

2024년

# 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 .....	41
■ 기능향상지원2팀 .....	117
■ 권익지원팀 .....	193
■ 가족문화지원팀 .....	219
■ 지역연계팀 .....	245
■ 능력개발지원팀 .....	279
설문지 .....	305

---



2024년 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 2024년 9월에 실시된 각 프로그램별 이용자 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례 수

2024년 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 350명을 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	26
기능향상지원2팀	64
권익지원팀	10
가족문화지원팀	131
지역연계팀	100
능력개발지원팀	19
계	350

## 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 주양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 78.3%로, 전체 350부의 설문지를 배부하여 274부를 회수하였다.

[표Ⅱ-2] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	350
설문지 회수	274
회 수 율(%)	78.3

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표Ⅱ-3] 프로그램별 설문지 회수 현황

세부 프로그램	인원(명)	비율(%)
기능향상지원1팀	23	8.4
기능향상지원2팀	45	16.4
권익지원팀	10	3.7
가족문화지원팀	131	47.8
지역연계팀	49	17.9
능력개발지원팀	16	5.8
	274	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 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 19일간(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.

2024년 이용인 만족도 조사 보고서

# 조사결과의 분석

남동강애인종합복지관



# 시설 및 운영 만족도

이연정 / 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 78.3%로, 전체 350부의 설문지를 배부하여 274부를 회수하였다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	350
설문지 회수	274
회 수 율(%)	78.3

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 19일간(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  $\alpha = .877$ , 신뢰성  $\alpha = .868$ , 공감성  $\alpha = .920$ , 대응성  $\alpha = .911$  보증성  $\alpha = .900$ 로 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수 ( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .877$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용제공	$\alpha = .868$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .920$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/ 적극적 태도	$\alpha = .911$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .900$	17-20	4

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 61.3%(165명), ‘여자’ 38.7%(104명)으로 남자가 여자에 비해 22.6% 높게 나타났다.

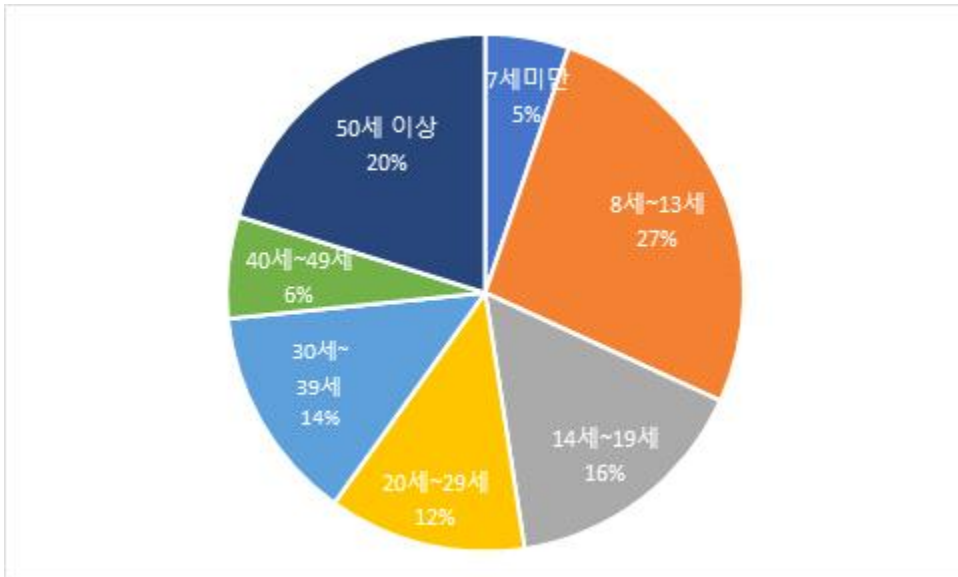
[표 II-1] 성별

	구분	빈도(명)	비율(%)
	남자	165	61.3
	여자	104	38.7
	계	269	100.0

결측값 제외 (N=5)

##### ② 연령

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 미만’이 5.2%(14명), ‘8세~13세’가 26.6%(71명), ‘14세~19세’ 15.7%(42명), ‘20세~29세’가 12.4%(33명), ‘30세~39세’가 13.5%(36명), ‘40세~49세’가 6.4%(17명), ‘50세 이상’이 20.2%(54명)으로 나타났으며, ‘50세 이상’이 가장 높은 비율을 보였다.



[표 II-2] 연령

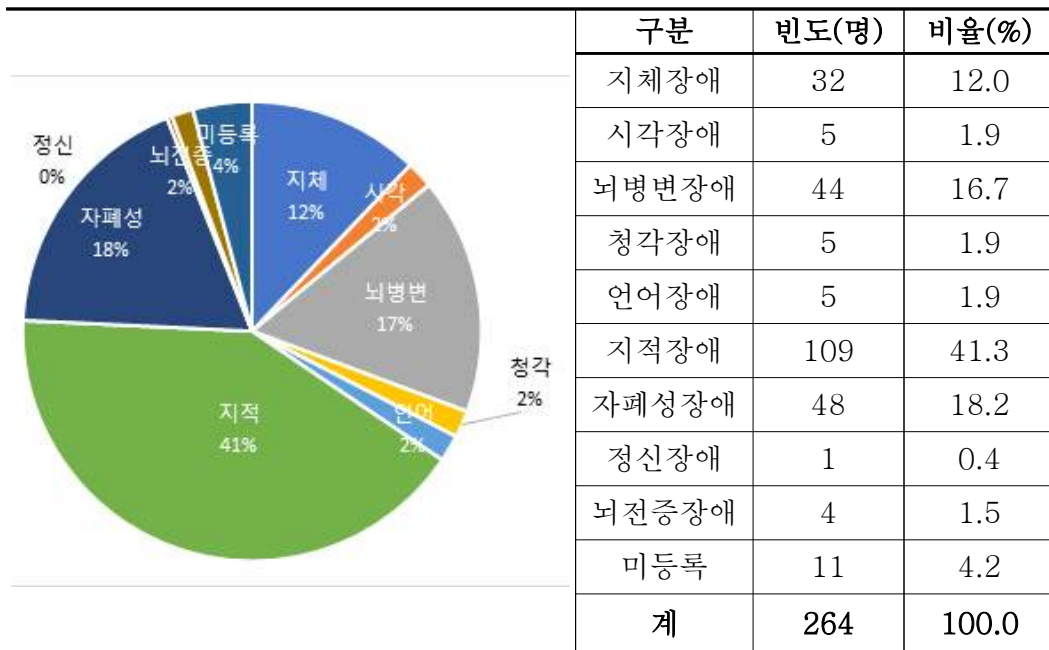
구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	14	5.2
8세~13세	71	26.6
14세~19세	42	15.7
20세~29세	33	12.4
30세~39세	36	13.5
40~49세	17	6.4
50세 이상	54	20.2
계	267	100.0

결측값 제외 (N=7)

③ 주장애유형

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 12.0%(32명), ‘시각장애’ 1.9%(5명), ‘뇌병변장애’ 16.7%(44명), ‘청각장애’ 1.9%(5명), ‘언어장애’ 1.9%(5명), ‘지적장애’ 41.3%(109명), ‘자폐성장애’ 18.2%(48명), ‘정신장애’ 0.4%(1명), ‘뇌전증장애’ 1.5%(4명), ‘미등록’ 4.2%(11명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2 을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 지체장애가 높은 비율을 보였다.

[표 II-3] 주장애유형



결측값 제외 (N=10)

#### ④ 장애정도

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 90.9%(230명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 9.1%(23명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 1/2 이상 응답한 것으로 나타났다.



[표Ⅱ-4] 장애정도

구분	빈도(명)	비율(%)
장애 정도가 심한 장애인	230	90.9
장애 정도가 심하지 않은 장애인	23	9.1
계	253	100.0

미등록(11명), 결측값 제외 (N=10)

⑤ 경제수준

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 38.9%(103명), ‘비수급자’ 61.1%(162명) 순으로 조사되었다.

[표 II-5] 경제수준

	구분	빈도(명)	비율(%)
	수급자	103	38.9
	비수급자	162	61.1
	계	265	100.0

결측값 제외 (N=9)

### ⑥ 프로그램 이용기간

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘1년 미만’ 42.6%(115명), ‘1년~2년’ 22.6%(61명), ‘2년~3년’ 13.0%(35명), ‘3년~4년’ 5.2%(14명), ‘4년 이상’ 16.6%(45명)으로 조사되어 1년 미만부터 2년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-6] 프로그램 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	115	42.6
1년~2년	61	22.6
2년~3년	35	13.0
3년~4년	14	5.2
4년 이상	45	16.6
계	270	100.0

결측값 제외 (N=4)

### ⑦ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 78.4%(214명), ‘인천광역시 타지역’ 19.8%(54명), ‘타 시도’ 1.8%(5명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

[표 II-7] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	214	78.4
인천광역시내 타 지역	54	19.8
타 시도	5	1.8
계	273	100.0

결측값 제외 (N=1)

⑧ 응답자와의 관계

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.0%(83명), ‘가족’ 55.9%(150명), ‘외부인’ 13.1%(35명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

[표 II-8] 응답자와의 관계



결측값 제외 (N=6)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘공감성’에 관한 만족도가 평균 4.83점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.84점으로 나타나 평균점이 높았다.



[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
건물 청결도	4.70	4.64	0.553	274	3	5
프로그램 제공장소	4.64		0.629		2	5
기자재 구비	4.63		0.633		2	5
대기장소 운영	4.53		0.714		1	5
신청방법 이해	4.69		0.623		1	5
계획적 운영	4.76	4.78	0.561		1	5
운영시간 준수	4.82		0.477		1	5
프로그램 내용 제공	4.82	4.83	0.436		3	5
정서적 공감	4.86		0.436		1	5
인권존중	4.91		0.306		3	5
개별적 관심	4.83		0.501		1	5
권익옹호	4.85		0.421		3	5
신속한 대응	4.84	4.80	0.451		2	5
자발성	4.81		0.474		2	5
욕구반영	4.84		0.493		1	5
적극적 태도	4.83	4.84	0.480		2	5
친절도	4.88		0.351		3	5
전문성	4.88		0.362		3	5
안정감	4.83		0.504		2	5
안전관리	4.87		0.394		2	5

■ 유형성 만족도 ■

1) 건물 청결도

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 74.5%(190명), ‘그렇다’ 20.8%(53명), ‘보통이다’ 4.7%(12명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-10] 건물 청결도



결측값 제외 (N=19)

2) 프로그램 제공장소

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 71.3%(184명), ‘그렇다’ 20.2%(52명), ‘보통이다’ 8.1%(21명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-11] 프로그램 제공장소 쾌적도



결측값 제외 (N=16)

### 3) 기자재 구비

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.2%(185명), ‘그렇다’ 18.0%(46명), ‘보통이다’ 9.4%(24명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	24	9.4
그렇다.	46	18.0
매우그렇다.	185	72.2
계	256	100.0

결측값 제외 (N=18)

### 4) 대기장소 운영

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.0%(165명), ‘그렇다’ 24.0%(62명), ‘보통이다’ 11.6%(30명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)
보통이다.	30	11.6
그렇다.	62	24.0
매우그렇다.	165	64.0
계	258	100.0

결측값 제외 (N=16)

### 5) 신청방법 이해

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.2%(194명), ‘그렇다’ 17.8%(46명), ‘보통이다’ 6.2%(16명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표 II-14] 신청방법 이해도



결측값 제외 (N=16)

## ■ 신뢰성 만족도 ■

### 6) 계획에 따른 운영

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.7%(209명), ‘그렇다’ 13.5%(35명), ‘보통이다’ 4.2%(11명), ‘그렇지않다’ 1.2%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.4
그렇지않다.	3	1.2
보통이다.	11	4.2
그렇다.	35	13.5
매우그렇다.	209	80.7
계	259	100.0

결측값 제외 (N=15)

### 7) 운영시간 준수

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 81.5%(217명), ‘그렇다’ 12.0%(32명), ‘보통이다’ 5.3%(14명), ‘그렇지않다’ 0.8%(2명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-16] 운영시간 준수도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다.	1	0.4
그렇지않다.	2	0.8
보통이다.	14	5.3
그렇다.	32	12.0
매우그렇다.	217	81.5
계	266	100.0

결측값 제외 (N=8)

8) 프로그램 내용 제공

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.6%(213명), ‘그렇다’ 14.3%(37명), ‘보통이다’ 3.1%(8명) 순으로 나타났다.

[표 II-17] 프로그램 내용 제공도



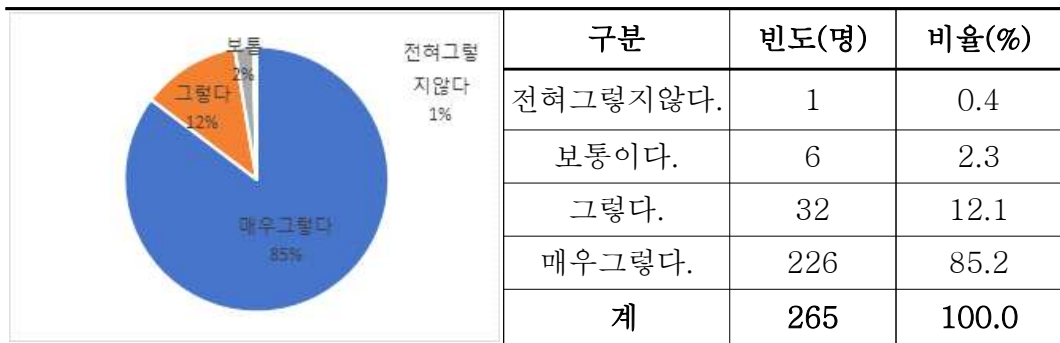
결측값 제외 (N=16)

## ■ 공감성 만족도 ■

### 9) 정서적 공감

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 85.2%(226명), ‘그렇다’ 12.1%(32명), ‘보통이다’ 2.3%(6명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-18] 정서적 공감도



결측값 제외 (N=9)

### 10) 이용인에 대한 존중(인권존중)

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 87.9%(233명), ‘그렇다’ 11.3%(30명), ‘보통이다’ 0.8%(2명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-19] 이용인에 대한 존중(인권존중)

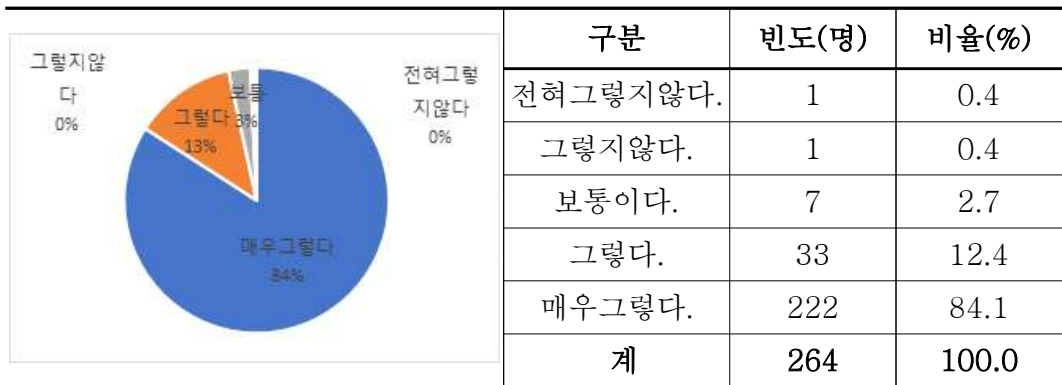


결측값 제외 (N=9)

### 11) 개별적 관심

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.1%(222명), ‘그렇다’ 12.4%(33명), ‘보통이다’ 2.7%(7명), ‘그렇지 않다’ 0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-20] 개별적 관심도



결측값 제외 (N=10)

### 12) 권익옹호

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.5%(224명), ‘그렇다’ 12.5%(33명), ‘보통이다’ 3.0%(8명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호



결측값 제외 (N=9)

## ■ 대응성 만족도 ■

### 13) 신속한 대응

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.0%(222명), ‘그렇다’ 12.9%(34명), ‘보통이다’ 2.3%(6명), ‘그렇지않다’ 0.8%(2명) 순으로 나타났다.

[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)
그렇지않다.	2	0.8
보통이다.	6	2.3
그렇다.	34	12.9
매우그렇다.	222	84.0
계	264	100.0

결측값 제외 (N=10)

### 14) 자발적인 지원

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 80.5%(215명), ‘그렇다’ 16.1%(43명), ‘보통이다’ 3.0%(8명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표 II-23] 자발적 지원

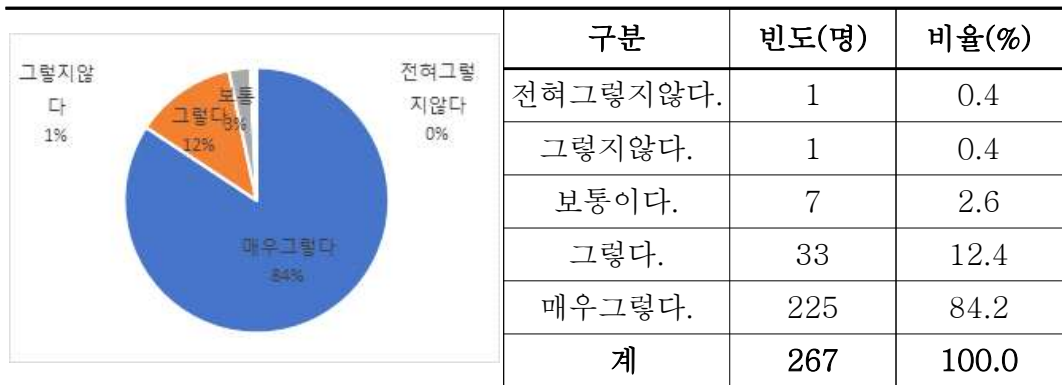
구분	빈도(명)	비율(%)
그렇지않다.	1	0.4
보통이다.	8	3.0
그렇다.	43	16.1
매우그렇다.	215	80.5
계	267	100.0

결측값 제외 (N=7)

### 15) 욕구반영

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.2%(225명), ‘그렇다’ 12.4%(33명), ‘보통이다’ 2.6%(7명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표 II-24] 욕구 반영도



결측값 제외 (N=7)

### 16) 적극적인 태도

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 83.2%(215명), ‘그렇다’ 12.7%(43명), ‘보통이다’ 3.7%(8명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표 II-25] 적극적인 태도



결측값 제외 (N=7)

## ■ 보증성 만족도 ■

### 17) 친절도

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 86.2%(231명), ‘그렇다’ 12.3%(33명), ‘보통이다’ 1.5%(4명) 순으로 나타났다.

[표 II-26] 친절도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	보통이다.	4	1.5
	그렇다.	33	12.3
	매우그렇다.	231	86.2
	계	268	100.0

결측값 제외 (N=6)

### 18) 프로그램 운영 전문성

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 85.6%(227명), ‘그렇다’ 12.5%(33명), ‘보통이다’ 1.9%(5명) 순으로 나타났다.

[표 II-27] 프로그램 운영 전문성

	구분	빈도(명)	비율(%)
	보통이다.	5	1.9
	그렇다.	33	12.5
	매우그렇다.	227	85.6
	계	265	100.0

결측값 제외 (N=9)

### 19) 안정감 제공

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.0%(225명), ‘그렇다’ 12.3%(33명), ‘보통이다’ 2.6%(7명), ‘그렇지않다’ 1.1%(3명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-28] 안정감 제공

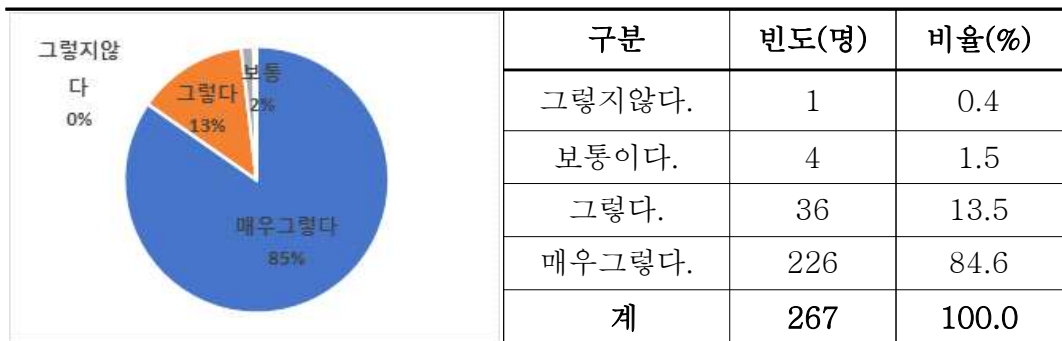


결측값 제외 (N=6)

### 20) 프로그램 운영에 따른 안전관리

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.6%(226명), ‘그렇다’ 13.5%(36명), ‘보통이다’ 1.5%(4명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-29] 프로그램 운영에 따른 안전관리



결측값 제외 (N=7)

### 3. 건의사항

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

#### ■ 시설 관련

- ① 노후된 환경 개선 희망
- ② 수치료실 환경 개선 희망(히터 설치, 안전바 설치 등)

#### ■ 재활서비스 관련

- ① 치료 관련 자료집 및 동영상 제공에 대한 만족
- ② 그룹수업 확대 희망
- ③ 나이 제한으로 인한 종결에 대해 불만
- ④ 치료 대기상황을 사이트로 조회 또는 문자 발송 필요

#### ■ 프로그램 관련

- ① 청소년 프로그램 확대 희망
- ② 성인 프로그램 개설 희망(댄스, 베이킹)

#### ■ 직업재활 관련

- ① 적성에 맞는 다양한 일자리 취업 희망

#### ■ 직원 칭찬 및 이용 프로그램 만족

- ① 복지관 직원 감사인사
- ② 프로그램 이용에 대한 만족

## Ⅲ. 요약 및 제언

### 1. 요약

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 78.3%로, 전체 350부의 설문지를 배부하여 274부를 회수하였다.

## 1) 응답자들의 일반적인 사항

### ■ 인구사회학적 특성 ■

조사대상의 성별 분포는 ‘남자’가 61.3%(165명), ‘여자’ 38.7%(104명)으로 남자가 여자에 비해 22.6% 높게 나타났다.

조사대상의 연령 분포는 ‘7세 미만’이 5.2%(14명), ‘8세~13세’가 26.6(71명), ‘14세~19세’ 15.7%(42명), ‘20세~29세’가 12.4%(33명), ‘30세~39세’가 13.5%(36명), ‘40세~49세’가 6.4%(17명), ‘50세 이상’이 20.2%(54명)으로 나타났다으며, ‘50세 이상’이 가장 높은 비율을 보였다.

조사대상의 주장애유형 분포는 ‘지체장애’ 12.0%(32명), ‘시각장애’ 1.9%(5명), ‘뇌병변장애’ 16.7%(44명), ‘청각장애’ 1.9%(5명), ‘언어장애’ 1.9%(5명), ‘지적장애’ 41.3%(109명), ‘자폐성장애’ 18.2%(48명), ‘정신장애’ 0.4%(1명), ‘뇌전증장애’ 1.5%(4명), ‘미등록’ 4.2%(11명)으로 조사되었으며, 주장애유형 중 발달장애가 응답의 1/2 을 차지하였고, 다음으로 뇌병변장애, 지체장애가 높은 비율을 보였다.

조사대상의 장애정도 분포는 ‘장애 정도가 심한 장애인(중증)’이 90.9%(230명), ‘장애 정도가 심하지 않은 장애인(경증)’이 9.1%(23명)으로 장애 정도가 심한 장애인이 1/2 이상 응답한 것으로 나타났다.

조사대상의 경제수준 분포는 ‘수급자’ 38.9%(103명), ‘비수급자’ 61.1%(162명) 순으로 조사되었다.

조사대상의 프로그램 이용기간은 ‘1년 미만’ 42.6%(115명), ‘1년~2년’ 22.6%(61명), ‘2년~3년’ 13.0%(35명), ‘3년~4년’ 5.2%(14명), ‘4년 이상’ 16.6%(45명)으로 조사되어 1년 미만부터 2년 사이의 이용기간 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

조사대상의 거주지 분포는 ‘남동구’ 78.4%(214명), ‘인천광역시 타지역’ 19.8%(54명), ‘타 시도’ 1.8%(5명) 순으로 조사되어 복지관 인근인 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있었다.

조사대상과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 31.0%(83명), ‘가족’ 55.9%(150명),

‘외부인’ 13.1%(35명)로 가족이 응답한 경우가 가장 높게 나타났다.

## 2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 20문항으로 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 총 다섯 부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 보면 ‘공감성’에 관한 만족도가 평균 4.83점, ‘보증성’ 만족도가 평균 4.84점으로 나타나 평균점이 높았다.

### ■ 유형성에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 74.5%(190명), ‘그렇다’ 20.8%(53명), ‘보통이다’ 4.7%(12명) 순으로 나타났다.

‘프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 71.3%(184명), ‘그렇다’ 20.2%(52명), ‘보통이다’ 8.1%(21명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 기자재가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 72.2%(185명), ‘그렇다’ 18.0%(46명), ‘보통이다’ 9.4%(24명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 64.0%(165명), ‘그렇다’ 24.0%(62명), ‘보통이다’ 11.6%(30명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 75.2%(194명), ‘그렇다’ 17.8%(46명), ‘보통이다’ 6.2%(16명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

### ■ 신뢰성에 대한 만족도 ■

‘프로그램이 계획대로 충실하게 운영되고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 80.7%(209명), ‘그렇다’ 13.5%(35명), ‘보통이다’ 4.2%(11명), ‘그렇지않다’ 1.2%(3명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 운영시간이 잘 지켜지고 있습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 81.5%(217명), ‘그렇다’ 12.0%(32명), ‘보통이다’ 5.3%(14명), ‘그렇지않다’ 0.8%(2명), ‘전혀그렇지않다’

0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었습니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 82.6%(213명), ‘그렇다’ 14.3%(37명), ‘보통이다’ 3.1%(8명) 순으로 나타났다.

### ■ 공감성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 감정을 이해하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 85.2%(226명), ‘그렇다’ 12.1%(32명), ‘보통이다’ 2.3%(6명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 인권을 존중합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 87.9%(233명), ‘그렇다’ 11.3%(30명), ‘보통이다’ 0.8%(2명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울입니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.1%(222명), ‘그렇다’ 12.4%(33명), ‘보통이다’ 2.7%(7명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.5%(224명), ‘그렇다’ 12.5%(33명), ‘보통이다’ 3.0%(8명) 순으로 나타났다.

### ■ 대응성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.0%(222명), ‘그렇다’ 12.9%(34명), ‘보통이다’ 2.3%(6명), ‘그렇지않다’ 0.8%(2명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력합니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 80.5%(215명), ‘그렇다’ 16.1%(43명), ‘보통이다’ 3.0%(8명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.2%(225명), ‘그렇다’ 12.4%(33명), ‘보통이다’ 2.6%(7명), ‘그렇지않다’

0.4%(1명), ‘전혀그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 83.2%(215명), ‘그렇다’ 12.7%(43명), ‘보통이다’ 3.7%(8명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 나타났다.

### ■ 보증성에 대한 만족도 ■

‘담당직원은 예의바르고 친절하게 이용인을 대합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 86.2%(231명), ‘그렇다’ 12.3%(33명), ‘보통이다’ 1.5%(4명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었습니까?’라는 질문은 ‘매우그렇다’ 85.6%(227명), ‘그렇다’ 12.5%(33명), ‘보통이다’ 1.9%(5명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.0%(225명), ‘그렇다’ 12.3%(33명), ‘보통이다’ 2.6%(7명), ‘그렇지않다’ 1.1%(3명) 순으로 나타났다.

‘담당직원은 프로그램을 안전하게 운영하기 위하여 최선을 다합니까?’라는 질문에는 ‘매우그렇다’ 84.6%(226명), ‘그렇다’ 13.5%(36명), ‘보통이다’ 1.5%(4명), ‘그렇지않다’ 0.4%(1명) 순으로 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.

만족도조사 결과를 통해 이용인들이 복지관 시설·운영에 대해 전반적으로 만족하고 있으며, 특히 공감성, 보증성의 만족도가 높다는 것을 알 수 있었다. 이는 서비스 제공자인 복지관 직원의 이용인에 대한 관심과 배려가 높고, 관련 지식과 전문성이 고객들에게 잘 전달되었다는 것을 말한다. 직원에 대한 높은 만족도를

유지하기 위해 기관에서는 지속적으로 신입직원에 대한 고객관리 교육을 진행하고자 한다. 또한, 직원들은 ‘존중’이라는 복지관의 핵심가치를 내재화하여 다양한 시각으로 서로의 존재가치를 인정하고, 기관에서는 직원의 감정적 소모 및 스트레스 관리와 전문성 강화를 위한 다양한 역량개발교육을 제공해야 하겠다.

건의사항에서 만족도가 높은 프로그램은 지속 유지하고, 신설을 희망하는 프로그램 및 재활치료에 대해서는 담당자들이 차년도 사업계획 시 논의가 필요할 것으로 보인다. 재활치료부분에서는 치료 관련 자료집 및 동영상 제공에 대한 만족도가 있어 향후에도 지속적으로 업데이트 및 접근성을 강화해야 할 것이다. 또한, 치료 대기상황을 조회할 수 있는 온라인 시스템을 구축하거나 문자 알림 서비스를 도입하면 이용인의 편의성이 향상될 것으로 사료된다.

건의사항의 중복된 의견 중 ‘수치료실 환경 개선’에 대한 의견이 다수 나타났다. 이를 위해 수치료실의 시설 노후 여부를 점검하고 이용인의 안전과 편의를 고려한 개보수 계획 수립이 필요할 것이며, 이용자들이 깨끗한 환경을 유지할 수 있도록 이용 후 정리 및 위생 유지에 대한 안내문을 부착할 필요가 있다.



# 기능향상지원1팀

임주성 작업치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 9월 현재 기능향상지원1팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 26명을 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		26부
설문지 회수		23부
회 수 율		88.5%

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 09일 ~ 09월 27일 / 총 12일간(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  $\alpha = .895$ , 신뢰성  $\alpha = .801$ , 공감성  $\alpha = .896$ , 대응성  $\alpha = .907$  보증성  $\alpha = .811$  의 항목별 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -4] 분석 결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .895$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .801$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .896$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .907$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .811$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.435	4.357	0.348	23	3	5
프로그램 제공장소	4.391		0.522		3	5
기자재 구비	4.348		0.510		3	5
대기장소 운영	4.174		0.605		3	5
신청방법 이해	4.435		0.439		3	5
계획적 운영	4.652	4.725	0.328		3	5
운영시간 준수	4.826		0.150		4	5
프로그램 내용 제공	4.696		0.312		3	5
정서적 공감	4.739	4.750	0.202		4	5
인권존중	4.826		0.150		4	5
개별적 관심	4.739		0.202		4	5
권익옹호	4.696		0.221		4	5
신속한 대응	4.696	4.739	0.221		4	5
자발성	4.783		0.178		4	5
욕구반영	4.783		0.178		4	5
적극적인 태도	4.696		0.221		4	5
친절도	4.826	4.794	0.150		4	5
전문성	4.739		0.292		3	5
안정감	4.783		0.178		4	5
안전관리	4.826		0.150		4	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 95.7%(22명), 본인 4.3%(1명)으로 ‘가족’이 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	1	4.3
가족	22	95.7
계	23	100

##### ① 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 73.9%(17명), ‘여성’ 26.1%(6명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 3배 정도 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	17	73.9
여	6	26.1
계	23	100

② 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 30.5%(7명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 52.2%(12명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 13.0%(3명), ‘50세 이상’의 성인 이용인이 4.3%(1명) 로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	7	30.5
8세~13세	12	52.2
14세~19세	3	13.0
50세 이상	1	4.3
계	23	100

③ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 30.5%(7명), ‘비수급자(일반)’ 69.5%(16명) 로 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 II-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	7	30.5
비수급자(일반)	16	69.5
계	23	100

#### ④ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 78.3%(18명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 21.7%(5명) 순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표 II-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	18	78.3
인천광역시 내 타 지역	5	21.7
계	23	100

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과, 장애등록 이용인은 ‘뇌병변장애’ 21.7%(5명) ‘지체장애’ 8.7%(2명), ‘언어장애’ 13.0%(3명), ‘지적장애’ 21.7%(5명), ‘자폐성장애’ 17.4%(4명), ‘뇌전증장애’ 4.3%(1명) 순으로 나타났으며, 장애미등록 이용인은 ‘미등록’ 13.0%(3명) 로 네번째로 많은 ‘언어장애’와 비슷한 비중으로 나타났다.

[표 II-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	5	21.7
지체장애	2	8.7
언어장애	3	13.0
지적장애	5	21.7
자폐성장애	4	17.4
뇌전증장애	1	4.3
미등록	3	13.0
계	23	100

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 73.9%(17명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 13.0%(3명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다. 또한, 미등록으로 인한 ‘해당없음’은 13.0%(3명)으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	17	73.9
장애의 정도가 심하지 않은	3	13.0
해당없음	3	13.0
계	23	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 47.8%(11명), ‘1년~2년’ 13.0%(3명), ‘2년~3년’ 21.7%(5명), ‘3년~4년’ 4.4%(1명), ‘4년 이상’ 13.0%(3명) 로 ‘1년 미만’ 의 이용인이 다수를 차지하고 있다.

[표 II-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	11	47.8
1~2년	3	13.0
2~3년	5	21.7
3~4년	1	4.4
4년 이상	3	13.0
계	23	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 4.49점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



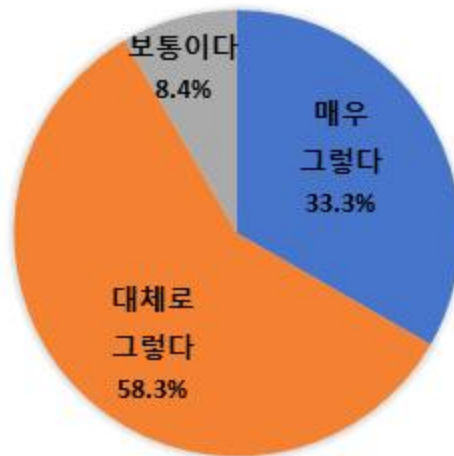
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.22	0.579	12	3	5
신뢰성	4.58	0.364		3	5
공감성	4.65	0.234		4	5
대응성	4.67	0.227		4	5
보증성	4.71	0.254		3	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 33.3%(4명), ‘대체로 그렇다’ 58.3%(7명), ‘보통이다’ 8.4%(1명) 로 대다수의 응답자가 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	33.3	12(100.0)
대체로 그렇다	7	58.3	
보통이다	1	8.4	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명), ‘보통이다’ 25.0%(3명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



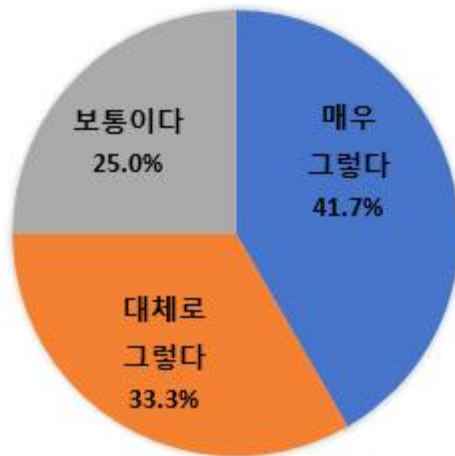
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	50.0	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	
보통이다	3	25.0	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 41.7%(5명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명), ‘보통이다’ 25.0%(3명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



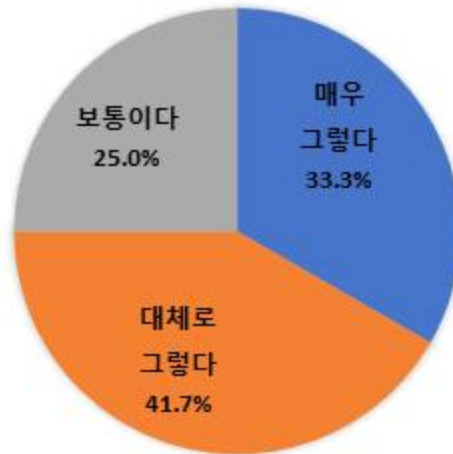
[표-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	41.7	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	
보통이다	3	25.0	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 33.3%(4명), ‘대체로 그렇다’ 41.7%(5명), ‘보통이다’ 25.0%(3명) 로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



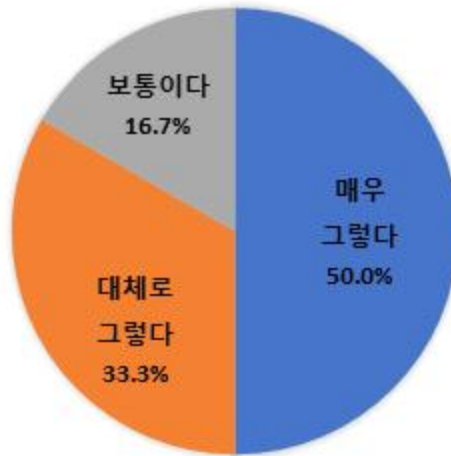
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	33.3	4	12(100.0)
대체로 그렇다	41.7	5	
보통이다	25.0	3	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(6명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명), ‘보통이다’ 16.7%(2명) 로 신청방법에 대해서 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



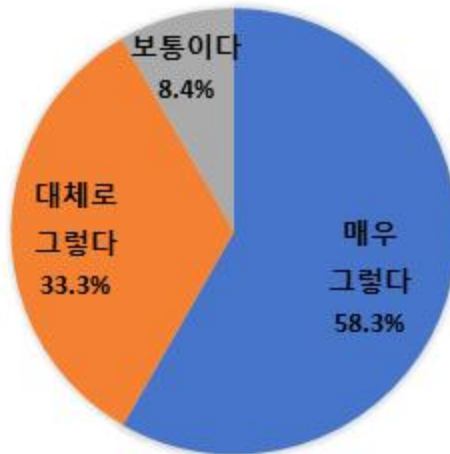
[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	50.0	6	12(100.0)
대체로 그렇다	33.3	4	
보통이다	16.7	2	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명), ‘보통이다’ 8.4%(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	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	
보통이다	1	8.4	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



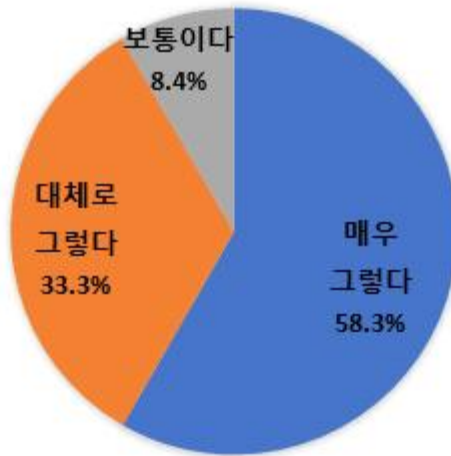
[표 II-16] 운영시간 준수

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

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명), ‘보통이다’ 8.4%(1명) 로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



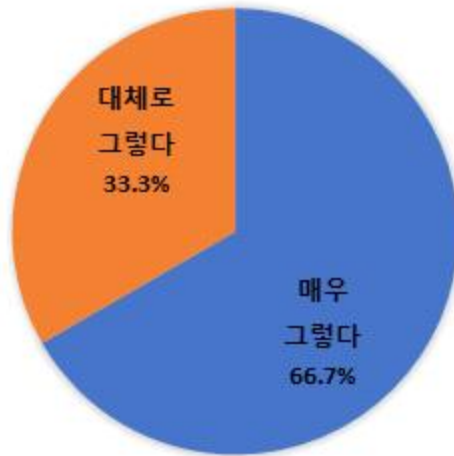
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	
보통이다	1	8.4	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 66.7%(8명), '대체로 그렇다' 33.3%(4명) 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	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	4	33.3	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



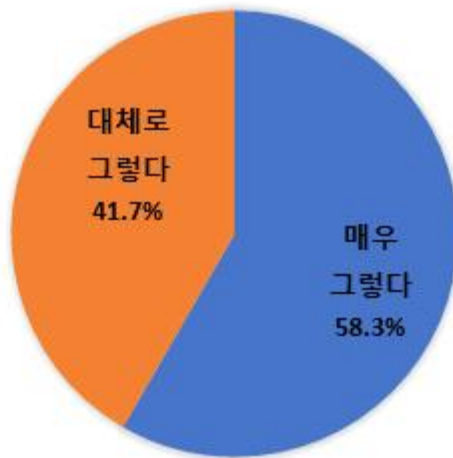
[표 II-19] 인권 존중

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

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 41.7%(5명) 로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



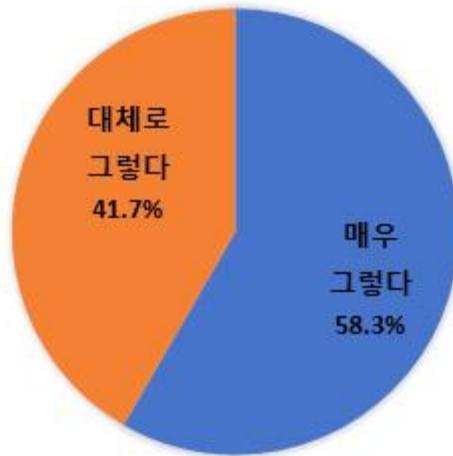
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	5	41.7	

### ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 41.7%(5명) 로 담당 직원의 권익옹호에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



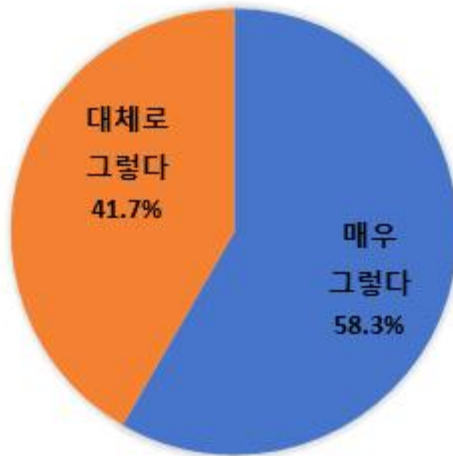
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	5	41.7	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 41.7%(5명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	58.3	12(100.0)
대체로 그렇다	5	41.7	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



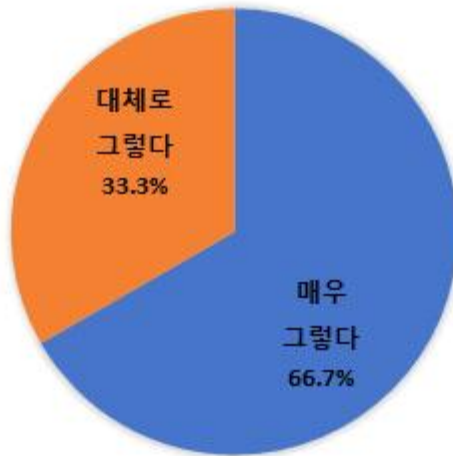
[표 II-23] 자발성

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

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명) 로 이용인의 욕구 반영에 대체로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



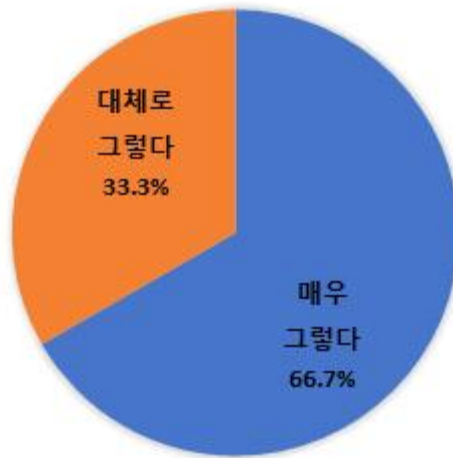
[표 II-24] 욕구 반영

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

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



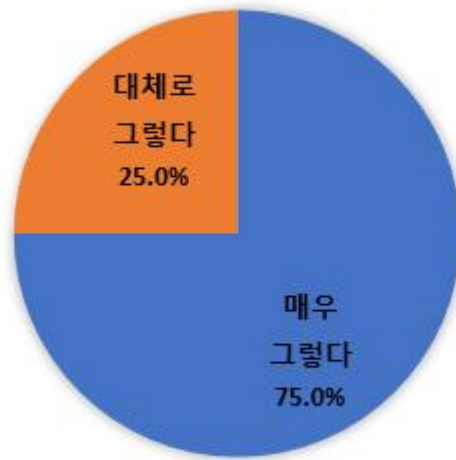
[표 II-25] 적극적인 태도

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

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당자의 친절함에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



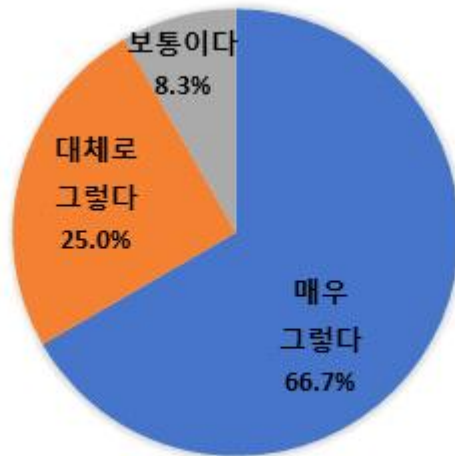
[표 II-26] 친절도

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

### ⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명), ‘보통이다’ 8.3%(1명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



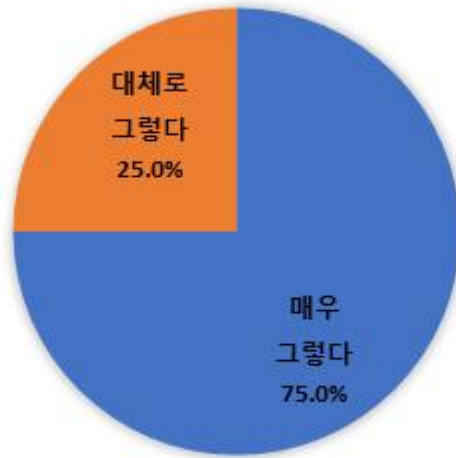
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	66.7	12(100.0)
대체로 그렇다	3	25.0	
보통이다	1	8.3	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



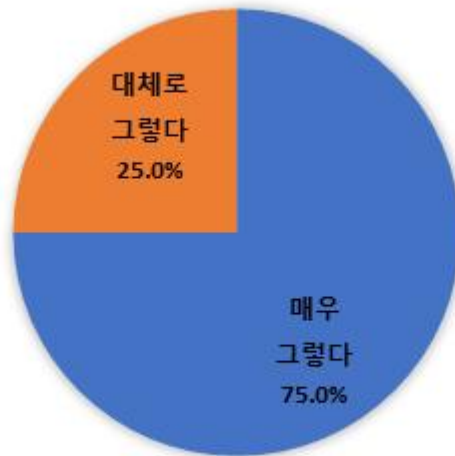
[표 II-28] 안정감

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

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’ 25.0%(3명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

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

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
-	-	-
계		-

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며, 이번 조사에서는 작성된 건의 사항은 없었다.

