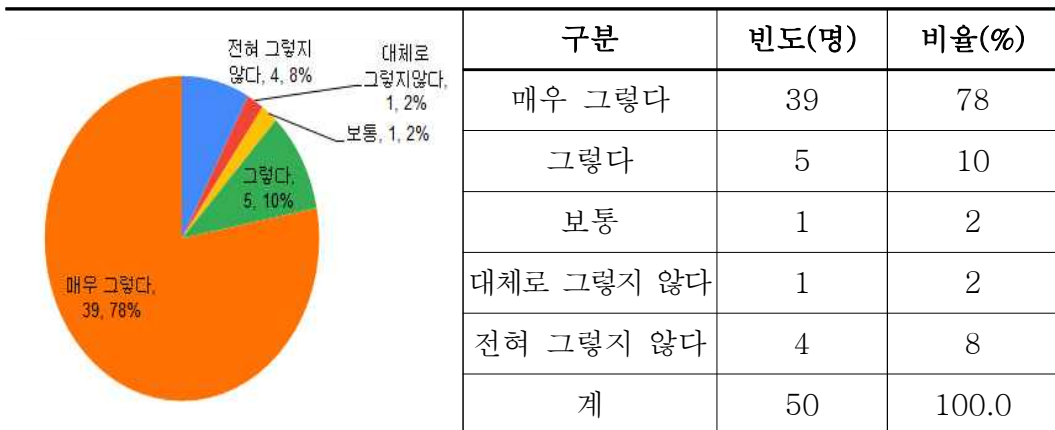
[표 II-30] 장애인(장애자녀)의 이해



㉕ 사회적 소속감 향상

프로그램 참여를 통해 사회적 소속감이 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%, ‘그렇다’ 10%, ‘보통’/‘대체로 그렇지 않다’ 2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

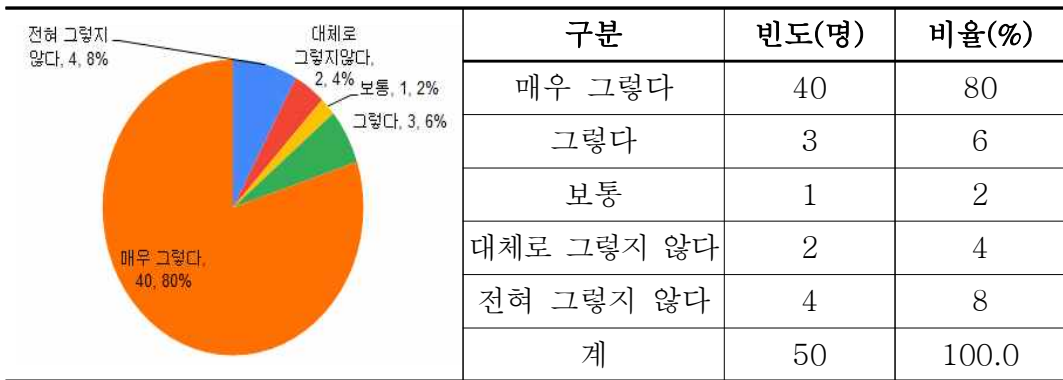
[표 II-31] 사회적 소속감 향상



㉔ 생활 만족도

여가 및 직업생활 만족도가 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%, ‘그렇다’ 6%, ‘보통’ 2%, ‘대체로 그렇지 않다’ 4%, ‘전혀 그렇지 않다’ 8%로 조사되었다.

[표 II-32] 생활 만족도



㉕ 건의사항에 관한 분석

관련부분	세부내용	건수
프로그램운영	프로그램 내용(외부체험, 외부 프로그램)	5
	타 프로그램과의 교류	2
	장애인일자리 질 향상	3
프로그램만족도	만족의견	7
프로그램 기자재 관련	프로그램실 테이블 및 의자 교체	4
프로그램 공간	넓은 공간 희망	1

건의사항은 마지막 문항에 서술형으로 자유롭게 작성할 수 있도록 하였고 총 22건의 응답이 나타났다. 현재 프로그램에 대한 만족도와 계속 이용의사를 밝히거나 새로운 서비스에 대한 욕구표현이 나타나 내년 프로그램 계획 시 건의사항을 반영한 프로그램 준비자료로 활용하고자 한다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2025년 이용인 만족도조사’는 능력개발지원팀의 서비스 중 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램, 취업자역량교육대상자, 장애인일자리사업 참여자를 대상으로 실시되었으며 본인이 100%응답하기는 했지만 보호자와 함께 설문에 참여하여 보호자의 의견이 일부 반영된 내용도 보인다.

