





2012년  
이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단  
남동장애인종합복지관



# 목 차

---

조사목적 및 조사설계 .....	7
-------------------	---

---

조사결과 분석 .....	11
---------------	----

---

■ 응답자에 관한 일반적인 사항 .....	13
■ 만족도 조사 결과 .....	21
시설에 대한 만족도 .....	23
복지관 직원에 대한 만족도 .....	32
이용하는 서비스에 대한 만족도 .....	41
■ 남동구지역 장애인 욕구 조사 결과 .....	49

---

요약 및 제언 .....	95
---------------	----

---

■만족도조사 요약 .....	97
■욕구조사 요약 및 제언 .....	102

---



2012년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구조사도 실시하고 있다. 이에 2012년 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용자 만족도 조사를 실시하였으며, 12월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하였고 아울러 사업방향을 모색하고자 장애인 욕구중심의 장애인욕구조사를 실시하여 실태를 파악하고자 하였다.

금년의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 남동구 지역 욕구조사를 통하여 이용자의 욕구를 알아보고, 차기년도 및 중·단기 사업계획에 반영한다.
- 3) 이용자 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2012년 12월에 실시된 관 전체 이용자 만족도 조사와 장애인 욕구조사 실태에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례수

2012년 12월 현재 본관을 이용하고 있는 이용자 및 보호자를 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 총 378명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 311부를 통계 분석하였다.

## 2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 각 프로그램별 특성과 상황에 맞게 설문지를 자체 제작하였으며, 설문 형태는 본인 및 주부양자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

시설, 직원, 서비스의 세부분으로 나누어 조사하는 한국보건사회연구원에서 개발한 설문문항을 사용하고, 부분적으로는 본 복지관의 특성에 따른 인구사회학적 구분척도를 사용하여 조사 실시하였다. 자세한 조사내용은 아래의 [표 1]과 같다.

[표1] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/ 연령/ 주장애유형/ 장애등급/ 경제수준 프로그램 이용기간/ 거주 지역/ 응답자와의 관계	8문항
시 설	외관/ 화장실 청결 건물 내부 배치의 편리성/ 조명상태/ 편의시설 설치 여부 외부 상태(도로폭, 도로 상태 등)의 적당성 순환버스 제공의 충분성/ 시설 및 장비의 구비여부 서비스 제공 장소의 쾌적성	9문항
직 원	직원의 친절도/ 이야기 경청 정도/ 문제 처리의 적극성 과정에 대한 설명정도/ 정보제공의 충분성 준비의 철저한 정도/ 도움 요청 시 편안한 정도 당황스럽거나 불쾌한 질문 정도/ 전문지식과 기술 여부	9문항
서비스	장애인들의 욕구 반영 정도/ 시간의 적절성 서비스의 질적 만족도/ 이용료의 적절성/ 필요한 도움의 신속한 처리정도/ 타 서비스제공 여부 전반적인 도움 여부/ 복지관 추천여부	8문항

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표2]에서 보는 바와 같이 모든 분야의 신뢰도 계수( $\alpha$ )가 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
시 설	.864	1~9	9
직 원	.911	10~18	9
서비스	.905	19~26	8

### 4. 조사의 진행과 자료의 분석

#### 1) 자료수집 방법 및 결과

자체 제작한 설문지를 각 프로그램 별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부하고 담당 직원이나 1층에 설문지 회수함을 배치하여 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 ‘이용인 만족도 조사’를 안내하는 통지문과 함께 설문지를 이용인의 각 가정으로 보내어 주부양자들이 응답한 것을 담당 직원들이 수거하여 설문 회수함에 제출하는 방법을 사용하였다.

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

만족도 조사	
구분	설문지(명)
설문지 배부	378
설문지 회수	311
회 수 율(%)	82.2%

## 2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 배부 및 회수 등의 일련의 작업들이 4주간에 걸쳐 진행되었다. 각기 이용 시간이 다른 개별치료·교육이 많은 치료교육부의 경우에는 본관 통합 사무실에 수거함을 비치하여 수거하였으며, 기타 프로그램의 경우에는 담당직원에게 응답자가 직접 제출하는 방법으로 설문지를 수거하였다.

### ■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2012년 12월 12일~12월 26일 / 총 2주간

## 3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Windows 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 그 구체적인 통계치를 산출하였고 이외에도 각 변수수준에 따라 분석방법을 변경하여 자료를 분석하였다.

2012년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 조사결과의 분석

---

남동장애인종합복지관



# I. 조사결과 분석

## 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

### 1) 인구사회학적 특성

#### ① 성별

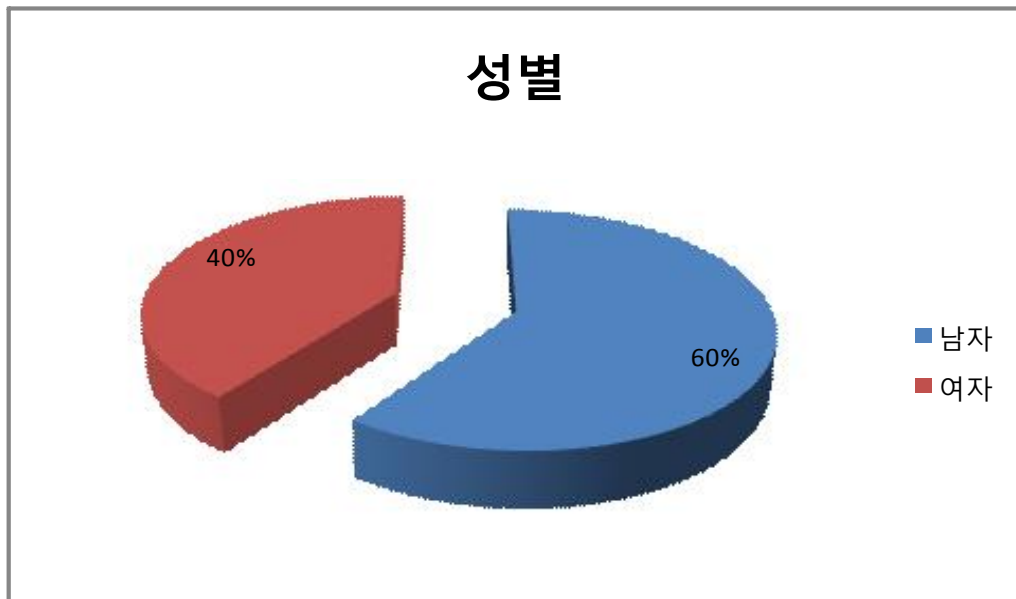
이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 60.0%(186명), ‘여자’ 40.0%(124명)으로 남자가 여자에 비해 20.0% 더 많게 나타났다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	186	59.6
여자	124	40.4
계	310	100

무응답 제외 (N=1)

[그림1] 성별



## ② 연령

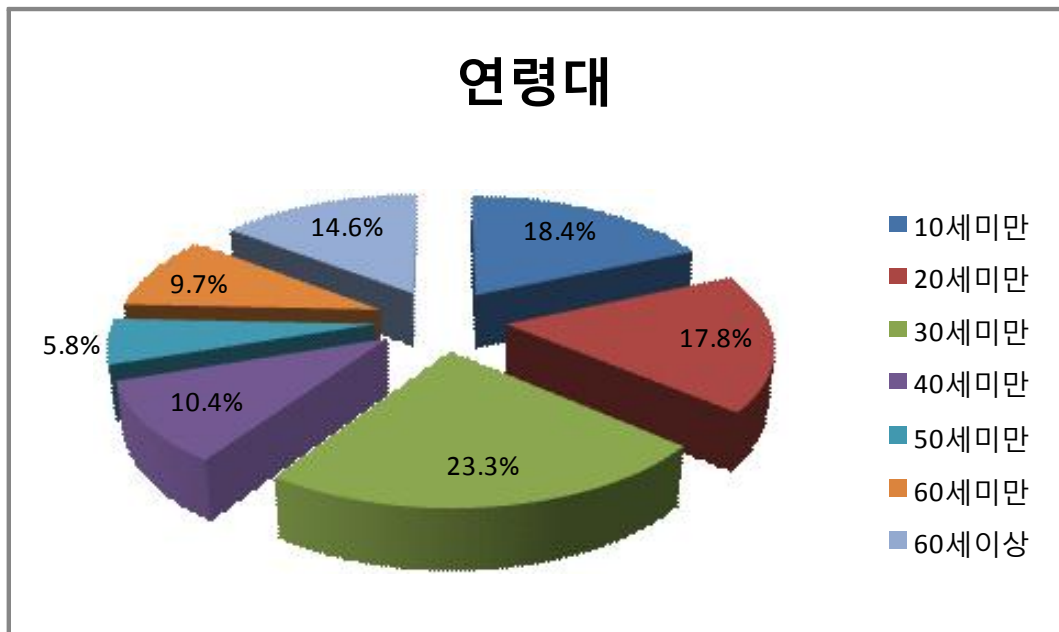
이용인의 연령 분포는 '30대'가 23.3%(72명), '10대 미만'이 18.4%(57명), '10대'가 17.8%(55명) 순으로 나타났다.

[표5] 연령대

구분	빈도(명)	비율(%)
10대 미만	57	18.4
20대 미만	55	17.8
30대 미만	72	23.3
40대 미만	32	10.4
50대 미만	18	5.8
60대 미만	30	9.7
60대 이상	45	14.6
계	309	100

무응답 제외 (N=2)

[그림2] 연령대



### ③ 경제수준

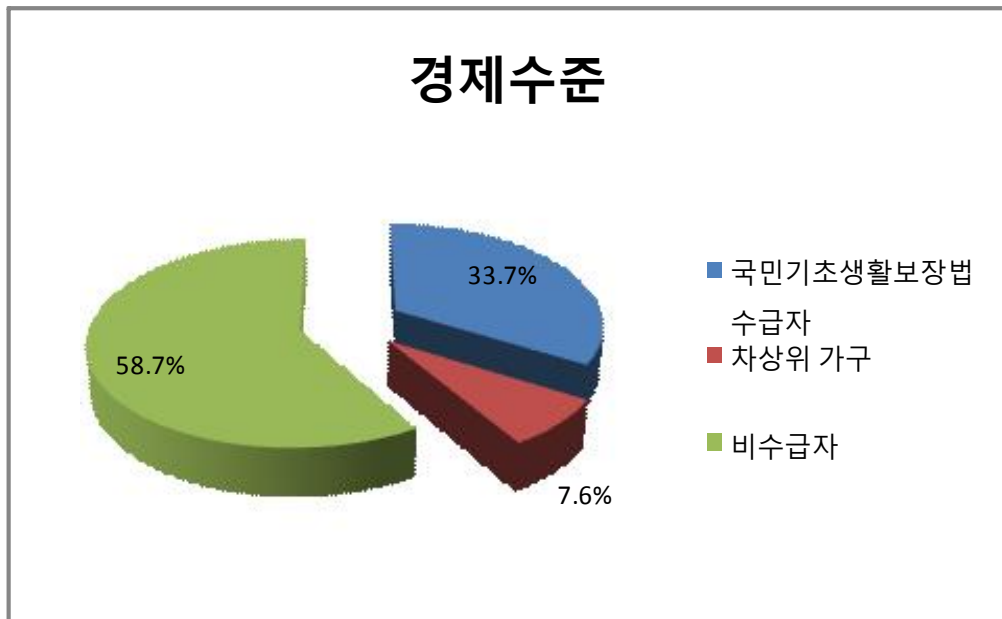
조사대상 이용인 중 ‘비수급자’는 58.7%(169명)이며, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 33.7%(97명), 차상위 가구 7.6%(22명)으로 ‘비수급자’가정이 더 많은 것으로 조사되었다.

[표6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	97	33.7
차상위 가구	22	7.6
비수급자(일반)	169	58.7
계	288	100

무응답 제외 (N=23)

[그림3] 경제수준



## ④ 거주지역

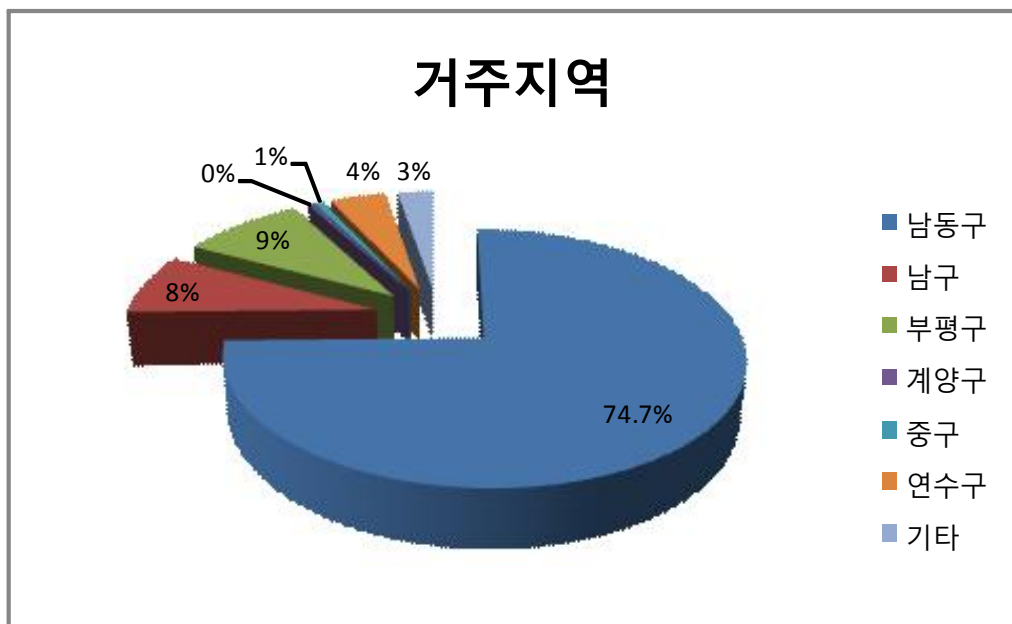
이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 74.7%(224명), ‘부평구’ 9.3%(28명), ‘남구’ 8.0%(24명), ‘연수구’ 4.3%(13명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

[표7] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	224	74.7
남구	24	8.0
부평구	28	9.3
계양구	1	0.3
중구	2	0.7
연수구	13	4.3
기타	8	2.7
계	300	100

무응답 제외 (N=11)

[그림4] 거주지역



⑤ 이용인과 응답자와의 관계

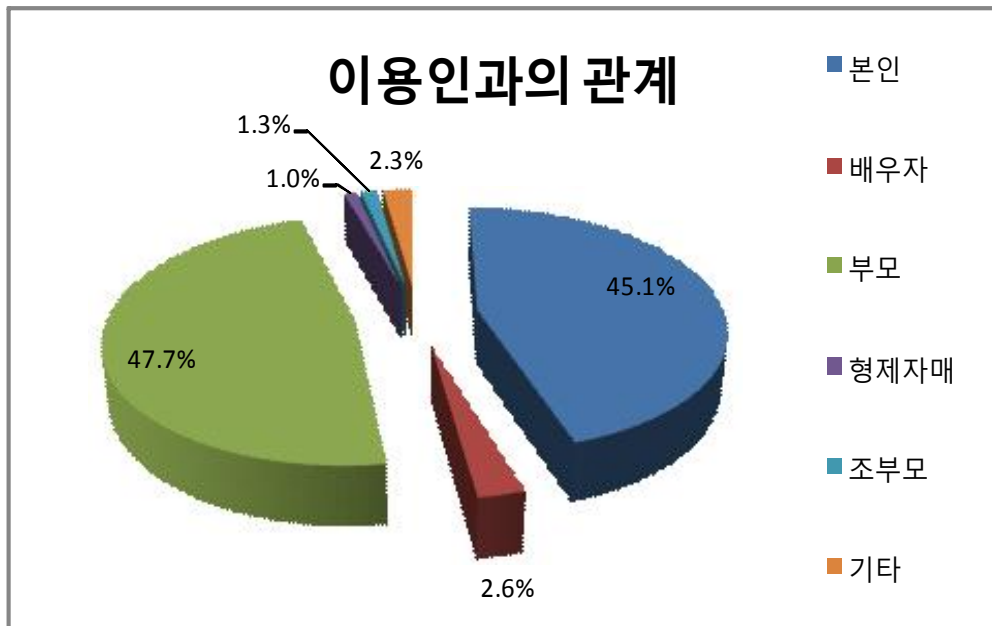
이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘부모’ 47.7%(146명), ‘본인’ 45.1%(138명), 로 조사되었다.

[표8] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	138	45.1
배우자	8	2.6
부모	146	47.7
형제자매	3	1.0
조부모	4	1.3
기타	7	2.3
계	306	100

무응답 제외 (N=5)

[그림5] 이용인과의 관계



## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애 유형

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지적장애’ 30.6%(94명), ‘지체장애’ 21.2%(65명), ‘뇌병변장애’ 17.3%(53명)로 나타났다. ‘

[표9] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	65	21.2
뇌병변장애	53	17.3
시각장애	11	3.6
청각장애	7	2.3
언어장애	3	1
안면변형장애	3	1
신장장애	2	0.7
심장장애	1	0.3
간장애	1	0.3
호흡기장애	1	0.3
간질장애	1	0.3
지적장애	94	30.6
정신장애	32	10.4
자폐성장애	24	7.8
미등록	9	2.9
계	307	100

무응답 제외 (N=4)

② 장애 등급

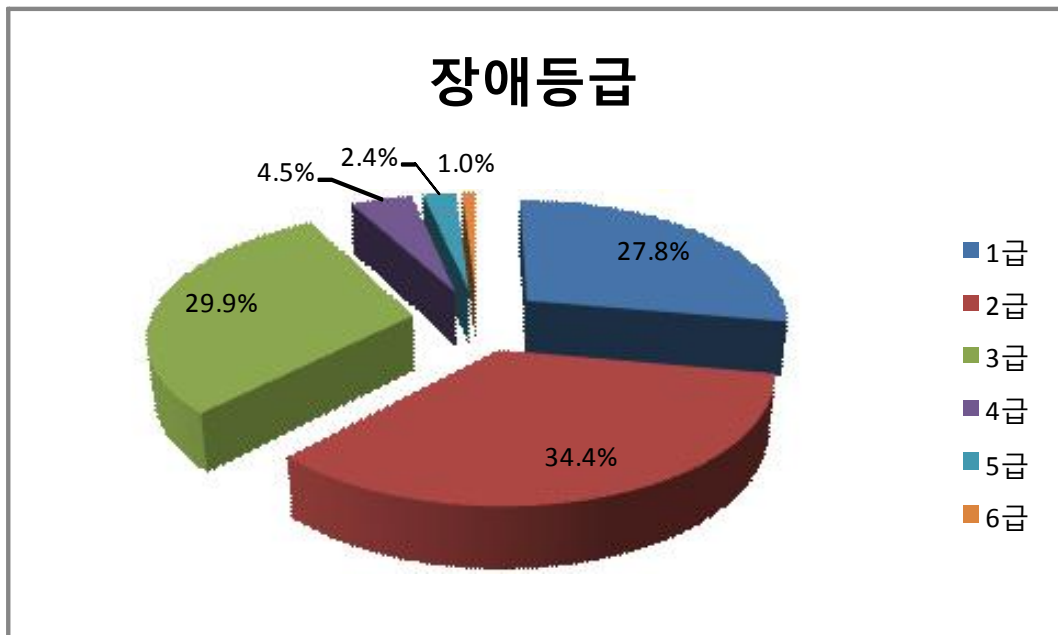
조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 27.8%(80명), ‘2급’이 34.4%(99명), ‘3급’ 29.9%(86명)로 중증 장애인에 해당하는 1·2·3급 장애인이 92.1%로 해마다 높은 비율을 보이고 있다.

