





2013년  
이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단  
남동장애인종합복지관



# 목 차

---

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

---

■ 조사배경 및 목적 .....	7
■ 조사설계 .....	7

---

조사결과 분석 .....	11
---------------	----

---

■ 응답자에 관한 일반적인 사항 .....	13
■ 만족도 조사 결과 .....	20
시설에 대한 만족도 .....	22
복지관 직원에 대한 만족도 .....	31
이용하는 서비스에 대한 만족도 .....	40
■ 이용인 만족도조사 건의사항 .....	48

---

요약 및 제언 .....	49
---------------	----

---

■만족도조사 요약 .....	51
■제언 및 조사후기 .....	56

---



2013년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 조사목적 및 조사설계

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구 조사도 실시하고 있다. 2013년도에는 6월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 금번 12월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하고자한다. 또한 금번의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인들의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 만족도조사를 통해 도출 된 의견이나 결과는 다음해 사업계획 수립시 적극 참고하여 반영 할 수 있도록 한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2013년 12월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

## II. 조사 설계

### 1. 조사 대상 및 사례수

2013년 12월 현재 본관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사 대상자를 선정하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객총 358명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 262부를 통계 분석하였다.

## 2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

시설, 직원, 서비스의 세부분으로 나누어 이부분에는 한국보건사회연구원에서 개발한 설문문항을 사용하고, 부분적으로는 본 복지관의 특성에 따른 인구사회학적 구분척도를 사용하여 조사를 실시하였다. 자세한 조사내용은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 설문내용

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

### 3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

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

[표2] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수( $\alpha$ )	문항번호	문항수
시 설	.922	1~9	9
직 원	.814	10~18	9
서비스	.945	19~26	8

### 4. 조사의 진행과 자료의 분석

#### 1) 자료수집 방법 및 결과

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

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

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

만족도 조사	
구분	설문지(명)
설문지 배부	358
설문지 회수	262
회 수 율(%)	73.2%

## 2) 조사 기간

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

### ■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2013년 12월 12일~12월 26일 / 총 2주간

## 3) 자료 분석 방법

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

2013년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 조사결과의 분석

---

남동장애인종합복지관



## I. 조사결과 분석

### 1. 응답자에 관한 일반적인 사항

#### 1) 인구사회학적 특성

##### ① 성별

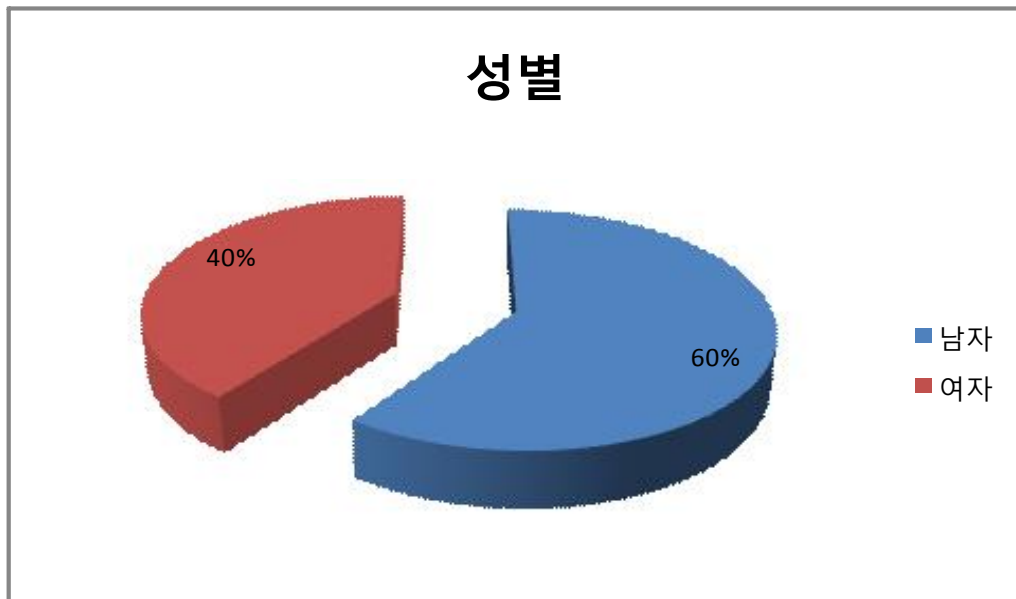
이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 60.0%(186명), ‘여자’ 40.0%(124명)으로 남자가 여자에 비해 20.0% 더 많게 나타났다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	158	60.8
여자	102	39.2
계	260	100

무응답 제외 (N=2)

[그림1] 성별



## ② 연령

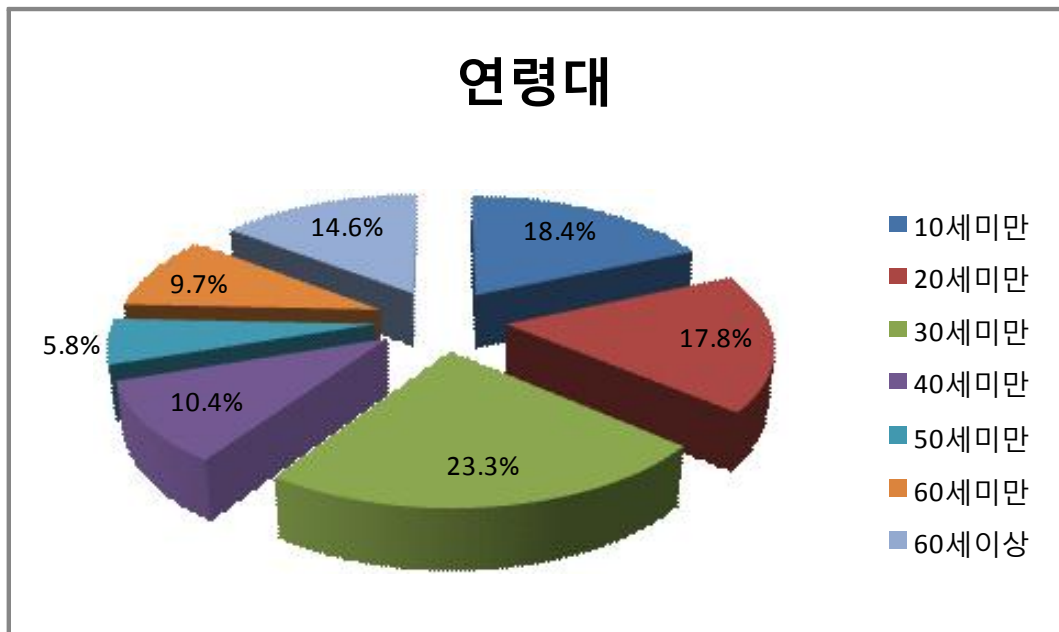
이용인의 연령 분포는 '30대'가 23.3%(72명), '10대 미만'이 18.4%(57명), '10대'가 17.8%(55명) 순으로 나타났다.

[표5] 연령대

구분	빈도(명)	비율(%)
10대 미만	63	24.1
20대 미만	46	17.7
30대 미만	77	29.5
40대 미만	30	11.5
50대 미만	9	3.4
60대 미만	11	4.2
60대 이상	25	9.6
계	261	100

무응답 제외 (N=1)

[그림2] 연령대



③ 경제수준

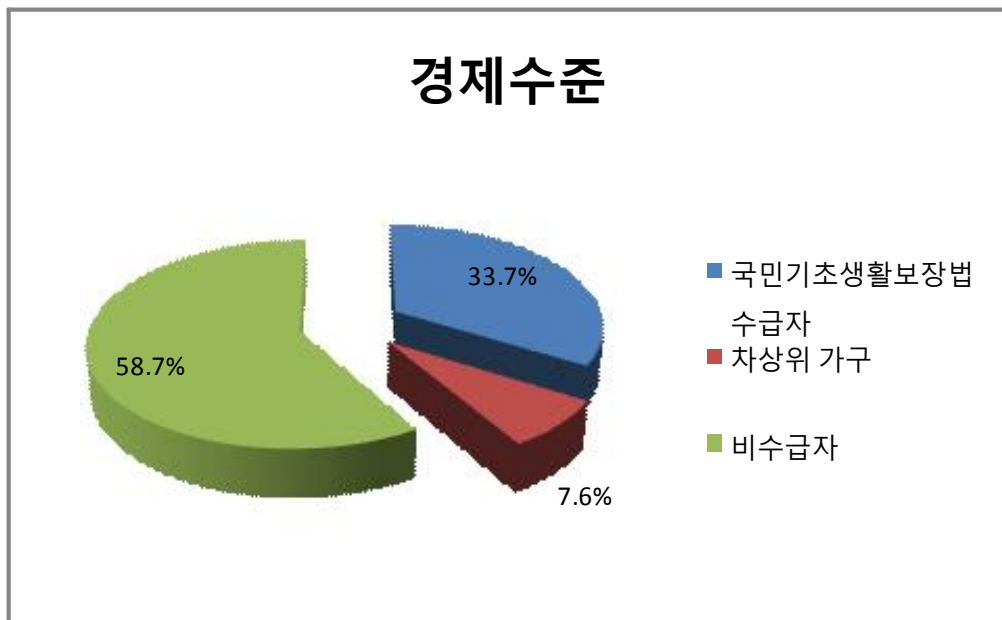
조사대상 이용인 중 ‘비수급자’는 58.7%(169명)이며, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 33.7%(97명), 차상위 가구 7.6%(22명)으로 ‘비수급자’가정이 더 많은 것으로 조사되었다.

[표6] 경제수준

구분	빈도(명)	비율(%)
국민기초생활보장법 수급자	51	20.1
조건부 수급자	7	2.7
차상위 가구	18	7.1
비수급자(일반)	178	70.1
계	254	100

무응답 제외 (N=8)

[그림3] 경제수준



#### ④ 거주지역

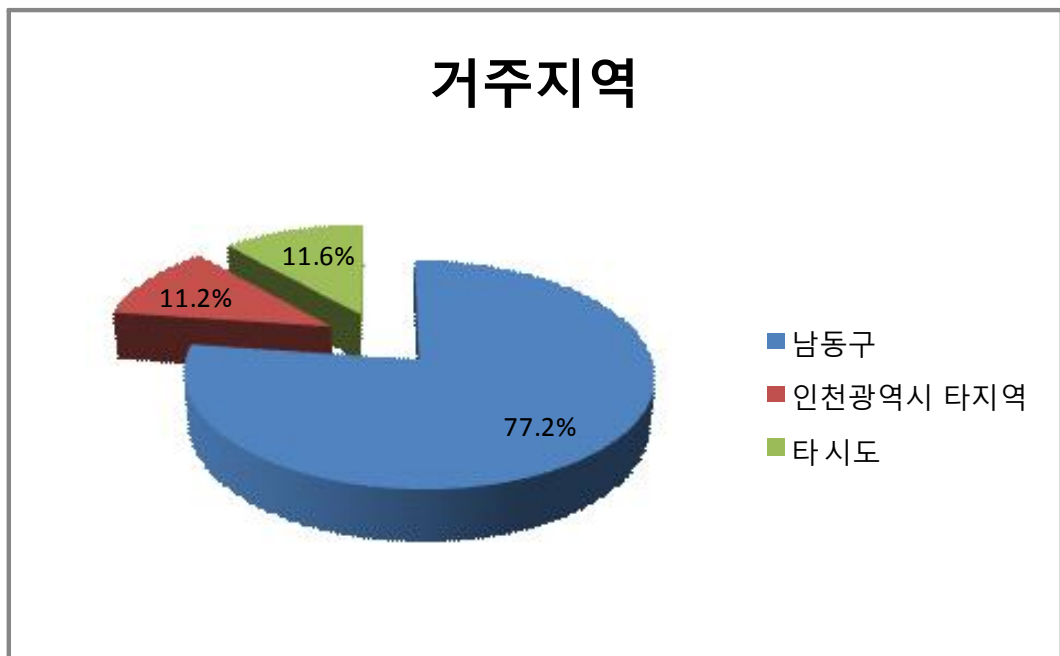
이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 74.7%(224명), ‘부평구’ 9.3%(28명), ‘남구’ 8.0%(24명), ‘연수구’ 4.3%(13명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

[표7] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	200	77.2
인천광역시 타지역	29	11.2
타 시도	30	11.6
계	259	100

무응답 제외 (N=3)

