

양천장애인종합복지관 이용자 및 직원 만족도 조사결과

연구진

책임연구원

강 희 설(성공회대학교 사회복지연구소 연구위원)

연구보조원

김 병 인(성공회대학교 일반대학원 사회복지학과 석사과정)

김 성 철(성공회대학교 일반대학원 사회복지학과 석사과정)

2010. 12

양 천 장 애 인 종 합 복 지 관
성공회대학교 부설 사회복지연구소

이 보고서는 양천장애인종합복지관에서 성공회대학교 부설 사회복지연구소에 의뢰한 '양천장애인종합복지관 이용자 및 직원 만족도 조사'에 대한 연구결과 보고서이며, 양천장애인종합복지관의 공식적인 의견과 다를 수 있습니다.

목 차 (1안)

제1장 서론 1

- 1. 연구 필요성 1
- 2. 연구 목적 2

제2장 양천장애인종합복지관 현황 3

- 1. 설립목적과 운영방침 3
- 2. 서비스 내용과 공급자원 4
 - 1) 서비스 내용 4
 - 2) 공급자원 현황 6
- 3. 서비스 이용자 7
 - 1) 서비스 이용 연인원 총괄 7
 - 2) 현재 이용자 9

제3장 이용자 만족도조사 진행 평가 11

- 1. 이용자 만족도조사 연차별 진행 경과 11
- 2. 이용자의 이용자 만족도조사 진행 의견 11
- 3. 직원의 이용자 만족도조사 진행 의견 11

제4장 연구방법 11

- 1. 설문도구 구성 11
 - 1) 설문의 종류 11
 - 3) 설문 구성내용 14
- 2. 이용자 만족도 조사방법 16
 - 1) 조사대상자 16
 - 2) 자료수집 방법 16
 - 3) 자료분석 방법 16
- 3. 직원 만족도 조사방법 16

- 1) 조사대상자 16
- 2) 자료수집 방법 16
- 3) 자료분석 방법 16

제5장 연구결과 17

- 1. 복지관 내 이용자 만족도 조사 결과 19
 - 1) 응답자의 인구 사회학적 특성 19
 - 2) 서비스 이용 현황 22
 - 3) 서비스 이용 전반에 대한 만족 23
 - 4) 프로그램 이용에 대한 평가 27
 - 5) 이용자의 권리 39
 - 6) 응답자의 건강과 생활만족도 41
- 2. 재가복지서비스 이용자 만족도 조사 결과 19
 - 1) 응답자의 인구 사회학적 특성 19
 - 2) 서비스 이용 현황 22
 - 3) 서비스 이용 전반에 대한 만족 23
 - 4) 프로그램 이용에 대한 평가 27
 - 5) 이용자의 권리 39
 - 6) 응답자의 건강과 생활만족도 41
- 3. 장애이통합보육지원센터 이용 기관 만족도 조사 결과 19
 - 1) 응답 기관의 특성 19
 - 2) 서비스 이용 현황 22
 - 3) 서비스 이용 전반에 대한 만족 23
 - 4) 프로그램 이용에 대한 평가 27
 - 6) 이용자의 권리 39
- 4. 후원·자원봉사자의 활동 만족도 조사 결과 19
 - 1) 응답자의 인구 사회학적 특성 19
 - 2) 후원 및 자원봉사 현황 22
 - 3) 후원 활동의 만족도 23
 - 4) 자원봉사 활동의 만족도 26

제1장 서론

1. 연구 필요성

불과 얼마 전까지만 하더라도 ‘고객’ 혹은 ‘소비자’라는 단어는 상품 구매를 촉진시키기 위한 마케팅(marketing) 전략으로 무한경쟁을 강조하는 시장에서 주로 사용되던 말이다. 그러나 최

2. 연구 목적

이상의 필요성을 기반으로 이번 연구에서는 장애인서비스 만족도 조사에서

5) 응답자의 건강과 생활만족도	41
5. 직원의 직무만족도 및 이용자 만족 예측 조사 결과	19
1) 응답자의 인구 사회학적 특성	19
2) 직원의 근로현황	22
3) 취업경로	23
4) 복리후생	26
5) 직장 만족도	27
6) 업무 만족도	39
7) 건강과 생활만족도	41
제5장 결론과 제언	44
1. 결론	44
2. 제언	46
참고문헌	44
부록	44

2장. 양천장애인종합복지관 현황

1. 운영목표와 중점 사업

1) 운영목표 및 방침

양천장애인종합복지관(이하 복지관)은 장애를 가진 사람들의 자립능력 향상과 생활하면서 겪게 되는 사회적·물리적 환경을 개선, 가능한 한 자신의 선택과 결정으로 삶을 영위할 수 있도록 지원하여 더불어 살아가는 아름다운 세상을 만들기 위해 2004년 10월에 설립되었다. 운영목표는 첫째, 이용자(고객)에게 신뢰받는 복지관, 둘째, 전문가(직원)의 꿈을 키워가는 복지관, 셋째, 장애인복지의 비전을 제시하는 복지관에 두고 있다.

운영방침은 첫째, 이용자와 함께 서비스 계획 및 제공, 둘째, 전문영역간의 팀 접근방식에 의한 서비스 제공, 셋째, 지역사회 다양한 자원들의 연계활동을 통한 협력체계 구축, 넷째, 복지관 시설개방 등 지역사회와 함께하는 서비스 제공, 다섯째, 복지전문가의 전문성으로 질적 운영, 여섯째, 복지행정의 간소화·표준화·체계화로 효율 경영을 방침으로 하고 있다.

2) 2010년 사업 주요계획

복지관의 2010년도 중점적인 사업 추진방향은 첫째, 가족기능향상 노력을 통한 당사자, 부모, 형제 역량강화, 둘째, 생애주기 맞춤형 교육지원 확대로 잠재능력 개발, 셋째, 장애극복을 위한 건강증진과 독립기능 향상 실현, 넷째, 장애인과 비장애인이 함께 사는 건강한 지역만들기, 다섯째, 장애인 직업능력개발을 통한 경제활동 지원, 여섯째, 장애인 사회참여 확대를 통한 생활안정, 자립실현에 두고 있다.

2010년도 중점 사업계획은 다음과 같다.

- ① 장애인 가족역량강화사업 확대
 - 성인생활언어, 성인교실 확대 및 청소년 프로그램 확대
 - 비장형제캠프, 가족상담, 언어활동 보호자 교육
- ② 장애아 통합보육지원센터 정착
 - 영·유아 조기진단 및 상담
 - 민간·가정보육시설 통합지원 확대
- ③ 장애인 운동/ 여가활동 서비스 지역사회로 연계 확대
 - 스포츠 동아리: 탁구, 등산, 게이트볼 신설
 - 찾아가는 운동교실: 신월보건지소, 목동문화체육센터, 양천문화체육센터

- ④ 재가복지서비스 사업 확대
 - +ONE하나 더 나누기 사업 실시
 - 가정 내 편의시설 지원, 지역사회 내 음식 나눔 참여 업체 개발
- ⑤ 장애인 인식개선사업 및 자원봉사자 관리 확대
 - 장애인식개선 문화공연, 홍보사업, 종교기관과 함께하는 장애바로알기 교육
 - 무(無)장애지역사회만들기 사업 실시
- ⑥ 장애인 바우처 제도 정착 및 확대
 - 치료바우처 확대: 치료바우처 인력지도, 슈퍼비전
 - 활동보조서비스 확대
- ⑦ 장애인 직업역량 강화
 - 공과사업단의 운영으로 직업역량 강화 및 자립지원
 - 재취업훈련을 통한 취업기회와 진로탐색생활훈련을 통한 진로 결정기회 제공
- ⑧ 종사자 전문성 향상 및 운영의 내실화
 - 종사자 전문성 향상: 관내교육 참여“ 직원으로서 갖추어야 할 소양교육, 강사초빙 전문 교육 등 진행
 - 워크숍 참가: 영역별 전문지식 · 정보를 습득하여 서비스 제공에 활용
- ⑨ 사업 평가의 시스템화
 - 이용자 만족도조사: 서비스이용에 따른 욕구 파악과 불만사항 등을 점검하여 차후 프로그램 운영에 반영
 - 업무개선 발표회: 외부 공모사업의 진행사항과 내용 등 복지서비스 발전을 위해 공유
- ⑩ 회계업무의 체계화
 - 회계업무 체계: 세입총괄, 자금배정, 지출담당을 지정하여 사업비의 흐름 원활

2. 서비스 현황

복지관은 2008년도부터 복지서비스 체계를 2TOP SYSTEM으로 전환하여 복지관 내방 중심의 재활치료에서 벗어나 복지관 방문이 어려운 지역으로 찾아가는 서비스 체계를 마련하였다. 따라서 복지관에서 제공하는 서비스(또는 프로그램)은 기존에 시행하고 있는 재활·치료서비스와 장애인식개선, 지역복지공동체 육성, 나눔문화 정착 등 찾아가는 서비스로 이원화 되었다. 2005년 제공되는 서비스가 68개 프로그램에서 2006년 88개 프로그램, 2007년 97개 프로그램, 2008년 174개 프로그램, 2009년 192개 프로그램, 2010년 250개 프로그램으로 꾸준히 증가하고 있다.

1) 팀별 서비스 내용

표 2. 복지관 특별 서비스 내용

영역	총무기획팀	가족지원팀	운동기능팀	직업지원팀	지역복지팀	재가복지팀	통합보육팀
서비 스 내 용	인사	상담, 진단	운동발달	직업상담, 진단	자원봉사	사례관리	영유아조기
	홍보	장애영아조기지원	작업치료	직업적응훈련	후원사업	플러스원	진단, 상담
	사무	놀이활동	수중운동	보호작업훈련	홍보사업	하나더나누기	민간가정보육
	회계	음악활동	체육활동	공과사업단	장애인식	결연후원	통합지원교사전문화
	식당	심리운동	재활운동실	직업공과훈련	개선사업	사랑나눔희망파트너	부모교육
	전기	미술활동	성인그룹활동	직업탐색	복지공동체	먹거리, 생활품지원	실무자 간담회
	설비	언어활동	보조도구	프로그램	사업	편의시설설치	통합보육상담
	차량	심리운동	센터	진로탐색	지역행사	주거환경개선	사업보고회
	청소	초등통합	성인스포츠	생활훈련	지역기관연계	이,미용서비스	장난감나눔방
	사업계획	청소년통합	동아리	취업		목욕서비스	
및 평가	성인교실		지원고용		휠체어지원		
	조사연구	계절학교		컴퓨터교육	무료건강검진		
	출판홍보	신나는 토요일			문화여행		
		가족나들이			지역문화행사		
		부모지원			여성장애인		
용		형제캠프			지원사업		
		가족잔치			헬퍼지원		
		치료바우처			활동보조지원		

2) 분야별 서비스 내용

(1) 가족지원사업

- 전 연령층 장애인과 가족의 욕구에 적합한 프로그램 개발, 시행
 - 생애주기별 서비스제공체계 구축
 - 가족역량 강화를 위한 지원서비스의 체계화
 - 가족 대상 사회재활 서비스 다양화
 - 역량강화 교육 커리큘럼 개발 적용
 - 장애아동재활바우처 확대실시에 따라 서비스 제공 유형의 이원화
 - 그룹·지역참여지원형, 개인집중지원형
 - 생애주기별 전문강사풀계
- 아동 지원프로그램 : 장애영아 우선지원 서비스, 놀이·언어·음악·미술·심리운동 등 심리재활서비스, 초등지원서비스, 초등계절학교
 - 청소년 지원프로그램 : 방과후 여가지원서비스, 놀토프로그램(신나는 토요일), 청소년

년계절학교, 청소년 음악활동, 청소년 미술활동

- 성인중도장애인 지원 프로그램 : 성인언어지원서비스(성인언어교실, 성인자조모임, 성인생활언어), 성인교실(건강증진, 정서지원, 취미지원프로그램), 성인음악활동
- 가족지원프로그램 : 가족나들이, 부모대학, 성인교육강좌, 비장애형제 놀이

(2) 운동기능 지원사업

- 성인 중도장애인을 위한 맞춤형 서비스 제공
- 지역사회 체육시설을 활용하여 장애인의 접근성 확대
- 레저 프로그램 개발을 통한 정서적 지원 강화

- 운동발달 : 운동기능진단, 아동운동발달, 성인운동발달, 찾아가는 운동교실
- 작업활동 : 아동작업활동, 감각통합활동, 성인작업활동
- 수중운동 : 아동수중운동, 모자수중운동, 성인수중운동, 개별수중운동, 운동처방, 비만청소년관리, 청소년 수중운동, 목동문화체육센터, 양천문화체육센터
- 체육활동 : 모자체육교실, 디딤체육교실, 청소년체육교실, 성인스트레칭, 성인스포츠교실, 탁구교실, 방과후 체육교실, 튼튼체육교실
- 재활운동실 : 재활운동, 운동지도, 나들이, 웃놀이대회, 간담회

(3) 직업지원사업

- 장기구직대기자의 사회참여와 경제활동지원을 위한 일자리 창출
- 지역 고용환경을 고려한 중증장애인 수익 창출형 외주작업단 운영
- 취업 취약계층인 여성장애인 일자리 지원을 위한 창업사업단 운영
- 장애청소년 조기 진로지원을 위한 전환교육 사업의 활성화
- 통합적인 직업지원 시스템 마련을 위한 자립생활 훈련 프로그램구축
- 욕구중심의 개별 맞춤형 교육 지원을 통한 효율성 증대

- 직업상담 : 직업상담, 구직상담
- 직업진단 및 평가 : 접수상담, 사회진단, 직업평가, 지원계획회의
- 직업적응훈련 : 작업훈련, 직업전훈련, 사회적응훈련, 특별활동, 지역사회참여활동, 과정평가, 부모교육, 과정상담(부모, 훈련생), 지원과정회의, 사례회의, 만족도조사, 자문활동
- 보호작업훈련 : 작업훈련, 직종훈련, 사회적응훈련, 특별활동, 교육활동, 지역사회참여활동, 과정평가부모교육(상담), 과정상담(부모, 훈련생), 지원과정회의, 사례회의,

만족도조사, 자문활동

- 공과사업단 : 외주공과사업단, 크린(방역)공과사업단
- 직업공과훈련 : 바리스타양성 창업과정, 크리닝공과훈련
- 직업탐색훈련 : 직업탐색프로그램 I, 직업탐색프로그램 II
- 학교연계사업 : 전환교육(3개교)
- 진로탐색생활훈련 : 사회적응훈련, 자립생활훈련, 진로탐색활동
- 지원고용 : 적합성회의, 취업알선, 현장훈련, 취업확정, 취업자지원, 취업자 모임
- 취업지원 : 취업전교육, 취업알선, 취업확정, 취업자지원, 업체개발활동, 사업체 관리, 고용인식 캠페인, 취업특강, 재취업 훈련
- 컴퓨터 교육 : 접수상담, 기초과정, 중급과정, 한글문서과정, 엑셀과정, 포토샵과정, 컴퓨터활용과정, 개별지도, 방문교육, 견학활동, 정보활용대회, 교육생상담, 만족도 조사, 정보활용대회
- 홈페이지운영

(4) 지역복지사업

- 지역주민을 대상으로 장애에 대한 긍정적이고 올바른 정보제공
- 양친구 복지공동체 만들기 및 장애인식개선 캠페인 확대
- 복지사업 파트너로의 지역자원개발
- 장애인 이해를 통한 자원봉사자, 후원자 개발
- 민관 파트너십을 통하여 복지사업의 시너지 효과 창출

- 자원봉사 : 자원봉사 개발 및 관리, 문화강좌, 교육, 간담회, 연수 등
- 후원사업 : 후원자개발, CMS 대상발굴, 후원금품 지원
- 장애인식개선사업 : 장애인식개선거리캠페인, 학교방문장애이해교육, 장애바로알기 교육, 찾아가는 장애이해교육 등
- 복지공동체사업 : 복지양친구만들기 업무협약식, 할인업체 개발, 양친소원저금통 보급 사업
- 지역복지홍보사업 : 지역복지사업 홍보, 지역방송과 함께하는 지역복지사업 홍보
- 지역행사 : 문화공연, 장애인의 날 행사, UCC 및 표어공모전, 사랑의 밤차 등
- 복지인프라구축사업 : 인력·정보·자원 인프라 개발 및 지원

(5) 재가복지사업

- 저소득장애인의 일상생활지원을 위한 사례관리 강화
- 중증장애인과 여성장애인의 사회참여를 위한 서비스지원 확대
- 장애인·비장애인이 함께하는 지역문화 향수 기회 제공
- 장애인 활동보조서비스의 질적 향상 및 제도권 밖의 장애인에 대한 서비스 지원

- 기초생활지원 : 상담, 먹거리, 생필품지원, 위생지원, +ONE 하나 더 나누기, 결연 후원
- 주거지원 : 가정 내 편의시설 설치, 주거환경 개선
- 문화·여가지원 : 여행, 노래자랑, 한가위 한마당 등
- 활동보조지원사업 : 활동보조인 교육 및 파견 등
- 헬퍼지원사업 : 2, 3급 장애인의 일상생활을 위한 헬퍼, 여성 장애인 홈헬퍼 파견

(6) 조사연구사업

- 복지관 서비스 질 향상을 위한 직원교육 강화
- 이용자 욕구에 부응한 사업계획을 위한 철저한 만족도 조사
- 각 분야별 업무능률 제고를 위한 연구 지원

- 이용자 만족도 조사
- 사례연구
- 직원교육 - 관내교육, 관외교육, 전체연수, 해외연수, 신입직원 교육

(7) 장애아통합보육사업

- 양친구 보육시설 장애아동, 일반아동 지원체계 제도화
- 장애인·장애위험군 아동을 위한 조기 중재 지원체계 확립
- 보육시설 종사자의 통합교육 수행력 최대화
- 일반아동 부모의 장애인식개선을 통한 지역사회 통합력 증진

- 영유아조기진단 및 상담 : 보육시설 영아발달체크, 순회진단
- 보육시설 통합보육 지원 : 민간·가정보육시설, 통합보육시설
- 교사전문화교육 : 준비기관교사교육, 정기교사교육, 보육시설전체 교사교육, 민간·가정 보육시설교사교육, 기관장교육, 교사모임
- 부모교육 : 부모아카데미, 아버지교육, 소그룹교육

- 장난감 나눔방: 장난감 대여

3. 이용자 현황

복지관의 서비스 이용자 현황은 실인원을 기준으로 2005년 1천782명, 2006년 2천224명, 2007년 2천291명, 2008년 3천506명, 2009년 6천070명으로 꾸준한 증가추세를 나타내고 있다. 2010년에는

구분	단위사업	이용 실인원	이용 인원
가족지원팀	상담 및 진단1(진단)	22	
	상담 및 진단2(상담)	18	
	영아조기지원	10	
	놀이활동		32
	음악활동	66	66
	심리운동	32	30
	미술활동	38	36
	언어활동	88	74
	초등통합지원	16	16
	청소년프로그램	50	49
	성인교실	104	136
	장애아동재활바우처		95
	가족지원 및 일반	48	
소계			
운동 기능팀	운동발달	38	20
	작업활동	28	27
	수중운동	90	58
	체육활동	97	82
	재활운동실	437	150
	성인그룹활동	28	28
	보조도구센터	5	
	성인스포츠동아리	61	
	양천장애인장기대회	100	
소계			
직업 지원팀	직업상담	20	
	직업진단	23	
	직업적응훈련	124	20
	보호작업훈련	98	17
	공과사업단	16	
	직업공과훈련	10	
	직업탐색프로그램	37	16
	직업탐색생활훈련	30	
	컴퓨터교육	54	31
	취업	20	
	지원고용	24	

	전환교육	22	
소계			
지역 복지팀	자원봉사		370
	후원		100
	복지양천만들기		42
소계			
재가 복지팀	가정생활지원	304	195
	주거환경개선	9	
	위생지원서비스	158	
	여가문화활동	155	
	헬퍼지원	66	
소계	활동보조지원	342	
통합보육지원센터	민간가정보육시설	23	23
	교사회의	26	26
	사회성 향상	14	14
소계			
합 계			

4. 직원 현황

2010년 복지관의 직원은 관장, 사무국장 각 1인을 포함하여 총 53명으로 구성되어 서비스를 제공하고 있다. 복지관의 조직 및 직원 현황은 다음의 그림 과 같다. 복지관의 조직은 2개의 위원회(운영위원회, 안시위원회)와 1개의 이용자 대표회의 그리고 7개 팀으로 구성되어 있다. 특히, 이용자대표회의는 이용자들의 건의사항이나 제안, 불만사항에 대해 함께 논의하고 대책을 만들어가는 역할을 하고 있다. 이용자대표회의의 구성은 이용자 대표들과 부모대표들, 자원봉사자 대표들, 관장, 국장, 각 팀별 팀장 등으로 이루어져 있다.

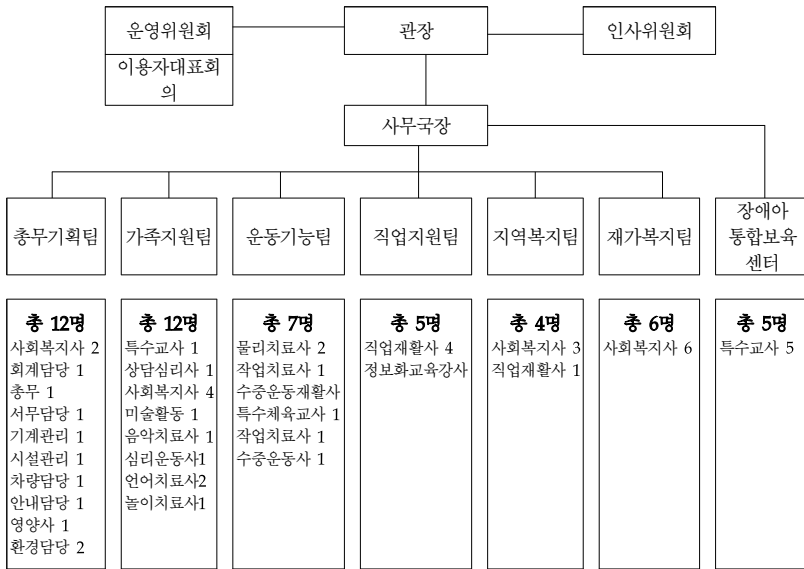


그림 1. 복지관의 조직 및 직원 현황

제3장 연구방법

1. 설문도구 구성

1) 설문도구

사회복지영역에서 이용자의 만족도에 대한 평가가 일반화되기 시작한 때는 1999년 이후부터 라고 할 수 있다. 1999년에 사회복지시설에 대한 1차 평가가 이루어지면서, 시설평가 항목복지관과의 비교, 기타 건의사항 등의 항목을 추가하게 되었다.

2) 설문 구성내용

(1) 설문도구 구성의 원칙

문헌연구와 초점 집단 면접, 연구팀 회의를 통해 설문도구 구성을 위한 원칙을 마련하였다. 첫째는 경험보고형식의 개별 질문(individual reports of patient experiences)을 통해 이용자의 구체적 경험에 기반 한 만족도 평가를 실시한다는 것이다. 또 설문의 구성방식도 이용자가 복지관을 이용하게 되는 시간적 순서대로 배치한다는 원칙을 정하였다. 둘째는 응답편향을 최소화하기 위해 중간값이 없는 가치판단(만족 vs 불만족)을 원칙으로 하였다. 기존 만족도 조사에서 흔히 볼 수 있는 5점 척도 대신 '보통'을 삭제한 4점 척도로 구성하였다.

셋째는 응답자의 부담을 최소화하면서도 응답결과를 최대화할 수 있는 짧은 문장과 적은 질문항목으로 구성할 것을 원칙으로 하였다. 하나의 질문 항목에서 이용자의 객관적 need와 need에 대한 서비스 제공 여부와 제공된 서비스에 대한 만족도를 동시에 함축할 수 있는 문장으로 구성하도록 연구하였다. 예를 들어 "접수과정에서 귀하가 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 충분한 설명을 들었습니까?"라는 질문에는 접수과정에서 궁금한 것이 있을 때는 객관적 need에 해당되고, 설명을 들었는가는 need에 대한 서비스 제공 여부에 해당된다. 다음으로 "매우 충분히 들었다", "충분히 들었다", "불충분하게 들었다", "매우 불충분하게 들었다"는 4점 척도에 의한 응답은 제공된 서비스에 대한 만족도를 나타내게 된다. 넷째는 설문과정에서도 응답자의 권리를 보장하는 원칙이다. 즉 각 설문문항에 대해 응답을 원하지 않는 경우 '응답 거부' 할 수 있음을 미리 알려주고, 응답 거부를 수용하는 방식이다.

(2) 설문내용

이상의 설문도구 구성 원칙에 입각하여 제작된 설문지의 내용은 다음과 같고, 자세한 내용은 부록에 부쳤다.

구 분	세부 내용
■ 복지관에 대한 인지	<ul style="list-style-type: none"> • 복지관에 대한 정보 인지 경로 • 복지관 이용을 결정하는데 해당 정보의 도움 정도
■ 접수, 진단과정에서의 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 접수과정(전화, 방문)에서 좋은 인상을 받았는지 여부 • 접수과정에서 충분한 설명을 들었는지 여부 • 진단과정에서의 욕구반영 정도
■ 복지관 이용 중의 경험	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 이용: <ul style="list-style-type: none"> - 이용하고 있는 프로그램의 주 당 이용 횟수, 1회 당 이용시간 - 주 당 이용 횟수 만족 정도 - 회 당 이용 시간 만족 정도 - 담당자의 전문성에 대한 만족 정도 - 담당자의 헌신성에 대한 만족 정도 - 이용자가 궁금해 하는 것에 대한 담당자의 설명 여부 - 주기적인 평가를 받고 있는지 여부 - 프로그램의 유익성 정도 • 복지관 시설 이용 <ul style="list-style-type: none"> - 복지관 내에서 이동하는데 불편함이 없는지 여부 - 복지관 내에서 사용하기 불편한 곳(것)이 있는지 여부 - 복지관 내에 이용자나 동행인의 휴식공간이 있는지 여부 - 복지관 내 시설 중 안전성이 우려되는 것이 있는지 여부 - 복지관 내 추가되어야 할 기구나 시설이 있는지 여부 • 이용자의 권리 <ul style="list-style-type: none"> - 불만이나 건의를 할 수 있는지 여부 - 불만이나 건의의 반영 정도 - 인권침해 여부 - 직원으로부터의 인권보장 정도
■ 복지관(프로그램) 이용 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 이용기간 제한에 대한 인지 <ul style="list-style-type: none"> - 이용기간에 제한이 있는지 여부 - 이용기간에 제한이 있음을 언제, 누구로부터 들었는지 • 종료시점의 적절성에 의견 • 종결과 관련한 담당자와의 상담 여부 • 종결 후 계획

2. 조사방법

1) 조사대상자

조사대상자는 현재 복지관 이용자 중에서 '최소한 1주일에 1회 이상 복지관을 이용하는 대상자'를 기준으로 설정하였다. 그 가정에 해당하는 실인원은 417명이고, 이용하는 프로그램 수는 23가지이다. 이 연구에서는 각 프로그램별로 이용인원 40% 이상을 조사하는 것을 목표로 하여, 대략 220명 정도를 조사대상자로 설계하였다. 각 프로그램별 이용인원 40% 정도를 정한 이유는 '설문조사'라는 조사방법의 한계로 인해 의사소통이 가능한 이용자만이 대상이 되기 때문이다.