[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	80	27.8
2급	99	34.4
3급	86	29.9
4급	13	4.5
5급	7	2.4
6급	3	1.0
계	288	100

무응답 제외 (N=23)

[그림6] 장애등급



### 3) 복지관 이용관련 특성

#### ① 프로그램 이용기간

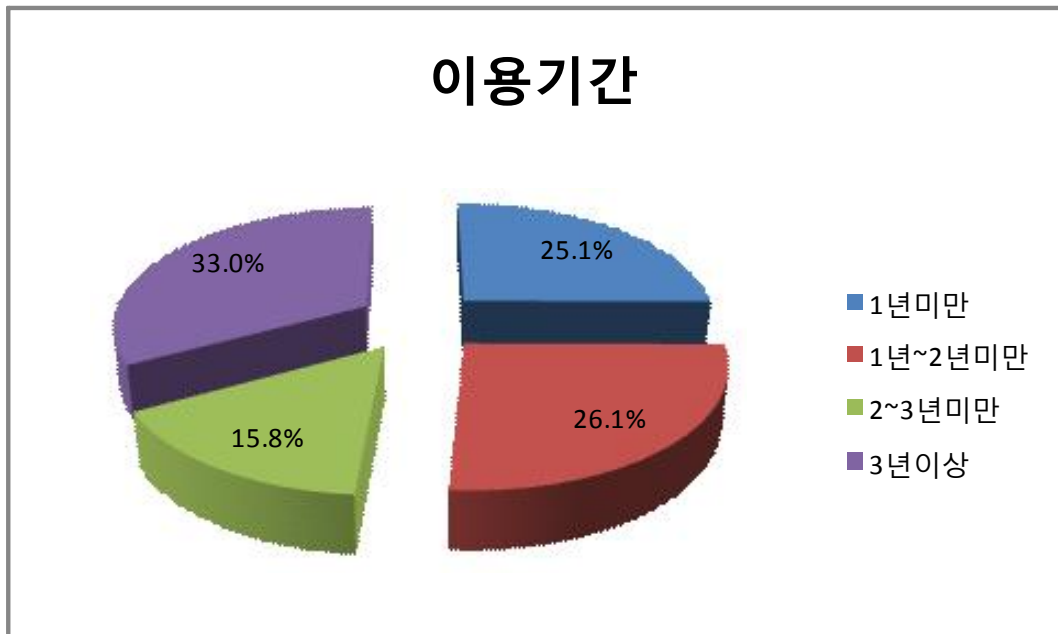
응답자의 프로그램 이용기간 분포는 ‘3년 이상’ 33.0%(96명), ‘1년~2년 미만’ 26.1%(76명), 1년 미만’ 25.1%(73명) 순으로 조사되었다.

[표11] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	73	25.1
1년~2년 미만	76	26.1
2년~3년 미만	46	15.8
3년 이상	96	33.0
계	291	100

무응답 제외 (N=20)

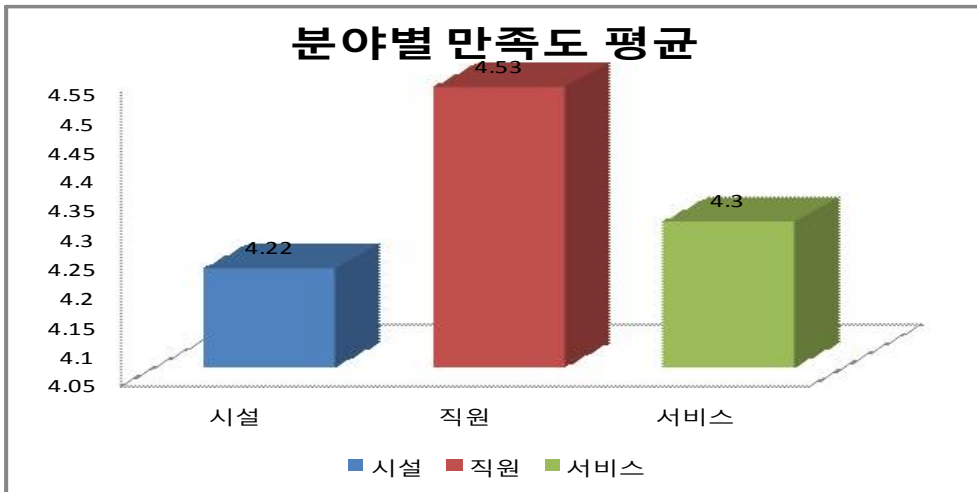
[그림7] 이용기간



## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 27개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 비교해 보면 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.53점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.30 점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.22점으로 전체적으로 평균 4.0 이상 높게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림8] 분야별 만족도 평균



[표12] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
외관의 상태	4.31	.837	307	1	5
화장실의 청결	4.37	.842	308	1	5
내부배치 편의성	4.22	.904	302	1	5
건물 조명 상태	4.26	.868	302	1	5
내부의 편의시설	4.32	.959	303	1	5
진입로의 통행상태	4.09	1.023	304	1	5
순환버스의 제공	3.91	1.105	298	1	5
시설장비 충분성	4.17	.939	299	1	5
환경의 쾌적성	4.30	.882	301	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.22</b>				

[표13] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원의 친절도	4.63	.658	310	1	5
문제에 대한 경청	4.56	.747	308	1	5
문제처리의 적극성	4.60	.679	307	2	5
프로그램에 대한 자세한 설명 정도	4.57	.750	309	1	5
궁금한 상황에 대한 설명 정도	4.56	.778	307	1	5
미리 준비를 철저히 하는 정도	4.55	.775	307	1	5
편안한 마음으로 도움 요청하는 정도	4.52	.768	306	1	5
전문지식과 기술	4.28	.899	306	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.53</b>				
당황스럽거나 불쾌한 질문 정도	1.82	1.289	306	1	5

[표14] 서비스에 관한 만족도

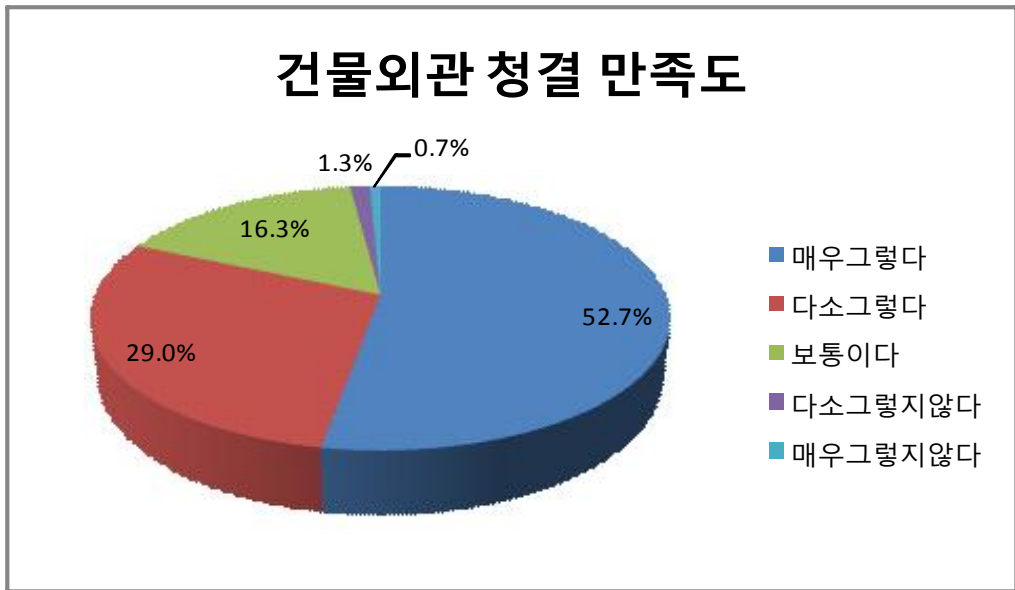
구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구나 의견을 반영하는 정도	4.23	.893	304	1	5
시간의 적당성	4.21	.903	305	1	5
서비스 질에 대한 만족 정도	4.31	.850	305	1	5
이용료의 적절성	4.27	.898	304	1	5
필요한 도움을 신속하게 처리	4.32	.856	304	1	5
다른 서비스나 기관의 소개 정도	4.23	.907	303	1	5
복지관 이용이 문제해결에 도움정도	4.37	.791	308	1	5
타인에게 추천여부	4.43	.892	307	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.30</b>				

■ 시설에 대한 만족도 ■

1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 52.8%(162명), ‘다소 그렇다’ 29.0%(89명) 순으로 나타났다.

[그림9] 건물외관 청결 만족도



[표15] 건물외관 청결 만족도

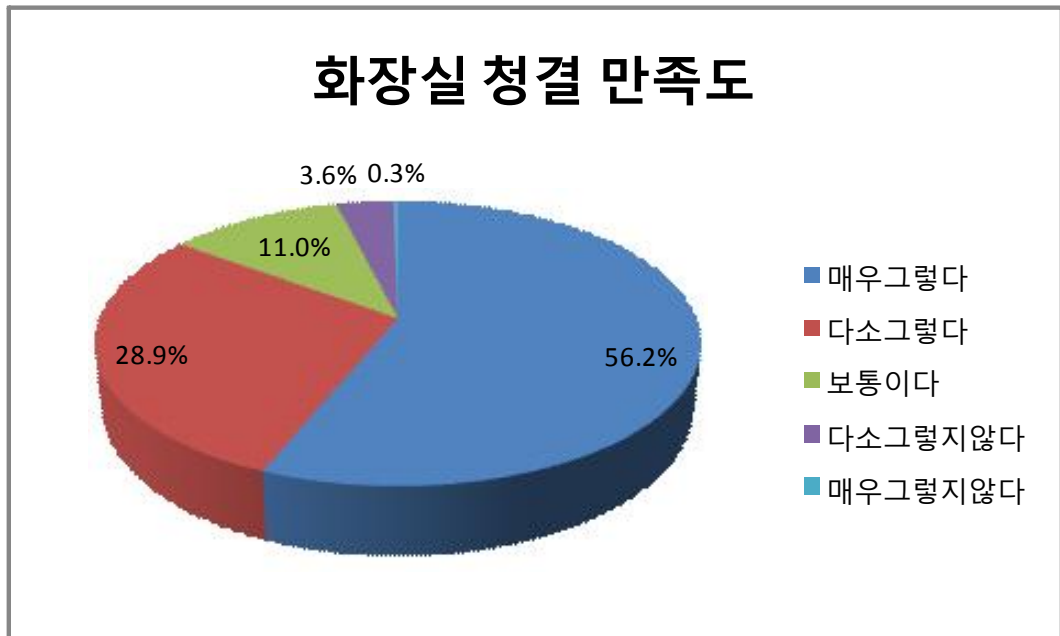
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	162	52.8
다소 그렇다	89	29.0
보통이다	50	16.3
다소 그렇지 않다	4	1.3
매우 그렇지 않다	2	0.7
계	307	100.1

결측값 (N=4)

## 2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.2%(173명), ‘다소 그렇다’ 28.9%(89명) 순으로 나타나 85.1%가 화장실이 청결하다고 응답하였다.

[그림10] 화장실 청결 만족도



[표16] 화장실 청결 만족도

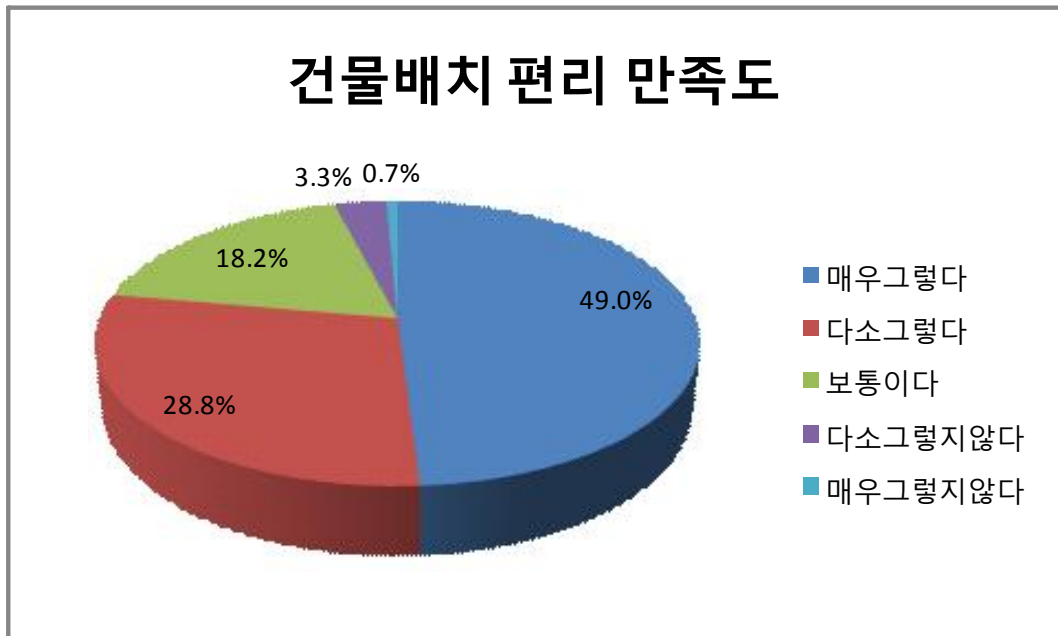
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	173	56.2
다소 그렇다	89	28.9
보통이다	34	11.0
다소 그렇지 않다	11	3.6
매우 그렇지 않다	1	0.3
계	308	100

결측값 (N=3)

### 3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.8%(148명), ‘다소 그렇다’ 28.8%(87명)로 조사되어 77.8%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림11] 건물배치 편리 만족도



[표17] 건물배치 편리 만족도

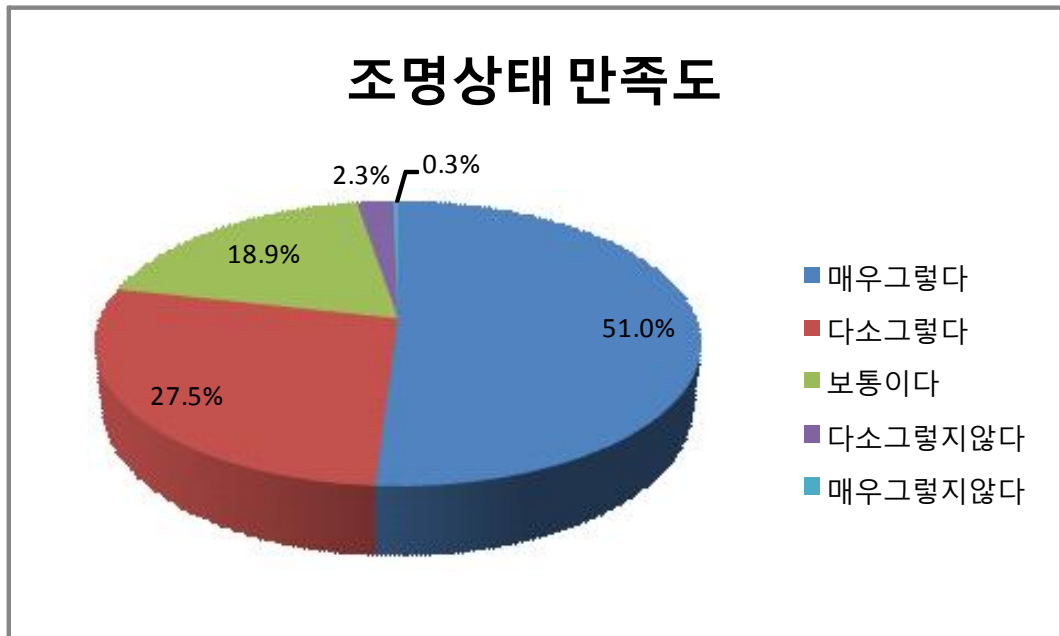
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	148	49.0
다소 그렇다	87	28.8
보통이다	55	18.2
다소 그렇지 않다	10	3.3
매우 그렇지 않다	2	0.7
계	302	100

결측값 (N=9)

#### 4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.0%(154명), ‘다소 그렇다’ 27.5%(83명)로 78.5%가 긍정적으로 응답하여 높은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