[그림4] 거주지역



⑤ 이용인과 응답자와의 관계

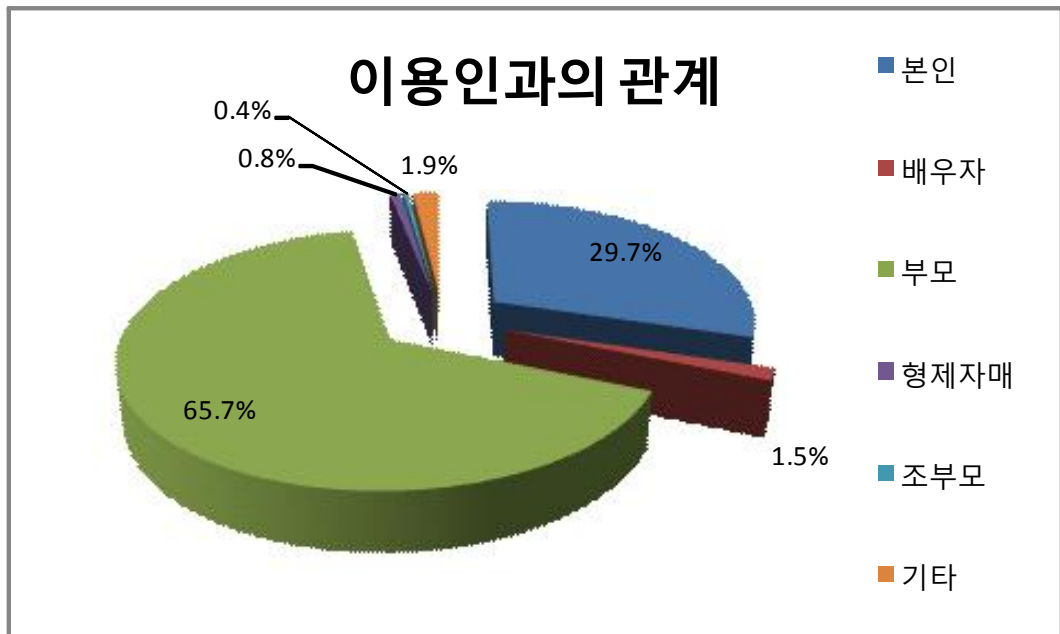
이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘부모’ 47.7%(146명), ‘본인’ 45.1%(138명), 로 조사되었다.

[표8] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	77	29.7
배우자	4	1.6
부모	170	65.6
형제자매	2	0.8
조부모	1	0.4
기타	5	1.9
계	259	100

무응답 제외 (N=3)

[그림5] 이용인과의 관계



## 2) 장애관련 특성

### ① 주장애 유형

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

[표9] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
간장애	2	0.8
간질장애	1	0.4
뇌병변장애	10	3.9
시각장애	4	1.5
신장장애	5	1.9
언어장애	5	1.9
자폐성장애	32	12.3
정신장애	9	3.4
지적장애	123	47.1
지체장애	55	21.1
미등록	15	5.7
계	261	100

무응답 제외 (N=1)

② 장애 등급

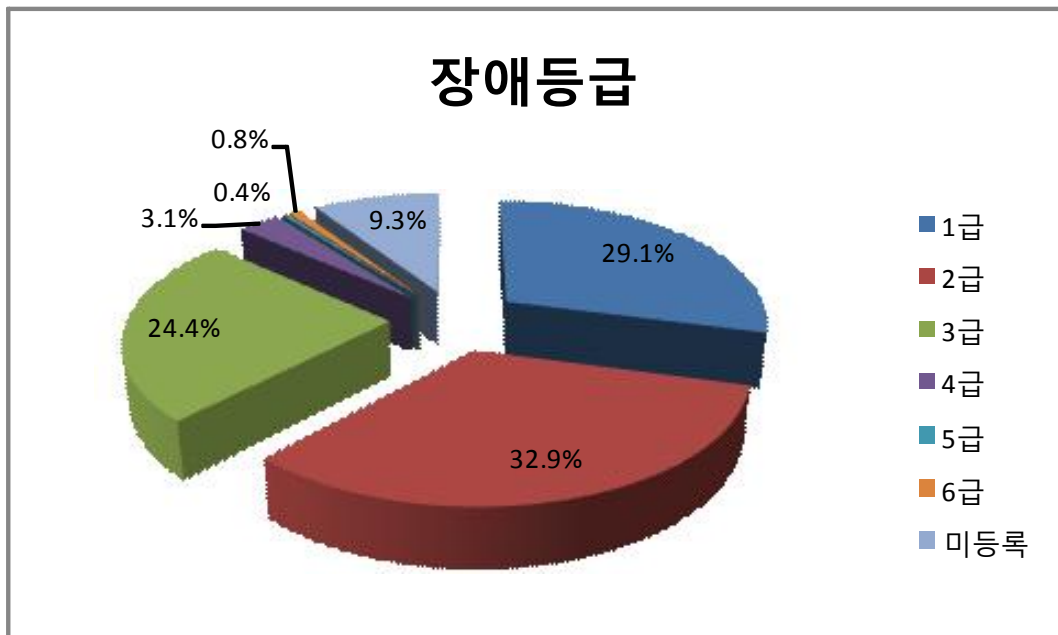
조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 27.8%(80명), ‘2급’이 34.4%(99명), ‘3급’ 29.9%(86명)로 중증 장애인에 해당하는 1·2·3급 장애인이 92.1%로 해마다 높은 비율을 보이고 있다.

[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	75	32.1
2급	85	36.3
3급	63	26.9
4급	8	3.4
5급	1	0.4
6급	2	0.9
계	234	100

무응답 제외 (N=28)

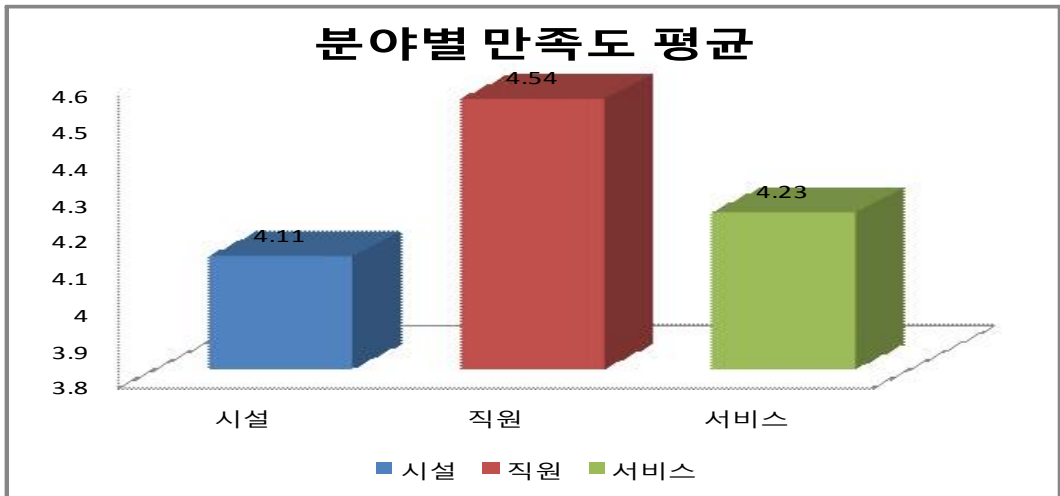
[그림6] 장애등급



## 2. 만족도 조사 결과

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

[그림7] 분야별 만족도 평균



[표11] 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
외관의 상태	4.28	.794	259	1	5
화장실의 청결	4.37	.815	261	1	5
내부배치 편의성	4.11	.880	257	2	5
건물 조명 상태	4.15	.881	257	2	5
내부의 편의시설	4.23	.959	260	1	5
진입로의 통행상태	3.87	1.103	259	1	5
순환버스의 제공	3.68	1.167	250	1	5
시설장비 충분성	4.01	.943	256	1	5
환경의 쾌적성	4.15	.927	254	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.11</b>				

[표12] 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원의 친절도	4.62	.585	262	3	5
문제에 대한 경청	4.60	.621	260	2	5
문제처리의 적극성	4.61	.614	260	3	5
프로그램에 대한 자세한 설명 정도	4.60	.651	262	2	5
궁금한 상황에 대한 설명 정도	4.58	.694	262	1	5
미리 준비를 철저히 하는 정도	4.51	.772	261	1	5
편안한 마음으로 도움 요청하는 정도	4.56	.668	261	2	5
전문지식과 기술	4.24	.0894	258	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.54</b>				
당황스럽거나 불쾌한 질문 정도	4.31	1.170	259	1	5

[표13] 서비스에 관한 만족도

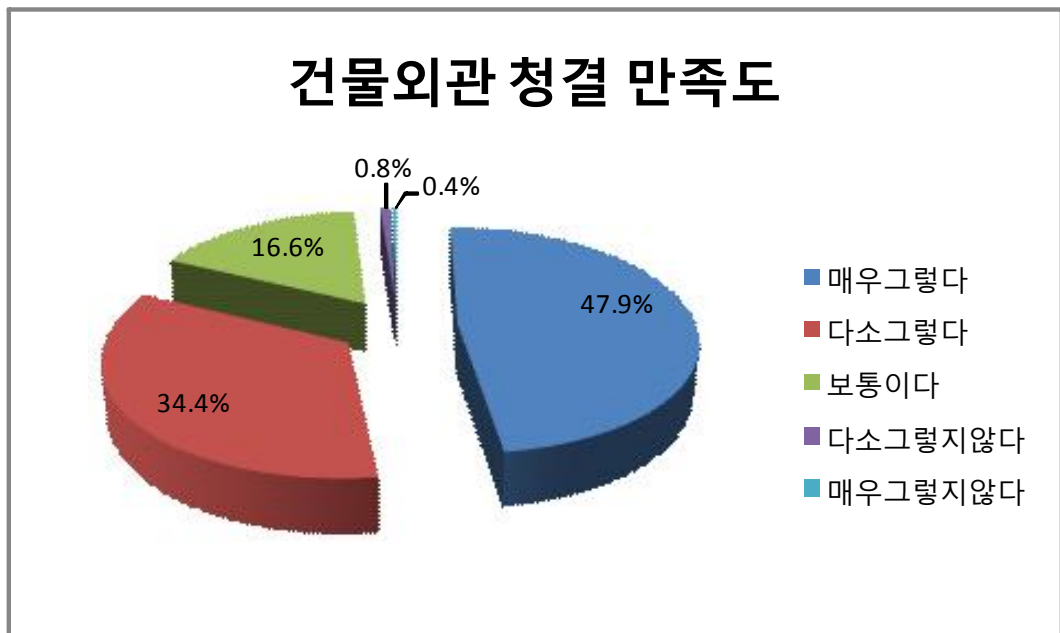
구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구나 의견을 반영하는 정도	4.08	.884	258	2	5
시간의 적당성	4.16	.885	259	1	5
서비스 질에 대한 만족 정도	4.25	.119	261	2	5
이용료의 적절성	4.12	.929	257	1	5
필요한 도움을 신속하게 처리	4.29	.785	256	2	5
다른 서비스나 기관의 소개 정도	4.16	.905	256	1	5
복지관 이용이 문제해결에 도움정도	4.34	.781	262	2	5
타인에게 추천여부	4.44	.804	261	1	5
<b>전체평균</b>	<b>4.23</b>				

## ■ 시설에 대한 만족도 ■

### 1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 47.9%(124명), ‘다소 그렇다’ 34.4%(89명) 순으로 나타났다.

[그림8] 건물외관 청결 만족도



[표14] 건물외관 청결 만족도

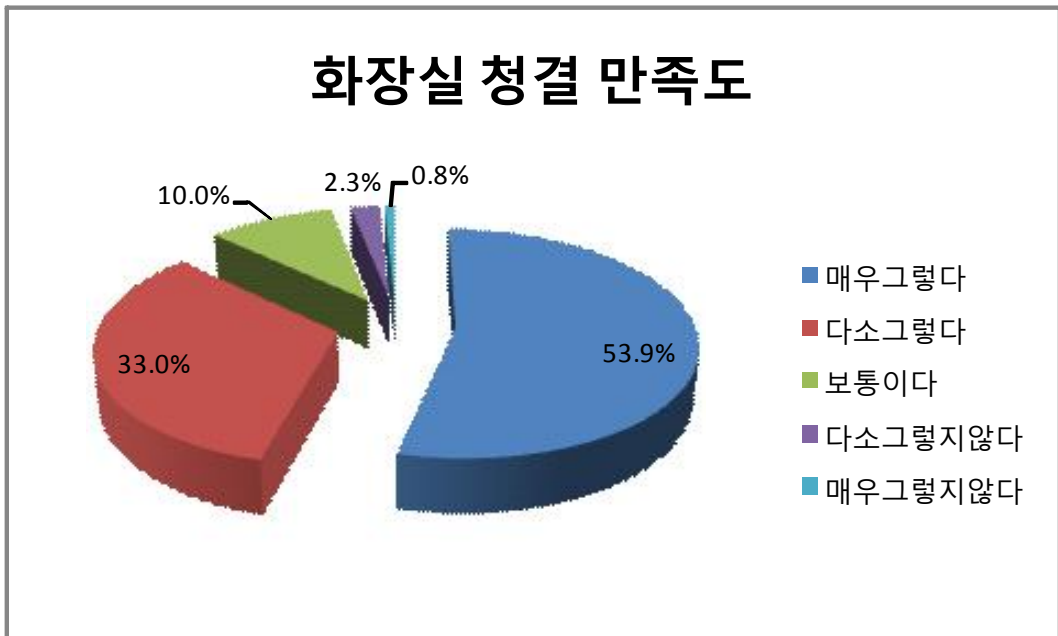
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	124	47.9
다소 그렇다	89	34.3
보통이다	43	16.6
다소 그렇지 않다	2	0.8
매우 그렇지 않다	1	0.4
계	259	100

결측값 (N=3)

## 2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 53.9%(141명), ‘다소 그렇다’ 33.0%(86명) 순으로 나타나 87.0%가 화장실이 청결한편이라고 응답하였다.