2) 조사 일시 및 장소

조사기간은 ### 응답률이 낮을 경우 기간을 연장하기로 하였다. 조사 시간은 오전 9시 30분부터 5시 30분까지로 정하고, 연구진을 포함한 00명의 조사원이 복지관 층별로 배치되어 이용자와의 개별면접 방식으로 조사하였다.

3. 분석방법

조사원의 개별면접조사에 의해 수집된 자료 중 객관적 지표는 SPSS 12.0 통계패키지를 사용하여, 빈도분석, 교차분석, 평균비교 등의 방법으로 분석하였다.

제4장 연구결과

1. 복지관 내 이용자 만족도 조사 결과

1) 응답자의 인구 사회학적 특성

복지관 관내 서비스 이용자에 대한 만족도 조사에서 수거된 조사지는 총 230 개였으나 이 중에서 응답 내용이 부실한 11건을 제외한 총 219 명의 응답 결과를 분석하였다. 이들의 일반적인 특성은 다음 표와 같았다.

당사자의 사전 동의를 전제로 하기 때문에 전수 조사가 이루어진 것은 아니다. 따라서 지나친 일반화를 하기는 어렵지만 몇 가지 경향성을 추정해 볼 수 있다. 전반적으로 여성 이용자가 더 많고, 연령-소득수준-교육수준-수급유형 등 대부분 변수들의 분포를 고려하면 특정 계층에만 지나치게 치우치지 않는 것으로 추정된다. 복지관이 위치한 신정동 거주인의 응답이 가장 많았지만 타지역도 57명(26.0%)으로 적지 않다.

표 13. 관내 이용자 만족도 응답자들의 일반적 특성

성별	남	74	(33.8)	거주 지역	타 지역	57	(26.0)
	여	145	(66.2)		목동	34	(15.5)
연령군	무응답	14	(6.4)	신정동 지역	신정동	88	(40.2)
	18세 이하	55	(25.1)		신월동	35	(16.0)
	19-39세	39	(17.8)		무응답	5	(2.3)
	40-64세	94	(42.9)		①본인 독거	17	(7.8)
	65세 이상	17	(7.8)		②본인+배우자	18	(8.2)
교육 수준	초졸 이하	59	(26.9)	가구 형태	③본인+배우자+자녀	105	(48.0)
	중졸	15	(6.9)		④본인+자녀	12	(5.5)
	고졸	79	(36.1)		⑤본인+부모	19	(8.7)
	전문대졸	19	(8.7)		⑥본인+부모+형제	30	(13.7)
	대졸 이상	36	(16.4)		⑦본인+조부모	1	(0.5)
	기타	2	(0.9)		⑧기타	11	(5.0)
	무응답	9	(4.1)		무응답	6	(2.7)
	수급 여부	수급대상 아님	156		(71.2)	주거 상태	자가
조건부 수급권자		6	(2.7)	전세	63		(28.8)
수급권자		27	(12.3)	월세	16		(7.3)
기타		10	(4.6)	영구임대	16		(7.3)
무응답		20	(9.1)	기타	8		(3.7)
월평균 가구 소득	100만원미만	50	(22.8)	주거 형태	무응답	9	(4.1)
	100만원~199만원	45	(20.6)		단독	26	(11.9)
	200만원~299만원	35	(16.0)		다세대/빌라	59	(26.9)
	300만원~399만원	40	(18.3)		아파트	127	(58.0)
	400만원이상	28	(12.8)		기타	2	(0.9)
무응답	21	(9.6)	무응답	5	(2.3)		

2) 서비스 이용 현황

복지관 이용 당사자가 89명(40.6%)이었으나 부모(특히 모친)가 대신 응답한 경우가 90명(41.1%)으로 더 많았다. 58.9%가 처음 이런 조사를 접하였는데, 적절한 만족도 조사 주기를 1년 미만으로 답한 경우가 43.3%(22+73 명)로써 만족도 조사를 지금보다 더 자주 시행하기를 바라는 이용자들이 많았다. 조사 주기를 3개월 이내로 답한 응답자도 21 명이나 되었다.

일년 이하의 단기 경험자는 25.6%에 불과하여 장기 이용자가 많음을 알 수 있었으며, 일 주일에 2번 정도 방문하며 한 프로그램만 이용하는 응답자가 가장 많았다.

표 14. 만족도 조사관련 기본 항목들

항목	빈도	분율	항목	빈도	분율		
응답자와의 관계	본인	89	(40.6)	무응답	12	(5.5)	
	부	9	(4.1)	1년	56	(25.6)	
	모	90	(41.1)	이용 기간	2-3년	76	(34.7)
	기타	31	(14.2)	4-5년	48	(21.9)	
만족도 조사 경험	처음	129	(58.9)	6년 이상	27	(12.3)	
	2 회	50	(22.8)	무응답	8	(3.7)	
	≥3 회	35	(16.0)	월간 이용 일수	1-4 일	27	(12.3)
적절한 만족도 조사 주기	무응답	13	(5.9)	8일	84	(38.4)	
	1-5 개월	22	(10.0)	12-16일	51	(23.3)	
	6-11 개월	73	(33.3)	20일 이상	49	(22.4)	
	1년	109	(49.8)	무응답	9	(4.1)	
2-3년	2	(0.9)	이용 프로그램 수	1 개	105	(48.0)	
			2 개	71	(32.4)		
			3 개 이상	34	(15.5)		

3) 서비스 이용 전반에 대한 만족

복지관을 이용하게 된 경로는 이웃의 소개나 권유를 듣는 경우가 40.2%로 가장 많았다. 의외로 기타 항목에 속했던 '본인이 직접 적극적으로 알아보고 찾아온 경우'도 6.4%였다.

표 15. 복지관 이용 경로

이용 경로	명	(%)
① 복지관의 홍보물(소식지, 안내문 등)을 보고	23	(10.5)
② 지역매체(케이블TV 지역방송, 버류시장 등)를 보고	15	(6.9)
③ 이웃의 소개나 권유를 듣고	88	(40.2)
④ 동사무소 등 공공기관의 안내를 듣고	36	(16.4)
⑤ 복지관 직원이 전화 또는 가정방문을 해서	21	(9.6)
⑥ 직접 알아 봄	14	(6.4)
⑦ 기타	22	(10.1)

응답자들은 거의 모든 만족도 항목에 대해서 긍정 또는 매우 긍정에 속한 응답을 하였지만 전체적인 평균치를 5점 척도로 비교해보면 각 질문 항목들 사이에는 적지 않은 차이를 발견할 수 있었다. 접수-진단 과정에서의 경험에서는 '나의 욕구가 반영되었다'는 항목에 대해 상대적으로 부정적인 응답이 가장 많았다.

표 16. 접수-진단 과정에서의 경험

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다	무응답	이용자 평균	이용자 표준편차
처음 복지관 이용을 위해 전화(방문) 했을 때, 직원은 친절하게 대해주었다	4 (1.8)	1 (0.5)	29 (13.2)	89 (40.6)	92 (42.0)	4 (1.8)	4.228	0.837
복지관 이용 접수를 할 때, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 들었다	2 (0.9)	5 (2.3)	35 (16.0)	99 (45.2)	71 (32.4)	7 (3.2)	4.094	0.821
프로그램이나 서비스를 결정할 때, 나의 욕구가 반영되었다	5 (2.3)	12 (5.5)	45 (20.5)	94 (42.9)	56 (25.6)	7 (3.2)	3.868	0.950

복지관 내부의 시설과 설비에 대해서는 편리-청결 등의 일반적 항목들보다 이용자와 동행인이 대기하거나 설 공간에 대해 가장 낮은 점수가 나타났다. 이러한 응답 양상은 후술할 응답자들의 요구사항에서도 집중적으로 이 부분에 대한 문제제기가 있음을 통해서도 확인할 수 있다.

표 17. 복지관 내부의 시설과 설비 이용(1)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다	무응답	이용자 평균	이용자 표준편차
복지관 내의 시설은 이용하기 편리하게 되어 있다	5 (2.3)	9 (4.1)	30 (13.7)	113 (51.6)	59 (26.9)	3 (1.4)	3.981	0.889
복지관 내의 안내표시는 이해하기 쉽게 되어 있다	4 (1.8)	4 (1.8)	45 (20.5)	104 (47.5)	58 (26.5)	4 (1.8)	3.967	0.850
프로그램 활동 기자재는 기능, 작동에 문제가 없다	3 (1.4)	10 (4.6)	41 (18.7)	117 (53.4)	44 (20.1)	4 (1.8)	3.879	0.834
복지관 내부는 깨끗하고, 쾌적하다	5 (2.3)	13 (5.9)	43 (19.6)	101 (46.1)	52 (23.7)	5 (2.3)	3.850	0.938

표 18. 복지관 내부의 시설과 설비 이용(2)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다	무응답	이용자 평균	이용자 표준편차
복지관 내에 내가 마음 편히 설 수 있는 공간이 있다	6 (2.7)	28 (12.8)	54 (24.7)	83 (37.9)	45 (20.5)	3 (1.4)	3.616	1.041
나의 동행인이 마음 편히 대기할 만한 공간이 있다	7 (3.2)	27 (12.3)	60 (27.4)	83 (37.9)	37 (16.9)	5 (2.3)	3.542	1.023
복지관 내 시설과 설비들은 안전하다	4 (1.8)	6 (2.7)	46 (21.0)	116 (53.0)	44 (20.1)	3 (1.4)	3.880	0.827

이용자의 권리에 속한 항목들은 전반적으로 점수가 낮았다. 특히, 불만을 자유롭게 이야기하거나 건의 결과를 통보받았느냐는 항목에 대한 만족도 점수는 매우 낮았으며, 후술하겠지만 이런 부분들이 직원들의 자기 평가와 가장 큰 인식 상의 격차를 보이는 부분이었다.

표 19. 이용자의 권리

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다	무응답	이용자 평균	이용자 표준편차
복지관 이용에 대해 불만이 있을 때, 자유롭게 이야기 할 수 있다	10 (4.6)	20 (9.1)	74 (33.8)	81 (37.0)	22 (10.0)	12 (5.5)	3.411	0.971
내가 건의한 사항이 어떻게 반영되었는지 그 결과를 통보 받는다	13 (5.9)	35 (16.0)	67 (30.6)	62 (28.3)	16 (7.3)	26 (11.9)	3.171	1.039
나는 복지관 직원으로부터 존중받고 있다	5 (2.3)	10 (4.6)	54 (24.7)	101 (46.1)	38 (17.4)	11 (5.0)	3.755	0.891
복지관 내에서 나의 개인적인 정보가 누설되지 않고 잘 보호되고 있다	4 (1.8)	3 (1.4)	57 (26.0)	101 (46.1)	39 (17.8)	15 (6.8)	3.824	0.823

프로그램 종결 관련 항목들 중에서 현재 이용하는 프로그램이 끝난 후의 계획에 대해서는 유일하게 부정적인 의견이 더 많았다(평균인 3점보다 낮은 2.924점). 이는 현행 프로그램들이 이용자를 중심에 놓고 원활히 계획-조정-배치되지 않고 여전히 독립적으로 진행되는 프로그램에 이용자들이 거꾸로 맞추어 가야하는 상황을 반영하는 것으로 추정된다.

표 20. 프로그램 이용 종결 관련 항목

현재 사용하고 있는 프로그램은(가)...	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	아주 그렇다	무응답	이용자 평균	이용자 표준편차
이용기간이 제한되어 있다	9 (4.1)	14 (6.4)	30 (13.7)	92 (42.0)	67 (30.6)	7 (3.2)	3.915	1.050
끝난 후의 그 다음 계획이 준비되어 있다	24 (11.0)	59 (26.9)	55 (25.1)	53 (24.2)	19 (8.7)	9 (4.1)	2.924	1.163
끝나면 어떻게 할 것인지에 대해, 복지관 직원 또는 프로그램 담당자와 상담한다	22 (10.0)	49 (22.4)	38 (17.4)	70 (32.0)	34 (15.5)	6 (2.7)	3.211	1.254

“복지관 내에 현재 갖추어져 있는 시설 이외에 반드시 설치(구비)되어야 하는 것이 있습니까?”라는 질문에 대해 77명(35.2%)가 “있다”고 답하였다. 예를 들어, 보호자 대기 공간도 구비해야 하고 이용자 휴식 공간도 구비해야 한다는 2 가지 이상의 내용이 서술되어 있는 경우가 많아서 이를 복수응답으로 처리·정리한 결과는 다음 표와 같았다.

표 21. 새로 설치(구비)해야 할 시설들

보호자 대기 공간	13	(5.9)
이용자 휴식 공간	12	(5.5)
기구 및 시설 부족	11	(5.0)
어린이 놀이 시설 및 공간	9	(4.1)
주차 공간 협소	8	(3.7)
유아용 휠체어	3	(1.4)
기타	18	(8.2)

표 22. 새로 설치(구비)해야 할 시설들의 기타 의견들

- 냉방수준이 조절필요. 너무 덥다 / 선풍기 바람막이
- 매점과 운동실 대기하는 부모를 위한 컴퓨터 간단한 김밥 등을 파는 매점 / 은행 공동 발급기, 커피 시설 / 위탁 시설 / 지하 2층 의자 부족
- 복지관 내 안내판이 크게 있었으면 좋겠다 / 층마다 안내 게시판이 있었으면 좋겠다 / 점자 유도 블록
- 복지관 운행하는 차량이 있었으면 좋겠다 / 셔틀 버스
- 장난감 나눔방의 장난감 수리 보충
- 여자 화장실 비데 시설이 고장 잦다 / 화장실 기저귀 교체대 (너무 작은 아이 위주) / 화장실문이 빨리 닫힘

응답자들은 복지관의 사업들 중에서 여가 활동, 직업 재활, 저소득 장애가정에 대한 지원 등을 “가장 중요한 사업”으로 간주하고 있었다.

표 23. 복지관의 증점 사업

항목	빈도	분율
1) 나들이, 문화공연 등 여가활동 확대	91	(41.6)
2) 직업재활(직업훈련,취업지원등) 프로그램 확대	73	(33.3)
3) 장애 이해 교육을 통한 지역사회 인식개선	40	(18.3)
4) 가족지원 프로그램 확대	35	(16.0)
5) 가정 내 편의시설 설치 및 지원 확대	17	(7.8)
6) 저소득 장애가정을 위한 생활안정 서비스 확대	28	(12.8)
7) 활동보조인, 재활치료 바우처 등 사회 서비스 확대	65	(29.7)
8) 강사를 활용한 이용대기자 해소	53	(24.2)
9) 기타	13	(5.9)

표 24. 복지관의 증점 사업의 기타 의견들

- 단기보호 경조사 또는 여행 시 단기간 장애아를 맡길 곳 필요
- 선생님의 강의와 교육
- 식사 무료이면 좋겠다, 목욕횟수증가
- 영유아 지원
- 장소 여건 보충
- 전문적인 재활담당자가 있어서 설명도 하고 교육도 했으면
- 주차장
- 중단되지 않고 계속 되었으면

응답자들은 복지관을 이용하면서 도움이 된 것으로 정보 습득, 기능 회복, 낮은 경제적 부담 등을 주로 지적하고 있었다. 반면, 가족 관계의 개선이나 사실 상 가족의 몫에 해당되는 일상생활(외출 등) 지원에 대해서는 작은 작게 지적하고 있었다. 이는 현재의 복지관 사업이 당사자에게 직접 제공되는 프로그램에 초점을 맞추면서 상대적으로 가족에 대한 지원은 적었기 때문일 것으로 추정된다.

표 25. 복지관 이용으로 인한 도움

항목	빈도	분율
1) 복지에 관한 다양한 정보 습득	94	(42.9)
2) 신체적, 정서적 기능회복	88	(40.2)
3) 장애로 인한 심리적 불안 해소	48	(21.9)
4) 장애에 대한 가족의 수용과 관계성 증진	24	(11.0)
5) 타 기관 이용에 비해 경제적 부담 감소	72	(32.9)
6) 일상생활의 지원으로 외출이나 사회활동 증대	32	(14.6)
7) 여가활동 등 다양한 프로그램 이용을 통한 삶의 질 개선	57	(26.0)
8) 기타 (내용은 무응답)	3	(1.4)

현실적으로 가장 큰 개선 요구 사항은 프로그램 이용 기간의 제한을 푸는 것(45.2%)이었다. 또한 대기 시간이 긴 것에 대한 불만도 매우 높았다(41.1%).

표 26. 우선적으로 개선되기 바라는 것

항목	빈도	분율
프로그램 이용 기간의 제한	99	(45.2)
프로그램의 다양성 부족	55	(25.1)
복지관 이용 대기 기간	90	(41.1)
대중교통, 접근이용의 불편	32	(14.6)
시설이 좁고 불편 (주차장, 프로그램실 등)	42	(19.2)
프로그램의 홍보부족, 정보제공부족	12	(5.5)
접수처리, 등록, 환불 등 행정의 불편	3	(1.4)
담당직원의 자질 부족, 전문성 문제	15	(6.9)
서비스의 참여기회 및 지원범위 확대	45	(20.6)
기타	20	(9.1)

기타 의견들 중에 답가지로 제시한 모든 항목들이 다 우선 개선되어야 한다는 비판적 입장을 표명한 응답자로 8명이나 되었다. 셔틀버스 운행도 혼한 기타 의견에 속하였다.

표 27. 우선적으로 개선되기 바라는 것의 기타 의견들

모두 다 : 총 8건
셔틀버스 운행 : 총 3 건
청소 / 화장실 청소, 미약 쓰레기통 잘 비워져 있기를
복지관에 노래방 있었으면(몸이 불편해 못 감)
영화 보는 프로그램 개설
일요일 직장 다니는 (사람을 위한) 프로그램 개설
휠체어 이용 장애아동-중증장애아동이 방학동안 이용할 수 있는 프로그램도 있었으면
주차장 부족
치료 시간 연장

추후 확대가 필요한 서비스로는 복지관내 치료재활 서비스(43.3%)와 장애인 여가지원 서비스(36.5%)가 가장 많았다.

표 28. 추후 확대 필요 서비스

항목	빈도	분율
장애인 여가지원 서비스	80	(36.5)
복지관내 치료재활 서비스	95	(43.4)
장애인 가족지원서비스	49	(22.4)
장애인 역량강화 지원 사업 (각종 교육)	61	(27.9)
지역 내 재가 장애인 지원서비스	8	(3.7)
활동 보조인 등 사회서비스	44	(20.1)
지역사회 내 복지자원 개발 사업	46	(21.0)
지역사회 인식개선 사업	28	(12.8)
기타(영유아 지원 서비스와 직업 재활 등 포함)	7	(3.2)

지인에게의 이 복지관을 추천할 의향에 대해서는 적극 추천 56.6%, 추천할 수도 있음 36.1%로 대부분 긍정적인 응답을 해 주었다. 참고로 후술할 프로그램별 분석결과에서 산출된 만족도 점수를 함께 제시하였는데 추천 의향과 만족도가 일관된 관련성을 보임을 알 수 있다.

표 29. 가족이나 지인에게 이 복지관을 추천할 의향과 서비스 만족도의 관계

항목	개인별 추천 의향		프로그램별 종합만족도	
	빈도	분율	평균	표준편차
적극 추천	124	(56.6)	4.236	0.589
추천할 수도 있음	79	(36.1)	4.028	0.572
추천하고 싶지 않은 편	5	(2.3)	3.575	0.766
전혀 추천하고 싶지 않음	4	(1.8)	3.421	0.809
무응답	7	(3.2)	4.045	0.670

주관식 문항으로 질문된 추천 사유를 분류-요약하면 다음 표와 같았다. 전반적 만족이라는 다소 추상적인 응답 이외에도 우수하고 전문적인 서비스, 청결하고 좋은 시설-환경, 정서적 교감과 안정감이 흔히 제시되는 추천 사유였음은 매우 유의해야 할 것이다.

서비스의 질 향상과 설비투자를 통한 환경 개선 이외에도, 이용자들이 복지관이라는 공간을 통해 다른 이용자들과 정서적 교감과 안정감을 획득하는 것에 응답자들이 상당히 큰 가치를 부여하고 있다고 추정된다. 설비 개선 요구들의 일부분도 이러한 교감의 공간을 원하는 것과 연결되어 있다고 추정된다.

표 30. 추천 사유 (복수 응답)

추천 사유	빈도	분율	추천 사유	빈도	분율
1. 우수하고 전문적인 서비스	14	(6.4)	9. 지리적 접근성	4	(1.8)
2. 청결하고 좋은 시설-환경	14	(6.4)	10. 맞춤 서비스	4	(1.8)
3. 정서적 교감과 안정감	14	(6.4)	11. 많은 정보	4	(1.8)
4. 전반적 만족	14	(6.4)	12. 건강에 도움	4	(1.8)
5. 다양한 프로그램	11	(5.0)	13. 재미있다	3	(1.4)
6. 낮은 경제적 부담	10	(4.6)	14. 건의사항이 잘 반영됨	2	(0.9)
7. 직원들의 친절과 열의	9	(4.1)	15. 기타	10	(4.6)
8. 활동보조 및 재활 서비스	6	(2.7)			

표 31. 새로 개설되길 희망하는 프로그램 제안 내용들

<p><프로그램 관련 요구> 그룹수업이 많았으면 장애형제-비장애형제 놀이치료 지원 활동확대 리듬체조나 댄스 물리치료와 같은 재활프로그램(성인대상) 발달장애 아동 수영 / 장애아 수영(발달체육)-개별지도프로그램 재활승마 심리치료 영화관, 노래방, 컴퓨터 교육실이 더 넓어지고 놀 수 있는 공간이 더 생겼으면 좋겠다 요리와 운동대회 프로그램이 있으면 좋겠다 인지치료 / 모래치료 태권도 프로그램 음악 프로그램 취업준비교육 / 취업캠프</p> <p><대상자 확대 요구> 환자와 보호자도 같이 참여할 수 있는 프로그램 인지 치료 수업(유아의 놀이를 통한 인지) 현재는 초등학생 학습인지는 있다고 함 성인에 대한 프로그램 시각장애인들을 위한 프로그램이 있었으면 한다 요가를 잘하는 사람과 못하는 사람을 구별해서 반편성해주었으면 중고등부 프로그램이 많이 개설되었으면 좋겠다 초등고학년 중등부 프로그램이 다양했으면 좋겠다</p> <p><설비의 양적-질적 확충> 운동기구의 양 확충 의상디자인 장소의 문제점 재활운동실의 다양한 기구를 설치해주셨으면 한다 체력단련실이 넓었으면 탁구장이 비좁다 넓은 공간 확보 필요 운동기구 있는 곳이 협소하니 더 넓게 사용했으면 좋겠다 셔틀버스운영</p> <p><시간 관련 요구> 방학기간에 참여할 수 있는 프로그램이 좀 더 많았으면 좋겠다 정말 필요한 수업에서 대기시간이 너무 길다 단기보호프로그램</p> <p><기타 요구> 외부의 교육도 일시적으로 보여주면서 하는 전문가적 프로그램 보다 전문적인 선생님이 계셨으면 앞으로도 이 프로그램이 계속 유지되었으면 한다 언제든지 치료를 받을 수 있으면 좋겠다</p>

4) 프로그램별 이용 만족도

프로그램별 이용자 만족도 점수는 한 이용자가 두 개 이상의 프로그램을 이용하는 경우도 있기 때문에 219명의 응답자로부터 339 명×건(person×program)을 응답을 확보하였다.

프로그램별 만족도 점수는 프로그램의 내용에 대한 만족도와 담당자에 대한 만족도를 따로 물었다. 다음 표에서 보듯이 만족도 항목들 사이에는 매우 강한 내적 일치도(즉, 경향이 거의 동일한 양상)를 보였다. 이런 특성을 고려하여 최종 결과물들은 5점 척도의 평균값을 산출하여 내용, 담당자, 종합(내용+담당자) 만족도로 제시하였다.

표 32. 프로그램별 이용자 만족도 점수

	명 *	평균 **	표준 편차	α계수 ***
내용에 대한 만족도				
1) 전반적으로 프로그램의 내용이 우수하다	334	4.02	0.74	0.934
2) 프로그램의 수준이 이용자에게 적합하다	335	4.04	0.77	
3) 프로그램의 질이 다른 곳에 비하여 우수하다	325	3.91	0.81	
4) 프로그램 참여가 나에게 도움이 된다	329	4.16	0.75	
5) 프로그램 시간대가 적절하다	330	3.97	0.84	
6) 프로그램 내용이 일상생활에 적용하기 쉽다	326	3.95	0.81	
7) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다	332	4.14	0.77	
8) 프로그램에 참여하는 것이 즐겁다	329	4.15	0.78	
담당자에 대한 만족도				
1) 담당자는 해당 분야의 전문가다	316	4.24	0.74	0.940
2) 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	322	4.33	0.72	
3) 서비스와 관련된 질문에 친절하게 대답해준다	322	4.29	0.75	
4) 이용자를 우선 배려하고, 프로그램에 최선을 다 한다	321	4.27	0.79	
5) 나의 어려움에 대해 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	319	4.15	0.86	
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족 한다	321	4.23	0.81	

* 무응답자를 제외하여 항목마다 응답자 수가 다름.