[그림12] 조명상태 만족도



[표18] 조명상태 만족도

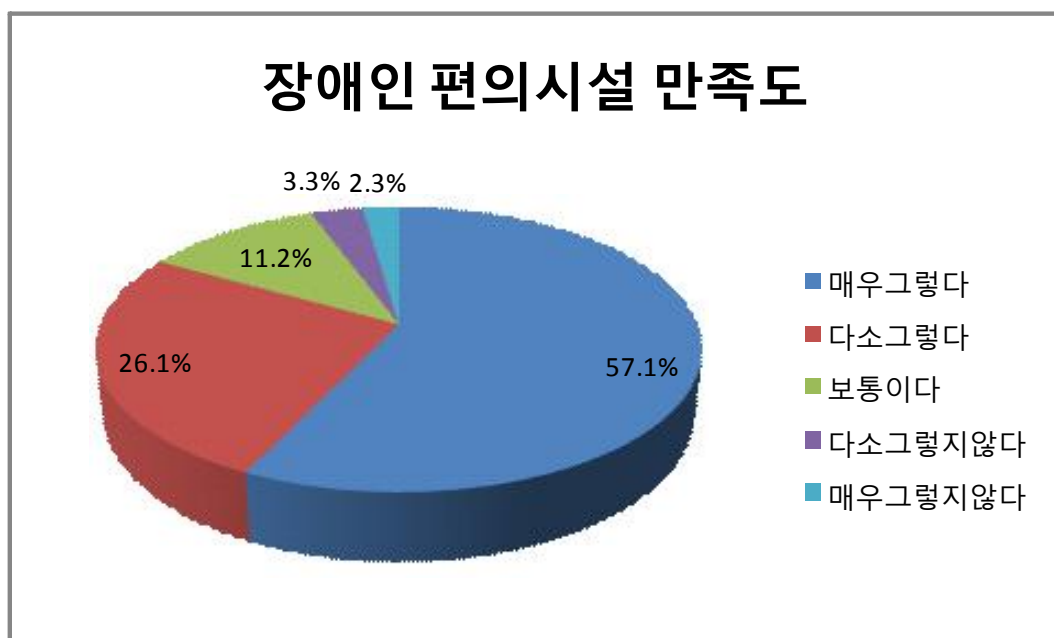
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	154	51.0
다소 그렇다	83	27.5
보통이다	57	18.9
다소 그렇지 않다	7	2.3
매우 그렇지 않다	1	0.3
계	302	100

결측값 (N=9)

### 5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.1%(173명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(79명)로 조사되어 전체 응답자의 83.2%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림13] 장애인 편의시설 만족도



[표19] 장애인 편의시설 만족도

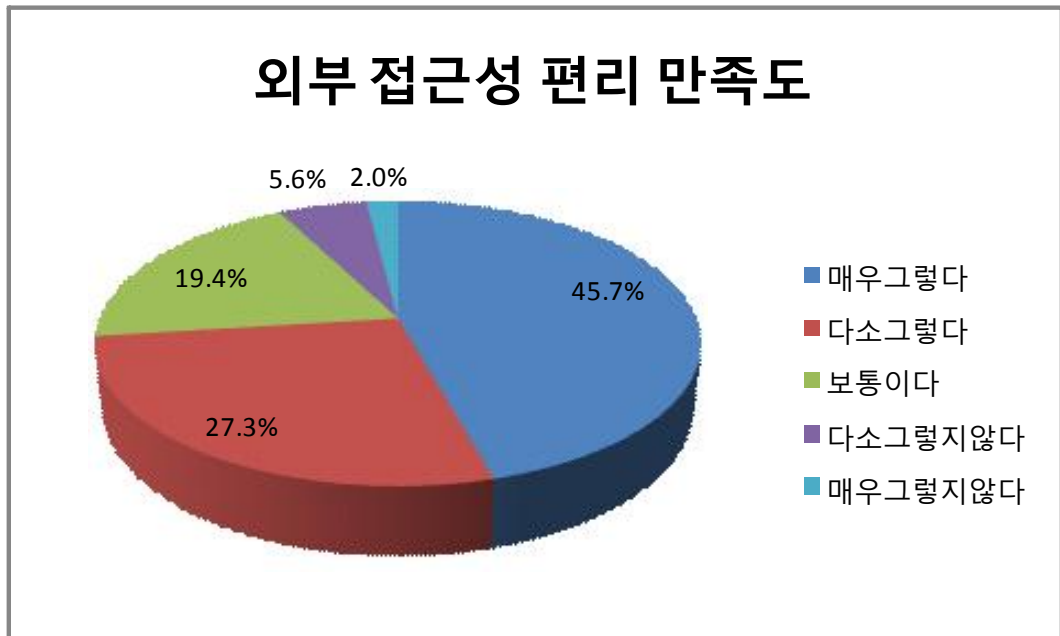
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	173	57.1
다소 그렇다	79	26.1
보통이다	34	11.2
다소 그렇지 않다	10	3.3
매우 그렇지 않다	7	2.3
계	303	100

결측값 (N=8)

## 6) 관 접근 길의 통행 편리성

‘복지관까지 들어오는 길의 상태(도로 폭, 도로상태 등)는 통행하기 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 45.7%(139명), ‘다소 그렇다’ 27.3%(83명)로 73.0%가 긍정적인 만족도를 보이고 있다.

[그림14] 외부 접근성 편리 만족도



[표20] 외부 접근성 편리 만족도

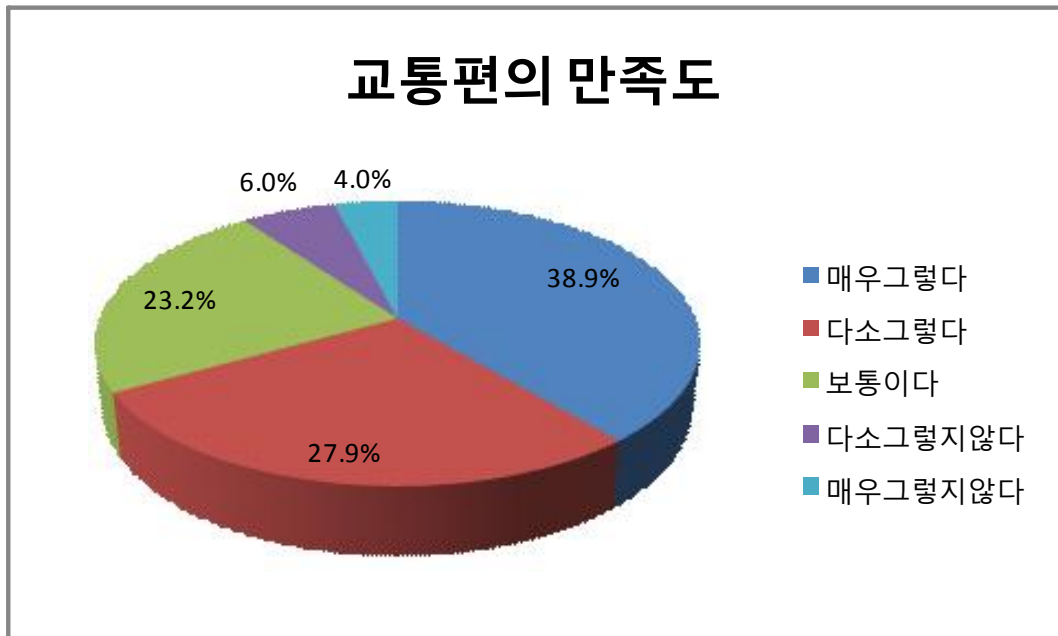
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	139	45.7
다소 그렇다	83	27.3
보통이다	59	19.4
다소 그렇지 않다	17	5.6
매우 그렇지 않다	6	2.0
계	304	100

결측값 (N=7)

### 7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 38.9%(116명), ‘다소 그렇다’ 27.9%(83명)순으로 응답자의 66.8%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림15] 교통편의 만족도



[표21] 교통편의 만족도

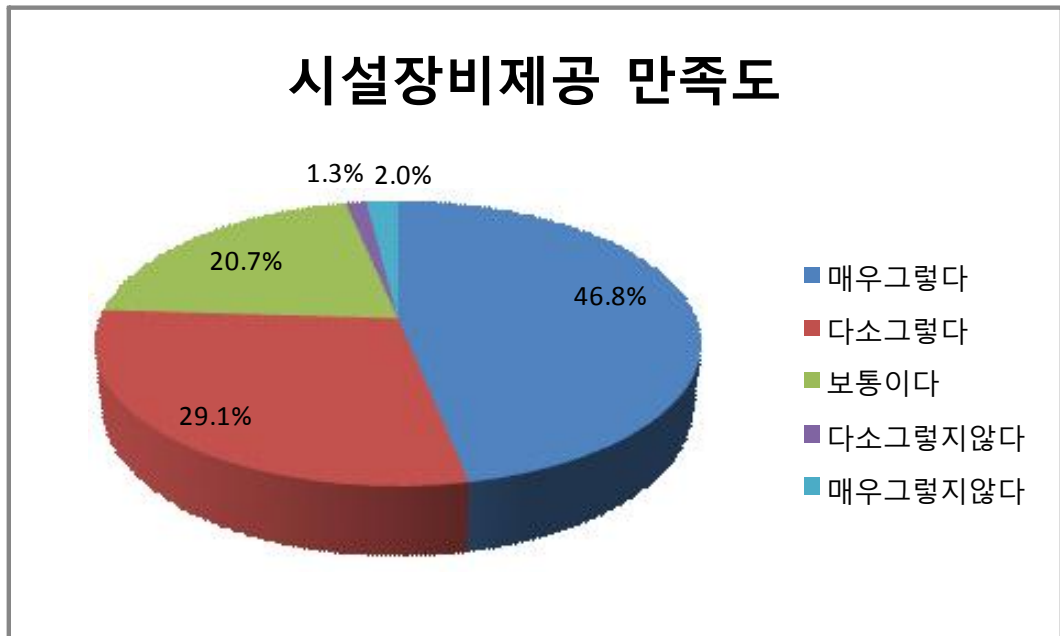
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	116	38.9
다소 그렇다	83	27.9
보통이다	69	23.2
다소 그렇지 않다	18	6.0
매우 그렇지 않다	12	4.0
계	298	100

결측값 (N=13)

### 8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 46.9%(140명), ‘다소 그렇다’ 29.1%(87명), ‘보통이다’ 20.7%(62명)로 응답하였다.

[그림16] 시설장비제공 만족도



[표22] 시설장비제공 만족도

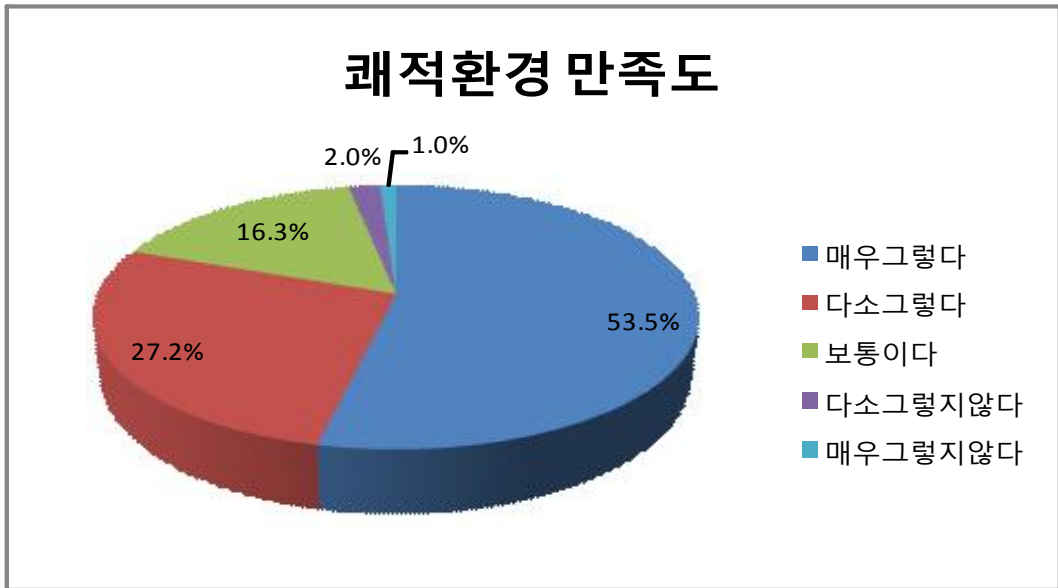
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	140	46.9
다소 그렇다	87	29.1
보통이다	62	20.7
다소 그렇지 않다	4	1.3
매우 그렇지 않다	6	2.0
계	299	100

결측값 (N=12)

9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 53.5%(161명), ‘다소 그렇다’ 27.2%(82명)로 나타나 80.7%가 긍정적으로 응답하였으나 ‘보통이다’ 도 16.3%(49명)가 나와 좀 더 쾌적한 환경을 위한 노력을 요구하는 의견도 수렴해야 할 것이다.

[그림17] 쾌적환경 만족도



[표23] 쾌적환경 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	161	53.5
다소 그렇다	82	27.2
보통이다	49	16.3
다소 그렇지 않다	6	2.0
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	301	100

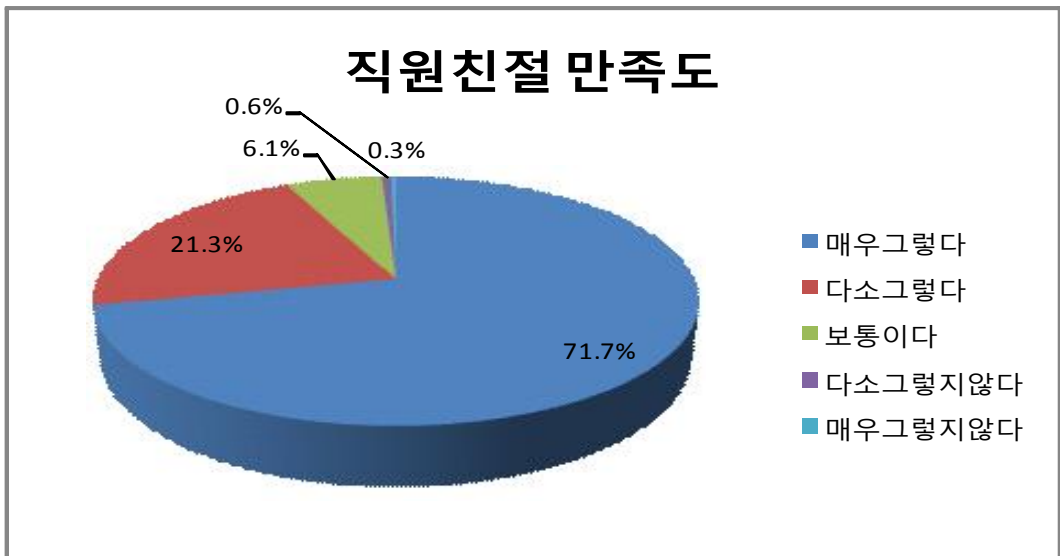
결측값 (N=10)

## ■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

### 10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.6%(222명), ‘다소 그렇다’ 21.3%(66명)로 92.9%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림18] 직원친절 만족도



[표24] 직원친절 만족도

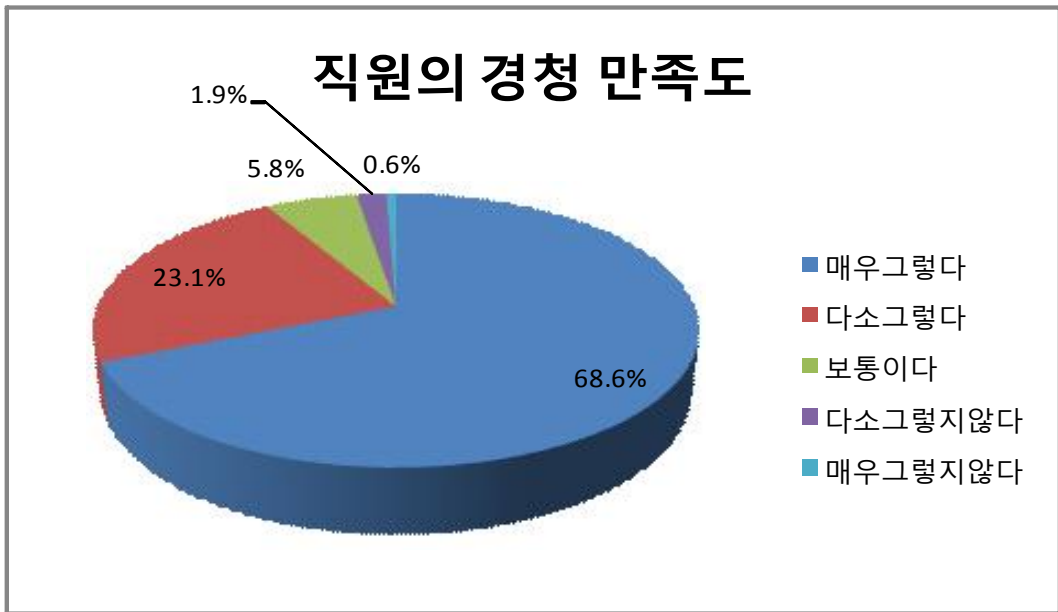
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	222	71.6
다소 그렇다	66	21.3
보통이다	19	6.2
다소 그렇지 않다	2	0.6
매우 그렇지 않다	1	0.3
계	310	100

결측값 (N=1)

### 11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.5%(211명), ‘다소 그렇다’ 23.1%(71명) 조사되었다. 전체 응답자 중 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림19] 직원의 경청 만족도



[표25] 직원의 경청 만족도

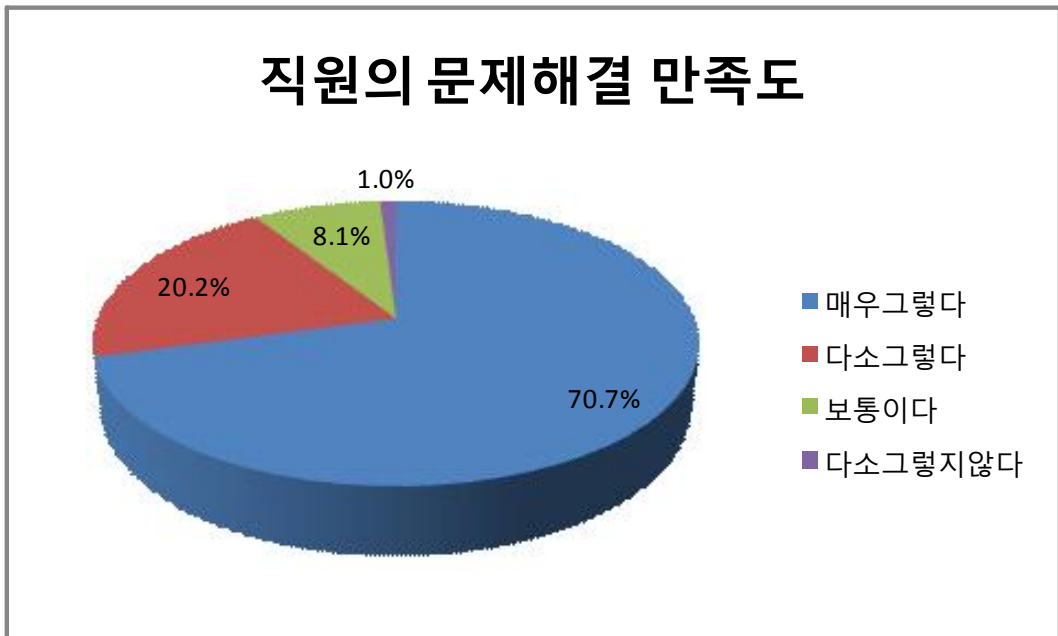
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	211	68.5
다소 그렇다	71	23.1
보통이다	18	5.8
다소 그렇지 않다	6	1.9
매우 그렇지 않다	2	0.7
계	308	100

결측값 (N=3)

## 12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.7%(217명), ‘다소 그렇다’ 20.2%(62명)로 조사되어 전체 응답자의 90.9%가 긍정적으로 답하였음을 알 수 있다.