[그림9] 화장실 청결 만족도



[표15] 화장실 청결 만족도

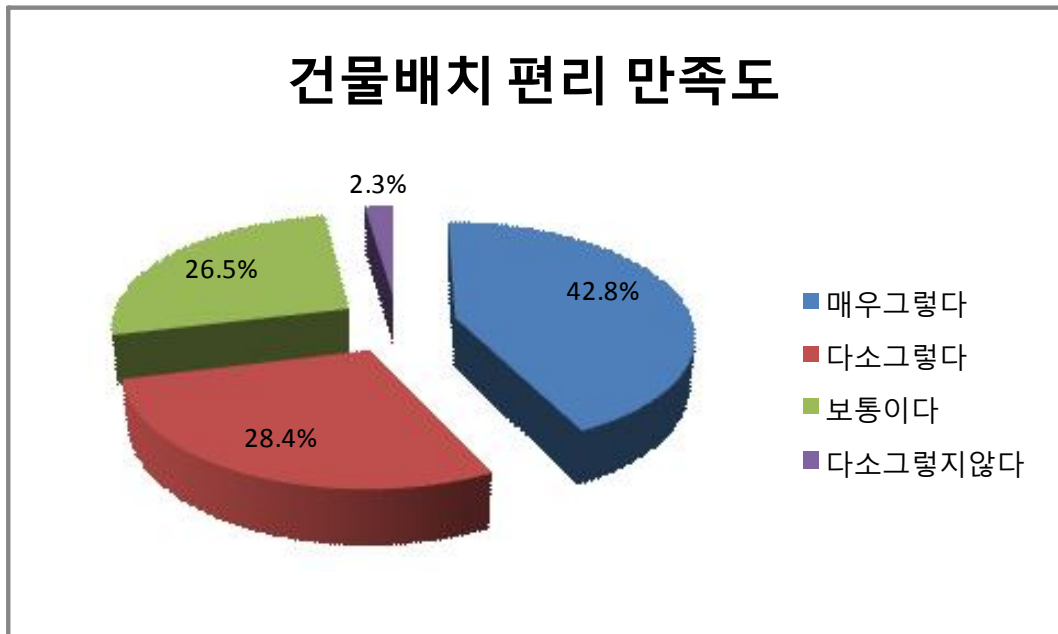
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	141	54.0
다소 그렇다	86	33.0
보통이다	26	9.9
다소 그렇지 않다	6	2.3
매우 그렇지 않다	2	0.8
계	261	100

결측값 (N=1)

### 3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 42.8%(110명), ‘다소 그렇다’ 28.4%(73명)로 조사되어 71.2%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림10] 건물배치 편리 만족도



[표16] 건물배치 편리 만족도

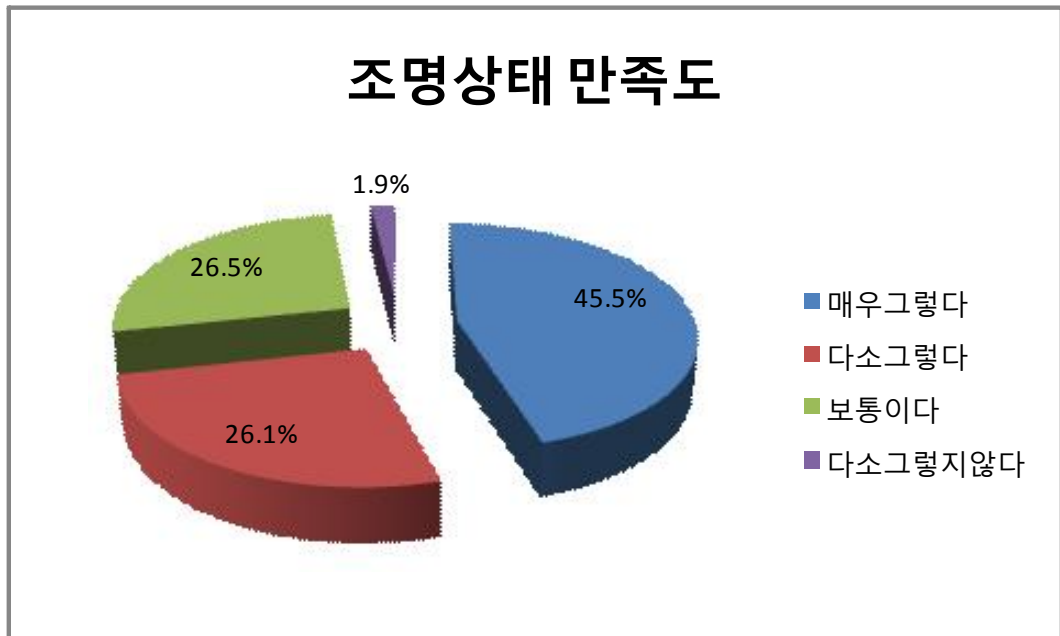
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	110	42.8
다소 그렇다	73	28.4
보통이다	68	26.5
다소 그렇지 않다	6	2.3
매우 그렇지 않다	0	0
계	257	100

결측값 (N=5)

#### 4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.5%(117명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(67명)로 71.6%가 긍정적으로 응답하여 높은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

[그림11] 조명상태 만족도



[표17] 조명상태 만족도

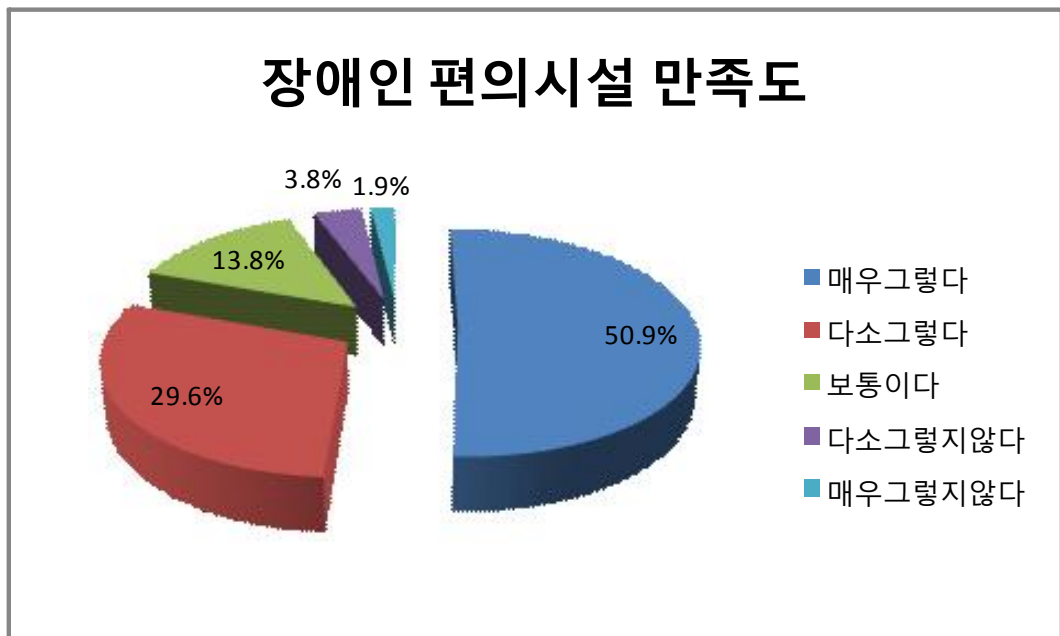
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	117	45.5
다소 그렇다	67	26.1
보통이다	68	26.5
다소 그렇지 않다	5	1.9
매우 그렇지 않다	0	0
계	257	100

결측값 (N=5)

### 5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.8%(173명), ‘다소 그렇다’ 29.6%(77명)로 조사되어 전체 응답자의 80.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림12] 장애인 편의시설 만족도



[표18] 장애인 편의시설 만족도

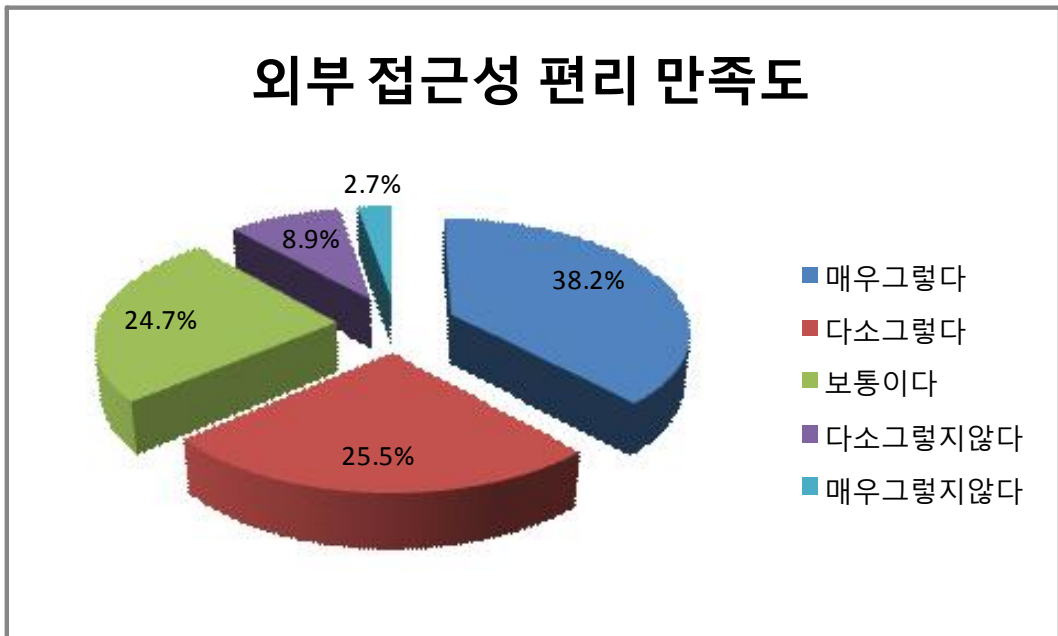
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	132	50.8
다소 그렇다	77	29.6
보통이다	36	13.8
다소 그렇지 않다	10	3.9
매우 그렇지 않다	5	1.9
계	260	100

결측값 (N=2)

### 6) 관 접근 길의 통행 편리성

‘복지관까지 들어오는 길의 상태(도로 폭, 도로상태 등)는 통행하기 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 38.2%(99명), ‘다소 그렇다’ 25.5%(66명)로 63.7%가 긍정적인 만족도를 보이고 있다.