** 응답 결과를 5점 척도로 환산하여 산출함.

*** Cronbach의 α계수는 변수 간 내적 일치도, 즉, 경향의 유사성을 보여주는 통계량임.

- 만족도 관련 전체 14문항들의 Cronbach의 α계수도 0.953로 매우 높았음.

<만족도 점수에 영향을 미치는 요인들>

여러 분야에서 만족도가 개인의 주관성에 크게 좌우된다는 적지 않은 지적들이 있었음에도 불구하고 이용자 만족도는 프로그램이나 서비스가 지향하는 궁극적 가치에 속하기 때문에 여전히 널리 쓰이는 평가 지표다. 심지어 담당자가 서비스 제공 직후에 형식적-일방적으로 만족도 조사지를 돌리는 경우도 적지 않았다. 하지만 가능한 한 추상적인 느낌보다 객관성이 상대적으로 높은 구체적인 사건의 실제 경험 여부와 빈도를 묻는 방법을 적용하거나 욕구와 만족도도의 관련성을 감안하는 등(예: 욕구가 높을수록 만족도가 낮다?)의 시도들이 있어 왔다.

이 연구에서는 일례로 '규정된 시간과 약속을 잘 지킨다'는 질문에 대해 '전혀 그렇지 않다' 그렇지 않은 편이다. 보통이다. 그런 편이다. 아주 그렇다'는 5점 척도의 답자지를 제시하여 만족도를 측정하였다.

또한 만족도 점수에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 이를 보정한(adjusted) 다변량 분석결과를 제시하였다. 이러한 시도를 한 것은 상대적으로 더 공정한 평가를 모색한다는 측면뿐만 아니라, 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악함으로써 사업 개선을 위한 출구들을 모색한다는 측면도 함께 고려하였기 때문이다. 예를 들어, 특정 계층의 만족도가 더 낮다면 그 구조적 원인들을 파악-개선하려는 시도를 할 수도 있을 것이며, 접근성과 관련된 특정 요인이 영향력을 파악했다면 이를 개선하기 위한 조치도 추구할 수 있을 것이다.

이용자와의 관계에서는 일관되게 본인의 만족도가 낮고 부모나 타인에게 높은 만족도가 나타났다. 서비스를 받는 당사자가 아닌 경우 즉, 동반자들은 자신의 역할을 일부 대신하여 복지관에 서비스를 위탁하는 입장일 수 있으며 게다가 서비스 현장에서 떨어져 있어서 구체적인 불만을 경험하기 어려울 가능성도 배제할 수 없다.

표 33. 이용자와의 관계가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균		보정 평균	
		평균	균간 p-value	평균	균간 p-value
내용 만족도	본인	4.008		4.026	0.916
	부모	4.054	0.551	4.070	0.712
	기타	4.125	0.275	4.079	0.717
담당자 만족도	본인	4.008		4.026	0.916
	부모	4.054	0.551	4.070	0.712
	기타	4.125	0.275	4.079	0.717
종합 만족도	본인	4.008		4.026	0.916
	부모	4.054	0.551	4.070	0.712
	기타	4.125	0.275	4.079	0.717

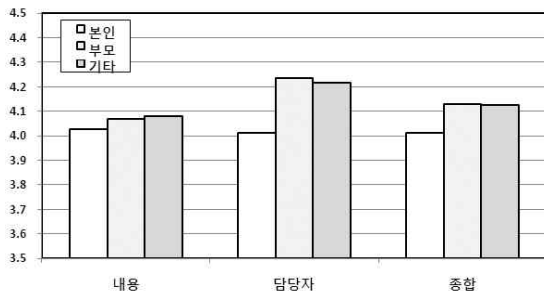


그림 1. 이용자와의 관계와 만족도 점수(보정 평균)

이번 조사 규모에서 유의수준 5%를 기준으로 통계적으로 유의한 차이는 아니었지만 모든 경우에서 남성보다 여성의 만족도 점수가 일관되게 높았다.

표 34. 성별이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간	전체	평균	군간	전체
		p-value		p-value	p-value		p-value
내용	남성	3.987		0.224	4.009		0.310
만족도	여성	4.077			4.107		
담당자	남성	4.150		0.063	4.144	0.834	0.834
만족도	여성	4.301			4.165		
총합	남성	4.047		0.083	4.052	0.422	0.422
만족도	여성	4.169			4.124		

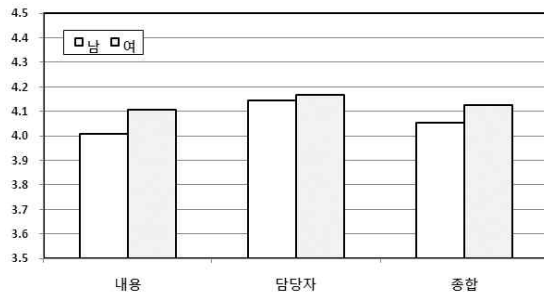


그림 2. 성별과 만족도 점수(보정 평균)

연령군별 분석 및 후속 분석에서 상당히 의미 있는 결과들을 관찰할 수 있었다.

첫째, 만족도 조사에서 무응답은 그냥 무의미한 것이 아니라 일종의 불만족의 표시일 가능성 (또는 불만족한 자신을 숨기려는 의도)이 높다고 추정된다. 일부항목들을 제외하면 대부분의 경우에 무응답자의 만족도 점수가 일관되게 낮았다.

둘째, 앞서 이용자와의 관계에서 관찰된 것과 마찬가지로 동반자가 응답하였을 가능성이 높은 미성년 이용자에서 만족도 점수가 높았다.

셋째, 고령일수록 만족도 점수가 높았는데 이는 동반자가 답하였거나 또는 고령자의 다수가 사회적 약자에 속하기 때문일 것이다. 후술하겠지만 교육 수준을 제외한 거의 모든 응답에서 사회적 약자에 속한 계층의 만족도 점수가 높았다. 앞서 여성의 경우도 이러한 맥락에서 해석할 여지가 있다.

표 35. 연령군이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간	전체	평균	군간	전체
		p-value		p-value	p-value		p-value
내용	무응답	3.922		0.097	3.858		0.370
	18세 이하	4.117	0.263		4.117	0.223	
	19-39세	4.071	0.412		4.028	0.425	
	40-64세	3.971	0.771		4.001	0.472	
만족도	65세 이상	4.314	0.061		4.287	0.079	
	무응답	4.104		0.071	3.939		0.380
	18세 이하	4.367	0.157		4.174	0.286	
	19-39세	4.336	0.230		4.160	0.319	
담당자	40-64세	4.143	0.826		4.104	0.424	
	65세 이상	4.398	0.189		4.397	0.072	
	무응답	4.000		0.033	3.894		0.285
	18세 이하	4.229	0.167		4.140	0.218	
총합	19-39세	4.192	0.266		4.079	0.355	
	40-64세	4.029	0.852		4.017	0.509	
	65세 이상	4.342	0.084		4.310	0.070	

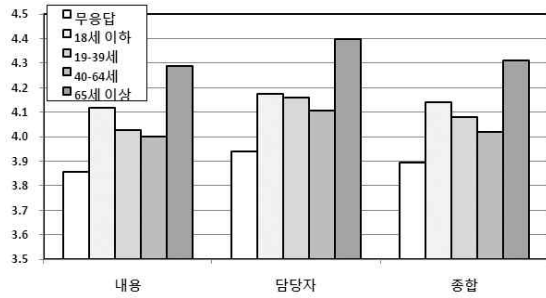


그림 3. 연령군과 만족도 점수(보정 평균)

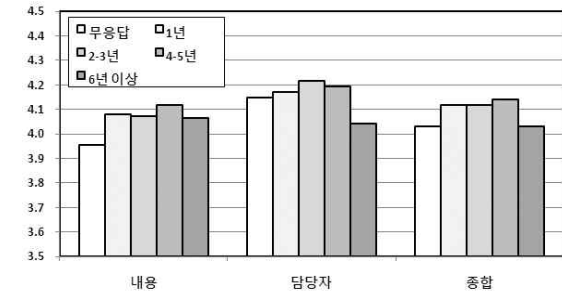


그림 4. 복지관 이용기간과 만족도 점수(보정 평균)

이용기간에서도 앞서와 마찬가지로 무응답자의 만족도 점수가 가장 낮았다. 전반적으로 1년 이내의 초기 이용자와 6년 이상의 장기 이용자에게서 만족도 점수가 낮은 경향을 보였다.

월 평균 이용일수에서는 앞서와 달리 무응답자의 만족도 점수가 높았는데 이는 전체적인 자료의 한계로 이용량이 제한되는 상황임을 염두에 두고 해석해야 할 것이다. 예를 들어, 유독 많은 날을 이용하면서 만족도도 높은 이용자가 자신의 이용량에 대해 응답하지 않을 가능성 등을 고려할 수 있다. 이는 무응답을 제외하면 이용일수가 많을수록 만족도 점수가 높아지는 경향을 보이는 것을 통해서도 일정한 유추가 가능할 것이다.

표 36. 복지관 이용기간이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간 p-value	전체 p-value	평균	군간 p-value	전체 p-value
내용	무응답	3.939		0.731	3.954		0.965
	1년	4.055	0.560		4.081	0.600	
	2-3년	4.039	0.608		4.073	0.621	
	4-5년	4.111	0.391		4.119	0.494	
담당자	무응답	4.214		0.155	4.148		0.818
	1년	4.258	0.834		4.169	0.932	
	2-3년	4.306	0.655		4.217	0.780	
	4-5년	4.279	0.759		4.195	0.850	
종합	무응답	4.060		0.392	4.031		0.936
	1년	4.144	0.654		4.119	0.699	
	2-3년	4.143	0.652		4.119	0.699	
	4-5년	4.176	0.542		4.140	0.634	
	6년 이상	3.935	0.545		4.031	1.000	

표 37. 월평균 이용일수가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간 p-value	전체 p-value	평균	군간 p-value	전체 p-value
내용	무응답	3.938		0.621	4.315		0.851
	1-4일	4.160	0.440		3.985	0.375	
	8일	4.006	0.799		3.951	0.314	
	12-16일	4.098	0.554		4.012	0.407	
담당자	무응답	4.039		0.760	4.178		0.883
	1-4일	4.318	0.364		4.091	0.821	
	8일	4.285	0.392		4.221	0.909	
	12-16일	4.246	0.474		4.121	0.879	
종합	무응답	3.980		0.657	4.239		0.984
	1-4일	4.231	0.357		4.031	0.553	
	8일	4.123	0.578		4.051	0.581	
	12-16일	4.157	0.492		4.052	0.587	
	20일 이상	4.058	0.765		4.068	0.622	

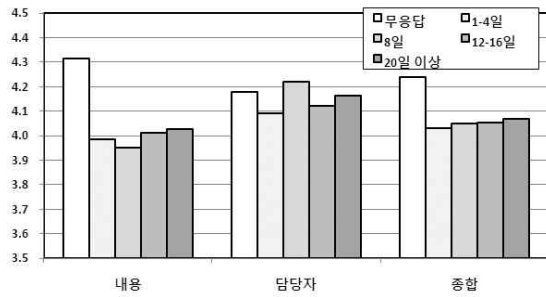


그림 5. 월평균 이용일수와 만족도 점수(보정 평균)

이용 프로그램의 종류 수에서는 무응답자의 만족도가 가장 낮았고 뚜렷하지는 않지만 3개 이상 이용자의 만족도가 더 높은 경향을 보였다. 물론 만족도가 높으니까 더 많은 프로그램을 경험하려는 노력을 결과일 수도 있다.

표 38. 이용 프로그램 종류 수가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균		보정 평균	
		평균	군간 p-value	평균	군간 p-value
내용	무응답	3.604		3.631	
	1 개	4.041	0.106	4.173	0.111
	2 개	4.009	0.132	4.184	0.106
만족도	3 개 이상	4.142	0.048	4.245	0.074
	무응답	3.927		4.070	0.879
담당자	1 개	4.253	0.257	4.173	0.768
	2 개	4.196	0.348	4.149	0.821
	3 개 이상	4.357	0.139	4.227	0.659
종합	무응답	3.742		3.784	0.469
	1 개	4.130	0.130	4.174	0.222
	2 개	4.075	0.192	4.154	0.249
만족도	3 개 이상	4.234	0.057	4.241	0.157

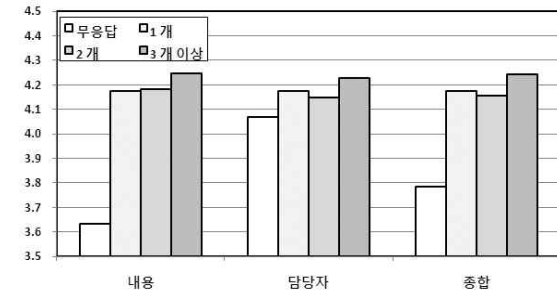


그림 6. 이용 프로그램 종류 수와 만족도 점수(보정 평균)

교육 수준에서는 단순 평균에서 교육 수준이 높을수록 만족도가 낮아지는 경향이었던 것이 다변량 보정 후에 반대로 뒤집어지는 양상을 관찰할 수 있었다(특히 담당자 만족도에서 전형적인 반전 양상이 나타남). 이는 일반적으로 고학력자가 낮은 만족도를 보이는 것 같지만 성별, 연령군 등 관련 요인들을 보정하면 같은 조건에서는 고학력자의 만족도가 결코 낮지않은 않다고 추정된다.

표 39. 교육 수준이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균		보정 평균	
		평균	군간 p-value	평균	군간 p-value
내용	무응답	4.374		4.323	
	초졸 이하	4.111	0.130	3.950	0.080
	중고졸	3.970	0.018	3.865	0.045
만족도	대졸 이상	4.034	0.052	4.095	0.322
	무응답	4.448		4.419	0.250
담당자	초졸 이하	4.301	0.428	3.999	0.057
	중고졸	4.236	0.245	4.050	0.121
	대졸 이상	4.179	0.151	4.150	0.265
종합	무응답	4.397		4.323	0.106
	초졸 이하	4.196	0.222	3.965	0.073
	중고졸	4.070	0.043	3.939	0.074
만족도	대졸 이상	4.091	0.066	4.126	0.363

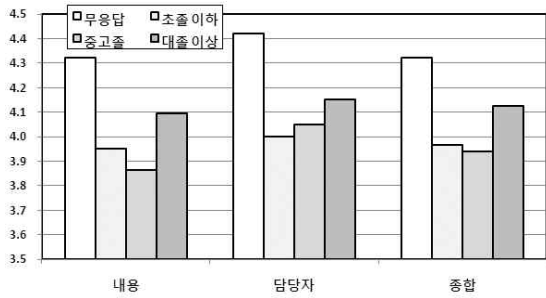


그림 7. 교육 수준과 만족도 점수(보정 평균)

모든 항목에서 차상위 및 수급권자의 만족도 점수가 높았다. 전술한 바와 같이 이것이 사회적 약자의 기대수준이 낮기 때문인지, 또는, 더 많았던 미충족 욕구(unmet need)가 서비스 이용을 통해 해소되었기 때문인지는 현재로서는 불분명하다. 사회 계층에 따른 이러한 양상은 그 다음 분석 항목이 소득 수준에서 가장 전형적이고 일관되게 발견되었다.

표 40. 수급자격 유형이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간 p-value	전체 p-value	평균	군간 p-value	전체 p-value
내용	수급 대상 아님	4.010		0.102	4.054		0.935
만족도	차상위 및 수급권자	4.139			4.062		
담당자	수급 대상 아님	4.225		0.285	4.160		0.907
만족도	차상위 및 수급권자	4.316			4.149		
총합	수급 대상 아님	4.094		0.117	4.086		0.957
만족도	차상위 및 수급권자	4.211			4.090		

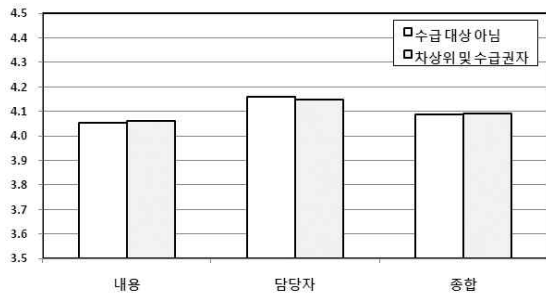


그림 8. 수급자격 유형과 만족도 점수(보정 평균)

표 41. 가구소득 수준이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간 p-value	전체 p-value	평균	군간 p-value	전체 p-value
내용	만족도	무응답	4.148		0.031	4.210	0.053
		300만원 미만	4.101	0.743		4.086	0.453
		300만원 이상	3.904	0.107		3.879	0.066
담당자	만족도	무응답	4.287		0.743	4.265	0.530
		300만원 미만	4.267	0.897		4.135	0.448
		300만원 이상	4.205	0.614		4.064	0.279
총합	만족도	무응답	4.206		0.109	4.213	0.122
		300만원 미만	4.168	0.782		4.107	0.495
		300만원 이상	4.019	0.193		3.944	0.112

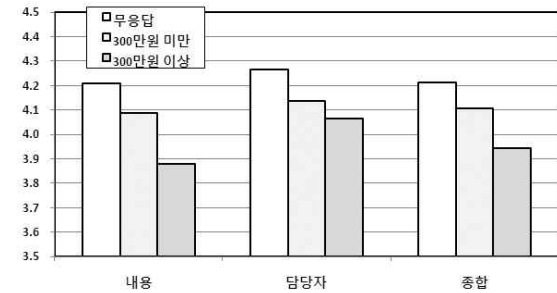


그림 9. 가구소득 수준과 만족도 점수(보정 평균)

자신의 거주 지역을 밝히지 않은 무응답자들의 만족도 점수가 가장 낮았다. 반면, 양천구 이외 지역에서까지 찾아와 서비스를 이용하는 경우에는 만족도가 높았다. 양천구 내에서는 신원동이 만족도가 가장 높았고 그 다음이 신정동, 목동의 순이었다.

관내의 경우에는 동들 사이의 전반적 사회경제적 수준과 관련이 있는 것이 아닌지 추후 확인이 필요하겠다. 왜냐하면, 지리적 접근성이라는 측면에서만 보면 오히려 신정동과 목동 일부 지역이 더 양호할 것으로 추정되는데 만족도는 이와 무관하게 나타났다.

표 42. 거주지역이 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간	전체	평균	군간	전체
		p-value	p-value	p-value	p-value	p-value	p-value
내용 만족도	무응답	4.029		0.512	3.904		0.315
	관외	4.095	0.732		4.156	0.278	
	목동	3.920	0.582		3.963	0.811	
	신정동	4.047	0.925		4.067	0.475	
	신월동	4.119	0.657		4.200	0.219	
담당자 만족도	무응답	3.639		0.005	3.413		0.001
	관외	4.367	0.001		4.440	<0.001	
	목동	4.138	0.020		4.253	0.001	
	신정동	4.310	0.001		4.389	<0.001	
	신월동	4.176	0.015		4.278	0.001	
종합 만족도	무응답	3.890		0.234	3.728		0.093
	관외	4.201	0.088		4.249	0.017	
	목동	4.008	0.528		4.064	0.142	
	신정동	4.150	0.144		4.184	0.034	
	신월동	4.139	0.196		4.214	0.032	

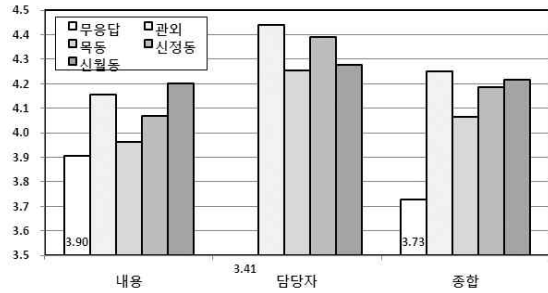


그림 10. 거주지역과 만족도 점수(보정 평균)

가구 형태에서는 무응답자의 만족도가 경계역 수준에서 모두 높았다. 무응답자를 제외한 다른 가구 형태들 사이에는 큰 차이가 없이 유사한 수준의 만족도를 보였다.

표 43. 가구 형태가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균			보정 평균		
		평균	군간	전체	평균	군간	전체
		p-value	p-value	p-value	p-value	p-value	p-value
내용 만족도	무응답/기타	4.238		0.371	4.129		0.776
	본인 독거	4.133	0.553		4.104	0.904	
	본인+배우자(자녀)	4.019	0.117		4.003	0.437	
	기타	4.023	0.146		3.997	0.428	
담당자 만족도	무응답/기타	4.536		0.157	4.376		0.388
	본인 독거	4.158	0.052		4.068	0.164	
	본인+배우자(자녀)	4.213	0.033		4.089	0.097	
	기타	4.281	0.111		4.085	0.103	
종합 만족도	무응답/기타	4.352		0.285	4.211		0.695
	본인 독거	4.127	0.181		4.070	0.466	
	본인+배우자(자녀)	4.094	0.053		4.035	0.251	
	기타	4.135	0.123		4.035	0.262	

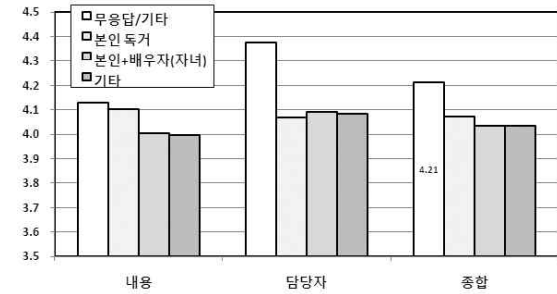


그림 11. 가구 형태와 만족도 점수(보정 평균)

주거 상태는 크게 자가 주택을 소유한 경우와 아닌 경우로 나누었는데 통계적으로 유의하게 일관되게 자가 주택 소유자들의 만족도가 낮았다.

표 44. 주거 상태가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균		보정 평균	
		평균	군간	평균	군간
		p-value	p-value	p-value	p-value
내용	자가 주택	3.968		4.001	
만족도	자가 이외	4.116		4.116	
담당자	자가 주택	4.127		4.036	
만족도	자가 이외	4.360		4.273	
종합	자가 주택	4.030		4.008	
만족도	자가 이외	4.214		4.168	

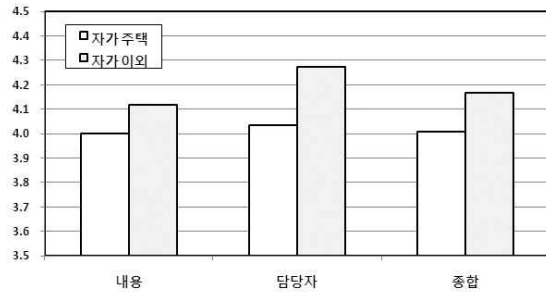


그림 12. 주거 상태와 만족도 점수(보정 평균)

생활만족도 점수는 아래 표의 주석에 서술한 것처럼 한국 노동패널자료의 표준화된 수집 항목들을 5점 척도로 환산하여 평균을 계산한 것이다. 전체적인 분포가 3점에 모여 있어서 평균이 2.5점 미만, 2.5 이상 3.5 미만, 3.5 이상의 3군으로 구분하였고 표준 분항에 매우 불만족이 5점으로 처리되었기 때문에 2.5점 미만이 가장 만족하는 군에 속한다.

앞서의 무응답에서 나타난 점수의 경향을 고려하여 만족-보통-불만족-무응답으로 배치하였는데 모든 분석 항목에서 일관된 경향을 보였다. 즉, 생활만족도가 높은 응답자가 높은 서비스 만족도를 표현했다.

표 45. 생활만족도*가 만족도 점수에 미치는 영향

		단순 평균		보정 평균	
		평균	군간	평균	군간
		p-value	p-value	p-value	p-value
내용	만족	4.071		4.170	
만족도	보통	4.040	0.700	4.059	0.229
	불만족	4.054	0.890	4.041	0.372
만족도	무응답	3.917	0.419	3.963	0.359
	만족	4.322		4.349	
담당자	보통	4.239	0.342	4.123	0.019
만족도	불만족	4.186	0.323	4.127	0.147
	무응답	4.056	0.191	4.020	0.160
종합	만족	4.167		4.224	
	보통	4.118	0.522	4.073	0.081
만족도	불만족	4.113	0.647	4.061	0.229
	무응답	3.995	0.342	3.994	0.277

* 생활만족도 점수는 한국 노동패널자료의 표준화된 수집 항목들(1. 가족의 수입 / 2. 여가 생활 / 3. 주거 환경 / 4. 가족 관계 / 5. 친인척 관계 / 6. 사회적 친분 관계)의 응답결과를 5점 척도로 환산하여 산출된 평균값을 3단계(<2.5/2.5-3.4/≥3.5)로 나눈 것임.

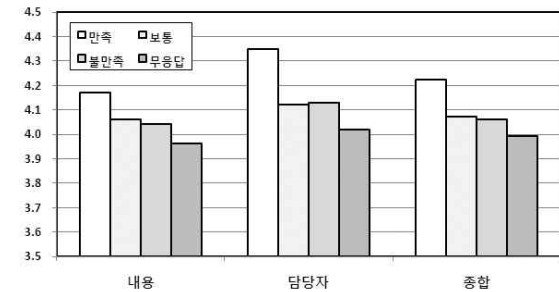


그림 13. 생활만족도와 만족도 점수(보정 평균)

<프로그램별 만족도 분석 결과>

이상의 분석에서 검토한 만족도에 영향을 미치는 요인들을 설명변수로 포함한 다변량 분석을 실시하였다. 그 결과를 내용 만족도, 담당자 만족도, 종합(내용+담당자) 만족도의 순으로 아래에 제시하였다. 우선 전반적인 경향을 해석함에 있어 주의사항들을 정리하면 다음과 같다.

○ 다변량 분석에 의한 보정된 평균값의 이용 문제

만족도 점수의 단순 평균(simple mean)과 보정 평균(adjusted mean) 사이에는 완전한 반전은 아니지만 부분적인 순위 변동이 관찰되었다. 보정 평균이 반드시 더 정확한 방법이라고 단언할 수는 없고 특히 완벽한 방법이라고 할 수는 더욱 없다. 하지만 단순 평균보다는 보정 평균을 이용하는 것이 상대적으로 더 공정한 비교일 가능성이 높다.

