

2011년  
이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단  
남동장애인종합복지관



# 목 차

---

조사목적 및 조사설계 .....	5
-------------------	---

---

조사결과 분석 .....	11
---------------	----

---

■ 응답자에 관한 일반적인 사항 .....	13
■ 만족도 조사 결과 .....	18
시설에 대한 만족도 .....	20
복지관 직원에 대한 만족도 .....	29
이용하는 서비스에 대한 만족도 .....	40
남동구 지역 장애인 보장구 사용실태 .....	48
이용인 욕구 및 건의사항 및 조치결과 .....	55

---

요약 및 제언 .....	57
---------------	----

---

■요 약 .....	59
■제 언 .....	65

---

부록 : 설문지 .....	69
----------------	----

---



2011년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구조사도 실시하고 있다. 이에 2011년 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 11월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하였고 아울러 보장구와 관련 한 장애인의 이용실태에 대해 조사하였다.

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 이용인의 욕구를 알아보고, 차기년도 및 중·단기 사업계획에 반영한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2011년 11월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사와 보장구 이용 실태에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례수

2011년 11월 현재 본관을 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 아동이용인 161명과 성인이용인 297명으로 총 458명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 300부, 보장구 이용실태 조사는 49부를 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
시설	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
직원	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 안내 데스크 직원 친절도/ 운영에 따른 도움정도	11문항
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
보장구 사용실태	사용보장구/ 보장구 이용 중 어려움 여부 보장구 부품 종류/ 어려움이 있을 때 처리 방법 보장구 고장 등 애로사항 처리않는 이유/ 현재사용보장구의 만족도/ 정부보장구 비용지원제도 인지	7문항

### 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	.914	1~9	9
직 원	.844	10~20	11
서비스	.935	20~27	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		욕구 조사	
구분	설문지(명)	구분	설문지(명)
설문지 배부	458	설문지 배부	60
설문지 회수	300	설문지 회수	51
회 수 율(%)	65.5%	회 수 율(%)	85.0%

## 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 : 2011년 11월 08일~11월 23일 / 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 T-test, ANOVA, 교차분석 등을 통해 자료를 분석하였다.

2011년 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 57.7%(173명), ‘여자’ 41.0%(123명)으로 남자가 여자에 비해 16.7% 더 많이 나타났다. 이는 등록 장애인 중 재가 장애인<sup>1)</sup>의 성별분포가 ‘남자’ 61.4%, ‘여자’ 38.6%인 것<sup>2)</sup>과 비교해 볼 때 약간 낮은 수치의 조사결과가 도출되었음을 알 수 있다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	176	58.4
여자	137	41.6
계	313	100.0

무응답 제외 (N=4)

##### ② 연령

이용인의 연령 분포는 ‘20대’가 24.2%(72명), ‘10대’가 19.2%(57명), ‘10대 미만’이 14.1%(42명) 순으로 나타났다.

1) 재가 장애인(在家 障礙人) : 생활시설 입소자를 제외한 가정에서 생활하는 장애인, 지역복지 서비스 이용인을 지칭하는 의미보다 포괄적인 개념

2) 2008년 장애인 실태조사, 한국보건사회연구원

[표5] 연령대별

구분	빈도(명)	비율(%)
10대 미만	45	15.2
20대 미만	55	18.5
30대 미만	72	24.2
40대 미만	32	10.8
50대 미만	18	6.1
60대 미만	30	10.1
60대 이상	45	15.1
계	297	100

무응답 제외 (N=3)

### ③ 경제수준

조사대상 이용인 중 ‘비수급자’는 59.1%(163명)이며, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 34.8%(96명), 차상위 가구 6.2%(17명)으로 ‘비수급자’가정이 더 많은 것으로 조사되었다.

하지만, 전체 등록 장애인 중 국민기초생활보장법 수급자 가구의 비율이 19.1%<sup>3)</sup>인 것과 비교하여 볼 때, 본 복지관을 이용하는 수급자의 비율이 다소 높은 것으로 분석된다.

[표6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	96	34.8
차상위 가구	17	6.2
비수급자(일반)	163	59.0
계	276	100

무응답 제외 (N=24)

3) 2008년 장애인 실태조사, 보건사회연구원

## ④ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 54.8%(158명), ‘남구’ 11.1%(26명), ‘부평구’ 10.2%(24명), ‘연수구’ 6.4%(15명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

[표7] 거주 지역별

구분	빈도(명)	비율(%)
인천 남동구	217	75.3
인천 남구	22	7.6
인천 부평구	25	8.7
인천 연수구	13	4.5
인천 중구	2	0.7
인천 계양구	1	0.4
기타	8	2.8
<b>계</b>	<b>288</b>	<b>100</b>

무응답 제외 (N=12)

## ⑤ 이용인과 응답자와의 관계

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 46.9%(138명), ‘부모’ 46.3%(136명) 로 조사되었다. ‘본인’의 응답비율이 높은 것은 아동치료자의 회수 설문지가 적고 성인이용인 회수 설문지가 상대적으로 많기 때문인 것으로 생각된다.

[표8] 이용인과 응답자의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	138	46.9
배우자	8	2.8
부모	136	46.3
형제자매	3	1.0
조부모	3	1.0
기타	6	2.0
<b>계</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

무응답 제외 (N=6)

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애 유형

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지적장애’ 30.2%(89명), ‘지체장애’ 22.0%(65명), ‘뇌병변장애’ 16.3%(48명)로 나타났다. 이는 복지관의 서비스가 지적장애 및 지체장애 중심(재가장애인으로 인한)의 프로그램이 상대적으로 많고, 뇌병변 장애아동의 이용이 늘어난 것으로 생각된다.

[표9] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	65	
뇌병변장애	48	
시각장애	11	
청각장애	7	
언어장애	3	
안면변형장애	2	
신장장애	2	
심장장애	1	
간장애	1	
호흡기장애	1	
간질장애	1	
지적장애	89	
정신장애	32	
자폐성장애	23	
미등록	9	
계	295	

무응답 제외 (N=5)

## ② 장애 등급

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 27.2%(75명), ‘2급’이 34.4%(95명), ‘3급’ 30.1%(83명)로 중증 장애인에 해당하는 1·2·3급 장애인이 91.7%로 매우 높게 조사되었다.

[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	75	27.2
2급	95	34.4
3급	83	30.1
4급	13	4.7
5급	7	2.5
6급	3	1.1
계	276	100

무응답 제외 (N=24)

## 3) 복지관 이용관련 특성

### ① 프로그램 이용기간

응답자의 프로그램 이용기간 분포는 ‘3년 이상’ 33.7%(94명), ‘1년~2년 미만’ 25.8%(72명), ‘1년 미만’ 24.0%(67명) 순으로 조사되었다.

[표11] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	67	24.0
1년~2년 미만	72	25.8
2년~3년 미만	46	16.5
3년 이상	94	33.7
계	279	100

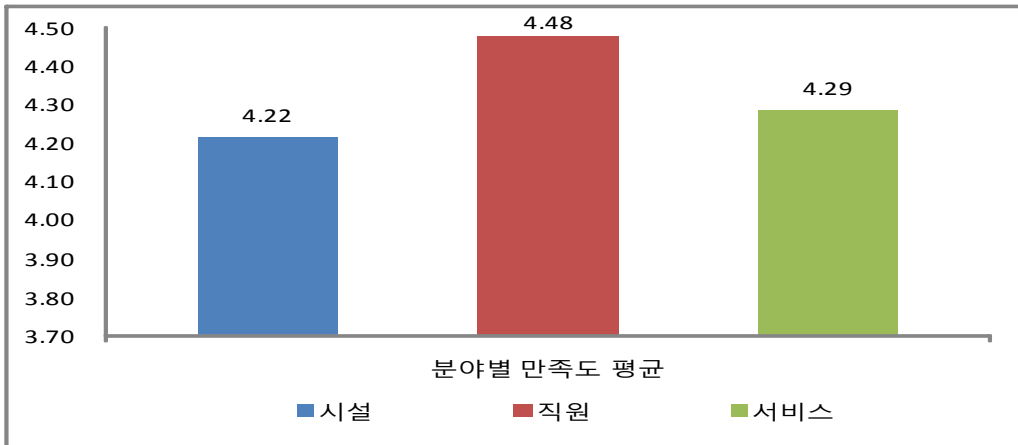
무응답 제외 (N=21)

## 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 4.23점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 3.98점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 3.92점으로 전체적으로 높게 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림1] 분야별 만족도 평균



[표12] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
외관의 상태	4.32	0.825	296	1	5
화장실의 청결	4.38	0.838	297	1	5
내부배치 편의성	4.25	0.872	291	1	5
건물 조명 상태	4.27	0.853	290	1	5
내부의 편의시설	4.32	0.960	282	1	5
진입로의 통행상태	4.06	1.029	292	1	5
순환버스의 제공	3.89	1.104	286	1	5
시설장비 충분성	4.14	0.943	289	1	5
환경의 쾌적성	4.28	0.887	289	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.21</b>				

[표13] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원의 친절도	4.63	0.633	298	2	5
문제에 대한 경청	4.56	0.751	296	1	5
문제처리의 적극성	4.60	0.682	295	2	5
프로그램에 대한 자세한 설명 정도	4.57	0.754	298	1	5
궁금한 상황에 대한 설명 정도	4.55	0.783	296	1	5
미리 준비를 철저히 하는 정도	4.54	0.780	295	1	5
편안한 마음으로 도움 요청하는 정도	4.53	0.759	294	1	5
전문지식과 기술	4.27	0.899	294	1	5
안내 데스크 직원 친절도	4.37	0.817	288	1	5
안내 데스크 이용편의	4.14	0.950	290	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.48</b>				
당황스럽거나 불쾌한 질문 정도	1.82	1.309	294	1	5

[표14] 서비스에 관한 만족도

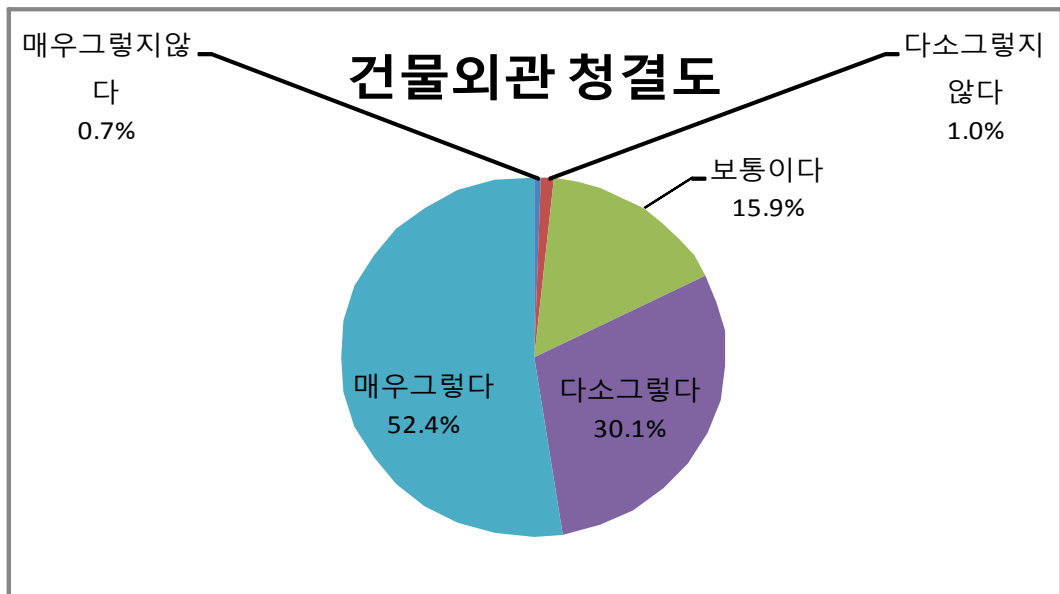
구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구나 의견을 반영하는 정도	4.20	0.897	292	1	5
시간의 적당성	4.19	0.907	293	1	5
서비스 질에 대한 만족 정도	4.30	0.856	293	1	5
이용료의 적절성	4.25	0.906	292	1	5
필요한 도움을 신속하게 처리	4.31	0.859	292	1	5
다른 서비스나 기관의 소개 정도	4.22	0.915	291	1	5
복지관 이용이 문제해결에 도움정도	4.38	0.785	296	1	5
타인에게 추천여부	4.43	0.892	295	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.29</b>				

## ■ 시설에 대한 만족도 ■

### 1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 52.4%(155명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(89명) 순으로 나타났다.