[그림13] 외부 접근성 편리 만족도



[표19] 외부 접근성 편리 만족도

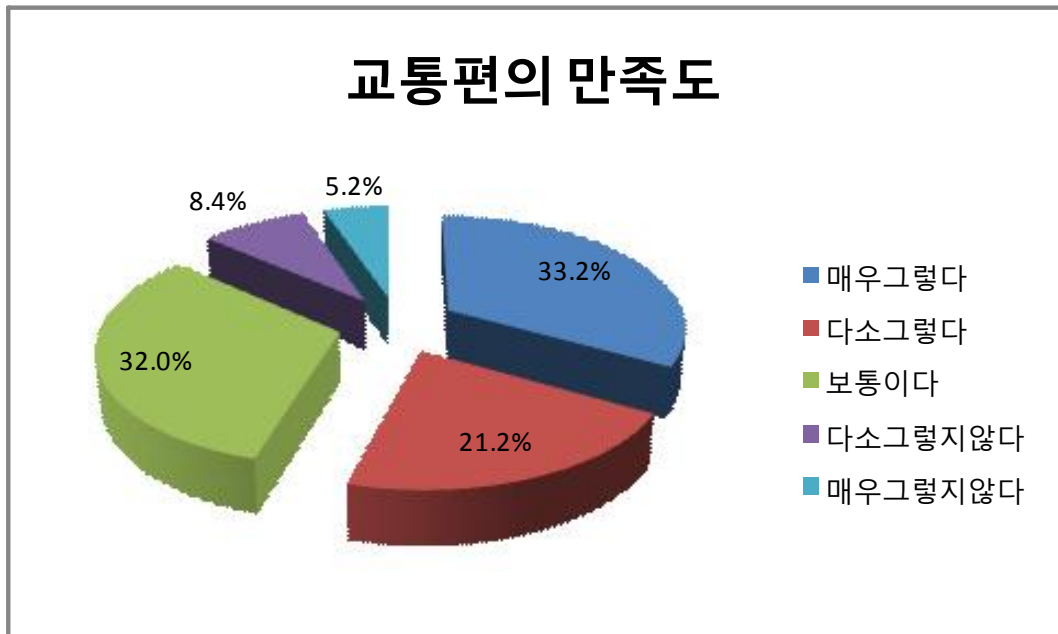
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	99	38.2
다소 그렇다	66	25.5
보통이다	64	24.7
다소 그렇지 않다	23	8.9
매우 그렇지 않다	7	2.7
계	259	100

결측값 (N=3)

### 7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 33.2%(83명), ‘다소 그렇다’ 21.2%(53명)순으로 응답자의 54.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림14] 교통편의 만족도



[표20] 교통편의 만족도

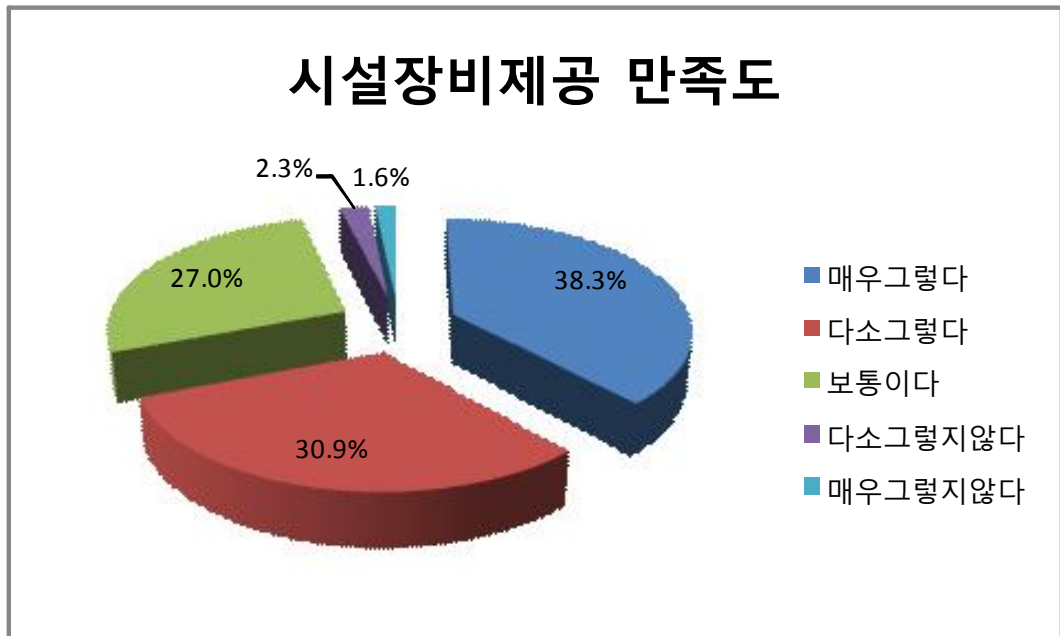
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	83	33.2
다소 그렇다	53	21.2
보통이다	80	32.0
다소 그렇지 않다	21	8.4
매우 그렇지 않다	13	5.2
계	250	100

결측값 (N=12)

8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 38.3%(98명), ‘다소 그렇다’ 30.9%(79명), ‘보통이다’ 27.0%(69명)로 응답하였다.

[그림15] 시설장비제공 만족도



[표21] 시설장비제공 만족도

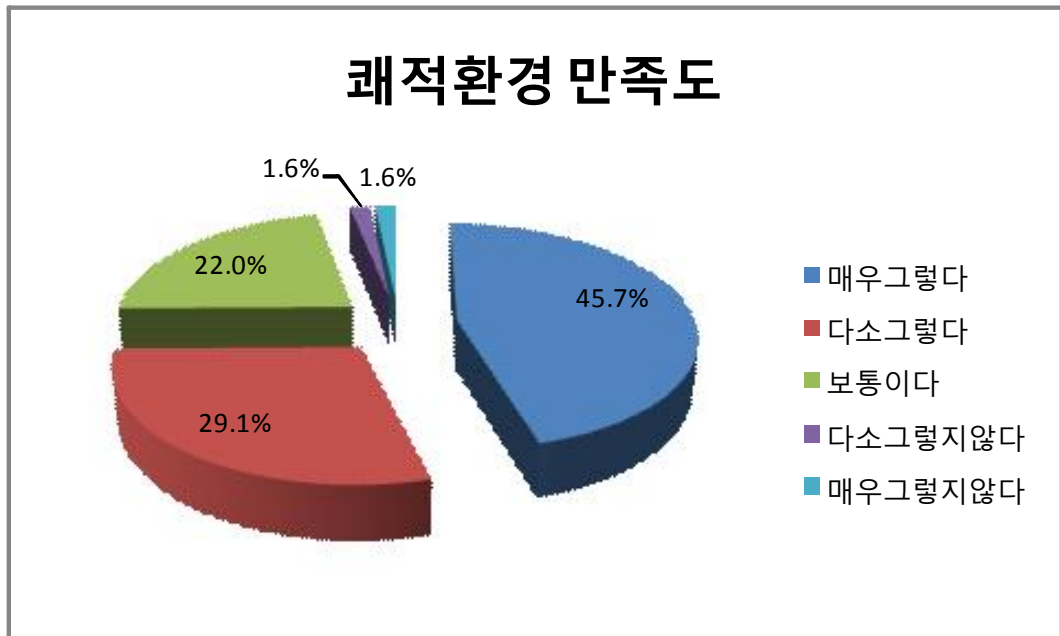
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	98	38.3
다소 그렇다	79	30.8
보통이다	69	27.0
다소 그렇지 않다	6	2.3
매우 그렇지 않다	4	1.6
계	256	100

결측값 (N=12)

### 9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.7%(116명), ‘다소 그렇다’ 29.1%(74명)로 나타나 74.8%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림16] 쾌적환경 만족도



[표22] 쾌적환경 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	116	45.7
다소 그렇다	74	29.1
보통이다	56	22.0
다소 그렇지 않다	4	1.6
매우 그렇지 않다	4	1.6
계	254	100

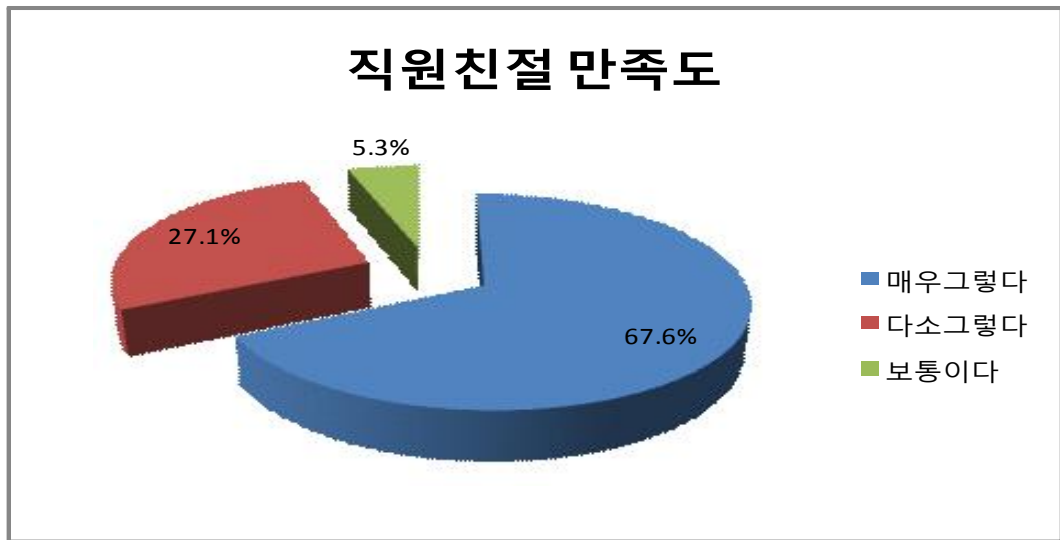
결측값 (N=8)

■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 67.6%(177명), ‘다소 그렇다’ 27.1%(41명)로 94.7%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림17] 직원친절 만족도



[표23] 직원친절 만족도

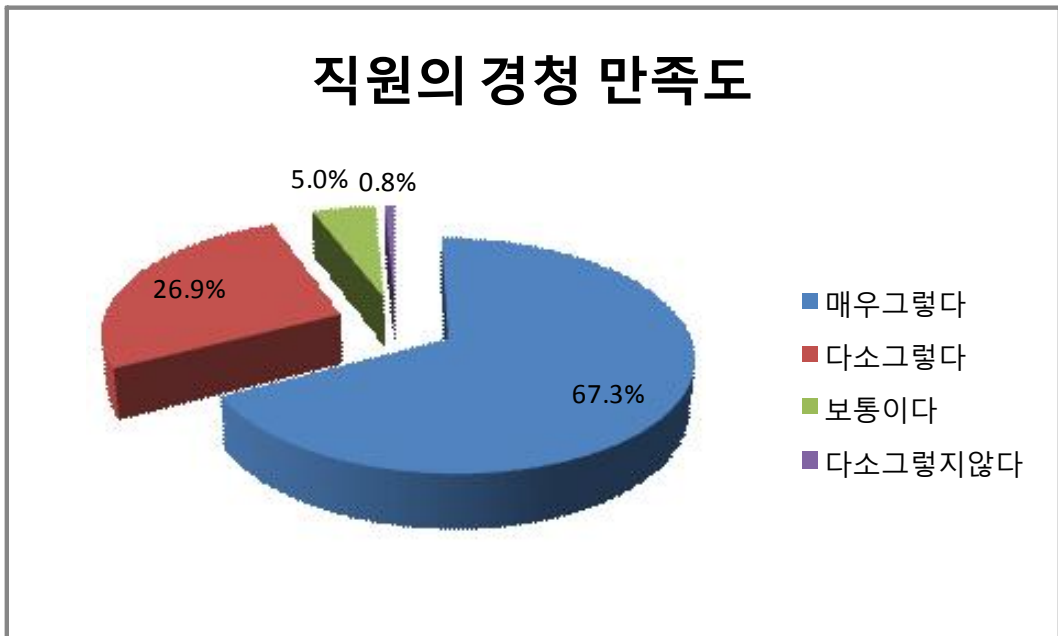
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	177	67.6
다소 그렇다	71	27.1
보통이다	14	5.3
다소 그렇지 않다	0	0
매우 그렇지 않다	0	0
계	262	100

결측값 (N=0)

### 11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 67.3%(175명), ‘다소 그렇다’ 26.9%(70명) 조사되었다. 전체 응답자 중 94.2%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림18] 직원의 경청 만족도



