

2012년  
프로그램별 이용인 만족도  
조사 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단  
남동장애인종합복지관



# 목 차

---

|                   |   |
|-------------------|---|
| 조사목적 및 조사설계 ..... | 3 |
|-------------------|---|

---

|                |   |
|----------------|---|
| 조사결과의 분석 ..... | 7 |
|----------------|---|

---

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| ■ 재활치료팀 .....           | 9   |
| ■ 사회심리재활팀 .....         | 31  |
| ■ 직업재활팀 .....           | 87  |
| ■ 지역복지팀 .....           | 163 |
| ■ 주간보호시설 ‘늘푸른 동산’ ..... | 191 |
| ■ 직업재활시설 ‘열린일터’ .....   | 209 |
| ■ 사회복지시설 ‘그루터기’ .....   | 229 |
| ■ 장애인정보화교육 .....        | 325 |

---

|                |     |
|----------------|-----|
| 부록 : 설문지 ..... | 347 |
|----------------|-----|

---



2012년 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

---

# 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용자들의 만족도 조사를 통하여 이용자 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 이에 2012년 7월 각 프로그램별 이용자 만족도 조사를 실시하여 향후 사업에 그 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 각 팀별 이용자들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아보고,
- 2) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악하고,
- 3) 이용자 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용자 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보하고자 한다.

2012년 총 2회의 이용자만족도 조사를 계획하였으며 7월 각 프로그램별 이용자 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하였고, 11월 전체 이용자들을 대상으로 복지관 이용에 관한 공통설문지를 통하여 전반적인 이용 만족도와 욕구를 조사할 예정이다.

본보고서는 2012년 7~8월에 걸쳐 실시된 각 프로그램별 이용자 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례 수

2012년 7월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용자 및 부모를 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 아동·청소년 이용자 273명, 성인이용자 298명, 총 571명을 대상으로 하였으며 그 자세한 분포현황은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 조사영역 별 조사대상자 현황

| 조사 영역 | 조사대상 수 (명/%) |
|-------|--------------|
| 치료교육부 | 273 / 47.8   |
| 사회재활부 | 298 / 52.2   |
| 계     | 571 / 100    |

## 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 아동이용자 및 성인이용자 그리고 지역복지 서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 담당직원과 프로그램에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

사업의 특성상 재활치료와 사회심리재활의 경우 치료교육 프로그램 이용자 만족도 조사를 위한 동일 설문지를 사용하였고, 이외의 프로그램은 각각 프로그램 만족도 조사를 위한 별도의 설문지를 사용하여 조사하였다. 설문지별 조사대상 프로그램은 [표2] 와 같다.

[표2] 설문지별 조사대상 프로그램

| 설문지 구분    | 조사대상  |
|-----------|---|
| 치료교육 프로그램 | 재활치료, 사회심리재활, 남동대학, 남동아카데미                            |
| 사회재활 프로그램 | 주간보호센터, 직업재활(땀방울 농장) 지역복지(재가복지), 정보화사업, 보호작업장, 사회복귀시설 |

## 3. 조사의 진행과 자료의 분석

### 1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용자들에게 직접 배부하고 담당 직

원에게 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용자들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용자들의 경우는 설문지를 이용자의 가정으로 보내 주양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 86.96%로 전체 583부의 설문지를 배부하여 507부를 회수하였다.

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

| 구분       | 설문지(명) |
|----------|--------|
| 설문지 배부   | 571    |
| 설문지 회수   | 507    |
| 회 수 율(%) | 88.79% |

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표4] 프로그램별 설문지 회수 현황

| 구분        | 세부 프로그램  | 영역별인원(%)     |
|-----------|----------|--------------|
| 치료교육 프로그램 | 재활치료     | 149명 (29.38) |
|           | 사회심리재활팀  | 110명 (21.69) |
|           | 주간보호     | 12명 (2.36)   |
| 사회재활 프로그램 | 직업재활팀    | 42명 (8.28)   |
|           | 지역복지팀    | 60명 (11.83)  |
|           | 보호작업시설   | 31명 (6.11)   |
|           | 남동사회복지시설 | 23명 (4.53)   |
|           | 정보화교육    | 80명 (15.82)  |
| 계         |          | 507 100      |

## 2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 3주간에 걸쳐 진행되었다. 조사기간은 각 프로그램별로 약간의 차이가 있으며 전체적으로는 설문지 제작 완료 후 약 2주간 설문지를 배부하였고 각 프로그램별로 수거하였다. 각 프로그램별로 조사기간이 약간씩 차이가 있는데, 이는 팀별 보고서 부분에 제시하였다.

- 설문지 배부 : 2012년 7월 4일 ~ 7월 18일 / 총 15일간

## 3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Window 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2012년 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

---

# 조사결과의 분석

---

남동강애인종합복지관



# 재활치료팀

정승영 부장 / 심리치료사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2012년 이용인 만족도 조사’는 2012년 7월 현재 재활치료 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 192명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 재활치료 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 아동인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2012년 5월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표 I-1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 재활치료팀 |
|--------|----|-------|
| 설문지 배부 |    | 192부  |
| 설문지 회수 |    | 149부  |
| 회 수 율  |    | 78%   |

### 2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2010년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 10일간(공휴일 제외)

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 5개 부분을 21개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표 I -2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용  | 문항수 |
|-----------------|---|-----|
| 이용인의<br>일반적사항   | 성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/교육기관<br>프로그램 이용기간/거주지역/학력/응답자와의 관계 | 8   |
| 프로그램<br>만족도     | 교구교재 활용도/치료교육 효과/상담효과                                   | 3   |
| 담당직원에<br>대한 만족도 | 직원의 친절도/치료준비 정도/치료시간 준수/<br>직직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도    | 5   |
| 전반적<br>만족도      | 프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향                                 | 2   |
| 건의사항            | 개별기재  | -   |

다음 [표 I -2] 의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 ‘교재활용’, ‘치료효과’, ‘상담효과’ 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는  $\alpha = .834$ , ‘직원친절도’, ‘치료준비’, ‘시간준수’, ‘전문성’, ‘직원 전반적 만족도’의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는  $\alpha = .906$ , ‘전반적 만족도’, ‘추천의향’ 항목의 만족도 신뢰도는  $\alpha = .848$ 로 매우 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표 I -3] 분석결과

| 평가부분             | 평가내용                            | 신뢰도계수( $\alpha$ ) | 문항번호      | 문항수 |
|------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|-----|
| 프로그램<br>만족도      | 교재활용/치료효과/<br>상담효과              | $\alpha = .834$   | 11-12, 15 | 3   |
| 담당 직원에<br>대한 만족도 | 직원친절/치료준비/<br>시간준수/전문성/직<br>원전반 | $\alpha = .906$   | 11~14, 16 | 5   |
| 전반적<br>만족도       | 전반만족/추천의향                       | $\alpha = .848$   | 17~18     | 2   |

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구 사회학적 특성

##### ① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 ‘남성’ 66.4%(99명), ‘여성’ 32.9%(49명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 33.5% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 남   | 99    | 66.4  |
| 여   | 49    | 32.9  |
| 무응답 | 1     | 0.7   |
| 계   | 149   | 100.0 |

##### ② 연령

조사 대상 아동의 연령 분포 분석 결과 ‘0~2세’의 아동이 4.7%(7명), ‘3세 이상~7세 이하’의 아동이 46.3%(69명), ‘8세 이상~12세 이하’의 아동이 37.6%(56명), ‘13세 이상’의 아동이 9.4%(14명)로 미취학 아동과 초등취학연령 아동의 비중이 높았으며, 예년에 비해 13세 이상 아동의 비율이 감소하였다.

[표Ⅱ-2] 연령

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 0-2세   | 7     | 4.7   |
| 3-7세   | 69    | 46.3  |
| 8-12세  | 56    | 37.6  |
| 13세 이상 | 14    | 9.4   |
| 무응답    | 3     | 2.0   |
| 계      | 149   | 100   |

### ③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 ‘부모’의 비율이 가장 높게 나타났다.

[표 II-3] 이용인과의 관계

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 부모   | 134   | 89.9  |
| 조부모  | 10    | 6.7   |
| 형제자매 | 1     | 0.7   |
| 기타   | 1     | 0.7   |
| 무응답  | 2     | 2.0   |
| 계    | 149   | 100   |

### ④ 경제수준

조사 대상 아동 가정의 경제 수준은 ‘비수급자(일반)’ 가정 82.6%(123명), ‘국민기초생활보장법 수급자’ 가정 10.7%(16명)로 본 관 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표 II-4] 수급여부

| 구분            | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)      | 123   | 82.6  |
| 국민기초생활보장법 수급자 | 16    | 10.7  |
| 무응답           | 10    | 6.7   |
| 계             | 149   | 100   |

### ⑤ 거주지역

조사대상 아동의 거주지 분포는 '남동구' 65.8%(98명), '부평구' 11.4%(17명), '남구' 6.7%(10명), '연수구' 4.7%(7명) 순으로 나타났다. 분석결과 복지관 인근 '남동구' 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표 II-5] 거주지역

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 남동구 | 98    | 65.8  |
| 부평구 | 17    | 11.4  |
| 남구  | 10    | 6.7   |
| 연수구 | 7     | 4.7   |
| 계양구 | 4     | 2.7   |
| 중구  | 1     | 0.7   |
| 서구  | 2     | 1.3   |
| 강화군 | 1     | 0.7   |
| 부천시 | 1     | 0.7   |
| 기타  | 2     | 1.3   |
| 무응답 | 6     | 4.0   |
| 계   | 149   | 100   |

## 2) 장애관련 특성

### ① 이용아동의 주장애 유형

조사대상자의 장애유형별 분석 결과 ‘뇌병변장애’ 40.9%(61명), ‘지적장애’ 28.9%(43명), ‘자폐성장애’ 14.1%(21명)순으로 예년과 같이 뇌병변장애 아동의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 지적장애와 자폐성장애, 뇌병변장애 아동이 재활치료 프로그램의 주 이용대상자임은 변함이 없이 나타난 것으로 보인다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지체장애  | 4     | 2.7   |
| 뇌병변장애 | 61    | 40.9  |
| 청각장애  | 1     | 0.7   |
| 언어장애  | 10    | 6.7   |
| 지적장애  | 43    | 28.9  |
| 자폐성장애 | 21    | 14.1  |
| 기타    | 7     | 4.7   |
| 무응답   | 2     | 1.3   |
| 계     | 149   | 100   |

### ② 이용아동의 장애등급

조사 대상 아동의 장애 등급 분포는 ‘1급’ 53.0%(79명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘2급’ 17.4%(26명), ‘3급’ 10.1%(15명) 순으로 나타났다.

[표Ⅱ-7] 장애등급

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 1급  | 79    | 53.0  |
| 2급  | 26    | 17.4  |
| 3급  | 15    | 10.1  |
| 4급  | 3     | 2.0   |
| 미등록 | 23    | 15.4  |
| 무응답 | 3     | 2.0   |
| 계   | 149   | 100   |

### 3) 복지관 이용 관련 특성

#### ① 복지관 이용기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 ‘2년 미만’ 73.8%(110명), ‘2년~3년 미만’ 7.4%(11명), ‘3년~4년 미만’ 2.0%(3명), ‘4년 이상’ 16.1%(24명)로 ‘2년 미만’ 이용아동이 73.8%로 반 이상을 차지하고 2년 이상이용 아동부터 숫자가 많이 감소하고 있다.

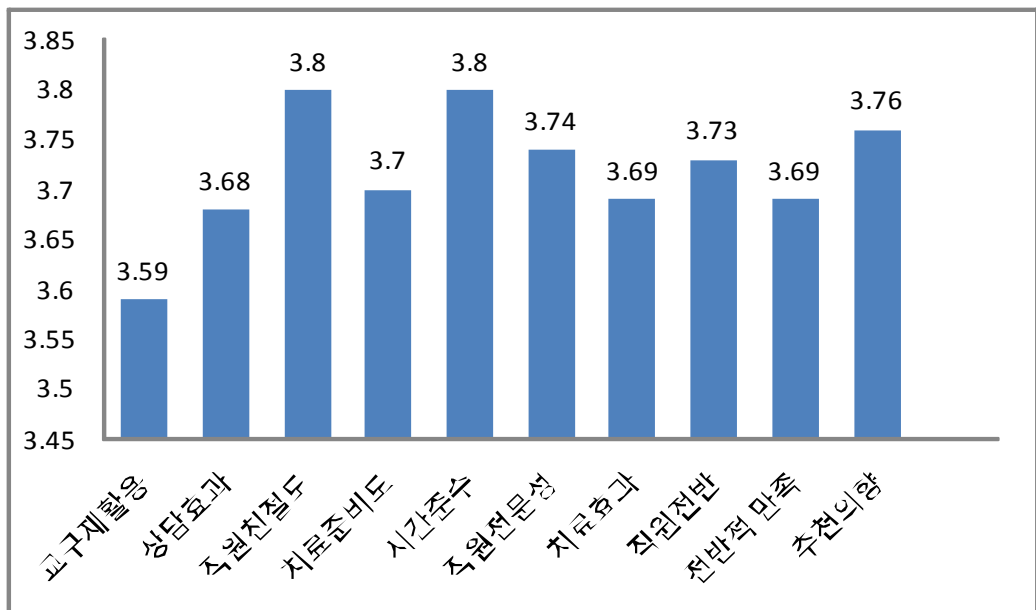
[표Ⅱ-8] 이용기간

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 2년 미만   | 110   | 73.8  |
| 2-3년 미만 | 11    | 7.4   |
| 3-4년 미만 | 3     | 2.0   |
| 4년 이상   | 1     | 0.7   |
| 무응답     | 24    | 16.1  |
| 계       | 149   | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

프로그램, 담당 직원, 전반적인 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.72점으로 나타났으며 예년에 비해서 0.1p가 상승하였다. ‘치료시간 준수’, ‘직원 신뢰도’, ‘친절도’, ‘전문성’, ‘직원전반 만족’, ‘추천의향’ 관련 문항이 상대적으로 높은 만족도 결과를 보였다.

[그림 II-1] 만족도 평균



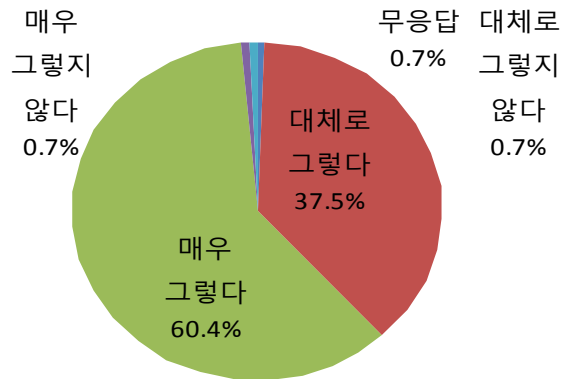
[표 II-9] 만족도 평균

| 구분                | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|-------------------|------|------|-----|-----|-----|
| 시설 및 교구교재 활용도     | 3.59 | .546 | 148 | 1   | 4   |
| 상담 효과             | 3.68 | .495 | 148 | 2   | 4   |
| 담당 직원의 관심 및 친절도   | 3.80 | .399 | 147 | 3   | 4   |
| 치료 준비의 충실도        | 3.70 | .490 | 148 | 2   | 4   |
| 치료 시간 준수의 성실도     | 3.80 | .403 | 148 | 3   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전문성     | 3.74 | .442 | 148 | 3   | 4   |
| 치료교육 효과           | 3.69 | .464 | 148 | 3   | 4   |
| 담당 직원에 대한 전반적 만족도 | 3.73 | .445 | 148 | 3   | 4   |
| 치료 프로그램의 전반적 만족도  | 3.69 | .481 | 148 | 2   | 4   |
| 치료 프로그램에 대한 추천 의향 | 3.76 | .431 | 148 | 3   | 4   |

### 1) 시설, 교구교재 활용도

치료 교육에 사용되는 시설 및 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 60.4%(90명) ‘대체로 그렇다’ 37.5%(56명)로 다수의 응답자가 시설과 교구교재 활용정도 부분에서 높은 만족도를 보여 긍정적인 결과를 얻었다.

[그림 II-2] 시설 및 교구교재 활용도



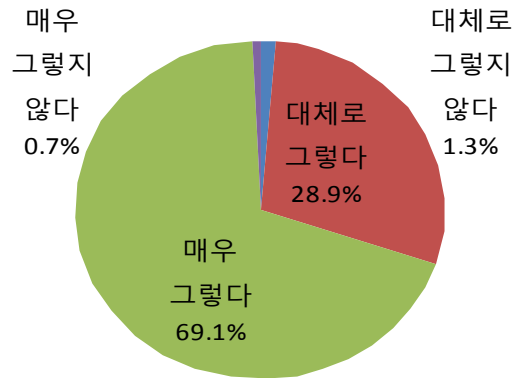
[표 II-10] 시설, 교구교재 활용도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|------------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다     | 90    | 60.4  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 56    | 37.5  |            |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 0.7   |            |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 0.7   |            |
| 무응답        | 1     | 0.7   |            |

2) 상담을 통한 정보 습득정도

치료교육 관련 상담을 통한 충분한 정보 습득 여부 관련 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 69.1%(103명) ‘대체로 그렇다’ 28.9%(43명)로 모든 응답자가 상담 효과에 만족하고 있었다.

[그림 II-3] 상담 효과



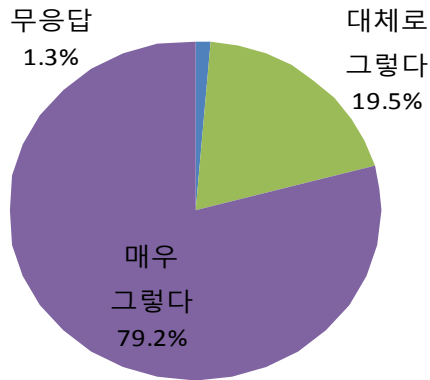
[표 II-11] 상담 효과

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|------------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다     | 103   | 69.1  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 43    | 28.9  |            |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 1.3   |            |
| 무응답        | 1     | 0.7   |            |

### 3) 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도와 친절도에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(118명) ‘대체로 그렇다’ 19.5%(29명)로 응답자 전체가 만족해하였다.

[그림 II-4] 담당 직원의 친절도



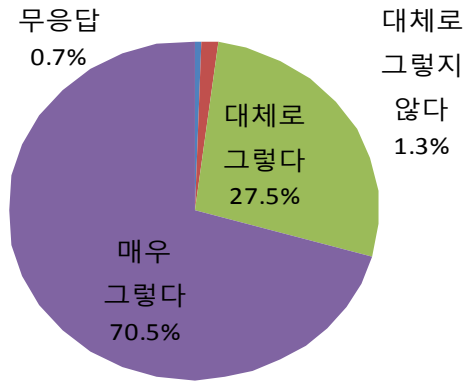
[표-12] 담당 직원의 친절도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 118   | 79.2  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 29    | 19.5  |            |
| 무응답     | 2     | 1.3   |            |

#### 4) 치료교육 전 준비도

담당 직원의 치료교육에 대한 준비도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 70.5%(105명) ‘대체로 그렇다’ 27.5%(41명)로 응답자 전체가 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림 II-5] 치료 준비 정도



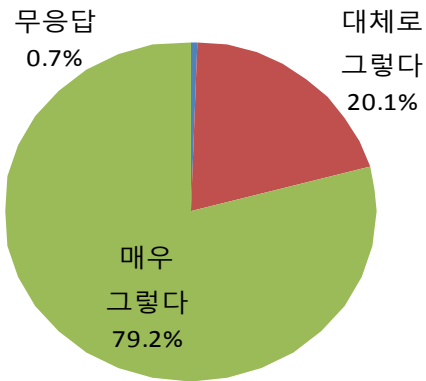
[표 II-13] 치료 준비 정도

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|------------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다     | 105   | 70.5  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 41    | 27.5  |            |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 1.3   |            |
| 무응답        | 1     | 0.7   |            |

### 5) 치료교육 시간준수 정도

치료 및 교육 시간 준수에 대한 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 79.2%(118) ‘대체로 그렇다’ 20.1%(30명)로 응답자 다수가 만족하고 있었다. 또한 응답자 대부분이 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림 II-6] 시간 준수



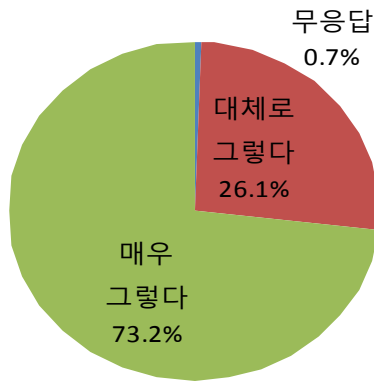
[표 II-14] 시간 준수

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 118   | 79.2  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 30    | 20.1  |            |
| 무응답     | 1     | 0.7   |            |

### 6) 담당 직원의 전문성

담당 직원의 치료 교육적 전문성 관련 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 73.2%(109명) ‘대체로 그렇다’ 26.1%(39명)로 응답자 전체가 담당 직원의 치료 교육적 전문성 여부에 높은 신뢰를 보였다.

[그림 II-7] 담당 직원의 전문성



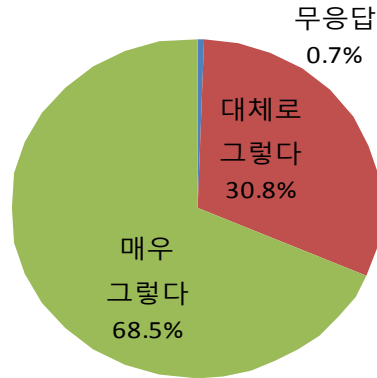
[표 II-15] 담당 직원의 전문성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 109   | 73.2  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 39    | 26.1  |            |
| 무응답     | 1     | 0.7   |            |

### 7) 치료 교육 효과

이용 프로그램의 치료 교육 효과에 대한 만족도 조사 결과 ‘매우 그렇다’ 65.8%(102명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(46명)로 모든 응답자 99.3%가 치료교육 효과에 만족하였다.

[그림 II-8] 치료 교육 효과



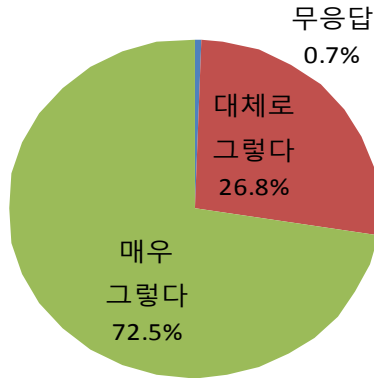
[표 II-16] 치료교육의 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 102   | 68.5  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 46    | 30.8  |            |
| 무응답     | 1     | 0.7   |            |

8) 담당 직원에 대한 전반적인 만족정도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 72.5%(108명) ‘대체로 그렇다’ 26.8%(40명)로 담당 직원에 대해 긍정적인 평가를 내렸다.

[그림 II-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



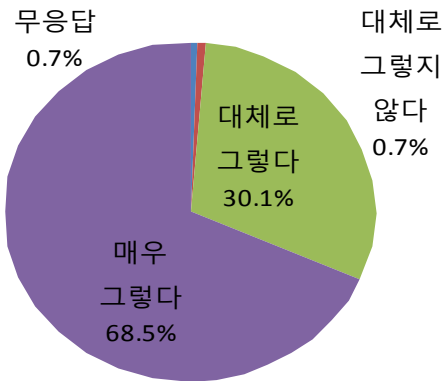
[표 II-17] 직원에 대한 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 108   | 72.5  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 40    | 26.8  |            |
| 무응답     | 1     | 0.7   |            |

### 9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

이용 중인 치료 교육 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 68.5%(102명) ‘대체로 그렇다’ 30.1%(45명)로 응답자 다수가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림 II-10] 프로그램에 대한 만족도



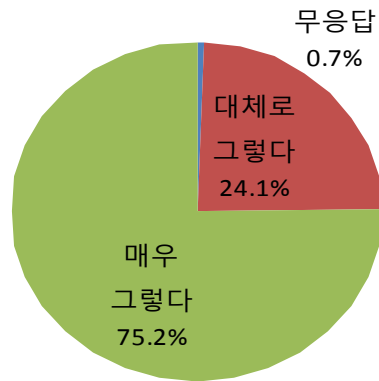
[표 II-18] 프로그램에 대한 만족도

| 구 분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|------------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다     | 102   | 68.5  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 45    | 30.1  |            |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 0.7   |            |
| 무응답        | 1     | 0.7   |            |

10) 프로그램 추천 의향 정도

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 75.2%(112명) ‘대체로 그렇다’ 24.1%(36명)로 다수의 응답자가 프로그램 추천 의향을 보이고 있다.

[그림 II-11] 프로그램 추천 의향



[표 II-19] 프로그램 추천 의향

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계          |
|---------|-------|-------|------------|
| 매우 그렇다  | 112   | 75.2  | 149(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 36    | 24.1  |            |
| 무응답     | 1     | 0.7   |            |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-20] 건의사항 조사표

| 관련부분                 | 세부내용                          | 건수 |
|----------------------|-------------------------------|----|
| 치료교육<br>프로그램<br>이용관련 | 프로그램 기간 연장요구                  | 2  |
|                      | 치료 대기기간 단축을 위한 방안모색           | 4  |
|                      | 수중물리치료 주2회로 진행 욕구             | 1  |
|                      | 수중물리치료와 물리치료를 동일선생님에게 받으면 좋겠음 | 1  |
|                      | 모든치료 주2회 이상 했으면 좋겠음           | 1  |
|                      | 학교 현장학습이나 행사 있을 때 치료비 감면      | 2  |
|                      | 교구확충(물리치료)                    | 1  |
|                      | 수치료실 여름 방충(모기)                | 1  |
|                      | 중증 장애아동(뇌병변)을 위한 방학프로그램 욕구    | 1  |
|                      | 학교 적응을 위한 7세 아동 조기교육 개설       | 1  |
|                      | 형제자매 심리치료 욕구                  | 1  |
|                      | 특수체육의 프로그램 종류를 다양화 욕구         | 1  |
|                      | 수중치료 탈의실 걸레 및 청소기 수리          | 1  |
|                      | 영아프로그램 모두 주2회로 진행 욕구          | 1  |
| 복지관<br>이용관련          | 주차장협소                         | 1  |
|                      | 주차장 CCTV설치                    | 1  |
| 계                    |                               | 21 |

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 치료·교육 프로그램 이용관련, 시설·장비를 비롯한 복지관 이용관련 나누어 살펴보았다.

총 21건의 의견이 있었으며, 분석 결과 복지관 이용 관련 사항에 대한 건의가 90.5%(19건)를 차지했으며 복지관 이용과 관련하여 9.5%(2건)로 나왔다.

대기기간 단축과 관련된 의견이 4건, 프로그램 기간 연장 2건, 학교 행사 시 이용료 감면에 대한 의견이 2건으로 나타났다. 또한 복지관 이용 관련하여 주차장 협소건과 CCTV 설치 의견이 나왔다.

시정 가능한 건의에 대해서는 조속히 대한을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

‘2012 이용인 만족도 조사’는 2012년 7월 현재 재활치료를 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 192건 배부 된 설문지 중 회수된 149부(회수율 78.0%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였고 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련  $\alpha=.834$ , 담당 직원의 만족도 관련  $\alpha=.906$ , 전반적 만족도 관련  $\alpha=.848$ 로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용아동의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총149개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’ 66.4%(99명), ‘여성’ 32.9%(49명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 33.5% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0세-7세’까지의 미취학 아동이 51.0%, 8~12세 아동이 37.6%, 13세 이상의 아동이 9.4%로 나타났다. 미취학과 초등재학 아동이 88.6%로 높은 이용률을 보였다.

거주 지역 분포 분석결과 ‘남동구’ 65.8%(98명), ‘부평구’ 11.4%(17명), ‘남구’ 6.7%(10명), ‘연수구’ 4.7%(7명) 순으로 나타났다. 예년과 비교하여 남동구의 이용률이 9.7% 상승을 나타냈다.

조사대상자의 장애 유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 40.9%(61명), ‘지적장애’ 28.9%(43명), ‘자폐성장애’ 14.1%(21명)의 순으로 예년과 동일한 순서를 나타냈다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 53.0%(79명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘2급’ 17.4%(26명), ‘3급’ 10.1%(15명)순으로 나타났다.

#### 2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당 직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.62점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었다. 3.72로 예년에 비해 0.1p 상승하였다.

직원의 친절, 치료준비도, 교육시간 준수, 직원의 전문성, 직원에 대한 전반

적 만족에서 3.7점 이상의 점수를 보였으며, 상담효과, 치료효과, 프로그램 전반만족에서 3.6점 이상의 점수를 보였다. 교재재활용에서는 3.5점 이상으로 나와 예년과 비교하여 만족 수준이 상승되어 나타났다. 예년 3.4점이 최하점이었으나 2012년에는 3.5점이 최하평균으로 나타나 전반적으로 만족도가 상승된 것으로 나타났다.

## 2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었다.

치료를 진행하면서 담당자가 보호자에게 치료 과정과 효과, 진전사항에 대해 지금보다 충분히 설명하는 것을 지속적으로 시행한 것이 만족도를 높일 수 있었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 교재교구 활용의 만족도를 높일 수 있도록 교재교구의 적극적 활용이 필요할 것이다.

또한 미취학 아동과 초등학교 재학 아동의 비율이 88.6%로 나와 대부분의 아동이 12세 이하의 아동으로 나타났다. 예년에 94.7%에 비해서는 6.17% 감소를 보였다.

전반적 영역에서 높은 만족도를 나타냈다. 여기에 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 지속적으로 프로그램에 대한 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다.

또한 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 본관에서 해결할 수 있는 것들을 해결할 수 있는 방안을 마련하고 그렇지 못한 것은 이용인들이 이해하도록 설명하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

이용인과의 꾸준한 의사소통을 통해 이용인이 만족할 수 있는 재활서비스 제공을 위해 노력해야 할 것이다.

# 사회심리재활팀

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2012년 8월 현재 사회심리재활팀 프로그램을 6개월 이상 이용하고 있는 아동 및 청소년의 부모 명을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사 및 직업재활사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 81부의 설문지를 배포하여 79부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 사회심리재활팀 |
|-----------|---------|
| 설문지 배부    | 81부     |
| 설문지 회수    | 77부     |
| 회 수 율     | 95.1%   |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2012년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 14일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

아동 및 청소년 대상 설문지는 총 18개의 문항으로 이용자의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용자의 일반적인 사항에 관한 질문이 8문항, 교구 교재 및 프로그램, 담당 직원에 대한 만족도를 묻는 10문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용   | 문항수 |
|-----------------|--|-----|
| 이용자의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>이용기간/거주지역/응답자와의 관계 | 8   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 교구·교재의 활용도/상담을 통한 정보                         | 2   |
| 직원에 대한<br>만족도   | 친절도/준비성/<br>시간준수/전문성/재활에 도움                  | 5   |
| 전반적인<br>만족도     | 담당자 전반적만족/프로그램 전반적만족/추천의사                    | 3   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 프로그램에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .77, 직원에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .79, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도  $\alpha$ 값이 .86로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분            | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호      | 문항수 |
|-----------------|--------------------|-----------|-----|
| 프로그램에 대한<br>만족도 | .77                | 문항9번~10번  | 2   |
| 직원에 대한 만족도      | .79                | 문항11번~14번 | 4   |
| 전반적인 만족도        | .86                | 문항15번~18번 | 4   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용자의 인구사회학적 특성

① 성별

조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’이 71.4%, ‘여’27.3%로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 44.1% 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 남성  | 55    | 71.4  |
| 여성  | 21    | 27.3  |
| 무응답 | 1     | 1.3   |
| 계   | 77    | 100   |

② 연령

조사대상 아동의 연령 분포는 ‘9세부터 12세’까지의 연령이 22.1%, ‘13세부터 16세까지’의 연령이 55.8%, ‘17세부터 19세’까지의 청소년층이 22.1%로 ‘13세 이상 16세 미만’ 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-------|-------|
| 9세-12세  | 17    | 22.1  |
| 13세-16세 | 43    | 55.8  |
| 17세-19세 | 17    | 22.1  |
| 계       | 77    | 100   |

③ 이용자와의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 관 이용자의 ‘부모’ 88.3%, ‘기타’ 7.8%, ‘형제자매’ 1.3%로 많은 이용인이 대부분의 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용자와의 관계

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 부모   | 68    | 88.3  |
| 형제자매 | 1     | 1.3   |
| 기타   | 6     | 7.8   |
| 무응답  | 2     | 2.6   |
| 계    | 77    | 100   |

## ④ 경제수준

조사 대상아동 가정의 경제력 정도는 ‘비수급자(일반)’ 81.8%, ‘국민기초생활보장법 수급자’ 9.1%로, ‘비수급자(일반)’가 ‘국민기초생활보장법 수급자’에 비해 72.7% 높게 나타났다.

[표7] 수급여부

| 구분            | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)      | 63    | 81.8  |
| 국민기초생활보장법 수급자 | 7     | 9.1   |
| 무응답           | 7     | 9.1   |
| 계             | 77    | 100   |

## ⑤ 거주지역

조사대상아동의 거주지 분포는 ‘남동구’ 64.9%로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘남구’가 10.4%, ‘부평구’ 9.1%, ‘연수구’가 6.5%로 나타났고 ‘기타’가 9.1%로 나타났다.

[표8] 거주지역

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 50    | 64.9  |
| 인천 남구  | 8     | 10.4  |
| 인천 부평구 | 7     | 9.1   |
| 인천 연수구 | 5     | 6.5   |
| 기타     | 7     | 9.1   |
| 계      | 77    | 100   |

2) 장애관련 특성

① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 ‘지적장애’ 67.5%, ‘자폐성장애’ 18.2%, ‘지체장애’ 1.3%, ‘뇌병변장애’ 1.3%, ‘기타’ 10.4%, ‘무응답’ 1.3%로 나타나 이용자의 장애유형 중 ‘지적장애’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표9] 주장애유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지적장애  | 52    | 67.5  |
| 자폐성장애 | 14    | 18.2  |
| 지체장애  | 1     | 1.3   |
| 뇌병변장애 | 1     | 1.3   |
| 기타    | 8     | 10.4  |
| 무응답   | 1     | 1.3   |
| 계     | 77    | 100   |

② 장애등급

조사대상아동의 장애 등급 분포는 ‘2급’ 35.1%, 로 가장 많이 나타났고 ‘1급’ 33.8%, ‘3급’ 19.5%로 ‘2급’장애가 가장 높게 나타났다.

[표10] 장애등급

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 1급  | 26    | 33.8  |
| 2급  | 27    | 35.1  |
| 3급  | 15    | 19.5  |
| 미등록 | 9     | 11.6  |
| 계   | 77    | 100   |

### 3) 복지관 이용관련 특성

#### ① 복지관 이용 기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 '1년미만'이 70.1%, '1년이상~1년 6개월 미만' 6.5%, '1년 6개월 이상~2년 미만' 11.7%, '2년이상' 10.4%로 복지관 이용기간은 '1년 미만'이 70.1%로 가장 높게 나타났다.

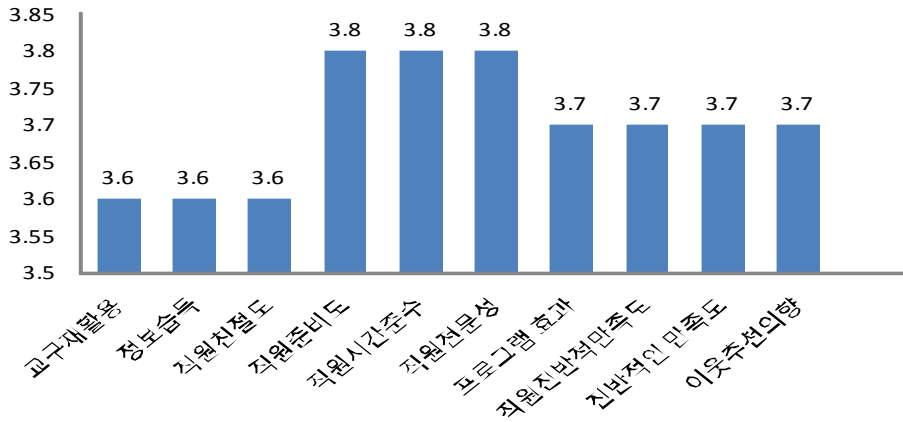
[표11] 복지관 이용기간

| 구분              | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----------------|-------|-------|
| 1년 미만           | 54    | 70.1  |
| 1년이상~ 1년 6개월 미만 | 5     | 6.5   |
| 1년 6개월 이상~2년 미만 | 9     | 11.7  |
| 2년이상            | 8     | 10.4  |
| 무응답             | 1     | 1.3   |
| 계               | 77    | 100   |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총11개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [그림1]에서 보이는 바와 같이 '직원 준비도', '직원 시간준수', '직원 전문성'에서 3.8점의 높은 만족도를 보였고 '프로그램 효과', '직원 전반적인 만족도', '프로그램 전반적인 만족도', '이웃추천의향'에서도 평균 3.7점의 만족도를 나타내었다. 또한 '교구교재활용도', '상담에 대한 만족', '직원철절도'에서는 평균 3.6점으로 나타나 대체적으로 높은 평균점으로 응답하였다.

[그림1] 만족도 평균



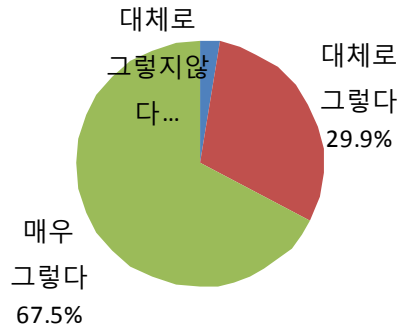
[표12] 만족도 평균

| 구분            | 평균  | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|---------------|-----|------|-----|-----|-----|
| 교구·교재 활용정도    | 3.6 | .500 | 77  | 2   | 4   |
| 상담을 통한 정보 습득  | 3.6 | .500 | 77  | 2   | 4   |
| 담당직원의 친절도     | 3.6 | .430 | 77  | 2   | 4   |
| 담당직원의 준비성     | 3.8 | .352 | 77  | 3   | 4   |
| 담당직원의 시간준수    | 3.8 | .338 | 77  | 3   | 4   |
| 담당직원의 전문성     | 3.8 | .441 | 77  | 3   | 4   |
| 프로그램의 치료효과    | 3.7 | .448 | 77  | 3   | 4   |
| 담당직원의 전반적 만족도 | 3.7 | .408 | 77  | 3   | 4   |
| 프로그램의 전반적 만족도 | 3.7 | .454 | 77  | 3   | 4   |
| 프로그램의 이웃 추천의향 | 3.7 | .417 | 77  | 3   | 4   |

1) 교구·교재의 활용정도

치료교육 담당자의 시설 및 교구교재 활용도에 대한 설문 분석 결과 ‘매우 그렇다’ 67.5%, ‘대체로 그렇다’ 29.9%, ‘대체로 그렇지 않다’ 1.31%로 ‘매우 그렇다’ 응답이 가장 많이 나타났다.

[그림2] 교구·교재의 활용



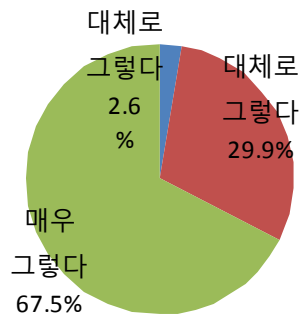
[표13] 교구·교재의 활용정도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 52    | 67.5  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 23    | 29.9  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 1.3   |           |
| 무응답       | 1     | 1.3   |           |

## 2) 상담에 대한 만족도

치료 교육 후 이루어지는 상담을 통해 치료교육 교육에 대한 충분한 정보를 얻고 있는가의 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 67.5%, ‘대체로 그렇다’ 29.9%, ‘대체로 그렇지 않다’ 2.6%의 응답이 나왔다.

[그림3] 상담만족도



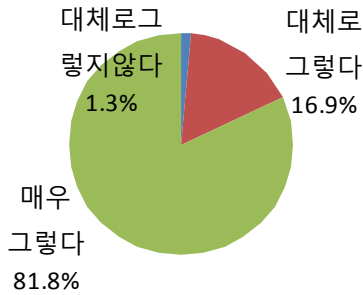
[표14] 상담에 대한 만족도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 52    | 67.5  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 23    | 29.9  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 2     | 2.6   |           |

### 3) 담당직원의 아동에 대한 관심과 친절정도

이용 아동에 대한 담당 직원의 친절도에 대한 질문 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 81.8%, ‘대체로 그렇다’ 25.6%, ‘대체로 그렇지않다’ 2.1%로 매우 그렇다의 응답이 가장 많았다.

[그림4] 직원의 관심 및 친절도



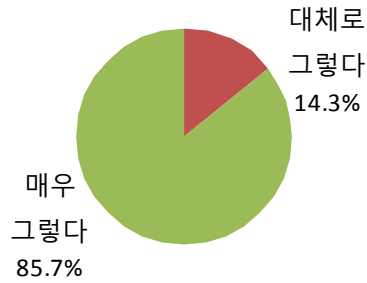
[표15] 직원의 관심 및 친절도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다    | 63    | 81.8  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 13    | 16.9  |           |
| 대체로 그렇지않다 | 1     | 1.3   |           |

### 4) 치료·교육 전 준비정도

담당직원의 치료교육에 필요한 준비성에 관한 만족도 조사는 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%로 ‘매우 그렇다’ 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림5] 치료·교육 전 준비정도



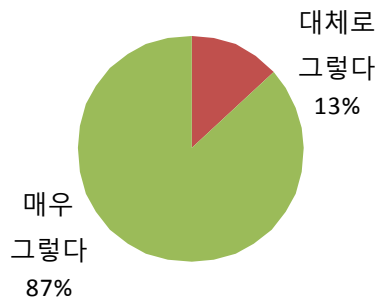
[표16] 치료·교육 전 준비정도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 66    | 85.7  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 11    | 14.3  |           |

### 5) 치료·교육 시간의 준수

담당직원 치료 및 교육시간 준수에 관한 만족도 조사에서는 ‘매우 그렇다’ 87%, ‘대체로 그렇다’ 13%로 ‘매우 그렇다’로 가장 많이 응답하였다.

[그림6] 치료·교육 시간의 준수



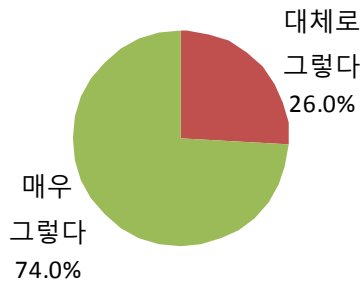
[표17] 치료·교육 시간의 준수

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 67    | 87    | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 10    | 13    |           |

6) 담당직원의 전문성

담당직원의 치료 교육적 전문성 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 74%, ‘대체로 그렇다’ 26%로 담당직원의 전문성에 대해 ‘매우 그렇다’로 가장 많이 응답하였다.

[그림7] 담당직원의 전문성



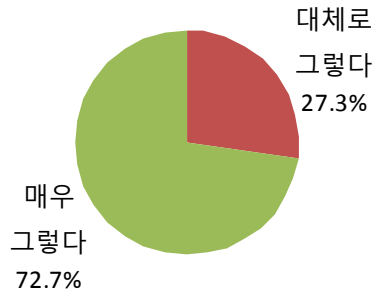
[표18] 담당직원의 전문성

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 57    | 74    | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 20    | 26    |           |

7) 프로그램의 치료·교육 효과정도

조사 대상자의 아동에 대한 치료 효과에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 72.7%, ‘대체로 그렇다’ 27.3%로 긍정적인 응답이 나왔다.

[그림8] 치료·교육의 효과



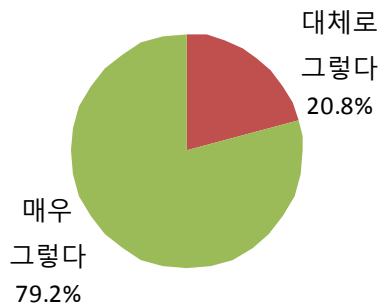
[표19] 치료·교육의 효과

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 56    | 72.7  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 21    | 27.3  |           |

### 8) 담당직원에 대한 전반적인 만족

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 관한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 79.2%, ‘대체로 그렇다’ 20.8%로 ‘매우 그렇다’가 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림9] 직원에 대한 전반적인 만족도



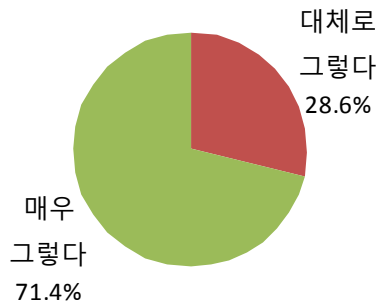
[표20] 직원에 대한 전반적인 만족도

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 61    | 79.2  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 16    | 20.8  |           |

9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는지에 관한 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 71.4%, ‘대체로 그렇다’ 28.6%로 나타나 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 많았다.

[그림10] 프로그램에 대한 전반적인 만족



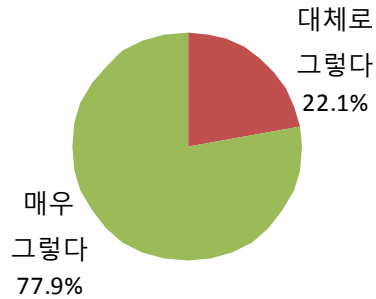
[표21] 프로그램에 대한 전반적인 만족

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 55    | 71.4  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 22    | 28.6  |           |

10) 프로그램을 이웃에게 추천 의향

이용 프로그램을 이웃에 추천 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 77.9%, ‘대체로 그렇다’ 22.1%로 응답해 ‘매우 그렇다’의 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림11] 타인 추천 의향



[표22] 타인 추천 의향

| 구 분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 60    | 77.9  | 77(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 17    | 22.1  |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표23] 건의사항 조사표

| 관련부분         | 세부내용                | 건수 |
|--------------|---------------------|----|
| 프로그램 신설 및 확대 | 토요일 프로그램 이용시간 확대    | 2  |
|              | 다양한 프로그램 개설         | 3  |
|              | 프로그램 보조 인력(자원봉사자)충원 | 2  |

건의 사항으로 운영되고 있는 토요일 프로그램

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 결론

사회심리재활팀 프로그램을 이용하고 있는 이용자 81명을 대상으로 만족도조사를 실시하여 77부 회수로 95.1%의 회수율을 나타내었다.

조사대상의 성별은 ‘남성’이 71.4%, ‘여성’이 27.3%로 ‘남성’이 ‘여성’보다 44.1% 높게 나타났고, 연령은 ‘13세-16세 미만’의 이용자가 55.8%, 로 가장 높게 조사되었다.

응답자는 대부분의 학년기 아동 및 청소년 보호자로 ‘부모’응답이 88.3%로 가장 높게 나타났고 그 밖의 ‘기타’가 7.8%로 비교적 높은 응답율을 나타내었다.

경제적인 상황은 ‘비수급 일반가정’이 81.8%로 대부분을 차지하였고 ‘국민기초생활보장법 수급 가정’이 9.1%로 나타났다.

이용기간은 ‘1년 미만’이 70.1%, ‘1년이상-1년 6개월 미만 이용자가’ 6.5%, ‘1년 6개월 이상~2년미만’ 11.7%, ‘2년 이상’이 10.4로 1년 미만인 이용자가 가장 많이 나타났다.

이용자들의 주장에 유형은 ‘지적장애’가 67.5%, ‘자폐성장애’ 18.2%, ‘지체장애’ 1.3%, ‘뇌병변장애’ 1.3%, ‘기타’가 10.4%로 비교적 높게 조사되었다. 또한 장애등급은 ‘2급’ 35.1%, ‘1급’ 33.8%, ‘3급’ 19.5%로 조사되어 많은 수의 이용자들이 중증장애인이었다.

전반적인 프로그램 만족도에 있어서는 평균 3.7로 높은 만족도를 나타내었다. 교구, 교재의 활용에 있어서는 ‘매우 그렇다’ 67.5%, ‘대체로 그렇다’ 29.9%, ‘대체로 그렇지 않다’ 1.3%로 나타나 대체적으로 긍정적인 응답을 하여 높은 만족도 결과가 나타났다. 치료교육의 효과로는 ‘매우 그렇다’ 72.7%, ‘대체로 그렇다’ 27.3%로 나타나 교육의 효과가 높게 나타났다.

프로그램 상담을 통한 정보제공 및 만족도에서는 ‘매우 그렇다’ 67.5%, ‘대체로 그렇다’ 29.9%로 높은 만족도를 나타내었고 직원관심과 친절도에서는 ‘매우 그렇다’ 81.8%, ‘대체로 그렇다’ 16.9%, ‘대체로 그렇지 않다’ 1.3%로 조사되어 높은 만족도를 보였다.

직원의 사전준비 만족도는 ‘매우 그렇다’ 85.7%, ‘대체로 그렇다’ 14.3%, 직원의 교육시간 준수는 ‘매우 그렇다’ 87%, ‘대체로 그렇다’ 13% 긍정적인 응답을 나타내었다.

직원에 대한 전문성은 ‘매우 그렇다’ 74%, ‘대체로 그렇다’ 26%로 대부분

‘매우 그렇다’, ‘대체로 그렇다’의 긍정적인 응답으로 높은 신뢰도를 나타내었다.

직원의 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 79.2%, ‘대체로 그렇다’ 20.8%로 높은 만족도를 나타내었고, 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 71.4%, ‘대체로 그렇다’ 28.6%로 응답하였고 타인에 추천의향은 ‘매우 그렇다’ 77.9%, ‘대체로 그렇다’ 22.1%로 타인 추천의사를 강하게 보였다.

## 2. 제언

2012년 상반기 이용자 만족도 조사를 통해서 사회심리재활팀을 이용하고 있는 아동과 청소년 보호자의 욕구를 알 수 있었다. 2011년과 비교하여 전반적인 만족도의 평균 점수가 향상되었고 그 항목에 있어서도 직원의 신뢰도 및 전문성, 프로그램에 대한 준비성과 시간 준수 등 직원만족도 부분이 향상되어 고무적이다. 그러나, 직원친절도의 점수가 다소 낮아져 우려가 나타나며 하반기 미흡한 부분을 보충하도록 방법을 강구하도록 하겠다.

기존 운영하던 초등부터 고등부까지의 방과후 프로그램이 2012년 세부 프로그램으로 세분화되어 운영됨으로서 이용인의 만족도가 다소 높아졌다고 전체적으로 평가되어 질 수 있을 것으로 사료된다. 상반기 이용자 만족도 조사를 바탕으로 이용인의 세부적인 욕구를 파악하고 이에 부응할 수 있는 사회심리재활팀일 될 수 있도록 팀원 모두가 결과를 공유하고 비교적 낮은 결과를 분석하고 그 해결책을 찾도록 노력 할 계획이다.

# 사회심리재활팀

## -남동대학-

### I. 조사의 기본사항

#### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2012 이용인 만족도조사’는 2012년 7월 현재 남동대학을 이용하고 있는 이용인 및 부모 20명을 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 20부의 설문지를 배포하여 18부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 사회심리재활팀 |
|--------|----|---------|
| 설문지 배부 |    | 20부     |
| 설문지 회수 |    | 20부     |
| 회 수 율  |    | 100%    |

#### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2012년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 14일간

#### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

남동대학 대상 설문지는 총 23개의 문항으로 이용인의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용인의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 11문항, 담당자에 대한 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성되었다.

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                    | 문항수 |
|-----------------|---|-----|
| 이용인의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>거주지역/응답자와의 관계 | 7   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 환경조성/교육과정만족도/재활도움정도/전반적만족도              | 11  |
| 직원에 대한<br>만족도   | 육구충족/전문성/친절도/전반적만족도                     | 4   |
| 건의사항            | 건의사항                                    | 1   |

[표3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 프로그램 및 전반적인 만족도를 나타내는 15문항의 신뢰도  $\alpha$ 값이 .927로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                   | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호   | 문항수 |
|------------------------|--------------------|--------|-----|
| 프로그램 및 직원의<br>전반적인 만족도 | .927               | 8~22문항 | 15  |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

이용인의 성별 분포는 ‘남성’이 70.0%, ‘여성’ 30.0%로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남성 | 14    | 70.0  |
| 여성 | 6     | 30.0  |
| 계  | 20    | 100.0 |

② 연령

이용인의 연령은 ‘19세’ 30%, ‘20세’ 50%, ‘21세’ 10%, ‘22세’ 10%로, ‘20세’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 19세 | 6     | 30.0  |
| 20세 | 10    | 50.0  |
| 21세 | 2     | 10.0  |
| 22세 | 2     | 10.0  |
| 계   | 20    | 100.0 |

③ 경제수준

이용인 가정의 경제적 수준을 살펴보면 ‘비수급자’ 95.0%, ‘국민기초생활보장법 수급자’ 5.0%로 이용인의 다수가 비수급자 인 것으로 나타났다.

[표6] 수급여부

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 수급자  | 1     | 5.0   |
| 비수급자 | 19    | 95.0  |
| 계    | 20    | 100.0 |

#### ④ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 ‘부평구’ 40%, ‘남동구’ 35%, ‘남구 및 연수구’ 각 10%, ‘계양구’ 5% 순으로 나타났다. 2011년도 결과와 비교해보면 이용인의 거주지가 남동구에서 인천 전 영역으로 점차적으로 확대되고 있음을 알 수 있다.

[표7] 거주지역

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 계양구 | 1     | 5.0   |
| 남동구 | 7     | 35.0  |
| 남구  | 2     | 10.0  |
| 부평구 | 8     | 40.0  |
| 연수구 | 2     | 10.0  |
| 계   | 20    | 100.0 |

#### ⑤ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계는 ‘부모’ 80%, ‘본인’ 15%, ‘기타’ 5% 순으로 나타났다.

[표8] 이용인과의 관계

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 본인 | 3     | 15.0  |
| 부모 | 16    | 80.0  |
| 기타 | 1     | 5.0   |
| 계  | 20    | 100.0 |

### 2) 장애관련 특성

#### ① 주장애 유형

이용인의 장애 유형을 살펴보면 ‘지적장애’ 90%, ‘자폐성장애’ 10% 순으로 나타났다.

[표9] 주장애 유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지적장애  | 18    | 90.0  |
| 자폐성장애 | 2     | 10.0  |
| 계     | 20    | 100.0 |

② 장애등급

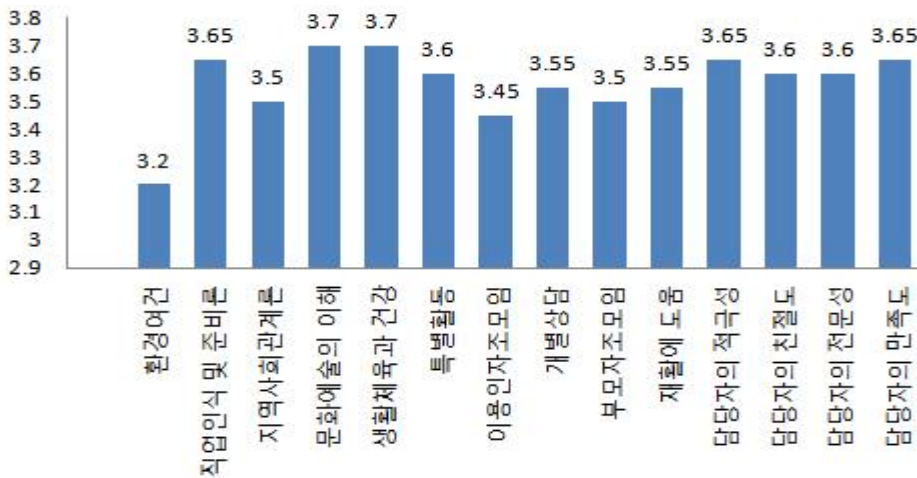
장애 등급은 ‘3급’ 65%로 높은 빈도를 나타내었고 그 다음으로는 ‘2급’ 35%로 나타났다. 2011년도 결과와 비교하여 3급 장애인 비율이 28% 상승하였고 이를 통해 남동대학 이용인 장애등급이 점차적으로 하향되고 있음을 알 수 있다.

[표10] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 2급 | 7     | 35.0  |
| 3급 | 13    | 65.0  |
| 계  | 20    | 100.0 |

2. 만족도 조사 결과

남동대학의 만족도는 총14개의 문항으로 조사하였으며 전체만족도 평균값이 3.56으로 높게 나타났다. 문항별 평균 만족도 값은 [그림1]과 같다.



[그림1] 만족도 평균

[표11] 만족도 평균

| 구분         | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|------------|------|------|-----|-----|-----|
| 환경여건       | 3.20 | .768 | 20  | 2   | 4   |
| 직업인식 및 준비론 | 3.65 | .489 | 20  | 3   | 4   |
| 지역사회관계론    | 3.50 | .688 | 20  | 2   | 4   |
| 문화예술의 이해   | 3.70 | .470 | 20  | 3   | 4   |
| 생활체육과 건강   | 3.70 | .470 | 20  | 3   | 4   |
| 특별활동       | 3.60 | .503 | 20  | 3   | 4   |
| 이용인 자조모임   | 3.45 | .605 | 20  | 2   | 4   |
| 개별상담       | 3.55 | .605 | 20  | 2   | 4   |
| 부모자조모임     | 3.50 | .607 | 20  | 2   | 4   |
| 재활에 도움     | 3.55 | .510 | 20  | 3   | 4   |
| 담당자의 적극성   | 3.65 | .598 | 20  | 2   | 4   |
| 담당자의 친절도   | 3.60 | .598 | 20  | 2   | 4   |
| 담당자의 전문성   | 3.60 | .598 | 20  | 2   | 4   |
| 담당자의 만족도   | 3.65 | .489 | 20  | 3   | 4   |

### 1) 설립목적에 맞는 환경여건에 대한 만족도

‘남동대학의 설립목적에 필요한 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 40%, ‘대체로 그렇다’ 40%, ‘대체로 그렇지 않다’ 20%로 응답자의 만족도가 비교적 높은 것으로 조사되었다.

[그림2] 환경여건



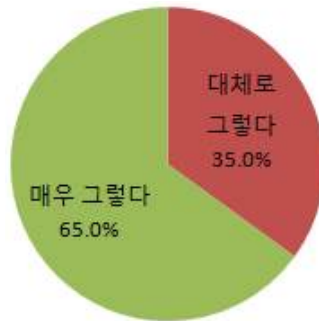
[표12] 환경여건

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 8     | 40.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 40.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 4     | 20.0  |           |

2) 직업인식 및 준비론에 대한 만족도

‘직업인식 및 준비론에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 35%로 ‘직업인식 및 준비론’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림3] 직업인식 및 준비론



[표13] 직업인식 및 준비론

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 13    | 65.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 35.0  |           |

3) 지역사회관계론에 대한 만족도

‘지역사회관계론에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇지 않다’ 10%로 응답자의 90%가 ‘지역사회관계론’ 교과에 만족하다는 긍정적인 응답을 하였다.

[그림4] 지역사회관계론



[표14] 지역사회관계론

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 12    | 60.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 30.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 10.0  |           |

#### 4) 문화예술의 이해에 대한 만족도

‘문화예술의 이해에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘대체로 그렇다’ 30%로 조사되어 ‘문화예술의 이해’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림5] 문화예술의 이해



[표15] 문화예술의 이해

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 14    | 70.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 6     | 30.0  |           |

5) 생활체육과 건강에 대한 만족도

‘생활체육과 건강에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘대체로 그렇다’ 30%로 조사되어 ‘생활체육과 건강’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림6] 생활체육과 건강



[표16] 생활체육과 건강

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 14    | 70.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 6     | 30.0  |           |

6) 특별활동에 대한 만족도

‘특별활동에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 40%로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림7] 특별활동



[표17] 특별활동

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 12    | 60.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 8     | 40.0  |           |

### 7) 이용인 자조모임에 대한 만족도

‘이용인 자조모임에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 45%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%로 응답자의 95%가 ‘이용인 자조모임’에 만족하다는 긍정적인 응답을 하였다.

[그림8] 이용인 자조모임



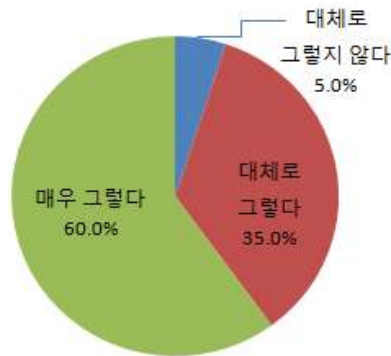
[표18] 이용인 자조모임

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 10    | 50.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 9     | 45.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

8) 개별상담에 대한 만족도

‘개별상담에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 35%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%로 전반적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림9] 개별상담



[표19] 개별상담

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 12    | 60.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 35.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

9) 부모 자조모임에 대한 만족도

‘부모 자조모임에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 55%, ‘대체로 그렇다’ 40%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%로 전반적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림10] 부모 자조모임



[표20] 부모 자조모임

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 11    | 55.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 40.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

## 10) 전반적 만족도

‘남동대학 프로그램에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 45%, ‘대체로 그렇다’ 55%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림11] 전반적 만족도



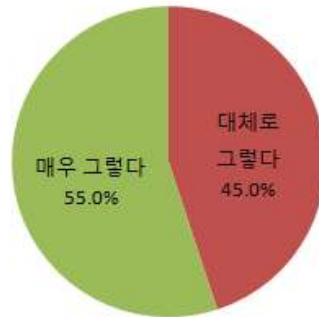
[표21] 전반적 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 9     | 45.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 11    | 55.0  |           |

### 11) 재활에 도움정도

‘남동대학 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 55%, ‘대체로 그렇다’ 45%순으로 나타났으며 응답자 전원이 재활에 도움이 되고 있다고 인식함을 알 수 있다.

[그림12] 재활에 도움정도



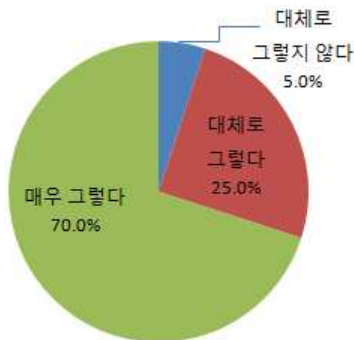
[표22] 재활에 도움정도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 11    | 55.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 9     | 45.0  |           |

### 12) 담당자의 적극성에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 나타났다.

[그림13] 담당자의 적극성



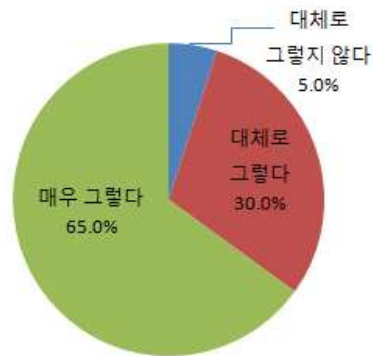
[표23] 담당자의 적극성

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 14    | 70.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 25.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

### 13) 담당자의 친절도에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 나타났다.

[그림14] 담당자의 친절도



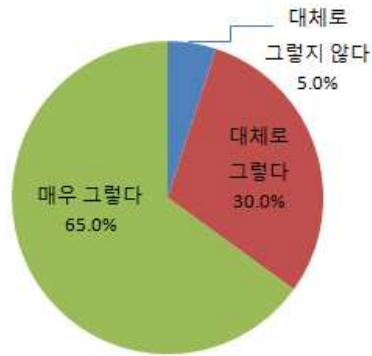
[표24] 담당자의 친절도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 13    | 65.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 30.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

### 14) 담당자의 전문지식에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 나타났다.

[그림15] 담당자의 전문지식



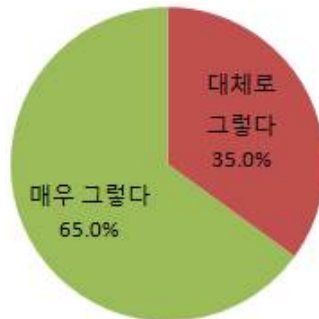
[표25] 담당자의 전문지식

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 13    | 65.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 30.0  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.0   |           |

15) 담당자의 전반적인 만족도

‘남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 35%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림16] 담당자의 만족도



[표26] 담당자의 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 13    | 65.0  | 20(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 35.0  |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표27] 건의사항 조사표

| 관련부분    | 세부내용            | 건수 |
|---------|-----------------|----|
| 교육기회 확대 | 아쿠아피트니스 수업시수 확대 | 1  |

지역 내 교육기관에서 배우기 어려운 ‘아쿠아피트니스’ 수업을 주1회로 확대하여 운영해 주었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 결론

남동대학을 이용인 20명을 대상으로 만족도 결과를 실시하였으며 20부 회수로 100% 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지는 SPSS17.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다.