[그림2] 건물 외관의 청결도



[표15] 건물 외관의 청결도

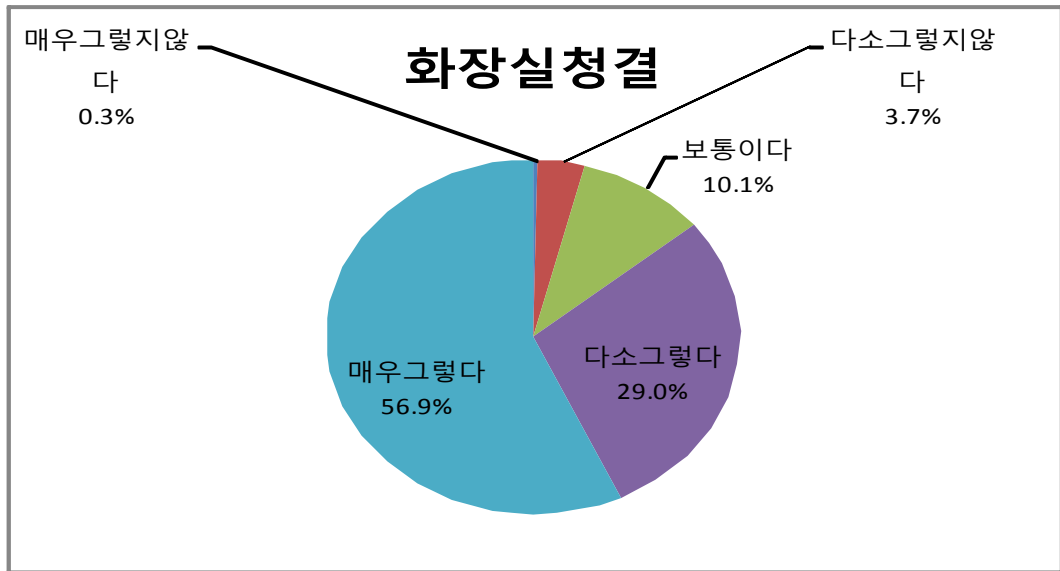
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	2	0.7
다소 그렇지 않다	3	1.0
보통이다	47	15.9
다소 그렇다	89	30.1
매우 그렇다	155	52.4
계	296	100

결측값 (N=4)

## 2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.9%(169명), ‘다소 그렇다’ 29.0%(86명) 순으로 나타나 85.9%가 화장실이 청결하다고 응답하였다.

[그림3] 화장실의 청결도



[표16] 화장실의 청결도

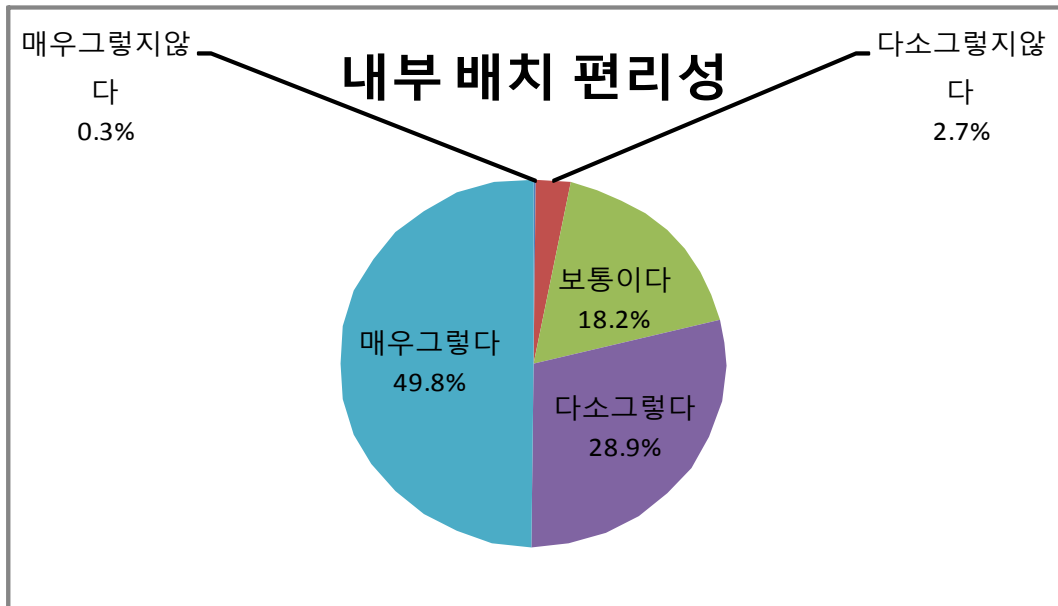
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇지 않다	11	3.7
보통이다	30	10.1
다소 그렇다	86	29.0
매우 그렇다	169	56.9
계	297	100

결측값 (N=3)

### 3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.8%(145명), ‘다소 그렇다’ 28.9%(84명)로 조사되어 78.7%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림4] 건물내부 배치의 편리성



[표17] 건물내부 배치의 편리성

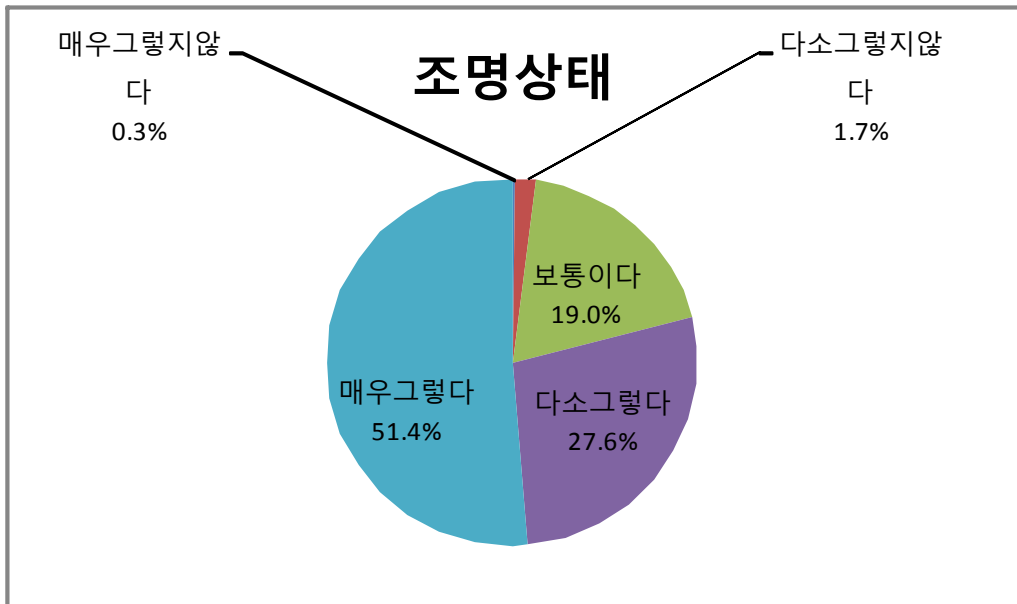
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇지 않다	8	2.7
보통이다	53	18.2
다소 그렇다	84	28.9
매우 그렇다	145	49.8
계	291	100

결측값 (N=9)

#### 4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.4%(149명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(80명)로 79.0%가 긍정적으로 응답하여 높은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

[그림5] 건물의 조명상태



[표18] 건물의 조명상태

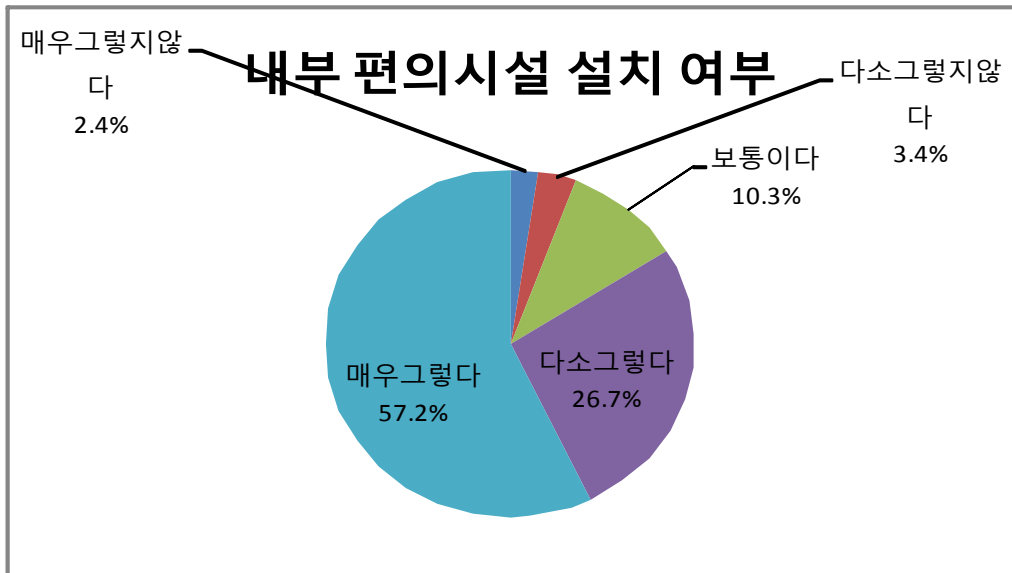
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇다	5	1.7
보통이다	55	19.0
다소 그렇다	80	27.6
매우 그렇다	149	51.4
계	290	100

결측값 (N=10)

### 5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.2%(167명), ‘다소 그렇다’ 26.7%(78명)로 조사되어 전체 응답자의 83.9%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림6] 건물내부의 편의시설 설치 여부



[표19] 건물내부의 편의시설 설치 여부

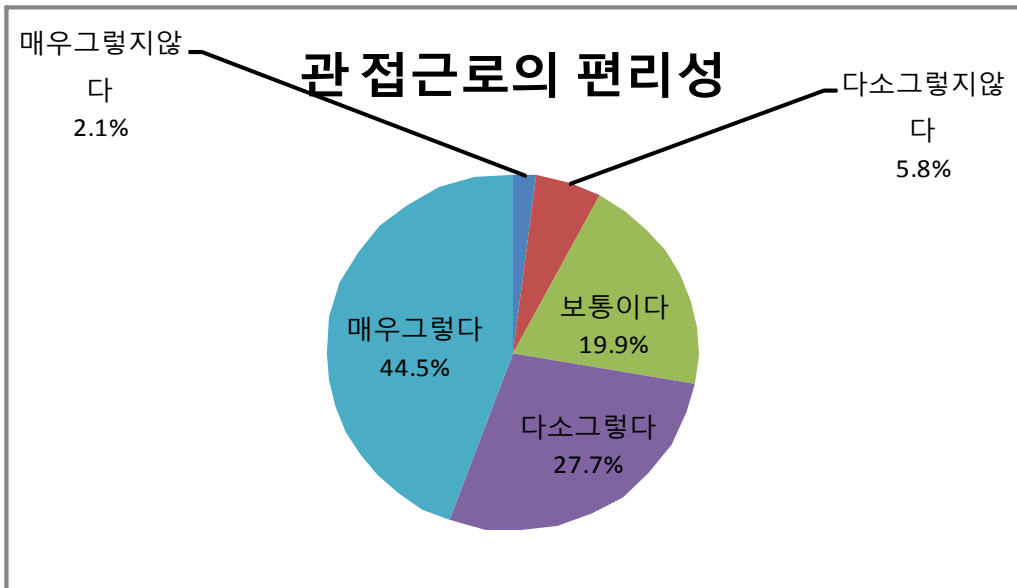
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	7	2.4
다소 그렇지 않다	10	3.4
보통이다	30	10.3
다소 그렇다	78	26.7
매우 그렇다	167	57.2
계	292	100

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’ 44.5%(130명), ‘다소 그렇다’ 27.7%(81명)로 72.2%가 긍정적인 만족도를 보이고 있다.

[그림7] 관 접근 길의 통행 편리성



[표20] 관 접근 길의 통행 편리성

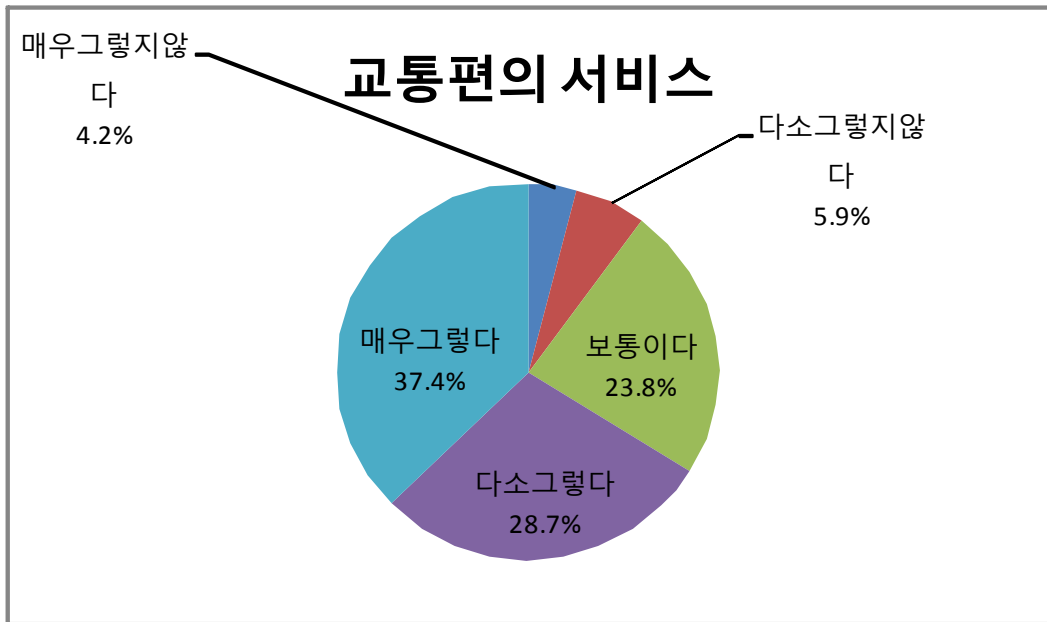
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	6	2.1
다소 그렇지 않다	17	5.8
보통이다	58	19.9
다소 그렇다	81	27.7
매우 그렇다	130	44.5
계	292	100

결측값 (N=8)

7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 37.4%(107명), ‘다소 그렇다’ 28.7%(82명)순으로 응답자의 66.1%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림8] 교통편의 서비스 제공여부



[표21] 교통편의 서비스 제공여부

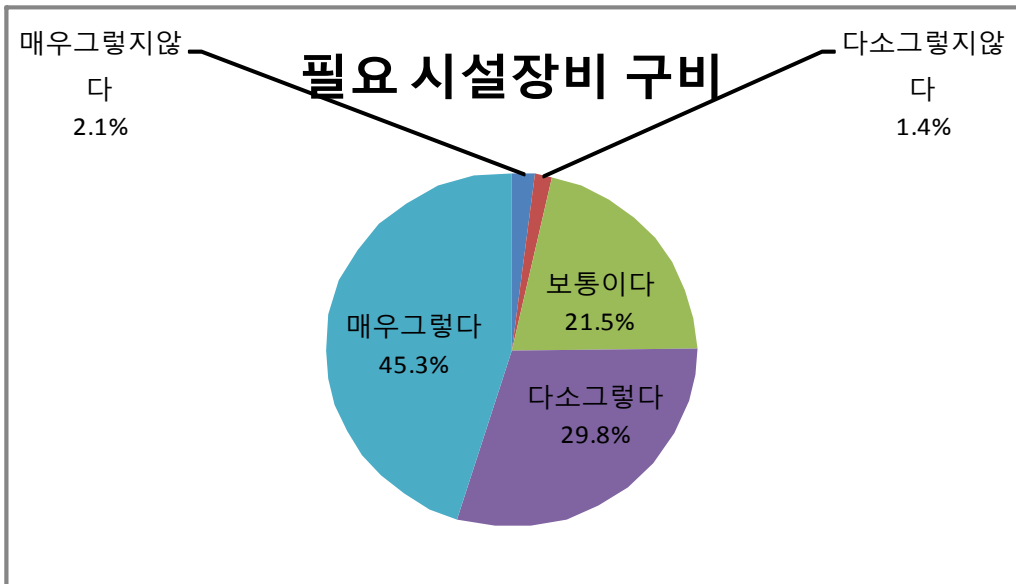
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	12	4.2
다소 그렇지 않다	17	5.9
보통이다	68	23.8
다소 그렇다	82	28.7
매우 그렇다	107	37.4
계	286	100

결측값 (N=14)

8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.3%(131명), ‘다소 그렇다’ 29.8%(86명), ‘보통이다’ 21.5%(62명)로 응답하였다.