[표24] 직원의 경청 만족도

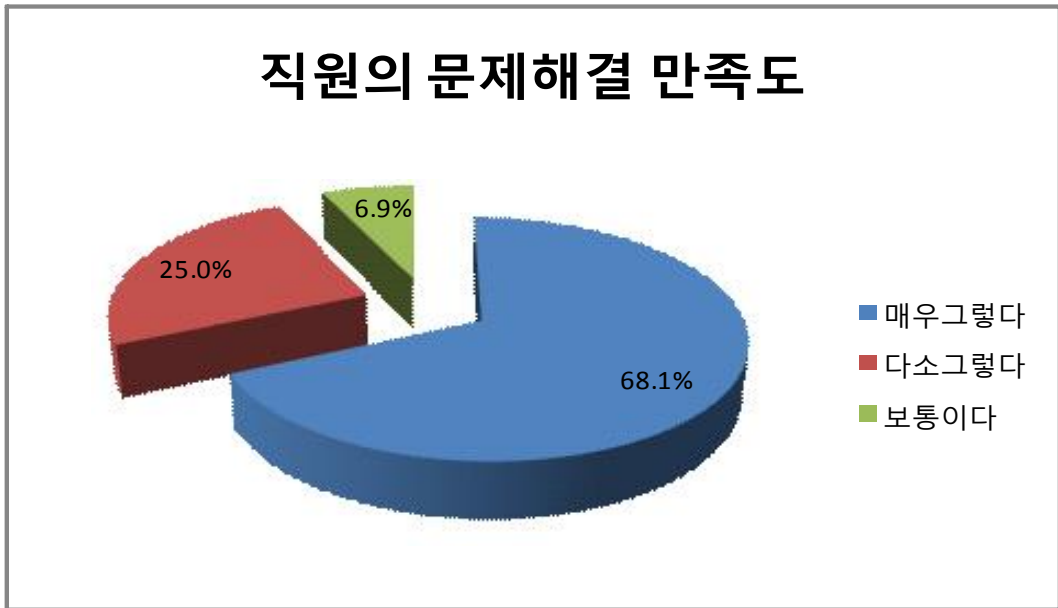
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	175	67.3
다소 그렇다	70	26.9
보통이다	13	5.0
다소 그렇지 않다	2	0.8
매우 그렇지 않다	0	0
계	260	100

결측값 (N=2)

### 12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.1%(177명), ‘다소 그렇다’ 25.0%(65명)로 조사되어 전체 응답자의 90.9%가 긍정적으로 답하였음을 알 수 있다. 금번 질문에서 최소값이 보통으로 나타나 부정적인 응답이 예년과 비교해 많이 낮았다.

[그림19] 직원의 문제해결 만족도



[표25] 직원의 문제해결 만족도

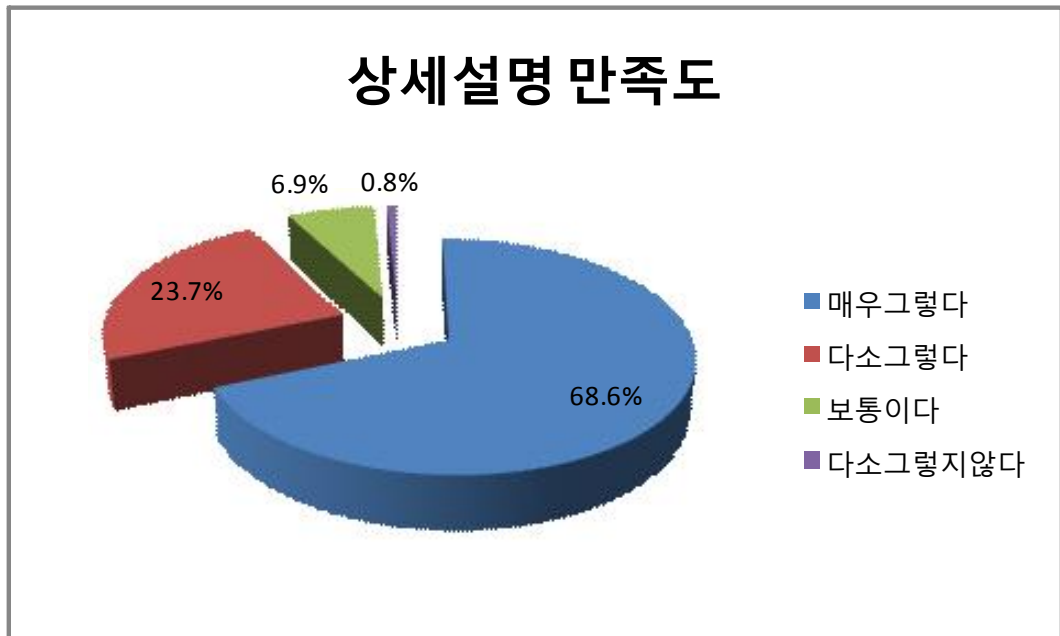
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	177	68.1
다소 그렇다	65	25.0
보통이다	18	6.9
다소 그렇지 않다	0	0
매우 그렇지 않다	0	0
계	260	100

결측값 (N=2)

### 13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.7%(180명), ‘다소 그렇다’ 23.7%(62명)로 나타났다. 전체 응답자 중 92.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림20] 상세설명 만족도



[표26] 상세설명 만족도

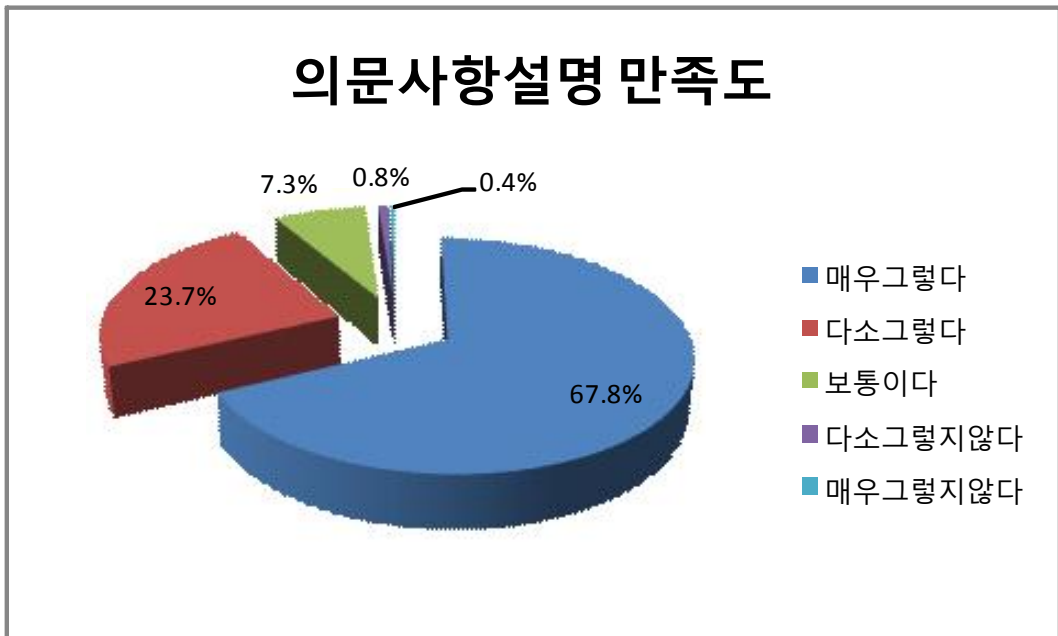
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	180	68.7
다소 그렇다	62	23.7
보통이다	18	6.8
다소 그렇지 않다	2	0.8
매우 그렇지 않다	0	0
계	262	100

결측값 (N=2)

14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 67.9%(178명), ‘다소 그렇다’ 23.7%(62명)로 응답자의 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

[그림21] 의문사항 설명 만족도



[표27] 의문사항 설명 만족도

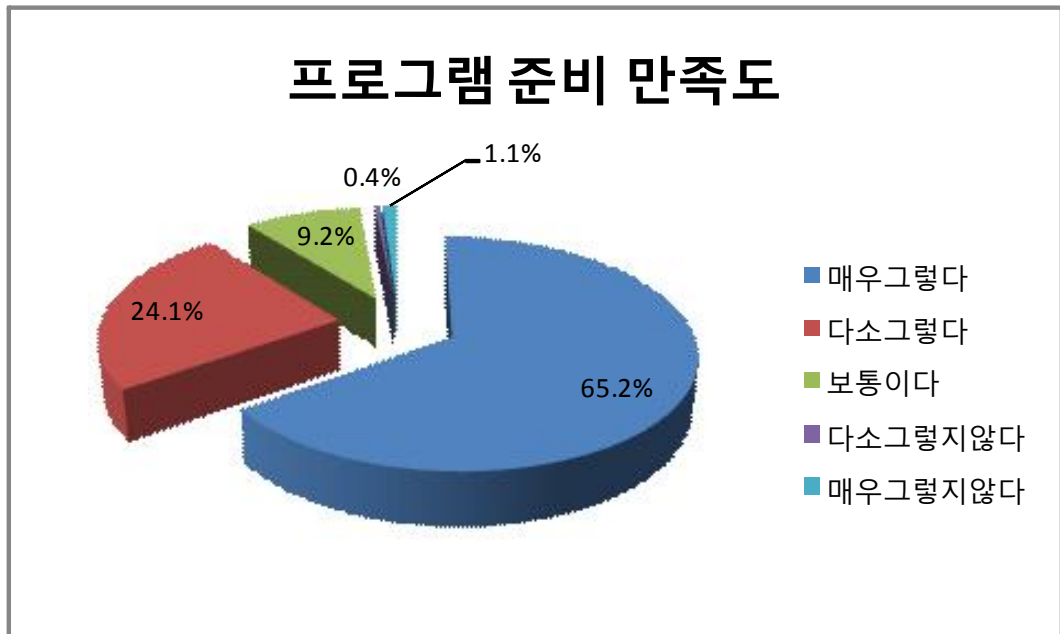
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	178	67.9
다소 그렇다	62	23.7
보통이다	19	7.2
다소 그렇지 않다	2	0.8
매우 그렇지 않다	1	0.4
계	262	100

결측값 (N=0)

### 15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 65.1%(170명), ‘다소 그렇다’ 24.2%(63명)로 응답하였다.

[그림22] 프로그램 준비 만족도



[표28] 프로그램 준비 만족도

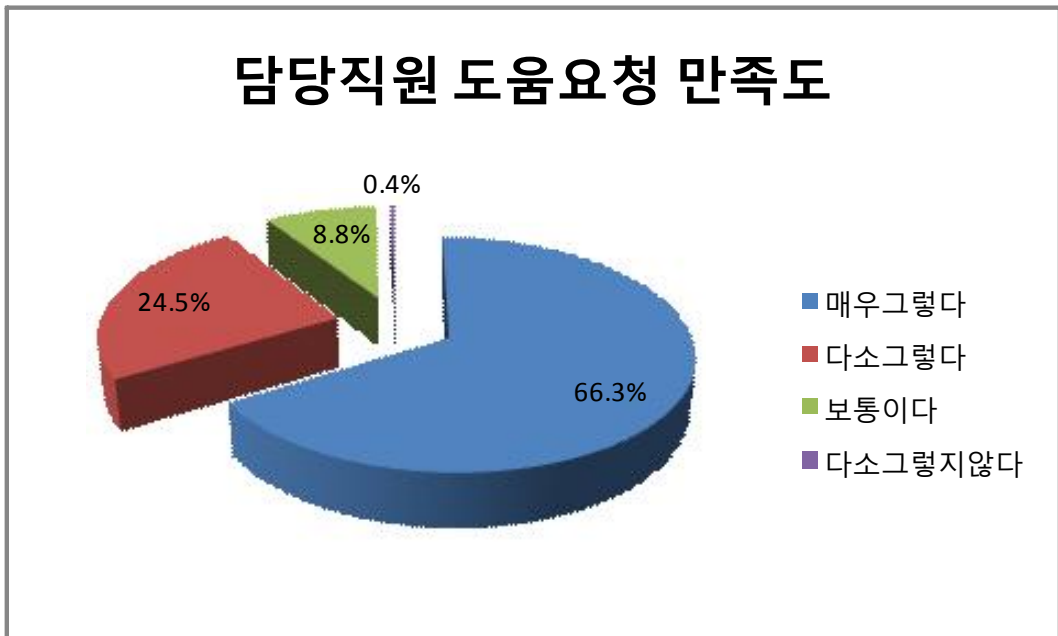
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	170	65.1
다소 그렇다	63	24.2
보통이다	24	9.2
다소 그렇지 않다	1	0.4
매우 그렇지 않다	3	1.1
계	261	100

결측값 (N=1)

16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 66.3%(173명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(64명) 순으로 긍정적인 응답이 90.8%로 나타났다.