설문지는 이용인의 일반적 사항 7문항, 프로그램에 대한 만족도 11문항, 직원에 대한 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다.

남동대학 이용인의 인구사회학적 특성을 살펴보면 ‘남성’ 70%, ‘여성’ 30%로 남성이 높은 비율을 차지하고 있으며 연령은 ‘20세’ 50%, ‘19세’ 30%, ‘21세’와 ‘22세’ 각 10% 순으로 나타났다. 경제수준은 ‘비수급자’ 95%, ‘수급자’ 5%로 조사되었으며 거주 지역은 ‘부평구’ 40%, ‘남동구’ 35%, ‘남구’와 ‘연수구’ 각 10%, ‘계양구’ 5%로 이용인 거주지가 남동구를 중심으로 인천시 전 영역으로 확산되고 있음을 확인 할 수 있었다. 이용인과 응답자의 관계는 ‘부모’ 80%, ‘본인’ 15%, ‘기타’ 5%로 설문지의 결과가 학부모의 의견이 적극 반영된 결과라고 볼 수 있다.

남동대학 이용인의 장애 유형은 ‘지적장애’ 90%, ‘자폐성장애’ 10% 로 조사되었으며 장애등급은 ‘3급’ 65%, ‘2급’ 35%로 점차적으로 이용인의 장애등급이 하향되고 있음을 알 수 있었다.

남동대학 설립목적에 맞는 환경여건에 관한 만족도에서는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’ 각 40%, ‘대체로 그렇지 않다’ 20% 순으로 나타났다.

남동대학 교육과정에 관한 만족도 조사 결과를 살펴보면 직업인식 및 준비론 교과목의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 35%로 나타났으며 지역사회관계론 교과목의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇지 않다’ 10% 순으로 조사되었다. 문화예술의 이해 교과목과 생활체육과 건강 교과목의 만족도는 각 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘대체로 그렇다’ 30%로 나타났으며 특별활동은 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 40%로 조사되었다. 이용인 자조모임은 ‘매우 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇다’ 45%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 만족도가 나타났으며 개별상담은 ‘매우 그렇다’ 60%, ‘대체로 그렇다’ 35%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 조사되었다.

남동대학 부모 자조모임의 만족도 결과는 ‘매우 그렇다’ 55%, ‘대체로 그렇다’ 40%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5% 순으로 나타났다.

남동대학 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 45%, ‘대체로 그렇다’ 55%, 재활의 도움 정도에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 55%, ‘대체로 그렇다’ 45%로 응답자의 만족도가 비교적 높은 것으로 조사되었다.

남동대학 직원에 관한 만족도 조사 결과를 살펴보면 적극성에 관한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 70%, ‘대체로 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%순으로 조사되었으며 친절도와 전문지식에 관한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 30%, ‘대체로 그렇지 않다’ 5%로 동일한 응답 결과가 나타났다. 담당자에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 65%, ‘대체로 그렇다’ 35%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

## 2. 제언

2012년 상반기 만족도 조사 결과 이용인의 거주 지역이 인천시 전 영역으로 확산 되었고 장애 등급이 하향된 결과를 나타냈다. 이를 통해 남동대학이 성인 지적·자폐성 장애인을 위한 평생교육 프로그램으로 인지도가 향상되었음을 알 수 있다. 반면, 교육 과정의 만족도 평균 점수는 전년도와 대비하여 0.2점 감소하였다. 이는 심리·사회·문화·직업 중심의 종합적인 교육 보다는 전문성 확립을 통해 졸업 후 진로를 준비하고자 하는 이용인의 욕구가 조사 결과에 반영된 것으로 사료된다.

따라서, 이용인의 잠재력을 개발하고 성장시켜 자립생활의 기초 및 전문성을 확립할 수 있는 차별화 된 교육 내용과 운영에 대한 논의를 통해 남동대학 프로그램의 내실화를 다짐은 물론 이용인 중심의 서비스를 실천할 수 있도록 노력하겠다.

# 사회심리재활팀

## - 남동아카데미 -

### I. 조사의 기본사항

#### 1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2012년 7월 현재 남동아카데미를 이용하고 있는 이용인의 부모 13명을 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.

설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 13부의 설문지를 배포하여 13부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항      | 팀명 | 사회심리재활팀 |
|-----------|----|---------|
| 남동아카데미 회수 |    | 13부     |
| 회 수 율     |    | 100%    |

#### 2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2012년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 14일간

#### 3. 설문내용 및 문항 구성

남동아카데미 설문지는 총 23개의 문항으로 이용인의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용인의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 11문항, 담당자에 대한 만족도에 대한 만족도 4문항, 타인 추천의향 1문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

| 조사항목            | 조사내용                                    | 문항수 |
|-----------------|---|-----|
| 이용인의<br>일반적사항   | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>거주지역/응답자와의 관계 | 7   |
| 프로그램에<br>대한 만족도 | 환경조성/과목별만족도/재활도움정도                      | 10  |
| 직원에 대한<br>만족도   | 육구충족/전문성/강사친절도                          | 3   |
| 전반적인<br>만족도     | 프로그램 전반적만족/담당자 전반적만족/추천의사               | 3   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

조사대상의 성별 분포는 ‘남성’이 53.8%(7명), ‘여’ 46.2%(6명)로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 7.6% 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남성 | 7     | 53.8  |
| 여성 | 6     | 46.2  |
| 계  | 13    | 100.0 |

② 연령

조사대상 연령 분포는 ‘22세’ 53.8%(7명), ‘23세’ 15.4%(2명), ‘19세, 21세, 24세, 29세’ 각 7.7%(각 1명)로 ‘22세’가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

| 구분  | 빈도(명) | 비율(%) |
|-----|-------|-------|
| 19세 | 1     | 7.7   |
| 21세 | 1     | 7.7   |
| 22세 | 7     | 53.8  |
| 23세 | 2     | 15.4  |
| 24세 | 1     | 7.7   |
| 29세 | 1     | 7.7   |
| 계   | 13    | 100.0 |

③ 이용인과의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 프로그램 이용인의 ‘부모’ 100.0%(13명)로 대부분의 모든 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용인과의 관계

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 부모 | 13    | 100.0 |
| 계  | 13    | 100.0 |

④ 경제수준

본 프로그램 이용인의 가정의 경제력 정도는 ‘비수급자(일반)’ 92.3%(12명), ‘국민기초생활보장법 수급자’는 7.7%(1명)로 ‘비수급자(일반) 가정의 이용인이 대부분 이었다.

[표7] 수급여부

| 구분           | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------|-------|-------|
| 비수급자(일반)     | 12    | 92.3  |
| 국민기초생활보장 수급자 | 1     | 7.7   |
| 계            | 13    | 100.0 |

### ⑤ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 ‘인천 남동구’가 61.5%(8명)로 가장 높게 나타났고, ‘인천 남구’와 ‘경기도 시흥’이 15.4%(2명), ‘경기도 부천’이 7.7%(1명)로 나타나 ‘인천시 남동구’ 지역에 이용인 거주분포가 가장 높게 나타났다.

[표8] 거주지역

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 8     | 61.5  |
| 인천 남구  | 2     | 15.4  |
| 경기도 시흥 | 2     | 15.4  |
| 경기도 부천 | 1     | 7.7   |
| 계      | 13    | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 ‘지적장애’가 53.8%(7명)로 가장 높은 비중을 차지하였고, ‘자폐성장애’ 30.8%(4명), ‘뇌병변장애’ 15.4%(2명)로 나타났다.

[표9] 주장애유형

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------|-------|-------|
| 지적장애  | 7     | 53.8  |
| 자폐성장애 | 4     | 30.8  |
| 뇌병변장애 | 2     | 15.4  |
| 계     | 13    | 100.0 |

② 장애등급

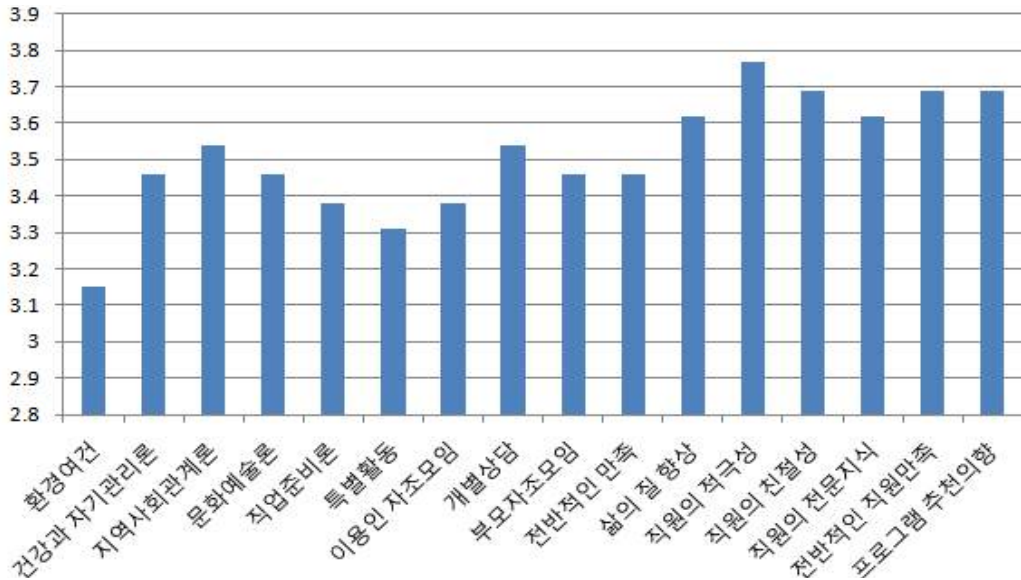
조사대상자의 장애 등급 분포는 ‘2급’이 53.8%(7명)로 높은 빈도를 나타내었고, ‘1급’ 30.8%(4명), ‘3급’ 15.4%(2명)로 나타났다.

[표10] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 1급 | 4     | 30.8  |
| 2급 | 7     | 53.8  |
| 3급 | 2     | 15.4  |
| 계  | 13    | 100.0 |

2. 만족도 조사 결과

남동아카데미의 만족도는 총 23개의 문항을 4점 척도로 조사하였으며 전체만족도 평균값 3.51로 비교적 높게 나타났다.



[그림1] 만족도 평균

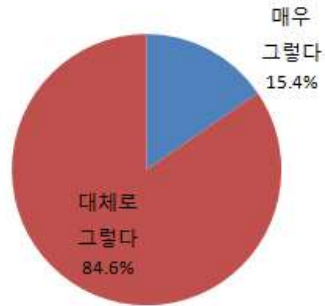
[표11] 만족도 평균

| 구분         | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|------------|------|------|-----|-----|-----|
| 환경여건       | 3.15 | .376 | 13  | 3   | 4   |
| 건강과 자기관리론  | 3.46 | .519 | 13  | 3   | 4   |
| 지역사회관계론    | 3.54 | .519 | 13  | 3   | 4   |
| 문화예술론      | 3.46 | .660 | 13  | 2   | 4   |
| 직업준비론      | 3.38 | .650 | 13  | 2   | 4   |
| 특별활동       | 3.31 | .480 | 13  | 3   | 4   |
| 이용인 자조모임   | 3.38 | .506 | 13  | 3   | 4   |
| 개별상담       | 3.54 | .660 | 13  | 2   | 4   |
| 부모자조모임     | 3.46 | .519 | 13  | 3   | 4   |
| 전반적인 만족    | 3.46 | .519 | 13  | 3   | 4   |
| 삶의 질 향상    | 3.62 | .506 | 13  | 3   | 4   |
| 직원의 적극성    | 3.77 | .439 | 13  | 3   | 4   |
| 직원의 친절성    | 3.69 | .480 | 13  | 3   | 4   |
| 직원의 전문지식   | 3.62 | .506 | 13  | 3   | 4   |
| 전반적인 직원 만족 | 3.69 | .480 | 13  | 3   | 4   |
| 프로그램 추천의향  | 3.69 | .480 | 13  | 3   | 4   |

### 1) 환경여건에 대한 만족도

남동아카데미의 환경여건을 묻는 설문 분석결과 '매우 그렇다' 15.4%(2명), '대체로 그렇다' 84.6%(11명)로 나타났다.

[그림2] 환경여건



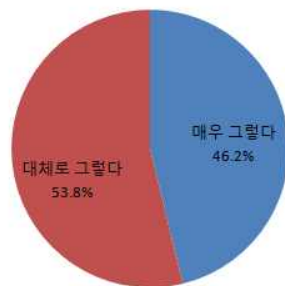
[표12] 환경여건

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

2) 건강과 자기관리론

건강과 자기관리론 교과의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)로 나타났다. 조사결과 건강과 자기관리론 수업에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 분석된다.

[그림3] 건강과 자기관리론



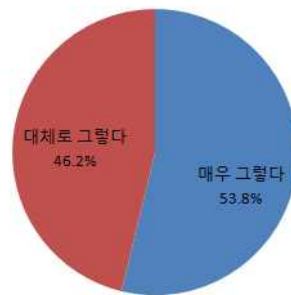
[표13] 건강과 자기관리론

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

### 3) 지역사회관계론

지역사회관계론 교과목의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.2%(6명)의 만족도를 나타내었다. 지역사회시설이용, 대중교통이용훈련, 금전관리훈련 등의 지역사회관계론 수업에 대체적으로 만족하고 있는 것으로 분석된다.

[그림4] 지역사회관계론



[표14] 지역사회관계론

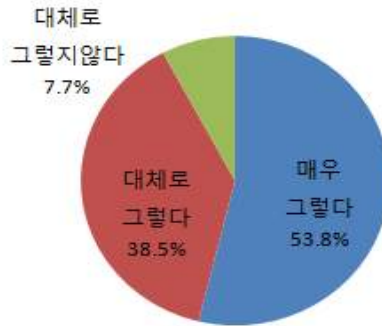
| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 7     | 53.8  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 6     | 46.2  |           |

### 4) 문화예술론

문화예술론 교과목의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 나타내었다.

전반적으로 문화예술론 교과목에 대해 만족하는 것을 알 수 있다. 그러나 소수의 의견이지만 문화예술론 교과목에 만족하지 못하는 이용인과 학부모가 있어 향후 다양한 문화예술 프로그램의 개발 및 문화예술 교과목 선택과 수강의 폭을 넓히는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

[그림5] 문화예술론



[표15] 문화예술론

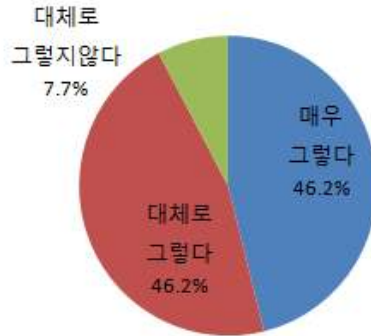
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 7     | 53.8  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 38.5  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 7.7   |           |

### 5) 직업준비론

직업준비론 교과목의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 와 ‘대체로 그렇다’가 각 46.2%(각 6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 나타내었다.

전반적으로 직업준비론 교과목에 만족하는 것으로 나타났으나 대체로 만족하지 못하는 이용인 및 학부모가 있음을 알 수 있다. 「남동아카데미」가 문화·여가 중심의 평생교육 프로그램이기 때문에 향후 직업준비론 교과목의 확대는 남동아카데미 설립목적과 부합하지 않으나, 건전한 성인기 준비를 위해 내실있는 직업준비론 교과목목을 진행해야 할 것으로 파악된다.

[그림6] 직업준비론



[표16] 직업준비론

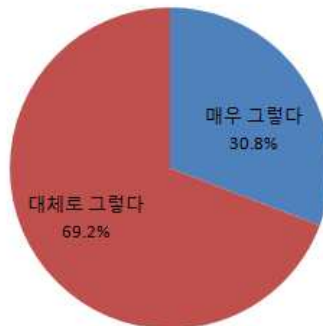
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 6     | 46.2  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 46.2  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 7.7   |           |

## 6) 특별활동

특별활동의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 30.8%(4명), ‘대체로 그렇다’ 69.2%(9명)의 만족도를 나타내었다.

오리엔테이션, 소래습지생태체험, 요리경연대회 등 지역사회 내 다양한 행사참여를 통한 사회경험증대 및 사회적응 훈련에 전반적으로 만족하고 있는 것으로 파악된다.

[그림7] 특별활동



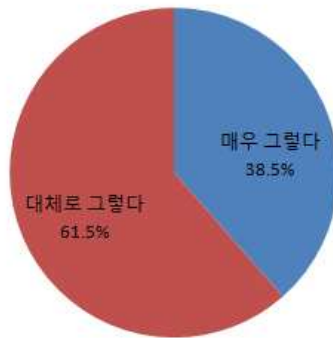
[표17] 특별활동

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 4     | 30.8  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 9     | 69.2  |           |

### 7) 이용인 자조모임

이용인 자조모임의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 38.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 61.5%(8명)로 응답함으로써 이용인 자조모임에 대하여 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림8] 이용인 자조모임



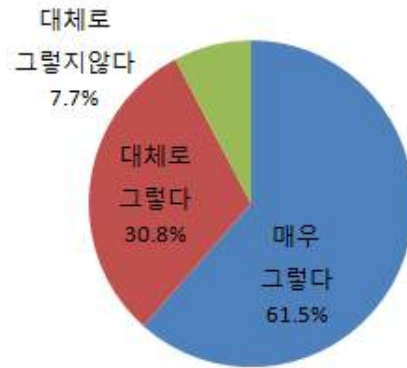
[표18] 이용인 자조모임

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 5     | 38.5  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 8     | 61.5  |           |

### 8) 개별상담

개별상담의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 나타내었다. 전체 이용인의 90%가 넘는 이용인이 개별상담에 큰 만족을 느끼고 있음을 나타낸다.

[그림9] 개별상담



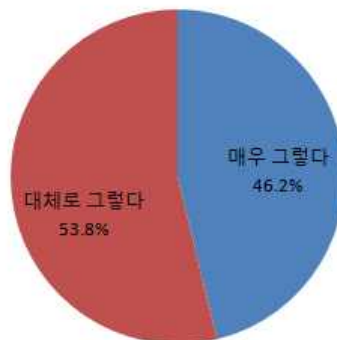
[표19] 개별상담

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다     | 8     | 61.5  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 30.8  |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 7.7   |           |

## 9) 부모자조모임

부모자조모임의 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)의 만족도를 나타내었다.

[그림10] 부모자조모임



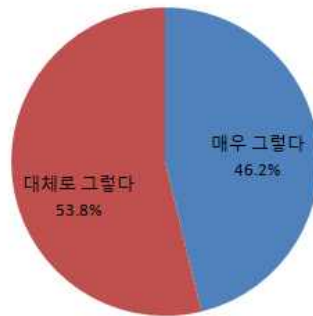
[표20] 부모자조모임

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

10) 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족

남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)의 만족도를 나타냈다. 이는 현재 진행되는 있는 남동아카데미 프로그램에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림11] 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족



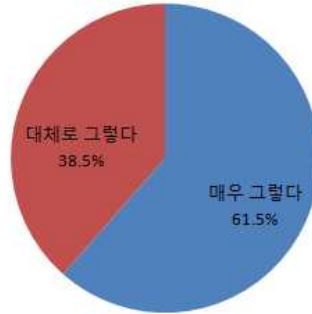
[표21] 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족

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

11) 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상

남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상을 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)의 만족도를 나타내었다. 전체 응답자의 60%가 넘는 수가 남동아카데미 프로그램 이용이 삶의 질 향상에 도움이 됨을 인식하고 이를 만족하고 있는 것으로 분석된다.

[그림12] 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상



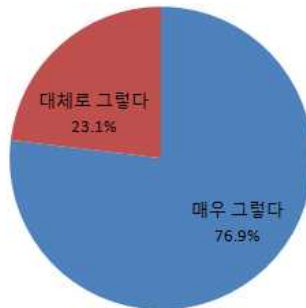
[표22 ] 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 61.5  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 38.5  |           |

## 12) 직원의 적극성

남동아카데미 담당자의 적극성에 대한 만족을 묻는 문항에 ‘매우 그렇다’ 76.9%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23.1%(3명)으로 조사되어 직원의 적극성에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 분석된다.

[그림13] 직원의 적극성



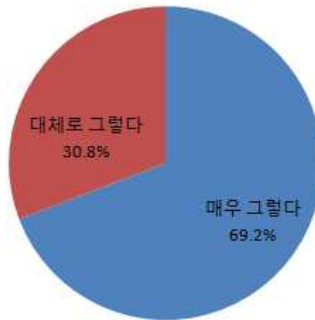
[표23] 직원의 적극성

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

### 13) 직원의 친절성

직원의 친절성에 대한 만족을 묻는 문항에는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)로 직원의 친절성에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

[그림14] 직원의 친절성



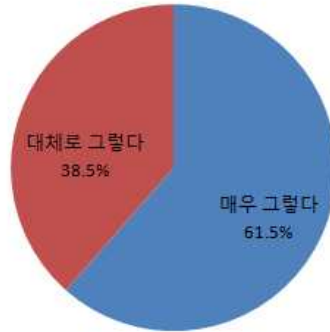
[표24] 직원의 친절성

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 9     | 69.2  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 30.8  |           |

### 14) 직원의 전문지식 및 기술

담당직원의 전문지식 및 기술에 대한 만족도를 묻는 문항에는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 직원의 전문지식 및 기술 보유에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타난다.

[그림15] 직원의 전문지식 및 기술



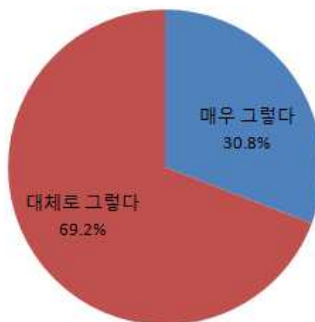
[표25] 직원의 전문지식 및 기술

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 8     | 61.5  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 5     | 38.5  |           |

### 15) 직원에 대한 전반적인 만족도

직원에 대한 전반적인 만족도를 묻는 문항에서는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)으로 응답자는 남동아카데미 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

[그림16] 직원에 대한 전반적인 만족도



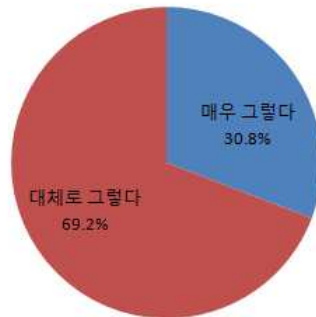
[표26] 직원에 대한 전반적인 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 9     | 69.2  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 30.8  |           |

### 16) 남동아카데미 추천의향

남동아카데미 프로그램 추천의향을 묻는 문항에 응답자는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 30.8(4명)로 응답하였다. 이는 응답자의 대부분이 타인에게 본 프로그램을 긍정적으로 추천할 수 있음을 나타냄과 동시에 응답자가 남동아카데미 프로그램에 전반적으로 만족하고 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다.

[그림17] 남동아카데미 추천의향



[표27] 남동아카데미 추천의향

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇다  | 9     | 69.2  | 13(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 4     | 30.8  |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

[표28] 건의사항 조사표

| 관련부분    | 세부내용   | 건수 |
|---------|--|----|
| 시설환경 개선 | ·협소한 수업공간의 개선 및 수업공간 확보                          | 3  |
| 상담 활용   | ·이용인과의 더 깊이있는 개별상담 실시<br>·개별상담 내용을 활용한 깊이있는 부모상담 | 1  |

남동아카데미 건의 사항으로는 현재 이용인의 수에 비해 협소한 시설에 대한 환경개선에 대한 건의가 3건으로 많이 거론되었다.

현재 남동아카데미 수업은 지역사회와의 활발한 연계로 복지관 내부 수업 뿐만 아니라 공예방 및 체육관을 활용하여 수업을 진행하고 있다. 또한 복지관 맞은편 만수주공7단지 지하에 위치한 남동평생학습실의 이용을 확대하고 대동아파트(前 그룹홈)를 수업 장소로 활용하고 있어 협소한 수업공간 개선을 위한 노력을 하고 있다.

그 다음으로 현재 높은 만족도를 보인 이용인과의 개별상담을 더 깊이 있게 실시해 줄 것과 그 내용을 부모상담 시 적극 활용해달라는 의견이 건의되었다.

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 결론

남동아카데미를 이용하고 있는 이용인 13명 대상으로 만족도 결과를 실시하여 13부 회수로 100% 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지는 SPSS12.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다.

본 조사는 이용인의 일반적인 사항을 알아보는 7문항, 프로그램 만족도에 대한 10문항, 직원만족에 대한 3문항, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도에 대한 3문항으로 구성되어 있다.

본 프로그램의 대상자인 이용인들이 직접 문항을 이해하고 척도를 체크하는 것에 어려움이 있어 만족도 조사는 학부모가 표기한 것이 대부분이므로 이용인보다는 학부모의 의견이 적극 반영된 결과라고 볼 수 있다.

조사대상자의 성별은 ‘남성’이 53.8%(7명), ‘여’ 46.2%(6명)로 ‘남성’이 ‘여성’에 비해 7.6% 많은 것으로 나타났고, 연령 분포는 ‘22세’ 53.8%(7명), ‘23세’ 15.4%(2명), ‘19세, 21세, 24세, 29세’ 각 7.7%(각 1명)로 ‘22세’가 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 응답자는 본 프로그램 이용인의 ‘부모’ 100.0%(13명)로 대부분의 모든 응답을 부모가 대신 하였다.

남동아카데미 이용인의 경제수준은 ‘비수급자(일반)’ 92.3%(12명), ‘국민기초생활보장법 수급자’는 7.7%(1명)로 ‘비수급자(일반) 가정의 이용인이 대부분이고, 거주지 분포는 ‘인천 남동구’가 61.5%(8명)로 가장 높게 나타났으며 ‘인천 남구’와 ‘경기도 시흥’이 15.4%(2명), ‘경기도 부천’이 7.7%(1명)로 나타나 ‘인천시 남동구’ 지역에 이용인 거주분포가 가장 높은 것을 볼 수 있다.

남동아카데미 이용인의 장애 유형은 ‘지적장애’가 53.8%(7명)로 가장 높은 비중을 차지하였고 ‘자폐성장애’ 30.8%(4명), ‘뇌병변장애’ 15.4%(2명)이며, 장애등급은 ‘2급’이 53.8%(7명)로 높은 빈도를 나타냈고 ‘1급’ 30.8%(4명), ‘3급’ 15.4%(2명)로 나타났다.

남동아카데미의 환경여건에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 15.4%(2명), ‘대체로 그렇다’ 84.6%(11명)로 나타났다. 남동아카데미 교과에 관련된 수업에

대한 만족도 조사 결과 건강과 자기관리론 교과의 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)로 나타났고, 지역사회관계론 교과의 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 46.2%(6명)의 만족도를 나타냈다. 문화예술론 교과의 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 53.8%(7명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 보였고, 직업준비론 교과의 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 와 ‘대체로 그렇다’가 각 46.2%(각 6명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 나타내었다.

특별활동에는 ‘매우 그렇다’ 30.8%(4명), ‘대체로 그렇다’ 69.2%(9명)의 만족도의 보였고, 이용인 자조모임은 ‘매우 그렇다’ 38.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 61.5%(8명)의 만족도를 나타내었으며, 개별상담에는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명), ‘대체로 그렇지 않다’ 7.7%(1명)의 만족도를 나타내었다.

다음은 부모자조모임에 대한 만족도 결과이다. 부모자조모임 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)의 만족도를 나타내었다.

남동아카데미 전반적인 프로그램의 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 46.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 53.8%(7명)의 만족도를 나타냈으며, 남동아카데미를 통한 삶의 질 향상을 묻는 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)의 만족도를 보여 남동아카데미 프로그램의 만족에 대체적으로 긍정적인 응답을 보인 것으로 나타난다.

다음은 남동아카데미 직원에 대한 만족도조사 결과이다. 직원의 적극성 만족도는 ‘매우 그렇다’ 76.9%(10명), ‘대체로 그렇다’ 23.1%(3명)으로 조사되었으며, 직원의 친절성 만족도는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)로 나타났다. 또한 직원의 전문지식 및 기술 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 61.5%(8명), ‘대체로 그렇다’ 38.5%(5명)로 조사되었다.

직원의 전반적인 만족도를 묻는 문항에는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대체로 그렇다’ 30.8%(4명)으로 응답자의 대부분은 남동아카데미 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

남동아카데미 추천의향에 관한 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 69.2%(9명), ‘대

체로 그렇다' 30.8(4명)로 응답하였다. 이는 응답자의 대부분이 타인에게 본 프로그램을 긍정적으로 추천할 수 있음을 나타냄과 동시에 응답자가 남동아카데미 프로그램에 전반적으로 만족하고 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다.

## 2. 제언

본 프로그램의 대상자인 이용인들이 직접 문항을 이해하고 척도를 체크하는 것에 어려움이 있어 만족도 조사는 학부모가 표기한 것이 대부분이므로 이용인보다는 학부모의 의견이 적극 반영된 결과라고 볼 수 있다.

2012년 이용인 만족도 조사를 통해 남동아카데미 프로그램 및 담당자에 대한 전반적인 만족도와 이용인의 욕구를 파악하는데 유용한 계기가 되었다. 4점 만점의 전 문항 평균 3.51로 전반적으로 높은 만족도를 나타내었다.

남동아카데미의 교과목에 대한 만족도 조사 결과 대체적으로 만족하고 있음을 알 수 있다. 특히 이용인의 고민 및 올바른 생활습관 형성 지도를 위한 개별상담과 다양한 지역사회시설을 이용하는 지역사회관계론에 학부모들의 만족도가 가장 높음을 알 수 있었다.

교과목의 만족도 평균이 거의 비슷하나 만족도 중 특별활동의 만족도가 낮게 나타났음을 알 수 있다. 이는 대부분의 특별활동이 만족도조사 실시 이후에 계획되어 있어 이용인 및 학부모의 높은 만족도를 기대하기 어려웠다. 향후 다양한 내부 행사 및 지역사회 내 외부행사에 참여를 통해 사회적응능력 향상을 꾀하겠다.

“남동아카데미 담당교사는 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?” 라는 질문에 평균 3.7점으로 가장 높은 만족도를 보였다. 이는 지속적인 부모상담 실시와 월 1회 정기적으로 실시하는 부모자조모임에서 거론된 학부모들의 의견을 적극 반영하여 학사를 운영함으로써 이용인의 만족도를 향상시킨 요인으로 꼽힌다.

그러나 본 만족도 조사에서 “남동아카데미에 필요한 환경여건이 갖추어져 있다고 생각하십니까?” 라는 질문에 평균 3.15로 가장 낮은 응답률을 보였으며, 기타 건의사항란에도 이용인과 프로그램의 수에 비해 수업장소가 협

소하여 이에 대한 개선이 필요하다는 의견이 주를 이루었다.

현재 남동아카데미의 수업의 30%정도가 활발한 지역사회기관 연계를 통해 공예방·체육관 등 복지관 외부에서 진행되고 있다. 또한 지역 내 높아져가는 성인 장애인 평생교육의 욕구와 본 기관의 협소한 프로그램 장소의 개선을 위해 남동구청에 지속적으로 요구하여 남동평생학습실을 임대받아 수업 장소로 사용하게 되었으며, 예전 그룹홈으로 사용되던 대동아파트를 아카데미 수업 장소로 활용하는 등 협소한 환경 개선을 위한 노력을 보이고 있다.

프로그램의 질 향상 뿐만 아니라 환경개선에도 지속적으로 노력하여 남동아카데미에 대한 전반적인 만족도를 더 향상시킬 수 있도록 노력하겠다.

2012년 이용인 만족도조사를 통해 표출된 이용인과 학부모들의 의견과 욕구를 최대한 수렴하고 프로그램의 목적에 부합한 다양한 프로그램의 개발로 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여 성인 장애인들의 삶의 질 향상을 도모해야 할 것이다.

향후 남동아카데미 특화프로그램 개발 및 홍보를 통해 이용인 삶의 질 향상을 추구하고 성인 장애인들이 건강하게 사회에 통합될 수 있도록 「남동아카데미」가 성인 평생교육 프로그램의 대중화와 발전에 앞장서야 할 것이다.

# 직업재활팀

강명진 대리 / 직업재활사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2012 상반기 이용인 만족도 조사’는 2012년 7월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업후 적응지도 서비스를 이용하고 있는 이용인 42명을 대상으로 실시하였다. 설문지는 해당 프로그램 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 직접 설문지의 응답이 어려운 지적장애 이용인들은 보호자를 통하여 설문에 응답할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 직업재활팀   |
|-----------|---|
| 설문지 배부    | 57부<br>(직업적응훈련 13부 /<br>취업후적응지도 30부 /<br>취업알선 9부 / 지원고용 6부) |
| 설문지 회수    | 42부   |
| 회 수 율     | 73.7%   |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2012년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 14일간
- 설문지 회수 : 7월 18일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표 2] 설문내용

| 조사항목        |                                | 조사내용   | 문항수 |
|-------------|--------------------------------|--|-----|
| 이용인의 일반적 사항 |                                | 성별/연령/장애유형<br>/장애등급/경제수준/거주지역 등                      | 8   |
| 직업적응<br>훈련  | 프로그램 및 직원,<br>부모회 등에 관한<br>만족도 | 시설 및 환경만족도/하위<br>프로그램만족도/직원만족도<br>/부모회 만족도 등         | 21  |
| 취업알선        | 프로그램 및<br>정보제공, 직원<br>등에 관한사항  | 정보제공만족도/프로그램내용<br>및 욕구만족도/직원만족도<br>/전반적 만족도/타인추천의향 등 | 11  |
| 지원고용        | 프로그램 및<br>정보제공, 직원<br>등에 관한사항  | 정보제공만족도/프로그램<br>내용만족도/직원만족도<br>/타인추천의향 등             | 12  |
| 취업후<br>적응지도 | 프로그램 및 직원<br>등에 관한사항           | 직장만족도/적응지도 만족도<br>/사후모임만족도/직원만족도<br>/전반적 만족도 등       | 17  |
| 건의사항        |                                | 개별기재   | -   |

문항의 신뢰도는 각 프로그램별 설문문항 전체에 대한 신뢰도를 산출하였으며 아래의 [표 3]에서 보는 바와 같이 높은 수준의 신뢰도를 보여주고 있는 것으로 나타났다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분              | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호   | 문항수 |
|-------------------|--------------------|--------|-----|
| 직업적응훈련 만족도 전 문항   | .90                | 9번~29번 | 21  |
| 취업알선 만족도 전 문항     | .91                | 9번~19번 | 11  |
| 지원고용만족도 전 문항      | .95                | 9번~20번 | 12  |
| 취업후 적응지도 만족도 전 문항 | .92                | 9번~25번 | 17  |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

전체 이용인 중 남자가 29명, 여자가 13명으로 남자의 비율이 2배 가량 높게 나타났으며, 서비스 유형별로 살펴봤을 때 직업적응훈련의 경우 남녀의 비율이 비슷하였으나 전체적으로 여성의 비율이 낮은 것으로 드러났다.

[표 4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 남자 | 29    | 69.0  |
| 여자 | 13    | 31.0  |
| 계  | 42    | 100.0 |

[표 5] 서비스 유형별 성별분포

| 구분 | 직업적응훈련 | 취업알선 | 지원고용 | 적응지도 | 전체 |
|----|--------|------|------|------|----|
| 남자 | 7      | 5    | 5    | 12   | 29 |
| 여자 | 5      | 3    | 0    | 5    | 13 |
| 전체 | 12     | 8    | 5    | 17   | 42 |

### ② 연령

연령은 20대가 83.3%로 가장 많은 것으로 나타났으며 30대(11.9%), 50대(4.8%) 순으로 조사되었다. 복지관이용인의 분포도가 20대와 그 외 연령대로 분화되고 있음을 나타내는 지표라고 할 수 있다. 2011년과 비교했을 경우 20대의 비율이 약 14%정도 증가하였으며 30대의 비율은 12% 감소된 현상이 나타났다.

[표 6] 연령별

| 구분  | 빈도(명)     |          |          |           |    | 비율(%) |
|-----|-----------|----------|----------|-----------|----|-------|
|     | 직업적응훈련    | 취업알선     | 지원고용     | 적응지도      | 전체 |       |
| 20대 | 11(91.7)  | 6(75.0)  | 5(100.0) | 13(76.5)  | 35 | 83.3  |
| 30대 | 1(8.3)    |          |          | 4(23.5)   | 5  | 11.9  |
| 40대 |           |          |          |           |    | 0.0   |
| 50대 |           | 2(25.0)  |          |           | 2  | 4.8   |
| 계   | 12(100.0) | 8(100.0) | 5(100.0) | 17(100.0) | 42 | 100.0 |

### ③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활 보장법 수급자가 전체 응답자의 11.9%(5명)로 나타났다. 프로그램 별로 보면 직업적응훈련반 이용인이 2명, 취업알선이 1명, 지원고용 1명, 취업후적응지도 이용인이 1명으로 나타났다. 2011년과 비교했을 경우 수급자의 비율이 약 3%정도 감소한 것으로 나타났다.

[표 7] 경제수준별

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 비수급자 | 37    | 88.1  |
| 수급자  | 5     | 11.9  |
| 계    | 42    | 100.0 |

④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 남동구가 66.6%로 가장 높은 빈도를 보이고 있다. 그 외 남구, 부평, 연수구, 중구 순으로 그 뒤를 잇는 것으로 나타났다. 한편 인천을 제외한 기타 지역에서도 1명의 응답자가 있었다.

[표 8] 거주 지역별

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|-------|
| 인천 남동구 | 28    | 66.6  |
| 인천 남구  | 6     | 14.3  |
| 인천 중구  | 1     | 2.4   |
| 인천 부평구 | 4     | 9.5   |
| 인천 연수구 | 2     | 4.8   |
| 기타     | 1     | 2.4   |
| 계      | 42    | 100.0 |

⑤ 이용인과의 관계

본인과 부모에 대한 설문이 대부분이었으며 형제자매의 설문이 1사례 있었다. 지적장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 이루어질 가능성이 높으며, 취업알선 및 취업후적응지도의 대상이 되는 장애인의 경우 설문에 대한 이해 및 본인의 의사표현이 가능하므로 본인을 대상으로 한 설문이 진행된 결과로 보여진다.

[표 9] 이용인과의 관계별

| 구분   | 빈도(명) | 비율(%) |
|------|-------|-------|
| 본인   | 28    | 66.7  |
| 부모   | 13    | 30.9  |
| 형제자매 | 1     | 2.4   |
| 계    | 42    | 100.0 |

## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애 유형

직업적응훈련 및 지원고용, 취업후적응지도의 주대상인 지적장애인이 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 또한 취업알선의 경우에도 지원고용과 동시에 이루어지는 경향이 있어 지적장애인이 가장 높게 나타난 것으로 보여진다. 전체적으로 지적장애 80.9%, 자폐성장애 11.9% 순으로 높게 나타났으며, 지체장애인이 4.8%로 그 뒤를 이었다. 상반기 중 직업재활 서비스가 주로 지적장애 및 자폐성장애인을 대상으로 이루어졌음을 나타내고 있다.

[표 10] 주장애 유형별

| 구분    | 빈도(명)  |      |      |      | 계  | 비율(%) |
|-------|--------|------|------|------|----|-------|
|       | 직업적응훈련 | 취업알선 | 지원고용 | 적응지도 |    |       |
| 지체장애  |        | 2    |      |      | 2  | 4.8   |
| 청각장애  |        |      |      | 1    | 1  | 2.4   |
| 지적장애  | 11     | 5    | 4    | 14   | 34 | 80.9  |
| 자폐성장애 | 1      | 1    | 1    | 2    | 5  | 11.9  |
| 계     | 12     | 8    | 5    | 17   | 42 | 100.0 |

### ② 이용인의 장애등급

2급 장애인이 45.2%(19명)로 가장 많은 빈도를 보였으며, 다음이 3급(42.9%) 순으로 나타났다. 조사 대상자 중 97.6%가 중증으로 나타났으며 2011년과 비슷한 양상으로 나타나고 있다. 장애등급과 관계없이 중증으로 분류되는 지적장애인이 서비스 이용인의 대부분을 차지하고 있는 경향성의 영향도 있

으며, 직업재활서비스 대상층이 중증장애인으로 형성되었음을 알 수 있다.

[표 11] 장애 등급별

| 구분 | 빈도(명) | 비율(%) |
|----|-------|-------|
| 1급 | 4     | 9.5   |
| 2급 | 19    | 45.2  |
| 3급 | 18    | 42.9  |
| 4급 | 1     | 2.4   |
| 계  | 42    | 100.0 |

### 3) 복지관 이용관련 특성

#### ① 프로그램 이용기간

1년 이상 이용인의 수가 26.2%(11명)로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상 이용인의 빈도가 23.8%(10명)로 두 번째, 그 뒤를 1년~2년 미만과 2년~3년 미만 이용인이 같은 빈도(19.0%)로 조사되었다. 직업적응훈련반의 경우 신규로 이용인이 입소하였으며, 취업후적응지도의 경우 장기근속자가 많이 분포하고 있기 때문인 것으로 보여진다.

[표 12] 프로그램 이용기간 별

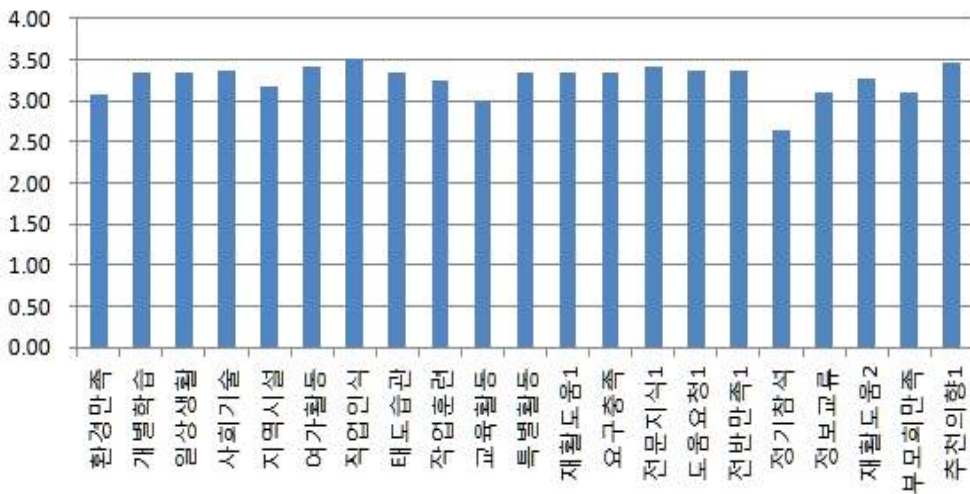
| 구분       | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------|-------|-------|
| 1년 미만    | 11    | 26.2  |
| 1년~2년 미만 | 8     | 19.0  |
| 2년~3년 미만 | 8     | 19.0  |
| 3년~4년 미만 | 4     | 9.6   |
| 4년~5년 미만 | 1     | 2.4   |
| 5년 이상    | 10    | 23.8  |
| 합계       | 42    | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

### 1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 만족도는 총21개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족도와 직원, 부모회, 전반적 만족 정도를 조사하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 1]과 같다.

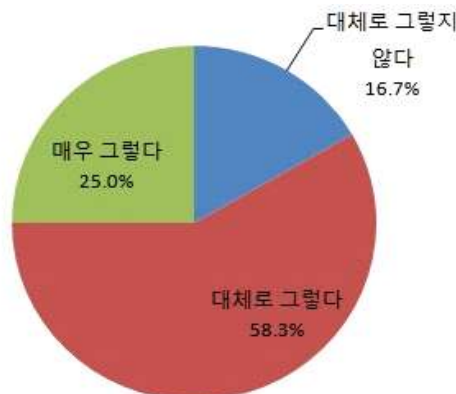
[그림 1] 직업적응훈련 만족도 평균



#### ① 보람터 시설 및 환경만족도

‘보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 58.3%(7명)가 '대체로 그렇다', 25.0%(3명)가 '매우 그렇다'고 응답하여 전반적으로 시설에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 2]와 [표 13]과 같다.

[그림 2] 시설 및 환경에 대한 만족도



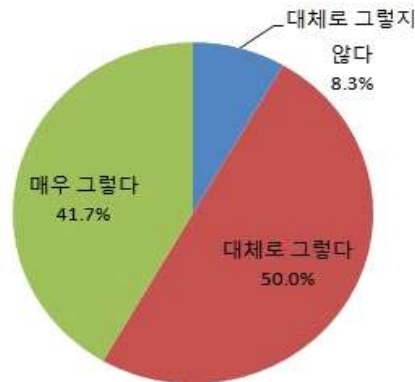
[표 13] 시설 및 환경에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 16.7  | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 58.3  |           |
| 매우 그렇다     | 3     | 25.0  |           |

② 하위프로그램 만족도

· 개별학습 프로그램에 대한 만족정도에 대해서 50.0%(6명)가 '대체로 그렇다', 41.7%(5명)가 '매우 그렇다'고 응답하였으며, '대체로 그렇지 않다'에 8.3%(1명)가 응답하였다. 대체로 직업훈련 프로그램에 대하여 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 3]과 [표 14]와 같다.

[그림 3] 개별학습 프로그램 만족도



[표 14] 개별학습 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 50.0  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 41.7  |           |

· 일상생활훈련프로그램에 대한 만족정도는 50.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’, 41.7%(7명)가 ‘매우 그렇다’, 8.3%(1명)가 ‘대체로 그렇지 않다’고 대답하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 4]와 [표 15]와 같다.

[그림 4] 일상생활훈련 프로그램 만족도



[표 15] 일상생활훈련 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 50.0  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 41.7  |           |

· 사회기술훈련 프로그램에 대한 만족정도는 ‘대체로 그렇다’가 41.7%(5명), ‘매우 그렇다’가 41.7%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘무응답’이 각각 8.3%(1명)으로 조사되었다. 사회기술훈련 프로그램에 대해 대체로 만족하고 있으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 5]와 [표 16]과 같다.

[그림 5] 사회기술훈련 프로그램 만족도

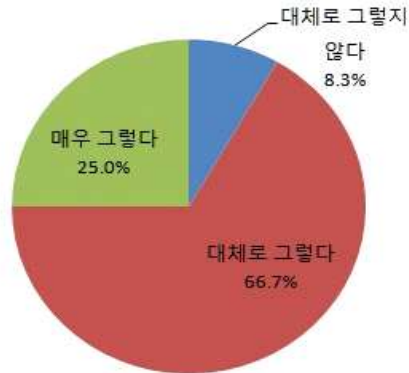


[표 16] 사회기술훈련 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 41.7  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 41.7  |           |
| 무응답        | 1     | 8.3   |           |

· 지역사회시설 이용 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 66.7%(8명)가 ‘대체로 그렇다’로, 25.0%(3명)가 ‘매우 그렇다’로 응답, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 사례도 8.3%(1명) 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 6]과 [표 17]과 같다.

[그림 6] 지역사회시설이용 프로그램 만족도



[표 17] 지역사회시설이용 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 66.7  |           |
| 매우 그렇다     | 3     | 25.0  |           |

· 여가활동프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 58.3%(7명)가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 33.3%(4명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하여 대부분의 이용인이 만족하고 있는 것으로 나타났다. ‘매우 그렇지 않다’고 응답하여 만족도가 낮은 사례수가 1명(8.3%) 있었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 7]과 [표 18]과 같다.

[그림 7] 여가활동 프로그램 만족도

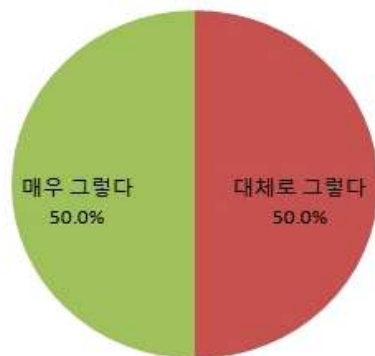


[표 18] 여가활동 프로그램 만족도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 33.3  |           |
| 매우 그렇다    | 7     | 58.3  |           |

· 직업인식프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 50.0%(6명)로 조사되어 대부분의 이용인이 직업인식 프로그램에 높은 수준으로 만족하는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 8]과 [표 19]과 같다.

[그림 8] 직업인식 프로그램 만족도

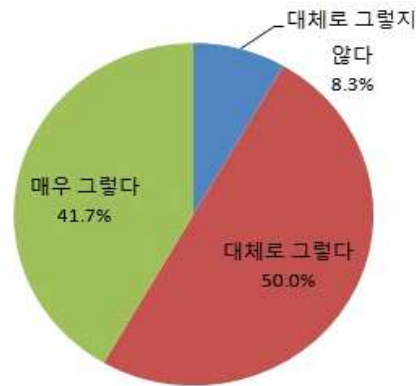


[표 19] 직업인식 프로그램 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇다 | 6     | 50.0  | 12(100.0) |
| 매우 그렇다  | 6     | 50.0  |           |

· 작업태도와 작업습관 형성과 관련된 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 50.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’로, 41.7%(6명)가 ‘매우 그렇다’로 응답, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 사례도 8.3%(1명) 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 9]과 [표 20]과 같다.

[그림 9] 태도습관 프로그램 만족도

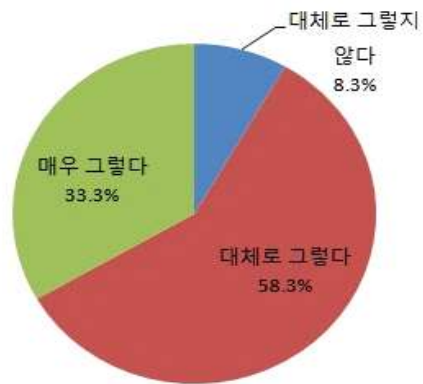


[표 20] 태도습관 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 50.0  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 41.7  |           |

· 작업훈련프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 58.3%(7명)가 ‘대체로 그렇다’로, 33.3%(4명)가 ‘매우 그렇다’로 응답, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 사례도 8.3%(1명) 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 10]과 [표 21]과 같다.

[그림 10] 작업훈련 프로그램 만족도

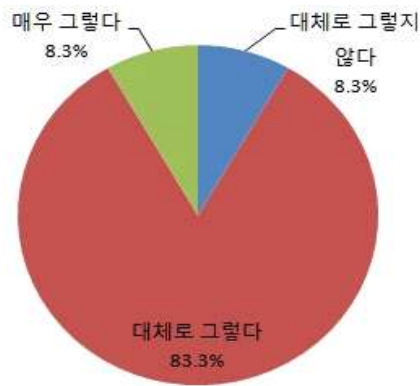


[표 21] 작업훈련 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 58.3  |           |
| 매우 그렇다     | 4     | 33.3  |           |

· 교육활동 프로그램에 대한 만족도에 대해서는 ‘대체로 그렇다’에 83.3%(10명)가 응답하였으며, ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’에는 각각 8.3%(1명)가 응답한 것으로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 11]과 [표 22]와 같다.

[그림 11] 교육활동 프로그램 만족도

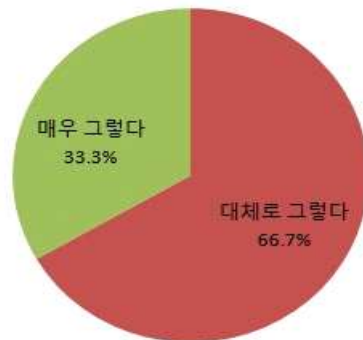


[표 22] 교육활동 프로그램 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 10    | 83.3  |           |
| 매우 그렇다     | 1     | 8.3   |           |

· 특별활동 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 66.7%(8명)가 ‘대체로 그렇다’로, 33.3%(4명)가 ‘매우 그렇다’로 응답하여 높은 만족도가 표현되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림6]과 [표17]과 같다.

[그림 12] 특별활동 프로그램 만족도



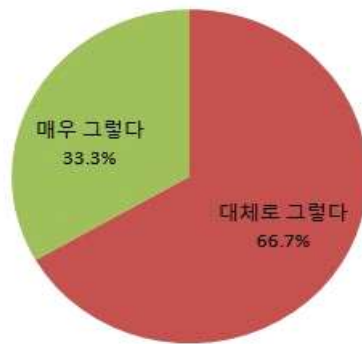
[표 23] 특별활동 프로그램 만족도

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

③ 재활의 도움에 대한 만족도

‘위의 프로그램들을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’ 라는 질문에 66.7%(8명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였으며, 33.3%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며 대체로 보람터의 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하며 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 13]과 [표 24]와 같다.

[그림 13] 재활의 도움정도



[표 24] 재활의 도움정도

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

#### ④ 직원에 대한 만족도

· 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 욕구충족을 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 50.0%(6명)가 ‘매우 그렇다’, 41.7%(5명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였으며, ‘매우 그렇지 않다’고 응답한 사례도 8.3%(1명) 조사되었다. 전반적으로 직원에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 14]와 [표 25]와 같다.

[그림 14] 이용인에 대한 요구충족노력

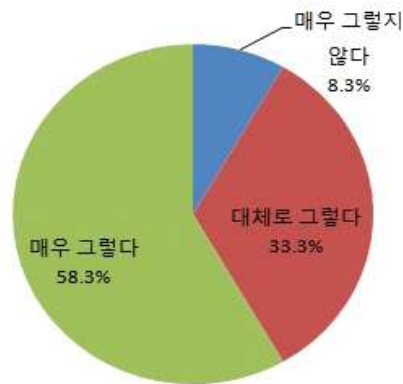


[표 25] 이용인에 대한 요구충족노력

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 5     | 41.7  |           |
| 매우 그렇다    | 6     | 50.0  |           |

· 담당직원이 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 58.3%(7명)가 ‘매우 그렇다’, 33.3%(4명)가 ‘대체로 그렇다’, 8.3%(1명)가 ‘매우 그렇지 않다’라고 응답하였으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 15]과 [표 26]과 같다.

[그림 15] 담당직원의 전문지식정도

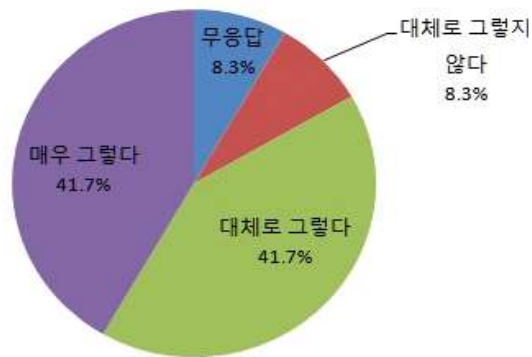


[표 26] 담당직원의 전문지식정도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 33.3  |           |
| 매우 그렇다    | 7     | 58.3  |           |

· 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 ‘대체로 그렇다’와 ‘매우 그렇다’에 각각 41.7%(5명)가 응답하였으며, 무응답이 8.3%(1명), ‘대체로 그렇지 않다’가 8.3%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 11]과 [표 23]과 같다.

[그림 16] 직원에게 도움요청



[표 27] 직원에게 도움요청 정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 41.7  |           |
| 매우 그렇다     | 5     | 41.7  |           |
| 무응답        | 1     | 8.3   |           |

· ‘위의 질문을 고려할 때 보람터 직원에게 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 50.0%(6명)가 ‘매우 그렇다’, 33.3%(4명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하였으며, 무응답과 ‘매우 그렇지 않다’가 각각 8.3%(1명)로 나타났다. 담당직원에 대해 대부분의 이용인이 만족하고 있는 것으로 조사되었으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 17]와 [표 28]과 같다.

[그림 17] 직원에 대한 전반적 만족도



[표 28] 직원에 대한 전반적 만족도

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 33.3  |           |
| 매우 그렇다    | 6     | 50.0  |           |
| 무응답       | 1     | 8.3   |           |

### ⑤ 부모회에 대한 만족도

2011년까지는 격월로 실시되었으나 2012년부터 매월 1회로 변경하여 실시하는 부모회 모임 참석여부에 대한 질문에 33.3%(4명)가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, ‘매우 그렇다’와 ‘매우 그렇지 않다’가 각각 25.0%(3명)로 나타났다. 또한 무응답이 8.3%(1명), ‘매우 그렇지 않다’가 8.3%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 13]과 [표 25]와 같다.

[그림 18] 정기적인 부모회의 참석정도

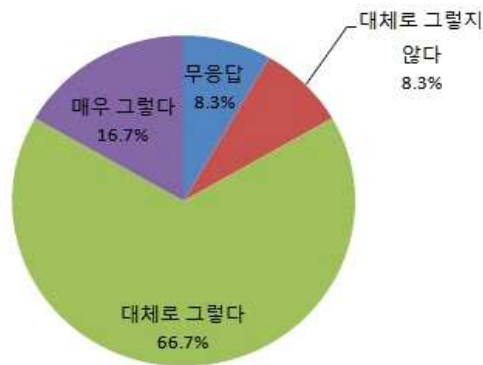


[표 29] 정기적인 부모회의 참석정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 3     | 25.0  | 12(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   |           |
| 대체로 그렇다    | 4     | 33.3  |           |
| 매우 그렇다     | 3     | 25.0  |           |
| 무응답        | 1     | 8.3   |           |

· ‘부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보교류가 충분히 이루어졌습니까?’ 라는 질문에 66.7%(8명)가 ‘대체로 그렇다’, 16.7%(2명)가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 무응답과 ‘대체로 그렇지 않다’가 각각 8.3%(1명)로 조사되었다. 이러한 결과는 부모회에 참석한 부모님들의 만족도가 높은 것으로 추측된다. 부모회 모임에서 정보교류 및 부모상담이 진행되었으며, 이 과정에서 동료상담의 효과가 있었으므로 이러한 결과는 일정정도 신뢰할 만하다고 보인다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 19]와 [표 30]과 같다.

[그림 19] 부모회의 재활정보교류

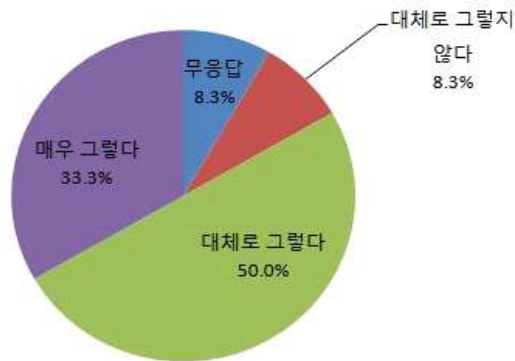


[표 30] 부모회의 재활정보교류

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 8     | 66.7  |           |
| 매우 그렇다     | 2     | 16.7  |           |
| 무응답        | 1     | 8.3   |           |

· ‘부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재화에 도움이 됩니까?’ 라는 질문에 50.0%(6명)가 ‘대체로 그렇다’, 33.3%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답하였으며, 무응답과 ‘대체로 그렇지 않다’고 각각 8.3%(1명)가 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 15]와 [표 27]과 같다.

[그림 20] 부모회의 재화에 도움정도

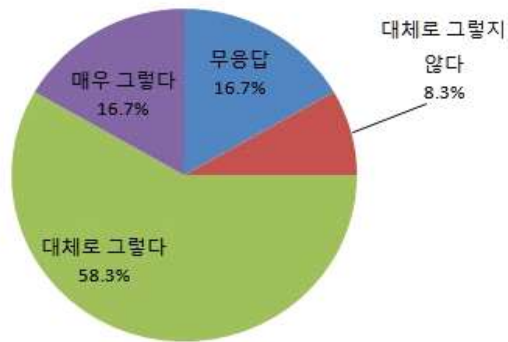


[표 31] 부모회의 재화에 도움정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 50.0  |           |
| 매우 그렇다     | 4     | 33.3  |           |
| 무응답        | 1     | 8.3   |           |

· ‘위의 질문을 고려할 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’ 라는 질문에 58.3%(7명)가 ‘대체로 그렇다’고 응답하였으며, 16.7%(2명)가 ‘매우 그렇다’로 응답하였으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 8.3%(1명), 무응답이 16.7%(2명)으로 조사되었다. 전반적으로 부모회에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 21]과 [표 32]와 같다.

[그림 21] 부모회의 전반적 만족



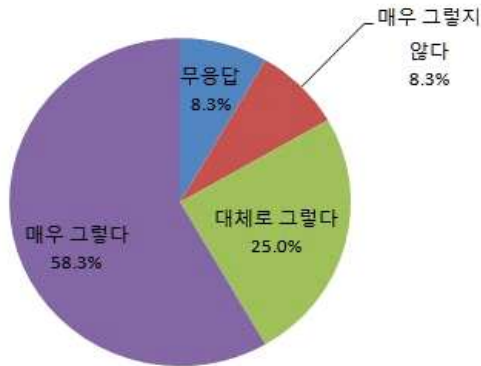
[표 32] 부모회의 전반적 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 58.3  |           |
| 매우 그렇다     | 2     | 16.7  |           |
| 무응답        | 2     | 16.7  |           |

### ⑥ 타인추천의사

‘직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본복지관의 보람터를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 58.3%(7명)로 높게 조사되었으며, 25.0%(3명)가 ‘대체로 그렇다’고 응답하여 대다수의 이용인이 추천에 대한 의사를 표현하였다. 이는 보람터 프로그램에 만족하며 재활에 대해 도움을 받는다고 생각한다고 볼 수 있다. ‘매우 그렇지 않다’고 응답한 사례도 8.3%(1명) 있었으며, 8.3%(1명)가 무응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 22]와 [표 33]과 같다.

[그림 22] 타인추천의사



[표 33] 타인추천의사

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 8.3   | 12(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 3     | 25.0  |           |
| 매우 그렇다    | 7     | 58.3  |           |
| 무응답       | 1     | 8.3   |           |

## 2) 취업알선 만족도

취업알선은 2012년 고용 서비스와 관련하여 취업알선을 받았던 이용인을 대상으로 총 11개의 문항을 질문했으며, 정보제공, 취업알선의 내용 및 방법, 직원에 대한 만족, 타인추천 의향 등으로 구성하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 23]과 같다.

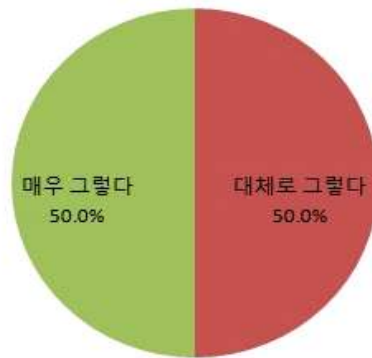
[그림 23] 취업알선 만족도 평균



### ① 이용자 권리에 대한 정보제공 만족

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용인이 50.0%(4명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 50.0%(4명)으로 나타나서 정보제공에 대하여 높은 수준으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 24]와 [표 34]와 같다.

[그림 24] 정보제공 만족정도



[표 34] 정보제공 만족정도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 4     | 50.0  | 8(100.0) |
| 매우 그렇다  | 4     | 50.0  |          |

② 직업욕구의 부합정도

‘본관의 취업알선이 귀하의 직업욕구에 부합합니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 62.5%(5명), ‘매우로 그렇다’라고 응답한 이용인이 25.0%(2명)으로 나타났으며, 12.5%(1명)가 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다. 대부분의 응답자가 본인의 직업욕구에 어느 정도 만족하고 있으나 그렇지 않은 이용인도 있었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 25]와 [표 35]와 같다.