하지만 이 부분도 수학적(또는 기계적인) 공정성이 과연 옳은 것인가에 대해서는 사회적·정책적으로 신중한 검토가 필요하다. 예를 들어, 전반적으로 만족도 평가 점수가 낮은 경향을 보이는 남성, 청장년, 고소득층 이용자가 많은 프로그램에서 단순 평균만으로는 낮은 만족도 점수가 나올 확률이 높으니 서비스 제공자의 입장에서는 불리하다고 말할 수도 있다. 그러나 거꾸로 생각해보면 여성, 미성년, 저소득층 등 사회적 약자에 속할 확률이 높은 계층에서 높은 만족도가 나온 원인이 해결되지 못했던 더 많았던 미충족 욕구(unmet need)의 해소에 의한 것인지 또는 여전히 공급자 중심의 관행에서 그들의 자유로운 의사 표현이 억눌릴 수밖에 없는 사회적 맥락에서 비롯된 것인지 또는 이런 양자의 요인들이 뒤섞여 있는 것인지에 따라 가치 판단이 달라질 수도 있다. 만약 주로 첫 번째 요인 때문이라면 미충족 욕구의 해소에 기여하고 결과적으로 만족도도 높은 가치있는 프로그램에 높은 점수가 부여되는 것을 양해해야 할 것이다. 반대로, 두 번째가 주된 요인이라면 단순 평균값 밑에 가려져 드러나지 않았던 불만과 건의사항들에 보다 관심을 기울여야 할 것이다.

특히 이번 조사결과에서 무응답자는 가장 낮은 만족도 또는 가장 높은 만족도를 보이는 극한에 속한 경우가 거의 대부분이었다. 이는 무응답이 일정한 의미 또는 메시지를 가진다는 추정을 가능하게 한다. 일례로 새로 또는 추가로 변화가 필요하다고 응답하고도 주관식으로 서술되어야 할 구체적인 답변은 회피하는 경우나 개인 정보 부분에서 무응답이 더 많았던 점들을 고려하면 현상적으로는 소수의견일지라도 이들 무응답자들의 반응과 의견들에 상당히 주의를 기울여야 필요가 있다고 판단된다.

○ 양적 통계 지표를 이용하는 프로그램 평가의 제한점

조사 및 응답 건수가 전반적으로 많지 않다. 특히 채 10건도 되지 않은 프로그램들의 경우에 이번 분석 결과를 확정적인 것으로 간주하려는 시도는 매우 위험할 수 있다. 추후 조사기간과 대상자 수를 늘리거나 항시적 평가-모니터링을 통해 경향성을 충분히 관찰-검증한 후에 활용하는 것이 바람직하다.

하지만 조사대상자의 수가 적을 뿐만 아니라 무응답자도 나타나는 경우에는 전체적으로 평균 점수가 낮은 경향이 있다고 추정된다. 무응답이 일정한 의미를 가지고 있을 가능성을 앞서 언급하였다. 물론 객관적으로 서비스 이용자의 수가 작거나 원활한 의사소통을 기대하기 어려운 장애이동이나 고령층 등 일부 계층에 특화된 프로그램인 경우에도 조사건수가 작아질 수 있다. 그러나 이러한 특별한 사정을 고려하지 않아도 되는 경우이면서도 프로그램에 대한 만족도 평가를 주저하는 이용자들이 많거나 또는 서비스 담당자들의 증개와 지원이 원활하지 못하거나 등의 여러 이유로 응답거부나 응답내용 중 무응답이 많다면, 또는, 반대로 소수이지만 상당히 적극적인 불만을 표하는 이용자들이 많다면 이러한 것들을 긍정적인 현상으로 해석하기는 어려울 것이다.

이러한 제반의 교란요인들을 감안하면 향후의 복지관 서비스 평가 작업에서 설문조사와 통계를 동원하여 단기간에 수행되는 양적 조사 방식에만 유일하게 의존하는 것은 상당한 위험하다고까지 말할 수 있다. 향후의 조사작업에서는 양적 조사가 지닌 객관성과 대표성이라는 장점과 질적 조사가 지닌 원인과 과정에 대한 이해라는 장점을 잘 살린 만족도 평가방법을 시도하는 것이 바람직할 것이다.

일반적으로 이번 조사에서 사용한 만족도 점수와 같은 지표(indicator)를 이용하는 접근법에 대해서는 그것이 단기적인 효과만 보이거나, 실제 본질을 왜곡-조작하거나, 근시안적 사업 관행을 유도할 수도 있다는 위험성에 대한 지적들이 많다. 이런 점을 고려하면 이번 평가 결과는 일차적으로 응답자들의 답변을 통해 파악된 욕구와 개선사항들을 실무진과 함께 바꾸어 나감에 있어서 참고하는 자료로 활용하는 것이 더욱 적합할 것이다. 예를 들어, 특정 프로그램에서 현상적으로 만족도 점수가 낮다면 그 원인이 무엇인지 제대로 파악하려는 내부의 노력과 외부의 지원이 우선적으로 필요한 것이지, 한번의 측정에서 얻어진 평균값만으로 우열 또는 잘잘못을 가리는 것에만 치중한다면 이는 평가의 본질적-공극적 목적을 잃는 것이라고 할 수 있다.

이런 측면에서 본다면, 이용자들의 만족도에 대한 계량적인 조사 작업은 문제 현상 또는 더욱 근본적인 문제들의 조짐을 가능한 한 조기에 그리고 주기적 파악함으로써 조직의 미래 전략을 수립-집행하기 위한 일련의 절차들 가운데 한 고리라고 간주하는 것이 합당할 것이다.

표 46. 프로그램별 내용에 대한 만족도

부서명	서비스명	조사 건수	응답 건수*	단순 평균	보정 평균**	p-value***
가족 지원팀	놀이활동	19	19	4.243	4.317	0.818
	음악활동(성인)	11	11	4.182	4.254	0.648
	음악활동(아동)	15	15	4.139	4.198	0.455
	심리운동	13	13	4.067	4.279	0.712
	미술활동	13	13	4.266	4.292	0.748
	언어활동(성인)	15	15	3.967	3.947	0.059
	언어활동(아동)	24	24	4.030	4.053	0.117
	초등통합지원	5	5	4.000	4.128	0.473
	청소년프로그램	15	15	3.992	4.144	0.353
	성인교실	26	26	4.025	3.995	0.055
운동 기능팀	장애아동바우처	11	11	4.250	4.317	0.850
	운동발달	22	22	4.023	4.032	0.092
	작업활동	25	25	4.285	4.365	
	수중운동	24	24	4.057	4.078	0.134
	체육활동	31	31	4.161	4.247	0.506
직업 지원팀	재활운동실	29	29	3.616	3.618	<.0001
	직업적응훈련	10	9	3.922	3.818	0.072
	보호작업훈련	10	7	3.929	4.030	0.293
직업 지원팀	직업탐색프로그램	3	3	3.583	3.854	0.225
	컴퓨터교육	18	18	3.910	3.869	0.023
전체		339	335	4.046		

* 무응답자를 제외하여 프로그램마다 응답자 수가 다름.

** 공정한 비교를 위한 만족도 점수에 영향을 미치는 요인들을 다변량 일반선형모형 분석을 통해 보정한 점수

*** 최고점을 기준으로 프로그램간 차이를 사후 분석하여 산출한 p-value 통계량임.

표 47. 프로그램별 담당자에 대한 만족도

부서명	서비스명	조사 건수	응답 건수*	단순 평균	보정 평균**	p-value***
가족 지원팀	놀이활동	19	19	4.605	4.486	
	음악활동(성인)	11	11	4.394	4.383	0.708
	음악활동(아동)	15	15	4.411	4.377	0.647
	심리운동	13	13	4.295	4.273	0.388
	미술활동	13	13	4.487	4.382	0.678
	언어활동(성인)	15	15	4.111	4.051	0.086
	언어활동(아동)	24	24	4.386	4.265	0.299
	초등통합지원	5	5	3.900	3.794	0.044
	청소년프로그램	15	15	4.305	4.264	0.376
	성인교실	26	26	4.223	4.214	0.238
운동 기능팀	장애아동바우처	11	11	4.454	4.350	0.606
	운동발달	22	20	4.000	4.027	0.048
	작업활동	25	24	4.479	4.397	0.681
	수중운동	24	24	4.380	4.406	0.725
	체육활동	31	30	4.161	4.093	0.058
직업 지원팀	재활운동실	29	21	3.674	3.772	0.004
	직업적응훈련	10	9	4.241	3.871	0.080
	보호작업훈련	10	7	4.152	3.928	0.106
직업 지원팀	직업탐색프로그램	3	2	4.000	3.979	0.341
	컴퓨터교육	18	18	4.041	4.041	0.083
전체		339	322	4.250		

* 무응답자를 제외하여 프로그램마다 응답자 수가 다름.

** 공정한 비교를 위한 만족도 점수에 영향을 미치는 요인들을 다변량 일반선형모형 분석을 통해 보정한 점수

*** 최고점을 기준으로 프로그램간 차이를 사후 분석하여 산출한 p-value 통계량임.

표 48. 프로그램별 종합(내용+담당자) 만족도

부서명	서비스명	조사 건수	응답 건수*	단순 평균	보정 평균**	p-value***	
가족 지원팀	놀이활동	19	19	4.398	4.379	1.000	
	음악활동(성인)	11	11	4.272	4.315	0.779	
	음악활동(아동)	15	15	4.255	4.260	0.568	
	심리운동	13	13	4.165	4.266	0.605	
	미술활동	13	13	4.370	4.335	0.836	
	언어활동(성인)	15	15	4.044	3.996	0.064	
	언어활동(아동)	24	24	4.185	4.128	0.178	
	초등통합지원	5	5	3.957	3.986	0.204	
	청소년프로그램	15	15	4.124	4.189	0.395	
	성인교실	26	26	4.109	4.080	0.097	
운동 기능팀	장애아동바우처	11	11	4.337	4.310	0.770	
	운동발달	22	22	3.993	4.007	0.044	
	작업활동	25	25	4.370	4.379		
	수중운동	24	24	4.194	4.213	0.355	
	체육활동	31	31	4.155	4.175	0.219	
	재활운동실	29	29	3.645	3.676	<.0001	
	직업 지원팀	직업적응훈련	10	9	4.063	3.846	0.061
		보호작업훈련	10	7	4.024	3.998	0.202
		직업탐색프로그램	3	3	3.762	3.925	0.249
	전체	컴퓨터교육	18	18	3.974	3.937	0.030
		339	335	4.127			

* 무응답자를 제외하여 프로그램마다 응답자 수가 다름.

** 공정한 비교를 위한 만족도 점수에 영향을 미치는 요인들을 다변량 일반선형모형 분석을 통해 보정한 점수

*** 최고점을 기준으로 프로그램간 차이를 사후 분석하여 산출한 p-value 통계량임.

2. 재가복지서비스 이용자 만족도 조사 결과

1) 응답자의 특성

재가복지서비스 이용자 중 만족도 조사에 참여한 사람은 총25명으로 남성이 40%(10명), 여성 60%(15명)이다. 연령대별로는 40~64세가 36%(9명)로 가장 높은 비율을 차지했다. 수급여부에서

는 대부분이 수급권자 72%(18명)였다. 월평균 소득은 100만원 미만이 84%(21명)이고 나머지는 100만원에서 199만원 16%(4명)이었다. 거주지역은 응답자 모두가 양천구에 거주하고 있었으며, 양천구 내에서도 신정동과 신월동에 주로 거주하였다. 가구형태는 홀로 사는 응답자가 20%(5명)였고, 나머지는 본인과 자녀 또는 본인과 배우자, 자녀 등과 함께 살고 있었다. 주거상태는 월세가 가장 많았고, 그 밖에 전세와 영구임대였다. 주거형태는 다세대와 빌라가 가장 많았다. 이러한 특성들은 재가복지서비스 이용자들이 복지관 내 서비스 이용자들에 비해 상대적으로 열악한 소득수준과 주거상태에 있음을 확인할 수 있게 한다.

표 49. 재가복지서비스 이용자 만족도 응답자들의 일반적 특성

성별	남	10 (40.0)	타 지역	0 (0.0)	
연령군	여	15 (60.0)	거주 지역	6 (24.0)	
	무응답	0 (0.0)	신정동	10 (40.0)	
교육 수준	18세 이하	6 (24.0)	신월동	9 (36.0)	
	19-39세	4 (16.0)	무응답	0 (0.0)	
	40-64세	9 (36.0)	①본인 독거	5 (20.0)	
	65세 이상	6 (24.0)	②본인+배우자	0 (0.0)	
	초졸 이하	10 (40.0)	③본인+배우자+자녀	5 (20.0)	
수급 여부	중졸	7 (28.0)	가구 형태	④본인+자녀	7 (28.0)
	고졸	7 (28.0)		⑤본인+부모	1 (4.0)
	전문대졸	1 (4.0)		⑥본인+부모+형제	4 (16.0)
	대졸 이상	0 (0.0)		⑦본인+조부모	0 (0.0)
	기타	0 (0.0)		⑧기타	2 (8.0)
	무응답	0 (0.0)		무응답	1 (4.0)
	수급대상 아님	4 (16.0)		자가	2 (8.0)
조건부 수급권자	1 (4.0)	전세	6 (24.0)		
수급권자	18 (72.0)	주거 상태	9 (36.0)		
기타	2 (8.0)	월세	6 (24.0)		
무응답	0 (0.0)	영구임대	6 (24.0)		
월평균 가구 소득	100만원미만	21 (84.0)	기타	2 (8.0)	
	100만원~199만원	4 (16.0)	무응답	0 (0.0)	
	200만원~299만원	0 (0.0)	단독	4 (16.0)	
	300만원~399만원	0 (0.0)	주거 형태	다세대/빌라	15 (60.0)
	400만원이상	0 (0.0)		아파트	6 (24.0)
	무응답	0 (0.0)		기타	0 (0.0)
무응답	0 (0.0)	무응답	0 (0.0)		

재가복지서비스 이용자 만족도 조사의 응답자는 만족도 조사를 처음 하는 경우가 가장 많았고, 다음으로 두 번째 만족도 조사를 하는 경우였다. 이 번 만족도 조사가 세 번째 이상인 경우도 한 명

이었다. 만족도 조사의 적절한 주기를 1년에 1회 정도로 생각하고 있었다.

응답자들이 재가복지서비스를 이용한 기간은 2~3년 되었다는 경우가 60%(15명)를 차지하여 복지관 내 서비스 이용자들에 비해 재가복지서비스 이용자의 서비스 이용기간이 긴 것으로 나타났다. 이용하는 서비스의 수는 1개인 경우가 가장 많긴 하였으나, 3개 이상인 경우도 32%(8명)으로 나타났다.

표 50. 만족도 조사관련 기본 항목들

항목	빈도	분율	항목	빈도	분율
응답자와의 관계	본인	15 (60.0)	무응답	1 (4.0)	
	부모	4 (16.0)	1년	4 (16.0)	
	자녀	3 (12.0)	이용 기간 2-3년	15 (60.0)	
	기타	3 (12.0)	4-5년	3 (12.0)	
만족도 조사 경험	처음	14 (56.0)	6년 이상	2 (8.0)	
	2 회	10 (40.0)	무응답	0 (0.0)	
	≥3 회	1 (4.0)	이용 프로그램 수	1 개 13 (52.0)	
적절한 조사 주기	6개월	2 (8.0)	2 개	4 (16.0)	
	1년	23 (92.0)	3개 이상	8 (32.0)	

응답자들에 대한 재가복지서비스 이용 정도를 복지관 직원의 월평균 방문 횟수와 전화 횟수로 살펴보면 다음의 표와 같다. 복지관 직원의 월평균 방문 횟수는 1번이 가장 많고, 다음으로 20번, 12번으로 나타났다. 이는 재가복지서비스의 특성 상, 제공받는 서비스의 종류에 따라 직원의 방문 횟수가 크게 달라지기 때문일 것이다.

그러나 직원의 월평균 전화 횟수 또한 1회가 가장 많고, 다음으로 2회 또는 4회로 나타났다. 결국 직원이 전화를 하는 것은 방문을 위한 사전전화일 가능성을 높음을 확인할 수 있다. 일일이 방문하기 어려운 경우에 전화를 통한 주기적인 상담이나 안부 등이 별도로 이루어지고 있다면 방문 횟수보다 전화를 하는 횟수가 훨씬 높게 나타났어야 할 것이다.

표 51. 재가복지서비스 이용자 만족도 조사에 대한 의견(N=25)

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
직원 월평균 방문횟수	0번	4	(16.0)	직원 월평균 전화횟수	0번	3	(12.0)
	1번	9	(36.0)		1번	8	(32.0)
	2번	1	(4.0)		2번	4	(16.0)
	5번	1	(4.0)		3번	2	(8.0)
	8번	1	(4.0)		4번	4	(16.0)
	12번	3	(12.0)	5번	1	(4.0)	
	16번	1	(4.0)	6번	1	(4.0)	
	20번	5	(20.0)	8번	1	(4.0)	
				16번	1	(4.0)	

재가복지서비스를 어떻게 알고 이용하게 되었는지에 대한 질문에서 응답자들은 공공기관의 안내 또는 복지관 직원을 통해서 처음 알게 된 경우가 많았다. 자신이 스스로 알아본 경우도 8%(2명) 있었다.

표 52. 재가복지서비스에 대한 인지 경로

변수	특성	명	(%)
재가복지서비스에 대한 인지 경로	복지관의 홍보물을 보고	5	(20.0)
	지역매체를 보고	0	(0.0)
	이웃의 소개나 권유를 듣고	4	(16.0)
	공공기관의 안내를 듣고	8	(32.0)
	복지관 직원을 통해	6	(24.0)
	스스로 알아봄	2	(8.0)

2) 서비스 이용 전반에 대한 만족

재가복지서비스 이용 전반에 대한 만족도를 파악하기 위하여, 먼저 처음 서비스를 이용하게 되었을 때의 경험을 물었을 때, 직원의 친절과 직원의 설명, 서비스 이용 결정에서의 응답자의 욕구 반영 모두에서 불만족이 없는 것으로 나타날 만큼 높은 만족도를 표현하였다.

접수·진단 과정에서의 경험	불만족		보통		만족	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 처음 서비스 이용을 위해 복지관 직원을 면접했을 때, 직원은 친절하게 대해주었다	0	(0.0)	3	(12.0)	22	(88.0)
2) 서비스 이용을 위한 상담을 할 때, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 들었다	0	(0.0)	2	(8.0)	23	(92.0)
3) 어떠한 서비스를 이용할 것인지 결정할 때, 나의 욕구가 반영되었다	0	(0.0)	2	(8.0)	23	(92.0)

반면, 이용자의 권리 측면에서 서비스 이용에 대한 불만이나 건의가 있을 자유롭게 이야기할 수 있는가에 대한 질문과 복지관 직원으로부터 존중받고 있다고 생각하는가에 대한 질문, 개인정보가 잘 보호되고 있다고 생각하는가에 대한 질문에서는 불만족하는 경우도 있는 것으로 나타났다. 특히, 응답자가 건의한 사항에 대한 결과와 그것이 어떻게 반영되었는지에 대한 설명을 들었는지에 대한 질문에서는 상대적으로 높은 불만족을 표현하였다.

이용자의 권리	불만족		보통		만족	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 서비스 이용에 대해 불만(건의사항)이 있을 때, 자유롭게 이야기 할 수 있다	1	(4.0)	3	(12.0)	21	(84.0)
2) 내가 건의한 사항이 어떻게 반영되었는지 그 결과에 대한 설명을 들었다.	6	(24.0)	3	(12.0)	16	(64.0)
3) 나는 복지관 직원으로부터 존중받고 있다	1	(4.0)	5	(20.0)	19	(76.0)
4) 나의 개인적인 정보가 누설되지 않고 잘 보호되고 있다	1	(4.0)	4	(16.0)	20	(80.0)

현재 이용하고 있는 서비스의 종결과 관련하여 이용 기간에 제한이 있는가에 대해서는 모른다는 경우가 가장 많았고, 제한되어 있다고 생각하는 경우와 제한되어 있지 않다고 생각하는 경우가 비슷하게 나타났다. 그렇다면 서비스가 끝난 이후의 계획이 준비되어 있는가에 대해서는 준비되어 있지 않다는 경우가 가장 많았다. 현재 이용하고 있는 서비스가 종결된 이후에 어떻게 할 것인지에 대해서 복지관 직원과 상담을 하는가에 대한 질문에서는 모른다는 경우가 가장 높게 나타났고, 상담을 하는 경우와 하지 않는 경우가 같은 비율로 나타났다. 결국, 재가복지서비스 이용자들은 현재 이용하고 있는 서비스가 언제까지 이용 가능한 것인지, 아니면 본인이 원하는 한 계속 이용할 수 있는 것인지 등에 대해 잘 모르고 있음을 확인할 수 있다.

서비스(프로그램) 종결	아니다		모른다		그렇다	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 현재 이용하고 있는 서비스는 이용기간이 제한되어 있다	7	(28.0)	10	(40.0)	8	(32.0)
2) 현재 이용하고 있는 서비스가 끝난 후의 계획이 준비되어 있다	11	(44.0)	9	(36.0)	5	(20.0)
3) 현재 이용하고 있는 서비스가 끝나면 어떻게 할 것인지에 대해, 복지관 직원과 상담한다	8	(32.0)	9	(36.0)	8	(32.0)

재가복지서비스를 이용하는 응답자들은 복지관에서 중점적으로 진행하고 있는 사업 중, 가장 중요하다고 생각하는 사업을 다음의 표와 같이 응답하였다. 즉, 저소득 장애가정을 위한 생활안정서비스의 확대와 활동보조인, 재활치료 바우처 등 사회서비스의 확대가 가장 중요하다고 생각하고 있었다. 다음으로 직업재활과 여가활동 순으로 중요도를 지적하였다.

표 56. 복지관의 중점 사업

가장 중요하다고 생각하는 사업 항목	명	(%)
1) 나들이, 문화공연 등 여가활동 확대	3	(12.0)
2) 직업재활(직업훈련, 취업지원등) 프로그램 확대	5	(20.0)
3) 장애인해고교육을 통한 지역사회 인식개선	4	(16.0)
4) 가족지원 프로그램 확대	4	(16.0)
5) 가정 내 편의시설 설치 및 지원 확대	7	(28.0)
6) 저소득 장애가정을 위한 생활안정서비스 확대	13	(52.0)
7) 활동보조인, 재활치료 바우처 등 사회서비스 확대	12	(48.0)
8) 강사를 활용한 이용대기자 해소	0	(0.0)
9) 기타	2	(8.0)

응답자들은 복지관의 재가복지서비스를 이용함으로써 가장 도움이 된 것은 “일상생활의 지원으로 외출이나 사회활동의 증대”라고 하였다. 다음으로 타 기관 이용에 비해 경제적 부담이 감소했다는 것과 신체적·정서적 기능이 회복되고 장애로 인한 심리적 불안이 해소되는 데 도움이 되었다고 지적하였다.

표 57. 복지관 이용으로 인한 도움

복지관 이용으로 인한 도움	명	(%)
복지에 관한 다양한 정보 습득	4	(16.0)
신체적, 정서적 기능회복	8	(32.0)
장애로 인한 심리적 불안 해소	7	(28.0)
장애에 대한 가족의 수용과 관계성 증진	3	(12.0)
타 기관 이용에 비해 경제적 부담 감소	9	(36.0)
일상생활의 지원으로 외출이나 사회활동 증대	12	(48.0)
여가활동 등 다양한 프로그램을 통한 삶의 질 개선	6	(24.0)

응답자들은 복지관을 이용하는데 우선적으로 개선되기를 바라는 것이 서비스 참여기회 및 지원범위를 확대하는 것이고, 다음으로 프로그램에 대한 정보를 보다 충분히 제공하는 것이라고 하였다.

표 58. 우선적으로 개선되기 바라는 것

복지관 개선 사업	명	(%)
프로그램 이용 기간의 제한	3	(12.0)
프로그램의 다양성부족	6	(24.0)
복지관 이용 대기 기간	3	(12.0)
대중교통, 접근이용의 불편	6	(24.0)
시설이 좁고 불편 (주차장, 프로그램실 등)	0	(0.0)
프로그램의 홍보부족, 정보제공부족	9	(36.0)
접수처리, 등록, 환불 등 행정의 불편	2	(8.0)
담당직원의 자질 부족, 전문성 문제	1	(4.0)
서비스의 참여기회 및 지원범위 확대	10	(40.0)
기타	5	(20.0)

복지관에서 앞으로 확대해야 할 서비스에 대해서도 활동보조인 등 사회서비스와 장애인 가족지원 서비스를 가장 많이 지적하였다.

표 59. 추후 확대 필요 서비스

추후 확대 희망	명	(%)
장애인여가지원서비스	5	(20.0)
복지관내 치료재활 서비스	6	(24.0)
장애인 가족지원서비스	7	(28.0)
장애인 역량강화 지원 사업 (각종 교육)	6	(24.0)
지역 내 재가장애인 지원서비스	5	(20.0)
활동보조인 지원 등 사회서비스	8	(32.0)
지역사회 내 복지자원 개발 사업	3	(12.0)
지역사회 인식개선 사업	5	(20.0)
기타	3	(12.0)

복지관을 가족이나 지인들에게 추천할 의향이 있는지에 대한 질문에서는 적극 추천하겠다는 응답자가 48%(12명)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 추천할 수도 있다가 44%(11명)를 차지했다. 반면, 8%(2명)의 응답자가 추천하고 싶지 않은 편이라고 응답하였다.

추천할 의향	빈도	백분율
적극 추천	12	(48.0)
추천할 수도 있음	11	(44.0)
추천하고 싶지 않은 편	2	(8.0)
전혀 추천하고 싶지 않음	0	(0.0)

표 64. +ONE 하나 더 나누기 서비스에 대한 만족 정도(N=25)

+ONE 하나 더 나누기 서비스	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 주변의 이웃을 알게 되어 지역사회 활동이 원만해졌다	1	(4.0)	2	(8.0)	0	(0.0)	22	(88.0)
2) 어려운 일이 발생했을 때 도움을 요청할 수 있다는 심리적 안정감이 생겼다	1	(4.0)	2	(8.0)	0	(0.0)	22	(88.0)
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	1	(4.0)	2	(8.0)	0	(0.0)	22	(88.0)

응답자들이 많이 이용하고 있는 서비스 중 하나인, ‘밀반찬·생필품 지원, 방문 이·미용’ 서비스는 불만족의 경우가 다른 프로그램에 비해 높게 나타났다. 해당 서비스의 목적이 서비스 이용자의 기초적인 일상생활의 안정과 가사활동 지원 및 경제적 도움을 제공하는데 있다면, 불만족의 사유를 확인하는 작업이 진행되어야 할 것이다.