[그림9] 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부



[표22] 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

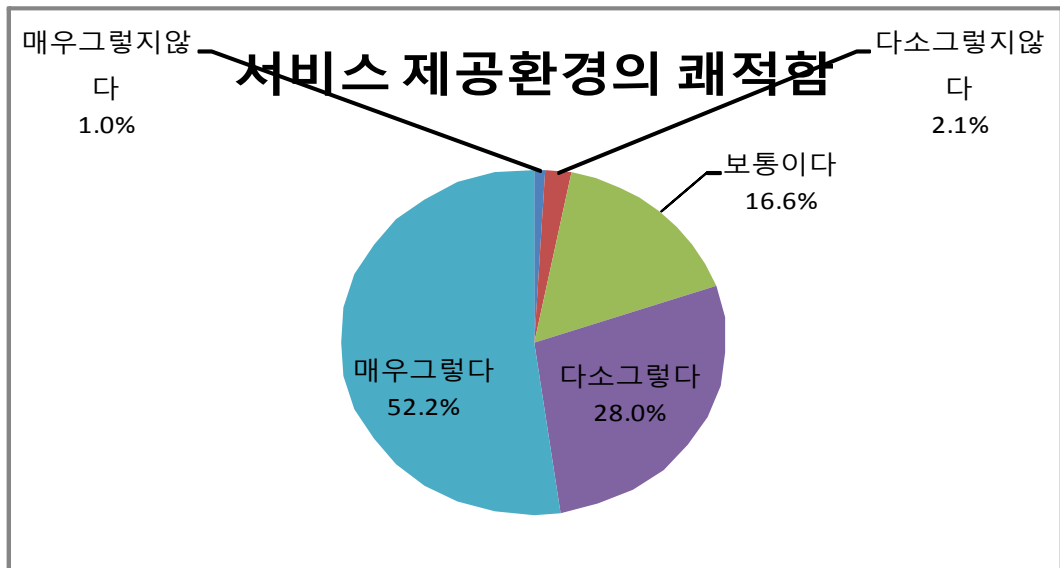
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	6	2.1
다소 그렇지 않다	4	1.4
보통이다	62	21.5
다소 그렇다	86	29.8
매우 그렇다	131	45.3
계	289	100

결측값 (N=11)

### 9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.2%(151명), ‘다소 그렇다’ 28.0%(81명)로 나타나 80.2%가 긍정적으로 응답하였으나 ‘보통이다’ 도 16.6%(48명)가 나와 좀 더 쾌적한 환경을 위한 노력을 요구하는 의견도 수렴해야 할 것이다.

[그림10] 서비스 제공 환경의 쾌적함



[표23] 서비스 제공 환경의 쾌적함

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	6	2.1
보통이다	48	16.6
다소 그렇다	81	28.0
매우 그렇다	151	52.2
계	289	100

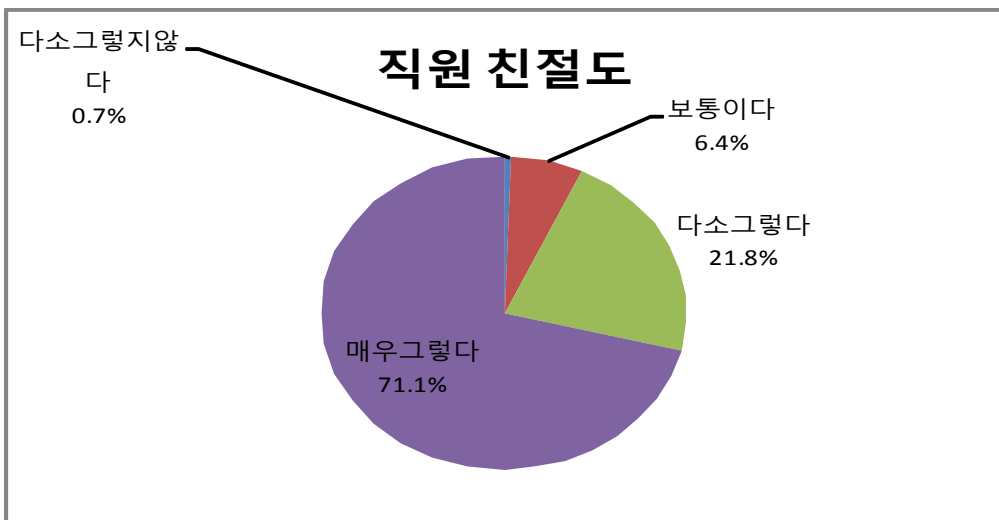
결측값 (N=11)

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.1%(212명), ‘다소 그렇다’ 21.8%(65명)로 92.9%가 긍정적으로 응답하였다. 직원 친절도가 예년에 비해 대폭 상승한 결과로 나타났다.

[그림11] 직원의 친절도



[표24] 직원의 친절도

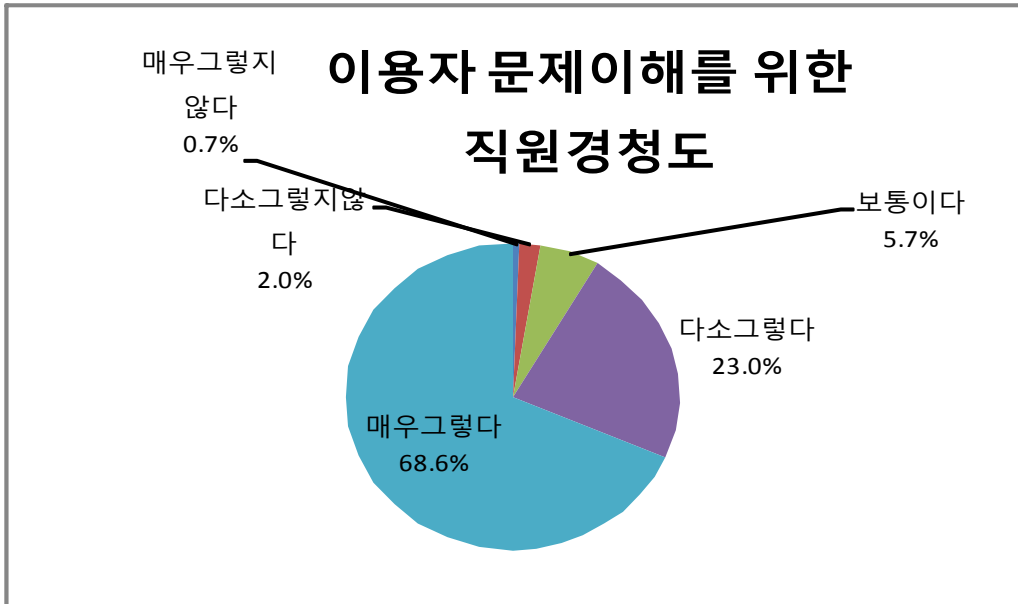
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	-	-
다소 그렇지 않다	2	0.7
보통이다	19	6.4
다소 그렇다	65	21.8
매우 그렇다	212	71.1
계	298	100

결측값 (N=2)

11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.6%(203명), ‘다소 그렇다’ 23.0%(68명) 조사되었다. 전체 응답자 중 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림12] 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도



[표25] 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

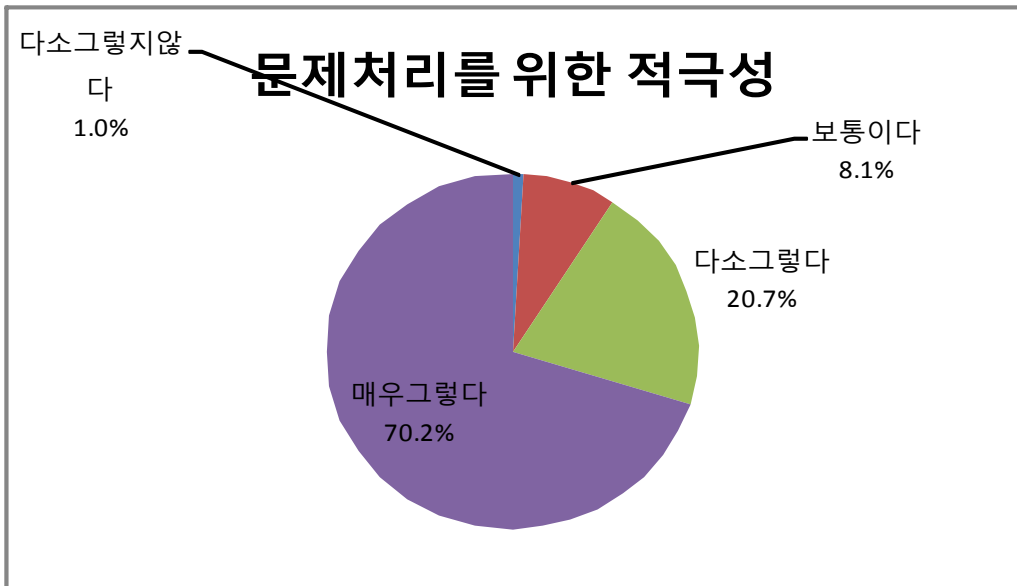
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	2	0.7
다소 그렇지 않다	6	2.0
보통이다	17	5.7
다소 그렇다	68	23.0
매우 그렇다	203	68.6
계	296	100

결측값 (N=2)

### 12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.2%(207명), ‘다소 그렇다’ 20.7%(61명)로 조사되어 전체 응답자의 80.9%가 긍정적으로 답하였음을 알 수 있다.

[그림13] 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성



[표26] 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

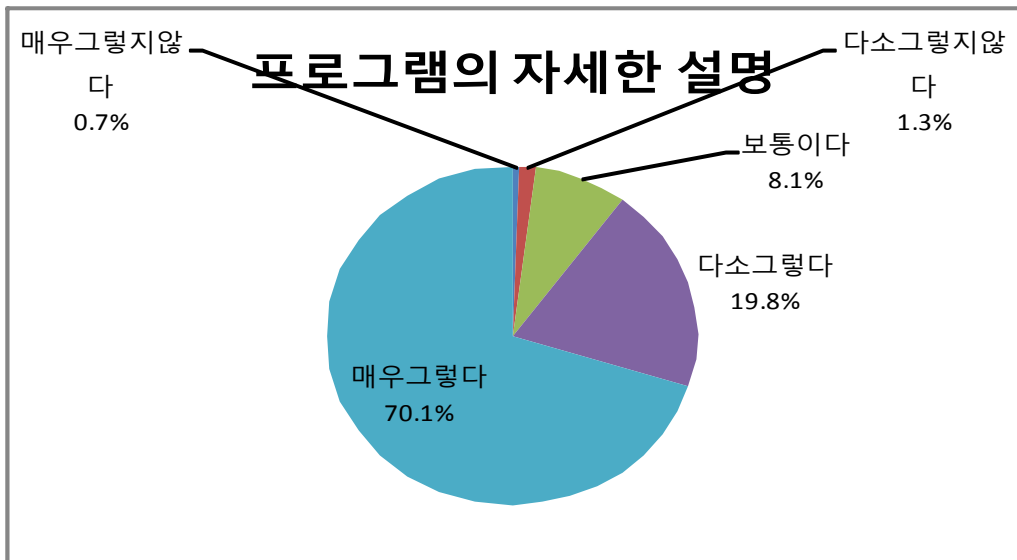
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	-	-
다소 그렇지 않다	3	1.0
보통이다	24	8.1
다소 그렇다	61	20.7
매우 그렇다	207	70.2
계	295	100

결측값 (N=5)

### 13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.1%(209명), ‘다소 그렇다’ 19.8%(59명)로 나타났다. 전체 응답자 중 89.9%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림14] 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도



[표27] 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

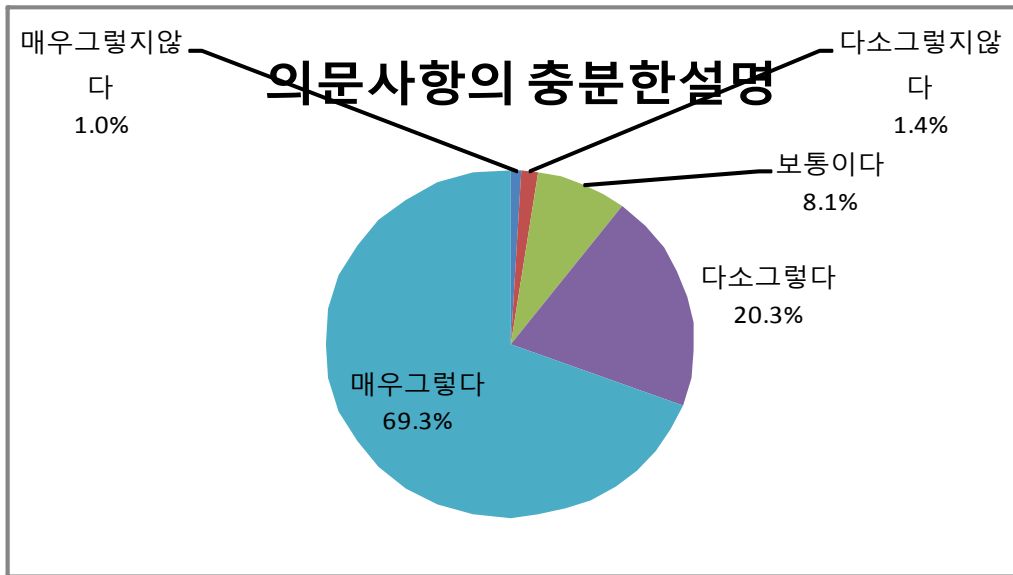
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	2	0.7
다소 그렇다	4	1.3
보통이다	24	8.1
다소 그렇다	59	19.8
매우 그렇다	209	70.1
계	298	100

결측값 (N=2)

### 14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 69.3%(205명), ‘다소 그렇다’ 20.3%(60명)로 응답자의 89.3%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림15] 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도