[그림20] 직원의 문제해결 만족도



[표26] 직원의 문제해결 만족도

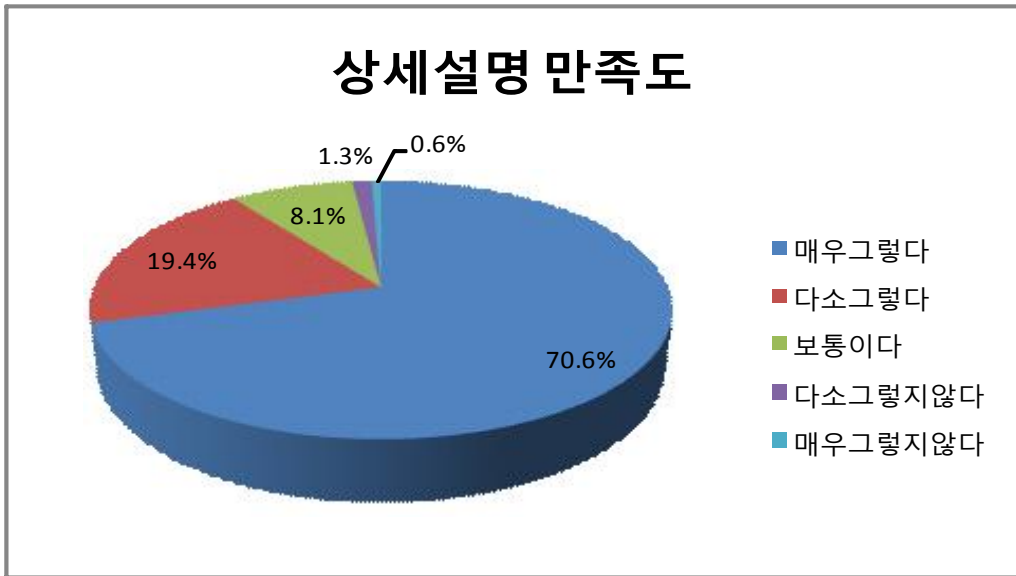
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	217	70.7
다소 그렇다	62	20.2
보통이다	25	8.1
다소 그렇지 않다	3	1.0
매우 그렇지 않다	0	0
계	307	100

결측값 (N=4)

13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.6%(218명), ‘다소 그렇다’ 19.4%(60명)로 나타났다. 전체 응답자 중 90.0%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림21] 상세설명 만족도



[표27] 상세설명 만족도

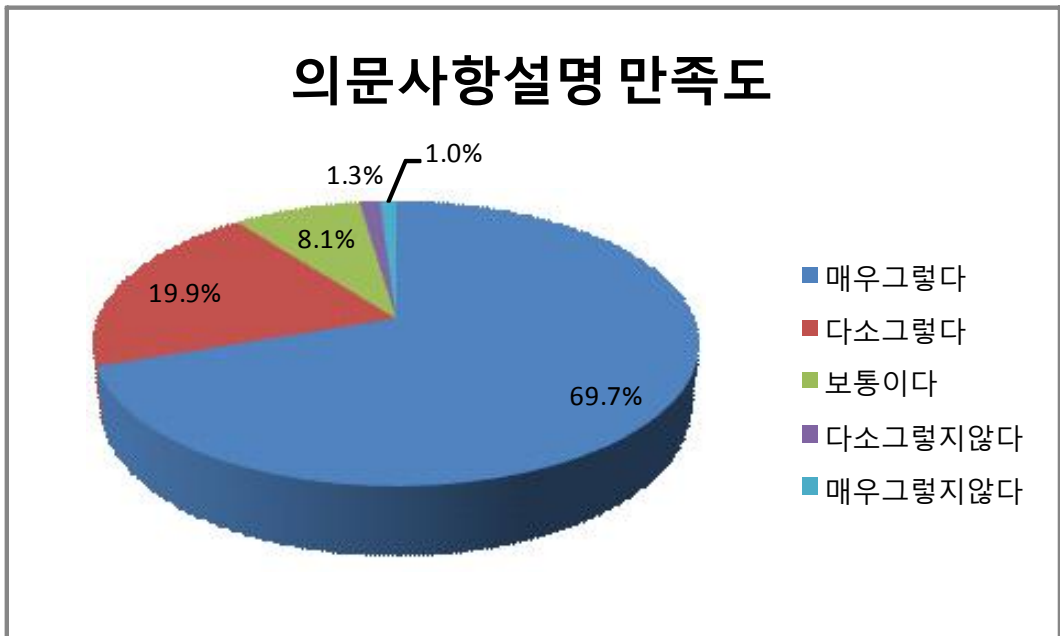
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	218	70.6
다소 그렇다	60	19.4
보통이다	25	8.1
다소 그렇지 않다	4	1.3
매우 그렇지 않다	2	0.6
계	309	100

결측값 (N=2)

#### 14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 69.7%(214명), ‘다소 그렇다’ 19.9%(61명)로 응답자의 89.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림22] 의문사항 설명 만족도



[표28] 의문사항 설명 만족도

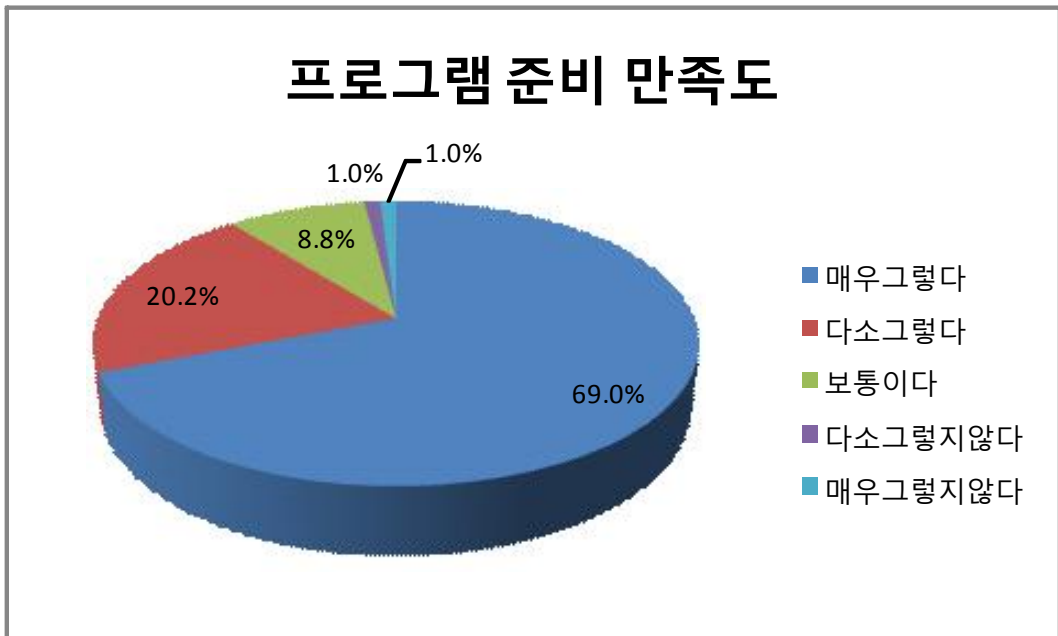
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	214	69.7
다소 그렇다	61	19.9
보통이다	25	8.1
다소 그렇지 않다	4	1.3
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	307	100

결측값 (N=4)

### 15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 69.0%(212명), ‘다소 그렇다’ 20.2%(62명)로 89.2%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림23] 프로그램 준비 만족도



[표29] 프로그램 준비 만족도

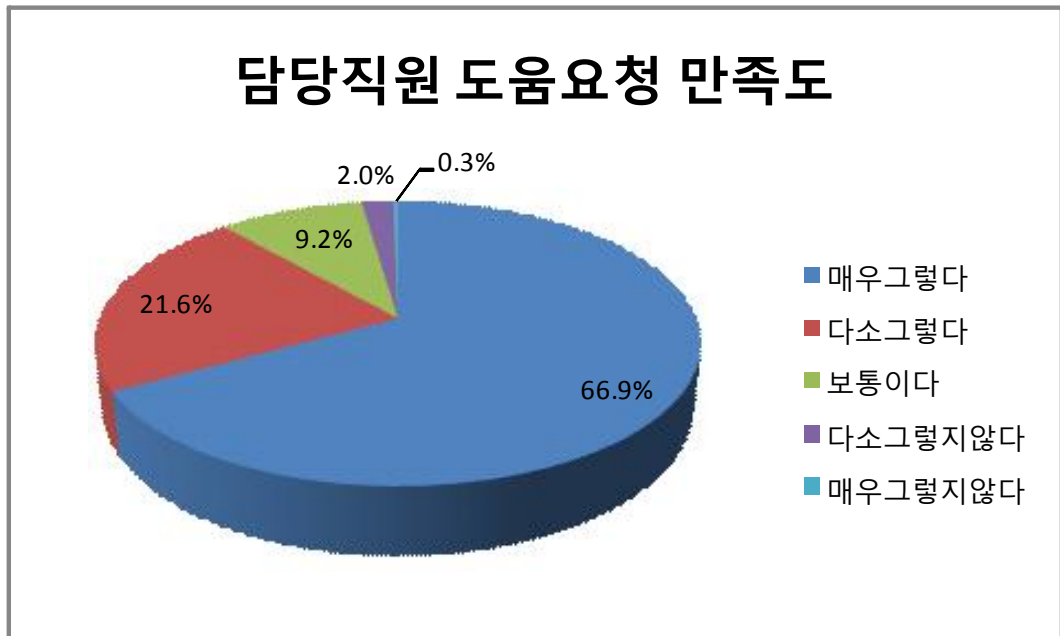
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	212	69.0
다소 그렇다	62	20.2
보통이다	27	8.8
다소 그렇지 않다	3	1.0
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	307	100

결측값 (N=4)

### 16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 66.9%(205명), ‘다소 그렇다’ 21.6%(66명) 순으로 긍정적인 응답이 88.6%로 나타났다.

[그림24] 담당직원 도움요청 만족도



[표30] 편안하게 도움을 요청하는 정도

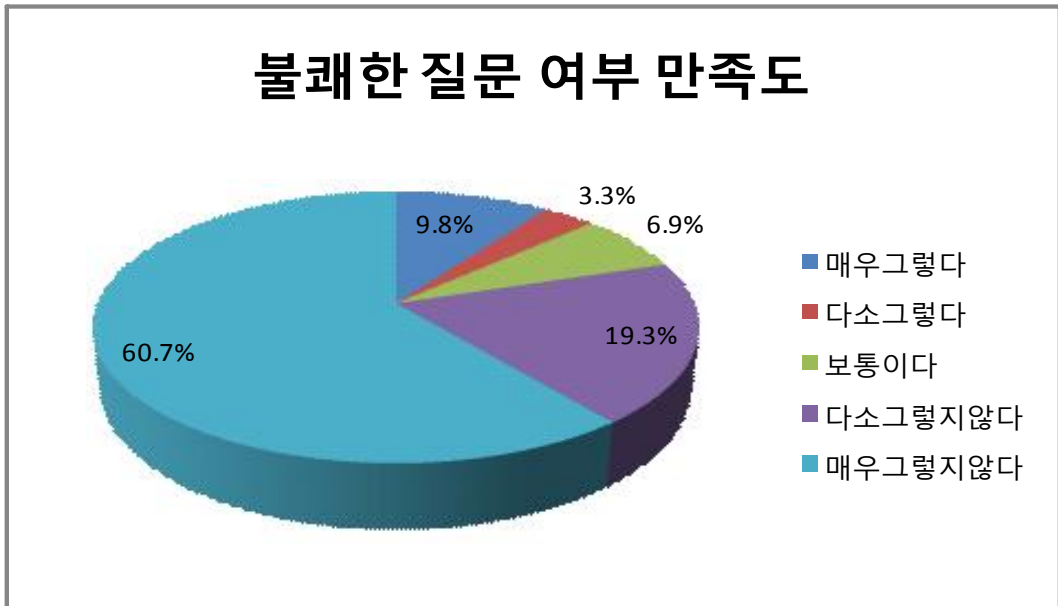
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	205	66.9
다소 그렇다	66	21.6
보통이다	28	9.2
다소 그렇지 않다	6	2.0
매우 그렇지 않다	1	0.3
계	306	100

결측값 (N=5)

17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇지 않다’ 60.7%(186명), ‘다소 그렇지 않다’ 19.3%(59명)순으로 조사되어 응답자의 80.1%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

[그림25] 불쾌한 질문 여부 만족도



[표31] 불쾌한 질문 여부 만족도

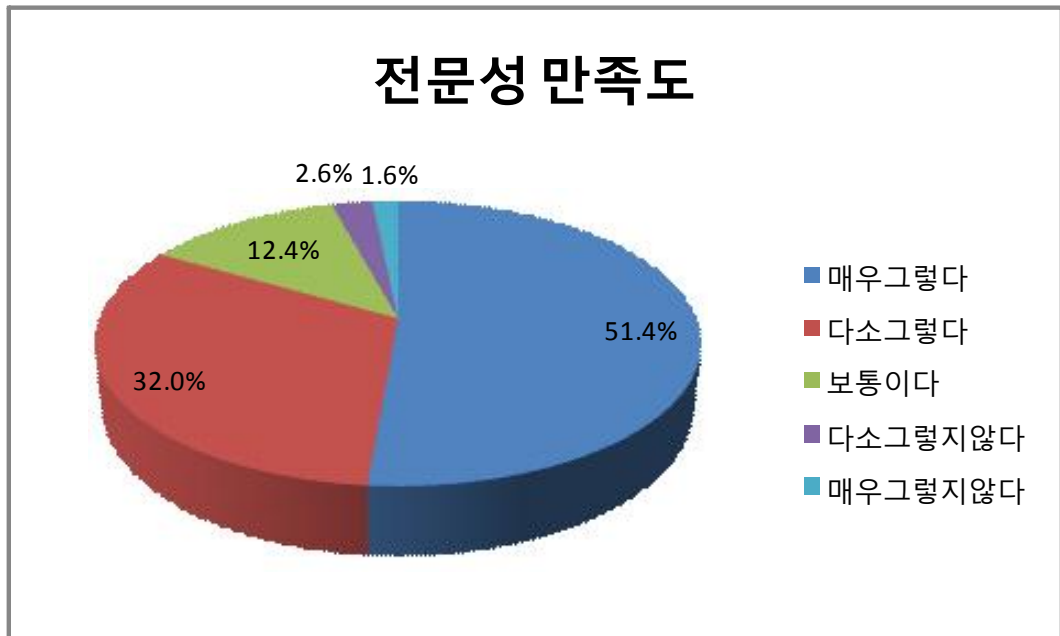
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	30	9.8
다소 그렇다	10	3.3
보통이다	21	6.9
다소 그렇지 않다	59	19.3
매우 그렇지 않다	186	60.7
계	306	100

결측값 (N=5)

### 18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.4%(157명), ‘다소 그렇다’ 32.0%(98명)로 긍정적인 응답이 83.3%로 조사되었다.

[그림26] 전문성 만족도



[표32] 전문성 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	157	51.4
다소 그렇다	98	32.0
보통이다	38	12.4
다소 그렇지 않다	8	2.6
매우 그렇지 않다	5	1.6
계	306	100

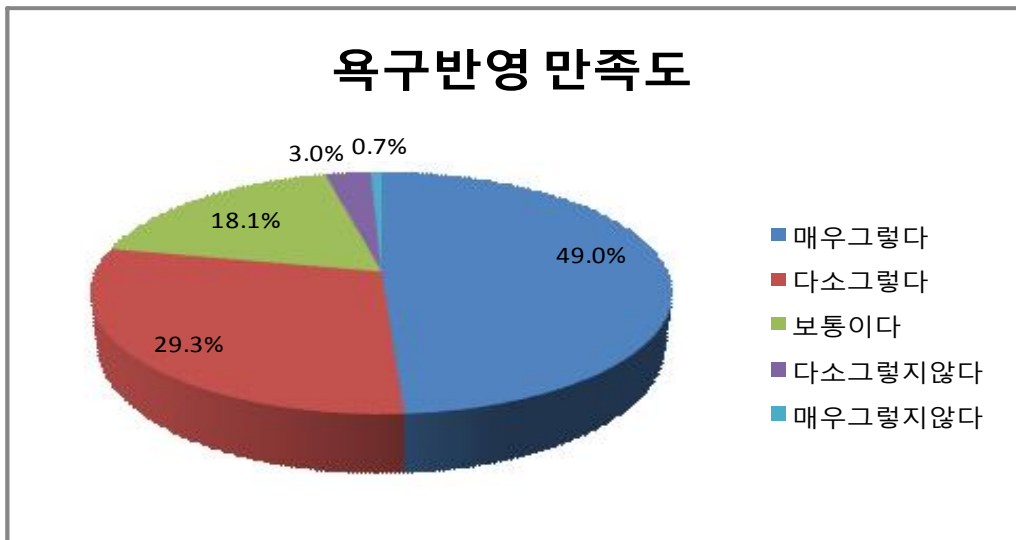
결측값 (N=6)

■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

19) 관 서비스의 이용자 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.0%(149명), ‘다소 그렇다’ 29.3%(89명), ‘보통이다’ 18.1%(55명)로 나타났다.