표 65. 밀반찬·생필품 지원, 세탁지원 방문이·미용 서비스 등에 대한 만족 정도(N=25)

밀반찬·생필품 지원, 세탁지원 방문이·미용 서비스 등	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 정기적인 지원으로 기초적인 일상생활이 안정되었다	4	(16.0)	2	(8.0)	12	(48.0)	7	(28.0)
2) 다양한 서비스를 받을 수 있어서 가사활동이 수월해졌다	5	(20.0)	2	(8.0)	11	(44.0)	7	(28.0)
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	5	(20.0)	1	(4.0)	12	(48.0)	7	(28.0)

‘편의시설 설치, 주거환경 개·보수’와 관련해서는 당연히 만족도가 높을 것이라는 예상과 달리, 비록 응답자가 10명에 불과하지만, 과반수만이 만족한다고 응답하였다. 즉, 안전한 이동이나 일상생활의 편리, 경제적 도움 측면에서 별반 크게 도움이 되지 않았다고 느끼는 응답자가 과반수라는 설명이 가능하다. 이 또한 그 사유를 확인하는 과정이 필요할 것이다.

표 66. 편의시설 설치, 주거환경 개·보수 등에 대한 만족 정도(N=25)

편의시설 설치, 주거환경 개·보수 등	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 집안과 주변에서 안전하게 이동하게 되어 넘어지거나 다치는 사례가 감소되었다	1	(4.0)	4	(16.0)	5	(20.0)	15	(28.0)
2) 신체적, 지적 장애와 무관하게 혼자서도 일상생활이 가능해졌다	2	(8.0)	4	(16.0)	4	(16.0)	15	(28.0)
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	1	(4.0)	4	(16.0)	7	(28.0)	15	(28.0)

‘결연 후원금·품 지원’에 대한 만족도는 12명의 응답자가 응답을 하였는데, 불만족이나 보통에 비해 만족하는 비율이 높게 나타났다. 여기에서도 소수의 응답자가 불만족을 표현했고, 경제적인 도움도 그다지 되지 않았음을 지적하였다.

표 67. 결연 후원금·품 지원 등에 대한 만족 정도(N=25)

결연 후원금·품 지원 등	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 긴급한 상황에 대처할 수 있는 방법을 찾아 문제해결에 도움이 되었다.	2	(8.0)	3	(12.0)	7	(28.0)	12	(48.0)
2) 사회적 지지체계에 대한 믿음으로 심리적 안정을 찾을 수 있었다	1	(4.0)	2	(8.0)	10	(40.0)	12	(48.0)
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	3	(12.0)	2	(8.0)	8	(32.0)	12	(48.0)

본 설문에서의 다른 프로그램들에 비해 ‘활동보조 지원 서비스’에 대한 만족도는 상대적으로 높게 나타났다. 각 항목 중에서도 내가 원하는 종류의 서비스를 제공받았다는 것에서 가장 만족도가 높았고, 다음으로 활동보조인은 장애를 잘 이해하고, 일상생활에 실질적인 도움이 되었다는 점에서 만족도가 높게 나타났다.

표 68. 활동보조 지원서비스 등에 대한 만족 정도(N=25)

활동보조 지원서비스 등	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 내가 원하는 종류의 서비스를 제공 받았다.	0	(0.0)	1	(4.0)	10	(40.0)	14	(56.0)
2) 내가 원하는 시간에 서비스를 제공 받을 수 있다.	0	(0.0)	3	(12.0)	8	(32.0)	14	(56.0)
3) 활동보조인의 서비스 제공 태도는 만족스럽다.	1	(4.0)	3	(12.0)	7	(28.0)	14	(56.0)
4) 활동보조인은 나의 장애를 잘 이해하고 있다.	0	(0.0)	2	(8.0)	9	(36.0)	14	(56.0)
5) 활동보조서비스 이용 후 일상생활에 실질적인 도움이 되었다.	0	(0.0)	2	(8.0)	9	(36.0)	14	(56.0)
6) 활동보조서비스의 복지관 담당자는 활동보조인의 관리와 서비스 조정을 원활히 수행한다.	1	(4.0)	2	(8.0)	8	(32.0)	14	(56.0)

‘나들이, 문화공연 등 문화여가활동’에 대해서도 대체로 만족도가 높았다.

표 69. 나들이, 찾아가는 문화공연 등에 대한 만족 정도(N=25)

나들이, 찾아가는 문화공연, 양천구 장애인 노래자랑, 연말 송년잔치 등	불만족		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 여가활동에 필요한 비용부담이 경감되고 신체적 장애로 인한 어려움을 덜어주었다	1	(4.0)	1	(4.0)	7	(28.0)	16	(64.0)
2) 새로운 사람을 만나고 다양한 경험을 할 수 있는 기회를 갖게 되었다	0	(0.0)	1	(4.0)	8	(32.0)	16	(64.0)
3) 장애인이 직접 참여해서 즐길 수 있어서 좋았다.	1	(4.0)	1	(4.0)	7	(28.0)	16	(64.0)

4) 서비스 담당자에 대한 만족

재가복지서비스 담당자에 대한 만족 정도에 대한 질문은 무응답 없이 25명의 응답자가 모두 응답하였다. 담당자에 대해 대체로 만족하고 있었으며, 특히 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해 준다는 점에 가장 만족하였다.

표 70. 복지관 재가복지 서비스 담당자에 대한 만족 정도(N=25)

복지관 재가복지 서비스 담당자	불만족		보통		만족	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 담당자는 해당 분야의 전문가이다	2	(8.0)	5	(20.0)	18	(72.0)
2) 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	2	(8.0)	5	(20.0)	18	(72.0)
3) 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	0	(0.0)	5	(20.0)	20	(80.0)
4) 담당자는 프로그램 이용자를 우선 배려하고, 프로그램에 최선을 다한다	1	(4.0)	5	(20.0)	19	(76.0)
5) 나의 어려움에 대해 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	1	(4.0)	5	(20.0)	19	(76.0)
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족한다	1	(4.0)	6	(24.0)	18	(72.0)

5) 응답자의 건강과 생활만족도

3. 장애아통합보육지원센터 이용 기관 만족도 조사 결과

1) 응답자 및 응답 기관의 특성

장애아통합보육지원센터의 지원 서비스를 이용하는 기관 총 32개소를 대상으로 만족도 조사를 실시한 결과, 응답 기관의 응답자 특성은 다음의 표와 같다. 응답자는 남성 1명을 제외하고 모두 여성이었으며, 연령대도 41~50세와 31~40세가 가장 많았다. 유아교육학 전공자가 많았고, 어린이집에서 재직한 총 연수를 묻는 교육 총 경력은 10년 이상인 응답자가 과반수 이상이었다.

표 71. 장애아통합보육지원센터 만족도조사 응답자의 성별, 연령대별 특성(N=32)

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
성별	남성	1	(3.13)	연령대	24세 이하	3	(9.38)
	여성	31	(96.88)		25~30세	4	(12.5)
					31~40세	9	(28.13)
					41~50세	10	(31.25)
				50세 이상	6	(18.75)	

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
교육 총경력	1년 미만	2	(6.25)	전공	유아교육학	11	(34.38)
	1~3년	5	(15.63)		특수교육학	3	(9.38)
	4~6년	5	(15.63)		아동복지학	3	(9.38)
	7~9년	3	(9.38)		보육학	4	(12.5)
	10년 이상	17	(53.13)		사회복지학	1	(3.13)
					기타	10	(31.25)

소지하고 있는 자격증은 하나의 자격증만 소지하고 있는 경우는 보육교사 3명, 시설장 3명, 사회복지사 1명에 불과하고, 나머지 응답자는 2개 이상 4개의 자격증을 소지하고 있는 경우들이 있었다.

표 73. 응답자의 소지하고 있는 자격증(N=32, 복수응답)

변수	특성	명	(%)
소지 자격증	보육교사	16	(29.6)
	시설장	14	(25.9)
	유치원정교사	7	(13.0)
	특수교사	6	(11.1)
	사회복지사	9	(17.0)
	심리상담사	1	(1.9)
	중등교사	1	(1.9)
총합		54	(100.0)

특수교육이나 장애아 보육 관련한 교육 및 연수를 받은 적이 있는가는 질문에 대해서는

87.5%(28명)이 '있다'고 응답하였고, 12.5%(4명)이 '없다'고 하였다.

장애아통합보육지원센터의 지원을 받고 있는 32개 기관의 특성은 다음의 표와 같다. 보육시설의 유형은 국공립시설이 가장 많고, 다음으로 가정시설이다. 보육시설의 위치는 양천구의 신정동과 신월동, 목동에 위치하고 있으며, 그 중에서 신정동에 있는 시설이 가장 많다.

표 74. 보육시설의 특징

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
보육 시설 유형	국공립시설	18	(56.3)	보육 시설 위치	신정동	16	(50.0)
	민간시설	3	(9.4)		신월동	9	(28.1)
	가정시설	10	(31.3)		목동	6	(18.8)
	법인시설	1	(3.1)		무응답	1	(3.1)
	직장보육시설	0					
	기타	0					

응답 시설에서 보육하고 있는 발달지연 및 장애아동의 총수는 101명이고, 만 5세의 아동이 28명으로 가장 많고, 다음으로 만 3세 아동이 25명, 만 4세 아동이 20명이다.

표 75. 보육중인 발달지연 및 장애아동의 수(N=32, 명(시설수))

변수	만2세미만	만2세	만3세	만4세	만5세	만6세이상
	1 (1)	1 (5)	1 (2)	1 (2)	1 (8)	1 (2)
	2 (1)	2 (2)	2 (4)	2 (3)	2 (1)	2 (1)
		3 (2)	3 (5)	3 (4)	3 (6)	3 (2)
합	3명	15명	25명	20명	28명	10명

보육시설들이 장애아통합보육지원센터를 알게 된 경로는 센터 직원의 전화 또는 방문에 의한 경우와 센터에서 실시한 교육에 참여하게 된 후 알게 된 경우가 대부분이었다. 이는 센터에서 적극적으로 서비스 이용 시설과의 연계를 추진한 결과라고 할 수 있을 것이다.

표 76. 통합보육지원센터에 대한 인지 경로

변수	특성	기관수	(%)
통합보육지원센터에 대한 인지 경로	통합보육지원센터의 홍보물	2	(6.3)
	통합보육지원센터의 교육참여 후	11	(34.3)
	타보육시설 기관장 소개	1	(3.1)
	통합보육지원센터 담당자 전화 및 방문	12	(37.5)
	기타	3	(9.4)
	무응답	3	(9.4)

보육시설들이 장애아통합보육지원센터를 통해 지원받는 서비스는 다음의 표와 같고, 순회자문교사 파견은 응답 보육시설 모두가 이용하고 있고, 보육시설 교사들에 대한 교육과 기관장 교육, 영유아발달체크, 순회진단 등을 대다수의 보육시설이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 관외언어활동이나 문화공연은 다른 지원서비스에 비해 상대적으로 적게 활용되고 있는 것으로 나타났다.

표 77. 보육시설들의 이용 서비스 종류

변수	특성	기관수	(%)
1)	영유아발달체크	26	(11.0)
2)	순회진단	25	(10.5)
3)	순회자문교사파견	32	(13.5)
4)	보육시설 교사교육	29	(12.2)
5)	기관장교육	26	(11.0)
6)	부모교육(아버지교육, 가족한마당)	21	(8.9)
7)	협약식	23	(9.7)
8)	실무자간담회	23	(9.7)
9)	관외언어활동	9	(3.8)
10)	자원봉사 연계	13	(5.5)
11)	문화공연	10	(4.2)

3) 서비스 이용 전반에 대한 만족

서비스 이용 전반에 대한 만족도 조사에서, 복지관 직원과의 첫 상담과정에서의 만족은 모든

응답시설이 만족한다고 하였다. 복지관 직원을 처음 면접했을 때 직원은 친절하게 대해주었으며, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 해주었고, 두 가지 항목 모두에서 만족도가 매우 높게 나타났다.

복지관 직원과의 첫 상담과정에서의 경험	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 처음 서비스 이용을 위해 복지관 직원을 면접했을 때, 직원은 친절하게 대해주었다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
2) 서비스 이용을 위한 상담을 할 때, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 들었다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)

서비스 이용자의 권리측면에 대한 질문에서도 90% 이상의 만족도를 나타냈다. 그러나 다른 질문문항들의 만족도에 비하면 가장 낮은 만족도를 나타내는 항목이기도 하다.

이용자의 권리	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 서비스 이용에 대해 불만(건의사항)이 있을 때, 자유롭게 이야기 할 수 있다	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
2) 내가 건의한 사항이 어떻게 반영되었는지 그 결과를 통보 받는다	0	(0.0)	2	(6.3)	30	(93.7)
3) 나는 복지관 직원으로부터 존중받고 있다	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
4) 기관의 개인정보가 누설되지 않고 잘 보호되고 있다	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)

3) 프로그램별 이용 만족도

센터의 지원서비스를 기관장의 역할 인식을 위한 지원과 장애아동 보육프로그램 운영지원, 지원체계효과로 나누어 지원 프로그램별 이용 만족도를 살펴보면 다음의 표들과 같다. 먼저 기관장의 역할 인식을 위한 지원은 100%에 가깝게 모든 보육시설이 만족하고 있었다.

기관장의 역할 인식을 위한 지원	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 장애위험군 및 장애아동 보육에 대한 사회적 변화와 흐름에 대한 이해 및 대처방안에 대해 지원받았다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
2) 장애아동 보육 시설 운영을 위한 기관장으로서의 역할에 대해 인식하도록 지원받았다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
3) 정기적인 협의를 통해 장애위험군 및 장애아동 교수 및 지도에 대한 격려와 관심을 가지는 방법에 대해 지원받았다	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)

장애아동 보육프로그램 운영지원에 대해서도 대체로 만족하고 있으며, 1개의 보육시설에서 만 몇 가지 항목에서 '보통'이라고 응답하였다.

장애아동 보육프로그램 운영지원	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 장애위험군 및 장애아동 보육을 위한 물적·인적 자문을 지원받았다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
2) 장애위험군 및 장애아동의 발달을 이해하는데 도움이 되는 지원을 받았다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
3) 장애위험군 및 장애아동을 교육하는데 필요한 교수방법을 지원받았다.	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
4) 장애위험군 및 장애아동의 행동에 대한 이해와 대처방법을 지원받았다.	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
5) 장애위험군 및 장애아동 부모를 이해하는데 도움이 되는 지원을 받았다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
6) 장애위험군 및 장애아동 부모가 자녀를 이해할 수 있도록 상담 지원을 받았다.	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
7) 장애위험군 및 장애아동 이해를 위한 교사교육 등의 기회를 제공받았다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
8) 장애위험군 및 장애아동 보육 프로그램을 운영을 위해 지역사회의 자원을 활용하고, 협력·연계할 수 있는 방안에 대해 지원받았다	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)

지원체계의 효과에 대한 질문에서는 장애아동을 보육하는데 자신감 및 책임감이 생겼다는 항목과 보육시설 내 장애위험군 및 장애아동을 발견하고 조기에 지원할 수 있게 되었다는 항목에서 한 두 곳의 보육시설이 '보통'으로 응답하였다. 그 밖에는 모든 항목에서 모든 보육시설이 만족하는 것으로 나타났다.

지원체계 효과	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 통합보육지원센터와의 협력으로 장애위험군 및 장애아동을 보육하는데 자신감 및 책임감이 생겼다.	0	(0.0)	1	(3.1)	31	(96.9)
2) 통합보육지원센터와의 협력으로 보육시설 내 장애위험군 및 장애아동을 발견하고 조기에 지원할 수 있게 되었다.	0	(0.0)	2	(6.3)	30	(93.7)
3) 통합보육지원센터와의 협력으로 우리 보육시설의 장애위험군 및 장애아동의 발달 변화가 있었다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
4) 타 보육시설에서 장애위험군 및 장애아동을 보육한다면 통합보육지원센터 서비스이용을 권하고 싶다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
5) 통합보육지원센터와의 협력으로 장애아동 뿐만 아니라 일반 영유아 발달 및 지도에 관해서도 도움이 되었다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
6) 보육시설 내 장애위험군 및 장애아동 지원을 위한 통합보육지원센터와 같은 전문지원체계가 필요하다.	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)

4) 서비스 담당자에 대한 만족도

센터의 지원서비스를 담당하는 순회자문교사에 대한 만족도는 모든 보육시설에서 100% 만족하는 것으로 나타났다.

복지관 통합보육 지원 담당자 (순회자문교사)	불만족		보통		만족	
	기관수	(%)	기관수	(%)	기관수	(%)
1) 복지관 담당자는 해당 분야의 전문가이다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
2) 복지관 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
3) 복지관 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
4) 복지관 담당자는 우리 기관을 우선 배려하고, 서비스 지원을 위해 최선을 다 한다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
5) 우리 기관의 어려움에 대해 복지관 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)
6) 전반적으로 복지관 담당자에 대해 만족 한다	0	(0.0)	0	(0.0)	32	(100.0)

4. 후원 · 자원봉사자의 활동 만족도 조사 결과

1) 응답자의 일반적 특성

표 84. 재가복지서비스 이용자 만족도 응답자들의 일반적 특성

성별	남	10	(40.0)	거주 지역	타 지역	0	(0.0)
	여	15	(60.0)		목동	6	24
연령군	무응답	0	(0.0)	신정동	10	40	
	18세 이하	6	(24.0)	신월동	9	36	
	19-39세	4	(16.0)	무응답	0	(0.0)	
	40-64세	9	(36.0)	①본인 독거	5	20	
	65세 이상	6	(24.0)	②본인+배우자	0	(0.0)	
교육 수준	초졸 이하	10	(40.0)	③본인+배우자+자녀	5	20	
	중졸	7	(28.0)	④본인+자녀	7	28	
	고졸	7	(28.0)	⑤본인+부모	1	4	
	전문대졸	1	(4.0)	⑥본인+부모+형제	4	16	
	대졸 이상	0	(0.0)	⑦본인+조부모	0	(0.0)	
	기타	0	(0.0)	⑧기타	2	(8.0)	
	무응답	0	(0.0)	무응답	1	(4.0)	
	수급 대상 아님	4	(16.0)	자가	2	(8.0)	
	조건부 수급권자	1	(4.0)	전세	6	(24.0)	
	수급권자	18	(72.0)	주거 월세	9	(36.0)	
수급 여부	기타	2	(8.0)	상태 영구임대	6	(24.0)	
	무응답	0	(0.0)	기타	2	(8.0)	
월평균 가구 소득	100만원미만	21	(84.0)	무응답	0	(0.0)	
	100만원~199만원	4	(16.0)	단독	4	(16.0)	
	200만원~299만원	0	(0.0)	주거 다세대/빌라	15	(60.0)	
	300만원~399만원	0	(0.0)	아파트	6	(24.0)	
	400만원이상	0	(0.0)	기타	0	(0.0)	
	무응답	0	(0.0)	무응답	0	(0.0)	

응답자는 자원봉사자가 78명, 재정후원자가 7명, 복지공동체 참여자가 8명, 복지공동체와 자원봉사자 활동을 함께 하고 있는 사람이 3명이었다.

변수	특성	명	(%)
	재정후원자	7	7.29
	복지공동체	8	8.33
	자원봉사자	78	81.25
	복지공동체+자원봉사자	3	3.13

후원 및 자원봉사 활동에 대한 정보를 어떻게 알게 되었는지에 대한 질문에서 이웃의 소개나 권유를 통해 알게 된 경우가 가장 많았고, 다음으로 복지관 직원이 전화 또는 방문해서알게 되

었다는 경우가 많았다. 다음의 표와 같은 방법으로 알게 된 정보는 후원 및 자원봉사 활동 참여를 결정하는데 얼마나 도움이 되었는가에 대한 질문에서는 '매우 도움이 되었다'가 51%(40명)으로 가장 많았고, '다소 도움이 되었다'가 33%(32명), '그저 그렇다'가 11%(11명), '별로 도움이 되지 않았다'가 3%(3명), '전혀 도움이 되지 않았다'가 1%(1명)로 나타났다.

표 86. 후원 및 자원봉사 활동 인지 경로(N=96)

변수	특성	명	(%)
인지경로	복지관의 홍보물	10	10.42
	이웃의 소개나 권유	33	34.38
	동사무소 등 공공기관의 안내	9	9.38
	복지관 직원이 전화 또는 방문	21	21.88
	종교기관을 통해	7	7.29
	자진해서	7	7.29
	인터넷을 통해	7	7.29
	무응답	2	2.08

후원 및 자원봉사 활동에 참여하게 된 이유는 "다른 사람을 위해 무언가 도움이 되는 일을 하고 싶어서"가 51%(49명)로 과반수이상을 차지했다. 다음으로는 "다른 여러 사람들과 사귀어 보고 싶어서"로 나타났다.

표 87. 후원 및 자원봉사 활동 참여 이유(N=96)

변수	특성	명	(%)
후원 및 자원봉사 활동 참여 이유	1) 다른 사람을 위해 무언가 도움이 되는 일을 하고 싶어서	49	(51.0)
	2) 활동을 통해 새로운 지식이나 경험을 얻고 싶어서	9	(9.4)
	3) 여가시간을 보람 있게 보내고 싶어서	5	(5.2)
	4) 다른 여러 사람들과 사귀어 보고 싶어서	17	(17.7)
	5) 내가 가지고 있는 신앙을 실천하기 위해서	4	(4.2)
	6) 내가 가지고 있는 지식이나 경험을 활용하기 위해서	1	(1.0)
	7) 내 주변에 있는 사람들이 활동을 해보라고 권유해서	7	(7.3)
	8) 기업의 사회적 책임(CSR)을 다하기 위해서	3	(3.1)
	무응답	1	(1.0)

자원봉사 활동의 빈도는 일주일에 1회가 가장 많고, 다음으로 한 달에 1회로 나타났다. 1회 자원봉사 시 활동시간은 2~4시간이 가장 많고, 1~2시간이 많았다. 6시간 이상을 자원봉사하는 경우도 8명으로 나타났다.

2) 자원봉사 활동의 만족도

표 88. 자원봉사 활동의 빈도와 시간(N=89)

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)	
빈도	1) 한 달에 1번	25	(28.1)	자원봉사 활동 시간	1시간미만	0	(0.0)	
	2) 한 달에 2번	11	(12.4)		1~2시간	15	(16.9)	
	3) 일주일에 1번	34	(38.2)		1 회	2~4시간	56	(62.9)
					4) 일주일에 2~3번	10	(11.2)	4~6시간
	5) 일주일에 4번이상	5	(5.6)		6시간이상	8	(9.0)	
					6) 기타	2	(2.2)	기타
무응답	2	(2.2)	무응답	5	(5.6)			

자원봉사 활동의 분야는 주로 재가복지와 지역복지 분야에 해당되었다.

자원봉사활동의 분야	명	(%)
가족지원분야 (수업활동보조, 레크댄스 및 사회적응활동보조 등)	6	6.25
직업지원분야 (직업적응훈련, 컴퓨터교육, 양천일터 등)	7	7.29
지역복지분야 (지역행사사업, 캠페인, 소식지, 리포맥스, 발맞사지 등)	22	22.92
재가복지분야 (목욕, 이미용, 가사지원, 반찬배달, 주거환경개선, 네일케어 등)	29	30.21
복지관 내 식당봉사	20	20.83
기타	2	2.08
무응답	10	10.42

자원봉사 활동의 분야는 본인의 희망에 따라 결정되는 경우가 가장 많고, 다음으로는 본인과 복지관의 협의와 조정에 따라 결정된다고 하였다. 복지관에서 임의로 결정한다고 한 경우도 6명에 달했다.

자원봉사 활동 분야의 결정	명	(%)
본인의 희망에 따라	55	(57.29)
복지관에서 임의로	6	(6.25)
본인과 복지관의 협의와 조정에 따라	23	(23.96)
기타	2	(2.08)
무응답	10	(10.42)

자원봉사 활동의 업무배치는 적절하다고 생각하는가에 대한 질문에서 과반수 이상은 '적절한 편이다'고 응답하였다.

자원봉사 활동 업무배치의 적절성	명	(%)
매우 적절하다	24	(25.0)
적절한 편이다	56	(58.3)
보통이다	6	(6.3)
무응답	10	(10.4)

자원봉사 활동의 업무량은 적절하다고 생각하는가에 대한 질문에서 과반수는 '적절한 편이다'고 응답하였으나, '별로 적절하지 않다' 또는 '전혀 적절하지 않다'는 불만족의 경우도 7.3%(7명)에 해당하였다.

자원봉사 활동 업무량의 적절성	1	1.04
매우 적절하다	21	(21.9)
적절한 편이다	48	(50.0)
보통이다	9	(9.4)
별로 적절하지 않다	4	(4.2)
전혀 적절하지 않다	3	(3.1)
무응답	11	(11.5)

현재 자원봉사를 하는데 복지관 지원 프로그램 중 가장 만족한 프로그램은 무엇인가에 대한 질문에서 응답자들은 자원봉사자 연수가 가장 도움이 되었다고 하였다. 다음으로 감사문자나 생일카드 발송 등이 도움이 되었다고 하였다.

자원봉사 지원프로그램	명	(%)
자원봉사자 연수(나들이)	36	(37.5)
자원봉사자 송년회	8	(8.3)
자원봉사자 관리(감사문자, 생일카드 등)	20	(20.8)
자원봉사자 기본교육	9	(9.4)
자원봉사자 문화공연	4	(4.2)
기타	2	(2.1)
무응답	17	(17.7)

자원봉사 활동 전반에 대한 만족을 묻는 질문에서 응답자들은 과반수 이상이 '만족한다'고 하였고, 24%(23명)은 '매우 만족 한다'고 하였다. 반면, '만족하지 않는다'는 경우도 1명 있었고, 나머지 9명은 '보통이다'고 응답하였다.