[그림23] 담당직원 도움요청 만족도



[표29] 편안하게 도움을 요청하는 정도

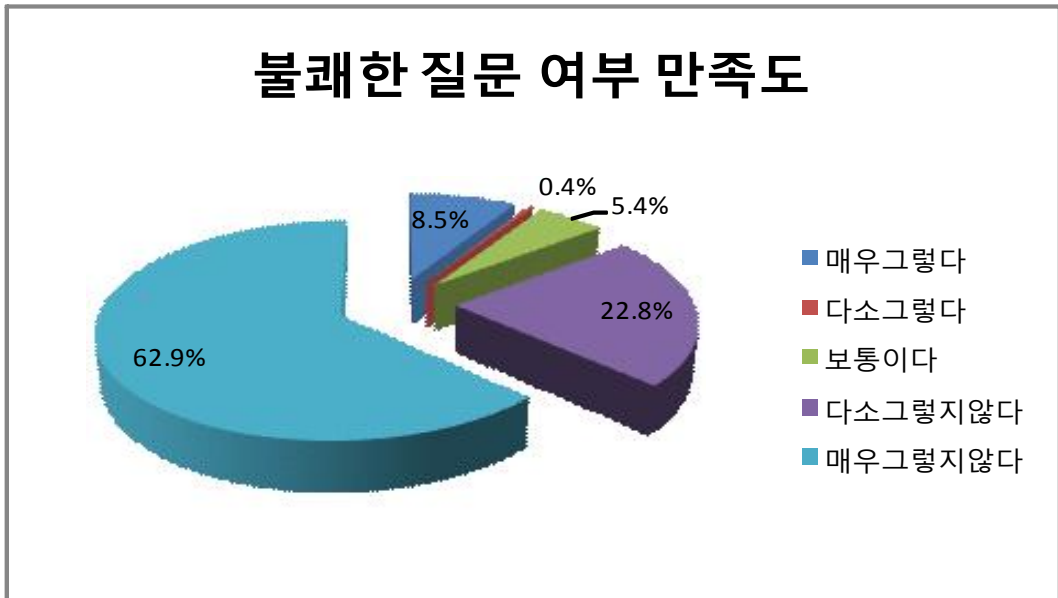
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	173	66.3
다소 그렇다	64	24.5
보통이다	23	8.8
다소 그렇지 않다	1	0.4
매우 그렇지 않다	0	0
계	261	100

결측값 (N=1)

### 17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇지 않다’ 62.9%(163명), ‘다소 그렇지 않다’ 22.8%(59명)순으로 조사되어 응답자의 85.7%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

[그림24] 불쾌한 질문 여부 만족도



[표30] 불쾌한 질문 여부 만족도

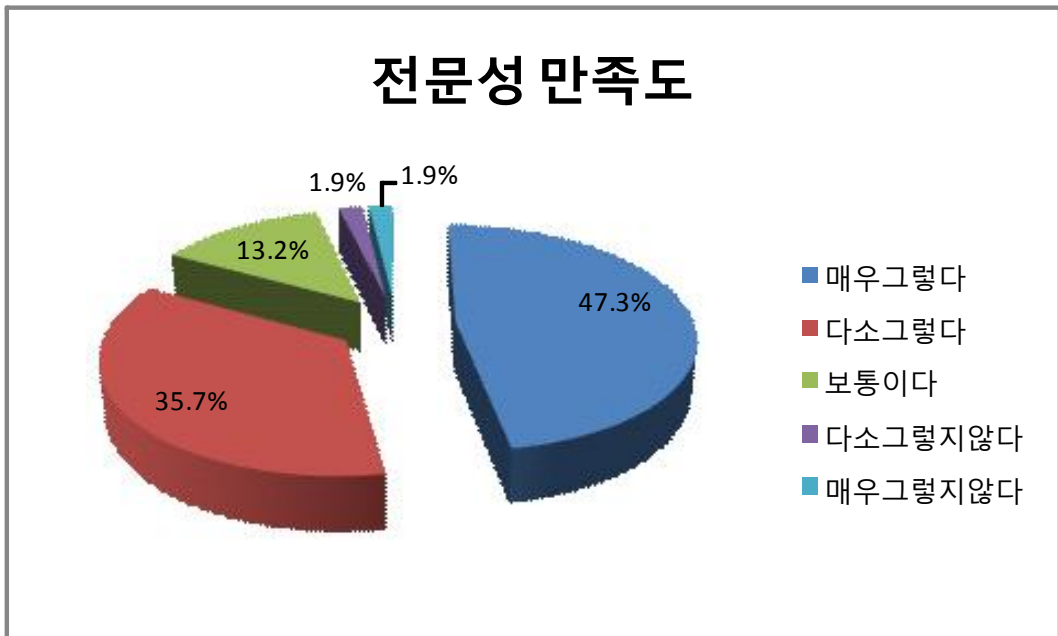
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	22	8.5
다소 그렇다	1	0.4
보통이다	14	5.4
다소 그렇지 않다	59	22.8
매우 그렇지 않다	163	62.9
계	259	100

결측값 (N=3)

### 18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 47.3%(122명), ‘다소 그렇다’ 35.7%(92명)로 긍정적인 응답이 83.0%로 조사되었다.

[그림25] 전문성 만족도



[표31] 전문성 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	122	47.3
다소 그렇다	92	35.7
보통이다	34	13.2
다소 그렇지 않다	5	1.9
매우 그렇지 않다	5	1.9
계	258	100

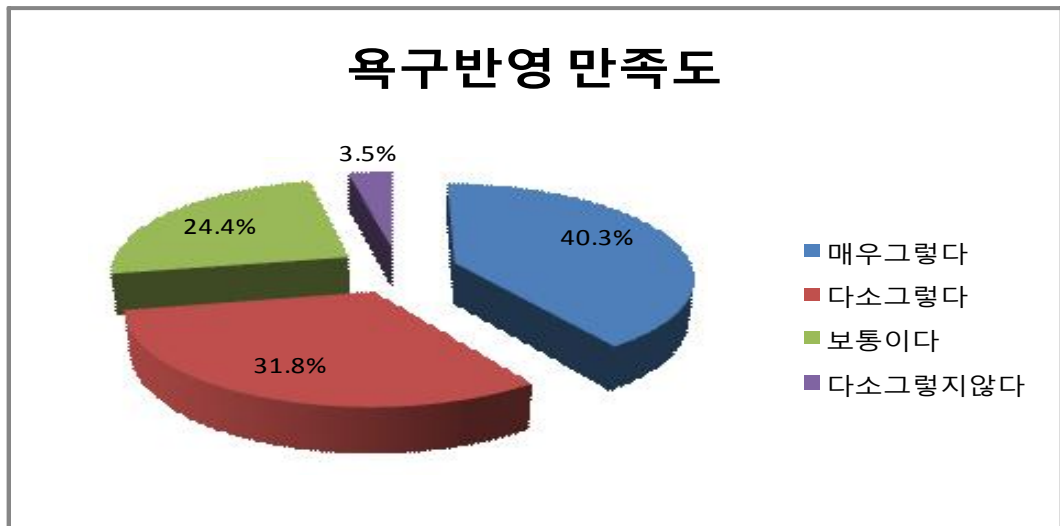
결측값 (N=4)

## ■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

### 19) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 40.3%(104명), ‘다소 그렇다’ 31.8%(82명), ‘보통이다’ 24.4%(63명)로 나타났다.

[그림26] 욕구반영 만족도



[표32] 욕구반영 만족도

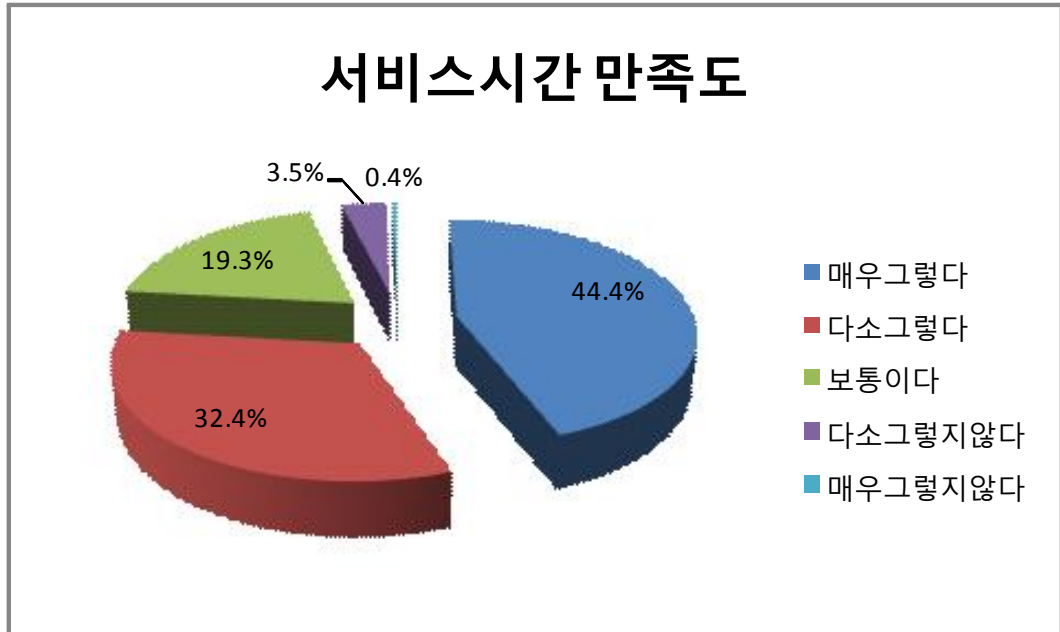
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	104	40.3
다소 그렇다	82	31.8
보통이다	63	24.4
다소 그렇지 않다	9	3.5
매우 그렇지 않다	0	0
계	258	100

결측값 (N=4)

## 20) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 44.4%(115명), ‘다소 그렇다’ 32.5%(84명), ‘보통이다’ 19.3%(50명)로 조사되었다.

[그림27] 서비스시간 만족도



[표33] 서비스시간 만족도

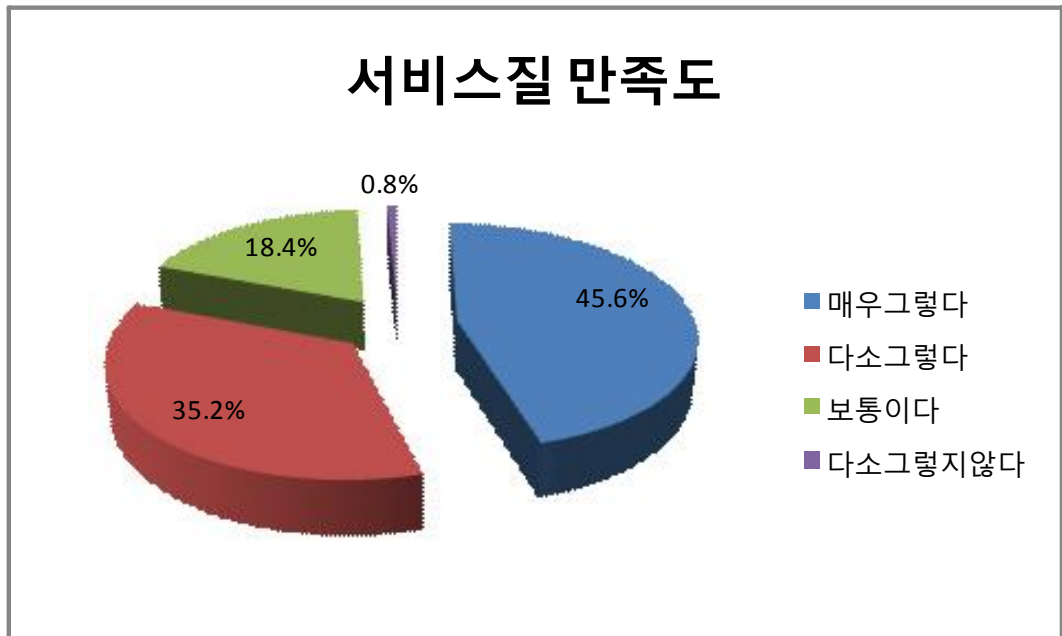
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	115	44.4
다소 그렇다	84	32.4
보통이다	50	19.3
다소 그렇지 않다	9	3.5
매우 그렇지 않다	1	0.4
계	259	100

결측값 (N=3)