[표28] 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

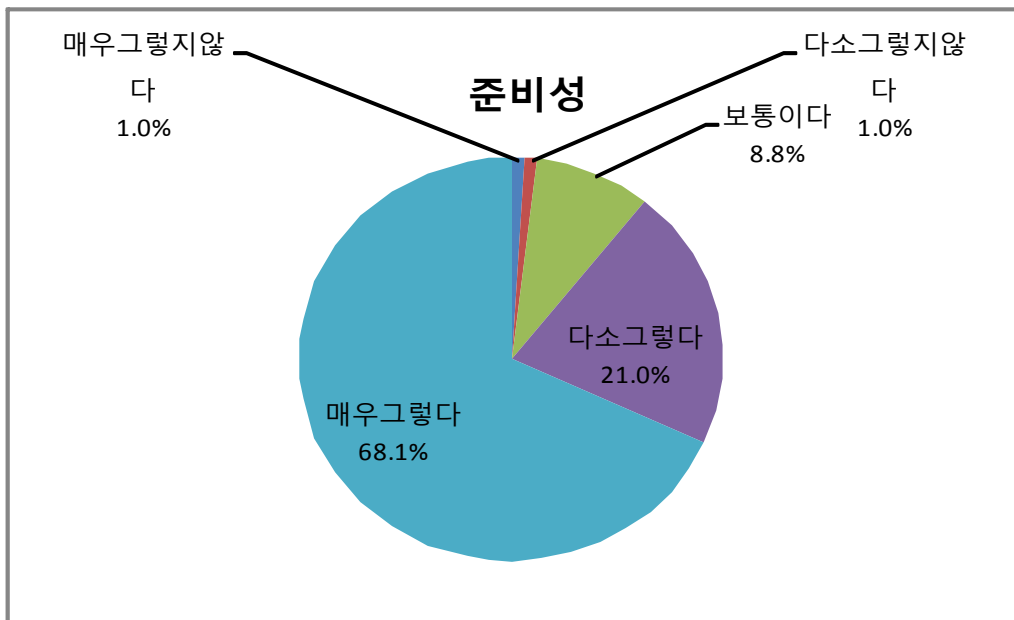
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	4	1.4
보통이다	24	8.1
다소 그렇다	60	20.3
매우 그렇다	205	69.3
계	296	100

결측값 (N=4)

### 15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 68.1%(201명), ‘다소 그렇다’ 21.0%(62명)로 89.1%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림16] 담당직원의 준비성



[표29] 담당직원의 준비성

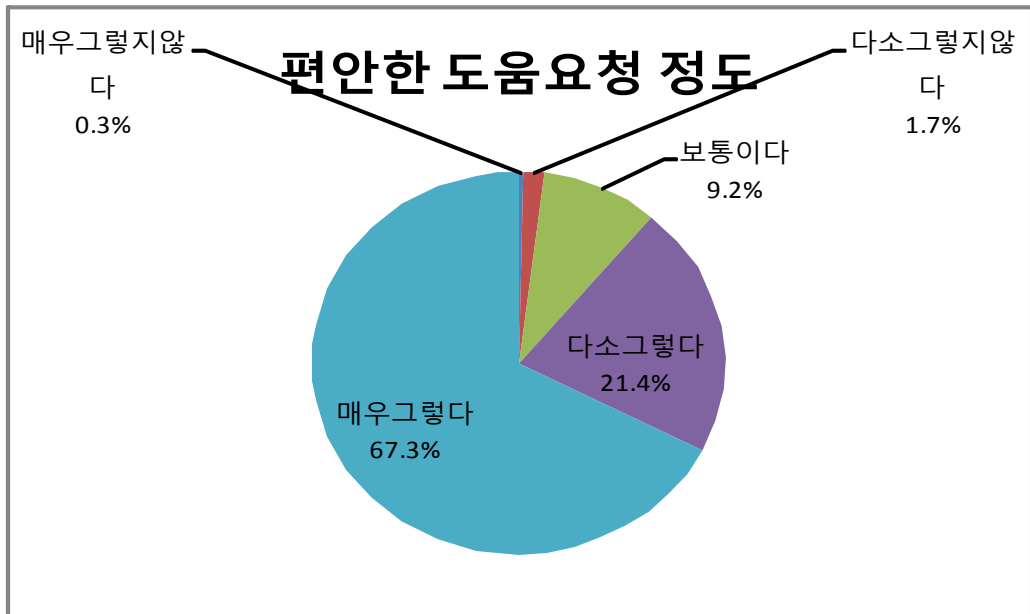
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	3	1.0
보통이다	26	8.8
다소 그렇다	62	21.0
매우 그렇다	201	68.1
계	295	100

결측값 (N=5)

16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 67.3%(198명), ‘다소 그렇다’ 21.4%(63명) 순으로 긍정적인 응답이 88.7%로 나타났다.

[그림17] 편안하게 도움을 요청하는 정도



[표30] 편안하게 도움을 요청하는 정도

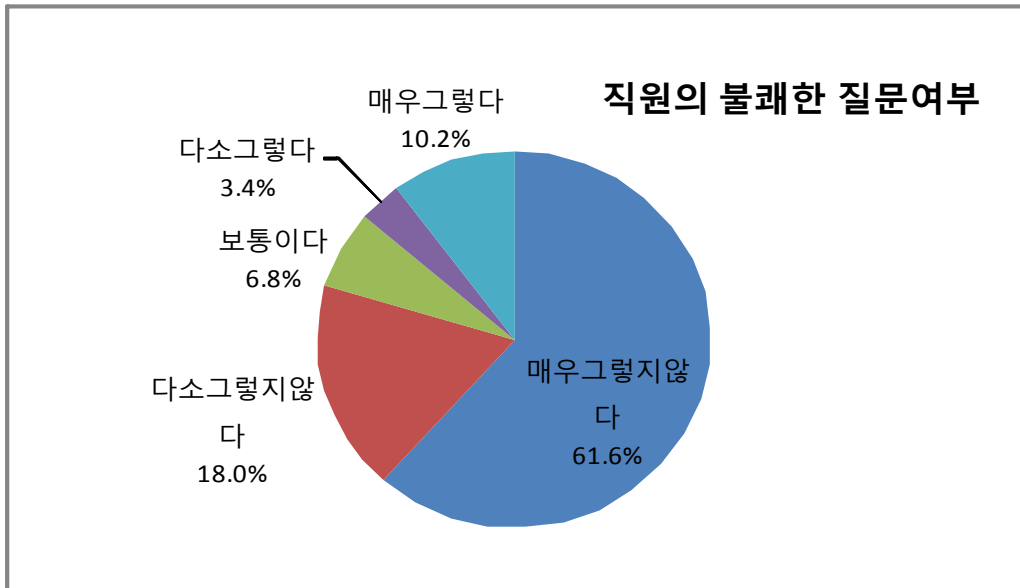
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇지 않다	5	1.7
보통이다	27	9.2
다소 그렇다	63	21.4
매우 그렇다	198	67.3
계	294	100

결측값 (N=6)

### 17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇지 않다’ 61.6%(181명), ‘다소 그렇지 않다’ 18.0%(53명)순으로 조사되어 응답자의 79.6%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

[그림18] 직원의 불쾌한 질문 여부



[표31] 직원의 불쾌한 질문 여부

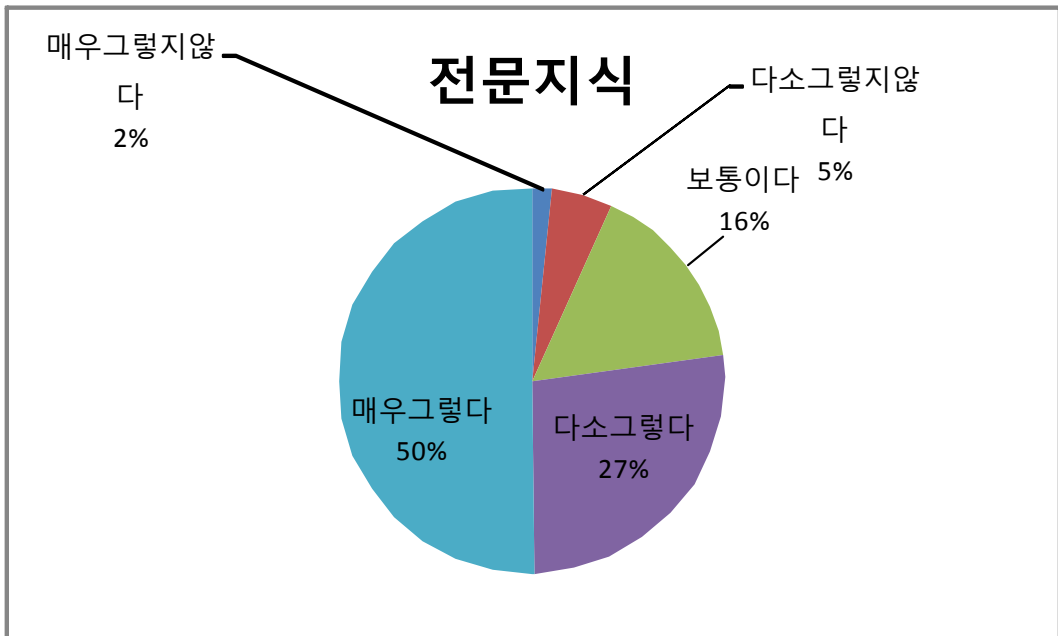
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	181	61.6
다소 그렇지 않다	53	18.0
보통이다	20	6.8
다소 그렇다	10	3.4
매우 그렇다	30	10.2
계	294	100

결측값 (N=6)

### 18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.3%(148명), ‘다소 그렇다’ 33.3%(98명)로 긍정적인 응답이 83.6%로 조사되었다.

[그림19] 담당직원의 전문성



[표32] 담당직원의 전문성

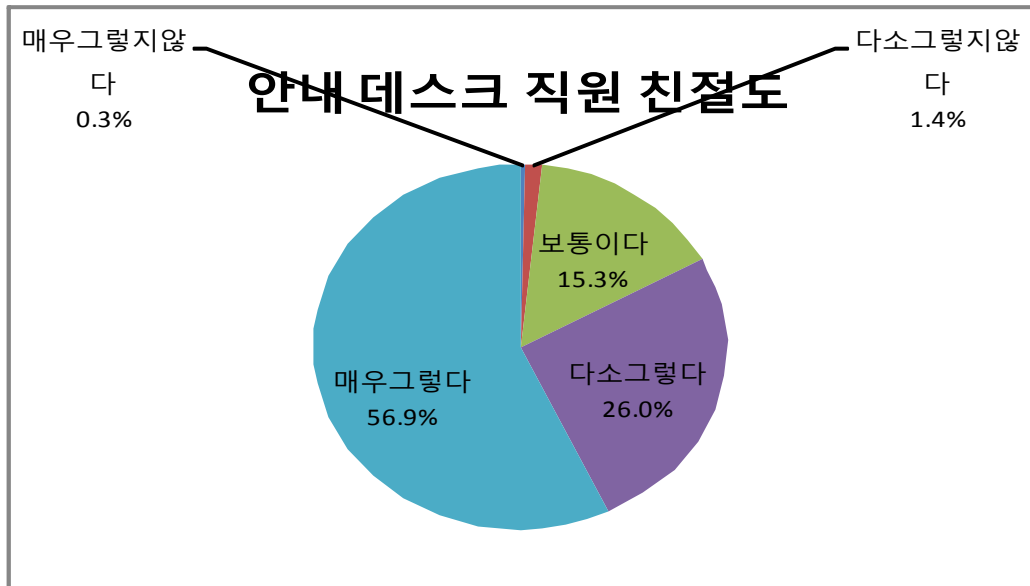
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	5	1.7
다소 그렇지 않다	8	2.7
보통이다	35	11.9
다소 그렇다	98	33.3
매우 그렇다	148	50.3
계	294	100

결측값 (N=6)

### 19) 안내 데스크 직원 친절도

‘장애인을 고용하여 운영 중인 안내 데스크의 직원은 친절합니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.9%(164명), ‘다소 그렇다’ 26.0%(75명)로 긍정적인 응답이 82.9%로 조사되었다.

[그림20] 안내 데스크 운영 만족도



[표33] 안내 데스크 직원 친절도

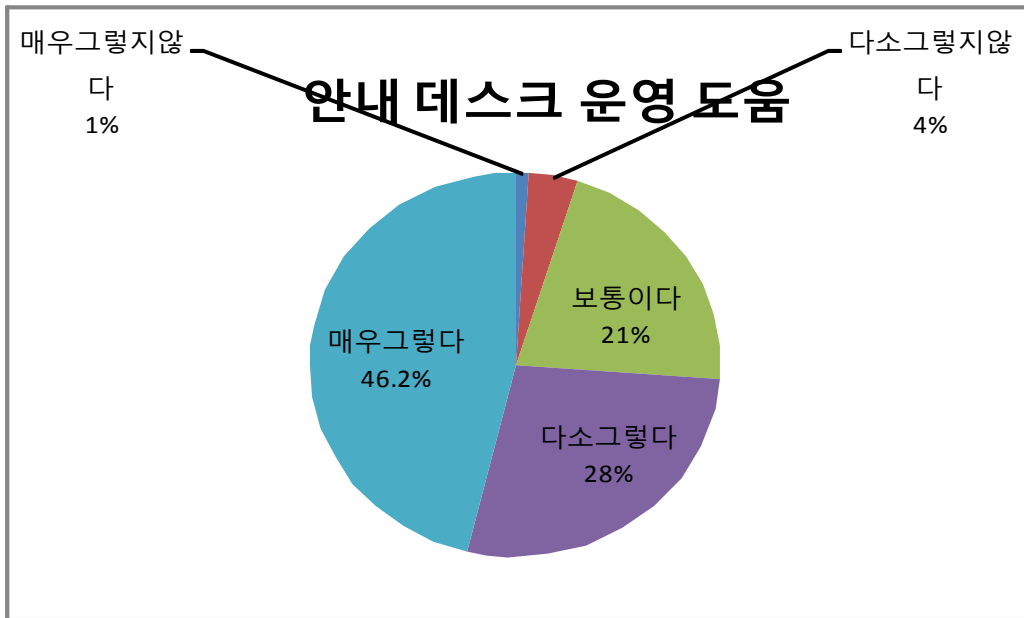
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇지 않다	4	1.4
보통이다	44	15.3
다소 그렇다	75	26.0
매우 그렇다	164	56.9
계	288	100

결측값 (N=12)

### 20) 안내 데스크 운영의 도움 정도

‘안내데스크 운영이 귀하의 복지관 이용에 도움이 됩니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(134명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(80명)로 긍정적인 응답이 73.8%로 조사되었다.