[그림 25] 직업욕구 부합정도



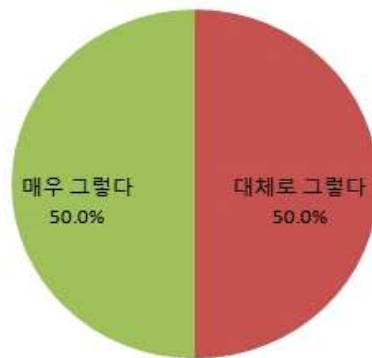
[표 35] 직업욕구 부합정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 62.5  |          |
| 매우 그렇다     | 2     | 25.0  |          |

### ③ 취업알선 방법에 대한 만족도

‘취업알선 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연계)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 50.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 50.0%(4명)로 나타나 만족도가 높은 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 21]과 [표 32]와 같다.

[그림 26] 알선방법 만족



[표 36] 알선방법 만족

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 4     | 50.0  | 8(100.0) |
| 매우 그렇다  | 4     | 50.0  |          |

④ 취업알선이 취업에 도움이 되는지의 여부

‘본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.0%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’가 각 12.5%(1명)로 조사되었다. 만족도가 낮게 표현된 경우 취업알선 서비스 이용 횟수와 상관없이 결과적으로 취업으로 연결되지 않은 사례의 응답결과로 보여진다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 27]와 [표 37]과 같다.

[그림 27] 취업도움 정도



[표 37] 취업도움 정도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 12.5  |          |
| 매우 그렇다     | 6     | 75.0  |          |

### ⑤ 취업알선에 대한 전반적 만족도

· ‘위의 질문을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’ 라는 질문에 62.5%(5명)가 ‘매우 그렇다’고 응답하였으며, 25.0%(2명)가 ‘대체로 그렇다’로 응답하였으며 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 사례가 12.5%(1명)로 조사되었다. 전반적으로 취업알선에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 28]과 [표 38]와 같다.

[그림 28] 취업알선에 대한 전반적 만족 정도



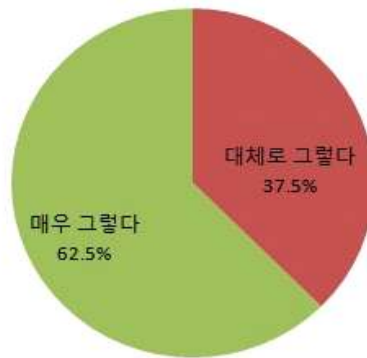
[표 38] 취업알선에 대한 전반적 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 25.0  |          |
| 매우 그렇다     | 5     | 62.5  |          |

⑥ 직원에 대한 만족도

· 취업알선 담당직원이 얼마나 친절하게 대해 주었는가에 대한 질문에서 ‘매우 그렇다’가 62.5%(5명), ‘대체로 그렇다’가 37.5%(3명)로 나타났다. 담당직원에 대해서는 높은 만족도가 표현되었으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 29]와 [표 39]와 같다.

[그림 29] 직원친절

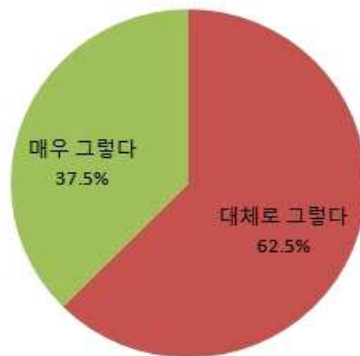


[표 39] 직원친절

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 3     | 37.5  | 8(100.0) |
| 매우 그렇다  | 5     | 62.5  |          |

· ‘담당직원은 취업알선에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’가 62.5%(5명), ‘매우 그렇다’가 37.5%(3명)로 나타났으며 취업알선 담당 직원의 전문성에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 30]와 [표 40]와 같다.

[그림 30] 직원의 전문지식

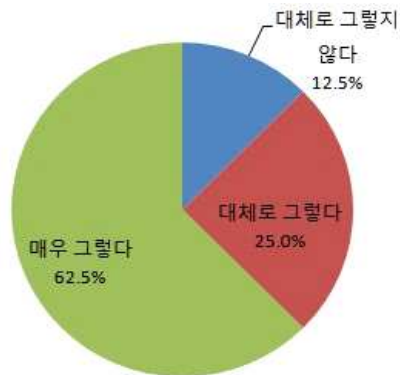


[표 40] 직원의 전문지식

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 5     | 62.5  | 8(100.0) |
| 매우 그렇다  | 3     | 37.5  |          |

· 담당 직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지의 여부에 대하여 ‘매우 그렇다’가 62.5(5명), ‘대체로 그렇다’가 25.0%(2명), ‘대체로 그렇지 않다’가 12.5%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 31]와 [표 41]과 같다.

[그림 31] 도움요청의 편안함

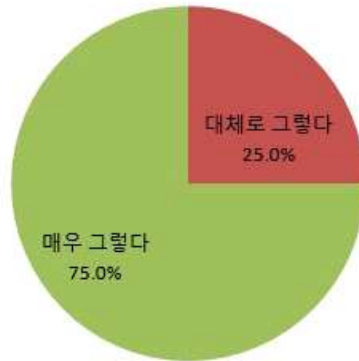


[표 41] 도움요청의 편안함

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 12.5  | 8(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 2     | 25.0  |          |
| 매우 그렇다     | 5     | 62.5  |          |

· ‘취업알선과정에서 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’가 25.0%(2명)로 나타나 대체로 높은 수준의 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 32]과 [표 42]과 같다.

[그림 32]신속한 고충처리



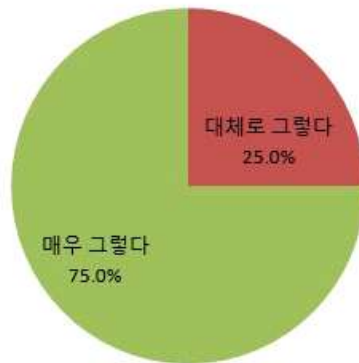
[표 42] 신속한 고충처리

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

⑦ 전반적 만족도

취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는가에 대한 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’가 25.0%(2명)로 나타나 취업알선에 대한 전체적인 만족도는 높게 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 33]과 [표 43]과 같다.

[그림 33] 전반적 만족도



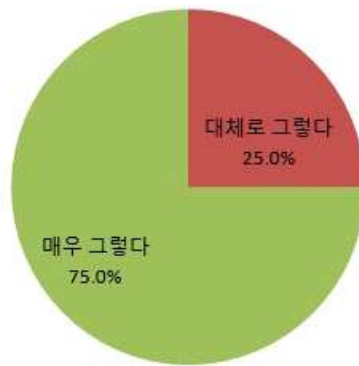
[표 43] 전반적 만족도

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

### ⑧ 타인추천의향

‘취업알선을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.0%(6명), ‘대체로 그렇다’가 25.0%(2명)로 나타나 본관 취업알선 프로그램에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 34]과 [표 44]와 같다.

[그림 34] 타인추천의향



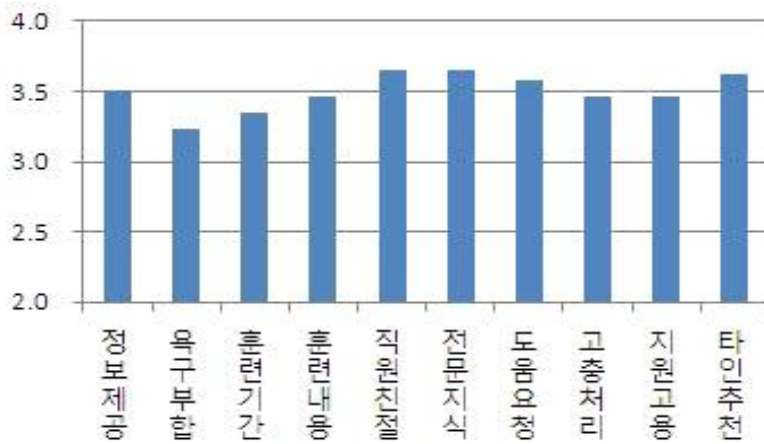
[표 44] 타인 추천의향

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

### 3) 지원고용 만족도

지원고용에 대한 만족도는 총 12문항으로 구성되었으며, 정보제공에 대한 만족, 프로그램 내용, 직원에 대한 만족, 타인추천의향 등을 조사하였다. 2012년 상반기에 지원고용 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 조사가 실시되었으며, 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 35]와 같다.

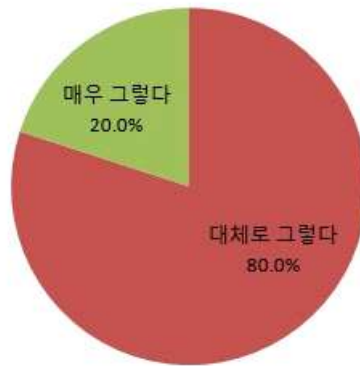
[그림 102] 지원고용 만족도 평균



### ① 이용자 권리에 대한 정보제공 만족

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 80.0%(4명), ‘매우 그렇다’가 20.0%(1명)로 나타나 정보제공에 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 36]과 [표 45]과 같다.

[그림 36] 정보제공만족



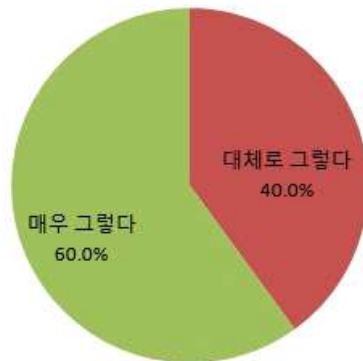
[표 45] 정보제공 만족

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

② 직업육구 부합정도

‘훈련받은 직종이 귀하의 직업적 육구에 부합합니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용인이 60.0%(3명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 40.0%(2명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 37]과 [표 46]과 같다.

[그림 37] 직업육구 부합정도



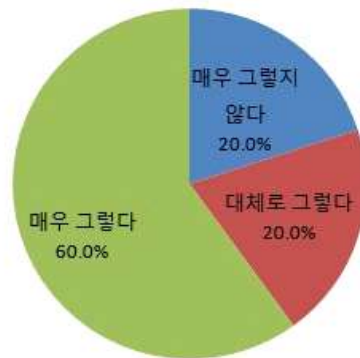
[표 46] 직업육구 부합정도

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 2     | 40.0  | 5(100.0) |
| 매우 그렇다  | 3     | 60.0  |          |

### ③ 훈련기간 만족도

‘귀하의 훈련시간이 직무(작업, 대인관계, 회사분위기 적응 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60.0%(3명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명), ‘매우 그렇지 않다’가 20.0%(1명)로 나타났다. 대체로 훈련기간에 만족하지만 기간이 만족스럽지 않다는 욕구도 표현되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 38]와 [표 47]와 같다.

[그림 38] 훈련기간 만족



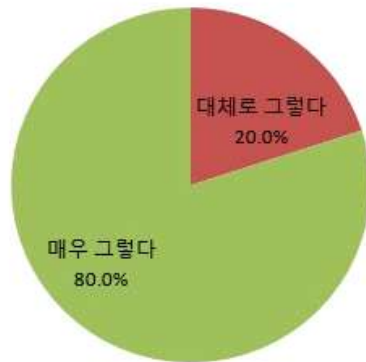
[표 47] 훈련기간 만족

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-----------|-------|-------|----------|
| 매우 그렇지 않다 | 1     | 20.0  | 5(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 1     | 20.0  |          |
| 매우 그렇다    | 3     | 60.0  |          |

④ 훈련내용 만족도

‘현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용에 만족하십니까?’라는 질문에 80.0%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 20.0%(1명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 훈련이 진행되는 기간 동안에 제공된 훈련 내용에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 보여진다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 39]과 [표 48]과 같다.

[그림 39] 훈련내용 만족



[표 48] 훈련내용 만족

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

### ⑤ 취업도움 만족도

‘현장훈련이 귀하의 취업을 준비하는 데에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 60.0%(3명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 20.0%(1명)가 ‘대체로 그렇다’, 20.0%가 ‘대체로 그렇지 않다’라고 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 40]과 [표 49]과 같다.

[그림 40] 취업에 도움 정도 만족



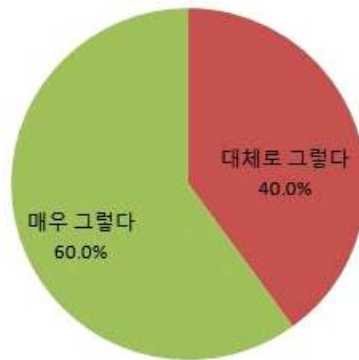
[표 49] 취업에 도움 정도 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|------------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 20.0  | 5(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 1     | 20.0  |          |
| 매우 그렇다     | 3     | 60.0  |          |

⑥ 지원고용 프로그램에 대한 전반적인 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 지원고용 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 60.0%(3명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 40.0%(2명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 지원고용 프로그램에 대해서 높은 수준의 만족도가 표현되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 39]과 [표 50]과 같다.

[그림 39] 전반적인 만족



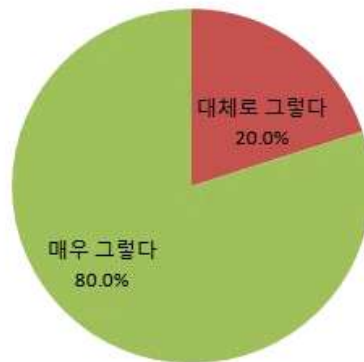
[표 50] 전반적인 만족

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|---------|-------|-------|----------|
| 대체로 그렇다 | 2     | 40.0  | 5(100.0) |
| 매우 그렇다  | 3     | 60.0  |          |

### ⑦ 담당직원에 대한 만족도

· ‘담당직원은 친절하게 대해 주었습니까?’라는 질문에 80.0%(4명)가 ‘매우 그렇다’, 20.0%(1명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답했으며 담당직원에 대해 매우 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 42]와 [표 51]과 같다.

[그림 42] 직원친절도

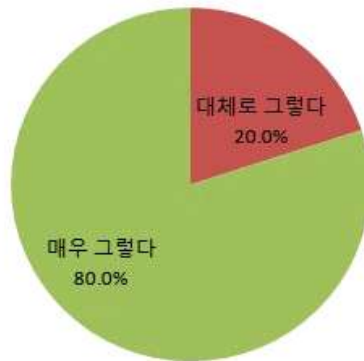


[표 51] 직원친절도

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

· ‘담당직원은 지원고용에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 43]과 [표 52]와 같다.

[그림 43] 직원의 전문지식

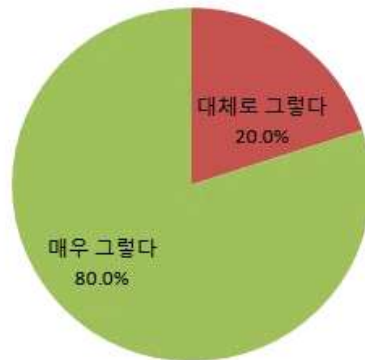


[표 52] 직원의 전문지식

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

· ‘담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명)로 나타났다. 지원고용 훈련을 받은 이용인들이 담당직원에 대하여 편히 도움을 요청할 수 있었음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 44]와 [표 53]과 같다.

[그림 44] 도움요청의 편안함

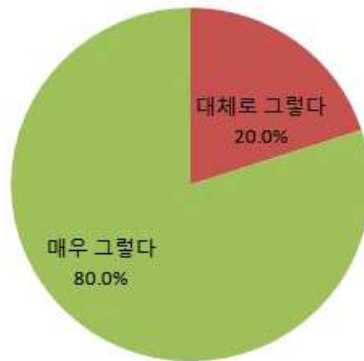


[표 53] 도움요청의 편안함

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

· ‘현장훈련 기간 동안 담당 직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명) 있었으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 45]와 [표 54]와 같다.

[그림 45] 신속한 고충처리

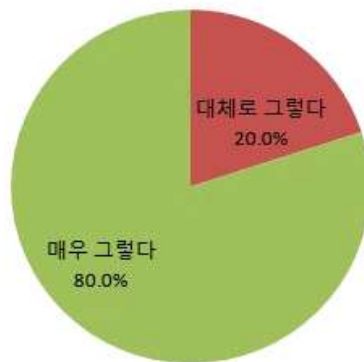


[표 54] 신속한 고충처리

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

- ‘위의 질문을 고려할 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명)로 나타나 직원에 대해 높은 수준으로 만족하고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 46]과 [표 55]과 같다.

[그림 46] 전반적 만족



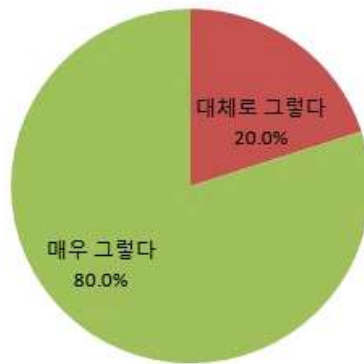
[표 55] 전반적 만족

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

⑧ 타인추천의향

‘지원고용을 통한 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 80.0%(4명), ‘대체로 그렇다’가 20.0%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 47]와 [표 56]와 같다.

[그림 47] 타인추천의향



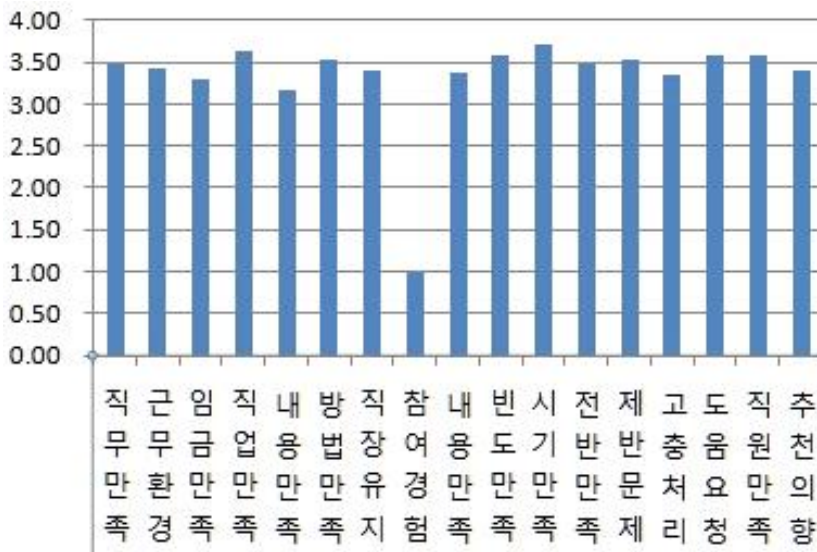
[표 56] 타인추천의향

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

#### 4) 취업후 적응지도 만족도

취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 포함하여 현재 취업중인 이용인을 대상으로 총 17문항을 질문했으며, 현재 직장 및 임금만족, 취업후 적응지도 내용, 사후모임, 직원 및 전반적 만족에 대하여 질문하였다. 항목별 만족도 평균은 아래의 [그림 48]과 같다.

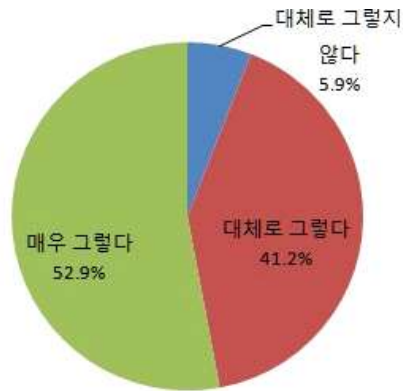
[그림 48] 취업후 적응지도 만족도 평균



① 현재 직장에 관한 만족도

· ‘귀하는 현재 직무에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 52.9%(9명), ‘대체로 그렇다’가 41.2%(7명)로 나타났으며, ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 대체로 응답자들은 현재의 직무에 만족하고 있는 것으로 보인다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 49]와 [표 57]과 같다.

[그림 49] 직무에 만족

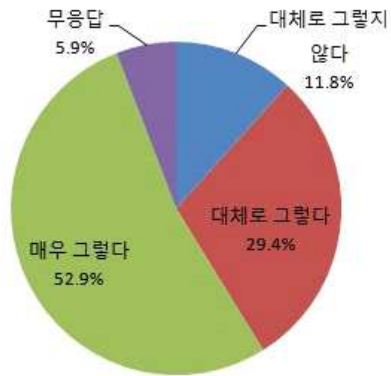


[표 57] 직무에 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 41.2  |           |
| 매우 그렇다     | 9     | 52.9  |           |

· ‘귀하는 현재 직장의 근무환경에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 52.9%(9명), ‘대체로 그렇다’가 29.4%(5명)로 나타났으며, ‘대체로 그렇지 않다’가 11.8%(2명)로 조사되었다. 무응답에 체크한 사례도 1명(5.9%) 있었으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 50]과 [표 58]과 같다.

[그림 50] 근무환경에 만족

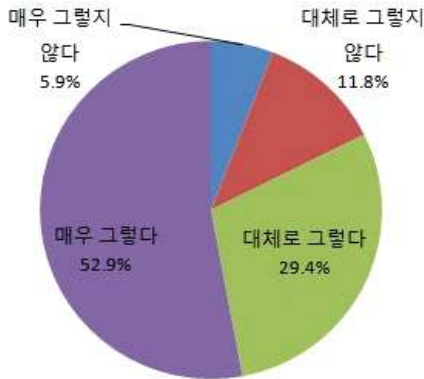


[표 58] 근무환경에 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 29.4  |           |
| 매우 그렇다     | 9     | 52.9  |           |
| 무응답        | 1     | 5.9   |           |

· 한편 ‘귀하는 현재 임금에 만족하고 계십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 52.9%(9명), ‘대체로 그렇다’가 29.4%(5명)로 나타났다. 한편, ‘대체로 그렇지 않다’가 11.8%(2명) ‘매우 그렇지 않다’가 5.9%(1명) 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 51]과 [표 59]와 같다.

[그림 51] 임금 만족도



[표 59] 임금 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  |           |
| 대체로 그렇다    | 5     | 29.4  |           |
| 매우 그렇다     | 9     | 52.9  |           |

· ‘위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 64.7%(11명), ‘대체로 그렇다’가 23.5%(4명)로 조사되었다. 한편 ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 52]와 [표 60]과 같다.

[그림 52] 직업 만족도



[표 60] 직업 만족도

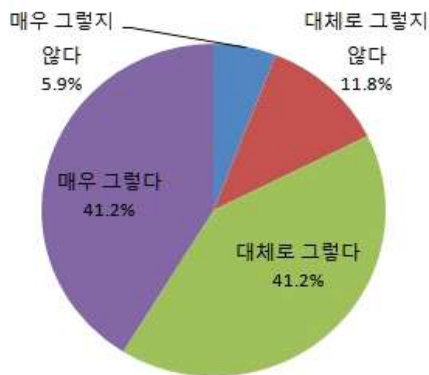
| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 23.5  |           |
| 매우 그렇다     | 11    | 64.7  |           |
| 무응답        | 1     | 5.9   |           |

② 취업후 적응지도 프로그램에 대한 만족도

취업후적응지도의 프로그램은 적응지도의 내용과 방법을 통하여 알아보았으며, 일반고용 및 지원고용취업자를 대상으로 하였다.

· ‘취업후적응지도 내용(가족 및 본인상담, 사업주 상담, 현장 직무지도 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 41.2%(7명)로 응답하였으며, ‘대체로 그렇다’ 역시 41.2%(7명)로 같은 비율로 나타났다. 한편 ‘대체로 그렇지 않다’라고 응답한 이용인이 11.8%(2명), ‘매우 그렇지 않다’고 응답한 이용인이 5.9%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 53]과 [표 61]과 같다.

[그림 53] 적응지도 내용만족



[표 61] 적응지도 내용만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  |           |
| 대체로 그렇다    | 7     | 41.2  |           |
| 매우 그렇다     | 7     | 41.2  |           |

· ‘취업후 적응지도 방법(전화, 방문상담, 소식지 발송, 사후모임 운영 등)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 64.7%(11명), ‘대체로 그렇다’가 23.5%(4명)로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 이용인도 11.8%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 54]와 [표 62]와 같다.

[그림 54] 적응지도 방법만족



[표 62] 적응지도 방법만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 23.5  |           |
| 매우 그렇다     | 11    | 64.7  |           |

· ‘위의 질문을 고려했을 때 취업후 적응지도 프로그램이 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 64.7%(11명), ‘대체로 그렇다’가 23.5%(4명)로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 이 용인도 11.8%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 54]와 [표 62]와 같다.

[그림 55] 직장유지에 도움 만족



[표 63] 직장유지에 도움 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 35.3  |           |
| 매우 그렇다     | 9     | 52.9  |           |

### ③ 취업자 사후모임에 대한 만족도

취업자 사후모임(취업자 간담회, 취업자 동아리활동, 취업자 연수, 취업자 송년회)에 대한 만족도 확인을 위해 참여경험 유무를 질문하였으며, 사후모임에 참여한 경험이 있는 이용인 17명을 대상으로 설문을 실시하였다.

[그림 56] 사후모임 참여경험

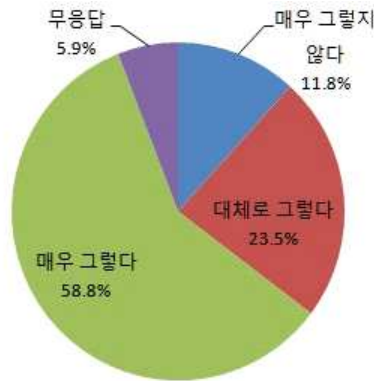


[표 64] 사후모임 참여경험

| 구분      | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|---------|-------|-------|-----------|
| 참여경험 있다 | 17    | 100.0 | 17(100.0) |

· ‘취업자 사후모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 58.8%(10명), ‘대체로 그렇다’가 23.5%(4명), ‘매우 그렇지 않다’가 11.8%(2명)로 조사되었으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 57]과 [표 65]와 같다.

[그림 57] 사후모임 내용만족

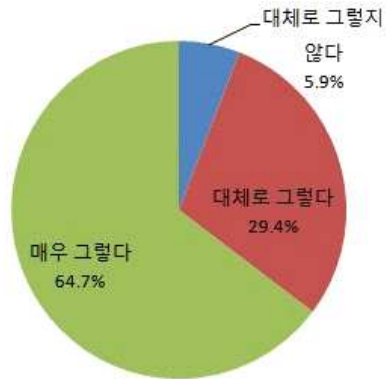


[표 65] 사후모임 내용만족

| 구분        | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|-----------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다   | 4     | 23.5  |           |
| 매우 그렇다    | 10    | 58.8  |           |
| 무응답       | 1     | 5.9   |           |

· ‘취업자 사후모임의 빈도(간담회 월1회, 동아리활동 월1회, 취업자연수 연1회, 송년회 연1회)에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 64.7%(11명), ‘대체로 그렇다’가 29.4%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 58]과 [표 66]과 같다.

[그림 58] 사후모임 빈도 만족



[표 66] 사후모임 빈도만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 29.4  |           |
| 매우 그렇다     | 11    | 64.7  |           |

· ‘취업자 사후모임의 시기(간담회 및 동아리활동-주말, 취업자연수-여름, 취업자송년회-12월)에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 76.5%(13명), ‘대체로 그렇다’가 17.6%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 59]와 [표 67]과 같다.

[그림 59] 사후모임 시기만족

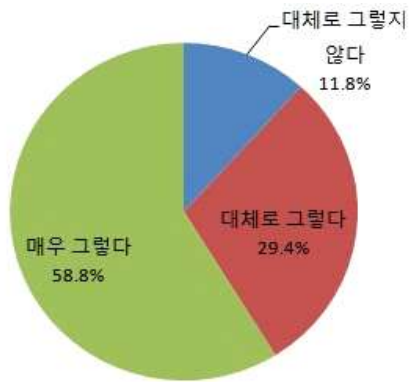


[표 67] 사후모임 시기만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 3     | 17.6  |           |
| 매우 그렇다     | 13    | 76.5  |           |

· ‘위의 질문을 고려했을 때 취업후적응지도에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 58.8%(10명), ‘대체로 그렇다’가 29.4%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 11.8%(2명)로 조사되었다. 대부분의 취업후적응지도 프로그램을 이용하는 취업자들이 만족하고 있는 것으로 보여진다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 58]과 [표 66]과 같다.

[그림 60] 사후모임 전반만족



[표 68] 사후모임 전반만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 29.4  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 58.8  |           |

④ 직원에 대한 만족도

‘담당직원은 귀하의 직장생활과 관련한 제반 문제를 잘 알고 있습니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 58.8%(10명), ‘대체로 그렇다’가 35.3%(6명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 61] 과 [표 69]와 같다.

[그림 61] 직원의 문제인식

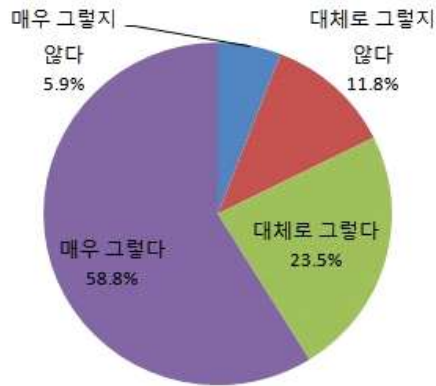


[표 69] 직원의 문제인식

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 6     | 35.3  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 58.8  |           |

· ‘담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주었습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 58.8%(10명), ‘대체로 그렇다’가 23.5%(4명)로 조사되었으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 11.8%(2명), ‘매우 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 62]와 [표 70]과 같다.

[그림 62]신속한 고충처리



[표 70] 신속한 고충처리

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  |           |
| 대체로 그렇다    | 4     | 23.5  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 58.8  |           |

· ‘담당직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 70.6%(12명), ‘대체로 그렇다’가 17.6%(3명)로 조사되었으며 ‘대체로 그렇지 않다’가 11.8%(2명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 63]과 [표 71]과 같다.

[그림 63] 도움요청의 편안함



[표 71] 도움요청의 편안함

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 11.8  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 3     | 17.6  |           |
| 매우 그렇다     | 12    | 70.6  |           |

· ‘위의 질문들을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 64.7%(11명), ‘대체로 그렇다’가 29.4%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 5.9%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 64]와 [표 72]와 같다.

[그림 64] 직원의 전반적 만족



[표 72] 직원의 전반적 만족

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 5.9   | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 5     | 29.4  |           |
| 매우 그렇다     | 11    | 64.7  |           |

⑤ 추천 의향

· 취업후적응지도를 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있는지 묻는 질문에 58.8%(10명)가 ‘매우 그렇다’고 대답하였으며, ‘대체로 그렇다’고 응답한 이용인은 23.5%(4명)로 조사되었다. 한편 17.6%(3명)는 추천의향에 대해 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 [그림 65]와 [표 73]과 같다.

[그림 65] 추천의향



[표 73] 추천의향

| 구분         | 빈도(명) | 비율(%) | 계         |
|------------|-------|-------|-----------|
| 대체로 그렇지 않다 | 3     | 17.6  | 17(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 4     | 23.5  |           |
| 매우 그렇다     | 10    | 58.8  |           |

### 3. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 특별한 건의사항은 제기되지 않았으며, 격려의 메시지를 전달한 사례가 있었다.

[표 74] 건의사항조사

| 관련부분     | 세부내용  | 건수 | 비율    |
|----------|---|----|-------|
| 보람터 프로그램 | 1. 항상 감사드립니다.   | 3  | 7.14% |
| 취업후 적응지도 | 2. 잘 부탁드립니다. 좋은 하루 보내세요.<br>3. 취업자간담회나 동아리는 참석할 수 있고 취업자 송년회 12월에도 참석하겠습니다. |    |       |

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

직업재활팀 이용인 만족도 조사는 2012년 7월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업후 적응지도 서비스를 이용하고 있는 이용인(혹은 부모)를 대상으로 총 42명을 조사하였다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남성이 29명, 여성이 13명이었으며, 연령은 20대와 30대가 전체의 95.2%로 주를 이루고 있으며, 50대 이용인도 4.8%로 조사되었다. 거주지역은 남동구가 66.6%로 가장 많았으며, 남구와 부평구가 차례로 많은 수를 차지하고 있다. 복지관 이용기간과 관련해서는 1년 미만의 이용인과 5년 이상의 이용인이 각각 26.2%와 23.8%로 비슷한 비율을 보이고 있다. 전체적으로 3년 미만의 이용인이 64.2%로 절반 이상을 차지하고 있다. 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자였으나 수급자가 차지하는 비율도 11.9% 되었다. 이용인의 장애와 관련해서는 장애 영역별로는 지적장애가 80.9%로 가장 많았으며, 자폐성장애가 11.9%로 그 뒤를 잇고 있다. 또한 지적장애와 청각장애도 각각 4.8%, 2.4%의 비율로 조사되었다. 장애 등급별로 볼 때 2급이 45.2%로 가장 많은 수를 차지하고 있으며 3급이 42.9%의 비율을 나타내어 2~3급의 장애인이 전체적으로 높은 비율을 차지하고 있다. 조사대상의 다수가 지적장애와 자폐성장애인이며 3급 이하의 장애인임을 볼 때 대부분의 이용인이 장애인복지법 상의 중증 장애인임을 알 수 있다.

#### 2) 만족도 조사결과

##### ① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 프로그램 내용, 욕구에 대한 만족, 직원에 대한 만족, 타인추천 의향 등의 영역에서 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 특히 프로그램 내용에 있어서 직업인식 프로그램에 대하여 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 직원의 만족도에 관한 질문에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 부모회의 경우 정기적인 참석을 하는 이용인 부모를 대상으로 따로 통계처리를 하지 않아 다소 적용상에는 무리가 있을 것으로 보이나 대체로 재활에 도움정도와 정보교류에 대해 만족하고 있음을 알 수 있다. 프로그램 전반적 만족도를 묻는 타인추천의향에 대하여 높은 긍정(3.45)을 보이

고 있어 보람터 프로그램 전반에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다.

### ② 취업알선 만족도

취업알선은 직원 만족, 전반적 만족 및 타인추천의향 등에 대하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었으며, 개별항목으로는 직원친절, 취업도움, 알선방업, 도움요청, 고충처리 등의 만족도항목에서 높은 점수를 얻었다. 프로그램에 대한 전반적인 만족과 타인추천의향에 대하여 만족도가 높은 것으로 보아 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하고 있는 것을 알 수 있다. 하지만 개인의 직업욕구에 대한 부합 정도와 취업에 대한 도움 정도에서 ‘매우 그렇지 않다’고 표현한 소수 의견이 있었으므로 취업알선에 있어서 개인의 욕구에 기반하여 취업할 수 있도록 지원해야 할 것으로 보여진다.

### ③ 지원고용 만족도

지원고용은 직원친절, 전문지식, 도움요청 등에서 만족을 보임으로써 취업알선과 유사하게 직원에 대하여 높게 만족하고 있는 것으로 나타났다. 대부분의 항목에서 높은 만족정도를 보이고 있으며 타인에게 추천 의향의 점수도 높은 긍정(3.75)을 보이고 있는 것으로 나타났다.

### ④ 취업후 적응지도 만족도

취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 통하여 취업된 대상자 모두에게 현재 직장에 대한 만족, 취업후 적응지도 프로그램, 직원 및 전반적 만족정도를 조사하였다. 대부분의 응답자는 현재 직업에 대하여 만족하고 있으며, 취업후 적응지도의 내용 및 방법에 대하여도 대체로 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 또한 취업후적응지도가 직장을 유지하는 데 도움이 된다고 평가하고 있음을 알 수 있다. 취업자 사후모임 또한 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

## 2. 제언

직업적응훈련의 경우 상반기 중 취업으로 인해 결원이 발생한 관계로 사례수가 다소 적었다. 각 하위 프로그램에 관련해서는 각 프로그램 별로 몇몇 문항에서 다소 불만족 항목이 있었으나 높은 비율은 아니다. 소수의 의견이기는 하지만 지속적으로 만족도 향상을 위한 프로그램 개발 노력을 지속해야 할 것이다. 또한 보람터의 시설 및 환경에 대한 불만족과 관련하여 물리적인 공간

을 바꾸는 것은 현실적으로 어려움이 있으므로 환경미화와 정비를 통해 개선의 노력을 해야 할 것이다.

이번 상반기 만족도 조사 결과를 통하여 하반기에 보완해야 할 부분은 직업 적응훈련반의 부모회 참여율 향상을 위한 노력, 취업알선 시 개인의 욕구에 기반한 업체발굴 및 알선을 통한 취업성공률 향상으로 볼 수 있다.

또한 응답자들의 일반사항 중 프로그램 이용기간에서 5년 이상의 비율이 23.8%로 매우 높게 나온 것에 주목할 필요가 있다. 이용기간 5년 이상인 응답자의 경우 본관 취업서비스 이용 후 장기근속하고 있는 경우가 대부분이기 때문이다. 이미 안정적으로 장기근속이 이루어지고 있는 이용인들을 파악하여 취업후적응지도와 취업자들을 대상으로 하는 여가활동을 분리하여 운영할 필요성이 제기되는 부분이라고 보여진다.



# 지역복지팀

오경배 팀장 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

2012년 상반기 이용자 만족도 조사는 2012년 7월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가장애인을 대상으로 조사하였으며 이용자가 직접 응답하기 힘든 경우에는 가족구성원을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 60가정이었으며 설문조사 방법은 담당자가 일대일 면접 조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표1] 설문지 배부 및 응답현황

| 진행사항      | 팀명 | 지역복지팀 |
|-----------|----|-------|
| 설문지 조사대상자 |    | 60명   |
| 설문지 회수    |    | 60명   |
| 회수율       |    | 100%  |

### 2. 조사기간

- 조사기간 : 2012년 7월 5일 ~ 7월 18일 / 총 13일간

## 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

| 조사항목                                | 조사내용   | 문항 수 |
|-------------------------------------|--|------|
| 이용자의<br>일반적 사항                      | 성별/연령/주 장애유형/장애등급/경제수준/<br>프로그램 이용기간/거주지역/결혼형태/<br>가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류/<br>이용자와 응답자와의관계   | 13문항 |
| 프로그램<br>이용에 관한<br>일반적인 사항           | 서비스 이용경로/프로그램 참여동기/<br>이용 프로그램   | 3문항  |
| 복지관이용<br>및 재가복지<br>프로그램의<br>전반적 만족도 | 위치의 접근성 용이/복지관의 시설과 환경/<br>복지관 이용절차/원하는 서비스 제공정도/<br>프로그램 내용의 우수성/실생활의 도움정도/<br>서비스의 다양성/생활의 긍정적인 변화정도/<br>서비스이용 전반적인 만족도/직원의 친절도/<br>직원들의 업무처리속도/<br>직원에게 고민을 상담할 수 있는 편안함/<br>담당직원에 대한 전반적인 만족도/<br>타인에게 추천 의향/<br>재가복지 서비스의 지속적인 이용여부 | 15문항 |
| 건의사항                                | 개별기재   | -    |

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 15문항 등 총 31문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                            | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|---------------------------------|--------------------|-------|-----|
| 복지관이용 및<br>재가복지프로그램의<br>전반적 만족도 | .930               | 17~31 | 15  |

[표3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 프로그램 및 전반적인 만족도를 나타내는 15문항의 신뢰도는 .930으로 비교적 높은 수준의 신뢰도를 나타내었다.

## Ⅱ. 조사결과 분석

### 1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표4] 응답자의 일반적 사항

| 변수        | 내용       | 빈도(명)  | 비율(%) |
|-----------|----------|--------|-------|
| 성별        | 남자       | 26     | 43.3  |
|           | 여자       | 34     | 56.7  |
| 연령        | 평균연령     | 63.1세  |       |
|           | 최소연령     | 48세    |       |
|           | 최고연령     | 88세    |       |
| 장애유형      | 지체장애     | 40     | 66.7  |
|           | 시각장애     | 2      | 3.3   |
|           | 뇌병변장애    | 9      | 15.0  |
|           | 청각장애     | 3      | 5.0   |
|           | 지적장애     | 2      | 3.3   |
|           | 정신장애     | 3      | 5.0   |
|           | 신장장애     | 1      | 1.7   |
| 장애등급      | 1급       | 16     | 26.7  |
|           | 2급       | 13     | 21.7  |
|           | 3급       | 17     | 28.3  |
|           | 4급       | 6      | 10.0  |
|           | 5급       | 8      | 13.3  |
| 경제수준      | 수급자      | 50     | 83.3  |
|           | 차상위계층    | 1      | 1.7   |
|           | 비수급자(일반) | 9      | 15.0  |
| 프로그램 이용기간 | 평균기간     | 7년 2개월 |       |
|           | 최장기간     | 14년    |       |
|           | 최단기간     | 4개월    |       |

| 변수          | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------------|--------|-------|-------|
| 거주지역        | 만수1동   | 49    | 81.7  |
|             | 만수4동   | 1     | 1.7   |
|             | 만수6동   | 5     | 8.3   |
|             | 장수·서창동 | 1     | 1.7   |
|             | 논현·고잔동 | 2     | 3.3   |
|             | 구월·간석동 | 2     | 3.3   |
| 결혼형태        | 동거     | 15    | 25.0  |
|             | 별거     | 1     | 1.7   |
|             | 이혼     | 14    | 23.3  |
|             | 사별     | 17    | 28.3  |
|             | 기타     | 13    | 21.7  |
| 가족형태        | 독거     | 34    | 56.7  |
|             | 부부     | 8     | 13.3  |
|             | 부부+ 자녀 | 6     | 10.0  |
|             | 본인+ 자녀 | 6     | 10.0  |
|             | 본인+ 부모 | 4     | 6.7   |
|             | 기타     | 2     | 3.3   |
| 가족원수        | 1인     | 33    | 55.0  |
|             | 2인     | 16    | 26.7  |
|             | 3인     | 6     | 10.0  |
|             | 4인     | 4     | 6.7   |
|             | 5인     | 1     | 1.7   |
| 주거형태        | 자가     | 4     | 6.7   |
|             | 전세     | 4     | 6.7   |
|             | 월세     | 2     | 3.3   |
|             | 임대     | 50    | 83.3  |
| 주거종류        | 다세대주택  | 2     | 3.3   |
|             | 아파트    | 54    | 90.0  |
|             | 연립주택   | 4     | 6.7   |
| 이용자와의<br>관계 | 본인     | 57    | 95.0  |
|             | 배우자    | 2     | 3.3   |
|             | 부모     | 1     | 1.7   |

[표4]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각 43.3%(26명), 56.7%(34명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 평균연령은 63.1세로 나타

났다. 장애유형은 ‘지체장애’가 66.7%(40명)로 가장 높았고 ‘뇌병변장애’ 15.0%(9명), ‘청각장애’와 ‘정신장애’가 각 5.0%(3명), ‘시각장애’와 ‘지적장애’가 각 3.3%(2명), ‘신장장애’는 각 1.7%(1명)씩 조사되었으며 장애등급은 ‘1급’ 26.7%(16명), ‘2급’ 21.7%(13명), ‘3급’ 28.3%(17명), ‘4급’ 10.0%(6명), ‘5급’ 13.3%(8명)으로 중증장애인의 비율이 보다 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 83.3%(50명), ‘비수급자(일반)’ 15.0%(9명), ‘차상위계층’ 1.7%(1명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 평균 7년 2개월 이용하고 있는 것으로 나타났다.

거주지역은 응답자의 81.7%(49명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며 ‘만수6동’이 8.3%(5명) ‘논현·고잔동’과 ‘구월·간석동’이 각 3.3%(2명) ‘만수4동’과 ‘장수·서창동’이 각 1.7%(1명)로 뒤를 이었다. 결혼형태로는 ‘사별’ 28.3%(17명), ‘동거’ 25.0%(15명), ‘이혼’ 23.3%(14명), ‘기타’ 21.7%(13명), ‘별거’ 1.7%(1명) 순으로 고령의 응답자 비율이 높은 이유로 인하여 ‘사별’이 가장 높은 비율을 차지한 것으로 사료되었다.

이와 함께 가족구성원 형태로는 ‘독거’장애인이 56.7%(34명), ‘부부’가 13.3%(8명), ‘본인+ 자녀’와 ‘부부+ 자녀’가 각 10.0%(6명), ‘본인+ 부모’가 6.7%(4명), ‘기타’가 3.3%(2명)로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 55.0%(33명), ‘2인가족’ 26.7%(16명), ‘3인가족’ 10.0%(6명), ‘4인가족’ 6.7%(4명), ‘5인가족’ 1.7%(1명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 ‘임대’가 83.3%(50명), ‘아파트’ 90.0%(54명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(95.0%, 57명)한 것으로 조사되었다.

## 2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

| 변수                             | 내용          |           | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------------------------|-------------|-----------|-------|-------|
| 재가복지서비스<br>이용경로                | 복지관 직원을 통해  |           | 23    | 38.3  |
|                                | 지역주민을 통해    |           | 22    | 36.7  |
|                                | 복지관 홍보물을 통해 |           | 7     | 11.7  |
|                                | 유관기관 직원을 통해 |           | 7     | 11.7  |
|                                | 기타          |           | 1     | 1.7   |
| 참여동기<br>(우선순위 1순위<br>2순위 중복응답) | 우선순위1       | 경제적 도움    | 36    | 60.0  |
|                                |             | 건강증진 및 재활 | 13    | 21.7  |
|                                |             | 여가선용      | 10    | 16.7  |
|                                |             | 친교활동      | 1     | 1.7   |
|                                |             | 가사지원      | 0     | 0.0   |
|                                | 우선순위2       | 경제적 도움    | 6     | 10.0  |
|                                |             | 건강증진 및 재활 | 19    | 31.7  |
|                                |             | 여가선용      | 13    | 21.7  |
|                                |             | 친교활동      | 6     | 10.0  |
|                                |             | 가사지원      | 10    | 16.7  |

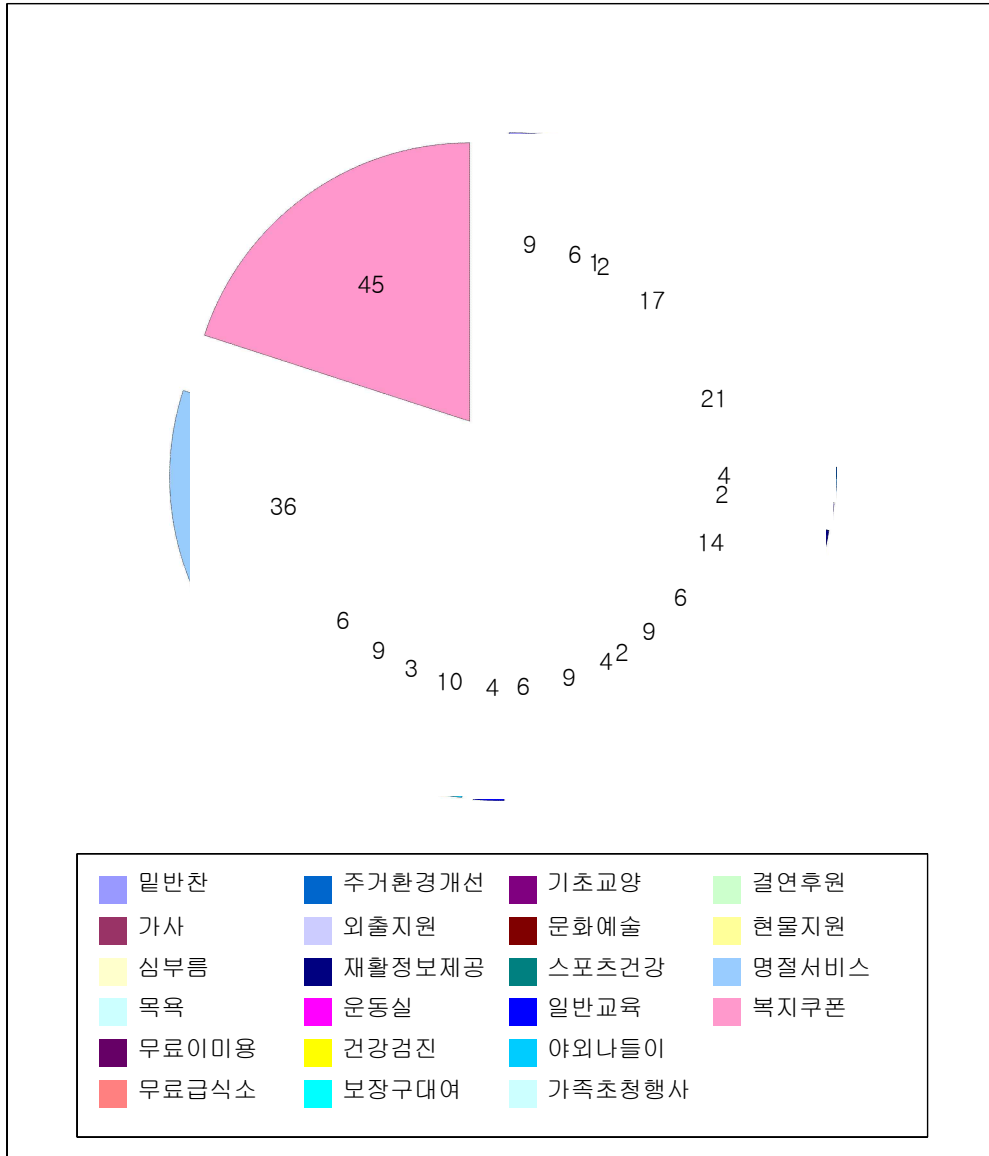
위 [표5]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘복지관 직원을 통해’가 38.3%(23명), ‘지역주민을 통해’가 응답자의 36.7%(22명), ‘복지관 홍보물을 통해’와 ‘유관 기관을 통해’가 각 11.7%(7명), ‘기타’ 1.7%(1명) 순으로 응답자의 대부분이 복지관, 지역주민, 유관기관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있었다. 이는 응답자의 다수가 복지관에 인접한 영구임대아파트에 거주하고 있어 복지관과의 접근성이 용이하고 장애인들 상호간 정보교류가 활발한 것으로 보여진다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문에서는 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(60.0%, 36명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 21.7%, 13명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 2순위는 ‘건강증진 및 재활’(31.7%, 19명)과 ‘여가선용’(21.7%, 13명) 비율이 상대적으로 높게 조사된 것을 알 수 있다.

[표6] 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램

| 변수                 | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------------------|--------|-------|-------|
| 이용중인프로그램<br>(중복응답) | 밀반찬    | 9     | 15.0  |
|                    | 가사     | 6     | 10.0  |
|                    | 심부름    | 1     | 1.7   |
|                    | 목욕     | 2     | 3.3   |
|                    | 무료이미용  | 17    | 28.3  |
|                    | 무료급식소  | 21    | 35.0  |
|                    | 주거환경개선 | 4     | 6.7   |
|                    | 외출지원   | 2     | 3.3   |
|                    | 재활정보제공 | 14    | 23.3  |
|                    | 운동실    | 6     | 10.0  |
|                    | 건강검진   | 9     | 15.0  |
|                    | 보장구대여  | 2     | 3.3   |
|                    | 기초교양   | 4     | 6.7   |
|                    | 문화예술   | 9     | 15.0  |
|                    | 스포츠건강  | 6     | 10.0  |
|                    | 일반교육   | 4     | 6.7   |
|                    | 야외나들이  | 10    | 16.7  |
|                    | 가족초청행사 | 3     | 5.0   |
|                    | 결연후원   | 9     | 15.0  |
|                    | 현물지원   | 6     | 10.0  |
|                    | 명절서비스  | 36    | 60.0  |
| 복지쿠폰               | 45     | 75.0  |       |

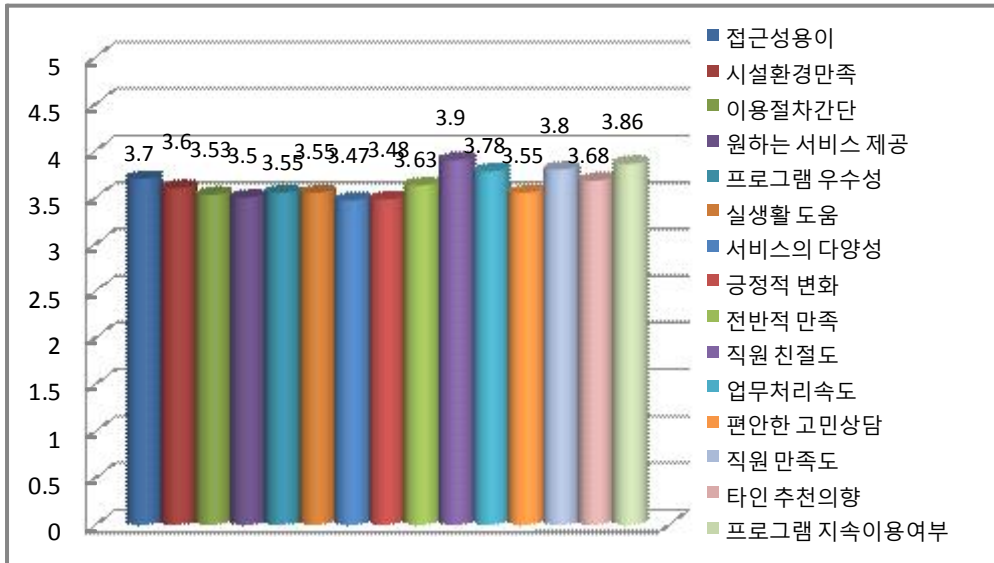
[그림1] 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표6], [그림1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 복지쿠폰이 45명, 명절서비스가 36명, 무료급식소가 21명 등 순으로 응답자들이 다양한 프로그램을 이용하고 있는 것으로 조사되었다.

### 3. 만족도 조사결과

[그림2] 만족도 평균



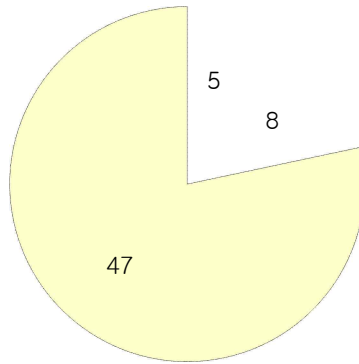
[표7] 만족도 평균

| 구분            | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|---------------|------|------|-----|-----|-----|
| 접근성 용이        | 3.70 | 0.62 | 60  | 2   | 4   |
| 시설환경 만족       | 3.60 | 0.59 | 60  | 2   | 4   |
| 이용절차와 방법의 간단성 | 3.53 | 0.70 | 60  | 2   | 4   |
| 원하는 서비스 제공정도  | 3.50 | 0.70 | 60  | 1   | 4   |
| 프로그램의 우수성     | 3.55 | 0.62 | 60  | 2   | 4   |
| 실생활 도움정도      | 3.55 | 0.75 | 60  | 1   | 4   |
| 서비스의 다양성      | 3.47 | 0.70 | 60  | 2   | 4   |
| 긍정적 변화 여부     | 3.48 | 0.70 | 60  | 1   | 4   |
| 서비스의 전반적 만족도  | 3.63 | 0.61 | 60  | 1   | 4   |
| 직원 친절도        | 3.90 | 0.35 | 60  | 2   | 4   |
| 업무신속처리정도      | 3.78 | 0.52 | 60  | 2   | 4   |
| 편안한 고민상담      | 3.55 | 0.74 | 60  | 2   | 4   |
| 담당직원에 대한 만족도  | 3.80 | 0.48 | 60  | 2   | 4   |
| 타인 추천의향       | 3.68 | 0.50 | 60  | 2   | 4   |
| 프로그램 지속 이용여부  | 3.86 | 0.39 | 60  | 2   | 4   |

본 만족도조사는 15개 문항을 4점 척도로 조사하였으며 전체만족도 평균값이 3.64로 높게 나타났다.

## 1) 복지관의 접근성

[그림3] 복지관의 접근성 용이



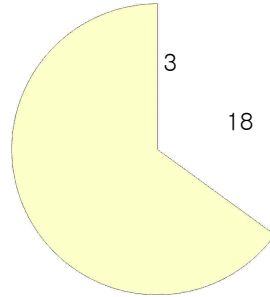
[표8] 복지관의 접근성 용이

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 5  | 8.3   |
| 그런 편이다    | 8  | 13.3  |
| 매우 그렇다    | 47 | 78.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 78.3%(47명), ‘그런 편이다’ 13.3%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.3%(5명)순으로 응답자의 약 92%가 복지관의 접근성이 용이하다고 응답하였다. 이는 응답자의 다수가 복지관과 인접한 영구임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있기 때문에 접근성이 용이하다고 응답한 것으로 분석된다.

## 2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림4] 시설과 환경에 대한 만족도



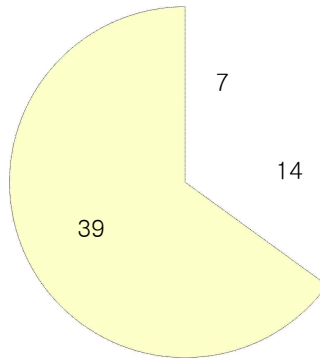
[표9] 시설과 환경에 대한 만족도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 5.0   |
| 그런 편이다    | 18 | 30.0  |
| 매우 그렇다    | 39 | 65.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 65.0%(39명), ‘그런 편이다’가 30.0%(18명)로 조사되어 대다수 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 매우 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

### 3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림5] 이용절차와 방법의 간단성



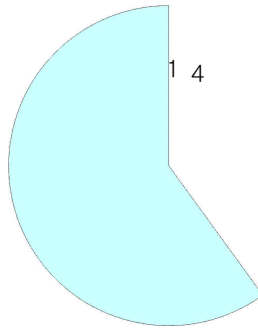
[표10] 이용절차와 방법의 간단성

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 7  | 11.7  |
| 그런 편이다    | 14 | 23.3  |
| 매우 그렇다    | 39 | 65.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 65.0%(39명), ‘그런 편이다’ 23.3%(14명), ‘별로 그렇지 않다’ 11.7%(7명)순으로 약 88%의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 매우 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

## 4) 본인이 원하는 서비스 제공정도

[그림6] 본인이 원하는 서비스 제공정도



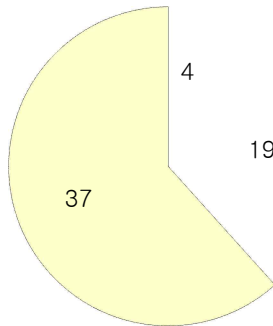
[표11] 본인이 원하는 서비스 제공정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 6.7   |
| 그런 편이다    | 19 | 31.7  |
| 매우 그렇다    | 36 | 60.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘현재 받고 있는 서비스는 본인이 원하는 서비스입니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 60.0%(36명), ‘그런 편이다’ 31.7%(19명)로 나타났으나 ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’에 각각 6.7%(4명), 1.7%(1명) 응답이 나와 본인이 원하는 서비스를 제공받지 못하는 경우도 다소 있는 것으로 조사되었다.

## 5) 프로그램 내용의 우수성

[그림7] 프로그램 내용의 우수성



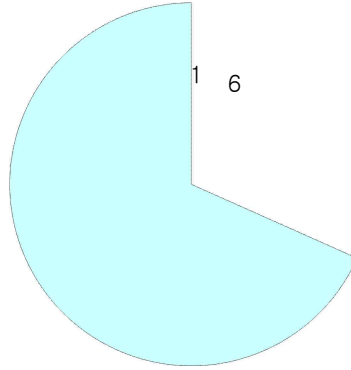
[표12] 프로그램 내용의 우수성

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 6.7   |
| 그런 편이다    | 19 | 31.7  |
| 매우 그렇다    | 37 | 61.7  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관의 프로그램 내용은 전반적으로 우수합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 61.7%(37명), ‘그런 편이다’ 31.7%(19명), ‘별로 그렇지 않다’가 6.7%(4명) 순으로 나타나 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

## 6) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림8] 프로그램의 실생활에 도움정도



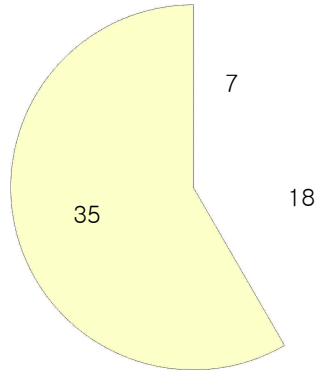
[표13] 프로그램의 실생활에 도움정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 별로 그렇지 않다 | 6  | 10.0  |
| 그런 편이다    | 12 | 20.0  |
| 매우 그렇다    | 41 | 68.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.3%(41명), ‘그런 편이다’ 20.0%(12명), ‘별로 그렇지 않다’ 10.0%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 다수의 응답자 실생활에 도움이 되고 있다고 인식하였으나 일부 응답자는 도움이 되지 않는다고 여기고 있는 것으로 조사되었다.

## 7) 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

[그림9] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도



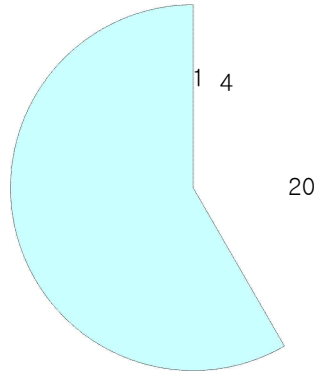
[표14] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 7  | 11.7  |
| 그런 편이다    | 18 | 30.0  |
| 매우 그렇다    | 35 | 58.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관에 이용하고 싶은 서비스가 많이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 58.3%(35명), ‘그런 편이다’ 30.0%(18명), ‘별로 그렇지 않다’ 11.7%(7명)순으로 전체 응답자의 약 88%가 복지관의 서비스가 다양하게 실시되고 있다고 응답함에 따라 욕구에 부합되는 서비스가 제공되고 있음을 알 수 있다. 그러나 소수의 의견이지만 본인의 욕구에 부합되는 서비스가 미비하다고 느끼고 있는 응답자가 있는만큼 이용자의 욕구를 충분히 반영한 서비스의 개발이 필요하다고 파악된다.

## 8) 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

[그림10] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도



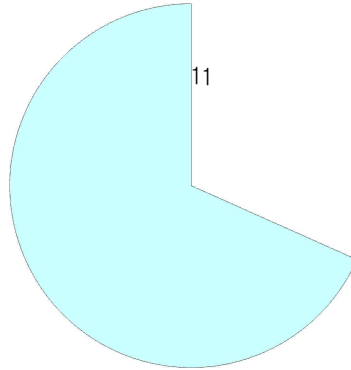
[표15] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 6.7   |
| 그런 편이다    | 20 | 33.3  |
| 매우 그렇다    | 35 | 58.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관의 이용으로 생활의 긍정적인 변화가 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 58.3%(35명), ‘그런 편이다’ 33.3%(20명), ‘별로 그렇지 않다’ 6.7%(4명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 약 92%가 긍정적인 응답을 함으로써 재가복지 프로그램이 이용자에게 생활의 도움이 되고 있음으로 분석된다.

## 9) 재가복지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도

[그림11] 전반적인 만족도



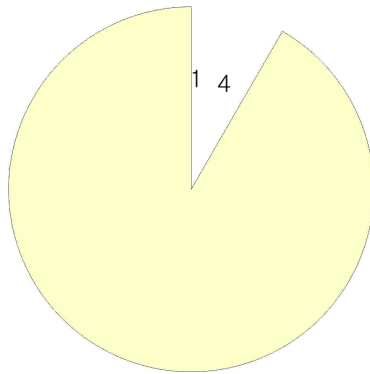
[표16] 전반적인 만족도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 17 | 28.3  |
| 매우 그렇다    | 41 | 68.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.3%(41명), ‘그런 편이다’ 28.3%(17명)로 응답자의 약 97%가 긍정적인 응답률을 보임으로써 응답자 전원이 재가복지 서비스에 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

## 10) 직원의 친절도

[그림12] 직원의 친절도



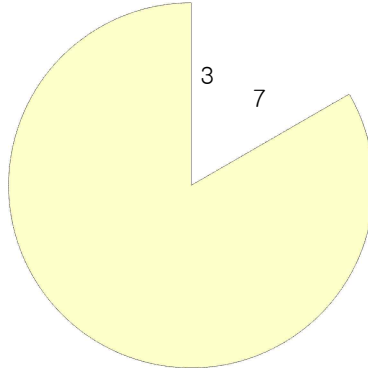
[표17] 직원의 친절도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 4  | 6.7   |
| 매우 그렇다    | 55 | 91.7  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 91.7%(55명), ‘그런 편이다’ 6.7%(4명)으로 응답자 대부분이 직원들이 대하는 태도가 친절하다고 느끼고 있는 것으로 나타나 직원에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 분석된다.