설문지는 총 34문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 총 55부의 설문지를 배포하였고 50부가 회수되어 높은 회수율을 보이고 있다. 회수된 설문지를 기초자료로 하여 신뢰도 검증 결과, 유형성  $\alpha = .947$ , 신뢰성  $\alpha = .968$ , 공감성  $\alpha = .965$ , 대응성  $\alpha = .960$ , 보증성  $\alpha = .979$ , 만족도  $\alpha = .969$ 으로 매우 높은 신뢰도를 나타내고 있다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 50개의 사례를 분석해 보았다. 응답자의 성별, 연령, 거주지, 경제상황, 장애유형 등을 분석한 결과, 주 이용자는 성인 발달장애인이며 보호자 참여 응답도 일정 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 특히 발달장애인의 이용 비율이 가장 높았으며, 복지관 인근 지역 거주자가 다수를 이루는 것으로 파악되었다.

총 50부의 응답결과를 분석한 결과, 성별은 남성 56%(28명), 여성 44%(22명)으로 조사되었으며, 연령은 20대 46%, 30대 28%, 40대 18%, 50대 8%로 20~30대 비율이 가장 높았다. 장애정도는 ‘장애의 정도가 심한 장애’가 94%로 절대 다수를 차지하였고, 프로그램 이용기간은 1~2년이 34%로 가장 많았으며, 1년 미만 26%, 3~4년 24%, 5년 이상 16% 순으로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적인 만족도 평균은 5점 척도 기준 4.43점으로 나타나, 대체로 높은 만족도를 보였다. 영역별 평균은 신뢰성 4.41점, 공감성 4.43점, 대응성 4.47점, 보증성 4.43점, 만족도 4.47점으로 전반적으로 상향된 평가가 이루어졌다. 특히 ‘권익옹호(4.52점), 욕구반영(4.52점), 안전관리(4.50점)’ 항목에서 매우 높은 만족도를 보였다.

반면, 평균보다 낮게 나타난 항목은 ‘신청방법 이해(4.28점), 기자재 구비(4.32점), 개별적 관심(4.36점), 정서적 안정감(4.38점)’ 등으로 파악되었다. 이는 신규이용인 증가와 한정된 공간 및 집단 프로그램 운영 특성이 반영된 결과로 보여진다.

## 2. 제언

첫째, 능력개발지원팀의 서비스는 성인 발달장애인을 중심으로 다양한 서비스를 제공하고 있으며, 상시 이용인의 수보다 구직자, 취업자 및 장애인일자리사업 참여자 비율이 지속적으로 증가하고 있다. 그러나 이들 중 상당수는 복지관 내방형 서비스가 아닌 외부에서 서비스가 제공되고 있어 복지관에서 일률적으로 진행되는 만족도조사와 함께 프로그램별 자체 만족도조사 체계 구축을 통해 전반적인 서비스 질을 균형 있게 관리할 필요가 있다.

둘째, 2025년 조사에서는 응답자 100%가 본인 직접 응답을 실시한 점이 매우 긍정적으로 평가된다. 아쉽게도 발달장애인용으로 쉬운 질문이나 그림을 삽입한 만족도조사 설문지가 별도로 개발되지 않아 담당자가 지원하여 본인이 직접 응답할 수 있도록 하였으나 향후에도 쉬운 설명자료·시각자료 제공을 강화하여 자기결정권 기반 참여문화를 더욱 확대할 필요가 있다.

셋째, 능력개발지원서비스가 성인장애인뿐 아니라 다양한 직업이행 단계에 있는 대상자에게 확대 운영되고 있는 만큼, 단기 참여자 및 신규 이용자 대상 만족도조사도 병행하여 프로그램 효과성을 다층적으로 점검할 필요가 있겠다.

넷째, 이번 만족도조사에서 평균보다 낮게 나타난 신청방법 이해, 기자재 구비, 개별적 관심, 정서적 안정감 항목에 대해서는 신규이용자 안내 강화를 통한 정보 접근성 확대(쉬운 글 설명, 그림자료 제작 등), 프로그램 환경 및 기자재 점검 및 교체 예산 확보, 개별상담·피드백 구조 보완 등이 요구된다. 이는 이용자의 체감 만족도를 향상시키는 핵심요인으로 판단된다.