자원봉사 활동 전반에 대한 만족	명	(%)
매우 만족 한다	23	(24.0)
만족한다	53	(55.2)
보통이다	9	(9.4)
만족하지 않는다	1	(1.0)
무응답	10	(10.4)

3) 후원활동의 만족도

후원의 빈도	명	(%)
한 달에 1회	9	(9.4)
한 달에 2회	1	(1.0)
일주일에 1번	1	(1.0)
기타	3	(3.1)
무응답	82	(85.4)

재정후원의 1회 후원금	빈도	백분율
.	2	2.08
0	1	1.04
70	1	1.04
99	82	85.42
10000	4	4.17
30000	2	2.08
50000	1	1.04
80000	1	1.04
200000	1	1.04
2600000	1	1.04

복지공동체활동의 1회 후원금	빈도	백분율
.	3	3.13
0	8	8.33
99	83	86.46
100000	1	1.04
5000000	1	1.04

후원방식의 결정	명	(%)
본인의 희망에 따라	10	(10.4)
복지관에서 임의로	0	(0.0)
본인과 복지관의 협의와 조정에 따라	2	(2.1)
기타	1	(1.0)
무응답	83	(86.4)

후원방식의 적절성	명	(%)
매우 적절하다	3	(3.1)
적절한 편이다	9	(9.4)
보통이다	1	(1.0)
별로 적절하지 않다	0	(0.0)
전혀 적절하지 않다	0	(0.0)
무응답	83	(86.4)

후원액수의 적절성	명	(%)
매우 적절하다	3	(3.1)
적절한 편이다	9	(9.4)
보통이다	1	(1.0)
별로 적절하지 않다	0	(0.0)
전혀 적절하지 않다	0	(0.0)
무응답	83	(86.4)

후원활동 지원프로그램	명	(%)
복지관에서 후원자에게 보내는 감사서한	6	(6.3)
복지관에서 후원자에게 보내는 문안문자	2	(2.1)
후원자 및 자원봉사자 송년회	0	(0.0)
자원봉사 담당자 간담회	3	(3.1)
후원자 기본교육	0	(0.0)
기타	2	(2.1)
무응답	17	(17.7)

후원활동 전반에 대한 만족	명	(%)
매우 만족 한다	4	(4.2)
만족한다	7	(7.3)
보통이다	3	(3.1)
만족하지 않는다	0	(0.0)
무응답	17	(17.7)

4) 후원 및 자원봉사 활동 담당자에 대한 만족도

복지관 후원 및 자원봉사 활동 담당자	불만		보통		만족		무응답	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)	명	(%)
1) 담당자는 나(또는 기관)의 특성과 장점을 잘 이해한다.	7	(7.3)	26	(27.1)	60	(62.5)	3	(3.1)
2) 담당자는 나의(또는 기관) 제안을 잘 받아들인다	14	(14.6)	13	(13.5)	67	(69.8)	2	(2.1)
3) 담당자는 내가(또는 기관) 할 활동을 나의 능력과 특성에 맞게 계획한다.	7	(7.3)	26	(27.1)	59	(59.4)	4	(4.2)
4) 담당자는 내가(또는 기관) 하는 활동에 관심을 가지고 있다	10	(10.4)	18	(18.8)	65	(67.7)	3	(3.1)
5) 담당자는 내가(또는 기관) 한 활동에 대해 적절한 지도와 평가를 한다.	11	(11.4)	23	(24.0)	60	(62.5)	2	(2.1)
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족 한다	5	(5.2)	19	(19.8)	70	(72.9)	2	(2.1)

추천할 의향	빈도	백분율
적극 추천	38	(39.6)
추천할 수도 있음	53	(55.2)
추천하고 싶지 않은 편	3	(3.1)
전혀 추천하고 싶지 않음	0	(0.0)
무응답	2	(2.1)

5) 응답자의 건강과 생활만족도

5. 직원의 직무만족도 및 이용자 만족 예측 조사 결과

1) 응답자의 특성

표 105. 직원의 직무만족도 응답자들의 일반적 특성

성별	남	10	(40.0)	거주 지역	타 지역	0	(0.0)
	여	15	(60.0)		목동	6	24
연령군	무응답	0	(0.0)	신정동	10	40	
	18세 이하	6	(24.0)	신월동	9	36	
	19-39세	4	(16.0)	무응답	0	(0.0)	
	40-64세	9	(36.0)	①본인 독거	5	20	
	65세 이상	6	(24.0)	②본인+배우자	0	(0.0)	
교육 수준	초졸 이하	10	(40.0)	③본인+배우자+자녀	5	20	
	중졸	7	(28.0)	④본인+자녀	7	28	
	고졸	7	(28.0)	⑤본인+부모	1	4	
	전문대졸	1	(4.0)	⑥본인+부모+형제	4	16	
	대졸 이상	0	(0.0)	⑦본인+조부모	0	(0.0)	
	기타	0	(0.0)	⑧기타	2	(8.0)	
	무응답	0	(0.0)	무응답	1	(4.0)	
	수급 여부	수급대상 아님	4	(16.0)	자가	2	(8.0)
조건부 수급권자	1	(4.0)	전세	6	(24.0)		
수급권자	18	(72.0)	주거 월세	9	(36.0)		
기타	2	(8.0)	상대 영구임대	6	(24.0)		
월평균 가구 소득	무응답	0	(0.0)	기타	2	(8.0)	
	100만원미만	21	(84.0)	무응답	0	(0.0)	
	100만원~199만원	4	(16.0)	단독	4	(16.0)	
	200만원~299만원	0	(0.0)	주거 다세대/빌라	15	(60.0)	
	300만원~399만원	0	(0.0)	아파트	6	(24.0)	
소득	400만원이상	0	(0.0)	기타	0	(0.0)	
	무응답	0	(0.0)	무응답	0	(0.0)	

2) 직원의 근로현황

표 106. 응답자의 직위 및 고용형태

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
직위	평직원	31	(73.8)	고용 형태1	정규직	33	(78.6)
	관리자	6	(14.3)		비정규직	8	(19.0)
	기타	3	(7.1)		무응답	1	(2.4)
	무응답	2	(4.8)	고용 형태2	중일제	19	(45.2)
					시간제	1	(2.4)
					무응답	22	(52.4)

변수	최소값	중앙값	평균	최대값
현 직장 근무기간	0.08 1개월	2.08 2년 1개월	2.76 2년 9개월	6.17 6년 2개월
사회복지 근무경력	0.08 1개월	3.92 2년 11개월	4.47 4년 6개월	12.00 12년

변수	최소값	중앙값	평균	최대값
2009년 연봉	1,560	2,400	2,499	3,800
주당 근무시간	25.0	47.0	47.4	64.0

변수	특성	명	(%)
주당 근무시간	25<=	1	(2.4)
	40	9	(21.4)
	41-45	7	(16.7)
	46-50	11	(26.2)
	51-59	7	(16.7)
	>=60	4	(9.5)
	무응답	3	(7.1)

3) 취업경로

표 110. 취업경위(N=42)

변수	특성	명	(%)
취업 경위	내가 좋아서 선택했다	37	(88.1)
	별다른 대안이 없어서 그냥 다니게 되었다	2	(4.8)
	다른 일거리나 직장을 구할 때까지 임시로 다니고 있다	1	(2.4)
	기타	2	(4.8)

표 111. 현재의 직장을 선택한 주된 사유(N=42)

변수	특성	명	(%)
현업 선택 사유	임금또는수입이많아서	1	(2.4)
	회사 또는 일의 성장가능성이 높아서	6	(14.3)
	자신의발전가능성이높아서	13	(31.0)
	일의 성격이나 내용이 마음에 들어서	11	(26.2)
	직장(일)이안정적이어서	5	(11.9)
	직장(일)의사회적지명도가높아서	1	(2.4)
	기타	3	(7.1)
	무응답	2	(4.8)

표 112. 구직상의 어려움(N=42)

변수	특성	명	(%)
구 직 상 의 어려움	일자리가 없거나 부족해서	14	(33.3)
	취업정보가 부족하거나 잘 몰라서	3	(7.1)
	학력, 기능, 자격이 맞지 않아서	1	(2.4)
	수입이나 보수가 적어서	3	(7.1)
	근무환경이나 근무시간 등이 맞지 않아서	6	(14.3)
	나이가 많아서	4	(9.5)
	여성이기 때문에	0	(0.0)
	기타	1	(2.4)
	어려움이 없었음	10	(23.8)

표 113. 직원의

변수	특성	명	(%)	변수	특성	명	(%)
계속 근무 할 수 있는지 여부	예	26	(61.9)	'예'라고 응답한 사유	근로기간을 정하지 않은 계약	20	(47.6)
					계약의 반복·갱신으로 고용이 지속	4	(9.5)
	아니오	16	(38.1)	무응답	2	(4.8)	

표 114. 현 직장에서 추후 근로가능 기간(N=42)

변수	특성	명	(%)
	1년 이하	11	(26.2)
	1년 초과 3년 이하	17	(40.5)
	3년 초과	12	(28.6)
	무응답	2	(4.8)

표 115. (N=42)

변수	특성	명	(%)
	이미 정해진 고용계약기간이 만료되기 때문에	4	(9.5)
	목시적·관행적으로 계약이 종료 될 것이기 때문에	1	(2.4)
	사업주가 그만두라면, 언제든지 그만둔다는 조건으로 채용 되었으므로	2	(4.8)
	현재 하는 업무(프로젝트)가 끝나기 때문에	0	(0.0)
	현재의 일자리에서 전에 일하던 사람이 복귀하기 때문에	1	(2.4)
	특정 계절 동안만 일 할 수 있기 때문에	0	(0.0)
	적성-근로조건-능력등의 이유로 다른 일자리를 찾을 예정 이므로	8	(19.0)
	규정-관행상 퇴직하는 연령에 도달하기 때문에	2	(4.8)
	학업-가족부양-건강등의 이유로	6	(14.3)
	직장의 경영상 이유 때문에	3	(7.1)
	기타	8	(19.0)
	무응답	7	(16.7)

표 116. 현재의 직장을 선택한 주된 사유(N=42)

변수	특성	명	(%)
	이미 정해진 고용계약기간이 만료되기 때문에	4	(9.5)
	목시적·관행적으로 계약이 종료 될 것이기 때문에	1	(2.4)
	사업주가 그만두라면, 언제든지 그만둔다는 조건으로 채용 되었으므로	2	(4.8)
	현재 하는 업무(프로젝트)가 끝나기 때문에	0	(0.0)
	현재의 일자리에서 전에 일하던 사람이 복귀하기 때문에	1	(2.4)
	특정 계절 동안만 일 할 수 있기 때문에	0	(0.0)
	적성-근로조건-능력등의 이유로 다른 일자리를 찾을 예정 이므로	8	(19.0)
	규정-관행상 퇴직하는 연령에 도달하기 때문에	2	(4.8)
	학업-가족부양-건강등의 이유로	6	(14.3)
	직장의 경영상 이유 때문에	3	(7.1)
	기타	8	(19.0)
	무응답	7	(16.7)

변수	특성	1 순위		2 순위		총합 (1+2)	
		(%)	(%)	(%)	(%)		
직장 불만	현재받는/벌어들이는임금/소득이적어서	9	(21.4)	15	(35.7)	24	(28.6)
	고용이 불안정하기 때문에	6	(14.3)	2	(4.8)	8	(9.5)
	하는 일의 기술, 기능이 적성에 맞지 않아서	3	(7.1)	1	(2.4)	4	(4.8)
	근로환경이나 근무시간이 안 맞아서	2	(4.8)	4	(9.5)	6	(7.1)
	여성/장애인이라는 이유로 차별을 받고 있어서	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
	나이가 많아 일하기가 힘들어서	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
	나 자신에 대한 발전가능성이 없어서	6	(14.3)	4	(9.5)	10	(11.9)
	동료 및 직장상사와의 인간관계 때문에	2	(4.8)	3	(7.1)	5	(6.0)
	출퇴근 거리가 너무 멀어서	2	(4.8)	2	(4.8)	4	(4.8)
	기타	4	(9.5)	3	(7.1)	7	(8.3)
	무응답	8	(19.0)	8	(19.0)	16	(19.0)

기타 의견들

야근

없음

정규직과계약직때문에

조직문화,조직기능에대한불만족

퇴근시간에 퇴근하기 어려울 때 있음

퇴근시간이보장되지않음

4) 복리후생

표 119. 복리후생항목1

복리후생항목1	직장 제공 여부			본인 혜택 여부	
	제공 된다	제공되지 않는다	모른다	받을 수 있다	받을 수 없다
(1) 법정퇴직금	34 (81.0)	0 (0.0)	8 (19.1)	33 (78.6)	9 (21.4)
(2) 누진퇴직금	9 (21.4)	9 (21.4)	24 (57.1)	10 (23.8)	32 (76.2)
(3) 유급휴가	20 (47.6)	5 (11.9)	17 (40.5)	21 (50.0)	21 (50.0)
(4) 생리휴가	10 (23.8)	15 (35.7)	17 (40.5)	10 (23.8)	32 (76.2)
(5) 출산휴가	33 (78.6)	2 (4.8)	7 (16.7)	26 (61.9)	16 (38.1)
(6) 병가(상병휴가)	31 (73.8)	0 (0.0)	11 (26.2)	27 (64.3)	15 (35.7)
(7) 육아휴직	30 (71.4)	2 (4.8)	10 (23.8)	23 (54.8)	19 (45.2)
(8) 휴업보상	7 (16.7)	12 (28.6)	23 (54.8)	6 (14.3)	36 (85.7)

표 120. 복리후생항목2

복리후생항목2	직장 제공 여부			본인 혜택 여부	
	제공 된다	제공되지 않는다	모른다	받을 수 있다	받을 수 없다
(1) 식사비용보조	28 (66.7)	6 (14.3)	8 (19.1)	26 (61.9)	16 (38.1)
(2) 학비보조	7 (16.7)	20 (47.6)	15 (35.7)	3 (7.1)	39 (92.9)
(3) 주택마련지원(융자등)	2 (4.8)	26 (61.9)	14 (33.3)	2 (4.8)	40 (95.2)
(4) 사내근로복지기금지원	6 (14.3)	20 (47.6)	16 (38.1)	4 (9.5)	38 (90.5)
(5) 경조사지원	19 (45.2)	11 (26.2)	12 (28.6)	19 (45.2)	23 (54.8)
(6) 휴양(휴가)비용지원	6 (14.3)	17 (40.5)	19 (45.2)	5 (11.9)	37 (88.1)
(7) 보육비지원	0 (0.0)	23 (54.8)	19 (45.2)	2 (4.8)	40 (95.2)
(8) 저축장려금지원	0 (0.0)	23 (54.8)	19 (45.2)	2 (4.8)	40 (95.2)
(9) 종업원지주제도지원	0 (0.0)	22 (52.4)	20 (47.6)	2 (4.8)	40 (95.2)
(10) 개인연금 보험지원	3 (7.1)	20 (47.6)	19 (45.2)	4 (9.5)	38 (90.5)
(11) 생명보험 보험료 지원	0 (0.0)	22 (52.4)	20 (47.6)	2 (4.8)	40 (95.2)
(12) 개인의료-상해보험료지원	5 (11.9)	16 (38.1)	21 (50.0)	5 (11.9)	37 (88.1)

5) 직장 만족도

직장 만족	만족		보통		불만족	
지금 근무하고 있는 직장은 다닐만한 좋은 직장이다	5	(11.9)	16	(38.1)	21	(50.0)
나는 이 직장에 들어 온 것 을 기쁘게 생각한다	5	(11.9)	11	(26.2)	26	(61.9)
직장을 찾고 있는 친구가 있으면 나는 이 직장을 추천하고 싶다	12	(28.6)	19	(45.2)	11	(26.2)
나는 내가 다니고 있는 직장을 다른 사람 들에게 자랑할 수 있다	5	(11.9)	21	(50.0)	16	(38.1)
별다른 일이 없는 한 이 직장을 계속 다니고 싶다	9	(21.4)	14	(33.3)	19	(45.2)

직무환경 만족	만족		보통		불만족	
임금 또는 소득	5	(11.9)	23	(54.8)	13	(31.0)
취업의 안정성	16	(38.1)	15	(35.7)	11	(26.2)
하고 있는 일의 내용	24	(57.1)	13	(31.0)	5	(11.9)
근로환경	21	(50.0)	15	(35.7)	6	(14.3)
근로시간	15	(35.7)	17	(40.5)	10	(23.8)
개인의 발전가능성	14	(33.3)	18	(42.9)	10	(23.8)
의사소통 및 인간관계	21	(50.0)	18	(42.9)	3	(7.1)
인사고과의 공정성	9	(21.4)	21	(50.0)	12	(28.6)
복지후생	9	(21.4)	17	(40.5)	16	(38.1)

	만족	보통	불만족
전반적 만족	17 (40.5)	19 (45.2)	6 (14.3)

현재하고 있는 일은	수준이 매우 낮다	수준이 낮은 편이다	수준이 맞는다	수준이 높은 편이다	수준이 매우 높다	무응답
나의 교육수준과 비교하여	1 (2.4)	5 (11.9)	29 (69.0)	5 (11.9)	0 (0.0)	2 (4.8)
나의 기술(기능)수준과 비교하여	2 (4.8)	4 (9.5)	27 (64.3)	4 (9.5)	0 (0.0)	5 (11.9)

현재의직장에서일하시면서배운지식이나기능·기술은비슷한일을하는다른직장에들어갈경우얼마나유용합니까?

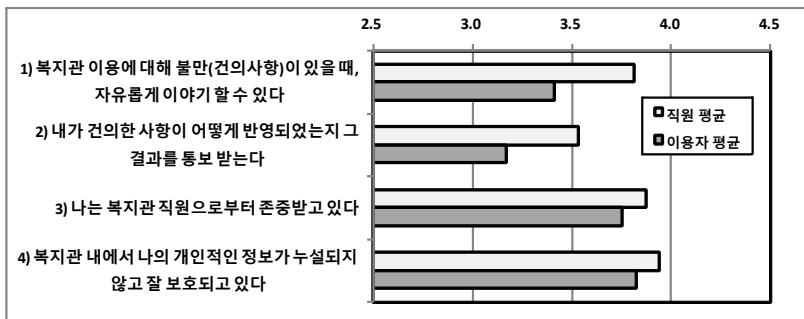
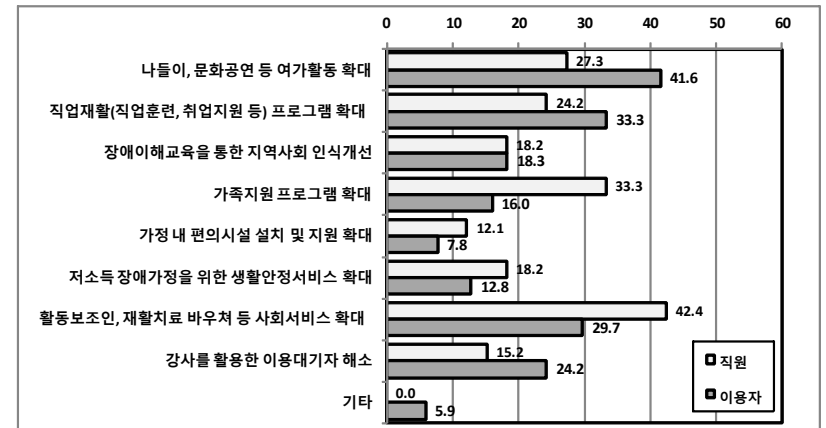
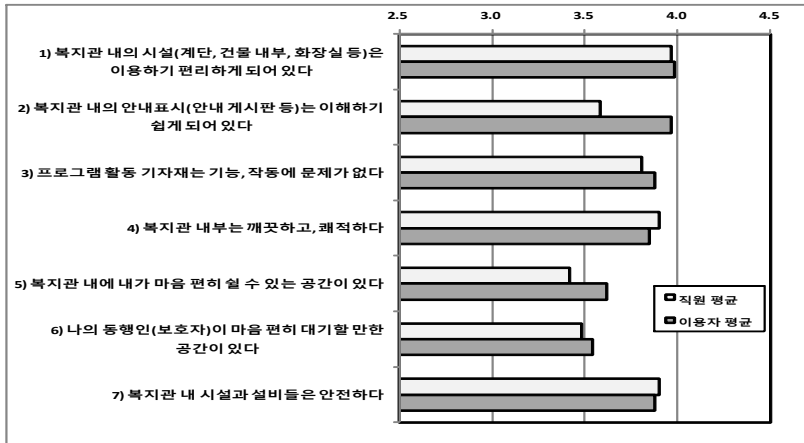
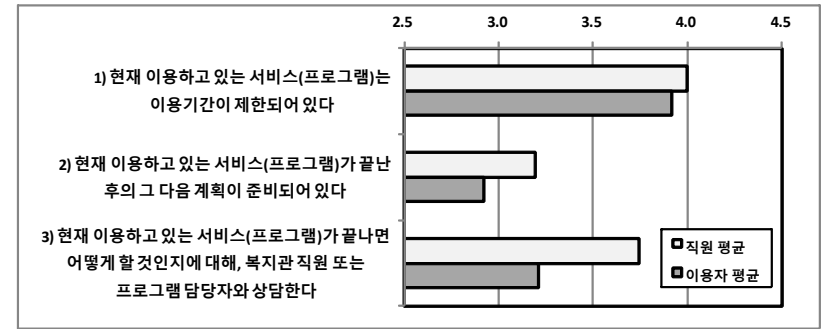
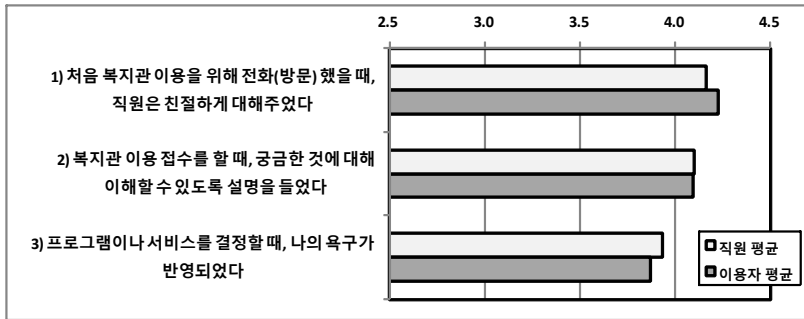
(1) 현 직장에서와 거의 똑같이 유용하다	26
(2) 부분적으로만 유용하다	15
(3) 거의 쓸모가 없다	0
(4) 특별한 기술이나 지식을 습득할 수 있는 일자리가 아니다	0
무응답	1

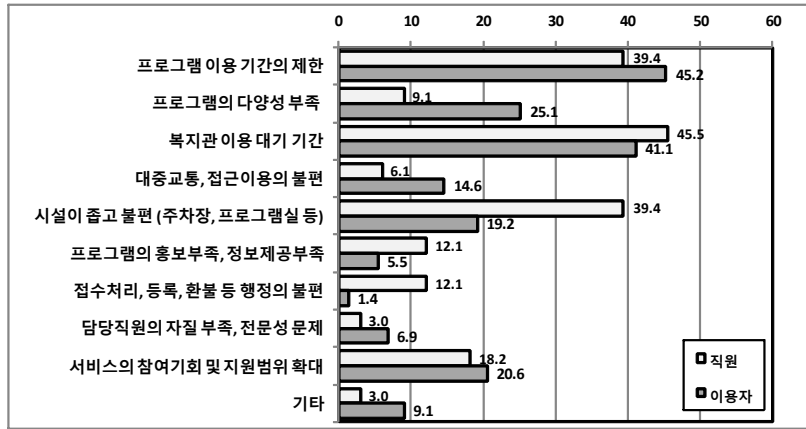
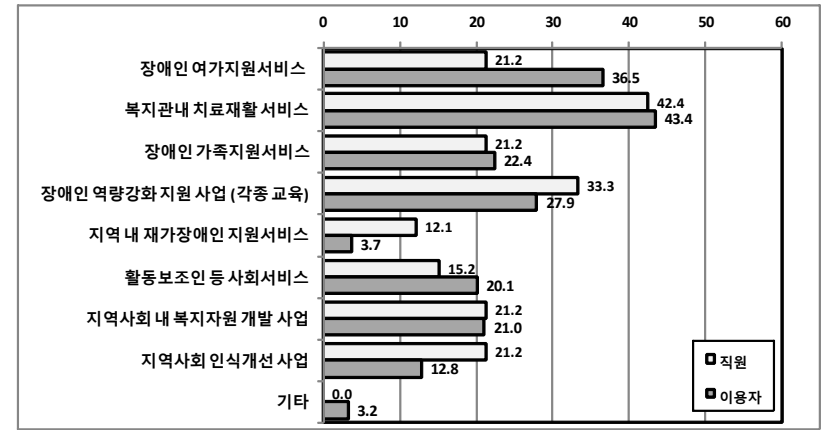
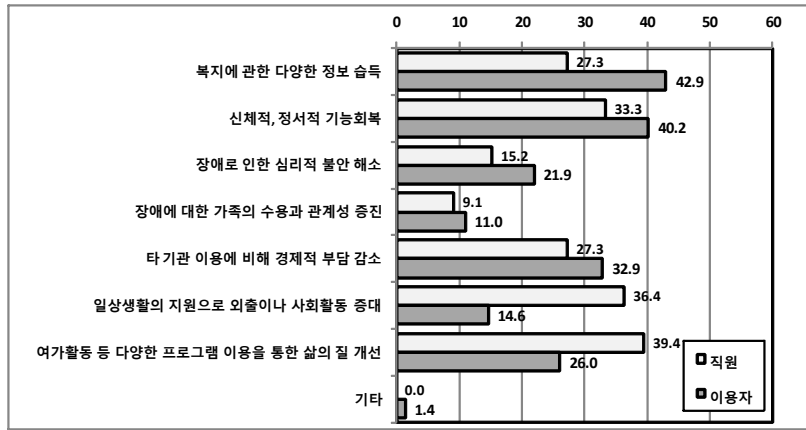
7) 건강과 생활만족도

	만족		보통		불만족	
(1) 가족의 수입	14	(33.3)	18	(42.9)	10	(23.8)
(2) 여가 생활	8	(19.0)	21	(50.0)	13	(31.0)
(3) 주거 환경	23	(54.8)	14	(33.3)	5	(11.9)
(4) 가족 관계	34	(81.0)	7	(16.7)	1	(2.4)
(5) 친인척 관계	26	(61.9)	13	(31.0)	3	(7.1)
(6) 사회적 친분 관계	31	(73.8)	10	(23.8)	1	(2.4)
전반적 생활 만족도	27	(64.3)	14	(33.3)	1	(2.4)

건강유지를 위해 평소에 하는 일

(1) 운동	15	(35.7)
(2) 식사조절	18	(42.9)
(3) 담배나 술을 절제한다	8	(19.1)
(4) 보약이나 영양제를 먹는다	12	(28.6)
(5) 목욕, 사우나, 찜질을 자주 한다	9	(21.4)
(6) 충분한 휴식, 수면을 취한다	22	(52.4)
(7) 정기적으로 종합검진을 받는다	3	(7.1)
(8) 기타	3	(7.1)
(9)아무것도하지않는다	12	(28.6)





부록:

일련번호			
------	--	--	--

**2010년 양천장애인종합복지관 서비스
이용자 만족도 조사**

안녕하십니까?