## 21) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.6%(119명), ‘다소 그렇다’ 35.2%(92명), ‘보통이다’ 18.4%(48명)로 나타났다.

[그림28] 서비스 질 만족도



[표34] 서비스 질 만족도

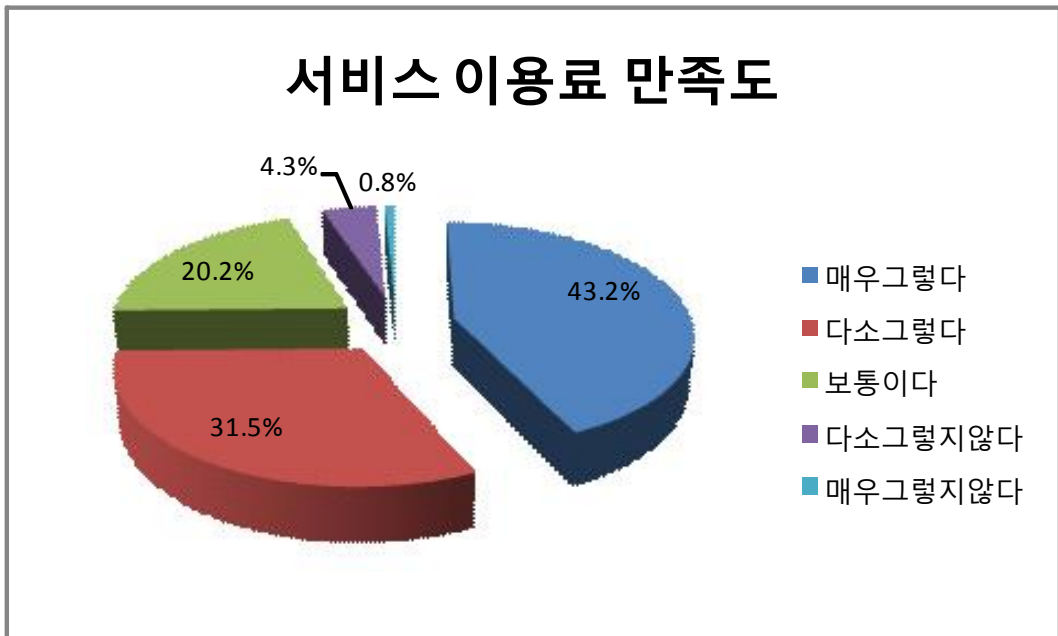
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	119	45.6
다소 그렇다	92	35.2
보통이다	48	18.4
다소 그렇지 않다	2	0.8
매우 그렇지 않다	0	0
계	261	100

결측값 (N=1)

### 22) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 43.2%(111명), ‘다소 그렇다’ 31.5%(81명)로 응답자의 74.7%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

[그림29] 서비스 이용료 만족도



[표35] 서비스 이용료 만족도

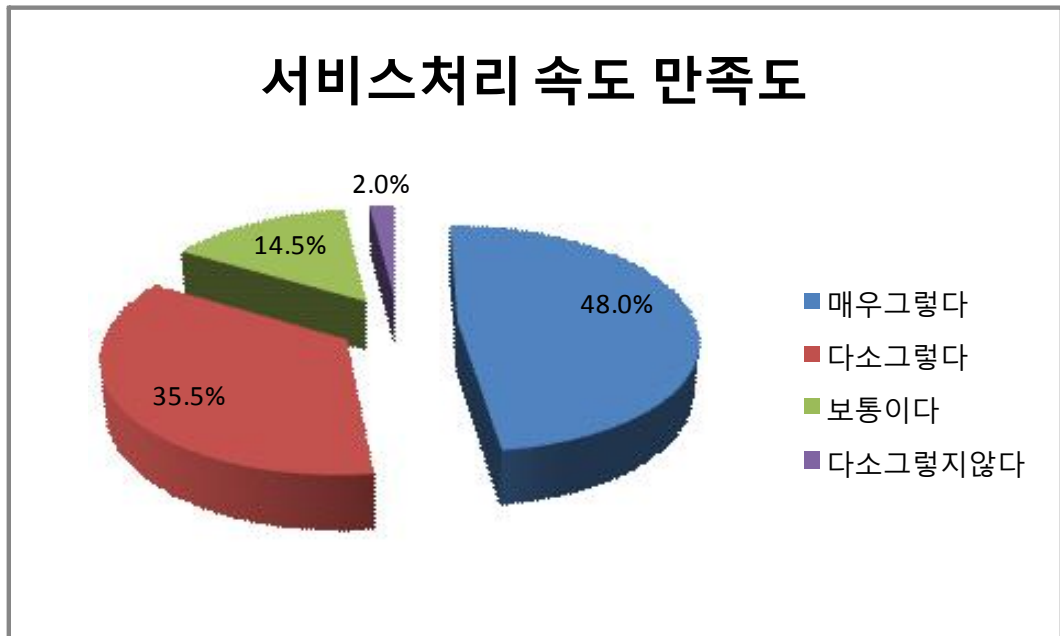
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	111	43.2
다소 그렇다	81	31.5
보통이다	52	20.2
다소 그렇지 않다	11	4.3
매우 그렇지 않다	2	0.8
계	257	100

결측값 (N=5)

### 23) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력하니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 48.0%(123명), ‘다소 그렇다’ 35.5%(91명)로 조사되었다.

[그림30] 서비스처리 속도 만족도



[표36] 서비스처리 속도 만족도

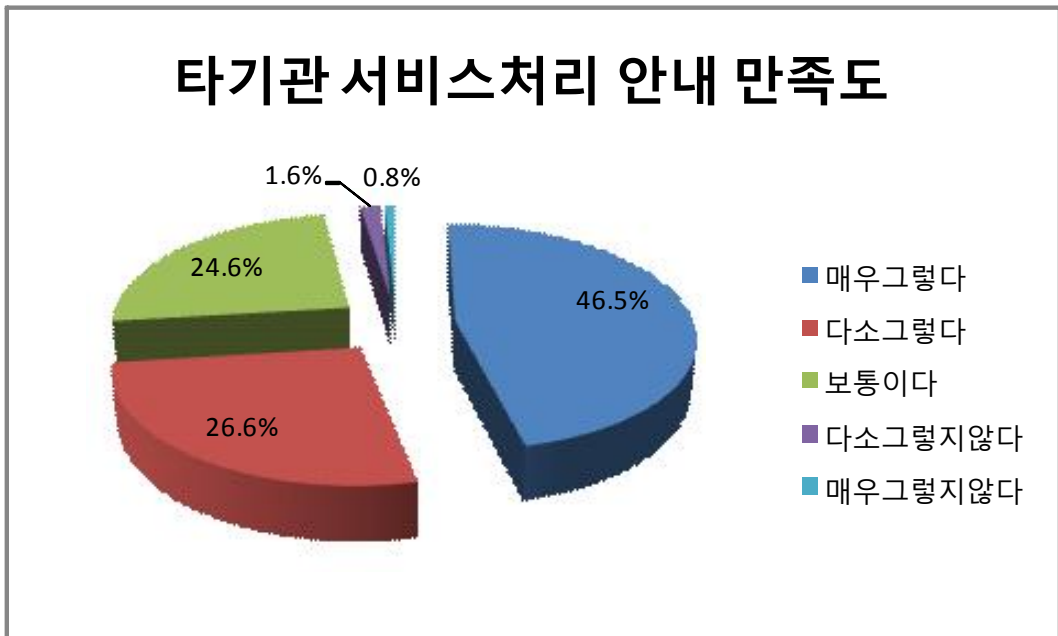
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	123	48.0
다소 그렇다	91	35.5
보통이다	37	14.5
다소 그렇지 않다	5	2.0
매우 그렇지 않다	0	0
계	256	100

결측값 (N=6)

24) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 46.5%(119명), ‘다소 그렇다’ 26.5%(68명), ‘보통이다’ 24.6%(63명)로 나타났다.

[그림31] 타기관 서비스처리 안내 만족도



[표37] 타기관 서비스처리 안내 만족도

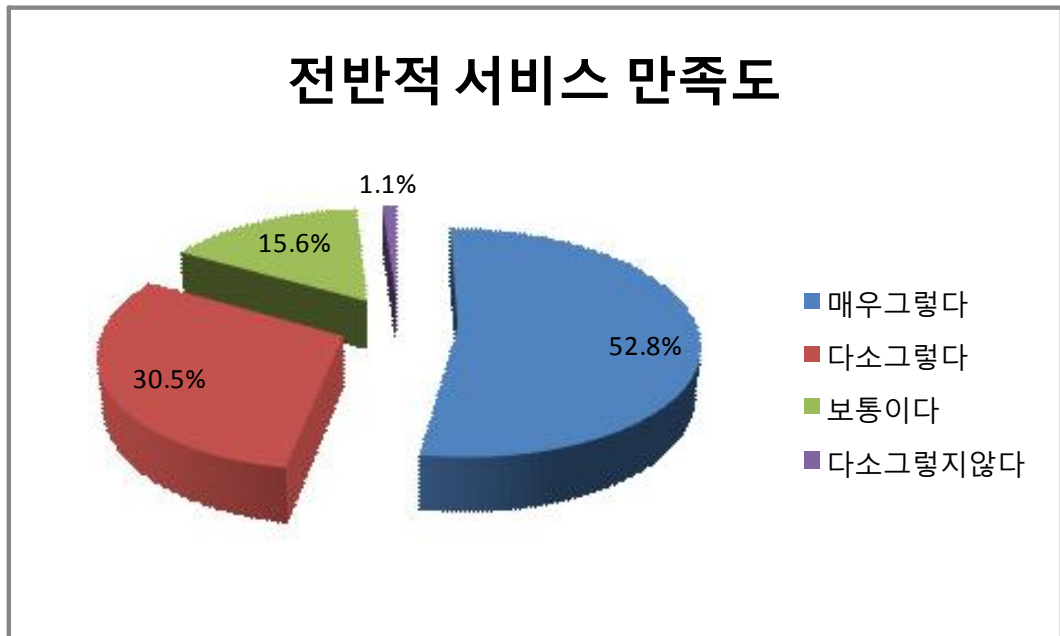
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	119	46.5
다소 그렇다	68	26.5
보통이다	63	24.6
다소 그렇지 않다	4	1.6
매우 그렇지 않다	2	0.8
계	256	100

결측값 (N=6)

## 25) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.7%(138명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(80명)로 83.2%가 긍정적으로 응답하였다.

[그림32] 전반적 서비스 만족도



[표38] 전반적 서비스 만족도

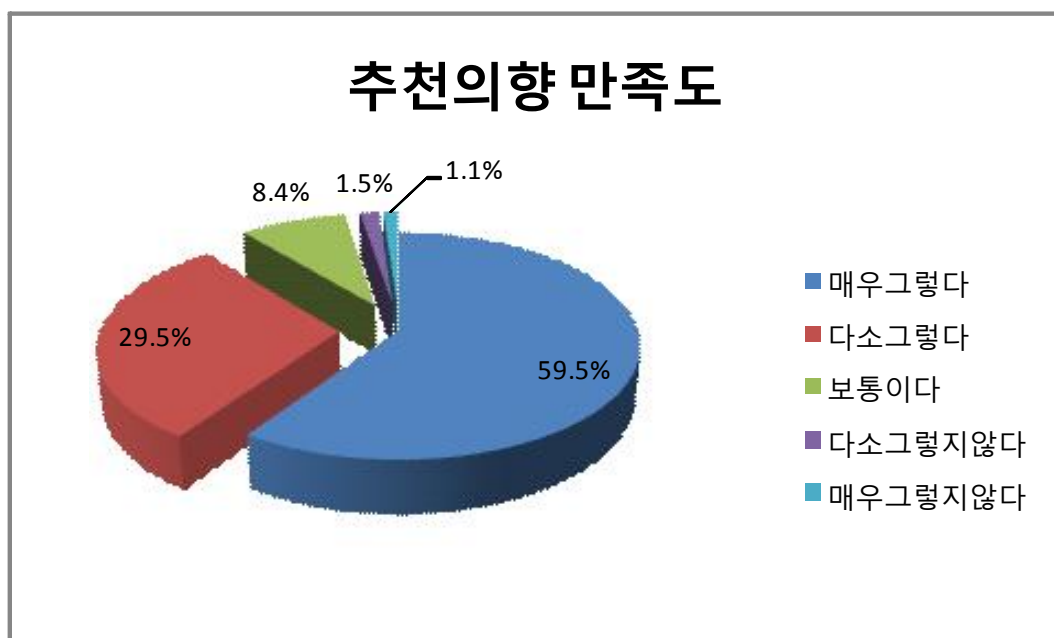
구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	138	52.7
다소 그렇다	80	30.5
보통이다	41	15.7
다소 그렇지 않다	3	1.1
매우 그렇지 않다	0	0
계	262	100