[그림21] 안내 데스크 운영 만족도



[표34] 안내 데스크 직원 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	11	3.8
보통이다	62	21.4
다소 그렇다	80	27.6
매우 그렇다	134	46.2
계	290	100

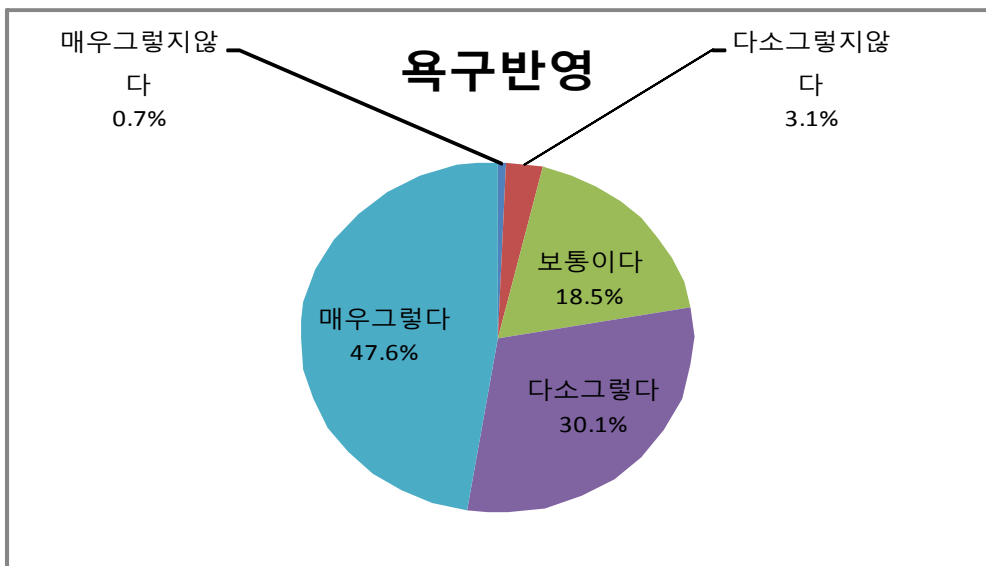
결측값 (N=10)

## ■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

### 21) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 47.6%(139명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(88명), ‘보통이다’ 18.5%(54명)로 나타났다.

[그림22] 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도



[표35] 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

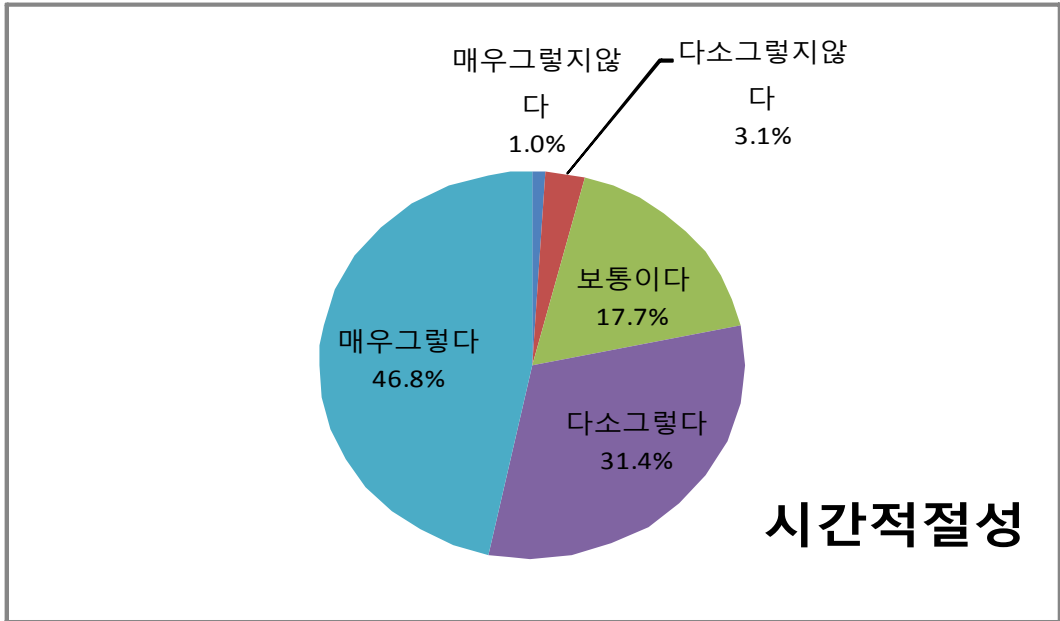
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	2	0.7
다소 그렇지 않다	9	3.1
보통이다	54	18.5
다소 그렇다	88	30.1
매우 그렇다	139	47.6
계	292	100

결측값 (N=8)

## 22) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당한니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 33.2%(98명), ‘다소 그렇다’ 41.0%(121명), ‘보통이다’ 23.7%(70명)로 조사되었다.

[그림23] 서비스 시간의 적절성



[표36] 서비스 시간의 적절성

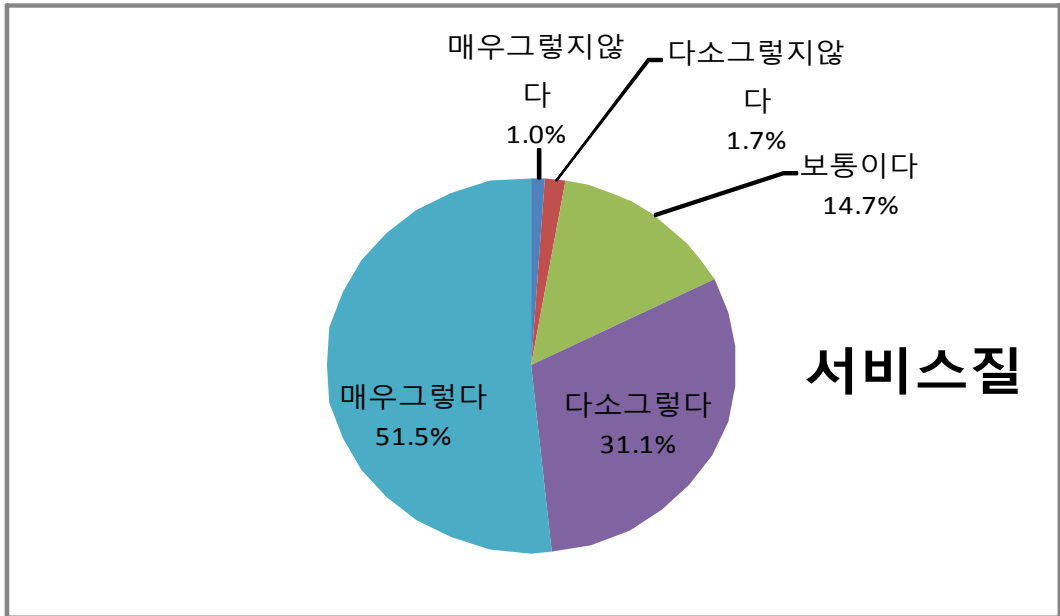
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	9	3.1
보통이다	52	17.7
다소 그렇다	92	31.4
매우 그렇다	137	46.8
계	293	100

결측값 (N=7)

### 23) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.5%(151명), ‘다소 그렇다’ 31.1%(91명), ‘보통이다’ 14.7%(43명)로 나타났다.

[그림24] 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도



[표37] 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

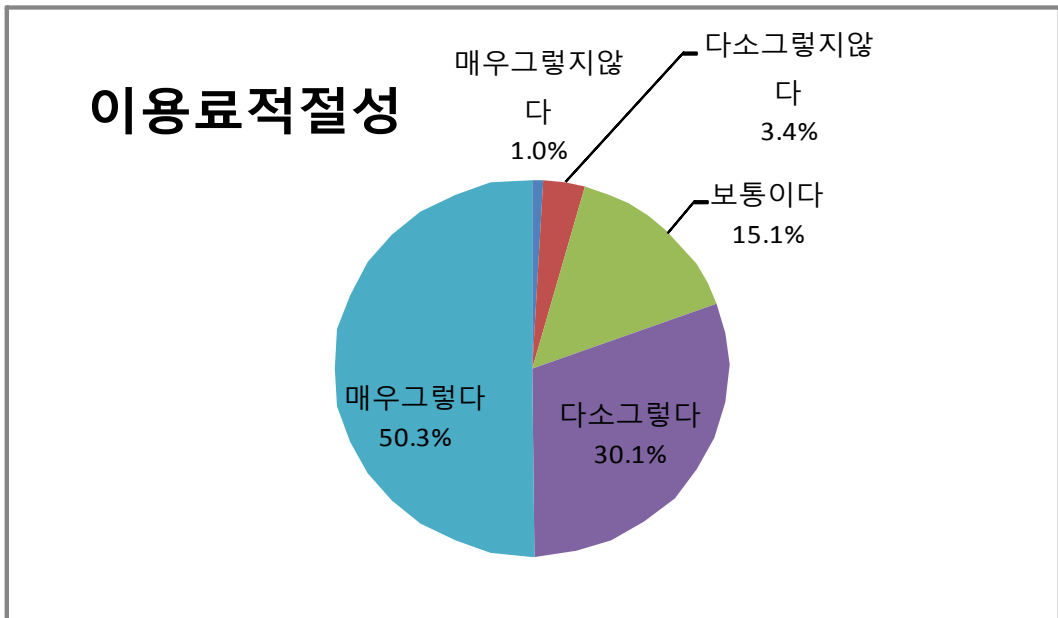
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	5	1.7
보통이다	43	14.7
다소 그렇다	91	31.1
매우 그렇다	151	51.5
계	293	100

결측값 (N=7)

24) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.3%(147명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(88명)로 응답자의 80.4%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

[그림25] 복지관 이용료의 적절성



[표38] 복지관 이용료의 적절성

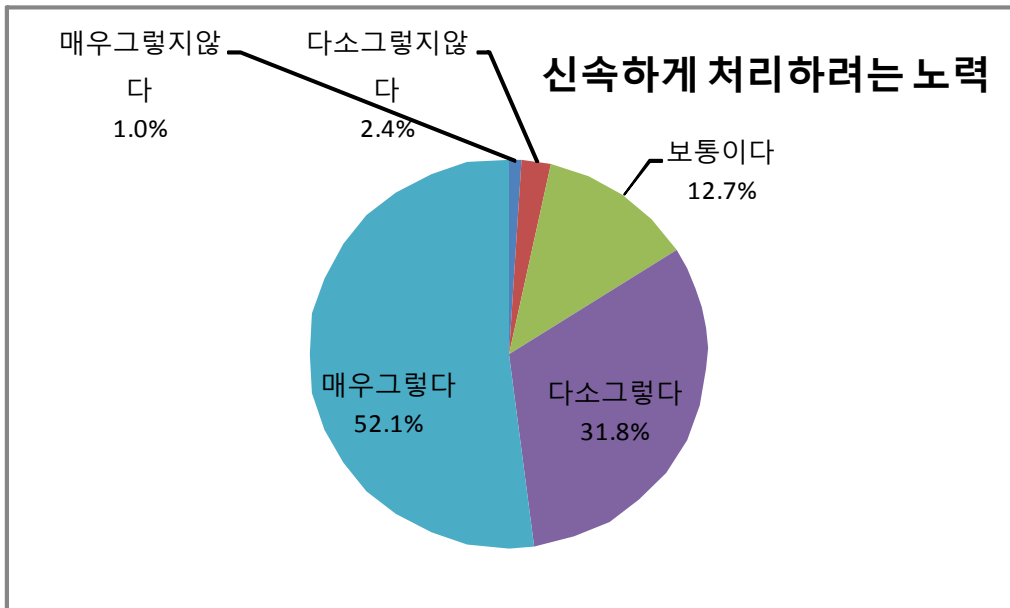
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1
다소 그렇지 않다	10	3.4
보통이다	44	15.1
다소 그렇다	88	30.1
매우 그렇다	147	50.3
계	292	100

결측값 (N=8)

## 25) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.1%(152명), ‘다소 그렇다’ 31.8%(93명)로 조사되었다.

[그림26] 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력



[표39] 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

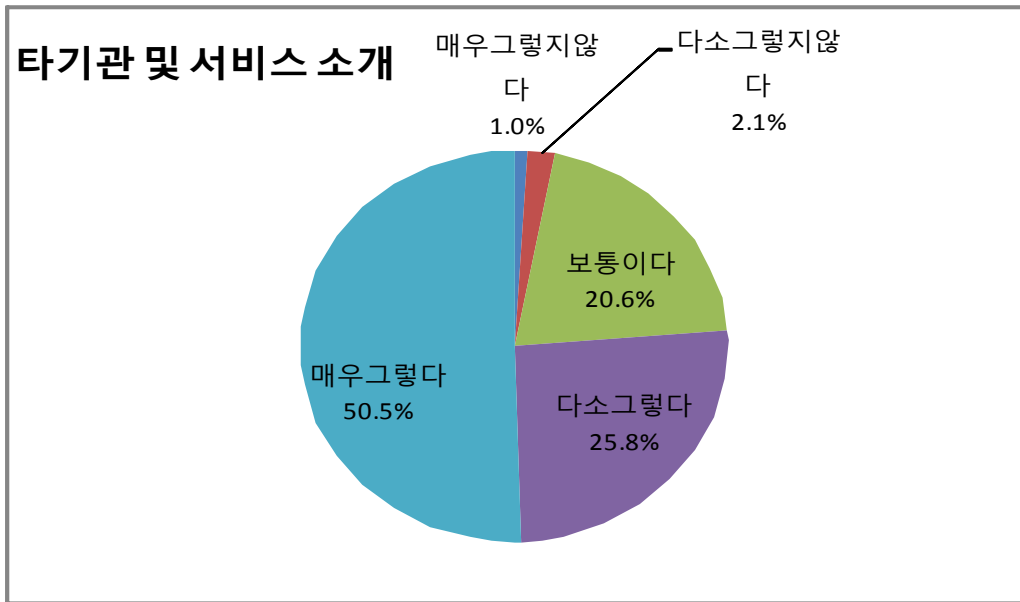
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	7	2.4
보통이다	37	12.7
다소 그렇다	93	31.8
매우 그렇다	152	52.1
계	292	100

결측값 (N=8)

26) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 50.5%(147명), ‘다소 그렇다’ 25.8%(75명), ‘보통이다’ 20.6%(60명)로 나타났다.