복지관에서는 보다 나은 복지서비스를 제공하기 위하여, 복지관을 이용하는 분들의 만족도 조사를 매년 실시하고 있습니다. 이용자 여러분들이 평소 갖고 계시던 생각과 느낌을 솔직하게 적어주시면, 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

아울러 이번 복지관 이용자 만족도 조사는 성공회대학교 사회복지연구소의 주관으로 실시되고 있으며, 복지관은 만족도 조사 과정에 일체의 관여를 하지 않습니다. 응답내용은 통계적으로 처리되어 연구 목적으로만 사용될 것이며, 개인 응답자의 비밀보장은 물론 추후 복지관 이용 등에 어떠한 영향도 주지 않을 것임을 약속드립니다.

설문조사는 사회복지연구소의 교육된 조사원들에 의해 11월 24일부터 30일까지 6일간 실시될 예정입니다. 바쁘시겠지만 이용자 여러분의 참여를 부탁드립니다. 귀택의 평안을 마음깊이 기원합니다.

감사합니다.

- ▶ 조사기간 : 2010년 11월 24일(수) ~ 30일(화)
- ▶ 조사대상 : 양천장애인종합복지관 이용자
- ▶ 조사방법 : 직접면접 및 자기기입식 설문조사

**양 천 장 애 인 종 합 복 지 관
성공회대학교 부설 사회복지연구소**

양천장애인종합복지관 이용 전반에 관한 질문입니다

이하는 양천장애인종합복지관(이하 복지관) 이용 전반에 관한 질문입니다. 귀하께서 현재 복지관 내에서 이용하고 계시는 각 프로그램에 대한 만족도는 6페이지부터 12페이지의 '프로그램 평가'에서 응답해 주십시오. 설문에 응답하시는 분이 복지관 이용자의 보호자인 경우 이용자의 입장에서 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 복지관 이용자와 설문 응답자는 어떤 관계입니까?
 ___① 본인 ___② 부 ___③ 모 ___④ 기타 ()
 2. 복지관 이용자 만족도조사를 지금 몇 번째 하고 계십니까?
 ___① 처음 ___② 두 번째 ___③ 세 번째 이상 ___④ 기타 ()
 3. 복지관 이용자 만족도조사는 얼마 만에 한 번씩 하는 것이 적당하다고 생각하십니까?
 () 개월에 1회, 또는 () 년에 1회
 4. 귀하께서 이 복지관을 처음 이용한 것은 언제입니까?
 () 년도부터, 또는 () 년간
 5. 현재 복지관을 어느 정도 이용하고 계십니까? (※지난 한 달을 기준으로)
- | 이용 정도 | 내 용 |
|-----------------|---------------------------------|
| 1) 복지관에 나오는 일수 | 일주일에 평균 () 일, 또는 한 달에 평균 () 일 |
| 2) 이용하는 프로그램의 수 | 총 () 개의 프로그램을 이용 |
6. 복지관을 어떤 경로를 통하여 처음으로 알게 되셨습니까? (※한 가지만 선택)
- ___① 복지관의 홍보물(소식지, 안내문 등)을 보고
 - ___② 지역매체(케이블TV 지역방송, 벼룩시장 등)를 보고
 - ___③ 이웃의 소개나 권유를 듣고
 - ___④ 동사무소 등 공공기관의 안내를 듣고
 - ___⑤ 복지관 직원이 전화 또는 가정방문을 해서
 - ___⑥ 기타 ()

양천장애인종합복지관 프로그램 이용에 관한 사항입니다

현재 이용하고 있는 프로그램에 대한 질문입니다. 번거롭더라도 귀하께서 이용하시는 모든 프로그램마다 빠짐없이 응답하여 주시기 바랍니다. 이용하시는 프로그램이 1개인 경우 16번부터 22번까지 한 번만 응답하시면 됩니다. 이용하시는 프로그램이 2개인 경우 17A-2부터 21A-2을 작성해 주시고, 프로그램이 3개인 경우 17A-3부터 21A-3을 작성해 주십시오. 질문의 내용은 동일합니다.

17. 다음은 복지관에서 운영하고 있는 프로그램들의 목록입니다. 귀하께서 현재 이용하고 계시는 프로그램에 모두 √표시해 주십시오.

영역	프로그램명
1) 재활 서비스	___① 진단 ___②영유아조기교육 ___③ 놀이활동 ___④ 언어활동 ___⑤ 음악활동 ___⑥ 미술활동 ___⑦ 심리운동 ___⑧ 운동발달 ___⑨ 작업활동 ___⑩ 수중운동 ___⑪ 특수체육 ___⑫ 직업훈련 ___⑬ 취업지원 (알선, 정보) ___⑭ 컴퓨터교육
2) 복지 서비스	___① 재활운동실 ___② 보장구대여 ___③ 초등 방과후활동 ___④ 성인교실 ___⑤ 청소년 방과후활동 ___⑥ 비장애형제지원 ___⑦ 여름캠프 ___⑧ 계절학교 ___⑨ 신나는 토요일
3) 가족 지원서비스	___① 부모교육 ___② 부모대학 ___③ 부모상담 ___④ 가족나들이 ___⑤ 성인교실 가족참여프로그램
4) 기타	___① 토요수중놀이 ___② 장난감나눔방 ___③ 관내 식당 이용 ___④ 취업정보실 이용 ___⑤ 목욕탕서비스

첫 번째 프로그램

18A-1. 다음부터는 귀하께서 이용하고 계시는 개별 프로그램에 관한 질문입니다. 먼저 프로그램명과 담당자명을 기입하신 후 작성해주세요.

1) 프로그램명	2) 담당자명

19A-1. 다음은 귀하가 참여한 프로그램 중 귀하가 18A-1에 기입한 프로그램에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 √표시해 주십시오.

프로그램 내용 관련	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 전반적으로 프로그램의 내용이 우수하다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 프로그램의 수준이 이용자에게 적합하다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 프로그램의 질이 다른 곳에 비하여 우수하다	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 프로그램 참여가 나에게 도움이 된다	___①	___②	___③	___④	___⑤
5) 프로그램 시간대가 적절하다	___①	___②	___③	___④	___⑤
6) 프로그램 내용이 일상생활에 적용하기 쉽다	___①	___②	___③	___④	___⑤
7) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다	___①	___②	___③	___④	___⑤
8) 프로그램에 참여하는 것이 즐겁다	___①	___②	___③	___④	___⑤

20A-1. 프로그램 내용과 관련해서 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

21A-1. 다음은 귀하가 참여한 프로그램 중 귀하가 18A-1에 기입한 프로그램의 진행 담당자에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

프로그램 진행 담당자 관련	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 담당자는 해당 분야의 전문가이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	__①	__②	__③	__④	__⑤
4) 담당자는 프로그램 이용자를 우선 배려하고, 프로그램에 최선을 다 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤
5) 나의 어려움에 대해 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	__①	__②	__③	__④	__⑤
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤

22A-1. 프로그램 진행 담당자와 관련해서 개선되어야 할 것이 있다면 아래에 적어주십시오.

23. 복지관에 새로 개설되길 희망하는 프로그램이 있다면 제언해 주시기 바랍니다.

두 번째 프로그램

☞ 다음은 두 번째 개별 프로그램에 관한 질문입니다. 귀하께서 복지관에서 이용하고 계시는 프로그램이 하나 뿐 이라면, 이하는 작성하지 않으셔도 됩니다.

18A-2. 다음부터는 귀하께서 이용하고 계시는 개별 프로그램에 관한 질문입니다. 먼저 프로그램명과 담당자명을 기입하신 후 작성해주세요.

1) 프로그램명	2) 담당자명

19A-2. 다음은 귀하가 참여한 프로그램 중 귀하가 18A-2에 기입한 프로그램에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

프로그램 내용 관련	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 전반적으로 프로그램의 내용이 우수하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 프로그램의 수준이 이용자에게 적합하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 프로그램의 질이 다른 곳에 비하여 우수하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
4) 프로그램 참여가 나에게 도움이 된다	__①	__②	__③	__④	__⑤
5) 프로그램 시간대가 적절하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
6) 프로그램 내용이 일상생활에 적용하기 쉽다	__①	__②	__③	__④	__⑤
7) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
8) 프로그램에 참여하는 것이 즐겁다	__①	__②	__③	__④	__⑤

20A-2. 프로그램 내용과 관련해서 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

21A-2. 다음은 귀하가 참여한 프로그램 중 귀하가 18A-2에 기입한 프로그램의 진행 담당자에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

프로그램 진행 담당자 관련	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 담당자는 해당 분야의 전문가이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	__①	__②	__③	__④	__⑤
4) 담당자는 프로그램 이용자를 우선 배려하고, 프로그램에 최선을 다 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤
5) 나의 어려움에 대해 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	__①	__②	__③	__④	__⑤
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤

22A-2. 프로그램 진행 담당자와 관련해서 개선되어야 할 것이 있다면 아래에 적어주십시오.

세 번째 프로그램

☞ 다음은 세 번째 개별 프로그램에 관한 질문입니다. 귀하께서 복지관에서 이용하고 계시는 프로그램이 하나, 또는 둘이라면, 이하는 작성하지 않으셔도 됩니다.

18A-3. 다음부터는 귀하께서 이용하고 계시는 개별 프로그램에 관한 질문입니다. 먼저 프로그램명과 담당자명을 기입하신 후 작성해주세요.

1) 프로그램명	2) 담당자명

19A-3. 다음은 귀하가 참여한 프로그램 중 귀하가 18A-3에 기입한 프로그램에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

프로그램 내용 관련	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 전반적으로 프로그램의 내용이 우수하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 프로그램의 수준이 이용자에게 적합하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 프로그램의 질이 다른 곳에 비하여 우수하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
4) 프로그램 참여가 나에게 도움이 된다	__①	__②	__③	__④	__⑤
5) 프로그램 시간대가 적절하다	__①	__②	__③	__④	__⑤
6) 프로그램 내용이 일상생활에 적용하기 쉽다	__①	__②	__③	__④	__⑤
7) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
8) 프로그램에 참여하는 것이 즐겁다	__①	__②	__③	__④	__⑤

20A-3. 프로그램 내용과 관련해서 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

___(1) 규칙적으로 한다 → 26-1. 얼마나 자주 운동을 하십니까?
 ▶ 한 달에 _____ 회 정도

___(2) 불규칙적으로 또는 수시로 한다 → 26-2. 1회에 평균 어느 정도 운동을 하십니까?
 ▶ 1회에 _____ 시간 _____ 분 정도

___(3) 거의 하지 않는다

27. 현재 귀하의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?

- ___(1) 아주 건강하다 ___(2) 건강한 편이다
- ___(3) 보통이다 ___(4) 건강하지 않은 편이다

28. 현재 장애를 겪고 계십니까?

- ___(1) 현재 장애를 겪고 있지 않다 → (29번 문항으로 가십시오)
- ___(2) 현재 장애를 겪고 있다 ↴

28-1. 현재 겪고 계시는 장애는 어떻게 시작된 것입니까?
 ___(1) 태어날 때부터 ___(2) 어려서의 질병 또는 사고로
 ___(3) 국가유공(전상) ___(4) 산업재해
 ___(5) 성인(만18세)이 된 이후의 질병 또는 사고로(산업재해 제외)

28-2. 장애가 발생한 시기는 언제입니까?
 ___(1) ()년 ()월
 ___(2) 모르겠다

28-3. 현재 겪고 계시는 장애의 종류는 무엇입니까?
 ___(1) 외부신체기능(지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면) 장애
 ___(2) 내부기관(신장, 심장, 간, 호흡기, 장루) 장애
 ___(3) 지적장애(정신지체, 자폐증, 발달장애)
 ___(4) 정신적 장애
 ___(5)기타 ()

28-4. 그렇다면 현재 겪고 계시는 장애에 대해 장애 또는 장애판정을 받으셨습니까?
 ___(1) 장애/장해 판정을 받았다
 ___(2) 장애/장해 판정을 받지 않았다

28-5. 그렇다면 장애의 급수는 무엇이며, 언제 판정을 받으셨습니까?
 ▶ 장애 _____ 급 (_____ 년 _____ 월)
 ▶ 장애 _____ 급 (_____ 년 _____ 월)

☞ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

29. 성 별	___① 남 ___② 여	30. 나 이	현재 나이 만 ()세
31. 학 력	___① 초졸이하 ___② 중졸 ___③ 고졸 ___④ 전문대졸 ___⑤ 대졸이상 ___⑥ 기타 ()		
32. 수급여부	___① 수급대상 아님 ___② 조건부 수급권자 ___③ 수급권자 ___④ 기타 ()		
33. 월평균 가구소득	___① 100만원 미만 ___② 100만원~199만원 ___③ 200만원~299만원 ___④ 300만원~399만원 ___⑤ 400만원 이상		
34. 거주지	___① 양천구 (___① 목동 ___② 신정동 ___③ 신월동) ___② 타지역 ()		
35. 가구형태	___① 본인 독거 ___② 본인 + 배우자 ___③ 본인 + 배우자 + 자녀 ___④ 본인 + 자녀 ___⑤ 본인 + 부모 ___⑥ 본인 + 부모 + 형제 ___⑦ 본인 + 조부모 ___⑧ 기타 ()		
36. 주거상태	___① 자가 ___② 전세 ___③ 월세(보증금 월세 포함) ___④ 영구임대 ___⑤ 기타 ()		
37. 주거형태	___① 단독주택 ___② 다세대/빌라 ___③ 아파트 ___④ 기타 ()		

일련번호			
------	--	--	--

**2010년 양천장애인종합복지관
재가복지서비스 이용자 만족도 조사**

안녕하십니까?

복지관에서는 보다 나은 복지서비스를 제공하기 위하여, 복지관을 이용하는 분들의 만족도 조사를 매년 실시하고 있습니다. 이용자 여러분들이 평소 갖고 계시던 생각과 느낌을 솔직하게 적어주시면, 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

아울러 이번 복지관 이용자 만족도 조사는 성공회대학교 사회복지연구소의 주관으로 실시되고 있으며, 복지관은 만족도 조사 과정에 일체의 관여를 하지 않습니다. 응답내용은 통계적으로 처리되어 연구 목적으로만 사용될 것이며, 개인 응답자의 비밀보장은 물론 추후 복지관 이용 등에 어떠한 영향도 주지 않을 것임을 약속드립니다.

설문조사는 사회복지연구소의 교육된 조사원들에 의해 11월 24일부터 30일까지 6일간 실시될 예정입니다. 바쁘시겠지만 이용자 여러분의 참여를 부탁드립니다. 다시 한 번 귀덕의 평안을 마음깊이 기원합니다.

감사합니다.

- ▶ 조사기간 : 2010년 11월 24일(수) ~ 30일(화)
- ▶ 조사대상 : 양천장애인종합복지관 재가복지서비스 이용자
- ▶ 조사방법 : 직접면접 및 자기기입식 설문조사

실문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!

**양 천 장 애 인 종 합 복 지 관
성공회대학교 부설 사회복지연구소**

양천장애인종합복지관 재가복지서비스 이용 전반에 관한 질문입니다

이하는 양천장애인종합복지관(이하 복지관)에서 제공하는 재가복지서비스 이용에 관한 질문입니다. 설문에 응답하시는 분이 서비스를 이용하는 **이용자의 가족인 경우 이용자의 입장에서 응답**하여 주시기 바랍니다.

1. 복지관 이용자와 설문 응답자는 어떤 관계입니까?
 ___① 본인 ___② 배우자 ___③ 자녀 ___④ 기타 ()
2. 복지관 이용자 만족도조사를 지금 몇 번째 하고 계십니까?
 ___① 처음 ___② 두 번째 ___③ 세 번째 이상 ___④ 기타 ()
3. 복지관 이용자 만족도조사는 얼마 만에 한 번씩 하는 것이 적당하다고 생각하십니까?
 ()개월에 ()회 또는, ()년에 ()회
4. 귀하께서 재가복지서비스를 이용하게 된 시기는 언제부터 입니까?
 ()년도부터, 또는 ()년간
5. 현재 재가복지서비스를 어느 정도 이용하고 계십니까? (※지난 한 달을 기준으로)

이용 정도	내 용
1) 직원의 가정방문 횟수	일주일에 평균 () 회, 또는 한 달에 평균 () 회
2) 직원의 전화연락 횟수	일주일에 평균 () 회, 또는 한 달에 평균 () 회
2) 이용하는 서비스의 종류	() 개의 서비스를 이용

6. 복지관을 어떤 경로를 통하여 처음으로 알게 되셨습니까? (※한 가지만 선택)
 ___① 복지관의 홍보물(소식지, 안내문 등)을 보고
 ___② 지역매체(케이블TV 지역방송, 벼룩시장 등)를 보고
 ___③ 이웃의 소개나 권유를 듣고
 ___④ 동사무소 등 공공기관의 안내를 듣고
 ___⑤ 복지관 직원이 전화 또는 가정방문을 해서
 ___⑥ 기타 ()

7. 다음은 재가복지서비스를 이용하기 위해 접수·진단 할 때의 경험에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

접수·진단 과정에서의 경험	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 처음 서비스 이용을 위해 복지관 직원을 면접했을 때, 직원은 친절하게 대해주었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 서비스 이용을 위한 상담을 할 때, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 들었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 어떠한 서비스를 이용할 것인지 결정할 때, 나의 욕구가 반영되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

8. 다음은 서비스 이용자의 권리에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

이용자의 권리	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 서비스 이용에 대해 불만(건의사항)이 있을 때, 자유롭게 이야기 할 수 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 내가 건의한 사항이 어떻게 반영되었는지 그 결과에 대한 설명을 들었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 나는 복지관 직원으로부터 존중받고 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 나의 개인적인 정보가 누설되지 않고 잘 보호되고 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤

9. 다음은 프로그램 이용 종결에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

서비스(프로그램) 종결	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 현재 이용하고 있는 서비스는 이용기간이 제한되어 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 현재 이용하고 있는 서비스가 끝난 후의 계획이 준비되어 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 현재 이용하고 있는 서비스가 끝나면 어떻게 할 것인지에 대해, 복지관 직원과 상담한다	___①	___②	___③	___④	___⑤

10. 다음은 복지관에서 중점적으로 진행하고 있는 사업입니다. 귀하께서 가장 중요하다고 생각하시는 것을 **두 가지만** 골라 ✓표시해 주십시오.

복지관의 중점 사업	
___(1)	나들이, 문화공연 등 여가활동 확대
___(2)	직업재활(직업훈련, 취업지원 등) 프로그램 확대
___(3)	장애이해교육을 통한 지역사회 인식개선
___(4)	가족지원 프로그램 확대
___(5)	가정 내 편의시설 설치 및 지원 확대
___(6)	저소득 장애가정을 위한 생활안정서비스 확대
___(7)	활동보조인, 재활치료 바우처 등 사회서비스 확대
___(8)	강사를 활용한 이용대기자 해소
___(9)	기타 ()

11. 귀하께서 복지관을 이용하면서 도움이 된 것이 있다면 **두 가지만** 골라 ✓표시해 주십시오.

복지관 이용으로 인한 도움	
___(1)	복지에 관한 다양한 정보 습득
___(2)	신체적, 정서적 기능회복
___(3)	장애로 인한 심리적 불안 해소
___(4)	장애에 대한 가족의 수용과 관계성 증진
___(5)	타 기관 이용에 비해 경제적 부담 감소
___(6)	일상생활의 지원으로 외출이나 사회활동 증대
___(7)	여가활동 등 다양한 프로그램 이용을 통한 삶의 질 개선
___(8)	기타 ()

12. 복지관을 이용하는데 우선적으로 개선되기를 바라는 것을 **두 가지만** 골라 ✓표시해 주십시오.

복지관 개선 사업	
___(1)	프로그램 이용 기간의 제한
___(2)	프로그램의 다양성 부족
___(3)	복지관 이용 대기 기간
___(4)	대중교통, 접근이용의 불편
___(5)	시설이 좁고 불편 (주차장, 프로그램실 등)
___(6)	프로그램의 홍보부족, 정보제공부족
___(7)	접수처리, 등록, 환불 등 행정의 불편
___(8)	담당직원의 자질 부족, 전문성 문제
___(9)	서비스의 참여기회 및 지원범위 확대
___(10)	기타 ()

13. 복지관이 앞으로 어떤 분야의 서비스를 확대하는 것이 좋을 것이라고 생각하시는지, **두 가지만** 골라 ✓표시해 주십시오.

복지관의 추후 확대 서비스	
___(1)	장애인 여가지원서비스
___(2)	복지관내 치료재활 서비스
___(3)	장애인 가족지원서비스
___(4)	장애인 역량강화 지원 사업 (각종 교육)
___(5)	지역 내 재가장애인 지원서비스
___(6)	활동보조인 지원 등 사회서비스
___(7)	지역사회 내 복지자원 개발 사업
___(8)	지역사회 인식개선 사업
___(9)	기타 ()

14. 귀하의 가족이나 지인들에게 이 복지관을 **추천할 의향**이 있습니까?

- | | |
|---------------------|----------------------|
| ___(1) 적극 추천 | ___(2) 추천할 수도 있음 |
| ___(3) 추천하고 싶지 않은 편 | ___(4) 전혀 추천하고 싶지 않음 |

이유는: () 때문이다

양천장애인종합복지관 재가복지서비스 내용에 관한 사항입니다

현재 이용하고 있는 서비스에 대한 질문입니다. 번거롭더라도 귀하게서 이용하시는 모든 서비스마다 빠짐없이 응답하여 주시기 바랍니다.

15. 다음은 복지관 재가복지서비스에서 운영하고 있는 서비스들의 목록입니다. 귀하게서 현재 **이용하고 계신 프로그램**에 모두 ✓표시해 주십시오.

분 야		서 비 스 내 용	
1) 가정 생활 지원	1)-1	___① 전화·가정방문상담	
	1)-2	___② +ONE 하나 더 나누기	
	1)-3	___③ 밀반찬·먹거리 지원서비스 ___⑤ 세탁서비스 ___⑦ 내일 위생관리 ___⑨ 방문 이·미용	___④ 생활용품 지원서비스 ___⑥ 건강검진(양·한방) ___⑧ 목욕서비스 ___⑩기타 ()
2) 주거 환경지원	___① 편의시설 설치 ___③ 주거환경 개·보수		___② 방역지원 서비스 ___④ 이사지원
3) 후원 서비스	___① 정기 결연후원금 지원 ___③ 후원물품 지원		___② 타 기관 연계 일시 후원
4) 활동 보조지원	___① 활동보조 지원서비스 ___③ 홈헬퍼 지원서비스		___② 헬퍼지원 서비스 ___④ 장애아동 돌보미 지원서비스
5) 여가, 문화생활	___① 나들이 (봄, 여름) ___③ 양천구 장애인 노래자랑		___② 찾아가는 문화공연 ___④ 연말 송년잔치
6) 기타	___① 설날 떡국 나누기 ___③ 김장 김치 나누기 ___⑤ 전, 수동휠체어 무상점검		___② 추석 선물 나누기 ___④ 휠체어 대여 ___⑥ 기타 ()

1) - 1 가정생활지원

16. 재가복지서비스 관련 정보제공과 일상생활에서 도움이 될 수 있는 전화 또는 방문상담을 실시하고 있습니다. 전화 또는 방문 상담을 통해 귀하의 생활에 어떠한 변화가 있었는지 해당되는 칸에 ✓표시해 주십시오.

전화·가정방문상담 서비스	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 주택, 보건, 인력지원 등 각종 복지정보를 습득하는데 용이해졌다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 직접 여기저기 찾아다녀야 했던 서비스를 알게 되고 참여할 수 있게 되어 편리해졌다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 나에게 관심을 가져주는 복지관으로 인해 의욕적으로 생활하는데 도움이 되었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤

1) - 2 가정생활지원

17. +ONE 하나 더 나누기는 지역사회의 상부상조하는 기능을 회복하기 위해 진행되는 결연사업입니다. 이 사업을 통해 귀하에게 어떤 도움이 되었는지 해당되는 칸에 ✓표시해 주십시오.

+ONE 하나 더 나누기 서비스	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 주변의 이웃을 알게 되어 지역사회활동이 원만해졌다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 어려운 일이 발생했을 때 도움을 요청할 수 있다는 심리적 안정감이 생겼다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

1) - 3 가정생활지원

18. 밀반찬·생필품 지원, 세탁, 방문이·미용 등 가사 및 일상생활안정을 위한 서비스는 귀하에게 어떤 도움이 되셨는지 해당되는 칸에 ✓표시해 주십시오.

밀반찬·생필품 지원, 세탁지원 방문이·미용 서비스 등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 정기적인 지원으로 기초적인 일상생활이 안정되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 다양한 서비스를 받을 수 있어서 가사활동이 수월해졌다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

2) 주거환경 지원

19. 가정 내 편의시설 설치와 주거환경지원 사업 이용 후 어떤 도움이 되셨는지 해당 칸에 ✓표시해 주십시오.

편의시설 설치, 주거환경 개·보수 등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 집안과 주변에서 안전하게 이동하게 되어 넘어지거나 다치는 사례가 감소되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 신체적, 지적 장애와 무관하게 혼자서도 일상생활이 가능해졌다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

3) 후원서비스

20. 지역사회 내 나눔 활동으로 장애인 가정의 경제적 문제 해결을 위한 후원금과 후원물품 지원사업을 실시하였습니다. 서비스를 받음으로 귀하의 일상에 어떤 변화가 있었는지 해당되는 칸에 ✓표시해 주십시오.

결연 후원금·품 지원 등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 긴급한 상황에 대처할 수 있는 방법을 찾아 문제해결에 도움이 되었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 사회적 지지체계에 대한 믿음으로 심리적 안정을 찾을 수 있었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 경제적인 도움(비용절감, 가계부담 감소)이 되었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

4) 활동보조 지원

21. 활동보조 지원서비스 이용에 관련된 내용입니다. 해당하는 칸에 ✓표시해 주십시오.