## 11) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림13] 직원의 업무 신속처리 정도



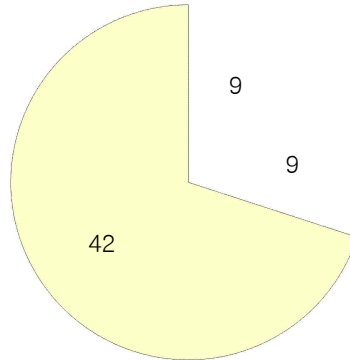
[표18] 직원의 업무 신속처리 정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 5.0   |
| 그런 편이다    | 7  | 11.7  |
| 매우 그렇다    | 50 | 88.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 88.3%(50명), ‘그런 편이다’ 11.7%(7명), ‘별로 그렇지 않다’ 5.0%(3명)순으로 응답자 대부분이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 준다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

## 12) 직원에게 편안하게 고민 상담정도

[그림14] 직원에게 편안하게 고민 상담정도



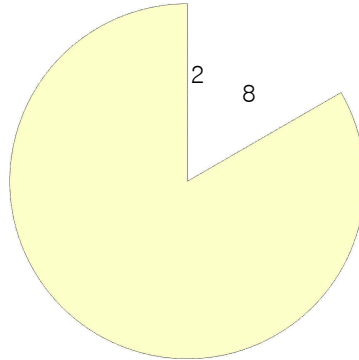
[표19] 직원에게 편안하게 고민 상담정도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 9  | 15.0  |
| 그런 편이다    | 9  | 15.0  |
| 매우 그렇다    | 42 | 70.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 70.0%(42명), ‘그런 편이다’와 ‘별로 그렇지 않다’가 각 15.0%(9명)순으로 응답자의 약 85%가 직원과의 친밀감이 형성되어 있음을 알 수 있었다. 또한, 본인의 욕구 및 문제에 대해 직원과 심리적 부담 없이 상담할 수 있는 것으로 분석된다.

## 13) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림15] 담당직원에 대한 전반적 만족도



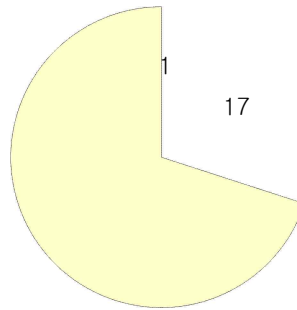
[표20] 담당직원에 대한 전반적 만족도

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 3.3   |
| 그런 편이다    | 8  | 13.3  |
| 매우 그렇다    | 50 | 83.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 83.3%(50명), ‘그런 편이다’ 13.3%(8명), ‘별로 그렇지 않다’ 3.3%(2명)로 응답자 대부분이 담당직원에 대한 높은 만족도를 느끼고 있음을 알 수 있다.

## 14) 타인 추천의향

[그림16] 타인 추천의향



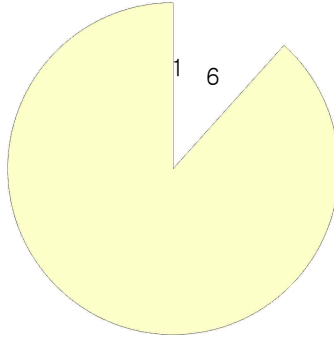
[표21] 타인 추천의향

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 17 | 28.3  |
| 매우 그렇다    | 42 | 70.0  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 70.0%(42명), ‘그런 편이다’ 28.3%(17명), ‘별로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 조사되어 응답자 대부분이 타인에게 복지관을 추천할 의향이 있다는 것을 알 수 있었다.

## 15) 프로그램의 지속 이용여부

[그림17] 프로그램의 지속 이용여부



[표22] 프로그램의 지속 이용여부

| 구분        | 빈도 | 퍼센트   |
|-----------|----|-------|
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 1.7   |
| 그런 편이다    | 6  | 10.0  |
| 매우 그렇다    | 53 | 88.3  |
| 합계        | 60 | 100.0 |

‘재가복지 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 83.3%(53명), ‘그런 편이다’ 10.0%(6명), ‘별로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 조사되어 응답자 대부분이 현재 본 복지관의 서비스 이용에 대한 만족도가 높은 것으로 분석된다.

#### 4. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 격려 및 현재의 서비스 유지에 대한 부탁, 프로그램에 관한 의견 등 총 13건의 의견이 제시되었다. 프로그램에 관한 구체적인 건의사항은 다음과 같다. 밀반찬서비스를 지원해달라는 요청이 3건, 사회교육(노래교실, 영어교실, 일어교실)등 확대 및 지속적인 참여를 희망한다는 의견이 5건, 나들이 및 여가활동에 대한 요청4건 프로그램 시간 변경요청(요가) 1건 있었다. 프로그램 개설 및 운영시간 변경 등은 최소수요인원, 강사스케줄 등 제약사항이 있어 건의사항에 대한 개선이 쉽지 않겠으나 요구사항들을 고려한 중장기적인 사업계획 수립을 통해 재가장애인들의 욕구에 부응할 수 있도록 후원개발 및 재할정보제공 등에 적극적인 활동을 해야 할 것으로 파악된다.

[표23] 건의사항 조사

| 관련부분                 | 세부내용                  | 건수 |
|----------------------|-----------------------|----|
| 프로그램<br>운영에 관한<br>건의 | 사회교육 프로그램의 지속 운영 및 확대 | 5  |
|                      | 요가프로그램 운영시간 변경(오전→오후) | 1  |
|                      | 밀반찬서비스 요청             | 3  |
|                      | 여성장애인들의 문화·여가 프로그램 확대 | 1  |
|                      | 노래방 개설                | 1  |
|                      | 야외나들이 참여              | 2  |

### Ⅲ. 결과 요약 및 결론

#### 1. 요약

본 조사는 재가복지서비스를 상반기 서비스를 이용했거나 현재 이용하고 있는 재가장애인 60명을 대상으로 설문지를 통한 만족도 조사를 실시하였다. 설문지는 7월 5일~7월 18일까지 배포하여 가정방문조사 및 내관 이용자 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입을 하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

회수된 설문지는 SPSS 20.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고, 설문문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 총 31문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 사항을 알아보는 13문항, 프로그램 이용에 관한 일반적 사항 3문항, 그리고 재가복지서비스 및 복지관 이용의 전반적인 만족도 15문항으로 구성하였다.

통계분석결과 응답자 중 남성과 여성이 각각 43.3%(26명), 56.7%(34명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 평균연령은 63.1세로 나타났다.

장애유형은 ‘지체장애’가 66.7%(40명)로 가장 높았고 ‘뇌병변장애’ 15.0%(9명), ‘청각장애’와 ‘정신장애’가 각 5.0%(3명), ‘시각장애’와 ‘지적장애’가 각 3.3%(2명), ‘신장장애’는 각 1.7%(1명)씩 조사되었으며 장애등급은 ‘1급’ 26.7%(16명), ‘2급’ 21.7%(13명), ‘3급’ 28.3%(17명), ‘4급’ 10.0%(6명), ‘5급’ 13.3%(8명)으로 중증장애인의 비율이 보다 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 83.3%(50명), ‘비수급자(일반)’ 15.0%(9명), ‘차상위계층’ 1.7%(1명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 평균 7년 2개월 이용하고 있는 것으로 나타났다.

거주지역은 응답자의 81.7%(49명)가 ‘만수1동’ 거주자로 조사되었으며 ‘만수6동’이 8.3%(5명), ‘논현·고잔동’과 ‘구월·간석동’이 각 3.3%(2명), ‘만수4동’과 ‘장수·서창동’이 각 1.7%(1명)로 뒤를 이었다. 결혼형태로는 ‘사별’ 28.3%(17명), ‘동거’ 25.0%(15명), ‘이혼’ 23.3%(14명), ‘기타’ 21.7%(13명), ‘별거’ 1.7%(1명) 순으로 나타났다.

이와 함께 가족구성원 형태로는 ‘독거’장애인이 56.7%(34명), ‘부부’가 13.3%(8명), ‘본인+자녀’와 ‘부부+자녀’가 각 10.0%(6명), ‘본인+부모’가 6.7%(4명), ‘기타’가 3.3%(2명)로 조사되었다. 가족구성원 수는 ‘1인가족’ 55.0%(33명), ‘2인가족’

26.7%(16명), ‘3인가족’ 10.0%(6명), ‘4인가족’ 6.7%(4명), ‘5인가족’ 1.7%(1명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 ‘임대’가 83.3%(50명), ‘아파트’ 90.0%(54명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(95.0%, 57명)한 것으로 조사되었다.

재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘복지관 직원을 통해’가 38.3%(23명), ‘지역주민을 통해’가 응답자의 36.7%(22명), ‘복지관 홍보물을 통해’와 ‘유관 기관을 통해’가 각 11.7%(7명), ‘기타’ 1.7%(1명) 순으로 응답자의 대부분이 복지관, 지역주민, 유관기관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있었다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문에서는 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(60.0%, 36명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 21.7%, 13명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 2순위는 ‘건강증진 및 재활’(31.7%, 19명)과 ‘여가선용’(21.7%, 13명) 비율이 상대적으로 높게 조사된 것을 알 수 있다.

프로그램 만족도와 관련하여서는 시설 및 환경, 프로그램의 내용, 직원들에 대한 만족도 등 대부분의 항목에서 만족하고 있는 것(평균 3.64 / 4점만점)으로 조사되었으나 일부 항목에서 만족하지 않는다는 응답이 나와 이용인들 개별 욕구에 따른 서비스 제공이 요구된다.

## 2. 제 언

본 조사에서는 응답자의 대부분이 재가복지 프로그램에 대한 높은 만족도뿐만 아니라 향후 재가복지 서비스를 지속적으로 이용하고자 하는 의사가 매우 높게 조사되었다. 그러나 프로그램의 내용과 질적인 면에서 매우 높은 만족도가 조사된 반면에 이용하고 싶은 서비스의 다양성과 생활의 긍정적인 변화정도에 있어서 긍정적이지 못한 응답률도 조사되었다. 이는 이용자의 개별 욕구에 부합되는 서비스가 다소 미비하게 운영되고 있고 효과성이 떨어지는 부분이 있음을 의미하며 이용자의 욕구를 충분히 반영한 서비스의 개발이 선행되어야 할 것임을 시사하고 있다.

재가장애인의 욕구가 날로 다양해지고 있고, 현대사회가 장애인이 누려야 할 권리에 대해 당사자가 적극적으로 요구하고 참여하는 시대로 변화되어가고 있기 때문에 획일화된 재가복지서비스로는 다양한 욕구 및 문제에 부합되는 서비스 제공이 어렵다. 따

라서 기존 재가복지서비스의 질적 향상과 더불어 변화되는 욕구에 대한 빠른 대처와 서비스 제공으로 이용자 중심의 서비스 실천에 대한 노력이 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

사회적·경제적 제약 없이 장애인이면 누구나 영위할 수 있는 지원체계가 마련되어야 할 것이며 장애특성별, 연령별, 성별에 맞게 특성화된 프로그램의 개발을 통해 날로 다변화 되고 있는 대상자들의 욕구를 충족시킬 수 있도록 해야 하겠다.

# 주간보호센터 '늘푸른동산'

김은숙 팀장 / 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2012년 이용인 만족도 조사’는 2012년 7월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 12명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 주간보호팀 |
|--------|----|-------|
| 설문지 배부 |    | 12부   |
| 설문지 회수 |    | 12부   |
| 회 수 율  |    | 100%  |

### 2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2012년 7월 9일 ~ 7월 18일/ 총 10일간
- 설문지 회수 : 7월 19일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표2] 설문내용

| 조사항목      | 조사내용                | 문항수 |
|-----------|---------------------|-----|
| 일반적인 사항   | 일반적인 내용             | 9   |
| 시설환경 만족도  | 시설환경                | 1   |
| 프로그램의 만족도 | 프로그램 질              | 6   |
| 직원 만족도    | 직원의 전문지식과 기술/의사소통능력 | 4   |
| 전반적인 만족도  | 추천 의사               | 1   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분     | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|----------|--------------------|-------|-----|
| 프로그램 만족도 | 0.808              | 10~16 | 6   |
| 직원 만족도   | 0.801              | 17~20 | 4   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

본 주간보호센터의 성별분포로는 총 인원 12명 중 남자 이용인이 전체에서 33.3%(4명), 여자 이용인이 66.7%(8명)를 차지하였다. 이로써, 여자 이용인이 남자 이용인에 비해서 33.3%(4명)가 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별분포

| 구분 | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 남자 | 4  | 33.3  |
| 여자 | 8  | 66.7  |
| 합계 | 12 | 100.0 |

## ② 연령

본 주간보호센터는 만 19세 이상부터 만 35세 이하까지를 대상으로 서비스를 제공하고 있습니다. 본 센터의 이용연령은 만 22세가 전체에서 33.3%(4명)로 가장 많이 차지하고 있으며 만 19세부터 33세까지 각각 8.3%(1명)씩 고르게 분포되어 있다.

[표5] 연령 분포

| 연령    | 빈도 | 퍼센트   |
|-------|----|-------|
| 만 19세 | 1  | 8.3   |
| 만 20세 | 1  | 8.3   |
| 만 21세 | 1  | 8.3   |
| 만 22세 | 4  | 33.3  |
| 만 23세 | 1  | 8.3   |
| 만 25세 | 1  | 8.3   |
| 만 26세 | 1  | 8.3   |
| 만 31세 | 1  | 8.3   |
| 만 33세 | 1  | 8.3   |
| 합계    | 12 | 100.0 |

## ③ 경제수준

본 주간보호센터에서는 총 12명 중 국민기초생활보장법수급자는 33.3%(4명), 비수급자(일반)는 66.7%(8명)로 나타났다.

[표6] 경제수준

| 구분   | 빈도 | 퍼센트   |
|------|----|-------|
| 수급자  | 4  | 33.3  |
| 비수급자 | 8  | 66.7  |
| 합계   | 12 | 100.0 |

## ④ 거주 지역

본 센터 이용자의 거주분포는 남동구가 100%(12명)로 모두 가까운 지역에서 거주하고 있음을 알 수 있다.

[표7] 거주 지역 분포

|     | 빈도 | 퍼센트   |
|-----|----|-------|
| 남동구 | 12 | 100.0 |
| 합계  | 12 | 100.0 |

## ⑤ 이용인과의 관계

응답자와 이용인과의 관계를 묻는 항목에서는 부모님이 91.7%(11명), 본인이 8.3%(1명)로 대부분 부모님이 설문지에 대한 응답을 하신 것으로 나타났다.

[표8] 이용자와의 관계

|    | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 본인 | 1  | 8.3   |
| 부모 | 11 | 91.7  |
| 합계 | 12 | 100.0 |

## 2) 장애특성

## ① 주 장애유형

본 주간보호센터에서의 주 장애유형은 총 12명 중 지적장애가 66.7%(8명), 자폐성장애가 25.0%(3명), 정신장애가 8.3%(1명)로 지적장애가 가장 많

은 것으로 나타났다. 작년도에 이어 정신장애라고 응답한 이용인은 정신장애가 아닌 것으로 판단되나 지적장애의 옛 용어인 정인지체와 정신장애의 용어를 혼란한 것으로 생각한다.

[표9] 장애 유형

|                    | 빈도 | 퍼센트   |
|--------------------|----|-------|
| 지적장애<br>(구.정인지체장애) | 8  | 66.7  |
| 자폐성장애<br>(구.발달장애)  | 3  | 25.0  |
| 정신장애               | 1  | 8.3   |
| 합계                 | 12 | 100.0 |

## ② 장애 등급

본 주간보호센터의 장애등급으로는 총 인원 12명 중 1급이 83.3%(10명), 2급이 16.7%(2명)로 중증장애인이 대부분이라는 것을 알 수 있다.

[표10] 장애 등급별 현황

|    | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 1급 | 10 | 83.3  |
| 2급 | 2  | 16.7  |
| 합계 | 12 | 100.0 |

## 3) 복지관 이용관련 특성

### ① 이용 기간

본 센터 프로그램 이용기간으로는 총 인원 12명 중 12개월 미만은 41.7%(5명), 12개월 이상 24개월 미만은 8.3%(1명), 24개월 이상 36개월 미만은 50.0%(6명)으로 나타났다.

[표11] 이용 기간

|                    | 빈도 | 퍼센트   |
|--------------------|----|-------|
| 12개월 미만            | 5  | 41.7  |
| 12개월 이상<br>24개월 미만 | 1  | 8.3   |
| 24개월 이상<br>36개월 미만 | 6  | 50.0  |
| 합계                 | 12 | 100.0 |

## ② 타 기관 이용경험

타 기관 이용경험에 대한 항목에서는 있다 25.0%(3명), 없다 75.0%(9명)로 나타났으며 따라서, 타 기간을 이용했던 이용자가 많이 없음을 알 수 있다.

[표12] 타 기관 이용경험

|    | 빈도 | 퍼센트   |
|----|----|-------|
| 있다 | 3  | 25.0  |
| 없다 | 9  | 75.0  |
| 합계 | 12 | 100.0 |

## ②-1 타 기관 이용기간

타 기관을 이용한 기간을 묻는 항목에서 이용한적 없는 경우 75.0%(9명)을 제외한 25.0%(3명)가 36개월, 48개월, 60개월로 각각 8.3%(1명)씩 나타났다.

[표13] 타 기관 이용기간

|                  | 빈도 | 퍼센트   |
|------------------|----|-------|
| 0개월<br>(이용한적 없다) | 9  | 75.0  |
| 36개월(3년)         | 1  | 8.3   |
| 48개월(4년)         | 1  | 8.3   |
| 60개월(5년)         | 1  | 8.3   |
| 합계               | 12 | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

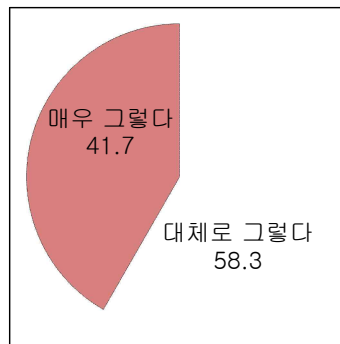
만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총 12개의 문항으로 조사하였다.

### 1) 시설환경 만족도

시설환경 만족과 관련된 1문항을 4점 척도를 통해 평가하였으며, 만족도 평균이 '4'점에 근접할수록 만족도가 높다.

시설 및 환경에 대한 만족도를 측정한 결과, '대체로 그렇다' 58.3%(7명), '매우 그렇다' 41.7%(5명)가 나왔다. 따라서, 총 인원 12명 중 12명이 긍정적인 답변으로 시설 및 환경은 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림1] 시설환경에 대한 만족도



[표14] 시설환경에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 7  | 58.3  |
| 매우 그렇다  | 5  | 41.7  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

### 2) 프로그램 만족도

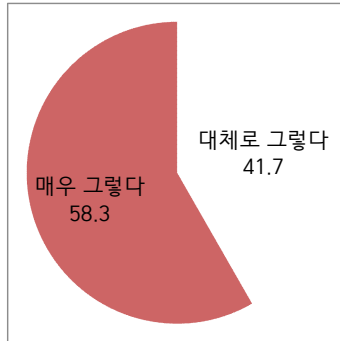
#### ① 일상생활훈련

본 센터에서는 일상생활훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 모두 만족한다는 의견이다.

일상생활프로그램은 식사(간식)지도, 개인위생관리훈련, 건강관리 프로그램

으로 이루어져 있으며, 주 5회 수시로 지도하고 있다.

[그림2] 일상생활훈련에 대한 만족도



[표15] 일상생활훈련에 대한 만족도

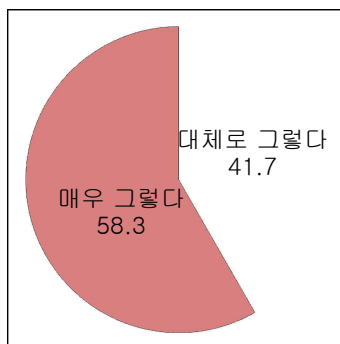
|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 5  | 41.7  |
| 매우 그렇다  | 7  | 58.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ② 사회적응훈련

본 센터에서는 사회적응훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, ‘대체로 그렇다’ 41.7%(5명), ‘매우 그렇다’는 58.3%(7명)로 나타났다.

따라서, 총 인원 12명 중 12명이 사회적응훈련 프로그램에 대해서 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림3] 사회적응훈련에 대한 만족도



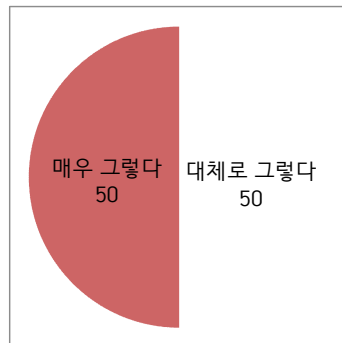
[표16] 사회적응훈련 프로그램에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 5  | 41.7  |
| 매우 그렇다  | 7  | 58.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ③ 지역사회통합 프로그램

본 센터에서는 지역사회통합프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 50.0%(6명), '대체로 그렇다' 50%(6명)로 똑같은 비율로 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림4] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도



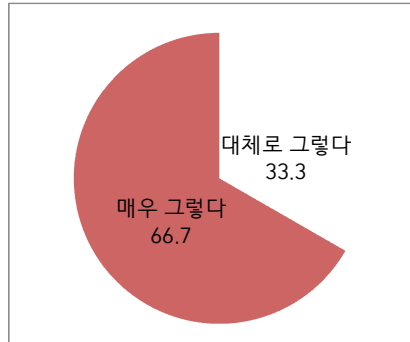
[표17] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 6  | 50.0  |
| 매우 그렇다  | 6  | 50.0  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ④ 건강 및 안전사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 66.7%(8명), '대체로 그렇다'는 33.3%(4명)로 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림5] 건강 및 안전사업에 대한 만족도



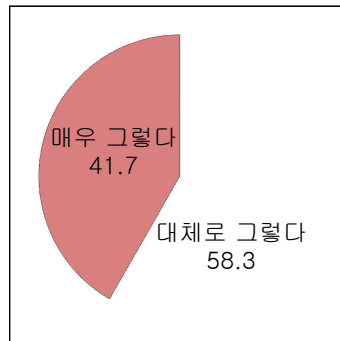
[표18] 건강 및 안전사업에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 4  | 33.3  |
| 매우 그렇다  | 8  | 66.7  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

### ⑤ 부모지원사업

부모지원 프로그램에 대한 만족도 측정결과로, '매우 그렇다'는 의견이 41.7%(5명), '대체로 그렇다'는 58.3%(7명)로 총 인원 12명 모두 긍정적인 답변을 하였다.

[그림6] 부모지원사업에 대한 만족도



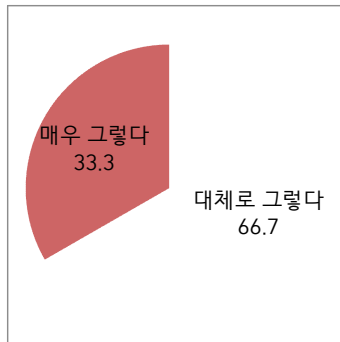
[표19] 부모지원사업에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 7  | 58.3  |
| 매우 그렇다  | 5  | 41.7  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ⑥ 전반적인 프로그램 만족도

전반적인 프로그램에 대한 만족도 측정결과는 '매우 그렇다' 33.3%(4명), '대체로 그렇다' 66.7%(8명)로 프로그램에 대해서는 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림7] 전반적인 프로그램에 대한 만족도



[표20] 전반적인 프로그램에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 8  | 66.7  |
| 매우 그렇다  | 4  | 33.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

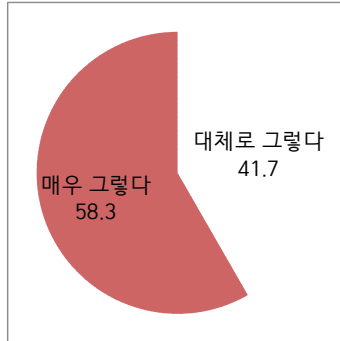
## 3) 담당직원에 대한 만족도

## ① 직원의 요구 충족에 대한 노력정도

본 주간보호센터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 반영하는 태도에 대

한 만족도를 측정한 결과, ‘매우 그렇다’ 58.3%(7명), ‘대체로 그렇다’ 33.3%(4명)로 나타났다.

[그림8] 요구충족에 대한 노력정도



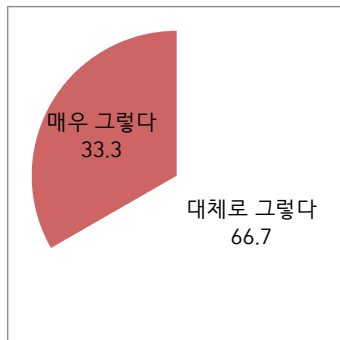
[표21] 요구충족에 대한 노력 정도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 5  | 41.7  |
| 매우 그렇다  | 7  | 58.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ② 전문지식 면

담당직원들의 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 만족도 측정결과로는, ‘매우 그렇다’ 33.3%(4명), ‘대체로 그렇다’ 66.7%(8명)로 담당직원의 전문성에 대해서는 12명 모두가 만족하는 것으로 나타났다.

[그림9] 직원 전문지식에 대한 만족도



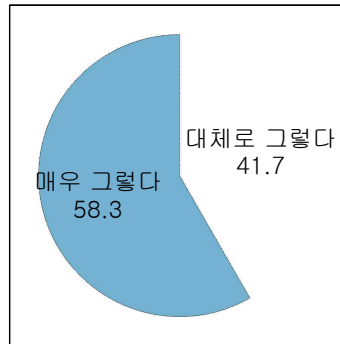
[표22] 직원 전문지식에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 8  | 66.7  |
| 매우 그렇다  | 4  | 33.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ③ 의사소통 면

직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 질문에는 '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 총 인원 12명 모두 이 부분에 대해서는 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났다.

[그림10] 의사소통에 대한 만족도



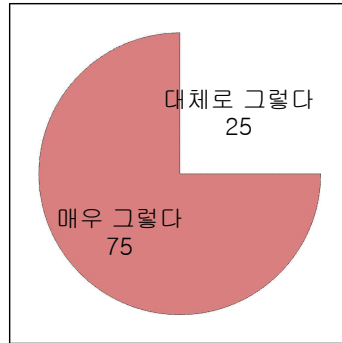
[표23] 의사소통에 대한 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 5  | 41.7  |
| 매우 그렇다  | 7  | 58.3  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

## ④ 직원에 대한 전반적인 만족도

전반적인 직원들의 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 75.0%(9명), '대체로 그렇다' 25.0%(3명)로 총 인원 12명 모두 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났습니다.

[그림11] 직원에 대한 전반적 만족도



[표24] 직원에 대한 전반적 만족도

|         | 빈도 | 퍼센트   |
|---------|----|-------|
| 대체로 그렇다 | 3  | 25.0  |
| 매우 그렇다  | 9  | 75.0  |
| 합계      | 12 | 100.0 |

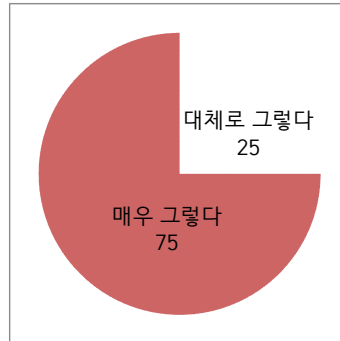
### 3) 전반적인 만족도

본 센터에 대한 전반적인 만족도는 아래 ‘추천의사’ 면에 대한 응답 결과를 통해 확인 할 수 있다.

#### ① 추천의사

본 주간보호센터를 이용하고자 하는 사람들에게 추천할 의향이 있는지에 대한 질문으로 ‘매우 그렇다’는 75.0%(9명), ‘대체로 그렇다’는 25.0%(3명)로 모두 추천할 의향이 있다고 한 점을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림12] 본 센터에 대한 추천의사



[표25] 본 센터에 대한 추천의사

|         | 빈도 | 퍼센트  |
|---------|----|------|
| 대체로 그렇다 | 3  | 25.0 |
| 매우 그렇다  | 9  | 75.0 |
| 합계      | 12 | 100  |

### Ⅲ 요약 및 제언

#### 1. 요약

'2012년 이용자 만족도 조사'는 2012년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용자 부모를 대상으로 총 12명에게 설문지를 배포하여 12명 모두 설문지에 응답하였다. 설문지는 총 21문항으로 이용자의 일반적 관련사항 9문항, 시설 및 환경에 관한 사항 1문항, 프로그램 만족도 6문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용자의 성별은 남자가 33.3%(4명), 여자가 66.7%(8명)로 여자 이용자가 남자 이용자보다 월등히 많았으며 연령으로는 만 19세부터 33세까지 이용하고 있는데 그 중 만 22세가 33.3%(4명)로 가장 많은 비중을 차지하였다. 또한, 경제수준으로는 총 인원 중 국민기초생활보장법 수급자는 33.3%(4명)이며, 거주 지역으로는 12명 모두 남동구지역으로 본 센터와 매우 가까운 거리에 거주하고 있다. 응답자와 이용자와의 관계를 묻는 사항에는 91.7%(11명)가 부모님이 응답하신 것으로 나타났다.

본 센터를 이용한 기간과 타 기관의 이용 경험을 묻는 항목으로 본 센터를 이용한 기간은 12개월 미만은 41.7%(5명)이며, 12개월 이상 24개월 미만은 9.1%(1명), 24개월 이상 36개월 미만은 50.0%(6명)로 이용한지 얼마 안 되었거나 이용한지 오래되어 서비스 종결이 가까운 이용자가 주를 이루고 있음을 알 수 있다.

이용인들의 장애유형을 살펴본 바, 지적장애가 66.7%(8명), 자폐성장애가 25.0%(3명)이며, 등급으로는 1급이 83.3%(10명), 2급이 16.7%(2명)로 대부분 중증장애인이 많이 이용하고 있음을 알 수 있다. 프로그램 기획 시 지속적으로 이용자의 장애특성 사항을 고려하여 프로그램 개발 및 계획이 이루어져야 할 것이며 끊임없이 이용자의 특성 분석과 연구가 필요할 것이다.

#### 2) 만족도 조사 결과

본 센터의 시설과 환경, 프로그램의 만족도면에서 12명 모두 만족하는 것으로 나타났다. 그 항목들을 자세히 살펴보면 다음과 같다.

식사지도, 일상생활훈련, 신변처리 등의 활동을 통해 생활에 필요한 기초적인 행동을 습득하고 생활화하여 자립하는데 목적을 둔 일상생활훈련 프로그램과

등산, 미술, 요리 등의 활동을 통해 자신감을 기르고 스트레스를 해소하는 사회적응훈련 프로그램은 '대체로 그렇다' 41.7%(5명), '매우 그렇다' 58.3%(7명)의 결과가 나왔다.

다양한 지역시설을 이용해봄으로써 사회의 구성원으로 편견을 최소화하며 더불어 사는 데 목적을 둔 지역사회통합프로그램에 대한 의견을 묻는 항목에서는 '대체로 그렇다', '매우 그렇다' 항목이 각각 50.0%(6명)로 절반이 매우 만족하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 독감예방접종, 정기적인 건강검진, 체지방측정, 소방안전교육 등의 활동을 하면서 본인의 몸이 소중함을 깨닫고 아껴 건강한 삶을 영위하며 각종 위험상황으로부터 자신을 보호하고 대처할 수 있도록 지도하는 건강 및 안전관련 프로그램은 '대체로 그렇다' 33.3%(4명), '매우 그렇다' 66.7%(8명)가 만족한다는 의견이 나왔다.

부모교육 및 모임으로 정보를 교환하고 자녀를 이해하는 데 돕는 부모지원 프로그램은 '대체로 그렇다' 58.3%(7명), '매우 그렇다'는 41.7%(5명) 만족하는 것으로 나타났다. 위의 내용들을 통틀어 본 결과, 전반적인 프로그램의 만족도는 모두 만족하는 것으로 나타났다.

담당직원들의 태도나 전문성에 대한 내용으로는 먼저, 담당직원들이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 지와에 대한 항목과 의사소통이 원활이 이루어지고 있는지에 대한 항목은 '대체로 그렇다'는 41.7%(5명), '매우 그렇다'는 58.3%(7명)로 같은 수치가 나왔다.

맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 항목으로 '대체로 그렇다' 66.7%(8명), '매우 그렇다'는 33.3%(4명)의 결과가 나왔다.

직원에 대해서 12명 모두 직원들에 대해서는 만족하는 것으로 나타났다.

전반적인 만족도로 주간보호센터의 이용안내를 원하는 이웃이 주변에 있을 경우 본 주간보호센터를 추천할 의향이 있는지 대한 내용으로 '대체로 그렇다' 25.0%(3명), '매우 그렇다' 75.0%(9명)으로 대부분 이웃들에게 적극적으로 권한다고 응답하였다.

### 3) 건의사항 분석

총 5건의 건의내용이 있었으며, 이 중 4건은 이용기간 연장내용이고, 1건은 시설확장에 대한 내용이다.

이용기간 연장은 2010년도 만족도 조사 건의사항으로 제기가 되어 연장이 되었으며, 현재 본 센터 대기상황을 고려할 때 이용기간 연장은 어려울 것으로 판단된다. 이에 대해 부모회 모임을 통해 공식적으로 설명을 하고자 함으로써 이용인 및 부모의 이해를 돕고자 한다.

시설면에 있어서는 현재 이용인들이 활동하는 장소가 본 주간보호 시설외에 본 복지관 개방운동실, 수중운동실, 강당 등 다양한 시설에서의 활동이 주를 이루기 때문에 시설 확충에 대한 큰 필요성을 못 느끼고 있다.

이 부분은 이용자·부모 만족도 및 욕구 조사, 부모회 모임 등 지속적인 교류를 통해 의견을 세세하게 나누어보고자 한다.

[표26]건의사항 분석

| 관련부분    | 세부내용                | 건수 |
|---------|---------------------|----|
| 이용기간 연장 | 이용기간을 더 연장해주기를 희망함  | 4  |
| 시설 및 환경 | 활동하는 프로그램 실 확장했으며 함 | 1  |

## 2. 제언

2012년 상반기 주간보호센터의 만족도 조사를 통하여 각 분야 별로 이용인의 만족도를 조사하는데 유용한 계기가 되었다. 대부분 여러 프로그램 및 직원에 대해 이용자 및 부모들은 만족정도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

전반적으로 이번 상반기 프로그램별 이용자 만족도 조사는 본 센터의 운영 및 프로그램 등에 대한 이용인의 욕구와 다른 여러 정보를 수집·분석할 수 있는 좋은 기회였으며, 각 프로그램별로 재점검을 할 수 있는 계기가 되었다. 앞으로도 정기적인 만족도 조사를 통하여 이용자들의 욕구를 반영하며, 질 높은 서비스를 제공하여 이용인의 만족감을 높이는데 노력해야 할 것이다.

# 열린일터

유가영 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

2012년도 상반기 프로그램별 이용인 만족도 조사는 2012년 7월 현재 ‘열린일터’를 이용하고 있는 이용인, 보호자를 대상으로 실시하였다. 설문지는 근로자 및 훈련생을 통하여 각 가정에 배부되었으며, 설문지 회수율은 100%로 아래의 [표1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항 \ 팀명 | 열린일터 |
|-----------|------|
| 설문지 배부    | 31부  |
| 설문지 회수    | 31부  |
| 회수율       | 100% |

### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2012년 7월 9일 ~ 7월 17일 / 총 9일간

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문내용은 이용인의 일반적 사항과 프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 만족도 문항으로 구성되었으며, 자세한 사항은 [표2]와 같다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목                           | 조사내용   | 문항수 |
|--------------------------------|--|-----|
| 이용인의 일반적 사항                    | 이용인의 성별 / 연령 / 장애유형 /<br>이용인의 장애등급/<br>이용인 가정의 경제수준/<br>이용인의 프로그램 이용기간/<br>이용인의 거주 지역/<br>이용인과 응답자의 관계 | 8   |
| 프로그램 및 직원,<br>부모회 등에 관한<br>만족도 | 열린일터의 작업환경/<br>프로그램에 필요한 시설 및 장비/<br>다양한 프로그램 실시에 대한 만족도/<br>부모회에 관한 만족도/<br>직원에 관한 전반적인 만족도           | 14  |
| 건의사항                           | 개별기재   | -   |

아래의 표에서 보는 바와 같이 전체적인 신뢰도 및 프로그램, 직원 만족도에 대한 질문의 신뢰도 계수가 .6을 상회하여 조사의 신뢰도가 높은 것으로 나타났다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                    | 신뢰도계수( $\alpha$ ) | 문항번호    | 문항수 |
|-------------------------|-------------------|---------|-----|
| 프로그램, 직원,<br>부모회 등 전체문항 | .953              | 9번~22번  | 14  |
| 프로그램 만족도                | .898              | 9번~ 16번 | 8   |
| 직원에 대한 만족도              | .911              | 17번~21번 | 5   |

## II. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 이용인의 인구사회학적 특성

##### ① 성별

응답자의 성별은 전체 30명 가운데 남자 20명(70.0%), 여자는 11명(30.0%)으로 나타났다.

[표 4] 성별

| 구분 | 빈도(명) | 퍼센트   |
|----|-------|-------|
| 남자 | 20    | 65.0  |
| 여자 | 11    | 35.0  |
| 합계 | 31    | 100.0 |

## ② 연령

응답한 이용인의 평균 연령은 26.3세로 나타났으며, 연령대는 20대가 전체 응답자 중 24명으로 80.0%를 차지하였다.

[표 5] 연령분포

| 연령 | 빈도(명) | 퍼센트   |
|----|-------|-------|
| 21 | 2     | 6.5   |
| 22 | 2     | 6.5   |
| 23 | 3     | 9.7   |
| 24 | 3     | 9.7   |
| 25 | 3     | 9.7   |
| 26 | 3     | 9.7   |
| 27 | 1     | 3.2   |
| 28 | 2     | 6.5   |
| 29 | 2     | 6.5   |
| 30 | 2     | 6.5   |
| 33 | 1     | 3.2   |
| 34 | 2     | 6.5   |
| 35 | 5     | 16.1  |
| 합계 | 31    | 100.0 |

### ③ 이용인의 주 장애유형

응답한 이용인의 주 장애유형은 ‘지적장애’가 26명(83.9%), ‘자폐성장애’가 5명(16.1%)으로 나타났다. 실제 열린일터를 이용하는 두 장애유형으로 설문지를 작성하였으며, 이에 따라 응답이 이루어졌다. (현재 등록되어 있는 장애유형은 지적장애 28명, 자폐성장애 3명이나 응답자가 등록된 장애와 다르게 표기하였다.)

[표 6] 장애유형

| 구분    | 빈도 | 퍼센트   |
|-------|----|-------|
| 지적장애  | 26 | 83.9  |
| 자폐성장애 | 5  | 16.1  |
| 합계    | 31 | 100.0 |

### ④ 이용인의 장애등급

이용인의 장애등급은 ‘1급’ 5명(16.1%), ‘2급’ 18명(58.1%)으로 응답되었으며, ‘3급’은 8명(25.8%)으로 나타났다.

[표 7] 장애등급

| 구분 | 빈도(명) | 퍼센트   |
|----|-------|-------|
| 1급 | 5     | 16.1  |
| 2급 | 18    | 58.1  |
| 3급 | 8     | 25.8  |
| 합계 | 31    | 100.0 |

### ⑤ 경제수준

이용인의 경제수준의 경우는 ‘비수급자’라는 응답이 26명(84.0%), ‘수급자’라는 응답이 5명(16.0%)인 것으로 나타났다.

[표 8] 경제수준

| 구분            | 빈도 | 퍼센트   |
|---------------|----|-------|
| 국민기초생활보장법 수급자 | 5  | 16.0  |
| 비수급자          | 26 | 84.0  |
| 합계            | 31 | 100.0 |

### ⑥ 프로그램 이용기간

열린일터의 이용기간을 묻는 질문에 대해서는 ‘1년 미만’이 4명(12.9%), ‘1년~2년 미만’이 11명(35.5%), ‘2년~3년 미만’이 5명(16.1%), ‘3년 이상’이 11명(35.5%)으로 이용기간 3년 미만의 이용인 응답이 많은 것으로 나타났다. 그러나 이용기간 1년 미만 4명, 1년~2년 미만 9명, 2년~3년미만 4명, 3년 이상 13명으로 실제 이용기간과 다르게 응답하였다.

[표 9] 이용기간

| 구분         | 빈도 | 퍼센트   |
|------------|----|-------|
| 1년 미만      | 4  | 12.9  |
| 1년 ~ 2년 미만 | 9  | 35.5  |
| 2년 ~ 3년 미만 | 4  | 16.1  |
| 3년 이상      | 13 | 35.5  |
| 합계         | 30 | 100.0 |

### ⑦ 거주 지역

이용인의 거주 지역을 묻는 질문에 대해서는 ‘남동구’가 19명(61.3%)으로 가장 많았고, ‘남구’가 4명(12.9%), ‘연수구’가 3명(9.7%), ‘서구’, ‘부평구’가 각각 2명(6.5%), 기타지역이 1명(3.2%)로 나타났다.

[표 10] 거주지역

| 구분     | 빈도 | 퍼센트   |
|--------|----|-------|
| 인천 남동구 | 19 | 61.3  |
| 인천 남구  | 4  | 12.9  |
| 인천 연수구 | 3  | 9.7   |
| 인천 서구  | 2  | 6.5   |
| 인천 부평구 | 2  | 6.5   |
| 기타     | 1  | 3.2   |
| 합계     | 31 | 100.0 |

### ⑧ 이용인과 응답자와의 관계

이용인과 응답자와의 관계를 묻는 질문에 대해서는 ‘부모’가 25명(80.6%)으로 가장 많았으며, ‘본인’ 2명(6.5%), ‘형제자매’, ‘조부모’는 각각1명(3.2%)으로 나타났다. 가족관계가 아닌 사람의 응답으로 예상되는 ‘기타’ 응답은 2명(6.5%)으로 나타났다.

[표 11] 이용자와 응답자와의 관계

| 구분   | 빈도 | 퍼센트   |
|------|----|-------|
| 본인   | 2  | 6.5   |
| 부모   | 25 | 80.6  |
| 형제자매 | 1  | 3.2   |
| 조부모  | 1  | 3.2   |
| 기타   | 2  | 6.5   |
| 합계   | 31 | 100.0 |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총14개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [표12]에서 보이는 바와 같이 각 항목별 만족도는 4점 만점에 평균 3.11점에서 3.83점으로 분포되는 만족도를 나타냈다.

[표 12] 만족도 평균

| 구 분   | 평균   | 표준편차 | 사례수 | 최소값 | 최대값 |
|---|------|------|-----|-----|-----|
| 열린일터의 작업환경에 대한 만족도  | 3.42 | .620 | 31  | 2   | 4   |
| 프로그램에 필요한 시설 및 장비   | 3.42 | .604 | 31  | 2   | 4   |
| 특별활동에 대한 만족도  | 3.61 | .495 | 31  | 3   | 4   |
| 직업능력향상훈련에 대한 만족도  | 3.50 | .630 | 30  | 2   | 4   |
| 사회생활적응훈련프로그램 만족도  | 3.39 | .760 | 31  | 1   | 4   |
| 부모회가 이용인 장애준비에 도움되는 정도  | 3.10 | .083 | 29  | 2   | 4   |
| 올해 실시된 훈련생 대상의<br>훈련프로그램(성교육, 공예활동,<br>사회기술훈련, 인권교육 등) 만족도<br>(훈련생만 응답) | 3.24 | .830 | 21  | 1   | 4   |
| 열린일터의 프로그램에 대한 전반적인<br>만족도  | 3.42 | .529 | 31  | 1   | 4   |
| 직원의 태도<br>(이용인을 인격적으로 대하는가)   | 3.71 | .529 | 31  | 2   | 4   |
| 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기<br>위한 직원의 적극적 노력                                   | 3.58 | .672 | 31  | 2   | 4   |
| 직원의 전문성   | 3.64 | .550 | 31  | 2   | 4   |
| 직원에게 편안한 마음으로 도움 요청   | 3.61 | .558 | 31  | 2   | 4   |
| 직원에 대한 전반적 만족도  | 3.48 | .724 | 31  | 1   | 4   |
| 열린일터 추천의향   | 3.52 | .724 | 31  | 1   | 4   |

### 1) 작업환경에 대한 만족도

‘열린일터의 작업환경이 안전하고 쾌적합니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 15명(48.0%), ‘대체로 그렇다’의 응답이 14명 (45.0%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 2명(7.0%)으로 응답자의 93%가 만족하는 것으로

로 나타났다.

[표 13] 작업환경에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 15    | 48.0   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 14    | 45.0   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 7.0    |           |

[그림 1] 작업환경에 대한 만족도



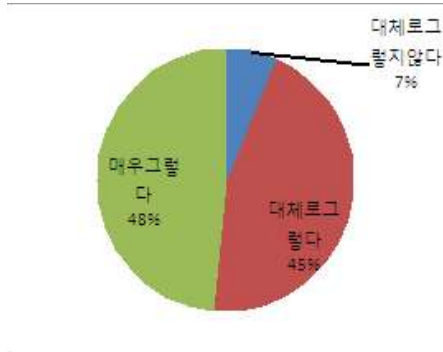
## 2) 프로그램에 필요한 시설 및 장비

‘프로그램에 필요한 시설 및 장비가 갖추어져 있습니까?’라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 15명(48.0%), ‘대체로 그렇다’의 응답이 14명(45.0%), ‘대체로 그렇지 않다’의 응답은 2명(7.0%)으로 응답자의 93%이상이 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 14] 프로그램에 필요한 시설 및 장비

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 15    | 48.0   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 14    | 45.0   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 7.0    |           |

[그림 2] 프로그램에 필요한 시설 및 장비



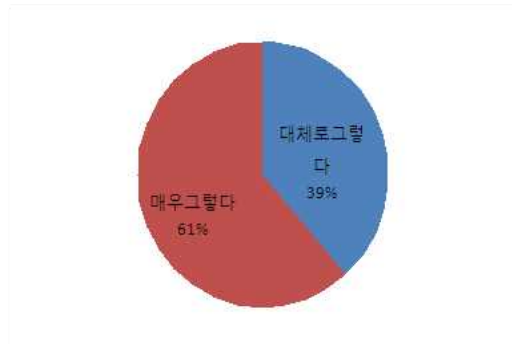
3) 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도

‘특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 19명(61.0%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 12명(39.0%)으로 조사되어 응답자 전원이 만족하는 것으로 나타났다.

[표 15] 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 19    | 61.0   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 12    | 39.0   |           |

[그림 3] 특별활동 프로그램(여가활동, 동아리활동)에 대한 만족도



#### 4) 직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대한 만족도

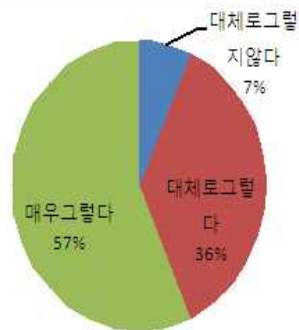
‘직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 17명(57.0%), ‘대체로 그렇다’의 응답이 11명(36.0%)으로 조사되었다. ‘대체로 그렇지 않다.’라는 응답도 2명(7.0%) 있었으나, 응답자의 93%가 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 16] 직업능력향상훈련을 위한 작업활동에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 17    | 57.0   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 11    | 36.0   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 7.0    |           |

(무응답 = 1 제외)

[그림 4] 직업능력향상훈련을 위한 작업 활동에 대한 만족도



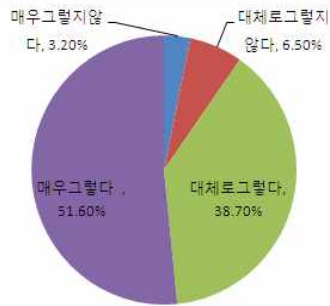
#### 5) 사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대한 만족도

‘사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’라는 응답이 16명(51.6%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 12명(38.7%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 2명(6.5%), ‘매우 그렇지 않다’라는 응답이 1명(3.2%) 인 것으로 조사되었으며 응답자의 90%가 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 17] 사회생활적응훈련프로그램에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 16    | 51.6   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 12    | 38.7   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 6.5    |           |
| 매우그렇지 않다   | 1     | 3.2    |           |

[그림 5] 사회생활적응훈련프로그램에 대한 만족도



#### 6) 부모회가 이용인의 장래 준비에 도움을 주는지의 여부

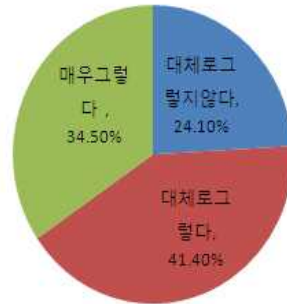
‘부모회가 이용인의 장래 준비에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 10명(34.5%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 12명(41.4%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 7명(24.1%) 으로 조사되어 응답자의 75% 이상이 이용인의 장래 준비에 부모회가 도움이 된다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 18] 부모회가 장래준비에 도움이 되는지의 여부

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 10    | 34.5   | 29(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 12    | 41.4   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 7     | 24.1   |           |

(무응답 = 2 제외)

[그림 6] 부모회가 장래준비에 도움이 되는지의 여부



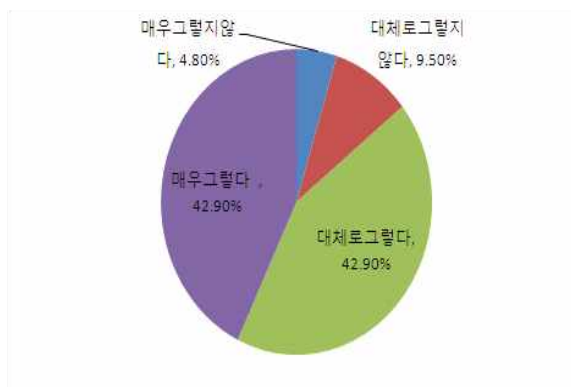
### 7) 훈련생 프로그램에 대한 만족도(훈련생만 응답)

‘올해 훈련생을 대상으로 실시된 훈련 프로그램(성교육, 운동활동, 사회기술훈련, 인권교육 등)에 대하여 만족하십니까?’ 라는 질문에 훈련생 및 훈련생 보호자만 응답하도록 하였는데, ‘매우 그렇다’라는 응답과 ‘대체로 그렇다’의 응답이 각각 9명 (42.9%), ‘대체로 그렇지 않다’의 응답이 2명(9.5%), ‘매우 그렇지 않다’ 라는 응답이 1명(4.8%)로 조사되어 응답자의 85% 이상이 훈련생 프로그램에 만족하는 것으로 나타났다.

[표 19] 훈련생 프로그램에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 9     | 42.9   | 21(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 9     | 42.9   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 2     | 9.5    |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 4.8    |           |

[그림 7] 훈련생 프로그램에 대한 만족도



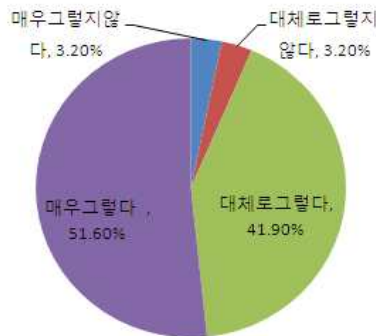
### 8) 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도

‘위 항목(9번~15번)을 고려할 때, 열린일터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’ 라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 16명(51.6%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 13명(41.9%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 1명(3.2%), ‘매우 그렇지 않다’라는 응답이 1명(3.2%)으로 조사되어 응답자의 94%가 만족하는 것으로 나타났다.

[표 20] 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 16    | 51.6   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 13    | 41.9   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2    |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.2    |           |

[그림 8] 열린일터 프로그램에 대한 전반적인 만족도



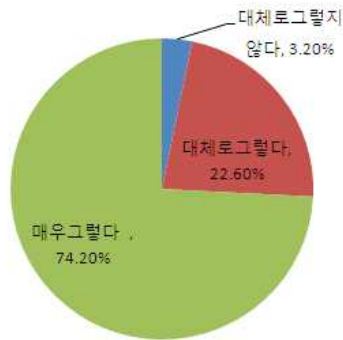
### 9) 직원은 이용인을 인격적으로 대하는가의 여부

‘열린일터 직원은 이용인을 인격적으로 대하고 있습니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’라는 응답이 23명(74.2%), ‘대체로 그렇다’는 응답이 7명(22.6%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답이 1명(3.2%)으로 조사되어 응답자의 97%가 이용인을 대하는 직원에 태도에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

[표 21] 직원은 이용인을 인격적으로 대하는 가의 여부

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 23    | 74.2   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 7     | 22.6   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2    |           |

[그림 9] 직원은 이용인을 인격적으로 대하는 가의 여부



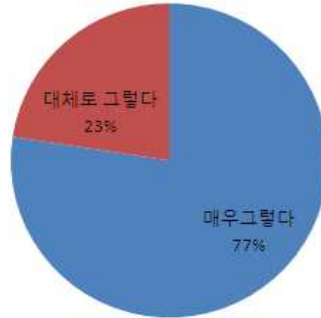
#### 10) 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위한 적극적 노력 여부

‘열린일터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 24명(77.0%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 7명(23.0%)으로 조사되어 응답자 전원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위하여 적극적인 노력을 한다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 22] 적극적 노력 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 24    | 77.0   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 7     | 23.0   |           |

[그림 10] 적극적 노력 여부



### 11) 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부

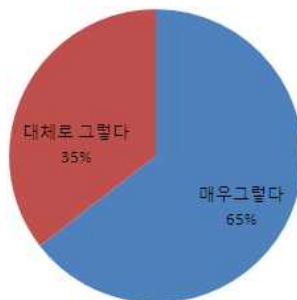
‘열린일터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?’라는 질문에 대해서 ‘매우 그렇다’가 21명(65.0%), ‘대체로 그렇다’가 9명(35.0%)으로 응답하여 응답자 전원이 열린일터의 직원이 전문지식과 기술을 갖추고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 23] 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 21    | 65.0   | 30(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 9     | 35.0   |           |

(무응답 = 2 제외)

[그림 11] 전문지식과 기술을 갖추고 있는지의 여부



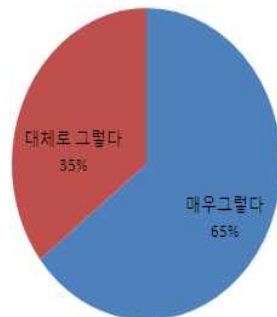
### 12) 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지의 여부

‘열린일터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?’라는 질문에 대해서는 ‘매우 그렇다’의 응답이 20명(65.0%), ‘대체로 그렇다’의 응답이 11명(35.0%)인 것으로 조사되어 응답자 전원이 편안한 마음으로 열린일터 직원에게 도움을 요청할 수 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

[표 24] 도움을 요청할 수 있는지의 여부

| 구분      | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|---------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다  | 20    | 65.0   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다 | 11    | 35.0   |           |

[그림 12] 도움을 요청할 수 있는지의 여부



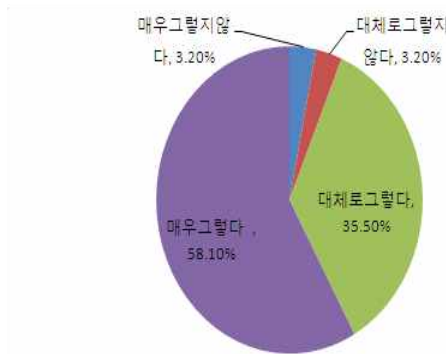
### 13) 열린일터 직원에 대한 만족도

‘열린일터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 대해 ‘매우 그렇다’라는 응답이 18명(58.1%), ‘대체로 그렇다’라는 응답이 11명(35.5%), ‘대체로 그렇지 않다’라는 응답과 ‘매우 그렇지 않다’라는 응답이 각각 1명(3.2%)으로 조사되어 응답자의 94%가 열린일터 직원에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[표 25] 직원에 대한 만족도

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 18    | 58.1   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 11    | 35.5   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2    |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.2    |           |

[그림 13] 직원에 대한 만족도



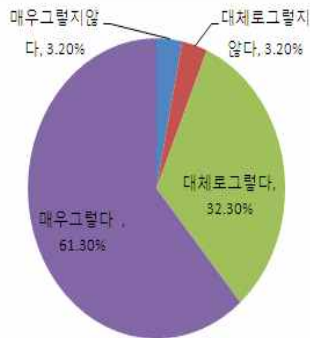
#### 14) 열린일터를 추천할 의향

마지막으로 '보호작업시설 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 열린일터를 추천할 의향이 있습니까?'라는 질문에 대해 '매우 그렇다'라는 응답이 19명(61.3%), '대체로 그렇다'라는 응답이 10명(32.3%), '대체로 그렇지 않다'라는 응답과 '매우 그렇지 않다'라는 응답이 각각 1명(3.2%)로 조사되어 응답자의 94%가 열린일터를 추천하는 것에 대하여 긍정적으로 생각한다는 것을 알 수 있다.

[표 26] 열린일터 추천할 의향

| 구분         | 빈도(명) | 퍼센트(%) | 계         |
|------------|-------|--------|-----------|
| 매우 그렇다     | 19    | 61.3   | 31(100.0) |
| 대체로 그렇다    | 10    | 32.3   |           |
| 대체로 그렇지 않다 | 1     | 3.2    |           |
| 매우 그렇지 않다  | 1     | 3.2    |           |

[그림 14] 열린일터 추천할 의향



## 15) 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼는 사항

[표 27]건의사항 조사표

| 관련부분          | 세부내용                          | 건수 |
|---------------|-------------------------------|----|
| 프로그램 및 담당자 관련 | 자원봉사자를 일주일에 한번 씩만 받았으면 좋겠습니다. | 3  |
|               | 너무 감사합니다.                     |    |
|               | 늘 수고하시는 직원 여러분 감사합니다.         |    |

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

보호작업장 ‘열린일터’의 이용인 만족도 조사는 2012년 7월 9일부터 17일까지 총 9일동안 열린일터를 이용하고 있는 이용인, 보호자를 대상으로 실시되었으며, 총 31부를 배부하여 100% 회수되었다. 이를 분석한 결과 응답자의 대부분이 열린일터 이용에 대하여 만족하고 있는 것으로 나타났다. 열린일터 이용에 대한 만족도의 평균을 비교해 볼 때, 전반적으로 평균 점수는 3.10~3.71점으로 분포되고 있는 것으로 나타나 열린일터 이용에 대하여 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었음을 알 수 있다.

각 문항 중에서는 직원의 태도 ‘이용인을 인격적으로 대하는가?’라는 질문에 대한 평균점수가 3.71점으로 가장 높은 것으로 나타났고, ‘부모회가 이용인의 장래 준비에 도움이 되십니까?’라는 질문에 대한 평균점수는 3.10점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

이번 조사에서는 평균점수가 고르게 분포되나, 프로그램 만족도는 3.3점의 점수대가, 직원에 대한 만족도는 3.5점 이상의 점수대가 나타나 직원에 대한 만족이 조금 더 높은 것으로 보인다.

건의사항이나 개선사항에 대한 의견으로는 직원의 수고에 감사하다는 의견과 자원봉사자를 일주일에 한 번 씩만 받았으면 좋겠다는 의견이 제안되었다.

#### 2. 제언

2012년 상반기 보호작업장 ‘열린일터’ 이용인 만족도 조사를 통하여 이용인과 보호자들이 2012년도 상반기 동안 열린일터를 이용하면서 얼마나 만족하고 있는지에 대해 파악할 수 있었다. 또한 이러한 결과를 토대로 2012년 하반기 및 향후 사업계획 수립에 있어서도 그에 따른 욕구를 반영할 수 있는 계기가 될 것으로 기대된다.

조사 결과를 구체적으로 살펴보면, 지난해에 이어 금년에도 마찬가지로 부모회에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이에 대하여 저녁시간을 이용하여 부모회를 진행하였고, 부모님의 요청으로 부모회의 횟수를 격월에서 월 1회로 늘리고, 기관 견학도 1회에서 2회로 변경하였다. 하지만 예상 외로 참여율이 낮아서 활성화되기 어려웠던 것으로 사료된다. 향후에도 부모회의 의견을 적극 반영하여 지속적으로 체계적인 지원을 통해 부모회 참여를 유도하고, 활성화를 도모할 필요가 있다.

프로그램과 직원에 대하여 살펴보면 큰 차이는 아니었으나 프로그램에 대한 만족도가 직원에 대한 만족도에 비하여 낮게 나타났다. 이는 2011년부터 직업재활 시설 유형개편이 시행됨에 따라 매출 향상을 위한 작업활동에 더욱 집중되어 프로그램 부족에 따른 것으로 유추해 볼 수 있다. 매출향상을 위한 보호작업장의 기능을 적극 수행하기 위하여 프로그램을 확대 실시하는 것에는 현실적으로 어려움이 있어 기존 프로그램을 내실화하여 만족도를 보완할 필요가 있다고 사료된다.

2012년 열린일터 상반기 만족도 조사를 토대로 시설의 운영 변화와 이용인의 욕구 반영이 균형 있게 이루어져야 할 것이며, 하반기 및 향후 사업계획 수립 시 더욱 내실 있는 서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

# 남동사회복지시설 '그루터기'

-이용회원-

황수빈 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

'2012 이용회원 만족도 / 욕구 조사'는 2012년 7월 현재 남동사회복지시설을 이용하고 있는 이용회원 총 23명을 대상으로 조사하였다. 설문지는 각 이용회원이 체크하도록 배부하였고 설문에 대한 이해도가 낮은 이용회원에 있어서는 면접의 방법을 활용하여 보완하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 남동사회복지시설 |
|--------|----|----------|
| 설문지 배부 |    | 25부      |
| 설문지 회수 |    | 23부      |
| 회 수 율  |    | 92%      |

### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2012년 7월 9일 ~ 7월 27일
- 설문지 회수 : 2012년 7월 9일 ~ 7월 27일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문지는 [표 2]와 같이 이용회원의 일반적 특성을 파악하는 7문항, 직원서비스에 대한 욕구 및 만족도 4문항, 시설에 대한 욕구 및 만족도 5문항, 프로그램에 대한 욕구 및 만족도 문항 38문항, 기타사항 및 건의사항 1문항으로 총 55문항으로 구성하였다. 각 프로그램별 욕구 및 만족도의 경우 주간재활반, 직업재활반 서비스 참여회원에 한해서 응답해 주었다. 또한 설문지의 각각 설문에 응답한 내용의 이유를 작성하게 해 구체적 의견을 파악하려고 했다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목                      | 조사내용                                   | 문항수 |
|---------------------------|--|-----|
| 이용회원<br>일반적 사항            | 성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/<br>시설이용기간/거주지역  | 7   |
| 직원 서비스에<br>대한 욕구 및<br>만족도 | 직원 전문성/ 직원 서비스 태도/ 개별상담/<br>사례관리자의 신뢰성 | 4   |
| 시설에 대한 욕구<br>및 만족도        | 이용비용/ 이용규정 이해 및 동의/ 물리적<br>공간/ 추천의향    | 5   |
| 프로그램에 대한<br>욕구 및 만족도      | 공통/교육/자치활동/사회성/요리활동/<br>여가/직업재활/       | 38  |
| 기타사항                      | 기타사항 및 건의사항                            | 1   |

아래의 [표 3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 대한 신뢰도의 효과성을 위해 직원서비스, 시설이용, 공통부분의 프로그램 욕구 및 만족도를 점검하는 37문항과, 주간재활반 프로그램 욕구 및 만족도 9문항, 직업재활반 프로그램 욕구 및 만족도 9문항으로 세부적으로 나누어 파악하였다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분                               | 신뢰도 계수( $\alpha$ ) | 문항번호  | 문항수 |
|------------------------------------|--------------------|-------|-----|
| 직원 서비스, 시설이용,<br>프로그램 욕구 및 만족도(공통) | .891               | 8-36  | 29  |
| 프로그램 욕구 및<br>만족도(주간재활반)            | .901               | 37-45 | 9   |
| 프로그램 욕구 및<br>만족도(직업재활반)            | .879               | 46-54 | 9   |

## II. 조사결과분석

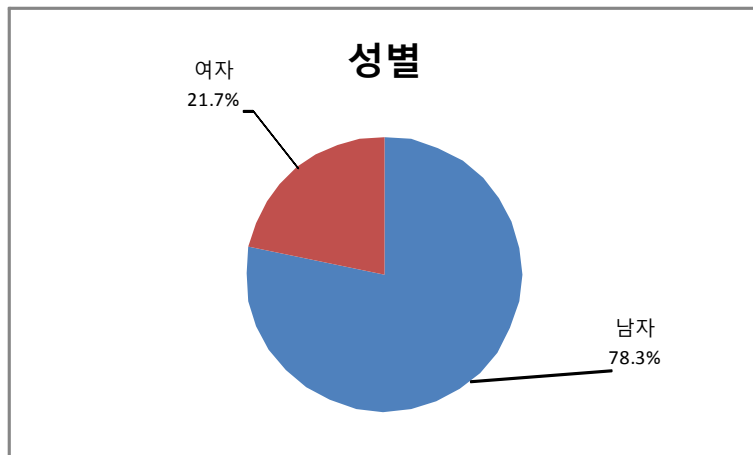
## 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

### 1) 인구사회학적 특성

#### ① 성별

이용회원의 성별 분포 조사에서 ‘남자’는 78.3%(18명), ‘여자’는 21.7% (5명)로 남성의 비율이 여성의 비율보다 더 높은 것으로 나타났다  
구체적인 내용은 아래 [그림 1]과 같다.