㉒ 놀이심리지원 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.49 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주와 제공 기관의 능력과 관련된 ‘신뢰성’ 범주에서 가장 낮은 4.39 로 나타났으며, 고객 배려와 관련된 ‘공감성’ 범주에서 가장 높은 4.60 로 나타났다. 이와 같은 결과를 예산지출에 반영하여 계획적인 교구교재를 구입으로 기자재 준비 및 환경 개선을 이루도록 노력하겠다.

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, 보증성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.77점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



[표 II-31] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.53	0.300	9	3	5
신뢰성	4.85	0.131		4	5
공감성	4.83	0.143		4	5
대응성	4.78	0.178		4	5
보증성	4.86	0.123		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(6명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(3명) 로 복지관 청결성 부분에서 매우 만족하였다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



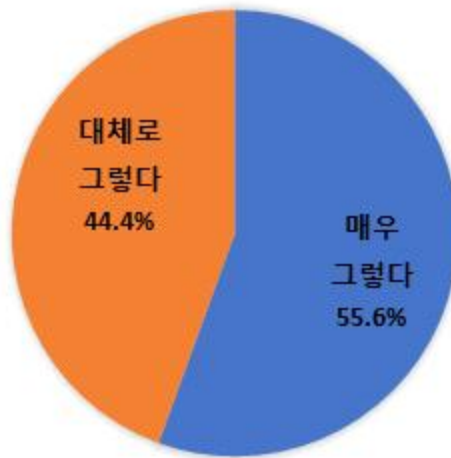
[표 II-32] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	66.7	9(100.0)
대체로 그렇다	3	33.3	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55.6%(5명), ‘보통이다’ 44.4%(4명) 로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



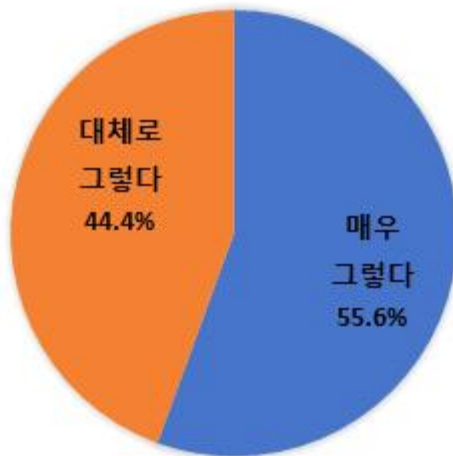
[표 II-33] 프로그램 제공장소

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

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55.6%(5명), ‘대체로 그렇다’ 44.4%(4명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-25] 기자재 구비



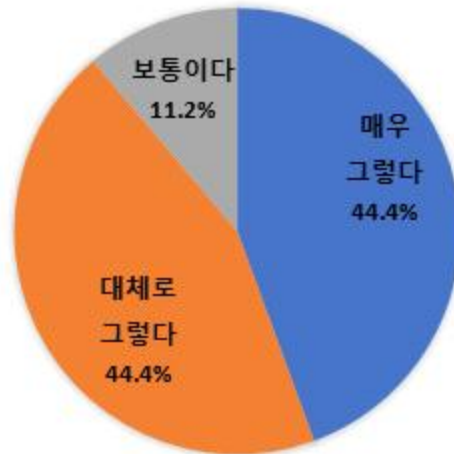
[표-34] 기자재 구비

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

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명), ‘대체로 그렇다’ 44.4%(4명), ‘보통이다’ 11.2%(1명) 로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



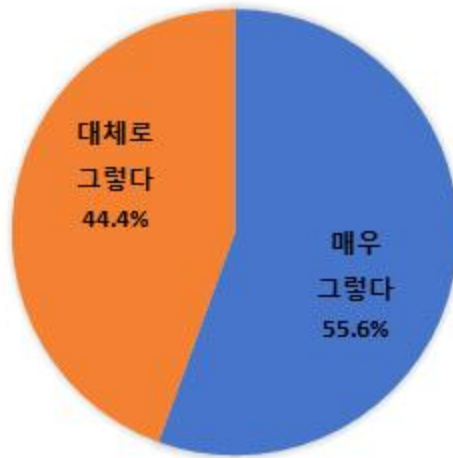
[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	4	9(100.0)
대체로 그렇다	4	4	
보통이다	1	1	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 55.6%(5명), ‘대체로 그렇다’ 44.4%(4명) 로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



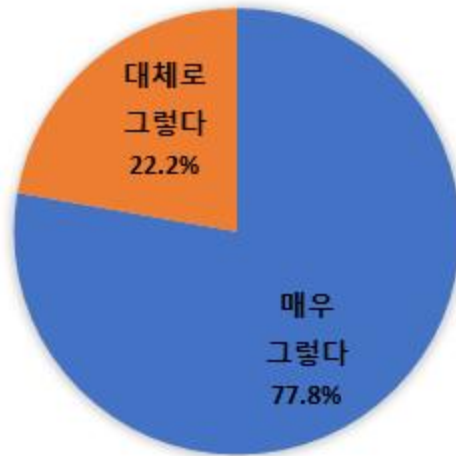
[표 II-36] 신청방법 이해

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

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



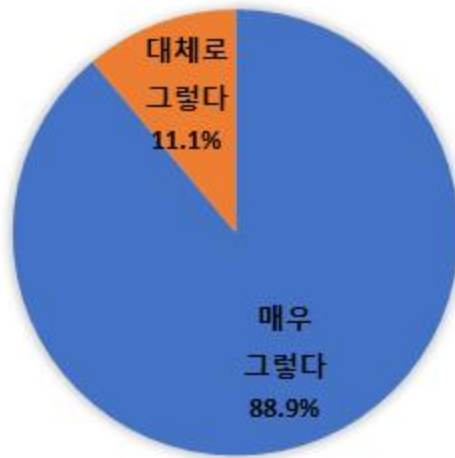
[표 II-37] 계획적 운영

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

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 운영시간 준수에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



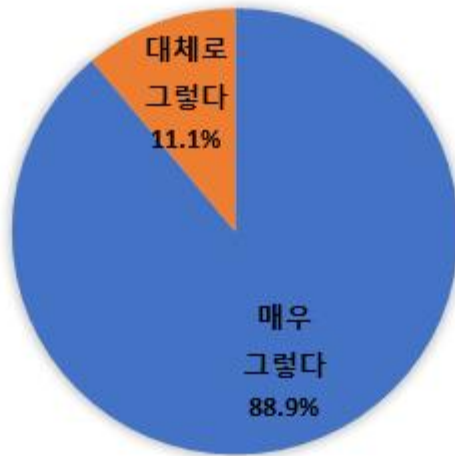
[표 II-38] 운영시간 준수

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

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(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	8	88.9	9(100.0)
대체로 그렇다	1	11.1	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



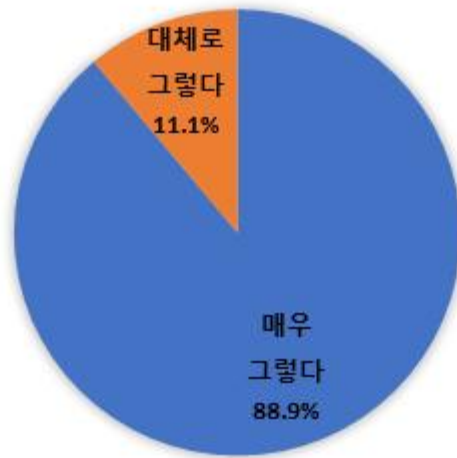
[표 II-40] 정서적 공감

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

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-32] 인권 존중



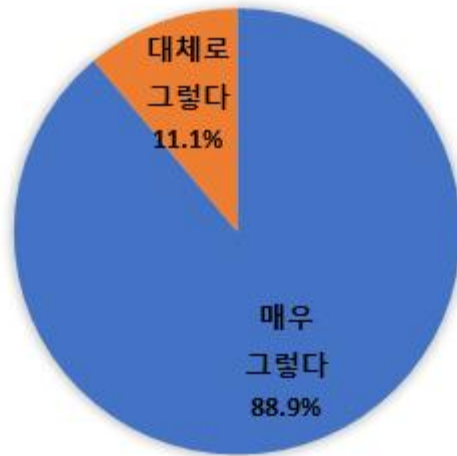
[표 II-41] 인권 존중

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

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-33] 개별적 관심



[표 II-42] 개별적 관심

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

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-34] 권익 옹호



[표 II-43] 권익 옹호

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

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



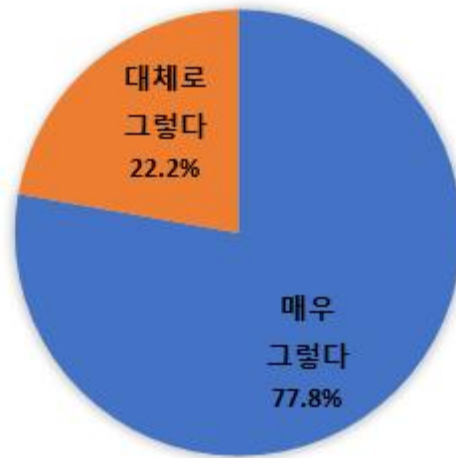
[표 II-44] 신속한 대응

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

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



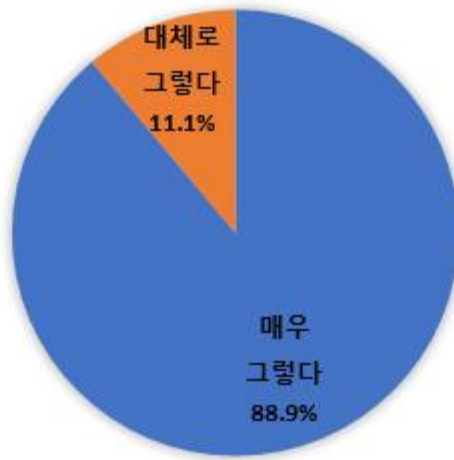
[표 II-45] 자발성

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

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 이용인의 욕구 반영에 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



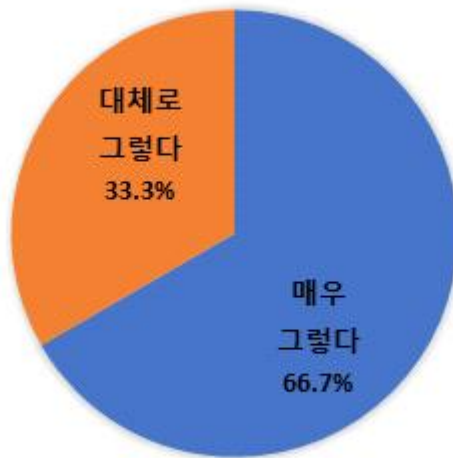
[표 II-46] 욕구 반영

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

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66.7%(6명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(3명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



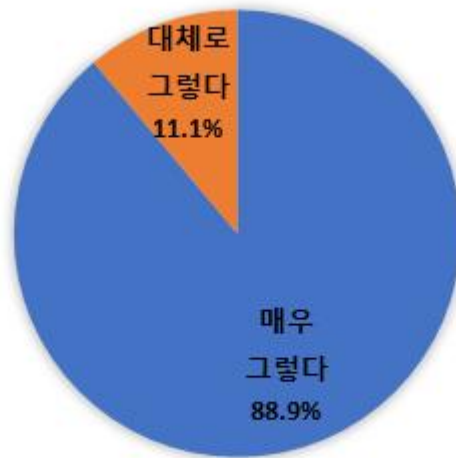
[표 II-47] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	66.7	9(100.0)
대체로 그렇다	3	33.3	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 담당자의 친절함에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-39] 친절도



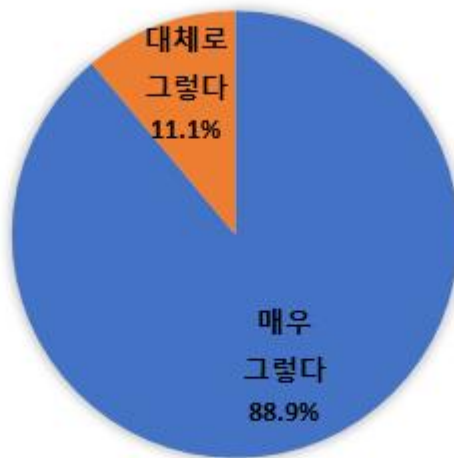
[표 II-48] 친절도

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

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



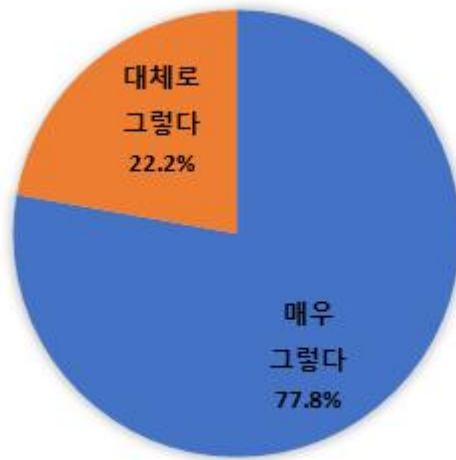
[표 II-49] 전문성

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

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 77.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 22.2%(2명) 로 담당자의 안정감에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



[표 II-50] 안정감

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

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 88.9%(8명), ‘대체로 그렇다’ 11.1%(1명) 로 담당 직원의 안전 관리 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-42] 안전 관리



[표 II-51] 안전 관리

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

㉓ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 관련	프로그램에 대한 만족	2
	이용 지속에 대한 욕구	1
	다양한 체험에 대한 욕구	1
프로그램 접수	성인 프로그램 접수 조건에 대한 아쉬움	1
계		5

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 5개의 의견이 있었다. ‘시간을 더 길게 하고 싶습니다. 욕심이겠죠?’, ‘아이를 세심히 살피며 치료해 주셔서 감사합니다.’, ‘아무래도 집에서는 다양한 미술재료를 접하기 어렵기에 다양하게 체험할 수 있도록 부탁드립니다.’, ‘지금도 만족스럽습니다. 더 발전해 주시면 더욱더 감사합니다.’ 라는 의견으로, 프로그램에 대한 만족과 다양한 체험 및 지속적인 이용에 대한 욕구를 확인할 수 있었다. 또한, ‘연계되어 있어, 연계가 없으면 하지 못하는게 아쉽습니다. 연계 없이도 이용할 수 있었으면 합니다.’ 라는 의견으로 성인 프로그램의 접수 조건에 대한 아쉬움을 확인할 수 있었다.

조사된 건의사항의 내용을 고려하여, 사업에 반영할 수 있는 방안을 모색하겠다.

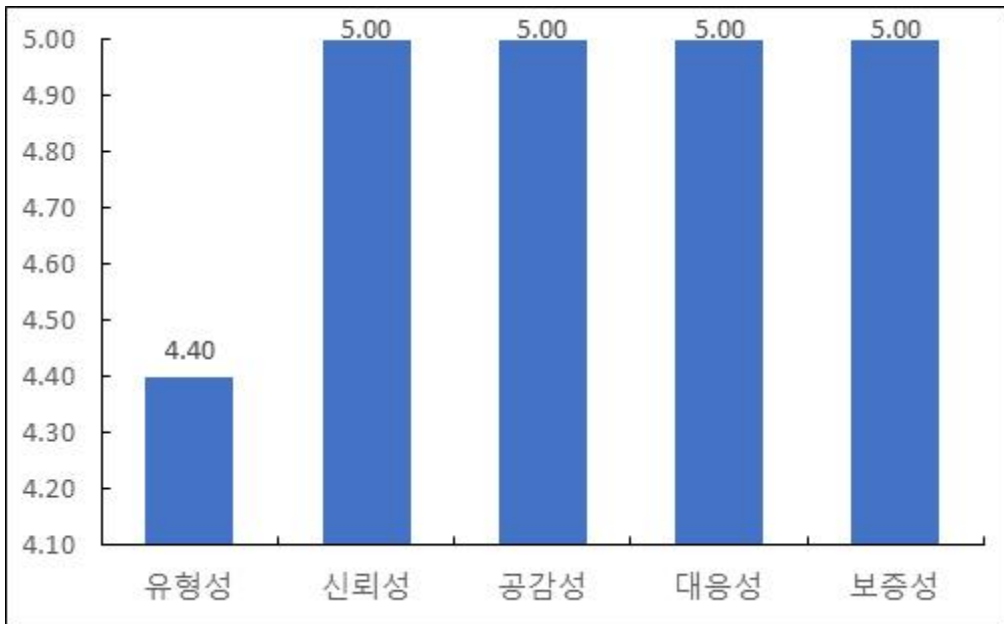
㉔ 미술심리지원 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.77 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.53 로 나타났으며, 서비스 제공자의 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 가장 높은 4.86 이 나타났다. 이와 같은 결과와 건의사항 내용을 고려하여 지속적으로 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠으며, 다양한 대체를 통한 접근이 이루어질 수 있도록 하겠다. 또한 성인 프로그램의 경우, 현실적인 부분과 다양한 상황을 고려하여 접수와 관련된 어려움을 해소할 수 있는 방법을 고민해 보도록 노력하겠다.

### 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 4.88점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



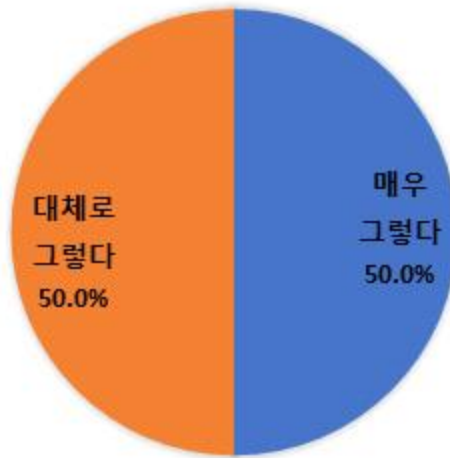
[표 II-53] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.40	0.489	2	4	5
신뢰성	5.00	0.000		5	5
공감성	5.00	0.000		5	5
대응성	5.00	0.000		5	5
보증성	5.00	0.000		5	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(1명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(1명) 로 복지관 청결성 부분에서 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



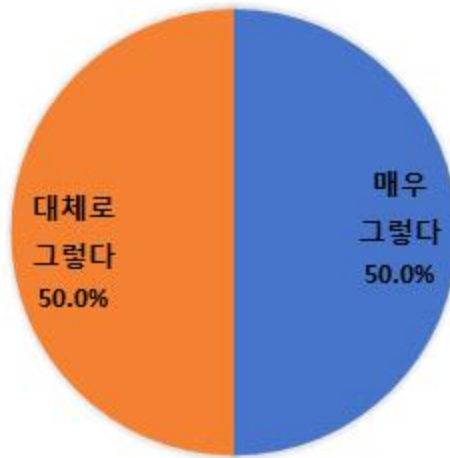
[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	50.0	2(100.0)
대체로 그렇다	1	50.0	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(1명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(1명) 로 제공장소의 쾌적성에서 만족하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



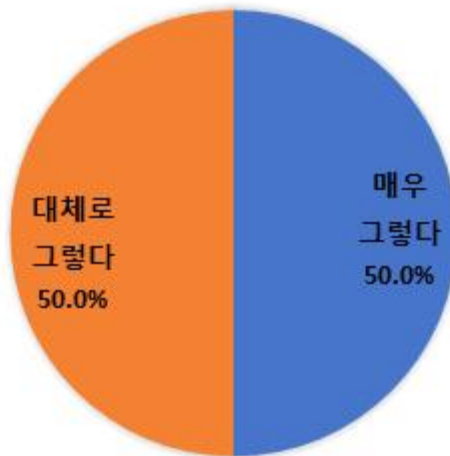
[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	50.0	2(100.0)
대체로 그렇다	1	50.0	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(1명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(1명) 로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



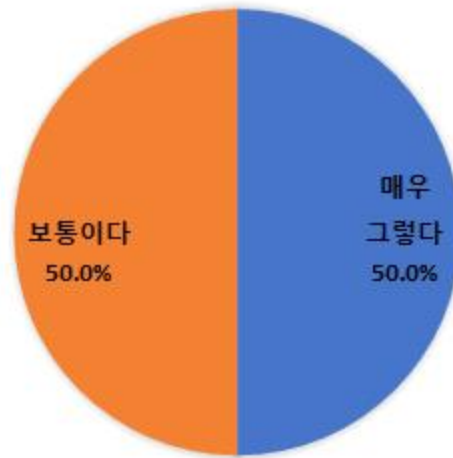
[표-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	50.0	2(100.0)
대체로 그렇다	1	50.0	

## ④ 대기장소 운영

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

[그림 II-47] 대기장소 운영



[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	50.0	2(100.0)
보통이다	1	50.0	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50.0%(1명), ‘대체로 그렇다’ 50.0%(1명) 로 쉬운 신청방법에 대해서는 만족하였다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	50.0	2(100.0)
대체로 그렇다	1	50.0	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 계획적인 프로그램 운영에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-49] 계획적 운영



[표 II-59] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 운영시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



[표 II-60] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(2명) 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	2	100.0	2(100.0)

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(2명) 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	2	100.0	2(100.0)

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, '매우 그렇다' 100.0%(2명) 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	2	100.0	2(100.0)

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당 직원의 개별적인 관심에 매우 만족하였다.

[그림 II-54] 개별적 관심



[표 II-64] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당 직원의 권익옹호에 매우 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



[표 II-65] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 매우 만족하였다.

[그림 II-56] 신속한 대응



[표 II-66] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당 직원의 자발성에 매우 만족하였다.

[그림 II-57] 자발성



[표 II-67] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 이용인의 욕구 반영에 매우 만족하였다.

[그림 II-58] 욕구 반영



[표 II-68] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당자의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



[표 II-69] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당자의 친절도에 매우 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



[표 II-70] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당 직원의 전문성에 매우 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



[표 II-71] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 로 담당자의 안정감에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-62] 안정감



[표 II-72] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	100.0	2(100.0)

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 100.0%(2명) 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	2	100.0	2(100.0)

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	복지관 시설, 치료사 및 프로그램 개선 건의	1
계		1

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 1개의 의견이 있었다. 기재된 내용은 ‘저는 현재 7살 자폐성 감각처리 장애로 일년간 작업재활치료(감각통합)를 받은 아동의 보호자입니다. 일년간 담당 선생님의 지도하에 다양한 프로그램으로 아동의 미숙한 부분들을 점검받고 향상되도록 많은 도움을 받았습니다. 자폐성 장애로 진단받는 아동의 비율이 점점 증가되고 있는 추세에 맞춰 인적, 물적인 지원과 더욱 전문적이고 다양한 기술적인 프로그램들이 복지관에서 구현 가능하도록 현장에서 아동과 직접 교육하시는 선생님들의 수와 그분들의 요구들이 즉각적으로 반영될 수 있는 체계가 이루어져 더 많은 아이들에게 개인별로 맞춤 가능한 교육이 주어졌으면 좋겠습니다. 그리고 사회성 발달과 관련한 사회기술훈련과 같은 그룹치료나 가정에서 아이의 언어나 감각이나 사회성 관련하여 적용가능한 활동들을 소개해주는 자료집을 제공해 주시면, 실질적인 큰 도움이 될 듯 합니다. 3층 가족놀이실의 공간이 좀 더 확장되어서 더 다양한 놀이기구와 적절한 배치, 환기시설(냉난방)이 개선되었으면 좋을 것 같습니다.’ 였다. 복지관의 가족놀이실 개선과 치료사 수의 확충, 다양한 프로그램 확대 및 전문자료집 제공 등에 대한 전반적인 의견을 확인할 수 있었다.

프로그램 이용과 관련된 건의사항을 고려하여 이후에도 지속적으로 프로그램의 효과적인 운영 및 서비스의 질적 향상을 위해 노력하겠다.

㉒ 작업재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.88 로 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.40 로 나타났으며, 서비스 제공 기관과 관련된 ‘신뢰성’, 고객 배려에 대한 ‘공감성’, 담당자의 태도와 관련된 ‘대응성’, 서비스 전문성과 관련된 ‘보증성’ 범주에서 동일하게 가장 높은 5.00 로 나타났다. 만족도 조사의 사례수가 극단적으로 적다는 것을 염두하고 결과를 고려해야 할 것으로 생각된다. 이와 같은 조사 결과를 고려하여 향후에는 서비스의 외형적인 부분도 고려를 하여 만족도를 높일 수 있도록 노력하겠다. 또한 건의사항에서 나타났던 부분 중에 프로그램 내적으로 시도해 볼 수 있는 자료집 제공에 대해서는 기존의 진행하던 사업에 덧붙여 진행할 수 있도록 노력하겠다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 09월~10월 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 26부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 23부(회수율 88.5%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha=.895$ , 신뢰성  $\alpha=.801$ , 공감성  $\alpha=.896$ , 대응성  $\alpha=.907$ , 보증성  $\alpha=0.811$ 의 신뢰도를 나타냈다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 23개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’(95.7%, 22명)이 대리 응답해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 73.9%(17명), ‘여성’ 26.1%(6명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 30.4%(7명), ‘8~13세’ 학령기 이용인이 52.2%(12명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 13.0%(3명), ‘50세 이상’ 성인 이용인이 4.4%(1명)로 나타나, 학령기 아동 이용인이 가장 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 78.3%(18명), ‘인천광역시 타 지역’ 21.7%(5명)로 나타났다.

조사대상의 장애유형별 분포는 ‘지적장애’ 21.8%(5명), ‘뇌병변장애’ 21.8%(5명), ‘자폐성장애’ 17.4%(4명), ‘언어장애’ 13.0%(3명), ‘미등록’ 13.0%(3명), ‘지체장애’ 8.7%(2명), ‘뇌전증장애’ 4.4%(1명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 73.9%(17명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 13.0%(3명), ‘미등록’으로 인한 ‘해당없음’ 13.0%(3명)로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘놀이심리지원’ 4.56점, ‘미술심리지원’ 4.77점, ‘작업재활’ 4.88점으로 나타났으며, ‘기능향상지원1팀’ 평균 만족도 4.65점으로 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 조사되었다. 전년도에 이어 지속적으로 ‘대기장소 운영’ 항목이 가장 낮은 만족도를 보이고 있

어, 지속적인 대기장소의 개선을 위해 노력이 필요하다고 하겠다. 가장 높은 만족도를 보이는 것은 ‘보증성’ 범주로 나타났으며, 특히 ‘친절도’, ‘안전 관리’ 항목에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 서비스 제공에 있어 더욱 개별적이며, 안전하며 전문적인 서비스를 제공하여 이용인을 위한, 이용인이 원하는 프로그램 운영이 이루어질 수 있도록 더욱 노력하겠다. 건의사항으로는 프로그램에 대한 만족과 이용기간의 연장, 성인 프로그램의 변경, 치료사 확충 및 프로그램 개선 등에 대한 의견이 있었다. 보호자의 의견을 사업에 반영할 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 등이 운영지원팀과 협조하여 이루어지도록 노력하겠다. 전반적 영역에서 만족도가 높은 것으로 나타났지만 이에 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 유지하고 욕구를 반영할 수 있도록 담당인력에 대한 전문성 강화, 프로그램의 개발 및 점검, 프로그램 외적 구성요소의 개발 등이 필요할 것으로 사료된다.

또한 조사된 이용인의 건의사항에 대해서는 검토를 통해 해결 가능한 부분에서는 보호자의 욕구를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 즉각적으로 실시하고, 욕구를 해결하기 어려운 부분들에 대해서는 이용인 및 보호자의 이해를 구하거나 프로그램의 개선이나 변화 등의 방법을 모색하여 장기적인 차원에서 대안을 마련할 수 있도록 노력하겠다.



# 기능향상지원2팀

임현주 물리치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 9월 현재 기능향상지원2팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 64명을 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		64부
설문지 회수		45부
회 수 율		70.3%

### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 12일간(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	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
유형성	복지관 청결도/프로그램 제공장소/ 기자재 구비/대기장소 운영/신청방법 이해	$\alpha = .800$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간 준수/ 프로그램 내용 제공	$\alpha = .866$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .961$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .977$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .947$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결성	4.40	4.30	0.74	45	3	5
프로그램 제공장소	4.22		0.89		2	5
기자재 구비	4.27		0.85		3	5
대기장소 운영	4.13		0.81		3	5
신청방법 이해	4.49		0.75		2	5
계획적 운영	4.58	4.69	0.75		2	5
운영시간 준수	4.73		0.65		2	5
프로그램 내용 제공	4.76		0.52		3	5
정서적 공감	4.73	4.73	0.57		3	5
인권존중	4.80		0.45		3	5
개별적 관심	4.69		0.66		3	5
권익옹호	4.69		0.63		3	5
신속한 대응	4.71	4.64	0.65		2	5
자발성	4.58		0.77		2	5
욕구반영	4.62		0.74		2	5
적극적인 태도	4.64		0.67		3	5
친절도	4.82	4.79	0.44		3	5
전문성	4.82		0.48		3	5
안정감	4.73		0.65		2	5
안전관리	4.80		0.45		3	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%(45명)로 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	45	100.0
가족	0	0
외부인(활동지원사)	0	0
계	45	100.0

##### ② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘여성’ 46.7%(21명), ‘남성’ 53.3%(24명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 7% 더 많은 것으로 나타났다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	24	53.3
여	21	46.7
계	45	100.0

③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 ‘7세 미만’의 미취학 이용인은 15.6%(7명), ‘8~13세’의 학령기 이용인이 75.6%(34명), ‘14~19세’의 청소년기 이용인이 8.8%(4명)으로 학령기 이용인이 가장 많은 것으로 나타났다.

[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
7세 미만	7	15.6
8세~13세	34	75.6
14세~19세	4	8.8
계	45	100.0

④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’ 6.7%(3명), ‘비수급자(일반)’ 93.3%(42명) 로 기능향상지원2팀 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 II-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	3	6.7
비수급자(일반)	42	93.3
계	45	100.0

### ⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘인천광역시 남동구’ 66.7%(30명), ‘인천광역시 내 타 지역’ 31.1%(14명), ‘타지역’ 2.2%(1명)순으로 나타났으며, 복지관 인근인 ‘인천광역시 남동구’ 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	30	66.7
인천광역시 내 타 지역	14	31.1
타시도	1	2.2
계	45	100.0

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

조사 대상 이용인의 장애유형 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 57.8%(26명), ‘지적장애’ 31.1%(14명), ‘미등록’ 8.9%(4명), ‘지체장애’ 2.2%(1명)순으로 나타났으며, 팀의 특성상 뇌병변장애가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
뇌병변장애	26	57.8
지적장애	14	31.1
지체장애	1	2.2
미등록	4	8.9
계	45	100.0

② 이용인의 장애등급

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 84.5%(38명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 15.5%(7명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	38	84.5
장애의 정도가 심하지 않은	7	15.5
계	45	100.0

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 42.2%(19명), ‘1년~2년’ 22.2%(10명)이며, ‘4년 이상’ 17.8%(8명), ‘2년~3년’과 ‘3년~4년’이 각각 8.9%(4명)으로 신규이용인 뿐만 아니라 장기이용인도 많은 수를 보이는 것으로 조사되었다.

[표 II-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	19	42.2
1~2년	10	22.2
2~3년	4	8.9
3~4년	4	8.9
4년 이상	8	17.8
계	45	100.0

## 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 4.75점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



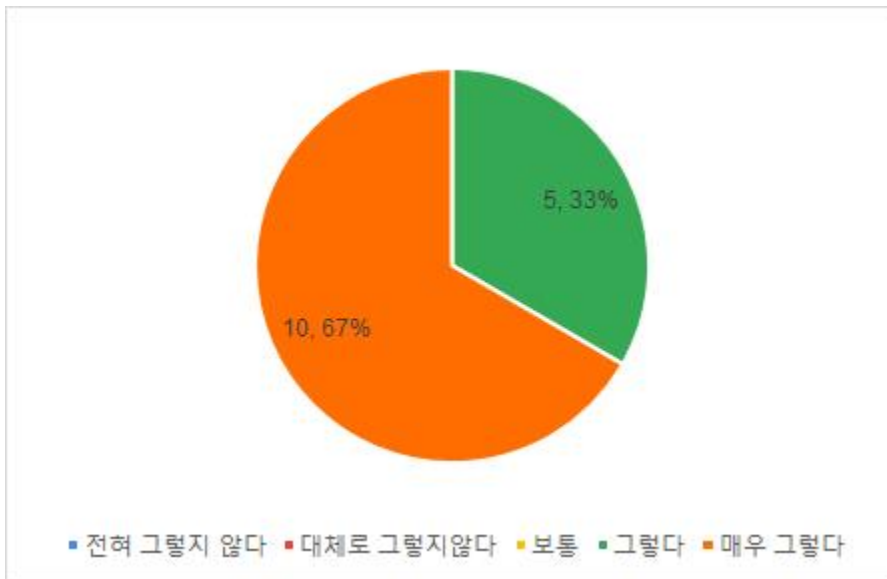
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값	
유형성	복지관 청결성	4.67	4.53	0.47	15	4	5
	프로그램 제공장소	4.53					
	기자재 구비	4.53					
	대기장소 운영	4.33					
	신청방법 이해	4.60					
신뢰성	계획적 운영	4.80	4.84	0.40	4	5	
	운영시간 준수	4.93					
	프로그램 내용 제공	4.80					
공감성	정서적 공감	4.87	4.82	0.34	4	5	
	인권존중	4.87					
	개별적 관심	4.80					
	권익옹호	4.73					
대응성	신속한 대응	4.80	4.75	0.40	4	5	
	자발성	4.73					
	욕구반영	4.73					
	적극적인 태도	4.73					
보증성	친절도	4.93	4.87	0.25	4	5	
	전문성	4.93					
	안정감	4.80					
	안전관리	4.80					

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(10명), ‘대체로 그렇다’ 33%(5명)으로 대다수의 응답자가 물리재활실 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	5	33	15(100)
매우 그렇다	10	67	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 60%(9명), ‘대체로 그렇다’ 33%(5명), ‘보통이다’ 7%(1명)으로 대다수의 응답자가 제공 장소의 쾌적성에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



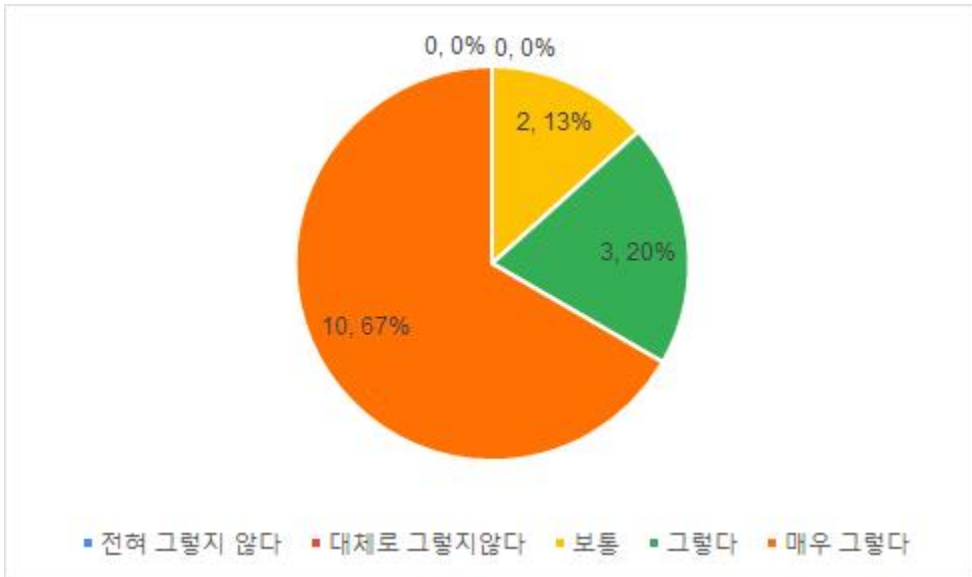
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	7	15(100)
대체로 그렇다	5	33	
매우 그렇다	9	60	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(10명), ‘대체로 그렇다’ 20%(3명), ‘보통이다’ 13%(2명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-4] 기자재 구비



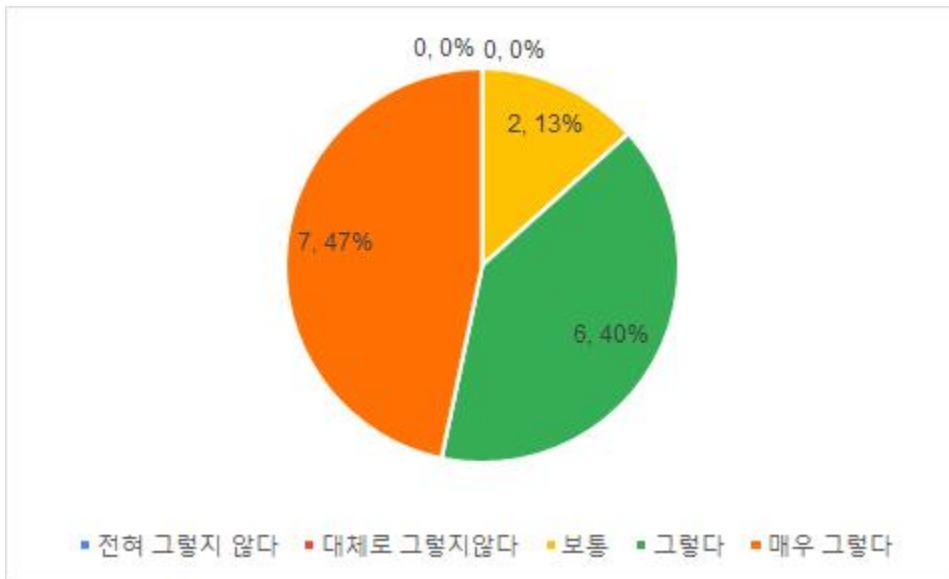
[표-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	13	15(100)
대체로 그렇다	3	20	
매우 그렇다	10	67	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 47%(7명), ‘대체로 그렇다’ 40%(6명), ‘보통이다’ 13%(2명)으로 대기장소 운영에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



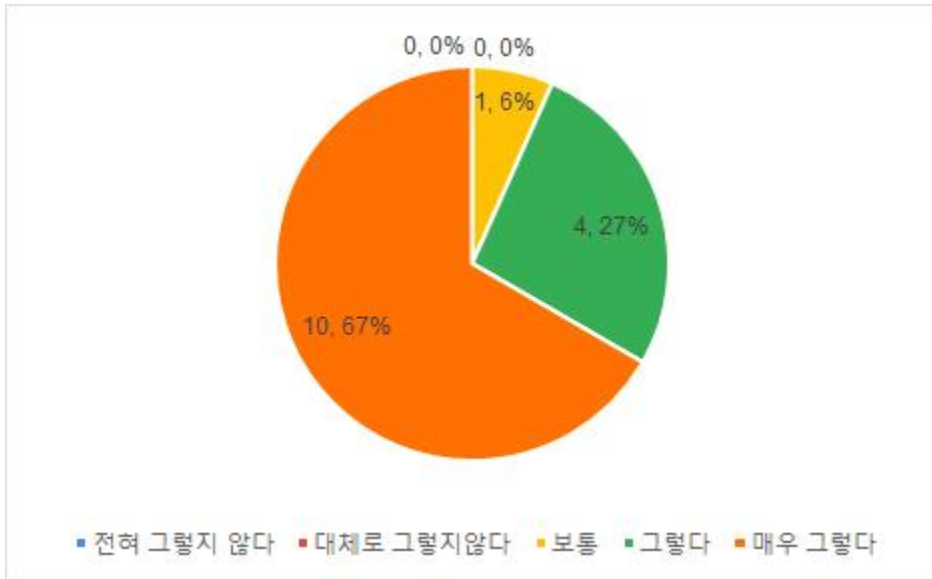
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	13	15(100)
대체로 그렇다	6	40	
매우 그렇다	7	47	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(10명), ‘대체로 그렇다’ 27%(4명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



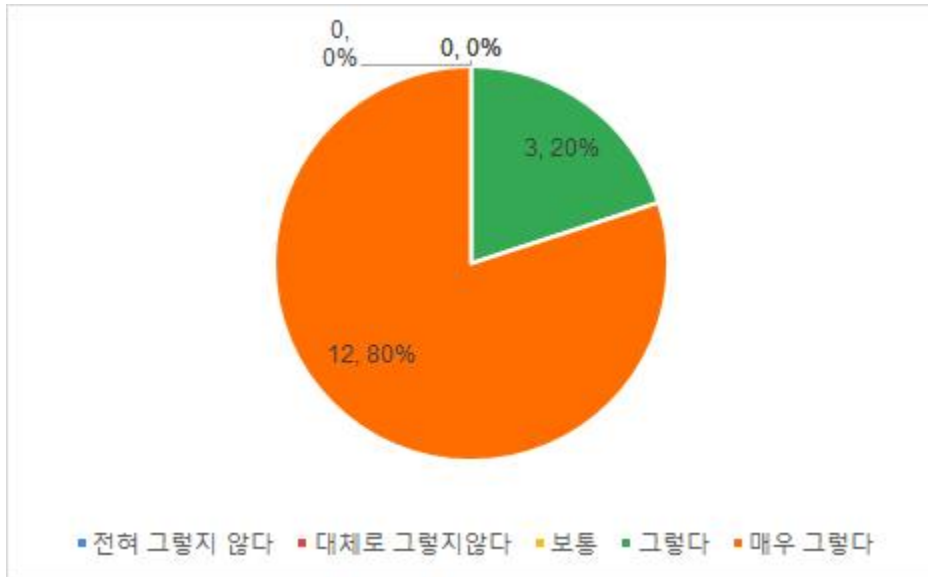
[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	15(100)
대체로 그렇다	4	27	
매우 그렇다	10	67	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20%(3명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 만족하였다.