활동보조 지원 서비스 등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통 이다	그런편 이다	아주 그렇다
1) 내가 원하는 종류의 서비스를 제공 받았다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 내가 원하는 시간에 서비스를 제공할 수 있다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 활동보조인의 서비스 제공 태도는 만족스럽다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 활동보조인은 나의 장애를 잘 이해하고 있다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
5) 활동보조서비스 이용 후 일상생활에 실질적인 도움이 되었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
6) 활동보조서비스의 복지관 담당자는 활동보조인의 관리와 서비스 조정을 원활히 수행한다.	___①	___②	___③	___④	___⑤

5) 여가생활과 문화활동

22. 장애인의 여가생활과 문화활동 지원을 위한 공연과 여행 프로그램에 참여하신 후 소감이 어떠하셨는지 해당 칸에 ✓표시해 주십시오.

나들이, 찾아가는 문화공연, 양천구 장애인 노래자랑, 연말 송년잔치 등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 여가활동에 필요한 비용부담이 경감되고 신체적 장애로 인한 어려움을 덜어 주었다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 새로운 사람을 만나고 다양한 경험을 할 수 있는 기회를 갖게 되었다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 장애인이 직접 참여해서 즐길 수 있어서 좋았다.	__①	__②	__③	__④	__⑤

23. 이상의 재가복지서비스 중 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

24. 다음은 귀하의 재가복지 서비스를 담당하는 **복지관 직원**에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

복지관 재가복지 서비스 담당자	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 담당자는 해당 분야의 전문가이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
2) 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	__①	__②	__③	__④	__⑤
3) 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	__①	__②	__③	__④	__⑤
4) 담당자는 프로그램 이용자를 우선 배려하고, 프로그램에 최선을 다 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤
5) 나의 어려움에 대해 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	__①	__②	__③	__④	__⑤
6) 전반적으로 담당자에 대해 만족 한다	__①	__②	__③	__④	__⑤

25. **복지관 재가복지 서비스 담당자**와 관련해서 개선되어야 할 것이 있다면 아래에 적어주십시오.

26. 복지관에 **새로 추가되길 희망하는 재가복지 서비스**가 있다면 제언해 주시기 바랍니다.

31-1. 현재 겪고 계시는 장애는 어떻게 시작된 것입니까?
 ___(1) 태어날 때부터 ___(2) 어려서의 질병 또는 사고로
 ___(3) 국가유공(전상) ___(4) 산업재해
 ___(5) 성인(만18세)이 된 이후의 질병 또는 사고로(산업재해 제외)

31-2. 장애가 발생한 시기는 언제입니까?
 ___(1) ()년 ()월
 ___(2) 모르겠다

31-3. 현재 겪고 계시는 장애의 종류는 무엇입니까?
 ___(1) 외부신체기능(지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면) 장애
 ___(2) 내부기관(신장, 심장, 간, 호흡기, 장루) 장애
 ___(3) 지적장애(정신지체, 자폐증, 발달장애)
 ___(4) 정신적 장애
 ___(5)기타 ()

31-4. 그렇다면 현재 겪고 계시는 장애에 대해 장애 또는 장애판정을 받으셨습니까?
 ___(1) 장애/장해 판정을 받았다
 ___(2) 장애/장해 판정을 받지 않았다

31-5. 그렇다면 장애의 급수는 무엇이며, 언제 판정을 받으셨습니까?
 ▶ 장애 _____급 (_____년_____월)
 ▶ 장애 _____급 (_____년_____월)

☞ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

32. 성 별	___① 남 ___② 여	33. 나 이	현재 나이 만 ()세
34. 학 력	___① 초졸이하 ___② 중졸 ___③ 고졸 ___④ 전문대졸 ___⑤ 대졸이상 ___⑥ 기타 ()		
35. 수급여부	___① 수급대상 아님 ___② 조건부 수급권자 ___③ 수급권자 ___④ 기타 ()		
36. 월평균 가구소득	___① 100만원 미만 ___② 100만원~199만원 ___③ 200만원~299만원 ___④ 300만원~399만원 ___⑤ 400만원 이상		
37. 거주지	___① 양천구 (___① 목동 ___② 신정동 ___③ 신월동) ___② 타지역 ()		
38. 가구형태	___① 본인 독거 ___② 본인 + 배우자 ___③ 본인 + 배우자 + 자녀 ___④ 본인 + 자녀 ___⑤ 본인 + 부모 ___⑥ 본인 + 부모 + 형제 ___⑦ 본인 + 조부모 ___⑧ 기타 ()		
39. 주거상태	___① 자가 ___② 전세 ___③ 월세(보증금 월세 포함) ___④ 영구임대 ___⑤ 기타 ()		
40. 주거형태	___① 단독주택 ___② 다세대/빌라 ___③ 아파트 ___④ 기타 ()		

실문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!

- ___① 국·공립시설 ___② 민간시설 ___③ 가정시설
___④ 법인시설 ___⑤ 직장보육시설 ___⑥기타()

8. 보육시설이 위치하는 지역은?

- ___① 신정동 ___② 신월동 ___③ 목동

9. 보육중인 발달지연 및 장애아동의 수는?

- ① 만2세 미만 ___명 ② 만2세 ___명 ③ 만3세 ___명
④ 만4세 ___명 ⑤ 만5세 ___명 ⑥ 만6세 이상 ___명

10. 귀 기관에서 통합보육지원센터 서비스를 이용하게 된 시기는 언제부터입니까?

()년도 ()월부터, 또는 ()년 ()개월간

☞ 양천구 통합보육지원센터 서비스 이용 과정

11. 통합보육지원센터를 어떤 경로를 통하여 처음 알게 되었나요? (※한가지만 선택)

- ___① 통합보육지원센터의 홍보물(리플렛, 안내문 등)을 통해
___② 통합보육지원센터 교육 참여 후
___③ 타보육시설 기관장의 소개로
___④ 통합보육지원센터 담당자 전화 및 기관방문을 통해
___⑤ 영유아발달검사 참여로
___⑥ 동사무소등 공공기관의 안내로
___⑦ 기타()

12. 귀 기관이 이용하신 서비스 내용에 모두 ✓표시해 주십시오.

서비스 내용		
___① 영유아발달체크	___② 순회진단	___③ 순회자문교사파견
___④ 보육시설 교사교육	___⑤ 기관장교육	___⑥ 부모교육(아버지교육, 가족한마당)
___⑦ 협약식	___⑧ 실무자간담회	___⑨ 관외언어활동
___⑩ 자원봉사 연계	___⑪ 문화공연	

13. 귀 기관의 담당 순회자문교사의 이름은?

(순회자문교사)

14. 다음은 서비스를 이용하기 위해 복지관 직원과 처음 상담했을 때의 경험에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

복지관 직원과의 첫 상담과정에서의 경험	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 처음 서비스 이용을 위해 복지관 직원을 면 접했을 때, 직원은 친절하게 대해주었다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 서비스 이용을 위한 상담을 할 때, 궁금한 것에 대해 이해할 수 있도록 설명을 들었다	___①	___②	___③	___④	___⑤

15. 다음은 서비스 이용자의 권리에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

이용자의 권리	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 서비스 이용에 대해 불만(건의사항)이 있을 때, 자유롭게 이야기 할 수 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 내가 건의한 사항이 어떻게 반영되었는지 그 결과를 통보 받는다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 나는 복지관 직원으로부터 존중받고 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 기관의 개인정보가 누설되지 않고 잘 보호되고 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤

☞ 양천구 통합보육지원센터 서비스 평가

16. 통합보육지원센터 서비스를 통한 **기관장의 역할에 대한 인식** 관련 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

기관장의 역할 인식을 위한 지원	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 장애위험군 및 장애아동 보육에 대한 사회적 변화와 흐름에 대한 이해 및 대처방안에 대해 지원받았다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 장애아동 보육 시설 운영을 위한 기관장으로서의 역할에 대해 인식하도록 지원받았다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 정기적인 협의를 통해 장애위험군 및 장애아동 교수 및 지도에 대한 격려와 관심을 가지는 방법에 대해 지원받았다	___①	___②	___③	___④	___⑤

17. 위의 내용과 관련하여 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

18. 다음은 통합보육지원센터 서비스를 통한 **장애아동 보육프로그램 운영지원** 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

장애아동 보육프로그램 운영지원	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 장애위험군 및 장애아동 보육을 위한 물적·인적 자문을 지원받았다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 장애위험군 및 장애아동의 발달을 이해하는데 도움이 되는 지원을 받았다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 장애위험군 및 장애아동을 교육하는데 필요한 교수방법을 지원받았다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 장애위험군 및 장애아동의 행동에 대한 이해와 대처방법을 지원받았다.					
5) 장애위험군 및 장애아동 부모를 이해하는데 도움이 되는 지원을 받았다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
6) 장애위험군 및 장애아동 부모가 자녀를 이해 할 수 있도록 상담 지원을 받았다.					
7) 장애위험군 및 장애아동 이해를 위한 교사교육 등의 기회를 제공받았다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
8) 장애위험군 및 장애아동 보육 프로그램 운영을 위해 지역사회의 자원을 활용하고, 협력·연계할 수 있는 방안에 대해 지원받았다	___①	___②	___③	___④	___⑤

19. 위의 내용과 관련하여 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

20. 다음은 통합보육지원센터 서비스를 통한 **장애위험군 및 장애아동 지원체계 효과** 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓ 표시해 주십시오.

지원체계 효과	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 통합보육지원센터와의 협력으로 장애위험군 및 장애아동을 보육하는데 자신감 및 책임감이 생겼다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 통합보육지원센터와의 협력으로 보육시설 내 장애위험군 및 장애아동을 발견하고 조기에 지원할 수 있게 되었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 통합보육지원센터와의 협력으로 우리 보육시설의 장애위험군 및 장애아동의 발달 변화가 있었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 타 보육시설에서 장애위험군 및 장애아동을 보육한다면 통합보육지원센터 서비스이용을 권하고 싶다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
5) 통합보육지원센터와의 협력으로 장애아동 뿐만 아니라 일반 영유아 발달 및 지도에 관해서도 도움이 되었다.	___①	___②	___③	___④	___⑤
6) 보육시설 내 장애위험군 및 장애아동 지원을 위한 통합보육지원센터와 같은 전문지원체계가 필요하다.	___①	___②	___③	___④	___⑤

21. 다음은 귀 기관에 통합보육지원센터 **순회자문교사**에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓ 표시해 주십시오.

복지관 통합보육 지원 담당자 (순회자문교사)	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
1) 복지관 담당자는 해당 분야의 전문가이다	___①	___②	___③	___④	___⑤
2) 복지관 담당자는 규정된 시간과 약속을 잘 지킨다	___①	___②	___③	___④	___⑤
3) 복지관 담당자는 서비스와 관련한 질문에 친절하게 대답해준다	___①	___②	___③	___④	___⑤
4) 복지관 담당자는 우리 기관을 우선 배려하고, 서비스 지원을 위해 최선을 다 한다	___①	___②	___③	___④	___⑤
5) 우리 기관의 어려움에 대해 복지관 담당자와 편안하게 의논할 수 있다	___①	___②	___③	___④	___⑤
6) 전반적으로 복지관 담당자에 대해 만족 한다	___①	___②	___③	___④	___⑤

22. 위의 내용과 관련하여 개선되어야 할 사항은 무엇입니까?

☞ 기타사항

23. 귀 기관에서 장애위험군 및 장애아동 보육을 운영하면서 어려운 점이 있다면 무엇입니까?

24. 귀 기관에서 장애위험군 및 장애아동 보육을 통해 가장 큰 변화가 있었다면 무엇입니까?

25. 양천구 통합보육지원센터에 새로 추가되길 희망하는 지원이 있다면 제언해 주시기 바랍니다.

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!

일련번호			
------	--	--	--

**2010년 양천장애인종합복지관
'후원·자원봉사활동' 만족도 조사**

안녕하십니까?

복지관 및 복지관 이용자들을 위해 후원과 자원봉사를 아끼지 않는 귀하께 진심으로 감사의 뜻을 전합니다. 복지관에서는 귀하께서 보다 만족스러운 활동을 하실 수 있도록 하기 위하여, 귀하의 의견을 듣고자 합니다.

귀하께서 후원 및 자원봉사 활동을 하면서 평소 갖고 계시던 생각과 느낌을 솔직하게 적어주시면, 더욱 질 높은 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용하겠습니다.

아울러 이번 복지관 만족도 조사는 성공회대학교 사회복지연구소의 주관으로 실시되고 있으며, 응답내용은 통계적으로 처리되어 연구 목적으로만 사용될 것입니다.

설문조사는 우편 및 이메일 발송으로 실시되며, 번거로우시더라도 응답 설문지를 동봉한 봉투의 주소 및 이메일로 12월 3일(금)까지 보내주시면 감사하겠습니다. 바쁘시겠지만 귀하의 참여를 부탁드립니다. 귀댁의 평안을 마음깊이 기원합니다.

감사합니다.

▶ 조사기간 : 2010년 11월 29일(월) ~ 12월 3일(금)
▶ 조사대상 : 후원 및 자원봉사 활동 참여자
▶ 조사방법 : 자기기입식 설문에 따른 우편조사

이메일 발송(wwwseol@nate.com) 조사연구담당 강희설)

**양 천 장 애 인 종 합 복 지 관
성공회대학교 부설 사회복지연구소**

9. 귀하께서 현재 하고 계신 자원봉사활동의 분야는 어떻게 결정되었습니까?

- ___① 본인의 희망에 따라
- ___② 복지관에서 임의로
- ___③ 본인과 복지관의 협의와 조정에 따라
- ___④ 기타 ()

10. 귀하께서 현재 하고 계신 자원봉사활동의 업무배치는 적절하다고 생각하십니까?

- ___① 매우 적절하다 ___② 적절한 편이다
- ___③ 보통이다 ___④ 별로 적절하지 않다
- ___⑤ 전혀 적절하지 않다

11. 귀하께서 현재 하고 계신 자원봉사활동의 업무량은 적절하다고 생각하십니까?

- ___① 매우 적절하다 ___② 적절한 편이다
- ___③ 보통이다 ___④ 별로 적절하지 않다
- ___⑤ 전혀 적절하지 않다

12. 귀하께서 현재 자원봉사활동을 하는데 복지관 지원 프로그램 중 가장 만족한 프로그램은 무엇입니까? (* 두 가지만 선택해 주십시오)

- ___① 자원봉사자 연수(나들이)
- ___② 자원봉사자 송년회
- ___③ 자원봉사자 관리(감사문자 및 생일카드 발송)
- ___④ 자원봉사자 기본교육
- ___⑤ 자원봉사자 문화공연
- ___⑥ 기타 ()

13. 귀하께서 현재 참여하고 계신 자원봉사활동에 만족하십니까?

- ___① 매우 만족한다 ___② 만족한다
- ___③ 보통이다 ___④ 만족하지 않는다
- ___⑤ 전혀 만족하지 않는다

※ 이하는 귀하의 후원활동(복지공동체 활동 포함)에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓ 표시해 주시거나, ()에는 직접 기입해 주시기 바랍니다. 자원봉사활동만 참여하고 계신 분은 해당되지 않습니다.

☞ 후원활동 평가

14. 귀하께서는 현재 후원을 어느 정도 자주 하고 있습니까?

- ___① 한 달에 1번 ___② 한 달에 2번
- ___③ 일주일에 1번 ___④ 일주일에 2~3번
- ___⑤ 일주일에 4번 이상 ___⑥ 기타 ()

15. 한 번 후원을 하시면 어느 정도 하고 있습니까?

후원활동	대략의 금액
1) 재정후원(개인 및 단체의 후원금·품, CMS 후원 등)	약 () 원
2) 복지공동체활동(장애인 할인업체, 소원저금통, 이마트 영수증 후원 등)	약 () 원

16. 귀하께서 참여하시는 후원방식은 어떠합니까? (* 참여하는 방식 모두 기입)

- ___① CMS 후원
- ___② 정기적인 계좌이체(CMS 후원 제외)
- ___③ 비정기적인 계좌이체
- ___④ 장애인 할인업체
- ___⑤ 소원저금통
- ___⑥ 이마트 영수증 후원
- ___⑦ 기타 ()

17. 귀하께서 현재 하고 계신 후원방식은 어떻게 결정되었습니까?

- ___① 본인의 희망에 따라
- ___② 복지관에서 임의로
- ___③ 본인과 복지관의 협의와 조정에 따라
- ___④ 기타 ()

___(1) 규칙적으로 한다 → 30-1. 얼마나 자주 운동을 하십니까?
 ▶ 한 달에 _____ 회 정도

___(2) 불규칙적으로 또는 수시로 한다 → 30-2. 1회에 평균 어느 정도 운동을 하십니까?
 ▶ 1회에 _____ 시간 _____ 분 정도

___(3) 거의 하지 않는다

31. 현재 귀하의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?

- ___(1) 아주 건강하다 ___(2) 건강한 편이다
- ___(3) 보통이다 ___(4) 건강하지 않은 편이다

32. 현재 장애를 겪고 계십니까?

- ___(1) 현재 장애를 겪고 있지 않다 → (32번 문항으로 가십시오)
- ___(2) 현재 장애를 겪고 있다 ↴

32-1. 현재 겪고 계시는 장애는 어떻게 시작된 것입니까?

- ___(1) 태어날 때부터 ___(2) 어려서의 질병 또는 사고로
- ___(3) 국가유공(전상) ___(4) 산업재해
- ___(5) 성인(만18세)이 된 이후의 질병 또는 사고로(산업재해 제외)

32-2. 장애가 발생한 시기는 언제입니까?

- ___(1) ()년 ()월
- ___(2) 모르겠다

32-3. 현재 겪고 계시는 장애의 종류는 무엇입니까?

- ___(1) 외부신체기능(지체, 뇌병변, 시각, 청각, 언어, 안면) 장애
- ___(2) 내부기관(신장, 심장, 간, 호흡기, 장루) 장애
- ___(3) 지적장애(정신지체, 자폐증, 발달장애)
- ___(4) 정신적 장애
- ___(5)기타 ()

32-4. 그렇다면 현재 겪고 계시는 장애에 대해 장애 또는 장애판정을 받으셨습니까?

- ___(1) 장애/장해 판정을 받았다
- ___(2) 장애/장해 판정을 받지 않았다

32-5. 그렇다면 장애의 급수는 무엇이며, 언제 판정을 받으셨습니까?

- ▶ 장애 _____ 급 (_____ 년 _____ 월)
- ▶ 장애 _____ 급 (_____ 년 _____ 월)

☞ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

33. 성 별	___① 남 ___② 여	34. 나 이	현재 나이 만 ()세
35. 학 력	___① 초졸이하 ___② 중졸 ___③ 고졸 ___④ 전문대졸 ___⑤ 대졸이상 ___⑥ 기타 ()		
36. 수급여부	___① 수급대상 아님 ___② 조건부 수급권자 ___③ 수급권자 ___④ 기타 ()		
37. 월평균 가구소득	___① 100만원 미만 ___② 100만원~199만원 ___③ 200만원~299만원 ___④ 300만원~399만원 ___⑤ 400만원 이상		
38. 거주지	___① 양천구 (___① 목동 ___② 신정동 ___③ 신월동) ___② 타지역 ()		
39. 가구형태	___① 본인 독거 ___② 본인 + 배우자 ___③ 본인 + 배우자 + 자녀 ___④ 본인 + 자녀 ___⑤ 본인 + 부모 ___⑥ 본인 + 부모 + 형제 ___⑦ 본인 + 조부모 ___⑧ 기타 ()		
40. 주거상태	___① 자가 ___② 전세 ___③ 월세(보증금 월세 포함) ___④ 영구임대 ___⑤ 기타 ()		
41. 주거형태	___① 단독주택 ___② 다세대/빌라 ___③ 아파트 ___④ 기타 ()		

일련번호			
------	--	--	--

**2010년 양천장애인종합복지관
직원의 직무 만족도 조사**

안녕하십니까?

‘2010 양천장애인종합복지관 이용자 만족도 조사’를 주관하고 있는 성공회대학교 사회복지연구소에서는, 금년 이용자 만족도 조사와 겸하여 귀 복지관 직원의 직무만족도조사를 실시하고자 합니다. 국내·외 선행연구들에서는 직원의 직무만족은 어떠한 형태로든 이용자의 만족도와 연계되어 있으므로, 직원의 직무만족에 많은 관심과 개선노력이 필요함이 지적된 바 있습니다.

귀하께서 복지관에서 일하면서 평소 갖고 계시던 생각과 느낌을 솔직하게 적어주시면, 직무환경 개선을 위한 기초 자료로 제안하겠습니다. 이는 또한 이용자에 대한 서비스 질을 제고하기 위한 궁극적인 하나의 방안이 될 수 있다고 믿고 있습니다.

설문지 내용은 주로 ‘한국노동패널조사’에서 사용하는 임금근로자의 직무만족과 관련된 항목들을 발췌한 것입니다. 다소 복지관의 현실과 정확하게는 맞지 않는 부분도 있습니다만, 다른 여타의 직종과의 비교를 위해 그대로 사용하였습니다. 이 점 양해해 주시기 바랍니다.

배포된 설문지를 작성하시어, 11월 24일부터 11월 29일(월)까지 복지관 3층 자료실로 갖다 주시면 감사하겠습니다.

- ▶ 조사기간 : 2010년 11월 24일(수) ~ 29일(월)
- ▶ 조사대상 : 양천장애인종합복지관 전 직원
- ▶ 조사방법 : 자기기입식 설문조사

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!

**양 천 장 애 인 종 합 복 지 관
성공회대학교 부설 사회복지연구소**

17. 다음은 귀하의 직장에서 제공될 수 있는 부가급여나 복리후생 두 번째 항목들입니다. 각 항목에 대해 (1)은 직장에서 제공되는지, (2)는 제공된다면 귀하께서 혜택을 받고 있거나 받을 수 있는지에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오. (※ 만일 직장에서 제공되지 않거나 제공 여부를 잘 모르시면 (2) 본인의 혜택여부에는 응답하지 않으셔도 됩니다.)

복리후생 항목 II	(1) 직장에서 제공 여부			(2) 본인의 혜택여부	
	제공 된다	제공되지 않는다	모른다	받을 수 있다	받을 수 없다
(1) 식사비용보조	__①	__②	__③	__①	__②
(2) 학비보조	__①	__②	__③	__①	__②
(3) 주택마련지원(융자 등)	__①	__②	__③	__①	__②
(4) 사내근로복지기금지원	__①	__②	__③	__①	__②
(5) 경조사지원	__①	__②	__③	__①	__②
(6) 휴양(휴가)비용지원	__①	__②	__③	__①	__②
(7) 보육비지원	__①	__②	__③	__①	__②
(8) 저축장려금지원	__①	__②	__③	__①	__②
(9) 종업원지주제도지원	__①	__②	__③	__①	__②
(10) 개인연금 보험지원	__①	__②	__③	__①	__②
(11) 생명보험 보험료 지원	__①	__②	__③	__①	__②
(12) 개인의료·상해보험료지원	__①	__②	__③	__①	__②

☛ 다음은 귀하께서 귀하의 직장과 귀하가 맡고 있는 업무에 대해 얼마나 만족하는지를 묻는 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

18. 귀하의 **직장**에 대해 얼마나 만족하고 계십니까?

현재의 직장에 대한 만족	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런편이다	아주 그렇다
(1) 지금 근무하고 있는 직장은 다닐만한 좋은 직장이다	__①	__②	__③	__④	__⑤
(2) 나는 이 직장에 들어 온 것을 기쁘게 생각한다	__①	__②	__③	__④	__⑤
(3) 직장을 찾고 있는 친구가 있으면 나는 이 직장을 추천하고 싶다	__①	__②	__③	__④	__⑤
(4) 나는 내가 다니고 있는 직장을 다른 사람들에게 자랑할 수 있다	__①	__②	__③	__④	__⑤
(5) 별다른 일이 없는 한 이 직장을 계속 다니고 싶다	__①	__②	__③	__④	__⑤

19. 귀하의 직장과 관련하여 **아래의 항목들**에 얼마나 만족하고 계십니까?

현재의 직무환경에 대한 만족	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1) 임금 또는 소득	__①	__②	__③	__④	__⑤
(2) 취업의 안정성	__①	__②	__③	__④	__⑤
(3) 하고 있는 일의 내용	__①	__②	__③	__④	__⑤
(4) 근로환경	__①	__②	__③	__④	__⑤
(5) 근로시간	__①	__②	__③	__④	__⑤
(6) 개인의 발전가능성	__①	__②	__③	__④	__⑤
(7) 의사소통 및 인간관계	__①	__②	__③	__④	__⑤
(8) 인사고과의 공정성	__①	__②	__③	__④	__⑤
(9) 복리후생	__①	__②	__③	__④	__⑤

20. 그렇다면 귀하의 **현재의 직장**에 대해 전반적으로 얼마나 만족하고 계십니까?

- __ (1) 매우 만족스럽다 __ (2) 만족스럽다
 __ (3) 보통이다 __ (4) 불만족스럽다
 __ (5) 매우 불만족스럽다

☞ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시해 주십시오.

29. 성 별	___① 남 ___② 여	30. 나 이	현재 나이 만 ()세
31. 학 력	___① 초졸이하 ___② 중졸 ___③ 고졸 ___④ 전문대졸 ___⑤ 대졸이상 ___⑥ 기타 ())		
32. 수급여부	___① 수급대상 아님 ___② 조건부 수급권자 ___③ 수급권자 ___④ 기타 ())		
33. 월평균 가구소득	___① 100만원 미만 ___② 100만원~199만원 ___③ 200만원~299만원 ___④ 300만원~399만원 ___⑤ 400만원 이상		
34. 거주지	___① 양천구 (___① 목동 ___② 신정동 ___③ 신월동) ___② 타지역 ())		
35. 가구형태	___① 본인 독거 ___② 본인 + 배우자 ___③ 본인 + 배우자 + 자녀 ___④ 본인 + 자녀 ___⑤ 본인 + 부모 ___⑥ 본인 + 부모 + 형제 ___⑦ 본인 + 조부모 ___⑧ 기타 ())		
36. 주거상태	___① 자가 ___② 전세 ___③ 월세 ___④ 영구임대 ___⑤ 기타 ())		
37. 주거형태	___① 단독주택 ___② 다세대/빌라 ___③ 아파트 ___④ 기타 ())		

설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다!