마지막으로, 전체 평균 4.43점이라는 높은 만족도 결과는 능력개발지원팀 서비스가 이용인의 삶의 질 향상(평균 4.46점)과 자기결정권 강화(평균 4.48점)에 기여하고 있음을 보여준다. 향후에도 사람중심실천 원칙을 기반으로 서비스 품질을 유지·발전시켜 나갈 필요가 있을 것이다.



2025년 이용인 만족도조사 보고서

---

# 설문지

---

남동강애인종합복지관



“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다.”

## 이용인 만족도조사(팀명)

안녕하십니까? 환절기에 건강 유의하시기 바랍니다.

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신 것에 대하여 깊은 감사를 드립니다. 본 설문은 우리 복지관 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 '2025년 이용인 만족도조사'입니다.

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

2025년 9월  
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면  
팀명(팀대표연락처)으로 연락주시기 바랍니다.

◎ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사 합니다.

중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 아래의 **V표가 표시된 프로그램에 한해** 응답해주시기 바랍니다.

### <담당직원 체크문항>

※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

### 프로그램명

#### 해당 프로그램

#### 이용기간

(복지관 이용기간이 아님)

① 1년 미만

② 1년 이상  
3년 미만

③ 3년 이상  
5년 미만

④ 5년 이상

◎ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 v표 해주세요.

※ 장애인 당사자를 기준으로 응답 바랍니다.

1. 이용인과 응답자와의 관계	① 본인 ② 가족 ③ 전문지원인(활동지원사, 요양 보호사) ④ 기타 ( )
2. 이용인의 성별	① 남자 ② 여자
3. 이용인의 연령	① 7세 이하 ② 8세~13세 ③ 14세~19세 ④ 20세~29세 ⑤ 30세~39세 ⑥ 40세~49세 ⑦ 50세~59세 ⑧ 60세~69세 ⑨ 70세 이상
4. 이용인의 주 장애유형	① 지체장애 ② 시각장애 ③ 뇌병변장애 ④ 청각장애 ⑤ 언어장애 ⑥ 지적장애 ⑦ 자폐성장애 ⑧ 정신장애 ⑨ 신장장애 ⑩ 심장장애 ⑪ 호흡기장애 ⑫ 간장애 ⑬ 뇌전증장애 ⑭ 안면장애 ⑮ 장루·요루장애 ⑯ 미등록
5. 이용인의 장애정도 *복지카드기준	① 장애의 정도가 심한 장애인(중증) ② 심하지 않은 장애인(경증) ③ 해당 없음
6. 경제수준	① 비수급자 ② 차상위 ③ 국민기초생활보장법 수급자( 생계□ 의료□ 주거□ 교육□ )
7. 거주지역	① 인천광역시 남동구 ② 인천광역시 내 타 지역 ③ 타 시도

◎ 시설·운영, 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 v 표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (5)	대체로 그렇다 (4)	보통이다 (3)	대체로 그렇지 않다 (2)	전혀 그렇지 않다 (1)
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다.					
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다.					
3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다.					
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다.					
5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다.					
6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다.					
7) 프로그램 운영시간이 잘 지켜졌다.					
8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다.					
9) 담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력한다.					
10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다.					
11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.					
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.					

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.					
14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.					
15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.					
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.					
17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.					
18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.					
19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.					
20) 담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다한다.					
21) 직업(재활) 관련 정보 습득에 도움이 되었다. ※능력개발지원팀 개별문항					
22) 프로그램 참여를 통해 사회적 소속감이 향상되었다. ※능력개발지원팀 개별문항					
23) 여가 및 생활 만족도가 향상되었다. ※능력개발지원팀 개별문항					
24) 프로그램 참여를 통해 전반적인 삶의 질이 향상되었다. ※능력개발지원팀 개별문항					

**<명절서비스 지원품목 선호도 조사>***(지역연계팀 추가)***※추후 명절서비스 진행시 희망하는 품목을 체크해 주세요!**

- |                      |                            |                            |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|
| ① 쌀(10kg)            | ② 생활용품 선물세트<br>(샴푸, 치약 등)  | ③ 식재료 선물세트<br>(통조림, 식용유 등) |
| ④ 잡곡류<br>(잡쌀, 서리태 등) | ⑤ 기타(                    ) |                            |

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

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



## 2025 이용인 만족도조사 보고서

등록번호 2025-5호

- 발행일 : 2025년 12월
- 발행인 : 손 동 훈
- 편집인 : 이 연 정
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898
- 대표전화 : 032) 472-4004   팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : [www.ndjb.or.kr](http://www.ndjb.or.kr)