[그림 II-7] 계획적 운영



[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	20	15(100)
매우 그렇다	12	80	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(14명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명) 로 운영시간 준수에 대해 매우 만족하였다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



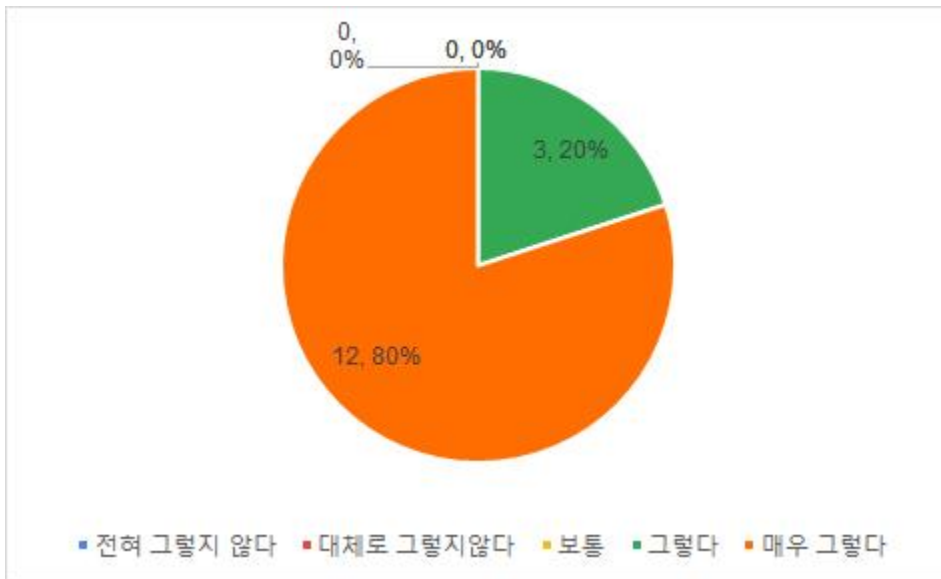
[표 II-16] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	7	15(100)
매우 그렇다	14	93	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20%(3명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



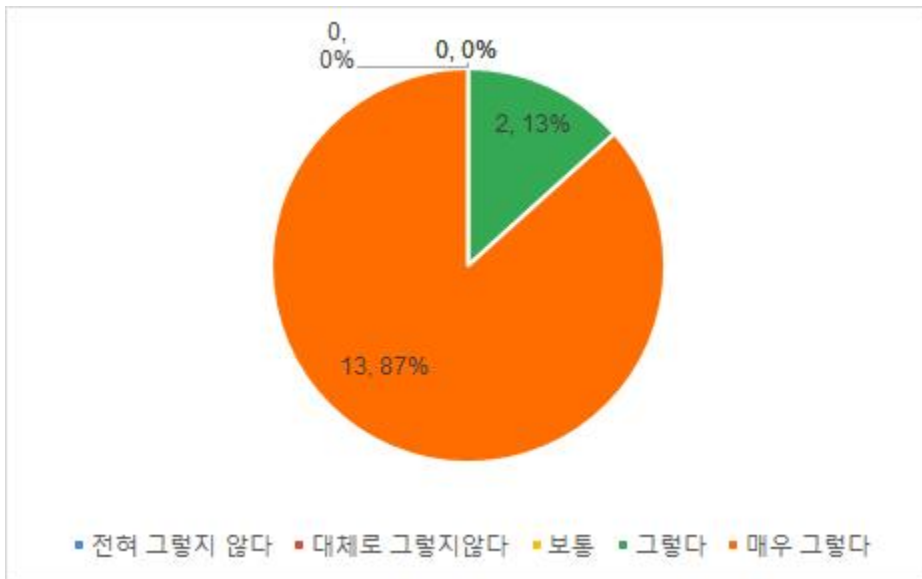
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	20	15(100)
매우 그렇다	12	80	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 87%(13명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명) 로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-10] 정서적 공감



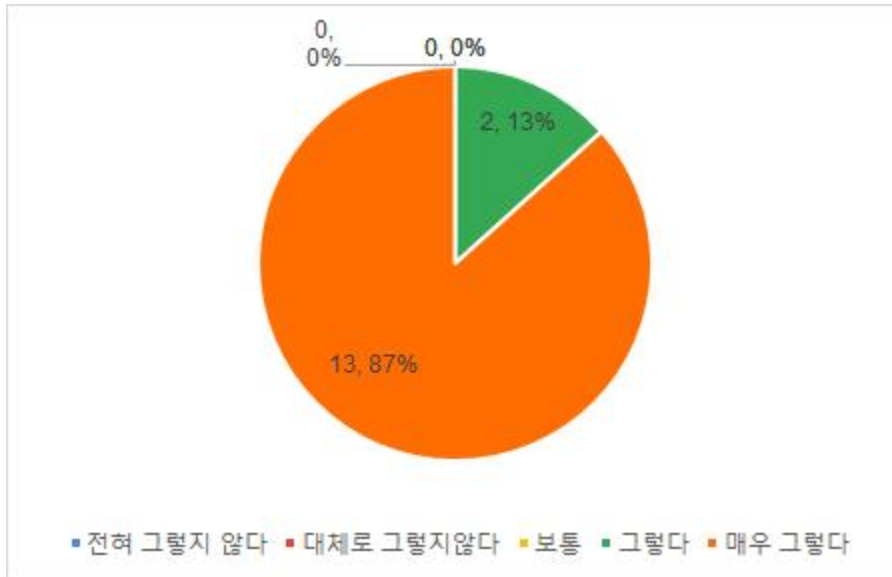
[표 II-18] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	13	15(100)
매우 그렇다	13	87	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 87%(13명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명) 로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-11] 인권 존중



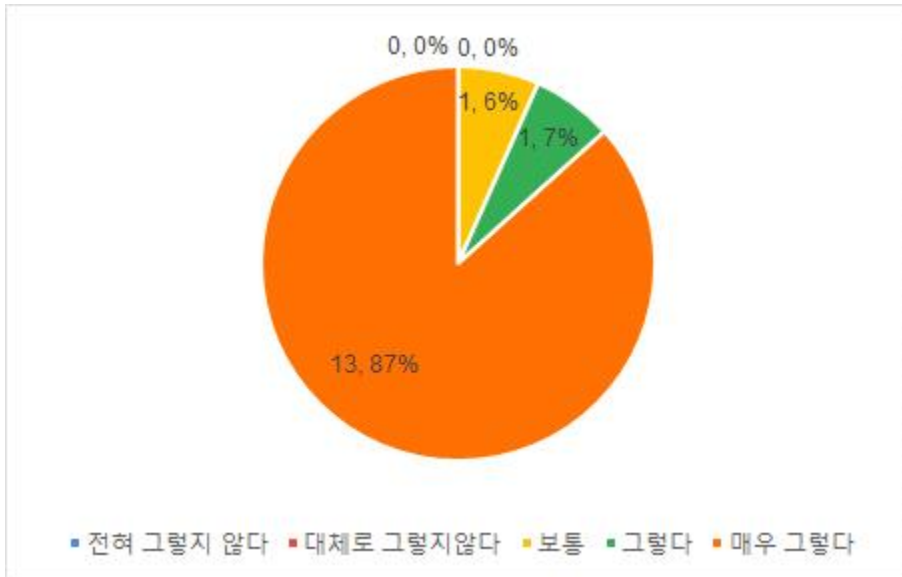
[표 II-19] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	2	13	15(100)
매우 그렇다	13	87	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 87%(13명), ‘대체로 그렇다’와 ‘보통이다’ 각 6-7%(1명) 로 담당 직원의 개별적인 관심 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-12] 개별적 관심



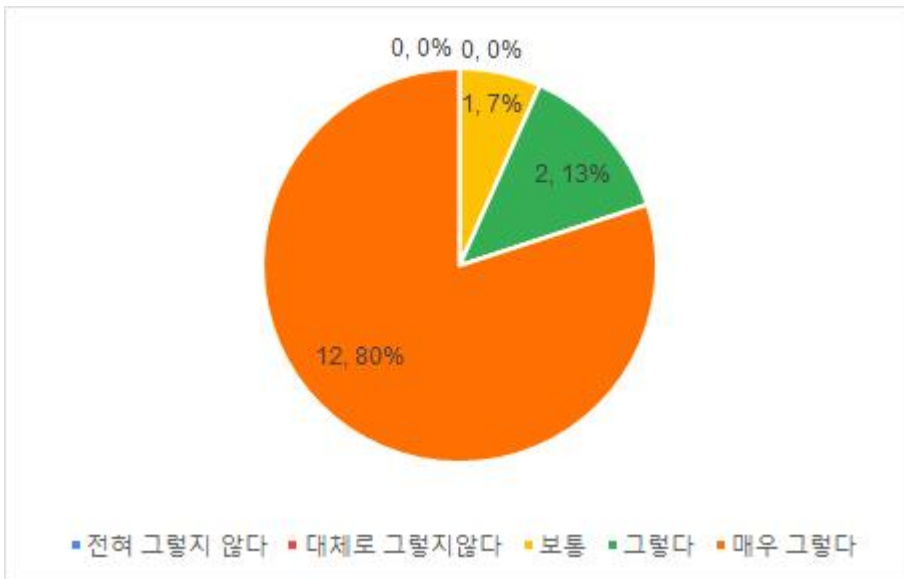
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	15(100)
대체로 그렇다	1	7	
매우 그렇다	13	87	

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명), ‘보통이다’ 7%(1명)으로 담당 직원의 권익옹호에 대체로 만족하였다.

[그림 II-13] 권익 옹호



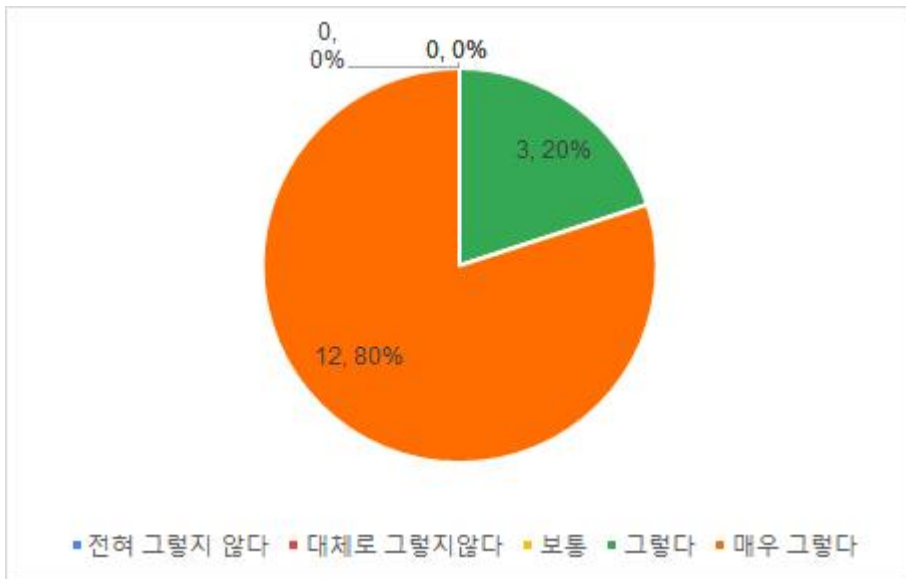
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	7	15(100)
대체로 그렇다	2	13	
매우 그렇다	12	80	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20%(3명) 로 담당 직원의 신속한 대응에 대체로 만족하였다.

[그림 II-14] 신속한 대응



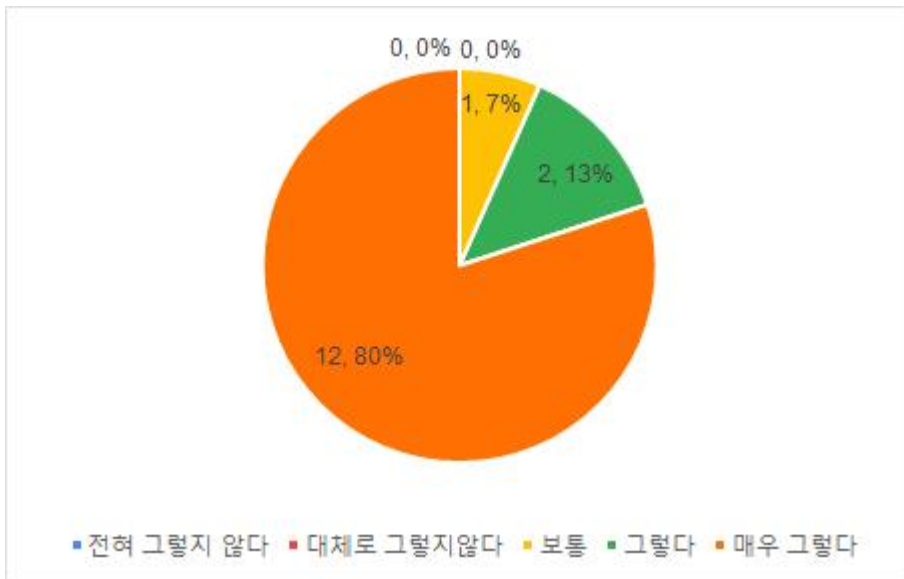
[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	20	15(100)
매우 그렇다	12	80	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명), ‘보통이다’ 7%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-15] 자발성



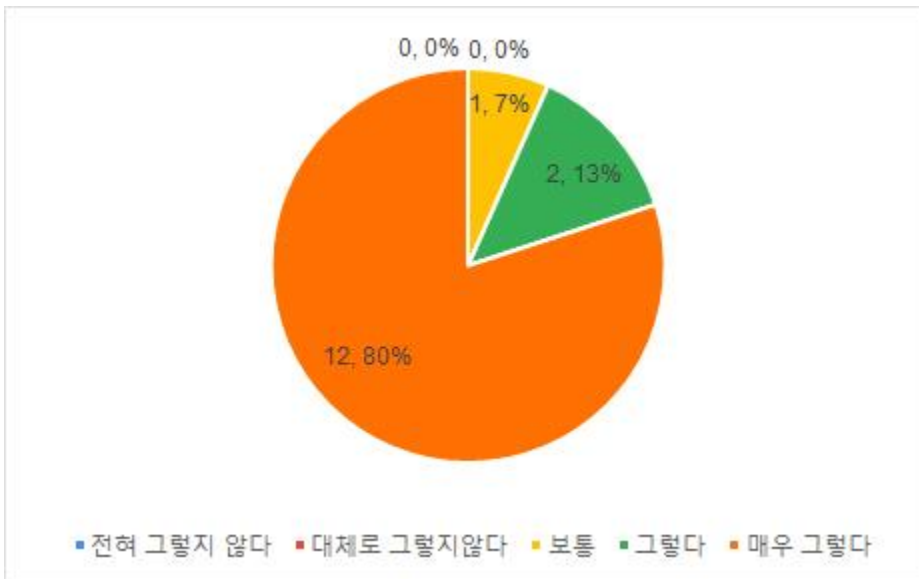
[표 II-23] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	7	15(100)
대체로 그렇다	2	13	
매우 그렇다	12	80	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명), ‘보통이다’ 7%(1명)으로 이용인의 욕구 반영에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-16] 욕구 반영



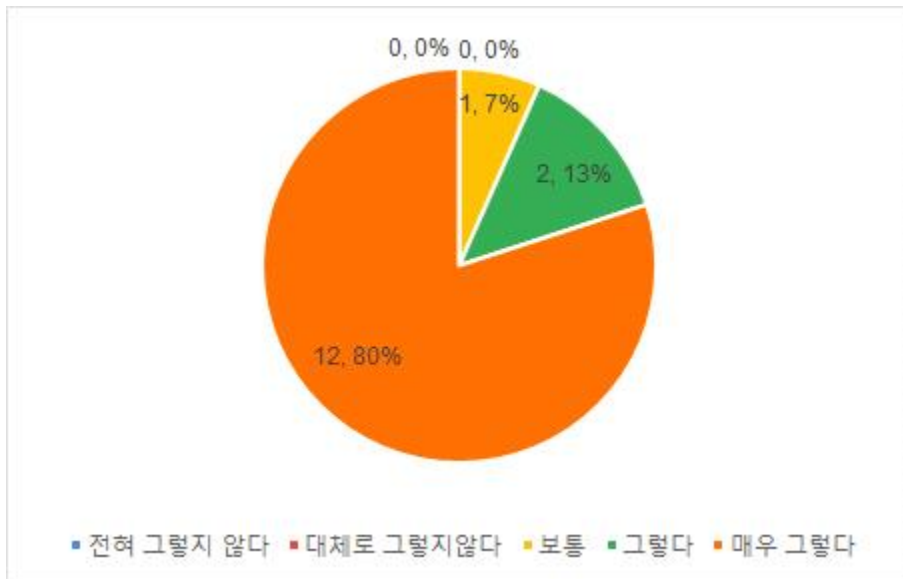
[표 II-24] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	7	15(100)
대체로 그렇다	2	13	
매우 그렇다	12	80	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 13%(2명), ‘보통이다’ 7%(1명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	7	15(100)
대체로 그렇다	2	13	
매우 그렇다	12	80	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(14명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명) 로 담당자의 친절함에 매우 만족하였다.

[그림 II-18] 친절도



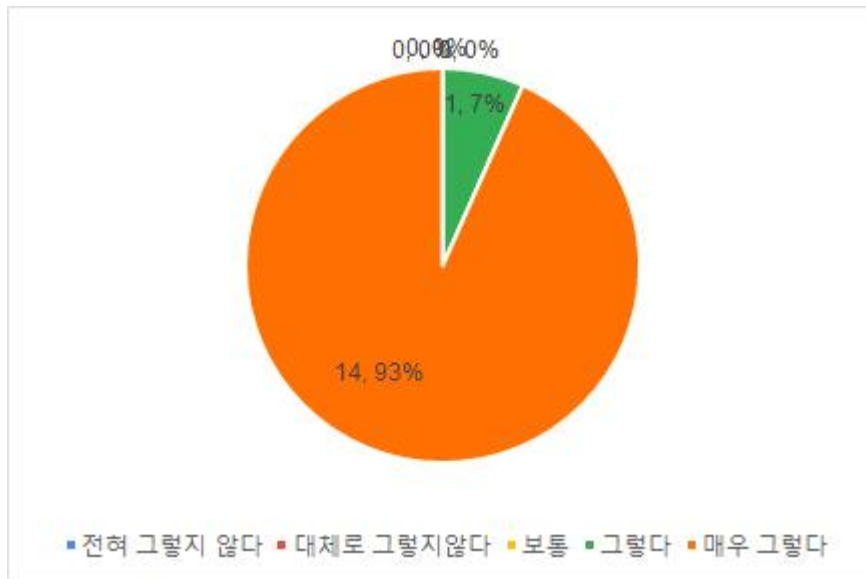
[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	7	15(100)
매우 그렇다	14	93	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 93%(14명), ‘대체로 그렇다’ 7%(1명)로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-19] 전문성



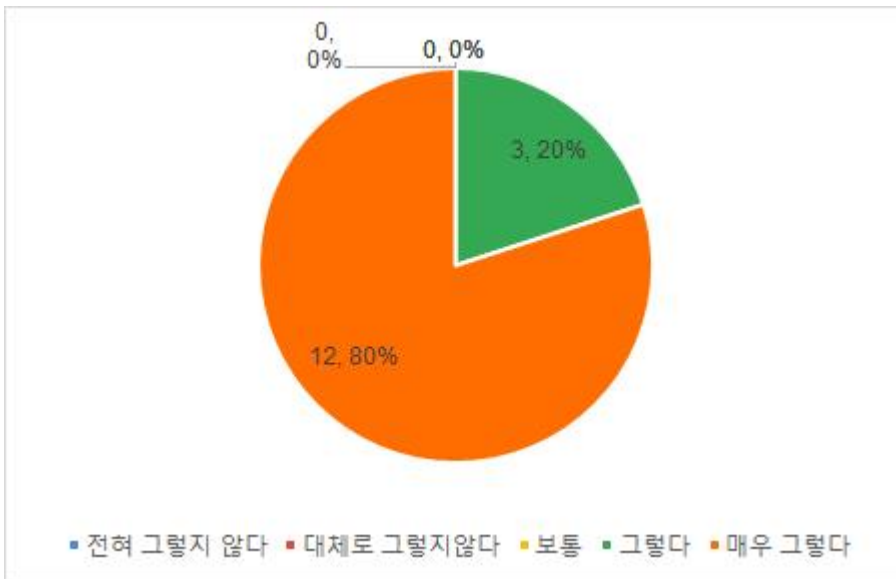
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	1	7	15(100)
매우 그렇다	14	93	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20%(3명) 로 담당자의 안정감에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-20] 안정감



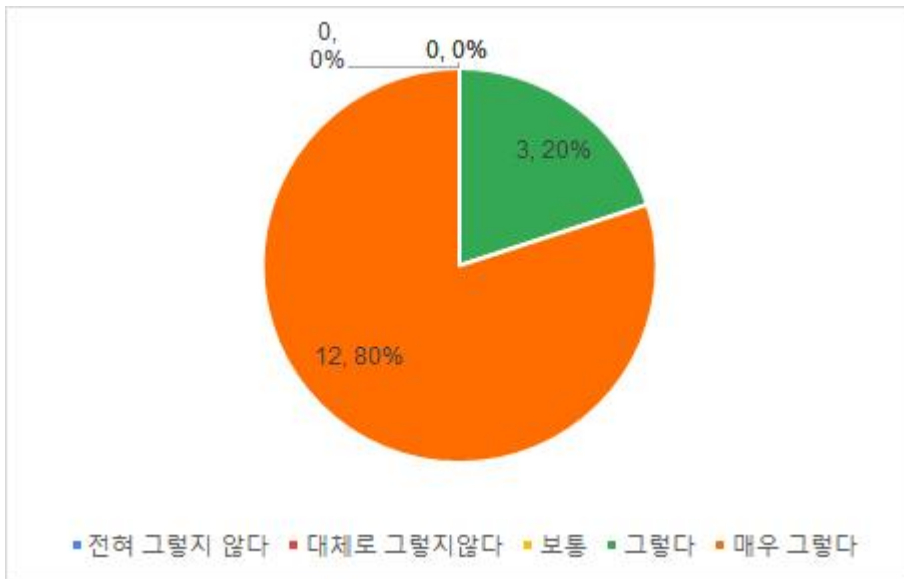
[표 II-28] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	20	15(100)
매우 그렇다	12	80	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 80%(12명), ‘대체로 그렇다’ 20%(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	20	15(100)
매우 그렇다	12	80	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-30] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	3
	그룹프로그램 신설	1
	대기상황 조회방법 변화	1
	프로그램 영상 제공	1
	청소년 프로그램 다양화	1
계		7

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 7개의 의견이 있었다. 감사하다는 의견이 3건으로 가장 많았으며, 청소년을 대상으로 하는 프로그램과 그룹프로그램이 더욱 다양하게 생기면 좋겠다는 의견이 있었다. 프로그램 영상제공과 대기상황을 쉽게 조회할 수 있었으면 좋겠다는 등 부수적인 내용에 대한 의견도 조사되었다. 감사하다는 의견과 다양한 프로그램을 원한다는 의견을 미루어 보아 프로그램에 대해 매우 만족한다는 의견을 확인할 수 있었다.

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

㉒ 물리재활 제언

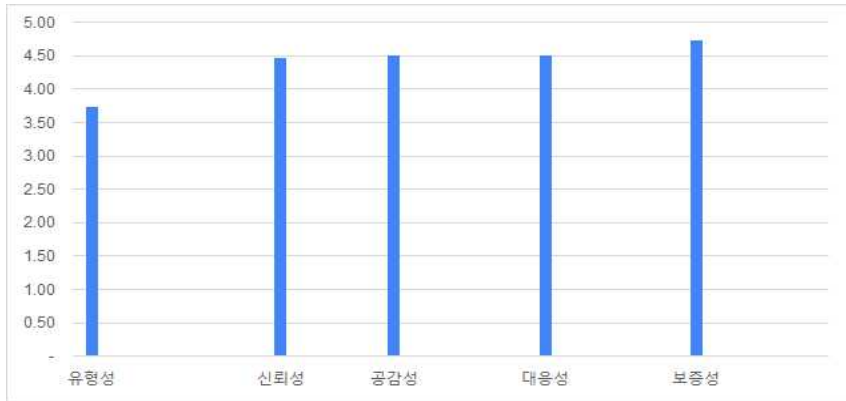
프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.75로 비교적 높게 평가되었다. 항목별 범주에서는 담당자의 지식, 예의, 신뢰와 관련된 ‘보증성’ 범주가 가장 높은 4.87로 나타났으며, 건의사항에서도 감사하다 만족한다 등의 의견이 담당자의 전문성과 관련되어 높은 만족도를 보인다고 평가된다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주는 가장 낮은 4.53로 프로그램실 환경정리, 새로운 기자재 구입 등 환경 개선을 이루도록 노력할 필요가 있겠다.

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 4.35점으로 나타났다.

[그림 II-22] 만족도 평균



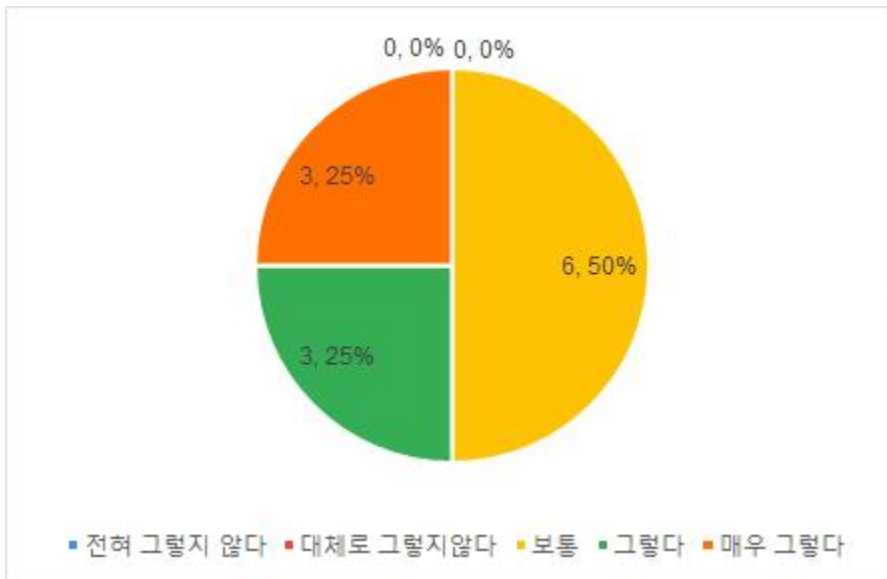
[표 II-31] 만족도 평균

구분		평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	복지관 청결성	3.75	3.73	0.83	12	3	5
	프로그램 제공장소	3.42		0.86		2	5
	기자재 구비	3.67		0.75		3	5
	대기장소 운영	3.67		0.75		3	5
	신청방법 이해	4.17		0.99		2	5
신뢰성	계획적 운영	4.25	4.47	0.83		3	5
	운영시간 준수	4.58		0.64		3	5
	프로그램 내용 제공	4.58		0.64		3	5
공감성	정서적 공감	4.50	4.50	0.76		3	5
	인권존중	4.67		0.62		3	5
	개별적 관심	4.42		0.86		3	5
	권익옹호	4.42		0.86		3	5
대응성	신속한 대응	4.67	4.50	0.62	3	5	
	자발성	4.33		0.85	3	5	
	욕구반영	4.50		0.76	3	5	
	적극적인 태도	4.50		0.76	3	5	
보장성	친절도	4.67	4.73	0.62	3	5	
	전문성	4.75		0.60	3	5	
	안정감	4.75		0.60	3	5	
	안전관리	4.75		0.60	3	5	

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 25%(3명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 50%(6명)으로 복지관 청결성 부분에서 만족도는 그리 높지 않았다.

[그림 II-23] 복지관 청결성



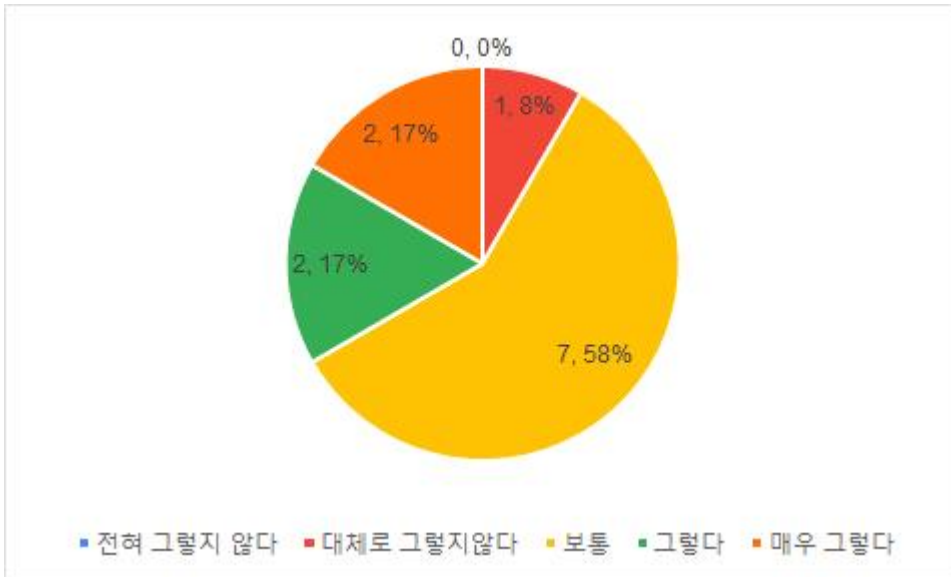
[표 II-32] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	6	50	12(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	3	25	

② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 58%(7명), ‘대체로 그렇지않다’ 8%(1명)으로 제공 장소의 쾌적성에 대해 만족하지 못한 경우도 다수 존재하였다.

[그림 II-24] 프로그램 제공장소



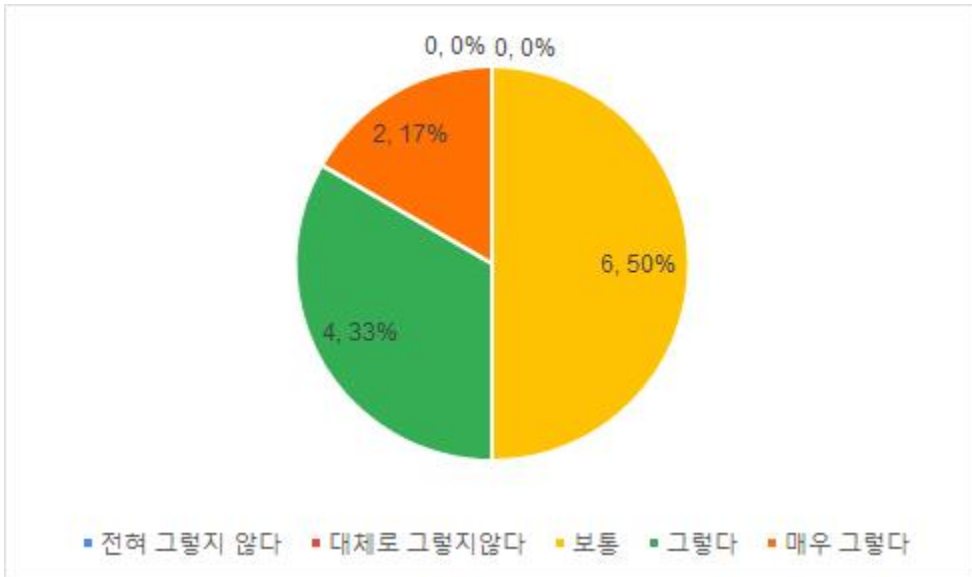
[표 II-33] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	8	12(100)
보통이다	7	58	
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	2	17	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇다’ 33%(4명), ‘보통이다’ 50%(6명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-25] 기자재 구비



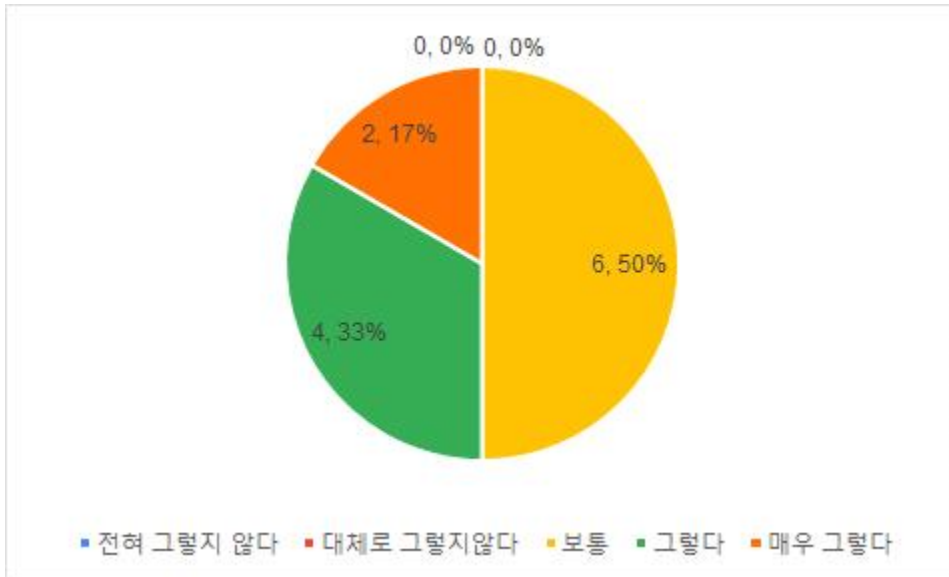
[표-34] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	6	50	12(100)
대체로 그렇다	4	33	
매우 그렇다	2	17	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇다’ 33%(4명), ‘보통이다’ 50%(6명)으로 대기장소 운영에 대해 보통수준의 만족도를 보였다.

[그림 II-26] 대기장소 운영



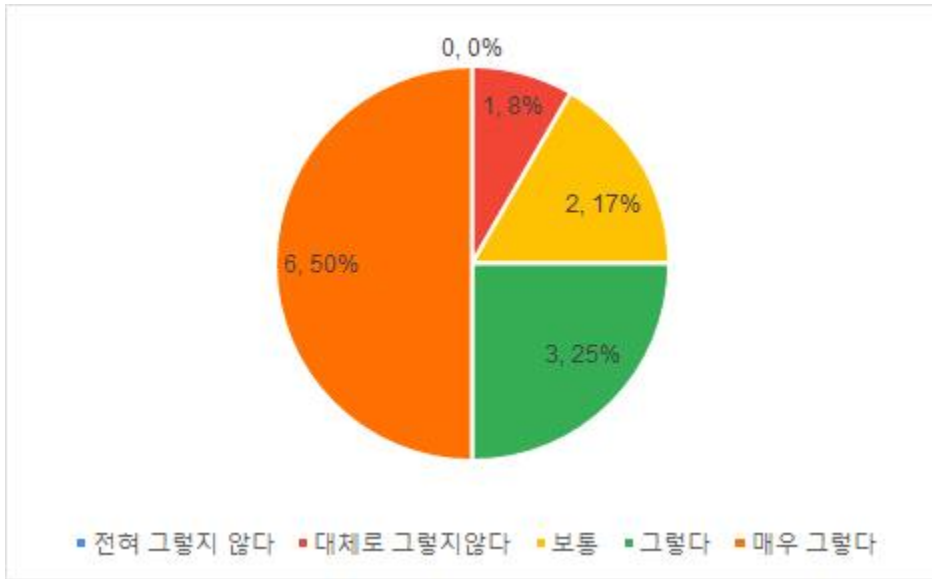
[표 II-35] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	6	50	12(100)
대체로 그렇다	4	33	
매우 그렇다	2	17	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 17%(2명), ‘대체로 그렇지않다’ 8%(1명)으로 쉬운 신청방법에 만족과 불만족 모두 나타났다.

[그림 II-27] 신청방법 이해



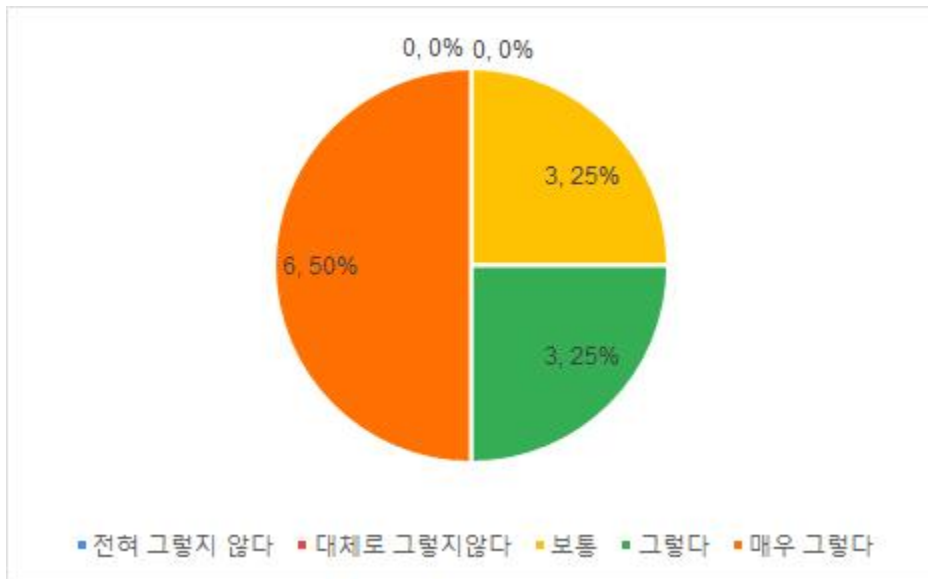
[표 II-36] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	8	12(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’ 50%(6명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 25%(3명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-28] 계획적 운영



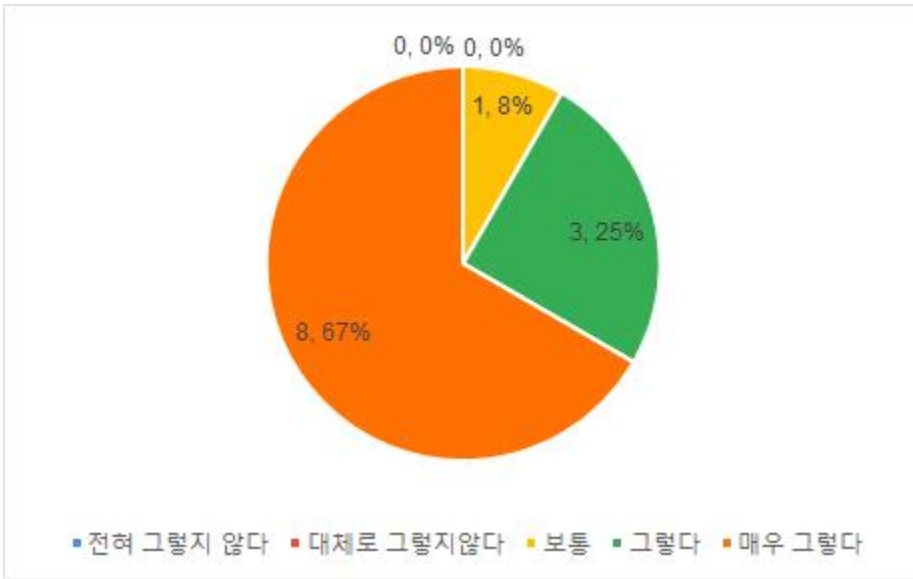
[표 II-37] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	25	12(100)
대체로 그렇다	3	25	
매우 그렇다	6	50	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 25%(3명), ‘보통이다’ 8%(1명)으로 운영시간 준수에 대해 만족하였다.

[그림 II-29] 운영시간 준수



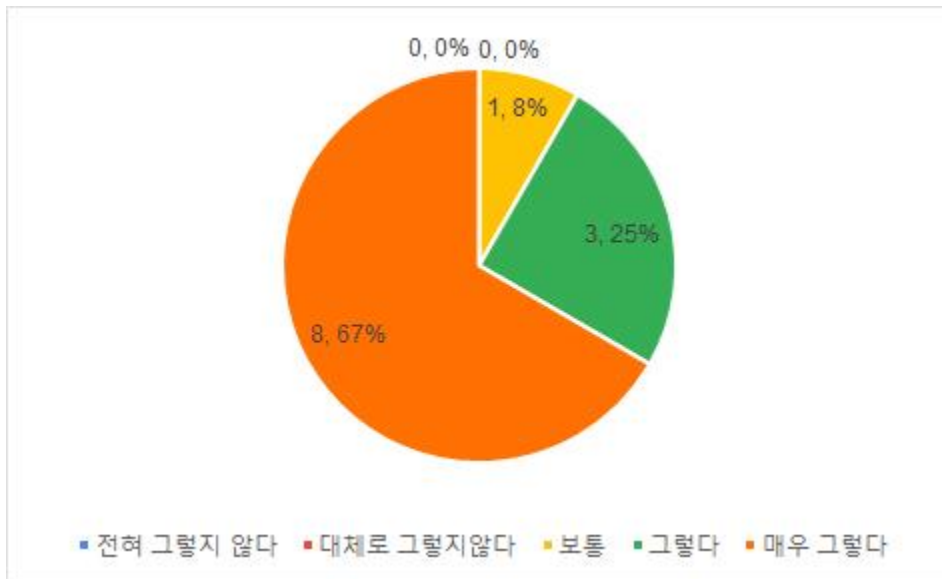
[표 II-38] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	12(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-30] 프로그램 내용 제공



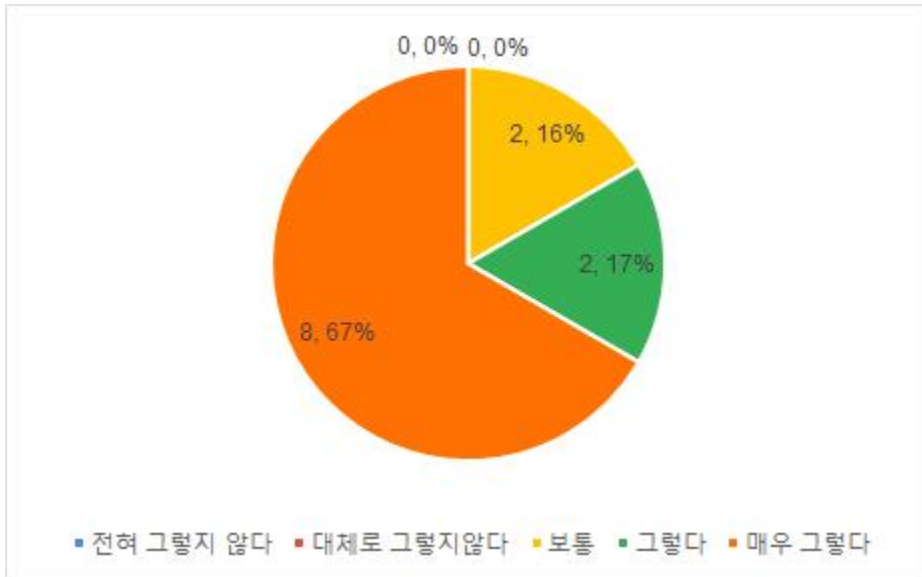
[표 II-39] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	12(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’ 16%(2명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 대체로 만족하였다.

[그림 II-31] 정서적 공감



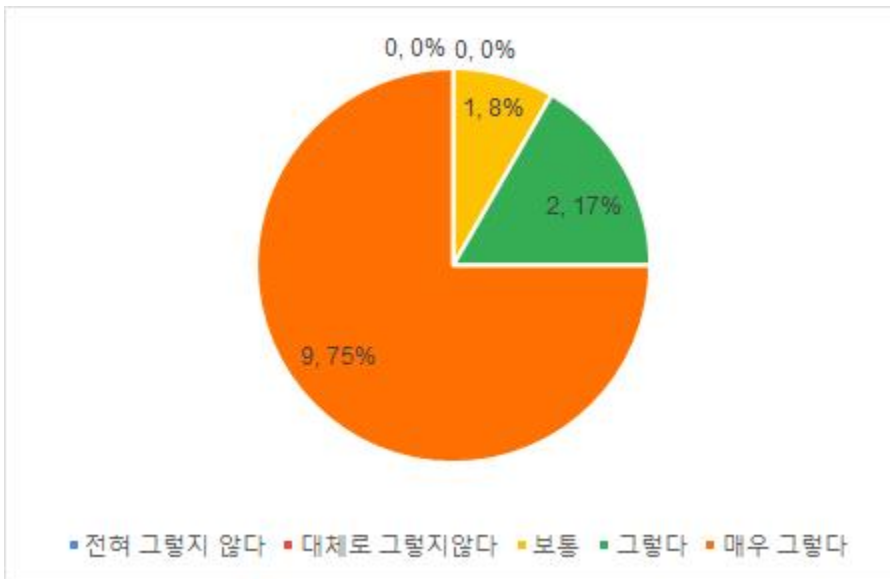
[표 II-40] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	16	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	8	67	

### ⑩ 인권 존중

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

[그림 II-32] 인권 존중



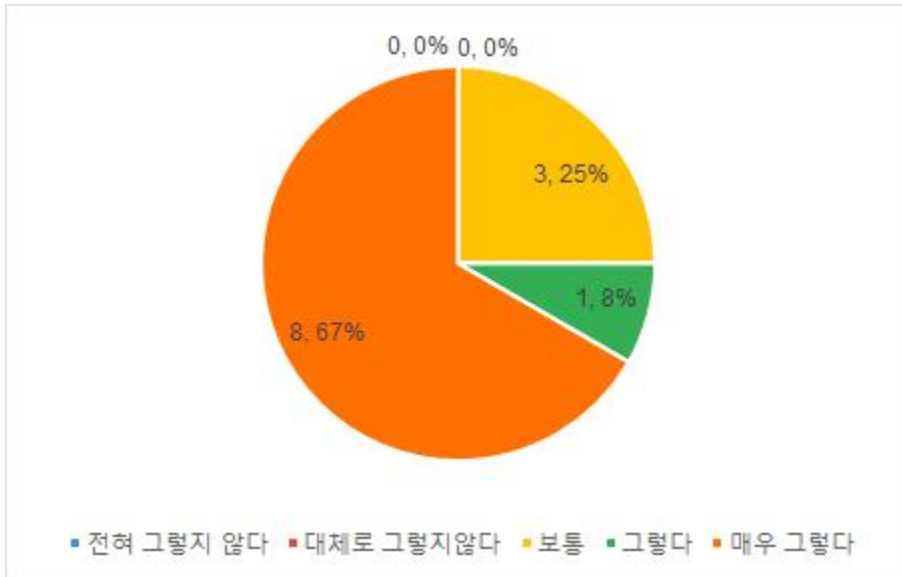
[표 II-41] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

⑪ 개별적 관심

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

[그림 II-33] 개별적 관심



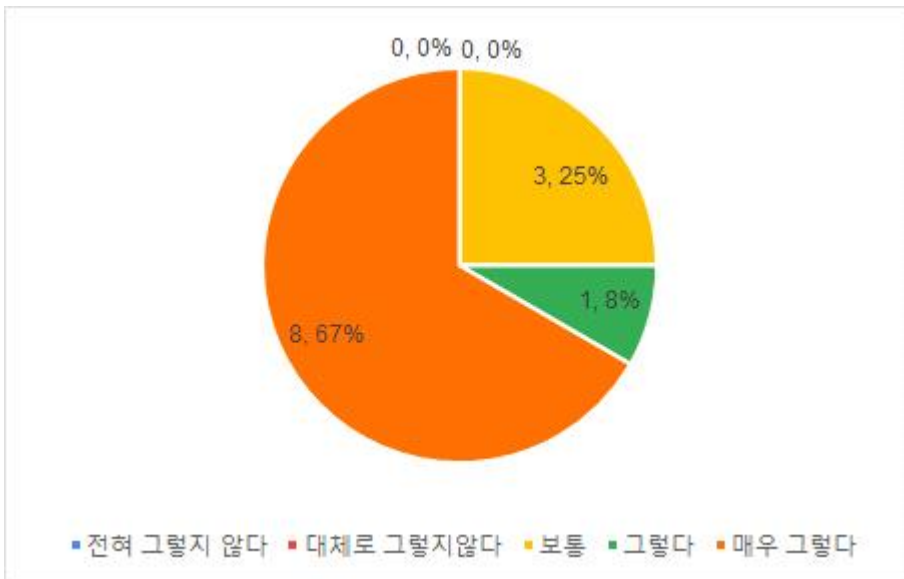
[표 II-42] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	25	12(100)
대체로 그렇다	1	8	
매우 그렇다	8	67	

## ⑫ 권익 옹호

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

[그림 II-34] 권익 옹호



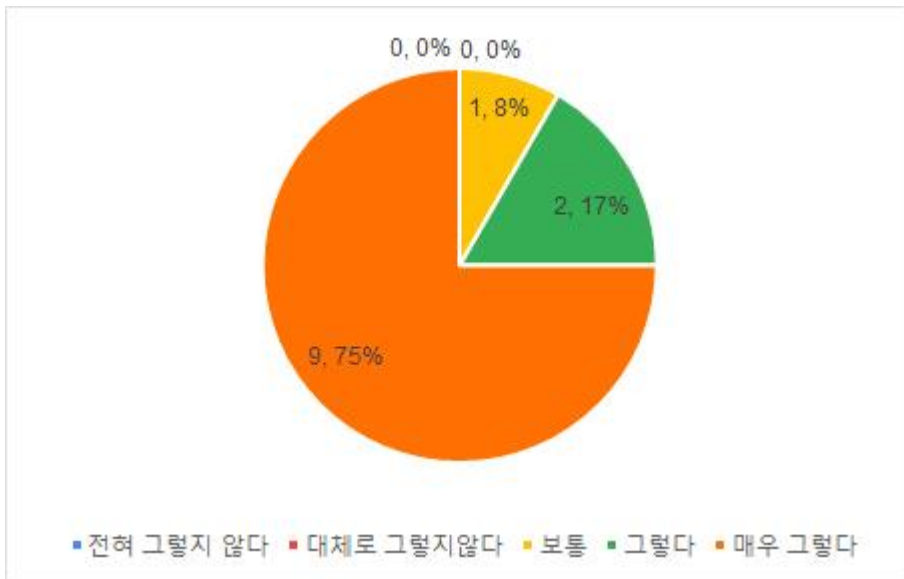
[표 II-43] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	25	12(100)
대체로 그렇다	1	8	
매우 그렇다	8	67	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%(9명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 8%(1명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-35] 신속한 대응



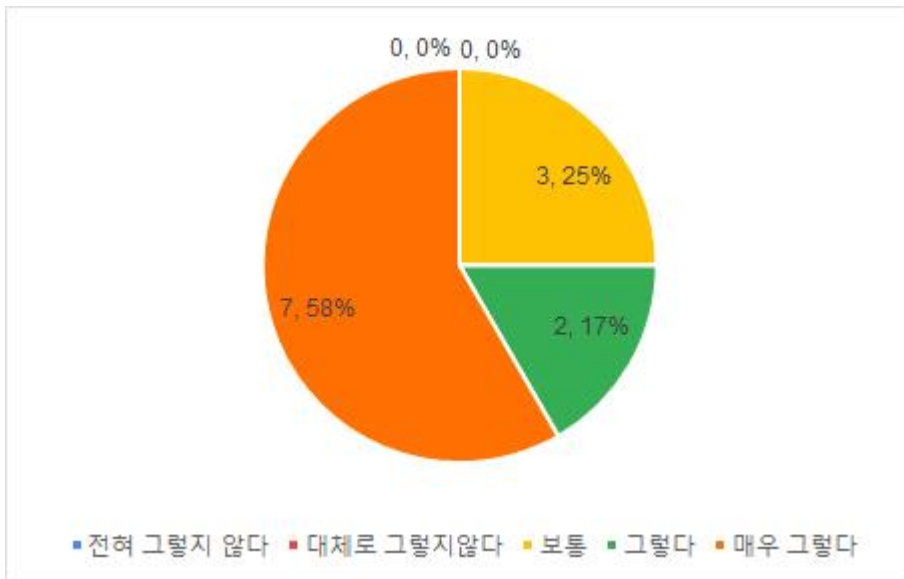
[표 II-44] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 58%(7명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 25%(3명)으로 담당 직원의 자발성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-36] 자발성



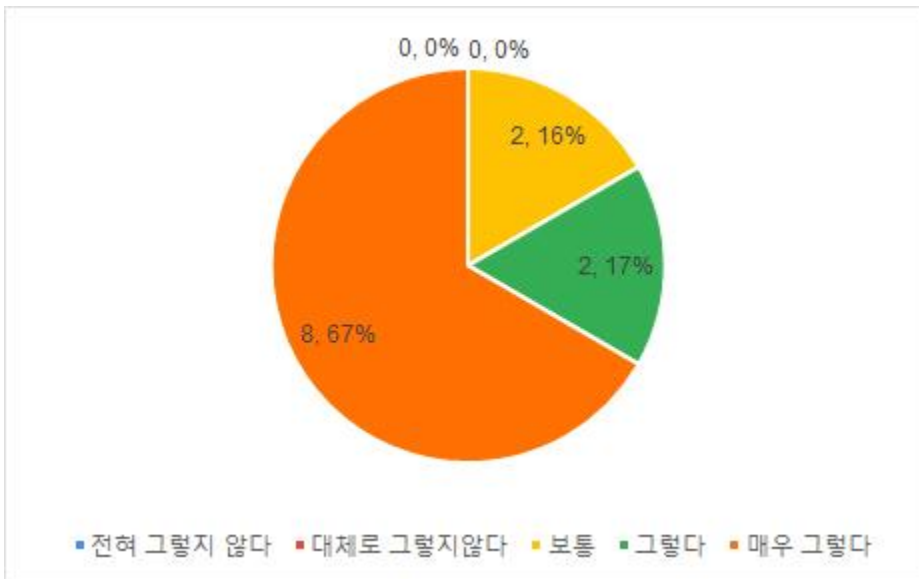
[표 II-45] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	25	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	7	58	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 16%(2명)으로 이용인의 욕구 반영에 대체로 만족하였다.