[그림 1]

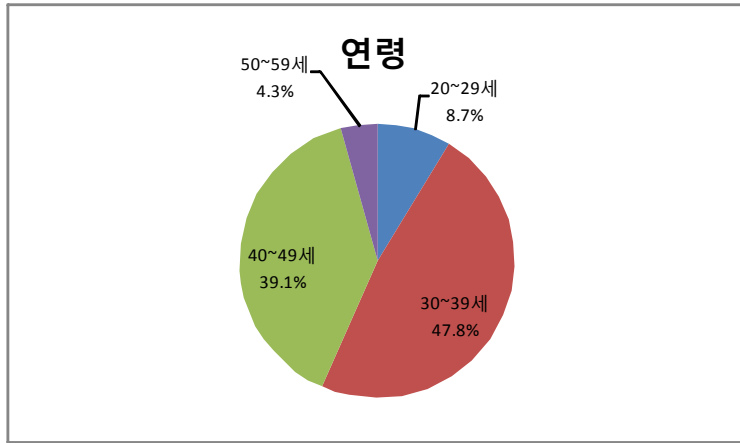


#### ② 연령

연령에 있어서는 ‘20대’가 8.7%(2명), ‘30대’가 47.8%(11명), ‘40대’가 39.1%(9명), ‘50대 이상’이 4.3%(1명)로 이용회원 중 상당수가 3-40대에 분포하고 있는 것으로 볼 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 2]와 같다.

[그림 2]



③ 장애유형

장애유형에 대해서는 설문에 참여한 23명의 이용회원이 응답하였다. 이 중 91.3%(21명)가 ‘정신장애’를 가지고 있다고 답변하였고 지체장애와 지적장애는 각각 4.3%(1명) 답변하였다. ‘정신장애’ 항목에 체크한 응답자 중에는 정신과 진단은 받았으나 장애 미등록한 회원도 포함되어 있다. ‘지체장애’ 항목은 ‘정신지체’와 혼동하여 응답한 것이 아닐까 사료된다.

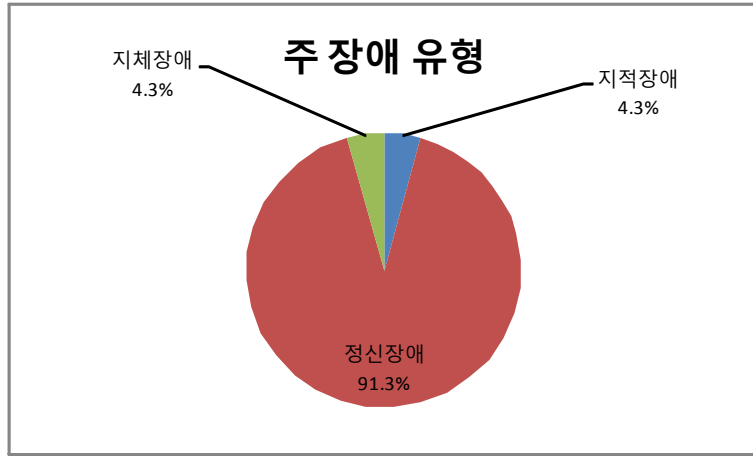
구체적인 내용은 아래 [표 4]와 같다.

[표 4]

장애유형

|      | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|------|----|------|--------------|
| 지적장애 | 1  | 4.3  | 23<br>(99.9) |
| 정신장애 | 21 | 91.3 |              |
| 지체장애 | 1  | 4.3  |              |

[그림 3]

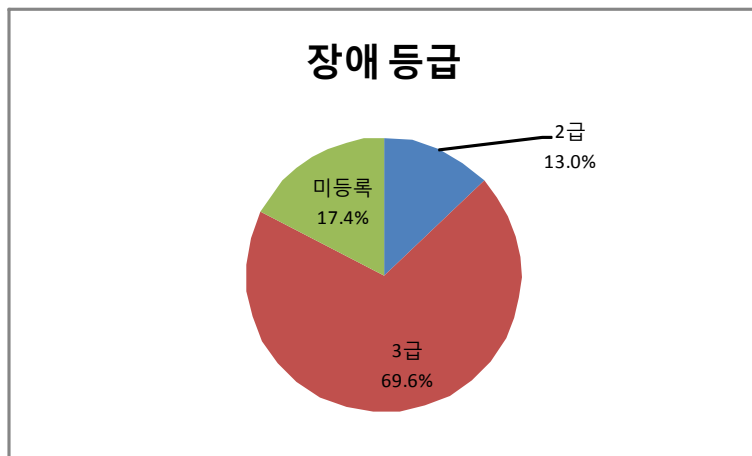


④ 장애등급

장애등급은 ‘3급’이 69.6%(16명)로 가장 많았으며, ‘2급’은 13.0%(3명)과 미등록이 17.4%(4명)로 나타났다.

구체적인 내용은 아래 [그림 4]과 같다.

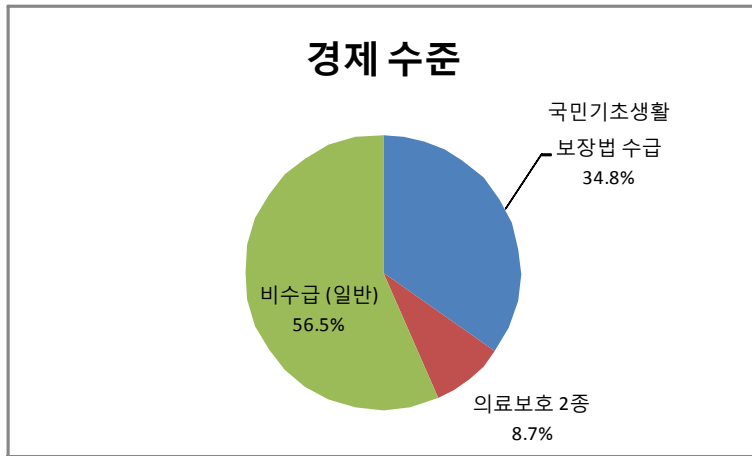
[그림 4]



⑤ 경제수준

경제적 수준에 있어 ‘비수급(일반)’은 56.5%(13명), ‘국민기초생활보장법 수급자’가 34.8%(8명)로 동일하게 나타났으며, 의료보호 2종은 8.7% (2명)으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 5]와 같다.

[그림 5]

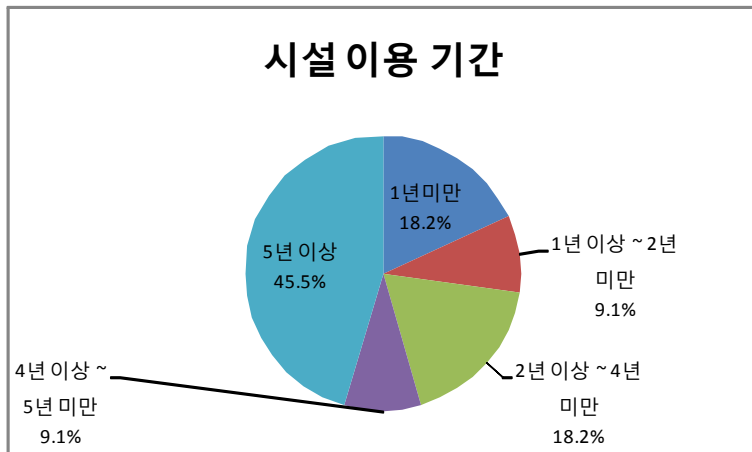


⑥ 시설이용기간

시설이용기간을 살펴보면 ‘1년미만’, ‘2년 이상 4년미만’인 이용회원은 각각 18.2%(4명)으로 나타났고, ‘1년이상~2년 미만’, ‘4년이상 ~ 5년미만’의 이용회원은 각각 9.1%(2명)으로 나타났다. ‘5년이상’ 이용한 회원의 경우엔 45.5%(10명), 무응답이 4.3% (1명)으로 나타났다. 4년 이상 장기 이용하는 회원이 상당수 차지하는 것을 알 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 6]와 같다

[그림 6]

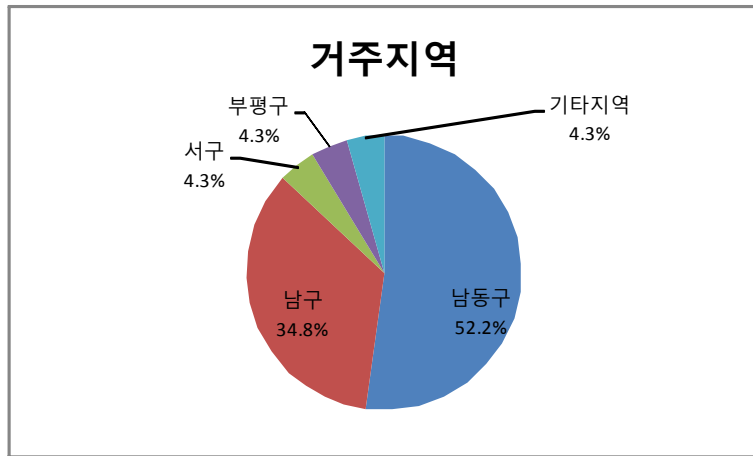


⑦ 거주지역

거주 지역은 ‘남동구’ 거주자가 52.2%(12명), ‘남구’ 34.8%(8명), ‘부평구’, ‘서구’, ‘기타’ 거주자는 각 4.3%(1명)로 대부분의 이용회원이 ‘남동구’에 거주하고 있음을 알 수 있다.

구체적인 내용은 아래 [그림 7]과 같다.

[그림 7]



[표 5] 응답자의 일반적 특성

| 변수      | 내용              | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------|-----------------|-------|-------|
| 성별      | 남자              | 18    | 78.3  |
|         | 여자              | 5     | 21.7  |
| 연령      | 20대             | 2     | 8.7   |
|         | 30대             | 11    | 47.8  |
|         | 40대             | 9     | 39.1  |
|         | 50세 이상          | 1     | 4.3   |
| 주장애유형   | 지적장애            | 1     | 4.3   |
|         | 정신장애            | 21    | 91.3  |
|         | 지체장애            | 1     | 4.3   |
| 장애등급    | 2급              | 3     | 13.0  |
|         | 3급              | 16    | 69.6  |
|         | 미등록             | 4     | 17.4  |
| 경제수준    | 국민기초생활보장법<br>수급 | 8     | 34.8  |
|         | 의료보호 2종         | 2     | 8.7   |
|         | 비수급(일반)         | 13    | 56.5  |
| 시설 이용기간 | 1년미만            | 4     | 18.2  |
|         | 1년이상~2년미만       | 2     | 9.1   |
|         | 2년이상~4년미만       | 4     | 18.2  |
|         | 4년이상~5년미만       | 2     | 9.1   |
|         | 5년이상            | 10    | 45.5  |
|         | 무응답             | 1     | 4.3   |
| 거주지역    | 남동구             | 12    | 52.2  |
|         | 남구              | 8     | 34.8  |
|         | 서구              | 1     | 4.3   |
|         | 부평구             | 1     | 4.3   |
|         | 기타              | 1     | 4.3   |
| 전체      |                 | 23    | 100   |

## 2. 만족도 및 욕구 조사 결과

만족도는 총 48개의 문항으로 조사하였고, 서비스 및 시설이용, 프로그램의 공통 부분에 대한 만족도를 제외하고 주간재활반과 직업재활반으로 분리해서 참여하는 서비스에 따른 프로그램 만족도 조사를 실시하였다. 각 문항에 대한 빈도분석의 결과는 아래와 같다.

♣ 주간재활반, 직업재활반 이용회원 공통 문항  
주간재활반, 직업재활반 공통 문항으로 총 23명의 이용회원이 설문에 응답하였다.

### 1) 직원 서비스에 관한 만족도

#### ① 직원의 전문성에 대한 만족도

‘남동사회복지시설 그루터기 직원들의 전문성에 대해 만족하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 43.5%(10명), ‘그런 편이다’가 52.2%(12명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.3%(1명), 으로 나타났으며 응답자의 95.2%가 긍정적인 반응을 보였으며, 구체적인 의견에는 ‘책자와 선생님들의 설명 때문이다-이것으로 전문성이 느껴진다’, ‘전문적이다, 그러나 쉽게 알 수 있게 접근한다’, ‘대처능력에 강하다’라고 대답하였다. ‘별로 그렇지 않다’라고 답한 응답자는 따로 구체적인 의견을 제시하지 않았다. 전문성을 위한 노력을 지속해야 할 것이다.

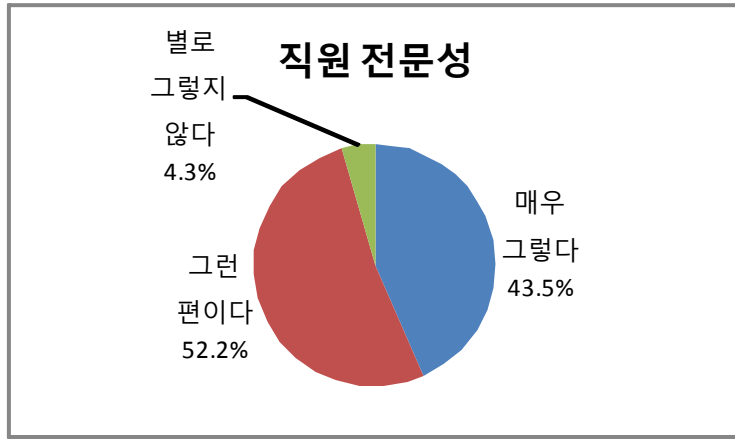
구체적인 내용은 아래 [표 6],[그림 8]과 같다.

[표 6]

#### 직원의 전문성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 8]



② 직원 서비스 태도

‘남동사회복지시설 그루터기 직원들의 평상시 서비스 태도에 대해 만족 하십니까?’라는 문항에 대하여 ‘매우 그렇다’ 38.1%(8명), ‘그런 편이다’ 52.2%(12명), ‘별로 그렇지 않다’가 13.0%(3명)으로 설문에 응답한 이용회원 중 긍정적 의미의 답변이 대다수였다. 구체적인 의견으로는 ‘인사를 잘해주셔서 감사합니다, 성실하고 열정적이다’라고 긍정적인 의견을 준 응답자도 있는 반면 ‘가끔 불친절할 때도 있다’라고 답변한 응답자도 있었다. 구체적인 의견을 제시하지 않았기에 이에 대한 정확한 파악이 필요하다.

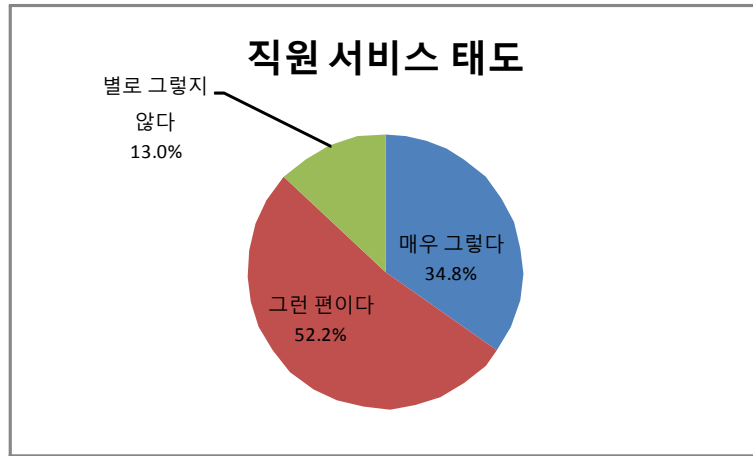
구체적인 내용은 아래 [표 7],[그림 9]과 같다.

[표 7]

직원 서비스 태도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 34.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 9]



③ 개별상담

‘개별상담이 일상생활에 도움이 되며 만족하십니까?’라는 질문에 ‘그런 편이다’가 47.8%(11명), ‘매우 그렇다’ 43.5%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.7% (2명) 이었다. 구체적인 이유에 대해서는 ‘일상생활에 도움이 된다, 선생님의 대화와 질문이 좋다, 해소가 된다’라고 응답하였으며, ‘별로 그렇지 않다’라고 답한 응답자는 이에 관해서는 구체적 의견을 제시하지 않았다.

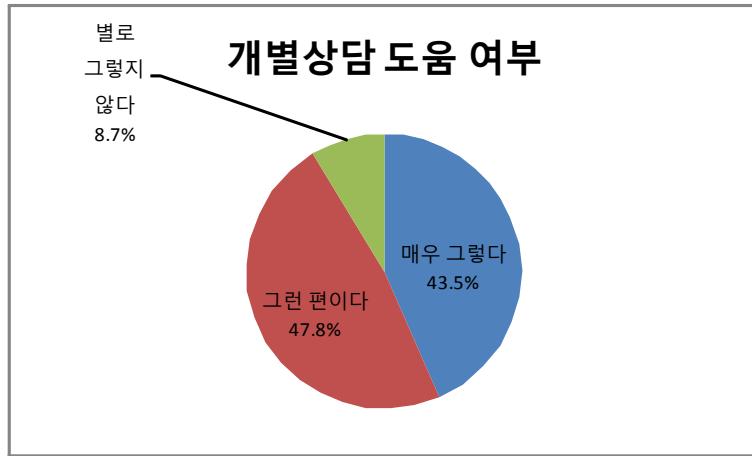
구체적인 내용은 아래 [표 8],[그림 10]와 같다.

[표 8]

개별상담 도움 여부

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 47.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 10]



④ 신뢰관계

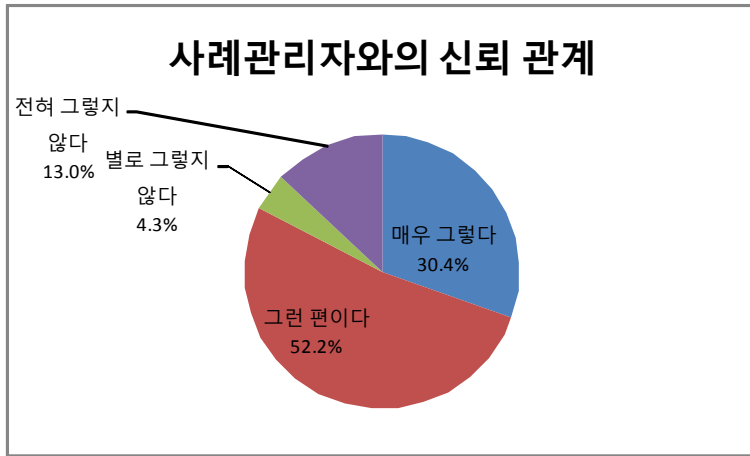
‘개별 상담시 담당 사례관리자를 믿고 신뢰할 수 있습니까?’라는 문항에 대해 ‘그런 편이다’가 52.2%(12명), ‘매우 그렇다’ 30.4%(7명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.3%(1명) ‘전혀 그렇지 않다’가 13.0%(3명)으로 응답하였다. ‘상담시 해소가 된다, 선생님과의 대화와 질문이 좋다’등의 긍정적 의견을 많이 제시하는 것을 알 수 있었다. 지속적인 신뢰관계를 구축하기 위한 직원들의 노력이 필요하다고 사료된다. 구체적인 내용은 아래 [표 9],[그림 11]과 같다.

[표 9]

신뢰관계

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 30.4 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 11]



2) 시설이용에 대한 만족도

① 이용료

‘남동사회복지시설 그루터기 이용료가 적절하다고 생각하십니까?’라는 문항에 대한 응답으로 ‘그런 편이다’가 56.5%(13명) ‘매우 그렇다’ 21.7%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’가 13.1%(3명), ‘별로 그렇지 않다’는 8.7%(2명)로 답했다. 전반적으로 이용료에 대해 ‘그런 편이다’ 항목에 대한 응답이 가장 많이 나타난 것으로 보아 대부분 응답자들이 비용을 적절하게 생각하는 것으로 파악된다. (이중 이용료 면제는 8명, 실비 납부는 15명이다.) ‘이용비용이 비싸다’라는 의견을 주어 ‘이용료’에 대한 부담감을 표현한 응답자도 있으며, ‘물가 인상으로 인해 불가피하게 이용료가 인상될 것 같다’라고 의견을 준 응답자도 있었다.

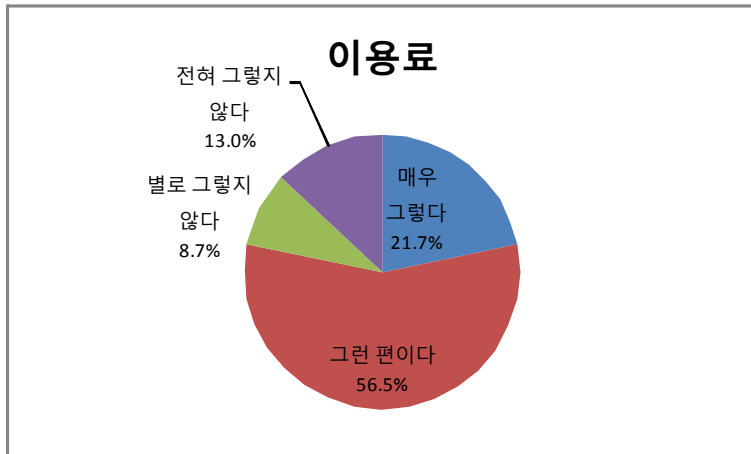
구체적인 내용은 아래 [표 10],[그림 12]과 같다.

[표 10]

이용료

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 21.7 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 13 | 56.5 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 12]



② 이용규정

- 이용규정의 이해도

‘남동사회복지시설 그루터기의 이용규정에 대해 이해하고 있으십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 52.2%(12명), ‘매우 그렇다’ 34.8%(8명), ‘전혀 그렇지 않다’에 13.0%(3명)으로 답하였다. 전반적으로 이해한다고 답하였지만, 지속적으로 변경되는 이용규정에 대해 동의와 이해하는 과정이 필요하다고 사료된다.

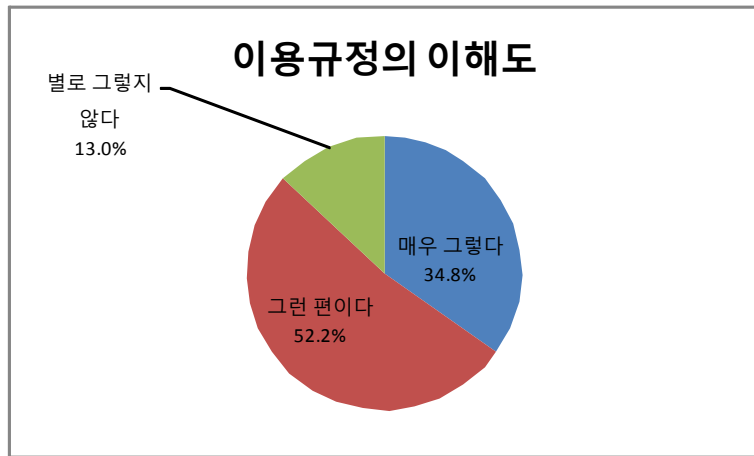
구체적인 내용은 아래 [표 11-1], [그림 13-1]와 같다.

[표 11-1]

이용규정의 이해도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 34.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 13-1]



- 이용규정의 동의정도

‘남동사회복지시설 그루터기의 이용규정의 내용에 대해 전반적으로 동의하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 69.6%(16명), ‘매우 그렇다’ 26.1%(6명), ‘별로 그렇지 않다’ 4.3%(1명)으로 항목 중 ‘그런 편이다’ ‘매우 그렇다’에 대부분 응답한 것으로 파악되었다. 전체 회원회의를 통해 지속적으로 이용규정에 대해 회원들과 함께 정하고 공유하는 과정이 필요할 것이다.

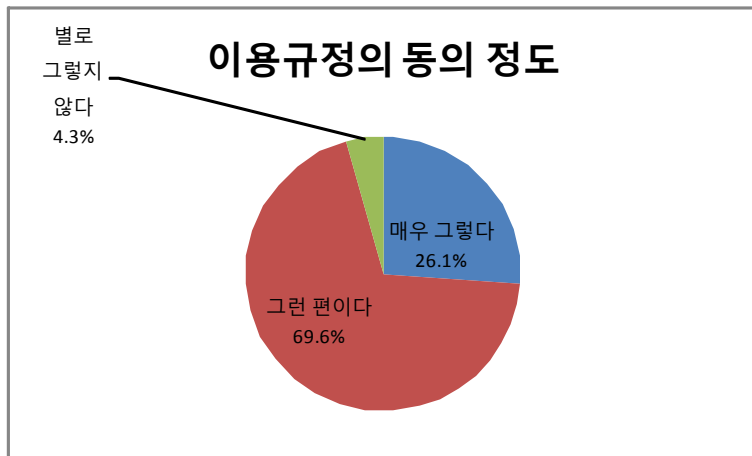
구체적인 내용은 아래 [표 11-2],[그림 13-2]와 같다.

[표 11-2]

이용규정의 동의 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 6  | 26.1 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 16 | 69.6 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 13-2]



③ 시설공간

‘남동사회복지시설 그루터기의 물리적인 공간이 적당하다고 생각이 되십니까’라는 문항에 ‘그런 편이다’는 39.1%(9명), ‘매우 그렇다’ 13.0%(3명), ‘별로 그렇지 않다’ 30.4%(7명), ‘전혀 그렇지 않다’ 17.4%(4명)으로 응답하였다. 응답자 52.2%가 물리적 공간에 대해 적당하다고 생각하고 있으나, 47.8%도 시설공간에 불편함을 느끼는 것으로 나타났다. 응답자들도 이용인원 대비 공간이 부족하기에 회원들과의 마찰이 있었다고 의견을 주었다. 이를 통하여 시설의 증축 등이 필요한 것으로 사료되나 현실적 어려움으로 실행이 어렵다. 지속적으로 30인 이용인원에 맞출 수 있는 작업 지속하는 것이 필요할 것이다.

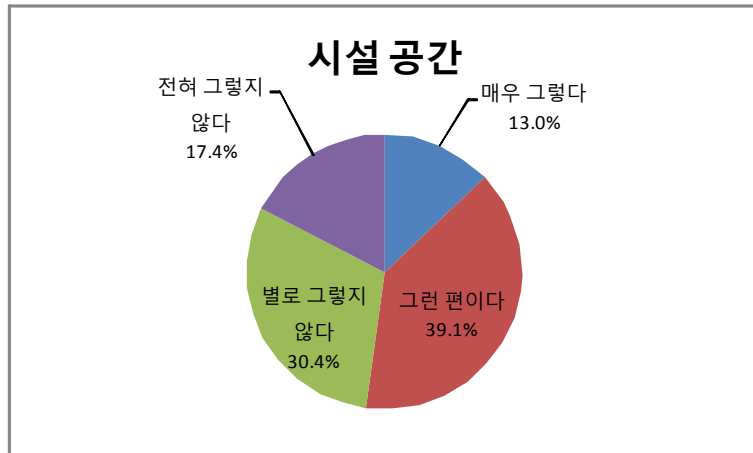
구체적인 내용은 아래 [표 12],[그림 14]과 같다.

[표 12]

시설공간

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 3  | 13.0 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 7  | 30.4 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 4  | 17.4 |               |

[그림 14]



④ 추천 의향

‘사회복지시설 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 기관 그루터기를 추천할 의향이 있습니까?’라는 문항에 대해 ‘매우 그렇다’가 43.5%(10명), ‘그런 편이다’ 43.5%(10명)로 답하였고, ‘별로 그렇지 않다’가 4.3%(1명), ‘전혀 그렇지 않다’가 8.7%(2명)으로 답변하였다. 추천 의향이 있다는 응답자는 ‘잘 짜여진 프로그램, 시설 및 서비스에 대한 만족도’라고 의견을 주었다.

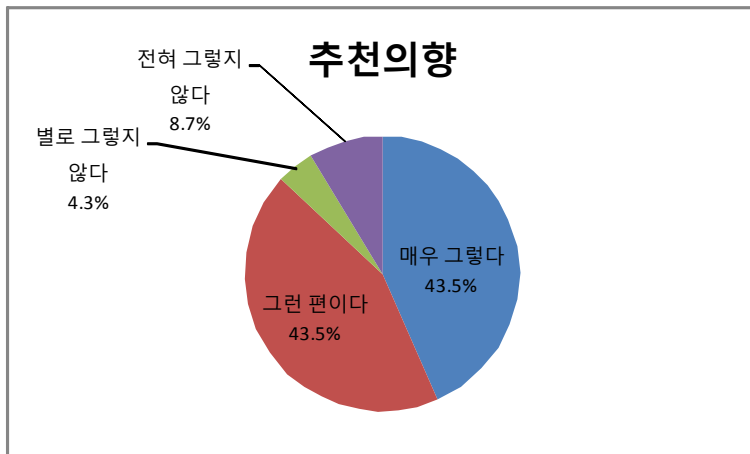
구체적인 내용은 아래 [표 13],[그림 15]와 같다.

[표 13]

추천의향

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 10 | 43.5 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 15]



3) 전반적인 프로그램에 대한 만족도 (공통 질문)

① 서비스 이용형태

‘1-6월까지 귀하께서는 현재 어떤 프로그램을 이용하고 있습니까?’라는 문항에 ‘주간재활반’ 60.9%(14명), ‘직업재활반’ 39.1%(9명)으로 ‘주간재활반’ 서비스 이용회원이 ‘직업재활반’ 서비스 이용회원에 비하여 높다고 응답하였다.

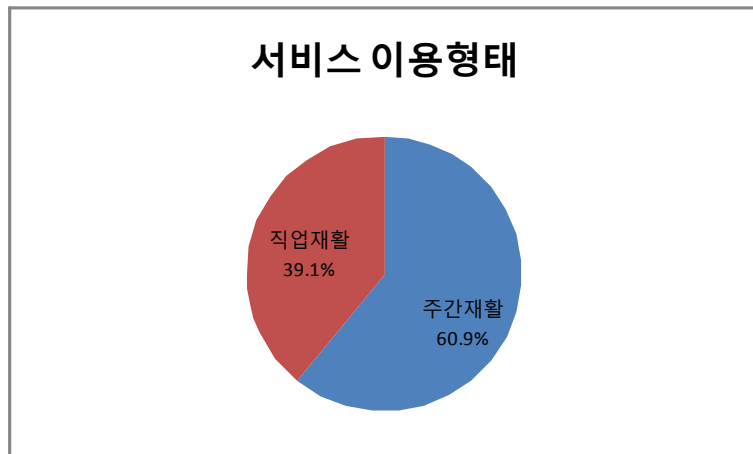
구체적인 내용은 아래 [표 14],[그림 16]와 같다.

[표 14]

서비스 이용형태

|       | 빈도 | 퍼센트  | 합계          |
|-------|----|------|-------------|
| 주간재활반 | 14 | 60.9 | 23<br>100.0 |
| 직업재활반 | 9  | 39.1 |             |

[그림 16]



② 프로그램 도움여부

‘참여하는 프로그램은 귀하에게 도움이 됩니까?’라는 문항에 설문에 ‘그런 편이다’ 43.5%(10명), ‘매우 그렇다’ 47.8%(11명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.7%(2명)으로 답하였으며 구체적 의견으로는 ‘사회적응훈련을 통해 자유롭게 대중교통을 이용할 수 있는 자신감이 생겼다, 정신적인 안정감이 생겼다, 재활에 필요한 것 같다’라고 만족감을 표현한 응답자도 있는 반면 ‘보호 작업은 빼고’라고 의견을 제시한 응답자도 있었다. 지속적으로 회원의 욕구에 맞춰 프로그램을 진행하는 것이 필요하다고 사료된다.

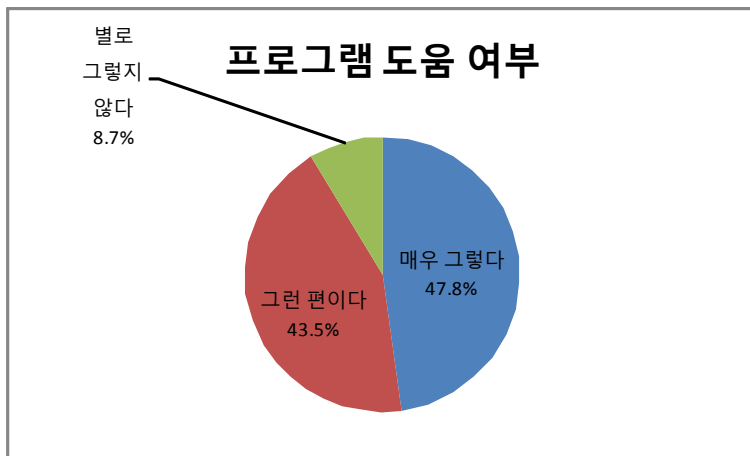
구체적인 내용은 아래 [표 15],[그림 17]과 같다.

[표 15]

프로그램 도움여부

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 10 | 43.5 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 17]



③ 프로그램 진행시간

‘참여하는 프로그램의 평균 진행시간은 (50-60분) 적절합니까?’ 라는 문항에 ‘그런 편이다’가 52.2%(12명), ‘매우 그렇다’ 39.1%(9명), ‘별로 그렇지 않다’ 8.7%(2명)의 비율로 나타났다. 구체적인 의견으로는 ‘시간이 길어지면 집중도가 낮아지기에 현재 진행시간이 적절하다’ 뿐만 아니라 ‘40분 종료’라고 의견 제시한 응답자도 있었다.

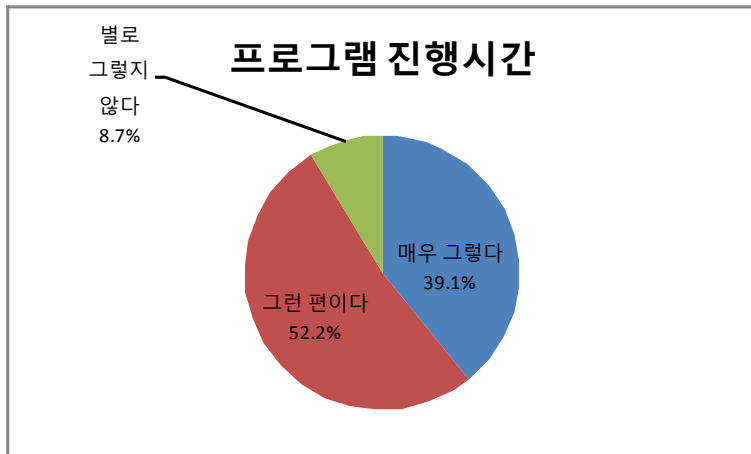
구체적인 내용은 아래 [표 16],[그림18]과 같다.

[표 16]

프로그램 진행시간

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 9  | 39.1 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 18]



④ 프로그램 내용이해 정도

‘참여하는 프로그램 내용을 쉽게 이해할 수 있습니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’는 43.5%(10명), ‘그런 편이다’가 34.8%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 17.4%(4명), ‘전혀 그렇지 않다’가 4.3%(1명)의 비율로 응답하였다. 특히 다른 문항에 비해 ‘별로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’의 비율이 높았기에 이에 대한 고민 필요할 것이다. 회원들의 수준별 격차가 많이 나기에 맞추기에 쉽지 않기에 최대한 개별적으로 접근 할 수 있는 방법에 대해 생각해 보는 것이 필요할 것이다.

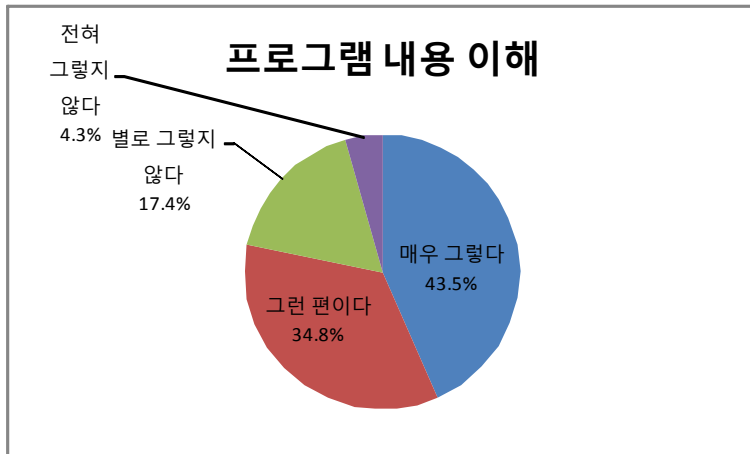
구체적인 내용은 아래 [표 17],[그림 19]과 같다.

[표 17]

프로그램 내용이해

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 8  | 34.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 17.4 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 19]



4) 사회기술훈련 프로그램에 대한 만족도

① 지역사회 적응력 향상 도움

‘사회기술훈련 프로그램은 지역사회 적응력 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 43.5%(10명), ‘그런 편이다’가 39.1%(9명), ‘별로 그렇지 않다’ 17.4% (4명)으로 응답하였다. ‘실질적인 교육이다’라고 긍정적인 의견을 준 응답자도 있었으나 ‘별로 그렇지 않다’라고 의견을 준 응답자는 따로 의견 제시하지 않았다. 지속적으로 지역사회 적응력 향상을 위해 노력하는 것이 필요할 것이다.

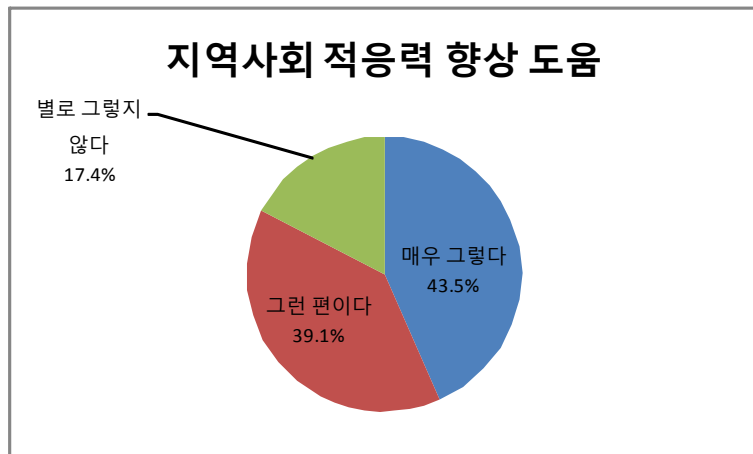
구체적인 내용은 아래 [표 18],[그림 20]과 같다.

[표 18]

지역사회 적응력 향상 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 17.4 |               |

[그림 20]



② 실제 수행능력 향상 도움

‘사회기술훈련 프로그램은 이론교육과 활동이 연결되어 실제 수행능력 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 52.2%(12명), ‘그런 편이다’가 39.1%(9명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.7%(2명)으로 응답하였다. ‘수행능력이 향상된다, 이론을 익히고 실행하니 수월하다’라고 의견을 준 응답자가 있었다. 이론과 교육의 연결이 실제 수행능력 향상에 도움이 되는 것으로 사료되어 지속하는 것이 필요할 것이다.

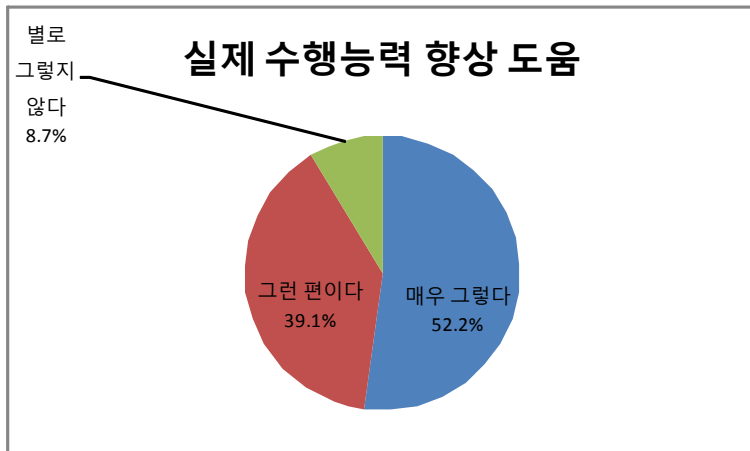
구체적인 내용은 아래 [표 19],[그림 21]과 같다.

[표 19]

실제 수행능력 향상 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 12 | 52.2 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 21]



5) 건강관리 프로그램에 대한 만족도

‘건강관리 프로그램(등산, 산책, 헬스, 체지방측정, 무료이미용, 시설안전교육 등)은 이용회원의 건강한 생활지원에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 52.2%(12명), ‘매우 그렇다’가 43.5%(10명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.3% (1명)으로 응답하였다. 시설에서 지속적인 건강관리와 함께 회원들 스스로 관리하게끔 진행하는 것도 필요할 것이다.

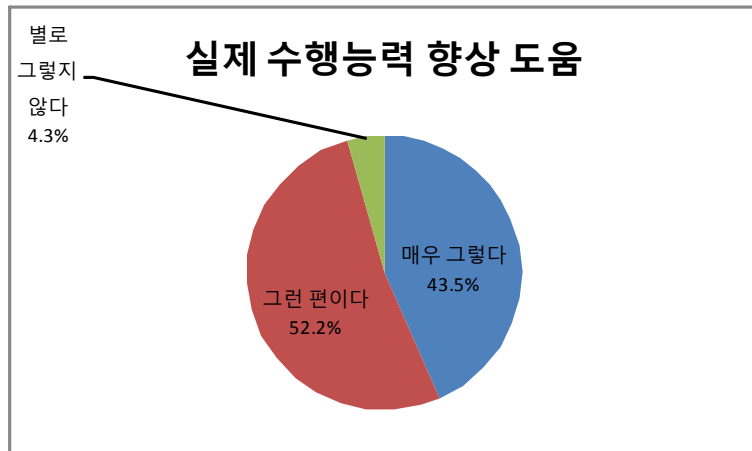
구체적인 내용은 아래 [표 20],[그림 22]과 같다.

[표 20]

건강관리 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 10 | 43.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 12 | 52.2 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 22]



6) 여가활동 프로그램에 대한 만족도

① 체험활동 프로그램

‘체험활동은 자신의 성취감과 개인 역량 강화에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 52.2%(12명), ‘그런 편이다’가 34.8%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.7% (2명), ‘전혀 그렇지 않다’가 4.3%(1명) 으로 응답하였다. 이유에 대해서는 ‘새로운 시도이다, 성취감이 느껴진다’라는 응답을 하였다. 다양한 활동을 통해 이용회원들의 성취감과 역량 강화에 도움을 주는 것이 필요할 것이다.

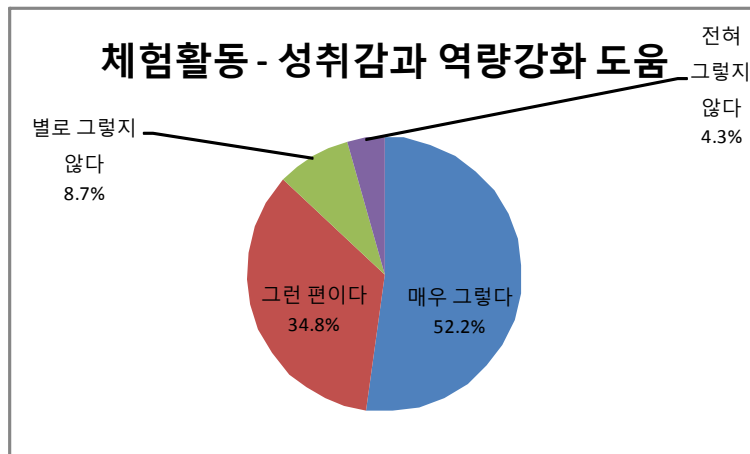
구체적인 내용은 아래 [표 21],[그림 23]과 같다.

[표 21]

## 체험활동 - 성취감과 역량강화 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 12 | 52.2 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 8  | 34.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 23]



## ② 스포츠 활동 프로그램에 대한 만족도

‘스포츠 활동(볼링, 배드민턴, 탁구)은 건강유지 및 여가활용에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 47.8%(11명), ‘그런 편이다’가 47.8%(11명), ‘별로 그렇지 않다’가 4.4% (1명) 으로 응답하였다. 활력소가 된다는 의견이 많았으며, 이에 다양한 활동 등을 통해 이용회원들의 건강유지 및 여가 활용에 도움이 되어 할 것이다.

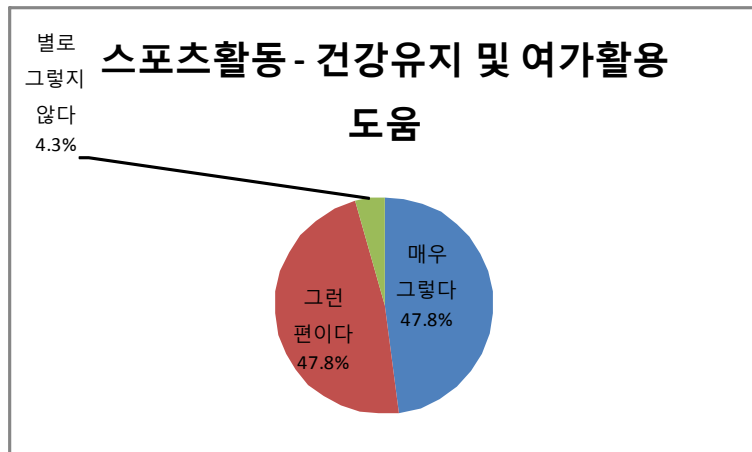
구체적인 내용은 아래 [표 22],[그림 24]과 같다.

[표 22]

스포츠활동 - 건강유지 및 여가활용 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 47.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 24]



③ 스포츠활동 프로그램의 욕구 조사

‘스포츠 활동에 추가로 진행되었으면 하는 프로그램은 무엇입니까?’로 이용 회원의 욕구에 대해 질문하였으며, ‘포켓볼’이 39.1%(9명), ‘기타’가 34.8% (8명), ‘수영’이 13.0%(3명), ‘수중운동’(아쿠아 로빅 등)이 8.7% (2명), ‘무응답’이 4.3%(1명)으로 나타났다. ‘기타’ 항목엔 ‘탁구’의 의견 많았으며, 하반기에는 대강당의 탁구대 활용을 하며 다양한 활동 필요할 것이다. 특히 포켓볼의 경우는 전체 회원이 들어갈 수 있는 공간을 찾는다면, 진행하면 좋을 것이라고 사료된다.

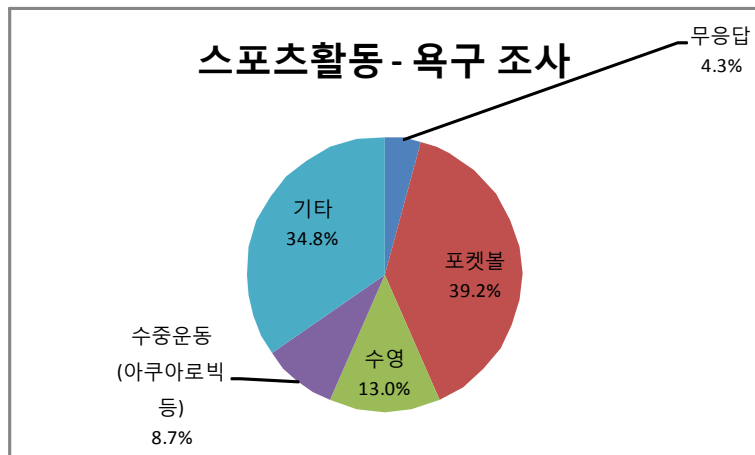
구체적인 내용은 아래 [표 23],[그림 25]과 같다.

[표 23]

## 스포츠활동 - 욕구 조사

|                    | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------------------|----|------|---------------|
| 포켓볼                | 9  | 39.1 | 23<br>(100.0) |
| 수영                 | 3  | 13.0 |               |
| 수중운동<br>(아쿠아 로빅 등) | 2  | 8.7  |               |
| 기타                 | 8  | 34.8 |               |
| 무응답                | 1  | 4.3  |               |

[그림 25]



## 7) 교육 프로그램에 대한 만족도

## ① PC교육 프로그램

## - 컴퓨터, 프로그램 활용에의 도움

‘PC교육으로 컴퓨터, 프로그램 활용에 대한 이해에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’, ‘그런 편이다’가 각각 39.1%(9명) ‘별로 그렇지 않다’ 21.7%(5명)의 비율로 응답하였다. 특히 인터넷 활용에 대해 만족감 표현한 응답자도 있었다.

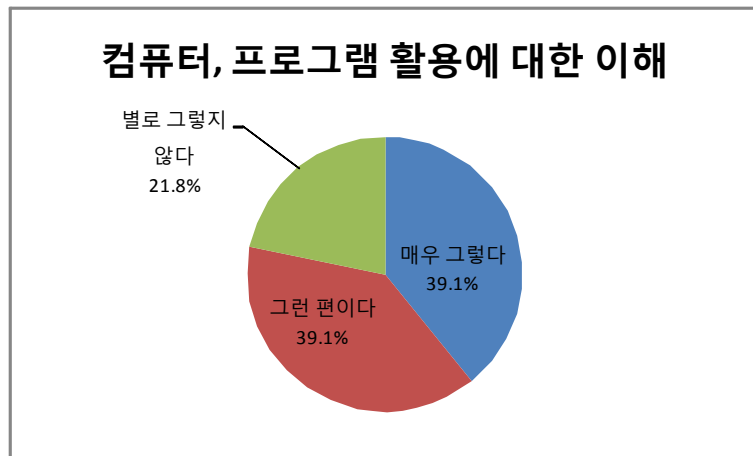
구체적인 내용은 아래 [표 24-1],[그림 26-1]와 같다.

[표 24-1]

컴퓨터, 프로그램 활용에 대한 이해

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 9  | 39.1 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 5  | 21.7 |               |

[그림 26-1]



- 욕구별 진행 방법의 효과성

‘PC교육시 회원 욕구에 맞춰 한글반, 파워포인트 반으로 나누어 진행한 것은 효과적이라고 생각합니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 34.9%(8명), ‘그런 편이다’가 39.1%(9명), ‘별로 그렇지 않다’ 와 ‘전혀 그렇지 않다’가 각각 13.0%(3명)의 비율로 응답하였다. 하반기에는 욕구별에서 인터넷 활용과 자격증 반으로 나누어 진도의 효율성을 높이고자 하는 것이 필요할 것이다.

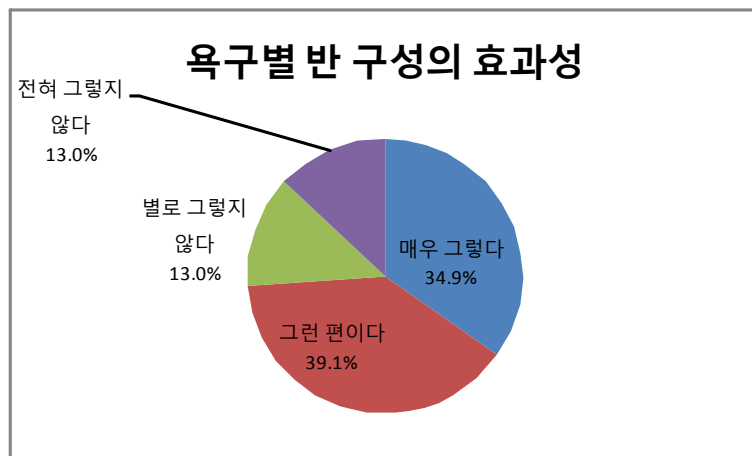
구체적인 내용은 아래 [표 24-2], [그림 26-2]과 같다

[표 24-2]

## 욕구별 반 구성의 효과성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 8  | 34.9 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 26-2]



## - PC교육의 욕구

‘PC교육 시간에 배우고 싶은 것은 무엇입니까?’라는 문항에 ‘인터넷 정보 검색’이 52.2% (12명), ‘한글’이 17.4% (4명), ‘엑셀’이 13.0% (3명), ‘파워포인트’ 및 ‘자격증 취득’이 8.7% (2명)으로 나타났다. 특히 인터넷 정보검색에 대해 응답자들의 욕구 높은 부분으로 사료되어 정보화 강사와 수업내용에 대한 의견 조율 필요할 것이다.

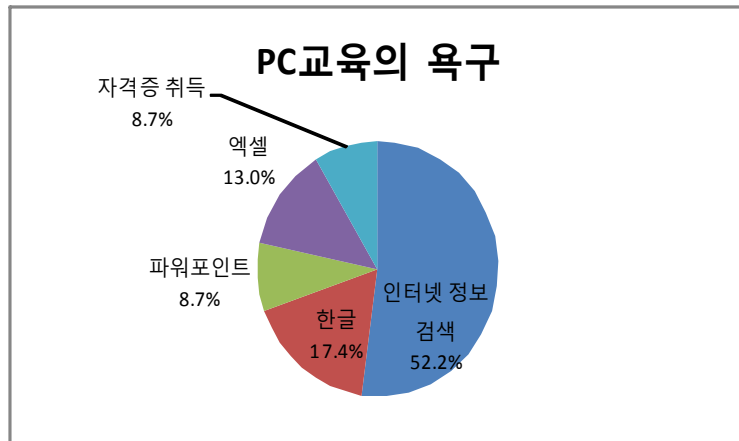
구체적인 내용은 아래 [표 24-3],[그림 26-3]과 같다.

[표 24-3]

PC교육의 욕구

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 인터넷 정보 검색 | 12 | 52.2 | 23<br>(100.0) |
| 한글        | 4  | 17.4 |               |
| 파워포인트     | 2  | 8.7  |               |
| 엑셀        | 3  | 13.0 |               |
| 자격증 취득    | 2  | 8.7  |               |

[그림 26-3]



② 취업준비교육

- 취업에 대한 동기 강화

‘취업준비교육으로 취업에 대한 동기강화에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 56.5%(13명), ‘그런 편이다’가 34.8%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.7% (2명)으로 응답하였다. 주간재활반을 대상으로도 지속적인 취업준비교육을 통해 취업에 대한 관심 이끌어 낼 수 있도록 해야할 것이다.

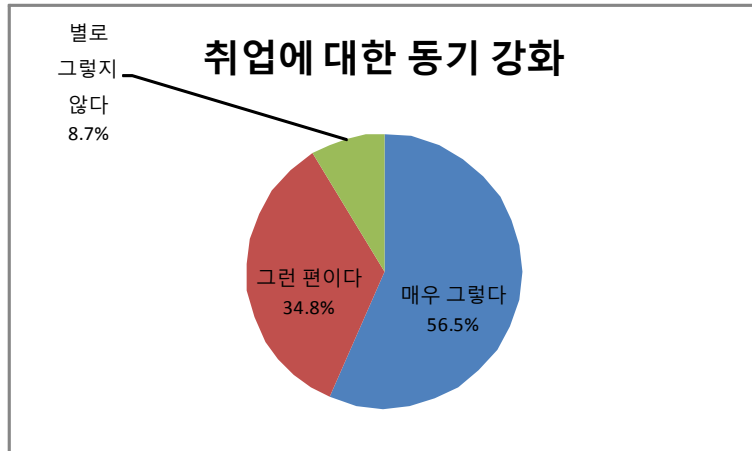
구체적인 내용은 아래 [표 25-1], [그림 27-1]과 같다.

[표 25-1]

취업에 대한 동기 강화

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 13 | 56.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 8  | 34.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 27-1]



- 취업준비교육과 구직활동에 필요한 기술 습득

‘취업준비교육을 통해 구직활동에 필요한 기술습득에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 47.8% (11명), ‘그런 편이다’, 39.1% (9명)은 , ‘별로 그렇지 않다’에 13.0%(3명)으로 대답하였다. 컴퓨터 활용과 지속적인 실제적 교육을 통해 구직활동에 필요한 기술 습득에 도움이 되어야 할 것이다.

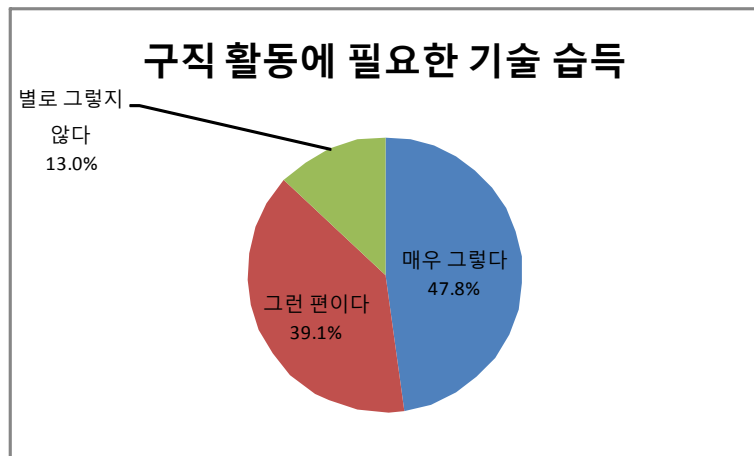
구체적인 내용은 아래 [표 25-2], [그림 27-2]과 같다.

[표 25-2]

구직활동에 필요한 기술 습득

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.9 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 27-2]



③ 정신건강교육

- 재발 예방을 위한 병식 증진

‘정신건강교육을 통해 재발 예방을 위한 병식 증진에 도움이 됩니까?’란 문항에 ‘그런 편이다’, ‘매우 그렇다’ 가 각각 47.8%(11명), ‘별로 그렇지 않다’는 4.3%(1명)의 비율의 응답을 보였다. 지속적으로 증상에 대해 알고 재발 예방을 위한 교육 진행되어야 할 것이다.

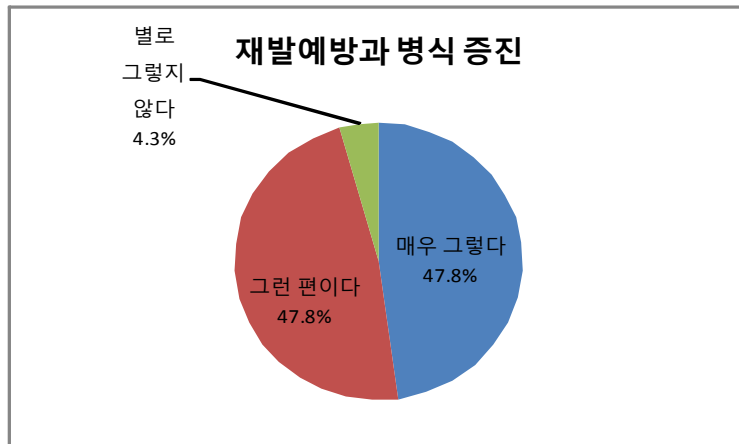
구체적인 내용은 아래 [표 26-1],[그림 28-1]과 같다.

[표 26-1]

## 재발예방과 병식 증진

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 47.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 28-1]



## - 재발 예방을 위한 병식 증진

‘정신건강교육에서 재발경고징후지 활용으로 개별상담을 진행한 것은 도움이 됩니까?’란 문항에 ‘그런 편이다’, ‘매우 그렇다’가 각각 47.8%(11명), ‘별로 그렇지 않다’는 4.3%(1명)의 비율의 응답을 보였다. 자칫 형식적일 수 있는 재발경고징후지를 활용하여 개별상담을 하면서 욕구에 맞춰 사례관리가 가능할 것이라고 사료된다.

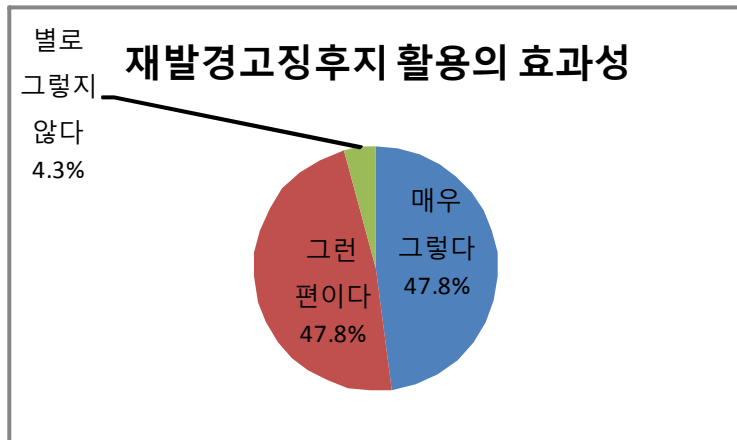
구체적인 내용은 아래 [표 26-2],[그림 28-2]과 같다.

[표 26-2]

재발예방과 병식 증진

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 11 | 47.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |

[그림 28-2]



8) 자치활동 프로그램에 대한 만족도

① 적극성 향상 도움

‘자치활동이 자신의 적극성을 향상시키는데 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 56.5%(13명), ‘매우 그렇다’ 30.5%(7명), ‘전혀 그렇지 않다’가 8.7%(2명), ‘별로 그렇지 않다’는 4.3%(1명)의 비율로 나타났다. ‘적극적으로 참여하게 되었다’라는 긍정적 의견이 있는 반면 그렇지 않은 응답자도 있기에 적극적으로 참여할 수 있는 분위기 유도 등의 노력이 필요할 것이다.

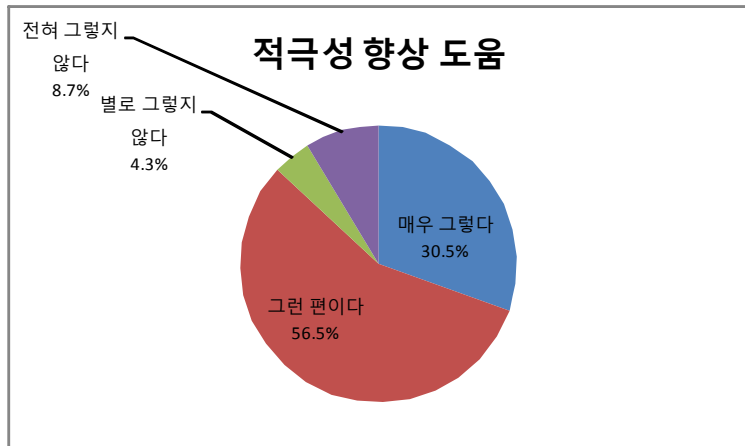
구체적인 내용은 아래 [표 27],[그림 29]과 같다.