[그림27] 욕구반영 만족도



[표33] 욕구반영 만족도

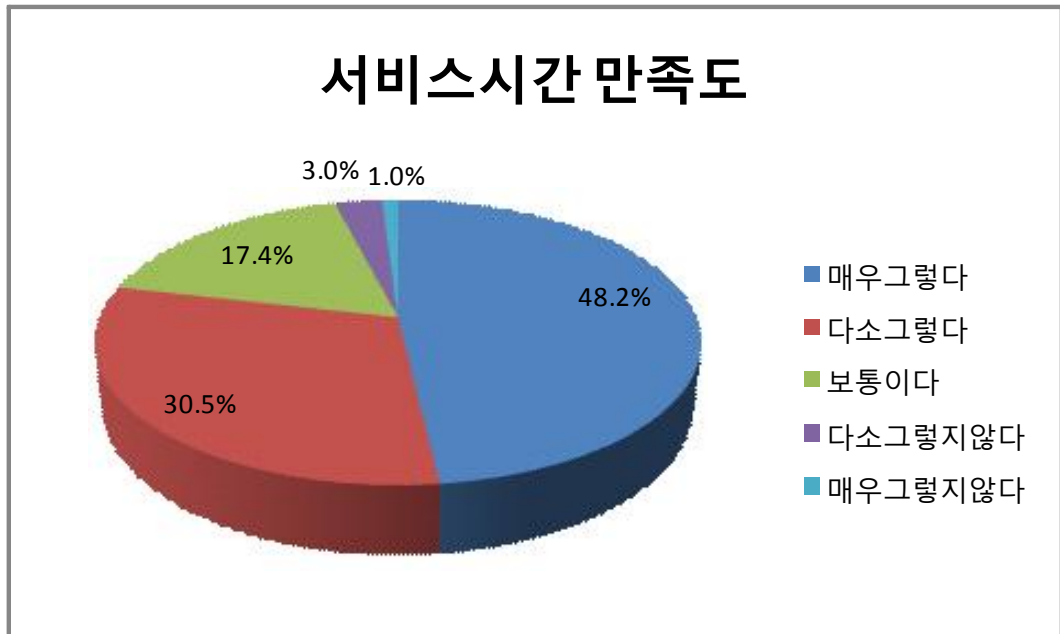
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	149	49.0
다소 그렇다	89	29.3
보통이다	55	18.1
다소 그렇지 않다	9	3.0
매우 그렇지 않다	2	0.7
계	304	100

결측값 (N=7)

## 22) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 48.2%(147명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(93명), ‘보통이다’ 17.4%(53명)로 조사되었다.

[그림28] 서비스시간 만족도



[표34] 서비스시간 만족도

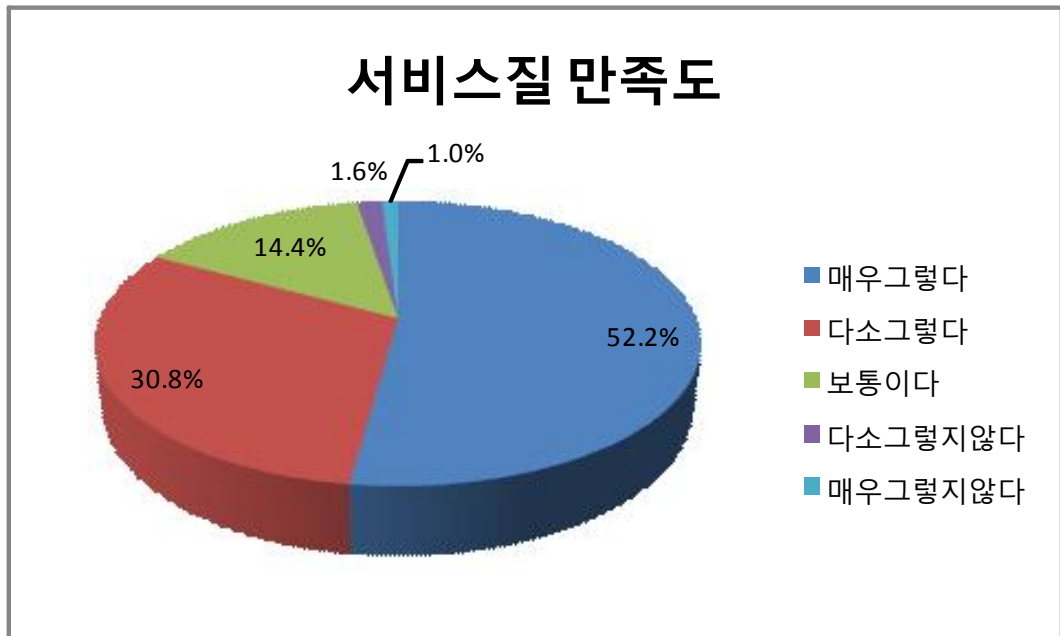
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	147	48.2
다소 그렇다	93	30.5
보통이다	53	17.4
다소 그렇지 않다	9	3.0
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	305	100

결측값 (N=6)

### 23) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.2%(159명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(94명), ‘보통이다’ 14.4%(44명)로 나타났다.

[그림29] 서비스 질 만족도



[표35] 서비스 질 만족도

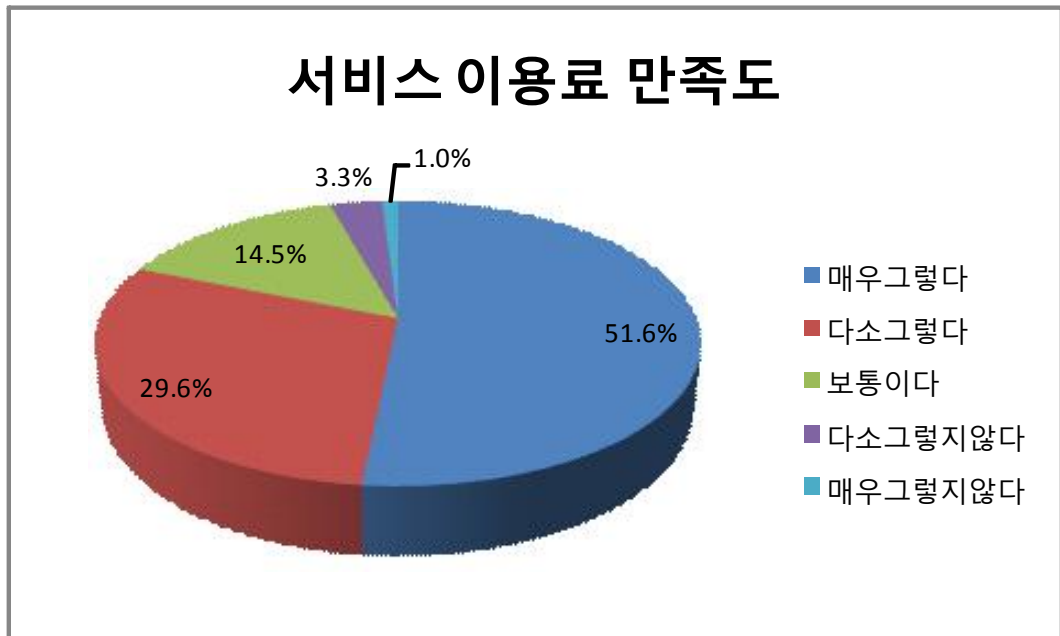
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	159	52.2
다소 그렇다	94	30.8
보통이다	44	14.4
다소 그렇지 않다	5	1.6
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	305	100

결측값 (N=6)

## 24) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.6%(157명), ‘다소 그렇다’ 29.6%(90명)로 응답자의 81.2%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

[그림30] 서비스 이용료 만족도



[표36] 서비스 이용료 만족도

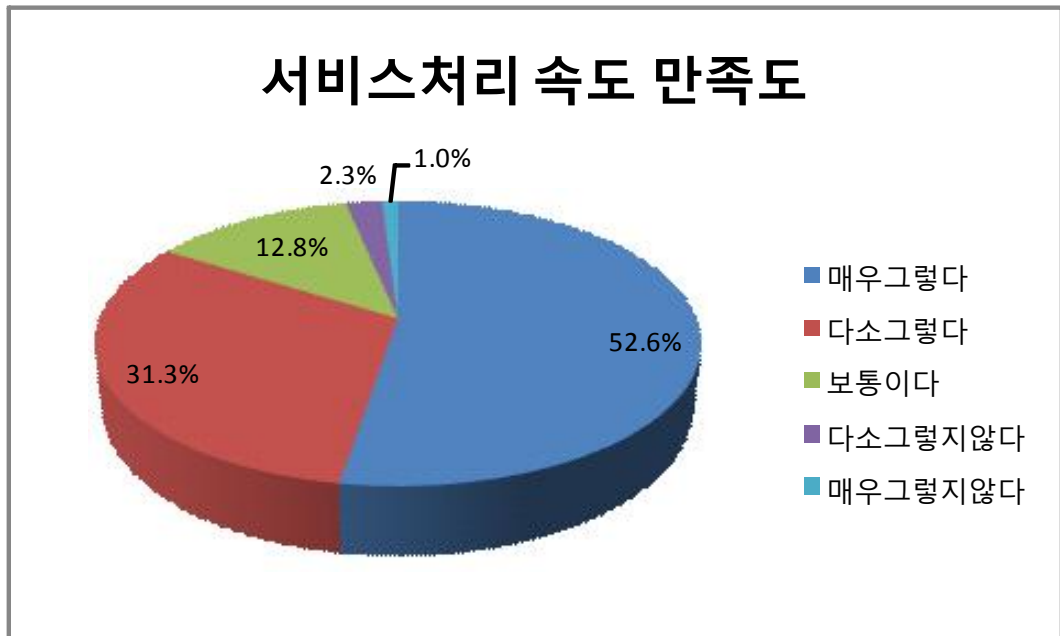
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	157	51.6
다소 그렇다	90	29.6
보통이다	44	14.5
다소 그렇지 않다	10	3.3
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	304	100

결측값 (N=7)

25) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.6%(160명), ‘다소 그렇다’ 31.3%(95명)로 조사되었다.

[그림31] 서비스처리 속도 만족도



[표37] 서비스처리 속도 만족도

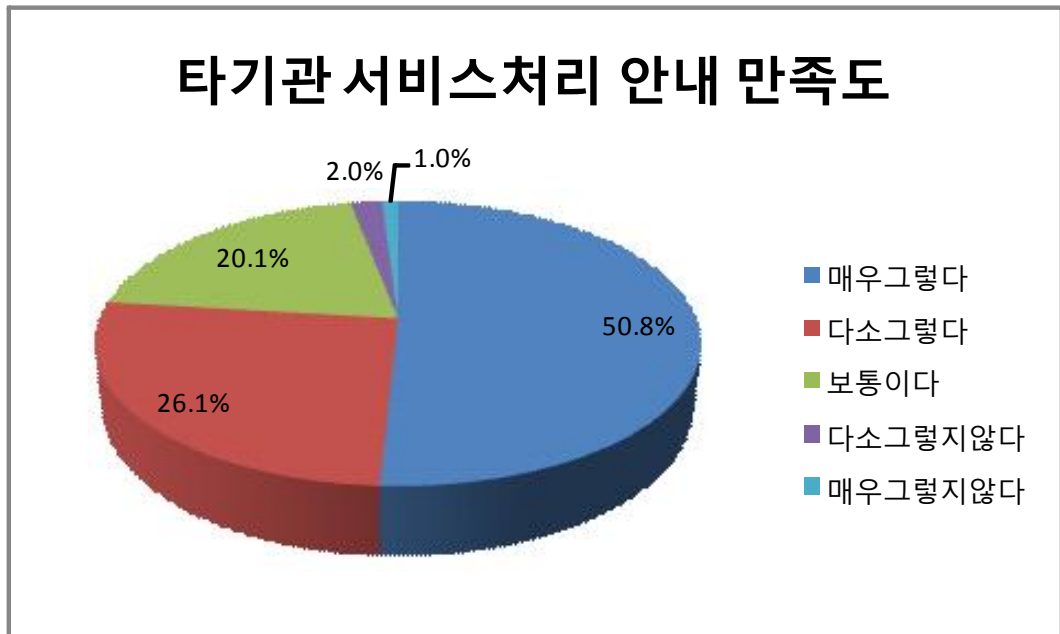
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	160	52.6
다소 그렇다	95	31.3
보통이다	39	12.8
다소 그렇지 않다	7	2.3
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	304	100

결측값 (N=7)

## 26) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 50.8%(154명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(79명), ‘보통이다’ 20.1%(61명)로 나타났다.

[그림32] 타기관 서비스처리 안내 만족도



[표38] 타기관 서비스처리 안내 만족도

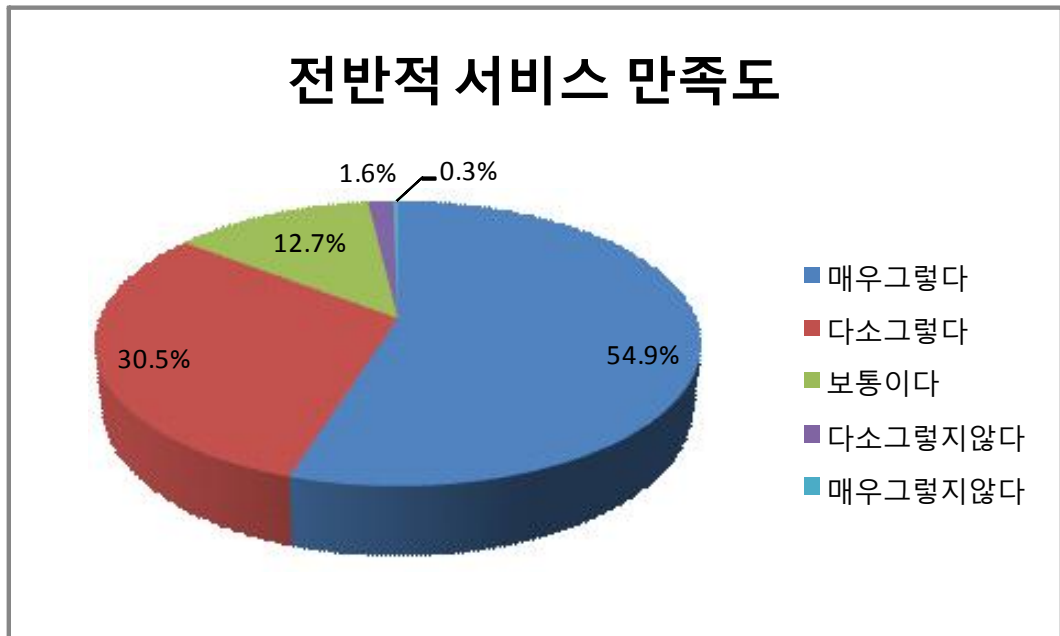
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	154	50.8
다소 그렇다	79	26.1
보통이다	61	20.1
다소 그렇지 않다	6	2.0
매우 그렇지 않다	3	1.0
계	303	100

결측값 (N=8)

27) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 54.9%(169명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(94명)로 85.4%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림33] 전반적 서비스 만족도



[표39] 전반적 서비스 만족도

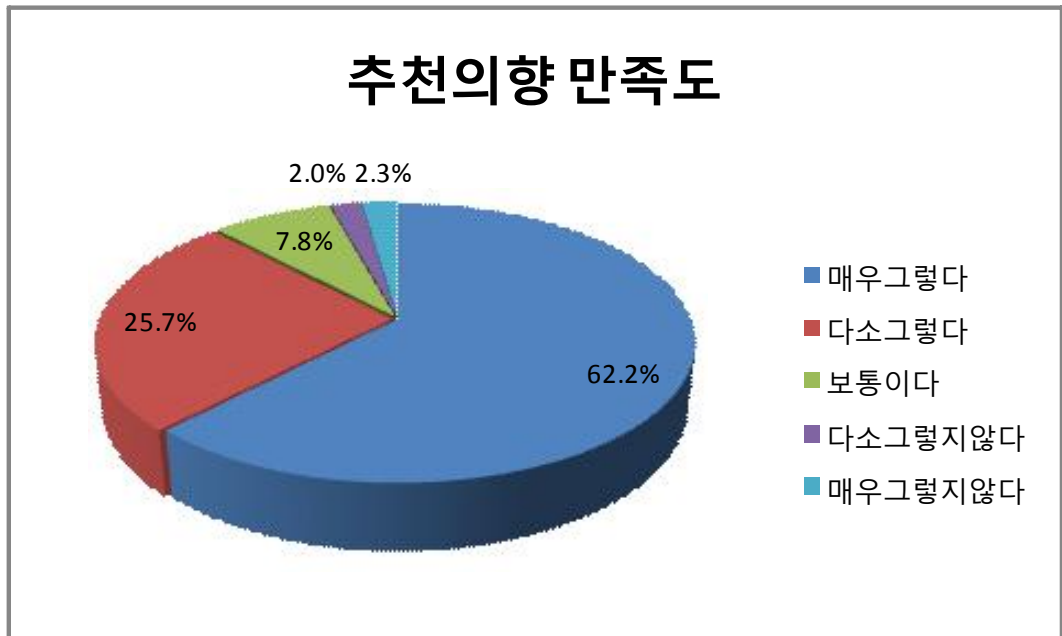
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	169	54.9
다소 그렇다	94	30.5
보통이다	39	12.7
다소 그렇지 않다	5	1.6
매우 그렇지 않다	1	0.3
계	308	100

결측값 (N=4)

## 28) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 62.2%(191명), ‘다소 그렇다’ 25.7%(79명)로 조사되어 긍정적인 응답이 87.9%로 나타났다.

[그림34] 추천의향



[표40] 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	191	62.2
다소 그렇다	79	25.7
보통이다	24	7.8
다소 그렇지 않다	6	2.0
매우 그렇지 않다	7	2.3
계	307	100

결측값 (N=4)

### 3. 남동구 지역 장애인 욕구조사

#### 1) 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 만족도 및 욕구조사 설문을 통해 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 특히 새로운 프로그램 개발 및 욕구중심의 사업방향을 제시하기 위하여 욕구조사를 별도로 실시하고 있다. 2012년 욕구조사 역시 좁게는 차기 사업방향을 모색하여 장애인 욕구중심의 서비스를 제공하고 넓게는 남동구지역 장애인의 실태를 파악하여 중단기적 사업계획 수립을 하고자 하였다.

또한, 금년의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 남동구 지역 욕구조사를 통하여 이용인의 욕구를 알아보고, 차기년도 및 중·단기 사업계획에 반영한다.
- 2) 남동구 지역 장애인의 전반적인 실태파악하여 사업수립의 근본적인 자료로 활용하여 사업의 효율성을 높이기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2012년 10월에 실시된 장애인욕구조사 실태에 관한 분석결과이다.