[그림 II-37] 욕구 반영



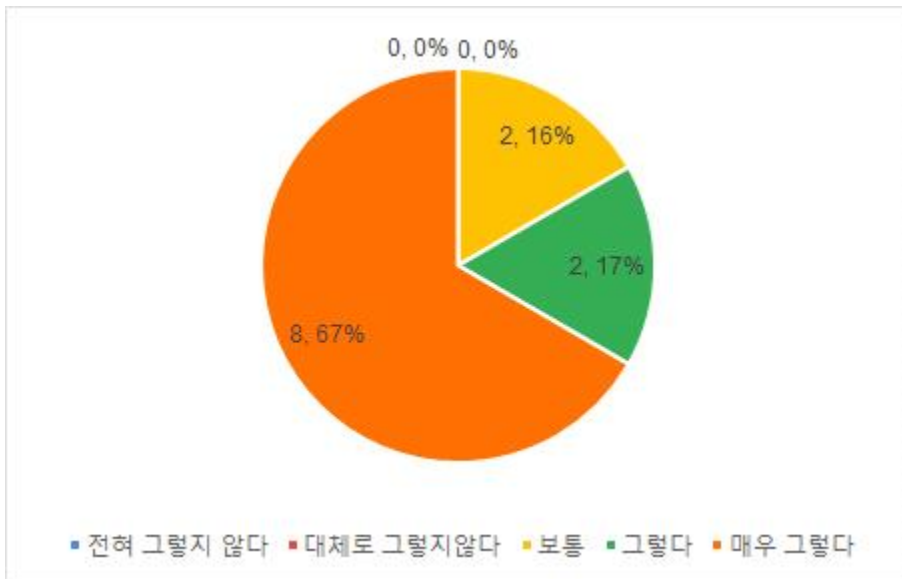
[표 II-46] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	16	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	8	67	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(8명), ‘대체로 그렇다’ 17%(2명), ‘보통이다’ 16%(2명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-38] 적극적인 태도



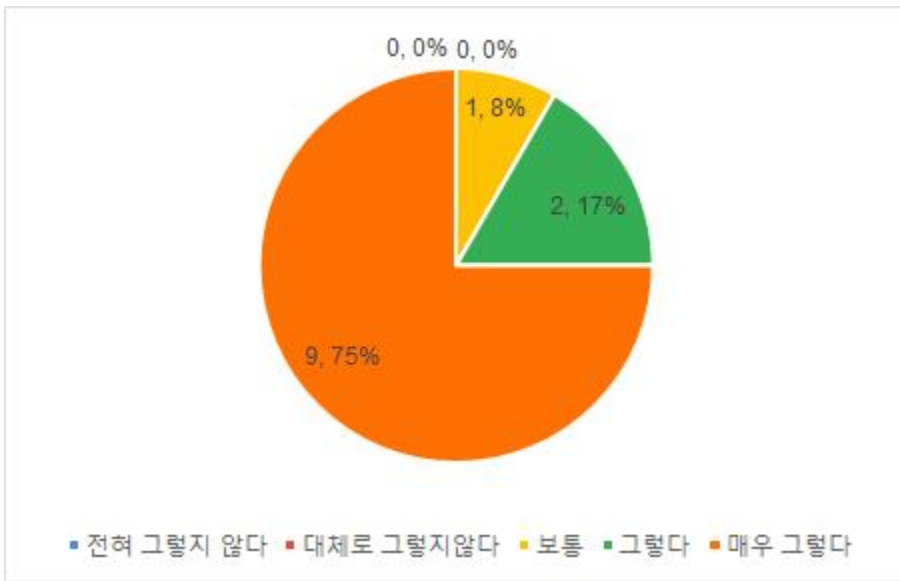
[표 II-47] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	16	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	8	67	

⑰ 친절도

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

[그림 II-39] 친절도



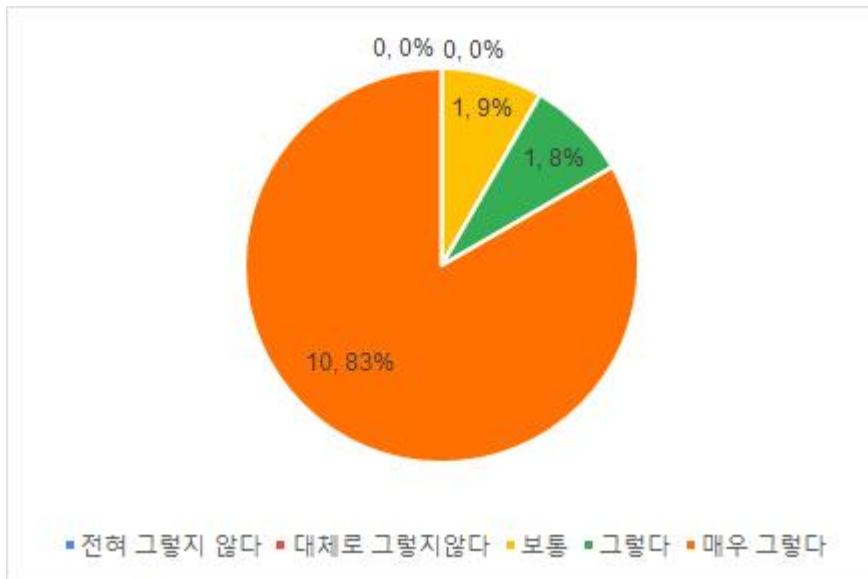
[표 II-48] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	8	12(100)
대체로 그렇다	2	17	
매우 그렇다	9	75	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(10명), ‘대체로 그렇다’ 8%(1명), ‘보통이다’ 9%(1명)으로 담당 직원의 전문성에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-40] 전문성



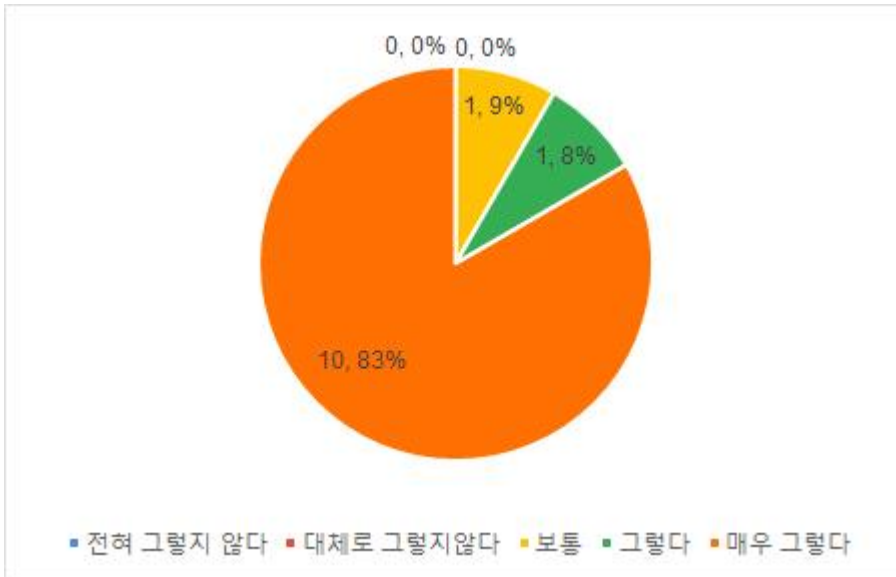
[표 II-49] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	9	12(100)
대체로 그렇다	1	8	
매우 그렇다	10	83	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(10명), ‘대체로 그렇다’ 8%(1명), ‘보통이다’ 9%(1명)으로 담당자의 안정감에 대해 만족하였다.

[그림 II-41] 안정감



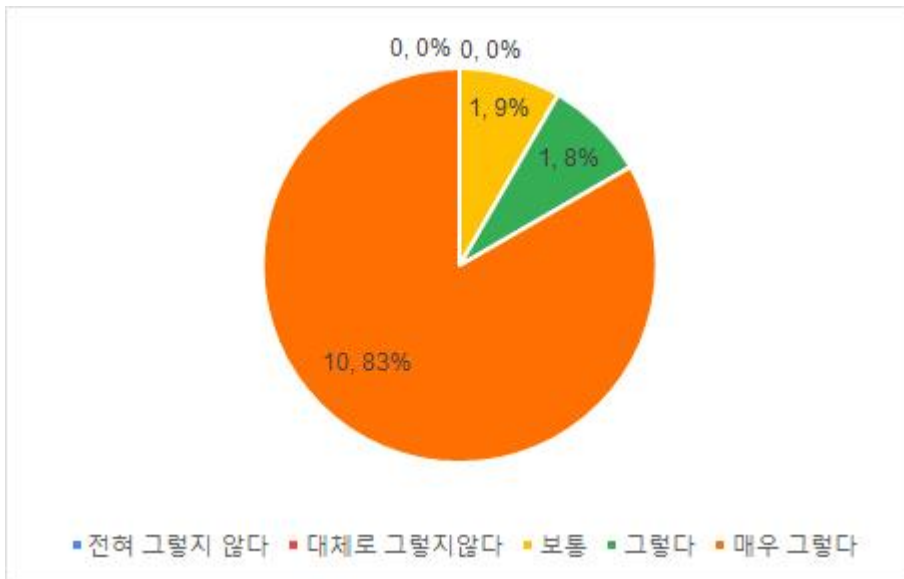
[표 II-50] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	9	12(100)
대체로 그렇다	1	8	
매우 그렇다	10	83	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(10명), ‘대체로 그렇다’ 8%(1명), ‘보통이다’ 9%(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	9	12(100)
대체로 그렇다	1	8	
매우 그렇다	10	83	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표 II-52] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	2
	결석, 이용기간 등	3
환경 관련	기자재, 청소, 핸드레일 등 환경개선	6
계		11

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 11개의 의견이 있었다. 감사하다는 의견과 프로그램을 장기간, 다양하게 이용하고 싶다는 긍정적 의견도 있었으나, 시설의 노후화 및 온풍기 등 기자재 교체, 샤워실내 핸드레일 설치, 탈의실 청결 등의 환경개선에 대한 의견이 많았다. 또한 현재 시행되고 있는 병원진료 결석처리 방식에 대한 의견도 있었다.

이러한 결과를 바탕으로 물품구입 등을 통한 환경 개선이 이루어질 수 있도록 노력하겠다.

㉒ 수중물리재활 제언

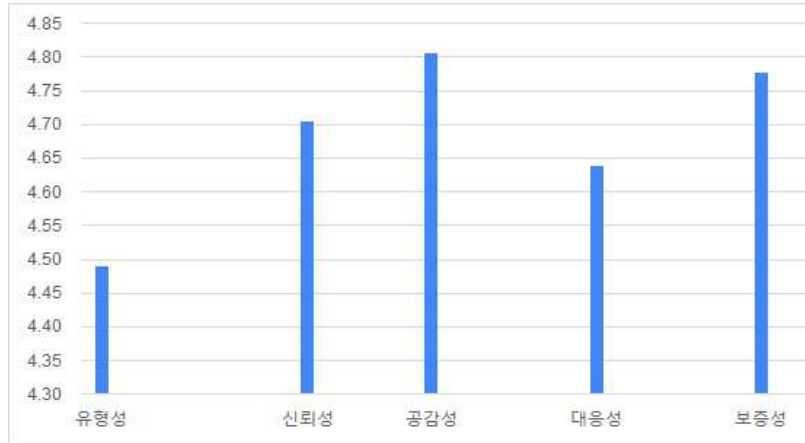
프로그램에 대한 전반적인 만족도가 평균 4.35로 평가되었다. 항목별 범주에서는 담당자의 전문성을 평가하는 ‘보증성’이 4.73으로 가장 높게 조사되었고, ‘신뢰성’은 4.47, 고객 배려와 관련된 ‘공감성’ 범주와 이용인에 대한 관심과 욕구를 반영하는 ‘대응성’에서는 4.50으로 나타났다. 그러나 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 3.73로 프로그램 환경에 대해 낮은 만족도를 보였다.

시설의 노후화가 큰 영향을 끼친 것으로 사료되며, 이와 같은 결과와 건의사항 내용을 고려하여 온풍기 및 청소기 교체, 안내문구 게시 등을 통해 환경을 관리 하도록 하겠다.

### 3) 언어재활

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성에 관한 총 5개 영역, 20문항 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.67점으로 나타났다.

[그림 II-43] 만족도 평균



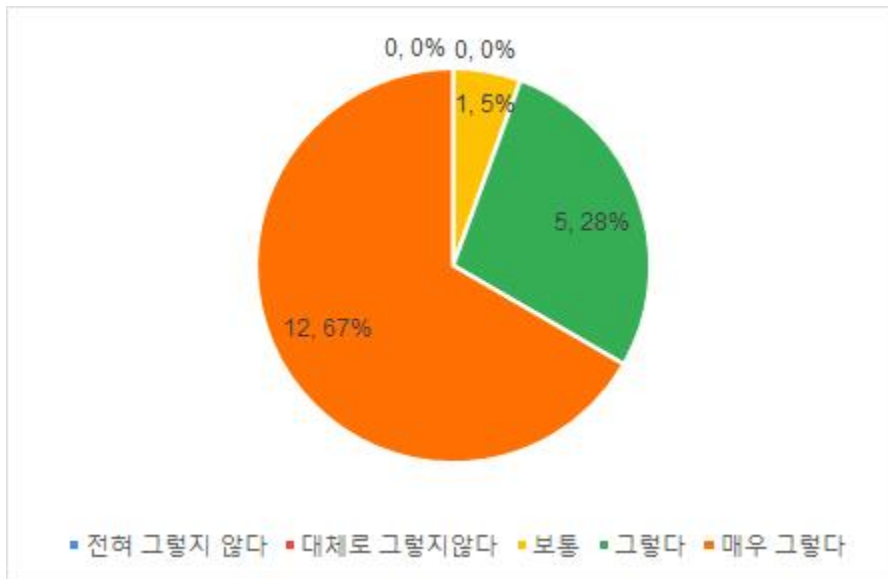
[표 II-53] 만족도 평균

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값	
유형성	복지관 청결성	4.61	4.49	0.59	18	3	5
	프로그램 제공장소	4.50		0.76		3	5
	기자재 구비	4.44		0.83		3	5
	대기장소 운영	4.28		0.80		3	5
	신청방법 이해	4.61		0.59		3	5
신뢰성	계획적 운영	4.61	4.70	0.83	18	2	5
	운영시간 준수	4.67		0.82		2	5
	프로그램 내용 제공	4.83		0.50		3	5
공감성	정서적 공감	4.78	4.81	0.53	18	3	5
	인권존중	4.83		0.37		4	5
	개별적 관심	4.78		0.53		3	5
	권익옹호	4.83		0.37		4	5
대응성	신속한 대응	4.67	4.64	0.82	18	2	5
	자발성	4.61		0.83		2	5
	욕구반영	4.61		0.83		2	5
	적극적인 태도	4.67		0.67		3	5
보증성	친절도	4.83	4.78	0.37	18	4	5
	전문성	4.78		0.53		3	5
	안정감	4.67		0.82		2	5
	안전관리	4.83		0.37		4	5

① 복지관 청결성

복지관 건물에 대한 전반적인 청결성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(12명), ‘대체로 그렇다’ 28%(5명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 복지관 청결성 부분에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-44] 복지관 청결성



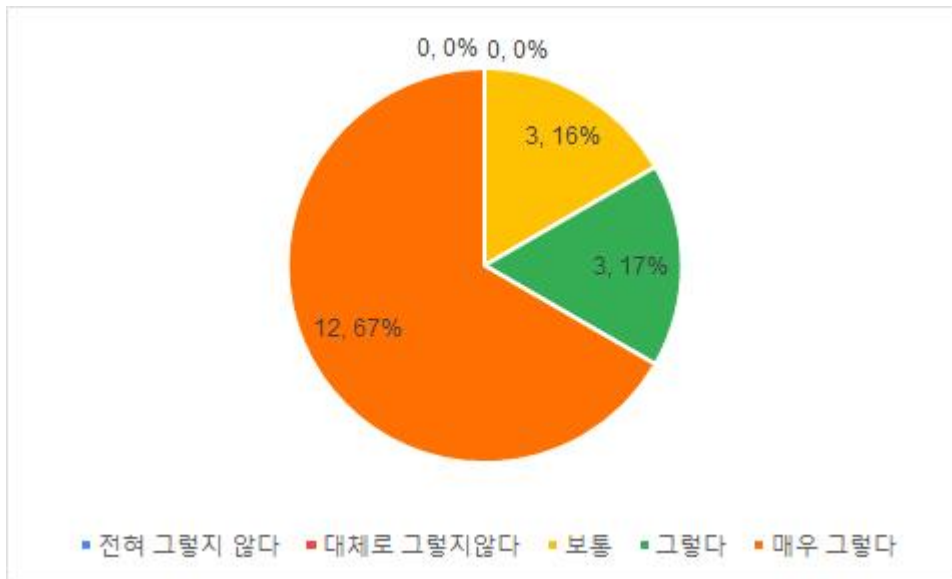
[표 II-54] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	18(100)
대체로 그렇다	5	28	
매우 그렇다	12	67	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 환경의 쾌적성에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(12명), ‘대체로 그렇다’ 17%(3명), ‘보통이다’ 16%(3명)으로 제공 장소의 쾌적성에서 대체로 만족하였다.

[그림 II-45] 프로그램 제공장소



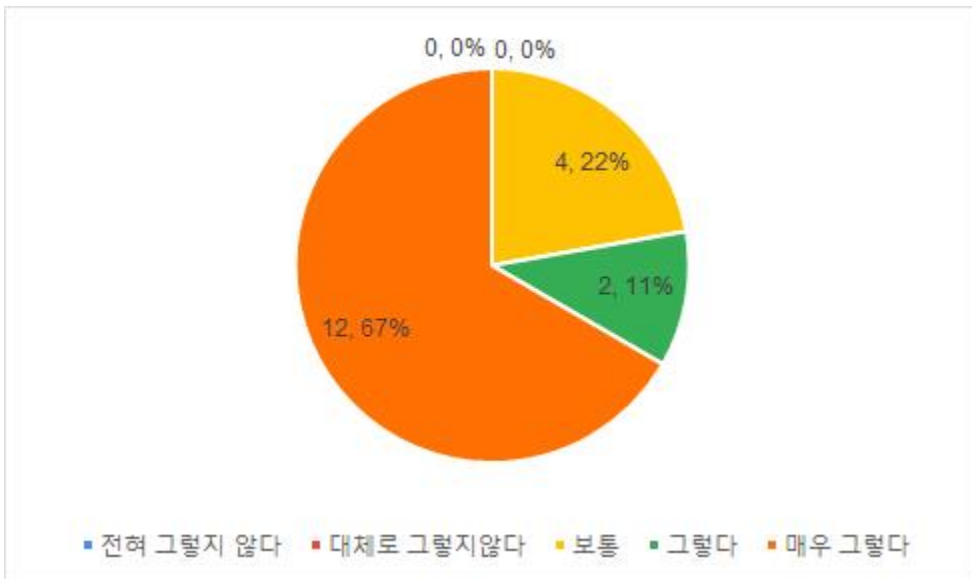
[표 II-55] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	3	16	18(100)
대체로 그렇다	3	17	
매우 그렇다	12	67	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재 준비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(12명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 22%(4명)으로 프로그램 기자재 구비에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-46] 기자재 구비



[표-56] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	22	18(100)
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	12	67	

#### ④ 대기장소 운영

관 내의 대기장소 운영에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 50%(28명), ‘대체로 그렇다’ 28%(5명), ‘보통이다’ 22%(4명)으로 대기장소 운영에 대한 만족도는 평이하였다.

[그림 II-47] 대기장소 운영



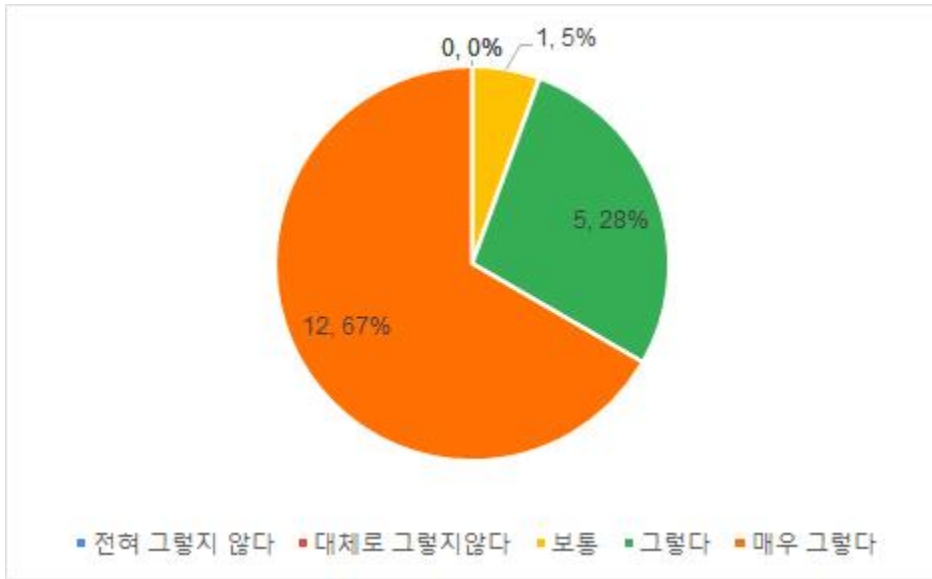
[표 II-57] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	4	22	18(100)
대체로 그렇다	5	28	
매우 그렇다	9	50	

⑤ 신청방법 이해

프로그램의 신청방법에 대한 이해도의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 67%(12명), ‘대체로 그렇다’ 28%(5명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 쉬운 신청방법에 대해서는 대체로 만족하였다.

[그림 II-48] 신청방법 이해



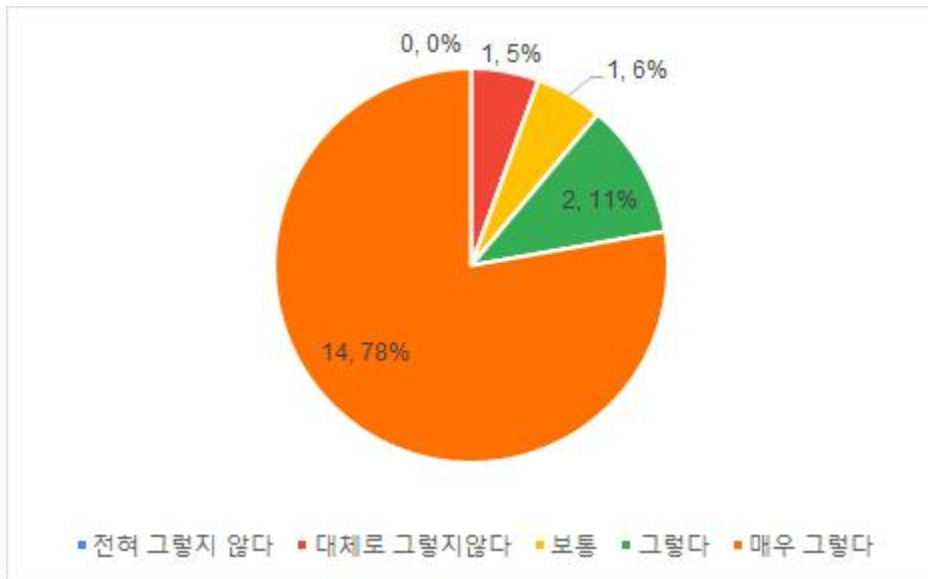
[표 II-58] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	18(100)
대체로 그렇다	5	28	
매우 그렇다	12	67	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%(14명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 계획적인 프로그램 운영에 대한 평가는 엇갈렸다.

[그림 II-49] 계획적 운영



[표 II-59] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	14	78	

⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 6%(1명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 운영시간 준수에 대해 대체로 만족하였으나 그렇지 못한 경우도 있었다.

[그림 II-50] 운영시간 준수



[표 II-60] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	1	6	
매우 그렇다	15	83	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 89%(16명), ‘대체로 그렇다’ 6%(1명), ‘보통이다’ 5%(1명)으로 프로그램 내용 전달에 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-51] 프로그램 내용 제공



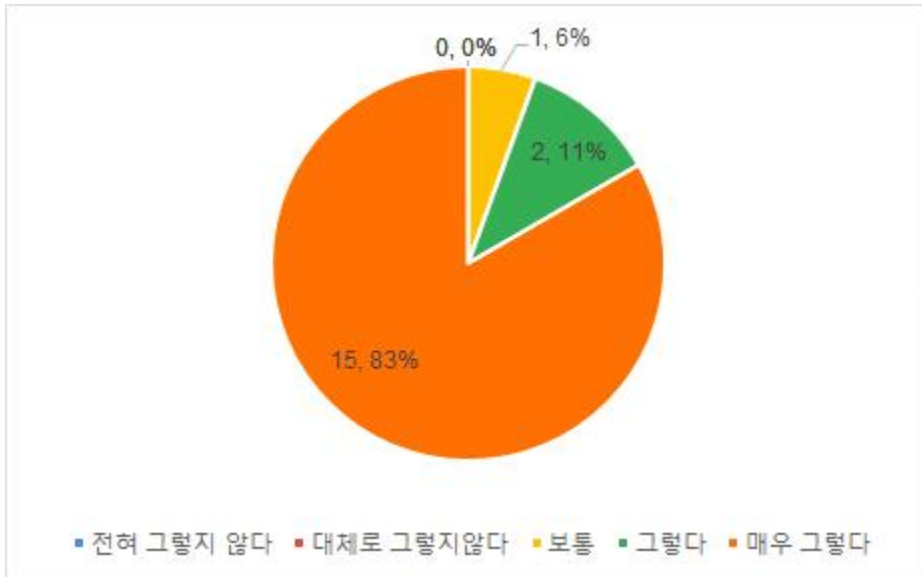
[표 II-61] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	5	18(100)
대체로 그렇다	1	6	
매우 그렇다	16	89	

⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 정서적 공감 노력에 대해 전반적으로 만족하였다.

[그림 II-52] 정서적 공감



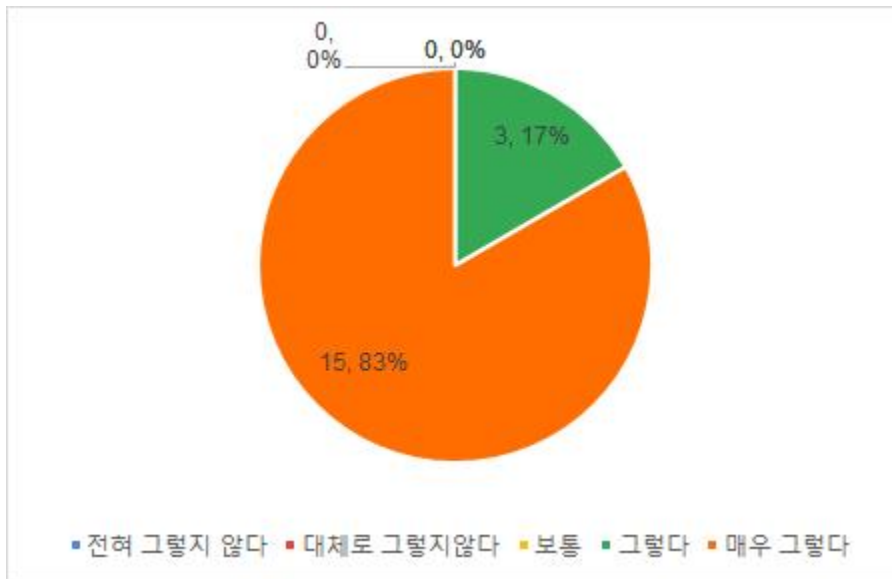
[표 II-62] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	18(100)
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	15	83	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 17%(3명)으로 담당 직원의 인권 존중 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-53] 인권 존중



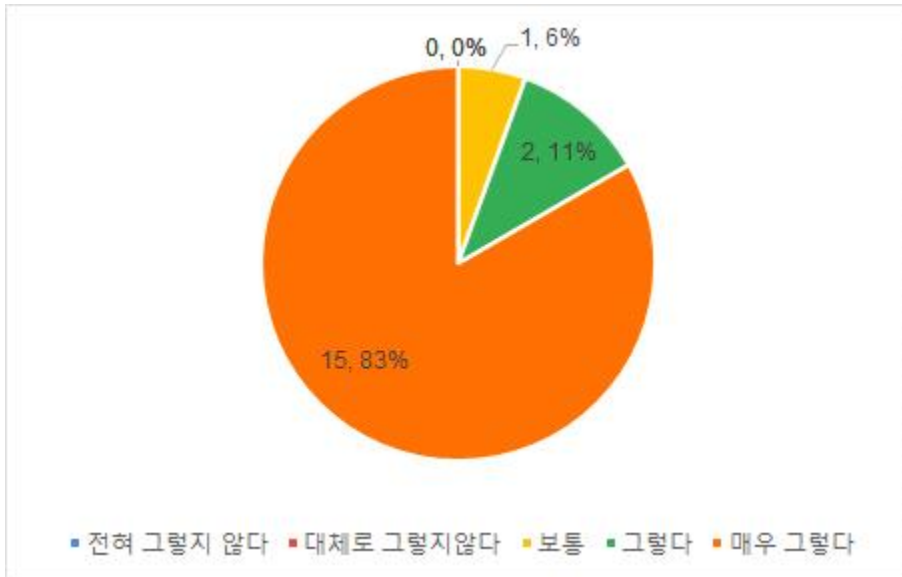
[표 II-63] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	17	18(100)
매우 그렇다	15	83	

⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 개별적인 관심에 대체로 만족하였다.

[그림 II-54] 개별적 관심



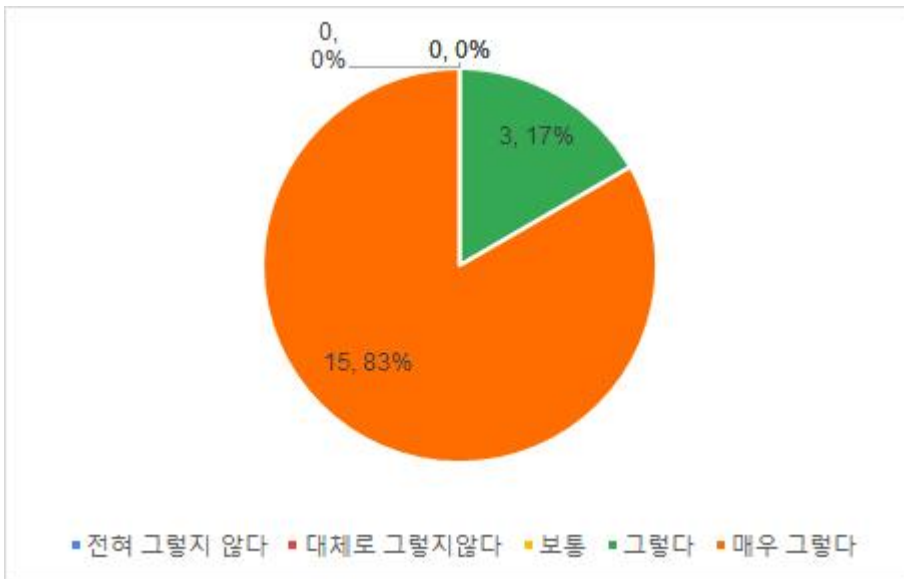
[표 II-64] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	18(100)
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	15	83	

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 17%(3명)으로 담당 직원의 권익옹호에 매우 만족하였다.

[그림 II-55] 권익 옹호



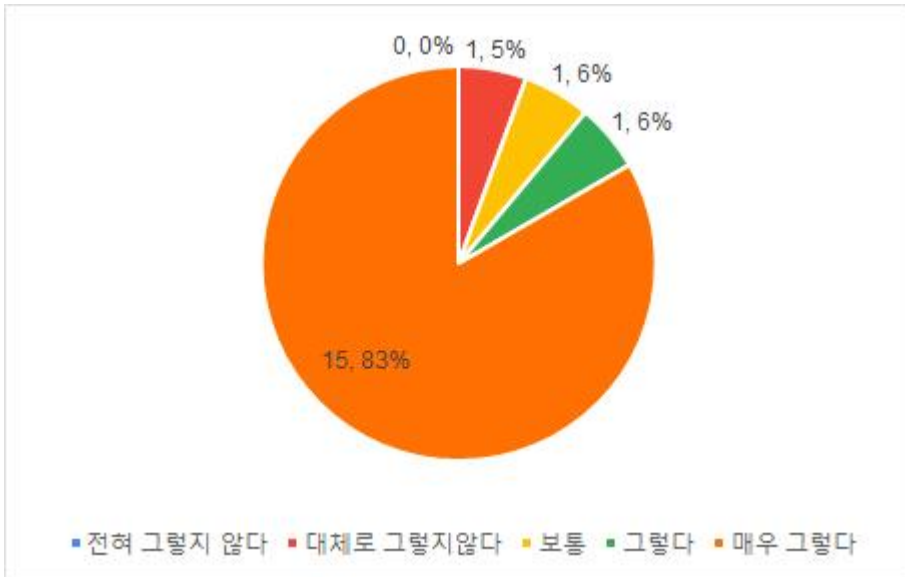
[표 II-65] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	17	18(100)
매우 그렇다	15	83	

⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 6%(1명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 담당 직원의 신속한 대응에 대한 평가는 엇갈렸다.

[그림 II-56] 신속한 대응



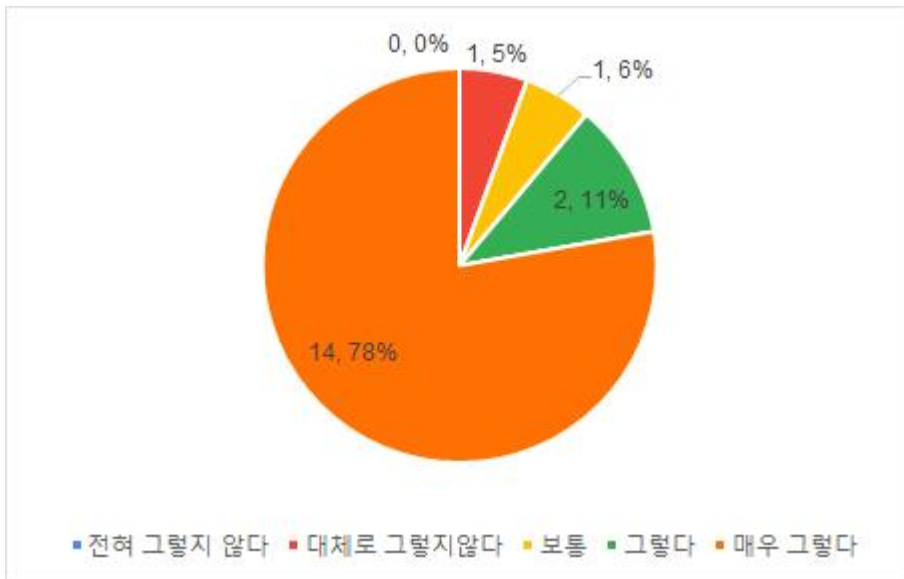
[표 II-66] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	1	6	
매우 그렇다	15	83	

#### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%(14명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 담당 직원의 자발성에 만족한 편이었다.

[그림 II-57] 자발성



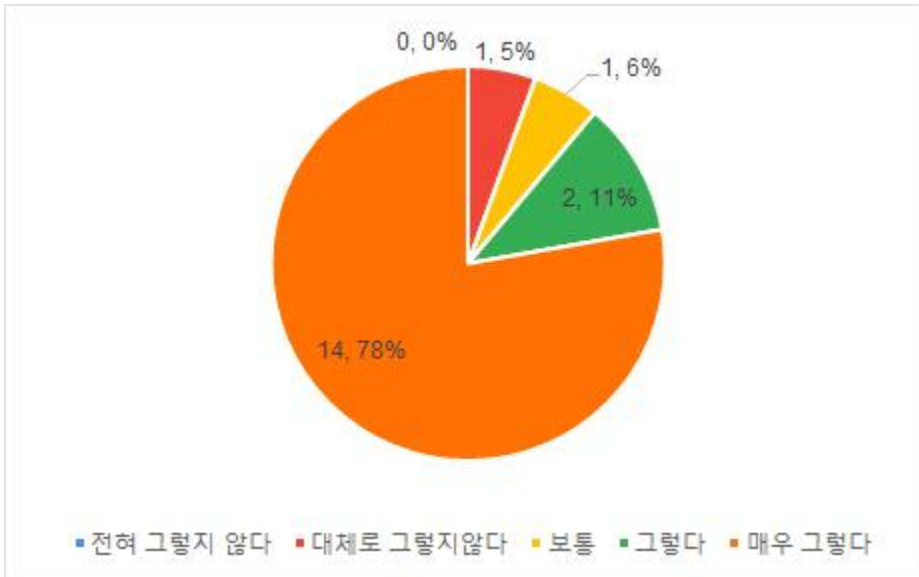
[표 II-67] 자발성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	14	78	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%(14명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 이용인의 욕구 반영에 대한 결과는 만족과 그렇지 못한 경우로 상반되게 나타났다.

[그림 II-58] 욕구 반영



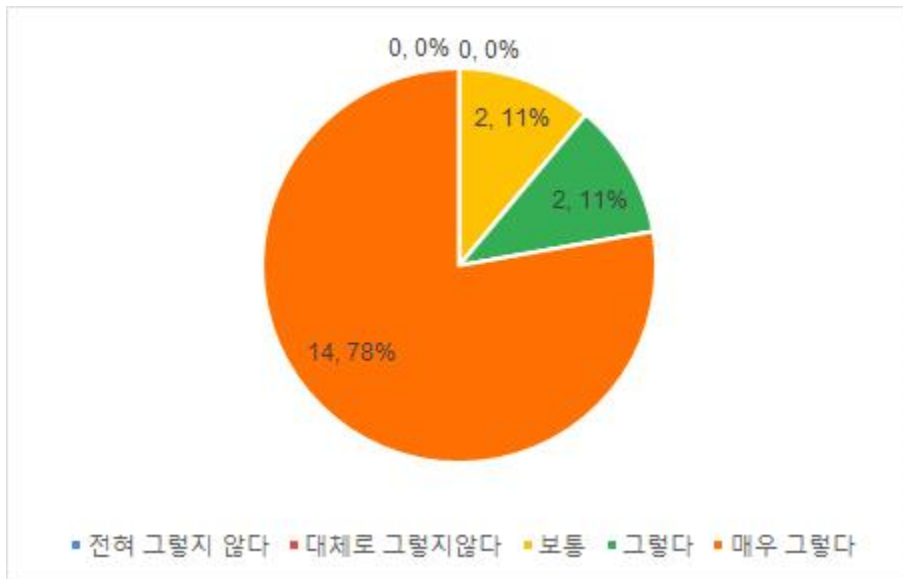
[표 II-68] 욕구 반영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	14	78	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 78%(14명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 11%(2명)으로 담당자의 인권 존중 노력에 대체로 만족하였다.

[그림 II-59] 적극적인 태도



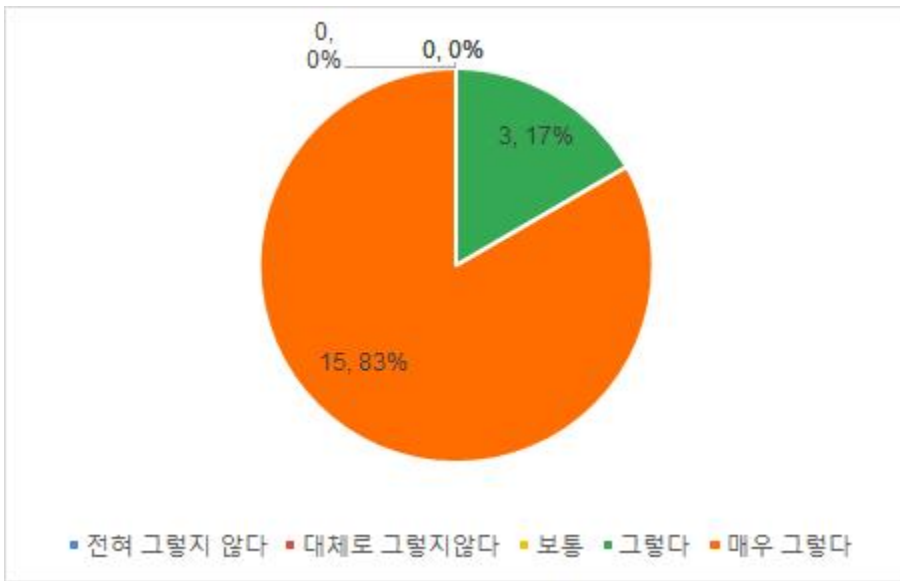
[표 II-69] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	2	11	18(100)
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	14	78	

⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 17%(3명)으로 담당자의 친절도에 매우 만족하였다.

[그림 II-60] 친절도



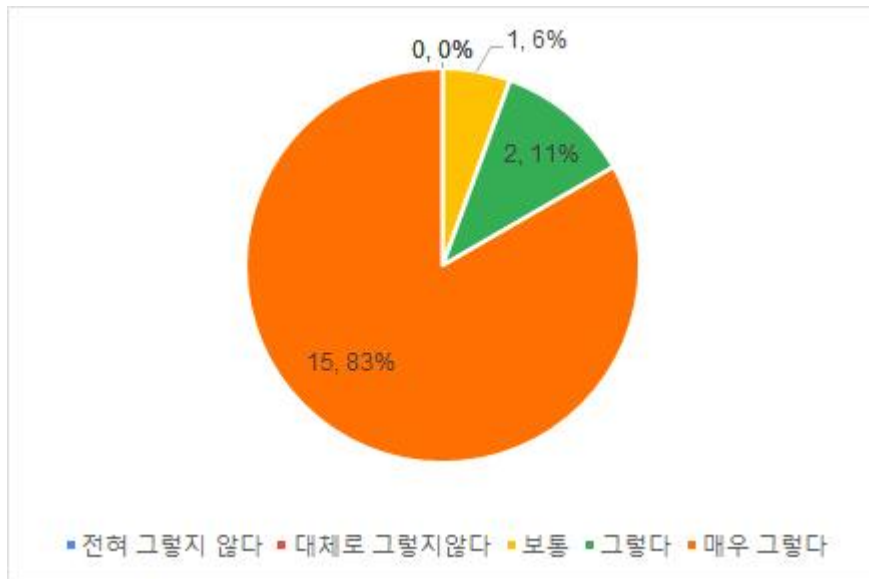
[표 II-70] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	17	18(100)
매우 그렇다	15	83	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 11%(2명), ‘보통이다’ 6%(1명)으로 담당 직원의 전문성에 대체로 만족하였다.