[표 27]

적극성 향상 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 7  | 30.5 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 13 | 56.5 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 4.3  |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 8.7  |               |

[그림 29]



② 권리찾기

‘권리찾기 프로그램이 자신의 권리를 알고 이해하는데 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 47.8%(11명), ‘그런 편이다’가 39.1%(9명), ‘별로 그렇지 않다’가 13.0%(3명)으로 답하였다. 권리찾기 프로그램의 경우 지속적으로 진행하며, 더 나아가 자신의 권리를 요구할 수 있도록 도움을 주어야 할 것이다.

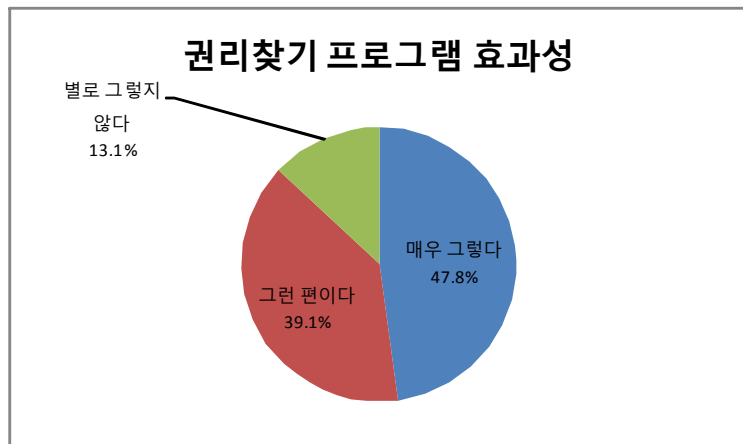
구체적인 내용은 아래 [표 28], [그림 30]와 같다.

[표 28]

권리찾기 프로그램의 효과성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 39.1 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.0 |               |

[그림 30]



③ 회원회의 및 임원진회의의 효과성

‘회원회의와 회원 임원진회의는 회원 및 직원간 생각을 결정하고 공유하는 데 적절한 형태라고 생각합니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 47.8%(11명), ‘그런 편이다’가 34.8%(8명), ‘별로 그렇지 않다’가 13.1%(3명), ‘무응답’이 4.3% (1명)으로 응답하였다. 회원회의와 임원진회의의 연결을 통해 회원들의 욕구를 파악하고 시설 운영에 도움이 될 수 있도록 해야할 것이다.

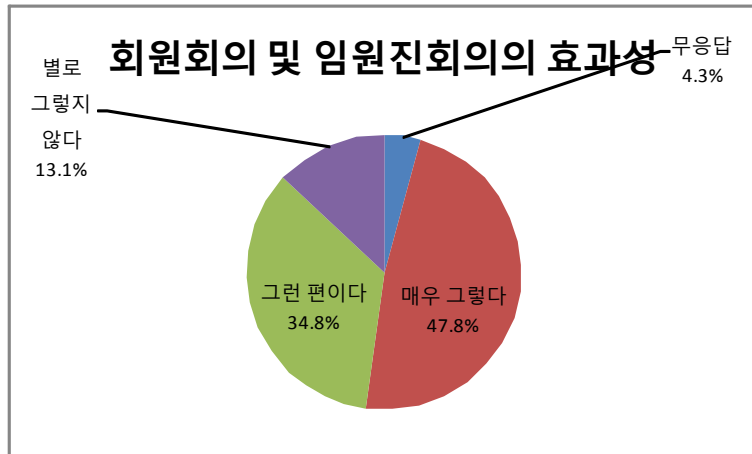
구체적인 내용은 아래 [표 29], [그림 31]과 같다

[표 29]

회원회의 및 임원진회의 효과성

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 11 | 47.8 | 23<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 8  | 34.8 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 13.1 |               |
| 무응답       | 1  | 4.3  |               |

[그림 31]



**♣주간재활반 응답항목**  
 주간재활반 응답항목에 대해서는 설문에 참여한 총 23명 중 14명의 이용회원이 설문  
 문에 응답하였다.

1) 다시서기-관계맺기 프로그램 만족도

① 동료의식 및 동질감 향상 만족도

‘다시서기-관계맺기 프로그램은 회원들과의 동료의식 및 동질감 향상에 도움이 됩니  
 까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 35.7%(5명), ‘그런 편이다’는 35.7%(5명), ‘별로 그  
 령지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’는 각각 14.3%(2명)의 비율로 응답하였다. ‘회원들과  
 의 서로 관심을 갖고 표현함이 좋았다’라고 긍정적 의견을 준 응답자도 있었으며, ‘별  
 로 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’라고 답변한 응답자는 구체적 의견을 제시하지  
 않았다.

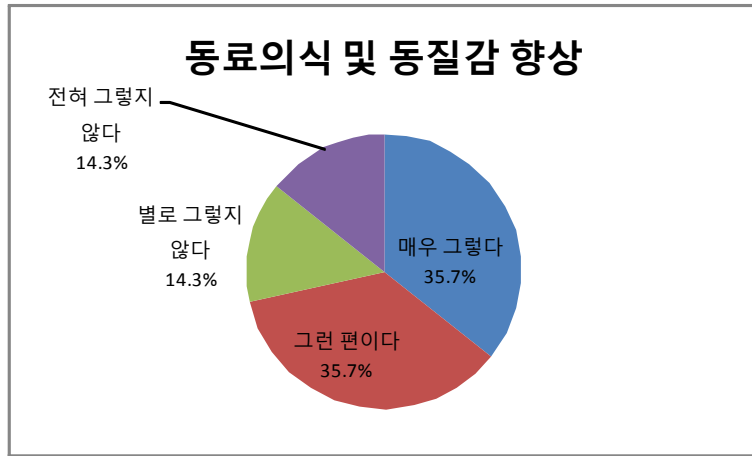
구체적인 내용은 아래 [표 30], [그림 32]과 같다.

[표 30]

동료의식 및 동질감 향상 만족도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 35.7 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 35.7 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 2  | 15.4 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 2  | 15.4 |               |

[그림 32]



② 자기인식과 삶의 대응방법 이해 도모

‘다시서기-관계맺기 프로그램은 회원스스로의 자기인식과 삶의 대응방법에 대한 이해 도모에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’와 ‘그런 편이다’가 각각 35.7%(5명), ‘별로 그렇지 않다’는 21.4%(3명) ‘전혀 그렇지 않다’는 7.1%(1명)의 비율로 응답하였다.

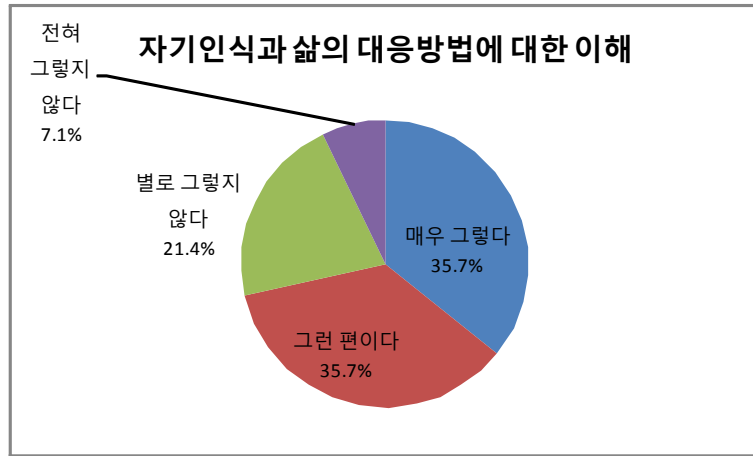
구체적인 내용은 아래 [표 31], [그림 33]과 같다.

[표 31]

자기인식과 삶의 대응방법에 대한 이해 도모

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 35.7 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 35.7 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 3  | 21.4 |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 1  | 7.1  |               |

[그림 33]



2) 일상생활 프로그램 만족도

- 식생활 준비 경험 도움 만족도

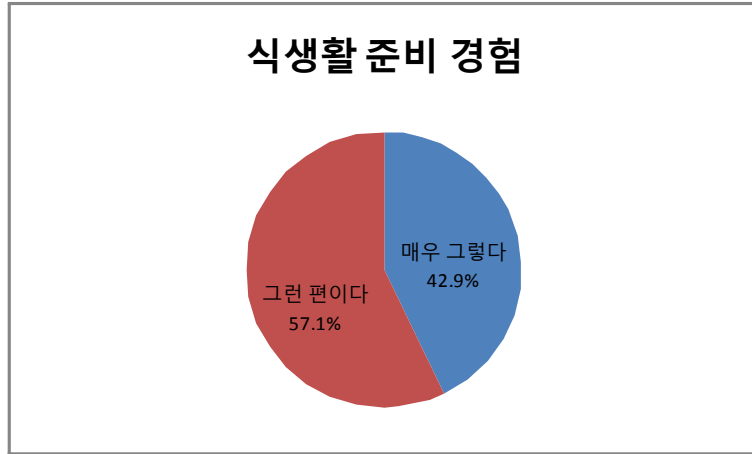
‘요리활동 프로그램이 자신의 식생활 준비 경험에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 42.9%(6명), ‘그런 편이다’는 57.1%(8명)의 비율로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래 [표 32],[그림 34]과 같다.

[표 32]

요리활동의 식생활 준비경험 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다 | 6  | 42.9 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 8  | 57.1 |               |

[그림 34]



3) 여가활동 - 음악활동 프로그램 만족도

‘음악활동 프로그램은 자신의 여가활용에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 28.6%(4명), ‘그런 편이다’는 64.3%(9명), ‘별로 그렇지 않다’는 7.1%(1명)의 비율로 응답자가 의견을 주었다.

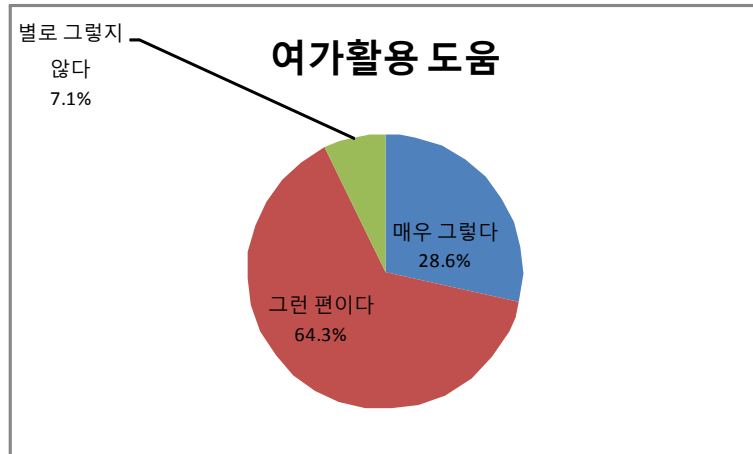
구체적인 내용은 아래 [표 33],[그림 35]과 같다.

[표 33]

여가활용 도움

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 4  | 28.6 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 9  | 64.3 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 7.1  |               |

[그림 35]



2) 직업재활 프로그램 만족도

① 작업훈련반 및 시도여부

‘실제로 작업훈련반 시도 경험이 있습니까?’라는 문항에 ‘예’ 78.6%(11명), ‘아니오’ 14.3%(2명), ‘무응답’ 7.1(1명)의 비율을 보였다. 실제로 현재 내소하는 회원 중에 작업훈련반 시도 경우에는 많지 않음에도 높게 나타난 것으로 보아 이 수치는 회원들이 본 시설 이용시를 포함하여 체크한 것으로 추측된다. 차년도에 질문지에는 기간 명시 등에 대한 부분 필요하다고 사료된다.

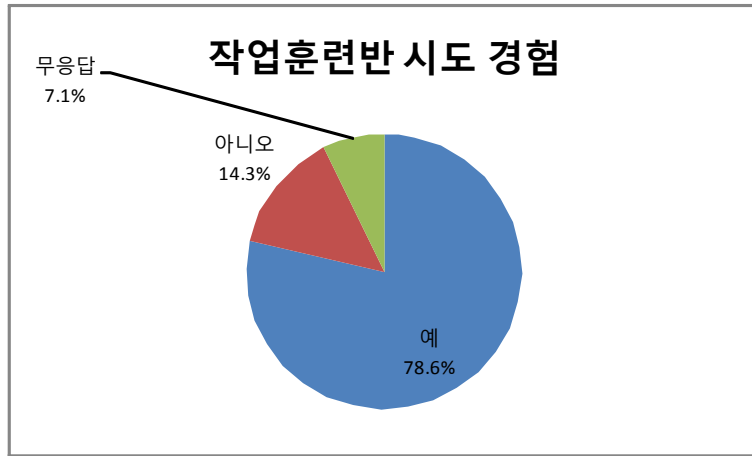
구체적인 내용은 [표 34],[그림 36]과 같다.

[표 34]

작업훈련반 및 시도여부

|     | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----|----|------|---------------|
| 예   | 11 | 48.6 | 14<br>(100.0) |
| 아니오 | 2  | 14.3 |               |
| 무응답 | 1  | 7.1  |               |

[그림 36]



② 실제적 도움이 되는 프로그램

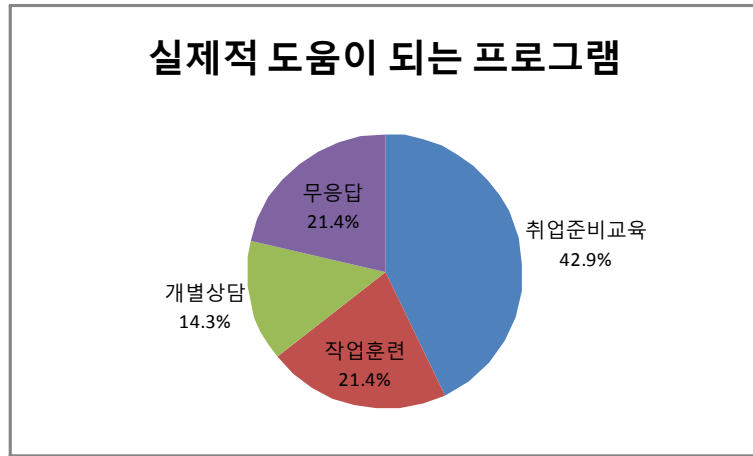
‘직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇입니까?’ 라는 문항에 ‘취업준비교육’이 42.9% (6명), ‘작업훈련’이 21.4% (3명), ‘개별상담’이 14.3(2명), ‘무응답’이 21.4%(3명)으로 나타났다. ‘실제로 작업함으로써 기능과 시간의 기다림, 속도조절, 인내심을 향상할 수 있다’라고 긍정적인 의견 제시한 응답자도 있었다. 회원들이 고르게 도움이 된다는 의견을 준 것으로 취업준비교육, 작업훈련, 개별상담을 고르게 병행해 프로그램을 구성하는 것이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 [표 35],[그림 37]와 같다.

[표 35]

실제적 도움이 되는 프로그램

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|--------|----|------|---------------|
| 취업준비교육 | 6  | 42.9 | 14<br>(100.0) |
| 작업훈련   | 3  | 21.4 |               |
| 개별상담   | 2  | 14.3 |               |
| 무응답    | 3  | 21.4 |               |

[그림 37]



③ 작업활동의 직업능력 향상 도움정도

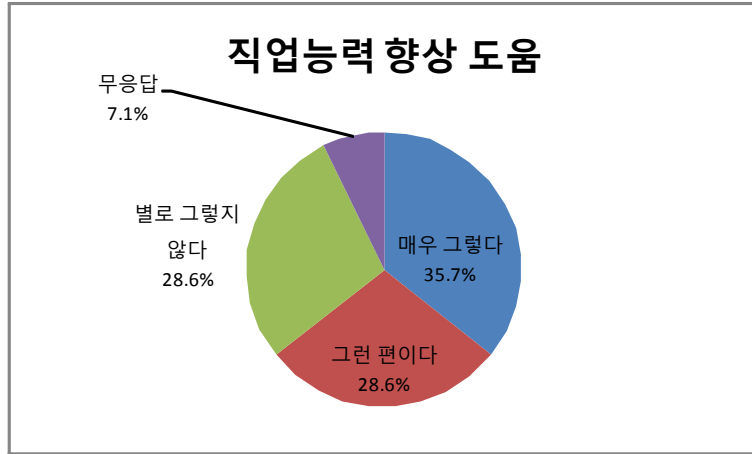
‘작업활동 참여는 직업능력 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 주간재활반 회원이 ‘매우 그렇다’가 35.7%(5명), ‘그런 편이다’ 와 ‘별로 그렇지 않다’가 각각 28.6%(4명)의 비율로 동일하게, ‘무응답’이 7.6%(1명)으로 나타났다. ‘정확, 신속한 능력 향상에 도움이 되고, 회원과의 유대감 향상됨’이라고 대답한 응답자도 있었다. 구체적인 내용은 아래 [표 36],[그림 38]과 같다.

[표 36]

작업활동의 도움정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 35.7 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 4  | 28.6 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 28.6 |               |
| 무응답       | 1  | 7.1  |               |

[그림 38]



④ **작업활동 참여의 사전훈련 도움 정도**

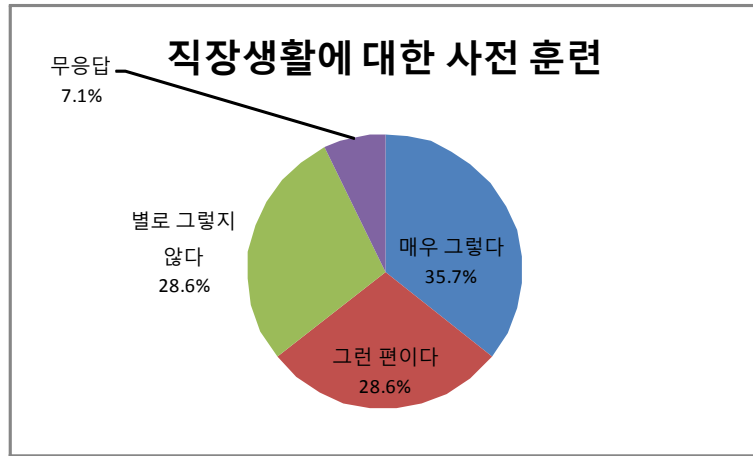
‘직업재활프로그램은 직장생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 35.7%(5명), ‘그런 편이다’ 와 ‘별로 그렇지 않다’가 각각 28.6%(4명)의 비율로 동일하게, ‘무응답’이 7.6%(1명)으로 나타났다. ‘인내심, 시간 엄수 등의 규칙을 지키며 작업능력에 도움이 됨’이라고 구체적 의견을 준 응답자도 있었다. 구체적인 내용은 아래 [표 37],[그림 39]과 같다.

[표 37]

작업활동의 도움정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 5  | 35.7 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 4  | 28.6 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 28.6 |               |
| 무응답       | 1  | 7.1  |               |

[그림 39]



⑤ 구직에 대한 자신감 향상

‘직업재활프로그램은 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 21.4%(3명), ‘그런 편이다’ 35.7%(5명) ‘별로 그렇지 않다’는 28.6%(4명), ‘무응답’이 14.3%(2명)으로 답하였다.

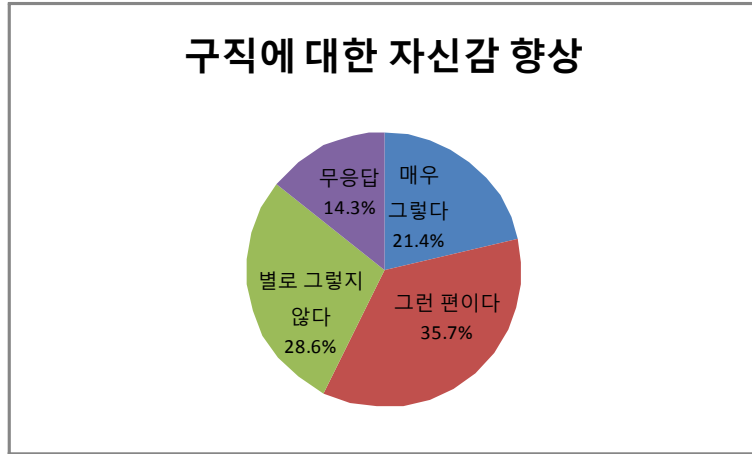
구체적인 내용은 아래 [표 38],[그림 40]과 같다.

[표 38]

구직에 대한 자신감향상

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계            |
|-----------|----|------|---------------|
| 매우 그렇다    | 3  | 21.4 | 14<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 35.7 |               |
| 별로 그렇지 않다 | 4  | 28.6 |               |
| 무응답       | 2  | 14.3 |               |

[그림 40]



☞ **직업재활반 응답항목**

설문에 참여한 23명 이용회원 중 직업재활반은 9명이며 이에 따른 응답결과는 아래와 같다.

- **직업재활 프로그램 만족도**

1) **취업시도 및 경험여부**

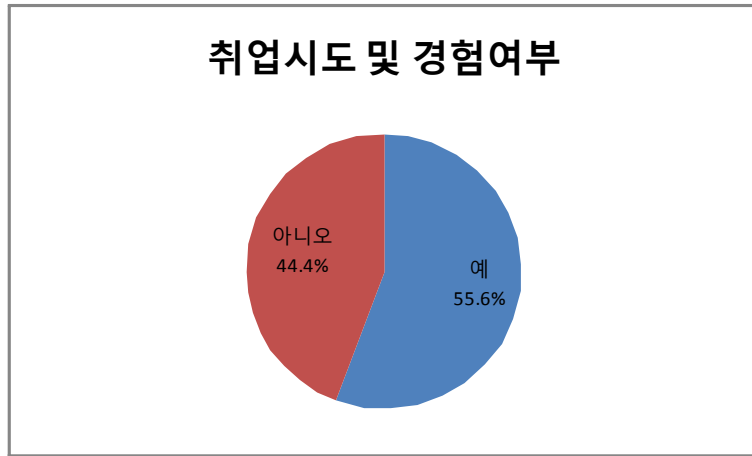
‘그루터기를 이용하는 기간 동안 실제로 취업시도와 경험이 있습니까?’라는 문항에 ‘예’ 55.6%(5명), ‘아니오’ 44.4%(4명)의 비율로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표 39],[그림 41]과 같다.

[표 39]

**취업시도 및 경험여부**

|     | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----|----|------|--------------|
| 예   | 5  | 55.6 | 9<br>(100.0) |
| 아니오 | 4  | 44.4 |              |

[그림 41]



2) 직업재활 프로그램 중 실제적 도움이 되는 프로그램

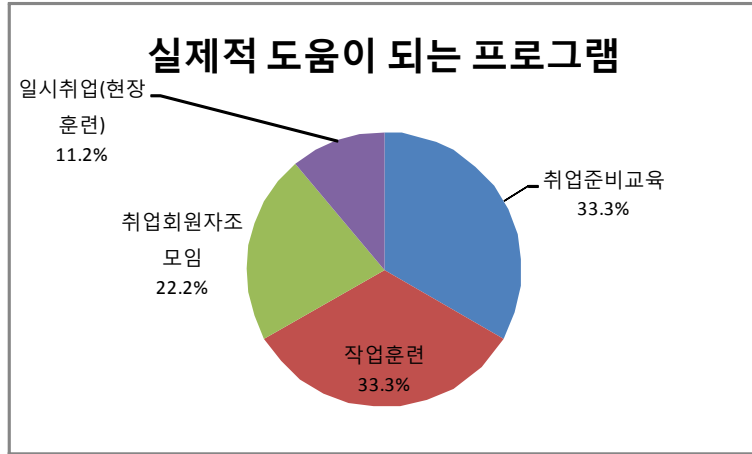
‘직업재활 프로그램 중 자신에게 가장 실제적인 도움이 되는 프로그램은 무엇입니까?’ 라는 문항에 ‘취업준비교육’과 ‘작업훈련’은 각각 33.3%(3명)으로 동일하게 ‘취업회원 자조모임’의 경우엔 22.2% (2명), ‘무응답’은 11.2%(1명)으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [표 40],[그림 42]와 같다.

[표 40]

직업재활 프로그램 중 실제적 도움이 되는 프로그램

|          | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|----------|----|------|--------------|
| 취업준비교육   | 3  | 33.3 | 9<br>(100.0) |
| 작업훈련     | 3  | 33.3 |              |
| 취업회원자조모임 | 2  | 22.2 |              |
| 무응답      | 1  | 11.2 |              |

[그림 42]



3) 업무능력 향상 도움

‘직업재활 참여는 업무능력 향상에 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’가 66.7%(6명), ‘그런 편이다’가 33.3%(3명)의 비율로 업무능력향상에 도움이 된다는 결과가 나왔다.

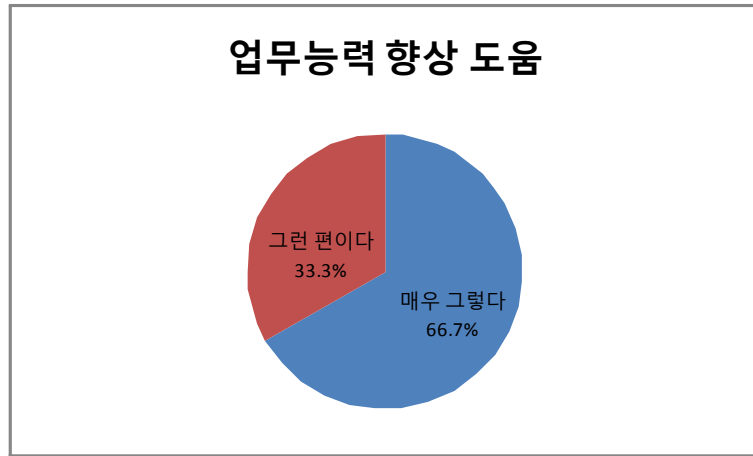
구체적인 내용은 아래 [표 41], [그림 43]과 같다.

[표 41]

업무능력 향상 도움

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 6  | 66.7 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 3  | 33.3 |              |

[그림 43]



4) 직장생활의 사전훈련 도움 정도

‘직업재활 참여는 직장생활에 대한 사전 훈련으로써 도움이 되십니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’, ‘그런 편이다’가 각각 44.4%(4명), ‘별로 그렇지 않다’가 11.2%(1명)의 비율로 도움이 된다는 결과가 나왔다.

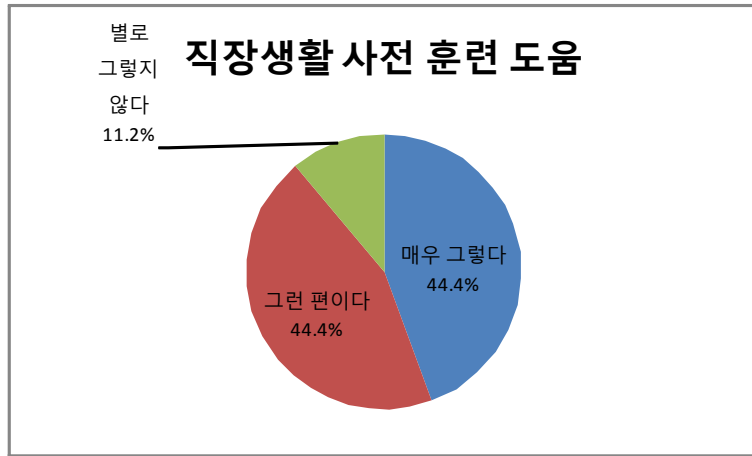
구체적인 내용은 [표 42], [그림 44]과 같다.

[표 42]

직장생활 사전훈련 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다    | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 4  | 44.4 |              |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 11.2 |              |

[그림 44]



5) 구직에 대한 자신감 향상 도움

‘직업재활 참여는 구직에 대한 자신감 향상에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’가 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명)의 순으로 응답하였으며 응답자 모두 자신감 향상에 도움이 되었다는 결과가 나왔다.

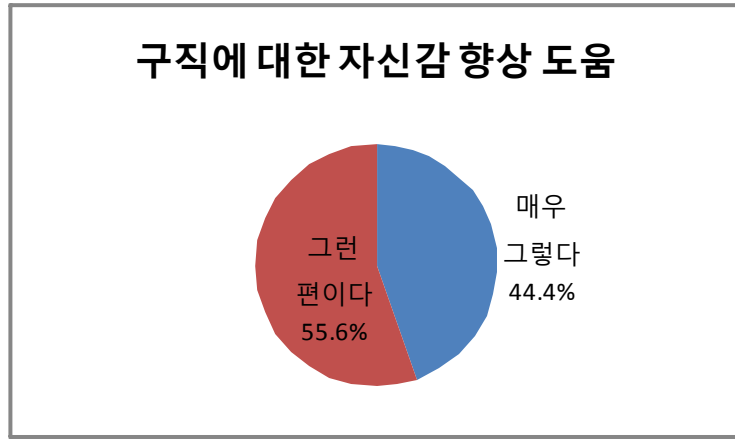
구체적인 내용은 아래 [표 43],[그림 45]와 같다.

[표 43]

구직에 대한 자신감 향상

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 5  | 55.6 |              |

[그림 45]



6) 취업회원 자조모임

① 취업회원 자조모임의 스트레스 해소 도움 정도

‘취업회원 자조모임은 일상생활 내 스트레스 해소에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 33.3%(3명), ‘별로 그렇지 않다’가 11.1% (1명)으로 응답하였다.

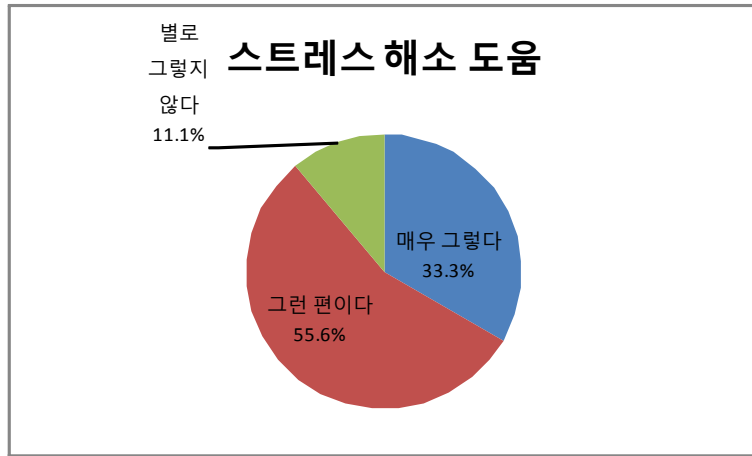
구체적인 내용은 [표 44], [그림 46]과 같다.

[표 44]

취업회원 자조모임의 스트레스 해소 도움 정도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다    | 3  | 33.3 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 5  | 55.6 |              |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 11.1 |              |

[그림 46]



② 취업회원 자조모임의 취업 유지 도모 도움

‘취업회원 자조모임은 취업 유지 도모에 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명)으로 응답하였다.

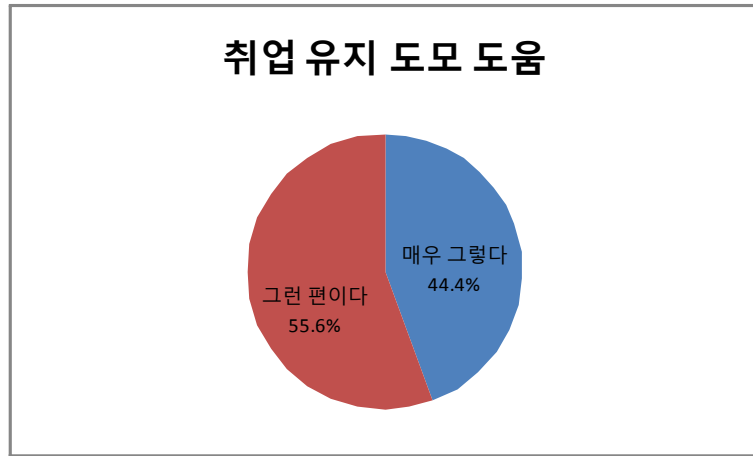
구체적인 내용은 [표 45], [그림 47]과 같다.

[표 45]

취업회원 자조모임의 취업 유지 도모 도움

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 55.6 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 4  | 44.4 |              |

[그림 47]



7) 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

‘직업재활훈련(작업훈련) 프로그램 외 사회성, 여가활동에 참여하는 프로그램의 수는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%(5명), ‘매우 그렇다’ 44.4%(4명)이라고 답하여서 대부분이 현재 프로그램 참여에 만족하는 것으로 나타났다.

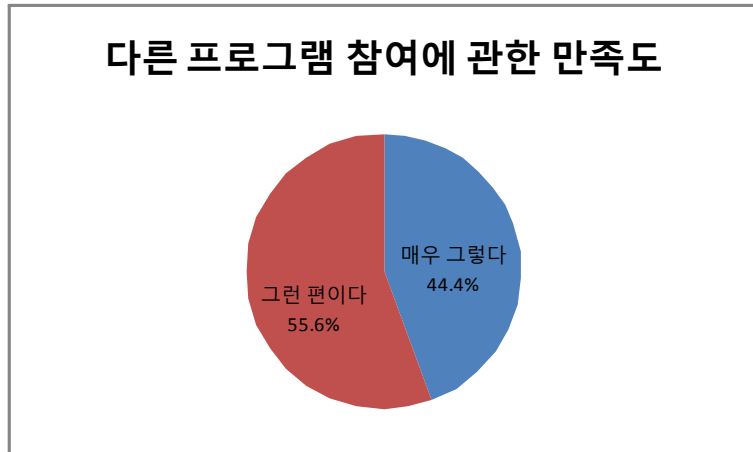
구체적인 내용은 [표 46], [그림 48]와 같다.

[표 46]

직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|--------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 44.4 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다 | 5  | 55.6 |              |

[그림 48]



#### 8) 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

‘현장훈련(일시취업) 참여는 취업에 대한 사전훈련으로 도움이 됩니까?’라는 문항에 ‘매우 그렇다’ 44.5%(4명), ‘그런 편이다’ 33.3%(3명), ‘별로 그렇지 않다’와 ‘무응답’이 각각 11.1%(1명)으로 응답하였다.

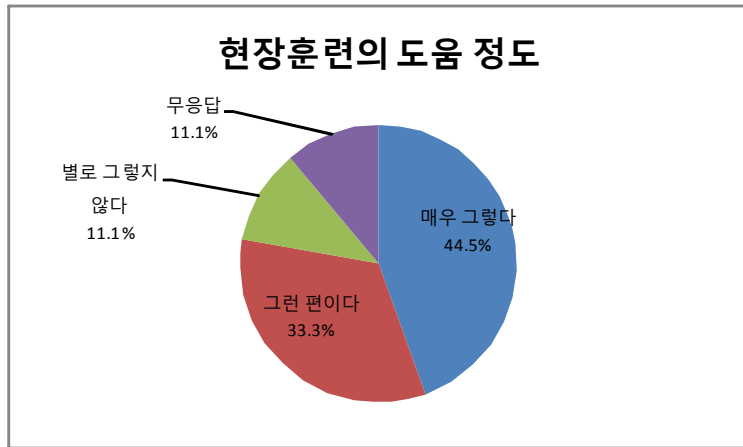
구체적인 내용은 [표 47], [그림 49]와 같다.

[표 47]

직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

|           | 빈도 | 퍼센트  | 합계           |
|-----------|----|------|--------------|
| 매우 그렇다    | 4  | 44.5 | 9<br>(100.0) |
| 그런 편이다    | 3  | 33.3 |              |
| 별로 그렇지 않다 | 1  | 11.1 |              |
| 무응답       | 1  | 11.1 |              |

[그림 49]



### 3. 건의 사항 및 서비스 개선사항

#### - 건의사항

- 프로그램 관련: PC교육시 쉽게 이해할 수 있도록 했으면 좋겠다, 회원 수에 비해 직원 수 부족, 프로그램 개발 지속
- 시설이용 관련: 자판기 설치 관련 (정상화), 화장실 휴지 설치, 공간 협소, PC 노후화

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

본 조사는 남동사회복지시설을 이용하고 있는 이용회원 중 23명을 대상으로 만족도 조사를 실시하였다. 7월 9일~ 7월 27일 20일간 설문조사를 실시하였고 면접 및 회원들의 자가 기입 식으로 조사를 수행하였다. 회수된 설문지는 SPSS20.0 단순빈도분석을 실시하였다.

설문지는 총 55문항으로 이용회원의 일반적 사항에 대한 7문항, 직원서비스 관련 4문항, 시설이용에 관한 만족도 5문항, 프로그램에 관한 만족도 38문항, 기타 건의사항에 대한 주관식 1문항으로 구성되었다.

##### 1) 응답자에 관한 일반적인 상황

응답자 21명 중 남성이 18명, 여성이 5명이었으며 연령은 30대가 47.8%로 주를 이루고 있으며, 40대 39.1%, 20대 8.7%, 50대 4.3%의 순으로 30~40대가 가장 많음을 알 수 있다. 장애유형은 정신장애가 91.3%의 비율로 나타났으며 이는 정신과 진단을 받았지만, 장애 미등록 응답자도 포함된 수치이다. 장애등급은 정신장애 3급이 69.6%의 비율로 가장 높게 나타났으며 경제수준은 국민기초생활보장법 수급자가 34.8%, 비수급자가 56.5%로 나타났다. 시설 이용기간은 4년 이상은 54.6%, 1년이상에서 4년미만이 27.3%, 1년 미만이 18.2%로 나타났다. 거주지역은 남동구가 52.2%, 남구가 34.8%의 비율로 나타났으며, 응답자와의 관계는 본인이 100.0%로 직접 설문 참여하였다.

##### 2) 만족도 조사 결과

###### - 공통 문항

###### ① 직원에 대한 만족도

직원 전문성은 95.7%, 직원 서비스 태도에 대해서는 87.0%의 응답자가 만족한다는 의견을 주었다. 개별상담에 대해서는 91.3%의 응답자가 만족한다는 결과를 주었고, 8.7%의 응답자가 '별로 그렇지 않다'라는 의견을 주었다. 사례관리자에 대한 신뢰관계에서는 82.6%의 응답자가 사례관리자를 신뢰할 수 있다는 응답을 주었다. 전반적으로 직원에 대한 평가를 '상담시 병에 대해 이해할 수 있도록 한다, 수고 한다'라는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'라고 답한 의견은 구체적으로 제시하지 않아 의견을 파악하는데 어려움이 있다.

## ② 시설 이용에 관한 만족도

이용료에 대한 만족도는 78.2%의 응답자가 만족한다는 의견을 보였으나 ‘별로 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 21.8%의 비율의 응답자는 ‘비싸다’라는 의견을 주었다. 남동사회복지시설 이용규정에 대한 이해도는 87.0%가 ‘그렇다’고 답하였으며, 13.0%의 비율이 ‘별로 그렇지 않다’에 응답하였다. 또한 이용규정에 대한 동의 정도는 95.7%가 만족한다고 답하였으며 4.3% ‘별로 그렇지 않다’라고 응답하였다. 시설 공간에 대한 만족도는 52.2%의 비율이 만족한다는 의견을 준 반면, 47.8%의 비율의 응답자는 ‘좁다’라는 공통된 의견으로 어려움을 표현하였다. ‘그루터기를 추천할 의향이 있습니까?’에 대한 응답으로는 87.0%의 응답자가 추천의향이 있음을 나타냈다.

## ③ 프로그램 공통문항에 관한 만족도

설문에 참여한 21명의 응답자 중 주간재활반이 60.9% (14명)의 비율로 나타났으며 직업재활반이 39.1% (9명)의 비율로 나타났다. 프로그램 도움여부에 대해 ‘매우 그렇다’가 47.8%, ‘그런 편이다’가 43.5%로 의견을 주었다. 프로그램 진행시간에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 39.1% ‘그런 편이다’ 52.2%의 비율로 응답자 만족한다는 의견을 주었으며, ‘별로 그렇지 않다’는 8.7%로 응답하였다. 이에 대해 40분이 적절하다는 의견도 있었다. 프로그램 내용 이해에 대한 부분은 ‘매우 그렇다’ 43.5% ‘그런 편이다’ 34.8%의 비율로 나타났고, ‘별로 그렇지 않다’는 17.4%, ‘전혀 그렇지 않다’도 4.3%로 나타났다.

## ④ 사회기술훈련 프로그램에 관한 만족도

사회기술훈련 프로그램에서 지역사회 적응력 향상에 대한 만족도 문항에 ‘매우 그렇다’가 43.5%, ‘그런 편이다’가 39.1%로 답하였으며, ‘별로 그렇지 않다’는 17.4%로 응답하였다. 또한 실제 수행능력 향상에 도움이 되냐는 만족도 문항에 ‘매우 그렇다’가 52.2%, ‘그런 편이다’가 39.1%, ‘별로 그렇지 않다’가 8.7%로 응답하였다.

## ⑤ 건강관리 프로그램에 관한 만족도

건강관리에 대한 만족도 문항에 대해 ‘매우 그렇다’가 43.5%, ‘그런 편이다’가 52.2%, ‘별로 그렇지 않다’가 4.3%로 응답하였다. 지속적으로 건강관리에 대한 지원 및 이용회원이 주도적으로 관리할 수 있도록 도움을 주어야 할 것이다.

## ⑥ 여가활동 프로그램에 관한 만족도

체험활동에 대한 만족도 문항에 대해 ‘매우 그렇다’가 52.2%, ‘그런 편이다’가 34.8%, ‘별로 그렇지 않다’가 8.7%, ‘전혀 그렇지 않다’가 4.3%로 응답하였으며, 구체적인 의견을 제시하지 않았다.

### ⑦ 교육프로그램에 관한 욕구 및 만족도

PC교육에 대한 컴퓨터, 활용 도움정도는 78.2%의 응답자가 컴퓨터 활용에 도움이 된다는 의견을 주었으며 21.8%의 응답자가 '별로 그렇지 않다'의 응답을 주었다. 구체적인 의견으로는 '어려워서', '이해하기 힘들다'라는 내용 대부분이었다. 이에 대해 실생활에 도움이 되고 쉽게 이해할 수 있도록 프로그램 기획이 필요하며, 이해할 수 있도록 자원봉사자의 배치 등 다각도로 방법을 제시해야 할 것이다. 또한 실제 생활에서의 컴퓨터 활용 도움은 74.0%의 응답자가 도움이 되며 26.0%의 응답자가 '별로 그렇지 않다' 및 '전혀 그렇지 않다'라는 의견을 주었다. 또한 이에 대한 컴퓨터 수업 욕구에 대한 질문에 '인터넷 정보검색'이 52.2%로 가장 높게 나타났고, '한글'이 17.4%, '엑셀'이 13.0%, '파워포인트' 및 '자격증 취득이 각각 8.7%로 나타났다. 하반기 사업에 실제로 도움 될 수 있는 '정보검색반/자격증반'으로 분류해서 진행하는 것이 필요할 것이다.

취업준비교육에서 취업과 대한 동기강화에 대해서는 '매우 그렇다'가 56.5%, '그런 편이다'가 34.8%, '별로 그렇지 않다'가 8.7%로 나타났다. 또한 취업준비교육과 구직활동에 대한 기술습득에 대해서는 87.0%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'란 의견이 13.0%였다.

정신건강교육에서 재발 예방에 대한 만족도 문항에 '매우 그렇다'와 '그런 편이다'가 각각 47.8%로 답하였다. 또한 정신건강교육이 재발경고징후지를 활용한 개별상담에 대한 만족도도 95.6%의 응답자가 도움이 된다는 의견을 주었으며, 4.4%의 응답자가 '별로 그렇지 않다'에 응답한 것으로 나타났다. 이를 통해 개별적으로 접근하는 것이 필요하다는 점 알 수 있었다.

### ⑧ 자치활동

자치활동과 관련하여 자신의 적극성 향상 도움에 대한 부분은 87.0%가 만족한다는 의견을 주었고, 13.1%회원이 '별로 그렇지 않다' 및 '전혀 그렇지 않다'고 응답하였다. 권리 찾기의 이해에 있어서는 86.9%가 만족한다는 의견을 주었으며, 13.0%가 '별로 그렇지 않다'라고 답하였다. 전체 응답의 마지막인 회원회의와 임원진회의의 의견 공유에 대해서는 82.6%가 만족한다고 응답하였으며, 13.0%가 '별로 그렇지 않다'라고 응답하였다.

### - 주간재활반 프로그램 응답 문항

#### ① 다시서기-관계맺기에 프로그램에 대한 만족도

주간재활반 13명이 전원 답하였으며, 동료의식에 대한 만족도에는 69.3%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'와 '전혀 그렇지 않다'가 각각 15.3%로 응답하였다. 또한 자기인식과 삶의 대응방식에 대한 만족도에는 61.5%가 만족한다는 의견을 주었으며, '별로 그렇지 않다'가 23.1%가 '전혀 그렇지 않다'가 15.4%로 응답

하였다. 만족도가 높지 않은 부분에 대해 구체적 의견을 주지 않았기에 이에 대한 구체적 파악과 이용회원들이 즐겁게 참여할 수 있도록 다각도로 방법을 고안해야할 것이다.

### ② 일상생활 및 여가프로그램에 대한 만족도

주간재활반 13명이 전원 답하였으며, 요리활동의 식생활 준비에는 ‘매우 그렇다’가 38.5%, ‘그런 편이다’가 61.5%로 전원 만족한다는 의견을 주었다. 지속적인 식생활 경험할 수 있도록 해야 할 것이다. 여가활동-음악활동의 여가활용 도움에 대한 만족도에서는 92.3%가 만족한다는 응답을 주었으며, ‘별로 그렇지 않다’가 7.7%로 나타났다.

### ③ 직업재활 프로그램에 대한 만족도

작업훈련반 참여 시도와 관련하여 76.9%가 시도해보았다는 의견을 주었다. 취업에 도움이 되는 프로그램은 ‘취업준비교육’이 38.5%, ‘작업훈련’이 23.1%, 개별상담이 15.4% 순으로 도움이 된다고 응답하였다. 작업활동의 직업 능력 향상은 61.6%가 도움이 된다고 응답하였으며, 사전훈련의 도움 정도도 61.6%가 만족한다는 의견을 주었다. 작업훈련이 실제 취업현장에서의 사전 훈련으로써 도움이 되는 것으로 판단할 수 있다. 구직의 자신감 향상은 53.9%가 만족한다는 의견을 주었으며, ‘별로 그렇지 않다’라는 의견이 30.7%으로 응답하였으며, 무응답도 있었다.

#### - 직업재활반 프로그램 응답 문항

### ① 직업재활 프로그램에 대한 만족도

전체 회원 중 9명이 응답하였으며, 9명중 5명인 55.6%가 시도 및 경험해보았다고 응답하였다. 취업에 가장 도움이 되는 프로그램으로는 ‘취업준비교육’과 ‘작업훈련’이 각각 33.3%, ‘취업회원 자조모임’이 22.2%, ‘일시취업’이 11.2%로 나타났다. 업무능력 향상 도움에는 ‘매우 그렇다’가 66.7%, ‘그런 편이다’가 33.3%로 구직에 대한 자신감 향상에는 ‘매우 그렇다’가 44.4%, ‘그런 편이다’가 55.6%로 높은 만족도를 나타냈고, 직장생활사전 훈련 도움에는 각각 ‘그런 편이다’와 ‘매우 그렇다’가 44.4%로 만족도를 표현하였다.

### ② 취업회원 자조모임에 대한 만족도

취업회원 자조모임에서의 일상생활 스트레스 해소에 도움이 되는 측면에서의 만족도는 ‘매우 그렇다’가 33.3%, ‘그런 편이다’가 55.6%로 만족도가 높은 것으로 알 수 있었다. 또한 취업회원 모임이 취업 유지 도움에는 ‘매우 그렇다’가 44.4%, ‘그런 편이다’가 55.6%로 답해 모두 만족하는 것으로 나타났다.

### ③ 직업재활반의 다른 프로그램 참여에 관한 만족도

‘직업재활훈련 프로그램 외 사회성, 여가활동에 참여하는 프로그램의 수는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에 ‘그런 편이다’ 55.6%, ‘매우 그렇다’ 44.4%로 모두 만족한다고 나타났다.

## 2. 제언

2012년은 2011년과 동일하게 직업재활반과 주간재활반은 체크항목을 나누어 자신이 참여하는 프로그램에 맞춰 체크할 수 있도록 하였다. 또한 회원들이 구체적 의견을 반영하기 위해, 각 문항별로 구체적 의견을 제시할 수 있도록 주관식 문항을 기입할 수 있도록 했다. 그러나 회원들이 구체적인 의견을 제시하기 어려워 기입하지 않은 단점을 파악할 수 있었다.

위의 사항을 개선하기 위하여 2013년에는 더욱 효과적인 회원 욕구 파악을 위해 자신이 참여하는 프로그램의 구체적 내용을 파악할 수 있도록 문항을 구성하는 것이 필요할 것이라고 사료된다. 또한 구체적 의견을 제시하지 않는다는 단점을 보완하기 위한 다양한 방법을 다각도로 생각하는 것이 필요할 것이다.

각 프로그램 별 만족도 조사 결과를 바탕으로 계획은 다음과 같다.

### 1) 교육프로그램

#### ① PC교육

컴퓨터 이해와 활용에 도움이 되기에, 지속해야 할 것이며 회원들이 실제 생활에서 활용할 수 있는 부분에 조금 더 초점을 두어야 할 것이다. 특히 이용회원들이 실제 활용할 수 있는 인터넷 정보검색에 욕구가 있는 것으로 사료되어 이에 대한 교육 강화되어야 할 것이다. 하반기에는 정보검색반/자격증반으로 나누어 교육하기에 이에 대한 보완책이 될 수 있을 것이다.

#### ② 정신건강교육

재발경고징후지를 활용해 개별상담을 진행하는 것에 대해 만족도 높게 나타났기에 이에 대한 부분 지속하는 것 필요할 것이다. 또한 지속적인 약물에 대한 교육 욕구가 있기에 이에 대한 부분 지속해야 할 것이다. 그리고 스스로 자가체크와 실질적인 개별상담을 통해 재발방지를 지원하는 것이 필요할 것이다.

### 2) 자치활동 프로그램

자치활동이나 모임 시 회원 간 다양한 의견이 있음을 공유하고, 이해하는 과정에 대한 지원이 필요할 것이다. 안전과 건의사항에 대한 부분을 구분하고, 이에 대해 의사

결정할 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 이런 회원회의와 임원진회의의 지속적인 구축 관계를 통해 시설 운영의 방법에 대해 회원들의 의견을 반영할 수 있도록 해야 할 것이다. 아침모임의 경우에는 자발성을 증진하기 위해 회원 주도인 팀별로 모임을 진행하고자 한다. 생일파티는 생일축하에 대한 의미를 설명 드리고, 회원들의 건강(식생활)등의 이유로 많은 다과 준비에는 어려움이 있는 것에 대해 이해시키는 과정이 필요할 것이다.

### 3) 사회성프로그램

집단 역동을 위해 현재와 같은 인원수 유지하며 진행할 것이다. 현재처럼 월 3회 이론교육과 1회의 활동을 통해 이론과 실습이 연결될 수 있도록 진행하는 것이 필요할 것이다. 또한 지속적 매뉴얼 구축으로 사회기술과 사회적응훈련의 연결 등 체계적이고 지속적인 서비스가 진행하고자 한다.

### 4) 일상생활훈련프로그램

요리활동에서는 대부분의 회원이 만족도를 표현했다. 회원들의 욕구조사를 고려하여 회원들이 실제로 에 대해 함께 고민하며, 회원 스스로 만들어 볼 수 있는 기회를 확대할 필요가 있다. 조별 활동으로 직접 메뉴에 대해 결정하고, 실무자나 자원봉사자의 도움 없이 만들어 보는 경험을 통해 회원들의 만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

건강관리의 경우에는 운동 방법과 체지방 관리 등에 대해 전문 자원봉사자를 활용해 관리할 수 있도록 제시가 필요할 것이다. 특히 체지방 측정의 경우 지난 회기 수치와 비교하며 스스로 관리에 대해 자각할 수 있도록 도움 필요할 것이다.

### 5) 직업재활프로그램

#### ① 취업준비교육

주간재활반과 직업재활반이 주1회 참여하는 형태로 기존과 동일하게 진행하고자 한다. 2012년 초 수립된 취업준비교육에 대한 회원들의 의견을 반영하여 대기업 공장견학 및 실제적인 구직활동, 직장 내 대인관계 등의 내용으로 진행하며 실제적인 취업 준비 뿐 만 아니라 취업이 어려운 연령과 건강상태의 회원들에게도 흥미를 유발하고 실생활에 도움이 될 수 있도록 하여 프로그램의 효과성을 높이고자 한다.

#### ② 취업회원자조모임

취업회원과 직업재활반회원이 월1회 내-외부에서 함께 참여하는 형태로 진행하고자 한다. '다시서기-관계맺기'를 통해 서로 간 친목도모 및 지지체계를 형성할 수 있도록 하고, 회원 주도적인 외부(여가)활동을 통해 스트레스 해소와 이를 통한 취업유지 및 구직동기강화의 효과성이 증대될 수 있도록 지원하는 방안이 필요할 것으로 생각된다.

### ③ 보호작업훈련

2012년과 동일한 방법으로 진행하며, 참여자들의 연령층과 인지기능 욕구 등을 고려하였을 때 새로운 보호작업을 개발하는 것 보다 5월부터 시행되었던 ‘보호작업 특별수당’제도를 유지하여 이를 통해 참여자들의 작업능력 향상과 동기 부여를 할 수 있도록 돕는 것이 필요할 것이다.

### ④ 일시취업 (현장훈련)

기존에 일시취업을 진행하던 업체를 통해 작업훈련반 회원들이 보다 실제적인 경험을 할 수 있도록 돕고, 이를 통한 취업동기강화 및 취업연계가 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다. 또한, 업체와의 조율을 통해 훈련이 장기간으로 이어지는 것을 지양하고 취업에 대한 가능성을 보장받을 수 있도록 지원하는 방안도 필요할 것으로 생각된다.

# 남동사회복지시설 '그루터기'

-취업회원-

장성진 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

'2012 취업회원 만족도 및 욕구 조사'는 2012년 6월 기준으로 남동사회복지시설에 등록되어 취업지원서비스를 받고 있는 취업회원 총10명을 대상으로 조사하였다. 자체적으로 설문지를 제작하여 조사하였으며, 설문지는 각 취업회원이 근무하는 취업장을 방문하여 자가 체크하도록 배부하였고 문항에 대한 이해도가 낮은 회원의 경우 면접의 방법을 활용하여 보완하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 남동사회복지시설 |
|--------|----|----------|
| 설문지 배부 |    | 10부      |
| 설문지 회수 |    | 10부      |
| 회 수 율  |    | 100%     |

### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2012년 6월 11일 ~ 7월 10일
- 설문지 회수 : 2012년 6월 15일 ~ 7월 10일

### 3. 설문내용

설문지는 [표 2]와 같이 취업 회원의 일반적 특성을 파악하는 10문항과, 취업현황에 관련한 내용 6문항, 직원서비스에 대한 만족도 및 욕구 7문항, 직업재활 서비스에 대한 만족도 및 욕구 12문항, 근무환경 및 직무에 관한 만족도 7문항, 기타 및 건

의사항 1문항까지 총43문항으로 구성하였다. 직원 및 서비스에 대한 만족도·욕구 뿐만 아니라 회원들의 취업상황 및 직무에 대한 만족도 조사를 통해 취업회원들의 근무현황에 대한 정보도 수집하고자 했으며, 구체적인 의견이 필요한 경우에는 응답한 내용의 이유를 작성하게 하여 구체적인 의견을 파악하려고 했다.

[표 2] 설문내용

| 조사항목                        | 조사내용   | 문항수 |
|-----------------------------|--|-----|
| 취업회원<br>일반적 사항              | 성별 / 연령 / 학력 / 주장애유형 / 장애등급<br>/ 진단명 / 경제수준 / 거주지역 / 주보호자<br>/ 주소득자                                    | 10  |
| 취업현황에<br>관한 사항              | 근무직종 / 고용형태 / 취업기간 /<br>근무시간 / 급여 / 취업동기   | 6   |
| 직원 서비스에<br>대한 만족도 및<br>욕구   | 직원 전문성 / 직원 서비스 태도 / 개별상담<br>/ 사례관리자의 신뢰성 / 사례관리자에게<br>필요한 자질 / 사례관리자에게 바라는 역할<br>/ 사례관리자 부재 시 염려되는 문제 | 7   |
| 직업재활 서비스에<br>대한 만족도 및<br>욕구 | 직업재활프로그램 / 취업장방문 / 전화상담<br>/ 취업회원 자조모임 / 사례관리 기간 /<br>서비스에 대한 비용 및 이용여부 /<br>취업유지에 중요한 요소              | 12  |
| 근무환경 및<br>직무에 관한<br>만족도     | 근무시간 / 직무 / 작업환경 / 급여 /<br>복리후생 / 동료 및 상사와의관계 / 이직에<br>대한 고려   | 7   |
| 기타사항                        | 기타사항 및 건의사항  | 1   |
| 총                           |  | 43  |

## II. 조사결과분석

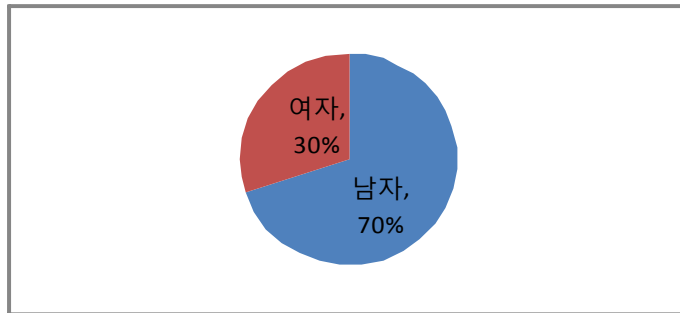
### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 인구사회학적 특성

##### ① 성별

취업회원의 성별 분포 조사에서 ‘남자’는 70%(7명), ‘여자’는 30%(3명) 로 남성의 비율이 여성의 비율보다 40% 더 많은 것으로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 1]와 같다.

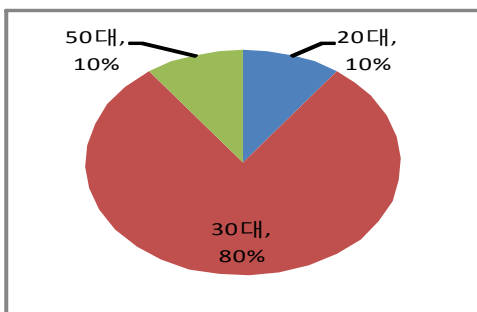
[그림 1]



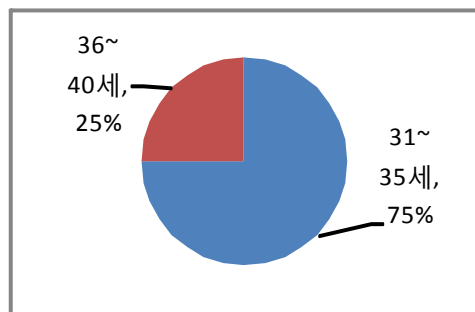
##### ② 연령

연령에 있어서는 ‘20대’가 10%(1명), ‘30대’가 80%(8명), ‘50대’가 10%(1명)이었고, 30대 중에서도 ‘31~35세’가 6명, ‘36~40세’가 2명으로 30대 초중반이 가장 많은 것으로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래 [그림 2], [그림 2-1]와 같다.

[그림 2]



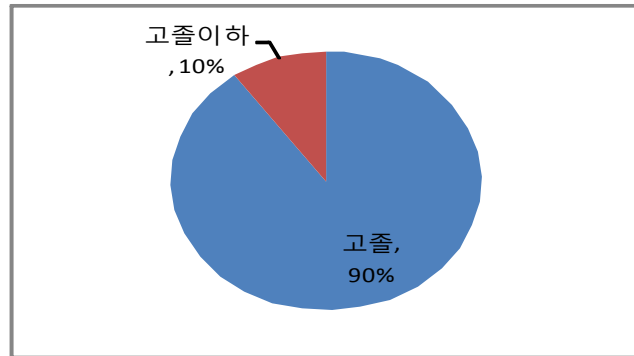
[그림 2-1]



### ③ 최종학력

응답자의 90%(9명)가 ‘고졸’이라고 답변하였고, 10%에 해당하는 1명은 ‘고졸 이하’로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 3]와 같다.

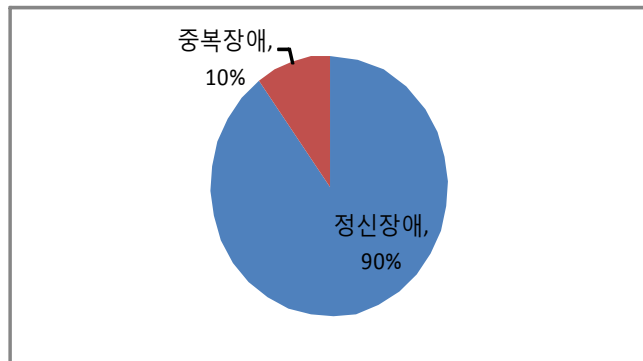
[그림 3]



### ④ 장애유형

장애유형에 대해서는 설문에 참여한 10명의 회원 중 90%(9명)가 ‘정신 장애’를 가지고 있다고 답변하였고, 정신장애와 지적장애를 함께 갖고 있는 ‘중복장애’의 경우는 10%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 4]와 같다.

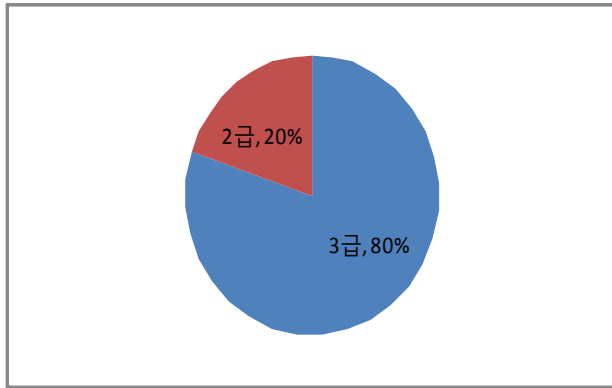
[그림 4]



⑤ 장애등급

취업회원의 장애등급은 '3급'이 80%(8명)로 가장 많았으며, '2급'이 20%(2명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 5]와 같다.

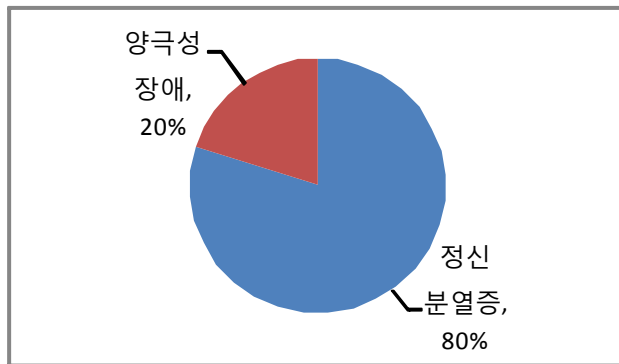
[그림 5]



⑥ 진단명

취업회원의 진단명은 '정신분열증'이 80%(8명)로 가장 많았고, '양극성 장애'가 20%(2명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 6]와 같다.

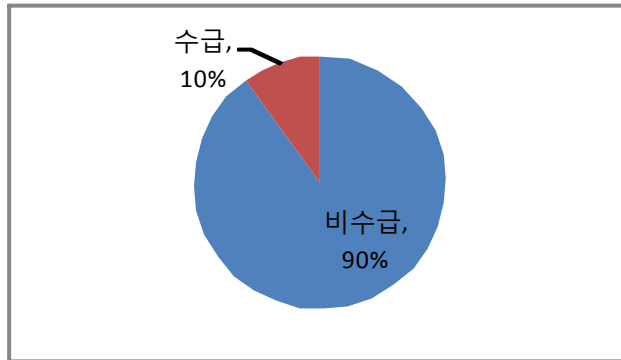
[그림 6]



### ⑦ 경제수준

경제적 수준에 있어 ‘비수급자’가 90%(9명), ‘국민기초생활보장법수급자’가 10%(1명)로 나타났으며, 구체적인 내용은 아래 [그림 7]와 같다.