#### 2) 조사 설계

##### ① 조사 대상 및 사례수

2012년 10월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자, 재가장애인, 인근 장애인협회에서 사례관리하는 대상자 중 일부를 설문조사 대상에서 선정하였다. 대상자 선정 시 현실적인 어려움으로 인해 설문조사의 회수율을 높이고자 표본조사 방법을 일부 취하였다. 즉 이번 조사는 장애인복지와 내부 이용고객총 312명을 대상으로 하였으며, 312건의 배포 설문지 중 회수된 설문지 271부를 통계 분석하였다.

## ② 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 각 프로그램별 특성과 상황에 맞게 설문지를 자체 제작하였으며, 설문 형태는 본인 및 주부양자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기업식 질문지법’을 사용하였다. 설문지의 구성을 편의상 비슷한 형태로 묶어 9가지로 나누었다.

[표1] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
문제해결	문제해결을 위한 방법	1문항
현재문제점 파악	경제적/ 건강/ 교육/ 주거 및 주택/ 일상생활/ 결혼/ 취업 및 실업/ 심리적/ 여가나 취미/ 가족/ 노후/ 대인관계 등	18문항
실태 및 욕구정도	이용기관 및 시설/ 경험여부/ 경험부존재 이유	3문항
서비스제공 필요성	복지관 제공서비스 욕구 필요성 등	33문항
재가복지 서비스 제공필요성	재가복지서비스 욕구 필요성 등	8문항
사회참여 수단 및 여가시간활용	참여방법/ 여가시간활용/ 활동시 제약점/ 제공 여가프로그램 참여의사 등	12문항
직업상태 및 직업재활	직업여부/ 직업선택경로/ 직업재활프로그램 참여 여부/ 제공기관유형/ 프로그램 문제점 등	15문항
남동구 장애인복지	남동구 복지분야 우선순위/ 남동구 복지수준	2문항
기타 서술형	서술형	1문항

### ③ 조사의 진행과 자료의 분석

#### (1) 자료수집 방법 및 결과

자체 제작한 설문지를 직원들과 자원봉사자들이 설문대상자들에게 직접 배부하고 회수를 하거나 1층에 설문지 회수함을 배치하여 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 대상자들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 대상자들의 경우는 설문지를 보호자의 의견을 참고하여 응답한 것을 담당 직원들이 수거하여 설문 회수함에 제출하는 방법을 사용하였다.

[표2] 설문지 배부 및 회수 현황

만족도 조사	
구분	설문지(명)
설문지 배부	312
설문지 회수	271
회 수 율(%)	82.5%

## (2) 조사기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 배부 및 회수 등의 일련의 작업들이 4주간에 걸쳐 진행되었다.

### ■ 설문조사 기간

설문지 배부 및 조사기간 : 2012년 10월 2일~10월 12일 / 총 11일간

## (3) 자료분석

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Windows 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 그 구체적인 통계치를 산출하였고 이외에도 각 변수수준에 따라 분석방법을 변경하여 자료를 분석하였다.

## 4 조사 결과 분석

한해의 사업을 정리하고 중기적 사업계획을 마련하여 서비스를 제공하고자 2012년 지역장애인 욕구조사를 실시하였다. 이번 욕구조사는 복지관 중장기 발전을 위한 계획의 그 토대를 마련하고자 하였으며, 사업계획의 근거와 이요인 중심의 욕구를 반영하는데 그 목적이 있다 하겠다. 설문지의 수정을 위해 자문과 많은 욕구조사 설문지를 참고 하였음을 알리는 바이다.

문항은 9개분야 세부문항 181개(복수 및 선택적 문항 포함)이었으며, 일반적인 문항을 세분하여 설문조사를 실시하였다.

남동구 지역 장애인 보장구 사용실태 설문조사에 대한 응답 결과는 다음과 같다

### 1) 문제해결

‘귀하는 문제가 생겼을 때 주로 어떻게 하십니까?’ 라는 질문에 ‘가족에게 도움요청’으로 응답한 사람은 전체 78.1%(207명)으로 아직까지 도움에 관한 가족에게 가장 많이 의지하는 것으로 나타났다. 다음으로는 ‘혼자서 해결’ 12.2%(33명), ‘친구·친척·이웃들과 상의’ 3.0%(8명), ‘사회복지시설에 도움요청’ 3.0%(8명) 순으로 나타났다.

[육구조사 표-1] 문제해결

구분	빈도(명)	비율(%)
가족에게 도움요청	207	78.1
친구친적이웃들과의 상의	8	3.0
사회복지시설에 도움요청	8	3.0
종교단체에 도움요청	2	0.8
TV·신문·인터넷등 정보망이용	4	1.5
혼자서 해결	33	12.5
기타	3	1.1
계	265	100
결측값	6	

## 2) 현재 겪고 있는 문제의 심각성 정도

‘귀하가 겪고 있는 문제의 심각성을 본인 상황을 기준으로 응답해주세요’ 라는 문항 중 경제 문제는 ‘보통’ 49.1%(133명), ‘심각함’ 26.9%(73명), ‘심각하지 않음’ 11.4%(31명) 순으로 나타났다. 과거 몇 년 전 보다 경제적 문제의 심각의 중한정도가 다소 낮아 졌다.

[육구조사 표-2] 경제적 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	14	5.2
심각함	73	26.9
보통임	133	49.1
심각하지 않음	31	11.4
전혀 심각하지 않음	20	7.4
계	271	100

건강상의 문제는 ‘심각함’ 이상이 21.7%(58명)으로 나타났다. 10명 중 2명은 건강상의 문제가 심각하다고 응답하였다. 건강상의 보건의료 서비스는 생명과 연관된 중요한 서비스이며 이에 대한 기관차원의 지원방향(의료기관 연계 및 의료 정기점검 서비스 등)의 논의가 필요할 것으로 보인다.

[욕구조사 표-3] 건강상의 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	10	3.7
심각함	48	18.0
보통임	135	50.6
심각하지 않음	46	17.2
전혀 심각하지 않음	28	10.5
계	267	100
결측값	4	

교육의 문제(교육비 등)에서는 건강상의 문제보다 심각한 정도가 심해 ‘심각함’ 이상으로 응답한 사람은 29.2%(78명)으로 나타났다. 교육의 정도가 정보격차의 문제로 나타날 수 있으며, 이에 대한 불평등이 야기될 수 있으므로 적절한 교육의 제공이 향후 사업계획에 반영되어야 할 것으로 보인다.

[욕구조사 표-4] 교육의 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	14	5.2
심각함	64	24.0
보통임	132	49.4
심각하지 않음	35	13.1
전혀 심각하지 않음	22	8.3
계	267	100
결측값	4	

주거 및 주택의 문제는 ‘심각함’ 이상이 24.3%(68명)으로 나타났다.

[육구조사 표-5] 주거 및 주택의 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	14	5.2
심각함	64	24.0
보통임	132	49.4
심각하지 않음	35	13.1
전혀 심각하지 않음	22	8.3
계	267	100
결측값	4	

일상생활화의 문제에서는 ‘심각함’ 이상이 29.0%(77명)으로 나타났다. 특별한 상황보다는 일상생활에서 가사나 활동적인 어려움이 많은 것으로 보인다.

[육구조사 표-6] 일상생활의 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	17	6.4
심각함	60	22.6
보통임	126	47.5
심각하지 않음	41	15.5
전혀 심각하지 않음	21	8.0
계	265	100
결측값	6	

결혼문제(이성문제)는 ‘심각함’ 이상이 31.0%(81명)으로 나타났다. 사회구성원으로 살아가는 이상 사람과의 관계는 필연적이며 특히 배우자나 이성과의 관계는 삶의 영향에 지대한 영향을 미친다. 이에 대한 어려움을 겪고 있는 사람이 많은 것으로 보인다.

[욕구조사 표-7] 결혼문제(이성문제)

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	12	4.6
심각함	69	26.4
보통임	107	41.0
심각하지 않음	40	15.3
전혀 심각하지 않음	33	12.7
계	261	100
결측값	10	

취업 및 실업문제는 ‘심각함’ 이상이 36.6%(96명)으로 나타났다. 취업은 곧 경제적활동으로 인한 소득이 있다는 결과로써 취업 문제는 경제적 어려움으로 연결될 가능성이 높아 이에 대한 지원방안을 마련해야 할 것으로 보인다.

[욕구조사 표-8] 취업 및 실업문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	22	8.4
심각함	74	28.2
보통임	122	46.6
심각하지 않음	29	11.1
전혀 심각하지 않음	15	5.7
계	262	100
결측값	9	

심리적 문제(고독, 우울)에서는 ‘심각함’ 이상이 24.8%(65명)으로 나타났다.

[육구조사 표-9] 심리적 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	18	6.9
심각함	47	17.9
보통임	138	52.8
심각하지 않음	45	17.2
전혀 심각하지 않음	13	5.2
계	261	100
결측값	10	

여가나 취미, 문화활동 문제에서는 ‘심각함’ 이상이 25.4%(68명)으로 나타났다. 최근 삶의 질이 높아지면서, 장애인의 여가활동도 늘어나는 추세이다. 여가활동에 제약을 받는다면 삶의 만족도도 낮아져 이로 인한 문제도 대두될 것으로 보인다.

[육구조사 표-10] 여가나 취미, 문화활동 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	9	3.4
심각함	59	22.0
보통임	138	51.5
심각하지 않음	43	16.0
전혀 심각하지 않음	19	7.1
계	268	100
결측값	3	

가족문제(갈등, 불화 등)에서는 ‘심각함’ 이상이 22.5%(60명)으로 나타났다. 다른 문제들과 비교해 상대적으로 비율이 낮은 심각성을 가지고 있다.

[욕구조사 표-11] 가족문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	16	6.0
심각함	44	16.5
보통임	119	44.8
심각하지 않음	61	22.9
전혀 심각하지 않음	26	9.8
계	266	100
결측값	5	

노후문제에서는 ‘심각함’ 이상이 40.4%(108명)으로 나타났다. 장애인뿐만 아니라 고령사회에 접어들면서 사회문제로 가장 이슈 되는 문제로서 노후 준비에 관한 장애인 역시 문제를 심각하게 받아들이고 있는 것으로 보인다.

[욕구조사 표-12] 노후문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	31	11.6
심각함	77	28.8
보통임	115	43.1
심각하지 않음	26	9.7
전혀 심각하지 않음	18	6.8
계	267	100
결측값	4	

대인관계 문제에서는 ‘심각함’ 이상이 23.6%(63명)으로 나타났다. 전체대비 그 수치가 절대적으로 높지 않지만 대인관계문제는 평생에 걸쳐나타난다는 연구도 보고되었으므로 이에대한 지속적인 지원이 필요할 것으로 보인다.

[육구조사 표-13] 대인관계문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	19	7.1
심각함	44	16.5
보통임	147	55.1
심각하지 않음	39	14.7
전혀 심각하지 않음	17	6.6
계	266	100
결측값	5	

자녀양육 문제에서는 ‘심각함’ 이상이 28.1%(73명)으로 나타났다. 장애인 당사자의 양육문제와 장애아동을 양육하는 부모의 입장 모두 양육의 어려움은 지속적으로 제기되어 왔고 이에대한 양육서비스 지원은 정부차원에서도 그 심각성을 인식하고 있으며, 기관에서도 지원체계 마련을 서둘러야 할 것으로 보인다.

[육구조사 표-14] 자녀양육문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	15	5.8
심각함	58	22.3
보통임	131	50.4
심각하지 않음	33	12.7
전혀 심각하지 않음	23	8.8
계	260	100
결측값	11	

장애인 편의시설 문제는 ‘심각함’ 이상이 38.2%(102명)으로 나타났다. 장애인 편의 시설은 활동과 접근성 등 평등을 위한 최소한의 기본권으로서 그 문제를 심각하게 받아들이는 장애인이 많은 것으로 보인다.

[욕구조사 표-15] 장애인 편의시설 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	20	7.5
심각함	82	30.7
보통임	125	46.8
심각하지 않음	26	9.7
전혀 심각하지 않음	14	5.3
계	267	100
결측값	4	

복지서비스 혜택 문제는 ‘심각함’ 이상이 38.6%(101명)으로 나타났다. 소득재분배의 불평등과 상대적 박탈감 및 복지서비스 혜택의 불만족이 반영된 것으로 보인다.

[욕구조사 표-16] 복지서비스 혜택 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	23	8.8
심각함	78	29.8
보통임	125	47.7
심각하지 않음	25	9.8
전혀 심각하지 않음	9	3.9
계	260	100
결측값	11	

사회적 인식(장애인차별)문제는 ‘심각함’ 이상이 43.3%(116명)으로 나타났다. 장애인식개선으로부터 장애라는 편견과 오해 고정관념들이 불식될것으로 이 문제와 관련 사업계획 수립이 필요 할 것으로 보인다.

[옥구조사 표-17] 사회적인식(장애인차별)

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	37	13.8
심각함	79	29.5
보통임	119	44.4
심각하지 않음	19	7.1
전혀 심각하지 않음	14	5.2
계	268	100
결측값	3	

재활보조기구 및 보장구 구입비용 문제는 ‘심각함’ 이상이 35.0%(90명)으로 나타났다. 장애인 편의시설 문제와 더불어 최소한의 활동을 보장하는 보장구에 대한 문제가 직접적으로 나타난 것으로 보인다.

[옥구조사 표-18] 재활보조기구 및 보장구 구입비용 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	15	5.8
심각함	75	29.2
보통임	106	41.2
심각하지 않음	38	14.9
전혀 심각하지 않음	23	8.9
계	257	100
결측값	14	

소일거리의 부재 문제 ‘심각함’ 이상이 42.4%(111명)으로 나타났다. 소일거리의 부재에 따른 문제는 여가·취미생활의 장려로 일정부분 해소될 것으로 보이며 이에대한 사업수립도 계획해야 할 것으로 보인다.

[욕구조사 표-19] 소일거리의 부재 문제

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 심각함	17	6.5
심각함	94	35.9
보통임	113	43.1
심각하지 않음	27	10.3
전혀 심각하지 않음	11	4.2
계	262	100
결측값	9	

### 3) 장애인 실태 및 사회복지욕구 정도

장애인 실태 및 사회복지욕구에 관한 질문으로 첫째, ‘장애인 복지서비스와 관련하여 현재 이용하고 있는 기관 및 시설이 있습니까?’라는 질문에 ‘있다’라고 응답한 인원은 78.3%(199명)이었고, ‘없다’라고 응답한 인원은 21.7%(55명)이었다.

[욕구조사 표-20] 현재 이용시설 존재

구분	빈도(명)	비율(%)
있다	199	78.3
없다	55	21.7
계	254	100
결측값	17	

이용시설이 ‘있다’라고 응답한 인원 중 ‘주로 이용하는 기관이나 시설은 어디입니까?’ 라는 질문에 ‘장애인 복지관’이라고 응답한 비율이 73.9%(150명)이 응답하였다. 그 다음으로는 ‘공공기관’ 15.1%(28명)이었다.

[육구조사 표-21] 현재 이용시설 기관

구분	빈도(명)	비율(%)
공공기관(시청, 구청, 자치센터 등)	28	15.1
일반학교	6	3.7
특수학교	5	2.4
장애인복지관	150	73.9
장애인고용공단	2	1.0
사회복지관	2	1.0
장애인단체 및 협회	2	1.0
이용하는 시설 없음	1	0.5
기타	3	1.4
<b>계</b>	<b>199</b>	<b>100</b>

‘귀하께서 기관을 이용한 경험이 없거나 현재 이용하지 않는 가장 주된 이유는 무엇입니까?’ 라는 질문에는 60.7%(111명)이 ‘기관에 대한 정보가 부족해서 이용을 하지 않는다’라고 응답하였다. 기관별로 사업소개 및 홍보에 대한 다양한 방법이 강구 되어야 할 것이다.