[그림 II-61] 전문성



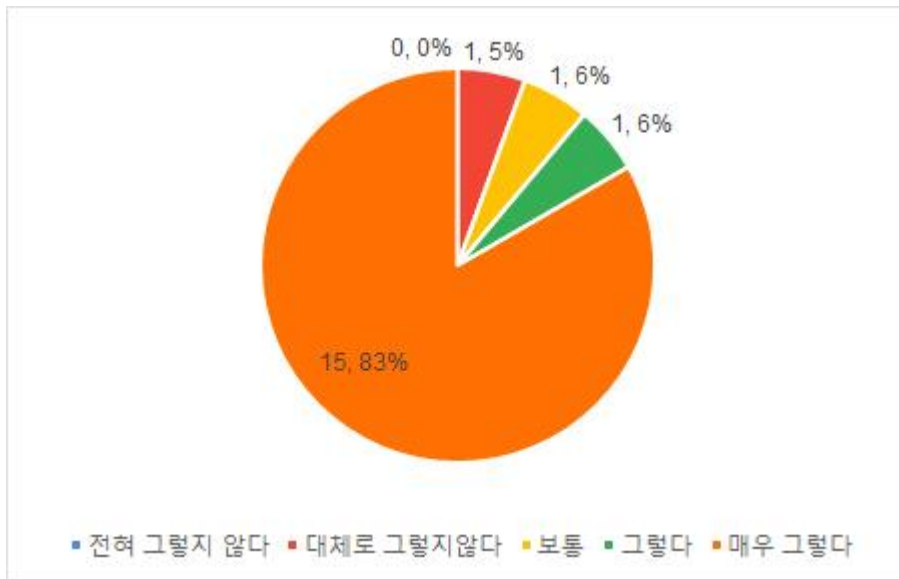
[표 II-71] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
보통이다	1	6	18(100)
대체로 그렇다	2	11	
매우 그렇다	15	83	

㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 6%(1명), ‘보통이다’ 6%(1명), ‘대체로 그렇지않다’ 5%(1명)으로 담당자의 안정감에 대해 만족한 경우와 그렇지 못한 경우가 공존하였다.

[그림 II-62] 안정감



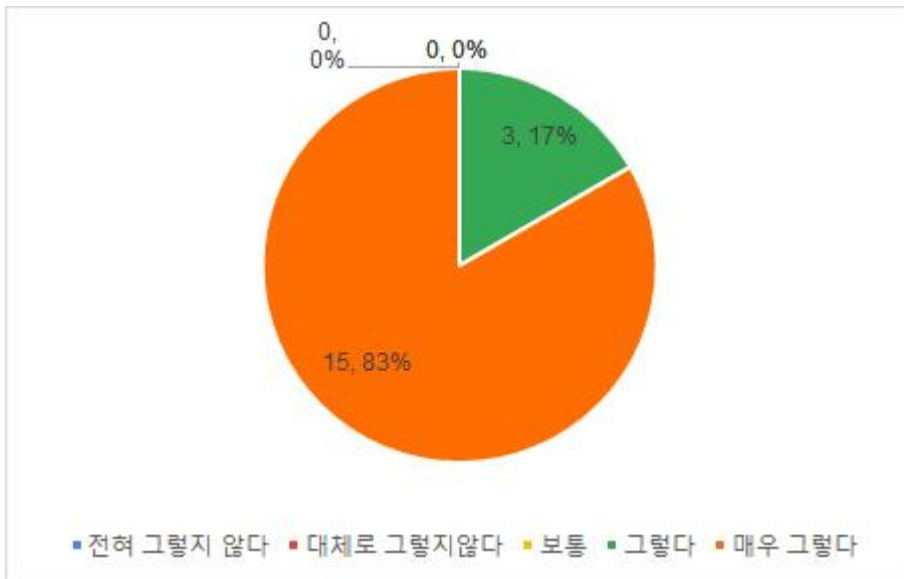
[표 II-72] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇지않다	1	5	18(100)
보통이다	1	6	
대체로 그렇다	1	6	
매우 그렇다	15	83	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 83%(15명), ‘대체로 그렇다’ 17%(3명)으로 담당 직원의 안전 관리 노력에 매우 만족하였다.

[그림 II-63] 안전 관리



[표 II-73] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
대체로 그렇다	3	17	18(100)
매우 그렇다	15	83	

㉑ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-74] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 이용 관련	프로그램에 대한 만족	1
	프로그램 내용 변경	1
	프로그램 연장(시간, 기간, 연령)	3
	프로그램 내용 영상 전송	1
계		6

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 6개의 의견이 있었다. 담당자에게 감사하다는 의견이 1건 있었고, 프로그램 시간, 기간, 연령 연장에 대한 건의도 제기되었다. 또한 프로그램 중 이루어지는 놀이, 강화의 변경을 원한다는 내용도 있었다. 제기된 건의사항을 논의하여 즉각 반영할 수 있는 부분은 반영하고 기간이 필요한 사업들은 장기 계획으로 세워 진행하도록 하겠다.

㉒ 언어재활 제언

프로그램 전반적인 만족도가 평균 4.67로 평가되었다. 항목별 범주에서는 서비스의 외형과 관련된 ‘유형성’ 범주에서 가장 낮은 4.49로 나타났으며, ‘신뢰성’, ‘대응성’ 범주에서 4.70과 4.64로 나타났다. ‘보증성’이 4.78, ‘공감성’ 범주가 4.81으로 가장 높게 나타나 담당자의 전문성과 이용인에대한 존중 부분이 가장 만족도가 높은 것으로 평가되었다. 그러나 항목별로 ‘대체로 그렇지못하다’는 답변이 상당수 제출되었고, 담당자별 만족도가 상이한 결과를 보였다. 개별조사된 의견을 반영·개선하여 이용인의 만족도를 향상시킬 수 있도록 노력하겠다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 09월 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 64부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 45부(회수율 70.3%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha=.880$ , 신뢰성  $\alpha=.866$ , 공감성  $\alpha=.961$ , 대응성  $\alpha=.977$ , 보증성  $\alpha=.947$ 의 신뢰도를 나타냈다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 45개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘가족’이 대리 응답(100%, 45명)해 주었다. 조사대상 이용인의 성별 분포는 ‘남성’ 53%(24명), ‘여성’ 47%(21명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 높은 것으로 나타났다. 연령 분포에서는 ‘7세 미만’ 미취학 이용인이 15%(7명), ‘8~18세’ 학령기 이용인이 76%(34명), ‘14~19세’ 청소년 이용인이 9%(4명)로 나타났다. 미취학 및 학령기 아동 이용인이 전체의 91%로 매우 높은 이용률을 보이고 있다. 거주 지역 분포에서는 ‘인천광역시 남동구’ 67%(30명), ‘인천광역시 타 지역’ 31%(14명), 타지역 2%(1명)로 나타났다. 조사대상의 장애유형별 분포는 ‘뇌병변장애’ 58%(26명), ‘지적장애’ 31%(14명), ‘미등록’ 9%(4명), ‘지체장애’ 2%(1명) 순으로 나타났다. 장애의 정도 분포에서는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 84%(38명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 16%(7명)으로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 ‘물리재활’이 4.75점, ‘수중물리재활’이 4.35점, ‘언어재활’ 4.67점으로 나타났으며, ‘기능향상지원2팀’ 평균 만족도 4.61점으로 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 나타났으며, 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 3.73으로 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 담당자 간 만족도 편차가 큰 것으로 나타났다.

전반적으로 만족도가 높은 것으로 나타났지만, 범주별·담당자별 편차가 두드러져 차후 개선해야 할 사항들이 많을 것으로 예상된다. 또한 조사된 이용인의 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

팀장 박성목

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

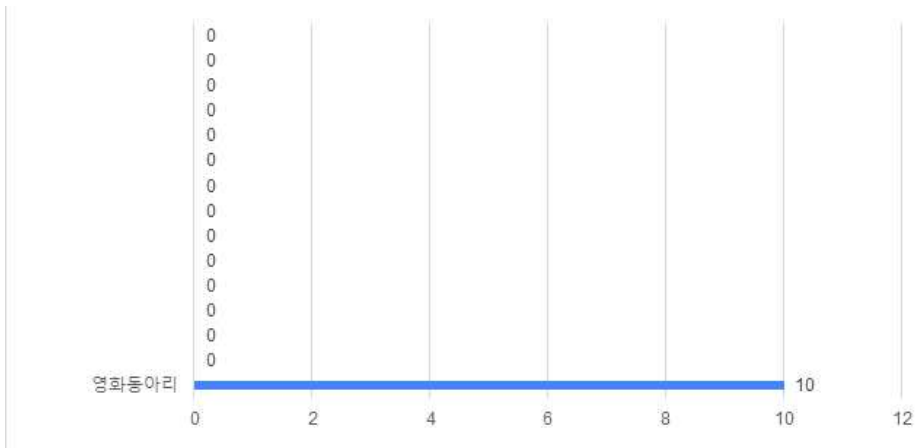
2024년 9월 현재 권익지원팀 영화동아리에 참여하고 있는 이용인을 대상으로 지류 설문을 활용하여 10건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 설문방식	온라인	설문지	비고
설문지 배부	-	10	구글설문활용 <a href="https://forms.gle/qaR6moJAnhLcmETs6">https://forms.gle/qaR6moJAnhLcmETs6</a>
설문지 회수	-	10	
회 수 율	-	100%	

[그림 I-1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2023년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 3주

## 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  $\alpha = .900$ , 신뢰성  $\alpha = .885$ , 공감성  $\alpha = .943$ , 대응성  $\alpha = .938$  보증성  $\alpha = .931$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	.100	1.133	$\alpha = .788$	5
	프로그램장소의 쾌적함	.456			
	기자재 보유	.178			
	대기장소의 적절성	.000			
	신청방법의 이해	.400			
신뢰성	계획에 따른 운영	.000	.278	$\alpha = .585$	3
	운영시간준수	.178			
	내용에 대한 정보제공	.100			
공감성	이용인의 감정 이해	.100	.300	$\alpha = .455$	4
	인권존중	.000			
	개별적관심	.100			
	권익옹호	.100			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	.178	.811	$\alpha = .849$	4
	자발적인 지원	.178			
	욕구반영	.000			
	적극적인 태도	.456			
보증성	친절한 태도	.178	.811	$\alpha = .849$	4
	전문성	.000			
	정서적 안정감	.456			
	안전한 운영	.178			

※ 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	4.9	4.84	0.32	4	5	10
	프로그램장소의 쾌적함	4.7		0.67	3	5	
	기자재 보유	4.8		0.42	4	5	
	대기장소의 적절성	5		0	5	5	
	신청방법의 이해	4.8		0.63	3	5	
신뢰성	계획에 따른 운영	5	4.90	0	5	5	
	운영시간준수	4.8		0.40	4	5	
	내용에 대한 정보제공	4.9		0.3	4	5	
공감성	이용인의 감정 이해	4.9	4.93	0.32	4	5	
	인권존중	5		0	5	5	
	개별적관심	4.9		0.32	4	5	
	권익옹호	4.9		0.32	4	5	
대응성	요구에 대한 신속한 대응	4.8	4.83	0.42	4	5	
	자발적인 지원	4.8		0.42	4	5	
	욕구반영	5		0	5	5	
	적극적인 태도	4.7		0.67	3	5	
보증성	친절한 태도	4.8	4.83	0.42	4	5	
	전문성	5		0	5	5	
	정서적 안정감	4.7		0.67	3	5	
	안전한 운영	4.8		0.42	4	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

[표II-1] 성별



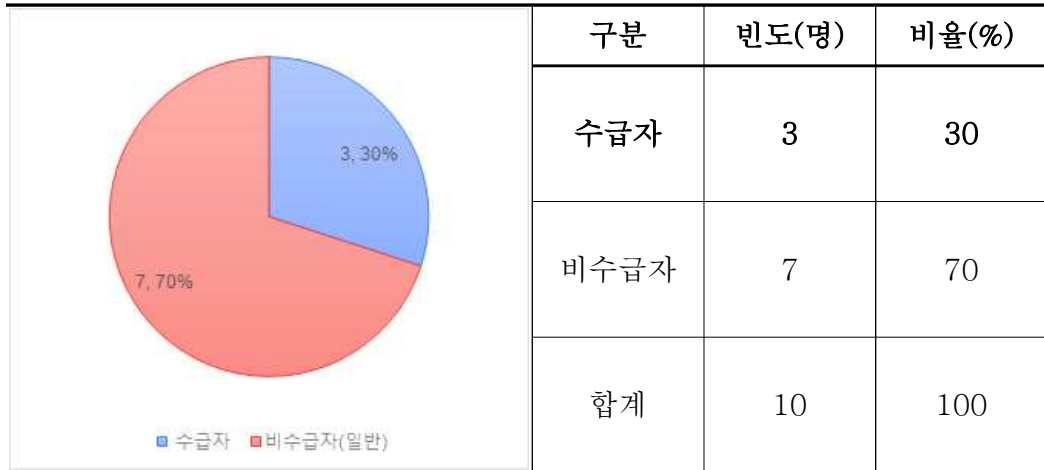
##### ② 연령

[표II-2] 연령



③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준



[표Ⅱ-4] 수급급여 구분



④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역

	구분	빈도(명)	비율(%)
	남동구	7	70
	인천지역	2	20
	인천외	1	10
	합계	10	100

⑤ 이용인과의 관계

[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계

	구분	빈도(명)	비율(%)
	본인	8	80
	가족	2	20
	외부인 (활동지원 및 요양보호사)	0	0
	합계	10	100

## 2) 장애관련특성

## ① 장애유형

[표Ⅱ-7] 장애유형



## ② 장애정도

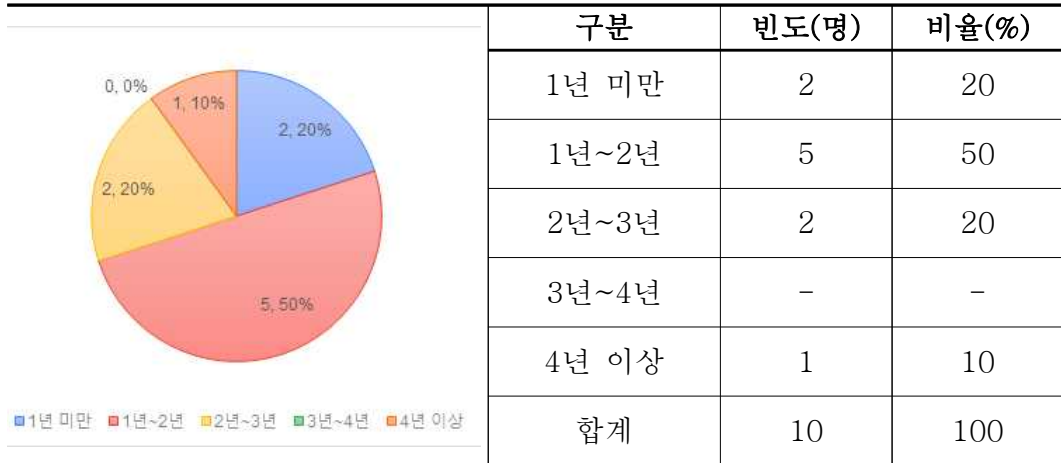
[표Ⅱ-8] 장애정도



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

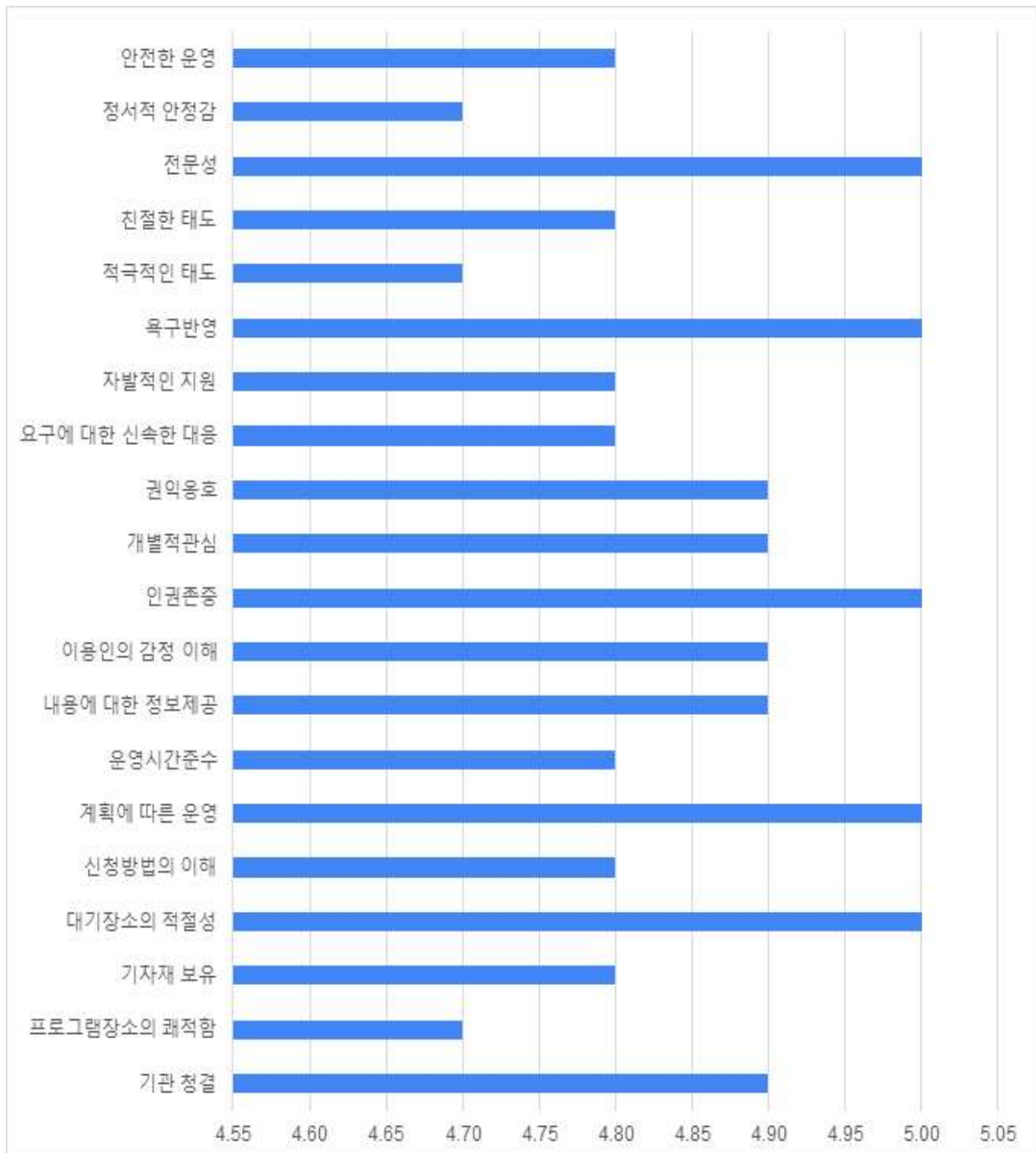
[표Ⅱ-9] 이용기간



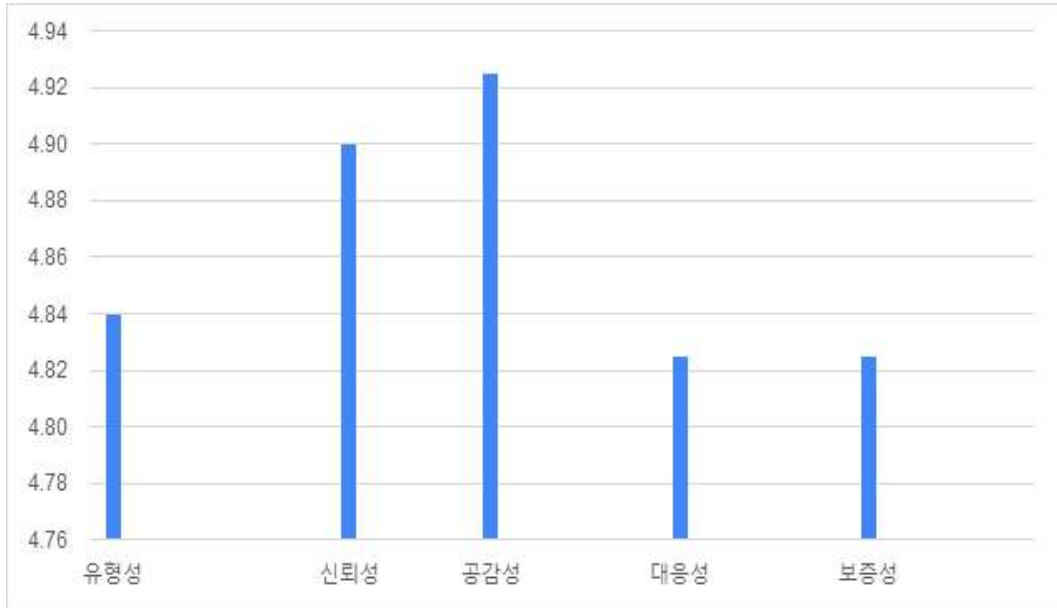
## 2. 만족도조사결과

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



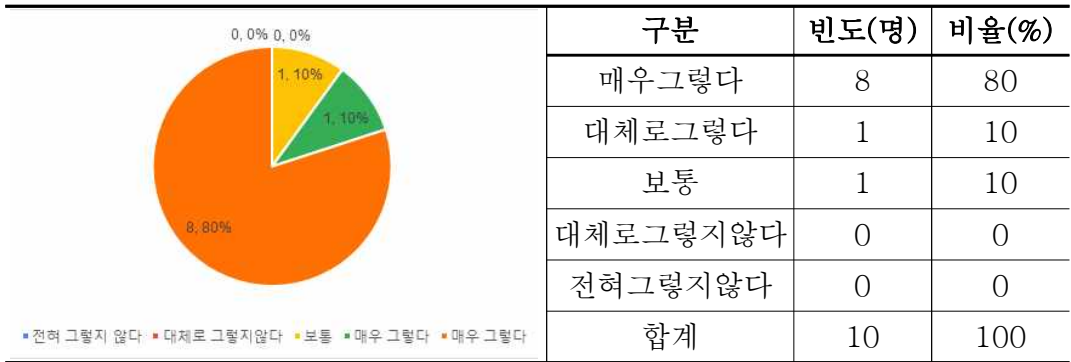
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다

[표Ⅱ-10] 기관 청결



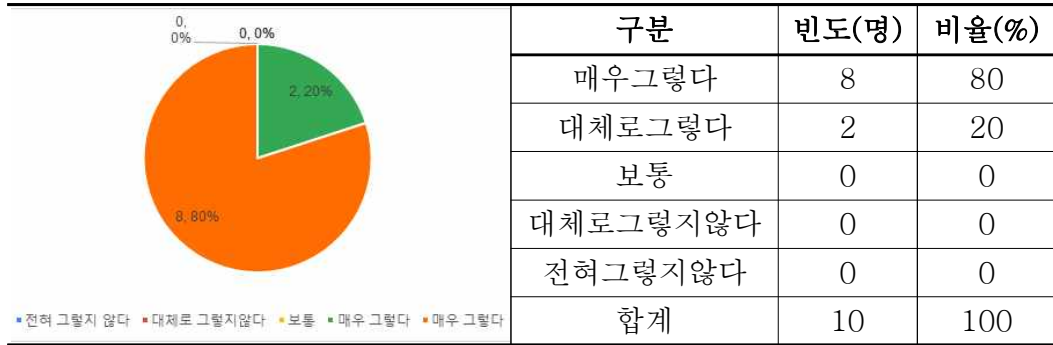
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다

[표Ⅱ-11] 프로그램 장소의 쾌적함



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

[표Ⅱ-12] 기자재 보유



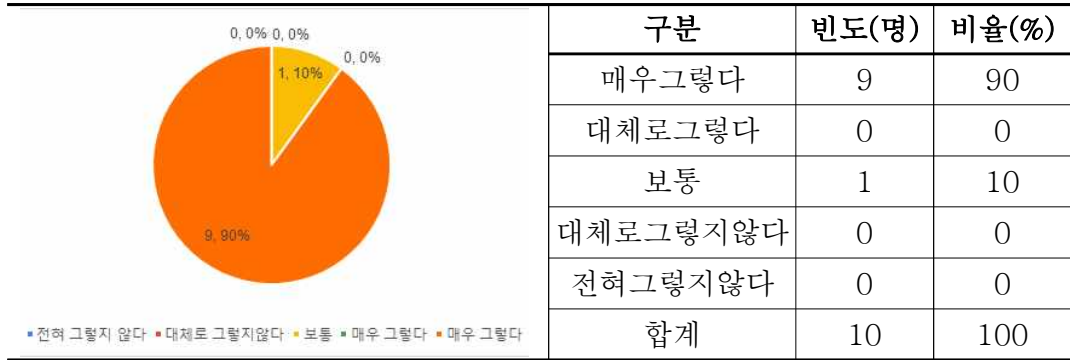
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다

[표Ⅱ-13] 대기장소의 적절성



5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다

[표II-14] 신청방법의 이해



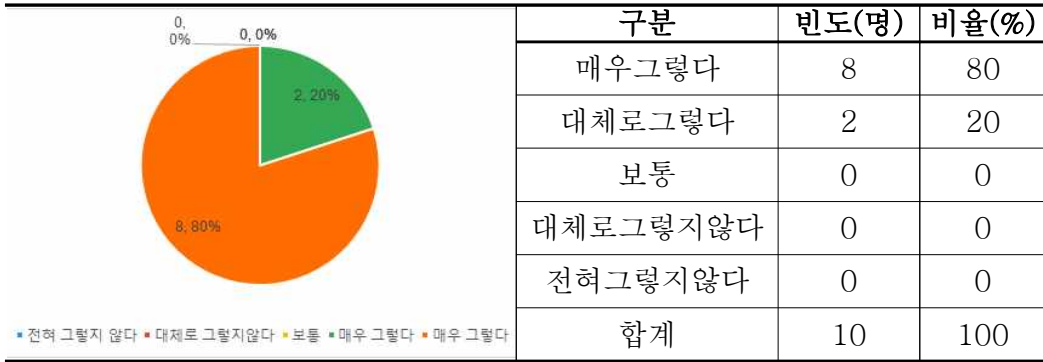
6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다

[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

[표 II-18] 이용인의 감정 이해



10) 담당직원은 이용인의 인권을 존중한다

[표 II-19] 인권존중



11) 담당직원은 이용인 각각에 대하여 개별적으로 관심을 기울인다.

[표Ⅱ-20] 개별적 관심



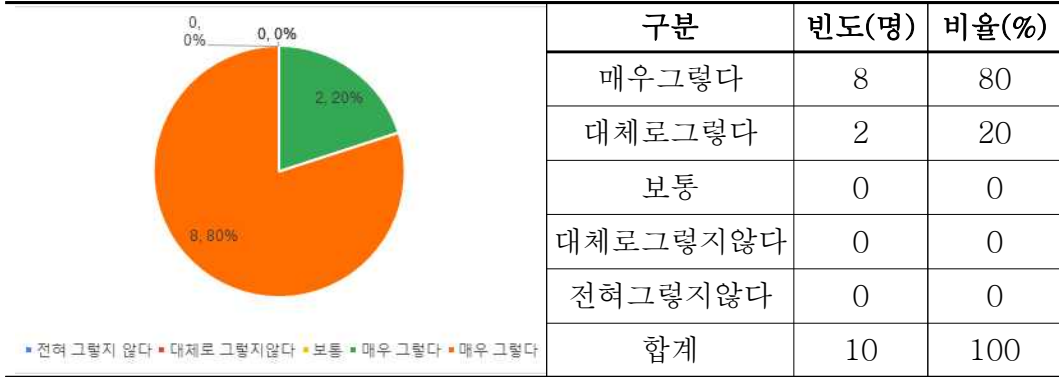
12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.

[표Ⅱ-21] 권익옹호



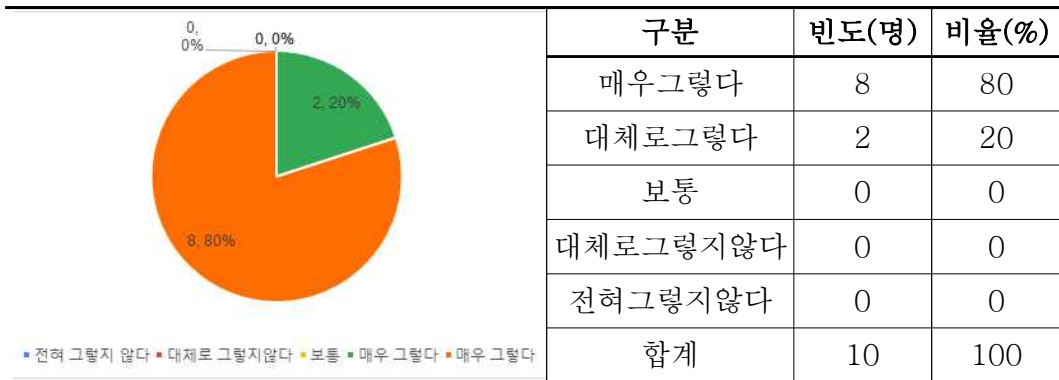
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.

[표Ⅱ-22] 요구에 대한 신속한 대응



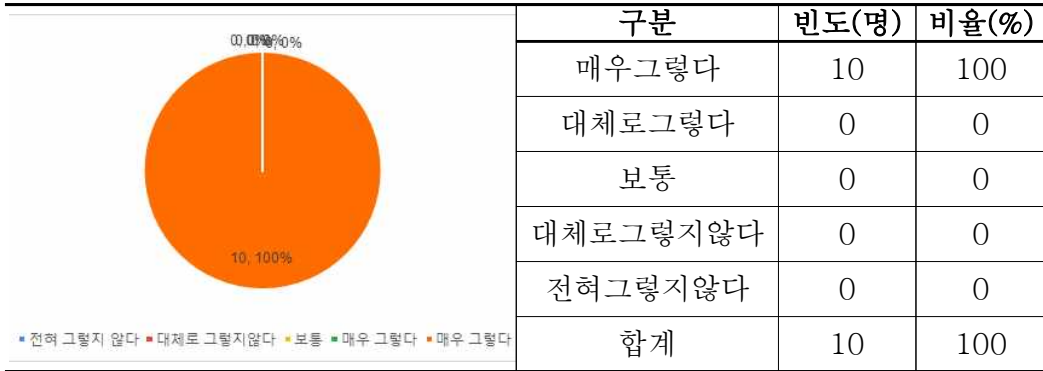
14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-23] 자발적인 지원



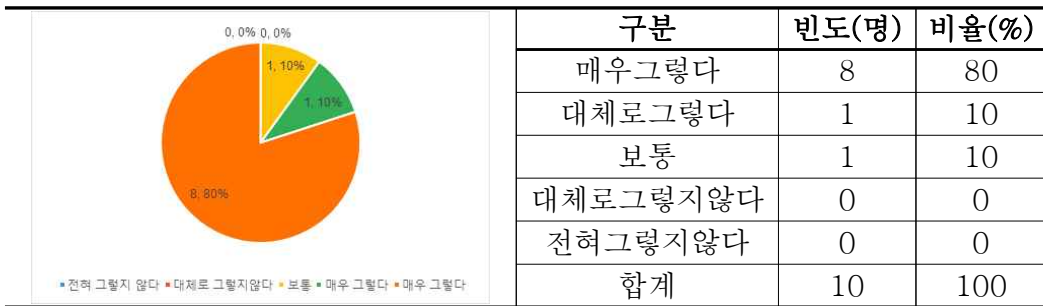
15) 담당직원은 이용인의 욕구를 반영하기 위해 노력한다.

[표Ⅱ-24] 욕구반영



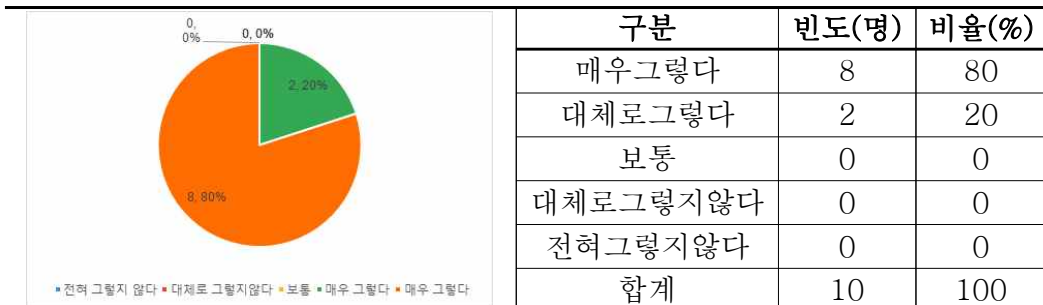
16) 담당직원은 적극적인 태도로 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-25] 직원의 적극적인 태도



17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-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	4

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 4건의 의견이 있었고 의사확인이 가능한 답변을 부분별로 정리하여, 프로그램에 대한 만족도가 높게 나타나 내년 프로그램 계획 시 이용인 욕구반영을 위한 참고자료로 활용하고자 한다.

## Ⅲ. 결론 및 제언

### 1. 결론

2024년 9월 현재 영화동아리를 이용하고 있는 이용인 10명이 만족도조사에 참여하였다.

설문내용의 이해를 높이기 위해 지류를 활용하여 담당자의 설명에 따른 조사가 진행되었고, 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 서브퀵모델을 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’ 60%(6명), ‘여성’ 40%(4명)로 남성 이용률과 여성 이용률이 큰 차이가 나지 않음을 확인하였다.

연령분포는 ‘20~29세’가 가장 많은 60%(6명)의 분포도를 보였고 ‘30~39세’, ‘40~49세’가 20%(2명)씩으로 동일함을 확인하였다.

이용인의 경제수준은 수급자 30%(3명), 비수급자 70%(3명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 70%(7명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 20%(2명), ‘인천 외’지역이 10%(1명)으로 나타났다. 2019년 개정된 남동구 장애인복지시설 설치 및 운영조례에 따라 남동구민을 우선으로 참여할 수 있도록 조치하고 있으며, 조례개정전 이용 중인 이용인의 숫자가 10%로 나타난 것으로 사료된다.

응답자는 이용인의 ‘본인’이 80%(8명)로 담당자의 지원으로 본인의 의견을 표현하고 반영될 수 있도록 프로그램시간을 활용하여 조사를 실시하였다. ‘가족’ 20%(2명)는 활동에 참여하지 않았던 인원에 대한 비율로 나타났다.

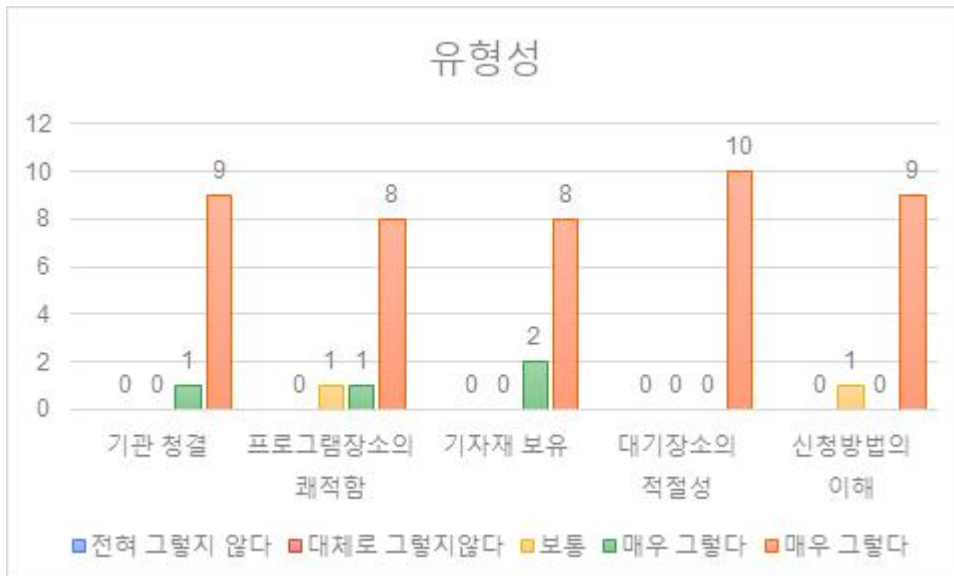
조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 90%(9명), ‘뇌병변장애’ 10%(10명)로 발달장애가 전체의 90%를 차지하고 있음을 확인하였고, 발달장애인 위주로 구성되어 있음을 확인하였다.

조사대상자의 장애정도는 ‘심한장애’가 100%(10명)으로 높게 나타나, **중증장애인의 높은 프로그램참여를** 확인하였다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년~2년이 50%(5명), 2년~3년과 1년미만이 각 20%(2명)이었고, 4년이상 10%(1명)로 나타났다.

문항유형에 따른 만족도결과는 아래와 같다.

### ○ 유형성



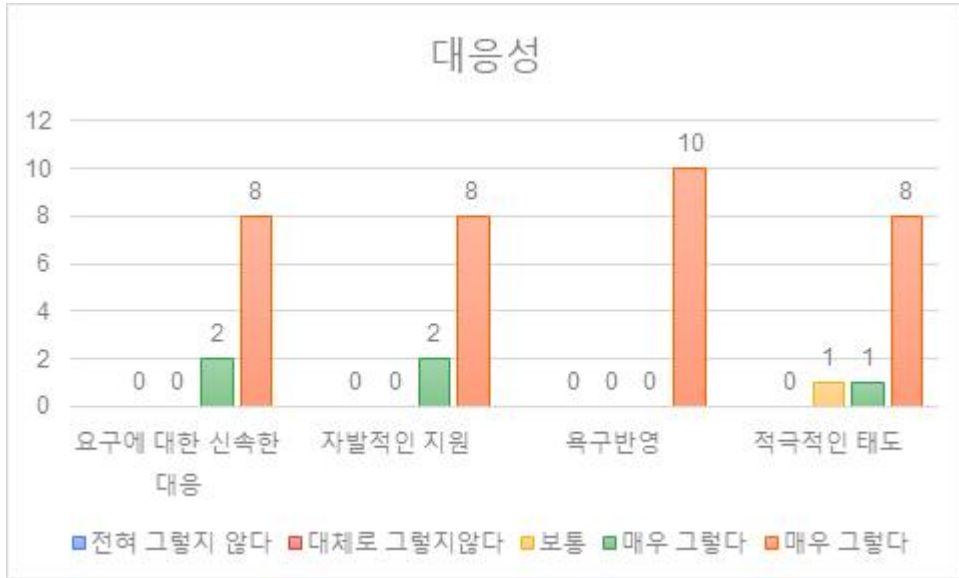
○ 신뢰성



○ 공감성



○ 대응성



○ 보증성



2. 제언

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

또한 작년과 비교하여 발달장애인참여율이 높게 나타났다. 참가자 모집 시 장애유형

에 대한 제한을 두지 않고 있으나, 발달장애인 참여가 높았고, 이를 통해 지속적인 사업운영을 통해 발달장애인들의 사회참여가 증가하고 있음을 확인 할 수 있었다.

기관시설에 대한 부분에서는 대기장소에 대한 만족도가 가장 높게 나타나, 2층 대기실 의자교체, 공기청정기 설치, 1층 로비 쿠션설치 등의 편의시설에 대한 지속적인 시설변화가 높은 만족도를 보인 것으로 사료된다.

다양한 프로그램개설 및 방향성에 대한 의견을 토대로 2024년 사업계획을 실시하고자 하며, 이용인의 욕구를 반영한 사업운영이 가능하도록 노력하고자 한다.



# 가족문화지원팀

대리 고희식

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

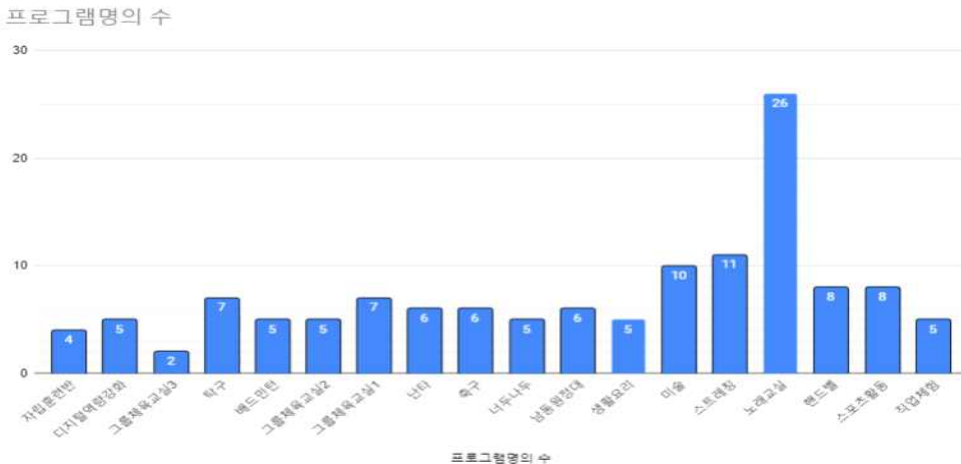
2024년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램에 참여하고 있는 이용인을 대상으로 온라인설문링크를 활용하여 131건의 이용인만족도 조사를 실시하였다.