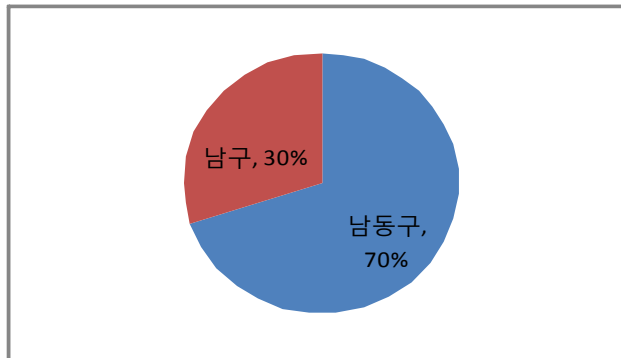
[그림 7]



### ⑧ 거주지역

거주 지역은 ‘남동구’ 거주자가 70%(7명), ‘남구’ 30%(3명)로 나타났으며, 구체적인 내용은 아래 [그림 8]와 같다.

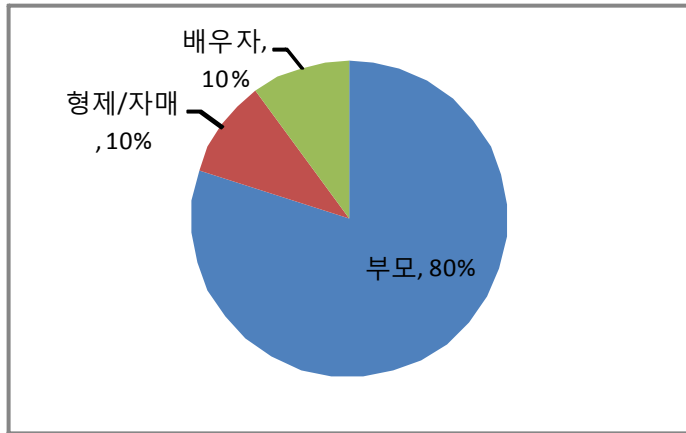
[그림 8]



⑨ 주 보호자

취업회원들의 주 보호자에 대한 항목에서는 ‘부모’가 80%(8명)로 가장 높았고, ‘형제·자매’가 10%(1명), ‘배우자’가 10%(1명)로 나타났다.

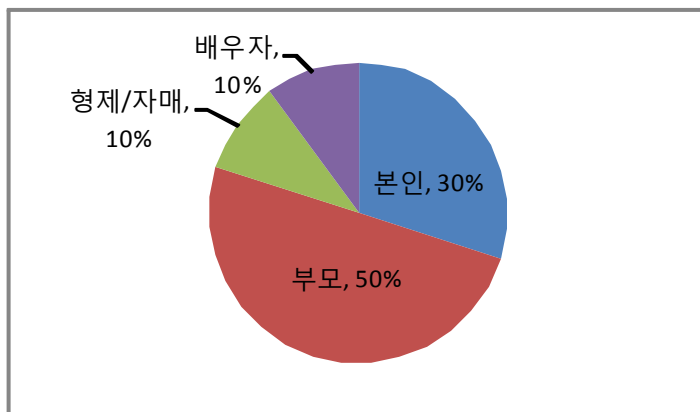
[그림 9]



⑩ 주 소득자

주 소득자를 묻는 질문에서는 주 보호자와는 다르게 ‘본인’인 경우가 30%(3명), ‘부모’가 50%(5명), ‘형제·자매’가 10%(1명), ‘배우자’가 10%(1명)로 나타났다. 구체적인 내용은 아래 [그림 10]와 같다.

[그림 10]

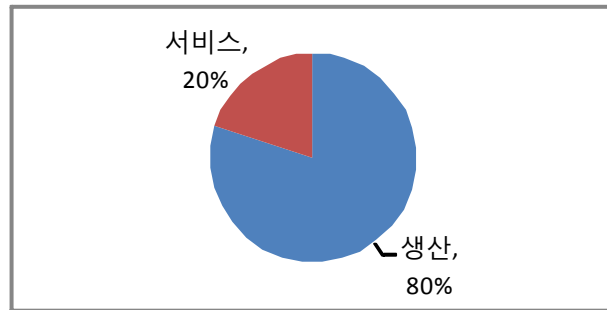


## 2) 취업현황

### ① 근무직종

취업회원의 근무 직종에 관한 문항에서는 ‘생산직’이 80%(8명)로 주를 이루었고, ‘서비스직’이 20%(2명)로 조사되었다. 자격증이나 특별한 기술 없이 비교적 장애인의 취업접근성이 높은 생산직의 비중이 높은 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [그림 11]와 같다.

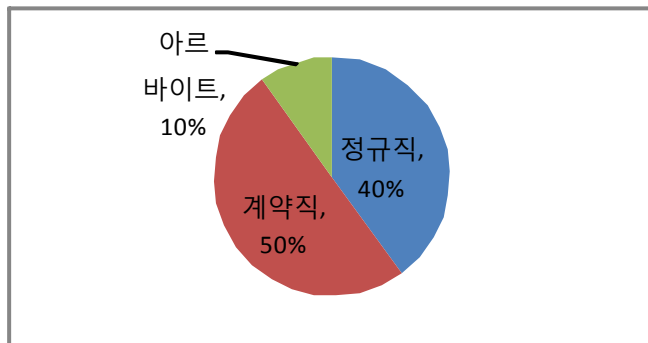
[그림 11]



### ② 고용형태

고용형태에 관한 문항에서는 응답자의 40%(4명)가 ‘정규직’, 50%(5명)가 ‘계약직’, ‘아르바이트’가 10%(1명)로 조사되었다. 조사를 하면서 취업회원의 약 30% 정도는 자신이 어떤 형태로 고용이 되어있는지 잘 모르는 경우가 있었다. 추후 이에 대한 정보안내 및 취업회원 스스로 다양한 고용형태에 대해 이해하고 근로 계약서 등의 문서를 작성하는 것에 대한 상담이 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 12]와 같다.

[그림 12]

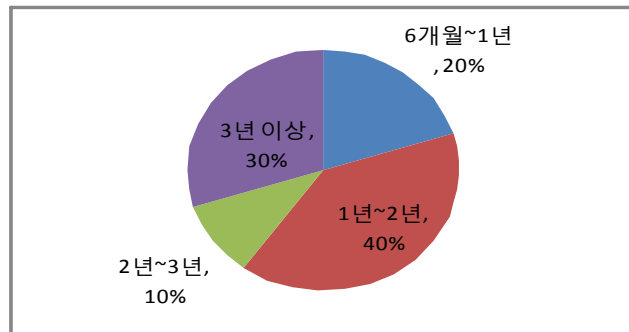


### ③ 취업기간

취업회원들의 취업기간은 ‘6개월~1년’이 20%(2명), ‘1년~2년’이 40%(4명), ‘2년~3년’이 10%(1명), ‘3년 이상’이 30%(3명)으로 조사되었다.

취업회원들의 경우를 살펴보면 대체로 1년 이상 취업유지를 하는 경우 건강상의 어려움이나 불가피한 사유가 아니라면 한 업체에 적응하여 독립적인 생활을 할 수 있는 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 13]와 같다.

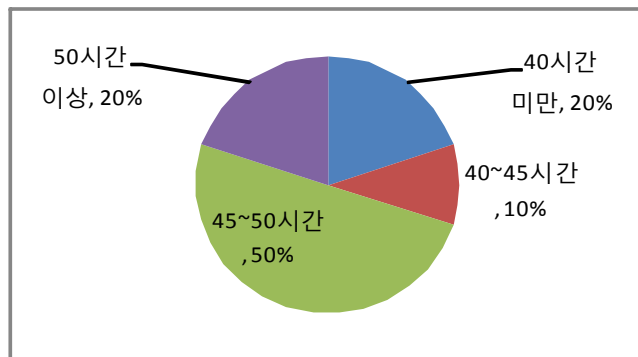
[그림 13]



④ 근무시간

취업회원들의 평균 근무시간에 대한 조사에서는 ‘주40시간 미만’이 20%(2명), ‘주40~50시간’이 10%(1명), ‘주45~50시간’이 50%(5명), ‘주 50시간 이상’이 20%(2명)으로 나타났다. 주 평균 근로시간을 40시간으로 볼 때, 대부분의 취업회원들이 잔업이나 특근을 많이 하는 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [그림 14]와 같다.

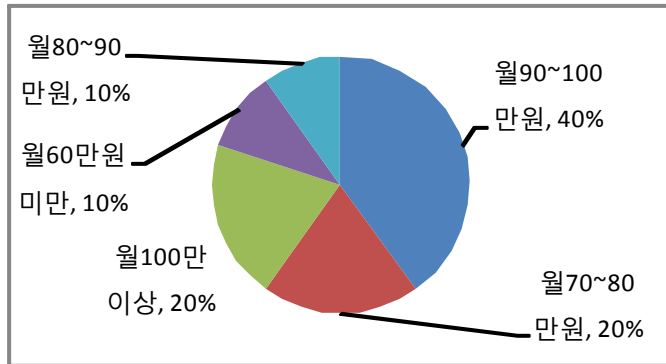
[그림 14]



⑤ 급여

월 평균 급여는 ‘월90~100만원’이 40%(4명)로 가장 높게 나타났고, ‘월 70~80만원’, ‘월100만원 이상’이 각각 20%(2명), ‘월60만원 미만’과 ‘월 80~90만원’이 각각 10%(1명)으로 조사되었다. 취업회원의 대부분이 최저임금을 받고 있어 근무시간에 비해 급여 수준은 다소 낮은 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [그림 15]와 같다.

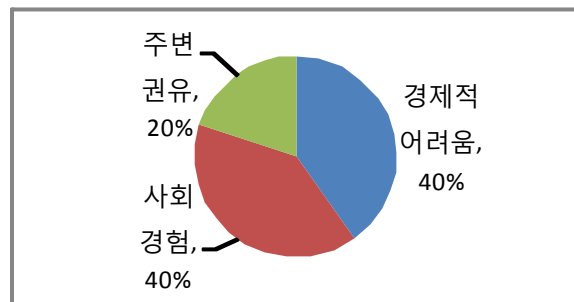
[그림 15]



⑥ 취업동기

취업회원들이 취업을 하게 된 동기에 대한 조사에서는 ‘경제적 어려움’ 이 40%(4명), ‘사회경험’이 40%(4명), ‘주변권유’가 20%(2명)로 경제적 어려움과 사회경험이 가장 높은 것으로 나타났다. 스스로 취업에 대한 욕구를 나타내는 경우도 있으나 가정의 경제적 어려움이나 타인의 권유 에 의해 취업을 시도하는 경우도 많은 것으로 보아 취업회원들의 경제적 상황도 어려움이 있음을 유추해 볼 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [그림 16]와 같다.

[그림 16]



취업회원들의 일반적 사항 및 취업현황을 정리하면 다음과 같다.

[표 4] 응답자의 일반적 특성 및 취업현황

| 변수     |       | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|--------|-------|--------|-------|-------|
| 일반적 사항 | 성 별   | 남자     | 7     | 70%   |
|        |       | 여자     | 3     | 30%   |
|        | 연 령   | 20대    | 1     | 10%   |
|        |       | 30대    | 8     | 80%   |
|        |       | 50대    | 1     | 10%   |
|        | 학 력   | 고졸 이하  | 1     | 10%   |
|        |       | 고졸     | 9     | 90%   |
|        | 장애 유형 | 정신장애   | 9     | 90%   |
|        |       | 중복장애   | 1     | 10%   |
|        | 장애 등급 | 2급     | 2     | 20%   |
|        |       | 3급     | 8     | 80%   |
|        | 진단명   | 정신분열   | 8     | 80%   |
|        |       | 양극성 장애 | 2     | 20%   |
|        | 경제수준  | 수급자    | 1     | 10%   |
|        |       | 비수급    | 9     | 90%   |
|        | 거주지   | 남동구    | 7     | 70%   |
|        |       | 남구     | 3     | 30%   |
|        | 주 보호자 | 부모     | 8     | 80%   |
| 형제·자매  |       | 1      | 10%   |       |
| 배우자    |       | 1      | 10%   |       |
| 주 소득자  | 본인    | 3      | 30%   |       |
|        | 부모    | 5      | 50%   |       |
|        | 형제·자매 | 1      | 10%   |       |

|                  |       |            |     |      |
|------------------|-------|------------|-----|------|
|                  |       | 배우자        | 1   | 10%  |
| 취<br>업<br>현<br>황 | 근무 직종 | 생산직        | 8   | 80%  |
|                  |       | 서비스직       | 2   | 20%  |
|                  | 고용 형태 | 정규직        | 4   | 40%  |
|                  |       | 계약직        | 5   | 50%  |
|                  |       | 아르바이트      | 1   | 10%  |
|                  | 취업 기간 | 6개월 ~ 1년   | 2   | 20%  |
|                  |       | 1년 ~ 2년    | 4   | 40%  |
|                  |       | 2년 ~ 3년    | 1   | 10%  |
|                  |       | 3년 이상      | 3   | 30%  |
|                  | 근무 시간 | 주 40시간 미만  | 2   | 20%  |
|                  |       | 주 40~45시간  | 1   | 10%  |
|                  |       | 주 45~50시간  | 5   | 50%  |
| 주 50시간 이상        |       | 2          | 20% |      |
| 취<br>업<br>현<br>황 | 급 여   | 월 60만원 미만  | 1   | 10%  |
|                  |       | 월 70~80만원  | 2   | 20%  |
|                  |       | 월 80~90만원  | 1   | 10%  |
|                  |       | 월 90~100만원 | 4   | 40%  |
|                  |       | 월 100만원 이상 | 2   | 20%  |
| 취<br>업<br>동<br>기 | 취업 동기 | 경제적 어려움    | 4   | 40%  |
|                  |       | 사회경험       | 4   | 40%  |
|                  |       | 주변권유       | 2   | 20%  |
| 전체               |       |            | 10명 | 100% |

## 2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 15개 문항이며, ‘직원 서비스에 관한 만족도’ 4문항, ‘직업재활 서비스에 관한 만족도’ 4문항, ‘근무환경 및 직무에 관한 만족도’ 7문항으로 구성되었다. 각 문항에 대한 빈도분석 결과는 아래와 같다.

### 1) 직원 서비스에 관한 만족도

#### ① 직원 전문성에 관한 만족도

‘남동사회복지시설 직원들의 전문성에 대해 만족하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 40%(4명), ‘그렇다’가 50%(5명), ‘그렇지 않다’가 10%(1명), 로 나타났다.

응답자의 90%가 직원의 전문성에 대해 긍정적인 답변을 하였고, 10%는 부정적인 답변을 하였는데, 차후에는 취업회원들에게 만족감을 주었던 내용에 대해 파악하고, 이를 지속 및 보완하려는 노력이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [표 5]와 같다.

[표 5] 직원 전문성

|        | 빈도 | %   | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 4  | 40% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 5  | 50% |               |
| 그렇지 않다 | 1  | 10% |               |

#### ② 직원 서비스 태도

‘남동사회복지시설 직원들의 평소 서비스 태도에 대해 만족 하십니까?’라는 문항에는 ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)로 조사되었다. 취업회원의 대부분이 직원들의 서비스 태도에 만족하는 것으로 나타난 만큼 만족도를 유지하고 높이기 위한 지속적인 노력이 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 6]와 같다.

[표 6] 직원 서비스 태도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 7  | 70% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 2  | 20% |               |
| 보통이다   | 1  | 10% |               |

## ③ 사례관리자의 신뢰도 및 상담요청

‘담당 사례관리자를 신뢰하며 편안하게 상담을 요청할 수 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 50%(5명), ‘그렇다’ 50%(5명)로 조사되었다. 취업회원의 대부분이 사례관리자를 신뢰하며 어려움이 있을 때 상담을 스스로 요청하는 것으로 생각된다. 취업회원과 담당 사례관리자가 지속적인 라포형성을 통해 이러한 신뢰관계가 유지될 수 있도록 해야 할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [표 7]와 같다.

[표 7] 사례관리자의 신뢰도 및 상담요청

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 5  | 50% |               |

## ④ 사례관리자 도움에 대한 만족도

‘어떤 문제가 생겼을 때, 사례관리자가 도움을 주었습니까?’라는 문항에서는 ‘매우 그렇다’가 50%(5명), ‘그렇다’가 40%(4명), ‘그렇지 않다’가 10%(1명)으로 조사되었다. 취업회원의 대부분이 사례관리자를 신뢰하며 사례관리자를 통해 도움을 받고 있는 것으로 생각하고 있었으나, 일부 회원의 경우 ‘그렇지 않다’라는 답변이 제시된 만큼 회원들에게 보다 밀접하고 욕구에 적합한 사례관리가 이루어져야 할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 8]와 같다.

[표 8] 사례관리자 도움에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 4  | 40% |               |
| 그렇지 않다 | 1  | 10% |               |

2) 직업재활서비스에 관한 만족도

① 기관 내 직업재활 프로그램의 도움 정도

‘취업 전 남동사회복지시설에서 참여했던 보호작업, 현장훈련(일시취업), 취업준비교육 등이 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까?’라는 문항에서 매우 그렇다가 70%(7명), ‘그렇다’가 20%(2명), ‘그렇지 않다’가 10%(1명)로 조사되었다. ‘그렇지 않다’에 대한 주관적 의견 수집이 이루어지지 않아 정확한 이유 파악은 어려우나 기관 내 직업재활 프로그램에 대한 지속적인 의견수렴과 피드백을 통해 취업회원 및 취업을 준비하는 회원들에게 보다 실제적인 도움이 될 수 있도록 해야 할 것이다. 설문에 대한 구체적인 내용은 아래 [표 9]와 같다.

[표 9] 기관 내 직업재활 프로그램의 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 7  | 70% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 2  | 20% |               |
| 그렇지 않다 | 1  | 10% |               |

② 전화상담의 도움 정도

‘전화(문자 등)상담이 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까?’에 대한 문항에서 ‘매우 그렇다’가 50%(5명), ‘그렇다’가 10%(1명), ‘보통이다’가 40%(4명)으로 조사되었다. ‘보통이다’에 체크한 회원의 경우 구두 설문으로 조사를 할 때, 휴대전화를 소지하지 않아 휴대전화를 활용한 수시 전화 상담 서비스를 받지 못해 체크한 경우가 많은 것으로 파악되었다. 구체적인 내용은 아래 [표 10]와 같다.

[표 10] 전화(문자 등)상담의 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 1  | 10% |               |
| 보통이다   | 4  | 40% |               |

## ③ 취업장 방문상담의 도움 정도

‘취업장 방문서비스가 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 대해서는 응답자의 50%(5명)가 ‘매우 그렇다’, 30%(3명)가 ‘그렇다’, 20%(2명)가 ‘보통이다’로 답변했다. ‘보통이다’의 경우 정기적인 취업장 방문이 이루어지지 못하였거나, 취업장 방문 서비스가 없어도 원만하게 취업유지를 하고 있는 회원의 경우로 생각된다. 이후 보다 정기적이고 꾸준한 취업장 방문 서비스가 이루어 질 수 있도록 노력이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [표 11]와 같다.

[표 11] 취업장 방문 서비스의 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 3  | 30% |               |
| 보통이다   | 2  | 20% |               |

## ④ 취업회원 자조모임의 도움 정도

‘취업회원 자조모임이 취업유지 및 정서적 지지에 도움이 되었습니까?’라는 문항에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 40%(4명), ‘그렇다’가 20%(2명), ‘보통이다’가 40%(4명), ‘그렇지 않다’가 10%(1명)로 조사되었다. 취업회원 자조모임이 월1회 진행되고, 회원들의 참여율이 높지 않아 자조모임에 대한 회원들의 만족도가 다소 낮게 나타난 것으로 생각된다. 2012년 취업회원 자조모임의 주제로 정한 ‘회원들 간의 관계맺기’를 통해 자조모임이 취업회원들에게 정서적지지 및 서로에게 지지체계가 되어 줄 수 있도록 하는 노력이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [표 12]와 같다.

[표 12] 취업회원 자조모임의 도움 정도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 3  | 30% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 2  | 20% |               |
| 보통이다   | 4  | 40% |               |
| 그렇지 않다 | 1  | 10% |               |

### 3) 근무환경 및 직무에 관한 만족도

#### ① 근무시간

‘현재 근무하고 있는 회사의 근무시간(출퇴근시간, 정규 근무시간, 연장근무시간, 휴식시간, 점심시간 등)에 대해 만족하십니까?’라는 질문에 대해 응답자의 50%(5명)가 ‘매우 그렇다’고 답변하였다. ‘그렇다’는 40%(4명), ‘보통이다’는 10%(1명)로 취업회원의 대부분이 주 평균 근로시간 보다 비교적 많은 시간을 근무하나 회사의 근무시간에 대해서는 만족하고 있는 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 13]와 같다.

[표 13] 근무시간에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 4  | 40% |               |
| 보통이다   | 1  | 10% |               |

#### ② 직무

‘현재 하고 있는 업무에 대해 만족하십니까?’라는 질문에 대해서는 응답자의 50%(5명)가 ‘매우 그렇다’고 답변하였다. ‘그렇다’는 40%(4명), ‘보통이다’는 10%(1명)로 회사의 근무시간에 대한 만족도와 동일한 의견이 제시 되었다. 구체적인 내용은 아래 [표 14]와 같다.

[표 14] 직무에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 4  | 40% |               |
| 보통이다   | 1  | 10% |               |

### ③ 작업환경

‘현재 근무하고 있는 회사의 작업환경에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 응답자의 20%(2명)가 ‘매우 그렇다’, 30%(3명)가 ‘그렇다’로 응답하였다. ‘보통이다’가 30%(3명), ‘그렇지 않다’가 20%(2명)으로 타 항목에 비해 ‘그렇지 않다’의 의견이 많이 제시된 것을 알 수 있다. 취업회원의 대부분이 생산직에 종사하고 있기 때문에 타 직종에 비해 작업환경이 열악하고 그에 따라 회원들의 만족도가 반영된 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 15]와 같다.

[표 15] 작업환경에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 2  | 20% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 3  | 30% |               |
| 보통이다   | 3  | 30% |               |
| 그렇지 않다 | 2  | 20% |               |

### ④ 급여

‘현재 받고 있는 급여에 대해 만족하십니까?’라는 문항에 대해서는 20%(2명)의 응답자가 ‘매우 그렇다’, 40%(4명)가 ‘그렇다’, 40%(4명)가 ‘보통이다’로 답변하여 타 항목에 비해 ‘보통이다’의 의견이 많고, 근무환경에 대한 만족도에 비해 불만족에 대한 의견은 없는 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [표 16]와 같다.

[표 16] 급여에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 2  | 20% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 4  | 40% |               |
| 보통이다   | 4  | 40% |               |

⑤ 복리후생

‘현재 근무하는 회사의 복리후생(상여금, 퇴직금, 4대 보험, 외래진료 허용, 월차 등)에 대해 만족하십니까?’에 대한 의견으로는 50%(5명)가 ‘매우그렇다’, 20%(2명)가 ‘그렇다’, 30%(3명)가 ‘보통이다’로 답변하였다. 조사시 회원들의 30%정도는 회사의 복리후생제도에 대해 잘 알고 있지 못하였는데, 추후 지속적으로 회사의 복리후생제도에 대한 안내를 통해 회원들이 복리후생에 대한 충분한 이해와 활용이 가능하도록 지원하는 방안이 필요할 것으로 생각된다. ‘매우 그렇다’로 답변한 경우에는 ‘외래진료 허용’에 대한 만족도가 높았다. 구체적인 내용은 아래 [표 17]와 같다.

[표 17] 복리후생에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 5  | 50% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 2  | 20% |               |
| 보통이다   | 3  | 30% |               |

⑥ 동료나 상사와의 관계

‘함께 근무하는 동료나 상사들과의 관계에 대해 만족하십니까?’라는 항목에서는 응답자의 30%(3명)이 ‘매우 그렇다’, ‘그렇다’로 각각 답변하였고, ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’의 의견도 각각 20%(2명)씩 조사되었다. 이 항목도 ‘회사의 작업환경’과 마찬가지로 ‘그렇지 않다’의 의견이 타 항목에 비해 높은 것을 볼 수 있는데 취업상황에서의 ‘대인관계’ 어려움이 지속적으로 있는 것을 알 수 있으며, 이에 대한 지속적인 지원 및 상담이 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 18]와 같다.

[표 18] 동료나 상사와의 관계에 대한 만족도

|        | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|--------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다 | 3  | 30% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다    | 3  | 30% |               |
| 보통이다   | 2  | 20% |               |
| 그렇지 않다 | 2  | 20% |               |

## ⑦ 이직에 대한 고려

‘현재 근무하는 직장에서 이직에 대해 생각해보신적이 있으십니까?’에 대한 의견으로는 ‘매우 그렇다’가 10%(1명), ‘그렇다’가 30%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’가 60%(6명)로 조사되었다. 취업회원의 60%는 현재 업체에 만족하고 있으며 이직에 대해서도 고려하고 있지 않으나, 40%의 취업회원은 대인관계문제, 급여 등으로 인해 이직을 생각해본 적이 있는 것으로 나타나 이에 대한 지속적인 개입이 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [표 19]와 같다.

[표 19] 이직에 대한 고려

|           | 빈도 | 퍼센트 | 합계            |
|-----------|----|-----|---------------|
| 매우 그렇다    | 1  | 10% | 10<br>(100.0) |
| 그렇다       | 3  | 30% |               |
| 전혀 그렇지 않다 | 6  | 60% |               |

### 3. 욕구 조사 결과

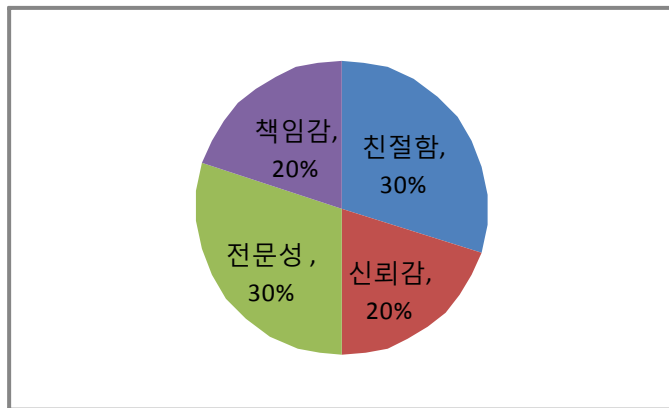
욕구조사는 총 12개 문항이며, ‘직원 서비스에 관한 욕구조사’ 3문항, ‘직업재활 서비스에 관한 욕구조사’ 8문항, ‘기타 건의사항’ 1문항으로 구성되었다. 각 문항에 대한 빈도분석 결과는 아래와 같다.

#### 1) 직원 서비스에 관한 욕구조사

##### ① 사례관리자의 자질

‘사례관리자의 가장 중요한 자질은 무엇이라고 생각하십니까?’ 라는 문항에 대해서는 ‘친절함’과 ‘전문성’이 각각 30%(3명), ‘신뢰감’과 ‘책임감’이 각각 20%(2명)로 조사되었다. 끊임없는 자기계발 및 전문성 향상을 통해 취업회원들의 욕구에 맞게 다양한 자질을 갖추도록 하는 노력이 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 17]와 같다.

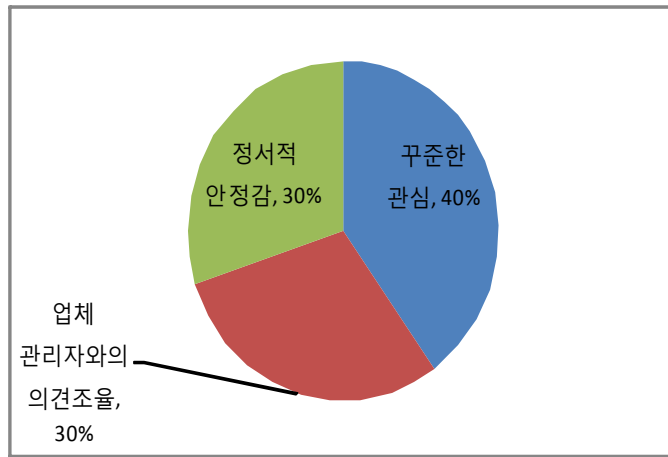
[그림 17]



##### ② 사례관리자의 역할

‘사례관리자가 가장 해주었으면 하는 역할은 무엇입니까?’ 라는 문항에서는 ‘꾸준한 관심’이 응답자의 40%(4명), ‘회원과 업체 관리자와의 의견조율’, ‘정서적 안정감’이 각각 30%(3명)로 조사되었다. 취업회원 대부분이 사례관리자와 안정적인 관계를 맺고 지속적인 관심을 가져주길 바라는 것으로 생각되며, 취업회원들 스스로 업체 관리자에게 요구하기 어려운 부분에 대해 사례관리자의 도움을 받았으면 하는 의견을 수렴하여 업체 관리자와의 지속적인 관계형성도 필요할 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 18]와 같다.

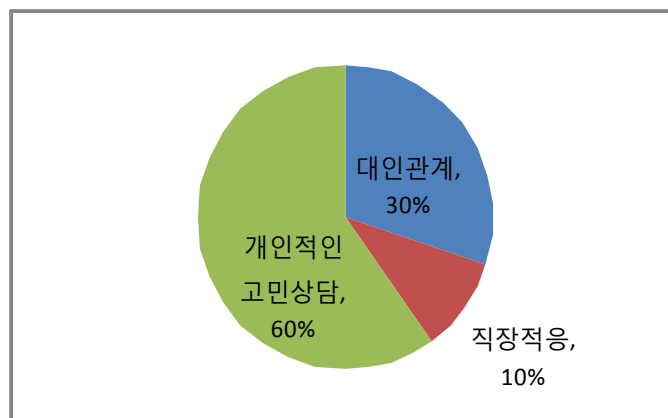
[그림 18]



### ③ 사례관리자 부재 시 염려되는 문제

‘사례관리자가 없다면 가장 우려되는 문제는 무엇입니까?’ 라는 문항에서는 응답자의 60%(6명)가 ‘개인적인 고민상담’이라고 답변하였고, ‘대인관계’가 30%(3명), ‘직장적응’이 10%(1명)로 의견이 제시되었다. 주1회 업체 방문 시 회원들의 일상 및 대인관계, 증상 관련하여 지속적인 상담이 이루어지고 있고, 이를 통해 취업회원들도 욕구에 적절한 도움을 받고 있다고 생각하는 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래 [그림 19]와 같다.

[그림 19]

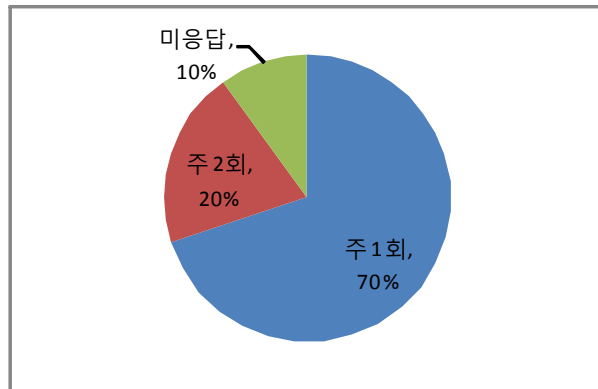


## 2) 직업재활 서비스에 관한 욕구조사

### ① 취업장방문 서비스

‘취업장 방문서비스는 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?’라는 질문에 응답자의 70%(7명)이 현재와 같은 ‘주1회’로 답변하였다. ‘주2회’의 경우는 20%(2명), ‘미응답’도 10%(1명)로 나타났다. 취업장 방문서비스의 경우 현재와 같은 주1회를 유지하는 것이 가장 적절하다고 생각되며, 주1회씩 누락없이 서비스가 이루어 질 수 있도록 해야 할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [그림 20]와 같다.

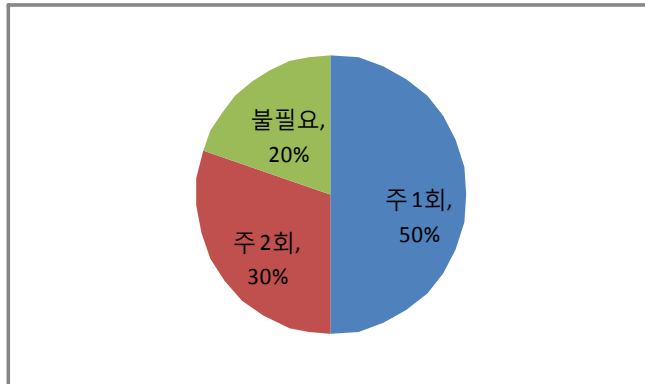
[그림 20]



### ② 전화상담 서비스

‘전화상담 서비스는 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?’라는 질문에 응답자의 50%(5명)가 ‘주1회’라고 답변하였다. 30%(3명)의 응답자는 ‘주2회’, ‘불필요하다’는 의견도 20%(2명)으로 제시되었다. ‘불필요하다’에 답변한 취업회원의 경우 휴대전화가 없어 전화상담 서비스의 필요성을 느끼지 못하는 것으로 생각되며, 그렇지 않은 회원들의 경우 주1회 지속적인 전화상담 및 수시 연락을 통해 사례관리가 이루어 질 수 있도록 해야 할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [그림 21]와 같다.

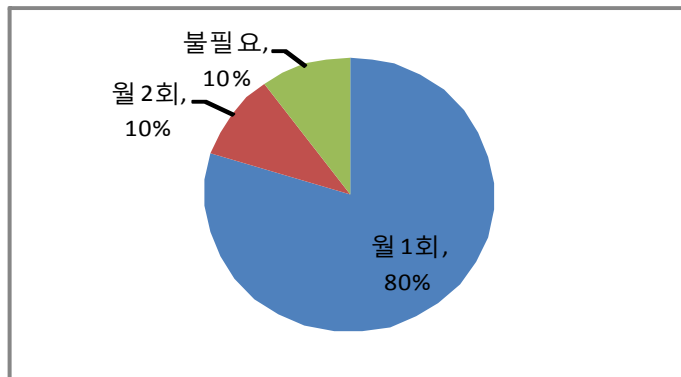
[그림 21]



### ③ 취업회원 자조모임

‘취업회원 자조모임은 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?’라는 질문에 응답자의 80%(8명)가 ‘월1회’로 답변하였고, ‘월2회’는 10%(1명), ‘불필요’도 10%(1명)로 조사되었다. 대부분의 취업회원이 현재와 같은 ‘월1회’를 선호하는 것으로 생각되며, ‘불필요’의 경우 취업회원 자조모임에 대한 참석률이 낮고 취업회원들과의 친밀한 관계형성이 이루어지지 않아 응답한 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 22]와 같다.

[그림 22]

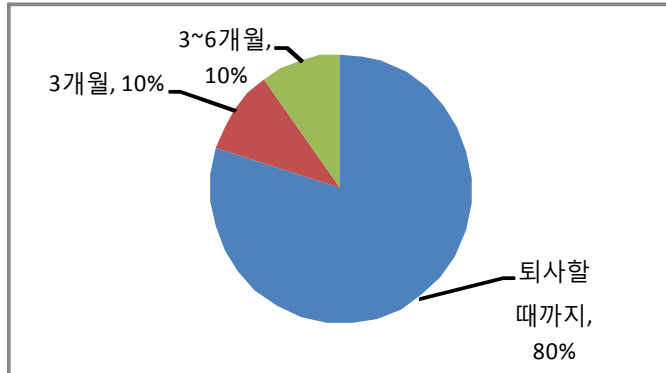


### ④ 사례관리 기간

‘취업 후 사례관리 기간에 제한을 둔다면 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?’라는 문항에 대한 답변으로는 ‘퇴사할 때까지’가 80%(8명)로 가장 많았고, ‘3개월’과 ‘3~6개월’이 각각 10%(1명)로 조사되었다. 대부분의 취업회원이 사례관리가 종결되는 것에 대한 불안감과 어려움을 나타내고 있으며, 취업유지 뿐만 아니라 정서적 안정감을

위해서도 지속적인 사례관리를 요청하는 것으로 생각된다. 구체적인 내용은 아래 [그림 23]와 같다.

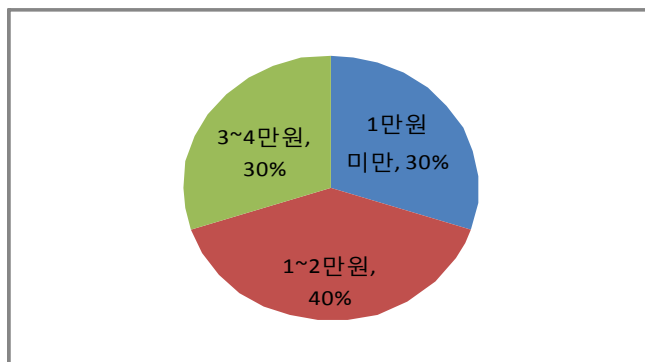
[그림 23]



⑤ 사례관리 비용

‘취업회원을 대상으로 제공하는 서비스에 대한 비용을 책정한다면 얼마가 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에 대해 응답자의 40%(4명)가 ‘1~2만원’으로 답변하였고, ‘1만원 미만’과 ‘3~4만원’도 각각 30%(3명)로 조사되었다. 현재 취업회원을 대상으로는 이용료에 대한 기준이 없으나 기관에 내소하는 회원들에게 제공되는 서비스만큼의 비용과 시간이 소요되는 것을 고려할 때 일정 금액의 이용료 기준이 필요하다고 생각된다. 이용료에 대한 취업회원들의 의견을 고려하여 기준을 세우는 것이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [그림 24]와 같다.

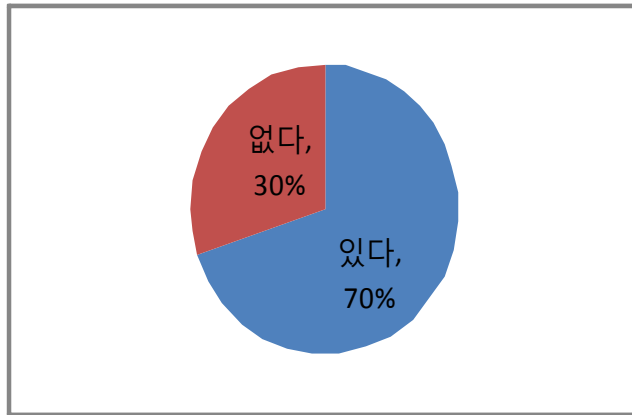
[그림 24]



### ⑥ 사례관리 비용에 따른 서비스 욕구

‘취업회원을 대상으로 제공하는 서비스에 대한 비용을 납부해야 한다면 계속 서비스를 받을 의향이 있으십니까?’라는 문항에 대해 응답자의 70%(7명)가 ‘있다’로 답변하였다. 이에 대한 이유로는 ‘선생님이 없으면 걱정이 돼서’, ‘회원들의 친목도모를 위해’, ‘비용을 받거나 안 받거나 상관이 없다고 생각하기 때문에’, ‘돈을 냈으니까’ 등의 의견이 제시되었다. 이용료를 받는다면 서비스를 받지 않겠다고 답변한 응답자도 30%(3명)로 나타났는데, 이에 대한 이유로는 ‘용돈이 적어서’, ‘경제적 어려움’, ‘미응답’ 등 주로 경제적 부담에 대한 어려움을 나타내었다. 구체적인 내용은 아래 [그림 25]와 같다.

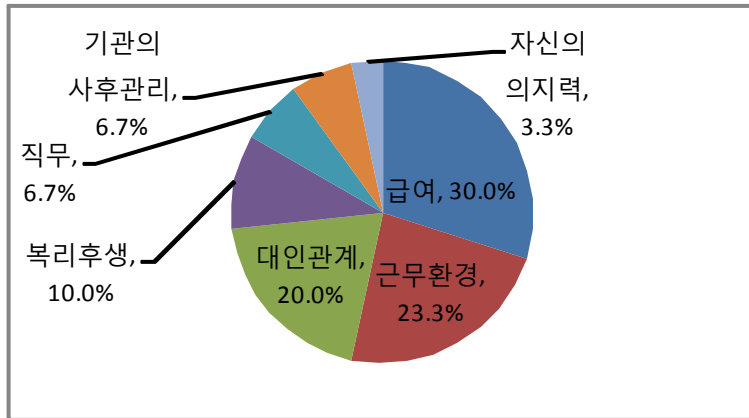
[그림 25]



### ⑦ 취업유지에 가장 중요한 요소

‘취업유지에 가장 중요한 요소를 세 가지만 체크해 주세요.’라는 항목에 대해 응답자의 30%(9명)가 ‘급여’라고 답변하여 가장 높은 수치를 보였다. 다음으로는 ‘근무환경’이 23.3%(7명)로 나타났고, 이어 ‘대인관계’가 20%(6명), ‘복리후생’이 10%(3명), ‘직무’와 ‘기관의 사후관리’가 각각 6.7%(2명), 기타 의견으로 ‘자신의 의지력’이 3.3%(1명)로 나타났다. ‘급여’와 ‘근무환경’에 대해서는 기관에서 개입하기에 어려움이 있으나 취업회원들이 ‘대인관계’와 ‘취업유지에 대한 지속적인 의지력’을 상실하지 않도록 꾸준한 상담을 통해 취업유지를 지원해야 할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [그림 26]와 같다.

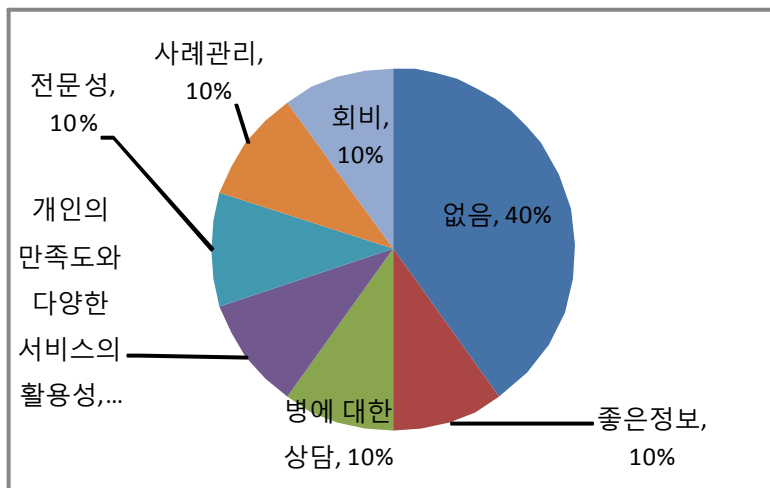
[그림 26]



⑧ 지원요청 서비스

‘취업회원을 대상으로 제공하는 서비스에서 가장 변화되거나 지원되었으면 하는 것이 있다면 무엇입니까?’라는 항목에 대해 ‘좋은 정보’, ‘병에 대한 상담’, ‘전문성’, ‘사례관리’, ‘개인의 만족도와 다양한 서비스의 활용성’, ‘회비’ 등의 의견이 각각 10%(1명)로 나타났다. ‘없다’고 답변한 경우도 40%(4명)로 조사되었다. 취업회원들의 다양한 의견을 반영하여 보다 전문적이고 다각적인 서비스가 이루어 질 수 있도록 노력이 필요할 것이다. 구체적인 내용은 아래 [그림 27]와 같다.

[그림 27]



### 3) 기타 건의 사항

- 전문성
- 회사생활을 잘 할 수 있게 도와주셨으면 좋겠습니다.
- 시설의 환경과 개인의 능력을 최대한으로 향상시키고, 지속적인 서비스 사후관리에 신경을 써줄 것을 부탁드립니다.
- 그루터기 선생님 사랑합니다.

기타 건의사항으로는 대체로 실무자의 사례관리에 대한 건의사항이 주를 이루었다. 취업회원들의 의견을 반영하여 보다 전문적이고 회원들의 개별욕구에 맞는 사례관리가 이루어 질 수 있도록 해야 할 것이다.

## III. 요약 및 제언

### 1. 요약

본 조사는 2012년 6월 기준으로 남동사회복지시설에 등록되어 취업지원서비스를 받고 있는 취업회원 총10명을 대상으로 실시하였다. 6월 11일~ 7월 10일까지 30일간 취업회원 업체에 방문하여 설문조사를 실시하였고 면접 및 회원들의 자가 기입 식으로 조사를 수행하였다.

설문지는 총43문항으로 취업회원의 일반적 특성을 파악하는 10문항과, 취업현황에 관련한 내용 6문항, 직원서비스에 대한 만족도 및 욕구 7문항, 직업재활 서비스에 대한 만족도 및 욕구 12문항, 근무환경 및 직무에 관한 만족도 7문항, 기타 및 건의사항 1문항으로 구성되었다.

#### 1) 일반적 사항에 대한 조사

##### ① 응답자에 관한 일반적인 사항

- 성별: '남자' 70%(7명), '여자' 30%(3명)
- 연령: '20대' 10%(1명), '30대' 80%(8명), '50대' 10%(1명)
- 학력: '고졸' 90%(9명), '고졸 이하' 10%(1명)
- 장애유형: '정신장애' 90%(9명), '중복장애' 10%(1명)
- 장애등급: '3급' 80%(8명), '2급' 20%(2명)
- 진단명: '정신분열증' 80%(8명), '양극성장애' 20%(2명)
- 경제수준: '비수급자' 90%(9명), '국민기초생활보장법수급자' 10%(1명)

- 거주지역: ‘남동구’ 70%(7명), ‘남구’ 30%(3명)
- 주 보호자: ‘부모’ 80%(8명), ‘형제·자매’ 10%(1명), ‘배우자’ 10%(1명)
- 주 소득자: ‘본인’ 30%(3명), ‘부모’ 50%(5명), ‘형제·자매’ 10%(1명), ‘배우자’ 10%(1명)

## ② 취업현황에 관한 일반적인 사항

- 근무직종: ‘생산직’ 80%(8명), ‘서비스직’ 20%(2명)
- 고용형태: ‘정규직’ 40%(4명), ‘계약직’ 50%(5명), ‘아르바이트’ 10%(1명)
- 취업기간: ‘6개월~1년’ 20%(2명), ‘1~2년’ 40%(4명), ‘2~3년’ 10%(1명), ‘3년 이상’ 30%(3명)
- 근무시간: ‘주40시간 미만’ 20%(2명), ‘주40~50시간’ 10%(1명), ‘주45~50시간’ 50%(5명), ‘주50시간 이상’ 20%(2명)
- 급여: ‘월90~100만원’ 40%(4명), ‘월70~80만원’ 20%(2명), ‘월100만원 이상’ 20%(2명), ‘월60만원 미만’ 10%(1명), ‘월80~90만원’ 10%(1명)
- 취업동기: ‘경제적 어려움’ 40%(4명), ‘사회경험’ 40%(4명), ‘주변권유’ 20%(2명)

## 2) 만족도 조사 결과

### ① 직원서비스에 관한 만족도

- 남동사회복지시설 직원들의 전문성에 대한 만족도
  - : ‘매우 그렇다’ 40%(4명), ‘그렇다’ 50%(5명), ‘그렇지 않다’ 10%(1명)
- 직원 서비스 태도에 대한 만족도
  - : ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 10%(1명)
- 사례관리자의 신뢰도 및 상담요청에 대한 만족도
  - : ‘매우 그렇다’ 50%(5명), ‘그렇다’ 50%(5명)
- 사례관리자 도움에 대한 만족도
  - : ‘매우 그렇다’ 50%(5명), ‘그렇다’ 40%(4명), ‘그렇지 않다’ 10%(1명)

### ② 직업재활서비스에 관한 만족도

- 기관 내 직업재활 프로그램의 도움정도
  - : ‘매우 그렇다’ 70%(7명), ‘그렇다’ 20%(2명), ‘그렇지 않다’ 10%(1명)
- 전화상담의 도움 정도
  - : ‘매우 그렇다’ 50%(5명), ‘그렇다’ 10%(1명), ‘보통이다’ 40%(4명)
- 취업장 방문상담의 도움정도
  - : ‘매우 그렇다’ 50%(5명), ‘그렇다’ 30%(3명), ‘보통이다’ 20%(2명)
- 취업회원 자조모임의 도움 정도
  - : ‘매우 그렇다’ 40%(4명), ‘그렇다’ 20%(2명), ‘보통이다’ 40%(4명), ‘그렇지 않다’ 10%(1명)

### ③ 근무환경 및 직무에 관한 만족도

- 근무시간: '매우 그렇다' 50%(5명), '그렇다' 40%(4명), '보통이다' 10%(1명)
- 직무: '매우 그렇다' 50%(5명), '그렇다' 40%(4명), '보통이다' 10%(1명)
- 작업환경: '매우 그렇다' 20%(2명), '그렇다' 30%(3명), '보통이다' 30%(3명), '그렇지 않다' 20%(2명)
- 급여: '매우 그렇다' 20%(2명), '그렇다' 40%(4명), '보통이다' 40%(4명)
- 복리후생: '매우 그렇다' 50%(5명), '그렇다' 20%(2명), '보통이다' 30%(3명)
- 동료나 상사와의 관계: '매우 그렇다' 30%(3명), '그렇다' 30%(3명), '보통이다' 20%(2명), '그렇지 않다' 20%(2명)
- 이직에 대한 고려: '매우 그렇다' 10%(1명), '그렇다' 30%(3명), '전혀 그렇지 않다' 60%(6명)

## 3) 욕구 조사 결과

### ① 직원서비스에 관한 욕구조사

- 사례관리자의 자질
  - : '친절함' 30%(3명), '전문성' 30%(3명), '신뢰감' 20%(2명), '책임감' 20%(2명)
- 사례관리자의 역할
  - : '꾸준한 관심' 40%(4명), '회원과 업체 관리자와의 의견조율' 30%(3명), '정서적 안정감' 30%(3명)
- 사례관리자 부재시 염려되는 문제
  - : '개인적인 고민상담' 60%(6명), '대인관계' 30%(3명), '직장적응' 10%(1명)

### ② 직업재활서비스에 관한 욕구조사

- 취업장 방문서비스: '주1회' 70%(7명), '주2회' 20%(2명), '미응답' 10%(1명)
- 전화상담 서비스: '주1회' 50%(5명), '주2회' 30%(3명), '불필요하다' 20%(2명)
- 취업회원 자조모임: '월1회' 80%(8명), '월2회' 10%(1명), '불필요' 10%(1명)
- 사례관리 기간: '퇴사할 때까지' 80%(8명), '3개월' 10%(1명), '3~6개월' 10%(1명)
- 사례관리 비용: '1~2만원' 40%(4명), '1만원 미만' 30%(3명), '3~4만원' 30%(3명)
- 사례관리 비용에 따른 서비스 욕구: '있다' 70%(7명), '없다' 30%(3명)
- 취업유지에 가장 중요한 요소: '급여' 30%(9명), '근무환경' 23.3%(7명), '대인관계' 20%(6명), '복리후생' 10%(3명), '직무' 6.7%(2명), '기관의 사후관리' 6.7%(2명), '자신의 의지력' 3.3%(1명)
- 지원요청 서비스: '좋은 정보' 10%(1명), '병에 대한 상담' 10%(1명), '전문성' 10%(1명), '사례관리' 10%(1명), '개인의 만족도와 다양한 서비스의 활용성' 10%(1명), '회비' 10%(1명), '없다' 40%(4명)

### ③ 기타 건의사항

- 전문성
- 회사생활을 잘 할 수 있게 도와주셨으면 좋겠습니다.
- 시설의 환경과 개인의 능력을 최대한으로 향상시키고, 지속적인 서비스 사후관리에 신경을 써줄 것을 부탁드립니다.
- 그루터기 선생님 사랑합니다.

## 2. 제언

남동사회복지시설을 이용하며 취업지원 서비스를 받는 취업회원을 대상으로 실시한 이번 만족도 및 욕구조사는 조사의 표본이 10case로 매우 적어 취업회원들의 일반적 사항과 조사를 통해 제시된 의견을 표준화하기 어렵다는 한계가 있다. 그러나 현재 취업회원들의 일반적 사항 및 취업상황에 대한 내용, 직업재활서비스에 대한 만족도와 욕구조사를 처음으로 실시했다는 점에서 그 의미가 있다고 할 수 있을 것이다. 이번 본 기관을 이용하는 취업회원 만족도 및 욕구 조사를 시작으로 이후 지역사회 내 정신장애인 취업회원을 대상으로 그 조사범위를 넓혀간다면 인천지역 정신장애인들의 취업현황 및 그들의 욕구에 맞는 서비스 계획에도 좋은 자료로 활용될 수 있을 것이다. 덧붙여 만족도가 낮거나 욕구가 구체적으로 드러나지 않는 항목의 경우에는 더욱 정확하고 효과적인 내용 파악을 위해 문항을 재구성하고 보완하는 방안이 필요할 것으로 생각된다.

각 항목별 만족도 및 욕구 조사를 바탕으로 한 차년도 계획은 다음과 같다.

#### 1) 직원의 전문성 향상

: 장애인의 특성을 고려한 구직상담과 작업능력평가, 다양한 직종의 업체개발 등 장애인의 직업재활에 관련한 노력 뿐 만 아니라 증상관리 등 정신장애인의 직업재활 특수성과 관련한 끊임없는 지식 향상을 통해 직원의 전문성을 향상시키고, 취업회원들에게 보다 전문적이고 체계적인 서비스를 제공하도록 노력해야 할 것이다.

#### 2) 직업재활서비스

: 현재처럼 주1회 취업장 방문 및 수시 전화상담을 진행하여 개별 사례관리를 실시한다. 이를 통해 회원들이 보다 독립적으로 취업을 유지하고 다양한 대인관계를 맺으며, 지역사회에서 하나의 구성원으로 살아갈 수 있도록 지원해야 할 것이다.

또한 월1회 취업회원 자조모임이 취업회원들에게 보다 의미 있는 모임이 되며 회원들 스스로 소속감과 주체성을 가질 수 있도록 지속적인 관계맺기를 진행하고자 한

다. 뿐만 아니라 취업 적응 및 유지에 도움이 되는 취업 전 직업재활 프로그램의 질적 향상을 도모하여, 신규취업회원이 증가할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

### 3) 이용료 신설

: 현재는 취업회원 뿐만 아니라 일시취업의 형태로 진행되는 현장훈련에 참여하는 경우에도 이용료를 받지 않고 있다. 주1회 취업장 방문 및 수시 전화상담, 취업회원 자조모임 및 현장훈련 지원 등 직업재활 프로그램에 상당한 시간 및 비용, 인력이 소요되는 만큼 보다 질 높은 서비스 제공을 위해 취업회원을 대상으로 이용료에 대한 기준을 세우는 것이 필요하다고 생각된다. 이번 조사에서 제시된 의견을 참고하여 취업회원이 합의할 수 있는 적정수준의 이용료 기준을 신설하고, 취업회원들로 하여금 취업회원에게 제공되는 상담 등이 '서비스'라는 인식을 가질 수 있도록 지속적인 문화를 만들어가는 과정이 필요할 것이다.

# 장애인 정보화교육

임하나 사회복지사

## I. 조사의 기본사항

### 1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2012년도 이용자 만족도 조사’는 2012년 7월 현재 장애인 정보화교육 사업을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 총 80명을 조사하였다. 설문지 배포 방법은 교육 후 직접 배포하는 방법으로 자기기입식 방법을 취하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표1]설문지 배부 및 회수 현황

| 진행사항   | 팀명 | 정보화사업 |
|--------|----|-------|
| 설문지 배부 |    | 80부   |
| 설문지 회수 |    | 80부   |
| 회 수 율  |    | 100%  |

### 2. 조사 기간

- 조사 기간 : 2012년 7월 5일~ 7월 15일 / 총 14일간
- 설문지 회수 : 2012년 7월 5일~ 7월 15일

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

| 조사항목                     | 조사내용  | 문항수 |
|--------------------------|---|-----|
| 이용자의<br>일반적 사항           | 성별/연령/거주지/주장애<br>유형/장애등급/이용자와의<br>관계/학력/경제수준/직업/컴퓨터<br>보유여부/프로그램 이용기간/프로그램 이용과정                                   | 12  |
| 프로그램이용<br>에 관한<br>일반적 사항 | 이용경로/이용목적/희망교육과정/이용경험/복지관<br>내 타 프로그램 이용여부/ 활용분야/ 기능대회<br>참여여부/기능대회 불참여이유/ 자격증및 기능대회<br>참가의향여부/ 선호하는 이용 시간대/ 성과분야 | 11  |
| 프로그램이용<br>에 관한<br>만족도 사항 | 교육시설 및 장비의 편리성/ 교육 횟수 및 시간의<br>적절성/ 교육수준의 적절성/ 교육교재의 적절성/<br>전반적 만족수준/ 교육과정을 통한 성과에 대한<br>만족도                     | 7   |
| 건의사항                     |   | 1   |

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 12문항과 프로그램이용에 관한 일반적인 사항 11문항, 프로그램이용에 관한 전반적인 만족도사항 7문항 등 총 31문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

| 평가부분              | 신뢰도 계수(a) | 문항번호  | 문항수 |
|-------------------|-----------|-------|-----|
| 정보화교육의<br>전반적 만족도 | .810      | 23~29 | 7   |

[표3]에서 보는 바와 같이 전체 설문문항의 신뢰도는 신뢰도 계수(a)가 .810으로 나타나 신뢰 가능한 수준으로 나타났다.

## Ⅱ. 조사결과분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

[표4] 응답자의 일반적인 특성

| 변수          | 내용     | 빈도(명) | 비율(%) |
|-------------|--------|-------|-------|
| 성별          | 남자     | 46    | 57.5  |
|             | 여자     | 34    | 42.5  |
| 연령          | 20대    | 50    | 62.5  |
|             | 30대    | 14    | 17.5  |
|             | 40대    | 14    | 17.5  |
|             | 50대    | 2     | 2.5   |
| 거주지역        | 구월동    | 14    | 17.5  |
|             | 간석동    | 8     | 10.0  |
|             | 만수동    | 19    | 23.8  |
|             | 장수·서창동 | 2     | 2.8   |
|             | 논현·고잔동 | 8     | 10.0  |
|             | 기타     | 28    | 35.0  |
| 장애유형        | 지체장애   | 3     | 3.8   |
|             | 뇌병변장애  | 2     | 2.5   |
|             | 언어장애   | 1     | 1.3   |
|             | 간질장애   | 1     | 1.3   |
|             | 지적장애   | 46    | 57.5  |
|             | 정신장애   | 21    | 26.3  |
|             | 자폐성장애  | 3     | 3.8   |
|             | 기타     | 3     | 3.8   |
| 장애등급        | 1급     | 17    | 21.3  |
|             | 2급     | 28    | 35.3  |
|             | 3급     | 29    | 36.3  |
|             | 미등록    | 6     | 7.5   |
| 이용자와의<br>관계 | 본인     | 73    | 91.3  |
|             | 가족     | 5     | 6.3   |

| 변수       | 내용      | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------|---------|-------|-------|
| 학력       | 초졸 이하   | 1     | 1.3   |
|          | 중졸      | 9     | 11.3  |
|          | 고졸      | 63    | 78.8  |
|          | 대졸 이상   | 7     | 8.8   |
| 경제수준     | 수급      | 17    | 21.3  |
|          | 비수급     | 60    | 75.0  |
| 직업       | 전업주부    | 7     | 8.8   |
|          | 직장인     | 4     | 5.0   |
|          | 학생      | 3     | 3.8   |
|          | 무직      | 61    | 76.3  |
|          | 기타      | 5     | 6.3   |
| 컴퓨터 보유여부 | 보유      | 64    | 80.0  |
|          | 미보유     | 15    | 18.8  |
| 이용기간     | 1개월     | 1     | 1.3   |
|          | 3개월     | 6     | 7.5   |
|          | 4~6개월   | 25    | 31.3  |
|          | 7~9개월   | 9     | 11.3  |
|          | 10~12개월 | 1     | 1.3   |
|          | 1년이상    | 38    | 47.5  |
| 이용과정     | 기초교육과정  | 68    | 85.0  |
|          | 심화교육과정  | 10    | 12.5  |
|          | 직능교육과정  | 1     | 1.3   |

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 [표4]와 같이 응답자중 ‘남자’는 57.5%(46명), ‘여자’는 42.5%(34명)로 남자응답자가 다수를 차지하였다.

연령대는 ‘20대’가 62.5%(50명), ‘30대’가 17.5%(14명), ‘40대’가 17.5%(14명), ‘50대’가 2.5%(2명)로 나타나 대부분 20세 이상의 중장년층이 응답하였다.

거주지역은 남동구 외 지역인 ‘기타지역’거주자가 35.0%(28명)로 남동구 지역보다 타 지역이 더 많은 것으로 조사되었다.

장애유형은 ‘지적장애’ 57.5%(46명)가 가장 많았으며 다음으로 ‘정신장애’ 26.3%(21명)와 ‘지체장애’, ‘자폐성장애’가 각각 3.8%(3명)로 나타났다.

장애등급은 ‘1급’이 21.3%(17명), ‘2급’ 35.3%(28명), ‘3급’ 36.3%(29명)로 조사되었다.

이용자와 응답자와의 관계에서는 ‘본인’이 91.3%(73명), ‘가족’이 6.3%(5명)로 응답자의 대부분이 ‘본인’으로 조사되었다.

이용자의 학력수준은 ‘고졸’이 78.8%(63명) 가장 많았으며 ‘중졸’과 ‘대졸이상’이 각각 11.3%(9명), 8.8%(7명)로 나타났으며, ‘초졸 이하’가 1.3%(1명)로 조사되었다.

경제적 수준에서는 ‘수급자’가 21.3%(17명), ‘비수급자’가 75.0%(60명)로 조사되었는데, 이는 정보화교육 사업이 무료로 운영되어짐에 따라 복지관내 다른 프로그램에서의 비수급자의 비율보다 높게 나타나는 것으로 보여진다.

응답자의 직업으로는 ‘무직’이 76.3%(61명)로 가장 많았으며, ‘전업주부’가 8.8%(7명)로 조사되었다.

응답자의 컴퓨터 보유여부에 대한 응답으로는 ‘보유하고 있는 응답자’가 80.0%(64명)로 대부분의 응답자가 가정에 컴퓨터를 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

응답자의 이용기간은 ‘1년이상’이 47.5%(38명)로 가장 많았는데 이는 매년 본관에서 정보화교육이 진행되면서 장기 수강자가 지속적으로 수강하기 때문으로 보여진다.

응답자의 이용과정은 ‘기초교육과정’이 85.0%(68명), ‘심화교육과정’이 12.5%(10명), ‘직능교육과정’이 1.3%(1명)로 기초교육과정에 수강율이 가장 높게 나타났다.