[그림27] 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도



[표40] 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

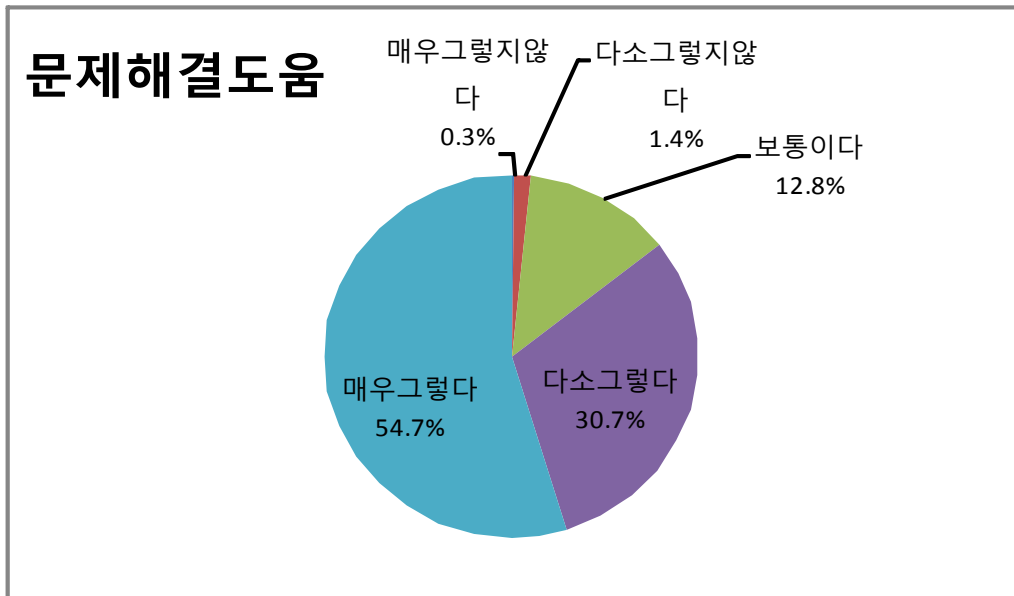
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	3	1.0
다소 그렇지 않다	6	2.1
보통이다	60	20.6
다소 그렇다	75	25.8
매우 그렇다	147	50.5
계	291	100

결측값 (N=9)

## 27) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 54.7%(162명), ‘다소 그렇다’ 30.7%(91명)로 85.4%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림28] 문제 해결에 도움 정도



[표41] 문제해결에 도움 정도

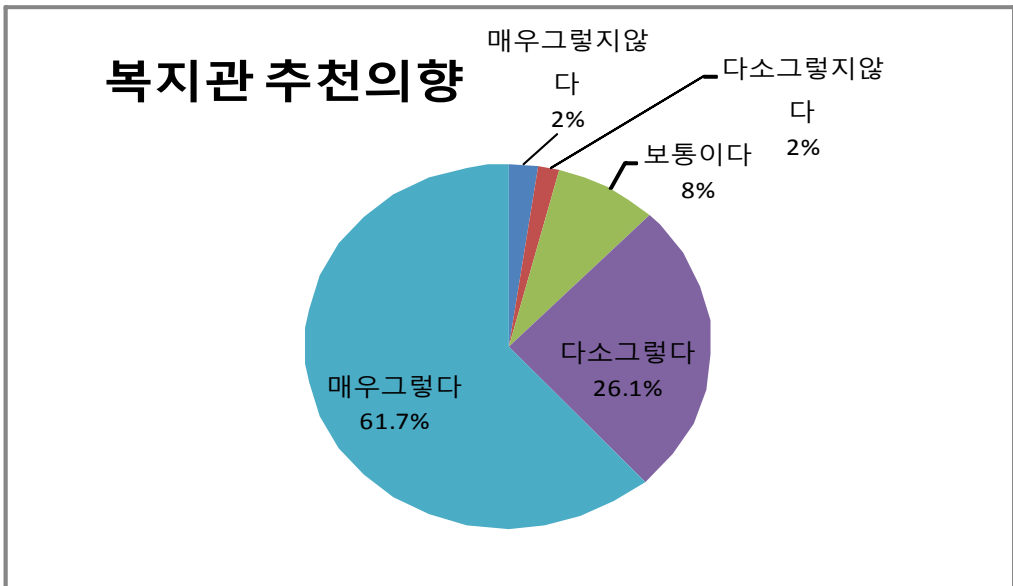
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	1	0.3
다소 그렇지 않다	4	1.4
보통이다	38	12.8
다소 그렇다	91	30.7
매우 그렇다	162	54.7
계	296	100

결측값 (N=4)

### 28) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 61.7%(182명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(77명)로 조사되어 긍정적인 응답이 87.8%로 나타났다.

[그림29] 타인 추천의향



[표42] 타인 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇지 않다	7	2.4
다소 그렇지 않다	5	1.7
보통이다	24	8.1
다소 그렇다	77	26.1
매우 그렇다	182	61.7
계	295	100

결측값 (N=5)

### 3. 남동구 지역 장애인 보장구 사용실태

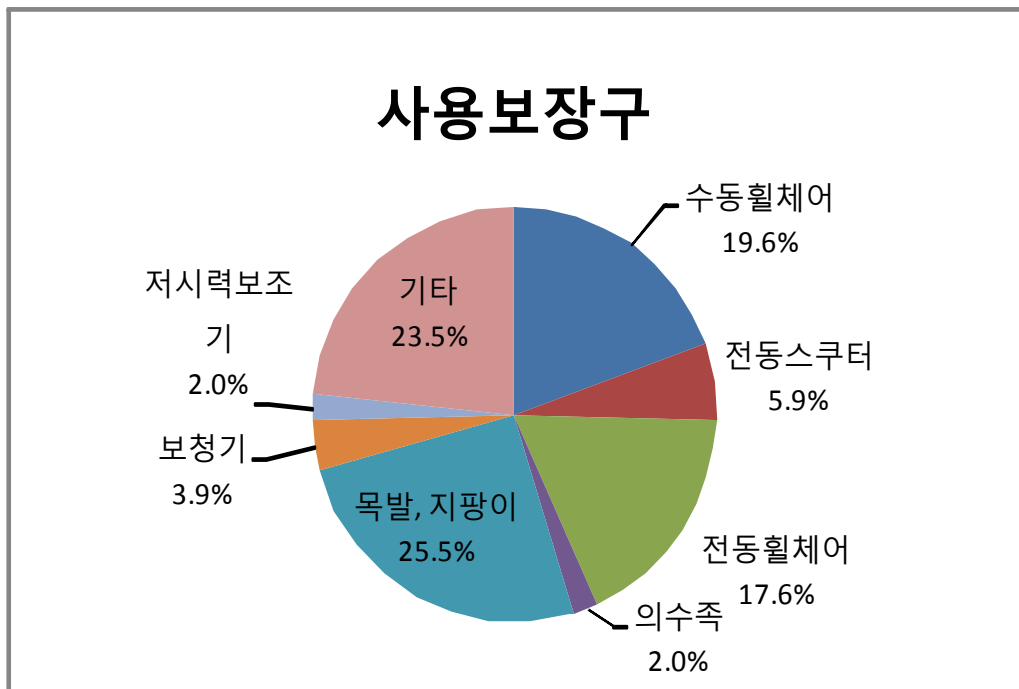
그 동안의 설문조사에서 장애인 보장구의 사용실태에 대한 구체적인 조사가 진행된 적이 없어 당해 연도에는 장애인의 보장구 사용실태에 대해 알아보고자 간략하게 총 7문항으로 사용보장구에 대한 조사를 진행하였다.

남동구 지역 장애인 보장구 사용실태 설문조사에 대한 응답 결과는 다음과 같다

#### 1) 사용 보장구

‘사용하고 있는 보장구는 무엇입니까?’ 라는 질문에는 ‘목발·지팡이’ 25.5%(13명), ‘수동 휠체어’ 19.6%(10명), ‘전동 휠체어’ 17.6%(9명)로 나타났다.

[그림30] 사용 보장구



[표43] 사용 보장구

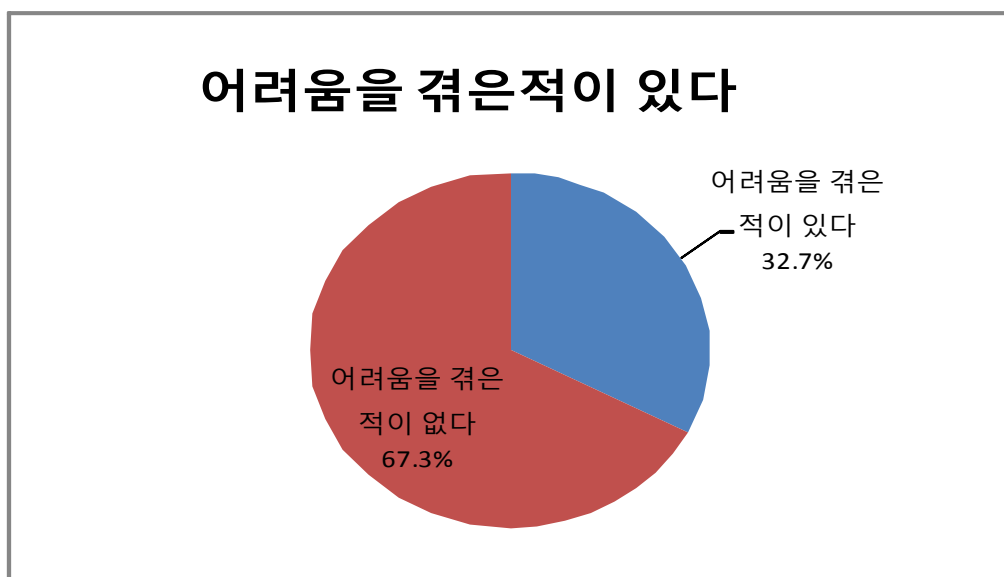
구분	빈도(명)	비율(%)
수동 휠체어	10	19.6
전동 스쿠터	3	5.9
전동 휠체어	9	17.6
의수족	1	2.0
목발, 지팡이	13	25.5
보청기	2	3.9
저시력 보조기	1	2.0
기타	12	23.5
계	51	100

결측값 (N=0)

## 2) 보장구 사용의 어려움

‘보장구 사용 중 고장이나 파손 등의 이유로 어려움을 겪으신 적이 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘어려움을 겪은 적이 있다’ 32.7%(16명), ‘어려움을 겪은 적이 없다’ 67.3%(33명)로 나타났다.

[그림31] 보장구 사용의 어려움



[표44] 보장구 사용의 어려움

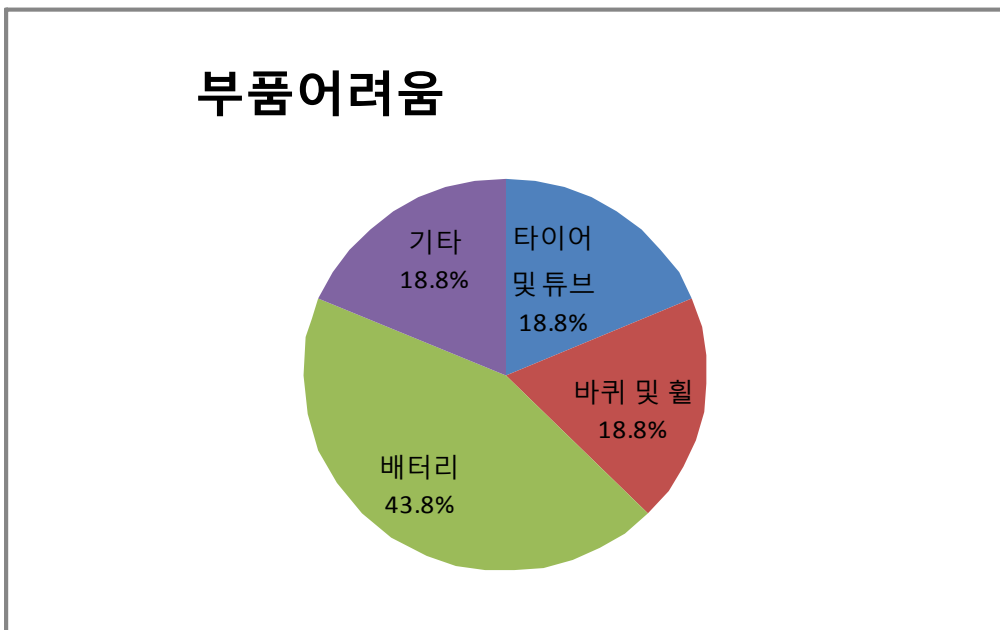
구분	빈도(명)	비율(%)
어려움을 겪은 적이 있다	16	32.7
어려움을 겪은 적이 없다	33	67.3
계	49	100

결측값 (N=2)

### 3) 부품으로 인한 어려움

‘어려움을 겪은 적이 있다’ 라고 응답한 사람 중 ‘어떤 부품으로 인한 어려움입니까?’라는 질문에는 '배터리' 43.7%(7명), '타이어 및 튜브', '바퀴 및 휠' 이 각각 18.8%(3명)로 나타났다. 기타로는 계기판, 발판 등이 조사 되었다.