회수율은 아래 [표 I-1]과 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	설문방식	온라인	설문지	비고
설문지 배부		131	-	구글설문활용
설문지 회수		131	-	
회 수 율		100%	-	

[그림 I-1] 프로그램 별 만족도조사 참여현황



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 3주간

## 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  $\alpha = .867$ , 신뢰성  $\alpha = .797$ , 공감성  $\alpha = .903$ , 대응성  $\alpha = .935$  보증성  $\alpha = .931$ 으로 높은 신뢰도를 나타냈다.(알파계수 0.6이상의 경우 신뢰도 적합)

[표 I -4] 설문문항 신뢰도

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	.166	1.069	$\alpha = .867$	5
	프로그램장소의 쾌적함	.182			
	기자재 보유	.192			
	대기장소의 적절성	.343			
	신청방법의 이해	.187			
신뢰성	계획에 따른 운영	.238	.691	$\alpha = .797$	3
	운영시간준수	.078			
	내용에 대한 정보제공	.376			
공감성	이용인의 감정 이해	.224	.698	$\alpha = .903$	4
	인권존중	.240			
	개별적관심	.150			
	권익옹호	.084			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	.248	.858	$\alpha = .935$	4
	자발적인 지원	.140			
	욕구반영	.086			
	적극적인 태도	.383			
보증성	친절한 태도	.254	.910	$\alpha = .931$	4
	전문성	.105			
	정서적 안정감	.170			
	안전한 운영	.382			

※ 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	4.82	4.79	0.41	3	5	131
	프로그램장소의 쾌적함	4.82		0.43	3	5	
	기자재 보유	4.82		0.44	3	5	
	대기장소의 적절성	4.68		0.59	3	5	
	신청방법의 이해	4.82		0.43	3	5	
신뢰성	계획에 따른 운영	4.85	4.86	0.49	2	5	
	운영시간준수	4.92		0.28	4	5	
	내용에 대한 정보제공	4.82		0.61	4	5	
공감성	이용인의 감정 이해	4.90	4.90	0.47	4	5	
	인권존중	4.89		0.49	4	5	
	개별적관심	4.89		0.39	2	5	
	권익옹호	4.91		0.29	4	5	
대응성	요구에 대한 신속한 대응	4.92	4.91	0.30	3	5	
	자발적인 지원	4.89		0.31	4	5	
	욕구반영	4.92		0.29	3	5	
	적극적인 태도	4.92		0.2	3	5	
보증성	친절한 태도	4.92	4.90	0.28	4	5	
	전문성	4.91		0.29	4	5	
	정서적 안정감	4.88		0.41	2	5	
	안전한 운영	4.91		0.32	3	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

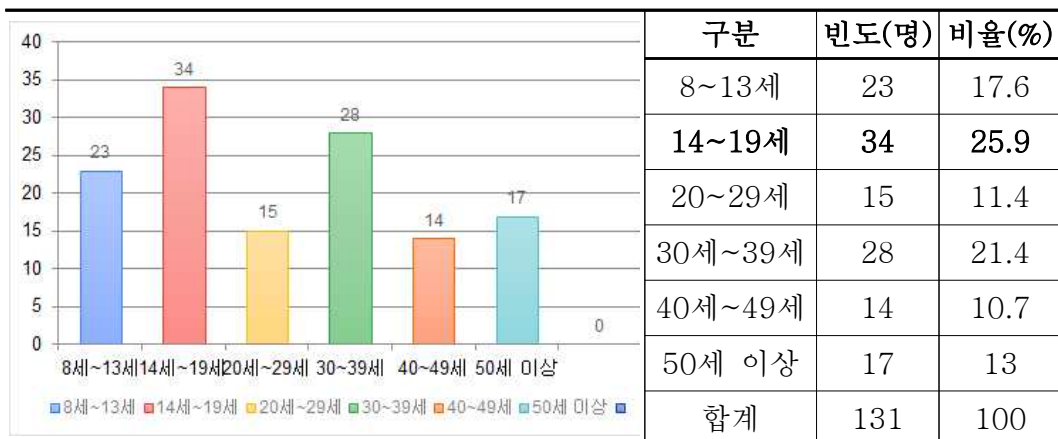
##### ① 성별

[표II-1] 성별



##### ② 연령

[표II-2] 연령

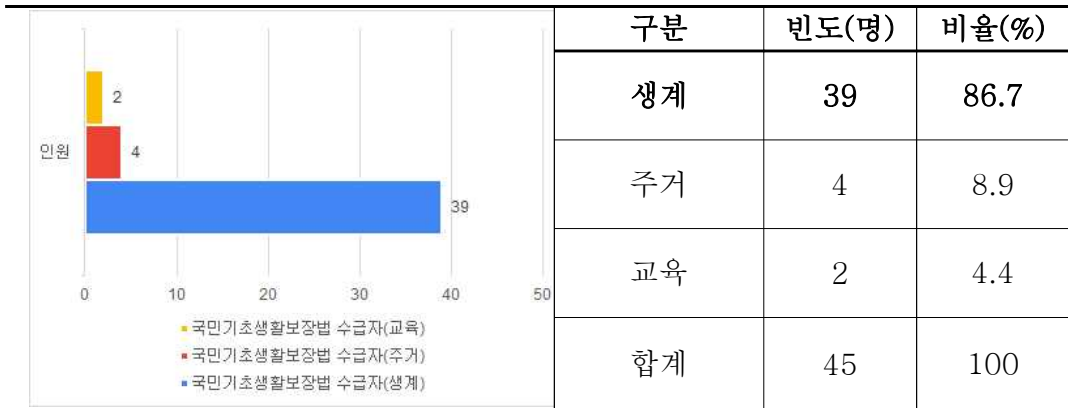


③ 경제수준

[표Ⅱ-3] 경제수준



[표Ⅱ-4] 수급급여 구분



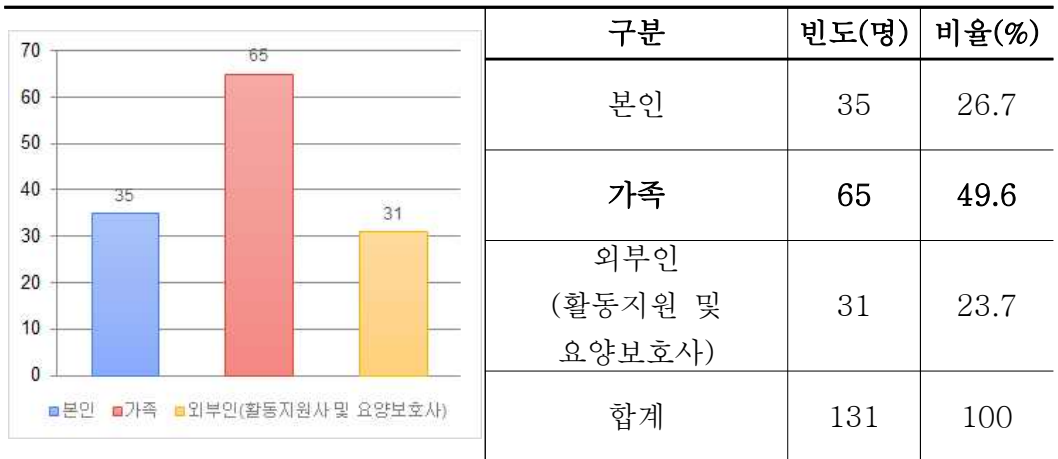
④ 거주지역

[표Ⅱ-5] 거주지역



⑤ 이용인과의 관계

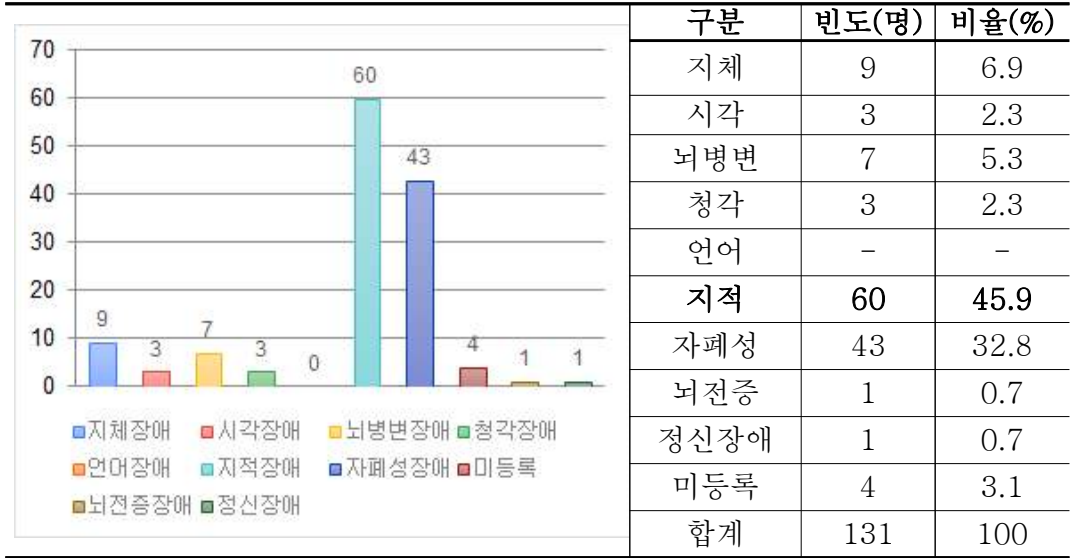
[표Ⅱ-6] 이용인과의 관계



2) 장애관련특성

① 장애유형

[표II-7] 장애유형



② 장애정도

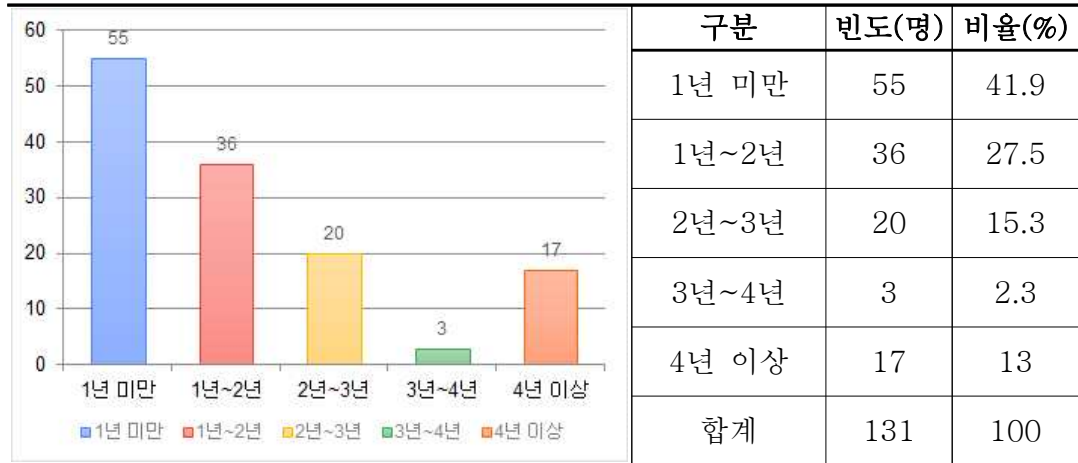
[표II-8] 장애정도



3) 복지관 이용관련특성

① 복지관 이용기간

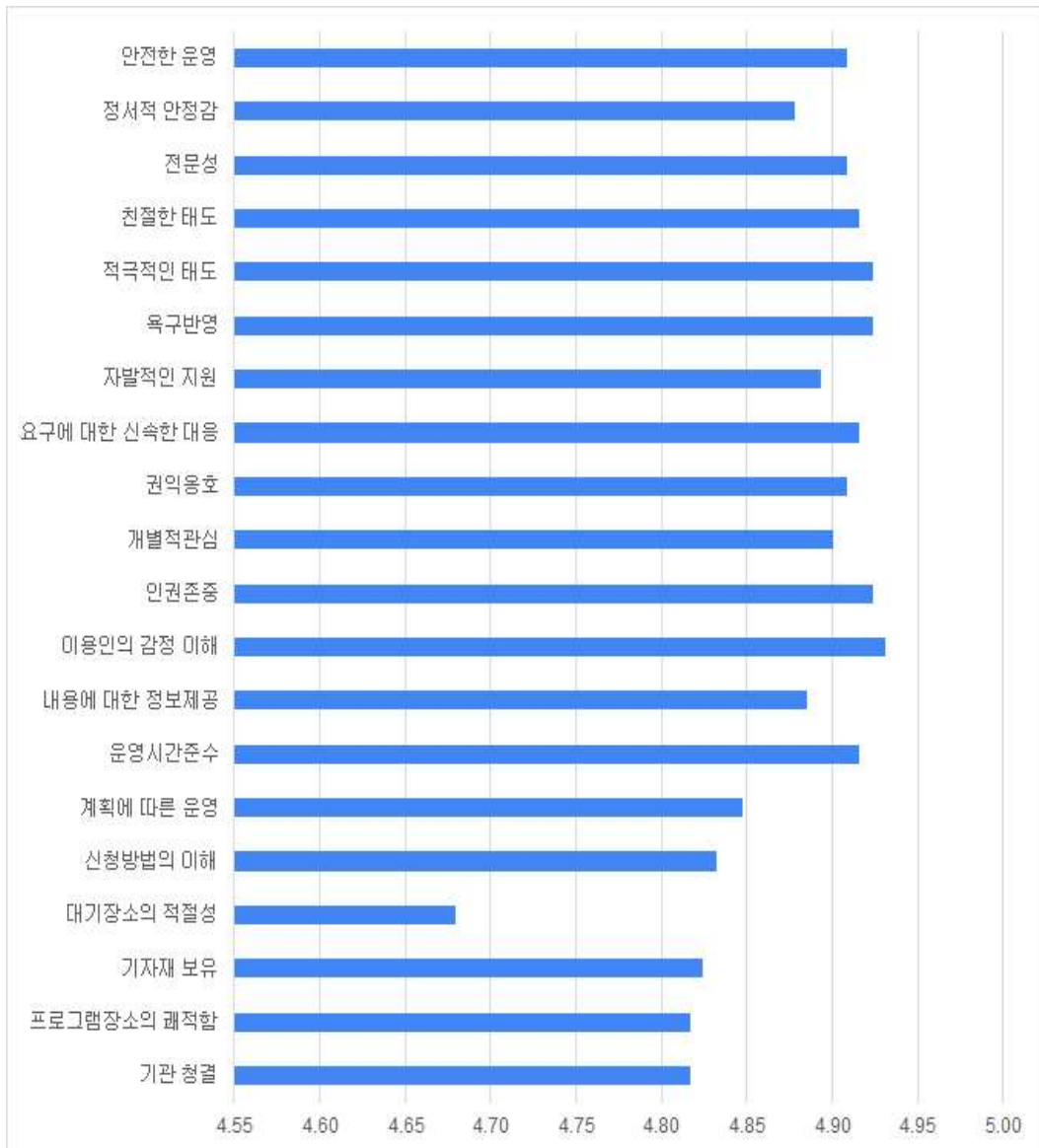
[표Ⅱ-9] 이용기간



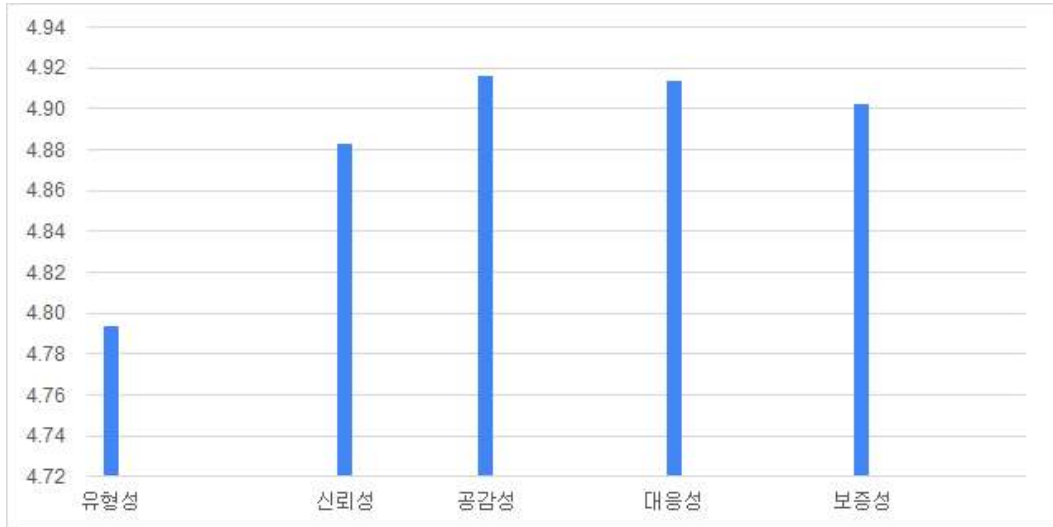
## 2. 만족도조사결과

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.

[그림 II-1] 항목별 만족도 평균

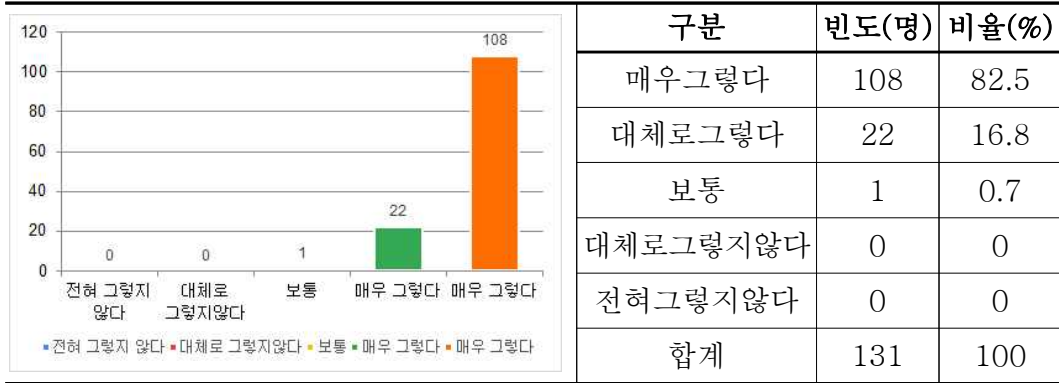


[그림 II-2]영역별 만족도 평균



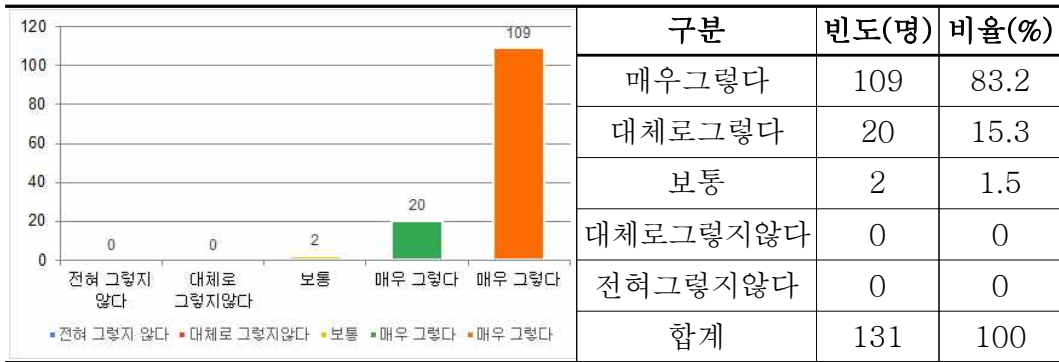
1) 복지관 건물은 전반적으로 깨끗하다

[표Ⅱ-10] 기관 청결



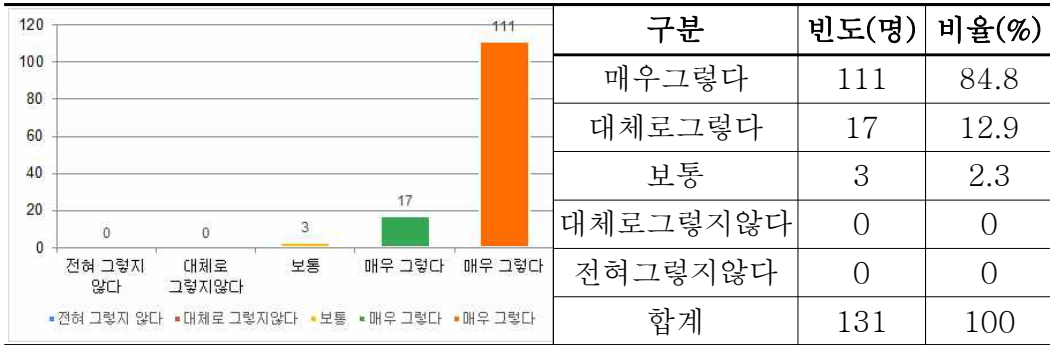
2) 프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적하다

[표Ⅱ-11] 프로그램 장소의 쾌적함



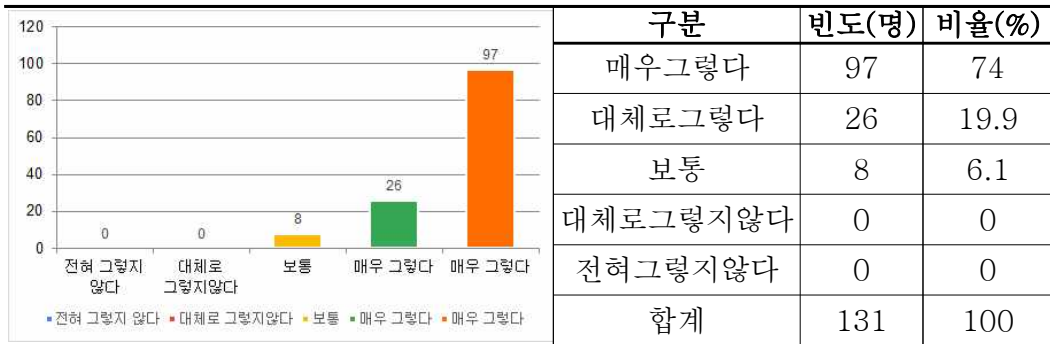
3) 프로그램 운영에 필요한 기자재(교구, 빔프로젝터 등)가 충분히 갖추어져 있다

[표Ⅱ-12] 기자재 보유



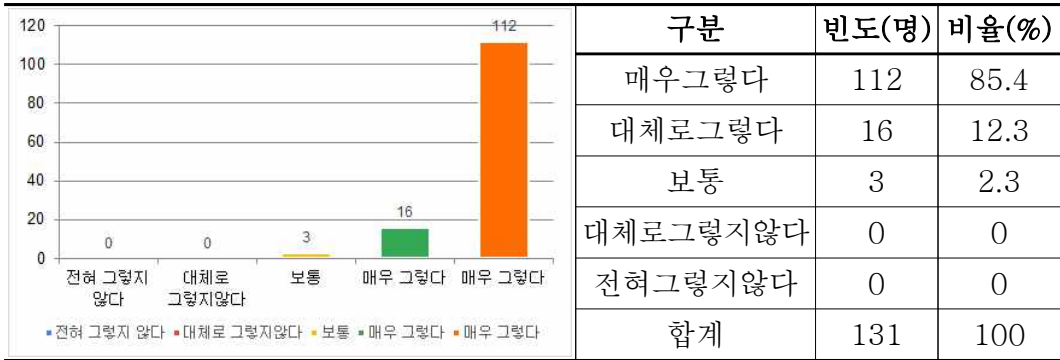
4) 관 내 대기장소가 적절하게 운영되고 있다

[표Ⅱ-13] 대기장소의 적절성



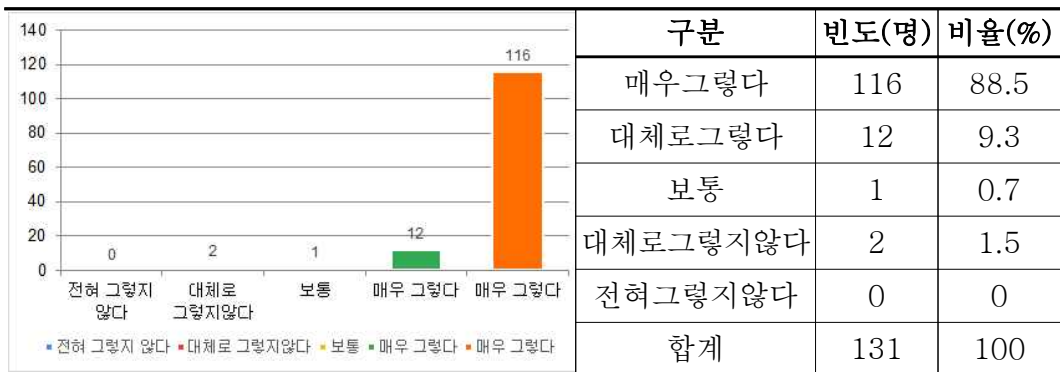
5) 프로그램의 신청방법을 쉽게 이해할 수 있다

[표II-14] 신청방법의 이해



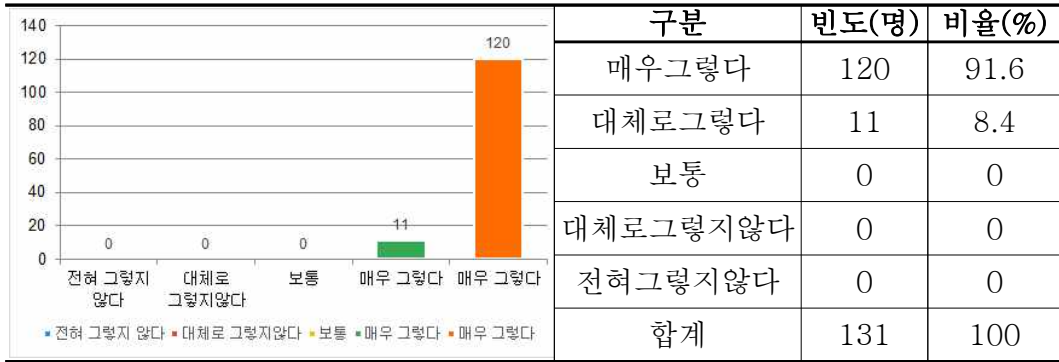
6) 프로그램이 계획대로 충실하게 운영되었다

[표II-15] 계획에 따른 프로그램운영



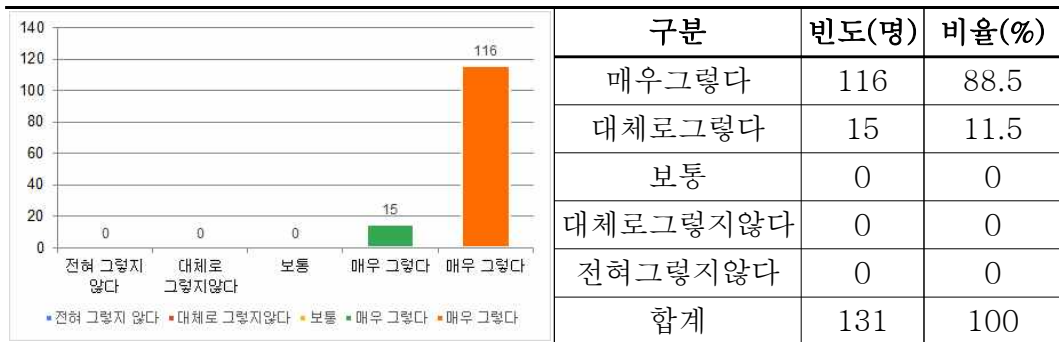
7) 프로그램운영시간이 잘 지켜졌다.

[표Ⅱ-16] 운영시간의 적절성



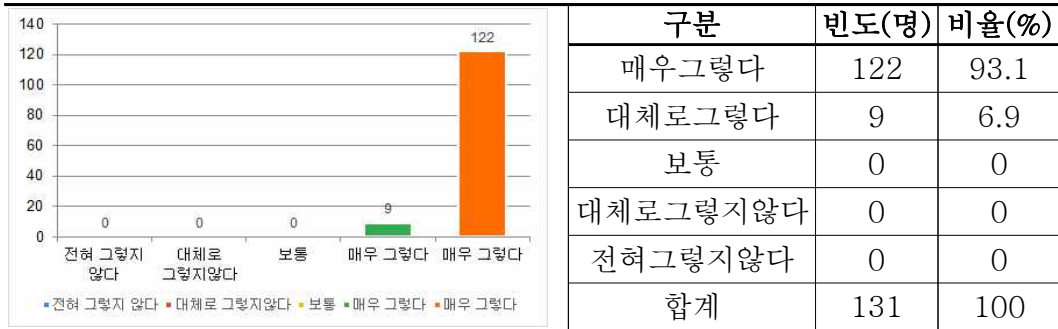
8) 프로그램 전반에 대한 내용이 이용인 또는 보호자에게 충분히 제공되었다

[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.

[표 II-20] 개별적 관심



12) 담당직원은 이용인의 권익옹호를 위해 노력한다.

[표 II-21] 권익옹호



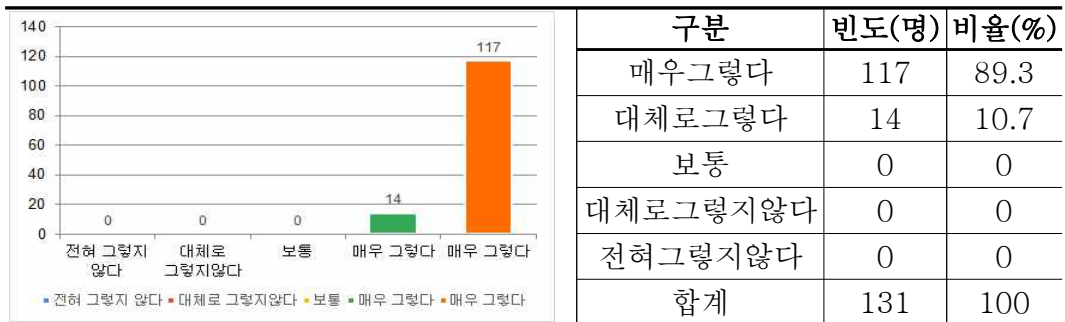
13) 담당직원은 이용인의 요구에 신속하게 대응한다.

[표Ⅱ-22] 요구에 대한 신속한 대응



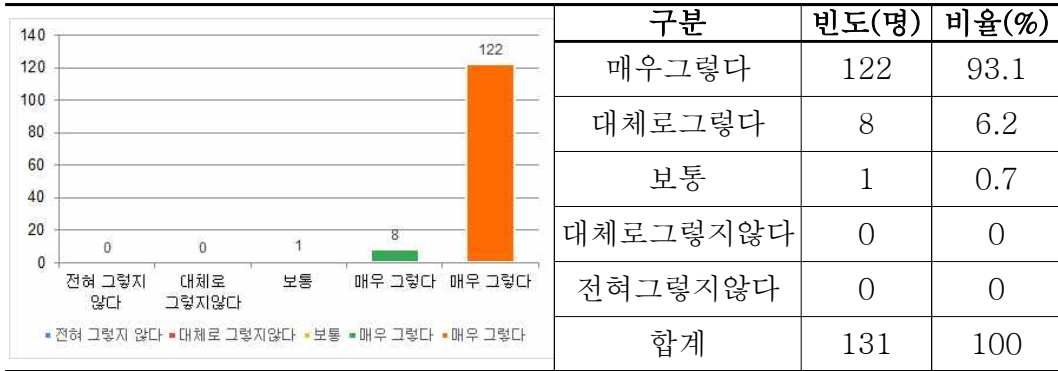
14) 담당직원은 자발적으로 이용인을 지원하기 위해 노력한다.

[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



17) 담당직원은 예의 바르고 친절하게 이용인을 대한다.

[표Ⅱ-26] 친절한 태도



18) 담당직원은 프로그램 운영에 필요한 전문성을 갖추었다.

[표Ⅱ-27] 직원의 전문성



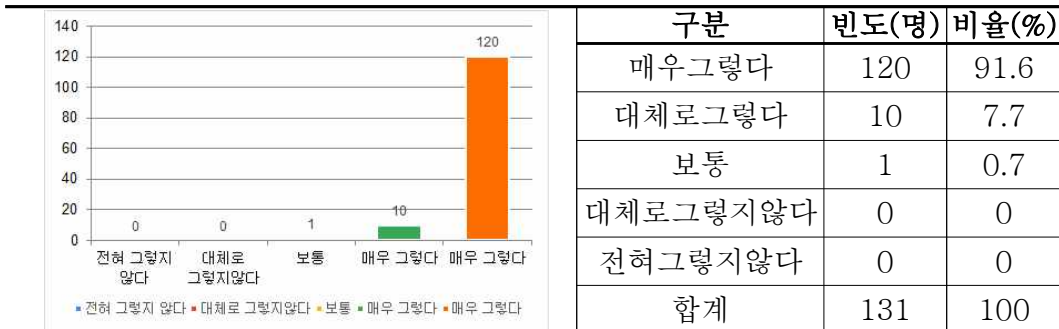
19) 담당직원은 이용인이 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.

[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
프로그램효과성	사회성향상	1
	기능(자립적행동 등)향상	2
프로그램운영	신규프로그램(성인방송댄스, 베이킹, 요리, 체육, 성인 계절학교)	5
	시간연장	2
	추첨제도의 개편	2
프로그램만족도	성인문화여가사업 만족	8
	기타프로그램	5
직원칭찬	적극적인 운영 및 욕구반영을 위한 노력(윤희팀)	1

건의 사항은 마지막 문항에 개별적으로 기재할 수 있도록 개방형질문으로 실시하였고 총 26건의 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

2024년 9월 현재 가족문화지원팀 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 131명이 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’ 64.1%(84명), ‘여성’ 38.9%(47명)로 남성 이용률이 높음을 확인하였다.

연령분포는 ‘14~19세’가 가장 많은 25.9%(34명)의 분포도를 보였고 ‘8~13세’-17.5%(23명), ‘20~29세’-11.4%(15명), ‘30~39세’-21.3%(28명), ‘40~49세’-10.7%(14명), ‘50세이상’-12.9%(17명)으로 확인하였다.

이용인의 경제수준은 수급자 34.4%(45명), 비수급자 65.6%(86명)으로 비수급자가 높은 비율을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이용인의 거주지역 분포를 보면 ‘남동구’가 77.9%(102명)로 가장 높게 나타났고, 남동구를 제외한 ‘인천지역’이 22.1%(29명)으로 나타났다.

응답자는 이용인의 ‘본인’이 26.7%(35명) ‘가족’ 49.1%(65명) ‘활동지원 또는 요양보호사’ 23.7%(31명)로 나타났으며, 발달장애인의 가족이 대신 참여한 경우가 많았다.

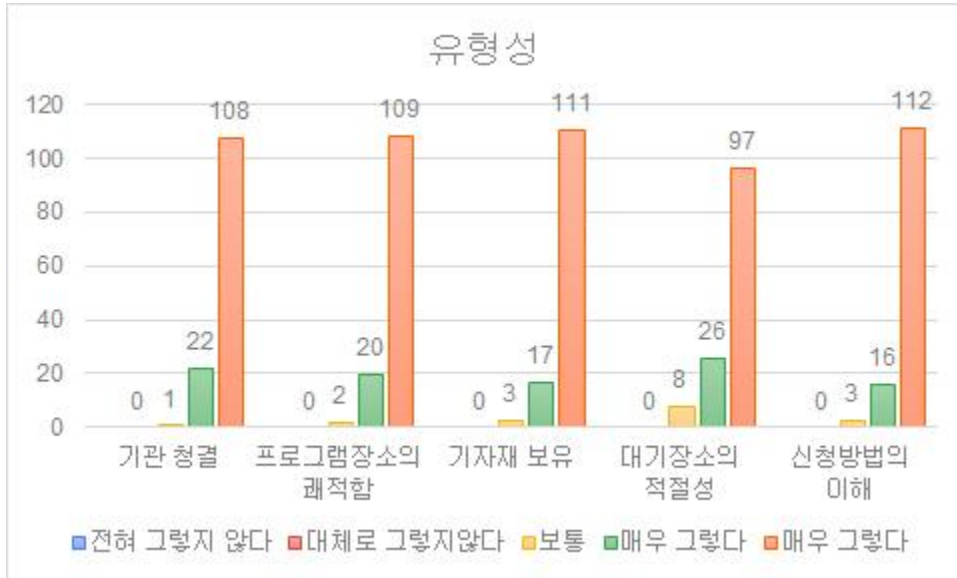
조사대상자의 장애유형은 ‘지적장애’ 45.8%(60명), ‘자폐성장애’ 32.8%(43명)로 발달장애가 전체의 78.6%를 차지하고 있음을 확인하였고, 지체, 시각, 뇌병변, 정신, 뇌전증장애인이 참여하고 있음을 확인하였다.

작년과 비교하여 10%가량 증가한 수준의 발달장애인이용비율이 나타났고, 다양한 장애유형의 이용인 참여율이 증가하였음을 확인할 수 있었다.

조사대상자의 장애정도는 ‘심한장애’가 90.8%(119명)로 높게 나타났고, ‘심하지 않은 장애’는 9.1%(12명)으로 확인되어, **중증장애인의 높은 프로그램참여율**을 확인하였다.

복지관 이용기간을 확인한 결과 1년 미만이 55.6%(55명)로 가장 높았고, 1년~2년이 27.5%(36명), 2년~3년 15.3%(20명), 3년~4년 2.3%(3명) 4년 이상 이용한 이용인이 13%(17명)로 나타났다.

○ 유형성



○ 신뢰성



○ 공감성



○ 대응성



○ 보증성



2. 제언

성인프로그램이용인의 온라인접근성이 향상되어 온라인설문조사 참여가 비교적 원활하게 이루어지고 있으나, 연령대가 높은 성인문화여가사업 등과 같은 프로그램의 경우 담당자가 프로그램시간에 서면을 통해 조사 실시 후 온라인조사링크로 입력하는 형태를 병행하여 참여율을 확보하고 있어, 만족도조사진행을 위한 보조인력투입 등을 통해 업무에 대한 부담을 감소시키는 방안이 필요하리라 사료된다.

또한 작년과 비교하여 발달장애인참여율이 증가하였으며, 장애유형이 다양화 되었음. 발달장애인의 참여율이 78.6%가 넘는 비율을 보이고 있어, 보다 다양한 장애유형의 이용인 참여할 수 있는 프로그램 개발이 필요하리라 사료된다. 이와 더불어 신규프로그램의 개설로 다양한 연령대의 이용인들이 참여하고 있음을 확인할수 있었으며, 다양한 이용인 참여를위해 아동 청소년프로그램의 이용인선정방안 등을 논의하고자 한다.

기관시설에 대한 부분에서는 대기장소에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으나, 1층,2층 복도, 3층 놀이실을 활용한 대기공간을 확보하고있어, 긍정적인 변화가 이루어졌음을 확인하였다.

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



# 지역연계팀

## 강명진 사회복지사

### I. 조사의 기본사항

#### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 9월 현재 지역연계팀 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 100명을 대상으로 실시하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항	팀명	지역연계팀
설문지 배부		100부
설문지 회수		49부
회수율		49%

#### 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 15일간

#### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 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	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
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  $\alpha = .846$ , 신뢰성  $\alpha = .811$ , 공감성  $\alpha = .849$ , 대응성  $\alpha = .839$  보증성  $\alpha = .858$ , 만족도  $\alpha = .833$ 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	$\alpha = .923$	1-5	5
신뢰성	계획적 운영/운영시간프로그램 내용제공	$\alpha = .969$	6-8	3
공감성	정서적 공감/인권존중/ 개별적 관심/권익옹호	$\alpha = .968$	9-12	4
대응성	신속한 대응/자발성/욕구반영/적극적 태도	$\alpha = .977$	13-16	4
보증성	친절도/전문성/안정감/안전관리	$\alpha = .977$	17-20	4

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결도	3.38	3.07	0.59	49	3	5
프로그램 제공장소	3.04		0.66		3	5
기자재 구비	2.79		0.80		3	5
대기장소 운영	3.06		0.71		3	5
신청방법 이해	3.08		0.70		3	5
계획적 운영	3.14	3.04	0.89		1	5
운영시간 준수	2.97		0.93		1	5
프로그램 내용 제공	3.00		0.66		3	5
정서적 공감	3.81	3.82	0.61		3	5
인권존중	3.87		0.49		3	5
개별적 관심	3.73		0.56		3	5
권익옹호	3.87		0.54		3	5
신속한 대응	3.73	3.96	0.61		3	5
자발성	4.00		0.57		3	5
욕구반영	4.00		0.57		3	5
적극적 태도	4.12		0.55		3	5
친절도	4.18	4.04	0.52		3	5
전문성	3.83		0.56		3	5
안정감	4.14		0.54		3	5
안전관리	4.02		0.56		3	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’이 57.0%(28명), 가족23.0%(11명), 외부인 10.0%(5명), 미가입 0.0%(5명)으로 ‘본인’이 가장 높게 나타났다.

[표 II-1] 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	28	57.0
가족	11	23.0
외부인 (활동지원인, 요양보호사)	5	10.0
미가입	5	10.0
계	49	100.0

##### ② 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 48.0%(24명), ‘여성’ 42.0%(21명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 6% 더 많은 것으로 나타났다. 미가입한 응답자가 10.0% 비율을 차지하였다.

[표 II-2] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	24	48.0
여	21	42.0
미가입	4	10.0
계	49	100.0

### ③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 50세 이상의 응답이 74.0%로 나타나 2024년 지역연계팀 서비스 이용인의 분포가 50대 이상에 집중되어 있음을 알 수 있다. 또한 사례관리 대상으로 장애 아동 및 학생이 대상인 경우가 있어 일부 낮은 비율로 연령이 분포되어 있다. 미기입한 응답자가 10.0% 비율을 차지하였다.

[표 II-3] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
8세~13세	2	4.0
14세~19세	1	2.0
20세~29세	1	2.0
30세~39세	2	4.0
50세 이상	36	74.0
미응답	7	14.
계	49	100.0

### ④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’가 82.0% 비율로 분포되어 있어 지역연계팀의 서비스 대상이 대체로 국민기초생활보장법 수급자임을 알 수 있다. 지역의 저소득층을 대상으로 사업을 진행하고 있기에 자연스럽게 나타나는 현상이라고 볼 수 있으며, 비수급 장애인과 가정에 대한 서비스에 대해서도 고민할 여지가 있다고 보여진다.

[표 II-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	40	82.0
미응답	9	18.0
계	49	100.0

### ⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 미응답한 1명을 제외한 응답자 모두가 남동구에 거주하는 것으로 조사되었다. 지역연계팀의 경우 자원을 연계하고 지원하는 사업이 주를 이루기에 남동구 거주자를 우선대상으로 하고 있어 필연적인 결과라고 볼 수 있다.

[표 II-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천광역시 남동구	48	98.0
미응답	1	2.0
계	49	100.0

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용인의 주장애 유형

미응답(21.0%)을 제외하고 지체장애인이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 지적장애(14.0%)와 뇌병변장애(12.0%)가 뒤를 이어 높은 비중을 차지하는 것으로 조사되었다. 이외에도 시각장애(4.0%), 청각장애(4.0%), 언어장애(2.0%), 뇌전증장애(2.0%)가 일부 조사대상으로 포함되어 있으며, 지역연계사업이 장애유형과 관계없이 이루어지고 있음을 알 수 있다.

[표 II-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	20	41.0
시각장애	2	4.0
뇌병변장애	6	12.0
청각장애	2	4.0
언어장애	1	2.0
지적장애	7	14.0
뇌전증장애	1	2.0
미응답	10	21.0
계	49	100.0

## ② 이용인의 장애정도

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 65.0%(32명), ‘장애의 정도가 심하지 않은 장애인’ 12.0%(6명) 순으로 장애의 정도가 심한 장애인이 이용인의 다수를 이루고 있는 것으로 나타났다. 미기입한 응답자가 23.0% 비율을 차지하고 있어 만족도조사 시 누락 항목이 없도록 조사자의 세심한 주의가 필요하리라 사료된다.

[표 II-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
장애의 정도가 심한	32	65.0
장애의 정도가 심하지 않은	6	12.0
미응답	11	23.0
계	49	100.0

## 3) 복지관 이용 관련 특성

### ① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 55.0%(27명), ‘1년~2년’ 6.0%(3명), ‘2년~3년’ 4.0%(2명), 5년 이상 27.0%(13명)으로 1년 미만인 이용인이 가장 많은 비중을 차지하고, 5년 이상의 이용인이 그 뒤를 잇고 있다. 이는 응답 대상자들이 1년 단위 프로그램인 두루미사업에 가장 많이 분포하고 있기 때문으로 보여진다.

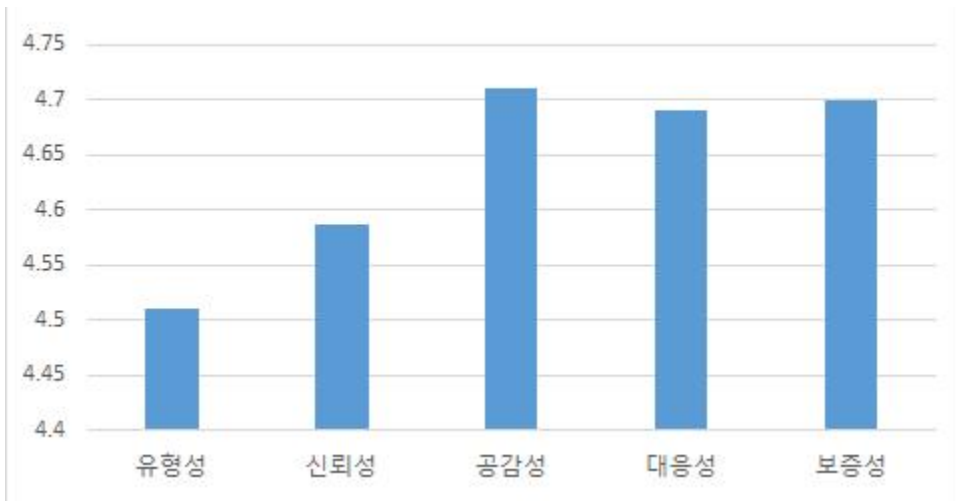
[표 II-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	27	55.0
1~2년	3	6.0
2~3년	2	4.0
5년 이상	13	27.0
미응답	4	8.0
계	49	100.0

## 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 4.39점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



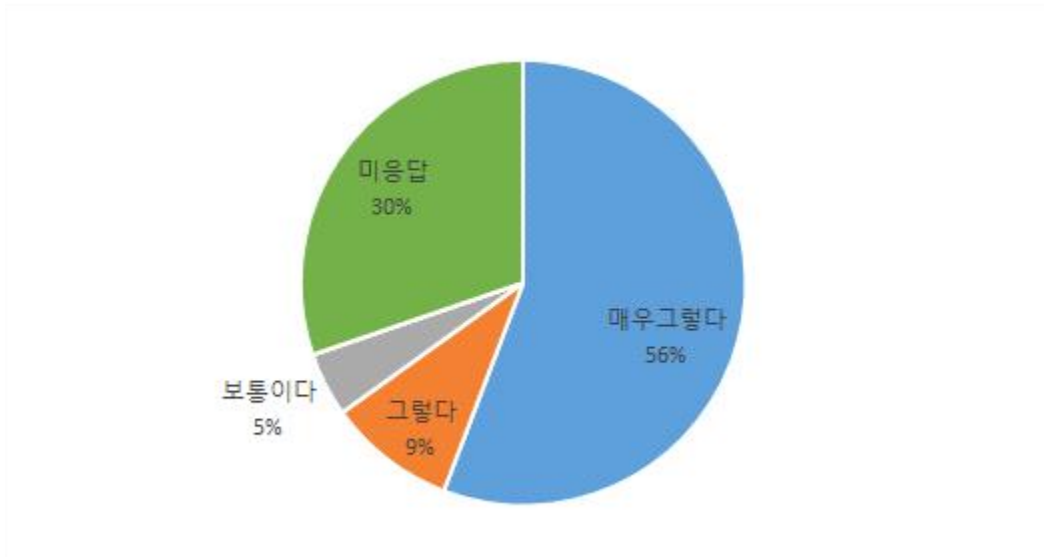
[표 II-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
유형성	4.51	0.98	49	3	5
신뢰성	4.58	0.44		1	5
공감성	4.71	0.57		3	5
대응성	4.69	0.29		3	5
보장성	4.70	0.13		3	5

### ① 복지관 청결성

복지관 건물이 전반적으로 깨끗한지 묻는 질문에 56.0%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 9.0%가 ‘그렇다’, 5.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였다. 복지관의 청결도에 대해 만족도가 높게 평가되었으며, 미응답 비율이 높은 부분은 조사 시 개선이 필요하다.

[그림 II-2] 복지관 청결성



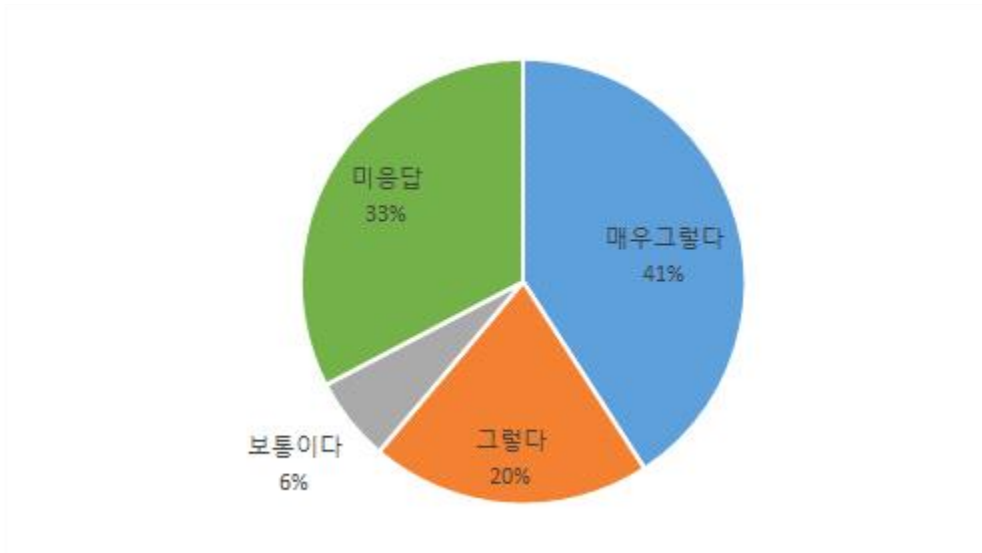
[표 II-10] 복지관 청결성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	24	56.0	49(100.0)
그렇다	4	9.0	
보통이다	2	5.0	
미응답	13	30.0	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적한지 묻는 질문에서 41.0%가 ‘매우 그렇다’, 20.0%가 ‘그렇다’, 6.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 불만족으로 응답한 사례는 없었으며, 미응답이 33.0%로 나타났다.