[육구조사 표-22] 이용하지 않는 주된 이유

구분	빈도(명)	비율(%)
기관에 대한 정보가 부족	111	60.7
비용이 부담되서	6	3.2
거동이 불편해서	18	9.8
이용할 시간이 없어서	19	10.4
서비스의 질이 낮아서	1	0.5
원하는 서비스가 없어서	20	10.9
이용할 필요가 없어서	2	1.1
기타	6	3.4
<b>계</b>	<b>183</b>	<b>100</b>
<b>결측값</b>	<b>88</b>	

#### 4) 제공서비스의 필요성 여부

현재 복지관에서 제공하는 프로그램의 이용경험에 비추어 필요성과의 관계를 알아보고자 하였다. 첫째, 재활상담이 필요한지 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.2%(84명), ‘조금 필요’ 26.4%(47명), ‘보통’ 21.3%(38명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-23] 재활상담의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	84	47.2
조금필요	47	26.4
보통	38	21.3
조금필요	3	1.7
매우불필요	6	3.4
계	178	100
결측값	93	

재활정보제공이 필요한지 대한 질문에 ‘매우필요’ 50.8%(96명), ‘조금 필요’ 28.0%(53명), ‘보통’ 16.4%(31명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-24] 재활정보제공의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	84	47.2
조금필요	47	26.4
보통	38	21.3
조금필요	3	1.7
매우불필요	6	3.4
계	178	100
결측값	93	

물리치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 42.9%(82명), ‘조금 필요’ 27.2%(52명), ‘보통’ 15.2%(29명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-25] 물리치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	82	42.9
조금필요	52	27.2
보통	29	15.2
조금필요	17	8.9
매우불필요	11	5.8
계	191	100
결측값	80	

수중물리치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 44.0%(88명), ‘조금 필요’ 26.0%(52명), ‘보통’ 16.0%(32명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-26] 수중물리치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	88	44.0
조금필요	52	26.0
보통	32	16.0
조금필요	15	7.5
매우불필요	13	6.5
계	200	100
결측값	71	

작업치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 41.8%(87명), ‘조금 필요’ 32.7%(68명), ‘보통’ 14.4%(30명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-27] 작업치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	87	41.8
조금필요	68	32.7
보통	30	14.4
조금필요	9	4.3
매우불필요	14	6.8
계	208	100
결측값	63	

감각통합치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 33.8%(69명), ‘조금 필요’ 26.0%(53명), ‘보통’ 19.6%(40명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-28] 감각통합치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	69	33.8
조금필요	53	26.0
보통	40	19.6
조금필요	21	10.3
매우불필요	21	10.3
계	204	100
결측값	67	

언어치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 49.3%(100명), ‘조금 필요’ 22.7%(46명), ‘보통’ 10.8%(22명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-29] 언어치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	100	49.3
조금필요	46	22.7
보통	22	10.8
조금필요	15	7.4
매우불필요	20	9.8
계	203	100
결측값	68	

미술치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 40.1%(79명), ‘조금 필요’ 28.9%(57명), ‘보통’ 20.8%(41명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-30] 미술치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	79	40.1
조금필요	57	28.9
보통	41	20.8
조금필요	8	4.1
매우불필요	12	6.1
계	197	100
결측값	74	

음악치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 50.0%(106명), ‘조금 필요’ 30.7%(65명), ‘보통’ 11.3%(24명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-31] 음악치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	106	50.0
조금필요	65	30.7
보통	24	11.3
조금필요	6	2.8
매우불필요	11	5.2
계	212	100
결측값	59	

놀이치료의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 50.9%(86명), ‘조금 필요’ 24.3%(41명), ‘보통’ 21.3%(36명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-32] 놀이치료의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	86	50.9
조금필요	41	24.3
보통	36	21.3
조금필요	1	0.6
매우불필요	5	2.9
계	169	100
결측값	101	

특수체육의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 50.9%(97명), ‘조금 필요’ 23.7%(46명), ‘보통’ 13.4%(26명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-33] 특수체육의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	97	50.0
조금필요	46	23.7
보통	26	13.4
조금필요	13	6.7
매우불필요	12	6.2
계	194	100
결측값	77	

특수교육의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 51.2%(103명), ‘조금 필요’ 24.4%(49명), ‘보통’ 14.9%(30명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-34] 특수교육의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	103	51.2
조금필요	49	24.4
보통	30	14.9
조금필요	8	4.0
매우불필요	11	5.5
계	201	100
결측값	70	

조기교육의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 41.8%(84명), ‘조금 필요’ 32.8%(66명), ‘보통’ 14.4%(29명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-35] 조기교육의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	84	41.8
조금필요	66	32.8
보통	29	14.4
조금필요	8	4.0
매우불필요	14	7.0
계	201	100
결측값	70	

청소년 방과 후 프로그램의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 41.8%(85명), ‘조금 필요’ 26.5%(54명), ‘보통’ 15.1%(31명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-36] 청소년 방과 후 프로그램의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	85	41.8
조금필요	54	26.5
보통	31	15.1
조금필요	18	8.8
매우불필요	16	7.8
계	204	100
결측값	67	

문화·예술활동 프로그램의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 45.4%(93명), ‘조금 필요’ 33.2%(68명), ‘보통’ 13.7%(28명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-37] 문화·예술활동 프로그램의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	93	45.4
조금필요	68	33.2
보통	28	13.7
조금필요	6	2.9
매우불필요	10	4.8
계	205	100
결측값	66	

취미생활지원의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 39.7%(81명), ‘조금 필요’ 29.9%(61명), ‘보통’ 13.7%(28명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-38] 취미생활지원의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	81	39.7
조금필요	61	29.9
보통	28	13.7
조금필요	18	8.8
매우불필요	16	7.9
계	204	100
결측값	67	

여가생활지원의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 54.5%(97명), ‘조금 필요’ 27.0%(48명), ‘보통’ 15.2%(27명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-39] 여가생활지원의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	97	54.5
조금필요	48	27.0
보통	27	15.2
조금필요	2	1.1
매우불필요	4	2.2
계	178	100
결측값	93	

장애인평생교육 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 58.8%(110명), ‘조금 필요’ 28.9%(54명), ‘보통’ 9.0%(17명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-40] 장애인 평생교육의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	110	58.8
조금필요	54	28.9
보통	17	9.0
조금필요	1	0.5
매우불필요	5	2.8
계	187	100
결측값	84	

재활운동실의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 46.6%(89명), ‘조금 필요’ 28.3%(54명), ‘보통’ 11.5%(22명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-41] 재활운동실의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	89	46.6
조금필요	54	28.3
보통	22	11.5
조금필요	14	7.3
매우불필요	12	6.3
계	191	100
결측값	80	

장애예방캠페인의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 와, ‘조금 필요’ 모두 38.4%(76명)으로 나타났고, ‘보통’ 13.6%(27명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-42] 장애예방캠페인의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	76	38.4
조금필요	76	38.4
보통	27	13.6
조금필요	7	3.5
매우불필요	12	6.1
계	198	100
결측값	73	

직업훈련의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.3%(98명), ‘조금 필요’ 33.3%(69명), ‘보통’ 9.7%(20명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-43] 직업훈련의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	98	47.3
조금필요	69	33.3
보통	20	9.7
조금필요	8	3.9
매우불필요	12	5.8
계	207	100
결측값	64	

취업알선의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 54.5%(116명), ‘조금 필요’ 29.1%(62명), ‘보통’ 7.5%(16명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-44] 취업알선의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	116	54.5
조금필요	62	29.1
보통	16	7.5
조금필요	9	4.2
매우불필요	10	4.7
계	213	100
결측값	58	

주간보호 서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.7%(82명), ‘조금 필요’ 26.7%(46명), ‘보통’ 19.2%(33명)순으로 응답하였다.

[속구조사 표-45] 주간보호 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	82	47.7
조금필요	46	26.7
보통	33	19.2
조금필요	2	1.2
매우불필요	9	5.2
계	172	100
결측값	99	

보호작업 서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 45.9%(89명), ‘조금 필요’ 29.4%(57명), ‘보통’ 11.9%(23명)순으로 응답하였다.

[속구조사 표-46] 보호작업 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	89	45.9
조금필요	57	29.4
보통	23	11.9
조금필요	10	5.2
매우불필요	15	7.6
계	194	100
결측값	77	

장애인 자조모임 서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.5%(96명), ‘조금 필요’ 28.7%(58명), ‘보통’ 14.4%(29명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-47] 장애인 자조모임 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	96	47.5
조금필요	58	28.7
보통	29	14.4
조금필요	10	5.0
매우불필요	9	4.4
계	202	100
결측값	69	

자립생활훈련 서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 54.8%(97명), ‘조금 필요’ 24.3%(43명), ‘보통’ 15.8%(28명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-48] 자립생활 훈련 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	97	54.8
조금필요	43	24.3
보통	28	15.8
조금필요	5	2.8
매우불필요	4	2.3
계	177	100
결측값	95	

장애전담 보육시설의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 53.9%(96명), ‘조금 필요’ 31.4%(56명), ‘보통’ 10.3%(18명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-49] 장애전담 보육시설의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	96	53.9
조금필요	56	31.4
보통	18	10.3
조금필요	1	0.6
매우불필요	6	3.6
계	177	99.8
결측값	94	

육아·양육 지원서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.3%(87명), ‘조금 필요’ 28.3%(52명), ‘보통’ 12.0%(22명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-50] 육아·양육 지원서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	87	47.3
조금필요	52	28.3
보통	22	12.0
조금필요	13	7.1
매우불필요	10	5.3
계	184	100
결측값	87	

부모교육 지원서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 49.3%(100명), ‘조금 필요’ 30.0%(61명), ‘보통’ 12.8%(26명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-51] 부모교육 지원서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	100	49.3
조금필요	61	30.0
보통	26	12.8
조금필요	7	3.4
매우불필요	9	4.5
계	203	100
결측값	68	

형제·자매 지원서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 42.1%(82명), ‘조금 필요’ 37.4%(73명), ‘보통’ 12.3%(24명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-52] 형제·자매 지원서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	82	42.1
조금필요	73	37.4
보통	24	12.3
조금필요	7	3.6
매우불필요	9	4.6
계	195	100
결측값	76	

편의증진 시설개선의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 38.6%(76명), ‘조금 필요’ 30.5%(60명), ‘보통’ 14.7%(29명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-53] 편의증진 시설개선의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	76	38.6
조금필요	60	30.5
보통	29	14.7
조금필요	17	8.6
매우불필요	15	7.6
계	197	100
결측값	74	

지역사회 장애인 인권교육의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 43.7%(87명), ‘조금 필요’ 35.7%(71명), ‘보통’ 11.6%(23명)순으로 응답하였다.

[육구조사 표-54] 지역사회 장애인 인권교육의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	87	43.7
조금필요	71	35.7
보통	23	11.6
조금필요	6	3.0
매우불필요	12	6.0
계	199	100
결측값	72	

### 5) 재가복지 제공서비스의 필요성 여부

현재 복지관에서 제공하는 재가복지 서비스프로그램의 이용경험에 비추어 필요성과의 관계를 알아보고자 하였다. 첫째, 가사서비스(청소, 취사, 세탁)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 46.0%(80명), ‘조금 필요’ 29.3%(51명), ‘보통’ 21.8%(38명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-55] 가사서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	80	46.0
조금필요	51	29.3
보통	38	21.8
조금필요	2	1.1
매우불필요	3	1.8
계	174	100
결측값	97	

간병서비스(안마, 병간호수발 등)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 41.8%(79명), ‘조금 필요’ 26.5%(50명), ‘보통’ 17.5%(33명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-56] 간병서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	79	41.8
조금필요	50	26.5
보통	33	17.5
조금필요	17	9.0
매우불필요	10	5.2
계	189	100
결측값	82	

정서적 서비스(상담, 학업지원 등)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 47.0%(93명), ‘조금 필요’ 31.8%(63명), ‘보통’ 12.6%(25명)순으로 응답하였다.

[옥구조사 표-57] 정서적 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	93	47.0
조금필요	63	31.8
보통	25	12.7
조금필요	9	4.7
매우불필요	7	3.8
계	197	100
결측값	74	

결연서비스(결연후원, 형제맺어주기 등)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 42.6%(72명), ‘조금 필요’ 30.2%(51명), ‘보통’ 23.7%(40명)순으로 응답하였다.

[옥구조사 표-58] 결연 서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	72	42.6
조금필요	51	30.2
보통	40	23.7
조금필요	4	2.4
매우불필요	2	1.1
계	169	100
결측값	102	

의료서비스(정기방문, 진료 등)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 34.0%(68명), ‘조금 필요’ 29.5%(59명), ‘보통’ 19.0%(38명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-59] 의료서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	68	34.0
조금필요	59	29.5
보통	38	19.0
조금필요	20	10.0
매우불필요	15	7.5
계	200	100
결측값	71	

자립지원서비스(탁아, 취업알선 등)의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 39.2%(76명), ‘조금 필요’ 37.6%(73명), ‘보통’ 14.9%(29명)순으로 응답하였다.

[욕구조사 표-60] 자립지원서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	76	39.2
조금필요	73	37.6
보통	29	14.9
조금필요	6	3.1
매우불필요	10	5.2
계	194	100
결측값	77	

사회교육서비스의 필요성에 대한 질문에 ‘매우필요’ 38.8%(76명), ‘조금 필요’ 27.0%(53명), ‘보통’ 18.4%(36명)순으로 응답하였다.

[옥구조사 표-61] 사회교육서비스의 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
매우필요	76	38.8
조금필요	53	27.0
보통	36	18.4
조금필요	17	8.7
매우불필요	14	7.1
계	196	100
결측값	75	

이러한 필요서비스 응답을 바탕으로 ‘귀하께서 가장 필요한 보건의료(재가복지) 관련 서비스는 무엇입니까? 우선순위대로 2가지만 선택해 주세요’(우선순위로 2가지만)라는 질문에 1순위로 뽑은 응답은 ‘정기적 건강검진’ 25.2%(53명), ‘재활치료’ 21.4%(45명), ‘무료진료’ 11.4%(24명)으로 나타났으며, 2순위로 뽑은 응답은 ‘무료진료서비스’ 21.6%(45명), ‘정기적 건강검진’ 15.4%(32명), ‘주야간보호서비스’ 11.1%(23명)로 응답하였다. 1순위와 2순위에서 응답자들은 무료진료, 정기적 건강검진, 재활치료 등 건강과 관련한 서비스가 우선 되어야 한다고 응답하여 우선순위에 따른 사업계획 및 지원체계를 마련해야 할 것으로 보인다.

[옥구조사 표-62] 재가복지서비스 우선순위

1순위	빈도(명)	비율(%)	2순위	빈도(명)	비율(%)
정기적 건강검진	53	25.2	무료진료서비스	45	21.6
재활치료	45	21.4	정기적 건강검진	32	15.4
무료진료서비스	24	11.4	주야간보호서비스	23	11.1
주야간보호서비스	18	3.8	의료기구대여	22	10.6

## 6) 사회참여 수단 및 여가시간 활용

사회구성원으로써 사회참여의 방법에 대한 3가지 질문으로 첫째, 이동시 교통수단에 대한 질문 ‘귀하께서 외출할 때 주로 이용하시는 교통수단은 무엇입니까?’ 라는 질문에 ‘일반버스’ 47.6%(108명), ‘자가용’ 26.9%(61명), ‘도보’(전동스쿠터, 휠체어) 11.9%(27명) 순으로 나타났다

[욕구조사 표-63] 주 이용교통수단

구분	빈도(명)	비율(%)
일반버스	108	47.6
자가용	61	26.9
도보(전동스쿠터, 휠체어)	27	11.9
장애인 콜택시	15	6.6
저상버스	7	3.3
일반버스	7	3.3
지하철	1	0.4
계	226	100
결측값	45	

‘귀하께서 주로 여가시간 중 주로 무엇을 하며 가장 많은 시간을 활용하십니까?’ 라는 질문에 ‘TV·비디오시청, 라디오청취’ 52.0%(117명), ‘컴퓨터(인터넷, SNS 활용 등)’ 20.0%(45명), ‘운동’(등산, 스포츠 등) 6.2%(14명) 순으로 나타났다

[옥구조사 표-64] 여가시간 활용

구분	빈도(명)	비율(%)
TV·비디오시청, 라디오청취	117	52.0
연극·영화관람	8	3.6
운동(등산, 스포츠)	14	6.2
문화활동(음악회, 전시회등)	2	0.9
책읽기, 글쓰기	1	0.4
친교활동	19	8.4
종교활동	3	1.3
컴퓨터(인터넷, 소셜미디어)	45	20.0
자기개발을위한 훈련(직업훈련)	4	1.8
시간이 있지만 엄두가 안 난다	8	3.6
기타	4	1.8
계	225	100
결측값	46	

‘귀하께서 여가활동 시 가장 어려운 점은 무엇입니까?’ 라는 질문에 ‘여가활동 비용부담’ 28.9%(61명), ‘여가시간부족’ 17.5%(37명), ‘사회의 부정적 인식’ 14.7%(31명) 순으로 나타났다

[옥구조사 표-65] 여가활동의 어려움

구분	빈도(명)	비율(%)
여가시설부족	27	12.9
사회의 부정적인 인식	31	14.8
대중교통 이용시 어려움	13	6.2
편의시설 부족	5	2.5
여가활동 비용부담	61	28.9
거동불편(활동지원없음)	5	2.5
여가활동 시간없음	37	17.7
기타	30	14.5
계	209	100
결측값	62	

여가활동 프로그램 개설을 위한 참여의사를 알아보기 위해 다음과 같이 조사하였다. 프로그램은 ‘사회교육’, ‘건강 활동’, ‘취업준비’, ‘종교활동’, ‘자원봉사교육’, ‘여행’, ‘문화활동’, ‘컴퓨터’ 등으로 나누어 조사하였다. 이중 참여의사가 가장 높은 여가활동은 ‘여행’ 77.9%(162명), ‘컴퓨터’ 75.9%(151명), ‘문화활동’ 75.2%(170명) 순이었다. 상대적으로 외부활동에 따른 제약이 많아 외부활동에 참여의사가 많은 것으로 보인다.

[욕구조사 표-66] 여가활동 참여 여부

구분	있다		없다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
사회교육	90	49.3	92	50.7
건강활동	147	70.3	60	29.7
취업준비	125	60.7	81	39.3
종교활동	129	62.8	75	37.2
자원봉사교육	81	40.6	120	59.4
여행	162	77.9	46	22.1
문화활동	170	75.2	56	24.8
컴퓨터	151	75.9	48	24.1

## 7) 직업상태 및 직업재활 관련

소득활동을 통한 자립, 이와관련한 직업활동 및 직업재활은 그 연관성이 많다고 할 것이다. 이에 대한 실태를 알아보고자 설문을 통한 조사를 실시하였다.

먼저 직업을 가지고 있는지 알아보기위해 ‘귀하께서는 직업을 가지고 있습니까?’ 라는 질문에 ‘있다’ 16.1%(38명), ‘없다’ 83.9%(198명)이 응답하였다.

[욕구조사 표-67] 직업활동 여부

구분	있다		없다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
직업여부	38	16.1	198	83.9
합계	236(100%)			
결측값	35			

직업을 가지고 있다고 응답한 인원 중 ‘어떤 경로로 현재의 직업을 가지게 되었습니까?’ 라는 질문에 ‘사회복지기관·단체의 알선’ 44.7%(17명), ‘가족·친지·이웃 소개’ 42.1%(16명), ‘장애인고용촉진공단 알선’ 10.5%(4명) 순으로 나타났다.

[옥구조사 표-68] 취업 경로

구분	빈도(명)	비율(%)
사회복지기관·단체 알선	17	44.7
가족·친지·이웃 소개	16	42.1
장애인고용공단 알선	4	10.5
고용안정센터 알선	1	2.7
계	38	100

‘귀하께서 직업활동 시 가장 어려운 점은 무엇입니까?’ 라는 질문에 ‘낮은임금’ 31.7%(19명), ‘장애인에 대한 편견’ 23.3%(14명), ‘업무수행능력 부족’ 15.0%(9명) 순으로 나타났다.

[옥구조사 표-69] 직업활동시 애로사항

구분	빈도(명)	비율(%)
낮은임금	19	31.7
출퇴근 불편	4	6.7
장애인에 대한 편견	14	23.3
부적절한 업무배치	1	1.7
업무수행능력 부족	9	15.0
힘든 점 없음	6	10.0
기타	7	11.6
계	60	100
결측값	211	

‘장애인 복지를 위해 가장 필요한 활동은 무엇이라고 생각하십니까?’ 라는 질문은 ‘장애인 취업확대’ 29.3%(71명), ‘장애인 편의시설 확충’ 28.1%(68명), ‘장애인식개선’ 25.4%(61명) 순으로 비슷하게 나타났다.