[그림32] 부품으로 인한 어려움



[표45] 부품으로 인한 어려움

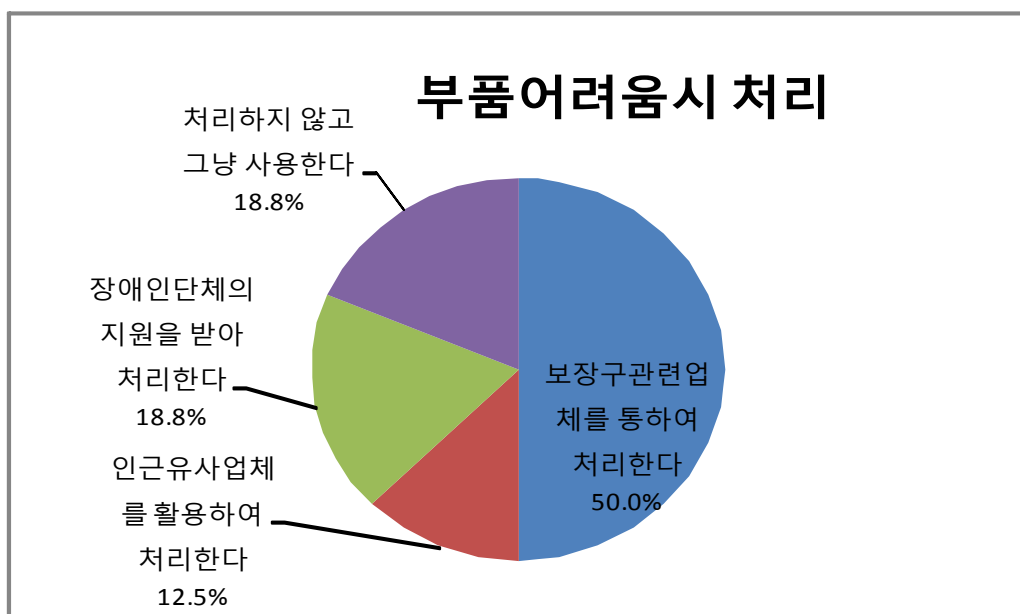
구분	빈도(명)	비율(%)
타이어 및 튜브	3	18.7
핸들	-	-
바퀴 및 휠	3	18.7
배터리	7	43.8
기타	3	18.7
계	16	100

결측값 (N=0)

#### 4) 어려움이 있을 때 대처방법

‘보장구 사용 중 어려움이 있을 때 어떻게 처리하십니까?’ 라는 질문에는 ‘보장구 관련 업체를 통하여 처리한다.’ 50.0%(8명), ‘처리하지 않고 그냥 사용한다’, ‘장애인단체의 지원을받아 처리한다’ 가 각각 18.8%(3명)로 나타났다.

[그림33] 어려움이 있을 때 대처방법



[표46] 어려움이 있을 때 대처방법

구분	빈도(명)	비율(%)
보장구관련업체를 통하여 처리한다	8	50.0
인근유사업체를 활용하여 처리한다	2	18.8
장애인단체의 지원을 받아 처리한다	3	18.8
처리하지 않고 그냥 사용한다	3	12.5
계	16	100

결측값 (N=0)

#### 5) 처리하지 않는 이유

‘위 문항 처리하지 않고 그냥 사용한다’ 라고 응답한 사람 3명 중 ‘처리하지 않는 가장 큰 이유는 무엇입니까?’ 라는 질문에는 ‘수리비용이 비싸서’ 2명, ‘인근에 수리업체가 없어서’ 와 ‘수리할 필요를 못 느껴서’ 각 1명씩으로 조사되었다.

[표47] 처리하지 않는 이유

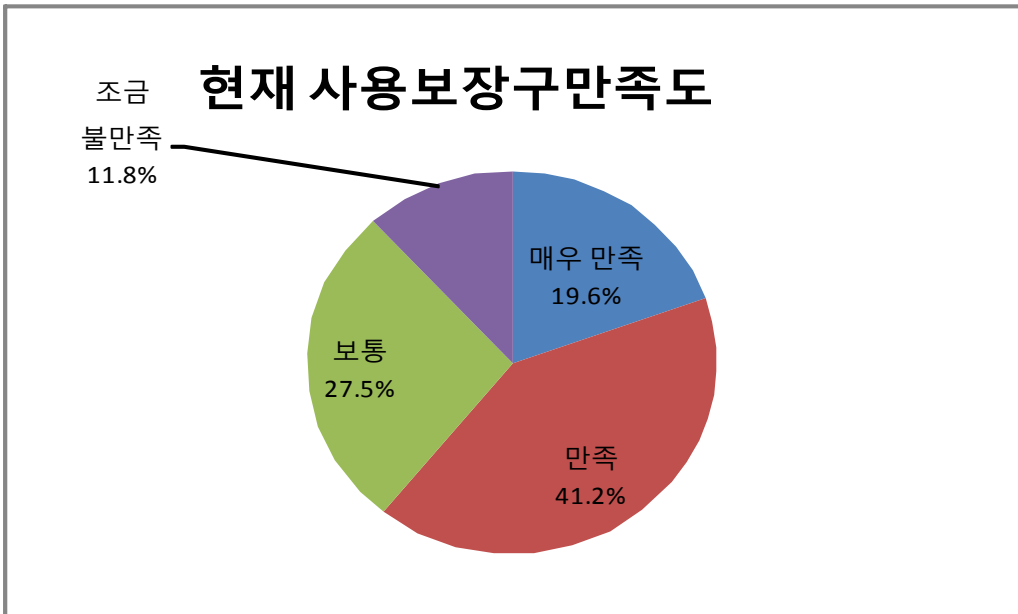
구분	빈도(명)	비율(%)
수리비용이 비싸서	2	
인근에 수리업체가 없어서	1	
수리할 필요를 못 느껴서	1	
계	잘못된 계산식	잘못된 계산식

결측값 (N=0)

### 6) 현재 사용 보장구의 만족도

‘귀하는 현재 사용하고 있는 보장구에 만족하십니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 만족’보장구 관련 업체를 통하여 처리한다’ 50.0%(8명), ‘처리하지 않고 그냥 사용한다’, ‘장애인단체의 지원을받아 처리한다’ 가 각각 18.8%(3명)로 나타났다.

[그림34] 현재 사용 보장구의 만족도



[표48] 현재 사용 보장구의 만족도

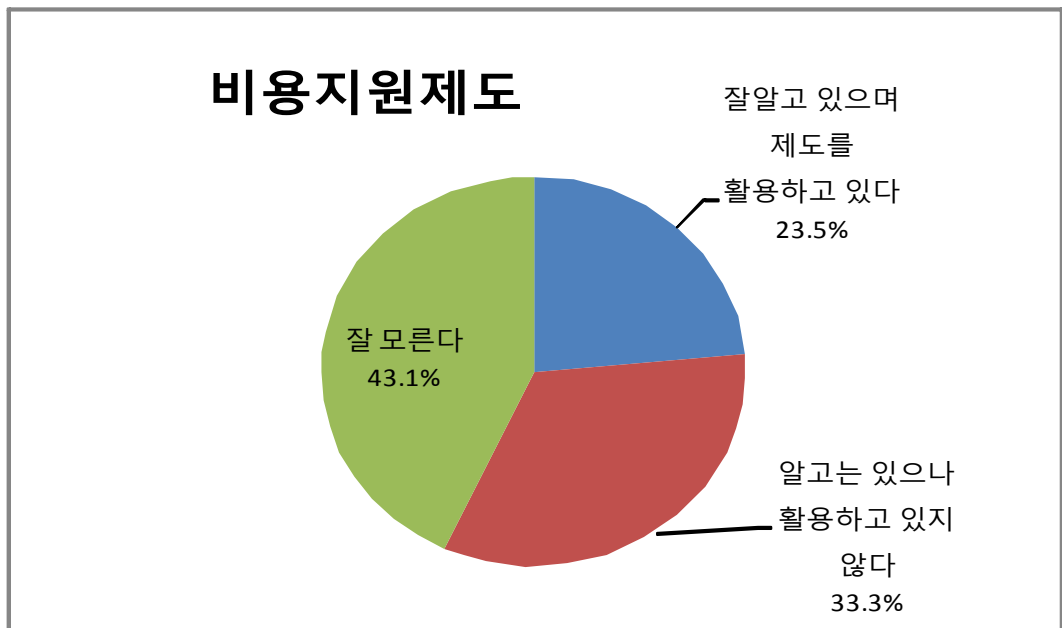
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 만족한다	10	19.6
만족 한다	21	41.2
보 통	14	27.5
조금 불만족한다	6	11.8
매우 불만족한다	-	-
계	51	100

결측값 (N=0)

### 7) 비용지원제도의 인지 여부

‘귀하는 정부의 보장구 비용지원 제도에 대해 알고계십니까?’ 라는 질문에는 ‘잘 알고 있으며, 제도를 활용하고 있다’ 23.5%(12명), ‘알고는 있으나 활용하고 있지 않다’ 33.3%(17명), ‘잘 모른다’ 라는 답변이 43.1%(22명)로 나타났다. 비용지원제도에 대해 모르는 응답자가 많아 이에 대한 홍보물을 제작 하여 안내하는 것이 보장구 사용 장애인에게 도움이 될 것으로 생각된다.

[그림35] 비용지원제도의 인지여부



[표49] 비용지원제도의 인지여부

구분	빈도(명)	비율(%)
잘 알고 있으며 제도를 활용하고 있다	12	23.5
알고는 있으나 활용하고 있지 않다	17	33.3
잘 모른다	22	43.1
계	51	100

결측값 (N=0)

## 4. 이용인 욕구 및 건의사항

### (1) 욕구 내용 및 조치사항

첫째, 주 5일제의 전면적인 시행을 앞두고 주말프로그램에 대한 욕구가 늘어났다. “주말에 가족이 함께 이용할 수 있는 프로그램이 있었으면 좋겠다.”, “가족단위나 장애아동을 위한 행사가 정기적으로 있었으면 좋겠다.” 등 가족 및 주말 프로그램에 대한 욕구가 늘어났다. 이에 따라 내년도 사업계획에 반영하기 위하여 기존 가족프로그램을 강화하고, 신규프로그램을 개설(가칭 신나는 토요일)하여 건의 및 욕구사항에 맞춰야 할 것이다. 또한 가족지원 특히 장애인자녀를 두고 있는 가정에 대한 정부 및 지방자치단체와 함께 현황에 대해 깊이 있는 토론이 지속 될 수 있도록 실무자간 업무 협의 및 소통이 이루어져야 할 것이다.

두 번째, “치료교사의수를 늘려 치료받고자 하는 사람들이 대기시간이 짧아졌으면 좋겠다.”, “체계가 잘 잡혀있는 복지관으로서 더 많은 교육프로그램을 개설해주었으면 좋겠다.” 등 프로그램 및 종사자 배치증원의 욕구가 있었다. 치료사 증원과 관련하여 종사자의 인력 확충은 전적으로 인천광역시의 역할이 매우 크다. 하지만 최근 몇 년간 인천시의 재정상 신규인원의 선발은 어려움이 많으며, 신규인력에 대한 자체해결능력은 한계가 있는 바 이에 대한 계시를 공지하도록 하여야 할 것이다. 다만 장애인고용을 시작하여 현재 본관 안내 데스크 및 해맑음 땀방울 농장에 장애인을 직원으로 채용하여 장애인일자리 나눔에 다소도움이 되고자 하였다.

셋째, 프로그램에 외 시설환경에 건의사항으로는 다음과 같다.

- 2층 로비에 있는 낡은 의자 교체 건의
- 주차장의 외부차량 단속 및 협소한 주차장의 확장 건의
- 컴퓨터실의 컴퓨터 사양이 낮아 애로사항이 많으므로 교체 건의

2층 로비의 낡은 소파는 등받이와 쿠션이 있는 의자로 교체하여 이용인의 욕구를 반영하였다. 하지만 매년 건의사항으로 나오는 협소한 주차장의 확장이나 컴퓨터실의 컴퓨터 교체는 재정상의 많은 비용이 필요할 뿐만 아니라 주차 시설 부족은 남동구전체의 전반적인 문제점으로 구청에서도 이에 대한 대책을

논의하고 있으며 지자체정책 및 재정지원에 따라 변화될 수 있음을 공지하도록 하여야겠다. 주차장의 외부차량 단속은 안내표지만 게시 및 CCTV를 설치하여 이용인 외 타 주차차량 단속과 이용인 안전을 위해 만전을 기하였으며, 컴퓨터 교체 건의는 인천광역시 정보화통계담당관과의 지속적인 협의를 통해 개선해 나갈 수 있도록 조치하였다.

이밖에 “항상 친절한 상담과 아이들을 위해 힘써 주시는 복지관 담당자 여러분께 감사의 말씀 전합니다.”, “선생님들도 정말 좋으시고 분위기도 편안하고 늘 감사합니다.”, “일 년 동안 수고 많으셨습니다.” 등 다수의 칭찬글이 올라왔다. 고객을 위한 서비스에 더욱 매진 할 수 있도록 직원들에게 공지하고 더욱 내실 있는 서비스를 위해 노력해야 할 것이다.

2011년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 요약 및 제언

---

남동강에어인공습복기관



### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

2011년 11월 현재 본관을 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 아동이용인 161명과 성인이용인 297명으로 총 458명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 300부, 보장구 이용실태 조사는 49부를 통계 분석하였다.

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

#### 1) 응답자의 일반적인 사항

##### ■ 인구사회학적 특성 ■

이용인의 성별 분포는 ‘남자’ 58.4%(176명), ‘여자’ 41.6%(137명)로 조사되어 ‘남자’가 ‘여자’에 비해 16.8% 많게 나타났다.

연령분포를 보면 ‘30대미만’이 24.2%(72명), ‘20미만’이 18.5%(55명)로 조사되었으며, ‘10미만’이 15.2%(45명)순으로 조사되었다.

경제수준을 살펴보면 ‘비수급자’가 59.0%(163명), 국민기초생활보장법 ‘수급자’는 34.8%(96명)이었다.

거주지 분포는 ‘남동구’ 56.3%(165명), ‘남구’ 11.2%(33명), ‘부평구’ 9.89%(29명) 순으로 조사되었다.

이용인과 응답자와의 관계는 ‘본인’ 46.9%(138명), ‘부모’ 46.3%(136명)로 나타났다.

### ■ 장애관련 특성 ■

응답자의 주장애유형 분포는 ‘지적장애’ 30.2%(89명), ‘지체장애’ 22.0%(65명), ‘뇌병변장애’가 16.3%(48명)순으로 조사되어 지적장애인의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급은 ‘2급’ 34.4%(95명), ‘3급’ 30.1%(83명), ‘1급’ 27.2%(75명)로 중증장애인에 해당하는 1~3급 장애인이 91.7%로 매우 높게 조사되었다.

### ■ 복지관 이용관련 특성 ■

프로그램 이용기간은 ‘3년 이상’이 33.7%(94명), ‘1년~2년 미만’ 25.8%(72명), ‘1년 미만’ 24.0%(67명)순으로 나타났다.

## 2) 만족도 조사 결과

총27개 문항으로 실시된 만족도 조사는 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별 만족도 평균은 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.48점으로 가장 높게 나타났고, ‘서비스’에 대한 만족도가 4.2998점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.22점으로 조사되었다.