[그림 II-3] 프로그램 제공장소



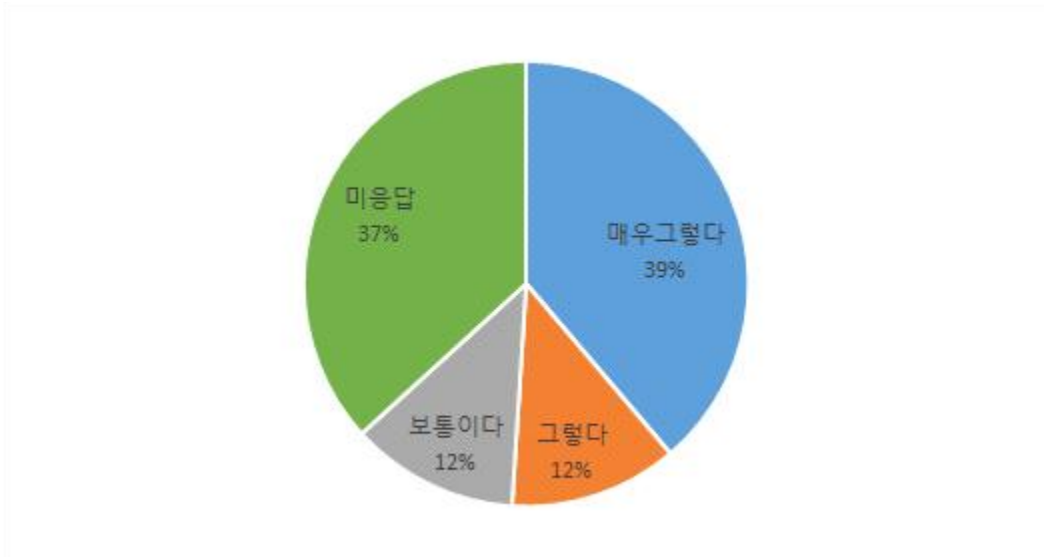
[표 II-11] 프로그램 제공장소

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	20	41.0	49(100.0)
그렇다	10	20.0	
보통이다	3	6.0	
미응답	16	33.0	

### ③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재를 충분히 갖추고 있는지 묻는 질문에서 39.0%가 ‘매우 그렇다’, 12.0%가 ‘그렇다’, 12.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 불만족으로 응답한 사례는 없었으며, 미응답이 37.0%로 나타났다.

[그림 II-4] 기자재 구비



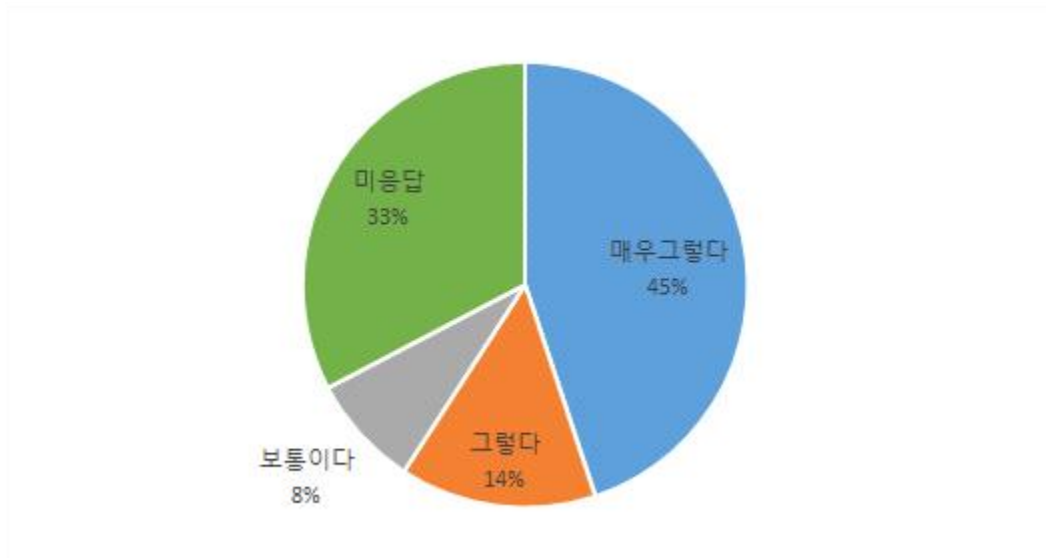
[표-12] 기자재 구비

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	19	39.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	6	12.0	
미응답	18	37.0	

#### ④ 대기장소 운영

관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있는지에 대한 응답으로 45.0%가 ‘매우 그렇다’, 14.0%가 ‘그렇다’, 8.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 불만족으로 응답한 사례는 없었으며, 미응답이 33.0%로 나타났다. 지역연계팀은 정기 프로그램이 거의 없어 대기과 관련된 불만사항이 접수되지 않았을 것으로 판단된다.

[그림 II-5] 대기장소 운영



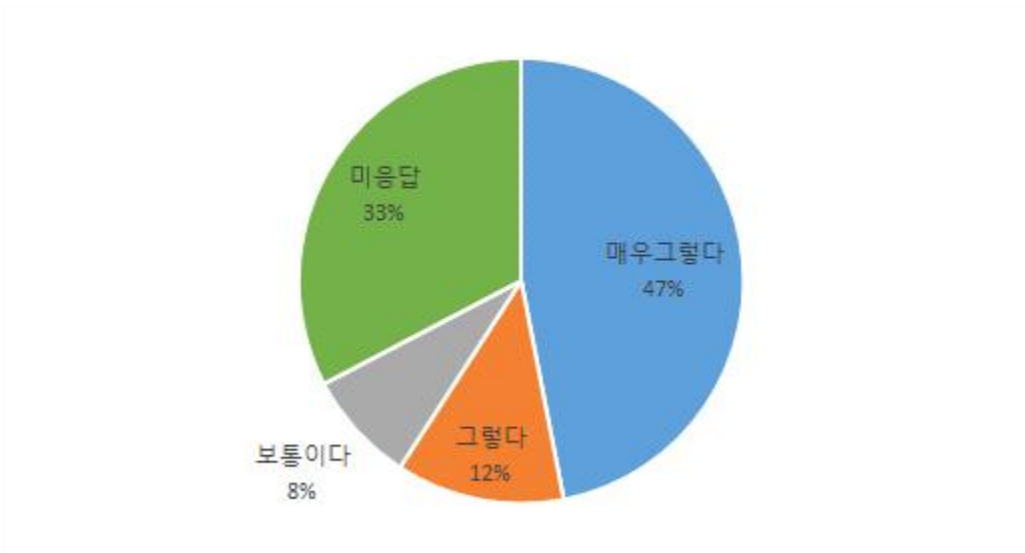
[표 II-13] 대기장소 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	22	45.0	49(100.0)
그렇다	7	14.0	
보통이다	4	8.0	
미응답	16	33.0	

### ⑤ 신청방법 이해

프로그램 신청방법에 대한 이해도에서는 47.0%가 ‘매우 그렇다’, 12.0%가 ‘그렇다’, 8.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 불만족으로 응답한 사례는 없었으며, 미응답이 33.0%로 나타났다.

[그림 II-6] 신청방법 이해



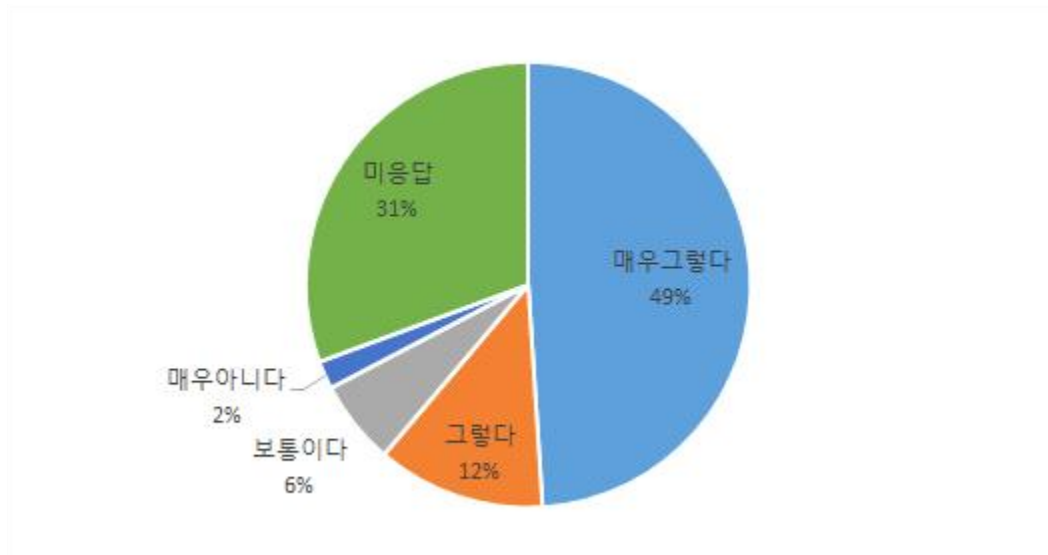
[표 II-14] 신청방법 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	23	47.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	4	8.0	
미응답	16	33.0	

### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, 49.0%가 ‘매우 그렇다’, 12.0%가 ‘그렇다’, 6.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 매우 불만족한 응답자가 1명(2.0%) 있었다. 미응답이 31.0%로 나타났다.

[그림 II-7] 계획적 운영



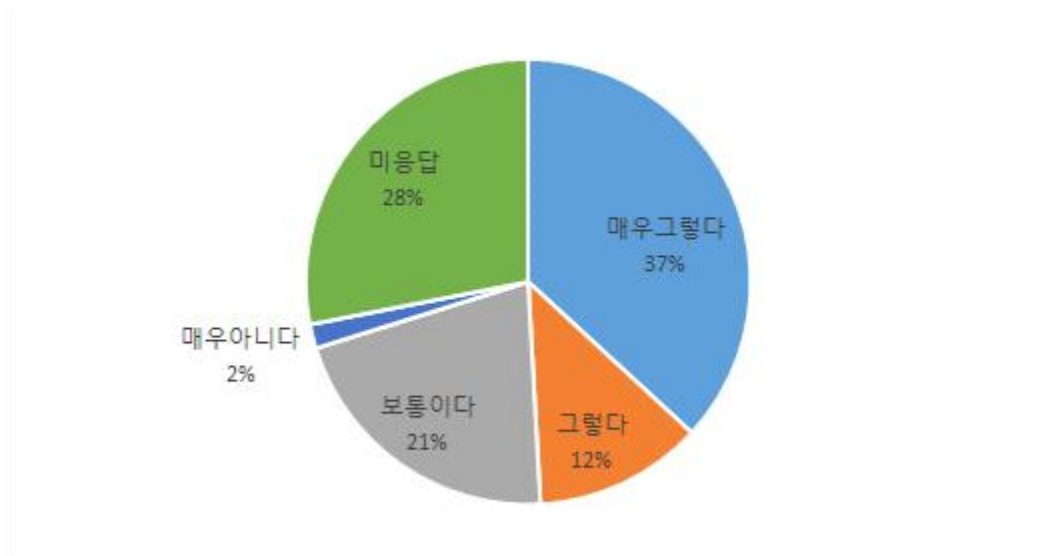
[표 II-15] 계획적 운영

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	24	49.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	3	6.0	
매우 아니다	1	2.0	
미응답	15	31.0	

### ⑦ 운영시간 준수

프로그램 운영시간 준수에 대한 만족도 조사 결과, 37.0%가 ‘매우 그렇다’, 12.0%가 ‘그렇다’, 21.0%가 ‘보통이다’라고 응답하였고 매우 불만족한 응답자가 1명(2.0%) 있었다. 미응답이 28.0%로 나타났다. 운영시간 준수와 관련하여 보통으로 응답한 비중이 다소 높게 나타났으며, 매우 불만족한 응답자도 있었으므로 담당직원들은 프로그램 계획 시 변수에 대비하여 계획대로 진행될 수 있도록 만전을 기하는 한편, 계획이 변경되었을 때는 이용인들에게 양해를 구하고 서비스의 질이나 내용에는 차질이 발생하지 않도록 해야 한다는 시사점으로 얻을 수 있을 것이다.

[그림 II-8] 운영시간 준수



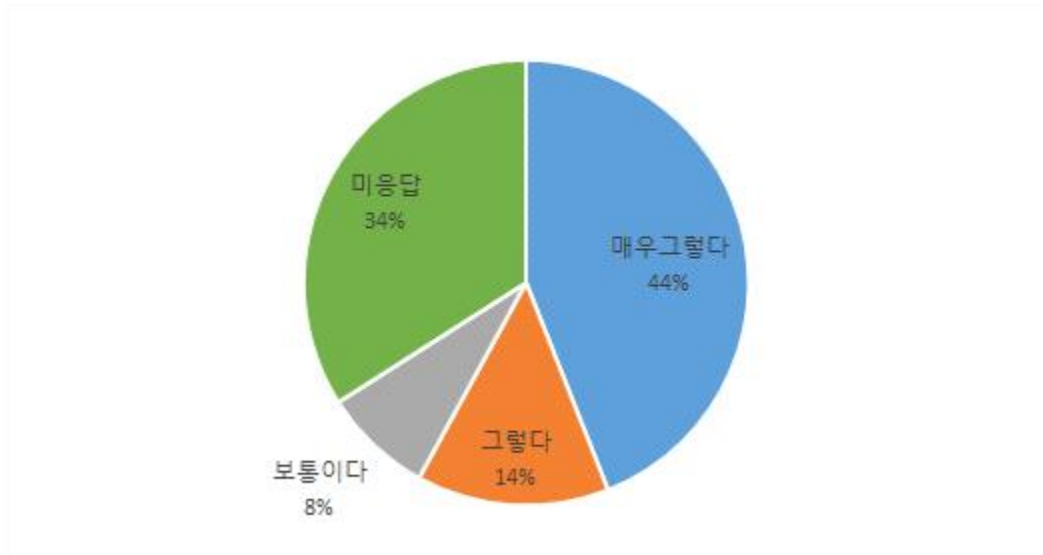
[표 II-16] 운영시간 준수

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	21	37.0	49(100.0)
그렇다	7	12.0	
보통이다	12	21.0	
매우 아니다	1	2.0	
미응답	16	28.0	

### ⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 44%(22명), ‘대체로 그렇다’ 14%(7명), ‘보통이다’ 8%(4명), 미응답 34%(17명)으로 조사되었다.

[그림 II-9] 프로그램 내용 제공



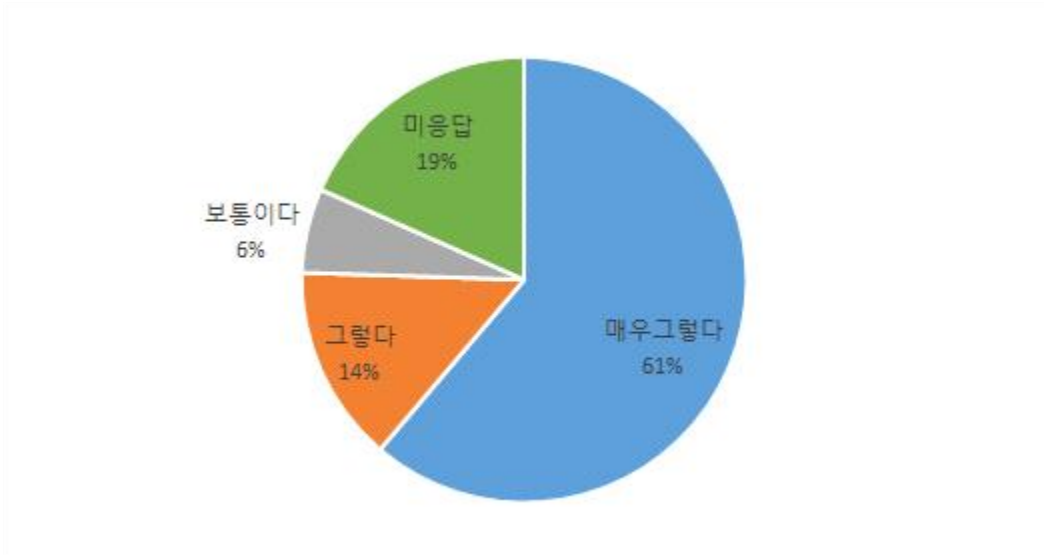
[표 II-17] 프로그램 내용 제공

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	22	44.0	49(100.0)
그렇다	7	14.0	
보통이다	4	8.0	
미응답	17	34.0	

### ⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(30명), ‘그렇다’ 14%(7명), ‘보통이다’ 6%(3명), 미응답 19%(9명)으로 조사되었다.

[그림 II-10] 정서적 공감



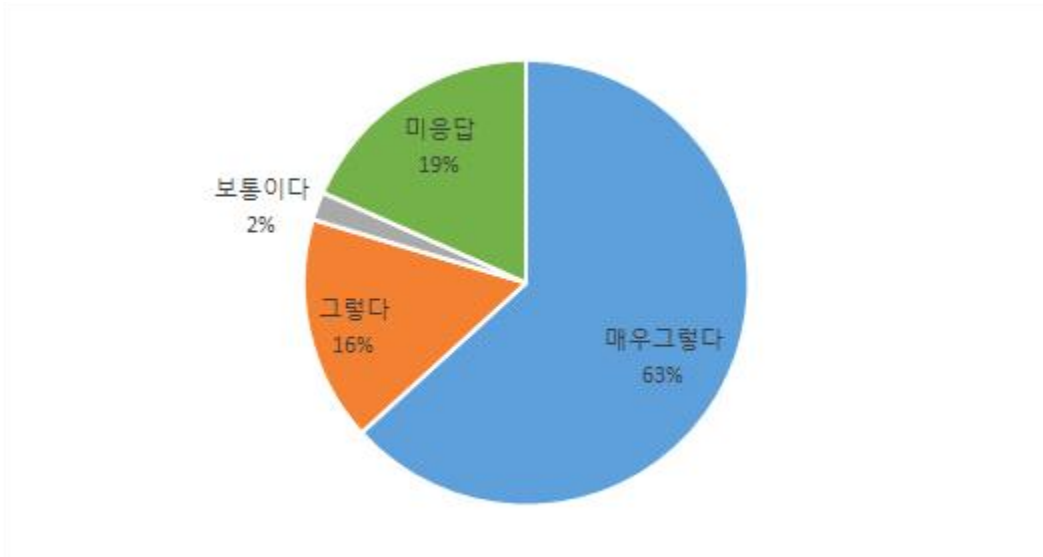
[표 II-18] 정서적 공감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	30	61.0	49(100.0)
그렇다	7	14.0	
보통이다	3	6.0	
미응답	9	19.0	

### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 63%(31명), ‘그렇다’ 16%(8명), ‘보통이다’ 2%(1명)로 조사되었다. 미응답 비율은 19%(9명)였다.

[그림 II-11] 인권 존중



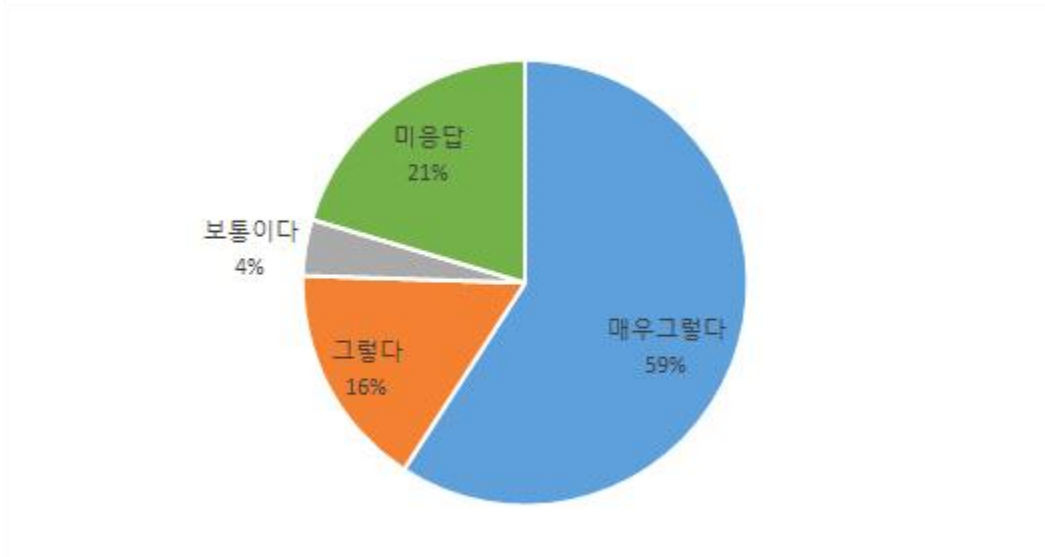
[표 II-19] 인권 존중

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	31	63.0	49(100.0)
그렇다	8	16.0	
보통이다	1	2.0	
미응답	9	19.0	

### ⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 59%(29명), ‘그렇다’ 16%(8명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 21%(10명)으로 조사되었다.

[그림 II-12] 개별적 관심



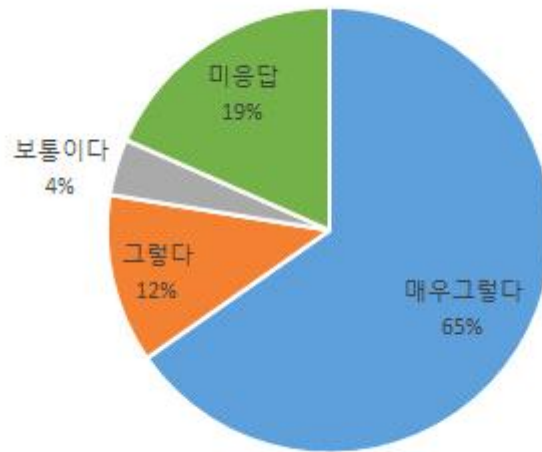
[표 II-20] 개별적 관심

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	29	59.0	49(100.0)
그렇다	8	16.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	10	21.0	

## ⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(32명), ‘그렇다’ 12%(6명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 19%(9명)으로 조사되었다.

[그림 II-13] 권익 옹호



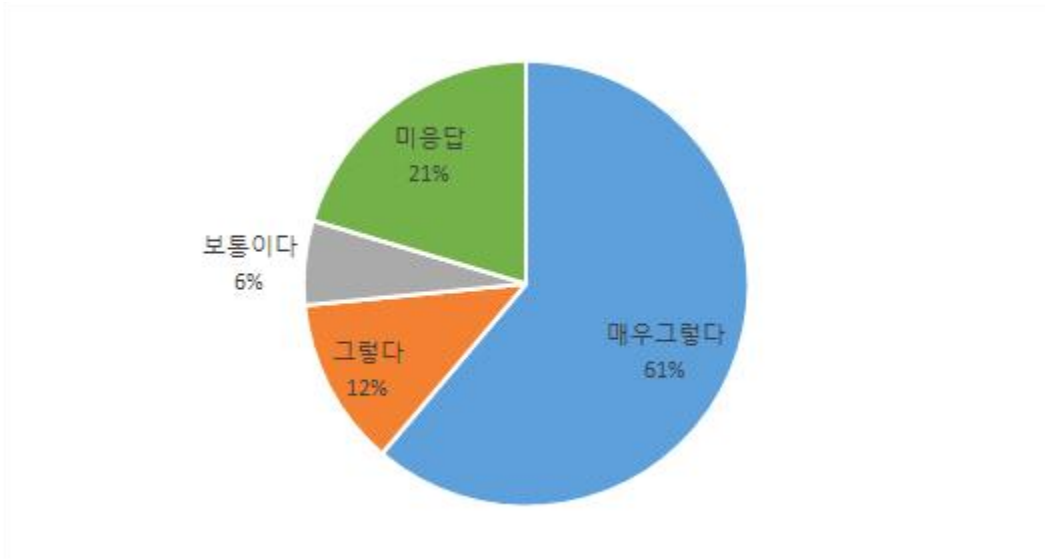
[표 II-21] 권익 옹호

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	32	65.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	9	19.0	

### ⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(30명), ‘그렇다’ 12%(6명), ‘보통이다’ 6%(3명), 미응답이 21%(10명)으로 조사되었다.

[그림 II-14] 신속한 대응



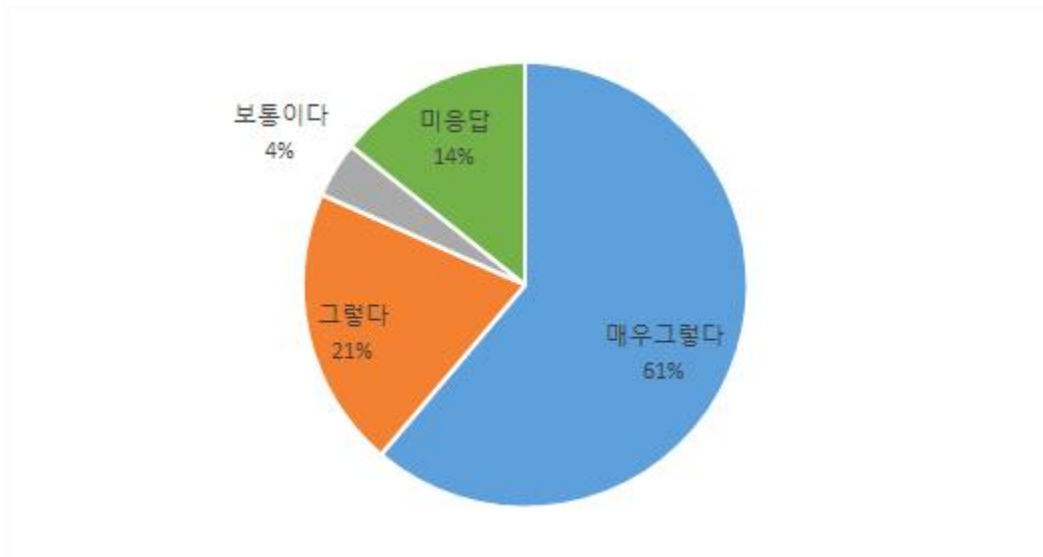
[표 II-22] 신속한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	30	61.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	3	6.0	
미응답	10	21.0	

## ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(30명), ‘그렇다’ 21%(10명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 14%(7명)으로 조사되었다.

[그림 II-15] 자발성



[표 II-23] 자발성

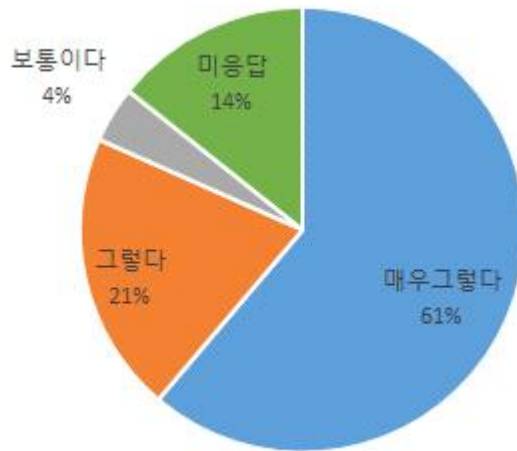
구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	30	61.0	49(100.0)
그렇다	10	21.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	7	14.0	

## ⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(30명), ‘그렇다’ 21%(10명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 14%(7명)으로 조사되었다.

[그림 II-16] 욕구 반영

[표 II-24] 욕구 반영

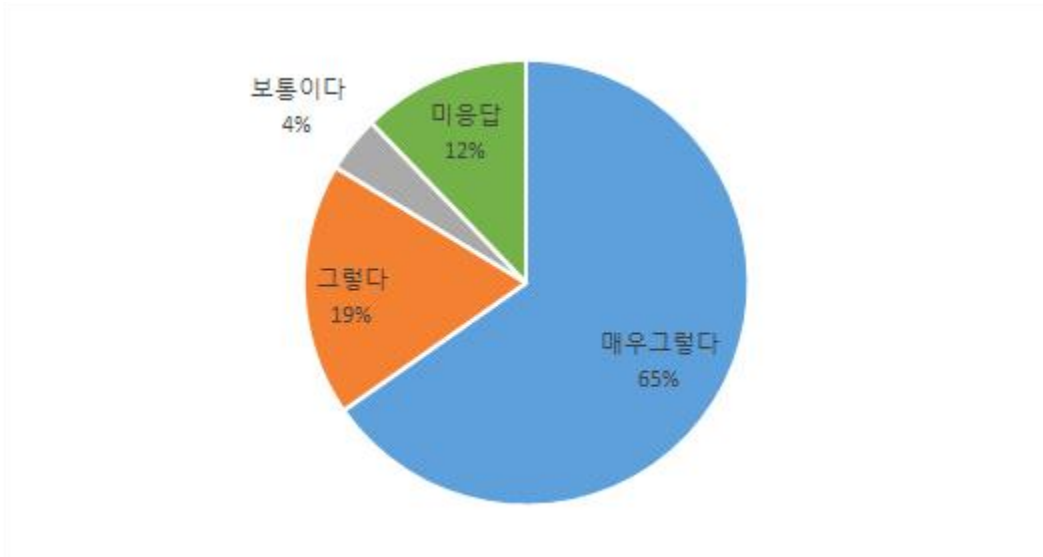


구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	30	61.0	49(100.0)
그렇다	10	21.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	7	14.0	

### ⑩ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 65%(32명), ‘그렇다’ 19%(9명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 12%(6명)으로 조사되었다.

[그림 II-17] 적극적인 태도



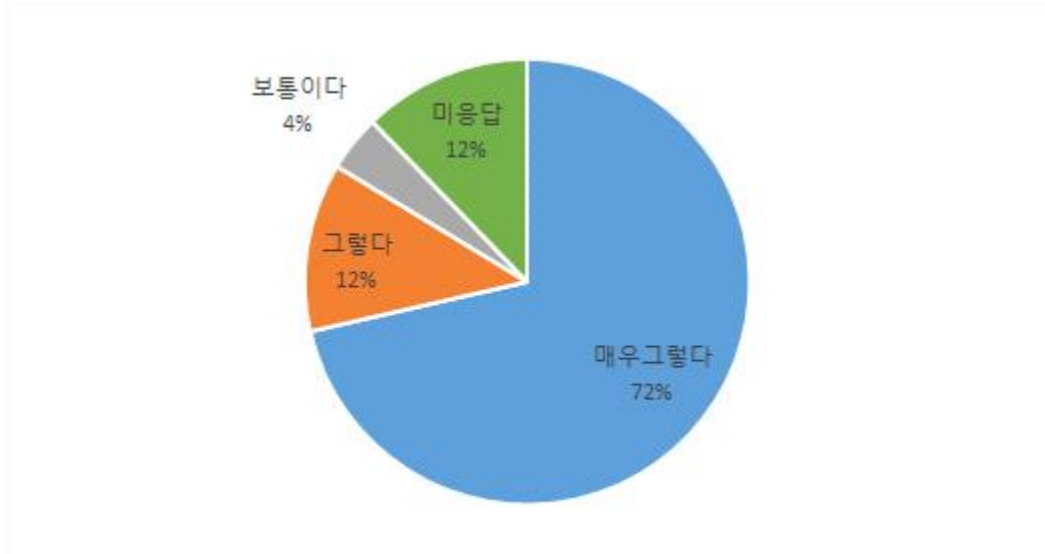
[표 II-25] 적극적인 태도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	32	65.0	49(100.0)
그렇다	9	19.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	6	12.0	

## ⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 72%(35명), ‘그렇다’ 12%(6명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 12%(6명)으로 조사되었다.

[그림 II-18] 친절도



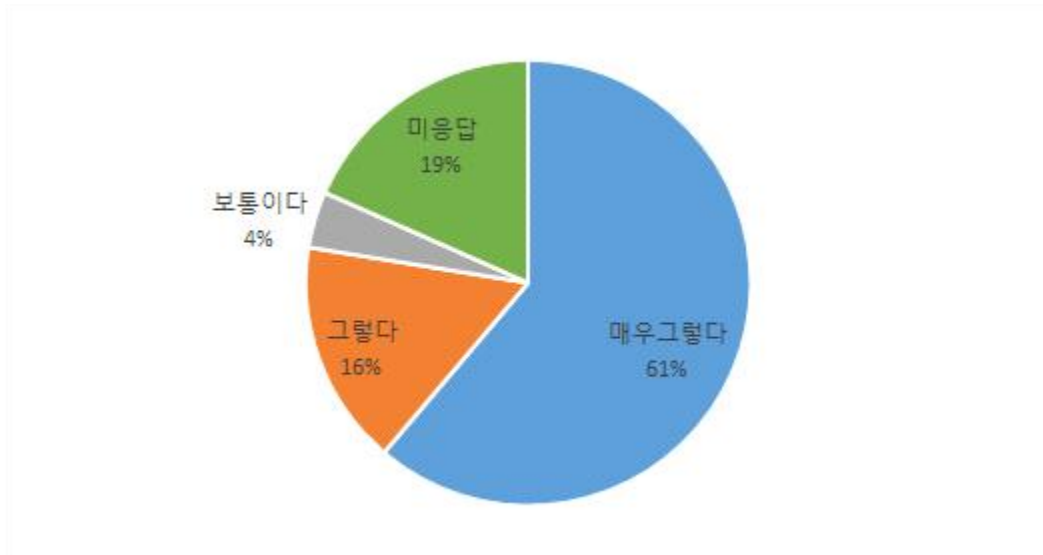
[표 II-26] 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	35	72.0	49(100.0)
그렇다	6	12.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	6	12.0	

### ⑧ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 61%(30명), ‘그렇다’ 16%(8명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 19%(9명)으로 조사되었다.

[그림 II-19] 전문성



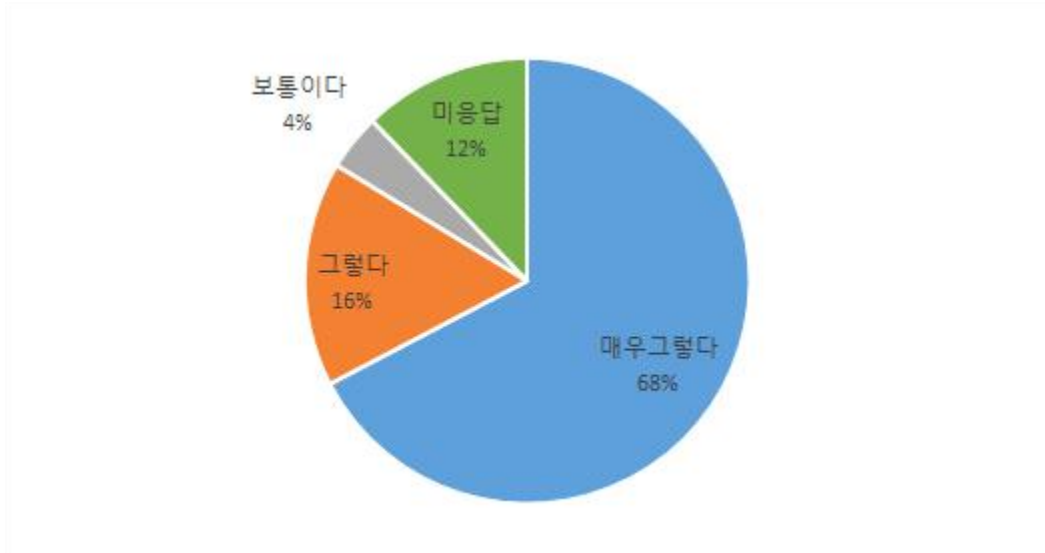
[표 II-27] 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	30	61	49(100.0)
그렇다	8	16	
보통이다	2	4	
미응답	9	19	

### ㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 68%(33명), ‘그렇다’ 16%(8명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 12%(6명)으로 조사되었다.

[그림 II-20] 안정감



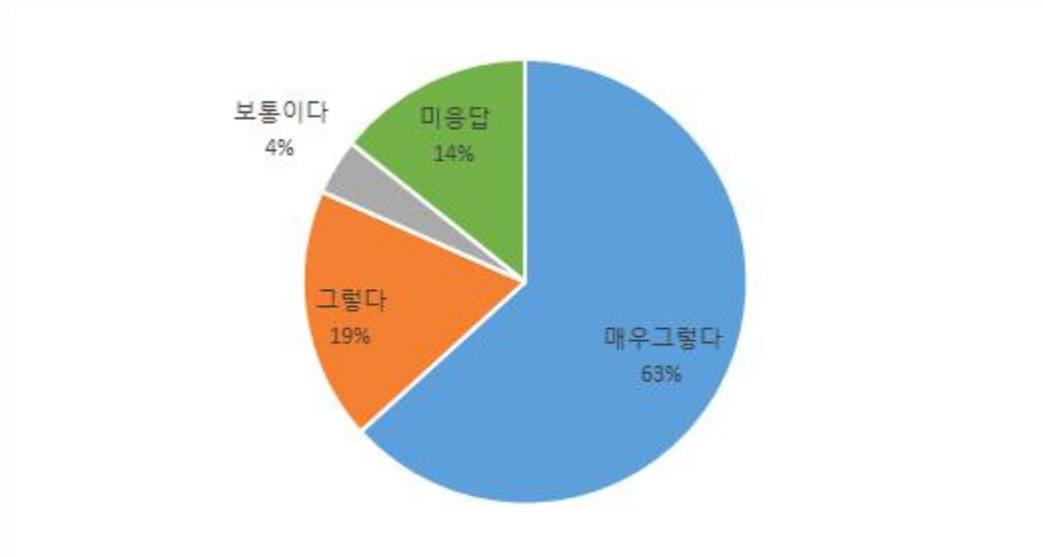
[표 II-28] 안정감

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	33	68.0	49(100.0)
그렇다	8	16.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	6	12.0	

### ㉔ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 63%(31명), ‘그렇다’ 16%(9명), ‘보통이다’ 4%(2명), 미응답 12%(7명)으로 조사되었다.

[그림 II-21] 안전 관리



[표 II-29] 안전 관리

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	31	63.0	49(100.0)
그렇다	9	16.0	
보통이다	2	4.0	
미응답	7	12.0	

기준에 명절서비스 진행 시 지급 물품을 쌀(10kg) 1포로 고정하여 오랜 기간 진행하였으며, 다른 물품에 대한 문의가 종종 있었기에 지급 물품에 대한 선호도 조사를 진행하였다. 결과는 아래와 같다.

#### ㉑ 명절서비스 지급품목 선호도 조사

직업(재활) 관련 정보 습득에 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 66%(29명), ‘그렇다’ 21%(9명), ‘보통이다’ 11%(5명), ‘아니다’가 2%(1명)로 조사되었다.

[그림 II-22] 지급품목 선호도



[표 II-30] 지급품목 선호도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
쌀	17	37.0	46(100.0)
생활용품	11	24.0	
식재료 선물	7	15.0	
잡곡류	9	20.0	
즉석식품	2	4.0	
기타	0	0.0	

## ㉔ 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-34] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
제안	프로그램에 들어가기가 어렵네요. 25년에는 들어갔으면 합니다.	1
	프로그램에 참여할 수 있도록 교통편 제공	1
	두루미사업 지원금이 한 달에 4만원에서 10만원으로 상향되었으면 좋겠습니다. 기저귀를 신청하고 싶은데 기저귀가 5만 원이 넘어서 신청할 수가 없습니다.	1
칭찬 및 감사	언제나 콜하면 다정스런 음성으로 친절하게 받고 항상 도움 주시려는 마음에 감사하며 나의 마음이 안정치 못하면 편안하게 웃음 띄게 만들 수 있는 마법~ 고마움과 감사함을 나의 마음만큼이나 잘 표현 못한 것 같은 생각이 많이 들죠. 날이 가면 갈수록 나빠지는 몸상태 전화해서 어디 말할 수 없고 자식에게도 말할 수 없는 말을 참 친절하게 따뜻하게 마음이 잠시나마 내려놓을 수 있게 만들어 주시는 김은지 선생님과 언제나 콜하면 다정스런 음성으로 콜 받아주시는 모든 분께 감사하다는 인사 드리고 싶어요. 감사해요! 모두모두 건강하세요 건의사항 없음 따뜻한 마음만 전함	1
	너무 잘 해줘서 건의사항이 없습니다	1
	프로그램 이용을 많이 안해서 건의사항 없음	1
	너무 과분한 대접을 받고 있어서 더 말할 것이 없습니다	1
	거동이 불편해서 복지관 이용 없음	1
계		8

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과 총 8개의 의견이 있었다. 감사하다 등의 칭찬 및 감사 표현을 통해 본관 및 직원에 대한 만족도를 확인할 수 있었다. 예산 증액과 프로그램 개설, 증설, 이용편의 마련 등에 대한 의견도 표현되어 있어 사업구상 시 반영할 수 있는 방안을 고민해야 할 것이다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 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 100부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 49부(회수율 49%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 유형성  $\alpha = .923$ , 신뢰성  $\alpha = .969$ , 공감성  $\alpha = .968$ , 대응성  $\alpha = .977$ , 보증성  $\alpha = .977$ , 만족도  $\alpha = .977$ 의 높은 신뢰도를 나타냈다. 다만 미응답자를 제외한 신뢰도 검증임을 밝히는 바이다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 49개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘본인’이 응답(57%, 28명)해 주었고, 23%(11명)의 ‘가족’이 응답에 참여했다. 전체 응답자 중 남자가 24명, 여자가 21명이었으며, 연령은 50세 이상이 74%로 가장 높은 비중을 차지하고 있었다. 거주지역은 남동구 거주자 대상으로 진행되는 지역연계팀의 사업 특성상 남동구로만 응답되었다. 이용인의 경제수준 역시 사업 특성이 반영된 결과로 기초생활보장법 수급자 위주(82%)로 나타났다. 이용인의 장애와 관련해서는 지체장애가 41%로 가장 높은 비중으로 나타났으며, 지적장애 14%, 뇌병변장애가 12%로 후순위로 조사되었다.

#### 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 지역연계팀 평균 만족도 3.59점으로 보통 수준의 만족도로 조사되었다. 하지만 이는 미응답자가 포함된 단순수치이므로 실제 평균은 이보다 높을 것으로 예상된다. 미응답자를 제외한 범주 및 항목별로는 ‘유형성’ 만족도 평균 4.51, ‘신뢰성’ 만족도 평균 4.58, ‘공감성’ 만족도 평균 4.71, ‘대응성’ 만족도 평균 4.69, ‘보증성’ 만족도 평균 4.7로 나타났다.

#### 2. 제언

지역연계팀 이용인의 전반적인 만족도는 높은 것으로 판단되며, 재가장애인이 많은 팀의 특성 상 복지관을 이용한 경험이 없는 대상자들이 다수이기에 복지관 유형성 향

목에서는 많은 미응답이 발생하였다. 복지관 이용만족도가 포함된 만큼 지역연계팀 이용인과의 특성이 부합하지 않는 점을 고려하여 만족도조사 문항을 변경하거나 조사 방식에 변화가 필요하다고 사료되는 지점이다. 이를 제외한 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성에서는 직원들에 대한 대체로 높은 만족도가 나타나 직원들에 대한 전문성과 고객만족 정도를 확인할 수 있다. 더불어 건의사항에 접수된 내용들도 직원만족도를 뒷받침하고 있음을 알 수 있으며, 지역장애인들의 프로그램 이용욕구, 편의 마련에 대한 생각, 예산 증액 등에 대한 의견들은 기관 차원에서 논의되어야 할 것이다.



# 능력개발지원팀

이주미 팀장 / 장애인재활상담사

## I. 조사의 기본사항

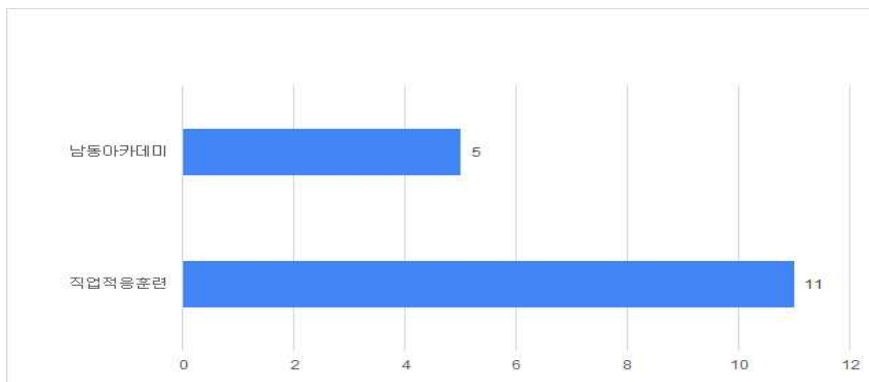
### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 2024년 9월 현재 능력개발지원팀 서비스를 이용인 중 복지관에 내방해서 상시 프로그램을 이용하고 있는 직업적응훈련반, 사회참여지원 프로그램 이용인 중 총 19명을 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	19부
설문지 회수	16부
회 수 율	84.2%

[그림 I -1] 프로그램 별 만족도조사 회수율



## 2. 조사 기간

- 조사기간 : 2024년 9월 9일 ~ 9월 27일 / 총 3주

## 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지는 총 30문항으로 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	정보습득/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  $\alpha = .470$ , 신뢰성  $\alpha = .805$ , 공감성  $\alpha = .852$ , 대응성  $\alpha = .190$ , 보증성  $\alpha = .703$ , 만족도  $\alpha = .822$ 으로 나타났다. 능력개발지원팀 서비스 이용인 특성 상 복지관에 내방하여 상시 프로그램을 이용하는 대상자들은 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램 이용인이라 표본의 수가 적어 상대적으로 유형성, 대응성, 보증성부분의 신뢰도가 낮게 나타났지만 신뢰성, 공감성, 만족도의 신뢰도는 높게 나타났다.