[욕구조사 표-70] 장애인 복지를 위해 가장 필요한 활동

구분	빈도(명)	비율(%)
장애인 인식개선	61	25.4
장애인 편의시설 확충	68	28.1
장애인 취업 확대	71	29.3
장애인 교육	20	8.7
장애인 문화 활동지원	18	7.7
기타	1	0.8
계	239	100
결측값	32	

‘귀하께서는 직업재활프로그램에 참여하고 있습니까?’ 라는 질문에 ‘참여하지 않음’ 75.1%(176명), ‘참여하고 있음’ 24.9%(58명)으로 나타났다.

[욕구조사 표-71] 장애인 복지를 위해 가장 필요한 활동

구분	참여하고 있음		참여하지 않음	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
직업재활프로그램 참여 여부	58	24.9	176	75.1
합계	234(100)			
결측값	37			

직업재활프로그램에 참여하고 있는 응답자를 대상으로 ‘귀하께서 참여하고 있는 직업재활프로그램 기관의 유형은 무엇입니까?’ 라는 질문에 ‘보호작업장’ 30.6%(17명), ‘복지관 직업재활프로그램(직업적응훈련등)’ 62.9%(37명), ‘기타’ 6.5%(4명)으로 나타났다.

[육구조사 표-72] 직업재활 기관 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
보호작업장	17	30.6
복지관 직업재활프로그램	37	62.9
기타	4	6.5
계	58	100

‘귀하께서 참여하고 있는 직업재활프로그램의 문제점은 무엇입니까?’ 라는 질문에 ‘낮은임금’ 38.2%(21명), ‘장애인에 대한 편견’ 14.5%(8명), ‘업무수행능력의 부족’ 과 ‘문제점 없음’ 이 각각 12.7%(7명)으로 나타났다.

[육구조사 표-73] 참여 직업재활프로그램의 문제점

구분	빈도(명)	비율(%)
낮은임금	21	38.2
출퇴근 불편	6	10.9
장애인에 대한 편견	8	14.5
부적절한 업무배치	1	1.8
업무수행능력 부족	7	12.7
직장 내 편의시설부족	2	3.7
직장상사·동료관계의 어려움	1	1.8
문제점 없음	7	12.7
기타	2	3.7
계	55	100
결측값	3	

다음은 직업재활프로그램 서비스에 따라 참여 희망여부를 질문하였다. ‘공예’, ‘단순임가공’, ‘농업’, ‘전자조립’, ‘제과·제빵’, ‘정보처리’, ‘사업디자인’ 등의 서비스 중 ‘단순 임가공(포장, 조립, 운반) 및 생산’을 희망한다고 응답한 사람이 73.1%(152명)으로 가장 많았고, ‘공예’ 64.3%(126명), ‘농업’ 63.9%(124명) 등으로 나타났고, ‘사업디자인’ 34.0%(36명)이 희망한다고 응답하여 가장 낮은 희망률을 보였다.

[욕구조사 표-74] 직업재활프로그램 서비스별 참여 의사

구분	희망함		희망하지 않음	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
공예	126	64.3	70	35.7
단순임가공	152	73.1	56	26.9
농업	124	63.9	69	36.1
전자조립	97	54.3	81	45.7
제과제빵	117	60.9	75	39.1
정보처리(컴퓨터)	109	56.8	83	43.2
사업디자인	36	34.0	70	66.0

\*중복응답

## 8) 남동구 장애인복지

다음은 장애인 복지에 대한 포괄적인 질문으로 ‘귀하는 남동구에서 장애인 복지를 위해 가장 관심을 가져야 할 분야는 무엇이라고 생각하십니까?’ 라는 질문에 1순위로 뽑은 응답은 ‘경제적 지원확대’ 19.9%(47명), ‘장애인복지시설 확충’ 17.4%(41명), ‘직업훈련 및 취업알선’ 14.8%(35명), ‘교육시설 및 관련서비스확대’ 13.1%(31명) 순으로 나타났다.

[육구조사 표-75] 남동구가 우선해야할 장애인복지 순위

구분	빈도(명)	비율(%)
경제적 지원확대	47	19.9
장애인복지시설 확충	41	17.4
복건 및 의료서비스 확대	24	10.2
여가 문화서비스 확대	22	9.3
교육시설 및 관련서비스 확대	31	13.1
상담시설 및 서비스확대	2	0.8
직업훈련 및 취업알선	35	14.8
주거환경 개선	6	2.5
장애 조기발견 및 예방	2	0.9
장애아동 보육시설 확충	17	7.2
장애인 통합교육 보조교사 확충	7	3.0
정신질환 서비스 및 시설확대	2	0.9
계	236	100
결측값	35	

마지막으로 남동구의 전반적인 복지 수준에 대해 ‘귀하께서는 남동구의 전반적인 복지 수준은 어떻다고 생각하십니까?’ 라는 질문으로 ‘보통이다’ 39.9%(103명), ‘높다’ 25.0%(61명), ‘약간 낮다’ 16.1%(32명), 순으로 평균분포가 ‘보통이다’를 중심으로 앞으로 복지수준을 높이기 위한 많은 정책적 지원이 필요할 것으로 보인다.

[욕구조사 표-76] 남동구의 전반적인 복지수준

구분	빈도(명)	비율(%)
매우높다	25	10.7
높다	61	26.2
보통이다	103	44.2
낮다	32	13.7
매우낮다	12	5.2
계	233	100
결측값	38	

## 9) 기타 건의사항

서술형으로 ‘남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항 등을 자유롭게 적어주세요’ 라는 문항에는 크게 4가지로 나타났다. 형태별로 시설의 재정적 규모와 상황을 고려한 맞춤형 서비스 제공이 필요할 것으로 보이며, 이에 대한 구체적인 언급은 제언 부분에서 다루도록 하였다.

### - 장애인식개선과 관련

- ① 편견을 배제해주세요
- ② 비장애인과 함께하는 프로그램을 통한 장애인식개선 필요

### - 서비스 관련

- ① 직업훈련교육을 원함
- ② 특수교사 및 특수체육교사 추가배치
- ③ 나이제한 없는 치료
- ④ 교육관련 서비스 확대

- ⑤ 프로그램 다양성
- ⑥ 가족을 위한 프로그램 및 단계적 자립프로그램 마련
- ⑦ 여가프로그램 및 여가활동 지원
- ⑧ 정기적인 상담

- 시설·환경 관련

- ① 주차시설확충
- ② 시설환경 협소와 부족에 따른 불편
- ③ 질적인복지를 위해 유기농식단 마련
- ④ 재활체육시설 확충
- ⑤ 비데설치

- 전반적인 장애인복지 관련

- ① 자유로운 외출을 위한 안전한 도보확보
- ② 급식비 지원
- ③ 경제적인 지원
- ④ 환경개선 주거공간 확대



2012년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 요약 및 제언

---

남동강애인종합복지관



### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 만족도조사 요약

본 조사는 2012년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객총 378명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 311부를 통계 분석하였다.

본 연구의 조사 도구인 만족도설문지는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다.

#### 1) 응답자의 일반적인 사항

##### ■ 인구사회학적 특성 ■

응답자의 성별 분포는 ‘남자’ 60.0%(186명), ‘여자’ 40.4%(124명)로 조사되어 비슷한 남성의 비율이 약간 높은 것으로 나타났다.

연령분포를 보면 ‘30대’가 23.3%(72명), ‘10대 미만’이 18.4%(57명), ‘10대’가 17.8%(55명) 순으로 나타났다.

경제수준을 살펴보면 ‘비수급자’는 58.7%(169명)이며, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 33.7%(97명), 차상위 가구 7.6%(22명)으로 ‘비수급자’가정이 더 많은 것으로 조사되었다.

거주지 분포는 ‘남동구’ 74.7%(224명), ‘부평구’ 9.3%(28명), ‘남구’ 8.0%(24명), ‘연수구’ 4.3%(13명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

이용인과 응답자와의 관계는 ‘부모’ 56.1%(161명), ‘본인’ 33.8%(97명)로 나타났다.

### ■ 장애관련 특성 ■

응답자의 주장애유형 분포는 ‘지적장애’ 30.6%(94명), ‘지체장애’ 21.2%(65명), ‘뇌병변장애’ 17.3%(53명)로 나타났다. 조사결과 ‘지적장애인의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급은 ‘1급’이 27.8%(80명), ‘2급’이 34.4%(99명), ‘3급’ 29.9%(86명)로 중증 장애인에 해당하는 1·2·3급 장애인이 92.1%로 해마다 높은 비율을 보이고 있다.

### ■ 복지관 이용관련 특성 ■

응답자의 프로그램 이용기간 분포는 ‘3년 이상’ 33.0%(96명), ‘1년~2년 미만’ 26.1%(76명), 1년 미만’ 25.1%(73명) 순으로 조사되었다.

## 2) 만족도 조사 결과

총26개 문항으로 실시된 만족도 조사는 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별 만족도 평균은 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.53점으로 가장 높게 나타났고, ‘서비스’에 대한 만족도가 4.30점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.22점으로 조사되었다.

### ■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 52.8%(162명), ‘다소 그렇다’ 29.0%(89명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.2%(173명), ‘다소 그렇다’ 28.9%(89명) 순으로 나타나 85.1%가 화장실이 청결하다고 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.8%(148명), ‘다소 그렇다’ 28.8%(87명)로 조사되어 77.8%가 긍정적으로 응답하였다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 “매우 그렇다’ 51.0%(154명), ‘다소 그렇다’ 27.5%(83명)로 78.5%가 긍정적으로 응답하여 높은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.1%(173명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(79명)로 조사되어 전체 응답자의 83.2%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘복지관까지 들어오는 길의 상태(도로 폭, 도로상태 등)는 통행하기 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 45.7%(139명), ‘다소 그렇다’ 27.3%(83명)로 73.0%가 긍정적인 만족도를 보이고 있다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 38.9%(116명), ‘다소 그렇다’ 27.9%(83명)순으로 응답자의 66.8%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 46.9%(140명), ‘다소 그렇다’ 29.1%(87명), ‘보통이다’ 20.7%(62명)로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 53.5%(161명), ‘다소 그렇다’ 27.2%(82명)로 나타나 80.7%가 긍정적으로 응답하였다

### ■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.6%(222명), ‘다소 그렇다’ 21.3%(66명)로 92.9%가 긍정적으로

응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.5%(211명), ‘다소 그렇다’ 23.1%(71명) 조사되었다. 전체 응답자 중 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.7%(217명), ‘다소 그렇다’ 20.2%(62명)로 조사되어 전체 응답자의 90.9%가 긍정적으로 답하였음을 알 수 있다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.6%(218명), ‘다소 그렇다’ 19.4%(60명)로 나타났다. 전체 응답자 중 90.0%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하의 담당직원은 귀하가 궁금해하는 사항에 대해 충분히 설명합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 69.7%(214명), ‘다소 그렇다’ 19.9%(61명)로 응답자의 89.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 69.0%(212명), ‘다소 그렇다’ 20.2%(62명)로 89.2%가 긍정적으로 응답하였다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 66.9%(205명), ‘다소 그렇다’ 21.6%(66명) 순으로 긍정적인 응답이 88.6%로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇지 않다’ 60.7%(186명), ‘다소 그렇지 않다’ 19.3%(59명) 순으로 조사되어 응답자의 80.1%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.4%(157명), ‘다소 그렇다’ 32.0%(98명)로 긍정적인 응답이 83.3%로 조사되었다.

### ■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 불만을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.0%(149명), ‘다소 그렇다’ 29.3%(89명), ‘보통이다’ 18.1%(55명)로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 48.2%(147명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(93명), ‘보통이다’ 17.4%(53명)로 조사되었다.

‘현재 이용하는 프로그램의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.2%(159명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(94명), ‘보통이다’ 14.4%(44명)로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.6%(157명), ‘다소 그렇다’ 29.6%(90명)로 응답자의 81.2%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.6%(160명), ‘다소 그렇다’ 31.3%(95명)로 조사되었다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.8%(154명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(79명), ‘보통이다’ 20.1%(61명)로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 54.9%(169명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(94명)로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 62.2%(191명), ‘다소 그렇다’ 25.7%(79명)로 조사되어 긍정적인 응답이 87.9%로 나타났다.

## 2. 욕구조사 요약

본 조사는 2012년 10월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자, 재가장애인, 인근 장애인협회에서 사례관리하는 대상자 중 일부를 설문조사 대상에서 선정하였다. 대상자 선정 시 현실적인 어려움으로 인해 설문조사의 회수율을 높이고자 표본조사 방법을 일부 취하였다. 총 378명을 대상으로 하였으며, 현실적 응답불가능자를 제외한 312건의 배포 설문지 중 회수된 설문지 271부를 통계 분석하였다. 또한 본 욕구조사를 통해 향후 사업방향을 모색하였다.

본 연구의 조사 도구인 욕구조사 설문지는 남동구지역사회복지협의회에서 개발한 남동구지역 욕구조사 설문지를 시설 상황과 특성에 맞게 설문지를 수정하였으며, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하였다.

## 3. 제언

복지관이 1996년 종합사회복지관으로 개관하였고 2001년 장애인복지관으로 기능전환 한지도 10년이 지났다. 매해 실시되는 만족도수치는 비슷경향이거나 약간의 상승정도를 보이는 정체기에 접어 들었다. 만족도의 수치는 현상태를 대폭 개선하기 어려운 부분까지 도달하였으나 새로운 사업이나 욕구의 변화는 매년, 어쩌면 매달, 매일 변할 수도 있을 것이다. 중장기 발전계획을 수립함에 있어 이용인의 의견을 반영하는 이유중 한가지는 분명 이에 있을것이라 판단된다. 앞서 조사한 선택형 문항과 서술형 문항에 나타나있는 욕구조사에 따라 다음과 같이 정리하여 제시한다.

## 1) 장애인식개선(장애인인권보호)

- 서술형에서 나타난 ‘편견을 배제해주세요’/ ‘비장애인과 함께하는 프로그램’을 통한 장애인식개선요구와 [욕구조사 표-17]에서와 같이 장애인차별을 심각함으로 느끼는 비율(43.3%)에서 보이듯이 장애인식개선을 위해 복지관의 역할을 강화 하여야 할 것이다. 이에 따라 장애인인권을 옹호하고 차별적인 시선을 배제하고자 적극적인 장애인식개선교육과 교육대상자의 확대 및 종사자의 장애인인권보호 교육, 국가인권위원회를 통한 전문강사 초빙 등 장애인식개선 노력을 해야 할 것이다.

## 2) 장애인평생교육

- 본 복지관에서 운영하고 있는 성인장애인평생교육 프로그램 ‘남동대학’과 ‘남동아카데미’와 같은 사업을 보다 확장해야 할 것이다. 욕구조사 서술형에서 나타난 ‘나이제한없는치료’, ‘교육관련 서비스확대’ ‘프로그램의 다양성’과 더불어 [욕구조사 표-40]의 장애인 평생교육의 필요성을 묻는 질문에서 ‘매우필요’ 58.8%(110명), ‘조금 필요’ 28.9%(54명)로 나타나 90%육박하는 비율로 필요하다는 입장이었다. 이에 따라 평생교육의 다양성을 위해 내부적으로 대상을 다양화하는 사업을 추진하는 동시에 질적으로 우수한 프로그램이 될수 있도록 해야 할 것이며 관할 자치구가 추진하고 있는 ‘남동구 평생학습센터’와 연계한 사업을 진행하는 것도 방법이 될 것이다.

## 3)시설·환경개선

- 본 복지관은 준공 20년이 가까워지면서 건물구조상의 문제점들이 많이 있다. 애당초 사회복지관으로 개관하여 구조상 장애인복지관으로 맞지 않는 부분이 있고, 건물공간과 더불어 주차구역의 비좁은 현실은 이용인의 만족도를 가장 떨어뜨리는 부분이었다. 욕구조사 서술형에서 ‘주차시설확충’, ‘시설환경 협소와 부족에 따른 불편’ 등이 매년 지속적으로 나타나는 불만족사항이었다. 이와 관련하여 지자체가 보유하고 있는 주공아파트 7단지 상가내 공간을 프로그램 학습장으로 만들어 지난 5월부터 이용하고 있지만, 더 많은 공간을 확보할 수 있도록 관련기관과 협조를 얻어내야 할 것이다. 한편 지하철 2호선

공사로 인한 복지관주변의 위험요소 제거도 당장 필요한 사항이다.

#### 4) 환경복지의 실천

- 마지막으로 질적복지향상을 위해 우리복지관은 지난 2010년 이후 친환경 복지를 실천하고자 년도별 계획을 수립하여 진행해 왔다. 직원과 이용인이 함께하는 Green Start 행동규약을 제정하여 전기절약, 음식물 쓰레기 감소 등 물자절약을 위한 실천내용을 공유하였다. 3회기를 지나며, 추진내용을 평가하고 수정 보완하여 관련내용을 제정립 해야 할 것이며, 친환경복지라는 명칭을 생태복지로 변경하여 사업을 진행해야 할 것이다. 이와 더불어 지역사회 환경정화활동에서 더 나아가 유기농실천 농가의 일손돕기 등 직원자원봉사 영역을 확대 해야 할 것이다.

#### 4. 조사를 마치며

만족도 및 욕구조사는 이용인의 의견을 듣고, 수용할 수 있는 중요한 의사소통 방법이라고 할 수 있다. 특히 중·장기적 사업수립기반을 마련하고자 여러 방법적인 내용을 논의한 결과, 이용인의 의견을 반영하는것도 수요자 중심의 서비스를 제공하고자하는 법인의 사명과 일치하므로 더욱 관심이 가는 조사였다. 하지만 설문조사를 위한 자원봉사자의 정확한 교육부족과 보고서 작성자의 분석 및 예측오류를 배제하지 못하기에 보고서의 완벽한 신뢰가 어려울수 있다. 다만, 조사를 위해 힘써주신 자원봉사자, 최대한 성실히 응하여 준 응답자들의 노력이 본 조사의 오류를 다소 덮을 수 있으리라 생각된다. 분명한 것은 본 조사를 통해 좀 더 나은 남동장애인종합복지관이 되기 위한 여러명의 헌신과 노력이 있었다는 것이며, 그분들께 감사의 말을 전한다.

마지막으로 미진하지만 분석한 결과와 제언이 우리복지관의 발전과 성장을 위한 도움이 되길 바란다.





## 2012년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2012-15

- 발행일 : 2012년 12월
- 발행인 : 서 현 정
- 편집인 : 임 중 수
- 주 소 : (405-868) 인천광역시 남동구 만수6동 1007번지
- 대표전화 : 032) 472-4004    팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : [www.ndjb.or.kr](http://www.ndjb.or.kr)