## 2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

| 변수                  | 내용          | 빈도(명) | 비율(%) |
|---------------------|-------------|-------|-------|
| 프로그램<br>이용경로        | 지역신문 및 방송   | 3     | 3.8   |
|                     | 졸업생 및 지인    | 9     | 11.3  |
|                     | 기관 홈페이지     | 5     | 6.3   |
|                     | 기관제작홍보물     | 52    | 65.0  |
|                     | 기타          | 11    | 13.8  |
| 프로그램<br>이용목적        | 자녀교육 분야     | 3     | 3.8   |
|                     | 경제생활, 재테크분야 | 5     | 6.3   |
|                     | 취미, 생활      | 38    | 47.5  |
|                     | 취업 및 창업     | 22    | 27.5  |
|                     | 타인과의 교류     | 10    | 12.5  |
|                     | 기타          | 2     | 2.5   |
| 프로그램<br>이용과정        | 기초교육과정      | 29    | 36.3  |
|                     | 실용교육과정      | 37    | 46.3  |
|                     | 직능교육과정      | 4     | 5.0   |
| 프로그램<br>이용경험        | 1회          | 8     | 10.0  |
|                     | 2회          | 24    | 30.0  |
|                     | 3회          | 5     | 6.3   |
|                     | 4회 이상       | 43    | 53.8  |
| 복지관 다른 프로그램<br>이용여부 | 참여          | 73    | 91.3  |
|                     | 미참여         | 7     | 8.8   |
| 교육활용영역              | 자녀교육 정보획득   | 6     | 7.5   |
|                     | 홈쇼핑/홈뱅킹     | 4     | 5.0   |
|                     | 사이버 주식거래    | 1     | 1.3   |
|                     | 전자우편        | 3     | 3.8   |
|                     | 취미, 생활정보 획득 | 43    | 53.8  |
|                     | 채팅          | 5     | 6.3   |
|                     | 기타          | 18    | 22.5  |
| 기능대회참여여부            | 불참          | 61    | 76.3  |
|                     | 1회          | 12    | 15.0  |
|                     | 2회          | 4     | 5.0   |
|                     | 3회          | 3     | 3.8   |

| 변수                   | 내용           | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------------------|--------------|-------|-------|
| 기능대회불참여유             | 정보부족         | 5     | 6.3   |
|                      | 시간부족         | 6     | 7.5   |
|                      | 이동불편         | 3     | 3.8   |
|                      | 실력부족         | 30    | 37.5  |
|                      | 기타           | 19    | 23.8  |
| 자격증취득 및<br>기능대회 참여의향 | 의향 있다        | 45    | 56.3  |
|                      | 의향 없다        | 31    | 38.3  |
| 프로그램<br>이용선호시간       | 오전 9시~10시    | 3     | 3.8   |
|                      | 오전 10시~12시   | 39    | 48.8  |
|                      | 오후 1시~3시     | 37    | 46.3  |
| 교육 효과성 분야            | 자녀교육 분야      | 5     | 6.3   |
|                      | 경제생활 및 재테크분야 | 5     | 6.3   |
|                      | 취미/생활분야      | 46    | 57.5  |
|                      | 취업 및 창업준비    | 14    | 17.5  |
|                      | 인적교류         | 7     | 8.8   |
|                      | 기타           | 3     | 3.8   |

프로그램 이용경로에 대한 응답으로는 ‘기관 등에서 제작한 홍보물을 통해’가 65.0%(52명)로 가장 많은것으로 조사되었다.

프로그램 이용목적에 대한 응답으로는 ‘취미생활을 위하여’가 47.5%(38명)로 가장 많았으며, ‘취업 및 창업’이 27.5%(22명), ‘타인과의 교류’가 12.5%(10명)로 조사되었다.

프로그램 이용과정은 ‘기초교육과정(한글)’이 36.3%(29명), ‘실용교육과정(엑셀, 파워포인트, 포토샵)’이 46.3%(37명), ‘직능교육과정(워드 및 엑셀자격증, 기능대회준비)’이 5.0%(4명)로 조사되었으며, 작년 대비 꾸준히 실용교육과정 수강생이 증가함을 알 수 있다.

프로그램 이용경험은 ‘4회 이상’ 응답자가 53.8%(43명)로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘2회’ 응답자가 30.0%(24명), ‘1회’ 응답자가 10.0%(8명)의 순서로 조사되었다. 이러한 조사결과는 프로그램의 과정이 기초교육과정에서 실용교육과정으로, 또는 직능교육과정으로 이어지는 단계별 운영형태에 기인한 것으로

로 보여지며, 장기수강생의 증가로 인해 4회이상 수강생들이 대폭 증가된 것을 확인 할 수 있다.

복지관내 타 프로그램 이용여부에 대한 물음에는 ‘타 프로그램을 이용 한다’는 응답자가 91.3%(73명), ‘이용하지 않는다’는 응답자가 8.8%(7명)로 조사되었다.

프로그램 이용 후 활용영역으로는 ‘다양한 취미 및 생활정보 획득’이 53.8%(43명)로 가장 많은 것으로 조사되었다.

매년 개최되는 IT기능대회참여여부에 대한 응답으로는 ‘참여하지 않았다’가 76.3%(61명)로 대부분을 차지하였으며, ‘1회’ 참여가 15.0%(12명)으로 조사되었다.

또한 IT기능대회에 참여하지 않는 이유로는 ‘정보검색능력이 부족해서’가 37.5%(30명), ‘기타이유’가 23.8%(19명)로 나타났으며, ‘시간부족’이 7.5%(6명)로 조사되었다.

IT기능대회참여 및 자격증취득 의향여부에 대한 응답으로는 ‘의향이 있다’가 56.3%(45명), ‘의향이 없다’가 38.3%(31명)로 조사되었다.

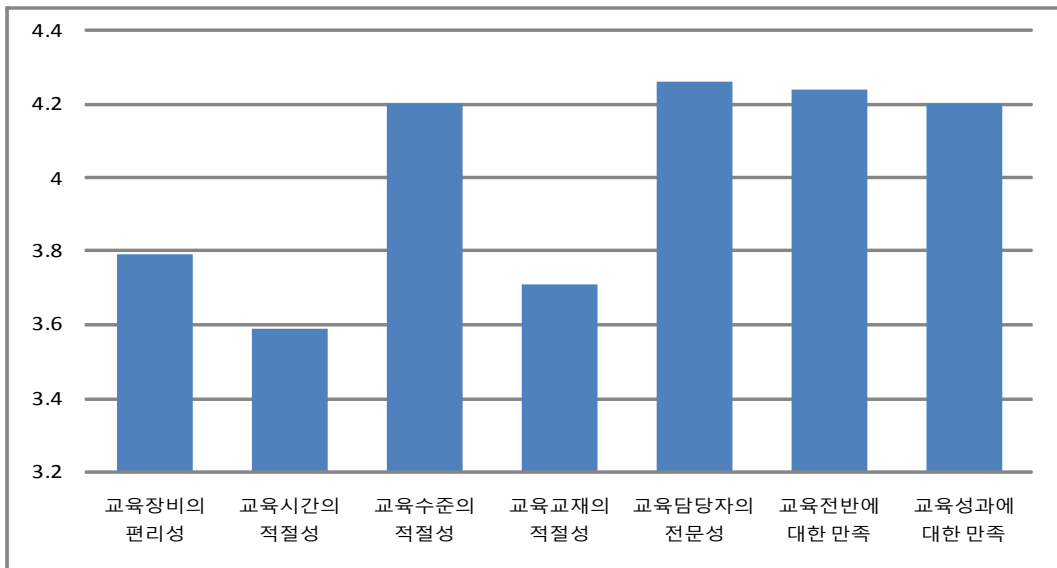
프로그램이용 선호시간에 대한 응답으로는 ‘오전 10시~12시’가 48.8%(39명), ‘오후 1시~3시’가 46.3%(37명), ‘오전 9시~10시’가 3.8%(3명)로 조사되었다.

프로그램 효과성 분야에 대한 응답으로는 ‘취미 및 생활분야’가 57.5%(46명)로 가장 많았으며 ‘취업 또는 창업준비’가 17.5%(14명)로 조사되었다.

### 3. 프로그램 이용에 관한 만족도 조사결과

본 만족도조사는 총7개의 문항으로 조사하였는데 아래의 그림과 표에서 보는바와 같이 전체 만족도 평균은 5점 만점에 4.12점으로 나타났으며, 교육담당자에 대한 만족도가 4.49점으로 가장 높게 나타났으며, 교육시간 적절성에 대한 만족도가 3.80로 가장 낮게 조사되었다.

[그림1] 정보화교육에 대한 전반적 만족도 평균



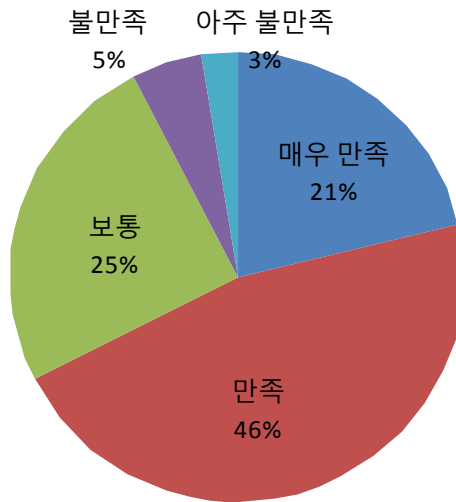
[표6] 만족도 평균

| 구분          | 사례수 | 최소값 | 최대값 | 평균   | 표준편차  |
|-------------|-----|-----|-----|------|-------|
| 교육장비의 편리성   | 80  | 1   | 5   | 3.79 | 0.924 |
| 교육시간의 적절성   | 80  | 1   | 5   | 3.59 | 1.198 |
| 교육수준의 적절성   | 80  | 1   | 5   | 4.20 | 0.818 |
| 교육교재의 적절성   | 80  | 1   | 5   | 3.71 | 1.021 |
| 교육담당자의 전문성  | 80  | 1   | 5   | 4.26 | 0.938 |
| 교육전반에 대한 만족 | 80  | 1   | 5   | 4.24 | 0.767 |
| 교육성과에 대한 만족 | 80  | 2   | 5   | 4.20 | 0.833 |

### 1) 교육장비의 편리성에 대한 만족도

‘교육장의 교육장비는 학습하기에 적합하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’ 21.3%(17명), ‘만족’ 46.3%(37명), ‘보통’ 25.0%(20명), ‘불만족’ 5.0%(4명), ‘아주 불만족’ 2.5%(2명)로 조사되어 교육장의 환경에 대하여 67.6%(54명)가 긍정적으로 응답하였다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림2] 교육장비의 편리성에 대한 만족도



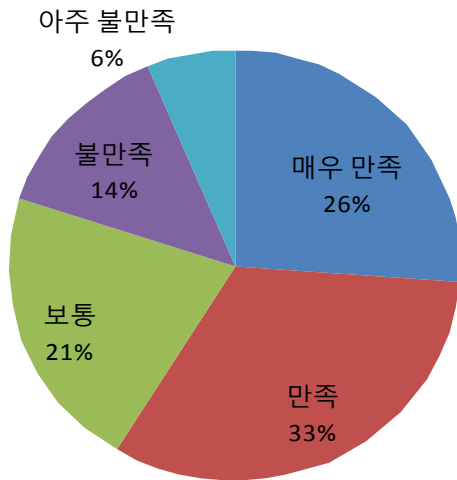
[표7] 교육장비의 편리성에 대한 만족도

| 구분     | 빈도 (명) | 비율 (%) | 계        |
|--------|--------|--------|----------|
| 매우 만족  | 17     | 21.3   | 80(100%) |
| 만족     | 37     | 46.3   |          |
| 보통     | 20     | 25.0   |          |
| 불만족    | 4      | 5.0    |          |
| 아주 불만족 | 2      | 2.5    |          |

2) 교육시간의 적절성에 대한 만족도

‘교육시간과 횟수가 적당하다고 생각하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 만족’에 응답한 수가 26.3%(21명), ‘만족’이 32.5%(26명), ‘보통’이 21.3%(17명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림3] 교육시간의 적절성에 대한 만족도



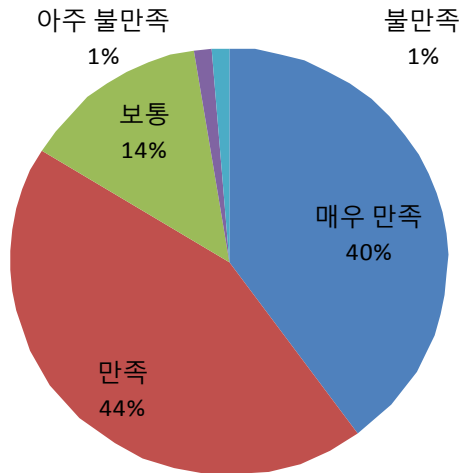
[표8] 교육시간에 대한 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|--------|-------|-------|----------|
| 매우 만족  | 21    | 26.3  | 80(100%) |
| 만족     | 26    | 32.5  |          |
| 보통     | 17    | 21.3  |          |
| 불만족    | 11    | 13.8  |          |
| 아주 불만족 | 5     | 6.3   |          |

### 3) 교육수준의 적절성에 대한 만족도

‘교육수준에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 40.0%(32명)으로 ‘만족’이 43.8%(35명), ‘보통’이 13.8%(11명), ‘불만족’과 ‘아주 불만족’이 각각 1.3%(1명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림4] 교육수준의 적절성에 대한 만족도



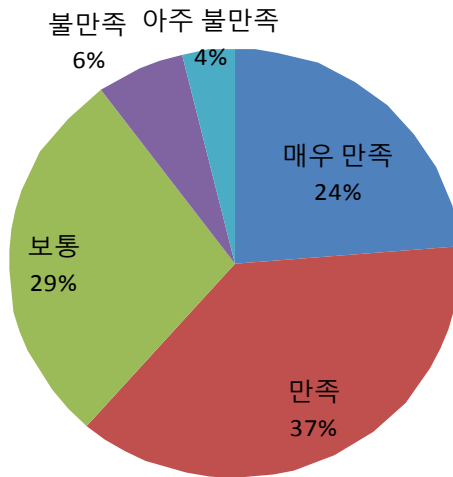
[표9] 교육수준에 대한 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|--------|-------|-------|----------|
| 매우 만족  | 32    | 40.0  | 80(100%) |
| 만족     | 35    | 43.8  |          |
| 보통     | 11    | 13.8  |          |
| 불만족    | 1     | 1.3   |          |
| 아주 불만족 | 1     | 1.3   |          |

#### 4) 교육교재의 적절성에 대한 만족도

‘교육교재는 적절하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 23.8%(19명)로 ‘만족’이 37.5%(30명), ‘보통’이 28.8%(23명)로 나타나 대체적으로 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림5] 교육교재의 적절성에 대한 만족도



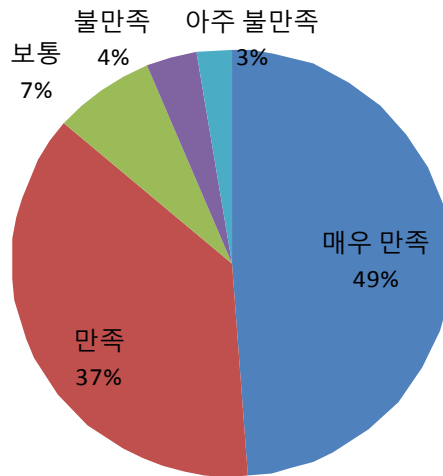
[표10] 교육교재에 대한 만족도

| 구분     | 빈도 (명) | 비율 (%) | 계        |
|--------|--------|--------|----------|
| 매우 만족  | 19     | 23.8   | 80(100%) |
| 만족     | 30     | 37.5   |          |
| 보통     | 23     | 28.8   |          |
| 불만족    | 5      | 6.3    |          |
| 아주 불만족 | 3      | 3.8    |          |

### 5) 교육담당자에 대한 만족도

‘교육담당자에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 48.8%(39명)로 ‘만족’이 37.5%(30명)의 비율로 나타나 대부분의 응답자가 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림6] 교육담당자에 대한 전반적 만족도



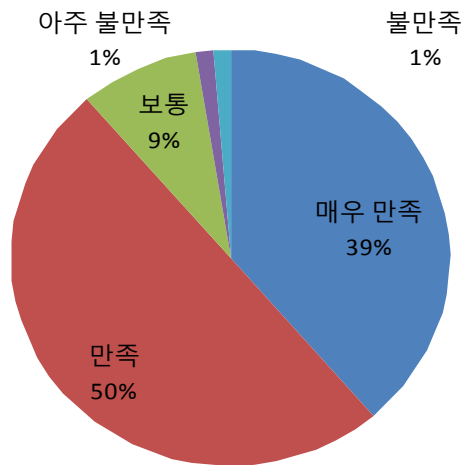
[표11] 교육담당자에 대한 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|--------|-------|-------|----------|
| 매우 만족  | 39    | 48.8  | 80(100%) |
| 만족     | 30    | 37.5  |          |
| 보통     | 6     | 7.5   |          |
| 불만족    | 3     | 3.8   |          |
| 아주 불만족 | 2     | 2.5   |          |

6) 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도

‘프로그램 이용과 관련하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 38.8%(31명)으로 ‘만족’이 50.0%(40명), ‘보통’이 8.8%(7명)로 같은 비율로 나타나 대부분의 응답자가 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 다음 그림과 표와 같다.

[그림7] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도



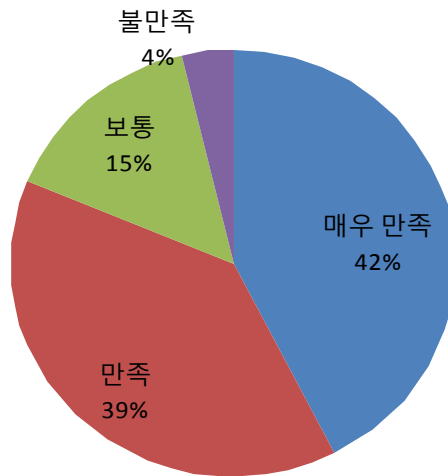
[표12] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도

| 구분     | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|--------|-------|-------|----------|
| 매우 만족  | 31    | 38.8  | 80(100%) |
| 만족     | 40    | 50.0  |          |
| 보통     | 7     | 8.8   |          |
| 불만족    | 1     | 1.3   |          |
| 아주 불만족 | 1     | 1.3   |          |

### 7) 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도

‘프로그램 이용 후 성과에 대해 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 42.5%(34명), ‘만족’ 38.8%(31명)로 나타나 대부분의 응답자가 프로그램 이용 후 성취감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림8] 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도



[표13] 프로그램이용 후 성과에 대한 만족도

| 구분    | 빈도(명) | 비율(%) | 계        |
|-------|-------|-------|----------|
| 매우 만족 | 34    | 42.5  | 80(100%) |
| 만족    | 31    | 38.8  |          |
| 보통    | 12    | 15.0  |          |
| 불만족   | 3     | 3.8   |          |

#### 4. 건의사항 분석 결과

[표14] 건의사항 조사표

| 관련부분 | 세부내용           | 건수 |
|------|----------------|----|
| 교육장비 | 컴퓨터 노후 및 속도 향상 | 7  |
| 교육시간 | 교육횟수 및 시간 연장   | 4  |
| 계    |                | 11 |

건의사항은 총 11건으로 컴퓨터 노후 및 속도 향상에 대한 건의사항이 7건, 교육횟수 및 시간 연장에 대한 건의사항이 4건 있었다.

### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 요약

본 조사는 2012년 7월 현재 장애인 정보화교육을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 설문지를 7월 5일~7월 15일까지 총 80부의 설문지를 배포하여 자기 기입식 방법으로 조사하였으며 80부를 회수하여 분석하였다.

회수된 설문지는 SPSS12.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고 설문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 총 30문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 특성을 알아보는 12문항, 프로그램이용에 관한 일반적 사항 11문항, 정보화교육사업의 전반적인 만족도 7문항으로 구성하였다.

#### 1) 응답자들의 일반적인 사항

응답자 중 성별구분을 살펴보면 남자가 57.7%(46명), 여자 42.5%(34명)로 여자보다 남자가 많으며 연령별로는 20대~50대가 응답자의 연령대가 고르게 분포되었다. 거주지는 남동구 만수동 지역이 23.8%, 그 외의 지역이 75.3%로 복지관 인근지역 뿐 아니라 그 외의 지역 이용자도 많은 것으로 나타났다. 응답자와 이용자와의 관계를 살펴보면 본인인 경우가 91.3%(73명)로 많았으며, 가족 이용자는 6.3%(5명)로 대부분이 정보화교육을 수강하고 있는 수강생 본인이 주를 이루었다. 응답자의 경제수준을 살펴보면 비수급자가 75.0%(60명)

로 국민기초생활보장법 수급자 21.3%(17명)보다 높게 나타났다. 컴퓨터를 보유하고 인터넷을 사용하고 있는 응답자가 전체응답자의 80.0%(64명)으로 높게 나타났으며, 학력구분을 살펴보면 전체 응답자 중 87.6%(70명)가 고등학교 졸업이상 고학력으로 나타났다. 응답자중 장애인은 모두 등록 장애인으로 장애유형을 살펴보면 지적장애가 57.5%(60명)로 가장 많았으며 다음으로 정신장애가 26.3%(21명), 지체장애가 3.8%(3명)로 나타났다. 응답자들의 장애등급은 1급이 21.3%(17명), 2급이 35.3%(28명), 3급이 36.3%(29명)로 조사되어 중증장애로 구분되는 1~3급의 비율이 매우 높은 빈도를 나타냈다.

## 2) 프로그램의 전반적 만족도 사항

총 7개 문항으로 구성된 본 조사에서는 전체 만족도 평균이 3.99점(5점 만점 기준)으로 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

가장 높은 만족도를 나타낸 문항은 담당직원에 대한 만족도로 평균 4.26점으로 조사되었고, 다음으로는 교육전반에 대한 만족도가 평균 4.24점, 교육성과의 만족도와 교육수준의 적절성에 대한 만족도가 각각 4.20점으로 조사되었다. 가장 낮은 만족도를 나타낸 문항은 교육시간의 적절성으로 3.59점으로 조사되었다. 이는 교육생이 원하는 교육시간대가 수강생마다 다 다르다는 점이 가장 크게 영향을 미친 것으로 생각된다. 개개인별 욕구를 다 맞춰주는 어려운 현실이 작용하며, 이번 만족도 조사 시 프로그램 이용선호시간 문항에서 전체 응답자의 48.8%(39명)가 오전시간대를 선호하였으며, 46.3%(37)는 오후시간대를 선호하였다. 이러한 결과를 반영하여 내년도 정보화교육 진행시 지역장애인들의 수업시간대를 오전과 오후로 적절하게 나누어 편성하여 만족도를 향상시키고자 한다. 또한 교육장비의 편리성 문항도 예년에 비해 만족도 평균이 3.97점에서 3.79점으로 하향되었다. 이는 수시로 장비 및 비품점검을 함에도 불구하고 매일 많은 수강생들이 컴퓨터를 사용함으로 인해 컴퓨터 소프트웨어에 다양한 문제점들이 야기되고 있으며 컴퓨터의 노후현상이 더욱 심화되어 이러한 현상이 수강생들의 교육환경에 영향을 미친 것으로 생각된다.

## 2. 제언

2012년 정보화교육은 자격증대비반을 집중적으로 운영하였다. 이를 위해 기초반과 중급반 이용인에게도 자격증취득까지 이어질 수 있도록 교육운영을 탄탄하게 진행하였으며, 이용인 중 상급과정까지 진행될 수 있는 분은 개별수업

으로 따로 진행하였다. ITQ한글 및 ITQ엑셀과 같은 상급 자격증 외에도 보편적으로 취득할 수 있는 자격증도 취득할 수 있도록 자격증 레벨을 다양화 하여 이용인 수준에 맞는 자격증대비반을 운영하여 집중 수업을 진행하였다. 상반기동안 열심히 노력한 결과 하반기에 자격증 시험에 응시할 예정이며, 자격증 취득여부와 상관없이 참가에 의의를 크게 두고 있으며 이용인 자존감 향상 및 향후 자격증 취득에 동기부여가 될 수 있다는 점에 의의를 두고 진행하고 있다. 하반기에도 기초반 및 중급반을 수료한 이용인들이 자격증반에서 더 큰 성과를 거둘 수 있도록 자격증 정보제공 및 맞춤 개별수업을 지속적으로 진행하여 더 많은 수강생들에게 교육 만족도 증대 및 교육 효과성을 높이고자 한다. 설문조사에서 다른 문항에 비해 상대적으로 만족도가 낮았던 교육장비의 편리성에 대한 부분은 전산담당 선생님과 연계하여 교육장비 업그레이드 및 컴퓨터 속도감을 높일 수 있는 방안을 강구해보고자 한다.



2012년 이용자 만족도 및 욕구조사 보고서

---

## 부록 : 설문지

---

남동강애인종합복지관



2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**프로그램 이용인 만족도 조사(치료·교육)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

※ 각 프로그램 별로 이용자 만족도를 조사 합니다.  
 중복으로 프로그램을 이용하시는 경우 **아래의 V표가 표시된 프로그램에 한하여만 응답** 해 주시기 바랍니다.

**<담당직원 체크문항>**  
 ※담당직원이 설문조사에 대하여 응답자에게 자세한 설명을 해주세요!

**1. 팀명**  
 ①재활치료팀                      ②사회심리재활팀

**2. 프로그램명**  
 ①언어치료1 ②언어치료2 ③언어치료3 ④물리치료1 ⑤물리치료2 ⑥물리치료3  
 ⑦물리치료4 ⑧작업치료 ⑨수중물리치료1 ⑩수중물리치료2 ⑪수중물리치료3  
 ⑫수중물리치료4 ⑬영아무상교육 ⑭놀이치료1 ⑮놀이치료2 ⑯미술치료1  
 ⑰미술치료2 ⑱음악치료1 ⑲음악치료2 ⑳특수체육 ㉑새싹반 ㉒개별특수교육  
 ㉓창작공예 ㉔너두나두 ㉕원더풀 ㉖할 수 있어 ㉗퍼니극 ㉘파워스피치  
 ㉙표현기술훈련 ㉚탁구교실 ㉛신나는 토요일 ㉜유네스코 한국문화유산탐사대  
 ㉝무지개교실

■ 이용아동의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                      |   |
|----------------------|---|
| 1. 이용아동의 성별          | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용아동의 연령          | 만 _____ 세   |
| 3. 이용아동의<br>주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용아동의<br>장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준              | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)   |
| 6. 프로그램 이용기간         | _____ 년    _____ 개월   |
| 7. 거주지역              | _____ 시    _____ 구  |
| 8. 이용아동과<br>응답자와의 관계 | ①부모    ②조부모    ③형제자매<br>④기타(                      )<br>(예: 복지관 이용자의 어머니 응답 시 ①부모에 체크)   |

■ 프로그램 및 담당직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항                                   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 치료·교육에 사용되는 교구·교재의 활용정도에 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 10. 치료·교육 후 이루어지는 보호자 상담에 대해 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |

| 문 항   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 11. 담당직원은 귀하 및 아동에게 관심을 가지며 친절하게 대하고 있습니까?                    |                  |                   |                         |                        |
| 12. 담당직원은 프로그램을 시작하기에 앞서 교실이나 교구·교재 등 치료·교육에 필요한 준비를 하고 있습니까? |                  |                   |                         |                        |
| 13. 담당직원이 치료 및 교육시간을 준수하고 있습니까?                               |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 치료·교육적 전문성을 가지고 있다고 생각하십니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 15. 이용 중인 프로그램의 치료·교육이 아동 재활에 도움이 되었습니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위 11~15번 문항을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 17. 이용 중인 치료·교육 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 18. 치료·교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 해당 프로그램을 추천할 의향이 있습니까?         |                  |                   |                         |                        |

▣ 끝으로 본 프로그램의 발전과 향상을 위한 의견을 적어주세요.



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용인 만족도 조사(남동대학-1학년)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저하게 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ **이용인의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.**

|                  |   |
|------------------|---|
| 1. 이용인의 성별       | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용인의 연령       | 만_____세   |
| 3. 이용인의 주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용인의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준          | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)   |
| 6. 거주지역          | _____시                      _____구  |
| 7. 이용인과 응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

▣ 프로그램 및 담당교사, 강사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 8. 남동대학의 설립목적에 필요한 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 9. <b>직업인식 및 준비론</b> (마술전문가양성교육, 인문학, 파워스피치, 직업정보론, 실용한자, 직업능력개발, 컴퓨터실용학습, 토론과대화, 대학회의)에 대해서 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 10. <b>지역사회관계론</b> (여가기술론)에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 11. <b>문화예술의 이해</b> (한지공예, POP, 석화, 오카리나, 풍물)에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 12. <b>생활체육과 건강</b> (심리치료, 성교육, 생활요리, 스포츠댄스, 태권도, 아쿠아피트니스)에 대해서 만족하십니까?                              |                  |                   |                         |                        |
| 13. <b>특별활동</b> (신입생오리엔테이션, 성년식, 요리경연대회 외 각종 지역행사)에 대해서 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 14. 이용인 자조모임에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 15. 개별상담에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 16. 부모자조모임에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램에 전반적으로 만족 하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 18. 위의 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램 이 이용인의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 19. 남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?  |                  |                   |                         |                        |

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 20. 남동대학 담당교사는 귀하 및 학생에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 21. 남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 22. 위 항목(19-21번)을 고려해 볼 때 남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까? |                  |                   |                         |                        |

▣ 끝으로 남동대학 수업 및 담당자에 대한 건의사항을 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!



▣ 프로그램 및 담당교사, 강사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 8. 남동대학의 설립목적에 맞는 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 9. <b>직업인식 및 준비론</b> (인문학, 미술전문기양성교육, 진로상담, 직업과경제, 천연비누, 직업능력개발, 컴퓨터실용학습, 현장 실습, 대학회의)에 대해서 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 10. <b>지역사회관계론</b> (여가기술론, 바리스타교육)에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 11. <b>문화예술의 이해</b> (한지공예, POP, 석화, 서예)에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 12. <b>생활체육과건강</b> (성교육, 생활요리, 스포츠댄스, 태권도, 아쿠아피트니스)에 대해서 만족하십니까?                                    |                  |                   |                         |                        |
| 13. <b>특별활동</b> (신입생오리엔테이션, 성년식, 요리경연대회 외 각종 지역행사)에 대해서 만족하십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 14. 이용인자조모임에 대해서 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 15. 개별상담에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 16. 부모자조모임에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램에 전반적으로 만족 하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 18. 위의 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동대학 프로그램이 이용인의 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?                                       |                  |                   |                         |                        |
| 19. 남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?  |                  |                   |                         |                        |

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 20. 남동대학 담당교사는 귀하 및 학생에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 21. 남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 22. 위 항목(19-21번)을 고려해 볼 때 남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까? |                  |                   |                         |                        |
| 23. 성인 평생교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 남동대학을 추천할 의향이 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 남동대학 수업 및 담당자에 대한 건의사항을 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용인 만족도 조사(남동아카데미)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ **이용인의 일반적 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.**

|                  |   |
|------------------|---|
| 1. 이용인의 성별       | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용인의 연령       | 만 _____세  |
| 3. 이용인의 주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용인의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준          | ①국민기초생활보장법 수급자                      ②비수급자(일반)   |
| 6. 거주지역          | _____시                      _____구  |
| 7. 이용인과 응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③ <b>부모</b> 에 체크)                             |

▣ 프로그램 및 담당교사, 강사에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 8. 남동아카데미에 필요한 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 9. <b>건강과 자기관리론</b> (인문학, 파워스피치, 댄스, 생활요리, 레크레이션, 에너지업, 등산, 태권도, 탁구, 아쿠아피트니스, 푸드테라피, 요가)에 대해서 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 10. <b>지역사회관계론</b> (여가기술론, 역사테마기행)에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 11. <b>문화예술론</b> (다중이공예, 팬스우드, 도예, 합창, 미술치료, 한지공예, 시사상식)에 대해서 만족하십니까?                                 |                  |                   |                         |                        |
| 12. <b>직업준비론</b> (경제학, 직업생활의이해, 차지회의, 친환경교육, 컴퓨터실용학습, 개별학습)에 대해서 만족하십니까?                              |                  |                   |                         |                        |
| 13. <b>특별활동</b> (오리엔테이션, 소래습지생태체험, 요리경연대회의 각종 지역행사)에 대해서 만족하십니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 14. 이용자조모임에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 15. 개별상담에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 16. 부모자조모임에 대해서 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위의 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동아카데미 프로그램에 대해 전반적으로 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 18. 위의 문항(8-16번)을 고려해 볼 때 남동아카데미 프로그램이 이용자 삶의 질 향상에 도움이 된다고 생각하십니까?                                   |                  |                   |                         |                        |
| 19. 남동아카데미 담당교사는 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 20. 남동아카데미 담당교사는 귀하 및 학생에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?   |                  |                   |                         |                        |

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 21. 남동아카데미 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문 지식과 기술을 갖추고 있습니까?        |                  |                   |                         |                        |
| 22. 위 항목(19-21번)을 고려해 볼 때 남동아카데미 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까? |                  |                   |                         |                        |
| 23. 성인 평생교육 프로그램 이용을 원하는 이웃이 있다면 남동아카데미를 추천할 의향이 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 남동아카데미의 수업 및 담당자에 대한 건의사항을 적어주세요.

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!



|                      |   |
|----------------------|---|
| 11. 주거형태             | ①자가 ②전세 ③월세 ④임대 ⑤기타( )  |
| 12. 주거종류             | ①단독주택 ②다세대주택 ③아파트 ④연립주택 ⑤기타   |
| 13. 이용인과<br>응답자와의 관계 | ①본인 ②배우자 ③부모 ④형제자매 ⑤조부모<br>⑥기타( )<br>(*예시 : 복지관 이용인의 어머니 응답시 ③부모에 체크) |

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

14. 귀하가 본 복지관의 재가복지서비스를 이용하게 된 경로는 무엇입니까?  
 ①복지관 직원을 통해 알게 되었다.(전화 또는 내방)  
 ②지역 주민(이웃, 친구 등)을 통하여 알게 되었다.  
 ③복지관 자체 홍보물(홈페이지, 전단, 판보, 주보 등)을 통해 알게 되었다.  
 ④신문 및 영상매체 등의 대중 홍보매체를 통해 알게 되었다.  
 ⑤타 사회복지기관 및 의료기관, 학교, 동사무소 등 유관기관 직원을 통해 알게 되었다.  
 ⑥기타( )

15. 귀하가 본 복지관 재가복지서비스 프로그램에 참여하게 된 동기는 무엇인지 우선순위에 따라 1, 2로 표시해 주세요.  
 \_\_\_ ①경제적 어려움에 대한 도움을 받고 싶어서(경제적 어려움 해소)  
 \_\_\_ ②건강증진 및 재활을 목적으로(건강)  
 \_\_\_ ③시간활용 및 여가선용을 위하여(여가/문화활동)  
 \_\_\_ ④이웃과의 인간관계 형성을 목적으로(친교활동)  
 \_\_\_ ⑤가사생활의 일부를 복지관에서 지원받고자(가사지원)  
 \_\_\_ ⑥기타( )

16. 2011년 1월~6월까지 귀하가 이용하셨거나, 이용하고 있는 프로그램에 모두 V표 해주세요.

| 사업분류          | 프로그램명   |
|---------------|---|
| 1) 가정지원사업     | ①밀반찬지원 ②가사지원 ③심부름<br>④목욕지원 ⑤무료이미용 ⑥무료급식소                          |
| 2) 주거복지환경개선사업 | ①주거환경개선서비스  |
| 3) 자립지원사업     | ①외출지원 ②재활정보제공   |
| 4) 의료재활사업     | ①디딤돌운동실 ②건강검진서비스 ③보장구대여   |
| 5) 사회교육사업     | ①기초교양(수채화교실) ②문화예술(문화탐방/디카교실)<br>③스포츠건강(생활체육/요가) ④일반교육(한글교실/교육지원) |
| 6) 사회심리재활사업   | ①야외나들이 ②장애인가족초청행사   |
| 7) 재활후원사업     | ①결연후원 ②현물지원 ③명절서비스<br>④복지쿠폰                                       |

▣ 16번에서 체크한 재가복지 서비스에 대한 구체적인 의견을 묻는 내용입니다.

해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 그런<br>편이다<br>(3) | 별로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 전혀<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|------------------|------------------------|------------------------|
| 17. 복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?                         |                  |                  |                        |                        |
| 18. 프로그램이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?                          |                  |                  |                        |                        |
| 19. 복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?                          |                  |                  |                        |                        |
| 20. 현재 받고 있는 서비스는 본인이 원하는 서비스입니까?                     |                  |                  |                        |                        |
| 21. 복지관의 프로그램 내용은 전반적으로 우수합니까?                        |                  |                  |                        |                        |
| 22. 복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?                           |                  |                  |                        |                        |
| 23. 복지관에는 이용하고 싶은 서비스가 많이 있습니까?                       |                  |                  |                        |                        |
| 24. 복지관의 이용으로 생활의 긍정적인 변화가 있었습니까?                     |                  |                  |                        |                        |
| 25. 위의 문항(17~24번)을 고려할 때, 재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까? |                  |                  |                        |                        |
| 26. 직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?                        |                  |                  |                        |                        |
| 27. 복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?                   |                  |                  |                        |                        |
| 28. 직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까?                   |                  |                  |                        |                        |
| 29. 위의 문항(26~28번)을 고려할 때, 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?     |                  |                  |                        |                        |
| 30. 재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?     |                  |                  |                        |                        |
| 31. 재가복지 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?                          |                  |                  |                        |                        |

- 끝으로 복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
이용인 만족도 조사(직업재활팀)

|  |
|--|
| <p>일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.</p> <p>우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용자 만족도 조사”를 하게 되었습니다.</p> <p>본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.</p> <p style="text-align: right;">2012년 7월<br/>남동장애인종합복지관</p> <p style="text-align: center;">※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요..</p> |
|--|

■ 이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                  |   |
|------------------|---|
| 1. 이용인의 성별       | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용인의 연령       | _____세  |
| 3. 이용인의 주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용인의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준          | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)   |
| 6. 프로그램 이용기간     | _____년    _____개월   |
| 7. 거주지역          | _____시    _____구  |
| 8. 이용인과 응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ (직업적응훈련)프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 10. 개별학습프로그램(자성예언, 계산기 사용, 독서 등)에 대하여 만족하십니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 11. 일상생활훈련프로그램(요리활동, 식사지도, 청소 등)에 대하여 만족하십니까?                |                  |                   |                         |                        |
| 12. 사회기술훈련프로그램(대화기술훈련, 감정표현하기, 환경 이해하기 등)에 대하여 만족하십니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 13. 지역시설이용프로그램(은행, 마트, 공원, 도서관 이용 등)에 대하여 만족하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 14. 여가활동프로그램(종이접기, 등산 등)에 대하여 만족하십니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 15. 직업인식프로그램(사업체견학, 급여지급, 모의면접, 이력서 작성 등)에 대하여 만족하십니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 16. 올바른 작업태도, 작업습관 형성 프로그램에 대하여 만족하십니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 17. 작업훈련 프로그램에 대하여 만족하십니까?                                   |                  |                   |                         |                        |
| 18. 교육활동 프로그램(장애인의 날 행사, 성교육 등)에 대하여 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 19. 특별활동 프로그램(안전교육, 인권교육, 컴퓨터교육, 동아리활동 등)에 대하여 만족하십니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 20. 위의 문항(10~19번)을 고려해볼 때 보람터 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 21. 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 22. 보람터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                    |                  |                   |                         |                        |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 23. 보람터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?                 |  |  |  |  |
| 24. 위의 항목(21-23번)을 고려해 볼 때 보람터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?     |  |  |  |  |
| 25. 월1회 실시하는 부모회 모임에 정기적으로 참석하십니까?                       |  |  |  |  |
| 26. 부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보 교류가 충분히 이루어졌습니까?         |  |  |  |  |
| 27. 부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재활에 도움이 됩니까?             |  |  |  |  |
| 28. 위의 항목(25-27번)을 고려해 볼 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?        |  |  |  |  |
| 29. 직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 '보람터'를 추천할 의향이 있습니까? |  |  |  |  |

- 끝으로 보람터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

☐ (취업알선)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 10. 본관의 취업알선이 귀하의 직업욕구에 부합하<br>니까?                             |                  |                   |                         |                        |
| 11. 취업알선의 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연<br>계)에 만족하십니까?                   |                  |                   |                         |                        |
| 12. 본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도<br>움이 되었습니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 13. 위의 항목(9-12번)을 고려할 때 취업알선 프로<br>그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?       |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 친절하게 대하여 주었습니까?                                      |                  |                   |                         |                        |
| 15. 담당직원은 취업알선에 대한 전문적 지식과 기<br>술을 가지고 있었습니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 16. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요<br>청할 수 있었습니까?                    |                  |                   |                         |                        |
| 17. 취업알선과정에서 담당직원은 귀하의 욕구나<br>고충을 신속히 처리하여 주었습니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 18. 위의 항목(14-17번)을 고려해 볼 때 담당직원<br>에 대하여 전반적으로 만족하십니까?         |                  |                   |                         |                        |
| 19. 취업알선을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있<br>다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습<br>니까? |                  |                   |                         |                        |

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

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용자의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 10. 훈련받은 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합합니까?                               |                  |                   |                         |                        |
| 11. 현장훈련기간은 귀하가 직무(작업, 대인관계, 일반 적응지도 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까? |                  |                   |                         |                        |
| 12. 현장훈련기간 동안 제공되었던 훈련의 내용에 만족하십니까?                           |                  |                   |                         |                        |
| 13. 현장훈련이 귀하의 취업을 준비하는 데에 도움이 되었습니까?                          |                  |                   |                         |                        |
| 14. 위의 질문(9-13번)을 고려할 때 지원고용프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?           |                  |                   |                         |                        |
| 13. 담당직원은 친절하게 대하여 주었습니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 14. 담당직원은 지원고용에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?                      |                  |                   |                         |                        |
| 15. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?                       |                  |                   |                         |                        |
| 16. 현장훈련기간 동안 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?               |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위의 항목(14-17번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?            |                  |                   |                         |                        |
| 18. 지원고용을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?        |                  |                   |                         |                        |

■ (취업 후 적응지도)프로그램에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항   | 매우 그렇다 (4) | 대체로 그렇다 (3) | 대체로 그렇지 않다 (2) | 매우 그렇지 않다 (1) |
|--|------------|-------------|----------------|---------------|
| 19. 귀하는 현재 직무에 만족하고 계십니까?  |            |             |                |               |
| 20. 귀하는 현재 직장의 근무환경에 만족하십니까?   |            |             |                |               |
| 20. 귀하는 현재 임금에 만족하고 계십니까?  |            |             |                |               |
| 21. 위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?  |            |             |                |               |
| 22. 복지관의 취업후적응지도 내용(가족 및 본인상담, 사업주상담, 현장 직무지도 등)에 대하여 만족하십니까?                          |            |             |                |               |
| 23. 취업후적응지도 방법(전화, 방문상담, 소식지 발송, 사후모임 운영 등)에 대하여 만족하십니까?                               |            |             |                |               |
| 24. 위의 항목(22-23번)을 고려했을 때 취업후적응지도 프로그램이 귀하의 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?                   |            |             |                |               |
| 25. 취업자 사후모임(취업자간담회, 취업자동아리활동, 취업자연수, 취업자송년회)에 참여하신 경험이 있습니까?                          | 예( )       |             | 아니오( )         |               |
| 26. 취업자 사후모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 만족하십니까?<br>(취업자사후모임 참여자만 체크)               |            |             |                |               |
| 27. 취업자 사후모임의 빈도(간담회 월1회, 동아리활동 월1회, 취업자연수 연1회, 송년회 연1회)에 만족하십니까?<br>(취업자사후모임 참여자만 체크) |            |             |                |               |
| 28. 취업자 사후모임의 시기(간담회 및 동아리활동-주말, 취업자연수-여름, 취업자송년회-12월)에 만족하십니까?<br>(취업자사후모임 참여자만 체크)   |            |             |                |               |
| 29. 위의 항목(22-28번)을 고려했을 때 취업후적응지도에 대하여 전반적으로 만족하십니까?                                   |            |             |                |               |
| 30. 담당직원은 귀하의 직장생활과 관련한 제반 문제를 잘 알고 있습니까?  |            |             |                |               |
| 31. 담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?  |            |             |                |               |
| 32. 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?  |            |             |                |               |
| 33. 위의 질문들을 고려할 때, 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?  |            |             |                |               |
| 34. 취업후적응지도를 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?                                      |            |             |                |               |

▣ 끝으로 직업재활팀 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용인 만족도 조사(해맑음땀방울 농장)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

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

|                  |   |
|------------------|---|
| 1. 이용인의 성별       | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용인의 연령       | _____세  |
| 3. 이용인의 주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용인의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준          | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)   |
| 6. 프로그램 이용기간     | _____년    _____개월   |
| 7. 거주지역          | _____시    _____구  |
| 8. 이용인과 응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

■ 프로그램 및 직원에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 농장의 시설 및 환경에 만족하십니까?                                     |                  |                   |                         |                        |
| 10. 농장 프로그램 내용(재배기술훈련, 취업준비훈련, 판매훈련 등)에 만족하십니까?             |                  |                   |                         |                        |
| 11. 농장 프로그램 시간에 대하여 만족하십니까?                                 |                  |                   |                         |                        |
| 12. 농장 프로그램이 재화에 도움이 된다고 생각하십니까?                            |                  |                   |                         |                        |
| 13. 위의 항목(9-12번)을 고려해 볼 때 농장에 전반적으로 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 농장직원은 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?              |                  |                   |                         |                        |
| 15. 담당직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                     |                  |                   |                         |                        |
| 16. 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?                        |                  |                   |                         |                        |
| 17. 위의 항목(14-16번)을 고려해 볼 때 해맑음 팜방울 농장 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |

■ 끝으로 해맑음팜방울농장 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용인 만족도 조사(주간보호센터)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저하게 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

■ **이용인의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V 표 해주세요.**

|                  |   |
|------------------|---|
| 1. 이용인의 성별       | ①남자                      ②여자  |
| 2. 이용인의 연령       | _____세  |
| 3. 이용인의 주장애유형    | ①지체장애    ②뇌병변장애    ③시각장애    ④청각장애<br>⑤언어장애    ⑥지적장애(구 정신지체장애)<br>⑦자폐성장애(구 발달장애)    ⑧정신장애<br>⑨신장장애    ⑩심장장애    ⑪기타(                      ) |
| 4. 이용인의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록  |
| 5. 경제수준          | ①국민기초생활보장법 수급자                      ②비수급자(일반)   |
| 6. 프로그램 이용기간     | _____년                      _____개월   |
| 7. 거주지역          | _____시                      _____구  |
| 8. 이용인과 응답자와의 관계 | ①본인    ②배우자    ③부모    ④형제자매    ⑤조부모<br>⑥기타(                      )<br>(예: 복지관 이용인의 어머니 응답 시 ③부모에 체크)                                      |

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

| 문항  | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|---|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 10. 주간보호센터의 시설 및 환경에 만족하십니까?                                |                  |                   |                         |                        |
| 11. 일상생활훈련 프로그램(식사지도, 생활훈련 등)에 대해서 만족하십니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 12. 사회적응훈련(등산·음악·미술·운동·요리 등)에 대해서 만족하십니까?                   |                  |                   |                         |                        |
| 13. 지역사회통합프로그램(지역시설이용, 통합활동 등)에 대해서 만족하십니까?                 |                  |                   |                         |                        |
| 14. 건강 및 안전관련 사업(독감예방접종, 건강검진, 체지방 측정, 소방안전교육)에 대해서 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 15. 부모지원 프로그램(부모교육, 모임 등)을 통하여 얻어진 정보가 자녀의 재화에 도움이 됩니까?     |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위의 항목(11~15번)을 고려해 볼 때 주간보호센터의 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 17. 주간보호 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하니까?           |                  |                   |                         |                        |
| 18. 주간보호 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?                  |                  |                   |                         |                        |
| 19. 주간보호 직원과의 의사소통이 원활히 이루어지고 있습니까?                         |                  |                   |                         |                        |
| 20. 위의 항목(18~19번)을 고려해 볼 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?          |                  |                   |                         |                        |
| 21. 주간보호센터 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 주간보호 '늘푸른 동산'을 추천할 의향이 있습니까? |                  |                   |                         |                        |

▣ 끝으로 주간보호센터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!



▣ 프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 사항입니다. 해당되는 항목에 V표 해주세요.

| 문항   | 매우<br>그렇다<br>(4) | 대체로<br>그렇다<br>(3) | 대체로<br>그렇지<br>않다<br>(2) | 매우<br>그렇지<br>않다<br>(1) |
|--|------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| 9. 열린일터의 작업환경이 안전하고 쾌적합니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 10. 프로그램에 필요한 시설 및 장비가 갖추어져 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 11. 특별활동프로그램(여가활동, 동아리활동 등)에 대하여 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 12. 직업능력향상훈련을 위한 작업활동에 대하여 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 13. 사회생활적응훈련프로그램(일상생활훈련, 지역사회시설 이용 등)에 대하여 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 14. 부모회가 이용인의 장애준비에 도움이 된다고 생각하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 15. <b>이 문항은 훈련생만 체크해주세요!!</b><br>올해 훈련생을 대상으로 실시된 훈련 프로그램(성교육, 공예활동(삭제하고 '운동활동'으로 변경, 사회기술 훈련, 인권교육 등)에 대하여 만족하십니까? |                  |                   |                         |                        |
| 16. 위 항목(9번~15번)을 고려할 때, 열린일터의 프로그램 대하여 전반적으로 만족하십니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 17. 열린일터 직원은 이용인을 인격적으로 대하고 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 18. 열린일터 직원이 이용자 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 19. 열린일터 직원은 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 20. 열린일터 직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |
| 21. 위 항목(15~18번)을 고려해 볼 때 열린일터 직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?   |                  |                   |                         |                        |
| 22. 보호작업시설('보호작업장'으로 변경) 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본 복지관의 '열린일터'를 추천할 의향이 있습니까?  |                  |                   |                         |                        |

- 끝으로 열린일터 및 남동장애인복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선 (위 9~22번 문항 중 (1), (2)번에 체크한 경우)에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관-남동사회복지시설 상반기 이용회원 만족도/욕구 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용회원 만족도 / 욕구조사(남동사회복지시설)**

남동사회복지시설에서는 회원들을 위한 서비스와 운영의 질을 향상시키고, 보다 발전된 시설로 거듭나고자 아래와 같이 조사를 실시하게 되었습니다.

2012 상반기 이용회원 만족도 및 욕구 조사

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동사회복지시설 그루터기

※ 본 조사에 대한 문의는 남동사회복지시설로 연락 주시기 바랍니다.  
(☎032-472-6419)

☐ 응답자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|            |                                       |
|------------|---------------------------------------|
| 1. 성별      | ①남자 ②여자                               |
| 2. 연령      | 만_____세                               |
| 3. 주장애유형   | ①지적장애(구 정신지체장애) ②정신장애 ③지체장애<br>④기타( ) |
| 4. 장애등급    | ①1급 ②2급 ③3급 ④미등록                      |
| 5. 경제수준    | ①국민기초생활보장법 수급 ②의료보호 2종 ③비수급(일반)       |
| 6. 시설 이용기간 | ( )년 ( )개월                            |
| 7. 거주지역    | _____시 _____구 _____동                  |







- ▣ 끝으로 남동사회복지시설, 남동장애인종합복지관의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼시는 사항을 자유롭게 적어주세요!



◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관-남동사회복지시설 상반기 취업회원 만족도/욕구 조사

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

## “더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다” 취업회원 만족도 / 욕구조사(남동사회복지시설)

남동사회복지시설에서는 취업회원들을 위한 서비스와 운영의 질을 향상시키고,  
보다 발전된 시설로 거듭나고자 아래와 같이 조사를 실시하게 되었습니다.

**1. 2012 상반기 취업회원 만족도 조사**

**2. 2012 상반기 취업회원 욕구 조사**

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히  
비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동사회복지시설 그루터기

※ 본 조사에 대한 문의는 남동사회복지시설로 연락 주시기 바랍니다.  
(☎032-472-6419 / 장성진 · 정진옥)

### ◆ 기초정보

☐ 응답자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|           |  |
|-----------|--|
| 1. 성 별    | ① 남자    ② 여자   |
| 2. 연 령    | 만 _____ 세  |
| 3. 최종학력   | ① 고졸이하    ② 고졸    ③ 대졸이하    ④ 전문대졸    ⑤ 대졸<br>⑥ 대졸이상                                     |
| 4. 장애유형   | ① 정신장애    ② 중복장애    ③ 미등록    ④ 기타(            )<br>※ 중복인 경우 장애명을 기록해주세요.(            장애) |
| 5. 장애등급   | ① 1급    ② 2급    ③ 3급   |
| 6. 진단명    | ① 정신분열    ② 우울증    ③ 양극성장애    ④ 기타(            )   |
| 7. 경제수준   | ① 국민기초생활보장법 수급    ② 의료보호 2종    ③ 비수급(일반)   |
| 8. 거주지    | _____ 시 _____ 구 _____ 동  |
| 9. 주 보호자  | ① 본인    ② 부모    ③ 형제·자매    ④ 배우자    ⑤ 기타(            )                                   |
| 10. 주 소득자 | ① 본인    ② 부모    ③ 형제·자매    ④ 배우자    ⑤ 기타(            )                                   |

☐ 응답자의 취업 현황에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|           |  |
|-----------|--|
| 11. 근무 직종 | ① 생산직 ② 서비스직 ③ 기술직 ④ 판매직 ⑤ 사무직<br>⑥ 기타( )                                    |
| 12. 고용 형태 | ① 정규직 ② 계약직 ③ 아르바이트 ④ 일용직 ⑤ 기타( )  |
| 13. 취업 기간 | ① 6개월 미만 ② 6개월~1년 ③ 1년~2년 ④ 2년~3년 ⑤ 3년이상                                     |
| 14. 근무 시간 | ① 주 40시간 미만 ② 주 40~45시간 ③ 주 45~50시간<br>④ 주 50시간 이상                           |
| 15. 급여    | ① 월 60만원 미만 ② 월 60~70만원 ③ 월 70~80만원<br>④ 월 80~90만원 ⑤ 월 90~100만원 ⑥ 월 100만원 이상 |
| 16. 취업 동기 | ① 경제적 어려움 ② 독립 ③ 사회경험 ④ 기술습득 ⑤ 주변권유<br>⑥ 기타( )                               |

1. 취업회원 만족도조사

☐ 직원 서비스에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문 항                                     | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|---|--------|-----|------|--------|-----------|
| 17. 남동사회복지시설 직원들의 전문성에 대해 만족하십니까?       |        |     |      |        |           |
| 18. 남동사회복지시설 직원들의 평소 서비스 태도에 대해 만족하십니까? |        |     |      |        |           |
| 19. 담당 사례관리자를 신뢰하며 편안하게 상담을 요청할 수 있습니까? |        |     |      |        |           |
| 20. 어떤 문제가 생겼을 때, 사례관리자가 도움을 주었습니까?     |        |     |      |        |           |

☐ 직업재활 서비스에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문 항  | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|--|--------|-----|------|--------|-----------|
| 21. 취업 전 남동사회복지시설에서 참여했던 보호작업, 현장훈련(일시취업), 취업준비교육 등이 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까? |        |     |      |        |           |
| 22. 전화(문자 등)상담이 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까?                                      |        |     |      |        |           |
| 23. 취업장 방문서비스가 취업유지 및 적응에 도움이 되었습니까?                                       |        |     |      |        |           |
| 24. 취업회원 자조모임이 취업유지 및 정서적 지지에 도움이 되었습니까?                                   |        |     |      |        |           |

☐ 응답자의 근무환경 및 직무에 관한 만족도입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

| 문항  | 매우 그렇다 | 그렇다 | 보통이다 | 그렇지 않다 | 전혀 그렇지 않다 |
|---|--------|-----|------|--------|-----------|
| 25. 현재 근무하고 있는 회사의 근무시간 (출퇴근시간, 정규 근무시간, 연장근무 시간, 휴식시간, 점심시간 등)에 대해 만족하십니까? |        |     |      |        |           |
| 26. 현재 하고 있는 업무에 대해 만족하십니까?   |        |     |      |        |           |
| 27. 현재 근무하고 있는 회사의 작업환경에 대해 만족하십니까?   |        |     |      |        |           |
| 28. 현재 받고 있는 급여에 대해 만족하십니까?   |        |     |      |        |           |
| 29. 현재 근무하는 회사의 복리후생(상여금, 퇴직금, 4대 보험, 외래진료 허용, 월차 등)에 대해 만족하십니까?            |        |     |      |        |           |
| 30. 함께 근무하는 동료나 상사들과의 관계에 대해 만족하십니까?  |        |     |      |        |           |
| 31. 현재 근무하는 직장에서 이직에 대해 생각해보신적이 있으십니까?                                      |        |     |      |        |           |
| 31-1. 있다면 혹은 없다면 그 이유는 무엇입니까?   |        |     |      |        |           |

## 2. 취업희원 욕구조사

☐ 직원 서비스에 관한 욕구조사입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 32. 사례관리자의 가장 중요한 자질은 무엇이라고 생각하십니까? | ① 친절함 ② 신뢰감 ③ 전문성 ④ 책임감<br>⑤ 신속함 ⑥ 기타 ( )                          |
| 33. 사례관리자가 가장 해주었으면 하는 역할은 무엇입니까?   | ① 꾸준한 관심<br>② 회원과 업체 관리자와의 의견조율<br>③ 정보제공<br>④ 정서적 안정감<br>⑤ 기타 ( ) |
| 34. 사례관리자가 없다면 가장 우려되는 문제는 무엇입니까?   | ① 대인관계<br>② 직장적응<br>③ 상사와의 의사소통<br>④ 개인적인 고민상담<br>⑤ 기타 ( )         |

▣ **직업재활 서비스에 관한 욕구조사입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.**

|  |   |
|--|---|
| 35. <b>취업장 방문서비스</b> 는 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?                              | ① 주 1회 ② 주 2회 ③ 2주에 1회<br>④ 기타 (                    )                       |
| 36. <b>전화상담 서비스</b> 는 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?                               | ① 주 1회 ② 주 2회 ③ 2주에 1회<br>④ 기타 (                    )                       |
| 37. <b>취업회원 자조모임</b> 은 몇 회가 적절하다고 생각하십니까?                              | ① 월 1회 ② 월 2회 ③ 기타 (                    )                                   |
| 38. <b>취업 후 사례관리 기간에 제한</b> 을 둔다면 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까?                 | ① 3개월 ② 3개월~6개월<br>③ 6개월~1년 ④ 퇴사할 때까지<br>⑤ 기타 (                    )        |
| 39. 취업회원을 대상으로 제공하는 <b>서비스에 대한 비용</b> 을 책정한다면 얼마가 적당하다고 생각하십니까?        | ① 1만원 미만 ② 1만원~2만원<br>③ 2만원~3만원 ④ 3만원~4만원<br>⑤ 기타 (                    )    |
| 40. 취업회원을 대상으로 제공하는 <b>서비스에 대한 비용</b> 을 납부해야한다면, 계속 서비스를 받을 의향이 있으십니까? | ① 있다                    ② 없다<br>이유:   |
| 41. <b>취업유지에 가장 중요한 요소</b> 를 세 가지만 체크해주세요.                             | ① 급여 ② 근무환경 ③ 복리후생<br>④ 대인관계 ⑤ 직무 ⑥ 기관의 사후관리<br>⑦ 기타 (                    ) |
| 42. 취업회원을 대상으로 제공하는 서비스에서 <b>가장 변화되거나 지원되었으면 하는 것</b> 이 있다면 무엇입니까?     |   |

▣ **끝으로 남동사회복지시설의 발전을 위한 건의사항 및 서비스 개선에 필요하다고 느끼는 사항을 자유롭게 적어주세요!**

◎ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

2012 남동장애인종합복지관 상반기 프로그램별 만족도 조사

“더불어 사는 따뜻한 세상을 만들겠습니다”  
**이용인 만족도 조사(정보화교육)**

일찍 찾아온 무더위에 건강 유념하시기 바랍니다.

우리 복지관에서는 이용인들의 서비스 만족도를 알아보고, 보다 나은 프로그램과 의견을 수렴하기 위한 “2012년 상반기 이용인 만족도 조사”를 하게 되었습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 일부 개인 신상에 관한 사항은 철저히 비밀이 보장되므로 솔직한 답변을 부탁드립니다. 감사합니다.

2012년 7월  
남동장애인종합복지관

※ 본 조사에 대한 문의는 기획연구팀(☎032-472-4004)으로 해 주세요.

|       |  |
|-------|--|
| 설문지ID |  |
|-------|--|

▣ 이용자의 일반적 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.

|                  |  |
|------------------|--|
| 1. 이용자의 성별       | ①남자    ②여자   |
| 2. 이용자의 연령       | 만 _____세   |
| 3. 이용자의 거주지      | ① 구월동 ② 간석동 ③ 만수동 ④ 장수·서창동<br>⑤ 남촌·도림동 ⑥ 논현·고잔동 ⑦ 기타(                    )   |
| 4. 이용자의 장애유형     | ① 지체장애 ② 뇌병변장애 ③ 시각장애 ④ 청각장애<br>⑤ 언어장애 ⑥ 안면변형장애 ⑦ 신장장애 ⑧ 심장장애<br>⑨ 간장애 ⑩ 호흡기장애 ⑪ 장루·요루장애 ⑫ 간질장애<br>⑬ 지적장애(구 정신지체장애) ⑭ 정신장애<br>⑮ 자폐성장애(구 발달장애) ⑯ 기타(                    ) |
| 5. 이용자의 장애등급     | ①1급    ②2급    ③3급    ④4급    ⑤5급    ⑥6급    ⑦미등록   |
| 6. 이용자와 응답자와의 관계 | ①본인    ②가족   |
| 7. 이용자의 학력       | ①초졸이하 ②중졸 ③고졸 ④대졸이상<br>⑤기타(                    )   |
| 8. 이용자의 경제수준     | ①국민기초생활보장법 수급자    ②비수급자(일반)  |
| 9. 이용자의 직업       | ①전업주부 ②직장인 ③자영업 ④학생 ⑤무직 ⑥기타  |
| 10. 컴퓨터 보유여부     | ①보유    ②미보유  |
| 11. 프로그램 이용기간    | _____년 _____개월   |
| 12. 프로그램 이용과정    | ①기초교육과정(첫걸음반, 한글반)<br>②심화교육과정(엑셀·파워포인트반, 포토샵반)<br>③직능교육과정(ITQ한글, ITQ과워)  |



19-1. 각종 기능대회에 참가하지 않은(못한) 이유는 무엇입니까? (19번 1번 선택자)

- ① 대회 개최를 몰라서
- ② 참여하고 싶지만 시간이 없어서
- ③ 이동의 어려움으로 인해서
- ④ 정보검색능력이 부족해서
- ⑤ 시상금(품)이 미흡해서
- ⑥ 기타(자격제한 등)

20. 자격증 취득 및 기능대회에 참가하실 의향은 있으십니까?

- ① 있다
- ② 없다

21. 교육에 참여하시기 좋은 시간은 언제입니까?

- ① 오전9시 ~ 10시
- ② 오전 10시 ~ 12시
- ③ 오후 1시~3시
- ④ 오후 3시~5시

22. 이번 교육을 통하여 본인에게 가장 도움이 되었다고 생각하는 것을 한 가지만 고르세요.

- ① 자녀교육 분야
- ② 경제생활 및 재테크분야
- ③ 취미/생활분야
- ④ 취업 또는 창업 준비
- ⑤ 친구나 다른 사람과의 교류
- ⑥ 기타( )

**■ 만족도에 관한 사항입니다. 해당하는 항목에 V표 해주세요.**

23. 교육장의 컴퓨터, 마우스, 키보드 및 비품 등의 시설상태는 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

24. 총 교육받은 시간 또는 횟수가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

25. 수강한 정보화교육의 수준은 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

26. 교육에 활용되고 있는 교재는 적당하다고 생각하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

27. 교육담당자의 능력이나 태도 등에 만족하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

28. 정보화 교육에 대해 전반적으로 만족하십니까?

- ① 매우만족
- ② 만족
- ③ 보통
- ④ 불만족
- ⑤ 매우불만족

29. 이번 교육과정을 통해 얻은 성과에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우만족    ② 만족    ③ 보통    ④ 불만족    ⑤ 매우불만족

▣ 정보화교육과정 전반에 대하여 개선, 건의사항과 느낀 점을 구체적으로 약술하여 주시기 바랍니다. 귀하의 의견은 차기 교육과정 운영에 적극 반영토록 노력하겠습니다.



☺ 누락된 항목이 없는지 확인해 주세요. 성실히 답해 주셔서 감사합니다!!

## 2012 프로그램별 이용자 만족도 조사 보고서

등록번호 2012-6호

- 발행일 : 2012년 12월
- 발행인 : 서현정
- 편집인 : 임종수
- 주소 : 인천광역시 남동구 만수6동 1007번지 (우편번호 405-868)
- 대표전화 : 032) 472-4004   팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : [www.ndjb.or.kr](http://www.ndjb.or.kr)