### ■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 52.4%(155명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(89명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.9%(169명), ‘다소 그렇다’ 29.0%(869명) 순으로 나타나 85.9%가 화장실이 청결하다고 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 49.8%(145명), ‘다소 그렇다’ 28.9%(84명)로 조사되어 78.7%가 긍정적으로 응답하였다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.4%(149명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(80명)로 나타났다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.2%(167명), ‘다소 그렇다’ 26.7%(78명)로 조사되어 전체 응답자의 83.9%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘복지관까지 들어오는 길의 상태(도로 폭, 도로상태 등)는 통행하기 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 44.5%(130명), ‘다소 그렇다’ 27.7%(81명)로 나타났다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 37.4%(107명), ‘다소 그렇다’ 28.7%(82명)순으로 응답자의 66.1%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.3%(131명), ‘다소 그렇다’ 29.8%(86명), ‘보통이다’ 21.5%(62명)로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.2%(151명), ‘다소 그렇다’ 28.0%(81명)로 나타나 80.2%가 긍정적으로 응답하였으며, 작년대비 만족도 수치가 향상되었다.

### ■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.1%(212명), ‘다소 그렇다’ 21.8%(65명)로 92.9%가 긍정적으로 응답하였다. 직원 친절도가 예년에 비해 대폭 상승한 결과로 나타났다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.6%(203명), ‘다소 그렇다’ 23.0%(68명) 조사되었다. 전체 응답자 중 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.2%(207명), ‘다소 그렇다’ 20.7%(61명)로 조사되었다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 70.1%(209명), ‘다소 그렇다’ 19.8%(59명)로 나타났다. 전체 응답자 중 89.9%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하의 담당직원은 귀하가 궁금해하는 사항에 대해 충분히 설명합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 69.3%(205명), ‘다소 그렇다’ 20.3%(60명)로 응답자의 89.3%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 68.1%(201명), ‘다소 그렇다’ 21.0%(62명)로 89.1%가 긍정적으로 응답하였다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 67.3%(198명), ‘다소 그렇다’ 21.4%(63명) 순으로 긍정적인 응답이 88.7%로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇지 않다’ 61.6%(181명), ‘다소 그렇지 않다’ 18.0%(53명)순으로 조사되어 응답자의 79.6%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.3%(148명), ‘다소 그렇다’ 33.3%(98명)로 긍정적인 응답이 83.6%로 조사되었다.

‘장애인을 고용하여 운영 중인 안내 데스크의 직원은 친절합니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 56.9%(164명), ‘다소 그렇다’ 26.0%(75명)로 긍정적인 응답이 82.9%로 조사되었다. 지난해 하반기부터 장애인을 채용하여 배치한 결과 전년 대비 높은 만족도를 나타내고 있다.

‘안내데스크 운영이 귀하의 복지관 이용에 도움이 됩니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(134명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(80명)로 긍정적인 응답이 73.8%로 조사되었다.

### ■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 불만을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 47.6%(139명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(88명), ‘보통이다’ 18.5%(54명)로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 33.2%(98명), ‘다소 그렇다’ 41.0%(121명), ‘보통이다’ 23.7%(70명)로 조사되었다.

‘현재 이용하는 프로그램의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 51.5%(151명), ‘다소 그렇다’ 31.1%(91명), ‘보통이다’ 14.7%(43명)로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.3%(147명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(88명)로 응답자의 80.4%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.1%(152명), ‘다소 그렇다’ 31.8%(93명)로 조사되었다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.5%(147명), ‘다소 그렇다’ 25.8%(75

명), ‘보통이다’ 20.6%(60명)로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 54.7%(162명), ‘다소 그렇다’ 30.7%(91명)로 85.4%가 긍정적으로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 61.7%(182명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(77명)로 조사되어 긍정적인 응답이 87.8%로 나타나 전년 대비 대폭 상승한 결과가 나타났다.

#### ■ 남동구 지역 장애인 보장구 사용실태 ■

‘사용하고 있는 보장구는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘목발·지팡이’ 25.5%(13명), ‘수동 휠체어’ 19.6%(10명), ‘전동 휠체어’ 17.6%(9명)로 나타났다.

‘보장구 사용 중 고장이나 파손 등의 이유로 어려움을 겪으신 적이 있습니까?’라는 질문에는 ‘어려움을 겪은 적이 있다’ 32.7%(16명), ‘어려움을 겪은 적이 없다’ 67.3%(33명)로 나타났다.

‘어려움을 겪은 적이 있다’라고 응답한 사람 중 ‘어떤 부품으로 인한 어려움입니까?’라는 질문에는 ‘배터리’ 43.7%(7명), ‘타이어 및 튜브’, ‘바퀴 및 휠’이 각각 18.8%(3명)로 나타났다. 기타로는 계기판, 발판 등이 조사되었다.

‘보장구 사용 중 어려움이 있을 때 어떻게 처리하십니까?’라는 질문에는 ‘보장구 관련 업체를 통하여 처리한다.’ 50.0%(8명), ‘처리하지 않고 그냥 사용한다’, ‘장애인단체의 지원을받아 처리한다’가 각각 18.8%(3명)로 나타났다.

‘위 문항 처리하지 않고 그냥 사용한다’라고 응답한 사람 3명 중 ‘처리하지 않는 가장 큰 이유는 무엇입니까?’라는 질문에는 ‘수리비용이 비싸서’ 2명,

‘인근에 수리업체가 없어서’와 ‘수리할 필요를 못 느껴서’ 각 1명씩으로 조사되었다.

‘귀하는 현재 사용하고 있는 보장구에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 만족’보장구 관련 업체를 통하여 처리한다’ 50.0%(8명), ‘처리하지 않고 그냥 사용한다’, ‘장애인단체의 지원을받아 처리한다’가 각각 18.8%(3명)로 나타났다.

‘귀하는 정부의 보장구 비용지원 제도에 대해 알고계십니까?’라는 질문에는 ‘잘 알고 있으며, 제도를 활용하고 있다’ 23.5%(12명), ‘알고는 있으나 활용하고 있지 않다’ 33.3%(17명), ‘잘 모른다’라는 답변이 43.1%(22명)로 나타났다. 비용지원제도에 대해 모르는 응답자가 많아 이에 대한 홍보물을 제작하여 안내하는 것이 보장구 사용 장애인에게 도움이 될 것으로 생각된다.

## 2. 제언

매해 실시되는 이용인 만족도 조사 및 욕구조사는 복지관의 고객인 이용인의 의견을 듣고, 수용할 수 있는 중요한 의사소통 방법이라고 할 수 있다.

본 조사를 분석한 결과를 토대로 우리복지관의 발전과 성장을 위한 과제를 제시하고자 한다.

### 1)시설 및 환경 부문

시설 및 환경부분에 대한 만족도는 평균 4.22점으로 2010년 이용인 만족도 및 욕구조사 3.92 보다 0.3점 상승된 평균을 얻었다.

전체적으로 시설에 대한 만족도가 높아졌으며 화장실의 청결이나 내부의 편의시설 확충으로 편의성이 증대된데 따른 것이다. 2층 로비에 부모님들이 자녀 치료시간동안 대기할 수 있도록 소파가 배치되어 있었으나 자리가 협소하고 노후하여 의자로 교체하였고, 스마트폰 보급에 따른 편의를 제공하고자 3층 부모대기실에 무료 무선인터넷존(WIFI)을 설치하여 건의된 부모님의 욕구를 충족하였다. 또한 월간지(샘터, 좋은생각 등)를 배치하여 대기시간 활용을 유용하게 할 수 있도록 하였다. 시설환경부분은 재정적으로 부담이 가능하다면 신속하고 정확하게 욕구를 만족시킬 수 있도록 지향하고 있으며, 이에 대

해 직원들에게 교육을 통하여 욕구를 파악하면 보고를 통해 처리할 수 있도록 하고 있다. 아울러 증별로 이용인소리함을 계속 운영 중에 있으며 이에 대한 홍보도 지속적으로 전개 될 예정이다.

## 2) 직원 및 프로그램 담당자 부문

이 부문은 3가지 항목 중 가장 높은 4.48점을 얻었다. 지난해 4.23보다도 0.25점 상승하였다.

특히 전문성 향상을 파악할수 있는 ‘**담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?**’ 라는 질문에서 4.27점의 평균값이 나왔다. 우리복지관은 전문성향상의 방법은 종사자를 교육하고 관련 자료들을 연구하는 방법을 활용하고 있으며, 종사자들이 외부로의 세미나, 훈련 교육, 컨퍼런스 등에 참여하여 최신교육을 이수 할 수 있도록 지원하고 있다. 또한 복지관 발전을 위한 T/F를 운영하여 종사자들이 관련 자료를 연구 할 수 있도록 지원하고 있기 때문에 높은 수치가 나타났다고 생각된다. 지난해 서비스 친절도가 다소 낮은 3.98점을 올해 4.63점의 평균값을 얻어 지속적인 이용인 응대를 교육하여 대폭 상승한 결과를 얻게 되었다. 모든 서비스의 기본은 친절한 응대를 기본으로 하고 있으며, 직원교육 중 직장 및 이용인 대상 예절교육을 하는 등 친절함이 몸소 배이도록 앞으로 교육을 실시할 예정이다. 다만 치료사를 증원하여 치료수를 늘려달라는 건의사항은 종사자 확보가 전제되어야 하나 현재 정원인력 외 추가 종사자 증원은 복지관에서 해결하기 어려운 상황이므로, 향후 지자체의 종사자 인력부분이 재정적으로 뒷받침될 경우 적극적으로 실시 할 수 있도록 임을 공지하였다.

## 3) 서비스에 관한 부문

이 부문은 4.29점을 얻어 지난해 대비 0.31점 상승한 결과를 얻었다.

앞서 언급한 것처럼 건의사항이나 욕구가 접수가 되면 신속하고 정확하게 진행 하고 있음을 나타내는 수치로서 ‘**복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?**’라는 질문에 4.31점의 평균값을 얻었다. 또한 ‘**만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?**’라는 질문에서도 4.43점의 평균값을 얻어 본인들이

받고 있는 서비스를 타인에게 적극 추천하겠다고 응답한 비율이 높았다. 타인에게 추천하겠다고 응답하는 비율은 현재의 서비스에 당사자들의 만족도가 높을수록 높게 나오게 되므로 이번 조사에서 나타났듯이 많은 이용인들이 복지관에 대한 만족도가 높게 나타나는 것으로 파악 된다.

#### 4) 남동구 지역 장애인 보장구 사용실태 조사

복지관에서 사례관리하고 있는 지역 장애인 중 보장구의 사용실태에 알아보고자 간략하게 정리하여 질문하여 사용실태를 파악하고자 하였다. 다만 그 케이스가 많지 않아 일반화 하기에는 다소 무리가 있으며, 사용보장구도 다양하게 산재하여있어 조사의 어려움이 많았다.

앞서 조사한 바와 같이 사용보장구는 이동에 필요한 수동휠체어, 전동스쿠터, 전동 휠체어가 43.1%로 나타났으며 일반적으로 어르신들이 대다수 사용하는 목발과 지팡이 등을 합하면 68.6% 10명 중 6명은 이동을 위한 수단의 보장구를 가장 많이 사용하고 있었다. 보장구 사용의 어려움을 겪은 대상자 중에서는 역시 이동을 위한 보장구 사용자들이 많아 향후 기계적인 수리, 소모품 교환, 관련제품의 정보제공 등의 욕구가 많아 질것으로 예상되며, 이에 대한 연구를 지속하여 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것으로 생각된다. 정부에서 지원하고 있는 보장구 비용지원제도를 묻는 질문에서도 ‘잘 모른다.’와 ‘알고는 있으나 활용하지 않는다.’ 등 유명무실한 제도를 위해 관련자료를 제공할 필요성도 높은 것으로 파악되며, 향후 달라지는 보장구 지원제도에 대해서도 적극적으로 관련정보를 제공해야 할 것이다.

매년 조사를 통해 나타나는 장애인들의 욕구와 건의사항 등은 다양해지고 복잡해지는 추세이며, 관련부분 또한 세분하게 건의하는 경우가 많다. 직원 및 프로그램적인 면의 욕구는 본복지관의 감내 가능한 내용안에서 적극이고 신속하게 반영하고, 개선하려 노력하고 있다. 하지만 시설환경적인면은 대부분 재정적으로 많은 비용이 소요된다. 지자체(인천광역시)의 재정적 부담으로 수년 동안 사업비의 동결은 이러한 욕구를 맞추기 어려우며, 적절한 지원 없이 민간부분의 재원만으로는 한계가 있는 것이 사실이다. 향후 민관 합동의 지속적인 관심과 소통 및 연구를 통해 관련문제점을 파악하여 해소할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 아울러 지역사회 구성원 모두가 장애인복지 현실을 직시하고 함께 노력을 할 수 있도록 지속적인 관심을 요구하는 바이다.



2011년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

## 부록 : 설문지

---

남동장애인종합복지관





■ 시설에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	매우 그렇 지 않다 (1)
1. 복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?					
2. 화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?					
3. 건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?					
4. 건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?					
5. 건물 내부에 장애인을 위한 편의시설(경사로, 엘리베이터, 유도블럭, 화장실 등)은 적절히 갖추어져 있습니까?					
6. 복지관 외부의 상태(도로폭, 도로상태 등)는 적당하게 갖추어져 있습니까?					
7. 복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의 서비스(순환버스)를 충분히 제공하고 있습니까?					
8. 프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?					
9. 서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?					

■ 복지관 전체 직원에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇 다 (5)	다소 그렇 다 (4)	보통 이다 (3)	다소 그렇 지 않다 (2)	매우 그렇 지 않다 (1)
10. 복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 친절합니까?					
11. 담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 귀담아 듣는 편입니까?					
12. 귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?					
13. 담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해 주니까?					
14. 담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?					
15. 담당 직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?					
16. 귀하는 담당 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청하니까?					

☞ 뒷장에 계속

문항	매우 그렇다 (5)	다소 그렇다 (4)	보통이다 (3)	다소 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
17. 담당 직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?					
18. 담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?					
19. 장애인을 고용하여 운영 중인 안내 데스크의 직원은 친절합니까?					
20. 안내데스크 운영이 귀하의 복지관 이용에 도움이 됩니까?					

▣ 이용하시는 서비스 및 운영에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

문항	매우 그렇다 (5)	다소 그렇다 (4)	보통이다 (3)	다소 그렇지 않다 (2)	매우 그렇지 않다 (1)
21. 복지관에서는 귀하의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?					
22. 프로그램의 시간은 적당합니까?					
23. 현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?					
24. 참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?					
25. 복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?					
26. 귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?					
27. 복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?					
28. 만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?					



## 2011년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2011-4

- 발행일 : 2011년 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)