결측값 (N=0)

## 26) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.5%(155명), ‘다소 그렇다’ 29.5%(77명)로 조사되어 긍정적인 응답이 88.9%로 나타났다.

[그림33] 추천의향



[표39] 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
매우 그렇다	155	59.5
다소 그렇다	77	29.5
보통이다	22	8.4
다소 그렇지 않다	4	1.5
매우 그렇지 않다	3	1.1
계	261	100

결측값 (N=1)

### 3. 이용인 만족도 조사 건의사항

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

#### ■ 치료 서비스 관련

- ① 치료서비스 시설, 인력 확충으로 서비스 확대
- ② 프로그램일정 문자 통보
- ③ 연령 제한 치료서비스 연령제한 완화

#### ■ 프로그램 개설 및 확대 관련

- ① 성인 프로그램 대상자 프로그램 확대(2건)
- ② 가족(부모, 형제)프로그램 확대
- ③ 주말프로그램 확대(영유아 프로그램 등)
- ④ 초등 고학년 및 중고생 방과후 프로그램 확대 개설
- ⑤ 밀반찬 서비스 시 반찬량을 늘려주세요(3건)

#### ■ 시설·운영 관련

- ① 냉 난방기(선풍기, 히터등) 수리
- ② 재등록 시스템 마련(현재시행되고 있으나 정보전달 미흡)
- ③ 별관 수치료실 주차장 확보 및 주차장 비막이 설치 건의

#### ■ 직원 칭찬 사항

- ① 프로그램 운영 칭찬(신나는 토요일, 특수체육)
- ② 치료 서비스 칭찬(물리치료 4건)
- ③ 우수직원 추천(3건)

2013년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

---

# 요약 및 제언

---

남동강애인종합복지관



### Ⅲ. 요약 및 제언

#### 1. 만족도조사 요약

본 조사는 2013년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 선정하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객총 358명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 262부를 통계 분석하였다.

본 연구의 조사 도구인 만족도설문지는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

#### 1) 응답자의 일반적인 사항

##### ■ 인구사회학적 특성 ■

응답자의 성별 분포는 ‘남자’ 60.8%(158명), ‘여자’ 39.2%(102명)로 조사되어 남성의 비율이 다소 높은 것으로 나타났다.

연령분포를 보면 ‘30대미만’이 29.5%(77명), ‘10대 미만’이 24.1%(63명), ‘20대 미만’이 17.7%(46명) 순으로 나타났다.

경제수준을 살펴보면 ‘비수급자’는 70.1%(178명)이며, ‘국민기초생활보장법 수급자’는 20.1%(51명), 차상위 가구 7.1%(18명)으로 ‘비수급자’가정이 압도적으로 많은 것으로 조사되었다.

거주지 분포는 ‘남동구’ 77.2%(200명), ‘인천광역시 타지역’ 11.2%(29명), ‘타 시도’ 11.6%(30명)으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

이용인과 응답자와의 관계는 ‘부모’ 65.1%(170명), ‘본인’ 29.7%(77명)로 나타났다.

### ■ 장애관련 특성 ■

응답자의 주장애유형 분포는 ‘지적장애’ 47.1%(123명), ‘지체장애’ 21.1%(55명), ‘자폐성장애’ 12.3%(32명)로 나타났다. 조사결과 ‘지적장애인의 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

장애등급은 ‘2급’이 36.3%(85명), ‘1급’이 32.1%(75명), ‘3급’ 26.9%(63명)로 중증 장애인에 해당하는 1·2·3급 장애인이 95.3%로 해마다 높은 비율을 보이고 있다.

## 2) 만족도 조사 결과

총26개 문항으로 실시된 만족도 조사는 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별 만족도 평균은 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.54점으로 가장 높게 나타났고, ‘서비스’에 대한 만족도가 4.23점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.09점으로 조사되었다.

### ■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 47.9%(124명), ‘다소 그렇다’ 34.4%(89명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리됩니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 53.9%(141명), ‘다소 그렇다’ 33.0%(86명) 순으로 나타나 87.0%가 화장실이 청결한편이라고 응답하였다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 42.8%(110명), ‘다소 그렇다’ 28.4%(73명)로 조사되어 71.2%가 긍정적으로 응답하였다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 “매우 그렇다” 45.5%(117

명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(67명)로 71.6%가 긍정적으로 응답하였다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 50.8%(173명), ‘다소 그렇다’ 29.6%(77명)로 조사되어 전체 응답자의 80.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘복지관까지 들어오는 길의 상태(도로 폭, 도로상태 등)는 통행하기 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 38.2%(99명), ‘다소 그렇다’ 25.5%(66명)로 63.7%가 긍정적인 만족도를 보이고 있다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 33.2%(83명), ‘다소 그렇다’ 21.2%(53명)순으로 응답자의 54.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 38.3%(98명), ‘다소 그렇다’ 30.9%(79명), ‘보통이다’ 27.0%(69명)로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.7%(116명), ‘다소 그렇다’ 29.1%(74명)로 나타나 74.8%가 긍정적으로 응답하였다.

### ■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 67.6%(177명), ‘다소 그렇다’ 27.1%(41명)로 94.7%가 긍정적으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 67.3%(175명), ‘다소 그렇다’ 26.9%(70명) 조사되었다. 전체 응답자 중 94.2%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.1%(177명), ‘다소 그렇다’ 25.0%(65명)로 조사되어 전체 응답자의 90.9%가 긍정적으로 답하였음을 알 수 있다. 금번 질문에서 최소값이 보통으로 나타나 부정적인 응답이 예년과 비교해 많이 낮았다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.7%(180명), ‘다소 그렇다’ 23.7%(62명)로 나타났다. 전체 응답자 중 92.4%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘귀하의 담당직원은 귀하가 궁금해하는 사항에 대해 충분히 설명합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 67.9%(178명), ‘다소 그렇다’ 23.7%(62명)로 응답자의 91.6%가 긍정적인 응답을 하였다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 65.1%(170명), ‘다소 그렇다’ 24.2%(63명)로 응답하였다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 66.3%(173명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(64명) 순으로 긍정적인 응답이 90.8%로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇지 않다’ 62.9%(163명), ‘다소 그렇지 않다’ 22.8%(59명)순으로 조사되어 응답자의 85.7%가 직원의 불쾌한 질문을 하지 않는 것으로 응답하였다.

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 47.3%(122명), ‘다소 그렇다’ 35.7%(92명)로 긍정적인 응답이 83.0%로 조사되었다.

### ■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 불만을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 40.3%(104명), ‘다소 그렇다’ 31.8%(82명), ‘보통이다’ 24.4%(63명)로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 44.4%(115명), ‘다소 그렇다’ 32.5%(84명), ‘보통이다’ 19.3%(50명)로 조사되었다.

‘현재 이용하는 프로그램의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 45.6%(119명), ‘다소 그렇다’ 35.2%(92명), ‘보통이다’ 18.4%(48명)로 나타났다.

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 43.2%(111명), ‘다소 그렇다’ 31.5%(81명)로 응답자의 74.7%가 긍정적인 응답을 한 것으로 나타났다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 48.0%(123명), ‘다소 그렇다’ 35.5%(91명)로 조사되었다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 46.5%(119명), ‘다소 그렇다’ 26.5%(68명), ‘보통이다’ 24.6%(63명)로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.7%(138명), ‘다소 그렇다’ 30.5%(80명)로 83.2%가 긍정적으로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.4%(155명), ‘다소 그렇다’ 29.5%(77명)로 조사되어 긍정적인 응답이 88.9%로 나타났다.

## 2. 제언

금번 이용인 만족도 및 욕구조사의 결과는 직원 및 서비스 부분의 만족도는 예년과 비슷 하였으나 시설 부분은 다소 낮았다. 현재 복지관 주변의 지하철 공사로 인해 통행의 불편이나 환경의 어수선했음, 극심한 교통체증 등 여러 가지 불편한점이 복지관 이용과 관련한 불만족한 사항들로 나타나지 않았을까 하는 추측을 할 수 있다. 진입로의 통행상태나 교통편의의 만족도가 해가 갈수록 낮아지는 점이 이를 반영한다고 추측하고 있다. 향후 2~3년간 공사진행이 계속 될 예정이어서 당분간 이부분은 감수해야할 부분이다.

직원부분의 만족도는 최소값이 ‘보통’이나 ‘조금 그렇지 않다’ 로 나타는 문항이 많아 다소 높아져 이용인에 대한 종사자 교육 효과가 조금씩 나타나는 것으로 추측된다.

서비스부분의 만족도 역시 예년과 대동소이한 결과로 나타났다. 만족도 및 욕구조사를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

### 1) 프로그램 개설 및 확대관련

- 서술형에서 나타난 다양한 대상자들의 프로그램 개설 및 확대관련 건의사항에 따라 기존 방과후 프로그램을 대신할 새로운 방과후 프로그램을 개설 해야 할 것이다. 방과후 프로그램은 2년주기로 새로운 내용으로 변경하여 진행하면 자체 만족도 조사결과 만족도도 높고 반복되는 프로그램 때문에 나타나는 문제점도 개선될수 있을 것이다. 프로그램은 5개년 계획에 따른 생태관련 프로그램과 더불어 체육관련 욕구를 반영하여 체육활동 프로그램 등 2가지를 내용변경하여 신규개설해 중·장기 계획과 욕구반영을 동시에 만족할수 있도록 해야 할 것이다. 가족 관련 프로그램과 관련해서는 간담회를 통해 의견을 세부 조율하여 프로그램을 개설하는 방향으로 해야할 것으로 보인다.

### 2) 시설·운영관련

- 복지관뿐만 아니라 지역적 특성상 주차공간이 많이 부족한 실정이다. 복지관이 확보한 주차면수에 비해 이용인의 자가이용률이 높아 불만족한 상황이나 건의사항이 지속적으로 나타나는 바 공영주차장을 할애하는 방안을 협의해야

할 것이다. 시설장비의 고장이 발생하면 수리업체의 신속한 선정과 시공으로 고장발생으로 인한 민원을 최소화 해야 할 것이다. 재등록 시스템과 관련하여 몇 년 전부터 시행하고 있으나 정보전달이 미흡하여 나타난 문제이므로 이와 관련한 홍보물을 지속적으로 게시해야 할 것으로 보인다.

### 3) 치료서비스 관련

- 장애인복지관의 딜레마 중 하나인 대기자의 욕구와 치료서비스 이용자욕구 간의 상반된 의견은 복지관 치료서비스의 운영방향을 어렵게 하고 있다. 이와 관련해서 두 계층간의 논의를 공개적으로 진행하여 치료기간 의견을 수렴하는것도 한가지 방법일 수 있겠다.

프로그램일정과 문자통보와 관련하여서는 월별계획안은 가정통신문등의 지면 안내와 더불어 비정기적 일정의 경우 복지관 발신 문자서비스를 이용하여 일정이 전달 될수 있도록 해야 할 것이다.

마지막으로 연령 제한 치료서비스는 각복지관별 치료시설이나 장비배치가 상이하므로 연령에 알맞은 타기관의 안내 등의 부차적인 방법으로 정보를 제공해야 할 것이다.

## 3.조사를 마치며

금년부터 새로운 복지관 중·장기 발전 5개년 계획에 따라 새로운 계획과 사업의 진행이 이루어지고 있다. 작년 욕구조사를 바탕으로 5개년 계획에 의견을 개진하였으며 상당부분 계획에 포함되었다. 짧은 시간으로 인해 이에대한 만족도나 의견 등은 아직 확실하게 나타나고 있지 않지만, 차기년도에 조사를 통해 만족도 등을 파악하고 필요한 부분은 수정·보완 할 수 있도록 해야 할 것이다. 향후 더 좋은 고객만족의 경험이 복지관의 발전과 지속가능한 운영이 될 수 있도록 더욱 매진해야 할 것이다.



## 2013년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2013-9

- 발행일 : 2013년 12월
- 발행인 : 서 현 정
- 편집인 : 임 중 수
- 주 소 : (405-868) 인천광역시 남동구 만수6동 1007번지
- 대표전화 : 032) 472-4004    팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : [www.ndjb.or.kr](http://www.ndjb.or.kr)