[표 I-4] 분석결과

평가부분		분산	분산합	신뢰도계수( $\alpha$ )	문항수
유형성	기관 청결	.333	3.804	$\alpha = .470$	5
	프로그램장소의 쾌적함	.363			
	기자재 보유	.650			
	대기장소의 적절성	1.163			
	신청방법의 이해	1.296			
신뢰성	계획에 따른 운영	.529	1.513	$\alpha = .805$	3
	운영시간준수	.650			
	내용에 대한 정보제공	.333			
공감성	이용인의 감정 이해	1.063	2.525	$\alpha = .852$	4
	인권존중	.063			
	개별적관심	1.067			
	권익옹호	.333			
대응성	요구에 대한 신속한 대응	.663	2.917	$\alpha = .190$	4
	자발적인 지원	.396			
	욕구반영	1.063			
	적극적인 태도	.796			
보증성	친절한 태도	.363	2.008	$\alpha = .703$	4
	전문성	.200			
	정서적 안정감	.796			
	안전한 운영	.650			
만족도	정보습득	.229	1.842	$\alpha = .822$	4
	소속감향상	1.050			
	생활만족	.200			
	삶의 질 향상	.363			

[표 I -5] 항목별 분석 내용

구분	평균	영역평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
복지관 청결도	4.75	4.54	0.58	16	3	5
프로그램 제공장소	4.69		0.60		3	5
기자재 구비	4.63		0.81		2	5
대기장소 운영	4.31		1.08		1	5
신청방법 이해	4.31		1.14		1	5
계획적 운영	4.56	4.65	0.70		3	5
운영시간 준수	4.63		0.78		2	5
프로그램 내용 제공	4.75		0.56		3	5
정서적 공감	4.56	4.69	1.03		1	5
인권존중	4.94		0.25		4	5
개별적 관심	4.50		1.03		1	5
권익옹호	4.75		0.58		3	5
신속한 대응	4.56	4.56	0.81		2	5
자발성	4.56		0.63		3	5
욕구반영	4.56		1.03		1	5
적극적 태도	4.56		0.89		2	5
친절도	4.69	4.66	0.60		3	5
전문성	4.75		0.45		4	5
안정감	4.56		0.89		2	5
안전관리	4.63		0.81		2	5
정보습득	4.69	4.63	0.48	4	5	
소속감 향상	4.38		1.02	2	5	
여가 및 직업생활 만족도	4.75		0.45	4	5	
삶의 질 향상	4.69		0.60	3	5	

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

조사 대상 이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 68.8%(11명), ‘여성’ 31.3%(5명)로 남성 이용자가 여성 이용자에 비해 약 2배 더 많은 것으로 나타났다.

[표II-1] 성별



##### ② 관계

조사 대상 이용인과 실제 설문 응답자와의 관계에 대한 조사에서 ‘본인’이 68.8%(11명), ‘가족’이 31.3%(5명)으로 ‘본인’이 가장 높게 나타났다.

[표II-2] 관계



### ③ 연령

조사 대상 이용인의 연령 분포 분석 결과 20대가 68.8%, 30대가 31.3%로 나타났다. 이는 만족도조사 설문지를 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램 이용인들만 응답했기 때문이다. 2024년 사회참여지원프로그램 ‘남동아카데미’ 프로그램이 능력개발지원 사업으로 포함되면서 기존보다 20대의 비율이 높아진 것을 확인할 수 있다.

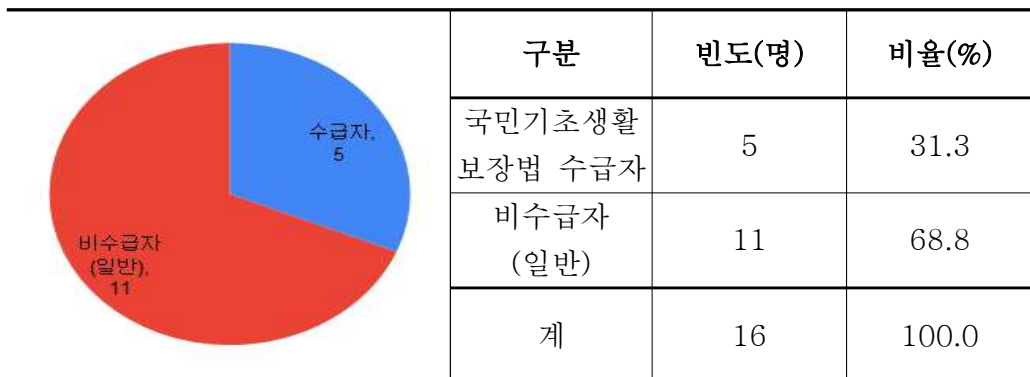
[표 II-3] 연령



### ④ 경제수준

조사 대상 이용인 가정의 경제 수준은 ‘국민기초생활보장법 수급자’가 31.3% 비율로 분포되어 있다. 하지만 실제로 수급급여에 따라 주거급여나 의료급여만 받고 있는 경우 수급자로 응답하지 않아 실제 수급자의 비율을 더 높을 것으로 예상된다. 이는 프로그램 이용료를 납부하는 직업적응훈련반, 사회참여지원프로그램의 세입에도 영향을 주며 전반적인 사업비 확보를 위한 다른 방안을 강구해야 할 지표로도 해석된다.

[표 II-4] 수급여부



⑤ 거주지역

조사 대상 이용인의 거주지 분포 분석 결과 ‘남동구’가 56.3% 비율로 가장 높았다. 뒤를 이어 인천광역시내 타 지역이 31.3%를 나타내며 부평구, 연수구, 미추홀구의 순을 보였다. 타시도 12.4%의 비율을 차지하고 있는데 인천시 조례에 따라 타 지역 장애인의 이용 권한이 축소되었으나 조례개정 전부터 이용하던 이용인의 비율로 해석된다.

[표Ⅱ-5] 거주지역



2) 장애관련 특성

① 이용인의 주장에 유형

직업적응훈련반과 사회참여지원프로그램 자체가 발달장애인을 대상으로 한 프로그램이기 때문에 지적장애인이 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 자폐성장애가 6.2%를 차지한다. 등록장애는 지적장애이나 자폐성장애를 보이는 대상자는 총 7명이며 본인의 등록장애를 잘 몰라서 지적장애로 응답한 것으로 보인다. 이용인들에게 자신의 신상정보를 숙지할 수 있도록 교육이 필요하다는 것을 나타내는 반응이기도 하다. 프로그램 이용문의 시 발달장애 이외에도 다른 등록장애이나 직업적응훈련의 필요성을 주장하는 경우도 종종 발생하여 상담 및 직업평가, 직업경험 시 애로사항 등을 고려하여 2025년에는 발달장애뿐만 아니라 다양한 장애유형이 프로그램을 이용할 수 있도록 서비스 대상을 확대하고자 한다.

[표 II-6] 주장애 유형

	구분	빈도(명)	비율(%)
	지적장애	15	93.8
	자폐성장애	1	6.2
	계	16	100.0

## ② 이용인의 장애정도

조사 대상 이용인의 장애 등급 분포는 ‘장애의 정도가 심한 장애인’ 100.0%(16명)이며 지적장애 및 자폐성장애는 모두 중증장애로 구분되기 때문이다.

[표 II-7] 장애정도

	구분	빈도(명)	비율(%)
	장애의 정도가 심한	16	100.0
	계	16	100.0

### 3) 복지관 이용 관련 특성

#### ① 복지관 이용기간

조사 대상 이용인의 프로그램 이용기간 분포는 ‘1년 미만’ 6.3%(1명), ‘1년~2년’ 25.0%(4명), ‘2년~3년’ 12.5%(2명), ‘3년~4년’ 37.5%(6명), 4년 이상 18.8%(3명)으로 3년~4년인 이용인이 가장 많은 비중을 차지하고, 1~2년 이상인 이용인이 그 뒤를 잇고 있다. 프로그램 이용기간이 4년인 것을 참고하면 올해가 지난 후 종결이 예상되는 인원이 3명으로 종결 이후의 계획에 대해 함께 논의하고 정보제공이 필요할 것이다.

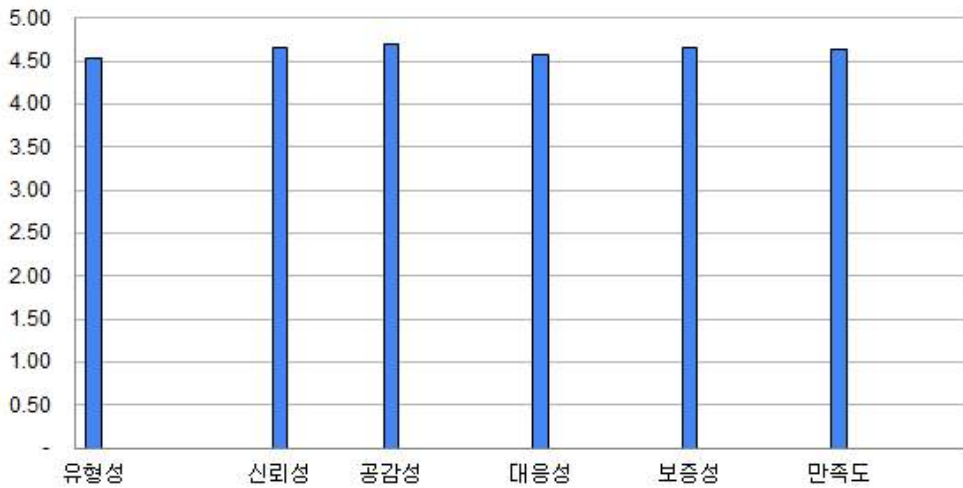
[표 II-8] 이용기간



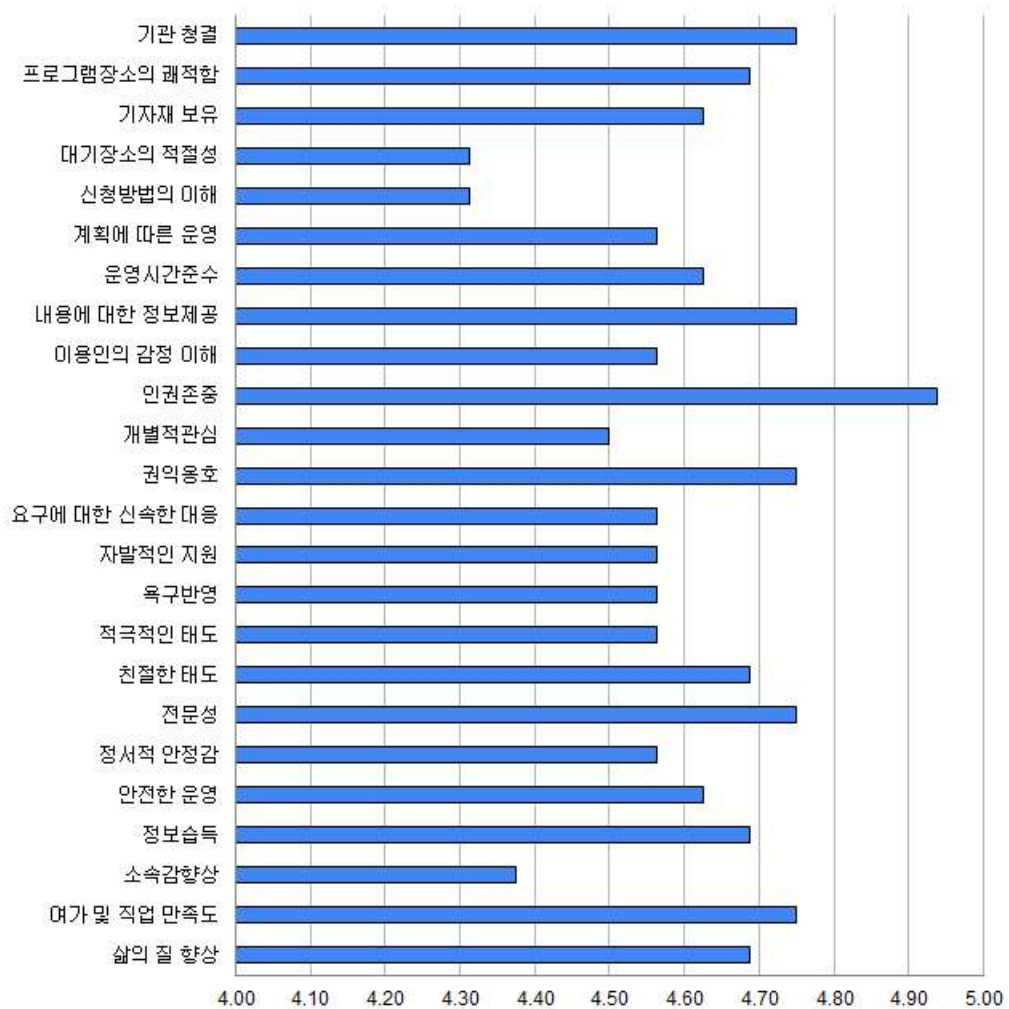
## 2. 만족도조사결과

유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보장성, 만족도에 관한 총 6개 영역, 24문항과 만족도에 대한 분석결과 아래의 표에서 보이는 바와 같으며, 전체 만족도 평균은 5점 척도에 4.62점으로 나타났다.

[그림 II-1] 만족도 평균



[그림 II-2] 항목별 만족도 평균



전반적인 영역에서 4.5점 이상의 만족도를 나타내고 있으나 ‘대기장소의 적절성, 신청방법의 이해, 개별적 관심, 소속감 향상’에서 다른 항목대비 낮은 만족도를 나타냄을 확인하였다. 직업적응훈련반 및 남동아카데미의 이용인들이 이용할 수 있는 별도의 대기공간이나 휴게공간이 없는 것이 큰 영향일 것으로 보인다. 또한, 집단 프로그램이다 보니 개별적인 프로그램이나 서비스보다는 개별적 관심이 덜하기에 개별적 관심 항목에 이어 소속감 향상 항목이 낮은 것으로 파악된다.

## ① 복지관 청결성

복지관 건물이 전반적으로 깨끗한지 묻는 질문에 64%가 ‘매우 그렇다’고 응답하였고, 22%가 ‘그렇다’고 응답하였다. ‘보통이다’라고 응답한 이용인이 11%로 조사되었다.

[표 II-9] 복지관 청결성

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	13	64	16(100.0)
	그렇다	2	22	
	보통이다	1	11	

## ② 프로그램 제공장소

프로그램을 제공받는 장소의 환경이 쾌적한지 묻는 질문에서도 역시 64%가 ‘매우 그렇다’, 22%가 ‘그렇다’고 응답하였고 ‘대체로 그렇지 않다’가 11%로 응답하였다.

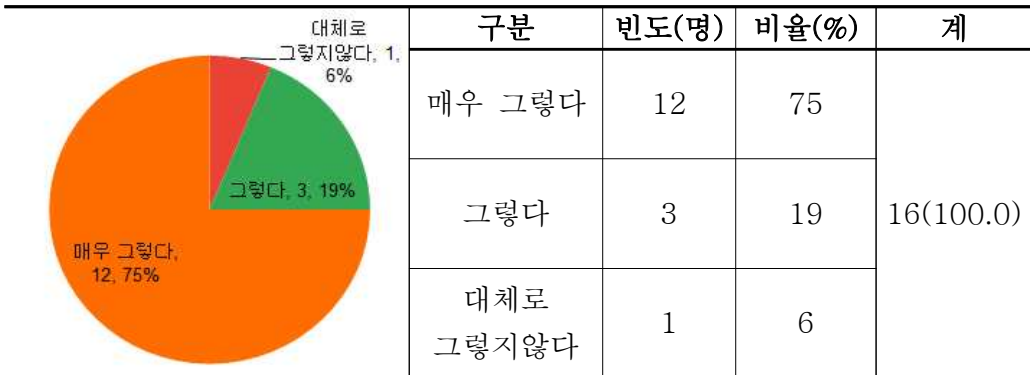
[표 II-10] 프로그램 제공장소

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	13	64	16(100.0)
	그렇다	2	22	
	보통이다	1	11	

③ 기자재 구비

프로그램 운영에 필요한 기자재를 충분히 갖추고 있는지 묻는 질문에서는 ‘매우 그렇다’고 응답한 비중이 75%, ‘그렇다’고 응답한 비중이 19%였으나 ‘대체로 그렇지 않다’가 6%로 조사되었다. 기자재 활용 시 이용인들의 불편을 최소화하는 노력이 필요할 것으로 보인다.

[표-11] 기자재 구비



④ 대기장소 운영

관내 대기장소가 적절하게 운영되고 있는지에 대한 응답으로 ‘매우 그렇다’ 56%, ‘그렇다’ 31%, ‘보통이다’ 6%, ‘전혀 그렇지 않다’가 7%로 조사되었다. 앞서 항목별 평균에서 언급했듯이 능력개발지원팀을 이용하는 직업적응훈련반 및 남동아카데미 이용인들이 휴게시간에 별도로 휴식할 공간이 없으며 복지관 로비에서 휴식을 취하는 모습을 많이 관찰 할 수 있다. 이에 대한 불만족 상황이 조사되어 각 실에서 프로그램 공간 및 휴게공간을 마련할 수 있도록 노력할 필요가 있을 것이다.

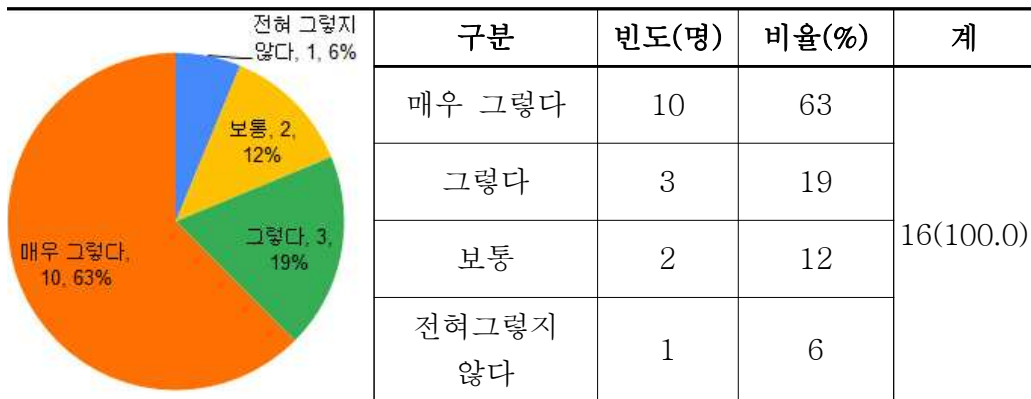
[표Ⅱ-12] 대기장소 운영



### ⑤ 신청방법 이해

프로그램 신청방법에 대한 이해도에서는 ‘매우 그렇다’ 63%, ‘그렇다’ 19%로 대부분 만족하나 ‘보통’ 12%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 불만을 표현한 사례도 있었다. 2024년에는 각자 이용하는 프로그램 안에서도 개별욕구중심의 세부프로그램을 계획하여 개별서비스를 제공하고자 하였는데 이에 대해 이해를 못하거나 신청하는 방법에 대해 어려워하는 경우가 있어 불만족한 의견이 있었을 것으로 생각되어 세부 프로그램에 대한 설명도 잘할 수 있도록 준비해야 할 것이다.

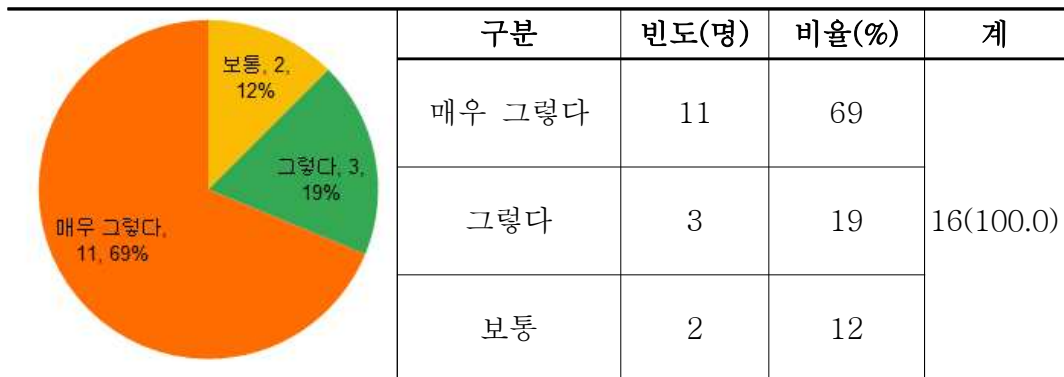
[표Ⅱ-13] 신청방법 이해



### ⑥ 계획적 운영

프로그램이 계획적으로 충실하게 운영되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 69%, ‘그렇다’ 19%, ‘보통이다’ 12%로 조사되었다.

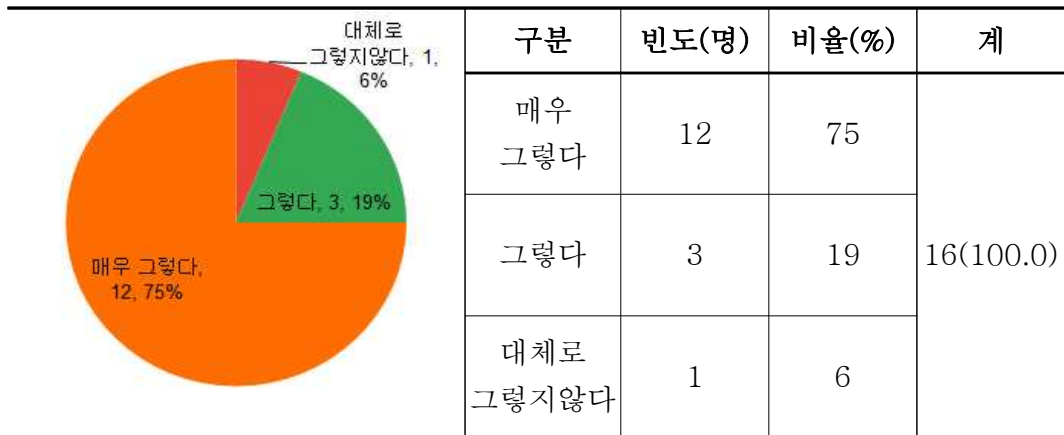
[표Ⅱ-14] 계획적 운영



⑦ 운영시간 준수

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

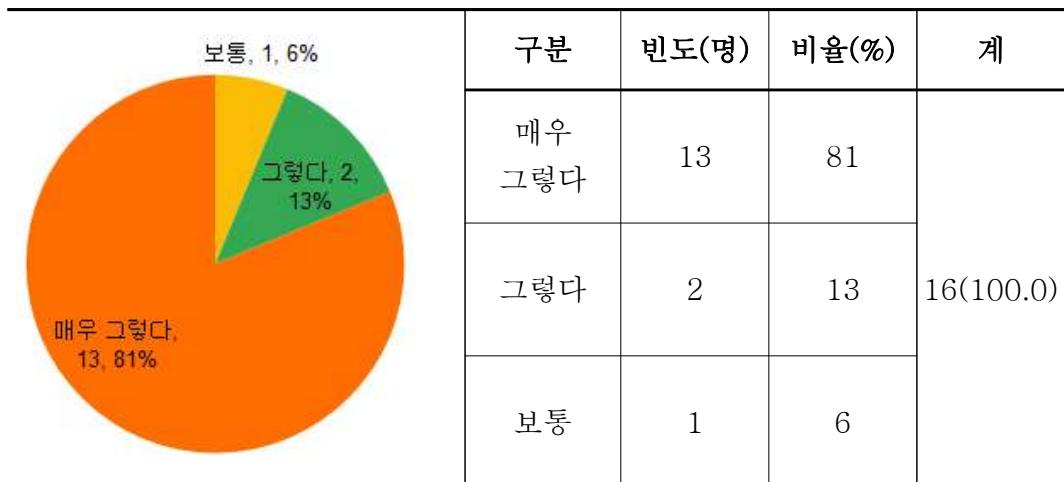
[표 II-15] 운영시간 준수



⑧ 프로그램 내용 제공

프로그램의 전반적인 내용이 이용인 및 보호자에게 충분히 전달되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 81%, ‘그렇다’ 13%, ‘보통’ 6%으로 프로그램 전반에 대한 내용에 대체로 만족하고 있다고 보여진다.

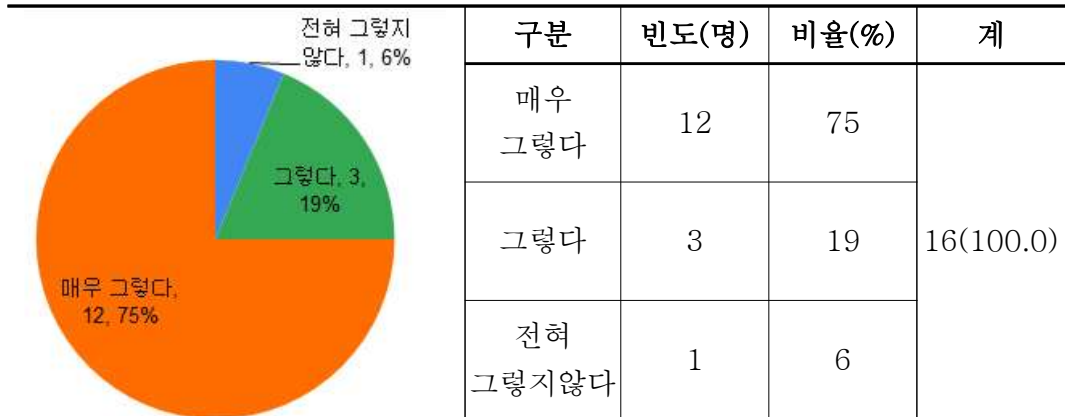
[표 II-16] 프로그램 내용 제공



### ⑨ 정서적 공감

담당 직원이 이용인의 감정에 대해 공감하려 노력하는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%로 나타나나 ‘전혀 그렇지 않다’ 6%라는 부정적인 응답도 나타났다.

[표Ⅱ-17] 정서적 공감



### ⑩ 인권 존중

담당 직원의 인권 존중 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 94%, ‘그렇다’ 6%으로 조사되었다.

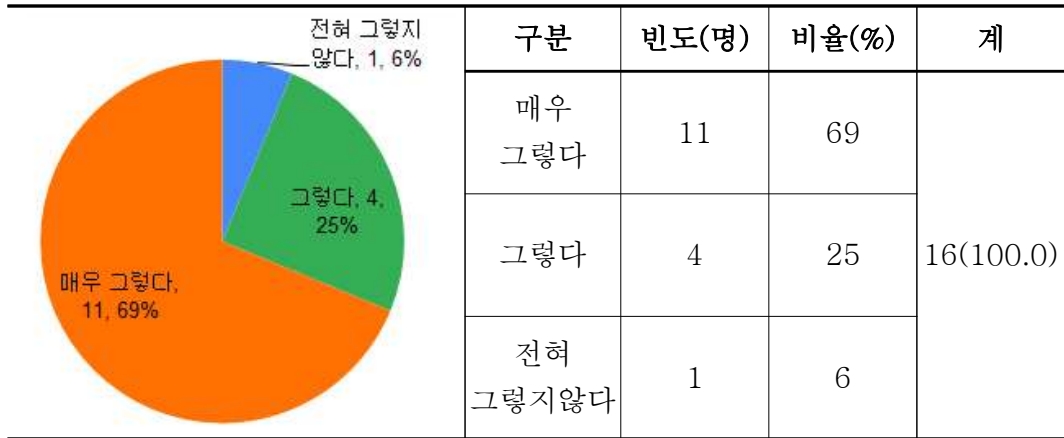
[표Ⅱ-18] 인권 존중



⑪ 개별적 관심

이용인 각각에 대한 담당 직원의 개별적인 관심 노력의 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 69%, ‘그렇다’ 25%, ‘전혀 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

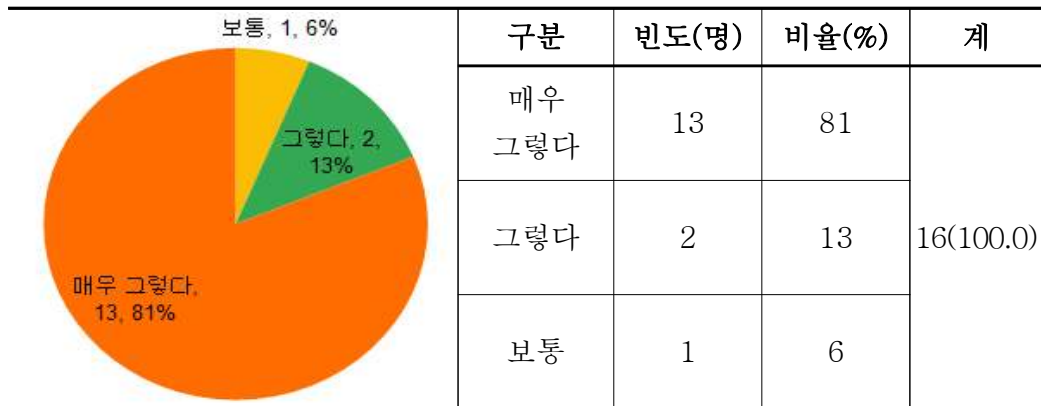
[표 II-19] 개별적 관심



⑫ 권익 옹호

이용인에 대한 담당 직원의 권익 옹호에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 81%, ‘그렇다’ 13%, ‘보통이다’ 6%로 조사되었다.


[표 II-20] 권익 옹호



### ⑬ 신속한 대응

이용인의 요구에 대한 담당직원의 신속한 대응과 관련한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 69%, ‘그렇다’ 25%, ‘보통이다’ 6%으로 조사되었다.

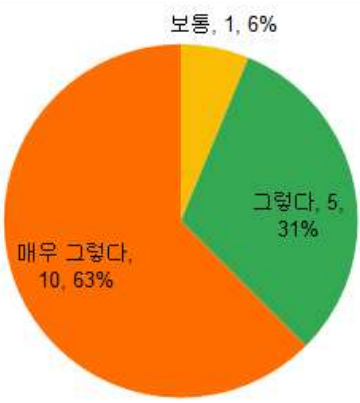
[표 II-21] 신속한 대응

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	11	69	16(100.0)
	그렇다	4	25	
	대체로 그렇지 않다	1	6	

### ⑭ 자발성

담당 직원의 자발적인 이용인 지원 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 63%, ‘그렇다’ 31%, ‘보통이다’ 6%으로 조사되었다.

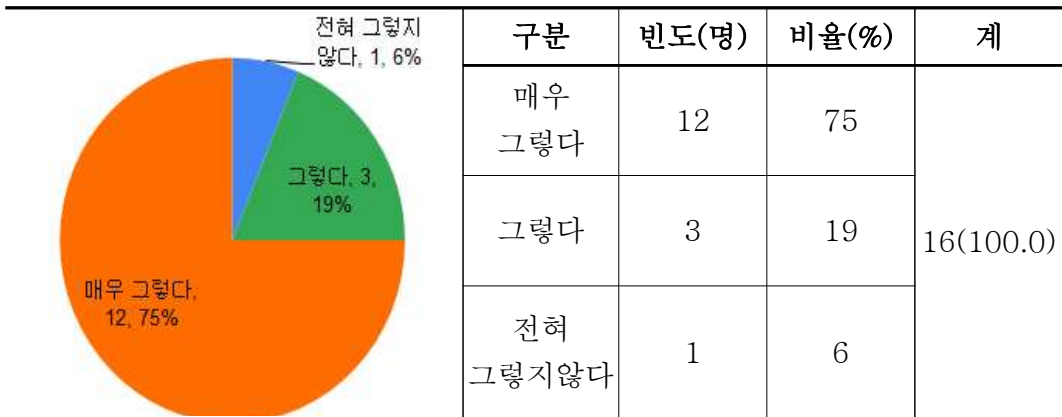
[표 II-22] 자발성

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	10	63	16(100.0)
	그렇다	5	31	
	보통	1	6	

⑮ 욕구 반영

담당 직원의 이용인 욕구 반영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%, ‘전혀 그렇지 않다’ 6%(1명)으로 조사되었다.

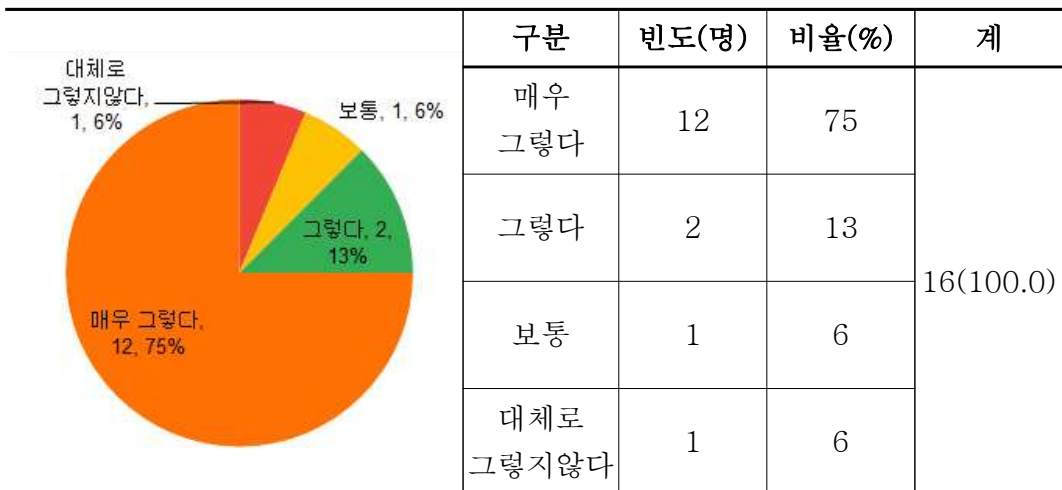
[표 II-23] 욕구 반영



⑯ 적극적인 태도

담당 직원의 적극적인 태도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 13%, ‘보통이다’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 부정적인 의견도 있어 직원들의 적극적인 태도가 중요시 되어야 할 것이다.

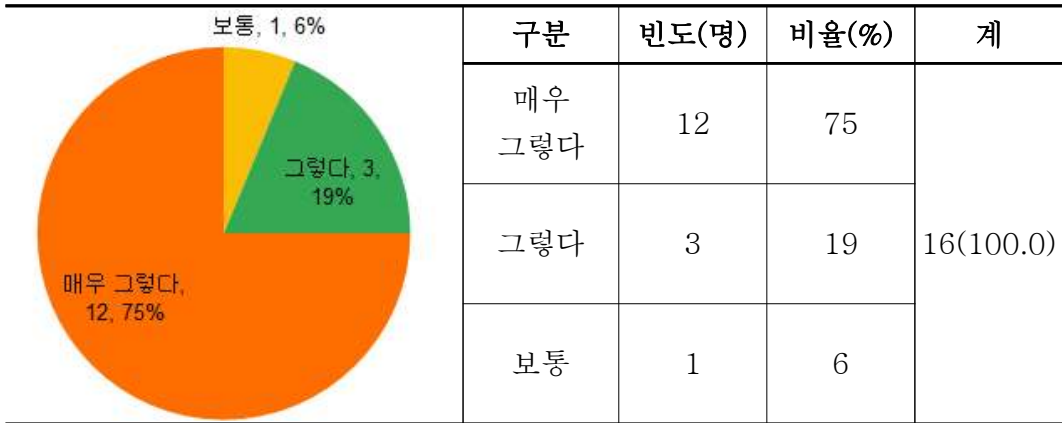
[표 II-24] 적극적인 태도



## ⑰ 친절도

담당 직원의 친절도에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%, ‘보통이다’ 6%로 조사되었다.

[표 II-25] 친절도



## ⑱ 전문성

담당 직원의 프로그램 운영에 필요한 전문성 구비에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 25%로 조사되었다.

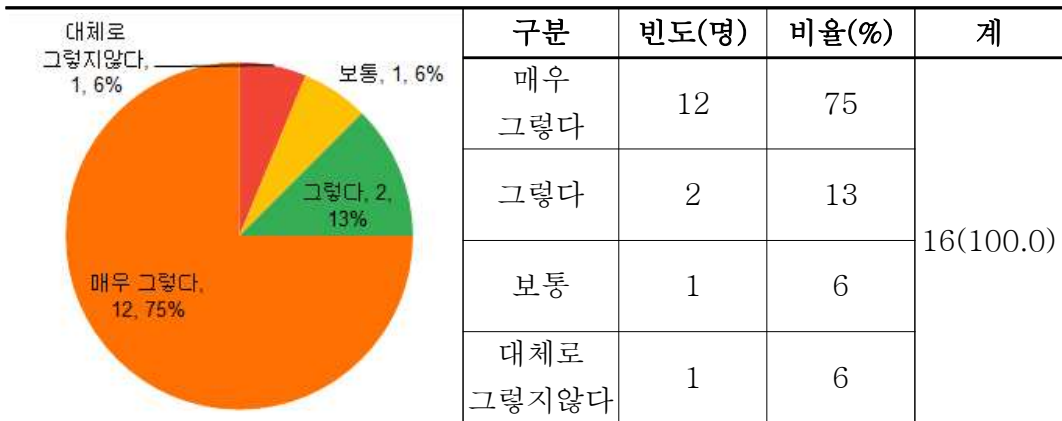
[표 II-26] 전문성



㉑ 안정감

담당 직원의 안정감 제공에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 13.13%, ‘보통이다’ 6%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%로 조사되었다.

[표 II-27] 안정감



㉒ 안전 관리

담당 직원의 프로그램 안전 운영 노력에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6%(1명)으로 조사되었다.

[표 II-28] 안전 관리

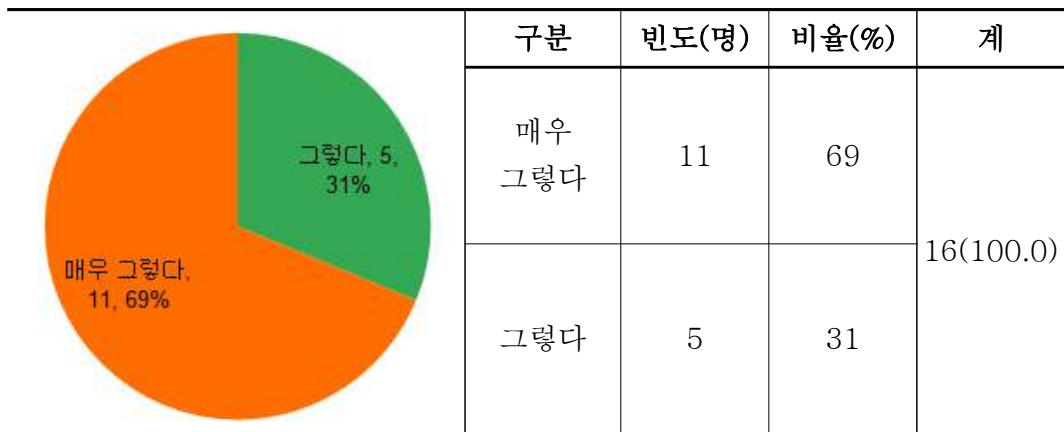


능력개발지원팀을 이용하면서 도움을 받고 삶의 질이 향상되었는지 확인하기 위해 만족도 문항을 구성하였으며 결과는 아래와 같다.

㉑ 정보습득

능력개발지원서비스 관련 정보 습득에 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 69%, ‘그렇다’ 31%로 조사되었다.

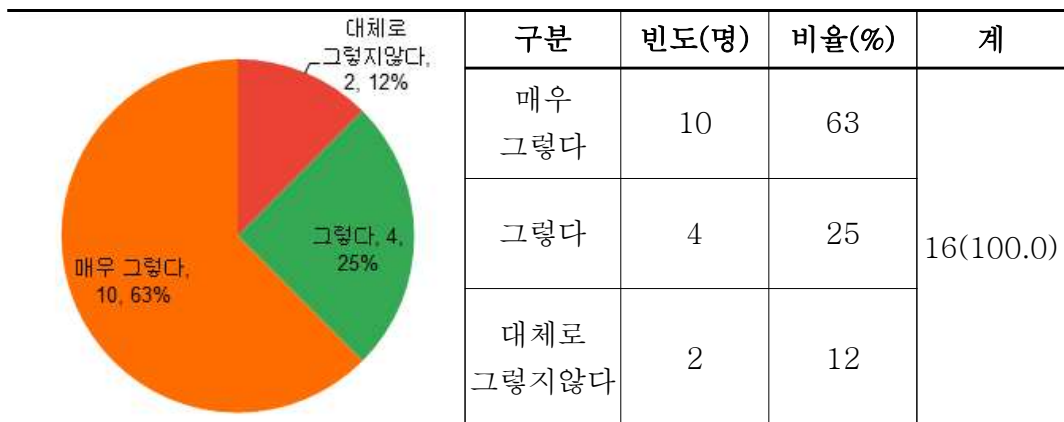
[표 II-29] 정보습득



㉒ 장애인(장애자녀)의 이해

장애인(장애자녀)에 대해 이해하는 데 도움이 되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 63%, ‘그렇다’ 25%, ‘보통이다’ 12%로 조사되었다.

[표 II-30] 장애인(장애자녀)의 이해



㉓ 사회적 소속감 향상

프로그램 참여를 통해 사회적 소속감이 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 25%로 조사되었다.

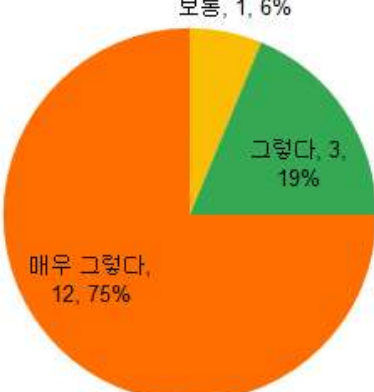
[표 II-31] 사회적 소속감 향상

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	12	75	16(100.0)
그렇다	4	25		

㉔ 생활 만족도

여가 및 직업생활 만족도가 향상되었는지에 대한 만족도 조사 결과, ‘매우 그렇다’ 75%, ‘그렇다’ 19%, ‘보통이다’ 6%로 조사되었다.

[표 II-32] 생활 만족도

	구분	빈도(명)	비율(%)	계
	매우 그렇다	12	75	16(100.0)
그렇다	3	19		
보통	1	6		

### ㉔ 건의사항에 관한 분석

관련부분	세부내용	건수
프로그램운영	신규프로그램(미술프로그램, 다양한 신체활동)	2
	취업서비스 희망	2
프로그램만족도	직업적응훈련반 만족도	2

건의사항은 마지막 문항에 서술형으로 자유롭게 작성할 수 있도록 하였고 총 6건의 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

‘2024년 이용인 만족도 조사’는 능력개발지원팀의 서비스를 현재 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 실시하였으며, 설문지는 총 34문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 유형성 5문항, 신뢰성 3문항, 공감성 4문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다. 능력개발지원서비스를 이용하는 대상자 중 복지관 내부를 방문하여 서비스를 이용하는 경우는 직업적응훈련반 보람터와 사회참여지원프로그램 남동아카데미 이용인으로 총 19부의 설문지를 배부하였으며, 기간 안에 회수된 16부(회수율 84.2%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였다. 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과, 검증 결과, 유형성  $\alpha = .470$ , 신뢰성  $\alpha = .805$ , 공감성  $\alpha = .852$ , 대응성  $\alpha = .190$ , 보증성  $\alpha = .703$ , 만족도  $\alpha = .822$ 으로 나타났다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

회수된 설문, 총 16개의 사례를 분석해 보았다. 설문 답변은 주로 ‘본인’이 응답(69%, 11명)해 주었고, 31%(5명)의 ‘가족’이 응답에 참여했다. 전체 응답자 중 남자가 11명, 여자가 5명이었으며, 연령은 20대가 69%, 30대가 31%의 비중을 차지하고 있었다. 거주지역 역시 복지관의 지리적 여건으로 인해 대다수가 남동구 거주민으로 조사되었으며, 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자로 나타났다. 이

용인의 장애와 관련해서는 발달장애가 100%(지적장애 93%, 자폐성장애 6%) 로 조사되었다.

## 2) 만족도 조사 결과

전반적 만족도 조사 결과 5점 척도에 능력개발지원팀 평균 만족도 4.62점으로 대체로 프로그램에 대해 만족하고 있고, 작년에 비해 높은 만족도를 나타냈다. 기존 가족문화지원팀에 있던 남동아카데미가 능력개발지원팀으로 편입되었고 성인발달장애인을 위한 집중프로그램으로 인한 만족도가 상향된 것으로 파악된다.

## 2. 제언

기존의 직업지원팀에서 능력개발지원팀으로 팀명 변경 및 사업이 확장되었으나 만족도조사 설문은 복지관을 주로 이용하는 직업적응훈련반 및 사회참여지원프로그램 대상으로 진행되었다. 취업자 및 장애인일자리사업 담당자들은 복지관에 내관하여 서비스를 이용하는 것이 아니기 때문에 자체적으로 프로그램별 만족도조사를 실시하여 욕구과약 및 내년도 프로그램을 준비할 수 있도록 할 것이다. 주 서비스 대상이 발달장애인이거나 2024년은 사업의 대상을 확대하여 장애유형 및 장애등록여부에 상관없이 직업적응훈련 및 취업서비스가 필요한 사람에게 능력개발지원서비스를 제공하여 경계없는 서비스를 제공할 예정이라 대상의 범위가 넓어질 계획이다.

설문지를 응답한 대상을 살펴보면 직업적응훈련반 이용인들을 모두 본인이 응답한 반면, 남동아카데미 이용인의 경우에는 100% 가족이 응답한 것을 확인할 수 있다. 2025년에는 남동아카데미 이용인들도 욕구조사 및 만족도조사 시 조금 더 쉬운 설명 및 그림자료를 활용하여 가족이 아닌 본인이 직접 응답할 수 있도록 자기주도성을 강화해야 할 것이다.

능력개발지원서비스를 성인장애인뿐만 아니라 성인전환기에 있는 장애청소년들에게도 확대한 만큼 향후에는 단기 프로그램을 이용하더라도 장애학생들을 위한 프로그램에 참여한 대상자들에게도 만족도조사를 실시하여 서비스의 효과성을 파악해 볼 필요가 있겠다.

금번 만족도조사에서는 평균보다 낮게 나타난 ‘대기장소의 적절성, 신청방법의 이해, 개별적 관심, 소속감 향상’에 대한 항목들의 만족도를 높이기 위해 팀 및 기관 차원에서 변화의 도모해야 할 것으로 사료된다.



2024년 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 '2023년 이용인 만족도조사'입니다.

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

2024년 9월  
남동장애인종합복지관

※ 조사에 관한 문의사항이 있으시면  
능력개발지원팀(032-472-3300)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



◎ 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 v표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (5)	대체로 그렇다 (4)	보통 이다 (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					

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



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



## 2024 이용인 만족도조사 보고서

등록번호 2024-4호

- 발행일 : 2024년 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)